



2025 環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

目錄

關於本報告	02
董事長和首席執行官致辭	04
2025 年亮點績效	06
獎項與榮譽	08
關於公司	10
關鍵績效表	100
聯交所 ESG 報告守則索引表	105

03 先進科技賦能

科技賦能醫療發展	50
科技賦能客戶體驗	55

01 可持續發展管理

可持續發展戰略管理	14
利益相關方溝通	20
重大性議題	21

04 數據安全基石

強化數據安全體系根基	62
恪守信息安全	69
夯實隱私保護行動	72

02 系統性構建可持續發展生態

築牢責任治理生態	24
深化產品服務保障生態	30
打造低碳運營生態	39

05 普惠醫療與社會責任擔當

普惠同心共行	76
供應鏈責任共築	83
勞工權益共護	88



關於本報告

📄 報告簡介

平安健康醫療科技有限公司（1833.HK，以下簡稱「公司」「本公司」或「我們」）2025 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。我們希望通過發佈報告，回應利益相關方的關切，加強與利益相關方的溝通交流，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。

🔄 指代說明

為方便表述，中國平安保險（集團）股份有限公司在報告中也以「平安集團」表述。

📋 報告原則

- **重要性：**公司通過利益相關方溝通機制，向利益相關方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重要性議題，詳見本報告重要性議題判定章節。
- **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《關鍵績效表》。
- **平衡性：**為確保能向利益相關方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。

📄 報告範圍

報告業務範圍：本報告內容涵蓋公司的主營業務。有關公司的業務詳情，請參閱公司 2025 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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。

報告發佈週期：本報告為年度報告，這是公司發佈的第八份環境、社會及管治報告。

📋 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「聯交所」）上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱「ESG 報告守則」）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 報告守則》內容索引，可供讀者快速查閱。

📄 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。

📄 報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由公司董事會審議並通過。公司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。

董事長和首席執行官致辭

當人類健康事業邁入歷史性發展的關鍵節點，這場全球性的變革正深刻重構醫療健康產業的未來格局。2025 年是「十四五」規劃圓滿收官、「十五五」規劃謀篇佈局的關鍵之年，也是醫療健康養老行業邁向高質量發展，為人民群眾提供全方位、全週期健康服務的重要階段。在此時代背景下，公司積極響應「健康中國 2030」戰略號召，緊密依託自身資源與技術優勢，推動各項業務蓬勃發展。

公司始終秉持「構築專業醫患橋梁，用心守護全民健康」的企業使命，系統構建了自上而下、全面覆蓋的管理體系，將 ESG 理念深度融入戰略規劃與日常運營。我們堅持以可持續發展作為核心決策依據，全面推進企業運營與長期價值的協調統一。報告期內，我們秉承「科技向善，醫心

向暖」的價值理念，全面落實「CARE」可持續發展戰略，積極助力醫療健康行業實現高質量可持續發展。

在人工智能與生物技術等前沿科技的驅動下，世界正以前所未有的速度邁向數智融合的新紀元。在科技能力建設方面，公司依託全球領先的醫療數據庫，持續迭代「平安醫博通[®]醫療大模型」，推出醫療 AI 產品體系及復雜疾病多學科會診輔助平臺，不斷深化 AI 在醫療、健康、養老等多場景的落地應用。同時，公司在平安集團「綜合金融 + 醫療養老」雙輪戰略下，打造中國特色的管理式醫療模式，持續整合升級「四到」（到線、到院、到家、到企）服務網絡，提供「省心、省時、又省錢」的一站式醫療健康養老服務。

公司深刻踐行可持續發展理念，堅持將生態文明理念深度融入產業發展實踐，以綠色運營體系建設為抓手，全面推動生產方式綠色轉型，積極履行企業環境責任。我們着力構建資源節約、低碳環保的智能化運營模式，持續完善環境管理體系，努力實現經濟效益與生態效益的協同統一，為企業長期高質量發展注入持久綠色動能。

公司始終將人的發展置於首位，在內部構建完善的員工成長體系，對外積極承擔醫療科技企業的社會擔當。這一年裏，我們致力於提升企業客戶的員工健康水平及職場幸福感，為企業客戶提供專業、全面、高質量、一站式的企業健康管理解決方案。公司持續開展「醫路健行」專項計劃，

致力於推動普惠醫療落地生根。我們依靠技術優勢與資源整合能力，通過線上線下一體化的健康服務網絡，為基層及偏遠地區提供可負擔、可持續的優質醫療資源。

發展之路從無捷徑，唯秉持長期主義，以務實篤行之姿穩步向前。面對醫療健康與人工智能技術的日新月異，我們深知前路機遇與挑戰並存。展望未來，我們將始終秉持堅定的信念，發揚務實苦幹的精神，勇敢擔當時代賦予的使命，以不懈奮鬥迎接每一個挑戰，以敏銳洞察把握每一次機遇。我們必將以行動詮釋初心，以紮實成果回應期待，在持續推進健康中國建設的宏偉征程中，奮力譜寫全民健康福祉的新篇章！

郭曉濤
董事長

何明科
首席執行官



2025 年亮點績效

可持續發展管理

- 制定並踐行 CARE 可持續發展戰略
- 基於《可持續發展戰略和目標及行動計劃》逐年跟蹤可持續發展行動進展

系統性構建可持續發展生態

- 公司累計開展監管新規解讀 **34 場**，風險管理主題培訓 **117 場**，通過多元化形式在全公司範圍內開展宣貫，員工覆蓋率達 **100%**
- 累計開展反貪污及廉潔文化宣導 **42 次**，實現全員覆蓋
- 累計開展商業道德審計 **1 次**，反腐敗相關內部審計調查 **16 次**
- 推出「隨心檢」系列產品，採用「1+X+Y」定制化模式，支持全個性定制體檢加項
- 深入推進「醫險協同」模式，持續完善「保險 + 醫養會員」服務體系
- 綠色價值鏈深入管理，推動設計、包裝、倉儲、物流等方面的低碳管理，展現了全生命週期碳足跡的管理思路
- 建立範圍三碳排放核算機制並進行系統性披露

先進科技賦能

- 持續推進個企信息數據庫、疾病目錄數據庫、藥品藥械數據庫、醫院醫生數據庫四大數據庫建設，打造全球領先的醫療領域知識圖譜
- 持續迭代多模態技術底座「平安醫博通® 醫療大模型」及針對關鍵醫療場景的 5 大醫療垂域模型，推出醫療 AI 產品體系及複雜疾病多學科會診輔助平臺，並已在乳腺癌等病種落地應用，複雜疾病多學科會診診療方案準確率近 **90%**
- 體檢報告 AI 解讀覆蓋率達到 **100%**，解析準確率達 **98%**，AI 診斷準確率達 **95%**
- 各主要業務淨推薦值（NPS）均超過 **90%**
- 強化 Cobra 客戶服務系統應用，實現服務響應與問題處理效率的雙重提升

數據安全基石

- 通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證、ISO 27701 隱私信息管理體系認證和 ISO 27799 個人醫療健康信息安全管理體系認證，覆蓋公司 **100%** 的業務
- 開展 **38 場** 信息安全培訓，全員信息意識宣導學習、意識測評、網絡安全承諾書簽署完成率均達到 **100%**
- 報告期內，未發生數據與客戶隱私洩漏事件

普惠醫療與社會責任擔當

- 在公益慈善領域已累計開展 **17 項** 專項活動，公益時長達 **900 小時**，投入金額達 **523 萬元**
- 深度參與《智慧養老服務平台智能音箱端設計規範》（T/CIDADS 00027—2025）與《智慧養老服務平台智能手機端設計規範》（T/CIDADS 00026—2025）兩項標準的制定工作，為智慧養老領域的標準化建設注入新動力
- 組織全體員工開展 **541 場** 培訓活動，培訓覆蓋率達到 **100%**，員工對培訓的滿意度為 **98.3%**，較 2024 年提高 **0.8%**
- 供應商可持續發展相關培訓覆蓋率達 **100%**

獎項與榮譽

公司秉承「構築專業醫患橋梁，用心守護全民健康」的企業使命，持續推動自我革新，不斷強化可持續發展能力，致力於成為受人尊敬的卓越企業。本報告期內，公司在多個領域獲得重要榮譽，贏得了市場與業界的廣泛認可。

格隆匯

格隆匯金格獎·ESG 可持續發展卓越企業

證券之星

ESG 新標杆企業獎

人民網

2025 健康中國創新實踐案例

智通財經

年度卓越醫療健康企業

南方週末

2025 年度 ESG 競爭力企業獎

中國通信標準化協會

2025 年第一季「開源大模型+」軟件創新應用典型案例

21 世紀經濟報道

「企業健康管理類」陽光年度健康管理技術應用傑出企業

界面新聞

年度醫健服務品牌

福布斯中國

2025 福布斯中國行業發展 ESG 標杆獎

中國廣告協會

品牌 ESG 優秀實踐案例——「醫路健行」系列活動

界面新聞

健康管理行業主榜品牌

南方都市報

新保障新價值先鋒案例

安永

安永可持續發展年度最佳案例

新華信用

2025 新質生產力品牌創新實踐成果

動脈網

2025 醫療服務年度創新優秀案例

中國廣告協會、國家廣告研究院及方圓標識認證集團聯合評定

品牌發展力評級 AAAA

億歐大健康

2025 中國大健康產業領航服務商 TOP20」榜單

36 氪

年度 AI 應用場景突破企業

人民網

人民匠心品牌

北京商標協會

入選「北京重點商標保護名錄」

關於公司

平安健康醫療科技有限公司（1833.HK），成立於 2014 年，是平安集團醫療養老生態圈的旗艦，於 2018 年 5 月 4 日在港交所掛牌上市。

公司全力踐行平安集團「綜合金融 + 醫療養老」戰略，憑借豐富的醫療健康養老服務支付方資源、廣泛的服務供應商網絡、完善的服務標準體系、強大的生態資源等核心競爭優勢，深耕「到線、到院、到家、到企」服務網絡建設，現已成為國內領先的醫療健康管理服務商。

構建專業醫患橋梁，用心守護全民健康。未來，公司將秉承以「讓每一家企業擁有幸福職場、讓每一個家庭擁有專屬醫生、讓每一位用戶擁有健康長壽」為發展願景，致力於代表支付方，整合供應方，提供最優性價比的服務，以匠心打磨產品、以質量締造口碑，讓客戶「省心、省時、又省錢」。

我們的使命

構築專業醫患橋梁，用心守護全民健康

我們的價值主張

省心、省時、又省錢

我們的願景

讓每一家企業擁有幸福職場、讓每一個家庭擁有專屬醫生、讓每一位用戶擁有健康長壽

我們的發展戰略

公司為平安集團醫療養老生態圈的核心旗艦，隨着平安集團「綜合金融 + 醫療養老」雙輪驅動戰略的深入貫徹，公司持續整合升級「四到」（到線、到院、到家、到企）服務網絡，提供「省心、省時、又省錢」的一站式醫療健康養老服務，與平安集團綜合金融業務協同閉環，打造中國特色的管理式醫療模式。隨着公司和平安集團協同的持續深化，雙向賦能的戰略價值日益凸顯。



注：¹ 包括個企信息庫、醫院醫生庫、疾病目錄庫、藥品藥械庫

我們的企業文化

作為國內領先的醫療健康養老服務商，公司始終秉持「省心、省時、又省錢」的價值主張，利用互聯網醫療的高效和便捷優勢，打破傳統醫療健康服務在時間和空間上的限制。在持續提供高品質醫療服務的同時，我們致力於完善全民健康保障體系，積極支持「健康中國 2030」戰略和破中和醫療健康生態的建設。我們鼓勵員工積極參與企業的可持續發展進程。在遵守法律法規的前提下，公司充分考慮員工、消費者等利益相關方的需求，以及生態環境保護等社會公共利益，與相關方一同構築可持續發展的美好未來。



01

可持續發展管理

作為可持續發展的踐行者與倡導者，公司積極將可持續發展原則融入業務戰略，形成了獨特的可持續發展業務模式和企業文化，期望與各利益相關方共享發展成果，共同創造可持續價值。

可持續發展戰略管理

公司積極完善治理機制，築牢發展根基，將可持續發展理念深度融入到戰略與經營管理之中。

可持續發展戰略

公司構建並踐行 CARE 可持續發展戰略，以系統性構建可持續發展生態、先進科技赋能、數據安全為基石、普惠醫療與社會責任為核心支柱，旨在通過科技驅動、安全可信的服務，推動醫療健康行業的可持續與包容性發展，助力實現「健康中國」願景。

科技向善 · 医心向暖



公司已制定《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，並基於可持續發展目標持續踐行可持續發展行動，不斷提高公司可持續發展表現。在完成對 2023–2025 年階段目標的回顧與評估後，公司已在此基礎上設立了新一輪 2026–2028 年可持續發展目標，確保戰略推進的延續性與前瞻性。

可持續發展目標 (2026–2028)

可持續發展議題	發展戰略	目標	2025 年工作進展
品質產品及服務	<ul style="list-style-type: none"> 代表支付方，整合供應方，為客戶提供「專業、全面、高質量、一站式」的「最優性價比」的醫療健康服務 	<ul style="list-style-type: none"> 服務標準化程度逐年穩步提升 產品及服務質量檢視覆蓋率 100%，接受鷹眼監控的服務佔比逐年提升 每年完成 20 次醫療相關法規及制度的培訓及考核，完成 5 次藥品相關法規及制度的培訓及考核 	<ul style="list-style-type: none"> 鷹眼監控已覆蓋公司核心醫健服務，包括體檢、健康管理、慢病等 20 大類服務 組織開展醫療、藥品及醫療器械法律法規宣導共計 108 次
客戶體驗及負責任營銷	<ul style="list-style-type: none"> 以「人」為本，為用戶提供「有溫度」的「誠信」服務 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度穩中有升，至 2028 年底客戶好評率提升至 96% 每年開展客戶體驗專項提升項目 	<ul style="list-style-type: none"> 核心業務 NPS 均高於 90% 強化 Cobra 客戶服務系統應用，實現服務響應與問題處理效率的雙重提升
可持續供應鏈 / 合作網絡	<ul style="list-style-type: none"> 成為負責任的平台方、採購方和產品方，建立行業領先的合作夥伴管理體系，將可持續發展原則納入供貨商管理體系 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款 	<ul style="list-style-type: none"> 供貨商合作合同 100% 納入可持續發展條款（反賄賂等） 重點供應商質量培訓比例達 100%

可持續發展目標 (2026–2028)			
可持續發展議題	發展戰略	目標	2025 年工作進展
員工發展與保障	<ul style="list-style-type: none"> 公平、尊重、多元的職涯發展 安居樂業、減少後顧之憂、打造「工作 – 生活」的平衡 合理的組織架構及人員配備 維護企業員工心理健康，打造包容性環境 	<ul style="list-style-type: none"> 保持多元化，女性員工佔比不低於 50% 持續開展員工滿意度和敬業度調查，保持結果的上升趨勢 每年員工培訓覆蓋率達 100% 定期檢視組織架構，輸出組織分析報告，並持續優化調整，助力業務發展 定期組織集體活動，深化俱樂部內核，鼓勵多元化俱樂部活動的開展，每年完成 40 次員工俱樂部娛樂活動 	<ul style="list-style-type: none"> 女性員工佔比超過 60% 年度員工滿意度穩中提升 員工培訓覆蓋率達 100% 2025 年重點圍繞戰略人才培養和數字化轉型兩大方向展開佈局，並定期開展潛才盤點，為公司實現可持續的業務目標提供堅實人才保障 2025 年舉辦 600 余場員工俱樂部活動
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 科學決策，提高透明度，樹立典範 	<ul style="list-style-type: none"> 每年檢視治理機構、治理機制和治理流程 每季度檢視風險管理體系的有效性 每年風險文化宣導及培訓、合規宣導及培訓的員工覆蓋率達 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 累計開展監管新規解讀 34 場，風險管理主題培訓 117 場，通過多元化形式在全公司範圍內開展宣貫，員工覆蓋率達 100%
信息安全與隱私保護	<ul style="list-style-type: none"> 合規採集及使用數據，給數據所有權人安全感 保護數據，避免不當外泄 	<ul style="list-style-type: none"> 每年對信息安全政策和系統進行審計 每年數據安全、隱私保護相關培訓的員工覆蓋率達 100% 就信息安全事件應急計劃 / 預案，每年進行 4 次演練 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年開展多項外部測評認證審計，通過率達 100% 數據安全、隱私保護相關培訓的員工覆蓋率達 100% 2025 年共開展 8 次信息安全應急響應活動，演練均達到預期結果

可持續發展目標 (2026–2028)			
可持續發展議題	發展戰略	目標	2025 年工作進展
商業道德	<ul style="list-style-type: none"> 秉持道德價值，堅持「法規 +1」 	<ul style="list-style-type: none"> 員工商業道德：清廉文化及反腐敗教育全員 100% 覆蓋，廉政信訪舉報問題 100% 核查 公司商業道德：反壟斷與公平交易 100% 合規 	<ul style="list-style-type: none"> 累計開展商業道德審計 1 次，反腐敗相關內部審計調查 16 次 累計開展反貪污及廉潔文化宣導 42 次，實現全員覆蓋
科技助力可持續發展	<ul style="list-style-type: none"> 醫療科技驅動高質量發展，改進用戶體驗 	<ul style="list-style-type: none"> AI 賦能醫生效率持續提升 業務及管理數字化率穩中有升 AI 全科諮詢準確率 99% AI 多學科會診治療方案準確率 90% 	<ul style="list-style-type: none"> 持續迭代「平安醫博通[®]醫療大模型」，推出醫療 AI 產品體系 實現體檢報告 AI 解讀覆蓋率 100%，解析準確率達 98%，AI 診斷準確率達 95%
踐行企業社會責任	<ul style="list-style-type: none"> 以國民健康素養提升行動，助力健康中國 2030 助力鄉村振興與醫療生態建設，堅持醫療健康公益，積極回報社會 	<ul style="list-style-type: none"> 各類醫療或健康公益科普活動，每年投入總計不少於 10 場，每年線上健康科普活動觀看人數不低於 1.2 萬人；捐贈設置的醫療臨時救助站點，累計不少於 150 個，累計覆蓋人數不少於 35 萬人次 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，累計舉辦 8 場專項健康公益活動，觸達 981 家企業，現場吸引超過 30 萬名員工參與，覆蓋職場人群達 143 萬人 我們在公益慈善領域已累計開展 17 項專項活動、參與員工達 160 人，公益時長達 900 小時，投入金額達 523 萬元
氣候變化與碳中和	<ul style="list-style-type: none"> 將綠色環保的理念融入公司辦公營運管理，持續加強環境管理體系化建設，關注員工行為意識培養，全面推進公司綠色低碳戰略的落地實施 	<ul style="list-style-type: none"> 響應平安集團碳中和承諾，積極推進運營層面碳盤查，支持平安集團完成 2030 年自身運營（包括範圍一、二、三）碳中和目標 每年就應對氣候變化可能產生的突發事件進行全員宣導，覆蓋率達 100% 向員工宣傳推廣廢棄物管理理念，覆蓋率達 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，公司正式建立範圍三碳排放核算機制並進行系統性測算與披露 落實屬地一把手安全管理機制，開展面向全員的突發事件宣貫 面向全員開展廢棄物管理和綠色辦公宣貫

可持續發展管治架構

公司將可持續發展全面納入公司戰略與日常運營，通過持續完善相關治理機制，系統提升可持續發展實踐成效。公司已構建涵蓋決策、管理與執行層的三級治理架構，確保可持續發展工作自上而下統籌推進，並不斷健全可持續發展管理體系。同時，我們積極面向董事會成員開展可持續發展知識培訓，並圍繞可持續發展議題進行溝通和決議，不斷深化公司可持續發展治理水平。



公司可持續發展治理層級及職能

董事會聲明

公司董事會作為公司可持續發展管理的最高決策機構，全面負責統籌可持續發展戰略規劃、目標設定、執行監督與信息披露工作，並對相關風險與機遇的管理成效承擔最終責任。

公司已將可持續發展因素深度融入到日常運營中，制定並實施《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，圍繞關鍵議題設定三年期的階段性目標，定期評估進展，確保戰略有效落地。我們系統識別可持續發展相關風險與機遇，並將其納入企業統一風險管理流程，建立健全內部控制機制，持續提升管理的系統性與有效性。

董事會每年定期聽取可持續發展委員會專題匯報，評估戰略實施情況，審視並督導重要議題的進展與風險管控。同時，我們通過每月董事會通訊的形式，持續提供政策解讀、行業動態及案例剖析，助力董事會持續提升相關領域認知與履職能力，推動公司可持續發展治理水平不斷進步。



利益相關方溝通

公司建立了完善的利益相關方溝通機制，保持與各方的順暢交流，並積極回應其期望與訴求。我們通過開展實質性議題分析與評估，在充分審視可持續發展風險與機遇的基礎上，致力於使公司在環境與社會方面的影響符合利益相關方的期待。報告期內，公司共舉辦投資者業績說明會 2 次，並通過郵件、電話等形式與投資者進行溝通 404 次。

利益相關方	期望與要求	溝通及響應方式
 投資人與股東	<ul style="list-style-type: none"> 可持續的盈利能力 企業規範化治理 權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 創造長期收益 完善公司治理 定期披露信息 股東大會
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 遵守國家政策 履行納稅義務 加強廉潔建設 參與地區共建 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 促進社區發展 保護社區環境 	<ul style="list-style-type: none"> 開展公益項目 踐行綠色營運
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 產品健康與安全 服務質量 隱私與信息安全 商業誠信 	<ul style="list-style-type: none"> 完善質量管控體系 客戶滿意度調查與投訴處理 加強風險管控 加強法律倡導
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法規 建設人才培養通道 完善薪酬福利體系 開展員工滿意度調查
 供貨商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 公開公正 合作雙贏 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> 規範採購流程 完善溝通機制 建立長效管理模式
 行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 行業經驗交流 推動行業進步 	<ul style="list-style-type: none"> 參與行業論壇 提升研發能力

重大性議題

公司密切關注行業可持續發展的熱點與趨勢，並通過內部訪談、利益相關方調研及專家評議等方式，系統評估各項可持續發展議題對運營的潛在影響，識別出 24 個與公司及利益相關方緊密相關的重要性議題。

