環境、社會及管治報告
關於本報告

1. 報告簡介

平安健康醫療科技有限公司（以下簡稱「平安健康」、「公司」或「我們」）2021年度環境、社會及管治報告（以下簡稱「本報告」）突出過程管理，注重報告的重要性、量化性、平衡性、一致性，系統闡述公司追求可持續發展的理念、行動、績效及承諾。我們希望通過發布報告，回應持份者的關切，加強與持份者的溝通交流，增進利益認同、情感認同、價值認同，持續推進經濟、環境、社會可持續發展。

2. 報告原則

重要性：平安健康通過持份者溝通機制，向持份者發放重要性評估問卷調查，了解他們對公司可持續發展的關注要點並確定與公司相關的實質性議題，詳見本報告「實質性議題判定」章節。

量化性：量化性原則的應用主要體現在公司環境和社會關鍵績效指標的計算和披露中，詳見附錄1「環境關鍵績效表」和附錄2「社會關鍵績效表」。

平衡性：為確保能向持份者全面反映公司的可持續發展實踐，公司客觀、完整地披露了公司在環境、社會及管治方面的工作情況。

一致性：本報告採用了與以前年度一致的數據統計方法，並就不同年度的數據進行了對比列示。涉及數據披露範圍發生變化的，在關鍵績效表後有進行解釋說明。

3. 報告範圍

報告業務範圍：本報告內容涵蓋公司的主營業務，包括醫療服務和健康服務。有關公司的業務詳情，請參閱公司2021年度報告。

報告時間範圍：本報告內容涵蓋的時間範圍主要為2021年1月1日至2021年12月31日（以下簡稱「報告期」或「本年度」）。為提高報告完整性，部分內容超出上述範圍。

報告發布週期：本報告為年度報告，這是平安健康發布的第四份環境、社會及管治報告。

4. 報告編製標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「港交所」或「香港聯交所」）的《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG報告指引」）編製，同時參考聯合國可持續發展目標(SDGs)。本報告在最後部分詳列《ESG報告指引》內容索引，可供讀者快速查閱。

5. 報告信息來源

本報告中的信息和資料來源於公司內部正式文件、內部統計資料及有關公開資料。其中本報告涉及的貨幣金額以人民幣作為結算幣種，特別説明的情況除外。

6. 報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由平安健康董事會審議並通過。平安健康董事會承諾對報告內容進行監督，確保不存在虛假及誤導性陳述或重大遺漏。

環境、社會及管治報告
走進平安健康

1. 公司使命

構建專業醫患溝通橋樑。

2. 公司願景

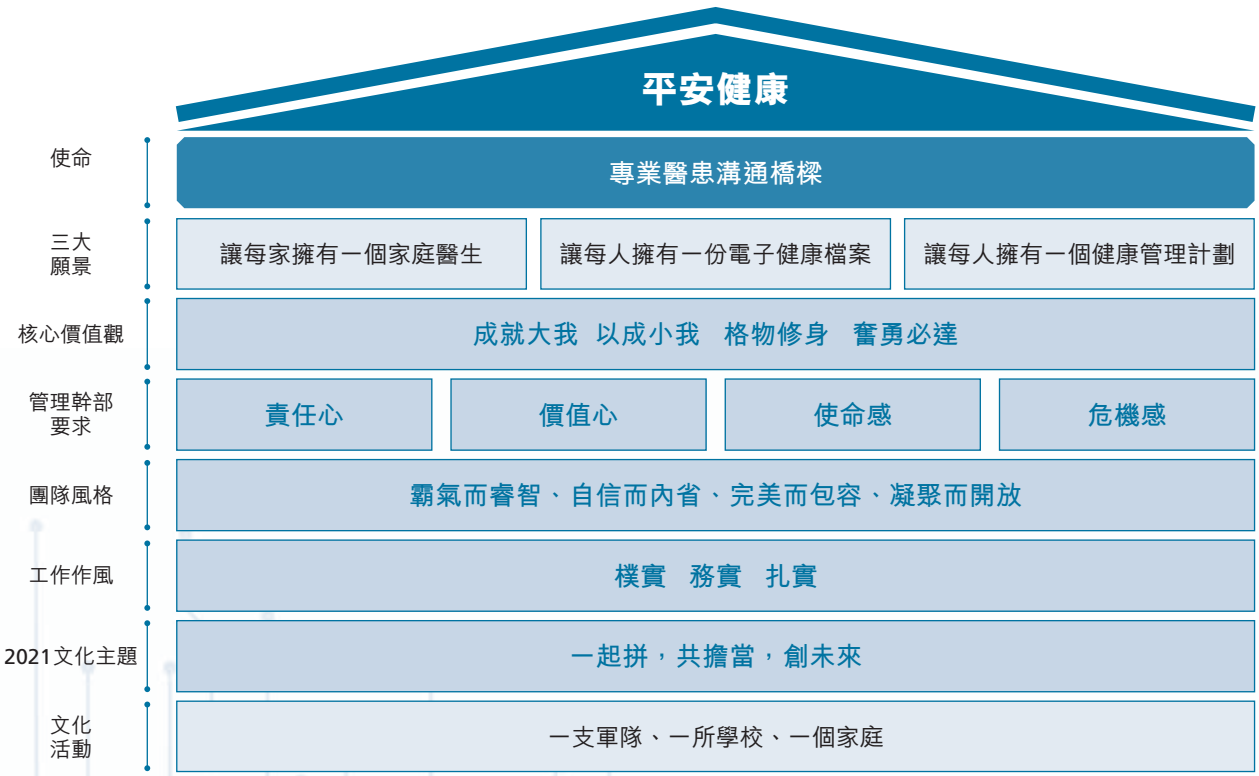
讓每家擁有一個家庭醫生，讓每人擁有一份電子健康檔案，讓每人擁有一個健康管理計劃。

我們憑藉創新先進的AI科技，豐富優秀的醫生資源，優質的醫療服務深深紮根，穩穩前行。我們在醫療健康領域用愛構架起專業、便捷、信任的醫患溝通橋樑！我們的願景是讓每個家庭擁有一個家庭醫生，讓每人擁有一份電子健康檔案，讓每人擁有一個健康管理計劃。我們希望以扎實的工作，為國人的健康做出積極貢獻！

3. 企業文化

平安健康在「一支軍隊、一所學校、一個家庭」的企業文化體系下，設定了2021年的文化主題——「一起拼，共擔當，創未來」，並通過多種活動形式激發員工積極性，督促員工在符合法律法規規定的基礎上，充分考慮公司、同事、消費者等持份者的利益以及生態環境保護等社會公共利益，共創美好未來。公司也通過多種場合、會議和員工活動持續強化公司的理念，使所有員工對企業文化價值觀有統一的認知，讓個人的行為符合公司的價值導向，確保上下統一。

平安健康2021年企業文化全景圖



平安健康企業文化
一支軍隊：
公司以黨群工作為抓手，以統一組織思想、推動作風建設為目標，圍繞中國共產黨百年建黨主線，於內部開展系列黨員活動獻禮百年華誕，充分發揮黨員幹部模範作用，強化紅色思想傳承；深入搭建榮譽、發展、激勵三大體系保障，長期驅動團隊與個人的榮譽感及戰鬥力。
一所學校：
公司以貼合員工在司成長需求為原則，全新升級員工培養體系及培養管理運作體系：建立覆蓋各層級培養機制，滿足員工發展需求；聚焦醫學、技術、產品、銷售四大人群，定制專屬課程體系助力業務發展；升級基礎管理模式，創新運營形式，打造全新培訓品牌，推動資源雙向匹配。
一個家庭：
公司以員工關懷為核心，有溫度、有態度、有深度的家庭概念。工會、行政與品宣團隊進行職能聯動，塑造具有平安健康特色的員工關懷及服務品牌形象；從醫、食、住、行、玩五大方向全面提升員工關懷，為員工創造工作與生活的美好體驗。

4. 合規經營

平安健康始終堅信合規經營是企業可持續發展的最重要基礎，是一切業務決策和活動的關鍵。公司認為唯有堅守合規底線，方能行穩致遠。

平安健康董事會始終將合規管理視為戰略基石和經營前提，要求各項業務嚴格遵守相關法律法規並符合公司內部制度及道德規範。公司在業務發展過程中實行科學的合規管理體系，在保證各項業務符合法律法規及監管規定的前提下，不斷推出高質量的創新產品和服務，滿足用戶需求，為社會各方創造更多價值。

為此，平安健康構建了完善的合規管理體系，從「公司制度 — 組織架構 — 人員安排 — 培訓機制」等方面入手，提升合規經營水準：

一、公司建立健全合規制度。公司要求各相關部門根據合規原則以及管理慣例，針對商業道德、產品質量、營銷宣傳、信息保護等各項關鍵議題編製公司內部制度，明確各相關部門及人員合規職責，建立各部門協同合作關係，確保各項業務合規開展；

二、公司構建清晰的合規風險管理架構。公司法律合規部作為風險管理統籌部門，負責識別合規風險並定期跟蹤監管新規及行業動態，梳理現有工作流程並提出改進意見，保證公司各項業務符合法律法規要求，降低公司違法違規風險。各類風險管理責任部門是各子類合規風險管理的牽頭和具體執行部門，負責落實本部門的風險管理工作；

三、公司明確風險管理責任人並委派人員開展專項風險排查。公司董事長、總經理、各業務部門、分支機構負責人對風險管理均負有責任，對其考核中納入風險管理相關指標。針對重點合規事項，公司會委派人員成立專家小組開展專項風險排查，降低相關風險；

四、公司強化合規文化培訓機制。平安健康通過線上線下培訓以及郵件宣導、視頻、直播等多種渠道，宣傳法律合規知識，強化全員合規意識，形成「事事講法律，人人重合規」的職場氛圍。

公司將合規經營文化融於企業文化建設全過程，通過宣導和培育良好的風險管理文化，在全體員工中牢固樹立風險意識和風險管理理念，形成遵守職業道德操守、合法合規經營的企業文化氛圍。

5. 2021年度獎項及榮譽

評價內容／榮譽全稱	獲獎時間	評價方／頒獎機構全稱
論健第一屆智慧醫療年度星榜「金牌家庭醫生」	2021年1月	健識局
年度新產業經濟最具影響力品牌	2021年1月	鋅財經
第十六屆中國上市公司董事會金圓桌獎「優秀董事會獎」、「最具影響力獨立董事」	2021年2月	董事會雜誌
2021全球最具創新力公司	2021年3月	美國Fast company商業雜誌
互聯網科技315品質消費榜「消費者信賴線上醫療獎項」	2021年3月	成都商報
第四屆金匠獎「年度精準營銷獎銀獎」	2021年4月	CMO價值營銷峰會組委會
2021健康中國行動示範V創新榜樣「模式創新獎」	2021年5月	健康界
2021金牌企業榜	2021年5月	雪球
第十二屆虎嘯獎「年度品牌大獎」	2021年6月	虎嘯傳媒
環境、社會及企業管治成就2020大獎「特別環境、社會、企業管治大獎金獎」	2021年6月	環境、社會及企業管治基準學會

評價內容／榮譽全稱	獲獎時間	評價方／頒獎機構全稱
新增長　新高地：2021線上新經濟（上海）50強終榜	2021年8月	界面
第五屆尋找中國最具價值企業頒獎典禮「優秀投資價值獎」	2021年9月	商學院
智富品牌及企業大獎「最佳中國互聯網醫療健康服務平台」	2021年9月	《iMoney》智富雜誌
MSCI ESG評級「A」	2021年9月	MSCI
第六屆中國大健康產業升級峰會「2021中國醫療上市企業創新榜TOP 10」、「2021中國互聯網醫療TOP 20」	2021年10月	億歐大健康
2021易觀之星「2021年度卓越數字應用獎」	2021年10月	易觀
2021年「中國益公司」企業社會責任力「社會實踐傑出企業」	2021年11月	騰訊
傑出環境、社會及企業管治表現嘉許計劃「2020-2021年度傑出ESG企業獎」	2021年11月	香港經濟日報
2021年度21世紀大健康產業競爭力研究「陽光」年度行業標桿企業	2021年11月	21世紀經濟報導
2021常春獎「年度醫療科技企業」	2021年11月	界面
2021年度中國大健康產業影響力獎	2021年11月	中國經營報
傑出上市公司大獎2021	2021年11月	am730及 PR ASIA亞洲公關
2021年健康中國行動創新實踐案例	2021年12月	人民網
2021中國互聯網經濟論壇「2021年度最佳醫療平台」	2021年12月	互聯網週刊
最具品牌價值獎	2021年12月	格隆匯
年度可持續力品牌	2021年12月	南方週末
2021「好品牌100」互聯網醫療行業主榜品牌	2021年12月	界面
2021 ESG先鋒60「年度社會責任優秀獎」	2021年12月	界面
21世紀商業模式創新公司	2021年12月	21世紀商業評論
第十一屆中國證券金紫荊獎之「最佳港股通上市公司」	2021年12月	大公傳媒
2021新經濟之「最具投資價值上市公司」	2021年12月	財聯社

