

山东东阿阿胶股份有限公司 2012 年度社会责任报告

2013 年 3 月

前言

山东东阿阿胶股份有限公司（以下简称“公司”或“东阿阿胶”），是全国最大的阿胶系列产品生产企业。公司秉承“融古今智慧，创健康人生”的经营理念，把诚信、责任、博爱作为谋求企业卓越发展的根本准则。

《公司 2012 年度社会责任报告》是根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》编制。2012 年公司实现营业收入 305,607.43 万元，比上年增长 10.77%。营业利润 123,302.79 万元，比上年增长 19.65%。各项经济指标保持比较好的增长速度，公司在实现企业发展和股东回报的同时，积极履行社会责任，促进公司与社会共同进步和发展。本报告将公司履行社会责任的工作内容进行表述，让社会各界通过报告更加深入了解公司，以便于更好的接受公众监督，希望社会各界提出意见和建议，促进公司更好发展。

一、责任管理

（一）公司概况

山东东阿阿胶股份有限公司前身为山东东阿阿胶厂，1952年建厂，1993年由国有企业改组为股份制企业。1996年成为上市公司，于7月29日“东阿阿胶（000423）”A股股票在深交所挂牌上市，系国内最大的阿胶及系列产品生产企业。

2012年公司获得国家级创新型企业、中国十佳金牌上市公司、2012口碑榜最具竞争优势上市公司、中华非物质文化遗产传承人薪传奖、第四届中国最具竞争力医药上市公司20强、最具投资价值医药上市公司10强、阿胶行业突出贡献奖、传统中药饮片生产示范基地、2012中国薪酬管理年度创新企业、山东名牌、省科技进步二等奖、中国商业联合会科技进步一等奖、院士工作站、健康中国2012中国药品品牌等殊荣。

使命：“滋养生命滋润生活”

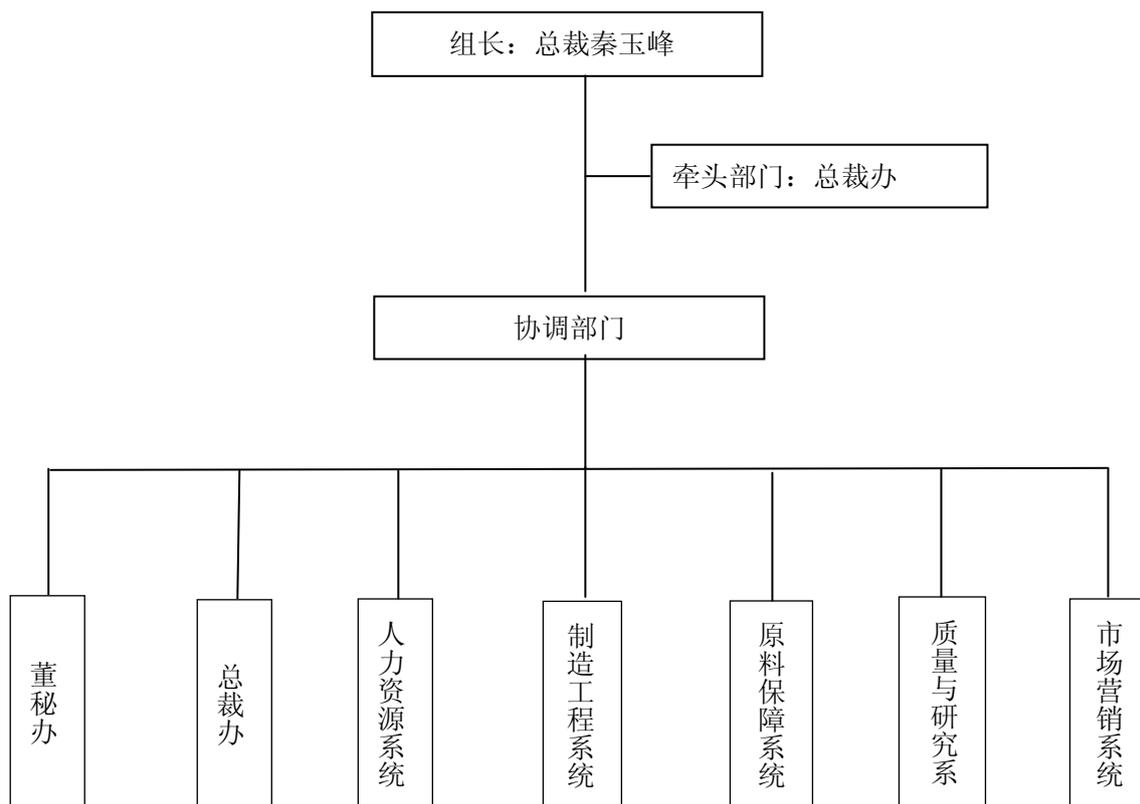
愿景：“滋补养生产业引领者”

