



2024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.

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](http://www.mayinglong.cn)

股票简称：马应龙 股票代码：600993

**马应龙药业集团股份有限公司**

MAYINGLONG PHARMACEUTICAL GROUP CO.,LTD.

# 2024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、公司概况
- 2、聚焦2024
- 3、可持续发展管理

专题：以卫生湿巾为钥，解锁健康厕所新“净”界



经营篇：守正拓新，织就健康普惠之路 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



环境篇：向绿而行，筑牢生态宜居屏障 P31 

- 1、强化绿色治理
- 2、践行绿色制造
- 3、规范排放物管理
- 4、推行绿色供应
- 5、优化资源利用
- 6、构建绿色文化



社会篇：携手并进，共创责任生态图景 P43 

- 1、保障员工权益
- 2、助力员工发展
- 3、产业联动共赢
- 4、投身社会公益



治理篇：根正源清，构建透明治理良序 P55 

- 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2025 P65  
附录 P67





# 2024年度 环境、社会和治理（ESG）报告

## 关于本报告

### 时间范围

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”）2024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。

### 报告范围

本报告时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，与公司年度报告同时披露。报告数据以2024年度为主，部分内容适度向前后延伸，报告中2024年与公司运营相关的数据披露截止日期为2024年12月31日。

### 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14号——可持续发展报告（试行）》、《企业可持续披露准则——基本准则》、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（CASSESG5.0）》等报告指引或规则，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2025年4月1日召开的第十一届董事会第十八次会议审议通过。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>



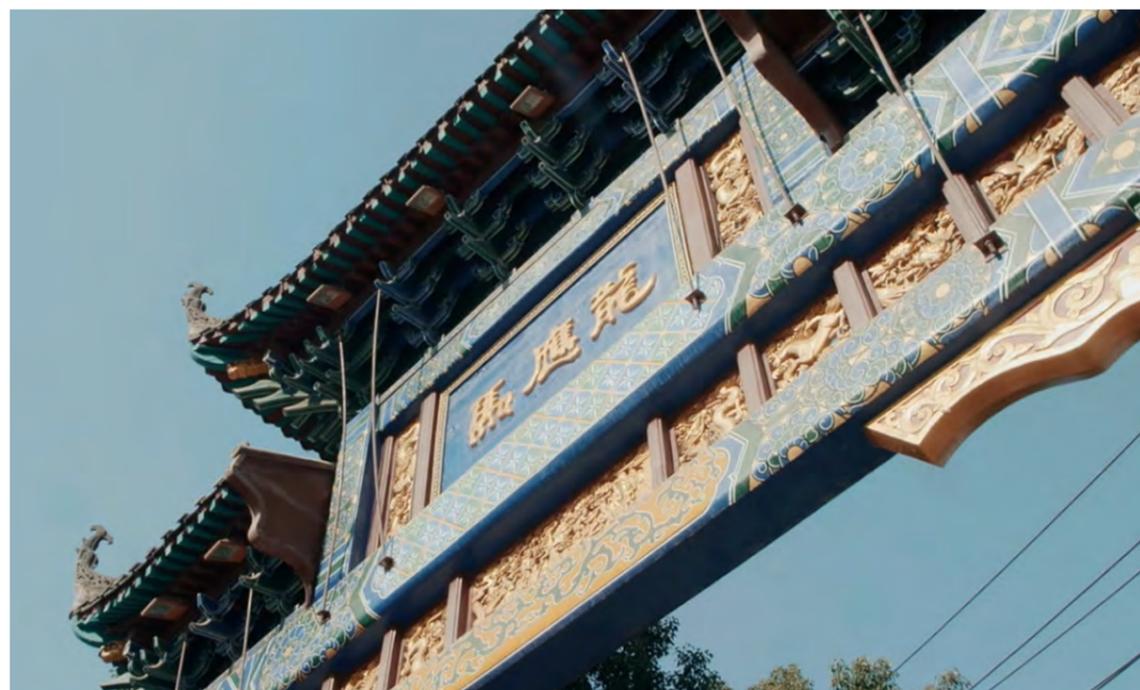
## 走进马应龙

公司概况 01

聚焦2024 02

可持续发展管理 03

**专题：以卫生湿巾为钥，解锁健康厕所新“净”界**



被内贸部和商务部评为中华老字号，马应龙眼药制作技艺入选国家级非物质文化遗产名录



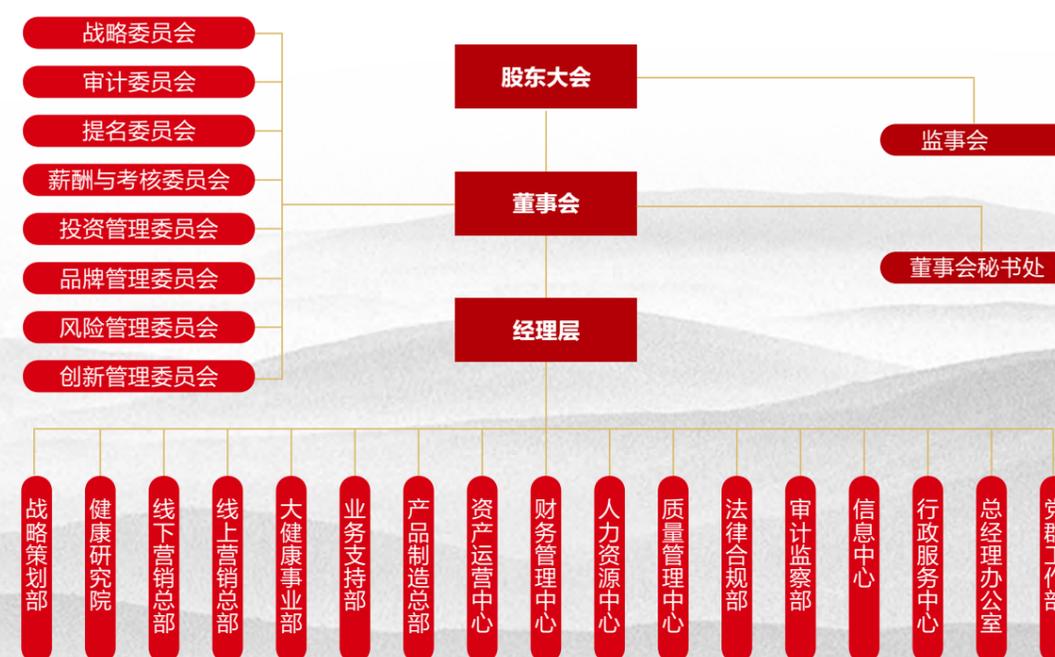
连续入选中国500最具价值品牌、治痔膏药被评为制造业单项冠军产品

## 1、公司概况

### 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。公司坚持品牌经营战略，遵循“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、多样化的健康解决方案，大力发展大健康产业，形成了集医药工业（含医药制造和大健康）、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多个国药准字药品文号和200多个大健康产品，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，连续多年入选“中国500最具价值品牌”，2024年品牌价值达到548.72亿元，“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”。

### 组织架构



业务板块

医药制造



医疗服务



大健康



医药商业



**医药制造：**聚焦肛肠细分领域，持续强化肛肠领域优势占位，发挥老字号企业优势，回归眼科本源，大力发展眼美康业务，积极盘活皮肤用药，由皮肤治疗向皮肤健康护理延展，构建形成了以肛肠为核心，以眼科、皮肤等为支柱的产品格局。公司拥有国药准字药品百余个，包括独家药品10余个，生产剂型涵盖膏、栓、片剂、洗剂、中药饮片等。公司核心产线生产设施先进，拥有国际领先、国内尖端的膏栓智能生产线，包括4套自动配料系统、2条高速软膏线、5条高速栓剂线和11个工业机器人、4套在线清洗系统；公司智能制造项目，报告期内获评国家工信部“国家技术创新示范企业”、“工业互联网试点示范项目”、“5G工厂名录”、国家级绿色工厂等。同时公司以马应龙美康江西生产基地打造眼药发展平台，拥有滴眼剂等生产条件。

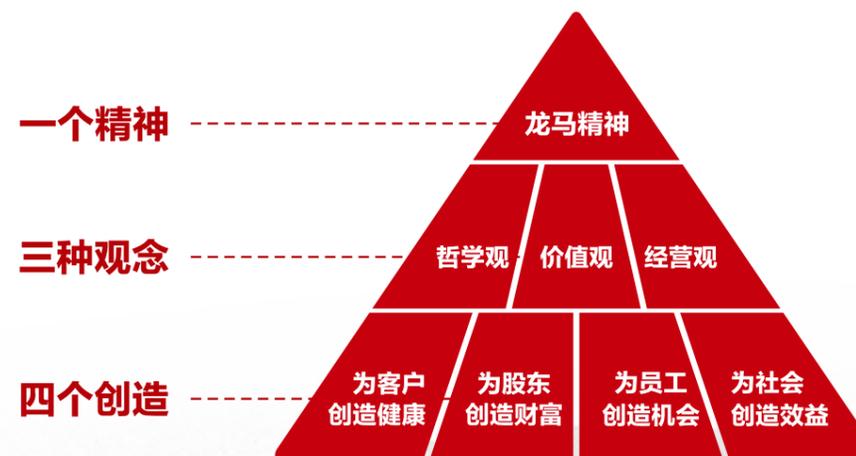
**大健康：**围绕肛肠健康、眼科健康、皮肤健康等，积极拓展大健康业务，基于“械食卫妆消”全面涵盖功能性化妆品、功能性护理品、功能性食品、消械产品四大类，提供预防、保健、诊断、治疗、康复的解决方案。

**医疗服务：**围绕核心定位由药品经营向诊疗业务实施品牌延伸，公司秉承中医“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，为当下国内规模领先的肛肠专科连锁医院。同时，为充分发挥马应龙在肛肠领域的优势，在肛肠专科标准化建设、肛肠诊疗技术系统培训及规范、疑难病远程会诊等方面为县级医院提供全方位服务，公司先后与百余家县市级基层医疗机构共建了马应龙肛肠诊疗中心。

