



2023年度 环境、社会和治理 (ESG) 报告

马应龙药业集团股份有限公司
MAYINGLONG PHARMACEUTICAL GROUP CO.,LTD.



马应龙药业集团股份有限公司
MAYINGLONG PHARMACEUTICAL GROUP CO.,LTD.

地址：中国武汉武昌南湖周家湾100号 邮编：430064
电话：+86-27-87291611 传真：+86-27-87291724
网址：www.mayinglong.cn
股票简称：马应龙 股票代码：600993



2023年度 环境、社会和治理 (ESG) 报告

马应龙药业集团股份有限公司
MAYINGLONG PHARMACEUTICAL GROUP CO.,LTD.

目录



关于本报告 P01



走进马应龙 P03

- 1、公司简介
- 2、我们的2023
- 3、可持续发展管理
- 4、专题：数字革新，智能转型，构筑智慧生产典范



经营篇：坚守匠心，共创卓越服务 P21

- 1、产品创新与升级
- 2、保障产品质量与安全
- 3、提升医疗可及
- 4、延伸服务触角

四

环境篇：绿色为先，共绘绿水青山 P37

- 1、强化环境管理
- 2、规范排放物管理
- 3、优化能源与资源消耗
- 4、践行绿色环保理念

五

社会篇：人本关怀，共建美好生活 P45

- 1、保障员工权益
- 2、助力员工发展
- 3、携手合作共赢
- 4、投身社会公益



治理篇：开放透明，共铸发展基石 P61

- 1、坚持党建引领
- 2、规范公司治理
- 3、维护投资者权益
- 4、合规与风险管理
- 5、恪守商业道德



展望2024 P73

附录 P75





2023年度 环境、社会和治理（ESG）报告

关于本报告

本报告旨在真实反映马应龙药业集团股份有限公司（以下简称“马应龙”“我们”或“公司”）2023年度在环境、社会及治理方面的理念、方针、行动和进展，帮助客户、股东、员工、社会、政府、合作伙伴等利益相关方深入透视马应龙在环境、社会及治理方面的实践成果。

▶ 时间范围

本报告时间跨度为2023年1月1日至2023年12月31日，与公司年度报告同时披露。报告数据以2023年度为主，部分内容适度向前后延伸，报告中2023年与公司运营相关的数据披露截止日期为2023年12月31日。

▶ 报告范围

本报告以马应龙为主体，涵盖马应龙及其子公司。除特别说明外，本报告范围与公司的年报范围保持一致。

▶ 编制依据

本报告的编写主要参照上海证券交易所颁布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》、香港联合交易所有限公司颁布的《环境、社会及管治报告指引》、中国社会责任百人论坛ESG专家委员会发布的《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》等国内外报告指引或规则，结合马应龙的实际情况，甄选报告内容，突出企业特色。

▶ 数据收集

本报告所涉及数据由公司本部相关部门及下属子公司收集而来，部分数据与年度报告有差异的，请以年度报告数据为准。
本报告经公司2023年4月11日召开的第十一届董事会第十二次会议审议通过。
若无特殊说明，本报告所使用的货币单位均为人民币元。

▶ 报告获取方式

本报告已在上海证券交易所官方网站发布，如需下载阅读，请登录<http://www.sse.com.cn>



走进马应龙

公司简介 01

我们的2023 02

可持续发展管理 03

专题：数字革新，智能转型，构筑智慧生产典范 04



1、公司简介

公司历史

马应龙药业集团股份有限公司（600993.SH）创始于公元1582年，是一家持续经营四百多年的“中华老字号”企业。公司坚持“目标客户一元化，服务功能多元化”的发展思路，致力于为客户提供专业化、个性化、多样化的肛肠健康解决方案，大力发展大健康产业，形成了集医药制造、大健康、医疗服务、医药商业于一体的集团型企业。马应龙传承“八宝名方”精髓，创新衍生出了八宝眼膏、马应龙麝香痔疮膏、麝香痔疮栓、龙珠软膏、八宝眼霜等多种主导产品，拥有100多个国药准字号药品文号和400多个大健康产品SKU，形成了以肛肠类为核心，眼科类、皮肤类等为支柱，多个大健康品类为延伸的产品格局。依托肛肠领域的品牌影响力和产品产业的结构优势，积极拓展医疗服务，大力发展大健康产业。公司被评定为高新技术企业、国家级企业技术中心、国家级服务型制造示范企业，连续20年入选“中国500最具价值品牌”，2023年品牌价值达到521.87亿元，“马应龙眼药制作技艺”入选国家级非物质文化遗产，治痔膏药为国家工信部评定的“制造业单项冠军产品”。



展望未来，马应龙将继续深耕肛肠全产业链，通过推进纵深专业化战略，做强核心、做大边界、做深业态、做长基业，着力提升解决方案系统、产品交付系统和客服销售系统的运营能力和质量，推行模式创新，实现高质量发展。

业务板块

医药制造方面，公司广泛推动生产信息化和智能化发展，形成了以肛肠类为核心，以眼科类、皮肤类产品为支柱的产品格局。



大健康产业方面，以客户需求为导向，产品基于“械食卫妆消”全面涵盖功能性化妆品、功能性护理品、功能性食品、消械产品等。



医疗服务方面，公司围绕核心定位向诊疗业务实施品牌延伸。线下，在全国范围内发展了4家肛肠专科医院和80家肛肠共建诊疗中心。线上，大力发展互联网医疗，通过健康云平台打破传统“药一医一患”三者关系，形成全链条、一体化肛肠健康生态圈。

医药商业方面，打造线上线下整合式经营平台，零售方面实行以会员管理为中心的健康家运营模式，以线下药店为依托，主要开展线上业务。医药物流打造整合式经营平台，开展药品批发、配送等业务。

组织架构



100+
国药准字号药品

10+
独家品种

400+
大健康产品

1000+
自有销售人员

4家
直营医院

80家
共建肛肠诊疗中心

2000+
医院床位

43000+
对接肛肠医生

▶ 文化理念



企业文化是公司得以持续发展的精神源泉。经过400多年历史文化的积淀、传统中医中药文化的滋养、现代社会思想意识的融入，马应龙逐步形成以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）为核心架构的特色文化体系。

2、我们的2023

▶ 年度经营绩效

经济绩效

营业收入 **31.37** 亿元
 归属于上市公司股东的净利润 **4.43** 亿元
 资产总额 **48.30** 亿元
 归属于上市公司股东的净资产 **37.38** 亿元

社会绩效

员工总数 **2882** 人
 社会保险覆盖率 **100%**
 劳动合同签订率 **100%**
 员工培训覆盖率 **95.03%**
 客户满意度 **97.5%**

环境绩效

环保资金投入 **110.26** 万元
 天然气使用量 **151.1** 万立方米
 用电量 **1515** 万千瓦·时
 重大环境污染事故 **0** 起
 重大环境安全事故 **0** 起

大事记

服务型制造示范企业

中华人民共和国国务院
中华人民共和国工业和信息化部
二〇二三年一月

2023年1月

马应龙获评国家级
服务型制造示范企业

马应龙美康无菌红霉素
原料获得生产许可

2023年4月

北京马应龙长青肛肠医院
三级甲等医院

北京市中医药管理局
二〇二三年六月
中华人民共和国国家中医药管理局监制

2023年6月

北京医院顺利通过三级
甲等专科医院等级复评

马应龙获评国家级电子商务示范企业
马应龙物流获批第三方医药物流参照资质

2023年7月

2023年9月

“楚盒·鹤礼”获评
2023中国特色旅游商品大赛金奖

2023年全年

肛肠诊疗中心全年新增签约18家，
累计签约80家
基于肛肠健康消费场景，快速集
结卫生湿巾系列产品

马应龙发布《2023年湿厕纸
新消费趋势白皮书》

2023年12月

2023年11月

马应龙牵头成立
湖北省中医药行业产教融合共同体
马应龙通过两化融合管理体系AAA贯标认证
枸橼酸托法替布片获得药品注册证书

马应龙获评“中国上市公司
数智化杰出企业”

2023年10月

2024年1月

马应龙获评国家技术创新示范企业

3、可持续发展管理

ESG治理架构与职责

为加强公司的ESG治理水平并提升可持续发展绩效，2023年我们对ESG管理架构进行了完善。

战略委员会负责对公司ESG开展研究、分析和评估，提供可持续发展建议，并对公司ESG相关事项的政策制定、执行管理、信息披露等进行监督检查，确保公司在ESG领域的工作符合最佳实践和相关法规要求。委员会的成员由董事会和高级管理人员组成，他们具备广泛的专业知识和经验，致力于推动公司ESG议程。

董事会秘书处作为专门的ESG管理部门，承担着ESG政策的制定、目标的设定和具体措施的执行，负责监测公司在环境、社会和治理方面的绩效，并定期报告相关数据和信息，同时也负责确保公司的ESG信息披露符合适用法规和标准，以提高透明度和可比性。

2023年，我们持续优化ESG管理和实践，推进ESG规范化与日常经营管理ESG常态化。年初，董事会秘书处协同相关部门组建了ESG工作小组，制定了ESG管理计划，明确了年内ESG工作的重点，并据此开展ESG工作。第四季度，我们对年度ESG重要事项进行了回顾和检讨并启动了ESG报告的编制工作，细化并增加了ESG相关指标，规范了报告披露的口径，识别了实质性议题并在报告中进行了重点披露。

实质性议题识别与利益相关方沟通

我们立足中医药行业，兼顾国家政策、行业趋势与公司发展规划，识别、筛选公司和利益相关方普遍高度关注的实质性议题。

为更好地回应利益相关方的关注、期望与诉求，我们积极开拓透明高效的沟通渠道，建立常态化沟通与反馈机制，不断提高企业运营的透明度，努力与利益相关方形成更为和谐的关系。

利益相关方	涵盖对象	关注议题	回应及沟通机制
客户/消费者	医院、药店、消费者等	保证产品质量 产品创新与升级 诚信优质服务 产品/服务可及 信息安全保护	客户满意度调查 定期拜访 客户会议 客户服务热线 客户隐私保护 客户需求收集机制 不良反应监测 药品召回机制 流行病学调查 学术直播活动 非遗体验店

利益相关方	涵盖对象	关注议题	回应及沟通机制
股东/投资者	对本公司进行股权债券投资的投资者及投资和评级机构	公司治理 风险控制 投资收益 中小股东权益 透明财务信息	股东大会 临时公告 定期信息披露 投资者交流活动 业绩说明会 来访来函来电
员工	本公司员工	职业健康与安全 员工晋升 人文关怀 薪酬福利 员工培训	职工代表大会 工会活动 高温慰问 困难帮扶 心理健康培训 员工疗养 员工集思会 和谐座谈会 薪酬调整机制 多元化培训
社会公众	周边社区居民、非政府组织、社会团体、媒体等	服务社区 公益慈善 乡村振兴	药品物资捐赠 巡回义诊 科普讲座 志愿服务 社区沟通机制 支持乡村振兴
政府/监管机构	国家部委、地方政府、证券监督及管理机构、市场监管、应急管理、生态环境等机构	合规经营 商业道德及反腐败 支持地方发展 保护当地环境	机构考察 信息披露 许可文件申请 体系认证 现场检查/调研
合作伙伴	原材料及设备供应商、行业协会等	合作发展 责任供应链 商业道德	严格执行招投标制度 供应商考察与审核 交流座谈会 中药材种植基地共建 职业教育培训 学术会议 标准建设 投诉举报机制