我們基於各主要利益相關方的反饋，對可持續發展相關議題進行了重要性排序，並由董事會依據公司戰略與經營方向對議題優先級進行了審議與確認。





02

系統性構建 可持續發展生態

公司以實現企業可持續發展為戰略指引，在企業治理、產品服務、低碳運營維度系統構建可持續發展生態，將 ESG 理念深度融入業務運營，構建負責任、有韌性的企業發展模式。

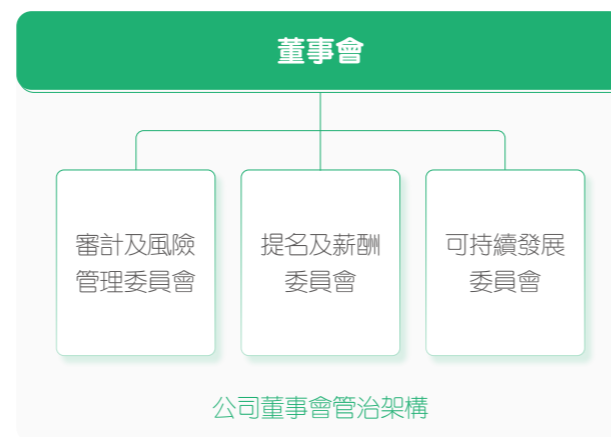
築牢責任治理生態

公司始終秉持誠信經營理念，將可持續發展貫穿於公司治理與合規體系建設之中。我們通過持續完善風險管控機制，嚴格恪守商業道德準則，穩步推進信息安全與隱私保護建設，有效應對外部挑戰。

企業治理與合規運營

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》、港交所《企業管治守則》等相關法律法規及規範性文件，將公司治理相關條款明確納入《組織章程大綱及細則》，不斷完善治理架構與運作機制，持續提升公司治理水平。

公司已建立權責清晰的公司治理結構，明確界定各級治理主體的權責範圍。董事會作為核心治理機構，下設審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會、可持續發展委員會等專門委員會，各委員會嚴格依據相應工作細則履行職責，共同保障公司治理體系有效運作、協同有序。



董事會治理架構

公司秉持任人唯賢的核心理念，積極推動董事會構成的多元化發展。在董事候選人遴選過程中，我們系統性地融入性別、年齡層、專業領域及核心能力等多維評估標準，將多元化的治理架構視為提升決策質量與增強企業韌性的戰略支撐。我們已制定並定期審視《董事會多元化政策》有效性，通過持續評估機制確保董事成員在行業經驗、地域背景、教育結構、年齡分佈及專業能力等方面形成互補優勢。截至報告期末，公司董事會共由 9 名董事構成，其中包含 3 名獨立董事，3 名女性董事。本公司董事具有豐富的行業經驗¹，專業領域涵蓋金融、財務管理、醫療科技、法律等。

¹ 周永健博士為本公司獨立非執行董事，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，擁有豐富的企業風險管理經驗。
朱梓陽先生為本公司非執行董事，曾在合生創展集團有限公司（股份代號：0754）擔任副總裁，負責科技板塊業務，在醫療科技領域擁有豐富的行業經驗。

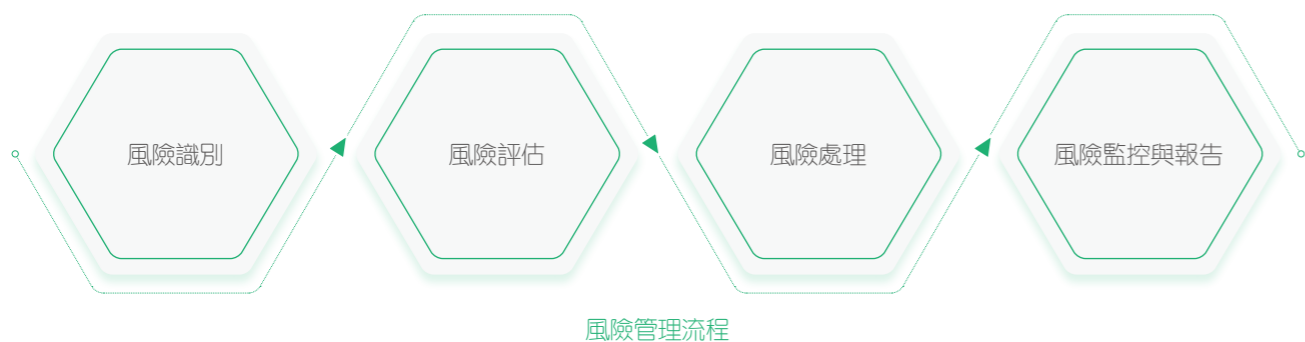
風險管理

公司已建立全面的風險管理體系，積極落實風險管理措施，嚴格控制運營中的潛在風險。公司構建了風險管理的三道防線，以保障企業的穩定運營和可持續發展。

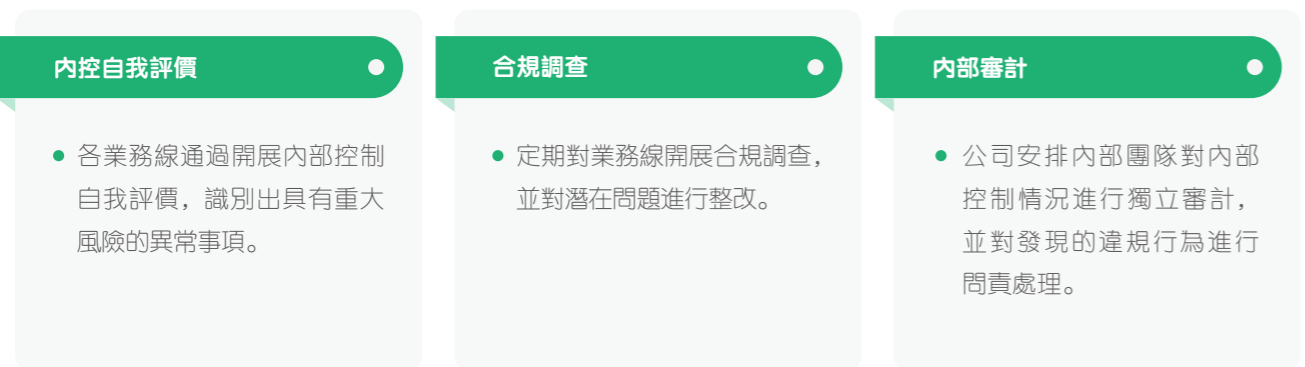


風險管理三道防線

公司建立了系統性的風險識別與管控流程，圍繞各運營環節開展自我評價、合規調查與審計工作，形成閉環管理機制，並對重點業務板塊進行風險排查與梳理。同時，將可持續發展相關風險納入日常風險管理體系，持續提升公司在可持續發展方面的整體風險管控意識。報告期內，稽核部系統開展了專項風險評估工作，重點關注企康業務經營風險、財務風險、關聯交易利益輸送風險及醫療安全合規等關鍵領域，以全面識別與管控相關風險。



公司建立了內部控制有效性驗證機制，以持續監督並確保風險管理措施的執行效果。同時，公司不斷開展風險與合規意識宣導，切實推動風險管理體系的貫徹執行。報告期內，公司累計開展監管新規解讀 34 場，風險管理主題培訓 117 場，通過多元化形式在全公司範圍內開展宣貫，員工覆蓋率達 100%。



內部控制有效性驗證機制

商業道德

公司秉承誠信經營理念，嚴格遵守包括《中華人民共和國反洗錢法》《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》等在內的法律法規，並制定了《信訪工作管理辦法》《員工行為準則》《員工利益衝突管理制度》等內部規範，對商業秘密保護、反腐敗反賄賂、利益衝突及反不正當競爭等要求作出明確規定。報告期內，公司修訂了《稽核監察章程》與《涉刑案件管理與責任追究辦法》，進一步界定審委會職責、涉刑案件責任追究等內容，持續完善商業道德管理體系並強化相關監管力度。

商業道德管治

公司持續完善商業道德與反腐敗管理架構。公司董事會對商業行為與反腐敗管理負最終責任，審計及風險管理委員會每季度代表董事會對商業道德風險管理的執行與審查情況進行審議，並每年評估其有效性。同時，公司將違規腐敗行為的監督情況納入幹部績效與薪酬評價體系，將管理層個人績效與企業商業道德治理成果緊密相連。

公司建立了嚴格的內部控制機制，全面預防賄賂、腐敗及欺詐行為，並構建覆蓋事前、事中、事後的全流程風控體系，定期監督政策執行與內控有效性，系統防控商業道德風險。公司定期對各業務線運行情況進行審視，及時掌握企業整體商業道德表現。報告期內，公司未發生貪腐相關訴訟。



公司反舞弊防護體系

公司已建立並持續完善針對舞弊線索的調查與處理流程，確保對舞弊行為實現閉環管理。同時，公司每年定期開展覆蓋全體業務線的反腐敗審計，確保對商業道德問題進行有效監督。報告期內，公司累計開展商業道德審計 1 次²，反腐敗相關內部審計調查 16 次。



² 公司商業道德審計覆蓋全部運營範疇，審計內容涵蓋：貪污、行賄、受賄、虛開發票、偽造或銷毀財務業務資料、採購合規、以權謀私、泄露商業秘密等領域。

完善舉報體系

- 建立規範的舉報接收與管理機制，並設立舉報人保護等相關措施，確保舉報渠道暢通，保護舉報人免遭打擊報復。

明確查辦分配體系

- 根據信訪內容所涉性質、類型及部門等實際情況，設置差異化的處理流程，以提升處理時效並增強監督查辦效果。

標準案件查辦過程

- 建立涵蓋初核、立案、調查、報告與處罰等環節的標準化流程，並構建相應的質量管控體系，以規範稽核人員操作行為，統一管理標準。

舞弊行為調查處理流程

舉報機制

公司持續保持舉報機制暢通，鼓勵內外利益相關方對任何違反商業道德、損害公司或客戶權益的行為進行檢舉，切實維護各相關方的合法權益。

舉報渠道

書信接收地址 上海市楊浦區 INNO 創智中心 B 座 8 樓

公司信訪郵箱 lzxfjb@pingan.com

舉報處理機制

- 明確查辦責任分配體系，依據信訪內容的性質、類型及涉及部門等情況，設置差異化的處理流程，以提升處理效率並增強監督與查辦效果。
- 標準化案件查辦流程，設置初核、立案、調查、報告、處罰等環節，並建立相應的質量管控體系，以規範稽核人員操作行為，統一管理標準。

公司已制定舉報人保護舉措，保障舉報人的安全與隱私。

舉報人保護措施

- 檢舉與揭發材料按密件管理，實名舉報需進行脫敏處理；嚴禁將相關材料轉交至被舉報單位或被舉報人。
- 對於匿名舉報材料，不得擅自核對筆跡、進行文件檢驗或追查舉報人身份。
- 受理檢舉、揭發及核查時須嚴格保密，不得泄露舉報人信息。接待舉報人應在專門場所進行，無關人員不得在場。
- 任何單位或個人不得以任何理由或手段打擊報復舉報人及其親屬，或針對疑似舉報人實施報復行為。

廉潔文化建設

公司着力培育廉潔文化，面向公司全體成員（含董事會、各級管理層及兼職、勞務派遣員工）及供應商開展商業道德培訓，通過多元宣導形式持續深化廉潔合規意識，築牢誠信從業基礎。報告期內，公司累計開展反貪污及廉潔文化宣導 42 次，實現全員覆蓋。

實踐教學：強化廉潔意識、警鐘長鳴

2025 年 6 月，為持續深化廉潔文化建設，築牢合規經營防線，公司開展題為《深入貫徹中央八項規定精神 持之以恆糾正「四風」》的專題講座，強化全員紀律意識與規矩意識。同年 11 月，公司領導班子及業務部門代表共同赴青浦監獄開展實地參訪，進一步增強廉潔從業的自覺性與警醒意識。

日常宣導：築牢安全防線、廉潔理念深入人心

2025 年，公司圍繞廉潔主題，通過郵件宣導形式持續開展員工日常文化學習，全年累計推送 32 期，實現全員覆蓋，促進廉潔意識在日常工作中的點滴積累與持續深化。

公司依託知鳥平台，全年共組織 6 期專題課程學習，內容涵蓋紅黃牌規則宣導、中央八項規定精神解讀，以及 4 期「反腐為了人民」系列專題宣導，實現培訓全員覆蓋。

本年度，公司為全體銷售人員組織了三期專題直播培訓，內容聚焦業務真實性、信息安全及企康合規等重點領域，旨在系統提升銷售團隊的合規意識與風險防控能力。



深化產品服務保障生態

醫療健康事業關乎國民福祉，是支撐「健康中國」建設的重要基石。公司始終致力於融合科技創新與質量引領，構建面向未來的可持續發展模式，為守護人民生命健康、服務國家發展大局貢獻專業力量。

優質醫療健康服務

我們專注於打造創新優質的產品服務方案，積極響應「健康中國」戰略，助力普惠醫療發展，為提升民生福祉貢獻公司的力量。

負責任產品體系

公司深知醫療健康行業的社會公共屬性。我們積極推動行業技術創新，致力於實現產品服務的創新突破與智能化醫生的全場景覆蓋，秉持提升企業員工健康福祉的責任理念，持續完善產品戰略，不斷增強品牌影響力。報告期內，我們進一步優化更新了《服務管理辦法》，升級服務穿測標準，進一步提升制度有效性，對公司服務類產品全生命週期進行規範管理。

我們持續完善負責任產品管理體系，推動產品與服務創新，通過豐富的業務矩陣，為客戶打造高效可靠的健康解決方案。

醫療服務

我們為客戶提供以家庭醫生為樞紐，名醫為亮點的問診、慢病管理、就醫協助等多元化健康管理服務，致力於構建覆蓋全生命週期、全方位、個性化的健康管理服務體系，讓每一個家庭都能享受到專業、便捷、可信賴的醫療健康守護。

報告期內，我們圍繞以下方面對醫療服務體系進行持續優化，持續提升服務品質與患者體驗。

全流程線上化與智能化協同

- 我們實現了名醫多學科會診服務的全程線上化閉環。用戶可通過平台提交病歷資料，系統將智能匹配跨學科專家團隊，並支持患者自主偏好篩選，提升匹配精準度，顯著提升會診效率。

聚焦居家養老場景落地

- 我們精選了 500 位正高級別專家保障居家養老服務權威性，並適配智能音箱等居家便捷問診方式，圍繞「診前——診中——診後」優化服務流程，顯著提升問診效率與精準度。

拓展服務矩陣與線上閉環

- 我們完成了報告解讀服務的全鏈路線上化改造，覆蓋從資料收集到視頻解讀的全過程，進一步豐富了我們的名醫服務產品線。

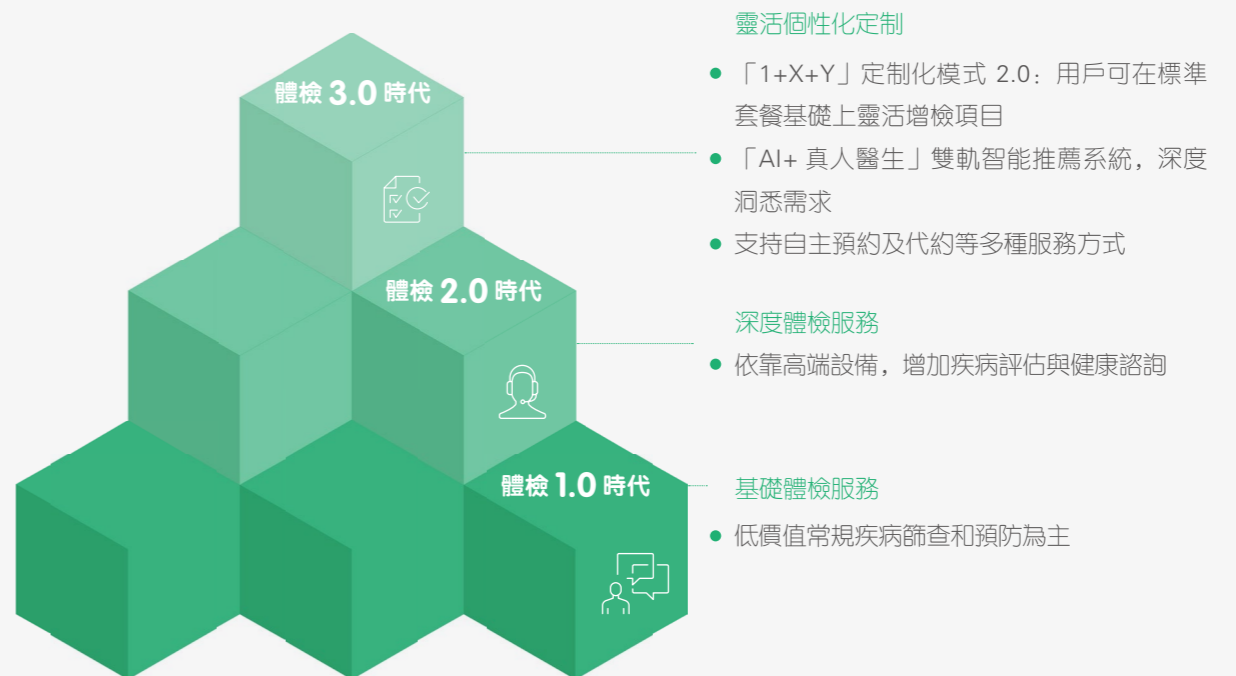
企業健康服務

我們為企業客戶提供健康管理服務，通過「健康委託管理、會員制健康管理服務、保險+」產品體系，為企業員工、用戶提供體檢在內的多元化場景解決方案。

随心檢「1+X+Y」2.0

報告期內，為積極響應客戶的個性化體檢需求，推行「應檢才檢」理念，公司創新推出「随心檢」系列產品，採用「1+X+Y」定制化模式。該產品作為公司首款支持全個性定制加項的體檢方案，允許用戶在標準套餐基礎上，根據自身健康狀況靈活選擇增檢項目，實現更全面、精準的健康篩查。

目前，「随心檢」已構建「AI+ 真人醫生」雙軌智能推薦系統，支持自主預約及代約等多種服務方式，並完成從加項選擇到履約服務的全鏈路閉環。該模式已在個人體檢、團體體檢及員工體檢等多個業務場景中全面落地應用。



居家養老服務

我們為客戶提供以養老管家為樞紐的居家養老業務，致力於整合專業照護、健康管理、生活支持與精神關懷等全方位服務，構建覆蓋日常生活、安全保障、醫療健康及情感陪伴的完整服務體系。

居家養老智能守護

為深化居家養老智慧守護，我們於報告期內推出升級版睡眠健康守護服務，通過動態血氧監測設備與專業算法，實現對睡眠呼吸暫停、失眠等問題的主動識別，並配備專項培訓的醫生團隊提供主動諮詢服務。此外，我們新增激光雷達跌倒監測設備，實現全屋異常體態的實時監測與預警，形成「睡眠 + 安全」一體化的智能守護體系。該服務體系現已穩定運行，有效提升了長者的居家健康與安全保障。我們將持續優化智能照護能力，推動居家養老服務向更智能、更人性化的方向發展。

醫險協同

公司深入推進「醫險協同」模式，深耕「保險 + 醫養會員」服務體系，提升產品與服務競爭力，強化與金融端支付方的合作廣度與深度。居家養老方面，公司重點打磨醫療服務、健康管理、急難救援、遠程照護等服務，並攜手產、學、研制定並發佈兩項智慧養老平台團體標準，推動居家養老行業規範化發展。圍繞企業健康管理領域，公司持續洞察職場健康需求，不斷完善產品體系、提升渠道建設與運營服務能力。

報告期內，我們協同平安集團共同打造「商業保險 + 健康保障委託 + 醫療健康服務」解決方案，向廣大企業客戶提供駐場醫務室、進企活動、企業健康看板等定制化服務，讓員工更享有健康體檢、慢病健管、就醫協助、名醫問診、便捷買藥等臻選服務的優質體驗。



「保險 + 健康」生態協同創新——「醫路無憂」權益項目

2025 年，公司積極響應「健康中國」戰略導向，與平安人壽渠道合作推出「保險 + 健康管理」創新生態協同模式，聯合開展以「醫路無憂」為載體的健康服務項目。我們在全國重點城市舉辦健康服務說明會，聚焦客戶就醫難、流程繁、資源缺等痛點，通過真實案例呈現與服務體系講解，構建「保險保障 + 健康保障」一體化解決方案。通過標準化服務產品的植入，我們幫助壽險在健康管理領域構建專業服務能力，推動保險服務從「經濟補償」向「服務保障」升級，助力構建覆蓋全生命週期的健康保障生態。



醫療服務質量保障

高質量的醫療服務是我們實現「用心守護全民健康」使命願景的基石。我們嚴格遵守《中華人民共和國基本醫療衛生與健康促進法》《中華人民共和國醫師法》《中華人民共和國藥品管理法》等法律法規，建立了嚴格的醫藥質量安全管理體系，涵蓋互聯網醫療、藥品與醫療器械網售、線下實體機構等業務相關制度與管理規範 200 余項。

本公司醫療健康相關業務和網上商城平台服務已獲得 ISO 9001 質量管理體系認證，所獲認證範圍已覆蓋公司 100% 的業務。



報告期內，我們持續運用鷹眼監控系統和風控系統，統籌服務監控平台規劃和建設，監控公司服務整體運行情況。

鷹眼監控系統

鷹眼監控系統通過自動化方式對服務運行進行實時監控，前置化預警潛在服務中斷風險，並及時發現服務異常。系統建立了完整的預警響應與處理機制，每月向業務負責人反饋服務預警率數據，對異常問題進行根因定位，跟蹤改進措施落地，並定期發佈監控預警報告。

