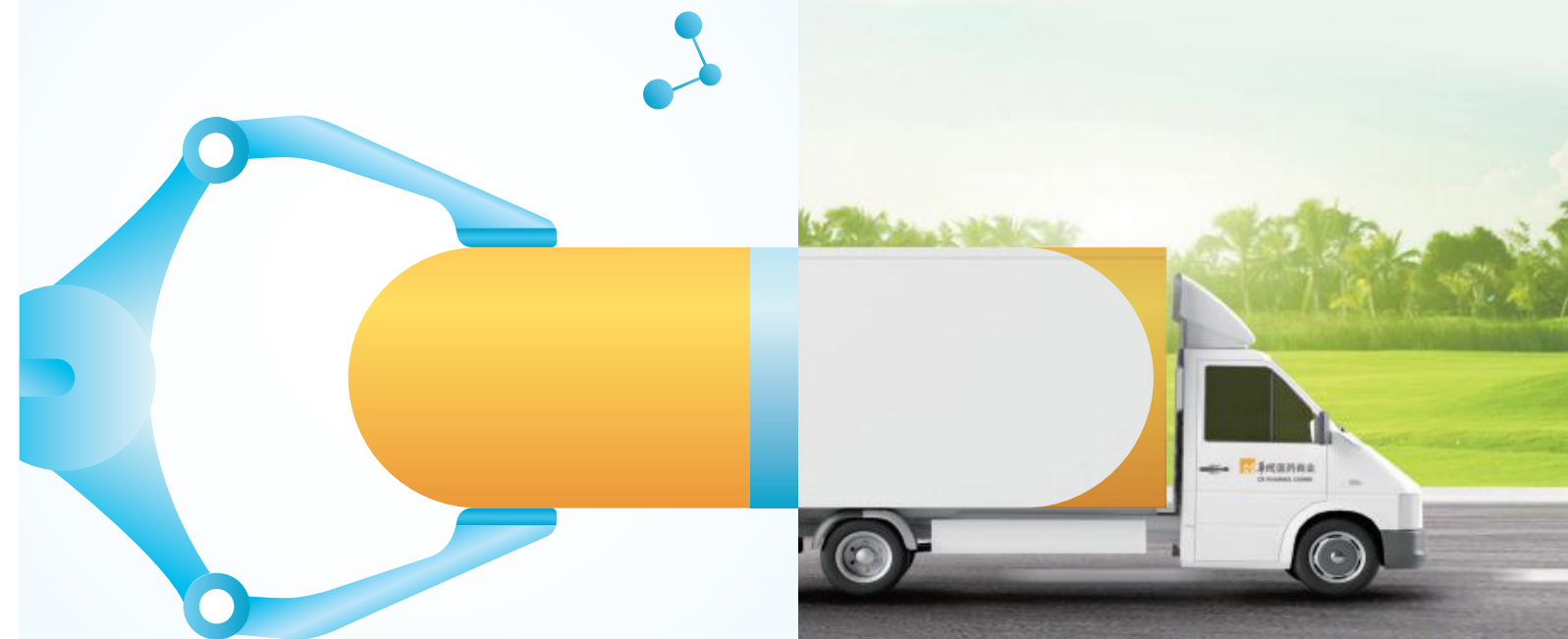


为美好 而来

华润医药商业集团有限公司 — 2019 社会责任报告





报告说明

组织范围

本报告涵盖华润医药商业集团有限公司及下属公司。为便于表达，在报告的表述中分别使用“华润医药商业”“公司”“我们”等称谓。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为2019 年1 月1 日至12 月31 日，部分内容可能超出上述范畴。

发布情况

本报告为华润医药商业集团有限公司发布的第四份社会责任报告，公司通过主动发布报告公开向社会披露经济、社会和环境信息。

内容说明

本报告不存在虚假信息、误导性陈述，华润医药商业保证内容的真实性、准确性和完整性。本报告引用的数据为2019 年最终统计数据，报告披露的金额均以人民币计量，特别说明的除外。

参考标准

报告编写立足行业背景，突出企业特色，力求符合业界同行的可持续发展信息披露相关标准。重点参考的报告编制标准包括：

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任指导意见》；

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》；

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》；

《2010 中国医药流通企业社会责任指南》；

《华润（集团）有限公司社会责任工作管理办法》。

获取方式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在华润医药商业集团有限公司网站http://www.crpcg.com/shzr_17813/shzrbg/ 社会责任专栏下载浏览。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系部门：华润医药商业集团有限公司办公室

通信地址：中国北京市东城区安定门内大街257 号

E-mail：crpcgbgs@crpcg.com

目录

Contents

报告说明	03
领导致辞	05
责任聚焦	07

“疫”不容辞 打赢“新冠”攻坚战	07
华润医药商业与SDGs	17

走进华润医药商业	65
未来展望	75
附录	77

关键绩效表	77
评级报告	80
指标索引	82
意见反馈	83



上篇：沁润本心·美好之源 Wonderful Origin

企业治理有良方	23
聚力主业有专攻	29
用药安全有把关	35
卓越员工有成长	39

专题故事：多项全能的“润药商业人”	43
-------------------	----

下篇：药通天下·美好之志 Wonderful Ambition

共享价值有作为	47
关怀备至有温度	54
安全环保有绿意	59

专题故事：解决家门口的用药难	63
----------------	----



LEADER'S SPEECH

领导致辞

岁月不居，时节如流。2019年，是新中国成立70周年，也是华润医药商业发展最不平静、充满挑战的一年。面对医改政策深入推进、行业整合不断加剧等严峻形势和挑战，华润医药商业紧紧围绕“强能力、稳发展、重创新”的年度工作主题，开拓进取、稳中求进，两万多润药商业人用辛勤汗水与智慧，实现主要业务指标继续增长，提前一年达成十三五战略目标，创下发展的里程碑！

这一年，我们坚持“做实、做强、做大、做好、做长”的发展理念，实现主营药品业务保持稳健增长。我们积极响应国家战略，坚持做强做优主业，扎实推进创新驱动发展。器械创新型业务模式逐步探索，行业影响力初现；零售业务创新业态试点有所突破，专业能力持续提升；构建多级进口体系，进口规模增长符合预期；互联网+业务持续发力，交易额再创新高。

这一年，我们聚焦专项整改，强化组织管控，优化公司治理，积极提升医药服务保障能力，为大健康服务拼尽全力。我们全面推进依法治企，大力开展风险客户治理和地市巡查，持续严控质量和安全风险；我们实现WMS、ERP系统100%全覆盖，为管控一体化夯实基础，为高质量发展赋能增效。

这一年，我们认真履行政治责任和社会责任，展示红色央企责任担当。我们践行初心使命，开展多层级的主题教育，切实履行党委主体责任，强化政治监督，持续推动两个责任落地；我们送文化下基层，将个人成长与祖国发展同频共振，弘扬红色文化，激发爱国爱企爱岗共鸣；我们全面加强责任管理，率先推出医药流通行业社会责任报告标准，为行业积极履行社会责任发挥先锋表率作用，为社会治理贡献润药商业方案；我们持续提升履责能力，携

手合作伙伴、客户、员工、股东等利益相关方同心筑梦、同向同行，用心打造可感知、有温度的润药商业责任品牌，用实际行动促进经济、社会、环境协调发展。

当我们满怀希望的迈入 2020 年时，新型冠状病毒在武汉出现，并迅速在全国所有省、市、自治区蔓延，给全国人民的生命健康带来严峻考验。在这场疫情防控狙击战中，我们严格执行中共中央、国务院对疫情的重要批示，全力做好抗感染药械商品的供应保障。我们第一时间成立应对疫情领导小组，统一指挥，集中资源，统一调配，做到“全国一盘棋”。我们第一时间筹措物资，将源源不断的口罩、防护服、隔离衣、消杀用品等防疫所需的药械产品运入湖北，有力支援湖北的物资储备；我们在保障湖北重灾区的同时，全力以赴保障全国各地的药械供应，分布在全国 89 个地市的近 700 家零售门店坚守服务，满足民众的购买需求；我们在国内防疫产品采购货源异常紧张的情况下，积极开拓海外进口渠道，奋力保障疫情物资供应；我们还在国内疫情逐渐平息、而国外疫情蔓延开时，努力开辟出口渠道，向联合国、爱尔兰政府等提供物资，支持国际抗疫战场。我们行动起来，像打赢非典保卫战那样做好此次疫情的物资供应保障，这是我们义不容辞的责任。

2020 年，是“十三五”规划的收官之年，也是全面打赢脱贫攻坚战的收官之年。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，面临更加复杂的经营环境，我们将做好充分准备、做好组织管控、做好战略发展，引领管控模式的变革、商业模式的重构及多业态板块组织能力建设的启航，牢记使命担当，以更加昂扬的姿态履行责任担当，为健康奋斗，向未来喝彩，续写更辉煌的篇章！

华润医药商业集团有限公司党委书记、总经理

责任聚焦

“疫”不容辞 打赢“新冠”攻坚战

这是一个不一样的春节
2020 年甫一开年
新型冠状病毒在武汉出现，并迅速在全国所有省、市、自治区蔓延
传染速度之快、波及者数量之众、
对百姓工作生活以及国家经济影响之大都超乎想象
面对武汉的紧急呼救，全国民众的用药防护需求
华润医药商业即刻发声——“我能行，我请战！”
我们刻不容缓、义不容辞地冲锋陷阵
我们践初心担使命，充分发挥主业特长
我们做好紧急物资的采购、调配与销售，严守医用物资质量大关
我们倾尽全力、不计回报与医护人员站在一起
誓为全国人民筑起一道坚固的防疫之墙



截至 4 月 20 日：华润医药商业专项用于防控疫情药械出库量 3.020 亿，总价 37.254 亿元



用于防控疫情药械出库量

3.020 亿



用于防控疫情药械总价值

37.254 亿元

刻不容缓：与时间赛跑



2020年

1月24日

第一时间成立应对疫情领导小组，制定《华润医药商业新型冠状病毒肺炎疫情防控Ⅰ级响应应对处置实施方案》，成立华润医药商业抗击疫情应急物资指挥中心

1月28日

华润河南医药率先将一批口罩、消毒液运抵湖北，拉开总部统一调配、各公司通力协作的序幕

1月30日起

各地公司纷纷组建驰援队，筹措口罩、防护服、隔离衣、消杀用品等防疫药械产品，通过总部统一指挥进入湖北，有力地支援了湖北的物资储备

1月31日

华润湖北医药将价值 300 万元的药械送达即将完工的武汉火神山医院，成为第一个将药械产品提供给火神山医院的公司

2月4日

在武汉雷神山医院建成前夕，华润湖北医药将 1,600 多件物资送抵该院

2月29日

华润广东医药向钟南山院士团队捐赠 300 支托珠单抗注射液，助力医疗前线重症患者救治工作

3月31日

爱尔兰内阁总理瓦拉德卡与李克强总理通电话，并在通话中提到华润为爱尔兰政府采购防疫物资的情况，对此表示衷心感谢

4月14日

华润医药商业北京物流中心将医用外科口罩、医用 N95 口罩、隔离衣、防护服、鞋套、一次性医用帽、呼吸机、红外额温计等共计 2,976 件，767.8kg 抗疫物资，配送至 10 个北京市政府友好城市所在国驻华使馆及首都国际机场



众志成城：上下齐抗疫

抗击疫情无法仅凭地方公司的一己之力，需要集结华润医药商业大家庭全体公司合力，迎难而上、共克时艰。危难时刻，大家一起扛！



全国统筹一盘棋

华润医药商业要求疫情期间各单位在集团统一部署下，做到“全国一盘棋”，所有应急物资要集中资源、统一调配、协同共享。指挥中心统筹营销中心、器械公司、北京物流中心，协调十余家生产企业提供医用外科口罩、防护服、额温枪、干扰素等采购渠道，建立 24 种储备物资采购到

货情况及库存数量日报机制，紧急调研防护用品、医疗设备、治疗用中西药 26 种，并克服春节期间物流大面积停运等情况，协调安排异地储备物资调运。在集团总部的统一指挥下，各地公司有序应对疫情，尽最大努力保障当地物资供应。



