

# BEAUTY FARM

2023

## 社會、環境及管治報告

美麗田園醫療健康產業有限公司\*  
(於開曼群島註冊成立的有限公司)  
股份代號:02373





# 目錄

- 01 關於本報告
- 02 管理層致辭
- 04 董事會聲明

## 77 附錄

- 77 ESG 關鍵績效列表
- 81 《環境、社會及管治報告指引》指標索引

## 美與健康的領航者

# 01

- 06 1.1 企業和品牌介紹
- 07 1.2 美麗心靈，美麗田園文化之旅
- 08 1.3 美麗地圖

## 美麗與自然共生

# 03

- 25 3.1 環境管理體系
- 26 3.2 氣候變化風險與機遇
- 27 3.3 優化資源管理

## 美麗使命，企業管治與可持續發展

# 02

- 12 2.1 可持續發展管治架構
- 13 2.2 可持續發展方針與目標
- 13 2.3 利益相關方溝通與回應
- 14 2.4 重要性議題評估
- 16 2.5 治理機製與多元化政策
- 18 2.6 風險管控
- 20 2.7 合規經營
- 21 2.8 反舞弊與反貪污
- 23 2.9 知識產權保護

## 美麗與責任同行

# 04

- 32 4.1 美麗至臻，品質為先
- 43 4.2 美麗探索，用心專研
- 46 4.3 美麗呵護，消費保障
- 53 4.4 讓美麗插上數字化的翅膀

## 嚮陽而生，逐光而行

# 05

- 60 5.1 合規僱傭
- 62 5.2 多元培訓與發展
- 68 5.3 員工關懷與福利
- 71 5.4 職業健康與安全
- 73 5.5 美麗傳遞，發揮領航者的積極作用
- 75 5.6 社會公益



# 關於本報告

美麗田園醫療健康產業有限公司（「美麗田園」、「本公司」、「本集團」或「我們」）本著客觀全面、規範透明的原則，欣然發佈環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）報告，詳細闡述 2023 年度本集團環境、社會及管治工作的管理理念、亮點實踐及年度績效。

## 報告範圍

本報告重點披露 2023 年美麗田園醫療健康產業有限公司及其附屬公司在履行環境、社會及管治責任方面的信息和關鍵績效，當中包括集團各地辦公室、品牌門店及兩所培訓學校等，而由於加盟店的日常營運未由我們進行管理，故未有包含於本報告範圍內。

## 報告期間

本報告披露時間範圍為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（下稱「本年度」或「報告期內」）。

## 參考標準

本報告主要參照香港聯合交易所有限公司頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（ESG 指引）編製而成，根據《指引》中重要性、量化性、平衡性及一致性原則進行匯報，並遵守《指引》載列的「強製披露」和「不遵守就解釋」條文闡述公司各業務及營運活動對環境和社會帶來的影響。部份報告內容亦參考《社會責任指南》（GB/T 36000-2015）/《社會責任報告編寫指南》（GB/T 36001-2015）的要求所編製。

本報告內容是按照一套有系統的程序而釐定的。有關程序包括：識別重要的利益相關方、識別和評估 ESG 相關重要議題、決定 ESG 報告的界限、收集相關材料和數據、對數據進行整理和匯總、對報告中的數據進行檢視、編製報告、管理層審定等。

## 報告原則

**重要性：**我們持續與利益相關方溝通，定期檢視各個可持續發展範疇的重要性，進行重要性評估以釐定重要環境、社會及管治事宜，且評估結果獲董事會批准。

**量化：**本報告根據《指引》闡述了相關數據計算的標準和方法，以及相關假設，關鍵績效指標由解釋性說明補充，以在可行的情況下建立基準。

**一致性：**除另有指明外，本報告使用一致的方法編製及呈列環境、社會及管治數據，以便進行有意義的比較。

**平衡：**我們委任外部可持續發展顧問準備報告，不偏不倚地披露我們的所有正面及潛在負面數據，公正描述本集團 ESG 績效，確保大眾能接獲準確數據以及所呈列之數據數據並無不恰當使用影響讀者決策或判斷的選擇、遺漏或其他形式的操縱。

## 數據說明及可靠性保證

本報告的數據和案例主要來源於集團統計報告、內部文件等。集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

## 確認及批准

本報告經管理層確認後，於 2024 年 3 月 26 日獲董事會通過。

## 聯繫方式

集團十分重視各利益相關方及公眾對此報告的看法，如對此報告有任何查詢或建議，歡迎通過電子郵件 [ir@beautyfarm.com.cn](mailto:ir@beautyfarm.com.cn) 與我們聯絡。

三十而立，自 1993 年成立至 2023 年，我們秉持著美與健康領航者的企業願景，服務客戶全生命週期的美麗和健康需求。今天，我們擁有多元化的品牌矩陣和遍布全國超過 100 個城市的門店，為中國高線城市的數百萬中高端客戶提供美麗與健康服務。

我們處於一個龐大的行業中，未來擁有萬億市場規模，長坡厚雪，並有著持續可期的市場增速。在這樣的市場環境下，我們已經擁有近 30 年的優質品牌形象運營，並建立了遍布全國的門店網絡，打造瞭高品牌認知度和良好的口碑。憑借著客戶全生命週期的一站式綜合服務、標準化的運營和服務以及健康的現金流，我們同時還構築了穩健成熟的商業模式。我們積累了龐大且不斷增長的中高端客戶群體，以及優秀的客戶回購和留存率，是我們不斷增長的源動力。除了內生生長外，我們也在積極地外延並購，高度分散的市場充滿了機遇。在我們自身高度可拓展和可複製的標準化業務模式推動下，戰略收購也在加速我們的成長。

美麗田園作為中國早期進入高端美與健康行業的連鎖企業，多年來適應瞭風雲變化的市場，在歷經各種挑戰下仍能快速發展，是因為這裡不僅是一個企業，更像是一個家，我們照顧每位顧客的體驗，關心每名員工的成長與發展，也和每個供應商、合作夥伴的共同進步。展開來說，我們的成功源於：

#### 專註於與客戶建立牢固的聯繫

通過三大業務板塊間的協同效用、一如既往的高質量全國統一標準的服務，積累了大量優質、高粘性的活躍會員，長期回購我們的服務。我們的一站式服務亦讓我們可於客戶生命週期滿足他們多變的需求。由此我們開創了秀可兒醫美和研源醫療抗衰，並將「微改變 大不同」奠定為 CellCare 的核心品牌理念。這也是從我們的女性客戶的角度出發，讓美麗田園的服務恰到好處地給她們取之所需的選擇，更加自然松弛地獲得美麗與信心的能量。

#### 強大的數字化平台支持標準化服務

構築久經考驗的商業模式以實現迅速且可持續的業務增長。業務平台的標準化及數字化為我們營運的各個方面積累了規模優勢，標準化各方面運營，不斷改善及優化客戶體驗，極大提高了公司的運營效率。通過平台化管理，我們將統一的運營及服務標準落實到直營門店和加盟門店。同時通過神秘客戶的定期走訪，移動評價系統等措施，及時有效地獲取客戶反饋，更好地監督門店運營，保證每家門店都提供給客戶穩定的高質量服務。

#### 我們也相當注重員工長期的職業發展

通過對員工職業道路進行追蹤及強有力的經濟激勵等，公司在為員工提供晉升機會方面也付出諸多努力。我們的行業決定了一線員工一樣以女性為主，其中更是有許多人來自小城鎮，美田的平台是她們精進職業技能、學習知識的平台，挖掘女性領導力。能夠親歷和參與一件件為女性賦能的小事，是美麗田園的榮幸。

“ 美麗田園致力於提高行業的標準，我們亦希望將長期、協同、分享的理念持續散播到行業中去，在推動和改善行業的同時，提升美業整體的形象和地位。這些年來，每一個足跡都是蛻變的經歷。近三十年不懈的努力，我們已經打下了很好的基礎，未來會變得更好更強，我們始終相信，總有一些堅持能改變不可能，萬物生長皆因美好，與美麗田園一起見證未來！

”



## 管理層致辭



## 亮点绩效

### 责任管治

- 管理團隊女性占比 **62%**
- 6 大風險管控，7 項不同業務循環的內部審計工作
- **0 起** 涉及貪汙、賄賂、舞弊、欺詐和洗黑錢的訴訟案件
- 組建集團婦女聯合會，集團工會組建中
- 5 大合規經營舉措

### 绿色发展

- 設立環境管理目標
- 開展氣候變化風險與機遇分析
- **100%** 醫療廢棄物合規處理
- 搭建綠色供應鏈

### 责任服务

- 供貨商 **100%** 簽訂《廉潔合作協議》
- **6 个** 環節保證採購管理
- 平均 **8 次 / 店** 質量檢查，涵蓋 **100+** 硬件指標
- 平均 **6 次 / 店** 神秘訪客暗訪
- 23 次醫務專場培訓，共計 817 人次完成
- **6 大** 維度構築信息安全壁壘
- 上新流程由 7 大步驟 +34 項關鍵任務組成，實現項目全生命周期管理

### 客户体验

- **88.79%** 整體 NPS (客戶推薦指數)
- **97%** 整體客戶滿意度
- 6 大主要客訴反饋渠道全方位傾聽客戶心聲，小程序服務評價問卷覆蓋率 **100%**
- 不滿意問卷客戶人工回復的閉環處理覆蓋率達到 **100%**
- 小程序累計用戶 50 萬 +，日均訪問人數達 1.5 萬 +，線上預約流量達 19%+，完成客戶洞察與需求百萬條 +
- 有效客戶投訴結案率 **100%**
- 客戶信息保護 7 大原則

### 员工发展

- 勞動合同簽訂率和社會保險覆蓋率達 **100%**
- 開辦培訓課程 **126 期** 總受訓時數 **226,754 小时**
- 全面覆蓋及持續創新的培訓體系及培訓方式
- 多元化內部晉升體系
- 豐富的員工娛樂活動
- 專業服務人員年度留任率達到 **72.1%**

### 行业赋能

- 進行遊學和行業交流共 **12 次** 參與人數 **5,680 人**
- 校企合作項目已培養學生開始職業之路 **927 名**
- 《中醫美容養生技術》免費線上智慧職教 **36,466 次**
- 參與編寫職業技能教材 **2 本**

### 社会公益

- 參與上海市虹口區「村企結對精準扶貧」計劃，惠及村民 **1,000 余名**
- 為失業女性提供為期美容師培訓 **15 天**
- 參與「99 公益日」活動，支持鄉村女教師

