东阿阿胶

（000423）

2021

年度社会责任报告

social responsibility report

东阿阿胶股份有限公司

报 告 说 明

本报告是东阿阿胶股份有限公司向社会公开发布的2021年度社会责任报告。

本报告旨在真实反映东阿阿胶股份有限公司2021年度社会责任的发展与实践，向股东、员工、政府、客户、合作伙伴、社区公众等利益相关方公开报告企业运行情况，帮助利益相关方深入透视东阿阿胶的社会责任实践活动。东阿阿胶社会责任报告自2009年4月首度发布后，每年定期发布，目前已发布13期。

本报告时间跨度为2021年1月1日至2021年12月31日，与公司2021年度报告同时披露。报告内容所涉及的财务数据以及所覆盖的范围与《东阿阿胶股份有限公司2021年年度报告》相符。报告内容向社会公众展示了东阿阿胶在企业战略发展、公司治理、经济责任、环境保护、质量安全、员工发展、文化活动、社会公益方面的措施。下一份报告将于2023年出版。

为便于表述和阅读，报告中的东阿阿胶股份有限公司根据行文具体情况，简称为“东阿阿胶”、“公司”和“我们”。东阿阿胶的控股、参股企业在报告中简称为“下属企业”、“成员企业”。

本报告数据来源为东阿阿胶股份有限公司及下属子公司提供。

本次报告以中文简体编制印刷，分为纸质版和电子版两种形式。电子版可在深圳证券交易所网站查阅获取。

如果您想进一步了解公司实施社会责任理念、战略及相关活动，请登录东阿阿胶股份有限公司网站www.dongeejiao.com。

若您在阅读过程中有任何意见或建议，请通过以下方式联系我们：

联系人：付延

电子邮箱:fuyan@dongeejiao.com

地址：山东省东阿县阿胶街78号

邮编：252201

电话：0635-3264069

东阿阿胶

目录
CONTENTS

01 · 走进东阿阿胶

02 · 一、2021年度大事记

04 · 二、正理平治 廉能清正

04 · 公司治理
04 · 股东与股东大会
05 · 董事会及监事会
05 · 合规信息披露
05 · 保护投资者权益
06 · 加强党建反腐倡廉

07 · 三、筑基精益 质量为上

07 · 升级质量管控体系
08 · 质检水平全面提升
08 · 打造阿胶溯源管理系统
08 · 质量荣誉

09 · 四、革故鼎新 开辟未来

09 · 管理创新
10 · 科研成果
10 · 专利情况
11 · 新旧动能转化

12 · 五、生态为魂 绿色发展

12 · 管理机制
13 · 节能降耗
14 · 资源再生与利用
14 · 降污减排
14 · 绿色智能工厂
14 · 绿色采购
14 · 绿色办公

15 · 六、共建家园共同体

15 · 毛驴产业发展
16 · 经销渠道管理
16 · 消费者服务
17 · 维权打假
17 · 安全生产
19 · 员工成长保护
22 · 公益活动

23 · 七、公司荣誉

23 · 品牌价值
24 · 行业地位
24 · 文化建设

25 · 八、争朝夕 勇追梦 创未来

走进东阿阿胶

企业简介

公司隶属央企华润集团，前身为山东东阿阿胶厂，1952年建厂，1993年由国有企业改组为股份制企业，1996年在深交所挂牌上市。公司主要从事阿胶及阿胶系列产品的研发、生产和销售业务，是中国最大的阿胶企业，是阿胶行业标准的制定者。公司所处的医药保健行业是典型的弱周期行业，随着人们收入水平的增加、人口结构的变化、政府政策的支持以及人们医疗保健意识的增强，医疗保健行业的需求将不断增长。

主要产品：

核心产品：东阿阿胶、复方阿胶浆、桃花姬阿胶糕

其他产品：真颜小分子阿胶、东阿阿胶速溶快、冻干驴乳粉、海龙胶口服液、东阿阿胶片、阿胶金丝枣、阿胶补血膏、阿胶粉。

企业使命：寿人济世

“寿人济世”作为东阿阿胶的使命，浓缩了千年阿胶对人们生命生活的独特作用，表达了东阿阿胶在促进社会发展中要做大健康产业，为人们的健康长寿做贡献，实现企业发展和基业常青的价值取向，体现了东阿阿胶人的崇高理想和卓越追求；明确了要全面履行社会责任，包括员工成长、合作伙伴发展、政府义务、社会慈善、环境保护、治病救人。

企业愿景：滋补·养生·乐活引领者

滋补养生理念的引领者：引导人们发展自我健康的能力。

滋补养生产品的引领者：不断为人们提供安全有效、经典地道的滋补养生产品和系统健康方案。

产业健康发展的引领者：促进产业健康发展和中医药产业现代化和国际化。

乐活价值观的引领者：以健康和可持续发展的形态快乐生活、追求健康，实现养身、养心、养神，使身心灵三者有机结合；履行环境保护和社会责任，实现企业永续发展。

核心价值观：厚道·地道·传承·创新

东阿阿胶人12个品格：

诚实守信、感恩尊重、宽厚包容、真材实料、

技艺精湛、品质卓越、坚守初心、继承道统、

恪守规范、革故鼎新、超越自我、引领未来

社会责任模型

一、2021年度大事记

东阿阿胶智慧工厂——5G新基建赋能数字化营销转型

东阿阿胶智慧工厂的“5G+”应用场景，成为山东省推动新型基础设施建设、促进5G融合应用快速发展的有力注脚。

关爱体验物资——复方阿胶浆持续传递温暖

我与东阿阿胶的四季故事

3月，东阿阿胶顾客运营四季IP首场活动在高密开展。今年以来，东阿阿胶“春季补血养肝”“夏季清心中国行”“秋季熬阿胶尽孝心”活动，携手全国各地合作伙伴落地推广。

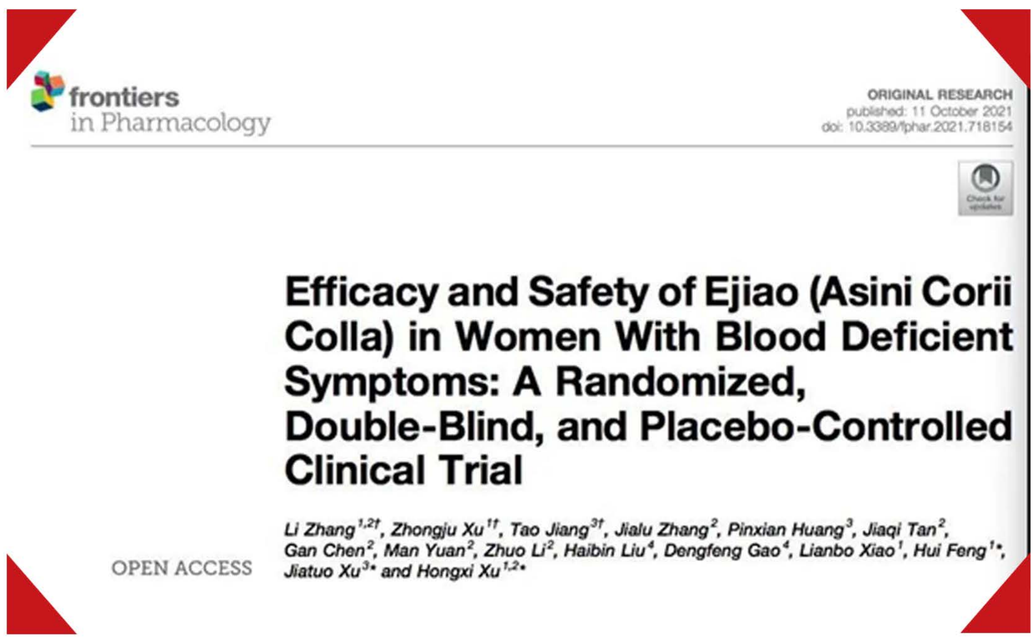
5月，东阿阿胶与青岛海洋生物医药研究院签署战略合作协议，“陆海统筹，跨界融合”助力公司高质量发展。

