



华润医疗集团有限公司  
China Resources Healthcare Group Ltd.


# 2013 社会责任报告 CSR Report



大醫精誠大  
德護生如臨  
深淵如履薄  
冰筭路藍縷  
以啟山林堅  
韌耐煩勞怨  
不避以手傳  
心以醫載道  
豈曰無衣與  
子同袍而困  
而知而勉而  
行華潤醫療  
使命必達




# 目录

|  |    |
|--|----|
|  公司致辞 | 04 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
|  公司概况 | 04 |
|--|----|

|      |    |
|------|----|
| 企业介绍 | 04 |
| 企业架构 | 05 |
| 企业文化 | 05 |

|   |    |
|---|----|
|  关键绩效表 | 06 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
|  优质服务 | 07 |
|--|----|

|          |    |
|----------|----|
| 信息披露     | 07 |
| 客户投诉及改进  | 07 |
| 价格合理及透明  | 08 |
| 改进院区服务质量 | 08 |





## 创新发展 09

|       |    |
|-------|----|
| 投融资项目 | 09 |
| 工程项目  | 09 |
| 商业模式  | 09 |
| 产品与服务 | 10 |

## 管理提升 10

|        |    |
|--------|----|
| 客户管理   | 10 |
| 管理理念创新 | 10 |
| 供应链管理  | 11 |

## 绿色经营 11

## 员工成长 12

## 社会公益 14

|      |    |
|------|----|
| 爱心义诊 | 14 |
| 爱心助医 | 15 |
| 爱心助困 | 15 |
| 爱心奉献 | 15 |







## 公司致辞

华润医疗以患者洞察为起点，牢牢把握方案创新和引领高端两大核心能力，业务范围涉及医院投资及运营、医疗设备研发与制造、医疗衍生服务三大业务领域。华润医疗立志变革中国医疗体系，自它诞生的那一刻起就蕴含着大医精诚、大德护生的企业基因，也明确了华润医疗承担着更为重要的社会责任。

华润医疗用自己的实际行动去履行一家医疗机构的庄严使命：一切为了人民健康！并常怀对生命的敬畏之心，以高度的责任感不断提高医疗服务水平，帮助广大患者恢复健康；同时，积极履行社会责任和义务，努力推进和谐企业建设。

华润医疗如今仍在创业阶段，在成长的过程中华润医疗一直秉承着华润“实现超越利润之上的追求”的责任理念，正逐步将社会责任融入到企业的可持续发展战略中，为成为世界一流医疗企业而努力奋斗。



## 公司概况

### ⊕ 企业介绍

华润医疗集团于2011年10月19日在中国香港成立，为华润集团直接领导的一级利润中心。华润医疗着重发展医院投资及运营、医疗设备研发与制造、医疗衍生服务三大业务领域。目前下辖华润万东、上械集团、广东三九脑科医院、昆明儿童医院、徐州矿山医院、华润武钢医院共六家单位。秉承华润集团“与您携手、改变生活”的企业使命，立志变革中国医疗体系，创建世界一流企业。计划用五到十年的时间，打造中国规模领先、医术过硬、服务优良、管理精益的医院网络，成为技术创新、全球运营、中国渠道掌控的医疗设备解决方案提供商。

华润医疗以患者洞察为起点，牢牢把握方案创新和引领高端两大核心能力，发展医院网络、医疗设备、衍生服务三大业务模块。

医院网络的构建立足于“公立医疗服务机构的补充”，在一二线城市布局“大专科、小综合”的医院网络，重点发展脑科、肿瘤科、妇儿科，发展连锁专科医院；并在一线城市择机建立三甲旗舰医院。预期用五年时间，初步做成全国规模最大、管理精益、医术领先的医疗服务提供商。

