



龙马精神 健康人生



马应龙药业集团股份有限公司

公司电话：+86-27-87291519、87389583

公司传真：+86-27-87291724

公司官网：<http://www.mayinglong.cn>

电子信箱：stock@mayinglong.cn



马应龙药业集团股份有限公司

2016 年度社会责任报告



龙马精神 健康人生

目录 contents

- ◆关于本报告 01
- ◆公司简介 03
- ◆企业文化 05
- ◆企业荣誉 07

- ◆展望2017 55
- ◆附：2016年大事记 56
- ◆意见反馈表 59



- ◆打造肛肠健康方案提供商 12
- ◆品质保障 20
- ◆营销传播 24



- ◆完善公司治理结构 30
- ◆推进规范经营 31
- ◆严格履行信息披露义务 34
- ◆合理回报股东 34



- ◆和谐劳动用工关系 36
- ◆良好的工作环境与生活保障 38
- ◆提供实现自我价值的事业平台 34



- ◆安全管理 46
- ◆环境保护与节能减排 50
- ◆热心社会公益 53

关于本报告

报告宗旨

本报告旨在真实反映马应龙2016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 2016年1月1日至 2016年12月31日，与公司年度报告同时披露。报告数据以2016年度为主，部分内容适度向前延伸，报告中2016年与公司运营相关的数据披露截止日为2016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)《可持续发展报告指南》G4)的有关要求，结合马应龙的实际情况，甄选报告内容，完整呈现马应龙的社会责任，突出企业特色。

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2017年4月19日召开的第九届董事会第5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。

报告获取方式

本报告已在马应龙药业的官方网站发布，如需下载阅读，请登录
<http://www.mayinglong.cn>

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：

联系部门：马应龙药业集团股份有限公司董事会秘书处

垂询电话：+86-27-87291519、87389583

传 真：+86-27-87291724

电子信箱：stock@mayinglong.cn

地址：中国湖北省武汉市武昌南湖周家湾100号

邮编：430064

公司简介

马应龙药业集团股份有限公司（600993.SH）创始于公元1582年，历经400多年的持续快速健康发展，如今已成长作为一家专业化医药类上市公司。马应龙是经商务部首批认定的中华老字号企业，2004年在上海证券交易所挂牌上市，被认定为国家高新技术企业，拥有国家级企业技术中心。2011年，马应龙八宝古方及眼药制作技艺被国务院认定为国家级非物质文化遗产；同年，马应龙荣获湖北省人民政府颁发的“长江质量奖”。

一直以来，马应龙始终以肛肠及下消化道领域为核心定位，深化实施品牌经营战略，根据“目标客户一元化、服务功能多元化”的发展思路，向肛肠诊疗产业延伸产业链，大力发展互联网医疗，并围绕大健康领域积极寻求发展机会，形成了药品经营、诊疗技术、医疗服务的全产业链，打造肛肠健康方案提供商，构建商业生态链。



经过多年来的深耕细作，马应龙在核心领域形成了品牌、品质、价格、服务等多方面的竞争优势。据国内第三方权威机构最新市场调研数据表明，马应龙在痔疮药品零售市场销售量的占有率高达48%，市场占有率稳居第一。在世界品牌实验室、世界经理人周刊联合评估的2016年“中国最具价值品牌500强”排行榜中，马应龙名列第180位，品牌价值达到了194.56亿元。

随着公司持续快速健康发展，经营业绩表现良好，在创造效益的同时，公司也积极为社会创造更多的工作就业机会，

经济绩效

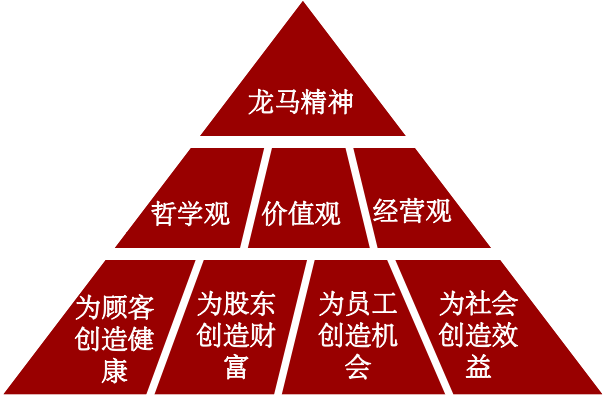
指标	2016	2015	2014
营业收入（元）	2,102,806,895.51	1,783,682,352.15	1,620,801,191.95
归属上市公司股东净利润（元）	250,243,913.86	223,256,086.63	201,477,739.26
总资产（元）	2,496,726,679.77	2,409,866,798.30	2,185,650,127.30
归属于上市公司股东的净资产（元）	1,940,275,907.46	1,784,102,291.44	1,570,438,342.58

公司共提供



企业文化

通过四百多年历史文化的积淀、传统中医药文化的滋养、现代社会思想意识的融入，马应龙企业文化已经渐成具有马应龙特色的体系，以1（“龙马精神”的企业精神）+3（哲学观、价值观、经营观）+4（“四个创造”的经营宗旨）为核心架构，特色的文化理念已经成为驱动马应龙承担并履行社会责任的源动力。



龙马精神

“龙”寓示着远大的理想、坚定的信念、执着的追求，发现规律进而驾驭规律，与时俱进，处理好人与自然、人与社会的关系。“马”寓示着脚踏实地，以包容的胸怀厚积德行，尊重规律同时顺应规律，真诚实在做人，勤劳踏实做事。

龙马精神就是追求龙的精神与马的德范相呼应，追求行为与理念、务实与务虚相统一。在马应龙，“天”即是客户，“地”即是股东，“人”即是员工，也就是追求客户、股东、员工以及社会、自然协调发展，追求天地人合一的境界。龙马精神”正是马应龙对企业社会责任的朴素表达。

哲学观

• 以真修心 以勤修为

价值观

• 资源增值

经营观

• 稳健经营 协调发展

经营宗旨

马应龙作为一家公众性上市公司，始终追求企业发展与社会责任的高度统一。公司奉行“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，其核心内涵是“利益相关方多元均衡”，即通过马应龙的经营活动，使各种利益主体均获得可持续的、公平的、最大化利益，构建稳固的利益关系平台。

利益相关方	利益相关方期望	沟通和参与机制	公司责任承诺
股东	◆ 现实收益 ◆ 良好的成长性 ◆ 实施风险管理	◆ 股东大会 ◆ 公司公告 ◆ 新闻发布 ◆ 实地参观调研 ◆ 来访来函、电话、论坛等	◆ 不断完善优化公司治理 ◆ 完善内控体系建设 ◆ 强化风险管控 ◆ 确保信息披露透明 ◆ 保持利润增长
客户	◆ 优质的产品和服务 ◆ 双向沟通畅通	◆ 客户满意度调查 ◆ 定期拜访 ◆ 了解客户反馈 ◆ 客户会议 ◆ 公司刊物等	◆ 提供专业化、多样化、个性化的肛肠健康管理方案 ◆ 确保产品质量安全 ◆ 提升客户体验 ◆ 完善客户服务系统
员工	◆ 优厚的薪资福利 ◆ 职业发展成长机会 ◆ 职业健康与利益保障	◆ 职工代表大会 ◆ 员工满意度调查 ◆ 工会活动 ◆ 员工意见征集 ◆ 总经理信箱等	◆ 创造安全、平等的就业环境 ◆ 提供良好的待遇及培训机会 ◆ 与员工共成长
社会	◆ 提供劳动就业 ◆ 热心公益 ◆ 节能减排 ◆ 与自然和谐发展	◆ 新闻发布 ◆ 社区群众活动 ◆ 与公益组织定期沟通 ◆ 环境达标情况公示 ◆ 接待来访、来函	◆ 合法经营 ◆ 积极参与社会公益事业 ◆ 利用自身优势为社会贡献价值 ◆ 推进企业与社会和谐发展

企业荣誉



2016年1月 国家级管理现代化创新成果一等奖

马应龙“三维三力”管理系统荣获国家级管理现代化创新成果一等奖。这项评选活动由中国企业联合会、国务院国资委改革局、工业和信息化部产业政策司和中小企业局共同主办，全国企业管理现代化创新成果审定委员会负责组织评审。三维三力系统是马应龙基于多年经营实践的自主创新，是在产品经营平台上构建的以方针管理为轴线，以客户、股东、员工为经营对象，致力于影响受众，为其创造价值的经营系统，已在马应龙内部成功应用，并取得良好的使用效果。

