

瑞爾集團有限公司

(於英屬維爾京群島註冊成立並於開曼群島存續的有限公司)

股份代號: 6639



2024/25

環境、社會及管治報告

目錄

一、關於本報告	2	六、推行綠色環保運營	38
報告範圍	2	（一）應對氣候變化	38
資料說明	2	（二）管控溫室氣體排放	44
報告語言	2	（三）降低業務環境影響	46
編製參考	3	（四）優化資源利用	50
獲取方式	3	（五）環境目標	54
二、關於瑞爾集團	4	七、以人為本回饋社會	59
（一）公司簡介	4	（一）保障員工權益	59
（二）治理架構	6	（二）助力人才發展	63
三、可持續發展管理	7	（三）關注身心健康	73
（一）董事會聲明	7	（四）共建美好家園	75
（二）ESG理念與管理	8	附錄	79
（三）利益相關方溝通	9	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	79
（四）重要性議題分析	11	指標索引	
四、提升醫療服務質量	12	《SASB標準》指標索引	87
（一）醫療質量管理	12		
（二）保障醫療安全	16		
（三）提升患者體驗	18		
（四）引領行業發展	21		
五、夯實管理規範運營	26		
（一）合規與風險管理	26		
（二）隱私保護與信息安全	27		
（三）負責任營銷	30		
（四）可持續供應鏈	31		
（五）廉潔從業	37		





一、關於本報告

瑞爾集團有限公司（簡稱「**本公司**」）及其附屬公司（統稱「**瑞爾集團**」「**本集團**」或「**我們**」）編製並發佈《2024/25年度環境、社會及管治報告》（簡稱「**ESG報告**」或「**本報告**」），旨在客觀、公允地展現本集團在環境、社會及管治領域的理念、具體實踐及主要成果。有關公司治理部分的內容，建議與本集團《2024/25年度報告》中的企業管治報告章節結合閱讀，以獲取更全面的資訊。

報告範圍

本報告的報告期間為2024年4月1日至2025年3月31日（簡稱「**本年度**」），為保持資訊的連貫性，報告中可能包含超出此時間範圍的事項。本年度內，我們的診所及醫院持續提供各類專業且定制化的口腔醫療服務，本報告全面概述本集團在企業社會責任領域的表現，內容涵蓋上述主要經營活動。鑒於本集團義齒製作廠房規模較小，其營業收入佔比僅1%，因此本報告的覆蓋範圍為本公司及除義齒製作廠房之外的所有附屬公司。報告中涉及的金額均以人民幣元為計量貨幣。

資料說明

本報告所載資料均源自本集團內部相關統計報表、公司文檔及報告、利益相關方調查及訪談等渠道。其中，排放物和能源使用相關指標的統計及計算，均嚴格遵循國家規定或國際標準執行。

報告語言

本報告以中、英兩種版本發佈，如有差異，請以中文版為準。

編製參考

本報告內容依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》(簡稱「**ESG報告守則**」)編製，依照重要性、量化、平衡及一致性原則，針對ESG報告守則中「不遵守就解釋」條款所涉及的ESG議題內容及數據進行披露。

「**重要性**」原則：本報告已在編製過程中識別主要利益相關方及其關注的ESG議題，並依據各議題的相對重要程度，在本報告中進行針對性披露。

「**量化**」原則：本報告通過量化數據呈現環境與社會領域的關鍵績效指標，所有關鍵績效指標的計量標準、計算方法、假設條件、計算工具及轉換系數來源，均在對應章節中予以詳細說明。

「**平衡**」原則：本報告客觀、中立地呈報本集團的ESG表現，杜絕任何可能不當影響讀者決策判斷的信息篩選、內容遺漏或表述偏差。

「**一致性**」原則：除另有註明外，本報告披露的關鍵績效指標及數據統計方法，與本集團《2023/24年度環境、社會及管治報告》保持一致。

獲取方式

本報告可於香港聯交所網站(<https://www.hkexnews.hk>)或本集團投資者關係網站(<https://arrailgroup.vislan.com>)下載查閱。如有任何關於瑞爾集團ESG管理的建議和意見，您可通過電子郵件ir@arrailgroup.com與我們聯繫。



二、關於瑞爾集團

(一) 公司簡介

瑞爾集團是中國領先的口腔醫療服務集團，自1999年創立以來，始終堅守高端服務品質，致力於為患者帶來健康、自信的微笑。2022年3月22日，本集團成功在港交所掛牌上市（股票代碼：6639），成為港股首家口腔專科連鎖企業，也是中國口腔行業首個全國性品牌連鎖上市公司。

依託「瑞爾齒科」（高端品牌）和「瑞泰口腔」（中端品牌）的雙品牌戰略，我們為不同需求的患者提供覆蓋全生命週期的專業口腔醫療服務，包括普通牙科、正畸科及種植科等領域。目前，本集團在全國15個城市運營118家直營口腔診所及醫院，擁有1,566張牙椅和999名資深全職醫生，累計服務患者超過1,200萬人次。

瑞爾齒科

瑞爾齒科作為中國高端口腔醫療服務的領軍品牌，專注於為中國一線及新興一線城市的消費者提供高品質口腔醫療服務。目前，瑞爾齒科已在全國佈局48家門診，戰略選址主要集中在著名地標和物業所在區域，以優秀醫師團隊、高端診療設施、舒適就診環境及嚴格品質管控為支撐，為客戶提供卓越的口腔醫療體驗。

瑞泰口腔

瑞泰口腔於2012年開展業務，將醫療質量視為品牌發展的根基，肩負為更多國人口腔健康保駕護航的使命。目前，瑞泰口腔經營著11家醫院和59家診所，戰略佈局聚焦一線城市和核心二線城市，紮根於人口密集的住宅區域，精準服務中產階層消費者。通過更廣泛的地域範圍、更親民的價格，瑞泰口腔持續提供高質量的口腔醫療服務，讓客戶便捷獲取專業且優質的口腔護理體驗。

自成立以來，我們秉承「成為世界領先的口腔醫療服務集團」的願景，堅守「誠信、專業、做好人」的價值觀，踐行「以客戶為中心－顧客即家人」的服務理念。通過定制化的「適度治療」方案和富有凝聚力的企業文化，我們與患者、醫生及合作夥伴建立了長期互信的關係。

二、關於瑞爾集團

本集團始終將可持續發展作為核心戰略，與各利益相關方攜手共建長期價值。我們通過六大關鍵舉措，推動企業與社會協同發展。

持續優化醫療質量與服務標準，為患者提供安全、高效且人性化的診療體驗

加強技術研發與應用，驅動並引領行業進步與發展

堅持誠信經營，完善公司治理體系，確保企業合規、透明、可持續發展

嚴格執行環保標準，優化資源利用效率，打造低碳、節能的醫療服務體系

篤行以人為本的發展理念，構建開放、包容的職場環境，營造和諧、穩定、進取的職場氛圍

積極投身於社會公益事業，關注弱勢群體，踐行「商業向善」理念，助力社會可持續發展

我們相信，企業的長遠發展必須與行業進步、社會福祉緊密結合。瑞爾集團將持續以責任驅動創新，以行動創造價值，為患者、員工、合作夥伴及社會貢獻可持續的未來。

二、關於瑞爾集團

(二) 治理架構

本集團董事會由五名董事組成，包括兩名執行董事及三名獨立非執行董事，均具備不同的專業技能、知識背景及行業經驗。本集團根據中國法律法規及香港上市規則的企業管治要求，設立三個董事會下轄委員會，分別為審計委員會、薪酬委員會及提名委員會。

姓名	性別	職位	審計委員會	薪酬委員會	提名委員會
鄒其芳	男	執行董事、董事長兼首席執行官	—	—	—
章錦才	男	執行董事、首席醫療官、醫院及診所總經理	—	—	—
劉笑梅	女	獨立非執行董事	√	√	√
孫健	男	獨立非執行董事	√	√ (主席)	√ (主席)
張磅	男	獨立非執行董事	√ (主席)	√	√

本集團始終將董事會多元化作為企業治理的重要戰略，通過構建多元化的領導團隊來推動企業可持續發展。在董事會成員的選拔過程中，我們注重整合不同行業技能及經驗、區域、背景、種族及性別等多維度的差異化優勢，充分發揮多元化團隊的價值創造潛力。為確保董事會構成與企業發展戰略相協調，本集團提名委員會建立了完善的評估機制，每年對董事會的架構、規模及人員構成進行全面評估，並提出針對性的優化建議。

三、可持續發展管理

(一) 董事會聲明

本集團董事會作為ESG事務的最高負責及決策機構，承擔本集團ESG策略制定及監管的全部責任。董事會高度重視ESG管理，始終致力於推動企業與社會、自然的和諧發展。

ESG事宜監管：董事會將ESG事務全面納入本集團管治架構，統籌ESG管治及信息披露全流程工作，具體包括：制定ESG管理議程，評估及釐定本集團ESG風險事項，並對年度ESG工作成效開展系統性評估與檢討。

ESG管理方針與策略：本集團將ESG管治要求深度融入日常運營體系，建立常態化的ESG績效評估機制，通過定期開展內部審查、深入分析宏觀政策走向、持續與利益相關方保持密切溝通等工作，系統性地識別和評估ESG相關議題及風險。在此基礎上，我們對ESG相關事宜和內外部風險進行優先級排序和管理，並定期向董事會匯報、明確ESG治理工作重點和管理策略，從而持續提升ESG工作的執行效能與優化水平。

ESG目標審議：董事會不斷加強對本集團ESG治理的監督和參與力度。2024/25年度，管理層就本集團下一年度及長期ESG發展規劃向董事會進行匯報，內容涵蓋年度ESG目標實現情況檢討、新階段ESG目標設定、氣候變化所帶來的機遇與挑戰及針對性的應對措施等核心議題。

本報告已通過董事會審閱並正式批准發佈。

瑞爾集團有限公司董事會



三、可持續發展管理

(二) ESG理念與管理

ESG管理策略

作為中國口腔醫療服務行業的領軍企業，本集團始終將環境、社會及管治視為自身可持續發展的核心驅動力。我們通過優化內部管理流程、提升管理效率，保障企業運營的穩定性和可持續性，同時，我們與利益相關方建立緊密的合作關係，共同探索可持續發展創新路徑，在實現經營目標的過程中，推動經濟、社會和環境的和諧共生。

核心策略

技術創新

持續加大技術創新資源投入，引入先進醫療技術和設備，提升產品和服務的市場競爭力。

低碳運營

秉持低碳環保運營理念，通過實施節能減排、資源循環利用等措施，持續降低碳排放水平，切實減少運營活動對環境的負面影響。

員工權益

高度重視員工權益保障，著力打造高素質人才隊伍，通過構建優質工作環境與職業發展平台，充分激發員工的創造力和工作熱情。

供應鏈合作

與供應商構建互信共贏的合作夥伴關係，協同推進供應鏈可持續發展進程，實現產業鏈上下游的價值共享與共同成長。

服務質量

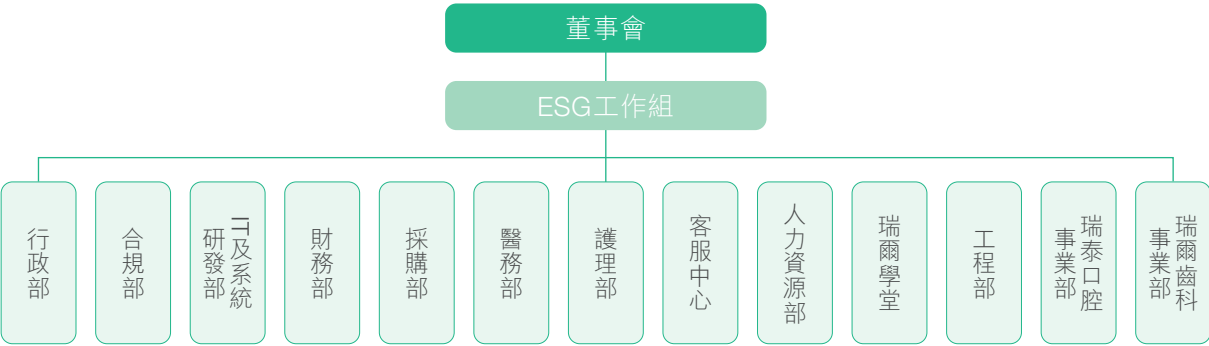
持續優化醫療服務質量，精準響應客戶需求，以專業服務提升企業品牌價值和市場競爭力。

社會責任

積極履行社會責任，通過多樣化的慈善公益活動回饋社會，實現商業向善的目標。

ESG管理架構

本集團已構建覆蓋多層級、跨部門協同、自上而下推進的ESG管理體系，以實現高效的ESG治理。董事會作為決策核心，負責制定ESG管理議程、作出關鍵決策並監督本集團的整體ESG表現。我們組建由多部門人員構成的ESG專項管理團隊，具體落實ESG戰略及政策。我們還定期為董事會成員及相關員工開展ESG能力培訓，持續提升其ESG知識儲備，推進各項ESG工作。



(三) 利益相關方溝通

本集團通過建立常態化的溝通機制，持續收集各利益相關方的意見與期待，對反饋訴求開展針對性交流與響應，並將溝通過程中獲得的意見作為優化ESG工作的重要依據。我們基於自身業務特性及與主要利益相關方的溝通結果，梳理形成重點關注的ESG議題清單及對應的溝通反饋渠道。

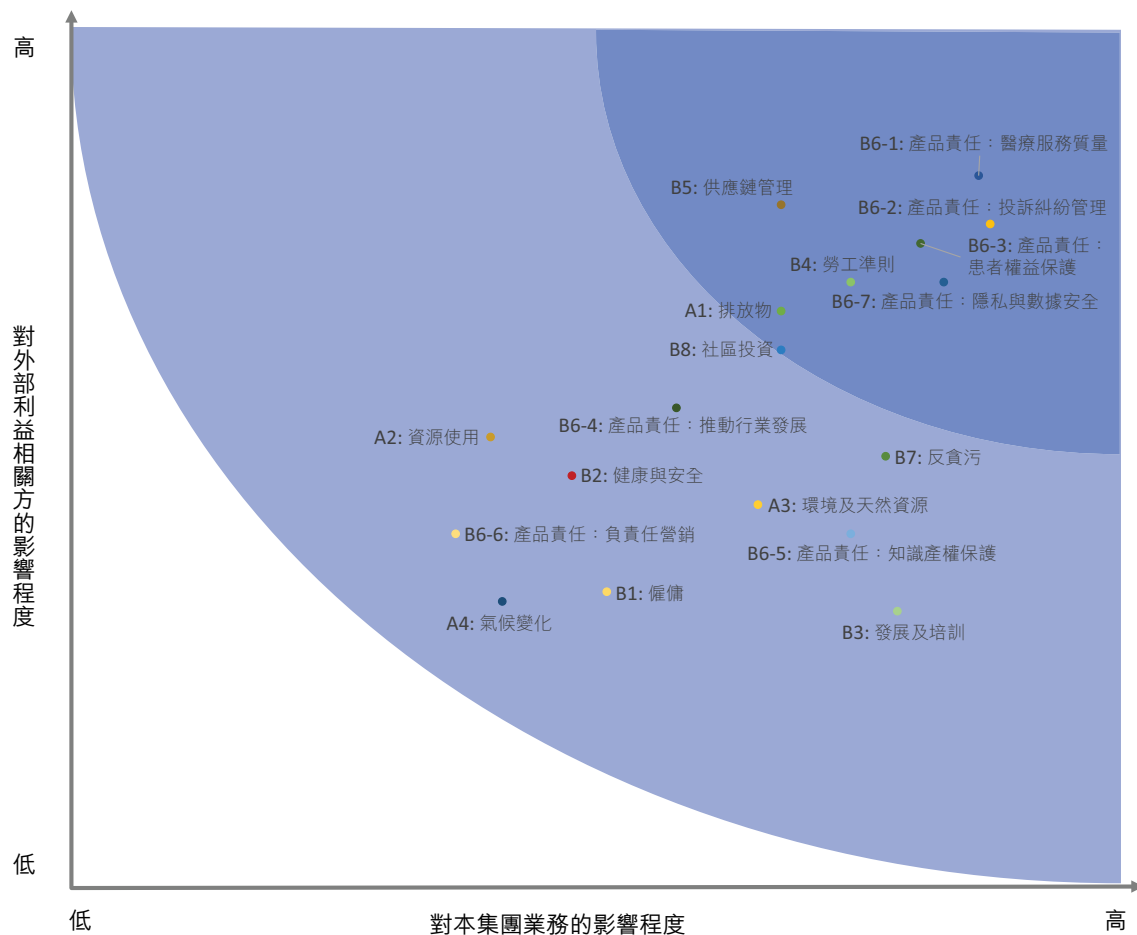
主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通與反饋渠道
政府及監管機構	排放物 勞工準則 醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 負責任營銷 反貪污	信息披露 公文往來 實地視察 監管會議 問卷調查
股東及投資者	醫療服務質量 氣候變化 知識產權保護 患者權益保護 反貪污	股東大會 信息披露（年報與中期報告、業績公佈、企業聯交所公告、投資者關係專頁等） 問卷調查

