

马应龙药业集团股份有限公司

2011 年度社会责任报告



马应龙药业集团股份有限公司董事会

二〇一二年四月编制

关于本报告

本报告是马应龙药业集团股份有限公司(以下简称“马应龙”、“马应龙药业”、“公司”或“我们”)所发布的第四份社会责任报告,此前的一份报告发布于2011年3月份。

● 报告宗旨:

本报告旨在真实反映马应龙2011年度企业社会责任的发展与实践,向利益相关方公开报告企业运行情况,帮助股东、员工、政府、客户、合作伙伴、社区公众等利益相关方深入透视马应龙的企业社会责任实践活动。

● 报告范围:

本报告时间跨度为2011年1月1日至2011年12月31日,与公司年度报告同时披露。报告数据以2011年度为主,部分内容适度向前延伸,报告中2011年与公司运营相关的数据披露截止日为2011年12月31日;报告的组织范围为公司及公司下属子公司。

● 编写标准:

本报告的编写主要参照全球报告倡议组织(GRI)的第三代标准(G3),结合马应龙的实际情况,甄选报告内容。

● 数据收集:

本报告的数据和案例由公司本部相关部门及公司下属子公司收集而来。

本报告经公司2012年4月19日召开的第七届董事会第11次会议审议通过。

如无特别说明,本报告中所提及的金额币种均为人民币。

非常感谢您抽出宝贵时间阅读本报告。我们衷心期望通过定期编报社会责任报告搭建起与您沟通交流的平台,真诚期待您的反馈,以便我们与时俱进,做得更好。如果您想进一步了解公司实施企业社会责任理念、战略及相关实践活动,请登录马应龙药业集团股份有限公司网站<http://www.mayinglong.cn/>。

目录

一、关于马应龙	4
二、为顾客创造健康	5
（一）提高产品、服务品质，增强核心竞争力	5
（二）以客户为中心，实现客户价值	6
（三）质量安全：产品零缺陷，服务零缺陷	7
（四）展望 2012：关注客户需求，提升品牌价值	8
三、为股东创造财富	9
（一）持续完善公司治理结构	9
（二）以良好业绩和利润分红回报股东	11
（三）加强投资者关系管理	11
（四）展望 2012：完善内控体系建设，提高公司治理水平	12
四、为员工创造机会	12
（一）建立规范和谐的用工关系	12
（二）员工职业发展	13
（三）关爱员工生活	14
（四）展望 2012：建立可持续发展的人才队伍	15
五、为社会创造效益	16
（一）坚持诚信经营和安全生产	16
（二）积极投入慈善公益事业	17
（三）环境保护与可持续发展	20
（四）展望 2012：推动产业和社会的和谐发展	21
六、2012 年大事记	22

一、关于马应龙

马应龙药业集团股份有限公司（简称“马应龙”，证券代码 600993.SH）是一家经国家商务部首批认定的中华老字号企业，创始于公元 1582 年。历经 400 多年的持续经营，马应龙坚持以肛肠治痔领域为核心定位，推行“目标客户一元化，服务功能多元化”的发展思路，已经成长为一家涉足于药品制造、药品研发、药品批发零售、连锁医院等多个领域的专业化、多功能、国际化的大型医药集团公司。

经过多年发展，马应龙已成为肛肠治痔领域第一品牌。马应龙麝香痔疮膏入选国家基本药物目录独家品种。根据国家药监局南方医药经济研究所统计数据，马应龙在整个痔疮药品零售市场的占有率超过 40%。在世界品牌实验室、世界经理人周刊联合发布的 2011 年“中国最具价值品牌 500 强”排行榜中，马应龙名列第 193 位，品牌价值达到了 71.08 亿元。

公司生产设施和生产能力均位居国内领先地位，生产剂型涵盖膏、栓、中药饮片、口服液、片剂、洗剂等，生产功能超过 30 种剂型，拥有马应龙麝香痔疮膏、麝香痔疮栓、龙珠软膏等独家药品超过 20 个品种，可供生产的国药准字药品超过 300 种。马应龙及旗下子公司分别通过了国家药监局 GMP、GSP 质量管理体系规范体系认证，获得国际权威机构 SGS 颁发的环境管理体系 ISO14000 和职业安全与健康管理体系 OHSAS18000 的认证，在医药行业内率先实现了“三认证”。

技术创新体系达到国内先进水平。公司秉承产品经营与资本经营相结合的理念，以市场为导向，以广泛合作的方式开展药品研发，通过资本经营加强新产品的引进，提高了产品的技术含量和附加值。与北京大学药学院、中国药科大学等多家科研机构建立了长期的战略合作关系，经国家人事部核准与北京大学共同组建了博士后工作站，公司被评定为高新技术企业，研发中心被评为“国家级企业技术中心”。

积极寻求产业链的延伸，成立肛肠连锁专科医院，实现由肛肠药品经营向肛肠疾病医疗领域延伸，实现“从药到医，从医到药”的良性互动循环；介入肛肠诊断制剂领域，与达安基因达成强强合作，发起设立马应龙达安基因公司，专业

开发肛肠诊断制剂市场，构建集药品经营、诊疗技术、医疗服务于一体的产业价值链。

2011 年，马应龙眼药制作工艺得到国家认可，入选国家级非物质文化遗产名录，由此中国传统文化和技术的精髓也将在马应龙药妆产品中得到进一步传承和发展；本年度，公司导入卓越绩效管理模式，管理水平再上新台阶，促进老字号品牌与现代管理模式的有机融合，并得到各级专家的肯定，荣获湖北省政府设立的最高质量荣誉奖“长江质量奖”。

