

平安健康醫療科技有限公司

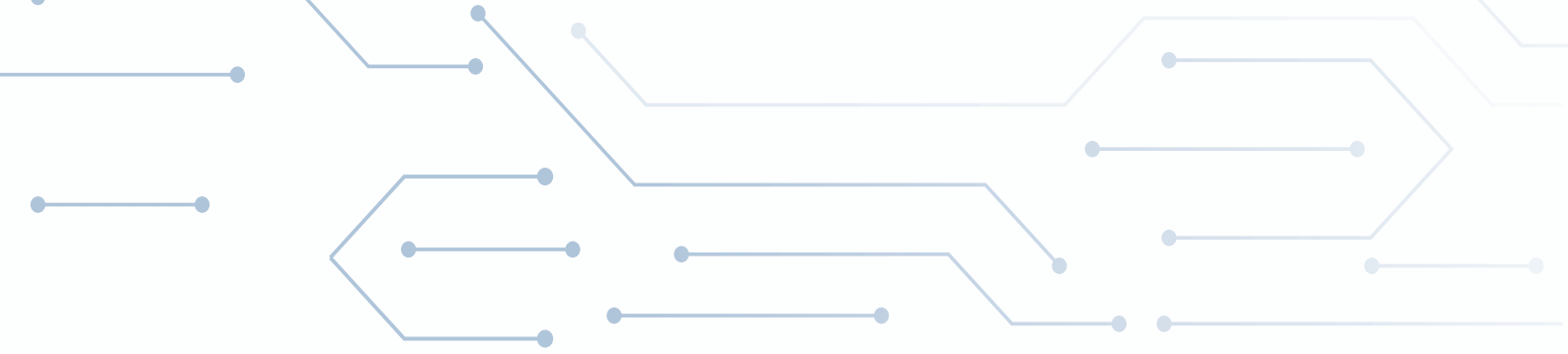
PING AN HEALTHCARE AND TECHNOLOGY
COMPANY LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

2021 年度報告



股份代號：1833.HK

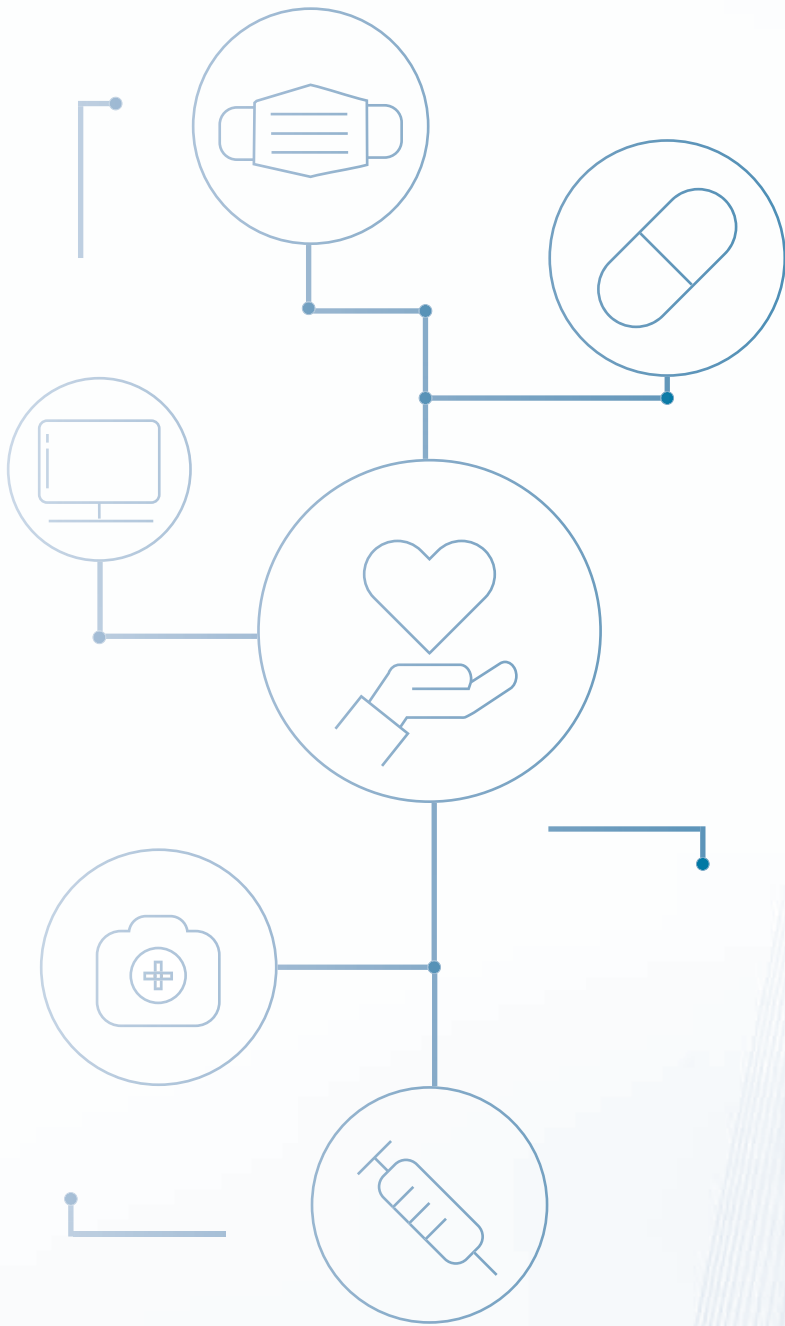


港珠澳大橋是粵港澳三地首次合作共建的超大型跨海通道，集橋、島、隧於一體，創下總體跨度最長、技術最複雜、工程規模最龐大等多項「世界之最」。它在縮短三地地理距離的同時，構建了更加開放協同的合作生態圈，向世界展現出新時代建設者的創新精神與偉大智慧。

「一橋連三地，天塹變通途。」正如港珠澳大橋飛跨三地架起經濟發展新通道一樣，公司在醫患之間構建起專業溝通橋樑；同時，作為中國領先的互聯網醫療健康平台，公司搭建醫療產業鏈中供給方與支付方之間的橋樑，在醫療資源供需不平衡、利用效率低的背景下，鏈接優質資源，進行專業指引，為多層次需求人群提供差異化補充，實現社會醫療效率的提升；作為平安醫療健康生態圈的重要旗艦，公司融合HMO、家庭醫生會員制、O2O醫療服務三大模式，秉持讓用戶「省心、省時、省錢」的價值主張，提供更有溫度的醫療健康服務。

此年度報告（「年度報告」）（英文及中文版）已於本公司網站www.pagd.net登載。凡選擇以本公司網站瀏覽公司通訊（包括但不僅限於年度報告及（如適用）財務摘要報告、中期報告及（如適用）中期摘要報告、會議通告、上市文件、通函及代表委任表格）以代替任何或所有印刷本之股東，可提出要求後獲免費發送年度報告印刷本。

股東可隨時書面通知香港證券登記處，郵寄地址為香港灣仔皇后大道東183號合和中心17M樓，或通過電郵地址pagd.ecom@computershare.com.hk，要求更改所選擇收取公司通訊的方式（收取印刷本或通過本公司網站以電子方式瀏覽）及語言版本（僅收取英文版；或僅收取中文版；或同時收取中、英文版）。



目錄

公司資料	3
董事長致辭	5
管理層討論與分析	8
董事及高級管理層	19
董事會報告	23
企業管治報告	44
環境、社會及管治報告	62
獨立核數師報告	113
合併利潤表	119
合併綜合收益表	120
合併財務狀況表	121
合併權益變動表	123
合併現金流量表	124
合併財務報表附註	125
五年財務概要	199
釋義	200



董事

執行董事

方蔚豪先生(主席)

非執行董事

陳心穎女士

林麗君女士

潘忠武先生

朱梓陽先生

獨立非執行董事

湯雲為先生

郭田勇先生

周永健博士

審計及風險管理委員會

湯雲為先生(主席)

郭田勇先生

陳心穎女士

提名及薪酬委員會

郭田勇先生(主席)

湯雲為先生

周永健博士

陳心穎女士

授權代表

方蔚豪先生

劉程先生

公司秘書

劉程先生

核數師

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師及註冊公眾利益實體核數師

香港

中環

太子大廈22樓

註冊辦事處

Maples Corporate Service Limited的辦事處

PO Box 309

Ugland House

Grand Cayman, KY1-1104

Cayman Islands

中國總部及主要營業地點

中國

上海市

凱濱路166號

上海平安大廈B座17-19樓

香港主要營業地點

香港

皇后大道東183號

合和中心54樓

公司資料

主要股份過戶登記處

Maples Fund Services (Cayman) Limited
PO Box 1093, Boundary Hall
Cricket Square
Grand Cayman, KY1-1102
Cayman Islands

香港證券登記處

香港中央證券登記有限公司
香港
灣仔
皇后大道東183號
合和中心17樓1712-1716號舖

主要往來銀行

中國銀行(香港)有限公司
香港
中環
花園道1號

股份代號

1833

公司網站

www.pagd.net

上市日期

2018年5月4日

法律顧問

關於香港及美國法律：

高偉紳律師行
香港
中環
康樂廣場1號
怡和大廈27樓

關於中國法律：

海問律師事務所
中國
上海市
南京西路1515號
靜安嘉里中心一座2605號

關於開曼群島法律：

邁普達律師事務所(香港)有限法律責任合夥
香港
灣仔
港灣道18號
中環廣場



方蔚豪

董事會主席及
首席執行官

2021年是全球進入後疫情時代的第二年，在Delta和Omicron等傳播速度更快、傳染性更強的變種病毒肆虐下，整個新冠疫情防控難度進一步增加。今年初，世衛組織總幹事表示，在可預見的未來，人類將與新冠病毒共存，當前形勢下很可能出現更多的變異株。因此，全球的抗疫工作依舊任重道遠，我們要時刻保持警惕並隨時做好準備。

後疫情時代，隨着全社會對病毒的防範和健康意識的不斷提升，用戶對互聯網醫療的了解與認可也在不斷加強，醫療健康服務線上化的趨勢得到了加速發展。埃森哲2021年互聯網醫療調研顯示，近一半的受訪者較新冠疫情前一年提高了互聯網醫療服務的使用率，超過90%的受訪者在未來一年願意選擇線上查詢、在線預約掛號和在線購藥，超過80%的受訪者在未來一年願意選擇遠程問診。弗若斯特沙利文預測，2025年中國互聯網醫療健康市場規模將快速增長至1.5萬億元，滲透率將從2020年的4.3%提升至13.2%。

董事長致辭

借助行業蓬勃發展的態勢，平安健康（股票簡稱：平安好醫生，1833.HK）作為中國互聯網醫療行業的領軍企業，秉承「省心、省時、省錢」的價值主張，充分發揮互聯網醫療及時、高效的優勢，為醫療健康服務打破時空限制、連貫高質量醫療服務、完善全民健康保障、服務「健康中國2030」的國家級方針及「十四五」規劃做出了突出貢獻。公司還在疫情期間與多地衛健委、藥監局對接，建立了完整的疫情管理策略，獲得了各級省、市政府的廣泛好評。

回顧過去一年，政策端整體延續了對互聯網醫療的支持力度，國務院印發的《「十四五」數字經濟發展規劃》將互聯網醫療列入數字經濟新業態培育工程中。另一方面，政策對行業的合規監管也有所加強，引導行業進入更加積極且可持續發展的快車道。2021年3月，國家發改委會同多部門共同制定《加快培育新型消費實施方案》，提出積極發展「互聯網+醫療健康」，並要求國家衛健委等相關部門出台互聯網診療服務和監管的規範性文件，推動行業規範發展。8月，國家衛健委和國家醫保局出台了《長期處方管理規範（試行）》，從多角度提出要加強互聯網技術在長處方管理規範中的應用。10月，國家衛健委出台《互聯網診療意見（徵求意見稿）》，分別從醫療機構監管、人員監管、業務監管、質量安全監管、監管責任等方面對行業提出更高的要求。市場預期，網售藥品的相關監管辦法後續也將落實，網絡禁售藥品的範圍有機會進一步擴大、網售處方藥必須憑方購買的流程會得到進一步規範，這將對整個行業的合規運營及加速整合起到促進作用。

在行業監管政策逐步完善的背景下，平安健康視合規質控為經營的生命線。報告期內，公司保持了高度的合規及質控水平，堅持為用戶提供優質、高效、放心的醫療和健康服務。公司嚴格按照互聯網醫療管理相關規定開展醫療質量管理工作，通過醫療質控項目組牽頭梳理公司的醫療管理制度並進行不斷修訂和增補，提前部署、規範經營、強化管理，為各項業務的有序開展奠定了良好的基礎。

2021年，平安健康完善了在線問診質控系統和病歷質控系統，建立在線問診和電子病歷質控標準，通過交叉質控發現診療服務中存在的問題並及時進行修正；問診甲級率及病歷甲級率均超過98%。公司建立了旗下實體醫療機構、藥店巡查與自查混合內控管理機制，確保機構醫療質量和藥品經營質量處於穩定狀態，防範管理風險。同時，公司完善了異常事件管理系統、重症監護系統、合理用藥系統等，有效保障了患者的安全。2021年，公司的患者滿意度逐步提升，全年無重大醫療投訴及糾紛。

同時，平安健康強化了培訓管理，從醫療法規、醫療管理制度、專業知識多方面開展培訓，全年組織培訓超過千場，覆蓋全體醫務人員，並積極開拓醫生的外部交流和進修機會。為提升接診能力，公司在工作台嵌入了賦能工具，為完整、準確、適宜的治療方案提供有價值的參考，包括疾病指南、藥品說明書、過敏史、禁忌症標識等。

作為平安集團HMO管理式醫療模式的重要組成部分以及醫療生態圈的旗艦，平安健康借助多年醫療健康管理經驗的沉澱和數據庫，優質的管理平台和醫療技術，龐大的金融、企業和個人生態圈客群基礎，以及豐富的全場景優質服務資源，以會員專屬的家庭醫生為入口，依托O2O服務網絡，提供涵蓋健康、亞健康、疾病、慢病及養老管理的線上線下一體化的醫療+健康服務平台，為用戶提供高質量、更便捷的個性化醫療和健康服務。

平安健康緊追時代發展需求，力求服務支付方、賦能供應方。隨着老齡化趨勢的凸顯和後疫情時代的到來，全社會對於互聯網線上分級診療系統的需求逐步增強。公司通過家庭醫生的需求收集、流量匹配、健康問題和疾病早發現早治療等方式回應了公眾對提升醫療體系效率的訴求。公司緊抓金融企業、企業和個人三大支付方，通過嵌入醫療健康服務，協助金融企業增加用戶黏性、擺脫同質化競爭，打造「有溫度的金融」；着力推出的一站式企業員工健康管理計劃助力企業解決員工醫療和健康管理中體系缺、效果差、資源少的痛點；深挖個人用戶醫療和健康需求，依托家庭醫生的專業指引，避免病急亂投醫的情況出現。同時，公司持續賦能供應方，通過家庭醫生會員制整合各渠道流量，匹配用戶需求，並以產品包形式輸出醫療和健康服務能力，幫助供應方實現精準獲客和差異化競爭。

平安健康積極踐行企業社會責任。公司高度重視數據安全與隱私保護，於報告期內完成了ISO 27001信息安全體系年審，並獲得了ISO 27701隱私信息管理體系認證。此外，公司致力於借助科技手段延長優質醫療資源的服務半徑，助力平安集團開展「平安健康守護行動」，幫助貧困地區提升基礎醫療服務水平，解決當地群眾「看病難、看病煩」的問題。報告期內，公司向吉林延邊、甘肅積石山、湖南、貴州等地捐贈了大量物資和醫療服務。同時，公司積極助力醫學科普事業發展，為「精誠獎—2021首屆醫生科普大賽(上海)」提供特別支持，致力於傳播有溫度的健康關懷，倡導健康的生活方式。報告期內，公司在全球知名社會與企業管治指數—明晟環境社會與企業管治指數(MSCI ESG INDEX)的評級躍升至A級。

合抱之木，始於毫末。2021年是平安健康戰略2.0深化轉型落地的關鍵年份。公司緊抓醫療健康服務線上化的巨大市場機遇，依托平安集團HMO管理式醫療模式，不斷提升合規質控水平，以家庭醫生為關鍵抓手，逐步完善O2O服務網絡，持續構建線上線下一體化的醫療+健康服務平台；為滿足每個人醫療健康訴求、減輕社會醫療健康資源壓力、助力「健康中國2030」願景添磚加瓦。新的一年，平安健康將夯實基礎、穩中求進，為更好地服務用戶、回饋社會、回報股東而奮勇前行。

方蔚豪

董事會主席及首席執行官

上海，2022年3月15日

管理層討論與分析

2021年，越來越多的用戶通過互聯網醫療服務，開始接受遠程醫療代替傳統線下醫療服務。政策法規的陸續出台也有利於整個行業在不斷規範的背景健康快速發展。

報告期內，針對市場現階段的核心痛點，包括：供需資源不平衡、高質醫療存缺口、資源利用效率低、供需信息不對稱等，平安健康結合多年對行業的洞察及自身獨特優勢，立體構建具有一定競爭壁壘的服務體系。公司奠定了融合HMO健康管理+家庭醫生會員制+O2O醫療服務的整體商業模式，旨在更好地服務支付方並賦能供應方；確定了會員制收費匹配增值服務收入的盈利模式，根據多元化用戶心智和訴求打造差異化服務，對用戶進行分層、產品進行分類，在提高用戶覆蓋面的同時也增加用戶黏度，實現組合型盈利能力；明確了精準匹配用戶需求、提升用戶體驗質量的目標，以家庭醫生會員制為抓手，搭建可信任的醫患溝通橋梁。

主要財務數據

	截至12月31日止年度		同比變動
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元	
收入	7,334,214	6,865,987	6.8%
營業成本	(5,627,353)	(5,001,573)	12.5%
毛利	1,706,861	1,864,414	(8.5%)
銷售及營銷費用	(1,756,828)	(1,586,627)	10.7%
管理費用	(1,846,413)	(1,017,083)	81.5%
其他收入	274,771	205,426	33.8%
其他虧損－淨額	(21,866)	(385,269)	(94.3%)
財務收入－淨額	158,641	99,686	59.1%
應佔聯營公司及合營企業虧損	(38,773)	(121,895)	(68.2%)
除所得稅前虧損	(1,523,607)	(941,348)	61.9%
所得稅費用	(15,792)	(7,155)	120.7%
年內虧損	(1,539,399)	(948,503)	62.3%
虧損歸屬於：			
－ 本公司所有者	(1,538,183)	(948,478)	62.2%
－ 非控制性權益	(1,216)	(25)	4,764.0%
非國際財務報告準則調整：			
經調整淨虧損	(1,417,185)	(515,811)	174.7%

2021年，公司總收入為人民幣7,334.2百萬元，同比增長6.8%，整體毛利率為23.3%。其中醫療服務實現收入為人民幣2,288.1百萬元，佔比為31.2%，增速為8.0%；健康服務收入為人民幣5,046.1百萬元，佔比為68.8%，增速為6.3%。由於報告期內持續進行戰略升級，在渠道、服務和能力方面加大費用投入，淨虧損為人民幣1,539.4百萬元。

主要營運數據

	2021年 12月31日	2020年 12月31日	變動
註冊用戶數(百萬人)	422.9*	372.8	13.4%
累計諮詢量(百萬人次)	1,269.5	1,004.2	26.4%

	2021年 12月31日	2021年 6月30日	變動
LTM付費用戶數(百萬人)	39	32	21.9%
付費用戶轉化率(期末當月值)	24.8%	5.4%	+19.4個百分點

	截至12月31日止年度		變動
	2021年	2020年	
商城GMV(人民幣百萬元)	6,119.9	5,475.6	11.8%

附註：

* 來自平安集團插件佔比46.2%

截至2021年末，公司累計註冊用戶達4.2億，累計諮詢量也保持行業領先地位，為12.7億人次。與此同時，獲客渠道的聚焦帶來全年累計付費用戶數的快速增長，超3,800萬，相比上半年LTM數據增加600萬，付費用戶轉化率24.8%。得益於公司多場景、多頻次、多元化服務，人均消費行為數提升至1.48，體現出用戶持續留存及消費行為轉化的巨大潛力。

HMO

平安健康以服務每一位用戶為初心，在報告期內對獲客策略做出調整，着重優化C端、聚焦B端，加速獲得用戶信賴；深挖不同支付方的剛需和痛點，打造合理的產品矩陣；挖掘集團HMO管理式醫療模式和醫療生態圈的經驗、科技、客群、資源優勢，實現協同和互惠。

經過多年行業深耕，平安健康已經沉澱了大量的平台優質流量。報告期內，公司更加注重用戶質量和服務體驗，減少了在C端的高成本泛流量獲客，對醫療解決方案按照用戶訴求不同進行分割。借助AI工具，公司為廣大用戶提供免費權威的醫療百科知識和線上問詢等服務；同時，公司對線上問診全面施行付費制，並增加付費會員和付費非會員的多元化服務選項。由此，公司既實現了C端客群廣覆蓋，又有效將目標用戶遷移為個人付費用戶或會員。

管理層討論與分析

在C端服務內容上，平安健康深挖垂直領域，針對專科專病患者的剛需，新增專病服務包；有機結合線上線下資源，打造問診、檢驗、治療全病程管理服務產品；對診療系統進行升級，提供會員產品靈活權益組合，且完善診後患者管理。在付費問診全面實行後，付費率和專案成交率大幅提高，會員數、專科服務包覆蓋人數均有大幅增長，同時整體五星好評率上升至97.2%。

商業保險是中國醫療和健康支出的主力支付方之一。在政策鼓勵和社會需求下，商保支出在個人醫療和健康管理總支出中的比例正逐步提高；其中，在健康保險產品中，健康管理服務相關的分攤成本最高可達淨保險費的20%。綜合金融渠道是平安健康獲客並進行高價值用戶轉化的核心渠道之一，也是公司獨特的競爭優勢所在。

同時，更好地實現與金融業務的雙向協同是平安健康一直在探索的重要方向。公司協同平安集團通過金融+醫療健康的服務組合共同打造「有溫度的金融」，為集團2.25億個人金融用戶提供差異化服務，並帶動客戶數、客戶黏性、客戶認可度等增長。

報告期內，平安健康已初步建立了多層次的產品體系。其中，與平安壽險共同推出了「臻享RUN」系列服務覆蓋重疾險保單用戶，將基礎產品包內化進保單，用戶無需額外付費即可享有重疾專案管理服務包、實時音視頻問診權益包、健康管理服務包等多項權益。報告期內，重疾險保單用戶使用健康管理服務和音視頻問診服務的人均次數明顯上升；客戶認可度、信任度、黏度進一步向好，並逐步轉化為公司的優質客戶。

年初，平安健康險和平安健康合作上線了E生保門診附加包，打造就醫保障閉環，全面覆蓋未病、小病到大病，門診、急診到住院都有安排，實現客戶保障更全面、滿意度更高。公司協同平安產險共推健康生態圈，依托直付網絡為用戶提供線上問診服務和藥品權益，有效賦能商業保險。同時，公司為平安壽險線上用戶提供在線問診服務，助力平安壽險提升用戶活躍度；也與平安銀行、平安普惠等共同推出多種用戶服務權益。

加快覆蓋平安集團的新增及存量用戶，以及深度匹配客戶價值是平安健康持續的重要任務，也是完善HMO模式的核心路徑。公司以服務質量和信任留存用戶，藉由領先的醫療健康服務能力打通用戶需求的全路徑，提高用戶全生命週期價值。除與平安集團拓展更多合作場景外，公司還致力於開拓其他尚未觸達的渠道，並持續發掘已合作渠道的潛力。

優質的醫療和健康服務是提升員工健康水平以及幸福度與滿意度最好的福利；並且根據國際經驗，企業是個人健康管理的最主要支付方之一。現階段，企業有相關可列支費用和採購需求，但市場缺乏系統性、專業性和資源好的一站式健康管理服務提供方。因此巨大的3.1億人企業員工市場是平安健康的另一聚焦點。平安集團各渠道已經服務過大量大中型企業，為公司找準企業客戶需求，匹配適合的健康管理服務打下了良好的業務拓展基礎，尤其是在客戶觸達和市場教育等方面。

報告期內，平安健康基於服務企業客戶的經驗積累，深入規劃商業模式，完成產品體系重構。根據企業客戶對產品服務的需求，公司形成員工體檢、員工健康管理和企業福利兌換平台三大類產品。2021年，公司累計服務520個企業，覆蓋超過百萬名企業的員工及企業的客戶。

員工體檢產品在企業中有很高的接受度。為加強服務B端的競爭優勢，平安健康在單一團體體檢服務基礎上，升級檢前、檢中和檢後服務，形成體檢+產品手冊。報告期內，公司已上線企業整體測評報告、動態的定期更新手冊等內容；檢後報告解讀率翻倍。2022年，公司將持續升級員工體檢產品，為客戶努力打造完善的企業級健康管理白皮書。

目前，市場上的企業員工健康管理產品普遍存在簡單、分散等問題，使得客戶感知度不夠、員工體驗感不強。平安健康深入調研和挖掘研究企業和員工需求，從高頻、剛需、活躍三大訴求出發，重新構建員工健康管理產品體系。通過不斷迭代企業端服務的運營策略，公司提升了企業員工在公司產品體系內的二次流量轉化，促進了醫療和健康產品的交叉銷售。

報告期內，平安健康在服務企業福利兌換平台上實現重大突破。公司全年打造了多個與大型國央企的合作項目，不僅服務企業員工、提升員工福利感知，也幫助企業新增和留存客戶。例如，公司為企業福利兌換平台提供了更加豐富的消費場景和品類，實現企業員工和客戶線上和線下多場景福利兌換；同時，整合專業的問診服務和全面的醫療和健康資源，通過權益池等產品形式為企業員工和客戶提供定制醫療和健康服務等。

未來，作為集團HMO管理式醫療模式的重要組成，平安健康將持續聚焦企業拓客渠道升級，內外共舉。一方面夯實產品和服務，與平安集團各項服務深度融合，建立項目協同機制，高效落地項目；另一方面關注外部渠道網絡搭建，形成有效拓客渠道和不同類型的渠道策略，深挖客戶需求，精準匹配相關服務，落地創新項目。

家庭醫生會員制

平安健康致力於打造高效、全面和專業的家庭醫生會員制模式，以承接來自各渠道的流量，解決用戶訴求，在服務中建立平台和客戶之間的信任、全方位了解用戶需求，轉被動用戶為主動用戶，帶動各類用戶使用增值型產品和服務。公司的自有醫療團隊和AI輔助診療系統能夠7*24小時迅速回應用戶需求，平台上積累的來自於20個科室的超4.8萬名內外部醫生團隊及健康師、營養師和心理諮詢師能夠全面覆蓋用戶的醫療和健康需求。同時，公司持續提高家庭醫生團隊的工作效率，全面推行健康檔案賦能工作台，上線智能分診細化到科室的模式以進一步提升分診精度。

值得一提的是，平安健康在報告期內以嚴格的准入門檻快速拓展名醫專家網絡。平台上簽約的1,100多名外部名醫在打造了公司專業和權威嚴肅醫療形象的同時，賦能企業員工產品，並服務有高質量醫療服務需求的各渠道用戶。

管理層討論與分析

平安健康借助「1個健康檔案+5大專業服務+1個家庭醫生」體系，致力於為每位用戶打造高效便捷、場景多元和服務連貫的就醫體驗：通過健康測評、全平台用戶行為分析等方式，為用戶打造專屬醫療健康檔案，精準匹配用戶訴求，搭建起「懂用戶」的服務平台，形成有效基礎信息的積累；串聯健康、亞健康、疾病、慢病和養老五大專業服務，滿足用戶醫療健康全生命周期的服務需求；家庭醫生會員制充分符合建立分級診療制度和優化醫療和健康供需資源的行業訴求，承接多種職能，覆蓋用戶醫療健康全旅程 — 既提供專業服務，在線上解決會員的醫療健康問題；又引入導航員功能，整合各渠道流量，根據用戶需求精準匹配全場景醫療和健康服務資源；還能承擔「懂醫療的客戶經理」的角色，補足線下醫療和健康服務的斷點。

O2O

平安健康不斷深化線下醫療和健康服務網絡，通過家庭醫生會員制為入口和導航員，藉由「到線、到店、到家」的服務方式，以及「服務管控、人員管控、流程管控、環節管控」的四維供應商管理系統，實現全場景的流量匹配與整合，並成功探索線上問診、產品包、會員和商品銷售等多種變現途徑。

報告期內，平安健康不斷加強醫療機構網絡拓展。截至2021年末，公司合作醫院數超3,600家，其中超50%為三甲醫院。此外，公司立足於整合醫療服務資源能力，打造多元化專科產品包，探索專科疾病病程管理新模式。同時，公司持續升級藥品服務能力，擴展中心倉物流網絡，為各相關方提升零售業務效率和規模。報告期內，公司合作藥店數達20.2萬家，全國覆蓋率約34%；已佈局超225個中心倉，並在140城實現1小時送藥。

在健康機構網絡方面，截至2021年末，平安健康的合作健康機構數達9.6萬家，能夠滿足用戶多種線下履約場景的訴求，並完善服務鏈路。依托平台自身醫療能力及流量優勢，公司着力打造王牌體檢項目，形成「檢前引導+檢後解讀+解決方案」的服務閉環；在持續賦能線下體檢機構的同時，有效滿足用戶的個性化健康產品需求，擴大增值服務項目覆蓋面，實現差異化競爭。報告期內，公司合作體檢機構數超1,700家，覆蓋全國321個城市，全年累計到檢人次超190萬，體檢報告解讀率超39%。

管理層展望：

改革以恒，奮勇有志。新的一年，平安健康將依托於平安集團HMO管理式醫療模式和醫療生態圈的優勢，借助多年來產品和服務經驗積累，專注於支付方的服務和供應方的賦能。公司持續推廣家庭醫生會員制模式，以醫療和健康訴求為出發點，豐富產品矩陣，探索多元商業化模式。九層之台，始於壘土。展望未來，公司將秉承「省心、省時、省錢」的價值主張，凝心聚力、務實篤行，為滿足社會對高質量醫療健康需求，服務數字中國和健康中國等國家戰略不懈努力，力求為股東和社會創造持續穩定的價值。

分部收入及毛利表現

	截至12月31日止年度		同比變動
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元	
收入：			
醫療服務	2,288,052	2,119,273	8.0%
健康服務	5,046,162	4,746,714	6.3%
收入總計	7,334,214	6,865,987	6.8%
毛利：			
醫療服務	825,867	965,904	-14.5%
健康服務	880,994	898,510	-1.9%
毛利總計	1,706,861	1,864,414	-8.5%
毛利率：			
醫療服務	36.1%	45.6%	-9.5個百分點
健康服務	17.5%	18.9%	-1.4個百分點
毛利率總計	23.3%	27.2%	-3.9個百分點

醫療服務：

在戰略2.0深化的模式下，公司按照業務實質對分部收入進行整合，以分別凸顯醫療服務和健康服務對公司的戰略價值意義。醫療服務是指提供照護生命、診治疾病的健康促進服務，以及為實現這些服務提供的藥品、醫療器械和其它服務。

報告期內，醫療服務板塊的收入為人民幣2,288.1百萬元，同比增長8.0%。隨着公司線上問診服務的體驗優化和模式創新，由醫療服務能力產生的電子處方購藥以及來自於藥店網絡的藥品銷售業務顯著增長。同時，公司的藥械業務串聯起從問診、購買到履約的用戶和商戶行為全鏈路，並服務平安集團各項業務和HMO管理式醫療模式。公司通過商保藥品目錄、商保直賠的優勢賦能上游藥企，通過藥診網絡和藥械供應鏈等工具賦能藥店和診所等線下渠道，打造了中國最大的藥房商業保險直賠網絡，為客戶提供了差異化的線下藥房消費場景，並促進生態共存。

管理層討論與分析

報告期內，醫療服務業務板塊毛利率為36.1%，同比下降了9.5個百分點。公司會員產品在整體收入結構中比重下降，導致該板塊業務毛利的結構性變化；同時，隨着疫情穩定，會員產品中服務項目的履約率逐步回升。

	截至12月31日止年度		同比變動
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元	
收入	2,288,052	2,119,273	8.0%
毛利	825,867	965,904	-14.5%
毛利率	36.1%	45.6%	-9.5個百分點

健康服務：

健康服務主要是對個體或群體健康狀況及影響健康的危險因素進行全面連續的檢測、評估和干預的服務。報告期內，公司的健康服務收入為人民幣5,046.2百萬元，同比增長6.3%。得益於獲客渠道的拓寬，公司為更多個人和企業用戶提供多元化和高質量的健康服務。其中，在線商城成交額持續增加；用戶通過在線商城購買多種健康類產品，包括營養保健品、母嬰育兒用品、防護用品、運動健身器材等。同時，消費型標準化健康服務，如體檢、醫美、口腔、創新檢測等的相關收入也隨着公司服務能力提升保持穩健增長。

報告期內，健康服務業務板塊毛利率為17.5%，同比下降1.4個百分點。毛利率下降的主要原因包括疫情後體檢履約率逐漸回升以及廣告客戶投放預算下調。

	截至12月31日止年度		同比變動
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元	
收入	5,046,162	4,746,714	6.3%
毛利	880,994	898,510	-1.9%
毛利率	17.5%	18.9%	-1.4個百分點

銷售及營銷費用

2021年全年的銷售及營銷費用為人民幣1,756.8百萬元，較2020年全年的人民幣1,586.6百萬元增加10.7%。銷售及營銷費用增長的主要是因為佣金及銷售費用的增加。

管理費用

2021年全年的管理費用為人民幣1,846.4百萬元，較2020年全年的人民幣1,017.1百萬元增加81.5%。管理費用的增加主要原因是我們的人力費用增加。

其他收入

2021年全年的其他收入為人民幣274.8百萬元，較2020年全年的人民幣205.4百萬元增加33.8%，主要原因是理財產品收益增加。

其他虧損 — 淨額

2021年全年的其他虧損淨額為人民幣21.9百萬元，較2020年全年的其他虧損淨額人民幣385.3百萬元減少363.4百萬元，主要歸因於美元兌人民幣匯率波動導致的匯兌損失降低。

財務收入 — 淨額

2021年全年的財務收入淨額人民幣158.6百萬元，較2020年全年的財務收入淨額人民幣99.7百萬元增加59.1%，主要原因是公司利息收入的增加。

年內虧損及非國際財務報告準則衡量指標：經調整淨利潤／（虧損）

我們於2021年全年的淨虧損為人民幣1,539.4百萬元，較2020年全年的淨虧損人民幣948.5百萬元增加590.9百萬元。為補充我們根據國際財務報告準則呈列的合併財務資料，我們亦採用並非國際財務報告準則規定或並非按國際財務報告準則呈列的「經調整淨利潤／（虧損）」作為額外財務衡量指標。就本年度報告及日後年度報告而言，「經調整淨利潤／（虧損）」將可用於與「非公認會計原則的淨利潤／（虧損）」交換。我們相信，該額外財務衡量指標有利於通過去除我們的管理層認為對我們經營表現不具指標性的項目的潛在影響，來比較不同期間及不同公司間的經營表現。我們亦相信，該衡量指標為投資者及其他人士提供有幫助的信息，以通過與我們的管理層相同方式瞭解及評估我們的合併經營業績。然而，我們呈列的「經調整淨利潤／（虧損）」未必可與其他公司所呈列類似計量指標相比。該非國際財務報告準則衡量指標用作分析工具存在局限性，閣下不應視其為獨立於或可代替我們根據國際財務報告準則所呈報經營業績或財務狀況的分析。2021年全年，剔除股份支付、外匯匯兌收益淨額的影響，經調整淨虧損為人民幣1,417.2百萬元，較2020年全年的人民幣515.8百萬元增加901.4百萬。下表載列截至2021年及2020年12月31日止年度的經調整淨虧損是根據國際財務報告準則計算及呈列的最直接可供比較財務衡量指標（即年內淨虧損）而調整：

	截至12月31日止年度	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
年內淨虧損	(1,539,399)	(948,503)
剔除：		
股份支付	79,566	64,993
外匯匯兌收益淨額	42,648	367,699
經調整淨虧損	(1,417,185)	(515,811)

管理層討論與分析

流動資金及財務資源

我們於2021年12月31日及2020年12月31日的現金及其他流動財務資源如下：

	2021年 12月31日 人民幣千元	2020年 12月31日 人民幣千元
美元	154,159	5,816,650
港幣	249,324	181,856
人民幣	2,661,393	1,921,869
	3,064,876	7,920,375

現金及現金等價物包括貨幣資金、銀行存款、銀行通知存款及其他原到期時間不超過三個月(含三個月)的短期高流動性投資。我們的現金及現金等價物大部份以美元和人民幣呈列。

於2021年12月31日，我們的全部可利用資金總額為人民幣13,339.4百萬元。其中，現金及現金等價物為人民幣3,064.9百萬元，受限資金為人民幣75.1百萬元，定期存款為人民幣2,649.3百萬元，金融資產為人民幣7,550.1百萬元。購買的金融資產有效提升了公司閒置資金的收益率和流動性。金融資產主要購於平安銀行及平安基金。

