

马应龙药业集团股份有限公司

2010 年度社会责任报告



马应龙药业集团股份有限公司董事会

二〇一一年三月编制

前 言

本报告是我公司连续第三年向社会公开发布企业社会责任报告,此前的一份报告发布于 2009 年 4 月份。本报告在 2009 年度社会责任报告的基础上,对公司 2010 年积极履行社会责任的情况进行了总结和梳理,反映了公司在经营管理活动中为顾客创造健康、为股东创造财富、为员工创造机会、为社会创造效益所付出的努力。

一、本报告的时间范围为 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日,报告数据以 2010 年度为主,部分内容适度向前延伸,报告中 2010 年与公司运营相关的数据披露截止日为 2010 年 12 月 31 日;报告的组织范围为公司及公司下属子公司。

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

三、本报告经公司 2011 年 3 月 17 日召开的第七届董事会第四次会议审议通过。

四、为了方便表述和阅读,“马应龙药业集团股份有限公司”在本报告中以“马应龙”、“马应龙药业”、“公司”或“我们”表示。

非常感谢您抽出宝贵时间阅读本报告。我们衷心期望通过定期编报社会责任报告搭建起与您沟通交流的平台,真诚期待您的反馈,以便我们与时俱进,做得更好。

目 录

一、公司概况	4
二、公司文化理念	4
(一) 企业精神：龙马精神	4
(二) 哲学观、价值观、经营观	5
(三) 经营宗旨：四个创造	6
(四) “三维三力”经营系统	7
三、为顾客创造健康	8
(一) 不断创新产品和服务	8
(二) 始终追求产品和服务的“性价比最优”	9
(三) 力求产品零缺陷和服务零缺陷	10
四、为股东创造财富	11
(一) 强化内部控制建设	11
(二) 加强股东沟通与交流	12
(三) 以良好业绩和利润分红回报股东	12
五、为员工创造机会	13
(一) 和谐劳动关系	13
(二) 关爱职工生活	14
(三) 关心员工学习与成长	15
六、为社会创造效益	17
(一) 坚持诚信合法经营	17
(二) 热心社会公益事业	18
(三) 参与和帮助社区	20
(四) 开展公众健康教育	20
(五) 强化安全生产	21
(六) 环境保护与可持续发展	22
七、未来展望	24

一、公司概况

马应龙是一家经国家商务部首批认定的中华老字号企业，创始于公元 1582 年（明朝万历十年）。四百余年风雨沧桑，马应龙的经营从未间断，在中国企业中实属罕见。如今的马应龙，与时俱进，生机勃勃，经过十多年持续、健康、快速发展，已成长为一家人涉足于药品制造、药品研发、药品流通、专科医院等领域的专业化、多功能、国际化的医药上市公司（600993.SH）。

马应龙以肛肠治痔及下消化道领域为核心定位，根据国家药监局南方医药经济研究所统计数据，马应龙系列产品在痔疮药品零售市场的份额超过 40%，成为治痔领域的第一品牌。2005 年，马应龙在人民日报、中国企业文化促进会、中国质量与品牌杂志社等六家公共传媒的联合评选中荣获“中国痔疮药物最具影响力品牌”。2006 年，马应龙荣获国家工商总局认定的“中国驰名商标”。2009 年，马应龙被中国非处方药物协会评选为“中国非处方药品牌企业十五强”。在世界品牌实验室、世界经理人周刊联合评估的 2010 年“中国最具价值品牌 500 强”排行榜中，马应龙名列第 210 位，品牌价值达到了 43.21 亿元。

公司股票先后被上海证券交易所、中国证券指数公司选定为中国上市公司治理指数样本股及上证社会责任指数样本股。

二、公司文化理念

优秀企业的经营，归根到底是文化的经营。通过四百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。

（一）企业精神：龙马精神

我们奉行“龙马精神”的企业精神。马应龙作为我们的品牌标识，根据传

统文化的解读，字面意义即具备较为深刻的文化内涵。

“龙”代表“天”。夫“龙”者，经行于天，潜入水，显从云，象征天，属乾卦，所谓“天行健，君子以自强不息”。在马应龙，“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”代表“地”。夫“马”者，驰骋于地，动如风，柔顺而勤劳，象征地，属坤卦，所谓“地势坤，君子以厚德载物”。在马应龙，“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。

夫“应”者，意为“呼应”，所谓“同声相应，同气相求”。在马应龙，“应”寓示着包容、虔诚的品德与踏实、奋发、向上的精神相结合，远大理想与踏实肯干相结合。

龙马精神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。从社会责任角度讲，“龙马精神”正是马应龙对企业社会责任的朴素表达。

（二）哲学观、价值观、经营观

我们奉行“以真修心，以勤修为”的哲学观。哲学观主要解答“如何提高经营能力”的问题，即是真诚实在做人，勤劳踏实做事。真是第一道德。真善美是道德的起点，惟真才善，惟真才美，唯真才坚。“真”要求马应龙人在炮制药品时务求真材实料，为人处世时务求真心实意，待人接物时务求真诚信达，学习时务求真知灼见，探索时务求真理真谛，评价时务求实事求是。勤是第一方法，任何方法，无论多么精巧，必须以勤为起点。求真必勤，“勤”要求马应龙人勤勉务实，脚踏实地，一丝不苟，自强不息。从社会责任角度讲，这是履行社会责任的行为导向。

我们奉行“资源增值”的价值观。价值观主要解答“经营要获得什么”的问题。“资源增值”的内涵直接表现为创造、创新、贡献、进步，间接表现为使各种相关利益主体均获得可持续的、公平的、最大化的利益增值。资源增值是马应

