



安徽山河药用辅料股份有限公司 2021 年度社会责任报告



股票简称：山河药辅 股票代码：300452
2022 年 8 月

报告概况

报告时间范围：

2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容适当追溯到以往年份。

报告发布周期：

本报告为年度报告，是安徽山河药用辅料股份有限公司发布的第五份社会责任报告。

报告组织范围：

安徽山河药用辅料股份有限公司及其子公司（组织机构参见报告“关于山河药辅”的内容）。

报告数据来源：

报告中数据均来自于公司正式文件、统计报告和财务报告等，并已通过公司相关部门审核。

报告编制依据：

《中国工业企业及工业协会社会责任指南》

《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR2.0）》

《安徽省工业企业社会责任指南》等。

报告称谓说明：

为了便于表述和方便阅读，报告中“安徽山河药用辅料股份有限公司”也以“山河药辅”“股份公司”“公司”“我们”表示。

报告编制过程：

公司董事会秘书办公室设有专职人员负责社会责任报告编制工作，收集公司社会责任信息及利益相关方热切关注的信息，组建多部门参与的报告编制小组，开展报告编制工作。

报告版本获取：

安徽山河药用辅料股份有限公司

地址：安徽省淮南市经济技术开发区河滨路 2 号

邮箱：232001

电话：0554-2796116

传真：0554-2796150

邮箱：sunhere@shanhe01.com

您可登陆安徽山河药用辅料股份有限公司网站

<http://www.shanhe01.com/>在线浏览或下载报告。

目录

董事长致辞.....	1
第一章 山河简介.....	3
第一节 企业概况.....	3
第二节 发展历程.....	4
第三节 企业文化.....	5
第四节 业务概况.....	6
第二章 公司治理.....	8
第三章 责任绩效.....	13
第一节 科学发展.....	13
第二节 创新发展.....	14
第三节 诚信经营.....	17
第四节 绿色发展.....	22
第五节 和谐发展.....	28
第四章 责任展望及附录.....	34

董事长致辞



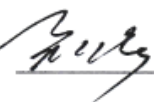
2021 年，全球政治、经济环境持续发生重大改变，中国经济发展面临更大的挑战和风险。原料市场的剧烈波动、人民币汇率上升、疫情导致的海运不畅等都将加快产业转型升级和格局重构。面对危中有机之局面，公司果断变革创新，首次提出“全面升级，替代进口”口号，推进各项工作以替代进口工作为核心，各项工作均取得了较好的成绩，业务持续保持增长态势。

近年来公司建立起较为全面的社会责任管理体系，秉承“与员工一起成长、与客户携手发展、与社会共同分享”的核心价值观，在企业发展的同时携手相关方共同推动药用辅料行业的可持续发展，积极构建绿色、和谐、共赢、共享的市场环境。

2021 年我国医药经济在经历了 2020 年的疫情影响后，出现较大幅度的反弹。预计 2022 年我国医药经济形势多变，对我公司既是机遇也是挑战。公司将努力把握发展机遇，坚持以内生式增长为基础，以资本助力产业发展的发展战略，积极捕捉行业发展趋势，追踪国内外前沿技术，努力实现关键技术和重大产品的创新，不断优化产业和产品结构，以转变发展方式推动药用辅料产业转型升级，促进产业由大到强，全面提升公司经营业绩，致力于为客户提供优良产品和优质服务，为客户创造价值，最终成为国内领先、国际知名的药用辅料制造商。

2021 年全年，公司实现营业收入 61,670.72 万元，同比增长 16.1%；实现归属于上市公司股东的净利润 8,925.34 万元，同比下降 4.99%，主要受控股子公司曲阜天利的业绩拖累，影响了上市公司整体业绩。2021 年全年纳税额 4321 万元，为支持地方经济发展做出了应有的贡献。

2022 年，公司将继续强化管理，加大科研投入，提升产品质量，开拓高端市场，努力实现营业收入及净利润稳定快速增长；同时更加重视和兼顾各利益相关方利益及诉求，更加积极主动履行各项应尽社会责任，来回报社会。

尹正龙: 

第一章 山河简介

第一节 企业概况



安徽山河药用辅料股份有限公司始建于 2001 年 4 月, 位于淮南市经济技术开发区生物医药园内, 2009 年整体变更为股份有限公司, 2015 年创业板成功上市 (股票代码: 300452), 公司是国内专业的药用辅料生产企业, 是国内固体制剂药用辅料领先的生产供应商。

公司为国家火炬计划重点高新技术企业, 安徽省创新型企业, 安徽省优秀民营百强企业, 安徽省产学研联合示范企业, 获批工信部“专精特新”小巨人企业、获批国家级博士后科研工作站, 多次获省食药监系统“双优”企业, 是合肥都市圈工业产业 (链) 联盟理事长单位, 获安徽省质量奖、安徽省卓越绩效奖等; 是国家级“重合同, 守信用”企业。公司是“安徽省药用辅料工程技术研究中心”的依托单位, 建有省级企业技术中心、安徽省药用辅料工程技术研究中心, 现为国际药用辅料协会中国会员。企业拥有多个省高新技术产品和多项发明专利, 产品符合中国药典及英、美药典标准, 销售网络遍布全国, 并出口欧美和东南亚; “山河药辅”商标荣获省著名商标称号。

第二节 发展历程：

2001 年 4 月，公司被批准正式成立。

2002 年 6 月，公司通过 ISO9001：2000 国际质量体系认证，使生产质量管理体系进一步改善，增强了客户对我公司产品的信赖。

2003 年 1 月，经省科技厅评审认定公司为安徽省高新技术企业。

2003 年 12 月，公司举行新厂区落成典礼，省、市领导为新厂揭牌。

2005 年 9 月，公司名称由“淮南山河药用辅料有限公司”变更为“安徽山河药用辅料有限公司”。

2009 年 8 月，我公司成功改制，整体变更为安徽山河药用辅料股份有限公司。

2010 年 1 月，公司战略合作伙伴上海复星等三家企业注入新增资本，我公司注册资本达 3480 万元。

2011 年 2 月，公司全资子公司合肥山河医药科技有限公司。

2014 年 12 月，公司搬入新厂区，打开公司发展历史上新的篇章。

2015 年 5 月，公司在深圳证券交易所创业板上市。

2016 年 9 月，山河药辅公司募投二期项目开工建设。

2017 年 7 月，公司收购控股曲阜天利。

2019 年 10 月，公司荣获 2019 年度“安徽省绿色工厂”称号

2020 年 11 月，公司获批工信部“专精特新”小巨人企业

2020 年 11 月，公司获批国家级博士后科研工作站

2021 年 7 月，公司新型药用辅料生产基地一期项目开工建设

第三节 企业文化

使命：我们是专业的药用辅料生产经营企业，致力于为客户提供优良产品和优质服务，为客户创造价值。

愿景：成为国内领先、国际知名的药用辅料制造商。

价值观：与员工一起成长 与客户携手发展 与社会共同分享

〔阐释〕 公司在发展过程中，员工的素质和能力得到提高，个人得到更多的发展空间；使员工感到，在公司不仅得到经济上的报酬，更多的是得到能力的提升和发展的机会。员工能力的提升反过来促进企业的更快发展。所以我们注重员工的培训，通过多种形式改变员工的观念。我们提倡技术营销的营销理念，确实做到用我们的产品和服务帮助客户克服技术难题，实现双赢。另外随着新技术、新工艺的运用，客户的要求也将带动我公司的发展。企业是社会的一分子，我们坚持按章纳税，珍惜环境资源，吸纳更多职工就业，开展公益事业和慈善活动，在承担社会责任的同时，企业的品牌形象和社会地位将会得到进一步提升，从而得到更多的发展机会。

