



华润医药商业集团有限公司

China Resources Pharmaceutical Commercial Group Co.,Ltd.

华润医药商业集团有限公司

2016 社会责任报告

药润
Change
 商以心
together
 道



华润医药商业集团有限公司

China Resources Pharmaceutical Commercial Group Co.,Ltd.

地址：北京市东城区安定门内大街257号

邮箱：100009

电话：010-84745555

2016 华润医药商业集团有限公司
社会责任报告

报告导读

报告说明

本报告是华润医药商业集团有限公司发布的第一份社会责任报告。

报告范围

本报告的时间范围是 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期

华润医药商业集团有限公司社会责任报告为年度报告。

报告组织范围

本报告组织范围覆盖华润医药商业集团有限公司及各省级公司和直管利润中心。为便于表达，在报告的表述中分别使用“华润医药商业集团”、“集团”、“公司”、“我们”等称谓。

报告参考标准

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》；
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南 (CASS-CSR3.0)》；
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南 (G4)》；
《华润集团社会责任管理办法》。

报告数据说明

本报告所引用的数据为 2016 年最终统计数。本报告所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

联系方式

华润医药商业集团有限公司办公室
地址：北京市东城区安定门内大街 257 号，邮箱：crpcgbgs@crpcg.com

延伸阅读

您可以在公司网站上浏览或下载本报告的电子文本，并了解更多相关信息，<http://www.crpcg.com/>

目录 Contents



前言	
报告导读	01
领导致辞	03
关于我们	05

附录	
未来展望	67
关键绩效	68
指标索引	70
意见反馈	71

上篇：责任专题

13	引领变革 持续升级流通商业模式
----	--------------------

19	不忘初心 筑牢应急药品保障体系
----	--------------------

下篇：责任实践

21	怀敬畏心，载正气之道 守法合规 风险及内控管理 党风廉政建设
----	---

45	怀热爱心，载生态之道 安全生产 绿色经营 环保公益
----	------------------------------------

25	怀赤诚心，载增长之道 保障药品质量 提升客户满意度
----	---------------------------------

53	怀悲悯心，载和谐之道 社区共建 社会公益
----	----------------------------

31	怀包容心，载共赢之道 交流与合作 供应商管理 改善媒体关系
----	--

61	责任管理 责任战略 加强责任治理 推进责任沟通 提升责任能力
----	--

37	怀友善心，载幸福之道 维护员工权益 员工发展 员工关爱
----	--------------------------------------

领导致辞



2016 年对华润医药商业集团而言是里程碑，公司保持了两位数的业绩增长，进入了“千亿”企业俱乐部。在中国经济迈入新常态时期，对当前处于不断震荡的医药流通行业，可谓鼓舞人心。公司在低迷经济形势下的增长，也对华润集团完成国务院国资委考核，保持业绩增长有着卓越的贡献。

华润医药商业集团从北京市的地区性企业出发，经过几代人的努力奋斗，现在已经发展成为全国布局、拥有 150 余家下属公司的大型医药商业集团企业，在全国医药流通批发企业中位居第二。在商业版图不断扩张的过程中，我们不仅取得了优异业绩，更是始终秉持“拓展医药保健事业空间，提高生命健康保障”的企业使命，自觉承担经济责任、环境责任和社会责任，致力于做优

秀的企业公民，实现企业与各利益相关方的和谐发展。

2016 年是我国“十三五”规划的开局之年，也是华润医药商业集团开启创新发展道路的关键一年。这一年，医药流通行业面临剧烈的市场变动，国家政策不断出台，行业整合不断加速。面对这种新常态，我们积极适应市场变化，切实配合华润集团“十三五”战略方向，科学把握新常态下的发展大势，为开展合规运营、服务百姓健康、推动创新发展、建设和谐社会等方面做出了积极贡献。

诚信牢固根本。药品是特殊的商品，事关病人的身体健康和生命安全。对于医药行业，诚信就是生命。我们深知诚信经营对于公司发展，乃至存亡的重要性，不断完

善守法合规体系建设，加强风险及内控管理，积极开展党风廉政建设和反腐败工作，持续打造阳光企业形象。

使命驱动成长。我们始终把服务百姓健康放在首位，不断完善药品质量体系，保障百姓用药安全。公司先后制定了一系列的质量管理制度，形成三级协同联动管理的工作机制。运用信息化的药品冷链技术，加强药品储存、运输全流程的质量管理。通过开展慢病管理和患者教育，促进科学合理用药，为百姓安全用药“保驾护航”。

创新引领未来。在“互联网+”浪潮和医药领域竞争加剧的背景下，我们不断寻求商业模式、技术、管理与服务的突破，推动科技创新成果惠及百姓。公司采用先进的信息和物流技术，保障医药产品供应，不断推进等级医院药械智能一体化服务（HLI）、区域社区医院智能化药品服务（NHLI）、新特药品直销患者（DTP）等增值服务，帮助医疗机构提升效率，提高百姓就医体验。

同心共创和谐。我们十分关注利益相关方的需求，始终与利益相关方携手共进，共创和谐社会。我们坚持以人

为本的管理理念，为员工搭建专业人才培养与储备的培训体系，畅通员工职业发展通道；与合作伙伴建立共享机制和平台，实现互惠互利，共同发展；面对重大灾情，我们积极开展急救药品配送，并组织集团员工为灾区捐赠物资。2016 年，集团捐赠总额达到 710.90 万元。

今天的华润医药商业集团，正站在发展的新起点上，努力构建专业化、高效率、重服务的流通品牌。在华润集团“十三五”愿景的支撑下，华润医药商业集团将进一步完善全国布局，在重点区域打造龙头企业优势；优化业务结构，拓展经营领域，实现全产品线营销格局；形成医药供应链整体解决方案，打造专业化、规模化、一体化的现代物流体系。我们将秉持华润“诚实守信，业绩导向，以人为本，创新发展”的价值观，致力于同广大客户和合作伙伴一道，为大众提供安全有效的药品和医疗器械，以企业发展的丰硕成果，回报股东、回报客户、回报社会，回报员工，实现做实、做强、做大、做好、做长！

华润医药商业集团有限公司总经理、党委书记
李向明

关于我们

公司概况

公司简介

华润医药商业集团有限公司是华润医药集团全资的大型医药流通企业，华润集团一级利润中心，前身为北京医药股份有限公司。2012年3月正式更名为华润医药商业集团有限公司。

华润医药商业集团主要从事医药商品营销、销售、物流配送以及提供医药供应链解决方案服务。公司是首批通过国家 GSP 认证的药品经营企业，具有医药信息咨询、医药三方物流配送以及医院药房管理资质。经营范围包括中西药、原料药、中成药、中药饮片、医疗器械、医用耗材、生物制品、营养保健品在内的医药类全部商品。公司与国内外近万家医药生产企业保持着长期稳定的合作关系，建有以北京为中心，覆盖全国 31 个省市的营销网络，主要向全国各级医疗机构、医药商业批发企业和零售药店提供服务。



旗下知名品牌



合作伙伴

华润医药商业集团与近万家中外制药企业建立合作伙伴关系，提供增值服务。

2016年公司主营业务收入约达

1146 亿元人民币

经营规模位居全国医药商业
企业第**2**位



华润医药商业集团坚持“做实、做强、做大、做好、做长”的企业发展理念，以信息化支撑全部业务流程和管理，建有全国首家现代医药物流配送中心、全国药品流通行业的第一家恒温恒湿冷库，并拥有自主知识产权的仓储管理系统（WMS），实行集团化现代物流管理系统，为近万家生产企业及约七万家下游客户提供高度专业化且高效的医药商品物流配送、营销推广以及其他创新增值服务。



物流配送



门店销售



医疗终端创新服务（HLI）

发展历程

大事件

- 1950 北京医药公司成立，是北京市第一家国有医药商业企业。
- 2000 北京市医药公司与北京市医药经济技术经营公司进行资产整合，成立北京医药股份有限公司。
- 2010 华润医药集团与北药集团战略重组，北京医药股份有限公司进入华润体系。
- 2011 升级为华润集团一级利润中心，并向全国实施并购发展战略，由市级公司成为全国性医药流通企业。
- 2012 经华润集团批准，更名为华润医药商业集团有限公司。
- 2013 与华润医药集团总部管理职能合并。
- 2015 两个总部分离，恢复成为华润集团一级利润中心。
- 2016 华润医药商业集团主营业务收入首次超过千亿人民币。

组织架构

定位为战略运营管控实体

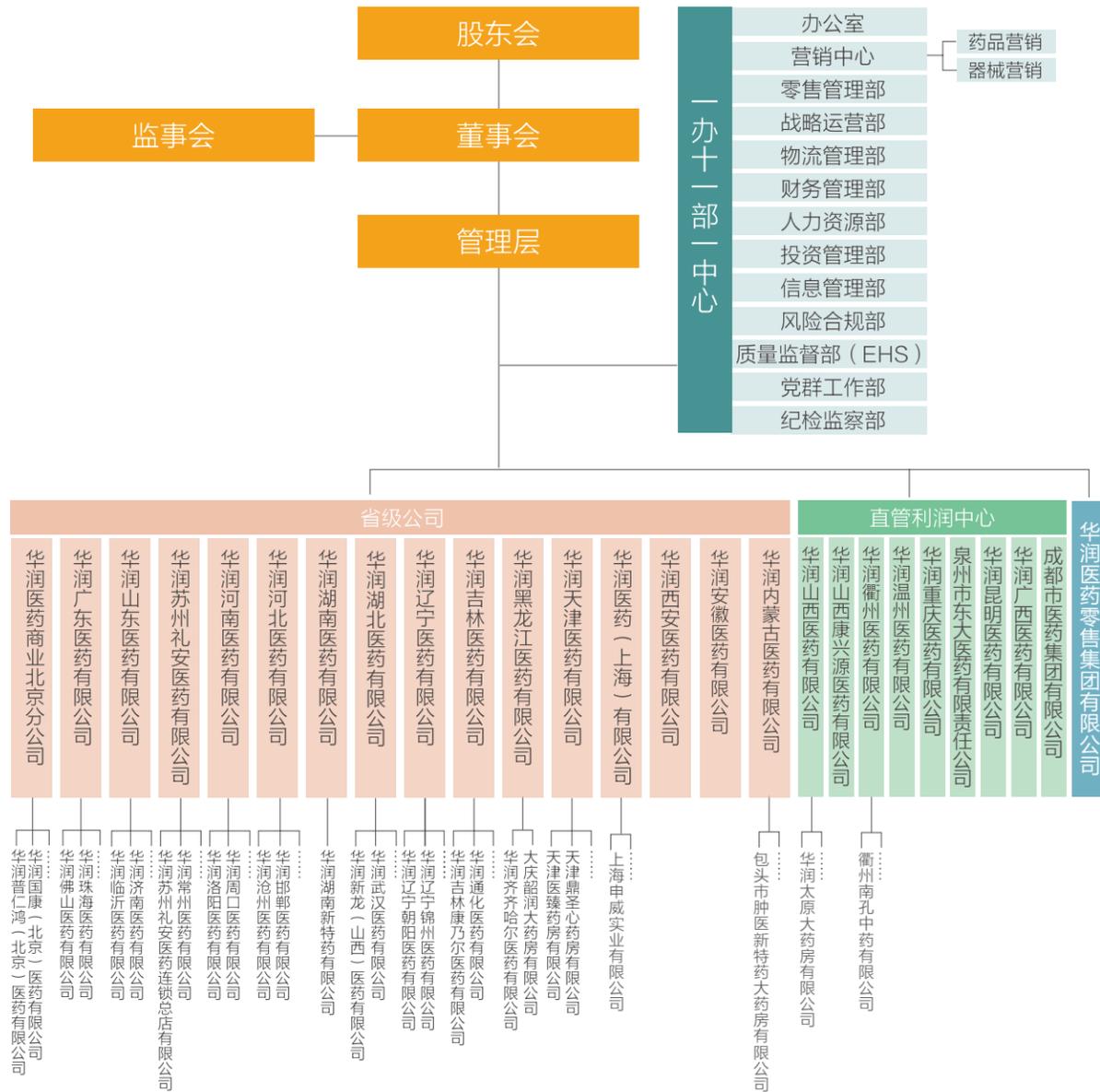
设立“一办十一部一中心”