传承四百多年的历史，公司已逐步形成了有马应龙特色的企业文化体系。公司秉承“为顾客创造健康，为股东创造财富，为员工创造机会，为社会创造效益”的经营宗旨，倡导“以真修心，以勤修为”的哲学观、“稳健经营、协调发展”的经营观、“资源增值”的价值观，弘扬“龙马精神”的企业精神。马应龙将以实现中药现代化为己任，在品牌经营战略的指引下与时俱进，继往开来。

二、为顾客创造健康

（一）提高产品、服务品质，增强核心竞争力

● 坚持品牌经营战略，不断丰富产品结构

公司的核心主导产品马应龙麝香痔疮膏、麝香痔疮栓具有独特的配方、显著的疗效、全覆盖的营销网络和品牌优势，公司坚持品牌经营战略，并依靠这些不可替代的优势确立自己在肛肠治痔市场的领导地位。同时，公司还通过不断丰富产品结构来满足行业其他潜在顾客群体的需求，并已涉足皮肤科、妇科、眼科等相关领域。

● 产品研发取得阶段性进展

2011 年公司产品研发取得阶段性进展，年内 9 个药妆新品实现上市，15 个药妆品种基本完成研发；槐榆清热止血胶囊进入试生产阶段，纳米化痔疮膏二期临床按计划推进，美沙拉嗪肠溶片申报临床；完成 5 个主导产品的发明专利申报，均获得国家专利局受理。推进研发战略合作，与中国中医科学院开展八宝组方功

效研究并取得积极进展；国家级企业技术中心复评顺利通过。

● 诊疗产业实现快速发展

公司诊疗产业实现快速发展，完成沈阳肛肠医院并购以及西安肛肠医院整合。目前公司旗下连锁医院已扩充到了 5 家，其中，武汉、北京、西安三家肛肠医院实现盈利，诊疗产业管理模式已初具雏形，诊疗产业经营模式也正在探索建立之中，诊疗产业“三心（星）”连锁发展模式及医院并购标准与相关流程已经初步形成。为搭建肛肠产业价值链，公司投资组建湖北维达健基因技术有限公司，建立肛肠系统疾病遗传基因数据库，致力于为消费者提供前瞻性的肛肠疾病风险评估以及针对性预防诊疗方案。

2011 年公司成功承办了中华中医药学会肛肠分会换届会议暨 2011 年全国肛肠学术交流大会，会议的规模及影响力超过历届会议，聚集了全国肛肠领域各路知名专家，在积蓄了大批行业宝贵资源的同时，也初步彰显了马应龙品牌进军医疗产业的影响力，为后续规模扩张打下了坚实的基础。

● 积极探索药妆经营模式

公司积极探索药妆经营模式，进一步做深做透区域市场试点，药妆产品电子商务工作初显成效。2011 年，马应龙已上市的药妆产品系列已经有 12 个品种 18 个规格，马应龙眼部护理产品系列化基本成型。同时，公司不断创新项目合作方式，组建湖北马应龙八宝生物科技有限公司，引入专业人才开展合作，搭建药妆产品营销新平台，重点拓展商超、专营店、美容院线等通路。

（二）以客户为中心，实现客户价值

● 生产质量管理水平不断升级

公司不断提高生产精益化水平，完成生产质量标准升级，GMP 复检顺利通过，基药电子监管码上线实施；优化产能结构，制定五年产能规划并启动实施，为未来持续发展提供基础保障；参与全国医药行业质量成果交流，质量改进项目分别获得全国医药行业 QC 小组成果 1 项一等奖和 2 项二等奖，并在武汉市 QC 小组质量成果交流中获得多项一等奖和二等奖。

● 创新营销模式，开展网络推广

随着新兴媒介的出现，尤其是网络广告越来越大的社会影响力，公司适时制

定了广告宣传向网络等新兴媒体倾斜的广告投放策略。2011 年公司的网络推广以网络视频广告为主，开展消费者教育和互动活动。一方面采购腾讯和土豆等主流视频网站的核心视频广告位进行高质量诉求，另一方面制作高质量的视频短片和微电影通过视频网站和社会化平台进行内容传播，实现宣传增值。我们与土豆网合作的视频内容营销案例荣获 2011 年金鼠标网络营销大赛银奖和第二届中国经典传播运动大奖医药类银奖。同时，首部微电影《漂》广获好评，引发舆论关注。

● 完善客户经营系统，构建客户感知价值评价体系

完善和构建以客户为中心的客户经营系统，努力提升产品力、营销力和品牌力。客户经营系统是三维三力系统这个大架构中的重要组成部分，是处于第一前导位置的重要支柱。企业经营首先要从战略上重视客户资源的开发，将客户视为马应龙生存与发展的基础，经营的起点与归宿。我们认为：“企业和每个员工要知道自己的客户是谁，将其视为上帝，也就是‘天’。美丽的蓝天为我们提供了想象的空间任你翱翔，能够飞多高、多远就看你的本事和能耐。企业就是在不断满足客户需求的过程中实现发展、成就理想的。”