截至2021年12月31日止年度與截至2020年12月31日止年度的現金流量如下：

	截至12月31日止年度	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
經營活動所用現金淨額	(1,402,996)	(1,102,272)
投資活動所用現金淨額	(3,100,440)	(2,497,198)
融資活動(所用)／所得現金淨額	(319,909)	6,922,079
現金及現金等價物的(減少)／增加淨額	(4,823,345)	3,322,609
年初之現金及現金等價物	7,920,375	4,965,455
匯率變動對現金及現金等價物的影響	(32,154)	(367,689)
年末之現金及現金等價物	3,064,876	7,920,375

投資活動所得現金淨額主要包括申購理財產品及定期存款人民幣22,650.5百萬元，以及收回理財產品及定期存款所得款項19,683.8百萬元。

於2021年12月31日，我們並無任何未償還借貸。因此，並無呈列資產負債比率。

資金政策

我們的現金幾乎完全來自股本資金。有關現金僅可投資於相對流通及低風險的工具，如銀行存款或貨幣市場工具。投資的主要目標是按高於活期存款銀行利率的收益率產生財務收益，並強調保本和維持流動性。

資本開支

	截至12月31日止年度	
	2021年 人民幣千元	2020年 人民幣千元
購買物業、廠房及設備，無形資產及其他資產	89,648	67,404

我們的資本開支主要包括購買物業、廠房及設備（主要是辦公及電子設備）及無形資產（主要是軟件）的開支。

外匯風險

於截至2021年12月31日止年度，我們主要在中國經營業務且大部份交易以本公司的功能貨幣人民幣結算。外匯風險是受外匯匯率變化而產生虧損的風險。人民幣及我們業務營運所用的其他貨幣之間的匯率波動或會影響我們的財務狀況及經營業績。我們承擔的外匯風險主要來自美元／人民幣匯率變動。考慮到外匯市場匯率波動可能帶來的外匯風險，公司已於2020年完成金融工具的使用準備，2021年持續備有該等工具，以隨時應對匯率波動影響。

資產抵押

於2021年12月31日，我們無抵押任何資產。

或有負債

於2021年12月31日，我們並無任何重大或有負債。

所持重大投資

於截至2021年12月31日止年度，我們並無於任何其他公司的股權中持有任何重大投資。

重大投資及資本資產的未來計劃

於2021年12月31日，我們並無任何重大投資及資本資產的其他計劃。

附屬公司及聯營公司的重大收購及出售

於截至2021年12月31日止年度，我們並未進行有關附屬公司及聯營公司的重大收購及出售。

管理層討論與分析

僱員及薪酬政策

於2021年12月31日，本集團合計共擁有3,425名員工，其中大部份員工位於中國不同的城市，包括上海，深圳，北京，廣州，合肥，青島，成都等。本集團建立了「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，薪酬乃經參考市況以及僱員個人的表現、資質及經驗而釐定。根據本公司及僱員個人的表現，本公司提供具競爭力的薪酬待遇來挽留員工，包括薪金、酌情花紅及福利計劃，詳情載於本年報的合併財務報表附註7。本公司員工有資格參與首次公開發售前僱員購股權計劃，詳情載於招股章程。除在職培訓外，我們亦採用培訓政策，向僱員提供多種內部及外部培訓。於報告期內，本公司與員工的關係始終穩定。我們並無經歷任何對我們的業務活動造成重大影響的罷工或其他勞工糾紛。

退休金計劃

本集團的員工主要參與由政府機構資助的供款退休金計劃。本集團每月為該計劃支付相應的款項，款項根據僱員基本薪金的某一百分比作出，再由有關機構負責向已退休員工支付退休金。上述支付款項於發生時計為費用。根據該計劃，本集團就退休金計劃沒有任何其他重大法定或承諾義務。

截至2021年12月31日止年度，概無被沒收的供款（由本集團代表於有關供款悉數歸屬前退出退休金計劃的僱員作出）及本集團用於減少現有供款水平。於2021年12月31日，概無已沒收供款可供減少未來年度的退休金計劃供款水平。

董事

本集團董事的履歷詳情載列如下：

執行董事

方蔚豪先生，48歲，自2020年5月起加入本集團並擔任本公司執行董事、董事會主席及首席執行官。方先生於管理、金融、特別是醫療科技方面擁有豐富經驗。彼於2012年創建平安國際融資租賃有限公司，現任平安醫療健康管理股份有限公司董事長兼首席執行官、醫健通醫療健康科技管理有限公司董事會主席及中國平安財產保險股份有限公司副董事長。此前，方先生曾任遠東宏信有限公司常務副總裁、中化國際招標有限責任公司副總經理、中化國際實業有限公司業務經理。

方先生取得北京理工大學機械工程及自動化學士學位、中歐國際工商學院工商管理碩士學位、西安交通大學應用經濟學博士學位。

非執行董事

陳心穎女士，44歲，自2019年11月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。彼於2013年加入平安集團，現任平安集團執行董事、聯席首席執行官和常務副總經理，並出任平安集團多家子公司的董事，包括平安科技(深圳)有限公司、平安銀行、平安產險、平安壽險及平安資產管理等。陳女士亦擔任金融壹賬通的非執行董事。陳女士自2020年2月至2021年11月擔任醫健通醫療健康科技管理有限公司的非執行董事、自2014年12月至2021年1月擔任陸金所控股的董事。在加入平安集團前，陳女士曾作為麥肯錫全球董事服務在美國、亞洲的客戶達13年。

陳女士取得美國麻省理工學院電氣工程學和經濟學雙學士學位、電氣工程學及計算機科學碩士學位。

董事及高級管理層

林麗君女士，59歲，自2020年2月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。林女士現任深圳賽安迪科技股份有限公司董事。林女士自2003年至2018年擔任平安集團非執行董事，自2000年至2019年擔任平安集團工會副主席。林女士亦曾自1997年至2000年擔任平安產險人力資源部副總經理，自2000年至2012年擔任深圳市新豪時投資發展有限公司董事長、總經理。

林女士取得華南師範大學中文學士學位。

潘忠武先生，52歲，自2020年2月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。潘先生現任深圳平安綜合金融服務有限公司行政運營中心總經理。潘先生自2012年至2020年擔任平安集團職工代表監事。潘先生亦曾先後任職於平安產險綜合管理部及平安集團辦公室，曾擔任平安集團辦公室副主任。

潘先生取得武漢大學經濟學碩士學位。

朱梓陽先生，26歲，自2021年12月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。朱先生自2021年7月起於合生創展集團有限公司（「合生創展」，一家股份於聯交所上市的公司，股份代號：0754）擔任副總裁，負責合生創展科技板塊業務。於2021年7月起擔任通用環球醫療集團有限公司（一家股份於聯交所上市的公司，股份代號：2666）非執行董事、董事會風險控制委員會主席及董事會戰略委員會成員。朱先生於2021年6月起擔任廣東元知科技集團有限公司（「元知科技」）智慧醫療板塊負責人，主要負責智慧醫療板塊的運營及管理工作。朱先生於2020年5月起擔任元知科技中醫藥板塊負責人，主要負責中醫藥板塊的運營及管理工作。朱先生自2017年7月至2020年5月於合生創展擔任戰略委員會主任助理。

朱先生取得北京理工大學管理學學士學位。

獨立非執行董事

湯雲為先生，77歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。湯先生於會計及財務管理方面擁有豐富經驗。彼自2017年起擔任環旭電子股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：601231）的獨立董事，於2019年起擔任中國巨石股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：600176）的獨立董事，自2021年起擔任陸金所控股的獨立董事。湯先生自2017年至2020年擔任安道麥股份有限公司（前稱湖北沙隆達股份有限公司，一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：000553）的獨立董事。湯先生自1984年至1993年曾先後擔任上海財經大學講師、副教授、教授、校長助理及副校長，並於1993年至1999年擔任該校校長。湯先生亦於1998年獲中國財政部任命為中國會計準則委員會委員，及於2008年出任上海市會計學會會長。

湯先生取得上海財經大學（前稱上海財經學院）會計專業學士學位、經濟學碩士學位、經濟學博士學位。湯先生為中國註冊會計師協會的資深會員、英國特許公認會計師公會榮譽會員，並獲美國會計學會授予傑出國際訪問學者名銜。

郭田勇先生，53歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。彼自2016年起擔任平安銀行獨立董事，自2018年起擔任艾艾精密工業輸送系統（上海）股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：603580）的獨立董事、於2020年起擔任山東鳳祥股份有限公司（一家於香港聯交所上市的公司，股份代號：09977）的獨立董事。郭先生自2014年至2020年擔任鼎捷軟件股份有限公司（一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：300378）的獨立董事，自2014年至2021年擔任恒生電子股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：600570）的獨立董事。郭先生自1999年起於中央財經大學任職，並分別自2007年和2010年起出任金融學院教授及博士生導師。

郭先生取得山東大學理學學士學位、中國人民大學經濟學碩士學位、清華大學五道口金融學院（前稱中國人民銀行研究生部）經濟學博士學位。

周永健博士，71歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。彼自1994年起擔任信星鞋業集團有限公司（一家於聯交所上市的公司，股份代號：1170）的非執行董事、自2016年起擔任香港鐵路有限公司（一家於香港聯交所上市的公司，股份代號：0066）的獨立非執行董事，自2016年起擔任順豐控股股份有限公司（一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：002352）的獨立非執行董事，自2020年10月起擔任金融壹賬通獨立非執行董事及自2021年5月起擔任北京北辰實業股份有限公司（一家於上海證券交易所及聯交所雙重上市的公司，上交所：601588，聯交所：00588）的獨立非執行董事。

周博士獲香港教育學院頒授榮譽院士，獲倫敦國王學院頒授榮譽資深會士，獲香港公開大學頒授榮譽社會科學博士。周博士獲英格蘭及威爾士高等法院認許為律師，亦獲中國司法部委託為中國委託公證人，現擔任中國人民政治協商會議全國委員會委員。

董事及高級管理層

高級管理層

本集團高級管理人員的履歷詳情載列如下：

方蔚豪先生為本公司的執行董事兼首席執行官。其履歷詳情載列於本節「董事」部份。

吳軍先生，56歲，自2021年10月加入本集團並擔任本公司總裁。吳先生於1993年加入平安集團，歷任平安產險福建分公司、江蘇分公司、上海分公司總經理，和平安產險總經理助理、平安產險線上客戶中心總經理等職務，曾獲福建省「優秀青年企業家」稱號。吳先生長期服務於醫療健康生態，在銷售和客戶服務領域擁有豐富經驗，擅長互聯網線上線下相結合的客戶經營模式。

吳先生取得華中科技大學熱能工程與動力機械學士學位、武漢水運工程學院船舶內燃機碩士學位、上海交通大學高級金融學院EMBA學位。

臧珞琦女士，41歲，自2022年3月加入本集團並擔任本公司資深副總裁兼首席財務官。臧女士擁有多年全球跨國企業與中國互聯網公司財務與經營管理、企業風險控制和投融資管理經驗，曾任職海內外普華永道、德勤會計師事務所，及華德士諮詢、曹操出行和滴滴出行並擔任公司和財務高管職務。

臧女士，全球特許管理會計師，澳大利亞公共會計師協會資深會員，取得復旦大學文學學士學位、墨爾本大學工商管理碩士學位。

公司秘書

劉程先生，48歲，自2020年5月加入本集團，目前擔任本公司高級副總裁、董事會秘書兼公司秘書。劉先生曾擔任平安集團董事會辦公室副主任、證券事務代表等，深度參與平安集團2004年H股IPO、2007年A股IPO、戰略併購原深圳發展銀行股份有限公司（「深發展」，一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：000001）、深發展與原平安銀行兩行整合、2013年發行可轉債等多項平安集團重大資本運作專案。劉先生亦曾出任中國保險行業協會公司治理專家團成員。

劉先生取得湖南大學（原湖南財經學院）計算機及應用專業經濟學學士學位、清華大學－香港中文大學金融與財務方向（FMBA）工商管理碩士學位，香港都會大學（原香港公開大學）企業管治碩士學位。劉先生目前為香港公司治理公會（前稱香港特許秘書公會）和英國特許公司治理公會資深會士。

董事會欣然提呈董事會報告及本集團截至2021年12月31日止年度的合併財務資料。

全球發售

本公司於2014年11月12日根據開曼公司法於開曼群島註冊成立為獲豁免有限責任公司。經香港公司註冊處處長於2017年12月8日批准，本公司以「Ping An Healthcare and Technology Company Limited平安健康醫療科技有限公司」在香港經營業務。

本公司於2018年5月4日在聯交所主板上市，股份代號為1833。

主要業務

本公司的主要業務是投資控股。本公司之附屬公司的主要業務是提供醫療服務和健康服務。

對本集團之收入和業務分部業績之貢獻的分析陳述在本年報的「管理層討論與分析」一節以及合併財務報表的附註5中。

所得款項淨額用途

上市所得款項淨額用途

本公司股份於上市日期在聯交所主板上市，而本公司自全球發售收取之所得款項淨額為約8,564.0百萬港元（經扣除包銷佣金及所有相關開支）。下表載明於2021年12月31日，本集團對於上市所得款項用途的計劃時間表。

所得款項淨額計劃用途	所得款項 淨額分配	截至2021年	截至2021年	剩餘款項 淨額預計 使用時間
		12月31日 已使用款項	12月31日 剩餘款項淨額	
(百萬港元)				
(i) 業務拓展	3,425.6	751.0	2,674.6	2024年 12月31日以前
(ii) 為我們潛在投資、收購境內公司及與境內公司的策略聯盟以及我們的海外拓展計劃提供資金	2,569.2	257.2	2,312.0	2025年 12月31日以前
(iii) 研發	1,712.8	689.8	1,023.0	2026年 12月31日以前
(iv) 營運資金及一般公司用途	856.4	856.4	0	不適用

董事會報告

配售所得款項淨額用途

茲提述本公司日期為2020年9月30日及2020年10月9日的公告（「該等公告」），為把握市場機遇、夯實本公司在行業中的領先地位及為業務的拓展提供堅實的基礎，本公司與配售代理於2020年9月30日訂立配售協議，從而根據配售協議所載條款及條件，按配售價每股配售股份98.20港元配售合共80,000,000股新股份（面值總額為400美元）。配售股份於配售協議日期的市價為99.25港元。

於2020年10月9日，本公司已完成按每股配售股份98.20港元的價格向不少於六名承配人（為本公司的獨立第三方）配售80,000,000股股份，經扣除佣金、獎勵費及費用後，本公司自配售事項收取的所得款項淨額約為7,828.0百萬港元，相當於淨發行價每股配售股份約97.85港元。配售所得款項的計劃用途符合本公司先前所披露的計劃。於2021年12月31日，本集團對於配售事項所得款項用途的計劃時間表載列如下。

所得款項淨額計劃用途	所得款項 淨額分配	截至2021年 12月31日 已使用款項 (百萬港元)	截至2021年 12月31日 剩餘款項淨額	剩餘款項淨額 預計使用時間
進一步發展本集團的核心業務	7,828.0	0	7,828.0	2030年 12月31日以前

業績

本集團截至2021年12月31日止年度的業績載於本年報的合併利潤表及合併綜合收益表。

業務回顧

本集團截至報告期業務回顧及表現分析載於本年報的「董事長致辭」一節以及「管理層討論與分析」一節。

有關本集團環境政策及表現的討論載於第62至112頁之「環境、社會及管治報告」內，對本集團有重大影響的相關法律法規的合規情況則載於第42頁之「法律訴訟及合規情況」內，有關對公司面對的主要風險及不明朗因素的描述則載於第44至61頁之「企業管治報告」內。上述討論構成本董事會報告的一部分。

股息政策

董事會已決議採納股息政策，以載列董事會可向本公司股東宣派及派付股息的條件。宣派及派付股息仍須由董事會全權酌情釐定，並須遵守開曼群島公司法及本公司組織章程細則的全部適用規定（包括但不限於股息宣派及派付限制）。董事會在建議任何股息派付時，亦須考慮下列條件，包括：

- a 本集團的實際及預期經營業績、現金流量及財務狀況；
- b 整體商業條件及商業策略；
- c 本公司及本集團成員公司的可分派溢利、保留盈利及／或可分派儲備；
- d 本集團的預期營運資金需求及未來擴張計劃；
- e 本集團的債務水平及流動資金狀況；
- f 本集團宣派及派付股息的法律、監管及其他合約限制；
- g 董事會認為適當的其他因素。

股息

於截至2021年12月31日止年度，我們概無派付或宣派任何股息。

儲備

本集團及本公司截至2021年12月31日止年度的儲備變動詳情分別載於本年報的合併權益變動表及合併財務報表附註29。

可供分派儲備

於2021年12月31日，本公司概無可供分派儲備。

物業、廠房及設備

本集團截至2021年12月31日止年度的物業、廠房及設備變動詳情載於本年報的合併財務報表附註17。

股本

本公司截至2021年12月31日止年度的股本變動詳情載於本年報的合併財務報表附註27。

附屬公司

本公司之附屬公司的詳情載於本年報的合併財務報表附註39。

借款

於2021年12月31日，本集團無任何未償還的銀行貸款及其他借款。

董事會報告

捐款

截至2021年12月31日止年度，本集團作出慈善捐款約人民幣0.25百萬元（2020年：0.8百萬元）。

財務概要

本集團簡明合併業績及財務狀況的概要載於本年報第199頁。

購買、出售或贖回本公司上市證券

茲提述本公司日期為2021年12月13日的公告，董事會宣布，其批准計劃行使股東於2021年4月21日舉行的本公司股東周年大會（「股東周年大會」）上向董事會授出之一般授權項下的權力，以購回股份（「購回授權」），在市場上購回於股東周年大會當日佔已發行股份最高10%股份。根據購回授權最多可購回5,600萬股股份，擬使用的最高資金總額為人民幣13.8億元（「建議股份購回計劃」）。

董事會相信在市場上買賣的股份價值被低估。董事會亦相信本公司現有的財務資源可讓其執行建議股份購回計劃，同時亦能保持本公司在良好的財務狀況下持續經營。建議股份購回計劃更反映了董事會對本公司前景有信心。

截至2021年12月31日止年度，本公司於聯交所購回合共15,552,000股，已付之總代價（扣除開支前）為港幣450,429,784.68元。於2021年12月31日，已發行股份總數為1,147,294,200股。

股份購買之詳情如下：

月份	購回股份數目	每股購買價		總代價 (扣除開支前) (港元)
		最高 (港元)	最低 (港元)	
2021年12月	15,552,000	31.3	26.45	450,429,784.68

除上文所披露者外，於截至2021年12月31日止年度，本公司或其任何附屬公司概無購回、出售或贖回本公司任何上市證券。

已發行的債權證

截至2021年12月31日止年度，本集團並未發行任何債權證。

與利益相關者的重要關係

僱員

於2021年12月31日，本集團合計共擁有3,425名員工。於報告期內，本公司與員工的關係始終穩定。本公司並無經歷任何對公司的業務活動造成重大影響的罷工或其他勞工糾紛。

用戶

本公司為用戶提供卓越的24x7在線問診服務，良好的用戶體驗進一步提高了用戶黏性，從而不斷地完善生態圈。截至2021年末，註冊用戶達422.9百萬，較2020年末增加50.1百萬人。得益於醫療質控能力的提升及用戶體驗的改進，在諮詢規模持續擴大的情況下用戶滿意度達到97.2%。

供應商

在日常運營與管理中，本公司與供應商一直保持溝通，瞭解其意見與訴求並進行積極回應，從而提升供應商合作的信任及鞏固雙方合作關係。

主要客戶及供應商

截至2021年12月31日止年度，本集團五大客戶佔本集團總收入約32%，而本集團最大客戶佔本集團總收入約19%。此外，截至2021年12月31日止年度，本集團五大供應商佔本集團總成本約14%，而本集團最大供應商佔本集團總成本約5%。據董事所知，平安壽險、平安銀行、平安產險（各自為我們的五大客戶）是平安集團的附屬公司。除上述事項外，於截至2021年12月31日止年度期間，概無我們的董事、彼等緊密聯繫人或任何股東（據董事所知，其擁有超過5%的本公司已發行股本）於任何我們的五大客戶中擁有任何權益。

薪酬政策及董事薪酬

本公司已成立提名及薪酬委員會，以檢討本集團薪酬政策以及本集團董事及高級管理層的薪酬結構。薪酬乃根據各董事及高級管理層的資質、職位及年資而建議或釐定。非執行董事的薪酬由董事會根據提名及薪酬委員會的推薦意見釐定。董事及五名最高薪酬人士的薪酬詳情載列於本年報合併財務報表附註8和附註9。

概無董事放棄或同意放棄任何酬金，本集團亦無向任何董事支付任何薪酬作為加入本集團或加入本集團時的獎勵或作為離職補償。

僱員激勵計劃

僱員激勵計劃由董事會於2014年12月26日批准及由董事會於2017年5月12日、2018年1月20日、2019年5月31日及2020年10月21日修訂。

董事會報告

目的

僱員激勵計劃的目的在於吸引並保留人才，促進本公司及相關實體的長期可持續發展，實現股東價值最大化，實現股東、公司及員工的共同利益。

合格參與者

僱員激勵計劃參與者包括董事會釐定的僱員及任何其他人士。於所授出各批承授人的範圍、特定目標及EIS購股權數目將由董事會經參考EIS參與者的職位及表現後予以釐定。

股份最高數目

本公司根據僱員激勵計劃可授出的EIS股份總數為70,000,000股（上市當天進行拆股後數量）。截至2021年12月31日，本公司根據僱員激勵計劃授出的EIS購股權所涉及的未行使購股權的股份總數為17,889,932股（上市當天進行拆股後數量）。

各參與者的限額

根據僱員激勵計劃，被授予單一合資格參與者的股份數目上限沒有特定限額。

僱員激勵計劃的剩餘年期

僱員激勵計劃於2014年12月26日至2024年12月25日10年期間內有效及具有效力。該計劃的剩餘年期約為3年。根據僱員激勵計劃的條款，任何於僱員激勵計劃期滿時尚未行使的期權仍然有效。

代價

承授人根據僱員激勵計劃獲授購股權，不需要支付代價。

購股權期間

僱員激勵計劃下授出的任何購股權期限不超過10年，延長購股權行使期間（自授出日期起計）至超過10年須經股東批准。董事會亦須釐定全部或部份購股權獲行使前須滿足的任何條件（如有）。

行使價

在上市規則及所適用法律規定的規限下，董事會享有全權酌情決定所授出EIS購股權行使價的權利。

股票掛鈎協議

除上述僱員激勵計劃外，截至2021年12月31日止年度，本集團並無訂立或存在任何股票掛鈎協議。

董事

截至2021年12月31日止年度及直至本年報日期的在任董事名單如下：

執行董事

方蔚豪先生(主席)

非執行董事

陳心穎女士

姚波先生(於2021年8月24日離任)

蔡方方女士(於2021年8月24日離任)

林麗君女士

潘忠武先生

朱梓陽先生(於2021年12月10日獲委任)

獨立非執行董事

湯雲為先生

郭田勇先生

劉鑫先生(於2021年8月24日離任)

周永健博士

董事及高級管理層

本集團董事及高級管理層的履歷詳情載列於本年報的「董事及高級管理層」一節。

董事服務合約

各董事均已與本公司訂立服務合約。該等服務合同的主要詳情包括(a)年期自彼等各自的委任生效日期起計至舉辦下屆股東大會以重選董事當日止為期三年；(b)根據彼等各自的條款予以終止。服務合約可根據本公司的組織章程大綱及細則及適用上市規則重續。

董事概無訂立任何不可由本集團於一年內終止而毋須支付補償(法定補償除外)的服務合約。

董事於重大交易、安排或合約的權益

除下文「關連交易與持續關連交易」一節所披露者外，截至2021年12月31日止年度，概無董事或與董事關連的實體直接或間接於本公司、其控股公司或其任何附屬公司或同系附屬公司所訂立的任何重大交易、安排或合約中擁有重大權益。

董事會報告

獲准許彌償

各董事有權從本公司的資產中獲得彌償，以彌償其作為董事在勝訴或無罪的任何民事或刑事法律訴訟中進行抗辯而招致或蒙受的一切損失或法律責任。

本公司已就董事履行責任而作出適當保險安排。

管理合約

除董事的服務合約外，本公司於報告期內並無訂立或存續有關管理及經營本公司全部或任何重大部份業務的合約。

董事收購股份或債權證的權利

除本年報所披露者外，於報告期內任何時間，本公司或其任何附屬公司概無訂立任何安排以使董事可籍購買本公司或任何其他法人團體之股份或債權證而獲取利益，且概無董事或其配偶或不滿18歲之子女有權認購本公司或任何其他法人團體之股本或債務證券或已行使有關權利。

董事及最高行政人員於股份、相關股份及債權證之權益與淡倉

於2021年12月31日，董事及本公司最高行政人員於本公司或其相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份及債權證中擁有的根據證券及期貨條例第XV部第7及第8分部知會本公司及聯交所的權益及淡倉（包括根據證券及期貨條例等條文被當作或視為擁有的權益及淡倉），或根據證券及期貨條例第352條本公司存置的登記冊所記錄的權益及淡倉，或根據標準守則知會本公司及聯交所之權益或淡倉如下：

於本公司股份的好倉／淡倉

董事姓名	權益性質	股份數目	好倉／淡倉	所持本公司權益之概約百分比 ⁽¹⁾
方蔚豪 ⁽²⁾	實益擁有人	450,000	好倉	0.03%

附註：

(1) 計算基準為於2021年12月31日的已發行股份總數1,147,294,200股。

(2) 於2021年12月31日，方蔚豪先生根據僱員激勵計劃享有450,000股股份，概無持有根據僱員激勵計劃項下的EIS購股權行使而發行股份。

除上文所披露者外，於2021年12月31日，據董事所知，概無董事或本公司最高行政人員於本公司或其任何相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份或債權證中擁有或視為擁有根據證券及期貨條例第XV部第7及第8分部知會本公司及聯交所的權益或淡倉（包括彼等根據證券及期貨條例等條文被當作或視為擁有的權益及淡倉），或根據證券及期貨條例第352條本公司存置的登記冊所記錄的權益或淡倉，或根據標準守則知會本公司及聯交所之權益或淡倉。

主要股東於本公司股份及相關股份之權益與淡倉

於2021年12月31日，據董事所知，下列人士（董事或本公司最高行政人員除外）擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部的條文向本公司披露的本公司股份或相關股份的權益或淡倉；或根據本公司按證券及期貨條例第336條存置的登記冊所記錄之權益或淡倉，或直接或間接於本公司的股份中擁有5%或以上權益：

於本公司股份的好倉／淡倉

股東名稱	權益性質	股份數目	好倉／淡倉	所持本公司
				權益之概約 百分比 ⁽¹⁾
幫騏鍵 ⁽²⁾	實益擁有人	98,633,300	好倉	8.59%
		24,060,000	淡倉	2.09%
竇文偉 ⁽²⁾	受控法團權益	98,633,300	好倉	8.59%
		24,060,000	淡倉	2.09%
王文君 ⁽²⁾	受控法團權益	98,633,300	好倉	8.59%
		24,060,000	淡倉	2.09%
安鑫 ⁽³⁾	實益擁有人	441,000,000	好倉	38.43%
安科技術有限公司 ⁽³⁾	受控法團權益	441,000,000	好倉	38.43%
平安 ⁽³⁾	受控法團權益	441,000,000	好倉	38.43%
Hopson Development Holdings Limited ⁽⁴⁾	受控法團權益	103,499,000	好倉	9.02%
Sounda Properties Limited ⁽⁴⁾	受控法團權益	100,710,700	好倉	9.01%
		實益擁有人	2,684,700	好倉
朱孟依 ⁽⁴⁾	受控法團權益	103,395,400	好倉	9.01%
Morgan Stanley ⁽⁵⁾	受控法團權益	58,974,630	好倉	5.14%
		42,296,591	淡倉	3.68%

附註：

- (1) 計算基準為於2021年12月31日的已發行股份總數1,147,294,200股。
- (2) 截至2021年12月31日，幫騏鍵直接持有本公司98,633,300股好倉之權益及24,060,000股淡倉之權益。王文君女士及竇文偉先生分別各自擁有幫騏鍵50%股份權益。因此，王文君女士及竇文偉先生各自被視為於幫騏鍵持有的股份中擁有權益。
- (3) 截至2021年12月31日，安鑫直接持有441,000,000股股份。安鑫由安科技術有限公司全資擁有，而安科技術有限公司則由平安全資擁有。因此，平安及安科技術有限公司均被視為於安鑫所持有的股份中擁有權益。
- (4) 根據Hopson Development Holdings Limited（「Hopson Development」）於2021年9月27日呈交的有關事件日期為2021年9月24日的披露權益表格，Hopson Development通過其所控制的一系列法團於合計103,499,000股股份中持有權益（其中3,189,900股為以現金交收的非上市衍生工具）。根據Sounda Properties Limited（「Sounda」）於2021年9月24日呈交的有關事件日期為2021年9月20日的披露權益表格，Sounda於103,395,400股股份中持有權益，當中包括通過其所控制的Hopson Development間接持有的100,710,700股股份權益，及Sounda直接持有的2,684,700股股份。根據朱孟依先生於2021年9月24日呈交的有關事件日期為2021年9月20日的披露權益表格，由於Sounda為朱孟依先生全資擁有，因此朱孟依先生被視為於Sounda所持有的權益中擁有權益。

董事會報告

- (5) 根據摩根士丹利於2022年1月5日呈交的有關事件日期為2021年12月31日的披露權益表格，摩根士丹利通過其所控制的一系列法團被視為於58,974,630股股份(好倉)及42,296,591股股份(淡倉)中持有權益。
- (6) 根據證券及期貨條例第336條，倘符合若干條件，股東須呈交披露權益表格，有關規定的全部詳情於聯交所官方網站上可供查閱。當股東所持本公司股權發生變動時，除非符合若干條件，否則毋須告知本公司及聯交所。因此，主要股東於本公司之最新持股量或有別於向本公司及聯交所所提呈者。上述主要股東權益之陳述乃按本公司截至2021年12月31日收到的相關披露權益表格內的資料所編製。本公司未必有相關權益明細的充分資料，且無法核證披露權益表格資料之準確性。

除上文所披露者外，於2021年12月31日，董事並不知悉任何其他人士(本公司董事或最高行政人員除外)於本公司股份或相關股份中擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部須向本公司披露的權益或淡倉，或根據證券及期貨條例第336條本公司須予存置的登記冊所記錄的權益或淡倉，或直接或間接於本公司的股份中擁有5%或以上的權益。

優先購買權

組織章程大綱及細則或開曼群島公司法律並無有關優先購買權的條文規定本公司須按比例向現有股東發售新股份。

稅務減免和豁免

董事會並不知悉股東因持有本公司證券而有任何稅務減免及豁免。

董事於競爭業務的權益

於報告期內，概無董事直接或間接從事任何與本集團業務發生競爭或可能發生競爭的業務或於該等業務中擁有任何權益。

與控股股東的合約

除下文「關連交易與持續關連交易」一節所披露者外，截至2021年12月31日止年度，本公司或其任何附屬公司並無與控股股東或彼等任何附屬公司訂立任何重大合約。

關連交易與持續關連交易

截至2021年12月31日止年度，本集團已進行以下關連交易及持續關連交易：

關連交易

截至2021年12月31日止年度，本公司並無根據上市規則須予披露的一次性關連交易。

不獲豁免的持續關連交易

本集團以下交易構成截至2021年12月31日止年度本公司的持續關連交易（「持續關連交易」）。

1. 提供產品及服務框架協議

於2020年8月20日，本集團與平安訂立提供產品及服務框架協議（「提供產品及服務框架協議」），據此，本公司須向平安及／或其聯繫人提供各種產品及服務。平安及／或其聯繫人須就提供該等產品及服務向本公司支付費用。提供產品及服務框架協議的年期為三年，自2021年1月1日起生效。有關提供產品及服務框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年8月20日的公告及本公司日期為2020年10月14日的通函。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2021年12月31日止年度的年度上限為人民幣5,000.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣2,957.0百萬元。

2. 服務採購框架協議

於2020年8月20日，本集團與平安訂立服務採購框架協議（「服務採購框架協議」），據此，平安及／或其聯繫人須向本集團提供多種服務。本集團須就此向平安及／或其聯繫人支付服務費用。服務的準確範圍、服務費計算、付款方式及服務安排的其他詳情應由有關各方逐項協定。購買服務框架協議的年期為三年，自2021年1月1日起生效。有關購買服務框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年8月20日的公告及本公司日期為2020年10月14日的通函。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2021年12月31日止年度的年度上限為人民幣890.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣491.8百萬元。

3. 物業租賃框架協議

於2020年8月20日，本集團與平安訂立物業租賃框架協議（「物業租賃框架協議」），據此，本集團須從平安及／或其聯繫人租用物業作辦公室用途。訂約方須就相關租賃物業按物業租賃框架協議規定的原則及範圍訂立單獨協議，載列具體條款及條件（包括物業租金、付款方法及其他使用費）。

物業租賃框架協議的年期為三年，自2021年1月1日起生效。有關物業租賃框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年8月20日的公告。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2021年12月31日止年度，本集團根據物業租賃框架協議將向平安及／或其聯繫人支付的租金總額預計不會超過人民幣72.0百萬元，而實際交易金額約為人民幣38.6百萬元。

根據國際財務報告準則第16號，本集團（作為承租人）根據物業租賃框架協議租賃的物業將被確認為使用權資產。就物業租賃框架協議而言，截至2021年12月31日止年度的年度上限為人民幣117.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣20.5百萬元。

4. 金融服務框架協議

於2020年8月20日，本公司與平安訂立金融服務框架協議（「金融服務框架協議」），據此，平安銀行須向本公司提供存款服務，而平安及／或其聯繫人須向本公司提供理財服務。就所提供的存款服務而言，本集團將現金存入本集團於平安銀行的銀行賬戶。平安銀行則向本集團支付存款利息。就理財服務而言，本集團向平安及／或其聯繫人購買理財產品並收取投資回報。金融服務框架協議的年期為三年，自2021年1月1日起生效。有關重續金融服務框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年8月20日的公告及本公司日期為2020年10月14日的通函。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

- (i) 截至2021年12月31日止年度本集團將存放於平安銀行的存款的最高每日結餘的年度上限為人民幣10,000.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際最高每日結餘約為人民幣7,926.4百萬元，
- (ii) 截至2021年12月31日止年度本集團自平安銀行收取的存款利息收入的年度上限為人民幣320.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣33.6百萬元，

- (iii) 截至2021年12月31日止年度本集團向平安銀行及／或其聯繫人購買的理財產品的最高每日結餘的年度上限為人民幣10,000.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際最高每日結餘約為人民幣5,132.7百萬元，以及
- (iv) 截至2021年12月31日止年度平安及／或其聯繫人向本集團支付的投資收入的年度上限為人民幣450.0百萬元，而截至2021年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣193.1百萬元。

獨立非執行董事及核數師作出的年度審閱

報告期內，獨立非執行董事已檢討「持續關連交易」及確認該等交易乃：

- (i) 在本集團的日常業務中訂立；
- (ii) 按照一般商務條款或更佳條款進行；及
- (iii) 根據有關交易的協議條款進行，條款公平合理，並且符合股東的整體利益。

本公司核數師已根據香港會計師公會頒佈的香港核證委聘準則第3000號（經修訂）「審核或審閱歷史財務資料以外之核證委聘」及參照實務說明第740號「關於香港上市規則所述持續關連交易的核數師函件」就有關上文所載本集團於截至2021年12月31日止年度訂立的持續關連交易執行若干商定程序及確認：

- (i) 並無注意到任何事項令核數師認為該等已披露的持續關連交易未獲董事會批准；
- (ii) 就本集團提供貨品或服務所涉及的交易，並無注意到任何事項令核數師認為該等交易在各重大方面沒有按照本集團的定價政策進行；
- (iii) 並無發現任何事項令核數師認為該等交易在各重大方面沒有根據有關該等交易的協議進行；
- (iv) 就各項持續關連交易（除了根據合約安排與經營實體的交易）的總額外，並無注意到任何事項令核數師相信該等持續關連交易的金額超逾本公司訂立的全年上限；及
- (v) 就根據合約安排下所披露與經營實體的持續關連交易，並無注意到任何事項令核數師相信經營實體曾經向經營實體之權益持有人支付股息或作出其他分派而後未有另行轉撥或轉讓予本集團。

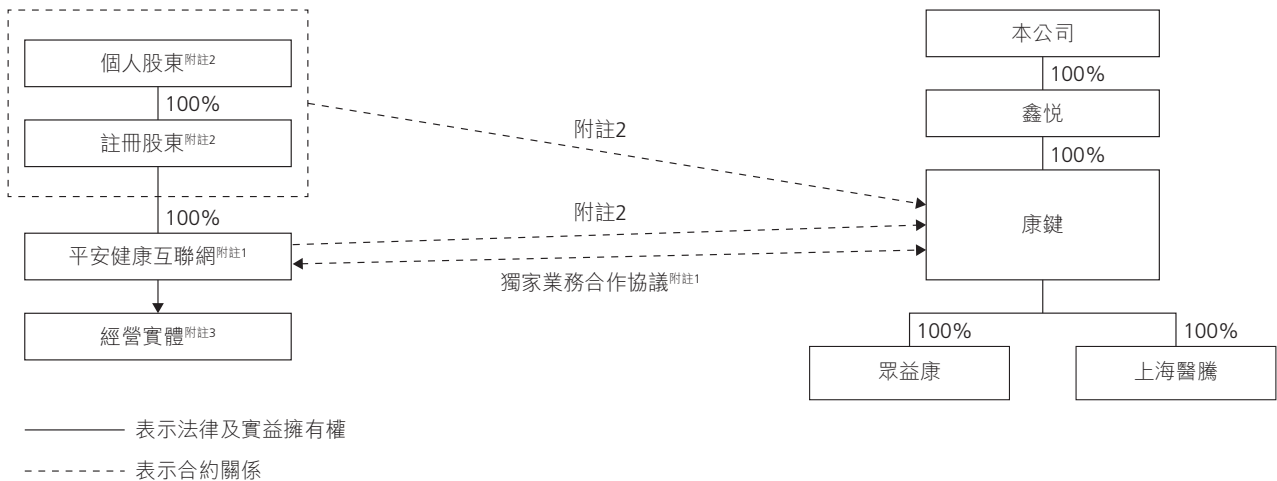
除本年報「關連交易與持續關連交易」中所披露者外，合併財務報表附註34所披露的關聯方交易並不構成關連交易或持續關連交易（定義見上市規則第十四A章）及遵守上市規則第十四A章項下的披露規定。

