



北京双鹭药业股份有限公司  
Beijing SL Pharmaceutical Co., Ltd.

## 2012 年度社会责任报告

中国 北京

二零一三年四月十八日

## 目录

前 言	.....	02
第一章	公司基本情况.....	03
第二章	股东和债权人权益保护.....	05
第三章	职工权益保护.....	09
第四章	供应商、客户和消费者权益保护.....	12
第五章	环境保护和可持续发展.....	14
第六章	公共关系和社会公益事业.....	16
第七章	社会责任自评及展望.....	17

## 前言

《北京双鹭药业股份有限公司2012年度社会责任报告》是北京双鹭药业股份有限公司（以下简称“公司”或“本公司”）首次对外发布的社会责任报告，本报告时间跨度为2012年1月1日至2012年12月31日，是公司2012年度履行社会责任的整体报告，真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中履行社会责任方面的重要信息。

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还应对国家、社会的和谐发展以及员工、客户、供应商、环境等承担相应的责任。企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对环境、对社会的贡献。

作为一家专注于基因工程、生化药物研究开发和生产经营的制药企业，2012年，公司一如既往地坚持“以质量求生存，以创新求发展”的经营理念，秉承“为人类制造质优价廉的医药产品，为股东创造不断增长的投资回报，为员工营造实现自我的工作环境”的经营宗旨，在致力于实现企业可持续发展、努力创造股东价值、保护股东权益的同时，积极承担与履行社会责任，包括对国家和社会的和谐发展、自然环境和资源的平衡以及员工、客户、供应商等利益相关者承担相应的责任，遵守法律、行政法规，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督。

本报告系统地总结了公司2012年在保护股东和债权人权益、保护职工权益、保护供应商、客户和消费者权益、环境保护与可持续发展、公共关系和社会公益事业等方面所履行的社会责任。我们希望社会公众通过本报告对公司各方面有更加深入的了解和认知，同时，作为一家上市公司，我们也希望接受来自社会各方面的监督和建议，以促进公司在未来的发展中做得更好，为社会和谐与繁荣发展贡献力量。

《北京双鹭药业股份有限公司2012年度社会责任报告》是根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《深圳证券交易所中小板规范运作指引》等有关规定，结合公司在履行社会责任方面的实际情况编制的，已经公司第五届董事会第四次会议审议通过。

我们谨通过深圳证券交易所指定信息披露网站（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）统一发布本公司社会责任经营活动的相关信息。

## 第一章 公司基本情况

北京双鹭药业股份有限公司主要从事基因工程药物、生化药物研究开发、生产经营的高新技术企业。2000年8月由北京双鹭药业有限责任公司整体改制设立。经中国证监会证监发行字[2004]140号文批准，公司于2004年8月25日首次向社会公开发行人民币普通股(A股)1900万股，经深圳证券交易所深证上[2004]90号文同意。公司股票1900万股(A股)于2004年9月9日在深圳证券交易所挂牌上市，证券简称“双鹭药业”，证券代码“002038”，公司总股本6900万股。因公司2006年、2007年、2008年、2010年实施的资本公积金转增股本，2009年、2010年及2011年采取向特定对象定向增发的方式实施股权激励行权，截至2012年12月31日，公司总股本为38,070万元。

公司经营范围主要为生产片剂、硬胶囊剂、颗粒剂、软胶囊剂、滴丸剂、冻干粉针剂(含抗肿瘤药)、粉针剂(头孢菌素类)、大容量注射剂、小容量注射剂(含抗肿瘤药)、凝胶剂、滴眼剂、鼻用喷雾剂、生物工程产品、原料药、精神药品(扎来普隆胶囊)，生化原料药(三磷酸胞苷二钠)、中药提取物(红花黄色素)；生产、销售“双鹭牌红欣胶囊”保健食品等。

公司自成立以来，始终专注于生物制药领域，并依托一支专业知识丰富、创新开拓能力突出的技术开发队伍，较好地把握了国际生物制药前沿动态，不断推出竞争优势明显的新产品，并初步形成了“低投入、高产出、快速、高效”的研究开发模式，产生了显著的经济和社会效益。公司自主研发的生物技术新药的数量和质量均居国内领先水平，关键技术处于国际先进、国内领先。近年来公司连续被金融部门评为AAA级信用企业，业绩每年均保持持续稳定的增长，成为我国生物制药领域的骨干企业和知名公司，被北京市评为“质量管理先进单位”，许多药物填补了国内乃至国际空白。公司2000年通过国家双高认定，系4项国家“863”计划成果的产业化基地、中关村科技园海淀园首批“百家创新企业”，国家级企业技术中心，国家火炬计划重点高新技术企业，国家重大专项“创新性基因工程药物孵化基地”。2010年，公司入选中关村国家自主创新示范区首批“十百千工程”重点培育企业和北京生物医药产业跨越发展工程(G20)工程。