● 品牌价值持续增值

在 2011 年度世界品牌实验室评选的中国最具价值品牌 500 强中，马应龙品牌价值达到 71.08 亿元。“马应龙眼药制作技艺”入选国家级非物质文化遗产名录，为药妆品牌的推广打下了良好的基础。品牌资产管理不断完善，知识产权意识明显增强，年内公司共申报商标、专利 13 个，获得商标、专利授权 8 个。

（三）质量安全：产品零缺陷，服务零缺陷

● 品质文化教育

2011 年，公司在原有基础上继续提炼马应龙品质文化的精髓，完成《品质手册》的编写，进一步深化品质文化的宣传和推进品质活动的实施，巩固员工的品质意识。公司开展了新版药典、新 GMP、药品电子监管等专题培训，为新版药典的顺利过渡以及药品电子监管的实施打下了良好的基础，同时也指导技术人员系统、规范、有序地开展质量改进项目研究。

● 产品合格率稳定保持较高水平

2011年国家及各省、市药品监督管理部门对基本药物开展全覆盖的抽样检查，公司产品受到市场抽检共计255次，合格率为100%。2011年公司主导产品马应龙麝香痔疮膏、麝香痔疮栓、地奥司明片、痔疮消片、复方甘草口服溶液、龙珠软膏等产品一次性合格率100%；金玄痔科熏洗散为99.56%；聚乙二醇4000散为98.43%。

● 推动标准化体系的升级和整合

2011年公司大力推进GMP、环境管理体系、职业安全与健康管理体系基础流程的整合优化，逐步实现各标准化管理体系的有机结合。

公司对标准化体系文件进行了全面的梳理和分析，其中GMP文件共计2547份，QEO文件（三标一体化文件）共计377份，组织修订和纠正原有文件中不便操作和不适应的问题，并新增管理文件解决管理的盲点问题，使标准化的管理更加规范和深入，推动标准升级。

● 强化过程监控，提高质量监控效率

公司不断调整现场监控模式，通过QA定点车间监督、加强生产工艺操作薄弱环节的监控力度、不定期重点巡查等方式，强化生产过程的质量监控；定期汇总质量信息，通过每月的监控工作分析报告、偏差汇总分析、质量隐患分析通报等方式，促进生产过程中质量问题的早预防、早发现、及时协调处理，促进药品生产的规范、高效。组织质量、生产、研发等部门联合制定并实施《新产品研发阶段质量技术管理规程》，强调开发阶段的质量监督和控制，实现生产、质量部门对新产品开发的提前介入。

● 积极倡导和推进品质改进工作，提高产品质量和工艺技术水平

倡导产品品质、工艺技术的不断改进，推进新设备、新标准、新工艺及检测技术的应用，成功解决了涉及产品质量的工艺、技术、设备等多方面问题，极大提高生产技术人员参与品质改进活动的积极性，增加技术创新的动力，提升了产品力，满足了市场的需求，直接或间接地为公司创造了无形的技术财富和可观的经济效益。2011年公司质量改进项目共计40个，获得全国医药行业QC小组成果一等奖1项、二等奖2项和武汉市QC小组成果一等奖1项、二等奖1项。

（四）展望2012：关注客户需求，提升品牌价值

马应龙始终追求产品和服务的“性价比最优”，努力不懈地健全完善“品质

保障系统”，坚持“全员参与、全过程受控、以卓越的品质赢得客户忠诚”的质量方针、“第一次就把事情做对”的品质价值观、“产品零缺陷，服务零缺陷”的质量目标，为客户提供优质的产品和服务。

