

华润医疗控股有限公司
可持续发展报告
2020



仁心仁术展担当
康泽天下润希望

仁心仁术展担当 康泽天下润希望

我们坚持“仁心仁术，康泽天下”的企业使命，展现华润医疗潜心做好中国医疗事业，勇于担起守护人民健康的重任，在践行“健康中国”的道路上，为人民带来希望与美好。

关于本报告

本报告是华润医疗控股有限公司发布的第一份可持续发展报告。本着客观、规范、透明、全面的原则，报告详述了2020年度本公司开展可持续发展管理工作，履行经济责任、员工责任、社会责任、环境责任、伙伴责任等方面的亮点实践，旨在与利益相关方进行坦诚沟通。

时间范围

本报告涉及的时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

发布周期

本报告为年度报告。

报告范围

华润医疗控股有限公司及其具有管理权的各成员单位，即华润医疗控股有限公司、各成员医疗机构及各子公司。

称谓说明

为便于表达和阅读，本报告中提及的“华润医疗控股有限公司”也以“华润医疗”“公司”“我们”表示。

报告承诺

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。其中，报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

参考标准

本报告主要参考香港联合交易所有限公司（「香港联交所」）发布的证券上市规则附录二十七所载之《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织的《可持续发展报告编写指南》（GRI Standards）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）、国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》及《华润集团社会责任工作管理办法》。

报告获取

本报告提供纸质版和电子版两种形式。您可以登陆华润医疗官方网站“社会责任”栏目中查阅，在线浏览或下载本报告。

目录

CONTENT

02 关于本报告

04 致辞

06 走进华润医疗

公司简介

组织架构

业务布局

主要品牌

企业文化

2020 大事记

12 责任故事

同心战“疫” 点燃希望

26 可持续发展管理

86 未来展望

88 附录

数字 2020

荣誉 2020

指标索引

意见反馈

建业经营有道 回馈股东希望

30

夯实内控 提升管治水平
廉洁治企 遵从商业道德
信息公开 加强股东沟通

创新发展有径 铸就员工希望

60

尊重员工 保障基本权益
凝心同行 促进人才发展
以人为本 关怀员工生活
筑牢防线 守护职业健康

仁心仁术有方 护佑人民希望

36

创新发展 优化医疗服务
提质增效 加强医疗管理
多措并举 保障服务安全

生态环保有为 守护绿色希望

72

落实落地 加强环境管理
绿色医疗 推进持续发展
低碳环保 践行绿色生活

多元协同有责 点燃伙伴希望

54

合作共赢 共谋医疗发展
携手共建 打造责任供应链

康泽天下有爱 传递美好希望

78

担当使命 助力健康扶贫
致力公益 关爱全民健康

致辞



华润医疗控股有限公司
总裁 成立兵

华润医疗在致力于经营公司主业的同时，坚决履行红色央企担当，积极承担社会责任，热心公益，践行环保，并将社会责任融入公司的长期发展战略中，积极贯彻落实“健康中国”战略和国家卫健委关于进一步改善医疗服务的指示精神，持续提升医疗服务能力建设，践行“仁心仁术 康泽天下”的企业使命。

2020年是极不平凡的一年，新冠肺炎疫情席卷全球，给我国公共卫生医疗防御体系带来了巨大挑战，医疗行业迎来前所未有的之大变革。华润医疗本年首次发布可持续发展报告，我们希望通过这份报告全面、深度地向各利益相关方介绍2020年度公司社会责任的理念、行动和成果，进一步彰显华润医疗的责任担当和医者初心。

白衣执甲逆行，红色基因一脉承。在突发的疫情面前，华润医疗旗下医院的全体医护人员秉持救死扶伤的医者精神，逆行而上，抗击疫情。旗下华润武钢总医院和武钢二医院全体员工奋战武汉抗疫最前线，各级医疗机构一万多名员工投身抗疫工作，华润医疗人“大爱无疆、无私奉献”的精神，与华润的红色基因和家国情怀高度融合、一脉相承，在最艰难时刻以“仁心仁术”守护人民群众的生命与健康。

稳中求进促发展，真抓实干保目标。我们重任在肩，立足于中国医疗卫生与健康事业稳定发展，持续规范公司治理，强化合规意识和底线思维，不断提升风险防控能力，在资本市场表现跑赢大市，优于同类企业，为广大股东创造了价值。

凝心聚力谋优化，奋进笃行提品质。我们秉承“以患者为中心”的宗旨理念，积极布局优势专科，不断提升医疗服务质量，加速“润心”患者服务体系推广应用，持续推动“互联网+医疗健康”发展，有效提升患者就医体验；高度重视医患关系，加强一线医护人员的服务教育，持续提升患者就医安全保障。

聚势谋远筑未来，提升技术谱新篇。我们以促进医疗卫生事业健康发展为己任，搭建合作平台，与国家卫生健康委医院管理研究所、国家消化疾病中心、中日友好医院、西北大学等机构开展战略合作，探索创新发展之路；同时，我们致力于打造责任供应链，推动供应链积极履责，协同发展。

以人为本激活力，携手共进创美好。为推动企业可持续发展，

华润医疗始终重视人才的挖掘与培养。打造一支创造组织优势、引领价值导向、有使命感与责任感的人才队伍，支持公司战略目标的实现，实现公司价值与个人价值的共同成长，是华润医疗持续不断的人才追求。我们通过组织一系列学习培训及交流活动，推进员工技能提升。作为香港上市公司，我们设计了灵活的薪酬机制，开展股权激励，实现价值共创、利益共享、风险共担，为优秀人才提供了实现自我价值的事业平台。

和谐共生爱地球，青山绿水常守护。我们坚持贯彻绿色发展理念，积极推动节能减排工作，强化对医疗废弃物、医疗污水的严格管控，降低对环境的影响，不断提升各级医疗机构环境保护意识，增强绿色发展能力，共筑生态文明。

扶贫担当展作为，履行公益筑健康。我们牢记红色央企使命，积极投身华润“希望小镇”建设，并定期开展医疗定点帮扶工作，搭建远程诊疗平台，持续提供远程医疗咨询服务；参与开展“健康乡村”公益项目，援疆援藏对口支援，深度支援使命必达，助力健康脱贫；持续开展健康义诊系列活动，深耕大健康产业，造福百姓、惠及民生。

2021年是“十四五”规划开局之年，深化医改进入关键时期，我们将聚力打造医院精益管理体系，体系化推进学科集群发展，深化质量管理品牌建设，塑造品质医疗，强化患者服务体系建设，提升品牌影响力，推广后勤价值型管理，助力基业长青；不忘初心，绿色经营，加强企业合规建设，提升风险管控能力；以“专科连锁与综合医院相结合”的业务组合，构建发展新格局，努力成为大众信赖、国内一流的医疗产业控股管理集团。



走进华润医疗

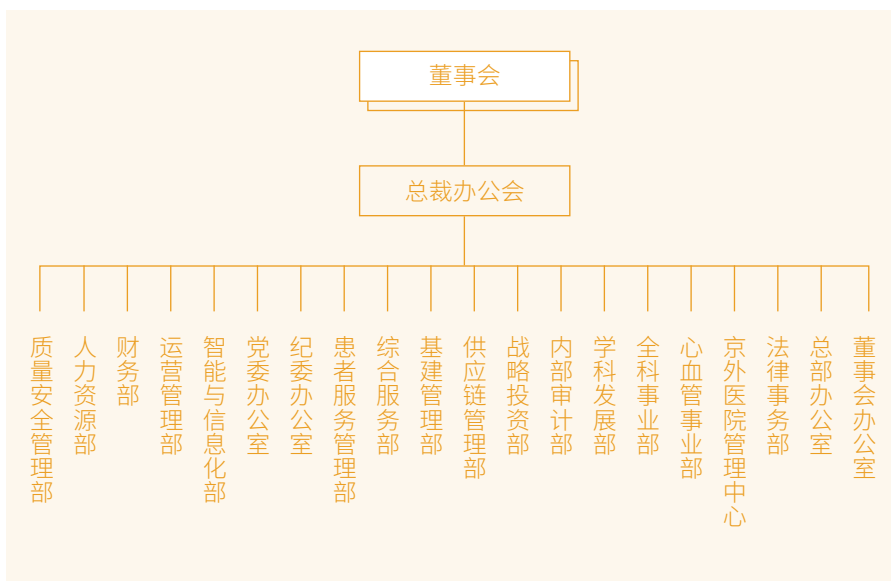
公司简介

华润医疗控股有限公司（简称“华润医疗”，股票代码 HK.1515）是华润集团大健康板块负责医院投资运营管理的医疗产业主平台。作为国内领先的医疗产业集团，截至 2020 年 12 月，华润医疗员工总数超过 1.3 万名，旗下拥有 107 家医疗机构，包括 5 家三级医院、19 家二级医院、31 家一级医院及社区中心、52 家诊所及其他医疗机构，分布于北京、华北、华东、华中、华南等主要区域，提供临床诊疗、健康管理、公共卫生等全方位、多层次的医疗健康服务，总床位数超过 1 万张，年门诊量约为 770.6 万人次。

华润医疗秉承“仁心仁术，康泽天下”的企业使命，积极参与国家医疗服务产业的供给侧结构性改革，积极践行健康中国战略，履行企业社会责任。充分发挥公司参与公立医院改革的经验，在国企医院改制的道路上不断探索，迅速布局 and 深耕全国各重点区域，扩大健康产业规模，构建优质高效的区域一体化协作医疗体系；充分融合品牌、资源、经验、团队的优势，提高现有医疗机构网络的诊疗技术能力、运营效率和服务水平，向社会大众提供高品质的医疗健康服务；充分利用平台资源践行华润大健康产业战略，塑造中国医院投资运营管理的典范。



组织架构



业务布局

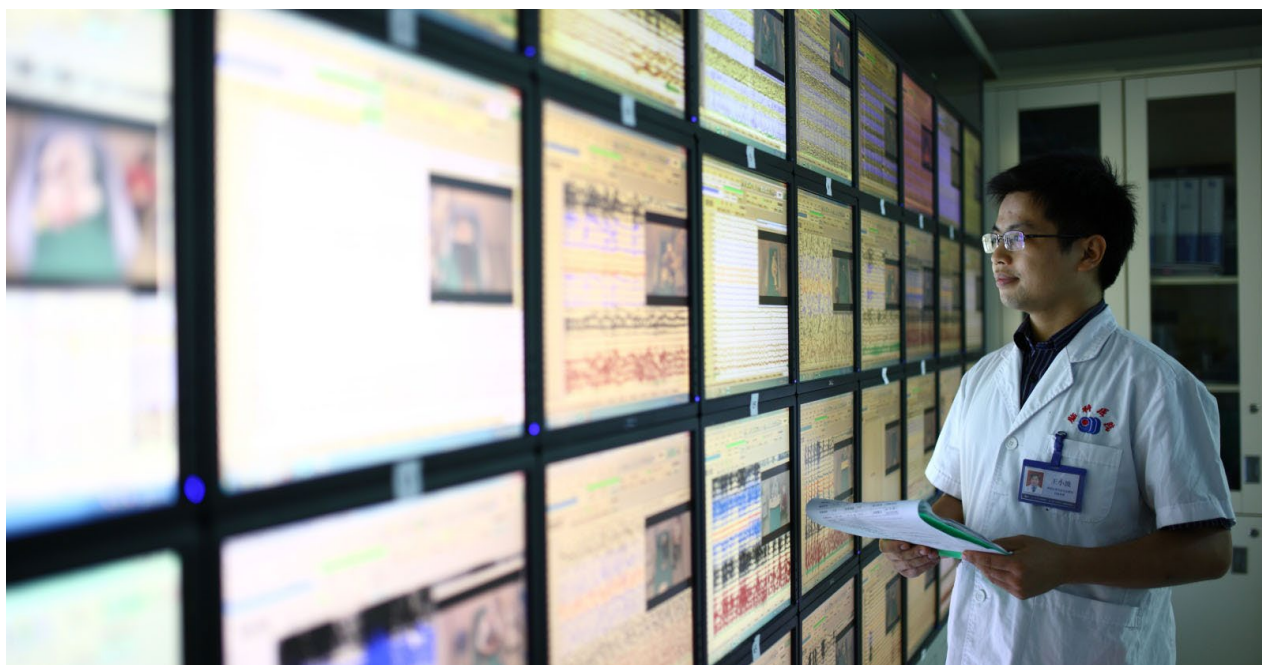
华润医疗是投资管理经验丰富、产业模式成熟的医院投资运营管理平台，并开展多项医院衍生业务。



医院投资运营管理

持续提升医院投资运营管理水平，充分发挥公司参与公立医院改革经验的同时，聚力提升骨科、脑科、康复、心血管、肿瘤和消化六大学科集群，加快专科发展布局。

通过引进人才、引入新技术和对外合作，提升公司核心能力；通过推出最佳实践标准，深化“润心”患者服务体系，向社会大众提供品质更佳的医疗健康服务。



主要品牌

自有医院



华润武钢总医院
 三甲综合



广东三九脑科医院
 三级专科



北京京煤集团总医院 (参股)
 三级综合



淮北矿工总医院
 三甲综合



**武汉钢铁 (集团) 公司
 第二职工医院 (武钢二医院)**
 三级综合



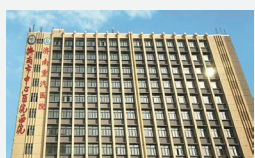
北京市健宫医院
 二甲综合



徐州市矿山医院
 二甲综合



广东中能建电力医院
 二甲综合



济南重汽医院
 二甲综合



广西水电医院
 二级综合



淮北市精神 (心理) 卫生中心
 二级专科



北京中能建医院
 一甲综合



中能建安安徽医院
 社区中心

IOT/OT 医院



泰安市立医院
二级综合



北京市门头沟区医院
二甲综合



北京市门头沟区中医医院
二甲专科



北京市顺义区空港医院
二级综合



北京市门头沟区妇幼保健院
二甲专科



北京市顺义区第二医院
一甲综合



保定市第三中心医院
二甲综合



山东烟台芝罘医院
二甲综合

企业文化

- 使命 仁心仁术，康泽天下
- 愿景 成为大众信赖、国内一流的医疗产业控股管理集团
- 核心价值观 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
- 企业精神 务实 专业 协同 奉献
- 企业口号 守正出新 正道致远

2020 大事记

1月20日-23日

新冠疫情爆发，华润武钢总医院和武钢二医院两千余名员工义无反顾投身抗疫一线，并第一时间派出医疗队支援武汉金银潭医院、第九医院等。

1月9日

华润医疗荣获第四届金港股“最具价值医药及医疗股公司”大奖。

1月27日-2月21日

华润医疗各成员医疗机构纷纷响应驰援湖北一线。1月27日淮北矿工总医院5人医疗队驰援武汉，2月13日泰安市立医院2名医务人员驰援黄冈，2月14日北京市健宫医院5人医疗队驰援武汉，2月21日徐州市矿山医院10人医疗队驰援武汉。