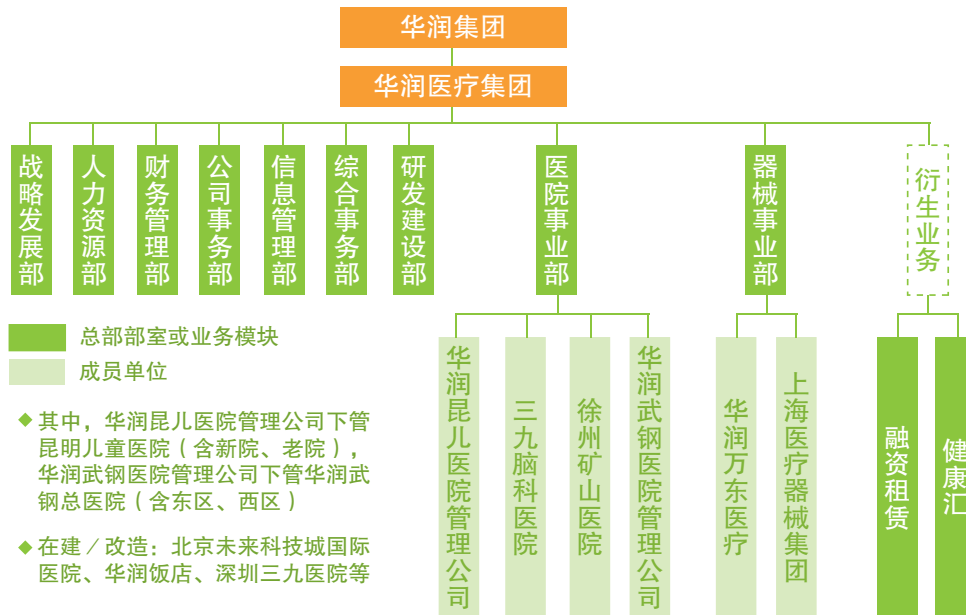
医疗设备领域主要发展影像技术和微创技术，伺机进入诊断技术领域。在“十二五”战略期内，通过内涵和外延结合的发展方式，将公司打造成为“中国医疗器械市场的引领者、世界医疗器械市场的挑战者”；形成多个具有国际影响力的品牌和产品，并在国内打造覆盖范围最广、市场竞争力最强、运营效率最高的医疗设备销售渠道网络。

衍生服务领域主要发展设备租赁、医疗保险、医疗信息服务等业务。通过研究与中国医院特点相契合的租赁业务模式，探索发展医疗租赁事业，努力将业务范围覆盖至所有华润旗下医院和其他有需求的大型公立医院，成为中国医疗设备租赁业务的领跑者。