## 董事會聲明

美麗田園自成立伊始便致力建立悠久的品牌，我們的理念認可長期的成功依賴於公司能否對環境、社會及利益相關方帶來正面的影響，並為我們的股東締造可持續價值。因此，企業社會責任是我們經營理念的核心部分，我們已根據上市規則採納有關環境、社會及企業管治責任的政策，當中載列我們的企業社會責任目標，並為日常運作中實踐企業社會責任提供指引。

根據環境、社會及管治政策，我們的目標是通過支持本地計劃與員工、客戶及業務合作夥伴建立可持續發展的社區，旨在通過各種舉措，包括企業公益事業、賦能行業，為本地社區創造有效且長遠的利益，同時減低集團自身營運對環境的影響。在管理層的監督下，我們積極識別及監測環境、社會及氣候相關風險對我們的業務、戰略及財務表現的實際及潛在影響，並將該等事宜的考慮因素納入業務、戰略及財務規劃；評估出現環境、社會及管治相關風險的可能性及任何潛在影響的影響程度。同時，相關業務單位負責推廣及實施各項可持續發展措施。

董事會對製定、採用和審查本集團的環境、社會和管治的目標和政策負有集體及整體責任，並至少每年一次評估、釐定及處理我們的環境、社會及管治相關風險。董事會本年度委聘獨立第三方協助管理 ESG 事宜，進行數據和數據收集及分析工作，評估環境、社會及管治風險，檢討我們現有的戰略、目標及內部控制，然後實施所需改進的措施以降低風險，並就本集團的 ESG 績效表現提供建議。

為進一步系統化地推進 ESG 工作的落實，本集團特設一個由公司管理層代表及跨部門團隊代表組成的 ESG 委員會，專責集團整體 ESG 管治工作及直接嚮董事會匯報。委員會的成員組成包括集團高管，旗下各品牌代表，各職能部門負責人等。ESG 委員會通過定期會議嚮集團董事會匯報關於集團 ESG 的重大相關事宜及集團的 ESG 目標的達成情況，讓董事會了解集團各職能部門及運營中心營運和實務均按照策略執行，並能夠合理調整目標與各 ESG 措施的執行細節，確保集團以負責任和可持續的方式運作，同時能夠為利益相關者創造價值，維持其在市場中的競爭地位。





# 01

美與健康  
的領航者



## 1.1

# 企業 和品牌介紹

## 集團介紹

美麗田園是中國領先的美容和健康服務品牌。成立 30 年，美麗田園創立了獨特的商業模式「雙美模式」，服務客戶全生命週期的美麗和健康需求。我們擁有多元化的品牌矩陣，美容和保健品牌「美麗田園」、「貝黎詩」，醫療美容品牌「秀可兒醫美」及亞健康醫療品牌「研源醫療」。集團旗下擁有超 400 家門店，遍布全國超過 100 個城市，為中國高線城市的數百萬中高端客戶提供美麗與健康服務。

## 子品牌介紹



美麗田園成立於 1993 年，是行業內歷史最悠久的連鎖品牌之一，是集團的旗艦美容品牌。美麗田園堅持“以客戶關懷為中心”，致力於通過持續的科技革新、國際領先的美容產品和儀器、高水平的標準化服務，為每位客人帶來舒適的面部美容和身體保健服務。美麗田園品牌全國門店數量約 310 家。

**310**家

美麗田園品牌全國門店數量約



貝黎詩是集團旗下的高端專業美容連鎖品牌貝黎詩融合全球領先的美容手法和歐洲前沿護膚產品，為中國女性提供高品質的美容和身體護理服務。貝黎詩品牌全國門店數量超 60 家。

**60**家

貝黎詩品牌全國門店數量超



秀可兒醫美是集團旗下的醫美連鎖品牌。秉承「微改變、大不同」的理念，秀可兒醫美整合和探索世界前沿的醫學技術和醫療資源，為中國女性提供專業、安全、舒適的醫美全流程體驗。秀可兒醫美專精於膚質管理、膚色管理、複合微整無創提拉、體雕塑形、手術精雕六大服務領域。秀可兒醫美於中國一線城市的地標性商業中心已開設 23 家門店。

**23**家

秀可兒醫美於中國一線城市的地標性商業中心已開設門店



研源醫療是集團的亞健康醫療服務品牌。研源醫療整合國際領先的醫療技術及醫學專家團隊，以功能醫學為核心技術，提供個性化的亞健康醫療管理服務。主要服務包括亞健康調理、慢性疾病和代謝性疾病的預防與干預、女性生殖健康等醫療服務，以全面提升客戶的生活品質。研源醫療目前於中國一線城市核心區域已開設 7 家門店。

**7**家

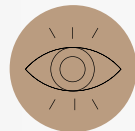
研源醫療目前於中國一線城市核心區域已開設門店



## 1.2

# 美麗心靈，美麗田園文化之旅

## 初識美田文化—企業文化概述



### 企業願景 美與健康的領航者

### 經營基石

- 始終追求企業長期增長
- 致力與客戶構建長期關係

### 核心價值觀

- 客戶導嚮
- 持續創新
- 協同綜效
- 同奮鬥共分享

### 企業戰略

- 三美組合，創新增長
- 提供全面客戶解決方案
- 優先投資數字化建設
- 集中投資優勢區域持續
- 提升組織能力

## 追憶美田初心 —企業經營起點

### 增長的初心

- 保障企業長期不被市場淘汰
- 讓員工時刻能感受到企業在進步
- 讓客戶的服務權益永遠不會失效

### 增長的原則

- 不追求利潤最大化，追求一定利潤水平的成長最大化
- 不為短期利益所動，始終圍繞企業核心競爭力
- 增長速度超越行業平均水平，超越主要競爭對手

為實現長期增長，我們必須做好這些：

1. 提供的產品和服務必須滿足客戶需求；
2. 根據客戶變化而調整公司服務的方式

在企業文化的引領下，美田員工創造了一個個滿足客戶需求的案例

# 美麗地圖

2023年4月 CellCare 秀可兒受邀參加第六屆中國品牌經濟峰會，並榮獲「2023年度行業影響力品牌大獎」



西安碑林秀可兒綜合門診部護理組 - 榮獲建林區 2023年優質護理先進集體  
孫蘭經理 - 榮獲碑林區 2023年優質護理先進個人



「嚮新而生 匠造未來」第二屆大灣區·聚美·六新高質是發佈會美麗田園美容運管中心 COO 劉靜峰先生現場幹貨分享，資訊風暴多品牌矩陣佈局，開啟韌性新增長！



盧芬經理 - 榮獲 20 年以上護齡優秀護理工作者  
深圳市南山區民營醫療機構協會



# 美麗足跡，與時俱進

2020

上海市虹口區人民政府 2019 年度「重點企業貢獻獎」；  
上海美髮美容行業協會「上海美髮美容五星級企業」

2022

• 「與艾同行」品牌大獎  
• 上海市虹口區質量獎金獎

2023

- "年度品牌經濟峰會 & 斯貝瑞獎"
- 年度行業影響力品牌經濟指數百強榜"
- MEVOS 美沃斯年度頂流機構
- 成立「生物可降解新材料北京市工程實驗室 X 美麗田園 & 秀可兒 眼週年輕化特色診療技術共研中心」
- 成立「秀可兒 & 艾爾建美學 口周能量美學示範中心」



## 美麗前沿，專業認可

北京整合醫學學會功能醫學分會

中國抗衰老促進會功能醫學專業委員會

中國優生優育協會  
名譽理事單位

中國婦幼保健協會

## 對標聯合國賦權予婦女原則 (WEPs)

美麗田園服務的客戶和一線員工均以女性為主，我們在為女性提供美與健康服務於的同時，也為廣大女性提供了事業發展的機遇。我們企業願景、經營基石及核心價值觀，讓我們天然地關注女性權益，以提供美與健康服務為契機，積極發揮女性力量，秉承「盡善，盡美」的初心促進行業與社會共榮。

**女性領導力** 建設是美麗田園對於員工發展與培養的一項重要課題，我們的管理層團隊中有超過一半的女性員工。通過企業的發展，美麗田園不斷帶動女性員工的發展，幫助女性員工更好得認知自己，完成自我提升、塑造自我認同感，在助力其獲得良好的職業發展實現經濟獨立的基礎上，獲得家庭和社會地位的提升，嚮社會更廣泛的女性群體傳遞正嚮影響力。如今，我們正持續地投入女性賦權行動，我們認可並尊敬女性在社會和經濟等多方面的貢獻，亦努力對標國際原則，採取積極的行動履行女性賦權行動原則，期望在社區、工作場所、商業活動等各方面推進性別平等和發揮女性力量而努力。在本次 2023 年度的報告中，我們已開始尋求對標聯合國賦權予婦女原則 (WEPs) 並付諸實踐，計劃將於 2024 年度簽署加入 WEPs。

# 美麗使命

## 企業管治與可持續發展

- 製定 ESG 委員會，清晰定立各部門的 ESG 職責
- 定期進行風險管理和內部審核，確保公司營運合規
- 嚴格執行反腐敗和廉潔經營的製度和流程

聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)



可持續發展管治架構 · 可持續發展方針與目標 · 利益相關方溝通與回應 · 重要性議題評估 · 治理機製與多元化政策 · 風險管控 · 合規經營 · 反舞弊與反貪污 · 知識產權保護