组成矩阵式管理架构

在全国 23 个省（自治区、直辖市）

布局 150 余家子公司

集团形成总部 - 省公司 - 地市公司三层两级管控体系



业务网络

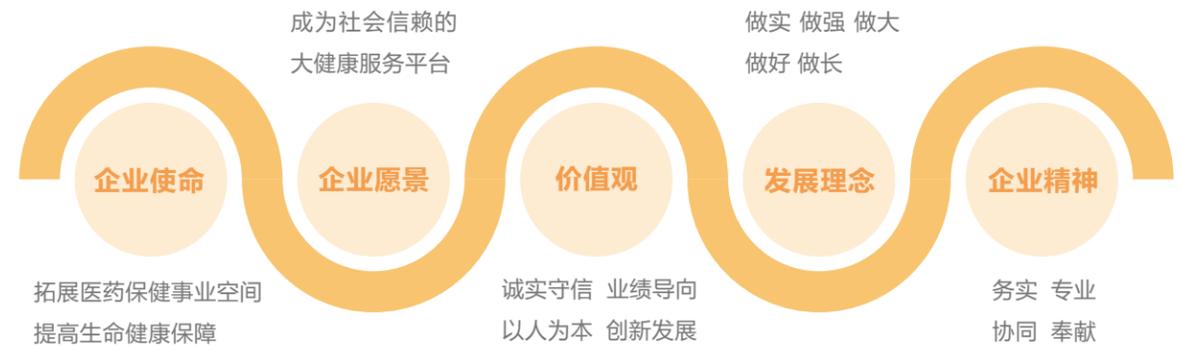


布局全国 23 个省市
96 个城市
下游客户约 7 万家

终端覆盖：
覆盖医疗和零售终端 62130 家
其中基础医疗客户 37062 家

分销网络：
商业分销渠道 6235 个
覆盖全国 31 个省（自治区、直辖市）

企业文化



上篇：责任专题 专题一

我们努力，
为客户提供更优质的服务

我们通过信息化技术，努力搭建以客户为中心全链条覆盖的大健康服务平台，致力于为客户提供优质的增值服务。



扫描 QR Code 码，关注更多精彩讯息。



责任 专题

引领变革，持续升级流通商业模式

我们正在处于一个技术改变生活的时代，科技的进步让传统行业不断创新其原有商业模式。华润医药商业集团作为大型的医药流通企业，在保持商业公司药品分销的特有职能基础上，不断推进药品流通领域的技术进步，并在商业模式创新上拔得头筹。同时，这也意味着华润医药商业集团以颠覆性的服务模式，为客户带来全新的价值改变。

华润医药商业集团始终把建设现代医药物流，实现药品供应链智慧服务作为重点发展战略，以信息化手段对物流体系进行全面升级，改变医药流通行业原有的商业模式，不断为利益相关方搭建一个能够实现医药配送、健康数据分析、政府监管、健康教育等全链条覆盖的大健康服务平台。

物流一体化平台

华润医药商业集团不断提升现代化医药物流管理能力，加快全国物流建设，构建总仓 - 分仓物流管理模式，努力实现全部下属公司数据的集中管理。

物流一体化平台对物流监管、第三方服务、集采、多仓运作、外部服务商协同、零售、医药电商、医药 O2O 等业务模式进行支撑，对内实现对各物流中心统一管理，对外实现统一物流信息服务。2016 年，华润医药商业集团物流一体化平台已经开始一期建设，并计划选取具有多仓模式的重点省级公司为试点，打通各仓数据链条采集物流信息，初步形成集中化管理。

🚚 现有物流能力

118 个医药物流中心

总面积 83 万平方米

16 家具有三方物流资质

🚚 在建物流能力

新建、改扩建大型物流中心项目 16 个

增加物流面积 13 万平方米



现代物流中心



物流配送输送线

医药供应链增值服务

华润医药商业集团不断致力于为供应链上、下游客户提供优质服务。面向上游生产厂家，自主研发数据流向平台和 DDI 系统，提供了安全、便捷、专业的信息化服务和药品流通的可追溯渠道；面向下游客户，为全国近 200 家中大型医院提供 HLI 服务，为 20 多个县区社区医院提供 NHLI 服务，并不断建立 DTP 直销模式药房，帮助医疗机构提升服务效率，改善就医环境。

面向等级医院

华润医药商业集团在原有物流延伸的基础上创新推出药械智能一体化增值服务模式（HLI），其服务主要包括：智能药械库管理、智能门急诊管理、智能住院病房管理、智能病区管理、患者用药提醒等解决方案。

🎓 小知识

什么是 HLI？

Hospital Logistics Intelligence，是药械智能一体化增值服务模式，主要依托信息化手段、辅助自动化设备，向医疗机构提供增值服务，协助医疗机构优化药品流通环节运营能力，提高工作效率；降低医疗机构在药品流通、调剂等环节的成本支出以及协助医院优化患者就医、康复体验。



以智能药械库管理为例，运用庞大的自动配药系统，把近千种药物在智能药柜这个“自动贩卖机”里实现分配。

一旦电子处方由医院医生开具，通过自动发药机，所需药品被“吐出”，同处方的多药品被自动打包，贴好名字及服用医嘱等，再由传送带送至药剂师手里。

药剂师不再人手执药，而是稳坐取药窗前，核对方无误后，交药并向患者交代用药须知，发药流程准确度上升，时长却变短了。

数说HLI为客户带来的改变



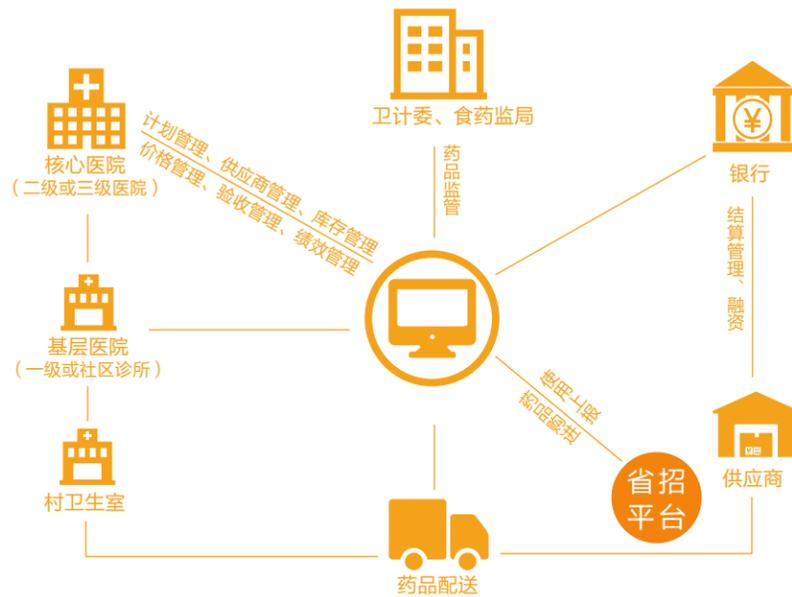
7分钟——对患者而言，对HLI系统最直观的感受莫过于发药速度的显著加快。数据显示，患者在门诊药房取药的时间从原来的**30-40分钟**降至**7分钟**以内，就医体验大幅改善。



40%——在北京德胜社区卫生服务中心，药品物流一体化使医院用于药品库存的资金占用减少了**40%**；品种由**300种**增加到**699种**；药房员工人数减少了**40%**；原来药品盘点需要半天，现在只需十几分钟，账货相符率达到**100%**。

面向社区医疗机构

NHLI，即 Network Hospital Logistic Intelligence，是华润医药商业集团为基层医疗机构提供的药品供应链增值服务，实现了医疗机构、供应企业、政府采购部门等互联互通和信息共享。可实现实时查询采购订单、采购发票、库存动态，为医院管理人员实施定量分析、经营决策，为考评业务绩效提供可靠依据，使各种评价结果更加客观、准确、及时，有效管控基层医疗机构的运营风险和质量。



DTP 直销模式

华润医药商业集团自2009年开始建立DTP门店，截至2016年底，集团系内药房739家，其中DTP门店共64家。DTP门店分布在13个省，27个城市。成功引进杨森“泽珂”、默沙东“可兰特”、日本大鹏“爱斯万”等近百个品规。2016年，作为指定慈善救助项目定点药店，大连润德堂大药房有限公司参与了中华慈善总会及中国癌症基金会的赠药项目。

截至2016年底
集团系内药房 **739** 家
其中DTP门店共 **64** 家

一张表说清楚 DTP 直销模式带来的改变

传统模式	DTP 直销模式
传统药店的经营模式仅是单纯地向病人售卖药品，对于病人的服务理念较为薄弱。	DTP 直销模式提供送药上门的服务，并辅以病人关怀和用药咨询的服务，补充了医生及医疗机构对患者病情的跟踪、监控、副作用收集等药事服务。
传统模式下，药品一般由企业生产出来后，经过一级代理商，再分配到各级经销商，经由医药流通企业进入医院或者药店，最后才能到达消费者手中。	DTP 直销模式使药品直接供应到消费者，减少了流通环节与供应时间，供应链的长度更短，效率更高。
	DTP 产品大多自费且单价高，为了使更多患者用药，供应商通常与慈善机构建立药品的慈善捐助项目，DTP 药房承担着捐助药品的发放以及患者服务的职能。



什么是 DTP ?