2016年6月 “中国品牌价值500强” 第180位

第十三届“世界品牌大会暨中国500最具价值品牌发布会”在北京举行，马应龙以194.56亿元的品牌价值连续第十三年入选中国最具价值品牌500强，位列180位。

2016年3月 “中国药店价值榜100强” 第25位

“2015-2016年度中国药店发展报告暨连锁药店价值榜发布会”举行，会上揭晓了“2015-2016年度中国药店价值榜100强”名单，武汉马应龙大药房连锁有点公司排名第25位。武汉马应龙大药房连锁有限公司是马应龙药业的全资子公司，也是湖北省经营规模和资产规模最大、运营质量最高的药品零售直营企业之一。

2016年5月 金远奖“整合营销传播类”金奖

在北京举行的第八届广告主峰会暨金远奖颁奖盛典上，马应龙“万万没想到，万人观影团”借势营销活动获得“整合营销传播类”金奖。

2016年7月 “中国制药工业百强” 第41位

医药经济报发布2015年中国制药工业百强名单，马应龙再次入围，排名第41位。此榜单依据中国境内注册，且以医药制造业为主营业务的医药工业企业2015年度制药工业的销售额进行排名。



企业荣誉



2016年8月 “健康中国品牌榜·痔疮用药” 第一品牌

在海南博鳌举办的西普会上，2016“健康中国·中国品牌榜”系列榜单发布，马应龙入选“健康中国·中国品牌榜”痔疮用药第一品牌。西普会是指中国药品零售产业信息发布会，由中康资讯和《第一药店》报共同主办，是医药行业极具影响力的年度盛会。

2016年9月 中国品牌发现指数“匠心奖”

由中央电视台主办的“中国品牌发现会高峰论坛”举行，论坛主题为“降噪中国好品牌”，马应龙以其四百多年的技艺传承、文化沿袭及开拓创新，荣膺“2016中国品牌发现指数匠心奖”。

2016年10月 全国品牌故事大赛一等奖

由工业和信息化部指导、中国质量协会主办的第四节全国品牌故事征文大赛中，马应龙关于《四百年老字号，把品质文化融入血液》一文荣获一等奖。全国共评出了10个一等奖，马应龙是湖北参赛单位中唯一获得一等奖的单位。

2016年11月

2016中国非处方药产品综合统计排名（中成药）痔疮类第一名

中国非处方药物协会开展了非处方药企业及产品品牌年度统计调研工作，结果表明，马应龙麝香痔疮膏/栓畏惧中国非处方药产品综合统计排名（中成药）痔疮类第一名。

2016年11月 上市公司口碑榜·最佳股东回报

马应龙荣获“2016第六届中国上市公司口碑榜”·最佳股东回报奖”。该评选以南开大学中国公司治理研究院及投资者关系管理团队建模作为学术支撑，首次借助大数据手段监测和评估，共有135家上市公司获此荣誉。

2016年12月 中国品牌价值老字号品牌十强

由中国品牌建设促进会、中国国际贸促会、中国资产评估协会等联合举办的“2016年中国品牌价值评选信息发布会”在北京举行。会议发布了总计654各品牌的品牌价值评估结果，马应龙入选老字号品牌榜单前十。





客户篇



为顾客创造健康

打造肛肠健康方案提供商

马应龙秉承“以真修心，以勤修为、崇尚品质、追求卓越”的工匠精神，以客户需求为中心，延伸经营业态，发展互联网医疗，完善药品经营、诊疗技术、医疗服务的产业链，致力于为客户提供专业化、个性化、多样化的肛肠健康管理方案，全方位提升客户体验，打造肛肠健康方案提供商，构建商业生态链。

专题 向大健康领域延伸，丰富产品结构

2016年公司成立大健康事业部，统筹规划功能性护肤品、功能性食品、医疗器械、中药饮片等大健康业务发展，深化内外部资源整合平台建设，推动大健康产业的战略实现。

目前，马应龙依托遍布全国各地的商业网络、终端医院及药店、电商等，向客户提供全方位的药品、大健康产品、诊疗技术等产品和服务。

药品

- ◆涉及肛肠治疗、皮肤、镇咳、特药等治疗领域
- ◆34个品种入选最新版国家医保目录，其中独家品种6个。



大健康产品

- ◆涉及功能性护肤品、功能性食品、医疗器械、中药饮片等领域。

◆成功开发上市功能性食品

报告期内，公司与中国中医科学院知名肛肠科专家合作，充分整合食品上下游研发资源，针对肠道亚健康人群成功开发出具有通便功能的“疏通消化饼干”。上市1个月来，电商平台收集好评约400个，官微平台征集案例60余条。



◆客户积极转发朋友圈



◆疏通饼干在电商平台的客户好评

因为我喜欢吃辣条或者是干类的东西，经常导致消化不良，又不喜欢吃药，就买了这个饼干，吃下来还不错...帮助消化	净含量：25g*6包	桂***o (匿名)
小包装 方便取用，这个效果还不错的哦，每天早上一杯蜂蜜水+这种饼干2小包，挺好的，贵在坚持早起适当运动~~	净含量：25g*6包	代***业 (匿名)
朋友推荐买的，饼干吃起来感觉不错，味道很好，口感也行，马应龙的东西都很好，平时可以给老人买点吃，服务也很好。	净含量：25g*6包	1***p (匿名)
解释：感谢亲一直以来肯定与支持！我们将继续专注做好一件事，只为服务好亲们！		
味道真好，是那种焦糖味的饼干，酥松，小麦香，好吃，连挑嘴的宝贝都吃了一小包，还要吃，因为想知道效果就没给她吃了。我是严重便秘者，第2天就有效果了。不错，喜欢吃，又能当早餐又能减肥清肠。	净含量：25g*6包	小***8 (匿名)

专题 实施轻资产扩张模式，加速诊疗产业布局

公司启动“全国百家重点肛肠专科共建计划”，利用马应龙品牌影响力，以马应龙肛肠诊疗技术研究院为平台，发挥马应龙直营专科医院的基地作用，合理利用专家资源，强化品牌经营和终端渗透，共建马应龙肛肠诊疗中心。

目前临朐县人民医院马应龙肛肠诊疗中心、迁安市马应龙肛肠诊疗中心、尧州区人民医院马应龙肛肠诊疗中心、邱县中医院马应龙肛肠诊疗中心以及衢州柯城区人民医院马应龙肛肠诊疗中心都已经正式开业。

2016年10月9日，与柯城区人民医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。**已开业**

2016年7月12日，与冀中能源峰峰集团有限公司总医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。

2016年6月28日，与河北邯郸市邱县中医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。**已开业**

2016年5月24日，与登封市人民医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”的合作协议。

2016年1月9日，与通化市二道江区人民医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。

2015年1月20日，与临朐县人民医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。**已开业**

2016年12月19日，与洛阳仁大医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。

2016年7月31日，与黑龙江省哈尔滨汽轮机厂医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。

2016年7月3日，与滑县中医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。

2016年6月7日，与山东省济宁市尧州区人民医院（济宁医学院附属医院）签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。**已开业**

2016年4月28日，与烟台中西肛肠医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。

2015年4月1日，与迁安市老干部局医院暨迁安市老年医院签订共建“马应龙肛肠诊疗中心”合作协议。**已开业**

诊疗产业

截至2016年12月31日，公司旗下拥有7家直营连锁专科医院，与地县级公立医院合作共建12家肛肠诊疗中心，其中北京马应龙长青肛肠医院为三级甲等医院。

马应龙肛肠医院整体定位中高端、注重患者体验与个性化治疗，医生资源方面已经和国内肛肠领域的诸多权威专家达成合作意向，同时积极引进国际先进设备和理念，医疗质量和诊疗技术居于业内领先。

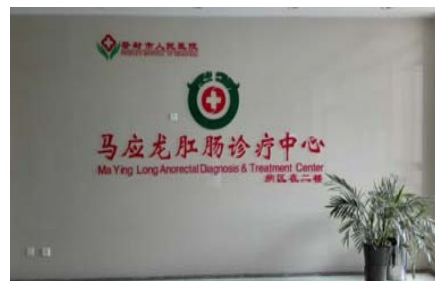


马应龙肛肠专家团队

◆马应龙肛肠连锁医院分布图



◆合作共建马应龙肛肠诊疗中心（示例）



专题 创新零售业务运营模式

公司零售业务以“安全，专业，便利，实惠”为价值主张，以“买品牌药到马应龙”为核心经营理念，着力打造区域市场特色零售药店品牌形象；打造特色产品系列，完善养生专区、消毒专区、女性专区、睡眠专区、学生专区等系列专区建设；升级客户服务体系，强化客户体验价值，打造富有竞争力的零售品牌。

对接社区医疗服务

公司创新发展药房和诊所作为社区医疗的基层配套，打造“马应龙健康家”。

翼社区
合作店



公共场地架设自动售药机

公司不断创新经营模式，开拓新的市场份额，在武汉地铁、客运站、商圈等地架设自动售药机66台，成为湖北省首家开展此类经营的医药零售企业，有效提高客户获取药品的便利性。