一路向C，一路有您

5月，全国首场“一路有您顾客沙龙”活动在济南拉开帷幕。2021全年累计开展“顾客体验沙龙”1.12万场次，与百余家连锁深度合作，直接触达顾客12.1万人。

东阿阿胶核心功效再次得到医学证明

东阿阿胶与上海中医药大学合作项目取得新进展。上海中医药大学与附属光华医院合作，首次利用随机对照双盲临床试验证实了东阿阿胶治疗血虚患者的疗效和安全性，该研究成果于2021年10月11日在《Frontiers in Pharmacology》杂志上发表。


frontiers in Pharmacology

ORIGINAL RESEARCH
published: 11 October 2021
doi: 10.3389/fphar.2021.718154

Efficacy and Safety of Ejiao (Asini Corii Colla) in Women With Blood Deficient Symptoms: A Randomized, Double-Blind, and Placebo-Controlled Clinical Trial

OPEN ACCESS

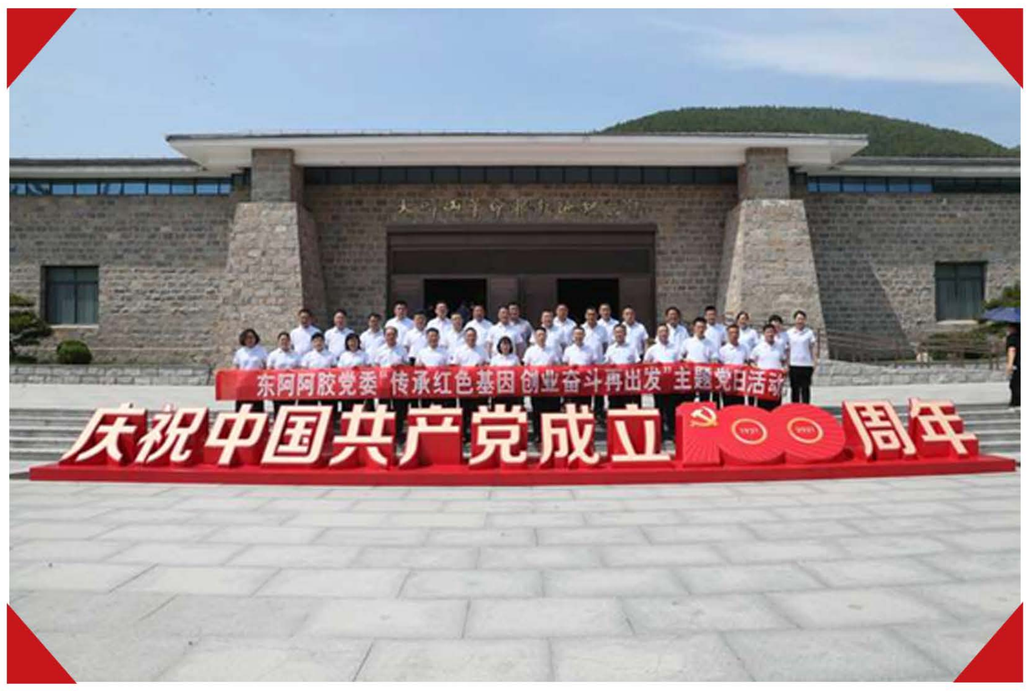
Li Zhang[1,2†], Zhongju Xu[1†], Tao Jiang[3†], Jialu Zhang[2], Pinxian Huang[3], Jiaqi Tan[2], Gan Chen[2], Man Yuan[2], Zhuo Li[2], Haibin Liu[4], Dengfeng Gao[4], Lianbo Xiao[1], Hui Feng[1*], Jiatuo Xu[3*] and Hongxi Xu[1,2*]

公司获评安全生产标准化一级企业

11月，公司依据《食品生产企业安全生产标准化评定标准》，组织各部门按照安全生产目标、组织机构和职责和安全投入等13个管理要素开展安全标准化建设工作。最终通过国家“安全生产标准化一级企业”现场评审。

党建与业务融合扎实有效

2021年，公司全方位、系统化加强党建工作，充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”的作用，印发《党委会议事规则》《“三重一大”决策制度》，强化思想政治教育，严格“三会一课”等制度，推进支部标准化建设，强化人才队伍建设，优化业绩管理机制。坚持以党建促业务，扎实开展党史学习教育，举办了5场“学史增信促发展”行动学习会，开展了“传承红色基因，创业奋斗再出发”等主题党日活动，组织“服务公司高质量发展 我为员工顾客办实事”实践活动，“我为群众办实事”活动完成率83%，“守初心、访一线、转作风”活动办结率94%。重塑东阿阿胶红色基因文化，增强凝聚力和战斗力。



03

2021 年度社会责任报告
social responsibility report

二、正理平治 廉能清正

公司治理

公司严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《企业内部控制基本规范》及其配套指引、《深圳证券交易所股票上市规则》和《上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》等法律法规及规范性文件的要求，不断提高公司规范运作水平，完善法人治理结构，建立健全内部控制制度和体系。报告期内，公司治理实际状况完全符合证监会关于公司治理的要求。

按照中国证监会有关上市公司治理的规范性文件，公司建立完善的各项制度。公司以《公司章程》为基础，建立了规范的公司治理结构和基本管理制度，主要包括：

《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》
《信息披露管理制度》《关联交易决策制度》《募集资金管理办法》
《总裁工作细则》《董事会下设委员会实施细则》等。

股东与股东大会

公司严格按照《公司法》、《公司章程》及公司《股东大会议事规则》的规定召集和召开股东大会，在股东大会召开前按规定时间发出临时股东大会和年度股东大会的会议通知，股东大会提案审议符合程序，出席会议人员资格合法有效。

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《公司章程》及证券部门有关规定，正确处理与控股股东的关系。公司控股股东依法行使出资人权利，没有超越股东大会直接或间接干预公司的决策和经营活动；公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务方面做到“五分开”，公司具有独立完整的业务及自主经营能力；不存在控股股东及其下属企业或通过其他方式占用公司资金，以及公司违规为控股股东及其下属企业提供担保等情况发生。

董事会及监事会

公司严格按照《公司章程》规定的董事选聘程序选举董事，现有董事9人，其中独立董事3名，占董事会成员的三分之一；公司董事会人数和人员构成符合法律、法规的要求；各位董事能够以认真负责的态度出席董事会和股东大会，了解作为董事的权利、义务和责任。按照中国证监会有关上市公司治理的规范性文件，公司建立完善的各项制度。

公司监事会现有监事5名，包括职工代表监事2名，人员构成符合有关法律法规规定。公司监事会由监事会主席召集并主持，所有监事均出席历次会议。公司监事会会议的召集、召开程序、通知时间均符合《公司章程》、《监事会议事规则》的规定。在日常工作中，公司监事勤勉尽责，审核公司年度财务报表、利润分配方案等事项，对公司董事、高级管理人员的行为进行监督，对公司重大投资、重大财务决策事项进行监督。

合规信息披露

按照深圳证券交易所相关法律法规要求，东阿阿胶制定了《信息披露事物管理制度》并严格执行，规范、准确、完整编制公司季报、半年报和年报，2021年及时准确发布重大事项公告及相关决议67项，并指定《中国证券报》、《证券时报》及《上海证券报》为公司法定信息披露媒体，保证所有股东知情权的公平性。

保护投资者权益

公司通过股东大会、业绩交流会、线上交流会、机构调研、券商策略会、路演、电话、深交所互动易等多种渠道主动地与投资者进行公开透明的沟通，积极听取投资者诉求与建议，实现公司与投资者间的信息对称，有效保障了投资者的知情权及合法权益。

加强党建反腐倡廉

党建学习

东阿阿胶高度重视党建工作，充分发挥党建引领作用，把党建工作牢牢放在心上、抓在手上、落到实处。2021年是东阿阿胶党建工作提升年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设重要论述，全面贯彻落实上级党委工作部署，以开展党史学习教育为主线，悟思想、办实事、开新局，抓牢思想政治建设、抓细基层组织建设、抓严党风廉政建设，谱写了党建和业务深度融合新篇章，为公司高质量发展提供了坚强政治保证。

反腐倡廉

为加强党风廉政建设和反腐败工作，履行新时代全面从严治党监督责任。制定了《东阿阿胶员工违纪违规处理办法（试行）》，要求各部门人员认真执行该规定，时刻牢筑反腐倡廉的思想防线，克己奉公，廉洁自律。