DTP 是 Direct to Patient 的缩写，是指零售药店直接将高值药品销售给患者的模式。DTP 直销模式要求连锁药店和病人建立密切联系，DTP 药房根据执业医师的处方，以病人或者家属指定的时间和地点送药上门，并且关心和追踪病人的用药进展，提供用药咨询服务。

医药供应链生态圈

2016年，华润医药商业集团坚持改革创新和市场需求导向，充分发挥互联网规模优势和自身优势，增强行业创新能力。我们利用互联网技术，不断深化在服务上下游及渠道方 B2B 生态圈、健康服务 B2C 生态圈的商业模式等方面的探索。

针对企业级客户	针对消费者
<p>B2B 电子商务平台——润药商城</p> <p>作为华润医药商业集团首家试点电商——润药商城，帮助区域中小分销商、中小零售药店、县级卫生所等渠道主体，补充线上销售渠道、降低交易成本、提升交易效率。药店、诊所可通过润药商城获得更丰富的药械品规、更低的进货价格，实现信息和数据共享，并可享受润药商业提供的三方物流以及供应链金融等增值服务。</p> <p>截至2016年底，润药商城注册企业用户数量突破2万个，年度交易金额达57.5亿元人民币。</p>	<p>慢病管理</p> <p>华润医药商业集团与医院、社区共同开展以慢病患者为中心的新服务模式；以社保为核心动力，重新驱动医、养、药三者的结合，增强病人对医生的信任感、提高医生的业务水平、实现医生价值；推出的慢病管理和“最后一公里”送药服务，利用互联网和物联网技术，探索线上线下相结合的居家养老模式，发挥专业的物流配送优势，打通最后一公里安全配送，为逐渐进入老年化社会提供居家医疗方案。</p>

北京市基本医疗保险
定点零售药店
北京市劳动和社会保障局



专题二

**我们承诺，
将应急药品及时送达患者手中**

我们的工作不分昼夜，只要哪里有需要，一个电话，我们就会出现在救援第一线，第一时间为患者提供应急医疗物资。这一切，只为了心中坚守的承诺。



扫描 QR Code 码，关注更多精彩讯息。



责任专题

不忘初心，筑牢应急药品保障体系

我国每年因自然灾害、事故灾害和社会安全事件等突发公共事件造成人员伤亡逾百万，经济损失约 6500 亿元。当面临重大灾害事件或重大突发公共卫生事件时，应急医疗物资能够被迅速、有效地送到老百姓的手里，将最大限度降低突发事件及其造成的损失和影响，减少人员伤亡。因此，切实改进和完善应急药品保障体系，就显得十分迫切。

华润医药商业集团多年来承担着药品、医疗器械急救供应和地方储备任务，建立“应急药品储备中心”、“24 小时急救班”等应急保障机构，在国家历次重大活动、重大公共卫生事件和灾情、疫情面前，全力保障药械供应，多次受到政府表彰和社会的赞誉。

责任谱写历史

几十年来，北药集团所属的北京医药股份有限公司（“华润医药商业集团”前身）承担着北京市急救药品供应保障工作。在那里，有一支在全市医药系统中赫赫有名的“24 小时急救班”。这支已有多年历史的急救班，是目前本市医药商业企业中唯一一家开展 24 小时急救药品值班服务的组织。平均每年执行急救送药任务 100 多次，多次及时地为医院解决了急救和特殊用药问题。急救班服务范围辐射北京城郊各医院乃至北京周边地区，从三甲医院到各类小医院，凡是有需求的地方就有他们的身影。

时间	事件
1960 年	为了抢救山西平陆因食物中毒，已生命垂危的 61 个阶级兄弟，北京市医药公司的员工克服种种困难，连夜调配解毒药品，利用飞机空投，将药品及时送到事发地点，解救患者于危难之间。
1976 年	唐山大地震爆发。北京市医药公司员工冒着强烈余震的危险，在第一时间将药品送到唐山地震灾区。
2003 年	被“非典”肆虐的北京城如同空城。工厂暂时停工，学生暂时停课，大街上零星的路人都戴着口罩，慌张而过，人人自危。如此危急时刻，公司员工昼夜奋战，不辱使命，有条不紊地组织各企业药品和器械的生产、调配。 北京医药股份有限公司肩负着北京市的药品、防护用品和医疗器械的采购供应任务，超负荷地从全国组织药品和医疗器械，为百姓和医疗机构提供了 130 多万副平价中成药、100 多万套防护服和数百台医疗设备，为北京市抗击非典的医药物资供应提供保障。

2008 年

北京奥运会是中国人民的百年梦想，北京医药股份有限公司直接参与到奥运服务这一光荣的任务中。

北京医药股份有限公司全力以赴保证运动员、奥委会官员等用药安全。从采购到质检、从配送到运输，每个环节都十分严谨认真，精益求精，没有发生一起质量问题。始终坚持 24 小时待命，做到随时补货到位，公司出色地完成奥运会、残奥会药品和医疗器械配送任务。先后为奥运村内的综合诊所配送了 3000 多箱药械，大型器械设备达上百件；为 204 个运动员代表团医务室、按摩室配送诊查床 800 张、器械柜 400 台，蛇皮灯 500 台，利器盒 1000 个，一次性床单 6 万条。

生命相托 不辱使命

人品与药品同重，这是华润河南医药有限公司始终坚持的信念。公司长久以来坚守在全省急救解毒的第一线，为全省的急救患者做出无私奉献。虽然急救解毒药品储备供应业务一直亏损，但华润河南医药一直坚守，只为患者和家属沉甸甸的生命相托。



华润河南医药急救解毒药品专柜

深夜狂奔，勇于担当

2016 年 7 月 16 日凌晨 0 点 27 分，华润河南医药有限公司急救药品值班人员高江丰手机响起：“有人被火烧伤，目前情况严重，急需药品华信磺胺嘧啶银乳膏 200 支和河南全宇的磺胺嘧啶 10 桶，现在就要，病人等不到白天！”电话的另一方是公司负责濮阳市人民医院业务员王俊涛。高江丰接到电话之后迅速前往仓库，通过 WMS 查询到药品库存位置取药，与此同时，华润河南医药第一时间启动急救药品应急预案，打电话叫醒沉睡中的司机李彦伟，李彦伟在接到电话后，立刻回应道：“好的，你去取药，咱们在公司门口集合！”凌晨 0 点 40 分，他们带着药品出发，一路奔波，在凌晨 3 点 06 分将药品送到濮阳市人民医院，让病人及时使用药品，病人的病情得到了有效的控制。

类似这样的事情，每年都会发生好多例，急救解毒救治工作在华润河南医药已经纳入常态化，毒蛇咬人事件、新稀特药品急缺事件常有发生，公司都能第一时间启动应急方案，组织人员将急救药品送至医院，让患者最短时间内接受治疗，脱离生命危险。

下篇：责任实践

01 怀敬畏心 载正气之道

“创建和平、包容的社会以促进可持续发展，在各级建立有效、负责和透明的机构，大幅减少一切形式的腐败和贿赂活动。”

——联合国《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》

可持续发展背景：

2016年11月23日，国务院通过《反不正当竞争法（修订草案）》，《草案》将商业贿赂接受方的范围扩大至可能影响交易的第三方，并将原规定中的“采用财物或者其他手段进行贿赂”明确为给付“经济利益”。医药企业应根据新的法规要求，重新审阅并完善其合规政策和实践，特别是员工与医疗机构、医务人员交往的规则。

国家医改办明确要求公立医疗机构药品采购中逐步推行“两票制”，鼓励其他医疗机构药品采购中推行“两票制”。“两票制”要求药品生产、流通企业必须依法开具增值税发票。在“两票制”和“营改增”的双重压力下，“走票”（即虚开增值税发票）将成为药品流通领域重点查处的违规行为。

安永在2015年6月发布的《亚太地区舞弊调查报告》显示，合乎道德的商业行为对人才流动有直接影响，近80%的受访者表示他们不愿为牵涉贿赂和腐败行为的公司工作。73%的中国内地受访雇员认为，企业在道德行为上拥有好的口碑是一种商业优势。

2016，我们做到了

- 以调研检查为抓手，推动纪检体系建立和部门职能、兼职岗位的健全，指导省级公司和直管利润中心，建立健全纪检组织；
- 以警示教育为载体，开展党风廉政建设和反腐宣贯，组织集团、省级公司两级层面学习警示活动；
- 以查办举报问题线索为切入点，落实监督、执纪、问责长效机制；
- 推动合规管理体系建设，编写合规手册。

2017，我们在努力

- 深化纪检体系建设，推进纪检监察职能在地市公司的落实；
- 密切纪检工作与企业经营管理的融合，廉政建设向业务经营延伸，推行业务经营廉洁从业承诺制，开展反舞弊、反商业贿赂教育；
- 畅通举报渠道，完善信访办理流程，及时接收群众举报监督；
- 全面推进“医商内控自评体系”建设项目，采用“上下联动、以练代培”的组织形式，计划完成内控项目的工作任务。

守法合规

为贯彻华润文化及核心价值观，牢固树立合规经营理念，打造一支合法经营的高效队伍，华润医药商业集团不断完善合规管理体系建设。通过编制合规手册、开展合规培训等方式，提高员工守法合规意识，促进公司合规经营，并建立健全法律事务管理制度，实现经济合同、规章制度、重要决策等法律审核率达到 100%，持续加强普法宣传，提高守法经营、合规发展意识，使依法治企落到实处。

指标名称	单位	2016 年
合同、制度、重大决策法审率	%	100
重大违法违规处罚数	次	0

深植合规理念 坚守合规底线

公司组织下属单位开展以“深植合规理念、坚守合规底线”为主题的培训。培训共进行了 10 场，累计有 349 名经理人及关键岗位员工参加。

培训从合规管理、外部监管、企业规范和个人廉洁四个不同的视角宣传了合规文化的重要性和必要性，通过普法宣传、案例分析、警示教育等方式，使宣讲内容更具时效性、多样性和针对性。

下属企业开展合规培训



华润黑龙江医药有限公司



华润湖南医药有限公司

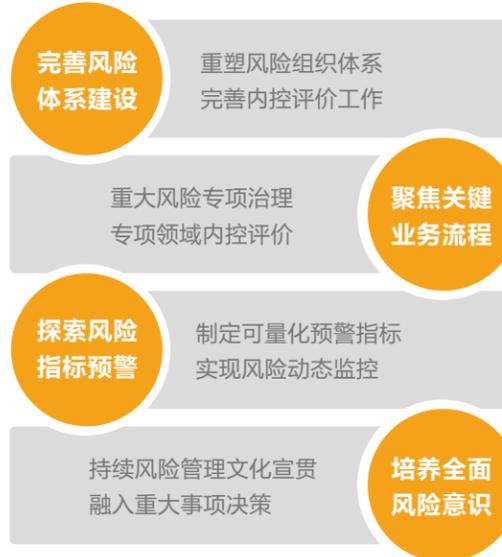
风险及内控管理

公司在风险管理和内部控制评价工作方面采取了上下对接、统一管理、统一要求、信息共享的管理体系。向上与华润集团和华润医药集团实现双向管理和汇报，向下借助“总部-省级公司-地市公司”的三级管控体系，实现风险和内控工作的有效落地。

公司于 2016 年制定了“十三五”风险管理战略，明确“十三五”期间风险管理工作的战略目标；在全集团范围内开展风险评估，涉及 14 个省级公司、5 个直管利润中心，向下辐射近百家地市级公司，评估重大风险事项，定期监控风险变化及应对措施执行效果；并启动“医商内控自评体系”建设项目，通过以评促建、以评促改，不断完善和夯实公司的内控水平和风险管理能力。