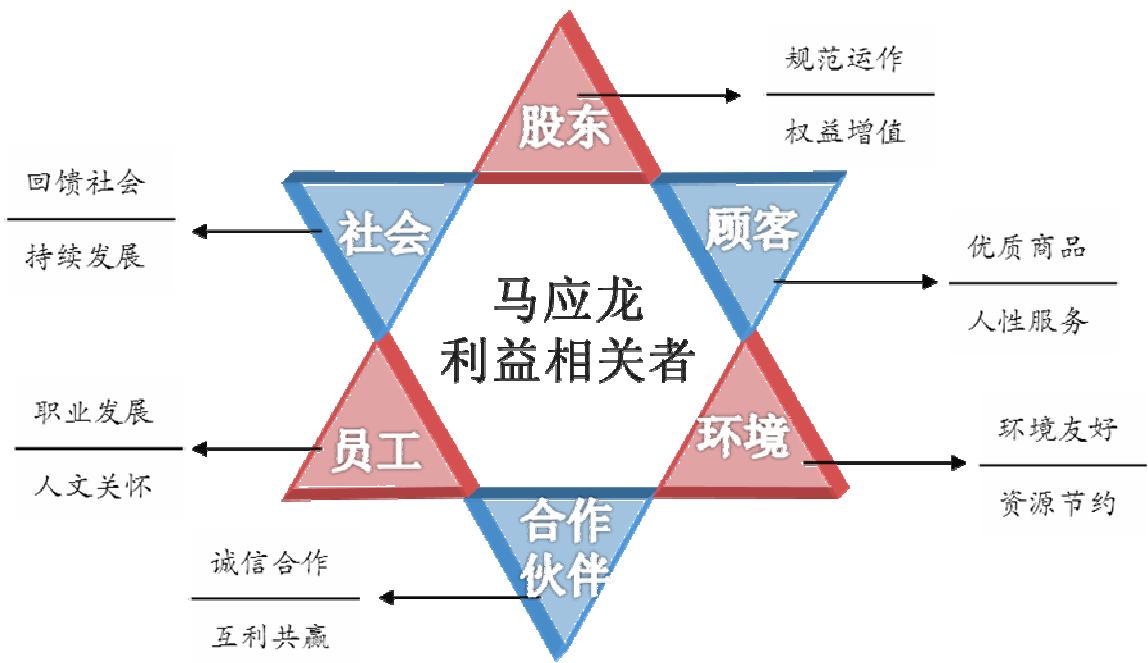
龙经营活动的本质内涵，也是马应龙经营活动的目标追求。从社会责任角度讲，这是履行社会责任的价值诉求。

我们奉行“稳健经营，协调发展”的经营观。树立科学的发展观，追求可持续发展，追求协调发展。注重各利益主体之间关系的协调，注重经营要素与经营能力的协调，注重长期利益与短期利益的协调。稳重，踏实，平衡各方面关系。塑造稳健的经营风格，追求脚踏实地的工作作风。经营观是对过去发展脉络的总结，也是对未来发展导向的概括。从社会责任角度讲，这是履行社会责任的实践指南。

（三）经营宗旨：四个创造

我们奉行“为顾客创造健康，为股东创造效益，为员工创造机会，为社会创造财富”的经营宗旨。四个创造的核心内涵即是“利益相关方多元均衡”，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。

图一：公司利益相关者



表一：利益相关方关注议题及回应

利益相关方	利益相关方期望	沟通和参与机制	责任承诺
股东	● 现实收益 ● 良好的成长性	● 股东大会 ● 新闻发布会 ● 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 ● 确保信息披露透明度 ● 保持利润增长
客户	● 稳定优质的产品和服务 ● 便利的渠道	● 客户满意度调查 ● 定期拜访 ● 了解客户反馈 ● 客户会议等	● 提供性价比最优的产品和服务 ● 完善客户服务系统 ● 提高便捷度
员工	● 优厚的薪资福利 ● 职业发展成长机会 ● 职业健康与安全保障	● 员工代表大会 ● 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	● 诚信纳税 ● 劳动就业 ● 供应链成长 ● 自主创新 ● 热心公益 ● 节能减排 ● 与自然和谐发展	● 新闻发布 ● 管理培训 ● 学术研讨 ● 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，追求阳光利润 ● 积极参与社会公益事业 ● 利用自身优势为社会贡献价值 ● 推进产业和社会和谐发展

（四）“三维三力”经营系统

全面总结马应龙多年的改革发展实践，形成以方针管理为主轴，以客户、股东、员工为经营对象的三维三力系统：构建客户经营系统，以客户为中心配置资源，强化企业产品力、品牌力、营销力；构建投资者经营系统，着力打造企业的公信力、创造力和发展力；构建人力资源经营系统，给予员工压力、动力和活力。通过多力集成的三维三力系统，促进理念与行为相统一，提升受众影响力和社会贡献力，实现马应龙与客户、股东、员工以及社会的协调发展。

三、为顾客创造健康

（一）不断创新产品和服务

2010 年公司坚持以肛肠治痔及下消化道领域为核心定位，加快发展定位差异化、功能互补化、剂型多样化、梯队合理化的产品系列。按照“客户一元化、功能服务多元化”的思路，锁定肛肠疾病患者，开办专科医院并实行连锁经营，提供由药到医的服务。在巩固国内肛肠治痔第一品牌的市场地位的同时，围绕大健康产业，不断在药品生产、中药饮片、药妆产品、医药流通等领域进行拓展，进一步丰富和增强了为客户创造健康的能力。

- 公司肛肠治痔新产品研发不断推进，痔血清胶囊取得 CDE 审评结论，二代马应龙麝香痔疮膏进入 II 期临床试验。截至目前，已实现 8 个品种 11 种规格的产品梯队，地奥司明片、痔炎消片、金玄痔科熏洗散、聚乙二醇 4000 散等新产品陆续上市销售，成功实现了治痔产品向肛肠乃至下消化道产品的延伸。
- 在诊疗服务领域，公司旗下武汉马应龙肛肠医院和北京长青肛肠医院的服务能力不断提高，诊疗人次较上年大幅增长。连锁医院全国布局工作取得新进展，南京肛肠专科医院已进入筹备阶段。马应龙牛黄痔疮膏（医院制剂）完成临床试验，取得医院制剂生产批件。
- 2010 年公司扩大中药饮片生产经营，推出了近 60 个品规的中药饮片产品，满足了消费者对养生保健的需求。
- 公司药妆产品线不断丰富，2010 年推出了三款眼贴膜和清眸茶产品，采用外用（化妆品）内调（保健茶）措施，帮助消费者调理机体平衡，实现由内而外的健康美丽。
- 旗下子公司马应龙大药房围绕消费者需求，不断探索新的经营业态，2010 年利用部分现有门店改造了 16 家康而美时尚用品店和生活超市；开办了公司首家高档中药材专营店“国医堂”；申请网上药店经营资格获得批准，成为湖北省第一家正式获批的网上药店。

（二）始终追求产品和服务的“性价比最优”