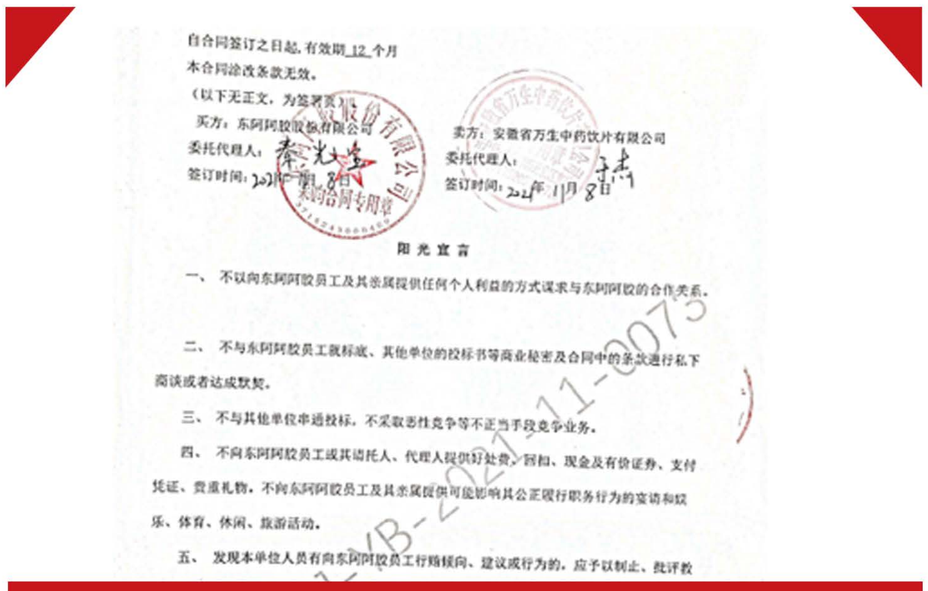
公司采购部在实际采购业务中，严格按照公司《采购管理制度》、《比价管理规定》实施采购，根据实际采购业务拟定廉洁从业履职尽责承诺书，层层签订，落实领导一岗双责、全员廉洁自律、合规开展采购工作。

警示教育

东阿阿胶纪委坚持惩防并举，标本兼治，在强力惩治违规问题的同时，以案明纪，强化纪律教育，为公司持续健康发展提供有力的政治保证。2021年以来，根据上级要求和纪委工作需要，公司组织召开警示教育大会5次，实现关键岗位人员全覆盖；构建大监督体系，发挥监督合力，提升合规经营管理水平；一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，着力营造风清气正的政治生态和干事创业的良好环境，推进东阿阿胶党风廉政建设和反腐败工作向纵深发展。

采购部人员参与反腐教育学习

东阿阿胶2021年度警示教育大会



自合同签订之日起，有效期 12 个月

本合同涂改条款无效。

（以下无正文，为签署页）

买方：东阿阿胶股份有限公司

委托代理人：

签订时间：2021 年 11 月 8 日

卖方：安徽省万生中药饮片有限公司

委托代理人：

签订时间：2021 年 11 月 8 日

阳光宣言

一、 不以向东阿阿胶员工及其亲属提供任何个人利益的方式谋求与东阿阿胶的合作关系。

二、 不与东阿阿胶员工就标底、其他单位的投标书等商业秘密及合同中的条款进行私下商谈或者达成默契。

三、 不与其他单位串通投标，不采取恶性竞争等不正当手段竞争业务。

四、 不向东阿阿胶员工或其请托人、代理人提供好处费、回扣、现金及有价证券、支付凭证、贵重礼物，不向东阿阿胶员工及其亲属提供可能影响其公正履行职务行为的宴请和娱乐、体育、休闲、旅游活动。

五、 发现本单位人员有向东阿阿胶员工行贿倾向、建议或行为的，应予以制止、批评教

签订阳光宣言，防范商业贿赂

华润医药集团2021年第一次警示教育大会

三、筑基精益 质量为上

传承了3000年东阿阿胶一直以寿人济世为使命，秉持着厚道、地道、传承、创新的企业精神，将消费者的健康作为发展宗旨，为保障产品质量不断投入心血。

升级质量管控体系

优化文件管理体系

本年度，公司系统梳理文件管理体系，确保既能保证GMP文件相对独立，又能符合公司文件体系的四级架构（管理手册、文件和记录控制程序、管理和技术标准、质量记录）的设置；完成470个文件发放回收记录的梳理和归类，策划文件编号523个，完成修订及下发的文件326个，完成作废文件的回收、发放登记，进行文件体系优化。

新法规全面落地

2021年，东阿阿胶持续推进质量管理体系提升，以“全面转化落实新法规”、“强化培训、标准执行”为抓手，坚持高标准、严要求，重过程、严放行，进行全流程质量风险防控，全年质量事故零发生，圆满完成各项质量指标，市场抽检合格率为100%。

公司认真研读法律法规，推动落地执行2021年识别新下发法规及征求意见稿50个，进行法规培训学习9场次，修订企业内部文件37个。

质量管理培训

本年度开展质量培训63场次，其中开展质量管理体系培训55场次，累计97.5学时，1721人次参与培训；开展食品安全体系培训8场次，累计14学时，229人次参加。通过以考促学等方式，参训人员均达到培训效果，全员质量管理意识得到提升。

供应商管控升级

建立供应商问题清单及提示函沟通机制，在供应商选择方面，本年度增加了入围门槛的限制要求，确保源头质量的把控，最大限度的降低供方风险。组织开展原辅料包材飞行检查4场次，识别解决物料问题，严格物料管控。

质检水平全面提升

- 公司通过中国检验检疫科学研究院组织的7个项目的能力验证、3个检测项目的实验室间比对，均取得满意结果，以优秀的结果通过山东省药品监督管理局组织的微生物鉴定溯源和中药材性状鉴别2个项目的能力评估。
- 全年产品被各级单位抽检药品28批，食品26批，中药饮片1批，抽检合格率100%。
- 根据华润集团统一部署，开展在销产品质量评价，2021年度抽检阿胶、复方阿胶浆、阿胶补血颗粒等产品，合格率100%。
- 公司建立《药品群体不良事件处理流程》《药品安全性问题应急预案（死亡及群体事件调查）》等管理规程，建有药物警戒办公室，由医学或药学背景的专业人员，负责不良反应的收集、分析、处理及上报，从而保障患者的用药安全。
- 为规避药品安全突发事件的发生，公司制定《产品召回管理》等制度，规定了产品召回的程序及处理方法。为确保召回系统的有效性，定期按制度规定举行召回演练。
- 开展阿胶特征多肽检测条件优化、细化实验，确定胰蛋白酶使用原则及操作细则。
- 开展以效价级替代序列分析级胰蛋白酶攻关试验并获得成功，每批阿胶样品检验费用降低了成本。

打造阿胶溯源管理系统

公司打造了覆盖阿胶产品全生命周期，包含原料、生产、物流、销售等信息的阿胶产品溯源管理系统，该系统打通供应链全流程，提高供应链可视化水平，建立“全产业链追溯体系”，追溯覆盖包括原料信息、生产信息、物流信息等领域，防止渠道造假、窜货、退货被掉包，实现阿胶产品全产业链质量管控。

质量荣誉

序号	奖　项	获奖时间	颁奖单位
1	中国质量协会质量技术奖二等奖	2021年11月	中国质量协会
2	2021年度山东省“品质鲁药”建设优秀产品（阿胶）	2021年12月	山东省医药行业协会
3	2021年度山东省“品质鲁药”建设示范企业	2021年12月	山东省医药行业协会
4	2021年度山东省“品质鲁药”建设优秀产品（复方阿胶浆）	2021年12月	山东省医药行业协会
5	全国质量诚信标杆企业	2021年9月	中国质量检验协会
6	2021年度山东省高端品牌培育企业	2021年5月	山东省市场监督管理局
7	2021年度全国质量诚信先进企业	2021年7月	中国质量检验协会