4、专题：数字革新，智能转型，构筑智慧生产典范

马应龙持续关注市场和技术的变化，以及环境和社会的需求，积极抓住外部发展机遇，不断推动经营方式的转型和管理模式的升级，以适应未来的挑战和机遇。我们意识到数字化转型的重要性，加速推动数字技术在企业信息数据化、监测数字化、运行智能化等方面的深度应用。我们致力于打造5G智慧工厂，利用新一代通信技术，实现生产过程的优化和智能化控制，这不仅有助于我们提升生产效率和降低成本，还有助于减少环境影响，实现可持续发展。

建设目标



建设内容



信息数据化

围绕“三大链、六平台、四支柱”，全面推进纵横一体化信息系统建设，纵向以客户需求为导向，实现从研发、采购、生产、销售、客户服务等全业务链的信息实时采集、互联互通和透明化管理，促进业务高效协同；横向通过共享平台，实现财务、人力资源、质量、行政等核心管理流程集成管控，降本提效。

监测数字化

构建大中台，通过对全域各级数据的全面集成、实时监测、穿透分析、智能预测与自动预警，及时反哺至产品研发、诊疗服务、智能排产、柔性物流、创意营销、行为管控、战略成本管理、质量监控等多业务环节，支持精准决策，强化风险防控。

运行智能化

打造智慧工厂，核心产线配置国际领先装备，实现生产全过程100%数字化管理。全面集成生产计划、采购、产线、能耗、工艺、安环等数据，实现上下游及产品制造交付全流程业务协同，产能提升60%，产品交付周期缩短50%以上，在中药制造领域达到国际领先、国内顶尖水平。

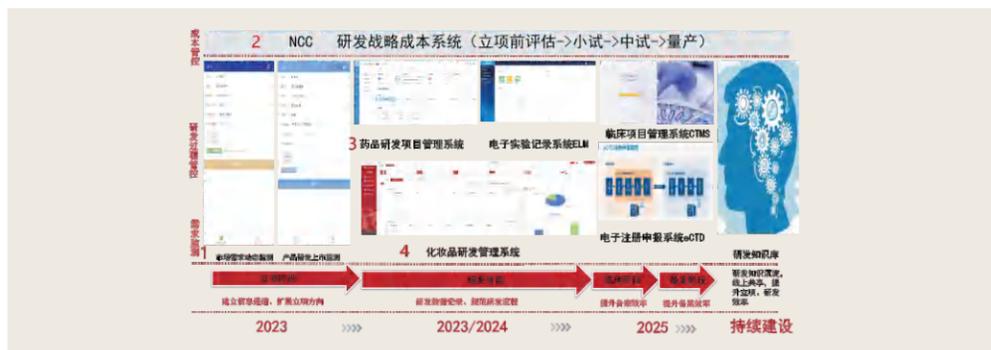
建设成效

打造智慧工厂



通过物料“一物一码”精细化管理，实现物料由批次追溯精确到每件追溯，9个业务环节物料流向实时跟踪程、自动溯源、闭环管理及实时差错预警。上线供应链协同平台，实现与关键上游供应链企业之间的订单协同、生产协同、库存协同、交货协同、票证协同、往来账目接通等，提升供应链协同效率。上线“智能排产系统”，打通订单、仓储、采购、生产等关键环节数据链条，实现智能生成排产计划及可交发货期，产供销精准、高效协同。改造黄凡库智能中转库，实现痔疮膏成品自动出入库，提升周转效率。

形成数字化研发平台



上线“市场需求动态监测系统”和“产品研发上市监测系统”，实时线上收集行业发展变化、竞品信息、客户新增需求等，及时分析反馈，不断优化产品规划。上线运行化妆品研发管理系统，实现了对化妆品研发项目进度及质量的实施监控及动态跟踪。

深化全渠道数字化营销



升级线上业务系统，上线点三系统与单易联系统，实现订单从下单到发货全流程的系统自动流转，提高订单处理时效与质量。完善400客服平台服务功能，建立消费者反馈信息数据化管理机制，启用智能语音导航及1.0版智能机器人，提高消费者满意度。

完善职能管理共享平台

实现全集团人力资源全模块的闭环管理，组织机构、关键人员全生命周期信息的数据化管理与自动更新；实现公司本部及所属公司财务共享全覆盖；实现印章管理的自动化和智能化等，数据完整性、有效性及准确性全面提高，工作效率进一步提升。

建设数字化监测系统

升级线下药品流向监测数字化管理，完善客商建档、流向数据采集加工处理等操作规范，产出数据统计时间缩短至15天。建立统一企业级数据标准，数据准确率提升，冗余率降低。建立数据管控体系，明确各类主数据管理组织与角色职责、全生命周期管理流程，提升多部门业务协作效率。上线主数据管理系统，统一数据源头，打通数据孤岛，实现数据共享。完善战略数据系统，2023年累计开发新报表36个，在线监测经营指标240个，实现多产业、多业务在线监测与运营协同，自动预警提高风险管控。

创新“智慧医疗”服务模式

互联网医疗完成与“湖北健康”公众号的对接，实现线上线下一体化诊疗服务。完成“AI肠镜辅助诊疗系统”一期建设，初步实现了息肉、肛管、回盲部、清洁度标志物识别等功能，完成40例累计206例3D数字模型，创建Web端展示平台。年度VR、Web端应用推广医院10家，累计40家。

建设成果

2020年

- ▶ 国家级
工信部新型信息消费示范项目

2021

- ▶ 国家级
5G医疗健康应用试点项目
全国工业APP和信息消费大赛应用创新奖
- ▶ 湖北省级
湖北省上云标杆企业
湖北省经信厅5G全连接工厂（园区）
第四届“绽放杯”5G应用征集大赛优秀奖
湖北省基于互联网的制造业“双创”平台
- ▶ 武汉市级
武汉市首批数字经济应用场景

2022年

- ▶ 国家级
国家服务型制造示范企业
国家电子商务示范企业
- ▶ 湖北省级
湖北省5G应用十大优秀案例
新一代信息技术与制造业融合发展试点示范项目
- ▶ 武汉市级
武汉市人工智能优秀应用场景

2023年

- ▶ 国家级
工信部智能制造示范工厂
工信部两化融合贯标AAA认证
工信部新一代信息技术典型应用案例
商务部电子商务示范企业
证券时报“中国上市公司数智化杰出企业”
中国上市公司协会2023年上市公司数字化转型典型案例——场景创新奖



经营篇

坚守匠心，共创卓越服务

- 产品创新与升级 01
- 保障产品质量与安全 02
- 提升医疗可及 03
- 延伸服务触角 04

1、产品创新与升级

马应龙技术创新体系建设以药品研发以肛肠及下消化道为核心领域，以眼科、皮肤为支柱领域，根据客户需求围绕重点适应症进行密集布局及拓展，形成了系列递进、主辅结合的研发管线。在基础研究、人才培养、产学研合作、知识产权保护、平台建设、市场推广等方面大胆创新，走在前列。

大健康产品按照肛肠健康、皮肤健康、眼美康等主题集结，依托马应龙核心技术，采用整合式开发模式，扩展形成系列化的产品组合。产品类型以功能型化妆品、功能型护理品、功能型食品、中药饮片及医疗器械为主。

研发平台

技术平台

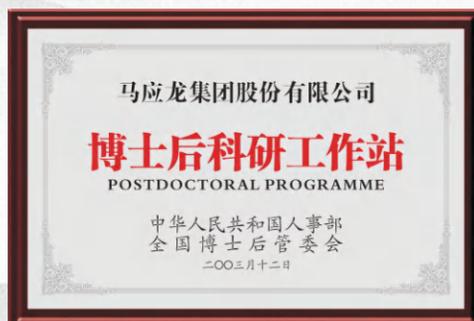
公司技术中心拥有建筑面积11500平方米，先后在北美、日本和欧洲设立国际信息联络中心，在全球范围内开展产品资源引入业务，建设有肛肠药物工程技术研究中心、经皮及黏膜给药技术研究中心、缓释给药技术研究中心和化妆品工程技术研究中心四大技术创新平台，以及省内首家体系健全、设备先进的化妆品安全功效评价研究平台。

2003年由国家人事部授牌“博士后科研工作站”。

2009年被国家发改委等五部委认定为“国家级企业技术中心”。

2009年被湖北省科技厅认定为“湖北省肛肠药物工程技术研究中心”。

2015年由国家民政部授牌“马应龙肛肠诊疗技术研究院”。



研发团队

技术团队涵盖中药提取、药物合成、药物制剂、药物分析、药理毒理、临床评价、医疗器械、保健食品、化妆品开发等领域，具备中药、化药、医疗器械、功能性食品、功能性化妆品的设计和开发能力。同时建设有健全的研发质量管理体系，为产品研发质量保驾护航。

研发团队被湖北省委组织部认定为首批“湖北省重点产业创新团队”，获湖北省科技厅批准为2020年度湖北省双创战略团队。

现有研发人员267人，其中，博士15人，高级职称人员32人，中、高级专业技术职称人员占比达49%。

2人入库湖北省科学技术厅科技专家库高端专家，4人入库武汉市科技专家。

科研合作

我们整合科研院所、高校的优势资源，经过产学研的通力合作和“对外借脑”，与北京大学、华中科技大学、武汉理工大学、沈阳药科大学、中国中医科学院、湖北中医药大学等国内权威科研机构、大专院校建立了长期战略合作关系，共同开展创新产品开发、关键技术革新、高端人才培养等合作。



激励机制

为了激励创新，我们采取分阶段奖励制度来支持新药研发等周期较长的项目，并实行项目整体奖励制度来鼓励技术改进等周期较短的项目，建立了灵活、前瞻和过程性的人才激励机制，包括市场竞争力强的薪酬体系、长期激励机制和科学有效的创新考核评价体系，以畅通技术创新人才的晋升通道。

知识产权保护

我们坚持自主创新，保护知识产权，为此我们推动公司知识产权体系的建设，制定了《知识产权管理办法》、《专利奖励办法》等制度，着力提高自主创新和知识产权运用能力，将知识产权的创造与管理真正融入到企业的生产经营各个环节中，以提升企业的市场竞争地位和核心竞争力，促进企业的持续发展。

2023年成果

2023年，公司研发的枸橼酸托法替布片取得药品注册证书，盐酸莫西沙星滴眼液等3个项目获得注册受理。创新开发马应龙八宝祛眼袋及祛皱抗衰2个核心功效组方，新增立项6个药品研发项目，包括1个创新药和1个改良型新药。