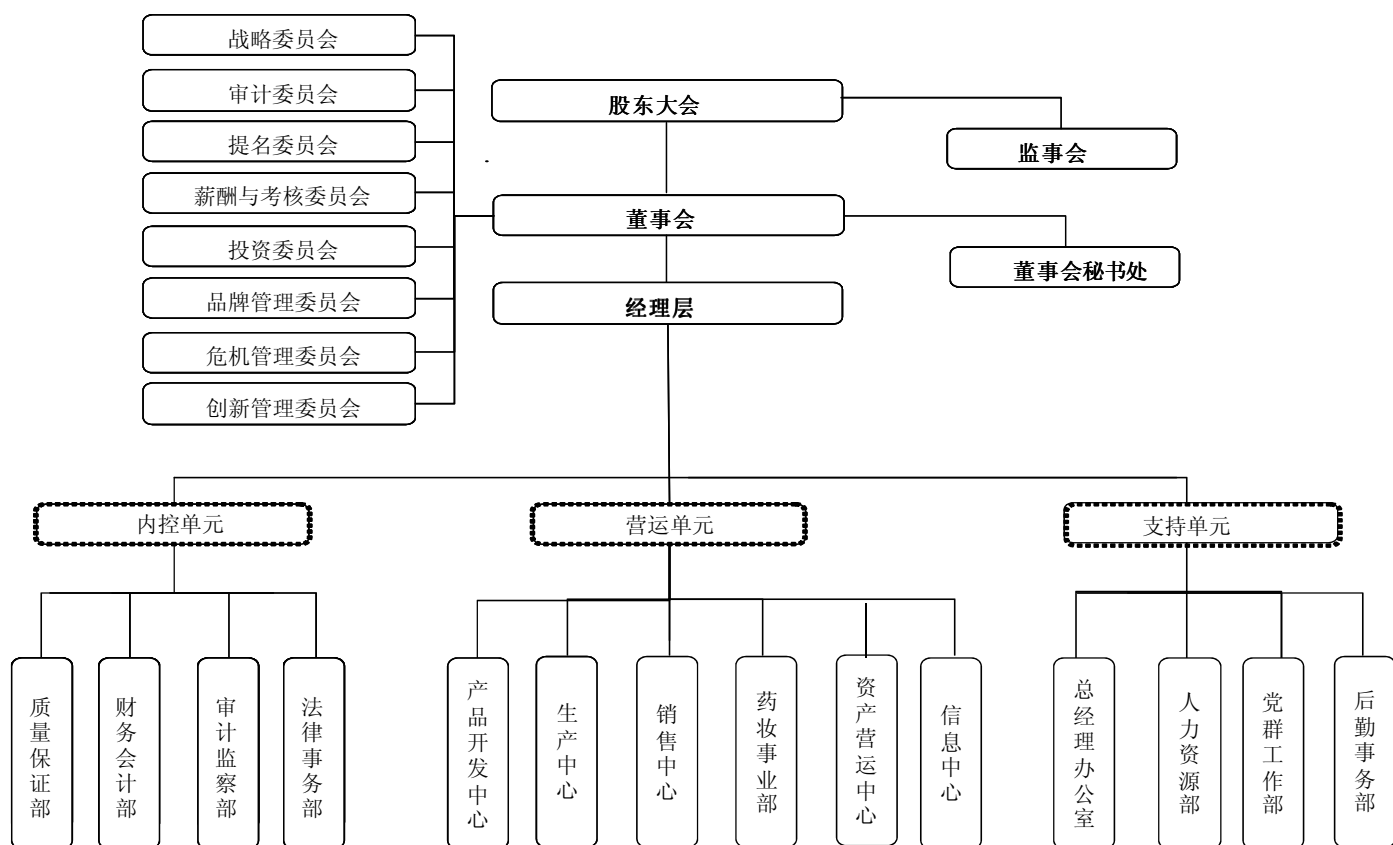
公司清楚地认识到，要想在激烈的市场竞争中持续发展扩张，企业必须要更加紧密地关注客户的需求，关注对客户的服务。未来公司将进一步提升产品力、营销力和品牌力，为客户提供更加优质的产品和服务。公司将以“产品升级”为目标，加速推动关键领域及重点项目的技术进步，进一步完善成本管控模式，提高产品服务附加值；以质量管理为突破口，深化卓越绩效模式的实施；以“加快经营机制的调整”为目标，着力于营销力水平的提高，巩固主导产品优势，优化产品结构；以“促进品牌升级”为目标，深化品牌文化内涵，持续提升品牌价值。

三、为股东创造财富

（一）持续完善公司治理结构

目前，马应龙组织结构主要分为：董事会、经营层、专业委员会、三大执行单元和董事会秘书处七个部分。公司的董事会包括 3 名独立董事，下设 8 个专业委员会。

图 1：马应龙公司治理结构及组织机构



2011 年,公司按照监管部门的要求,并结合自身情况,相继出台了《接待特定对象调研采访工作制度》、《董事会秘书工作细则》、《公司部门经理任职管理办法》、《建设项目的管理办法》、《市场监控管理办法》、《安全检查管理规程》、《商标管理实施细则》等一系列规章制度,进一步加强内部管理的规范运作。

● 强化内部控制建设

为完善马应龙内部控制体系,提高风险管理水平,确保公司按监管要求实施企业内部控制基本规范,2011 年在公司主要负责人的亲自领导和组织下,成立了专门的内控体系建设工作领导小组,统筹推进内控体系建设。

公司内控体系的建设以规范性、全面性、系统性和适应性为基本工作原则,覆盖了从最高管理层到每一位员工、从生产到经营、从道德规范到法规制度的全部内容。内控体系的建设将进一步完善公司经营管理流程,防范经营风险,提高经营效率和效果,促进公司持续健康发展。

● 完善规范信息披露

2011 年,我们严格按照有关规定真实、准确、完整、及时、公平地进行信

息披露,有效的执行和维护了信息披露的责任机制,未发生选择性信息披露的情况,未有因信息披露而受证券监管部门惩处的情况。

我们加快了信息化建设,进一步优化信息流转机制,确保信息的及时性和准确性;高度重视信息披露培训工作,不断强化相关责任主体信息披露的意识和能力;加强内幕信息的规范管理,维护信息披露的公平性。

（二）以良好业绩和利润分红回报股东

公司深化实施品牌经营战略,经济运行态势良好,经济效益不断提高,各项经济指标呈良好上升趋势,综合势力跃上了新的台阶。公司树立市值管理理念,构建投资者经营系统,坚持稳健、连贯、匹配的利润分配原则,在广泛综合各方意见的基础之上制定合理的利润分配方案,积极回报股东。

表 1: 马应龙药业上市以来利润分配方案汇总表

年份	利润分配方案	实施日期（除权除息日）
2004 年度	每 10 股派 4 元	2005 年 8 月 1 日
2005 年度	每 10 股派 6.5 元	2006 年 7 月 13 日
2006 年度	每 10 股送 2 股派 3 元	2007 年 5 月 31 日
2007 年度	每 10 股送 5 股派 3 元	2008 年 6 月 4 日
2008 年度	每 10 送 4 股转增 4 股派 1 元	2009 年 6 月 15 日
2009 年度	每 10 股派 3 元	2010 年 7 月 9 日
2010 年度	每 10 股送 4 股转增 6 股派 0.5 元	2011 年 5 月 20 日
2011 年度	每 10 股派 1.1 元	/