合約安排

本集團下屬外商獨資企業（定義見下文）、經營實體及平安健康互聯網股東（定義見下文）訂立一系列合約安排（「合約安排」），據此，本集團獲得由經營實體經營的業務的實際控制權及其產生的所有經濟利益。

董事會報告

因此，通過合約安排，本集團經營實體的經營業績、資產與負債以及現金流量合併入賬至本集團的財務報表。以下簡化圖表說明根據合約安排所訂明本集團經營實體的經濟利益流入本集團的過程：



附註：

1. 康鍵提供業務支持、技術及諮詢服務以換取平安健康互聯網的服務費。
2. 平安健康互聯網股東(定義見下文)以康鍵為受益人執行獨家股權期權協議及獨家資產期權協議，以收購平安健康互聯網全部或部份股權及全部或部份資產。

平安健康互聯網股東以康鍵為受益人簽署授權書，以行使平安健康互聯網的全部股東權利。

平安健康互聯網股東就平安健康互聯網的全部股權以康鍵為受益人授予第一優先擔保權。

平安金融科技、深圳康煒鍵企業管理有限公司、深圳市康銳鍵企業管理有限公司及烏魯木齊廣豐旗合稱為「註冊股東」。王文君女士及竇文偉先生合稱為「個人股東」(註冊股東與個人股東合稱為「平安健康互聯網股東」)。

3. 於2021年12月31日，平安健康互聯網持有36家經營實體，即江西平安好醫生、天津快易捷、平安(青島)互聯網醫院、平安(合肥)互聯網醫院、江蘇納百特、上海滄醫、平安(銀川)互聯網醫院、萬家醫療、上海平安萬家、深圳平安萬家、廈門萬家、廈門思明萬家、安安診所、平安健康保險代理、廣州濟帆、平安(南通)互聯網醫院、海南平安健康、河北納百特、盈健醫療、上海盈健門診部、福州康健、平安(廣西)互聯網醫院、平安好醫生南京醫療科技、瀋陽康鍵、平安(成都)互聯網醫院、平安(太原)互聯網醫院、上海平安(八院)、威海康健、平安(天津)互聯網醫院、平安(哈爾濱)互聯網醫院、平安(鄭州)互聯網醫院、杭州康醫鍵、廣州康鍵互聯網醫院、平安(重慶)互聯網醫院、平安(江蘇)互聯網醫院及平安(昆明)互聯網醫院。

合約安排項下各項具體協議的說明載於下文。

(a) 獨家業務合作協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵訂立獨家業務合作協議(「獨家業務合作協議」)，據此，為換取年度服務費，平安健康互聯網同意委聘外商獨資企業(康鍵)擔任獨家業務支持、技術及諮詢服務提供商，包括但不限於技術服務、互聯網支持、業務諮詢、設備、租賃、市場諮詢、系統整合、產品研發及系統維護等。根據獨家業務合作協議，服務費應包括平安健康互聯網全部除稅前溢利(減去平安健康互聯網及其附屬公司上一財政年度的任何累計虧損、有關各財政年度的成本、開支、稅項及其他法定供款後)。

(b) 獨家股權期權協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立獨家股權期權協議（「獨家股權期權協議」），據此，康鍵擁有不可撤銷獨家權利按康鍵全權決定在中國法律許可下隨時或不時購買或指定一名或多名人士購買註冊股東所持全部或任何部份平安健康互聯網股權，代價為以下二者中的較高者：(a)名義價格或(b)適用中國法律許可的最低價格。獨家股權期權協議初步年期為十年，並可無限期按五年期延長。除非(a)按雙方協議；或(b)康鍵以30天書面通知終止，否則獨家股權期權協議持續有效。

(c) 獨家資產期權協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立獨家資產期權協議（「獨家資產期權協議」），據此，康鍵擁有不可撤銷獨家權利按康鍵全權決定在中國法律許可下隨時購買或指定一名或多名人士購買平安健康互聯網全部或任何部份資產，代價為以下二者中的較高者：(a)名義價格或(b)適用中國法律許可的最低價格。獨家資產期權協議初步年期為十年，並可無限期按五年期延長。除非(a)按雙方協議；或(b)康鍵以30天書面通知終止，否則獨家資產期權協議持續有效。

(d) 授權書

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立不可撤銷授權書（「授權書」），據此，平安健康互聯網股東委任康鍵、康鍵授權的任何董事（平安健康互聯網股東除外）及其繼承人或取代康鍵董事的清算人為獨家代理及授權代表，以根據中國法律及平安健康互聯網公司章程代表彼等就與平安健康互聯網相關的所有事項行事及行使其作為平安健康互聯網註冊股東的所有權利。授權書的年期應與獨家業務合作協議的年期相同。

(e) 股權質押協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立股權質押協議（「股權質押協議」），據此，註冊股東同意就合約安排下的任何及全部擔保債務作為第一押記向康鍵質押其於平安健康互聯網的所有股權（作為抵押擔保），及保證履行彼等於合約安排下的責任。於質押期間，康鍵有權收取股息或股權所產生的其他可分派利益。

向康鍵作出的質押於向相關工商管理局登記後生效，直至平安健康互聯網股東及平安健康互聯網於合約安排下的所有合約責任獲悉數履行及平安健康互聯網股東及平安健康互聯網於合約安排下所有未清償債務獲悉數支付持續有效。

倘發生違約事件（股權質押協議所訂明者），除非違約事件在康鍵通知後的30日內以令康鍵滿意的方式成功解決，否則康鍵可要求註冊股東立即支付合約安排下結欠的所有未償還款項及／或處置已質押股權，以償還結欠康鍵的所有未償還款項。

董事會報告

根據股權質押協議作出的質押於2018年3月9日完成根據中國法律及法規向中國相關部門辦理登記手續。

除上文所披露者外，本集團與平安健康互聯網股東及／或經營實體於截至2021年12月31日止年度並無訂立、續期及／或重訂其他新合約安排。截至2021年12月31日止年度，合約安排及／或據以採用合約安排的情況並無發生重大變動。

截至2021年12月31日止年度，由於概無導致採用合約安排的限制被取消，合約安排均無獲解除。截至2021年12月31日，本集團在根據合約安排通過經營實體經營業務時概無遇到中國政府機構的干預或阻礙。

截至2021年12月31日止年度，本集團收入主要來自於平安健康互聯網及其各附屬公司。

資質要求

有關資質要求的更新

於2001年12月11日，國務院頒佈《外商投資電信企業管理規定》（「外商投資電信企業管理規定」），並於2008年9月10日及2016年2月6日修訂。根據外商投資電信企業管理規定，外方投資者在經營增值電信業務（包括互聯網信息服務）的在公司中的出資比例，最終不得超過50%。於2021年12月27日，國家發展和改革委員會及商務部頒佈《外商投資准入特別管理措施（負面清單）（2021年版）》（2022年1月1日生效），增值電信業務的外資股比例不得超過50%（電子商務、國內多方通信、存儲轉發類、呼叫中心除外）。此外，在中國投資增值電信業務的外方投資者應當具有在境外從事增值電信業務的運營經驗及良好業績（「資質要求」）。滿足上述要求的外方投資者須取得工信部及／或其授權地方機構的批准，該等審批機構對授予批准有相當大的酌情權。有關資質要求的詳情，請參閱招股章程第224至225頁。

為遵守資質要求所進行的努力及行動

儘管資質要求缺乏明確的指引或詮釋，但我們已逐漸建立起海外電信業務經營的業績紀錄，並已採取下列措施以滿足資質要求：

1. 本公司在香港建立網站，並進行更新，以便資本市場了解公司信息；
2. 本公司與Grab在東南亞成立合資公司，2021年透過在線醫療健康服務平台在印尼與泰國推出其服務，包括但不限於線上診療、健康商城、健康資訊、預約掛號、企業健康服務、政府疫情居家隔離服務等；
3. 本公司與軟銀集團在日本成立了合資公司，2021年透過在線醫療健康服務平台在日本推出其服務，包括但不限於輕問診、醫院推薦、健康商城、PCR檢測、疫苗、企業健康服務等。

採用合約安排的理由

我們通過經營實體及其各附屬公司經營的增值電信服務業務、互聯網文化業務、向公眾提供廣播電視節目製作及經營業務以及經營線上醫療機構根據《外商投資准入特別管理措施（負面清單）（2021年版）》等中國法律法規及監管要求受到外商投資限制及禁止。由於我們當前經營所處相關業務領域的外商投資受到當前中國適用法律及法規限制，經諮詢我們中國法律顧問海問律師事務所的意見後，我們確定本公司直接通過股本所有權持有我們的經營實體不可行。取而代之，我們決定，按照中國受限於外商投資限制的產業的慣例，我們通過康健（作為一方）與我們的經營實體及其各自股東（作為另一方）之間的合約安排，獲取當前由我們的經營實體經營的業務的實際控制權及其產生的所有經濟利益。合約安排允許將平安健康互聯網及其附屬公司的經營業績與資產及負債依據國際財務報告準則合併入賬至我們的經營業績與資產及負債，猶如彼等為本集團的附屬公司。關於與合約安排有關的外商投資限制詳情，請參閱招股章程第221至224頁及第243至248頁「合約安排－中國監管背景」及「合約安排－有關外國投資的中國法例發展」章節。

董事（包括獨立非執行董事）認為，合約安排及其項下擬進行的交易對本集團的法律架構及業務至關重要，且該等交易一直且將於本集團一般及日常業務過程中訂立，按一般商業條款進行，屬公平合理並符合本集團及股東的整體利益。因此，儘管合約安排項下擬進行的交易嚴格意義上構成上市規則第十四A章下的持續關連交易，董事認為，鑒於本集團在合約安排下就關連交易規則而言被置於特殊境地，倘該等交易須嚴格遵守上市規則第十四A章下所載規定，包括（其中包括）公告、通函及獨立股東批准的規定，對本公司而言將構成繁重負擔且不切實際並將對本公司增加不必要的行政成本。

與合約安排有關的風險

存在與合約安排有關的若干風險，包括：

倘中國政府發現我們藉以在中國建立業務經營架構的協議不符合適用中國法律及法規的規定，或該等法規或其詮釋日後出現變更，我們或須承受嚴重後果，包括合約安排失效及放棄在經營實體的權益。

我們的合約安排未必會在提供經營控制權方面如直接擁有權一樣有效，以及平安健康互聯網或其股東可能不會履行彼等於合約安排下的責任。

倘平安健康互聯網宣佈破產或牽涉解散或清盤程序，我們可能無法使用及享有平安健康互聯網所持有對我們的業務經營屬重大的資產。

平安健康互聯網最終股東可能與我們存在利益衝突，從而可能對我們的業務產生重大不利影響。

我們通過平安健康互聯網及其附屬公司以合約安排的方式在中國經營業務，惟合約安排的若干條款根據中國法律可能不可強制執行。

董事會報告

倘我們行使選擇權收購平安健康互聯網的股權所有權及資產，所有權或資產轉讓可能使我們受到若干限制及承擔巨額成本。

如合約安排不被視為境內投資時對本公司的潛在影響。

我們的合約安排可能受中國稅務機關審查，而若發現我們欠繳額外稅款，則我們的合併淨收入及 閣下的投資價值可能大幅減少。

有關該等風險的進一步詳情載於招股章程第61至68頁「風險因素－與我們的合約安排有關的風險」一節。

本集團已採取以下措施，確保本集團於合約安排實施後能有效運行及遵守合約安排：

- (a) 實施及遵守合約安排過程中出現的重大問題或政府機關的任何監管查詢將於發生時提交董事會檢討及討論（倘必要）；
- (b) 董事會將至少每年審閱一次合約安排的整體履行及合規情況；及
- (c) 本公司將聘請外部法律顧問或其他專業顧問（倘必要），協助董事會檢討合約安排的實施、檢討康鍵及經營實體處理合約安排產生的特別問題或事宜的法律合規情況。

上市規則涵義及聯交所豁免

由於合約安排的訂約方為本公司的關連人士，即平安金融科技及烏魯木齊廣豐旗，故根據上市規則，合約安排項下擬進行的交易於上市後構成本公司的持續關連交易。平安金融科技為平安（我們的控股股東）的附屬公司，因此，亦為平安的聯繫人。於2021年12月31日，烏魯木齊廣豐旗持有平安健康互聯網30%股權。

就合約安排而言，我們已向聯交所申請，且聯交所已批准我們於股份在聯交所上市期間(i)就合約安排項下擬進行的交易根據上市規則第14A.105條豁免嚴格遵守上市規則第十四A章下關於公告及獨立股東批准的規定，(ii)豁免嚴格遵守上市規則第14A.53條下對合約安排項下交易訂立年度上限的規定，及(iii)豁免嚴格遵守上市規則第14A.52條有關合約安排期限限制在三年或以下的規定，惟須受限於下列條件：

- (a) 在未經獨立非執行董事批准的情況下不得變更；
- (b) 在未經獨立股東批准的情況下不得變更；

- (c) 鑒於合約安排對本公司及本公司擁有直接股權的附屬公司(作為一方)與經營實體(作為另一方)之間的關係提供一個可接受框架,當現有安排屆滿後,或對於本集團可能出於業務便利而有意成立與本集團從事相同業務的任何現有或新外資企業或經營公司(包括分公司),該框架可在未經取得股東批准的情況下大致按與現有合約安排相同的條款及條件續期及/或重訂;及
- (d) 我們將持續披露合約安排的詳情。

獨立非執行董事及核數師作出的年度審閱

截至2021年12月31日止年度,獨立非執行董事已審閱合約安排並確認:

- (a) 於截至2021年12月31日止年度從事的交易乃根據合約安排的相關條文訂立;
- (b) 對於其後並無以任何方式讓渡或轉讓予本集團的股權而言,平安健康互聯網並無向股權持有人作出股息或其他分派;
- (c) 本集團與平安健康互聯網於截至2021年12月31日止年度訂立、續期及/或重訂的任何新合約屬公平合理或(就本集團而言)有利於我們的股東,並符合本公司及股東的整體利益;及
- (d) 合約安排乃於本集團一般及日常業務過程中訂立,按一般商業條款進行,屬公平合理並符合本集團及股東的整體利益。

根據上市規則第14A.56條,本公司核數師根據香港會計師公會頒佈的香港核證委聘準則第3000號(經修訂)「審核或審閱歷史財務資料以外之核證委聘」及參照實務說明第740號「關於香港上市規則所述持續關連交易的核數師函件」,已於致董事會函件中確認,於截至2021年12月31日止年度根據合約安排從事的交易已獲董事會批准,並已根據合約安排的相關條文訂立,而對於其後並無以任何方式讓渡或轉讓予本集團的股權而言,經營實體並無向股權持有人作出股息或其他分派。

核數師

本集團的合併財務資料由羅兵咸永道會計師事務所審計,其任期將屆滿,惟符合資格並願意於將召開的股東週年大會續聘連任。本公司在過去三年內任何一年,沒有更換核數師。

報告期後重要事項

截至2021年12月31日後直至本年報日期,概無發生影響本集團之重要事項。

董事會報告

審計及風險管理委員會

審計及風險管理委員會已審閱本集團截至2021年12月31日合併財務報表。審計及風險管理委員會亦已與本公司管理層討論有關本公司所採納的會計政策及慣例以及內部控制的事宜。基於上述審閱及與本公司管理層的討論，審計及風險管理委員會信納本集團的合併財務報表按已適用的會計準則編製。

公眾持股量足夠性

本公司已根據上市規則第8.08(1)(d)條獲聯交所豁免，而聯交所已接納佔本公司已發行股本不少於21.3%的較低公眾持股量。

於報告期內直至本年報日期，根據本公司可獲得的公開資料及據董事所知，本公司一直維持聯交所允許的最低公眾持股量。

法律訴訟及合規情況

據董事會所知，本集團已於所有重大方面遵守對本集團有重大影響的相關法律法規。本集團任何成員公司無尚未了結或對本集團任何成員公司構成威脅的重大訴訟或索償。

董事及最高行政人員及其資料變動

報告期內，董事及最高行政人員變動情況如下：

1. 陳心穎女士於2021年8月24日獲委任為審計及風險管理委員會成員，及提名及薪酬委員會成員；
2. 姚波先生因個人工作安排，於2021年8月24日不再擔任非執行董事、審計及風險管理委員會成員，及提名及薪酬委員會成員；
3. 蔡方方女士因個人工作安排，於2021年8月24日不再擔任非執行董事，及提名及薪酬委員會成員；
4. 劉鑫先生因個人工作安排，於2021年8月24日不再擔任獨立非執行董事，審計及風險管理委員會成員，及提名及薪酬委員會成員；
5. 朱梓陽先生於2021年12月10日獲委任為非執行董事。

根據上市規則第13.51B(1)條的披露規定，董事個人資料變動情況如下：

1. 執行董事方蔚豪先生於2021年1月起出任醫健通醫療健康科技管理有限公司的董事會主席；
2. 非執行董事陳心穎女士於2021年2月不再出任平安首席運營官，於2021年1月不再出任陸金所控股有限公司非執行董事，以及於2021年3月不再出任平安科技(深圳)有限公司董事長；
3. 前任非執行董事姚波先生於2021年3月不再出任平安總精算師，以及於2021年1月不再出任陸金所控股有限公司非執行董事；
4. 獨立非執行董事周永健博士於2021年5月起出任北京北辰實業股份有限公司(一家於上海證券交易所及聯交所雙重上市的公司，上交所：601588，聯交所：00588)的獨立非執行董事；
5. 非執行董事林麗君女士於2021年11月起出任深圳賽安迪科技股份有限公司董事。

除上文所披露者外，截至2021年12月31日，根據上市規則第13.51B(1)條，並無其他資料需要作出披露。

承董事會命
主席
方蔚豪

2022年3月15日

企業管治報告

董事會欣然提呈本公司之企業管治報告。

企業管治常規

董事會致力於維持及推行嚴格的企業管治。本公司企業管治的原則是推廣有效的內部控制措施，於業務各個方面秉承高標準的道德水準、透明度、責任承擔及誠信，確保本公司事宜均按照相關法律法規開展，增進董事會工作的透明度及加強董事會對股東的責任承擔。

董事會相信良好企業管治水平對本公司而言屬不可或缺的框架，以保障股東利益、提升企業價值及制定其業務策略及政策。

公司於2018年5月4日在聯交所主板上市。本公司已採納企業管治守則的守則條文作為其自身的企業管治守則。

董事認為，報告期內，本公司一直遵守企業管治守則所載所有適用守則條文，惟守則條文第A.2.1條除外，該項條文規定主席與行政總裁的職務應予區分，不得由同一人兼任。偏離詳情載於本企業管治報告「主席及行政總裁」一節。

董事會將繼續定期審閱及監管企業管治常規，確保本公司遵守企業管治守則及維持高標準的企業管治常規。

遵守有關董事證券交易的守則

本公司已採納上市規則附錄十所載上市發行人董事進行證券交易的標準守則作為有關董事買賣本公司證券的行為準則。在向本公司全體董事作出特定查詢後，本公司全體董事確認，報告期內，其已遵守標準守則所載的必要準則。

董事會亦已制定書面守則條文指引，規範可能擁有有關本公司證券的內幕消息知情人士和未公開資訊知情人士的所有交易（如企業管治守則第A.6.4條所述）。

董事會

董事會成員

本公司董事會由八名董事組成（當中包括一名主席），成員包括：執行董事一名，非執行董事四名，以及獨立非執行董事三名。

董事具體名單如下：

執行董事

方蔚豪先生（主席）

非執行董事

陳心穎女士（審計及風險管理委員會成員、提名及薪酬委員會成員）

林麗君女士

潘忠武先生

朱梓陽先生

獨立非執行董事

湯雲為先生（審計及風險管理委員會主席、提名及薪酬委員會成員）

郭田勇先生（審計及風險管理委員會成員、提名及薪酬委員會主席）

周永健博士（提名及薪酬委員會成員）

董事履歷載列於本年報「董事及高級管理層」一節。董事會成員之間並無任何關係。

主席及行政總裁

企業管治守則第A.2.1條守則條文規定，主席與行政總裁應有區分且不應由一人同時兼任。然而，經考慮企業管治守則第A.2.1條的相關原則及審閱本公司管理架構後，董事會認為：

方蔚豪先生雖然同時兼任本公司主席與首席執行官，然而董事會認為本公司已建立的董事會體系制定了規範、嚴格的運作制度及議事規則。在本公司事務的決策過程中，本公司主席並無有別於其他董事的任何特殊權力。並且在本公司日常經營層面，本公司建立了完善的制度及架構，重大事項均經過完整、嚴密的研究和決策程序，可以確保本公司首席執行官規範、有效地履行職責。基於以上原因，董事會認為本公司的管理架構既能為本公司提供有效管理，同時又可在最大程度上保障全體股東的權益。

因此，本公司目前無意將主席與首席執行官的角色分開。

企業管治報告

獨立非執行董事

報告期內，董事會一直遵守上市規則有關委任至少三名獨立非執行董事，並且佔董事會成員人數至少三分之一，及其中一名獨立非執行董事具備適當的專業資格或具備適當的會計或相關財務管理專長的規定。

本公司亦已遵照上市規則第3.10A條委任至少佔董事會三分之一的獨立非執行董事。

獨立非執行董事的獨立性確認

本公司已收到各獨立非執行董事就其獨立性根據上市規則第3.13條發出的確認，並認為有關董事於報告期內均為獨立。

非執行董事及重選連任董事

非執行董事（包括獨立非執行董事）的指定任期為三年，須受組織章程大綱及細則以及上市規則規限。

根據組織章程大綱及細則，在每屆股東週年大會上，當時三分之一（或倘董事人數並非三或三的倍數，則為最接近但不少於三分之一的人數）的董事須輪值退任，惟每名董事須至少每三年輪值退任一次。退任董事須留任直至其退任的股東大會結束為止，並符合資格於股東大會上膺選連任。

根據組織章程細則第16.18條，陳心穎女士、林麗君女士和潘忠武先生將於將召開的股東週年大會上輪值退任，並符合資格願意重選連任。

組織章程大綱及細則亦規定，所有獲委任以填補董事會臨時空缺的董事任期將於本公司下屆股東大會舉行時屆滿，屆時有資格於會上重選連任。

根據組織章程細則第16.2條，朱梓陽先生將於將召開的股東周年大會上退任，並符合資格願意重選連任。

董事的責任

董事會負責本公司的管理，並就股東所委託的資產及資源向股東負責。董事會代表並且有責任為股東的整體利益行事。

董事會通過制定策略及監督其實施直接及通過董事委員會間接領導管理層及為管理層提供指導，監控本集團的營運及財務績效，並確保落實健全的內部控制及風險管理制度。

全體董事（包括非執行董事及獨立非執行董事）均為董事會帶來多種領域的寶貴業務經驗、知識及專長，使其高效及有效地運作。

獨立非執行董事負責確保高標準的本公司監管報告並帶來董事會的平衡，以便產生與企業行動及營運有關的有效獨立判斷。

全體董事均可全面並及時獲得本公司所有資料及可於要求時在適當情況下尋求獨立專業意見，以向本公司履行其職責，費用由本公司承擔。

董事須向本公司披露彼等擔任的其他職務的詳情。

董事會負責決定所有重要事宜，當中涉及政策事宜、策略及預算、內部控制及風險管理、重大交易（特別是或會涉及利益衝突者）、財務資料、委任董事及本公司其他重大營運事宜。董事會將執行董事會決策、指導及協調本公司日常營運及管理的權力轉授予首席執行官方蔚豪先生。

董事委員會

董事會已成立兩個委員會，即審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會，以監察本公司特定範疇的事務。本公司已成立的所有董事委員會均有書面訂明的職權範圍，當中清晰界定其權力和職責。審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會的職權範圍可於本公司及聯交所網站閱覽。

審計及風險管理委員會

本公司已根據企業管治守則成立審計及風險管理委員會。審計及風險管理委員會的主要職責為審閱及監督本集團的財務報告程序及內部監控制度，審查本集團財務資料，並考慮有關外聘核數師及其委任事宜。

審計及風險管理委員會由兩名獨立非執行董事湯雲為先生、郭田勇先生及一名非執行董事陳心穎女士組成。湯雲為先生為審計及風險管理委員會主席，其具備規定的適當專業資格。

報告期內，審計及風險管理委員會舉行四次會議。各委員會成員之個別出席記錄詳情載列於「董事的會議出席記錄」一節。於會議上，審計及風險管理委員會審閱本集團截至2021年6月30日止六個月的中期業績公告及中期報告、審議及批准2021年3月31日止三個月及2021年9月30日止九個月本集團的管理賬目、審議風險管理及內部控制系統以及可使僱員提出對可能不當行為關注的安排並向董事會提出意見。

本公司已設立專門內部審核機制，對本公司風險管理及內部監控制度之充分性及有效性進行分析及獨立評估。

提名及薪酬委員會

本公司已根據企業管治守則成立提名及薪酬委員會。提名及薪酬委員會的主要職責為就公司董事及高級管理人員的薪酬政策、框架，及就設立正規而且具透明度的程序制定薪酬政策向董事會提出建議，從而確保概無董事或任何其他聯繫人士不得自行釐定薪酬；依據董事會授權，釐訂本公司個別執行董事及本公司高級管理人員的薪酬待遇，包括金錢利益、非金錢利益、退休金權利及賠償金額（包括喪失或終止職務或委任的賠償）；適時檢討董事會及董事會下屬委員會的架構、規模和組成，並就任何為配合公司策略而擬對董事會及董事會下屬委員會做出的變動提出建議；研究董事、高級管理人員的選擇標準和程序，並就董事委任和重新委任以及董事（尤其是董事會主席及首席執行官）繼任計劃向董事會提出建議，以及評估獨立非執行董事的獨立性。

提名及薪酬委員會擬定並審閱本公司董事會多元化政策，有關董事會多元化的各方面及因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識以及地區及行業經驗。提名及薪酬委員會將討論及商定實現董事會成員多元化的可計量目標（如必要）並將其推薦予董事會供其採納。

於確定及挑選合適董事人選時，提名及薪酬委員會於向董事會作出推薦建議前，將考慮相關人選的性格、資格、經驗、獨立性及其他配合企業策略及達致董事會多元化（倘合適）的有關必要條件。

提名及薪酬委員會由三名獨立非執行董事郭田勇先生、湯雲為先生、周永健博士及一名非執行董事陳心穎女士組成。郭田勇先生為提名及薪酬委員會主席。

報告期內，提名及薪酬委員會舉行四次會議。各委員會成員之個別出席記錄詳情載列於「董事的會議出席記錄」一節。於會議上，提名及薪酬委員會審閱重選退任董事事宜、批准本公司高級管理人員的薪酬待遇及提名新董事人選等。

根據企業管治守則第B.1.5條，本公司高級管理層成員截至2021年12月31日止年度的薪酬按區間範圍載列如下：

	人數
零至人民幣1,000,000元	0
人民幣1,000,001元至人民幣2,000,000元	1
人民幣2,000,001元至人民幣3,000,000元	0
人民幣3,000,001元至人民幣4,000,000元	0
人民幣4,000,001元至人民幣5,000,000元	0
人民幣5,000,001元至人民幣10,000,000元	0
人民幣10,000,001元以上	1

各董事及除董事外五名最高薪酬人士截至2021年12月31日止年度的薪酬詳情載列於合併財務報表附註8和附註9。

董事提名政策

從公司業務發展的需要，如提名及薪酬委員會認為有必要向董事會推薦董事，提名及薪酬委員會可採取其認為合適的措施以物色及評估候選人。

提名及薪酬委員會秘書需召開提名及薪酬委員會會議，並邀請董事會成員提名人選（如有）供提名及薪酬委員會開會前考慮。提名及薪酬委員會亦可提名非董事會成員提名的人選。

提名及薪酬委員會可向董事會建議由公司股東推薦或提名的候選人，作為董事會選任的被提名人。董事的委任或重選委任、以及董事的繼任計劃，須經董事會批准。

提名及薪酬委員會於推薦候選人時，可將候選人的個人簡介及建議交予董事會考慮。為使建議有效，建議必須明確指出提名意向及候選人同意被提名，個人簡介必須包括及／或附有根據上市規則要求披露候選人的全部詳情，包括根據上市規則第13.51(2)條所規定的資料及／或確認。

股東可以根據組織章程細則第16.4條於提交期內向公司發出通知，表明其有意提出選舉股東大會通函列明的候選人之外的某人作為董事的決議，而無需董事會的建議或提名及薪酬委員會的審議和提名。如此提出的候選人的詳情將通過補充通函發送給所有股東。

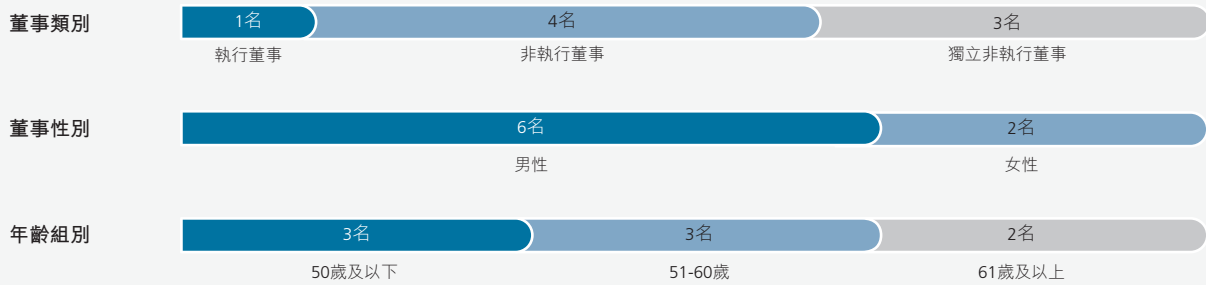
董事會成員多元化政策

本公司瞭解及認同具有多元化董事會成員的裨益，並視在董事會層面的多元化為維持競爭優勢的重要元素。一個真正多元化的董事會將包括具有不同才能、技能、區域及行業經驗、背景、性別及其他特質的董事會成員，並可加以利用。該等不同將於釐定董事會的最適合組成時予以考慮，並於可能情況下保持適當平衡。所有董事會成員的委任均按董事會整體運作所需要的才能、技能及經驗而作出。

企業管治報告

本公司提名及薪酬委員會審閱及評估董事會的組成，並就委任本公司新董事向董事會作出推薦建議。提名及薪酬委員會亦監管進行董事會有效性的年度審閱。於審閱及評估董事會組成時，提名及薪酬委員會已考慮於各方面多元化的裨益(包括但不限於上文所述者)及可計量目標，讓董事會維持適當範圍及平衡的才能、技能、經驗及背景。於推薦人選以委任加入董事會時，提名及薪酬委員會將按客觀條件考慮人選，並適度顧及董事會成員多元化的裨益。於監管進行董事會有效性的年度審閱時，提名及薪酬委員會將考慮董事會的才能、技能、經驗、獨立性及知識的平衡以及董事會的多元化代表性。有關多元化可計量目標將不時檢討以確保其合適及確定達成該等目標的進度。

本公司董事專業背景包含金融、財務管理、法律和醫療科技等。提名及薪酬委員會認為本公司董事會足夠多元化。



註：信息截至2021年12月31日。

董事的會議出席記錄

各董事出席於報告期內舉行的本公司股東大會、董事會及董事委員會會議的記錄載列如下：

董事姓名	自2021年1月1日至2021年12月31日止 出席會議次數／有資格出席會議次數			
	股東大會	董事會	審計及風險 管理委員會	提名及薪酬 委員會
執行董事				
方蔚豪先生(主席)	1/1	8/8	—	—
非執行董事				
陳心穎女士 ⁽¹⁾	0/1	8/8	2/2	3/3
林麗君女士	1/1	8/8	—	—
潘忠武先生	1/1	8/8	—	—
朱梓陽先生 ⁽²⁾	—	—	—	—
姚波先生 ⁽³⁾ (已辭任)	0/1	4/4	2/2	1/1
蔡方方女士 ⁽⁴⁾ (已辭任)	1/1	4/4	—	1/1
獨立非執行董事				
湯雲為先生	1/1	8/8	4/4	4/4
郭田勇先生	1/1	8/8	4/4	4/4
周永健博士	1/1	8/8	—	4/4
劉鑫先生 ⁽⁵⁾ (已辭任)	1/1	4/4	2/2	1/1

報告期內，除上表所披露者外，主席與獨立非執行董事舉行了一次並無其他董事出席之會議。

附註：

- (1) 陳心穎女士於2021年8月24日獲委任為審計及風險管理委員會成員，及提名及薪酬委員會成員；
- (2) 朱梓陽先生於2021年12月10日獲委任為非執行董事；
- (3) 姚波先生於2021年8月24日不再擔任非執行董事、審計及風險管理委員會成員，及提名及薪酬委員會成員；
- (4) 蔡方方女士於2021年8月24日不再擔任非執行董事，及提名及薪酬委員會成員；
- (5) 劉鑫先生於2021年8月24日不再擔任獨立非執行董事，審計及風險管理委員會成員，及提名及薪酬委員會成員。

董事的持續專業發展

董事須時刻瞭解其作為本公司董事的職責以及本公司的經營、業務活動及發展。

每名新委任的董事均會於其獲委任時接受正式、全面及專門的入職培訓，以確保彼等適當瞭解本公司業務及營運以及充份認識到上市規則及相關法定規定下董事的職責及責任。董事應參與合適的持續專業發展以發展及更新彼等的知識及技能。本公司為董事安排內部簡報會，並於適當情況下向董事提供相關主題的閱讀資料。本公司鼓勵全體董事出席相關培訓，費用由本公司承擔。

於報告期內，本公司向董事提供最新法律及監管資訊等相關閱讀資料，供彼等參考及學習，確保董事瞭解本集團業務及營運以及彼等的職責及義務。

於報告期內，所有董事均已進行持續專業發展，接受培訓及獲取培訓資料，包括來自本公司合資格專業人士／律師，涉及其作為上市公司董事職責的相關事宜的資料。彼等通過出席會議及閱讀相關的資料，亦掌握其作為董事相關的事宜。

企業管治職能

董事會負責履行企業管治守則第D.3.1條守則條文所載的職能。

董事會負責審查本公司的企業管治政策及慣例、董事及高級管理層的培訓及持續專業發展，本公司在遵守法律及監管規定方面的政策及慣例，以及本公司對企業管治守則及本企業管治報告中所作披露的遵守情況。報告期內，董事會已履行上述職責。

董事對合併財務報表之財務申報責任

董事確認其有編製本公司截至2021年12月31日止年度合併財務報表之責任。

董事並不知悉有關對本公司持續經營能力引起重大疑問的任何重大不確定事件或情況。

有關本公司獨立核數師羅兵咸永道會計師事務所關於其對財務報表申報責任的聲明載列於本年報第113至118頁的獨立核數師報告。

風險管理及內部控制

充分有效的風險管理及內部監控系統是實現公司戰略目標的重要保障。風險管理及內部監控系統應確保本公司遵守有關法律法規及監管政策，保障本公司業務活動有效運行、會計記錄真實和準確。

本公司董事會及管理層一貫重視風險管理及內部監控系統建設，將其視為經營管理活動和業務活動的核心內容之一，持續建立與戰略相匹配，與業務相結合的風險管理及內部監控體系。

董事會確認負責確保本公司設立及維持充分有效的風險管理及內部控制系統。董事會負責監管本公司所面臨的風險，釐定本公司達成公司發展目標及執行相關策略所願意承受的風險性質和程度，並積極分析和制訂策略以管理本公司所面臨的關鍵風險。審計及風險管理委員會代表董事會每季度審查公司管理層在風險管理和內部控制系統建設、執行和審查工作，每年度檢討風險管理及內部控制系統的有效性，公司給予董事履職所需的充分說明及資料，以便董事在財務及其他資料提呈待其批准時能做出知情評估。

為了保證風險管理及內部監控系統的有效性，本公司採用由業務部門執行的運營管理、由內部監控部門執行的風險管理和審計監察團隊執行的獨立審計和反舞弊調查組成的「三道防線」模型，並結合本公司的實際情況，在董事會的監督和指導下，建立了風險管理及內部監控組織架構。

企業管治報告

本公司法律合規團隊負責牽頭識別及監控本公司的風險和內部控制，並直接向審計及風險管理委員會報告任何發現及跟進行動。本公司各部門嚴格遵循本公司內部控制程序並向內控合規團隊報告任何風險或內部控制事項。