7月20日

华润医疗与中日友好医院达成医联体战略合作，助力华润医疗学科建设。

8月29日

华润医疗荣获香港艾力彼医院管理研究中心“2019 社会办医·医院集团 100 强”排行榜第一名。

6月28日

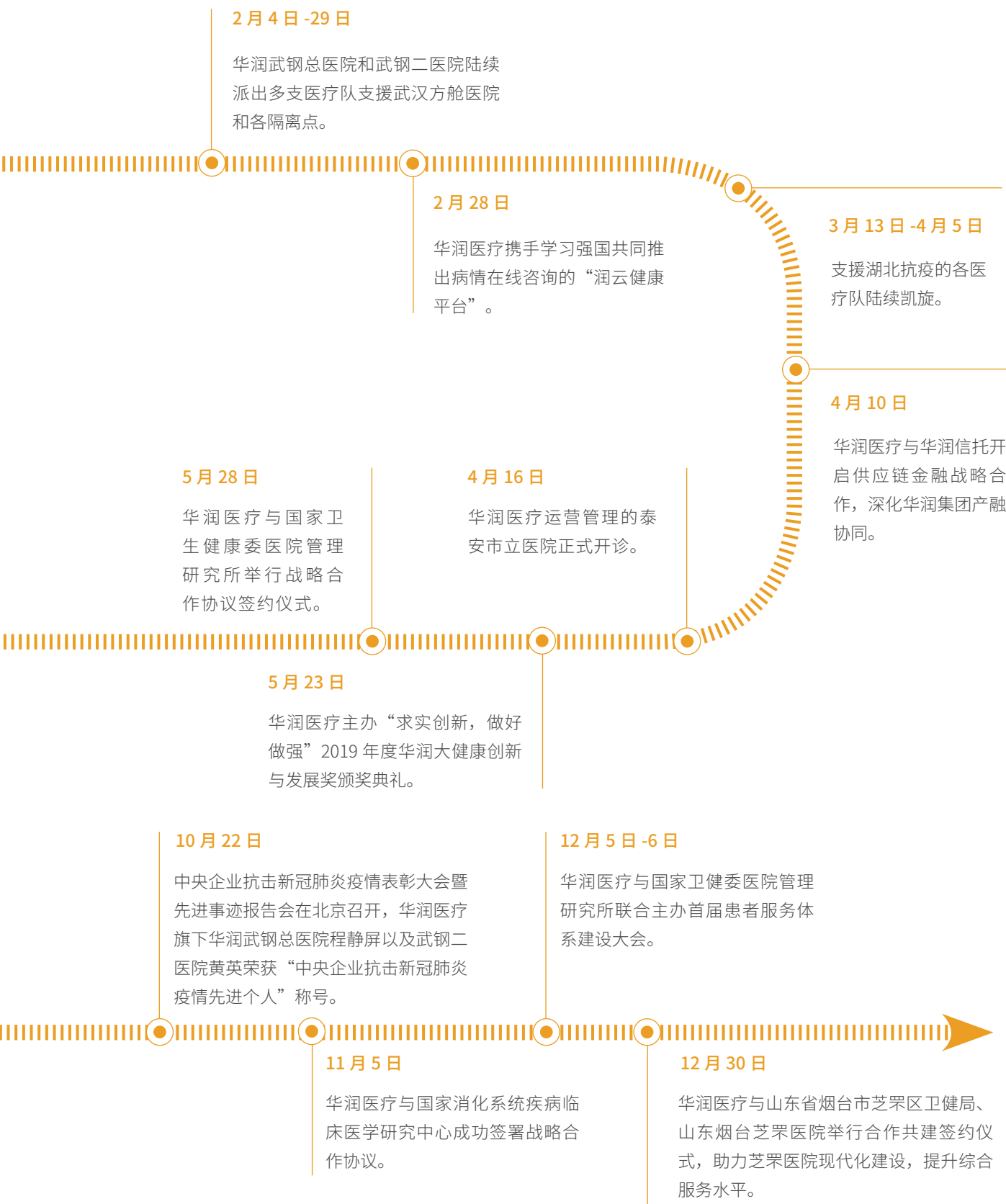
华润医疗与北京京煤集团签署北京京煤集团总医院重组协议，共谋医院改革新篇章。

9月8日

全国抗击新冠肺炎疫情表彰大会在北京隆重举行，华润医疗旗下华润武钢总医院被评为全国抗疫先进集体；武钢二医院王秀红被评为全国抗疫先进个人、全国优秀共产党员。

9月24日

华润医疗与西北大学签订医疗大健康项目合作框架协议。



责任故事

同心战“疫” 点燃希望

2020年初，新冠肺炎疫情在武汉爆发并迅速蔓延至全国。面对突如其来的重大疫情，全国人民在党中央和国务院的坚强领导下，上下一心，凝神聚力，共抗疫情。在这场没有硝烟的战争中，华润医疗人积极贯彻落实党中央号召，在华润集团的正确部署下，践行红色央企社会责任，用行动诠释“仁心仁术，康泽天下”的使命担当，在救死扶伤中演绎着医者的深沉大爱！

华润医疗毅然开辟四大战场，全面抗“疫”——武钢两院身处风暴中心，冲在疫情防控最前线，战斗在抗疫“第一战场”；淮北矿工总医院、北京市顺义区第二医院、北京市门头沟区医院、泰安市立医院四家医院被属地政府指定为接收新冠肺炎患者的定点医院，全面防控，坚守“第二战场”；其他二级以上医院均设立发热门诊或参与属地社区防控工作，积极接诊发热患者，筑牢疫情防控“第三战场”；公司供应链管理部等部门发挥集团化优势，保障防护物资供给，协同打赢“第四战场”。与此同时，华润集团积极协调各板块支持华润医疗抗疫工作，各兄弟单位纷纷援助各类抗疫防护物资，雪中送炭，同舟共济。

面对肆虐的疫情，全体华润医疗人勠力同心，共克时艰，全面投身抗击疫情的伟大战斗中，共同走过了隆冬，最终不辱使命，凯旋归来，迎来抗击疫情的阶段性胜利。

数据

“数”说抗疫 一路同行

自疫情爆发以来，华润医疗各级医疗机构共计 1 万多名员工奋战在全国抗疫一线



累计接诊发热患者
23,470 例



收治新冠肺炎确诊患者
492 例



收治疑似患者
707 例



共计治愈患者
569 人

坚守前线 奋勇担当

华润武钢总医院和武钢二医院（简称：武钢两院）身处武汉疫情风暴中心，**2,000** 余名员工第一时间投入到武汉抗疫最前线，武钢两院在人员和物资极度紧缺的情况下，开辟了外援医疗队、医院本部、社区“三条战线”。



调派外援医疗队

武钢两院

累计派出医疗队 **22** 支，共计 **327** 名医护人员支援武汉金银潭医院、第九医院、方舱医院、各隔离点等其他抗疫一线。

坚守医院本部

武钢两院



累计接诊发热患者
5,908 人次

收治确诊患者
485 人次

收治疑似患者
527 人次

社区疫情防控

武钢两院下辖三个社区卫生服务中心



累计接诊发热患者
1,793 人次

完成密切接触者访视
17,342 人次

转运疑似患者
318 人次

捐款捐物 奉献真情

华润医疗公司总部 **245** 名员工第一时间捐款 **26.72** 万元；供应链管理部第一时间建立应急供应保障小组，在当时全国防护物资极度匮乏的情况下，有效保障了各成员医院防护物资的紧平衡。

防护物资采购

医用 N95 口罩 4.6 万余个	医用外科口罩 84.1 万余个	防护服 8,500 多套
隔离衣 2.3 万余套	护目镜 4,400 个	各类消毒用品 5,200 余瓶

协助医院采购 CT 机、呼吸机、核酸提取仪等
 各类抗击疫情所需大小设备 **90** 项
 共计约 **2,800** 台（个）



争取防护物资捐赠

医用 N95 口罩 1.3 万余个	医用外科口罩 1.1 万余个
隔离衣 1,000 余套	各类药品 13,000 余盒

CT 球管、呼吸机设备
190 余台



宣传报道 鼓舞士气

华润武钢总医院、武钢二医院公众平台共发布推文 **300** 多篇

华润医疗与华润集团官微、官网、杂志等平台密切协作，共发布文章 **33** 篇

在主流媒体平台发布视频及宣传报道，单个视频获得超过 **100** 万的点击量，累计发布文章超过 **200** 篇。

故事

感动与爱从未停止



樱花下黄萍露出了最美的笑容

山河无恙 陪你看山花烂漫

黄萍 华润武钢总医院

黄萍是华润武钢总医院普外科护士长，在武汉新冠病毒肺炎疫情告急的时候，黄萍第一个站出来请战，扛起第一批八人医疗队队长的重任。武汉市金银潭医院是这次疫情的首家定点医院，出征之时，许多风险无法预料。“坚决完成任务，一定平安归来！”这是黄萍和同事们出征前的誓言。

自1月22日以来，华润武钢医院已组织三批医护团队分别走进武汉金银潭医院、武汉市第九医院的抗“疫”前线，黄萍带领的医疗队在金银潭医院支援了整整69天，其中连续奋战时间长达45天。粗略估计，八人小队总计护理病患超过3,000人次，其中重症400-500人次。从出征第一天开始，黄萍每天记日记，在她的日记中，我们看到的是抗击疫情一线医疗工作的繁重、危急和疲惫，也是队员们之间的细心关注和贴心照顾，更是他们在重任面前的勇气、专业和担当，这不只是一份日记，更是记载了冬去春来的抗疫“史诗”。

来不及与家人道别，黄萍在请愿当晚，就带领医疗队入驻对口支援的金银潭医院。黄萍所负责的病房里有三十个床位，一直处于满员状态，每个班次的责任护士有三到五人。因为存在传染风险，患者的家属不能进入病房

看望和看护患者。黄萍和她的同事们在每天遵循医嘱完成患者的治疗护理工作之外，还要承担起以往交由患者家属的生活护理工作，给患者喂饭、端水倒水、协助大小便、更换床单、擦洗身体等等。早中晚三班倒，每个班次的工作量都相当饱和，医护人员穿着厚重的防护服在隔离病房里，几乎是毫不停歇地工作八到十个小时，还要处理随时可能出现的突发情况。

一次，黄萍巡房时，突然发现有一位重症患者把呼吸机面罩摘了下来，血氧饱和度下降到只有四十几。黄萍迅速抓起呼吸机面罩紧紧扣在患者口鼻上，但患者已处于缺氧状态，表现得非常烦躁，无意识地拼命挣扎，对黄萍又抓又推。黄萍很紧张，她害怕自己的防护服被抓破。于是她一边按着面罩，一边大声呼喊同事来帮忙，直到患者血氧饱和度回升到了八十多，意识逐渐平静，这场挣扎才结束。

虽然抗疫一线不时弥漫紧张、悲伤的气氛，但是也会有开心、暖心的事情发生。患者治愈出院，市民志愿送餐，同事加油打气，领导慰问关怀，亦或待到樱花烂漫时，疫情大有好转，白衣战士褪去铠甲，在春花枝桠间露出久违的美丽笑容……所有这一切，都被黄萍记录在她的“抗疫”日记中，尤其是3月12日这一天，黄萍等3名武钢总医院的职工被批准“火线”入党，这在黄萍看来，不仅表明自己身份的转变，更加意味着肩上的担子更重了。

“等疫情彻底结束，我想带儿子来看看他的妈妈曾经战斗过的地方，告诉他要做个男子汉，做一个对社会有贡献的人！”黄萍的“抗疫”日记随着疫情的结束而结束了，而她传递的正能量还在延续。祖国山河因为有“黄萍们”的守护，才能无恙，我们也许连他们的长相都不曾见过，但我们看到的是一群在阴霾中寻找出路的追光者，是在夜空中点亮火把的人。历史终将铭记，曾经在某个叫“武汉”的地方，那年春天的山花别样烂漫！



婚礼可以推迟 但生命只有一次

徐晓琴 武钢二医院

“明天我要上班，科里缺人手，实在是转不开，初六的婚礼，咱们延期吧！”

“那你在科室做好防护措施，注意身体，我在家等你！”

徐晓琴是武钢二医院心内科的一名医生，原定1月30日在襄阳老家结婚，婚礼请帖都发出去了，但眼见科里发热患者越来越多，医院楼上的ICU住满了人，徐晓琴决定将婚礼延期，老公和父母都很支持。

“婚礼可以延期，保护好自己，照顾好患者，你冲在最前面，我们都是你最坚强的后盾。”听到婆婆这么说，晓琴特别感动。

“我没见过这样的病毒，也不知道啥时候能控制住病情，但我学医啊，救死扶伤是我的天职，我不能怕，我要坚持下去，不能掉以轻心，不要失去信心！”在同事眼中，她热情、认真；在科主任张毅眼里，她不怕吃苦、任劳任怨；在患者眼中，她细心周到。在大灾面前，她选择推迟婚期，将确保生命安全放在第一位，舍小家为大家，她是医务工作者的缩影，也是医务工作者的真实写照，正因为有他们，冬日才显得不那么寒冷。



献点血算什么，救人是天职！

黄飞 华润武钢总医院

黄飞是华润武钢总医院泌尿外科的一名副主任医师，疫情突降，黄飞疑似接触了新冠肺炎确诊患者，随后在1月20日确诊，就在他接受了为期10天的治疗并出院居家隔离之际，黄飞关注到有一位患者需要使用血清疗法，急需B型血的新冠肺炎治愈者施以援助。“我就是B型血啊！我可以献！”当时黄飞脑海中便浮现出了这个想法，果断而坚定。

第二天，黄飞赶到了新冠肺炎康复者血浆捐献点，一口气捐献了400CC。新冠肺炎是新的疾病，刚康复能不能献血？多久后能献血？会不会有其他的问题？这些都不得而知。当被问及是否有顾虑时，黄飞坦诚地说：“说没有一点顾虑，那是假的。但救死扶伤是医生的天职，危难时刻医生不献谁来献？医生应该冲在最前线！献点血没啥问题，能救别人多好！”之后，黄飞还持续关注患者的治疗情况，给患者及家属鼓励和支持。



日夜不停 与时间赛跑

李欣 华润武钢总医院

“我和所有的呼吸科医生是一样的，大家都很忙。”

李欣是华润武钢总医院呼吸与危重症医学科主任，日夜不停，没有休息，对李欣主任而言是工作常态。从2019年12月底开始，李欣就敏感地发现疫情已经在她的患者中出现了。李欣认真组织专家团队分析患者病情，制定诊疗方案，安排有限的医护人员应对接踵而至的挑战和不断增加的病患。

对疑似患者，李欣反复叮嘱，有问题一定要来医院复查；对确诊病重患者，她亲自护送转院，一跟就是三趟，一忙就到凌晨。即便休息时，她也时刻放不下科室的工作，每天电话询问指导，网上阅片诊断，到医院查房指导危重患者的治疗；每天查房，李欣都会问患者很多细节问题。她深知，鉴于现在的疫情发展情况，不放过一丝细节总是稳妥的。在工作间歇，她查阅各类医学文献、专业著作，看最新的疫情研究情况，不断对比各类数据，她说，“只有自己做到心中有数，才能给患者最大的治愈希望！”

小鸡蛋 大能量

张红 武钢二医院

“他们穿着防护服不方便吃饭也不方便喝水，一天下来，肯定饿得慌，送个鸡蛋，他们吃了也能扛扛饿！”

武钢二医院四楼内科隔离区住着前线倒下的“战友”们，他们因“战斗负伤”，武钢二医院外科的张红老师心疼“负伤”的战友营养跟不上，身体越来越弱，将从志愿者那募捐来的150个鸡蛋选出一些煮好、装袋，给奋战在一线和坚守在隔离区的战友们送去。“虽是一个鸡蛋，但我们的付出是值得的，有院领导的关心，有同事们的牵挂，我们更有了与病魔斗争的信心与勇气。”隔离区的同事们激动地说，大家都感受到了这份寒冬里的暖意。

心声

“我们一定能够战胜病毒”

夜
渐深
勇士归
令急迅至
披甲旋复战
静谧黎明破晓
砥砺前行医疗人

天
半边
胜须眉
闻令而动
保一方平安
召必回战必胜
不破楼兰誓不还

——北京京煤集团总医院
秦鼎

抗疫战士身披战甲，逆风而行，以生命担使命，用大爱护众生，他们始终坚信，这场战疫必将胜利！

在战“疫”过程中，每天都发生着感人的故事，战士们告别亲人，奔赴前线；逆风而行，千里驰援；定点驻守，往返社区……他们用血肉之躯托起无数生命希望，用温暖的目光传递坚毅力量。

有一种奔赴是“我会冲在前面，全力以赴”