（三）加强投资者关系管理

公司以规范的信息披露和严格的内部控制为支撑点,借助良好的信息流转机制及时整理更新投资者关心的相关信息,进一步强化投资者关系的管理,努力构建公司与广大投资者的畅通沟通渠道。

2011 年,我们在日常工作中接待了大量投资者的电话咨询,做到工作时间不间断、合理信息有问必答,在接听投资者电话时做到有礼有节、耐心倾听、小心开导;利用每次召开股东大会的机会,专门组织投资者与管理层进行面对面的

交流；通过公司网站所开设的投资者论坛与广大股东和公众充分进行线上交流，回复投资者论坛提问 60 余条；接待投资者现场调研，让广大的投资者、分析师对公司运营情况、发展策略、管理团队、未来发展等情况有了更加全面细致的了解，正确地认识了公司的价值。

（四）展望 2012：完善内控体系建设，提高公司治理水平

公司治理水平是企业竞争力的重要基础，对投资者的影响较大，特别是中小投资者的信心；同时，公司治理机制决定企业的决策机制和风险水平、盈利能力和融资成本。

2011 年，公司在推进产业、产品结构调整的同时，进一步构建科学、完善和透明的公司治理架构，加强内控体系建设，规范信息披露，促进公司治理水平的升级，以良好的经营业绩努力创造并实现股东利益，为股东创造财富。

未来公司将不断完善以投资者为核心的经营体系建设，树立企业公信力，加快内控体系建设，构建完善投资者经营系统；进一步完善子公司管控模式，调整业务结构，加减并用，努力培育新的利润增长点。强化主导优势业务和产品，改善或逐步退出成本效益低甚至亏损的、且不具备长期发展优势、不符合发展战略方向的业务或产品。优化创新技术资质平台，促进内部资源整合，提高资源投入产出效益。

四、为员工创造机会

（一）建立规范和谐的用工关系

● 规范平等用工

公司严格遵守劳动合同法，员工劳动合同签订覆盖率为100%。劳动合同的签约对象包括正式员工和试用期的员工。公司与实习生100%签署实习协议，以保障其权益。2011年公司新进人员485人，其中女性员工197人，分别较上年增加12.01%

和2.31%；公司部长助理以上管理干部中，女性比例达到37.88%。公司积极承担社会责任，妥善安置特殊的社会人员，2011年公司雇用残疾人9人，较上年增加28.57%。

● 保持良好沟通

公司建立了多种形式的组织沟通渠道和制度，保障员工能充分的表达自己的意见，与公司管理层保持良好沟通。这些渠道和制度包括各层级的绩效面谈机制、员工合理化建议奖励制度、员工思想动态调研报告、总经理信箱、员工集思会、员工满意度调查等。

● 员工满意度测量

公司每年组织两次员工满意度调查，采取“盖洛普Q12 测评法”和“工作满足量表”来综合评价员工满意度。2011年，员工满意度指数为4.34（满分为5），员工综合流失率（含主动流失和被动流失）小于10%，远低于行业平均水平。

（二）员工职业发展

● 完善员工职业发展通道

公司坚持推动多通道员工职业发展模式，不断完善任职资格评价管理体系，逐步形成行政序列、业务序列等多通道的员工发展系统。2011年，公司通过选拔和公开竞聘结合的方式，使68名员工获得了不同级别行政序列的晋升、227名专业人员获得不同级别的业务序列晋升。公司推行“转、换、竞、退”活动，以绩效考核和岗位任职资格条件为依据，采取引导干部转岗、推行发展性换岗和强制性换岗、开展基于选拔更优秀人才和基于岗位优胜劣汰的竞岗以及人员末位淘汰等措施，推动岗位人才的更新迭代。2011年，通过“四岗”活动的推行实施，共有4人转岗，14人退岗，对于学历不达标的干部，发送警示信，督促其提升学历水平。

● 完善培训体系

公司致力于人力资源的培养与开发，在培养模式上着重从“量”的开发转向“质”的提高。公司每年组织开展中高层研讨会、设备维修和质量检验人员的“一对一”师带徒培养、销售一线人员的巡回培训、后备人才的管理提升班学习、管理技术人员的高校专业跟读、新员工培训等专题培训活动，确保培训的针对性和

有效性。同时，公司加大了内部培训师队伍的建设力度，共有37名讲师参与了今年的内部培训，其中主管级以上人员17人，讲师队伍整体素质较去年有了较大提升。

● 员工绩效管理

公司绩效管理强调将公司战略指标层层分解，强调全体员工按层级参与目标设定、目标跟踪和目标考核与反馈。绩效管理系统充分与员工的薪酬、奖励、认可和激励挂钩，绩效考核结果直接应用于员工效益工资分配、职位调整、业务序列晋升等工作中。同时，公司实行部门经理职务任期制，制定下发《公司部门经理任职管理办法》，规范任期管理工作，强化任期履职评价，实行任期内“红、黄牌”制度，任期内被出示“黄牌”的部门经理，转入履职警示期；任期内被出示“红牌”的，启动罢免程序。