## ⊕ 企业架构



## ⊕ 企业文化







## 关键绩效表

| 名称              | 单位    | 2011年   | 2012年   | 2013年   |
|-----------------|-------|---------|---------|---------|
| 资产总额            | 万元人民币 | N/A     | 275,498 | 647,456 |
| 营业收入            | 万元人民币 | N/A     | 201,900 | 297,022 |
| 利润总额            | 万元人民币 | N/A     | 3,543   | 7,206   |
| 资产报酬率           | %     | N/A     | 1%      | 1%      |
| 纳税总额            | 万元人民币 | N/A     | 1,092   | 1,167   |
| 研发投入            | 万元人民币 | N/A     | 7,023   | 4,000   |
| <b>员工权益保护</b>   |       |         |         |         |
| 员工总数            | 人     | 6,850   | 7,442   | 7,988   |
| 新增就业人数          | 人     | 464     | 592     | 546     |
| 劳动合同签订率         | %     | 88.12   | 84.04   | 96.85   |
| 社会保险覆盖率         | %     | 87.71   | 82.96   | 90.92   |
| 职工平均工资水平        | 万元人民币 | 7.031   | 7.180   | 7.330   |
| 女性管理者比例         | %     | 55.76   | 43.05   | 55.07   |
| 残疾人雇佣人数         | 人     | 51      | 53      | 49      |
| 人均带薪休假天数        | 天     | 9.30    | 9.27    | 9.80    |
| 员工培训覆盖率         | %     | 79.23   | 90.22   | 91.90   |
| 人均培训投入          | 万元人民币 | 0.6240  | 0.6780  | 0.7704  |
| 人均培训时间          | 小时    | 268.20  | 275.50  | 308.55  |
| <b>安全生产</b>     |       |         |         |         |
| 工伤事故发生数         | 次     | 14      | 12      | 12      |
| 员工死亡人数          | 人     | 0       | 0       | 0       |
| 体检覆盖率           | %     | 63.08   | 52.43   | 57.97   |
| 职业病发生次数         | 人     | 0       | 0       | 0       |
| 安全培训人次          | 人次    | 8,835   | 8,933   | 11,128  |
| 安全生产投入          | 万元人民币 | 586.075 | 529.530 | 466.000 |
| 安全培训覆盖率         | %     | 65.97   | 61.50   | 59.70   |
| 安全应急演练数         | 次数    | 21      | 24      | 30      |
| <b>其他指标</b>     |       |         |         |         |
| 环保总投资           | 万元人民币 | 534.690 | 582.125 | 505.000 |
| 客户投诉反馈处理数占投诉数比重 | %     | 100.00  | 105.77  | 105.41  |
| 节能减排技术改造投入      | 万元人民币 | 557.0   | 637.7   | 236.0   |
| 员工满意度           | %     | 95.36   | 97.36   | 97.09   |
| 责任采购率           | %     | 25.22   | 24.17   | 27.55   |
| <b>帮扶项目统计</b>   |       |         |         |         |
| 救助困难员工          | 人次    | 557     | 440     | 402     |
| 救助困难员工金额        | 万元人民币 | 13.649  | 16.108  | 10.800  |
| 走访慰问困难员工家庭      | 户     | 117     | 113     | 117     |
| 走访慰问困难员工家庭金额    | 万元人民币 | 4.5115  | 7.3790  | 5.1000  |
| 资助困难员工子女入学      | 人次    | 69      | 52      | 49      |
| 资助困难员工子女入学金额    | 万元人民币 | 2.252   | 3.151   | 5.000   |
| 救助患病员工          | 人次    | 352     | 475     | 511     |
| 救助患病员工金额        | 万元人民币 | 26.993  | 22.608  | 30.700  |

备注：1) 劳动合同签订率非100%的原因：成员医院有部分非全日制返聘专家，他们在外院退休，已享受社保待遇，所以医院只跟其签了《聘任协议》而未签订劳动合同和购买社保。

2) 社会保险覆盖率非100%的原因：成员企业有部分员工属于在本企业退休后，被企业返聘的人员。没有签署劳动合同，双方签署劳务派遣协议。





## 优质服务

华润医疗秉承着华润集团“客户至上”的重要价值观，恪守“为了人民健康”的企业使命，华润医疗一直坚持不懈地为客户提供更为优质、更为人性化的医疗服务，并不断超越客户的期望。

### ⊕ 信息披露

华润医疗拥有良好的信息披露平台，各下属医院均建立了官方网站，对医院信息进行及时有效地披露，患者及家属可以通过网站实时了解到医院各方面的情况，帮助病人更好地就医。

### ⊕ 客户投诉及改进

华润医疗非常重视病人及家属的意见，旗下各医院的病人服务中心会首先对病人和家属的投诉意见进行调查了解，之后把所搜集到的内容进行整理，最后集中填报《投诉、意见登记表》上报院领导，进而针对提出的投诉意见进行准确有效地改进。

2013年华润医疗下属各医院对医疗和护理质量、医疗服务态度、环境卫生这三方面投诉意见进行了有效改进，患者的满意度明显上升。



## ④ 价格合理及透明

华润医疗一直严格按照物价局对于医院的收费标准，执行合理透明的收费制度。医院内的所有收费项目均及时告知患者及家属，当患者有重要的检查或诊疗项目时，都会事先告知患者家属并签署知情同意书。医院还开设24小时电话价格咨询和投诉处理业务，加强每月收费检查，坚决杜绝乱收费现象。