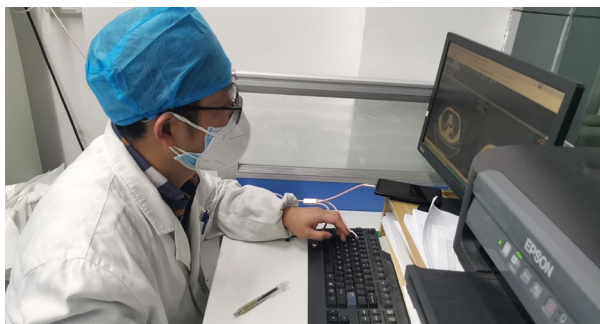


不回去了，医院要随时调遣我去专科，我得以最快的速度去一线啊，再说，肿瘤科这么多事，我留在这里和大家一起，我也心安些。

——武钢二医院
王国华

身作为一名医护人员、党员、科主任，我会冲在前面，全力以赴，保患者安危。

——武钢二医院
杨勇





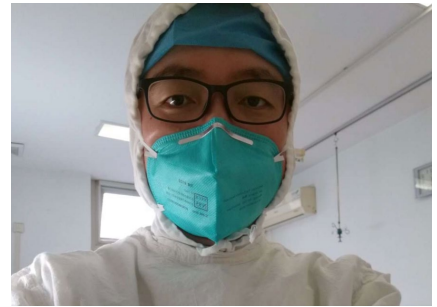
PP 齐心、齐力，协抗疫情；同胞、同愿，共战一线！这次战役没有硝烟，我们医护人员就是生命的守护者，我们绝不退让。

——广东中能建电力医院
区慧翀



PP 科室根本脱不开人，少一个人同事压力就更大了！我能保护好自己，保护好宝宝，我是一名医护人员，救死扶伤是职责所在。

——武钢二医院护士
徐丽丹



PP 我是专业组专家成员，我学这个专业，我去支援最合适。

——北京京煤集团总医院
陈亮



有一种鼓励是“放心，我们在”



PP 你们放心，我经历过非典时期，现在的医疗技术比那个时候好多了，呼吸机对抗肺炎是有效的方法，咱们也能熟练运用，放心，我们一定能够战胜病毒。

——武钢二医院
孙惠文



PP 我们一定坚持下去，现在最担心的，是队员们撑不住了，担心他们倒下，大家现在彼此打气，相互鼓励……

——武汉急救中心白玉山站
傅文虎



有一种美丽是“现在最重要的不是漂亮”

防控前线每天都要洗澡消毒，头发长不方便，剪掉长发好穿戴防护措施，也可以尽量多留点时间给患者，现在最重要的不是漂亮，是保护好自己，照顾好患者……

——武钢二医院
袁琴

这段时间发热患者太多了，出车量大，一趟接着一趟，我也就没把手套摘下来，一来是保护自己，二来想节约些防护用品。能省点就省点，我不直接接触患者，节约些给医护人员用……”

——武汉急救中心白玉山站
司机肖波

我曾说过，我这辈子都不会剪短发，没想到，最后是我亲手剪掉了，加油！

——武钢二医院
余巧

有一种支持是“我们各自为应对疫情做出自己的贡献”

安排您上夜班，那晚饭我来做，妈妈你抓紧时间休息。

——武钢二医院
哈艳文儿子

总想着能帮一点就是一片，希望不要再有更多的医护人员被感染了。

——华润武钢总医院
胡志国妻子陈皓

您和妈妈都在为抗击冠状病毒肺炎疫情做着自己的努力。您放心吧，我也在家照顾好自己，勤洗手，好好待着，不给你们添麻烦，如果有必要出门一定戴好口罩，也照顾好妹妹，听爷爷奶奶的话。我们各自为应对疫情做出自己的贡献。

——北京京煤集团总医院门矿分院
于清泉儿子

瞬间 我逆行,我无悔!我战斗,我无憾!

出征

忆起初心的誓言，集结的号角声声召我前行。
 写入血液的使命，无畏的铁骨铮铮奔赴沙场。
 一位位华润医疗白衣执甲人不避艰险、不问成败、勇敢请缨、火速集结，手足情深驰援湖北一线，共同驻守疫情防控要地重镇。



北京市健宫医院赴武汉医疗队出征



泰安市立医院支援湖北医疗队出征



徐州市矿山医院支援武汉医疗队出征



淮北矿工总医院援鄂医疗队出征

坚守

面对肆虐的疫情，全国各地的华润医疗人义无反顾、无畏忘我，以闻令而动、雷厉风行的高效执行力，筑起了一座又一座固若金汤、坚不可摧的疫情防控战斗堡垒！



华润武钢总医院呼吸与危重症医学科全体人员奋战一线



淮北矿工总医院监护室护士姚蕊芹：护目镜上的水



华润武钢总医院后勤保障部全力保障抗疫诊疗

凯旋

随着患者不断治愈出院，抗击疫情也迎来了阶段性的胜利。各地方舱医院、隔离点结束了它们的历史使命，驰援湖北多地的华润医疗各支医疗队陆续凯旋归来。



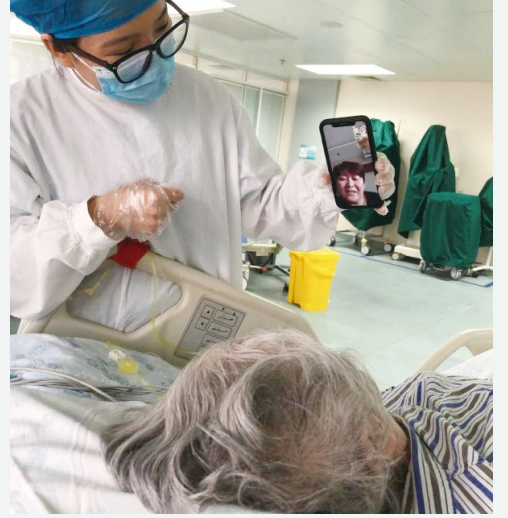
北京市健宫医院援鄂医疗队胜利凯旋



武钢两院支援方舱医院医疗队平安归来



淮北矿工总医院援鄂医疗队刘丽媛：脸被口罩勒出痕迹



北京市门头沟区妇幼保健院医生帮助患者与家人视频



泰安市立医院援鄂医疗队与患者携手相牵



泰安市立医院援鄂医疗队凯旋归来



徐州市矿山医院援鄂医疗队胜利凯旋

荣誉

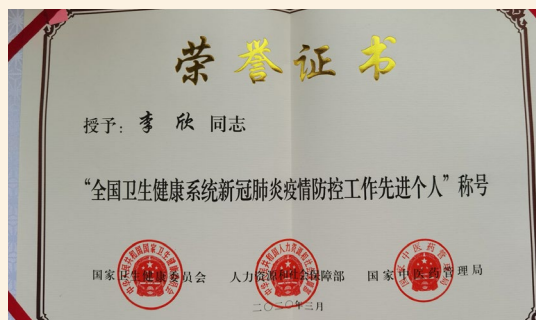
历史永远被铭记

载誉前行 砥砺前行

华润医疗各成员医疗机构的抗疫成绩得到了国家和人民的肯定，共获得 5 项国家级荣誉、16 项省级表彰、18 项华润集团表彰及 13 项市级表彰，数百人获得区级、行业等各类表彰，他们创造的光辉将永远铭刻于祖国大地之上。



华润武钢总医院被评为“全国抗疫先进集体”



华润武钢总医院李欣荣获全国卫生健康系统“新冠肺炎疫情防控工作先进个人”称号



武钢二医院王秀红被评为“全国抗疫先进个人”“全国优秀共产党员”



武钢二医院孙惠文荣获全国卫生健康系统“新冠肺炎疫情防控工作先进个人”称号



淮北矿工总医院姚蕊芹荣获共青团中央“全国优秀共青团员”称号



武钢二医院黄英荣获“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号



华润武钢总医院程静屏荣获“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号

可持续发展管理

可持续发展方针

作为领先的医疗产业集团，华润医疗秉持“仁心仁术，康泽天下”的初心为社会大众服务，为患者的健康把关。同时，华润医疗致力以可持续发展的方式管理环境和社会范畴，落实质量安全、环境、雇佣和社会责任，为员工、患者、股东及投资者等利益相关方创造长期价值。

利益相关方沟通

华润医疗重视与股东、员工、患者、合作伙伴、政府、社区等重要利益相关方建立有效的沟通机制，虚心聆听和接纳利益相关方意见，不断改善运营方针，提升可持续发展表现；积极回应利益相关方期望与诉求，丰富信息披露内容，为公司履行社会责任奠定坚实基础。

利益相关方



股东及投资者



员工



患者

期望与诉求

增强盈利能力
 完善治理结构
 资讯公开透明

保障员工合法权益
 重视职业发展和培训
 营造良好工作环境
 关注职业健康安全

确保服务质量
 保障患者权益
 保护患者隐私

回应方式

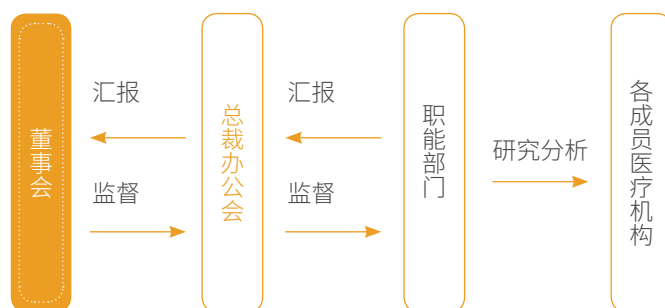
召开股东大会
 建立良好的投资者沟通机制
 定期发布公告和通函

召开职工代表大会
 开展员工培训
 定期组织文体活动
 提供防护和应急设备

优化质量管理体系
 完善投诉纠纷管理体系
 开展患者满意度调查
 保障患者信息安全
 提高安全服务质量

可持续发展管理体系

华润医疗建立可持续发展管治架构，由董事会负责监督公司的可持续发展工作，并由总裁办公会和职能部门负责执行具体工作，推动各成员医疗机构在日常经营层面实施可持续发展战略，同时确保公司运营符合相关法律条例的规定。



供应商 / 合作伙伴



政府及监督机构



社区 / 公众



媒体

确保公平竞争
实现诚信互惠
推动管理和技术进步

坚持合规经营
引领行业健康发展

服务社区发展
投身公益慈善
落实节能减排
保护生态环境

公开透明披露信息
项目采访和交流

遵纪守法
坚持互惠共赢
加强供应链管理
维护行业健康发展

诚信经营
依法纳税
参与政府项目、行业协作

加强社区沟通
带动就业和当地经济发展
开展义诊和志愿者活动
加强环境管理
坚持绿色运营和办公

通过官方网站、报刊等分类媒体渠道及时公开信息
建立完善的媒体沟通机制

实质性议题管理

为了进一步提升报告针对性与回应性，华润医疗根据社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对相关方的影响和对公司自身发展的重要性，识别筛选出需要在报告中重点披露的实质性议题。

识别阶段

通过分析国内外社会责任标准、国家及地方政府政策要求，充分考虑行业特征，对标行业社会责任先进企业可持续发展信息披露，结合华润医疗发展战略，充分了解和回应利益相关方的期望和诉求，华润医疗建立可持续发展议题池，识别并筛选出2020年度可持续发展管理、经济、客户、伙伴、员工、环境、社区7大类，共计31个可持续发展议题进行重点披露。

可持续发展

- ① 可持续发展战略
- ② 可持续发展管理
- ③ 利益相关方沟通

经济责任

- ④ 合规经营
- ⑤ 风险管理
- ⑥ 反腐倡廉
- ⑦ 信息披露
- ⑧ 保护中小投资者权益

客户责任

- ⑨ 提升医疗质量
- ⑩ 保障价格合理
- ⑪ 保障医疗安全
- ⑫ 医疗服务创新
- ⑬ 患者权益保护

伙伴责任

- ⑭ 加强战略合作
- ⑮ 推动行业发展
- ⑯ 供应链管理
- ⑰ 推动供应链履责

员工责任

- ⑱ 员工权益
- ⑲ 员工成长与发展
- ⑳ 员工关怀
- ㉑ 职业健康安全

环境责任

- ㉒ 环境管理
- ㉓ 节能减排
- ㉔ 妥善处理医疗废弃物
- ㉕ 绿色采购
- ㉖ 应对气候变化
- ㉗ 绿色办公
- ㉘ 环保公益

社区责任

- ㉙ 抗击疫情
- ㉚ 脱贫攻坚
- ㉛ 公益慈善

议题分析

为了解利益相关方较为关注的议题，华润医疗在报告期间展开了重点议题的问卷调查，邀请利益相关方对议题重要性进行优先排序，以便日后调整公司策略和方针，更有效提升企业可持续发展表现，共回收有效问卷 254 份。通过建立“利益相关方关注度”和“对华润医疗可持续发展的重要性”二维矩阵，判定华润医疗的实质性可持续发展议题。







建业经营有道 回馈股东希望

重点议题

合规经营、风险管理、反腐倡廉、
信息披露、保护中小投资者权益

重点绩效

营业收入 **27.51** 亿元

净利润 **3.203** 亿元

纳税额 **1.78** 亿元

对联合国可持续发展目标的贡献
(SDGs)



夯实内控 提升管治水平

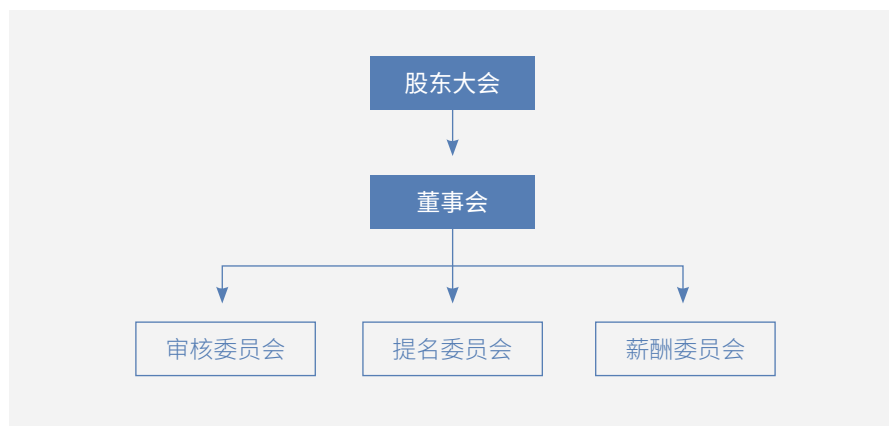
华润医疗立足于中国医疗卫生与健康事业稳定发展，围绕公司经营目标，严守各项法律法规，强化基础管理，着力严控风险，提升企业经营水平。2020年，企业资产总额达 89.63 亿元，营业收入为 27.51 亿元，净利润达 3.203 亿元，纳税额为 1.78 亿元。

规范公司治理

华润医疗严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《香港联交所主板上市规则》等法律、法规和规范性文件以及本公司《公司章程》的要求规范运作，逐步完善法人治理结构，充分发挥股东大会、董事会和监事会在重大决策、经营管理和监督方面的作用。

董事会结构

股东大会为华润医疗最高权力机构，股东大会下设董事会，华润医疗严格按照公司章程细则及上市公司规则中“企业管治守则”的规定组建董事会。截至 2020 年 12 月 31 日，董事会由 9 位董事组成，包括 4 位执行董事、1 位非执行董事及 4 位独立非执行董事，负责履行企业管治职能；董事会设立三个委员会，即审核委员会、提名委员会及薪酬委员会，各董事会成员担任各委员会职位。



规范履责机制

华润医疗已建立《华润医疗控股有限公司组织章程大纲及细则》《董事会议事规则》《总裁办公会议事规则》，修订《华润医疗控股有限公司“三重一大”决策管理办法》，规范公司组织、活动及议事机制。明确公司“三重一大”决策范围、方式、程序、执行、监督与责任等事项，并按照公司治理、战略管理等十大模块，梳理 66 条事项，制定公司“三重一大”权责运行手册，保障公司治理决策合规运行。