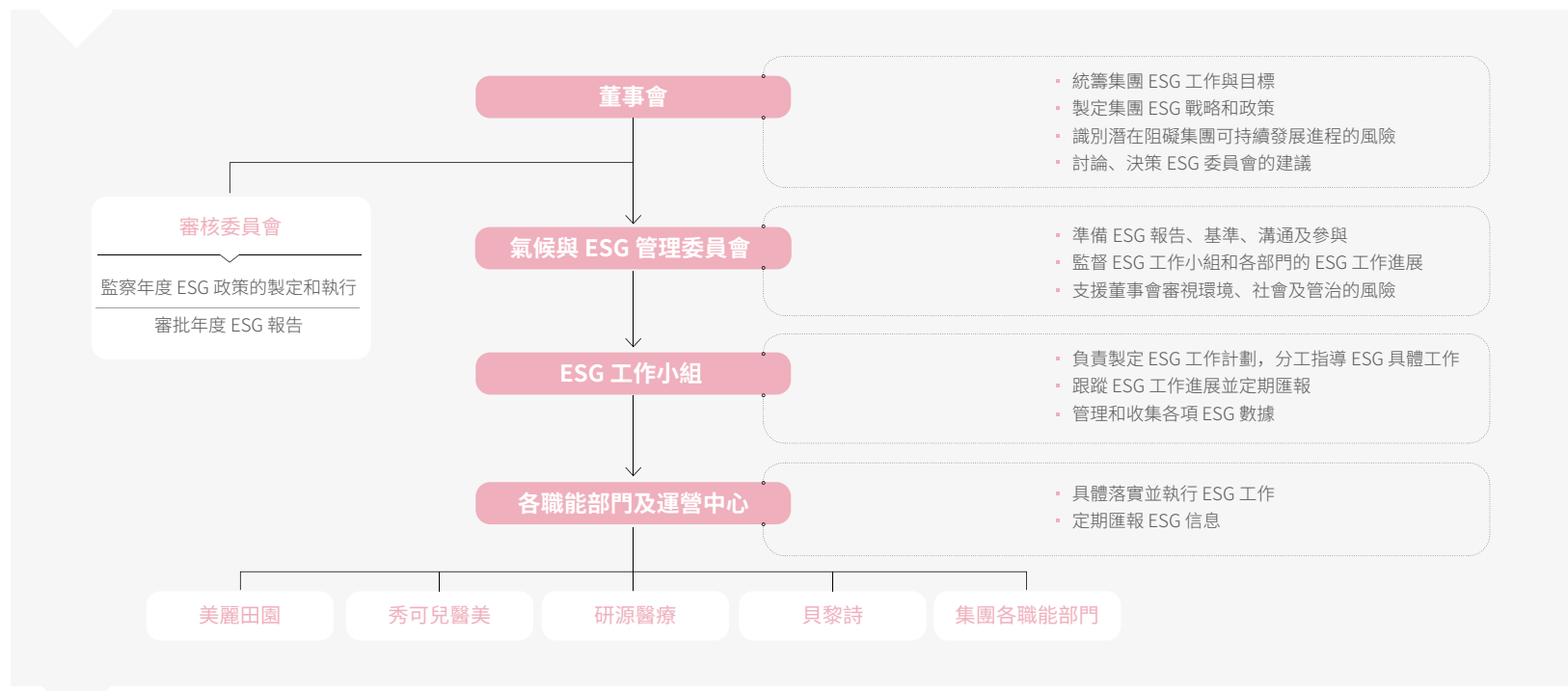
美麗田園秉承著本公司的核心價值觀，承擔企業社會責任，為我們的利益相關方創造可持續價值。我們深信可持續發展是我們長期成功的關鍵。我們致力於以可持續的方式管理和發展我們的業務，以平衡經濟成果、社會責任和環境保護。我們在制定和實踐我們的願景、理念和價值觀的時候，積極把聯合國提出的可持續發展目標（SDGs）融入我們的營運管理中，採取符合上市規則的有關環境、社會和企業治理責任的政策，以回應利益相關方的期望為重點，在業務中為選定的可持續發展目標做出積極貢獻。

美麗田園將堅定不移地致力於可持續發展，通過有效管理 ESG 的事務，實現經濟、社會和環境的可持續性。我們將繼續改進我們的實踐，確保我們的業務與價值觀相一致，在可持續發展的道路上以道德社會責任為指引，共築可持續發展。



## 2.1 可持續發展管治架構

報告期內，我們對集團的 ESG 組織架構進行了完善，形成了董事會、氣候與 ESG 管理委員會、ESG 工作小組的工作架構，將和各業務和職能部門相關人員均納入公司 ESG 工作的統籌中，盡可能將 ESG 管理工作與現有管理體系有機融合。我們亦將進一步製定和細化《ESG 工作小組職責範圍》，明確董事會、管理層和執行層在 ESG 管理中的職責，以穩步提升公司的 ESG 管理水平。同時，公司積極探索氣候變化管理機製，以審視和應對公司所面臨的氣候風險和機遇，並加強公司抵禦氣候風險的韌性。



我們的 ESG 管治機製由上而下地監督集團的 ESG 發展進程，推動公司的 ESG 戰略，同時自下而上定期匯報 ESG 事宜及相關的意見反饋。ESG 委員會通過定期會議嚮集團董事會匯報與集團 ESG 相關的重大事項以及 ESG 目標的達成情況，以確保董事會了解集團各職能部門和運營中心的運營實踐是否符合戰略，並能合理調整目標和 ESG 措施的執

行細節，以確保集團在負責任和可持續的方式下運營，並為利益相關者創造價值，維持其在市場中的競爭地位。董事會負責製定、採納和審查本集團的環境、社會及管治願景、政策及目標，以及至少每年一次評估、釐定及處理我們的環境、社會及管治相關風險負有集體及整體責任。董事會可評估或委聘獨立第三方評估環境、社會及管治風險，

檢討我們現有的戰略、目標及內部控制製，然後實施所需改進的措施以降低風險。其中本集團的風險及內審管理體系也明確識別和評估了美麗田園在各方面的風險，有關本集團在管理相關風險方法的詳情，請參閱本報告「風險管控」章節。

## 2.2

## 可持續發展 方針與目標

作為一家中國領先的美麗和健康服務提供商，我們堅信可持續發展是推動行業和社會進步的重要因素。

我們致力於在業務運營中採取一系列積極的可持續措施，以確保我們的企業在長遠發展中實現經濟、社會和環境的可持續性。我們支持並以聯合國可持續發展目標作為本集團可持續發展的指導框架，並以此框架作為設立我們的 ESG 發展策略的根基，優先將注意力集中在對我們業務和利益相關方相關的領域上，以善用資源為可持續發展目標作出貢獻。



## 2.3

## 利益相關方 溝通與回應

美麗田園高度重視利益相關方的反饋，積極與各利益相關方進行溝通，並充分考慮他們的意見對我們業務運營、管理和績效的重要性並納入我們可持續發展戰略的考慮。通過不同的溝通渠道和活動，例如定期會議、研討會和社區參與活動等，我們與內外部的利益相關方保持密切聯繫，了解他們的關切和期望。



## 2.4

# 重要性議題評估

我們通過評估利益相關方對於不同 ESG 議題的關注程度和判定議題對美麗田園的重要性程度，識別我們在 ESG 戰略上以及運營中需要重點關注及考慮的議題。本年度，董事會繼續委聘獨立第三方顧問公司透過進行客觀的重要性議題評估，調查利益相關方的訴求與期望，檢討我們現有的戰略、目標及內部控制，定立改進措施以降低風險和加強應對風險的能力。

我們參考各監管機構、評級機構、國際標準的指引以及行業關注的 ESG 議題，嚮管理層、員工、顧客、投資者／股東、供貨商等利益相關方開展了 ESG 議題問卷調查，以了解關鍵群體的觀點及要求變化。

我們將利益相關方對集團 ESG 表現的評價和期望，組成了本次重要性議題評定的重要參考材料。同時，我們緊扣利益相關方的關注與要求，有序優化公司的 ESG 策略與管理政策。

1

### 識別

#### 識別重要性議題

參考各監管機構、評級機構、國際標準的指引以及行業關注的 ESG 議題，識別在公司治理、環境僱傭、供應鏈、營運和社會責任方面的重要性議題。

#### 識別重要利益相關方

以美麗田園的業務為基礎，識別內外部對美麗田園重要的利益相關方。

2

### 評估

#### 評估對利益相關方重要的議題

以已識別的重要性議題建立問卷調查，邀請利益相關方參與及發表意見。



# 1,072

份

共收回有效問卷

4

### 審核與確認

#### 審核與確認年度重要性議題

根據已分析的重要性議題結果，行確認，並把所有主要及重大目對業務發展重要的環境、社會及管治範疇納入業務考慮。

3

### 分析

#### 分析對美麗田園重要的議題

根據內外部利益相關方的意見，以兩個維度分析美麗田園在各 ESG 議題的工作對美麗田顯業務的重要性和對利益相關方的重要性。結果識別出 16 個較為重要的議題而環境方面的議題在兩個維度的重要性均較低。



／ 可持續發展管治架構 · 可持續發展方針與目標 · 利益相關方溝通與回應 · 重要性議題評估 · 治理機製與多元化政策 · 風險管控 · 合規經營 · 反舞弊與反貪污 · 知識產權保護