战略主题和举措



战略基石



党风廉政建设

党的十八大以来，按照党中央和华润集团的要求，华润医药商业集团积极开展党风廉政建设和反腐败工作，成立工作小组开展“‘四风’问题整治‘回头看’”，确保“回头看”工作落到实处。

为提高党员廉洁自律意识，华润医药商业集团部署各级党组织开展一系列廉洁教育活动，进行《中国共产党问

责条例》学习宣贯，组织党员观看警示教育片，并组织参观北京市反腐倡廉警示教育基地。

公司组织总部及下属企业签订了党风廉政建设责任书，同时开展总部新任经理人的廉洁谈话，深入落实主体责任，强化责任追究，营造廉洁自律的企业风气。



华润医药商业集团与下属企业负责人签订《2016 年度华润医药商业集团党风廉政建设责任书》



江苏省公司党委书记与各下属公司党支部负责人签订党风廉政建设承诺书

02

怀赤诚心 载增长之道

“为了促进身心健康，延长所有人的寿命，我们必须让全部的人民获得优质的医疗服务。我们承诺预防和治疗非传染性疾病，包括行为、发育和神经系统疾病，因为他们对可持续发展是一个重大挑战。”

——联合国《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》

可持续发展背景：

中共中央、国务院于2016年10月25日印发并实施《“健康中国2030”规划纲要》，对当前和今后一个时期更好地保障人民健康做出了制度性安排。纲要第八章明确提出要完善医疗卫生服务体系、创新医疗卫生服务供给模式，提升医疗服务水平和质量。

在药品流通领域，国家食药监总局启动了对药品经营企业的飞行检查，政府不再允许药品批发企业经营疫苗产品。有机构统计，2016年被撤销和收回的GSP¹证书高达上千张。未来，药品质量监管将持续保持高压态势，飞行检查成为常态。流通企业必须全面落实药品流通过程中的各项经营规范，确保流通过程持续合规，数据完整、真实、可溯源。

“医药+物联网”、“医药+互联网”新时代的到来将逐渐颠覆传统的医药流通方式。给药品使用者带来更安全、更高效、更价廉的药品。

2016，我们做到了

- 重新搭建质量管理组织架构；
- 全面完成质量监督管理方面的重点工作指标；
- 对23家省级公司及下属利润中心开展了质量审计，对5家新并入企业开展了生根对接工作。

2017，我们在努力

- 加强下属各级利润中心质量监督管理水平，完善质量体系建设，保障客户用药安全；
- 完善客户沟通渠道，努力提升客户服务水平。

注1 GSP是《药品经营质量管理规范》的英文缩写，是药品经营企业统一的质量管理准则。药品经营企业应在国家食药监总局规定的时间内达到GSP要求，并通过认证取得认证证书。

保障药品质量

华润医药商业集团始终把药品质量放在首位，建立覆盖全面的药品质量管理体系，依靠先进的冷链药品运输技术，加强药品质量风险防控，并通过严格把控药品召回和过期药品处置，保障客户用药安全。

质量管理体系

华润医药商业集团不断完善药品质量安全管理体系统，制定了质量管理体系建设指引、质量手册、质量审计、质量持续改进、质量信息管理、质量风险管理等管理制度，形成华润医药商业集团总部、省级公司/直管利润中心以及基层利润中心三级协同联动管理的工作机制，确保华润医药商业集团及下属各级利润中心药械商品供应和相关服务的安全有效。

冷链药品管理

华润医药商业集团贯彻落实《药品经营质量管理规范》及附录的要求，保障人民用药的安全，加强企业的质量风险控制。公司采用冷链运输的方式，在收货、验收、储存、养护、出库、运输等环节，配备了冷藏车、保温箱、温度记录仪和备用发电机等设备，严格保证药品包装标示的储存要求。



公司于 2010 年初设计并建造全国药品流通行业的第一座恒温恒湿冷库

小知识

小知识：什么是冷链运输？

冷链运输，是指在运输全过程中，无论是装卸搬运、变更运输方式、更换包装设备等环节，都使所运输货物始终保持一定温度的运输。冷链运输可以通过公路、水路、铁路航空等方式运输，也可以是多种运输方式组成的综合运输方式。

冷链运输是冷链物流的一个重要环节，而且包含了较复杂的移动制冷技术和保温箱制造技术，冷链运输管理具有更多的风险和不确定性，所以冷链运输成本相对较高。

为了时刻监测药品在冷链运输过程中的温度变化，公司运用 GPS 定位等先进的现代物联网技术，实现冷链运输全过程数字化跟踪记录，医药冷链实时监测及追溯系统可通过网络，实时查看冷链药品运输过程温度，历史温度数据，温度异常预警等信息。



药品召回机制

华润医药商业集团奉行质量为先、安全至上的原则，重视患者的用药安全，各级公司均建立了药品召回制度及应急预案，坚持做到对药械商品的进销存来源可溯、流向可追、问题可查。

对国家监管部门认定的不合格药品、医疗器械停止销售和使用；对供应商明确下发召回通知的产品，准确传达并反馈召回信息，及时控制和收回问题商品，尽到协助召回的义务，保证患者的安全。

2016 年，公司协助国家食品药品监督管理总局、药品生产厂家共下发 6 起药品停售追回通知，及时有效地阻止不合格药品流向客户，保障了患者安全用药的最后环节。

不合格药品管理

为了防止不合格药品流入市场，华润医药商业集团通过计算机系统对所有经营药品的有效期、批号等信息进行全程自动化控制管理，实现了实时监控、提前预警、自动锁定；并针对不合格药品、过期药品制定了严格的管理制度，由专人负责不合格药品的判定、保管和销毁工作，确保经由华润医药商业集团售出的药品全部合格。



提升客户满意度

华润医药商业集团通过不良反应监测与报告、客户投诉与反馈、客户走访座谈、网络邮件、电话沟通、舆论监测等方式，收集市场、用户对质量和服务的反馈信息，不断提升服务质量，提高客户满意度。

客户信息保护

为保证客户信息安全，防止客户信息丢失、泄密事件发生，公司由专人负责客户信息的收集，统一录入信息平台，客户信息纸质版文档按月装订，专柜保存。对输出权限严格控制，杜绝客户信息外泄情况的发生。

客户关系管理体系

作为医药流通企业，客户资源至关重要。公司建立健全了完整的购销客户管理制度，保证所有商品的来源合法、质量合格、过程合规；保证商品经营过程中的质量信息反馈及时、传递通畅、跟踪管理到位。

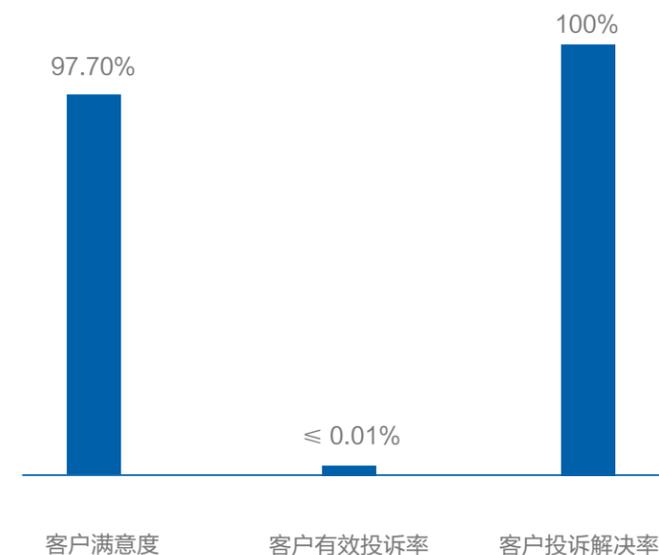


客户满意度及投诉机制

在客户满意度调查方面，华润医药商业集团建立了客户满意度定期调查反馈制度，定期对顾客满意情况进行调查，及时了解消费者对品牌的认知与品牌信誉，产品质量评价、销售服务质量、运输服务质量等要素的满意度，致力于为客户提供专业、快速、精准、热情、优质的服务。

在客户投诉及改进方面，华润医药商业集团编制了《质量投诉管理制度》及《质量投诉处理程序》等客户投诉相关管理制度。同时规定了当投诉确认有效后，相关药品召回、追回的制度与流程。我们高度重视顾客投诉信息，认真对待客户的意见和建议，详细记录客户的需求，并深究被投诉产品质量问题的原因，及时采取有效措施。

2016 年客户满意度指标



切实保障消费者权益

2016年1月，有位顾客在华润零售湖北分公司门店购买了一盒人工牛黄甲硝唑胶囊。该产品外包装完整，内有密封包装，顾客回家打开后发现胶囊内有异物，公司立即对该产品进行自查，核实相关检验报告，并联系厂家，第一时间对该顾客进行退货及赔偿。顾客对处理结果很满意。此后，公司进一步加强对库存商品的巡检，做好养护记录，保障消费者权益，提升服务水平。

03

胸怀包容心 载共赢之道

“加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系。”

——联合国《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》

可持续发展背景：

国务院办公厅发布《关于进一步改革完善药品生产流通使用政策的若干意见》，意见明确了医药流通领域的改革目标和改革方向。药品生产流通使用改革涉及利益主体多，事关人民群众用药安全，事关医药产业健康发展，事关社会和谐稳定。

《全国药品流通行业“十三五”发展规划》指出优化药品供应链管理。支持药品流通企业加强供应链管理，完善药品供应链集成系统，向供应链上下游提供市场开发、价格谈判、在线支付、金融支持等增值服务及综合解决方案，加快向药品供应链服务商转型发展。

《规划》鼓励药品流通企业通过兼并重组、上市融资、发行债券等多种方式做强、做大，加快实现规模化、集约化和现代化经营。

2016，我们做到了

- 开展与政府、企业的合作，结合自身产业优势，不断完善产业链建设，带动经济社会发展；
- 与产学研开展合作，聚焦人才培养，推动产业和技术升级；
- 不断完善采购流程的规范管理，加强与供应商之间的沟通，打造责任采购。

2017，我们在努力

- 构建战略共享合作机制及平台，广泛开展与产业相关的合作；
- 加强对供应商的管理与监督，培育优秀供应商团队。

交流与合作

华润医药商业集团始终坚持为伙伴创造良好的交流合作平台，积极投身于与自身产业相关的战略合作中，带动地方经济发展，实现合作共赢。

截至 2016 年底
集团签订的战略合作协议共 **17** 份

政府合作

华润医药商业集团持续建立与政府之间的沟通与互访，积极关注和参与行业政策的制定，结合自身产业优势，通过项目合作、投资等方式，整合地方资源，输入先进服务体系，促进当地经济发展，改善当地医疗卫生水平。