**医药商业：**包括医药零售和医药物流两大业务。医药零售实行以会员管理为中心的健康家运营模式，以线下零售药房为依托，以线上业务创新发展为平台，始终致力于健康产业的发展，做大众身边的专业健康管理专家。医药物流打造整合式经营平台，从事药品批发、医疗器械经营、药品互联网信息服务等。

100+ 国药准字药品	16+ 独家品种	200+ 大健康产品	1000+ 自有销售人员
4家 直营医院	100家 共建肛肠诊疗中心	2000+ 医院床位	46000+ 对接肛肠医生

文化理念



1+3+4企业文化理念

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。

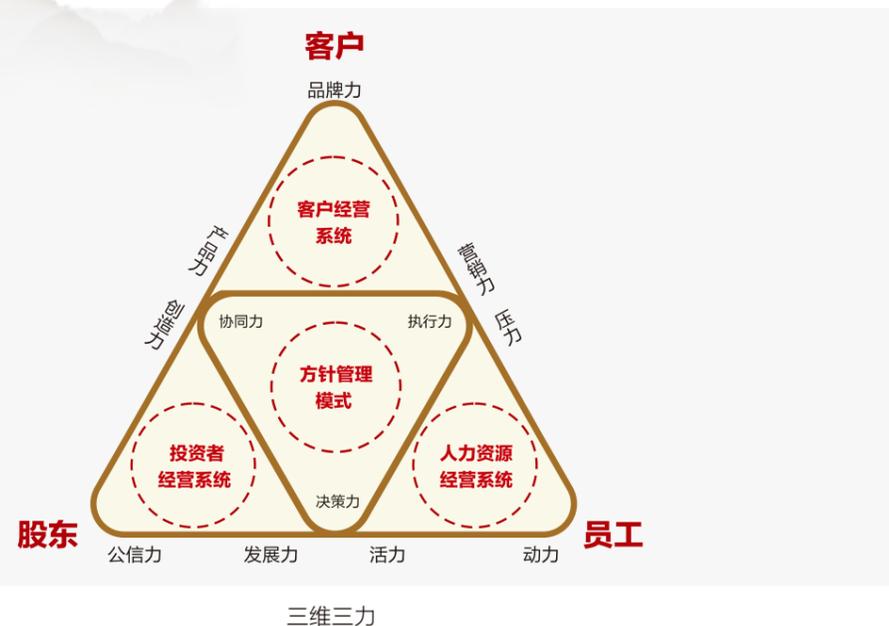
**龙马精神：**追求远大理想与脚踏实地相结合，追求行为与理念相统一，追求客户、股东、员工协调发展。

**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。

**四个创造：**为客户创造健康，为股东创造财富，为员工创造机会，社会创造效益。



我们与时俱进，开拓创新，促进企业文化理念行为化、行为模式化、模式工具化，形成了马应龙独具特色的三维三力价值创造系统，包括客户经营系统、投资者经营系统、人力资源经营系统，并由方针管理模式将之贯穿，使企业文化在企业管理实践中得到落实。三维三力价值创造系统通过产品经营客户、股东、员工，充分体现了公司四个创造的经营宗旨。



国家级企业管理现代创新成果一等奖



马应龙企业管理实践丛书

## 2、聚焦2024

### 年度经营绩效

#### 经济绩效

营业收入 **37.28** 亿元  
 归属于上市公司股东的净利润 **5.28** 亿元  
 资产总额 **51.82** 亿元  
 归属于上市公司股东的净资产 **40.66** 亿元

#### 社会绩效

员工总数 **2654** 人  
 社会保险覆盖率 **100%**  
 劳动合同签订率 **100%**  
 员工培训覆盖率 **95.0%**  
 客户满意度 **97.7%**

#### 环境绩效

环保资金投入 **210.58** 万元  
 天然气消耗量 **158.7** 万立方米  
 用电量 **1639.7** 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

**2024年1月**  
“智能制造平台创新应用案例”成功入选国家新一代信息技术典型应用案例

**2024年1月**  
获评国家技术创新示范企业  


**2024年2月**  
“5G+工业互联网”智慧工厂项目入选国家工业互联网试点示范项目名单

**2024年3月**  
获评中国红十字会总会特殊贡献奖  


**2024年4月**  
复方聚乙二醇电解质散(Ⅲ)获得药品注册证书

**2024年4月**  
实施“健康厕所”场景打造计划, 昙华林“P大点事儿研究所”正式对外开放  


**2024年7月**  
发布肛周皮肤微生态护理白皮书  


**2024年7月**  
地夸磷索钠滴眼液获得药品注册证书

**2024年8月**  
盐酸莫西沙星滴眼液获得药品注册证书

**2024年10月**  
中华中医药学会皮肤科分会发布龙珠软膏临床应用专家共识  


**2024年11月**  
“马应龙中医药智慧工厂”获评国家级5G工厂  


**2024年12月**  
虎麝止血止痛膏获得药物临床试验批准

**2024年12月**  
获评中国企业慈善公益500强、中国上市公司慈善公益500强  


**2024年12月**  
获评国家级绿色工厂  


### 3、可持续发展管理

#### ESG治理架构与职责

马应龙将管理ESG风险、提升ESG表现的目标融入企业日常运营决策中。我们建立了ESG治理架构，董事会为公司ESG最高责任机构，战略委员会为ESG监管机构，我们以权责清晰的治理架构，层层落实ESG管理责任，勇担企业社会责任，推动永续发展。

战略委员会对公司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。

董事会秘书处制定ESG政策、设定ESG目标、执行ESG具体措施，监测ESG绩效，并定期报告相关数据和信息，确保公司的ESG信息披露符合适用法规和标准。

#### ESG管理实践

2024年，我们全力推动ESG规范化建设，并将其深度融入日常经营管理。年初，ESG工作小组制定了详尽的ESG工作计划，明确了年内ESG工作的关键着力点，为全年ESG工作的有序开展奠定了坚实基础。

2024年，ESG工作小组严格按照既定计划稳步推进ESG工作。积极推动节能减排项目，引入先进的环保生产技术，降低企业运营对环境的负面影响；完善员工发展体系，开展各类公益活动，助力社区发展；完善内部监督机制，提升决策的科学性与透明度。

第四季度，我们细致梳理了ESG工作的执行情况，对重要事项展开了全面且深入的回顾与检讨。同时，组建报告编制团队启动ESG报告的编制工作，优化内容，更直观地反映企业在ESG领域的努力与成效。

2024年11月，《证券市场周刊》ESG“金曙光奖”榜单揭晓，马应龙凭借在社会责任方面的突出表现，荣获“金曙光社会责任奖”。



马应龙获评《证券市场周刊》2024年金曙光社会责任奖

#### 利益相关方沟通

马应龙高度重视各利益相关方的期望，将其视为ESG治理的核心考量。我们通过建立高效的反馈机制和多元化的沟通渠道，积极倾听并响应来自客户、股东、投资者、员工、社会公众、政府和监管机构以及合作伙伴的声音，确保这些宝贵的反馈能够切实融入公司的战略规划与日常管理之中，从而指导我们的决策过程，并促进可持续发展实践的有效实施。

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 AI智能客服 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
股东/投资者	对本公司进行股权投资的投资人及投资和评级机构	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 一线员工疗养 员工集思会 和谐座谈会 薪酬调整机制 多元化培训



利益相关方	涵盖对象	关注议题	回应及沟通机制
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 助力乡村振兴
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 学术会议 标准建设 投诉举报机制

**专题 以卫生湿巾为钥，解锁健康厕所新“净”界**

作为肛肠健康领域领导品牌，马应龙凭借着品牌、研发、产业链的差异化优势，一路领航。从诊断诊疗到预防保健，再到术后康复，马应龙不断拓展经营边界，持续做透肛肠品类，全力打造肛肠品类的结构性优势。

近几年，生活用纸品类发展迅速，规模不断扩张，产品细分化、多样化的特点日益显著。其中，卫生湿巾（湿厕纸）品类异军突起，成为消费者纸品升级的代表产品。马应龙敏锐捕捉到这一趋势，基于对衣食住行生活场景的深度洞察，在多年深耕肛肠健康领域的深厚基础上，前瞻性地提出“更轻松、更健康、更卫生、更安全”的健康厕所理念，重新定义现代如厕体验，聚焦卫生湿巾（湿厕纸）品类不断创新，成功推出多款功能性卫生湿巾产品，推动用户健康习惯的升级转变。



卫生湿巾产品

**组建专业研发团队原研独特配方**

在卫生湿巾的创新之路上，马应龙组建专业研发团队，以八宝经典组方为根基，钻研独特配方，满足消费者对高品质、多功能产品的需求。融入肛周皮肤微生态理念，倡导“先清护，后治疗”的护理原则，让湿厕纸不仅能物理去菌，还能促进肛周微生态恢复。从基础护理的“马应龙小蓝湿厕纸”，到升级护理的“马应龙大白卫生湿巾、马应龙红PP湿厕纸”，我们通过“维稳+杀菌+修护”，全方位清洁护理肛周皮肤。

## ▶▶ 深入洞察需求构建多元化产品矩阵

基于对用户群体的细致划分及消费场景差异的深刻理解，我们持续丰富湿厕纸产品矩阵，针对痔疮患者、女性、婴童等特定用户群体，覆盖日常护理、特殊需求等多个使用场景，不断推陈出新，加快经典产品的迭代，通过技术创新与材料升级，确保用户能够享受到更加安全、舒适、高效的使用体验。截至报告期末，公司已成功开发并上市了18款卫生湿巾产品，凭借卓越的性能、贴心的设计，赢得了广泛的认可与好评。