满足客户需求，实现客户价值，培育客户忠诚是我们不懈的追求，“真正的产品、真实的疗效、真情的服务”是我们经营客户内心世界的重要途径。

2010 年，在通胀形势不断发展，原材料、人工成本不断上升的形势下，公司继续保持主导品种市场零售最高限价大大低于竞争品种，承担了巨大的成本压力。

2010 年，我们不断提高客服务水准，提升服务品质，为目标客户提供“性价比最优”的服务。

- 完善客户投诉处理机制，制定了投诉处理标准流程并将客户投诉进行分类，对每类投诉制订了详细的处理方法，投诉处理更加专业、规范和流畅。
- 针对产品因运输、商业储存不当等造成的产品外观质量原因的退货，公司制订了《退换货管理办法》，并严格按执行，及时保证了客户的需求，保证的产品售后质量。
- 针对消费者所需短缺药品，公司制订了《短缺药品管理办法》。对于消费者急需药品，公司优先组织生产供应；优先保障急缺地区的供应；施行市场管控，避免出现市场囤货、恶意炒作而带来的价格乱象。
- 通过网络服务平台如马应龙肛肠健康网（<http://www.myl1582.com>）、马应龙官网论坛等，多渠道地同消费者进行便捷的沟通交流，及时对马应龙的产品质量以及售后服务进行跟踪和反馈。
- 公司定期对不同顾客群体进行满意度测量，并根据顾客的需求和期望设置不同的指标参数，保证获得的满意度信息能有效地用于改进公司产品和服务的质量。2010年公司聘请湖北新视点市场研究咨询有限公司对马应龙主导产品的客户满意度进行了调查，结果显示药品性价比、药品知名度、药品的安全性、购买方便性、使用方便性、附件的完备性、说明书简洁易懂、药品的剂型等各项指标较前次评价均有一定程度的提高。

公司旗下马应龙大药房在 75 家门店设置家庭过期药品回收点，防止过期失效药品损害人民身体健康，从而保证居民用药安全。2010 年公司回收

药品 120 件，接近 24000 盒，价值 36 万元。

（三）力求产品零缺陷和服务零缺陷

我们坚持“全员参与，全过程受控，以高品质的产品和服务培育客户忠诚”的质量方针，“第一次就把事情做对”的品质价值观，“产品零缺陷，服务零缺陷”的质量目标。公司倡导开展质量改进工作，鼓励员工自发、主动地提高产品质量和生产技术水平。在符合国家标准的基础上，公司对关键的物料及制剂产品均执行高于国家标准的控制指标，从而确保了药品的质量稳定、安全可控，提高了产品市场竞争力，更好地保障了人民群众用药的需求。

- 2010 年国家及各省、市药品监督管理部门对基本药物开展全覆盖的抽样检查，公司产品受到市场抽检共计 65 批次，合格率为 100%。
- 2010 年公司产品一次性合格率为 99.86%（最小销售单元计算），其中主导产品马应龙麝香痔疮膏、复方甘草口服溶液、麝香痔疮栓、龙珠软膏、痔疮消炎片、地奥司明片一次性合格率均为 100%，金玄一次性合格率为 99.36%。
- 2010 年公司全面修订和完善标准化体系文件共计 2547 份，推动公司标准化实施工作的发展与提高。顺利通过政府主管部门药品生产许可证换证审核和食品生产许可证审核。公司环境安全管理体系 ISO14000、职业安全与健康管理体系 OHSAS18000 通过国际权威机构 SGS 的再次认证。
- 顺利实施 2010 版药典，有序开展标准清理、样品复核及考察、标准修订、包装改版、工艺研究等工作。通过反复比对研究新版与旧版药典标准的差异，制定完成符合 2010 版药典要求的 664 份药品标准，并按期执行；将标准改版与字体改版相结合，系统完成 59 套产品包装的改版，并顺利达成换版使用。
- 公司强化质量监控向新产品开发阶段的延伸，制定并实施《新产品研发阶段质量技术管理规程》，实现生产、质量部门对新产品开发的提前介入。
- 广大员工积极参与技术改进与难题攻关，项目征集数和完成数量较上年有显

著的提升；参与国家及市级 QC 小组成果交流活动，取得全国医药行业 QC 小组成果二等奖及最佳发表奖，获得两项武汉市 QC 小组成果二等奖。

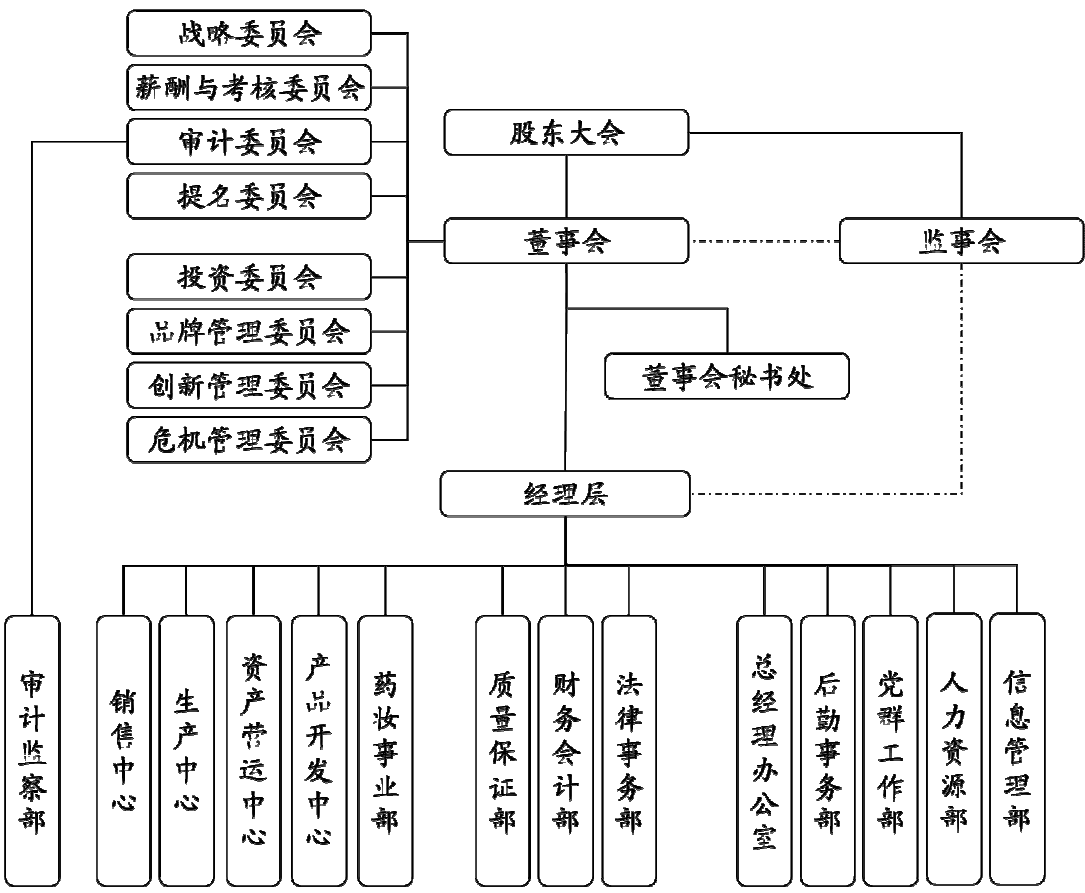
- 2010 年公司首次参与全国质量奖的评选工作，按照卓越绩效标准对公司管理进行了系统全面的诊断、评价，针对管理诊断提出的改进项目，制定了切实可行的改进措施计划并组织分步实施。经过全国质量协会评审，公司荣获了“全国实施卓越绩效模式先进企业”称号。