公司治理

- 1 治理機製與風險管理
- 2 合規經營
- 3 反貪污
- 4 知識產權保護



僱傭

- 9 合規僱傭
- 10 防止童工及強製勞工
- 11 員工關懷與福利
- 12 職業健康與安全
- 13 多元發展與培訓



營運

- 16 質量管理
- 17 多元化產品與服務
- 18 保障消費者
- 19 合理營銷及宣傳



環境

- 5 氣候變化風險與機遇
- 6 資源使用
- 7 排放物管理
- 8 環境及天然資源



供應鏈

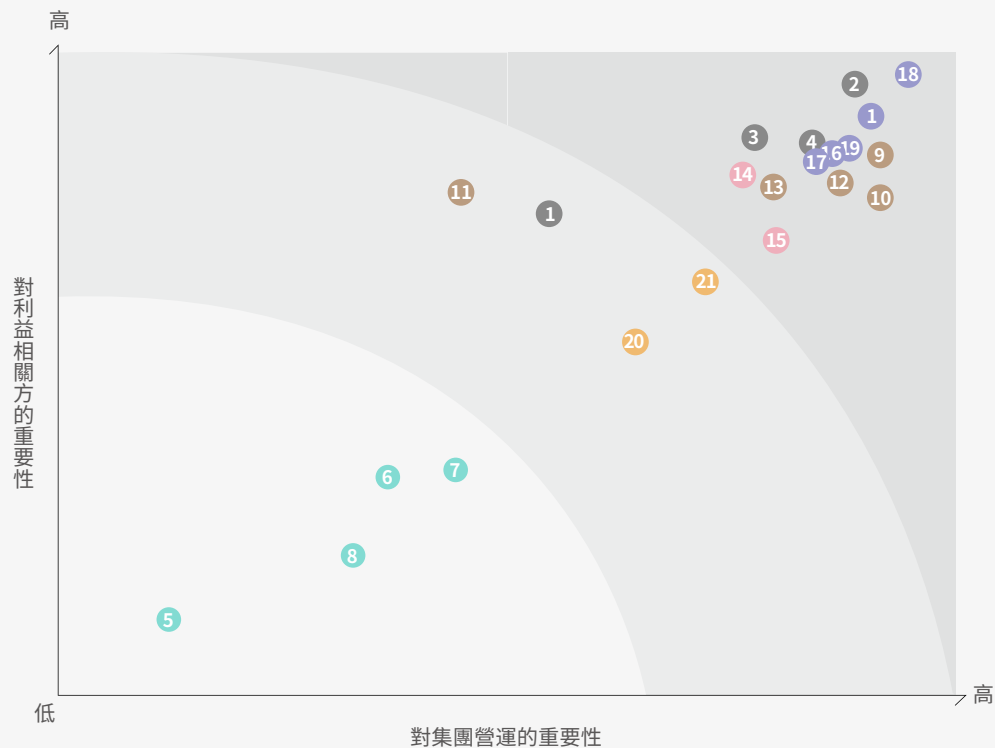
- 14 供應鏈管理
- 15 負責任與綠色採購



社會責任

- 20 愛心公益
- 21 貢獻行業發展

二零二三年度重要性議題矩陣



## 2.5

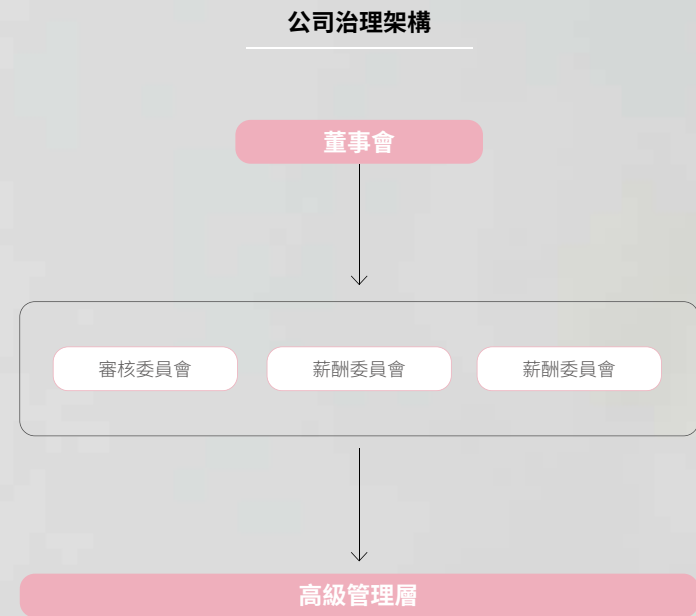
# 治理機製與多元化政策

## 治理機製

美麗田園嚴格按照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C1《企業管治守則》以及經營所在地的法律法規，以維護利益相關方利益和業務發展為目標，建設及不斷完善我們的治理結構和議事規則，提升我們的治理水平。

與此同時，我們持續完善符合集團發展的內部管理製度，明確決策、執行、監督等方面的職責權限，提升集團治理水平，為集團發展提供組織支持和製度保障。

美麗田園以集團主席為最高領導負責領導及確保董事會有效運作並及時履行其職責。董事會則是作為公司管治架構的核心，負責管理及經營我們的業務。



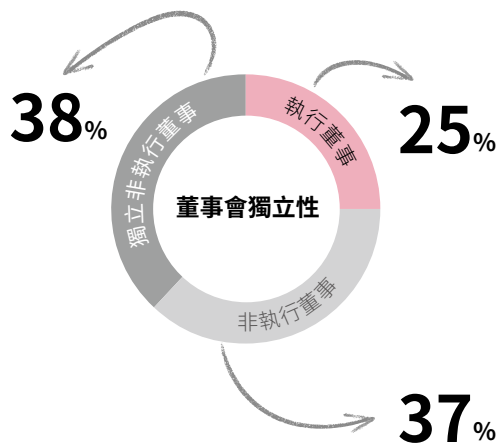
股東大會、董事會及其委員會	每年舉行會議次數
股東大會	每年至少一次
董事會	每年至少四次
提名委員會	每年至少一次
薪酬委員會	每年至少一次
審核委員會	每年至少兩次

## 多元化政策

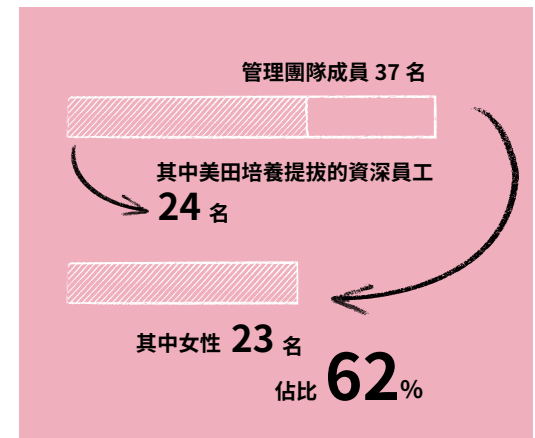
為了實現美與健康行業的可持續平衡發展，本集團將董事會的日益多元化視為支持實現戰略目標和維持可持續發展的關鍵要素。本集團已經制定並執行了《董事會多元化政策》，該政策定期由提名委員會進行審查。其中包括制定可衡量目標和跟蹤目標進展的董事會政策。提名委員會還將在本集團每年的股東大會上提出有關董事會退任和繼任計劃的建議。

在確定董事會成員組合時，我們會從多個方面考慮董事會成員的多元化，甄選人選將按照一系列多元化範疇作為基準，包括但不限於性別、年齡、文化和教育背景、種族、專業經驗、技能、知識和服務年限。董事會的所有委任都遵循唯才是用的原則，以滿足美與健康行業各業務領域所需的多樣化技能和經驗為基礎。在考慮候選人時，我們充分考慮董事會成員多元化的益處，並持續關注女性管理者的比例。

目前董事會由八名董事組成，當中包括兩名執行董事、三名非執行董事及三名獨立非執行董事，負責本集團業務的發展方嚮及控製，對本集團整體治理、監督和定期檢討負有責任，保障集團和利益相關方的長遠利益。董事會下設三個委員會，分別為審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，負責規範公司運作，對公司重大決策作出審議、評價及諮詢，致力維護高水平的管治製度，提高透明度、公信力和問責性以贏取利益相關方的信心。



為了促進性別多元化和提升公司治理水平，我們將積極關注董事會成員背景的多元性和平衡性，並考慮增加具有可持續相關經驗的人士，同時根據董事會的實際需要物色具備合適資格成為董事會成員的女性候選人並致力在有適合人選時實現董事會中女性代表佔 20% 的目標（現時為 12.5%）。當前，公司 37 名管理團隊成員中有 23 名女性，佔 62%，其中 24 名為美田培養提拔的資深員工，亦是我們對促進性別平等的努力。通過增加女性在董事會和管理層的代表性，我們將進一步強化公司治理的公正性和透明度，提升公司在社會和行業中的聲譽。我們期待這一舉措能夠為集團帶來更廣闊的前景，並為其他企業樹立榜樣，推動性別平等和多元化在商業領域的實現。



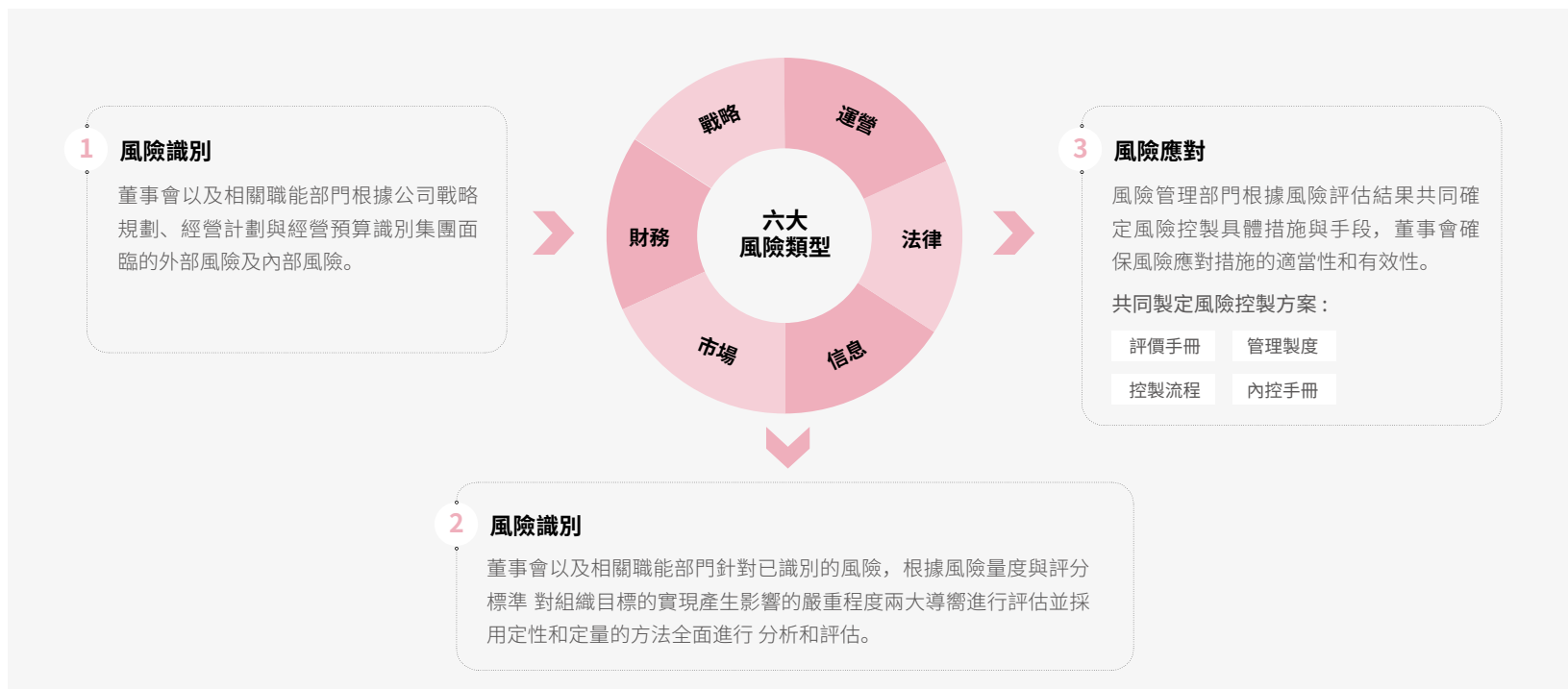


## 2.6

# 風險管控

管控公司戰略規劃、經營計劃以及實際業務中的風險因素是我們公司治理中重要的一環。

我們以明確的組織架構和製度強化內部控制及風險管控。本集團根據香港證監會《證券及期貨條例》、香港聯合交易所《上市規則》等上市地監管法規和公司章程規定，結合公司實際業務情況，製定了《風險管理製度》，構建完善的風險管控體系，對影響集團實現目標的各種不確定性事件進行風險識別與評估，並採取應對措施將其影響控制在可接受範圍內。我們的風險管理及內部控制系統計有明確的組織架構以及職責劃分，權力限制，匯報方式及責任，以識別及管理潛在風險並保障本集團的資產。



