

2020 社会责任报告



全心相伴
守护健康



关于本报告

本报告是华润三九医药股份有限公司自 2010 年以来发布的第十二份年度社会责任报告。报告以“全心相伴，守护健康”为主题，从“诚心”“匠心”“创新”“同心”“暖心”五大维度阐述公司 2020 年在经济、社会、环境等方面的努力和成效，以回应各利益相关方的期望与关注。

时间范围

本报告涉及的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

报告范围

华润三九医药股份有限公司及所有下属子公司。

称谓说明

为便于表达和阅读，本报告中提及的“华润三九医药股份有限公司”也以“华润三九”“公司”或“我们”表示。

数据说明

本报告的所有数据来源于华润三九医药股份有限公司内部文件和信息统计系统数据。

报告承诺

华润三九承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对内容的真实性、准确性和完整性负责。

参考标准

本报告编写按照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求，参考《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》(GRI Standards)，同时参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南 CASS-CSR4.0)》。

编制流程

- 报告启动：社会责任工作小组启动报告编写工作
- 部门培训：召开社会责任工作会议，收集汇总报告编写所需信息
- 实质性议题调研：采用线上问卷调查形式，对内外部利益相关方开展实质性议题调研，确定报告的重点披露方向
- 报告编制：确定报告大纲，编制报告内容
- 报告审核：各部门、公司管理团队、董事会审核
- 报告发布：报告回顾，为下一年做准备

获取方式

本报告以电子版与纸质版形式发布，电子版可在华润三九官网 <https://www.999.com.cn/> 社会责任专栏下载浏览。

目录

高管致辞	01
责任专题	02
专题一：众志成城， 齐心战“疫”	02
专题二：致敬特区40周年， 与深圳共成长	06
走进华润三九	08
企业简介	08
企业文化	10
品牌与产品	11
公司治理	12
责任管理	14
责任理念	14
责任推进	14
实质性议题管理	16
责任沟通	17
展望	65
关键绩效表	66
指标索引	69
意见反馈	70

18 诚心,做商业践诺者

20 保障稳健运营

23 打造责任供应链

24 匠心,做健康护航者

26 保障药品质量

30 提升健康可及

32 优化客户服务

34 创新,做产业引领者

36 赋能创新研发

40 推进数字化转型

42 同心,做生态守护者

44 重视环境管理

46 应对气候变化

47 降低环境影响

51 共享绿色生活

52 暖心,做幸福领路者

54 携手员工成长

62 温情回馈社区

高管致辞

致力于守护大众健康，助力可持续未来。

2020年，“健康中国”系列政策陆续出台，国内居民可支配收入不断提高，大众的健康意识逐渐增强，人口老龄化趋势凸显，这一系列变化给医药行业的发展带来深刻影响。华润三九秉承“关爱大众健康，共创美好生活”的使命，坚守“厚德诚朴、匠心做药”的质量理念，服务大众健康，为提升人民健康生活水平贡献力量。

恪守商业道德，携手商业伙伴共创价值。我们坚持高标准、严要求完善公司治理，加强合规管控，打造风清气正的企业生态，保障企业发展行稳致远。我们不断强化供应链管理，积极引导供应商履行社会责任，打造具有韧性的供应链体系，与供应商共创和谐价值。

持续完善质量管理和医药供给模式，提供安全、普惠、便捷的医药服务。我们恪守制药人的诚信与责任，积极推进药品全生命周期质量管理体系建设，提升产品品质；进一步推动渠道下沉，打造广泛覆盖、快速流通、有效销售的销售渠道；不断探索业务发展新模式，构建“互联网+医+药”的新型产业价值链；将专家、患者、医疗机构贯通互联，为消费者提供更加优质便捷的服务。

持续加大研发投入，推动医药产业高质量发展。我们持续加大研发投入，积极推进中药智造，构建多途径、多层次的产品引进体系，为患者提供疗效确切、质量可靠的优质产品。我们坚持科技创新，构建“一心、三院、多项目”创新平台，积极参与粤港澳大湾区小分子新药制造业创新中心的设立，致力以科技创新助力产业发展。

积极应对气候变化，坚持绿色发展。我们努力贯彻落实《生态环境保护暨污染源治理三年行动计划》，通过完善环境管理体系、环保风险分级管控等机制，持续推动节能减排，降低生产运营对环境的影响。同时，我们积极开展低碳环保宣传，使生态文明理念深入人心。

开展扶贫助困和公益活动，推动社会和谐发展。我们积极响应国家精准扶贫号召，通过与中医药科学院、地方政府共建“国家种子种苗基地”，推广中药材种植，带动地方经济发展。我们充分利用医药资源优势，开展999®天下“无尘”项目，关注“尘肺病”的治疗与康复，持续向公众普及医药知识，开展义诊捐赠，普及健康医疗。

征途漫漫，惟有奋斗。未来，华润三九将继续以“大众医药健康产业的引领者”愿景为指引，创新运用中西医科学技术，专注高质量医药健康产品创新研发和智能制造，为患者提供更安全有效、性价比更高的产品和服务，持续助力“健康中国2030”规划纲要目标的实现。

华润三九总裁 邱华伟



众志成城，
齐心战“疫”

争分夺秒,驰援一线



22 万副



集中力量,保障供应

面对疫情的严峻形势,我们有序应对、周密部署,以最快速度、最大产量优先生产防疫相关药品,并对产品库存和短缺情况进行持续动态监测,全力保障抗疫一线、零售药店及线上电商渠道的药品需求。

参附注射液

感冒清热颗粒

注射用五水头孢

科学严谨, 复工复产

我们在严格执行 GMP 规范的基础上, 按照疫情防控技术要求, 实施严谨、细致的复工复产质量管理, 严格管控原材料的采购和进厂, 规范覆盖厂区、车间、班组、餐厅、宿舍等场所的消杀, 根据不同岗位需求配备口罩、净手液、专用手套、防护服等物资, 发布特殊时段工作方式及特殊情况自我隔离的指导要求, 保证科学返岗、安全返岗。



党员担当, 冲锋在前

一个支部就是一座堡垒, 一名党员就是一面旗帜。面对疫情, 各事业部、下属公司迅速成立党员突击队, 充分发挥先锋模范作用, 先后发出“抗击疫情, 走进一线仓库”志愿活动的动员令, 身体力行, 率先垂范, 参与到预防方的包装、运输等工作中, 全力保障医疗物资按时送达抗疫一线, 用实际行动为打赢战“疫”注入红色力量。



凝心聚力，战疫有我

疫情之下，我们不是超级英雄，不过是有一分热，发一分光。万众一心，凝聚成一份温暖而坚定的守护。我们相信，没有一个冬天不会过去，没有一个春天不会到来。有全国人民的共同抗“疫”，没有打不赢的战役！

药品生产

春节期间，突如其来的疫情为城市按下暂停键。作为生产车间一线员工，我们却为生产的流水线启动加速键。面对药品紧缺，我们坚守生产车间，加班加点，投入生产，只为保障药品供应。



药品检验

作为药品安全的守门人，我们以公正、科学、严谨的态度开展物料和产品的检验，确保实验室数据完整准确，严把药品质量关。



药品调剂

我们是中药房的调剂员，距离医院急诊不到20米的药房就是我们的阵地，我们耐心、细致调配预防方、治疗方，在为病患送去药品的同时，为他们带去爱与温暖。



物资运输

我们是业务员、仓储员、订单员，我们协同作战，急民众之所盼，努力克服春节期间物流减缓、交通限制等困难，日夜兼程，将医疗物资送达一线。



志愿服务

我们是华润三九人，不论是参与家乡、社区基层的疫情防护和宣传工作，还是参与大别山区域医疗中心等医疗场所的清洁、布置，需要志愿者的地方就有我们，用内心的一束微光凝聚成更大的花火，带来温暖。

- 责任专题 -

致敬特区40周年 与深圳共成长

从一个破旧的小渔村到充满活力的现代化国际大都市,40年来,深圳实现了翻天覆地的巨变,创造了一个又一个奇迹。伴随改革开放而生、与特区发展同频,华润三九秉承“敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干”的特区精神,于时代浪潮中勇敢攀登,砥砺前行,从最初的深圳南方制药厂,发展为国际化大型医药企业,在致力成为大众医药健康产业的引领者的道路上坚定前行。

- 1984 年,华润三九的前身深圳南方制药厂在昔日荒凉的笔架山下艰苦创业,打下第一根桩柱
- 1985 年,深圳南方制药厂生产大楼落成



- 1992 年,提出“振兴中药,走向世界”奋斗目标
- 1993 年,南方制药厂成为第一个“军队模范企业”
- 1995 年,荣获“中国制药之王”称号
- 1999 年,国家经贸委批准设立“三九医药股份有限公司”

艰苦
创业

快速
发展

1984 年-1987 年

1988 年-1999 年

- 2000年，三九医药在深交所上市，股票代码000999
- 2002年，位列中国名牌第十名，居全国医药行业之首
- 2008年，三九企业集团并入华润集团

上市
重组

2000年-2008年

- 2009年，更名为“华润三九医药股份有限公司”
- 2013年，华润三九总部搬迁到华润三九医药工业园
- 2014年，荣登中国非处方药企业排行榜首位
- 2016年，国家中成药工程科技研究中心南药研发实验室成立

凤凰
涅槃

2009年-2016年

- 2017年，营业额首次突破百亿大关
- 2019年，荣列中国中药企业百强榜第三位
- 2020年，获评深圳特区40周年“最受尊敬40家上市公司”荣誉称号
- 2020年，入选“特立，同行”特区“40年40佳”荣耀榜
- 2020年，斩获“生物医药产业最具成长性上市公司”奖

百亿
平台

2017年-2020年

延伸阅读

华润三九献礼深圳经济特区成立40周年宣传片

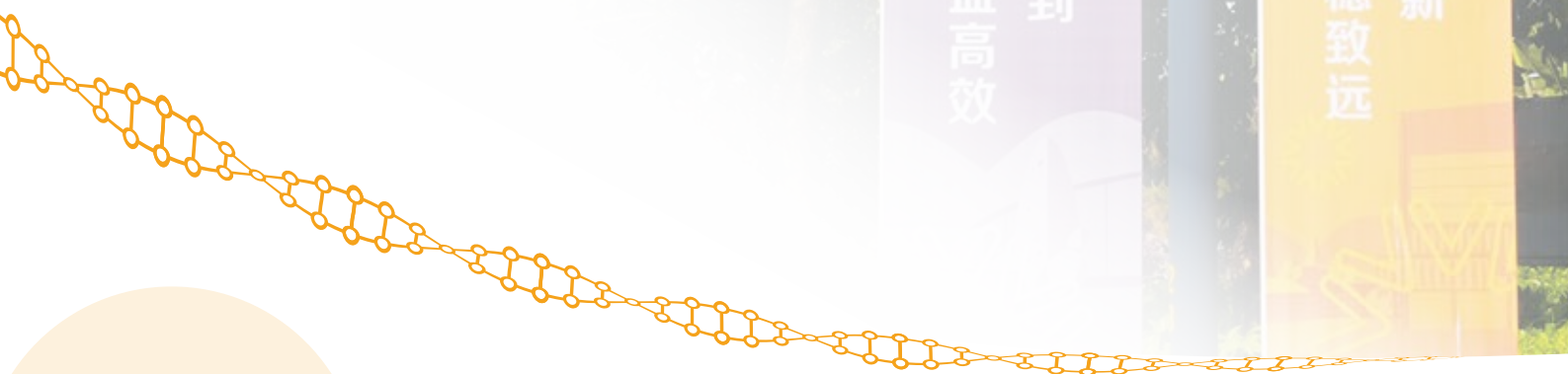


回看历史，展望未来。我们将紧握粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区的历史机遇，助力打造民生幸福标杆，为深圳高质量发展贡献三九力量！

走进华润三九

企业简介

华润三九医药股份有限公司是大型国有控股医药上市公司，主要从事医药产品的研发、生产、销售及相关健康服务，2000年3月9日在深圳证券交易所挂牌上市（股票代码为：000999），2008年正式进入华润集团。上市以来，多次获评中国主板上市公司“价值百强”“金牛百强”企业称号。截至2020年底，华润三九被纳入深证成份指数、中证500和富时罗素（FTSE Russell）全球指数。



资产总额

220.10

亿元

营业收入

136.37

亿元

利润总额

20.59

亿元

员工总数

15087

人





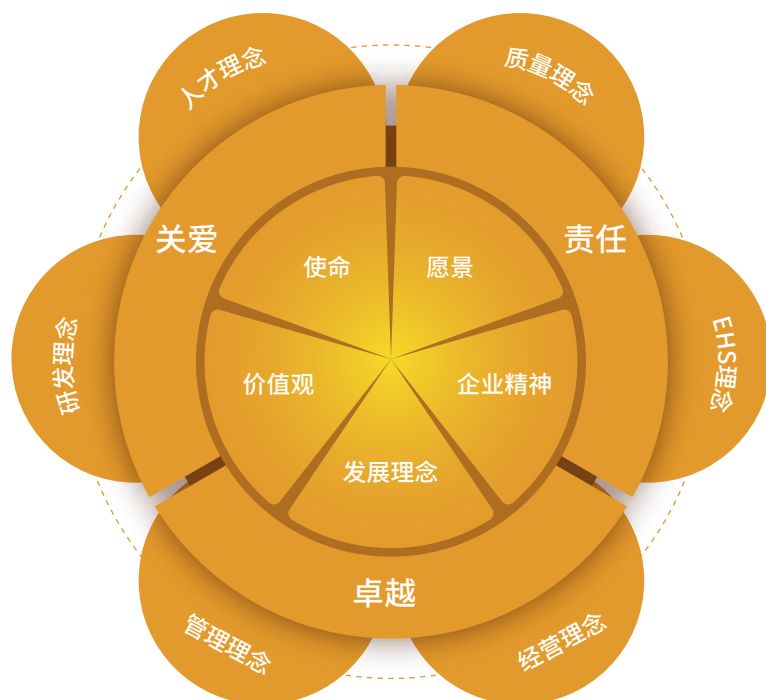
荣誉

颁发单位

第 14 届中国主板上市公司价值百强	《证券时报社》
BrandZ™2020“最具价值中国品牌 100 强”	WPP 集团
中国“智能制造标杆企业”	工业和信息化部
2020 中国标杆智能工厂(观澜基地)	e-work 数字化企业网
2020 中国年度最佳雇主百强企业	智联招聘、北京大学社会调查研究中心
2020 年度百佳职工文化品牌	中国社会科学院中国文化研究中心等
国家级“绿色工厂”(观澜基地)	工业和信息化部
国企改革“科改示范企业”	国务院国有企业改革领导小组
生物医药产业最具成长性上市公司	《每日经济新闻》
信息披露连续 6 年被评为最高等级A	深圳证券交易所
最受尊敬 40 家上市公司	《证券时报社》
2020 金智奖—ESG 责任实践奖	金融界

