

昆明制药集团股份有限公司

2012 年度社会责任报告

一、 公司概况

公司成立于 1951 年 3 月，1995 年完成了股份制改造，目前公司是国家重点高新技术企业、中国医药工业 100 强企业。昆明制药依托云南丰富的植物资源，走高新技术产业化道路，是全国独具特色的天然药物研发和生产经营企业，先后开发了蒿甲醚系列、三七系列、天麻素系列及特色中药和特色民族药等 40 多个具有国内外先进水平的天然药物新产品。复方蒿甲醚的研发、国际化及产业化荣获国家科学技术进步二等奖，冻干粉针技改工程获国家高技术产业化示范工程。2011 年 6 月 14 日，公司正式被上海证券交易所、中证指数有限公司列入上证公司治理指数样本股名单。2011 年公司荣获上海证券交易所信息披露奖。“2011 年度中国制药工业百强”，排名第 78 位。2012 年，公司获第十九批国家认定企业技术中心评定，获第五批“国家创新型试点企业”称号，在未来的发展中，将以“绿色昆药、福祉社会”为宗旨，依托云南天然药物资源，充分发挥企业核心竞争优势，继续保持在医药行业的领先地位，力争成为全球医药行业中天然植物药的知名品牌和杰出代表。

为有利于公司在新的竞争环境中打造独特而领先的竞争优势，履行“绿色昆药、福祉社会”的宗旨。公司于 2007 年 12 月 3 日发布《昆明制药集团软实力建设工程三年规划》（2007 年——2009 年）。2007 年 6 月 11 日发布《昆明制药集团股份有限公司 2007 年软实力建设工程工作计划》、2008 年 3 月 31 日发布《昆明制药集团股份有限公司 2008 年软实力建设工程实施计划》、2009 年 6 月 15 日发布《昆明制药集团股份有限公司 2009 年软实力建设工程实施计划》（发文）。《KPC8000 昆明制药集团社会责任标准和评估体系》于 2007 年 7 月 16 日发布。

二、 公司业绩逐年上升

近年，管理层和全体员工在董事会的领导下，紧紧围绕公司发展目标，抓机遇、求发展，经营业绩逐步提升：

单位: 万元

项目	2009	2010年	2011年	2012年
营业收入	143,490	181,724	243,401	301,602
净利润	5,832	8,558	13,012	18,175
每股收益(元)	0.1856	0.2724	0.4142	0.5785
净资产收益率%	9.17	12.24	17.01	20.94

三、 社会责任实践报告

(一)、公司治理工作不断完善

公司于2007年4月成立了治理专项工作领导小组和工作小组，制定了公司治理专项活动方案。组织公司相关职能部门及人员认真学习相关法律法规及文件，对照公司内部治理制度，查找公司治理结构方面存在的问题和不足。公司结合自查情况、云南证监局提出的整改问题及上海证券交易所的要求对公司治理进行了整改和提高。有效提高了公司董事、监事和高级管理人员对公司法人治理和规范化运作的认识性、意识性和责任感，完善了内部法人治理制度，增强了专业委员会、独立董事、监事在法人治理中的作用，信息披露质量不断提高。自2011年正式被上海证券交易所、中证指数有限公司列入上证公司治理指数样本股名单至今，公司在完善法人治理结构、规范公司治理方面将工作进一步完善和细化。

(二)、维护股东利益、保持良好投资者关系

随着业绩的提升，公司受到市场的关注，到公司调研、考察投资者较多，在业绩稳步提升、为股东财富保值、升值的同时，公司做到信息披露真实、准确、完整、及时、公平，严格按照上海证券交易所的规定接待来访的投资者，董事会秘书全程参与调研的接待；保持沟通渠道畅通，公司做好相关的会议纪要，会议结束后，在上市公司专区中将调研会议纪要及时上传备案。2012年，公司合计接待投资者现场调研31次，共143家投资机构（有重复来访）、217人次，有力维护了公司的投资者关系。

近一年多，研究机构多次给公司出具调研报告，调研内容没有超出公司公开披露的信息，最近12个月公司股价没有出现异动，不存在信息披露不对称的情况，切实做到了公平对待每一位投资者，赢得了广大投资者的信任，2009年以来，公司股价由5元附近逐步上涨到目前的22元/股左右。

公司近三年连续实施现金分红总额占归属于上市公司股东的净利润的

51.38%。

（三）、信息披露工作

公司根据《公司法》、《证券法》、《股票上市规则》、《公司章程》制定了《投资者关系管理制度》、《信息披露管理制度》、《媒体管理制度》等多项信息披露管理制度，公司信息披露严格按照制度规范执行，信息披露渠道通畅。

2010年3月份公司制定《年报报告制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《对外部单位报送信息管理制度》、《昆明制药集团股份有限公司内幕信息知情人管理备案制度》，全面细致的规定了定期报告的编制、审议、披露程序，明确规定了年报信息披露程序中的责任人及相关责任追究形式及种类。