名称	适用人群	使用场景
马应龙护理牌卫生湿巾（红桃、洁柔1.0）	全系人群	厕后、日常护理，痔疮预防
马应龙护理® 卫生湿巾（小蓝）	全系人群	家庭日常使用，厕后护理
马应龙护理® 卫生湿巾（彩虹）	全系人群	厕后、日常护理
彩虹2024升级版	全系人群	厕后、日常护理
马应龙如意®湿巾（小羊）	全系人群	止痒和除菌，日常清洁
滴滴联名款-马应龙护理® 卫生湿巾	全系人群	出行使用，厕后护理
洁柔-马应龙护理牌湿巾（舒护湿厕纸）	痔疮护理用户	厕后、日常护理，痔疮护理
经典款-大白、红桃2024升级版	痔疮护理用户	厕后、日常护理，痔疮护理
马应龙护理® 卫生湿巾（婴儿护理）	婴童	婴儿日常护理，护臀护理
马应龙护理婴童护臀湿厕巾	婴童	婴儿护臀护理，日常清洁
马应龙护理®卫生湿巾（茉莉湿巾）	女性用户	厕后、经期、私护

## ▶▶ 积极推动行业标准提升和持续创新

马应龙不断推动行业产品和服务标准进一步完善，先后组织起草并成功发布了湖北省《湿厕纸团体标准》，携手智篆GI共同发布了《2023年湿厕纸新消费趋势白皮书》。

2024年，我们再次携手智篆GI与阿里健康，共同推出了《肛周皮肤微生态护理白皮书》，深度访谈肛肠行业专家结合广泛的消费者调研及阿里健康大数据，创新性地提出了“肛周皮肤微生态”概念，不仅为大众提供了科学、实用的肛周健康护理指导，更为企业的产品研发与市场定位提供了精准的指引，为尚处于起步阶段的肛周皮肤微生态研究提供了坚实的科学依据，推动了相关检测方法的建立和研究的深入，为产业的升级与行业规范的发展注入了新的活力。

2024年，我们制定了《马应龙湿厕纸》企业标准，荣获中国标准化研究院评定的“2024年企业标准‘领跑者’”，这一殊荣是对马应龙产品品质的权威认可，更是对马应龙持续追求卓越、引领行业标准的肯定。



马应龙联合阿里健康、智篆GI发布肛周微生态护理白皮书

## ▶▶ 全渠道布局传播健康厕所理念

我们深入挖掘并传播“健康厕所”这一先进理念的核心价值，线上不断优化产品展示和购买流程，线下打造沉浸式消费场景，同时策划了系列品牌传播活动，借此提高大众对健康厕所的认识。我们的目标是让健康厕所不仅仅是一个概念，而是成为每一个家庭不可或缺的一部分。为此，我们实施“全渠道布局，分类侧重”策略，全面覆盖了线上电商平台、线下实体店以及新零售渠道。



联合黄庆仁栈华氏大药房、百合堂大药房开展“健康厕所中国行”活动

大众健康意识日渐增强，“如厕”已成为日常健康管理的重要环节。在此背景下，我们发起“健康厕所中国行”公益项目，先后在昆明、武汉、北京、上海等城市举办系列线下活动，从提供卫生用品、改善如厕环境、开展大众宣传等角度，为提升公众卫生意识、改善全民健康状态贡献力量。



联合滴滴出行发起“出行护航计划”，关爱重点人群

专职司机肛肠疾病发病率位居各职业首位，但专职司机群体健康状况却往往被忽视。2017年起，马应龙联合连锁药房、媒体发起“关爱司机健康公益行”系列活动，受到了社会各界的认同与支持。2024年，马应龙携手滴滴出行，在全国范围内发起“出行护航计划”，为网约车司机提供肛肠疾病和早期直肠癌公益筛查、幽门螺旋杆菌检查、肠道菌群检测等肛肠免费检查等服务，向司机派发湿厕纸60000包，推动了肛肠健康领域的筛查普及，助力提升整个行业对职业健康问题的重视与服务水平。

改善公共厕所的使用体验，是提升城市文明形象的重要一环，马应龙用实际行动为城市文明建设添砖加瓦。我们在公司办公大楼、昙华林体验店，以及东湖、黄鹤楼等景区通过构建弹幕墙、厕纸演化史、如厕趣闻录、如厕技巧大全等趣味方式，搭建健康厕所场景，让更多人认识到健康如厕对个人和公共卫生的重要性。我们还在八达岭长城、鸟巢、昙华林、商圈及各医院铺设自动取纸设备360余台，派发湿厕纸40万份，改善游客的如厕体验，潜移默化改变人们的卫生习惯。



昙华林健康厕所

自动取纸设备

2024年暑期出游高峰，我们在武汉人流量最大的地铁2号线打造健康专列，以语音冠名车厢、痔疮膏小人现场等趣味形式派发湿厕纸样品并普及健康厕所理念，利用高峰人流量大的契机，提升公众对个人卫生健康的重视，传播正确的如厕知识。通过创新科普方式，为武汉增添独特文化魅力，同时带动更多企业关注社会公共卫生与民众健康。



联合武汉地铁2号线打造健康专列

卫生湿巾不仅丰富了我们的产品线，也使得我们在满足公众日益增长的健康需求方面迈出了坚实的步伐。我们将继续探索与实践，结合传统智慧与现代科技，不断推出符合当代生活节奏和健康理念的产品和服务，以实际行动支持并引领健康生活方式的普及与发展。

# 守正拓新， 织就健康普惠之路

在守护大众健康的征程中，马应龙坚守初心、开拓创新。以创新驱动作为澎湃引擎，源源不断地为产品研发注入活力；将产品质量打造成稳固基石，把医疗可及搭建为便捷桥梁，用客户服务系紧贴心纽带，精准回应大众需求，全力编织起一条惠及万千大众的健康通衢。

## 三 经营篇



- 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

公司药品研发以肛肠及下消化道为核心领域，以眼科、皮肤科为支柱领域，根据客户需求围绕重点适应症进行密集布局及拓展，形成系列递进、主辅结合的研发管线。重点布局化药和中药品种，同步考虑原料药和药用辅料，积极关注并介入生物制品。大健康产品按照肛肠健康、眼美康、皮肤健康、抗毒提免、补肾固本和心脑血管健六大主题集结，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。



### 绩效

2024年，公司研发投入合计**10729**万元，占营业收入的比例为**2.88%**。

## 研发平台和科研合作

马应龙建设有博士后科研工作站，依托马应龙肛肠诊疗技术研究院，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，与国内权威科研机构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。



博士后科研工作站



国家级企业技术中心

## 研发团队

研发团队涵盖中药提取、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。

公司现有研发人员200余人，其中，博士15人，高级职称人员31人，中、高级专业技术职称人员占比达50%以上。2人入库湖北省科学技术厅科技专家库高端专家，6人入库武汉市科技专家。

公司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。

2024年1月，国家工信部网站公布了《国家技术创新示范企业名单和国家技术创新示范企业复核评价结果的通知》，经企业自主申报、地方组织推荐、专家评审等环节，马应龙顺利入选，成为全年全国入选的唯一一家中药示范企业。

围绕产业布局，公司优化调整研发内设机构，强化专业分工，重组构建中药、化药、医疗器械、大健康产品的研发团队，聚焦肛肠、眼科、皮肤等战略重点领域，系统提升解决方案支持能力，报告期内多项在研项目取得进展。

## 创新成果

2024年，公司自主研发的虎麝止血止痛膏申报临床试验获得药物临床试验批准通知书，该药物为一类创新药，与同类品种相比，在痔症状改善方面，其使用范围较广，同时可用于改善痔术后并发症，促进创面愈合。

2024年，公司研发的复方聚乙二醇电解质散（Ⅲ）、地夸磷索钠滴眼液、盐酸莫西沙星滴眼液获得注册证书，进一步丰富了公司肛肠、眼科产品梯队，提升了市场竞争力，此外还有多个滴眼液药品提交了注册申报。

2024年，公司成功推进了60款大健康新品研发项目，并成功将34款新品推向市场，获得了16款特殊用途化妆品及2项Ⅱ类医疗器械的注册批准。公司创新研发了马应龙女性护理核心组方等2项具有突破性的核心功效组方。此外，我们对18款大健康核心产品进行了升级，还通过技术创新实现了3个已上市项目的技术迭代，产品的料体成本降低了近20%。

2024年，公司申请专利27项，其中发明专利17项，共获得18项专利授权，其中发明专利8项，新增注册商标17件。

2024年11月，中华中医药学会标准化办公室组织了众多专家，对《龙珠软膏临床应用专家共识》进行科学性、实用性等方面的深入研讨与细致评估，一致同意正式发布。这是对龙珠软膏多年临床实践经验的高度总结与提炼，进一步丰富了中医药外用制剂在临床应用的理论体系，为后续相关研究提供了坚实基础。从临床应用角度出发，它为广大医疗工作者提供了权威、统一的用药指导，明确了龙珠软膏在病症治疗中的适用范围、用法用量及注意事项等，有效规范临床用药行为，提升治疗效果。