6. 平安健康SDGs地圖

聯合國可持續發展目標	平安健康行動
1 無貧窮 2 零飢餓	• 平安健康持續開展扶貧工程，為相關扶貧產品開通「綠色通道」，結合對外捐贈，實現精準扶貧。
3 良好健康與福祉	• 平安健康的使命是「構建專業醫患溝通橋樑」，並制定「讓每個家庭擁有一個家庭醫生、讓每人擁有一份電子健康檔案、讓每人擁有一個健康管理計劃」的願景。 • 平安健康通過為客戶提供高質量的醫療服務，搭建健康商城平台等方式，不斷滿足居民日益增長的健康需求，助力落實「健康中國2030」目標，持續提高居民健康水準。 • 平安健康向鄉村投放智慧診所、推出村醫APP以及直播教學等方式，提升當地鄉村基礎醫療水準，助力鄉村振興。 • 作為負責任企業，一旦出現嚴重的自然災害，平安健康迅速組織人力及相關資源，為受災人民提供必要的醫療服務，切實保障災區人民身心健康。
4 優質教育 5 性別平等 8 體面工作和經濟增長 10 減少不平等	• 公司為全體員工提供豐富的技能培訓課程。另外，平安健康根據員工層級及職務，為相關員工提供針對性培訓，提升員工專業水準，拓展員工發展空間。 • 平安健康堅持「公平公正」原則，充分尊重和保障女性權益。目前女性員工佔平安健康總人數一半以上。 • 平安健康為員工建立了完善的「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，為員工提供體面工作和有吸引力的的收入。 • 平安健康以構建包容多元的工作環境為目的，將反歧視理念貫穿於招聘及業務流程，杜絕任何因性別、容貌、民族、宗教信仰等因素而發生的歧視行為。

- 平安健康重視水資源保護。公司通過將污水排放表現作為供應商環保資質的關鍵評分項，要求供應商具備無害化處理流程與技術手段，嚴格管理污水排放。在運營層面，平安健康在職場茶水間安裝節水器，結合張貼宣傳標語等方式，引導員工節約用水。
- 在物業的統一管理下，平安健康採用大金VRV水源熱泵系統，將水／地源作為系統冷／熱源，顯著降低公司運營能耗。
- 平安健康積極踐行低碳綠色發展。在公司運營層面，公司鼓勵員工綠色出行、開展減塑行動及職場環境評比，強化員工綠色發展意識，降低資源浪費現象，減少公司對環境的影響。
- 在供應商層面，平安健康發揮企業影響力，對供應商提出明確的可持續發展相關要求，鼓勵供應商使用環保產品，共同推動低碳發展。
- 平安健康線上問診業務幫助廣大的用戶足不出戶便可獲得醫療諮詢及問診服務，通過低碳環保的商業模式有效減少了由於用戶出行而導致的來自交通工具的廢氣和溫室氣體排放。

- 平安健康積極發揮創新主體作用，利用自主研發的AI及互聯網技術，藉助平台影響力，帶動產業創新發展。

- 平安健康建立信訪渠道，鼓勵員工舉報貪污腐敗等行為。另外，公司提供相關培訓，提升全體員工反貪腐意識。
- 平安健康嚴格遵守相關法律法規，禁止招聘童工和使用強制勞工。

- 平安健康高度重視持份者溝通和意見，通過參與協會會議、收集問卷等多種渠道，聆聽社會各方意見，持續推動可持續發展目標的實現。

環境、社會及管治報告

1. 完善ESG管治架構，提升企業可持續發展水準

1.1 董事會聲明

平安健康由董事會負責統籌、主導和監督公司的可持續發展管理及ESG信息披露。公司將ESG因素納入戰略決策和日常運營管理，並由董事會及管理層定期召開會議，監督、審閱ESG相關工作成果。

公司董事會每年定期召開會議，聽取管理層對ESG管理工作的進展匯報，審議和批准公司的ESG報告，並負責從戰略層面釐定公司的ESG管理重點。公司董事會在每個季度的會議上將ESG相關事宜納入討論範圍。在每個月的董事通訊中，公司也會向董事們匯報ESG關鍵議題方面的表現。

公司管理層領銜和指導公司的ESG管理工作，落實各方面的管理措施，並定期向董事會匯報，以輔助董事會了解公司ESG管理現狀，識別管理風險，及時調整公司戰略。每年管理層都會提出ESG關鍵議題建議，並討論議題對公司業務的影響程度。結合持份者反饋的議題及重要性評估結果，管理層會確定ESG關鍵議題的實質性矩陣，並最終經公司董事會審核確認，作為年度優化ESG發展戰略及編製ESG報告的依據。

公司明確各層級、各部門在ESG管理工作中的職責，督促各部門貫徹落實相關要求，持續提升員工的參與度，確保各項工作和業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，實現ESG工作的全面規劃和管理。

1.2 持份者溝通

平安健康深知聽取持份者觀點有助於公司識別相關實質性議題，我們高度重視持份者訴求，日常通過多種渠道與持份者積極溝通，傾聽持份者的要求與期望，並及時作出回應，更好地滿足各持份者的期望和需求，加強互相之間的信任及尊重。

持份者	期望與要求	溝通及回應方式
投資人與股東	可持續的盈利能力 企業規範化治理 權益保障	創造長期收益 完善內控體系 定期披露信息 股東大會
用戶與消費者	產品健康與安全 服務質量 隱私與信息安全 商業誠信	完善質量管控體系 客戶滿意度調查與投訴處理 加強風險管控 加強法律宣導
員工	合法權益保障 職業發展暢通 薪酬與福利保障 良好的工作氛圍	遵守法律法規 建設人才培養通道 完善薪酬福利體系 員工滿意度調查
供應商與合作夥伴	公開公正 合作雙贏 共同發展	規範採購流程 完善溝通機制 建立長效管理模式

持份者	期望與要求	溝通及回應方式
政府與監管機構	遵守國家政策 履行納稅義務 加強廉潔建設 參與地區共建	依法合規經營 按時主動納稅 配合政府督查 促進社會就業
社區	促進社區發展 保護社區環境	開展公益項目 踐行綠色運營
行業協會	行業經驗交流 推動行業進步	參與行業論壇 提升研發能力

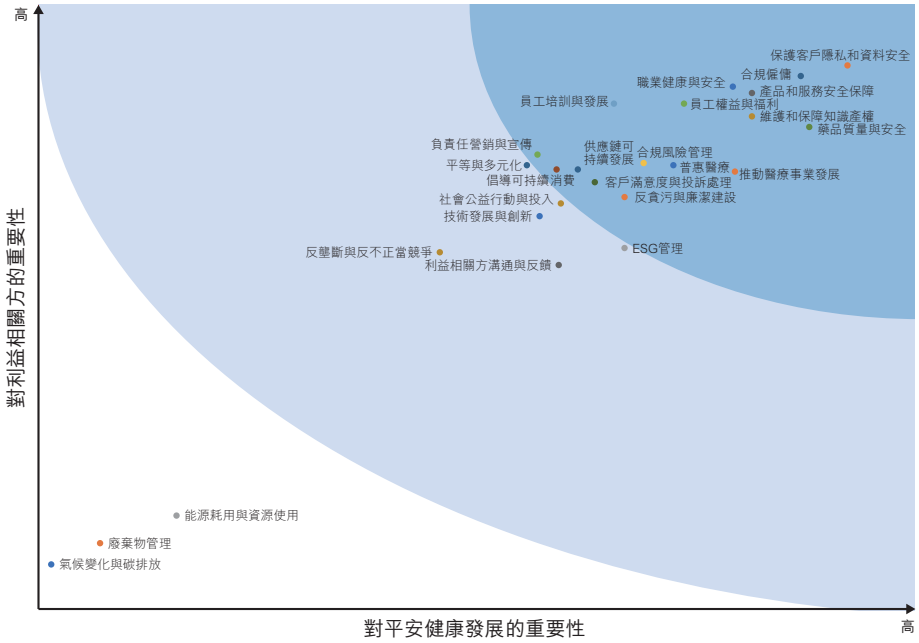
1.3 實質性議題判定

平安健康將持份者的要求和期望作為公司制定ESG發展戰略的重要考量。為了提升公司ESG發展戰略的針對性及有效性，2021年平安健康經基於港交所《ESG報告指引》、全球報告倡議組織(GRI)、可持續發展會計準則委員會(SASB)等國際主流報告編製標準，結合與公司業務相關的行業標準及市場關注等，識別出覆蓋企業管治、應對氣候變化、能源與資源使用、僱傭及勞工常規、供應鏈管理、產品責任、反貪污、社會貢獻等多個範疇的相關議題。

通過開展覆蓋公司內外部的持份者調查，公司對各議題進行了評估分析。2021年，我們通過社交平台、郵件等多種形式向內外部主要持份者發放調研問卷，收集各方回復共計224份。

以各主要持份者反饋的議題和重要性評估結果及平安健康管理層確認的各議題對公司可持續發展的重要性影響為根據，公司對相關議題的實質性進行了排序，確定了實質性議題矩陣，並經平安健康董事會結合公司戰略和經營方針對實質性議題優先順序進行審核確認。

2021年度平安健康實質性議題矩陣



1. 完善ESG管治架構，提升企業可持續發展水準

1.4 健全風險管理體系

平安健康不斷建立健全風險管理體系，完善風險管理的組織架構、制度規範、策略方法和技術手段，培育風險管理企業文化，加強全員風險意識，保障公司持續、穩定、健康發展，打造公司核心競爭力。

公司制定了《全面風險管理制度》、《風險偏好管理辦法》、《風險限額管理辦法》等風控制度，建立了由董事會、管理層以及全體員工共同參與，對公司面臨的各類風險進行準確識別、審慎評估、動態監控、及時應對的全面風險管理體系。董事會是公司風險管理最高決策機構，對全面風險管理工作的有效性負責，公司由風險管理執行委員會統籌公司全面風險管理工作，並根據需要向董事會、管理層匯報。

公司梳理和識別了合規操作風險、信息安全風險、IT運營安全風險、品牌聲譽風險、運營風險、戰略風險、醫療風險等風險，並明確了各風險管理部門職責和報告流程。針對以上所識別的風險，各風險管理部門結合自身的職能分別制定了對應的風險管控政策及流程。

公司實行「穩健」的風險偏好，堅守法律底線、合規底線和社會責任底線，持續強化全面風險管理體系建設，均衡考量收益和風險的要求，推進風險績效考核機制的建設，實現風險管控與業務發展的平衡。建立風險偏好傳導機制，基於「穩健」的風險偏好設定全面風險限額與預警指標體系，在日常的經營管理中對各類風險指標進行監控和報告，使公司總體風險偏好得以具體實施。

2021年，公司持續加強風險管理及合規培訓。風險管理及合規培訓旨在推動公司內控合規風險文化建設，加強全員風險管理意識。2021年涉及監管新規解讀17次，開展涵蓋風險管理、信息安全、知識產權和廉政反舞弊等主題的培訓99次，形式涵蓋現場會議、直播、郵件宣導等，實現全員100%覆蓋，有效提升公司全員風險意識。

2021年涉及監管新規解讀	**17** 次
開展涵蓋風險管理、信息安全、知識產權和廉政反舞弊等主題的培訓	**99** 次
形式涵蓋現場會議、直播、郵件宣導等，實現全員覆蓋	**100** %

1.5 恪守商業道德規範

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，不斷完善反貪污、反壟斷和反不正當競爭審查機制和程式，確保公司不發生賄賂、貪腐及舞弊等行為，確保不破壞商業競爭的公平性。

公司制定了《員工行為準則》、《員工利益衝突管理政策》，要求員工在日常工作中遵紀守法、廉潔自律，提升商業道德水準。公司制定了《反舞弊制度》、《信訪工作管理制度》、《「紅、黃、藍」牌處罰制度》等內部制度，確立了反舞弊及舉報機制和流程，規範各級管理人員及員工的職務行為。公司董事會領導反舞弊工作，督促管理層組織實施反舞弊工作、定期開展反貪污及內部審計工作、將違規舞弊行為與幹部績效薪資掛鈎，建立了有效的預防舞弊的管理體系和機制。

2021年5月，平安健康高級管理層攜人力資源、黨群工會、法律合規、稽核監察等各職能部門先後前往成都、北京、武漢等職場進行廉政教育，深入開展座談與調研，傾聽前線聲音。公司廉政反貪腐文化建設有公司特點，結合董事、員工、供應商等受眾的不同區域和時間特點，以郵件+直播學習為主，主題涵蓋小金庫、賬外賬、職務犯罪等多方面。2021年公司廉政文化建設培訓或宣導共計20次，開展內部反腐風險或相關內審調查活動3次。