疫情防控领导小组扩大会议

抗击疫情的华润湖北医药人

800 多名

专项用于防控疫情药械出库量

8,461 万

专项用于防控疫情药械总价值

3.422 亿元

援鄂物资强保障

湖北是此次疫情的重灾区，武汉则是重中之重。华润湖北医药勇担重任，尽最大能力保障武汉、湖北的防疫药械所需。华润湖北医药作为武汉市、湖北省的应急物资储备单位，积极履行责任，800 多名华润湖北医药人从武汉出现疫情的第一刻开始，就放弃休息，全身心投入到抗击疫情的战斗中，在火神山、雷神山及各大方舱医

院的医药物资配送中，走在同行业的最前面，既是全国第一个将药械产品提供给武汉火神山医院的公司，也在第一时间将防疫物资送抵武汉雷神山医院。截至 4 月 20 日，湖北全省内公司专项用于防控疫情药械出库量 8,461 万，总价 3.422 亿元。有力地支持了湖北的疫情抗击战。



华润医药商业配送武汉抗疫物资

筑起全国保障线

相比 17 年前的非典，此次疫情波及面更广，全国所有省、市、自治区均发现确诊病例。在集团统一部署下，全国各地公司都快速投入战疫，做好湖北重灾区之外其他地方的药械保障工作。

防疫物资供给及时到位，华润河南医药克服重重困难，20 天内供应了系内 132 家 BU/平台/子公司，供应防疫物资 28 个品规，200 多万医用外科、医用防护口罩，3,000 多套防护服、5,000 多套隔离衣、2 万多件消杀产品，为全国人民筑起一道防护生命健康的“保障线”。

为确保每个医院及系内商业公司的

华润河南医药供应防疫物资

28 个品规

供应医用外科、医用防护口罩

200 多万个

供应防护服

3,000 多套

供应隔离衣

5,000 多套

供应消杀产品

20,000 多件



华润河南医药驰援武汉抗疫物资



18 省 89 个地市

近 700 家零售药店快速响应

持续坚守零售店

零售药店是直接为消费者面对面的阵地，华润医药商业在全国18个省89个地市近700家零售药店快速响应，坚守一线保供应。

在北京，医保全新紧急联系货源，开启绿色通道；在河南，药房员工每天接待上百个顾客，测量体温、询问病史，向民众宣传防疫知识；在江苏，

苏州礼安、昆山同德堂等220家门店全部坚持营业；在重灾区武汉，武汉三九公司在封城、公交地铁停运的情况下，依然坚守在销售一线，为稳定武汉市民情绪贡献自己的力量；在山东，200余家零售药房保供应、稳物价，青岛众生大药房对近500个品种大降价。



武汉三九公司岱家山药店疫情期间坚持营业店员

开拓进口新渠道

面对国内防疫产品采购货源紧张、各地物资告急，华润医药商业全力联系境外生产企业、积极拓展海外进口渠道，与美国、日本、法国、加拿大等多家渠道供应商取得联系，持续关注采购清单及相关贸易进口，在保税库为进口物资提供存放场地。华润（辽宁）医疗器械全力寻找海外资

源，协助地方政府完成境外物资采购及清关，第一批境外采购医疗物资于2月4日完成通关并送抵当地疾控部门；华润广东医药积极配合广东省政府发出的紧急进口指令，仅用不到5天时间就将境外采购的应急防疫药品送达广州。

政府储备显担当

华润医药商业多年承担着北京市政府药械储备职能，时刻准备以实际行动为抗击疫情提供坚实有力的物资供应保障。

疫情发生以来，华润医药商业多次参加北京市药监局“关于药械应急储备工作”的紧急会议，自1月21日开始就投入到协调组织药品、器械、消毒用品等物资货源的紧张工作中，在3天内即完成60%的北京市临时新增药

械政府储备任务、21%的新增器械达标储备要求。截至2月29日，北京大区接收储备调令1,800余条，协调物流中心为全市16个区县，170余家二级以上医院，230余家社区中心，以及各疾控中心、急救中心，政府机构、各区县药店等，配送防疫医疗器械共计256.54万件，其中自采器械物资金额共计1,337.73万元。

截至2月29日，北京大区接收储备调令

1,800 余条

配送防疫医疗器械共计

256.54 万件

自采器械物资金额共计

1,337.73 万元



北郊库员工搬运抗疫物资

北京物流中心累计派出车辆

96 车次

配送防护服

18,000 件

配送护目镜

12,000 副

配送防护口罩

89,490 个

配送医用手套

1,200,000 只

北京物流中心按照北京市药监局指令，先后接收3批来自联合国儿童基金会捐赠的防疫物资等，全体配送人员昼夜奋战，将国际援助物资及时配送至北京小汤山医院、地坛医院、协和医院、朝阳医院、市疾控中心、市急救中心和社区卫生服务中心等130余

家各级医疗机构，累计派出车辆96车次，共计配送防护服720箱18,000件，护目镜60箱12,000副，防护口罩195箱89,490个，医用手套1,200箱1,200,000只。



北京物流中心按指令配送来自联合国儿童基金会捐赠的防疫物资



截至 2020 年 5 月 6 日，
华润医药商业出口抗疫物资合计

3.366 亿元

其中包括防护服

50 多万件

包括口罩

500 多万个

包括手套

2,000 多万副

此外，北京物流中心助力北京市政府向葡萄牙里斯本、德国柏林、科隆、法国巴黎、巴黎大区、巴基斯坦伊斯兰堡、韩国釜山、西班牙马德里、



向伊朗驻中国大使馆紧急配送抗疫物资
驰援伊朗德黑兰市抗击疫情

里、马德里自治区、意大利罗马等 10 个友好城市所在国驻华使馆配送捐赠防疫物资。



助力北京市政府向友好城市所在国
驻华使馆配送抗疫物资

驰援海外同风雨

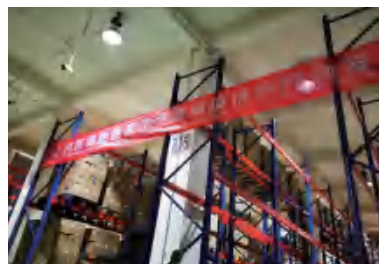
随着全球新冠肺炎疫情持续蔓延，华润医药商业接到爱尔兰、北爱尔兰等多个国家和地区政府机构的物资采购需求计划，公司本着“风雨同心”的理念，紧急组织国内货源、筹措调配物资、妥善安排出口，全力驰援国外。

公司高度重视防疫物资的出口工作，成立防疫物资国际业务出口指挥中心，抽调法务、质量、财务专业人士，摸清国际贸易规则、严格审核法律风险点、把握产品质量关。同时，专门成立爱尔兰及北爱尔兰项目组，遵循“只从国内定点厂家采购、只对境外政府机构贸易”的原则，出口物资均在中国医保商业协会指定的生产供应商名录中统一采购，产品质量标准必须符合国内 GB 和欧盟 CE 双标准认证，严格按照国

家商务部、海关总署及药监局要求履行物资出口程序。

对华润系内海外兄弟单位及战略合作伙伴，华润医药商业亦高度关注，通过直接投运或在当地合作伙伴调配运送等渠道，第一时间向泰国长春置地、西班牙华创、荷兰喜力啤酒等单位运送 4 万余只防护口罩、超 5,000 副手套及护目镜等基础防护物资，确保华润海外兄弟单位生命健康。

截至 2020 年 5 月 6 日，华润医药商业向爱尔兰、比利时、韩国、泰国等国家和地区出口抗疫物资总价 3.366 亿元，其中包括防护服 50 多万件，口罩 500 多万个，手套 2,000 多万副等。



驰援爱尔兰



驰援比利时

义不容辞:我为你而战

在这场战役中，润药商业人迅速从普通员工化身为抗疫战士，主动请缨、放弃休息，全身心投入到疫情防控当中。身在疫情重灾区的我们，心有多害怕，责任和胆量就有

多大；身在非疫区的我们，千里奔驰送物资，只为快一点再快一点，争取保护更多民众挽救更多生命……我们将坚守到抗疫全面胜利的最后时刻，凡有需、必请战！



紧急调运 N95 口罩



运送抗疫物资

义不容辞:我为你而战



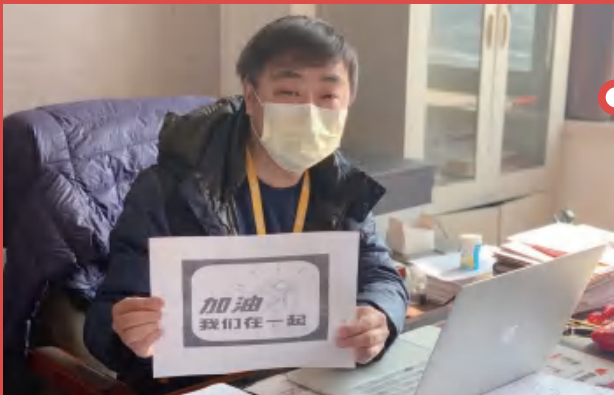
克服恶劣天气如期交付抗疫物资



搬运抗疫物资



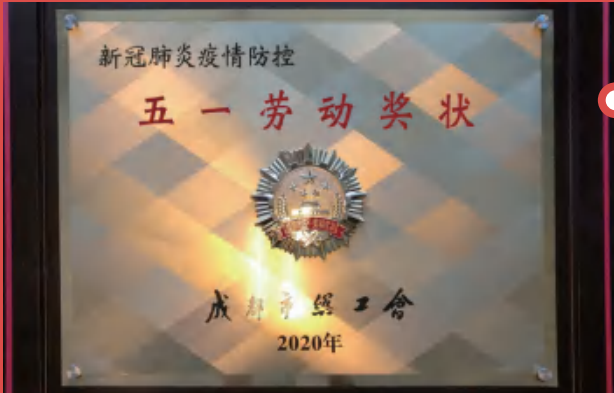
连夜上架抗疫药品



打印应援口号为武汉加油



华润广东医药向钟南山团队捐赠药品



华润四川医药获新冠肺炎疫情五一劳动奖状

“虽然我已经连续值了三个夜班,但只要我一想到疫情的严重程度,想到许多白衣英雄自愿奔赴武汉疫区,我就觉得自己做的太少。”

——华润医药商业北京大区 员工

“我是土生土长的武汉人,是一名党员,这个时候更要冲在最前面。有华润医药商业集团作后盾,有器械的兄弟们全力支援,我非常心安。接下来要面对全面复工、大学生返校,生活秩序恢复,还没有到松气的时候。华润湖北威克依然要坚守,直到全国所有数据都清零。”

——华润湖北威克医疗器械有限公司总经理 李瑛

“我觉得特别感动,我们拥有一支特别能战斗的队伍,虽然身处疫情重灾区,大家没有考虑个人安危,争先冲在前面。我们有人5天奔波4,000余公里,配送3,000余件防疫物资,有人彻夜不休保障医院供应,还有人在连轴转后依然喊出‘我能行,我请战’。”

——华润湖北医药党委书记、总经理 王勇



春节延长假期刚结束,华润医药商业就在保证复工员工隔离到位的前提下,第一时间安排员工返岗复工,及时为物流配送一线员工提供支援,并做好后援保障工作。随着国内疫情防控进入“外防输入、内防反弹”的关键阶段,在继续严防疫情的基础上,各行各业都在积极推进复工复产,华润医药商业下属多地企业积极创造有利条件,为全社会复工复产提供稳定可靠的医药物资保障。

责任聚焦

华润医药商业与SDGs

2019 年是联合国 2030 可持续发展议程发布的第 4 年
华润医药商业作为负责任的央企
多年来积极响应联合国可持续发展目标
将可持续发展融入到企业经营的方方面面
与利益相关方携手合作
为 SDGs 的达成贡献华润医药商业力量
坚定不移地为民众的生命、健康保障而努力
竭尽全力提高全体民众的生命质量