价值观：“厚道地道传承创新”

社会责任观：“报国为民”

（二）责任治理

为确保东阿阿胶社会责任管理工作可持续性，我们成立了社会责任治理小组，通过制定《企业社会责任报告制度》明确小组各层级职责，有效提升社会责任管理水平。该社会责任小组主要负责社会责任管理体系建设，汇总提交与社会责任相关的议题、信息，推进实施公司社会责任工作的决策部署，组织开展社会责任活动，开展与利益相关方的沟通合作，统领公司社会责任工作。社会责任领导机构如下：



（三）责任沟通

我们充分意识到倾听各利益相关方意见的重要性，为此我们不断促进利益相关方沟通机制常态化。通过东阿阿胶内部网站、召开交流会议以及在《东阿阿胶报》开设社会责任专栏等广泛、深入、形式多样的沟通，充分了解利益相关方对于我们社会责任战略、管理、实践、评估、信息披露等各个环节的意见及建议，并以此为重要依据，全面提升经营管理水平，从而进一步提升利益相关方的认可度。

（四）责任能力

基于社会责任能力的提高，2012年我们为企业社会责任小组成员组织开展社会责任专项培训，本培训课程从社会责任基本概念、价值贡献、社会责任报告出发，详细介绍了现阶段国内外社会责任发展趋势，着重分析了社会责任在工作中的具体应用，引导员工将社会责任与日常工作相结合。

二、价值创造

公司注重产品技术的研发和创新，以精益管理为抓手，促进整体管理优化，担当行业领头羊的责任，引领行业健康发展。

（一）企业改革

推进组织变革，提升组织能力。根据“十二五”战略对组织能力提出的要求，坚持组织扁平高效、组织发展、领导力提升，坚持党政分开、监管分离的原则，通过组织及岗位评审，年度内组织实施了两次重大组织机构及职能调整优化，确保了组织能力的有效提升。

实现职务体系优化设计。结合集团组织与岗位体系建设，完成了公司组织与职务体系的梳理与优化，建立了管理、专业技术、党务监察等多通道职务管理制度，完成主控职能和岗位说明书文件编制。

强化后备人才培养与选拔。本年度在 OTC、保健品、财务会计、质量、研发等关键部门增设见习副职岗位，推广应用结构化面试、领导力及素质测评、PDP 测试、情景模拟等专业工具，保证了人才引进与选拔的科学性与人才质量。

构建战略激励体系，建立了以业绩为核心导向的激励机制。围绕原料、研发、营销三大战略业务板块制定了战略激励制度。设计出台了 OTC 等 5 大业务线增量激励办法、关键员工福利制度。2012 年公司荣获“2012 中国薪酬管理年度创新企业”，《构建薪酬多维分析模型 支撑企业发展战略》成果荣获山东省企业管理现代化创新及优秀应用成果特等奖。

（二）创新发展

产品研发开拓新市场。产品方面获得阿胶片、阿胶粉、阿胶铁口服液 3 个保健食品国家批文。着眼复方阿胶浆功效开发、新人群拓展，完成了复方阿胶浆 3000 例临床再评价、启动了 6000 例复方阿胶浆治疗贫血大样本数据库建设、中医药大学 5000 人的女性经期保健调研并进行体验式营销尝试。国家自主创新重大专项瑞通立研发通过验收，新一代溶栓药瑞通立产业化再次列入山东省自主创新资金专项项目，在研产品长效 EPO 中试获得突破。

技术设备突破提劳效保质量。与知名高校联合研制了复方阿胶浆在线药效指纹图谱质控设施技术，对多个重要工序点快速检测，以保证产品质量和药效的稳定均一；与自动化水平较高的院校共同开发阿胶产品系列生产技术，开发了全自动生产设备，整体实现了阿胶提纯设备密闭化、自动化、可视化和智能化。

（三）精益管理

坚持以创新促进精益管理，工艺及设备改进取得新突破，高端客户开发模式初步形成，精细化管理得以提升。完成创新课题 13 项，创效益 768.5 万元。公司荣获

2012 年度《山东省企业管理创新示范基地》奖,《全面提升基础管理的精细化生产》项目获省企业管理现代化创新成果一等奖,《开发城市社区医疗市场,引领销售模式创新》、《营销管理的结构化思维与目标的两个不能再分解》(去除了分别两字)获山东省企业管理现代化创新成果二等奖。