阳光诚信经营

为发扬华润医疗“诚实守信”的企业文化，公司坚决奉行“公开、公正、公平”的交易原则，推动与合作伙伴建立阳光、双赢的合作关系，共同营造廉洁、高效、坦诚的合作氛围。2020年3月，公司发布《华润医疗控股有限公司采购管理制度》，倡导与合作伙伴共同遵守“阳光宣言”。

守法合规经营

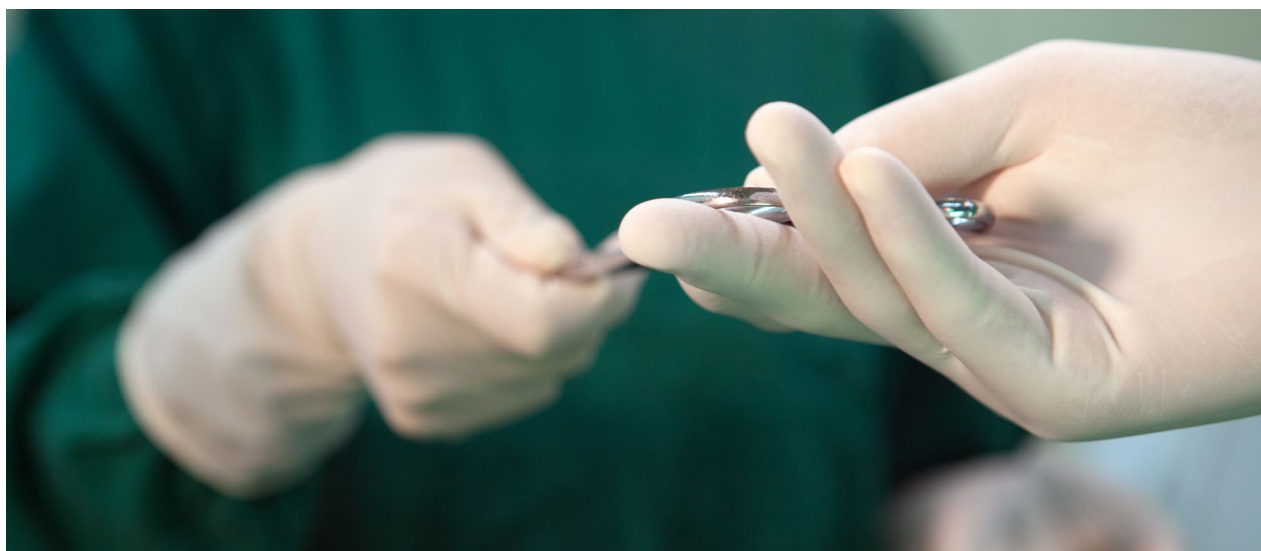
华润医疗恪守“全面覆盖、强化责任、协同联动、客观独立”的原则，严格遵守国家法律法规，持续完善守法合规体系建设，夯实守法合规工作基础，全面提高依法治企能力，促进企业健康发展。

完善运营体系

建立和完善守法合规组织体系、运行体系和保障体系，将公司经营决策环节、制度制定环节、运营环节、直管经理人和重要风险岗位人员作为合规运营重点内容。

完善制度体系

发布《华润医疗控股有限公司制度体系规范管理办法》《华润医疗控股有限公司制度体系规范管理实施细则》，同时逐步完善公司各项业务制度，保证制度落地执行，充分发挥制度在企业管理中的规范、引导和保障作用。



风险防控管理

华润医疗以华润集团风险架构为基础，搭建具有医疗行业特色的风险管理体系，制定风险评估标准，建立风险评估系统，依据评估结果制定相应管控措施和应对策略。2020年，公司创新开展院长风险偏好分析，成为深入探索风险管理工作的有益尝试。

风险专项治理

2020年3月，华润医疗启动制度建设风险专项治理工作，通过院际间横向审计，全面摸排并总结医院制度体系建设中存在的问题，指导各医院制定制度体系建设方案，夯实现代医院管理制度体系输出基础，不断提升医院风险防范能力。华润医疗开展的医院感染风险专项治理在华润集团审计职能线评优评先中荣获“优秀风险专项治理项目”。

风险内控培训

为持续深化基层员工内控理念，提升全员、全过程、全方位风险防控意识，华润医疗完成《医院内控体系建设》《医院制度体系建设》两门课程开发，对6家直属医院开展培训，全年培训中层以上干部及业务骨干等约400人次。



华润武钢总医院内控与制度体系建设培训

廉洁治企 遵从商业道德

为营造廉洁治企氛围，促进企业高质量发展，华润医疗不断强化对腐败、贪污、舞弊事件的管理，严肃查处违规违纪行为，坚决反对商业舞弊，强化风清气正的企业形象。

加强问题预防工作。紧盯中央八项规定精神落实，对苗头性和倾向性的问题早发现、早提醒，对隐性变异的“四风”问题开展监督检查。

加强医疗行风建设。开展廉洁风险点自查自纠，推广医务人员与住院患者签订不收不送红包协议，推动反商业统计处方信息系统建设。

加强“大监督”体系建设。印发《监督部门事项通报表》，召开监督部门联席会议，沟通各业务条块监督工作情况，并开展专项自查工作。

加强执纪与巡察协同互补。开展内部巡察，督促被巡察单位及时整改。

加强警示教育。通过警示教育大会开展反腐败培训，用身边事教育身边人，督促公司员工形成不想腐的自觉。2020年共开展36次反腐败培训。

信息公开 加强股东沟通

华润医疗秉持真实、可靠的原则，及时、准确披露相关信息，公平公正对待所有股东及投资者。建立健全《信息披露管理办法》《内幕信息管理办法》等，为公开公正、合法合规披露信息提供强有力的保障；通过定期股东大会、定期业绩发布会、路演活动、接受日常电话询问及现场调研等方式，为投资者建立与公司之间的沟通渠道；定期编制、刊发《中期报告/年度报告》及演示稿，更新官方网站上投资者关系专栏内容，及时公开披露公司最新信息、股东咨询等。2020年，公司共发布31份信息披露公告，未发生选择性信息披露的情况，无因信息披露而受证券监管部门惩处的情况。



格隆汇 2020 全球投资嘉年华活动路演，投资者向公司相关负责人提问



仁心仁术有方 护佑人民希望

重点议题

提升医疗质量、保障价格合理、保障医疗安全、医疗服务创新、患者权益保护

重点绩效

门诊人次 **7,706,005** 人次

住院手术量 **44,832** 例

住院人次 **219,758** 人次

研发投入 **670.2** 万元

患者满意度 **93%**

对联合国可持续发展目标的贡献 (SDGs)



创新发展 优化医疗服务

华润医疗秉承“以患者为中心”的宗旨理念，坚持“做好专科、做强品牌”，以创新谋发展应变局，主动适应市场和患者需求变化，适应新医改要求变化，改变传统思维，不断提升医疗服务质量。

优势学科发展建设

“三新”项目引进

积极推进学科发展建设，各成员医院大力引进、推广临床类“新技术、新业务、新模式”（简称“三新”），共引进“三新”项目 626 个，为华润医疗整体学科发展和医院、科室精细化管理助力。

专科专病建设

响应公司“强专科战略”，积极布局优势专科，在脑科、骨科、心血管、肿瘤、消化、康复等多个领域培育“专科专病专技建设”的典范，成立十多个示范培训基地，并成立脑科集团、润透析公司等，为专科产业化发展提供良好平台支撑。

华润医疗成立心血管事业部 凝心聚力打造“心”希望

2021 年 1 月，华润医疗成立心血管事业部，事业部以落实华润医疗心血管集群化发展的战略目标为出发点，对公司各成员医院心血管科室的学科统一规划、医教研一体化发展、学科人才培养等各项工作进行组织、协调及引领，积极探索出华润医疗的创新发展模式，实现公司专科发展战略。事业部组织“润心论坛”系列高水平学术活动和专项技术培训，不断加强与国内顶尖专家交流学习，积极培养专业技术团队，为打造国内一流心血管学科奠定基础。

华润医疗脑科医院集团持续提升医疗业务能力

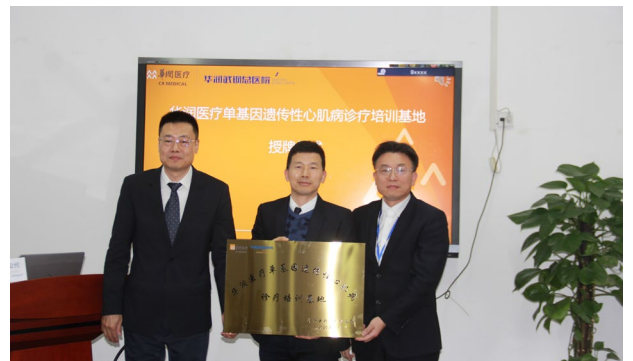
华润医疗脑科医院集团积极推进专科建设，不断提升医疗业务水平。广东中能建电力医院结合学科优势，充分利用医院先进设备，形成以“生物（包括功能康复）-心理-社会”为特征的诊疗模式，开展儿童青少年心理障碍诊疗；广西水电医院建设“标准化实验室”，投资5,000余万元引进32排64层螺旋CT、1.5T磁共振、DSA、视频脑电图、电磁式体外冲击波碎石机、经颅多普勒血流分析仪等先进医疗设备，进一步提升医疗技术水平。



广东中能建电力医院形成“生物（包括功能康 广西水电医院采购配置先进医疗设备复）-心理-社会”诊疗模式



北京市健宫医院泌尿外科上尿路修复中心成立



华润武钢总医院单基因遗传性心肌病诊疗培训基地挂牌成立



淮北矿总医院举办专病中心建设主题年会



广东三九脑科医院神经康复中心示范培训基地挂牌成立

学科集群化建设

华润医疗以落实集群化发展的战略目标为出发点，加强院际和院内学科集群化建设，探索华润医疗创新发展新模式；同时打造医教研协同驱动，营造研究氛围，融合创新。



血液透析实施“1+N”的发展战略，形成连锁化、集团化的运营模式



北京市健宫医院急腹症中心多学科协作，优化诊疗流程

设立创新与发展奖

华润医疗于2015年设立创新与发展奖，鼓励创新，激励在医院管理和学科建设的创新与发展方面取得优异成绩的集体与个人。2020年创新与发展奖共报备782个项目，审核通过361个项目，其中中医院管理类167项，新技术、新业务类194项。



2020年
创新与发展奖共报备项目

782个

打造贴心智慧服务

“标准+α”

指患者服务的组织管理、流程管控、信息管理、视觉识别、品牌传播、服务培训等标准系统在医院落地实施；各医院结合自身实际，组织开展各具特色的流程再造、环境改善、公益服务、典型选树等患者服务活动，对标准进行创新和拓展。

“润心”患者服务体系

华润医疗“润心”患者服务体系是以患者为中心，以医学人文为基石，以深化患者服务意识、优化服务流程、提升服务能力、强化患者体验为路径，采用“标准+α”的管理模式，涵盖院前、院中、院后全流程、全方位，并且全员参与的一套体系。该体系已在各成员医院全面实施两年多，医务人员“以患者为中心”的服务意识得到深化，促进了整体服务水平能力的提升，赢得百姓的广泛好评。

2020年，“润心”患者服务体系以“品质、效率、体验”为主题进行自查整改工作，共计开展讨论645场，落实整改3,022项，引领了“以问题为导向，以患者为中心”的服务意识转变。

案例 华润医疗“润心”智慧患者服务平台推广应用再加速

华润医疗自主开发“润心”智慧患者服务平台，覆盖预约诊疗系统、便捷服务系统、在线复诊寄药系统、随访及满意度调查系统、健康宣教系统等，高效集成了各医疗机构的业务信息系统、管理信息系统。

2020年，平台已在华润医疗旗下6家医疗机构全面推广应用，固定患者用户量达22万余人，预约就诊超24万人次，日均患者访问量6,000余人次，在线复诊寄送药品累计达7,100余人次，解决了患者多跑路、多等候及就诊三长一短等问题，并有效减少患者聚集，防止交叉感染，进一步提高患者满意度、社会认可度及品牌忠诚度。

案例 华润医疗“患者服务体系建设促进会”圆满召开

12月4日，华润医疗召开患者服务体系建设促进大会，共100余人参与会议。会议梳理了华润医疗患者服务体系建设发展历程，总结2020年患者服务体系建设工作成果，特别邀请志愿者团队与患者参会，并授予志愿者“润心大使”称号。本次会议有效推动了华润医疗患者服务体系建设持续发展，进一步促进华润医疗患者服务水平提升，传递“以患者为中心”的医者温度。



“润心大使”授牌仪式

案例 首届患者服务体系建设—以患者为中心医疗服务能力提升大会成功举办

12月5-6日，华润医疗与国家卫生健康委医院管理研究所联合主办首届患者服务体系建设—以患者为中心医疗服务能力提升大会，共600余人参会。大会以“创新患者服务，保障人民健康”为主题，设置智慧患者服务、患者体验提升两个分会场，积极推动全社会“以患者为中心”的医疗服务理念建设，围绕以患者为中心的医学人文思想、服务组织变革、服务流程优化、患者体验提升等方面，开展患者服务体系建设项目研究，推动健康中国战略有效实施。



首届患者服务体系建设大会——以患者为中心医疗服务能力提升大会现场



患者服务体系建设——以患者为中心医疗服务能力提升项目正式启动

创新患者服务模式

华润医疗重视各成员医院信息化建设，成立专业信息化团队，自主开发“润云科技”线上医疗咨询系统，创新开发线上视频探视、线上满意度调查、线上心理援助等功能；开展院外延伸服务，开启“互联网+护理服务”新业务模式，持续推动“互联网+医疗健康”发展。

案例 华润医疗患服系统解锁“医疗动画科普”新功能

为进一步优化患者就医体验，华润医疗患者服务信息平台与北京大学医学部医大时代教育强强联手，上线 3D 动画健康教育视频系统，一期共集成 29 个科室、上百病种 650 部健康教育视频，帮助大众认识疾病，有效减轻患者的焦虑情绪，引导患者正确接受医生治疗。医疗动画自上线以来，已有数千名患者点击观看，有效提升了患者就医体验。



医疗动画健康教育视频观看教程

案例 华润医疗线上问诊平台上线运行

疫情防控期间，为有效解决患者就医难问题，华润医疗旗下武汉润云科技联合心医国际研发上线“线上免费视频问诊平台”。产品推出后，华润医疗积极号召旗下各医院医生加入线上平台，20 多个专业科室的近 300 名医生积极响应，组成“华润医疗党团先锋队”轮流排班，24 小时提供免费线上咨询，引导公众合理就医，减少医院人群聚集和交叉感染，守护大众健康。



提升医疗业务能力

作为国内领先的医疗管理公司，华润医疗一贯重视下属成员机构的医疗能力提升工作，各成员医疗机构不懈努力，公司在医疗业务收入增长、业务规模扩大、医疗效率提升等方面均取得实效。截至 2020 年 12 月 31 日，华润医疗在全国 9 个省市管理运营 107 家医疗机构，其中三级医院 5 家，二级医院 19 家，一级医院及社区医疗机构等共计 83 家，开放床位超一万张。成员医疗机构共计实现业务收入约 66.4 亿元，门诊量约 770.6 万人次、住院量约 22 万人次，全年完成住院手术量约 4.5 万例，其中三四级手术约 3.2 万例，占住院手术量的 71%，镜下及介入类操作共计约 8.1 万例。



成员医疗机构共计实现业务收入约

66.4 亿元

综合医疗服务能力绩效

2018 年		668,381.9
2019 年		686,880.3
2020 年		664,385.2

医疗业务收入（万元）

2018 年		8,222,421
2019 年		8,780,915
2020 年		7,706,005

门诊人次（人次）

案例 广东三九脑科医院完成首例机器人辅助 DBS 手术

10 月，广东三九脑科医院完成了首例机器人辅助 DBS（脑深部电刺激）手术。手术在机器人辅助下进行，双侧电极植入均一步到位。手术过程顺利，术后患者恢复情况良好，未出现任何手术并发症。术后复查磁共振可见电极植入位置准确，几乎和术前设计的针道吻合。目前 DBS 手术主要分为传统框架系统辅助与机器人系统辅助。机器人所具有准确、安全、稳定、便捷的特点，使其能够应用于对手术精准度有着极高要求的 DBS 手术中。