不让任何人掉队



华润医药商业行动

· “润·YAO 行动”社会责任品牌项目

· “润健康”扶贫公益行活动

· “健康中国、防治流感、践行责任、保障供应、稳定价格”倡议活动

· “送药上山进岛”便民服务民生工程

· 合理用药大篷车活动

· 2019 年德信行“PAP 患者援助项目”覆盖全国 37 个城市近 600 家药店、95 种药品，全年累计服务患者 12 万余人次

· 2019 年慈善捐赠总额达 968.68 万元，参与公益活动人数达 3,097 人次，公益活动时长达 9,502.8 小时



德信行“PAP患者援助项目”

乳腺癌是中国女性最常见的恶性肿瘤，位居女性恶性肿瘤发病的首位。9 月 5 日，首批患者在华润医药商业青岛德信行大药房获得该药品，帮助乳腺癌患者减轻经济负担



“润·YAO行动”山西站

9 月 29 日，华润山西康兴源医药联合东华苑社区开展“润·YAO 行动”山西站——清理家庭小药箱活动，向居民普及临期药品处理常识等，社区 35 余名居民主动参与此次活动



“润健康”扶贫公益行，来了！

为响应国家号召，积极参与健康扶贫工程，贯彻落实《健康中国行动》，践行央企社会责任，传承华润红色基因，华润医药商业充分发挥资源优势，在2018年“健康扶贫中国行”大型公益系列活动的基础上，2019年开展“润健康”扶贫公益行，持续聚焦健康扶贫公益事业，努力为打赢脱贫攻坚战做出应有贡献。活动以公益医疗车作为活动的重要推进形式，将70个活动站点串联成为整体。医疗

车从山东出发，跨越7个省份，以国家卫生健康委定点扶贫县以及北京、天津、河北、山东、河南、陕西、安徽等省份贫困或相对贫困地区为主要站点，进入乡镇、农村深入开展健康扶贫公益活动。公益医疗车每到一地，都与基层医疗机构共建基层医疗体系，开展指导乡村用医用药、专项疾病筛查、基础体检、疾病治疗与预防、普及健康知识等惠及百姓的一系列公益活动。



“润健康”扶贫公益行暨党建基地奠基仪式



“润健康”扶贫公益行公益医疗车始发

手牵手迈向明天

华润医药商业行动



· 2019 年员工劳动合同签订率

100%

· 保证公平雇佣，杜绝国籍、性别、年龄、种族、宗教、孕残的歧视行为，女性管理者比例 41.4%

· 持续开展“新锐计划”“蓄锐计划”“精锐计划”人才培养

· “E 家医 - 医养药健康平台”项目荣获中国医药商业协会 2019 年度“药品流通行业创新发展案例最佳案例”

· “医院药品供应链智能一体化平台（润 E 链）”项目荣获中国医药商业协会 2019 年度“十佳供应链服务创新案例”

· “处方流转—润药·E 药房”项目被评为华润创新加速营第三期优秀创新项目

· 参与商务部药品流通行业“十四五”发展规划编制及“十三五”发展规划评估工作

· 2019 年与 46 家中外企业签署战略合作协议

药品供应链管理一体化

华润广东医药成功拓展多个第三方商务服务及第三方物流一体化服务项目，先后与阿斯利康、上海罗氏制药等达成三方物流合作，通过“量体

裁衣”式的设计，制定出以合作客户为导向，低成本、高效率的物流方案，为合作客户在竞争中取胜创造有利条件



华润江苏医药新建物流仓库

守护那一抹绿色

华润医药商业行动



· 2019 年 EHS 总投资

¥ 606.112 万元

· 拥有新能源厢式货车 20 余辆，同比增幅为 100%

· 持续推动绿色运营

· 严格废弃药品及包装材料处置，循环利用包装材料

· 优化送货路线及车辆装载，降低车队能源消耗

· 开展节能宣传周、低碳日主题环保活动

主动使用清洁能源

华润衢州医药南孔分公司重视对清洁能源的应用，专门引进管道天然气，淘汰传统旧式燃油炒药机，极大减少了能耗成本，有效降低污染物排放





沁润本心 美好之源 *Wonderful Origin*



企业治理有良方 / 23

聚力主业有专攻 / 29

用药安全有把关 / 35

卓越员工有成长 / 39

专题故事：多项全能的“润药商业人” / 43

加强党的建设

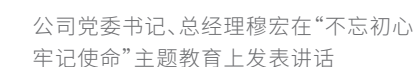
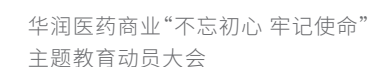
华润医药商业以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,积极履行全面从严治党主体责任,着重从组织建设、队伍建设、制度建设等方面,推动党的建设融入公司经营管理各个方面,充分发挥党建工作的引领作用,为企业改革发展提供有力组织保证。2019年,公司在持续强化政治建设、推进基层组织建设、落实党管干部原则、激发群团组织活力等工作的同时,启动党建基地建设、推行支部工作法、打造联合党日活动品牌等特色工作,实现党建创新发展。

2019, 我们的成绩

30,000 余册

2019年,根据华润集团党委统一部署,公司先后分两批开展“不忘初心、牢记使命”主题教育,全系统共197个党组织、2,600余名党员参加主题教

育；各级党组织共开展理论学习830多次，参与8,400余人次，党组织书记讲党课160多场次，检视、整改问题2,400多条。其中，第一批主题教育共有196名经理人参加，非党员干部80人，实现了公司直管经理人全覆盖；公司创新提出“五个一”要求，即坚持每日一读、组织一次专家授课、开展一次学习讨论、举办一次学习心得展览、办好一个微课堂，成为推进第一批主题教育的重要抓手，取得较好效果。在完成华润集团第二批主题教育“九个一”规定动作的同时，以党建阵地建设作为“自选动作”，把“党建书苑”作为党建阵地的重要载体，推动各级党组织建成“党建书苑”114个，配备图书3万余册。



加强纪检监察组织队伍建设,持续提升业务能力;建立起纪检监察与各业务监督主体沟通协调工作机制,实现信息共享、问题互通,拓宽线索来源,形成协同合作工作格局;加强警示教育,深入开展“廉洁教育下基层”活动,利用新媒体创新纪检监察警示教育宣传渠道,让廉洁从业内化于心、外化于行。



参加华润集团警示教育大会



华润河南医药参观河南廉政文化教育馆

2 次

为进一步推动党的领导融入公司治理，规范“三重一大”事项决策，2019年，公司修订“三重一大”决策制度，并新订了权责运行手册；积极推动各省级公司/直管利润中心建立健全“三重一大”决策制度及权责运行手册，以及党组织、董事会、办公会等决策主体议事规则，确保党组织、董事会、办公会等决策主体对“三重一大”事项充分审议、集体决策，为党组织充分、规范参与企业重大决策奠定基础。

法律事务工作体系，健全法律审核与法律风险管控工作机制，全面提升依法治企能力和法治建设水平；开展多层次、多样化的守法合规宣传教育，在法律合规年度工作会议、中期经理人会议上开展守法合规培训教育，组织召开公司全系统普法培训活动和总部业务部门、下属公司法律风险、合规主题培训，营造浓厚的企业法治文化，全面提升全员法治素质，增强依法规范管理能力。2019年，守法合规培训覆盖率达100%。

A wide-angle photograph of a large conference hall. The audience, consisting of many people in business attire, is seated in rows of white chairs, facing a stage. The stage features a large blue backdrop with white text in Chinese and English. The hall has a high ceiling with recessed lighting.

中期经理人守法合规培训

案例 弘扬宪法精神,推进国家治理体系和治理能力现代化

12月4日，在第六个国家宪法日来临之际，华润医药商业法律合规部组织各省级公司开展“弘扬宪法精神，推进国家治理体系和治理能力现代化”主题活动。组织总部全体人员在华润大学APP学习宪法相关知识并完成在线答题，学习内容紧跟2018宪法修改热点、十九届四中全会相关重要论述等内容，传达最新宪法相关知识。各公司通过宪法法律培训、观看宪法宣传片、张贴海报、竞赛问答等多种形式开展活动，营造了浓厚的法治宣传氛围，增强了公司员工的宪法意识。



宪法宣传日活动



强化风险管控 >>>>>>>>>>>>>>>>

华润医药商业持续推进风险管理和内控评价体系建设。2019年,公司全面开展风险评估及应对、内控评价及缺陷整改工作,对总部及15个省级公司、13个直管利润中心共163家单体公司进行内控评价,对总部六大业务单元、十个职能部室及下属29家省级公司和直管利润中心开展风险评估;将风险管控与公司经营管理融合,探索开展投资并购专项内控评价项目,在原投资管理模块内控标准基础上,编制6个二级流程、15个三级流程及47个四级



零售板块启动内控标准制定工作



华润吉林医药“以练代培”项目

案例 华润医药商业财务共享中心揭牌啦！

7月22日,华润医药商业财务共享中心正式揭牌!这是支持公司业务发展、实现财务转型的重要财务管理平台,它的揭牌标志着公司财务管理模式逐渐从“传统型财务职能”向“价值型财务职能”转型。



财务共享中心

财务共享模式把分散在基层的基础业务集中到财务共享中心统一处理,通过建立统一信息标准和管理流程,把基层财务人员从繁杂的基础性、事务性业务工作中解放出来;通过系统控制,提高核算效率及服务质量。启用该模式后,财务人员更多专注于业务财务,参与到业务前端管理,为业务决策提供支持,提升企业价值创造。同时,将有效加强财务集约化管控效果,强化政策执行效率,通过风险管理的顶层设计,统一风险管理政策,为公司带来管控的提升。

2019 年,公司拥有物流中心

178

拥有保税仓

4 ↑

总仓储面积达

115.88 万平方米

拥有物流运输车

2,425 辆

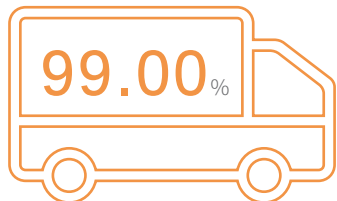
拥有冷链用保温箱 / 冷藏箱

3,728 

冷藏和专用设备达标率为



物流中心及时送达率达



2019 年,德信行零售含税销售
累计达

51.87 亿元

聚力主业有专攻

提升业务硬实力 >>>>>>>>>>>>>>>>>

领先智慧物流

华润医药商业专注于现代化医药物流水平的提升,持续加强物流基础设施和物流信息化建设,不断完善物流网络布局,积极搭建现代化、专业化、集约化的医药物流网络,形成国内领先的智慧物流服务体系。2019年,公司拥有178个物流中心和4个保税仓,

总仓储面积达115.88万平方米;拥有物流运输用车2,425辆,冷链用保温箱/冷藏箱3,728个,冷藏和专用设备达标率为100%;在全国29个省/市/自治区布局物流中心,及时送达率达99.00%。

案例 打磨我们的物流硬实力

早在2003年，华润医药商业就建成了行业内领先的现代医药物流中心，实现信息化拣选、自动化传输，掀起了医药流通领域的管理变革。多年来，公司从未停止物流体系建设的创新步伐，持续打磨物流“硬实力”，在物流模式上打出润药商业品牌。

“多仓协同”模式：华润湖南医药统筹全省所属的仓储和配送两大资源体系，创新推出多仓协同一体化运营模式，解决了总仓和分仓资源分配不均衡、利用不充分、仓仓之间不协同、“最后一公里”配送难等问题，开创了湖南省医药物流行业在

多仓协同“总订单分仓存储配送”的先河。

多地设仓 双向物流:华润(辽宁)医疗器械有限公司积极响应国家药品监督管理局规范医疗器械经营企业跨行政区域设置库房备案程序等政策,在黑龙江省哈尔滨市、吉林省长春市成功增设两处地址,承接两地非体外诊断试剂的存储及配送业务。多地设仓大大提高了库存周转效率,为公司骨科业务的发展提供了强有力的支撑。哈尔滨库自办证后第一天便生成订单23笔,订单额约85万元,长春库房生成订单43笔,订单额约65万元。

专业药品零售

华润医药商业秉持“以客户为中心”的大健康经营理念，持续打造具有竞争力的专业化DTP+HAP服务体系，积极探索互联网+医药零售服务创新，不断提升专业化服务水平，为顾