2021年公司廉政文化建設培訓或宣導共計 **20** 次

為進一步杜絕貪污腐敗等不道德商業行為，平安健康鼓勵員工及與公司直接或間接發生業務關係的社會各方對舞弊行為進行舉報。公司員工及社會各方均可通過公司公開的電子郵箱、信訪地點等途徑舉報公司及相關工作人員實際或疑似舞弊案件的信息，並對提供有價值舉報線索的人員進行獎勵。

公司現有2個信訪渠道：

線上電子郵件：lzxfjb@pingan.com.cn；

線下實地信訪：平安大廈B座19樓審計監察團隊。

信訪電子郵箱是公司反舞弊制度中明確規定的，由審計監察團隊專人負責接收；線下實地信訪地點設在平安大廈B座19樓審計監察團隊。線上線下信訪地址在每次廉政宣導材料中均會進行反復的宣導。對舉報人，公司建立了《信訪工作管理制度》，明確要求保護舉報人信息不被洩露，保護舉報人免於不公平解僱、迫害或打擊報復。公司審計監察團隊均嚴格遵守工作紀律、做好保密工作，對於舉報人或者信訪材料均嚴格保護。2021年度公司未發生貪污腐敗訴訟案件。

在今年國家不斷強化反壟斷和防止資本無序擴張的背景下，平安健康也持續強化公司的反壟斷和反不正當競爭審查，通過公平公正的評估，審查投資、併購等商業交易的合法合規性。

環境、社會及管治報告
2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動

2.1 提升科技創新能力

2.1.1 知識產權保護

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，十分重視知識產權的保護和管理工作，構築自身的知識產權防護壁壘。

公司建立有較為完備的知識產權管理體系，包括《知識產權管理制度》、《專利管理細則》、《著作權管理細則》、《商標管理細則》、《專利獎勵管理細則》、《商業秘密保護管理辦法》等規章制度，2021年新增《品牌授權管理規定》，藉鑒了同行業的先進經驗，結合平安健康的實際情況，科學的對商標、專利、著作權及商業秘密等知識產權進行了系統化的管理和維護。

公司設立了知識產權聯席會議機制，參會人員由法律合規部和議題所涉及的各部門、各團隊負責人或部門分管總組成，對重大知識產權事項討論並做出評估意見，報請公司管理層決策。公司法律合規部專門設有知識產權專崗，在公司相關部門設有知識產權聯絡人；全面貫徹公司知識產權管理制度；定期或不定期對全公司或相關特定團隊進行知識產權宣導和培訓。

我們要求員工嚴格遵守任何適用的專有信息和發明協議中的條款，在使用他人的名稱、商標、標誌、數據或軟體時，必須根據相關法律和知識產權所有人的授權適當使用。

2021年，平安健康完成國內專利申請177件，PCT專利申請7件，專利授權4件；商標核准4件；著作權登記9件。

截至2021年12月31日，平安健康累計國內專利申請375件，PCT專利申請7件，專利授權16件；商標核准277件；著作權登記85件。

截至2021年12月31日，平安健康累計：

國內專利申請	**375** 件
著作權登記	**85** 件
商標核准	**277** 件

2.1.2 醫療服務科技賦能

平安健康不斷夯實醫療服務能力，並通過「自有醫療團隊+AI賦能醫療」的雙輪驅動，持續提升線上醫療服務的品質。

公司致力於自主人工智慧技術的研發，利用科技手段，實現醫療服務的精準分流和效率提升。AI賦能醫療服務質量在診前和診中環節都有體現：

診前環節

通過自動分析用戶主訴，匹配最合適的醫生給到患者，提升醫患匹配度，降低用戶等待時間，起到了線下醫院導診台的功能。

診中環節

根據用戶主訴，自動匹配相適應的問診模板，以便醫生全面進行問診。一方面節省了問診時間，另一方面也避免醫生遺漏關鍵信息，提升問診質量。

公司通過AI技術，實施監控問診過程中出現的重症標籤（本報告中所述「重症」是指患者當前病情不適宜為其提供線上診療服務）。截至目前，重症標籤共計306個，涵蓋內科、外科、婦產科、兒科、中醫科、皮膚科、男科、耳鼻喉科、眼科、營養科、全科等學科的重症疾病。在問診過程中，通過AI識別患者提及的自身情況、疾病種類。由系統鎖定、人工判斷該患者所詢問的疾病是否屬於重症，若系統以及人工判斷均屬於重症，則立即提醒患者線下就醫，避免造成患者機體損害。

2021年平安健康推出了即時音視頻線上問診服務，該服務由平安健康自有醫療團隊提供，7*24小時，60秒回應，用戶可以與醫生「面對面」進行諮詢。

2.2 保障產品質量安全

平安健康視產品和服務的質量安全為企業的立根之本。因此，平安健康在嚴格遵守相關法律法規的基礎上，建立健全質量安全管理體系，對各項業務流程進行全方位的質量管控，從而保障產品質量安全，提升服務品質，為消費者提供滿意的產品和服務。

2.2.1 醫療服務質量監控

在醫療服務質量監控方面，平安健康遵守《中華人民共和國執業醫師法》、《互聯網診療管理辦法（試行）》、《互聯網醫院管理辦法（試行）》、《遠程醫療服務管理規範（試行）》等法律法規，規範網上診療行為，確保醫療服務質量及安全。

2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動

a) 客戶健康保障

在2021年，平安健康持續對醫療服務相關制度進行更新，確保醫療服務順利有效進行，不斷提升消費者服務體驗，切實維護消費者合理權益。目前，平安健康編製了如《互聯網醫院患者風險評估與突發狀況預防處置制度》、《互聯網醫院患者隱私管理制度》、《互聯網醫院診療管理制度（2021版）》、《互聯網醫院藥品不良反應監測報告管理辦法》等20多項線上醫療服務相關的制度。

為加強醫療服務水準、統一服務質量、提升用戶服務滿意度，公司不將醫生收入與藥品銷售掛鈎，避免損害醫生行業形象、損害患者的利益，擾亂正常的醫療秩序。此外，平安健康通過搭建完善的服務醫療監控系統，保證醫療服務的統一、合理及有效性。公司醫療服務質量監控系統由三大部分組成：

問診流程標準化系統
針對每個診斷設定標準化問診流程和話術，引導醫生按流程標準規範問診。

擬診審核系統
對問診的診斷結果進行審核，通過分析醫患對話與相應診斷，得出診斷是否可靠的結論，對不適當的診斷將審核不通過並駁回。

處方審核系統
對醫生開具處方進行審核，基於診斷，查驗診斷和處方之間、用戶個人基本情況和處方之間是否具備醫學上的合理性，審核不通過的處方將被攔截。

案例

平安健康及時拯救欲輕生用戶

2021年9月24日早晨九點時，我司冀聰韜醫生在接診過程中遇到一名用戶，用戶在進入診室後詢問醫生：「吃了200片安眠藥會死嗎？」，隨即上傳了藥物盒子圖片。在溝通中，冀聰韜醫生意識到患者可能實施了輕生的行為，立即引導患者撥打120急救，告之其安眠藥過度服用可能導致的危害。同時立即上報了此異常事件，通知到醫療管理團隊。醫療管理團隊在收到此消息後，第一時間調取了患者相關信息，持續安排人員電話聯繫用戶，在多次無法聯繫上患者的情況下，鑒於對患者生命的高度重視，與法律合規部同事溝通後，由法律合規部撥打了報警電話。上海市公安在接警後，來到公司現場調查了相關情況，在確定患者在天津地區後，上海市公安方面聯繫了天津市公安，最終在天津市公安的幫助下，在患者家中找到了患者，並將患者送往醫院救治，成功挽回其生命。

b) 醫療團隊管理

平安健康高度重視醫療團隊管理，為確保服務質量，保護醫生合法權益，平安健康編製及更新了《互聯網醫院醫務人員准入管理制度》、《互聯網醫院醫務人員排班管理制度》、《互聯網醫院醫療質量控制和評價制度》等多項制度文件，明確新入職醫務人員的資質審查要點，規範了醫務人員准入標準。在招聘層面，人力資源部門首先收集醫生簡歷、篩選符合招聘要求的醫生，並隨後將優秀資質的醫生名單提交至醫療管理團隊，對醫生的資質情況以及年限等信息進行審核。在保護醫生權益上，平安健康制定了《互聯網醫院人員檔案管理制度》，規定醫生的個人信息得到妥善保管，防止材料遺失、被盜、損毀。

在提升服務質量上，平安健康制定了《互聯網醫院工作人員職業道德規範與行為準則》、《互聯網醫院患者隱私管理制度》等多項制度文件，並將過往的質控標準全部轉換成標準制度，向所有醫務人員公示發布，其制度囊括範圍包括專業要求、診療要求，確保與時俱進保證醫療行為合法合規。

為規範信息傳達，提高溝通質量，平安健康搭建了「質檢工具管理系統」與「電子病歷管理系統」兩大系統平台。其中「質檢工具管理系統」專門用於醫師審核線上問診案例以及電子病歷，「電子病歷管理系統」專門用於醫師書寫病歷。對於這兩方面的審核建立了兩大評分體系，分別為線上問診項目評分和電子病歷項目評分，為分析醫師最後的審核結果提供依據。通過這兩大系統的不斷優化，並積極聽取及採用一線使用者的意見，達到與時俱進。在提高審核率的同時，也提高審核精確度。與此同時，平安健康制定了包含線上問診案例質控及電子病歷質控的終末質控評價標準，統一信息溝通流程，把控服務質量。

終末質控評價標準

線上問診案例質控	電子病歷質控
五大模組：覆蓋問候、問診、診斷、治療方案以及其他服務。	八大板塊：分別是主訴、現病史、既往史、過敏史、診斷、處理意見、處方、病歷書寫。
34個項目：包括有無自我介紹、是否存在錯別字、治療方案與疾病不符、缺少建議、過度承諾、辱罵用戶、跨科診療、擅自修改用戶信息、錯誤轉診等方面。	26個項目：包括是否漏寫主訴、主訴是否可以體現第一診斷、現病史與診斷是否匹配、有無缺漏特殊時期、是否填寫既往史、有無缺少過敏史等。

一旦發生例如醫生實際操作與相關法律法規、公司規章制度、操作要求不一致，違反行業共識或者職業道德要求等異常事件，平安健康會根據異常事件管理體系，結合事件所造成後果的嚴重程度，從服務、人身傷害（安全）、聲譽等3個維度對異常事件進行分級，將異常事件分為I、II、III、IV四個等級。醫療管理團隊與屬地單位建立溝通機制，定期匯總異常事件信息，充分回應並解決異常事件，切實保護用戶健康安全。

2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動

為了不斷提升醫生的專業診療能力，在規範各類標準診療制度及流程的同時，尋求多維度的夯實醫學專業知識及了解前沿診療技術的學習途徑，以獲取更新、更權威、更規範的專業診療知識。為此，平安健康建立了內部醫生外出學習體系。公司將選派優秀人員進行外部專業內容的學習及實踐。學習體系主要包含了線下醫院進修計劃以及參與學科學術交流會議，後續參與人員將從學術會議及培訓中所學內容及時普及至本專科的其他醫療人員，及時把握醫療行業發展趨勢，共同提升醫生專業能力。

案例

平安健康優秀醫生進修培訓項目

計劃開展「線下醫院進修培養方案」

- 平安健康計劃於2022年選派40位各專科優秀醫療人員至線下醫院輪流進修學習。旨在熟練掌握本專科病症的臨床診療、交流相關醫療經驗、提升專業診療能力。

參與學科學術會議

- 平安健康選派人員參與由醫學權威組織主辦的學術會議及線下專業培訓。

2.2.2 產品質量監控

平安健康通過全面遵守相關法律法規，不斷優化內部質量體系，加強產品質量監控力度，為客戶提供安全、高質量、放心的產品。

a) 藥品全流程監控

平安健康高度重視產品合規性。在保障產品質量方面，平安健康嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國食品安全法》、《藥品經營質量管理規範》(GSP)、《藥品經營監督管理辦法》、《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》等法律法規，編製了34項「質量管理制度」、17項「質量管理操作規程」、25項「部門及各崗位質量職責」等文件，組成了公司質量管理體系標準文件，是公司開展各項質量管理工作的依據，質管部參考各項文件編製了必要的培訓計劃。公司在內部全面實施《藥品經營質量管理規範》，提高全體員工對新版GSP的認識和了解，協同相關人員制訂了公司各部門各崗位職責、管理制度和各項操作規程，完善質量管理體系。