案例 北京京煤集团总医院完成首例 AI 房颤三维高效射频消融术

8 月，北京京煤集团总医院心血管内科完成门头沟区首例 AI 指导下的房颤三维高效射频消融术，这是医院心血管内科自 2016 年起开展射频消融术后，此项技术又取得的新进展。

2018年		248,048
2019年		252,368
2020年		219,758

住院人次 (人次)

2018年		44,590
2019年		50,540
2020年		44,832

住院手术量 (例)

2018年		28,761
2019年		34,127
2020年		31,553

三四级手术量 (例)

2018年		75,784
2019年		85,731
2020年		81,286

操作例数 (例)

2018年		10,380
2019年		10,222
2020年		10,965

开放床位数 (张)

案例 泰安市立医院骨科团队引入先进技术解决患者疼痛

7月,泰安市立医院收治的75岁腰椎管狭窄症患者恢复良好成功出院。医院骨科团队在3D打印技术辅助下对患者进行了手术治疗,制作患者腰椎实体模具,结合模具确定手术操作关键细节,制定完善的手术开展方式,运用手术操作语言,保证了手术的质量。

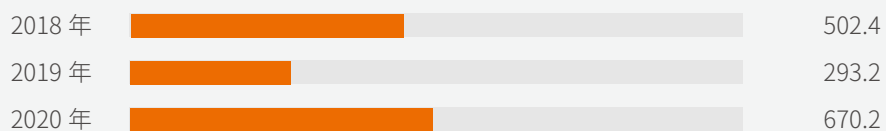
案例 广东中能建电力医院开展透析患者B超引导下自体动静脉内瘘腔内成型术

广东中能建电力医院血透中心自2020年6月开展了透析患者B超引导下自体动静脉内瘘腔内成型术,术后血流量改善效果明显,操作无切口且最大程度保留了患者有限的血管资源,进一步提高透析患者的生活质量和生存率。

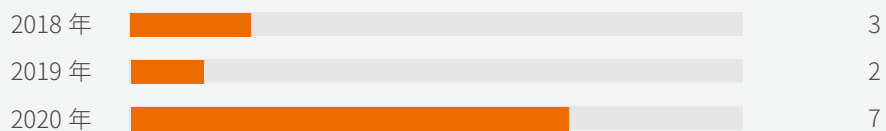
加强科技研发力度

华润医疗坚持聚焦新技术为各成员医院增值赋能，积极推动学习型组织建构，申报各级研究课题，引进、推广、落地高新技术。2020年，研发投入670.2万元，各级医疗机构共发表SCI论文15篇，完成专著8本，参与省市级以上课题35项，在国家和省市级学会任职125人次，获省市级以上学术奖励187人次，新增专利授权数7项。

科技研发绩效



研发投入（万元）



新增专利授权数（项）



提质增效 加强医疗管理

华润医疗坚持“成为大众信赖、国内一流的医疗产业控股管理集团”的企业愿景，强化质量管理，妥善处理投诉纠纷，重视构建和谐医患关系，保障医疗管理体系有效运行，守护患者健康。

完善质量管理

优化管理体系

2020年，华润医疗依据《华润医疗控股有限公司质量安全管理体系建设管理办法》，编制发布包括《岗位EHSQ责任管理办法》《质量安全管理体系年度考核实施细则》等共计10项管理制度，进一步规范质量管理体系。基于华润医疗医院各专业管理科室分类，设计分类管理体系和标准；成立质量管理工作组，深入各成员医院进行直接业务辅导；同时搭建质量管理平台，为公司及成员医院提供高效的信息支持和服务，实现信息共享和业务协同，提高管理效率和科学决策水平。

案例 华润医疗举办“国际患者安全日”活动

为进一步倡导关注医患安全，强化质量管理，9月17日，在第二个国际患者安全日，华润医疗举办主题为“卫生工作者安全：实现患者安全的首要任务”的活动。活动邀请了国家卫健委医院管理研究所专家，围绕医患安全、核心制度等内容进行授课。此次活动进一步强调了医疗质量安全的重要性，推动各项诊疗服务规范的落实，促进患者安全。



专家进行授课



医院线上参与培训

强化风险控制

华润医疗进一步加强医疗风险的识别和控制，制订《华润医疗控股有限公司医院质量安全监测管理办法》和《华润医疗控股有限公司医院不良事件管理办法》等一系列医疗风险控制制度；对重点流程、重点疾病、重点人群制定关键性指标，定期监测，发现医疗风险并持续改进；针对成员医院提供管理支持及专项培训，提升风险管控意识；进行应急预案完善及演练，不定期开展医疗安全检查并督导落实相关问题改善。



加强教育培训

华润医疗坚持开展成员医院医疗质量教育培训，进一步提高医疗服务能力，建设医院质量安全文化。2020年，公司开发根本原因分析法（RCA）、失效模式与效果分析（FMEA）、灾害脆弱性分析（HVA）等医疗质量安全管理培训课程；组织3家成员医院线上参加QFD创新型品管圈工作坊；同时开展“医疗质量核心制度与患者安全”等线上授课，19家成员医院院长、质管、医务、护理及一线临床医生、护士等千余人线上参训。

投诉纠纷管理

华润医疗将医疗纠纷投诉纳入日常工作，保障医疗安全，维护医患双方合法权益，规范投诉处理程序，确保医疗秩序正常运行。

搭建管理机制

制定《投诉管理制度》《病历管理规定》和《华润医疗控股有限公司医院质量安全事故事件管理办法》等规章制度，设立电话、书信、现场等多种投诉渠道，指定具体部门积极进行接待、记录、受理、调查、回访等工作，同时定期分析医疗投诉类事件，改进问题漏洞。

医疗纠纷处理

对于产生医疗纠纷的患者及家属，积极进行接待记录，并明确告知解决医疗纠纷争议的途径，在法定义务内配合留证取证工作。2020年，公司发生医疗纠纷52例，较2019年减少22.39%。



促进医患关系

华润医疗各成员医疗机构秉承“以患者为中心”的服务理念，高度重视医患关系，与广大患者建立良性互动，持续加强患者关爱，建设和谐医患关系。2020年，公司各成员医疗机构患者满意度为93%。

强化主动服务意识

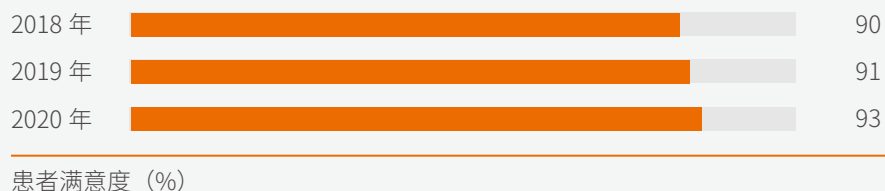
以《华润医疗人的知与行》为重要抓手，展示华润医疗人服务患者的感悟经历和共情故事，引导各成员医院践行医者誓言，促进构建和谐医患关系。

改善患者体验

公司持续创新管理模式，研发覆盖患者就医全流程的满意度测评系统，开展满意度管理、公益义诊、健康讲座、疾病主题日暖心活动、巡房慰问等活动，进一步提升患者就医体验和满意度。



“品质、效率、体验”大讨论活动现场



案例 手术刀变剃头刀 广东三九脑科医院为患者理发

3月，受疫情影响，理发店未能正常营业，同时医院实行严格的封闭式管理措施，理发成了住院患者和家属的“头等难题”。了解到患者和家属的困难和需求后，广东三九脑科医院第一党支部成员自发组成“义剪小分队”，在手术空闲时间，为全院患者和家属义务理发。“义剪小分队”发挥神经外科医生手部灵活性和稳定性的优势，“开业”第一天便接待了8位“顾客”，手法娴熟、出品稳定，收获了来自患者及家属的大批点赞。



责任故事

一场特殊的纪念仪式

贝贝是个四岁的男孩儿，活泼开朗，聪明顽皮，可却经常走路不稳，总是摔倒。当地医院检查发现孩子长了一个髓母细胞瘤，这是颅内恶性程度最高的胶质瘤，建议进行“全脑放射治疗”，但孩子的生长发育也将永远停留在四岁，贝贝一家无法接受，多方问询后来到了华润医疗旗下的济南重汽医院肿瘤科，进行精准放射治疗。

为减轻孩子的恐惧感，医护人员为贝贝创造温馨舒适的病房环境。为保证治疗过程顺利，科主任邀请儿科、放疗科、肿瘤科专家为孩子会诊。每一次放射都是等孩子“睡着”后再进行，陪同的护士仔细地关注孩子的情况。济南的冬天特别寒冷，护士长注意到孩子后脑有因手术还未完全愈合的伤口，连夜准备了帽子、围巾，还有餐盘和玩具。

经过几次放疗，贝贝不再呕吐了，吃饭也香了，可以在爸爸的搀扶下慢慢走路了。看到这一幕，每位医护人员都发自肺腑地为孩子高兴！放射治疗结束，医务人员为贝贝准备了一场特殊的纪念仪式，医生、护士和病房里的患者们，都为孩子送上了真挚的祝福！



多措并举 服务安全保障

华润医疗全心全意服务患者，制定并落实服务安全制度及措施，保护患者隐私，着力提升护理安全水平，守护患者用药、饮食安全，建立健全医疗事故处理机制，切实保障患者人身安全。

保护患者隐私

华润医疗在治疗过程严格保护患者隐私，对于涉及记录患者病情信息、个人信息的病历与存储媒介，医院恪守《医疗机构病历管理规定》的要求严格保管，医院工作人员恪守《中华人民共和国执业医师法》《中华人民共和国护士条例》等法律规定，不对外透露患者信息，尊重患者个人隐私。制定《患者隐私保护制度》，对患者病历资料存放、储存资料平台访问、患者病情讨论等方面进行具体要求。

提升护理安全

华润医疗持续健全护理制度体系，建立护理工作机制，针对护士进行护理安全培训，提升护理安全意识，加强护理安全水平。

护理工作机制

依照病情程度进行分级护理，严格实施查对制度，依照行业规程与照护指南进行护理；建立畅通渠道关注护理工作不良事件，对发现的问题进行持续改进；定期监测护理质量相关指标，对数据进行分析并持续改进。

护理人员规范

护士需具备护理危重患者的相关知识与操作技能，对危重患者设置护理常规及技术规范、工作流程及应急预案，设立风险评估和安全防范措施；实施“以患者为中心”的责任制整体护理，护士分管患者，提供专业、规范的护理服务。

延伸服务

为患者提供心理、健康、照护、出院等指导服务，注重医护之间、护士与患者之间的沟通，严格执行交接工作。





守护用药安全

华润医疗制定《用药管理控制程序》，保障药物选择、采购、储存、处方、配置、给药和药物疗效等各个药物相关环节得到安全有效的管理。

药品管理体系

每日对药品储存环境与设备，包括温度、湿度、医用冰箱等进行监测。

定期就药品质量，包括包装、性状和色泽等进行检查并做记录。

定期对药物存储数量进行盘点，如发现问题及时依照规定处理。

药品质量事故处理机制

如临床发生药物质量问题而引起的严重药物不良反应或事故，严格按照《药品质量事故的处理和报告制度》，告知患者停止服药，通知药剂科及时收回、封存药物，进行调查分析，并上报药监部门。

药物召回机制

制定药物召回制度，收回并安全、正确销毁召回药物，召回药物包括政府或供应商召回的药物、已过期、破损或有严重不良反应和质量问题的药物、分发错误的药物等。

药品质量检查

依照《中华人民共和国药品管理法》，接受卫生行政部门、药品监督管理部门对于药品的采购类别、品种、金额、撤销品种数目、药品质量管理制度等情况的检查与指导。



确保饮食安全

华润医疗各成员医院高度重视医疗饮食安全，严格选择食品原材料，保障食材新鲜，规范厨房卫生及膳食管理，开展患者个性化服务，全心全意为患者服务。

严格食材管控

严格选取食品原材料，尤其在疫情防控期间，对于易存在病毒的食品种类，依照国家防控规定严把入口关；依照食品特性的保鲜要求储存食材，定期检查食品，保证食材必须在保质期内且无污染、腐坏；规范食材处理、加工，严禁使用明令禁止的食材。

卫生消毒工作

制定《厨房卫生制度》，保持厨房环境卫生并定期消毒，厨房工作人员定期进行体检，并按规定执行卫生要求，确保患者住院期间的饮食安全；集体用餐和重要接待活动的食品须进行抽样，容器须进行消毒，同时为防止交叉感染，不同食物需使用不同容器装载。

规范膳食管理

制定《膳食与营养治疗管理制度》，根据患者营养状况和治疗需求，提供多种饮食选择和营养品，进食前确保主诊医生注明饮食医嘱，同时向患者家属或其他相关人员告知患者的饮食禁忌。

医疗事故处理

华润医疗根据“医疗质量安全事件逢疑必报”的原则，制定《医疗事故处理条例》和《医疗纠纷预防和处理条例》等制度，要求事发医院应及时采取必要的医疗救治措施，防止损害后果扩大，保存相关证据，并积极配合卫生行政部门的调查，妥善处理解决纠纷。





多元协同有责 点燃伙伴希望

重点议题

加强战略合作、推动行业发展、供应链管理、推动供应链履责

重点绩效

责任采购比率 **100%**

评审药品供货企业 **334** 家

供应商合规和风险培训 **99** 次

对联合国可持续发展目标的贡献 (SDGs)

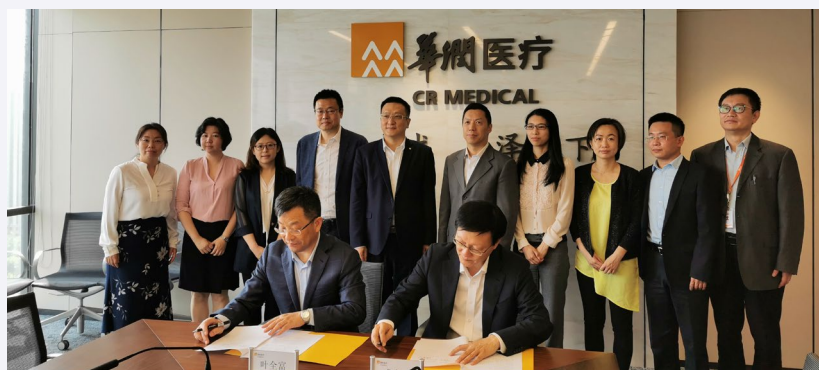


合作共赢 共谋医疗发展

华润医疗本着“优势互补、资源共享、协同创新、合作共赢”的原则，与合作伙伴携手并进，积极加强与政府、科研院所、行业协会、供应链企业等利益相关方的交流合作，开拓战略合作项目，搭建良好合作平台，共建学科，布局专科，为创新发展注入强大生命力。

案例 华润医疗与国家卫生健康委医院管理研究所达成战略合作

5月28日，华润医疗与国家卫生健康委医院管理研究所举行战略合作协议签约仪式。双方将在医院质量管理、患者服务体系、智慧医院建设等方面，优势互补、资源共享，共同加强项目合作和成果转化，进一步提升华润医疗旗下医疗机构的医院管理水平，推动华润医疗迈向运营实践与理论研究相结合、企业标准与行业标准相对接的新时代。



案例 华润医疗与中日友好医院达成医联体战略合作

7月20日，华润医疗与中日友好医院签订医联体战略合作协议，未来将围绕呼吸、肿瘤、疼痛三大专科，推动优质医疗资源下沉，贯彻落实国家分级诊疗政策，促进中日友好医院和华润医疗在学科建设和发展方面展开多层次、多方式的合作，推动医联体专科业务发展，形成更加紧密的联结，探索出一条公立医院与央企医疗合作的新路径、新模式。