华润医疗通过对医院内收费标准的严格把控和有效公开，提高了收费的合理及透明度，成为了患者口中优质的良心企业。

## ④ 改进院区服务质量

华润医疗围绕“以病人为中心”优化各项服务，不断改进下属医院院区服务质量，除定期进行整理上报投诉意见之外，另建立了《病人服务中心每日巡房》工作制度，一切为了病人着想，医院通过工作人员每日全院范围内的巡视和与患者的沟通，主动、及时地采集意见和建议，进而对院区服务进行整改。该项工作开展以来，大大提高了患者及家属对医院服务的满意度，也得到了相关部门和患者及家属的一致认可和好评。







## 创新发展

华润医疗致力于变革中国医疗体系，创建世界一流企业。2013年，华润医疗不断加大医疗业务的创新发展，通过投融资高端医疗设备、发展工程项目、创新商业模式和产品及服务，为医院创建了更加高效的医疗环境，从而为患者提供了更加优质的医疗服务。

### 投融资项目

2013年，华润医疗下属三九脑科医院成功引进中国第二台神经外科手术机器人并投入使用。这次引进的“ROSA机器人立体定向辅助系统”可以大幅度提高脑内病变(肿瘤)定向活检、囊肿引流、脑室腹腔分流、血肿定向置管碎吸排空、术中导航等手术的精准度，尤其是癫痫外科颅内电极埋置，缩减定向手术繁琐的操作，节省手术时间，最大限度减少患者创伤，开创了立体定位技术的里程碑。

同时，医院还引进了新一代超高场强3.0T磁共振，该设备性能优异，具有扫描速度快、图像清晰度高、应用领域广泛、后处理工作站强大以及多项独特的检查新技术等众多优势。随着该设备的投入使用，将有利于医院更好地服务广大患者、减少患者等待检查时间以及开展新技术检查。

另外，华润三九脑科医院也对科研型医用电子直线加速器进行了引进。该设备解决了医院原直线加速器无电子线、无内置多叶光栅、无实时影像动态验证系统、无法开展目前公认的RapidArc、IMRT及IGRT等放疗技术的缺点，大大提高了放疗的精准度和疗效，扩大了治疗的适应范围，治疗效率也得到很大程度的提升。

此外，2013年医院还引进了第二台DSA设备(数字成影血管造影X线机)，以及4间百万级手术室等投入使用。

### 工程项目

华润医疗下属昆明儿童医院新院区成功应用了超声PACS系统，该系统实现了电子申请登记、排队叫号、电子图像传输、医生电子诊断报告、报告审核等功能。随着PACS系统的上线，强有力的推动了相关科室标准化变革管理，让病人候诊的时间有所缩短，提高了病人的就诊效率和满意度。

另外，医院还更换了HIS - 医院信息系统和LIS - 实验室(检验科)信息系统，逐步实现了诊疗无纸化，医生不必再负责打印处方和检查单，从而把医生的时间真正还给病人，提高了就诊的效率，节约了大量纸张，实现了两院区的异地备份，进一步提高了信息安全性。通过建立Vmware虚拟化环境，PACS、LIS可以迁移到虚拟环境，节省了服务器资源。这样就实现了医院系统化、规范化、科学化的管理。

华润医疗下属医院通过对工程项目的创新发展，切实贯彻执行了“一切以病人为中心”的服务宗旨，实现了更加高效、绿色、安全的医院服务系统。

### 商业模式

华润医疗集团与武钢集团合资合作，成立了华润武钢(湖北)医院管理有限公司。合资公司的成立使武钢医院原有的企业管理模式转变为董事会领导下的总经理负责制，总经理领导下的院长负责制。在建立医疗联合体方面，医院本部与四个社区卫生服务中心签订医疗联合体合作协议，把优质医疗资源下沉到社区，定期组织各专科专家到社区开展健康讲座、义诊、开设专科门诊。建立医院与社区的联动通道，方便社区居民就医，实现“三赢”局面。