客提供安全、有效、经济、便捷和关爱
的全渠道健康服务。2017年经华润集
团许可，将“德信行”品牌作为华润医
药商业零售品牌使用，2019年德信行
零售含税销售累计达51.87亿元。

在全国 21 省 108 地市拥有 686 家零售药房



DTP+HAP 药房全国布局有 20 个省 76 个地市近 175 家门店,在 DTP 自建药房建设领域走在行业前沿



12 家门店荣登 2018-2019 年中国药店单店百强榜,其中青岛德信行惠友大药房有限公司以年销售额 4.7 亿元荣登榜首



慈善援助药房网点覆盖 37 个城市,2019 年服务患者 12 万余人



案例 18 家专业药房获“特药药房标准”达标授牌

6月28日-30日，中国医药商业协会召开“2019年中国医药零售行业年度大会暨第一届中国专业药房发展论坛”，公布了全国第一批60家“特药药房标准达标门店”名单并举行授牌仪式，德信行旗下的18家专业药房获“特药药房达标”门店称号。

作为行业领先企业，德信行专门成立“特药药房达标项目组”，积极辅助系内药店通过达标检查。3月，广东德信行大药房旗舰店以391分高标准通过首批《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》达标认证，并在全国首批200多家报名参加认证的药店中被指定作为达标现场认证模板，全程跟拍现场认证过程，纳入特药达标宣传短片，进行全国推广。



德信行 18 家专业药房获“特药药房标准”达标授牌

夯实器械业务

2019 年,公司 SPD 规模达

40 家

销售业绩突破

137 亿元

与 2018 年相比增长率达 54 %



华润医药商业成立医疗器械公司,积极开展上下游合作,与国内外多家知名医疗器械原厂合作,为医务工作者与病患提供服务;在全国范围内开展区域检验中心业务及SPD业务,成为医疗改革形势下医疗器

械业务模式创新的典范。2019年,公司SPD规模达40家;医疗器械业务在IVD诊断试剂、骨科耗材、护理耗材、普通耗材、医用设备等7条专业线销售业绩突破137亿元,与2018年相比增长率达54%。

案例 医万象·润物汇

3月21日,华润(辽宁)医疗器械有限公司的创新项目“医万象·润物汇”正式入驻辽宁省人民医院,为医院建设24小时数字化第三空间,结合零售、咖啡、水果、鲜花、休闲、文化教育及健康产品等,打造医院里的休闲文化长廊。

该项目以医疗器械服务为主体展开综合产品零售的小微综合体,以服务患者、医务人员为目的,打造更优质、更贴心的服务门店。门店设置器械产品销售、器械产品体验、器械产品服务展示等模块化区域,同时建立患者档案,根据不同情况提供对应的服务,并不

定期组织专业的医疗培训,设立24小时销售无人柜及拥有专业医疗知识人员的讲解,为患者解决盲区难题,形成线上线下联动,以求零距离沟通,进行门户送达服务,为患者提供更舒适化的环境和专业医疗器械服务。此外,配套咖啡、便利商店、书吧等,综合性地满足医务人员、患者的基本生活及更深层面的精神需求。项目的落地为华润医药商业器械业务开辟了新的销售模式,为客户提供了医患联动的服务体系,实现公司主营业务在医疗机构中的服务延伸,建立起医院-患者-华润医疗器械为三立面的零售服务。



医万象门店



配套花店

拓展国际业务

2019 年,进口业务实现营业收入

103.3 亿元

同比增长 35.1 %



新增进口产品

9 个

新签约 PAP 项目

6 个

华润医药商业全面打造集团化进口能力和国际业务中心实体化运营能力,建立国际业务中心总部管控体系,初步形成具有差异化竞争能力的京津冀、上海自贸区和大湾区多层次多口岸进口体系的独特优势,加强系

内公司与进口客户的业务协同,全面提升国际业务能力。2019年,进口业务实现营业收入103.3亿元,同比增长35.1%,年度新增9个进口产品,新签约6个PAP项目。

案例 引进抗肿瘤新品,服务健康中国

3月4日,华润国康(北京)医药与CASI制药战略合作暨全国总经销协议签约仪式隆重举行,此次双方合作,标志着华润国康(北京)医药成为抗肿瘤新产品注射用盐酸美法仑全国市场唯一进口商及总经销商,填补国内市场的空白,为骨髓瘤患者提供更多治疗选择和治愈的可

能。7月4日,完成第一批进口进入保税库,出药检45天后开始销售;7月10日,递交抽检资料,申请开通绿色通道缩短了药检报告时间18天;8月7日,取得药检报告;8月8日,上市销售。截至9月底完成销售额1,588万元。



华润国康(北京)医药与 CASI 制药签订战略合作协议

强化质量管理 >>>>>>>>>>>>>>>

公司依法开展定期质量管理体系内审工作,在质量管理体系关键要素

案例 我是质量排头兵

活动不仅有效激发了广大员工重质量、练技能的热情，加强了各部门间的交流与学习，也检验了相关业务岗位日常工作的水平和成果，检验了质量管理文件的落实情况，质量关键要素、节点、重点的管控情况，为质量指导工作实际提供了平台，对进一步提升公司核心竞争力起到积极的推动作用。



2019 年,公司员工总数

25,841人

劳动合同签订率达



100%

雇佣原则

公司坚持“公平、公正、透明”的雇佣原则，杜绝针对国籍、性别、年龄、种族、宗教、孕残的歧视行为，平等对待全体员工；尊重人权，禁止使用童工，禁止强迫劳动，依法保护员工休息休假权利；按需合理雇佣残疾人，打造多元化的员工队伍。

卓越员工有成长

保障员工权益 >>>>>>>>>>>>>>>>

华润医药商业严格遵守《劳动法》等法律法规，坚持平等雇佣，规范用工管理，完善薪酬福利体系，鼓励员工参与民主管理，切实保障员工权益。

2019 年，公司员工总数 25,841 人，劳动合同签订率达 100%；荣获“猎聘 2019 北京地区‘非凡雇主’”称号。

薪酬福利

公司深入绩效管理体系建设，基于岗位价值、绩效导向、市场对标的原则，建立公平合理、具有市场竞争力的薪酬激励体系；依法为员工提供五险一金、企业年金和补充医疗保险等福利。

民主管理

公司建立以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，全年召开 3 次职工代表大会，宣讲“强能力 稳发展 重创新”主题报告，审议集团合同、企业年金实施方案等；召开 4 次职工代表组长联席会讨论涉及职工利益的制度，确保员工权益落到实处。

助力员工成长 >>>>>>>>>>>>>>>>>>

员工培训

华润医药商业重视人才培养工作，建立并完善由培训管理体系、运营体系、讲师体系、课程体系、评估体系构成的培训体系，推进“新锐计划”“蓄锐计划”和“精锐计划”全方位、分层次、全覆盖的人才培训工
作，坚持精准效能、按需施训，增强培训的系统性、持续性、针对性、有效性。在培训内容方面，重点提升员工的理想信念、思想觉悟、职业道德和综合素养；针对管理人员，注重提

高管理能力、专业水平和职业素养；针对专业技术人员，注重提高专业技术水平和创新创造创业能力；针对工勤技能人员，注重提高职业技能水平和实际操作能力；加强中青年骨干培训，特别是高层次、急需紧缺人才的培训，打造素质过硬的员工队伍。2019年，公司培训员工212,887人次，人均培训时长8.2小时。



“精锐计划”培训



“新锐计划”培训

大赛历时 4 个月，共设医药商品购销员、药师、中药师、DTP 药师、店长 5 个组别，近千名选手历经初赛、复赛层层选拔，最终 30 名选手参加了总决赛。总决赛中每个组别由风采展示、必答题、抢答题和特色项目组成，比赛过程紧张而精彩。经过激烈的角逐，最终五个组别评选出一等奖、二等奖、三等奖和最佳优胜选手并给予表彰，同时，将所有获奖选手纳入德信行技能人才储备库，并优先推荐参加明年的“全国技能大赛”。

职业技能竞赛

华润医药商业积极组织技能竞赛,搭建切磋技艺、交流经验、提高技能、展现风采的平台,营造全员学技术、全员抓业务的氛围,引导广大员工在本

职岗位上钻业务、学技能、长本领、当能手，促进员工整体技能水平的提升，推动公司业务更好更快发展。

案例 技能成就梦想 梦想照亮未来

11月15日，以“技能成就梦想 梦想照亮未来”为主题的华润医药商业零售岗位职工技能大赛总决赛在北京落幕，5名员工从近千名选手中脱颖而出，荣获一等奖“工匠明星”称号。此次技能大赛旨在“比技能、促创新、选人才、助发展”，通过贴近岗位、富有特色的竞赛活动，为广大零售岗位员工提供一个展现职业技能风采的舞台，打通一条职业发展的专业技能通道。



零售岗位职工技能大赛

“技能大赛提升了零售岗位员工的整体技能和水平，使员工的专业技能在全国同行业零售岗位中始终排在前列。技能大赛引导了员工走向科学的、正确的职业规划方向，培养了员工尤其是年轻的新员工不服输、永争第一的信念，让员工在这个过程中感受华润的文化、华润的理念。”

——华润医药商业党委副书记、工会主席 郝忠明

职业发展通道

华润医药商业搭建多通道发展体系,保证职业发展通道的透明和真实,确保员工能够获得清晰明了的职业发展规划,实现员工与公司共

同发展。2019年,公司晋升人数占员工总数的2.3%;晋升人员中,女性占比52.6%。

倾情关爱员工

华润医药商业坚持以人为本,关爱员工身心健康,定期组织健康体检,举办健康知识讲座,引导健康生活理念;重视人文关怀,建立“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”关爱职工长

效机制,加大对困难员工、女性员工、离退休员工的关爱,让员工分享企业发展成果,感受公司的关怀与温暖。2019年,公司投入帮扶慰问金92.149万元,走访慰问员工家庭394户,救助困难员工2,668人次。



华润安徽医药为困难员工提供爱心帮扶



华润山西康兴源医药关爱女性员工



华润内蒙古医药关爱女性员工



华润珠海医药关爱女性员工

平衡工作生活

华润医药商业秉持“快乐工作、健康生活”的文化理念,把员工的和谐幸福视为企业永不懈怠的追求,开展多

彩的文体活动,丰富员工业余生活,为员工营造阳光、健康、幸福、和谐的工作氛围。



华润江苏医药篮球对抗赛



华润江西医药运动会



华润广西医药员工户外拓展活动



华润贵州医药员工下棋活动



华润上海医药员工生日会



华润西安医药拓展提升活动

诚实守信 以人为本 业绩导向 创新发展

——华润价值观



2019年3月，华润集团号召全集团开展“我为华润价值观代言”活动，涌现出一批来自各个岗位的优秀“代言人”案例，我们来看看优秀小伙伴们的风采吧。

翁浩然
华润医药商业 营销中心



以客户为家 “五勤”创高质量服务

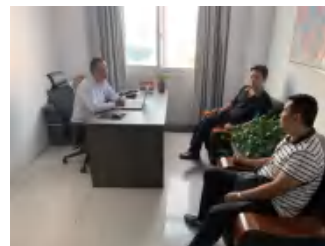
翁浩然以客户为家，通过快速为客户解决药品需求，做到配送及时、反馈及时，在“腿勤、嘴勤、手勤”三勤的基础上，还做到“眼勤、心勤”，善于为客户着想，发现客户潜在需求，不断提升服务质量。在公司推进信息化战略实施的同时，协助北京市朝阳区、东城区、昌平区等多个区域的客户开展了信息化项目建设，顺利实施了多家客户送药上门服务，为基层社区数百位患者实现送药到家常态

化，使“华润医药商业”服务品牌深入患者心中。在接到客户的需求后，不论刮风下雨、不论时间早晚，立即出发，多年来无数次为远郊客户送去急救药品，确保了患者急用。此外，积极开展客户应收风险管理工作，对风险性大的客户进行梳理，压缩回款账期；对销售异常客户及时预警，确保公司资金安全，有效降低了资金风险。