四、革故鼎新 开辟未来

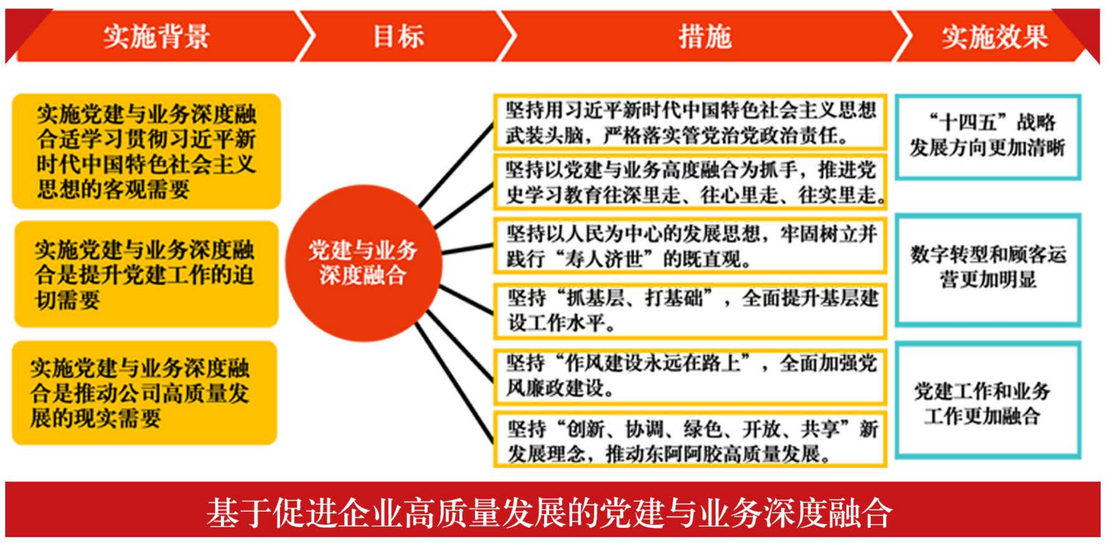
创新是最好的传承，也是东阿阿胶一直坚守的理念，近年来，东阿阿胶不断通过创新加快企业转型，从手工作坊向工业化、标准化生产迈进，再到采用现代生物技术融入到阿胶生产工艺过程中。

管理创新

2021年，公司认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实国家“十四五”规划，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，赋能我省企业转型升级。秉承“抓创新就是抓发展，谋创新就是谋未来”的指导思想，坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享新发展理念，深化供给侧结构改革，持续推动公司数字化转型，以用户体验为中心，以直接或间接支持顾客运营团队的效率与效益为宗旨，围绕“顾客增长与保留”，加强内容营销，不断强管理，挖潜力，降成本，促发展，涌现出一批特色突出，创新性、实效性强、有较大推广价值的管理创新成果。

创新成果申报：

东阿阿胶积极组织外部创新成果申报，2021年共申报5项，其中获第三十五届山东省企业管理现代化创新成果一等奖1项、二等奖1项。公司内部创新成效显著，本年度共有16项创新课题实施，创经济效益近300余万元。



基于促进企业高质量发展的党建与业务深度融合

东阿阿胶2021年创新成果获奖情况

序号	部门	创新成果	奖项
1	战略管理部	基于促进企业高质量发展的党建与业务深度融合	山东省企业管理创新成果一等奖
2	战略管理部	基于顾客运营的传统老字号品牌数智化转型创新与实践	山东省企业管理创新成果二等奖

山东省企业管理现代化创新成果
证 书
成果名称：基于促进企业高质量发展的党建与业务深度融合
成果等级：一等
创造单位：东阿阿胶股份有限公司
山东省企业管理现代化创新成果评审委员会
二〇二一年十一月

山东省企业管理现代化创新成果
证 书
成果名称：基于顾客运营的传统老字号品牌数智化转型创新与实践
成果等级：二等
创造单位：东阿阿胶股份有限公司
山东省企业管理现代化创新成果评审委员会
二〇二一年十一月

东阿阿胶数智化转型逻辑框架

科研成果

新产品开发

两地汤颗粒、保元汤颗粒等经典名方开发取得阶段性进展。14款新品获SC许可及上市资质，9款新品完成上市。

药理及临床价值研究

完成东阿阿胶治疗血虚证循证医学研究，首次为阿胶补血功效提供循证依据。

首次发现东阿阿胶保护胃黏膜、保护血管内皮损伤的活性。

完成东阿阿胶提取物增强线粒体功能抑制肺癌发生发展机制研究，证实阿胶可增强细胞线粒体功能、抑制癌细胞生长。

完成东阿阿胶治疗早发卵巢功能不全临床研究项目立项，

为阿胶在备孕助孕方面提供科学依据。

· 通过

科技平台评估2个

省级科技项目1项

· 发表

论文10篇

SCI 2篇

· 授权

发明专利13项

实用新型专利6项

· 获得

山东省科技进步奖二等奖

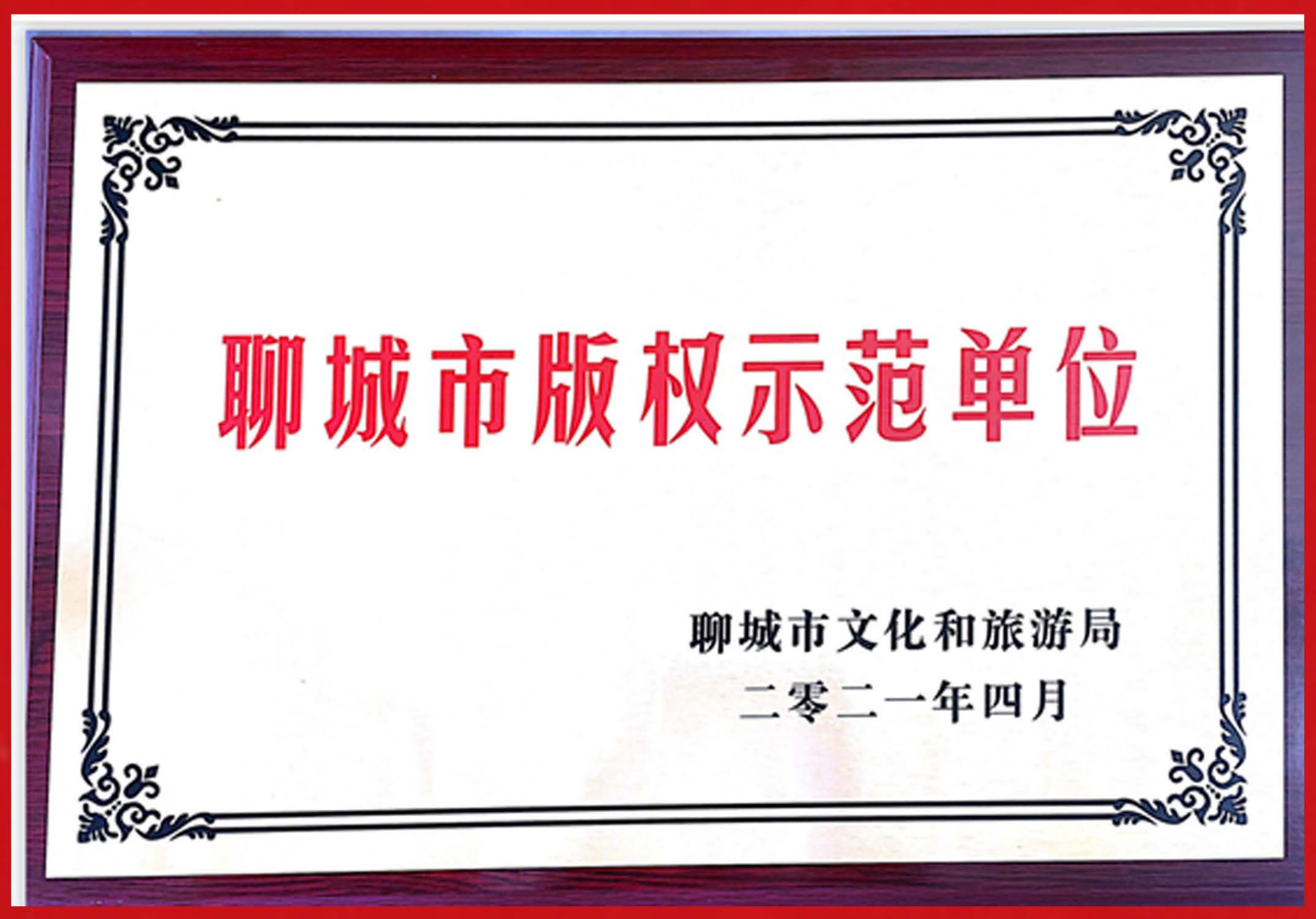
中华中医药学会科学技术奖三等奖

山东省技术市场协会金桥奖一等奖

专利情况

山东省版权示范单　　聊城市版权示范单位　　山东省专利奖二等奖　　聊城市专利奖二等奖

国家、山东省、聊城市专利补贴共计13.8万元



新旧动能转化

2021年度东阿阿胶持续推进园区智能制造及绿色制造建设，打造绿色低碳型生产基地。2021年度公司被评为工业和信息化部智能制造试点示范企业，复方阿胶浆生产线被评为山东省2021年数字化车间，顺利完成工业和信息化部第三批绿色工厂复审。