经营理念：诚信 严谨 热情 创新

〔阐释〕 诚信是企业的立足之本，是一种素质和能力的体现，企业和员工都应该能做到诚实、正直、恪守诺言。严谨是一种科学的态度，企业想要发展必须规范运作，员工必须遵守制度和规程，注意细节和计划，减少不必要的风险。热情是一种积极的心态，是一种向上的精神，没有了热情就谈不上理想和目标，失去了追求的紧迫感和发展的加速度；公司所倡导的“快乐工作”的理念，就是引导员工对工作投入，在工作中寻求成功的乐趣。创新是企业的灵魂，只有创新才能突破、才能发展；过去我们得益于创新，今后我们仍将追求创新。

第 6 页

度等国家。近年公司海外收入平均增速在 40%左右。

公司主要品种：

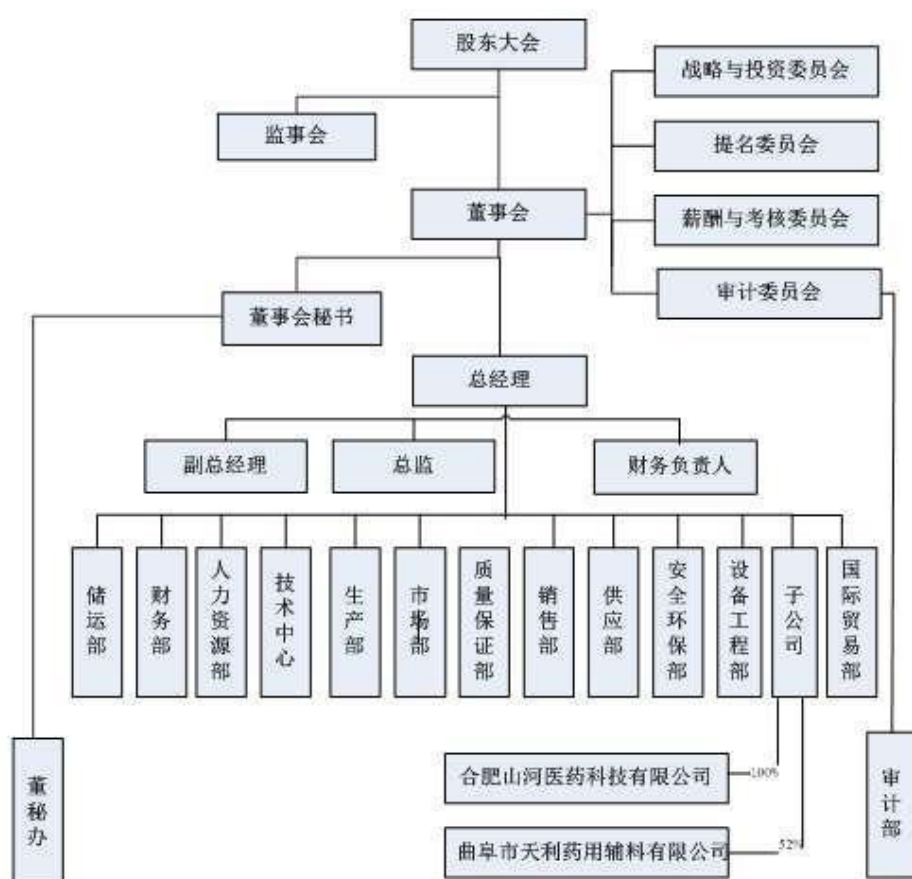
公司始终坚持“优化产品质量、丰富产品链、差异化生产”的产品发展方向，根据市场需求变化不断发展和创新产品，在多项关键技术已形成了自身的技术积累与研发经验，药用辅料品种已发展到 35 个品种、80 余个规格，成为国内药用辅料行业专业化、系列化品种较多的生产企业之一。

主要包括：微晶纤维素、羧甲淀粉钠、硬脂酸镁、羟丙甲纤维素、低取代羟丙纤维素、交联聚维酮、交联羧甲纤维素钠等。



第二章：公司治理

组织结构：



山河药辅严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》法律法规要求，建立健全股东大会、董事会与监事会规范运作机制。公司遵循《公司章程》选聘程序选举董事。董事会下设战略与投资委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专业委员会，为董事会的重大决策提供咨询和建议，确保董事会对公司重大决策与监督考核发挥积极作用，审慎、勤勉维护股东与利益相关者合法权益。

2021 年，公司董事会共召开会议 8 次，审议议案及听取汇报共计 38 项。全年共召开股东大会 5 次，审议通过 20 项议案。为保证公司各位股东的权益，公司依照监管规则、《公司章程》和《股东大会议事规则》的规定，召开了 2020 年年度股东大会。为了保障中小投资者利益，股东大会采用深圳证券交易所提供的网络投票平台，针对部分涉及股东重大利益的议案，专门对中小投资者进行单独计票。

监事会依法行使职权，对公司重大事项、财务状况以及董事、高管人员履职情况进行全面监督，切实维护公司和全体股东的合法权益，保障公司健康、持续、稳定发展。

信息披露

公司严格按照相关法律、法规的要求，做好信息披露工作，保障投资者平等获得公司信息的权利，确保信息披露公平、公正性，同时注重做好公司专项重大事项的信息披露，确保信息披露的主动性和持续性，努力提高公司信息披露的透明度。

投资者关系管理

公司重视投资者关系管理工作，认真接待投资者来访，及时回复深圳证券交易所投资者关系互动平台上的投资者留言，耐心接听投资者的咨询电话，与证券相关机构及投资者建立了畅通的渠道，保持了较好的沟通与交流。

业绩说明会

公司重视与中小投资者的关系管理工作，在全景网举办 2021 年度业绩说明会，跟中小投资者保持了较好的沟通与交流。

（4）股东回报

上市以来公司实施积极的利润分配政策，采取现金分红和股票股利的方式给予投资者合理回报，并优先采取现金方式分配利润。2021 年度，公司每 10 股送红股 3.0 股，派发现金红利 3.0 元，合计派发现金股利 54,120,621.00 元，占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率为 60.64%。