案例 华润医疗与北京京煤集团共谋医院改革新篇章

6月28日，华润医疗与北京京煤集团正式签署北京京煤集团总医院（以下简称“京煤医院”）重组协议，双方将围绕扩建医院院区，强化学科发展，打造医院品牌等方面开展合作，将京煤医院发展为全面现代化的区域龙头医院。本次京煤医院重组改革，是进一步落实中央及北京市关于国有企业辅业资产深化改革的重要举措，不仅有助于京煤集团转型发展健康产业，同时也将进一步巩固华润医疗在北京地区的业务布局。



4月10日，华润医疗与华润信托举行产融协同供应链金融业务交流暨战略合作云视频签约仪式



9月24日，华润医疗与西北大学签订医疗大健康项目合作框架协议，以人才培养和学科建设为导向，打通医教研融合发展的创新链

携手共建 打造责任供应链

华润医疗持续管控医疗产品与服务质量，加强供应链管理，不断完善供应链管理体系，通过培训和沟通强化供应商的责任管理意识，协助供应商解决问题，推动供应商履行社会责任。



2020 年
华润医疗责任采购比率为

100 %

完善供应链管理

为规范责任采购，防范重大风险，华润医疗以国家采购法律法规、药品管理及医疗器械监督管理制度为依据，修订《华润医疗控股有限公司集团化供应管理制度》及《华润医疗控股有限公司采购管理制度》，对供应商各项行为制定相应管理要求及实施标准，并提出具体措施，保障责任采购相关工作有效推进。2020 年，华润医疗责任采购比率为 100%。



2020 年
评审药品供货企业

334 家

供应商准入机制

设定供应商准入标准，要求各层级采购主责部门按标准遴选合格供应商，制定《合格供应商名册》，至少每年一次对本机构《合格供应商名册》进行全面审查。

供应商评审机制

每年对供应商进行综合质量评审，建立药品质量评审和供货商质量评审档案，并进行动态跟踪管理。2020 年共评审药品供货企业 334 家，停用供应商 102 家，现存合格供应商 209 家。

供应商日常管理

供应商信息管理：对供应商信息进行分类、新增及变更、存档、借阅管理。

签订廉洁保证协议：强化供应链反腐机制，倡导诚信经营，反对商业舞弊，构建阳光化采购环境，规范供应商销售行为。2020 年，公司已与 697 家供应商签订廉洁保证协议。

推广药品 HRP 系统：全流程闭环，提高数据复用性；连通信息孤岛，实现多方位交互；多维度分析，实现以数据驱动业务，最终提升业务效率和数据质量。

加强日常监管：在各监管环节填写“质量信息收集与反馈表”，由质量管理部门组织相关检查检验工作。

推动供应链履责

为了能够更好地培养供应链社会责任意识，推动履行社会责任，华润医疗与供应商积极沟通，定期培训，协同发展，展现作为。



^ 2020 年
公司开展重点合作项目共计

20 余项



^ 2020 年
开展合规和风险培训

99 次

覆盖

583 人次

协同发展

华润医疗与战略合作方积极探索并开展在医疗科研、医疗学科建设等领域的合作，共同致力于提升供应产品质量及医疗技术水平。2020 年，公司开展重点合作项目共计 20 余项，涵盖 6 项公司重点学科集群，支持各类活动逾 300 场次，覆盖近 15,000 人次。

定期培训

针对采购制度、采购守法合规和风险管控，华润医疗定期对供应商和采购人员开展合规和风险培训，2020 年共开展 99 次培训，覆盖 583 人次。针对供应链基本情况、资质管理、耗材管理系统出入库规范操作和供应商物流单据合规要求等内容，定期对供应商开展相关培训，2020 年共开展现场培训 60 余次，线上培训 30 余次。

供应商沟通

华润医疗积极与供应商围绕学科建设、集团化采购、创新业态项目等领域的合作进行探讨，并在赋能增值、加强战略协同、共同探索创新等方面，制定合作举措，提升供应商价值认可度，强化质量规范行为准则。

社会履责

在抗击新冠肺炎疫情防控期间，华润医疗联合众多供应商积极作为，捐款捐物，充分体现出相互信任、相互支持、共同发展的伙伴关系，供应商深刻履责，以实际行动展现社会担当。

案例 捐赠物资中转基地落地安徽合肥

2020 年抗疫期间，华润医疗与供应商华润安徽医药联合在合肥设置捐赠物资中转基地，有效提升武汉地区捐赠物资配送效率，缓解武汉地区物资联络、分拣等压力。自设立以来，该中转基地累积联系物资近 70 批、接收分拣物资近 30 批、转运物资 25 批。



创新发展有径 铸就员工希望

重点议题

员工权益、员工成长与发展、员工关怀、职业健康安全

重点绩效

劳动合同签订率 **100%**

社会保险覆盖率 **100%**

员工培训投入 **271.87** 万元

员工培训人数 **79,385** 人次

安全应急演练人数 **19,573** 人次

对联合国可持续发展目标的贡献 (SDGs)



尊重员工 保障基本权益



截至 2020 年底
员工总数

13,823 人

劳动合同签订率

100 %

坚持平等雇佣

华润医疗严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，旗下医院制定相关制度及措施，保障员工合法权益，杜绝雇佣童工与其他强制性劳动；坚持公平、公开的雇佣原则，坚决杜绝一切性别、年龄、种族、地区等因素的歧视行为，为员工提供公平合理的就业和竞争机会；尊重并保护员工隐私，创造多元包容、公平合理的职场环境。截至 2020 年 12 月 31 日，员工总数 13,823 人，劳动合同签订率 100%。

2020 年平等雇佣各项指标（单位 %）

少数民族员工占比	6.60
女性员工比例	70.70
女性管理者比例	26.76
本地化雇佣比例	45.29

案例 平等雇佣 构建和谐劳动关系

北京市健宫医院在签订劳动合同之前，明确员工权利和义务，并设置润心服务流程，做好政策解答，减少劳动争议发生。2020 年被评为“北京市西城区和谐劳动关系星级单位”。



深化民主管理

为保障职工合法权益，华润医疗旗下自有医院积极实行民主管理制度，建立健全工会组织机制，建设多形式民主意见通道，打造公平晋升机制，解决员工切实关心的问题，发扬职工在医院工作中的“主人翁”精神。

案例 倾听员工心声 为员工办实事

华润武钢总医院每年召开职代会，收集职工关心的切身利益问题，限期责任部门回复整改，2020年共回复整改职工意见103条。落实“基层联系点”工作，每季度深入临床开展调研，倾听职工心声，解决员工实际问题。



案例 创新民主管理形式 一线员工全员参与

2020年，广东中能建电力医院开展了“品质、效率、体验”大讨论活动，创新开展全院线上意见及建议征集，深入一线组织全员参与，展开18场临床科室、医技科室、行政职能、后勤保洁等各层面的线下大讨论活动，线上、线下共收集问题315条，收集建议和举措343条，相关责任部门主动认领，结合医院及科室情况落实整改。

优化薪酬福利

华润医疗不断健全薪酬福利体系，建立薪酬激励制度，男女同工同酬，重视保障女职工权益，切实保障员工合法权益；针对核心骨干员工开展股权激励计划，实现员工与公司共赢；完善节假日和特殊时期福利待遇，为员工及家属提供医疗支持，照顾各方利益，建设和谐劳动关系。截至2020年12月31日，社会保险覆盖率100%。

案例 北京市健宫医院为女性员工谋福利

北京市健宫医院实施各类举措，全方位保障女性员工福利。年度体检工作中，投入专项经费30余万元，组织45岁以上及已婚女性共308人进行两癌筛查和体检；关注女员工孕期、产期、哺乳期特殊权益，报销生育保险相关费用，随访产后休假女职工，关心新生儿和产妇健康。

凝心同行 促进人才发展

建设职业通道

华润医疗结合行业特点和公司实际情况，设计职业发展通道，适用于华润医疗总部及各成员单位，包括4个职类、22个职种、39个职位序列，旗下各医院开展职业发展规划研究与培养，坚持业绩为导向，坚持职称晋升机会平等，健全晋升选拔机制，规范选拔任用程序，为优秀人才拓宽发展路径，畅通发展通道，力求让员工在工作岗位上最大程度实现个人成长，发挥个人价值。

案例 广东中能建电力医院着力打造中层干部选拔机制

广东中能建电力医院不断完善自身能力建设，健全中层干部管理机制，规范中层干部选拔任用程序及考察维度，形成清晰的职业发展路径和专科学科建设。落实中层干部评价体系，从业绩考核、360度测评等角度入手，系统评价经理人综合表现，为中层干部的培养和专科学科发展提供科学依据。



截至2020年底
华润医疗在员工培训共投入

271.87 万元

参训人员达

79,385 人次

完善培训体系

华润医疗建立并不断完善员工培训体系，开发医院培训资源，创新培训模式，扩大培训项目，努力促进实现人力资源竞争合力，助力员工全方位提升综合素质和职业技能。截至2020年12月31日，华润医疗在员工培训共投入271.87万元，参训人员达79,385人次。

案例 培养复合型人才 打造医院中坚力量

华润武钢总医院重视复合型管理人才队伍的培养与建设，医院依托华润大学健康学院，推进中层管理干部领导力系统培训，聚焦医院文化建设、领导力、医院运营管理、学科建设等方面，理论与实践相结合，综合提升管理队伍的素质和能力。截至2020年12月31日，该培训覆盖500余人次。



案例 多项培训并举 助力员工融入文化

华润医疗主导建立公司内“文化长效宣贯”平台，为了让员工树立统一价值观念，对新老员工组织开展各项文化培训，内容涉及集团历史、企业文化等，同时发挥老员工传、帮、带作用，积极组织开展《医疗质量与安全管理》《临床医疗核心制度》等多项培训，帮助新员工了解医院相关规章制度，为快速胜任岗位工作打下坚实基础。



案例 组建内训师队伍 提升患者就医体验

2020年上半年，广东三九脑科医院正式组建服务内训师队伍，首批服务内训师队伍由医生、护士、医技、行政等不同岗位的25名员工组成，队伍成立后共开展服务内训9场。通过内训，润心患者服务中心扎实做好患者就医体验收集、汇总、反馈，全院及各科室满意度分析等工作，逐步让“以患者为中心”融入到全体医务人员的内心深处、行为之中和服务全过程。



华润大学健康学院为新进医院管理人员设培训专班，帮助新进医院核心经理人快速融入和全面提升



新老会员在准矿医院青委会工作汇报会上交流

以人为本 关怀员工生活

平衡工作生活

华润医疗倡导员工形成健康的生活方式，通过开展各类文体活动，组织举办丰富多彩的员工活动，加强医院内部组织文化建设，平衡员工的工作与生活，帮助员工调节身心状态，增强员工幸福感。



淮北市精神（心理）卫生中心为生日员工发放生日礼券



淮北矿工总医院组织员工拔河比赛



济南重汽医院组织员工开展“画一画 好心情”活动



广东三九脑科医院组织员工开展新春团拜会



徐州市矿山医院组织员工为祖国母亲庆生



淮北矿工总医院组织员工跳绳比赛

员工关爱帮扶

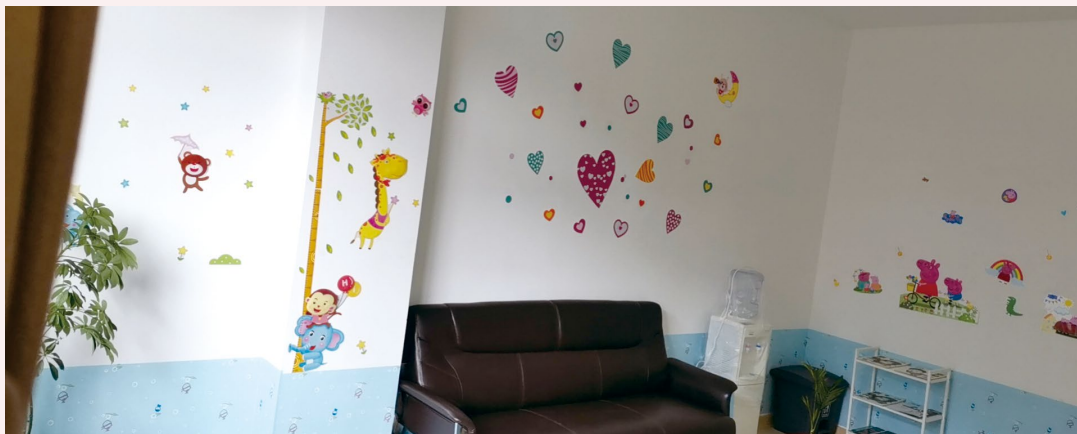
华润医疗持续推进员工关爱和帮扶体系建设，深入开展员工关爱活动，推进员工关爱举措，如节日慰问、夏季送清凉、生日会、特殊岗位津贴、补充医疗保险等，在员工重大疾病、生育、住院、直系亲属去世等特殊时刻，及时给予慰问，切实关心女性员工、离退休员工，做好困难员工帮扶工作，为员工幸福生活提供保障，进一步增强员工归属感。

关爱女性员工

华润医疗积极关注女性员工权益，关注女性职业健康，持续为女职工提供平安重疾互助保险，建立母婴室，关爱特殊时期的职业女性。

案例 “妈妈屋” 给孕妈妈不一样的关爱

济南重汽医院积极保障女职工权益，注重孕期女职工的健康防护，为准妈妈设置“妈妈屋”，并为“二孩”女职工准备生育津贴，为哺乳期女职工设置休息室。医院工会精心设计制作孕妈妈照片徽章，对产后休假的女职工所在科室及时随访，关心新生儿和产妇健康，努力做到让广大女职工放心、安心。



华润武钢总医院组织女职工开展插花活动



广东三九脑科医院护士节慰问

帮扶困难员工

华润医疗注重人文关怀，积极构建帮困救助体系，将临时救助与长期帮扶相结合，将送温暖活动系列化、制度化，加大员工帮扶投入，保障困难职工生活需要，致力于帮助所有员工解困脱困。截至 2020 年 12 月 31 日，困难员工帮扶投入 18.96 万元。

关怀离退休员工

华润医疗扎实做好离退休员工管理工作，定期慰问走访，开展健康检查，展现公司关怀。



广东中能建电力医院员工看望退休困难员工



华润武钢总医院领导新春慰问离退休职工

心理健康援助

华润医疗时刻关注医务工作者心理健康，呼吁各级部门重视医务工作者心理健康问题，剖析问题成因，并大力开展心理健康宣传和评估工作，做好满意度调查，建立有效沟通渠道，完善心理压力排解体系，为员工关怀再添动力。

案例 “巴林特小组” 及时关爱医务人员心理健康

新冠肺炎疫情防控期间，医务人员担起社会责任的同时，承受巨大精神压力。为落实 2020 年华润医疗患者服务体系深化方案的精神，北京市健宫医院在院管理团队的指导下，创造性开展了员工关爱活动——“巴林特小组”活动。通过线上培训、现场活动的方式，鼓励大家敞开心怀，畅所欲言，尽情释放负性情绪，给予彼此关爱与温暖。

“巴林特小组”

一种用话题讨论、情景扮演等形式让医生互相沟通交流，以疏解职业压力、提高沟通能力、训练处理医患关系的方法。

案例 关爱医护人员睡眠健康

据《2019 中国医务人员睡眠白皮书》统计，约 49.35% 的医务人员表示自己已有睡眠问题，日常平均睡眠不足 6.5 小时。在 2020 年世界睡眠日，广东三九脑科医院举办“良好睡眠，健康中国”——关爱医护人员睡眠健康与精神健康公益活动。活动组织医护人员收看《关注睡眠 关注健康》专题讲座视频，并进行睡眠问卷筛查，对有睡眠问题的人员及时介入，有效缓解医护人员因工作强度大、压力大、熬夜值班等造成的健康睡眠问题。