三、可持續發展管理

主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通與反饋渠道
員工、董事及高級管理人員	醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 僱傭 健康與安全 發展及培訓 數據安全	員工意見調查 員工內部溝通會議 企業內部公告 問卷調查
患者及消費者	醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 社區投資	患者滿意度調查與回訪 日常運營／交流 投訴與反饋渠道 問卷調查
供應商及合作夥伴	供應鏈管理 醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 推動行業發展	供應商管理制度 行業交流 問卷調查
新聞媒體	患者權益保護 負責任營銷 社區投資 知識產權保護	業績發佈會交流 新聞稿件溝通
社區人士及公益組織	醫療服務質量 患者權益保護 負責任營銷 勞工準則 社區投資	社區活動 公益活動 日常運營／交流 問卷調查

(四) 重要性議題分析

本集團建立了系統化的ESG議題識別機制，通過問卷調查、會議交流、深度訪談等多種形式，開展多維度、多層次的利益相關方溝通，全面收集並分析各利益相關方對本集團環境、社會及管治議題的關注重點和發展期望。基於反饋結果，我們精準識別出18項ESG關鍵議題，並繪製2024/25年度ESG實質性議題矩陣圖。



ESG實質性議題矩陣圖

本集團識別出8項高度重要性議題，包括「B6-1產品責任：醫療服務質量」「B6-2產品責任：投訴糾紛管理」「B6-3產品責任：患者權益保護」「B6-7產品責任：隱私與數據安全」「B5供應鏈管理」「B4勞工準則」「A1排放物」「B8社區投資」；10項中等重要性議題，包括「B7反貪污」「B6-4產品責任：推動行業發展」「A3環境及天然資源」「B6-5產品責任：知識產權保護」「B3發展及培訓」「B2健康與安全」「B1僱傭」「A2資源使用」「B6-6產品責任：負責任營銷」「A4氣候變化」。我們將在本報告各章節中對上述議題進行詳細闡述。



四、提升醫療服務質量

本集團以「為國人提供健康、自信的微笑」為使命，始終堅持高標準的醫療和服務質量要求，積極為患者解決困難和問題，提供優質的診療體驗，全力維護客戶權益。同時，我們運用數字化手段提高管理效率、加強自主創新，不斷提升醫療服務水平，加快實現「成為世界領先的口腔醫療服務集團」的企業願景。

（一）醫療質量管理

本集團致力於為患者提供安全、舒適、一站式的口腔診療服務，確保每一位顧客都可以得到恰當的治療。我們嚴格遵循《中華人民共和國民法典》《醫療技術臨床應用管理辦法》《放射診療管理規定》《中華人民共和國執業醫師法》等法律法規，並制定《口腔臨床技術操作規範》《瑞爾集團線上專家會診制度》《瑞爾集團專家委員會職責》《醫療質量管理條例》等內部制度，以保障醫療質量。本年度，我們新增《診療規範全流程手冊》《醫療質量全流程追溯管理規範》制度文件，明確診療檢查、治療、術後等各環節的質量標準與責任到人機制。根據口腔門診的行業特點，我們還建立明確的醫療質量控制合規指南和標準運營程序，構建適合自身的醫療服務質量管理體系。

四、提升醫療服務質量

三級管理體系

本集團實行集團、分院／地區、診所三級管理體系，形成全方位、多角度的管理和監督模式。同時，我們建立種植、正畸、修復、兒童口腔、牙體牙髓、牙周、口外和全科等專家委員會，各委員會在本集團醫務委員會的領導下，承擔專家指導職責，進一步保障醫療質量。

集團醫務部及專家委員會管理職責 (全集團醫療質量管理、監督)

- 制定集團發展規劃、集團口腔醫療操作規範、醫療質量標準，並承擔集團口腔醫療工作的技術指導、臨床支持和專業授課
- 建立質量控制制度並進行定期檢查與評價，對發現的問題提出改進措施並檢查落實情況
- 對重大醫療爭議事件進行醫療事故技術論證，分析原因並提出處理意見
- 對臨床新材料、新技術、新項目和新設備的引進進行評估，提出專業評估意見
- 參與集團對學科帶頭人、院長等高層次人才的招聘，對其學術水平和臨床能力給出評估意見
- 負責制定集團各層級醫生的學習教育制度
- 參與集團對各級醫生晉升、獎懲制度的制定

各分院／地區管理職責 (各分院／地區醫療質量管理、監督)

- 每月進行醫療質量檢查
- 每週開展一次地區複雜病例討論會
- 參加集團線上複雜病例會診及複雜病例討論

各診所管理職責 (各診所醫療質量管理、監督)

- 定期召開晨會和周會，對內部醫療制度的落實進行把關
- 參加地區複雜病例討論會和集團的複雜病例討論

- 每週上報種植失敗病例／不良病例
- 處理醫療類投訴
- 組織對醫療不良事件及醫療糾紛的分析討論，提出整改措施
- 向集團推薦優秀病例
- 落實對青年醫生規範化培訓
- 組織學術講座、講課、業務學習



四、提升醫療服務質量

三大核心制度

為進一步落實醫療質量管理工作，本集團建立了醫療紅線管理、複雜病例會診、專科病例分級和醫生分級等一系列醫療質量制度，充分保障醫療質量，為患者提供專業且優質的醫療服務。

醫療紅線管理制度

本集團將醫療紅線管理制度作為防範醫療風險、規範醫療流程、保障醫療服務的關鍵管理舉措。該制度聚焦治療全流程，對治療過程中的病歷書寫和治療項目的資料收集等環節進行規範，確保全集團使用統一的標準對形式多樣的醫療項目完成治療內容收集。

為持續提升醫療質量，本集團執行三級檢查制度，明確紅線內容，落實診所自檢、地區覆核、集團抽查三級聯動保障制度，並每月公佈檢查結果，便於診所及時改進，以實現診療全過程的品質提升與質量監督。我們將檢查結果所形成的評分作為醫生、診所主任和地區院長的考核內容，從而加強醫療質量的跟蹤和監控，更大程度上降低醫療風險。

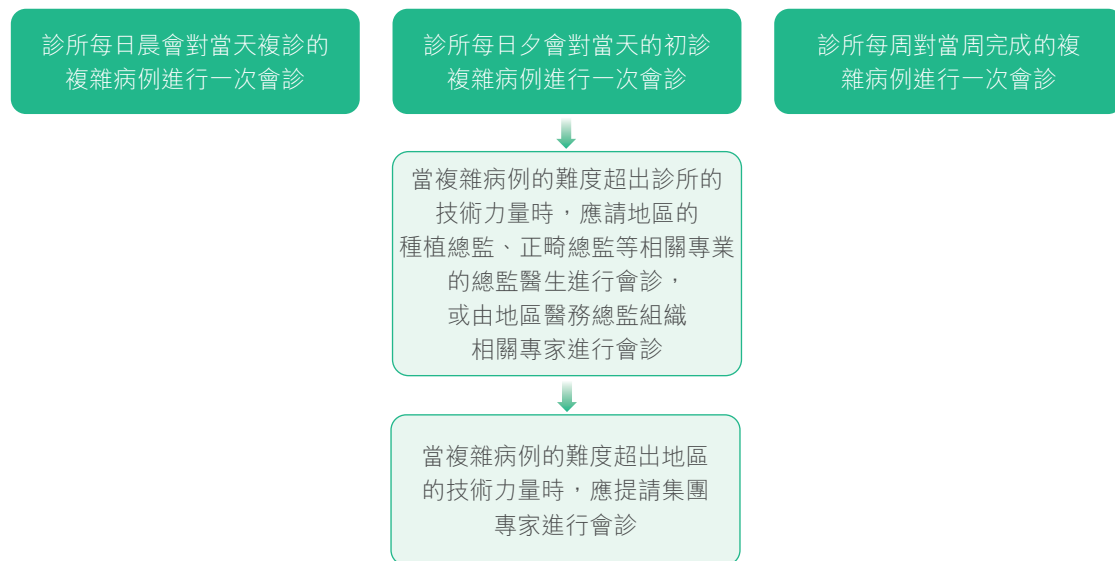
為確保醫療安全合規，醫療紅線管理系統會依據病歷的必要附件向醫生做出提示，包括X射線和CT規定、知情同意規定以及口腔攝影規定等內容，強調醫生術前告知的必要性和對患者知情權的重視。當病歷檔案出現錯漏時，醫務及合規部門將及時通知牙醫，並在其開始操作前發出強制的「操作前驗證」，確認治療的性質及方法，同時為後續診斷提供依據，實現醫療質量的有效監控和醫療失誤的預防。

四、提升醫療服務質量

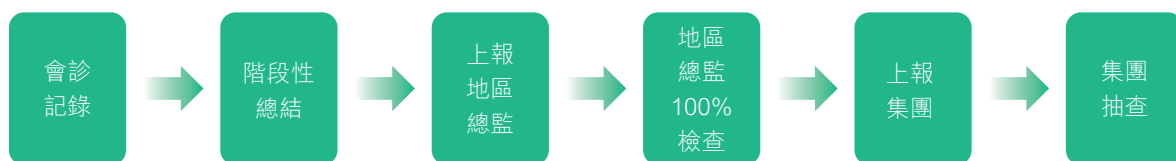
複雜病例會診制度

為切實解決口腔診所因規模有限、醫生人數不多且難以涵蓋各領域專家而導致的醫療資源短板，本集團明確要求所有醫療機構對複雜病例進行100%會診，持續提升醫療質量，確保為每一位客戶提供優質的口腔醫療服務。

複雜病例會診流程：



複雜病例會診監督流程：



專科病例和醫生分級制度

本集團針對醫生的不同年資水平和病例的複雜程度，對各專科病例和醫生進行分級管理。我們根據不同級別病例的診療需求，配備相應級別的醫生，如三級以上的複雜病例由三級以上的相關專科定級醫生完成。當病例複雜程度超出醫生級別時，本集團會組織高級別醫生開展會診，確保醫療服務的精準、得當與高效。



四、提升醫療服務質量

定量評估機制

本集團定期對醫療服務質量進行定量評估，通過收集、整理和分析相關數據，進行客觀、全面的評價，為進一步優化醫療服務質量提供科學依據。

我們選擇種植成功率、正畸矯治合規率、感染控制達標率等與口腔臨床基礎質量最為密切的12項指標，每月對全部門店評估，確保超80%的機構得分超過90分。同時，我們每月對種植早期失敗病例進行檢查、分析、通報。本年度，我們聚焦種植失敗、正畸效果偏差等客訴高頻點，每月抽取超過1,000例診療檔案，並安排內部質控團隊開展回溯性分析，識別操作合規性、方案適配性問題，並進行整改。

本年度，超過90%機構的評估得分大於90分。種植早期失敗率降至0.3%，較上年度降低0.2%，正畸方案偏差率低於1.2%，診療品質顯著提升。

(二) 保障醫療安全

本集團嚴格遵循《醫療事故處理條例》《醫療機構藥品監督管理辦法（試行）》《麻醉藥品和精神藥品管理條例》《處方管理辦法》《醫療機構麻醉藥品、第一類精神藥品管理規定》等制度條例，針對麻醉藥品、精神藥物和其他依賴性藥物等受控物質不斷完善《麻醉藥品和第一類精神藥品管理目標責任制度》《麻醉藥品和第一類精神藥品專項檢查制度》《麻醉藥品和第一類精神藥品採購與驗收制度》《藥品和器械管理制度》《受控物質處方全週期管理規程》等一系列內部制度，保障藥品的規範管控。同時，我們建立不良事件主動報告機制，全力保障患者的醫療安全。

藥品和高值耗材安全管理舉措

在藥品與高值耗材管理領域，本集團秉持「精準管控、全程追溯」原則，並結合自身業務特點，構建了以智能手段為核心的高效管理體系，全力保障醫療安全與合規運營。

四、提升醫療服務質量

針對藥品管理，鑒於所用藥品種類主要為全麻相關麻藥等特殊管制藥品，我們依託智能櫃等智能化設備實現全流程嚴密管控。通過智能櫃的專屬存儲、權限管理及操作記錄功能，我們嚴格執行麻精藥品的入庫登記、領用審批、使用記錄及定期盤點等環節，確保每一筆藥品流轉都可追溯。因藥品品類單一且應用場景明確，智能管理系統能夠更精準地把控用量，避免浪費與錯用，從源頭上降低用藥風險，保障患者在全麻情況下種植等治療過程中的用藥安全。

對於高值耗材，特別是種植體這類核心耗材，我們將智能管理貫穿於採購驗收、庫存管理及臨床使用全鏈條。在採購驗收環節，我們利用智能系統對種植體的品名、規格、生產批號、有效期、生產廠家等關鍵信息進行自動核驗，確保符合規範後方可入庫。在庫存管理方面，我們使用智能櫃的實時庫存監測、有效期預警等功能，並結合防潮、防塵等存儲要求，保障種植體質量穩定。在臨床使用時，我們借助智能櫃的掃碼領用、使用記錄自動上傳等功能，實現每一顆種植體的流向可追蹤，確保耗材使用的規範性與可追溯性。本年度，本集團通過智能化管理，將高值耗材管理差錯率保持在0%，為臨床治療安全提供了堅實保障。

此外，我們不斷優化智能管理系統，強化數據整合與分析能力，通過對藥品及高值耗材的流轉數據進行實時監控，及時發現並處理異常情況，形成從採購到使用的全流程閉環管理。這一體系不僅提升管理效率，還以智能化手段保障藥品與耗材安全，彰顯了我們在醫療安全與合規運營方面的堅定承諾。

不良事件主動報告機制

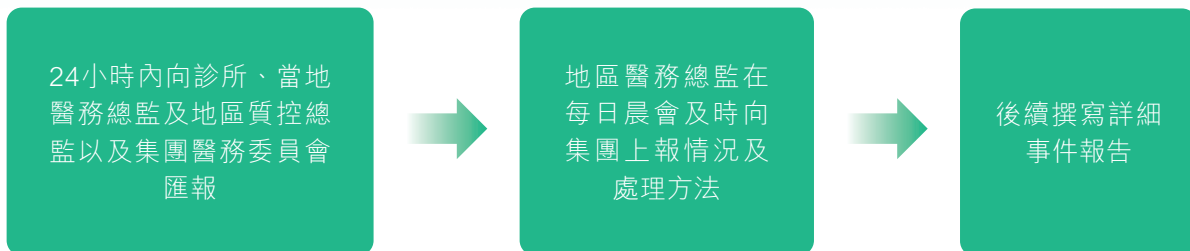
本集團建立健全不良事件主動報告機制，實行非懲罰制度，並堅持保密性原則，鼓勵醫務人員主動報告不良事件，確保醫療安全。

醫務人員可逐級上報至診所主任、地區醫療管理人員以及集團醫務部，地區質量總監需每月向集團進行不良事件的分享報告並匯總意見。此外，本集團每季度都會針對全體醫生開展不良事件的專項培訓，分享防範措施，並持續跟蹤問題解決的進度，形成閉環管理，推動醫療質量的持續改進和提升。

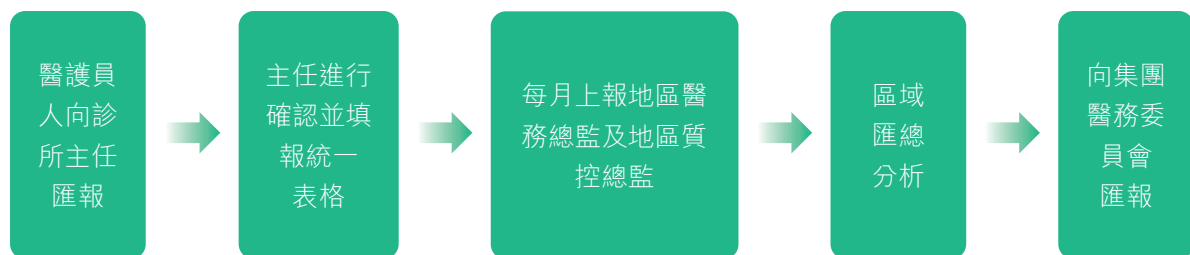
四、提升醫療服務質量

不良事件按嚴重程度分四級，其中I級和II級病例屬於強制性報告範疇。

I級和II級報告流程如下：



III和IV級病例報告流程如下：



當出現醫療不良病例可能引發嚴重後果的緊急情況時，診所應緊急上報各區域總經理，隨後進行書面補報。

（三）提升患者體驗

本集團創立的初衷是為患者提供值得信賴的高端口腔醫療服務，我們始終遵循標準化程序，持續開展5S(清理、整理、清潔、標準化、維持並改進)管理工作，持續提升患者體驗，致力於為患者提供從嬰兒到老年人、覆蓋全生命週期的一站式口腔護理服務。

