

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「平安好醫生」、「公司」或「我們」)欣然發佈2020年度環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」),闡述我們在2020年內環境、社會及管治(即為Environmental, Social and Governance,以下簡稱「ESG」)方面的管理工作與成果,旨在響應利益相關方和社會公眾的期望,客觀地披露平安好醫生在可持續發展方面的表現。

2. 報告範圍

本報告涵蓋的時間範圍主要為2020年1月1日至2020年12月31日(以下簡稱「報告期」或「本年度」)。本報告內容涵蓋公司的主營業務,包括在線醫療業務、消費型醫療業務、健康商城業務、健康管理及互動業務。有關公司的業務詳情,請參閱公司2020年度報告。

3. 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」)證券上市規則的《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。

4. 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,特別說明的情況除外。

5. 報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由平安好醫生董事會審議並通過。平安好醫生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

2020年度公司可持續發展關鍵績效

2020年，平安好醫生繼續以環境、社會及管治(ESG)作為公司可持續發展的驅動力，將ESG標準全面融入公司發展管理之中。我們明確了「構建專業醫患溝通橋樑」的公司使命，藉助互聯網醫療及時、高效、無接觸的優勢，在抗擊新冠疫情、落實村醫工程和推行普惠醫療方面持續發力；在服務品質方面不斷優化提升，為客戶帶來更佳體驗；在團隊建設方面全方位保障員工權益並提供完善的人才培訓體系；在踐行低碳運營、責任採購和社區公益方面持續加大投入，努力成為負責任的企業公民。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」。

1. 抗擊疫情



疫情高峰期間平安好醫生平台訪問人次 **11.1** 億



為武漢各醫院以及各地醫療衛生相關機構捐贈口罩 **45** 萬隻



錄製並發佈《防病毒指南》系列科普短視頻 **51** 支



合作開通抗疫義診專線，提供新冠肺炎相關諮詢及疫情防護指導的省、市、地區個數 **62** 個

2. 村醫工程



1,228 個

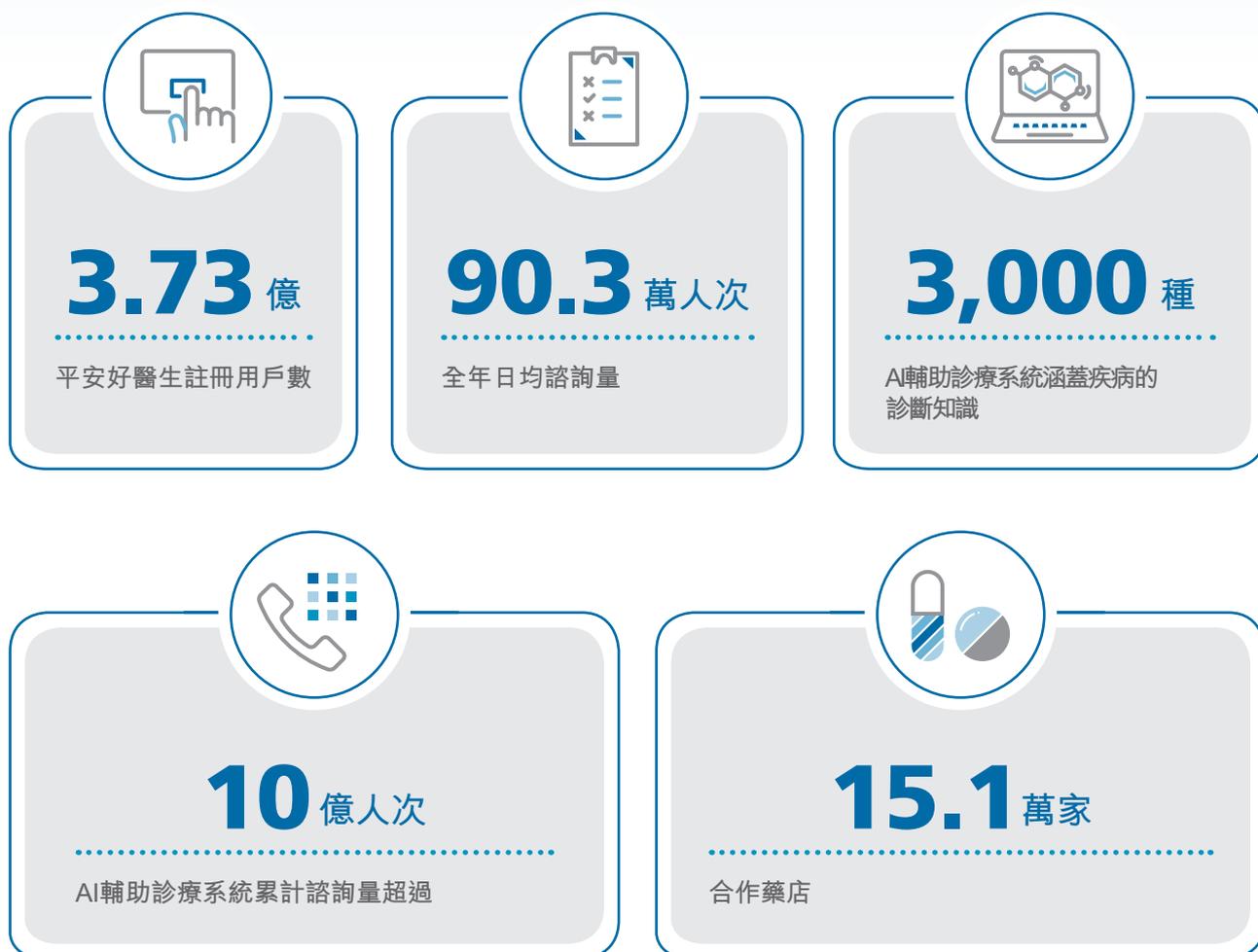
援建、升級
鄉村衛生所



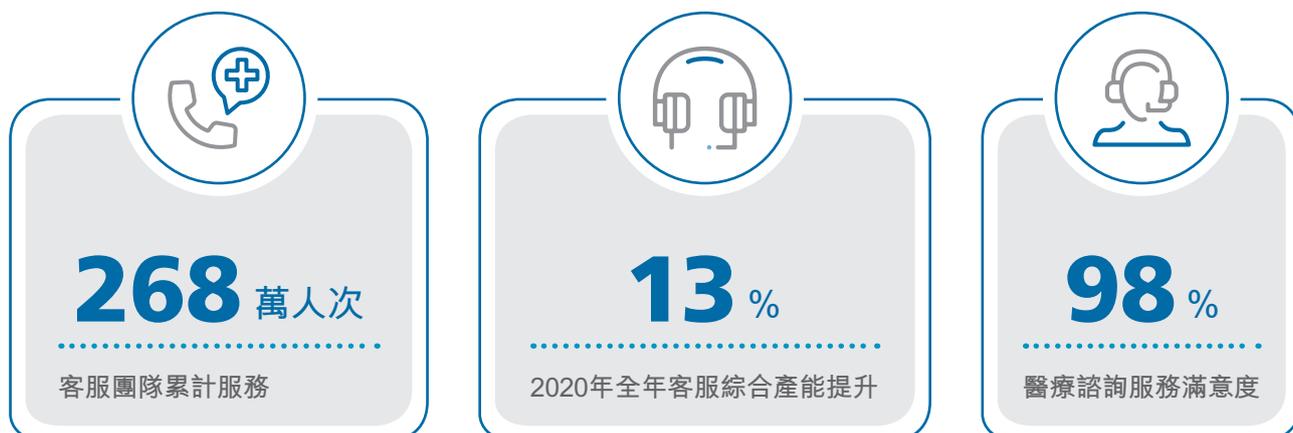
11 萬人

體檢義診覆蓋超過

3. 普惠醫療

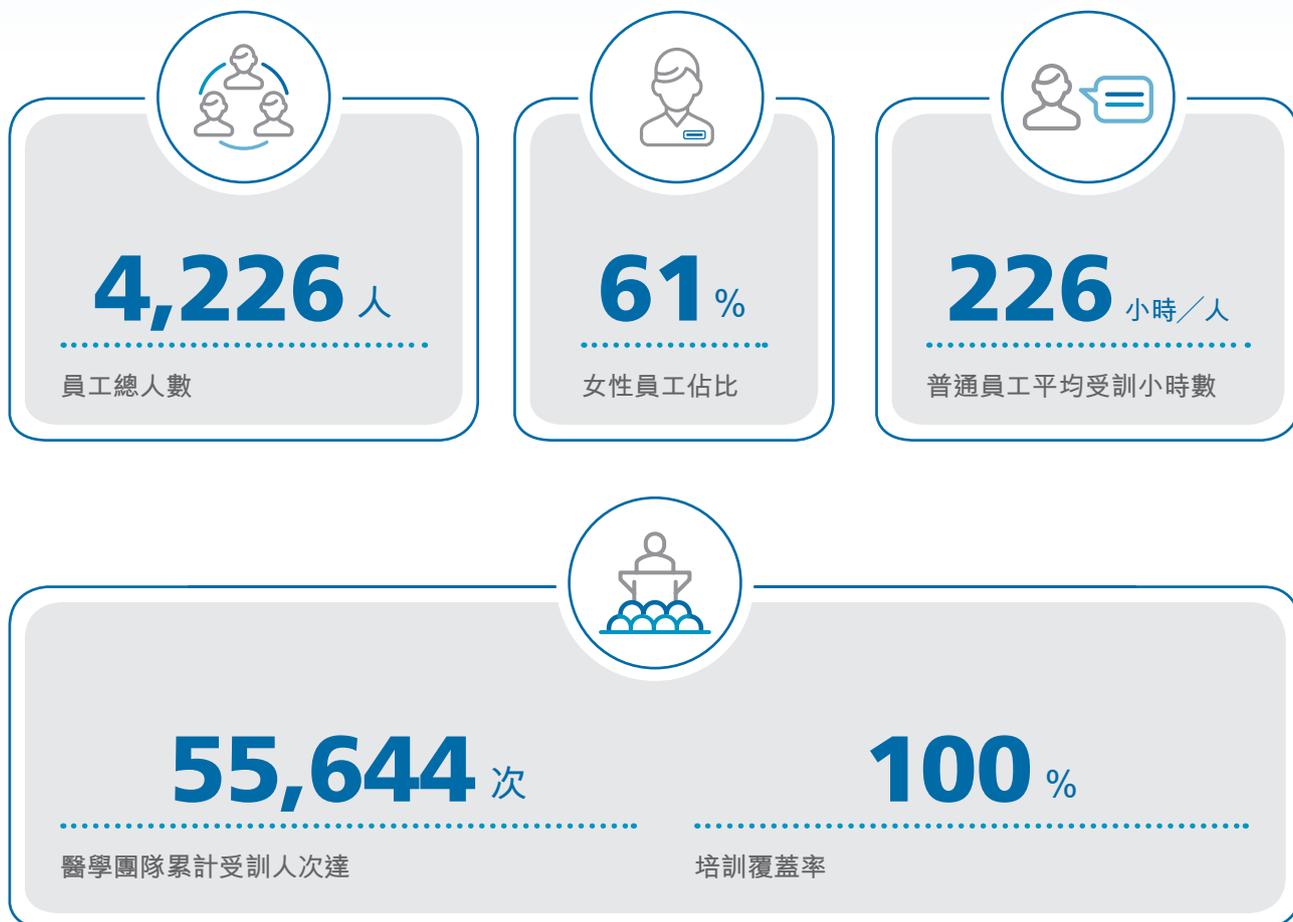


4. 客戶體驗



2020年度公司可持續發展關鍵績效

5. 員工成長



公司使命

構建專業醫患溝通橋樑

公司願景

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

2020年度獎項及榮譽

獎項	獲獎時間	頒獎單位
2020第四屆醫療健康投資卓悅榜· 平安好醫生獲得年度最佳戰略投資機構獎	2020年3月	浩悅資本
2020年度创新型健康醫療APP	2020年6月	互聯網週刊
金勳章獎「年度互聯網醫療上市公司獎」	2020年6月	上海報業集團 界面新聞
全國醫健新冠肺炎疫情防治「科技創新先進機構」大獎	2020年7月	健康界
金麒麟最具價值新經濟上市公司獎項	2020年8月	新浪財經
平安好醫生獲2020互聯網醫療傑出貢獻獎	2020年8月	互聯網週刊
2020年度最佳數字應用	2020年10月	易觀
2020公益創新企業獎	2020年11月	國際金融報
2020「中國益公司」科技創新傑出企業獎	2020年11月	騰訊
2020年度醫療健康領域最具影響力創新企業TOP10	2020年12月	獵雲網
2020年度最具疫情貢獻創新企業 TOP10貢獻創新企業TOP10	2020年12月	獵雲網
2020中國健康新勢力企業	2020年12月	人民網
Wise2020中國新經濟之王「最具影響力企業」	2020年12月	36氪
中國證券金紫荊獎「最佳新經濟上市公司」	2020年12月	香港大公文匯傳媒集團
2020年度香港公司管治卓越獎	2020年12月	香港上市公司商會
「2020互聯網醫院金質服務大獎」、「社會責任獎」、 「戰疫幕後力量」	2020年12月	南方都市報
南方週末年度盛典「年度責任貢獻獎」	2020年12月	南方週末
傑出上市公司大獎2020	2020年12月	《am730》及鳳凰網港 股、PR ASIA亞洲公關
南方公益傳播獎●年度獎	2020年12月	南方日報
2020香港上市公司發展高峰論壇暨第八屆港股 100強頒獎典禮「新經濟科技公司獎」	2020年12月	港股100強研究中心
2020年度社會責任優秀企業－奧納獎	2020年12月	社會責任大會組委會