企业合作

华润医药商业集团积极搭建与国内外企业间的交流平台，通过交流合作，开拓自身业务范围，创新业务合作模式，不断完善产业链建设，打造产业多元化战略共享机制。



华润医药商业集团与北京韩美药品有限公司签订战略合作协议



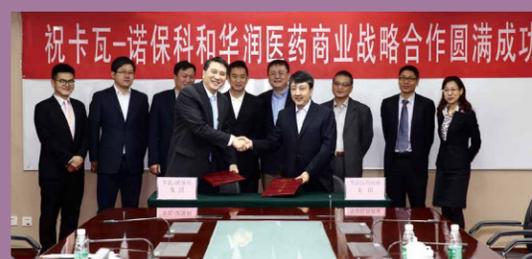
华润医药商业集团与云南生物谷药业深化升级战略合作关系

华润医药商业集团与卡瓦-诺保科集团 建立战略合作关系

2016年5月16日，华润医药商业集团与卡瓦-诺保科集团签署《战略合作框架协议》。

华润医药商业集团作为中国医药流通行业综合实力强、规模大、品牌好的央企，坚持为国内外合作伙伴提供医药器械市场营销、物流配送及供应链增值等服务。卡瓦-诺保科集团是全球领先的牙科设备和耗材制造商，公司在中国医药器械流通行业的优势地位和卓越的品牌效应，将为卡瓦-诺保科

的在华业务提供巨大助力，为更多中国牙科疾病患者提供最专业、最高品质的牙科精品服务。



产学研合作

华润医药商业集团积极开展与研究机构、行业协会、著名院校等的合作，整合产业资源，发挥产业优势，注重打造人才培养平台，推动产业技术创新与发展，致力于推动行业高速发展。

建设药学实验中心，深化产学研合作

2016年，华润安徽医药与安徽医科大学共同成立药学专业教学基地，并共建药理学综合实验技能中心。

通过校企深度合作，走“产、学、研”相结合的道路，实施全新的人才培养模式，完善教学就业基地的建设，构建校企协同育人体系，实现校企资源的有机结合和优化配置，共同培养社会需要的医药人才。



供应链管理

公司坚持公平、公正、公开的采购原则，坚持质量第一的采购方针，明确采购管理人员及供应商的职责，不断完善采购流程的规范管理，加强与供应商之间的沟通，努力打造全流程的阳光采购。

2016年
与公司合作的供应商通过质量体系认证的比率为 100%

1 建章立制 修订完善《华润医药商业集团有限公司采购管理制度》，规定所有供应商都必须具有符合《药品管理法》、《医疗器械经营质量管理规范》要求的合法资质；

实行采购部门经理负责制。所有采购人员必须获得法人委托授权书，并在授权书权限范围内开展工作；

明确责权 2

3 规范流程 每年与供应商签订的年度协议中约定“分销商及经销商反腐败合规政策”，且严格按照规章制度进行采购管理，预防商业贿赂和不正当竞争；

建设开发电子化采购与招投标系统，通过全流程的网络操作，实现信息公开、规范统一，并提升采购效率；

系统支撑 4

5 强化沟通 组织下属企业多次开展供应商沟通会等会议，加强与供应商之间的交流，促进合作共赢。

聚势待发、谋远共赢——华润湖南医药开展系列供应商沟通会

2016年11月，华润湖南医药围绕“聚势待发、谋远共赢”的合作主题，有计划、有组织地与不同类型的供应商，通过差异化的会议形式开展了多场次深度沟通活动，向供应商全面展示公司的新形象，并汇报2017年的业务规划和服务承诺。

沟通会以户外拓展、茶话会、专业讲座以及互动交流等多种形式开展，组织公司与不同类型的供应商进行业务分享、专业培训，促进双方增进了解，加强交流合作。



供应商参与专业讲座

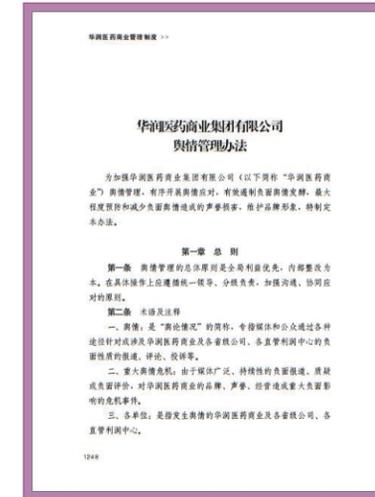


供应商参与户外拓展活动

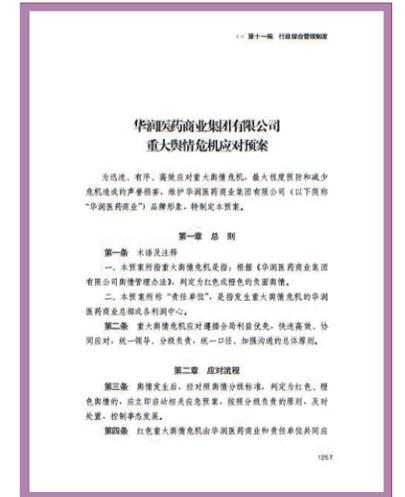
改善媒体关系

舆情管理

为加强华润医药商业集团的舆情管理，有序开展舆情应对，有效遏制负面舆情发酵，预防和减少负面舆情造成的声誉损害，公司颁发了《舆情管理办法》和《重大舆情危机应对预案》，建立起舆情管理责任机制，规定了集团总部各部室、省级公司及直管利润中心的重大舆情危机防控和应对的岗位职责及第一责任人。公司还聘请外部专业机构，开展有关舆情管理的培训，提高公司各级领导的舆情管理意识，提升公司应对重大舆情危机的防控和应对能力。



《华润医药商业集团有限公司舆情管理办法》



《华润医药商业集团有限公司重大舆情危机应对预案》

对外宣传

华润医药商业集团加强与主流媒体的交流与合作，多次邀请媒体参与公司重大活动，主动为媒体搭建沟通平台，不断增加双方合作机会，促进双方合作共赢。

2016年6月30日，华润医药商业集团与北京市朝阳区卫计委在将台社区卫生服务中心召开“居家养老、惠及民生、服务百姓、送药上门”启动会，主动传播企业活动信息，展示企业责任形象。新华社、人民网、经济日报、科技日报、健康报、中国医药报、医药经济报等主流媒体给予相关报道。



04

怀友善心 载幸福之道

“促进充分的生产性就业和人人获得体面工作，并做到同工同酬。”

——联合国《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》

可持续发展背景：

《国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》提出，要实施就业优先战略，实施更加积极的就业政策，创造更多就业岗位，着力解决结构性就业矛盾。

两票制的改革，正在重构全国药品销售体系。通过这一政策主导下的市场重构，将对医药流通行业的从业人员产生巨大的冲击。

2016，我们做到了

- 尊重员工基本权益，积极接纳少数民族、残疾人等群体就业；
- 推进工会建设，坚持民主参与、民主监督，推进厂务公开；
- 关爱特殊群体和困难员工；
- 组织各类文体活动，保障员工工作、生活平衡。

2017，我们在努力

- 保障员工权益，杜绝性别、地域等歧视行为，规范用工；
- 为员工提供有行业竞争力的薪酬福利待遇。

维护员工权益

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，坚持平等雇佣，充分尊重和维护中国政府签署的国际人权公约和劳工标准，无任何雇佣童工、强制劳动和歧视现象的发生，切实保障员工各项合法权益，劳动合同签订率 100%，社会保险覆盖率 100%。

劳动合同签订率 100%

社会保险覆盖率 100%

平等雇佣

公司严格遵守相关法律法规，保障员工的各项基本权益，杜绝性别、地域等歧视行为，规范用工。



薪酬福利

公司始终坚持薪酬总量增长与企业效益增长同步，为员工提供合理薪酬福利待遇。2016年，公司总部开展薪酬体系优化工作，进一步健全员工激励约束机制和福利保险体系，维护员工职业身心健康，构建和谐劳动关系。



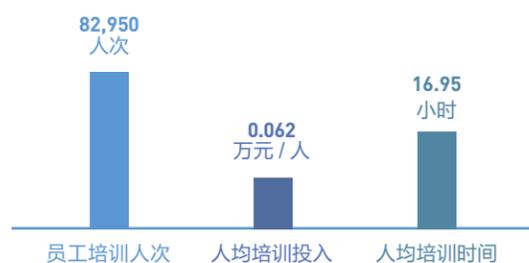
民主管理

我们不断适应新形势、新要求，积极规范优化劳动关系，坚持民主参与、民主监督，推进厂务公开。通过构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，搭建民主管理的平台，坚持建设“和谐之家”。2016年，公司员工参与工会比例为 100%。



员工发展

华润医药商业集团重视员工的成长和人才培养，积极搭建系统性能力发展体系，组织各种针对性强、利于操作的培训，并积极进行人才资源储备。2016年，公司员工培训总计 82,950 人次，人均培训时间 16.95 小时。



人才培训体系

华润医药商业集团重视每一位员工的职业发展，为员工搭建施展才华的竞技平台。2016年，公司总部在梳理《华润医药商业集团有限公司培训与发展管理办法》的基础上，结合“十三五”人才战略规划，搭建了针对关键岗位专业人才培养与储备的培训体系，该体系由新锐计划、蓄锐计划和精锐计划三部分组成。



“蓄锐计划-人力资源系列”项目启动暨首期培训

华润医药商业集团积极开展入职培训、转岗培训、员工提升培训、GSP 课程培训等与企业特点和需求密切相关的培训项目。



华润湖北医药 2016 年医药政策解读及终端系统开发培训会



华润湖南医药创建“线上学习，线下分享”培训新模式



华润辽宁医药开展“中层干部管理技能与职业素养提升”培训



华润内蒙古医药开展“赢在演讲——卓越呈现训练营”

职业发展通道

2016 年，集团所属企业积极探索、健全和完善员工职业生涯发展通道。在保障员工队伍稳定的同时，进一步打通和拓宽员工的晋职晋级通道。

重视人才价值，激发人才潜能

华润河南医药有限公司为了调动员工积极性，激发员工潜能，打通晋升通道选拔优秀人才，针对仓储部员工的职业发展，提出了员工自主创新的概念。通过班组长竞聘选拔人才进入后备干部梯队，通过员工四工评定选拔优秀员工进入骨干员工梯队，并以此为基础进行了一系列的考核、竞聘及培训活动，通过这些活动选拔人才、任用人才，为基层员工建立畅通的职业发展通道。



华润河南医药后备干部竞聘笔试现场



华润河南医药后备干部与华润电力专家开展研讨会



华润河南医药后备干部参观首阳山电厂

员工关爱

公司秉承华润快乐工作、健康生活的文化理念，一直把员工的和谐幸福视为企业永不懈怠的追求，积极为员工营造阳光、健康、和谐、幸福的工作氛围。

员工职业健康

华润医药商业集团以保障劳动者健康权益为核心，多措并举推进职业病防治工作，保障全体员工的职业安全与健康。2016 年，华润医药商业集团健康体检人数为 1.467 万人。