2023年，大健康产品完成62个新品研发及42个新品上市，其中2个二类医疗器械获得申报受理，4个特殊用途化妆品获得注册批件。升级大健康核心产品37个，实现马应龙八宝眼纹型眼霜、马应龙八宝眼纹型眼部精华同规格技术升级成本降低近15%，熏蒸治疗仪成本降低约40%。

2023年，全年新增获得15项专利授权，其中发明专利7项，新增注册112件商标。

案例

马应龙拥有国内最先进的软膏、栓剂生产线，同时具备国内领先的无菌眼膏、片剂、颗粒剂、散剂、胶囊剂等剂型的生产能力，技术中心开展各种科技创新项目百余项。2024年1月4日，马应龙入选国家工信部《2023年国家技术创新示范企业拟认定名单》，成为2023年全国入选的唯一一家中药示范企业。



2、保障产品质量与安全

马应龙一直秉持“全员参与、全过程受控，以卓越品质赢得客户忠诚”的质量方针，坚持“工作零缺陷、产品零缺陷、服务零缺陷”的质量目标，践行“第一次就把正确的事情做对”的品质价值观，推行质量责任制和目标管理，致力于升级品质文化建设，为客户提供高品质的产品和服务。

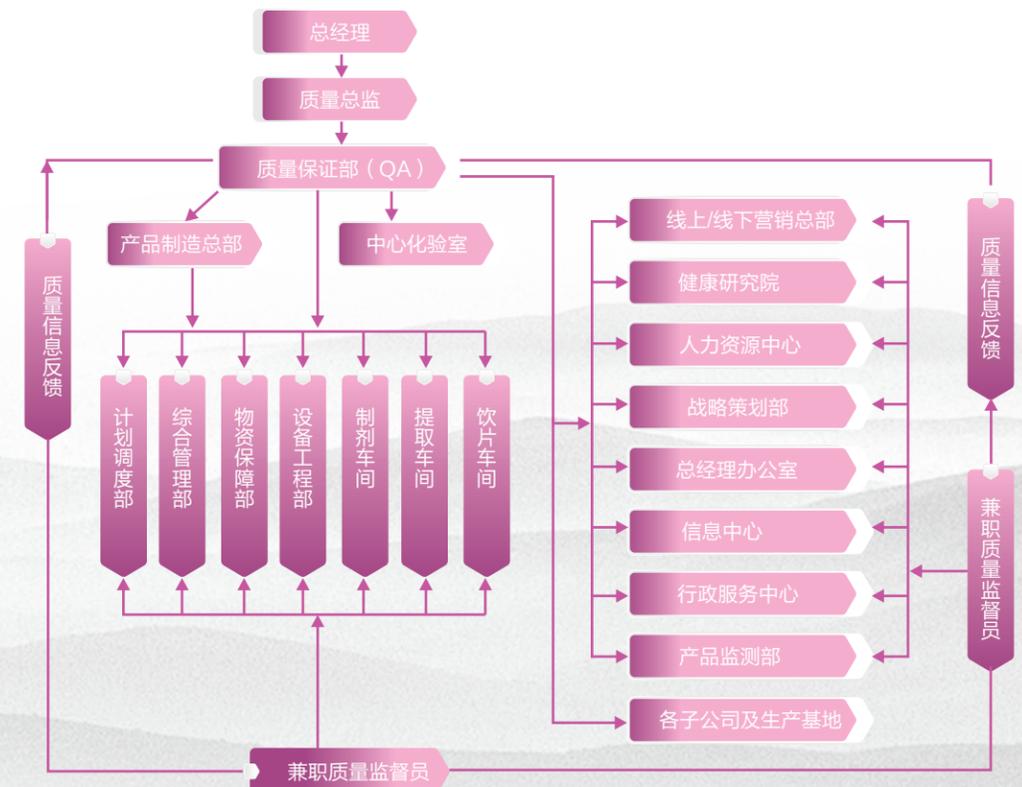
质量管理体系

马应龙严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国药品管理法》《药品生产监督管理办法》《药品生产质量管理规范（GMP）》《药品不良反应报告和监测管理办法》《药品召回管理办法》《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，确保产品质量和安全性。

我们以产品质量为命脉，将质量控制贯穿于产品研发、生产制造、售后服务、流通销售全过程，建立了与公司业务范围相适应的、符合相关质量管理规范的质量管理体系，并配备专职人员独立负责质量管理，对客户健康负责。

为了保证质量管理体系的有效运行，我们制定了详尽的质量手册和涵盖产品全生命周期的文件管理系统，涵盖了文件管理、机构人员、设备管理、物料及产品管理、生产管理、质量保证（QA）、质量控制（QC）、确认与验证管理、环境与职业安全健康管理等方面的内容。同时，我们明确了各部门的管理职责，确保员工按照标准化文件的规定进行正确操作，并及时反映执行情况，以有效控制产品质量、工作质量和管理质量。

质量管理组织架构





公司的质量管理机构以职能机构为框架，各部门管理为基础，质量保证部监督为核心，采用PDCA（策划、执行、检查、处理）四个阶段循环的方式，以不断完善和改进全生命周期质量管理体系。公司质量保证部门配备专职质检员，负责对质量活动进行监督并及时协调解决问题，同时在各车间设置兼职质检员，负责监控本车间的质量活动并及时将情况和问题反馈给质量部门。通过这一完整的质量监督网络体系，我们能够全面掌握生产过程中的质量问题。

质量风险管理

我们建立了质量风险管理流程，基于风险实行分类分级管理，对产品全生命周期中的产品质量、安全和合规等风险进行充分的评估、控制、沟通和审核，并采取了适当措施降低风险。

管理方针

建立规范、有效的质量风险管理体系，提高质量风险防范能力，保证公司安全、稳健运行，提高经营管理水平。

基本原则

对质量风险的评价应基于科学知识和最终与对患者的保护相关联。质量风险管理过程的力度，正式程度和文件化程度都应该与风险水平相适应。

质量管理工作

为确保体系的有效运行，我们通过质量目标分解、质量责任落实，围绕品质教育、标准化、质量监督、质量改进、品质衡量五大品质保障系统实施公司质量管理，形成认知、认同，积极落实到实际工作。

2023年，公司通过眼膏剂、医疗器械GMP符合性审查，子公司马应龙美康通过药品GMP规范检查。

2023年，龙珠软膏修订质量标准和规格事项获得国家药监局批准，优化炉甘石及冰片含量测定方法，提升检测精准率，节约对照品购买成本。

2023年，我们持续强化产品稳定性考察和留样观察工作，共开展药品类29个品种及大健康品类12个品种的持续稳定性考察；持续开展中药材和中药饮片真伪优劣鉴别工作，源头控制风险，确保药材合规。

2023年，我们开展了GMP理论和实践、药品管理相关法规等岗前培训和继续再教育，定期评估培训效果，确保所有与药品生产、质量有关的人员与各个岗位相适应。

2023年，我们与外部机构共同开展了化妆品工艺验证交流活动，并组织化验室、车间优秀质量管理小组参与武汉市质量协会组织的QC小组发布会，获得二等奖。



案例

马应龙大健康公司致力于把先进科技成果转化为标准，为消费者创造更多的优质产品供给。2023年，公司制定的“Q/MYLDJK 025-2023润肤膏霜”企业标准获评企业标准“领跑者”，相关产品“马应龙八宝眼袋型眼霜”获评“领跑者”产品，这是湖北省内第一个日化行业的企业标准“领跑者”。

产品质量与安全绩效

产品质量与安全指标	指标值
产品一次合格率	100%
市场抽检合格率	100%
检验报告差错率	0
重大质量事故	0起
外部现场飞行及专项检查	16次
质量文化宣贯主题培训活动	95项
新增/修订质量文件	954份

产品安全保障

保障产品安全是我们不可动摇的承诺之一，我们深知产品安全对于顾客健康和信任的重要性。从设计到生产，我们严格遵循国际标准和法规，采取严格的质量管理措施，确保产品的安全和可靠性。我们持续投入研发和创新，以确保我们的产品在所有环节都符合最高的安全标准，为消费者提供安心的使用体验。

案例：科技助力，为产品安全保驾护航

2015年，马应龙智能化中药软膏生产线正式投产，在行业内率先实现中药软膏剂从辅料处理到配制、灌装、包装集成的全自动生产模式，通过智能化在线监测系统对生产过程投料、混合、成型、灌装等关键环节进行在线监测和控制，实现工艺质量参数实时存储和远程传输，实现了中药软膏产品自动化、标准化生产，年生产能力达1亿支。

2021年，马应龙携手湖北移动打造全国首家5G全连接中药企业，通过5G技术、边缘计算技术、数字孪生技术等前沿技术为马应龙生产园区实现专享模式的5G专网全覆盖，打造虚拟工厂，提供AGV无人机车，5G数采系统、远程集控等工业互联网项目，实现工业物联网的可视化、智慧化管理。

我们主动开展药物上市后监测，建立并不断完善信息收集途径，主动、全面、有效地收集药品使用过程中的疑似药品不良反应，收集途径包括医疗机构、药品经营企业、电话途径、学术文献、互联网及相关途径、上市后研究和项目、监管部门反馈、公司内部以及境外收集等。我们制定了药品群体不良事件报告处理程序和境外发生严重药品不良反应处理程序，定期对各种途径收集的疑似药品不良反应信息开展信号检测，及时发现新的药品安全风险，并对新的药品安全风险开展评估。

案例：马应龙在药品不良反应工作方面获得国家级表扬

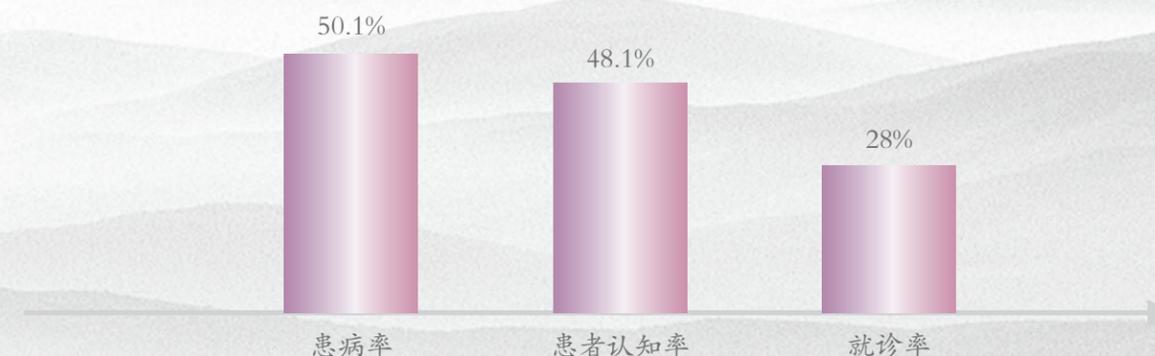
2023年4月，国家药品不良反应监测中心对2022年全国药品不良反应监测评价工作表现突出的医疗机构、药械妆企业、基层监测机构予以表扬，马应龙是湖北省内唯一一家受表扬的中药生产企业。