企业文化

文化如水，润物无声。华润三九在企业发展过程中，结合自身经营实践和发展历程，积淀了“关爱·责任·卓越”太阳花文化架构，喻示着华润三九向着阳光茁壮成长，在自身发展壮大的同时，向外界传递关爱、彰显责任、追求卓越。



核心理念

- 使命：关爱大众健康，共创美好生活
- 愿景：大众医药健康产业的引领者
- 价值观：诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展
- 企业精神：务实、专业、协同、奉献
- 发展理念：做实、做强、做大、做好、做长

子理念

- 经营理念：守正出新，行稳致远
- 管理理念：说到做到，精益高效
- 人才理念：厚德厚朴，恒心恒行
- EHS理念：立责于心，防范于行
- 质量理念：厚德诚朴，匠心做药
- 研发理念：创新驱动，质量发展



品牌与产品

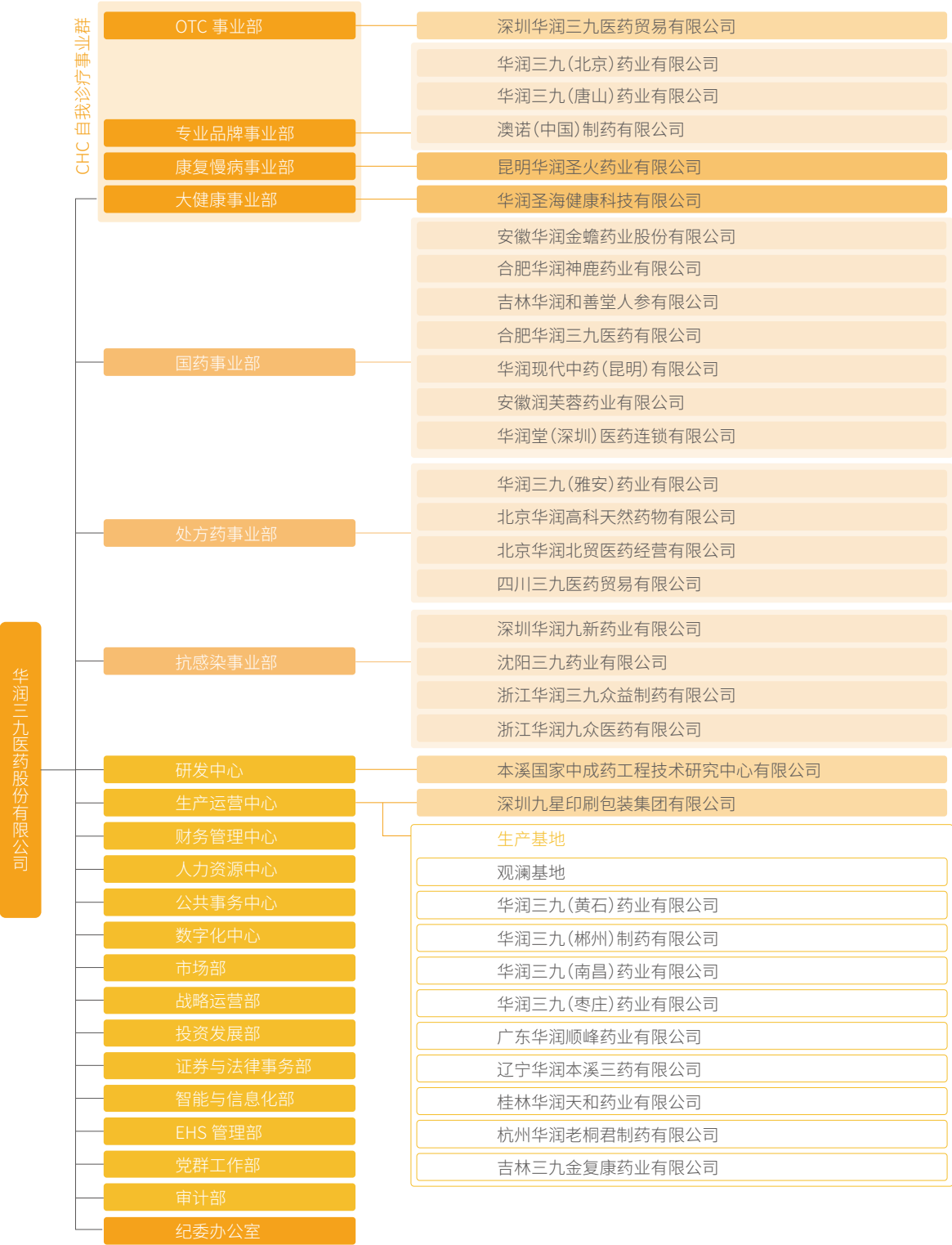
经过多年的发展，华润三九逐渐形成以自我诊疗业务和处方药业务为主的业务布局。自我诊疗业务覆盖感冒、皮肤、胃肠、止咳、骨科、儿科、膳食营养补充剂等近 10 个品类，处方药业务覆盖了肿瘤、心脑血管、消化系统、骨科、儿科等治疗领域。公司具有较强的品牌运作能力，在 999 品牌的基础上，通过并购新增一些深受消费者认可的药品品牌，并将其分别打造成专业品牌，形成以“999”品牌为主、以“天和”“顺峰”“澳诺”等品牌为辅的“1+N”品牌矩阵，为公司长期业务发展奠定坚实的基础。



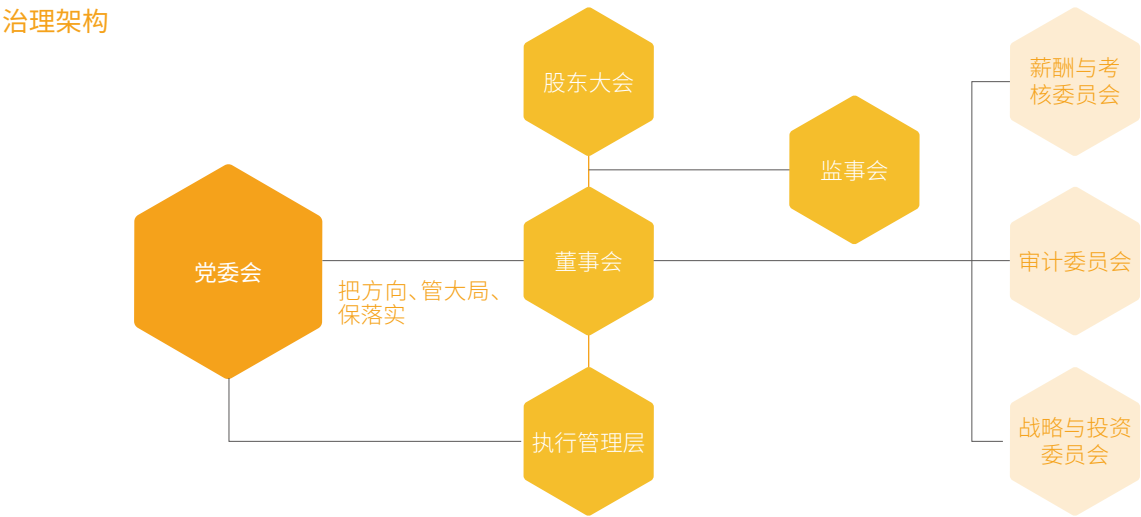
公司治理

华润三九依法构建职能齐备、相互制衡的公司法人治理结构，制定符合公司发展要求的各项规章制度，严格按照《公司章程》赋予党委会、股东大会、董事会、监事会及高级管理层相应职责、权利及义务，充分发挥董事会专业委员会、独立董事的作用，有效实施公司治理，维护股东和公司的利益，保障公司持续健康发展。

组织架构



治理架构



党委会 华润三九根据《中国共产党章程》和《中华人民共和国公司法》，设立中国共产党的组织，制定党委会议事规则，发挥领导核心和政治核心作用，把方向、管大局、保落实。建立党的工作机构，配备足够数量的党务工作人员，保障党组织的工作经费。	股东大会 享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。2020 年共召开股东大会 2 次。	董事会 由 11 名董事组成，包括董事长 1 人、独立董事 4 人、其他董事 6 人，依据《董事会议事规则》进行议事，负责公司经营计划及投资方案的决策、股东大会决议的执行等事务。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会和战略投资委员会。2020 年，共开展董事会会议 9 次，审计委员会会议 4 次，薪酬与考核委员会会议 3 次，战略投资委员会会议 3 次。
监事会 由 5 名监事组成，设监事会主席 1 名。依据《监事会议事规则》规定的议事方式与表决程序，负责对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，审核公司的定期报告，检查公司的财务状况。	高级管理层 负责公司的生产经营管理工作，组织实施董事会决议、公司年度计划和投资方案，制订公司的具体规章，以及《公司章程》或董事会授予的其他职权等。	

投资者权益保护

华润三九严格遵照《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，制定《华润三九信息披露管理制度》等相关规定，保证信息披露的及时准确。通过官方网站、深交所上市公司投资者关系互动平台、举办业绩说明会、电话、接待实地调研、投资者活动等方式与投资者保持互动，增加管理层与投资者面对面沟通的机会。同时，注重保障中小投资者的知情权、表决权等各项合法权益，与投资者保持良好的信任关系。

- 连续第六年获得深圳证券交易所信息披露评级为“A”（优秀）
- 全年发布定期报告4份
- 临时公告33份

责任管理

责任理念

华润三九在发展过程中重视履行社会责任，始终坚持“为股东创造价值、为职工提供机会、为社会承担责任”的理念，积极回应并平衡各利益相关方的需求和期望，追求经济、环境和社会综合价值提升，从而实现公司与社会的和谐发展。

责任推进

华润三九构建全面的社会责任推进机制，通过“构建体系、组织管理、传播推广、践行落地、考核评价、优化提升”六个环节，将社会责任与公司经营紧密结合，推动公司可持续发展。

责任机构

成立社会责任工作领导小组，由公司管理层负责公司社会责任战略的领导与决策；下设社会责任工作小组，负责执行与跟进，公共事务中心负责日常管理与协调工作；各中心、部门与下属公司负责在业务一线推进落实各项社会责任工作。





责任培训

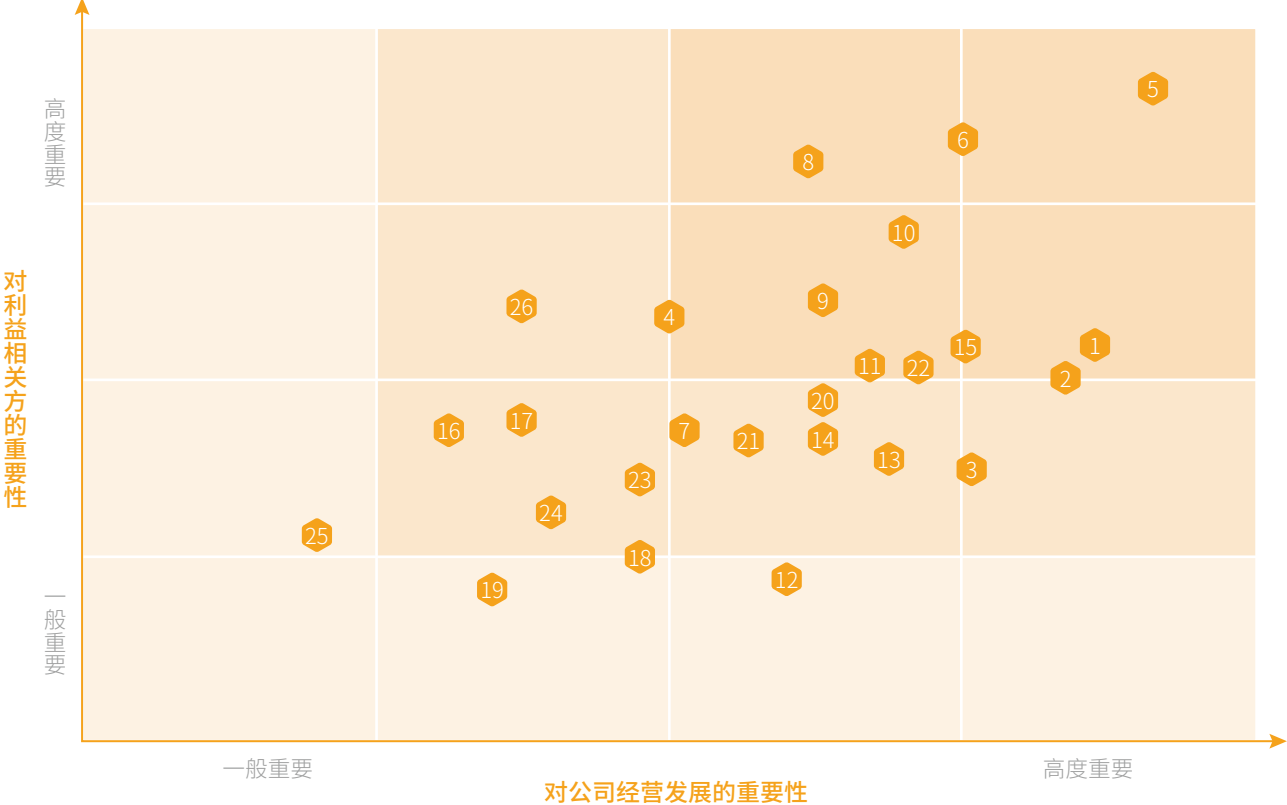
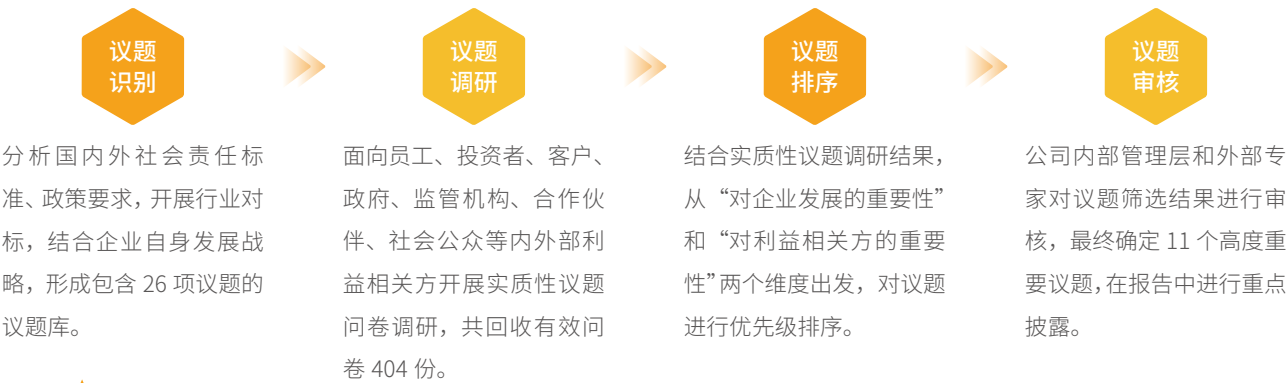
面向社会责任工作小组成员开展年度专业培训，回顾公司本年度社会责任工作进展，分享社会责任最新规范要求、行业社会责任管理发展趋势及最佳实践，提升社会责任工作人员的责任意识和技能，明确工作重点与方向，促进公司社会责任管理持续提升。