本公司審計監察團隊負責為本公司的風險和內部控制系統有效性提供獨立評價。審計監察團隊負責接收多渠道舉報，跟進和調查涉嫌舞弊事件，同時也協助管理層向本公司全體員工開展廉政教育宣導。內部審核和調查工作結果直接向審計及風險管理委員會匯報。在正式確認審核所發現問題整改完成之前，審計監察團隊負責檢討公司管理層就審核所發現的問題提出的整改計劃並審核相關整改措施的充分有效性。

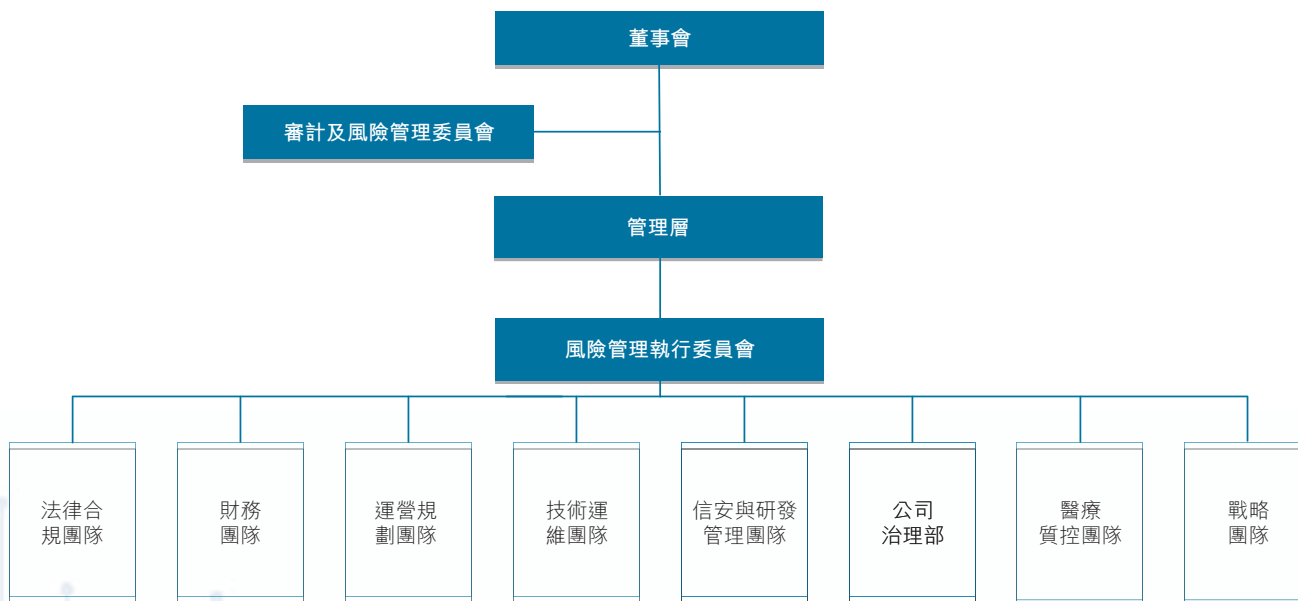
上述風險管理及內部控制系統旨在管理，而不能完全消除可能令本公司無法實現業務戰略的風險，僅可對重大的失實陳述或損失做出合理而非絕對的保證。

風險管理

本公司一直致力不斷完善風險管理組織架構，規範風險管理流程，採取定性和定量相結合的風險管理方法，進行風險的識別、評估和緩釋，在風險可控的前提下，促進本公司業務的持續健康發展。

風險管理組織架構：

本公司落實外部法律法規和監管政策、組織章程大綱及細則及相關制度對風險管理的要求，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，各職能部門密切配合，覆蓋各業務條線和風險的風險管理組織架構。



董事會是公司風險管理最高決策機構，對公司風險管理工作的有效性負責。董事會下設審計及風險管理委員會，全面了解和評估公司各項重大風險及其管理狀況，監督風險管理體系運行的有效性。公司風險管理執行委員會作為公司管理層下設專業委員會，是公司風險管理工作的領導機構，負責公司風險管理工作和重大風險管理決策，對公司整體風險管理情況負責。公司風險管理執行委員會工作職責主要包括：審議風險管理總體目標、風險偏好、風險限額、風險管理基本政策和原則；指導建立健全各類風險管理體系；推動公司全面風險管理文化建設等。

公司風險管理執行委員會主任委員由公司董事長擔任，副主任委員由公司總經理和全面風險分管領導擔任，委員由各風險分管領導擔任，全面覆蓋公司合規操作風險、流動性風險、戰略風險、運營風險、品牌聲譽風險、IT運營風險、信息安全風險和醫療風險，風險管理責任落實到人。

風險管理文化：

隨著風險管理體系的日益完善，公司已形成從公司董事會、管理層、到員工參與的全面風險管理文化氣氛，並逐步建立起自上而下及自下而上的有效、暢通的風險管理工作機制，為風險管理工作在日常經營活動中充分發揮作用夯實了基礎，支持管理決策。

風險管理方法：

本公司持續優化風險管理體系，持續完善風險管理組織架構，制定風險管理政策指引，規範風險管理流程，落實風險管理職責，綜合採取定性和定量相結合的風險管理方法，對風險進行有效的識別、評估和緩釋。

- 通過完善風險治理架構以及風險管理溝通匯報機制，將風險管理文化融入企業文化建設全過程。從制度建設、系統建設和風險報告等出發強化風險集中管理。
- 通過風險儀錶盤、壓力測試等工具和方法，持續開發和完善風險管理技術和模型，以定性和定量相結合識別、分析和管理的風險。
- 持續完善風險預警機制，對行業動態、監管信息及風險事件進行及時有效預警提示，防範潛在風險隱患，優化風險管理機制。
- 開展全面風險管理能力評估，逐步完善風險管理監測指標體系和計量方法，推動公司風險管理向智能化轉型，提升公司風險管理效率。

企業管治報告

風險分析：

本公司對風險進行分類管理，以確保識別並系統地管理風險。隨著業務規模、經營範圍、複雜程度及外部環境的不斷變化，本公司所面臨的風險狀況可能會發生改變。主要風險定義及適用的策略概述如下：

合規操作風險

合規操作風險指由於不完善的內部操作流程、人員、系統或外部事件而導致直接或間接損失的風險。

本公司持續關注和落實監管合規和操作風險管理策略，以現行合規管理以及內部控制體系為基礎，整合內外部先進經驗、方法和工具，優化合規操作風險管理架構，完善制度體系，加強各部門協作，建立日常監測與報告機制，定期向管理層匯報風險整體情況，持續提升風險管理有效性和水平。

信息安全風險

信息安全風險指各類應用系統及其賴以運行的基礎網絡不當，導致公司數據信息資產洩露或損壞等風險。

本公司高度重視企業信息安全與用戶個人信息安全，建立信息安全與數據安全管理委員會，統籌和推動信息安全相關工作，強化提升數據安全管理能力。本公司通過縱深防禦體系、加密技術、信息脫敏等技術措施與流程安全管控，控制資料訪問權限，限制信息外傳等管理措施確保信息安全。針對監管新規，本公司及時進行了相關的合規改造與完善，以符合最新法律法規要求。本公司每月定期開展信息安全意識培訓宣導，強化公司信息安全管理意識。

IT運營安全風險

IT運營安全風險指對IT軟硬件運行環境、IT業務系統或IT運維人員進行綜合管理的方法、手段、技術、流程等不當而導致的風險。

本公司從機房、網絡、系統、應用、辦公環境等多維度進行了安全保障升級，通過嚴格權限申請和審批，進行工單化、自動化處理IT運營工作，嚴格遵守變更流程和規範，持續完善變更運營管理、應急預案管理和完善監控覆蓋和告警機制等，持續提升IT運營安全風險管理能力。

品牌聲譽風險

品牌聲譽風險指公司的經營管理或外部事件等原因導致利益相關方對公司負面評價，造成品牌聲譽及其他相關損失的風險。

本公司已建立聲譽風險管理、新聞發言人及外宣新聞稿管理、市場活動管理和社會化媒體管理政策，全面指導對外新聞宣傳事項和管理聲譽風險。公司堅持事前預防、事中及時處理和事後修復的原則，結合品牌文化大使的網路體系和不定期的品牌文化培訓、輿情管理培訓及聲譽風險場景演練，持續提升品牌聲譽風險管理水平。

運營風險

運營風險指由於操作流程，人員及跨部門協助的不足或失誤而導致的風險損失。

本公司一貫重視運營風險管控，已建立由專業人員組成的風險管理組織，深化宣導運營風險管理政策，針對業務特點持續監測風險點，並形成閉環管理，通過強化數位風控體系建設，提升風險監控管理時效性，不斷改善運營風險管理有效性和水平。

戰略風險

戰略風險指由於戰略制訂和實施的流程無效或經營環境的變化，而導致公司戰略與市場環境、公司能力不匹配的風險。

本公司管理層高度重視戰略制訂的重要性，戰略制定將經過嚴格的討論審核後才可執行。本公司也通過預算管理、執行監控以及運營分析和調整等機制對戰略執行情況進行監控落實。

醫療風險

醫療風險指醫療服務過程中，可能會導致對患者損害或傷殘的風險，以及可能發生的一切對患者、社會或公司相關的醫療安全事件。

本公司緊跟政策和法規要求，及時完善公司互聯網醫院管理和互聯網診療相關管理規範，已建立醫療合規管理和醫療質量管控專業管理團隊。本公司通過三級質量管控和培訓體系，運營ISO9001質量管理體系，以及完善的投訴處理流程體系，持續提升醫療質量、服務品質和客戶滿意度。本公司也為相關業務涉及的醫療責任風險進行投保。

審計及風險管理委員會協助董事會檢查本公司整體的風險狀況，並檢討本公司重大風險的性質及嚴重程度的轉變。審計及風險管理委員會認為本公司管理層已採取適當的措施以應對及管理關鍵風險至董事會可接受的風險水平。

內部監控

本公司管理層負責設計、實施和維持內部監控系統的有效性，而董事會、審計及風險管理委員會負責監督管理層推行的內部監控措施是否適當，以及是否得到有效的執行。

本公司內部監控系統的重要環節包括在關鍵業務環節清晰界定了各方的管理職責，在重要業務流程制定了明確的書面政策和程序並向員工傳達。本公司政策是各業務流程的管理標準，涵蓋財務、法務、運營等各方面，所有員工均須嚴格執行。

企業管治報告

為進一步加強管理層對於本公司內部監控系統的責任以及做好管理層對於監控系統有效性確認的工作，本公司管理層對重點業務和戰略業務條線內部監控情況進行自我評估和確認。法律合規團隊協助管理層編製了自評問卷，指導相關部門管理層開展自我評估，並負責收集和覆核驗證自我評估結果。自評和覆核結果已直接提報審計及風險管理委員會審議。

此外，審計監察團隊監督管理層在風險管理和內部監控系統方面的建設工作，監控管理層落實執行適當措施，對本公司風險管理及內部監控系統的有效性進行客觀評估，並至少每年將評估結果向審計及風險管理委員會匯報。針對重大內部監控缺失，審計監察團隊將及時直接向審計及風險管理委員會匯報，並監控管理層落實整改計劃，審核相關整改措施的充分有效性。

風險管理及內部控制有效性

審計及風險管理委員會代表董事會持續檢討風險管理及內部監控系統。檢討的程序包括(但不限於)與各業務及職能管理團隊、內控法務人員、審計監察團隊以及外聘核數師舉行會議，審閱相關工作報告和關鍵業績指標信息，以及與公司高級管理層討論重大風險。

就截至2021年12月31日止年度而言，董事會認為本公司風險管理及內部控制系統的有效，本公司關於財務、運營、合規的風險管理及內部控制系統均屬有效充足。

另外，董事會確認，本公司的會計及財務報告職能已由具有適當資歷及經驗員工履行，且相關員工已接受充分恰當的培訓和發展。基於審計及風險管理委員會的工作報告，董事會確認，本公司的內部審核職能充足，相關資源及預算足夠，相關員工擁有適當的資歷及經驗，接受了充分的培訓和發展。

本公司已制定內幕消息知情人管理、證券買賣和信息披露政策，為本公司董事、高級管理層、持股5%以上股東及其他相關員工處理內幕消息、進行證券買賣和監督信息披露提供全面指引。公司定期報告、臨時報告及突發事件處理披露均需經合理審核後安排發佈，以保障信息披露內容真實、準確、完整，不含虛假記載、誤導性陳述或有重大遺漏。董事會負責實施信息披露政策中的程序規定，公司審計監察團隊負責檢查和監督程序運營有效，並負責督促糾正異常行為。

核數師酬金

下表列載截至2021年12月31日止年度就羅兵咸永道會計師事務所所提供審計及非審計服務已付／應付費用的詳細資料：

為本公司提供的服務	已付及應付費用 (人民幣千元)
審計服務	4,010.0
非審計服務	144.7
總計	4,154.7

公司秘書

本公司公司秘書劉程先生負責就企業管治事宜向董事會提出建議，並確保遵循董事會的政策及程序、適用法律、規則及法規。有關劉先生的履歷詳情載列於本年報「董事及高級管理層－高級管理層」一節。

截至2021年12月31日止年度，劉先生已遵守上市規則第3.29條的規定，接受不少於15小時的相關專業培訓。

股東權利

為保障股東的利益及權利，本公司會於股東大會上就各項議題(包括選舉個別董事)提呈獨立決議案。於股東大會上提呈的所有議案將根據上市規則以投票表決，投票結果將於各股東大會舉行後及時於本公司及聯交所網站刊登。

召開股東特別大會及提呈建議

根據組織章程大綱及細則，股東大會可應兩名或以上股東的書面要求召開，有關要求須送達本公司位於香港的主要營業地點，當中列明大會的主要商議事項並由請求人簽署，惟該等請求人於送達要求之日須持有不少於本公司十分之一的繳足股本，其中附帶可於本公司股東大會上投票的權利。股東大會亦可應本公司任何一名股東（為一間認可結算所（或其代名人））的書面要求而召開，有關要求須送達本公司於香港的主要營業地點，當中列明大會的主要商議事項並由請求人簽署，惟該請求人於送達要求之日須持不少於本公司十分之一的繳足股本，其中附帶可於股東大會上投票的權利。倘董事會於送達要求之日起計21日內並無按既定程序召開將予在其後21日內舉行的大會，則請求人自身或持有彼等所有投票權50%以上的任何請求人可按盡量接近董事會召開大會的相同方式召開股東大會，惟按上述方式召開的任何大會不得於送達有關要求之日起計三個月屆滿後召開，且本公司須向請求人償付因董事會未有召開大會而致使彼等須召開大會所合理產生的所有開支。

關於建議某位人士參選董事的事宜，可於本公司網站查閱有關程序。

向董事會提出查詢

股東如欲向董事會作出有關本公司的查詢，可將其查詢發至本公司。本公司通常不會處理口頭或匿名的查詢。

股東可向以下地址發送上述查詢或要求：

地址：中國上海市凱濱路166號上海平安大廈B座19樓（註明收件人為投資者關係團隊垂注）

電子郵件：IR_PAGoodDoctor@pingan.com.cn

與股東的溝通及投資者關係

報告期內，公司嚴格按照監管要求履行資訊披露義務，及時、公平地披露公司各項資訊，確保所有股東、國內外機構及個人投資者有平等的機會獲得公司資訊。

報告期內所披露的資訊真實、準確、完整，不存在任何違反資訊披露規定的情況。

報告期內，本公司本著合規、客觀、互動、公平和高效的原則，積極熱情地為國內外機構及個人投資者提供服務，努力提升投資者關係工作的精度和服務水準，不斷增進投資者與公司間的相互瞭解，提高公司治理水準。

2021年，本公司依託半年度業績推介會、境內外非交易性路演、反向路演、投資者開放日、國內外投行及券商會議等方式對公司業績進行了說明，與機構投資者和中小投資者持續且廣泛的交流，主動向市場進行推介，加深了資本市場對公司的瞭解和溝通。同時，公司設有網站www.pagd.net及公眾郵箱IR_PAGoodDoctor@pingan.com.cn作為股東與投資者溝通的平台。股東及投資者如有任何查詢，可直接致函本公司投資者關係團隊或公眾郵箱，公眾人士亦可在網站平台上瀏覽並關注本公司的業務發展近況、企業管制常規及相關資訊資料。

2021年，本公司接待國內外投資者／分析師調研385批次，參加境內外投資銀行及股票經紀券商舉辦的投資會議約168場，組織大型投資者日1次，以及線上業績發佈會2次。此外，公司致力於完善投資者資訊採集和市場訊息回饋機制，加強對分析師報告和媒體輿論的動態監測，高度重視投資者關注的問題和提出的建議，促使高效地、針對性地提高與投資者交流溝通的品質，進一步推動本公司治理水準和內在價值的不斷提升。

組織章程大綱及細則的變動

本公司已於2018年4月19日採納於上市日期生效的組織章程大綱及細則。於報告期內，組織章程大綱及細則並無變動。

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，特別說明的情況除外。

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

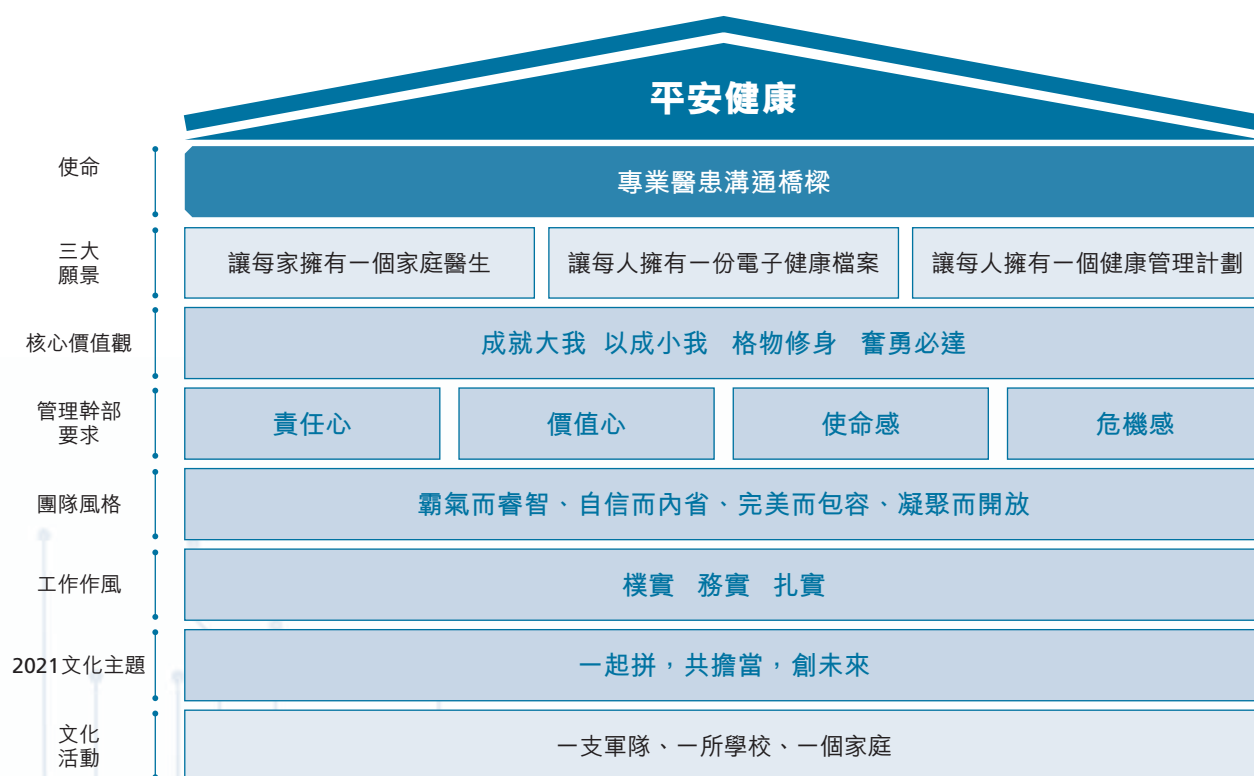
讓每家擁有一個家庭醫生，讓每人擁有一份電子健康檔案，讓每人擁有一個健康管理計劃。

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、銷售四大人羣，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；

走進平安健康

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	鎔財經
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



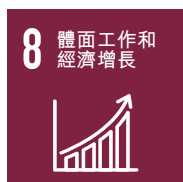
- 平安健康持續開展扶貧工程，為相關扶貧產品開通「綠色通道」，結合對外捐贈，實現精準扶貧。



- 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。



- 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

1. 完善ESG管治架構，提升企業可持續發展水準

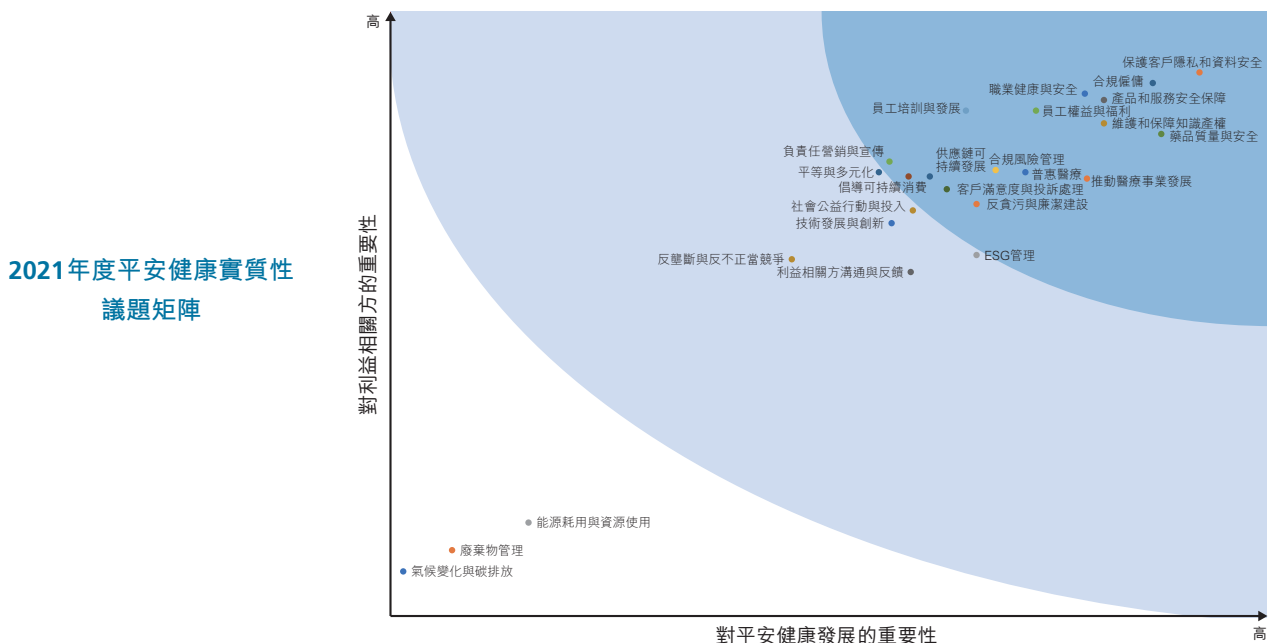
持份者	期望與要求	溝通及回應方式
 政府與監管機構	遵守國家政策 履行納稅義務 加強廉潔建設 參與地區共建	依法合規經營 按時主動納稅 配合政府督查 促進社會就業
 社區	促進社區發展 保護社區環境	開展公益項目 踐行綠色運營
 行業協會	行業經驗交流 推動行業進步	參與行業論壇 提升研發能力

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。



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. 完善ESG管治架構，提升企業可持續發展水準

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鉤，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：lxfjb@pingan.com.cn；

線下實地信訪：平安大廈B座19樓審計監察團隊。

信訪電子郵件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

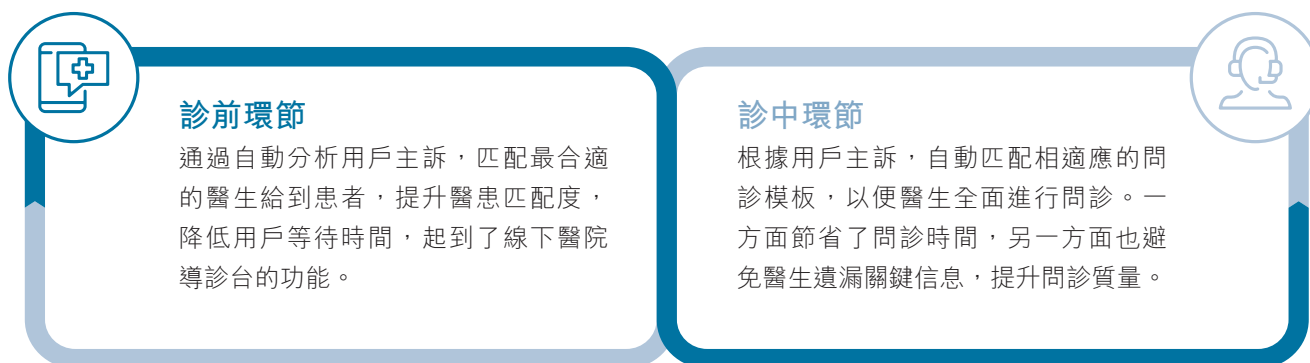
277 件

2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動

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：



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鉤，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。

平安健康及時拯救欲輕生用戶

案例

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。

2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動





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
 <p>五大模組：覆蓋問候、問診、診斷、治療方案以及其他服務。</p>	 <p>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。</p>
 <p>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。</p>	 <p>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。</p>

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，質量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。

2. 強化醫療產品服務，助力健康中國行動

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
 <ul style="list-style-type: none">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。	 <ul style="list-style-type: none">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。	 <ul style="list-style-type: none">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。

平安健康分享自身服務流程，推動醫療行業創新發展

案例

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。

環境、社會及管治報告

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鉤，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. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

3.2 開展責任營銷

營銷宣傳內容的真實準確及合法合規，對於消費者來說非常重要，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。

引導客戶安全、健康、科學消費

案例

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）。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

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。

3. 維護消費者權益，樹立責任品牌形象

信息安全管理體系及隱私信息管理體系認證證書



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. 構建和諧關係，推進共同富裕

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。

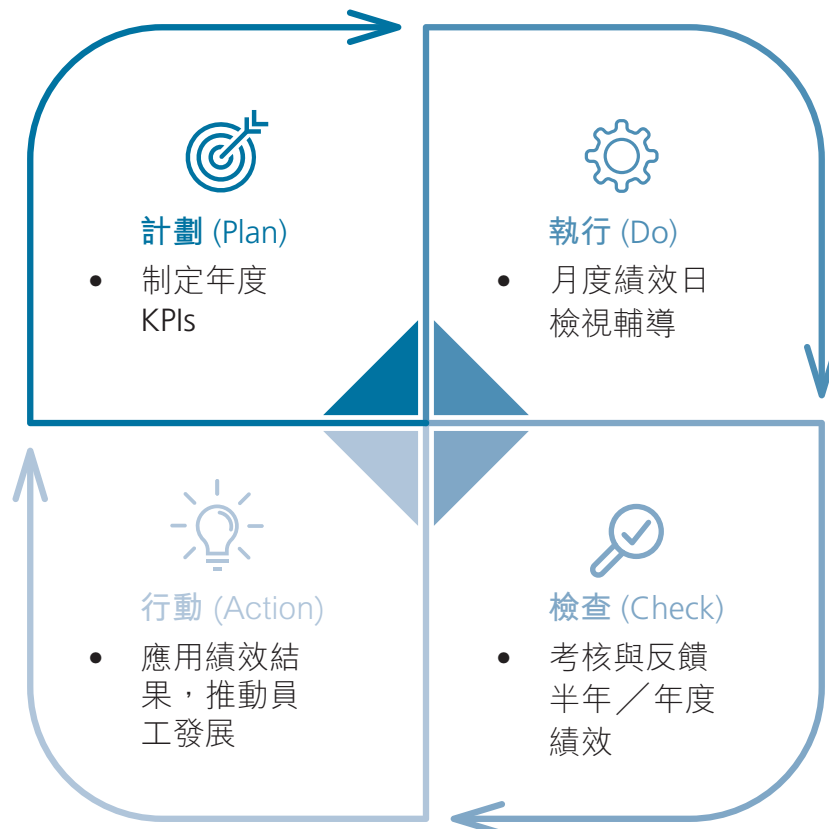
a) 考核和晉升機制

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。



4. 構建和諧關係，推進共同富裕

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、個體績效緊密掛鉤，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

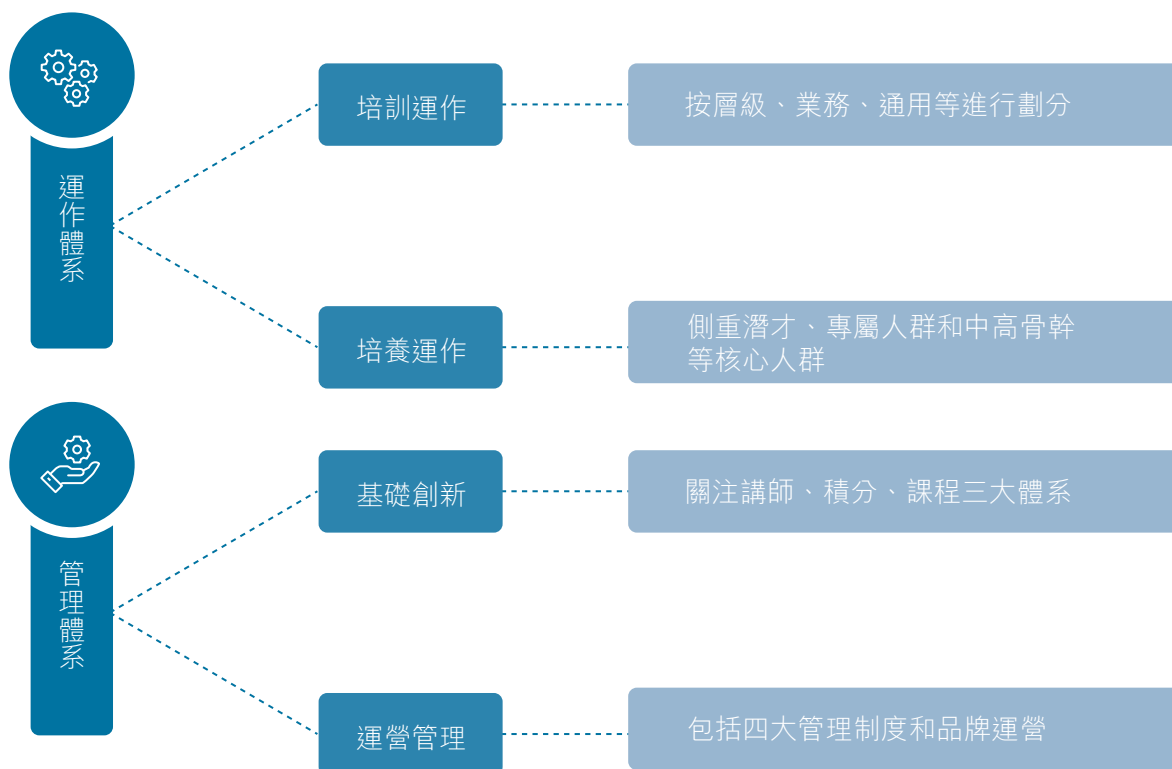
性別	受訓百分比(%)	受訓小時數(小時／人)	受訓人數(人)
男員工	100%	243	1,452
女員工	100%	295	1,973

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

4. 構建和諧關係，推進共同富裕

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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鉤晉升，全方位打造公司梯隊人才庫。

4. 構建和諧關係，推進共同富裕

不同職務的培訓目標

職務	培訓目標
醫生	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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，鼓勵積分兌現學習資源，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%

4. 構建和諧關係，推進共同富裕

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、職業健康安全管理体系、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. 構建和諧關係，推進共同富裕

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。

平安健康與阿斯利康戰略合作

案例

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. 構建和諧關係，推進共同富裕

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。

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

案例



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夢想之路有健康為伴。



4. 構建和諧關係，推進共同富裕

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。

環境、社會及管治報告

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. 推行綠色辦公，踐行低碳發展

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

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 ₂ e	9,392.349	9,561.279	8,616.385
	範圍2溫室氣體排放密度	噸CO ₂ e／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

附錄

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

附錄

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）每生產單位估量。	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

附錄

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

致平安健康醫療科技有限公司股東
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

意見

我們已審計的內容

平安健康醫療科技有限公司(以下簡稱「貴公司」)及其附屬公司(以下統稱「貴集團」)列載於第119至199頁的合併財務報表，包含：

- 於二零二一年十二月三十一日的合併財務狀況表、
- 截至該日止年度的合併利潤表、
- 截至該日止年度的合併綜合收益表、
- 截至該日止年度的合併權益變動表、
- 截至該日止年度的合併現金流量表及
- 合併財務報表附註，包括主要會計政策及其他解釋信息。

我們的意見

我們認為，該等合併財務報表已根據《國際財務報告準則》真實而中肯地反映了 貴集團於二零二一年十二月三十一日的合併財務狀況及其截至該日止年度的合併財務表現及合併現金流量，並已遵照香港《公司條例》的披露規定妥為擬備。

意見的基礎

我們已根據《國際審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計合併財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足及適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立性

根據國際會計師職業道德準則理事會頒佈的《國際會計師職業道德守則(包含國際獨立性標準)》(以下簡稱「道德守則」)，我們獨立於 貴集團，並已履行道德守則中的其他專業道德責任。

獨立核數師報告

關鍵審計事項

關鍵審計事項是根據我們的專業判斷，認為對本期合併財務報表的審計最為重要的事項。這些事項是在我們審計整體合併財務報表及出具意見時進行處理的。我們不會對這些事項提供單獨的意見。

我們在審計中識別的關鍵審計事項概述如下：

- 商譽的減值評估
- 「健康會員計劃」未履約準備的估值

關鍵審計事項

商譽的減值評估

請參閱合併財務報表附註2.10，附註4(a)及附註15。

於2021年12月31日，貴集團持有商譽的數額重大，為人民幣969.9百萬元，其中人民幣961.6百萬元產生於2018年收購平安萬家投資管理有限責任公司。根據管理層的評估，期末不需要就商譽確認減值撥備。

我們關注此方面是由於該等資產的賬面值重大，及管理層須作出重大判斷以(i)確定年內該等資產是否存在任何減值跡象；(ii)釐定適當的可回收金額，即公允價值減處置成本或使用價值的較高者；及(iii)就減值評估估值模型選擇使用的主要假設，包括預計收入增長率、毛利率、最終收入增長率以及在預測期使用的折現率等。

我們的審計如何處理關鍵審計事項

我們了解了管理層對於商譽減值的內部控制和評估流程。同時我們通過考慮估計不確定性和其他固有風險因素的程度，評估了重大錯報的固有風險。

我們驗證了管理層減值評估的主要控制，包括結合管理層及市場資料就是否存在減值跡象作出定期減值跡象的評估，釐定適當的減值方法、估值模型與假設以及減值撥備的計算。

管理層在貴集團外部估價師的幫助下對商譽進行年度減值評估，將賬面金額與可回收金額進行比較，可回收金額基於每個可單獨區分的包含商譽的現金產生單元，採用貼現現金流量方法計算的使用價值。通過考慮專業經驗、行業聲譽和我們與估價師此前的了解，我們評估了外部估價師的專業能力、勝任能力和客觀性。

我們評估管理層用於識別包含商譽的各組別現金產生單位的基準、減值方法及管理層減值評估中所採用的估值模型的合理性。

關鍵審計事項

我們的審計如何處理關鍵審計事項

我們評估了估值模型中的主要假設，包括預計收入增長率、毛利率、最終收入增長率以及貼現率等。我們通過檢查經過管理層審批的財務預測模型，將未來預測與可比行業及公司數據進行比較、瞭解公司的運營計劃以及以往的財務信息評估了該等主要假設的合理性。我們在內部估值專家的參與下根據獨立市場分析評估上述若干主要假設。

我們獨立測試了商譽減值評估模型計算邏輯及其減值計算的準確性。

根據以上程序，我們認為管理層對商譽減值撥備的評估是適當的。

獨立核數師報告

關鍵審計事項

「健康會員計劃」未履約準備的估值

請參閱合併財務報表附註2.18及附註3.2。

於2021年12月31日，貴集團負有賬面價值為人民幣172.7百萬元之「健康會員計劃」未履約準備，佔貴集團總負債的5%。

未履約準備的估值涉及複雜的模型，並需要管理層在設定預期損失率假設時作出重大判斷。

我們關注該事項，是由於其存在高度估計不確定性和固有風險。由於與「健康會員計劃」未履約準備的估值中使用的重要假設具有主觀性，相關的固有風險被認為是重要的。

我們的審計如何處理關鍵審計事項

我們瞭解了貴集團的估值過程，同時我們通過考慮估計不確定性和其他固有風險因素的程度，評估了重大錯報的固有風險。我們評估並測試了數據收集與數據分析及管理層如何做出假設的內部控制。

我們在內部精算專家的協助下通過執行下述步驟對未履約準備執行獨立建模分析，分析步驟包括審閱方法、評估假設和獨立建模計算。我們還通過考慮專業經驗、行業聲譽和此前與外部精算專家的工作經驗，評價了管理層外部精算專家的勝任能力、專業能力和客觀性。