发展性心理服务



个体心理咨询

筑牢防线 守护职业健康

员工必须先守护好自身的健康和安​​全，才能尽力守护好患者的健康。华润医疗各成员医疗机构均设有质量与环境健康安全（EHS）管理委员会，制定《职业健康管理制​​度》，以“预防为主，防治结合”为方针，建立健全安全生产管理体系，制定安全应急管理机制，加强职业危害防治工作和相关培训，并要求员工严格遵守所有与职业健康安全相关的法律和规定，将职业健康安全风险降到最低，同时每年组织员工进行体检，开展职工健康教育活动。2020年，员工体检覆盖率为100%。

安全生产管理体系

华润医疗根据部门、岗位和人员的工作职能来确定安全生产责任内容，并遵循“谁主管，谁负责”“管生产必须管安全”的原则，针对EHS危险源、相关方安全、消防安全、质量安全等建立健全管理办法。各医院内部制定多种安全管理制度，涵盖办公室日常、消防安全、危化品、特种设备管、氧气站等各个方面，全面保障医院人员及设备安全。



▲ 2020年
安全应急演练活动覆盖

19,573 人次

安全应急管理机制

各医院建立EHSQ领导部门，相继出台有关生产安全事故、消防救援、电梯异常、化学危险品溢出与暴露等突发事件的应急预案管理条例和措施，定期组织培训及演练。2020年度安全应急演练活动覆盖19,573人次。

安全教育与防护

各医院按照国家颁发的劳动防护用品配备标准及有关规定，为员工提供个人防护用品，如口罩、护目镜、防护面罩、手套、隔离衣、防护服、鞋套等。制定《个人防护设备管理制度》，定期检查防护及应急设备，为员工安排健康体检和抽血化验，开展安全生产相关培训，提高防护措施和意识，全面保障员工健康。2020年7月24日，各医院100余名EHS相关人员参加了危险源辨识培训。

案例 广东三九脑科医院关怀放射工作者健康与安全

广东三九脑科医院积极推进和落实放射工作人员放射假与福利改革，及时为怀孕及哺乳期员工合理安排岗位，严格按照国家政策要求落实职业健康体检、个人剂量监测，推进在线放射培训、在线信息档案查询等措施，保障放射工作人员的职业健康与安全。





生态环保有为 守护绿色希望

重点议题

环境管理、节能减排、妥善处理医疗废弃物、绿色采购、应对气候变化、绿色办公、环保公益

重点绩效

环保总投入 **1,632** 万元

废弃物回收量 **516.96** 吨

视频会议数 **4,658** 次

对联合国可持续发展目标的贡献
(SDGs)



落实落地 加强环境管理

作为负责任的企业公民，华润医疗深刻认识到环境保护是企业应当履行的重要社会责任。公司严格按照各单位规定要求，制定环境管理组织制度并加强环境预警应急管理，有效控制运营过程中产生的环境污染物，提升绿色竞争力。2020年，公司环保总投入1,632万元。

制度体系建设

华润医疗建立专门的环境管理组织负责公司的环境管理工作，制定《华润医疗控股有限公司EHS危险源管理办法》《医疗废物管理制度》和《医院污水处理管理制度》等环境管理制度，从计划、执行、检查、改进等环节全面提升环境管理质量。

环保预警应急

华润医疗针对各种环境事故制定《华润医疗控股有限公司突发环境事件综合应急预案》《设施安全、环境保护管理控制程序》《污水处理工作应急预案》《医疗废物意外事故应急处置预案》等应急预案，及时识别、监测和评估潜在的事故或紧急情况，采取措施预防和减少环境负面影响。

绿色医疗 推进持续发展

华润医疗将绿色发展理念引入各工作环节中，严守环保红线，积极响应各项政策要求，妥善处理医疗垃圾，发展循环经济，积极推进节能减排工作，对废弃物、能源、废气及温室气体的排放进行严格管控，降低对环境的不良影响。

废弃物管理

华润医疗依据国家法律法规，已建立并持续健全医疗废物管理责任制，制定并落实医疗废物管理的规章制度、工作流程，对各成员医院产生的废弃物进行规范管理。借助“华润集团EHS直报系统”，基于业务性质，按月/季度定期要求各单位在能源消费量指标、能源经济效益指标、生态环境保护指标和其他指标上做统一部署和信息收集。

医疗废弃物管理机制

设立专职人员开展废弃物管理工作。对院内的医疗垃圾进行分类收集，并转运至指定暂时贮存地点，严格出入管理，对医疗废弃物分类、安全存放。

严格遵守医院的交接、登记规定，将医疗废物交由取得合格资质的医疗废物处置单位，并在交接完毕后对暂存点进行消毒。

制定医疗卫生机构医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故应急预案，定期开展相关人员培训。

疫情期间废弃物管理

依照卫生行政部门的要求，将疑似和确诊新冠肺炎患者的生活垃圾作为感染性医疗垃圾处置；医疗废物双层包装、及时密封；严格管控、消毒医疗废物暂存点。

无害废弃物管理

将生活和厨余等无害废弃物与医疗等有害废弃物分类收集及放置，并交由政府认可机构定期清理。

能源管理

华润医疗进一步发展绿色循环经济，加强能源管理，提高能源使用率，减少温室气体、废气排放，致力于可持续发展。2020年，公司能源消耗总量为85,595.10MkWh，较上一年减少8.4%；废弃物回收量为516.96吨，综合利用率为7.3743%。



锅炉低氮改造

案例 徐州市矿山医院节能改造项目

徐州市矿山医院采用先进变频调速技术，对地下室中央空调系统的循环水泵进行节能技术改造。变频恒压水循环系统有节电、节水、运行可靠、控制灵活等优点，成功帮助医院实现能源的节约，助力环境可持续发展。

节电

优化的节能控制软件，使水泵实现最大限度节能运行；

节水

根据实际用水情况设定管网压力，自动控制水泵出水量，减少了水的跑、漏现象；

运行可靠

由变频器实现泵的软启动，使水泵实现由工频到变频的无冲击切换，防止管网冲击、避免管网压力超限，管道破裂；

控制灵活

手动选择工作方式，工变频切换。即使变频出现故障可切换成工频，不影响系统正常运转。

用水管理

华润医疗严格管理生活污水及医疗废水，避免污水所造成的环境污染。建立《污水处理管理制度》，将含有残余化学物和药物的污水交由认可的医疗废物回收机构集中处理，其余污水进行预处理。同时，对医疗污水排放设施运行情况进行监测，确保无异常情况发生。定期委托协力厂商检测机构对污水、沉淀池、生化处理出水、接触池出水等进行检测，包括水量、水温、氯、酸碱值、大肠菌数、生化需氧量、悬浮固体等。

低碳环保 践行绿色生活

绿色办公

华润医疗倡导绿色办公，注重培养员工的责任意识和环保意识，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一件办公用品，营造节能环保的良好氛围。

节约用电

在公共区域设置温馨提醒，要求员工离开会议室时及时关灯、关闭空调等用电设备，下班后及时关灯、关电脑以及空调，做好断电工作。

节约用纸

利用润工作、OA系统积极推进无纸化办公，电脑端和手机端同步运行，提高办公效率。倡导双面打印、黑白打印，并在复印机旁建立二次用纸的小纸箱，收集不用的单面废纸，提倡纸张再利用。

办公废弃物管理

设置专门收集废弃电池及废弃口罩的垃圾桶，集中合理处置，积极响应及落实垃圾分类相关政策。

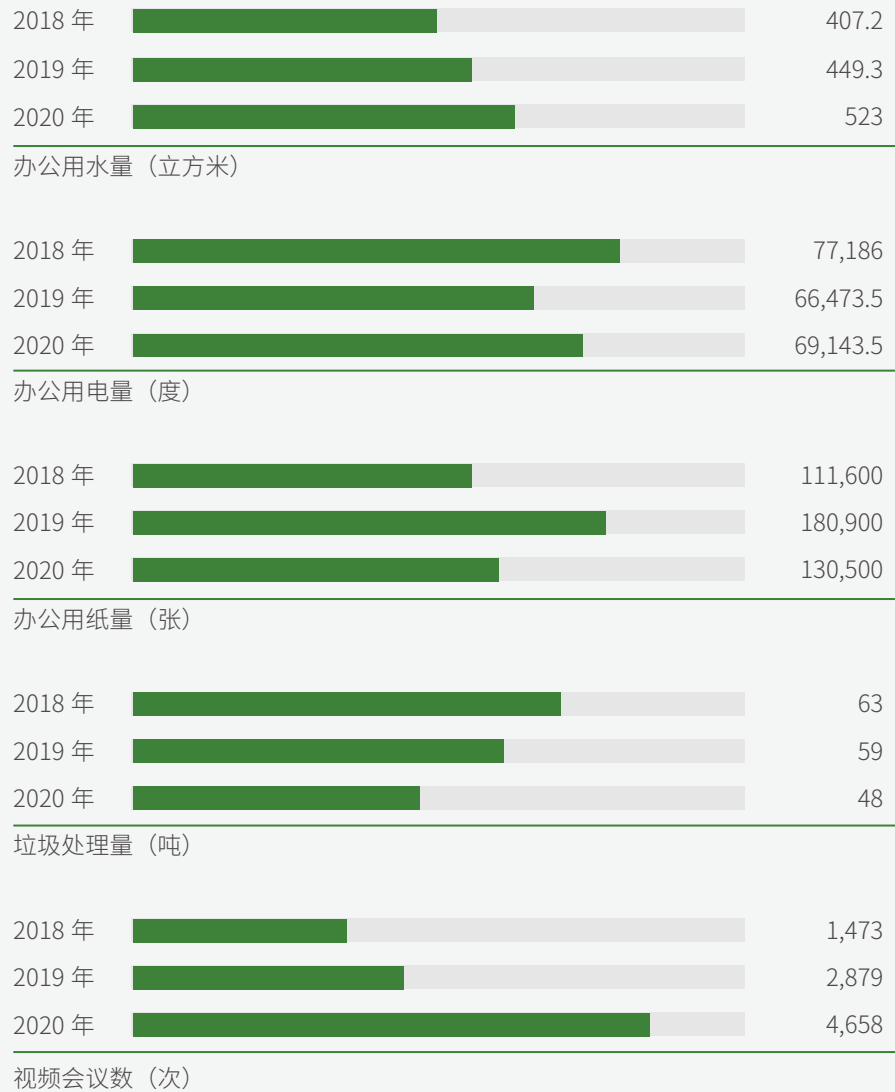
视频会议

各种会议尽量采用POLYCOM视频会议、RMEET视频会议、二六三电话会议系统等方式召开，节约成本，提升效率。



绿色办公宣传标识

绿色办公绩效



环保宣传

华润医疗重视节能环保宣传，培养全体员工环保意识，树立节约文明观念，倡导绿色低碳生活；加强节能减排及环境保护宣教工作，参与、发起各类环保公益倡导活动，号召更多人参与到保护生态环境的行动中。





06

康泽天下有爱 传递美好希望

重点议题

脱贫攻坚、公益慈善

重点绩效

开展社区义诊活动 **592** 次

开展公民健康教育 **48,767** 次

开展志愿者活动 **2,753** 次

对联合国可持续发展目标的贡献 (SDGs)



担当使命 助力健康扶贫

2020年是脱贫攻坚的决胜之年，华润医疗积极响应国家战略，牢记央企使命，助力“希望小镇”建设，对口支援新疆、西藏等地，推动优质医院资源下沉，用实际行动打赢健康扶贫攻坚战。

华润“希望小镇”

华润医疗积极投身到集团“希望小镇”项目中，先后在“金寨华润希望小镇”“井冈山华润希望小镇”和“红安华润希望小镇”中开展医疗定点帮扶工作，造福百姓，惠及民生。2020年，为更好地与集体协同，打好扶贫“组合拳”，华润医疗深入“红安华润希望小镇”项目中，向“希望小镇”捐赠远程诊疗系统，并持续提供远程诊疗服务。

案例 远程诊疗平台落地红安华润希望小镇

8月20日，华润的第十座希望小镇——湖北红安华润希望小镇正式竣工，华润医疗远程医疗示范村卫生室投入使用。小镇通过远程诊疗平台，与华润医疗旗下华润武钢总医院开展常态化专家专科专病远程会诊与诊疗咨询服务，提供健康教育、卫生科学知识普及等服务，大力推广中医药适宜技术。同时，华润武钢总医院还将选派专业技术骨干和青年医师前往小镇义诊，不断提高希望小镇的医疗服务水平，为革命老区群众提供方便快捷的诊疗服务。

健康扶贫

华润医疗在集团的领导和企业文化的指引下，坚守医者初心，深耕中国大健康事业，积极开展援疆援藏，助力健康脱贫。

案例 从“输血”到“造血” 援藏干部担当使命

刘虎被淮北矿工总医院选派至西藏山南市人民医院，开展为期一年的援藏工作，他是医院2013年至今派出的第10位援藏医生。此次援藏工作中，为了从“输血式”援助向“造血式”援助方式快速转变，刘虎制定详细带教计划，让骨干医生熟练掌握急危重症抢救等操作技术。在工作中，刘虎慢慢理解了援藏的意义，认识到作为内地和西藏之间使者的使命和担当，不断加强专业对口支援，传递正能量，促进相互了解，为藏族同胞送去平安和健康，作出一名合格的援藏医疗干部应有的贡献。



我们不仅从老师身上学到了技术，而且彼此结下了深厚的师徒情，更加亲身体会到了汉藏一家亲的深刻含义。

——医生柴立兵和洛桑朗杰

案例 “驻村”医师助力贫困村健康脱贫

为进一步落实安徽省卫健委健康脱贫“百医驻村”行动方案要求，淮北矿工总医院积极响应，选派呼吸科张刚医师到黄山市深渡镇贫困村，开展为期2年的驻村帮扶。“百医驻村”行动不仅推动扶贫政策落到实处，而且提高了贫困地区的医疗卫生服务能力，切实为当地老百姓解决看病难的问题。

致力公益 关爱全民健康

围绕健康中国战略，华润医疗与旗下成员医院充分发挥央企社会责任，积极致力于社会公益慈善事业，通过公益捐赠、义诊义工和志愿者行动，积极履行社会责任，普及医疗健康知识，营造良好、和谐的社会氛围。

公益捐赠

华润医疗积极携手公益机构，开展多项慈善公益活动，关注弱势群体，捐赠医疗物资，帮助贫困病患。截至 2020 年 12 月 31 日，华润医疗公益捐赠 11 余万元。

案例 徐州市矿山医院成立“康复爱心基金”和“甲状腺紫蝴蝶基金”

为帮助家庭困难的特殊儿童以及甲状腺疾病患者能够得到持续、积极、合理的治疗，发扬志愿精神，传播爱心文化，徐州市矿山医院成立“康复爱心基金”和“甲状腺紫蝴蝶基金”，招募爱心大使，传递爱与希望。2020 年度，“康复爱心基金”共招募 18 位爱心大使，帮助 18 位爱心对象，捐赠爱心基金 3,277 元；“甲状腺紫蝴蝶基金”共招募 2 位爱心大使，捐赠爱心基金 2,000 元。

案例 承担国有医院责任 援助贫困患者就医

4 月，一位患了脑肿瘤的 10 岁小朋友郭国庆辗转到广东三九脑科医院外科求医，小国庆一家来自江西省赣州市信丰县，家庭经济条件一般，多年求医已经让全家倾尽所有，并欠下不少债务。医院在了解其家庭情况后，为其减免部分医疗费用，让其顺利完成治疗，目前病情已得到控制。2020 年度，广东三九脑科医院已救助家庭经济困难患者 6 人次，共计减免医疗费用 15,320.32 元。