针对目前国际市场的多样化的特点，公司注重研究把握尖端品种的市场变化规律，主动创造和培养市场需求，以制剂、原料药出口为主，多个产品出口到菲律宾、缅甸、泰国、巴基斯坦、印度等国家。随着公司海外市场的积极开拓，几年来公司海外销售业绩连年攀升。此外，公司通过引进国际先进的生产设备、新建车间，正有序推进美国FDA认证的软硬件设施建设，为公司产品销往欧美奠定基础；同时公司积极加强与国外优秀团队、优秀企业的合作，先后在加拿大、美国投资设

立公司开展创新药物研究，加快进入糖尿病、预防性疫苗等新的治疗领域的步伐，稳步推进了公司国际化战略，海外合作取得了实质性的进步，企业综合实力又迈上新的台阶。

2012年度，公司实现营业收入1,007,017,782.55元，较上年同期增长61.70%；归属于上市公司股东的净利润481,011,146.46元，较上年同期减少8.09%；扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润467,358,910.07元，较上年同期增长41.39%。2012年，公司主营业务收入继续保持稳步增长。

2012年，在追求经济效益、保护股东利益的同时，公司重视社会责任管理的机构和制度建设，积极维护员工、供应商、客户的合法权益，诚信对待利益相关者，倡导全体员工低碳环保、节能减排，并以自主创新不断提高公司的竞争力，同时公司及员工还积极参与社会慈善事业，积极回报社会，较好的实现了企业与利益相关方在经济、社会与环境方面的共同发展。

## 第二章 股东和债权人权益保护

报告期内，公司通过不断完善治理结构，规范公司运作，加强信息披露管理和投资者关系管理，充分保障全体股东特别是中小股东以及债权人的合法权益。

### 一、不断完善公司治理结构，维护投资者利益

#### 1、公司治理结构

公司根据《公司法》、《公司章程》和有关法律法规的规定，建立了股东大会、董事会、监事会和经理层“三会一层”的法人治理结构，同时设有工会和职工代表大会的民主监督结构，制定了三会议事规则，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制。三会一层各司其职、规范运作。董事会下设战略与投资决策委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会并忠实履行职责，且制定了相应的《董事会战略与投资决策委员会工作细则》、《董事会薪酬与考核委员会工作细则》、《董事会提名委员会工作细则》、《董事会审计委员会工作细则》等工作细则，以完善公司治理结构，促进董事会科学、高效、正确决策。上述治理结构通过组织架构及明确的职能分工进行了固化。

2012年，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》和中国证监会有关法律法规等的要求，不断地完善公司治理结构，建立健全内部管理和控制制度，持续深入开展公司治理活动，以进一步规范公司运作，提高了公司治理水平。“三会”及董事会各专业委员会运转正常，董事、监事、经营管理人员勤勉履职，同时公司积极组织董事、监事和高级管理人员参加深圳证券交易所、中国证券监督管理委员会北京监管局组织的各项培训，提高规范运作和规范管理意识，强化杜绝违规占用资金和违规担保等行为的认识，更好地履行规划公司治理、保护投资者利益的工作职责。

#### 2、组织机构

公司根据职责划分结合公司实际情况，设立了技术中心、生产部、质量保证部、市场营销部、人力资源部、财务部、证券部、采购部、审计部等职能部门并制定了相应的岗位职责。各职能部门分工明确、各负其责，相互协作、相互牵制、相互监督，构成一种相互配合、各展其能的现代企业管理体制，确保公司规范发展，切实保障股东和债权人的合法权益。

公司内部制订了完善的生产、质量、安全、采购、销售等管理运作程序和体系标准，使全体员工掌握内部机构设置、岗位职责、业务流程等情况，明确权责分配，正确行使职权。公司对控股子公司的经营、资金、人员、财务等重大方面，按照法律法规及其公司章程的规定，通过严谨的制度安排履行必要的监管。