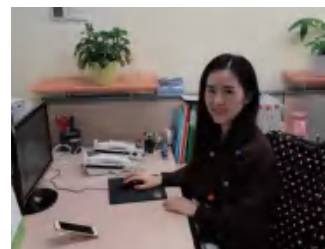
胡昌胜
华润辽宁医药 物流配送中心



孙天海
华润南阳医药 医疗业务部



曾宝霞
华润广东医药 销售支持部



建“无缝”对接专业冷库的“永动机”

将冷链药品从入到出“无缝”对接变为现实。在辽宁省内同行业中没有经验可借鉴的情况下，在网上查阅资料，用营销思维一点点摸索建立经验，并与多家兄弟公司、厂家共同摸索探讨，解决节点问题，画出草图后找专家问询，一遍遍修改力求严谨，关注每一个设计细节的完善，最终选择将冷库收发货站台设计为内置站台，配备充气门封使缓冲间全封闭，采用液压升降平台便于货物装卸时站台与车厢能够吻合连接，从而保证冷链产品从收货入库、储

存、拣选出库、装车各环节在GSP要求的2-8℃温度下规范进行操作。主张合理利用现有库区资源，将新冷库位置定于高架库内，可使新建冷库高度由原有冷库高度2.6米增加至5米，有效利用占地面积，使冷库存储空间最大化，保证冷链品种储存量。正是他对细节的执着和用心的学习，1,100立方米的恒温冷库终于得以建成，成为辽宁省内首家拥有最大的“无缝”对接的专业冷链仓库的医药公司，建成后为公司带来了近7亿元年销售规模。

急客户所急 业绩寻突破

面对客户“质量第一、信誉至上”，工作期间时刻对客户报以诚信之心，真心诚意的对待客户。遇到医院紧急急救所需药品配送时，“急病人所急、急医院所急”，安排专人跟进并及时配送，不耽误病人使用，赢得了医院和病人的高度的信任和好评。积极在业绩增长上不断寻求突破口，带领团队布局市场、重点突破，与公司各部门之间保持密切配合，借助公司优势资源，提前筹划，快速

注入，大大地提升了公司在南阳市场的占有率；在原有业务提升方面，利用战略合作厂家资源嫁接和公司优势增值服务项目植入，保持公司基础业务量的持续快速提升。在他的带领下，在销售团队的共同努力下，2019年上半年，医疗与基层两大市场销售额如雨后春笋般增长，整体销售额突飞猛进，超额完成各项任务目标。

业绩、管理两手抓

为应对两票制的来临，强化终端网络建设，拓展第三方零售终端业务。她通过与客户不断询价、报价方式新增终端品种，增加销售额，所负责的连锁客户实现2017年销售额同比增长23%。针对平调及低毛利品种，与客户落实各厂牌的回笼款期并签订相关销售协议，每月及时与客户进行应收账款对账工作。2017年所负责的商业客户平均回笼天数对比2016年缩短6天。用创新思想引领

业务后勤工作，首次组织编制部门岗位说明书，提高了员工的专注度及工作效率；编制业务操作手册，使工作流程清晰化，让新员工快速掌握岗位技能，也完善了部门岗位体系及规范化操作。结合业务实际及风险把控方向不断进行系统及信息优化工作，不断减少公司的风险点，也降低了业务与内勤的沟通成本。

药通天下 美好之志

Wonderful Ambition

🔗 | 共享价值有作为 / 47

🤝 | 关怀备至有温度 / 54

♻️ | 安全环保有绿意 / 59

📖 | 专题故事：解决家门口的用药难 / 63

追求客户满意



提供优质服务

华润医药商业不断完善售后服务管理体系,规范售后服务标准,设置专人负责对内协调资源、对外有效反馈客户;召开业务协调会和经验交流会,集中多部门力量快速

响应和解决售后问题,交流售后服务心得方法;建立客户档案,定期拜访和回访客户,对客户提出的建议与意见制订改善措施,增强客户对公司的信赖度和满意度。

案例 助力新药上市,有华润!

华润医药商业用专业的服务为新药上市一路保驾护航，助力新药第一时间安全抵达患者手中，将具备“更好疗效”“更高治愈率”的新药以最快的速度送达患者手中。2019年，华润医药商业仅用5天时间，完成美国FDA唯一批准的可以有效预防HIV的药物Truvada®（舒发泰）从海关提货及销售，并实现48小时完成口岸药检，创造了首批药品进口与销售效率的全国之最。



助力新药上市

客户信息保护

华润医药商业注重客户信息管理和保密,严格执行各项管理规定,对客户资质信息、人员电话、药用需求、采购流向等全环节加强管理;不断完善网络与信息安全管理体
系,合理设置信息系统人员的访问权限,定期备份数据并

进行测试,防止数据丢失;组织信息安全培训,加强网络信息安全宣传,与全体员工签署《网络安全责任书》,提高员工的信息安全防范意识,防止客户信息泄露。

应对客户投诉

华润医药商业制定《质量投诉管理制度》《质量投诉操作规程》《质量事故报告管理制度》《药品不良反应报告管理制度》等客户投诉管理制度，结合新修订《中华人民共和国药品管理法》建立首负责任制。在实际投诉处理中，认真对待客户投诉意见，详细记录客户需求，及时协同各部门从不同角度解决客户投诉，内部追查投诉原因，对处理结果后续问题进行跟踪，降低客户投诉率。2019年，客户有效投诉率小于0.05%，客户投诉解决率达100%。

2019 年,客户有效投诉率小于

0.05 %



客户投诉解决率达

100%



案例 积极应对投诉 倾力化解问题

2019年，华润普仁鸿（北京）医药有限公司接到石景山医院的质量投诉，称院药库工作人员发现在售的“注射用比拉西坦”针剂外观有块状物黏在琥珀瓶底部，经摇晃也无法移动，并对药品进行停售。该公司第一时间派专人与院方开展积极沟通，联系并督促制药厂家提供

相关专业文件和证据,同时将公司在营的同品种及其他冻干粉针的外观形状进行收集和对比,选出部分样品带至医院,进行现场实物比对,并出具符合《药品管理法》要求的第三方质检报告。最终院方接受了该公司的解释说明,药品恢复销售。

提升客户满意度

华润医药商业开展上下游“满意度调查”，通过调查了解客户对物流配送、药品质量、工作效率、销售服务等方面的评价与建议，为进一步优化客户服务、提升客户满意度奠定良好基础。2019年，客户满意度大于98.81%。

2019 年,客户满意度大于

98.81%



案例 高效办事·热情服务——华益润生大药房桐梓坡路店获得客户赞誉

硼替佐米(齐普乐®)是国产骨髓瘤靶向治疗一线特效药物,由山东齐鲁制药集团有限公司历时6年研制成功并于2018年6月上市。湖南华益润生大药房桐梓坡路店是齐普乐®慈善赠药的合作定点单位,自产品上市以来,该店负责协助患者进行齐普乐®援助项目申请,建立患者健康档案,督促患者及时申报援助材料,定期电话回访跟踪,登记患者用药情况及不良反应,累计发放

赠药2,861盒，帮助罹患多发性骨髓瘤、经济负担能力受限制的患者，恢复正常生活状态，改善生存质量。2月20日，该店收到山东齐鲁制药集团有限公司湖南血液线业务代表送来的一面锦旗，上书：“高效办事，热情服务”，该店全体工作人员勤勉尽责、高效办事的敬业精神与优质服务，赢得了合作客户的高度认可。



赠送锦旗



创新医药供应链服务

2019 年，润药商城累计交易额达

221.9 亿元

华润医药商业致力于成为社会信赖的大健康服务平台，积极创新医药供应链服务，为患者、医疗机构、政府、供应商等提供全方位的服务，打造集医药商品营销、物流配送、供应链相关服务等全链条的开放性平台。2019年，润药云方处方平台项

目推广面向全国铺开，与10家公立医院签约或实现项目落地；润药商城覆盖全国20个省市，累计交易额达221.9亿元，全新推出的“润药白条在线金融服务”有效缓解了终端客户的资金周转问题。

2019, 我们的成绩

华润广东医药荣获 2018-2019 年度医药供应链“金质奖”十佳供应链企业称号

华润安徽医药“医院药品供应链智能一体化平台（润 E 链）”项目荣获中国医药商业协会 2019 年度“十佳供应链服务创新案例”

华润医药商业润药商城项目荣获华润集团最佳创新奖模式管理类铜奖

案例 “润 E 链”——医药供应链服务创新样板

10月25日，在2018-2019年度医药流通行业供应链创新项目颁奖礼上，华润安徽医药的医院药品供应链智能一体化平台（润E链）获“十佳医药供应链服务创新案例”奖，是安徽医疗机构新型医药供应链创新服务模式样板项目。

通过该平台，药品从入院、院内物流、药品调剂直至患者的全过程实现了信息化、数字化、自动化、无纸化、智能化管理，构建起全流程质量追溯体系，确保患者用药安全，提升患者体验感和获得感。

该平台极大降低了医院药品、药学运行成本，促进了医院药品管理的科学化、标准化、精细化，同时助力医

药分家政策进一步落实，切实提升药品供应链整体服务能力，推动医药健康服务创新。



2018-2019 年度医药供应链优秀案例颁奖仪式

供应商通过质量管理体系认证的比例达

100 %

责任采购比例达

100 %

打造责任供应链

华润医药商业恪守诚信经营、公平竞争的理念和方针，营造良好的商业环境。公司不断完善供应商管理实施细则，修订供应商评估制度，对供应商进行客观合理的评价并进行等级划分。强化绿色采购，优先选择符合绿色采购指南要求的供应商，

优先采购节能环保和可回收利用产品。积极倡导供应商履行社会责任，携手上下游合作伙伴共同参与公益活动，加强培训提升其社会责任意识。2019年，供应商通过质量管理体系认证的比例达100%，责任采购比例达100%。



强化战略合作

华润医药商业深入推进战略合作，发挥在市场准入速度、配送服务、渠道覆盖方面的强大优势，加强与上游厂家及国内外优秀企业的合作交流，实现与合作伙伴协同发展、互利共赢。

2019年，公司与东阳光药、北京同仁堂、达因药业、日本Alfresa、日本泰尔茂、迈蓝中国等多家企业及万余厂家建立合作关系。

案例 华润医药商业召开供应商交流会

10月14日，由华润医药商业营销中心举办的“华润医药商业供应商交流会”在北京召开。交流会邀请来自辉瑞、拜耳、阿斯利康、默克、礼来、正大天晴、恒瑞、葛兰素史克、诺和诺德、西安杨森、赛诺菲等42个上游药品生产企业的200余人参加，围绕“DTP药房科研功能的创新探索”“基于4+7等新政下互联网平台赋能基层的市场拓

展”“药企与物流配送方合作模式的创新办法”等话题展开深入探讨。此次交流会有效加强了公司与上游药品生产企业的深度沟通，有助于对优质厂家及品种进行挖掘和引进，对各利润中心的业务发展起到协同支持效果，同时进一步拓展合作新机会，极大加深了合作伙伴对公司的认同感。



2019 年华润医药商业供应商交流会现场



与东阳光药签署战略合作协议



与日本泰尔茂签署战略合作协议



与迈蓝中国签署战略合作协议



与北京韩美签署战略合作协议



与日本 Alfresa 集团签署业务战略合作总括协议

华润医药商业积极举办及参与行业协会活动,搭建了解行业政策、把握行业发展形势、探索行业发展方向的研究、交流、互动平台,引领医药流通行业和谐、创新、自律发展。2019年,向中国药师协会、中华医学学会、国家药典委员会等予以会务支持;举办“2019新政下医药企业

营销趋势论坛”；参与商务部市场秩序司开展的药品流通行业“十四五”发展规划编制及“十三五”发展规划评估工作；在“第四届全球医药供应链峰会”“2019年（第六届）中国医药物流行业年会”探讨行业发展前景、共促医药健康事业进步。



华润医药商业参加第二届进博会



德信行参加首届中国医师公益大会并
发布指南

1月11日,“凝心华润 德信致远”医药零售创新论坛在广州举办。该论坛邀请了相关政府领导、专家学者、医院嘉宾、药企嘉宾及华润医药商业领导等300多名嘉宾参会,紧扣医改新政频出、行业变革加速的时代背景,围绕医药零售创新转型的主题展开深入探讨。通过嘉宾主题演讲及对话环