责任考核

建立完善的社会责任考核机制，设立覆盖质量、环境、安全、员工、公益和扶贫等方面的社会责任指标体系，定期对下属公司开展责任考核，评选出优秀社会责任实践案例并加以表彰，在企业内部营造良好的履责氛围。

实质性议题管理

华润三九严格遵循实质性议题分析流程，开展利益相关方问卷调查，筛选出重要性议题，并据此指导社会责任管理和信息披露工作,更好地满足利益相关方期望与诉求。



高度重要		比较重要		一般重要
1 诚信合规经营	9 提供优质服务	3 加强公司治理	18 应对气候变化	12 促进公平竞争
2 创造经济价值	10 倡导合理用药	7 产品研发创新	20 保障员工权益	19 保护生物多样性
4 防止腐败贿赂	11 加强责任供应链	13 加强战略合作	21 促进职业发展	25 开展慈善公益
5 保障产品质量	15 排放物管理	14 推动行业发展	23 关爱员工生活	
6 提升药品可及	22 职业健康安全	16 水资源利用	24 贡献精准扶贫	
8 维护客户权益		17 物料使用与回收	26 改善社区医疗	

责任沟通

利益相关方	沟通需求	沟通回应
 政府	• 日常沟通 • 工作会议与汇报 • 项目合作	• 落实政府管理要求 • 精准扶贫 • 公益慈善项目合作 • 带动就业
 客户	• 客户满意度调查 • 客户关系管理 • 安全有效的产品	• 医药商道平台建立 • 加强质量管理 • 拓展大健康业务 • 改善服务,提升客户满意度 • 积极应对客服投诉
 员工	• 投诉与反馈 • 培训 • 绩效反馈	• 员工权益保护 • 员工关爱活动 • 员工职业生涯发展 • 员工参与企业经营 • 员工能力提升
 股东 / 投资者	• 经营业绩提升 • 多渠道沟通 • 完善治理能力	• 投资者关系维护 • 召开业绩说明会 • 建立微信公众号等新媒体沟通渠道
 价值链伙伴	• 供应商管理培训 • 交流座谈会	• 合规性管理 • 检查与反馈 • 对于工作流程的意见与建议 • 开展项目合作 • 拓宽合作领域
 环境	• 环境管理 • 绿色运营 • 提高环保意识	• 节能减排 • 环境保护 • 积极配合环保部门监察 • 开展环保宣传教育
 同业者	• 论坛、会议 • 工作组 • 交流活动	• 行业发展前景 • 潜在机会 • 联合研发 • 经验分享
 公众	• 社区沟通 • 社会公益活动	• 回馈社会 • 人文关怀 • 健康宣传 • 精准扶贫 • GAP 种植基地建设 • 医药可及性

诚心

做商业践诺者

我们的绩效

营业收入

136.37 亿元

净利润

16.18 亿元

合同履约率

100%

贡献 SDGs





華潤三九
CR SANJIU

2020年社
以人力事 創
協同 務實 專
奉獻

保障稳健运营

守正出新，行稳致远。我们以诚实守信为企业核心价值观，推进反腐倡廉，完善诚信合规体系，识别防控经营风险，以实现企业长期稳健发展。

注重商业道德

我们严格遵守《国家工商行政管理总局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《华润三九医药股份有限公司廉洁从业规定》等相关规定，不断完善监督管理体系，打造廉洁文化，坚决杜绝违反商业道德的行为，营造公平、公正、公开的商业环境。

强化反腐巡察体系

深化纪检体制改革，建立健全纪检巡察制度，全年制定和修订纪检巡察相关制度 13 项。以稳步推进纪检巡察工作为抓手，扎实推动党风廉政建设和反腐败工作，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”建设。

通过整合各职能部门资源及专业优势，构建统一指挥、全面覆盖、权威高效的监督体系，确保监督责任主体各司其职、有效分工、协调配合，做实监督全覆盖，增强监督有效性。

落实“大监督”体系

加强廉洁教育

重点组织学习十九届中央纪委四次全会精神、国资委党风廉政建设和反腐败工作会议暨警示教育大会精神，召开警示教育大会，深入生产经营一线宣传廉洁精神，建立“廉洁三九”微信公众号，全面提升廉洁教育的覆盖面和渗透力。



▲ 华润三九2020年纪检工作会议



▲ “廉洁三九”微信平台

建设合规体系

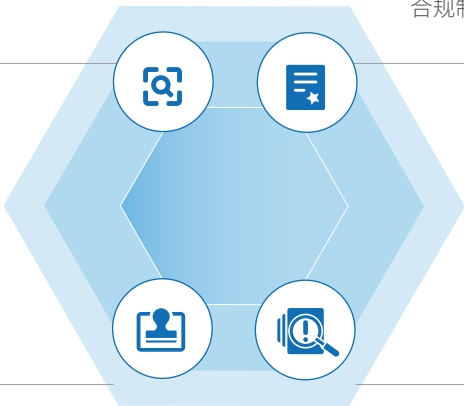
基于企业长期稳健发展的内生需求,我们坚持高标准、严要求建立合规管理体系,多措并举提升企业合规经营水平。

识别合规风险

初步建立外部合规风险识别机制,梳理合规风险清单,搭建合规风险库。

健全合规制度

发布《华润三九合规“五诫”》《华润三九商务费用合规管理规定》等,另聘请第三方机构建立健全合规制度体系。



提升监督效能

定期开展合规制度执行情况检查,对缺陷敦促整改,促进合规质量不断提升;设置举报与投诉渠道,对违规事件开展调查,维护合规体系运行的严肃性。

培育合规文化

开展合规培训与制度宣贯,通过多种媒介形式,从案例故事、视频、漫画等多个角度宣贯合规制度,营造诚信文化氛围,提升全员合规意识。2020年,面向总部、事业部开展合规管理培训3场,并组织全员签署合规承诺。



“合约客户合规”专题培训

深化内部控制

我们围绕公司运营重大风险，全面跟进风险应对措施，对关键流程控制措施的执行进行评估，搭建内控评估信息系统，对下属公司进行实地交叉检查，全面深化内部控制以防范风险发生，为稳健经营保驾护航。



全面梳理流程

全年梳理关键业务流程，通过识别内控缺陷并进行优化整改，提高公司风险防范和管理水平。



推进内控信息化

与外部咨询公司合作上线内部控制合规平台，使公司内控评估“七步法”得以固化，提升内控工作效率。



“风险评估与内部控制建设”项目启动会



打造责任供应链

可靠的供应商是医药企业保障产品质量、实现可持续发展的重要伙伴。我们秉承合作共赢的理念，保障供应商公平竞争的权益，严格规范供应商管理，积极引导供应商履行社会责任，共同提高可持续发展竞争力，共创美好价值。

保障供应商权益

我们严格遵守国家相关法律法规，坚持诚信、透明、公平的原则，制定《华润三九招标议标管理制度》，加强对招标议标过程的监管，对所有符合准入要求的供应商一视同仁，将《华润三九阳光宣言》作为合同与协议的特定条款，倡导公司员工及供应商恪守商业道德，杜绝贪腐、商业贿赂等事件，保证公司及全体供应商的合法权益。

规范供应商管理

我们以同供应商建立长期的战略伙伴关系为出发点，制定《华润三九三方物流供应商引进管理规范》《华润三九物流供应商操作手册》《华润三九物流供应商考核管理细则》等管理规范，通过合规性检查、现场质量审计等方式引入符合公司要求的供应商，并于每季度对集采供应商进行综合考核，及时淘汰不合格或不匹配公司发展需要的供应商，形成良性的竞争格局，保障公司高质量、高效率运转。

推行责任采购

我们高度重视供应商的社会责任履责水平，将社会责任纳入供应商准入、评估审核等环节，推动供应商提升可持续发展。同时，我们积极推进本地化采购，与合作伙伴一同履行社会责任。

2020年，
▲ 审计供应商

36家

▲ 供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率为

100%

实行社会责任审查

将供应商的社会责任响应程度作为供应商等级的评判标准，督促供应商履行社会责任；定期收集和审核供应商在质量、环境和职业健康方面的管理及体系认证情况，并纳入供应商档案之中。

推进本地化采购

根据公司集采物料使用地域分布广、采购金额大的特点，在考虑供应商产能供应及综合质量水平的前提下，对受运输成本影响较大的物料实行本地化采购或就近采购，助力当地经济发展。



匠心

做健康护航者

我们的绩效

药品抽检合格率

100%

投诉处理率

100%

贡献 SDGs





保障药品质量

药品安全关系国计民生，药品的质量就是医药企业的底线和生命线。我们坚持践行“厚德诚朴、匠心做药”的质量理念，以保障消费者的用药安全为最高原则，持续推进和完善标准化质量管理体系，塑造严格的质量管理文化，打造全生命周期质量管理，保障大众用药安全。

完善质量管理体系

医药企业是药品的第一责任人。我们始终把提供安全、健康的药品作为首要目标，严格遵循《药品生产质量管理规范（2020 年修订）》《中华人民共和国药典（2020 年版）》《WHO Good Manufacturing Practice》等法律法规、国家 / 国际标准，制定《华润三九质量风险监控管理制度》《华润三九质量事件跟踪管理规程》等制度与规范，夯实管理基础。2020 年，正式上线质量管理（HGSP）系统二期，形成华润三九 GSP 资质管理标准方案。

建立《华润三九质量风险监控管理制度》，持续开展“4+6”风险管控，及时梳理、识别存在的问题，并通过 QCC 质量项目改进、产品内部抽样评价、供应商管理、新版药典落地应对等措施，强化风险管理。

风险管控

制定并完善《华润三九质量审计管理制度》等文件，规范审计程序和审计人员管理。2020 年，新增研发和流通领域的审计流程，创新建立远程质量审计模式。全年审计质量线单元 12 家，未发现关键缺陷，审计缺陷整改率达 100%。

质量审计

着力打造华润三九标准化实验室，推动标准化实验室管理手册落地，开展 QC 标准化管理体系的推广复制。截至 2020 年底，已有 12 家单元实验室落地，解决实验室合规类问题 248 项，提升实验室能力 480 项。

实验室标准化

截至2020年底

▲ 直管下属公司全部通过中国新版 GMP 认证

▲ 5 家下属公司通过中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认证

▲ 华润九新通过欧盟认证

▲ 全年获得质量管理奖项

22 项

▲ 药品抽检合格率

100 %



华润三九医药股份有限公司（观澜基地）荣获深圳市质量协会颁发的“2020 年深圳质量标杆”奖



合肥华润神鹿药业有限公司实验室标准化体系被中国医药质量管理协会评为“2020 年全国医药行业优秀质量管理奖”

强化质量文化

药品质量是医药企业文化的根与魂。我们相信质量意识是保障药品质量的重要基石，自 2008 年起，每年开展“质量宣传月”活动，通过专题培训和宣传活动，营造质量文化，提升员工质量意识和知识水平，以质量文化促进质量管理。

全年开展质量管理培训

10 次



质量专题培训

我们邀请行业专家，通过网络平台，在全公司范围内组织新版《药品注册管理办法》和《药品生产监督管理办法》宣贯培训，开展计算机化系统验证培训、工艺变更和 MAH 制度培训、质量审计培训等宣讲活动，累计参与超过 1500 人次。

我们积极开展质量宣传、警示教育、学习交流、技能比赛等形式多样的宣传活动，宣贯“质量红线”理念，普及质量知识，激发员工参与质量管理的热情。



质量宣传活动

案例

“质量宣传月”——弘扬工匠精神，传承质量文化

华润三九坚持用匠心打造“平凡岗位也美丽·质量宣传月”文化品牌。2020 年 10 月，华润三九举办以“质量 创新 守护”为主题的“质量宣传月”活动，期间开展了“成长路上”专题培训、“最强布瑞恩”在线普法答题、“匠心时刻”岗位技能大赛、评选“质量之星”等 6 场主题活动，通过趣味活动的形式宣贯质量文化，鼓励员工恪守制药人的诚信与责任。