药品召回

我们致力于药品召回和安全管理，确保公众用药的安全性。通过制定《药品召回管理规程》等制度，设立药品召回领导小组和严格执行召回程序，我们能够快速响应并解决药品质量问题和安全隐患，2023年全年未出现因健康与安全原因须追回和召回的产品。

3、提升医疗可及

我们在2012-2015年期间与中华中医药学会肛肠分会合作，历时两年半，深入全国31个省市、自治区的农村、社区，通过问卷调查和体格检查相结合的方式，开展了“中国成人常见肛肠疾病流行病学调查”项目，获取到有效样本68906例，这是新中国成立以来，在全国范围内开展的最为广泛的肛肠疾病流行病学调查。调查结果显示，肛肠疾病呈现出发病率较高、就诊率和认知度较低的“一高两低”的特点，我们认识到肛肠健康服务面临着重要的任务和长期的挑战。



为应对这一挑战，公司秉持“目标客户一元化，服务功能多元化”的发展理念，致力于成为肛肠健康方案提供商，逐步从以药品治疗为主的模式延伸至全生命周期的健康管理，涵盖了预防、保健、诊断、治疗和康复等领域。

拥有国药准字号药品百余个，独家药品10多个。



依靠多年的制药经验和研发优势，马应龙在医药工业方面不断扩展产品边界，提升产品丰富度，不仅提供肛肠、眼科、皮肤等多种药品，还拓展了功能性化妆品、功能性护理品、功能性食品、消械产品等大健康产品，通过提供可负担的多元化、高质量产品，服务患者的健康需求。

大健康已上市SKU超400个，在研产品超100个，2023年上市新品40余个。

我们通过自建销售团队拓展线上线下市场，线下市场构建商业、医疗、零售、消费、广阔、共建等渠道，线上市场涵盖美妆线、护理品线、药品线等，为客户提供尽可能多的购买渠道。同时，公司注重基层县域市场的拓面下沉，从各级医院到各类药店，从城市医疗到乡镇村等基层医疗，使公司产品惠及更多基层患者。

线下渠道覆盖全国8个大区、43家办事处，线上基本实现主流电商平台的全覆盖。

案例

2023年3月18日，马应龙荣获2022-2023西鼎奖·中国区县药品零售市场畅销品牌奖。“畅销品牌”是指零售市场纵深布局，销量大、渗透率高、客单量大的各品类头部品牌，奖项的背后，承载的是广大患者的认可与支持。

马应龙秉承中医“大医精诚”的理念办医院，先后在武汉、北京、西安、大同等地建立马应龙肛肠连锁医院，并且与地方县级医院合作共建肛肠诊疗中心，为各地患者提供更加专业化的肛肠治疗方案。

直营医院及诊疗中心累计达84家，2023年新增诊疗中心18家。

我们期望构建专业化、垂直化的医疗平台，打破空间局限，惠及更多患者，为此我们搭建了马应龙健康云平台“小马医疗”，为患者提供预约挂号、健康咨询、远程会诊、复方开药、药物配送、用药指导、健康教育等全流程服务，让患者足不出户就能享受到高效、便捷的医疗服务。



2023年，小马医疗全年共计举办18场肛肠学术直播活动，积累专业肛肠医生用户达到4.3万人，新增图文类内容平均阅读量达到2600次/篇，新增视频类免费内容阅读量达15000次/部。通过微信小程序集成的方式实现健康湖北公共服务平台对接，并成为湖北省互联网医院质控中心“湖北省互联网医院委员会单位”。

健康家以会员经营为中心，旨在建立可持续的健康生态系统。我们整合上游厂家医生资源，完善增值服务，通过“专业学术推广”和“特色增值服务”，并提供全病程数据营销服务，持续开展会员系统建设升级工作，逐步形成马应龙“医+药+康+养”场景的健康家平台，提供全方位的健康解决方案。

2023年，健康家实现新开发社区44家，新增会员15.06万人，累计服务社区222家，累计服务会员达63.02万人。



我们致力于健康产业
的发展，打破空间局限，惠及更多
患者，成为大众身边的专业健康管理专家，
为客户提供“安全、专业、实惠、便利”的服
务。以马应龙大药房为代表的线下经营网点覆盖
社区零售药房、DTP院线药房和重症慢病定点药
房等，同时我们在天猫、京东、美团等各大
流量品台上拥有线上渠道。

2020年荣获“武汉市疫情防控重点保供突出贡献企业荣誉称号”。
2021年入选武汉市线上经营重点企业（平台）。
2022年入选湖北省电子商务示范企业。
2023年入选国家电子商务示范企业。

我们的医药物流业务主要涉及药品配送、医疗器械批发兼零售和物流服务等，致力于深耕湖北区域市场，同时我们还通过线上平台广泛采购全国优势品种，服务终端市场。

4、延伸服务触角

我们将客户服务贯穿于企业生产经营的全过程，致力于通过打造品质优良、使用安全的产品，提供专业诚信、热诚周到的服务，赢得客户的信任。

质量管理体系

客户服务指标	指标值
客户满意度	97.5%
产品及服务投诉数量	15件
产品及服务投诉处理率	100%
客户需求收集数量	100条

客户服务体系

我们建立了以客户需求为导向的服务质量体系，通过客户需求调研、新品体验测试、生产质量监控、出货产品质量审核、销售服务、售后反馈、产品改善的有效闭环，全流程地覆盖产品生命周期。

我们制定了一系列客户需求流程方案，针对收集到的需求进行链路化的分类、梳理，最终形成确认的需求解决方案并进行有效输出，以保证向客户输出的知识与解决方案准确、可行。

我们建立了完善的投诉处理流程，确保每件投诉能够得到及时和完善的处置，改进产品及服务质量，维护消费者利益。



四

环境篇

绿色为先，共绘绿水青山

- 强化环境管理 01
- 规范排放物管理 02
- 优化能源与资源消耗 03
- 践行绿色环保理念 04

1、强化环境管理

▶ 环保方针

我们坚持“节能降耗、防止污染，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”的环境保护方针和理念，致力于减少对地球环境的影响。

我们严格遵守《环境保护法》《节约能源法》《水土保持法》《水土污染防治法》《噪声污染防治法》等国家环境保护法律法规，并制定了《环境与职业健康安全体系管理手册》等制度，加强对能源使用和排放物的管理，提升环境效益。

公司通过了《环境管理体系》(ISO 14001) 认证，并每年聘请第三方有资质的单位到公司开展环境管理体系复评。

▶ 环境管理目标

我们高度重视环境保护，对环保数据进行梳理分析，并制定了“2023年环境目标指标分解计划”，并在公司范围内实施，年内环保总投入110.26万元，以确保环保目标的实现。

▶ 环境风险和环境事件应急预案

按照国家环保部的要求，我们根据生产工艺、产污环节及环境风险制定了《突发环境事件应急预案》，并通过专家评审。我们建立了《环境因素识别与评价》等相关制度，以及闭环的环境影响审核和评估机制，以确保日常管理符合环保要求和标准。我们每年更新环境因素识别与评价表，并进行仓库乙醇暂存间泄露突发环境事故应急预案演练。

2023年，公司累计开展各项应急演练20次，累计2000余人次参与。
2023年，子公司马应龙美康出台《江西马应龙美康药业有限公司突发环境事件应急预案》、环境委托监测方案等多方面的安全环保管理制度。

2、规范排放物管理

公司严格遵守《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《土壤污染防治法》等相关法律法规，制定《环境与职业健康安全体系管理手册》，努力实现污染排放最小化。

▶ 废弃物管理

废水排放

公司严格实行GB21906-2008《中药类制药工业水污染物排放标准》及黄家湖污水处理厂纳管标准，本着“污水不经处理决不排放”的原则，实现污水处理排放达标。公司污水站全年无休运行，对生产污水进行处理保证达标排放。

案例

公司建立了污水处理站，主要采用调节池+A段曝气+SBR池处理工艺，设计日处理能力800吨。废水由厂内污水处理站处理达标后排放至指定污水处理厂，厂区内污水总排口安装自动在线监测系统(COD、PH、流量、氨氮)联网至环保局，确保污水达标排放。自动在线监测系统委托第三方进行维护、保养和故障处理，确保监测数据准确。

废气排放

公司废气排放严格执行《大气污染物综合排放标准》(GB16297-1996)，采用天然气锅炉并进行燃烧机低氮改造，达到烟气排放小于《锅炉大气污染物排放标准》(GB13271-2014)，实现锅炉烟气二氧化硫、烟尘的近零排放，最大限度减少大气污染物的排放。

2023年，马应龙被武汉市列为水环境污染重点排污单位，主要环境信息如下：

主要污染物名称		排放方式	排放浓度/强度	排污许可证规定的排放浓度限制	超标排放情况
水污染物	化学需氧量 (COD)	厂内污水处理站处理后排放至指定污水处理厂	21-70mg/L	100mg/L	无
	氨氮		0.192-0.263mg/L	8mg/L	无
大气污染物	颗粒物	有组织排放	2.5-3mg/m ³	20mg/m ³	无
	氮氧化物 (NO _x)		10-69mg/m ³	150mg/m ³	无
	二氧化硫 (SO ₂)		0mg/Nm ³	50mg/Nm ³	无

上述水污染物排放执行标准为《中药类制药工业水污染物排放标准》(GB21906-2008)；大气污染物排放执行标准为《锅炉大气污染物排放标准》(GB13271-2014)。



2023年，子公司马应龙美康被南昌市列为土壤污染重点监管单位，主要环境信息如下：

主要污染物名称		排放方式	排放浓度/强度	排污许可证规定的排放浓度限制	超标排放情况
水污染物	化学需氧量 (COD)	厂内污水处理站处理后排放至指定污水处理厂	190mg/L	500mg/L	无
	氨氮		40mg/L	45mg/L	无
大气污染物	颗粒物	有组织排放	5-5.5mg/m ³	20mg/m ³	无
	氮氧化物 (NO _x)		103mg/m ³	200mg/m ³	无
	二氧化硫 (SO ₂)		30mg/Nm ³	50mg/Nm ³	无

上述水污染物排放执行标准为《污水排入城镇下水道水质标准》(GB/T31962-2015)，《污水综合排放标准》(GB8978-1996)；大气污染物排放执行标准为《制药工业大气污染物排放标准》(GB37823-2019)，《锅炉大气污染物排放标准》(GB13271-2014)。马应龙美康委托具有国家CMA计量认证资质的第三方检测公司对企业范围内土壤和地下水进行检测，各监测分析因子根据《土壤环境质量建设用地土壤污染风险管控标准(试行)》(GB 36600-2018)和《地下水质量标准》(GB/T 14848-2017)都在限制范围内，均未超标。

说明：根据马应龙《排污许可证》(证书编号：91420100177701670K001U)、子公司马应龙美康《排污许可证》(证书编号：91360000772368606F002P)，针对水污染物、大气污染物排放均规定了许可排放浓度限值，对许可年排放量限值并未明确(注：氮氧化物除外，氮氧化物核定的排放总量4.95t/a)。除上述所列主要污染物外，上述公司其他污染物排放也均在限值以内，不存在超标排放情况。