节,对药品零售探索实践、新医药生态体系闭环建设、未来零售药房的机遇与挑战、医药行业的规制执法、传统模式与互联网医疗处方外配创新项目等议题进行充分交流和碰撞,为探索药品零售创新模式,实施具有行业前瞻性的举措打下坚实基础。



医药零售创新论坛现场

[illegible]

华润医药商业倡导“人品与药品同重”的经营理念，始终以“一切为了人民健康”为己任，克服应急药品“使用率低、有效期短、需提前备存、一般药企备货少”等困难，不计得失地保障政府部门、医疗机构、人民群众的应急药品供应。公司常年坚持 24 小时急救值班制，遵循“快速反

应、质量第一、确保安全、及时到位”的基本原则，持续规范药品紧急配送服务应急管理工作，提高企业应对突发事件的响应能力，为应对社会突发公共卫生事件做出巨大贡献。



华润新疆医药应急药品备货



华润湖南医药参与湖南省药品储备企业联合应急演练

本着对医院救死扶伤工作的倾力援助,对患者生命至上的服务理念,华润医药商业下属各家公司时刻待命,不分昼夜或假期,对医院或患者发出的紧急用药需求迅速响应,与时间赛跑,为每一个生命搭建起快速通道,将应急药品及时送达,践行“拓展医药保健事业空间,提高生命健康保障”的企业使命。

华润河南医药:2月26日19点20分,一名患有血液疾病的14岁女孩,在河北燕达医院化疗后出现心肺砷中毒,急需二巯丙硫酸钠解毒。该公司迅速启动绿色通道,派专人紧急前往廊坊送药,争取了抢救时间,患者最终脱离危险。

华润江西医药:5月29日16点左右,江西省南昌市青山湖区方大特钢公司炼铁分厂2号高炉煤气管道发生燃烧爆炸,当场造成人员1人死亡、9人严重烧伤。该公司接到需求后迅速响应,第一时间将烧伤药品“复方桐叶烧伤油”“磺胺嘧啶银乳膏”送达医院,确保烧伤人员得到及时治疗。

华润湖南医药：6月7日（端午节），该公司接到长沙市中心医院紧急配送电话，一名患者在住院期间急需注射用硫酸多黏菌素B，要求在下午15:30前配送到医院。该公司于12点做好冷链药品出库准备，12:23完成开票审单，12:30开始订单复核与打包装箱，13:52将保温箱装车配送，14:42保温箱顺利送抵长沙市中心医院，到货温度5.4℃。15:30患者顺利使用上了该药品，病情得到有效缓解。

华润亳州中药：“十一”期间接到亳州市人民医院药剂科通知，医院接诊亚硝酸盐中毒患者十多位，急需亚甲蓝注射。该公司接到指令后及时通知仓储部、信息部、运输部，在1小时内把急需药品送到医院。

举办健康知识讲座,服务百姓

2,583 人次

合理用药宣传

公司响应“健康中国”战略,充分利用药学资源和优势,加大与各级政府、行业协会、医疗机构合作,将合理用药理念普及到社区,给予患者持续的非药物生活方式和药物使用指导,提高社区居民的安全用药水平。2019年,开展“润YAO行动”进社区、“合理用药大篷车活动”等活

动,全力解决百姓用药知识不足等问题;德信行组建药学服务志愿团,在20个社区举办合理用药宣传等专题活动28次,举办《心脑血管知识讲座》《秋季过敏性鼻炎知识讲座》等多场健康知识讲座,服务百姓2,583人次。

案例 药学知识大篷车进通州

11月6日,华润医药商业协助北京药学会开展“药学知识大篷车”进社区活动,来到北京市通州区牛堡屯社区卫生服务中心,为上百位周边居民、乡村医生普及“家庭药箱管理”“中药饮片日常应用与真伪鉴别”等合理用药知识,结合乡村居民的用药习惯展开《老年慢性病合理用药》宣讲,详细讲解急救药阿司匹林的服用方法、高血压用药禁忌、骨质疏松症的早

期预防、心脑血管病的自我疗护等。宣讲内容详尽、深入浅出,十分贴近乡村生活实际情况,获得在场村民一致好评,村民纷纷表示受益匪浅。该活动以“药学知识大篷车”为载体,向广大村民推广了专业药学知识,对他们的药品使用习惯形成正确引导,进一步保障用药安全性、及时性,提升生活质量,让美丽乡村因之而更加美好。



北京首都医科大学专业药师为村民宣讲



村民认真聆听宣讲

关爱弱势群体

公司弘扬中华民族传统美德,对老弱病残小等社会弱势群体予以帮扶和照顾,传递社会正能量,建设和谐社区。



华润深圳医药开展敬老院探访活动



华润三门峡医药开展义诊送药活动



华润西安医药参加徒步公益活动



华润江西医药“同心筑梦 与爱同行”公益活动

案例 走近你 星星的孩子

9月24日,华润吉林医药员工组队赴春光康复中心看望生活在该机构的300余名“星星的孩子(自闭症儿童)”,与孩子们亲密接触,一起做课间操、玩拼图游戏、参观学校、表演节目,还向孩子们播放华润集团宣传

片,分享华润人对社会公益的关注和重视。一次简单的探望,拉近了员工与孩子们的距离,让自闭症儿童群体感受到来自社会的关爱和温暖,进一步弘扬“中华大地雨露滋润”的志愿者服务精神,将爱洒向孩子们心间。



与自闭症儿童玩拼图游戏

安全环保有绿意

加强EHS管理 >>>>>>>>>>>>>>>>

管理体系

2019 年,公司 EHS 总投资

606.112 万元

华润医药商业建立具有行业特色、适应性强的EHSQ管理体系，持续加强环境管理，健全环境管理数据指标，优化环境绩效考评机制，走环境友好型医药流通发展之路；落实安全生产主体责任，组织EHS委员

会成员签订EHS责任书，推动EHS要素化管理工作，防范重大安全管理风险，进一步完善危险作业、特种设备等现场作业的安全体系制度建设。2019年，公司EHS总投资606.112万元。

应急管理

华润医药商业着力提升应急管理水平，起草《华润医药商业生产安全应急救援预案(2019)》，建立明确的救援原则，强化事故风险分析与评估，完善应急组织机构及职责；根据事故事件分级及时启动不同等级的应急响应，由对应等级的总指挥负

责协调指挥，将事故事件上报时效要求细化至分钟级；建立社会信息沟通发布机制，依据“四不放过”原则开展事故调查，落实事故责任追究，通过视频会、现场会等方式推进交流分享，强化事故事件管理。



华润内蒙古医药消防培训



华润山东医药开展消防应急演练

EHS宣教

华润医药商业加强规范安全教育和培训工作,通过安全生产法及安全管理制度培训、消防安全知识普及宣讲、安全知识竞赛等方式,提高员工安全素质,防范事故发生,减

轻职业危害程度。积极开展环保培训和宣教,提升全员环境意识,践行绿色发展。2019年,EHS培训覆盖17,596人次。



年度用水量同比下降

5 %

年度用电量同比下降

11 %

节能减排

华润医药商业坚持“绿色低碳、节能减排”原则，制定《华润医药商业集团有限公司节能减排监督考核管理制度》，明确节能减排工作及监督考核要求；积极倡导绿色办公，倡议公司员工节约每一滴水、每一张纸、每一滴油、每一度电，追求“零浪费、零污染”；持续倡导总部及下属公司采购环保产品，加大环保投入，实现节能

降耗，促进人与自然的和谐发展。2019年，华润医药商业总部安定门办公区对复印纸实行计划管理、总量控制，通过“二次利用”“节约打印”等方式节约纸张14,000多张；对废旧硒鼓采取统一回收处理，防止环境污染；改造节能水龙头18个，年度用水量同比下降5%，年度用电量同比下降11%。



华润衢州医药地理式污水处理系统



华润辽宁医药库房加湿节电设备

打造绿色物流

仓库绿色施工运营: 华润医药商业秉持绿色建筑理念, 打造未来物流仓库设施设备。结合地貌情况及场地, 设置雨水收集系统, 减少水资源消耗量; 库内建设优选节能方案, 通过加大建筑保温投入、采用LED节能照明灯具、启用高效空调系统、引入能效管理及监测系统, 最大限度减少用电量和碳排放; 室外工程建设参照海绵城市设计思路, 运用绿植实现空间分隔; 倡导绿色文明施工, 加大扬尘管控, 设置现场水雾系统和污水处理系统, 回收利用固体建筑垃圾, 最大程度实现节能减排。

使用新能源车辆：公司对老旧柴油箱式货车统一执行报废处理，更换汽油配送车辆，积极探索使用新能源绿色车辆。由于医药配送具有时效要求极高、干线配送路途较远、冷链药品温控管理极严的特点，目前主要在市内配送层面推动新能源汽车尝试性落地，同时要求中标的第三方运输单位优先选用新能源车辆配送。2019年，公司在全国自有新能源厢式货车已达20余辆，同比增幅为100%。

废弃药品及包装材料处置: 公司加强完善废弃药品处置全流程, 对需报损或销毁的药品, 由采购部门填报《库存商品处理审批表》, EHSQ部确认过期药品质量状况, 物流中心核实过期药品数量及实物形态, 经部门会签及财务核算后由企业负责人完成审批, 前往具有合法销毁资质的单位进行销毁处理, 做到销毁过程双人监销, 销毁记录由EHSQ部归档。废旧包装材料经确认无法循环利用后, 严格按照环保要求予以处置。

循环利用包装材料：公司在药品拣选、出库包装等环节创新方式方法，提高包装材料的循环利用率。在库内进行拆零药品拣选时，用物流周转箱替代纸箱出库，实现包材循环使用，并减少运输途中的货损，提高客户满意度；全面推广可循环使用的新型冷藏保温箱，实现温度数据可视化、使用次数提高，验证成本降低；将拆零药品的纸箱实行二次利用，作为零散药品的出库包装，破损或规格不满足装箱条件的作为衬垫使用，目前采购包装物与二次利用包装物占比约为4:6。

优化送货路线及车辆装载：公司通过地图大数据优化车次安排，尽量减少重复行车路线和行驶里程数；对同区域线路车辆的重物装载进行均匀化，在满足最大单车装量的同时不超重、不超载；各区域省级公司加强与子公司协同，在正常配送中将需发回公司及周边的货物带回，提高物流效率，降低物流成本；将部分线路外包承运商，外协租赁电动厢车，降低车队能源消耗。



案例 包装材料循环使用难?我们有妙招

华润黑龙江医药在调整公司业务类型后，零货量的增加导致一次性包材使用量增大，客户对纸箱包装质量高，致使纸箱难以回收重复利用。该公司将“如何减少零货包装纸箱使用数量”纳入2019年精益项目，制定统一的封箱标准操作SOP，减少纸箱破损机率，保证包装箱具备二次回收循环使用条件；针对原有小箱、中箱选型的包装操作选择用塑料袋进行封装，并视情

况选用周转箱装箱，降低纸箱及包材用量；对市场其他公司用箱进行调研学习，尝试采用低厚度高硬度的单层纸箱节约用纸；对送货员进行回收纸箱统计，累计一定量予以绩效奖励；采用人员培训、经验分享、回收激励等措施，加大包装箱周转率。2019年，减少纸箱消耗数量23,116件，客户满意度和该公司的品牌效应得到显著提升。



推进环保公益

公司秉持“节俭养德、低碳环保”理念，开展环保培训、宣传、教育活动，号召全体员工从小事做起、从现在做

起,节约每一滴水、每一粒米、每一度电,以实际行动
保护碧水蓝天,促进公司健康可持续发展。



华润广西医药保护邕江志愿公益活动



华润河南医药开展绿城使者志愿服务活动

“要坚持正确的卫生与健康工作方针，以基层为重点，以改革创新为动力，预防为主，中西医并重，将健康融入所有政策，人民共建共享。”
——习近平总书记在全国卫生与健康大会上的讲话