四、为股东创造财富

（一）强化内部控制建设

马应龙组织结构分为：董事会、经营层、专业委员会、三大执行单元和董事会秘书处七个部分。公司的董事会包括 3 名独立董事，下设 4 个专业委员会，同时公司另设 4 个专业委员会。具体组织机构和治理系统见图：

图二：组织机构和治理系统



马应龙以实现公司价值最大化为目标，以规范运作为原则，不断完善公司治理。2010年，公司进一步加强规范运作，重点完善信息披露和内部控制制度，建立更加完善的经营管理体系。公司按照监管部门的要求，并结合自身情况，相继出台了《内部信息知情人登记制度》、《外部信息报送和使用管理制度》、《信息管理制度》、《年报报告制度》、《新闻发言人管理办法》、《内部审计制度》、《制度建设工作会议条例》等一系列信息披露制度和内部控制制度。

（二）加强股东沟通与交流

公司以规范的信息披露和严格的内部控制为支撑点，借助良好的信息流转机制及时整理更新投资者关心的相关信息，通过接待投资者来电、来访，邀请投资者实地调研，在公司网上论坛（<http://www.mayinglong.cn/bbs/bbs.aspx>）与投资者互动等方式，实现了与广大投资者充分、广泛的交流。

- 2010年，我们在信息披露过程中严格按照有关规定真实、准确、完整、及时、公平地进行披露，有力地维护了公司利益和股东权益。
- 2010年，我们在日常工作中接待了大量投资者的电话咨询，通过公司网站所开设的投资者论坛与广大股东和公众充分进行线上交流，回复投资者论坛提问110余条，并接待投资者现场调研，让广大的投资者、分析师对公司运营情况、发展策略、管理团队、未来发展等情况有了更加全面细致的了解，正确地认识了公司的价值，努力构建公司与广大投资者的畅通沟通渠道。

（三）以良好业绩和利润分红回报股东

公司以资源增值为目标，坚持品牌经营战略，经济运行态势良好，经济效益不断提高，各项经济指标呈良好上升趋势，综合势力跃上了新的台阶。公司坚持稳健、连贯、匹配的利润分配原则，在广泛征求各方股东意见的基础之上制定合理的利润分配方案，积极回报股东。

表三：马应龙药业上市以来利润分配方案汇总表

年份	利润分配方案	实施日期（除权除息日）
2004年度	每10股派4元	2005年8月1日

2005 年度	每 10 股派 6.5 元	2006 年 7 月 13 日
2006 年度	每 10 股送 2 股派 3 元	2007 年 5 月 31 日
2007 年度	每 10 股送 5 股派 3 元	2008 年 6 月 4 日
2008 年度	每 10 送 4 股转增 4 股派 1 元	2009 年 6 月 15 日
2009 年度	每 10 股派 3 元	2010 年 7 月 9 日
2010 年度	每 10 股送 4 股转增 6 股派 0.5 元	预案，待股东大会审核

五、为员工创造机会

（一）和谐劳动关系

● 规范用工合同

公司严格按照《新劳动合同法》依法保障劳动者权益，实行全员劳动合同制，劳动合同签订覆盖率达 100%，同时还签订集体合同、女工保护合同等，充分履行用工方的义务。

● 平等雇佣员工

公司《员工手册》第三章明确提出：公司公正、平等的对待所有的员工和应聘者。与聘用有关的一切政策皆以成就、能力和资质为基础，不因种族、肤色、宗教信仰、性别、年龄或其他因素而改变。在一切岗位上，与甄选、聘用、培训、报酬、晋升和调动有关的一切决策均依据岗位需要而做出。公司部长助理以上管理干部中，女性比例达 34.9%；公司积极承担社会责任，妥善安置特殊的社会人员，2010 年公司残疾人雇用人数达 10 人。

● 重视并发挥各级工会组织的作用

在维护企业整体利益的同时，坚持面向基层，面向员工，依照相关法律法规独立自主地开展工作，全面履行维护、建设、参与、教育职能；坚持职工代表大会制度和企务公开制度，广泛收集员工的意见和建议，充分发扬民主管理，较好地保障了职工群众对企业重大事项的知情权、参与权和民主监督权。

● 保持良好沟通

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

公司每年组织两次员工满意度调查,采取“盖洛普 Q12 测评法”和“工作满足量表”来综合评价员工满意度,充分收集和听取员工的各种意见,并对这些意见进行汇总和分析,并提出具体的改进措施,由人力资源部负责统筹跟踪落实,维护员工的权益,提高员工的满意度和积极性。2010 年,员工满意度指数为 4.23 (满分为 5),员工综合流失率(含主动流失和被动流失)小于 10%,远低于行业平均水平。

(二) 关爱职工生活

● 开展形式多样的文体活动,舒缓员工工作压力

2010 年马应龙开展了丰富多样的文体活动,组织员工及其家属参与第十二届员工运动会,举办了周末影院、新春游艺、春节迎新、三八纪念、排球赛、篮球赛、羽毛球赛、盆景展、小品赛、网络学习娱乐赛、花样跳绳、棋类比赛等活动,发挥寓教于乐的作用,增强了员工拼搏进取精神和企业凝聚力,舒缓了员工工作压力,使其以积极向上的心态应对各种挑战。