公司設有獨立的質量管理部，在日常工作中及時督促公司相關部門和崗位人員執行藥品管理的法律法規及藥品經營質量管理規範；負責對供貨單位和購貨單位的合法性、購進藥品的合法性以及供貨單位銷售人員、購貨單位採購人員的合法資格進行審核，並根據審核內容的變化進行動態管理；負責質量信息的收集和管理，並建立藥品質量檔案；負責藥品質量投訴和質量事故的調查、處理及報告；負責藥品召回的管理；定期組織開展質量管理體系的內審和風險評估等職責。

在流程管理方面，公司制定有質量風險評估、控制、溝通和審核制度，採取前瞻式的方式對公司質量管理體系、藥品採購、收貨、驗收、儲存、銷售、運輸、售後服務等各個環節進行質量風險識別、風險評估、控制、溝通等活動，對經營過程中存在的風險進行評價，防止風險產生，採取恰當的預防措施，切實消除潛在的隱患或缺陷，有效控制藥品經營過程中的質量風險。

涉及到藥品採購、驗收、養護、銷售、出庫復核、銷後退回等各環節，公司均建立了相關登記制度，確保記錄真實、完整、準確、有效和可追溯。公司所有人員一律憑計算機管理系統授權及密碼，方可登錄系統進行數據的錄入或者復核。數據的更改需經過質量管理部門權限審核，更改過程留有記錄。

公司從事藥品經營和質量管理工作的人員，均符合有關法律法規及GSP規定的資格要求，沒有相關法律法規禁止從業的情形。

在產品回收方面，公司制定了《退貨藥品管理制度》，產品一旦出現質量，或者疑似質量問題，公司一律開展退貨處理，最小化因產品質量問題而對客戶造成的身心健康風險。2021年度，平安健康並未發生產品因安全和健康理由而回收的案例。

在人員培訓方面，公司按照質量教育、培訓考核管理制度制定了年度培訓計劃並開展培訓，對各崗位人員進行與其職責和工作內容相關的崗前教育培訓和繼續教育培訓，培訓內容包括相關法律法規、職業道德、質量管理制度、部門崗位職責、操作規程、藥品專業知識及技能等。使相關人員能正確理解並履行職責。所有培訓均進行考核，建立培訓檔案，取得較為明顯的培訓效果。

在供應商管理方面，公司對供貨、購貨單位的質量管理體系進行了審核、評價，對主要供貨、購貨單位採取實地考察的方式進行質量體系評估。對所有供應商均實行動態管理，定期更新有關資料證明文件，保證供貨、購貨單位相關資質處於合法有效的控制狀態，保證藥品來源、去向渠道合法。

2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動

b) 平台質量管控

在平台質量監控方面，平安健康遵守《藥品流通監督管理辦法》以及《互聯網藥品信息服務管理辦法》等法律法規，制定了《平安健康APP店舖管理規範》、《平安健康APP商品詳情管理規範》、《平安健康APP商家違規積分管理規範》等制度，規範藥品流通秩序，加強平台和自營商家管理，保證售賣藥品信息的真實、準確。

平安健康從市場需求出發，基於對行業和供給特徵分析，引入各品類供應商，擴充供應商庫以及商品池。為保障平安健康及其平台商家和供應商合規經營、確保商家服務質量，提高平台用戶購物體驗，平安健康針對商家和供應商資質、品牌授權、宣傳內容，商家發貨、客服以及售後服務制定了一系列制度文件，並根據文件內容嚴格落實。

在行動層面，為了確保入駐商家資格合法、商品來源正規可靠，平安健康對入駐平台商家開展多維度審核：

企業資質	產品安全	宣傳內容
• 優選業界或地區性行業排名前列的供應商，嚴格審核供應商的供應鏈，確認對應供應商資質、授權齊全完整且真實有效，符合公司商家管理相關規定等要求。	• 進入平台交易的商品必須是經過檢驗合格的商品和具有安全、衛生保障，符合國家強制性標準。	• 入駐商家不得對商品的質量、成分、功效等方面進行虛假宣傳。

在2021年度，平安健康完善了懲罰流程，引導商家在平台上合法合規經營。當平安健康APP供應商出現違規時，平安健康APP平台將會視嚴重程度對違規供應商採取管控措施。措施包括但不限於暫停推廣，流量降權，禁止上新、扣除保證金、解除協議、終止合作等。

2.2.3 推動行業發展

平安健康積極參與行業協會活動，凝聚多方力量，與行業同仁一道攜手共進，為實現「健康中國2030」目標做出新貢獻。

案例

平安健康分享自身服務流程，推動醫療行業創新發展

2021年11月18日，平安健康參加了由銀川互聯網＋醫療健康協會牽頭，各互聯網醫院參加的藥事管理會議。會議上，平安健康介紹其價值主張以及如何以家庭醫生為基點串聯起用戶的各項服務，接著重點介紹了平安健康藥事服務流程中的亮點和特色。報告內容獲得參會人員的一致好評。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

3.1 優化客戶體驗

平安健康致力落實「客戶至上」的服務宗旨，向客戶提供高效、優質的服務，為客戶創造更高價值。為此，平安健康持續關注市場發展，結合客戶反饋，不斷完善相關制度和手冊，為客服人員提供專業培訓，持續提升客戶的服務體驗。

在制度層面，我們針對客戶服務制定和更新了《商家客服投訴處理暫行管理辦法》、《客戶投訴處理管理辦法（2021版）》、《客戶端重大異常事件處理辦法（2021版）》等多項制度，進一步優化服務質量。另外，平安健康通過《客服團隊卡類一線人員績效考核管理辦法（2020版）》，將客服人員的績效薪酬與客戶滿意度進行掛鈎，提高客服人員薪資待遇同時，激勵客服人員更好地為客戶解決問題，提高服務質量和效率。

為與業務團隊有更密切的合作，改善溝通效率，在2021年客服團隊在各團隊都設立了客服合作夥伴(BP)崗位。對客訴案件的處理施行升級制，疑難案件、重大投訴等異常問題將由客服合作夥伴介入推進，聯動法律合規、品宣等多部門共同制定處理應對方案。事後，客服合作夥伴將牽頭業務團隊進行異常問題復盤，定位問題原因與責任部門，制定改善方案。客服合作夥伴負責對問題的改善情況進行追蹤，規避相同問題再發生的風險，同時也制定相應的應對預案。

3.1.1 客戶服務風險評估和管控

為全面了解消費者訴求，加強產品建設，提升用戶體驗，平安健康在2021年開展了兩次用戶調研工作。第一次用戶調研從2021年9月份開始，其目的是摸盤全業務的用戶體驗問題。平安健康通過主動電話回訪、調研問卷發放，和公共媒體反饋、APP意見收集等方式，獲取共954份有效樣本，總結31個用戶體驗問題，均已通過客服合作夥伴或用戶體驗提升項目的方式，將問題反饋至各業務部門進行改進。在2021年9月下旬正式啟動用戶體驗提升項目後，平安健康在10至11月期間開展第二次用戶調研，此次調研針對體檢、藥診服務、閃電購藥或中心倉、線上商城、線上問診和掛號等重大業務進行用戶調研，了解目前仍存在的用戶問題。大部分已識別問題均由客服合作夥伴繼續推進優化。同時，客服團隊持續收集用戶意見和建議。每週定期整理用戶調研及用戶反饋，將相關材料同步至客服合作夥伴，由後者以週報形式向業務部門輸出體驗問題，推動業務部門不斷完善產品，提升產品體驗。

3.1.2 客戶溝通與滿意度調查

客服團隊在快速處理機制的基礎上，擴展應用了更多增效的工具與方法，包括建立多業務客訴判例庫、制定客訴標準化全流程。2021年，平安健康客服團隊受理約158萬人次用戶諮詢，其中處理13,089件產品及服務投訴，投訴問題解決率100%，投訴處理滿意度98.2%。在基礎服務方面，電話服務滿意度98.8%，線上客服服務滿意度91.4%。

投訴問題解決率 **100** %

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

3.1.3 運用科技手段提升用戶體驗

平安健康堅持以為客戶創造價值為目的，充分利用科技手段，為客戶打造更好的產品體驗。2021年10月份，平安健康在主客首頁開放了客服入口，同時，客服團隊開展了AI知識庫內容與功能優化，主要優化了體檢產品、掛號服務、線上問診、商城業務等，客服AI解決率由61%提升至85%。

3.1.4 提升客服人員服務水準

鑒於醫療行業具有服務對象廣、工作負荷大、知識更新快等特點，為更好的提供服務和解決客戶需求，平安健康定期為客服人員提供相關培訓，不斷提高客服人員專業服務水準。

在培訓體系方面，2021年，平安健康為新人客服人員制定成長計劃，對完成新人入職業務培訓的員工發放證書，增強新員工的歸屬感和成就感。另一方面，客服團隊在職場中佈置了文化牆，定期舉辦明星評比，獎項包括接線達人、服務高手、業務王者，對突出的團體與個人進行表彰與公示。在服務質檢方面，在座席基本能力考核的基礎上，增加服務主動性、服務溫度等質控維度，結合專項技能培訓課程，全方面的提升座席綜合服務能力，讓平安健康的客服更加契合今年平安集團「有溫度」的服務主題。

在具體培訓方面，客服團隊在2021年10月、11月舉辦了兩期分別為期7天的技能培訓，受訓群體包括客服一線和客服二線，累計76人次參與了培訓；培訓內容包括基礎醫療問題判斷、服務意識、溝通技巧等5項課程。通過此次技能培訓，客服的醫療服務能力、溝通技巧、服務主動性均得到提升。

累計參與了培訓 **76** 人次

客服人員培訓

3.2 開展責任營銷

營銷宣傳內容的真實準確及合法合規，對於消費者來説非常重要，也會對公司的品牌價值和收入增長產生影響。平安健康嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規，並制定了《廣告評審指引》、《廣告業務團隊項目流程管理辦法》等內部制度和指引，對營銷行為進行規範，確保品牌推廣合規，避免虛假宣傳和誤導性宣傳。

3.2.1 合規營銷

平安健康針對品牌宣傳活動及商品詳情內容制定了一系列內部管理制度進行有效的管理和規範，以確保相關宣傳內容符合法律法規要求。為加強對品牌形象和廣告內容的統一管理，2021年公司更新了《品牌管理辦法》，對戰略及重大業務推廣、業務／產品推廣、標誌推廣及其他對外品牌宣傳內容進行統一規範。公司要求對外宣傳材料內容應本著真實、合規、合法的原則進行發布，不得發布不真實、違規違法或容易讓消費者誤解的內容，尤其必須避免虛假誇張宣傳或隱瞞應披露的內容而誤導消費者。針對業務／產品推廣類對外宣傳材料內容，公司採取事前、事中、事後全流程管理方式，做到事前規劃、事中審查及事後檢視，確保品牌對外傳播的一致性。

此外，我們制定了《平安健康APP商品詳情管理規範》，規範各商家發布商品信息的行為，統一平安健康APP平台商品信息發布規範，避免誤導消費者行為的產生，避免由於商品標題或主圖等商品信息不規範產生糾紛。針對健康商城平台上的商品及服務的描述內容，我們實行三級審核監督流程，確保平台商家的宣傳符合國家相關法律法規的要求。

第一級：發布規範	制定《行業標識品質規範》、《平安健康APP商品詳情管理規範》等規定，要求商家嚴格按規定設計宣傳內容；同時，法律合規部製作並發布《廣告評審指引》，整合了對外宣傳或廣告內容中的違禁詞以及違法違規事例等，進行羅列，供業務在素材內容製作過程中用以對比自查
第二級：系統審核	對廣告宣傳違禁詞與敏感詞進行系統自動判斷與攔截，禁止商家發布違規推廣信息
第三級：人工審核	對通過系統審查的宣傳內容進行人工審查及隨機抽查，出現違規情況則不允許上架，並按照《平安健康APP商品詳情管理規範》進行相應處理

3.2.2 銷售人員管理與培訓

平安健康制定了《銷售中心客戶經理管理辦法》，對客戶經理團隊的營銷行為加以規範，明確了對於任何向客戶提供虛假資料或誤導性宣傳的情況，公司都將視情節嚴重程度對相關責任人進行處罰。

公司要求客戶經理從客戶的實際需求出發，認真分析客戶健康管理工作中的現狀與不足，幫助制定科學合理的整體解決方案，提升客戶健康管理效率，進而幫助提升客戶幸福感與滿意度，為健康中國2030戰略的施行發揮積極作用。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

公司要求客戶經理在對產品或服務進行對外宣傳時，不得出現詆毀同行業公司的語言表述，不得出現客戶姓名、聯繫方式等敏感信息；在對產品進行宣傳時，避免對競品做出不當對比。同時，明確了針對各類產品和服務宣傳的培訓材料必須經過公司法律合規部的審核才能對外展示。