专题 大力发展互联网医疗

依托马应龙在肛肠领域的基础优势，整合肛肠领域全产业链资源，构建重度闭环的专业化、垂直化、开放化的移动医疗平台，运用肛肠诊疗保健大数据和前沿IT技术，为肛肠病患群体提供健康资讯、体检保健、自检服务、用药指南、轻问诊、空中医院、康复随诊及家庭护理等多样化、个性化的健康服务和智能终端产品。



◆积极开展与第三方优势资源方合作共赢



◆丰富和完善小马医疗网站和APP功能

报告期内，小马医疗与700多家医院签订战略合作协议，其中690家医院已挂网；有1600多名认证医生接入平台；通过多种渠道开展整合式营销，平台注册用户数超过170万人；平台代理和自营品种60个；设计有针对性健康套餐或服务130项，平台价值初步展现。



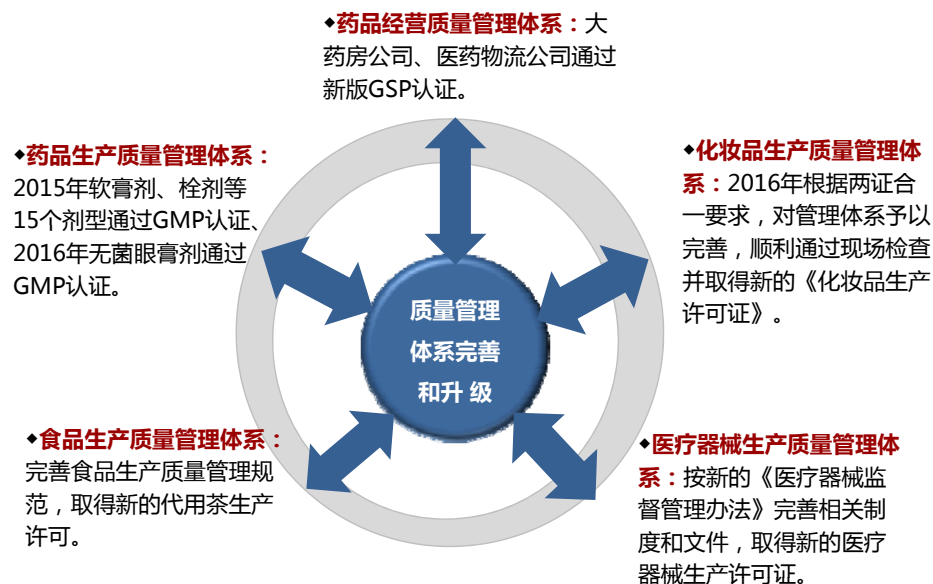
目前，小马医疗平台初期融资完成，武汉硃龙医疗产业投资基金正式成立，专注于医药健康及互联网医疗服务，定向投资于马应龙互联网医疗创业项目及相关配套建设项目。

品质保障

公司始终坚持“全员参与，全过程受控，以高品质的产品和服务赢得客户忠诚”的质量方针及“产品零缺陷、服务零缺陷”的质量目标，推行质量责任制和目标管理，深化品质文化建设，巩固和提高标准化体系管理，健全质量监督机制，防范质量风险，确保产品质量安全。

专题 完善质量管理体系

根据监管新规和经营发展实际，公司不断完善药品、化妆品、食品、医疗器械等质量管理体系，巩固和提高环境与安全管理体系，推动各标准化体系平稳有效运行并不断改进；完善质量监督自查和改进机制，严格现场质量监控，规范生产行为，降低质量安全风险。



◆产品合格率

2016年马应龙产品质量指标达成情况

- ◆产品市场抽检共91批，合格率为100%
- ◆产品成品的一次性合格率为100%

主导产品：马应龙麝香痔疮膏、麝香痔疮栓、痔疮消炎片、聚乙二醇4000散、复方甘草口服溶液、地奥司明片、龙珠软膏、金玄痔科熏洗散等主导产品的一次性合格率为100%。

专题 向上下游延伸质量管控

向产品设计阶段延伸

建立新产品开发阶段的质量监督和控制机制，对拟开发引进产品开展生产质量评估，配合开展蛇床子洗剂、硫酸普拉睾酮钠等产品中试及放大验证工作。

向上游供应链延伸

实施供应商分级管理和年度质量回顾分析评估，对重点及存在质量隐患的供应商开展动态审计，对不合要求及存在关键风险的供应商采取停购等。

向生产制造过程延伸

完善变更控制和偏差管理，在厂房搬迁和生产线转移过程中组织风险评估和控制，利用数据采集系统开展工艺追溯和持续验证。

向流通环节延伸

全面实施电子监管码。

专题 加快基于客户体验和需求的品质改进和提升

公司聚焦客户体验与需求，将客户监测网络延伸到商业单位、各连锁医院及诊疗中心。每年定期组织相关部门开展客户监测和不良反应收集，对收集的信息进行汇总分析，寻求改进机会。完善药品不良反应监测报告、用户投诉处理规程和药品召回管理办法等措施，进一步强化产品安全管理。

◆增加新规格以满足不同客户体验与需求

品名	新增规格
地奥司明片	36片
聚乙二醇4000散	6袋
马应龙麝香痔疮膏	20g、4g（6支和8支）、50g
龙珠软膏	25g
马应龙八宝眼膏	5g

◆针对产品不足加以改进，提高产品质量

序号	质量改进项目
1	痔疮栓分层改进
2	金玄微生物控制改进
3	修订麝香痔疮栓说明书，指导用户在高温季节下的使用
4	地奥司明片改进包衣剂配色，解决受光照表面褪色问题
5	修订红霉素软膏说明书，解决烧伤适应症问题
6	延长开塞露、红霉素眼膏有效期

◆产品标准提升

序号	标准提升事项
1	马应龙麝香痔疮膏列入国家中药标准化建设项目
2	完成马应龙麝香痔疮膏、麝香痔疮栓和龙珠软膏标准提高研究
3	开展痔疮栓中颠茄流浸膏含量测定方法研究，获得国家专利授权
4	完成咳宁糖浆、益气通便颗粒等的含量测定方法学研究
5	开展三七花、灵芝孢子粉、白矾、珍珠等湖北省中药标准的研究和起草，填补相关标准的空白

专题 持续推行品质文化宣传和教

公司围绕新版GMP、新药典及法规变化，制定年度品质培训计划，开展2016年度质量月活动，通过主题宣传活动、重点岗位资格认定培训考核、合理化建议和质量改进项目评比、实验室比对活动等多种形式的活动，强化全员质量风险意识，营造公司质量文化氛围。



专题 优化品牌资产管理，强化知识产权保护意识

公司建立了系统的知识产权管理机制，不断积累产业品牌资质和品牌资产，维护企业相关利益，扩大品牌知名度。截止2016年底，公司专利的数量已达到116项，其中发明专利有32个；共拥有商标247个，其中国内商标174个，国际商标73个。

2016年公司
共计申报专
利14项，其
中发明专利6
项，实用新
型专利6项，
外观专利2项

发明专利

- ◆一种润肠通便饼干及其制备方法
- ◆一种润肠通便麻糖组合物及其制备方法
- ◆一种润肠通便食品组合物及其制备方法
- ◆一种促术后胃肠动力和治疗功能性便秘的中药外用制剂
- ◆一种油性基质灭菌D值的检测方法
- ◆可风干坐浴器

实用新型专利

- ◆防溢流坐浴器
- ◆具有雾化器功能的浴盆以及分体式坐浴器
- ◆分体式浴盆座体及坐浴器
- ◆可引流浴盆以及分体式坐浴器
- ◆防回流浴盆以及分体式坐浴器
- ◆浴盆座体以及分体式坐浴器

外观专利

- ◆疏通消化饼干小盒食品包装盒
- ◆疏通消化饼干食品包装盒

营销传播

针对媒体传播多样化、社会化、碎片化特点，公司采取整合传播策略，由传统媒体投放为主，适度转向网络媒体和销售终端倾斜，实施“**聚焦口碑，借力创新，传播增值**”的营销推广理念，推行“**创意视频传播+社会化口碑扩散**”的营销模式，并以马应龙微博/微信公众账号为自媒体平台，整合内外部资源，开展品牌宣传，强化自媒体时代的消费者感知参与。



✓有限的资源集中在重点品种、重点区域和重点媒体，以点带面辐射

✓搭载优质的内容，依靠有趣有价值的内容来吸引人并引发扩散

✓突破常规做法，抢占先机通过创新而形成更大的价值

专题 借力“美国亚马逊好评事件”推进全方位口碑营销

马应龙依靠良好的口碑持续经营四百多年，有效发掘口碑、扩散口碑是我们营销重播的重点。我们将消费者每次真心诚意的反馈作为营销内容创作的源点，并依靠消费者的力量扩散出去，让消费者愿意主动接收、乐意传播。在有限的资源投入下，马应龙聚焦口碑，通过优质的营销内容和创意创新，整合资源，精准传播，实现品牌增值。

2016年5月，马应龙麝香痔疮膏因在美国最大购物网站亚马逊上获得千人以上的好评而备受关注，公司选取优质内容进行引导传播，借助热点利用自有媒体资源对品牌故事、产品特点、新品上市等开展借势传播，并对亚马逊英文评论进行创意延展设计。



在美国亚马逊官网上，美国网友对马应龙麝香痔疮膏的评分达到4.3分（满分5分），还获得了1000多个美国网友的好评，被美国网友称为“东方神药”。

美国亚马逊消费者评论摘录

◆ 创造这个药的人应该得诺贝尔奖，应该在奥运会上坐最前最好的位置！

★★★★★ Thank you
By Amazon customer on April 26, 2014
Verified Purchase

Yesterday I could not even sit or stand. Yes, it makes your ass smell like a muskrat in heat, but it probably didn't smell like roses before. The person who created this stuff should receive a Nobel Prize, an exemption from China's One Child policy, front row seats at the Olympics, an entire stable of miniature giraffes, and free Ivy League education for their children. I can function today.