2020年初爆發的新冠肺炎疫情牽動著每個中華兒女的心。平安好醫生作為互聯網醫療的領軍企業，時刻關注疫情動態。公司在疫情爆發的第一時間便著手調動多方資源，充分發揮互聯網醫療「無接觸」、「無交叉感染風險」、「全天候服務」的獨特優勢，從在線問診、物資馳援、藥品保障、在線教育等方面全方位支持社會公眾抗擊疫情。

1. 在線問診

疫情爆發後，平安好醫生第一時間成立了新冠病毒抗疫專項小組，建立在線諮詢預防機制，其千名自有醫療團隊放棄春節假期，奮戰在線問診的一線。同時，平安好醫生開通7X24小時抗疫在線問診專區，並上線英文版全球抗疫諮詢平台，集結平安好醫生各科醫生專家團隊，為全球用戶提供專業的新冠肺炎諮詢服務及疫情防護指導。

平安好醫生根據國家衛健委頒佈的《新型冠狀病毒感染的肺炎診療方案(試行第二版)》，制定互聯網醫院接診到疑似新型冠狀病毒感染肺炎案例的在線處理流程，同時，針對新冠肺炎疫情特點，創建「三問三答」的線上問診預防機制和篩查標準，積極發掘感染新型肺炎的潛在患者，避免漏診情況。

為形成更廣泛的服務網路，平安好醫生與包括武漢市、福建省、北京市、重慶市在內的62個省、市、地區政府的相關機構展開密切合作，提供新冠肺炎即時線上問診服務，開通各省市抗疫義診專線，免費提供新冠肺炎相關諮詢及疫情防護指導。同時還與百度、企業微信、拼多多、美團點評、快手、微博、墨蹟天氣、知乎、喜馬拉雅、高鐵管家等超30家行業龍頭企業對接，輸出24小時線上問診服務，提供即時更新的疫情動態及醫學科普內容。

疫情高峰期間，平安好醫生平台訪問人次達11.1億，APP新註冊用戶量增長10倍，APP新增用戶日均問診量達到平時的9倍。

疫情高峰期間

平安好醫生平台訪問人次達

11.1 億 



APP新註冊用戶量增長

10 倍 



APP新增用戶日均問診量達到平時的

9 倍 



平安好醫生雲問診戰「疫」

2020年疫情高峰期間，平安好醫生日接診量超過70萬人次，相當於70多個三甲醫院日接診量的總和。越來越多的常見病患者選擇線上問診服務，享受互聯網醫療的安全和便利。在強大接診能力的背後，是公司的核心技術－AI輔助診療技術的支撐。AI輔助診療系統可以在輸入使用者年齡、性別和目前的症狀後，快速幫助用戶找到合適的專業醫生；同時該系統還能夠幫助醫生更高效地回答用戶問題，減少重複性的人工勞動，縮短醫生進行疾病診斷所需時間，並在醫生問診過程中提供診斷參考，避免誤診。

作為醫療領域的重要力量，平安好醫生在疫情期間充分發揮了互聯網醫療科技賦能的優勢，助力全國人民打贏這場疫情防控戰。

平安好醫生發揮互聯網醫療特色，助力抗擊新冠疫情

在2020年1月末，平安好醫生接到一名患者諮詢，接到諮詢時該患者正在乘坐高鐵。經瞭解，該患者有發熱、胸悶、咳嗽的症狀，並在一月內去過武漢，高度疑似新冠肺炎。為防止疾病擴散，平安好醫生立即聯繫該患者進行情緒安撫以及防疫指導，並立刻通知該高鐵乘務組，指導其即刻開展隔離措施。同時，平安好醫生向山東與河南的疾控中心彙報情況並及時聯繫了110以及鐵路中心。經多方協調，該患者被順利送往距離最近的具有篩查能力的城市，接受醫學篩查。

平安好醫生憑藉著互聯網醫療及時、高效、無接觸的獨特優勢，在新冠疫情期間助力傳統醫院篩查病患，有效地減少病患交叉感染，獲得了廣大用戶的高度認可和讚揚。

2. 物資馳援

在武漢等各地醫療資源緊缺之際，平安好醫生第一時間為武漢一線醫護工作者捐贈20萬隻口罩；為持續支援全國各地醫療機構應對疫情，我們再度通過多個渠道緊急調配25萬隻醫用口罩，免費捐贈到全國多個省市相關醫療衛生機構，為疫情中心的一線醫護人員提供防護。



3. 藥品保障

面對疫情期間防疫物資及藥品供應和物流緊張的困難，平安好醫生充分發揮互聯網醫療平台的專業優勢，與各方供應商保持密切溝通，盡全力保障線上商城藥品、保健品等產品供應充足。我們整合平台商家及供應鏈資源，不斷擴充及完善相關防疫商品，針對慢病用戶推出慢病用藥服務專區，與物流供應商加強合作，保障疫情期間慢病患者用藥的時效性。

4. 在線教育

平安好醫生第一時間組織專家醫生錄製抗疫視頻短片、上線視頻直播，為廣大基層醫療衛生工作者解讀新冠肺炎疫情治療及防護要點。

平安好醫生與北京市醫師協會合作，錄製並發佈共計51支《防病毒指南》系列科普短視頻，涵蓋老年人、孕產婦、兒童等特殊人群，內容包括防疫知識、居家、社區活動、消毒、飲食等方面的詳細防疫指南以及疫情期間心理輔導。疫情期間，全網所有視頻播放總量超1.15億次，有關抗擊疫情的科普公眾號文章閱讀量超過14萬次。

疫情高峰期間

錄製並發佈《防病毒指南》系列科普短視頻共計

51 支



全網所有視頻播放總量超

1.15 億次



有關抗擊疫情的科普公眾號文章閱讀量超過

14 萬次



平安好醫生抗疫科普視頻

為了貫徹落實《「健康中國2030」規劃綱要》，積極回應國家脫貧攻堅號召，落實平安集團的「三村工程」，平安好醫生自2018年起啟動「村醫工程」，旨在提高全國貧困地區醫療水準。2020年我們深入實施「村衛升級」、「輔助診療」、「村醫培訓」、「體檢義診」，初步形成醫療閉環式幫扶建設，不斷升級醫療服務升級行動，面向村衛、村醫、村民三個層面實施立體化的健康扶貧工程，切實改善貧困地區的基礎醫療服務水準。

截至2020年12月31日，村醫工程累計援建、升級**1,228**個鄉村衛生所，體檢義診覆蓋**11**萬餘人。

平安好醫生「村醫工程」主要工作內容

村衛升級

- 為鄉村衛生所配備多功能一體化檢查檢驗設備等醫療設備，提供基層醫療救援設備及基礎醫療物資資源，切實改善鄉村衛生所的硬體設施，提升診療水準和救助能力。

村醫培訓

- 攜手貧困縣政府、衛健局、中國醫師協會，為貧困縣域的村醫開展線上+線下醫療培訓，幫助村醫提升自身醫療水準。同時，幫助村醫熟練掌握村衛幫扶提供的設備和輔助診療應用，並利用平安好醫生村醫版APP，為村醫提供全科培訓，進行名醫直播教學、遠端培訓和結對幫扶。

體檢義診

- 利用移動檢測車，配備全數位化X射線成像系統(DR)、彩超、心電圖、尿液分析儀等醫療設備，在貧困一線開展村民體檢義診活動，以及開展各類臟器疾病和腫瘤常規篩查。此外，組織開展「名醫下鄉」活動，為農村地區群眾提供專家義診服務。

輔助診療

- 依託於平安好醫生村醫版APP，村醫可使用「智慧助手」對接平安好醫生智慧問診輔助系統，利用「語言+圖文」問診方式，輔以基於海量案例知識庫的「智慧導診+專業醫師」人工輔助，提升初診準確率。同時平安好醫生村醫版APP整合各級醫院優質資源，讓村醫與上級醫院專家隨時遠端會診、重症病人及時轉診。轉診時，村醫可使用「掛號助手」功能為村民預約掛號，村民僅需按時前往，簡化看病流程。

平安好醫生全面升級村醫版 APP

2020年，平安好醫生對村醫版APP進行了全面升級。新版APP專門開設了「村民健康檔案」模組，方便村醫即時記錄村民歷史問診信息，通過病史病歷建檔立庫，追蹤村民病史，提升村醫及遠端專家對村民的醫療診斷準確性和全面性。同時，APP上增設「健康科普」模組，發佈醫學知識科普文章和健康管理視頻，為村醫提供健康科普、慢病養生等健康知識。未來平安好醫生將持續豐富和提升村醫版APP的功能和內容，更有效地幫助當地提升基礎醫療水準。

平安好醫生組織十位元名醫錄製防疫線上培訓視頻

2020年疫情爆發初期，村醫群體作為農村基層防疫職責的「守門人」，面臨醫療物資缺乏、防疫經驗不足的嚴峻挑戰。平安好醫生參與了集團和中國志願服務聯合會、中國科協聯合舉辦的面向村醫的抗疫培訓直播項目，緊急組織原北京解放軍總醫院、廣州軍區總院等醫院呼吸內科、中醫科、心理科和消化內科的十位主任、副主任醫師錄製防疫專題的培訓視頻，通過直播形式為村醫和大眾宣教抗疫知識，分享抗疫經驗。培訓的主題覆蓋了如何分辨疑似病例、如何觀察重症、如何從中醫角度抗擊疫情、兒童和老人如何防控疫情等方方面面。除了知識講解，專家們還在直播中設置了線上答疑環節，直接通過遠端連線為廣大村醫和大眾解答熱點問題。

名醫培訓系列視頻自2020年1月末上線至今，已通過央視新聞移動網、新華社、今日頭條、新浪微博等全國13家媒體平台播出16期，截至目前全網累計播放量已近4,000萬次，單場的最高觀看人次超過500萬。

平安好醫生的醫生們在職場日以繼夜地工作，全數傳授各自領域的抗疫知識和經驗，為眾多基層村醫和數量龐大的病患輸送醫學知識，幫助村醫打贏基層防疫戰。

平安健康守護行動—走進雲南昭通市威信縣

2020年6月，「平安健康守護行動」深入雲南省昭通市威信縣，為百餘名村民送去全面的健康檢查、醫藥保健用品並開展健康管理知識講座。

威信縣隸屬雲南省昭通市，受地理條件及受經濟發展等條件的制約，當地醫療衛生條件落後，因病致貧返貧的現象屢見不鮮。平安好醫生聯手其他平安專業公司，攜帶醫療檢測設備前往威信縣長安鄉，為當地的百餘位村民免費進行疾病篩查與問診，針對村醫和村民組織開展醫療知識培訓和健康科普，並捐贈了醫藥保健用品。平安好醫生下鄉義診拉近了鄉村醫療與城市大醫院的距離，真正把醫療健康送到大山裡，為鄉村健康構築堅實防線。



平安好醫生走進雲南昭通

案例

平安好醫生為四川樂山沙灣區捐贈醫療設備

10月29日，平安好醫生村醫項目組來到四川樂山沙灣區，向基層醫療機構捐贈了價值25萬餘元的儀器設備，並為當地基層醫務人員開展基層醫療適宜技術培訓。此外，公司還為沙灣區的貧困村民提供健康體檢和輔助診療等服務，此次活動共計吸引100餘基層醫務人員和貧困村民參加，受到當地居民的高度讚揚。



