

通策医疗股份有限公司  
**2023年社会责任报告**

通时达变 | 策发真智

通策医疗股份有限公司  
TOPCHOICE MEDICAL CORPORATION  
地址: 浙江省杭州市灵溪北路21号合生国贸中心5号楼  
邮编: 310023  
网址: [www.tcmedical.com.cn](http://www.tcmedical.com.cn)



## 关于本报告

本报告是通策医疗股份有限公司发布的第11份社会责任报告，对外披露本公司2023年在经济、社会、环境、公司治理等方面的社会责任理念、实践和相关绩效。我们期望通过发布社会责任报告的方式，加强与利益相关方的沟通，凝聚共识，促进可持续发展。

### 一、时间范围

本报告时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容超出上述范围。

### 二、组织范围

以通策医疗股份有限公司为主题包括所属分子公司及事业部等机构。

### 三、发布周期

通策医疗股份有限公司社会责任报告为年度报告。

### 四、数据说明

本报告所引用的数据，均来自于公司正式文件、统计报告或公开文件。

### 五、参考标准

本报告编写参照中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》以及上交所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等有关要求。

### 六、可靠性保证

本公司董事会及全体董事保证，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

### 七、联络方式

本报告电子版形式发布，欲获取报告电子版，请登录通策医疗股份有限公司网站[www.tcmedical.com.cn](http://www.tcmedical.com.cn)。

联系人：通策医疗股份有限公司 张丽

地址：浙江省杭州市西湖区灵溪北路21号合生国贸中心5号楼

电话：0571-88970616

传真：0571-87283502

邮箱：[zhangli@eetop.com](mailto:zhangli@eetop.com)



# 目录

通策集团2023年度大事记 06

## 01/关于通策医疗

公司概况 07  
 主营业务 08  
 通策模式 09  
 理念和承诺文化 11  
 诚信合规的公司治理 13  
 积极的党建建设 18  
 荣誉认可 19

## 04/建设环境友好医院

打造绿色医院 35  
 严控医疗污废 35  
 严格消毒供应，防止病毒扩散 36

## 02/以客户价值为核心， 提供高质量口腔医疗服务

蒲公英计划持续推进 21  
 医疗质量与安全管理 22  
 优质医疗服务体系 23  
 以客户价值为中心 25  
 科研创新，共享口腔医疗智慧 26

## 05/践行公益，回馈社会， 助力健康中国 37

## 06/通力合作，建立良好 伙伴关系 41

## 03/打造可持续、有温度的 人才体系

员工雇佣 30  
 职业健康与安全 31  
 公平合理的薪酬机制 32  
 全方位关爱员工 33  
 完善的人才发展培训体系 34

董事会声明 43  
 ESG关键议题分析 45  
 ESG关键绩效指标索引 47



# 通策集团2023年度大事记

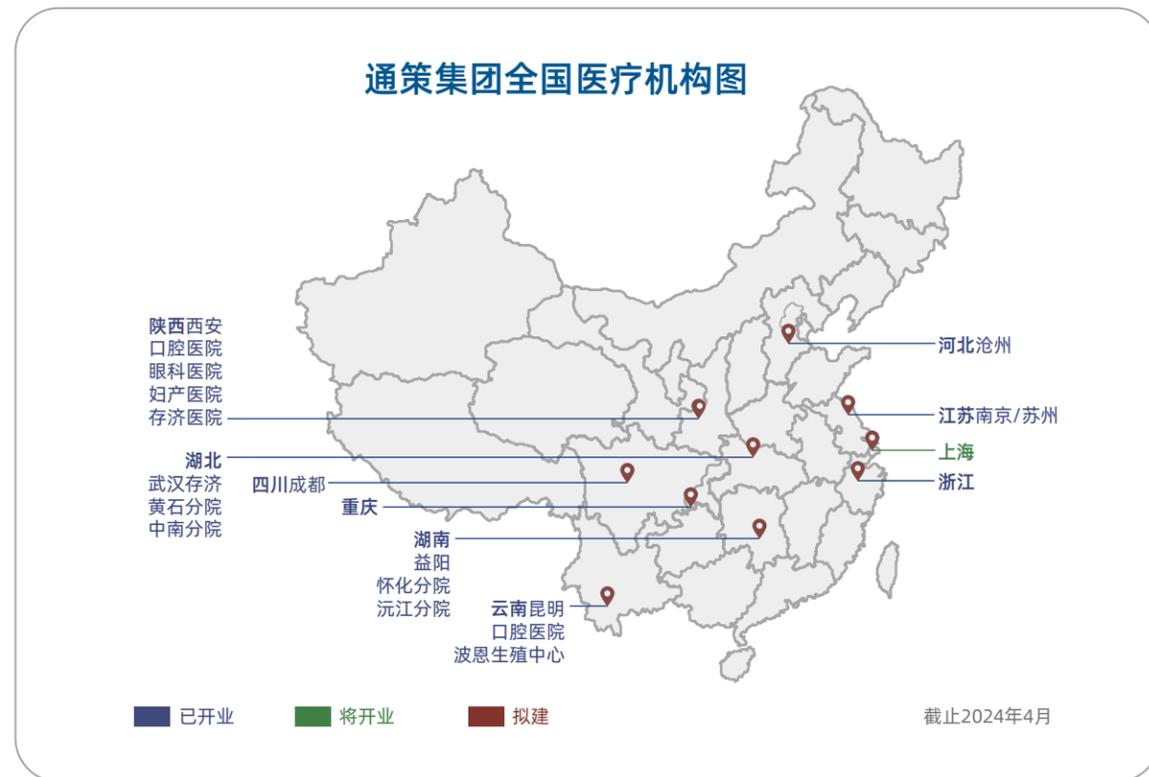


# 01关于通策医疗

## 公司概况

通策医疗作为一家以医疗服务为主营业务的主板上市公司,自2006年借壳上市以来,专注口腔医疗18年,足迹已遍布多个区域,目前旗下已有75家口腔医疗机构,和4473名医护人员,营业面积超过245000平方米,开设超2700台牙椅,致力于打造有使命感、将医学精神和科学精神完美结合,集临床、科研、教学三位一体大型口腔医疗集团。

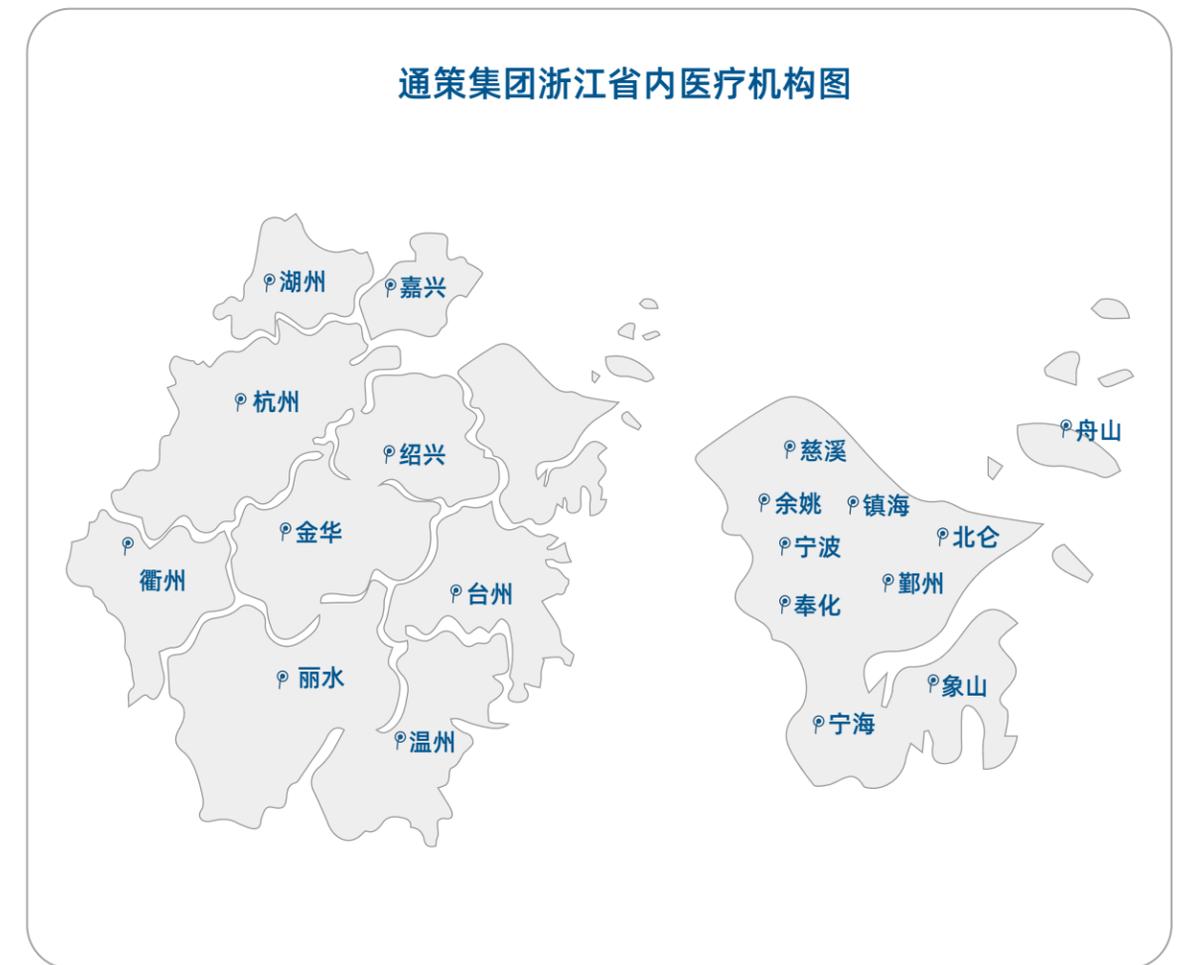
公司口腔业务稳健有序,投资与发展并举,一直稳定在较高的净资产收益率,持续为股东创造价值。口腔市场仍是蓝海,顺应口腔医疗服务持续增长的大趋势,医疗细分领域潜在的市场效益日渐凸显。公司18年的经营业绩、口腔医疗资源与经验、品牌与规模优势,既满足口腔专业医生执业、薪酬、学术等多重职业需求,同时“存真去伪、济世救人”满足客户高中低价多元化需求,形成独特的细分领域竞争优势及壁垒。