平安健康銷售團隊每週通過現場+遠程培訓的形式對客戶經理進行服務質量相關培訓，培訓內容包括產品介紹、公司架構及各團隊分工情況介紹、內部各項業務特批規則宣導、運營流程介紹、專項產品培訓等，通過培訓規範客戶經理的宣傳話術，避免虛假宣傳和誤導性陳述事件的發生。2021年度，客戶經理培訓覆蓋率100%，人均培訓時長約44小時。

2021年度，客戶經理培訓覆蓋率100%，人均培訓時長約 **44** 小時

3.2.3 消費者教育

隨著消費者對產品和服務的可持續性日益重視，平安健康十分關注對消費者的可持續性教育，讓消費者了解他們所選擇的產品和服務對環境、對健康的影響，引導消費者進行理智的、健康的、負責任的消費。

作為互聯網醫療行業的領軍企業，平安健康的線上問診業務幫助廣大的用戶足不出戶便可獲得醫療諮詢服務，節省了用戶前往線下實體醫院的時間，在為醫院減負以及方便用戶的同時，也減少了由於用戶出行而導致的來自交通工具的廢氣和溫室氣體排放。在為客戶提供健康管理服務的時候，公司也會結合客戶的實際情況提供合理的健康方案，避免客戶盲目地使用某些藥物而給其健康與安全造成危害，利用平安健康的專業建議促進客戶通過健康的生活方式降低對環境的負面影響，提升健康水準。

案例

引導客戶安全、健康、科學消費

某客戶想通過吃某種減肥藥減肥。經營養師溝通評估，該客戶目前屬於超重，日常飲食中甜飲料、糕點等高添加糖食物攝入超標。該減肥藥是一種胃腸道脂肪酶抑制劑，抑制脂類的吸收，從而減少熱量的攝入；而客戶超重的原因在於高添加糖攝入導致熱量攝入超標，並不是脂肪攝入超標。此外，該藥雖然是國家批准的減肥藥，屬於OTC藥品（非處方藥），但是服用前必須要臨床醫生診斷評估來確認是否能服用及服用療程，確認可服用後嚴格遵醫囑用藥。

綜上，客戶不需要、也不應自行購買服用該減肥藥。為此，營養師為其提供了健康的減肥方案，即應該在日常養成良好的飲食習慣，逐漸戒掉甜飲料，減少糕點等零食食用頻率及食用量，例如每月飲用甜飲料不超過2次，每次不超過中杯的量；糕點等零食每週不超過1次，選用小份、小包裝，每次不超過1份，同時注意適當減少正餐的攝入量（例如正餐吃5-6分飽）。

案例

宣導健康、綠色、環保生活方式

為了增加減重人群的身體活動量，在條件允許的情況下，平安健康專業人員也會建議客戶做以下改變：

1、 優先建議客戶上下班騎單車；

2、 上班使用公共交通工具提前幾站下車，快走／騎共用單車到上班地點；

3、 下班使用公共交通工具延後幾站上車，通過快走／騎共用單車到上車地點；

4、 需要乘坐電梯上樓的情況下，提前2-4層樓出電梯，然後走樓梯到目的地。

以上建議主要是從增加活動量、增加消耗的角度出發，幫助客戶減重，實現健康生活；對於可持續發展來說，也能同時起到一定的減少能源消耗和減少溫室氣體排放的作用。

3.3 保護信息安全

由於數據安全和隱私保護是科技行業和企業的核心競爭力，因此平安健康從建立之初便高度關注信息安全。在法律法規層面，平安健康嚴格遵守《中華人民共和國網路安全法》、《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等信息安全相關的法律法規，切實滿足合規需求。

在公司層面，平安健康結合最新的法律法規，制定並完善了《信息安全管理制度（2021版）》、《信息安全標準－數據分類分級》、《信息安全標準－個人信息保護》、《信息安全標準－數據全生命週期管理安全》等制度文件，涵蓋了傳統信息安全管理各個方向和新增的數據安全分類分級、數據安全生命週期、個人信息保護等相關內容。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

3.3.1 構建信息安全管理體系

為全面、有效開展信息安全管理，平安健康通過建立健全安全管理體系，結合培訓、訓練等多種方式，確保有足夠資源投入至信息安全管理行動，提升人員專業水準，為消費者構建負責任、可信賴的消費環境。

在安全管理體系建設方面，公司成立信息安全與數據安全管理組織，負責公司信息安全與數據安全工作的實施、運行、檢查及改進。公司信息安全與數據安全管理組織按職能區分，包括決策層、管理層和執行層。各層級的人員分配及職務介紹如下：

決策層是公司信息安全與數據安全管理委員會，是全公司信息安全與數據安全工作的領導機構，負責信息安全與數據安全管理的最高決策、管理和監督執行。信息安全與數據安全管理委員會設立主任，主任委員和委員3種角色，主任由董事長擔任，主任委員由公司其他高級管理人員共同擔任，委員由各部門業務負責人和技術負責人以及職能部門負責人擔任。

管理層是公司信息安全與數據安全事務的落實、推動及監督部門，由信安與研發管理團隊和法律合規部組成。

執行層由公司各業務部門和職能部門組成。各職能部門主管領導系本部門信息安全與數據安全管理第一責任人，技術負責人是本部門信息安全與數據安全第一執行人。主要安全職能包括：貫徹執行公司各項信息安全與數據安全規範，協同信安與研發管理團隊做好本部門信息安全與數據安全管理工作，並對安全事件和違規行為及時上報，落實針對本部門的糾正措施。

平安健康通過制定數據安全管理制度，對數據的處理過程（收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供、公開、刪除）制定相應的流程管控機制。公司應急處置有細化且固定的標準作業程式(SOP)，針對各類常見情況快速響應處理。同時，公司每年會進行兩次應急響應演練。

目前，平安健康已在2020年通過ISO 27001（信息安全管理體系）認證，並且復審通過了2021年年審。此外，公司今年也開展了隱私保護ISO 27701（隱私信息管理體系）的認證工作並通過認證。獲得第三方認證也反映了平安健康具備全面、規範、有效的信息安全管理流程，有助於增強消費者對品牌的信心，為企業可持續發展奠定扎實基礎。

信息安全管理體系及隱私信息管理體系認證證書

DNV

管理体系认证证书

兹证明

平安健康互联网股份有限公司上海分公司

信息安全管理体系符合:

ISO/IEC 27001:2013标准

此证书对下列产品或服务范围有效:

信息安全管理体系覆盖平安健康互联网股份有限公司网上商城平台的企划、设计、开发、运营、维护过程中的信息安全管理活动，与适用性声明1.0版本保持一致

DNV

管理体系认证证书

兹证明

平安健康互联网股份有限公司上海分公司

隐私信息管理体系符合:

ISO/IEC 27701:2019

此证书对下列产品或服务范围有效:

隐私信息管理体系覆盖平安健康互联网股份有限公司网上商城平台的企划、设计、开发、运营、维护过程中的隐私信息管理活动，PII管理角色为控制者及处理者，与适用性声明版本v1.0保持一致，关联ISO27001证书号:

505146-2021-AIS-RGC-UKAS

3.3.2 開展隱私保護行動

平安健康針對隱私保護開展了一系列積極且富有成效的活動。自從《中華人民共和國個人信息保護法》生效以來，法律合規部積極聯合信息安全團隊，就公司涉及個人信息的各項業務，包括但不限於醫療服務、健康服務等，進行全面排查，並依照《中華人民共和國個人信息保護法》最新規定檢視數據生命流程合規性。

與此同時，法律合規部聯合信息安全團隊就公司信息安全、數據安全制定個人信息應急預案，完善內部管理制度、操作規程，針對不同級別、不同部門、不同業務人員制定個人信息權限，禁止未經授權的訪問，確保個人信息安全。凡涉及個人數據處理或外發的，按照《中華人民共和國個人信息保護法》中所規範的各項外發要素進行審查，滿足要求後以公司簽報形式各部門、各級別領導審批通過後方可進行；在數據授權方面，個人信息僅在個人授權同意範圍內使用。若個人信息的處理目的、處理方式和處理的個人信息種類發生變更的，重新取得個人同意；在處理敏感信息方面，平安健康會向個人告知處理目的、方式、範圍、存儲時間等規則，同時向個人告知處理敏感個人信息的必要性以及對個人權益的影響，取得個人的單獨同意。當公司需要處理不滿十四週歲未成年人個人信息的，平安健康會通過顯著的彈框提醒並取得未成年人的父母或者其他監護人的同意；在數據存儲方面，全面梳理對歷史數據進行分析梳理，採取加密、去標誌化處理進行存儲，將個人生物識別信息與其他個人信息分開儲存，刪除或者匿名化處理過期數據，有效落實監管對數據存儲的管理要求。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

為準確落實數據相關法律法規，滿足監管要求，加強消費者信息安全保護，平安健康成立專家小組，在2021年7月期間展開了為期一個月的專項風險排查，降低信息安全相關風險。此項合作的檢查範圍包括「數據管理」和「數據安全」範疇。其中，專項小組針對「數據管理」範疇完成了22個檢查項目，包括數據接入、數據存儲、數據共用、數據考核、數據治理等11個子領域；針對「數據安全」範疇，專項小組完成了42個檢查項目，包括13個子領域，例如APP隱私保護、數據分類分級等。

專項小組檢查的重點在於平安健康以及其APP運行是否符合《中華人民共和國數據安全法》和《深圳經濟特區數據條例》等相關法律法規要求、以及評估APP隱私違法違規收集使用風險以及重要數據和公民個人信息安全風險。

為了深入落實各項法律法規及監管各專項行動要求，確保平安健康應用程式合規安全，公司採購了專業檢測機構檢測服務，對內部APP開展全面檢測（包括不限於權限申請規範性合理性、隱私條款規範性、明示設計規範性、帳戶註銷等各類個人信息保護相關問題），並指導落實相應的合規安全性要求。

3.3.3 提供信息安全培訓

平安健康提供多種信息安全相關主題培訓，提升人員信息安全意識，加強信息安全人員能力建設。2021年，公司開展了數十次信息安全培訓，其中全員安全意識郵件宣導14次、新人線下訓－安全宣導4次、知鳥線上安全意識宣貫課程2次、專崗安全培訓1次、釣魚演練2次、外地員工進行現場安全意識培訓2次、安全意識強化學習月一次（包括講座三次、易拉寶宣傳、線上答題等等），通過各類培訓。為檢驗培訓成果，確保相關法律的要求有效的普及到每位員工的意識中，法律合規部和信安與研發管理團隊針對個人信息議題組織線上考試。最終，公司全員信息安全意識考核達標通過率超過99%。

信息安全意識考核達標通過率 **>99%**

案例

開展形式多樣演練活動，不斷加強信息管理人員實戰能力

2021年，平安健康開展了釣魚演練、應急響應演練、紅藍對抗等多項信息安全活動。釣魚演練針對三個團隊500餘人進行，有效提升了員工的安全意識。應急響應演練上半年進行了反彈shell演練，增加了安全團隊的處理效率，積累了應急經驗。紅藍對抗在上半年進行，紅藍雙方進行了激烈的對抗，通過本次演練增強了安全人員的攻防實戰能力，為實戰積累了寶貴經驗。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

另外，平安健康信息安全宣傳月圍繞《中華人民共和國數據安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》等議題，以「強意識•保安全•創未來」為主題，線上線下雙渠道深入開展宣傳活動。通過直播方式開展平安健康信息安全宣傳月啟動儀式，線下緊密結合本公司及部門的業務特點，區分職位開展安全月培訓及講座，並收集安全宣言，面向全員深入開展安全月宣導活動：

1. 邀請業界大咖來到平安健康開展數據安全法和個人信息保護法主題講座
2. 邀請外部信安專家來到平安健康開展APP隱私合規主題培訓
3. 法律合規和信息安全團隊開展個人信息保護法和對外數據合作主題培訓
4. 邀請到金杜律師事務所律師開展健康醫療數據合規專題講座

此外，平安健康線上通過知鳥學習、大咖講座、知識競賽等活動，同時以易拉寶等宣傳資料，結合小活動「個人信息保護貼貼樂」，使員工深入理解和牢固樹立「數據安全與個人隱私保護意識」，營造濃厚的安全文化氛圍。

個人信息保護法和對外數據合作培訓

個人信息保護合規要點與健康醫療數據合規培訓

信息安全易拉寶宣傳

環境、社會及管治報告
4. 構建和諧關係，推進共同富裕

4.1 加強人才體系建設

人才是企業發展基石，是企業創造核心競爭力的重要因素。為此，平安健康致力人才發展，建立和完善企業與員工的共用機制，並最終推動企業長期、可持續、健康發展。

4.1.1 人才僱傭

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》以及《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，維護勞動者合法權益。另外，平安健康根據國家法律法規及相關政策規定，結合企業實際情況，制定和完善《招聘標準管理辦法》、《新員工招聘背調管理辦法》及《親屬回避制度》等一系列公司層面制度，優化各方資源配置，為平安健康實現可持續發展築牢人才基礎。