龙珠软膏临床应用专家共识获批正式发布

## 2、保障产品质量与安全

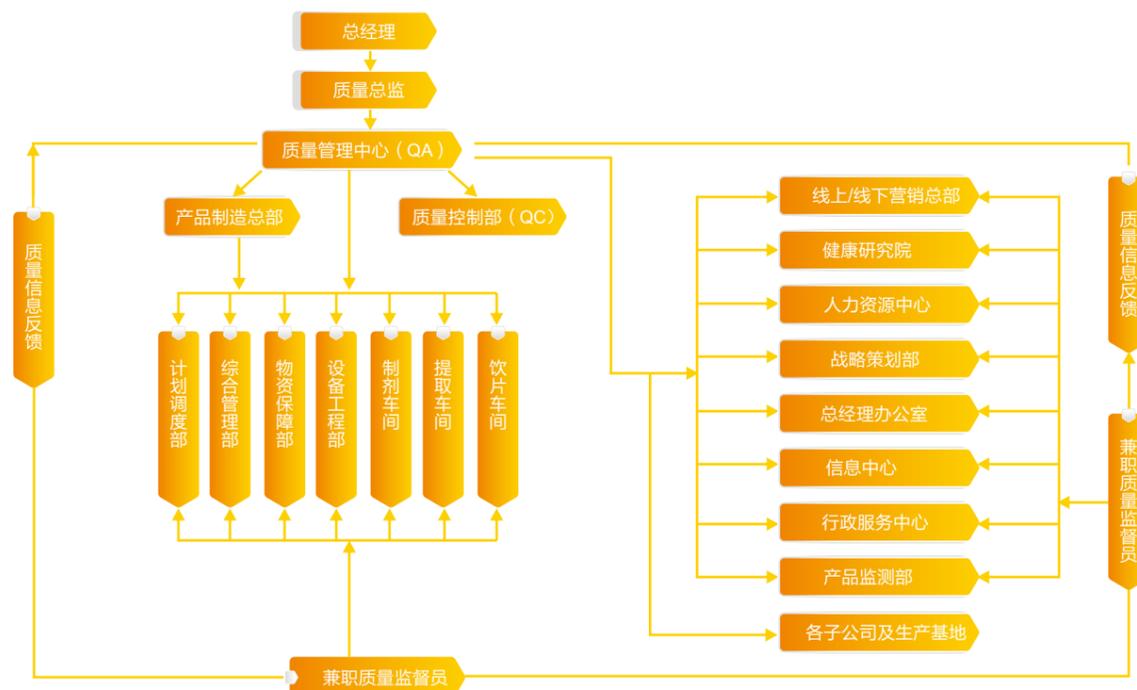
### 质量管理体系

马应龙以产品质量为命脉，将质量管理贯穿于产品研发、生产制造、流通销售、售后服务全过程，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，同时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。



### 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，质量管理中心监督为核心，采用PDCA（策划、执行、检查、处理）循环的方式，不断完善和改进全生命周期质量管理体系。公司质量管理中心独立运作，对产品生产全过程进行质量监督和管理，下设质量保证部（QA）、质量控制部（QC）、体系建设部（QS）。质量保证部配备专职质监员，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监员，负责监控本车间的质量活动并及时将质量信息反馈给质量管理中心。通过这一完整的质量监督网络体系，公司能够全面掌握生产过程中的质量信息。



### 质量管理成果

绩效

母公司产品成品一次合格率**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**18**次、质量文化宣贯主题培训活动**36**次

2024年，马应龙出口痔疮膏通过PIC/S标准GMP符合性检查，质量体系持续与国际接轨。PIC/S标准是国际药品生产质量管理的重要参考，通过该检查表明公司在人员、设施设备、生产过程、质量控制等方面，都遵循了严格规范，产品质量稳定可靠。



马应龙出口痔疮膏通过PIC/S标准GMP符合性检查

2024年，公司QC小组活动获得武汉市质量管理小组成果发布三类成果，软膏剂、栓剂车间获授为省药监局药品审评中心检查员实训基地。生产流程、质量管控体系获得高度认可，彰显了公司的精细化质量管理水平。



马应龙QC小组活动获得武汉市质量管理小组成果发布三类成果

## ▶▶ 行业标准建设

马应龙积极响应并落实国家化妆品安全监管新政，推进产业升级、保障消费者权益。2024年12月，马应龙大健康有限公司正式向相关部门提交了化妆品完整版安全评估报告，成为全省首批完成此项工作的2家单位之一。完整版安全评估报告是落实2024年国家药监局制定印发的《优化化妆品安全评估管理若干措施》关于“鼓励企业先行提交完整版安全评估报告”的有力举措，与简化版相比，其在评估范围与深度上均有所提升，通过更全面的产品测试和风险评估来验证产品的质量安全。一款经过完整安全评估的化妆品，如同拥有一张“安全承诺证”，是公司展示对产品质量与安全的郑重承诺，是向消费者传递专业、责任的品牌态度。

## ▶▶ 药品召回

马应龙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，2024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

马应龙拥有国药准字药品近百个，独家品种16个，大健康上市产品200余个，形成定位差异化、功能互补化、剂型多样化的梯队产品结构。



公司建立了广泛的渠道网络，线下渠道覆盖零售药店60余万家，零售药店覆盖率超过90%，覆盖等级医院2万余家，基层医疗覆盖率超过80%，线上渠道基本实现主流电商平台全覆盖。



我们运用在肛肠领域积累的资源优势，强化专科建设，依托马应龙肛肠诊疗技术研究院，携手各方共建马应龙肛肠诊疗中心，成功打造了多个肛肠诊疗中心示范基地，为行业树立了高质量的诊疗标杆。2024年，公司继续拓展服务网络，新增签约20家，累计签约数量达到100家。



● 兖州区人民医院马应龙肛肠诊疗中心



● 登封市总医院马应龙肛肠诊疗中心

马应龙共建肛肠诊疗中心

我们充分发挥广泛的基层渠道网络优势，旗下各连锁医院、药房、肛肠诊疗中心持续在各基层地区推进系列巡回义诊及科普讲座等公益活动，并透过社区走向家庭，使肛肠健康知识轻松走进千家万户。

2024年，马应龙连锁医院联合肛肠诊疗中心开展科普讲座、学术交流、现场诊疗等巡回义诊300余场，累计服务50余万人次。马应龙大药房走进42家社区开展“马应龙健康家项目”活动，对高血压、糖尿病、肛肠、眼部疾病等提供免费的筛查和医疗服务，耐心细致地解答居民们的健康问题，并从合理膳食、科学锻炼、健康养生等方面给予专业指导，新增会员数量4万余人，累计服务社区264家、累计服务会员80余万人次。



北京医院走进北航社区义诊活动



529肛肠健康日活动



武汉医院走进现代花园社区义诊活动



66爱眼日活动



#### 4、延伸服务触角

马应龙将客户服务贯穿经营全程，将打造高品质、安全产品作为首要任务，组建专业团队以热忱的态度快速响应客户需求，以赢得客户信赖。

**绩效**

客服平台客户满意度**97.7%**、产品及服务投诉处理率**100%**

#### 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。

2024年，马应龙系统实施客服人员专业能力提升计划，制定完成《客服销售提升机制建设方案》、《客服专业提升机制建设方案》，建立了客服销售奖励机制并实施和优化，客服培训、考试及质检工作进一步规范，通过每周表彰会、公众号宣传等方式，强化主动服务意识，让客户在与客服沟通时能获得更专业、更热情、更高效的服务。

#### 客户沟通渠道

我们以400客服平台为支点开展客户服务，提升用户体验。妥善处理来电投诉，形成完整的客户来电记录，定期分析客户来电信息，形成客服运行分析报告，并据此持续改善。

我们以400客服平台为切入点，延展客服工作范畴。每月定期收集整理线上、线下及客服平台的产品服务投诉信息，并及时向产品、生产、质量及销售等部门反馈，为公司产品优化升级、客服质量改善提供数据支持。

马应龙致力于构建更加智慧、贴心的服务生态系统，使每一位客户都能感受到科技带来的温暖和便利。我们与外部创新合作，引入了先进的AI客服数字人技术，上线数字员工“小龙马”作为马应龙智能化服务的新代表，实现7\*24小时全天候客服在线功能，无论何时何地，客户都能享受到即时响应、精准解答和个性化建议。



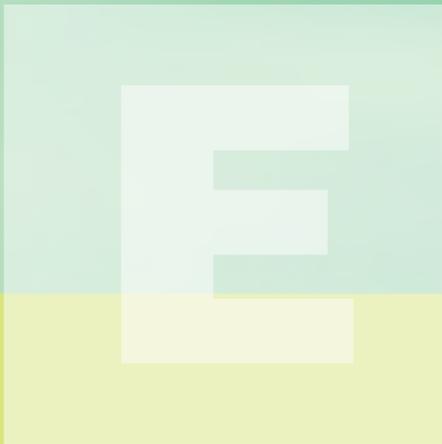
马应龙小龙马AI智能客服

#### 客户隐私保护

我们高度关注客户隐私及资料的保密性，在收集客户信息时，以最小必要原则合法收集个人信息，仅采集业务相关的信息数据，避免过度采集。报告期内，公司未发生客户隐私泄露事件。

# 向绿而行， 筑牢生态宜居屏障

从对绿色治理理念的深入贯彻，到绿色制造体系的精心构建；从排放物管理的严格规范，到资源利用的持续优化，每一个环节都凝聚着马应龙对环境的深切关怀与守护，马应龙正一步步为打造生态友好的未来添砖加瓦，助力实现经济发展与生态保护的和谐共生。



## 四 环境篇



- 强化绿色治理 01
- 推行绿色供应 04
- 践行绿色制造 02
- 优化资源利用 05
- 规范排放物管理 03
- 构建绿色文化 06

## 1、强化绿色治理

马应龙将环境保护置于战略高度，从顶层战略规划到日常运营细节，绿色治理理念深植于企业发展的每一处脉络。管理上，我们制定了环境保护制度，强化环境风险管理和应急处置。生产中，持续投入资金引进先进绿色生产线，升级环保设备，降低能耗与排放。同时，推行绿色供应链管理，对上下游伙伴设环保标准。在企业文化建设上，倡导绿色办公和绿色生活，全方位践行绿色治理，助力可持续发展。



### 环保方针及目标

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”的环保方针和理念，致力于减少对环境的影响。我们精心制定了《2024年环境目标指标分解计划》，并在公司各部门、各环节全面推行。在过去的一年里，公司累计投入环保资金210.58万元，全力保障环保目标稳步实现，用实际行动践行对环境保护的郑重承诺。