價格公示，保障患者知情權

為確保患者在接受手術治療前充分了解價格，本集團嚴格按照衛監部門要求，在診所大廳的醒目位置懸掛門診價格表，確保患者清晰了解治療費用。同時，按照質檢紅線要求，患者手術前必須簽署知情同意書，知情同意書詳細呈現包含價格在內的手術詳細信息。通過雙重保障措施，我們充分保障患者的知情權。

四、提升醫療服務質量

服務質量管控

本集團建立客戶服務中心與專門的質控團隊，並制定《客戶服務中心質控標準》《瑞爾Call Center—諮詢、預約流程》《AD-C-240502瑞爾集團降低投訴管理辦法》等制度，確保快速響應客戶的諮詢與反饋，保障客戶服務質量管理。同時，我們應用客戶關係管理(CRM)系統，並制定全面的會員計劃，為患者提供豐富的福利和專屬會員活動，全面提升患者整體體驗。

本年度，我們在服務質量控制方面，構建「制度+數智+閉環」管控體系，提升患者就醫體驗。

制度升級

- 發佈《服務質量動態評估細則》，將患者實時反饋（如診療中投訴）納入考核，細化服務違規扣分標準。

數智管控

- 升級CRM系統至「質量智控版」，嵌入AI診療合規監測、服務語義分析等功能。
- 建立「質量駕駛艙」，實時展示各門店感染控制率、客訴響應時長等核心指標，異常數據自動觸發預警。

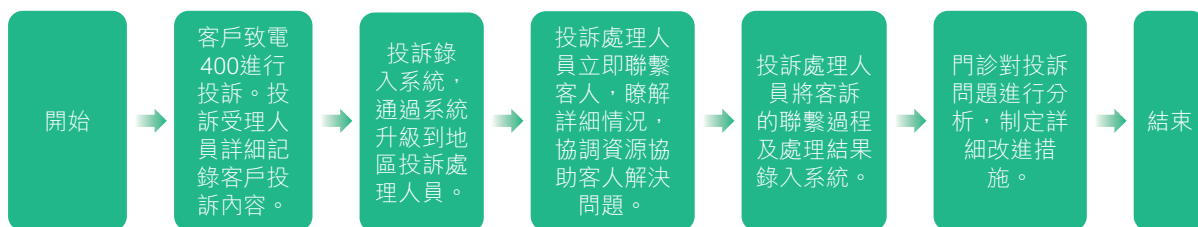
閉環監督

- 診療中，智能系統實時校驗操作合規性。
- 診療後，進行滿意度調研，若客戶滿意度低於均值，則啟動「1小時響應、24小時整改、72小時回訪」閉環機制，快速了解並解決客戶問題。
- 每季度通過第三方調研公司進行神秘客戶體驗，定期開展不滿案例分析和優秀案例分享活動，形成「發現問題—根源分析—案例沉澱—全員培訓」質量改進閉環。

四、提升醫療服務質量

患者投訴處理

本集團通過400客戶服務熱線、官網在線客服、智能AI客服及第三方平台輿情監控等多種渠道，接受客戶諮詢與投訴。針對可能發生的患者投訴與醫療糾紛，我們制定《瑞爾集團醫療差錯、醫療事故追責制度》《應急客訴升級服務流程》《中國區客服中心投訴處理流程和細則》等內部制度，規範患者投訴處理流程。我們要求輿情監控人員按照《瑞爾集團投訴受理處理流程》，第一時間解決客戶問題。同時，我們將所有的投訴與處理過程都記錄在客戶投訴問題匯總表中，不斷改進服務質量，提升客戶滿意程度。



客服中心投訴處理流程

本集團的客戶投訴目標為低於0.02%。2024/25年度，我們共收到122起客戶投訴，佔全年度客戶量的0.01%，整體投訴解決率達到100%。

(四) 引領行業發展

本集團擁有標準化的運營程序系統以及強大的數位基礎設施，通過與國內外行業頂級院校、機構以及合作夥伴攜手合作，持續提升自主創新能力，致力於在服務質量、患者體驗以及運營效率方面不斷探索，發揮行業引領作用。

數字管理升級

本集團在口腔醫療數字化和運營效率提升兩大方向持續發力，通過系統性地引入和升級數字基礎設施，分析運營數據，進一步提高自身的運營知識儲備、降低運營風險、提升服務質量。本年度，我們不斷深化社交化客戶關係管理(SCRM)系統、管理駕駛艙等數字化成果的應用，同時大力拓展AI賦能場景，在智能客服、病例質檢和病例輔助填寫等方面取得突破性進展。

AI賦能診療管理

本集團以大量日常診療實踐為基礎，構建了標準化的口腔醫療信息管理體系，並引入大數據以及AI創新技術，打造AI電子病歷系統。該系統適配口腔診療全流程，在臨床、質控、科研及運營等環節發揮核心價值。

- 輔助高效診療：內置智能範本，自動提取患者基礎信息，將單份病歷填寫時間從15分鐘壓縮至5分鐘，減少病歷填寫時間。
- 系統實時預警：構建口腔醫療質控模型，實時校驗關鍵信息，對潛在風險立即彈窗預警並提供修正建議，目前已將診療風險降低40%。
- 動態追蹤管理：實現結構化錄入與實時追蹤，使醫生掌握治療進展，動態追蹤複雜病例。
- 賦能科研發展：積累優質臨床數據，為醫療科研提供素材，幫助研究人員了解疾病，掌握治療規律。
- 運營管理優化：提供實時數據看板，展示各分院診療量、複診率、耗材使用效率等關鍵指標，幫助管理者了解醫院運營情況，及時發現問題並改進。
- 信息互聯互通：打通各分院間的患者診療數據，實現跨品牌轉診，提高醫療協作效率。



四、提升醫療服務質量

加強自主創新

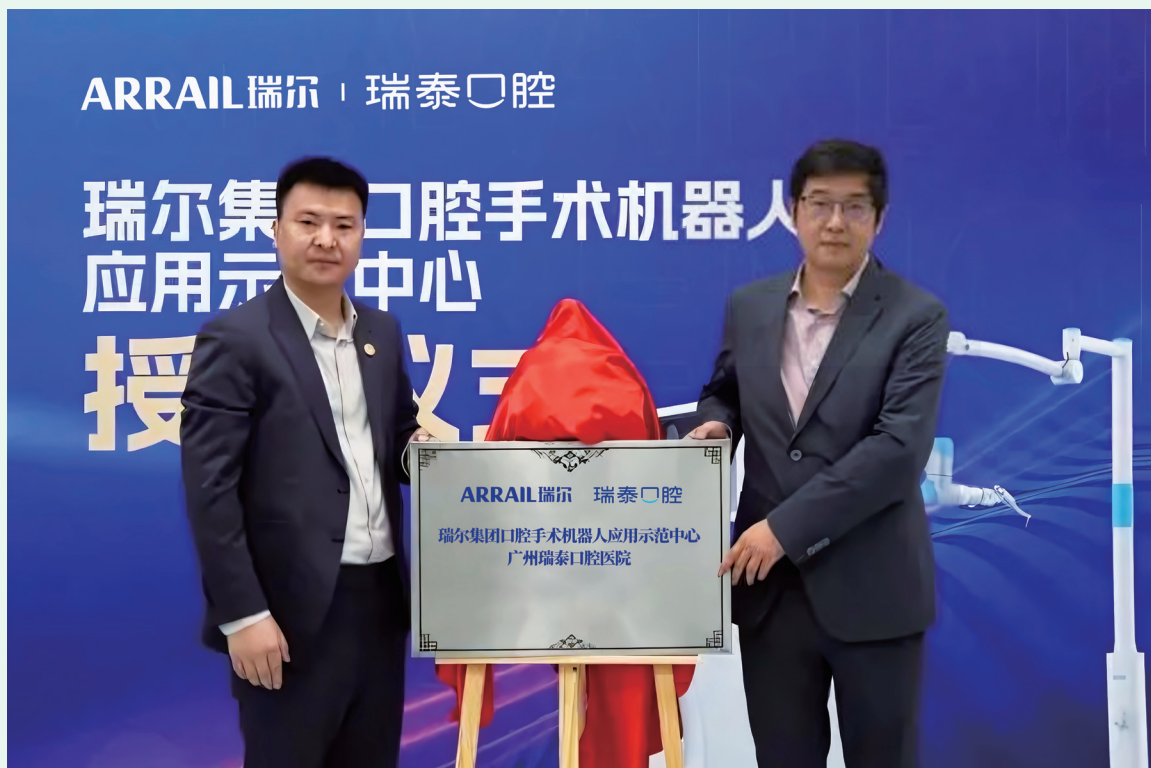
本集團在持續提升醫療保健與服務質量進程中，深度聯動供應商等合作夥伴，合力推進自主創新能力迭代升級，積極響應口腔臨床技術「無痛、微創、精準」發展趨勢。在口腔臨床多元領域，我們廣泛部署數字化與顯微技術矩陣，如運用口內激光掃描(iTero)、數字化正畸方案，借助口腔種植數字化導板及導航技術實現精準植入。我們依託椅旁電腦輔助設計與製造(CAD/CAM)完成數字化修復，以根管顯微、牙體預備顯微技術保障精細診療。同時，我們積極參與行業研討會、學術交流論壇，並開展線上線下公益直播，輸出創新技術實踐經驗，推動行業技術共享與規範完善。

本集團率先引入口腔手術機器人，構建「精準化+智能化」種植技術體系。憑藉機器人的三維視覺化規劃、毫米級操作精度等優勢，我們突破傳統種植對醫生經驗的依賴，大幅提升種植效率與長期穩定性，為複雜病例診療提供全新解決方案，引領口腔種植技術革新方向。

四、提升醫療服務質量

案例：應用口腔手術機器人，引領種植技術革新

2024年11月，本集團舉辦口腔手術機器人區域應用示範中心揭牌儀式暨機器人種植教學活動，展現在技術創新和醫療服務升級方面的實力。我們的醫療團隊通過在線直播，展示下前牙種植手術，共用時10分鐘，精準度達0.05mm，角度誤差0.71度，患者預後良好。自2022年華南特區口腔機器人醫療團隊開始服務於臨床以來，團隊順利進行近300台機器人種植手術，廣受醫護和患者好評。未來，我們將加速口腔手術機器人技術的政產學研用深度合作，推進口腔手術機器人技術在種植臨床教學和手術中的應用。



口腔手術機器人區域應用示範中心揭牌儀式



四、提升醫療服務質量

賦能行業發展

本集團將「為更多牙醫賦能」作為發展重點，持續改善人們的口腔健康，為行業的可持續發展做出貢獻。我們通過建立在線知識共享及教學平台，組織開展面向全行業、全社會的學術交流論壇，讓全國各地的牙醫均可獲得前沿的技術知識及技能培訓資源。

本年度，本集團聚焦於「數智賦能、學術共研、人才共育」三大維度，構建「技術－知識－人才」協同發展生態，驅動口腔行業可持續進階。

升級數智 診療

- 迭代FRIDAY+數智口腔平台，新增AI輔助種植規劃、正畸預測功能，並將其開放給行業共享，助力行業技術提升；
- 舉辦「數智口腔診療實踐營」，培訓基層牙醫，推動技術下沉，讓優質醫療技術惠及更多基層患者。

共建學術 生態

- 聚焦AI診療倫理與規範、複雜病例遠程協作等前沿議題，發佈《數智口腔診療共識》，為行業發展提供規範指引；
- 開展學術論壇，舉辦2025口腔全科創新峰會、廣東省第二屆牙種植學術年會等行業活動，圍繞創新技術的應用進行分享交流。

深化產教 融合

- 與高校共建「口腔健康產業學院」，開設「數字化診療實踐」必修課程，為學生提供系統的專業學習；
- 啟動「瑞爾青苗計劃」，選拔學生參與臨床跟診、研發實訓，為口腔行業儲備數智化人才，助力行業長遠發展。

四、提升醫療服務質量

案例：搭建全球化學術平台，引領多學科交叉融合

2025年1月，本集團攜手美國賓夕法尼亞大學牙科醫學院，舉辦口腔前沿高峰論壇。我們邀請口腔種植、正畸、修復等多領域的全球頂尖專家及學者精英共同參與，以「創新技術在口腔種植、正畸等領域的應用」為主題，共同探討AI臨床與教學應用、以患者／領為導向的治療理念、手術輔助正畸等前沿議題。該論壇通過跨國界、跨學科的深度交流與合作，打破單一學科的限制，促進全球口腔臨床診治水平與醫療質量的提升，引領口腔診療技術的交叉創新。



「口腔前沿高峰論壇」活動現場



五、夯實管理規範運營

合法合規運營是本集團管理工作的基石。我們深耕風險管控與內部制度建設，築牢隱私保護與信息安全的防線，秉持負責任的營銷與採購準則，全力營造高效、透明、公正的運營生態，朝著「成為世界領先的口腔醫療服務集團」的企業願景穩步邁進。

（一）合規與風險管理

本集團嚴格遵循《醫療機構管理條例》《醫療機構校驗管理辦法》《基本醫療衛生與健康促進法》以及醫護人員資質、醫療感控、醫療廣告宣傳和醫療保障金使用等醫療機構業務運營相關的法律法規。自2018年以來，我們建立並運行「三級風控體系」，制定《瑞爾集團合規檢查表三級檢查管理辦法》《合規部醫療點位檢查手冊》《醫療機構自查指引》《外檢異議24小時合規反饋機制》等內部規章制度，確保業務合規運營。本年度，我們新增《瑞爾集團商業保險及醫療保障基金管理制度》，進一步細化商業保險和醫療保障基金的管理流程與規範，持續完善合規運營制度體系。

本集團採取多重合規保障機制，通過「診所／醫院品牌各級管理部月度自查+集團各職能部門管理核查+合規部隨機飛行檢查」三級檢查機制，規避合規風險。該機制橫向覆蓋全部下轄醫療機構，縱向覆蓋國家相關管理法規，通過128個常規檢查項，結合不定期專項檢查，每年度平均為集團過濾上百項風險。

一級檢查

本集團診所／醫院各級管理部按合規檢查表進行月度自查，並通過系統及時上報全部自查結果，不得發生遺漏或延期情況。

二級檢查

本集團醫務部及其他相關部門每月核查一級檢查的執行情況，並將核查結果進行上報，同時按照合規檢查表核查醫療一線的執行情況。

三級檢查

本集團合規部負責核查一級檢查及二級檢查的執行情況，並依據合規檢查表進行不定期飛行檢查。

我們充分把握每一次合規檢查的機會，開展現場合規運營學習。本年度，本集團107家診所和11家醫院均接受全項三級合規飛行檢查。同時，我們每年向董事會和高級管理層提供兩次風險管理培訓，每月定期向全體員工進行3個合規案例通報，並向員工提供合規運營相關的培訓及資料，說明全體員工主動識別潛在合規問題。此外，我們不斷深化風險防控制度標準化建設工作，發揮重大風險評估和監測預警作用，有效提升依法合規經營與抗風險能力。

(二) 隱私保護與信息安全

在數字化驅動醫療行業加速變革的時代，醫療企業對患者隱私保護與信息安全的承諾，不僅是法律要求，更是企業信譽和患者信任的基石。本集團不斷優化隱私與信息安全管理保護體系，搭建科學合理、行之有效的內部數據治理制度與流程規範，切實保護患者隱私數據及信息安全。

信息安全管理體系

本集團始終秉持信息安全至上的原則，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》《中華人民共和國電子簽名法》等信息安全相關法律法規，制定以《瑞爾集團員工IT行為規範》為核心的內部工作保障制度體系，確保信息安全管理的規範化和系統化。該體系涵蓋從普通員工到高級管理層的各個層級，旨在從根本上構築起堅實可靠的信息安全管理體系。