平安好醫生走進四川樂山

未來平安好醫生將繼續延續「村醫工程」受到廣泛認可的模式，深度集結公司內部優勢醫療資源，配合移動檢測車下鄉／社區，持續打造以「預防－檢查－治療－管理」為閉環的健康與醫療生態圈的幫扶全流程，陸續開展遠端問診、名醫下鄉、健康講座等活動，切實為基層居民服務，全面助力健康鄉村建設。

平安好醫生「村醫工程」未來工作計劃

健康體檢與義診

- 配合移動檢測車下鄉進行健康檢測與義診活動，為貧困村民進行免費疾病篩查並提供全科醫療諮詢，為村民帶去健康。

智慧輔助診療系統開發

- 通過自主研发的外部醫生APP，實現面向村醫的線上全科室專業培訓，並免費提供在線問診和AI輔助診療系統，建立村民問診／病史檔案庫，協助村醫進一步提高醫療服務品質和效率。

醫療健康科普

- 遠端或現場為村民提供系列衛生健康講座。協助樹立大衛生大健康理念，開展健康教育活動，協助養成良好衛生習慣，提升村民文明衛生素質。

平安好醫生積極創新醫療服務模式，努力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務，藉助平安好醫生強大的國內外優質醫療資源和全球領先的AI科技，實現優質資源的充分利用和順利對接，讓14億國人更加公平、低成本地享受到專業的醫療健康服務。截至2020年12月31日，平安好醫生註冊用戶數近3.73億，全年日均諮詢量90.3萬人次，駐司醫護團隊超2,200人，外部合作醫生專家21,116名，已建立起強大的線下服務網路，包含15.1萬家合作藥店、覆蓋超過5.6萬家醫療健康服務供應商，包括160多家醫美機構、430家中醫診所、近2,300家體檢中心、近1,800家牙科診所、2,000多家線下健康管理商家和超5萬家診所。

1. 互聯網醫療 — 推動醫療、醫保、醫藥「三醫聯動」

近年來，互聯網醫療成為「三醫聯動」的重要推動力量，在提升醫療品質、降低醫療費用等方面發揮著重要作用。今年初爆發的新冠疫情更是推動了醫保支付制度的加速落地，多地政府積極回應。平安好醫生快速響應國家號召，全面佈局醫保服務，全力推進互聯網醫院的建設。截至到2020年底，已有5個項目打通並接入醫保支付系統，即湖北省、銀川市，暨南大學附屬順德醫院、東莞市中醫院和福州中醫院，為當地市民帶來便捷、高效、安全的互聯網醫療服務。除此之外，平安好醫生充分發揮在線診療優勢，為廣大公立醫院賦能，為當地醫院的線下用戶提供在線複診、續方開藥等服務。

銀川平安互聯網醫院在線醫保在線支付功能

案例

2020年平安好醫生旗下銀川互聯網醫院與銀川市社會保險事業中心達成深度合作，成為該市定點醫療機構，開通門診個人帳戶在線支付。超過200萬銀川市居民可在銀川平安互聯網醫院刷醫保卡就醫，享受包括互聯網線上診療、處方開具、醫保支付和送藥上門等一站式服務，真正實現了「足不出戶問醫生，看病買藥刷醫保」。



銀川平安互聯網醫院接通醫保通道，實現一站式服務

2. 平安醫家 — 構建專業醫患溝通橋樑

2020年中，平安好醫生啟動全面戰略升級，聚焦渠道、服務、能力三大方向全面升級。重磅推出子品牌「平安醫家」，以構建專業醫患溝通橋樑為使命，致力於打造中國規模最大、模式最領先、競爭壁壘最堅實的互聯網醫療服務平台，並持續推出一系列創新功能以及升級產品。

針對患者求診名醫的困境和需求，平安醫家在業內獨創「雙醫模式」，聚焦專科專病，幫助全國名醫專家成立線上診室，為患者搭建求訪名醫的快速通道。此外，平安醫家還針對個人和家庭，推出多層會員體系的健康管家服務，為每個使用者及每個家庭提供有溫度的健康管理。

同時，平安醫家還推出了業內首個「在線醫療全程安心保障」，通過與保險產品協同，打造業內保障體量最大、範圍最全的保障體系，破除了用戶對於網上看病的一系列疑慮和擔憂。

1) 私家醫生服務全面升級

平安醫家在「私家醫生」的基礎上針對個人和家庭，推出多層會員體系的健康管家服務，從小孩、大人到老人，為家庭提供全方位的醫療健康服務。平安醫家藉助全球領先的AI科技以及海內外優質醫療資源，為每個用戶配備專屬醫生，為每個家庭配備家庭醫生，提供7X24小時高品質、個性化的醫療健康服務，通過長期追蹤使用者健康狀況，生成連續的、完整的個人健康檔案。

2) 「雙醫」模式 持續發力

對於廣大患者而言，在疑難雜症治療、重大疾病、複雜診療方案的選擇等方面，求診經驗豐富的專家名醫能夠多一份保障和希望。因此，各大醫院「名醫專家」一號難求、廣大患者「跨省求醫、千里奔波」，為了求診名醫，患者所花費的就醫成本和時間成本居高不下。

應對行業機遇和市場需求，平安好醫生充分發揮互聯網便利的渠道優勢，採取「雙醫」模式，簽約名醫合夥人，共同打造名醫工作室。

名醫工作室貫穿診前、診中、診後全流程：全國頂尖專家名醫進行在線問診，聚焦專科專病，為患者提供精準的、可信任的專家診療方案；平安好醫生的全職醫生通過名醫認證後幫助名醫完成診前準備、診後回訪等工作，快速回應患者問診需求，多方位提升名醫問診效率。

名醫工作室集合資源為名醫實現多維賦能。一方面名醫工作室對名醫進行品牌賦能，通過專業品牌運營，提升醫生影響力；另一方面進行效率賦能，藉助線上渠道及駐司醫生，集中患者流量，為醫生精準匹配病源，提升醫生管理效率；精準導流疑難雜症患者，參與學術研討為名醫學術賦能。對於患者來說，名醫工作室搭建了線上診斷的橋樑，打破時空限制，給患者提供與全國頂級名醫一對一線上即時交流的平台。

名醫工作室支援圖文、語音、視頻等形式的在線問診服務，便利醫患雙方溝通。在行業領先的AI輔助診療下，患者能夠享受更加便捷高效、周到溫馨的高品質診療服務與健康關懷。

截至2020年12月，名醫工作室已經涵蓋皮膚科、兒科、婦產科、泌尿外科、骨科、中醫科等細分專科，各領域專家醫師齊聚名醫工作室。接下來，將有更多醫學專家加入名醫工作室並投入運營，持續為患者帶來全面、高品質的服務，協力推進醫療健康事業發展。

案例

平安醫家邀請醫學專家入駐名醫工作室

2020年11月，平安醫家與長征醫院皮膚科專家廖萬清院士與正式簽約，成為平安醫家首位「互聯網皮膚病專科首席專家」，藉助平安醫家獨創的「雙醫模式」，讓更多的大眾能夠有機會獲得寶貴稀缺的優質醫療資源，讓廖院士頂級的醫學智慧和醫療能力惠及更多治病心切的患者。



平安好醫生與廖萬清院士簽約現場

3) 在線問診 安心保證

平安醫家推出了業內首個「在線醫療全程安心保障」，包含醫療責任及藥品品質兩大類型，涵蓋醫生資質、診療品質、藥品安全等七大安心保障，直擊醫患之間的「信任」痛點。

平安醫家七大安心保障

保障一：保障醫生資質	在問診前，平安醫家保證醫生展示資料真實
保障二：保障及時回應	發起問診後，用戶在很短時間內就能得到醫生回應，讓患者徹底告別「排隊兩小時、看病五分鐘」的就醫體驗
保障三：保障準確率	問診結束，平台為專家診斷的準確率提供責任保障
保障四：保障處方專業	平台確保用戶收到的處方是由接診醫生診斷確認的，確保處方的專業性和安全性
保障五：保障用戶隱私	處方訂單支付時，保證使用者個人隱私安全
保障六：保障藥品配送	產生藥品訂單時，保證藥品配送準確，並在承諾時間內送達
保障七：保障藥品質量	為訂單內藥品提供質量保障

同時，平安醫家通過與保險產品協同，為使用者和醫生提供貫穿問診旅程的全程保障以及最高100萬的保障金額。對於因醫生、平台或藥品品質任何一方責任造成的人身損害以及時間、財產損失，均會進行保障範圍內的相應賠付，讓患者真正實現安心就醫。

3. 戰略合作 — 助力全民健康

平安好醫生在普惠醫療領域積極探索，與醫藥廠商、行業協會、公益組織等相關方共同協作，開展戰略合作項目，推動優質醫療資源下沉，為提高全民健康醫療水準，實現健康中國2030做出貢獻。

平安好醫生攜手輝瑞中國、紅十字基金會打造慢病健康教育與管理平台

案例

2020年11月第三屆中國國際進口博覽會上，平安好醫生與輝瑞中國、紅十字基金會宣佈，聯合推出「關注RA，呵護關節」2020年類風濕性關節炎患者關愛公益項目，共同打造慢病健康教育與管理平台，開展類風濕性關節炎(RA)在線疾病優化管理，從而提高RA患者的疾病知曉率、治療率，實現全RA人群的有效防控。項目第一階段將在北京、上海、廣東、雲南、河南、江西等地開展。未來，也將在全國擴大範圍，使更多的類風濕性關節炎患者獲益。



平安好醫生與輝瑞中國簽約現場

環境、社會及管治報告

1. ESG管理

1.1. ESG管理架構

平安好醫生的可持續發展管理以及ESG信息披露工作由董事會統籌、主導和負責。公司將ESG因素納入在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。公司明確各層級、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，實現企業ESG工作的全面規劃和管理。

1.2. 利益相關方溝通

平安好醫生高度重視利益相關方訴求，日常通過多種渠道與利益相關方積極溝通，傾聽利益相關方的要求與期望，並及時作出回應。各利益相關方可通過線上、線下渠道獲取可持續發展相關信息。2020年，我們通過社交平台、郵件等多種形式向內外部各利益相關方群體發放調研問卷，收集各方回覆共計208份。我們與利益相關方建立了廣泛高效的溝通渠道，加強互相之間的信任及尊重，以更好地滿足各利益相關方的期望與要求。

2020年回收各利益相關方問卷數

208份

利益相關方	期望與要求	溝通方式
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 加強法律倡導
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

利益相關方	期望與要求	溝通方式
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

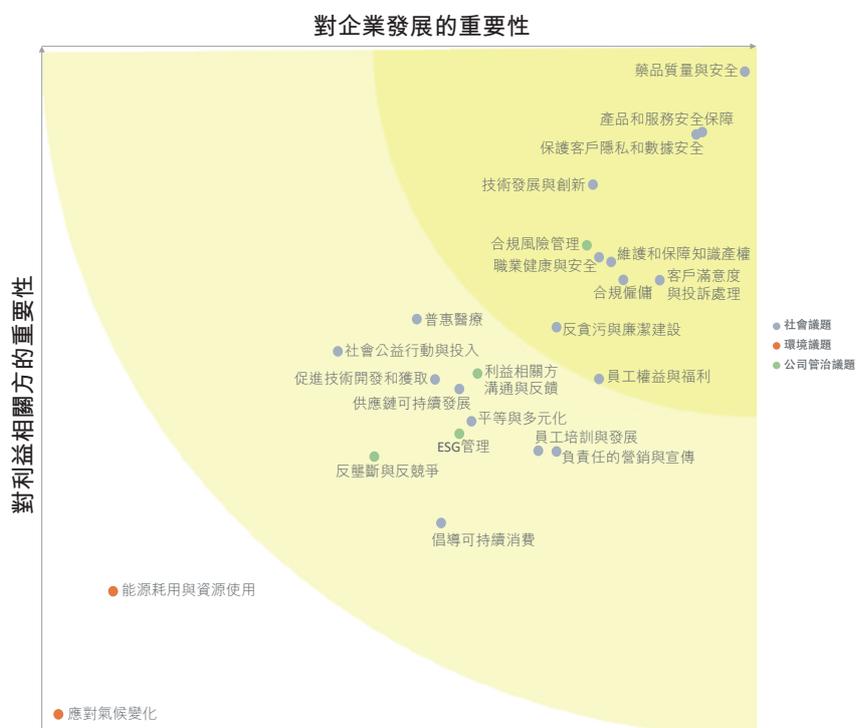
1.3. 重大性議題判定

2020年，平安好醫生聘請了外部專業顧問跟蹤行業熱點、分析國家政策，並結合公司業務實際，從公司治理、僱傭及勞工常規、供應鏈管理、產品責任、反貪污、社會貢獻、應對氣候變化、能源與資源使用等多個範疇識別及評估ESG重要性議題，通過開展覆蓋公司內外部的利益相關方調查，確定了重大性議題矩陣，作為本年度報告的編製依據。