● 促进员工身心健康

公司每年定期安排全体员工进行体检,对从事特殊工种的员工和女职工增加相应的体检科目,并建立员工健康档案,体检覆盖率达100%。2010年还组织开展了《关于颈椎腰椎病的预防与治疗》的健康讲座,邀请湖北中医药大学知名教授讲课。近年来,公司职工职业病发生次数为0,员工因工伤亡人数为0。

为促进员工身心健康,2010 年公司出台了《马应龙药业集团工会关于组织员工集中疗养的暂行办法》,于 8 月初组织公司 25 名基层员工到咸宁市通山县九官山进行了为期三天的集中疗养。

● 帮助困难员工

公司坚持开展走访慰问送温暖制度,2010春节前夕,共走访离退休员工407

人，发放慰问金103,250元；在调查摸底的基础上对35名特困员工（含退休、内退员工）进行了22,300元的经济补助。

（三）关心员工学习与成长

1、教育与培训

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。公司按照 ISO10015 培训管理体系标准，不断完善培训管理体系，深化实施三级培训模式，并建立了《员工培训管理办法》、《内部讲师管理办法》、《员工继续教育管理办法》等多个培训管理制度，确保培训需求分析、培训计划制定、培训实施、培训效果评估等四个环节有效实施。近年来，公司在人均培训时间、培训费用投入、培训计划完成率、员工培训满意度等关键测量指标上均保持良好的水平，呈现稳步上升的趋势，具体如下表所示：

表五：2008～2010 培训绩效表

年度	2008	2009	2010
人均培训时间/h	36	42	68
培训投入/千元	598.856	648.894	895.344
培训计划完成率	88%	92%	93%
员工对培训满意情况（100 分制）	87	90	91

2、职业发展

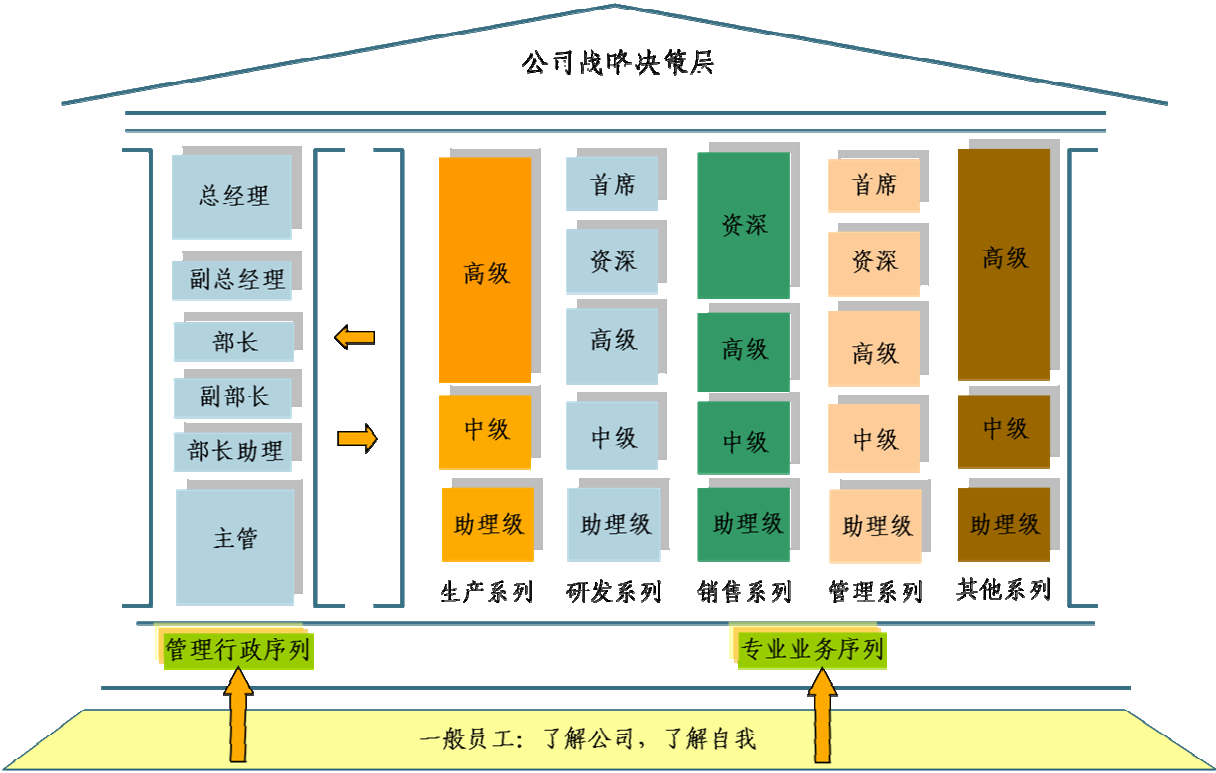
● 完善员工职业发展通道

公司坚持推动多通道员工职业发展模式，不断完善任职资格评价管理体系，逐步形成行政序列、业务序列和操作技工序列等三种渠道的员工发展系统。

2010 年公司全面修订业务序列和操作技工序列晋升办法，出台新的《业务序列晋升管理办法》及五个专业类别的评审方案，共有 200 多名专业人员获得不同级别的业务序列晋升。另外，公司还推行岗位轮换制、继任者培养计划等人才发展计划，帮助员工认识自己的优势所在，确定最合适的发展路线，为公司培养

复合型人才打下了良好的基础。

图三：员工成长职业发展通道



● 员工所得与个人绩效紧密挂钩

公司倡导建立平等与开放的绩效文化，并通过多种渠道、多种工具实现对各层级人员的绩效跟踪。公司的绩效管理系统充分与员工的薪酬、奖励、认可和激励挂钩，建立了绩效考核结果应用与员工效益工资奖惩的长效机制，绩效的结果直接体现在员工的收入之中。

● 建立各种渠道，让员工参与企业决策的制定

公司注重培养和激发员工主人翁意识，鼓励员工参与公司日常经营和管理工作，并采取灵活多样的跨部门组织活动和项目工作调动员工的主动性和积极性，这些活动包括集思会、5S 小组、合理化建议、QC 小组、技术与质量改进项目、营销沙龙、操作技工评聘、劳动竞赛、职工代表大会、年度先进团队和个人评选等，每年有超过 80% 的员工参与了各种各样的跨部门组织活动和项目工作，极大地激发了员工的工作热情，有效促进了部门间的合作，提高了员工应对内外部市场的挑战、始终保持着应对多变的市场需求的敏捷性。