本集團搭建完善的多層級信息安全管理架構，開展各項工作，確保集團信息系統的安全性與合規性。董事會作為最高決策機構，負責制定戰略方向並實施信息安全監管；高級管理層專注於組織協調與系統規劃；在高級管理層的直接領導下，信息安全管理委員會全面統籌數據安全與合規事務；信息安全部門則專注於技術支持與日常運維。若有重大信息安全事項發生，本集團信息安全部門會向信息安全管理委員會匯報，並經過委員會審議後提交至董事會進行最終決策，形成從基層執行到最高決策層的匯報路徑，確保信息安全問題得到及時響應和解決。

本集團建立完善的信息安全應急預案與補救機制，每年至少組織一次應急演練，每月開展系統漏洞掃描和安全評估工作。發生信息安全事件時，我們嚴格遵循預案規定，在48小時內實施專業處置措施，有效控制影響範圍。同時，我們詳實記錄事件細節，妥善保存相關證據，並依法向主管部門呈報。我們還根據具體情況迅速部署臨時業務應對方案，恢復系統，確保業務持續性。



五、夯實管理規範運營

此外，本集團設立專業安全管理團隊，全面負責辦公區域及「吾愛吾牙」系統的安全運維工作。我們將數據備份與恢復成功率、網絡攻擊響應時效等各項數據安全與網絡安全關鍵指標納入IT技術人員的績效考核範疇。為強化安全管理體系並及時捕捉潛在威脅，我們設立專門的安全事件反饋郵箱，用於接收各類安全隱患信息，方便各區域診所及員工提供安全預警信息，從而預防潛在風險。

客戶隱私數據保護

在客戶數據隱私保護方面，本集團在各醫療機構部署數字化系統時，統一要求客戶簽署《個人信息授權告知函》，確保信息使用的透明度與合法性。我們實施嚴格的系統帳號權限管理制度，並在系統更新過程中積極識別和消除潛在的信息安全隱患。我們不斷優化用戶隱私信息的展示方式，持續降低信息洩露風險。針對吾愛吾牙系統，我們加強患者隱私信息的存取控制，提高身份驗證頻率，並完善訪問日誌記錄系統，實現全方位的隱私保護。

合規使用客戶數據，有效保障客戶隱私

本集團發佈《個人信息授權告知函》，給予客戶個人信息控制權，為患者提供訪問、更正或補充、刪除個人信息的途徑，確保客戶能夠行使其隱私權利。同時，針對客戶信息管理，本集團制定嚴格且全面的規範要求，具體包括：

- 嚴格保護患者個人信息，要求僅在提供醫療服務所必需的範圍內使用，如預約管理、診療反饋及治療方案實施等環節，確保不會向任何第三方洩露；
- 通過專業分析患者健康數據，為每位患者提供更加精準的診斷和個性化治療方案，持續提升醫療服務質量；
- 經過嚴格的匿名化處理後，相關數據將用於支持醫療研究，助力護理體系優化和公共衛生事業發展；
- 建立完善的身​​份驗證機制，通過多維度信息整合，有效防範帳戶風險，確保患者信息安全。

五、夯實管理規範運營

此外，我們主動採用多種數據安全措施及技術，預防潛在數據安全風險。

■ 數據加密

通過安全套接層協議技術對數據進行加密及脫敏，以保護業務運營中生成的數據不被攔截及／或篡改。

■ 數據系統升級

定期跟進雲平台防護能力的迭代，升級雲安全防護入口，充分利用下一代防火牆（NGFW）能力，以防範網絡攻擊、黑客及其他安全威脅。

■ 限制數據訪問

基於整體信息技術基礎設施，員工僅在獲得患者本人授權後才可對其信息進行收集，且將敏感信息及病歷訪問權限限制在特定授權人員。

■ 數據備份

為保障患者信息的安全性及公司系統的數據完整性，我們對患者病歷進行定期備份保護。

■ 內部信息流轉

內部通信不僅限於白名單限制的端口和鏈路，還採用TLS加密，確保通信過程中的保密性和完整性。

■ 額外的預防措施

制定聘請第三方數據安全專業機構對信息技術部門進行培訓的計劃等。

在開發「吾愛吾牙」客戶小程序的過程中，本集團嚴格遵循《App違法違規收集使用個人信息行為認定方法》《信息安全技術個人信息安全規範》等監管要求，全面落實隱私保護政策與信息安全管理規範。隨著醫療服務與運營體系的數字化轉型不斷深化，我們持續強化客戶隱私保護機制。針對「吾愛吾牙」系統，我們定期委託專業第三方機構開展信息安全等級保護評估，實施系統滲透測試，通過模擬攻擊手段全面檢測各功能模塊的安全性漏洞。基於評估報告的專業建議，我們及時開展系統優化與安全加固的工作，有效降低信息安全風險。



五、夯實管理規範運營

此外，本集團定期根據國際公認標準對自身的數據保護及安全措施進行評估。我們的運營管理SaaS系統已獲得ISO 27001信息安全管理體系、ISO 27701隱私信息管理體系、ISO 22301業務連續性管理體系認證，並通過信息系統安全等級保護三級認證，覆蓋本集團主要業務的運營體系，進一步提升信息安全架構建設的能力基礎。

本年度，本集團未發生客戶隱私洩露或信息安全事件。

信息安全意識培養

在信息安全領域，員工培訓是本集團加強信息與數據安全的重要方式之一。我們充分利用瑞爾雲學堂、企業微信群以及全員郵件等平台，定期向全體員工推送垃圾郵件預警信息、信息安全培訓文檔以及視頻在線教學資料，進行廣泛的信息安全知識宣貫，確保員工能夠及時、全面地了解信息安全相關知識。我們還要求所有新入職員工必須完成網絡及信息安全相關培訓課程，結合實際工作場景，引導員工在日常工作中自覺遵守信息安全規定，養成良好的信息安全操作習慣，有效防範各類信息安全風險。

（三）負責任營銷

本集團在品牌建設以及市場營銷推廣過程中，充分考慮公眾的生命健康和人權尊嚴。

在廣告宣傳管理方面，我們遵守《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《互聯網廣告管理暫行辦法》，並不斷完善《新環境下廣告活動實踐指南》《瑞爾集團廣告／素材／VI使用規範及法規指南》《瑞爾集團對外宣傳數據審核管理辦法》等內部制度，確保向公眾傳遞準確的醫療信息。我們嚴格審核對外發佈的信息，確保其真實性、合法性、準確性、科學性，避免發佈錯誤信息誤導患者，維護醫療行業公信力。

在網絡店鋪、直播、門診醫院等線上線下渠道，我們嚴格審核展示宣傳內容，保證所有宣傳信息都通過醫療廣告廣審備案，並確保產品和服務信息真實準確、價格透明合理，堅決抵制任何誇大、虛假或欺詐性的營銷、廣告及銷售行為，確保不欺瞞、誤導消費者及患者。

五、夯實管理規範運營

在知識產權管理方面，我們嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《計算機軟件保護條例》等知識產權相關法律法規，通過申請軟件著作權證書、簽署研發保密協議等方式，切實維護自身知識產權不被侵犯，同時確保不侵犯他人知識產權。

在商標管理方面，我們根據《中華人民共和國商標法》，堅定執行商標管理和使用的諸項規定，要求市場相關工作人員定期學習最新法律法規，確保所用商標的時效性及合規性。

本年度，本集團未發生廣告宣傳、商標與知識產權相關的重大違法違規情況。

（四）可持續供應鏈

本集團致力於與供應商攜手共創更健康的社區，推動供應鏈的可持續發展。我們依據《中華人民共和國招標投標法》《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營質量管理規範》等法律法規，構建供應商合規體系，並建立完善的內部管理制度，規範供應商行為。同時，我們實施供應商分級管理和產品分類管理，規範准入審核、績效評估及持續改進流程，並配套制定全週期管理規程，實現供應鏈的精細化管理。

供應商管理

本集團供應商主要包括人力資源服務、牙科設備、耗材及牙科用品（包括藥品、義齒、手術材料、牙科器械以及耗材）類供應商。採購部門與各個業務部門緊密合作，共同識別、聯絡和管理供應商，推動實現可持續發展目標。為保障供應鏈穩定、強化供應鏈管理，我們採用集中採購方式，並借助平台化、數字化的管理系統，提升效率。

供應商篩選

為確保供應商質量，本集團實施嚴格的預審程序篩選供應商。針對供應商的法定資質，詳細審核《醫療器械經營許可證》《產品註冊證》等必要證件的有效性及合規性，並嚴格審查其質量體系認證(ISO 13485)的認證狀態，確保其質量管理體系符合國際標準。同時，我們全面收集並分析供應商的行業信用記錄，評估其商業信譽和履約能力。

為構建優質、穩定的供應商合作關係，我們明確排除以下不符合要求的供應商：曾受到重大行政處罰、被列入失信黑名單的主體、近三年內存在重大環保處罰記錄、發生過生產安全責任事故、涉及勞動糾紛訴訟的供應商。



五、夯實管理規範運營

供應商准入

本集團制定嚴格的新供應商准入機制，制定供應商選擇矩陣模型，從實施成本效益分析、技術能力評估、交貨週期驗證以及售後服務水平四大維度對供應商進行量化加權評估，確保選擇最優合作主體。

本集團高度重視供應商提供的產品質量。為了確保每一款產品都能滿足高標準，我們制定了嚴格的審核程序：

- 邀請三個不同的城市醫生進行產品試用，並詳細記錄使用體驗和反饋，形成試用報告；
- 醫務部仔細評估試用報告，驗證產品的性能、安全性和有效性；
- 對重點產品進行100%審核，不放過任何可能影響產品質量的細節；
- 經醫務部嚴格審核合格後的產品，方可納入採購體系。

供應商評估

在與供應商簽訂合同時，我們明確對供應商在職業健康與安全、防止歧視與騷擾以及保障良好工作條件等方面的要求。針對庫內供應商，我們實行分類管理評估制度，對重點供應商按照種植、正畸、骨膜骨粉、托槽、影像、牙椅、加工廠七大品類進行逐一梳理和定期評估，對其質量、交付、成本、合規、環保、安全等方面的不足及時提出改進要求。同時，我們要求供應商提供有效檢驗報告，並按驗收標準全檢或抽檢，針對進口醫療器械還需查驗通關單、中文標籤及說明書。此外，對於已准入的供應商，我們開展系統性風險評估，重點監控以下重大風險事件：產品召回、醫療安全責任事故、環境行政處罰和重大勞工權益糾紛。

本集團每年對重點供應商的產品服務質量進行評估，對於連續評估週期(≥ 2 次)未達績效基準的供應商，將終止其合作資質並移出合格供應商名錄。本年度，我們對所有重要供應商開展評估，覆蓋率為100%。

五、夯實管理規範運營

供應商賦能

本集團與供應商協同搭建高效協作機制，構建質量反饋閉環，將耗材在臨床使用過程中產生的數據，如不良事件率等關鍵信息，精準反向推送至供應商，驅動其針對產品進行優化改良。同時，我們向戰略供應商開放需求預測，共享未來12個月的採購計劃以及手術量預測數據，實現數據透明化，助力供應商科學規劃產能，實現供需精準匹配。

關鍵績效指標：供應商

按地區劃分 ¹	單位	供應商數量 (2024/25年)
中國	家	18
歐洲	家	14
美國	家	7
韓國	家	3
按採購類別劃分		供應商數量 (2024/25年)
一級供應商	家	36
其中：重要供應商	家	19
一級供應商中重要供應商採購金額佔比	%	90
非一級供應商	家	6
其中：重要供應商	家	0
重要供應商總數	家	19
供應商評估、整改與賦能情況		供應商數量 (2024/25年)
接受評估的重要供應商總數	家	19
接受評估的重要供應商百分比	%	100
具有重大實際／潛在負面影響的重要供應商數量	家	0
其中：採取協商一致的糾正行動／改進計劃的重要供應商數量百分比	%	0
其中：終止合作的重要供應商數量	家	0
獲得集團能力建設項目支持的重要供應商總數	家	3
獲得集團能力建設項目支持的重要供應商數量百分比	%	19

¹ 考慮多數耗材類供應商流動性強，因此公司按地區劃分供應商數量統計僅涵蓋A類供應商。



五、夯實管理規範運營

負責任採購

本集團將負責任採購作為打造可持續供應鏈的關鍵環節。我們堅持將供應鏈的穩定、綠色、廉潔和效率作為核心要素，通過建立長期穩定的合作關係、加強內部監管等措施，打造可持續的供應鏈。

保障穩定供應

- 簡化運輸流程與採購程序：我們要求義齒加工廠在門店附近區域建立新工廠，要求種植體供應商提供寄售服務，簡化採購程序及運輸流程，減少運輸週期，縮短供應時間。
- 優化供應鏈結構：我們不斷優化供應鏈結構，採用多源供應策略，針對植入類、骨膜骨粉類等高值耗材，至少認證2家地理隔離的合格供應商，並預審1-2家供應商建立備用供應商池，從而降低對單一供應商的依賴。
- 應對地緣政治風險：在面對存在政治衝突風險的國家和地區時，我們識別地緣政治風險對供應鏈的潛在影響，與關鍵供應商共同評估風險並制定相應的備選方案，努力確保供應鏈的穩定性。
- 安全庫存動態管理：運用智能補貨算法，基於歷史用量、手術排程、季節性疾病預測等數據，自動調整庫存閾值。

打造綠色供應

- 鼓勵提供環保產品：我們鼓勵並支持供應商提供環保產品，優先採購可降解率大於90%的耗材，確保其採用的原材料和提供的最終產品達到環保要求。
- 優先採購節能型設備：我們鼓勵綜合治療供應商從節能技術、智能消毒系統、環保材料及可持續運行方面進行產品升級。
- 督促工藝改進：我們督促供應商主動改進工藝，例如利用最小化包裝袋等方式，降低碳排放。
- 裝修過程中減少碳排放量：我們要求新開門店使用環保的裝修材料，如LED燈具、智能控制開關，同時按照30%比例抽樣檢查；針對防火玻璃隔斷，我們要求供應商提供防火等級A級的認證報告以及公安部消防產品合格評定中心(CCCF)認證。
- 優先考慮本地供應商：我們優先選擇本地供應商，縮短物流半徑，減少碳足跡。

營造廉潔供應

- 遵守法律法規：我們要求所有供應商嚴格遵守適用的法律法規，並制定《供應商、施工方廉潔承諾書》，要求供應商遵守反商業賄賂等商業道德準則，進行正當商業交往。本年度，我們發佈《瑞爾集團贊助管理制度》，確保贊助活動的透明性和合規性。
- 禁止腐敗行為：我們要求在合同履行過程中，供應商不得以任何名義給予甲方或其採購人員回扣、提成等行為。
- 拒絕不正當手段：我們要求供應商承諾不採取任何不正當手段，如行賄、欺詐等，來獲取商業機會或商業利益。

確保效率供應

- 建立Friday供應鏈平台：我們應用Friday的進銷存和寄售系統，為小診所提供了物料管理的全新解決方案，使得物料管理過程更加高效、透明，減少庫存積壓和浪費，同時優化供應鏈的響應速度和靈活性，提升供應鏈管理效率。
- 應用智能櫃：我們推廣應用耗材智能櫃，進行自動庫存盤點，跟蹤耗材使用全流程，並實時監控耗材庫存水平，減少庫存積壓和浪費。當耗材出現過期數量不足時，及時提醒供應端，實現零延遲補貨，提升供應效率。

五、夯實管理規範運營

案例：推廣智能櫃應用，助力耗材管理升級

本年度，本集團積極推廣智能櫃應用，以「全時監控+數據互聯」為支撐，實現自動盤點、庫存預警和全流程追溯的全面升級。我們為每件耗材綁定超高頻RFID標籤，確保其具有唯一身份標識，並錄入詳細信息。當耗材被放置在櫃中時，RFID技術自動讀取標籤信息，實現秒級批量盤點，且準確率高達99.9%以上，從而突破傳統人工盤點的局限，有效提高盤點效率和準確性。

同時，我們搭建自動庫存預警系統，將智能櫃與進銷存系統無縫對接，實時監控耗材的庫存數量。系統遵循「先進先出」原則，自動標記近效期耗材、鎖定過期產品，精準把控庫存，有效減少資源浪費。一旦耗材數量低於設定閾值，系統立即發出警報，及時提醒供應商補貨，確保供應的連續性。

此外，我們通過智能櫃將每個耗材與患者精準綁定，記錄耗材從採購、驗收、領取、分發、使用到報廢的全生命週期信息，實現全流程可追溯，提升醫療安全性和管理效率。



智能櫃

(五) 廉潔從業

本集團始終堅守誠信為本的經營原則，嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等商業道德相關法律法規，並制定《瑞爾廉潔公約》《瑞爾集團員工手冊》《瑞爾員工廉潔承諾書》等內部管理制度，杜絕以權謀私等不正當行為，營造風清氣正的工作環境。