## 二、股东大会召集、召开等程序符合法律规定

公司根据《上市公司股东大会规则》、《公司章程》的要求制定了公司的《股东大会议事规则》，股东大会依据《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》规定的范围内行使职权，股东大会的召集、通知、召开、表决和决议等均符合法律规定，每次股东大会均聘请了具备资质的律师对股东大会的召开进行现场见证，保障了股东大会召开的合法性、规范性，并对于重大事项的审议开设了网络投票平台，平等对待所有股东，保障股东能够充分行使自己的权利。公司自上市至今，涉及2名以上的董/监事选举时，均采用了累积投票制。2012年公司共召开3次股东大会，提交股东大会审议的议案共计12项，其中采用累积投票制表决的议案2项，确保所有股东、特别是中小股东充分行使自己的权利。

## 三、严格履行信息披露义务，建立良好的投资者关系

报告期内，公司严格依照《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》、公司《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》等法律、法规和制度的规定，坚持以董事会秘书为信息披露和投资者关系管理工作为第一责任人的工作机制，严格履行信息披露程序、规范信息披露内容，真实、准确、完整、及时地披露信息，指定《中国证券报》和巨潮资讯网作为公司信息披露的报纸和网站。

同时，公司建立了与投资者沟通的有效渠道，设置了专线电话和专用邮箱，接受投资者咨询，公司网站设有投资者关系专栏，同时安排专门人员负责深交所“互动易”平台上投资者提问的收集，并由总经理、董事会秘书等相关人员负责解答，与投资者加强了互动，提升了公司形象，使所有股东平等享有获取公司应披露信息的权利和机会。

在接待机构投资者调研时，公司证券部能够依据《深圳证券交易所中小企业板上市公司公平信息披露指引》及《投资者关系管理制度》的要求，建立了完备的投资者关系管理档案，详细地做好接待的资料存档工作并按要求合理、妥善地安排机构投资者、分析师等特定对象到公司现场参观、直接沟通，并及时将与特定对象交流记录披露在深交所“互动易”平台上，确保所有投资者均可以及时、公平获悉同样的信息。

2012年，公司按规定披露了定期报告和临时公告共33份，使投资者及时全面了解公司经营状况。在2011年年度报告对外公告后，公司还举行了2011年度网上业绩说明会，公司领导就2011年公司业绩、公司生产经营情况及2012年公司发展展望等与广大投资者进行了坦诚友好的交流，详实地回答了投资者提出的问题，认真听取了投资者提出的宝贵意见和建议，使投资者进一步增强

了对公司的了解。

报告期内，公司高度重视信息披露工作，严格执行信息披露的相关管理制度，在信息披露工作中，坚持公开、公平、公正原则，确保信息披露的真实、完整、准确、及时，不存在选择性信息披露行为，保证了股东对公司重大事项和经营情况的知情权。

#### 四、制定持续稳定的股利分配政策，积极回馈股东信任

公司上市以来，一直坚持持续稳定的股利分配政策。为了完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，增加利润分配决策透明度和可操作性，积极回报投资者，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，2012年7月19日，公司董事会根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》（证监发[2012]37号）、中国证监会北京监管局《关于进一步完善上市公司现金分红有关事项的通知》及深圳证券交易所的有关规定和要求，结合公司行业特征、经营发展规划、股东回报等因素，依据《公司法》等有关法律法规，制定了明确的利润分配政策，审议通过了《北京双鹭药业股份有限公司〈公司章程〉修正案》，并于2012年8月16日提交公司2012年第二次临时股东大会审议批准。

修订后的《公司章程》明确了公司实施现金分红的具体条件和比例“公司在当年盈利且累计未分配利润为正的情况下，若满足了公司正常生产经营的资金需求且足额预留法定公积金、盈余公积金后，如无重大投资计划或重大现金支出计划等事项，公司应采取现金方式分配股利，以现金方式分配的利润比例由董事会根据公司盈利水平和经营发展计划提出，经董事会审议后每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的可分配利润的 10%或最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十，报股东大会批准。”，及发放股票股利的具体条件“公司在经营情况良好，并且董事会认为公司股票价格与公司股本规模不匹配、发放股票股利有利于公司全体股东整体利益时，可以在满足上述现金分红的条件下，提出股票股利分配预案”。修订后的利润分配政策、标准和比例明确、清晰，利润分配政策调整或变更的条件和程序合规、透明，充分保护了中小投资者的合法权益。