我們評價了管理層估計中運用的估值方法。同時，我們基於適用的行業經驗和對貴集團歷史數據的考量，評估了管理層對關鍵假設選擇的合理性。

我們測試了估值模型中運用的基礎數據，包括比對已入賬收入和經測試系統生成報告的一致，已上報理賠與會計記錄的一致性。

我們還在內部精算專家的協助下通過獨立建模計算，評估了貴集團未履約準備的整體合理性。

基於我們的審計程序，我們不認為管理層在確定未履約準備估值時運用的判斷不由我們獲取的憑證支持。

其他信息

貴公司董事須對其他信息負責。其他信息包括年報內的所有信息，但不包括合併財務報表及我們的核數師報告。

我們對合併財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑒證結論。

結合我們對合併財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與合併財務報表或我們在審計過程中所了解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

董事及治理層就合併財務報表須承擔的責任

貴公司董事須負責根據《國際財務報告準則》及香港《公司條例》的披露規定擬備真實而中肯的合併財務報表，並對其認為使合併財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備合併財務報表時，董事負責評估 貴集團持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非董事有意將 貴集團清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

治理層須負責監督 貴集團的財務報告過程。

核數師就審計合併財務報表承擔的責任

我們的目標，是對合併財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們僅向 閣下（作為整體）報告我們的意見，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《國際審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響合併財務報表使用者依賴合併財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《國際審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致合併財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。
- 了解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對 貴集團內部控制的有效性發表意見。
- 評價董事所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。
- 對董事採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對 貴集團的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意合併財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於核數師報告日期止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致 貴集團不能持續經營。

獨立核數師報告

- 評價合併財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及合併財務報表是否中肯反映交易和事項。
- 就 貴集團內實體或業務活動的財務信息獲取充足、適當的審計憑證，以便對合併財務報表發表意見。我們負責 貴集團審計的方向、監督和執行。我們為審計意見承擔全部責任。

除其他事項外，我們與治理層溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

我們還向治理層提交聲明，說明我們已符合有關獨立性的相關專業道德要求，並與他們溝通有可能合理地被認為會影響我們獨立性的所有關係和其他事項，以及在適用的情況下，用以消除對獨立性產生威脅的行動或採取的防範措施。

從與治理層溝通的事項中，我們確定哪些事項對本期合併財務報表的審計最為重要，因而構成關鍵審計事項。我們在核數師報告中描述這些事項，除非法律法規不允許公開披露這些事項，或在極端罕見的情況下，如果合理預期在我們報告中溝通某事項造成的負面後果超過產生的公眾利益，我們決定不應在報告中溝通該事項。

出具本獨立核數師報告的審計項目合夥人是楊尚圓。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港，2022年3月15日

合併利潤表

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	截至12月31日止年度		
	附註	2021年	2020年
收入	5	7,334,214	6,865,987
營業成本	5, 6	(5,627,353)	(5,001,573)
毛利		1,706,861	1,864,414
銷售及營銷費用	6	(1,756,828)	(1,586,627)
管理費用	6	(1,846,413)	(1,017,083)
其他收入	10	274,771	205,426
其他虧損－淨額	11	(21,866)	(385,269)
經營虧損		(1,643,475)	(919,139)
財務收入	12	169,471	105,679
財務費用	12	(10,830)	(5,993)
財務收入－淨額	12	158,641	99,686
應佔聯營及合營企業虧損	19, 20	(38,773)	(121,895)
除所得稅前虧損		(1,523,607)	(941,348)
所得稅費用	13	(15,792)	(7,155)
年內虧損		(1,539,399)	(948,503)
虧損歸屬於：			
－本公司所有者		(1,538,183)	(948,478)
－非控制性權益		(1,216)	(25)
		(1,539,399)	(948,503)
歸屬於本公司所有者的每股虧損			
－基本(人民幣元)	14	(1.39)	(0.92)
－稀釋(人民幣元)	14	(1.39)	(0.92)

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併綜合收益表

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	截至12月31日止年度		
	附註	2021年	2020年
年內虧損		(1,539,399)	(948,503)
其他綜合收益			
其後可能重新分類至損益的項目			
貨幣換算差額		(17,113)	(4,524)
年內其他綜合虧損，扣除稅項		(17,113)	(4,524)
年內綜合虧損總額		(1,556,512)	(953,027)
綜合虧損總額歸屬於：			
— 本公司所有者		(1,555,296)	(953,002)
— 非控制性權益		(1,216)	(25)
		(1,556,512)	(953,027)

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併財務狀況表

於2021年12月31日

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	附註	於12月31日	
		2021年	2020年
資產			
非流動資產			
商譽	15	969,929	969,929
使用權資產	16	196,913	115,417
物業、廠房及設備	17	140,030	166,265
其他無形資產	18	105,587	101,973
於聯營企業投資	19	385,415	382,823
於合營企業投資	20	160,204	68,660
預付賬款及其他應收款項	23	–	76,851
以攤餘成本計量的金融資產	24	498,193	571,493
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	25	17,970	15,730
定期存款	26	2,649,317	837,791
非流動資產總額		5,123,558	3,306,932
流動資產			
存貨	21	398,073	160,465
應收賬款	22	1,553,645	1,058,211
合同資產	5	82,129	102,031
預付賬款及其他應收款項	23	549,355	439,297
以攤餘成本計量的金融資產	24	2,096,879	2,009,785
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	25	4,937,084	3,565,775
受限資金	26	75,092	–
現金及現金等價物	26	3,064,876	7,920,375
流動資產總額		12,757,133	15,255,939
資產總額		17,880,691	18,562,871

合併財務狀況表

於2021年12月31日

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	附註	於12月31日	
		2021年	2020年
權益與負債			
權益			
股本	27	36	36
庫存股份	28	(367,860)	(2)
儲備	29	20,808,040	20,651,792
累計虧損		(6,356,799)	(4,818,616)
本公司所有者應佔權益總額		14,083,417	15,833,210
非控制性權益		2,463	22,989
權益總額		14,085,880	15,856,199
負債			
非流動負債			
租賃負債	16	120,918	39,121
應付賬款及其他應付款項	31	43	44
非流動負債總額		120,961	39,165
流動負債			
應付賬款及其他應付款項	31	2,641,097	1,862,855
合同負債	5	952,376	729,808
租賃負債	16	80,377	74,844
流動負債總額		3,673,850	2,667,507
負債總額		3,794,811	2,706,672
權益與負債總額		17,880,691	18,562,871

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

載於第119頁至第199頁的合併財務報表於2022年3月15日獲董事會批准，並由下列董事代表簽署：

方蔚豪
董事

林麗君
董事

合併權益變動表

截至2021年12月31日止年度
(除特別標注外，所有金額均以人民幣千元列示)

	歸屬於本公司所有者							非控制性 權益	權益總額
	附註	股本	儲備	庫存股份	累計虧損	總額			
於2021年1月1日		36	20,651,792	(2)	(4,818,616)	15,833,210	22,989	15,856,199	
年內虧損		-	-	-	(1,538,183)	(1,538,183)	(1,216)	(1,539,399)	
年內其他綜合收益		-	(17,113)	-	-	(17,113)	-	(17,113)	
股份支付	29	-	79,566	-	-	79,566	-	79,566	
行使購股權	29	-	93,795	-	-	93,795	-	93,795	
回購庫存股	28	-	-	(367,858)	-	(367,858)	-	(367,858)	
註銷附屬公司非控制性權益		-	-	-	-	-	(19,310)	(19,310)	
於2021年12月31日		36	20,808,040	(367,860)	(6,356,799)	14,083,417	2,463	14,085,880	

	歸屬於本公司所有者							非控制性 權益	權益總額
	附註	股本	儲備	庫存股份	累計虧損	總額			
於2020年1月1日		33	13,518,868	(2)	(3,870,138)	9,648,761	20,726	9,669,487	
年內虧損		-	-	-	(948,478)	(948,478)	(25)	(948,503)	
年內其他綜合收益		-	(4,524)	-	-	(4,524)	-	(4,524)	
配售新股	29	3	6,869,447	-	-	6,869,450	-	6,869,450	
股份支付	29	-	64,993	-	-	64,993	-	64,993	
行使購股權	29	-	203,008	-	-	203,008	-	203,008	
取得合營企業控制權產生的 非控制性權益		-	-	-	-	-	2,288	2,288	
於2020年12月31日		36	20,651,792	(2)	(4,818,616)	15,833,210	22,989	15,856,199	

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併現金流量表

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	截至12月31日止年度		
	附註	2021年	2020年
經營活動現金流量			
經營活動所用現金	33(a)	(1,389,141)	(1,097,988)
已付所得稅		(13,855)	(4,284)
經營活動所用現金淨額		(1,402,996)	(1,102,272)
投資活動現金流量			
出售物業、廠房及設備及其他無形資產所得款項		1,143	–
購置物業、廠房及設備及其他無形資產支付款項		(89,154)	(73,169)
取得合營企業控制權所得款項		–	5,204
收購附屬公司支付款項，扣除獲得現金後的淨額		(1,978)	–
出售以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產之所得款項		19,683,819	5,521,888
投資以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產支付的款項		(20,920,519)	(7,173,852)
投資以攤餘成本計量的金融資產支付的款項		–	(500,000)
投資以攤餘成本計量的金融資產之所得利息		99,150	93,376
投資於合營企業支付的款項		(142,901)	(72,968)
聯營企業宣告分派現金股利所得款項		–	2,323
就三個月以上定期存款付款		(1,730,000)	(300,000)
投資活動所用現金淨額		(3,100,440)	(2,497,198)
融資活動現金流量			
就租賃負債付款		(109,139)	(82,274)
配售新股		–	6,869,450
行使購股權計劃之所得款項		167,124	134,903
向少數股東支付註銷附屬公司的款項		(10,036)	–
回購股份所付款項		(367,858)	–
融資活動(所用)／所得現金淨額		(319,909)	6,922,079
現金及現金等價物的(減少)／增加淨額		(4,823,345)	3,322,609
年初之現金及現金等價物	26	7,920,375	4,965,455
匯率變動對現金及現金等價物的影響		(32,154)	(367,689)
年末之現金及現金等價物	26	3,064,876	7,920,375

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

1 一般資料

平安健康醫療科技有限公司(前稱「鑫康有限公司」)(「本公司」)於2014年11月12日根據開曼群島公司法(1961年第3號法例第22章，經綜合及修訂)在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。本公司註冊辦事處的地址為PO Box 309, Ugland House, Grand Cayman, KY1-1104, Cayman Islands。

本公司乃一間投資控股公司。本公司及其附屬公司(統稱為「本集團」)主要於中華人民共和國(「中國」)透過移動平台和線下資源從事醫療及健康服務，如醫療服務以及健康服務。

於2021年12月31日，安鑫有限公司(「安鑫」)為本公司的大股東，持有本公司38.43%股權。

在本集團完成重組(如下文所述)之前，本集團現有業務通過一間在中國註冊成立的國內公司(即平安健康互聯網股份有限公司(「平安健康互聯網」)及其附屬公司開展。平安健康互聯網及其附屬公司其後被共同定義為「中國經營實體」。

中國法規限制外資企業提供增值電信服務、互聯網文化業務、向公眾提供廣播電視節目製作及經營業務以及經營線上醫療機構，其中包括本集團經營的活動及服務。為了遵守相關的中國法律，本公司全資附屬公司康鍵信息技術(深圳)有限公司(「康鍵」)與平安健康互聯網及其權益持有人訂立合約協議(「合約安排」)(包括獨家業務合作協議、獨家股權期權協議、獨家資產期權協議、授權書及股權質押協議)，令康鍵及本公司能夠透過以下方式控制平安健康互聯網：

- 支配平安健康互聯網的財務及營運政策；
- 行使平安健康互聯網權益持有人的表決權；
- 就康鍵提供的業務支援、技術及諮詢服務收取平安健康互聯網產生的絕大部分經濟利益回報。康鍵有責任以委託銀行貸款、貸款或其他方式提供財務支援；
- 獲得不可撤銷獨家權利，以中國法律法規允許的最低購買價向各自權益持有人購買或指定一名或以上人士購買平安健康互聯網的全部或部分權益或資產。康鍵可隨時行使該等購股權。除非該條款被康鍵確認的新條款取代，否則該權利可在到期時自動重續；及
- 自各股權持有人獲得平安健康互聯網全部股權的抵押，作為平安健康互聯網應付康鍵所有款項的抵押品並確保平安健康互聯網履行合約安排項下的責任。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

1 一般資料 (續)

無論如何，對目前及未來中國法律及法規的詮釋及應用尚存在不確定性。根據本公司法律顧問的意見，本公司董事認為，合約安排目前可在中國強制執行(惟若干條文除外)且並不構成違反相關法律及法規。因此，通過合約安排控制的附屬公司已於財務報表內合併入賬。

由於合約安排，本集團被視為可控制平安健康互聯網，並有權對平安健康互聯網行使權力、從其參與平安健康互聯網獲得可變回報、能夠通過對平安健康互聯網的權力影響該等回報。因此，本公司將平安健康互聯網及其附屬公司視為受控制的實體並將該等實體的財務狀況及經營業績在本集團的合併財務報表中合併入賬。

本公司股份自2018年5月4日起通過首次公開發售(「上市」)的方式於香港聯合交易所有限公司主板上市。於上市完成後，本公司已發行及未發行的每股面值0.00001美元的普通股被拆分為2股每股面值0.000005美元的股份。因此，本合併財務報表中的所有股份、購股權及每股金額均已經過調整(視乎情況而定)，以反映普通股的拆分及調整情況。

除非另有說明，否則本財務報表均以人民幣(「人民幣」)列報。

2 重大會計政策概要

編制歷史財務資料所用主要會計政策載列如下。除另有說明外，該等政策於所有呈列年度持續應用。

2.1 編制基準

本集團的合併財務報表乃根據國際會計準則理事會(「國際會計準則理事會」)頒佈的國際財務報告準則(「國際財務報告準則」)編製。合併財務報表已根據歷史成本法編製，並就以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產與金融負債的重估情況而修改。

編制符合國際財務報告準則的歷史財務資料需要採用若干關鍵會計估計。管理層亦須在採用本集團會計政策的過程中運用判斷。涉及高度判斷或極為複雜的範疇，或對合併財務報表屬重大的假設及估計的範疇披露於下文附註4。

本集團採納的新增及修訂準則及詮釋

本集團於2021年1月1日起首次對其年度報告期間採用了以下經準則及修訂。

國際財務報告準則第16號(修訂本)

新冠病毒疫情相關租金減免

國際財務報告準則第9號(修訂本)、第7號(修訂本)、第4號(修訂本)、

利率基準改革——第二階段

第16號(修訂本)及國際會計準則第39號(修訂本)

上述修訂對以前期間確認的金額沒有任何影響，預計不會對當前或未來期間產生重大影響。

2 重大會計政策概要 (續)

2.1 編制基準 (續)

本集團尚未採納的新訂準則及詮釋

於2021年1月1日已頒佈但尚未生效且本集團於報告期間並未提早採納的準則、修訂及詮釋如下：

		於以下日期或 之後開始的 年度期間有效
國際財務報告準則第17號	保險合約	2023年1月1日
國際會計準則第1號(修訂本)	負債的分類：流動負債或非流動負債	2023年1月1日
國際會計準則第1號和國際財務報告準則 實務公告第2號(修訂本)	會計政策的披露	2023年1月1日
國際會計準則第8號(修訂本)	會計估計的定義	2023年1月1日
國際會計準則第12號(修訂本)	與單項交易產生的資產和負債相關的 遞延所得稅	2023年1月1日
國際財務報告準則第3號(修訂本)	財務報告概念框架參考意見	2022年1月1日
國際會計準則第37號(修訂本)	虧損合同－履行合同的成本	2022年1月1日
國際財務報告準則(修訂本)	國際財務報告準則年度改進2018-2020	2022年1月1日
國際會計準則第16號(修訂本)	物業、廠房及設備：達到預定用途前 所獲收入	2022年1月1日

本集團已開始評估與本集團運營有關的該等已發佈但自2021年1月1日開始的財務期間未生效或未被本集團提早使用的新訂或經修訂準則的影響。除如下所述，本集團認為，應用其他對國際財務報告準則、國際會計準則的修訂及新詮釋不大可能對本集團財務狀況及表現以及日後披露構成重大影響。

國際財務報告準則第17號

國際財務報告準則第17號於2017年5月頒佈，於2020年6月進行了修訂，並將替代目前國際財務報告準則第4號「保險合同」。其適用於已簽發保險合同，所有再保險合同及具相機分紅特徵投資合同的計量。其需要流動計量模式，當中估計於各個報告期間進行重新計量。合同的計量採用以下模組：

- 經折現的概率加權現金流量
- 顯性的風險調整，及
- 代表將在保險期內確認為收益的合同未實現利潤的合同服務邊際(「CSM」)。

本集團已訂立若干符合國際財務報告準則第4號「保險合同」定義的服務合同。截至2021年12月31日止年度，本集團從此類服務合同獲取收入人民幣352,555千元，截至2021年12月31日止年度，此類服務合同產生的負債金額約人民幣253,053千元。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.1 編制基準 (續)

本集團尚未採納的新訂準則及詮釋 (續)

國際財務報告準則第17號 (續)

目前該準則將於2023年1月1日或之後開始的年度報告期間強制生效，並容許提早採納。

本集團正在評估採納國際財務報告準則第17號的影響。本集團預計該影響是重大的，採納國際財務報告準則第17號後，與上述服務合同有關的會計政策將發生重大變化。

2.2 附屬公司

2.2.1 合併

附屬公司乃本集團對其擁有控制權的實體 (包括結構化實體)。當本集團具有承擔或享有參與有關主體所得的可變回報的風險或權利，並能透過其對該主體的權力影響該等回報，即代表本集團控制該主體。附屬公司由控制權轉至本集團之日起合併入賬，自控制權終止之日停止合併入賬。

業務合併

本集團採用購買法將進行業務合併的會計處理。收購附屬公司的轉讓對價為向被收購方的前擁有人所轉讓資產和所承擔的負債及本集團已發行股權的公允價值。所轉讓對價包括或有對價安排所產生的任何資產或負債的公允價值。在業務合併中所收購的可辨認資產以及所承擔的負債及或有負債的初始計量按其於收購日期的公允價值計量。

本集團以逐項收購為基礎，確認於被收購方的任何非控制性權益。屬於現時擁有權權益並賦予持有人在清盤時按比例分佔主體淨資產的被收購方的非控制性權益，可按公允價值或現時擁有權權益應佔被收購方可識別淨資產的確認金額比例而計量。非控制性權益的所有其他組成部分按收購日的公允價值計量，除非國際財務報告準則規定須以其他計量基準計算。

收購相關成本於產生時列為開支。

倘業務合併分階段進行，則收購方先前持有的被收購方股權於收購日期的賬面價值按收購日期的公允價值重新計量；該重新計量產生的任何收益或虧損乃於損益確認。

本集團所轉讓的任何或有對價於收購日期按公允價值確認。被視為一項資產或負債的或有對價的公允價值後續變動按照國際財務報告準則第9號於損益確認或確認為其他綜合收益變動。分類為權益的或有對價並無重新計量，其後結算於權益入賬。

2 重大會計政策概要 (續)

2.2 附屬公司 (續)

2.2.1 合併 (續)

業務合併 (續)

所轉讓對價、於被收購方的任何非控股權益金額及任何先前於被收購方的股權於收購日期的公允價值超逾所收購可識別淨資產公允價值的差額乃入賬列作商譽。倘所轉讓對價、已確認非控股權益及所計量的先前持有的權益總額低於在議價收購中收購的附屬公司可辨認淨資產的公允價值，則該差額會直接於收益表確認。

集團內公司間交易、結餘及集團公司間交易的未實現收益均予以抵銷。未實現虧損亦會抵銷。附屬公司財務報表金額已經作出必要的調整以確保與本集團的會計政策保持一致。

2.2.2 獨立財務報表

於附屬公司的投資按成本扣除減值入賬。成本包括投資的直接歸屬成本。本公司將附屬公司的業績按已收及應收股息基準入賬。

倘自附屬公司收取的股息超出該附屬公司於宣派股息期間的綜合收益總額，或該項投資於獨立財務報表的賬面價值超出合併財務狀況表所示被投資方的淨資產(包括商譽)的賬面價值，則須於收取該股息時對於附屬公司的該等投資進行減值測試。

2.2.3 所有者權益變動

當本集團由於失去控制、共同控制或重大影響而停止合併或按照權益性投資入賬時，該實體的任何剩餘權益均按其公允價值重新計量，其賬面價值的變動計入當期損益。該公允價值成為初始賬面價值，以便隨後將剩餘權益計入聯營及合營企業或金融資產。此外，先前就該實體在其他綜合收益中確認的任何金額均應視同本集團已直接出售相關資產或負債的方式計量。這可能意味著先前在其他綜合收益中確認的金額將被重新分類為損益或轉移至所適用的國際財務報告準則指定或允許的另一類權益中。

2.3 結構化實體

結構化實體是指並不以投票表決權或其他類似權利決定實質控制權的實體，相關的投票表決權僅與行政管理活動有關，實際的業務活動應當在合同約定範圍內開展。

結構化實體主要是資產管理計劃。該計劃由資產管理人管理，並以債務融資的形式向其他公司進行債權投資。本集團享有這些資產管理計劃的股權收益。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.4 聯營企業

聯營企業指本集團對其有重大影響力而無控制或共同控制權的所有實體，本集團持有20%至50%表決權時通常為這類情況。聯營企業投資以權益法入賬，初始以成本確認。

於聯營企業中普通股形式的投資按照國際會計準則第28號使用權益會計法入賬。根據權益會計法，投資初步按成本確認，其後進行調整以於損益確認本集團應佔被投資方收購後溢利或虧損並於其他綜合收益確認本集團應佔被投資方其他綜合收益的變動。已收或應收聯營企業的股息確認為投資賬面值扣減。本集團於該等聯營企業的投資包括收購時確認的商譽，扣除任何累計減值虧損。收購一家聯營企業所有權權益後，該聯營企業的成本與本集團所佔聯營企業可識別資產及負債公允價值之間的差額作為商譽列賬。

倘若聯營企業普通股形式的所有權權益被削減但仍保留重大影響力，只有按比例將之前在其他綜合收益中確認的數額重新分類至損益(如適用)。

當本集團應佔按權益列賬的投資的虧損等於或超過其應佔該實體的權益(包括任何其他無抵押長期應收款項)時，本集團不再確認進一步虧損，除非本集團代表聯營企業承擔責任或支付款項。

本集團於各報告日期釐定於聯營企業的投資是否存在客觀減值證據。如存在減值證據，本集團會按聯營企業可收回金額與其賬面價值的差額計算減值金額，並於合併綜合收益表中確認於「應佔聯營企業及合營企業虧損」旁。

本集團與其聯營企業之間交易的未實現收益按本集團於聯營企業權益為限抵消。未實現虧損亦予以抵消，除非有證據顯示交易所轉讓資產出現減值。聯營企業的會計政策已在必要時作出調整，以確保與本集團所採納的政策一致。

於聯營企業中的股權所產生攤薄收益或虧損於合併綜合收益表中確認。

2 重大會計政策概要 (續)

2.5 合營企業

本集團已評估其共同控制實體的性質，並確定其為合營企業。本集團對這些共同控制實體的淨資產享有權利。

於合營企業的投資採用權益法入賬。根據權益法，投資初始按成本確認，其後進行調整以確認本集團應佔的收購後損益以及其他綜合收益變動。已收或應收合營企業的股息作為投資賬面值的減少進行確認。

當本集團應佔按權益列賬的投資的虧損等於或超出其於該實體的權益(包括任何其他無抵押長期應收賬款)時，本集團不會進一步確認虧損，除非其已代表該合營企業承擔責任或作出付款。

本集團與其聯營及合營企業間交易的未實現收益按本集團在該主體的權益比例進行抵銷；除非交易提供了轉讓資產已發生減值的證據，否則未實現損失也將被抵銷。權益列賬的被投資人的會計政策已經作出必要的更改，以確保與本集團所採納的政策一致。

權益列賬的投資賬面值根據附註2.10所述政策進行減值測試。

2.6 分部報告

經營分部與呈報予主要營運決策者(「主要營運決策者」)的內部報告方式一致，主要營運決策者負責資源分配及對營運分部的表現評估，本集團已確定由執行董事做出主要營運決策。

2.7 外幣換算

功能及列報貨幣

本集團各實體的合併財務報表所載項目均按該實體於主要經濟環境營運的貨幣(「功能貨幣」)計量。由於本公司主要附屬公司於中國註冊成立及經營且該等附屬公司將人民幣視為其功能貨幣，故本公司的功能貨幣為人民幣。本合併財務報表以人民幣列報，其為本公司的功能貨幣及本集團的列報貨幣(除非另有說明)。

交易及結餘

外幣交易均按交易日或重新計量項目之估值當日的即期匯率換算為功能貨幣。結算該等交易產生的外匯盈虧及以外幣計量的貨幣資產及負債以年末的匯率換算所產生的外匯盈虧於綜合收益表中其他綜合收益中確認。

外匯盈虧於綜合收益表的「其他(虧損)/收益－淨額」呈列。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.7 外幣換算(續)

交易及結餘(續)

以外幣公允價值計量的非貨幣性專案，採用公允價值確定之日的匯率折算。以公允價值計量的資產和負債的折算差額作為公允價值損益的一部分進行報告。例如，以公允價值計量且其變動計入當期損益的權益等非貨幣性資產和負債的折算差額作為公允價值損益的一部分計入損益，而分類為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的權益等非貨幣性資產的折算差額計入其他綜合收益。

集團公司

記賬本位幣不同於列報貨幣的境外業務(均未使用惡性通貨膨脹經濟體的貨幣)的業績和財務狀況按如下方式折算為列報貨幣：

- 呈報的每張財務狀況表的資產和負債均按該資產負債表日的收盤匯率換算；
- 每份損益表和綜合收益表的收入和費用均按平均匯率換算(除非這不是交易日現行匯率累積影響的合理近似值，在這種情況下，收入和費用按交易日匯率換算)；及
- 所有由此產生的匯兌差額均在其他綜合收益中確認。

在合併時，因換算對境外實體的任何淨投資和借款而產生的匯兌差額在其他綜合收益中確認。當出售國外業務或償還構成淨投資一部分的任何借款時，相關匯兌差額將重分類至損益，作為出售損益的一部分。

因收購境外業務而產生的商譽和公允價值調整被視為境外業務的資產和負債，並按期末匯率折算。

2.8 物業、設備及折舊

物業及設備均以成本扣除累計折舊及減值列賬。物業及設備項目於已出售或預期其使用或出售不再產生未來經濟利益時終止確認。於終止確認資產年度在綜合收益表中確認的出售或報廢盈虧是相關資產的出售所得款項淨額與賬面值的差額。

一項物業及設備的成本包括其購入價及令有關資產達到其運作狀態並送至擬定使用位置的任何直接成本。在物業及設備投入使用後產生的支出，例如修理及維護費用，一般計入有關支出產生年度的綜合收益表。倘能清楚證明該等支出可讓使用該項物業及設備在日後預期帶來的經濟利益增加，且該項成本能夠可靠計量，則將有關支出予以資本化，以作為有關資產的額外成本或重置成本。

2 重大會計政策概要 (續)

2.8 物業、設備及折舊 (續)

折舊乃以直線法計算，在各項物業、廠房及設備的估計可用年限內將其成本攤銷至其殘值。用於此用途的主要假設如下：

類別	預期使用年限	估計殘值率
辦公及通訊設備	3-5年	5%
租賃裝修	可使用年限及租賃期限兩者中的較短者	—

物業及設備的可用年限及折舊計提方法經定期檢查，以確保物業及設備的折舊方法和折舊期間與其預期可以帶來經濟利益的方式相一致。

對已提足折舊仍繼續使用的資產不再計提折舊，這些資產將繼續在財務報表中列示直至其停止使用。

2.9 無形資產

(a) 商譽

商譽按照成本進行初始確認，金額為已轉讓對價、就非控制性權益確認的金額及本集團過往於被購買方持有的股權公允價值之和超過所收購的可辨認淨資產的公允價值的差額。倘該代價及其他項目的總額低於所收購淨資產的公允價值，其評估後的差額當作協議收購的收益計入損益。

初始確認後，商譽以成本減去累計減值損失進行後續計量。本集團每年對商譽進行減值測試，若存在跡象顯示商譽賬面價值可能出現減值，則對其進行更頻繁的減值測試。本集團於每年12月31日執行該年度的商譽減值測試。對於減值測試，自收購日起業務合併中產生的商譽應該分攤至預期從合併的協同效應中受益的各集團現金產生單位或現金產生單位組合，而不管是否本集團的其他資產或者負債被分攤到這些單位或單位組合。

商譽減值通過評估現金產生單位(或現金產生單位組合)的可收回金額決定。當產生現金產生單位(或現金產生單位組合)的可收回金額小於其賬面價值時，需確認減值損失。商譽減值損失一經確認，在以後期間不得轉回。

在商譽被分配至現金產生單位(或現金產生單位組合)，而該現金產生單位部份被處置的情況下，計算處置產生的損益時，處置業務有關的商譽應包含在該業務的賬面價值中。在此情況下，商譽被處置的部份應根據被處置業務與剩餘現金產生單位部份的相關價值來計算。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.9 無形資產 (續)

(b) 其他無形資產

本集團的其他無形資產主要包含軟件和證照。

單獨取得的無形資產以成本進行初始確認。業務合併中取得無形資產的成本為收購日的公允價值。無形資產的使用年限經評估可分為有確定使用年限和無確定使用年限兩種。無形資產的使用壽命按為本集團帶來經濟利益的期間進行評估。

使用年限有限的無形資產，在其使用經濟年限內其後按直線法進行攤銷；如有減值跡象，須進行減值評估。每年財政年度結束時，須對使用年限有限的無形資產的攤銷期間及攤銷方法進行複核。

倘未能釐定帶來經濟利益的期間，則無形資產將分類為無確定使用年限的無形資產。對使用年限不確定的無形資產，需每年單獨或結合與其相關的現金產生單位進行減值測試。此類無形資產不予攤銷，但無形資產的使用年限需每年接受複核，以確定之前對其無限使用年限的評估是否成立。若評估不再成立，則需採用未來適用法將使用年限不確定的無形資產轉為使用年限有限的無形資產。

(i) 軟件

外購的計算機和移動軟件根據外購成本和使特定軟件達到可使用狀態所產生的成本進行資本化。

與維護軟件程序相關的成本於產生時確認為開支。當符合以下條件時，直接歸屬於設計及測試並由本集團控制的可辨認及獨有軟件產品的開發成本確認為無形資產：

- 完成該軟件產品以使其能夠使用在技術上具有可行性；
- 管理層具有完成該軟件產品並使用或銷售的意圖；
- 能夠使用或出售該軟件產品；
- 能夠證明該軟件產品將如何產生潛在未來經濟利益；
- 有足夠的技術、財務資源和其他資源支援，以完成該軟件產品的開發，並有能力使用該無形資產；以及
- 歸屬於該軟件產品開發階段的支出能夠可靠地計量。

可直接歸屬並可資本化成為軟件的成本，包括軟件開發的僱員成本及有關費用的適當部分。

資本化的開發成本計入無形資產，並從資產可供使用時開始攤銷。

其他不符合該等條件的開發支出於產生時確認為費用。先前確認為費用的開發成本不會在後續期間確認為資產。

2 重大會計政策概要 (續)

2.9 無形資產 (續)

(b) 其他無形資產 (續)

(ii) 證照

證照包括互聯網藥品信息服務資格證書和其他證照。通過業務合併取得的無形資產，按成本或估計公允價值進行初始確認和計量。

(iii) 無形資產使用年限載列如下：

	預期使用年限
軟件	3-5年
互聯網藥品信息服務資格證書	無確定使用年限
其他證照	5年

2.10 非金融資產減值

本集團於每一報告期末評估是否有跡象表明某項除遞延所得稅資產外的非金融資產可能發生減值。倘若存在任何該等跡象，或必須對非金融資產進行年度減值測試，本集團對該資產的可收回金額作出估計。非金融資產的可收回金額為該資產或現金產生單位的公允價值減去處置費用後的餘額與其使用價值之間的較高者。可收回金額就個別資產予以釐定，除非該資產並不產生基本獨立於其他資產或資產組合的現金流入，該情況下，可收回金額就該資產所屬之現金產生單位決定。倘一項非金融資產的賬面金額超出其可收回金額，該資產被視為已減值並減計至其可收回金額。於評估非金融資產的使用價值時，估計未來現金流量採用反映當前市場對貨幣時間價值的估計及資產的特定風險的稅前折現率折現至現值。於釐定公允價值減處置成本時，本集團採用適當的估值模式。該些計算均基於估值倍數、公開交易公司的股價或其他可獲取的公允價值指標。

對於除商譽和使用壽命不確定的無形資產外的非金融資產，本公司於各報告日期對是否有跡象表明先前確認的減值損失可能不再存在或可能已減少作出評估。倘該等跡象存在，本集團將對可收回金額作出估計。倘用於釐定資產的可收回金額的估計自上次減值損失確認後發生變動，則僅轉回先前確認的減值損失。若該情況屬實，資產的賬面金額增加至其可收回金額。增加後的金額不能超出在此前年度該資產未確認減值損失的情況下，原本應予釐定的賬面金額（扣除折舊）。該轉回於綜合收益表確認。

本集團每年度對商譽進行減值測試。當有某些事件或環境變動表明商譽的賬面值可能減值時，將更頻繁地進行測試。通過評估與商譽相關的現金產生單位（或現金產生單位組合）的可收回金額釐定減值。可收回金額為其公允價值扣減處置成本後的餘額與其使用價值（根據個別資產（或現金產生單位）基準釐定）之間的較高者，除非個別資產（或現金產生單位）不產生基本獨立於其他資產或資產組（或現金產生單位組合）的現金流量。有關商譽確認的減值損失概不就其可收回金額的後續增加予以轉回。

使用年限不確定的無形資產於每年年底按個別或現金產生單位（倘適合）進行減值測試。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.11 投資及其他金融資產

(a) 分類

本集團按以下計量類別對金融資產進行分類：

- 其後以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產，及
- 以攤餘成本計量的金融資產。

該分類取決於本集團管理金融資產的業務模式以及該資產的合同現金流量特徵。

對於以公允價值計量的金融資產，其利得和損失計入損益或其他綜合收益。對於非交易性的權益工具投資，其利得和損失的計量將取決於本集團在初始確認時是否作出不可撤銷的選擇而將其指定為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益。

僅當該資產的業務模式發生變化時，本集團才對債權投資進行重分類。

(b) 確認和終止確認

常規方式購買及出售的金融資產於交易日確認。交易日是指本集團承諾購買或出售資產的日期。當收取金融資產現金流量的權利已到期或已轉讓，且本集團已經轉移了金融資產所有權上幾乎所有的風險和報酬，金融資產即終止確認。

(c) 計量

對於不被分類為以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產，本集團以其公允價值加上可直接歸屬於獲得該項金融資產的交易費用進行初始確認。與以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產相關的交易費用計入損益。

對於包含嵌入式衍生工具的金融資產，本集團對整個合同考慮其現金流量是否僅代表對本金和利息的支付。

債務工具投資

債務工具投資的後續計量取決於本集團管理該資產的業務模式以及該資產的合同現金流量特徵。本集團將債務工具投資分為以下三種計量類別：

- 以攤餘成本計量：對於持有以收取合同現金流量為目的的資產，如果合同現金流量僅代表對本金和利息的支付，則該資產以攤餘成本計量。該等金融資產的利息收入以實際利率法計算，計入其他收入。終止確認時產生的利得或損失直接計入損益，並與匯兌利得和損失一同列示在其他收入中。減值損失以單獨項目列示在損益表中。

2 重大會計政策概要 (續)

2.11 投資及其他金融資產 (續)

(c) 計量 (續)

債務工具投資 (續)

- 以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益：對於業務模式為持有以收取合同現金流量和以出售金融資產為目的的資產，如果該資產的合同現金流量僅代表對本金和利息的支付，則該資產被分類為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益。除減值利得或損失、利息收入以及匯兌利得和損失計入損益外，賬面值的變動計入其他綜合收益。該等金融資產終止確認時，之前計入其他綜合收益的累計利得或損失從權益重分類至損益中，並計入其他收益／(虧損)－淨額。該等金融資產的利息收入用實際利率法計算，計入其他收益／(虧損)。匯兌利得和損失在其他收益／(虧損)－淨額中列示。減值損失以單獨項目列示在損益表中。
- 以公允價值計量且其變動計入損益：不符合以攤餘成本計量或以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益標準的金融資產，被分類為以公允價值計量且其變動計入損益。對於後續以公允價值計量且其變動計入損益的債務工具投資，其利得或損失計入損益，並於產生期間以淨值在其他收益／(虧損)中列示。

權益工具投資

本集團以公允價值對所有權益工具投資進行後續計量。如果本集團管理層選擇將權益工具投資的公允價值利得和損失計入其他綜合收益，則當終止確認該項投資時，不會將累計的公允價值利得和損失重分類至損益。對於股利，當本集團已確立收取股利的權利時，該等投資的股利才作為其他收入而計入損益。

對於以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產，其公允價值變動列示於損益表的其他收益／(虧損)。對於以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的權益工具投資，減值損失及減值損失轉回不會作為單獨的項目列報，而包含在其他公允價值變動中。

(d) 減值

對於以攤餘成本計量和以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的債務工具投資，本集團就其預期信用損失做出前瞻性評估。減值方法取決於其信用風險是否顯著增加。

對於應收賬款，本集團採用國際財務報告準則第9號允許的簡化方法，在初始確認時計量應收賬款整個存續期的預期信用損失，詳見附註22。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.12 金融工具的抵銷