本集團高度重視員工的職業道德及行為規範，在《瑞爾集團員工手冊》及《瑞爾廉潔公約》中明確規定員工的行為準則及合規性要求，明確列出違規違紀條款，要求員工在商務活動中堅決貫徹反腐敗、反賄賂原則，嚴禁利用職務之便索取或收受回扣，杜絕任何形式的利益輸送和腐敗行為。本年度，我們發行3期《瑞爾人》文化期刊，並開展瑞爾人行為準則分享座談會，引導員工踐行企業價值觀、嚴格遵守行為準則。

同時，本集團在《瑞爾廉潔公約》中規定員工須如實申報利益衝突的情況，並通過多種方式進行培訓，確保員工充分了解利益關聯衝突及相關申報規定，防範利益衝突。對於任何違反行為準則和合規性要求的員工，我們將根據情節輕重採取相應的紀律處分，以維護內部良好信譽和運營秩序。

本集團對所有貪污舞弊行為保持零容忍態度，鼓勵所有員工及業務合作夥伴對任何現有或潛在舞弊行為進行舉報。我們設立公開的舉報渠道—廉潔舉報郵箱，保障舉報信息能夠及時、準確地送達，並對實名舉報的問題進行全面徹查，對確有問題者採取嚴肅處理。同時，我們制定《廉潔舉報處理辦法》，實施舉報人保護措施，嚴格限定舉報人信息的知悉範圍，確保舉報人信息的安全與保密。

瑞爾集團廉潔舉報郵箱
fanfubai@arrailgroup.com

我們要求所有董事會成員和全體員工每年完成商業行為規範和廉正宣導與培訓，以加強廉政宣傳。我們督促各級管理者帶領團隊開展廉潔工作，並通過簽署《廉潔承諾書》的方式向供應商等合作方宣貫廉潔從業的要求。本年度，我們面向包含全部董事會成員在內的高級管理層人員開展線下廉潔培訓，並要求其簽署《廉潔承諾書》，全面維護風清氣正的氛圍。同時，我們組織全體員工參加線上廉潔培訓活動，共3,378名員工參加，管理職能學習率90%，有效增強員工的廉從業潔意識。

本年度，本集團未發生涉及集團或員工的已審結貪污腐敗訴訟案件。



六、推行綠色環保運營

本集團積極響應國家與行業的環保政策，將保護環境與節能減排的理念融入醫療服務與企業運營中，減少污染物排放，優化資源利用。同時，我們積極宣傳和倡導綠色低碳生活方式，鼓勵員工、供應商及其他利益相關方在日常業務中減少碳排放，提升環保低碳意識，守護綠色家園。

本集團的環境保護工作由董事會總體負責和監督，醫務部、工程部、政府及公共事務部等職能部門以及各地區管理部門負責診所前期設計與裝修過程、後期運營過程中環境合規工作，相關事項由本集團管理層負責決策，最終由董事會進行審批。

（一）應對氣候變化

本集團積極響應國家「雙碳」戰略，將應對氣候變化作為ESG管理的核心議題，通過制定《瑞爾集團員工減排節能倡議書》、動態升級內部環境管理體系等舉措，系統推進低碳轉型。

治理

在全球氣候治理持續深化的背景下，本集團將氣候風險管理納入戰略發展的重要環節。我們建立「決策－管理－執行」三級聯動的氣候治理機制。董事會作為決策層，負責評估識別氣候相關風險與機遇、審批氣候策略與目標，並指導審查氣候行動及業務計劃；ESG工作組作為管理層，負責識別、評估氣候風險與機遇並向董事會建議，檢討氣候策略目標，審核目標進展，推動各部門實施管理行動並提供資源建議；各業務部門作為執行層，負責制定氣候目標、明確進展並執行相關策略。

為提升治理效能，我們每年組織專項培訓，重點涵蓋氣候風險識別、低碳轉型機遇等內容，持續增強決策層的氣候治理能力。同時，我們構建目標管理機制，由董事會定期評估節能減碳目標的達成進度，並計劃將氣候績效納入考核體系，以增強執行驅動力。未來，我們將進一步完善氣候治理體系，通過制度創新和管理優化，不斷提升自身應對氣候變化的綜合能力。

六、推行綠色環保運營

戰略

本集團參考國際可持續準則理事會(ISSB)發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號－氣候相關披露》的框架及建議，主動識別、評估氣候相關實體風險和轉型風險可能對自身業務發展產生的影響，並積極採取應對措施，規避氣候變化對業務運營造成的不利衝擊。

氣候相關風險及應對措施

風險類型	影響來源	影響描述	財務影響	應對措施
實體風險	急性	洪澇、暴雨雪、颱風等自然災害頻發，可能導致生產基地停產，進而造成藥品及醫療設備供應鏈中斷，採購成本上升。若企業因成本壓力提高產品售價，可能引發客戶需求減少，最終導致營業收入下降； 暴雨、高溫等極端天氣可能造成門店周邊交通受阻，導致患者到店率短期下降，進而使得營業收入下降； 此外，高溫環境會增加空調等設備的能耗及超載損耗風險，進而增多設備維護次數、提高能耗費用，最終增加運營成本。	採購成本↑ 運營成本↑ 營業收入↓	建立預警機制：實時跟蹤氣候部門極端天氣預警信息，建立多層級應急預案體系，涵蓋重大災害天氣響應、醫療物資短缺調配等場景。制定客戶診療候補政策，保障極端天氣下患者就診安排的靈活性； 構建「線上+線下」協同響應機制：暴雨時啟動線上問診「綠色通道」（雲診室），同步開放線上改約通道，減少線下就診依賴；高溫期升級門店空調智能溫控系統，加裝設備散熱模塊，配備備用發電設備，降低設備超載風險；推進光伏供電等節能改造項目，疊加線上服務拓展，有效緩解極端天氣對線下客流的影響； 實施不同地區的差異化應急物資配置：暴雨區域儲備防汛沙袋、智能排水泵，聯動市政排水系統；高溫區域增配防暑物資、散熱設備，推行「錯峰診療」彈性排班；北方門店備齊除雪機、防滑墊等暴雪應急物資，建立停業／營業決策流程。

六、推行綠色環保運營

風險類型	影響來源	影響描述	財務影響	應對措施
轉型風險	慢性	全球變暖加劇致使氣溫持續升高，從而增加店面製冷設備的使用頻率，造成電力消耗顯著上升，進而導致企業運營成本上升。	運營成本 ↑	通過光伏設備等節能改造項目，降低長期電費支出。
	政策和法律	政府及監管部門未來可能出臺更嚴格的環保法規及政策（如碳減排、綠色建築標準等），能耗限額與環保要求趨嚴將增加環境合規成本。	環境合規成本 ↑	組建專項政策研究小組，動態跟蹤碳交易、綠色補貼、綠色信貸等政策動向，精準把握政策紅利窗口； 申請政府新能源設備補貼，專項用於光伏電站、儲能設施等節能改造項目，降低門店運營能耗成本，同步提升綠色能源佔比。
	技術	低碳轉型進程中，企業提升能效的相關投入將直接導致轉型成本的增加。	轉型成本 ↑	工藝升級：降低傳統鑄瓷鑄造工藝的使用比重，轉而聚焦數字化工藝在切削與打印環節的開發應用。
	市場	市場對產品耗能水平的關注度持續提升，致使高碳排放強度產品的市場需求趨於下降，最終導致企業的營業收入下降。	營業收入 ↓	運營低碳化：推行綠色辦公倡議，鼓勵員工乘坐公共交通出行，降低公務用車使用頻率，從日常運營環節減少碳排放； 採購綠色化：加快環保設備與節能資產的採購升級。
	聲譽	利益相關方對集團綠色低碳發展及氣候變化應對表現的關注度持續提升，若相關舉措未達預期，可能對公司聲譽與品牌形象造成負面影響。	營業收入 ↓	在運營各環節開展環境與氣候盡職調查，確保業務流程符合環保及氣候相關要求； 將氣候變化議題納入核心管理議程，主動與股東溝通應對進展，同時組織全員開展氣候知識與應對技能培訓，以回應各利益相關方的期待。

六、推行綠色環保運營

同時，本集團立足主營業務與經營全流程，持續挖掘氣候變化帶來的發展機遇，通過精準識別與戰略把握，推動醫療行業向可持續發展方向邁進。

氣候相關機遇及應對措施

影響來源	影響描述	財務影響	應對措施
極端天氣	受極端天氣影響，線上診療諮詢、遠程健康管理等服務需求顯著增長，催生出新的業務場景。2025年，集團線上服務營收佔比實現大幅提升，成為業績增長新動能。	營業收入↑	推動線上業務的開展，如線上診療、遠程系統管理，形成多元化營收支柱，降低對傳統線下模式的依賴，提升抗風險能力，加速服務數字化轉型。
全球變暖	全球變暖推動公眾環保意識持續提升，具備綠色診療理念與低碳運營模式的口腔機構更易獲得市場認可，這為集團強化品牌差異化競爭力提供了戰略機遇。	營業收入↑	加速能源結構綠色升級與運營模式低碳轉型，以精準適配市場需求變化趨勢。
政策支持	國家相繼出臺綠色補貼、稅收優惠等扶持政策，引導企業加速探索綠色發展路徑。	運營成本↓	積極響應國家政策導向，加快向低碳化、可持續的綠色發展模式轉型。

六、推行綠色環保運營

影響來源	影響描述	財務影響	應對措施
資源效率	通過降低能源與水資源消耗，既可有效削減集團運營成本，又能提升綠色發展聲譽。	運營成本↓	制定節能節水專項管理辦法，以年度為單位分解落實節能減排目標，推動運營環節資源高效利用； 優先選擇節能環保產品及供應商，從採購源頭強化綠色低碳標準，助力全鏈條可持續發展。
產品和服務	伴隨全球氣候變化加劇，客戶對環境友好型產品與服務的偏好持續增強，集團低碳排放舉措不僅能形成差異化競爭優勢，更可通過客戶因低碳服務產生的新增消費貢獻營收，實現環境效益與經濟效益的協同增長。	營業收入↑	根據客戶戰略與需求制定環境管理策略，從綠色產品研發、低碳服務升級到供應鏈協同優化，全方位提升企業在可持續發展領域的核心競爭力，以差異化優勢搶佔市場先機。

六、推行綠色環保運營

影響來源	影響描述	財務影響	應對措施
員工參與	隨著全球氣候變化加劇，員工環保意識不斷增強，其節能意識的提升和節能措施的落實將直接減少運營環節的能源消耗，從而降低運營成本。	運營成本↓	鼓勵全員在日常辦公中踐行低碳行動（如無紙化辦公、節能設備使用、綠色通勤等）； 建立環保激勵機制，對節能創新提案、綠色實踐案例給予表彰與獎勵，全方位強化組織在綠色發展領域的執行力與凝聚力。

風險管理

本集團構建完善的氣候風險管理體系，通過系統評估極端天氣等實體風險及低碳轉型等政策風險對核心業務的影響，將氣候相關風險與機遇全面納入企業風險管理框架。我們建立「風險識別－影響評估－優先級排序－動態監控」的全流程管理機制，有效管控運營風險，積極把握綠色醫療發展機遇。

指標和目標

本集團明確節能減排量化目標，通過全流程監測氣候相關風險、動態優化管理措施，及時化解氣候變化對業務運營的潛在負面影響。具體指標及目標請參考「(五)環境目標」部分。



六、推行綠色環保運營

(二) 管控溫室氣體排放

本集團深刻認識到溫室氣體排放管理對於應對氣候變化、實現可持續發展的重要性，始終將溫室氣體排放管控置於戰略高度。通過對溫室氣體排放進行科學系統的研究分析，我們制定《瑞爾集團節能降耗管理辦法》《瑞爾集團全場景節能降碳管理規程》等內部制度，同時系統識別溫室氣體排放來源，並積極採取一系列切實有效的減排行動，為國家「雙碳」目標的實現貢獻力量。

排放源識別

本集團的溫室氣體排放主要分為直接排放和間接排放。直接排放主要來源於運營過程中燃油和燃氣設備的使用，而間接排放則包括外購電力以及物資運輸與供應鏈環節產生的溫室氣體排放。

範圍1：燃油設備與燃氣設備排

- 燃油設備排放：柴油驅動的備用鑽機、運輸車輛等燃油機械運行時，產生二氧化碳和一氧化二氮等溫室氣體。
- 燃氣設備排放：門店數量增加，以天然氣為能源的熱水供應系統和消毒設備規模擴大，其燃燒產生的碳排放相應增加。

範圍2：外購電力排放

- 業務規模擴大，電力消耗持續增加，且電網供電以化石能源為主，二氧化碳排放量增加。

範圍3*：物資運輸與供應鏈排放

- 口腔耗材、藥品的物流運輸以及裝修材料的長途配送產生運輸碳排放。
- 廢棄牙模、一次性耗材等醫療廢物的焚燒或填埋處理產生溫室氣體。

* 註：範圍3一共包含15個類別，分別是採購的商品和服務、資本貨物、燃料和能源相關活動、上游運輸和配送、作業中產生的廢物、商務旅行、上游租賃資產、下游運輸和配送、銷售產品加工、銷售產品的使用、銷售產品的報廢處理、下游租賃資產、特許經營權、投資。目前，本集團已識別範圍3中的上游運輸和配送、採購的商品和服務等供應鏈相關排放，未來將不斷完善範圍3類別的識別，以及排放數據的收集與披露。



六、推行綠色環保運營

減排措施

為減少溫室氣體排放，本集團積極開展節能減排措施，從能源結構優化、能效提升、數字化管理、綠色辦公等多個方面入手，全方位推動低碳發展。

能源結構優化

本集團積極開展電動化、清潔化等工作。在施工環節，我們全面推廣電動鑽機、打磨機等電動工具，替代燃油設備，從源頭削減燃油產生的碳排放。在物流及通勤環節，我們制定車輛置換計劃，逐步將燃油車替換為新能源汽車，減少尾氣排放。

能效提升行動

本集團搭建先進的能源管理系統，實時監測各門店及辦公區電力消耗情況。我們對大型牙椅、空調機組等高耗能設備設置能效閾值，當設備能耗超過閾值時，系統將自動預警啟動節能模式。同時，我們推廣LED照明替換和智能開關控制系統，降低電力消耗，有效減少間接碳排放。

數字化管理

本集團搭建碳管理數字化系統，整合燃油消耗、電力使用、供應鏈運輸等各環節的排放數據，動態核算溫室氣體排放量，並生成門店及區域的減排「排行榜」。根據減排數據和進展，我們動態調整減排策略，強化減排成效。

綠色辦公

本集團積極開展「低碳診療／辦公」系列培訓，增強員工節能減排意識。同時，我們大力推廣無紙化診療記錄、線上會議等綠色低碳辦公模式，減少紙張消耗。

我們還設立「低碳標兵」獎勵機制，鼓勵員工提出節能減碳方案，如設備待機模式優化、廢料再利用方案等，營造全員參與減排的良好氛圍。

六、推行綠色環保運營

(三) 降低業務環境影響

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規，並持續完善環境影響評估制度、揚塵控制制度、污水排放管理制度、廢棄物管理制度、環保培訓制度和監督檢查制度、突發環境事件應急預案、環境風險防控等內部制度，強化污染物與危險廢棄物排放全過程管控，降低運營活動對生態環境的負面影響。同時，我們對機構的廢氣、廢液、廢固、危險物品進行全面資質管理，從實際管理制度的制定、落實、檢查，形成完整的閉環管理體系。2024/25年度，本集團未發生任何因環境污染引發的行政處罰或法律訴訟事件。

廢氣管理

本集團大氣污染物排主要來源於門店施工過程中產生的粉塵。為此，我們構建環保體系並制定《瑞爾集團工程項目環保管理措施》，明確詳細的粉塵管控措施。

設備清潔化 改造

- 動力設備：全面推行「電動化+清潔化」原則，施工過程100%使用電動工具（鑽機、打磨機等），燃油機械僅限極端應急使用；
- 運輸工具：配備電動貨運三輪車，實現短途運輸的全面電動化，並鼓勵承包商優先使用新能源運輸車輛。

揚塵智能 防控

- 引入智能揚塵監測系統，實時監控PM2.5、PM10排放數據，超標時自動觸發霧炮機與圍擋噴淋的聯動降塵機制；
- 配置全封閉智能垃圾倉，集成感應門與負壓除塵系統，實現垃圾轉運零揚塵。