1 comment 18 people found this helpful. Was this review helpful to you? Yes No Report abuse

翻译：昨天我既不能坐也不能站。没错，这个药会让你闻起来就像烤熟的麝鼠，但你之前也没好闻得像玫瑰花。创造这个药的人应该得诺贝尔奖，应该得诺贝尔奖，应该在奥运会上坐最前的位置，应该得到一马厩的长颈鹿（这个梗咕咕君没文化不懂……），应该让他的孩子免费读美国最好的大学，我今天又能动了。



“马应龙痔疮膏美国亚马逊好评事件”获得了电视、广播、纸媒、微信、微博、新闻客户端、新闻网站等多媒体近百亿次的曝光，尤其是在以微信为代表的自媒体上近亿次的阅读量，均为用户自发传播主动阅读的有效点击量，马应龙痔疮膏迅速走红国内各大社交媒体、传统媒体，甚至海外华人圈。这是一次完全好评的原生态传播，也是马应龙宝贵的品牌积累与财富。

美国亚马逊消费者评论摘录

◆ 就像在你的屁眼上涂了玫瑰色的冰淇淋那样，清凉而持久。

Top Customer Reviews

★★★★★ Cool Off Your Poop Chute and Make It Smell Chinese

By J. Stern on June 6, 2011 2011年

Okay, I find all the reviews of this product that comment on smell to be amusing. You are applying it to your anus. It is not the best smelling part of any body. Pretty much, almost anything you put on it, smells better than its natural state. This stuff smells like mentholated patchouli incense... much better than a hemorrhoidal poop chute.

That said, this product is fantastic! It is extremely cooling - even after the initial application. You'll feel nothing but a blissful cool tingle as the swollen 'roids shrink. Seriously, it is like applying rose-colored ice cream to your bum, and the cool LASTS. I liked to mix this stuff with Nupercainal to get a cooling and numbing effect. After a day and a night, I can actually think of something other than the pain and discomfort radiating from my backside. Buy this product. It is inexpensive and will let you focus on things other than your sore rectum.

20 Comments 433 people found this helpful. Was this review helpful to you? Yes No Report abuse

划线处翻译：

1、我看到有些人说这东西气味不好闻……但是说真的，你是用在菊花上的啊？不管擦了什么也比它原来的味道好闻啊。

2、这个药膏简直神了。它特别特别清凉，就算涂过了一阵也一样。在消肿的过程中，除了一种舒适的刺激感，你不会有其他的感觉。

3、说真的，这就像在你的屁眼上涂了玫瑰色的冰淇淋那样，清凉而持久。

◆ 就像一阵寒冷凉爽的冬季微风，从你的菊花中穿过~

★★★★★ Get the sensation...

By Lexi498 on March 13, 2014

Verified Purchase

of a cool, crisp winter breeze, whipping through va buuuuum!! This stuff is a MIRACLE for anal fissures!!! Yes, it feels like a peppermint patty up there for about 15 minutes after application/insertion, which is actually quite pleasant, but the HOURS of post-movement spasms are no more, after only the first application! I don't have the rhoid issue, but my post-childbirth fissure, which had never bled in 16 years before 4 weeks ago, is now completely under control. No more popping razor blades, no more bleeding and since having switched to the "fissure diet", I have my life back!!! Wish I knew about this stuff the first three weeks of my misery. Came off the constipating, post-car accident, pain meds, cut all constipating and spicy foods and anything processed to "white". Make sure to have fiber, fiber, FIBER with tons of water. No more sugar, dairy and only very minimal, occasional animal protein. No more chocolate or caffeine ; Sounds difficult, I know, but fear of that pain kicke willpower's butt and I'm a devout, carnivorous chocoholic.

If you suffer from AFs, this stuff is a godsend! And don't forget the witch hazel and aloe wipes after every bm, then wash the area asap before applying ointment. Oh and get a box of gloves to apply it. Save your skin from scrubbing off the musky stank, be patient during the healing process and good luck!!

Note to the review-questioning skeptic: The reviews are similar in tone because we're all familiar with this pain and the fear that goes along with it! It's a like god-forsaken secret society, so try learning from the experience of others instead of assuming we're not sincere consumers. This issue can be very traumatic. Research forums and you'll see :)

12 people found this helpful. Was this review helpful to you? Yes No Report abuse

翻译：1、就像一阵寒冷凉爽的冬季微风，从你的菊花中穿过~这个药简直是治愈菊花裂的神药！！
2、如果你正被菊花残折磨着，这个药就是上天赐给你的！



专题 借力“国舞飞扬”整合线上线下资源，实施精准营销

2016年，马应龙作为首席赞助商，联合互联网医药电商和其他知名传统药企携手打造首届大型广场舞活动“国舞飞扬”，整个活动由广场舞界极具号召力的美久老师、王广成老师以及广场舞神曲创作者组成评审组委会，历时四个多月，跨越12个省市地区，覆盖480个居民社区，共吸引了3700支舞队约5万人参赛。

“国舞飞扬”活动以线上线下的新媒体整合营销思维，精准拉动大健康产业中高频度需求人群——广场舞群体，以碎片化的内容，引导受众自发传播，影响线下用户群约360万人，整个活动的媒体传播达到上亿人次。



与广场舞界垂直平台——就爱广场舞合作，上传国舞飞扬3位KOL导师为马应龙专属编排的《美臀操》视频，向100万平台用户分享传播马应龙臀部健康理念。

马应龙在整个活动过程中，充分利用互联网和零售终端资源，实施整合营销，精准触及消费者，通过现场体验、终端药店服务、地面社区引流等方式，对公司产品和服务进行广泛宣传、展示和体验，实现品牌传播和终端销售的无缝衔接，有效提升公司品牌影响力。



专题 荣膺“2016中国品牌发现指数匠心奖”

2016年9月22日，马应龙药业董事长陈平先生在北京出席由中央电视台主办的以“匠造中国好品牌”为主题的“中国品牌发现会高峰论坛”。本次论坛旨在发现当下具有“匠心智造、匠人坚守、匠形开拓”的中国品牌。

马应龙以其四百年的技艺传承、文化沿袭及开拓创新，荣膺“2016中国品牌发现指数匠心奖”。



“中国品牌发现会高峰论坛”
由中央电视台主办



马应龙药业荣膺
“2016中国品牌发现指数匠心奖”

本次论坛上，陈平先生就如何理解“匠心”、“坚守”以及“如何打造百年老字号企业”发表了观点。陈平先生指出，“匠心”本质上是一种文化和价值观，其因“匠”而“心”的特质，将技术内化于自身，是以实践来培育德行的过程，就是“以真修心”的“修”字，是匠人培养与匠人精神的形成过程。而“坚守”，体现在日常行为中是专注、敬业和执着，从本职工作研磨做起，精耕细作，一丝不苟。“坚守”的本质就是一种工匠精神，坚守表现为追求，是一种对岗位、工作、客户负责，从而对社会负责的精神。企业要成长为业绩长青的百年老店，最重要的是精神层面的“文化传承”，传承符合逻辑、经得起历史考验并与时俱进的文化。

马应龙是一家持续经营四百多年的老字号企业，始终遵循“龙马精神”，将龙的远大理想、坚定信念和执着追求精神与马的尊重规律、顺应规律和脚踏实地德范相结合，追求天地人合一。在马应龙，客户是天，股东是地，追求客户、股东、员工协调发展，不断践行“以真修心，以勤修为”的企业哲学。这点与“匠心”的内涵是一致的。