公司最近3年现金分红情况如下表：

分红年度	现金分红金额（含税）	分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率（%）
2012年	95,175,000.00	481,011,146.46	19.79%
2011年	76,140,000.00	523,344,976.61	14.55%
2010年	63,245,000.00	272,714,180.98	23.19%

公司第五届董事会第四次会议审议通过了公司2012年度利润分配预案：公司以2012年12月31日公司总股本380,700,000股为基数，以未分配利润向全体股东每10股派发现金红利2.50元



(含税)，合计派发现金95,175,000元；公司剩余未分配利润1,126,691,435.68元结转至下一年度。该预案尚需提交公司2012年度股东大会审议通过。

### 五、稳健经营，保护债权人权益

为确保公司财务稳健与公司资产、资金的安全，建立了《财务管理制度》、《内部审计制度》、《董事会审计委员会议事规则》等一系列内部管理控制制度。在追求股东利益最大化的同时，公司在保证财务状况稳定与公司资产、资金安全的基础上，兼顾债权人的利益。公司在各项重大经营决策过程中，均充分考虑了债权人的合法权益，及时向债权人回馈与其债权权益相关的重大信息，严格按照与债权人签订的合同履行债务，实现股东利益与债权人利益的双赢。因公司信誉良好，连续多年被国家税务局评为“纳税信用 A 级企业”，被金融系统评为“AAA”信用等级企业。

2012年度，公司实现营业总收入1,007,017,782.55元，实现净利润481,011,146.46元；截止到2012年12月31日，公司总资产2,216,701,651.11元，负债105170395.06元，资产负债率4.74%，保持了良好的资产负债结构比例，充分保障了股东、债权人及相关利益方的利益。

## 第三章 职工权益保护

“为员工营造实现自我的工作环境”一直是公司秉承的经营宗旨之一，公司视员工为企业生存和发展最宝贵的资源，始终坚持“以人为本”的管理理念，通过多种途径和渠道提高员工社会生存综合能力，不断改善员工的工作环境、工作条件，以激发每一位员工的工作热情和创造力，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会，切实维护员工的合法权益。

### 一、严格执行劳动领域的法律法规，切实保障员工权益

报告期内，公司严格遵守《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国社会保险法》等相关法律法规，依法维护员工的合法权益。继续建立和完善包括薪酬体系、激励机制等在内的用人制度；修订完善劳动用工与福利保障的相关管理制度；同员工签订劳动合同，实现了全员劳动合同制，建立了规范的新型劳动关系，明确了职工享有的权益和应履行的义务；严格执行国家有关社会保险的规定，缴纳住房公积金，办理了养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等社会保险，每月按时足额缴纳各项保险费用，按照劳动部门有关规定及时办理新聘、离职人员的劳动合同、社会保险等相关手续，确保员工享受社会保险待遇，使员工在养老、患病、工伤、失业、生育等情况下能及时获得帮助和补偿，并实行带薪休年假等福利，使员工在公平、公正的环境下安心工作、寻求发展。2011年度、2012年度公司连续获得北京市海淀区人力资源和社会保障局、北京市海淀区总工会等政府部门联合颁发的“海淀区和谐劳动关系称号”。

公司坚持“以人为本”，建立了系统化、规范化的绩效考核评价体系，对职工选、用、育、留的情况实施全面、客观、公正的评估和考核，定期为员工涨薪，深刻体现了公司与员工共成长、共收获的企业理念。同时根据《就业促进法》《妇女权益保障法》等有关规定，尊重残疾人职工、女性职工平等的就业机会，在劳动保护、岗位调整等方面给予公平公正的对待，做到尊重职工人格、关爱职工生活。在北京市人民政府残疾人工作委员会组织的2006-2009年度北京市残疾人就业保障金审核征缴工作中被评为“诚信单位”。

工会作为企业与员工间最重要的沟通桥梁之一，公司对工会的各项工作给予充分支持，对工会工作中遇到的困难，及时予以指导帮助。公司依据《公司法》和《公司章程》的规定选举职工监事，确保员工在公司治理中享有充分的权利。公司通过不定期开展座谈会等形式，听取员工意见和建议，对员工的合理需求，提出整改措施并加以解决，确保员工的民主管理权利。2012年1月，公司工会被北京市中关村科技园区海淀园工会工委评为“2011年度先进基层工会”及在2011年度中关村科技园区海淀园“双爱双评”活动中被评为“先进企业”。