(四) 行业地位

2012 年东阿阿胶荣获阿胶产业突出贡献奖,奖项的获得是对东阿阿胶在行业中突出贡献地位的肯定。东阿阿胶作为阿胶行业的龙头企业,不断创新引领行业健康快速发展。创新阿胶生产的机械设备,制定阿胶行业标准,坚守阿胶产品金牌质量,最重要的是对非物质文化遗产——阿胶制作技艺不断保护、传承和创新。东阿阿胶致力于担当行业领头人的责任,在自身发展中不断壮大阿胶行业。

为了中医药事业的创新发展,更好更安全的服务于人类健康,东阿阿胶率先提出阿胶原料标准化,通过电子射频识别(RFID)技术,建立驴的生产生长周期溯源管理系统,从驴的出生、生长、屠宰、加工、销售等环节跟踪管理,确保阿胶原料质量的可溯源,实现阿胶原料生产的标准化,保障了中药瑰宝阿胶的质量,引领阿胶行业发展。

致力传承保护阿胶非物质文化遗产。作为阿胶原产地和东阿阿胶制作技艺唯一传承企业,我公司也积极地在生产性保护方面进行了有益的探索与实践,培养年轻的阿胶技艺传承人,加强养驴基地的建设,在生产性保护方面走在了前面,并取得了较好的效果。

(五) 打假维权

2012 年法律事务部维权人员积极协调全国各地执法部门开展“三打两建”工作,集中整治打击制假售假行为,全年分别在安徽、广东、广西、湖北、湖南、河南等 15 个省市进行了打假维权工作。

通过与各地执法部门的配合,共处理假冒侵权案件 128 起,其中:查处造假窝点 13 个,查处销售假冒侵权窝点 28 个,查处终端零售药店 87 个。对假冒侵权的查处和对制售假份子的处理,净化了阿胶市场,有效维护了市场销售秩序和消费者的合法权益。

三、客户至上

2012 年公司本着“以客户满意为衡量一切工作的唯一准绳”的原则,完善《顾

客投诉管理制度》以规范客户投诉处理程序，完善了《顾客满意监视和测量》制度以规范顾客满意度测评信息。为切实维护客户和消费者的权益，公司设立 800 客服专线和质量服务专员，对消费者提出的问题及时跟踪处理，始终奉行“顾客是上帝”的理念，最大限度地维护消费者的权益。

为进一步提升顾客满意度，防范质量风险，公司实施大质量管理，全员、全流程、全产业链进行质量控制，内部实行研发、制造、销售全流程的质量控制，外部实行从源头到终端的全产业链质量控制。从养驴基地和 GAP 基地的建立，到中间过程的层层把控，再到成品出厂检验，从源头入手，提供安全可靠的产品，质量标准制定上坚持高于国标的原则，实验室配备了高效液相质谱仪、双通道原子荧光光度计、原子吸收光谱仪、气相色谱仪等高精密仪器，质量坚持一票否决制，不合格的原料不投料、不合格半成品不流转、不合格的产品不出厂。

为改进产品质量，每月召开质量分析会和顾客信息沟通会，对生产中存在的问题进行分析解决，对消费者的需求传递分析，建立了《QC 小组管理》制度，鼓励一线员工参与改进，2012 年全国医药行业第 33 次 QC 成果发布会上公司获 24 项荣誉，7 个成果获得一等奖，4 个成果获得二等奖。

四、携手伙伴

（一）切实维护股东和债权人的权益

公司作为一家上市公司，保障股东特别是中小股东的利益，维护债权人的合法权益，是公司最基本的社会责任。公司根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规，不断完善公司治理，建立了以《公司章程》为基础，以股东大会、董事会、监事会及管理层为主体结构的决策与经营体系。同时，按照《企业内部控制基本规范》、《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》等相关法律、法规的要求，建立健全并有效实施内部控制，切实保障全体股东和债权人的权益。

1、不断完善法人治理结构，保障股东权益的实现。

公司按照国家的相关法律、法规的要求建立了股东大会、董事会、监事会和管理层，董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会，制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》及《董事会下设委员会实施细则》，对议事程序进行了规范，明确了股东大会、董事会、监事会的召集、召开和议事决策程序，对关联交易、对外担保、募集资金管理等事项进行了明确的规

定，从制度层面保障全体股东的权益。

股东大会作为公司的重要活动，是股东行使权利的集中体现。每次大会公司均严格按照规定做好股东大会通知、召开等相关工作，针对公司重大事项，严格按照深圳证券交易所有关股东大会网络投票的规定，做好网络投票工作，确保股东充分行使权利。