健康，是每个国民的立身之本，也是一个国家的立国之基。随着医药领域改革的不断深化，分级诊疗政策不断推进，政府鼓励构建基层大公共卫生服务体系，实现一街道一中心的社区卫生服务中心建设目标，让社区“小地方”解决更多百姓健康“大问题”。

然而即使在一线城市，社区卫生服务机构的药房仍存在诸多困难，比如药师人员日常工作强度大、药房软硬件设施水平低、药品配给时效性不平等，导致社区卫生服务机构的总体服务能力，远远滞后于基层百姓的用药需求。面对广大群众的现实需求，华润医药商业从2014年开始启动“社区信息化服务创新项目”，正式走上社区信息化创新之路。

在对社区基层卫生服务提出越来越高要求的同时，百姓对“家门口”社区卫生服务中心的依赖程度也日趋攀升。

拓路而来：我们的好成绩



社区信息化服务

与北京 69 家社区中心达成合作，覆盖服务人群近千万
为社区中心配备药品自动化发药设备，持续做好硬件升级
推行药品零库存管理，降低药品积压风险
实现发药窗口零差错率，保证用药安全
减少药师工作强度，拓宽服务范围，提升服务水平



送药到家项目

平均订单响应时长为 2-6 小时
送药到机构、送药到家订单超过 1,000 笔
服务患者覆盖公费、自费、半失能委托
居家养老群众足不出户享受方便高效的专业用药服务
健康数据实时监测，药师在线为患者提供咨询服务



饮片代煎项目

推进建立社区“中药饮片”自动化代煎中心
探索中药材管理、处方管理、中药代煎、配送上门一体化服务
医院 HIS 系统建立虚拟草药房、虚拟草药库
确定饮片代煎业务服务流程
北京市朝阳区小红门社区龙爪树站代煎业务正式开展

持续提升：我们的新布局

2019年，华润医药商业紧扣行业政策调整方向，在社区信息化项目原有架构基础上，拓展升级虚拟库功能，采购功能增加基药占比、缺药登记信息化流程，紧密连接医联体、上下处方联动等。该项目已在多家社区卫生服务中心推广实施。在东城区王家园社区，公司特选定进口全自动

发药机，机器储备药品1万盒，快速发药速度达8-12秒/张处方，占调剂处方总量70%，极大减轻了药师的工作强度，发药机具备自动计划、盘点、补货等多种服务功能，为社区增强药学服务模式的开展奠定了坚实基础。



走进 华润医药商业

关于我们

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 年正式更名为华润医药商业集团有限公司。

公司主要从事医药商品营销、物流配送以及提供医药供应链解决方案服务，主要经营西药制剂、化学原料药、中成药、中药饮片、医疗器械、医用耗材、生物制品、营养保健品等。公司是首批通过国家 GSP 认证的药品经营企业，具有各类药品和医疗器械的进出口资质、医药三方物流经营资质。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，主要服务于全国各级医疗机构、医药商业批发企业和零售药店。

公司以信息化支撑全部业务流程和管理,建有全国首

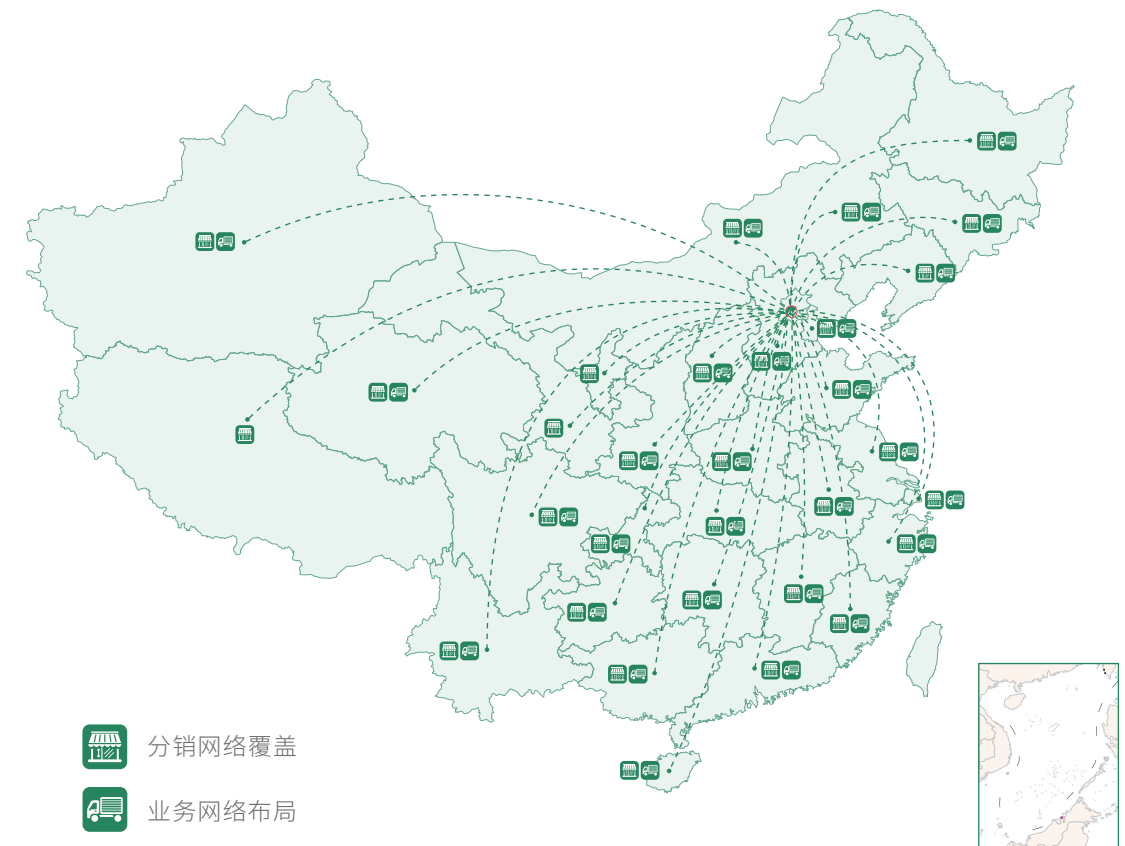
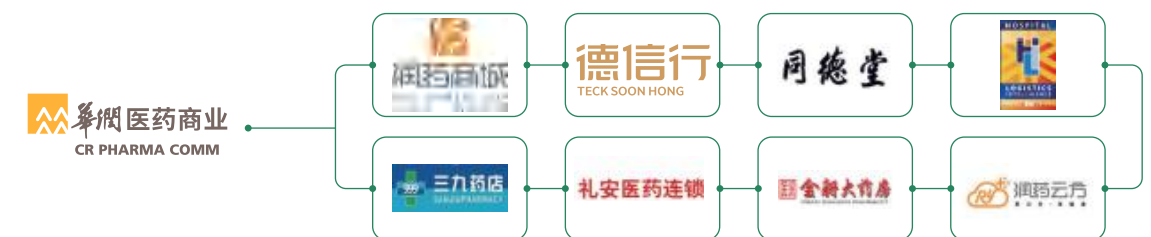
家现代医药物流配送中心、全国药品流通行业的第一家恒温恒湿冷库，并拥有自主知识产权的仓储管理系统（WMS），实行集团化现代物流管理系统为近万家上游供货商及超过九万家下游客户提供高度专业化且高效的医药商品物流配送、营销推广以及其他创新增值服务。医院物流智能一体化增值服务（HLI-Hospital Logistics Intelligence）将专业化的医药物流管理体系延伸到医院，提供一个更高效、便捷、低成本的管理解决方案。依托中国第九大零售药店网络及多个全国性及地区性知名零售品牌，高值药品直送服务模式（DTP-Direct To Patient）使知名跨国医药公司的高端特药产品直接服务于消费者。

2019 年集团主营业务收入突破 1,522 亿元，经营规模位居全国医药商业企业前三位。

2019 年集团主营业务收入突破

1,522 亿元

组织架构

[illegible][illegible]

企业文化

企业使命	拓展医药保健事业空间，提高生命健康保障
企业愿景	成为社会信赖的大健康服务平台
企业精神	务实 专业 协同 奉献
企业价值观	诚实守信，业绩导向，以人为本，创新发展
发展理念	做实、做强、做大、做好、做长

责任管理

责任战略



责任理念



责任规划

华润医药商业制定《十三五企业文化和社会责任战略》，将文化建设与社会责任相融合，以成为“社会信赖的大健康服务平台”为责任愿景，以“成为社会公认的履责典范

企业”为责任目标,深化责任管理,健全管理制度,完善评价机制,不断充实社会责任内容,持续提升社会责任管理和实践水平。

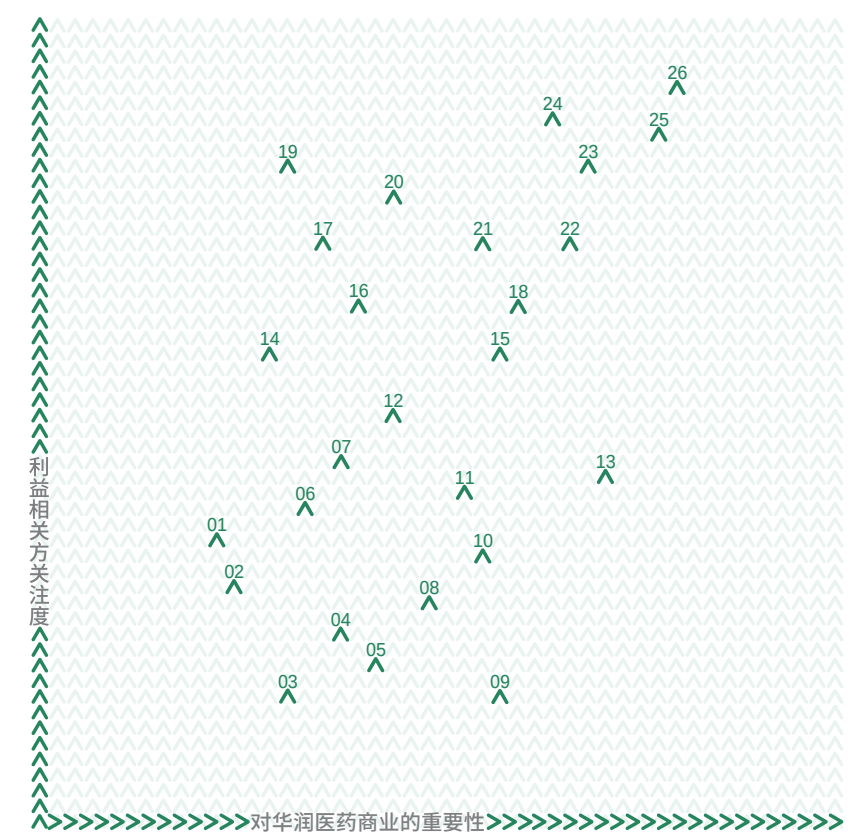
责任议题

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，结合华润医药商业的发展战略和规划，梳理出华润

医药商业履行社会责任议题,开展社会责任实质性议题分析问卷调查,回收1,206份问卷,分析比较不同议题对相关方影响和对公司发展的重要性,识别实质性议题。

议题矩阵分析

01. 绿色办公
02. 环保公益
03. 公益慈善
04. 普及用药知识
05. 利益相关方沟通
06. 环境管理
07. 企业文化建设
08. 伦理经营与风险管理
09. 信息披露
10. 客户投诉机制
11. 绿色物流
12. 支持医药事业发展
13. 服务创新
14. 员工关怀
15. 信息化建设
16. 社会责任管理
17. 责任采购
18. 强化党建与反腐倡廉
19. 员工权益
20. 人才培养
21. 战略合作
22. 供应链管理
23. 响应国家战略
24. 药品应急供应
25. 安全运营
26. 保障药品质量



华润医药商业责任模型



责任组织

华润医药商业不断完善组织管理, 加强社会责任工作的领导、协调和融合。公司于2016年7月设立企业文化与社会责任指导委员会, 由华润医药商业管理层成员和已通过认证验收的下属省级公司主要负责人组成, 委员会日常工作机构设在华润医药商业办公室, 并在总部各部委、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。