公司临时报告的披露，都严格执行上海证券交易所股票交易规则，做到及时、准确、完整。

公司通过《信息披露管理制度》、《投资者管理管理制度》、《媒体管理制度》的有机结合，确保公司所有对外发布信息均经过董事会秘书审核批准，做到信息披露渠道一致、口径统一，对可能引起股价异动的市场传闻及时澄清，有效地防止了因信息不透明造成的股价异动，维护了广大股东的利益。

（四）、保证产品质量、优质售后服务

公司自成立以来一直将产品质量，售后服务视为企业发展的根本立足点，始终坚持“客户第一，消费者至上”的宗旨，围绕产品质量、售后服务公司建立了良好完整的服务体系，一直保持优质的服务。在国内外拥有发达的售后服务网络及健全的客户服务体系，有专业的售后服务人员，并制定了相关的制度作保障。

1、“三包”承诺情况

公司依据国家食品药品监督管理局《药品召回管理办法》（局令第29号）规范药品召回程序。对已上市销售的药品进行安全性跟踪评估，当发现存在安全隐患时及时对其进行收回。如由生产过程产生的原因，对所发生问题的批次，实行召回。对出现的不属于正常情况下的恶意投诉，公司指导售后人员按照有理有节的态度，尽量回绝不合理要求，避免事态扩大为原则处理。

根据《合同法》、《产品质量法》和《消费者权益保护法》承担更换和退货义务的规定，消费者有权要求经营者对质量问题商品予以更换或者退货。公司对

消费者提出的质量投诉，承诺按国家规定的三包规定包换、包退、包赔。公司认真对待每一位消费者，维护消费者的合法权益，从而保证患者用药安全有效。

2、消费者意见处理

公司注重通过售后服务增进消费者对产品的了解，同时，也特别注重通过售后服务流程，听取消费者对产品的意见和建议，公司通过设立 800 消费者免费热线电话、网站、电子信箱、接受函件、市场调查、现场听取意见、回访等渠道，广泛搜集消费者意见，为公司的产品规划、企业发展提供信息来源。这也是公司售后服务的一项工作内容。

公司积极应对客户投诉意见，对客户投诉的问题进行验证后给予妥善处理方案直至问题圆满解决。为了规范对消费者意见的处理，公司制定了客户投诉流程。

公司在接到客户关于产品质量或服务的反馈意见时，由专人负责用户咨询与投诉的处理和记录，协调技术性投诉和医疗性投诉调查及处理、必要时安排质量控制人员对被投诉样品进行检测，定期对咨询/投诉内容进行总结分析、相关文件存档。

3、企业售后服务网点建设

公司通过设在全国主要省市的各办事机构，对各自区域的经销商和消费者提供售后服务支持。使消费者不仅能及时便捷的购买到所需的药品，又能享受到公司优质的服务。对于海外市场，公司设有专门的海外事业部，对销往国外的药品提供专业的服务。

售后服务不仅仅是对消费者负责，更对公司的发展、完善和品牌地位的提高起着巨大的推动作用。公司在接到消费者的意见以后，通过对消费意见的评估，马上通知公司派驻各地的办事机构或人员，由其通知并监督所辖区域经销商着手处理，直至达成消费者满意。

公司在销售网点建设的同时，重视售后服务网点的建设，形成了科学、规范的销售和服务网络，采取了相应的举措：

（1）、网点布局：开通了免费售后服务热线 800-8898568，加上国内外各大销售网络及分销机构，共同担当售后服务职能。客户服务体系的职能包括解答患者用药咨询、协调处理质量投诉和不良反应投诉等，并承诺在接受消费者意见的 24 小时内做出回应。

(2)、人员组织：公司客户服务体系配有高学历的专业服务人员，并在医药行业从业数年，拥有一支训练有素的售后服务队伍，同时在各个销售网点对销售人员进行技术培训，对一些简单的问题做到就地适时处理，提高服务质量。

(3)、信息化管理：公司售后服务采用信息化管理，通过企业网站、客户服务体系的网上平台及电子邮件及时收集、了解客户服务需求，跟踪售后服务进程，做到充分落实。

通过以上措施，公司建立了强有力的并全面覆盖销售区域的售后服务网络。

(五)、环境保护、安全生产

公司把职业健康、安全生产、环境保护作为一切活动的基础，按照国家相关法律法规设置专门的 HSE 职能部门——健康安全环保部，在职业健康方面，公司按照 GB2188—2007《职业健康监护技术规范》建立了相关的制度，在安全生产方面，形成了横向到边，纵向到底的安全管理网络体系，成立了安全防火委员会。

公司以“安全第一、预防为主；全员参与、综合治理；改善环境、保护健康；科学管理、持续发展”为 HSE 方针，积极倡导“一切事故可避免，一生平安不是梦；我们所做的一切都不值得牺牲生命、损害员工健康和破坏环境为代价”的 HSE 理念，明确“个人无违章、岗位无隐患、班组无违纪、车间无事故，追求最大限度的不发生事故，不破坏环境资源和不损害员工健康”为 HSE 目标。