## 主营业务

公司专注于口腔医疗服务领域,在有医疗资源、患者教育有基础的地方开设口腔医疗机构,创设并坚持“区域口腔集团总院+分院”的发展模式,在全国布局口腔医院集团,通策医疗目前在浙江、云南、湖北、河北、湖南、江苏等地累计开设75家口腔医疗机构,其中杭州口腔医院集、宁波口腔医院己集团是中国领先的口腔医疗集团。

同时我们以并购基金形式在武汉、西安、上海等地投资新建大型口腔医院,打造成各区域总院,实现通策的全国布局。



## 通策模式

### 参与公立医院改制模式

2006年，通策集团参与杭州口腔医院改制，通过公开交易的方式取得杭州口腔医院100%股权，通策集团将杭州口腔医院产权置入通策医疗上市公司（600763.SH），实现了中国医疗服务第一股的上市。

经过十多年的耕耘，杭州口腔医院从2006年的5300万元营收发展到2023年的30亿元营收、浙江省内58家开业分院的大型医院集团。

公司以杭州口腔医院的成功经验为模板，积极参与全国各地公立口腔医院的改制，并推动了昆明市口腔医院的改制。

### 高校合作模式

公司与中国科学院大学、浙江省中医药大学、杭州医学院、湖南益阳医学高等专科学校等院校均开展深度合作，共同为全社会培养优秀的口腔医疗人才，公司对标纽约长老会哥伦比亚与康奈尔大学医院，以组建高水平医生集团为目标，未来将与更多学校共同发展口腔事业。

### 区域总院+分院扩张模式

总分院模式能最大程度地抵御了口腔医疗独特的手工业性质带来的管理和扩张的风险，使得口腔医院连锁可以成为一种商业模式。十多年来，杭州口腔医院集团在这方面做了很多探索并取得了成功。

### 自然分彙模式

公司在2018年年底提出蒲公英计划，区域总院的优秀成熟诊疗团队将像蒲公英一样自然分散到全省，实现生态的自然发展。将优秀口腔医疗机构和医生“双下沉”到浙江全省基层县（市、区），并携手全省各地有威望的优秀口腔医生，助力推进“健康浙江”发展，提升当地口腔医疗水平和群众就医满意度。

目前累计在全省已经开设了58家口腔医院，未来仍有十余家医院将会设立，使通策的医院遍布浙江省，满足全省口腔医疗需求。

## CM团队接诊模式

一切以患者为中心，实现医疗资源的最优配置



## 学院制模式

通策牙学院  
TOPCHOICE SCHOOL OF DENTISTRY

TC BUSINESS SCHOOL  
通策商学院

---

- 🚩 公司打造通策牙学院与通策商学院，支持各个医院（分院）打造核心能力，形成独特的诊疗优势
- 🚩 以MBA式的案例分析，各医院、各院区相互学习管理经验，而非自上而下的行政化集中管理
- 🚩 提倡持续的大比例的病例研究、分析和评比，迅速提高医疗水平

### 理念和承诺文化

#### 客户价值

客户价值是我们所有工作的核心和追逐目标，用我们的组织能力全面解决客户的真正问题，从疗效、经济负担、文化习惯、心理健康等各个维度为客户提供最佳方案、服务和极致体验。

#### 个人奋斗

公司崇尚个人奋斗，鼓励员工通过1万小时的修炼和终身学习，努力工作达成个人奋斗目标，个人目标和组织目标充分统一，并且在组织和平台的帮助下，充分打开天花板，创造个人奋斗的奇迹。

#### 团队合作

团队模式是我们的组织型态和工作方式，在围绕客户价值形成的工作团队中找到自己的位置，输出自己的能力，相互协作，共同致力于客户价值的最大化。

#### 善意诚信

我们的工作对象是人不是病，时刻保持善意，将心比心，设身处地，对自己的行为、意图或性格的好坏能做到内省，保有责任感，重信守诺，尽量透明，不要撒谎。

有我在，你放心



我们坚持以承诺为核心的组织文化。

相互承诺的文化适用于我们所有的员工，包括外包的清洁、保安等所有的岗位和我们内部按小时计费的员工。

在我们的医院里，所有的人都是治疗团队的成员。我们相信，一个勤杂人员的微笑，都会对我们的病人的治疗有极大的帮助。

有我在，你放心

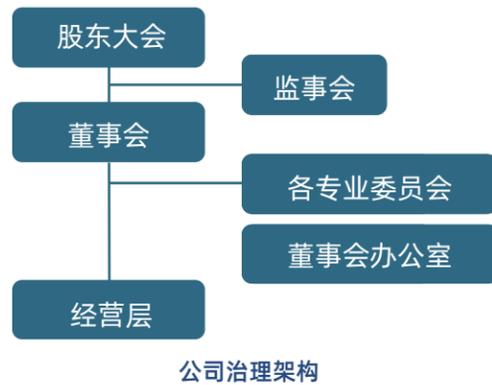
完成本职工作是我的职责，与此同时，我将竭尽所能向我的同事以及客户提供他们所需的帮助。

相互承诺是我们价值观得以推崇、珍视和践行的基础。

### 诚信合规的公司治理

通策医疗致力于高标准的公司治理，严格依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规的要求，不断完善公司治理体系，加强内控建设，推动公司反腐文化建设，凭借优异的治理水平为公司可持续发展夯实基础，为股东创造更多价值。

#### 严格的公司治理



通策医疗严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》《监事会议事规则》《董事会议事规则》的相关规定，确保股东大会、董事会、监事会顺利开展工作 and 履行各项职责运作，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。

股东大会层面，公司及时将公司董事、监事的报酬提交股东大会审议批准，规范股东大会的召集、召开、表决程序，平等对待所有股东，确保股东能充分行使其权利。

董事会方面，公司规范董事会的选举、召开和表决程序，每三年通过董事选举机制进行选举。

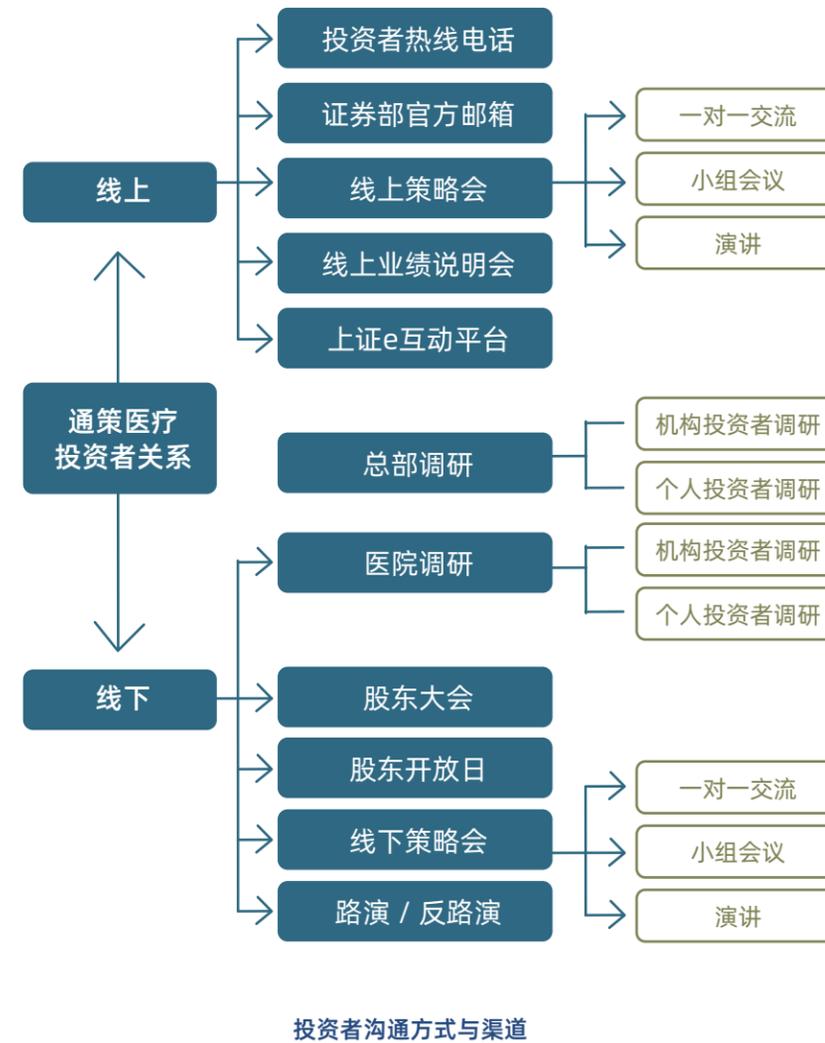
公司监事会由 3 名监事组成，监督董事、高级管理人员执行公司职务的行为，并对董事会编制的公司证券发行文件和定期报告进行审核并提出书面审核意见。