2020年重大性議題篩選流程

議題來源
<ul style="list-style-type: none"> — 公司管理層建議 — 內外部專家分析建議 — ESG標準指南 — 資本市場關注重點 — 多媒體信息分析 — 國內外同業對標研究 — 供應商意見回饋 — 社區意見徵集
篩選標準
<ul style="list-style-type: none"> — 對可持續發展的貢獻 — 利益相關方普遍關注 — 指南重點強調 — 符合公司戰略發展需要

2020年度平安好醫生重大性議題矩陣



環境、社會及管治報告

2. 引領好品質

本章節亮點績效



作為平安醫療生態圈的重要成員，平安好醫生是中國領先的互聯網醫療服務平台，我們努力構建醫患溝通橋樑，全面佈局醫保服務，加速推進互聯網醫院項目，加速推進優質醫療資源下沉，致力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務。同時，我們通過各種制度和舉措，不斷提升研發創新投入，保障產品及服務品質，提高客戶滿意度，並確保客戶信息和隱私安全。

2.1. 研發創新

平安高度重視核心技術研究和自主知識產權管理，推出了AI輔助診療系統、一分鐘診所等重大科技創新成果和產品，其中，AI輔助診療系統被全球最大的家庭醫生組織WONCA評定為最高級別。這標誌著中國智造AI醫療技術與國際接軌，也代表了平安好醫生AI系統達到世界AI醫療技術的最高水準。

案例

平安好醫生 AI 系統獲 WONCA 最高級別認證，成為首個國際認可的 AI 醫療系統

平安好醫生自主打造的AI輔助診療系統，涵蓋3,000種疾病的知識圖譜，在10億人次海量數據的持續訓練下，覆蓋整個就診流程，能夠成倍地提升醫生問診效率，大大降低誤診、漏診的概率，改善患者遠程就醫的體驗。

2020年4月，平安好醫生收到全球最大的家庭醫生組織WONCA頒發的認證證書，將平安好醫生的AI輔助診療系統評定為最高級別。評審專家組認為，該系統能夠高效地幫助家庭醫生收集用戶疾病史，消除全科醫生的知識差異，做出的初步診斷能夠為家庭醫生提供專業的參考。AI輔助診療系統獲得WONCA認證，充分證明了平安好醫生的AI技術在國際上遙遙領先，能夠為來自不同國家、不同文化的患者，提供及時的、高質量的醫學解決方案，滿足不同患者個性化的醫療健康需求，為全世界的家庭醫生提供先進的技術支持。



平安好醫生AI系統獲得WONCA認證證書

2.1.1. 知識產權保護

平安好醫生十分重視知識產權的保護和管理工作，在保護自身知識產權的同時，保證不侵犯外部知識產權，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。

2020年，我們制定並發佈了《智慧財產權管理制度(2020版)》《專利管理細則(2020版)》《商標管理細則(2020版)》《著作權管理細則(2020版)》制度，有效保護公司的無形資產，維護互聯網醫療市場秩序。根據《智慧財產權管理制度(2020版)》，公司設立知識產權聯席會議機制，參會人員由法律合規團隊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。同時，該制度還明確了各部門在保護知識產權、避免侵犯他人知識產權方面的職責。

2020年，我們設立專門的知識產權團隊，負責公司知識產權事項管理，包括知識產權制度的搭建和工作流程的優化，專利、商標的申請和審查，業務評審中知識產權相關事項的審核，知識產權訴訟案件處理等。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。2020年，我們發佈知識產權宣導郵件15次，開展專利培訓7次，商業秘密保護培訓2次。我們還組織11名員工參加上海市知識產權工作者考試，全部通過並獲得上海市知識產權工作者資格。

2020年，平安好醫生為鼓勵創新研發，營造創新氛圍，制定並實行《專利獎勵管理細則》，通過獎金形式對員工進行激勵。2020年內平安好醫生完成專利申請67件。

截至2020年12月31日，平安好醫生累計申請專利數量198件。

2. 引領好品質

2.2. 質量保障

平安好醫生視質量保障為發展基石，全方位對日常運營的各個業務流程進行質量管控，確保產品與服務的質量與安全。

2.2.1. 醫療服務質量監控

2020年，平安好醫生對醫療服務質量控制體系持續運行和優化，制定或更新了如《醫療質量管制委員會制度》《在線診療管理制度》《在線電子處方管理辦法》《健康互聯網保護患者隱私權制度》等超過30項醫療服務質量控制類制度，覆蓋了線上醫療的全流程，通過事前、事中和事後的管控和預警，達到醫療服務質量的監控和改進提升。

在醫生團隊招聘方面，平安好醫生要求應聘醫生提交完整的醫生身份和執業信息，規範醫生入職資質規則和審核流程，嚴格考核醫生臨床診療能力，建立起醫生執業合規體系。在互聯網診療規範方面，平安好醫生制定了《常見疾病互聯網醫院診療規範》，篩選出覆蓋各專科日常問診量約80%的常見疾病，推進診療合規和合理用藥，有助於分級診療和提高線上治療效果。截至2020年12月31日，平安好醫生醫療諮詢服務滿意度為98%。

2020年，為了進一步提升在線醫療的質量管控，我們對在線醫療進行了全流程的風險梳理與識別，從互聯網醫院資質管理、互聯網醫院醫療服務人員管理、診療行為管理、外部醫療投訴處理四大維度識別出36個風險點，針對這些風險點，實現針對性的全流程品質管控和提升。我們通過建立三級質量控制體系和質量看板等機制，通過質控系統對於醫療行為進行即時監控，對高風險案例及時預警並且做出及時的響應和干預。

平安好醫生邀請名醫專家溝通《常見疾病互聯網醫院診療規範》

案例

平安好醫生根據常見病線上診療的特點，結合互聯網醫院診療實際，製作了《常見疾病互聯網醫院診療規範》，篩選出覆蓋平台各專科日常問診量約80%的常見疾病，制定了相應的診斷標準和治療方案，為患者提供標準化線上診療服務。我們邀請來自中山醫院專家對《規範》進行了審核，獲得了專家一致認可及好評。

2020年，我們對危重及高風險案例預警和干預機制進行了升級，確定重症規則方法論，定期進行規則更新。截至2020年12月31日，重症規則數量更新至297條、覆蓋100%線上發生的問診案例、每天標記2,000-3,400條風險案例幫助醫生降低診斷風險。我們在每個季度根據規則的數據表現進行優化，確保識別的精準度；2020年下半年開始，定期測試AI輔助判斷重症疾病案例，提升重症規則準確度同時減輕醫生的覆核壓力；建立三級複審機制，提取AI判斷爭議較大的案例，由資深主任核定重症規則是否準確，加快AI專業學習速度，提高AI演算法的準確率。

平安好醫生建設醫學中心投訴系統

2020年，平安好醫生設計開發並上線了管理部門投訴流轉系統。系統上線後，可實現客服系統數據同步、案例匹配、醫生干預、專家評估、總結歸類等功能。新系統與客服工單系統實現了數據打通，客服可直接將用戶投訴工單同步至投訴後台，避免了郵件流轉的複雜流程；接到客服系統投訴工單後，可安排職場醫生第一時間進行醫療干預，並記錄干預信息；必要時可流轉給指定的醫學專家進行案例的專業分析和評估，為醫學中心與客服部門提供醫學專業支持。同時系統還支持事後結案時，對案例進行分類，方便事後復盤與總結，輸出相關醫學質控規則，實行系統管控，降低風險和同型錯誤發生。此外，系統實現了投訴與醫生績效掛鉤，對醫生工作質量進行管控。

2.2.2. 產品質量監控

平安好醫生嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管制規範》(GSP)《中華人民共和國食品安全法》及中華人民共和國《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》等法律法規，打造嚴格的產品質量管控體系，從用戶的需求出發，將產品的質量保障工作落到實處。

產品全流程質控

我們制定了覆蓋產品全流程的質量管制流程，從採購、驗收、儲存、配送及召回環節，均有嚴格的質量把控程式，對於不合格產品等有完備的管理制度。為了保證產品在配送過程中的質量，我們與參與配送的第三方合作公司簽訂專門合同，對配送過程中的包裝、維護、分包等作出規定。

針對藥品質量管控，平安好醫生依據《藥品經營質量管制規範》《藥品經營質量管制規範認證工作實施細則》等規定，制定內部《質量部管理政策》以及多項細分的質量管制制度，對藥品的採購、養護、儲存、銷售、有效期及特殊藥品、不合格藥品等進行全方位的管控。藥品採購過程中，我們嚴格審查供貨單位的合法資格，把質量作為選擇藥品和供貨單位條件的首位；嚴格按照《藥品經營質量管制規範》的要求進行藥品分類和陳列擺放；明確規定藥品有效期、不合格的檢定標準；針對藥品倉儲環節，我們制定《藥品儲存、保管管理制度》，確保所儲存藥品數量準確和儲存過程中質量穩定，避免藥品出庫發生差錯；通過制定和實施退貨藥品管理制度，嚴格退貨藥品的程式，保證藥品質量。

2020年內，平安好醫生未發生任何因產品的安全 and 健康理由而回收的案例。

2. 引領好品質

平台質量管控

對於平安好醫生健康商城入駐平台商家的選取，為確保平台商家具備經營資格和所售商品的來源正規，我們引入第三方資質審核機構，對於入駐商城的商家資質和品牌資質進行審核核實，審核問題和結果通過平台系統回傳給商家。

	審核內容	審核流程
入駐資質審核	基本資質、行業資質	商家提交審核→招商審核→招商審核通過→第三方審核機構審核→商家填寫信息和提供資質無誤後→第三方審核通過→平台資質覆核無誤後，點擊通過→入駐商家簽訂合同&繳費→商管覆核通過→入駐成功
品牌資質審核	材料齊全度、材料真實性	商家提交審核－第三方審核－有問題，第三方駁回並告知審核問題－商家修改後提交－資質齊全後－第三方預審通過－第三方核實材料真實性－有問題，商家修改－第三方繼續核實－核實無誤後，終審通過－平台授權

2020年，平安好醫生健康商城在完善平台入駐商家管理規則基礎上，新增供應商違規管理規則，覆蓋平台、自營兩種模式。從商家／供應商入駐、資質審核、頁面審核、商品抽檢、售後服務、退店管理、結算等各流程對商家／供應商的經營行為進行全面監督和管理。

平安好醫生商家／供應商管理規則

商家／供應商	《平安健康互聯網APP商家違規積分管理規則》《平安健康互聯網APP供應商違規管理規則（買手供應商適用）》
入駐類	《平安健康互聯網入駐資費標準》《平安好醫生商家店鋪命名規範》《平安健康互聯網APP經營類目資質要求（2019年版）》
商品頁面管理	《平安健康互聯網APP商品詳情發佈規範》《平安健康互聯網APP商品上架審核規則及要求》《行業標識質量規範》
商品質量管制及售後服務	《七天無理由退換貨規範》《平安健康互聯網APP售後服務管理規則》
結算和退店管理	《健康商城商家結算流程規範》《平安健康互聯網APP退店管理規則》

2020年我們更新了平台商家積分管理規則，加大對虛假宣傳的處罰力度，針對影響惡劣的虛假宣傳從重處理並全員公告示警，促進商家合規宣傳；我們針對買手供應商增加管理規則，對買手供應商商品質量、發貨速度、售後處理效率進行約束，保障商城用戶購物體驗。為保障商品有正當來源，我們引入第三方資質審核公司，從源頭上確保供應商或商家銷售商品授權真實有效，並制定月度抽檢計劃，督促供應商及商家提升商品質量。