## 二、加强对员工的培训与职业生涯规划，积极开展新员工入职培训和各项技能培训

公司十分注重员工培训与职业规划，已建立起一套完善的专业和非专业培训体系，切实、积极开展包括业务知识、《药品生产质量管理规范》（GMP）知识、安全生产、安全消防等相关公共及专业知识和技能的培训，以此为契机提高员工的综合素养、提升其职场生存能力。针对新入职员工，积极开展入职培训，帮助员工尽早适应工作环境。鼓励和支持员工参加业余进修培训、提升自身素质和综合能力，并为员工发展提供更多的机会和广阔的舞台。

2012 年，公司根据年初制定的各项部门培训、全员培训计划，积极开展员工内部培训活动，并通过聘用咨询公司等外部专业机构加强了员工的专业培训，努力提升员工的专业素质、职业素质。不断推进技术和技能性人才培养计划的实施，完善了以股权激励为主要方式的激励机制，通过岗位竞聘、业绩考核、薪酬福利、人才评估等体系，进一步加强了员工的专业素质和技能提高，企业文化和员工职业素质得到全面提升。

2013年，将继续根据公司2013年度培训计划及新版GMP认证要求，及时制定好月度培训工作计划并组织实施各类内外部培训，通过培训使全员素质得到不断提升，提升公司竞争力。

## 三、重视企业文化建设，积极开展各种文体体育活动，丰富员工业余文化生活

公司十分重视企业文化建设，配备了职工娱乐活动场所，如瑜伽室、乒乓球室等。公司工会逢节假日积极举办各种形式的活动，如文艺晚会、公益活动、歌咏比赛、乒乓球赛、篮球赛等为员工提供才艺展示平台，丰富了员工精神文化生活，使员工之间更加互助互爱，对企业更有凝聚力和归属感。

另外，通过组织员工座谈会，了解员工的工作、生活情况，听取员工意见及建议，为职工排忧解难；通过改善员工宿舍住宿条件等方式关爱员工，进一步增强员工的认同感。公司充分利用内部刊物《双鹭月刊》这个沟通平台，加强同员工、各子公司间的交流与互动，促进公司企业文化的建设与宣传，进一步增强了公司的凝聚力，提升了公司的企业形象。

## 四、安全生产情况

### 1、安全生产管理组织

在安全生产工作组织领导方面，公司全面贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，成立有以总经理为总指挥、主管副总为副总指挥的安全生产领导小组，安全生产领导小组下设安全生产办公室，负责协调安全生产各方面工作。公司各个车间为基层组织单位，是公司安全生产工作的基本保证。

### 2、层层落实安全生产责任制，严格执行安全生产检查制度

公司建立了完善的安全保护制度，以及完整的检查、考核、报告、奖惩、追究安全管理体

系。

在落实安全生产责任制方面，公司制定有《安全生产岗位责任制》，逐级将安全生产责任分解到车间和岗位，公司安全生产领导小组、各部门负责人各司其责，把安全生产的各项工作落到实处，将安全隐患消灭在萌芽阶段。

在安全生产检查方面，公司加强各部门、车间巡回检查，规范操作规程，有效遏制了违章指挥和违章操作。公司职能部门定期对各生产单位进行安全检查，对查找出的安全隐患下达整改通知单，限期整改并进行验收。对于检查过程中出现的问题，严格执行生产安全事故的责任追究制。

### 3、加强安全教育及劳动保护，提高员工安全意识

公司注重对员工安全生产和劳动保护，通过加大投入不断改善员工的劳动条件和工作环境，落实有毒有害、粉尘、噪音等作业场所职业防护措施。对职业危害因素进行日常监测和定期检测、评价，确保作业场所符合职业健康环境和条件要求；执行职业危害告知制度，设置警示标志和警示说明。针对不同岗位每年定期为员工配备必要的劳动防护用品及保护设施，不定期地对公司生产安全进行全面排查，最大限度地消除身边的事故隐患，防止重特大事故发生，减少安全事故发生机率。另外，公司每年定期组织全体员工进行体检，发现问题及时复检就诊；夏天给员工发放防护用品，切实做好防暑降温措施。

注重对员工安全教育与培训，组织开展安全生产知识培训、消防安全应急处理和逃生演练，邀请专业人员到公司宣传并讲解安全生产相关知识，消防安全相关负责人积极参加消防局、安监局等政府部门每年组织的培训、宣传会等，并严格落实安全生产任务。