2023年，公司共召开了股东大会1次，董事会会议8次，监事会会议6次。

截至 2023年12月31日，公司董事会现有7名董事组成，包括3名独立董事，其中女性董事2人。公司独立董事分别具有财务、法律及风险管理等专业行业背景，参与公司重大决策，对公司重大事项发表了独立意见，保障内部资源配置的合理性和运营决策的高效性。监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1人，股东监事2人，其中女性监事1人，监事会认真履行职责，切实维护公司及股东的合法权益。

### 良好的投资者关系

通策医疗本着善意诚信原则，一直追求建立公开、公正、透明、多维度的投资者关系，坚持不断创新、优化投资者关系管理的方法和模式，努力为投资者搭建立体化沟通平台，在保证信息合规披露的前提下，公司向机构及个人投资者开放丰富的沟通渠道，确保投资者全面、及时地获取公司信息，合理做出投资决策。



2023年，通策医疗联合多家券商举办了年报、一季报、半年报、三季报业绩交流会，每场会议均吸引几百名海内外投资者参与。交流会上通策医疗管理层与投资者进行了及时、坦诚、有效的沟通，也聆听了投资者对通策的诉求与建议。

公司倡导长期主义，建立积极的股东文化，培育和谐的股东生态圈，实现投资者与公司的良性互动发展，获得了海内外投资者对公司长期价值的一致认同。

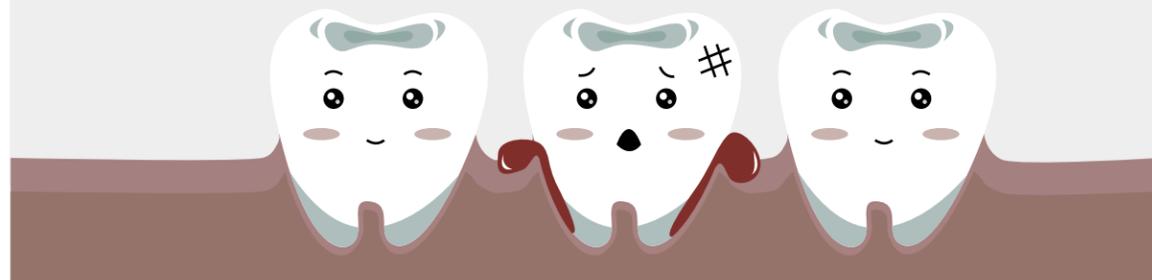
2023年，投资者关系管理团队参加海内外券商策略会56场，线上、线下沟通会议180余场，线上业绩说明会5场，股东开放日一场，累计接待投资者超1700人，通多持续的交流，使投资者更深入了解公司经营情况和未来发展战略，帮助投资者不断发掘公司价值。

### 全景财经《股东来了》 走进通策医疗：71年专业基因 如何成就“一腔信任”？



财通证券医药首席分析师张文录，体验式调研杭州口腔医院平海院区的口腔门诊治疗，微观和零距离教会投资者如何看懂口腔医疗服务企业。张文录并走访调研通策医疗各产业线负责人，一线调研通策医疗的医生管理团队、科研学术人才培养、质量管理患者服务、供应链保障等环节，并深度对话通策医疗董事长吕建明，共同探讨口腔医疗行业的发展方向和通策医疗的战略发展前景。

数十名投资者，也在张文录的带领下，在杭州口腔医院平海院区体验口腔检查的数字化义诊服务，现场调研院区，并与通策医疗董事会秘书张华进行了面对面的投资交流。



### 有效的内部控制体系

#### 内部控制体系

为规范公司治理，控制经营风险，通策医疗依据企业风险管理的要求，结合公司特点，已经建立一套比较完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面均建立系统的内部控制及必要的内部监督机制。

公司设立审计监察委员会，并下设审计室、监察调查室、预防宣教室 3 个二级部门，合作开展公司的审计、内部控制和 risk 管控工作，防范经营风险和法律风险。

审计监察委员会依照《通策医疗股份有限公司内部审计制度》规定对公司内部控制活动进行管理和评价，对公司内部控制运行情况进行检查监督，并将检查中发现的内部控制缺陷和异常事项、改进建议及解决进展情况等形成报告，向董事会和审计委员会汇报；针对缺陷产生的根本原因制定方案，根本性解决问题，实现风险实质性消除或降低，避免内控缺陷重复发生，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。



### 法律风险防控

公司持续完善风险管理体系，推动合同格式化，通过对总部及各业务单位开展风险调研，对来自外部环境和公司内部的主要风险进行识别和评估，持续监控风险管理体系的健全性、合理性和有效性，提升风险控制和防范能力。

商业道德风险防控

本公司所有商业交往中秉承最高的诚信标准，采取零容忍态度政策，禁止任何及所有形式的贿赂、腐败、敲诈勒索和贪污。若发现有任何以上所述之情形，公司将立即终止服务并采取法律行动。

通策医疗内部审计机构每年针对所有业务线开展全流程内控审计、合规审计及专项审计，以此保障集团以合法、合规、可持续的方式开展运营。公司通过审计工作发现风险事项，并协助各级医疗机构完善业务制度和风险管理流程，有效降低了各级医疗机构的经营风险。

公司根据相关法规和现行行业实践披露有关参与方的信息，不允许伪造记录或虚报供应链中的各种实际运营情况。在最高管理层倡导和监督下，公司通过内控、审计等有效措施发现违规行为，并根据相关管理规定进行处理。

另一方面，公司持续开展合规建设，通过设立专门的法务处加强对业务运作执行的管理与监督，2023年通过商学院课程模式培训、宣传，强化员工的法律与合规意识。

同时，公司积极参与对外沟通与互动，特别是供应商，加强与其合规体制方面的交流和连接，以开放、坦诚的姿态全面分享公司在合规运营体系建设上的努力和经验。

2023年，集团未发生涉嫌贪腐或商业贿赂的重大事件。



“医院全生命周期运营课程”中反腐败专题课程

审计监察委员会举报渠道

举报电话：0571-87271726  
电子邮箱：shenjianwei@eetop.com  
信函：浙江省杭州市西湖区天目山路327号合生国贸中心5号楼10楼审计监察部  
(邮编：310000)

我们高度重视举报人保护，公司设置专人负责管理举报信息，对举报人个人信息严格保密，防止举报人因举报受到不公正对待，尽其所能地保障举报人的安全。

积极的党建建设

通策医疗党委充分发挥非公企业党组织“政治引领”“政治核心”两大作用，公司及下属各医疗机构依照《中国共产党章程》，设立党组织，开展党组织建设，保障公司经营发展稳定。公司坚持党的领导，各级党组织坚决贯彻落实党中央、国务院和上级党组织重大决策部署，加强公司政治思想与精神文明建设，通过党建帮助公司行走在正确的道路上。



杭州口腔医院党委荣获“最暖心组织”称号！

为庆祝中国共产党成立102周年，全面学习贯彻党的二十大精神，激励引导广大党员践行“八八战略”、奋力打造“重要窗口”，全力打赢亚运攻坚仗，6月29日下午，湖滨街道举行庆祝中国共产党成立102周年暨“喜迎亚运盛会 争当好客主人”部署大会。

会上，对获得2023年度省市区相关荣誉的集体和个人进行通报。杭州口腔医院党委荣获“最暖心组织”称号！



公民连心，党建联健，志愿服务暖人心

3月3日，杭口城西党员在西湖区卫生健康局举办的“公民连心·健康西湖”的健康志愿服务活动中，

在古荔古苑公园为居民进行口腔义诊，口腔检查、牙齿疾病咨询问诊、普及科学口腔健康理念，用实际行动为居民服务。

荣誉认可

通策医疗连续五年获德勤  
“中国卓越管理公司”金奖

7月14日，由德勤、哈佛商业评论主办的第五届中国卓越管理公司（Best Managed Companies 简称“BMC”）项目榜单出炉，评选揭晓颁奖在苏州市举行。通策医疗从众多候选企业中脱颖而出，入选“2023中国卓越管理公司获奖企业”金奖榜单，已连续五年获奖，并成为中国首批BMC金奖企业。



杭州口腔医院集团荣获  
2023年杭州市人民政府质量奖

2024年3月8日，杭州口腔医院集团有限公司荣获2023年杭州市人民政府质量奖。



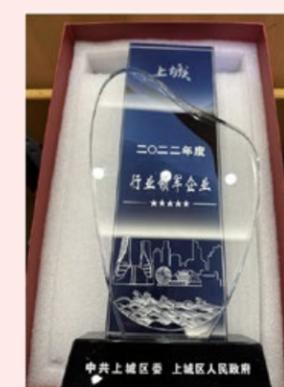
2023年度新浪财经金麒麟  
最受用户信赖的医疗服务机构

新浪财经2023医药与资本论坛及金麒麟颁奖典礼于12月21日在北京隆重举行，通策医疗凭借在行业内引口腔医疗行业发展从众多参评企业中脱颖而出，荣获2023医药行业金麒麟奖‘最受用户信赖的医疗服务机构’。