集團董事會全面負責集團整體的風險管控，並初步建立瞭風險和內審管理體系，用以評估及擬定為達成集團戰略目標所願承擔的風險性質及程度，而集團主席及其下部門則負責職能部門風險管理。在審核委員會的指導下，集團審計部、財務中心、法務部及醫務管理部共同組成

集團內控及風險管理體系，在美麗田園的風險管理框架中各自管理部門中的風險因素，由審計部牽頭每半年一次均需嚮審核委員會提交風險管理報告，涵蓋風險識別、評估及應對措施等內容，定期對風險管理及內部監控相關工作中進行討論及完善製度。管理部門和業務部門主

要負責識別各自部門內的各方風險，而審核委員會及內部審計部會就各相關部門的風險定期嚮董事會報告、審查和評價風險管理過程的結果，提出改進建議，而風險管理部門根據風險評估結果將共同確定風險控制具體措施與手段製定風險控制方案。

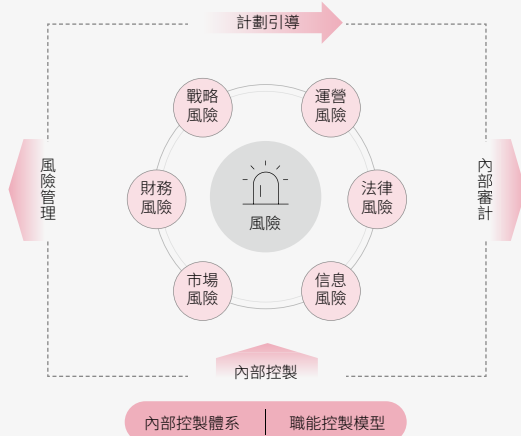
可持續發展管治架構 · 可持續發展方針與目標 · 利益相關方溝通與回應 · 重要性議題評估 · 治理機製與多元化政策 · 風險管控 · 合規經營 · 反舞弊與反貪污 · 知識產權保護

2023 年度，集團發佈了以「保持定力 創新突圍」為宗旨的經營策略，分析行業基本形式，確定公司運營方案，發展策略兼顧短期和長期，對戰略風險進行管控。本集團製定的《風險管理製度》建立了三級風險管理流程，涵蓋風險識別、風險評估及風險應對，明確風險管理規程，以及規範相關工作流程。

風險管理工作流程圖

	主要階段	主要依據	工作結果
風險收集	工作立項	年度風險管理工作計劃、公司戰略規劃、經營計劃與經營預算	工作立項
	風險收集	風險管理製度	風險收集表
風險分析與評估		風險度量與評分標準	風險評估底稿
	風險控制製方案製定	風險評估底稿、可接受風險水平 風險管理部門根據風險評估結果共同確定風險控制製具體措施與手段	評價手冊 管理製度 控制製流程 內控手冊

風險 & 內審管理體系



內部審計工作流程圖

	主要階段	主要依據	工作結果
審計準備	立項	年度審計工作計劃及公司安排	審計項目、審計範圍
	下發審計通知書	初步審計方案	審計通知書
審計實施	實施審計方案	編製工作底稿	審計工作底稿 審計結論
	初步溝通	審計結論	審計報告(初稿)
	征求意见	被征求對相對報告結論及整改要求的意見	結束現場審計 計出報告
審計結束	後續追蹤	公司經營要求	問題改善的落實情況



本集團亦有設立《內部審計製度》，貫徹執行國家審計法規，製定適合集團公司內部審計工作實施細則，以保障股東投資及本集團資產。同時，對集團的內部控制系統健全性、合理性和有效性進行定期檢查、評價和意見回饋。每年，內部審計部門根據集團公司年度各項工作的計劃安排，製定集團公司年度內部審計工作計劃，對集團公司及各分公司內部控制系統的健全性、合理性和有效性進行檢查、評價和意見回饋，並嚮董事會提交年度內部審計工作報告及匯報內控重大缺陷或風險，確保有關情況得到實時跟進及整改，有效降低或消除集團的不合規風險。內部審計部門亦會提醒管理層是否存在欺詐與貪腐風險，並針對所發現的缺陷進行專項整改和提升，推進全體員工參與監督，完善內部控制製及有效規避各種營運風險。

於 2023 年，集團繼續深化內控工作，定期審核集團作業流程，嚴格遵守相關法律法規，規範員工的個人行為，防止任何損害集團、股東及員工合法權益的行為。2023 年內，我們共開展 7 項不同業務循環的內部審計工作，包括銷售作業、採購作業、存貨管理、固定資產管理、財務匯報、庫務、計算機信息環境一般控制製等的稽核項目，各個業務流程內部控制製問題亦已由相關部門管理層跟進並完成整改。

## 2.7

# 合規經營

美麗田園深信合乎法律法規的負責經營是我們可持續發展的原則，通過我們在各類業務製定相關的規章製度並指導員工堅持遵守有關合規經營、環境保護、僱傭、職業健康、消防安全、產品責任、消費者權益保障、廣告宣傳等相關法律法規的規定，我們誠實敬業、遵紀守法、公平競爭、誠信經營，嚴格遵從商業道德規範。



## 經營資質合規

集團在進行門店選址時，已先行將合規要素考慮在內，除了商業條件外，將租賃場所自身具有符合集團經營態的土地使用權證、房產證、消防備案等作為選址的必要條件。

在設計及施工過程中，亦優先消防、醫療合規的需求，並要求門店在開業前完成營業執照、公共衛生許可證（美容和保健門店）、醫療機構執業許可證（醫療門店）、消防等開業資質的辦理。



## 經營人員合規

集團生活美容業務所聘用的一線美療師及顧問，並沒有相關強制性法律法規要求通過行政審批或取得執業考試資格證，但我們仍對一線美療師在上崗前進行為期 2-3 個月的培訓，以保證公司標準化服務的輸出。

集團醫療業務所聘用的醫生均已獲得醫師執業資格證，並在其所執業的醫療機構完成相應備案登記；所聘用的護士亦取得相應護士資格並併在其所執行的醫療機構完成相應備案登記。



## 經營項目合規

美麗田園美容和保健項目所使用的化妝品，均獲得了符合其用途的境內化妝品備案，進口產品亦獲得了相應進口化妝品備案並通過正規手續進口。醫療項目所使用的儀器及產品，均具有相應一類、二類及三類醫療器械證，其經銷及生產機構均具有相應醫療器械經營及生產資質。上述資質將在建立供應商數據庫及選品打板時即進行核查，並作為必要附件錄入主數據系統。



## 預收款存管合規

鑒於美麗田園的預充值模式，我們積極防範預充值資金的管理風險，根據相關法律法規對於預付卡資金的監管要求，美麗田園已完成單用途預付卡備案，使政府部門知曉相應收取的預存款的金額、餘額和明細，並且對於單筆預存款金額也有所限制，從而能有效的監管預付卡資金的使用，以保障客戶預存資金的安全。在資金存管方面，採用了履約保證保險的方式進行存管，由中國平安保險公司承保，有效地保障了會員的權益、真正做到了放心消費。



## 信息安全合規

美麗田園作為行業信息化程度的先行者，在使用信息化技術給客戶帶來更好體驗的同時，亦關注國家相關法律法規對於使用信息化技術的合規要求。對於涉及客戶身份信息的系統均完成了三級等保測評認證，對於涉及一般客戶信息的系統，亦完成了二級等保測評認證。



## 2.8

# 反舞弊與反貪污

我們集團高度重視合規經營和反腐倡廉工作，以確保公司的誠信和廉潔作風。根據相關法律法規，包括《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，我們製定了《反舞弊、反賄賂管理製度》，建立了相應的內部控制體系，並在公司範圍內開展相關意識宣貫。

董事會在反舞弊、反賄賂工作方麵起著領導作用，督促管理層建立和完善公司的反舞弊、反賄賂文化環境，並確保內部控制體系的有效運行。我們成立了廉潔領導小組，由董事長和高級管理人員組成，負責持續監督公司的反舞弊、反賄賂工作。財務部、法務部、審計部等相關部門積極參與合規管理工作，各部門負責人對舞弊、賄賂行為負有管理責任。

我們堅決反對任何形式的賄賂行為，對違反反貪污政策的員工採取嚴肅處理措施，嚴重情況下將終止僱傭關係。我們積極遵守《中華人民共和國反洗錢法》、中國人民銀行《金融機構反洗錢規定》、《支付清算組織反洗錢和反恐怖融資指引》等相關法律法規，製定了《反洗錢、反恐怖融資管理製度》，加強反洗錢和反恐怖融資工作，並規範預付卡的使用。

審計部門根據現有風險管理機製，對公司發行的有價券 / 卡、無價券 / 卡的整個流程進行專項審計，並提出改進意見，包括建立不相容崗位審核機製和加強事後管理，形成閉環管理。

### 預防

#### 員工違反職業道德

設立職業道德準則，為員工提供相關培訓

#### 《員工職業道德準則》



### 減少

#### 貪污舞弊的機會

以合同和道德準則規範與公司有業務往來的相關各方

#### 規範各方：



客戶



供應商



代理商



投資人



債權債務人

### 處理

#### 任何不正當商業行為

鼓勵員工舉報任何違反職業道德準則的行為及時送交司法機關或處分相關人士

#### 美麗田園審計部主力負責



電郵



郵件



微信



電話

／ 可持續發展管治架構 · 可持續發展方針與目標 · 利益相關方溝通與回應 · 重要性議題評估 · 治理機製與多元化政策 · 風險管控 · 合規經營 · 反舞弊與反貪污 · 知識產權保護

我們鼓勵員工和部門負責人在日常工作中都有義務檢舉違規違法行為，為此設立了舉報通道和內部檢舉作業辦法，並盡力保護舉報人的隱私和數據，同時亦設立檢舉獎勵以鼓勵員工互相監督和檢舉違法事件。本集團在內部嚴格執行《員工職業道德準則》，對誠實守信原則、利益衝突處理、利益相關方關係處理、信息披露及保密、保護公司資產、舉報及處罰、反舞弊等項目進行了詳細規定。全公司超過五萬元（含）以上重大舞弊事件及部門正職（含）以上幹部舞弊行為由領導小組嚮公司董事會直接匯報，其他舞弊事件及部門正職以下幹部舞弊行為根據舉報按《內部檢舉辦法》進行登記調查，並跟蹤處理結果。反舞弊、反賄賂案件調查結束後，對確實構成舞弊、賄賂行為的，公司領導小組應建議管理層按公司的相關獎懲規定予以