在2013年，公司将继续不断改善公司安全生产绩效，提升安全生产管理水平，真正做到持续改进，努力实现公司安全生产标准化的任务。

## 第四章 供应商、客户和消费者权益保护

公司作为社会一员，始终坚持与供应商、客户诚信合作、共同发展，充分尊重并保护供应商、客户和消费者的合法权益，做到让供应商满意，让客户满意，让消费者满意，建设一个诚信的上市公司，推动公司持续、稳定、健康地发展。

### 一、与供应商诚信合作，共赢发展

公司与供应商奉行相互尊重，平等互利，诚信至上，共同发展的准则。围绕这条准则和国家GMP相关要求，公司制定了《采购管理制度》、《采购控制管理规程》等规范与供应商往来行为的管理文件，严格按照制度，公平、公正与各供应商进行交易。为保证供应商提供的主要物料的质量，促进供应商改进和提高质量管理水平，公司质量保证部除每次对供应商供应的物料进行检测外，每年对供应商主要物料进行质量整体评估，还定期与主要供应商进行交流或者现场检查，并及时将制药行业的质量管理理念和要求向药用辅料生产供应行业、直接接触药品的包装材料生产供应行业等进行传递，这对于从源头保证药品质量具有重要意义。

### 二、与客户建立长期稳定的合作关系

公司设有专职销售服务队伍，为各销售片区提供专业支持、服务和培训。经过多年的发展经营，公司与主要销售片区经销商建立了长期稳定的合作关系。公司针对医院终端的用药习惯，公司将产品资源进行有效组合，协助区域总代理（经销）商建立合适的销售渠道；针对公司独特的、具备较高科技含量的新上市产品，通过组织或参加医学专业化推广活动，让经销商、学术专家及临床医生了解公司药品的特点、优点以及最新基础理论和临床疗效研究成果，通过卓有成效的学术推广，满足不断扩大的临床需求。

公司重视客户关系的维护，一方面，由市场部和销售部专门解决客户对公司产品相关问题的咨询，做好公司产品的售后服务；并开设了专门的咨询电话，确保第一时间接受客户咨询；另一方面，通过定期的客户回访征集客户意见，在不断完善自己的营销体系同时，及时了解客户的需求，对客户面临的困难和合理诉求予以理解和支持。

### 三、维护消费者的利益

公司始终以诚信为本，保证商品质量和提升服务品质，切实维护消费者的合法权益，努力为消费者营造放心的消费环境。2012年，公司按照新版《药品生产质量管理规范》的要求，继续建立和完善了公司质量保证体系，并认真贯彻和落实，延伸了质量工作链，加强了对供应商的质量控制，对供应商的基本情况（包括供应商的资质证明、不良记录等）、质保体系建立及运行情况、企业质量文化等方面进行了摸底与调查，从源头上控制质量风险。另外，质量保证

部门通过加强对产品加工过程控制情况、成品出厂质量管控、不合格品控制等方面的审核措施控制产品生产环节的质量风险，有效保证了公司产品的安全性。公司还积极向下延伸质量工作链，对重要客户进行走访，并与客户进行充分的交流和沟通，对我公司产品质量状况、客户的质量需求及存在的问题进行深入了解并提出相应对策。

公司构建了完善的产品售后质量监控和服务体系：1) 公司产品投放市场后，从使用中进一步观察产品的有效性和安全性，及时监控终端医院药品使用的情况，并保证每批次产品的可追溯性；2) 公司开设了专业的咨询服务热线，解答客户和消费者对使用其产品方面的问题；3) 公司定期与客户进行交流，协助他们解决问题；定期安排人员收集客户反馈信息，与相关部门召开协商会议，做出及时调整和改善。4) 构建了由质量保证部门、生产基地和销售部门共同组成的大质量体系，对于发现的产品质量问题，立即商讨应对方案，并向相关主管部门及时报告，及时采取防止危害发生的措施，有效控制质量风险的发生。

公司严格按照《公司法》、《证券法》等法律法规的要求，规范运作，不断完善公司治理结构，建立健全的法人治理结构及行之有效的内部管理和控制体系。在日常经营和运作中，公司对供应商、客户和消费者诚实守信，没有依靠虚假宣传和广告牟利，从未侵犯供应商、客户的著作权、商标权、专利权等知识产权，对供应商提供的商品涉及到核心技术或专利技术都进行了严格保密。公司妥善保管供应商、客户和消费者的个人信息，明确要求未经授权许可，不得使用或转售上述个人信息牟利，公司严格监控和防范发生与客户和供应商进行的各类商业贿赂活动，未发生涉嫌商业贿赂违法犯罪行为，未出现违反法律法规而受到行政或司法处罚的行为。