通策医疗荣获杭州市上城区  
“行业领军企业”称号

3月3日，杭州市上城区举行都市经济高质量发展暨营商环境建设大会，通策医疗荣获“2022年度上城区行业领军企业”称号。

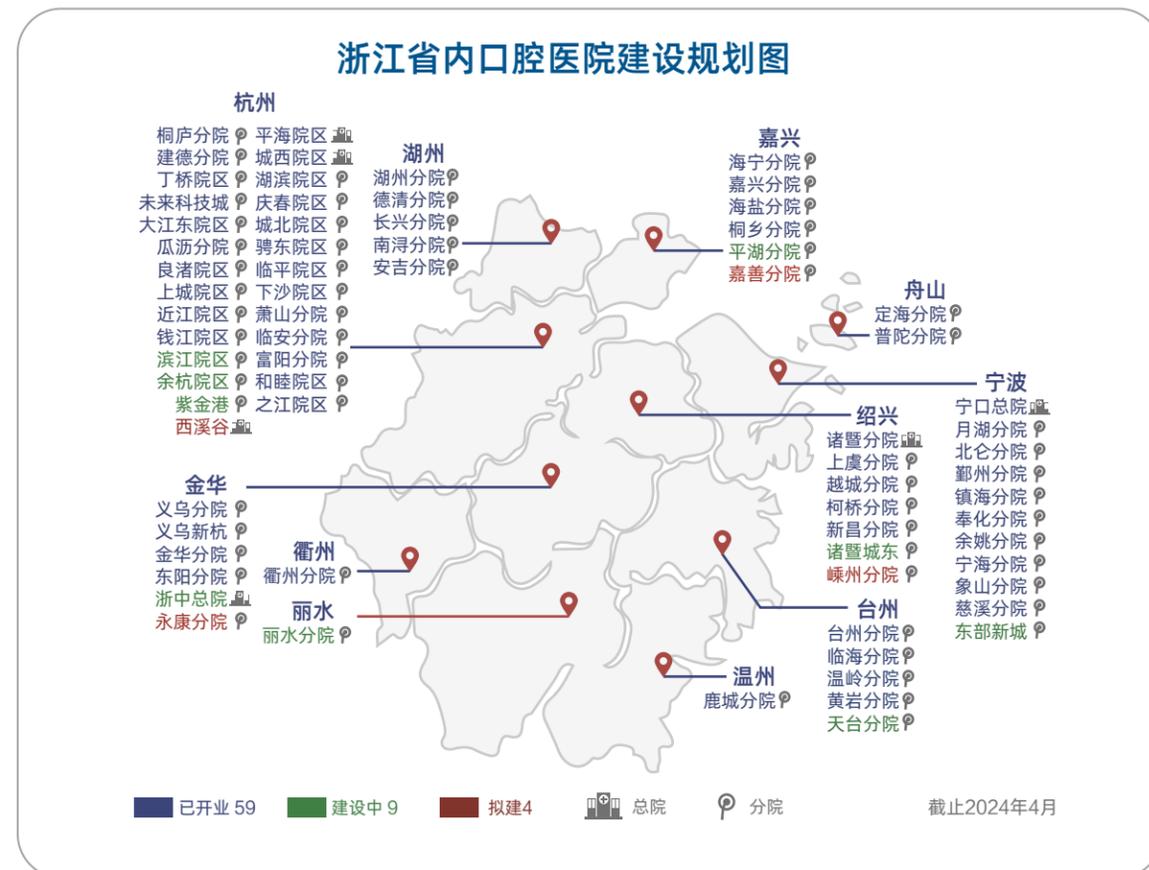


# 02以客户价值为核心，提供高质量口腔医疗服务

## 蒲公英计划持续推进

公司始终相信，医疗服务的易得性是优质医疗服务的起点，而公司“总院+分院”模式的扩张，使得优秀的医疗资源下沉到各个市、县、区以及重点乡镇，解决了这个问题。

目前公司在浙江省已经拥有口腔医院58家，三叶口腔诊所4家，未来仍有十余家口腔医院将会在浙江省内布局，服务全省的患者。



## 医疗质量与安全管理

公司持续完善医疗质量与安全管理体系建设，制定并不断优化相关制度，采取严格措施确保医疗安全与质量管控工作落到实处，旨在为患者提供全面、高质量、安全的医疗服务。

通策医疗严格遵守《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》《医疗质量管理办法》《医疗技术临床应用管理办法》及《医疗机构管理条例》等一系列国家医疗卫生法律法规与相关政策要求，建立并完善集团及各省区医院的医疗质量与安全管理架构。

通策医疗质控专家组定期通过现场督导、多组联合检查等多种形式持续赋能公司各院，确保医疗核心制度的落实与实施。通策对医疗安全事件进行全流程监管，指导督促各医院及时、有效地解决问题，消除可防范的医疗风险，控制不可防范的医疗风险，深化医患关系，促进医疗质量管理工作的持续改进。

## 存济医生委员会专家前往杭州口腔医院平海院区检查指导

为进一步提升医疗服务能力和水平，夯实医院发展基础，提高医疗质量，提升服务效率，保障医疗安全可持续发展，12月21日，存济医生委员会专家组一行莅临杭州口腔医院平海院区，对我院2023年度医院管理、医疗、护理、供应链等工作进行检查指导。



专家分组巡检，对医院各方面进行了细致严格的考核和督查，分别对临床科室和辅助职能科室进行了实地检查，按照有关要求，通过查阅资料、病历抽查、现场考核、随机提问、实际操作等方式，重点对医院医疗质量和医疗安全、优质护理服务和严格院感控制以及规范化服务体系进行全面深入、细致严格的督导检查。



### 杭州市政府质量奖评审专家组莅临杭州口腔医院开展现场评审

11月7-8日，杭州市政府质量奖评审专家组一行莅临杭州口腔医院平海院区开展了为期两日的现场评审工作，杭州口腔医院领导班子成员，相关部门负责人参与现场评审过程。



专家组分别与医院高层、中层、基层职工进行了座谈，大家从卓越绩效、企业文化，及企业未来发展方向等方面，畅所欲言，献言献策。专家们对医院存在的瓶颈和发展方向把脉问诊，指导医院更好地开展质量提升活动，不断追求卓越。评审组一行还分别就领导、战略及结果，就医管理过程及结果，人力资源过程及结果，顾客与市场营销过程及结果，技术资源、研究开发过程及结果，采购供应过程相关方关系及结果等方面分别听取了医院各分管领导、部门负责人的工作汇报，并进行了资料查阅及相关提问，同时还对医院进行了参观考察。



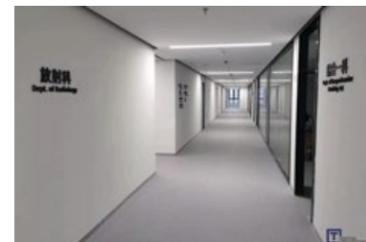
### 优质医疗服务体系

通策医疗的服务战略为“患者至上，提供更好的医疗。”为患者提供卓越的医疗服务与临床实践，不断提高医疗效率与医疗质量，是公司一直的承诺。

公司秉持“所见即所得，服务即营销”的服务理念。切实解决客户问题。各医院坚持“以患者为中心”审视、考量所有的制度、流程、时间表,经过多年积累，公司已经建立了符合公司发展和客户体验的服务体系，并随着日常的经验摸索不断优化。

### 良好的医疗环境

通策医疗致力于为患者提供良好的就诊环境，严格遵守《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》与《医疗机构设置规划指导原则》等相关国家法律法规要求，持续改善就诊环境，根据就诊流程和病种属性优化诊室布局，在切实保护患者就诊环境安全的同时为其打造有温度的就诊服务体验。

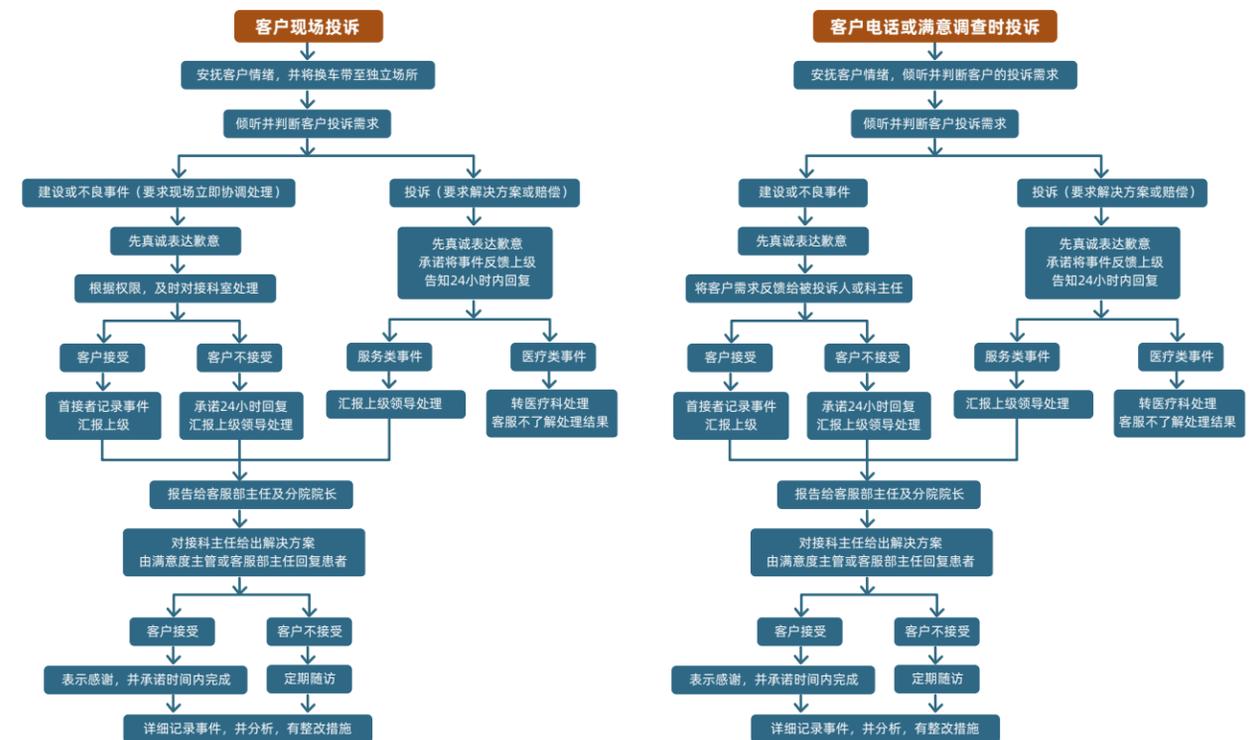


### 服务标准建设

通策医疗重视患者服务标准制度建设，结合长期以来的医疗服务经验，制定了《服务礼仪和行为规范》、《服务流程管理》、《服务环境管理》、《客户关系管理CM》、《满意度和投诉》、《客服部管理制度》等一系列服务规范文件将服务标准内嵌于员工岗位职责之中，力求为患者提供细致、完美的就医服务。