（三）关爱员工生活

我们关爱公司每一位员工，关心员工的工作、学习和身体健康，注重员工对工作和对企业的满意程度，努力创造良好的企业文化氛围。

● 员工薪酬

2011年，公司结合实际和未来战略发展规划，研究制定了三年薪酬规划，并在此基础上对薪酬方案进行了调整。针对管理部室员工，一方面根据公司内部岗位职责和外部劳动力市场薪酬定位变化，对部分岗位进行岗位价值重新评估，另一方面，扩大业务序列晋升的覆盖面，使之成为工资晋升的主要通道。另外，提高了具有专业执业资格人员的津贴水平；针对生产后勤一线员工，根据岗位价值的不同，实施差异化调整，提高一线员工的实际收入水平。

● 员工福利

公司严格按国家规定为员工办理参加养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险的手续，按规定的缴费基数和比例缴纳应由公司承担的社会保险费，按规定从员工的工资中代为扣缴应由个人承担的社会保险费。此外，公司还为员工购买住房公积金、意外伤害险、团体福利年金险、住院医疗险等多项险种，提高员工的抗风险能力。

● 《马应龙》杂志

公司定期印发《马应龙》杂志，每期采写公司“增量人物”和“创先争优典

型”各 2 名。同时，组织了摄影技能专题培训、年度优秀作品、优秀通讯员评选表彰、通讯员外出采风交流等活动。在公司内部问卷调查活动中,《马应龙》杂志好评率为 72.16%,满意度达 99.51%。



● 组织多种文体活动

我们组织开展丰富多彩、健康向上的文体活动，不断增强员工活力。2011 年公司组织开展了新春游艺活动、春节迎新活动、盆景展、篮球赛、排球赛、员工羽毛球赛、健康养生讲座、日常法律知识培训、第十三届员工运动会等文体活动,进一步促进和加强了公司员工之间的沟通交流,活动也得到员工的一致好评。



（四）展望 2012：建立可持续发展的人才队伍

2011 年，马应龙逐步建立良好的沟通系统、具有一定竞争优势的薪酬激励机制和公平、合理的人员淘汰约束机制，重点培养一批复合型专业技术人才，积聚一批德才兼备的职业经理人，形成一支符合公司发展战略要求的人才梯队，实现人力资源的保值增值。在促进员工个人全面发展的同时，改善公司绩效，为公司创造经济效益。

未来公司将继续落实“让合适的人做合适的事”的人力资源经营理念，健全以人力资源价值为中心的绩效管理模式，建立可持续发展的人才队伍。进一步完

善员工晋升通道，改进用人机制，加速员工成长，激发员工工作潜能，实现人力资本的增值。继续深化四批工程，加快外部高端人才引进，拓展人才引进渠道；完善后备中高层人才的储备机制，创造条件提供锻炼和培养机会，着力培养有发展潜质员工，畅通员工多元化晋升渠道，促进干部队伍的专业化、知识化、职业化和年轻化；构建和谐人文环境，促进各级员工建立积极向上的价值观；构建创新文化，鼓励各级员工突破自我，改革传统，勇于创新，敢于负责。

五、为社会创造效益

（一）坚持诚信经营和安全生产

● 诚信经营

一直以来，公司视诚信为可持续发展的根本，把奉献社会作为公司的最高追求，坚持把诚信纳税作为提升自身品牌形象的主要工作来抓，自觉强化纳税意识，牢固树立纳税光荣感。公司多次被工商部门、税务部门认定为武汉市重合同守信用企业、优秀纳税企业。

● 逐步建立规范的安全管理网络

在公司安全管理委员会的架构下，公司生产中心建立了多层次的安全管理网络，制定了涉及中心所有岗位的各级人员的安全职责，与全体员工逐级签订安全责任状，使安全管理重心向基层岗位前移。

为保障公司安全生产的合规性，强化安全管理技术水平，2011 年初开展了国家安全法律法规及安全技术标准收集工作，收集最新版安全法律法规 12 个，涉及我公司的安全技术标准 198 个，并汇总清单下发各车间，便于安全管理人员学习及查阅。此外，公司对安全管理类文件按照合规性要求进行了修订，并在此基础上，将专项工作转化为日常工作，陆续收集 14 个相关技术标准，按阶段组织生产中心相关人员进行学习。

● 确保有效的安全投入，加大关键设施的改造和安全新技术的应用

安全投入是安全生产的基本保障。除安全管理方面的培训、宣传、特种设备

检验、安全阀效验、劳保用品的基本投入外，公司每年有较大比例的安全投入用于生产中心安全生产条件改善。公司建立了特种设备电子台账， 共计有 11 台特种设备、2 台锅炉、46 台压力容器均按时接受职能部门年检，年检合格率 100%。全年效验安全阀 123 台套，效验合格率 100%。

（二）积极投入慈善公益事业

● 慈善基金

公司成立慈善基金理事会，全面负责公司所有慈善活动的组织领导并确定慈善活动项目及主题。马应龙遵循“不求锦上添花，但求雪中送炭”的宗旨，本着将有限的慈善资源用于社会救助的思路，将工作重点放在扶危济困、捐资助学、赈灾救助和公益助医上，力所能及地开展了系列工作，担负起了一家“百年老店”应尽的社会责任。2011 年公司被武汉慈善总会授予“首届武汉慈善突出贡献企业奖”。