2.3. 客戶服務

「客戶至上，服務優先」是平安好醫生的服務宗旨。我們不斷優化內部客戶服務管理系統和政策制度，耐心聆聽並積極回饋客戶意見和建議，提升客服人員服務能力和水平，為客戶提供最佳的服務體驗。

我們制定了《工單管理制度》《商家客服投訴處理暫行管理辦法》和《平安好醫生APP商家違規積分管理規則》對客戶投訴處理流程和商家客戶服務要求進行規範。針對客服人員，我們制定了《坐席人員績效考核管理辦法》，將客服人員的績效工資與客戶的滿意度及投訴情況掛鉤，以此激勵客服人員不斷提升服務水平。我們通過建立流程化和體系化的客戶服務方案，全面保障客戶服務質量。

2.3.1. 客戶服務風險評估及管理

為進一步完善客戶服務管理體系，我們於2020年開展客戶服務風險前置分析，全面梳理用戶觸點，對客戶服務各類業務場景中的主要風險進行識別和分析，細化客戶投訴類型和風險。通過風險前置分析，我們識別出客戶服務涉及的主要兩大風險－客戶投訴回應不及時導致投訴升級進而對品牌聲譽產生負面影響風險；客戶隱私信息查看權限約束較鬆導致客戶信息洩露風險，針對以上風險，2020年平安好醫生制定客戶投訴快速處理機制和對客戶信息查看權限進行梳理和限制，以不斷完善客戶服務風險管控。

2.3.2. 客戶溝通與滿意度調查

在客戶意見和建議溝通反饋方面，平安好醫生通過搭建完善的客戶投訴處理流程、開展用戶調研和客戶滿意度調查，實現高效的客戶溝通。

平安好醫生搭建起包括線上平台即時通信系統、電話、郵件及書信等方式在內的客戶投訴全平台渠道，對於客戶投訴進行分級和分類管理。對於小額無傷案件，平安好醫生全面推行快速處理機制，規定在一個工作日內完成投訴處理和反饋；對於重大案件，成立投訴專項處理小組，並上報風險決策委員會，在限定期限內組織各相關部門進行處理和反饋。截至2020年12月31日，平安好醫生客服團隊累計服務268萬人次，接受客戶投訴22,422條。

平安好醫生通過NPS淨推薦值體系評估和瞭解用戶體驗和訴求，並就NPS值對各相關業務部門設立績效考核目標，督促各業務部門根據客戶回饋提升用戶體驗。此外，我們通過開展電話服務滿意度調研、在線服務滿意度調研與投訴處理滿意度調研，收集客戶對於平安好醫生客戶服務的滿意度結果。

2. 引領好品質

2020年平安好醫生客戶服務滿意度調查工作開展情況

	滿意度調查結果	2020年工作重點和績效
電話服務滿意度	98.8%	優化客服投訴電話互動式語音應答(IVR)流程，簡化服務處理流程，對常見業務場景制定固化處理方案，大幅度提升客戶投訴一次性結案率
在線服務滿意度	91.4%	針對線上客服特有的業務場景加入客戶自助功能，開展在線客服安撫技巧強化培訓，提高線上服務語氣詞的靈活應用能力
投訴處理滿意度	98.4%	全面推行小額無傷案件的快速處理機制，大大縮短客訴案件的處理時長

2.3.3. 運用科技手段提升用戶體驗

平安好醫生充分利用互聯網科技公司強大的技術手段，通過不斷更新迭代人工智能等技術手段，全面提升客戶服務質量和效率。

1) 智慧識別客戶需求

平安好醫生利用演算法實現「千人千面應用場景」，即根據不同場景和客戶特點定制化推薦商品，以滿足客戶個性化需求；我們對客戶的生命週期及其購物行為路徑進行分析，在不同的節點為客戶提供定制化的商品和服務推薦，進而提升客戶購物體驗；我們對客戶的搜索行為軌跡進行分析，根據客戶偏好以及商品結構組成對搜索結果展示進行優化，提升客戶搜索體驗。除利用演算法識別技術以外，平安好醫生定期對商品售出情況進行分析，動態瞭解客戶需求變更，並對客戶進行分層管理，針對不同的細分客戶群體通過客戶關係管理(CRM)系統進行個性化的產品推薦。

2) 線上問診聯動線上商城

平安好醫生在自有產品內搭建了完整的互動閉環，提升客戶在全生命週期的服務體驗。我們在商城非處方藥品售賣頁面增加「醫生問答FAQ」和「諮詢用藥」模塊入口，方便客戶就藥品向在線醫生發起諮詢和問診。在客戶問診結束後，我們根據客戶問診行為標籤，智慧識別並推薦客戶感興趣的商品並給予優惠。

3) AI客服

為全面提高客戶服務的效率，我們持續開發和提升AI客服的後端應用能力。2020年，我們利用AI分析客戶諮詢內容並為客服提供應對方式推薦，有效提高客服響應速率；應用AI語意理解能力，通過對使用者消息的理解，對會話的類型加以判斷與標記；開發智慧質檢功能應用，通過AI語音辨識與語意理解能力，實現電話呼入與呼出樣本全覆蓋抽檢，提升服務質檢監控能力，降低客服差錯風險。通過以上舉措，2020年全年客服綜合產能較2019年相比提升13%。

2.3.4. 提升客服人員服務水準

作為智慧醫療服務提供者，平安好醫生對客服人員的基礎醫學常識和能力有著較高的要求。我們定期為客服人員進行醫學基礎知識培訓，持續提升客服人員的醫學知識儲備和專業能力，為客戶提供更準確、更有效的回覆，提高客戶滿意度。

案例

平安好醫生為客服人員開展基礎醫學知識專項培訓

2020年為提升卡類客服在處理醫療類案件時的應對能力，平安好醫生針對全體客服二線團隊成員及部分卡類一線客服，組織開展客服基礎醫學專業知識專項培訓。本次培訓由全科醫生擔任培訓師，培訓的主要內容包括：基礎醫學常識、處方藥與非處方藥的區別。此外，此次培訓還對平安好醫生主要的消費醫療產品的現狀、常見問題等進行講解，提升客服人員對公司的全面瞭解。本次培訓有效提升了客服團隊在醫療類案件處理時的技巧，幫助客服在醫學團隊介入處理前，為客戶提供更為精準的信息，進而提升客戶服務效率。

2.4. 信息安全

平安好醫生高度重視網路信息安全，嚴格遵守《互聯網安全保護技術措施規定》《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等相關法律法規。我們全面遵循《平安集團信息安全管理政策》¹《平安集團隱私保護聲明》²政策要求及《信息安全管理規定2020版》，同時制定了《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》《平安健康互聯網股份有限公司信息安全標準》系列標準以及《平安好醫生隱私政策》等內部政策制度，不斷完善標準化的信息安全管理流程。通過完善的管理制度體系和完備的科技技術，為網路安全和客戶隱私鑄造堅固的「防火牆」。

2.4.1. 信息安全管理

平安好醫生不斷健全信息安全管理架構，成立信息安全管理委員會，由董事長擔任信息安全管理委員會主任，負責公司安全管理體系整體規劃、監督、實施，決策重大安全事項，確保安全管理體系有效執行。我們在各業務部門設立安全專員，負責日常信息安全工作，並對各部門信息安全管理設立績效考評，考評內容包括信息安全事件、信息安全響應與風險修復以及安全紅線。

¹ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/xinxianquan.pdf>

² <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/yinsibaohu.pdf>

2. 引領好品質

為從技術上保障公司基礎設施環境及系統的安全穩定，平安好醫生通過每年針對各業務系統開展全面滲透測試，在系統上線前、後分別對新增功能點開展滲透測試，對安全性漏洞進行掃描，並對已發現的安全隱患進行修復。同時，我們定期進行防火牆存取控制清單(ACL)訪問策略的檢視和清理，清理隱患策略，加固各網路區域之間的訪問規則。

為保障機房設備和信息存儲安全，我們定期開展標準化的機房運維巡檢，對機房出入庫、機房設備移機、機房操作進行記錄。對於機房系統運維過程中出現的緊急情況，包括系統故障、網路攻擊、病毒爆發、網路設備及應用伺服器異常等不同類型的故障，制定了詳細的應對措施和操作流程，以保障系統的平穩運行。

為提高應對安全突發事件的組織指揮能力和應急處置能力，確保突發情況下平安好醫生的業務正常運行，我們根據《國家網路與信息安全突發事件應急預案》《國家通信保障應急預案》，制定《平安健康互聯網信息安全應急預案》，並針對員工積極開展內部信息安全意識宣貫、知識與技能培訓及應急演練，提高員工信息安全技能和應急處理能力。

平安好醫生開展「紅藍對抗」信息安全演練

案例

2020年10月，平安好醫生開展「紅藍對抗」信息安全演練活動，利用安全滲透技術模擬攻擊。通過此處演練活動，平安好醫生排查了安全隱患問題，在活動結束後進行了安全加固。同時，演練活動幫助我們進一步加深了對各業務系統的權限關係的理解，有助於後續完善准入機制和規範；同時，我們對應用邊界進行了完善，針對不同的業務邊界設定了更加明確的管控規則。

為提升員工的信息安全意識，我們在日常工作中對員工開展了包括全員培訓、特殊崗位針對性培訓及發佈內部月刊等方式在內的信息安全意識宣導工作，全面提升員工信息安全意識。2020年，公司共開展數據安全風險培訓6次。

2020年開展的數據安全風險培訓次數

6次

平安好醫生開展一系列信息安全培訓

2020年，平安好醫生開展了一系列信息安全培訓，通過線上+線下培訓的形式，為員工普及了信息安全管理和日常信息安全使用知識，幫助員工深刻理解信息安全和公司對相應崗位的信息安全合規要求，提升員工信息安全處理能力。

安全測試培訓：我們針對特殊崗位員工開展了安全測試培訓，針對駭客常見攻擊手段、系統滲透測試流程和分類、安全評估方法等與信息安全技術手段相關的內容開展技術培訓，增強特殊崗位員工的信息安全意識，並提升其信息安全問題洞察和防護能力。

信息安全開發培訓：我們針對SDL安全測試開發和操作，對相關測試和開發員工進行SDL安全測試培訓，對SDL安全測試的流程及詳細操作進行詳細介紹和演示，提升了相關技術崗位員工的信息安全測試和維護技術。

全員信息安全培訓：我們向公司全體員工陸續發佈了《個人信息洩露預防宣導》及《平安好醫生信息安全意識培訓月刊》，對員工進行了信息安全意識宣貫，提升全體員工信息安全防範意識。

2.4.2. 客戶隱私保護

為保障客戶信息和隱私安全，我們制定了《平安健康互聯網股份有限公司信息安全標準－隱私》《平安好醫生隱私政策》《平安好醫生隱私政策（醫生版）》《平安好醫生隱私政策（村醫版）》系列內部政策制度，對客戶隱私信息收集、隱私信息使用及隱私信息保護的操作進行規範。

在收集客戶隱私信息時，我們對信息的收集、使用規則進行公開並明示收集和使用信息的目的、方式和範圍等，並徵集客戶的同意，嚴禁收集與提供服務無關的個人信息；在隱私信息使用階段，隱私信息只能用於收集時所闡明的用途或與其直接相關的用途，若因業務需要在客戶授權使用範圍以外使用相關信息，則必須再次向客戶明示信息用途並徵得客戶同意；隱私信息必須由專人集中保管，必須採取足夠的保護措施防止隱私信息被洩露、篡改或破壞，我們在信息使用授權終止之前使用適當方法刪除客戶個人信息，並確保並不留存任何隱私信息副本。此外，我們在與第三方機構簽訂合作協定時在合同條款中加入客戶隱私信息保護相關內容，要求第三方機構不得在服務範圍之外使用客戶隱私信息，不得將信息透露給其他個人或機構組織。

2020年內，我們針對系統中涉及客戶敏感信息的功能和頁面開展系統性排查，全面禁用敏感信息匯出功能。同時，我們對涉及使用者隱私信息的系統功能頁面進行信息分級脫敏，並對涉及使用者隱私信息的查詢行為進行系統行為打點監控，接入公司風險防控系統。此外，我們對客戶信息使用人員的帳號許可權進行全面梳理，對帳號權限進行分類，根據工作職責，最小化使用人員權限。