在招聘過程中，平安健康全面遵守《員工及代理人權益與福利政策》，堅持「公平公正」原則，以構建包容多元的工作環境為目的，在招聘、入職、培訓、晉升、獎勵等多項環節，禁止任何因性別、容貌、身心障礙、年齡、婚姻和生育狀況、民族、種族、宗教信仰、性取向、籍貫、戶籍、國籍、黨派、教育背景、口音等有所不同而對員工進行歧視。

平安健康遵守《中華人民共和國勞動法》以及《禁止使用童工規定》，禁止招聘童工和強制勞工行為。為此，公司在入職環節嚴格審核員工的身份證與畢業證書、按照平等自願原則，簽訂勞動合同，公司不以任何理由扣押員工身份證或收取押金，確保公司所有員工必須是自願受僱，從而避免童工和強制勞工使用。同時，公司制定並實施《員工加班管理制度》，以「先計劃後實施，兩級審批雙重審核」的原則對加班情況進行嚴格管理，對於審核通過准予加班的情況，按照規定給予員工調休或薪酬補貼。2021年度，平安健康並未發生任何僱傭童工及強制勞工事件。

截止至2021年12月31日，平安健康的全職員工總數為3,425人，其中女性員工數量為1,973人，佔比57.61%。

性別	員工數量	佔總員工數量比例(%)
男性員工	1,452	42.39
女性員工	1,973	57.61

4.1.2 人才選拔

人才選拔是為企業發展注入新生力量、確保企業長期可持續發展的重要機制。平安健康識別優秀員工並為其提供發展平台和資源，助力其充分發揮其工作潛力，助推企業發展。

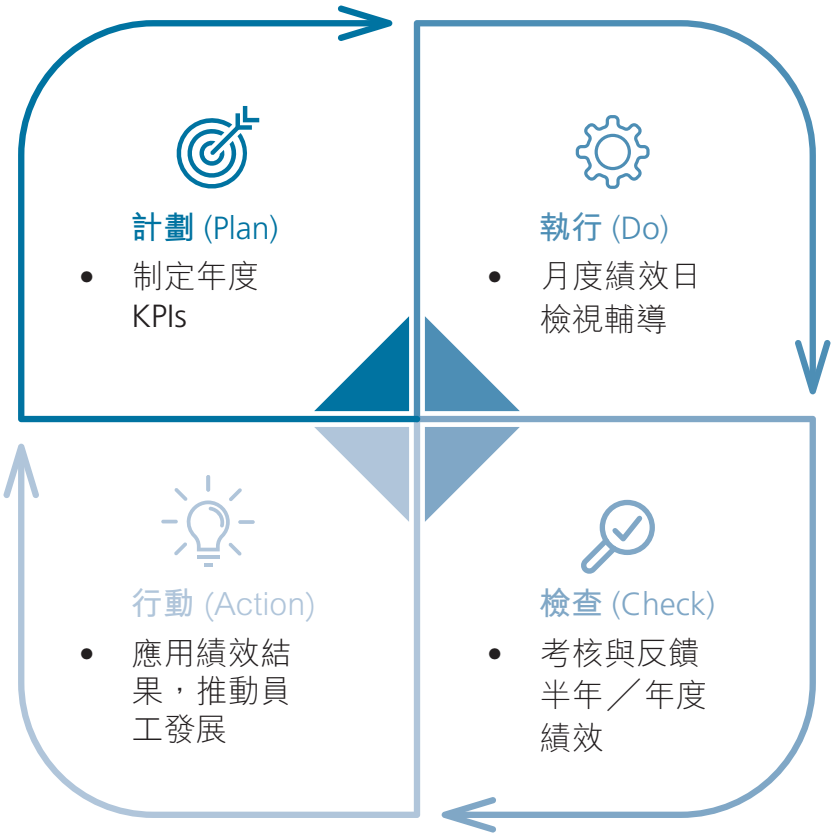
a) 考核和晉升機制

平安健康注重人才的培養和成長，根據業務需求以及人員表現，為員工提供不同種類培訓課程、輪崗與轉崗機會，從而提升人員素質及能力，激發員工潛力，為企業贏得更大的發展空間。

平安健康認同與尊重員工多樣性，致力營造一個包容創新的環境。公司貫徹執行《員工及代理人權益與福利政策》，讓不同年齡、不同性別的員工均擁有公平的發展和晉升機會，確保每一名員工都有機會實現個人價值，並最終助力公司發展。

2021年，平安健康制定了新的職級體系，在「公平公正」的原則下，激發員工積極性，形成人人爭創優秀業績的良好氛圍。在人才管理方面，平安健康深化職級體系的應用，梳理各序列勝任力模型，強化職級體系和人才管理應用銜接；在晉升晉級方面，通過優化晉升流程、明確晉升標準、設立評審機構等一系列方式，保證晉升結果公平公正；在差異化管理方面，根據崗位價值差異，明確不同職位序列差異，做到人員管理及培養差異化，從而激發員工提升自身工作動力，持續提升員工專業素質和能力。

在績效考核方面，平安健康制定了《人員管理辦法》以及《績效問責管理制度》。平安健康遵循PDCA閉環管理，結合公司的實際情況，構建符合平安健康實際情況的績效考核管理流程。



b) 薪酬體系

平安健康堅持以價值為導向的薪酬管理原則，同時兼顧效率優先、公平公正以及可持續發展原則，為員工建立具有競爭力的薪酬福利保障體系。為此，平安健康制定了《薪酬管理制度》、《外勤人員基本管理辦法指引》以及《內調人員定薪規則指引》等多項制度。另外，平安健康建立了「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，獎勵水準的高低與組織績效、個體績效緊密掛鈎，充分反映了團隊以及個人員工真實的價值貢獻。此外，為進一步吸引與保留人才，公司推出了員工期權激勵計劃，不斷完善薪酬分配體系，踐行企業與員工共同成長的理念。

具體而言，在每月的績效日期間，員工需針對上月工作完成情況進行復盤總結並於績效系統匯報，由上級考核人進行打分並點評，幫助員工了解當月的工作完成質量。平安健康每年會進行年中以及年底績效考核評估。根據年中／年底績效評估結果，在薪酬、培訓、晉升等方面對績優員工傾斜，同時協助績效表現較為一般的員工制定個人發展計劃，引導員工發展，提升工作表現。如果員工對績效結果有異議，員工可以聯繫通過郵件或書面形式向人力資源部門反映。人力資源部門會就相關反映進行調查，最終結果以人力資源部調查為準，保證考核結果的客觀公正。

4.1.3 人才培養

人才作為企業發展的基石，平安健康不斷完善人才培養機制、持續加大人才培養投入力度，為員工搭建平台，開展多種類技能培訓，多渠道、多途徑助力員工成長。在2021年期間，平安健康針對不同類別員工提供多樣培訓，受訓覆蓋率均為100%。

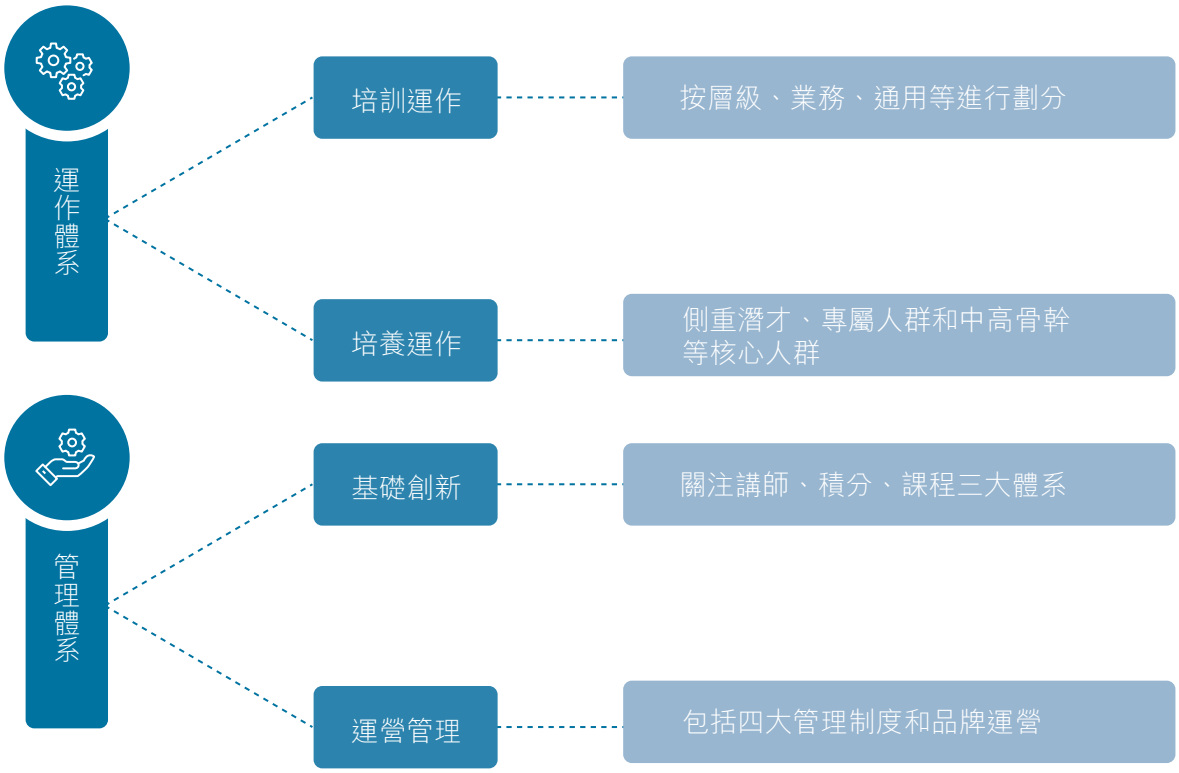
2021年平安健康不同性別受訓數據概覽

性別	受訓百分比(%)	受訓小時數（小時／人）	受訓人數（人）
男員工	100%	243	1,452
女員工	100%	295	1,973

2021年平安健康不同僱員類別受訓數據概覽

僱員類別	受訓百分比(%)	受訓小時數（小時／人）	受訓人數（人）
高級員工	100%	52	67
中級員工	100%	291	713
基層員工	100%	274	2,645

2021年，平安健康將培訓體系分為「運作」和「管理」兩大體系，通過設立具有針對性的培訓課程，使企業文化能夠滲透到企業各個層面，被更多的企業員工認可，從而賦能組織、助力業務發展。



平安健康根據不同層級、不同職務人員情況提供針對性的培訓項目，夯實專業知識，提升人員專業能力，助力員工持續成長。

不同層級的培訓目標

層級	培訓目標
新人	• 線上線下結合強化應知應會，融入導師帶教和轉正述職，助力新人適崗融入。
骨幹	• 強化基層管理者的角色轉變，萃取資深中級的經驗案例，突出骨幹效應；引入外部定制化資源，嵌入創新研修班和專題工作坊，開展名企參訪和賦能拓展，全面提升創新領導力。
潛才	• 甄選績優潛才，初潛嵌入導師帶教，中潛融入輪崗機制，高潛旁聽高級管理層會議，制定人才激勵方案並掛鈎晉升，全方位打造公司梯隊人才庫。

不同職務的培訓目標

職務	培訓目標
醫生	• 關注醫學方向的專業學術培養，建立內部醫生考級評級制度，設立專屬醫生日。
產品	• 開展產品創新工作坊，沙盤模擬強化運營能力，調研需求定制產品專屬課程體系。
技術	• 鼓勵技術專利創新，搭建技術大咖內部分享論壇，開展「程式猿節」表彰優秀技術人。
銷售	• 重點培養銷售專業技巧，萃取精英案例，評選星級講師，搭建銷售人才梯隊。

在機制層面，平安健康通過設置激勵機制，制定成長積分累積規則，鼓勵積分兑現學習資源，激發員工主動學習成長意願；在教學資源層面，平安健康分階段制定成長式培養路徑，開啟內部課程授權認證，評選並表彰星級講師，打造可持續性的學習型組織。

除了為不同層級、不同職務提供相對應的技能培訓，平安健康通過面授、直播、工作坊等線上線下的培訓形式，為員工組織了數量豐富且專業的職業培訓。培訓主題覆蓋PPT製作、Excel使用、職業發展規劃等。2021年，平安健康總共為員工提供20場培訓課程，員工對培訓滿意度為96%。

4.1.4 人才關懷

作為一家負責任企業，平安健康高度關注員工身心健康，並為相關人員制定合適的薪酬計劃，解決後顧之憂。2021年，平安健康針對為公司長期服務、曾有過突出貢獻，因健康、能力或其他原因需要提前退出崗位的員工推出了「榮退計劃」。「榮退計劃」適用於幹部在符合法律法規及公司規定條件下，提前退出原崗位，可不再參與日常工作，但仍與公司保持勞動關係的狀態。