當有法定可執行權利以抵銷已確認金額，並有意圖按淨額基準結算或同時變現資產和結算負債時，金融資產與負債可互相抵銷，並在財務狀況表報告其淨額。法定可執行權利必須不得依賴未來事件而定，而在一般業務過程中以及倘公司或對手方一旦出現違約、無償債能力或破產時，這也必須具有約束力。

2.13 存貨

存貨主要為商品，按成本及可變現淨值的較低者列賬。成本使用加權平均成本法釐定。購買存貨的成本於扣除回扣及折讓後釐定。可變現淨值是於一般業務過程中的估計售價減去適用的可變銷售費用。由於商品滯銷和損壞的商品，記錄調整以將存貨成本減記至估計可變現淨值，這取決於歷史和預測的消費者需求以及促銷環境等因素。減記記錄在綜合損益表的營業成本中。

2.14 應收款項

應收款項指就日常業務過程中銷售的產品或提供的服務而應向客戶收取的款項。倘預期於一年或以內(或若在業務的正常經營週期內，則更長)收回貿易及其他應收款項，則貿易及其他應收款項分類為流動資產。否則，貿易及其他應收款項會呈列為非流動資產。

應收賬款最初按無條件的對價金額確認，除非在以公允價值確認時包含重大融資成分。其後採用實際利率法按攤餘成本減去減值準備進行計量。

2.15 現金及現金等價物

就於現金流量表之呈列而言，現金及現金等價物包括現金、銀行存款、銀行通知存款及原到期時間不超過三個月及可隨時轉換為已知數額現金且價值變動風險較少之短期高流動性投資。

2.16 股本

普通股分類為權益。

與發行新股或購股權直接有關的增量成本，於權益內列為所得款項扣減項(扣除稅項)。

2 重大會計政策概要 (續)

2.17 庫存股份

成立Le An Xin (PTC) Limited (「樂安忻」)的目的是作為持有本公司僱員在以權益結算的基於股份的薪酬計劃(「購股權計劃」)下的普通股(將於日後獎勵予僱員)的特殊實體。由於本公司有權規管樂安忻的相關活動，並可從合資格董事、僱員及其他人士(統稱「受讓人」)的貢獻中獲得利益，因此，本公司董事認為將樂安忻合併入賬屬適當。

本集團購回並持有的自身權益工具(庫存股)按成本直接計入權益。回購、出售、發行或註銷本集團自身的權益工具，不計入損益表的收益或損失。

2.18 應付賬款及其他應付款項

應付賬款及其他應付款項是指於財政年度結束前提供予本集團之商品及服務之未償還負債。除非應付賬款及其他應付款項在報告期後十二個月內尚未到期，否則呈列為流動負債。應付賬款及其他應付款項初步按公允價值確認並其後以實際利率法按攤餘成本計量。

(a) 「健康會員計劃」合同負債

「健康守護360」計劃、「私家醫生」計劃和其他類似健康計劃(「健康會員計劃」)的合同負債包括未賺收入準備和未履約準備。

「健康會員計劃」合同負債的計量是基於未賺收入和對本集團按合同履行相關義務所需支付款項的最佳估計。這些估計是指在此類合同中預期未來現金流出量。

- 預期未來現金流出，是指本集團為履行合同相關義務所必需的合理現金流出，主要包括：(a)合同承諾的保證利益；(b)管理合同或處理相關履約義務必需的合理費用，包括會員維持費用、履約費用等。

對預計未來淨現金流量的最佳估計是根據報告期末的現有信息確定的。

未賺收入準備

未賺收入準備在「健康會員計劃」合同開始時進行確認，在合同覆蓋期間進行攤銷。未賺收入準備為已確認收入的未到期風險。合同開始時，以已獲取或可獲取合同價格減去相應的獲取成本計提。與銷售新的「健康會員計劃」合同相關的獲取成本，如手續費和佣金、稅費和附加稅以及其他增量成本，記錄為損益中的費用。初始確認後，未賺收入準備按直線法在合同覆蓋期限(一般為一年)逐步釋放。當因執行下文所述的負債充足性測試而產生不足，需調整未賺收入準備以反映不足。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.18 應付賬款及其他應付款項 (續)

(a) 「健康會員計劃」合同負債 (續)

未履約準備

未履約準備由已發生已報案未履約準備、已發生未報案未履約準備和理賠費用準備金組成。

已發生已報案未履約準備是指已發生且已向本集團報案，但尚未解決的準備金。本集團採用逐案估計法，以最終賠付的最佳估計金額為基礎，計量該負債。

已發生未報案未履約準備是指已發生但未向本集團報案的準備金。本集團採用預期損失率法，以最終賠付的最佳估計金額為基礎，計量該負債，並進行風險調整以反映估計的不確定性。

理賠費用準備金是指相關理賠處理成本。本集團根據處理已發生理賠所需費用的最佳估計金額為基礎計量該負債，該最佳估計以已發生未履約準備的比率為基礎。

負債充足性測試

本集團於每個報告日期對未賺收入準備進行負債充足性測試。若經風險調整後，未到期風險的預期未來現金流出的現值超出未賺收入準備的賬面價值，超出部分將計入產生當期的損益中。

2.19 員工福利

(a) 短期義務

工資和薪金的義務，包括非貨幣性福利，預計在僱員提供相關服務的期間結束後12個月內全部結清，在截至報告期末的期間內，就僱員的服務予以確認，並按負債結算時預期支付的金額計量。負債在合併財務狀況表中列示為其他應付款項。

(b) 養老金義務

本集團的員工參與若干養老金供款計劃。該等養老金計劃主要由有關政府機構設定；本集團每月為該等養老金計劃支付相應的款項，再由有關機構負責向已退休員工支付養老金。上述支付款項於發生時計為費用。根據該等計劃，本集團就退休福利沒有任何超出上述供款的其他重大法定或承諾義務。本集團亦向部分僱員提供團體壽險，然而涉及金額不重大。

2 重大會計政策概要 (續)

2.19 員工福利 (續)

(c) 住房福利

本集團的員工參與政府設定的各種住房公積金計劃。本集團根據員工工資的一定比例每月繳納公積金。本集團對該公積金的義務僅限於按期繳納款項。

(d) 醫療福利

本集團根據相關地方法規向當地機構按月為員工繳納醫療保險金。本集團對員工醫療福利的義務僅限於按期繳納款項。

2.20 股份支付

本集團職工獲授予以權益結算以股份為基礎的報酬計劃，據此，本集團獲取職工的服務以作為本集團權益工具（購股權）的對價。所獲取職工服務以交換購股權授予的公允價值確認為費用。本集團按照購股權授予日的公允價值確認相關費用：

- 包括任何市場業績；
- 不包括任何服務和非市場業績可行權條件的影響；
- 包括任何非可行權條件的影響。

在每個報告期末，本集團依據非市場業績條件和服務條件修改其對預期可行權的購股權數量的估計，在綜合收益表確認對原估算修正（如有）的影響，並對計入權益的金額作出相應調整。

如修改權益結算獎勵條款，則確認最低支出，猶如條款並無修改。股份支付安排公允價值總額增加或另使僱員受益，則任何修改按修改日期計量所確認額外支出。

如取消權益工具獎勵，其以猶如已於取消日期可行權進行處理，而獎勵尚未確認的任何支出已即時確認。然而，如前段所述，如以取消獎勵替代新獎勵，並指定為於授予日期的重置獎勵，取消及新獎勵按猶如其為原獎勵修改處理。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.21 收入確認

收入在當商品及服務控制權轉移至客戶時確認。視乎合同條款及適用法律，商品及服務控制權可能在一段時間內或某一時點轉移。倘本集團滿足下列條件時，商品及服務控制權在一段時間內轉移：

- 客戶在本集團履約同時取得且消耗所有利益；
- 客戶能夠控制本集團履約過程中在建的商品；或
- 本集團履約過程中所產出的資產具有不可替代用途，且本集團有權就累計至今已完成的履約部分收取款項。

倘商品及服務控制權在一段時間內轉移，則收入參照完成履約責任的進度而於合同期間內確認。否則，收入於客戶取得商品及服務控制權的時點確認。

視乎將予轉讓商品及服務的性質而定，完成履約責任的進度計量乃基於下列最符合描述本集團履行履約責任的其中一種方法確定：

- 按照本集團向客戶已轉移的特定服務對於客戶的價值直接計量；或
- 本集團履行履約責任的努力或投入。

倘合同涉及出售多種商品、商品與服務的組合、或多種服務，則交易價格將會根據相關單獨售價分配至各履約責任。當單獨售價不可直接觀察，則根據預期成本加邊際或經調整市場評估方法進行估計，視乎可獲取的可觀察信息而定。

當合同的任一訂約方已履約，本集團根據本集團履行履約責任及客戶付款之間的關係將該合同於財務狀況表中呈列為合同資產或合同負債。

合同資產為本集團已向客戶轉讓商品或服務而有權收取對價的權利。

為取得合同而產生的增量成本預期可收回，則將其資本化並呈列為合同資產，其後於相關收入確認時攤銷。

倘客戶支付代價或本集團擁有無條件向客戶收取對價的權利，在本集團向客戶轉讓商品或服務前，本集團於作出付款或記錄應收款項時(以較早者為準)將其列為合同負債。合同負債是本集團向已付款(或已到付款賬期)的客戶轉讓商品或服務的責任。

應收款項於本集團擁有無條件收款權利時入賬。只有在合同對價到期前僅僅隨著時間的流逝即可收款的權利，才是無條件的收款權。

2 重大會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

以下為本集團主要收入來源的會計政策描述。

(a) 醫療服務

醫療服務主要包括在線諮詢、轉診及預約掛號、住院安排、疾病診療及相關藥品、醫療器械銷售。於本年度，該收入流主要源自於(1)為企業客戶提供醫療服務；(2)為個人客戶提供醫療服務；(3)「健康會員計劃」；(4)藥品、醫療器械銷售。

當本集團被視為主要責任人時，只要有關服務由其員工提供，醫療服務收入按總額確認，因為本集團有能力確定服務的定價、服務性質，並負責由其員工提供服務。而當有關服務由外聘醫生提供時，收入以淨額確認。

為企業客戶提供醫療服務

本集團向企業客戶提供定制服務。企業客戶包括企業的客戶和僱員。提供的服務包包括在線諮詢服務和電話諮詢，也包括向個人提供的醫療健康產品。交易價格在所提供的醫療服務與醫療健康產品之間按照其相對獨立的銷售價格進行分配。

企業客戶的終端客戶或僱員有權在與本集團訂立的協議或個人服務生效時(通常在服務包激活後一年之內有效)免費享用服務。

醫療健康產品的收入在交付產品時確認。而醫療服務的收入在一年合同期內確認，原因是本集團有責任按客戶要求的時間和需求隨時向其提供服務。

企業客戶通常需要在訂購服務時支付服務費用，因此當企業客戶有義務支付基於合同的服務費用時，本集團將應從企業客戶收取的款項記為應收賬款，而相關的未滿足的履約義務記為合同負債。在其他情況下，本集團在提供醫療服務的服務後，基於延遲付款和無條件對價權的情況，記錄企業客戶的應收賬款。

為個人客戶提供醫療服務

本集團還通過手機應用程式或線下診所向個人用戶提供多種零售價格的醫療服務，包括互聯網診療服務。

由於個人客戶通常需要提前支付醫療服務的費用，因此未滿足的履約義務會相應記錄為合同負債。醫療服務的收入在提供此類服務時確認。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.21 收入確認(續)

(a) 醫療服務(續)

「健康會員計劃」

本集團推出「健康會員計劃」，主要包括「健康守護360」計劃及「私家醫生」計劃和其他類似健康計劃。

在本集團與商業保險公司的合作下，將「健康守護360」計劃和類似計劃內化進保單，向選擇加入會員計劃的保單持有人提供在線諮詢、線下醫療和快速藥物遞送的整合服務。服務內容包括醫院門診預約、醫院住院安排等醫療協助服務、國內外二次診療意見服務、覆診安排等，這些服務將在可保事項發生時履行。

而關於「私家醫生」計劃，本集團向付費使用者提供一對一專屬私家醫生，以提供綜合醫療保健服務，例如實時諮詢、第二診療意見、協助安排線下門診治療、慢性疾病管理的服務。

「健康會員計劃」的生效日期與保單日期一致，在合同中進行了規定，會員計劃的期限通常為合同有效期內的一年。對其他合同，生效日期通常在激活後開始，並持續一年有效。

當「健康會員計劃」顯示出在國際財務報告準則第4號定義下保險合同的某些特徵，即一方承擔另一方(保單持有人)的重大保險風險，同意如果某特定未來不確定事件(投保事件)對保單持有人造成不利影響，一方將對其進行賠償，屬於國際財務報告準則第4號的適用範圍。

因此在最終用戶激活合同，相關風險由本集團承擔，與合同相關的經濟利益很可能會流入本集團，並且可以可靠地計量時，根據合同中規定的交易總額確認收入。「健康會員計劃」的相關負債記錄在「應付賬款及其他應付款項」中，此類負債的計量方法見附註2.18。

若「健康會員計劃」不滿足該準則定義下保險合同的某些特徵，則在單個服務提供給客戶後確認該計劃的服務收入。

藥品、醫療器械銷售

本集團通過其線上商店和線下藥店向個人客戶銷售藥品和醫療器械，以及向商家客戶進行線下藥品銷售業務。

來自個人客戶的收入在產品通過協力廠商快遞或本集團線下門店交付時，扣除折扣後確認並入帳。當產品由外部合作零售藥店交付時，本集團確認淨收入。

2 重大會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(a) 醫療服務 (續)

藥品、醫療器械銷售 (續)

集團還為個人客戶推出了權益產品，使得他們可以以銷售時產品規定的權益額度來消費零售藥店提供的藥品，並通過集團應用程式進行線上諮詢。一旦權益產品被啟動，客戶可以在有效期內消費零售藥店提供的藥品。鑒於外部零售藥店承擔存貨風險、定價並負責售後服務，外部零售藥店是主要責任人。本集團按照客戶行使權利的模式將權益產品的預期未兌換金額在有效期內確認為收入，即產品的銷售金額扣除產品到期前對藥店的預期付款額。

對商戶客戶的銷售收入在收貨時確認。本集團基於供應量和價格波動、季節性、特定產品的受歡迎程度以及藥品的保質期調整庫存水準以管理庫存。本集團在定價方面擁有獨立決定權，並承擔提供售後服務和回復退貨請求的責任。

(b) 健康服務

消費型標準化健康服務

本集團提供多種整合醫療健康機構服務的標準化健康服務包，以滿足用戶健康相關需要，如體檢及醫美。本集團主要通過向個人客戶或企業客戶提供標準化健康服務包而賺取收益。不同類別健康服務包就所提供的每項服務為客戶提供特定次數服務。

健康服務包包括多項服務及產品，組合內的個別服務被視作獨立履約責任。交易價格按照相對獨立的銷售價格分配予服務包中的每項服務及醫療健康產品。

醫療健康產品收入於交付時確認，而服務收入在向客戶提供單項服務時確認。

本集團以零售方式向個人或為其僱員的利益以批發方式向企業客戶銷售健康服務包。健康服務包主要通過本集團的銷售團隊銷售予企業客戶，並主要通過健康商城或個人代理銷售予個人客戶。本集團已經與該等個人代理訂立產品及服務轉介安排。健康服務包的付款由零售客戶在交付服務包之前結算，企業客戶的付款可以在交付後於期末結算（視乎是否向企業客戶授予信用而定）。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(b) 健康服務 (續)

消費型標準化健康服務 (續)

本集團按代理轉介的產品或服務的銷售額預定百分比向個人代理支付佣金。就銷售服務包支付的佣金會被資本化並呈列為合同資產，其後在相關收益確認時攤銷至損益。

服務包激活後不可退款。客戶須在包裝上預印的到期日之前通過本集團的網上平台激活服務包。一旦服務包被激活，客戶可以在激活後一年內享用服務。服務包的失效收入為客戶未在有效期內獲取所有服務或貨品，而不需要完成履約責任的收入。於報告期間，由於估計失效收入的過往數據有限，本集團無法合理估計失效收入的數量。因此，本集團於到期日將失效收入確認為收益，而到期日為服務包上預印的到期日與激活後一年中的較晚者。

在線諮詢及預約掛號服務由本集團的服務團隊提供。本集團亦持續擴大其與提供線下服務的醫療健康機構的網絡。客戶可以通過本集團的線上平台在本集團預設的服務提供商名單中選擇醫療健康機構。本集團可全權酌情選擇醫療健康機構，購買價乃與醫療健康機構單獨磋商。由於本集團能夠決定產品或服務的價格且可全權酌情決定醫療健康機構，而且負責監察所提供服務的質量並磋商服務條款，本集團被視為主要責任人並因此按總額確認消費型醫療產生的收益。

本集團就在提供服務包中的服務之前作出付款的客戶的購買記錄合同負債，原因是存在向客戶承擔的未完成履約責任。就以信用期限購買服務包的客戶而言，本集團在其獲取無條件收款權利時記錄應收款項，一般為向客戶交付服務包之時。合同負債在提供個別服務或向客戶轉讓貨品的期間確認為收益。

線上商城收入

本集團的線上商城收入主要來源於本集團銷售產品（不包括醫療服務中規定的藥物）（「自營」）或從協力廠商商戶賺取的佣金收入（「平台」）。本集團的收入來自移動應用程式、WAP網站以及中國平安保險（集團）股份有限公司（「平安」）應用程式的外掛程式。

2 重大會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(b) 健康服務 (續)

線上商城收入 (續)

自營

在自營模式下，本集團向供應商採購商品，並通過平台直接向消費者銷售產品。供應商主要為中國的經銷商。本集團有權定價及調整產品供應。

在該業務模式下，本集團會自行管理存貨或由供應商管理存貨並安排在下單48小時內送貨。在前一種情況下，本集團需要根據供應及價格的波動、季節性、特定產品的受歡迎程度調整存貨水準，且亦會考慮藥品的保質期。視乎存貨狀況而定，本集團會制定促銷計劃或報告存貨撇減。本集團亦會提供售後服務、處理客戶投訴及回應退貨要求。本集團一般會要求供應商與本集團合作處理客戶投訴及回應退貨要求。

在自營模式下，由於本集團可全權酌情決定定價並有責任履行訂單、提供售後服務、處理客戶投訴及回應退貨要求，本集團視本身為主要責任人，並按產品銷售總額確認自營模式下的收益。本集團在產品交付予客戶時確認扣除折扣及退貨撥備後的收益。退貨撥備(將減少淨收益)乃按過往經驗估計。本集團向在平台購買的客戶提供收到產品後七天無條件退貨的權利。本集團會在產品交付予客戶時確認平台的銷售收益，而過往退貨情況極少。

訂購產品通常會在個別客戶在平台下單時作出付款且商品會在付款後48小時內派送。外部物流公司負責向客戶送貨。在若干情況下，線上商城的自營產品亦會售予企業客戶，信用期介乎5天至30天。

本集團亦按信用條款向企業客戶出售預付卡。本集團在預付卡交付於客戶後擁有收取代價的無條件權利，因此，本集團相應確認應收款項及合同負債。當產品交付予客戶時，合同負債會確認為收益。

平台

本集團亦提供線上平台，可使第三方賣家在本集團的線上平台向客戶銷售產品。平台賣家主要包括連鎖藥店及海外購物服務提供商。佣金費一般按所售商品值的百分比收取，視乎產品類別以及與賣家商議而定。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(b) 健康服務 (續)

線上商城收入 (續)

平台 (續)

平台賣家自行管理存貨，亦負責產品交付。連鎖藥店下單後24小時內須交付產品，而海外購物下單後96小時內須交付產品。賣家亦負責售後服務、處理客戶投訴及回應退貨要求。與佣金有關的收益按淨額基準並在客戶下單及作出付款後確認，而過往的平台銷售退貨情況極少。第三方賣家的付款通常為按月結算期內所賺取的佣金。

其他服務

本集團亦通過其移動應用程式、綜合健康管理服務及其他服務提供廣告。

廣告費主要按不同類型的廣告，基於每千次展示、每次點擊或每次展示時長收取。來自展示或點擊數量廣告的收益基於實際數量及合同議定單價確認，而按展示時長付費廣告的收益則於提供廣告服務的期間確認。

廣告商通常須預付廣告費。本集團在與客戶簽訂廣告合約並因根據合同條款而具有收取廣告服務付款的無條件權利時，相應記錄應收款項及合同負債。合同負債在廣告播放或提供服務時確認為收益。

綜合健康管理服務主要包括推薦醫療保健課程、心理諮詢服務、亞健康管理、疾病干預管理及其他服務。本集團與企業客戶訂立協議，承諾在合同期(通常為一年)內按時向僱員提供服務並分享相關信息。

考慮到服務的預期使用量及僱員人數，本集團向企業客戶收取固定費用。由於企業客戶通常需要在訂購服務後預付服務費用，本集團將收取的費用計為合同負債，原因是對企業客戶存在未履約義務。當履約義務在合同期間履行完成時，確認服務收入。

2.22 銷售成本

銷售成本主要包括勞動成本、直接從事提供服務的人員的其他成本以及用於技術支援的可歸屬間接費用、產品或服務的採購價格、入境運輸費用和存貨減記。從供應商處接收產品的運費計入存貨，並隨後在銷售商品時確認為銷售成本，而為完成向客戶的銷售而支付的運費則確認為銷售費用。

2 重大會計政策概要 (續)

2.23 租賃

大部分所有權風險和回報未作為承租人轉讓給本集團的租賃被歸類為經營租賃，根據經營租賃支付的款項(扣除從出租人收到的任何激勵)在租賃期內按直線法計入損益。

租賃資產自可供本集團使用之日起確認為使用權資產和相應負債。

租賃產生的資產和負債在現值基礎上進行初始計量。租賃負債包括下列租賃付款的淨現值：

- 固定付款額(包括實質固定付款額)，扣除應收的租賃激勵，
- 取決於租賃開始日初步計量的指數或比率的可變租賃付款額，
- 本集團根據餘值擔保預計應付的金額，
- 購買選擇權的行權價，前提是本集團合理確定將行使該選擇權，以及
- 終止租賃的罰款金額，前提是租賃期反映出本集團將行使終止租賃選擇權。

根據合理確定的延期選擇支付的租賃款也包括在負債計量中。

租賃付款額按照租賃內含利率折現。如果無法確定該利率(此情況普遍存在於本集團租賃中)，則應採用承租人的增量借款利率，即個別承租人為在類似經濟環境下獲得與使用權資產價值相近的資產，以類似條款和條件借入資金而必須支付的利率。

使用權資產按照成本計量，其中成本包括以下項目：

- 租賃負債初始計量金額，
- 在租賃期開始日或之前支付的租賃付款額，扣除收到的租賃激勵，
- 任何初始直接費用，以及
- 復原成本。

使用權資產通常按資產使用壽命和租賃期兩者中較短者直線折舊。如果本集團合理確定行使購買選擇權，則使用權資產在標的資產的使用壽命內折舊。

與設備、交通工具，以及建築的短期租賃和低價值資產租賃相關的付款額按照直線法在損益中確認為費用。短期租賃是指租賃期限為12個月或不足12個月的租賃。低價值資產主要包括IT設備。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.24 利息收入

以攤餘成本計量的金融資產的利息收入採用實際利率法計算。出於現金管理目的而持有的金融資產的利息收入列示為財務收入和其他收入。

金融資產利息收入按實際利率乘以金融資產賬面總額計算，後續會發生信用減值的金融資產除外。發生信用減值的金融資產的利息收入按實際利率乘以金融資產賬面價值減去損失撥備後的淨額計算。

2.25 股利收入

股利收入於有權利收取時確認。

2.26 政府補助

當能夠合理地保證政府補助將可收取及符合補助的附帶條件時，本集團會把政府補助以其公允價值確認入賬。

與成本有關的政府補助遞延入賬，並於需要匹配擬補償的相關成本期間在收益表確認。

2.27 稅項

所得稅包括當期及遞延所得稅。所得稅於綜合收益表確認；但若與於相同或不同期間直接在其他綜合收益或權益中確認的項目有關，所得稅則在其他綜合收益或權益中確認。

對於當期和以前期間形成的當期所得稅負債或資產，按照預期應向稅務部門繳納或稅務部門返還的金額計量。

本集團根據資產與負債於報告期末的計稅基礎與財務報表的賬面價值之間的所有暫時性差異，採用資產負債表負債法計提遞延所得稅。

所有應納稅暫時性差異均被確認為遞延所得稅負債，惟下列遞延所得稅負債除外：

- 因商譽而產生的遞延所得稅負債，或因在不構成業務合併的交易中對資產或負債進行初始確認而產生的遞延所得稅負債（該交易發生時，會計利潤、應納稅所得額、或應抵扣虧損均不受影響，且不產生等額應納稅暫時性差異）；及
- 當與附屬公司、聯營企業及共同控制公司投資相關的應納稅暫時性差異轉回的時間可以被控制且該暫時性差異在可預見未來很可能不會轉回。

2 重大會計政策概要 (續)

2.27 稅項 (續)

除下列遞延所得稅資產以外，所有可抵扣暫時性差異、未動用稅項抵免及任何未動用可抵扣虧損的結轉均被確認為遞延所得稅資產，但是以很可能用於抵扣可抵扣暫時性差異、使用未動用稅項抵免及未動用可抵扣虧損的應納稅所得額為限：

- 因在不構成業務合併的交易中對資產或負債進行初始確認而可抵扣暫時性差異確認的遞延所得稅資產(該交易發生時，會計利潤、應納稅所得額、或應抵扣虧損均不受影響，且不產生等額應納稅暫時性差異)；及
- 就與於附屬公司、合營企業的投資及於共同控制公司的權益相關的可抵扣暫時性差異而言，同時滿足下列條件的，確認相應的遞延所得稅資產：暫時性差異在可預見的未來很可能轉回，且未來很可能獲得用來抵扣可抵扣暫時性差異的應納稅所得額。

遞延所得稅資產的賬面價值於每個報告期末進行審閱，並扣減至不再可能有足夠應納稅所得額以動用所有或部份遞延所得稅資產為止。相反地，於每個報告期末會重新評估過往未被確認的遞延所得稅資產，在可能有足夠應納稅所得額以動用所有或部份遞延所得稅資產時予以確認。

遞延所得稅資產及負債以資產被變現或負債被清償的期間預期適用的稅率計量，根據於報告期末已施行或實際上已施行的稅率(及稅務法規)計算。

當存在允許將當期稅項資產抵銷當期稅項負債的合法權利，且遞延所得稅與同一課稅主體及同一稅務當局相關時，遞延所得稅資產可與遞延所得稅負債抵銷。

2.28 每股盈利

(a) 每股基本盈利

每股基本盈利計算如下：

- 本公司所有者應佔利潤(扣除普通股以外之任何權益成本)除以
- 財政年度發行在外普通股加權平均數，就年內已發行普通股的紅利因素(不包括庫存股)進行調整。

(b) 每股攤薄盈利

每股攤薄盈利調整了用於釐定每股基本盈利的數字，並考慮：

- 與潛在攤薄普通股相關的利息及其他融資成本的所得稅後影響；及
- 假設所有潛在攤薄普通股皆已轉換，已發行在外的其他普通股的加權平均數。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 金融風險管理及保險風險

本集團的活動使其面臨各種財務風險：財務風險包括市場風險(包括外匯風險、價格風險及利率風險)、信用風險、流動性風險及保險風險。本集團的整體風險管理計劃專注於金融市場的不可預測性，並力求盡量減少對本集團財務表現的潛在不利影響。風險管理由本集團高級管理層進行。

3.1 金融風險

(a) 市場風險

市場風險為市場價格變動時，金融工具的公允價值或未來現金流量會隨之波動的風險。市場風險包括三類風險，而該等風險因外匯匯率(外匯風險)、市場價格(價格風險)及市場利率(利率風險)產生。

外匯風險

外匯風險是受外匯匯率變化而產生虧損的風險。人民幣與本集團開展業務所用的其他貨幣之間的匯率波動或會影響其財務狀況及經營業績。本集團面臨的外匯風險主要來自美元／人民幣和港幣／人民幣的匯率變動。本集團主要於中國營運，大部分交易以人民幣結算。

本集團在本報告期末承擔的外匯風險列示如下：

	於2021年12月31日			總計 約合人民幣
	人民幣	美元 (約合人民幣)	港幣 (約合人民幣)	
現金及現金等價物	2,661,393	154,159	249,324	3,064,876
以公允價值計量且其變動 計入損益的金融資產	3,259,521	1,695,533	—	4,955,054
	5,920,914	1,849,692	249,324	8,019,930

	於2020年12月31日			總計 約合人民幣
	人民幣	美元 (約合人民幣)	港幣 (約合人民幣)	
現金及現金等價物	1,921,869	5,816,650	181,856	7,920,375
以公允價值計量且其變動 計入損益的金融資產	1,866,165	1,715,340	—	3,581,505
	3,788,034	7,531,990	181,856	11,501,880

總的外匯淨虧損在合併綜合收益表中確認，包含於其他收益／(虧損)－淨額。

3 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (續)

(a) 市場風險 (續)

敏感度

以下是在所有其他變量不變的情況下，主要變量可能發生的合理變動對利潤及權益的稅前影響作出的分析。變量之間的相關性會對釐定市場風險的最終影響產生重大作用，但為了說明變量變動造成的影響，須假設變量的變動都是獨立的。

本集團主要面臨美元／人民幣匯率變動的風險。損益對匯率變動的敏感度主要因以美元計值的金融資產而產生。

貨幣	匯率變動	對綜合收益及權益的影響	
		2021年12月31日 人民幣千元	2020年12月31日 人民幣千元
美元	+ 5%	92,485	376,599
美元	- 5%	(92,485)	(376,599)

價格風險

本集團的價格風險與價值隨市價變動而波動(由利率風險和外匯風險引起的變動除外)的金融資產和負債有關，而其主要包括分類為以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產投資。

上述投資因市場價格變動而面臨價格風險，該變動可因只影響個別金融工具或其發行人的因素所致，亦可因影響市場上交易的所有類似金融工具的因素所致。

為管理投資產生的價格風險，本集團已多樣化投資組合。該等投資乃為策略目的，或為同步實現投資收益及平衡本集團流動資金水平而作出。每項投資均由高級管理層逐項處理。

敏感度分析乃由管理層執行，以評估於各報告期末本集團財務業績所面臨的以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的價格風險。於2021年12月31日，倘若本集團所持有的各項工具的權益價格增加／減少5%(2020年：5%)，則本年損益將增加／減少約人民幣127,699千元(於2020年12月31日：人民幣145,868千元)，其中不包括銀行發行的理財產品。

利率風險

利率風險為金融工具的價值／未來現金流量將因市場利率變化而波動的風險。浮動利率工具使本集團面臨現金流利率風險，而固定利率工具使本集團面臨公允價值利率風險。

本集團所有以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產為權益投資，這不會令本集團面臨利率風險。本集團除現金及現金等價物、定期存款以及以攤餘成本計量的金融資產外並無重大計息資產，有關詳情已於附註24和附註26中披露。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (續)

(b) 信貸風險

本集團面臨與現金及現金等價物、受限資金、定期存款、以攤餘成本計量的金融資產、應收賬款及其他應收款項有關的信貸風險。以上各金融資產類別的賬面價值即本集團面臨與金融資產有關的最大信貸風險。

現金及現金等價物、受限資金及定期存款的信貸風險

本集團的現金及現金等價物、受限資金和定期存款主要存放在普遍被認為相對穩定的具備信譽商業銀行及金融機構。本集團認為並無重大信貸風險，亦無因其他各方違約而承擔任何重大虧損。

以攤餘成本計量的金融資產的信貸風險

對於主要包括債務投資計劃在內的以攤餘成本計量的金融資產，本集團主要通過控制投資規模，謹慎選擇具有適當信貸質量的金融機構，平衡信貸風險和投資回報率，以及綜合考慮內部和外部信用評級信息的方式來管理這些投資的信貸風險。本集團根據國際財務報告準則第9號應用預期信貸虧損，並對以攤餘成本計量的金融資產計提準備金。

應收賬款的信貸風險

本集團採用國際財務報告準則第9號規定的簡化方法計量預期信貸虧損，該方法允許對所有應收賬款使用存續期預期虧損撥備。為計量預期信貸虧損，本集團已基於客戶帳戶的性質、共有的信用風險特徵及賬齡分組對應收賬款進行分類。計算預期信貸虧損率時，本集團會考慮每個應收賬款類別的歷史虧損率，並根據前瞻性宏觀經濟數據進行調整。

於2021年及2020年12月31日應收賬款的經評估預期信貸虧損釐定如下：

於2021年12月31日	0-90天	90-180天	180-365天	365-730天	超過730天	總額
賬面總額	1,149,043	183,281	151,604	81,367	48,811	1,614,106
預期信貸虧損率	1.6%	1.6%	0.4%	7.3%	67.7%	3.7%
預期信貸虧損	17,899	2,955	617	5,941	33,049	60,461

於2020年12月31日	0-90天	90-180天	180-365天	365-730天	超過730天	總額
賬面總額	744,081	111,651	72,487	146,914	21,305	1,096,438
預期信貸虧損率	2.3%	2.3%	2.4%	2.6%	60.7%	3.5%
預期信貸虧損	17,114	2,568	1,757	3,847	12,941	38,227

3 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (續)

(b) 信貸風險 (續)

應收賬款的信貸風險 (續)

應收賬款於2021年及2020年12月31日的年末虧損撥備與年初虧損撥備的對賬如下：

	2021年12月31日	2020年12月31日
年初	38,227	17,344
應收賬款虧損撥備變動	22,234	20,883
年末	60,461	38,227

其他應收款項的信貸風險

其他應收款項主要包括應收廣告客戶的廣告代理服務款項、按金、應付關聯方款項、股票期權行權成本及其他應收款項。

本集團於資產初始確認時考慮違約的可能性，以及於各報告期間是否持續存在信貸風險的顯著增加。在評估信貸風險是否顯著增加時，本集團將報告日期資產發生違約的風險與初始確認日期發生違約的風險進行比較，同時亦考慮所得合理及有理據支持的前瞻資料。以下指標需要重點考慮：

- 實際發生的或者預期的業務、財務或經濟狀況中的重大不利變化預期導致第三方履行其義務的能力發生重大變化；
- 第三方的經營業績實際發生或者預期發生重大變化；
- 第三方預期表現或者行為發生重大變化，包括第三方付款情況的變化及經營業績的變化。

本集團預計與應收某些實體的其他應收款項相關的信用風險較低，因為這些實體有很強的能力在短期內履行其合同現金流量義務。本集團經評估，在12個月預期信貸虧損法下，應收該等實體款項的預期信貸虧損率並不重大，因此虧損撥備並不重大。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (續)

(c) 流動性風險

本集團旨在維持充足的現金及現金等價物以及有價證券，以緩解其流動性風險。由於相關業務的動態性質，本集團通過維持充足的現金及現金等價物維持資金靈活性。

下表載列根據於各報告期末至合同到期日的餘下期間按相關到期日劃分的本集團金融負債分析。表中所披露金額為合同未貼現現金流量。

	於2021年12月31日					總計
	即時償還	1年以內	1至5年	5年以上	無期限	
負債：						
租賃負債	-	82,164	140,116	495	-	222,775
應付賬款及其他應付款項	-	2,017,315	-	-	43	2,017,358
	-	2,099,479	140,116	495	43	2,240,133

	於2020年12月31日					總計
	即時償還	1年以內	1至5年	5年以上	無期限	
負債：						
租賃負債	-	76,626	44,566	-	-	121,192
應付賬款及其他應付款項	-	1,280,325	-	-	44	1,280,369
	-	1,356,951	44,566	-	44	1,401,561

3.2 保險風險

保險風險是指由於保險事故的發生頻率和嚴重程度，實際賠償可能超過預期賠償的風險。本集團在此類合同下面臨的主要風險是實際履約成本和支付超過「健康會員計劃」合同負債的賬面金額。這可能是由於以下任何因素造成的：

- 發生性風險 — 事件發生的數量與預期不同的可能性；
- 嚴重性風險 — 實際履約產生的成本與預期不同的可能性；
- 發展性風險 — 本集團的履約責任金額在合同期結束時出現變動的可能性。

風險的流動性可通過將損失風險分散到大量「健康會員計劃」合同組合而得到改善，因為更分散的合同組合很少因組合中某部分的變動而使整體受到影響。通過仔細選擇和實施業務發展策略和方針，可改善風險的波動性。

3 金融風險管理及保險風險 (續)

3.2 保險風險 (續)

主要假設

未履約準備主要基於預期損失率的假設。預期損失率是在考慮行業基準、經驗數據和邊際因素後釐定的。這些假設的設定與平均履約成本、履約執行成本、履行義務比率有關。本集團基於行業分析和本集團歷史履約賠付經驗來設定平均履約成本、履約執行成本和履行義務比率。並且需運用判斷來於評估外部因素(如司法決定和政府立法)對估計的影響。

敏感性分析

「健康會員計劃」合同未履約準備對上述關鍵假設非常敏感。某些變量的敏感性，包括立法變更、估計過程中的不確定性等，是無法量化的。此外，由於引起履約事件的發生日與其後的通知日和最後的解決日之間出現時間差異，尚未結清的未履約準備於資產負債表日存在不確定性。

為了說明預期損失率的敏感性，在其他假設不變的情況下，預期損失率增加5%，將使截至2021年12月31日的「健康會員計劃」合同未履約準備增加人民幣9,831千元(2020年12月31日：人民幣6,580千元)。