▲ 截至 2020 年底
共开展义诊活动

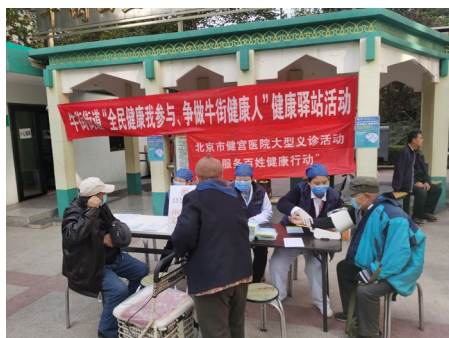
592 次

覆盖人群

79,418 人次

慈善义诊

华润医疗广泛开展社区义诊和扶贫义诊活动，截至 2020 年 12 月 31 日，共开展义诊活动 592 次，覆盖人群 79,418 人次。



北京市健宫医院在牛街西里社区开展义诊活动



徐州市矿山医院赴新沂市五营村开展“医疗扶贫义诊”活动



武钢二医院开展重阳节大型义诊活动

健康普教

华润医疗努力发挥自身优势，关注公民健康，关心老人、妇女和儿童等特殊群体，提供健康宣教与科普，提高全民健康意识和知识水平，为打造健康中国贡献力量。截至 2020 年 12 月 31 日，华润医疗提供公民健康教育 48,767 次，受益公民数量达 2,199,749 人。



▲ 华润医疗
 提供公民健康教育

48,767 次



华润武钢总医院举行开放日活动



华润武钢总医院润心青年为军运会志愿者开展急救知识与技能安全培训

案例 “情系端午 携手健康” 泰安市立医院开展送温暖活动

在端午节来临之际，泰安市立医院开展“情系端午 携手健康”送温暖活动，为肥城市边院镇高庄村夕阳红幸福院的老人测量血压，检测血糖，对行动不便的老人“上门”检查，提供健康宣教，并有针对性地提出健康指导，解答老人们提出的问题，给他们带去温暖的同时提升健康保健意识。

案例 北京市门头沟区妇幼保健院开展“9.20”爱牙日系列活动

爱牙日当天，北京市门头沟区妇幼保健院联合门头沟区中小学保健所共同举办“2020年门头沟区第一届健康口腔新媒体科普行动”，广泛传播口腔健康知识，倡导大众学习口腔知识新技能，有效维护北京市居民口腔健康，提升居民口腔健康意识与行为，有力保障广大人民群众的生活质量，提高健康水平。

志愿服务

华润医疗基于普惠医疗的理念，组织建立志愿者团队，吸纳社会志愿者力量，广泛开展志愿者活动。2020年，志愿者队伍人数为1,928人，有序开展志愿者活动2,753次，不断对他人施以援手，向社会传递爱与正能量。



2020年
志愿者队伍扩大至

1,928人

案例 天使陪护 带给孩子不一样的住院生活

广东三九脑科医院围绕“关爱住院儿童”主题，展开“天使陪护”活动。通过丰富住院患儿的住院生活，减轻疾病给患儿及家属带来的焦虑与不安，不仅让孩子们拥有不一样的住院体验，而且让家长放松了身心，充分彰显了医院的人文关怀。



案例 北京京煤集团总医院志愿服务队大展风采

北京京煤集团总医院志愿服务活动始于1993年，服务内容从院区患者服务到院外咨询指导均有涉及。目前，服务队在“志愿北京”网站发布及结项34个志愿服务项目，注册志愿者189人，累计服务时长10,330.5小时。新冠疫情防控期间，志愿服务队迅速开展“疫情防控 你我同行”青年志愿服务项目，医院共21名青年志愿者参与，累计上岗82小时。2020年，医院志愿者服务队被认定为“首都学雷锋志愿服务示范站”。





华润武钢总医院润心志愿者与武汉理工大学小分队一起服务患者



华润武钢总医院润心志愿者与患者在一起



华润武钢总医院连续 4 年承担武汉马拉松医疗保障



未来展望

2021年是“十四五”规划的开局之年，我国将全面开启建设社会主义现代化国家的新征程。新的一年，我们将继续秉承“仁心仁术，康泽天下”的企业使命，立足长远发展，携手各利益相关方共同为向社会大众提供高品质的医疗健康服务，构建优质高效的医疗体系作出更大贡献！

坚持诚信经营。我们将深入践行“诚实守信”核心价值观，以业绩为导向，稳中求进促发展，以“资本运营”和“市场机制”作为两大发展驱动，充分融合品牌、资源、经营、国际的优势，为广大股东创造价值。

提升医疗能力。我们将继续推动医疗服务水平发展，加强医疗质量管理，主动适应行业发展趋势，审视内外部关键因素变化影响，进一步深化“润心”患者服务体系建设，提升公众就医体验，布局优势专科，构建专业化学科发展新格局。

携手合作共赢。我们将继续倡导协同创新、合作共赢的伙伴关系，持续完善供应链管理体系，积极开展医疗科研、医疗学科建设等领域的战略合作，共同致力于提升产品质量及医疗技术水平，推动医疗行业可持续发展。

践行以人为本。我们将持续为员工提供安全、平等、包容的工作环境，不断完善人才管理和薪酬福利体系，打通人才发展路径，落实员工关爱，提高员工幸福感，关注职业健康安全，造就一支有使命感与责任感的人才队伍。

守护绿色家园。我们将坚持绿色发展理念，推进清洁能源使用，深化节能减排，妥善处理医疗垃圾，推进绿色办公，参与环保公益活动。

助力健康中国。我们将进一步深耕中国大健康事业，践行社会责任，贯彻落实国家乡村振兴战略，持续开展援疆支藏、健康义诊，坚守医者初心，以仁心铸就健康中国。

附录

数字 2020

	指标	单位	2018	2019	2020
经济责任	营业收入	亿元	20.59	21.15	27.51
	资产总额	亿元	73.19	78.74	89.63
	净资产	亿元	57.098	61.402	63.405
	利润总额	亿元	5.89	5.41	4.18
	净利润	亿元	4.396	4.006	3.203
	归属于母公司所有者的净利润	亿元	4.309	3.909	3.101
	研发投入	万元	502.4	293.2	670.2
	新增专利授权数	项	3	2	7
员工责任	报告期末员工总数	人	11,959	12,699	13,823
	社会保险覆盖率	%	100	100	100
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	残疾人雇佣人数	人	61	67	67
	少数民族员工占比	%	2.78	7.84	6.60
	女性员工比例	%	70.32	70.89	70.70
	女性管理者比例	%	25.80	29.66	26.76
	员工培训投入	万元	359.91	869.37	271.87
	参与培训员工人次	人次	62,565	87,356	79,385
	员工培训时长	小时	224,892	218,985	255,929
	员工体检覆盖率	%	100	100	100
	人均带薪休假天数	天	6.51	6.64	6.55
	员工满意度	%	79.04	77.56	81.09
	员工流失率	%	6.19	8.50	7.14
	本地化雇佣比例	%	43.97	46.07	45.29
	困难员工帮扶投入	万元	13.02	14.18	18.96
	客户与伙伴责任	患者满意度	%	90	91
I类切口手术部位感染率		%	-	0.21	0.11
医疗纠纷发生例数		次	-	67	52
急救药品与设备配置合格率		%	100	100	100
药品质量事故发生数		次	0	0	0
食品质量事故发生数		次	0	0	0
责任采购比率		%	100	100	100
供应商守法合规及风险培训次数		次	5	20	99
供应商守法合规及风险培训人次	人次	159	221	583	

	指标	单位	2018	2019	2020
社会责任	纳税额	亿元	2.73	2.39	1.78
	报告期内吸纳就业人数	人	626	869	869
	公益捐赠总额	万元	4	5	11
	社区义务诊疗次数	次	472	597	592
	社区义诊受益人数	人	53,883	58,640	79,418
	员工志愿者人数	人	1,994	2,051	1,928
	员工志愿者活动数	次	1,008	1,878	2,753
	员工志愿者活动受益人数	人	82,452	88,018	121,709
	公民健康教育受益人数	人	42,725	185,328	2,199,749
	公民健康教育开展次数	次	12,354	19,622	48,767
环境责任	环保总投入	万元	31	1,119	1,632
	能源消耗总量	MKh	85,474.39	93,467.84	85,595.10
	万元产值综合能耗	吨标煤 / 万元	0.1677 (可比价)	0.0272 (可比价)	0.0284 (可比价)
	新鲜水耗用量	立方米	1,577,154	1,961,515	1,788,553
	废水排放量 ¹	立方米	1,500,704	1,714,250	1,929,014
	氮氧化物 (NOx) 排放量 ²	吨	2.47433	7.73417	12.7336
	硫氧化物 (SOx) 排放量	吨	0.01985	0.92451	0.78999
	悬浮颗粒物 (PM) 排放量	吨	0.08389	0.27108	0.19067
	温室气体排放量 ³	公吨二氧化碳当量	45,788.04	50,956.82	88,607.85
	温室气体减排量	公吨二氧化碳当量	36.48	83.67	94.01
	有害医疗废弃物排放量	吨	883.06	1,297.48	1,281.39
	无害废弃物排放量	吨	6,994.34	10,303.09	7,010
	废弃物回收量	吨	36.10	2,366.22	516.96
	办公用水量	立方米	407.2	449.3	523
	办公用电量	度	77,186	66,473.5	69,143.5
	办公用纸量	张	111,600	180,900	130,500
	垃圾处理量	吨	63	59	48
视频会议数	次	1,473	2,879	4,658	
安全生产责任	年度新增职业病和企业累计职业病人	人	0	0	0
	安全生产投入	万元	1,605	4,071	3,796
	安全生产事故数	次	0	0	0
	员工伤亡人数	人	0	0	0
	安全培训人数	人次	22,118	82,003	157,527

注：¹ 废水排放量：进一步完善指标统计口径和方法；受疫情影响医院用水量增加。

² 氮氧化物 (NOx) 排放量：2020 年供暖时间延长，化石燃料使用量增加；且进一步完善指标统计口径和方法。

³ 温室气体排放量：2020 年供暖时间延长，化石燃料使用量增加；且进一步完善指标统计口径和方法。

荣誉 2020

业务荣誉

华润医疗荣获香港艾力彼医院管理研究中心
“2019 社会办医·医院集团 100 强” 排行榜第一名

华润医疗荣获第四届金港股 “最具价值医药及医疗股公司” 大奖

华润医疗润心患者服务体系荣获华润集团 “社会责任奖”

北京市门头沟区医院 “临床用血管理信息化系统建设项目” 荣获
华润集团 “卓越 EHS 奖·项目成效奖”

北京京煤集团总医院副院长孙秀芳荣获
华润集团 “卓越 EHS 奖·贡献之星奖”

北京市健宫医院 2020 年被评为
“北京市西城区和谐劳动关系星级单位” 称号



抗疫荣誉

国家级荣誉

华润武钢总医院

被评为 “全国抗疫先进集体”

武钢二医院 王秀红

被评为 “全国抗疫先进个人、全国优秀共产党员”

华润武钢总医院 李欣

荣获全国卫生健康系统 “新冠肺炎疫情防控工作先进个人” 称号

武钢二医院 孙惠文

荣获全国卫生健康系统 “新冠肺炎疫情防控工作先进个人” 称号

淮北矿工总医院重症医学科 姚蕊芹

荣获共青团中央 “全国优秀共青团员” 称号

武钢二医院 黄英

荣获 “中央企业抗击新冠肺炎疫情先进个人” 称号

华润武钢总医院 程静屏

荣获 “中央企业抗击新冠肺炎疫情先进个人” 称号

省级荣誉

华润武钢总院血透室

荣获“2020 感动湖北 - 最美医者”光荣集体

武钢二医院

荣获湖北省委省政府“抗疫先进集体”称号

武钢二医院内科党支部

荣获中共湖北省委组织部疫情防控通报表扬

淮北矿工总医院援鄂医疗队

荣获全省卫生健康系统抗击新冠肺炎疫情表现突出集体通报表扬

泰安市立医院（山新医疗队）

荣获“山东省五一劳动奖章”

泰安市立医院（山新医疗队）

荣获山东省卫健委授予的“齐鲁时代楷模”称号

徐州市矿山医院援鄂医疗队护理团队

荣获湖北省护理学会颁发的荣誉匾牌

市级荣誉

武钢二医院肿瘤科党支部

荣获中共武汉市委组织部全市疫情防控通报表扬

淮北矿工总医院

荣获淮北市政府集体嘉奖

淮北矿工总医院感染科

荣获市妇联、市卫健委授予的“淮北市三八红旗集体”称号

泰安市立医院

荣获泰安市委疫情处置工作领导小组

（指挥部）办公室、市组织部、市人力资源

和社会保障局授予的“基层防控标兵先进集体”称号



指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 4.0 之医疗服务业	页码	
关于本报告	P1.1-1.3	P2	
领导致辞	P2.1-2.2	P4-5	
走进华润医疗	P4.1-4.4,G1.1-1.2	P6-11	
责任故事 - 同心战“疫” 点燃希望	P3.1-3.2	P12-25	
可持续发展管理	G2.1-2.4,G3.1-3.3,G4.1-4.3,G6.1-6.3	P26-29	
建业经营有道 回馈股东希望	夯实内控 提升管治水平	M1.1-1.2,M1.4,M3.1,S1.1	P32-34
	廉洁治企 遵从商业道德	M1.3	P35
	信息公开 加强股东沟通	M1.5	P35
仁心仁术有方 护佑人民希望	创新发展 优化医疗服务	M2.11-2.14,M2.25-2.28	P38-46
	提质增效 加强医疗管理	M2.1,M2.3-2.4,M2.18-2.21,M2.24	P47-50
	多措并举 保障服务安全	M2.2,M2.5-2.6,M2.10,M2.23	P51-53
多元协同有责 点燃伙伴希望	合作共赢 共谋医疗发展	M3.4,M3.6	P56-57
	携手共建 打造责任供应链	M3.7,M3.9-3.15	P58-59
创新发展有径 铸就员工希望	尊重员工 保障基本权益	S1.5-1.6,S2.1-S2.10	P62-63
	凝心同行 促进人才发展	S2.14-S2.16	P64-65
	以人为本 关怀员工生活	S2.17-2.21,S2.13	P66-70
	筑牢防线 守护职业健康	S2.11-2.12,S3.1-S3.7	P71
生态环保有为 守护绿色希望	落实落地 加强环境管理	E1.1-1.2,E1.8	P74
	绿色医疗 推进持续发展	E1.3,E2.2-2.4,E2.8,E2.11-E2.18	P74-75
	低碳环保 践行绿色生活	E1.5,E3.1-3.2	P76-77
康泽天下有爱 传递美好希望	担当使命 助力健康扶贫	S4.6-4.7,S4.10,S4.13	P80
	致力公益 关爱全民健康	S4.5,S4.8-4.9,S4.11-4.12	P81-85
未来展望	A1	P86-87	
附录	数字 2020	A2	P88-89
	荣誉 2020	A3	P90-91
	指标索引	A5	P92
	意见反馈	A6	P93

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！这是我们发布的首份可持续发展报告，我们非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助我们对报告进行持续改进。

1、相对于华润医疗而言，您的身份是：

- 政府人员 股东与投资者 公司管理层 员工
 患者 业务合作伙伴 媒体 CSR 从业人员
 NGO 从业人员 社区居民 同类企业员工 其他

2、您对本年度报告整体是否满意？

- 是 否 一般

3、您所关注的信息在本年度报告中是否都有所体现？

- 是 否 一般

4、您对我们明年编制发布的可持续发展报告有何期待或建议？

- 创新报告主题 创新结构和思路
 清晰的逻辑主线 扩大社会责任标准的适用范围
 更为友好的阅读界面 更加亲和的语言风格
 其他（请注明）

5、您对于我们的可持续发展工作开展有何建议或期待？

- 制定长期社会责任规划 加强社会责任管理机构设置
 广泛开展对外沟通 策划新的有影响力的公益项目
 将社会责任相关绩效纳入管理考核 其他（请注明）

您可以选择以下方式提供您的意见

华润医疗控股有限公司

地址：北京市丰台区福宜街9号院昆仑中心14层

邮编：100069

电话：86-10-59363858

网址：www.crmedical.hk



欢迎扫码参与意见反馈





本报告采用环保再生纸制作



华润医疗控股有限公司
China Resources Medical Holdings Company Limited

地址:北京市丰台区福宜街9号院昆仑中心14层

邮编:100069

电话:86-10-59363858