裝修材料 數字化

- 建立環保材料溯源庫，將所有材料錄入系統，以查驗其材料環保認證與VOC排放數據，確保室內空氣質量100%達標。



六、推行綠色環保運營

本年度，本集團發起「綠色通勤」倡議，積極推廣清潔能源車輛使用，在門店及停車場安裝充電樁並配套推出充電費用補貼、專屬停車位等激勵，鼓勵員工選用新能源汽車出行，減少汽車尾氣排放。

廢水管理

本集團將醫療污水處理作為環保工作的重點，嚴格遵循《醫療機構水污染物排放標準》《醫院水處理工程技術規範》《醫院污水處理技術指南》等國家及行業標準。我們在所有醫院和診所內配備專業污水淨化設備，並接入集團環境管理平台實現智能化監控，確保預處理後的污水100%達標後排入市政管網。針對口腔診療廢水的特殊性，我們採用「紫外線+臭氧」雙重消毒工藝，使病原體滅活率達到99.99%，顯著提升出水水質。

在管理機制上，我們依法取得排污許可證，建立完善的運行維護台賬和檢測機制。我們設立專職監督部門，配備專業運維團隊，實行24小時設備巡檢和故障快速響應機制。在污泥處理環節，我們構建「全流程質控」體系，定期委託具備資質的第三方機構進行污泥清掏和消毒，並要求其實時上傳各項檢測數據，確保每個環節可追溯。

此外，我們對施工廢水亦實施嚴格管控，通過設置沉澱池和隔油池等處理設施，配合節水設備的推廣應用，實現施工廢水的達標排放和源頭減量。

廢棄物管理

本集團產生的固體廢棄物主要來源於以生活垃圾為主的無害廢棄物，以醫療垃圾為主的有害廢棄物。我們嚴格按照集團《醫療廢物管理條例》《危險廢物管理制度》等規定處理廢棄物。

針對日常運營中產生的生活垃圾，本集團建立嚴格的分類管理制度。我們開展生活垃圾分類知識宣傳，指定專人指導投放並做好記錄，並明確各類生活垃圾的投放時間和地點，實現全流程監督，同時在施工場地、門店辦公區等區域嚴格把控分類工作。針對牙模廢料、塑料包裝等可回收物，我們統一交由專業環保企業進行資源化利用，提升廢棄物回收利用率。針對裝修過程中產生的垃圾，我們打造「減量化設計+精準回收」模式，施工前進行廢料預評估，優化診療設備安裝方案，減少廢料產生。同時，我們對產生的邊角料實施分類處理—可回收物循環利用，不可回收物交由綠色認證處置企業規範處理，並建立全過程電子台賬，實現「零非法填埋」。



六、推行綠色環保運營

針對醫療廢棄物，本集團嚴格依據《醫療廢物分類目錄》規定，開展醫療廢棄物源頭分類管理。我們要求各醫療門診和醫院的醫療廢物包裝符合《醫療廢物專用包裝袋、容器和警示標誌標準》規定，設置專用暫存間並放置有資質的第三方轉運公司提供的醫療廢物儲存箱，由專人每日按時完成醫療廢棄物的封存入箱工作。我們與具備資質的醫療廢棄物轉運公司簽署轉運協議，確保醫療廢棄物於48小時內完成轉運。在轉運過程中，責任人員需詳細登記轉運重量、廢物種類、轉運人、承接人、車牌號及轉運地點等信息，構建完整追溯鏈條。

同時，本集團鼓勵供應商及生產廠家按照國家清潔生產規定，設計並製造易回收、易處置或可降解的產品包裝物，通過限制過度包裝、構建包裝物回收體系等方式，減少一次性消費產生的醫療及生活垃圾污染。我們還倡導員工使用可重複利用的購物袋或容器，踐行「光盤行動」，從消費端推進廢棄物源頭減量。

噪聲管理

本集團針對施工過程中可能產生的噪聲污染，制定了完善的管理機制，通過全鏈條管控，最大限度降低對環境的不利影響。

我們在《瑞爾集團工程項目環保管理措施》文件中對噪聲管理措施作出明確規定：

在施工時段方面，我們嚴格區分晝夜作業並實施「屬地適配」策略，依據居民區、商區等不同城市區域的環保要求定制「一店一策」施工時間表，並通過項目管理系統自動排期，以避開居民休息等敏感時段，避免噪聲擾民。

在設備降噪方面，我們引入「智能運維」模式，針對牙鑽、空壓機等施工及診療噪聲設備加裝降噪模塊以實時監測噪聲值，發現異常及時更換減震墊從源頭控制噪聲。同時，我們要求車輛進施工現場禁鳴、物資裝卸輕拿輕放，夜間作業避免產生大噪音。

在人員管理方面，我們將噪聲管控納入「積分制考核」。施工人員若出現夜間喧嘩、物資拋投等違規行為，將與個人及班組的績效獎金、項目承接資格直接掛鉤。

六、推行綠色環保運營

規範綠色建設

本集團嚴格遵循施工建設相關法律法規與規範標準，並制定《瑞爾集團工程項目環保管理措施》，致力於用環保裝飾材料打造口腔診療空間，以全流程綠色管控守護環境。在門店施工中，我們採用先進的綠色環保材料與工藝，明確減少粉塵及裝修垃圾分類回收等要求，降低環境影響。我們積極推廣使用水性塗料、零甲醛板材等高環保等級材料，並建立材料溯源二維碼系統，方便查看材料環保資質。同時，我們對瓷磚、塗料、板材、地板等物料進行嚴格的審核和監督，確保它們符合E0級及以上的環保標準。此外，我們定期組織施工材料管理培訓，並深入研究環保新材料的應用和技術革新，推動綠色建設從合規達標向生態友好的方向發展。

關鍵績效指標：排放物

指標	單位	2024/25 年度
溫室氣體排放量（範圍1和範圍2）	噸二氧化碳當量	3,090.11
單位面積溫室氣體排放量（範圍1和範圍2）	噸二氧化碳當量／平方米	0.04
直接溫室氣體排放量（範圍1）	噸二氧化碳當量	148.34
汽油	噸二氧化碳當量	142.43
柴油	噸二氧化碳當量	5.91
間接溫室氣體排放量（範圍2）	噸二氧化碳當量	2,941.78
外購電力	噸二氧化碳當量	2,941.78
大氣污染物排放量	千克	56.14
氮氧化物	千克	55.83
二氧化硫	千克	0.31
污水排放量	噸	120,712.00
有害廢棄物總量	噸	222.50
單位面積有害廢棄物總量	千克／平方米	2.76
無害廢棄物總量	噸	79.70
單位面積無害廢棄物總量	千克／平方米	0.99



六、推行綠色環保運營

註：

1. 排放物關鍵績效指標涵蓋本集團行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶、成都地區的醫院和診所，其餘部分暫未統計在內，未來將根據實際情況適時納入統計；
2. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、汽油及柴油使用。溫室氣體排放根據生態環境部、國家統計局發佈的《2021年電力二氧化碳排放因數》《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因數的公告》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算，並按二氧化碳當量呈列；
3. 無害廢棄物均交由垃圾清運單位進行處理，主要為辦公區產生的廢棄紙張、廢棄辦公文具及生活垃圾；
4. 有害廢棄物均交由有資質的第三方回收商進行處理，主要包括廢硒鼓、廢墨水匣、廢電池及醫療垃圾；
5. 本集團污水包括辦公生活污水及醫院診所產生的廢水。

(四) 優化資源利用

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等法律法規，並制定相關內部制度文件，推進節能降耗行動。我們發起「節能降耗、瑞爾行動」全員倡議，並將優化資源利用相關指標納入員工績效考核體系。同時，我們持續推行綠色辦公實踐，實施多項節能降耗技術改造，不斷優化資源使用方式，顯著提升資源利用效率。

加強節能減耗

為加強能源管理、實現降耗提效，本集團構建「智能+全流程」管控體系，制定《能源全週期管理規範》，覆蓋設備採購、運維、報廢等全流程。我們升級BMS建築設備管理系統，新增AI能耗預測功能，依據診療高峰低谷、天氣等數據，調整照明、空調等設備功率，減少能源消耗。同時，我們持續開展節能降耗專項培訓，提高員工在辦公、出行等場景中的節能意識，推動全員參與能效提升。

六、推行綠色環保運營

本年度，本集團在店面施工、裝修階段實施三大節能舉措。

- 全面升級照明系統，採用可調光LED光源並接入BMS系統，根據室外照度自動調節亮度，較傳統光源節能40%；
- 採用磁懸浮變頻空調機組，通過優化建築佈局降低冷熱源輸送損耗，系統能效提升35%；
- 推廣使用電動施工工具，配合移動式光伏儲能設備供電，替代傳統燃油動力。

同時，我們在《瑞爾集團節能降耗管理辦法》中，對員工提出了明確的建議與要求：

節約辦公用電

- 各部門指定1名員工作為辦公區域節電負責人
- 自然光源充足的辦公室及經營場所應儘量使用室外光源
- 夏季將空調溫度統一設定為27度（結合具體情況而定），無人房間關閉電源及空調，每日下班後，自覺關閉電源
- 飲水機只在2處公區使用，嚴禁在私人工位處使用燒水壺、煮茶器等電器
- 在非使用時段，切斷辦公設備的電源
- 辦公電腦使用畫面簡單的屏保，並及時關閉顯示器
- 關機之後及時將插頭拔出
- 將辦公電腦設置為適宜的亮度

節約辦公耗材

- 嚴格審批和控制辦公用品購買、使用、發放數量
- 在不影響日常工作的前提下，盡可能使用電子版文件，如將員工勞動合同改為電子版合同
- 減少列印、複印的次數，提倡雙面列印

減少辦公排放

- 鼓勵員工綠色出行，乘坐公共交通代替私家車
- 鼓勵員工在外出拜訪時拼車出行
- 鼓勵員工在短途外出辦事時使用電動車或自行車出行
- 鼓勵員工自行帶飯，減少外賣運輸過程中尾氣的排放



六、推行綠色環保運營

節約水資源

本集團制定《瑞泰口腔醫院節水節電制度》《瑞爾口腔門店智慧節水管理辦法》等制度文件，明確節約水資源的具體舉措。我們不斷加強用水設備的日常維護管理，定期對水龍頭等進行檢修，並在用水設備處張貼節水標語，提高員工的節水意識，杜絕「長流水」現象，減少水資源浪費。為提升水資源利用率，我們推行中水回用分級標準，要求洗車、綠化優先使用診療廢水處理後中水。

施工與裝修過程中的節水行動

採用節水器具和設備，並在排水管道末端增加漏水探測儀，以便及時發現漏水故障並及時維修處理。

設置雨水及空調冷凝水收集系統，將收集的水用於場地降塵、綠化灌溉，年度非傳統水源利用率達 25%。

推行「乾式作業+循環水」工藝，如口腔診療區域裝修採用模塊化拼裝，減少濕法作業用水。

打磨、清洗環節配備水循環處理設備，水資源重複利用率超 60%。

醫院和診所內的節水行動

安裝節水型馬桶和感應式或節水型水龍頭等用水設備，避免因誤觸或遺忘而未及時關閉水龍頭的問題。

優化口腔診療過程中的用水流程，例如在洗牙操作中合理控制水流大小和時間，避免不必要的水資源浪費。

幫助員工養成節約用水的習慣，如及時關閉水龍頭等。

探索回收再利用部分廢水的可能性，用於清潔衛生等非醫療用途。

六、推行綠色環保運營

關鍵績效指標：能源及資源使用

指標	單位	2024/25年度
能源消耗總量	兆瓦時	6,060.55
單位面積能源消耗總量	兆瓦時／平方米	0.08
直接能源消耗	兆瓦時	578.30
汽油	兆瓦時	556.49
柴油	兆瓦時	21.81
間接能源消耗	兆瓦時	5,482.25
外購電力	兆瓦時	5,482.25
耗水量	噸	124,163.00
新鮮水	噸	124,163.00
單位面積耗水量	噸／平方米	1.54

註：

1. 能源及資源使用關鍵績效指標涵蓋本集團行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶和成都地區的醫院和診所，其餘部分暫未統計在內，未來將根據實際情況適時納入統計；
2. 由於本年度統計範圍不包括加工廠，因此包裝材料指標不適用。

六、推行綠色環保運營

(五) 環境目標

為了更好地指導本集團的環境工作，貫徹保護環境與節能減排的理念，我們設置了環境目標，以進一步提升ESG績效。

目標類型	目標設定	2024/25年度 完成狀態	完成進度
排放量目標	以2022/23年度為基準，至2024/25年底，本集團通過更換LED節能燈源、加大落實《節約能源及資源管理制度》、有條件增加太陽能等可再生資源、提倡電腦省電模式、調節冬夏空調溫度等方法，將因外購電力而產生的人均溫室氣體排放減少3%	已完成	2024/25年度，因外購電力而產生的人均溫室氣體排放較2022/23年度減少35%
	到2025/26年度，本集團通過財務報銷制度、員工出差管理規定等方式，將員工差旅乘坐高鐵出行的人數比例提高至50%	進展中	2024/25年度，員工差旅乘坐高鐵出行的人數比例達43%
	以2021/22年度為基準，至2025/26年度底，本集團通過員工出差管理規定、優先線上會議溝通等途徑，將國內／全球地區的商務出行次數減少30%	已完成	2024/25年度，國內／全球地區的商務出行次數較2021/22年度減少30%

六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2024/25年度 完成狀態	完成進度
減廢目標	自2022/23年度起，本集團將全面實施垃圾分類回收，並且100%委託有資質第三方單位合規處置運營產生的有害廢棄物	已完成	2024/25年度，本集團100%委託有資質第三方單位合規處置運營產生的有害廢棄物
	自2023/24年度起，本集團在所有運營場所辦公樓推廣直飲水，減少對瓶裝水／桶裝水的採購，以減少塑料廢棄物的產生	進展中	2024/25年度，本集團直飲水在所有運營場所的覆蓋範圍達90%
	到2024/25年度，本集團將實現60%用可生物降解的垃圾袋取代塑料垃圾袋	已完成	2024/25年度，本集團用可生物降解的垃圾袋取代塑料垃圾袋的比例達60%

六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2024/25 年度 完成狀態	完成進度
能源使用 效益目標	以2022/23年度為基準，到2024/25年底，本集團通過更換LED節能燈源、加大落實《節約能源及資源管理制度》、有條件增加太陽能等可再生資源、提倡電腦省電模式、調節冬夏空調溫度等措施，將人均用電量減少3%	已完成	2024/25年度，人均用電量較2022/23年度減少14%
	自2023/24年度起，本集團計劃持續購買可再生能源證書用以抵償我們在運營當中所消耗的電力	目標調整	2024/25年度，本集團暫未購買可再生能源證書 ²
	到2023/24年度，本集團變頻空調和節能燈採用率達到100%	已完成	2024/25年度，本集團變頻空調和節能燈採用率達到100%

² 本集團當前基於能源策略的長遠考量，計劃優先聚焦內部節能、探索直接可再生能源項目，故未實施原定的購買可再生能源證書計劃。在未來，本集團將持續關注能源發展趨勢，適時評估購買可再生能源證書或其他類似機制的適用性。

六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2024/25年度 完成狀態	完成進度
用水效益目標	以2022/23年度為基準，到2024/25年底，本集團通過更換節水型水龍頭和衛生潔具、增加中水循環系統、加大落實《節約能源及資源管理制度》等途徑，將人均自來水用量減少3%，到2026/27年底減少15%	進展中	2024/25年度，本集團完成目標10%
	到2024/25年度，本集團老舊廢水設施換新率達到90%	進展中	2024/25年度，本集團老舊廢水設施換新率達到80%
	到2023/24年度，本集團排水管道系統電子閥門加裝率達到80%	已完成	2024/25年度，本集團排水管道系統電子閥門加裝率達到100%
	到2024/25年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到90%	已完成	2024/25年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到90%
其他環境目標	自2023/24年度起，本集團在租用／購買新辦公場所時優先考慮獲得LEED認證的建築	已完成	2024/25年度，本集團優先考慮獲得LEED認證的建築



六、推行綠色環保運營

在積極推進2024/25財年各項環保目標並取得階段性成果的基礎上，本集團立足長遠發展，設立了一系列長期目標，全面深化節能減碳，優化水資源管理，強化廢棄物處理，並推進綠色建築佈局。