2021年度，平安健康為其所有員工提供健康體檢服務，覆蓋率為100%。另外，平安健康通過購買商業保險，綁定私家醫生，統一購買專屬健康職場計劃等方式，提升員工對公司的歸屬感。值得注意的是，員工家屬亦可享受公司提供的體檢與醫療優惠的福利，向員工家屬表達公司對其工作的支持。

平安健康為員工提供多項福利，平衡員工工作與生活。公司執行《行政聯絡人崗位職責管理辦法》，在各個業務部門設立行政聯絡人，為有需要的員工提供支援與幫助。公司通過鼓勵員工參加體育活動（如足球、籃球、游泳和羽毛球）、開展比賽等方式，加強員工身體素質，促進員工團結合作精神。報告期內，公司並未發生因工亡故事件，因工傷損失工作日為42日。

平安健康高度關注女性員工的身心健康，嚴格遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》和《女職工勞動保護規定》等法律法規，保證女性員工權益。公司為女性員工提供定制女性員工體檢套餐與婦女節假期，為女性員工提供帶薪產假與哺乳假，發放生育慰問費，並為孕期哺乳期女職工提供了安全、衛生、私密的休息哺乳場所。

2021年度，平安健康為其所有員工提供健康體檢服務，覆蓋率 **100%**

公司工會通過開展內部問卷調查、座談會、機構調研等方式收集員工滿意度，了解員工對薪酬、工作、制度、日常活動、個人發展等方面的需求和期望。根據整合結果，相關團隊會整合、分析滿意度結果，並根據結果制定改善建議，為提高員工工作滿意度奠定良好基礎。

4.2 規範供應鏈管理

平安健康高度重視供應鏈的可持續管理，供應鏈的合規、穩健、可持續運營是平安健康業務連續性及可持續發展的重要保障。公司嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規，制定並貫徹落實《採購管理辦法》等內部政策，對供應商的准入、評估和管理作出明確規定，努力成為負責任供應鏈的驅動者。

公司堅持「廉潔誠信，陽光採購」的原則，對供應商進行定性和定量的多層評價，持續優化供應商管理，打造平安健康專屬的可持續發展供應鏈。

4.2.1 供應商考察機制

平安健康形成了一整套的供應商管理體系，覆蓋供應商從准入到退出的全流程。2021年2月，公司修訂了供應商管理制度《採購業務供應商管理細則（2020版）》，進一步優化了對供應商管理的准入標準和增加對供應商可持續發展的評估要求。

在引入新供應商時，我們會對供應商的資質、財務、技術、服務、質量、法律、可持續發展等各個方面進行評估和考察，通過標準化的信息收取，引導供應商進行多維度的發展，尤其是針對可持續發展方向的認證體系和舉措，也會作為供應商綜合實力的一方面。我們要求供應商必須符合國家和政府環保相關的法律法規要求，並需盡可能提供ISO質量管理體系認證、環境管理體系認證、職業健康安全管理體系、安全生產證書等各類資質，通過資質類的評分項來篩選和引導供應商更專業和可持續發展。

在供應商准入認定評分中，我們要求供應商符合國家環保法規要求，其上游企業也符合環保要求，在考察評分中將環保資質加大賦分權重，在技術標設置上將供應商環保資質作為關鍵評分項；當供應商如涉及污水排放、氣體排放、固體廢棄物排放等，要求其有完備的無害化處理流程與技術手段；向平安健康提供的商品材料需要具備可再生性、再製造時需要具備易拆解性；供應商能夠建立逆向物流負責制，確保向平安健康提供的商品老化、廢棄後具有可回收機制。

對於生產製造類型的供應商，我們會根據業務需要安排實地考察走訪，檢驗供應商在實際生產過程中所做的工作和努力，包括僱傭、安全、質量、環保、減排、節能等角度，確保消費者得到更好的產品和服務質量，推動整個供應鏈綜合可持續發展。對於健康管理服務類供應商，我們也會督促並幫助其實現報告電子化，一方面便於我們做健康管理檔案，同時也是節能環保的舉措。

為了保證平安健康自營產品質量，我們對OEM貼牌產品供應商制定了專門的考察機制。在供應商引入的考察環節，我們針對供應商資質、經營情況、生產能力、人員管理、售後管理等進行現場考察，進行多維度綜合評估；在生產交付環節，我們會現場監督生產排期及進度，對樣品及大貨進行抽檢或委託第三方進行質檢，全流程保證產品質量。

4.2.2 供應商可持續管理

平安健康致力於與全球最優質的供應商合作，並不斷提升供應鏈可持續發展能力，為廣大的消費者提供最優質的服務和產品。截至報告期末，平安健康合作的供應商數量有4,363家，主要分為製造型、貿易型和服務型，其中中國大陸地區供應商數量為4,360家，海外及港澳台地區供應商數量為3家。

案例

平安健康與阿斯利康戰略合作

2021年11月10日， 平安健康與阿斯利康進博會上達成戰略合作，互聯網醫療助力醫藥企業創新發展。雙方將在藥品零售生態創新、慢病管理等方面展開深度合作，探索對用戶有價值、對行業有助力的醫療健康服務創新模式。

針對所有供應商，我們都會關注供應商是否通過相關的環境、質量等認證體系，在同等條件下，我們會優先選擇環境、安全、質量管理體系更完備的供應商。同時，我們增加對供應商的整合和採購的集中化管理，推動公司供應鏈管理的優化和升級，實現降本增效的同時進一步提高資源的利用效率和可持續性。

平安健康每年度對供應商進行績效評估，對合作供應商的價格、交付、質量、服務、技術、資產、經營、風險、可持續發展管理等維度的綜合表現進行全面、客觀評估與管理。供應商績效評估由用戶滿意度評價、採購經辦人價格滿意度評價、採購市場價格節約率、供應商處罰、供應商考察、可持續發展管理等構成。供應商績效評估按照確認績效評估週期、篩選確認供應商績效評估清單、發起績效評估、生成績效評估結果、記錄績效評估結果的流程實施。

在供應商履約管理中，公司明確提出供應商可持續發展管理評估專項：「為與合作供應商建立統一的可持續發展價值觀與實施標準，打造可持續發展供應鏈，確保合作過程中不會出現環境、社會及管治方面的風險，公司倡導可持續發展政策。供應商在參與或配合公司有關環境、社會、管治等有關表現納入績效評估中。」

公司與所有的供應商均簽署了含有反商業賄賂條款的協議，並面向供應商開展了《行受賄專題》、《強化道德底線，拒絕商業賄賂！》、《以案為鑒企業職務違紀違法犯罪問題研討》等專題培訓，均覆蓋全體供應商，起到了很好的宣導效果。截至目前，沒有發生供應商違反反商業賄賂條款的事件。

4.3 履行社會責任

平安健康高度關注社會問題，堅持履行社會責任，充分考慮運營當地的社會利益，為當地提供能力所及範圍內的金錢和人力支持，以幫助運營當地的公益事業發展，為運營社區發展做出貢獻。

平安健康積極回應鄉村振興號召，不斷創新公益模式，幫助解決運營地可能存在的貧困、醫療資源缺乏、醫療教育資源缺乏、困難群體關愛等社會問題，藉助平安健康互聯網醫療平台的資源與優勢，打通線上線下資源，積極參與社區醫療、社區扶貧、醫學科普等活動，投身公益事業，為社會的和諧發展貢獻一份力量。

案例

平安健康支持「精誠獎——2021 首屆醫生科普大賽（上海）」，助力醫學科普事業發展

2021年，平安健康為由上海市衛生健康委員會、上海市健康促進委員會辦公室共同指導，上海市醫藥衛生發展基金會、上海市健康促進中心聯合主辦的「精誠獎——2021首屆醫生科普大賽（上海）」提供特別支持，用短視頻+醫學科普+公益的「混搭」，讓醫學科普更「接地氣」，推動科普事業發展、提升國民健康素養。活動有近2,000名公立醫院醫生參賽，累計投票182.6萬，引起廣泛關注，活動期間新增註冊用戶13.7萬人。同時，平安健康按照「一次點擊、一分愛心」的規則，將點讚數量換算成現金，最終以全體參賽者的名義定向捐贈給上海市醫藥衛生發展基金會300萬元，用於醫學科普事業的發展，讓市民更好地享受有溫度的健康關懷，打造高品質健康生活。

4. 構建和諧關係，推進共同富裕

案例

平安健康公益義診走進平安希望小學

2021年5月，平安健康公益義診走進六安市順河鎮平安希望小學，助力健康中國行動。平安健康的醫生們通過健康宣教、公益義診等活動，走進課堂、走到孩子們身邊，不僅為孩子們進行公益義診，還耐心講解口腔、眼科健康保健知識，用溫暖的支持讓孩子們的夢想之路有健康為伴。

案例

平安健康火速馳援河南災區，關注受災人員身心健康

今年7月，河南多地遭遇極端強降雨。作為醫療領域的重要力量，平安健康第一時間推出24小時線上義診服務，為災區人民提供線上援助。與此同時，邀請自有醫療團隊普內科醫生喬曉禹和外科副主任醫師趙波錄製避險自救指南，為用戶講解在暴雨天氣下自救和健康護理的注意事項。

災害過後，心理危機干預和疏導工作顯的異常重要，平安健康迅速推出心理援助「安心通道」。該通道包含1對1心理專家圖文諮詢服務、心理諮詢專家團隊災後心理建設服務，給予每一個聲音最溫暖的回應。

4. 構建和諧關係，推進共同富裕

案例

平安健康守護行動走進甘肅積石山

2021年10月，平安健康守護行動走進甘肅積石山。因疫情突發，平安健康籌集捐贈消毒防護套裝5,000套和一次性外科醫用口罩20,000個，以解積石山當地的燃眉之急。

案例

向甘肅積石山捐贈遠程問診權益，便利老人與小孩

積石山保安族東鄉族撒拉族自治縣隸屬於甘肅省臨夏回族自治州，是甘肅省唯一的多民族自治縣，直至2020年2月，積石山才退出貧困縣。為解決因自然環境艱苦、交通不便、醫衛資源不足等問題帶來的「因病返貧」壁壘，平安健康捐贈2,000份（10次／人／份）音視頻問診。不同於圖文問診，音視頻對於老人與小孩來說更為便利，解決了他們可能不識字無法問診的隱患。

24小時音視頻問診以科技賦能，在語音識別、語音合成和自然語言理解等領域運用多種領先的AI技術，精準識別醫療領域詞句。背後連接20個科室、超4.8萬名內外部醫生團隊，不論何時何地，均能對接適宜的醫療資源，提供專業的醫療服務，給予合理的建議或解決方案。

5. 推行綠色辦公，踐行低碳發展

為給公司所有人員和業務提供指導和共識，確保根據公司的願景、使命和價值觀實現可持續發展，公司制定了《環境、社會與管治(ESG)管理制度》，承諾實現並持續改進負責任的環境與社會效益，對公司運營進行有效的管理和治理。公司將把環境因素和目標融入到業務活動中，並結合對環境影響的持續管理，將對環境造成的負面影響（包含溫室氣體排放、能源與資源使用、廢棄物管理等）降到最低。

5.1 堅持綠色低碳運營

5.1.1 應對氣候變化

平安健康承諾貫徹落實國家2030年碳達峰、2060年碳中和目標，積極識別各項氣候變化風險與機遇，並制定針對性的應對措施，全面推進公司綠色低碳戰略的落地實施。公司主動識別分析各類氣候變化風險及機遇，及時制定氣候風險管理辦法與應對措施，提升公司對氣候變化的適應能力。

公司面臨的氣候變化風險主要是因颱風等極端天氣事件造成員工通勤不便、網路受限影響線上業務開展等風險；同時極端天氣事件造成的災害，疊加患者出行不便，也會進一步引起線上醫療服務需求的增加。公司會及時識別和跟蹤氣候變化相關問題，並在颱風等極端天氣事件前第一時間下發通知，為員工設置遠程辦公、靈活打卡和及時的上報機制，保障員工安全及運營穩定。同時公司在沿海及內地城市多地設職場和分公司，一來最小化單次極端天氣事件給公司整體運營造成的影響，二來使公司有足夠的條件和能力，在氣候災害發生時及時回應醫療服務需求。

5.1.2 綠色辦公

平安健康積極回應國家節能減排的號召，堅持綠色可持續發展理念，在運營過程中倡導綠色運營。公司將節能管理辦法融入日常運營管理的各個環節，通過科學系統的管理能耗系統、優化設施設備，逐步提高能源使用效率。在平安大廈物業的統一管理下，我們公司採用大金VRV水源熱泵系統，將水／地源作為系統冷／熱源，能耗顯著降低，有效減輕溫室效應和熱島效應的產生，回應「低碳排放」的號召。