## ⊕ 产品与服务

随着华润医疗下属医院知名度的提升，来院就诊的患者越来越多。如何能最大限度的满足患者需求成为医院研究的重要课题。经过一段时间的摸索与改进，华润医疗下属医院在2013年逐步推出一系列更便捷患者就医的举措：如语音智能叫号系统全面上线；华润三九脑科医院癫痫专科开设午间门诊，并增加部分学科出诊专家；“刷”身份证挂号；开设多种预约渠道，在原有的电话、网络、QQ等预约方式的基础上又增加了微博、微信的预约方式。

## 管理提升

### ⊕ 客户管理

华润医疗实行客户管理体系，其下属医院设立病人服务中心，为病人提供非医疗专业的院前预约、院中健康讲座、院后咨询、协助、协调、投诉处理、建立客户服务档案等非医疗增值服务，进而达到提升医院品牌的效应。

### ⊕ 管理理念创新

华润医疗提出“四化加一化”的管理理念建设医院，即

#### 企业化

从经营企业的思维来进行医院绩效及财务管理，提高工作效率，培养良好的工作作风，优化医疗服务内部管理体制，达到机构、人员、物资等的最佳组合。

#### 流程化

运用JCI(国际医疗卫生机构认证联合委员会)的标准要求自己。

#### 信息化

运用日益发展的信息技术有效地优化流程，高效地支持业务、服务业务。

#### 酒店化

悉心维护患者和患者家属的合法权益，努力提供更为优质、更为人性化的服务。不断超越病患及家属的期望，千方百计让病人满意。

#### 科研化

引进新技术，推广新技术，使用新技术，并将科研成果运用于实际操作中，以实践推动科研，以科研保证业务的可持续发展。





## ④ 供应链管理

华润医疗一直坚持“诚信、合作、共赢”的原则，与供应商建立战略合作伙伴关系，将供应商与医院的发展结合起来。各下属医院推行公开招标和阳光采购，不断完善采购流程和机制，建立公平、公正的采购体系，为供应商创造良好的竞争环境。

华润医疗在管理方面的提升，使下属医院运营更加科学有效，创建了更加良好的医疗环境，进而能够为患者提供更加优质的医疗服务。

## 绿色经营

华润医疗一直致力于环境保护、节能减排工作。下属华润万东医疗装备股份有限公司采用各种现代技术和工艺方法，减少环境污染。公司实施绿色经营，将环境保护的观念融于经营管理和经营活动的各个环节之中，严格执行国家《清洁生产促进法》，淘汰高耗能高污染的生产过程，实施了一系列清洁生产项目，实现了绿色采购，绿色制造和绿色包装。

另外，华润医疗下属华润医疗器械(上海)有限公司切实大力开展节能减排工作。2011年11月公司在上海能源交易所成功完成2012吨CO<sub>2</sub>e碳交易，成为国内首家依据《中国自愿碳减排标准》实现碳减排量交易的企业。2013年2月荣获上海市“十一五”节能减排先进集体的称号。



## 员工成长

华润医疗秉承华润“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的人才发展理念，积极开展不同层面的培训活动，助力员工提升个人能力。

2013年主要开展了3大类(文化、业务技能、人才发展)、8项培训活动。组织64场培训、累积课时1166小时，参训1407人次。

### 案例

2013年5月14日，来自华润医疗集团器械业务的50名中高层管理人员，参加了华润医疗(器械)领导力训练营第一次集中培训。通过“领导自我”“领导团队”“领导战略”“领导组织”四个模块的教学活动，帮助学员实现明晰组织战略、增强团队效能、提升管理技能，促进学员个人能力向组织能力转化的教学目标。