表 2：马应龙慈善基金公益支持项目

支持方向	项目	目的	内容
捐资助学	资助贫困大学生	资助贫困大学生 圆满完成学业	在武汉大学、中南财经政法大学、湖北中医学院等高校相继设立“马应龙助学金”
赈灾救助	组织人力物力抢险救灾；向受灾地区和人民捐款捐物	帮助受灾群众度过难关	完善慈善基金独立运作的组织体制；建立经济化筹资机制保障资金来源
扶危济困	向困难地区和困难群众捐赠药物	关心弱势群体， 推动贫困地区卫生事业	通过湖北省红十字会持续向湖北省 16 各县市的贫困地区、革命老区捐赠药品
公益助医	设立马应龙红十字健康资助金	解除贫困患者的病痛	举办“马应龙红十字健康公益行”活动，面向武汉市“9+1”城市圈征集 100 名肛肠疾病需住院手术患者免费接受手术治疗

● 捐资助学

马应龙一直十分关注和支持教育发展事业，相继在武汉大学、中南财经政法大学、湖北中医药大学等高校设立“马应龙助学金”，并已持续开展了多期助学活

动，累计捐赠助学金达 150 万元。2011 年暑假期间，公司分别与武汉大学、中南财经政法大学进行了课题研究项目，分别就《马应龙大药房非药品市场研究》、《诊疗产业经营管理模式应用调研》等课题进行研究。这种全新的资助活动，将资助与公司的发展更好结合，在提升公司品牌同时，提升公司管理水平，也为公司下一步慈善基金的管理提供了一新思路。



● 扶危济贫

2011 年公司通过湖北省红十字会先后向随州、黄石等 6 个地、市、州的基层卫生院捐赠了价值总额达 150 万元的药品。

2011 年 3 月，公司通过湖北省红十字会向浠水县红十字会捐赠药品 15.89 万余元，用于帮扶救助当地困难群众。2011 年 5 月，马应龙通过湖北省红十字会向黄冈市英山县红十字会捐赠药品约 12.5 万元，用于支持当地红十字事业及医疗机构工作。2011 年 10 月，公司向黄石市红十字会捐赠了一批价值近 20 万元的药品。这批药品主要用于开展爱心公益活动，支援入汛以来黄石市受灾乡镇，帮助经济困难的患者缓解病痛。公司还通过湖北省红十字会和随州市红十字会向随州经济开发区医院捐赠了价值 19.9 万元的药品。



● 肛肠健康公益行动

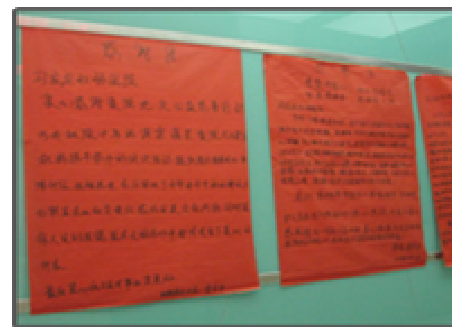
2010年12月20日，第二届“马应龙肛肠健康公益行动”启动，面向社会征集100例肛肠手术患者。百名免费手术患者名单经评审委员会确定，由全国肛肠分会副会长、马应龙肛肠医院首席业务院长韩宝教授组成的专家团队为患者实施手术治疗。患者均获得了满意的治疗效果。

公司举办“马应龙肛肠健康公益行活动”一方面希望能为一些特殊群体和困难群体做一些实实在在的事情；另一方面也希望引起社会大众对肛肠健康的关注，很好的享受龙马精神，健康人生。



● 关爱医患

2011年，马应龙沈阳医院在内部积极创建“相亲相爱一家人”的文化氛围。服务上，全体员工佩戴龙娃娃胸牌笑脸标志代表微笑服务，展现亲和、阳光、向上的服务态度。同时，为行动不便患者提供上门出诊服务，为住院患者提供无偿接送服务。西安马应龙肛肠医院开展“加强医患沟通，构建和谐医患关系”、“服务质量管理与患者满意度”、“扎实做好全员服务，努力做好口碑效应”等专题培训，将全员服务124个流程编制成册并下发科室，供全体医护人员学习交流，共同提高医院的服务水平。针对住院病人和陪护人员，院长每周一下午4点坚持亲自主讲“健康大讲堂”，在普及肛肠知识的同时向病人讲解了医保、农合报销相关规定，通过长期坚持该项活动和病人互动，使满意患者的满意情绪得到了升华。2011年共进行健康大讲堂41次，参加听课的病人及陪护人员1000余人次。



（三）环境保护与可持续发展

● 减少污染物排放

2011 年我公司的污水排放、噪音、烟尘排放、粉尘均符合国家规定，各种预防设备工作正常，废弃固体垃圾按公司相关规定执行。员工在工作中自觉推行清洁维修，实现无污染、无安全隐患。废机油汇总和集中销毁，确保不对土地污染。污水处理站实行自动监测并与环保管理部门实现联网，污水处理站 24 小时工作正常，经过处理后的水完全符合排放标准。

表 3：2011 年公司本部污染物排放统计表

污染物名称	全年指标	2011 年实际排放
COD	17.9 吨	6.894 吨
氨氮	0.328 吨	0.062 吨
烟尘	13.49 吨	3.65 吨
二氧化硫	29.76 吨	23.73 吨
噪音	≤ 58 分贝	≤ 58 分贝
COD 排放浓度	≤ 100mg/L	≤ 100mg/L