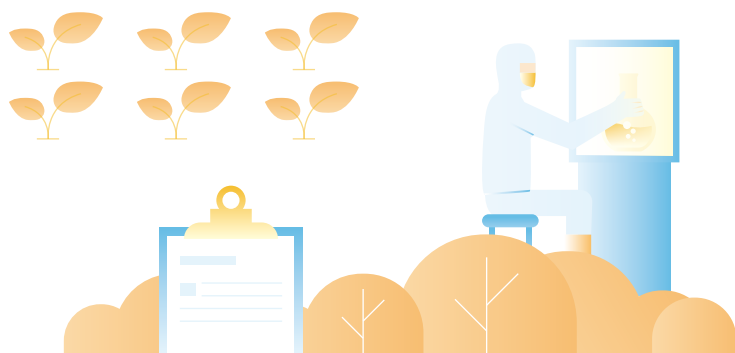


打造全生命周期质量管理

我们构建完善的产品全生命周期质量管理体系，从药材管控、药品生产，到上市销售、产品召回，再到产品追溯、药物警戒，严格把控每一个流程、每一个细节，用心做到对产品负责、对大众健康负责。

药材管控

基于风险管理原则，建立持续、动态、闭环的供应商全生命周期的质量保证体系，降低集采物料质量风险；对于自主种植的中药材，制定药材品种的规范化生产技术规程(SOP)，为药品品质提供源头保障。



药物警戒

组建药物警戒中心，建立药物警戒体系，规范下属公司建立完善的药物警戒组织架构及制度文件，优化药品不良反应信息的收集、报告和处置，定期组织药品安全突发事件应急演练。



产品召回

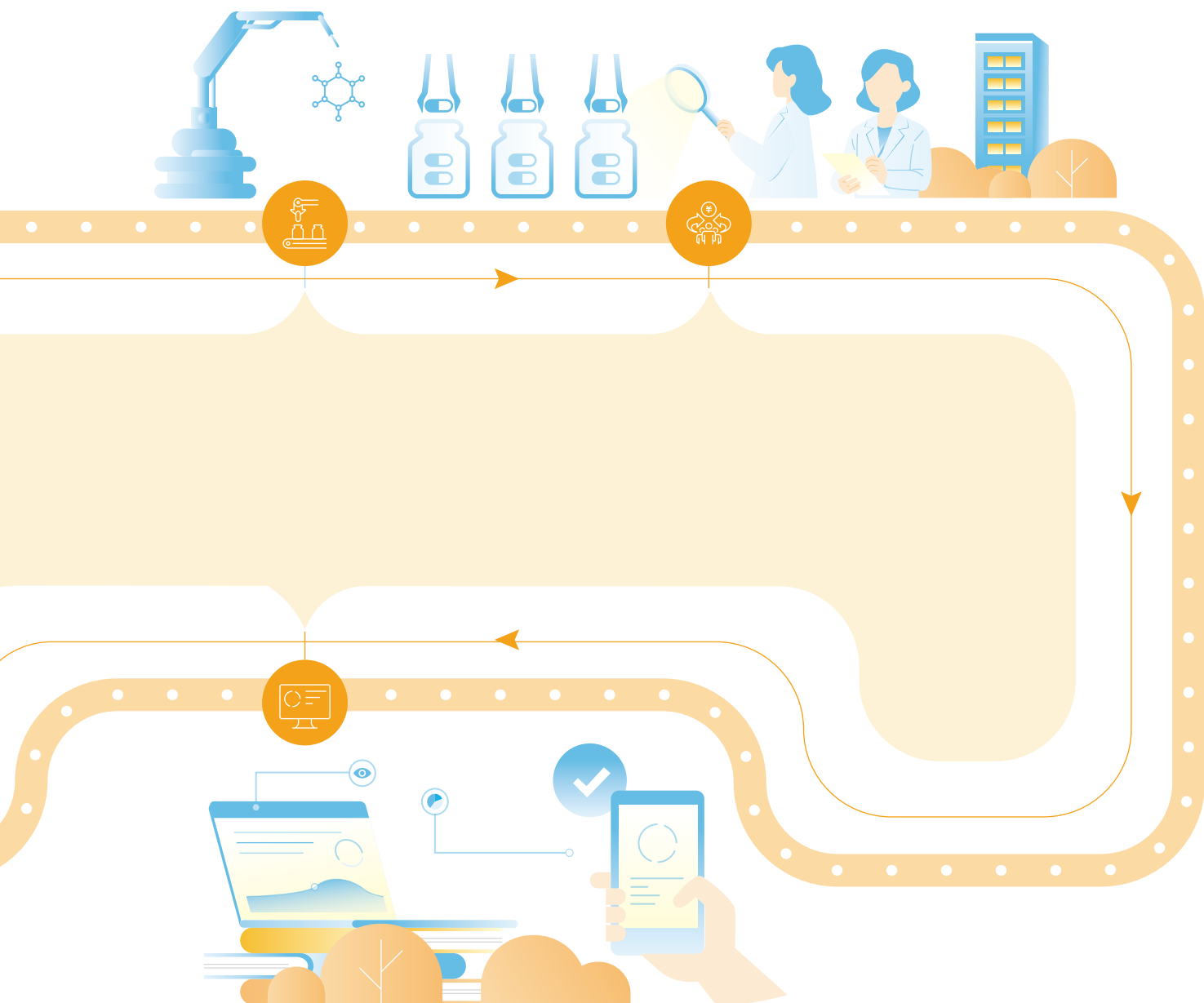
建立《华润三九产品召回管理规程》，规定产品召回的组织机构、召回分级、种类、流程等内容，定期开展模拟召回演练等活动，确保召回系统的有效性。2020年，发生因产品合格证信息错误导致的三级召回1例。

药品生产

持续优化生产工艺、升级生产设备，对药品生产的全过程和关键工序制定严格的管理规范和质量标准，拟定《2020 年华润三九产品内部抽样评价实施方案》，对市场流通产品进行抽样考察。2020 年，中心实验室和下属公司共完成 98 个品种的抽检评价。

上市销售

推进仿制药一致性评价。健全涵盖研发、生产、流通、使用的全生命周期的药品上市许可持有人（Marketing Authorization Holder, MAH）质量管理体系。截至 2020 年底，23 家下属公司已全部完成 MAH 管理体系的推广落地。



产品追溯

按照《国家药监局关于药品信息化追溯体系建设的指导意见》等文件要求，与阿里健康科技“码上放心”平台实现全品种的产品身份追溯，保证药品来源可查、去向可追、责任可究。建立产品追溯系统管理相关规程，规范物料采购、产品加工、销售整个过程中产品的流向和追溯管理信息。截至 2020 年底，下属公司均已完成产品追溯系统建设。

提升健康可及

健康是新时期广大人民群众的共同追求，也是推动经济社会发展的基础条件。我们积极响应《“健康中国 2030”规划纲要》，保障大众用药需求，促进常见和罕见疾病的预防与治疗，普及健康知识，帮助基层地区和边远地区提升医疗水平，助力建设健康中国。

保障基本用药

药品作为一种特殊的商品，关系着人民群众的身体健康和生命安全。我们坚持公平合理定价，结合现代信息技术，不断探索业务发展新模式，保障用药需求，为大众健康提供安全可靠的药品支持。

公平合理定价

我们坚信公平合理的定价是保障患者获得医疗服务、改善身体健康的重要一环，严格遵循国家关于药品价格管理的法律法规，不干预终端药品价格，确保患者能够以公平、合理的价格获得药品。

拓宽流通渠道

我们持续优化渠道结构，加强与连锁客户的战略合作，拓宽线下流通渠道，探索新型互联网模式下的线上药品流通。



线下渠道

持续加强渠道管理和终端覆盖，与全国最优质的经销商和连锁终端广泛合作，布局自我诊疗业务。目前已覆盖全国超过 40 万家药店，并不断扩大终端的覆盖。



线上渠道

尝试构建“互联网 + 医 + 药”的新型产业价值链，进一步扩大与京东大药房、阿里健康大药房等医药电商平台的合作，与饿了么、京东到家开展商务合作，与垂直电商爱康多、医药网等开展精细化运营。

案例

三九商道为医药新零售发展提速

2020 年 8 月 15 日，华润三九在福建厦门举办第二届医药新零售趋势论坛暨三九商道数字化赋能平台客户盛典。论坛汇聚华润江中、阿里健康、美团、海王星辰、泉源堂等华润品牌工业企业、B2C 平台、O2O 平台和零售企业，围绕医药新零售的发展趋势和创新路径进行深入研讨，旨在通过搭建交流平台、整合业界资源，共同推动医药新零售的可持续发展。



普及健康医疗

健康医疗是保障民生福祉的重要支撑。我们坚持开展疾病防治、合理用药的科普宣传，拓展基层医疗覆盖的深度和广度，助力提升基层医疗，不断增进民生健康、幸福。

开展健康宣教

我们积极与医院、药店、协会等展开合作，开展疾病防治科普。2020年，携手亿和大药房开展大型膳食营养补充剂主题健康教育宣讲活动，宣传营养知识；华润北贸以全国脂肪肝中心为主要目标单位，协同医联体内相关基层社区，支持开展“爱肝护肝，易享健康”脂肪肝患者健康宣讲，共开展线上和线下宣讲156场，旨在提高患者对脂肪肝的认知，鼓励患者及时治疗。



▲ 膳食营养补充剂主题健康教育宣讲



▲ 通过“本草悟”微信公众号，邀请医师开设直播课程，传播健康理念

倡导合理用药

我们通过线上平台和线下宣讲结合的形式，向公众科普用药安全知识，提升公众用药安全意识。同时，向医生开展临床合理用药规范的教育活动，如抗菌药物的安全合理使用，保障用药安全。

助力基层医疗

我们关注基层的医疗需求，将处方药经营范围向下延伸至县级医院和基层医疗机构，目前已覆盖全国数千家医院、上万家基层医疗机构。同时，积极参与并开展爱心捐赠等公益项目，帮助弱势群体提升健康水平。2020年，参与华润健康乡村公益项目，为福建省三明市清流、明溪、泰宁三县的贫困户和重点优抚对象捐赠感冒灵颗粒、强力枇杷露、小儿氨酚黄那敏颗粒等常备药品，捐赠药品和现金共计150万元，为巩固健康扶贫成果、提升村民健康水平贡献力量。三九澳诺响应中国青少年发展基金会发起的“新时代希望工程——健康守护计划”，开展“999 澳诺关爱儿童成长计划”公益项目，向贵州省黔东南苗族侗族自治州雷山县捐赠儿童营养品等爱心温暖礼包，帮助改善当地儿童营养状况。



优化客户服务

医药企业的己任是“以患者为中心”。我们以消费者需求为核心，充分尊重客户隐私，保障客户权益，积极回应客户诉求，创新营销模式，致力为消费者提供优质的服务。

维护客户权益

我们坚持责任营销，规范客户隐私保护机制，畅通客户投诉渠道，实行客户满意度管理，设立 999 客户服务中心，为客户提供五心级“放心、诚心、贴心、细心、热心”关爱服务，不断提升客服团队的专业知识水平，全方位、多渠道保障客户权益。

负责任营销

我们严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国药品管理法实施条例》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，制定并完善内部管理制度，确保所有营销关键岗位签订《营销人员行为红线承诺书》，坚持实事求是、不夸大宣传、不虚假宣传，主动完善说明书不良反应内容，保障公众用药安全。

▲ 接获关于产品及服务的投诉件数

65 件

▲ 投诉处理率

100 %

▲ 客户服务满意度

100 %

产品包装



所有产品包装标识均以药品注册资料为依据，并经过严格的审核批准，以保證药品信息的真实、准确。

合理宣传



产品或服务在宣传过程中遵守临床指南、共识意见、说明书及质量标准，不随意拓展适应症，不恶意扩大宣传。

广告备案



依照国家相关法规，在各级食品药品监督管理局办理相关产品的广告备案。

客户隐私保护

我们制定《华润三九客服中心管理手册》，明确规定客户隐私及信息保护相关制度，安排专人妥善管理内部文件和客户资料。针对客户交流、咨询环节，要求员工严格遵守咨询服务流程和业务操作流程，不得擅自更改客户资料或违规泄露客户信息；针对已经获取的相关信息，严格管理资料及各类统计数据，员工不得擅自将材料复印或带出公司；针对过期、作废的客户资料或内部文档，必须及时销毁，严禁作为废品出售，充分保障客户隐私及权益不受侵犯。

客户投诉管理

我们制定《投诉管理规程》，规范投诉分类、投诉接收程序、投诉调查及处理、投诉答复等细节，确保规范、及时、有效地开展投诉处理工作。建立完善的投诉渠道，接受客户对产品、服务的意见和建议。尤其重视产品质量投诉及不良反应，与药品生产企业建立联动的质量问题处理机制，联手有效、快速地回应投诉，解决产品质量问题。



客户满意度管理

我们定期开展满意度调查，全面了解消费者对公司服务的评价。2020 年，客服团队微信调研 77 位消费者，电话访谈 35 位消费者，及时了解消费者用药心得以及对 999 药品评价等，并以此作为参考优化产品品质、提升服务水平。

创新营销模式

我们持续探索新的品牌模式，推动品牌年轻化建设，推出 999 感冒灵秋裤、999 皮炎平国潮系列口红等一系列跨界产品，开展趣味营销活动，在赋予“999”品牌年轻、时尚、健康、活力的同时，让健康理念深入大众。2020 年，推出 999 暖心拉面、“小九·致爱”系列眼影盘，打造“敢冒，就是少年”活动，以年轻文化焕新 999 品牌，将 999 与健康理念深植年轻文化。

联合拉面说，推出暖心鸡汤面，为冬末初春带来“治冷良方”