医院设立专门客服中心负责受理和处理客户服务类投诉，并及时反馈给相关科室人员，跟进患者诊疗情况，做好满意度调查工作，并定期回访客户，撰写客户满意度调研报告，分析客户不满意原因以及客户提出的建议，提取汇总成改进项，并跟进相关责任部门改进进展，并汇报至相关管理部门负责人。



### 以客户价值为中心

通策始终坚持“以客户价值为中心”，将让“每个人都能拥有一口好牙”为己任，希望将更多的优质口腔医疗服务提供给全社会，医生会根据每位患者病症、身体素质、口腔情况，结合患者的需求、经济承受能力等因素，为患者制定合适的诊疗方案，而非单纯追求高价医疗。



### 拥抱政策 惠及大众

#### 杭口23年度种植季正式启动!

2023年4月1日起，种植牙集采落地浙江，杭州口腔医院在浙江省内50多家院区全面落实种植牙集采政策，按照种植牙技耗分离的原则，实施口腔种植医疗服务价格全流程调控、执行种植体系统集采与牙冠联动挂网价格（即材料费采取零加成），为缺失牙患者带来一致的福利：单颗常规口腔种植牙的整体费用大大降低。

随着浙江省种植牙集采落地后，杭州口腔医院致力于推进省内所有院区种植牙集采工作，汇聚种植专家的力量，为浙江省缺牙的老百姓们带来实实在在的医生好专业、材料真品牌、种牙好价格！



种植医疗服务费



种植体材料费



牙冠材料费

“种2颗欧美进口的种植牙原来要2万多元，现在种下来不到1.4万元。”杭州口腔医院的老患者陈先生说，他选择的种植体和牙冠都属于集采内的产品，切切实实的享受到了国家的惠民政策，实际只花了约此前一半的价格。



### 杭州口腔医院联合杭州市民医保

#### 2023守护杭州市民的笑容

通策始终坚持将口腔医疗服务提供给更多的人，为更多患者创造健康价值，2023年通策联合杭州市民医保，为更多患者提供口腔诊疗服务。

免费洗牙是「杭州市民保2023」的10项健康服务之一，参保后即可享受由杭州口腔医院提供的专业洗牙服务权益，12周岁以下小朋友还可享受涂氟服务一次，除此之外还有一次口腔全景片检查服务（口腔全景片帮助筛查牙齿状态、预防口腔颌面部肿瘤、外伤、炎症、畸形等病变风险）



### 科研创新，共享口腔医疗智慧

通策医疗不断拓展自身专业实力，致力于为广大患者提供优质、专业、先进的口腔服务。公司统筹部署，提出学术立院的理念，加强科研人才队伍建设，打造立体化学研平台。

基于自身丰富的临床资源和强劲的科研能力，持续开展行业学术交流与合作，共建行业标准，与全球口腔医疗专业人员，共享通策的口腔医疗智慧。

#### 产学研相集合

“一个大学没有医学，如同天使没有翅膀；一个城市没有很强的医学院，医疗资源必定捉襟见肘”，一个医院没有教学和科研，不可能成为一流的医疗机构。

公司通过集团与中国科学院大学、杭州医学院、浙江省中医药大学、浙江大学、益阳医学高等专科学校等国内外知名院校和医学院合作，共享科研成果，形成医教研一体化平台，提升医院医疗实力，为下属医院的可持续发展提供有力保障，更好的为患者提供优质医疗服务。



#### 科研成果推动变革

2023年，通策医疗秉持开放、创新的姿态，在口腔医疗专业方面不断探索新技术、新服务，并取得了可喜的结果。

2023年公司旗下医院在各类期刊共计发表论文21篇，其中SCI论文12篇，取得发明专利、实用新型专利、软件著作权专利累计17项，其中获批国家发明专利达10项。

通策医疗重视知识产权的尊重及保护，严格遵守《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国商标法》、《中国互联网络域名管理办法》及《计算机软件著作权登记办法》等中国知识产权相关法律法规。未来我们将进一步加强集团自主知识产权的保护、运用和管理。



### 中国工程院张志愿院士专家工作站落户宁波口腔医院!

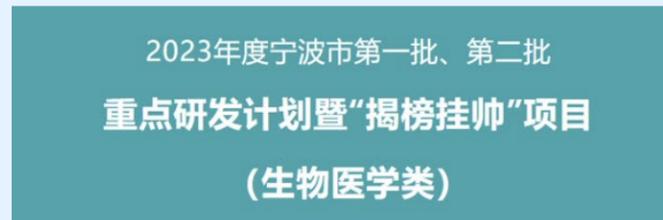


10月31日，在2023中国浙江·宁波人才科技周第一批院士工作站合作开启暨院士进家仪式上宣布了中国工程院张志愿院士专家工作站正式落户宁波口腔医院的消息。张志愿院士工作室揭牌，不仅是宁波口腔医院的一件大事，也是宁波市口腔医疗卫生领域发展的重要时刻。张志愿院士是一位杰出的口腔医学学科专家。张志愿院士工作室落户对推动宁波口腔医院乃至全市口腔医学发展具有重要意义。



### 国家口腔医学中心颞下颌关节源性牙颌面畸形多模态人工智能数据库构建多中心临床研究启动会

在国家口腔医学中心、国家口腔疾病临床医学研究中心牵头指导下，由上海交通大学医学院附属第九人民医院杨驰教授团队发起的“颞下颌关节源性牙颌面畸形多模态人工智能数据库构建多中心临床研究启动会”在线上召开。宁波口腔医院作为参与项目建设的全国十二家分中心单位之一参加了此次启动会。



宁波口腔医院“基于关节-颌骨-咬合三位一体诊疗体系构建颞下颌关节源性牙颌面畸形的疗效预测模型”入选2023年度宁波市重点研发计划暨“揭榜挂帅”项目。

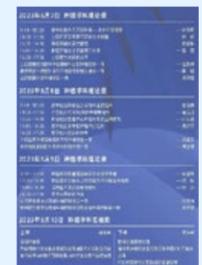
### 推动行业交流

通策医疗主动参与行业学术交流，搭建涵盖全球的学术交流平台，通过开展学术论坛、会议等方式促进医学科研和医疗事业融合交流，共同探索解决口腔行业发展痛点，2023年我们举办、参加了共计63场学术会议，将更先进、更前沿的技术带给患者，将自身产业智慧共享行业。



### 浩渺行无极 扬帆但信风 第九届西湖国际口腔论坛盛大开幕!

西湖国际口腔论坛是口腔行业一大盛会，至今已举办八届，回顾往届论坛，我们聚焦学术热点、构建学术平台、拓展学术素养、营造学术氛围，绽放了灿烂的思想之花，取得了丰硕的成果，搭建起了一个思想交流、智慧分享的平台。本次论坛提供的课程涵盖牙周、种植、正畸全领域，邀请业内知名专家教授出席，分享专业的理论知识和实用的临床操作技巧，课程形式包括理论、操作、病例分享多样化教学模式。是一次学术的饕餮盛宴，一场思维的风云对话!



本次论坛涵盖多个专业学科，邀请业内知名专家教授出席，分享专业的理论知识和实用的临床操作技巧，课程形式包括理论、操作、病例分享多样化教学模式，星光灿烂，精彩纷呈!