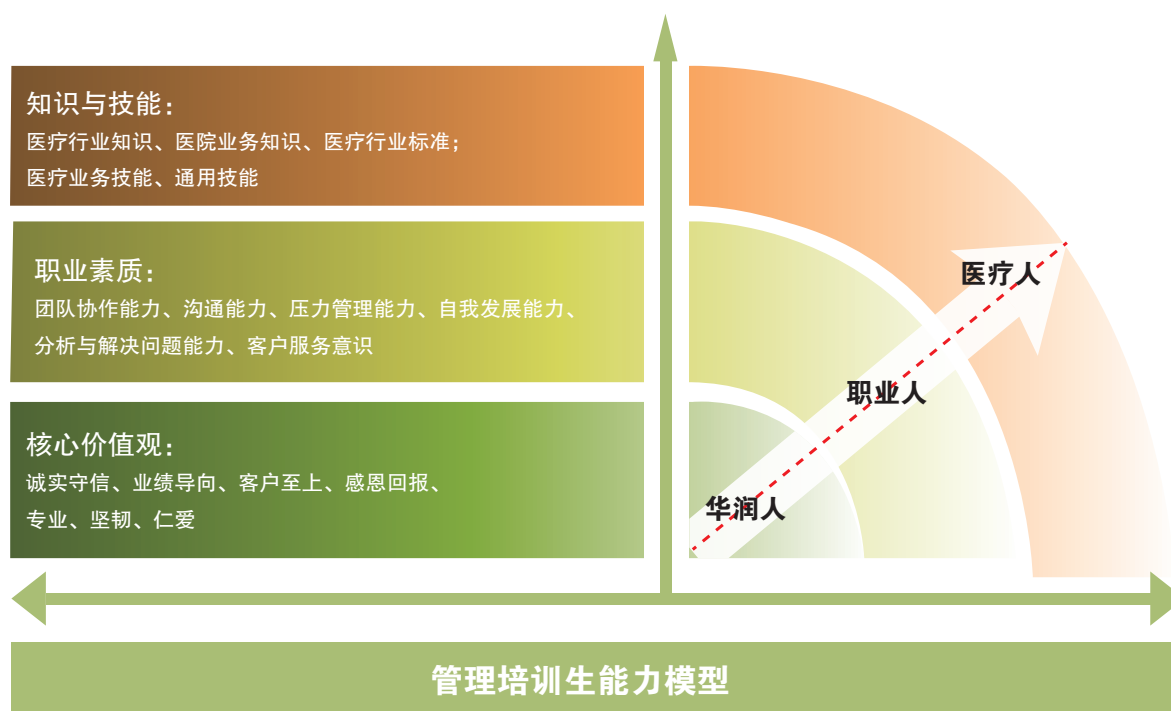


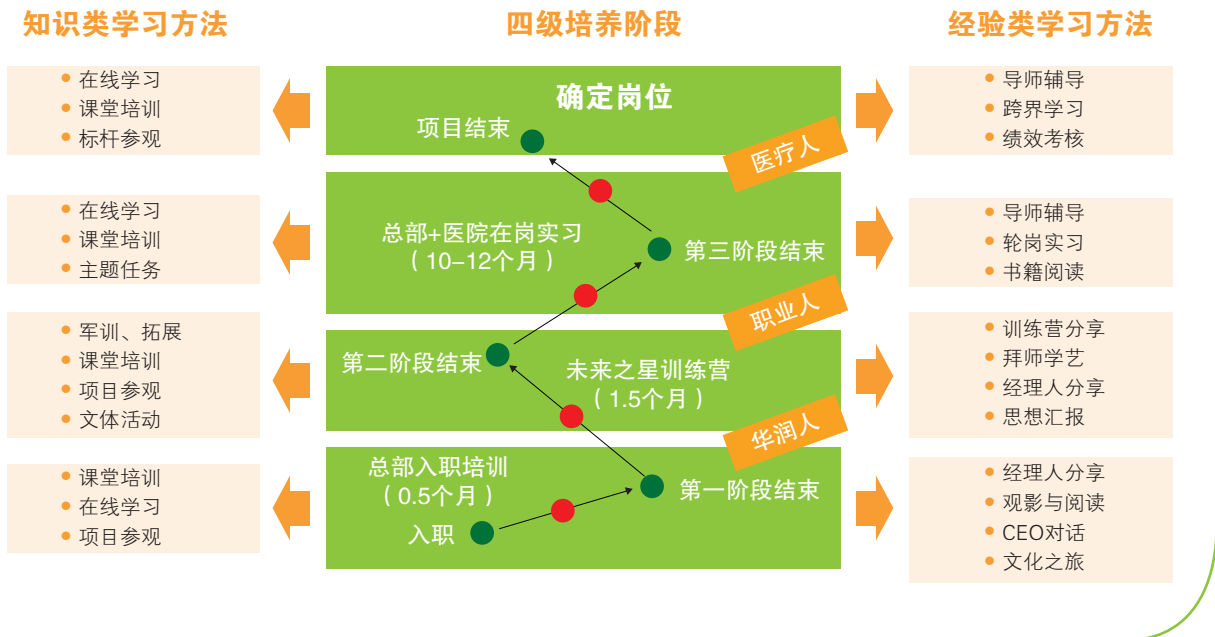




## 案例

为了给华润医疗储备一批更认同文化、更忠于组织、更符合公司发展需要的“子弟兵”，华润医疗集团于2013年5月启动了华润医疗“健康之子”管理培训生项目。该项目面向应届管理培训生的人才培养与发展，项目规划按“1-2-3-4-5”的设计思路开发，即：一个成长模型、两类学习方法、三种角色转变、四级培养阶段、五项保障机制。





## 社会公益

华润医疗一直认真履行华润集团“实现超越利润之上的追求”的社会责任理念，积极投身于社会公益事业，与社会共享经营成果。

### ⊕ 爱心义诊

华润医疗下属医院多次联合《今日关注》、《新闻最前线》等知名媒体举办温暖送进百姓民心，大型义诊活动。





## ④ 爱心助医

华润医疗下属医院作为央企的医疗机构，充分履行社会责任发扬人道主义精神，对于有治疗价值而经济特别困难的患者，通过正规手续给予适当费用减免；设立爱心基金，通过媒体宣传求助、员工捐款、社会各渠道捐款，将爱心款项专项管理，为因家庭经济困难的贫困患者带来希望。2013年仅华润三九脑科医院一家就为患者减免医药费共计203万元，爱心基金共累计支出19万元，参与传递者总的住院费用324.5万元。