「健康會員計劃」合同負債

	2021年12月31日	2020年12月31日
未賺收入準備	80,352	224,460
未履約準備	172,701	144,630
	253,053	369,090

「健康會員計劃」合同負債的變動

未賺收入準備變動

	合同負債
2020年12月31日	224,460
增加	356,656
減少	(500,764)
2021年12月31日	80,352

未履約準備變動

	合同負債
2020年12月31日	144,630
增加	67,194
減少	(39,123)
2021年12月31日	172,701

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.3 資本管理

本集團資本管理的目標為確保本集團可持續經營，為股東提供回報，為其他利益相關者提供利益，並維持最佳資本結構以長期提高股東價值。

本集團通過定期審閱資本結構來監察資本(包括股本及儲備)。作為該審閱的一部分，本公司董事考慮資本成本及與已發行股本相關的風險。本集團或會調整派付予股東的股息金額、向股東退回資本、發行新股或購回本公司股份。本公司董事認為，本集團的資本風險較低。

3.4 公允價值計量

公允價值計量是於某一特定時點根據相關市場資料和與金融工具有關的資料而做出。當存在活躍市場時，如經授權的證券交易所，市值可以最好地反映金融工具的公允價值。對於不存在活躍市場的金融工具，公允價值通過估值技術釐定。

本集團的金融資產主要包括以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產。

公允價值及公允價值層次的確定

在合併財務報表中計量或披露公允價值的所有資產和負債均按公允價值層次歸類。公允價值層次將用於計量公允價值的估值技術的輸入值分為三個層次。整體公允價值計量歸屬於何層次取決於對整體公允價值計量而言屬重大的最低層次輸入值。

公允價值層次如下：

- (a) 根據相同資產或負債在活躍市場上的報價(未經調整)確定公允價值(「第一層次」)；
- (b) 根據直接(即價格)或間接(即自價格衍生)可觀察到的、除計入第一層次的報價以外的有關資產或負債的輸入值確定公允價值(「第二層次」)；及
- (c) 根據可觀察到的市場數據以外的變量確定的資產或負債的輸入值(不可觀察輸入值)確定公允價值(「第三層次」)。

公允價值計量的層次取決於對整體計量具有重大影響的最低層次輸入值。因此，輸入值的重要程度應從公允價值計算整體角度考慮。

對於第二層次的金融工具，一般自相同或同類資產的第三方定價服務，或通過利用可觀察市場輸入值的估值方法，或近期市場報價獲得估值。估值服務提供商一般通過收集、分析和解釋多重來源的相關市場交易資料和其他關鍵估值模型參數，並採用廣泛應用的內部估值模型，提供各種證券的理論報價。

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.4 公允價值計量 (續)

公允價值及公允價值層次的確定 (續)

對於第三層次的金融工具，價格乃根據貼現現金流量模型等估值方法和其他類似技術釐定。劃分為估值層次第三層次的公允價值計量一般根據不可觀察因素對整體公允價值計量的重要程度，以及根據貼現現金流量模型等估值方法和其他類似技術釐定。

對於持續按公允價值確認的資產及負債，本集團於各報告期末通過重估分類（基於對整體公允價值計量有重大影響的最低層次輸入值）確定各層次之間是否存在轉移。

下表載列本集團金融資產及負債的公允價值計量層次：

	於2021年12月31日			
	第一層次	第二層次	第三層次	總計
按公允價值計量的資產				
以公允價值計量且其變動計入 損益的金融資產				
— 權益投資	—	2,738,153	2,216,901	4,955,054
<hr/>				
	於2020年12月31日			
	第一層次	第二層次	第三層次	總計
按公允價值計量的資產				
以公允價值計量且其變動計入 損益的金融資產				
— 權益投資	—	2,923,391	658,114	3,581,505
<hr/>				

於本年內，公允價值計量不同層次之間概不存在轉移。

估值技術

非上市股權投資的公允價值採用估值技術釐定，如可比公司估值倍數，相同或類似工具的近期交易價格，並進行適當調整（如適用），如使用期權定價模型對缺乏流動性進行調整。估計需要管理層對模型的不可觀察輸入值作出若干假設，主要包括歷史波幅及非上市股權投資的估計上市時間等。非上市股權投資的公允價值對本集團無重大影響。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

4 關鍵會計估計及判斷

本集團於編制財務報表時作出判斷和估計，這些判斷和估計會影響收入、費用、資產和負債的報告金額以及或有負債的披露。基於過往經驗及其他因素，包括對在有關情況下視為合理的未來事件的預期，本集團對該等估計及判斷進行持續評估。

在應用本集團會計政策的過程中，管理層作出了以下對財務報表中賬面價值具有重大影響的判斷和會計估計：

(a) 非金融資產的可回收性

本集團每年測試商譽是否出現任何減值。當發生事件或情況有變而顯示可能無法回收賬面價值時，我們會審查商譽及其他非金融資產（主要包括物業、設備及器材、其他無形資產、關於聯營及合營企業的投資等）減值，可收回金額乃根據公允價值減處置成本或使用價值計算決定。該等計算須運用判斷及估計。

識別本集團任何商譽、其他非金融資產存在的任何減值跡象，就減值審閱目的決定合適減值方法（即公允價值減處置成本或使用價值）以及就所採用的估值模型選擇適用的主要假設（包括貼現現金流量法及市場法）均需要做出判斷。改變管理層選定用來評估減值的假設可能會對減值測試的結果產生重大影響，並相應影響本集團的財務狀況及經營業績。倘所使用主要假設出現重大不利變動，則可能需要在合併綜合收益表中計提額外減值。

(b) 「健康會員計劃」合同負債的估值

於本報告期末，本集團在計量「健康會員計劃」合同負債時，需要對履約合同義務所需支付的金額進行合理的估計。會計估計是基於本報告期末目前可以獲取的信息。

於本報告期末，本集團應對應用於「健康會員計劃」合同負債計量中的假設進行合理的估計。這些假設是基於本報告期末目前可以獲取的信息而決定的。為了確定相關假設，本集團依據估計不確定性和預期未來現金流量的影響的程度，選擇恰當的風險邊際。相關會計政策和會計估計參見附註2.21(a)。

計量未決賠款準備金所需的主要假設包括預期損失率，並可以用於預測未來賠付成本。這些假設是基於本集團歷史賠付經驗和行業經驗，並考慮本集團政策（承銷政策）、開支及索賠處理變動以及外部環境（如經濟狀況、法規及法例）不斷變化的趨勢作出。本集團基於行業經驗釐定未履約準備的風險邊際假設，介於2.5%至3%。

(c) 稅務狀況不確定性

如果日後應納稅所得額可能利用可使用而未使用稅項虧損，則將未使用稅項虧損確認為遞延所得稅資產。於評估日後是否可使用有關未使用稅項虧損時，本集團需要對其各附屬公司於未來年度產生應納稅所得額的能力作出判斷及估計。基於現時可獲得的資料及稅項計劃策略，本集團認為未動用稅項虧損是否能於屆滿前使用存在重大不確定性。因此，本集團現時尚未確認由於經營虧損產生的可抵扣減暫時差異及任何遞延所得稅資產。

5 收入及分部資料

(a) 與客戶合同收入的劃分

本集團的業務活動(就其編製單獨的財務報表)由主要營運決策者定期審查及評估。主要營運決策者負責分配資源及評估經營分部的表現，由作出戰略決策的本公司執行董事擔任。經過該評估，本集團確定其擁有以下經營分部：

- 醫療服務
- 健康服務

由於主要營運決策者改變了內部組織結構，導致本集團報告分部的構成發生變化。報告期內，本集團將線上醫療分部與原呈現於健康商城分部的藥品銷售業務合併為醫療服務分部。另外，消費型醫療、剩餘的健康商城、健康管理和互動分部重新歸類為健康服務分部，以更好地反映集團的經營策略。以前年度相應的分部資訊專案已重述。

主要營運決策者主要根據各經營分部的分部收入及毛利評估經營分部的表現，而相關評估結果被管理層用作資源分配及評估分部表現的根據。於衡量分部表現過程中均未計入銷售及營銷費用以及行政費用。其他收入、其他收益/(虧損)－淨額、財務收入－淨額、應估聯營及合營企業虧損及所得稅費用，亦均未分配至個別經營分部。

向主要營運決策者報告的自外部客戶取得的收入作為分部收入計量，即各分部來自客戶的收入。營業成本主要包括醫療服務費、消耗的存貨、薪金及薪酬開支成本以及其他。

向主要營運決策者提供的分部資料的計量方式與該等財務報表所應用者一致。概無向主要營運決策者提供任何獨立的分部資產及分部負債資料，此乃由於主要營運決策者不會使用此資料分配資源至經營分部或評估經營分部的表現。

於報告期間，向主要營運決策者報告的收入分部資料如下：

	截至2021年12月31日止年度		
	醫療服務	健康服務	總計
客戶收入	2,288,052	5,046,162	7,334,214
醫療相關服務	753,252	1,730,631	2,483,883
貨品銷售	1,462,887	3,211,835	4,674,722
佣金收入	71,913	35,308	107,221
其他服務	—	68,388	68,388
營業成本	(1,462,185)	(4,165,168)	(5,627,353)
毛利	825,867	880,994	1,706,861

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

5 收入及分部資料(續)

(a) 與客戶合同收入的劃分(續)

	截至2020年12月31日止年度(已重述)		總計
	醫療服務	健康服務	
客戶收入	2,119,273	4,746,714	6,865,987
醫療相關服務	1,213,090	1,369,542	2,582,632
貨品銷售	905,229	3,166,007	4,071,236
佣金收入	954	10,491	11,445
其他服務	–	200,674	200,674
營業成本	(1,153,369)	(3,848,204)	(5,001,573)
毛利	965,904	898,510	1,864,414

本公司位於開曼群島，而本集團主要於中國經營業務，且自中國的外部客戶賺取絕大部分收益。

於2021年12月31日，本集團的絕大部分非流動資產位於中國。

(b) 合同資產及負債

本集團已確認以下與收益相關合同資產及負債：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
合同資產		
醫療服務	52,802	6,486
健康服務	29,327	95,545
	82,129	102,031
合同負債		
醫療服務	429,595	155,846
健康服務	522,781	573,962
	952,376	729,808

(i) 就合同負債確認的收入

下表載列於本年確認的收入中與以前期間合同負債有關的收入金額：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
計入期初合同負債結餘的已確認收益		
醫療服務	155,846	212,752
健康服務	571,570	618,645
	727,416	831,397

5 收入及分部資料 (續)

(b) 合同資產及負債 (續)

(ii) 未達成履約責任

下表載列於2021及2020年12月31日的未達成履約責任：

	於12月31日	
	2021	2020
醫療服務	476,765	155,846
健康服務	522,780	596,072
	999,545	751,918

管理層預期，截至2021年12月31日，分配至未達成合約的超過95%的交易價格將於下一個報告期確認為收益。

(iii) 因獲得合同的增量成本而確認的資產

除上文披露的合同餘額外，本集團亦就獲得合同的增量成本確認資產。其於財務狀況表中的合同資產內呈列。

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
於2021年及2020年12月31日因獲得合同的增量成本而確認的資產		
醫療服務	52,802	6,486
健康服務	29,327	95,545
	82,129	102,031
期內攤銷確認為提供服務的銷售與營銷費用		
醫療服務	225,102	440,203
健康服務	253,428	208,387
	478,530	648,590

於採納國際財務報告準則第15號時，本集團就外部代理人推介產品及服務收取的酬金(為獲得合同而產生的增量成本)確認資產。資產於其相關特定合同的期限內攤銷，與相關收入的確認方式一致。並無就此類合同資產確認減值虧損。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

6 按性質劃分費用

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
貨物成本	4,313,991	3,737,050
僱員福利費用(附註7)	1,710,674	1,181,354
直接銷售費用及業務發展費用(附註a)	1,253,108	959,586
已付供應商服務費成本	1,156,129	866,124
諮詢費用	272,041	209,941
差旅、娛樂費用和一般辦公費用	136,246	127,951
使用權資產折舊	104,143	73,587
勞務外包費用	88,625	35,449
物業、廠房及設備折舊	68,421	68,852
郵資及通訊費用	67,820	66,489
無形資產攤銷	34,376	27,338
結算費用	32,713	15,008
稅項及附加費	26,556	14,236
租賃費用	11,118	11,399
審計師報酬	4,150	3,422
「健康會員計劃」合同負債變動(附註b)	(116,038)	158,824
其他	66,521	48,673
	9,230,594	7,605,283

附註：

(a) 直接銷售費用及業務發展費用包括佣金費用、廣告費用與促銷費用。

(b) 反映在損益中的「健康會員計劃」合同負債變動是健康會員計劃的未賺收入準備和未履約準備的變動(載述於附註31)。

7 僱員福利費用(包括董事薪酬)

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
工資、薪金及獎金	1,252,699	876,324
福利及其他福利	378,409	240,037
股份支付	79,566	64,993
	1,710,674	1,181,354

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

8 董事薪酬

(i) 董事及最高行政人員薪酬

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
工資、薪金及獎金	18,941	12,054
養老金成本－設定提存計劃	32	6
其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	98	427
股份支付	9,238	1,820
	28,309	14,307

截至2021年12月31日止年度各董事的酬金載列如下：

	截至2021年12月31日止年度					總計
	工資、薪金及獎金	養老金成本－設定提存計劃	其他 其他僱員福利	其他 社保成本、 住房福利及	股份支付	
執行董事						
－方蔚豪(主席)	17,460	32	98	9,238	26,828	
非執行董事						
－蔡方方 ¹	－	－	－	－	－	
－姚波 ¹	－	－	－	－	－	
－陳心穎	－	－	－	－	－	
－林麗君	－	－	－	－	－	
－潘忠武	－	－	－	－	－	
－朱梓陽 ²	－	－	－	－	－	
獨立非執行董事						
－湯雲為	407	－	－	－	407	
－郭田勇	407	－	－	－	407	
－劉鑫 ³	266	－	－	－	266	
－周永健	401	－	－	－	401	
	18,941	32	98	9,238	28,309	

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

8 董事薪酬(續)

(i) 董事及最高行政人員薪酬(續)

截至2020年12月31日止年度各董事的酬金載列如下：

	截至2020年12月31日止年度					總計
	工資、薪金 及獎金	養老金成本— 設定提存計劃	其他 社保成本、 住房福利及 其他僱員福利	股份支付		
執行董事						
— 方蔚豪(主席)	3,813	4	130	1,820	5,767	
— 王濤 ⁴	6,418	2	297	—	6,717	
非執行董事						
— 蔡方方 ¹	—	—	—	—	—	
— 姚波 ¹	—	—	—	—	—	
— 陳心穎	—	—	—	—	—	
— 林麗君	—	—	—	—	—	
— 潘忠武	—	—	—	—	—	
— 王文君 ⁵	—	—	—	—	—	
— 竇文偉 ⁵	—	—	—	—	—	
獨立非執行董事						
— 湯雲為	462	—	—	—	462	
— 郭田勇	462	—	—	—	462	
— 劉鑫 ³	462	—	—	—	462	
— 周永健	437	—	—	—	437	
	12,054	6	427	1,820	14,307	

附註：

1. 於2021年8月離任非執行董事。
2. 於2021年12月被委任為非執行董事。
3. 於2021年8月離任獨立非執行董事。
4. 於2020年5月離任執行董事。
5. 於2020年2月離任非執行董事。
6. 概無董事自本集團收取任何薪酬，以招致其加入或離開本集團，或作為解除職務損失補償。截至2021年及2020年12月31日止年度，概無董事放棄或已同意放棄任何薪酬。

8 董事薪酬 (續)

(ii) 董事退休福利

於2021年和2020年，並無向董事支付退休福利的事項。

(iii) 董事終止福利

於2021年和2020年，並無向董事支付終止福利的事項。

(iv) 就提供董事服務而向第三方提供的對價

於2021年和2020年，並無就委任董事及其提供服務而向第三方提供對價的事項。

(v) 向董事、受該等董事控制的法人團體及該董事的關連主體提供的貸款、準貸款和其他交易的資料

於2021年和2020年，並無由本公司或本公司的附屬公司企業向董事、受該等董事控制的法人團體及該董事的關連主體提供的貸款、準貸款及其他交易。

(vi) 董事在交易、安排或合同的重重大權益

於2021年12月31日和2021年度，概無董事直接或間接於本公司所訂立的涉及本集團之業務的任何重大交易、安排或合同中擁有重大權益。

9 五名最高薪酬人士

除董事之外的最高薪酬人士的薪酬詳情如下：截至2021年12月31日止年度，本集團的五名最高薪酬人士包括1名董事(2020年：2名)，其薪酬反映於附註8所載分析中。於截至2021年12月31日止年度內，已付餘下4名人士(2020年：3名)的薪酬如下：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
工資、薪金及獎金	16,483	10,032
養老金成本－設定提存計劃	132	68
其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	265	865
股份支付	8,459	6,098
	25,339	17,063

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

9 五名最高薪酬人士 (續)

除董事之外的最高薪酬人士的薪酬詳情如下：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
零至人民幣1,000,000元	–	–
人民幣1,000,001元至人民幣2,000,000元	–	–
人民幣2,000,001元至人民幣3,000,000元	–	1
人民幣3,000,001元至人民幣4,000,000元	–	–
人民幣4,000,001元至人民幣5,000,000元	2	–
人民幣5,000,001元至人民幣6,000,000元	1	1
人民幣6,000,001元至人民幣10,000,000元	1	1
	4	3

截至2021年及2020年12月31日止年度，無任何董事或五名最高薪酬人士從本集團收取任何酬金作為加入或離開本集團的誘因或作為離職補償。

10 其他收入

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
以攤餘成本計量的金融資產的利息收入	140,990	99,474
銀行短期投資	66,982	42,889
政府補助	66,799	63,063
	274,771	205,426

11 其他虧損

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
外匯匯兌虧損淨額	(42,648)	(367,699)
處置以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	25,763	17,056
處置和視同處置合營公司的收益淨額	–	3,166
處置和視同處置附屬公司的收益淨額	5,087	–
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的 公允價值(虧損)/收益	21,382	(1,438)
金融資產減值損失	(22,159)	(30,955)
其他	(9,291)	(5,399)
	(21,866)	(385,269)

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

12 財務收入－淨額

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
財務收入		
利息收入	169,471	105,679
財務費用		
租賃負債的利息費用	(10,830)	(5,993)
	158,641	99,686

13 所得稅費用

本集團截至2021年12月31日止年度的所得稅費用分析如下：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
當期所得稅	15,792	7,155

本集團除所得稅前虧損採用法定稅率計算得出的稅項與所得稅費用之間的差異調節如下：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
除所得稅前虧損	(1,523,607)	(941,348)
按中國法定所得稅稅率25%計算的稅項	(380,902)	(235,337)
下列各項的稅務影響		
— 適用於境外附屬公司的不同所得稅稅率(附註a)(附註b)	(236)	132,468
— 不徵稅收入	(11,171)	—
— 不可扣稅開支	107,229	153,670
— 未確認遞延所得稅資產的稅項虧損及暫時性差異	299,085	40,937
— 中國預提所得稅	10,159	3,003
— 前期匯算清繳差異	1,346	(718)
— 研發費用加計扣除	(1,001)	(986)
— 使用以前年度可彌補虧損減少當期所得稅費用	—	(15,653)
— 使用以前年度可抵扣暫時性差異減少當期所得稅費用	(8,717)	(70,229)
所得稅費用	15,792	7,155

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

13 所得稅費用 (續)

於2021年12月31日的未動用稅項虧損分析如下：

	於12月31日	
	2021	2020
未確認遞延所得稅資產的未動用稅項虧損	3,226,665	2,900,296
按25%計算的潛在稅收優惠	792,246	694,702
按16.5%計算的潛在稅收優惠	9,518	20,045

附註：

(a) 開曼群島所得稅

本公司根據開曼群島法律註冊成立為開曼群島公司法項下的獲豁免有關公司，因此毋須繳納開曼群島所得稅。

(b) 香港所得稅

香港所得稅稅率為16.5%。由於報告期間並無須繳納香港利得稅的估計應納稅利潤，故並無計提香港利得稅撥備。

(c) 中國企業所得稅 (「企業所得稅」)

本集團就其中國業務經營的所得稅撥備乃根據現行法律、詮釋及其慣例，就於報告期間的應納稅利潤按25%的稅率計算。根據中國稅務機關發佈的相關稅務通知，本集團部分子公司屬於小微企業，享有一定的稅收優惠。

(d) 中國預扣稅 (「預扣稅」)

根據新企業所得稅法 (「新企業所得稅法」)，在向於境外註冊成立的直接控股公司分配利潤時，中國公司自2008年1月1日起向外國投資者分配所賺取的利潤須按5%或10%的稅率繳納預扣稅，視乎外國投資者註冊成立所在國家而定。本集團的預扣稅為本公司向平安健康互聯網提供借款而產生的利息收入所需繳納的稅款。

本集團並無計劃要求其中國附屬公司分派其保留盈利，且擬由其中國附屬公司保留相關盈利以在中國經營及拓展其業務。因此，於2021年12月31日，概無產生與預扣稅有關的遞延所得稅負債 (於2020年12月31日：零)。

14 每股虧損

- (a) 截至2021年12月31日止年度的每股基本虧損乃按本公司權益持有人應佔虧損除以年內已發行普通股(不包括庫存股)加權平均數計算得出。

每股虧損乃按下列各項計算得出：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
歸屬於本公司所有者的年內虧損	(1,538,183)	(948,478)
已發行普通股加權平均數(千股)	1,102,771	1,029,290
每股基本虧損(人民幣元)	(1.39)	(0.92)

- (b) 每股稀釋盈利或虧損乃假設具有潛在稀釋作用之普通股已轉換而調整已發行普通股加權平均數計算得出。

由於本集團於截至2021年12月31日止年度產生虧損，潛在普通股並未計入每股稀釋虧損，原因是計入有關股份會有反稀釋作用。因此，截至2021年12月31日止年度的每股稀釋虧損與每股基本虧損相同。

15 商譽

	於2021年 1月1日	增長	減少	於2021年 12月31日
平安萬家醫療投資管理有限責任公司 (「萬家醫療」)(附註a)	961,644	-	-	961,644
江西平安好醫生大藥房有限公司 (「江西平安好醫生」)(附註b)	5,119	-	-	5,119
平安盈健醫療管理(上海)有限公司 (「盈健醫療」)(附註c)	3,166	-	-	3,166
總計	969,929	-	-	969,929
減少：減值損失	-	-	-	-
賬面淨值	969,929	-	-	969,929

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

15 商譽(續)

附註：

- (a) 商譽產生自2018年10月收購萬家醫療100%的股權，相當於人民幣961,644千元。管理層決定自2019年起改變萬家醫療的運營和管理層的報告結構。自此之後，約合人民幣582,398千元和人民幣379,246千元的商譽再分配至分部層級以下的兩個現金產生單位(分別為醫療相關現金產生單位和健康相關現金產生單位)。再分配乃基於萬家醫療在整合至本集團前這兩項業務的相對公允價值。

於2021年12月31日，就涵蓋八年期間的減值審查而言，管理層基於業務計劃採用現金流量預測進行使用價值評估。根據國際會計準則第36號33(b)段，如屬恰當可採用五年以上的期限。由於本集團預期可保持高速增長超過5年，本集團管理層認為，本集團經過8年預期業務將步進穩健終端增長狀態。作為在線醫療行業的先驅，管理層相信按5年以上的更長期間去預測現金流量效果更佳。八年預測期間的預期年增長率乃根據本集團過往表現及管理層對未來市場及業務發展的預期為基準。

於2021年12月31日，對於醫療相關現金產生單位，用於計算使用價值的商譽的主要假設分別包括年增長率介於6%至29%(2020: 10%至26%)及毛利率介於58%至65%(2020: 64%至65%)；對於健康相關現金產生單位，年增長率介於6%至28%(2020: 7%至25%)及毛利率介於33%至37%(2020: 41%至44%)。於2021年12月31日，醫療相關現金產生單位所用折現率19.09%(2020: 21.60%)與健康相關現金產生單位所用折現率19.09%(2020: 20.05%)為稅前折現率，並反映出市場對時間價值及與行業有關的特定風險的評估。預計毛利率由管理層基於過往表現及其對市場發展的預期釐定。

根據商譽減值測試的結果，於2021年12月31日，對於醫療相關現金產生單位，估計可收回金額超過其賬面值約人民幣2,009,627千元(2020: 人民幣1,755,226千元)，對於健康相關現金產生單位，估計可收回金額超過其賬面值約人民幣1,567,862千元(2020: 人民幣1,013,173千元)。下表顯示每個分部年度收入增長率項假設需單獨改變以使估計可收回金額等於賬面值之時的所需金額。

現金產生單位	使賬面值相等於可收回金額的 所需變動(以百分比計) 2021
醫療相關現金產生單位	假設於八年期間就各年的年增長率下降3.8%， 並且應不少於最終增長率3%
健康相關現金產生單位	假設於八年期間就各年的年增長率下降2.7%， 並且應不少於最終增長率3%

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

15 商譽(續)

附註(續)：

- (b) 商譽產生自2016年4月收購江西平安好醫生100%的股權，相當於人民幣5,119千元。
- (c) 商譽產生自2020年4月取得盈健醫療控制權，相當於人民幣3,166千元。

16 租賃

(a) 於財務狀況表中確認的金額

財務狀況表列示了下列關於租賃的金額：

	於2021年 12月31日	於2021年 1月1日
使用權資產		
物業	196,913	115,417
租賃負債		
流動	80,377	74,844
非流動	120,918	39,121
	201,295	113,965

2021財年減少的使用權資產原值為人民幣185,639千元。

(b) 於利潤表中確認的金額

利潤表列示了下列關於租賃的金額：

	截至12月31日止年度 2021	2020
使用權資產折舊		
物業	(104,143)	(73,587)
財務費用	(10,830)	(5,993)

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

17 物業、廠房及設備

	辦公及通訊設備	租賃裝修	總計
於2021年1月1日			
成本	297,371	87,343	384,714
累計折舊	(168,673)	(49,776)	(218,449)
賬面淨額	128,698	37,567	166,265
至2021年12月31日止年度			
年初賬面淨額	128,698	37,567	166,265
增加	36,194	11,277	47,471
收購附屬公司	23	–	23
處置	(5,308)	–	(5,308)
折舊費用	(52,882)	(15,539)	(68,421)
年末賬面淨額	106,725	33,305	140,030
於2021年12月31日			
成本	313,631	98,620	412,251
累計折舊	(206,906)	(65,315)	(272,221)
賬面淨額	106,725	33,305	140,030
於2020年1月1日			
成本	255,583	74,340	329,923
累計折舊	(111,449)	(32,029)	(143,478)
賬面淨額	144,134	42,311	186,445
截至2020年12月31日止年度			
年初賬面淨額	144,134	42,311	186,445
增加	33,159	11,186	44,345
收購附屬公司	2,763	1,566	4,329
處置	(2)	–	(2)
折舊費用	(51,356)	(17,496)	(68,852)
年末賬面淨額	128,698	37,567	166,265
於2020年12月31日			
成本	297,371	87,343	384,714
累計折舊	(168,673)	(49,776)	(218,449)
賬面淨額	128,698	37,567	166,265

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

18 其他無形資產

	軟件	證照	總計
於2021年1月1日			
成本	117,734	57,472	175,206
累計攤銷	(36,832)	(16,832)	(53,664)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	80,902	21,071	101,973
截至2021年12月31日止年度			
年初賬面淨額	80,902	21,071	101,973
增加(附註a)	35,212	6,965	42,177
攤銷	(26,563)	(7,813)	(34,376)
處置	(4,187)	–	(4,187)
年末賬面淨額	85,364	20,223	105,587
於2021年12月31日			
成本	141,526	64,437	205,963
累計攤銷	(56,162)	(24,645)	(80,807)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	85,364	20,223	105,587
於2020年1月1日			
成本	94,626	57,472	152,098
累計攤銷	(17,069)	(9,251)	(26,320)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	77,557	28,652	106,209
截至2020年12月31日止年度			
年初賬面淨額	77,557	28,652	106,209
增加	23,059	–	23,059
收購附屬公司	43	–	43
攤銷	(19,757)	(7,581)	(27,338)
年末賬面淨額	80,902	21,071	101,973
於2020年12月31日			
成本	117,734	57,472	175,206
累計攤銷	(36,832)	(16,832)	(53,664)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	80,902	21,071	101,973

附註：

(a) 本年新增包括本集團在收購上海康榮大藥房有限公司(「上海康榮」)時取得的連鎖藥店牌照，作為一項有確定使用壽命的資產併購。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

19 於聯營企業投資

	於2021年 1月1日	應佔聯營 企業利潤	於2021年 12月31日
寧波橙醫股權投資合夥企業(有限合夥)(「橙醫」)	251,246	5,984	257,230
上海海典軟件股份有限公司(「海典」)	131,577	(3,392)	128,185
	382,823	2,592	385,415

於2021年12月31日於聯營企業投資如下：

	地點	主營業務	股權百分比	投票權百分比
橙醫	寧波	股權投資管理	49.9%	33%
海典	上海	軟件和信息技術服務	20%	20%

集團主要於聯營企業投資的財務資料概列如下：

	橙醫		海典	
	截至12月31日止年度		截至12月31日止年度	
	2021	2020	2021	2020
聯營企業的資產總額	365,368	353,342	233,804	240,085
聯營企業的負債總額	(72)	(37)	(108,038)	(92,714)
聯營企業的利潤／(虧損)	11,992	3,058	(16,960)	9,540

於2021年12月31日，本集團並無就其於聯營企業投資確認任何減值虧損。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

20 於合營企業投資

	於2021年 1月1日	增加投資	應佔合營 企業虧損	應佔其他 綜合收益	於2021年 12月31日
好醫生科技有限公司(附註a)	13,074	142,901	(97,990)	(86)	57,899
Health Technologies Corp.	55,586	-	56,625	(9,906)	102,305
	68,660	142,901	(41,365)	(9,992)	160,204

附註：

(a) 於2021年4月，本公司的全資子公司好醫生在線醫療有限公司向開曼成立的好醫生科技有限公司增資21,950,000美元。

於2021年12月31日於合營企業投資如下：

	地點	主營業務	股權百分比	投票權百分比
好醫生科技有限公司	開曼	醫療服務	67%	51%
Health Technologies Corp.	日本	醫療服務	50%	50%

集團主要於合營企業投資的財務資料概列如下：

	好醫生科技有限公司 截至12月31日止年度		Health Technologies Corp. 截至12月31日止年度	
	2021	2020	2021	2020
合營企業的資產總額	113,861	66,416	272,780	129,284
合營企業的負債總額	(82,094)	(89,202)	(66,980)	(17,034)
合營企業的虧損	(148,635)	(132,590)	113,250	(82,356)
合營企業的其他綜合收益	(106)	(1,683)	(19,812)	(6,928)

於2021年12月31日，本集團並無就其於合營企業投資確認任何減值虧損。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

21 存貨

	於12月31日	
	2021	2020
庫存存貨	220,690	152,958
發出商品	167,310	–
存放於協力廠商的存貨	10,073	7,507
減：減值撥備	–	–
	398,073	160,465

22 應收賬款

	於12月31日	
	2021	2020
醫療服務	432,943	422,216
健康服務	1,181,163	674,222
	1,614,106	1,096,438
減：減值撥備	(60,461)	(38,227)
	1,553,645	1,058,211

(a) 基於發票日期的應收賬款賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2021	2020
最多3個月	1,149,043	744,081
3至6個月	183,281	111,651
6個月至1年	151,604	72,487
1至2年	81,367	146,914
2年以上	48,811	21,305
	1,614,106	1,096,438
減：減值撥備	(60,461)	(38,227)
	1,553,645	1,058,211

大約57%的賬齡一年以上的應收賬款是來源於關聯方。

(b) 應收賬款的公允價值

由於流動應收賬款的短期性質，其賬面價值被視為與其公允價值相同。

(c) 減值和風險

本集團採用國際財務報告準則第9號簡化方法來計量預期信貸損失，該方法對所有應收款使用終身預期損失備抵。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

23 預付賬款及其他應收款項

	於12月31日	
	2021	2020
包括在流動資產中		
代理業務應收款項	268,294	–
預付款項	118,454	210,089
待抵扣增值稅	62,996	48,578
押金	40,551	35,940
應收關聯方款項(附註a)	13,299	5,900
股票期權行權成本	10,271	83,600
應收利息	2,562	20,177
預繳費用	1,313	7,977
其他	31,615	27,036
	549,355	439,297
包括在非流動資產中		
其他應收款項	–	76,851

附註：

- (a) 於本年內，應收關聯方款項屬非貿易性質。
- (b) 於2021年12月31日，押金和其他資產(不包括預付款項和待抵扣增值稅)的賬面價值接近其公允價值。押金和其他資產沒有過期或減值。其可收回性參考交易對手的信貸狀況和信用記錄進行評估。

24 以攤餘成本計量的金融資產

	於12月31日	
	2021	2020
包括在流動資產中(附註34(c))		
債權計劃	2,109,886	2,020,215
減：減值撥備	(13,007)	(10,430)
	2,096,879	2,009,785
包括在非流動資產中(附註34(c))		
債權計劃	500,708	577,749
減：減值撥備	(2,515)	(6,256)
	498,193	571,493

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

25 以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產

	於12月31日	
	2021	2020
包括在流動資產中		
權益投資		
理財產品	2,412,454	642,384
投資基金	2,524,630	2,923,391
	4,937,084	3,565,775
包括在非流動資產中		
非上市公司權益投資	17,970	15,730

26 現金及現金等價物、受限資金及定期存款

(a) 現金及現金等價物

	於12月31日	
	2021	2020
現金	30	97
銀行存款	2,749,719	7,881,530
初始期限為三個月以下的短期銀行存款	280,558	–
其他現金等價物	34,569	38,748
	3,064,876	7,920,375

現金及現金等價物以以下貨幣計量：

	於12月31日	
	2021	2020
美元	154,159	5,816,650
港幣	249,324	181,856
人民幣	2,661,393	1,921,869
	3,064,876	7,920,375

(b) 受限資金

於2021年12月31日，銀行受限存款餘額為人民幣75,092千元，其中人民幣70,000千元因訴訟被依法凍結(附註35)。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

26 現金及現金等價物、受限資金及定期存款 (續)

(c) 定期存款

	於12月31日	
	2021	2020
初始期限大於一年的定期存款	2,650,987	838,373
減：定期存款減值撥備	(1,670)	(582)
	2,649,317	837,791

定期存款以以下貨幣計量：

	於12月31日	
	2021	2020
人民幣	2,650,987	838,373

截至2021年12月31日止年度，本集團定期存款的加權平均實際利率為4.14% (截至2020年12月31日止年度：4.23%)。

27 股本

	股份數目		美元
法定			
於2021年1月1日和2021年12月31日每股0.000005美元的普通股	10,000,000,000		50,000

	股份數目		美元	人民幣等值
已發行				
於2021年1月1日和2021年12月31日 每股0.000005美元的普通股	1,147,294,200		5,736	35,994

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

28 庫存股份

	於12月31日	
	2021	2020
庫存股份	367,860	2

於2021年12月31日，於香港聯交所購買了15,552,000股股份。不含交易費用的回購對價總額為港幣450,430千元(折合人民幣約367,858千元)。公司2021年每月回購股份明細如下：

月份	回購股數	最高購價 (折合人民幣)	最低購價 (折合人民幣)	回購對價 (折合人民幣)
2021年12月	15,552,000	25.54	21.62	367,858千元

截至2021年12月31日，該等股份尚未註銷。

29 儲備

	於12月31日	
	2021	2020
其他儲備		
— 股份支付 — 員工服務價值	236,374	220,271
重組(附註a)	350,000	350,000
股本溢價		
— 注資產生的股份溢價	19,662,022	19,662,022
— 股份支付 — 員工服務價值	188,111	124,648
— 行使購股權所得款項	389,760	295,965
境外業務貨幣換算差額	(18,229)	(1,116)
其他	2	2
	20,808,040	20,651,792

附註：

- (a) 平安健康互聯網於2014年8月20日註冊成立，已發行股本為人民幣350,000,000元，分為350,000,000股每股人民幣1元的普通股。重組後，平安健康互聯網由康鍵透過合約安排控制。股本人民幣350,000,000元視作擁有人分派。

30 股份支付

於2014年12月26日，以權益結算的股份支付薪酬計劃已授予僱員，旨在認可及獎勵董事、僱員及其他人士（統稱為「受讓人」）對本集團成長及發展所作的貢獻。在購股權計劃下授予的購股權自授出日期起10年內有效。透過設立購股權計劃，35,000,000股股份由本公司兩名股東（即安鑫及幫騏鍵）保留。根據購股權計劃，特殊目的主體鴻騏鍵有限公司（「鴻騏鍵」）由安鑫及幫騏鍵成立，以持有由安鑫及幫騏鍵貢獻的股份。

樂安炘於2017年10月17日註冊成立，以取代鴻騏鍵作為持有本公司僱員在購股權計劃下的35,000,000股普通股的實體，而購股權計劃的其餘條件及受讓人並無任何變動。由於本公司有權規管樂安炘的相關活動，並可從受讓人所提供的服務中獲得利益，因此，本公司董事認為將樂安炘合併入賬屬適當。考慮股份分拆的影響（附註1），購股權計劃股數為70,000,000股。