未来，公司将一如既往的重视对股东的回报，综合考虑公司财务状况、资金使用等因素，在保障公司持续、健康、稳定发展的前提下积极履行分红义务，与股东共享公司发展的成果。

内部控制

公司十分注重内控制度建设，通过推行内控规范运作体系，提升内控有效性。公司内部控制管理体系由董事会、审计委员会、内部审计机构、公司各职能部门及各业务单位构成。在日常管理中，公司开展治理专项行动、通过公司自查、现场检查、内外部审计、督促整改等环节，有效提高风险防范能力。

审计委员会

审计委员会由 3 名董事组成，其中 2 名为独立董事，主任委员由具有注册会计师、注册税务师资格的独立董事顾光女士担任。审计委员会成员具备会计、法律、医药等方面的专业知识，能够胜任工作职责。

2021 年度，审计委员会召开会议 4 次，审议通过议案 12 项。

内部审计

山河药辅内部的独立的审计部门，以内部控制为对象，日常业务流程为内容，按照董事会的要求，坚持独立、客观、公正的原则，对企业内部管理和其他方面作出评价和判断，从而有效降低内部经营风险，保证公司的良性运转、促进企业管理的高效和透明。

利益相关方识别与参与

利益相关方	期望与要求	沟通与回应方式
政府	遵纪守法，依法纳税 保障安全生产，提供就业机会。	合规管理 工作汇报、意见听取 主动纳税
股东（投资方）	收益回报、满意市值 权益保护、了解经营状况	提高盈利能力 加强市值管理 披露经营信息
金融机构	诚信履约 风险防控 合作共赢	合同执行 风险管理 战略合作
员工	共同成长 工资与福利保障 健康与安全 人文关怀	职业生涯规划 权益保障 民主沟通 教育培训 劳动保护
客户	诚信履约 信息透明 隐私保护 高质量产品 高品质服务	技术创新 合同执行 需求调查 服务维护 精细化管理
战略合作伙伴	合作互赢 共谋发展 资源共享	协议执行 高层互访 定期会议 多渠道合作 前瞻性研究
供应链	共同发展 公开、公平、公正采购 信守承诺 付款保障	建议与支持 公开采购信息 合同执行 接受反馈意见 谈判与交流
社区与公众	带动当地产业发展 推动公共事业发展 促进就业 教育培训 公共慈善 社区参与	支持与引导 需求调查 培训与教育 沟通活动 公益行动

责任绩效管理指标附表

指标名称	责任部门	时间		
市场责任指标（万元）		2021 年	2020 年	2019 年
主营业务收入（万元）	技术部、财务部、销售部	61671	53120	46407
研发投入（万元）		2680.10	1811.27	1619.16
社会责任指标		2021 年	2020 年	2019 年
纳税额（万元）	行政人事部、财务部	4321.75	4256.26	3623.39
员工总人数（人）		885	859	844
劳动合同签订率（%）		100	100	100
社会保险覆盖率（%）		96.16	95.2	94.96
工会覆盖率（%）		100	100	100
本地员工占比（%）		91.5	91.3	90.2
女性管理者占比（%）		47.3	48.2	46.4
员工体检覆盖率（%）		100	100	100
员工培训总投入		12.5	10.78	9.88
员工培训覆盖率（%）		100	100	100
人均培训时间（分钟）		2800	2300	2600
员工满意度（%）		91	82	86
员工流失率（%）		9.77	10.2	11.20
公益捐款（万元）		15	62	3.55
志愿者人数（人）		98	92	87
环境绩效指标		2021 年	2020 年	2019 年
安全环保费用（万元）		1380.27	865.9	875.63
单位产值耗能(标准煤/万元)		0.207	0.218	0.212
单位产值水耗（吨/万元）		12.3	12.9	13.7
单位产值能源节约量（吨煤）		0.0076	0.0078	0.0086
COD 排放量（吨）		20.53	18.099	17.302

第四章：责任绩效

第一节 科学发展

企业营业收入、利润和纳税总额

业绩指标	2017	2018	2019	2020	2021
销售收入	33935.88	42855.65	46406.70	53119.66	61670.73
三项费用	5053.13	6888.95	7710.77	6175.51	7925.50
营业利润	6076.78	8836.57	10369.12	10896.13	9970.79
净利润	5288.36	7719.84	9017.2	9352.13	8553.38
上缴税金	2957.55	4357.25	3792.39	4256.00	4321.75
截止期末					
总资产	66640.38	70974.74	81016.65	90087.16	96258.40
净资产	50023.13	55788.21	59657.39	65517.46	70591.81
现金流量					
经营活动现金流量	6351.21	7476.44	7947.48	8555.16	10382.32
投资活动现金流量	-3092.23	-9277.39	-3067.88	-8689.35	-1984.35
筹资活动现金流量	-3199.47	-2018.29	-3987.17	875.82	-5527.30
现金及现金等价物期末余额	11797.96	8028.72	8921.15	9562.99	12405.56
财务指标					
净资产收益率（ROE）	11.96%	15.01%	16.57%	16.91%	14.76%
自有资本率	75.06%	78.60%	73.64%	72.73%	73.34%

第二节 创新发展

1. 创新规划

1)、积极筹备建立国家级研发平台(中心或实验室), 引进高端科研人才, 前沿研究和营销技术支持的平台向大城市转移。

2)、抓住仿制药一致性评价等机遇, 针对一致性评价的重点品种跟踪研究机构和药企开展合作工作, 积极配合客户提出关联审评审批的市场需求。通过研发和企业内部管理的提升, 实现新产品国内外同步上市。

3)、加快自主创新步伐, 瞄准药用辅料发展的前沿, 充分利用高校及科研院所的资源, 积极开展产学研合作, 建成企业的专家库, 强化企业信息管理, 提升企业研发能力。