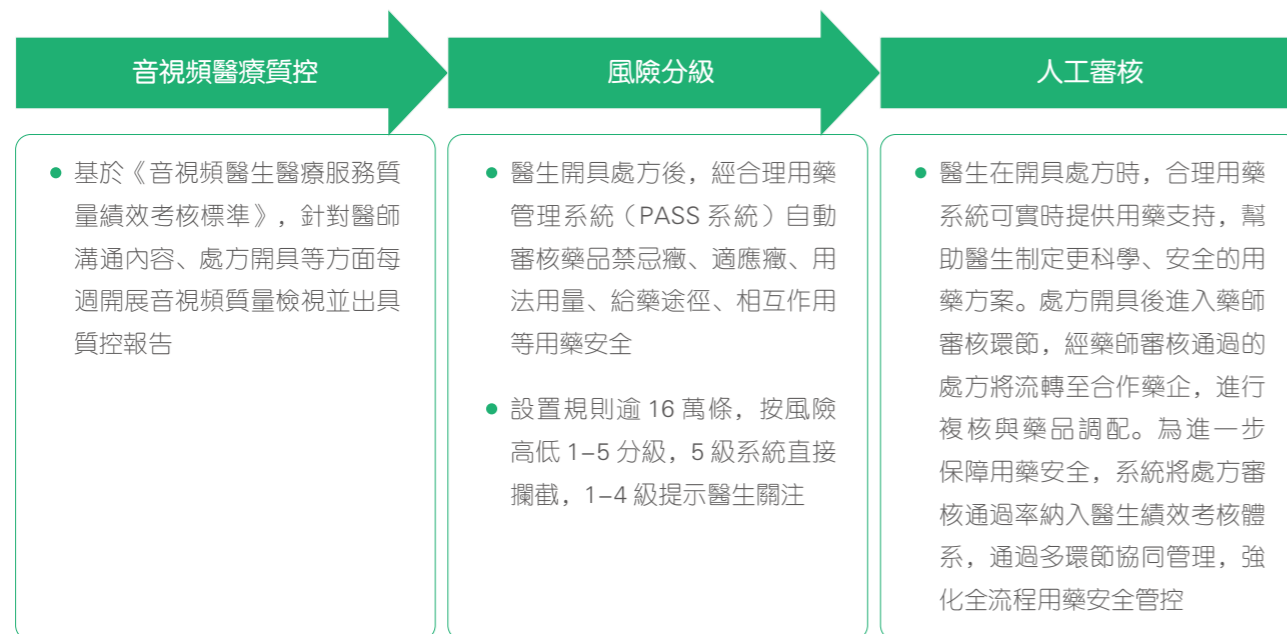
2025 年，該系統已全面覆蓋公司 20 大類核心醫健服務，包括體檢、齒科、基因檢測、健康管理（運動 / 營養 / 心理）、閃電送藥、慢病管理、就醫掛號、陪診服務，以及多形式專科與名醫諮詢等。為直觀反映整體運行狀況，公司同步搭建了可視化監控數據看板，實現對關鍵指標的集中呈現與分析。

風控系統

風控系統持續跟蹤各產品服務質量及賠付比例風險，並向相關產品負責人實時預警。2025 年，我們不斷優化風控體系，重點構建了風控知識圖譜與可視化風險地圖，並為公司核心風險產品制定了專項預警指標規則及可視化監控看板。我們已通過建立月度風控報告機制累計發佈了 12 期風控月報，累計發生風險事件 15 件，均已通過主動幹預措施實現有效控制，保障業務健康穩定運行。

用藥風險管理

在持續提升健康服務水平的同時，我們亦持續關注國家對藥品管理的合規要求，強化用藥風險管控，配合科技手段保障患者藥品使用的合理性和安全性。



新員工用藥規範培訓

報告期內，我們持續開展新員工用藥規範培訓，內容涵蓋孕哺期用藥安全、抗菌藥物規範使用及互聯網複診開方要求等重點領域。本年度累計完成 14 期新人培訓，相關課程覆蓋全體新員工。所有醫助學員在入職考核中均需完成約佔 10% 比重的藥事規範相關試題，累計五十餘名醫助全部通過考核。



抗菌藥物臨床應用知識和規範化管理培訓考核

2025 年，為加強抗菌藥物臨床應用規範管理，公司於五地職場組織開展了抗菌藥物專項培訓與考核，並與各地市、區級醫學會緊密協作，共同推動用藥合規要求落地。截至報告期末，本年度所有涉及抗菌藥物權限到期的在職醫生及新入職醫生，均已按要求完成相應培訓並通過考核。

優質醫療文化建設

醫療團隊的卓越素養是公司發展的核心競爭力。我們持續開展質量提升專項行動，通過體系化培訓強化全員質量意識與專業能力，推動質量文化深入各個環節，為實現可持續的高質量服務奠定堅實基礎。

我們每年開展面向員工的產品與服務質量培訓。報告期內，公司組織開展醫療、藥品及醫療器械法律法規宣導共計 108 次，包含面向全體員工開展的「醫藥違法大講堂」，面向醫學團隊的法規制度培訓及缺陷案例宣導，面向藥械運營團隊合規經營宣導，以及面向質量管理人員的法律法規現場培訓。截至報告期末，公司醫療服務質量培訓已覆蓋全體員工。

公司家庭醫生第二期世界家庭醫生組織（WONCA）培訓項目考核

報告期內，我們組織開展了第二期 WONCA 專項培訓與考核項目，覆蓋多個專科方向，旨在系統強化醫生的全科理論與實踐水平。培訓採取「線上 + 線下」融合模式：線下集中培訓在公司現場開展，線上學習則通過專業培訓平台「知鳥」同步進行。培訓內容圍繞全科初診評估、慢性病管理等核心模塊展開，具體包括全科醫學理論筆試、循證醫學演講等多維評估方式。參與考核的 62 名醫師整體通過率達 87%，有效提升了醫生在全科場景下的診療與服務能力。

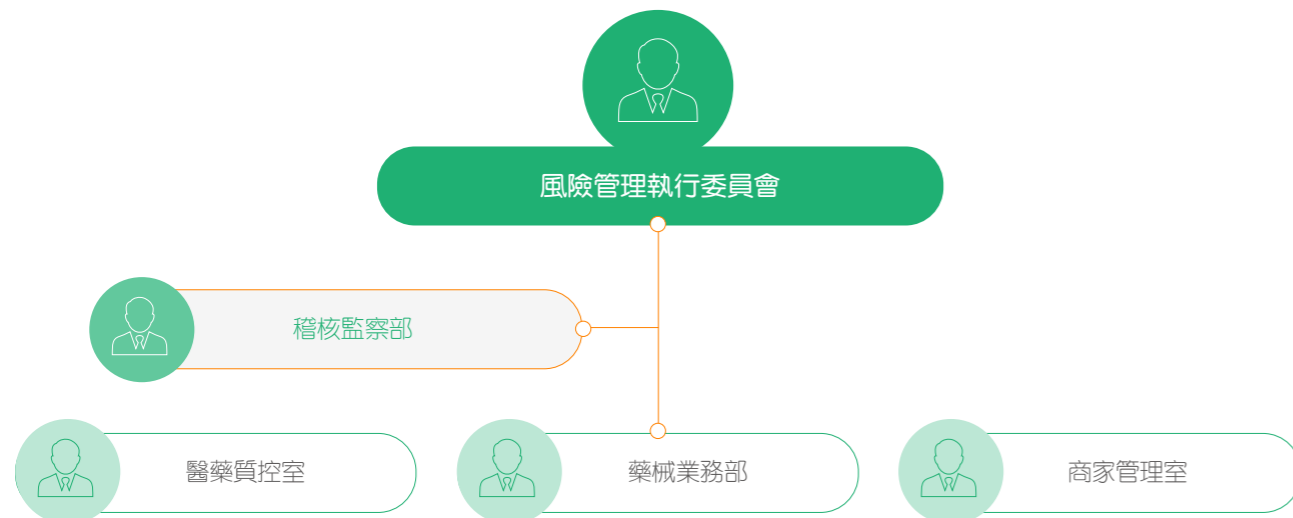
醫藥質量管理

公司在提供高品質醫療健康服務產品的同時，亦始終關注醫藥類產品的安全與可靠。我們持續完善產品質量管理體系，通過嚴格把控與多項保障舉措，致力於為用戶提供安全放心的醫藥產品，守護每一份健康託付。

銷售平台質量管控

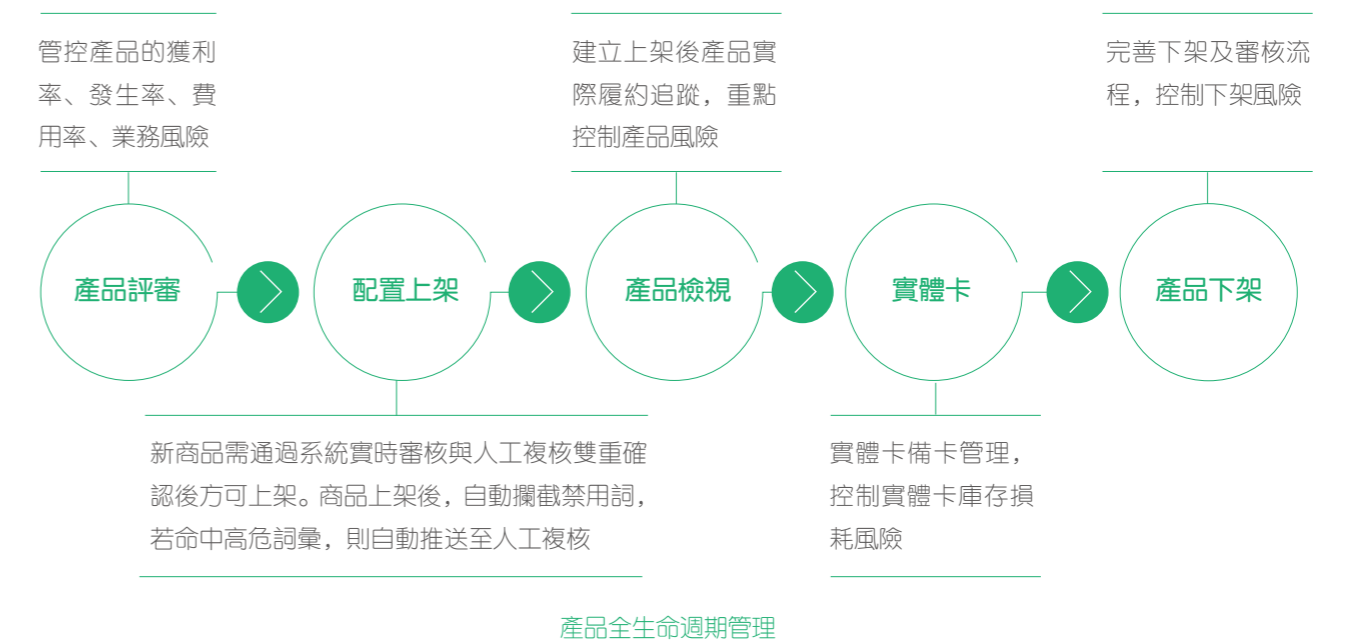
公司嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《醫療器械網絡銷售管理辦法》等法律法規，制定了《醫療器械管理制度》《藥品網絡銷售質量管理文件》《門店質量管理制度》等內部管理制度辦法。報告期內，我們更新優化了一系列互聯網醫院相關管理制度，進一步實現從源頭到渠道全流程嚴格管理。

我們針對藥械類產品制定了自上而下的質量管理架構，由風險管理執行委員會統籌管理醫療、藥械和商家的質量風險，並由公司稽核監察部獨立執行監察職能。

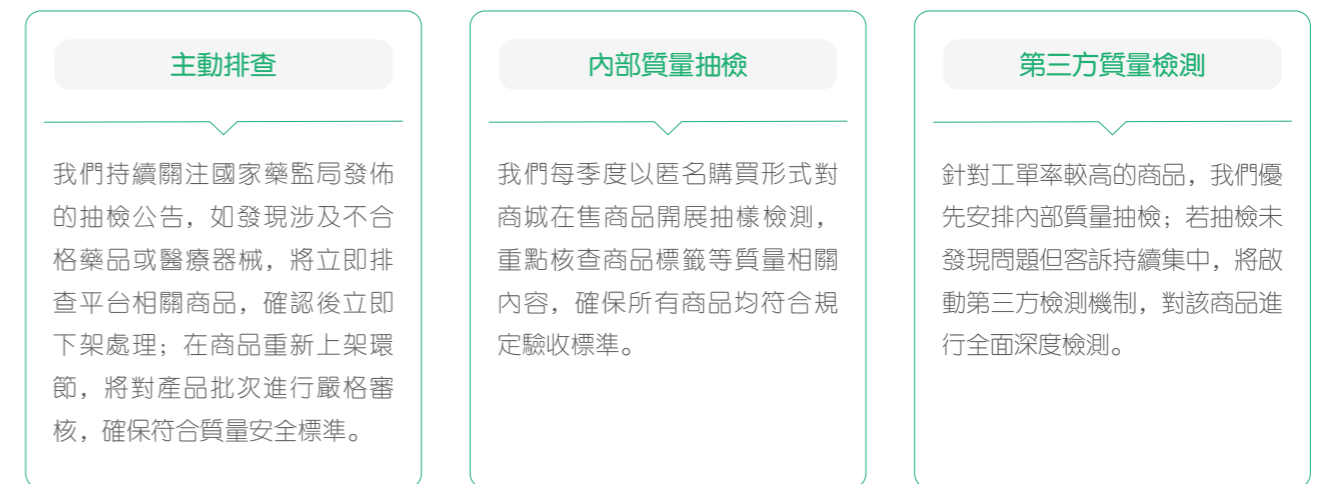


線上平台質量管控

公司將質量管控貫穿於產品流通全程，建立了產品全生命週期管理流程，實現從產品評審到產品下架的全流程質量管理。



為確保商城產品質量，我們建立了多維度的商品審核機制，涵蓋主動排查不合格產品、內部定期抽檢及第三方權威質量檢測等方式。報告期內，我們持續貫徹《平安健康商城商品體驗抽檢規範》，不斷優化產品抽檢合格判定標準。



線下機構質量管控

為持續提升線下合作機構服務質量與運營規範性，公司建立了系統化的機構質量管理機制。我們通過資質審核、現場巡檢、服務流程監督及客戶反饋跟蹤等方式，對合作機構進行多維度、常態化管理，確保其服務符合公司標準與用戶期待。我們已制定並實施針對實體藥品零售與連鎖企業的《質量控制標準》，該標準系統覆蓋藥品經營的全流程。同時，針對藥品批發、零售總部及委託倉儲等不同類型的企業，其考核標準將進行差異化設置，以確保質量管控的精準性與有效性。

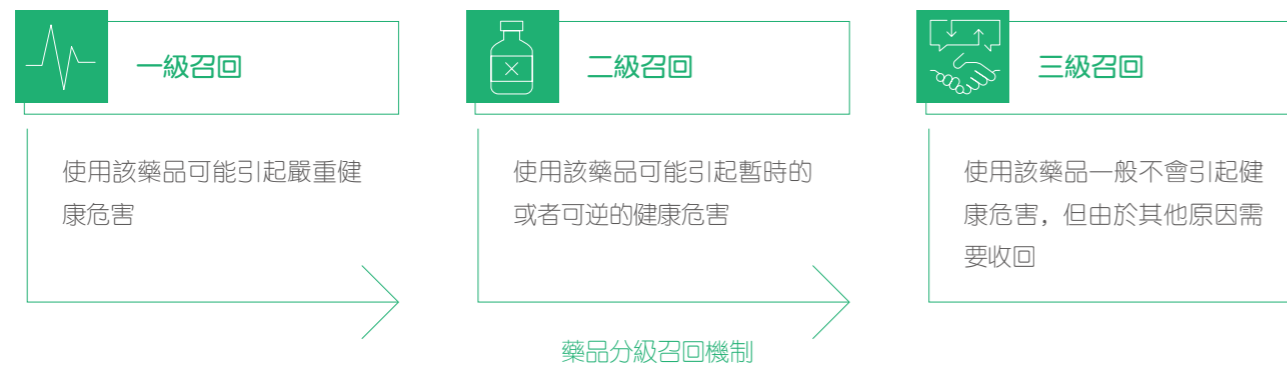
線下醫療機構質量安全管理核查

我們將線下醫療機構全面納入統一的質量安全管理體系，覆蓋包括上海盈健門診部、深圳安安診所、武漢地鐵醫務室等機構。公司通過建立標準化的線下醫療機構質控規範，推動各機構開展月度自查，並組織開展現場質量安全檢查及檢視報告反饋。2025 年，我們累計完成 4 輪全面質量核查。



產品召回

公司依據《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國產品質量法》制定《藥品召回管理制度》，明確產品召回流程，並跟據藥品安全隱患的嚴重程度將藥品召回分為三級，確保藥品召回全過程及時、合規、可追溯。報告期內，我們持續嚴格執行《重大突發事件應急處理規定》，系統化推進重大突發事件的預防與應對工作。



報告期內，公司並未發生產品召回事件。

打造低碳運營生態

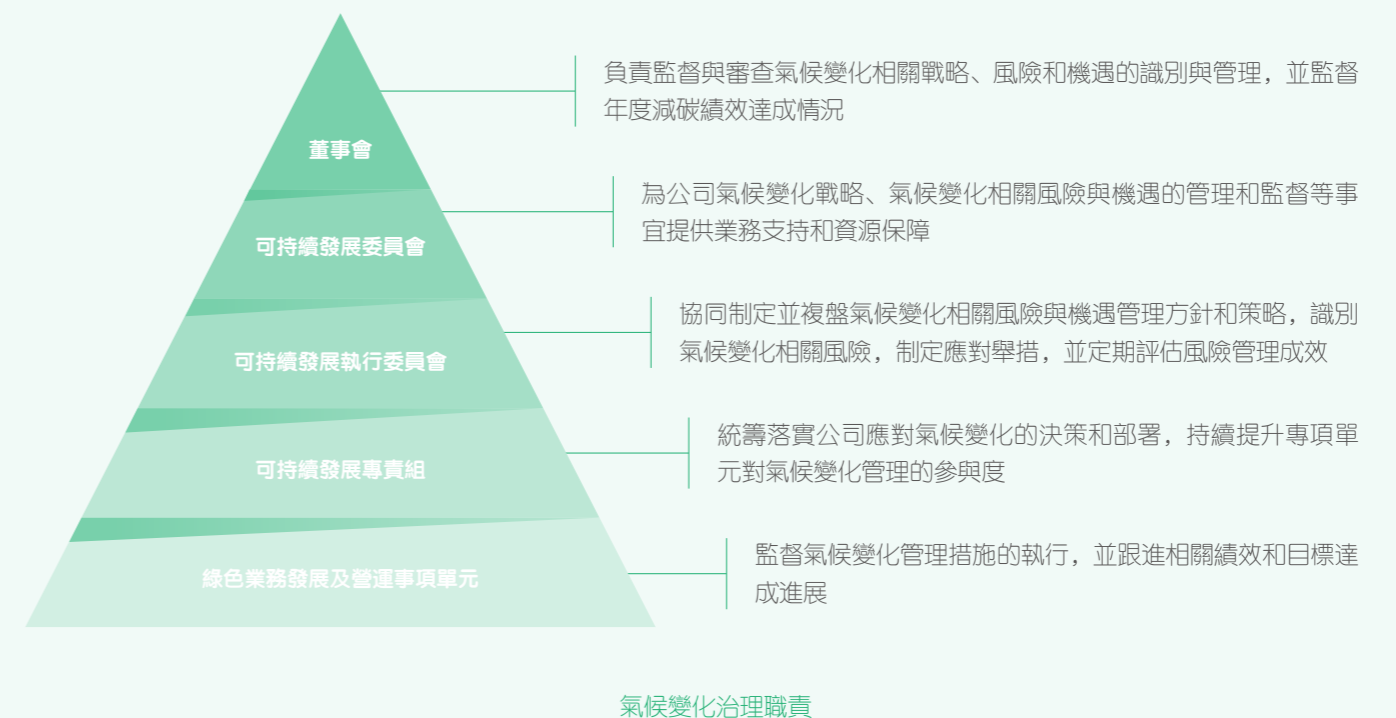
公司積極投身環保事業，推行綠色辦公，營造全員參與的環保氛圍。我們注重能源資源的高效利用，打造環境友好型運營模式。同時，我們強化環境風險管理，積極應對氣候變化挑戰，探索全方位環保行動，為構建可持續未來貢獻力量。

應對氣候變化

為響應國家「雙碳」目標，公司將氣候變化風險識別納入企業核心管理範疇。公司持續探索低碳發展模式，着力降低產品碳足跡，以實際行動支持全球氣候治理進程。

治理

為系統化應對氣候變化帶來的風險與機遇，公司已建立由董事會自上而下領導、多層機構協同推進的治理架構，將氣候因素全面融入公司戰略、風險管理和日常運營。



戰略

我們嚴格遵循氣候相關財務信息披露工作組（Task Force On Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的建議，致力於構建全面的氣候風險管理體系。我們系統識別了相關風險與機遇，並結合自身業務運營情況、地理因素、行業發展等制定應對措施，積極應對與把控氣候風險和機遇對我們業務造成的潛在影響。

氣候變化相關風險與機遇類型	潛在影響	應對措施
實體風險	急性實體風險 台風、洪水、幹旱等自然災害和高溫等極端天氣對互聯網基礎設施有潛在消極影響，因此可能造成運營成本增加。	制定自然災害極端天氣應急預案，規範氣候災害應對措施；建立全國各地安全管理一把手責任製，確保突發事件能在第一時間得到有效應對和解決；設立專門的安全管理人員，關注並及時倡導極端天氣避險建議和安全提示。
	慢性實體風險 全球變暖導致海平面上升、氣溫升高和降水量變化，對互聯網基礎設施有潛在消極影響，因此可能造成運營成本增加。	將相關風險考慮納入互聯網基礎設施服務提供商的選取因素。
轉型風險	聲譽風險 利益相關方對負面反饋日益關切，對氣候轉型計劃實施的疏忽可能導致利益相關方對公司的信心下降，從而造成公司現金流與資產壓力。	已制定《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，針對綠色營運設立相關發展戰略及指針目標。
機遇	產品與服務 氣候變化增加人體慢性疾病發生可能性，產生更多醫療產品和服務的需求，從而可能對公司營業收入帶來正向效益。	結合科技手段，擴大慢性病服務業務範圍，及時響應醫療服務的日常需求。
	市場 響應市場對低碳服務的需求，提高服務可及性，從而可能對公司營業收入帶來正向效益。	持續推動市場普及，降低公司業務對環境的負面影響。

風險管理

公司已構建系統化的氣候變化風險管理體系，將其全面納入公司可持續發展風險管理框架，並形成了覆蓋識別、評估與應對的全流程管理機制。同時，公司建立了常態化的匯報機制，定期向董事會匯報相關風險管理成效與目標進展，以確保氣候風險管理的持續有效運作。

風險識別

從實體風險和轉型風險出發，識別並描述對公司業務產生影響的氣候風險，並歸納風險類別

風險評估

從定性和定量維度評估氣候風險因子對公司業務造成的影響、持續時長及發生可能性

風險應對

基於氣候變化情景分析等科學預測結果，綜合考慮公司營運、地理條件和行業發展等因素，制定風險應對措施

氣候變化相關風險管理流程

極端天氣預警和風險應急管理

2025年，公司新增《危機機制管理辦法》並修訂《重大突發事件應急處理規定》，保障公司各項風險事件處理均有制可依。公司圍繞這兩項制度製作專項宣傳材料，並設置為全員必修課程，並結合年度宣導常見安全問題，持續普及安全理念。