環境、社會及管治報告

3. 合規好企業

本章節亮點績效

人均廉政培訓小時數約

13.56 小時

開展內部反腐風險或相關內
審調查活動

20 次

平安好醫生遵循平安集團《平安集團商業守則》³，始終以負責任的方式進行商業運營，不斷強化誠信合規，恪守廉潔從業標準，同時秉承嚴格的負責任營銷實踐和行為標準，合規、真實地向公眾展示我們的公司、品牌和服務。

3.1. 風險管理

平安好醫生不斷建立健全風險管理體系，不斷完善風險管理架構、制度規範和技術手段，有效加強風險防範和抵禦能力，實現公司健康、可持續發展。

2020年，公司建立了由董事會負最終責任，管理層直接領導，以風險管理執行委員會為依託，各風險管理責任部門積極密切配合的全面風險管理組織架構。風險管理執行委員會是公司全面風險管理工作的統籌機構，負責公司整體風險管控工作和重大風險事項的審議，並就重大風險事項上報公司管理層最終審批。風執會主任委員由公司董事長擔任，對委員會所有事項具有最高決策權。風執會副主任委員由公司總經理及負責全面風險管理工作的分管領導擔任，統籌公司全面風險管理工作。風執會委員原則上由各風險管理責任部門分管領導擔任。

本年度公司更新了《全面風險管理制度》，對風險管理部門職責和報告流程進行優化和明確。公司梳理和識別了流動性風險、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、醫療風險等八大類風險。針對以上所識別的風險，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細則。

3.2. 廉政建設

平安好醫生嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《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》及國家工商行政管理局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反腐倡廉、商業道德相關法律法規，並制定《員工行為準則》，要求員工在日常工作中須遵紀守法、廉潔自律，提升商業道德水準。公司對腐敗、舞弊等不道德行為零容忍，制定了《「紅、黃、藍」牌處罰制度》《反舞弊制度》《員工利益衝突管理政策》《信訪工作管理制度》等內部制度及不斷完善反舞弊、反洗錢、反欺詐的「三反聯動」工作機制，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鉤，建立了有效的預防舞弊與懲治的制度體系。為進一步杜絕貪污腐敗等不道德商業行為，平安好醫生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舉報電話、電子郵箱、信函等途徑舉報公司及其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。

公司的廉潔文化建設工作堅持「懲防並舉、重在預防」原則，加大政策宣傳教育力度，營造「守法+1」的企業文化環境，嚴懲違規行為，警示員工遵紀守法，崇尚誠信，抵制不當利益的誘惑。本年度，我們開展了包括管理層幹部、部門主管和普通員工在內的廉潔文化教育培訓活動，向全體員工普及和宣傳反腐倡廉知識，提升員工合規意識。在我們嚴格的監督管理下，本年度未發生反腐訴訟案件。2020年公司人均廉政培訓小時數約為13.56小時，開展的內部反腐風險或相關內審調查活動次數為20次。

³ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/shangyeshouze.pdf>

2020年平安好醫生按職級劃分的反腐合規培訓小時數和參與率

	培訓總小時數	培訓參與率
高層反腐合規培訓	841	100%
員工反腐合規培訓	56,464	100%

案例

平安好醫生開展多種廉政培訓，宣傳廉潔文化

2020年，平安好醫生繼續深入開展廉潔文化建設，通過組織各類主題培訓活動，為員工進行廉潔政策宣導和警示教育。2020年公司開展的廉政培訓活動包括普法教育、案例分享、主題活動、政策解讀等。培訓的內容緊密圍繞員工日常工作的實際情況，結合生動真實的案例進行講解，具有較高的實用性，幫助員工時刻提高風險防範意識並自覺抵制貪污腐敗等違法行為。

為加強公司廉政反貪腐文化建設，增強員工守法合規意識，筑牢廉潔自律思想防線，健康互聯網審計監察團隊定期為大家帶來“廉政反貪腐”主題活動，供大家學習。

【普法宣傳，以案說法】

案例一：
 謝某某利用謝某提供的“smartool”等軟件，通過技术手段非法侵入某知名電商平台“工銀收店”等客戶的賬戶維護后台，竊取被害人謝某等人的交易個人信息共計240072條，由謝某某、林某某將盜取的個人信息出售牟利。最終，林某某、謝某某、林某某因侵犯公民個人信息罪，被判处有期徒刑三年二個月至三年六個月不等，併處罰金。

Q&A什么是侵犯公民個人信息罪？
【侵犯公民個人信息罪】違反國家有關規定，向他人出售或者提供公民個人信息，情節嚴重的，處三年以下有期徒刑或者拘役，併處或者單處罰金；情節特別嚴重的，處三年以上七年以下有期徒刑，併處罰金。違反國家有關規定，將在履行職責或者提供服務過程中獲取的公民個人信息，出售或者提供給他人的，依照前款規定從重處罰。窃取或者以其他方法非法獲取公民個人信息的，依照第一款的規定處罰。

案例二：
 張某在某公司擔任電商運營總監期間，利用該公司網絡銷售，開展刷單推廣，更換紅運包裝，假借客戶舉報之名，虛構虛增刷單費用，建設中間商，虛假刷單欺騙等行為，侵占公司人民幣31萬零元，將上述侵佔款項用於家庭開支。最終，張某因職務侵占罪，被判处有期徒刑一年六個月，並令張某退還侵佔款項及退還單位。

Q&A什么是職務侵占罪？
【職務侵占罪】公司、企業或者其他單位的人員，利用職務上的便利，將本單位財物非法占為己有，數額較大的，處五年以下有期徒刑或者拘役；數額巨大的，處五年以上有期徒刑，可以併處沒收財產。

案例三：
 朱某在擔任上海某信息技術網絡有限公司運營經理期間，利用負責APP產品推廣及市場外聯推廣等職務便利，將本公司企業信息交給某信息科技(上海)有限公司過程中，收取對方給予的好處費人民幣9萬零元，並將上述款項用於家庭開支。最終，朱某因非國家工作人員受賄罪，被判处有期徒刑二個月，併罰二個月。退還的款項予以沒收。

案例四：
 張某某在擔任某知名本地生活平台公司高級銷售經理期間，利用職務便利，優先為某餐飲管理有限公司提供平台特約服務和資格，宣傳廣告位規定專款特供資源，提高該餐飲管理有限公司在平台上的競爭優勢。為此，張某某從該餐飲管理有限公司法定代表人張某、市場部經理曹某處收取人民幣23萬零元。最終，被告人張某某因非國家工作人員受賄罪，被判处有期徒刑十個月，併罰一年。退還的款項。予以沒收。

Q&A什么是非國家工作人員受賄罪？
【非國家工作人員受賄罪】公司、企業或者其他單位的工作人員利用職務上的便利，索取他人財物或者非法收受他人財物，為他人謀取利益，數額較大的，處五年以下有期徒刑或者拘役；數額巨大的，處五年以上有期徒刑，可以併處沒收財產。公司、企業或者其他單位的工作人員在經濟往來中，利用職務上的便利，違反國家規定，收受各種名義的回扣、手續費，歸個人所有的，依照前款規定處罰。

3. 合規好企業

3.3. 責任營銷

平安好醫生嚴格遵守《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，通過制定並執行《廣告發佈標準》《廣告審核基本規範》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。同時，我們對營銷崗位員工進行嚴格的專業技能培訓和定期考核，不斷提高團隊專業性，堅決杜絕服務誤導。

3.3.1. 合規營銷

平安好醫生制定了一系列內部管理制度對品牌宣傳活動進行有效管理和規範，以確保品牌宣傳活動符合法律法規要求。公司制定了《品牌管理辦法》對品牌形象和廣告內容進行統一管理。公司在進行品牌宣傳時對業務

廣告、宣傳資料、出版物等推廣載體中的公司商標及標識標籤等進行統一規範，各業務團隊在進行任何形式的宣傳行為之前，均需經過相關部門根據《廣告發佈標準》《廣告審核基本規範》等法律法規，嚴禁政治敏感、違法違規、色情暴力等內容的發佈。同時，公司通過《新聞發言人及外宣新聞稿管理制度》對對外宣傳和媒體採訪的責任部門和流程做出統一規定。此外，為了應對線上社交媒體的快速發展所帶來的潛在品牌宣傳合規風險，公司還專門制定了《社會化媒體管理制度》以規範總部及各分支機構、下屬控股子公司社交媒體官方帳號及以上機構員工個人帳號的使用。

此外，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：發佈規範

制定《行業標識品質規範》《平安健康互聯網APP商品詳情發佈規範》等規定，要求商家嚴格按規定設計宣傳內容

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，禁止商家發佈該類信息

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《平安健康互聯網APP商家違規積分管理規則》進行相應處理

3.3.2. 銷售人員管理與培訓

平安好醫生制定了《平安好醫生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，將視情節嚴重程度對相關責任人實施處罰。

我們要求客戶經理在對產品或服務進行對外宣傳時，不得出現詆毀同業、醫院的詞句，不得出現真實的醫院名稱、醫生姓名、客戶姓名等敏感信息；在對產品進行宣傳時，避免對競品做出不當對比。同時，針對各個產品和服務宣傳的培訓材料必須經過授課老師的領導審核。

平安好醫生每週通過線上培訓平台和直播培訓等形式對客戶經理團隊進行服務品質相關培訓，規範客戶經理團隊的宣傳話術，杜絕對客戶的誤導以及誇大事實的營銷。

環境、社會及管治報告

4. 擔當好僱主

本章節亮點績效

員工總人數 **4,226** 人

女員工比例 **61**%

普通員工人均受訓小時數 **226** 小時/人

醫學團隊累計受訓人次達 **55,644** 次

員工專屬健康職場計劃覆蓋率 **100**%

平安好醫生堅持以人為本，引導員工把個人奮鬥目標與企業發展目標有機結合，最大程度地發揮每一位員工的潛力與價值，激發團隊的活力與競爭力，實現企業與員工共成長。

2020年，平安好醫生深耕企業文化活動建設，以「一支軍隊、一所學校、一個家庭」為目標建立起濃厚的企業文化氛圍，有效推動每一位員工的工作能力與工作榮譽感提升，打造擁有高度凝聚力、向心力的工作團隊。

平安好醫生企業文化

一支軍隊：

公司以黨群工作為抓手，以統一團隊思想、推動作風建設為目標，於內部啟動了「攜手成長計劃」，促成前台團隊與中後台團隊1+1結對達績效的模式，通過PK競賽幫助各團隊共同成長，促進內部良性競爭與跨團隊協作；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與戰鬥力。

一所學校：

公司以貼合員工在司成長需求為原則，以傳遞戰略信息、打破團隊壁壘、日常學習充電、展示員工能力為員工學習發展工作目標，堅持將專業知識、技能「引進來+走出去」的工作方法，為每位員工量身定制在司成長全里程的學習計劃。

一個家庭：

公司以員工關懷為核心，塑造有心意、有溫度、有樂趣的家庭概念。行政服務部門與工會進行職能聯動，塑造具有好醫生特色的行政服務品牌形象；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. 擔當好僱主

4.1. 人才僱傭

人才始終是推動平安好醫生持續發展的第一動力，在企業運營的過程中，我們高度重視保障員工的合法權益，嚴格遵守相關的法律法規，不斷完善內部僱傭政策與管理制度，打造卓越的僱主品牌，實現企業與員工共成長。

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》等法律法規；在公司內部，通過系統得制定並執行《平安健康互聯網招聘管理制度》《平安健康互聯網薪酬管理制度》《平安健康互聯網股份有限公司員工手冊》等一系列內部管理制度，公司有效建立起完善的內部人力資源管理體系，實現公司內部對於人力、物力和財力資源有效配置，保障人力資源各項管理活動的規範進行。

在招聘與僱傭的過程中，我們遵守平安集團《員工及代理人權益與福利政策》⁴，始終堅持平等僱傭的原則，依法尊重員工的合法權益，杜絕出現因國籍、性別、民族、婚姻狀況、宗教信仰等因素的歧視，建設平等、開放、包容的多元化工作環境。

公司在入職環節會嚴格審核員工的身份證與畢業證書，避免使用童工。2020年公司未出現僱傭童工事件。公司會與所有員工按照平等自願的原則，簽訂勞動合同，依法繳納五險一金，切實保障員工的合法權益。同時，我們通過建立與執行常態化的考勤制度，嚴格遵守當地工資、加班時數與法定福利的規定，堅決杜絕強制勞動。