设备升级

·单块阿胶新包装自行改造项目

对现有的单块阿胶后包装生产线进行优化改造，通过策划改造方案、综合评审，发挥技术优势，采取自行改造模式，装盒、装箱、码垛等工作交由机器手完成。改造完成后设备互联率达95%以上，劳效提升30%。

·阿胶珠自动分装生产线改造升级项目

阿胶珠生产线包装工序通过设备升级改造，配置一套阿胶珠分装设备，实现自动称重、装袋、封口自动化生产，分装工序劳效提升60%。

·绿色节能技术改造项目

为满足产品存储的要求，以降低能源消耗为目标，投资购置一套制冷量2000KW的一体式磁悬浮离心水冷冷水机组，已安装完成并进行了试机。机组年维护费用同比下降10%，设备噪音降至60dB以下，机组能源消耗同比降低30%。

·荣誉

公司“计量管理服务”获得山东省市场质量信用等级—AAA用户满意标杆级单位

公司《以绿色智能制造助力胶类企业转型升级》的创新项目，获得2021石油和化工行业设备管理与技术创新成果一等奖

公司胶类中药工程设计中心被评为聊城市首批市级工业设计中心

公司熬胶平台4.0入选山东省首台套技术装备并获得聊城市首届工业设计大赛金奖

四、生态为魂 绿色发展

生态是底色，发展是根本，和谐是境界。东阿阿胶践行生态理念，坚持绿色发展，实现环境保护生态化、资源利用集约化、生产过程低碳化、产出回报最大化，实现人与自然和谐共生。

管理机制

管理体系

公司建立了节能管理组织机构、能源管理体系，明确相关部门分别负责能源整体供应保障、生产用能管理、公用用能管理等职责。公司制定了各产品、生产工序下达了目标计划，完善了能源消耗定额和考核办法，健全了各种计量仪表，在能源消耗定额的考核方面细化到位。按要求统计消耗情况，规范管理程序，加强检查和考核。

• 案例：

• 编制《新、改、扩建项目环境和职业健康安全控制程序》，规范建设项目的环境管理。

• 2021年顺利通过管理体系的监督审核评价，将于2022年11月份进行换证复评。

• 清洁生产审核通过省级环保专家验收。

制度文件

东阿阿胶建立了健全的环境管理制度体系，2000年便通过了ISO14001环境管理体系审核，为全国首家同时通过环境管理体系认证和GMP认证的中药企业。环境管理事故应急预案也已在当地环保管理部门备案。主要的环保制度有：

《监测和测量控制程序》

《固体废物控制程序》

《新、改、扩建项目环境和职业健康安全控制程序》

《污水、大气、噪声控制程序》

《污水处理作业指导书》

《环境因素识别与评价控制程序》

环保治理

公司每月对节能减排费用及环保管理日常费用进行统计分析，所有新建项目均环境影响评价批复后开工。2021年环保总投资283万元，无环保违规事件及相关负面信息。

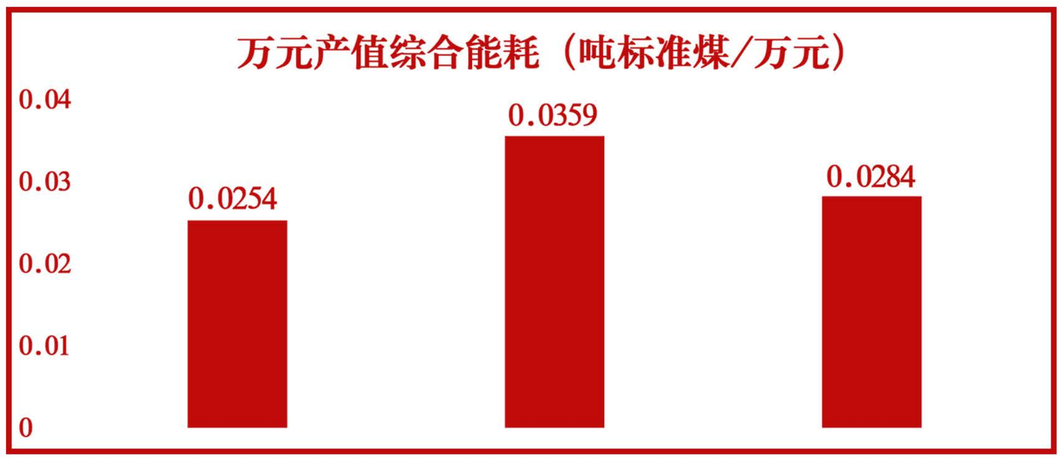
节能宣传

公司通过周六培训会、班组会议、阿胶智库线上学习等形式对员工进行能源管理等相关培训，提升员工节能技能；组织员工参加“六五世界环境日”健步走活动，提醒员工关注环境问题；制作节能节水主题宣传栏展板、宣传条幅、标志等在公司厂区张贴悬挂，在内部网站下发2021年节能宣传周和全国低碳日活动的倡议文章提高员工节能意识，倡导人人节能。

节能降耗

能源指标

指标	单位	2019年	2020年	2021年
综合能源消费量	万吨标准煤	1.2999	0.75	1.06
工业总产值	万元	511,779	209,034	373,218
万元产值综合消耗	吨/标煤万元	0.0254	0.0359	0.0284



·公司2021年全年消耗：

电力2378.77万千瓦时

蒸汽55735吨

天然气102.9万立方

柴油11.72吨

取用新水量67.57万立方

二氧化碳排放量合计39239.14吨

·案例：

本年度，公司安装磁悬浮制冷机组，该机组相比原水冷机组，具有无油润滑、节能、噪音低等优点，避免了润滑油造成的环境污染，设备噪音降至60dB以下，年可节电25%—30%（约15万千瓦时）。

本年度公司通过材料审查和专家组现场审查，入选山东省节水标杆单位。

获得山东省节水标杆单位荣誉

资源再生与利用

公司在黑毛驴繁育中心建设驴饲料厂，收购周边地区的玉米秸秆作为饲料原料的来源，并以复方阿胶浆提取车间产生的含有较高的营养成分及生物活性物质的药渣，作为饲料厂的原料或添加剂，实现了良好的生态循环利用。

降污减排

公司从源头加强管理，进一步降低废水、废气的排放。为提高整体资源利用率，降低废气排放，公司自2019年四季度停止天然气锅炉使用，使用热电厂蒸汽。

东阿阿胶产业园光伏电站本年度全年发电量362.94万千瓦时，占公司总用电量的13.3%。

为打造绿色低碳型园区，新安装了30盏太阳能路灯用于园区照明，结合使用情况进行推广应用。

绿色智能工厂

自2019年开始，东阿阿胶以实现传统生产工艺与现代科技相结合、与新能源及清洁能源利用相结合、与人工智能相结合为工艺突破，形成以研发绿色智能工厂为目标，以模块化、数字化、自动化和智能化为手段，以云计算技术、计算机网络技术、大数据分析技术为依托，实现胶类中药生产数据自动采集、分析、判断、反馈和自我驱动，构成一个互通互联和全流程协同的绿色智能工厂新模式。

绿色采购

公司的采购将上游供应商环境合规性，放在首要考量因素，保证在效能相同或相似的条件下，优先采购具有良好环保性的产品，推动上游供应链生产过程的绿色化，不采购违反环保法律法规企业的产品，不采购国家禁止使用的有毒有害物资。

从供应商选择开始，东阿阿胶就依据《供应商管理》制度规定，所选择的供应商必须具备国家法规、国家有关部门、相应行业要求必须取得的质量、安全、环保评审以及其他生产、供应经营许可或资质等。