2. 创新平台

省级企业技术中心

安徽省药用辅料工程技术研究中心

安徽省药用辅料工程研究中心

药用辅料产业技术创新战略联盟

国家级博士后研究工作站

工信部专精特新“小巨人”企业



3. 创新项目

(1) 企业近几年开展研发项目数量

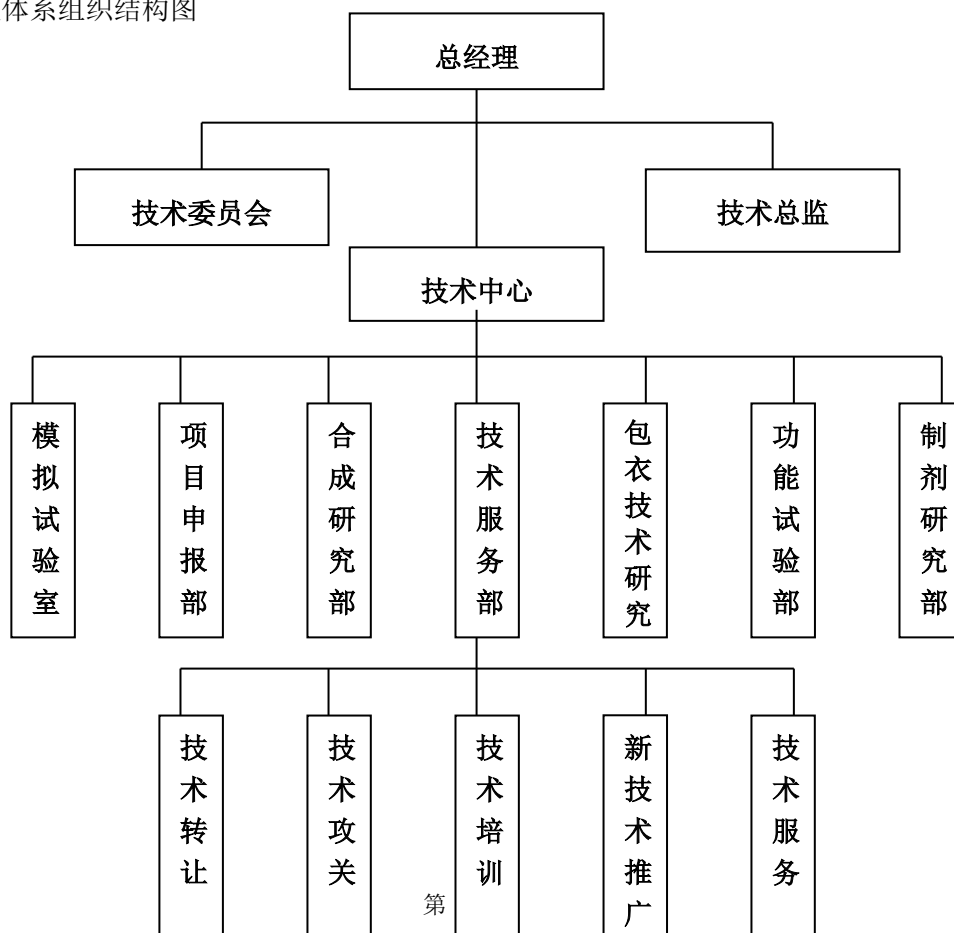


(2) 企业研发投入占销售收入比重

2016 年到 2021 年累计研发费用投入总额为 9186 万元，近几年研发投入如下

年份	研发投入（万元）	占比
2016 年	798	3.07%
2017 年	859	3.05%
2018 年	1419	3.31%
2019 年	1619	3.49%
2020 年	1811	3.41%
2021 年	2680	4.35%

4. 研发体系组织结构图



5. 科技成果

截止 2021 年 12 月 31 日，公司共拥有 16 项国家授权发明专利；8 项省、市级科技进步奖；5 个省级新产品；14 项省级科技成果；9 个高新技术产品。



6. 一致性评价申报

CFDA 关联审评、共同审评审批新政策的出台，代表着药用辅料登记制度时代的来临。为了给客户提供更好的服务，公司自政策出台后就积极开展相关研究并积极准备申报资料，在 CDE 登记平台建成后提交。截止 2021 年底，CDE 平台已公示我公司 34 个产品。

国家食品药品监督管理总局药品审评中心 CENTER FOR DRUG EVALUATION, CFDA									
原料药、药用辅料和药包材登记信息公示									
登记号:	企业名称:	企业注册地址:	生产地址:	包装规格:	登记日期:	更新日期:	审评审批情况:	备注:	
F20170000212	三聚沙林	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000211	组胺	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000210	次氯酸钠	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000213	次氯酸钠溶液	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000218	次氯酸钠溶液 II	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000219	次氯酸钠溶液 III	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000220	次氯酸钠溶液 IV	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000217	次氯酸钠溶液 V	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000215	次氯酸钠溶液 VI	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000214	次氯酸钠溶液 VII	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000216	次氯酸钠溶液 VIII	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000219	次氯酸钠溶液 IX	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				
F20170000220	次氯酸钠溶液 X	安徽省淮南市经济技术开发区	淮南市经济技术开发区	原料药 100g/瓶	2017-12-18				

第三节 诚信经营

1. 反腐倡廉

2021 年，公司以党的十九大精神为指导，积极推进党风廉政建设和反腐倡廉工作，要求采购人员及供应商分别签订《廉洁承诺书》，全年与供应商签订《廉洁承诺书》共 176 份，与采购人员签订《廉洁承诺书》共 25 份，坚持了我公司在反商业贿赂和反商业腐败方面的一贯要求。公司贯彻落实各项内部控制制度，并严格执行各项守法合规措施，切实做好采购、销售等相关业务中的风险防控工作，明确员工在开展对外活动时的授权范围，不但完善制度建设，而且做好制度落实。

公司内部设有意见箱，并公开董事长联系方式，鼓励员工对贪污腐败、营私舞弊等行为进行监督举报，公司审计部对举报内容进行查证，调查属实的将按相关规定及国家法律法规进行处理。



2. 民主管理

公司依法成立工会组织，工会工作以构建和谐劳动关系为主题，坚持民主参与、民主管理，通过搭建多元化的沟通渠道，开展多样化的沟通形式，鼓励员工参与到企业改革发展、维护职工利益等事项决策中。通过开设宣传栏、山河药辅报、内部 OA 办公系统等方式加强企务公开，确保企业重大事项、重大政策调整等信息公开透明。公司每年坚持召开职工代表大会，构建民主管理的平台，始终坚持与员工共同成长的经营理。



2021 年公司职工代表大会

3. 推动行业健康发展

多年来，公司认真实践诚信理念，严格履行公司行为规范，做到诚实守信、依法经营、依法纳税，在客户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。公司连续多年、多次被评为 AA 级信用企业、A 级纳税信用单位、模范纳税户、重合同守信用单位等，多次获得市文明标兵单位和先进集体称号。

4. 产品质量

多年来，公司通过提升产品质量，强化品牌建设，积极开拓国际市场。先后取得了 HALA、KOSHER 等多项认证，通过 BV（中国）有限公司组织的 GMP 认证，8 个产品取得 EXCiPACT 证书、14 个美国 FDA 归档号认证。2022 年 1 月，公司产品玉米淀粉、硬脂富马酸钠、硅化微晶纤维素获得美国食品药品监督管理局（以下简称“FDA”）DMF 归档号，为公司产品进入美国医药市场、开拓国际医药市场提供了有力的支持，为树立良好的企业国际市场形象奠定了坚实的基础。



公司多年来一直推行 ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系，2021 年 6 月 14 日至 17 日，北京中安质环认证中心派出专家审核组，对我司质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）及职业健康安全管理体系（OHSMS18001）等 QES 三标管理体系进行现场监督审核和认证审核。通过为期 4 天的现场审核，审核组专家对我司质量风险控制、环境危险源管理、职业健康安全防护、体系文件管理等方面给予了高度评价，获得了专家的一致好评，QES 三标体系现场审核再次顺利通过。（下图为三标认证证书）