结合 5·20 契机，打造“小九·致爱”系列眼影盘，向妈妈们表达感谢



打造“敢冒，就是少年”活动，向年轻人传递 999 品牌理念与文化



创新

做产业引领者

我们的绩效

创新研发投入

5.8 亿元

获得发明专利授权

25 项

贡献 SDGs

3 良好
健康与福祉



9 产业、创新和
基础设施



17 促进目标实现的
伙伴关系





赋能创新研发

研发创新是药企生存和发展的根本。我们持续加大创新研发投入，构建一体化创新技术研发体系，注重研发成果的转化与保护，不断为消费者提供更多优质的健康产品，服务人类健康福祉。

升级创新体系

我们持续升级创新体系，规范创新管理，尊重药品研发伦理，着力打造创新平台和协同创新，不断提升公司创新能力和水平。

严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《药品注册管理办法》《中华人民共和国药典》《中药品种保护条例》等法规政策，制定《技术创新委员会章程》《研发项目立项管理暂行办法（2018 年修订版）》等管理制度，规范创新研发。

我们不开展动物试验，对于涉及动物实验的委托研发单位，我们要求其严格遵循动物伦理学，确保有动物伦理和动物福利的规章制度，在对实验动物进行手术、解剖时有效麻醉，将动物的惊恐和疼痛降至最低；处死实验动物时，按照人道主义原则实施安死术。

以广东省小分子新药创新中心、广东省岭南药材资源与现代中药制造创新中心为创新高地，形成“研发中心+CD+BD”开放创新组织，围绕重点领域设置创新药物、中医药、健康药物三个研究院，成立深蓝、伏羲、水滴三个实验室，提升科研能力。



开展协同创新

我们与国内大学和科研机构广泛开展合作，携手暨南大学、中山大学、中国药科大学、中科院上海药物研究所、中国中医科学院中药研究所等多家高校、科研院所，合作建立多个产学研示范基地，共同开展医药科技研究、中药制剂二次开发、项目申报等，形成了科企结合、以科研为依托、以市场为导向的研究开发体系。2020年，我们与浙江大学、云南中医药大学等机构签署战略合作协议，协同开展创新研发。

案例 华润三九 - 深圳湾实验室创新合作全面启动

2020年7月，华润三九与深圳湾实验室签署合作协议，共同出资组建项目团队，联合药明康德推进“QBH-196”项目临床前与临床研究。实验室由深圳市科创委和北京大学深圳研究生院共同发起，联合深圳及港澳优势单位合作共建，聚焦肿瘤、代谢、心血管、免疫与病毒四大研究方向，将在产学研为主的多个领域开展合作，促进双方创新技术协同提升与产品转化孵化。华润三九也将借此契机提升创新和抗风险能力，加速创新转型与快速发展。

案例 联合发起成立云南省三七研究院

2020年1月，华润三九联合云南省科学技术院、昆明理工大学、文山学院发起成立云南省三七研究院，旨在整合三七全产业链创新资源，推动三七基础研究、应用研究和示范应用，引领和支撑云南三七产业实现高质量发展。

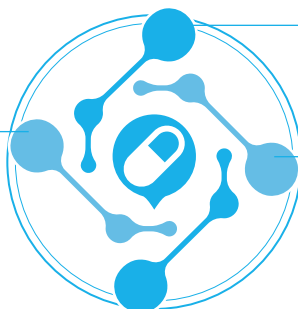


转化创新成果

我们专注高质量医药健康产品的创新研发，通过自主研发、产品许可引进的方式，持续丰富产品线的布局，为患者提供更多疗效确切、质量可靠的优质产品。

自主药品研发

推出新型推注器消痔软膏，克服市场上软管装软膏产品给药按压费力不便、给药量不稳定等缺陷，让痔疮患者有更好的用药体验。



获得口服补液盐(III)生产批件

获得小儿感冒宁颗粒恢复生产补充申请批件

产品许可引进

2020年6月

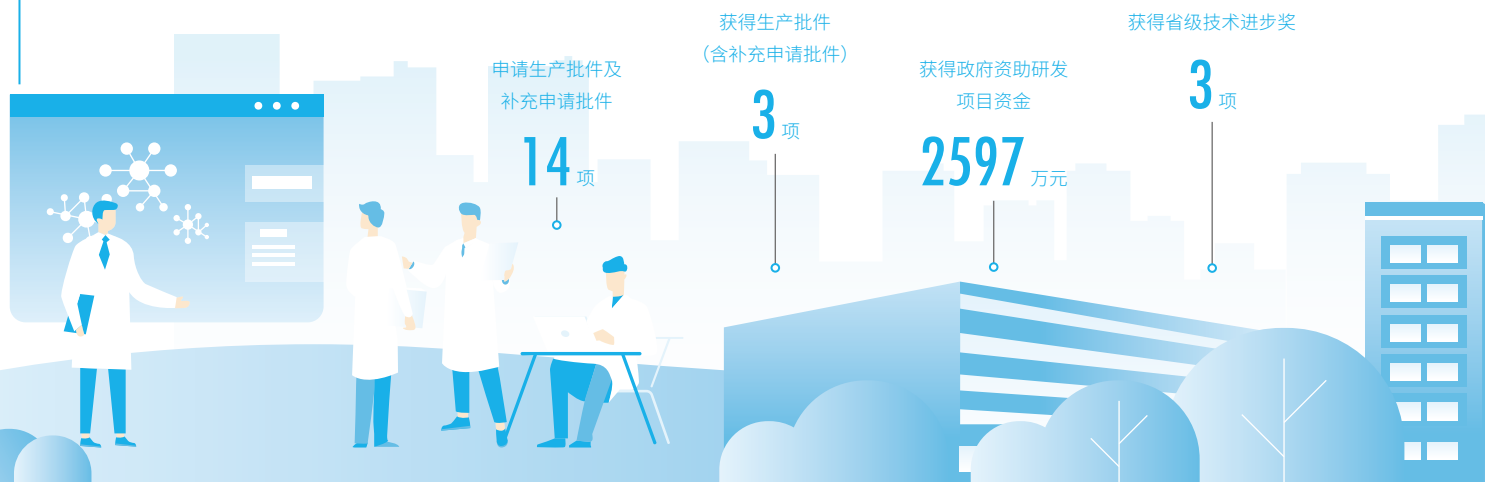
与北京亚东生物制药举行乳块消颗粒(有糖型、无糖型)MAH项目签约仪式，丰富妇科产品布局。

2020年7月

与诺和诺德达成协议，在中国大陆地区通过合约销售模式共同推广重组人生长激素注射液诺泽®，解决我国矮小症领域未被满足的临床需求。

2020年12月

与 Oncoceutics, Inc. 达成授权合作，获得脑胶质瘤创新药产品 ONC201 在大中华区(中国大陆、香港、澳门、台湾)的独家开发、生产及商业化权益。ONC201 的引入有望推动我国儿科和成人脑胶质瘤领域的治疗突破，让患者拥有更好的治疗选择。



参与标准研究

我们在中药配方颗粒标准研究方面，依据国家药典委员会《中药配方颗粒质量控制与标准制定技术要求》，通过与国内知名科研院所合作，加大中药配方颗粒试点统一标准研究力度，同时积极推动省级配方颗粒标准制定。

保护知识产权

我们重视知识产权与专利成果保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》，进行产品研发、注册、销售等全周期的专利风险排查，引入论证机制强化专利风险管控，充分尊重外部知识产权成果，并通过专利申请保护自身知识产权。

2020年，我们修订《华润三九品牌与授权管理制度》，由品牌管理职能部门负责公司品牌的保护工作。积极开展侵权调查，通过CHC事业群片区在全国范围内开展“知识产权侵权信息”详细摸底，共搜集有效侵权信息2530条，拦截侵权商标注册28个，未在市场发现假药信息。



▲ 专利墙



推进数字化转型

随着物联网、大数据等新技术的快速发展，数字化成为推动经济高质量发展的新引擎。我们顺势而为、求新求变，加快数字化转型和布局，积极推动数字技术与业务运营的融合，探索实施智能制造，以数字化变革催生发展新动能，提升公司竞争优势。

加快数字化布局

我们积极加快数字化布局，成立数字化业务中心，制定数字化转型战略，并围绕生产制造、市场营销、供应链建设、决策管理、业务运营、职能管理等关键领域和环节推进数字化转型，以数字化赋能企业发展，提高业务运营效率。

● 数字化工厂建设

完成数字化工厂试点（观澜、雅安）及乳膏、注射剂两个试点品种工厂数字化实现专项项目。

● 国药协同云制造

基于云架构探索云协同制造新模式已初见成效，计划、生产、仓储物流、运营各环节间的协同能力得到有效提升。

● 数字化平台建设

完成国药饮片订单全流程上线，实现订单全流程可视化，开展国药运营平台、批文项目管理、营销物料管理等项目。



推进智能制造

我们积极响应国务院的“中国制造 2025”，将“升级中药智造”作为重点战略举措，积极开展中药智造的探索和实践，规划形成智能制造的模式、蓝图、架构及发展路径，不断提升制造工艺与自动化水平，推动公司稳步进阶中药智造引领者。

公司中药智造取得显著进展。华润三九观澜基地获评“2020 中国标杆智能工厂”；华润三九（雅安）建立高效一体化的全产业链计划管理体系，完成 GAP 药材种植、中药提取等全产业链生产过程的自动化建设，推进卓越运营 9S 管理可视化；华润金蟾已实现提取车间生产过程自动化、可视化、标准化，解决了传统中药提取工艺控制不稳定的问题。



案例 华润三九观澜基地——以信息化打造标杆智能工厂

华润三九观澜基地率先在乳膏剂车间开展中药智造探索，实现生产过程全部自动化和信息化。从生产计划下达、任务分解、指令下达，到物料请领、配送、称量以及生产投料、包装、搬运入库、成本归集，全部实现线上管控。同时，生产中的相关数据可实时采集、存储与分析，并以可视化的方式指导生产运营改善，做到以数据驱动质量、效率、成本的改善与提升。2020 年 5 月，华润三九观澜基地获得 e-work 数字化企业网评选的“2020 中国标杆智能工厂”。



同心 做生态守护者

我们的绩效

环保投入

3329 万元人民币

二氧化碳排放量

222,773.2 吨

万元产值综合能耗

0.0427 吨标煤 / 万元

贡献 SDGs



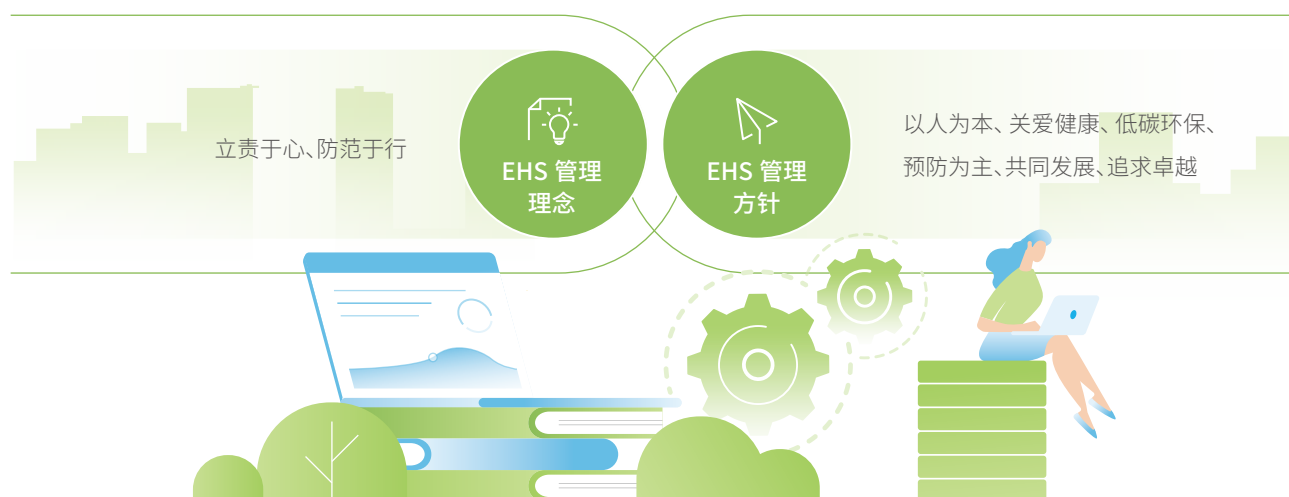


重视环境管理

资源与环境问题是目前人类面临的共同挑战，可持续发展已成为全球共识。我们持续完善环境管理水平，以科学高效的环境管理体系降低运营周期中每一个环节的环境影响，落实环保责任，打造绿色企业品牌。

制定管理目标

我们贯彻落实国家生态文明建设要求，追求零伤害、零污染、零事故的目标，围绕自身运营情况，制定一系列环境管理理念与方针，积极探索属于华润三九的绿色发展之路。

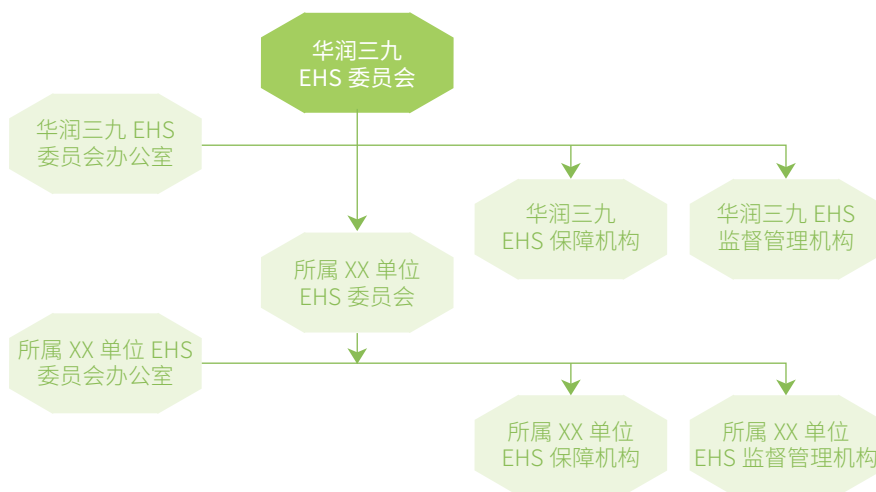


优化管理体系

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规及各项管理标准，持续完善 EHS 管理体系，制定一系列环境管理制度，致力于将环境管理与生产运营有机结合，提升绿色运营水平。