公司股东大会均选择在公司所在地召开，以便于股东实地参观了解公司生产经营状况，为其投资决策提供参考；在安排股东大会审议事项时，给予股东合理的讨论和发言的时间；在保证股东大会合法、有效的前提下，积极通过各种方式和途径扩大股东参与股东大会的比例。

2、加强投资者关系管理工作，保护中小投资者权益。

公司按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》、《深圳证券交易所上市公司投资者关系管理指引》等规定，加强了投资者关系管理工作。公司在日常投资者关系管理工作中，除了做好各种法定信息披露，在投资者信息通道建设方面，设立了投资者咨询沟通专线，认真答复股东的电话和邮件咨询，热情接待机构投资者的来访和调研，做到了及时答复、公平对待所有投资者，增强了与投资者的互动沟通，使广大股东能够及时、充分地了解公司的生产经营情况。

3、制定长期稳定的利润分配方案。

自上市以来，公司就以股东利益最大化为追求，树立上市公司诚信经营形象。回馈股东和社会是公司经营发展的重要职责，公司在自身取得成长与发展的同时，坚持与投资者共享公司经营成果的理念，《公司章程》也明确了公司采取连续稳定的利润分配政策，使股东能够长期享受公司发展的回报。

4、重视债权人权益的保护。

公司在注重对股东权益保护的同时，还高度重视对债权人合法权益的保护。公司力图确保公司财务稳健与公司资产、资金安全，兼顾债权人的利益。公司在决策经营过程中，高度重视债权人合法权益的保护，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息，严格按照与债权人签订的合同履行义务。

（二）战略合作

东阿阿胶实行全产业链的模式，在上下游实行互利共赢。公司与驴皮供应商结成战略联盟关系，确保驴皮资源供应的稳定性。落地优化网络结构策略，推进连锁合

作模式转型升级，深化推进三名工程，创新连锁合作模式，塑造了行业典范。

（三）供应商管理

东阿阿胶立足于科学化、合理化的采购制度和监管制度，按照“公开、公平、公正”和“质量优先、价格优先”的原则，通过调研开发选择优质供应商进行合作，进行合理的竞价议价谈判，有效降低采购成本，提高采购效率，打造高效采购供应链。

1、我们本着“优质、定点、经济、就近、合法、及时”的原则对供应商进行选择，要求所供货物材料必须符合环保、职业健康要求，不得使用国家相关环境和职业健康安全法律、法规明令禁止的材料。选择供应商时，由质量、采购、审计人员对其资质及生产现场进行审核，并与供应商签订质量保证协议，作为合格供应商审批的依据。

2、为了进一步提高供货质量和供货效率，每季度一次对供应商进行考核，并依据《供方考评细则》及《供方例行评价表》对供应商进行评价。对优秀供应商采取适当提高采购量配额、货款支付比例或延长供货协议的有效期等激励措施。对于供货出现问题的供应商，由质量管理部对其进行相关培训，培训后仍然整改不到位的，取消其供货资格。

3、对采购成本进行严格控制。及时搜集市场价格信息变化趋势，根据市场价格变化情况及时采取相应的采购措施。在保持合格供应商稳定的基础上，保持供应商的相对竞争，降低采购成本。邀请供应商参与产品的早期设计和开发，鼓励供应商提出降低成本、改善性能、提高产品质量的合理化建议。

五、以和为本，致力和谐

东阿阿胶以和为本，努力实现企业与人、社会的和谐健康发展。

（一）安全生产

2012年元月份，公司完成各级安全生产责任书的签订，从中心、部门、班组到个人将安全目标层层分解，形成环环相扣的安全生产责任体系，下发了体系培训计划、审核计划、中高度风险和目标指标及管理方案。为了保持体系文件的可操作性，对《手册》、《不符合、纠正和预防控制程序》、《化学危险品（油品）控制程序》、《应急预防与响应控制程序》、《特种作业人员控制程序》等体系文件进行了更新。坚持每月一次的安全生产专项检查，安全月和重大节日期间安排专项安全检查，内容涉及安全生产、设备规范操作、电器、消防、劳保护品的正确佩带、危险源监控等。

紧抓安全教育培训，从思想上、行为上解除安全隐患。采用多种形式对制造部员工进行安全知识培训，对公司新进大学生及其他岗位的新入司员工和转岗人员均依法安排安全知识三级教育培训。2012年共有28名特种作业人员参加复审培训，公司7名安全生产管理人员进行了再教育培训，7人获得消防值班资格证书。

（二）关爱员工

公司坚持以人为本，从基本权益、健康安全、职业发展、工作与生活平衡等多方面关爱员工，实现员工与企业的共同成长。2012年员工综合满意度84.58，比去年提升0.96；员工敬业度91，超过最佳雇主企业水平。