5. 消费者权益

(1) 责任营销

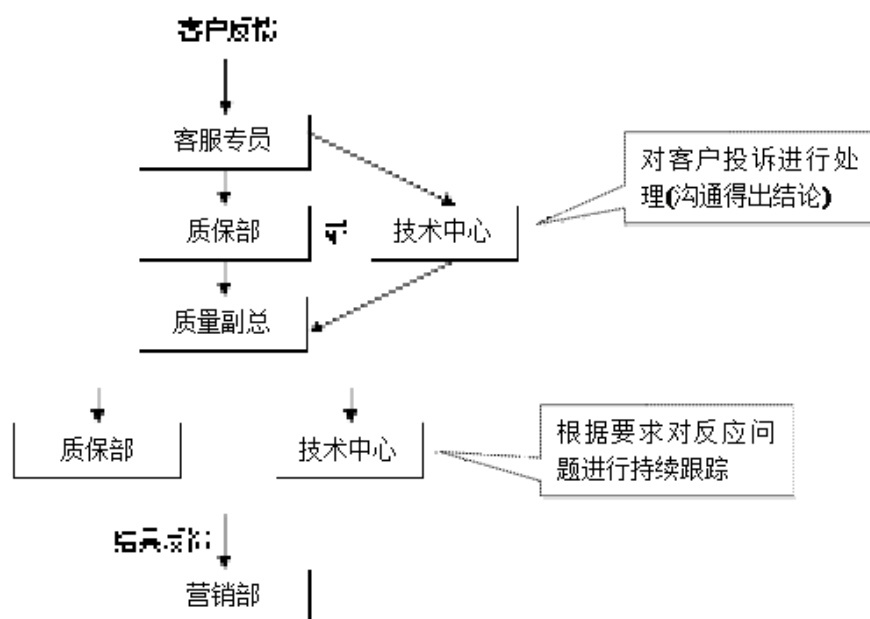
我公司围绕顾客与市场建立了完善的营销和服务网络，坚持以客户为中心，大力推行技术营销模式。坚持专业化的技术支持、技术服务、学术研讨等带动和促进销售，实现客户满意，并帮助客户获利来提升客户忠诚度和客户价值。在推行技术营销战略过程中，不断创新营销理念，保持公司的竞争优势。

公司与国内外各大客户建立了稳固的合作伙伴关系，销售网络遍布国内三十多个省、自治区或直辖市。产品出口至德国、英国、美国、巴西、澳大利亚、墨西哥和印度等世界各国。公司同时与广药、上药、石药、扬子江、哈药等大型制药集团建立了长期的业务关系。同时与赛诺菲、辉瑞等部分国际药企建立了良好的合作。

公司永远把满足客户需求，为客户创造价值作为自己的使命。坚持合作共赢的理念，与客户携手发展。

(2) 顾客反馈投诉

公司制定有客户投诉反馈管理制度，制度规定了投诉反馈处理的责任部门以及相关要求，设定了投诉反馈处理的流程（见下图）。对于每一个投诉和反馈都有专人去处理并跟踪，给客户一个满意的回复。涉及相关部门的问题要求及时整改并且保持。客服专员定期对客户反馈和投诉的情况进行分析总结。

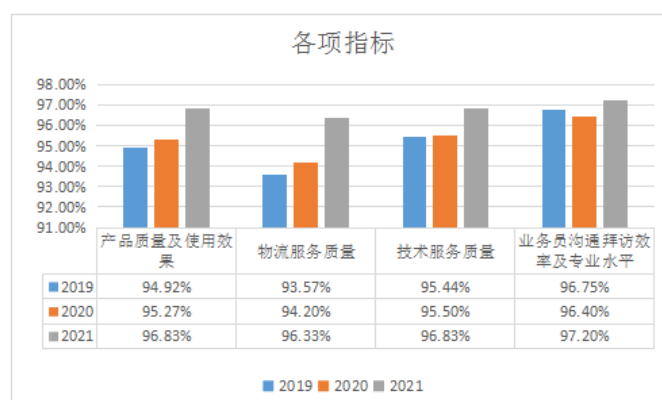
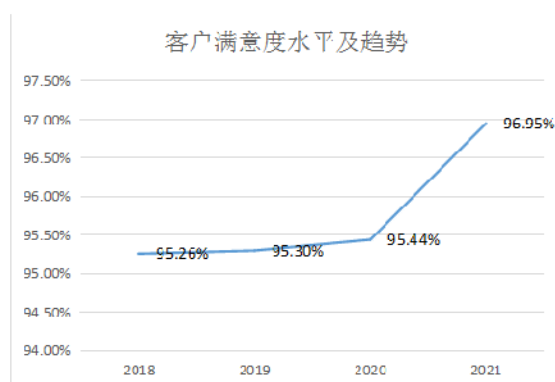


(3) 顾客满意度

顾客满意度由客服专员按照满意度调查管理制度对客户满意度情况定期进行监测和分析。按照制度要求每个月随机抽取客户进行调查，对调查过程中客户的反馈情况及时传递给相关部门，客户不满意的工作及时要求相关部门进行整改，并且持续对不满意客户进行跟踪调查，直到满意为止。通过持续改进不断提升客户对公司品牌和产品的认知度。

一个好的公司离不开好的产品和服务，最终达到客户满意，实现业绩的增长。我公司一直把“不断为客户创造价值”作为我们的经营思路。通过这些年的不断努力，山河药辅已经成为业界知名品牌。为了实现公司的质量方针和质量目标，确保顾客的期望和满意度得到确定，公司以最好的质量和最高的效率为客户服务，以专业化的技术支持、技术服务、学术研讨，市场推广等带动和促进销售。不断提升公司品牌影响力、顾客认知度和顾客满意度，通过合作共赢的理念帮助客户获利来提升客户忠诚度。

图 4.7-6 客户满意度分项水平



6. 责任采购

（1）合作理念

随着公司的不断发展，公司在“合作共赢，共同发展”的主体思路下，近年来高度重视供应链体系的建设，积极的与供应商建立良好的合作关系，保障供应商的合法权益。

（2）管理思路

公司努力通过开展阳光透明的采购行为，实现与各方的合作共赢。在采购过程中，公司严格准时国家和当地各项法律法规，尊重合作伙伴的企业文化，保证公平采购。持续关注国家产业政策和国际市场行情，扩大采购成本改善的范围和改善增长点。

公司为了保证供应工作的长期有效的开展，专门制定了各项采购管理制度和 workflows，确保在供应商引进、评价、退出及订单执行等环节得到有效审批，通过加强制度建设、岗位设计等管理手段，并与每家供应商签订了《质量保证协议》《廉洁承诺书》，规范了采购人员的行为和 workflows，有效规避了相关人员利用职权和工作便利收受商业贿赂、损害公司利益的风险。