在此基礎上，公司安全管理機制在日常運營中得到切實貫徹。公司安全管理人員實時跟蹤各地台風等極端天氣預警，向相關屬地發送專項安全提示，嚴格執行屬地安全責任製，並一對一跟進職場及人員安全情況，直至風險解除。報告期內，公司累計進行13次台風等極端天氣提示，各營運地均未發生異常情況。

指標與目標

公司持續開展溫室氣體排放的量化核算與信息披露工作，系統監測氣候行動的實施進展與減排成效，以加強對氣候變化相關風險的管控，推動公司可持續發展目標的達成。

報告期內，公司溫室氣體排放指標如下：

指標 ³	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
能源消耗總量及密度	能源消耗總量 ⁴	吉焦	7,887.03	40,793.59	47,337.35
	能源消耗密度	吉焦 / 人	4.88	24.60	21.97
溫室氣體排放總量及密度	範圍二溫室氣體排放總量 ⁵	噸二氧化碳當量	1,162.46	6,080.51	7,499.02
	範圍二溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 人	0.72	3.67	3.48
	範圍三溫室氣體排放 C1 類別：外購商品和服務	噸二氧化碳當量	4,361.36	/	/
	範圍三溫室氣體排放 C6 類別：商務旅行	噸二氧化碳當量	2,046.91	/	/
	範圍三溫室氣體排放總 ⁶ 量	噸二氧化碳當量	6,408.27	/	/

³ 2025 年度能源和資源消耗強度、溫室氣體和廢棄物排放強度計算方式為：消耗或排放總量 / [(2025 年初在職員工數 + 2025 年末在職員工數) / 2]。

⁴ 公司總用電量統計範圍包含職場用電。2025 年度總能耗來自間接能源（即外購電力）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》。

⁵ 2025 年度公司在業務開展過程中不涉及範圍 1 溫室氣體排放，溫室氣體排放來自外購電力使用而產生的範圍 2 溫室氣體排放，範圍 2 溫室氣體排放的計算參考生態環境部《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中全國電力平均二氧化碳排放因子（0.5306kgCO₂/kWh）。本年度經核實，公司數據中心系通過經營性租賃方式使用。根據《溫室氣體核算體系》關於租賃資產的核算指引，結合本報告期採用的組織邊界劃定方法，數據中心運營所耗電力自本年度起調整計入範圍三溫室氣體排放 C1 外購商品和服務類別。為保持歷史數據可比性，以前年度排放數據未作重述。該調整不影響公司溫室氣體排放總量。

⁶ 2025 年，公司進行了部分範圍三溫室氣體排放類別的核算，包括 C1 外購商品和服務以及 C6 商務旅行。其中，C1 外購商品和服務類型僅核算由數據中心運營所耗電力產生及辦公紙張使用所產生的溫室氣體排放；活動數據來自公司財務系統數據及相關部門的估算統計數據，排放系數來源於生態環境部環境規劃院發佈的《中國產品全生命週期溫室氣體排放系數集（2022）》等。

氣候變化減緩措施

公司將可持續發展融入核心戰略，着力打造低碳化的健康產品與服務生態。公司充分發揮平台整合力與技術創新能力，積極構建綠色產品與服務矩陣，並通過推行低碳運營、建設綠色價值鏈等系統性舉措，持續降低其產品與服務在全生命週期內的碳足跡。

低碳運營

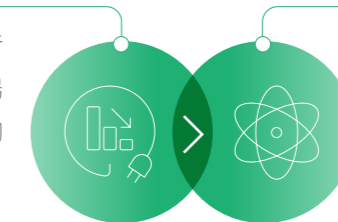
公司嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，持續完善能源管理體系，切實降低運營過程中的溫室氣體排放強度。

節能降耗

針對全國職場制定空調使用規範並進行統一管理，根據實際需要靈活調整職場空調開放情況，在保障辦公環境舒適的前提下有效降低能耗。

能源結構優化

採用高效水源熱泵系統，將水 / 地源作為系統冷 / 熱源，優化能源結構，顯著降低能耗，並減輕溫室效應和熱島效應影響。



能源管理措施

公司積極倡導員工選擇公共交通、拼車、騎行或步行等低碳通勤方式，以降低通勤產生的碳足跡，同時推動員工養成綠色健康的生活習慣。

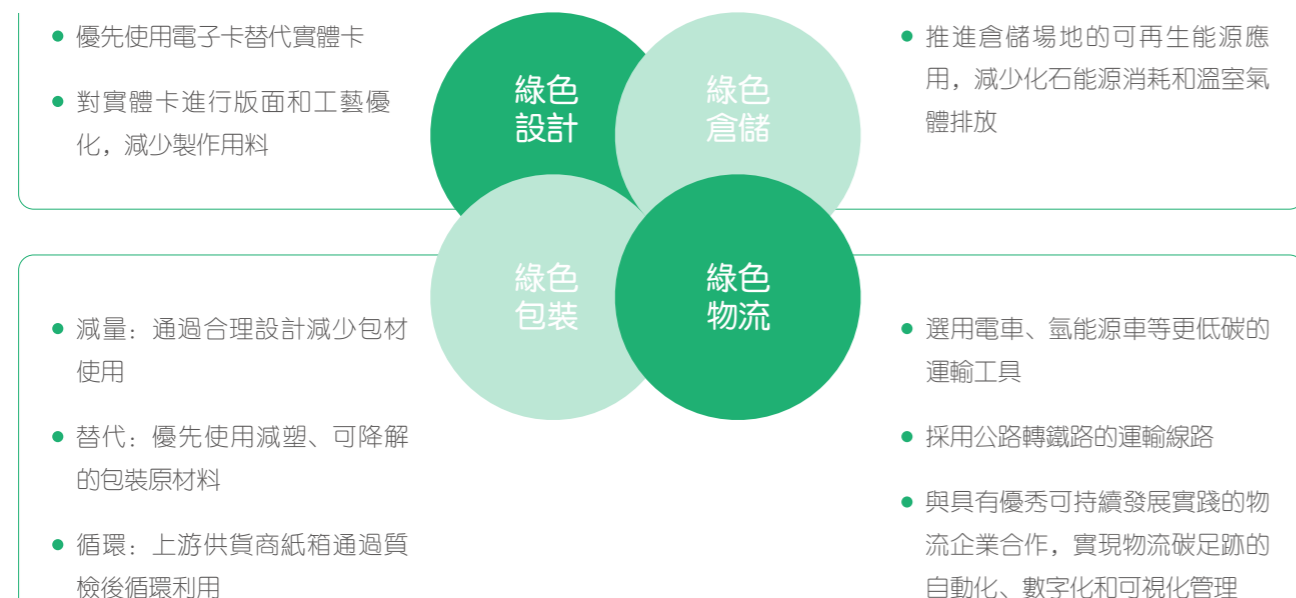
綠色足跡，健康同行：公司 2025 徒步公益行

2025 年上半年，公司徒步俱樂部已開展 5 期活動，累計參與約 160 人次。每期戶外徒步活動持續融入「親近自然、踐行公益、綠色發展」的可持續健康生活理念，將徒步運動與 ESG 理念相結合，積極倡導環保意識與社會責任。活動中，參與者在感受自然美好的同時，還通過撿拾垃圾、宣傳環保知識等方式，為綠色可持續發展貢獻力量。



綠色價值鏈管理

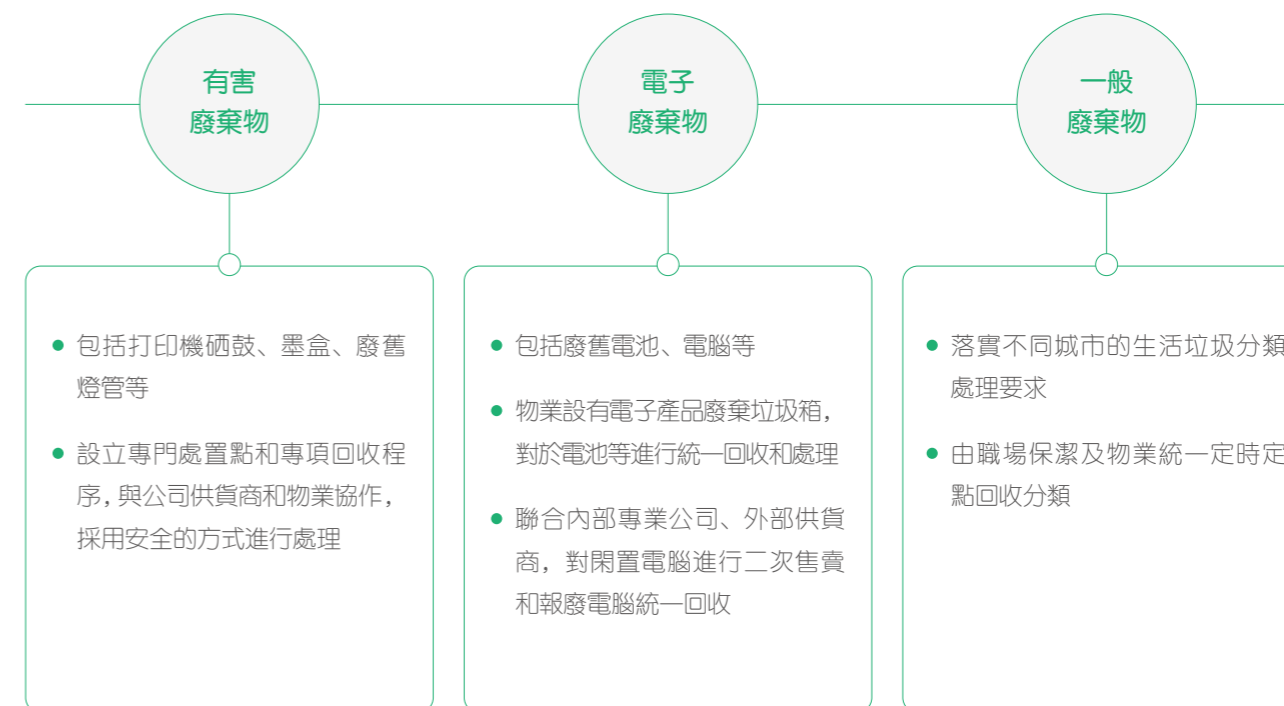
公司將綠色管理深度融入公司運營，協同上下游夥伴共促產業鏈可持續發展。在採購環節優先遴選環保績效優異的供應商基礎上，我們同時將低碳理念貫穿於產品設計、包裝、倉儲及物流等全流程，系統提升產品與服務在全生命週期的碳減排表現。



綠色價值鏈管理措施

排放物管理

公司嚴格遵循《固體廢棄物污染環境防治法》《電子廢物污染環境防治管理辦法》等所在運營地區的法律法規，在確保廢棄物依法處置的同時，積極推進源頭減量與資源循環，以系統性降低經營活動對環境的影響。



廢棄物管理措施

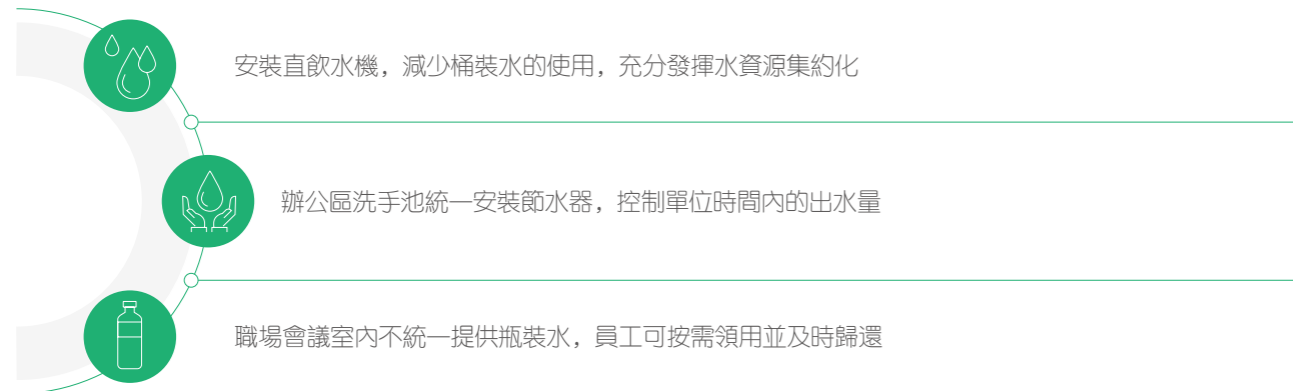


資源管理

公司高度重視資源高效利用，將節水及綠色辦公理念系統融入日常運營。我們通過流程優化和持續宣導，致力於提升資源利用效率。

用水管理

公司嚴格遵循《中華人民共和國水法》等運營所在地法律法規，在日常運營中貫徹節水理念。公司用水均來自市政供水系統，並通過實施節水措施與開展員工宣傳，持續提升水資源利用效率。



節水舉措



直飲水機



統一安裝節水器

辦公資源管理

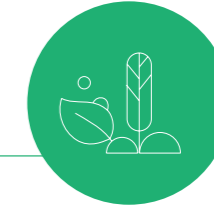
公司通過持續完善辦公設施與管理機制，積極培養員工的綠色辦公意識，在營運各環節系統性提升資源利用效率，與全體員工協同推進可持續發展目標的實現。

公司大力倡導減少一次性用品使用，在避免資源浪費的同時降低其對環境的污染，並通過常態化宣傳切實提升全員的資源節約意識。



節約紙張

- 所有打印機默認雙面黑白打印模式
- 設置紙張回收循環存放盒，提高紙張使用率
- 統一全國職場用紙型號，減少因設備不匹配導致的卡紙浪費
- 張貼綠色用紙提示，影響員工行為



減少白色污染

- 全國各職場均設有微波爐，鼓勵員工帶飯，減少外賣包裝白色污染
- 職場不提供一次性水杯，鼓勵員工自帶杯具

減少一次性用品使用措施



綠色用紙常態化宣貫





03

先進科技賦能

公司以先進科技為核心驅動力，依託醫療人工智能技術，全力構建覆蓋智能診療與健康管理的服務閉環。公司通過 AI 技術持續賦能產品創新與服務升級，注重知識產權保護，並積極促進行業協同發展。同時，我們借助數字化工具優化客戶體驗與服務流程，踐行負責任營銷，致力於提升醫療資源的可及性與服務品質。

科技賦能醫療發展

公司堅持以科技創新驅動產品與服務升級，構建繁榮的智能化醫療健康服務生態。我們高度重視知識產權保護，並積極推動行業協同進步，致力於以科技力量賦能醫療健康事業的可持續發展。

科技賦能

公司將科技創新作為驅動醫療健康服務升級的核心引擎，通過深度應用人工智能技術和持續推動產品與服務模式創新，構建技術領先、覆蓋廣泛、體驗卓越的智能醫療健康生態，以科技力量賦能診療全流程與服務全場景，為客戶創造長期價值。

AI 賦能

AI 賦能是公司實現醫療健康服務智慧轉型的基石。依託平安集團全球領先的醫療行業四大數據庫（包括個企信息庫、醫院醫生庫、疾病目錄庫、藥品器械庫），公司持續迭代多模態技術底座「平安醫博通®醫療大模型」，以及針對關鍵醫療場景的 5 大醫療垂域模型，為業務全流程提供智

能化決策支持，推出醫療 AI 產品體系及複雜疾病多學科會診輔助平臺，並已在乳腺癌等病種落地應用，複雜疾病多學科會診診療方案準確率近 90%。我們不斷拓展 AI 應用場景，以精準、高效、可靠的數字化能力，持續優化服務體驗並提升醫療資源的配置效率。



家醫及名醫服務

- AI 醫生全天候服務：通過 AI 醫生為用戶提供 24 小時在線諮詢服務
- 智能輔助名醫會診：AI 賦能名醫多學科會診服務，自動提取關鍵病歷信息並生成初步診斷建議，提升專家協作效率
- AI 輔助診療質控：落實 AI 輔助診療質控標準，推進質控功能系統建設

體檢服務

- 智能化檢後管理：採用「AI 分析 + 醫生審核」模式，為用戶生成定制化、易理解的主任級別健康報告，並開展全生命週期健康管理
- 主動式用戶連接：在體檢全環節添加觸點，通過短信與 AI 外呼等方式進行多頻觸達，提升用戶對家醫服務的感知
- 服務高質量覆蓋：實現體檢報告解讀覆蓋率 100%，解析準確率達 98%，AI 診斷準確率達 95%

慢病服務

- AI 輔助風險評估與診斷：運用 AI 技術輔助完成慢病風險的初步評估與診斷支持
- 智能化方案制定：為加入慢病管理服務的用戶生成智能個性化的健康管理方案

AI 賦能醫療健康服務全場景

AI 醫生規模化應用

2025 年，公司「AI+ 真人醫生」服務已實現平安集團個人客戶 100% 覆蓋，AI 醫生年使用人數近 1,200 萬人，用戶使用規模顯著提升。此外，依託自研多模態醫療大模型「平安醫博通」能力結合 OCR 模型，AI 醫生在體檢報告解讀中實現了對 936 項體檢異常指標的精準分析，從而為用戶提供了高效可靠的數字化健康管理服務。

公司「AI+ 真人醫生」服務已實現平安集團個人客戶覆蓋 **100%**

AI 醫生年使用人數近 **1,200** 萬人



「臻享家醫」智能 AI 應用

為提升家庭醫生服務效率與質量，公司以 AI 醫生為核心，訓練「臻享家醫」問診數據，升級優化信息收集機器人、病例書寫機器人、健康計劃書機器人、就醫寶典機器人等智能輔助工具，提升診前、診中、診後全流程的自動化效率。在 AI 輔助診斷應用中，公司的 AI 診中「亮燈」提醒功能已覆蓋導醫、就醫、檢測品三類關鍵場景，準確率與覆蓋率均超過 90%。同時，「臻享家醫」AI 技術可支持自動生成健康計劃書，減少醫生診後整理時間，顯著提升工作效率。

AI 服務入口「一鍵到底」模式創新

2025 年，公司創新打造了集綜合金融與醫療健康於一體的個人 AI「一鍵到底」模式，讓客戶快速便捷地直達服務入口。我們依託先進的領域意圖模型與 Agent 自主決策識別能力，提供專業的醫健知識問答與全流程服務，並通過上線 15 類場景服務實現「一鍵到底」的便捷服務體驗，顯著提升了客戶獲取服務的效率與滿意度。

產品與服務創新

公司在產品設計和服務模式上不斷創新，致力於滿足不同場景下的健康管理需求，為客戶提供更精準、更便捷、更溫暖的醫療健康解決方案。

2025 年，我們在家醫服務方面推出前沿療法及長壽管理兩大創新產品，滿足高淨值客戶及抗衰養老相關客戶的需求。在居家服務方面，我們建設以醫生管家為核心的多學科服務團隊，並通過 5M 服務模式串聯「評估 - 建檔 - 首訪 - 健康方案 - 幹預管理 - 陪伴」全流程服務，從而為客戶提供覆蓋長壽管理、慢病管理及疾病就醫的一體化服務。



線上線下醫療融合

公司與北大醫療協同打造「線上 + 線下」一站式服務體系，擁有相應權益的用戶在線上與平安家醫諮詢問診後，家醫基於用戶病情及其授權，可為其開具北大國際醫院線下預約掛號、影像檢查、住院安排等服務。用戶可直接至線下進行就醫檢查等，減少排隊困擾。後續，平安家醫可為用戶進一步制定健管方案並跟蹤管理。此項服務打通了線上線下就醫壁壘，為用戶提供「省心，省時，又省錢」的一站式就醫體驗。

居家養老服務升級

為支持居家養老渠道的履約落地，公司對「名醫家醫三方視頻服務」進行了創新升級，強化頂尖醫療資源整合併提高與居家養老場景的適配性。我們精選 500 名來自復旦百強醫院或專科排名前列、且 100% 具備三甲正高職稱的名醫，確保了遠程診療的權威性與專業性。同時，我們針對居家養老場景適配音箱問診，並增加居家家醫診前精準導診、診中高效溝通、診後全程管理，提升問診效率與精準度。

知識產權保護

公司構建了完善的知識產權管理體系，全面保護技術創新成果與品牌價值，為公司持續推進科技創新和行業長遠發展構築堅實保障。

公司嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定並落實《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》《品牌授權管理規定》等內部制度，實現對專利、商標、著作權及商業秘密等知識產權的標準化管理，有效把控知識產權相關風險。

為充分激發員工的創新潛能，為公司科技創新注入強大活力，公司建立並持續完善系統化的專利申請激勵與獎勵機制。我們為獲得發明專利、實用新型專利及外觀設計專利受理及授權的相關人員發放相應獎金獎勵，鼓勵員工積極參與技術創新與專利申報。報告期內，我們新增 96 件專利授權。

公司重視知識產權意識的培養，並定期組織員工開展系統化的培訓，有效提高員工的知識產權管理與保護能力。2025 年，我們通過線上線下相結合的方式面向各業務線員工開展 6 場知識產權保護系列培訓，內容覆蓋版權創作使用、AI 生成內容合規（AIGC）、商標註冊流程、商業秘密、電商平台知產保護義務等內容，為創新成果的合規運用與安全轉化奠定了堅實基礎。

推動行業發展

公司積極承擔行業引領者責任，致力於與各方夥伴攜手，共同構建更高效、更公平、更可持續的醫療健康服務新生態。

公司承辦 2025「世界衛生日」科普沙龍活動

2025 年，公司承辦「2025「世界衛生日」科普沙龍暨「醫路健行」國民健康素養提升行動走進園區」活動，並與園區就醫健服務互補聯動、創新性產品平台首發、家庭醫生深化培訓以及企業健康管理診斷試行等方面達成戰略合作，為「醫路健行」深入化、產業化提供了實踐樣本，促進行業的發展與進步。



公司積極參與國家醫療衛生強基工程

公司積極參與並推動國家醫療衛生強基工程建設，2025 年，公司出席第八屆深圳全科醫學大會，分享以「質量強基、技術強基、資源強基」為理念、以「專業人才支持、用戶激勵支持、多元支付支持、AI 工具支持」為策略的基層醫療賦能新模式，該模式融合人工智能與商保支付，力求探索實現「醫保商保同步結算」，為基層醫療注入新活力。此外，公司參與編製的《家庭醫生遠程與互聯網健康服務規範》團體標準已陸續在 100 個城市 1,000 個社區衛生服務中心的落地應用。