2016 年华润医药商业集团健康体检人数为

1.467 万人

关注员工职业健康

华润黑龙江医药邀请专业人士围绕员工常见职业病的种类，对职业病的危害，以及在实际工作中，应该如何采取有效的措施来预防职业病的发生等方面进行了培训与讲解。



华润堂（香港）为使健康及安全管理系统能更加有效运作并提升员工职业安全意识，推行多项安全训练。



2016 年，华润堂（香港）共 284 名新入职员工接受职业安全及健康培训，超过 50 名店铺主管及 150 名现职员工参与职业安全及健康培训。

关爱特殊群体

公司建立了“两节送温暖、三八助单亲、五一敬劳模、夏季送清凉、金秋助学子”等关爱员工长效机制，让员工共同分享企业发展成果。

指标名称	单位	2016年
走访慰问员工家庭	户	168
救助困难员工	人次	20
员工帮扶投入	万元	19.32

01

关爱困难员工
华润医药商业集团各级企业积极帮扶困难员工，完善相关机制，帮助员工渡过难关。

02

关爱退休员工
公司坚持为退休员工提供关爱，开展多种形式的活动满足退休员工需求。

03

关爱女性员工
公司为孕期、哺乳期女性员工提供特殊照顾，建立“妈咪屋”并提供相应设备，为女性提供便利。



华润黑龙江医药开展“为一线员工送温暖”活动



华润天津医药开展“双节温暖”关爱困难员工活动



华润医药商业集团代表慰问困难职工



华润河北医药为困难员工捐款

温馨“妈咪屋”

华润医药商业集团总部、北京分公司和北分物流配送中心为孕期、哺乳期女员工专门开辟单独房间，建立了“妈咪屋”，配备了冰箱、纸巾、桌椅、舒服的沙发以及育婴手册和宣传画等，为有特殊需求的女员工提供温馨、私密的空间，方便他们短暂歇息、采乳或咨询女性卫生知识、育儿常识等。



工作与生活平衡

华润医药商业集团努力营造工作与生活的企业氛围，为丰富员工文化生活，成立了员工兴趣小组定期举办活动，促进员工健康生活多样化、常态化、普及化。



华润医药商业集团 2016 年职工运动会



华润西安医药开展企业文化知识竞赛



华润上海医药开展“熔炼团队、共创未来”活动



华润广东医药户外团建活动



华润医药商业集团健步走小组活动



华润沧州医药组织开展第一届写作、摄影大赛

05

怀热爱心 载生态之道

“我们将减少城市工业活动，及危害人类健康和环境的化学品所产生的不利影响，减少废物，提高水和能源的使用效率。我们将努力把城市对全球气候系统的影响降到最低限度。”

——联合国《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》

可持续发展背景：

我国是化学原料药生产大国，现在全球70%~80%的原料药在中国生产。而原料药生产过程中产生的废气、废水、废渣量大，废物成分复杂，对环境和人身健康危害都比较严重。

2016年12月25日，十二届全国人大常委会第二十五次会议表决通过了《环境保护税法》。该法的落地，意味着我国环保治污、“绿色税收”的法律体系进一步完善。虽然施行时间为2018年，但环保整治必须有一个过渡时间，医药行业的企业在2017年需做好提前规划与准备。

2014年12月，商务部、环保部和工信部联合发布了《企业绿色采购指南（试行）》。《指南》提出建议企业避免采购的产品“黑名单”，包括被列入环保部制定的“双高”（高污染、高环境风险）产品名录的产品等。

2016，我们做到了

- 成立华润医药商业集团 EHS 委员会及 EHS 委员会办公室；
- 编制 EHS “十三五”战略规划，制定环境保护、节约能源、提高能源与资源的利用率和减少污染物排放等具体数据指标；
- 全面推进 EHS 管理，重大负面影响的 EHS 事故未发生一例；
- 建立试点 EHS 示范基地。

2017，我们在努力

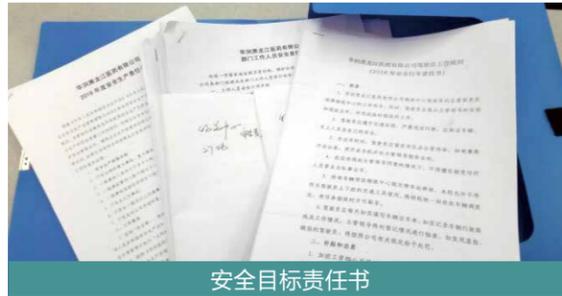
- 建立完善的环境考评机制，落实节能减排考核评价；
- 确保不发生重大负面影响的 EHS 事故；
- 搭建环保公益平台，持续倡导低碳生活，带动内外部更广泛的力量参与环保公益项目。

安全生产

公司倡导和树立“安全第一、预防为主、综合治理”的理念，全面推进安全生产管理，强化员工安全生产意识，防止安全事故的发生。

安全管理体系

华润医药商业集团结合医药行业特点，围绕行业法规要求、行业经营主要 EHS 风险内容等，建立了由集团 EHS 委员会为领导机构、质量监督（EHS）部作为监督部门的 EHS 管理体系，并制定了《EHS 管理体系建设制度》、《EHS 目标管理及责任制度》等管理办法，签订年度《安全目标责任书》，进一步明确各级利润中心的主体责任，落实一岗双责、党政同责、失职追责的管理要求。



安全目标责任书

2016 年，我们做到了：

特大安全及质量事故 “0”

重大安全及质量事故 “0”

较大安全及质量事故 “0”

人员伤亡事故 “0”

安全运营事故 “0”

未发生火灾事故，未发生对集团形象、社会形象造成重大负面影响的 EHS 事故。

安全生产培训

公司以各类安全生产培训为抓手，加强员工安全生产能力；以各类安全宣传活动为载体，不断提高员工安全意识。



华润医药商业集团北分组织全体员工学习、传达《中央企业生产安全事故通报》



华润河北医药开展消防安全知识培训

华润医药商业集团开展安全生产月主题活动

华润医药商业集团组织下属企业围绕“强化安全发展观念，提升全员安全素质”的主题，开展安全生产月宣传活动。通过展板、横幅、宣传栏、授课、演练等多种形式，宣传 EHS 有关法规和知识，不断提高全体员工 EHS 管理意识。



安全应急管理

为提高公司安全事故应对能力，最大限度预防和减少突发事件造成的人员伤害、财产损失、环境损害和社会影响，华润医药商业集团制定了《EHS 突发事件应急预案》。



为确保在紧急情况下应急预案行之有效，做好突发事件的应对，公司积极开展安全应急演练。

指标名称	单位	2016 年
安全生产检查次数	次	960
安全应急演练次数	次	119



华润内蒙古医药开展消防器材灭火演练



华润广东医药开展了“穿越火线”体验式消防演练活动



华润山西康兴源医药对冷库进行停电应急演练



华润衢州医药在南禅寺仓库组织剧毒品泄漏事故应急演练

绿色经营

2016年，公司通过加强环境管理、开展绿色办公、倡导低碳生活，提高员工环保意识，助力集团绿色经营。

环境管理

华润医药商业集团不断建立和完善环境管理组织体系，制定环境管理数据指标，加强员工环境管理能力，并健全环境绩效考核机制，保障公司开展各项环保措施，助力打造环境友好型企业。



绿色办公

公司通过一系列绿色环保措施，实现绿色办公全覆盖，兑现公司节能降耗的承诺。

减少办公耗材使用

- 积极推进集团下属公司在日常工作中的无纸化办公措施，利用 OA 系统、微信群、QQ 群、电子邮件等通讯工具，传输、浏览、批阅文件，进行规章制度与学习资料共享。

优化照明、冷气、设备电源等

- 安排行政管理部维修人员下班后巡视各楼层，关闭办公区照明灯、空调开关及打印设备电源。
- 淘汰落后、耗能大的设备，通过更换照明设备，安装使用节能照明装置，减少电能消耗。
- 2016 年，华润医药商业集团总部同比用电量下降 15%。

节能降耗措施

控制成本，节省开销

- 综合利用会议场所、会议设备等资源优势，将集团例行的经营工作汇报、经营分析会等大中型会议改为视频会议。
- 2016 年，华润医药商业集团总部全年共召开各类视频会议 98 次，节省会议、差旅费支出 50 多万元。
- 集团总部对办公固定电话进行合理布局安排，通过采用套餐、调整长途电话拨打方式等措施降低固定电话费用。

合理采购，杜绝浪费

- 对办公设备、办公用品的采购，通过公开招标，多渠道甄选供应商，优先采购节能环保设备，从源头促进公司节能减排。
- 严格按照办公用品领用办法和标准来执行，每月制定办公用品采购计划，每半年进行核算，控制办公用品使用总量，以防出现资源浪费。

循环和回收措施

- 公司开展复印纸计划管理措施，总量控制纸张使用总数；各文印室放置可再利用纸收集箱，用于收集再利用的纸张，并张贴节约用纸提示。
- 公司对打印机硒鼓领用实行以旧换新的原则，对于废旧硒鼓采取统一回收处理，以防止污染环境。
- 公司开展对日常耗损品进行分类管理，对部分装载货物所使用的纸箱，选购二手纸箱，在配送流转中建立回收机制，反复使用，并提倡使用硬塑料周转箱代替纸箱，实现多次循环使用。



更换前：250W 灯具



更换后：60W LED 节能灯



更换前：纸箱



更换后：硬塑料周转箱

倡导低碳生活

华润医药商业集团积极倡导员工低碳生活，鼓励员工绿色出行，并通过开展节能宣传周、低碳日活动、节能环保培训等方式，普及环保知识，树立员工环保意识。



华润山西医药组织员工绿色出行

别具匠心，倡导环保理念

2016 年全国第 26 个节能宣传周，围绕着“节能领跑，绿色发展”的主题，华润河北医大医药有限公司开展了一系列节能宣传活动，进一步提高员工节能减排意识，增强员工节能减排行动力。

活动中，公司各部门员工通过多种别具匠心的方式，积极践行环保理念。有的员工带领自己的孩子一起动手绘制节能手抄报，提升孩子的节能意识；有的员工绘制了颇具趣味的节能漫画，通过趣味漫画讲述节能大道理；还有的员工则分享了节能减排的相关知识等，并由此延伸出地球环境日、地球卫生日、地球一小时等相关公益日，倡导大家持之以恒做到节能减排。

此次活动反响热烈，公司员工积极参与，用实际行动践行节能减排，呵护绿色家园。



节能手抄报

环保公益

华润医药商业集团始终把创建资源节约、环境友好型企业作为员工的一项重要职责。公司积极开展与环保相关的公益活动，组织下属公司参与植树、徒步等绿色环保公益活动，鼓励员工用实际行动践行绿色生活，携手共建绿色家园。



华润河北医大医药组织员工在华润西柏坡希望小镇开展 2016 年绿色行动，对绿化区进行维护、灌溉。



华润安阳医药组织员工在公司附近移植樱桃树，补栽核桃树，为公司增绿，为生活添彩。



华润安徽医药组织员工参加由合肥市委宣传部、团市委、市旅游局、市体育局联合主办的“大湖名城青春毅行”环巢湖徒步活动。

06

怀悲悯心 载和谐之道

“建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区。”

——联合国《变革我们的世界：2030年可持续发展议程》

可持续发展背景：

习近平总书记在讲话中说“保障和改善民生没有终点，只有连续不断的新起点，要采取针对性更强、覆盖面更大、作用更直接、效果更明显的举措，实实在在帮群众解难题、为群众增福祉、让群众享公平”。