我们通过了《环境管理体系》（ISO 14001）认证，并每年聘请有资质的第三方单位到公司开展环境管理体系复评。

### 环境风险管理

#### 环境风险应急组织

马应龙成立应急指挥中心，由应急总指挥、通讯联络、事故处置、医疗救护、疏散引导、灭火警戒、后勤保障、应急监测、善后工作、事故调查等小组构成。发生突发环境事件时，以应急总指挥为中心，立即在现场成立突发环境事件应急指挥中心，由应急总指挥统筹指挥，各应急小组负责全厂应急工作的组织和实施。

#### 环境风险评估

我们建立了《环境因素识别与评价》等制度及闭环的环境影响审核和评估机制，每年更新环境因素识别与评价表，根据生产、使用、存储和释放的突发环境事件风险物质数量与其临界量的比值（Q），评估生产工艺过程与环境风险控制水平（M）以及环境风险受体敏感程度（E）的评估分析结果，对环境事件风险分级并进行相应处置。

#### 环境风险监测

我们在厂区内每栋建筑物均安装有实时监控系统，具有实时、有效的视频监视、视频传输、显示和记录，以及图像复核功能，可以实现多画面成像，实现对厂区内摄像机的操控，及时发现异常并报警，各部门主管可以通过电脑软件远程查看实时的监控画面，此外还能将异常状况及事故发生、处理情况录像与存储，供事后分析。

#### 环境事件应急预案

公司依据生产工艺、产污环节及环境风险制定《突发环境事件应急预案》，实行分级响应应急机制。若为车间级事件，事故部门负责人启动预案并组织抢险；公司级事件，事故部门负责人上报应急指挥中心，由总指挥启动预案并组织应急工作；社会级事件，第一发现人同时向事故部门负责人和应急指挥中心报告，总指挥启动预案并申请外部增援。2024年，公司累计开展各项环境事故应急演练27次，累计926人次参与。



突发环境事件应急响应流程图

## 2、践行绿色制造

工业是绿色低碳发展的主战场，马应龙积极响应双碳政策，全面实施节能降碳行动，打造符合现代制造业需求的高效、环保生产方式，持续推动绿色制造体系建设，发展的生态底色越来越鲜亮。公司建成了国内中药大品种数字化智能工厂，在节能、减排、降碳等方面成效显著，在医药行业发挥了示范带动作用，促进了中药大品种制造向智能制造模式转型升级。

2024年马应龙凭借在绿色制造领域的卓越表现，入选“国家级绿色工厂”名单，绿色生产理念、先进技术应用及可持续发展成果在医药行业发挥了示范带动作用。



马应龙获评国家级绿色工厂

公司智能制造成果先后获评湖北省上云标杆企业、湖北省5G全连接工厂、国家服务型制造示范企业、国家智能制造示范企业。2024年，马应龙凭借智能制造成果获评国家技术创新示范企业、国家级工业互联网试点示范项目、国家级5G工厂、国家级绿色工厂。

我们广泛应用自动化生产线，膏剂、栓剂核心产线配备国际领先装备，实现软膏剂、栓剂生产全过程100%自动化、数字化管理，减少了人工干预导致的能源浪费，精准的生产控制使资源利用率最大化，显著降低了单位产量的温室气体排放量。



全自动灌包生产线



自动装箱码垛机器人

我们利用数字孪生技术，在数字模型中一比一实时还原实际生产线，实现生产过程及时全面透明化管理，减少原材料不合理使用以及生产失误导致的资源浪费。采用AGV云化智能小车，实现成品无人化自动转运和产品监管码自动识别追溯，提高物流效率的同时降低了能源消耗。



数字孪生技术

我们建立了智能智造云平台，通过集纳上游数百家供应商和下游数十万家终端客户及数百个经销商的库存、订单数据，打通数据链，基于AI算法实现产供销精准、高效协同，打造“智能调度大脑”。



工业智联平台

2024年，智能排产系统实现了本部生产基地全品类排产、排程，提高生产计划的准确性和灵活性，避免了过度生产和库存积压，减少了资源浪费和能源消耗，从供应链层面助力企业实现低碳运营。

### 3、规范排放物管理

马应龙严格遵循《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》和《土壤污染防治法》等相关法律法规，制定了详尽的《环境与职业健康安全体系管理手册》，致力于通过系统化的管理和持续改进，实现污染排放最小化。



公司的环境管理及污染物排放水平均得到了环境管理部门的充分认可，获评武汉市生态环境局颁布的“排污许可管理标杆企业”的称号，环境信用评价等级也由“蓝标”升级为“绿标”企业。

#### 废水排放

公司牢固树立“持证排污、按证排污”意识，本着“污水不经处理决不排放”的原则，生产环节所产生的污水经自建的污水处理站处理后集中外排市政管网，采用调节池+A段曝气+SBR池处理工艺，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。

2024年，公司实施污水处理站扩容项目，扩建了污水处理设施以应对后期生产扩产，本部废水处理能力从800吨/天提升至1200吨/天。



污染物在线监测设施

#### 废气排放



废气外排处理设施

公司采取了一系列先进措施以确保废气排放达到环保标准。我们采用天然气作为锅炉燃质，并自带废气处理装置，并实施了燃烧机低氮改造，确保烟气排放远低于相关环保要求。

2024年，马应龙被武汉市生态环境局列为大气环境重点排污单位，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值	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	≤130.3mg/L	240mg/L	无
	氨氮 (NH <sub>3</sub> -N)		≤4.73mg/L	25mg/L	无
大气污染物	氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	有组织排放	≤72mg/m <sup>3</sup>	150mg/m <sup>3</sup>	无
	二氧化硫 (SO <sub>2</sub> )		0mg/m <sup>3</sup>	50mg/m <sup>3</sup>	无
	颗粒物		≤3.3mg/m <sup>3</sup>	20mg/m <sup>3</sup>	无

2024年，子公司马应龙美康被南昌市生态环境局列为大气环境重点排污单位，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值	超标排放情况	
水污染物	厂内污水处理站处理后排放至指定污水处理厂	化学需氧量（COD）	≤35mg/L	500mg/L	无
		氨氮（NH <sub>3</sub> -N）	≤1.872mg/L	45mg/L	无
大气污染物	有组织排放	氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）	≤105.42mg/m <sup>3</sup>	200mg/m <sup>3</sup>	无
		二氧化硫（SO <sub>2</sub> ）	≤3mg/m <sup>3</sup>	50mg/m <sup>3</sup>	无
		颗粒物	≤4.4mg/m <sup>3</sup>	20mg/m <sup>3</sup>	无

公司单位产品主要污染物产生量指标低于行业平均水平，化学需氧量、氨氮、二氧化硫和氮氧化物达到《清洁生产指标体系医药制造业》I级（国际领先）水平，单位产品废水产生量达到I级清洁生产水平（国际领先），单位产品外排废气量达到行业领先水平。

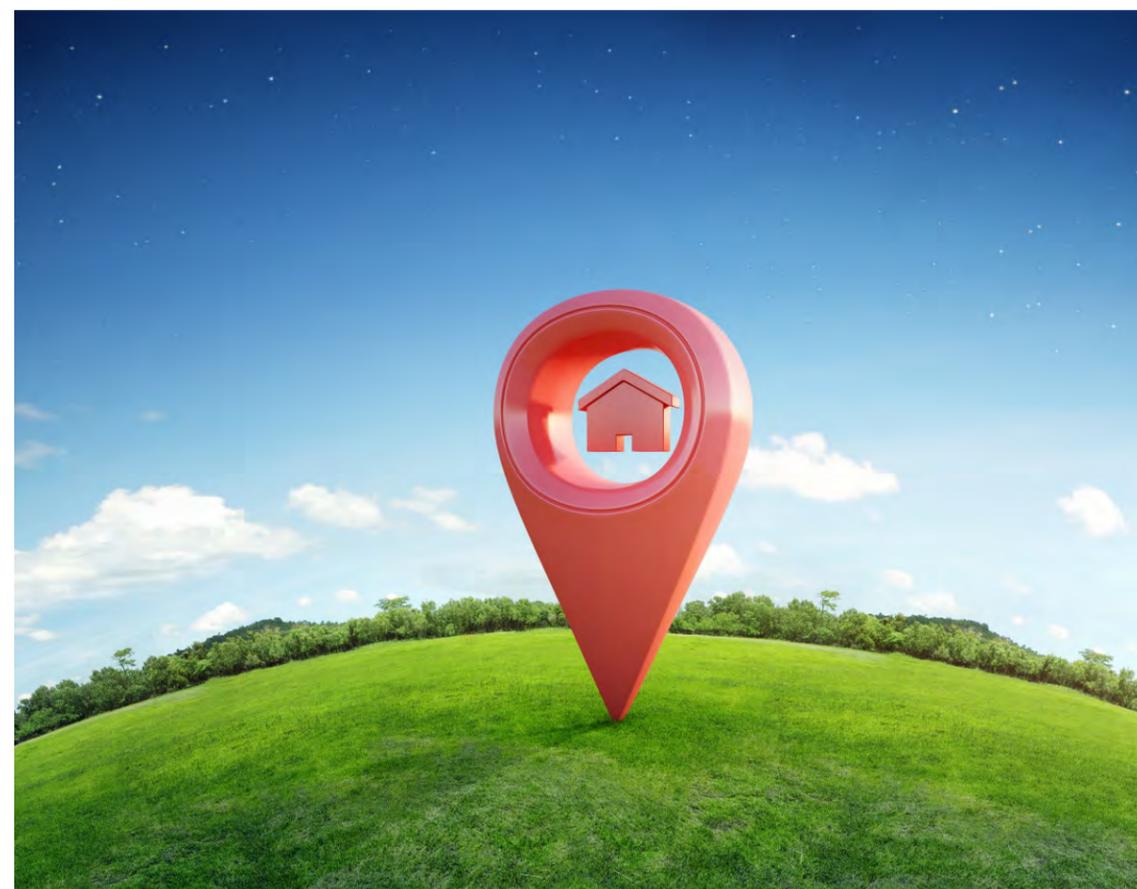
## ▶ 废弃物管理

**绩效**

2024年有害废弃物排放总量**87.196**吨，无害废弃物排放总量**529**吨。

2024年，无害废弃物排放量较上年减少161吨，同比下降23.3%，持续推动生态环境向更优方向发展。公司对生产过程中产生的危险废弃物管理采取了严格且系统的措施，一般工业固体废物最大化综合利用，危险废物委托第三方处置。我们建立了详细的管理台账，全面记录固体废弃物的产生、储存、运输和处理过程，并按时向环保平台准确上报数据。