合肥某供应商访问公司

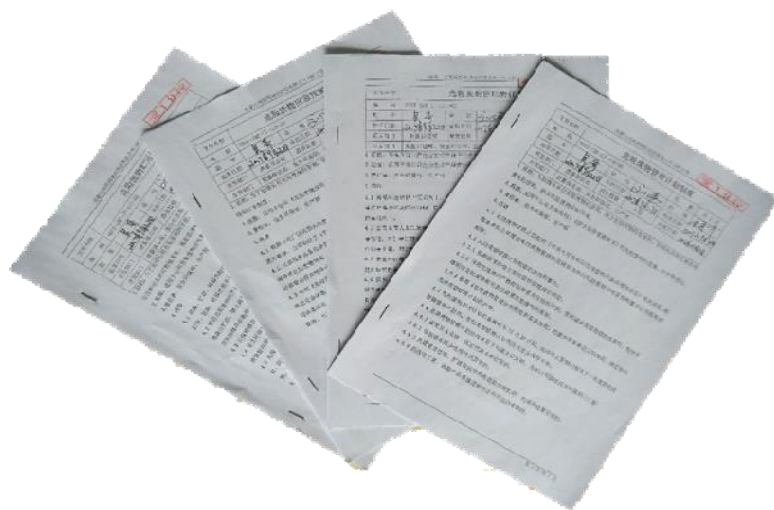
公司不断健全供应商管理体系，加强对供应商的准入管理。公司每半年组织质量部、生产部、供应部、财务部等部门对供应商进行一次系统的评价，评价涉及的内容包括质量、价格、服务等各个方面。

公司每年采取对供应商质量体系进行现场审计、高层互动沟通等多种形式，确保了供需双方的信息互通，实现了双方在企业文化、发展态势、供求关系、管理水平及问题隐患等方面的相互了解和把握。

第四节 绿色发展

1. 环保节约

公司通过了 ISO14001 环境管理体系认证，并以此为基础建立健全了覆盖废水、废气、危险废物、噪声等方面的环境管理制度。总经理是环境保护的第一责任人，安全环保部负责推进落实公司全年各项环保工作，各部门在其本职工作中渗透着有关环保的工作，从而形成有效的环保管理体系。



环保管理制度文件

同呼吸，共命运。山河药辅向来非常重视自身在环保方面所承担的企业责任，严格执行环境保护“三同时”原则，积极开展对“三废”和噪声的综合治理。

公司各厂区均配备了污水处理系统，经絮凝沉降、水解、厌氧、好氧等工序后实现达标排放，全处理流程都由自动化系统控制，并有人工定期复检，保证系统的稳定运行。

各生产车间均根据工艺情况配备了除尘装置、酸雾吸收装置及活性炭吸附装置。

公司将产生的危险废物分类规范储存于危险废物暂存库，并定期移交给安徽浩悦环境科技有限责任公司处理，各个环节均做到了合理合规可追溯，未发生任何环境事故。

公司通过采用低噪声设备、定期保养检修、对关键设施加装隔声屏障以及植树绿化等措施，将生产噪声控制在国家标准以内。



市领导莅临我公司调研环保情况

公司严格执行国家及地方政府的法律法规，确保各类污染治理设施安全可靠运行，污染物合规达标排放，各项环保工作合法合规。

公司每年编制有检测计划，定期邀请专业机构或自行对各类污染物进行检测，确保各项指标正常。同时公司在总排口安装固定污染源在线监控系统，并与当地环保部门联网，对各项污染物指标进行实时监控，确保没有环境污染事故的发生。



污水总排口在线监控设施



邀请专业机构对废水废气噪声进行检测

同时，为了应对可能发生的环境污染事故，公司制定了《突发环境事件应急预案》，并通过定期实施应急演练来巩固和优化流程的有效性，规范和强化公司应对突发环境事件的处置能力，为公司全面、协调、可持续发展提供了有力保障。

4 全员环保意识的培养与巩固

公司每年组织员工参加各类环保培训，内容涵盖环境管理体系、相关法律法规、清洁生产以及环境因素的识别和处置等，大大提高了全员的环境意识以及环保应急能力。



2021 年环保培训知识培训

在“3.12 植树节”、“6.5 世界环境日”以及公司周年庆期间，公司积极号召员工参与户外环保公益行动，为保护绿水青山贡献山河人自己的力量。

公司还大力推行绿色办公：通过采用通达 OA 办公自动化系统实现了无纸化办公；提倡文件、报表等各类资料双面打印；外出办公尽量采用拼车方式；夏季室外气温高于 32℃时可开空调，设置温度不得低于 25℃；冬季室外气温低于 5℃时可开空调，温度设置不得高于 15℃。

2. 安全生产

企业安全文化为企业健康发展起到了积极作用，也是企业持续发展的基本保障。安徽山河药用辅料股份有限公司高度重视企业安全文化建设，结合自身实际，建立了一套适合本企业特色的安全文化体系，并顺利通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系、GB/T45001-2020 职业健康安全管理体系、安全生产三级企业标准化(证书)、职业病危害现状评价、安全生产现状评价等评审认证工作。



1. 安全生产组织建设

公司始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针。2013 年 8 月，安徽山河药用辅料股份有限公司设立安全环保部，主要负责安全生产、环境保护、职业健康、消防及特种设备等相关安全管理工作。2014 年 1 月，公司成立安全生产委员会，并由公司董事长尹正龙担任主任。之后，公司颁布了《安全生产岗位责任制》，明确和落实了横向到边、纵向到底的全覆盖的安全生产责任。

2. 安全生产管理制度

一个合理、健全的安全生产管理制度是做好安全生产管理工作的基本保障。公司对此方面管理格外重视。根据国家安全生产相关法律法规的最新要求，公司各部门补充完善了《领导干部带班管理制度》、《安全生产投入保障制度》、《重大危险源管理制度》等相关安全制度。公司安委会各成员始终严格监督，并依据《安全生产奖惩制度》对公司各部门实施考核，将其落实到安全生产过程各管控环节。

3. 安全生产风险管控

（1）隐患排查与治理。

公司严格执行《安全风险排查与隐患治理制度》，做到查治并举，对已查出的隐患按其轻重程度进行分级管理，对于不能按时完成整改验收的隐患，对其责任人进行考核、通报，确保隐患安全可控。

（2）加强安全应急管理

公司加强安全应急管理，提高预防与处置突发事件的能力。做好各项应急预案修订工作；成立由专职和兼职管理人员组成的应急救援队伍，对救援队伍进行培训；及时组织开展各类型的事故应急救援演练，如：消防火灾应急疏散演练、危化品火灾（泄漏）、职业高温中暑等专项应急演练，从而有效提升了全员应对安全生产事故的前期隐患排查和抢险过程的应急处置能力。