科技賦能客戶體驗

公司堅持以用戶為導向，依託科技賦能優化服務流程、提升響應效率，不斷進階優質服務。我們持續通過智能工具暢通用戶溝通與反饋渠道，實時洞察需求、敏捷迭代服務，致力於為客戶提供更精準、便捷、優質滿意的服務，推動實現高滿意度的智慧化客戶體驗。

客戶服務體系

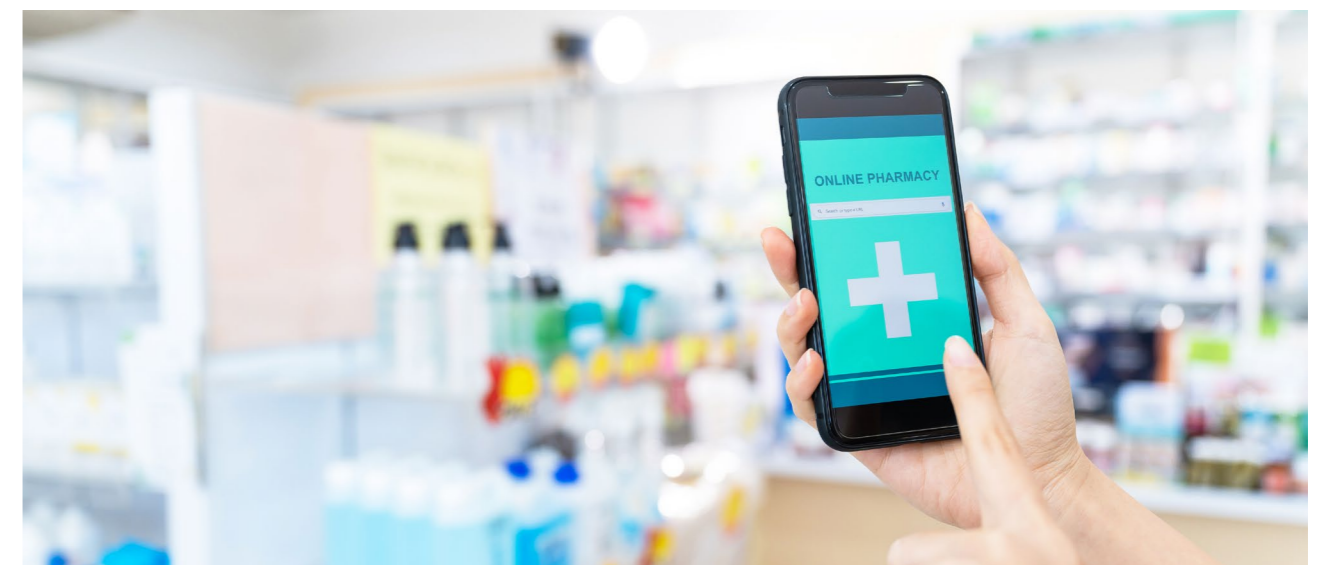
公司基於《客戶端重大異常事件處理辦法》《客戶投訴處理管理辦法》《客戶投訴快速賠付管理辦法》在內的內部政策和制度，形成了對客服工單及投訴處理各場景處理規範全覆蓋，做到工單及客訴處理有法可循、有據可依，為工單及客訴處理提供了全面保障。

我們依據客訴問題的緊急與重要程度，設立了針對不同客戶群體的客服小組，採取進線環節配置服務的分層策略，並根據客戶進線時的身份標籤識別結果分工完成對客服務。



客服組服務處理流程

客戶服務過程中我們會詳實記錄客戶需求和處理結果並形成客戶服務檔案，並在投訴處理各環節均設置了時效考核，並對不同渠道、客戶標籤等的投訴事件劃分不同的響應及處理優先級。



▲ Cobra 客戶服務系統應用

報告期內，我們的Cobra系統實現了服務響應與問題處理效率的雙重提升。系統在線下場景新增「一鍵報案」功能，用戶反饋可即時觸發自動化工單並流轉至專人處理，實現從提交到解決平均約15分鐘的快速閉環響應。同時，系統增設客訴問題分類標籤，並針對不同類別建立了與技術中台的直接對接機制，做到責任到人、流程精簡，顯著縮短了技術類問題的處理路徑，全面提升問題解決效率與服務質量。

客戶滿意度調研

公司始終將客戶滿意度置於核心，持續構建覆蓋個人及企業客戶的系統化體驗監測體系，並建立長效追蹤機制，不斷推動全流程服務體驗優化。

我們的核心服務已構建起從動態監測到閉環管理的系統性NPS（淨推薦值）管理機制。我們通過線上實時調研與電話深度訪談相結合的方式，持續追蹤客戶評價，精準識別NPS分值變化、推薦動因、差評根源及改進方向，實現對客戶口碑的敏銳洞察與問題快速定位。同時，公司持續推進NPS閉環管理的落地執行：每月基於差評分析結論，聯動各團隊制定並實施針對性改進計劃，優化服務流程與產品質量；並通過持續跟蹤體驗數據與運營指標，定期驗證改進成效，確保優化動作形成有效閉環。得益於該機制的紮實運轉，公司核心服務在2025年度實現了NPS同比2024年度提升4.9%，客戶體驗與口碑得到顯著增強。

我們的核心業務NPS表現如下：

醫療服務

為持續提升家醫服務部的服務質量，我們對全年各項服務指標設定了明確目標，並將部分關鍵指標納入員工績效考核體系，以數據驅動服務優化。在年度執行過程中，各項指標均達成或超越預設目標：

在平均響應時長方面，專醫服務與家醫服務均優於45秒的目標值；五星好評率⁷實際年度值超過98%的目標，達成率為100%。在NPS方面，專醫服務實際值超過92%的目標；家醫服務實際值超過95%的目標。

通過指標化管理與績效聯動機制，醫療服務在響應速度與口碑推薦等維度均實現系統性提升，為服務質量持續優化提供了有效支撐。

⁷ 本年度僅監測專醫服務，後續將基於業務發展實際需求逐步擴大監測範圍。



企業健康服務

企康業務各項關鍵運營指標均圓滿完成：重點產品服務問題解決率達100%，非藥到企服務承接率達100%。客戶體驗方面，體檢服務NPS達到預期目標；全渠道體檢線上滿意度取得顯著提升，超越90%的基準目標。

為響應企康業務對高質量檢後管理的需求，多業務部門協同推進了以科技全面賦能的檢後運營升級。通過深度融合AI分析與醫生專業審核，我們構建了智能報告生成系統，為每位用戶提供「讀得懂、會使用」的主任級個性化健康報告。該報告不僅具備專業解讀功能，更作為5A用戶運營的智能起點，圍繞「知、行、果」構建全生命週期健康管理閉環，實現從健康認知到行為改善的科技驅動轉化。

在檢後管理環節，系統依託AI能力實現異常指標的智能識別與重點標註，並結合醫生審核形成定制化管理方案，引導用戶精準關注健康重點。在用戶觸達方面，我們通過「短信+AI外呼」的多模態智能觸達系統，在預約、報告回傳等關鍵節點自動觸發個性化溝通，顯著增強了用戶對家庭醫生服務的感知與連接意願。

居家養老服務

報告期內，居家養老服務板塊堅持科技驅動、體驗為先，全面升級數字化服務能力，客戶NPS超90%，客戶滿意度達行業領先水平。我們依託智能化數據洞察平台，構建「日度更新、週度分析、月度洞察」的全週期監測機制，實現客戶體驗數據的實時採集、動態追蹤與趨勢預判，打造閉環式、可持續優化的數據運營體系。

同時，我們創新建立多觸點融合反饋網絡，整合微信服務號與智能音箱終端，實現服務觸點自動觸發問卷分發：每月定期推送調研問卷，並於用戶當月首次通話後自動發起評分請求；針對未反饋用戶，系統基於行為標籤實施智能補發，顯著提升反饋覆蓋率與數據完整性。通過「科技+場景」深度融合，持續夯實用戶體驗數據資產，為客戶提供簡單、可信任、有溫度的居家養老服務。

在體驗優化層面，我們通過系統化舉措推動服務持續智能化升級：

對外建立客戶聲音收集、分發、處理機制，對內上線一跟到底服務模式及亮燈處理機制，前置解決潛在客訴風險，減少客訴發生；

建立基於數據驅動的客訴複盤機制，系統性分析客訴案例與客戶聲音，通過系統化流程推動問題歸因與服務迭代；

將服務指標納入數字化管家服務考核體系，常態開展服務質檢工作，促進服務質量與客戶體驗的雙重提升。

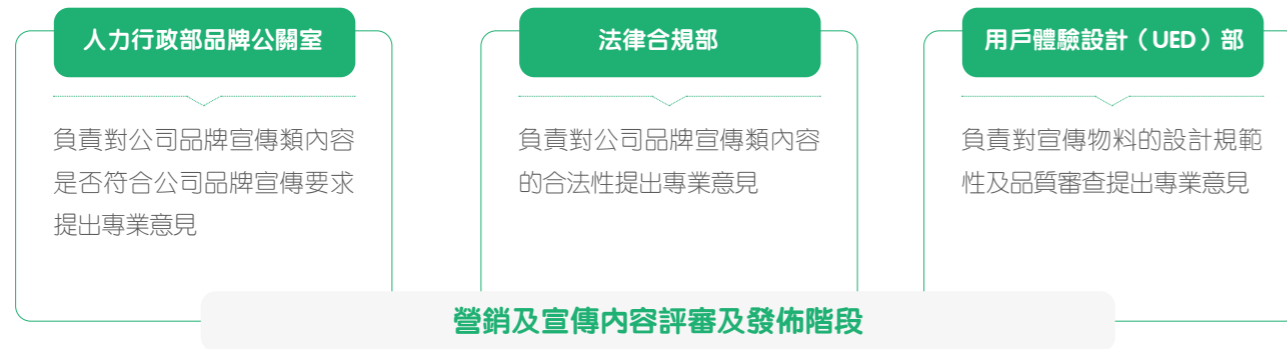
負責任營銷

公司始終將企業對外形象置於戰略高度，堅持規範開展市場營銷與品牌傳播活動。我們致力於建立與客戶、消費者之間真誠、透明的溝通機制，確保所有對外營銷內容與活動均經過系統化合規審查，以真實可信的信息傳遞、負責任的傳播行為，切實履行對每一位客戶、合作夥伴及終端用戶的承諾。

我們嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《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。報告期內，我們新增了《對外戰略合作管理辦法（2025 版）》，充分挖掘公司戰略客戶及合作夥伴需求，規範管理公司戰略合作相關事項。

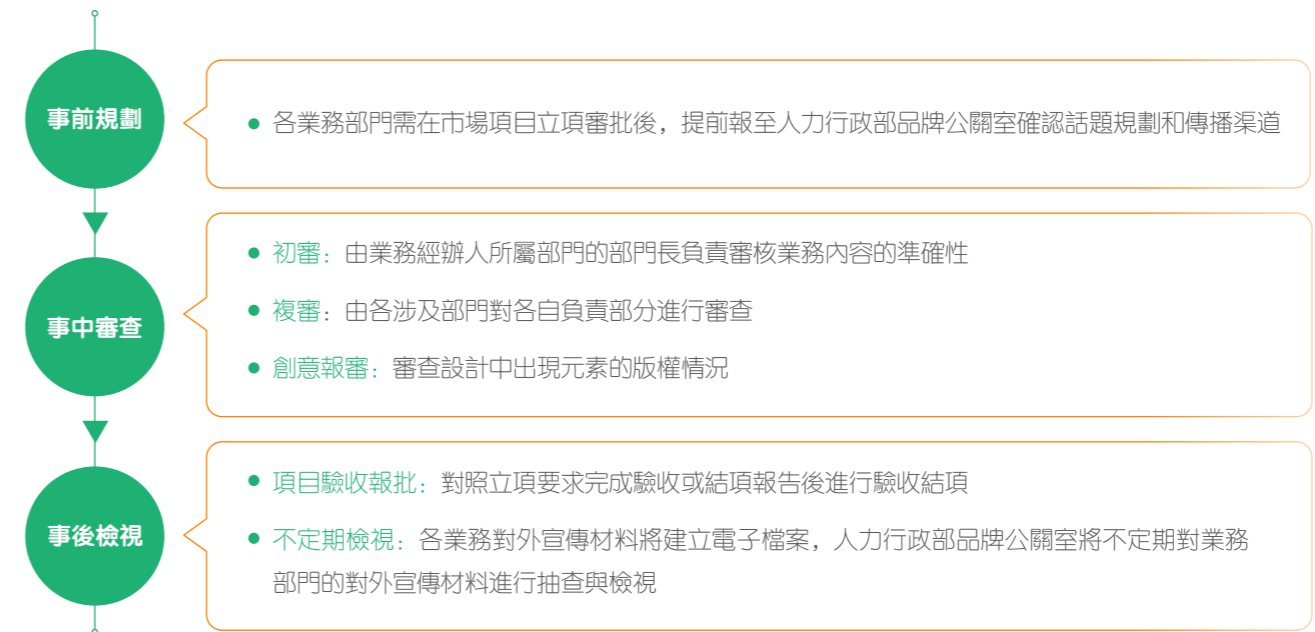
負責任營銷審查

我們設立了分工明確、良性協作的負責任營銷的審查架構和流程，保障宣傳內容符合法律法規要求。



公司始終秉持真實、合規、合法的原則，嚴格規範品牌宣傳及對外信息披露行為，杜絕任何虛假、違規或易引發誤解的內容發佈。針對公司戰略與重大業務推廣，我們依據《新聞管理辦法》與《社會化媒體管理辦法》等制度，建立標準化、規範化的信息發佈審核機制，實行全流程閉環管理，確保從內容規劃、審查執行到效果檢視各環節責任清晰、標準統一，持續維護品牌傳播的一致性與公信力。

我們嚴格遵循內控與審計要求，每年定期開展營銷合規性專項檢視與審計，確保制度落實與執行閉環。2025 年，公司進一步優化營銷材料審查流程，根據材料類型與傳播渠道，明確分類報批規範和簽報路徑，具體流程詳見附表。在執行層面，我們堅持「逢出街，必審查」原則，對各類對外宣傳材料實行全量、分級審查，確保內容真實、合規，持續維護品牌公信力與市場秩序。



負責任營銷審查流程

負責任營銷培訓

為持續提升各業務部門對外宣傳的準確性與合規水平，強化營銷團隊的責任意識，公司系統開展了責任營銷理念宣貫與能力建設工作。通過組織多層次的內外部專題培訓，我們將合規營銷與真實傳播的要求深度融入日常運營流程，推動負責任營銷成為公司文化與實踐的重要組成部分。

為進一步深化責任營銷意識、確保公司文化有效傳遞，報告期內，公司面向新入職員工組織了三期專項培訓，並通過公郵發佈全員郵件開展企業文化宣貫，圍繞公司價值觀與合規文化，系統闡釋負責任營銷的內涵與重要性。

報告期內，公司針對各中心的品牌文化大使組織開展了線上專題培訓，聚焦於將「負責任營銷」理念深度融入品牌視覺表達，強調在宣傳物料策劃、設計產出及傳播全過程中，不僅應確保視覺規範統一，更需恪守真實、準確、合規的原則，杜絕誤導性設計與不當呈現。通過強化一線執行人員的責任意識與操作規範，推動品牌視覺管理與負責任營銷要求全面融合，從源頭提升宣傳內容的公信力與專業性。此外，在新商家準入流程中，我們明確要求商家必須完成負責任營銷相關培訓視頻與材料的學習，並通過商品詳情合規宣傳考試。該機制旨在幫助商家在入駐初期即建立合規意識，從源頭規範宣傳行為。同時，我們將持續通過提醒、宣導等方式，督促商家在日常經營中持續關注並落實商品詳情頁的合規宣傳要求，共同維護平台誠信健康的營銷環境。



04

數據安全基石

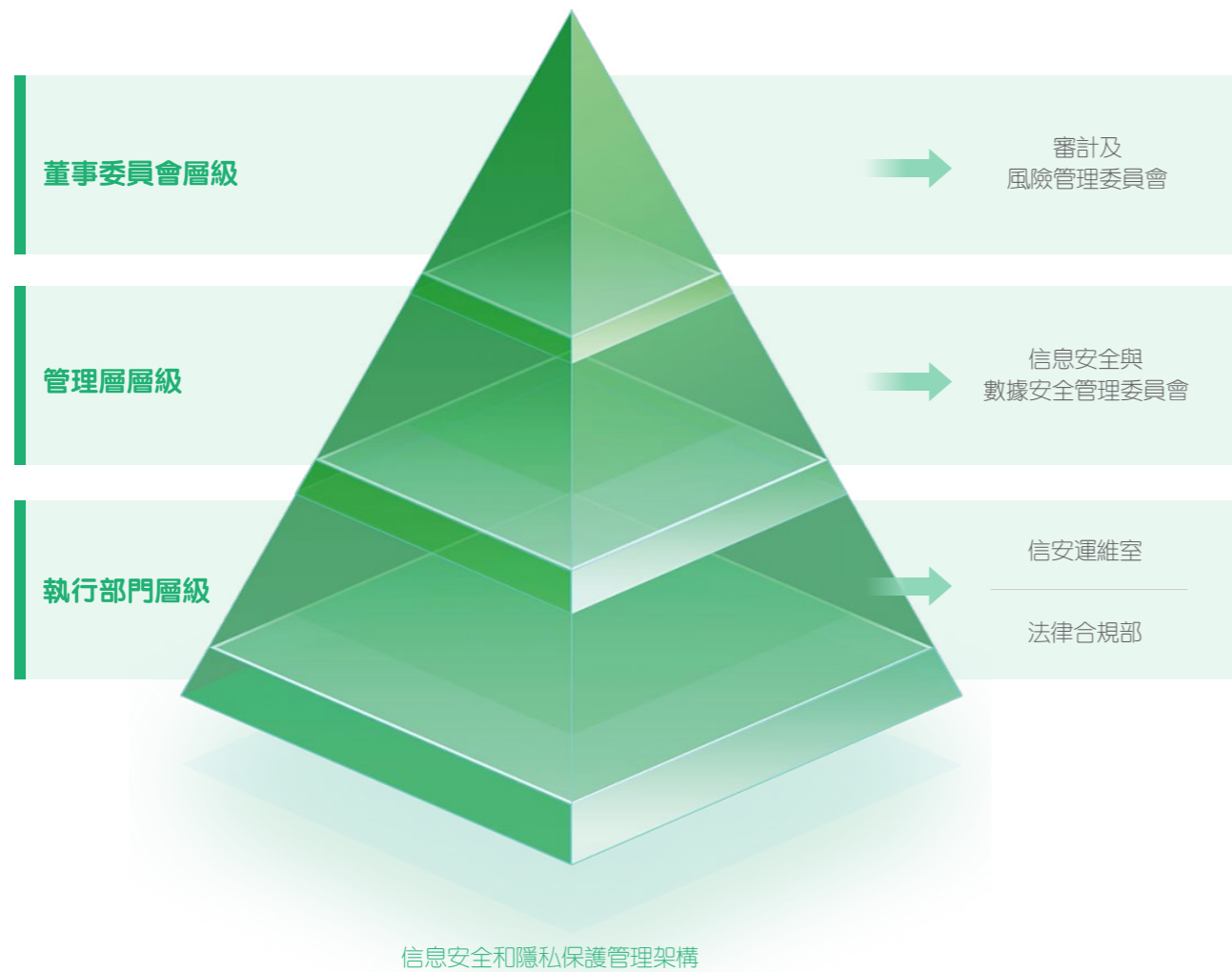
數據安全與隱私保護不僅是企業經營的合規要求，更是贏得用戶信任、履行社會責任的重要基礎。公司持續強化數據安全體系建設，構建覆蓋全鏈路的信息安全保障機制，並實施切實有效的隱私保護措施，為業務的可持續發展構築堅實、可信的安全屏障。

強化數據安全體系根基

公司致力於通過系統化的治理架構、嚴格的認證審計和持續的文化建設，構築全方位、多層級的數據安全防護體系，有效防範數據安全風險，保障公司業務的穩定運營。

管理架構

公司構建了權責清晰、層層落實的數據安全治理架構，確保安全管理要求貫穿運營全流程。我們由董事會層級的審計及風險管理委員會作為最高責任主體，下設信息安全與數據安全管理委員會，領導信安運維室和法律合規部共同開展日常信息安全與隱私保護工作，為數據安全治理提供了強有力的組織保障。



政策與承諾

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《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》等法律法規，制定《平安健康信息安全及數據安全管理政策聲明》，並每年進行內外部認證和審計評估。我們的數據安全保護政策適用於所有業務線、分子公司、部門、員工，以及接觸信息資產的第三方人員，以指導公司在 100% 業務運營範圍內開展信息安全與隱私保護管理實踐。此外，公司制定並嚴格落實《平安健康平台會員隱私協議》，明確用戶信息收集、使用、存儲、提供和刪除全流程管理要求，保障用戶對個人信息進行查閱、更正和刪除的權利。

2025 年，我們結合外部監管要求動態和內部業務發展需要，對相關政策制度進行修訂完善，為信息安全與隱私保護實際工作的落實提供清晰指導。



公司將用戶隱私保護作為不可逾越的安全紅線，致力於全方位保障員工數據、業務運營數據及上下游合作夥伴數據在內的全鏈路信息安全。我們嚴格遵循信息安全與隱私保護相關政策，並作出以下承諾：