股东篇



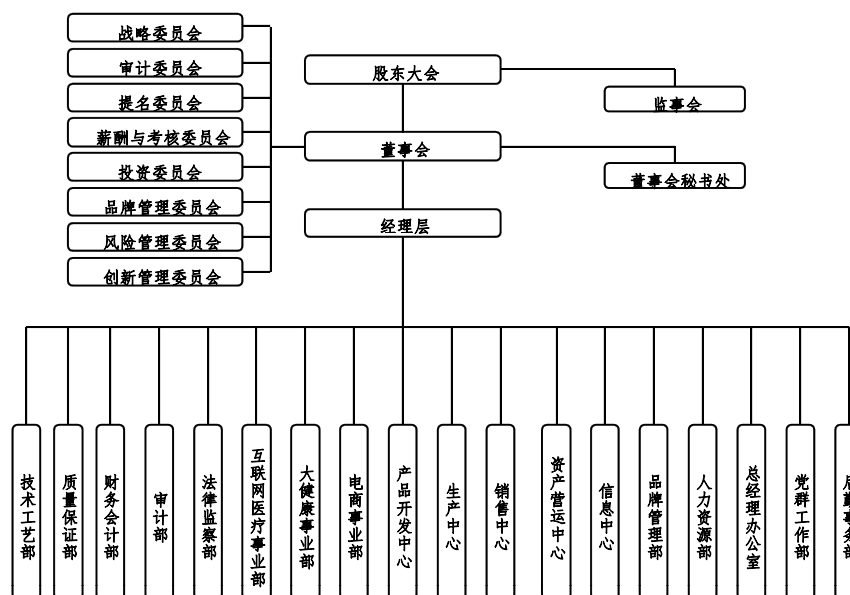
为股东创造财富

完善公司治理结构

2016年，公司严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》等有关法律法规的规定和要求，持续完善公司治理结构，提升公司治理水平。公司严格履行“三会一层”议事规则，股东大会、董事会、监事会和经理层职责权限清晰，确保了决策、执行和监督相互分离，并形成制衡，切实保障股东的合法权益。



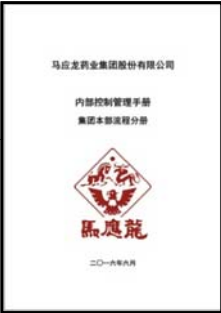
组织架构



推进规范经营

公司积极推进以源头治理为核心、以过程控制为手段的企业内控体系，不断健全和完善公司风险管理制度，强化规范运作意识、优化内部监督机制，全面提升公司管理水平，强化风险防范能力，促进公司战略发展目标的实现。

专题 完善内控体系



按照《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制配套指引》的要求，公司结合外部环境的变化和公司目前经营业务的实际情况，全面修订《内部控制管理手册》，并将部分子公司纳入内控管理范围，修订和新增部分子流程，使内控体系更加完整有效。

切实推进2016年度内控自我评价，及时查找、分析内部控制缺陷，并有针对性地督促整改落实，促进公司内控体系的不断完善。

2016年公司内部控制评价报告显示，公司不存在财务报告内部控制重大缺陷，未发现非财务报告内部控制重大缺陷；公司已按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。

开展专项审计



专题 建立风险管理体系

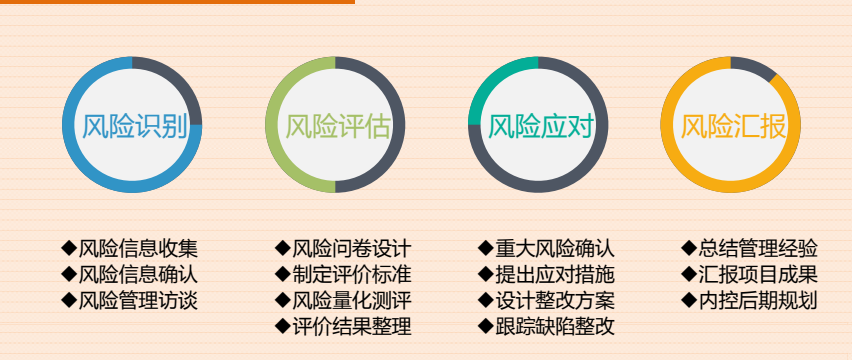


为了防范公司经营中的风险，提高公司对系统性风险、体制性风险的控制能力和水平，完善公司治理结构，根据《上市公司治理准则》、《马应龙药业集团股份有限公司章程》及其他有关规定，公司设立风险管理委员会，主要负责研究制定公司总体内部控制和 risk management 制度，完善公司风险控制体系，审查公司经营管理和业务运作，监督公司内部风险控制制度的执行情况，统筹公司危机公关和舆情风险控制工作。

目前，公司风险管控组织体系主要由公司董事会、风险管理委员会、风险互控部门、风险自控部门构成。2016年印发了《风险管理委员会议事规则》、《全面风险管理制度》、《风险信息动态监控管理办法》，进一步明确了各部门职责和风险管理运作流程。



全面风险管理工作流程



专题 高度重视反腐倡廉

公司高度重视反腐倡廉工作，深入推进党风廉政建设，强化纪检监察工作与经营工作的有效对接，为公司改革创新提供坚强的纪律保障。

党风廉政建设

制定《党风廉政建设宣教活动方案》，组织党员学习《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》；开展以“真勤廉”为主题的作品征集活动，共收集员工原创作品100余篇，营造出“人人知廉耻，人人话廉耻”的良好氛围；与各党支部签订了《党风廉政建设责任书》，公司新晋主管级以上人员和人事物重要岗位签订了《马应龙廉洁自律公约》。

廉政建设宣教

通过展板、微信、官网等多种形式公布举报方式，畅通举报渠道，发挥好群众监督作用；开展“两学一做”、“从严治党，廉洁自律”、“党风廉政知识竞赛”、“微信微语话廉政”等活动以增强纪律意识，引导员工树立廉洁意识和防范意识，营造风清气正的良好氛围。

开展效能监察

成立效能监察工作领导小组，健全了效能监察工作组织建设，将大众物料采购作为重点监察项目，进行专项监察。



严格履行信息披露义务

报告期内，公司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。

公司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，做好公司内幕信息知情人的管理、登记、披露及备案等工作，有效杜绝了内部交易情况发生，维护信息披露的公平性。

2016年，公司在上海证券交易所及指定媒体发布定期报告和临时公告共35项，其中定期报告4项，临时公告31项，披露文件格式规范、信息完整、表达清晰，披露内容真实、准确。

合理回报股东

公司切实采取有效措施，不断加快企业转型升级，在规范的运营体制和有效地经营机制下，实现了持续稳定发展，以优良的经营业绩汇报股东及利益相关方。

2016年度公司利润分配预案为：以2016年年末总股本431,053,891股为基数，向全体股东每10股派发现金股利2元（含税），派发现金股利总额为86,210,778.20元。



公司荣获2016第六届上市公司口碑榜-最佳股东回报

近五年（含本报告期）公司利润分配方案或预案

年份	利润分配方案	除息日
2012年度	每10股派1.6元	2013年7月15日
2013年度	每10股派1.7元	2014年7月21日
2014年度	每10股送3股派0.4元	2015年7月21日
2015年度	每10股派2元	2016年7月8日
2016年度	每10股派2元	/



员工篇



为员工创造机会

和谐劳动用工关系

公司保护每一位员工的合法权益，坚持公司工会和职工代表大会制度，持续开展“和谐马应龙”活动。

专题 保障员工合法权益

公司严格遵守《劳动合同法》，与员工签订的劳动合同覆盖率为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。

公司与员工每三年续签一次《集体合同》，每年续签《劳动安全卫生》、《女职工权益保护》、《工资协商》等三项专项合同，依法维护了员工的合法权益。报告期内，公司没有发生一起违约行为、劳动争议和群众性事件。

公司建立“规范有序、公正合理、互利互赢、和谐稳定”的新型劳资关系，实现了企业发展和员工满意的“双赢”目标。



图：公司召开十一届三次职工代表大会

专题 完善民主管理机制，强化民主监督职能

公司坚持召开职工代表大会，并不断健全和完善职工代表大会制度。按照法定程序每五年对职工代表进行一次换届选举，并对职代会代表进行培训。

在每届职代会上，都要动员和号召广大员工为实行公司年度经营目标而团结奋斗，并鼓励员工从公司发展的全局出发，提出有见地的提案。公司领导对职代会的提案非常重视，逐条作出批示并要求相关部门进行督办。

2016年4月，公司顺利召开了十一届三次职工代表大会，认真督导落实了5项提案和3条建议，维护了员工的民主权利。



图：法律知识讲座

到目前为止，公司尚未发现一起违规违纪事件。

◆广开员工言路，畅通沟通渠道，加强民主管理

公司不断完善员工思想动态报告制度，健全劳动法律监督和劳动争议调解组织，设置意见箱，设立信息沟通员，组织领导与员工代表的恳谈会，及时了解和掌握员工的所思所想，帮助解决员工的实际困难，起到了“畅民意、顺民心、鼓民劲”的作用。