完善管理架构

EHS 委员会统一部署环境管控与安全生产管理工作，委员会主席由公司总裁担任。总部 EHS 管理部与各下属公司的 EHS 管理部协同，推进 EHS 管理体系对接工作。各下属公司的法定代表人或主要负责人按照 EHS 委员会部署，负责 EHS 管理体系在本单位落地，实现规范化、标准化和科学化管理。各下属公司建立健全 EHS 管理领导机构、保障机构、监督机构，配备专职(或兼职)专业管理人员，并及时向公司 EHS 管理部备案。



华润三九 EHS 管理组织体系架构图

建立管理指标

各下属公司签订 EHS 责任书，责任书中明确规定安全生产、职业健康、环境保护与节能减排等相关指标的目标值，并将控制目标的完成情况作为年度 EHS 工作考核评价的主要依据。

强化风险应急管理

我们不断提高环境风险防控水平，编制并实施《华润三九 EHS 事故事件管理办法》《华润三九 EHS 信息传递与报告管理办法》，最大程度地控制和减少环境风险事故造成的损害和影响，下属公司依照当地政策要求完成突发环境事件应急预案的备案，并针对危险化学品建立应急处置方案、配置应急物资、开展相关培训及演练。

通过制定《华润三九 2020 年环保风险分级管控项目方案》，推进各下属公司落实环保风险分级管控工作，有效降低环境风险，营造安全健康的生产运营环境。

2020 年环保总投入

3329 万元

华润三九及符合条件的下属公司均通过

ISO14001

环境管理体系认证

环境行政处罚、环境事故

0 起

荣获 2020 医药生物
企业价值评选“ESG 责任实践奖”

荣获中国企业 ESG
“金责任”最佳环境责任奖

华润三九荣获
深圳“绿牌”诚信企业

华润金蟾荣获
“国家绿色工厂”荣誉称号

全年共辨识出环境危害因子

5491 个

其中高风险

255 个

中风险

584 个

低风险

4652 个

均已制定管控措施

应对气候变化

气候变化问题已成为全人类共同面临的最严峻的挑战之一。2020 年中央经济工作会议提出我国“二氧化碳排放力争 2030 年前达到峰值，2060 年前实现碳中和”的目标。我们积极推进公司碳排放管理，降低生产运营的能源消耗，为实现“30·60 目标”贡献华润三九力量。

降低运营能耗

为了进一步规范生产运营的节能减排管理工作，我们发布并向下属公司推广《华润三九节能减排管理办法》，加大节能减排力度，提高能源利用效率，以减少温室气体的排放。

万元产值综合能耗（吨标煤/万元）



华润圣火

通过定期巡查在用变压器，防止生产车间用电设备空载运行，采用节能型照明灯具及合理设置照明区域等措施，全年万元产值综合能耗同比下降6.67%

华润金蟾

通过铺设屋顶光伏板、建设光伏停车棚等措施，光伏项目年平均发电量可达557万千瓦时，等效减排二氧化碳约5800吨

华润三九(枣庄)

引进MVR蒸发浓缩系统，大幅节约蒸汽能源消耗，间接降低锅炉的运行时间，预计MVR系统运行后每年平均可减少二氧化碳排放约12580吨

华润九新

完成粉针大楼制冷机组节能技术改造工作，相较原有冷却设备能耗，磁悬浮机组投入使用后，预计年均节省用电50万千瓦时

九星印刷

完成中央供风系统、电磁加热替代热水炉等节电改造项目，预计年均节省用电52.2万千瓦时

开展碳审计

自 2016 年起，我们每年聘请第三方专业机构对华润高科、九星印刷等多个下属公司进行碳审计，验证 GHG 相关控制的有效性以及所制定的 GHG 声明是否符合相关法律法规要求、实质性标准以及其它适用要求，并做出判定。截至报告末期，2020 年碳审计工作均已完成，审计结果表明各下属公司 GHG 声明能公正地表达温室气体数据和信息，符合实质性要求，达到合理保证等级。

降低环境影响

我们严格管控生产运营过程中所产生的各类污染排放，尽最大可能降低对环境的负面影响。2020 年，我们根据国家生态文明建设要求以及上市公司环保工作的部署，结合自身生产运营实际情况，制定《华润三九污染源治理三年行动计划》，进一步夯实绿色运营基础。

废水管理

我们严格遵循《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规及相关污水排放标准要求，重点控制生产过程中产生的废水，通过接入污水在线监测系统、提升生产基地污水处理能力等措施，减少因废水排放造成的环境影响。

▲ 2020年化学需氧量排放量同比下降

27.27%

氨氮排放量同比下降

53.94%

维持治污设施良好运行

我们严格监控各污水处理设施的运行效果，配备专人或聘请专业的第三方公司负责污水处理设施的运行及维护，并按要求保留运行、检测及维护保养记录。2020 年，所有环保处置设施运行情况良好。

案例 华润圣火积极调整生产，应对废水处理负荷

为防范污水处理系统高负荷运转导致稳定性变差，华润圣火采取调整生产的策略，自 2020 年 7 月起停止前处理车间内一切产品生产，将原料药调整为外购形式以保证整体生产需求。前处理车间停产，污水总量下降约 60%，有效缓解污水处理负荷，提升污水处理系统稳定性，保证污水持续达标排放。

实时监控污水排放

2020 年，总部及符合条件的下属公司均已按要求安装污水在线监测系统，在线监测数据将实时上传至当地生态环境部门。同时，华润三九观澜基地、华润本溪三药、华润三九（郴州）、华润三九（雅安）、沈阳三九等多家下属公司积极公开污水在线监测数据，随时接受公众监督。

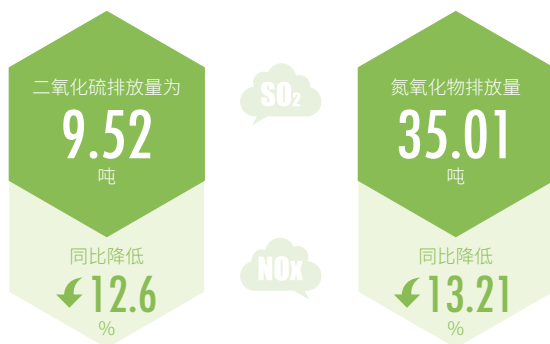
案例 华润九新全厂区进出水接入在线监测

2020 年，华润九新除了对污水处理站排口水质实施在线监测管理外，在厂区总进水、排水口安装监测仪器，严格落实三级计量，对总排污口（非监管排污口）实施 24 小时不间断监测，并规划实施在线监测系统手机 APP 后台管理。

废气管理

我们全面排查识别各生产环节产生的废气污染物，针对各类型的废气制定全过程的管控方案，确保废气污染物达标排放。

2020 年，持续推动各下属公司按计划实施废气处理工程改造。华润三九（枣庄）、华润天和、华润三九（雅安）、华润圣火、华润三九（南昌）、华润三九众益、华润三九观澜基地等下属公司均已完成 VOCs 治理项目，华润三九（郴州）完成异味治理项目，华润三九（黄石）完成车间粉尘治理项目，进一步提升公司废气治理水平。



废弃物管理

我们认真贯彻落实《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规，完善废弃物相关管理制度和程序，确保固体废物规范收集、贮存和处置。



资源节约

我们坚持落实《中华人民共和国清洁生产促进法》，推进总部及各下属公司节水工作，推动包装轻量化，减少资源消耗，助力资源节约型社会建设。

节水管理

- 进行真空系统技术改造，将污水处理站处理后的中水作为水源用于系统冷水塔水箱补水，减少新鲜水使用
- 进行浓水回收利用改造，污水处理工艺浓水供陶粒池反冲用水
- 开展污水处理站清水利旧项目，将污水处理站处理后的清水接入管道用于车间大气冷凝器用水或用于冲刷车间地面，日均可节约用水80吨



- 设定生产和生活用水指标，并在各供水位置设立节水标志，提高员工节水意识
- 场区内绿化用水及降尘用水尽量使用回用水，减少新鲜水消耗
- 将污水处理站外排水引至缓冲水箱，用于替代自来水稀释高浓污水
- 颗粒剂车间真空泵系统南侧水罐加装磁力开关，实现水位自动控制，避免长流水

绿色包装

我们积极推动总部及各下属公司的轻量化包装项目。九星印刷引进高松厚材料作为包装材料，即可在保有原有包装的品质上降低纸浆使用量，有效降低资源消耗及环境污染负荷。

保护生物多样性

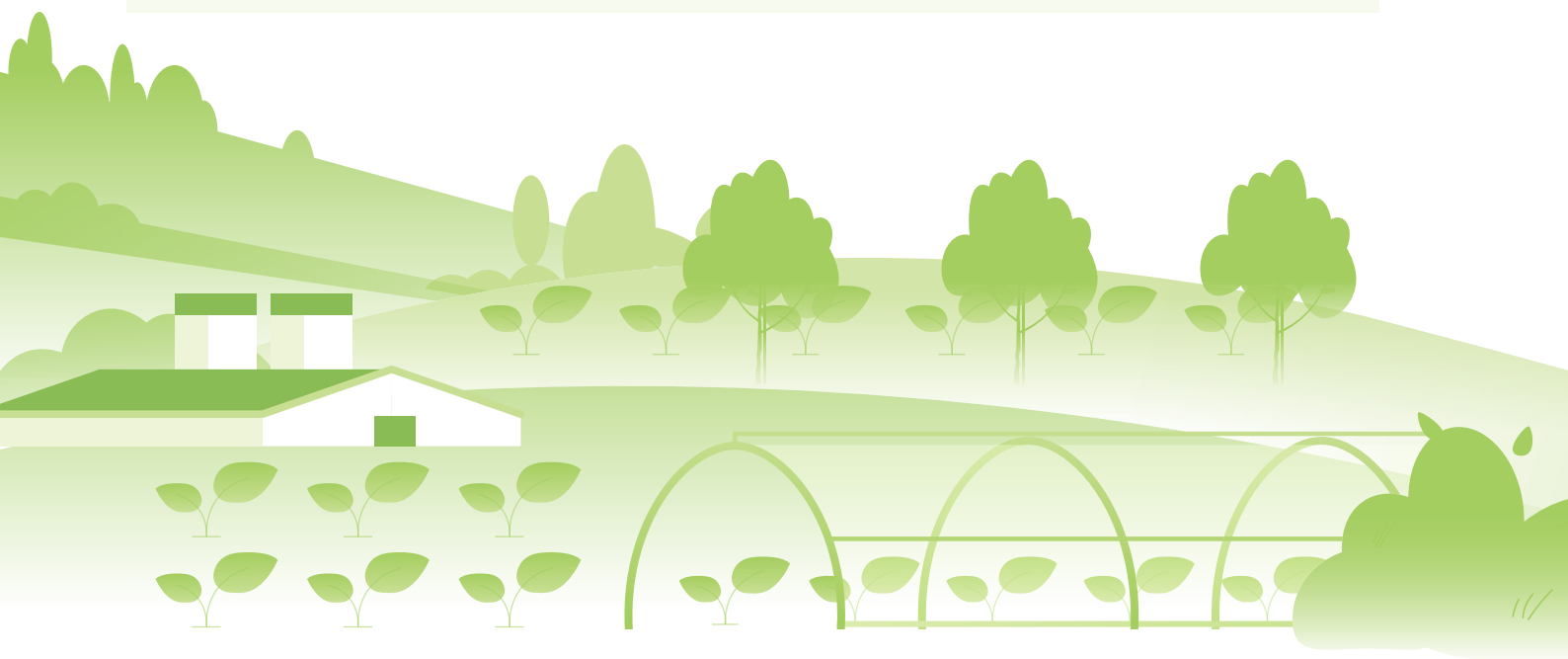
生物多样性是人类赖以生存和发展的基础。我们致力于实现企业运营与自然环境和谐共生，开发药用种子种苗，规范人工种植繁育，建立繁育基地保护濒危药材，保护野生药材种源地，实现可持续发展。

案例 建立种子种苗繁育基地，保护濒危中药材

华润三九(雅安)充分利用雅安独特的地理气候环境和中药材资源优势，依托国药种子种苗基地平台，对珍稀濒危品种、繁育困难品种以及自研品种等进行研究推广。在雅安市荥经县、芦山县和宝兴县等地推广种植基地，为农户提供种子种苗、开展技术培训和田间指导，在研究保护濒危中药材品种的同时，实现助力农户脱贫增收，逐步带动雅安中药材产业发展。



种苗基地



共享绿色生活

只有将文明、健康、绿色的生活方式延伸到社会的每个角落，才能真正推动生态文明进步。我们积极倡导“绿色、低碳、环保”的生活理念，注重培养员工节能环保意识，推行绿色办公，举行系列环保低碳宣传与教育活动，以号召更多人参与保护生态环境行动。

推行绿色办公



节约每一度电

倡导员工随手关灯、合理使用空调、步行上下楼、减少电脑待机时间。



节约每一滴水

安装节水水龙头，倡导随手关闭水龙头及适量用水。



节约每一张纸

简化内部审批流程以减少文件产生，提倡双面打印，推行无纸化办公。

宣传环保理念

2020年，围绕全国节能宣传周主题“绿水青山，节能增效”和全国低碳日主题“绿色低碳，全面小康”，积极组织和推动各下属公司举行宣传活动，营造浓厚的节能降碳氛围，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，营造勤俭节约、绿色低碳的社会风尚。