同时，公司在签订采购合同中也对相关环保安全作出规定，并严格遵照执行，否则视为违约，承担违约责任。

绿色办公

严格控制办公区域的空调使用时间及温度设置，在春秋两季办公室达到人体舒适温度的情况下减少空调使用；

要求员工在不使用计算机、饮水机、打印机、投影仪等办公设备时及时关闭电源，并加强对员工浪费能源行为的现场检查和考核力度；

内部采用综合办公门户（EBPM）系统及财务共享平台，实现了办公、财务项目的线上处理；

员工在会议中尽量采用电子材料，并通过设立各部门纸张使用量目标进行考核、主动利用单面打印过的纸张、在办公室饮水尽量使用个人杯具、一次性纸杯仅提供给客人使用等措施，提高资源利用率，减少浪费。

五、共建家园共同体

毛驴产业发展

2021年，东阿阿胶秉承“让养驴赚钱”和“一头毛驴价值最大化”的理念，实施技术提升和养殖管理提升，强化驴肉、驴奶、化妆品新品开发，探索毛驴养殖商业模式，为全国规模化养驴产业的发展与壮大奠定了坚实的基础。

毛驴养殖技术攻关

围绕让养驴赚钱，将提升毛驴产业链盈利水平作为原料战略发展的重中之重。围绕母驴受孕率，驴驹成活率，怀孕母驴流产率三率指标提升，过毛驴技术研发，疾病防控，饲养管理提升等技术的研发与应用，建立可复制、可推广的疾病防控体系式，构建规模化、标准化的养殖示范标杆。研究驴日粮消化率代谢，建立驴体代谢标准模型，降低育肥成本，提升养殖效益。延伸毛驴产业链，通过驴奶深加工、驴肉的标准化生产与加工、驴副产品新产品研发、驴源化妆品开发等，全面提升毛驴综合价值，促进毛驴产业的健康良性发展。

技术培训引领产业发展

2021年公司通过对东阿县毛驴养殖合作社开展技术支持与养殖服务，对相关技术人员开展饲养管理和育肥技术专项培训。内蒙古伊金霍洛旗红庆河镇政府前来考察驴产业，针对蒙泰集团毛驴养殖发送技术材料，指导繁育工作开展，推动毛驴产业在当区落地。

养殖户扶贫补助

从2017年开始融资租赁毛驴项目，包括华润租赁驴和扶贫代养毛驴，截至2021年末在外毛驴还有151余头，带动贫困户73户，覆盖5个乡镇，11个自然村。

毛驴交易所成交量

2021年度敖汉基地毛驴交易市场录入交易量2万头。

经销渠道管理

一、完善经销商布局

建立商业客户评估模型，优化客户选择，聚焦强势商业，充分利用其网络覆盖配送及覆盖能力，拓展消费市场，满足更广泛消费者需求，保障产品快速送达。

二、降低渠道库存

公司实施安全库存管理，根据终端需求，合理控制发货。针对重点客户出台阶段性战略支持政策，拉动渠道客户库存消化，减少商业客户资金占压，核心产品渠道库存较同期下降30%以上，客户合作黏性日趋增强。

三、提升业务质量

积极调整业务管理模式，实行风险管控与客户需求并重的销售结算政策：现款、三个月银行承兑汇票、六个月银行承兑汇票给予不同政策支持。

四、传递大健康理念

与经销商联动，组织20多场“元气满载 健康未来”主题健康跑活动，惠及商业客户、连锁店员、忠诚消费者；

向商业及连锁客户1000余人，提供东阿阿胶产品“健康关爱包”，与客户共抗疫情；

组织连锁店员、消费者开展顾客体验沙龙活动，以客户体验指导营销决策，将大健康理念及大健康产品惠及更多消费者；

与客户定期开展互动对接、高层互访等活动，签署战略合作协议，凝聚共识，共同推进目标达成。

消费者服务

服务体系

以客服中心为受理主体，协同代表处、直营店为客户解决问题。客服中心建立全渠道服务方式，以热线、官网、电商、微信公众号等多渠道受理客户各类信息，以派单的方式通过销售代表处、直营店为客户解决问题；

客服中心建立异地坐席模式。结合公司业务开展，尝试在公司总部+济南+北京的多地部署模式，有效缓解总部服务压力，又能根据业务特点进行分流，提高服务专业化的针对性。

提供全渠道、全客户、全业务服务。客服中心、销售代表处、直营店既是业务受理中心，又是业务处理中心，为渠道商、终端药店、消费者在产品购进、使用过程提供咨询服务、远程指导、现场处理。

2021年满意度考核纳入员工日常工作中，为消费者提供服务时随时抽样调查客户的服务满意度，年度平均满意达到90%。

沟通投诉体系

公司高度重视客户抱怨和投诉信息的管理，针对客户咨询、投诉信息受理及处理流程，制定了《客户服务手册》、《顾客投诉管理规程》、《顾客投诉处理管理标准》等规章制度，消费者满意中心设置专岗处理客户抱怨及投诉信息，并与各相关业务部门建立高效联动机制，确保客户的抱怨和投诉信息得到及时有效的处理，一般信息即时处理，重要信息1个工作日内处理完成，需要现场核实及原因调查的最长不超过2个工作日。处理完后定期对客户投诉的信息进行统计分析，发现当前热点问题并及时上报各业务部门及时预警、改进提升。

2021年度共受理客户咨询29829例，受理客户投诉877例，投诉率2.9 %，投诉处理及时率100%，本年度无风险投诉。

维权打假

2021年，东阿阿胶继续开展阿胶打假工作，全年共调查各类终端11270家，办理民事诉讼案件100余起、成功索赔1000余万元；刑事案件24起，批捕24人、查扣假冒产品1940余公斤；行政案件172起，查扣假冒侵权产品共计2677公斤，行政处罚金额累计70万元。

安全生产

安全管理体系

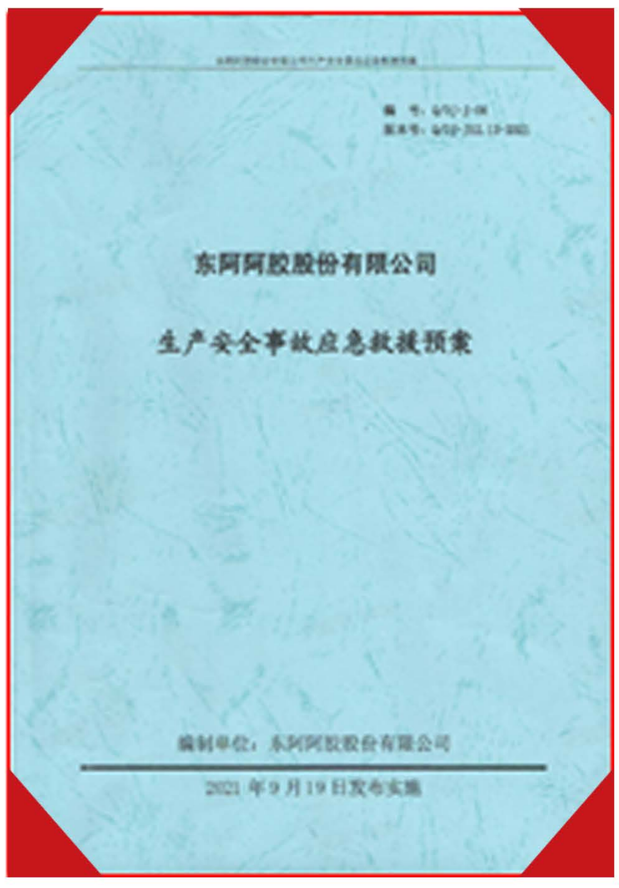
2021年公司EHS管理工作按照华润集团“两个坚持、两个着力、两个强化”的要求，以开展安全生产一体化建设为总抓手,强化双基管理，完善管理体系，夯实运营管理基础。把集团EHS目标管理、责任制度穿透到公司每个岗位，切实为公司创建一个和谐稳定的发展环境。本年度未发生人员重伤或较大经济损失的EHS事故。

·开展安全生产标准化建设，更新EHS制度26个，完善57个岗位安全操作规程，通过安全生产标准化一级企业现场验收。

·建立《子公司EHS管理提升方案》，对子公司指导帮扶17次，指导监督各子公司建立EHSQ管理机构，配备EHSQ管理人员，协助管理体系建立和实施。

·规范相关方管理，修订《相关方管理制度》，梳理相关方26类，建立各类管理模板191个。

·加强化验室试剂室管理，严禁超量、超品种储存，制作岗位应急处置卡；危险品库安装泄露报警装置和视频监控系统，改造避雷设施，每季度对危险区域的避雷设施和静电接地装置进行检测；规范危险废物收集、贮存和处置管理，签订危废处置协议处置2021年库存危废。