注：全年指标数据参考国家排放指标制定。

● 降低水资源和能源的消耗，提高公用系统资源利用效率

公司致力产业结构调整，推进产能规划的实施，有序开展了产能扩大改造项目，不断引进具有国际先进水平的生产设备，提升了生产效率，降低了废品损失，降低了能源消耗；不断提高产品包装档次，注重环保设施的管理；动态监测污水排放的 COD 浓度，确保排放符合国家标准。

持续开展清洁生产，开展全员合理化建议活动，经过筛选，全年共确定 30 多项建议组织落实，有效的实现了节能减排增效。

2011 年公司本部全年煤炭消耗量 5000 吨，电力消耗 649.16 万千瓦时，新鲜用水量 23 万吨，汽油 27.51 吨，柴油 63.61 吨（其中发电及供暖 28 吨）。

● **规范环境安全管理，全年环境安全事故为零**

妥善处理生产、生活垃圾，并确保公司内生产、生活垃圾的及时清运。为治理厂区白蚁危害隐患，在待建企业技术中心大楼地下和口服液车间前地下共深挖出 1648 个白蚁巢和 3 个蚁王，在其它发现有白蚁蚁害处进行了药物防治。

规范危废化学制剂存放，实行定点封闭管理，并通过环保部门审查同意按期进行处理销毁。

● **规范消防安全管理，全年消防安全事故为零**

2011 年 5 月份，公司完成了消防防火安全危险源管理规程，确定了消防防火安全危险源的排查、监控、检查和危机处理预案，并组织落实。对新进员工进行安全意识责任培训，对护卫队员开展消防救灾处置技能培训，对公司消防防火安全重大危险源监控管理进行了专项检查。公司组织消防设施检测维保和检测，确保合格有效。根据消防管理部门要求，委托专业公司对公司消防设施开展维护保养及部分消防设施进行了安全检测，坚持每月对消防设施进行检查并作记载。

（四）展望 2012：推动产业和社会的和谐发展

秉承“为顾客创造健康，为股东创造财富，为员工创造机会，为社会创造效益”的经营宗旨，公司立德行义，将公益事业提升到品牌经营战略的高度，构建增量发展模式统筹经营成长与社会责任的现代企业两翼，获得了良好的社会反响。

未来，公司将继续坚持诚信经营和合法经营，追求阳光利润；坚持“互利双赢、共同发展”的理念，与股东、客户、员工、社会等相关方建立良好的关系；继续强化公司各级管理人员的安全管理意识，保障生产安全；积极参与社会公益事业，以马应龙慈善基金为平台，突出重点领域，以有限的资源投入到扶难帮困、捐资助学和公益助医中来；进一步注重环境保护和可持续发展，推动产业和社会的和谐发展。

六、2011 年大事记

- 2011 年 1 月，马应龙荣获首届“武汉慈善突出贡献企业奖”；
- 2011 年 1 月，马应龙获评“全省企业文化建设示范单位”；
- 2011 年 1 月，马应龙获评“2010 年度创先争优活动先进单位”；
- 2011 年 3 月，马应龙被中华全国总工会授予“全国劳动竞赛先进集体”称号；
被武汉总工会评为“双创”竞赛先进单位；
- 2011 年 4 月，马应龙被评选为“世纪十年新锐湖北名片”；
- 2011 年 4 月，公司产品金玄痔科熏洗散获批成为国家中药保护品种；
- 2011 年 4 月，公司基药品种实现电子监管码全覆盖；
- 2011 年 5 月，公司董事长陈平荣获湖北省“五一劳动奖章”；
- 2011 年 5 月，马应龙荣获第二届“湖北省长江质量奖”；
- 2011 年 5 月，公司总经理苏光祥荣获第七届中国上市公司董事会“金圆桌奖”——最佳 CEO；
- 2011 年 5 月，马应龙眼药制作技艺入选国家级非物质文化遗产名录；
- 2011 年 10 月，马应龙获得“发展中医肛肠事业突出贡献奖”的光荣称号；
- 2011 年 11 月，马应龙荣获“全国企业文化建设优秀单位”；
- 2011 年 11 月，马应龙新版网上药店（www.myldyf.net）作为湖北省首家网上药店正式挂牌上线运营；
- 2011 年 12 月，马应龙药业集团药妆事业部获评“十佳诚信网商”荣誉称号；
- 2011 年 12 月，南京马应龙中医医院正式营业（网址：<http://www.njmylgc.cn/>）；
- 2011 年 12 月，公司新药槐榆清热止血胶囊顺利通过 SFDA 生产现场检查；
- 2012 年 1 月，公司董事长陈平当选“湖北十大经济风云人物”；
- 2012 年 3 月，公司获得 2011 年度湖北省医药工业十强和诚信先进单位称号；

感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，真诚期待您的反馈，您可以通过以下方式与我们联系沟通：

- 1、垂询电话：027-87291519
- 2、传 真：027-87291724
- 3、电子信箱：mayinglong1582@hotmail.com
- 4、公司网址：<http://www.mayinglong.cn>
- 5、专题论坛：<http://www.mayinglong.cn/bbs/bbs.aspx>
- 6、来信请寄：430064 武汉市武昌南湖周家湾 100 号 马应龙药业集团股份有限公司董事会秘书处

您还可以在公司网站上下载本报告的电子文本，并浏览关于我们公司的更多信息。