公司分别设置一般固废暂存间及三座危废暂存间，确保废弃物能够按照类别得到妥善暂存。所有贮存间的地面均进行了硬化处理，墙体则采取了严格的防漏、防渗措施，每个存放点设置了物理分隔，杜绝不同种类废弃物之间的混放风险，配备了应急照明系统，内设专门的导流沟和收集池，有效防止危险废物泄露液外溢，特别设计了带有双重防漏功能的托盘，确保即使发生意外泄漏，也能将影响降至最低。



## 4、推行绿色供应

马应龙将ESG因素纳入供应商资质审核与评估的范畴，为此我们制定了《供应商社会责任管理体系程序》，确保供应商、分包商、服务商了解社会责任标准的要求，并逐步改善其社会责任表现。

我们将环保因素作为供应商选择的重要维度，包括环保要求合规情况、有害废物收集储存情况，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，并接受公司要求的现场审核。

已纳入合格供应商信息库的供应商出现重大环保违法事件情形时，公司暂停其合格供应商资格，并要求其限期整改，并视整改情况重新对该合格供应商进行二次评定。



## 5、优化资源利用

绩效

2024年全年总耗水量**199659**吨，比上年节约用水**17551**吨；  
电力消耗量**1639.7**万千瓦·时、天然气消耗量**158.7**万立方米

马应龙重视资源和能源的节约使用，积极践行节能理念，制定了《节能降耗控制程序》等一系列制度。公司温室气体排放主要来源于天然气燃烧排放、净购入使用的电力对应的排放，生产过程并无温室气体产生，降低外购能源的输入是降碳的重点，因此公司不断实施内部节能改造，提高能源利用效率。2021年和2022年，我们先后对冷冻机和空压机进行了更新节能改造。

2024年，公司栓剂车间引进2条进口线，固体车间引进高速条包散剂设备，软膏车间引进配置、灌装设备，固体车间、软膏车间万元产值能耗分别同比下降24.4%和9.2%。

2024年，公司将锅炉清灰纳入季度保养，节约天然气12.8%，实施给排水精益改善节约用水7.0%，日常维护提升设备综合效率1个百分点。

公司建立了能源管理系统，采取245个电力智能终端，20个蒸汽和40个自来水智能终端，在重点用能设施上采用了在线监控设备，通过智能采集，实时上传数据，同步后台分析。我们还委托第三方机构对公司用水基本情况、水计量设备安装情况及用水定额符合性进行了评价和分析，均符合相关标准要求。

公司单位产品综合能耗达到《清洁生产指标体系医药制造业》DB11/T675-2014中I级指标值（国际领先）的要求，并满足《中成药单位产品能源消耗限额标准》DB11/T2023中先进值的要求，单位产品碳排放量均达到行业领先水平。

## 6、构建绿色文化

在争做绿色发展理念的倡导者和实践者的同时，马应龙更致力于成为推动绿色办公与生活方式的先锋，力求将对环境的影响降到最低。为此，我们实施了一系列综合措施，旨在提高能源效率、减少能源消耗，促进废物分类与循环利用，并有效降低碳排放。

### 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照明，大面积使用太阳能路灯，办公楼内使用高效节能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、打印机等设备，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，非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。

鼓励员工公共交通出行，提供多线路班车接送，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。

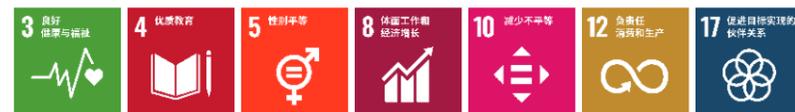
组织员工开展徒步活动，倡导绿色出行，践行绿色生活方式。

# 携手并进， 共创责任生态图景

在社会责任践行的征程中，马应龙始终步履坚定，以保障员工权益为基，助力员工发展为翼，推动产业联动共赢为要，投身社会公益为责，全力绘制一幅温暖且有力的责任生态图景。



## 五 社会篇



保障员工权益 01

助力员工发展 02

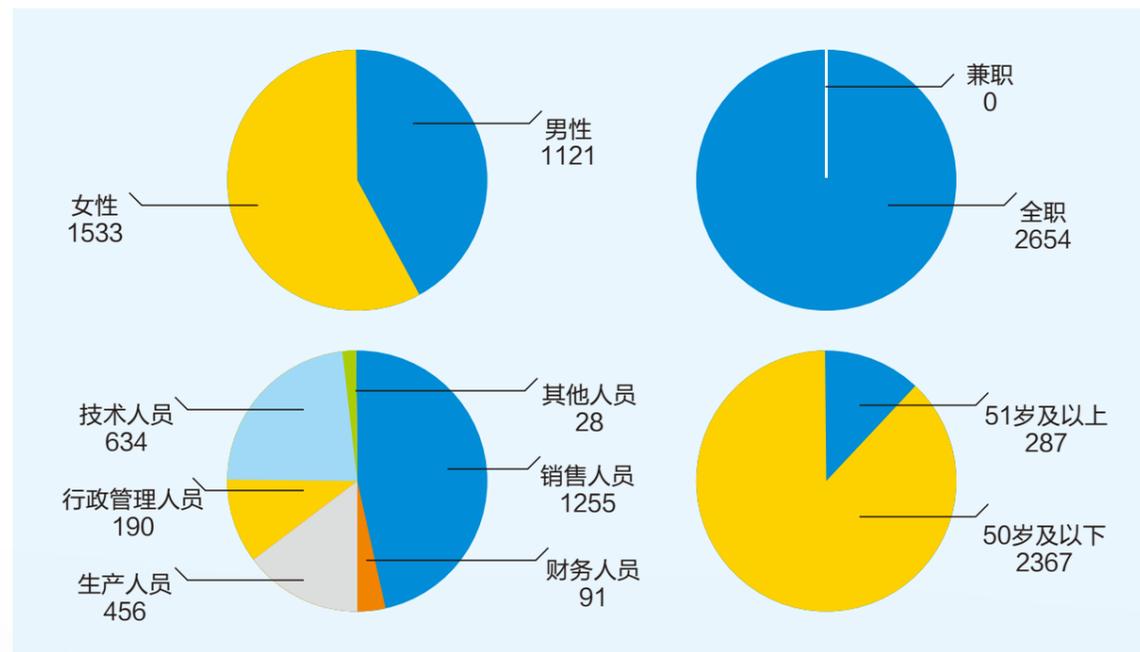
产业联动共赢 03

投身社会公益 04

## 1、保障员工权益

### 员工雇佣及劳动保障

我们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2654人，未发生童工及强迫劳动事件及劳工相关违规事件。



绩效

社会保险覆盖率**100%**、劳动合同覆盖率**100%**、实习协议签署率**100%**

### 职业健康与安全

公司设置了安全工作委员会，负责组织制定安全工作方针，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，建立了完善的安全生产管理体系，取得了《职业健康安全管理体系》(IOS 45001) 认证，每年聘请第三方有资质的单位开展职业健康安全体系认证。

2024年，公司组织本部现场办公人员及所属公司相关负责人共签订安全责任书1159人，覆盖率达100%。做到责任层层分解，职责人人明确，实现安全责任全员覆盖。

#### 应急预案与演练

公司组建了专业的安防应急中心，配备经验丰富的应急处置人员和齐全的应急救援装备，以应对各类突发安全事件。2024年，公司组织开展《火灾事故现场应急演练》、《高温中暑事件》等4项应急演练，督导各部门完成现场处置演练13个。



应急演练活动

#### 安全培训和宣传

公司制定《安全教育培训管理规程》等制度，开展多渠道、全覆盖的安全教育培训。2024年，我们共开展线上线下安全培训6次，共2000余人次参与，转发85条安全热点信息，创作5条原创安全知识学习内容。

#### 安全隐患排查

公司制定《安全检查及隐患治理管理规程》，建立风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制。2024年，我们共开展公司级专项与定期检查34次，并开展部门每日安全环境相关巡查，安全问题已督导完成整改。



安全教育培训和安全隐患排查

#### 安全事故及工伤应对

围绕工伤预防、救治和补偿等关键环节，我们制定了一系列安全管理制度，确保每一位因工作遭受事故伤害或患职业病的职工，都能及时获得专业的医疗救治与合理的经济补偿，从源头上降低工伤事故的发生率。

2024年，员工工伤保险投入58.4万元，覆盖率100%。

马应龙六车间软膏生产线连续5年实现安全生产“零”事故，被共青团中央、应急管理部联合授予“全国青年安全生产示范岗”称号，成为全国医药制造行业获此殊荣的5家企业之一和湖北唯一入选的医药行业代表。



六车间软膏生产线被认定为“全国青年安全生产示范岗”

## 员工关爱

公司以“病时有人探、困时有人帮、感时有人解、事业有人扶”为宗旨，持续开展关爱送温暖活动，2024年全年慰问近1000人次。



优秀女工表彰大会



高温慰问送清凉



一线员工疗养

**强化服务，共筑和谐氛围。**我们实施了一系列困难帮扶与思想关怀举措，对集团60余名困难员工给予经济资助，解决员工实际困难。



跳绳比赛



徒步活动



马应龙线上运动会



**文体盛宴，凝聚团队力量。**公司积极策划并成功举办了一系列丰富多彩的文体活动，营造朝气蓬勃、积极向上的企业文化生态。2024年10月，我们首次引入线上运动平台，创新性地举办了第十七届员工运动会，跨越了传统运动会时间和空间的局限，吸引超过2000名员工的热情参与。