相應的內部經濟和行政紀律處罰，經研究後，給予責任人一定金額的罰款；情節嚴重的，公司應與其解除勞動合同；舞弊、賄賂行為觸犯相關法律的，還應當依法移送政府有關主管部門或司法機關處理。

我們致力於營造反腐倡廉的工作環境，高管晉升前進行公示並收集各方意見，對可能出現的檢舉信息進行公正處理並制定《內部檢舉作業辦法》分發至每個董事和員工，保證員工知曉相關政策，有章可循。我們將繼續堅持合規經營和反腐倡廉的原則，保持誠信和廉潔的工作作風，為公司的可持續發展和社會的繁榮做出貢獻。在本報告期內，我們沒有涉及貪污、賄賂、舞弊、欺詐和洗黑錢的訴訟案件。

### 舉報渠道

檢舉受理郵箱：shenjibu@beautyfarm.com.cn

檢舉受理電話：021-60953299（分機 8159）

檢舉受理部門：美麗田園審計部

檢舉受理地址：上海市虹口區東大名路 1089 號來福士東塔 12 樓

其他通道：企業微信樹洞小美

### 「樹洞小美」，與高管聯繫的直接通道

美麗田園接入了企業微信作為內部員工聯絡平台，集團專設「樹洞小美」企業微信賬號作為員工投訴與舉報的快捷聯絡渠道，由集團人力資源總監和其他高管共同負責，輪流進行後台管理，對員工反饋的問題進行直接回覆，保證快速處理反饋。該賬號渠道的處理秉承公平、公正的原則，並對員工信息進行嚴格保密，以保障投訴渠道通暢，員工隱私安全。

### 2023 年集團亮點措施

簽署  
《廉潔告知書》

美麗田園在工程施工協議及設計委託協議中專設《廉潔告知書》作為協議附件，規定反貪污相關規定，並公布舉報管道，負責部門等。於 2023 年，美麗田園全部 14 家工程施工合作方 100% 簽署了《廉潔告知書》，確保雙方在公平、公正、公開、誠信的原則下開展經濟活動，維護雙方合法權益。

組建  
「廉潔領導小組」

領導小組成員由董事長和公司高級管理人員擔任，積極督促管理層建立和完善公司的反舞弊、反賄賂文化環境，建立健全包括預防舞弊、賄賂在內的內部控制體系，而且負責審批反舞弊、反賄賂案件處理意見，接受對處理意見的申訴。

## 2.9

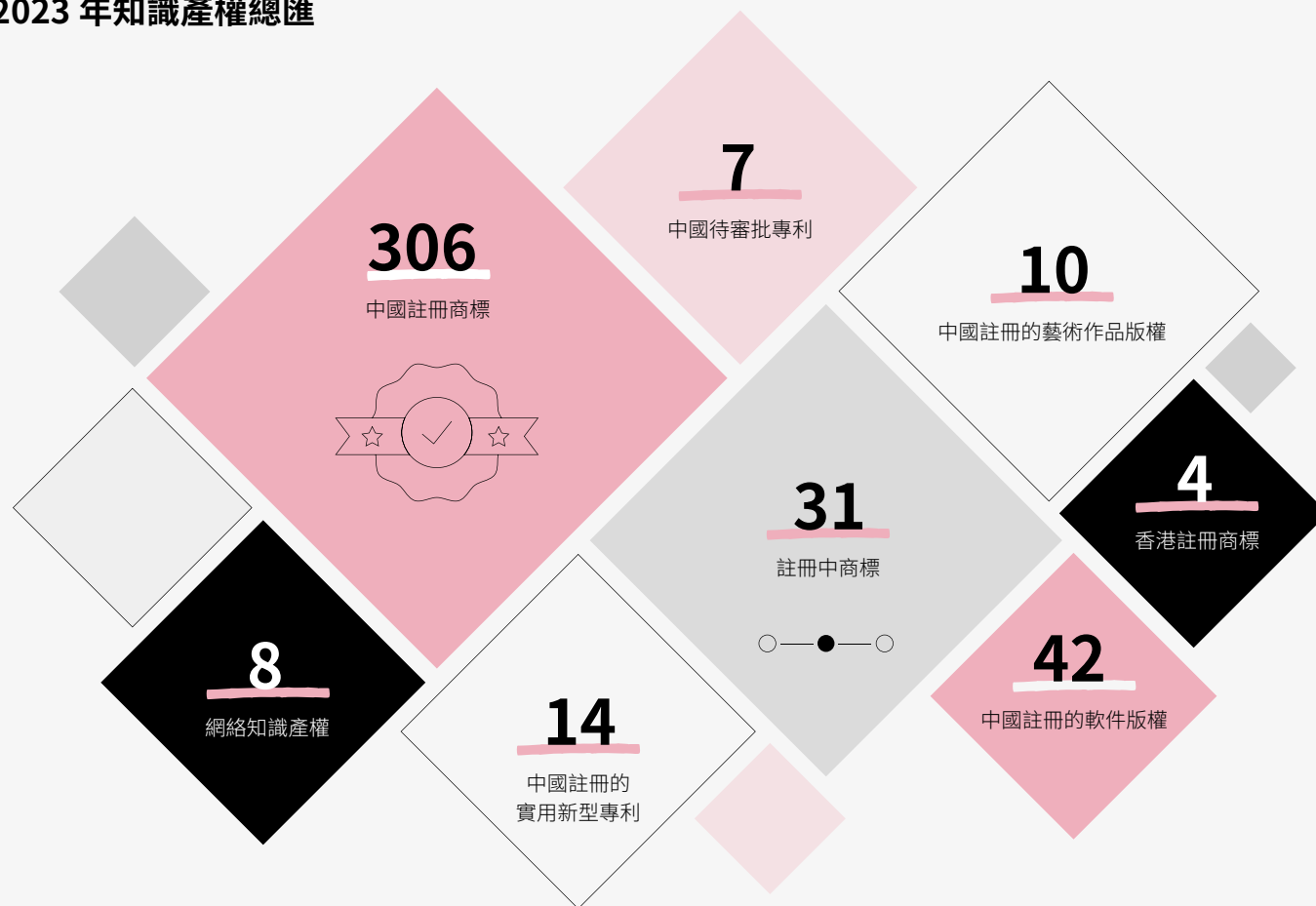
## 知識產權保護

我們嚴格遵守與知識產權相關的法律法規，如《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》和《互聯網域名管理辦法》等，堅決依法維護自身的權益並建立了全面的知識產權管理系統。我們深信能夠保護我們的知識產權是實現業務持續成功和保持競爭力的重要因素，通過數據庫等信息對知識產權進行監控，對專利維權等工作展開預案。

我們對商標、專利和域名等知識產權進行規範管理，並建立了《知識產權申請製度》，嚮員工提供規範的知識產權的申請流程和原則，有序地維護和確保集團知識產權的有效性。在本報告期內，我們未發生嚴重侵犯第三方知識產權的情況，也未收到任何與保護知識產權相關的重大侵權或糾紛的通知。

我們將繼續遵守相關法律法規，加強知識產權管理，保護自身的知識產權，並與其他企業和合作夥伴建立良好的合作關係，共同推動知識產權保護的發展。

### 2023 年知識產權總匯



# 03

## 美麗 與自然共生

- 減少消耗品過度包裝，開發可循環使用術後面膜
- 在門店及辦公場所倡導無低碳及無紙辦公
- 優化能源和水資源的使用，減少浪費

聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)





### 3.1

## 環境管理體系

美麗田園嚴格執行《中華人民共和國環境保護法》  
《中華人民共和國土壤污染防治法》《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》《排污許可管理條例》等  
法律法規，製定了一系列環境管理、節能減排相關措施。

根據業務實際情況，我們將持續修訂和完善內部製度，以確保各類污染物排放符合國家和地方標準。在本報告期內，我們嚴格遵守相關法律法規，並未發生任何違反情況。我們將繼續努力，以確保美與綠色生態共存的理念在我們的業務運營中得到充分體現。

在門店的裝修及設計上，我們亦更加注重環保材料的應用，逐步對現有店鋪的建材進行了疊代陞級，並根據門店所在地環境情況加裝空氣淨化裝置。在新裝修門店開業前，我們會聘請專業第三方機構進行空氣治理，在污染物監測結果符合標準要求後方才進行對外營業。



## 3.2

## 氣候變化風險與機遇

本集團認為我們的業務不易受氣候變化所影響，而我們進行業務所在地大多位於一線及新一線城市，該等城市無論對雨水疏導、樓宇結構、通信基礎設施、電網設施均就極端天氣（如台風、風暴和暴雨）的影響韌性較高，因此，我們認為集團營運受到極端天氣的影響有限。

截至報告年底，我們的業務營運或財務業績並無因氣候變化或極端天氣狀況而受到任何重大影響。而對於市場或監管機構為緩解和適應氣候變遷的需求，在政策、法律、技術和市場所採取的變化所帶來的風險（過渡風險），本集團仍處於識別相關風險的初步階段，並以識別以下風險及作出相應緩解措施。本集團明白健

全的管治安排對於有效管理氣候相關風險至關重要，我們將繼續與第三方 ESG 顧問合作，將氣候風險納入至集團的企業風險管理機製當中，並儘快設定與氣候相關的目標及指針，通過年度 ESG 報告嚮董事會與利益相關方披露集團就每個指定關鍵績效指標項下的量化指標用於監控達成的進展情況。

## 過渡風險

## 風險描述

氣候變化相於的監管披露越來越嚴格

- 集團未能遵守相關法律和法規（如香港交易所 ESG 指引）的風險增加
- 面臨法律或監管行動、業務中斷、聲譽和 / 或財務損失
- 資本投資和合規成本增加



## 緩解措施

- 定期監測與氣候有關的現有和新出現的趨勢、政策和法規，以避免因反應遲緩而導致成本增加、違規罰款或聲譽風險
- 聘請第三方 ESG 專業人士提供 ESG 報告服務，以確保集團 ESG 報告內容的質量和準確性，並遵守相關法規
- 定期與 ESG 專業人士會面，了解最新的 ESG 新聞和法規更新，以便及時採取適當措施