4 安全生产投入

1) 安全生产专项预算

每年公司都会根据国家相关法律法规制定安全生产预算。

2) 安全生产投入的落实与成效

公司不断对现有厂房与设备进行改造升级，如树脂、预胶化生产线的技术改造和产品工艺升级等项目，改造后员工作业环境得到进一步优化，大大降低了安全生产风险。定期对公司的消防设施，防雷设施进行维护保养。同时，公司还采购了便携式可燃气体检测仪，便携式粉尘测定仪，消防车等安全防护设施设备，为安全生产工作开展提供充足的物资保障。

对于职业病危害的防治，公司也同等重视。每年公司都为员工购置配发符合职业卫生标准的防护用品如：防尘口罩、防噪耳罩（耳塞）、防护服（手套）等。

每年定期组织公司全员健康体检和涉及职业病危害的岗位人员进行职业健康体检，贯彻“以人为本”的原则，重视员工的身心健康，将职业健康管理工作的落到实处。

另外，公司加大人才引进力度，对公司现有工艺进行升级、改进，提高公司科技层次，进而提高公司安全生产水平。

3) 安全生产教育和培训

安全教育和培训

公司安环部制定了一系列安全生产培训制度和计划。公司精心策划丰富的培训项目，依据培训对象，组织开展了各色安全培训教育项目，员工接受针对性强的安全生产教育和培训，帮助其掌握各个岗位所需的安全生产知识和技能，不断提高公司人员的安全意识、专业知识和管理能力，让员工三级安全教育及每年再教育率达到 100%。



每年 6 月。公司都会举办安全月特色活动，进行一系列的安全生产宣教活动。如张贴宣传横幅、安全咨询日、组织现场知识问答、开展安全竞赛、应急演练等活动，帮助员工强化安全意识，提高安全水平，增强事故预防和应急处理的能力。



2021 年山河药辅“安全生产月”活动

安全检查

安全检查是发现问题，及时处理，预防更大的问题出现的重要手段之一。公司设有专职安全管理机构，对全公司的安全生产进行安全检查。对于公司存在的重大危险源，特殊作业等方面格外重视，做好安全巡检记录，确保落实到人。

2021 年，公司安委会共展开 12 次全方位的检查，4 次季节性检查，对发现安全隐患，并且持续开展各级安全巡查。及时下发整改通知单，并责令相关部门限期整改，同时将其刊登在公司月度简报上公示。全年公司发现存在安全隐患问题共 489 项，并已全部落实整改完成。

事故处理

公司于 2021 年，开展应急演练 28 次，以应对安全生产事故。对于已发生的事故，根据事故导致的情况进行分级，启动应急响应，开展处置工作。同时，按照相关规定，及时、如实的向上级主管部门汇报。

近年发生安全事故统计

序号	2018	2019	2020	2021
重特大事故	0	0	0	0
重大事故	0	0	0	0
较大事故	0	0	0	0
一般事故	1	0	2	0
小微事故	0	0	0	0

第五节 和谐发展

1. 和谐劳动关系

（1）尊重人权

公司尊重人权，坚持平等雇佣，不因宗教、种族、性别、政见、地域、肤色等因素歧视员工。公司尊重和维护国际人权公约和劳工标准，杜绝使用童工和强迫劳动。全面贯彻《劳动合同法》及相关法律法规，实行男女员工同工同酬。

山河药辅就秉承“与员工一起成长、与客户携手发展、与社会共同分享”的核心价值观，将社会责任融入到企业日常经营活动之中，为社会承担一份企业应有的责任。

（2）劳动合同与薪酬

公司严格遵守劳动用工制度，依照《劳动合同法》相关规定做好企业内部员工招聘录用管理，新入职和合同期满时，都能做到通过平等协商签订。目前我司使用的劳动合同为淮南市公布的规范的格式合同，在职员工劳动合同签订率 100%，2021 年劳动合同到期人数 209 人，新签劳动合同 92 人，续签劳动合同 209 人。公司建立有规范合同管理制度和档案室，通过有效的劳动合同管理，有效防止公司合同诉讼风险。

公司设有薪酬和绩效委员会，负责公司薪酬管理工作，企业在快速的发展中，员工工资每年都大幅上涨：企业根据年度效益和周边企业薪酬状况每年按不同幅度上涨，最低涨幅都在 5%以上，员工工资在本地区内处于中高水平，远远高于当地最低工资标准。公司致力于为员工提供优越的福利待遇，不断提高员工的生活品质。公司有规范薪酬政策，建立有规范的绩效考核制度。公司严格遵守国家规定的员工工作时间制度，管理人员每日工作时间 7.5 小时，每周不到 40 小时，周六、周日休息；一线岗位人员实行轮班制度，每周上班时间在 21.75 小时以内，实行法定假日带薪休假与带薪年假制度。

（3）社会保障和福利

公司为员工购买社会保险“四险一金”，保险覆盖率 100%，2021 年社保共缴纳 827.5 万元，其中单位缴纳 576.2 万元，另外还为员工购买了商业保险，公积金缴纳比例 5%，2021 年公积金共缴纳 178.5 万元。

公司员工享有年假、带薪病假、工作餐和员工结婚纪念品、生病慰问金等各项福利。每年公司员工享有免费的三天旅游；厂区建有员工公寓，供外地大学生住宿；每年端午节、中秋节和春节发放过节费；



2021 庆祝中国共产党 100 周年党员活动

（4）职业健康安全

公司致力于促进员工的身心健康，不断延伸职业健康服务，公司建立员工健康定期检查制度，每年安排职工体检一次。2021 年山河员工体检及健康档案覆盖率 100%，职业病率为 0，工伤事故死亡人数为 0 人。

（5）员工培训与发展

公司建有较完善的培训体系。每年度人力资源部在对参训对象分析的基础上，展开对参训对象客观、准确、细致、全面的培训需求调查，同时结合绩效考核中产生的问题点，明确培训要解决的问题与培训目的。各部门负责人及内训师于每年底填报次年培训计划，报送至人事行政部汇总。人事行政部确认各部门培训需求内容及课程时数安排的适宜性，并汇总成企业年度培训计划。所涵盖的培训形式包括新员工入职培训、内部专题培训、外部公开课、部门培训、内训师培训等，内容既有企业文化、规章制度、安全教育、工作流程、精益管理，跨部门沟通等基础培训，也有药用辅料 GMP 管理、现场管理、微生物检验、质量管理体系建设等专业化培训。人事行政部根据年度培训计划按月组织实施培训，保障学习环境，加强现场组织，公司立体的培训体系，全面提升了员工的综合素质和技能水平。

公司与大通区就业局合作每年度开展新录人员岗前培训，包括集中的 3 天理论 12 天实践课程，由区就业局进行监督考核，对新员工熟悉公司环境、认同企业文化、提高安全意识、掌握岗位工作技能等具有重要意义。与淮南技工类院校合作开展了职业技能提升培训，培训工种包括药物制剂、电焊钳工等，大部分一线员工都获得了中高级证书。