马应龙员工健康餐厅环境和菜品升级

**餐厅焕新，引领健康风尚。**我们对餐厅环境进行了全面优化，并升级了餐饮服务质量，旨在引导员工做出更加科学合理的饮食选择，不仅丰富了员工的餐桌，更在潜移默化中增强了员工的健康意识。

## 员工沟通与民主管理

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。2024年共收到162份建议书，包含264条建议。

2024年工会委员会圆满完成换届选举工作，选出产生了新一届工会委员、经审委委员，为工会队伍注入了新的活力。我们还召开了第十三届一次职工代表大会，员工代表认真听取、审议通过了公司年度经济工作报告，积极提出有见地且切实可行的提案和建议。

## 2、助力员工发展

### 人才发展

马应龙秉持“为员工创造机会”理念，融入ESG可持续发展思路，制定《人才发展纲要》，设置行政、业务双发展通道，明确任职条件和评价标准，建立动态管理机制，且通道可相互转换，员工能自主选择、修正发展路线，实现自我价值。此外，公司还推行导师制、A/B角制度，助力员工快速成长、全面发展，为企业储备多元人才，增强可持续发展能力。



### 人才培养

绩效

年度培训**68423**人次、覆盖率**95.0%**、（平均）培训时长**108**小时、培训资金投入**125.3**万元。

#### 构建职业教育体系

马应龙构建一套基于“岗位导向”的可持续职业教育生态系统，内部职业教育平台的设计深度融合了“岗位-人才-课程”三位一体的培育理念，依据不同岗位族群的特点与需求，精心规划了七大核心课程模块。我们积极推行“三阶六环”的混合式教学模式，结合线上与线下教育资源，精心搭建了开放的在线学习平台，满足不同层级员工在各个职业发展阶段的学习需求。自平台上线以来，已累积提供超过20万小时的总学习时长，知识与课程总量接近5000个，覆盖近14万人次的员工。



“三阶六环”混合式教学模式

线上学习平台

2024年，我们在线上学习平台上进一步丰富了教育资源，新增了1545个课程与知识内容产品，成功组织并开展了超过130场次的线上培训活动，进一步强化了公司的学习型组织文化。

开展专项培训

2024年度，公司精心策划并成功举办了6期以人体健康为主题的系列讲座，巧妙融合了外部权威专家与内部资深讲师的智慧力量，广泛覆盖饮食健康、心理健康、科学作息以及肛肠健康等多个维度内容，全方位提升员工的健康认知与实践能力。



马应龙健康大讲堂

公司连续三年高度重视并持续实施针对渠道经理与产品经理的专业培训计划，累计培养学员421名，精心设计了62门涵盖行业前沿、实战技能与管理智慧的培训课程，总培训学时高达14089小时，为公司培养了一批具备高度专业素养与市场洞察力的业务精英。



产品经理渠道经理训练营

公司连续三年精心组织后备人才训练营，累计培育243名潜力新星，通过54门精心设计的培训课程，包括领导力发展、团队协作与项目管理等关键领域，总培训学时达到15772小时，有效促进了后备管理人才的快速成长与全面发展，为公司的长远发展注入了强劲的人才动力。



后备人才训练营、户外拓展

3、产业联动共赢

供应链建设

供应链风险管理



马应龙建立了供应链风险管理体系，制定了《供应商风险监控管理细则》等风险防范与控制文件，设定了供应商风险管控的总体目标，针对不同的风险种类、风险等级制定了不同的监测及应对流程。推进供应链资源整合策略，除采购业务外，针对优质供应商积极拓展在技术、商业、资本、生产等多方面的维护合作，与主要供应商建立了稳固的战略合作关系。

**携手中科院武汉植物园，种苗实验种植喜获成功。**在武汉植物园资深专家的悉心指导下，双方合作培育的种苗已在赤壁市顺利落地生根，通过长势跟踪，2种紫珠叶已成功完成采摘并进行含量评估，已基本明确通过高效扦插技术实现规模化种植的可行路径。这一创新合作模式旨在从源头把控，以更优的原材料为基石，精心铸造更高品质的产品。

**深化上游战略合作，稳固供应链基石。**马应龙不断强化与冰片生产基地及三七GAP（良好农业规范）种植基地的紧密合作关系，通过深化战略协同，确保以更优的产品质量、更加稳定的价格体系及可靠的供应服务，为持续推动产品创新与品质升级奠定了坚实的基础。

▶ 产教融合

在产教融合与健康中国的大背景下，马应龙整合社会资源，实现产教融合，工学相长，促进产学研一体化建设，与职业院校持续深化合作，开发更多人才培养与创业创新合作的新模式。



职业技能等级认定机构、全国职业教育教师企业实践基地、湖北省中医药行业产教融合共同体

2024年，我们践行教育部对于基地的工作要求，组织实施全国职业教育教师企业实践项目，共计77名教师参训。112名员工通过了健康职业技能等级认证，取得健康管理师和营养师资格证，成为了健康领域的“先行者”。我们与多所职业技术学院联合开展视频创作大赛、校园合伙人计划及“健康中国”多彩公益行等一系列创新实践项目，为学生搭建起从理论到实践的桥梁。



职业技能考试



马应龙校企联合活动



学生实习实践、学员交流



## 4、投身社会公益

### 推进公益慈善

马应龙始终坚持为社会创造效益的经营宗旨，积极承担社会责任。设立马应龙慈善基金，持续开展“药品捐赠、赈灾救危、捐资助学、困难帮扶”等活动，累计捐药捐款达到1.6亿元。

2024年，马应龙通过省内外各级红十字会，向贵州、西藏、陕西、湖北等地区捐赠物资，总投入超1100万元，为改善当地民生、助力社会发展贡献了重要力量。凭借在慈善领域的卓越表现，马应龙被中国红十字会总会授予“中国红十字总会特殊贡献奖”，荣获由《环球慈善》杂志社与北京理工大学共同富裕与人力资源开发研究中心联合颁发的“2024中国企业慈善公益500强”以及“2024年中国上市公司慈善公益500强”。



马应龙被授予“中国红十字总会特殊贡献奖”、马应龙药品捐赠活动



马应龙获2024中国上市公司慈善公益500强、中国企业慈善公益500强



### 志愿服务

马应龙志愿者服务队秉持着奉献与担当的精神，积极投身各类志愿服务活动。2024年全年共开展包括破冰除雪、健康家社区行等在内的12次志愿服务活动，累计500余人次热情参与。



马应龙志愿者破冰除雪活动、健康家社区行活动

### 助力乡村振兴

马应龙积极响应国家乡村振兴战略号召，以实际行动彰显企业担当。2024年，公司向罗田县、神农架林区、云南盐津县捐赠了价值296万元的物资，精准投入到当地的健康建设领域，为提升乡村医疗水平、改善居民健康状况提供了有力支持，在乡村发展的道路上留下坚实的足迹。



# 根正源清， 构建透明治理良序

身处医药行业这一强监管领域，马应龙始终将合规经营与社会责任置于发展核心。公司不断完善治理架构与风险管理体系，严抓业务风险管控，着力提升制度执行力与治理效能，以高度负责的态度推进各项工作，在践行可持续发展目标的道路上稳健前行。



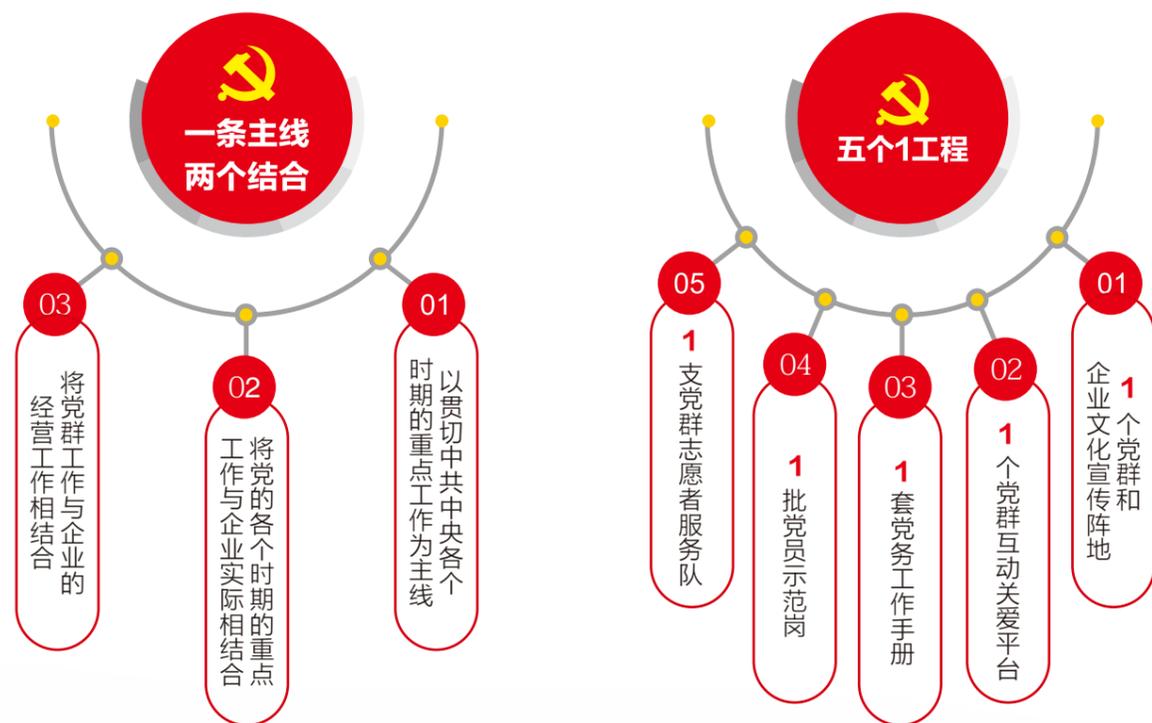
## 六 治理篇



- 坚持党建引领 01
- 规范公司治理 02
- 维护投资者权益 03
- 合规与风险管理 04
- 恪守商业道德 05

## 1、坚持党建引领

面对新形势新任务新挑战，公司党委牢固树立“围绕经营抓党建、抓好党建促发展”的工作理念，以一条主线，两个结合，五个一工程的“125工作法”，将党建工作融入经营管理、企业文化、科技创新和社会责任等各个方面，助推百年老字号焕发新活力。