## 第五章 环境保护和可持续发展

环境保护与节能减排始终是公司可持续发展战略的重要内容，公司深知保护和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护融入到公司的每个生产经营环节之中。

### 一、严格遵守国家各项环保规章制度，履行企业环境保护职责

公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要环节，积极响应国家关于建设环境友好型、资源节约型社会的号召，严格执行《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境保护法》等国内外环境法律法规，并及时搜集和研究国际和国内最新法律法规，保证生产、产品符合法律法规的要求。

公司是一家医药制造性企业，在日常生产过程中排放的主要污染物为工业废水、工业废气、生活污水等，公司严格按照国家环保部门管理制度要求，对所有污染物达标排放。

公司每年均按时按要求填写《排放污染物申报登记统计表》，并报当地环保局审批；公司及其下属企业均依法取得了《排放污染物许可证》，并按时进行了年审。《排放污染物许可证》中对各污染物排放总量有规定，公司严格控制污染物排放，公司及其下属企业均能完成总量控制目标。公司每年均按国家相关规定按时足额交纳排污费，未出现排放污染物超标及缴纳超标排污费的情况。

根据国家环保部门相关规章制度和要求，对于公司实施的各新、改、扩建项目，均保证了配套的环保治污设施建设及改造规范、标准，达到国家相关法规及公司对污染物排放治理的要求。

### 二、加强环境保护制度建设，强化环境排放监督，全面落实环保主体责任

公司根据国家环保部门相关规定，建立了一套完整的企业环境、安全和质量管理体系。在完善各项环保管理制度的同时，加强各项制度完成情况的跟踪落实情况，健全考评机制。公司根据医药行业的发展状况及自身生产管理，工艺技术水平现状，每年对环境保护、清洁生产标准进行修订，提高已经落后的清洁生产指标的具体要求，环保管理水平不断提高。

公司不断完善环保管理组织机构，建立并完善环保监督管理机制，成立以各部门主任为成员的环保监督小组，努力实现全员参与、全过程、全方位的环保管理。公司全面落实企业环保主体责任，按区域或部门划分，将环保责任落实到人。公司环保小组每年对各部门进行环保年度例行检查，对检查存在的问题，提出整改措施，并限期完成整改。

公司对投资项目实行环境保护一票否决制，对外投资的项目必须符合环保要求，项目可充分考虑环境设计和环保投入，项目实施必须“三同时”，项目竣工必须通过环保验收。

近三年公司没有发生过任何环境违法案件，没有受到过环保部门的处罚。

### 三、加大环保投入力度，积极创建环境友好型企业

公司每年都在不断加大在环保方面的投入，改进生产工艺，引进新设备，推广新技术，最大程度地控制污染物的产生。为了进一步美化厂区环境，公司还在厂区内栽培了大量苗木、花卉，为员工营造了心情舒畅的工作环境，积极创建环境友好型企业。

### 四、重视节能环保宣传，倡导员工节能降耗

公司重视节能和环保宣传，坚持从自身做起，从身边的点滴小事做起，加强低碳和环保宣传，倡导低碳生活，绿色办公。公司利用内刊、LED屏、横幅等方式加大宣传，倡导全体员工节约每一度电、每一张纸、每一滴水；在办公、厂房楼道，全部使用节能灯，将节能落实到责任人，做到人走灯灭，使全公司每一个员工都自觉地提高节约能源意识，杜绝浪费、提高效益的观念已经融入到公司企业文化中。办公室内倡导合理使用电脑、打印机、复印机，节约打印、复印用纸，提倡打印、传真纸张双面使用。充分利用现代化信息技术手段，逐步推行办公无纸化。

### 五、大力推行循环经济、加强资源综合利用

公司始终把节能降耗、资源综合利用作为提高综合竞争力的重要手段，不断学习先进工艺及管理技术，提升自身的专业水平。在技改工程中，推广新技术、新工艺，并持续改进污染防治及资源综合利用技术。