合法合規原則

公司建立完善的數據合規管理體系，並開展定期審查與評估，確保所有數據收集、處理和使用活動均符合國家法律法規、行業標準及監管要求。

職責明確原則

公司設立專門的數據安全團隊，負責對數據處理活動進行全程監督與管理，並明確各環節相關方的責任、義務和權利，確保用戶隱私與數據安全得到有效落實。

主動明示原則

在收集用戶信息前，公司將通過清晰、易懂的方式主動向用戶明示信息收集的目的、方式、範圍，方便用戶了解個人信息的收集和使用情況。

先告知後收集原則

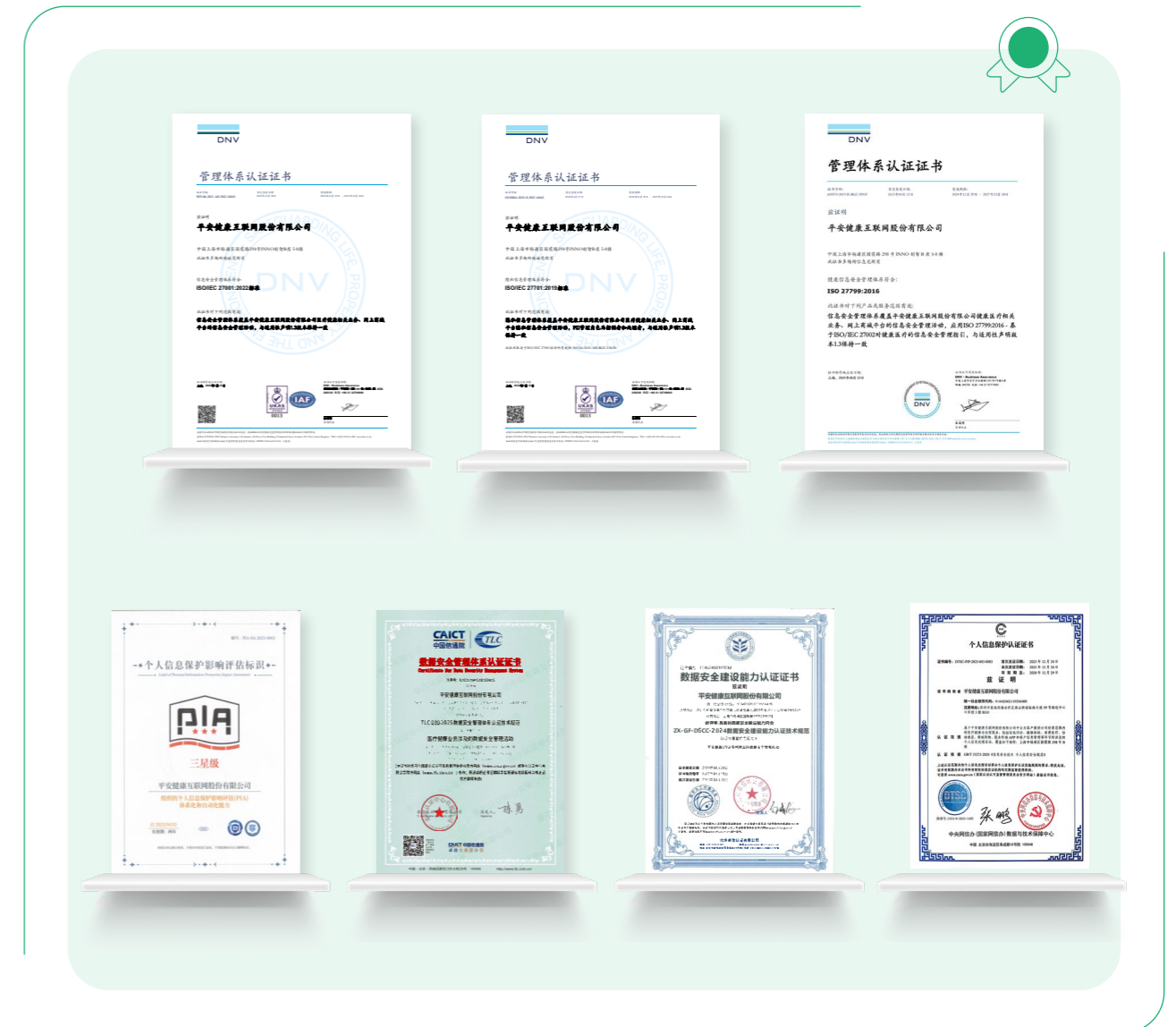
公司充分尊重用戶知情權和選擇權，確保用戶對信息收集和使用情況充分知情，並在獲得用戶明確同意後才進行信息收集。

公司信息安全與隱私保護原則

體系認證

公司積極推進信息安全與隱私保護相關體系的審核及認證工作，以更高的標準完善體系建設並確保有效性。2025 年，公司已通過 ISO 27001 信息安全管理体系認證、ISO 27701 隱私信息管理體系認證和 ISO 27799 個人醫療健康信息安全管理體系認證，覆蓋公司 100% 的業務，包括醫療健康相關服務以及網上商城平台的信息安全管理活動。

公司已獲得「PIA 三星級標識」，完成數據安全管理體系認證證書重審，並維持信通院發布的數據安全建設能力認證（DSCC）有效性。此外，2025 年公司已獲得由國家網信辦頒發的個人信息保護認證，成為全國首批、醫療健康行業首家獲得此國家級認證的企業。



信息安全與隱私保護管理體系認證

內部與外部審計監督

公司建立了完善的審計監督機制，開展常態化內外部信息安全審計，確保信息安全與隱私保護體系持續有效運行。2025 年，公司定期通過外部測評認證審計、年度體系認證審核、內部檢查審計等多維度形式落實信息安全審計與監督，並對發現的安全風險實施閉環跟蹤與整改，切實提升整體防護能力。



信息安全內外部審計



在有效管理自身數據安全的同時，公司持續強化對第三方合作夥伴的信息安全風險管控。公司建立了涵蓋引入評估、合同簽署、在期抽樣審計與安全稽核的全流程管理機制，並定期對所有供應商及合作夥伴開展風險評估與審核。2025 年，公司重點推進對外數據合作評估與供應商審計，確保外部合作中的數據安全風險受控，共同築牢用戶信息安全防線。



第三方信息安全風險監督與審計



信息與隱私安全文化建設

公司持續加強員工信息安全與隱私保護文化建設，通過發佈安全月報、開展月度宣導等方式，不斷提升全員信息安全意識。公司每年組織覆蓋全體員工（含正式員工、外包、實習生等）的信息安全培訓和安全意識測評，切實提高員工在實際工作中的安全防護能力。2025 年，公司共開展 38 場信息安全培訓，全員信息意識宣導學習、意識測評、網絡安全承諾書簽署完成率均達到 100%。



信息安全強化月活動

2025 年，公司開展「合規為基，安全為盾，共創平安」信息安全強化月活動。公司聚焦個人信息泄露、數據外發、網絡釣魚、人員流動、第三方安全、職場安全、正版軟件、辦公安全等常見 8 個安全風險場景，組織全體員工開展線上微課學習、大咖專題分享、網絡安全主題創意大賽、安全意識測評、線下互動及簽署「網絡安全承諾函」等活動，幫助員工深入理解和認識信息安全的重要性，並提升信息安全保護意識。



恪守信息安全

公司持續完善運營全鏈路信息安全保護體系建設，建立防數據洩漏和應急處理機制，確保服務各環節的安全可靠。同時，我們積極運用數字化技術賦能風險管理，實現技術與管理深度融合，持續築牢信息安全防線。

運營全鏈路信息安全保護

公司不斷完善信息安全風險管理機制，實現安全風險的全鏈路管控，確保各項業務數據得到妥善保護。



信息安全風險管理流程

公司積極採取主動和被動兩類措施，持續強化數據泄洩預防和應急事故處理能力。我們通過安全技術升級迭代，有效防範公司的資產、系統和信息受潛在技術故障、人為技術或惡意攻擊的風險，並建立完善的應急響應機制，最大限度降低數據泄洩風險對公司業務和個人信息安全的影響。

防範數據泄洩

- 應用防禦系統（WAF）的國產化替代，並提升自研業務系統綜合安全防禦（XDR）檢測能力，實現關鍵防禦系統自主可控
- 持續落實安全漏洞掃描和修復、SRC 運營、威脅情報預警、安全防火牆和入侵監測系統、身份認證和訪問控制、數據加密和安全傳輸和數據備份和災難恢復等措施

應急事故響應與處理

- 制定並落實《信息安全事件應急管理辦法》《數據安全事件應急響應規範》《個人信息泄洩事件應急預案流程》
- 定期開展演練，確保在發生突發事件時能迅速採取有效措施

數據泄洩與應急響應管理舉措

報告期內

<p>公司未發生信息安全相關風險事件</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #008080;">0</p> 起	<p>開展信息安全應急響應演練活動</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #008080;">8</p> 次
--	---

數字化賦能信息安全風險管理

公司積極運用 AI 人工智能等數字化手段，提升信息安全風險的識別、預警與處置能力。公司積極探索人工智能技術在信息安全管理領域的深度應用，並構建了覆蓋全生命週期的智能安全防護體系，以技術升級驅動信息安全管理效能的持續提升。

安全需求評審

- 公司引入 AI 技術實現評審流程自動化，在提升評審效率的同時顯著增強了對安全風險的識別準確率

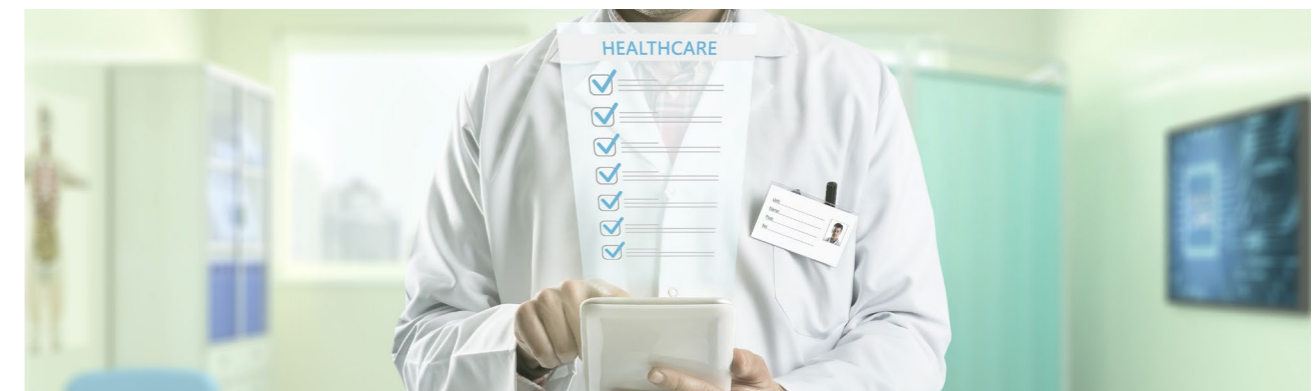
網絡縱深防禦外部入侵

- 公司構建基於大模型的 AI 驅動安全運營體系，利用大模型技術實現威脅的智能識別、深度分析與輔助決策，為安全事件處置提供強有力的智能化支持

終端安全管控體系建設

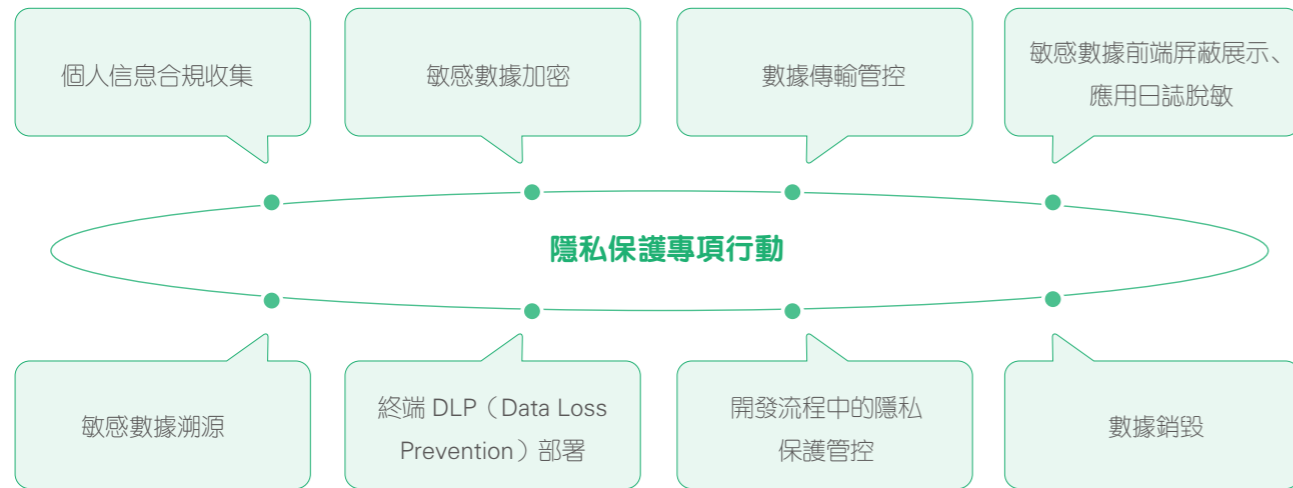
- 通過 UEBA 與 AI 技術的深度融合，實現多維度智能研判與綜合分析
- 通過對用戶行為模式及高風險場景的深度畫像與風險評分，精準識別異常行為並轉接人工複核，有效防範數據泄洩風險

AI 技術賦能信息安全風險管理



夯實隱私保護行動

公司將隱私保護視為建立保障用戶權益、建立用戶信任的核心基礎，並持續強化隱私保護體系。我們針對重點領域開展專項治理，並落實覆蓋數據收集、存儲、使用、刪除等全生命週期的常態化管理機制，確保用戶個人信息在業務全流程中得到全面有效的保護。



- 數據收集**
 - 遵循最小化原則，僅在為提供產品及服務所必須的最小範圍內收集和處理用戶個人信息
 - 為用戶提供非登錄狀態瀏覽或無痕瀏覽選項，不收集用戶個人信息，保障隱私安全
- 數據儲存**
 - 僅在為提供產品和服務之目的所必須的最短期間和法律法規及監管規定的期限內保存用戶的個人信息。超出必要期限後，將按照法律要求對個人信息進行刪除或匿名化處理
 - 對未成年人信息採用獨立數據庫進行加密存儲，通過嚴格的訪問權限控制，確保數據在採集、存儲、使用及銷毀全流程中的安全合規
- 用戶信息刪除**
 - 在《隱私政策》中明確用戶提出刪除個人信息的請求適用場景，並保障用戶在個人信息刪除方面的權利
 - 針對用戶提出的刪除個人信息請求，公司會在 15 個工作日內進行響應和答復，並在滿足法律法規要求的情況下對用戶信息進行刪除

- 信息共享、轉讓、出租或出售**
 - 在《隱私政策》中明確除獲得用戶授權或為滿足法律法規的要求外，不向第三方共享、轉讓、出租或出售個人信息
- 第三方數據處理**
 - 嚴格遵守法律法規，未經用戶明確授權或法律許可，不會主動從第三方獲取用戶個人信息
 - 公司承諾不會將數據用於超出完成產品服務外的其他目的，且公司及合作夥伴均嚴格承擔保密責任，不會將用戶信息共享、轉讓、出租或出售給任何第三方，除非獲得用戶的單獨授權或為滿足法律法規的強制性要求
 - 與第三方合作夥伴或供應商存在數據交互傳輸場景時，嚴格開展事前評估並評審數據交換的必要性，並遵循最小化原則，保障傳輸內容與方式的安全性

用戶隱私保護措施

報告期內

發生數據與客戶隱私洩漏事件	0 起	新員工線下信息安全培訓	3 次
ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799 認證覆蓋公司業務範圍	100%	開展知鳥線上安全意識宣貫課程	3 次
全體員工信息安全意識測評考試完成率	100%	專崗信息安全培訓	5 次
網絡安全承諾書簽署完成率	100%		



05

普惠醫療 與社會責任擔當

作為一家負責任的企業，公司始終將履行社會責任置於重要位置，堅持發展成果與社會共享。公司通過攜手優質供應商搭建普惠藥品流通網絡，並積極完善勞工權益保障體系與職業發展通道，持續提升醫療服務的可及性與可負擔性，以此推動社會責任與商業價值的協同發展。

普惠同心共行

公司高度重視與社區的互動與協作，積極傾聽社區聲音，將企業發展與社會需求緊密融合。公司以普惠醫療為核心方向，依託自身業務優勢，着力提升優質醫療服務的可及性與可負擔性。同時，我們持續投身公益事業，攜手各方利益相關方，共同推動社會福祉提升。

醫療普惠行動

公司堅持以普惠醫療為核心，致力於推動醫療資源全民共享。我們不斷拓寬服務與產品範疇，持續創新服務模式，切實提升醫療服務的可獲得性與可負擔性，助力縮小不同地區間的健康水平差距，讓更多人享受到平等、便捷的健康守護。

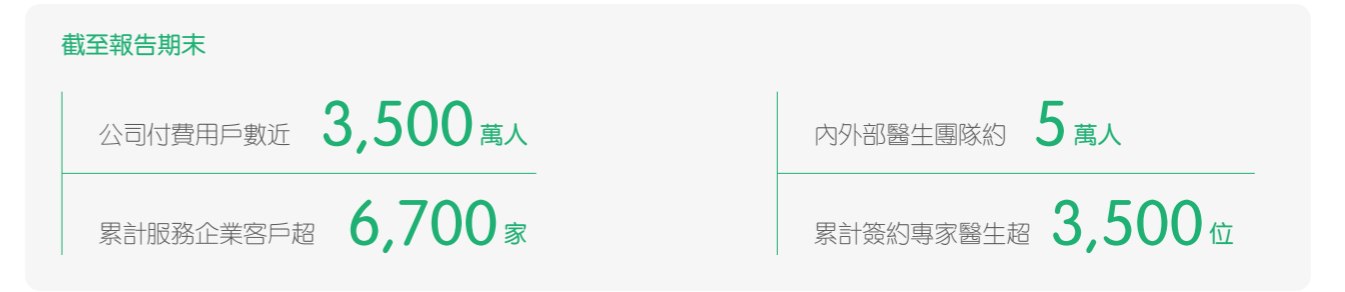
提升醫療服務可及性

- 優化管理手段：提供涵蓋預防、減重、血糖及血壓檢測等服務，並擴大服務覆蓋人群範圍。
- 降低溝通門檻：縮短用戶與健康管理師的溝通路徑，減少溝通時間成本。
- 拓展宣傳渠道：通過金管家直播與社群直播等形式，使更多人能夠獲取健康知識。

提升醫療服務可負擔性

- 全年服務免費訂閱：免費激活服務包即可享全年健康管理師服務，減輕用戶使用負擔。
- 可執行且可落地的醫療方案：設置 21 天密集管理期並提供隨訪服務，幫助用戶無需投入額外時間。
- 減輕用戶心理壓力：定期提供醫生健康諮詢，設立愛心方言小組與服務挽回組，減少溝通障礙，解決用戶疾病困擾。

截至報告期末，公司付費用戶數近 3,500 萬人，累計服務企業客戶超 6,700 家。我們建立了約 5 萬名內外部醫生團隊，累計簽約專家醫生超 3,500 位，包括 10 位院士/國醫，超 800 位正副院長/科主任/學科帶頭人等；合作醫院超 5,100 家，並升級就醫全流程服務，提供「陪掛號、陪繳費、陪檢查、陪治療、陪取藥、陪面診」6 大陪護服務；合作藥店超 24 萬家，合作體檢供應商超 4,400 家。



「醫路健行」國民健康素養提升行動

公司積極響應「健康中國」戰略，啟動「醫路健行」國民健康素養提升行動，深入老年社區、工業園區和各類企業開展系列健康促進活動，着力增強公民的健康管理意識。報告期內，公司累計舉辦 8 場專項健康公益活動，觸達 981 家企業，現場吸引超過 30 萬名員工參與，覆蓋職場人群達 143 萬人。

🏢

進企業

依託 ESG 營銷賦能，活動已觸達 921 家企業，吸引超 30 萬名員工參與，覆蓋職場人群達 143 萬人。

🏠

進社區

聯合上海市徐匯區政府，在 4 個街道及 2 所市區老年大學開展 6 場健康公益活動，累計服務社區老年人近 550 人次。

🏭

進險司

攜手平安集團，在平安金融中心（PAFC）成功舉辦 1 場健康專場活動，吸引近 700 名員工積極參與。

🏡

進園區

聯動上海市科協，走進莘莊工業區，舉辦 1 場園區健康行活動，吸引近 60 家園區企業踴躍參與。



進園區：「2025『世界衛生日』科普沙龍暨『醫路健行』國民健康素養提升行動走進園區」活動

4月7日，由上海市科學技術普及志願者協會、閔行區衛生健康委員會、莘莊工業區管理委員會、上海人民廣播電台聯合主辦，公司承辦的「2025『世界衛生日』科普沙龍暨『醫路健行』國民健康素養提升行動走進園區」活動，在閔行莘莊工業區圓滿舉辦。



公司與近 60 家企業高管圍繞《高質量健康職場洞察與探索》展開現場交流。活動期間，我們還與莘莊工業區在醫健服務互補聯動、創新產品平台首發、家庭醫生深化培訓、企業健康管理診斷試行等方面達成戰略合作，為「醫路健行」行動的深化推進與產業融合提供了有益示範。



進企業：2025「醫路健行」全國百區百場進企業，厚植員工健康根基

2025年2月，公司聯合上海市科普志願者協會啟動「醫路健行」國民健康素養提升行動——全國百區百場進企業，通過深入企業開展健康科普、特色篩查、專家義診等服務，助力提升員工健康水平，推動企業健康管理發展。活動從上海、合肥、青島等 15 座城市起步，以問卷調查和訪談精準洞察需求，線上線下同步開展健康互動。團隊與企業開展座談，剖析健康管理痛點，並依據企業實際需求，持續優化服務方案，為員工提供精準、個性、全面的健康支持。



進險司：「醫路健行」國民健康素養提升行動啟動儀式暨首場志願服務沙龍活動

2025年3月4日，公司於深圳平安國際金融中心舉辦主題活動，結合國際 HPV 知曉日及國際肥胖日，以「平安家醫長相伴，健康全程有呵護」為主題，提供專家科普、健康自測、中醫調理等多元服務。活動吸引超 700 名員工參與，多家合作夥伴共同支持，獲得積極反響。



進社區：「守住養老錢袋子，共護幸福夕陽紅」系列宣傳活動

2025年8月至9月，公司深入社區開展「醫路健行」國民健康素養提升行動，攜六大智能化醫療健康特色篩查服務，為轄區內老年人帶來健康守護。



本次系列活動進一步深入徐匯區老年大學、高端養老院及社區「生活盒子」三大場景，聚焦老年人高發疾病，定制專項健康篩查項目，涵蓋無創血糖監測、AI眼底檢查等服務內容，切實關注銀髮群體的普遍健康需求。



活動現場，公司提供的六大智能健康篩查服務獲得廣泛參與。無創血糖監測與血氧戒指便於慢性病指標長期跟蹤；超聲骨密度與AI心電檢測助力老年群體關注骨骼與心血管健康；鷹瞳眼底技術可無創識別12項眼疾風險，智能中醫脈診則為老人提供個性化養生方案。這些服務緩解了老年人「體檢難、流程繁」的痛點，推動疾病預防前置，使健康管理融入日常生活。