报告期内，公司拟定年度 HSE 管理综合目标，并以文件的形式予以明确，并在期间开展 HSE 大检查，组织实施了员工三级安全培训工作，召开双月的 HSE 管理例会，组织实施了 6 月全国安全生产月活动、11.9 消防宣传活动、开展 1-4 月火险防控责任制、6-9 月防汛值班责任制工作，定期进行专项隐患排查及治理情况，报告期内无死亡、重伤、火灾事故、无职业病、环境污染事件，完成年度 HSE 综合目标任务。

报告期内，环保工作进一步强化，完成公司环境责任险的投保，完成公司环境应急预案的编制和备案工作，通过 5 个项目的环评编制评审批复，公司环保设施运行正常，达标排放，第二轮清洁生产获得省级部门审核。

报告期内，进一步完善公司安全标准化实施的基础工作。以人为本，不断践行公司 HSE 管理目标是公司履行健康、安全、环保责任主体是公司不变的追求。

（六）、公益事业

《KPC8000 昆药集团社会责任标准和评估体系》是基于国家法律法规、国内相关企业社会责任标准体系以及有关国际惯例而编制。2012 年，是公司落实《KPC8000 昆明制药集团社会责任标准和评估体系》建设规划的第五年。通过构建昆药社会责任管理体系，形成能够约束昆药成员企业，包括商业伙伴经营管理行为的一套有机管理系统，促进昆药在全球化竞争环境下，建立新型现代企业运营管理体系，从而保持同客户、股东、员工、生态与环境、供应商、竞争者、政府及社区之间“共生共荣”的和谐关系，提升经营管理水平，提高经济运行质量，实现经营业绩的稳健、持续增长。

2012 年昆明制药积极参与抗旱救灾、扶危济困的捐赠和援助。我们要在能力范围内尽可能多地履行社会责任！

2012 年 3 月，公司在富民县散旦乡举行了爱心助学行动，共有 134 名贫困学生得到公司员工自发提供的每人每年 1,000 元的资助，是连续四年来规模最大，人数最多的一次。

2012 年 4 月，公司员工积极参与华立集团组织的“我捐一日薪，献我一颗心”活动，共收到员工自愿捐款 7.2 万多元。这份爱心将统一上交到浙江绿色共享教育基金会，用于慈善助学、环境和野生动物保护。

2012 年 5 月 30 日，公司向东川区因民镇桃树坪村捐赠抗旱款 5 万元。

2012 年 6 月，公司向散旦乡中心小学捐赠棉被 30 床，用于改善学校的住宿条件。

2012 年 8 月，公司与浙江绿色共享教育基金会联合捐助五华区 25 名贫困大学生上大学，受助学生每人分两年获得一万元的资助。目前公司已资助了 120 多名寒门学子完成了上大学的梦想。

不仅如此，我们还在企业健康发展过程中尽力提高员工的报酬和福利待遇，尽力改善员工的工作环境和生活质量，给予有困难的员工以帮助，提高员工的凝聚力和自豪感。

公司每年国庆、中秋节等节假日都慰问在生产一线坚守工作的员工，公司领导还看望和慰问离退休老干部、民主党派人士、困难职工、困难党员让员工感受到来自企业的关怀；公司还积极组织参加省工会设立的职工医疗互助活动，有效

地缓解了职工看病难、看病贵的问题，弘扬了团结互助精神。另外，公司设立的扶贫帮困基金也为帮扶困难职工提供了组织和经费保障。

公司尊重妇女的权利，为女职工提供专门的福利津贴，定期为女职工体检。并在女职工中建立女工委，公司对男女员工实行同岗同酬，保障男女员工在经济、社会和政治领域有平等的权利，同时公司为怀孕期、哺乳期妇女在薪酬待遇、劳动时间及劳动保护等方面给予特殊的优待及保护

公司倡导阳光的企业文化，通过设立领导接待日，开展合理化建议等活动，拓宽与员工沟通的渠道，使员工能顺畅表达个人的诉求，公司也通过这一平台，了解职工的心声，不断改善企业的管理，是公司与员工之间的沟通和利益协调的平台。

公司每年开展员工敬业度调查活动，听取员工的心声，了解员工的工作状态，及时发现问题，整改问题，增强企业的凝聚力，近几年员工的敬业度都在比较稳定的范围内。

四、总结

回顾过去的一年，我们对企业社会责任对企业可持续发展的价值的认识更加清晰，任务更加明确。更加深刻地认识到企业要承担起对环境、社会、经济的责任，要对各利益相关方关注的议题进行认真、积极、有效的回应，就要将环境、社会、经济的议题融入到自身的业务运营中。

企业承担自己应尽的社会责任，不仅仅是企业的理想和追求，也是企业构建其核心竞争力的来源，更是和谐社会的“细胞和基石”。公司将秉承“绿色昆药、福祉社会”的企业宗旨，坚持维护股东利益、履行社会责任，为社会和谐贡献力量！

昆明制药集团股份有限公司

二〇一三年三月八日