六、为社会创造效益

（一）坚持诚信合法经营

● 守法经营

公司严格执行市场准入、安全生产、环境保护、专利保护等各项监管法规和规章。公司先后投入近 2 亿元进行厂房及设施改造,以满足 GMP 等国家相关药品管理法规要求。公司法务部统筹管理公司法律事务,确保公司的采购、销售、投资、催收货款等各项经营活动符合相关法律法规。公司重大决策均由公司常年法律顾问提出法律意见。

● 诚信经营

诚信是公司可持续发展的根本,奉献社会是我们的最高追求。公司倡导“以真修心、以勤修心”,真诚实在做人,勤劳踏实做事。马应龙坚持把诚信纳税作为提升自身品牌形象的主要工作来抓,自觉强化纳税意识,牢固树立纳税光荣感。2010 年公司缴纳各项税金 1.17 亿元,累计上缴税收 7 个多亿。

表六：2008~2010 年马应龙收入及纳税统计表

项目	2010	2009	2008
营业收入	1,178,494,580.77	1,021,983,355.06	809,630,970.50
净利润	122,538,058.93	189,192,461.96	71,996,706.78
缴税总额	117,958,268.66	100,221,442.38	88,918,665.42

● 影响相关方

——向相关方传递企业诚信守法经营的理念。公司通过赠送企业文化手册、《马应龙》月刊等交流手段,向相关方传递公司诚信经营的文化理念。

——建立诚信评价制度。公司定期对供应商和经销商进行信用评价,建立诚信档案,抵制带金销售、商业贿赂等不合法行为。

（二）热心社会公益事业

2010 年，公司以马应龙慈善基金为平台，突出重点领域，以有限的资源投入到扶难帮困、捐资助学和公益助医中来，开展了一系列的社会公益活动，赢得了社会各界的广泛认可。自设立以来，马应龙慈善基金累计捐赠药品及现金 1476.19 万元。

1. 扶难帮困

2010 年 04 月 14 日 07 时 49 分，青海省玉树藏族自治州玉树县发生 7.1 级地震。青海玉树地震发生后，马应龙一直心系灾区人民积极与湖北省红十字会联系药品捐赠事宜，及时向灾区捐赠药品 105 万元，并织公司员工进行募捐，通过省红十字会将 761 名员工所捐的 5 万余元善款捐给玉树灾区，用于帮助灾区人民恢复生产、重建家园。



公司关注弱势群体，积极为革命老区、贫困乡镇捐赠药品，支持当地卫生事业的发展。2010 年，公司通过湖北省红十字会向红安、麻城、恩施、枣阳、十堰、洪湖等革命老区和贫困地区捐赠药品 152 万余元。这些药品通过当地红十字会被分配到众多乡镇医院、村级卫生站。公司亲自安排车辆将捐赠药物送到农村边远地区，把温暖送到当地贫困患者手中，推动了当地卫生事业的发展。

2010 年公司开展对接共建单位——豹獬镇上刘村的 10 户鳏寡孤独老人

进行慰问的活动，送去价值约 6000 元的慰问物资。

2. 捐资助学

马应龙慈善基金在武汉大学、中南财经政法大学、湖北中医学院等高校相继设立“马应龙助学金”，资助贫困大学生圆满完成学业，成就他们追求科学知识、追求人生价值的理想。获得资助的大学生不仅每人每学期可获得 3500 元的现金无偿资助，还有机会获得马应龙提供的勤工俭学机会、节假日实习机会、教学课题研究经费资助及委托培养机会等。截至 2010 年底，马应龙共资助贫困学生 269 人次，提供助学金 90.2 万元，帮助他们完成学业。同时，通过吸收部分受助学生到公司进行暑期实习、建立受助学生 QQ 群等方式，加强了受助学生与公司的交流。



3. 公益助医

继去年为 100 名肛肠疾病患者实施全免费手术后，2010 年公司与旗下武汉马应龙肛肠医院再次出资 100 万元，启动第二期“马应龙肛肠健康公益行”活动，面向社会征集 100 例肛肠手术患者，全程免费进行手术。本着“困难程度优先、久治不愈程度优先、同等条件下报名顺序优先”的原则，对已初检的 2000 多名患者进行审核和筛选后，确定了 100 名免费患者名单。免费手术名单中涵盖了省

市级劳动模范、优秀企业家、公安干警、司机、教师、大学生、低保户、残疾人、久治不愈等各个群体。通过此次活动，一方面给社会部分特殊困难群体提供了力所能及的帮助，解除了其身体疾苦，另一方面也引起了社会大众对肛肠健康更多的重视，增强了其自我保健意识。



2010 · 武汉

马应龙肛肠健康公益行 百名免费手术患者产生

此次活动自启动以来，受到了社会各界高度关注并引起了极大反响，报名参与人数突破两千人，活动截止至2011年1月16日，本次活动指定关爱医院：武汉马应龙肛肠医院为报名参与且未脱的患者进行了免费肛门检查，按照活动整体安排，在2011年1月21日，由武汉晚报和马应龙药业集团等相关人士及全国肛肠分会专家组成的评定小组，本着“困难程度优先、久治不愈程度优先、同等条件下报名顺序优先”的原则，在公开公平公正的前提下确认了最终100名免费手术治疗患者名单，武汉马应龙肛肠医院将在近期和患者预约住院手术治疗时间；由于名额有限，其他未能进入本次百名免费手术的患者，马应龙药业集团将会与武汉晚报继续推出其他相应的优惠政策，对您的治疗进行资助，届时，我们将会及时通知您，同时也欢迎您拨打武汉马应龙肛肠医院健康热线进行咨询。