废弃物管理

公司生产过程产生的危险废物均按照国家危险废物名录(2021版)进行分类收集，并委托第三方依规处理。所有固废均建立管理台账，按时上报环保平台。

有害废弃物排放总量 (吨)	53.57
无害废弃物排放总量 (吨)	690.0

案例

公司建设一座一般固废暂存间及三座危废暂存间对废弃物分类暂存。暂存间地面硬化和墙体防漏、防渗措施。危险废物存放点设置分隔，防止混放。暂存间采取双门双锁，窗口办证产栏等防盗措施。有应急照明系统，有泄露夜导流沟、收集池，防止危险废物泄露液外溢产生污染，废液存放有托盘双重防漏。

案例



西安医院分别设置医疗废弃物和生活垃圾暂存场所，生活垃圾和医疗废弃物严格分离和单独运送，医疗废弃物的运送采用密闭容器，做到了无渗漏、无流失、无扬散、无雨淋，处置率达100%，荣获2022年度西安新城区生态环境保护工作先进单位。

3、优化能源与资源消耗

我们重视对资源和能源的节约使用，积极践行节能减排和保护环境的可持续发展理念。公司制定了《节能降耗控制程序》等相关制度，建立了能源管理系统。我们全面推进精益生产，通过聚焦降本、增效、流程、品质、安环6S和医疗6个改善类别进行立项改善，调动全员参与识别并消除各个环节存在的资源浪费，努力提升资源效率，朝向绿色制造转型，打造适合现代制造业的生产方式。

2023年，我们共实施精益项目45个，结案率93.33%，合计产生经济效益963.15万元，南湖园区公共区用水节约24000吨。

总耗水量 (吨)	217086
电力消耗量 (万千瓦时)	1515
天然气消耗量 (万立方米)	151.1

案例

公司在新设备选择上，充分考虑节能降耗的要求，大型功耗设备如空压机、冷冻机等均采用变频制式，根据车间需求、温度变化等自动调整功率，2023年软膏一区冷冻机能耗同比下降16.9%，综合制剂大楼一楼冷冻机能耗同比下降19.7%。



案例

空调系统实行错峰用电，高峰时段，使用天然气能源的溴化锂来保证温度，低谷时段，切换为使用电能源的螺杆机来保证温度。

公司将锅炉清灰纳入季度保养，每季度开展一次清灰，降低燃烧单耗，经过改善后全年节约天然气约4.7万立方米。

公司实施公共区给水泄露及污水排放改善精益项目，通过数据监控分析，漏水点排查，污水排放系统优化，更换老旧水表、阀门装置，管线重新排布，减少给水泄露，全年同比上年节约用水量约24000吨。

公司纵深推广TPM管理，对公司生产设备、安防公共设施、检测仪器、车辆等建立标准化的管理模式，全年对256台关键设备进行巡查，覆盖率为91.7%，关键生产设备综合效率提升0.3个百分点。

4、践行绿色环保理念

共建绿水青山需要每个人的努力，我们争做绿色发展理念的倡导者和实践者，致力于推动绿色办公与生活方式，以减少对环境的影响。我们采取了一系列措施来提高能源效率和减少能源消耗，推动废物的分类和循环利用，减少碳排放。

绿色办公

办公大楼采用大面积落地窗设计合理利用自然光采光照明，大面积使用太阳能路灯，办公楼内使用高效节能的LED灯具照明，减少日常照明用电。

鼓励员工离开办公区域时关闭电脑、打印机和其他设备，以降低待机能耗。

倡导无纸化办公，鼓励员工减少纸张的使用，必要时实行纸张双面打印，采用电子文档和电子邮件代替纸质文件。

提供线上会议召开平台，减少线下会议资源消耗。

办公楼内统一供冷供暖，严格遵循低于26度不得开启空调。

绿色生活

开展垃圾分类知识培训，在办公区域设置垃圾分类容器，并提供明确分类指导。

提供多线路班车接送服务，鼓励员工采用公共交通工具，减少个人车辆使用。

建设电动自行车充电棚，设置新能源汽车充电桩，减少传统能源排放。

组织员工开展植树造林活动，推进沿江生态修复和保护。

组织员工开展徒步活动，倡导绿色出行，践行绿色生活方式。



五

社会篇

人本关怀， 共建美好生活

保障员工权益 01

助力员工发展 02

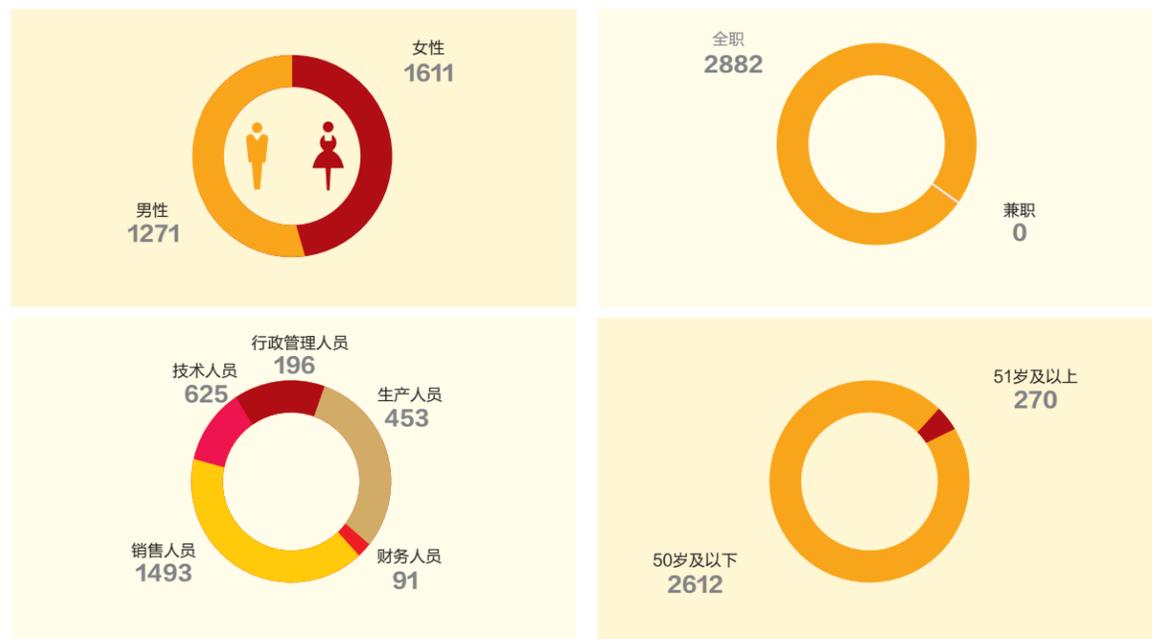
携手合作共赢 03

投身社会公益 04

1、保障员工权益

员工雇佣

单位：人



我们制定《招聘管理规定》、《反对强迫劳动和使用囚工程序》、《禁止使用童工管理程序》、《反歧视管理程序》等内部文件，维护员工的自由择业权利，坚决抵制使用童工、强迫劳工等现象，坚决反对歧视，为所有员工提供平等的就业和发展机会，报告期内，公司员工总数达到2882人，未发生童工及强迫劳动事件及劳工相关违规事件。

职业健康与安全

公司设置了安全委员会，由总经理直接领导，成员由生产安全、质量安全、信息安全、人员安全以及内协外联等部门负责人组成，安全委员会负责组织制定公司安全工作方针，对公司安全管理负全面领导责任。

我们严格遵守国家安全生产相关法律法规，制定《安全生产标准化管理手册》、《安全生产责任制管理规程》，建立了完善的安全生产管理体系。

安全教育与培训

我们制定《安全教育培训管理规程》等制度，开展多渠道、全覆盖的多种形式安全教育培训。



“

2023年，我们开展了线上和线下安全培训共计6次，并转发了80条安全热点信息，创作了11条原创安全知识学习内容，组织了1次消防安全知识竞赛。

安全管理体系认证

公司取得了《职业健康安全管理体系》(IOS 45001) 认证，并每年聘请第三方有资质的单位到公司开展职业健康安全体系认证。

安全隐患排查

公司制定《安全检查和隐患治理管理规程》，建立风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制。

2023年，公司开展涵盖电气安全、设备设施安全、危化品安全等多个领域的全面安全排查共计39次，并对存在的安全隐患按要求完成整改。

职业健康风险管理与防护

我们严格执行《建设项目职业病防护设施三同时监督管理办法》的规定，同时加强职业病危害评估、职业危害告知等工作，以预防、控制、减少和消除职业危害因素。同时，公司定期进行职业健康日常岗位监测，并组织相关人员进行职业健康体检，最大程度保护员工职业健康安全。

车间作业噪音是主要的职业健康风险来源，公司制定了《噪声控制程序》并严格执行，同时为员工配备了隔音耳机，有效减轻噪音对员工的影响。

安全事故及工伤应对

公司制定了《员工工伤管理规程》《安全检查及隐患治理管理规程》《安全事故责任追究制度》《安全事故应急救援预案》《工伤认定程序和赔偿标准》等制度，保障因工作遭受事故伤害或者职业病的职工获得医疗救治和经济补偿，促进工伤预防和职业康复。我们成立了安防应急中心，配备了应急处置人员和各种应急装备，以降低工伤风险。

2023年，员工工伤保险投入33.36万元，覆盖率100%。
2023年，子公司马应龙美康先后出台《江西马应龙美康药业有限公司生产安全事故应急预案》、《火灾事故专项应急预案》、《治安事故专项应急预案》、《有限空间作业专项应急预案》、《员工集体事件应急总预案》，进一步夯实了安全管理水平。

劳动保障

马应龙致力于构建富有竞争力的薪酬福利体系，制定《薪酬管理办法》、《员工绩效管理办法》、《福利管理办法》等一系列制度文件，实行“一厂多制”的薪酬分配基本模式，根据岗位的性质设置不同的薪酬制度，具体为：高管人员的年薪制、管理人员的岗位工资制、销售人员的底薪提成制、生产人员的计件工资制，并在此基础上对特殊人才实行面议工资制。公司鼓励员工参与企业经营管理活动，并对其做出的贡献价值进行评估，共同分享经营成果，实现关键人才的长效激励。

我们制定了《员工福利管理办法》，不断健全员工的福利条件和待遇。我们为员工提供基本社会保险、住房公积金、带薪年假、高温津贴、降温物资、员工宿舍、通勤班车、就餐补助、健康体检、重大疾病保险、劳保用品及女工用品、节日礼品等多重福利，为员工营造和谐的工作氛围。

福利绩效：社会保险覆盖率100%。

劳动关系：劳动合同覆盖率100%，实习协议签署率100%。



公司完善了功能齐全的“职工服务中心”，开设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、文体活动区域等场所，并开通服务电话，建立网上办公平台，为员工在业余时间提供丰富的娱乐活动场地。

为满足员工多层次、多样化的精神文化需求，公司成立了乒乓球、足球、摄影书画等8大文体协会。2023年，公司开展了员工拔河比赛、健康徒步、趣味比赛、健康跑等活动，为员工营造积极乐观、健康向上文化氛围。