在资源循环利用方面，公司采取了一系列的措施。将包装材料的塑料袋收集，用于盛装垃圾袋或废品等；将包装材料废品、外包装纸箱或纸筒回收，可作为再生资源的回收利用等等。



## 第六章 公共关系和社会公益事业

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任，公司在兼顾公司、股东及其他相关方利益的情况下，积极参与社会公益事业，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，将追求利润和承担社会责任有机的融合在一起，用爱心回馈社会，积极参加和支持社会公益活动。如防范大气污染、支持公益慈善事业、倡导公司所有员工身怀感恩之心积极参与，奉献自己的爱心。

1、公司积极主动与政府主管部门、行业协会、监管机关的沟通与联系，对上级相关部门的执法监督、检查、考察访问等，都予以积极配合、协助，做好接待工作，履行好自身的责任与义务。

2、公司积极参与社会公益慈善事业，作为社会的一份子，公司具有强烈的社会责任感，2003 年非典期间，公司共向各医院、地方政府部门、学校等捐献药品价值数百万元，汶川地震公司及员工向灾区无偿捐献药品价值超过 100 万元。此外，公司还多次向家庭经济困难的肿瘤患者无偿资助治疗药品，累积百余万元。公司还先后招收下岗职工和残障人员五十余名，为社会人员再就业及保障残障人士的基本权益承担了应尽的责任。

2012 年，我国大部分地区的大气环境迎来新的挑战，我国北京、上海、广州等一线城市 PM2.5 浓度频繁超标，容易导致诸如肺部疾病、心脑血管疾病、呼吸道疾病等的发生，PM2.5 再次成为国人的呼吸之痛。对此，公司积极组织并号召员工开展了一次进社区和公共场所宣传空气灰尘防污活动，并免费向社区人员及经常接触灰尘的基层清洁工人等发放防护口罩，倡导大家绿色出行、绿色生活，号召大家全民参与，自觉爱护身边环境，切实履行公司和员工作为社会成员应尽的义务。同时，公司还积极热心于慈善事业，组织员工多次前往北京市石景山区社会福利院，为孤寡老人送去了衣物、书籍、器材等，也送去了关爱和温暖，担负起社会赋予的责任，履行更多的社会义务。

## 第七章 社会责任自评及展望

当前，社会责任已成为企业核心竞争力和可持续发展的重要组成部分，这不仅诠释了企业作为经济主体、担当富国强民之使命是其责无旁贷的经济责任，更见证了企业作为社会公民，履行可持续发展、保护利益相关者权益之职责是其恪守不渝的社会责任。

### 一、社会责任自评

2012年，公司按照《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等相关规定，努力担负起对股东和债权人利益保护、员工、供应商及客户权益保护、安全环保及社会公益事业等方面的责任。公司在履行企业社会责任的活动中，一贯坚持恪守商业道德，遵循道德规范，坚持诚信对待客户、投资者，维护公司股东、债权人和员工的合法权益，主动接受来自社会各方的监督；一直致力于公司和社会的和谐发展，把社会责任融入到公司的发展战略和经营管理中，坚持科学、可持续发展。公司热心参与公益事业，在重视经济发展的同时，将企业、社会、环境的发展和谐统一，坚持可持续发展战略，坚持以人为本的理念，履行社会责任，为创建和谐社会贡献自己的力量，积极促进了行业和社会经济的发展。

尽管公司在股东、员工、消费者等利益相关方权益保护、环境保护、节能减排、社会公益等诸多承担社会责任方面做了一些工作，取得一定成绩，但社会责任管理工作还有待进一步提高，主要体现在社会责任制度建设、监督体系建设等方面。

### 二、2013年展望

2013年，公司将进一步落实《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》，将进一步完善企业社会责任监督管理体系，把履行企业社会责任作为公司追求的效益指标之一。遵守社会公德、商业道德，把履行企业社会责任贯穿于企业经营和管理的各个环节，自觉接受政府和社会公众的监督，在追求经济效益、保护股东权益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信公平对待供应商和客户，积极做好环境保护等公益事业，以良好的业绩回报员工，回报股东，回报社会。

在过去一年里，公司的发展面临着机遇和挑战，通过与各界朋友的通力合作和全体员工的共同努力，公司取得了较好的经营成果。在此感谢各级政府部门、广大客户、供应商朋友以及社会各界人士和投资者朋友们对公司的大力支持和厚爱。欢迎社会各界人士及投资者就本报告提出宝贵意见，我们将仔细听取您的反馈意见并致以衷心的感谢。

北京双鹭药业股份有限公司董事会

2013年4月18日