百名免费手术患者名单如下：

编号	姓名	编号	姓名	编号	姓名	编号	姓名	编号	姓名	编号	姓名	编号	姓名
1	闵少言	14	牛耀兰	27	张炎生	40	朱福军	53	雷小菊	66	郭家松	79	雷水清
2	谢运枝	15	陈金荣	28	何雷明	41	胡幼平	54	阮建民	67	周纯佑	80	袁桂芳
3	翁泽云	16	徐一淳	29	丁 婷	42	孟党福	55	张兰香	68	廖述顺	81	陈先聚
4	田 勇	17	朱伯谦	30	陈雪梅	43	姜 华	56	李 琳	69	刘 毅	82	刘登荣
5	沈淑华	18	李付奇	31	闵晶晶	44	黄 亮	57	李汉红	70	邱传华	83	刘银玉
6	祁金兰	19	陈格珍	32	曾军胜	45	兰卉利	58	徐家玲	71	夏长亮	84	何 静
7	沙毅芳	20	王小伟	33	陈仕虎	46	肖新武	59	康远明	72	李 艳	85	黄素美
8	金 毅	21	张志华	34	胡际飞	47	姜才洪	60	曾庆国	73	俞 洁	86	张金亮
9	白素容	22	梅立军	35	何亚宏	48	李爱军	61	龚明月	74	丁元林	87	袁汉梅
10	葛明辉	23	余 静	36	潘桂芬	49	蒋汉堂	62	段开华	75	陈志强	88	徐忠俊
11	陈翠红	24	廖立军	37	安志楠	50	钱飞雄	63	王锦新	76	邓征康	89	袁振林
12	熊本堂	25	侯凤兰	38	项经华	51	方洪生	64	喻淑芳	77	阮建新	90	钱治平
13	杨小菊	26	潘汉香	39	张 玲	52	赵腊喜	65	王晓成	78	陶先兵	91	周宗保

以上人员涵盖了省、市级劳动模范、优秀企业家、武汉市医药行业协会优秀会员、公安干警、司机、教师、大学生、低保户、残疾人、久治不愈等各个群体的人员。

为了排除手术禁忌症，将分期分批通知以上患者来医院复查，如无手术禁忌症，即直接进行免费手术。（以上排名不分先后）

主办单位： 马应龙药业集团

指定关爱医院： 马应龙肛肠医院

健康热线：027-81886999

医院地址：武昌傅家坡长途车站对面

（三）参与和帮助社区

- 2010 年在防汛抢险的紧要关头，公司迅速行动起来，制订了洪水防御方案，成立了防汛指挥部，并迅速组织两个防汛抢险突击队奔赴抗洪前线，为确保了天兴洲大堤的安全做出重要贡献。
- 2010 年马应龙大药房积极开展社区行活动，向特困人群免费发放药品，为社区居民发放小药箱并免费更换过期药品，义务开展健康知识宣传；开办爱心药房，向青山区的困难职工发放价值十万元的爱心购药卡。

（四）开展公众健康教育

马应龙以服务社会大众健康为己任，积极向社会传播健康理念，普及健康知

识，开展健康教育。2010 年，公司通过开展电影进社区、网上有奖问答等活动，向消费者宣传和普及相关疾病和用药知识。旗下武汉马应龙肛肠医院深入社区开展义诊和健康讲座 20 余次，积极开展肛肠健康知识宣教活动。

（五）强化安全生产

公司建立了安全生产的长效机制，用制度来约束员工的安全行为，把各项安全规章制度落实到生产管理全过程中。相关责任人全部逐级签订安全责任状，层层落实、细化安全责任。

2010 年组织了安全制度的清理和全面修订，修订了 9 个安全生产制度，同时，组织各车间对工序安全操作细则、设备安全操作规程、车间应急预案、重大危险源管控等进行了完善和修订。通过新一轮制度的修订，强化了制度对一线作业的指导和控制。

公司制定有完善的应急预案，同时各部门按照部门危险源级别及危险源分布情况，均制定了车间级应急救援预案，定期开展应急预案的演练，使员工掌握危险发生后的应急处置、灭火、逃生的方法及程序，熟悉各种应急物资的定置位置，了解逃生路线，将事故伤害损失降低至最小范围，防止次生事故的发生。

公司十分重视对员工的安全教育培训工作，每年制定年度安全培训计划，包括培训内容、培训教材，做到安全培训工作制度化、培训方式多样化。目前生产中心主任以上级安全管理人员 15 人参加安全管理知识培训并考试合格。从事特种作业的人员共 89 人均参加专业技能培训，凭质监局核发的《特种作业人员上岗资格证》持证上岗，持证上岗率 100%。生产中心每年约请武汉市安监局安全专家顾问组的专家至我公司进行全员培训，培训内容结合企业实际，培训专家讲解生动有趣，员工的安全意识明显提高。

2010 年公司组织了加热设备专业检查，涉及导热油加热、蒸汽加热、电加热等各类设备。各车间组织完成了加热设备的清理工作，提交加热设备所处的位置、加热方式、加热物料性质、设备运行现状、初步的安全隐患分析等详细资料，在此基础上组织了为期一周的专业检查工作，共查出各类隐患 40 余条，对查出的较大安全隐患，要求车间立即停产整改。同时在专业检查的过程中对车间相关管理人员、岗位操作人员进行了加热设备安全管理规范的现场培训，起到了较好

的效果。

公司时刻将危险化学品的安全作为安全工作的重点。公司危险化学品主要是“乙醇”，其存储、使用量严格按照《GB 18218-2009 危险化学品重大危险源辨识》进行管理，并对其生产、销售、运输资质进行严格审核监控。酒精库采用半地下结构，防爆区、酒精罐设有围堰，均能有效防止化学品泄露导致清净水下水的污染。在酒精库、防爆区安装可燃气体探测探头同消防报警系统联动；购买便携式可燃气体检测仪对现场乙醇浓度实时监控。公司制定了危险化学品紧急处置应急预案，加强现场的安全检查，强化操作人员的安全培训。对酒精库的安全现状，委托有危险化学品安全评价资质的单位进行安全现状评价，提出评价报告，公司按照报告建议进行整改。

（六）环境保护与可持续发展

采取环境对策、消除环境影响是企业履行社会责任的重要组成部分。承担环境责任，是实现可持续发展的必然途径，是为了企业环境与周边自然环境相互融合，让人与自然地关系保持平衡和协调。这与我们所倡导的“天地人和谐统一”的人文理念在内涵上是高度统一的。

1、减少污染物排放

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

表七：公司本部 2010 年污染物排放统计表

污染物名称	全年指标	2010 年实际排放
COD	17.9 吨	5.967 吨
氨氮	0.328 吨	0.030 吨
烟尘	3.5 吨	2.673 吨
二氧化硫	14 吨	6.021 吨
噪音	≤58 分贝	≤58 分贝