员工关爱

我们以“病时有人探、困时有人帮、惑时有人解、事业有人扶”为宗旨，持续开展关爱送温暖活动，2023年全年慰问近1000人次。

2023年，妇女节期间公司为全体女员工发放节日礼品，开展高温慰问送清凉活动，组织一线员工疗养等活动，为员工营造良好工作氛围。

我们开展心理健康培训，关注员工身心健康；开展困难帮扶，2023年对公司58人次困难员工进行经济资助，解决员工的实际困难。



员工沟通与民主管理



员工是公司的宝贵财富，公司通过匿名邮箱、电话、面谈、满意度调研等方式主动倾听员工的心声，设立多渠道的沟通机制增进与员工的相互理解，营造良性沟通的企业文化。

公司每年组织员工集思会活动，集思广益、广开言路，群策群力，共同推动公司持续健康发展。2023年收到135份建议书，包含217条建议。

各分工会定期分批开展和谐座谈会，听取员工代表的意见和建议，关注员工心态，舒缓员工压力。线上开设“心灵驿站”匿名栏目，为员工提供心理辅导和线上咨询。2023年3月，公司顺利召开了第十二届五次职工代表大会，鼓励员工提出有见地且切实可行的提案和建议，维护员工的民主权利。

2、助力员工发展

人才发展

马应龙秉持“为员工创造机会”的理念，制定《人才发展纲要》等指导性文件，为员工的职业发展设置了行政序列与业务序列两条发展通道，设置对应的任职条件与评价标准，形成了规范的动态管理运行机制。员工可以根据自身特点选择职业发展方向，并修正自己的发展路线，实现自我成长。此外，我们还推行了导师制和A/B角等制度，促进员工的快速成长和全面发展。

员工培训

我们积极打造职业教育平台，致力于基于产业经营实际开展职业化教育，强调工学相长，专注于专业化素养与成果转化。在内部，我们实施了全产业链的职业教育和培养工作；在外部，我们积极与外部资源进行系统嫁接，建立开放融通的合作平台，为员工提供持续且有针对性的教育培训。

公司职业教育平台年度新增课程与知识内容产品1213个，组织开展培训160余场次，培训总时长达16万小时，参与课程学习人员累计达7万余人次。

培训类型	培训内容	培训覆盖率
岗位必需的培训	GMP规范培训	95%
	环境安全培训	
	岗位SOP培训	
	法律知识与风险防控培训	
	新员工培训	
促进员工发展培训	渠道经理产品经理训练营	7%
	后备人才训练营	

马应龙职业教育的发展立足于“三服务”原则，即服务人、企业和行业。我们通过建立多形式的梯度培养发展体系，提升员工的履职能力，以服务员工的个人发展为目标。同时，我们通过拓宽多途径的职业教育成才通道，强调学以致用。

马应龙职业教育被国家、省、市各级政府和高校授予了相关教育资质。2022年12月，公司入选了第二批全国职业教育教师企业实践基地名单，成为唯一一家入选的“中医药行业”企业。公司获得了武汉市职业技能等级认定企业评价资质，2023年新增健康管理师、公共营养师两个职业工种的职业技能认定备案并公示，目前可开展药物制剂工、中药炮制工、健康管理师、公共营养师的职业技能等级认定。

此外，公司积极探索校企合作，目前与17所高校、科研机构开展课题研究、共建基地、互为导师等多维度合作。



▶ 员工发展绩效

报告期内，公司累计投入了119万元培训资金，培训覆盖率达到95.03%。平均每位员工的培训时长为63.35小时。

培训与发展指标	单位	数据
培训覆盖率	%	95.03%
平均培训时长	小时	63.35
培训资金投入	万元	119

3、携手合作共赢

在追求可持续发展的道路上，我们深知与合作伙伴的协同共进是实现长期目标和价值的关键，我们注重与同行业伙伴的交流及产业链上下游的合作，共同推动行业进步、减少环境足迹。



▶ 供应链建设

稳定、健康的供应链是产品品质的重要保障。马应龙致力于打造可持续、透明和负责的供应链，持续优化供应商管理与沟通，推进可持续供应链建设，携手供应商伙伴共同打造阳光、诚信、可持续的供应生态。

马应龙严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，制定了《供应商管理规程》等一系列内部管理制度，已形成覆盖准入、评估、分级、淘汰等全流程的供应商管理机制。截至报告期末，马应龙共有供应商242家，覆盖国内31个省级行政区域和国外10多个国家和地区。

我们将ESG因素纳入供应商资质审核与评估的范畴，以确保我们与高质量的供应商合作。为此我们制定了《供应商社会责任管理体系程序》，帮助供应商改善ESG表现，并建立了供应商社会责任档案，要求所有供应商在获取订单或合同前签署《供应商社会责任承诺书》，承诺遵守当地劳动法规和社会责任标准，并接受我们要求的现场审核。

环境因素：环保要求合规情况、有害废物收集储存情况

社会因素：是否雇佣童工和强迫劳动、工作场所卫生与安全情况、质量体系认证

治理因素：管理体系建设情况

▶▶ 产业链上下游共建

马应龙不断探索向产品供应的源头拓展，发展中药材种植基地，对重要原料的种植与培育进行科学化、专业化、规范化管理。致力于建立来源可溯、质量可控的供应链，携手上游伙伴推动行业可持续健康发展。

案例

2023年，我们与云南七丹药业有限公司建立战略合作伙伴关系，在三七道地药材产地云南省文山州共同设立马应龙三七GAP种植基地，通过“龙头企业+基地”的产业发展模式，共享经验和资源，实现规范化种植管理，推动三七产业的规范化发展。



案例

2023年，我们与中国科学院武汉植物园专业机构合作，自主培育杜虹花紫珠叶，在咸宁开展规模化种植试验，推动规模化种植，借助专业机构科研力量开展珍稀濒危中药材替代品种的研究和开发利用，以更好的品质产品满足客户需求。

▶▶ 产教融合

我们通过搭建多维度的“产学研用”联外平台，注重产教融合，以服务中医药行业的发展为目标。

案例

湖北省中医药行业
产教融合共同体

湖北省教育厅
2023年10月



2023年12月8日，马应龙联合湖北中医药大学、湖北中医药高等专科学校共同成立“湖北省中医药行业产教融合共同体”，集合上下游中医药企业、学校、科研机构、行业组织优质资源，共同开展人才培养、科学研究、创新创业、实践教育等合作，加快教育与人才培养结构调整和质量提升，更好地服务湖北省中医药行业的发展。

案例

全国职业教育
教师企业实践基地

中华人民共和国教育部
中华人民共和国工业和信息化部
国务院国有资产监督管理委员会
二〇二二年十二月



2023年，马应龙入选第二批全国职业教育教师企业实践基地，成为唯一一家入选的中医药行业企业。马应龙将通过基地建设，推动校企合作内涵建设与纵深发展，加快推动研究成果向产业技术转化。2023年，公司先后组织两期全国职业教育教师企业实践项目——医药卫生大类“双师型”教师专项培训，来自20个省份近50所职业院校的125名教师参与，持续促进职业院校医药类专业教师技能提升。

▶ 行业交流

案例



2023年，马应龙携八宝眼膏亮相“世界中医药学会联合会眼科专委会第十三次学术国际会议”，并开展了马应龙八宝眼膏卫星会。

案例

由中华中医药学会主办的“中华中医药学会肛肠分会2023年学术年会暨换届选举会议”，就中医肛肠学术继承发扬、学科热点问题进行了广泛深入探讨，马应龙负责大会第三分会场和主旨论坛会场的线上直播版块，在线观看人数达到1.3万人次。

▶ 标准建设

案例

2023年，马应龙联合智篆GI发布《2023湿厕纸新消费趋势白皮书》，揭示了湿厕纸市场的发展潜力和增长机会，促进行业更加深入洞察消费者需求，助力产品改进和品牌提升，推动行业标准提升和持续创新。



4、投身社会公益

▶ 公益慈善

公司2007年成立马应龙慈善基金，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，自成立以来，累计捐赠药品及资金1.4亿元。

2017年，中国红十字总会向公司颁发了“中国红十字勋章”，这是中国慈善事业的最高荣誉，马应龙是湖北省唯一一家获奖单位，2020年马应龙再次被中国红十字总会授予“全国模范红十字单位”荣誉称号。

2023年，马应龙通过省内外各级红十字会，向宜昌、甘肃等地捐赠物资，总投入2483.98万元。

公益科普和志愿活动

公司利用基层医疗渠道覆盖广的营销优势，为市民送去健康，各连锁医院、大药房深入所在地社区，持续在各基层地区推进马应龙肛肠诊疗中心系列巡回义诊及科普讲座等公益活动，提高民众健康意识，让肛肠疾病患者放下“患在隐处不便说”的陈旧观念，让肛肠健康科普知识也能轻松“飞入寻常百姓家”，助力“健康中国”。

2023年，马应龙连锁医院全年开展义诊18场，成功开展系列主题活动。武汉马应龙大药房共开展50余场“马应龙健康家项目”活动，为市民提供免费体检，倡导健康观念和健康生活方式，累计受惠人群13万人次。马应龙志愿者服务队利用双休、节假日时间，全年开展志愿服务12次，共计500余人次参与。

2023年11月25日，马应龙肛肠诊疗技术研究院主办“马应龙肛肠诊疗中心第二届巡回义诊暨双术交流活动”，以“关爱老年健康，积极防治便秘”为活动主题，共为200余名市民提供了诊疗服务，专家们用通俗易懂的语言通过PPT以及知识问答等形式，将生活实例与科普知识相结合，向现场听众们详细讲解了便秘防治的相关知识。



2023年6月3日-10日全国“爱眼日”宣传教育周期间，马应龙开展了一系列提升爱眼意识的科普宣传活动，打造“马应龙66爱眼日”。携手全国眼科专家录制爱眼宣传录制主题视频，在全国各区域开展专家义诊活动，积极协助相关医院开展门诊科普患教讲座，核心参与医院20余家。