### 杭州口腔医院专家出席第十四次全国口腔种植学术会议



7月7日-9日，黄浦江边，明珠侧畔，2023年中华口腔医学会口腔种植专业委员会第十四次全国口腔种植学术会议隆重拉开帷幕。

本次大会以“开创新境 共赢未来”为主题，旨在深入探讨口腔种植领域的前沿进展和技术创新，推动学科繁荣发展。杭州口腔医院专家出席会议并带来了精彩的学术分享。



### 宁波口腔医院圆满举办第一届宁波口腔医学组织工程与再生学术论坛



为促进宁波市组织工程与再生学科的发展，加强同行的学术交流和科研合作，宁波口腔医院联合宁波市博士联谊会医学分会于2023年7月10日成功举办“第一届宁波口腔医学组织工程与再生论坛”。



### 宁波口腔医院圆满举办2023年拾学论坛



6月18日，由宁波口腔医院主办，中华口腔医学会颞下颌关节病学及拾学专委会、浙江省颞下颌关节病学专委会、存济口腔学术委员会协办的2023年拾学论坛-拾垫治疗新进展在宁波口腔医院隆重举办，9位国内拾学专家以及来自全国各地的数百名口腔界同仁齐聚宁波，共享此次学术盛宴。



## 03 打造可持续有温度的人才体系

通策坚信人才是医疗事业的核心竞争力，公司崇尚个人奋斗、团队合作，持续完善人才管理体系积极履行联合国人权宣言、RBA、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及各地的法律法规，不断完善人力资源规章制度，保障员工的合法权益。公司在招聘录用、绩效考核、晋级晋升、薪资福利、员工培训等涉及人事制度上，遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用等原则，致力于提供机会平等的工作环境。公司保证所有员工在工作中得到公平对待，不因员工性别、年龄、国籍、宗教信仰、党派、出生地、民族、语言、残疾、性别认同、工会成员身份等不同而有歧视行为。另外，公司也提供公开透明的职业发展环境，将依据员工的资质和能力，给予相对应的薪资待遇及公平晋升的机会，并为员工提供专业的技能培训和学历教育等发展机会。

### 员工雇佣

近年来口腔医疗市场不断发展，通策医疗事业持续推进，对于人才的需求也在提升，每年都有大批医生、护士、管理人员及各类专业人员加盟。2023年通策吸引了超过700名优秀人才加盟公司，其中医生168人，医助1821人，护士355人，医技12人，以及大量各岗位专业人士，为通策事业发展提供了人才保障。

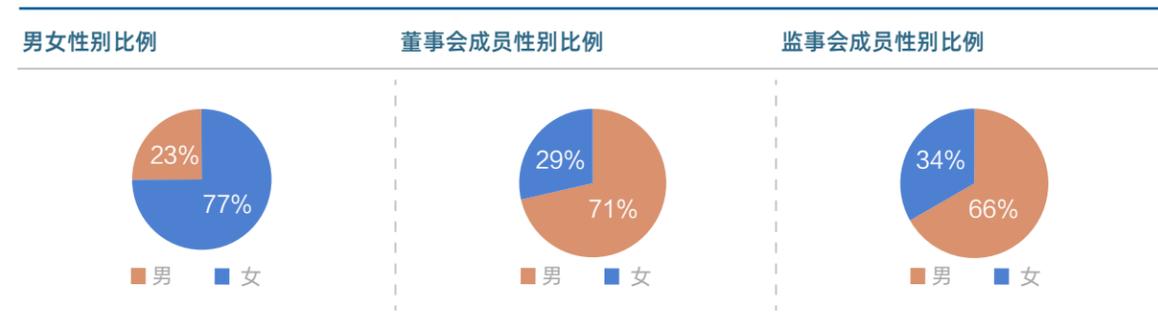
截至2023年末，本集团员工总数为6115人，流失率为14%，在业内处于较低水平。

且过往三年内均未发生重大裁员事件和员工集体罢工事件，公司正式员工劳动合同签订率为100%，缴纳五险一金的员工占比为100%。



教育程度		职称	
教育程度类别	数量 (人)	医护人员职称	数量 (人)
硕博及以上	548	初级职称	2860
本科	2,207	中级职称	862
大专及以下	3,360	副高	143
合计	6,115	高级	41

通策女性员工占比超过 70%，作为杰出的女性员工雇主之一，我们深知在当代社会女性的重要性。公司严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》，在进行晋职、晋级、评定专业技术职务等方面，坚持男女平等原则。公司众多关键岗位负责人都为女性。



公司拒绝一切歧视，为每一位居民创造就业机会，公司已经雇佣了20名功能障碍者员工，并平等享受公司的薪酬待遇，晋升体系。

公司支持退役士兵就业，目前公司聘请了12名退伍军人员工，感谢各位士兵对社会发展所做出的贡献。

### 职业健康与安全

通策医疗重视员工的职业安全，以 OHSAS18000 安全及卫生管理体系要求为指导，对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理，关注员工心理健康，定期开展安全培训和应急演练，全力保障员工健康和安

全。2023年，本公司积极落实健康与安全政策，针对日常以外、疾病、交通意外、生产意外等健康安全风险，开展健康与安全培训共78场次，覆盖约8300人次，时常约820小时，随着员工的安全意识不断提升，流程的不断规范，2023年全年公司未发生工伤以及未出现工伤致死的情形。

#### 员工健康与安全保障措施

- 配备医用口罩、制服、护目镜等标准化医疗人员防护用品，提供通风设施、空气清新设备、消毒隔离设备等安全卫生设施；
- 定期对医院环境消毒，及时对污染或可能污染区域消毒；
- 分类收集、妥善处理医疗危险废弃物，规范化学品、消毒剂及杀菌剂等存放及标签管理；
- 开展消防安全、医疗废物泄露等方面的应急培训与演练；
- 定期对医院、宿舍、食堂区域开展安全用水用电检查，及时整改安全隐患；
- 定期组织员工常规体检，对存在职业危险的人员开展定期健康检查，呵护员工执业健康。

### 公平合理的薪酬机制

公司各部门、下属子公司基层员工自入职起薪酬福利标准均超过当地最低工资，CEO与员工平均薪酬比率为2.5:1，男女基本薪资比例为1:1，公平且无任何歧视。

根据公司战略及业务发展现状，公司实施全面薪酬管理政策，并建立科学规范的薪酬收入分配制度，坚持按劳分配、效率优先、兼顾公平的原则。通过外部薪酬水平分析，公司采用薪酬领先型策略，保持薪酬水平对外具有一定的竞争性，有效降低内部核心人员流失率，提升外部人才的引进效率，促进公司人才梯度结构的优化。

公司执行以业绩目标完成结果为导向的绩效考核激励机制，体现员工“责任与利益一致”，“能力与价值一致”，“风险与回报一致”，“业绩与收益一致”的目标，有效促进公司各项业务能够持续、健康及快速的发展。公司针对总部及下属医院管理团队制定相应的考核激励政策，以目标为导向，以结果为考核依据，有效激励各类员工。



### 全方位关爱员工

通策致力于营造关爱、平等的工作氛围，为员工提供全方位的切实保障，持续提升员工的幸福感和归属感。公司员工享有法定福利、企业福利、员工活动，专项补贴，对困难员工提供帮助，帮助员工快乐工作，幸福生活。

通策重视团队建设及组织融入，每年提供专项资金用于团队及组织文化建设、组织各式各样员工交流活动，公司始终相信员工是公司的宝贵财富，通过组织各类员工活动，注重员工身心健康，丰富员业余生活，在忙碌工作的同时，享受生活的美好，增强员工对企业的认同感、归属感和幸福感，使通策医疗大家庭温暖团结。



### 完善的人才发展培训体系

公司设立通策牙学院和通策商学院，对医生和各级管理人员开展内部培训。通策商学院以公司业务发展所需的视野、思维、知识和能力为出发点开展课程、编制刊物，融合领导力、流程管理、跨界整合等通用及创新模块，结合公司运营管理事件的案例，通过多角度、多维度的实战教学，培养具有全球视野、创新思维及综合管理能力，符合通策价值观，忠于通策事业的管理干部。牙学院汇聚大批口腔医疗专家，既有常年活跃在一线资深医务工作者，又有特聘教授专家及行业权威。通策牙学院的培训板块覆盖集团内部标准化培训、知名专家教授大型论坛和精品操作课程、西湖国际口腔论坛及疑难病例研讨会、医师助理及专科护士实训等方面，高水平的师资队伍确保学院培训的高质量及实用性。



通策为体系内的医生提供充分的晋升渠道，助力每一位医生的个人成长，不断为口腔医疗事业的发展培养专业人擦  
2023年共有134名医生晋升为主治医师，24名医生晋升为副主任医师，5名医生晋升为主任医师。

**主治**  
晋升 98 人

**副主任**  
晋升 24 人

**主任**  
晋升 5 人

口腔医学作为一级学科，具有其自身的复杂性，针对诊疗中发现的问题，公司通过组织专项培训，使得将来相似的情况能够得到合理的解决，更好地适应市场变化、增强竞争优势，培养口腔专业后备力量。

随着公司扩张计划的推进，对于管理人才的需求也不断提升，公司通过开展一系列管理类课程培训，培养了大量“三人团”组成员，服务于医院的管理类工作，为新开医院提供管理、运营保障。

2023年公司累计开展各项培训 1762场

培训时长共计5651小时

培训受众达到403272人



### 后浪入海 逐梦而来！ 2023年杭州口腔医院平海·湖滨·庆春院区 新员工训练营

杭州口腔医院平海·湖滨·庆春院区“后浪入海 逐梦而来——2023年新员工训练营”顺利举办。100余名新员工的到来，为医院注入了新鲜血液。各位分管领导围绕党建、工会、医保知识及政策、研究院和科研、健康促进与健康教育、设备管理、医疗质量控制、人事制度、员工手册等方面，进行全方位多角度的讲解，内容覆盖全面，贴近实际，同时还涉及消防培训、个人品牌塑造、服务与沟通技巧、医德医风、医疗安全等内容。



### 无限可能 无限点亮！ 杭州口腔医院院长训练营第一期圆满收官！



2023年9月13日，杭州口腔医院院长训练营第一期在美丽的钱塘江畔拉开帷幕。杭州口腔医院平海区域总院长、杭州口腔医院平海院区院长和湖滨院区、下沙院区院长倾情分享20年口腔行业院区操盘手实战经验，向致力于口腔事业的同行分享优秀院区经营者经验，以远见卓识，助力成长！