马应龙党建“125工作法”

## 基层党组织建设

截至报告期末，公司党委下设3个党总支，17个党支部，10个党小组，党员286人。

### “全国青年安全生产示范岗”创建活动

公司党委引领团委有序推进“青年安全生产示范岗”创建工作，2024年，公司被共青团中央、应急管理部联合授予“全国青年安全生产示范岗”称号。

### 党员示范岗创建活动

以“践行全会精神，凝聚奋进力量”为主题开展了党员示范岗创建活动，选树了15个“党员示范岗”，激励广大党员充分发挥先锋模范作用。

## 强化政治理论学习

严格执行“三会一课”、民主生活会、组织生活会等制度，以集中学习和个人自学的方式，不断扩大学习覆盖面，依托线上学习平台开展线上与线下相结合的支部主题党日活动12期，近3000人次参与学习。

### “党纪学习”、“党的二十届三中全会精神”主题学习

公司贯彻落实党的二十届三中全会精神，先后邀请外部专家开展主题宣讲2期，组织党员骨干开展红色实践教育活动3次，通过支部书记领学、讲党课，党员交流谈感悟等学习形式，引导党员筑牢理想信念。

### “两优一先”表彰大会

2024年，我们以“汲取榜样力量 争做时代先锋”为主题开展了“两优一先”表彰，26个优秀共产党员、3个优秀党务工作者、2个先进党组织受到表彰。

## 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

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。

2024年，公司召开2次股东大会，审议10项议题。

董事会共有9名董事。其中，独立董事3名，女性董事2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。

2024年，公司召开6次董事会会议，会议出席率为100%，审议通过23项议案，共召开1次战略委员会会议、7次审计委员会会议，1次提名委员会会议，2次薪酬与考核委员会会议。

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。

2024年，公司共召开5次监事会会议，会议出席率100%。

## 公司治理实践

公司组织董事、监事和高级管理人员积极参加专题培训和学习活动，不断提升公司治理和风险管理能力，帮助其更好履行职责和规范行为。

积极推动宣贯工作，通过内部培训和知识分享等方式，加强对财务造假综合惩防、推动长期资金入市、支持上市公司并购重组、加强市值管理等政策的解读和培训，以提高公司治理观念和意识的一致性。

公司的治理实践赢得了业界认可，公司董事会秘书入选中国上市公司协会评选的“2024上市公司董事会秘书履职评价”名单，获4A评级。该名单是中国上市公司协会对上市公司董监高关键少数履职情况进行的评价，涵盖了规范操作、信息披露、内部控制、投资者关系管理、社会责任等十大标准共57项指标，旨在加强上市公司董事会秘书队伍建设，提升董事会秘书群体专业能力和执业操守，促进规范履职，助力提升公司治理水平。

## 3、维护投资者权益

### 信息合规披露

2024年，公司共披露27份临时公告、4份定期报告，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。

### 投资者关系管理实践

2024年，公司举办了2023年度暨2024年1季度业绩说明会，向投资者详细介绍公司的业绩和发展战略。积极参与湖北辖区2024年投资者网上集体接待日活动，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，投资者热线接听率100%。全年通过接待现场调研、线上调研、反路演等方式，积极与投资者深入沟通。



马应龙业绩说明会

7月23日，马应龙承办由上交所和国都证券联合组织的“我是股东”投资者走进上市公司活动，30余名投资者深入了解马应龙的业务模式、发展战略以及企业文化，提升了投资者的股东权利意识和参与感。

11月8日，湖北上市公司协会组织38家天津上市公司高管及天津上市协、权威媒体、证券机构等50余人考察马应龙，参观车间、展馆并座谈，促进学习交流。



“我是股东”走进上市公司活动、天津辖区上市公司来访考察交流活动

## ▶ 内控建设

公司根据《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所上市公司内部控制指引》、《企业内部控制基本规范》及其他内部控制监管规则的要求，梳理完善各项规章制度，建立健全以源头治理为核心、以过程控制为手段的内部控制体系，不断提升内部控制管理水平。

基于对外部监管重点的精准把握，以及内部组织架构调整的实际需求，我们制定了2024年度内控体系建设工作计划，明确了内控体系建设的方向与重点，为工作有序开展提供指引。

组织各业务单元对内控流程进行全面梳理，同步收集各单元内控流程的新增及修订情况，确保流程的时效性与准确性。积极开展内控培训，帮助员工加深对内控知识的理解。持续推进内控访谈，深入了解各环节执行情况，为后续改进提供依据。

着重针对采购业务和宣传物料内控管理现状开展调研，仔细排查其中存在的薄弱环节。根据调研结果，稳步推进专项内控建设工作，切实提升关键领域的内控管理水平。

2024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。

## 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，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》等一系列规范化制度，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。



#### 合规研究

常态化收集、更新并分类整理业务相关法律法规与监管政策，深入研究公司法修订情况，组织高管专题培训，反垄断培训，解读并宣贯。

#### 合规监管

完成涵盖药品、医疗器械、化妆品等五大品类的新品合规性审查标准建设，协同开展了27家委托方的质量审计，累计开展15项新业务、32个新产品的合规性审查。

#### 合规审评

制定2024年度合规审评工作实施方案，累计开展线上业务、宣传推广、物料供应、采购业务、线下业务、委托贴牌、劳动人事审评工作等7项专项审评。

### ▶ 全面风险管理

公司设立风险管理委员会，负责研究制定公司整体内部控制和风险管理度，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。

通过各部门、各子公司的协同合作，不断优化各个环节，持续提升公司风险管理水平，将风险自查、风险管理、危机管理等一系列工作紧密相连，形成了一个完整的风险管理闭环。

### 总结与规划并行

年初制定《2024 年全面风险管理工作计划》，与各部门及子公司签订2024 年内控与风险管理责任书，督导计划严格执行，强化责任落实。年底组织完成年度风险自查，报送重大专项风险自查报告，聚焦重点领域风险，组织对子公司专业领域的风险管理工作进行深入总结并报告。

### 动态监测风险

持续开展风险信息动态监测，每季度有序组织各部门、每半年组织子公司报送新增风险信息以及已发生风险事件台账，密切跟进风险事件进展，做到风险早发现、早处理。完善风险管理考核体系，制定《风险管理考核细则》，定期对风险管理工作情况进行严格考核。

### 实时监控危机

实时监控外部政策法规变化以及内部风险事件发生情况，按季度梳理并出具危机管理情况监控报告，及时、准确地上报、评估，并高效处理。

## 5、恪守商业道德

我们制定了《监察管理办法》、《反商业贿赂合规管理办法》、《投诉举报管理实施细则》、《员工利害关系管理规定》以及《招标管理办法》等一系列严格的制度和管理规定，对任何形式的贪污与贿赂行为采取零容忍政策。同时，我们高度重视投诉和举报机制的有效性和安全性，制定了详细的保密条款，并设立了专门的投诉举报人保护机制。通过这些系统化的管理和坚定的执行，我们力求在每一个决策和行动中体现商业道德的价值，树立行业内的良好典范，构建更加透明、公正和可持续的商业环境。



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

我们高度重视反不正当竞争工作，致力于营造公平有序的市场环境。2024年，我们对《网络反不正当竞争暂行规定》《关于药品领域的反垄断指南（征求意见稿）》《医药行业反腐监管动向及合规研究报告（讨论稿）》以及《湖北省医药企业反商业贿赂行为合规管理指引（试行）》等一系列重要法规和研究报告进行深入解读，透彻剖析法规政策的核心要点和具体要求，紧密结合实际经营情况，明确各项规定在业务中的应用方式。

通过多样化的渠道在企业内部广泛传播解读成果，确保员工深刻理解反不正当竞争的重要性以及企业在经营中应遵循的准则，引导员工在日常工作中自觉遵守相关规定，共同维护企业的良好形象和市场竞争的公平性。



## 展望2025

2025年，马应龙将继续秉承“龙马精神”，坚持远大理想与脚踏实地相结合，打造“一体两翼”新格局，以专项突破带动全局发展，进一步完善客户价值驱动机制，强化产业经营与资本经营融合，加强全面风险管理，深化战略转型。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，促进客户、股东、员工、社会协同发展。

# 2025

### 为客户创造健康

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

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

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

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

名称	CASS-ESG5.0	
关于本报告	/	
走进马应龙	公司概况	P4.1/P4.2/P4.3
	聚焦2024	A2
	可持续发展管理	G2.2/G3.1/G3.5/G3.6
	专题：以卫生湿巾为钥， 解锁健康厕所新“净”界	P3.1/V3.5
经营篇	产品创新与升级	V2.1/V2.2/V2.3/V2.4
	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/V3.5
	延伸服务触角	S4.5/S4.6/S4.7/S4.8
环境篇	强化绿色治理	E1.1/E1.3/E1.4/E1.6
	践行绿色制造	E5.4
	规范排放物管理	E2.1/E2.2/E2.8/E2.9/E2.10/E2.12
	优化资源利用	E3.1/E3.2/E3.3/E3.4/E3.5/E3.6/E3.8
	构建绿色文化	E2.14
社会篇	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
	产业联动共赢	S5.1/S5.2/V2.5/V2.6/V2.7/V2.8
	投身社会公益	V3.4/V3.6/V3.6/V1.1/V1.2
治理篇	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
	恪守商业道德	G1.5/ G1.6/G1.7/G1.9
展望2025	/	
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？