促進行業發展

2025年，是平安居家養老在智慧養老領域標準化建設的關鍵一年。公司積極發揮在行業標準制定中的引領作用，深度參與了《智慧養老服務平台智能音箱端設計規範》（T/CIDADS 00027—2025）與《智慧養老服務平台智能手機端設計規範》（T/CIDADS 00026—2025）兩項標準的制定工作，為智慧養老領域的標準化建設注入新動力。

序号	团体名称	标准编号	标准名称	起草单位	实施日期
1	中国工业设计协会	T/CIDADS 00027—2025	智慧养老服务平台智能音箱设计规范	平安健康互联网股份有限公司、清华大...	2025-05-13
2	中国工业设计协会	T/CIDADS 00026—2025	智慧养老服务平台智能手机端设计规范	平安健康互联网股份有限公司、清华大...	2025-05-13

在第八屆深圳全科醫學大會上，公司向行業分享了基層醫療賦能新模式，其中核心支撐《家庭醫生遠程與互聯網健康服務規範》團體標準，已在100個城市的1,000家社區衛生服務中心落地。

公益實踐

公司始終以踐行公益為己任，通過開展醫療下鄉、普及健康知識、組織志願實踐等一系列多元化服務，持續為社區健康與發展注入溫暖力量。報告期內，我們在公益慈善領域已累計開展17項專項活動、參與員工達160人，公益時長達900小時，投入金額達523萬元。

報告期內

我們在公益慈善領域已累計開展專項活動 **17** 項

參與員工達 **160** 人

公益時長達 **900** 小時

投入金額達 **523** 萬元





「醫療送健康」義診活動，助力鄉村振興

2025年1月、3月及9月，平安健康（檢測）中心聯合平安產險及當地街道，分別在廈門、武漢、廣州、青島等地累計開展了9場「醫鄉送健康」義診活動，將優質醫療服務和健康關懷送至村民身邊。外檢活動中，上千名村民體驗了體檢篩查、測量與健康諮詢等服務。針對農村常見健康問題，專家現場開展了涵蓋慢性病預防、日常保健等實用內容的健康科普講座，並為村民答疑解惑。

此次送醫下鄉活動，既是對鄉村振興戰略的積極響應，也是檢測中心賦能集團內兄弟單位的重要實踐，體現了平安履行社會責任的擔當。通過「金融 + 醫療」協同助力鄉村發展，以醫療幫扶推動鄉風文明建設，為鄉村振興貢獻了平安力量。



供應鏈責任共築

公司致力於將可持續發展理念深度融入供應鏈管理體系，系統性地提升供應鏈韌性與響應能力。我們不僅在採購、生產、物流等環節實施嚴格的可持續風險管理，更積極推動綠色實踐與社會責任履行，致力於在商業運營中實現經濟效益、環境保護與社會價值的和諧統一，踐行企業與環境共生的發展承諾。

供應鏈管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，貫徹落實《供應商行為準則》《服務供應商風險控制管理辦法》《採購管理辦法》《供應商管理細則》《服務供應商管理辦法》等內部制度，明確供應商尋源、認證、考察、處罰、績效、退出等全流程管理工作，提高供應鏈綜合質量與韌性。

供應商準入

我們遵循《平安健康供應商準入管理辦法》，建立了多維度的供應商評估體系，從資質、財務、技術、服務、品質、法律及可持續發展等角度對供應商進行全面評估與打分，以此確保供應商服務的質量與穩定性。在評估過程中，我們將可持續發展相關體系認證作為準入審核的必要內容，並將其實際表現納入甄選標準，形成全面、客觀且具有針對性的綜合評價機制，系統考察供應商的綜合實力。我們優先選擇在環境管理、安全生產、品質體系等可持續發展方面表現卓越的供應商，並通過智能化的供應商資源庫實

現動態管理，持續優化供應鏈結構，推動供應鏈整體向更負責任、更可持續的方向發展。

報告期內，我們系統推行供應商資質審查機制，通過設置多層級審批流程，實現對供應商資質的嚴格準入管控。在審核過程中，針對商家準入環節發現的問題與整改意見，均通過系統及時反饋並完整留痕，確保流程可追溯。同時，我們依據公司制度要求，系統化監督健康服務類供應商獎懲措施的落地執行。



供應商考核

我們基於「可持續發展管理評估」專項機制，系統識別、篩選與評估供應商在可持續發展領域的潛在風險，致力於與合作夥伴建立一致的可持續發展價值觀和執行標準。我們推行供應商分級管理體系，根據級別差異實施差異化的審核策略。對直接供應商，我們定期開展產品質量與安全審核，確保其產品與服務符合安全標準；對間接供應商及原材料供應商，我們明確其質量審核要求，並抽查其接受的第三方檢測結果，實現供應鏈質量管控全覆蓋。

我們通過系統化的評估機制與持續審查，將可持續發展要求深度融入供應商全生命週期管理，確保供應鏈在風險可控的基礎上，持續向更負責任、更具韌性的方向演進。2025 年，我們在企康業務供應商管理中建立了常態化動態監測機制，通過雙周維度的用戶反饋核查與季度頻次的商品匿名抽查相結合，持續加強對供應商履約質量與服務水平的閉環管理。針對發現的不合格商品，我們嚴格執行下架處理並督促限期整改；對存在服務質量或商品質量不達標的供應商，均依據平台管理規範進行相應處置。

“ 報告期內，我們累計執行違規處理超 600 次，致力於動態維護供應商合作生態的合規性與服務質量。 ”

濟帆藥業倉儲與配送供應商審計案例

報告期內，為確保某新增委託倉儲與配送服務商質量管理體系符合公司管控標準，我們組織開展了專項現場質量審計。本次審計結果表明，該供應商質量保證體系運行有效，在藥品及醫療器械的採購、收貨、倉儲、養護、銷售等全流程環節均具備規範的管理機制與可靠的質量控制能力，滿足公司對第三方倉儲配送服務的質量管理要求。下一步，公司將持續關注其質量體系運行狀況，推動雙方在流程銜接與合規管理方面的進一步協同與提升。

在績效評估階段，我們依據多個維度對供應商進行年度綜合績效考評，並根據評分結果劃分供應商星級。在同等條件下，我們將優先選擇星級較高的供應商，以此激勵供應商持續優化綜合能力，特別是在可持續發展領域的長期表現。



供應商退出

對於在評估不達標的供應商，我們將立即採取暫停採購合作等措施，並明確向其提出整改要求。若供應商未能及時整改或整改後仍不符合要求，經公司內部審批流程確認後，將終止合作並將其移出合格供應商名錄。此外，我們建立了供應商獎懲管理機制，通過違規管理與黑灰名單制度，有效約束供應商行為。

供應鏈可持續發展風險管控

我們明確界定供應商風險類型及全流程管理機制，將可持續發展評估深度嵌入供應商遴選、合作與評估各環節，系統構建負責任、可持續的供應鏈體系。公司嚴格遵循平安集團整體管理要求，並在《採購管理辦法》中規定所有採購合同均須納入「可持續發展聯合條款」，從制度層面推動可持續採購落地。

供應商風險管理

我們建立了融合可持續發展指標的供應商風險管理機制，通過定期審查與動態改進，持續提升供應商風險管理效能。同時，公司遵循平安集團採購風控預警模型，強化採購全流程風險審核能力，並已建立供應商服務風險預警機制，對服務流程中斷、響應超時等異常情況實現及時監測與預警，保障供應鏈的穩定可靠。



定期審查及跟進

公司每年定期開展供應商質量合規評審，重點檢查是否存在資質不符、宣傳不實、流程錯誤



資質效期管控

我們系統設置資質臨期提醒、失效禁用，避免供應商因資質問題產生履約與投訴問題



實地考察走訪

我們根據業務需要，安排生產製造類型供應商的實地考察走訪，檢驗供應商在實際生產過程狀況



供應商抽檢

不定期開展供應商抽查工作，在梳理業務的同時，通過深入了解供應商不同維度情況排查其對公司乃至社會的潛在風險

供應商風險管理舉措

報告期內，為進一步提升供應鏈韌性與服務質量，我們在供應商管理與應急預案體系方面實施了一系列優化舉措。

供應鍊應急預案

報告期內，公司計劃通過全國七大倉庫實現網絡覆蓋，進一步增強公司在華北、東北區域的服務覆蓋能力，優化全國供應鍊的完整性與響應效率。制度層面，我們已更新發佈《危機機制管理規範（2025 版）》。技術層面，我們通過多節點服務部署與實時監控告警系統，確保在服務器異常或庫存報錯等問題發生時能夠迅速切換、保障業務連續性。物流環節則依託「一店多倉」系統，根據用戶地址智能分配至就近倉庫發貨，並結合物流異常預警機制，在發貨、中轉、派送等環節出現異常時及時提醒運營人員並通知客戶，前置化解配送風險。

公司持續推動供應鍊綠色轉型，倡導供應商踐行可持續發展，共建環境友好型價值鍊。公司堅持綠色採購，優先選擇具備環保意識與社會責任的物流夥伴；推動包裝環節優化設計、循環使用與環保材料替代；支持倉儲運營中建設光伏等可再生能源設施，降低化石能源消耗。同時，我們通過激勵與支持機制，協助供應商推進數字化與質量體系升級，共同提升運營效率與低碳合作水平。

供應商培訓

我們將可持續發展理念貫穿於供應商能力建設的全過程，通過系統化的知識傳遞與標準宣導，推動可持續發展從準則內化為供應鍊各環節的共同實踐，持續提升價值鍊責任水平與風險抵禦能力。

我們已建立起常態化、多維度的供應商賦能與培訓機制。報告期內，我們聚焦 ESG 戰略、供應鍊責任、合規風險等關鍵議題，定期組織線上專題直播與高管研討會，深化供應商對可持續發展理念的理解與承諾。同時，我們圍繞 SOP 操作規範、不良事件處理等實操內容，開展線下工作坊與情景模擬演練，並通過閉卷考核評估培訓成效。在產品存儲規範、應急響應流程等領域，我們通過短視頻教學與實操考核相結合的方式，結合穿透式測試與現場抽查，確保關鍵操作規範有效落地。

報告期內，公司重點供應商培訓覆蓋率已達 100%，培訓主題覆蓋質量保證相關議題，推動供應商質量投訴率實現同比下降，有效支持供應鍊可持續發展目標的實現。

報告期內

公司重點供應商培訓覆蓋率已達

100%



勞工權益共護

公司秉持「以人為本」的發展理念，致力於構建多元、平等且充滿活力的職場環境。公司在全面落實員工合法權益保障的基礎上，系統建立了清晰的職業發展路徑與培養機制，持續完善富有競爭力的薪酬與福利體系，並全力維護健康安全的工作環境，為公司的可持續發展提供堅實的人才團隊保障。

人才吸引

公司堅持開放、公平、多元化的人才招聘原則，積極吸納與公司價值觀共鳴的卓越人才。公司在招聘與僱傭過程中嚴格遵守法律法規，堅定保障勞工權益，為持續創新與發展匯聚核心力量。

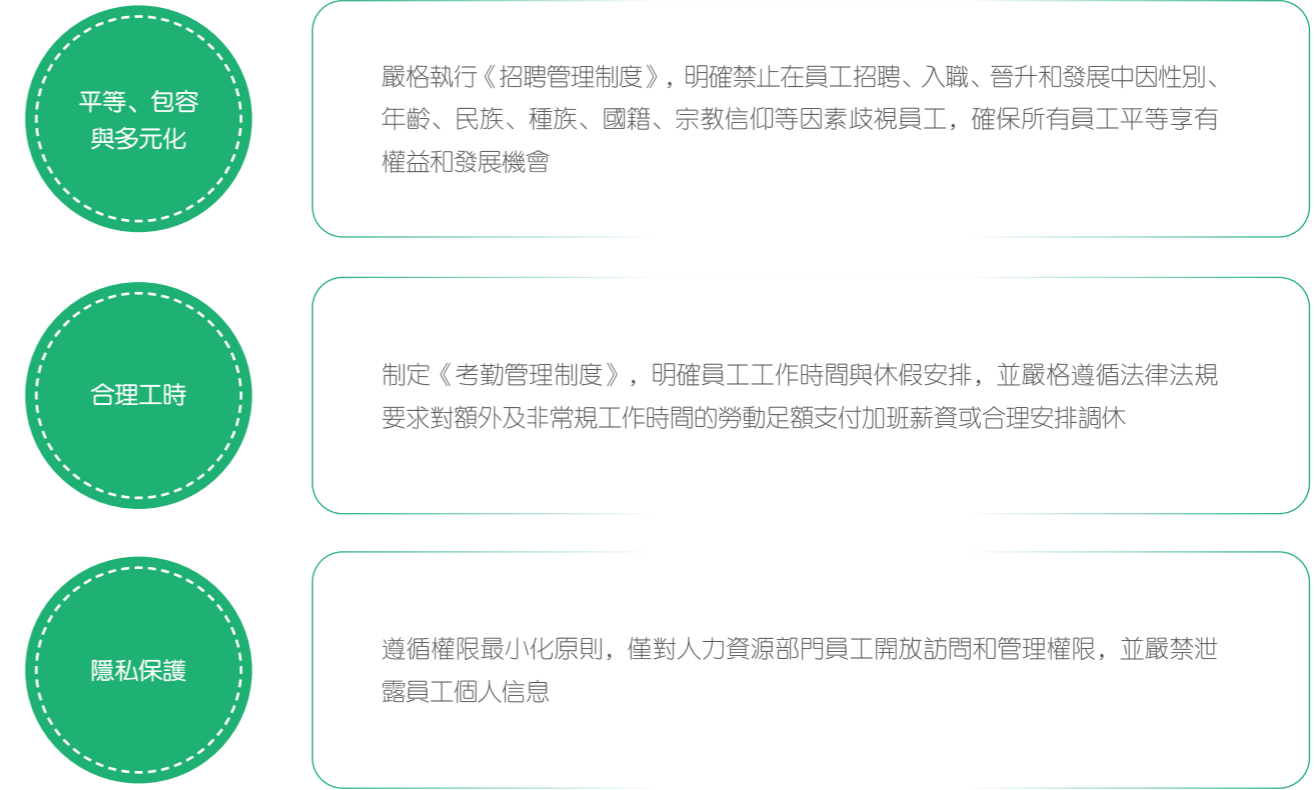
人才招聘

為建立規範、透明的人才引進機制，公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，並結合外部監管要求和內部實際運營的變化，持續完善內部制度體系建設。公司落實《招聘管理辦法》《招聘操作手冊》《內部推薦管理辦法》等制度規範，確保各項招聘行為合法合規。

僱傭與勞工權益保障

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規，並在《勞動用工管理制度》等內部文件中明確禁止僱傭童工及任何形式的強製勞動。公司建立完善的員工僱傭審查與違規行為調查機制，嚴格執行新員工入職身份信息核驗，確保僱傭關係合法且自願，同時依據法律和內部規定對任何違規行為開展調查，並追究相關人員責任。截至報告期末，公司僱傭合同簽訂率達到 100%，社會保險覆蓋率達到 100%，且未發生任何僱傭童工及強製勞工事件。

公司秉持「公平公正」原則，堅決反對任何形式的歧視行為，並全力保障員工的合法權益不受侵害，致力於營造良好的工作環境，促進員工與公司共同成長。



勞工權益保障

人才發展

公司始終將員工個人價值塑造與實現視為企業價值創造的重要基石。公司堅持人才發展戰略，持續完善人才培養、績效評估與職業晉升體系，驅動員工與公司的共同成長與價值提升。

人才戰略與盤點

公司將人才視為驅動公司長期發展的核心引擎，並致力於構建系統化的人才戰略。2025 年，公司重點圍繞戰略人才培養和數字化轉型兩大方向展開佈局，聚焦戰略人才供給和幹部活力體系建設，並推動數據化人才管理，為公司實現可持續的業務目標提供堅實人才保障。

2025 年，公司開展面向公司各層級的潛才盤點工作，系統優化人才梯隊結構。公司持續推進潛才項目規劃與執行，完成新提名人才的盤點和潛力測評，並結合公司管理目標和個人成長目標，策劃全流程培養方案。我們通過能力測評解讀、社群集結、資源共享等多維度支持，持續賦能潛才成長，實現人才與公司的共同發展。

人才培養

公司系統構建培養體系，依據《培訓管理辦法》和《職工教育經費管理辦法》等內部規範，為人才培養提供制度保障與資源支持。2025 年，公司持續完善人才培養體系建設，並重點圍繞領導力、技能發展、專屬人群定制化培訓等推出多樣化的培養項目，提升員工的綜合素養。



公司人才培養體系

領導力培訓

- 面向包括中高層幹部、基層幹部和骨幹員工在內的全體員工開展領導力培訓
- 2025 年，重點開展「青藍之約 2.0」班子導師領導力帶教項目和潛才領導力集訓，組織高級管理幹部參與集團商學院領導力面授

技能發展培訓

- 持續開展 Firework 通用能力提升項目，並創新落地 Pro Talk 商務英語提升課程

專屬人群定制化培訓

- 圍繞「銷售、產品、技術、醫助、財企」等專屬人群開展多類型定制化培訓，包括摩天輪分享營、WONCA 家醫培訓、醫療進修、科技探索營參訪、產品蓄能計劃、VC 橙長學堂、AI 行業峰會等

2025 年公司重點培訓項目

公司積極響應並對接集團資源，為全體員工提供學歷提升與資格證書獲取支持，激勵員工開展自主提升。同時，我們與高校、專業機構等合作開展外部培訓項目，持續整合優質學習資源，全面支持員工的職業發展。

上海交通大學遊學活動

2025 年，公司組織優秀內訓師代表前往上海交通大學開展遊學活動。公司還邀請上海交通大學教授進行專題授課，系統講解現代企業管理中的團隊建設與決策思維，在傳統與現代融合中，為內訓師團隊拓展管理思路、創新工作方法提供了重要啟發。



企業參訪與交流活動

2025 年，公司組織公司潛才參訪深蘭科技，近距離觀摩智能產品矩陣，深入了解 AI 算法研發與智能硬件落地的前沿實踐。通過沉浸式體驗科技企業的創新生態與技術轉化路徑，團隊進一步激發創新思維，並為公司居家養老等業務的智能化發展汲取了寶貴經驗。



專業醫療機構進修

2025 年，公司醫療中心組織醫生助手前往徐匯醫學會進行學術交流，與二十餘位徐匯區互聯網醫院管理人員與醫生代表溝通，共同探討互聯網診療線上線下醫院運用的意義與展望。培訓聚焦在「老齡化社會」的整體背景下，線上互聯網診療如何有機地與社區診療結合起來，利用線上 + 線下雙跑道發揮出 1+1>2 的整體效能。



報告期內，公司組織全體員工開展豐富多樣的 541 場培訓活動，培訓覆蓋率達到 100%，員工對培訓的滿意度為 98.3%，較 2024 年提高 0.8%。

報告期內

公司組織全體員工開展豐富多樣的培訓活動 **541** 場

員工對培訓的滿意度為 **98.3%**

培訓覆蓋率達到 **100%**

較 2024 年提高 **0.8%**

考核與晉升

公司在績效考核與晉升中貫徹公開透明的原則，通過健全的管理體系更好地激勵並保障員工發展。

在績效考核方面，公司制定《績效問責管理制度》《內部矩陣人員管理辦法》等制度，並遵循 PDCA 閉環管理流程實施業務特性相匹配的績效考核管理流程。公司持續落實公司經營管理機制和個人績效追蹤考核機制相結合的「雙軌製」績效考核體系，實現個人績效追蹤考核的規範化管理，並要求上級領導與員工定期進行績效反饋和面談，強化績效輔導與過程管理。

月度績效考核

- 員工每月總結工作完成情況並完成績效系統申報
- 由上級考核人進行打分和點評，並進行績效反饋和輔導

年度績效評估

- 公司根據績效評估結果，在薪酬、培訓、晉升等方面對績優員工進行傾斜
- 公司協助員工制定個人發展計劃，並提供績效提升指導和支持

績效結果申訴

- 如員工對績效結果存在異議，可通過郵件或書面形式向人力資源部門申訴
- 人力資源部門基於員工申訴情況開展調查和反饋，確保績效考核的客觀公正

在人才管理與晉升方面，公司綜合考慮績效表現、能力成長和職位需求等因素，靈活實施涵蓋平級調動、輪崗、晉升、降職、臨時調動、轉崗、特殊調崗等多種形式的崗位調整策略，為員工提供更具匹配性的職業發展路徑。同時，公司持續完善職級體系和崗位勝任力模型，並建立規範的晉升流程、標準及評審機制，確保人才晉升的公平性。

薪酬福利

為了吸引、激勵並保留高素質人才，公司為員工提供具有市場競爭力的薪酬體系和豐富多樣的福利保障，從而增強員工福祉，激發價值創造活力。

薪酬激勵

公司堅持「價值導向」和「績效導向」兩大核心原則，系統性構建市場化薪酬管理體系，並落實《薪酬管理制度》《外勤人員基本管理辦法指引》《內調人員定薪規則指引》等內部制度，為薪酬與激勵的規範化管理提供制度保障。

公司構建包含「現金薪酬 + 福利 + 長期激勵」的薪酬激勵結構，並將員工變動收入與公司整體業績、業務條線業績、部門目標達成、個人績效貢獻四個維度的考核結果緊密掛鉤，確保薪酬激勵的及時性與有效性，引導員工聚焦價值創造，實現與公司的共同發展。

現金薪酬

為所有員工設立了由固定收入和變動收入組成的現金薪酬結構，其中變動收入包括但不限於浮動績效、各類獎金等。根據公司崗位類別的差異，固定及變動收入的比例及形式各不相同。

固定收入：體現員工年資與經驗的基本積累；依據員工崗位、個人資歷、發展潛力、個人績效等因素綜合確定，固定發放。

變動收入：與公司業績及員工個人績效考評結果緊密相連；針對不同崗位的特點設計了不同的獎勵與年度分配方案。浮動獎金的類型包括年終獎、月度績效獎等，額度將根據市場狀況、公司業績和員工個人績效考核情況來決定。

長期激勵

公司推出了僱員股權激勵計劃，以長效物質獎勵倡導員工實現有長遠價值的成就。

- 激勵計劃的參與者包括董事會確定的僱員及任何其他人士，承授人的範圍、特定目標及股權激勵（EIS）期權數量將由董事會根據參與者的職位及表現來決定。
- 截至報告期末，激勵計劃的員工參與人數累計超過 4,000 名，員工覆蓋率達到 28.3%，對於穩定公司核心骨幹員工、創造持續競爭力起到重要作用。