### 新岁伊始 开局争先 杭州口腔医院口腔种植病例大赛顺利举办！



口腔种植病例大赛是今年医院学术交流活动的开端，是抓好医疗质量提升和人才队伍建设的务实举措，也是青年医生提升全面诊疗能力的宝贵契机。

# 04建设环境友好医院

通策医疗积极践行绿色经营理念，将生态可持续发展理念融入公司发展战略。严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，切实履行环境保护责任。为贯彻落实节能环保理念，助力实现“碳中和”目标，我们严格遵守施工要求，绿色施工，节能减排，打造绿色医院。2023年，公司未发生环境污染事件。

## 打造绿色医院

通策医疗秉承绿色医院的建设理念，遵守《中华人民共和国建筑法》《医疗机构管理条例》及《安全防范工程技术规范》等法律法规，为绿色医院建设提供制度保障，确保施工建设满足安全生产、节能环保的要求。

医院建设项目开工前，通策医疗切实履行各项报建手续，积极开展建设项目的环境评估工作，按照合规的建设程序开展项目的建设。公司通过把控材料使用、周转和回收利用，规范施工标准，减少拆改，减少建筑垃圾的产生；在垃圾处理方面，对施工现场的生活垃圾和建筑垃圾进行归类收集，实行袋装化处理，并及时清运垃圾。

公司从设计、规划、采购等各个环节考虑节能减排，并不断提升员工节能意识，落实节能减排工作，各地区医院积极，因地制宜地采取节能措施。从考核科室水、电资源使用情况，到提升能源使用效率，再到节水节电标识宣传，从各个层面不断优化医院对各类资源的使用。

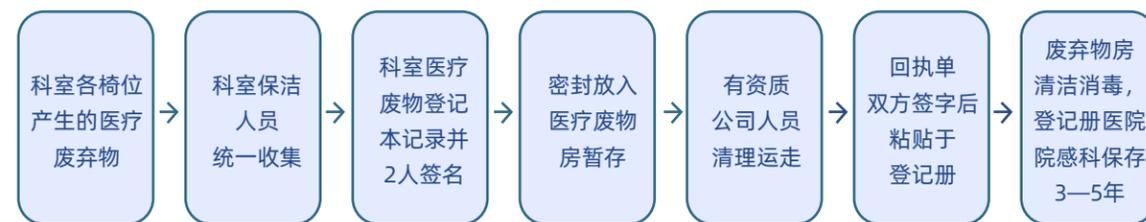
2023年公司共计消耗能源2343万千瓦时，贯彻了绿色医院的经营理念，为人与自然的和谐贡献自己的力量。

## 严控医疗污废

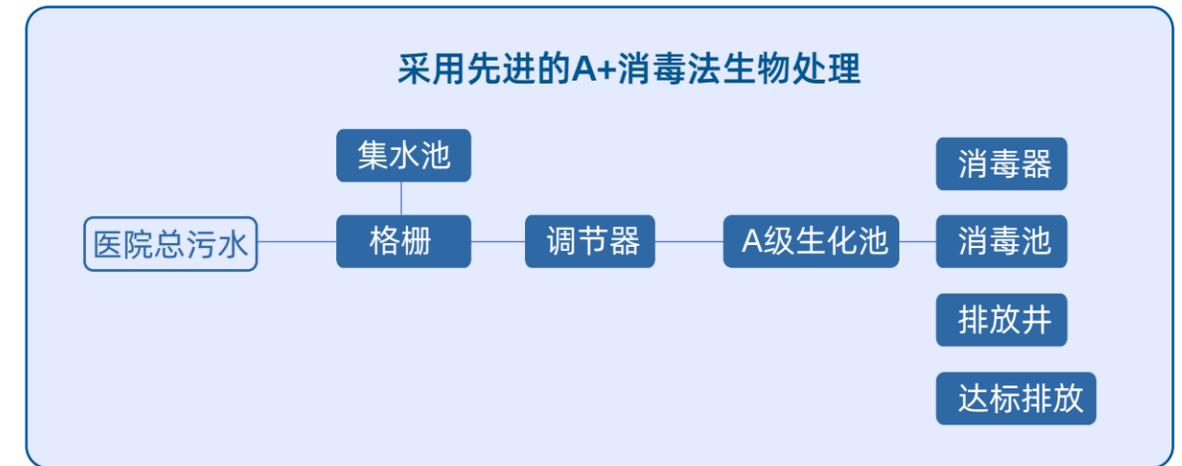
通策医疗在生产过程中排放的污染物主要为普通垃圾、危险废弃物和水污染物，无废气产生。

公司始终重视废弃物的处理。各医院严格遵守国家规定及当地政府要求，成立医疗污水及废弃物管理小组，明确各相关岗位工作职责，定期组织废水、废弃物检查。在医疗废水的监管方面，公司建立了严格的《污水处理制度》、《污水处理管理制度》、《医院污水管理监测制度》、《污水处理岗位职责》、《医院污水处理应急预案》等一系列制度，所有的水污染物，均经过公司污水处理站预处理，确保医疗废水合规排放。在医疗废物处理方面，

各医院在收集、交接、转运、集中处置环节均做出明确规定，对危险废物设置隔离房间专人管理，通过每日巡查、按时清理、定期检查的工作机制，确保医疗废物及时、合规、无害化处理。



2023年公司共计处理污水89452吨（其中氨废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水6.1万吨），废弃物721吨，（其中危险废弃物占比24%，循环利用废弃物占比25%），温室气体排放19吨。



## 严格消毒供应，防止病毒扩散

在当前患者对于自身健康越来越关注的情况下医院消毒供应的重要性日益显著，如果诊疗器械消毒灭菌效果不彻底，极易造成交叉感染，可能造成病毒的传播，对患者的身体，乃至所有人产生危害，因此做好口腔诊疗的消毒隔离工作，防止传染病的扩散，也是践行绿色医院的要求。

公司对消毒供应中心制定了严格的操作流程使流程达到洁污分区，减少医疗耗材、设备的流失和损耗，降低医院感染的风险，对于诊室内的设备做到及时消毒，保障患者就诊的安全。



# 05 践行公益，回馈社会，助力健康中国

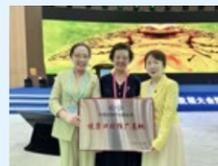
通策医疗始终坚守“让每个人都能拥有一口好牙”的初心和使命，坚持以承诺为核心的企业文化，希望让每位患者能够建立起“有我在，你放心”的信任体系。

公司多年来坚持经济效益与社会效益并重，积极承担社会责任，不断追求社会责任和自身发展的和谐统一，助推乡村振兴、关怀弱势群体、助力医疗与教育普惠，努力为推动健康中国建设和实现共同富裕做出贡献。



## 宁波口腔医院、西安存济口腔医院 授牌中国牙病防治基金会“健康口腔推广基地”

2023年5月24日至26日，“首届中国牙病防治技能发展大会暨2023健康口腔大世界”大型公益活动在湖南长沙举办，宁波口腔医院、西安存济口腔医院以专业的医疗技术、优质的医疗服务、通过层层严格考核，凭借多年社会公益活动经验，获得了中国牙病防治基金会的高度肯定，被正式授牌为全国“健康口腔推广基地”。



## 口平海院区 青年先锋门诊启动暨晴雨公益合伙人授牌

为进一步推进杭州口腔医院“红心关爱，从齿开始”党建品牌工程，引导广大党员和团员在医院各项工作中充分发挥先锋模范作用，积极承担社会责任，杭州口腔医院成立“青年先锋门诊”，青年先锋门诊集结了一批临床经验丰富的优秀青年团员、党员，组成一支口腔全科医疗团队，向大众提供综合性惠民诊疗服务，用实际行动践行“点亮一盏灯，照亮一大片，树起一面旗，影响一大面”的先锋模范作用。

杭州口腔医院一直以“回报社会，为社会创造价值”为己任，潜心公益事业，依托医院强大的影响力，充分发挥专业优势，以各院区为平台，力行公益，推行多元化公益健康关爱服务项目，开展一系列医患互动健康促进活动，用实际行动践行“让大众拥有一口好牙”的美好愿景。



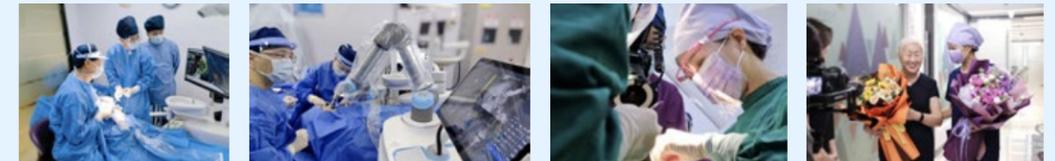
通策医疗希望能让所有人享受口腔健康的权利，了解口腔保健知识、提高口腔保健意识、享受美好生活，为此，我们鼓励员工发扬志愿精神，通过大量的义诊、宣讲活动，让自己的专业知识能够为更多人提供帮助。

2023年通策医疗下属各家医院共计组织义诊7008场，受众74万人、宣讲1942次，受众15余万人，合计超90万人免费感受通策下属医院的服务，提升口腔健康意识，公司希望通过持续的努力，将健康的医疗理念传递给每一位有需要的人。



## 杭州口腔医院城西区域集团 第七届大型公益种植牙直播

从2017到2023，伴随着每年的920全国爱牙日，杭口城西公益直播走过了七年。今年的种植牙直播观看量达到2360万以上，创下历史新高。感谢千万网友共同见证新牙“重生”。