COD 排放浓度	≤100mg/L	≤100mg/L
----------	----------	----------

2、降低水资源和能源的消耗，提高资源利用效率

在积极承担环境保护责任的同时，我们注重科技创新和工艺改进，注重资源的减量使用和循环使用，追求可持续发展。

- 对能源消耗较大的用电设备，均采取变频控制、升级节能水泵等方式进行了节电改造，年节约用电约 30 万度。
- 加强用水监管，避免工艺用水的浪费，大量采用楼宇补水自动控制系统，将澡堂的废水用于锅炉水膜除尘，在设备引进方面，注重循环水的重复利用。定期进行水平衡测试，确保水资源得到充分利用。2010 年聘请专业检测公司对全公司的进水管网使用情况进行排查，排查结果显示管网维护正常无泄露。
- 加强燃煤采购质量的监控，对燃煤中的热值、全硫指标进行送检监控，确保燃煤热效率达到公司要求，降低燃煤消耗；加强蒸汽管道的保温并对锅炉省煤器进行保温，减少热量散失，提高蒸汽使用率，降低燃煤消耗；引进并普及先进的浮球式疏水阀替代原有圆盘式、膨胀管式疏水阀，降低蒸汽消耗；引进进口品牌斯派莎克蒸汽先导式蒸汽减压阀替代原有国产减压阀，精密控制蒸汽使用点的蒸汽压力，在保障正常生产的同时避免蒸汽的超压泄露。
- 对所有组合式洁净风柜新增新风过滤网系统，车间风柜的初、中效过滤器使用寿命由每年更换 2 次以上缩减为每 2 年更换 3 次，每年可节约费用 3 万元。
- 2010 年公司本部全年煤炭消耗量 6104 吨，电力消耗 3183523 度，新鲜用水量 199450 吨，汽油 26.73 吨（车队使用），柴油 53.83 吨（其中发电及供暖 18 吨）。

3、改进生产工艺和标准，提高产品收率，降低原材料消耗

2010 年公司改进了马应龙麝香痔疮膏中间产品的相关控制方法，减少停机次数和次品量，提高了设备生产效率和成品率，产品收率从 100.12%提高到 100.19%。公司修订标准建立适合的粒度控制指标，聚乙二醇 4000 散产品收率由

50%提高到 95%以上，极大减少了原材料消耗。

七、未来展望

回顾 2010 年马应龙及所属企业在企业社会责任方面所做的实践，与马应龙的经营宗旨始终是统一的。公司的发展归功于对客户、股东、员工的经营，通过为客户创造价值而获得客户的忠诚；通过为股东创造财富而获得股东的信赖；通过为员工创造机会而获得员工的敬业。客户忠诚、股东信赖、员工敬业是马应龙赢得未来、可持续发展的关键要素。

展望未来，马应龙将具体从以下几个方面深入推进社会责任工作，使社会责任工作和企业经营彼此融合，相互促进，相得益彰。

一、促进持续发展

未来公司将把履行社会责任上升到企业持续发展的高度深入推进，将履行社会责任融入各项业务发展和企业日常经营的各项工作中，把履行社会责任作为转变经营机制，调整产品和产业结构，促进企业升级，提高公司治理水平和提升企业竞争力的重要内容。

二、创造客户价值

以客户为中心配置资源，构建经营系统，着力强化企业的产品力、营销力和品牌力，更加关注客户需求，不断提升产品和服务的附加值，为客户创造健康。

三、加强员工队伍建设

员工是马应龙发展的最宝贵财富，做好员工队伍的建设，既是转换经营机制、提升公司的整体效率和竞争力的主要手段，也是企业对员工负责，对社会贡献的具体体现。

未来马应龙将不断完善员工的职业生涯规划，加大学习和培训投入，让员工在工作中不断提升和成长。通过不断完善利益共享机制，调动员工积极性、创造性，使员工与企业为了共同的利益而努力。

四、完善社会责任管理体系

将社会责任工作“常态化”和“制度化”，进一步建立和完善公司的社会责任组织管理体系，设立关键绩效指标，制定切实可行的规划和计划，保证工作的有效实施。

“为客户创造健康，为股东创造效益，为员工创造机会，为社会创造财富”是我们向各利益相关方的一贯承诺，也是我们不懈的追求。公司董事会、经营层及全体员工将会积极不懈地努力，力争在履行社会责任方面取得更大的成绩，将中华老字号品牌发扬光大，与时俱进，继往开来。

附录：社会认可

2010 年 1 月，公司主导产品马应龙麝香痔疮膏被湖北省实施质量兴省战略工作领导小组办公室、湖北省质量协会评为“湖北名牌产品”。

2010 年 4 月，公司内部月刊《马应龙》被中国企业联合会、企业管理杂志社评为“2009-2010 年度全国企业报刊特等奖”。

2010 年 5 月，公司董事会荣获第六届（2009）中国上市公司董事会“金圆桌奖”。

2010 年 5 月，公司新型镇痛栓剂硫酸吗啡栓入选国家科技部火炬计划。

2010 年 6 月，荣获第五届“大众证券杯”中国上市公司竞争力公信力 TOP10——“最重股东权益上市公司”称号。

2010 年 6 月，入选由世界品牌实验室评选的 2010 年“中国 500 最具价值品牌”，品牌价值达到了 43.21 亿元。

2010 年 6 月，入选由南方医药经济研究所和《医药经济报》社共同评选 2009 年度中国制药工业（销售）百强，名列第 69 位

2010 年 7 月，被“中国上市公司法律风险管理高峰论坛”评为 2010 中国上市公司法律风险管理优秀企业。

2010 年 7 月，入选由中国医药企业管理协会、医药经理人杂志社共同评选的第二届“中国最具竞争力医药上市公司 20 强”。

2010 年 7 月，公司信息管理部被中国企业联合会信息工作委员会评为 2009-2010 年度全国企业信息工作先进集体。

2010 年 7 月，被省经信委、省商务厅、省统计局、省药监局、湖北日报、省医药行业协会评为“湖北省医药行业生产企业十强”。

2010 年 10 月，荣获中国质量协会颁发的“全国质量奖鼓励奖”和“全国实施卓越绩效模式先进企业”称号。

2010 年 10 月，被中共洪山区委、区政府、防汛抗旱指挥部评为“2010 年区防汛排渍工作先进单位”。

2010 年 12 月，被湖北省企业文化促进会评为全省企业文化建设示范单位。

2011 年 1 月，公司资信等级被中国诚信信用管理有限公司评为 AAA 级（有效期至 2012 年 1 月 13 日）。

2011 年 1 月，荣获武汉市慈善总会颁发的“2009-2010 年度武汉慈善突出贡献企业奖”。

2011 年 1 月，被武汉市人民政府评为“2010 年度安全生产先进单位”。

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

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

您还可以在公司网站上下载本报告的电子文本，并浏览关于我们公司的更多信息。