利益相關者的期望越來越高

- 增加集團的風險，即不能滿足對集團 ESG 表現的日益關注
- 集團面臨聲譽和 / 或財務損失，或資本投資和營銷成本增加

## 實體風險

極端天氣

- 台風、風暴和暴雨等極端天氣的頻率和嚴重程度增加
- 可能會破壞電網、通信基礎設施或造成洪水，妨礙和傷害我們員工的工作，導致能力下降和生產率降低
- 集團面臨與不履行和延遲履行有關的風險，導致業務中斷、財務損失、員工受傷或資本投資增加

- 為了最大限度地減少潛在的風險和危險，本集團在惡劣或極端天氣條件下採取了靈活的工作安排和預防措施，配合參加辦公場所和門店樓宇的突發環境事故演習

## 3.3

# 優化資源管理

我們始終秉持綠色發展和與自然共生的理念，積極響應國家的「雙碳」戰略。通過優化能源結構和提高能源利用效率，我們助力節能減排、減少資源的浪費，致力於創造更加安全和可持續的社區環境。

## 環境目標



- 我們預期，未來兩年的總耗電及耗水量將隨著我們擴展門店網絡及預期顧客到店總次數增加而有所上升。我們將繼續提高運營中的能源及水效率，以履行我們的環境及社會責任，並擬於未來兩年內減低顧客每次到店的能源用量。



- 由於我們的業務性質使然，我們於日常運營中不會耗用大量水源，但有意於未來兩年將每家門店的平均每年用水量降低 1%。我們計劃繼續監測用水量，並陞級廢水處理容量，以在必要時增加使用循環再利用水。我們預期在生產過程中繼續探索潛在節能解決方案，並提升能源及資源的使用效率。此外，我們預期通過持續培訓工作提高員工的環保及節約資源意識。

## 能源管理

本集團的電力消耗亦為我們間接溫室氣體排放的主要來源。因此，我們為提高能源效率，並從而降低相關溫室氣體排放，本集團於門店與辦公室已採取以下節能措施：



全國各門店及辦公場所積極倡導無紙化辦公，推動使用電子文檔替代傳統紙質文件，以減少資源浪費並控制成本。



鼓勵快遞包裹的重複使用，採取可持續的包裝材料，以減少包裝物的浪費，為環境保護貢獻一份力量。



於培養員工的節能意識，倡導電源隨走隨關的行為習慣，在辦公場所廣泛使用智能遠程插座。通過手機端應用，我們能夠隨時遠程操控電源開關，實時監測電器的能耗情況，降低不必要的電力浪費，同時有效避免電器長時間工作可能引發的安全隱患。



倡導節能節電，行政部門以企業微信通知的形式提醒辦公區關燈時間，提醒最後離開辦公區域的員工隨手關燈，並與辦公區域物業合作，在夜間巡視時檢查關燈情況以減少能源浪費。

於本報告期內

**10,347,675.11** 千瓦時

本集團共使用電力約

**48.13** 千瓦時

密度為每萬元營業收入

**11,763.96** 升

以及汽油約

**0.05** 升

密度為每萬元營業收入



## 水資源管理

本集團辦公室與門店用水均取自市政供水，無生產過程造成的廢水排放，於本報告期內，本集團並無遇到任何有關取得水資源方面的問題。秉承對環境的責任，為了有效使用水資源，我們將節水行動貫穿日常營運的各環節，積極實施節約用水措施，藉助節水技術，推動可持續的水資源利用。



集團辦公區和部分門店的洗手間配備了自動感應水龍頭，智能調節水流的大小和時間，結合定期執行檢查並維護用水設施和管道等，實現節水環保的目標。



我們亦從教育員工節約用水應從日常生活開始，建立正確的用水觀念，加強員工的環保意識，保障企業的正常用水和杜絕浪費，於辦公室與門店的張貼節水倡導語以加強員工公共場所節約用水意識，最大程度地降低水資源消耗。

於本報告期內，本集團共使用水資源約 185,708.39 立方米，其為密度為每萬元營業收入 0.86 立方米。

## 排放物管理

集團的核心業務主要為提供不同系列的美容、保健與醫療美容的服務及產品，在日常業務營運當中，主要產生的排放物包括辦公室與門店使用電力而產生的溫室氣體、使用公司汽車或員工差旅期間所產生的廢氣與溫室氣體、在為顧客提供醫療美容服務時所產生的醫療廢物、在開設新門店、進行裝修、閉店時所產生的建築廢物、日常辦公室與門店營運所產生的各種有害與無害廢物（如廢紙、廢燈管、廢碳粉盒、已用美容產品的包裝物）及生活廢水等等。本集團嚴格遵守各經營所在地區所有適用的重大環境保護法律及法規以及污染控制措施，如《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國環境影響評價法》、《排污許可管理條例》、《醫療廢物管理條例》、《中華人民共和國傳染病防治法》、《城鎮排水與污水處理條例》等。本集團一直按照相關規定處理排放物，並致力於減少於各業務營運所產生的廢棄物及排放，以達到降低環境污染、實現與生態共同發展的目的。

由於本集團業務性質，本集團基本不涉及生產環節，除了溫室氣體排放外，未產生大量污染物（如生產廢水、氮氮化合物、化學需氧量等）和廢棄物，故我們暫未有制定相關排污目標。然而，集團會持續監測自身的排

情況，審視自身排放物管理政策的執行力度，在必要時，例如：排污處理費佔集團營運支出的一定比例將制定有關排放目標。另外，由於集團主要產生的溫室氣體來自外購電力的消耗，減少集團溫室氣體的目標將與減少能耗的目標保持一致（詳請參考「環境目標」）。此外，我們在選擇供應商時，會優先考慮實行清潔生產的供應商進行合作。

於本報告期內，本集團的業務皆嚴格遵守各地方政府的環境法律法規，沒有涉及任何與排放相關並對本集團有重大影響的已確認違法、違規事件。

於本報告期內

**5,932.57** 噸二氧化碳當量

本集團在消耗電力及車輛消耗汽油所產生的溫室氣體排放量<sup>1</sup>共約

**0.03** 噸二氧化碳當量

排放密度為每萬元營業收入

**14.32** 千克

因使用車輛所產生的廢氣<sup>1</sup>共約

氮氧化物：13.18 千克  
 硫氧化物：0.17 千克  
 懸浮粒子：0.97 千克

附注：<sup>1</sup>汽油及電力產生的溫室氣體排放（範圍一及二）及車輛廢氣的計算方法主要參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》作計算。



## 醫療廢棄物管理

本集團業務營運中並不涉及使用有害或危險物質，亦不會產生有毒有害和危險廢棄物。在嚮顧客提供服務的過程中，我們需要處理一些由醫療美容業務產生的醫療廢棄物和物質，例如已使用過的一次性醫療用品和器材，包括注射針、化妝棉和其他傷口敷料等。我們嚴格遵守相關法律法規，包括《醫療廢物管理條例》《醫療衛生機構醫療廢物管理辦法》等等，並委託持有當地生態環境局批發的《醫療廢物經營許可證》的第三方廢物處理公司進行定期收集、分類運輸和處置，亦對突發事件製定了相應的應急預案。

為有效預防和控製醫療廢棄物對環境造成潛在危害，本集團積極採取相應的措施，從合規處理、安全貯存和員工教育三大維度著手，形成規範性的管理體系。集團委託資質合規的第三方進行醫療廢棄物的處理，確保符合相關法規和標準，並設立符合標準的安全儲存設施，確保醫療廢棄物在存儲過程中不會對門店及周邊小區環境和人員造成危害。雖然我們的日常業務過程不可避免地產生醫療廢棄物，我們仍致力減少其產生量，教導員工正確處理醫療廢棄物，並不斷提醒員工於日常營運及療程過程中避免過度使用材料。

附注：<sup>1</sup> 醫療廢物均來自研源及秀可兒兩個提供醫療服務的門店。



### 合規處理

集團所有產生的醫療廢棄物都委託有資質的第三方進行合規處理，並且已簽訂了危廢處置協議，定期收集、分類運輸和進行處置。

未來，我們計劃定期指派法律職能部門的人員不時監察有關醫療廢物處置的指引的執行情況，確保上述措施有效執行。



### 安全貯存

醫療廢物一般於門店的存放時間不超過 48 小時，而門店亦按照規定分別置於防滲漏防銳器穿透的專用包裝物與密閉的容器當中，貼有明顯警示標識並定期消毒和清潔暫時貯存設施。

於本報告期內

**15,933.74** 公斤

本集團共產生醫療廢物<sup>1</sup>

均由合資格的第三方廢物處理公司所處置



### 員工教育

教導員工正確處理醫療廢棄物，提升相關作業員工的管理能力和知識水平，並不斷提醒員工於日常營運及療程過程中避免過度使用材料。



**0.07** 公斤

排放密度為每萬元營業收入

## 廢物廢水管理

本集團的門店大部份設於購物中心，在各品牌業務與辦公室營運中所產生的各種廢物廢水（如廢紙、已用美容產品的包裝物、廢燈管、廢碳粉盒、生活廢水），均由該物業管理公司集中收集與處置；而對於開設新門店、裝修或閉店所產生的建築廢物，均由工程施工方集中收集及處置。廢棄物管理作為防治環境污染不可或缺的部分，盡管集團並不涉及於廢物的集中收集與處置過程當中，但我們亦致力實施各種減量、分類回收、循環使用的措施，達到源頭減廢，促進廢物回收再造與提高員工環保意識的目的，盡力減少集團日常營運對環境所造成的影響。例如與工程施工方簽署合同時，加入文明施工條款，確保施工期間所產生噪聲、粉塵及其他建築廢物均得到有效措施控制或消除，並會由策略發展部門定期巡檢工程進度時，視察施工方廢物處置的執行情況，確保措施有效進行；按照物業管理的要求，對門店所產生的各種廢物分類收集與放置與相應垃圾回收箱等。

附注：

<sup>1</sup> 現時所統計的無害廢物量數據主要為於辦公室及門店所產生的廢紙。集團暫時未有對其餘無害廢物（如已用美容產品的包裝物、紙箱、購物袋等）數據進行統計，集團將與第三方討論各種有效及可行的數據統計方法，確保於未來的報告中能提供更完善的無害廢棄物數據。

<sup>2</sup> 包裝物數據僅為直接採購的包裝物，暫時不含產品方（即供貨商）自帶包裝。

於本報告期內

**8,367.66** 公斤

本集團共產生無害廢物<sup>1</sup>

**0.04** 公斤

排放密度為每萬元營業收入

均由合資格的第三方廢物處理公司所處置



## 包裝物料管理

美容產品的包裝物是美麗田園包裝物料的主要來源，我們採取了一系列措施來降低包裝材料的使用量，期望可以提高可回收和可持續性。我們希望為客戶提供高品質的產品並確保包裝的安全和保護功能，同時儘量避免過度包裝。本集團的包裝物料主要採購自供應商，在採購的過程我們與供應商合作，共同尋求創新的包裝解決方案，以減少資源的浪費，並提高包裝的可持續性。為了可以儘量減少不必要的包裝材料使用，我們在產品包裝