目標名稱	目標設定
節能減碳	2030年前實現運營階段單位營收碳排放較2022/23基準年下降50%，加大可再生能源（如分散式光伏）自持比例，減少外購電力依賴。
廢棄物管理	2030年前實現可回收物資源化率超80%、有害廢棄物「零違規處置」，全流程追蹤管理；一次性塑料製品（除必要醫療場景）基本清零，生物降解材料全覆蓋。
綠色建築	2030年前新辦公／診療場所100%符合LEED或同類高等級綠色建築標準，既有建築分批改造升級，提升能源效率與環境友好度。
水資源管理	2030年前達成人均自來水用量較2022/23基準年下降30%，構建完整中水回用閉環系統，非傳統水源利用率超50%。

七、以人為本回饋社會

本集團將人才奉為發展的核心動力，對人才引進工作給予高度重視與大力投入，幫助員工提升專業技能、規劃職業發展，實現自身價值。我們切實保障員工的合法權益，並為他們提供具有市場競爭力的薪資福利，全力營造健康、安全、和諧的工作環境。同時，我們秉持「誠信、專業、做好人」的核心理念，積極履行社會責任，充分發揮自身專業優勢，與社區群眾攜手促進社會醫療衛生行業的可持續發展。

（一）保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《女職工勞動保護規定》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等員工權益方面的相關法律法規，並密切關注其變化，確保合規運營。我們努力為員工提供公平、多元、包容的工作環境，制定《瑞爾集團員工手冊》等內部規章制度，涵蓋員工招聘、解聘、薪酬福利、晉升發展、工作時長、假期管理、反歧視和反騷擾等多個方面，全方位保障員工權益，從而提升員工的幸福感與歸屬感。

保護員工權益，構建和諧職場

- 我們與錄用人員依法簽訂正式勞動合同，並為其提供社會保險、住房公積金等基本保障，實現正式員工的100%覆蓋。
- 我們為達到法定退休年齡的員工辦理退休手續，並為其提供養老金和退休金福利保障。
- 我們尊重宗教信仰、鼓勵內部多元文化，堅決杜絕種族、性別、籍貫、年齡、身體健康狀況等方面的歧視現象。
- 我們重視員工意見，搭建暢通高效的員工溝通渠道，確保其可以通過意見投遞信箱、電子郵箱等線上、線下渠道，隨時向本集團管理層反饋意見與訴求。

七、以人為本回饋社會

本集團嚴禁強迫勞動或僱傭童工，通過逐一嚴格核對檢查應聘人員的身份證明文件，人力資源部門會確保被招聘人員已達到法定工作年齡並且自願參與勞動。如發生聘用童工或強迫勞動的違規事件，我們將積極採取補救措施，與本人及法定監護人進行溝通，依法妥當安置童工及被強迫勞動者。

本年度，本集團未發生任何違反勞工相關法律法規、侵犯員工權益並對本集團產生重大影響的相關事項，未受到有關員工權益保障方面的處罰，也未發生因勞資糾紛、合同談判破裂或其他問題所引起的員工罷工事件。

本集團連續三年獲得智聯招聘「中國年度優選僱主稱號」



七、以人為本回饋社會

關鍵績效指標：員工僱傭及流失率

截至2025年3月31日，本集團包括兼職員工和實習生在內共有3,378名僱員，年度員工流失率為23.03%。

指標		單位	2024/25年度
員工總人數		人	3,378
按性別劃分的員工人數	男性	人	638
	女性	人	2,740
按年齡劃分的員工人數	年齡30歲及以下	人	1,424
	年齡31歲至50歲	人	1,691
	年齡51歲及以上	人	263
按民族劃分的員工人數	漢族	人	3,187
	少數族裔	人	191
按地區劃分的員工人數	北京地區	人	1,067
	非北京地區	人	2,311
按僱傭類型劃分的員工人數	正式員工（含返聘）	人	3,111
	兼職員工／實習生	人	267
按僱傭崗位劃分的員工人數	牙醫	人	1,012
	其中：女性員工	人	633
	護理人員	人	1,116
	其中：女性員工	人	1,104
	客服人員	人	580
	其中：女性員工	人	569
	一般行政人員	人	445
	其中：女性員工	人	301
	營銷人員	人	225
	其中：女性員工	人	133

七、以人為本回饋社會

指標		單位	2024/25 年度
按管理級別（如初級／低層、中級／中層、高級／高層管理）劃分的員工人數	低層／初級員工	人	2,797
	其中：女性員工	人	2,336
	其中：創收崗位女性員工	人	2,143
	中層／中級員工	人	575
	其中：女性員工	人	402
	其中：創收崗位女性員工	人	336
	高層／高級員工	人	6
	其中：女性員工	人	2
	其中：創收崗位女員工人數	人	0
新僱傭員工人數	男性	人	108
	女性	人	366
	年齡30歲及以下	人	294
	年齡31-50歲	人	148
	年齡51歲及以上	人	32
	漢族	人	447
	少數族裔	人	27
	牙醫	人	162
	護理人員	人	160
	客服人員	人	53
	一般行政人員	人	64
	營銷人員	人	35
	低層／初級員工	人	445
	中層／中級員工	人	29
	高層／高級員工	人	0
內部調動員工人數和佔比	員工內部調動或內部應聘的數量	人	62
	員工內部調動或內部應聘數量佔比	%	11.6
員工總體流失比率		%	23.03
按性別劃分的員工總體流失比率*	男性	%	23.63
	女性	%	22.91

七、以人為本回饋社會

指標		單位	2024/25 年度
按年齡組別劃分的員工 總體流失比率*	年齡30歲及以下	%	28.78
	年齡31歲至50歲	%	17.89
	年齡51歲及以上	%	15.29
按地區劃分的員工總體流失比率*	北京地區	%	22.73
	非北京地區	%	23.17
按崗位劃分的自願離職的 員工流失比率*	牙醫人員	%	18.01
	護理人員	%	18.58
	所有其他員工	%	13.10
按崗位劃分的非自願離職的 員工流失比率*	牙醫人員	%	4.98
	護理人員	%	4.82
	所有其他員工	%	9.62

* 流失比率均不包含兼職員工與實習生

(二) 助力人才發展

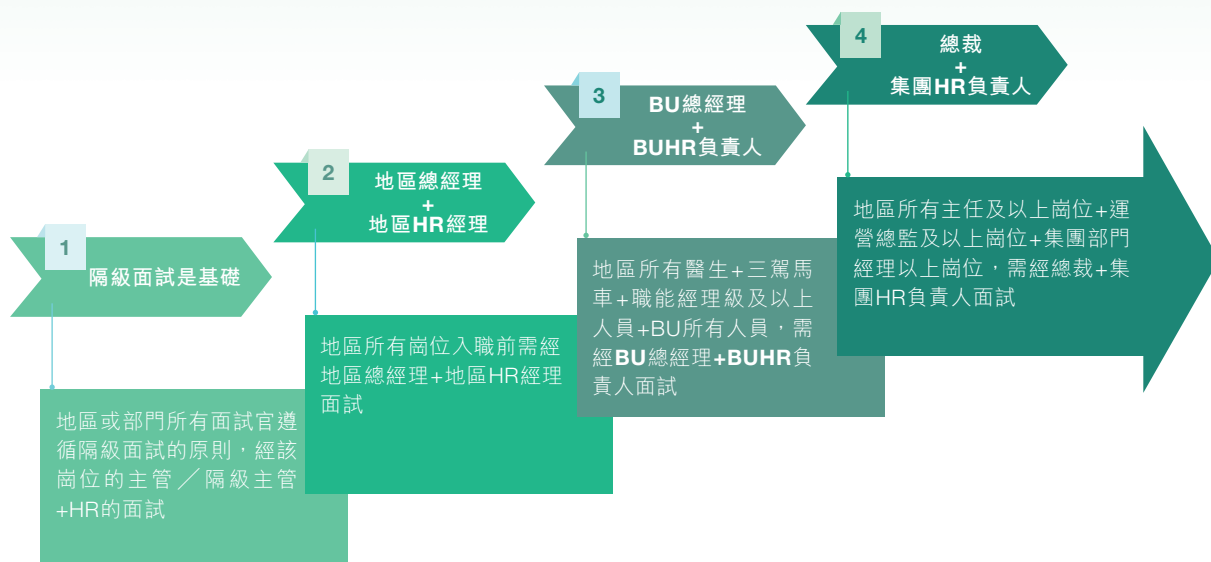
本集團重視人才的培養，堅信員工發展是企業發展的重要動力。我們為不同角色崗位定制個性化的職業生涯規劃，為各個崗位的員工構建職業發展路徑與成長體系，推動實現企業與員工共同發展與成長。

人才引入

本集團持續打造高質量的人才隊伍，通過校園招聘、網站招聘等多種招聘渠道，積極引進行業內優秀的口腔醫療和管理人才，為企業發展注入新生力量。在人才引進過程中，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動合同法實施條例》等員工僱傭相關法律法規。同時，我們持續優化招聘流程，以隔級面試為基礎，由HR全程參與陪同，要求各部門、地區負責人全方位考察面試候選人，保障候選人質量。

七、以人為本回饋社會

面試流程和要求



本年度，我們建立了有效的校招醫生面試機制，從四川大學、武漢大學、蘭州大學、重慶醫科大學等知名院校，引進20位優秀的新醫生，夯實專業人才儲備。

人才發展

本集團始終將人才視為核心資源與發展的關鍵動力，為員工提供多元化的成長路徑與豐富的機會。我們為員工提供專業發展與管理發展雙通道職業發展路徑，助力年輕醫生從優秀醫生逐步晉升為診所副主任、診所主任、區域院長或專科專家。同時，我們關注在各專科的專業人才培養，提供完善的考核、考評和帶教培養體系，幫助他們強化專業技能。

本集團關注女性員工在企業的成長和發展，建立常態化的女性人才儲備機制，為她們提供公平的職業機會和廣闊的發展空間。同時，我們還為女性員工提供專業培訓，幫助她們提升技能水平，實現自身價值。

在人才保留方面，本集團致力於提升員工留職率。對於新員工，我們通過分配一對一導師與HRBP，從職業指導到生活關懷全方位助力其融入企業。同時，我們及時復盤高留職率、低離職率地區經驗，提煉成功模式並推廣至全集團。

同時，本集團嘗試建立虛擬合夥人機制，並構建利潤貢獻激勵機制，探索更高效的合作模式。未來，我們將逐步推進合夥人機制，並重啟核心人員長期激勵計劃，鞏固關鍵人才穩定性，推動公司長期穩定發展。

人才待遇

本集團致力於為員工提供公平合理且具有競爭力的薪酬，並及時優化員工的提成機制，確保員工的付出有相應的回報。我們的績效評估體系覆蓋90%的員工，採取目標導向的方式，每月進行績效考核評估，與績效相關的浮動薪資佔員工全部收入的平均比例達62%。同時，我們將醫療質量檢查的得分納入管理層績效評估，並將可持續發展指標與管理層績效掛鉤，提供具體激勵以推動集團可持續發展。此外，本集團還設定薪酬追索制度，針對未履行、未正確履行職責造成公司資產損失，或未通過特定績效年的年度績效考核的員工，我們將相應追索扣回部分或全部已發放的長期激勵收益。

基於績效考核體系，我們採取長期激勵和短期激勵相結合的方式，制定完善的激勵體系制度。長期激勵主要面向部分通過人才引進方式加入的高管以及表現優異的三駕馬車（即診所醫務主任、診所經理、診所護士長）及以上管理人員。我們實施股權激勵機制，向公司高級管理者及關鍵崗位核心骨幹人員授予股權。截至2025年3月31日，經董事會批准，共有747名員工成為該計劃的承授人。針對本集團高級管理人員和地區總經理等崗位，我們採取長短期激勵相結合的形式，長期激勵包括股票期權，有效期達10年；短期激勵主要為與業績掛鉤的浮動薪酬，績效指標涉及收入增長率、利潤率等財務指標。



七、以人為本回饋社會

本年度，我們通過一系列舉措強化核心崗位的人才績效評估，以提升管理效能和激勵員工。

完善評估機制

啟動核心管理人員述職機制與360度評估機制多維度評價管理人員的績效。

優化評價標準

針對運營總經理、院長、主任、醫生等關鍵崗位，採取核心管理人員德才評估體系。

完善榮譽體系

設置四類榮譽，通過客觀數據對關鍵崗位進行評優激勵。

- 最受歡迎醫生：基於初診精準指定量、老客戶活躍度、初診轉化量、5分回覆率、醫生流水等數據進行評選。
- 最具口碑醫生：基於初診精準指定量、初診精準指定轉化量等數據進行評選。
- 客服之星：基於沉睡客戶回訪到診量、沉睡客戶回訪到診率、沉睡客戶回訪到診轉化量、複雜病例成交量等數據進行評選。
- 潔牙之星：基於潔牙當月轉化量／率，初診當月潔牙轉化量／率等數據進行評選。

七、以人為本回饋社會

人才培養

本集團持續完善員工培訓體系，覆蓋每位員工的職業生涯全週期。在新入職階段，所有新員工都需要參與「新員工入職培訓」，包含通識學習及不同崗位（醫生、護理、客服、基礎運營崗等）的入門內容。員工入職一年後，瑞爾學堂與本集團的口腔門診聯合，為員工提供不同形式和程度的專項提升培訓計劃，幫助員工鞏固專業能力，取得長足的職業發展。

本年度，我們全面更新長青班人才培養機制，上線醫生、護士崗前培訓課程，落實高質量崗前培訓。同時，我們落實院長研習班、新任管理人員價值觀研討會、儲備主任骨幹培訓班、校招新醫生訓練營4個專題培訓，助力不同層級的員工發展。



長青班



院長研習班



新任管理人員價值觀研討會



儲備主任骨幹培訓



新醫生訓練營

本集團打造瑞爾版知識庫，旨在保存和傳承集團的知識儲備，在促進知識共享和應用、支持學習和培訓的同時，提升員工工作效率。在此基礎上，我們構建線上與線下相結合的培訓機制，並基於行業和市場的變化安排培訓內容，持續更新和完善，通過課程、培訓、會議、病例展示和研討等多種形式，為員工的職業發展助力。該平台已累計推出1,952個課程，累計用戶數21,012人，累計學習人數15,225人，累計學習時長61,602小時，進一步提高員工的專業技能。

七、以人為本回饋社會

本集團積極與國內外高等院校合作開展培訓學習，定期派遣精英醫生前往賓夕法尼亞大學口腔醫學院訪問學習，同時加強與北京大學口腔學院、西南醫科大學、華西口腔醫學院、上海第二醫科大學、第四軍醫大學以及武漢大學等高校的人才戰略合作，培養和接納高素質的口腔醫學專業人才，不斷提升員工的職業技能和專業素養。我們在北京大學口腔醫學院設立了瑞爾優秀服務獎學金，截至2025年3月31日，累計捐款共計371,441元人民幣，覆蓋198名學生。

案例：建立咬合重建診斷中心，提升疑難病例診療水平

2024年6月，我們與維也納牙科學院合作，在北京國貿店成立了VieSID咬合重建診斷中心，旨在解決行業內公認的咬合重建難題。我們引入VieSID維也納理論體系，通過賦能醫生、引進專家資源和多學科協作等方式，全面提升集團在複雜病例（尤其是咬合重建）的診療水平和學術能力，最終為客戶提供更優質的口腔醫療服務。



VieSID咬合重建診斷中心

專業提升

本集團高度重視員工專業能力的培養與提升，為醫生、護理、客服等不同崗位的員工提供有針對的培訓機制，精準匹配不同崗位員工的職業發展需求，助力員工在專業領域不斷進階。

醫生崗位培訓

對於醫生崗位，本集團制定完善的培訓體系，包括崗前培訓、帶教培訓、新技術培訓、內部進修培訓和專家專科提升培訓，全方位提升醫生的專業技能水平。

新醫生入職培訓

新醫生入職後，需接受崗前培訓及考核，涵蓋各專科基礎規範、瑞爾文化傳承、客戶管理、醫患溝通、複雜病例綜合管理等方面。

帶教培訓

完成入職培訓後，全科醫生將進行全科和專科培訓的兩個階段培訓。第一階段由資深醫生進行全科帶教12個月，包括牙體牙髓、牙周、外科、修復、兒科等臨床技能與客戶管理能力。第二階段由專科醫生帶教24個月（12個月全科培訓帶教+12個月專科培訓帶教）。培訓結束後，我們會對學員的臨床技能、客戶溝通能力、全科思維治療方案的設計、初診接待能力等進行全面考核，確保其達到初級主治醫師水平。

新技術培訓

我們不定期為醫生們提供新技術應用方面的培訓，包括各項種植新技術、正畸技術、兒科早期干預治療技術、數字化技術（導航、導板技術、ITARA數位掃描技術）、牙周手術新技術、激光新技術、牙體牙髓基礎及專科治療相關技術、CT讀片技術、數字化修復技術等各專科系列技術培訓，不斷提升醫生技術水平。