1、把员工关爱做细做实，走访慰问职工143人次，申请民政拨款和公司出资两条线扶贫，共为35名因病致困员工发放救急款7万元，上级公司两条线助学发放资金6.7万元，实施员工及家庭白内障等免费手术9人次，举办女工健康心理讲座500人次，举办各种文体活动700余人次，开展为员工送健康产品和生日祝贺8000余人次，组织员工技能挑战赛32次，表彰奖励380余人次。

2、东阿阿胶致力于提升员工的知识、技能和能力，以全覆盖、三位一体的培训体系，以素质模型为核心，以721的培训模式——实践、辅导、培训为导向，为不同层级和不同岗位的员工进行持续培训，鼓励每位员工内修外炼，追求卓越。2012年累计培训5512人次，人均培训64学时，投入培训经费上千万元。

3、科学管理员工关系。规范用工管理，劳动合同签订率100%，社会保险办理率达到100%，本年度内无重大劳动争议与纠纷发生。强化员工信用与责任体系建设，组织员工签订了《保密与竞业限制协议》、员工及高中层管理人员履职承诺书，修订实施了管理人员信用管理制度。

（三）公益慈善

1、2012年扶贫、赈灾、慈心一日捐、医疗救助、支持社会文化公益事业等累计捐款七百余万元。

2、自2011年5月31日起，东阿阿胶与中国抗癌协会联合启动为期五年的“癌性贫血患者关爱行动”，此次活动是东阿阿胶回报社会、践行企业社会责任的又一公益举措，2012年共在47个城市开展活动480场次、赠送13100人、参与患者4万人次，86%的患者对产品高度认可。2012年6月5日，东阿阿胶“关爱生命 呵护健康”千万元款物捐赠大型公益活动在济南举行。今后5年，东阿阿胶将向山东广大困难癌

症患者捐赠总价值达 800 万元的复方阿胶浆产品,帮助其缓解癌性贫血;同时,东阿阿胶捐赠 200 万元用于救助先天性心脏病患者,5 年间 200 位先天性心脏病患者将得到救助。

3、东阿阿胶推进全产业链的建设扶贫惠农。在上游,布局建设原料基地,发挥基地示范带动作用,在我国贫困边穷地区青海海西等新建 4 个原料基地,带动养殖存栏量达到 400 万头。西北地区实施 1-2 头家庭式养殖模式,带动超过 100 万户养驴户,每户增收 2000 元。

4、2012 年东阿阿胶地黄 GAP 基地面积达到 1060 亩,在保障公司原料药材需求的同时,也调整了地区农业产业结构,为当地农民致富提供了新的契机。采取“公司+合作社(农户)”的产业化互惠发展模式进行种植推广,并实行一系列优惠政策,包括联合农村信用合作社,为农户提供无息贷款补贴,增设地黄初加工场、仓库等硬件设施,无偿进行农户培训达 2000 人次,发放技术资料 1000 余册。

六、推动绿色低碳发展

东阿阿胶的环境管理制度和清洁生产制度健全,是国内首家通过 ISO14001 认证的中药企业,公司一直致力于推动产品生产技术、设备的研发与应用,健全环境管理,加强环保培训与教育,倡导文明节约风尚,努力建设环境友好型企业。

(一)绿色管理。加强绿色低碳宣传教育。2012 年公司通过内部网站、《东阿阿胶报》、宣传栏、课程等多种形式对员工节能降耗和清洁生产等知识进行培训,新进或转岗人员均安排“三级”教育培训,强化员工对公司环境和职业健康安全管理方针和管理理念的深入理解。

(二)绿色生产。公司从制度和管理执行两方面加强节能减排管理工作,建立促进节能减排的长效机制,2012 年,公司认真贯彻落实国家节能减排工作要求,将清洁能源开发和资源能源节约并举,建立健全管理制度,从日常生产经营管理工作入手,加强节能减排工作。把节能降耗及资源综合利用工作作为降低产品成本和提高市场竞争力的重要手段,始终坚持以降低能源和大宗原材料消耗为重点,加强领导,健全体系,落实奖惩,软硬件一齐抓,管理与技术改造并举。

七、未来展望

2013 年公司将继续以“滋养生命,滋润生活”的使命为指引,以“报国为民”为社会责任观,推进社会责任履行和公司发展战略相融合,实现与利益相关方的合作

共赢，实现公司与经济、社会、环境的协调发展，提升公司可持续发展能力及综合竞争力，热心参与社会公益事业，促进公司与全社会的和谐发展。

山东东阿阿胶股份有限公司

二〇一三年三月三十日