开展法律知识讲座，免费提供法律咨询及援助，做好了职工来信来访工作，维护了员工民主权利和合法权益。

◆坚持职工监事制度

每年职工代表参与公司问责会等重大会议，行使参政议政和民主监督权利；坚持企务公开制度，严格执行《企务公开控制程序》和《实施细则》，将职代会提案落实情况、车间二级分配检查情况、公司重大工程招投标情况等内容以板报、内部网络等形式予以公开，确保了员工对企业管理的知情权、参与权和监督权，有效地防范了腐败行为的发生，并降低了生产成本，为公司节约了大量资金。



良好的工作环境与生活保障

公司关爱每一位员工，关心员工的工作、生活和身心健康，注重员工对工作和对企业的满意程度，努力创建良好的企业文化氛围。

专题 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；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；为员工提供免费的通勤车服务、门诊服务、单身员工宿舍、优秀员工疗养等，给广大员工带来了实实在在的便利和实惠，增强了员工的满意度和幸福感。



2016年荣获“模范职工服务中心”称号

公司建立了设备完善、功能齐全的“职工服务中心”，开设了职工服务中心接待室、培训基地、职工书屋、劳动争议调解室、谈心室、文体活动区等场所，并开通了服务电话，建立网上办公平台，使员工在中午休息时间和下班时间有了娱乐活动场所。

2016年推广“马应龙内购商城”微信号，整合资源，拓展渠道，优化福利模式。



2016年，公司持续开展关爱送温暖活动，慰问员工近900人次，慰问金约30万元

专题 员工关怀

公司始终坚持把做好政策宣传疏导与为员工排忧解难相结合，通过各分工会主席与员工交流、谈心，及时了解并听取员工在工作和生活等方面的意见和建议，解决员工的实际困难和问题。

公司在高温天为坚守岗位的一线员工送清凉；组织50名一线优秀员工和抗洪人员参加疗养，增强了公司的凝聚力；为员工办理了武汉市职工综合医疗互助保障；优化“心灵驿站”专栏，为员工提供心理辅导和线上咨询，关注员工心态，舒缓员工压力，为员工答疑解惑；新设“有事大家帮”栏目，及时掌握员工思想动态，帮助排忧解难、疏导情绪。



公司每年开展单身员工聚会、家庭支持奖评选表彰活动、退休员工欢送活动等，体现了马应龙关心员工幸福，重视家庭和谐的理念。



专题 丰富文体活动

“公司着重从提升文体活动的参与性、互动性、趣味性和凝聚力入手，积极创新思路和方法，通过需求调研，增强了文体活动的针对性；通过效果评估，增加了活动的指导性。”

为满足员工多层次、多样化的精神文化需求，公司成立了8大文体协会：乒乓球协会、排球协会、摄影协会、书画协会、羽毛球协会、篮球协会、读书协会、自行车协会。

秉承劳逸结合的原则，2016年组织开展了趣味篮球赛、羽毛球联赛、自行车骑行、水上运动、书画摄影展、“龙马健行”百人徒步等形式多样的文体活动，提供了员工展示自我的舞台，丰富了员工业余文化生活。





2016年马应龙微信平台活动

专题 营造和谐文化氛围

公司充分利用网络资源，建立了微信公众平台“马应龙党群活动热线”和500人的微信群，积极利用新媒体与员工进行互动交流，增强了员工学习和工作的积极性和主动性。

2016年微信平台开展了企业文化、“两学一做”、精益管理宣传，微党课，有奖转发，线上投票等形式丰富的互动活动，累计上万人次参与，弘扬主旋律，传播正能量，鼓舞员工士气，逐步增强员工对公司认知度和认同感。



2016年马应龙
抗洪救灾系列报道

专题 树立先进模范，大力弘扬正能量

公司第一时间对抗洪救灾人员进行系列报道，及时宣传党员模范、“双创”先进等，引导广大员工向先进模范学习，营造积极向上的文化氛围。

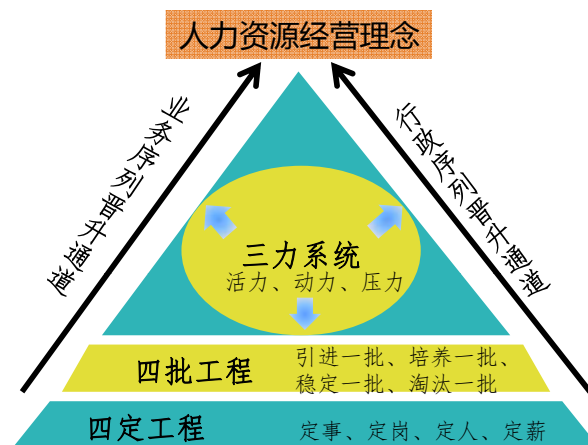
2016年共评选出14个先进集体和23名先进个人并予以表彰，为员工树立了标杆榜样。同时，积极开展创新建言活动，征集并采纳了27条有效合理化建议和5个质量改进项目，促进了公司创新水平的提升。

2016年，马应龙文化建设成果显著，公司被中国企业文化研究会评为“首届中国民营企业文化建设三十佳单位”。



提供实现自我价值的事业平台

马应龙始终倡导“合适的人做合适的事”的人力资源经营理念，建立了独具特色的人力资源经营系统，给予员工压力、动力和活力，让员工始终保持旺盛的工作热情并拥有良好的职业发展空间，为员工提供实现自我价值的事业平台。



◆四定工程——奠定经营基础

定事：确定职能定位，明确功能和工作事项；定岗：确定岗位设计，明确职责和任职条件；定人：确定人员配置、用人标准，编制职业规划，明确方向和路径；定薪：修订完善薪酬体系

◆四批工程——识别经营对象

引进有见识、有学识、有胆识的人才，强化和充实重点业务力量；重点培养具有发展潜质的人员，成就一支年轻化、知识化、专业化的人才队伍；采取事业留人、待遇留人、感情留人，稳定一批关键岗位人员与骨干人员；对不符合任职资格以及绩效欠佳、违规违纪者，予以降职、降薪、转岗、分流、解除劳动合同等。

◆三力系统——营造经营环境

活力系统是完善竞争机制，在选拔中淘汰，建立规则，规范运作，能上、庸下、平让；动力系统是完善激励机制；压力系统是实施目标管理模式。

专题 员工培训

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。2016年公司推出“育鹰计划”，该计划旨在建立系统化、有针对性的人才培养体系。

■ 新型人才培养

实施小马奔腾计划，引导和鼓励公司内部有潜质、有意愿的员工加入互联网事业

√ 生产技术人才培养

- 1、与高校联合开设共建制药技术与设备实验班
- 2、生产一线骨干人才培训班
- 3、师带徒培养

育鹰计划

III 管理及储备人才培养

- 1、管理中级研修班
- 2、管培生培养活动

● 销售人才培养

- 1、销售经理培训班
- 2、一线业务轮岗挂职
- 3、优秀企业考察学习



◆ 管理中级研修班第二期培训

中级研修班学员是公司重点发展和培养的未来中层管理者，本期培训旨在通过多种形式活动提升学员职业素养，培养其在各种商务场合的演讲能力；同时还要树立中层管理者思维，即如何培养、开发下属的能力。



◆ 生产管理培训班

为了推进公司生产一线技术与管理人员的培养与储备，激励员工持续提升个人管理素质与专业技能，根据公司生产一线基层管理人员运作方案，选拔生产一线优秀人才进行多期管理培训。

专题 晋升与发展

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，形成行政序列、业务序列等渠道的员工发展系统。2016年，通过选拔和公开招聘结合的方式，有133位员工获得晋升。

多种激励措施促进员工不断提升和发展

工作激励

- 1、完善员工晋升“双通道”：业务序列晋升、行政序列晋升
- 2、推行“转、换、竞、退”活动，推动岗位人才的更新迭代。
- 3、选拔优秀人才参与多种形式的培训。

专项贡献奖励

设置项目悬赏奖、增量进步奖、效率提升奖、创业创新奖、特别贡献奖。

精神激励

- 1、设置龙马精神奖、创新奖、效益奖、市场奖、服务奖、匠人匠心奖。
- 2、七一评先、五四评先、三八评先、“双创”劳动竞赛评比、家庭支持奖

弘扬工匠精神，设立“匠人匠心”奖

2016年，公司评选了6位“匠人奖”、5位“匠心”奖，以表彰为他们数十年如一日专研技艺，追求极致。马应龙历经400多年沧桑至今仍生机勃勃，离不开一代代优秀匠人的坚守与传承，他们身上可贵的工匠精神值得每一位马应龙人学习发扬。