截止到2020年12月31日，公司員工總數為4,226人，均為合同制員工。

按性別劃分的員工人數



按年齡劃分的員工人數

年齡	人數
30歲以下	2,348
30歲 – 50歲	1,832
50歲以上	46

⁴ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/yuangongquanyi.pdf>

按地區劃分的員工人數

地區	人數
中國大陸員工	4,221
海外及港澳台員工	5

4.2. 人才發展

平安好醫生積極培養複合型人才，根據業務需求及員工表現，為優秀人才提供輪崗及轉崗機會，交叉推動員工在專業領域的深入探索與業務管理領域的經驗積累，有效拓寬員工視野與戰略思維，最大程度激發員工潛力，激勵員工持續提升資深職業素質和專業能力。

4.2.1. 公平完善的考核和晉升機制

我們建立完善、公平的員工職業生涯等級與晉升考核體系，將實現員工個人目標與公司總體目標緊密結合，保持隊伍整體活力，促進團隊追求卓越的核心驅動力。

在員工績效考核方面，我們制定並執行《平安健康互聯網人員管理辦法》《平安健康互聯網績效問責管理制度》，將對於員工的績效跟蹤納入日常的管理流程，並於每年年中與年末分別進行員工績效考核，考核雙方就考核結果進行雙向的回饋與溝通，進一步推動員工個人能力的拓展與提升。同時，我們為員工提供了績效申訴渠道，員工如對考核結果有異議可提出申訴，確保考核結果的公平、公正、透明。

在員工晉升方面，我們制定並執行《平安健康互聯網人員晉升管理制度》，對員工職級晉升、類別晉升分別制定了詳細的評審機制及流程。

員工晉升評審流程

初級職級晉升	由部門主管提名晉升人選，員工對自己的過往業績、重點項目、未來規劃以及價值觀自評四部分進行總結陳述；評審委員會就其綜合素質進行匿名評分，並作出決策，通過者由HR進行考核並執行任職流程
中級職級晉升	由部門主管提名晉升人選，員工提供述職報告，並由分管總監、直線總監及跨部門總監組成交叉評審委員會對提名人選進行交叉評審；評審委員會就綜合素質進行打分，通過者由HR進行考核並執行任職流程
類別晉升	由部門主管進行提名，員工提交個人工作總結於述職報告；HR對提名員工進行線上360度測評並聯合業務方開展線下訪談；交叉評審委員會就其綜合素質以及過往的績效表現進行打分，通過者由HR進行考核並執行任職流程。

4. 擔當好僱主

4.2.2. 有競爭力的薪酬福利體系

平安好醫生始終堅持以價值為導向的薪酬管理原則，為員工提供有競爭力的薪酬福利保障。公司內部按照不同序列結合各自定位進行差異化、多通道設計，建立了綜合「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，獎勵水準的確定將與組織績效、個體績效緊密掛鉤，充分反映員工真實的價值貢獻，堅持績效為導向的激勵機制。此外，為了吸引與保留人才，公司自成立起便推出員工期權激勵計劃，讓員工保持奮鬥激情，踐行企業與員工共成長的理念。

4.3. 人才培訓

平安好醫生持續完善與深化高標準的人才培養與培訓體系，使其成為實現員工與企業共成長的堅強後盾與中堅力量。我們積極推動員工培訓體系的建設與應用，面對不同的受眾，開發不同的培訓模組，切實幫助每一位員工提升專業能力，拓展能力邊界，有效滿足不同崗位、不同層級員工的培訓需求，加速員工與企業的有機融合。

4.3.1. 宣導在線靈活學習

考慮到新冠疫情、職場搬遷、總部職場拆分的影響，2020年，我們全面提倡線上靈活學習，將原本線下開展的重點培訓項目轉移到知鳥平台，使培訓兼具多元化、實用度與靈活性的特點，充分調動員工參與培訓的積極性，確保在特殊情況下，凝聚團隊向心力，提高團隊士氣。

平安好醫生引導員工利用靈活時間開展線上學習，確保疫情期間培訓效果

案例

2020年，平安好醫生積極推動線上培訓課程建設，靈活運營和發展線上學習，確保員工有效利用居家期的空閒時間，通過線上培訓方式提高相關的職業知識與技能，短期內保障防疫期間學習開展，長期推廣助力提升通識類及一線員工學習效率，有效拓寬培訓實現為業務賦能的途徑。

我們充分利用知鳥平台等功能，將重點培訓項目－牛人大講壇、牛Cloud線上課堂、牛Skill等項目，實現了由線下向線上的轉移，使員工根據自身需求與實際情況，靈活選擇培訓項目與參與時間，大大提升復工後的員工士氣，快速進入工作狀態。面向新入職員工，我們於3月完成了線上學習體系的開發並正式投用，保障新員工入職後第一時間瞭解業務工作與企業文化，提升自身的業務能力與團隊凝聚力，有效縮短入職磨合期。

4.3.2. 推動培訓體系轉型升級

我們隨著公司戰略、業務重心的調整持續優化自身培訓體系，使培訓體系與企業的發展戰略、業務發展有機結合，提升團隊人員專業能力，加強企業核心競爭力。

平安好醫生培訓體系

	培訓形式和內容
新人訓	採用線上線下O2O的形式，向新員工宣導講授公司文化、HR及行政採購制度介紹，並組織高管、精英員工的線下見面會與互動交流，促進新人快速融入團隊。
專業培訓	<p>以業務專題培訓及通用技能培訓為主，採取線下沙龍工作坊+線上直播學習相結合的手段。</p> <p>專業類培訓：結合公司戰略及業務痛點，定期邀請內外部專家就醫療、產品運營、技術等專題，面向全員開設公開講座、沙龍及直播課程；</p> <p>通用技能培訓：立足員工自我管理與辦公技能提升，開設辦公軟體應用、思維技能等面授課程，學習與演練相結合，高度注重实操性與落地性。</p>
領導力培訓	培訓物件主要面向高級管理幹部及中級管理幹部。高級幹部培訓聚焦戰略領導力與商業敏感度提升，引入中歐等知名商學院課程，並採取體驗教學的形式組織管理幹部互動、交流，並聯繫當前業務發展開展頭腦風暴與研討；中級幹部培訓則聚焦新經理的基礎管理能力提升與資深經理人群的實戰管理能力進階修煉，分別以項目制、公開課形式開展，主題內容包含《激勵下屬》《問題分析解決》《向上管理》、《商業敏銳度》等，全面覆蓋公司在崗中級幹部。

4. 擔當好僱主

1) 強化三大品牌業務學院建設

平安好醫生以「緊貼業務，提前規劃，靈活執行，確保效果」為原則，在靈活運用和發展線上學習的同時，積極推動自有培訓品牌升級，聯合業務部門共建醫學、技術、銷售三大培訓品牌，分享業務經驗技能，提高不同業務線團隊的專業領域職業技能。

案例

聯合業務部門共建，強化三大品牌業務學院建設

醫學院

平安好醫生持續推進醫學培訓體系由線上向線下的轉移，以提升培訓效率，降低培訓成本。2020年，我們先後完成對內科、外科醫學空中課堂搭建並推動上線。為強化專業人員的專業素養與管理水準，我們面向醫生、助手及職能人員，新建通用及基層領導力培訓體系，推動醫學團隊科室常規類培訓線上化，提升一線輪班醫助人員培訓投產比，有效提高日常工作效率與服務水準。

ET學院

在持續推進ET學院原有體系運營優化的基礎上，我們新增CTO季度優秀技術案例分享與業務團隊分享模組，實現業務內部經驗案例及通識類培養課程從現象向線上轉化，傳播內部經驗，幫助技術人員強化業務培訓，提高投入產出比。

銷售學院

在持續外勤人員原有培訓體系運營優化，完善客戶經理直播培訓的基礎上，我們新增對內勤人員的通用培訓體系模組。針對業務人員的業績壓力，營銷中心通過規範化科學化運營培訓項目，充分應用線上工具開展外勤渠道銷售人員的互動式學習與考核，增強學員線上學習粘性，加強效果追蹤檢視，有效提升員工士氣，充分調動員工積極性。

2) 培訓項目優化

2020年我們結合公司的業務發展情況及員工自身需求，針對現有重點培訓項目進行了系統性的優化與升級。

培訓類型	培訓項目	項目目標
高級	牛人堂成熟總監培訓項目 新總監及後備人才培養計劃	以體驗式培訓、沙盤模擬、內部研討及外部公開課等形式，著力提升高級管理團隊商業敏感度以及戰略規劃與執行力
中級	成熟：牛Better管理培訓 新晉：牛Start管理培訓	以公開課、輪訓形式，逐步提升成熟、新晉中級經理的全方位團隊管理意識及管理技巧
業務團隊培訓	業務品牌學院 內部專業分享	各學院結合業務發展，以內部自主分享交流學習的方式聚焦員工專業技能培訓，提升員工崗位專業技能
專業技能培訓	牛人大講壇 牛Skill通用培訓	邀請外部專家分享行業熱點、通用技能培訓，並打造內部學習社群，進一步營造組織的學習氛圍
新人培訓	通用新人培訓	優化新員工面授培訓體系，新增新人學習手冊，補充應知應會信息與制度，助力新員工入職初期學習與適崗融入
價值觀培訓	企業文化宣導	通過多場景推廣，全面深化員工價值觀學習，持續營造企業文化氛圍

按性別劃分的員工培訓情況

性別	受訓人數(人)	人均受訓時數(小時/人)	受訓百分比(%)
男員工	1,571	185	96%
女員工	2,526	240	98%

4. 擔當好僱主

按僱員類型劃分的員工培訓情況

僱員類型	受訓人數(人)	人均受訓時數(小時/人)	受訓百分比(%)
高級員工	53	38	87%
中級員工	718	202	90%
基層員工	3,326	226	98%

2020年，平安好醫生累計
醫學團隊受訓人次達

55,644 次

覆蓋率為

100 %

4.4. 人才關懷

平安好醫生嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，致力於完善安全管理，為員工營造健康安全的工作環境。疫情期間進行錯峰復工，人員分流，另外為每個職場配備酒精、口罩等防備設施，定期進行職場消毒，於青島平台開展防疫科普課程，切實保障每一位員工的工作安全。

公司在每年為所有員工進行體檢的基礎上，補充購買商業保險，綁定私家醫生，統一購買專屬健康職場計劃，員工家屬亦可享受公司提供體檢與醫療優惠的專屬福利，進一步提升員工對於公司的歸屬感。報告期內，我們未發生因工傷亡事故，因工傷損失工時為136.44小時。

平安好醫生高度重視員工關懷，遵循平安集團《員工及代理人權益與福利政策》⁵，為員工提供多項福利，並幫助員工平衡健康與生活。我們嚴格執行《平安健康互聯網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。公司內部成立了籃球、足球、游泳、羽毛球等俱樂部，開展多樣化文體活動，促進員工保持日常工作與生活平衡。我們關注女性員工的身心健康，為女性員工提供定制女性員工體檢套餐與婦女節假期，為哺乳期員工提供安全便捷的母嬰室；嚴格遵守國家規定，為女性員工提供帶薪產假與哺乳假，發放生育慰問費。每逢節日，為員工線上問候禮品並舉辦慶祝活動，增強員工歸屬感與凝聚力。

⁵ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/yuangongquanyi.pdf>

平安好醫生為全體員工購買專屬健康管理計劃，守護員工身心健康

2020年5月，平安好醫生結合自身業務在健康管理領域的優勢，面向集團全體員工推出了定制化的職場健康管理計劃－健康職場計劃，全方位覆蓋員工的不同健康狀態，並積極從健康源頭進行積極干預，為員工免費提供健康職場管理服務，將職業健康問題防患於未然。該計劃包括：

1. 個性化健康興趣課程：針對不同員工在個人及家庭領域的健康需求，為每位員工提供定制化的孕產育兒、養生保健、健身塑形、養髮護髮等特色課程，幫助孕產期女性職工、中老年員工、青年員工等保持良好的身心健康狀態；

2. 亞健康管理：充分梳理了辦公人員的亞健康風險，針對存在肩頸酸痛、睡眠失調、心理健康等問題的員工提供線上「私人醫生」服務，定期對員工進行線上隨訪，及時關注員工的健康狀態，並提供相應的調養護理建議；