各下属公司积极宣传绿色环保理念

暖心

做幸福领路者

我们的绩效

员工总数

15087 人

人均培训学时

24.5 小时

社会捐赠投入

502.53 万元

贡献 SDGs



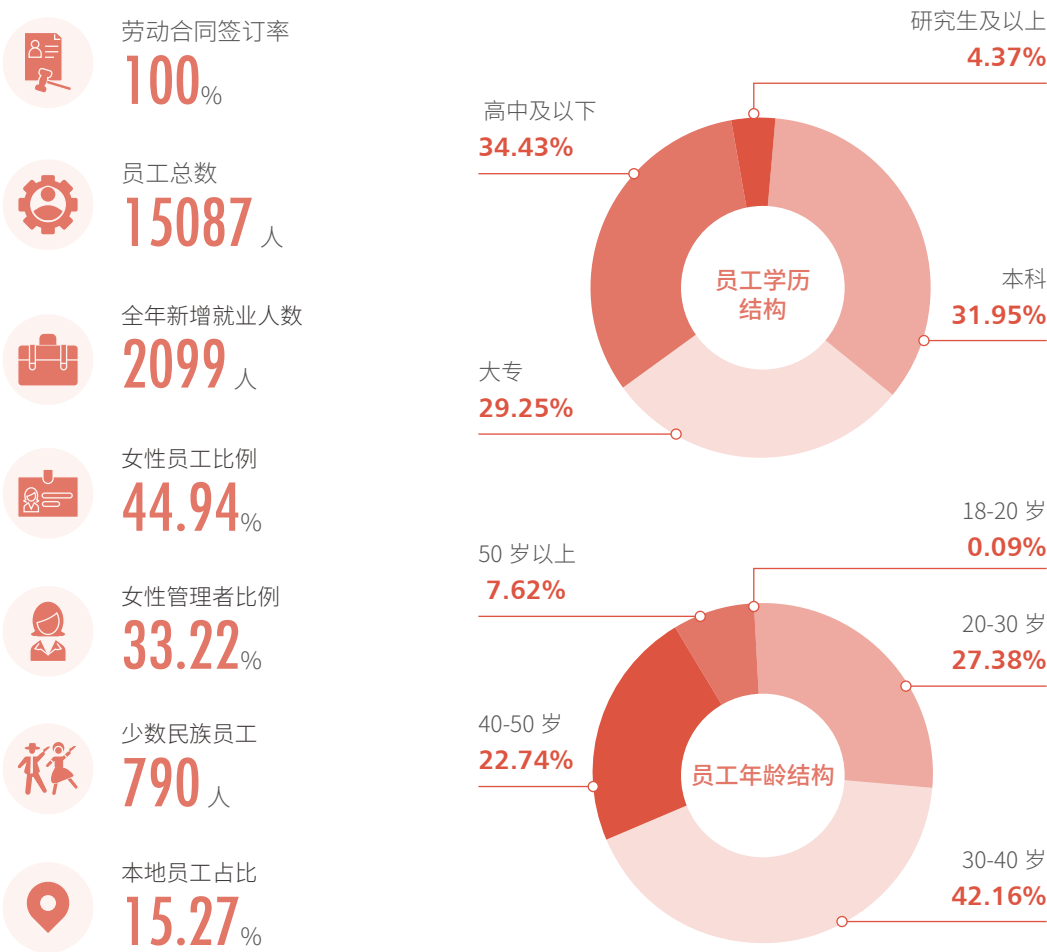


携手员工成长

员工是企业实现可持续发展的宝贵资源。我们秉持以人为本的价值观，切实保障员工的合法权益和健康安全，为员工提供广阔的职业发展平台，悉心关爱员工，实现员工与企业共同发展。

保障员工权益

我们不断完善管理制度，充分保障员工权益，致力于营造平等、和谐、包容、民主的工作环境，持续提升员工的满意度。



保障基本权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《劳动合同管理办法》《招聘与录用管理办法》等制度，保证所有员工均签订劳动合同，注重保护员工隐私，组织新员工入职培训，发放员工手册，详细、清晰地告知员工公司管理制度和员工权益。

坚持平等雇佣

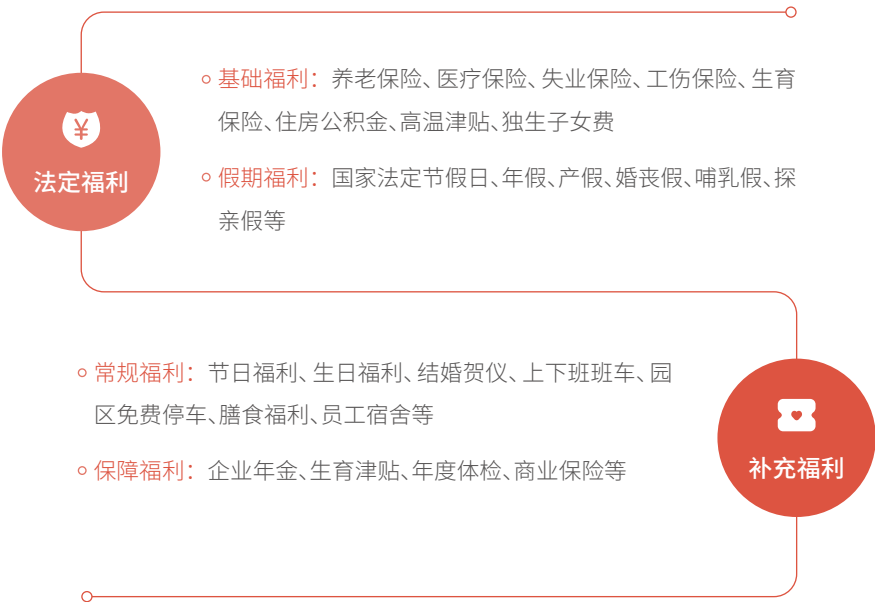
我们坚决反对任何形式的强迫劳动、歧视和骚扰行为，杜绝雇佣童工，充分尊重员工的性别、年龄、民族、宗教信仰及文化背景等个体差异性；持续关注残疾人就业问题，为其提供合适的就业岗位和生活便利设施；坚持绩效导向，杜绝以非绩效因素作为提供职业机会的依据，致力于建设多元和包容的人才队伍。

深化民主管理

我们重视员工诉求，持续深化民主管理。在下属公司设立工会，建立职工代表大会制度，定期召开员工代表大会，审议企业年金、考勤休假等关切员工利益的制度。开通企业微信公众号 HR 小助手、三九员工论坛、绿色邮箱等沟通渠道，鼓励员工积极反馈工作中遇到的问题、为公司发展建言献策，共同完善企业管理。

优化薪酬福利

我们制定《华润三九薪酬管理总则》《华润三九福利管理制度》等制度，依法缴纳社会保险和住房公积金，坚持同工同酬，足额支付劳动报酬，为员工提供具有竞争力的薪酬福利。



2020年，

公司总部工会入会率
100%

2020年，

社会保险覆盖率
100%

年均带薪休假天数
8.4天

呵护安全健康

安全的工作环境与健康的工作文化有益于员工和企业的长远发展。我们高度重视员工的健康与安全，始终把员工安全作为持续生产经营的基础，建立健全安全管理体系，严控安全风险，全心呵护员工身心健康，为员工创造安全、健康、舒心的工作环境。

健全安全管理

我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等国家法律法规，制定相应的安全生产管理制度，建立起完善的安全生产管理体系。从安全风险评估与应对、隐患排查及整改、应急预案编制、安全教育及培训等多个方面严格管控风险，确保公司安全生产形势稳定，保障员工的健康与安全。

总部设立EHS委员会，负责安全生产管理工作，由总裁担任委员会主席，下设委员会办公室、保障机构和监督机构。下属公司参照总部建立健全EHS管理机构，配备专职管理人员。

董事长、总经理对安全生产工作承担领导责任。按照“一岗双责、全员参与”原则，逐级签订EHS责任书，把EHS管理任务分解到每位员工，形成横向到边、纵向到底的责任体系。



定期开展安全隐患排查及整改。本年度组织安全生产大检查，覆盖26家下属公司，涉及电气、危险化学品专项检查等内容，共发现隐患426项，安全隐患排除率达99%。

建立风险分级管控与隐患排查管理双体系，详细分析生产过程中的风险及控制措施，杜绝事故的发生。以“1+8+N”的形式开展，逐步完成本部及下属公司的推广、落实。

▲ 安全生产总投入

3832.44万元

▲ 专职安全管理人员数量

129人

▲ 特别重大事故

0起

较大事故

0起

重大事故

0起

一般事故

0起

开展安全培训

我们建立完善的安全培训体系，开展日常安全教育培训、特种作业人员取证复审培训、应急演练、事故警示教育等活动，不断提高员工安全意识和安全技能。2020年，员工安全培训时长97625.6小时；开展应急演练共计达386次，累计参与11576人次。

案例 华润天和开展“安全生产月”宣讲及警示教育培训

2020年6月，华润天和组织开展“安全生产月”宣讲及警示教育培训，全体员工400余人共同学习“生命重于泰山——学习习近平总书记关于安全生产重要论述”电视专题片、职业病典型案例分析及防治宣教片《职业之殇》、生产安全事故典型案例警示教育宣教片等内容，极大提升了员工的安全生产意识和责任感。



关注身心健康

我们不断完善员工健康管理，强化员工职业防护，通过“爱心义诊”“e 润心坊”“解压培训”等特色项目为员工的身心健康保驾护航。

► 身体健康

制定《华润三九职业健康管理制度》，推动下属公司完善职业健康相关管理制度，加强职业病防治，打造特色“爱心义诊”“爱心防暑清凉药品派送”等健康项目。2020 年，职业健康体检率 100%，职业健康档案覆盖率 100%，专项职业病体检 3903 人次。



职业危害检测

每年定期进行职业危害因素检测，确保职业危害因素浓度符合国家标准，保持在安全水平内。



职业危害管控

每三年进行一次职业危害因素现状评价，综合评估职业健康管理现状，进行职业危害因素控制措施优化。



职业健康防护

每年进行呼吸防护、听力防护的专项培训，对个人防护用品进行评估，选择最优个人防护用品。



▲ 2020年7月10日、17日，华润三九工会携手椿时医疗面向深圳总部员工开展“爱心义诊”活动

► 心理健康

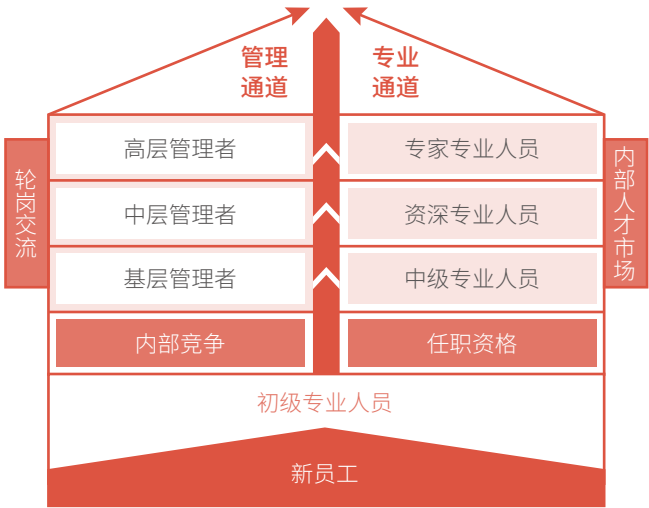
良好的心理状态是生活质量的保证。我们关怀员工心理健康，组建心理咨询小组，通过“e 润心坊”线上心理辅导平台、线下心理咨询活动、心理课程等形式缓解员工压力，改善员工心理健康水平，提升员工生活幸福感。

助力员工成长

我们以企业战略为驱动、业务需求为导向、人才发展战略为目标，搭建畅通的职业晋升渠道和全面的能力培养体系，帮助员工提升工作能力和综合素质，实现员工与企业的共同成长。

畅通晋升渠道

我们搭建广阔的职业平台，制定双通道晋升机制，为员工提供个性化的职业规划，鼓励员工充分发挥自己的才能和优势，为员工成长创造更多可能。



员工培训覆盖率

100%

人均培训学时

24.5 小时

培训参与人次

29750 人次

完善培训体系

我们制定《华润三九能力发展管理制度》，明确各级管理者的职责分工，不断优化员工能力发展体系，充分利用内外部讲师资源，结合员工的职业规划，构建起覆盖领导力、专业技术能力和核心通用能力的员工培训体系，致力于打造一支与公司共同成长的优质人才队伍。



领导力培训

开设产业链高级人才班，全面提升中层领导者在组织战略、创新规划、产业发展、人际关系等方面的综合能力。2020年，共28位中层领导者参与该培训。





专业技术能力培训

开展“面试官赋能计划”项目，旨在提升公司人力资源部门及用人部门面试官的招聘面试经验和技巧，为公司甄选优秀且合适的人才。2020年7月15日，聘请外部专业讲师，采用线下面授+线上同步直播的形式开展《金牌面试官》培训课程，96位面试官参与学习。



金牌面试官培训



通用能力培训

面向新员工开展为期40天的未来之星活动，通过线上学习、岗位实践、创新大赛、跨界交流等理论与实操相结合的方式，培养员工职业意识、技能及团队合作精神。

悉心员工关怀

自2016年起，我们紧扣“三生缘·九要爱”活动主题，以“送温暖，助健康，促成长”为核心，持续开展员工关爱暖心项目，让员工切实感受到来自公司的关怀，增强员工的归属感和幸福感。

缓解住房压力

我们结合当地政策，从人才安居房、人才住房补贴两方面入手，制定《华润三九政府重点企业定向配租房及人才租房货币补贴积分分配管理办法》，向员工提供住房方面的指引与支持，切实帮助员工缓解住房压力。

关爱困难员工

我们着力加大员工帮扶投入，尽力满足困难职工的生活需要，建立《困难员工档案》，按照一人一档、动态管理的原则，保证至少每个季度一次的审核，并及时上报更新情况，确保为最需要帮助的员工送去温暖。2020年，走访、慰问、救助困难员工31人，发放困难慰问金近9.5万元。