民政部、国务院国资委于2015年发布《关于支持中央企业积极投身公益慈善事业的意见》，鼓励中央企业通过多种途径参与公益慈善事业、服务国家发展。

2016，我们做到了

- 集团下属 16 家零售药房开展慈善援助药品发放服务，合作的慈善机构达 11 家，共服务患者超 10 万人次；
- 积极开展用药咨询、赠药、捐资等慈善公益活动；
- 参与各地社区开展的活动，支持当地社区发展，积极融入社区。

2017，我们在努力

- 利用自身产业优势，持续开展社区医药讲座、用药咨询等活动，科普医药知识；
- 建立具有企业特点的公益实践模式，传播企业公益理念，开展特色公益实践。

社区共建

华润医药商业集团积极组织健康学会、医疗单位在各地社区联合举办义诊和大型科普讲座等社区共建活动，普及群众科学用药，减少和预防疾病的发生。

华润医药零售 2016 年开展免费测血压、血糖和器械体验活动

共计测血压 **5,124** 人次

测血糖 **1,830** 人次

器械体验 **1,464** 人次



湖北三九药店各门店为居民提供免费测量血压、免费茶水供应，用药咨询，科普疾病防治常识等服务。

华润堂开展健康养生讲座

2016 年，华润堂不定期的组织医生、健康讲师在各场所进行义诊或疾病预防和养生保健知识讲座，包括为患者免费测量血压，帮助公众科学、合理使用滋补保健品等活动。

华润堂致力于挖掘中华民族传统养生学的当代价值，寻找现代社会中与时俱进的自然生存或生活方式。养生讲座以中医传统养生为主，以提高各层次、各年龄段、各种职业的人们生活质量，确保其身心健康为目的。同时也对弘扬和传承中国传统文化起到积极作用。



华润安徽医药开展“合理用药 健康咨询”活动

2016 年 6 月 24 日，华润安徽医药在金寨华润希望小镇，为当地居民提供了免费合理用药、健康咨询服务。公司的执业药师从生活习惯、饮食、药品用法等方面，给予居民细致的健康指导。

华润安徽医药还为当地卫生站药房提供了药房规范化建设的指导，为当地卫生站药房关于合理储存、新药房规范制度提出指导意见。

此次活动，帮助小镇居民树立了科学用药的观念，提高了居民安全用药的意识，助力居民健康生活。



开展社区健康服务活动

2016 年，江苏采活医药积极与社区居委会联系，广泛开展社区健康服务活动。全年开展了 36 次社区活动服务，共计测血压服务人次：996 次，测血糖服务人次：330 次，上门服务人次：14 次。



社会公益

公益管理

华润医药商业集团依据《华润（集团）有限公司慈善公益活动管理办法》和华润慈善基金会规定，制定了《华润医药商业集团有限公司对外捐赠管理办法》，由办公室统筹协调，各省级公司、直管利润中心组织开展公益慈善活动。2016年华润医药商业集团捐赠总额为710.90万元。

2016年华润医药商业集团
捐赠总额为

710.90 万元

公益实践

华润医药商业集团积极承担企业社会责任，热心支持并参与慈善募捐、捐资助学、贫困帮扶、支持医疗卫生事业发展等社会公益活动。引导全员以实际行动奉献爱心、回报社会，打造负责任的公司形象，赢得各方的赞誉和尊重。

指标名称	单位	2016年
开展公益活动次数	次	141
参与公益活动人次	人次	2153
全年公益活动时长	小时	2715.30



支持医疗卫生事业发展

华润医药商业集团充分结合自身业务特点，积极开展形式多样，内容新颖的公益活动，为医疗卫生事业的发展贡献力量，充分彰显央企负责任形象。

DTP 慈善援助中心

——药品慈善援助服务

华润医药商业集团通过与中华慈善总会、癌症基金会等 11 家慈善机构，及罗氏、辉瑞、贝达等 25 个药品生产厂家合作。在下属 DTP 慈善援助中心开展药品慈善援助服务，向满足捐赠条件的癌症等重病患者无偿发放新特药品。

2016 年，公益赠药活动已覆盖全国 16 家零售药房，遍及北京、青岛、济南、长沙、广东、包头、大连、太原、江苏等地，共计发放 51 个品种的药品。全年近 10 万患者通过 DTP 慈善援助中心获得药品援助，仅北京一市捐赠药品总价已逾 7 亿元人民币。

希望长跑，助力健康

2016 年 9 月 10 日，华润医药商业集团北分公司员工参加由中国医学科学院肿瘤医院、中国癌症基金会主办的第十八届“北京希望马拉松”义跑活动。该活动开展十八年来共募集了 3000 多万元善款，主要用于帮助贫困患者和支持中国癌症防治研究事业，目前已资助近 700 项临床科研课题，为肿瘤临床应用提供了科学依据。

北京分公司员工在义跑前期协助医院给各科室发放资料及宣传品，协助组委会负责重要参会人员的车辆引领工作，并自发捐款 15 万元。



“ 华润医药商业集团北京分公司充分发挥了企业的龙头作用，为构建人民满意的医疗卫生服务体系和推动卫生事业的科学发展做出了重要的贡献。

——中国医学科学院肿瘤医院院长赫捷 ”



抗灾救灾

2016 年夏季，我国南方部分地区遭强降雨及百年不遇的洪涝灾害。华润医药商业集团在得知灾情后，发挥集团业务优势，第一时间采取救援措施，为灾区人民提供应急药品，并鼓励员工为受灾人民捐款捐物，帮助灾区人民渡过难关。

洪灾无情 润药有爱

华润湖南医药千里奔赴里耶古镇捐药赈灾

2016 年 6 月，湖南省湘西苗族土家族自治州龙山县里耶镇遭遇巨量降雨，龙山县第二人民医院损失严重，救援物资受损。华润湖南医药湘西分公司在获悉灾情之后，组织研究药品救援方案。随即各部门联动，高度协作，与时间赛跑，不敢有丝毫的懈怠，抢在天黑之前将 1012 件防洪急救药品稳妥装车，从长沙出发连夜奔赴千里之外的里耶。



龙山县卫生局接受捐赠，对华润湖南医药与灾区人民“重建家园、携手并进”的爱心和社会责任心表示由衷的感谢。

华润安徽医药心系受灾群众

2016年夏季，安徽遭遇百年不遇的洪涝灾害，华润安徽医药发起救灾倡议，员工积极响应，自发捐款4万余元。公司组织青年员工志愿者奔赴灾区捐赠急救药品，为灾民的健康和灾后重建工作提供了切实的保障。



“在洪灾中，庐江县大同镇受灾严重，在药品匮乏的情况下，华润安徽医药志愿服务队募集到的救灾药品物资及时送到了大同镇，为我们解决了燃眉之急，保护了灾区群众的健康。”
——大同镇人民政府团委 工作人员”



公益助学

华润医药商业集团关注青少年群体教育，积极开展形式多样的助学活动，为推进中国教育事业的发展贡献力量。

华润普仁鸿公司爱心资助贫困儿童

自2014年起，华润普仁鸿公司就与河北省承德市围场县哈里哈小学建立了帮扶关系，几年来持续资助贫困儿童。每年5月份都会集体前往哈里哈乡小学捐助书籍、体育用品、学习用品等，并对重点捐助儿童进行慰问。每年9月初还组织公司员工集资为学生送去学费，资助孩子们完成学业。

2016年5月14日，华润普仁鸿公司三十余名员工代表前往承德市围场县哈里哈乡，进行捐资助学慈善活动。



关爱与帮扶

华润医药商业集团及各省级公司积极为周边社区社会弱势群体提供帮扶和慰问，组织员工自觉自愿开展形式多样的捐赠慰问活动，给予弱势群体物质援助和亲切关怀，助力建设和谐社会。



华润秦皇岛医药为青龙满族自治县草碾乡新立村村民捐款捐物



华润广东医药探访广州东山福利院



华润新龙医药为城管干部职工、环卫工人发放清凉礼包



华润吉林医药为永康特殊教育学校儿童送被褥

责任管理

责任战略

华润医药商业集团社会责任工作与企业文化同和发展，始终秉承华润集团“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的核心价值观和“务实、专业、协同、奉献”的企业精神，结合医药行业企业的社会角色和职责担当，明确以“拓展医药保健事业空间，提高生命健康保障”为崇高使命，致力于成为行业的引领者，为人类的健康事业做出贡献。

责任理念

- 🏠 **经济责任：**携手股东，创造最优企业价值
- 🤝 **伙伴责任：**携手伙伴，开创共赢发展新局
- 👥 **员工责任：**携手员工，保障幸福工作生活
- 👤 **公共责任：**携手公众，促进社会和谐发展
- 👤 **客户责任：**携手客户，用心赢得满意信赖
- 🌿 **环境责任：**携手环境，建设绿色生态文明

责任模型



责任规划

华润医药商业集团结合业务发展和 2015 年社会责任工作情况，制定了《华润医药商业集团 2016 下半年 -2017 年社会责任行动计划》，确保企业社会责任工作始终与时俱进、始终服务于企业整体发展战略，进一步提升社会责任管理和实践水平。

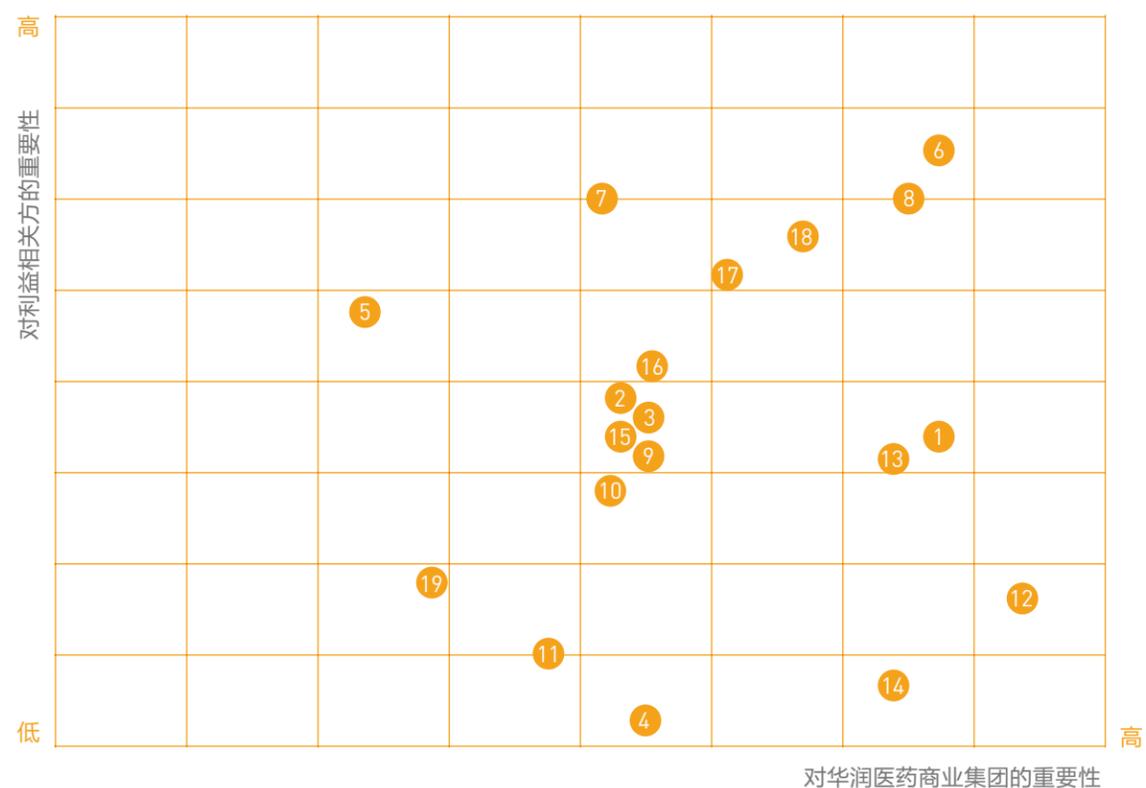
责任议题

为提高社会责任实践的针对性和报告披露信息的回应性，华润医药商业集团通过分析国际和国内社会责任主流标准，并对医药行业多家企业的社会责任管理和实践进行对标，结合华润医药商业集团的发展战略和规划，梳理出华润医药商业集团履行社会责任议题，开展社会责任实质性议题分析问卷调查，共回收问卷 242 份，其中内部利益相关方 149 份，行业协会、供应商，消费者、媒体等外部相关方 93 份。