為促進職場綠色、環保、高效，公司內部宣導無紙化辦公，確因業務需印製紙質材料的，建議員工優先採用雙面印製，並將印表機默認印製模式設置為雙面列印；因錯打需廢棄的單面紙張，則提倡員工循環使用，提高紙張使用率。

公司用水來源主要為市政供水，為了提升水資源使用效益，公司明確各單位的水資源使用情況，組織實施一系列節水管理和節水技術措施，進行全面水資源管理，同時在衛生間、茶水間等位置黏貼節約用水溫馨提示，提示員工自覺養成節約用水的良好習慣。

5. 推行綠色辦公，踐行低碳發展

案例

職場水資源節約

公司在職場茶水間水龍頭處安裝節水器，從源頭控制流出的水量，同時，在用水正上方張貼「節約用水」字樣，從實際舉措及宣導上落實職場水資源的節約。

公司積極引入國家標準化的能源管理體系和環境管理體系，全面規範公司能源管理體系的建設；合理調配區域照明時間，安排職場巡檢，節約用電，並盡可能使用高效節能的燈具。公司每月在內部開展職場節能系列活動，採用互動形式，強化員工節能意識，並鼓勵員工將節能降耗落實到實際行動中。

案例

月度職場節能降耗打卡活動

公司每週、每月都會定期宣導降本增效活動，提倡低碳辦公，並每月在公司範圍內開展環境評比工作，針對優秀的部門和個人進行表彰，鼓勵員工通過實際行動參與其中。

5.1.3 綠色出行

在公司用車方面，合作的供應商普遍在往新能源車方向轉變。在確保安全穩定的前提下，公司通過資源整合提高能效，減少溫室氣體排放。在員工出行方面，公司鼓勵員工搭乘公共交通，或者使用拼車服務、步行或者騎自行車等方式通勤，減少員工上下班所造成的溫室氣體排放，引導員工逐步養成綠色健康的生活方式。

案例

開展一週爬樓梯活動

針對平安大廈上班早高峰狀況，由公司內項目部門牽頭，在大廈內部開展一週爬樓梯活動，緩解早高峰期間大廈電梯運維壓力，並宣導綠色出行，健康生活理念。

5.2 完善廢棄物管理

公司承諾依據相應法律法規，從源頭控制廢棄物排放，並採取嚴格的處置控制措施，委託專業的第三方進行處理，確保廢棄物安全、有序地處理，實現資源循環利用。我們根據廢棄物類別進行定期監測，並轉運至相應的處置單位，實現資源的循環利用與廢棄物的無害化處理。

針對危險廢棄物，如印表機硒鼓墨水匣、廢舊燈管等，公司依據《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，設置專項回收程式；針對電子廢棄物，依據《電子廢物污染環境防治管理辦法》，進行分類集中妥善處理；針對生活垃圾，公司積極貫徹落實不同城市的生活垃圾分類處理系統，因地制宜的採取適合公司自身的垃圾分類模式。

公司採取了一系列管理措施鼓勵減少排放，促進資源效率最大化，如升級全國職場環境管理，開展職場環境評比；管控一次性用品使用，不提供一次性紙杯，提倡自帶水杯；宣導不使用一次性餐具，公司每個樓層設有微波爐，建議員工帶飯，減少白色污染；採購充電電池，減少有害垃圾的產生。為配合打造環保健康的工作環境，更進一步推進節能減排和疫情防範，我們公司積極回應平安大廈管理處減塑行動的號召，引導、鼓勵員工合理使用塑膠瓶裝水，並對普通會議室不再提供瓶裝水。

5. 推行綠色辦公，踐行低碳發展

案例

升級全國職場環境管理

為促進全國職場環境管理升級，2021年3月，由總部職場牽頭，搭建起全國職場環境管理機制，建立全國運維的統一標準，聯動全國職場、各部門開展評比工作，將職場環境改善工作落實到日常工作中；同時，藉助專項化內容宣導提升員工職場環境維護意識，減少職場廢棄物、職場污染等的產生，提升全國職場管理效率。

1. 總部職場環境管理：採用「管理+服務」模式，每月聯合各部門行政聯絡人開展職場專項巡檢，提升員工參與度，強化員工環境維護意識；

2. 外地職場環境管理：開展全國外地職場環境評比工作，藉助遠程投票形式增加環境評比的趣味性，讓外地職場充分參與進來，逐步提升職場運維質量。

針對個別外地職場則進行「一對一」專項優化管理，確保公司從總部到各外地職場環境全面升級。

總部職場月度評比結果公示

總部職場「最美辦公區」獲獎團隊

全國外地職場環境評比啟動

外地「明星職場」獲獎情況公示

職場環境維護專項宣導

附錄1：環境關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年	2019年
溫室氣體排放	範圍2溫室氣體排放量	噸CO_2e	9,392.349	9,561.279	8,616.385
	範圍2溫室氣體排放密度	噸CO_2e／人	2.742	2.262	2.971
廢棄物管理	廢棄電子產品	噸	3.327	1.293	1.144
	廢棄墨水匣／硒鼓	噸	1.528	0.089	0.053
	廢棄燈管、燈泡	噸	0.515	0.083	0.093
	廢棄乾電池	噸	0.045	0.007	0.018
	有害廢棄物總量	噸	5.415	1.471	1.308
	有害廢棄物密度	噸／人	0.0016	0.0003	0.0005
	無害廢棄物總量	噸	282.581	363.346	143.549
	無害廢棄物密度	噸／人	0.083	0.086	0.049
資源使用	辦公用紙量	噸	6.830	8.780	2.957
	外購熱力	吉焦	81.000	／	／
	用電量	千瓦時	13,435,284.66	13,612,704.820	10,633,653.841
	用電量密度	千瓦時／人	3,922.711	3,221.180	3,666.777
	總能耗	吉焦	48,447.986	49,005.737	38,281.154
	能耗密度	吉焦／人	14.145	11.596	13.200
	總耗水量	立方米	37,403.616	36,230.120	27,255.720
	耗水密度	立方米／人	10.921	8.570	9.399

環境資料收集時間覆蓋2021年1月1日－2021年12月31日；環境資料收集範圍包括平安健康醫療科技有限公司的9個職場（上海徐匯職場、上海張江職場、廣州職場、北京職場、青島職場、合肥職場、西安職場、成都職場、武漢職場），2個機房（上海寶信機房以及上海外高橋機房），以及新增16個分公司（河北、湖南、遼寧、內蒙古、東莞、福建、廣西、海南、黑龍江、山西、陝西、深圳、浙江、重慶、廣州和武漢等分公司）。

2021年度公司在業務開展過程中不涉及範圍1溫室氣體排放。溫室氣體排放量為來自外購電力和外購熱力使用而產生的範圍2溫室氣體排放量。相關排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放系數參考國家發展和改革委員會應對氣候變化司（現歸生態環境部）《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》，外購熱力的溫室氣體排放系數參考國家發展改革委員會《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》。

2021年度公司的總能耗為來自間接能源（即外購電力和熱力）使用而產生的間接能耗，能耗系數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。

無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾。

有害廢棄物總量為廢棄電子產品、廢棄墨水匣／硒鼓、廢棄燈管、燈泡及廢棄乾電池產生量。

附錄2：社會關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標		單位	2021年	2020年	2019年
僱傭	員工總人數		人	3,425	4,226	2,900
	按性別劃分的員工人數	男性員工	人	1,452	1,639	1,725
		女性員工	人	1,973	2,587	1,175
	按僱員類別劃分的員工人數	高級員工	人	67	62	61
		中級員工	人	713	795	539
		基層員工	人	2,645	3,369	2,300
	按年齡組別劃分的員工人數	30歲以下	人	1,594	2,348	1,552
		30-50歲	人	1,797	1,832	1,315
		50歲以上	人	34	46	33
	按地區劃分的員工人數	中國大陸員工	人	3,418	4,221	2,900
		海外及港澳台員工	人	7	5	0
	按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	64.769	／	／
		女性員工流失比率	%	59.430	／	／
	按年齡組別劃分的員工流失比率	30歲以下員工流失比率	%	79.148	／	／
		30-50歲員工流失比率	%	43.042	／	／
		50歲以上員工流失比率	%	37.500	／	／
	按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	%	61.448	／	／
		海外及港澳台員工流失比率	%	150	／	／

指標類別	關鍵績效指標		單位	2021年	2020年	2019年
健康與安全	因工亡故人數		人	0	0	0
	因工亡故比率		%	0	0	0
	因工傷損失工作日數		日	42	17.06	0
	員工健康體檢服務覆蓋率		%	100	100	／
發展及培訓	按性別劃分的受訓員工百分比	男性員工	%	100	96	95
		女性員工	%	100	98	98
	按性別劃分的每名員工平均受訓時數	男性員工	小時	243	185	49.6
		女性員工	小時	295	240	87.3
	按僱員類別劃分的受訓員工百分比	高級員工	%	100	87	82
		中級員工	%	100	90	93
		基層員工	%	100	98	96
	按僱員類別劃分的每名員工平均受訓時數	高級員工	小時	52	38	28.7
		中級員工	小時	291	202	58.9
		基層員工	小時	274	226	82.6

指標類別	關鍵績效指標	單位	2021年	2020年	2019年
供應鏈管理	合作供應商總數	家	4,363	1,932	967
	中國大陸供應商數量	家	4,360	1,928	967
	海外及港澳台供應商數量	家	3	4	0
	執行供應商准入認定評分或績效評估的供應商數量	家	4,363	／	／
	經評估確認為有重大ESG負面影響的供應商數量	家	0	／	／
	經ESG評估決定終止合作的供應商數量	家	0	／	／
	供應商簽署反商業賄賂條款比例	%	100	100	100
	供應商ESG相關培訓覆蓋率	%	100	100	100
產品責任	已售或已運送產品因安全健康原因而須回收的百分比	%	0	0	0
	客服諮詢服務數量	人次	1,580,000	2,680,000	3,219,000
	產品及服務投訴數量	條	13,089	22,422	／
	投訴問題解決率	%	100	100	100
	投訴處理滿意度	%	98.2	98.4	98
反貪污	對公司及員工提出的貪污訴訟案件數量	件	0	0	0
	貪污訴訟案件給公司造成的經濟損失	元	0	0	0
	反貪污培訓次數	次	20	21	25
	內部開展反腐或相關內審調查活動次數	次	3	20	／

附錄3：港交所《ESG報告指引》索引表

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
強制披露規定			
管治架構		已披露	1.1董事會聲明
匯報原則		已披露	關於本報告
匯報範圍		已披露	關於本報告
「不遵守就解釋」條文			
層面A1：排放物			
一般披露		已披露	5.推行綠色辦公，踐行低碳發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用	平安健康在業務過程中不涉及氣體污染物的排放，因此該指標不適用。
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄1：環境關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄1：環境關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄1：環境關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	5.推行綠色辦公，踐行低碳發展
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	5.2完善廢棄物管理

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面A2：資源使用			
一般披露		已披露	5.推行綠色辦公，踐行低碳發展
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄1：環境關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	附錄1：環境關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	5.1堅持綠色低碳運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	已披露	5.1堅持綠色低碳運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用	平安健康的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料，因此該指標不適用。
層面A3：環境及天然資源			
一般披露		不適用	平安健康在日常運營中不涉及其他環境及天然資源，因此A3層面有關環境及天然資源的披露不適用。
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	不適用	平安健康在日常運營中不涉及其他環境及天然資源，因此A3層面有關環境及天然資源的披露不適用。
層面A4：氣候變化			
一般披露		已披露	5.推行綠色辦公，踐行低碳發展
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	已披露	5.1堅持綠色低碳運營

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面B1：僱傭			
一般披露		已披露	4.1加強人才體系建設
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
層面B2：健康與安全			
一般披露		已披露	4.1加強人才體系建設
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	4.1加強人才體系建設
層面B3：發展及培訓			
一般披露		已披露	4.1加強人才體系建設
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
層面B4：勞工準則			
一般披露		已披露	4.1加強人才體系建設
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	4.1加強人才體系建設
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	4.1加強人才體系建設
層面B5：供應鏈管理			
一般披露		已披露	4.2規範供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	4.2規範供應鏈管理 附錄2：社會關鍵績效表
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	4.2規範供應鏈管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	已披露	4.2規範供應鏈管理

披露要求		披露情況	對應章節或解釋
層面B6：產品責任			
一般披露		已披露	2.創新醫療產品服務，助力健康中國行動
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	3.1優化客戶體驗 附錄2：社會關鍵績效表
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	2.1提升科技創新能力
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	已披露	2.2保障產品質量安全
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	3.3保護信息安全
層面B7：反貪污			
一般披露		已披露	1.5踐行良好商業道德
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	已披露	附錄2：社會關鍵績效表
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	已披露	1.5踐行良好商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	1.5踐行良好商業道德
層面B8：社區投資			
一般披露		已披露	4.3履行社會責任
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	4.3履行社會責任
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	4.3履行社會責任