內部進修培訓

我們充分發揮集團內部的專家專業優勢，開展集團內部進修招生培養項目，全面助力人才培養。

專家專科提升培訓

我們不定期邀請專家開展專科提升培訓，如全口咬合重建培訓班、兒童牙頷發育健康早期干預治療培訓班、年度國際多學科聯合治療專題研討會，提升各科醫生的專業水平。



七、以人為本回饋社會

護理崗位培訓

對於護理崗位，本集團在全國各地組織超過300次線上、線下、實操、考核、技術比武等多種形式的培訓，有效提高全體護士的綜合素質和口腔專業能力，從而保障基層臨床醫療、護理質量。同時，我們為不同階段的護士提供定制化、個性化的專業技能培訓，全面提升護士的職業素養和技術技能。

新護士應在入職兩周內完成線上瑞爾學堂平台的專業知識學習並通過考試，並於線下按照專業類別接受帶教和指導。本年度，我們強化了新護士轉正必須要進行優質護理配合流程的實操考核內容，強調理論和實操必須達標才能轉正。

新護士入職培訓

在職護士培訓

- 護士技能培訓包含全科及專科方向（種植、正畸、修復等）的理論知識和配合實踐，以及院感、急救操作等。護理部要求各診所將技能培訓貫穿於日常工作，每月進行護理技能培訓2-4次，並在每月月底將台賬上交至護理部；
- 護理管理培訓由集團統一組織，此外，集團層面還會組織全國護士長、護理部主任進行培訓，內容包含團隊帶教與管理能力的提升培訓等。

七、以人為本回饋社會

自2024年7月以來，我們每月舉辦護理工作經驗分享會，邀請全國優秀護理管理者及門店護士長、護士分享經驗，促進交流學習。本年度，我們成功舉辦8期分享會，護理崗位人員滿意度達100%。



護士崗位專業技能培訓活動

七、以人為本回饋社會

案例：開展急救培訓，守護生命健康

2025年1月-2月，本集團開展「口腔醫療機構常用急救設備和藥品的管理」及「患者突發急症的應急處理」專項培訓，聚焦於提升口腔門診在急救設備、急症處置方面的能力。我們強調急救設備管理需嚴格遵循「定人、定位、定期核查」三原則，合理科學佈局，確保AED、氧氣、吸引器等設備時刻可用且可靠。同時，我們構建「識別預警－分秒必爭響應－高效團隊協同」的閉環管理體系，並由門診主任／護士長帶頭，將強制培訓、實戰演練、考核追蹤融入常態，以專業與協作，為生命健康保駕護航。

客服崗位培訓

對於客服崗位，本集團定期舉辦專屬客服學習分享會，聚焦於服務流程規範、溝通技巧以及優秀服務案例等關鍵內容，通過深入講解和案例分析，幫助專屬客服人員學習如何與醫生、護士高效協作，從而為客戶提供更優質、更貼心的診療服務體驗。

關鍵績效指標：員工培訓

截至2025年3月31日，本集團共有3,378名員工參與培訓，受訓員工佔比達100%，員工人均參與培訓時長為13小時。

指標		單位	2024/25 年度
按性別劃分的受訓員工百分比	男性員工	%	100
	女性員工	%	100
按僱傭崗位劃分的受訓員工百分比	醫務人員	%	100
	護理人員	%	100
	客服人員	%	100
	行政及管理人員	%	100
	營銷人員	%	100
按性別劃分的每名員工受訓平均時數	男性員工	小時	13
	女性員工	小時	13
按僱傭崗位劃分的每名員工受訓平均時數	醫務人員	小時	20
	護理人員	小時	12
	客服人員	小時	12
	行政及管理人員	小時	10
	營銷人員	小時	10

(三) 關注身心健康

本集團致力於為全體員工打造安全舒適的辦公環境，並倡導健康平衡的工作方式，保障員工的職業健康與安全。我們嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等職業健康安全相關法律法規，並制定基於職業健康安全管理體系的績效考核制度，通過設立安全健康方面的量化目標，持續優化安全績效表現。同時，我們積極與員工代表協商職業健康安全問題，制定相關的集體協議，並建立覆蓋全體員工及承包商的健康與安全內部管理制度，持續提升集團的安全與健康水平。

職業健康

本集團關注員工的身體健康，每年組織全體員工體檢，使員工能夠及時了解自身身體健康狀況，儘早發現並處理已經存在或潛在的健康問題。

我們深知放射性醫療設備可能會對員工健康產生潛在影響。在實際操作過程中，我們嚴格遵守《放射診療管理規定》《放射性同位素與射線裝置安全和防護條例》《放射性同位素與射線裝置安全許可管理辦法》等輻射相關的法律法規要求，依法取得診療技術和醫用輻射機構許可，確保放射診療設備和放射工作場所輻射水平均符合國家相關標準。同時，我們在射線裝置的使用場所、防護設施、操作人員的資質等方面制定嚴格規定，並積極配合環境保護行政主管部門及其他相關部門的監管，依法辦理環境影響審批、驗收、輻射安全許可證等相關手續，全力為員工打造安全、健康的工作環境。

本集團依據相關法律法規要求，建立全面的工傷保障制度，並為全體員工購買醫療保險、工傷意外險，保障員工職業健康與安全。一旦發生工傷事故，我們將迅速採取有效的反應機制，確保傷患得到及時救治。2022/23-2024/25年間，本集團因工亡故的員工人數及比率均為零，2024/25年度因工傷損失工作日數為281天。

七、以人為本回饋社會

員工關懷

本集團始終以員工實際需求為出發點，致力於營造積極向上、和諧愉悅的企業文化氛圍，增強員工對公司文化的融入感和認同感。我們採用彈性考勤制度，在8小時工作制的基礎上給予員工上下班時間1小時的彈性範圍。當遇到惡劣天氣等意外狀況時，部門負責人將做好工作安排，進一步放寬上下班時間，並為有需要的員工提供居家辦公的選擇，助力員工平衡生活與工作。此外，面向特殊時期的員工，我們還提供帶薪看護假、哺乳假、育兒假等福利假期，增強員工的幸福感與歸屬感。

本集團積極為生活有困難的員工提供經濟和精神層面的幫助。我們於2012年創辦的瑞爾基金已累計為42名困難員工提供支持與幫助。對於已達退休年齡的員工，我們依然為其提供員工就醫福利。

節假日期間，我們為全體員工準備禮物、進行問候，同時組織豐富多彩的節日慶祝活動，讓員工感受公司溫度。本年度，我們舉辦女神節DIY、中秋遊園會、員工生日會等超過10場主題活動，讓員工在忙碌的工作中放鬆身心。



女神節DIY活動



醫師節專屬定制畫框



護士節慰問



聖誕嘉年華



員工生日會



春節年會

(四) 共建美好家園

本集團秉承「誠信、專業、做好人」的核心理念，積極履行企業公民的社會責任，以堅定的專業精神和人文關懷促進社會醫療衛生行業的可持續發展。本年度，我們制定《社區公益精準幫扶管理辦法》，構建「醫療+教育+可持續」公益體系，開展公益項目與社區活動。我們將口腔疾病診療與口腔健康教育宣傳相結合，並積極開展慈善捐贈，與行業、社區、群眾共贏共生，支持社會的可持續發展。

本集團未來公益目標：

2024年9月，我們與中國牙防基金會針對自閉症兒童群體共同發起的「星星點亮計劃」公益活動正式啟動。未來，我們將持續為自閉症兒童群體提供更加專業的護理產品工具、義診和免費基礎治療服務，計劃在2025/26年度服務3,000名自閉症兒童。

社區參與

本集團堅持「服務社區、奉獻社會」的理念，關注社區居民的口腔健康。本年度，我們深化診所社區健康服務，建立醫患互動新橋樑。

社區開放日活動

- 我們以3-5公里生活圈為核心服務半徑，每月定期開展社區開放日活動，由專業醫師團隊與市場服務人員組成聯合工作組，為居民提供專業口腔健康知識講座和免費基礎口腔檢查服務。
- 本年度，我們保持每月約200場以上的活動頻次，單場覆蓋人群不低於20人次，切實提升了周邊社區居民的口腔健康認知水平和就醫便利性。

設立公益診療站

- 我們在社區設立長期服務站點，並配置可攜式診療設備，免費發放口腔健康科普包。
- 我們安排醫護輪值坐診，服務社區居民超過20,000人次。

銀髮護牙行動

- 我們針對社區老年群體每月開展「口腔健康流動站」活動，提供免費潔牙、義齒護理指導。
- 我們與社區居委會共建「老年口腔健康檔案庫」，共建檔20,000份以上，干預牙周病等問題5,000例以上。

七、以人為本回饋社會

醫療普惠

本集團積極響應國家健康戰略，持續開展「走基層、進企業、入校園」健康宣教與義診服務。同時，我們通過實施惠民醫療政策、普及口腔保健知識等舉措，切實改善全民口腔衛生狀況。

本年度，我們推出「口腔健康速達計劃」，通過線上線下深度融合全面提升醫療服務可及性。

線上診療快車：開通7×12小時AI智能預診+專家實時間診通道，患者提交症狀30分鐘內獲初步方案；複雜病例24小時內匹配專屬醫生，有效解決偏遠地區和急診患者的問診難題。

急診響應升級：建立「夜間／週末急診專班」，實現非工作時間1小時內響應（含臨時鎮痛、外傷止血等應急處理），縮短口腔急症救治等待時間。

案例：健康口腔萬里義診，幫扶邊遠山區兒童

2024年10月，本集團與中國牙病防治基金會、西藏自治區婦聯共同舉辦了「健康口腔萬里行」關愛西藏高海拔邊境縣兒童口腔公益活動。該活動吸引了來自西藏地區邊境縣的50位10-12歲的小朋友參與。我們不僅為這些兒童提供了專業的口腔健康服務，還通過科普教育提升了他們的口腔保健意識，促進他們的健康成長。



口腔公益活動現場

案例：瑞爾進校園，科普口腔健康

2024年12月，本集團與西華外籍子女學校舉辦旱地冰球友誼賽，以運動場景為切入口進行口腔健康科普。我們的專業醫生現場為學生們普及運動護齒的方法，指導青少年通過佩戴防護牙套等方式，有效減少對抗性運動中牙齒、頤骨及唇頰舌等部位的損傷風險。

2025年1月，本集團走進伊頓國際幼稚園開展小牙醫體驗活動，通過趣味互動幫助孩子們直觀了解護牙知識，樹立愛牙護牙的觀念，提高護理口腔衛生的意識。



小牙醫體驗活動現場

公益捐助

本集團堅持「取之社會，回饋社會」的理念，構建包含資金募集、志願服務等多元化的公益體系，精準對接弱勢群體需求，持續開展有溫度的幫扶行動。

本年度，我們累計開展8場「星星點亮計劃」落地推廣活動，服務人群約630人。我們針對自閉症兒童口腔情況以及行為特徵，定制專屬口腔護理盒——「星星護牙藍盒子」，幫助他們展露健康自信的微笑。同時，我們走進自閉症人群特殊機構學校進行現場宣講，並面向患病兒童及家長提供口腔護理培訓、提供義診和免費基礎治療服務。

七、以人為本回饋社會

案例：啟動星星點亮計劃，關愛自閉症兒童

2024年9月，我們與中國牙病防治基金會共同舉辦「揮桿築夢向暖童行」第十四屆瑞爾杯慈善高爾夫球賽，以高爾夫為媒，開展慈善募捐。每一位到場的愛心人士都心懷大愛，為慈善事業貢獻力量。我們當日籌集善款達48,600元，全部捐贈給中國牙病防治基金會，用於支持「星星點亮計劃」，關愛自閉症兒童的口腔健康。



「揮桿築夢 向暖童行」第十四屆瑞爾杯慈善高爾夫球賽

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》指標索引

強制披露規定	披露要求	對應章節
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (2) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (3) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	可持續發展管理 – 董事會聲明
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： (1) 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 (2) 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 (3) 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告
匯報範圍	解釋ESG報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入ESG報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推行綠色環保運營－ 管控溫室氣體排放、 降低業務環境影響
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	推行綠色環保運營－ 管控溫室氣體排放、 降低業務環境影響
		A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營－ 管控溫室氣體排放
		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）。	推行綠色環保運營－ 降低業務環境影響
		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）。	推行綠色環保運營－ 降低業務環境影響
		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。	推行綠色環保運營－ 環境目標
		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。	推行綠色環保運營－ 降低業務環境影響

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推行綠色環保運營－ 優化資源利用
		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）。	推行綠色環保運營－ 優化資源利用
		A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營－ 優化資源利用
		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。	推行綠色環保運營－ 優化資源利用
		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。	推行綠色環保運營－ 環境目標
		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。	推行綠色環保運營－ 優化資源利用
	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。	推行綠色環保運營－ 降低業務環境影響、 優化資源利用
		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。	推行綠色環保運營－ 降低業務環境影響、 優化資源利用

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
社會	A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	推行綠色環保運營－應對氣候變化
		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。	推行綠色環保運營－應對氣候變化
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： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會－保障員工權益
		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。	以人為本回饋社會－保障員工權益
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本回饋社會－保障員工權益

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會 – 關注身心健康
		B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	以人為本回饋社會 – 關注身心健康
		B2.2因工傷損失工作日數。	以人為本回饋社會 – 關注身心健康
		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。	以人為本回饋社會 – 關注身心健康
	B3 發展與培訓	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。	以人為本回饋社會 – 助力人才發展
		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。	以人為本回饋社會 – 助力人才發展
		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。	以人為本回饋社會 – 助力人才發展

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
		B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境與社會風險政策。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
		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。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
		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。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
		B5.4描述在選擇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。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
	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： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升醫療服務質量 – 保障醫療安全、提升患者體驗 夯實管理規範運營 – 隱私保護與信息安全、 負責任營銷
		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。	本集團不涉及已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的情況
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升醫療服務質量 – 提升患者體驗
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	夯實管理規範運營 – 負責任營銷
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	提升醫療服務質量 – 醫療質量管理、保障醫療安全、提升患者體驗
		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。	夯實管理規範運營 – 隱私保護與信息安全

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
	B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
		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的數目及訴訟結果。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
		B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
		B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
	B8 社區投資	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。	以人為本回饋社會 — 共建美好家園
		B8.1專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	以人為本回饋社會 — 共建美好家園
		B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	以人為本回饋社會 — 共建美好家園

《SASB標準》指標索引

議題	關鍵績效指標	單位	編號	報告對應位置
能源管理	— 總能耗	GJ	HC-DY-	推行綠色環保運
	— 電網電力佔比	%	130a.1	營 — 優化資源利用
	— 可再生能源佔比			
廢棄物管理	醫療廢物總量，及其中	t	HC-DY-	推行綠色環保運
	— 焚燒處置的比例	%	150a.1	營 — 降低業務環境影響
	— 回收處理的比例			
	— 填埋處置的比例			
	有害和無害製藥廢棄物總量，及其中	t	HC-DY-	本集團業務不涉及
	— 焚燒處置的比例	%	150a.2	製藥廢棄物的產生
患者隱私及電子健康記錄	描述保護客戶健康信息(PHI)記錄以及其他個人身份信息(PII)的策略和做法	—	HC-DY-230a.2	夯實管理規範運營 — 隱私保護與信息安全
受控物質管理	描述管理受控物質處方數量的政策和做法	—	HC-DY-260a.1	提升醫療服務質量 — 保障醫療安全
定價和計費透明度	描述政策或舉措，以確保患者在接受手術前充分了解價格	—	HC-DY-270a.1	提升醫療服務質量 — 提升患者體驗
	討論如何公開服務的定價信息	—	HC-DY-270a.2	提升醫療服務質量 — 提升患者體驗

議題	關鍵績效指標	單位	編號	報告對應位置
員工招聘、 發展與保留	- 一 醫生的自願和非自願離職率 - 一 非醫生醫療保健從業人員的自願和非自願離職率 - 一 所有其他僱員的自願和非自願離職率	%	HC-DY-330a.1	以人為本回饋社會 — 保障員工權益
	醫療保健從業人員的人才招聘和保留工作描述	—	HC-DY-330a.2	以人為本回饋社會 — 助力人才發展
氣候變化對人類健康和基礎設施的影響	描述解決以下問題的政策和做法： - 一 極端天氣事件的頻率和強度增加造成的物理風險 - 一 與氣候變化相關的疾病發病率和死亡率的變化	—	HC-DY-450a.1	推行綠色環保運營 — 應對氣候變化