倘受讓人持續提供服務，該等購股權全部於購股權協議所載服務條件及非市場表現條件達成後4年內歸屬。

在本公司成功完成首次公開發售及本公司股份於聯交所上市（「首次公開發售及上市」）前180天之前及首次公開發售及上市後30天之後，不得行使購股權。歸屬日期由本公司董事會釐定。於2018年1月20日，本公司董事批准通過對於購股權計劃的修訂，可行權初始日更改為不早於首次公開發售及上市前180天或首次公開發售及上市12個月以後。於2019年5月31日本公司董事已批准修訂購股權計劃，以考慮到僅影響2019年2月27日後授予的零行權價期權的行權條件。期權行權條件全部或部分取決於特定業績的滿足程度，包括公司的股價增長率、集團整體和受讓人的關鍵績效指標的實現情況。由於考慮到市場因素，對零行權價期權行權條件的修改將會對期權授出日期的公允價值造成影響。

	購股權數目 於12月31日	
	2021	2020
年初	25,804,241	37,857,318
已授予	1,268,500	3,426,000
已行權（附註a）	(6,229,999)	(11,817,721)
已失效	(2,952,810)	(3,661,356)
年末	17,889,932	25,804,241

附註：

(a) 截至2021年12月31日止年度，已行權6,229,999股普通股（截至2020年12月31日止年度：11,817,721股普通股），總對價為人民幣93,795千元。行權價介於人民幣0元至人民幣32元之間。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

30 股份支付 (續)

年末尚未行使購股權的屆滿日期及行使價如下：

授出年份	屆滿年份	行使價	購股權數目 於12月31日	
			2021	2020
2014	2024	0.50	405,605	806,105
2015	2025	0.75	2,273,010	3,553,262
2016	2026	5.00	446,000	677,250
2017	2027	23.50-32.00	9,055,150	13,203,809
2019	2029	0-30.95	1,964,986	3,391,740
2020	2030	0	2,664,281	4,172,075
2021	2021	0	1,080,900	-
			17,889,932	25,804,241

於上市前，本公司已經使用貼現現金流量法釐定本公司相關股權的公允價值，並採納股權分配模型釐定相關普通股的公允價值。關鍵假設(例如貼現率及未來表現預測)須由本公司作出最佳估計以釐定。基於相關普通股的公允價值，本公司使用二項式定價模型釐定購股權於授出日期的公允價值。

於上市後，授出購股權的公允價值參照本公司股票在相應授出日期的市場價格計量。

截至2021年12月31日止年度，授出購股權的加權平均公允價值為每股港幣46.35元(相當於每股約人民幣55.05元)(截至2020年12月31日止年度：每股港幣74.46元(相當於每股約人民幣64.42元))。

對於包含以市場為基礎業績條件的零行權價購股權獎勵，其公允價值運用蒙特卡羅模擬模型計算，蒙特卡羅模擬模型反映了在與獎勵給予期間內本公司股價的歷史波動性及與本公司業績相比較的其他公司股價的歷史波動性。

關鍵假設載列如下：

	於2021年 8月24日授予
股價	港幣61.75元
無風險利率	0.57%
波動率	44.69%
股息率	0%

截至2021年12月31日止年度，本集團就購股權計劃錄得股份支付費用約人民幣79,566千元(截至2020年12月31日止年度：人民幣64,993千元)。

於2021年12月31日，尚未行使購股權的剩餘合約期限為6.2年(於2020年12月31日：6.9年)。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

31 應付賬款及其他應付款項

	於12月31日	
	2021	2020
包括在流動負債中		
應付賬款(附註a)	1,054,958	390,605
應付工資	465,361	448,518
預提費用	438,107	326,792
「健康會員計劃」合同負債	253,053	369,090
應交稅金	158,421	134,012
應付供應商款項	80,894	118,744
代理業務相關應付款項	73,779	—
應付關聯方款項	50,314	61,728
其他	66,210	13,366
	2,641,097	1,862,855
包括在非流動負債中		
應付關聯方款項	43	44

(a) 應付賬款賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2021	2020
最多3個月	1,022,576	358,437
3至6個月	5,994	6,021
6個月至1年	7,364	9,605
1至2年	19,024	16,542
	1,054,958	390,605

32 股利

截至2021年12月31日止年度，本公司並無支付或宣派股利(截至2020年12月31日止年度：無)。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

33 現金流量資料

(a) 經營活動所用現金

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
年內虧損	(1,539,399)	(948,503)
折舊及攤銷	206,940	169,777
金融資產減值損失	22,159	30,955
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的公允價值變動收益	(47,145)	(15,618)
應佔聯營及合營企業虧損	38,773	121,895
購股權開支	79,566	64,993
財務收入－淨額	(272,033)	(173,821)
處置和視同處置附屬公司的收益淨額	(5,087)	–
處置和視同處置合營企業的收益淨額	–	(3,166)
處置不動產、廠房和設備以及無形資產的損失淨額	4,483	–
外匯匯兌損失淨額	38,352	367,689
庫存商品的變動	(237,608)	(85,697)
受限資金的變動	(75,092)	–
應收賬款及其他資產增加	(621,570)	(601,891)
應付賬款及其他負債增加／(減少)	1,004,665	(28,885)
	(1,402,996)	(1,102,272)

34 關聯方交易

除於其他附註已披露事項外，於本年內，本集團與其關聯方開展以下重大交易。本公司董事認為，關聯方交易於正常業務過程中按本集團與各關聯方磋商的條款進行。本集團就關聯方交易的定價政策由相關訂約方經共同磋商後釐定。

(a) 關聯方名稱及與關聯方的關係

關聯方名稱	與本公司的關係
安鑫	對本集團有重大影響的股東
平安	安鑫的最終母公司
中國平安人壽保險股份有限公司(「平安人壽」)	由平安控制
中國平安健康保險股份有限公司(「平安健康」)	由平安控制
中國平安財產保險股份有限公司(「平安產險」)	由平安控制
平安銀行股份有限公司(「平安銀行」)	由平安控制
平安養老保險股份有限公司(「平安養老險」)	由平安控制
平安證券股份有限公司(「平安證券」)	由平安控制
深圳平安綜合金融服務有限公司(「金融服務」)	由平安控制
深圳萬里通網絡資訊技術有限公司(「深圳萬里通」)	由平安控制
平安付科技服務有限公司(「平安付科技」)	由平安控制
平安科技(深圳)有限公司(「平安科技」)	由平安控制
上海安壹通電子商務有限公司(「安壹通」)	由平安控制
深圳平安通信科技有限公司(「平安通信科技」)	由平安控制
上海澤安投資管理有限公司(「澤安投資」)	由平安控制
平安國際融資租賃有限公司(「平安融資租賃」)	由平安控制
平安信託有限責任公司(「平安信託」)	由平安控制
平安不動產有限公司(「平安不動產」)	由平安控制
深圳市平安置業投資有限公司(「平安置業」)	由平安控制
深圳平安德成投資有限公司(「平安德成」)	由平安控制
深圳平安匯通投資管理有限公司(「平安匯通」)	由平安控制
平安基金管理有限公司(「平安基金」)	由平安控制
平安資產管理有限公司(「平安資產管理」)	由平安控制
平安財富理財管理有限公司(「平安財富理財管理」)	由平安控制
深圳平安金融科技諮詢有限公司(「平安金融科技」)	由平安控制
深圳平安智匯企業資訊管理有限公司(「平安智匯」)	由平安控制
平安科技(上海)有限公司(「平安科技」)	由平安控制
廣西安軒置業有限公司(「廣西安軒」)	由平安控制
重慶安協同鑫置業有限公司(「重慶安協」)	由平安控制
平安創展保險銷售服務有限公司(「平安創展」)	由平安控制
平安好醫投資管理有限公司(「平安好醫」)	由平安控制
Health Technologies Corp.	本集團的合營企業
好醫生科技有限公司	本集團的合營企業

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
商標許可		
平安	-	-
提供產品及服務 (包括在合同負債及收入內)		
平安人壽	1,466,168	1,585,963
平安產險	554,560	402,722
平安銀行	391,957	288,610
平安健康	122,733	63,500
平安養老險	68,264	34,271
金融服務	26,243	27,556
Health Technologies Corp.	21,114	15,297
平安證券	15,723	13,097
好醫生科技有限公司	15,356	17,939
平安基金	14,194	16,126
平安信託	6,204	36,097
平安融資租賃	5,596	6,326
平安科技	4,953	8,068
深圳萬里通	4,244	648
購買服務		
平安科技	71,558	38,323
深圳萬里通	63,637	60,950
平安通信科技	46,474	43,438
平安產險	39,774	22,539
平安銀行	35,950	306,146
平安人壽	30,355	-
金融服務	24,736	23,464
平安不動產	23,641	-
平安	10,529	10,170
平安養老險	8,512	6,584
安壹通	7,888	14,947
平安財富理財管理	7,712	10,237
平安付科技	7,666	1,326
平安匯通	6,802	6,802
物業租賃		
澤安投資	27,012	26,659
平安人壽	10,938	741
存款利息		
平安銀行	33,575	44,530

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易 (續)

	Year ended 31 December	
	2021	2020
投資收益		
平安資產管理	41,554	8,581
平安銀行	32,189	33,230
平安置業	12,295	66,903
平安德成	1,883	7,414

商標許可

本集團與平安訂立商標許可框架協議(「商標許可框架協議」)，據此平安授予本集團非獨家及不可轉讓許可，准許本集團按免納專利權使用費基準使用平安擁有的若干在中國或香港註冊或已提交註冊申請的商標。商標許可框架協議由2017年11月15日開始至2022年11月14日止。

提供產品及服務

本集團向平安及其附屬公司(「平安集團」)提供各種產品及服務，其中包括但不限於(1)在線醫療，包括在線諮詢、轉診及掛號、住院安排以及二次診療意見服務；(2)「健康生活通」預付卡及體檢服務包；(3)於健康商城提供產品；及(4)廣告服務和綜合健康管理服務。平安集團就提供該等產品及服務向本集團支付費用。

本集團向平安集團收取的產品及服務費用是經有關各方共同磋商釐定。對於本集團向平安集團提供的各類服務，服務費乃按成本加成基準釐定。

購買服務

平安集團向本集團提供多種服務，包括但不限於諮詢服務、業務推廣服務、結算服務、保險服務、在線導流服務及客戶轉介服務。本集團就此向平安集團支付服務費用。服務的準確範圍、服務費計算、付款方式及服務安排的其他詳情將由有關各方逐項協定。

本集團向平安集團支付的服務費按下列基準釐定：(1)根據本集團的內部規則和程序通過招標程序；及(2)倘根據本集團的內部規則毋須招標和投標程序，則通過訂約方按該等服務的歷史收費及可資比較市場費率進行共同磋商釐定。有關條款對於本集團而言將不遜於獨立第三方(如適用)向本集團提供的服務的條款。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易 (續)

物業租賃

本集團從平安集團租用物業作辦公室用途。

租賃期內，本集團應付的每月租金是經有關訂約方共同磋商後釐定。

金融服務

平安集團會向本集團提供存款服務、融資服務及理財服務。

所釐定的存款利率及借款利率不遜於：(1)獨立第三方向本集團提供的利率；及(2)平安集團根據類似或可資比較條款就存款向獨立第三方提供的利率。本集團已收投資收益與平安銀行根據類似條款及條件提供予獨立第三方的同類理財服務所產生的平均投資收益一致。

(c) 與關聯方的年末餘額

	於12月31日	
	2021	2020
現金及現金等價物及定期存款		
平安銀行	2,128,059	7,258,899
平安證券	203,234	61
平安付科技	22,846	25,077
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產		
平安銀行	1,876,546	40,156
平安資產管理	829,097	1,146,416
應收賬款		
平安產險	381,522	307,484
平安人壽	313,541	294,837
平安付科技	311,562	7
平安銀行	128,781	46,721
平安健康	59,796	43,893
好醫生科技有限公司	35,299	19,015
平安養老險	14,516	5,755
Health Technologies Corp.	11,974	16,215
平安證券	5,338	995
平安融資租賃	3,894	3,516
應付賬款及其他應付款項		
平安科技	15,711	18,205
平安產險	8,642	8,171
平安通信科技	6,525	18,653
平安健康	6,457	4,621
平安匯通	5,509	3,746

34 關聯方交易 (續)

(c) 與關聯方的年末餘額 (續)

	於12月31日	
	2021	2020
預付款項及其他應收款項		
平安產險	12,468	2,534
平安養老險	8,471	3,879
澤安投資	8,334	–
平安健康	7,626	1,462
應收利息		
平安銀行	2,399	19,495
債權計劃		
平安置業	1,519,496	1,512,366
平安德成	498,193	497,418
押金		
澤安投資	8,334	7,417
平安人壽	3,042	183

除應收平安置業本金人民幣1,500,000千元、年利率4.3%和應收平安德成本金500,000千元、年利率3%的債務計劃，以及根據存款利率計算的定期存款和以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產產生的應收平安銀行的應收利息外，其他預付款項及其他應收款項、應收關聯方之應收賬款及押金等在內的應收關聯方的有關款項均為無抵押、免息及須按要求償還。

應付關聯方的款項，包括其他應付款，均為無抵押、免息及按要求償還。

(d) 關鍵管理層人員薪酬

關鍵管理層包括董事(執行及非執行)及高級職員。就僱員服務而向關鍵管理層支付或應付的薪酬列示如下：

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
工資、薪金及獎金	27,420	24,841
福利及其他利益	343	2,069
股份支付	16,943	8,524
	44,706	35,434

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

35 或有事項

於2021年12月29日，本集團作為被告收到四川省涼山彝族自治州中級人民法院關於一項不正當競爭糾紛案件的一審民事判決書。本集團及法律顧問對一審判決適用法律、認定事實及結果存在異議，本集團已於2022年1月17日在法定上訴期內依法向四川省高級人民法院提出上訴，並將在二審程式中積極請求二審法院依法撤銷一審判決，駁回被上訴人的全部訴訟請求。截至本報告日，該上訴案件仍處於初步階段。鑒於一審判決尚未生效，且考慮到目前的訴訟進展，本集團認為上訴結果仍具有重大不確定性，因此本集團截至2021年12月31日未記錄任何與該法律訴訟相關的預計負債。

36 期後事項

於2022年1月，本集團以港幣64,079千元(折合人民幣約52,378千元)的對價於香港聯交所購回股份2,410,000股。於2022年1月25日，於2021年12月和2022年1月回購的17,962,000股已全部註銷。

除上述事項外，自2021年12月31日至2022年3月15日董事會批准報出財務報表的期間無重大期後事項。

37 比較數字

披露中的若干比較數字已重新編排，已符合合併財務資料之呈報形式。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

38 本公司財務報表及儲備變動

(a) 本公司財務狀況

	於12月31日	
	2021	2020
資產		
非流動資產		
預付款項及其他應收款項	–	2,979,452
於附屬公司投資	4,433,651	128,657
非流動資產總額	4,433,651	3,108,109
流動資產		
預付賬款及其他應收款項	11,979,665	9,451,096
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	2,073,087	1,715,340
現金及現金等價物	1,469,910	5,957,332
流動資產總額	15,522,662	17,123,768
資產總額	19,956,313	20,231,877
權益及負債		
權益		
股本	36	36
庫存股	(367,858)	–
儲備	20,051,782	19,957,987
未分配利潤	194,689	195,050
權益總額	19,878,649	20,153,073
負債		
非流動負債		
應付賬款及其他應付款項	43	44
非流動負債總額	43	44
流動負債		
應付賬款及其他應付款項	77,621	78,760
流動負債總額	77,621	78,760
負債總額	77,664	78,804
權益及負債總額	19,956,313	20,231,877

本公司的財務報表於2022年3月15日獲董事會批准，並由下列董事代表簽署：

方蔚豪
(董事)

林麗君
(董事)

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

38 本公司財務報表及儲備變動(續)

(b) 本公司利潤表

	截至12月31日止年度	
	2021	2020
管理費用	(19,361)	(25,905)
其他收入	32,189	5,258
其他收益－淨額	(113,249)	(571,744)
經營虧損	(100,421)	(592,391)
財務收入	110,219	85,884
除所得稅前利潤／(虧損)	9,798	(506,507)
所得稅費用	(10,159)	(3,003)
年內虧損	(361)	(509,510)

(c) 本公司儲備變動

	儲備	未分配利潤
於2021年1月1日	19,957,987	195,050
年內虧損	—	(361)
行使購股權	93,795	—
於2021年12月31日	20,051,782	194,689
於2020年1月1日	12,885,532	704,560
年內虧損	—	(509,510)
配售新股	6,869,447	—
行使購股權	203,008	—
於2020年12月31日	19,957,987	195,050

39 附屬公司及受控制的結構實體

(a) 附屬公司

於2021年12月31日，本公司直接或間接擁有以下附屬公司：

公司名稱	註冊成立/ 成立地點及日期	已發行及實繳股本	本集團應佔經濟利益		主要業務/ 經營所在地點	附註
			2021年 12月31日	2020年 12月31日		
直接擁有：						
鑫悅	香港/ 2014年11月14日	美元646,143,922元	100%	100%	投資控股/ 香港	
樂安斯(附註30)	英屬處女群島/ 2017年10月17日	美元0元	-	-	投資控股/ 英屬處女群島	
好醫生在線醫療有限公司	開曼群島/ 2018年7月23日	美元21,950,001元	100%	100%	投資控股/ 開曼群島	
煜康有限公司	香港/ 2018年12月12日	港幣1元 美元21,000,000元	100%	100%	投資控股/ 香港	
間接擁有：						
康健	中國/ 2015年2月13日	美元886,193,921元	100%	100%	投資控股/ 中國	
眾益康	中國/ 2006年12月14日	人民幣5,000,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
上海醫騰企業管理諮詢有限公司 (「上海醫騰」)	中國/ 2016年11月21日	人民幣3,000,000元	100%	100%	技術服務/ 中國	(i)
上海康榮	中國/ 2019年5月21日	人民幣10,000,000元	100%	-	藥品經營/ 中國	(ii)
合肥允善堂諾氣大藥房有限公司	中國/ 2021年11月4日	人民幣1,260,000元	100%	-	藥品經營/ 中國	(iii)
合肥允善堂諾銳大藥房有限公司	中國/ 2021年11月4日	人民幣1,210,000元	100%	-	藥品經營/ 中國	(iii)
由本公司根據合約安排控制：						
平安健康互聯網	中國/ 2014年8月20日	人民幣350,000,000元	100%	100%	開發及移動平台運營/ 中國	
江西平安好醫生	中國/ 2014年1月24日	人民幣2,000,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
天津快易捷醫藥電子商務 有限公司	中國/ 2005年3月29日	人民幣15,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	(iv)
青島平安好醫生互聯網醫院 有限公司	中國/ 2017年4月24日	人民幣10,000,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
合肥平安康健互聯網醫院 有限公司	中國/ 2017年9月21日	人民幣150,000元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
江蘇納百特大藥房有限公司	中國/ 2017年10月11日	人民幣10,000,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

39 附屬公司及受控制的結構實體 (續)

(a) 附屬公司 (續)

公司名稱	註冊成立/ 成立地點及日期	已發行及實繳股本	本集團應佔經濟利益		主要業務/ 經營所在地點	附註
			2021年 12月31日	2020年 12月31日		
由本公司根據合約安排控制：(續)						
上海滹醫智能科技有限公司 (「上海滹醫」)	中國/ 2017年11月21日	人民幣0元	-	70%	技術開發/ 中國	(v)
銀川平安互聯網醫院有限公司	中國/ 2018年3月12日	人民幣3,000,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
萬家醫療	中國/ 2016年7月4日	人民幣400,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
上海平安萬家健康管理有限公司	中國/ 2016年12月8日	人民幣100,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
深圳平安萬家健康產業投資 有限公司	中國/ 2016年8月11日	人民幣30,000,000元	100%	100%	投資控股/ 中國	
廈門平安萬家健康產業投資 有限公司	中國/ 2016年12月6日	人民幣20,000,000元	100%	100%	投資控股/ 中國	
廈門思明萬家悅享門診部 有限公司	中國/ 2017年7月26日	人民幣11,000,000元	100%	100%	診所/ 中國	
深圳安安診所	中國/ 2017年6月20日	人民幣400,000元	100%	100%	診所/ 中國	
平安保險代理有限公司	中國/ 2011年2月10日	人民幣50,000,000元	100%	100%	保險代理/ 中國	(vi)
廣州市濟帆生物科技有限公司	中國/ 2015年7月23日	人民幣100,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
平安(南通)互聯網醫院有限公司	中國/ 2018年11月15日	人民幣10,000元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
海南平安健康醫療科技有限公司	中國/ 2019年10月15日	人民幣610,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
河北納百特大藥房有限公司	中國/ 2019年12月28日	人民幣4,200,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
盈健醫療	中國/ 2015年4月24日	人民幣35,000,000元	50%	50%	醫藥服務/ 中國	
上海盈健門診部有限公司	中國/ 2016年12月12日	人民幣10,000,000元	50%	50%	診所/ 中國	
福州康健醫療科技有限公司	中國/ 2020年4月8日	人民幣50,000,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
廣西平安好醫生互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年4月13日	人民幣3,040,000元	51%	51%	醫院/ 中國	

39 附屬公司及受控制的結構實體 (續)

(a) 附屬公司 (續)

公司名稱	註冊成立/ 成立地點及日期	已發行及實繳股本	本集團應佔經濟利益		主要業務/ 經營所在地點	附註
			2021年 12月31日	2020年 12月31日		
由本公司根據合約安排控制：(續)						
平安好醫生南京醫療科技 有限公司	中國/ 2020年5月20日	人民幣1,850,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
沈陽康鍵智慧互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年5月22日	人民幣1,200,000元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
成都平安康健互聯網醫院管理 有限公司	中國/ 2020年1月14日	人民幣48,600,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
太原平安互聯網醫院有限公司	中國/ 2020年4月30日	人民幣2,000元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
上海平安好醫生八院互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年6月11日	人民幣6,300,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
威海康鍵互聯網醫院有限公司	中國/ 2020年7月6日	人民幣1,420,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
天津平安康健互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年9月27日	人民幣831,000元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
哈爾濱好醫康互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年9月4日	人民幣2,400,000元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
鄭州平安互聯網醫院有限公司	中國/ 2020年9月10日	人民幣0元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
杭州康醫健醫療科技有限公司	中國/ 2020年8月13日	人民幣1,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
廣州康鍵互聯網醫院有限公司	中國/ 2020年12月2日	人民幣0元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
重慶好醫康健康互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年12月10日	人民幣0元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	
平安健康(江蘇)互聯網有限公司	中國/ 2020年11月17日	人民幣30,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
昆明好醫康健康互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年12月24日	人民幣0元	100%	100%	健康諮詢/ 中國	

* 本公司在中國成立的所有附屬公司均為有限責任公司。

合併財務報表附註

截至2021年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

39 附屬公司及受控制的結構實體 (續)

(a) 附屬公司 (續)

附註：

- (i) 上海醫騰前身為上海平安健康文化傳播有限公司。
- (ii) 上海醫騰與佳傑鄭鑫、胡佳甯先生就收購上海康榮100%股權訂立股份購買協議。上海康榮的股東變更已於2021年11月19日於當地工商管理機關完成登記手續。
- (iii) 合肥允善堂諾氟大藥房有限公司和合肥允善堂諾銳大藥房有限公司由上海醫騰於2021年11月4日在中國建立，為上海醫騰的全資子公司。
- (iv) 天津快易捷醫藥電子商務有限公司前身為合肥快易捷醫藥電子商務有限公司。
- (v) 平安健康互聯網與雲知聲智慧科技股份有限公司簽訂協定，終止上海濬醫的運營。於2022年1月24日完成了上海濬醫的註銷。
- (vi) 平安健康保險代理有限公司前身為廣東業誠保險代理有限公司。

(b) 結構化實體

於2021年12月31日，本集團合併了以下主要結構化實體：

名稱	應佔權益	實收資本 (人民幣)	主要活動
平安匯通金煜17號資產管理	100%	1,500,000	投資於債權
平安匯通金煜19號資產管理	100%	570,000	投資於債權
平安匯通金煜22號資產管理	100%	500,000	投資於債權

* 以上三個資產管理計劃的資產管理人均為平安控制的深圳平安匯通投資管理有限公司。

五年財務概要

簡明合併收益表

	截至12月31日止年度				
	2017	2018	2019	2020	2021年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
收入	1,868,021	3,337,849	5,065,429	6,865,987	7,334,214
毛利	612,070	911,938	1,171,429	1,864,414	1,706,861
年內淨虧損	(1,001,643)	(913,055)	(746,716)	(948,503)	(1,539,399)
歸屬於本公司所有者的淨虧損	(1,001,643)	(911,662)	(733,860)	(948,478)	(1,538,183)

簡明合併財務狀況表

	於12月31日				
	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
總資產	5,972,080	12,373,521	12,379,138	18,562,871	17,880,691
總負債	1,938,118	2,106,229	2,709,651	2,706,672	3,794,811
權益總額	4,033,962	10,267,292	9,669,487	15,856,199	14,085,880
歸屬於本公司所有者的股東權益	4,033,962	10,198,920	9,648,761	15,833,210	14,083,417

釋義

於本年報內，除文義另有所指外，下列詞彙具有以下涵義：

AI：	人工智能，使用機器模擬人類的視覺、聽覺、意識、思維，輔助或替代人類完成某些任務
安安診所：	深圳安安診所，一家於2017年6月20日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
審計及風險管理委員會：	董事會審計及風險管理委員會
幫騏鍵：	幫騏鍵有限公司，一家於2014年11月10日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司
董事會：	本公司董事會
開曼公司法：	開曼群島法律第22章公司法（1961年第三號法律，經綜合及修訂）（經不時修訂、補充或以其他方式修改）
緊密聯繫人：	具有上市規則賦予的涵義
公司條例：	香港法例第622章公司條例，經不時修訂、補充或以其他方式修改
本公司、公司或平安健康：	平安健康醫療科技有限公司，一家於2014年11月12日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司
關連人士：	具有上市規則賦予的涵義
關連交易：	具有上市規則賦予的涵義
控股股東：	具有上市規則賦予的涵義
企業管治守則：	上市規則附錄十四所載的企業管治守則
董事：	本公司董事
EIS購股權：	根據僱員激勵計劃向董事及本集團僱員已授出及將授出的購股權
EIS股份：	樂安炘直接持有的EIS購股權的股份

僱員激勵計劃：	本公司於2014年12月26日採納的計劃(經不時修訂或以其他方式修改)，以向激勵目標授出購股權
家庭醫生團隊：	指公司的內外部醫生團隊及健康師、營養師和心理諮詢師
福州康健：	福州康健醫療科技有限公司，一家於2020年4月8日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
鑫悅：	鑫悅有限公司，一家於2014年11月14日根據香港法例註冊成立的公司，為本公司的全資附屬公司
安鑫：	安鑫有限公司，一家於2014年11月10日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司，為平安的間接全資附屬公司，並為我們的控股股東
GMV：	訂單成交金額，我們的平台上的所有訂單總值，包括自營及平台模式下業務的產品和服務訂單，無論商品是否被退回，並包括企業客戶採購
Grab:	Grab Holding Inc.，一家於2017年7月25日根據開曼群島法律註冊的公司，為東南亞科技公司，總部位於新加坡和印度尼西亞。該公司通過其子公司提供軟件應用程序叫車服務、食品配送和數字支付服務，為好醫生科技有限公司的股東之一。
病歷甲級率：	單位時間內，同期患者病歷總數中，甲級患者病歷數的比率
集團、本集團或我們：	本公司、其附屬公司及經營實體或如文義所指就本公司成為其現有附屬公司的控股公司前的期間而言，則指有關附屬公司，猶如其於有關時間為本公司的附屬公司
廣州濟帆：	廣州市濟帆生物科技有限公司，一家於2015年7月23日根據中國法律註冊成立的公司，為江西平安好醫生的全資附屬公司及我們的經營實體之一
廣州康鍵互聯網醫院：	廣州康鍵互聯網醫院有限公司，一家於2020年12月2日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一

釋義

海南平安健康：	海南平安健康醫療科技有限公司，一家於2019年10月15日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
杭州康醫鍵：	杭州康醫鍵醫療科技有限公司，一家於2020年7月22日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
河北納百特：	河北納百特大藥房有限公司，一家於2019年12月28日根據中國法律註冊成立的公司，為江西平安好醫生的全資附屬公司及我們的經營實體之一
專案成交率：	付費問診人次中，購買藥品、商品或服務包等增值服務的人次的比率
港元：	香港法定貨幣港元
HMO：	Health Maintenance Organization的簡稱，一種在收取固定預付費後，為特定地區主動參保人群提供全面醫療服務的體系
合肥允善堂諾氣：	合肥允善堂諾氣大藥房有限公司，一家於2021年11月04日根據中國法律註冊成立的公司，為上海醫騰的全資附屬公司
合肥允善堂諾銳：	合肥允善堂諾銳大藥房有限公司，一家於2021年11月04日根據中國法律註冊成立的公司，為上海醫騰的全資附屬公司
香港證券登記處：	香港中央證券登記有限公司
香港：	中華人民共和國香港特別行政區
國際財務報告準則：	國際財務報告準則
獨立第三方：	具有上市規則賦予的涵義
江蘇納百特：	江蘇納百特大藥房有限公司，一家於2017年10月11日根據中國法律註冊成立的公司，為江西納百特的全資附屬公司及我們的經營實體之一
江西平安好醫生：	江西平安好醫生大藥房有限公司(前稱江西納百特大藥房有限公司)，一家於2014年1月24日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一

康鍵：	康鍵信息技術(深圳)有限公司，一家於2015年2月13日根據中國法律註冊成立的公司，為本公司的全資附屬公司
樂安忻：	Le An Xin (PTC) Limited，一家於2017年10月17日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司
上市：	股份於聯交所主板上市
上市日期：	股份於聯交所上市並獲准在聯交所開始買賣之日，為2018年5月4日
上市規則：	香港聯合交易所有限公司證券上市規則(經不時修訂、補充或以其他方式修改)
LTM：	Last Twelve Months的簡稱，過去十二個月
陸金所控股：	陸金所控股有限公司，一家於2014年12月2日根據開曼群島法律註冊成立的公司，股份於紐約證券交易所(紐交所：LU)上市的公司
主板：	由聯交所營運的證券交易所(不包括期權市場)，獨立於聯交所GEM，但與其並行運作
組織章程大綱及細則：	本公司於2018年4月19日有條件採納，自上市日期起生效，並經不時修訂的經修訂及重述的組織章程大綱及細則
提名及薪酬委員會：	董事會提名及薪酬委員會
O2O：	線上到線下及線下到線上
金融壹賬通：	壹賬通金融科技有限公司，一家於2017年10月30日根據開曼群島法律註冊成立的公司，股份於紐約證券交易所(紐交所：OCFT)上市的公司

釋義

經營實體：	平安健康互聯網、江西平安好醫生、天津快易捷、平安(青島)互聯網醫院、平安(合肥)互聯網醫院、江蘇納百特、上海濤醫、平安(銀川)互聯網醫院、萬家醫療、上海平安萬家、深圳平安萬家、廈門萬家、廈門思明萬家、安安診所、平安健康保險代理、廣州濟帆、平安(南通)互聯網醫院、海南平安健康、河北納百特、盈健醫療、上海盈健門診部、福州康健、平安(廣西)互聯網醫院、平安好醫生南京醫療科技、瀋陽康鍵、平安(成都)互聯網醫院、平安(太原)互聯網醫院、上海平安(八院)、威海康健、平安(天津)互聯網醫院、平安(哈爾濱)互聯網醫院、平安(鄭州)互聯網醫院、杭州康醫鍵、廣州康鍵互聯網醫院、平安(重慶)互聯網醫院、平安(江蘇)互聯網醫院及平安(昆明)互聯網醫院的統稱，根據合約安排，該等公司的財務業績已合併入賬，併入賬列作本公司的附屬公司
付費率：	總諮詢量中，付費問診量的比率
付費用戶：	在一段期間內通過移動應用程式、WAP或者插件渠道在公司平台購買產品及／或服務一次及以上的用戶
平安健康保險代理：	平安健康保險代理有限公司(曾名為廣東業誠保險代理有限公司)，一家於2011年2月10日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安／平安保險(集團)：	中國平安保險(集團)股份有限公司，一家根據中國法律註冊成立的公司，其股份在上海證券交易所及聯交所(上交所：601318；香港聯交所：2318)雙重上市。其為我們的控股股東
平安資產管理：	平安資產管理有限責任公司，一家於2005年5月27日根據中國法律註冊成立的公司，為平安的附屬公司
平安銀行：	平安銀行股份有限公司，一家於1987年12月22日根據中國法律註冊成立的公司，股份於深圳證券交易所(深交所：000001)上市的公司，並為平安的附屬公司
平安金融科技：	深圳平安金融科技諮詢有限公司，一家於2008年4月16日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安集團：	平安及其附屬公司
平安健康互聯網：	平安健康互聯網股份有限公司，一家於2014年8月20日根據中國法律註冊成立的公司，為我們的經營實體之一

平安健康險：	平安健康保險股份有限公司，一家於2005年6月13日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安壽險：	中國平安人壽保險股份有限公司，一家於2002年12月17日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安產險：	中國平安財產保險股份有限公司，一家於2002年12月24日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安普惠：	平安普惠投資諮詢有限公司，一家於2005年9月5日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的緊密聯繫人
平安好醫生南京醫療科技：	平安好醫生南京醫療科技有限公司，一家於2020年5月20日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(成都)互聯網醫院：	成都平安康健互聯網醫院管理有限公司，一家於2020年1月14日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(重慶)互聯網醫院：	重慶好醫康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年12月2日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(廣西)互聯網醫院：	廣西平安好醫生互聯網醫院有限公司，一家於2020年4月13日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的附屬公司及我們的經營實體之一
平安(哈爾濱)互聯網醫院：	哈爾濱好醫康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年9月4日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(合肥)互聯網醫院：	合肥平安康健互聯網醫院有限公司，一家於2017年9月21日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一

釋義

平安(江蘇)互聯網醫院：	平安健康(江蘇)互聯網醫院有限公司，一家於2020年11月17日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(昆明)互聯網醫院：	昆明好醫康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年12月24日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(南通)互聯網醫院：	平安(南通)互聯網醫院有限公司，一家於2018年11月15日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(青島)互聯網醫院：	青島平安好醫生互聯網醫院有限公司，(前稱平安(青島)互聯網醫院有限公司)，一家於2017年4月24日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(太原)互聯網醫院：	太原平安互聯網醫院有限公司，一家於2020年4月30日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(天津)互聯網醫院：	天津平安康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年9月27日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(銀川)互聯網醫院：	銀川平安互聯網醫院有限公司，(前稱平安(銀川)互聯網醫院有限公司)，一家於2018年3月12日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(鄭州)互聯網醫院：	鄭州平安互聯網醫院有限公司，一家於2020年9月10日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
招股章程：	本公司日期為2018年4月23日的招股章程
報告期：	截至2021年12月31日止年度
人民幣：	中國法定貨幣人民幣
證券及期貨條例：	香港法例第571章證券及期貨條例，經不時修訂、補充或以其他方式修改

上海滄醫：	上海滄醫智能科技有限公司，一家於2017年11月21日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的附屬公司，並為我們的經營實體之一
上海康榮：	上海康榮大藥房有限公司，一家於2019年5月21日根據中國法律註冊成立的公司，為上海醫騰的全資附屬公司
上海平安(八院)：	上海平安好醫生八院互聯網醫院有限公司，一家於2020年6月11日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
上海平安萬家：	上海平安萬家健康管理有限公司，一家於2016年12月8日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
上海盈健門診部：	上海盈健門診部有限公司，一家於2016年12月12日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的附屬公司及我們的經營實體之一
上海醫騰：	上海醫騰企業管理諮詢有限公司(曾名為上海平安健康文化傳播有限公司)，一家於2016年11月21日根據中國法律註冊成立的公司，並為我們的附屬公司之一
股份：	本公司股本中，於股份拆細前每股面值0.00001美元及股份拆細後每股面值0.000005美元的普通股
股東：	股份持有人
瀋陽康健：	瀋陽康健智慧互聯網醫院有限公司，一家於2020年5月22日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
深圳平安萬家：	深圳平安萬家健康產業投資有限公司，一家於2016年8月11日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
軟銀集團：	軟銀集團，一家於1981年9月3日根據日本法律註冊成立的公司，是一家綜合性的風險投資公司，主要致力IT產業的投資，包括網絡和電信。
聯交所：	香港聯合交易所有限公司

釋義

附屬公司：	具有上市規則賦予的涵義
主要股東：	具有上市規則賦予的涵義
天津快易捷：	天津快易捷醫藥電子商務有限公司(曾名為合肥快易捷醫藥電子商務有限公司)，一家於2005年3月29日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
美元：	美國的法定貨幣美元
萬家醫療：	平安萬家醫療投資管理有限責任公司，一家於2016年7月4日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
威海康健：	威海康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年7月6日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
廈門思明萬家：	廈門思明萬家悅享門診部有限公司，一家於2019年11月5日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
廈門萬家：	廈門萬家健康產業投資有限公司，一家於2016年12月6日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
盈健醫療：	平安盈健醫療管理(上海)有限公司，一家於2015年4月24日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的附屬公司及我們的經營實體之一
眾益康：	江蘇眾益康醫藥有限公司，一家於2006年12月14日根據中國法律註冊成立的公司，為康健的全資附屬公司
%：	百分比