图为新录人员岗前培训

为充分调动和发挥各级专业技术人员的工作积极性、主动性和创新性，做到人尽其才其职，使公司人才队伍持续健康发展，公司制定了专业技术职务评选聘任管理规定，每年由员工主动申报或负责人推荐公司专业技术职务，经内部评审团现场评审后正式聘任。年底对管理岗位会进行双向选择工作，有意愿从事相关管理岗位的员工申请报名，同岗位有两人及以上报名的，将通过公平竞争，经公司综合评定后择优聘用，为员工事业发展提供了良好的平台。

2. 社区参与与发展

（1）促进就业

山河药辅就秉承“与员工一起成长、与客户携手发展、与社会共同分享”的核心价值观，将社会责任写入企业经营理念之中，为社会承担一份企业应有的责任。在二十年发展中公司优先录用下岗职工和招聘大中专院校毕业生到公司就业。短短二十年，公司已发展为高新技术企业，处于业内领跑者的地位。每年公司都参加大学生校招活动，特别是安徽中医药大学、安徽理工大学、蚌埠学院、安徽科技学院、淮南师范学院和淮南联合大学等，每年都参加校招，选择适合企业的人才。



2021 年安徽中医药大学“山河药辅班”暑期夏令营活动

（2）公共事业发展

公司在发展的同时，不忘为社会承担一份企业应有的责任。积极吸纳周边农村富余人员就业，热心公益事业和慈善活动，多做有益于社会的活动，践行企业承诺，多年来不断向社会捐赠资助。 分别组织向汶川和玉树地震灾区捐赠；参加由淮南市双拥工作委员会组织的“送电脑到军营活动”；参加市红十字会无偿献血活动等；参加淮南慈善协会定向捐款；2016 年在上窑新四军纪念林认领一块山河药辅纪念林，公司每年植树节在此开展植树活动；参加有政府组织的到寿县、潘集等各种扶贫帮扶活动。

（3）社会公益

2021 年 6 月，公司党总支副书记、工会主席朱堂东及党支部成员张燕、孙前凤等一行五人代表公司到大通区孔店乡大郢小学慰问了朱梦婷、朱叶萱两位困难学生，并送去大桶油和奶制品，现场两位学生家长对公司表示了感谢。2019 年夏天，公司考虑到朱梦婷、朱叶萱两位学生家庭比较困难后，积极将其列为公司社会帮扶对象之一，今后给予每人每月 500 元资助，直到两位学生小学毕业。



2021 年 7 月 16 日夜間，淮南市遭遇暴雨袭城，公司工会人员及时摸排各部门员工家庭受灾情况，经各部门反馈，排查出三户员工家庭受灾严重。较为严重的员工家中进水有 1 米多深，家中电器、衣物、家具等生活设施全部被淹，人身安全受到了威胁，一家人躲在地势较高的地方直至天明……7 月 23 日上午，工会人员代表公司登门慰问此次受灾较重的郑文绪、周祥云和陈茂艳三户员工家庭，代表公司送去慰问金，帮助受灾员工家庭解决生活上的实际困难。



2021 年 11 月初，公司员工王杰的大女儿被确诊为骨肉瘤，即骨癌，初期治疗费用保守估计需要 30 万元。当王杰得知后百愁莫展，作为普通工人家庭，很难凑齐如此高昂的医疗费用。当公司董事长尹总了解到这一情况后，立即安排公司工会第一时间在公司内开展爱心募捐活动。灾情无情人有情，一方有难八方支援，短短几天时间就收到捐款 10 万元，其中员工捐款 67895 元，公司捐款 32105 元，参与本次募捐人数共计 564 人。其中山河公司八成以上员工参与了本次爱心捐款。



坐落孔子故里的控股子公司-----曲阜市天利药用辅料有限公司积极发扬中华民族传统

美德，多年捐资助学，姚村镇教育发展倾注了拳拳爱心。先后资助 21 名贫困农家子弟完成学业，累计捐款教育基金 30 余万元。2021 年曲阜天利公司春节送温暖，走访慰问特困职工，为曲阜市特困大学生发放助学金，为曲阜市残联捐款、为村街老人们发放了大豆油一批，充分体现了公司敬老爱老的爱心。



第五章 责任展望与附录

未来展望：

公司面临我国药用辅料行业难得的机遇和发展时期，公司将努力把握发展机遇，秉承“与员工一起成长、与客户携手发展、与社会共同分享”的核心价值观，全面提升公司经营业绩，致力于为客户提供优良产品和优质服务，同时扩宽社会公益活动面，努力实现企业经济效益和社会效益的双重最大化，努力创建成为国内领先、国际知名的药用辅料制造商。

责任管理 工作计划	◆ 夯实工作基础，完善社会责任管理体系； ◆ 加强宣传培训，营造良好的工作推进氛围； ◆ 拓展沟通渠道，提升责任沟通效果。
科学发展 工作计划	◆ 坚持走资本发展之路，实施内生式增长、外延式扩张、整合式发展并举的发展战略； ◆ 建立和完善常态化运行机制，提高运作效率，提高企业发展； ◆ 深化卓越绩效管理，不断提升企业综合管理水平； ◆ 提高企业创新能力，加快企业技术进步。
诚信公平经营 工作计划	◆ 强化质量意识，牢固确立质量即是生命、质量决定发展效益和价值的理念； ◆ 创新营销理念，保持公司的竞争优势。
绿色安全生产 工作计划	◆ 深化清洁生产管理模式，加强环境控制； ◆ 全面落实全员安全生产责任制； ◆ 强化安全培训，提升员工安全素养，广泛传播公司安全文化。
和谐共享发展 工作计划	◆ 实施积极的人才发展战略，强化职工教育培训工作，加快企业人才队伍的培养、选拔和引进，培养能走出去的中高层管理人才； ◆ 践行企业公民社会责任。

附录 读者反馈表：

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读山河药辅 2021 年度社会责任报告，这是山河药辅发布的第三份社会责任报告。为了持续改进山河药辅社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们希望倾听您的意见的建议。请您协助完成反馈意见表中的相关问题。

选择题（请在相应的那位置打√）

1. 您认为本报告是否能够反映山河药辅对经济、环境、社会的重大影响？

☐是 ☐一般 ☐否

2. 您认为本报告披露的信息是否清晰、准确和完成？

☐是 ☐一般 ☐否

3. 您认为本报告的内容设计和形式安排是否方便阅读？

☐是 ☐一般 ☐否

开发性问题

1. 您认为本报告让您最满意的方面是什么？

2. 您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中没有反映？

3. 您对我们今后发布的社会责任报告有哪些建议？

本报告为中文版，您可以在山河药辅公司网站下载本报告的电子档

网址为 www.shanhe01.com

如需获取纸质报告或对本报告有任何疑问，您可以选择以下方式联系我们：

邮编：232001 地址：安徽省淮南市经济技术开发区河滨路山河药辅董秘办

电话：05542796116

传真：0554-2796150

电子邮箱：sunhere@shanhe01.com