## ④ 爱心助困

2013年，华润医疗发起“扶贫助残爱心助学倡议”，为河源市残疾人学生及残疾人子女筹集助学金，共筹得善款93000元。资助11名学生上学，其中9名为本科生，2名大专生，分别给予本科生3000元/人及大专生2000元/人的助学款。

## ④ 爱心奉献

2013年4月20日8时02分，四川雅安发生7.0级地震，消息传来，华润医疗下属企业华润万东立即成立了救灾服务调度小组和救灾服务小组，并派出服务工程师赶赴雅安，支持救援。4月28日，公司响应集团号召，仅仅两天时间，共有963人参与了捐款活动，总金额达到68209.70元。

### 本报告编制小组

组长：郭昱 副组长：张名卓

组员：（按姓氏笔画排序，排名不分先后）

马博林 王猛 刘坚 孙登奎 李想 李霞 李佑莉 李红英 杨雅雯 汪惠中 张未  
张琦 张宗雷 罗华 周玲 周海 周行平 陕振凤 胡誉怀 钱俏 梁维 曾勇





北京市朝阳区曙光西里甲 5 号凤凰置地广场 H 座 21 层  
电话：8610-59363888  
传真：8610-59363999  
网址：[www.crhealthcare.com.hk](http://www.crhealthcare.com.hk)

香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 41 楼 4101-03 室  
电话：852-2593 7788（总机）  
传真：852-2593 7780