责任制度

华润医药商业制订《华润医药商业集团有限公司社会责任工作管理办法》，梳理细化工作原则、职责分工、工作流程等；完善华润医药商业社会责任工作管理关键绩效体系，包括诚信责任、经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、公共责任七个方面。



发布《中国企业社会责任报告指南 4.0 之医药流通行业》

责任文化

华润医药商业通过组织社会责任培训、编写发布社会责任报告、开展下属公司履责优秀案例评选,对外交流沟通等活动,提升全员社会责任履责意识和能力。



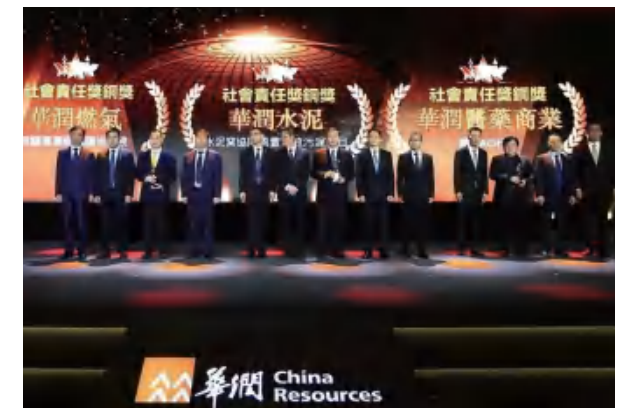
荣获“2019 中国企业社会责任报告领袖奖”



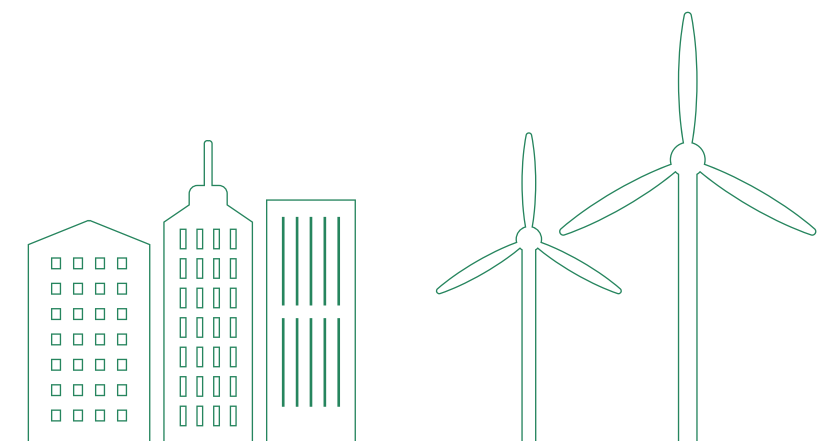
荣获“2019 中国企业公民责任品牌 60 强”



荣获“2019 年度中国最佳仁心企业”



荣获华润集团社会责任奖铜奖



未来 展望

2020 年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，是实现第一个百年奋斗目标，也是华润医药商业改革创新、转型升级的关键之年。我们将坚持以“成为社会信赖的大健康服务平台”为目标，锐意创新、开拓进取、苦干实干，推进公司发展行稳致远，为全面建成小康社会做出贡献。

加强责任管理。我们将企业文化建设与社会责任相融合，进一步健全责任管理制度，完善评价机制，充实责任内涵，打造可感知的华润医药商业责任品牌。

坚持创新驱动。我们将持续推进科技创新，用创新驱动质量变革、效率变革、动力变革，用创新领跑行业发展，为社会带来全新价值。

完善人才培养。我们将秉持“以人为本”的理念，关注人的身心健康和职业成长，为员工打造自我实现平台，为全员营造温馨、充满爱的氛围。

致力和谐共赢。我们将倾力保障药品质量安全，保障药品应急供应，关爱每一个平凡的生命；创新医药供应链服务，携手伙伴共同履行社会责任，积极参与社会公益，推动社会和谐发展。

守护绿色家园。我们将始终秉持绿色发展理念，加强环境管理，打造绿色医药物流建设，为守护碧水蓝天贡献力量。

百舸争流，奋楫者先；千帆竞发，勇进者胜。2020 年，我们将继续牢记“拓展医药事业空间 提高生命健康保障”的使命，不忘初心，砥砺前行，以更加饱满的热情和奋发向上的精神，推动公司事业在新时代新征程上再创辉煌，为共建美好社会贡献更大力量。



附录

[illegible]

指标名称	单 位	2017 年	2018 年	2019 年
经济绩效				
主营业务收入	亿元	1,264.02	1,320.54	1,522.00
利润总额	亿元	25.27	25.73	21.35
净利润	亿元	18.18	18.84	14.28
归属母公司所有者的利润	亿元	14.01	14.94	10.1
资产总额	亿元	870.68	943.55	1,027.67
净资产	亿元	157.41	158.27	162.78
净资产收益率	%	7.87	8.11	8.9
投入资本报酬率	%	7.74	7.45	6.55
成本费用利润率	%	2.03	1.98	1.43
资产负债率	%	81.92	83.23	84.16
行业排名	名次	2	3	3
政府责任				
守法合规培训次数	次	13	13	15
守法合规培训覆盖率	%	31	27	100
重大违法违规处罚数	次	0	0	0
反腐倡廉培训次数	次	7	13	16
反腐倡廉培训人数	人次	380	660	960
报告期内吸纳就业率	%	21.35	24.5	23.5
上缴税金总额	亿元	22.60	25.68	29.18
员工责任				
员工总数	人	22,271	24,345	25,841
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
健康体检人数	人	19,116	21,668	23,044
职工年平均工资水平	元	82,944	85,055	88,029
女性管理者比例	%	45.16	41.5	41.1
少数民族或其他种族员工占比	%	3.58	5.6	7.4
残疾人雇佣人数	人	90	92	115
人均带薪休假天数	天 / 年	5.96	6.1	5.1
员工培训人数	人次	164,259	158,983	212,887

[illegible]

指标名称	单 位	2017 年	2018 年	2019 年
人均培训投入	万元 / 人	0.032	0.04	0.025
人均培训时间	小时	6.14	6.9	8.2
员工流失率	%	18.20	16.8	18
集体合同签订率	%	56	63	43.18
员工参与工会比例	%	100	100	100
走访慰问员工家庭	户	310	421	394
救助困难员工	人次	163	3,789	2,668
员工帮扶投入	万元	64.598	54.2	92.149
客户责任				
客户满意度	%	>99.03	>99.23	>98.81
客户有效投诉率	%	<0.094	<0.05	<0.05
客户投诉解决率	%	100	100	100
经济合同履约率	%	100	100	100
合同法审率	%	100	100	100
物流建设项目通过节能环保 体系认证的比例	%	100	100	100
账货相符率	%	>99.93	>99.92	>99.99
及时送达率	%	>98.51	>98.50	>99.00
运输包装完好率	%	—	—	>99
冷藏和专用设备达标率	%	—	—	100
冷藏药品运输温度控制合格率	%	—	—	>99.5
出库差错率	%	—	—	<0.035
伙伴责任				
公司责任采购的比例	%	100	100	100
供应商通过质量、环境和职业 健康安全管理体系认证的比率	%	100	100	100
战略合作协议签订数 ¹	份	17	22	46
重大负面舆情处理数	件	0	0	0

*1 范围包括华润医药商业总部及北京德信行医药科技分公司、医疗器械有限公司

关键绩效表

*2 范围包括公司总部办公区域



一、评级依据

二、评级过程

- ### 三、评级结论

公司办公室牵头成立报告编与工作组,统筹具体编制工作,管理层负责把控整体方向及关键节点,办公会负责报告最终审定;将报告定位为合规披露责任信息、完善社会责任管理体系、强化企业品牌传播的重要工具,功能价值定位明确;结合公司重大事项、行业对标分析、利益相关方访谈、问卷调查等识别实质性议题;计划召开线上发布会发布报告,并将以电子版、印刷品等形式呈现报告,过程性表现卓越。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了保障药品质量安全、职业健康管理、节约能源资源、药品储备及应急供应、合理宣传用药、打造绿色医药物流、建立现代医药物流体系等医药流通业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“企业治理有良方”“聚力主业有专攻”“用药安全有把关”“卓越员工有成长”“共享价值有作为”“关怀备至有温度”“安全环保有绿意”等角度系统披露了医药流通业核心指标的88.89%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“重大违法违规处罚数”“员工流失率”“重大负面舆情处理数”“重大安全事故数”“工伤事故发生数”“安全隐患数”等负面数据,并简要描述药品质量投诉问题的应对举措及处理结果,具有卓越的平衡性表现。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“利润总额”“上缴税金总额”“女性管理者比例”“帐货相符率”“慈善捐助总额”“综合能源消耗量”等68个指标连续3年的对比数据,并通过“全国医药商业企业经营规模前三位”等数据进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“为美好而来”为主题，从“沁润本心·美好之源”和“药通天下·美好之志”两个篇章展开，系统展示了企业在关键议题上的履责理念、实践与成效，结构清晰，重点突出；封面创意巧妙融入主营业务元素，凸显了企业行业特色，提升了报告的辨识度；两大篇章篇尾设置“专题故事”，以故事形式生动展示企业年度亮点实践，提升了报告的生动性和趣味性；设置“润药大讲堂”特色板块，解读行业专业术语，增强了报告的易读性，可读性表现卓越。

创新性(★★★★★)

《报告》开篇设置“‘疫’不容辞 打赢‘新冠’攻坚战”责任专题，聚焦企业助力打赢疫情防控狙击战的行动与贡献，凸显了企业的责任担当；设置“华润医药商业与SDGs”责任聚焦，系统回应企业积极践行联合国可持续发展目标的重点行动与绩效，彰显了报告的与时俱进和企业的履责追求；引入利益相关方感言佐证企业履责成效，增强了报告的公信力；编制《中国社会责任报告指南之医药流通业（CASS-CSR4.0）》，构建规范的责任信息披露标准，利于进一步增强企业责任管理水平和推动行业可持续发展，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价,《华润医药商业集团有限公司2019社会责任报告》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。



四、改进建议

增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。

量时是

评级专家委员会副主席

张惠

评级小组组长

张伟

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2020 年 6 月 16 日

指标索引

目录		中国企业社会责任报告编写指南 4.0	页码
前言	报告说明	P1.1-1.3	P3
	领导致辞	P2.1-2.2	P5-6
	“疫”不容辞， 打赢新冠攻坚战	P3.1-3.2	P7-16
	华润医药商业与 SDGs	P3.1-3.2	P17-20
上篇 沁润本心 美好之源	企业治理有良方	M1.1-1.2,S1.1-1.2	P23-28
	聚力主业有专攻	M2.9-2.17,M2.20-2.22,S1.4-1.5	P29-34
	用药安全有把关	M2.1-2.8	P35-38
	卓越员工有成长	S2.1-2.19	P39-42
	专题故事： 多项全能的“润药商业人”	S2.12,S2.14	P43-44
下篇 药通天下 美好之志	共享价值有作为	M2.24-2.28,M3.1-3.4,M3.6-3.7,M3.9	P47-53
	关怀备至有温度	M2.18-2.19,S4.1-4.5,S4.7-4.10	P54-58
	安全环保有绿意	S3.1-3.6,E1.1-1.6,E2.1-2.8,E2.11-2.19, E3.1-3.3	P59-62
	专题故事： 解决家门口的用药难	M2.9,M2.20	P63-64
走进华润医药商业		P4.1-4.5,G1.1-1.2,G2.1-2.4,G3.1-3.3, G4.1-4.3,G5.1-5.2,G6.1-6.3	P65-74
未来展望		A1	P75-76
附录	关键绩效表	A2	P77-79
	评级报告	A4	P80-81
	指标索引	A5	P82
	意见反馈	A6	P83



扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《华润医药商业2019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

本报告全面、准确地披露了华润医药商业对经济、社会、环境的制度、措施、绩效？

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

本报告对利益相关方所关心问题有所回应和披露？

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整？

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

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？

☐ 很好

☐ 较好

☐ 一般

☐ 较差

☐ 很差

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？