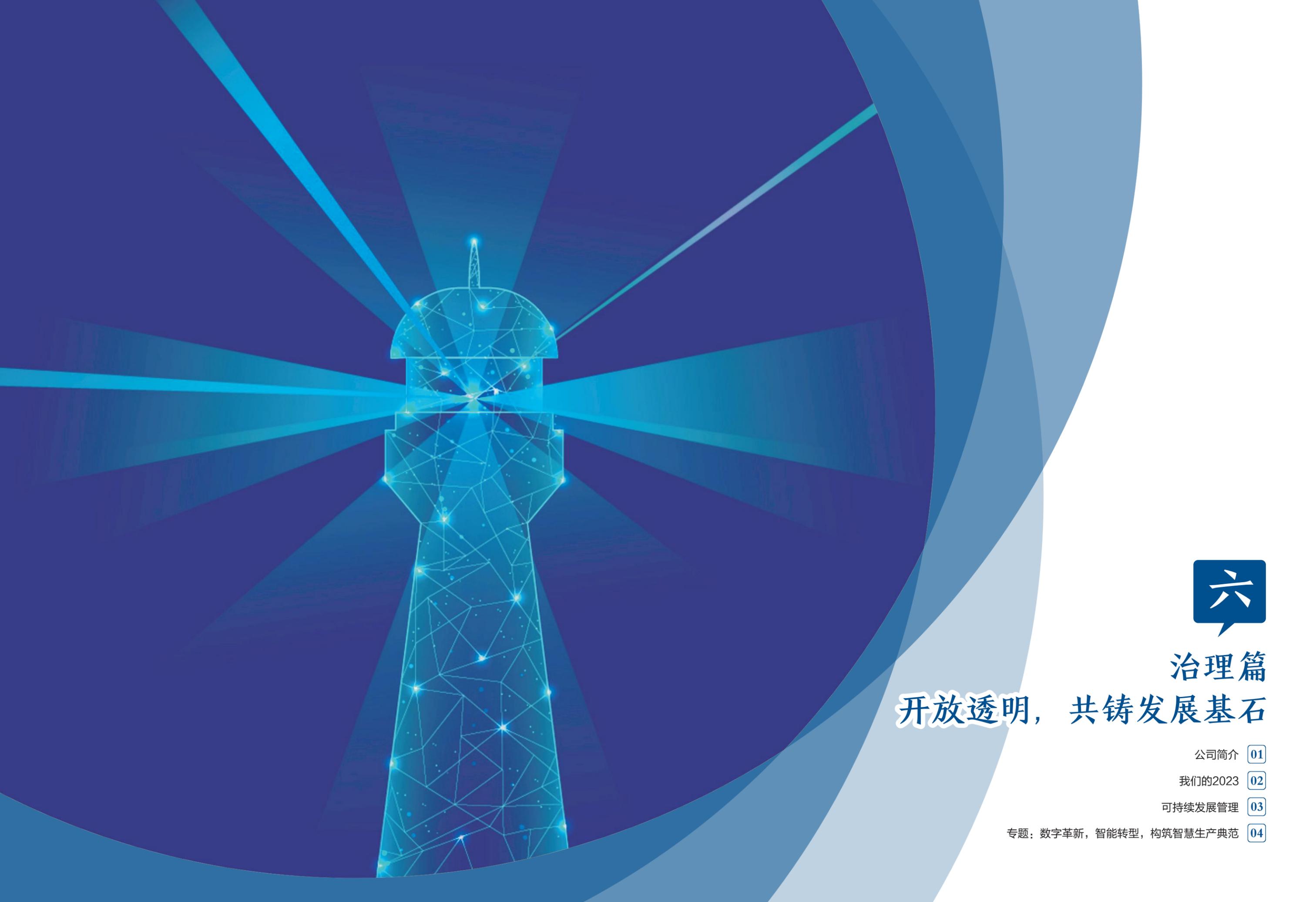
乡村振兴

马应龙充分利用中医药企业的资源，积极践行乡村振兴事业，应患者之需，尽企业之力，致力于提高乡村人民群众的健康水平。

2023年4月，马应龙积极响应中国红十字会定点帮扶英山县乡村振兴工作，通过湖北红十字会向英山县捐赠了价值46万元的物资，为当地群众提供健康帮扶。

5月29日第十九个“肠道健康日”，马应龙联合各大连锁、医疗机构、专家名医，开展了一系列肛肠健康主题活动，共同守护肛肠健康。线下营销总部医院渠道邀请并组织行业专家下基层至马应龙共建诊疗中心、县域医院开展“免费指诊、科普讲座、学术交流”等公益活动，把专家级诊疗带到基层，让患者足不出县能享受到专家级诊疗服务。线下营销总部零售渠道联合数十家全国知名连锁，近万家线下药店开展产品体验、科普讲座、线下演出等精彩的公益活动，在轻松愉快的氛围中普及了肛肠健康知识。





治理篇

开放透明，共铸发展基石

公司简介 01

我们的2023 02

可持续发展管理 03

专题：数字革新，智能转型，构筑智慧生产典范 04

1、坚持党建引领

2023年，马应龙以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神为指导，紧紧抓住党建融入生产经营主线，管大局、促发展、保和谐，全面提升基层党支部“组织力、凝聚力、战斗力”，扎实推进各项工作落实落细，为推动马应龙高质量发展提供坚强的政治动力和组织保证。

基层党组织建设

公司党委全面贯彻党的十九届六中全会精神、党的二十大精神，用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践，不断创新党建工作思路，提高党建工作品质，发挥党组织的价值凝聚作用。截至报告期末，公司党委下设：



政治理论学习

围绕二十大会议，公司党委组织开展了系列学习，不断提高全体党员干部的思想政治素质，引导广大党员把思想和行动统一到党的二十大精神上，把旗帜鲜明讲政治放在首位，坚决捍卫“两个确立”、树牢“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”。公司打造了覆盖全体党员的学习互动平台，推出政治理论、政策法规、党史教育等特色课程，引导党员、干部加强党性锻炼、党性修养，坚定理想信念，筑牢全体党员干部的思想根基。2023年公司开展线上与线下相结合的支部主题党日活动学习12期，近3000人次进行了学习，党的二十大精神传递到了基层一线。

案例：“两优一先”表彰大会和党员示范岗创建活动

2023年，我们以“凝聚奋进力量，争做时代先锋”为主题开展了“两优一先”表彰大会，表彰了29个优秀党员，2个优秀党务工作者，2个先进党组织。以“学习二十大建功新时代”为主题开展了党员示范岗创建活动，选树了7个“党员示范岗”，通过树立典型、表彰先进，激励广大党员充分发挥先锋模范作用。

案例：“贯彻党的二十大精神”主题教育系列活动

公司党委制定学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育实施方案，开展“贯彻党的二十大精神”系列宣传，组织支部书记读原著学原文讲党课，开展2次红色之旅教育活动，邀请湖北省委宣讲团成员举办2场主题教育讲座，开展了4期线上党的二十大精神知识竞赛，近千人次参加了活动，教育引导全体党员把旗帜鲜明讲政治放在首位。



2、规范公司治理

治理架构



马应龙不断完善公司治理结构，健全现代企业制度，规范公司运作，强化信息披露和投资者关系管理工作。围绕公司治理的目标、内容和原则，马应龙建立了股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的“三会一层”治理架构，各层级职责明晰、相互监督、协调运转，配套建立了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等规章制度，并按照要求规范运作。

三会运作情况

股东大会

马应龙严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》等相关规定，规范股东大会的召集、召开和议事程序，并尽可能为股东参加股东大会提供便利，使其充分行使股东权利。

2023年，公司共召开1次年度股东大会，审议了9项议题。

董事会

董事会共有9名董事。其中，独立董事3名，女性董事1名。董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会共四个专门委员会，并分别制定有《战略委员会议事规则》、《审计委员会议事规则》、《提名委员会议事规则》、《薪酬与考核委员会议事规则》等议事规则，对于专门委员会的职责、职权、审议决策程序进行了明确划分和规定。

2023年，公司共召开7次董事会会议，会议出席率为100%，审议通过28项议案，共召开5次审计委员会会议，2次提名委员会会议，2次薪酬与考核委员会会议。

监事会

监事会由3名监事组成，包括1名职工监事。监事会成员履行诚信义务和勤勉义务，对公司董事、高级管理人员履行职责的合法、合规性进行监督，切实维护公司利益、股东和员工权益。

2023年，公司共召开4次监事会会议，会议出席率100%。



2023年公司治理实践

我们致力于不断完善公司的治理结构和规范，提升公司的透明度和决策效能，以提升公司的整体运营质量和投资者信任度。我们将持续关注和改进公司治理实践，以负责任的方式管理和运营公司，为客户、股东和员工创造长期价值。

在全面注册制改革的背景下，我们积极推动宣贯工作，通过内部培训和知识分享平台等方式，加强对全面注册制改革的解读和培训，以提高公司治理观念和意识的一致性。

顺应独立董事制度改革，我们及时修订了《马应龙独立董事工作细则》，为独立董事能够有效履行监督职责提供必要的资源和信息支持。此外，我们还调整了专门委员会成员的组成，确保公司治理合规有效、运作高效。

我们组织董事、监事和高级管理人员积极参加专题培训和学习活动，不断提升他们的公司治理和风险管理能力，以帮助他们更好地履行职责和规范行为。

3、维护投资者权益

▶ 信息合规披露

马应龙根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规，制定《信息披露管理制度》《投资者关系管理办法》等制度，认真履行信息披露义务。2023年，公司信息披露真实、准确、完整、及时，不存在信息披露违规的情形及因信息披露不充分或所披露信息存在歧义而误导投资者并造成较大负面市场影响的情形。

2023年，公司共披露24份临时公告，4份定期报告。

▶ 2023年投资者关系管理实践

马应龙高度重视投资者关系，致力于建立稳定、透明和有效的沟通渠道。为此我们采取了一系列措施，以满足投资者关切，增强与投资者的紧密联系。

丰富投资者沟通渠道

2023年，我们升级了公司官网投资者关系平台，提供更全面、及时的信息披露和投资者互动功能。

加强投资者的沟通

2023年，我们共举办了2场业绩说明会，向投资者详细介绍公司的业绩情况和发展战略。此外，我们积极参与湖北辖区投资者集体接待日活动，提供与投资者面对面的交流机会。我们积极回应投资者的问题和关注，通过上证e互动平台、投资者热线和邮箱实时回复等方式，确保投资者的疑问和意见得到及时解答。

2023年，公司举行业绩说明会2次，投资者热线接听率100%，上证e互动平台互动43次，年内回复率100%。年度业绩说明会创新采用视频形式，入选中国上市公司协会评选的“2022年业绩说明会优秀实践”。马应龙凭借在智能制造领域的突出表现，获评人民日报社旗下财经证券类日报媒体（证券时报社）主办的中国上市公司价值评选“第十七届中国上市公司数智化杰出企业”。马应龙“打造5G工厂，推动传统中药制造企业数字化转型”案例荣获中国上市公司协会“2023年上市公司数字化转型典型案例-场景创新奖”。



强化投资者信息分享

2023年，我们积极参与3.15投资者保护宣传月、5.15全国投资者保护宣传日、10月世界投资者周等活动，通过图文、视频、健康徒步等方式开展投资者教育宣传，提倡理性投资和合规行为。

马应龙荣获财联社“2023年度最具投资价值奖”。

案例

2023年7月7日，上交所联合长江证券组织开展“我是股东”走进马应龙活动，共有35名中小投资者参加。投资者们参观了马应龙展馆，全面了解马应龙发展历程、产品系列和企业文化，并与公司高管交流，深入了解马应龙业务布局及发展方向。

4、合规与风险管理

▶ 合规管理

马应龙以《合规管理制度(试行)》为基础，围绕合规管理的重点内容和关键环节，制定了《合规性审查机制工作指引》、《公司制度合规性评价工作指引》、《委托和贴牌产品合规管理工作指引》等一系列规范化制度，以构建有效的合规管理运行机制为目标，持续完善以“事前合规研究、事中合规监管及事后合规审评”三大运行机制为主导、联合专业职能部门开展“专业支持”以及“风险防范”的联防联控一体制为辅助的合规管理框架结构，围绕重点领域、重点环节和重点人员，积极开展各项合规管理工作，防范和控制合规经营风险。