2025 年，公司通過將薪酬與崗位重要程度和核心業績緊密關聯，進一步優化薪酬激勵機制，提升員工的工作積極性和創造性。

崗位重要程度與薪酬掛鉤

根據崗位重要性進行崗位分類，按崗定薪，加強績效工資於業績的相關性，確保關鍵崗位和核心人才的薪酬更具競爭力。

業績驅動的激勵機制

強調業績導向，並設計階梯式提獎機制，激勵員工在工作中取得更好的業績表現。

公司薪酬激勵機制優化措施

員工福利

公司持續完善員工非薪酬福利體系建設，致力於為員工提供豐富、全面的福祉保障。公司嚴格遵循國家及地方規定為全體員工繳納社會保險和住房公積金，並提供補充商業保險、慰問金、企業年金等非薪酬福利，切實提升員工幸福感。2025 年，公司新增覆蓋全體員工的「2025 年平安員工版·中高端醫療保障方案」福利項目，並制定了相應的補貼計劃，為員工及其家人提供更全面的醫療服務與健康保障。

綜合保障計劃

為全體員工提供綜合保障計劃，包括意外事故（身故保障、意外傷害保障、公共交通意外保障）和大病醫療（意外醫療保障、補充住院醫療保障、住院日額津貼、重大疾病保障、靶向藥醫療保障）等

健康職場

為員工配置健康職場權益，包含音視頻問診、健康寶、健康禮包、全年就醫權益服務（如掛號服務、住院服務、二診服務、名醫服務、陪診陪檢）等，員工家屬可共享部分健康權益

假期福利

遵循法律法規要求，為員工提供包括產假（14 週及以上）、陪產假（2 週至一個月）和育兒假（5-20 天）等的帶薪假期政策

企業年金計劃

建立多支柱養老保險體系，緩解未來養老壓力

節日費、各類慰問和祝賀金

在重要節日、結婚、生育、住院、喪葬、家庭重大變故等節點提供慰問金與關懷

員工團建激勵

組織參觀、學習、讀書會、沙龍、茶話會、聯誼會、座談會、內部競賽、聚餐等多樣化的團建活動

員工個性化福利

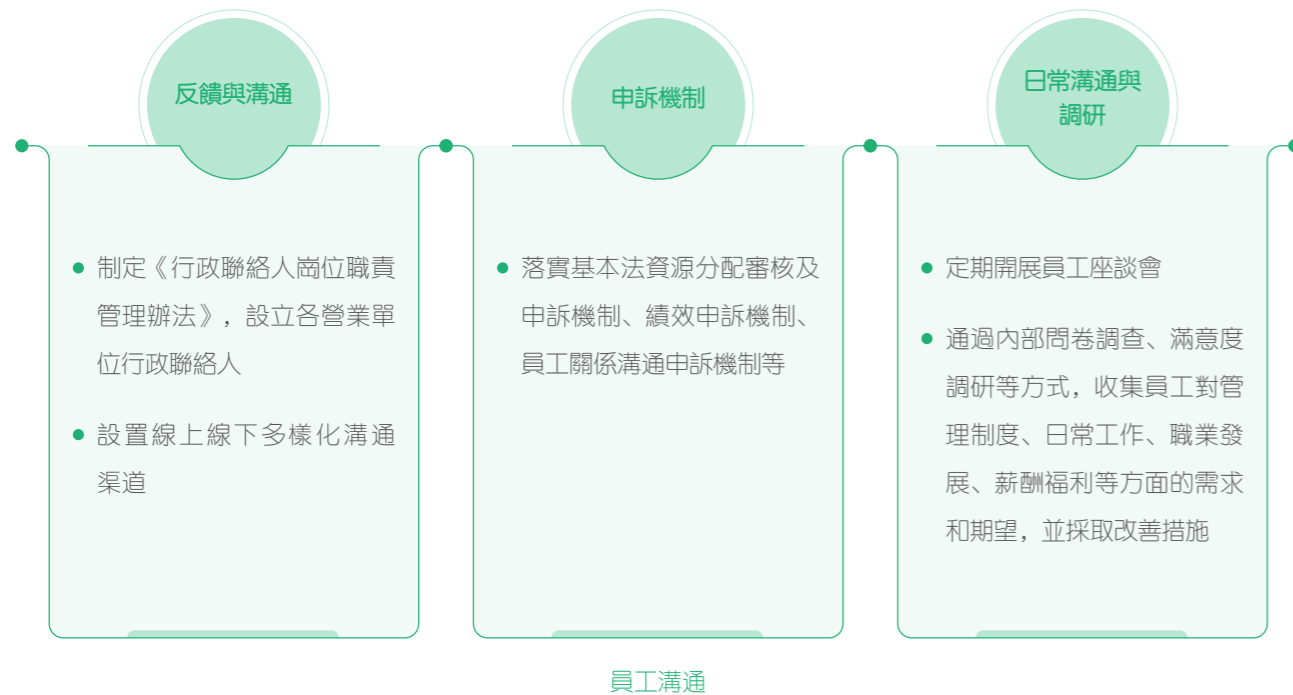
員工溝通與關懷

公司將開放、透明的溝通與以人為本的關懷視為構建和諧職場生態的重要保障。公司構建暢通的溝通渠道，組織豐富多彩的員工活動並給予有需要的員工身心關懷，從而增強員工歸屬感，凝聚組織向心力。



員工溝通

公司建立多元、暢通的線上線下溝通渠道，並通過完善的員工溝通機制，促進信息的雙向流動與理解互信，切實解決員工需求和問題。公司基於日常溝通與調研結果採取針對性改善措施，着力提高員工滿意度。



此外，公司成立工會組織，切實保障員工各項權益。

員工關懷

公司高度重視女性員工的權益保護，並嚴格遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，通過提供帶薪產假和哺乳假期，並發放生育慰問金等方式表達公司對女性員工的關懷。此外，公司為孕期和哺乳期的女性員工提供休息和哺乳場所，並定制體檢套餐，切實保障女性員工的健康。

女神節主題活動

2025年3月，公司以「愈」為禮，特別企劃「愈見春日·醫企逐光」女神節活動。公司通過驚喜互動、女神內購、療愈活動和夢幻愛麗絲主題茶歇等精彩內容，向女性員工傳遞關懷與溫暖。



2025年，公司開展豐富多彩的職場活動，在促進員工身心健康、實現工作與生活平衡的同時，有效增強了團隊凝聚力和員工的歸屬感。

醫師節首屆「診」功夫擂台賽

2025年醫師節來臨之際，公司舉辦首屆「診」功夫擂台賽，面向全體醫療同仁開展線上技能比武，持續激勵醫生提升專業服務水平和服務質量，激發醫團隊的競爭意識和服務熱情。公司聯動五地醫學機構職場打造醫生喜歡的活動，並提供伴手禮、定制專屬視頻及表彰等獎勵，傳遞公司暖心關懷。



「TODO BUG 捕獵計劃」程序員節主題活動

2025年10月，公司開展「TODO BUG 捕獵計劃」程序員節主題慶祝活動。我們設計集章兌禮、邊玩邊修的互動形式，吸引1,000多名「橙」序員化身「代碼俠」「BUG 終結者」參與挑戰並兌換1,024專屬節日福利。



2025年「員工家庭日」活動

公司始終重視「家」的文化，已連續三年開展「員工家庭日」活動。公司邀請100余組家庭歡聚一堂，開啟童話嘉年華環球冒險之旅，通過精彩紛呈的遊戲關卡增進親子互動，共同書寫屬於醫家人er的專屬回憶。



職業健康與安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並完善《員工安全管理制度》《危機機制管理辦法》《重大突發事件應急處理規定》等內部管理制度，為職業健康與安全提倡管理提供明確指導。2025年，公司新增並健全內部安全管理機制，結合公司安全管理三年規劃方案及實際經營情況，制定外部消防聯動活動及全年安全宣導計劃，促進職場安全保障、員工安全意識雙提升。

公司建立完善的職業健康與安全管理體系，積極推進職業健康管理工作責任製，並要求各級負責人簽署安全管理責任書。此外，公司持續落實常態化全國職場安全風險排查，並對發現項進行整改和提升，致力於最大限度消除健康安全隱患，為員工提供安全、健康、舒適的工作環境。報告期內，公司累計開展7次安全風險隱患排查，全年職場安全事故零發生。

公司高度關注員工的身心健康，通過為全體員工提供健康職場計劃，並組織全體員工開展年度健康體檢等措施，及時了解員工健康狀況，並為有需要的員工提供幫助與支持。報告期內，公司員工體檢覆蓋率達到100%。

此外，公司積極開展職業健康與安全培訓宣貫，提高員工健康安全意識，強化自我保護能力，攜手員工共同打造健康、安全的職場環境。

全國職場消防安全培訓

2025年，公司組織開展覆蓋30多地職場、150餘人參與的全國職場消防安全培訓。公司特邀上海消防救援總隊人員現場授課，圍繞火災隱患、火場逃生技能、滅火方式等方面，詳細講解應對火災時個人自救、逃生疏散等技巧，提升員工在實際工作、生活場景中應對健康安全風險的能力。



報告期內，公司未發生因工亡故或職業病事件，因工傷損失天數為98天，我們持續優化安全管理措施，致力於進一步降低工作場所風險，保障員工安全與健康。

關鍵績效表

環境關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
溫室氣體排放 ⁸	範圍二溫室氣體排放總量 ⁹	噸二氧化碳當量	1,162.46	6,080.51	7,499.02
	範圍二溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 人	0.72	3.67	3.48
	範圍三溫室氣體排放 C1 類別：外購商品和服務	噸二氧化碳當量	4,361.36	/	/
	範圍三溫室氣體排放 C6 類別：商務旅行	噸二氧化碳當量	2,046.91	/	/
	範圍三溫室氣體排放總量 ¹⁰	噸二氧化碳當量	6,408.27	/	/
廢棄物管理 ¹¹	有害廢棄物總量	噸	0.01	0.02	0.02
	有害廢棄物密度	噸 / 人	0.0000073	0.000012	0.0000088
	無害廢棄物總量	噸	59.65	53.13	160.95
	無害廢棄物密度	噸 / 人	0.04	0.03	0.08

⁸ 2025 年度能源和資源消耗強度、溫室氣體和廢棄物排放強度計算方式為：消耗或排放總量 / ((2025 年初在職員工數 + 2025 年末在職員工數) / 2)。

⁹ 2025 年度公司在業務開展過程中不涉及範圍一溫室氣體排放，溫室氣體排放來自外購電力使用而產生的範圍二溫室氣體排放，範圍二溫室氣體排放的計算參考生態環境部《關於髮佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中全國國電力平均二氧化碳排放因子 (0.5306kgCO₂ / kWh)。本年度經核實，公司數據中心系通過經營性租賃方式使用。根據《溫室氣體核算體系》關於租賃資產的核算指引，結合本報告期採用的組織邊界劃定方法，數據中心運營所耗電力自本年度起調整計入範圍三溫室氣體排放 C1 外購商品和服務類別。為保持歷史數據可比性，以前年度排放數據未作重述。該調整不影響公司溫室氣體排放總量。

¹⁰ 2025 年，公司進行了部分範圍三溫室氣體排放類別的核算，包括 C1 外購商品和服務以及 C6 商務旅行。其中，C1 外購商品和服務類型僅核算由數據中心運營所耗電力產生及辦公紙張使用所產生的溫室氣體排放；活動數據來自公司財務系統數據及相關部門的估算統計數據，排放系數來源於生態環境部環境規劃院發佈的《中國產品全生命週期溫室氣體排放系數集 (2022)》等。

¹¹ 有害廢棄物包括廢棄電子產品、廢棄墨水匣 / 硒鼓、廢棄燈管、燈泡及廢棄幹電池。無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾。

指標類別	關鍵績效指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
資源使用	能源消耗總量 ¹²	吉焦	7,887.03	40,793.59	47,337.35
	能源消耗密度	吉焦 / 人	4.88	24.60	21.97
	水資源消耗總量	立方米	7,710.07	6,056.96	13,723.37
	水資源消耗密度	立方米 / 人	4.77	3.65	6.37

社會關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
勞工管理	員工總人數	人	1,668	1,563	1,753	
	按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工	人	1,668	1,563	1,753
		兼職員工	人	0	0	0
	按性別劃分的員工人數	男性員工	人	656	619	675
		女性員工	人	1,012	944	1,078
	按員工類別劃分的員工人數	高級員工	人	46	41	59
		中級員工	人	301	317	390
		基層員工	人	1,321	1,205	1,304
	按年齡組別劃分的員工人數	30 歲以下	人	311	318	426
		30-50 歲	人	1,311	1,219	1,294
50 歲以上		人	46	26	33	
按地區劃分的員工人數	中國大陸員工	人	1,664	1,559	1,749	
	海外及港澳台員工	人	4	4	4	
員工總流失比率	%	13.13	12.16	50.17		

¹² 公司總用電量統計範圍包含職場用電。2025 年度總能耗來自間接能源（即外購電力）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》。

指標類別	關鍵績效指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
勞工管理	按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	15.09	11.95	65.88
		女性員工流失比率	%	11.86	12.29	38.93
	按年齡組別劃分的員工流失比率	30 歲以下員工流失比率	%	17.36	16.98	54.00
		30-50 歲員工流失比率	%	12.20	11.08	48.38
		50 歲以上員工流失比率	%	10.87	50.00	52.00
	按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	%	13.10	12.19	50.17
		海外及港澳台員工流失比率	%	25.00	0.00	44.44
	僱傭合同簽訂率	%	100	100	100	
	社會保險覆蓋率	%	100	100	100	
	中國內地員工工會入會率	%	100	100	100	
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	98	303	270	
	員工健康體檢服務覆蓋率	%	100	100	100	
發展與培訓	按性別劃分的受訓員工百分比	男性員工	%	39.33	39.60	/
		女性員工	%	60.67	60.40	/
	按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	男性員工	小時	176	174	174
		女性員工	小時	174	177	177
	按僱員類別劃分的受訓員工百分比	高級員工	%	2.76	2.62	/
		中級員工	%	18.05	20.28	/
基層員工		%	79.20	77.10	/	

指標類別	關鍵績效指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年	
發展與培訓	按僱員類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	高級員工	小時	142	140	140
		中級員工	小時	182	185	185
		基層員工	小時	176	175	175
供應鏈管理	合作總數	家	5,053	3,919	3,142	
	中國大陸供應商數量	家	5,047	3,911	3,138	
	海外及港澳台供應商數量	家	6	8	4	
	執行供應商準入認定評分或績效評估的供應商數量	家	5,053	3,919	3,142	
	經評估確認為有重大 ESG 負面影響的供應商數量	家	0	0	0	
	經 ESG 評估決定終止合作的供應商數量	家	0	0	0	
	供應商反商業賄賂條款要求覆蓋率	%	100	100	100	
	供應商 ESG 相關培訓覆蓋率	%	100	100	100	
	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	
	產品及服務投訴數量	條	8,181	6,684	13,169	
責任產品	投訴問題解決率	%	100	100	100	
	投訴處理滿意度	%	99.7	97.6	96.1	
	針對所有員工的責任營銷培訓率	%	100	100	100	
維護客戶關係	針對銷售人員的責任營銷培訓率	%	100	100	100	
	針對銷售人員的責任營銷培訓人均時長	小時	15	35	39	
	電話服務滿意度	%	99.2	98.1	97.9	
	客戶服務培訓次數	次	72	52	68	
	客戶服務培訓人次	人次	576	520	551	

指標類別	關鍵績效指標	單位	2025 年	2024 年	2023 年
知識產權保護	國內專利申請數	件	164	117	368
	PCT 專利申請數	件	0	0	0
	專利授權數	件	96	202	208
	商標核準數	件	64	36	47
	著作權登記數	件	4	1	0
	知識產權培訓 / 宣導	次	6	7	21
數據安全與隱私保護	信息安全培訓總數	次	38	33	37
	專崗安全培訓次數	次	5	2	10
	信息安全意識考核達標率	%	100	100	100
	公司開展的業務通過信息 / 隱私安全管理認證的比率	%	100	100	100
公益慈善	信息安全政策和系統審核頻率	次 / 年	2	2	3
	開展公益慈善活動 / 志願服務活動總時數	小時	900	800	1,800
	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 / 廉潔文化倡導次數	次	42	29	197
商業道德	內部開展反腐或相關內審調查活動次數	次	16	13	16
	商業道德標準培訓員工覆蓋率	%	100	100	100
	商業道德標準審核頻率	年 / 次	1	/	/
	監管新規解讀	次	34	17	17
風險管理	風險管理主題培訓次數	次	117	205	197
	風險管理主題培訓員工覆蓋率	%	100	100	100
投資者關係	與投資者溝通次數	次	404	304	358
	召開投資者業績說明會次數	次	2	2	2

聯交所 ESG 報告守則索引表

C 部分：「不遵守就解釋」條文

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
環境			
A1: 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	2.3.1 應對氣候變化 2.3.2 排放物管理
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	2.3.2 排放物管理
	關鍵績效指標 A1.2	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
	關鍵績效指標 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）。	2.3.2 排放物管理
	關鍵績效指標 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）。	2.3.2 排放物管理
	關鍵績效指標 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。	2.3.2 排放物管理
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢物的方法，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。	2.3.2 排放物管理
	一般披露	有效使用資源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	2.3.3 資源管理
	關鍵績效指標 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）。	2.3.3 資源管理
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	2.3.3 資源管理
	關鍵績效指標 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。	2.3.3 資源管理

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
A2: 資源使用	關鍵績效指標 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。	2.3.3 資源管理
	關鍵績效指標 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。	2.3.3 資源管理
A3: 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	2.3.1 應對氣候變化
	關鍵績效指標 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。	2.3.1 應對氣候變化
A4: 氣候變化	一般披露	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
	關鍵績效指標 A4.1	[於 2025 年 1 月 1 日刪除]	
社會			
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱, 招聘及晉升, 工作時數, 假期, 平等機會, 多元化, 反歧視以及其他待遇及福利的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5.3.1 人才吸引 5.3.3 薪酬福利
	關鍵績效指標 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。	社會關鍵績效表
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	社會關鍵績效表
	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5.3.5 職業健康與安全
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會關鍵績效表
B2: 健康與安全	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	社會關鍵績效表
	關鍵績效指標 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。	5.3.5 職業健康與安全

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)			所在章節
B3: 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	5.3.2 人才發展
	關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	社會關鍵績效表
B4: 勞工準則	關鍵績效指標 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。	社會關鍵績效表
	一般披露	有關防止童工或強製勞工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	5.3.1 人才吸引
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。	5.3.1 人才吸引
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	5.3.1 人才吸引
B5: 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.2.1 供應鏈管理
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	關鍵績效表
	關鍵績效指標 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、以及相關執行及監察方法。	5.2.1 供應鏈管理 關鍵績效表
	關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的管理, 以及相關執行及監察方法。	5.2.2 供應鏈可持續發展風險管控
	關鍵績效指標 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。	5.2.2 供應鏈可持續發展風險管控
B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全, 廣告, 標籤及私隱事宜以及補救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	2.2.1 優質醫療健康服務 2.2.2 醫藥質量管理
	關鍵績效指標 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。	2.2.2 醫藥質量管理

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)		所在章節	
B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.2.1 優質醫療健康服務 3.2.1 客戶服務體系 關鍵績效表
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	3.1.2 知識產權保護
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.2.2 醫藥質量管理
	關鍵績效指標 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。	4.3 夯實隱私保護行動
	一般披露	有關防止賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	2.1.1 企業治理與合規運營 2.1.3 商業道德
B7: 反貪污	關鍵績效指標 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。	2.1.3 商業道德
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	2.1.3 商業道德
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	2.1.3 商業道德
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	5.1 普惠同心共行	
B8: 社區投資	關鍵績效指標 B8.1	專註貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	5.1.1 醫療普惠行動 5.1.2 公益實踐
	關鍵績效指標 B8.2	在專註範疇所動用資源(如金錢或時間)。	5.1.2 公益實踐

D 部分：氣候相關披露

氣候相關披露要求	索引	
管治	19(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構或個人的諮詢；	2.3.1 應對氣候變化
	19(b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色	2.3.1 應對氣候變化
	20 可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇	2.3.1 應對氣候變化
	21 氣候相關風險和機遇對業務模式和價值鏈的當前和預期影響	2.3.1 應對氣候變化
策略	22 氣候相關風險和機遇對發行人策略和決策的影響	2.3.1 應對氣候變化
	23 先前各匯報期內按照第 22 段所披露計劃的進度	2.3.1 應對氣候變化
	24 氣候相關風險和機遇當前財務影響的定性和量化資料	正在系統構建財務影響分析能力，將於未來適時披露
風險管理	25 氣候相關風險和機遇預期財務影響的定性和量化資料	正在系統構建財務影響分析能力，將於未來適時披露
	26 策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性，以及如何及何時使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性	2.3.1 應對氣候變化
	27(a)(b) 用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；	2.3.1 應對氣候變化
27(c) 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入整體風險管理流程，以及融入的程度如何	2.3.1 應對氣候變化	

氣候相關披露要求	索引
28 匯報期內的溫室氣體絕對總排放量，並分為： 範圍 1、範圍 2 及範圍 3	2.3.1 應對氣候變化
29 計量溫室氣體排放的標準、方法及其他合理且有依據的資料	2.3.1 應對氣候變化
30 容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比	正在系統構建分析能力，將於未來適時披露
31 容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比	正在系統構建分析能力，將於未來適時披露
32 涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比	正在系統構建分析能力，將於未來適時披露
33 用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額	正在系統構建數據統計能力，將於未來適時披露
34 是否及如何在決策中應用碳定價，及用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價	暫不適用
35 氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策	正在系統構建圍繞氣候因素的薪酬體系，將於未來適時披露
36 與業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特征有關的行業指標	暫不適用
37 為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標及法律或法規要求發行人達到的任何目標	2.3.1 應對氣候變化
38 設定及審核每項目標的方法，以及如何監察達標進度	2.3.1 應對氣候變化
39 披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對其績效的趨勢或變化分析	2.3.1 應對氣候變化
40 就每一項披露的溫室氣體排放目標，其目標類型、覆蓋範圍、設定方法及碳信用使用情況	2.3.1 應對氣候變化
41 跨行業指標及行業指標的適用性	2.3.1 應對氣候變化