落实责任机制

公司按照“党政同责、一岗双责”，“三管三必须”的原则，按照《东阿阿胶安全生产责任制》，落实各部门、各部门落实安全责任， 结合各部门自身业务特点设定安全指标，完成53个岗位安全责任书、67份中高层安全承诺书签订，做到“横向到边，纵向到底”。

安全责任书、承诺书签订仪式

安全检查

开展各类安全检查28次，发现各类隐患223项，隐患整改完成率100%。

疫情防控管理

成立东阿阿胶疫情防控领导小组，建立疫情上报和应急机制。

指导各部门落实好疫情常态化防控工作，引导部门员工增强个人防护意识，科学防护，并做好部门员工的身体健康动态监测工作。

安全教育与培训

• 对公司各部门及生产一线员工4300余人组织学习培训，安全培训合计完成9347人时；主要负责人、安全管理人员、消防值班人员、特种设备管理人员以及特种作业人员和特种设备操作人员等全部接受专业知识教育培训，持证上岗。

• 抽查非机动车驾乘人员安全头盔和反光背心18次，佩戴率100%，到济南、北京等办公场所培训驻外员工安全知识2次，切实提高员工安全意识。

• 2021年更新应急预案，开展触电事故、火灾爆炸事故、机械伤害事故和中毒窒息事故等各类现场处置方案演练21场次，参与人次701人次。

• 参加聊城市有限空间作业大比武活动，获得第三名。

• 开展“安康杯”消防技能竞赛，参与人次223人次。

员工成长保护

东阿阿胶历来重视人才管理，始终把选人用人作为基业长青的关键性、根本性问题来抓。通过提高人才标准、系统培养锻炼，人才质量不断提升。

截至2021年末，公司拥有员工4180人，其中女性员工占比47.7%、男性员工占比52.3%。员工队伍向年轻化、知识化不断迈进。

员工情况

截至2021年末，公司在职员工共计4180人，其中：

女性员工1992人，占比47.7%

男性员工2188人，占比52.3%

本科及以上学历员工占比41.2%，

硕士163人

博士3人

员工权益保障

劳动保障：公司全面实行劳动合同制度，按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规及华润医药规定，遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则与所有职工签订劳动用工合同，用工合同签订率为100%，劳动合同的内容全面、合法，程序到位。

公司建立《劳动合同管理办法》，通过完善业务流程，确保劳动合同的签订、续订、解除、终止等相关事宜无遗漏，劳动合同履行期间没有发生任何违约行为，依照各级人社部门的有关规定进行劳动用工备案，依法签订《女职工特殊权益保护专项集体合同》保护女职工的合法及特殊权益。

员工服务：公司人力资源部设立人力资源服务中心，为员工提供人事政策咨询、日常事务办理等服务，近距离解决员工诉求，服务中心运行以来接待来访员工300余人次，处理问题400余项，得到员工认可，员工满意度得到提升。

休息休假：公司职工假期种类包括婚假、生育假（包括产假提前假、产前检查假、产假、哺乳假、护理假）、事假、病假、丧假、带薪年休假、定期休假等，全面推行带薪年休假制度，提倡职工合理安排工作时间，安排驻外工作职工年休假与法定节假日同休，确保与家人团聚的时间，职工休假有制度保障。

薪酬管理：公司严格执行国家、省市县各级规定，落实员工各项薪酬福利待遇，优化薪酬管理机制，盘活薪酬激励机制的牵引作用，不断提升员工薪酬水平。推进落实国有企业经理人任期制与契约化管理要求，优化绩效管理机制、关联机制、指标构成等，导向全面绩效管理，强化组织绩效兑付薪酬的刚性。

社保福利：公司依法为职工足额缴纳社会保险和住房公积金，积极为职工提供各地社保政策，及时办理各类社保福利待遇的落实，同时为完善薪酬体系、保障职工的退休待遇水平、稳定职工队伍，为职工建立了企业年金计划。

员工民主管理

严格落实以职工代表大会、会员代表大会为基本形式的厂务公开和民主管理制度，持续推进民主监督，促进党风廉政建设，增强企业凝聚力。组织召开职代会5次，对企业发展中的重大事项与涉及员工利益的重要事项进行公开评议，审议通过了《东阿胶员工慰问与救助帮扶管理办法 》《窜货管理制度》《渠道产品流向及库存信息管理办法》《出勤与休假管理办法》等制度；召开第十届会员代表大会三次会议，审议通过了《工会2020年度工作报告》《工会经费审查委员会2020年度工作报告》、开展职工之家评家活动，职工满意率97.4%。组织工会委员会审议事项13次。提升了职工代表履职能力，促进了公司与员工之间的良性沟通，保障了职工合法权益，员工以厂为家、参政议政、当家作主的意识明显增强，营造了良好的民主氛围。工会与行政平等协商，组织签订集体合同、工资集体协议、女职工特殊权益保护专项集体合同。坚持厂务公开制度，通过会议、宣传栏、公告等进行公开。

公司持续开展合理化建议、“五小”创新成果征集、“助力企业发展职工创新在行动”经济技术创新提案活动，鼓励员工多提可操作性强，有价值、有效益的提议，为领导决策服务。本年度制定了《2021年全员合理化建议活动实施方案》，开展了以“降本增效、提高劳效、创新绩效”为主题的合理化建议活动，激发全体员工参与公司管理的积极性。

服务员工机制

公司设立服务中心，为员工提供人事政策咨询、日常事务办理等服务，近距离解决员工诉求，服务中心运行以来接待来访员工300余人次，处理问题400余项，得到员工认可，员工满意度得到提升。

公司建立“俯下身子、深入基层、理解顾客、服务一线”服务员工工作机制，管理团队带头在一线现场办公、接待基层员工、到基层联系点调研，开展“守初心 访一线 转作风”活动，“下车间、站柜台、作店员、进驴棚”，全年召开职工座谈会3场次，深入基层联系点调研多次，办理解决率94%。

员工健康管理

公司定期进行安全教育培训和组织职工进行职业健康体检，建立员工健康档案，严格遵守安全操作规程，特种作业人员持证上岗，企业多年以来未发生重大伤亡、中毒、职业危害事故。

员工安全管理

公司根据相关法律法规，不断完善《职业健康安全管理标准》、《劳动防护用品管理标准》等制度，明确了劳动防护用品的种类及配备标准，更新劳动防护用品的配备标准及周期，规范职业危害申报、监测、应急救援及事故处理等管理要求，始终把对员工的安全教育、安全隐患排查放在首位，通过安全知识培训、劳动竞赛、安全知识竞赛等活动提高员工的安全意识，确保员工安全与健康。

关爱员工生活

东阿阿胶常年开展“送温暖、送健康、送服务、五必访”等活动，提高员工满意度，促进建立和谐劳动关系，凝聚职工力量。

困难帮扶

在重要节日实施送温暖活动，全年走访慰问员工3133人，救助慰问困难职工437人次，发放救助金12万元。

生活关爱

公司与县医院合作的员工康复病房服务员工68人次，开展员工生日祝福2531次。

为弘扬中华优秀传统文化,营造美好春节氛围，开展“弘扬民族传统 墨香喜迎新年”迎新春送万福书法公益活动，现场发放1000余副对联和福字。

疫情关爱

春节前，公司根据中办、国办印发《山东省总工会关心关爱就地过年职工九项措施》的通知，面向广大职工下发了鼓励就地过年的通知。结合公司的实际，有针对性地组织开展了“送全会精神、送文化、送温暖”活动，采取就地过年的“三个一”的举措：“一走访”即公司领导春节前走访慰问就地过年员工家属并发放米面油等慰问品，“一开放”即为外地职工开放乐活中心活动室，满足健身需要，“送一声祝福“致就地过年伙伴们的一封慰问信，为就地过年职工营造浓厚新春氛围。