本次直播，种植牙患者年龄从33岁到82岁，包含单颗、多颗、半口等多种类型，使用到了自由手、数字化导航导板、机器人种植等多种方式，力求多角度、多方位、多种类为大家呈现目前的种植牙技术。

2023年全国爱牙日的主题是“关爱老年口腔 乐享健康生活”，针对高龄老年人的种植牙手术，医生不仅要面对种植本身的难度，还需要额外做好舒适化、微创化的工作。这对医生的技术要求非常高，需要有“精、准、快”三方面的专业技术水平。



杭州口腔医院城西院区今年成为了西湖区中老年口腔体验定点医院，这是市口控办、西湖区卫生局等单位对我们医院的认可，这是荣誉，也是责任，为患者发现问题，解决问题，也是杭口城西愿意承担为西湖区广大中老年市民免费口腔体检工作的初衷。



### 春风情暖人心，学习雷锋义诊行

自杭州口腔医院城西院区建院以来，坚持口腔健康公益活动至今已逾十五载。为普及口腔健康知识，传播口腔健康理念，我们的足迹深入各大社区、商超、企事业单位、各大中小学校，各幼儿园及早教机构，年龄覆盖各年龄段，一年受益市民超百万。每年自二月春节假期过后，杭口城西的医护们就开始活跃在城市的各个场所。每次义诊为了达到更好的科普效果，我们都会精心准备各种道具和器材，意在提升义诊质量，通过细致的口腔检查、精彩的知识讲座、有趣的涂氟小实验、特别的医生cosplay、神秘的变蛋魔术、洁牙师亲子体验...多种手段只为了更有效的传播爱牙理念。



3月3日，杭口城西党员在西湖区卫生健康局举办的“公民连心·健康西湖”的健康志愿服务活动中，在古荡古苑公园为居民进行口腔义诊，口腔检查、牙齿疾病咨询问诊、普及科学口腔健康理念，用实际行动为居民服务。



### 汇聚热血 为爱挽袖 杭州口腔医院积极参与“护卫生命 天使血缘” 无偿献血活动

为树立卫生健康行业党员敢于担当、冲锋在前、带头献血的良好形象，做好“后亚运”血液保障及冬季血液保障工作，12月1日，由上城区卫生健康局开展的“护卫生命 天使血缘”爱心献血活动拉开帷幕。

杭州口腔医院党委积极响应号召，医院职工献血热情高涨，纷纷为爱“撸起袖子”，为生命注入爱的力量。



偿献血活动现场



### 宁波口腔医院联合宁波轨道交通开展宣传活动

宁波口腔医院联合宁波轨道交通运营分公司开展了“爱牙护牙 绿色出行”的公益活动。旨在推动公共机构在“守护绿水青山、建设美丽中国”和“切实维护群众口腔健康，推进健康中国建设”进程中起到引领示范作用。活动现场人声鼎沸，宁波口腔医院的医务人员也为轨道交通的职员赠送了口腔护理套装和进行了口腔知识科普。对日常口腔保健方法作了详细讲解，针对保护牙齿的误区提出了许多建议，引导大家树立正确的口腔健康观念。



## 06通力合作，建立良好伙伴关系

通策医疗及控股股东持续与国内外知名院校、医院等高水平医疗资源合作合作，向世界最好的医院学管理，争创国际一流，让医疗回归医疗本质，以医生集团为中心，努力打造以价值观为导向的专业化、国际化、医教研一体化的生态系统。



通策与重要的医疗设备供应商在建立互信的基础上，增加合作深度，扩大合作范围，设备使用的安全性、可靠性得到加强，临床医生也通过各种培训和学术交流，熟练掌握设备操作。



### 医企合作 共创未来！ 浙商总会与通策医疗、杭州口腔医院战略合作

微云澹澹碧天空，丛桂香生细细风。2023年9月21日上午，“浙商总会与通策医疗、杭州口腔医院战略合作签约仪式”在杭州口腔医院平海院区举行。

浙商总会领导和理事，企业家代表，通策集团领导，杭州口腔医院领导出席仪式，共同见证了这一历史性时刻。这不仅是一次战略合作，更是双方在行业中建立深厚友谊的象征，也是未来历程中重要的里程碑！



此次合作是积极探索创新合作模式的生动实践，双方有非常多的互补性优势，期待双方合作结出丰硕成果，杭州口腔医院始终与浙商的成长发展、与浙江经济社会的发展同呼吸共命运。浙商总会与杭州口腔医院的战略合作，在品牌共建、健康服务、公益服务等方面开展深度合作，共同打造“浙商健康服务工程”品牌项目，同时，医院将为浙商总会理事和成员企业提供优质口腔健康服务。



## 董事会声明

通策医疗在董事会执行委员会层面设立了ESG管理职能模块，我们推行董事会全面监督，开展一年两次的 ESG 沟通会议，识别和评估 ESG 风险、审核 管理政策、审核 ESG 计划和目标、审议 ESG 绩效考核，最终统筹专业公司落实与执行。

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，通策医疗 ESG 管理团队动态评估 ESG 议题的重要性，讨论并确定公司在环境、社会和公司治理方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。

### ESG风险管理



公司不断优化治理架构、管控ESG风险，将ESG风险与全面风险管理体系做出了系统性融合，确保治理体系由上至下全民覆盖。

### 全民服务



2023年，公司全力推进让每个人都有一口好牙的理念及目标，积极为每位患者做好口腔医疗的全面服务。

### 气候变化应对



公司持续降低自身运营所产生的碳足迹，并引导员工进行绿色生活，绿色工作的方法及行为，响应碳中和的号召

本报告已详尽披露通策医疗在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，得到本公司董事会审议通过。

## ESG关键议题分析

利益相关方	关注议题	沟通回应方式	相关负责部门
消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>·保证医疗质量</li> <li>·提供优质医疗服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·保证诊疗安全      ·提升服务质量</li> <li>·建立完善的客户服务流程及客户投诉处理流程，定期开展客户满意度调查</li> </ul>	旗下各医院
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>·工资及福利保障</li> <li>·健康和安</li> <li>·顺畅沟通</li> <li>·公平晋升和发展机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·劳工管理、健康与安全、人力资本发展、性别平等、薪酬及考核体系</li> <li>·完善员工薪酬管理与绩效管理</li> <li>·建立长效人才培养机制</li> <li>·定期团队建设</li> </ul>	人力资源部
股东（包括机构和中小投资者）	<ul style="list-style-type: none"> <li>·回报与增长</li> <li>·控制风险</li> <li>·公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·董事会结构、股权结构、财务报告等完善公司治理体系</li> <li>·及时披露日常信息</li> <li>·开设电话、邮件、网站等意见反馈平台</li> <li>·举办投资者见面会</li> </ul>	董事会办公室、财务部、法律部、内控管理部、审计部
商业合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>·信守承诺</li> <li>·公开、公平、公正采购</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·商业道德、采购争议</li> <li>·建立规范、透明的供应商采招及管理流程</li> <li>·打造供应商信息平台</li> <li>·进行绿色供应链</li> <li>·了解供应商需求，帮助供应商持续改善</li> </ul>	采购部、法律部、内控管理部、审计部
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>·遵纪守法、依法纳税</li> <li>·支持社会可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·税务合规依法经营      ·关注国家宏观政策走向</li> <li>·积极参加政府项目</li> </ul>	财务部
行业	<ul style="list-style-type: none"> <li>·行业前景</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·大健康持续发展</li> </ul>	医疗事业部
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>·节能减排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·碳排放、污水处理、医疗废弃物处理、包装材料与废弃物、绿色出行</li> </ul>	全员
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>·支持社会发展      ·关注弱势群体</li> <li>·健康文化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·慈善公益</li> <li>·积极组织义诊、宣讲活动</li> </ul>	医院外联部
公众	<ul style="list-style-type: none"> <li>·信息公开真实</li> <li>·良好的企业形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·建立完善的信息披露机制      ·重视舆情管理</li> <li>·建立完善沟通机制      ·通过网站、微信等平台及时公开信息</li> </ul>	证券事务部、品牌中心及公司各部门

ESG关键绩效指标索引			
指标编号	所属指标/单位	表现指标	所在章节
环境	温室气体排放	以公吨计的温室气体排放总量	严控医疗污废
	大气污染物	以千克计的氮氧化物、硫氧化物、持续性有机物、挥发性有机化合物、有害物、颗粒物的大气污染物排放量	严控医疗污废
	水	用水量(立方米)	严控医疗污废
		循环利用水量在总水量占比	严控医疗污废
	能源	能源消耗总量(千瓦时)	绿色施工, 节能运营
		可再生能源利用比例	绿色施工, 节能运营
	废弃物(水、固体、危险品)	生产过程中产生的废弃物总量(公吨)	严控医疗污废
		危险废物占比	严控医疗污废
		循环利用废弃物占比	严控医疗污废
		含氮废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水排放量(千克)	严控医疗污废
社会	劳动力	劳动力性别构成比例(关键岗位女性职工比例)	员工雇佣
		员工接受的培训时长	完善的人才发展培训体系
		薪资	公平合理的薪酬制
	健康与安全	可记录工伤事故率	职业健康与安全
		致死率	职业健康与安全
公司治理	治理量化指标	CEO与员工平均薪酬比率	公平合理的薪酬机制
		董事会女性成员比例	员工雇佣
		组织架构	诚信合规的公司治理
		公司制度	诚信合规的公司治理
		三会运作	诚信合规的公司治理