社会篇



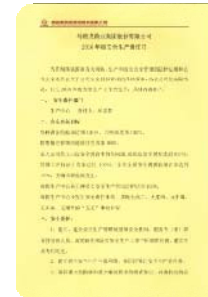
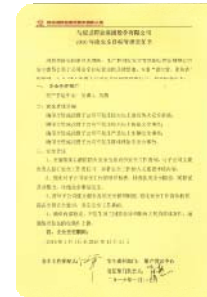
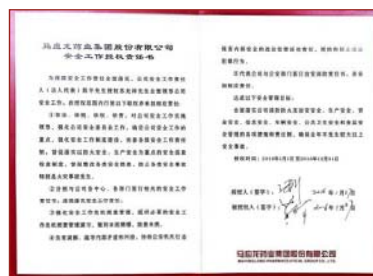
为社会创造价值

安全管理

马应龙持续贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，不断完善安全防范措施，多维度查找安全工作的薄弱环节，形成安全排查和隐患治理的常态化，实现了公司“无重大生产、消防、治安、食品和交通事故”的安全目标。

专题 落实安全工作责任制，形成安全工作常态化

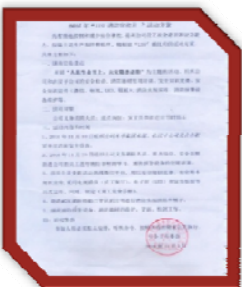
2016年1月，公司安全委员会组织从公司到各部门、各车间层层签订《安全工作责任书》，逐级分解、落实各级人员的安全职责和目标，形成三级安全责任网。与租赁协作单位等签订《租赁企业安全生产责任书》、《租赁企业安全责任合同》等，实现安全网络全覆盖。每月组织各部门、车间召开安全例会，沟通协调安全工作事项，督促落实基层安全工作，形成常态化安全管理模式。



专题 多种形式开展安全培训和宣传，提高员工安全意识



2016年6月，公司以“**强化安全发展观念，提升全民安全素质**”为主题，组织开展“安全生产月”专题活动，通过多样培训和演练，强化安全生产责任意识和反违章管理，树立全员参与意识，进一步夯实安全基础工作。



2016年11月，公司以“**人民生命至上，火灾隐患排查必除**”为主题，开展“消防宣传月”专题活动，组织对公司及子公司的安全检查、消防器材使用培训、安全知识竞赛、安全知识宣传、消防实战演练、消防报警设备维护等，提供员工安全意识和应急能力，保障公司生产和运营秩序。



公司利用微信平台组织开展安多期安全知识竞赛，参与人员达到232人次；实时发布安全资讯，包括消防、车辆、食品等，尤其在7月防汛期间，及时发布公司最新通知、市内交通信息等，为员工出行提供了一定的保障。



2016年，组织公司、部门、车间三级培训达35次，参与培训人数达9600人次。

不定期组织开展“新聘人员和实习生安全知识”、“醇提罐安全操作”、“共建安全健康湖北”突发事件处理和紧急救护知识等专题培训；组织相关人员参加“安全管理人员资格培训”、“锅炉安全管理人员培训”、“电梯安全管理人员培训”、“从业人员安全资格培训”等，并取得相关从业资格。

专题 落实安全检查与整改，公司安全状态平稳可控



2016年，公司在重点区域（二级配电柜、锅炉房、酒精库等）加装视频监控设备36处，巩固完善公司安全防御系统。组织压力容器、防雷项目的检测和评估，取得检测合格报告。组织公司本部及子公司季度安全检查、专项检查，共查处安全隐患213处，已整改完毕。



经过系统评估，公司安全现状平稳可控。



环境保护与节能减排

马应龙围绕“节能降耗、防治污染、倡导绿色环保；以人为本、消除隐患、关注健康安全；遵守法规、全员参与、实现预防控制；持续改进、不断完善、提高管理绩效”的环境安全方针，启动精益生产试点项目，有序推进管理提升工作，着力于新产能应用，力求设计效能的达成，推进节能减排的技术创新，提升生产效率，降低能源消耗，取得了良好的环境效益和经济效益。

专题 系统导入精益管理，降低能源消耗

公司在产业结构调整和新一轮产能规划实施基础上，致力于管理水平提升，系统导入了精益生产试点项目。

2016年，公司制定了《马应龙药业集团精益生产三年规划》，逐步推行精益化仓储管理，编制精益管理手册，为系统开展精益管理工作打下良好的基础。全面推行精益管理理念，营造浓厚的精益氛围，调动全员参与，让精益工具得以普遍有效应用，努力消除各项浪费，让精益改善效果不断涌现，提高资源效率。

精益生产总体目标

培育全员精益理念、培养内部精益专家

实现生产管理体系化、流程化、标准化

促成成本费用率、提案价值等KPI有明显改善

成为制药行业一流的精益企业

向绿色制造、服务型制造、敏捷制造转型

◆精益生产

在试点项目推进过程中，公司注重基础的夯实和效能效率向上的提升，兼顾系统的搭建和重点的突破。围绕提高现场标准化管理，持续深化5S，推进现场可视化，开展查找“六源”活动，即浪费源、污染源、故障源、难清洗源、危险源、缺陷源；围绕提高设备运行保障能力和设备综合效率（OEE），持续深入开展TPM管理；围绕流程改善，建立提案项目管理与推进机制，系统梳理各产品工艺流程，缩短供货周期；围绕精益供应链、精益库存管理，与核心供应商建立战略同盟，按就近及集中配送的原则，对配送流程进行优化。

6源查找



2016年累计产生提案1159项，其中重点提案27项，累计有形效果预测可达200余万元。

2016年公司本部全年天然气消耗量165万立方米，电力消耗1083万千瓦时，新鲜用水量30.5万吨。



专题 积极推进节能减排的技术创新

2016年，公司积极推进节能减排的技术创新工作，持续推进清洁生产审，强化生产设施设备和环保设施设备的维护，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。废机油收集并集中销毁，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：2016年公司本部污染物排放统计表

污染物名称	全年指标	2016年实际排放
COD	24吨	9.545吨
氨氮	3.6吨	0.043吨
氮氧化物	28.8吨	6.96吨
二氧化硫	3.6吨	1.14吨
噪音	≤58dB	≤58dB
COD排放浓度	≤100	≤100

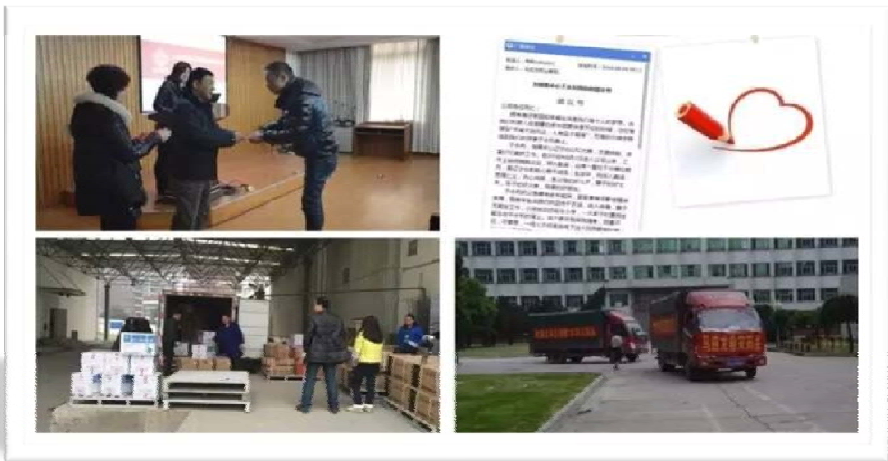
注：全年指标数据根据国家排放指标制定。

热心社会公益

马应龙始终坚持履行社会责任，积极参与到社会公益事业当中，弘扬人道主义精神，帮扶救助弱势群体，推动社会和谐发展，让员工从中感受公司的慈善之举，进而使更多的员工在潜移默化中参与到慈善活动中来。

专题 马应龙慈善基金

马应龙慈善基金自2007年成立以来，一直遵循“弘扬人道主义精神，帮扶救助弱势群体，履行企业公民责任，推动社会和谐发展”的宗旨，持续开展药品捐赠、赈灾救危、捐资助学、困难帮扶等活动。



2016年，在春节、中秋对70人次的困难员工给予了12.6万元的经济资助；对外捐赠药品近600万元，在湖北遭受洪灾时，第一时间向受灾地区捐赠180余万元药品，履行了企业公民的责任，提升了公司的美誉度和品牌力。

专题 积极开展志愿者活动

公司以“立足公司、服务经营”为基本出发点，成立了马应龙志愿者服务队，广泛开展各类志愿服务活动。2016年，马应龙志愿者服务队利用双休和节假日，组织了20多次近500余人次参加的志愿者服务活动，在企业内部，为大药房和武汉