实质性议题分析流程



社会责任实质性议题矩阵：



1. 责任管理 2. 利益相关方沟通 3. 伦理经营与风险管理
 4. 企业文化建设 5. 创新研发 6. 优质服务 7. 客户投诉机制
 8. 安全运营 9. 绿色物流 10. 绿色办公 11. 环保公益
 12. 员工权益 13. 人才培养 14. 员工关怀 15. 供应商共赢
 16. 供应链管理 17. 责任采购 18. 药品应急保障 19. 社会公益

加强责任治理

华润医药商业集团通过不断完善组织管理和制度体系，加强社会责任工作的领导、协调和融合。

组织体系建设

华润医药商业集团于2016年7月设立企业文化与社会责任指导委员会，由华润医药商业集团总经理李向明任委员会主任，华润医药商业集团管理层其他成员和已通过认证验收的下属省级公司主要负责人担任委员，委员会日常工作机构设在华润医药商业集团总部办公室，并在总部各部室、各省级公司、各直管利润中心组建社会责任工作联络人队伍。



企业文化与社会责任指导委员会主要职责：

- 对公司企业文化和社会责任战略方向进行决策、领导和推进
- 审批企业文化和社会责任工作规划与年度计划
- 部署开展华润医药商业集团企业文化与社会责任工作
- 管控重大社会责任风险

制度体系建设

2016年，华润医药商业集团制定了《华润医药商业集团有限公司社会责任工作管理办法》，明确了工作原则、职责分工、工作流程等；建立了华润医药商业集团有限公司社会责任工作管理关键绩效体系，包括责任管理、经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任7个方面、28个维度、107个关键绩效指标。

推进责任沟通

华润医药商业集团高度重视社会责任的内外部沟通与交流，不断健全社会责任沟通机制，拓展与利益相关方的沟通方式，积极倾听相关方的声音、了解相关方诉求，并据此做出实质性回应。

利益相关方	对公司的期望	我们的回应
政府	合法经营	遵守国家法律法规
	依法纳税	依法足额纳税
	吸纳就业	带动社会就业
员工	保障员工权益	保障基本权益，实施民主管理
	职业发展	加强培训，完善职业发展通道
	员工关爱	关爱员工身心健康
客户	安全运营	保障生产运营的安全
	优质服务	为客户提供优质的服务
合作伙伴	诚信合作	坚持诚信经营
	互利共赢	与合作伙伴搭建战略合作机制
	价值链责任	带动供应链合作伙伴履行社会责任
环境	环境管理	遵守国家环境法律法规
	绿色运营	绿色采购、绿色办公
	绿色宣教	推进环保理念在企业内外的宣贯和落实
社区	加强沟通	发布社会责任报告
	社会贡献	开展公益活动

提升责任能力

华润医药商业集团通过组织社会责任培训、编写发布社会责任报告，对外交流沟通等活动，提升全员社会责任履责意识和能力。



参加由中国社科院企业社会责任研究中心指导、中国社会责任百人论坛主办的“中国社会责任百人论坛——第五届分享责任年会”



参加由中国社科院企业社会责任研究中心组织的“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”（第八期）



邀请中国社科院企业社会责任研究中心专家进行社会责任培训

未来展望

2017年，我们将顺应国家“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，在战略的指引下，积极应对复杂严峻的外部挑战，抓住“健康中国”建设带来的战略机遇，努力实现更有质量、更有效益、更可持续的发展。

加强责任管理

我们将逐步健全社会责任管理体制和机制，加大与科研院所、第三方机构合作交流，支持对社会责任领域的研究和实践，全方位促进社会责任工作的开展。

创新引领发展

在经济责任方面，我们将不断优化资源配置，扩大行业优势，加快推动业务调整和产业升级；进一步完善公司治理，提升组织能力和效率，增强抗风险能力，实现高速发展。

坚持以人为本

在员工责任方面，我们将继续秉承“以人为本”的理念，继续为员工创造和谐良好的工作氛围和成长环境，不断丰富民主管理的渠道和形式，更加关注员工职业发展，丰富员工生活，提升员工满意度。

推进和谐共赢

我们将继续完善质量管理体系，不断提高服务质量，更加及时反馈客户诉求；推动责任采购，促进供应链履责，创新合作平台；加强与政府沟通，积极响应医改政策，大力支持基层医药卫生事业的发展；积极开展公益活动，为社区建设贡献力量，实现多方共赢。

守护绿色家园

在环境责任方面，我们将坚持绿色发展，继续改善环境管理和节能减排管理，大力推进绿色办公，为保护绿水青山贡献力量。

2017年，我们将秉承“拓展医药保健事业空间 提高生命健康保障”的企业使命，以履行社会责任为己任，为建设和谐美好健康的社会做出新的贡献。

附录

关键绩效²

经济绩效

指标	2016年
主营业务收入（亿元）	1,145.94
利润总额（亿元）	23.22
净利润（亿元）	16.53
归属母公司所有者的净利润（亿元）	12.55
资产总额（亿元）	747.29

指标	2016年
净资产（亿元）	99.34
净资产收益率（%）	7.71
投入资本报酬率（%）	7.60
成本费用利润率（%）	2.06
行业排名（位次）	2

政府责任

指标	2016年
守法合规培训次数（次）	10
守法合规培训覆盖率（%）	29
合同、制度、重大决策法审率（%）	100
重大违法违规处罚数（次）	0

指标	2016年
反腐倡廉培训次数（次）	3
反腐倡廉培训人数（人次）	230
报告期内吸纳就业率（%）	19.19
上缴税金总额（亿元）	21.12

员工责任

指标	2016年
员工总数（人）	17,328
劳动合同签订率（%）	100
社会保险覆盖率（%）	100
健康体检人数（人）	14,670
职工年平均工资水平（元）	80,404
女性管理者比例（%）	41.40
少数民族或其他种族员工占比（%）	3.53
残疾人雇佣人数（人）	53
人均带薪休假天数（天/年）	4.75

指标	2016年
员工培训人数（人次）	82,950
人均培训投入（万元/人）	0.062
人均培训时间（小时）	16.95
员工流失率（%）	14.85
集体合同签订率（%）	50
员工参与工会比例（%）	100
走访慰问员工家庭（户）	168
救助困难员工（人次）	20
员工帮扶投入（万元）	19.32

注2 2016年数据含华润医药零售集团有限公司。

客户责任

指标	2016年	指标	2016年
客户满意度 (%)	97.70	物流建设项目通过节能环保体系认证的比率 (%)	100
客户有效投诉率 (%)	≤ 0.01	账货相符率 (%)	≥ 99.99
客户投诉解决率 (%)	100	及时送达率 (%)	≥ 99.99

伙伴责任

指标	2016年	指标	2016年
公司责任采购的比率 (%)	100	战略合作协议签订数 (份)	17
供应商通过质量体系认证的比率 (%)	100	重大负面舆情处理数 (件)	0

公共责任

指标	2016年	指标	2016年
慈善捐助总额 (万元)	710.90	参与公益活动人数 (人次)	2153
开展公益活动次数 (次)	141	全年公益活动时长 (小时)	2715.30

EHS 责任

指标	2016年	指标	2016年
工伤事故发生数 (次)	0	安全应急演练数 (次)	119
员工伤亡人数 (人)	0	安全生产检查 (次)	960
EHS 总投资 (万元)	603.86	综合能源消耗量 (万吨)	541.44
EHS 培训人数 (人次)	8,838	万元增加值可比价综合能耗	0.0166
EHS 培训时间 (小时)	8,528	万元营业收入可比价综合能耗	0.4013
EHS 培训次数 (次)	260		

指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 3.0 之医药行业	页码
前言	报告导读	P1.2-1.3, P1.5
	领导致辞	P3.1-3.2
	关于我们	P4.1-4.3
上篇： 责任专题	责任专题：引领变革，持续升级流通商业模式	M2.5
	责任专题：不忘初心，筑牢应急药品保障体系	S4.11
下篇： 责任实践	一、怀敬畏心，载正气之道	S1.1-1.2
	二、怀赤诚心，载增长之道	M1.1-1.4, M1.6, M1.9, M1.10, S3.8
	三、怀包容心，载共赢之道	M2.1-2.3, M2.8-2.9
	四、怀友善心，载幸福之道	S2.1, S2.3-2.4, S2.11-2.12, S2.14, S2.18-2.20, S2.21, S2.23, S2.27, S2.29-2.31, S2.33-2.35, S2.37
	五、怀热爱心，载生态之道	S3.1-3.2, S3.4-3.5, S3.11, E1.1, E1.6-1.7, E1.1'-1.12
	六、怀悲悯心，载和谐之道	S4.13-4.16
	责任管理	G1.1, G1.3, G2.1-2.5, G5.3, G6.2
附录	未来展望	A1
	关键绩效	M1.2, M1.4, M2.9, M2.11, M3.4-3.6, S1.4, S1.7
	指标索引	A3
	意见反馈	A4

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润医药商业集团 2016 年社会责任报告》。为了不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮 寄：北京市东城区安定门内大街 257 号

您的信息	
姓 名：	联系电话：
工作单位：	传 真：
职 务：	E-mail：

选择题（请在相应位置打√）

选 项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 本报告全面、准确地披露了华润医药商业集团对经济、社会、环境的制度、措施、绩效？	<input type="radio"/>				
2. 本报告对利益相关方所关心问题有所回应和披露？	<input type="radio"/>				
3. 本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？	<input type="radio"/>				
4. 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？	<input type="radio"/>				

开放性问题

本报告最让您满意的方面是什么？

您认为报告中还需要增加哪些内容？

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？