关爱离退休员工

打造快乐职场

我们围绕“关爱·责任·卓越”文化体系及其精神内涵，制定企业文化实施方案，组织文化活动，宣贯文化理念。2020年，开展才艺王大赛、“你闪光 我点赞”、润药工匠评选、趣味竞赛等文体活动，丰富员工生活，营造健康、积极、和谐的氛围。





温情回馈社区

公益是关注人的事业，发挥着连接人与社会的重要作用。我们在发展过程中持续关注社会问题，充分发挥医药企业的资源优势 and 使命担当，积极开展扶贫助困，热心公益服务，为构建更加和谐、美好的社会贡献力量。

助力脱贫攻坚

打赢脱贫攻坚战是全面建成小康社会的底线目标，也是全面建成小康社会的必由之路。我们积极贯彻落实国家关于脱贫攻坚的决策部署，深入开展扶贫工作，结合教育扶贫和产业扶贫等方式，助力贫困地区可持续发展。

定点扶贫

2020年，华润三九(雅安)按照雅安市委、市政府统一安排部署，对口帮扶四川省雅安市雨城区望鱼乡三台村，深入贫困户，按照“不漏一户，不掉一人”原则，在三台村针对性开展林下养殖、物资捐赠、党建结对共建等帮扶项目。



▲ 2020年，投入精准扶贫物资合计

2.78 万元

▲ 截至2020年底，帮助贫困户脱贫

26 户

教育扶贫

扶贫必扶智，让贫困地区的孩子们接受良好教育，是扶贫开发的重要任务，也是阻断贫困代际传递的重要途径。华润三九(雅安)从1997年开始，在红色革命老区雅安捐资建立三九希望小学，通过设立奖学金、修建基础设施等方式改善当地教育资源。二十多年来，初心不改，持续捐资助学。



▲ 累计捐资建设三九希望小学

8 所

▲ 每年捐赠资金

20 万元人民币

▲ 累计惠及师生

3 万余名

产业扶贫

华润三九(雅安)充分利用中药种植资源,在安徽、广西、湖北、湖南、广东等地的5个国家级贫困县、2个省级贫困地区建设中药材扶贫基地共计14650亩,以“公司+合作社(或公司)+农户”模式,有效提升当地的居民收入,改善当地的生活水平。

产业扶贫药材种植基地情况



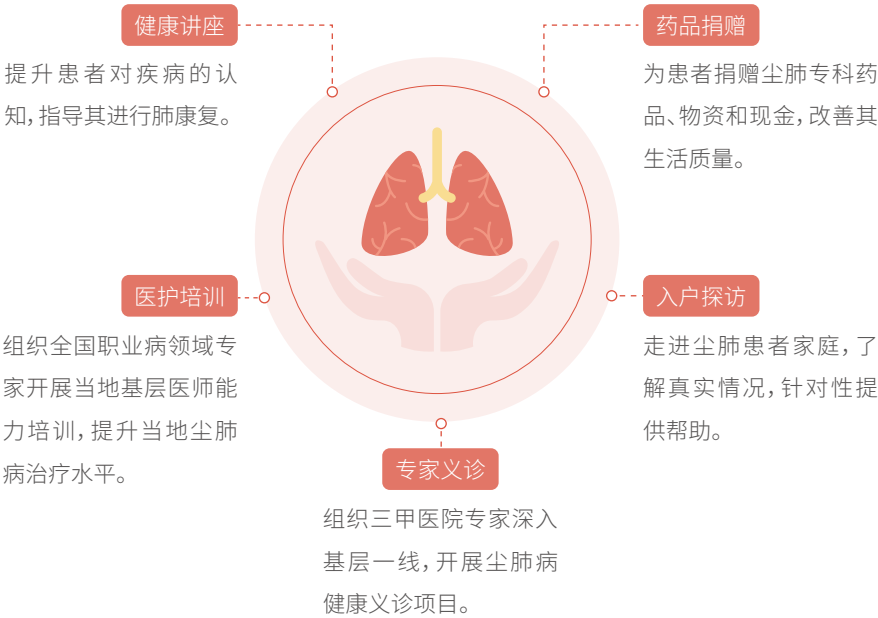
野菊花GAP种植基地

热心公益服务

我们坚持在企业成长的同时回馈社会,关注弱势群体,向社会传递爱与温暖正能量。

天下无尘公益项目

自 2018 年以来,我们积极关注尘肺病防治,针对大多数尘肺病人因病返贫的现状,以中国煤矿尘肺病防治基金会为平台,先后在山东的兖矿集团、陕西国家级深度贫困县商洛山阳县、河南郑煤集团、湖南衡阳市和革命老区江西赣州等尘肺病人集中的矿区或市县开展公益项目。



截至2020年底,

▲ 累计培训职业病医生
2000 余人

▲ “义诊”送医送药活动惠及尘肺患者
1000 名

▲ 走访贫困患者家庭
100 户

▲ 为尘肺病患者捐款赠药价值
19 万元

公益活动



▲ 面向百色地区贫困小学生开展关爱帮扶行动,累计捐款捐物
13 万余元

▲ 华润天和成立“华润天和青年志愿者先锋号”,定期在社区开展产品捐赠、城市清洁等公益志愿活动

▲ 华润圣火携手中国初级卫生保健基金会合理用药公益基金,走进昆明市富民县敬老院献爱心。

展望

2021 年是中国共产党百年华诞，亦是“十四五”规划的开局之年。我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，秉持“关爱大众健康，共创美好生活”的使命，立足长远，携手各利益相关方，持续为建设健康中国贡献华润三九的智慧。



践行商业道德

我们将持续完善公司的治理体系，强化反腐机制体制，完善风险控制体系，推进合规体系建设，打造责任供应链，携手价值链伙伴一起营造风清气正的行业生态。

我们将持续提升生产效率，保障基本药品品种供应；强化药品质量体系建设，为消费者提供更安全、放心的医药产品；携手更多优秀企业，开拓线上线下渠道，让优秀药品以更合理的价格、更便捷的渠道，惠及更多人群。



提升医疗可及



强化创新能力

我们将围绕公司战略，持续加大研发创新投入，升级创新体系，推进科研成果落地；积极参与行业标准制定，加快数字化转型，推动医疗健康行业高质量发展。

我们将坚持贯彻绿色发展理念，升级生产制造体系，通过负责的生产和运营减少对环境的影响，积极应对气候变化，保护生物多样性，推动医药健康产业实现绿色发展。



保护生态环境



热心回馈社会

我们将继续落实以人为本的理念，为员工营造安全健康、和谐进取的企业氛围，吸引并培养医药行业优秀人才，为员工提供良好的职业发展平台；我们将持续发挥医药企业的专业优势，积极回馈社会，开展扶贫助困和医药公益志愿活动，为社区和谐发展贡献力量。

关键绩效表

经济绩效				
指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
营业收入	万元人民币	1363725.82	1,470,191.88	1,342,774.62
总资产	万元人民币	2201014.73	2,010,352.57	1,802,993.21
利润总额	万元人民币	205941.85	256,862.96	171,888.05
归属于上市公司股东的净利润	万元人民币	159748.92	211,249.48	143,207.82
纳税总额	万元人民币	173,177.15	208,969.69	206,134.83
研发总投入	万元人民币	58120.49	53,393.76	49,770.04

市场绩效				
指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
药品抽检合格率	%	100	100	100
接获关于产品及服务的投诉件数	%	65	47	40
投诉处理率	%	100	100	100
产品及服务满意度	%	100	96	98
责任采购比率	%	100	100	100
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	100	100	—

社会绩效				
指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
年人均带薪休假天数	天	8.4	8.2	6.7
新增就业人数	人	2099	2,051	2,758
员工总数	人	15087	14,914	15,044
——按性别划分				
男性员工	人	8307	8,239	8,085
女性员工	人	6780	6,675	6,959

社会绩效				
指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
——按年龄划分				
20 以下	人	14	31	22
20-30 岁	人	4131	4,376	4,875
30-40 岁	人	6361	5,975	5,893
40-50 岁	人	3431	3,467	3,325
50 以上	人	1150	1,065	929
——按学历划分				
研究生及以上	人	660	566	517
本科	人	4820	4,518	4,323
大专	人	4413	4,329	4,375
高中及以下	人	5194	5,501	5,829
——按专业构成类别划分				
生产人员	人	6326	6,416	6,687
销售人员	人	5009	4,773	4,651
技术人员	人	1843	1,836	1,773
财务人员	人	677	628	616
行政人员	人	1232	1,261	1,317
综合员工流失率	%	13.97	16.35	15.2
少数民族人数	人	790	770	736
女性管理者比例	%	33.22	32.14	31.7
残疾人雇佣人数	人	4	4	4
全年培训总人次	人次	29750	5,840	5,600
全年人均培训学时	小时	24.5	10.5	10
全员健康体检率	%	87	100	100
职业健康体检率	%	100	100	100
因工死亡人数	人	0	0	0
职业病死亡人数	人	0	0	0
困难员工帮扶投入	万元	9.5	12	17.4
安全生产投入	万元	3832.44	3,423.91	2,970.30
专职安全管理人员数量	人	129	112	108

社会绩效				
指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
员工安全培训时长	小时	97625.6	100,184.50	89,096.60
相关方安全培训时长	小时	8550.04	7,250	6,306
安全应急演练次数	人次	11576	208	166
特别重大事故	起	0	0	0
重大事故	起	0	0	0
较大事故	起	0	0	0
一般事故	起	0	1	0
安全事故死亡人数	人	0	0	0

环境绩效				
指标	单位	2020 年	2019 年	2018 年
环保投入总金额	万元	3329	3,510.97	4,196
EHS 培训学时	学时	106175.64	107,435.25	—
废水排放总量	吨	205.91	175.82	—
NO _x	吨	35.01	40.34	19.7786
SO ₂	吨	9.52	10.9	11.2
氨氮排放量	吨	3.04	6.61	20.9
COD	吨	62.20	85.53	179.5
有害废弃物	吨	488.96	584.06	479.151
一般固体废弃物总量	吨	32,214.45	46,641.40	—
汽油消耗量	升	112.17	142.78	109.7483
柴油消耗量	升	126.10	156.81	114.1117
天然气消耗量	万标准立方米	1526.97	1,620.77	1825.89
耗电量	万千瓦时	13843.38	13,032.29	11326.70
热力消耗量	百万千焦	545988.93	602,503.64	38692.40
生物质燃料消耗量	吨标煤	1673.20	1,740.45	19069.92
综合能源消耗量	万吨标准煤	5.77	6.02	5.89
万元产值综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0427	0.0436	0.0486
二氧化碳排放量	吨	222,773.23	221,901.05	204,433.10

指标索引

报告目录		《中国企业社会责任报告指南 (CASS 4.0)》对应指标
关于本报告		P1.1-1.3
高管致辞		A1, P2.1-2.2, G2.4
责任专题		P3.1-3.2
走进华润三九	企业简介	A3, P4.2-4.5, M1.6-1.7
	企业文化	P4.1, G1.1
	品牌与产品	P4.3
	公司治理	P4.2, P4.5, M1.1-1.2, M1.5
责任管理	责任理念	G1.2
	责任推进	G2.2-2.4, G3.1-3.3, G4.1-4.3, G5.1-5.2
	实质性议题管理	G2.1
	责任沟通	G6.1-6.2
诚心,做商业践诺者		
保障稳健运营		M1.3-1.4, M1.8, M2.11, M3.1-3.3, S1.1-1.2
打造责任供应链		M3.7-3.8, M3.10-3.12, M3.14, S4.4
匠心,做健康护航者		
保障药品质量		M2.2-2.3, M2.17
提升健康可及		M2.1, M2.9
优化客户服务		M2.8, M2.10, M2.13-2.16, M2.18
创新,做产业引领者		
赋能创新研发		M2.4-2.7, M3.4-3.6
推进数字化转型		M2.4, M3.6
同心,做生态守护者		
重视环境管理		E1.1-1.2, E1.5
应对气候变化		E1.9, E2.3-2.6, E2.23-2.25
降低环境影响		E2.2, E2.8, E2.11-2.19, E3.4, M2.12
共享绿色生活		E1.5, E3.1, E3.6
暖心,做幸福领路者		
携手员工成长		S1.5-1.6, S2.1-2.18, S3.1-3.7
温情回馈社区		S4.1, S4.5-4.14
展望		A1
关键绩效表		M1.7, S1.3, S2.20, E1.8, E1.10, E2.7, E2.12, E2.14, E2.16, , E2.25, A2
指标索引		A5
意见反馈		A6

意见反馈

尊敬的读者：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为更加深入地了解您对华润三九社会责任工作的期望和需求，使我们的社会责任工作水平不断提升，特开展此次问卷调查。在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对我们至关重要。我们由衷感谢您的宝贵意见和建议！

1、对华润三九而言，您的身份是：

☐ 员工 ☐ 消费者 ☐ 合作伙伴 ☐ 投资者 ☐ 监管机构 ☐ 其他政府部门 ☐ 媒体 ☐ 其他

2、您对本年度报告整体是否满意？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

3、您所关注的信息在本年度报告中是否都有所体现？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

4、您对我们明年编制发布的社会责任报告有何期待或建议？

☐ 创新报告主题 ☐ 创新结构和思路 ☐ 清晰的逻辑主线 ☐ 扩大社会责任标准的适用范围
☐ 更为友好的阅读界面 ☐ 更加亲和的语言风格 ☐ 其他(请注明)

5、您对于我们的社会责任工作开展有何建议或期待？

☐ 制定长期社会责任规划 ☐ 加强社会责任管理机构设置 ☐ 广泛开展对外沟通
☐ 策划新的有影响力的公益项目 ☐ 将社会责任相关绩效纳入管理考核
☐ 其他(请注明)

您可以通过以下方式将您的意见传达给我们

华润三九医药股份有限公司

地址：深圳市龙华区观湖街道观澜高新园区观清路1号

邮编：518110

电话：(86) 755-83360999

传真：(86) 755-83350888

邮箱：000999@999.com.cn

网址：<https://www.999.com.cn>



华润三九医药股份有限公司
China Resources Sanjiu Medical & Pharmaceutical Co., Ltd.