目标
及范围

重点领域: 市场交易、产品推广、新产品开发; 财务税收、商业伙伴、业务创新、资产管理、安全环保、劳动用工、知识产权等。

重点环节: 制度制定环节、经营决策环节、业务运营环节等。

重点人员: 管理人员、重要风险岗位人员等。

程序
和方法

事前合规研究: 法律法规及政策整理、合规专题研究、合规培训及咨询、合规知识和资讯。

事中监管: 合规性审查、合规过程控制。

事后合规审评: 全产业链合规性审评、合规性检查、重点领域和经营行为审评、联防联控。

2023年
工作成果

合规营销: 制定《市场营销制度及流程修订方案》，开展产品宣传和推广内容专项审评，完善药品宣传推广审核流程制定工作，促进营销工作的制度化和规范化。

合规研究: 收集国家及地方的政策法规形成政策汇编，开展ESG相关合规专题研究，整理行业监管突出热点和执法案例并构建合规案例库，2023年共推送8项合规案例。

合规监管: 累计开展45个新产品、12项新业务的合规性审查，完成大健康产品升级、原辅料采购业务、客服营销系统等专项审评10项。

合规审评: 系统梳理公司四大运营系统以及管理系统的具体业务内容，建立《合规审评工作实施标准》，制定《合规审评实施方案》。

全面风险管理

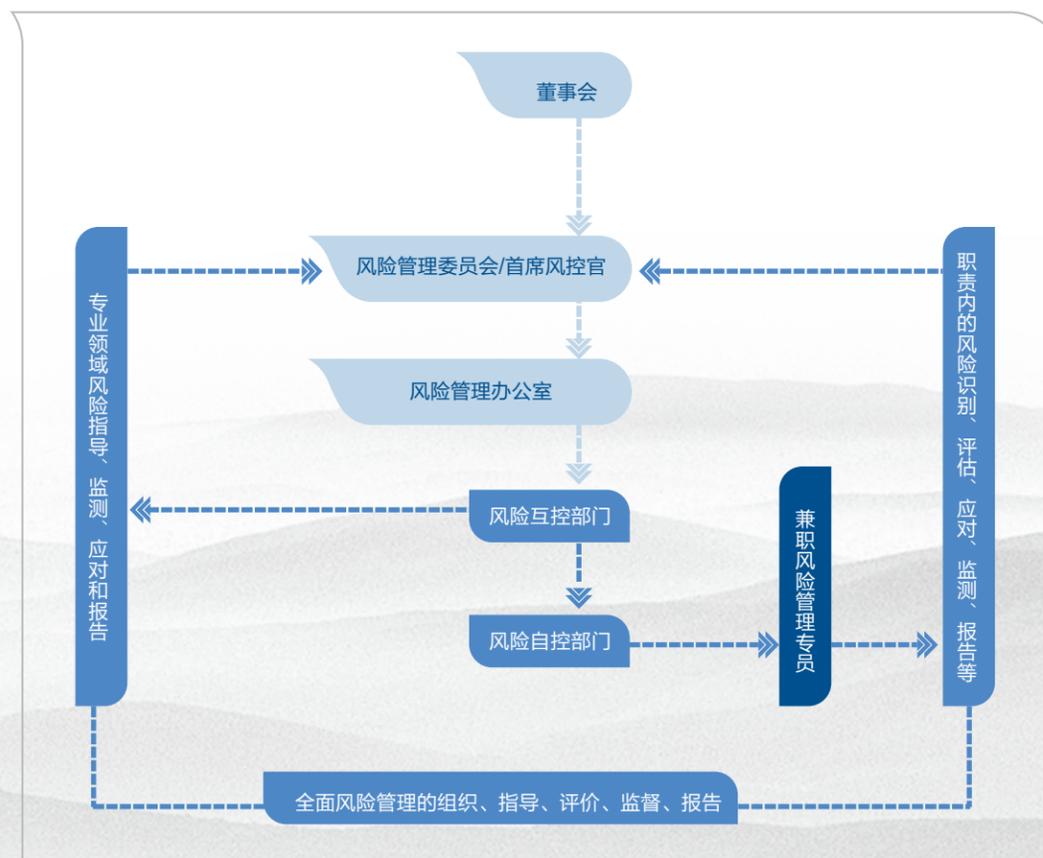
为防范公司经营风险，提高公司对系统性风险的控制能力和水平，马应龙根据《上市公司治理准则》和公司章程等规定，设立了风险管理委员会，负责研究制定公司整体内部控制和 risk 管理制度，完善公司风险控制体系，指导、协调、监督公司管理和业务运作中对内部控制制度的实施情况。

风险管理体系

风险管理组织体系主要由公司董事会、风险管理委员会、风险管理办公室、风险互控部门、风险自控部门构成，通过《风险管理委员会议事规则》《全面风险管理制度》《风险信息动态监控与评估管理细则》，进一步明确各部门风险管理职责和运作流程。

公司针对所属公司品牌、质量、财务、人事等重点风险领域实行专项风险监控与评估管理。持续完善风险管理体系，运行风险监测、自查、评估、跟踪及报告等风险管理机制。不断跟进国家监管政策，持续开展风险信息的动态监测，定期组织公司及所属公司识别、报备新增的风险信息，充分揭示现阶段公司的重大风险及已发生的重要风险事件。督促责任单位完善风险应对措施及整改，并进行跟踪，确保风险可控。组织公司及所属公司开展风险自评及总结，并组织专业部门对专业领域的风险管理工作进行总结；全面总结年度风险管理工作并进行报告。

全面风险管理体系组织机构图



2023年工作成果

质量风险

公司质量保证部门深入体系薄弱环节，全面排查体系风险，形成自查工作总结报告，并督促跟进问题整改。

所属公司风险

公司督导开展10家所属公司2023年联防联控重点风险排查专项检查，形成《所属公司质量体系风险排查工作专项报告》，督促跟进问题整改。

投资风险

公司审计监察部联合法律合规部门，针对公司本部及所属公司重大资产管理情况实施了相关审查，出具报告并督促跟进问题整改。

营销风险

公司开展产品宣传推广内容专项审评工作，对集团及所属公司涉及宣传推广业务的业务单元开展评价，并跟进督导问题整改，强化宣传推广风险防范。

供应风险

公司质量保证部牵头组建供应商联防联控审计小组，从生产质量体系运行状况、持续供货保障能力、企业面临环境因素及风险控制策略、环境安全、社会责任管理等方面综合评估供应商风险，并督促跟进问题整改。

安全风险

公司行政服务中心开展公司本部及所属公司安全体系风险控制，制定《2023年公司基于岗位安全风险识别测试工作方案》、《2023年安全管理工作评价方案》，识别岗位风险；开展《新项目环境安全评价控制程序》控制，对在汉家所属公司开展安全体系完善，防止安全事故发生。

5、恪守商业道德

商业道德是公司价值观的重要组成部分，我们深知商业道德对企业长期成功和社会可持续发展的关键作用，我们坚守诚信、透明和公正的原则，致力于塑造廉洁、公平的商业环境，继续加强反腐败措施，确保业务运作符合最高道德标准。

我们制定了《监察管理办法》、《反商业贿赂合规管理办法》、《投诉举报实施细则》、《员工利害关系管理规定》、《招标管理办法》等制度，对任何形式的贪污与贿赂行为采取零容忍政策，确保公司的经营行为合规。同时我们制定了对投诉、举报的保密条款，设置了专门的投诉举报人保护机制，以保护投诉举报人。



对重要岗位、重要环节的人员实行预防商业贿赂的承诺制，每年年初对主要部门组织签订反商业贿赂合规承诺，各部门重要岗位、重要环节的责任人员签订上述承诺书，层层落实反商业贿赂责任要求。

建立反商业贿赂的对外合作机制，对于与公司有往来业务的合作单位，在签署的合同/协议中应纳入反商业贿赂的条款，公司业务人员在具体开展业务时遵守反商业贿赂相关要求并严格执行。

定期或不定期对反商业贿赂承诺的执行情况、业务部门及人员的业务开展情况、费用支出合理合规性等方面进行审评，强化对各重点业务环节的管控，确保反商业贿赂机制的落地执行。

建立投诉举报机制，为应对可能发生的违法违规、贪污腐败行为，我们设立了包括举报电话和举报邮箱在内的多种举报途径，并规范了内部监督举报和处理流程，以防控不正当行为的发生。

举报电话：027-67126953
 举报邮箱：shenji@mayinglong.cn
 微信平台：马应龙党群活动热线—举报通道
 信函地址：马应龙药业集团股份有限公司审计监察部负责人



展望2024



2024年，马应龙将继续坚持“为客户创造健康，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，进一步完善客户价值驱动机制，构建价值创造系统，进一步优化工作事项和工作流程，提升企业发现价值、制造价值和整合价值能力，深化战略转型升级。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。

▶ 为客户创造健康

我们以全病程的客户需求为导向，关注客户个性化体验，延伸产品和服务范畴，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。

▶ 为股东创造价值

我们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。

▶ 为员工创造机会

我们坚持“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。

▶ 为社会创造效益

我们积极承担社会责任，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。

附录

指标索引表

报告目录		CASS-ESG5.0
关于本报告	/	P1.1/P1.2
走进马应龙	公司简介	P4.1/P4.2/P4.3
	我们的2023	/
	可持续发展管理	G2.2/G3.1/G3.5/G3.6
	专题：数字革新，智能转型，构筑智慧生产典范	P3.1
经营篇 客户至上、创新驱动	产品创新与升级	V2.1/V2.2/V2.3
	保障产品质量与安全	S4.1/S4.2/S4.4/S4.9
	提升医疗可及	V3.5
	延伸服务触角	S4.5/S4.6/S4.7/S4.8
环境篇 绿色运营、低碳生活	强化环境管理	E1.1/E1.3/E1.4/E1.6
	规范排放物管理	E2.1/E2.2/E2.9/E2.10/E2.12
	优化能源与资源消耗	E3.1/E3.2/E3.3/E3.4/E3.5/E3.6/E3.8
	践行绿色环保理念	E2.14
社会篇 人本关怀、共绘未来	保障员工权益	S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.6/S1.7/S1.8/S1.10 S3.1/S3.2/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.9
	助力员工发展	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4
	携手合作共赢	S5.1/S5.2/V2.5/V2.7/V2.8
	投身社会公益	V3.4/V3.6/V3.6/V1.1/V1.2
治理篇 合规引领、开放透明	坚持党建引领	/
	规范公司治理	G1.1/G1.2
	维护投资者权益	G1.10/G1.11/G3.7
	合规与风险管理	G1.3
展望2024	恪守商业道德	G1.6/G1.7/G1.9
	/	A1
附录	指标索引表	A4
	意见反馈表	A5

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ESG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ESG或履责表现，还有哪些意见或建议？