3. 輕症康復管理：對處於輕症狀態的員工，依託公司的醫療服務資源，為員工定制健康計劃，給出生活調養建議，並及時進行回訪，幫助員工早日恢復；

4. 疾病專案管理：針對疾病員工，配備專屬醫生為其提供健康服務，覆蓋了診斷、治療、康復全流程，並主動追蹤疾病員工的病情發展，幫助其平穩康復。



健康職場計劃

環境、社會及管治報告

5. 共創好家園

本章節亮點績效

溫室氣體排放密度 **2.262** 噸 CO₂e / 人

能耗強度 **11.596** 吉焦 / 人

用水強度 **8.570** 立方米 / 人

合作供應商總數 **1,932** 個

平安好醫生深諳可持續發展之道，自身經營過程中堅持節能減排，注重打造綠色負責任的供應鏈，連同社區夥伴一起，攜手共創和諧家園。

5.1 綠色辦公

平安好醫生踐行綠色發展與運營，為生態保護與節能減排盡一份企業公民力量。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，遵循《平安集團低碳業務和運營政策》⁶《平安集團綠色運營政策》⁷，內部對環境表現進行嚴格管理。公司內部全員開展專項環境大整治，提升職場資源利用率。

平安好醫生作為非生產型企業，對環境的影響主要來自辦公職場能源與資源消耗及產生的排放，辦公垃圾以及少量的廢舊電子產品，並無產生直接向水和土地的排污或重大環境影響。儘管如此，我們依然堅持將環保理念融入日常運營管理的每個環節，提倡綠色辦公，鼓勵員工節約資源，杜絕浪費。2020年，我們在上海的平安大廈職場使用了水源熱泵系統，將水 / 地源作為系統冷 / 熱源，為辦公大樓供冷 / 供暖，較使用傳統空調明顯降低能源消耗。我們進一步加強用電管理，減少不必要的浪費。在節約資源方面，我們嚴格控制一次性物品的使用。例如，不再提供一次性紙杯，提倡員工自帶水杯；宣導員工自帶午餐，減少購買外賣，避免使用一次性餐具；提倡通過線上平台EOA系統實現無紙化辦公，提倡紙張迴圈使用，提高紙張使用率。在廢棄物管理方面，我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，對固體廢棄物進行嚴格分類管理並交由有資質的第三方進行合規處理。我們關注職場衛生條件，對職場啟動定期專項消毒消殺措施，確保員工安全的辦公環境。公司的行政採購團隊每日兩次對職場進行專項巡檢，重點檢查茶水間、衛生間等公共區域，關注職場衛生、水資源使用情況，並對無人區域進行電燈關閉，確保資源不被浪費。

2020年，我們新裝修了西安與武漢兩個職場作為醫學職場投入使用。在裝修過程中，我們力求對環境影響降到最低。我們設有統一的符合國家環保標準的裝修標準，施工過程中產生的建築垃圾均由施工單位交給具有建築垃圾清運資質的單位進行處理，裝修結束後，我們要求外包專業公司進行光觸媒、霧化等空氣治理，之後租賃空氣淨化器進行淨化，待空氣品質檢測合格後，方可入駐辦公。

⁶ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/ditan.pdf>

⁷ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/lvseyunying.pdf>

職場減塑行動

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。我們在樓層前台放置倡議書、樓層擺放易拉寶進行宣傳，提倡自帶水杯，並對普通會議室不再提供瓶裝水，同時，我們向全體員工發送了公郵，進行宣導提示。



5. 共創好家園

2020年度環境關鍵績效資料表

關鍵績效指標	單位	2020年	2019年
溫室氣體排放量	噸CO ₂ e	9,561.279	8,616.385
溫室氣體排放密度	噸CO ₂ e／人	2.262	2.971
廢棄電子產品	噸	1.293	1.144
廢棄墨盒／硒鼓	噸	0.089	0.053
廢棄燈管、燈泡重量	噸	0.083	0.093
廢棄乾電池	噸	0.007	0.018
有害廢棄物總量	噸	1.471	1.308
有害廢棄物密度	噸／人	0.0003	0.0005
辦公垃圾總量	噸	363.346	143.549
辦公垃圾密度	噸／人	0.086	0.049
辦公用紙量	噸	8.780	2.957
用電量	千瓦時	13,612,704.820	10,633,653.841
用電量密度	千瓦時／人	3,221.180	3,666.777
總能耗	吉焦	49,005.737	38,281.154
能耗強度	吉焦／人	11.596	13.200
總用水量	立方米	36,230.120	27,255.720
用水強度	立方米／人	8.570	9.399

環境資料幫助：

環境資料的收集時間覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日；環境資料的收集範圍為平安健康醫療科技有限公司的九個職場（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）以及兩個機房（上海寶信機房以及上海外高橋機房）。

2020年度公司在業務開展過程中不涉及溫室氣體（範圍一）的排放。溫室氣體排放量為來自外購電力使用而產生的溫室氣體（範圍二）的排放量。相關排放係數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標彙報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放係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》。

2020年度公司的總能耗為來自間接能源（即外購電力）使用而產生的間接能耗，能耗係數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。

辦公垃圾為辦公區域產生的無害廢棄物。

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電池產生量。

相關密度值以公司員工總數計算。

由於我們的運營中不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面有關針對環境及天然資源的重大影響披露不適用。

5.2. 責任採購

平安好醫生遵循《平安集團可持續供應鏈政策》⁸，秉承平等互利原則，通過高度透明、負責任的採購過程和供應商管理措施，與供應商夥伴建立穩固緊密的合作關係，有效促進整個供應鏈綜合可持續發展。我們嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規，制定並貫徹執行《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》等內部政策，對供應商的准入、評估和管理作出明確規定，努力成為責任供應鏈的驅動者。

我們在對供應商進行考核時，考察小組由供應商管理團隊、採購管理團隊以及用戶部門代表共同組成，必要時我們會使用第三方公司進行獨立審核，審核要點從風險、實力等多維度進行。此外，我們在與供應商簽訂合同時均有反商業賄賂條款，要求供應商簽訂後合同才能生效執行。

我們致力於全供應鏈的可持續發展，在《採購業務供應商管理細則》中明確提出打造可持續發展供應鏈，確保合作過程中不會出現環境、社會及治理方面的風險，倡導公司可持續發展政策。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，在技術指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；向平安好醫生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；供應商能夠建立逆向物流負責制，確保向平安好醫生提供的商品老化、廢棄後具有可回收機制。

⁸ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/gongyinglian.pdf>

5. 共創好家園

案例

平安好醫生選用環保紙箱供應商

平安好醫生業務發展迅速，對各類快遞用紙箱需求隨之增加。由於紙箱行業可對環境產生較大影響，我們為此對供應商進行了專門溝通，試圖減少運營中的環境影響。

2020年11月，我們邀請了平安好醫生紙箱核心供應商，針對最新的環保認證情況進行了溝通，重點針對供應商是否達成ISO9001、ISO14001環境管理體系認證、OHSAS18001職業健康安全體系等認證標準的情況進行了討論。

平安好醫生與供應商達成一致，在目前可持續發展成為社會與企業的主流發展理念時，未來在滿足國家環保標準基礎上，會結合全球領先企業的環保認證，形成滿足公司要求的高規格生產標準，雙方共同在環境保護方面做出更多努力。

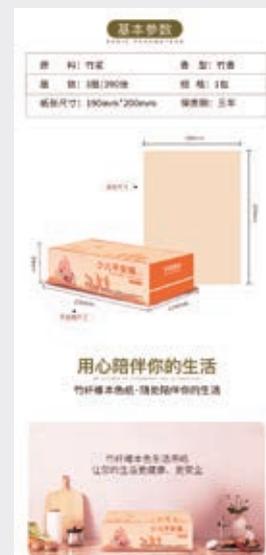
案例

環保竹漿紙供應商合作項目

2020年，我們與環保達標優秀的紙巾廠商合作，上線定制款環保竹漿紙巾產品。

竹漿紙巾相比木漿紙巾更加綠色環保，傳統的樹木生長週期長，據統計，世界每天砍伐8,000,000棵樹，相當於80平方公里的森林面積用於製作紙巾。而竹子的生長週期短可再生，用竹子代替樹木造紙，每年可以減少3.3億棵樹木砍伐，從而保持生態的平衡。另外竹漿紙不漂白，無添加劑，對人體更加健康安全。

2020年內，平安好醫生完成環保竹漿紙銷售額約400萬元，為環保與可持續發展事業盡一份力。



為了保證平安好醫生自營產品品質，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，全流程保證產品品質。

截至2020年12月31日，我們的合作供應商總數為1,932個，按照地區分佈如下：

按地區分佈的供應商個數

中國大陸供應商(個)	1,928
海外及港澳台供應商(個)	4

5.3. 社區夥伴

平安好醫生遵循《平安集團社區影響力指引》⁹，始終注重履行企業公民責任，藉助互聯網醫療平台的資源與優勢，在社區扶貧、社區醫療、關愛老人及婦女兒童等領域積極參與並投入，為社會的和諧發展貢獻力量。

案例

平安好醫生幫助農戶打造扶貧產品，開拓銷售渠道，助力脫貧攻堅

2020年，平安好醫生積極回應平安集團扶貧工程項目，與平安產險共同組織了司慶扶貧項目、扶貧明星產品項目等扶貧項目。公司承接了以農產品為主的產品定制開發、倉儲物流以及售後服務工作，共計銷售150多萬元扶貧產品。項目合作的供應商涉及寧夏、新疆、內蒙古、貴州和重慶等省市的貧困地區。這些扶貧項目的開展有效地幫助當地產業發展，為國家脫貧攻堅事業貢獻力量。



⁹ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/jingxiangli.pdf>

5. 共創好家園

案例

助力「健康中國 母親行動」，平安好醫生發起「寸草春暉」線上義診

2020年8月，平安好醫生發起「健康中國 母親行動」寸草春暉線上義診，全國女性用戶和母親們可以通過平安好醫生APP醫療版首頁進入服務專區，獲得免費的醫療健康諮詢服務。平安好醫生此次義診集結了約100位擁有多年臨床經驗的婦產科和兒科專家醫生，利用互聯網技術突破傳統義診時間、空間的局限，實現「進一步擴大公益項目覆蓋面和受益面」的目標，助力婦女健康事業的發展。



平安好醫生「康護億萬人」公益行動幫助老年人群消除數字鴻溝

2020年10月，響應國家衛健委養老孝老敬老的號召，平安好醫生「康護億萬人」公益行動志願者團隊來到上海市浦東新區南碼頭社區，開展了「敬老月」公益健康諮詢和義診活動。活動中，平安好醫生志願者「手把手、一對一」地指導老人使用智慧設備，體驗平安好醫生APP遠端問診服務，消除老年人面臨的「數位鴻溝」，幫助他們享受到更多便捷專業的醫療健康服務。



環境、社會及管治報告

附錄

港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A1.1 排放物種類及相關排放資料。	不適用	平安好醫生在業務開展過程中不涉及氣體污染物的排放，因此該項績效指標不適用。	不披露即解釋
	A1.2 溫室氣體總排放量（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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
A2資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	平安好醫生的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料，因此該項績效指標不適用。	不披露即解釋
A3環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	不適用	在平安好醫生日常運營中不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面有關針對環境及天然資源的重大影響披露不適用。	不披露即解釋
	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	在平安好醫生日常運營中不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面有關針對環境及天然資源的重大影響披露不適用。	不披露即解釋

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B1 僱傭	<p>一般披露</p> <p>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	4. 擔當好僱主	建議披露
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露	4. 擔當好僱主	建議披露
B2 健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策，及；</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	已披露	4. 擔當好僱主	建議披露
	B2.2 因工傷損失工作日數。	已披露	4. 擔當好僱主	建議披露
	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. 擔當好僱主	建議披露

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B3發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p> <p>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	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	4. 擔當好僱主	建議披露
	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	4. 擔當好僱主	建議披露
B4勞工準則	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	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. 擔當好僱主	建議披露
	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. 擔當好僱主	建議披露

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	5. 共創好家園	建議披露
	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	5. 共創好家園	建議披露
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	2. 引領好品質	不披露即解釋
	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	2. 引領好品質	建議披露
	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	2. 引領好品質	建議披露
	B6.3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	已披露	2. 引領好品質	建議披露
	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	已披露	2. 引領好品質	建議披露
	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	2. 引領好品質	建議披露

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B7反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	3.合規好企業	不披露即解釋
	B7.1於彙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	3.合規好企業	建議披露
	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	3.合規好企業	建議披露
B8社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	5.共創好家園	不披露即解釋
	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	5.共創好家園	建議披露
	B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	5.共創好家園	建議披露