医院的市场推广和产品宣传等方面提供服务，起到了良好的效果；对外，深入社区开展义诊、健康宣传，关爱百姓健康，义务奉献社会，体现了马应龙作为企业公民应尽的责任。

专题 创建党员示范岗



为进一步引导广大员工践行社会主义核心价值观和企业文化，公司在旗下零售药店、连锁医院推广实施“党员示范岗”活动，倡导将患者的需求作为工作起点，把患者满意作为工作终点，立足本职，讲奉献、树新风，创佳绩，

努力打造一批让患者满意、信任、美誉度高的优质服务窗口。2016年公司推出52个党员示范岗，并对其中优秀者授予“妙手医生”、“最美护士”、“模范店员”、“服务标兵”等称号，他们热情周到的服务和真心普遍赢得患者的认可和口碑，树立了马应龙良好企业形象。

展望2017

2017年，马应龙将继续坚持“为顾客创造健康，为股东创造价值，为员工创造机会，为社会创造效益”的经营宗旨，以“转型升级促发展”为指导方针，围绕“打造肛肠健康方案提供商”的战略定位，专注品质升级和效率提升；同时积极履行企业社会责任，加强与各利益相关方的沟通与交流，促进企业与社会和谐发展。

客户

以全病程的客户需求为导向，关注客户个性体验，延伸产品和服务范畴，实施精准营销，更致力于为客户提供专业化、个性化、多样化的肛肠健康管理方案，成为肛肠健康方案提供商。

股东

持续完善公司治理结构、加强内控体系建设，完善风险管理制度；严格履行信息披露义务，与投资者建立良好互动关系；不断提升企业盈利能力，为股东创造财富，实现资本持续增值。

员工

坚持“以人为本”的管理理念，保障员工基本权益；关爱员工，努力创造良好的企业文化氛围，让员工在企业有归属感、幸福感；倡导“合适的人做合适的事”的人力资源经营理念，为员工提供实现自我价值的事业平台。

社会

积极承担社会责任，高度重视安全工作，加强安全体系建设，保障公司安全；加强环境保护，实施节能减排，实现企业与环境均衡发展；热心社会公益事业，帮扶救助弱势群体，弘扬人道主义精神，推动社会和谐发展。

附：2016年大事记

◆2016年1月

马应龙连锁医院投资管理有限公司与通化市二道江区人民医院就建立“通化二道江马应龙肛肠诊疗中心”举行合作签约仪式。

国家民政部发文，批准马应龙肛肠诊疗技术研究院成立，该研究院是肛肠领域首家获批成立的国家级民办非企业研究机构。马应龙肛肠诊疗技术研究院将以医学研究、技术推广、临床应用、药物研究、人才培养、公益宣传为己任，建立信息化平台，普及肛肠疾病知识；构建肛肠疾病诊疗体系，为肛肠疾病人群提供全方位、多功能的服务，提高患者生活质量，使广大人民群众早日享受先进、廉价的医疗服务。

◆2016年3月

马应龙肛肠诊疗技术研究院全面启动在全国共建100家肛肠重点专科的计划，目标是提高基层医疗的服务能力，加强重点专科建设，通过分级诊疗将患者就医更多地留在基层。

◆2016年4月

“2015~2016年度中国药店发展报告暨连锁药店价值榜发布会”在云南昆明举行，会上揭晓了“2015~2016年度中国药店价值榜100强”名单，武汉马应龙大药房连锁有限公司成功入选榜单，排名第25位。

马应龙药业与福娃集团在湖北监利签署战略合作协议，双方将在肠道健康产品研发与推广领域开展广泛、深入的合作。

马应龙药业与浙江隆泰医疗科技股份有限公司在杭州签署战略合作协议，双方将在健康护理产品领域开展合作。

山东临朐县人民医院“马应龙肛肠诊疗中心”启动暨“马应龙肛肠诊疗技术研究院临床基地”、“临朐县人民医院盆底病研究室”授牌仪式在山东临朐潍坊市临朐县隆重举行。

沈阳马应龙中医医院（沈阳马应龙兴华肛肠医院）顺利通过评审，被国家中医药管理局授予“二级甲等中医医院”资质。

◆2016年5月

由品牌观察杂志社联合国内200多家机构共同主办的第十届“中国品牌价值500强”评选活动结果揭晓，“马应龙”成功入选。

“登封市人民医院马应龙肛肠诊疗中心”签约仪式在登封市人民医院隆重举行，该诊疗中心由马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院与登封市人民医院合作共建。

◆2016年6月

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院与济宁市兖州区人民医院就共建“兖州区人民医院马应龙肛肠诊疗中心”举行了签约仪式。

英国驻武汉总领事卫亭瀚先生、英国驻武汉贸易投资领事毕思德先生、英国驻武汉贸易投资官员林懿芳女士一行来马应龙参观访问，寻找医疗、大健康等领域合作机会。

第十三届“世界品牌大会（World Brand Summit）暨中国500最具价值品牌发布会”在北京举行，马应龙以194.56亿元的品牌价值连续十三年成功入选中国最具价值品牌500强，位列180位，在入围的医药企业品牌中排名第三。

马应龙全面布局大健康，推出疏通消化饼干，率先在马应龙的电商旗舰店上市销售。

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院与邯郸市邱县中医院共建“邱县中医院马应龙肛肠诊疗中心”合作签约仪式成功举行。

◆2016年7月

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院与河南省滑县共建“滑县中医院马应龙肛肠诊疗中心”的合作签约仪式在滑县中医院成功举行。

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院与冀中能源峰峰集团总医院就共建“冀中能源峰峰集团总医院马应龙肛肠诊疗中心”成功签约。

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院和黑龙江省哈尔滨汽轮机厂医院共建马应龙肛肠诊疗中心的签约仪式在哈尔滨汽轮机厂医院成功举行。

◆2016年8月

济宁医学院附属医院兖州院区马应龙肛肠诊疗中心启动暨马应龙肛肠诊疗技术研究院临床基地授牌仪式在济宁医学院附属医院兖州院区隆重举行。

马应龙入选2016“健康中国·品牌榜”痔疮用药第一品牌。

◆2016年9月

应英国政府邀请，马应龙诊疗产业代表团对英国的医疗体系和医院管理进行了为期一周的考察和交流。

由中央电视台主办的以“匠造中国好品牌”为主题的“中国品牌发现会高峰论坛”上，马应龙以其四百年的技艺传承、文化沿袭及开拓创新，荣膺“2016中国品牌发现指数匠心奖”。

◆2016年10月

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院、衢州市柯城区人民医院就共建马应龙肛肠诊疗中心成功签约。

◆2016年12月

由中国品牌建设促进会、中国国际贸促会、中国资产评估协会等单位联合举办的“2016年中国品牌价值评价信息发布会”在北京举行，马应龙入选老字号品牌榜单前十。

马应龙肛肠诊疗技术研究院、西安马应龙肛肠医院、洛阳仁大医院就共建“洛阳仁大医院马应龙肛肠诊疗中心”成功签约。根据协议，三方将共建肛肠专科。至此，马应龙已在全国建立7家肛肠连锁医院，并分别在全国12家医院共建肛肠诊疗中心。

浙江省衢州市柯城区人民医院马应龙肛肠诊疗中心启动暨马应龙肛肠诊疗技术研究院临床基地授牌仪式，在衢州市柯城区人民医院隆重举行，柯城区人民医院第一届肛肠健康公益活动启动仪式也同时举行。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您于百忙之中阅读我们的报告。期待您分享关于报告的任何意见与想法，帮助我们持续改进报告编制方式及社会责任工作表现。

1、以下哪个利益相关方最切合您的身份？（请在相应的位置选择打“√”）

- ☐政府
- ☐投资者
- ☐员工
- ☐客户
- ☐供应商
- ☐学术/科研机构
- ☐同行
- ☐社会与公众
- ☐福利团体/非政府组织
- ☐媒体
- ☐其他（请注明）_____

2、您对本报告的总体评价（请在相应的位置选择打“√”）

- ☐很好
- ☐较好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐很差

3、您对本报告可读性评价（请在相应的位置选择打“√”）

- ☐很好
- ☐较好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐很差

4、您对本报告结构安排的评价（请在相应的位置选择打“√”）

- ☐很好
- ☐较好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐很差

5、您对本报告排版设计的评价（请在相应的位置选择打“√”）

- ☐很好
- ☐较好
- ☐一般
- ☐较差
- ☐很差

6、您对我们的社会责任报告或履责表现，还有哪些意见或建议？

姓 名：_____

邮寄地址：中国湖北省武汉市武昌南湖周家湾100号

工作单位：_____

电话：+86-27-87291519、87389583

联系电话：_____

邮编：430064

电子邮箱：_____

公司官网：
<http://www.mayinglong.cn>

通讯地址：_____

电子信箱：
stock@mayinglong.cn