关爱退休职工

在国庆节来临之际，为表达对退休职工的关怀和尊重，为50名员工举办了主题为“岁月如歌情怀依旧”温馨而隆重的光荣退休仪式。

关爱女职工

开展了以“花开三月 留有胶香”为主题的庆祝“三八”国际妇女节系列活动，征集“巾帼最美妈妈”征文44篇、评选“最美巾帼标兵”10名。召开庆祝三八国际妇女节大会，开展了“书香三八”诵读活动，线上线下同时开展女职工权益保障法律知识、华润文化核心理念竞答活动。通过活动展现女员工新时代新风彩，歌颂女性为公司高质量发展做出的突出贡献。

丰富业余生活

2021年，东阿阿胶继续坚持以人为本的发展理念，发挥职工文体活动阵地作用，多角度丰富职工业余文化生活。公司打造“幸福职工之家”，员工自发成立诵读社、篮球社、足球社、养生社、羽毛球社、爬山社、骑行社、合唱社、舞蹈社等10个社团。

全员健身

公司乐活中心——职工之家上半年接待服务人数19699人次。落实国家全民健身规划，积极组织开展全员健身活动。有计划地举办公司级羽毛球和“三人制”职工篮球等赛事，1000余人次参加；成立了东阿阿胶乒乓球俱乐部，定期举办职工乒乓球比赛，并使其成为具有文化特色的体育赛事品牌。组织员工参加第一届聊城市企业杯乒乓球赛荣获团体并列第四名。

合唱比赛

成功举办“庆祝中国共产党成立100周年暨红歌铸魂，青春芳华”职工大合唱，以深情的歌声抒发了东阿阿胶人的爱党、爱国、爱企的深切情怀。700余名员工现场观看了比赛，3多万人通过新媒体平台等观看网络现场直播，有力激发出东阿阿胶人团结奋进、争创一流的豪情壮志和创业干劲。公司合唱团参加东阿县“初心永驻 百年芳华”庆祝中国共产党成立100周年合唱展演，荣获二等奖。

党史竞赛

参加全省石化医药系统“学党史 感党恩 跟党走”党史知识竞赛。东阿阿胶荣获精神文明奖。通过比赛学习党的历史，增强爱国主义情怀，坚定理想信念，激发奋进活力，凝聚战斗力量。

品牌故事

2021年公司继续组织参加第九届全国品牌故事大赛，荣获“优秀组织单位”，品牌故事《阿胶送给毛主席》、《善行义举 同心战疫》成功晋级全国总决赛，分别获得一等奖、三等奖。

助力员工成长

公司举办“创新创意”大赛。培育选树4名工匠。荣获山东省五一劳动奖章1名。

公司开展了10个工种的劳动竞赛，全年举办劳动竞赛62场次，参加比赛1556人。

组织开展“我与东阿阿胶的那些年”公司老领导、老党员与青年员工互动交流会，通过学习老前辈们的奋斗历程，增强青年员工学史明理、学史增信，激发员工干事创业的信心和斗志。

公益活动

无偿献血

公司组织100余名青年员工开展“血同脉 爱同行”爱心献血活动，献血量超过4万毫升。

传递爱心

组织为“希望小屋”爱心捐款4000余元；开展“情暖冬日 传递爱心”向东阿环卫工人送早餐活动回馈社会。

关心下一代

组织 “水城关爱 送温暖”为孤困儿童冬季送温暖社会公益行动，向东阿县120名一至六年级的孤儿、贫困家庭儿童捐赠学习和生活用品。

六、公司荣誉

品牌价值

东阿阿胶2021年西普会连续7年蝉联“健康产业•药品品牌价值TOP 50”榜首

2021大健康产业（重庆）博览会第六届双品汇，东阿阿胶斩获三项大奖：“品牌引领奖”、“药店直播优秀品牌+零售案例奖”、“伙伴奖”

东阿阿胶荣登中国药品区县零售市场品牌榜·品牌锋榜

中华老字号企业品牌价值排行第四名

第二届山东名片品牌影响力TOP榜

第十三届中国广告主金远奖跨界营销类银奖

第十三届广告组金远奖入围“2021向上品牌100榜单”

入选中国品牌建设促进会组织的“2021我喜爱的中国品牌”

2021健康中国首届中国OTC大会暨中医药促进大会东阿阿胶入围中国OTC品牌集群企业

东阿阿胶登胡润中国最具历史文化底蕴品牌榜，入围100个品牌之列

行业地位

山东新旧动能转换高价值专利培育大赛二等奖

第六届山东省企业管理创新成果奖

山东省全员创新企业

山东省会经济圈首批研学旅行目的地

创新食品百强奖、卓越创新实践奖

2021年度省科学技术奖

2021年度“品质鲁药”建设示范企业

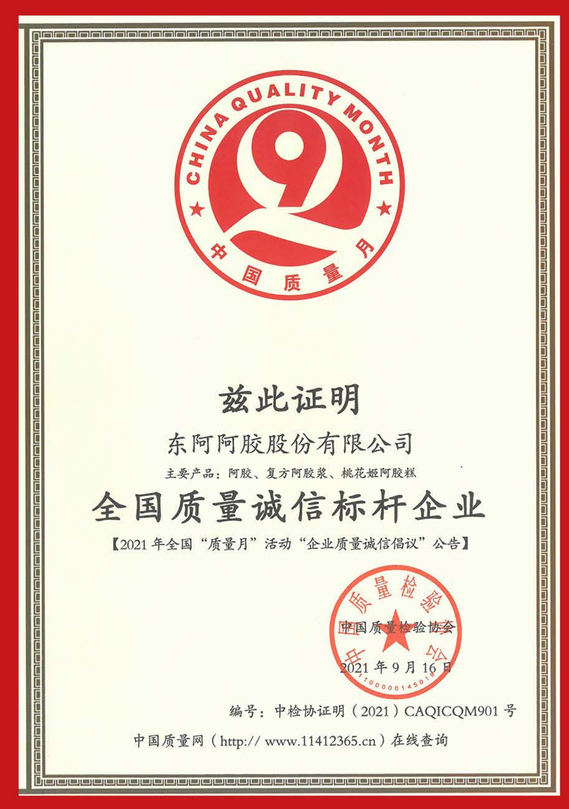
2021年度华润集团智数化标杆单位

第42届全国医药质量管理小组成果发布会，东阿阿胶荣获一等奖（24个小组），最佳发表奖（12个课题）

获评首批“山东省省级健康企业”

荣获2021年度中国质量协会质量技术奖二等奖

公司项目荣获2021年度山东省技术市场协会金桥奖一等奖



文化建设

东阿阿胶厂78号旧址被认定为第三批国家工业遗产首批100个中央企业爱国主义教育基地之一；

荣获“山东省全员创新企业”称号；

2021中国大健康产业西湖论坛，复方阿胶浆荣获“最受药店欢迎明星单品”、阿胶粉荣获“众创营销项目荣获创意营销案例”

七、争朝夕 勇追梦 创未来

2021年，是东阿阿胶发展历程中不惧风雨、笃定前行的一年，是攻坚克难、砥砺奋进的一年。面对市场竞争日趋激烈、新冠疫情等诸多挑战，东阿阿胶人保持战略定力，迎接风浪和挑战，高标准开展党史学习教育，全力推进“四个重塑”，加快数字化转型和顾客运营，改革发展取得重要进展，党建和经营管理取得显著成效。

行者方致远，奋斗路正长。瞻望未来，光阴似水，雄关如铁，重任在肩。一切伟大的事业都在承前启后、继往开来中不断推进。2022年是东阿阿胶建厂70周年，也是“十四五”战略规划加速落地之年。东阿阿胶正面临着高质量发展的关键时期，面对复杂多变的宏观环境和日趋激烈的竞争市场，我们必须保持清醒头脑，增强危机意识，勇敢迎接挑战，积极奋发有为。我们要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真贯彻落实习近平总书记关于中医药工作的重要指示精神，继续保持战略定力，秉持必胜信念，充满信心、攻坚克难，在中医药守正创新的伟大征程中持续奋斗，在实现公司成为消费者最信赖的中式滋补健康引领者的新征途中谱写新篇章，以更加优异的成绩庆祝党的二十大的胜利召开！

2021

年度社会责任报告

social responsibility report

东阿阿胶

地址：山东省东阿县阿胶街78号　邮编：252201

电话：0635-3262315　传真0635-3260786

E-mail：webmaster@dongeejiao.com

网址：www.dongeejiao.com