的設計上加入環保元素，以符合集團設計及精簡化為首要設計條件。

我們明白包裝物料管理對於減少環境影響和推動可持續發展的重要性，通過持續改進我們的包裝策略和實施環保措施，我們致力於降低資源消耗、減少廢棄物產生，目標逐漸提升再生材料在包裝物原料中的佔比，並為客戶提供更環保的產品選擇。

於本報告期內



**74,516.44** 公斤

本集團共使用包裝材料<sup>2</sup>

**0.35** 公斤

密度為每萬元營業收入



# 美麗 與責任同行

- 成立採購委員會，以系統式管理供貨商及進行評估，保持可持續的供應鏈
- 建立及重視客戶意見反饋機制，保護客戶隱私和數據安全
- 培訓美容師，以標準化作業流程以確保服務質量

聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)



12 負責任消費和生產



16 和平、正义与强大机构



## 4.1

# 美麗至臻，品質為先

## 全球嚴選 高標準的產品

本集團嚴格遵守對我們有重大影響有關產品責任相關法律及法規，包括



《中華人民共和國產品質量法》  
《中華人民共和國消費者權益保護法》  
《中華人民共和國侵權責任法》  
《醫療美容服務管理辦法》  
《關於進一步加強醫療美容綜合監管執法工作的通知》

我們採購的所有進口產品，亦符合所有需遵守的當地法律法規和相關進出口規定。



## 供應鏈管理

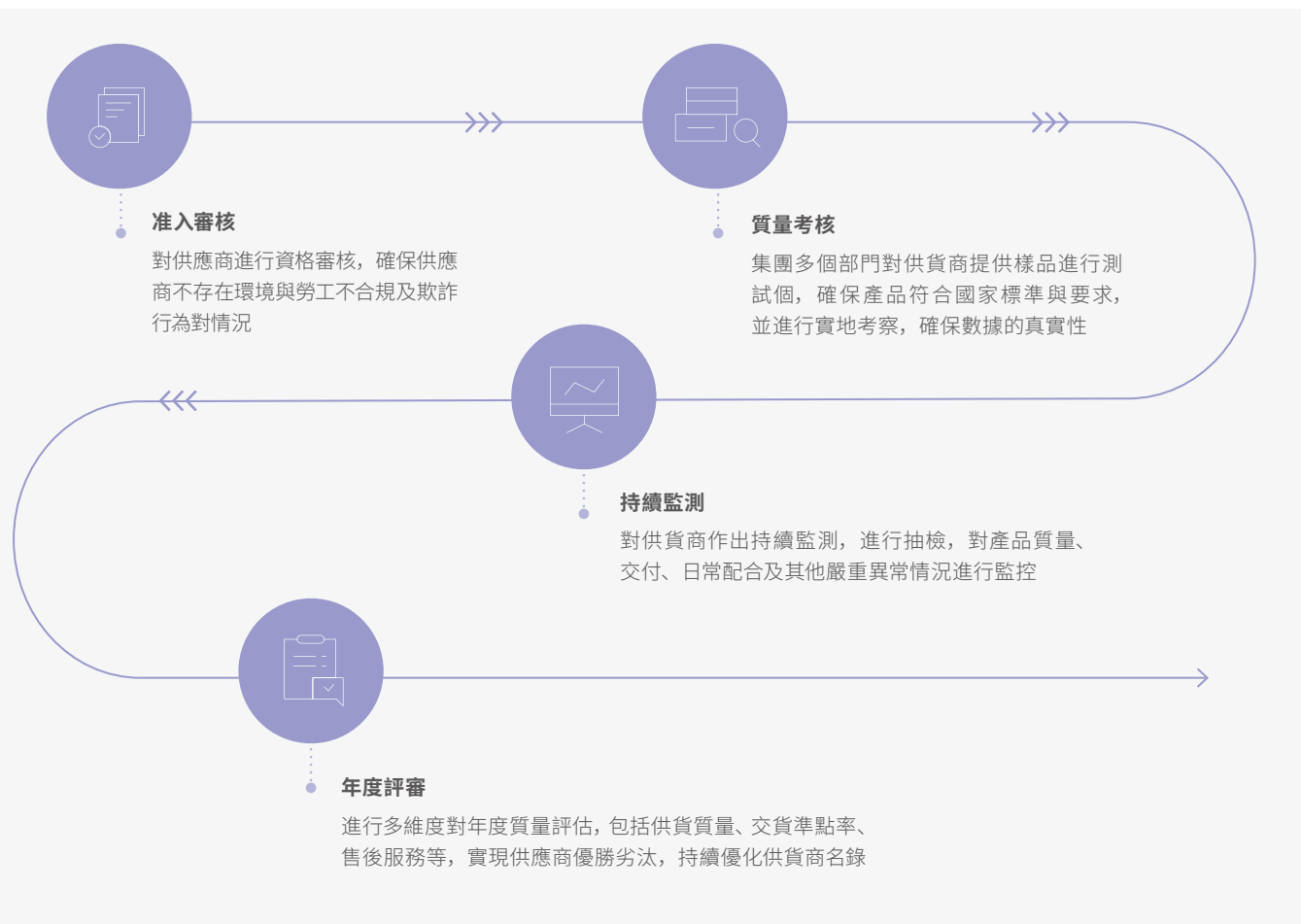
美麗田園重視與供應商的合作，共同致力於推動美與健康的理念。本集團已製定《供貨商准入製度》《採購管理製度》等管理辦法，構建起各類供貨商從採購、付款、驗收到退出的全生命週期管理流程，對供貨商的軟件及硬件設施及運營能力持續考察和評估，攜手供貨商共同履行社會責任，為客戶提供更加健康、安全和可靠的美容解決方案。

美麗田園已經成立了採購委員會，由戰略支持總監擔任主席，並由董事會成員、採購部、財務部、法務部的相關負責人組成。採購委員會的主要目標是優化採購管理水平，提升採購質量，降低採購成本，以及確保採購項目的合法合規，為美麗田園提供更全面的保障，創造更大的價值。採購委員會將發揮其專業知識和經驗，製定和執行採購策略，確保採購流程的高效性和透明度，及採購產品的合規性。

在聘用供貨商或服務提供商之前，我們會要求提供有關供貨商所提供產品與服務 / 解決方案的相關數據，並要求其填寫《供應商基本資料表》，讓供應鏈部門進行初步評估。該評估包括調查供貨商是否存在環境與勞工不合規及欺詐行為的情況，以確保符合美與健康的的要求。我們亦會要求供貨商提供樣品，由集團多個部門進行測試，確保產品符合國家標準與要求。



美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀



為了保證前期數據的真實無誤，並將其納入集團的《合格供貨商名單》，我們根據實際需求對供貨商進行實地考察。所有合格供貨商都需要簽訂《廉潔合作協議》，杜絕任何形式的現金、禮券、物品、旅游等索賄、受賄行為，亦禁止影響公正崗位職責的高消費宴請及各類娛樂活動。供應鏈部門亦會對供貨商作出持續監測，對產品質量、交期、日常配合及其他嚴重異常情況（如合作期間發生欺詐行為、在行業及被各類新聞媒體負面曝光等）進行監控，經採購委員會批准後，即取消供貨商資格並列入《不合格供貨商名錄》，該等供貨商將不再進行後續評審，實現供貨商優勝劣汰，持續優化供貨商結構。

本年度，我們基於公司此前上線 ERP 系統，根據《進口非特化妝品質量管理體系》、《採購 SOP》、《供應鏈商品抽檢製度》、《資金審批權限》等現有流程標準，對系統中採購基礎數據、採購管理、委外管理、倉庫管理、財務管理等 6 個環節進行採購管理。採用訪談、分析、檢查等方法，查閱相關合同、抽查會計憑證、驗證系統執行等步驟，從計劃層到作業層進行半年度、年度採購執行情況內部審計，並計劃在未來執行採購訂單強關聯合同、關閉總倉過期產品系統報廢功能，建立返利的管理流程等。

對於醫療服務的合作供應商，我們均核查醫療器械生產許可證、醫療器械經營許可等合規資質，並確保採購的醫療器械及藥品均具備相應資質。

／ 美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

## 負責任採購

我們認為集團的可持續發展離不開廣大供貨商的共同參與，由於提供給客戶的 90% 以上產品和設備源自進口，降低集團供應鏈的溫室氣體排放更是集團需要持續與供貨商合作的重點工作；從美容產品中所產生的廢包裝物亦是影響集團可持續發展進程的重要因素。本集團始終注重供應鏈的良性發展，並堅持打造具有競爭力的供應鏈保障體系，在提升自身環境、社會及管治能力的同時，帶動供貨商的可持續發展，促進雙方的合作與共贏。未來，本集團將針對上述事項，與供貨商持續溝通，我們將有效整合供應鏈資源並深化與上游供貨商的合作，尤其是國際領先供貨商及品牌，冀望能與供貨商達成一致目標，盡力減低雙方對環境的影響。

## 優選可持續發展理念供應商

本集團除在內部推行節能減排、環境友好政策和措施之外，同樣在採購管理中優先選擇執行可持續發展策略、具有可持續發展理念的產品和品牌。我們最大的供應商之一，芭寶，即將可持續發展概念融入到產品生產和運輸的全過程當中。芭寶已成為 100% 氣候中立品牌，產品只使用清潔成分，所有配方中均不含微塑料微粒，並承諾到 2023 年使用 100% 可回收產品和包裝。



## 芭寶的可持續性和責任

我們給予我們的環境以最大限度的尊重和愛護

### 芭寶是致力於環境保護和生態平衡：

我們使用綠色電力。環保理念直接來自於每一個電源插座。芭寶堅持使用可再生能源。

### \* 綠色芭寶：

我們始終以低碳的方式從亞琛嚮世界各地運送貨物。從 2010 年初開始，我們的廣告材料和宣傳物料都印在 FSC 認證的可再生紙張上面。



## 綠色供應鏈

眾所周知，倉儲及配送環節使用到紙箱是不可避免的。美麗田園集團供應鏈兼持健康生活、環境友好為宗旨，致力於減少對環境的影響與破壞：

北京上海 2 大業務中心，採取班車製度，及每周只配送一次，大大降低運輸配送頻次，減少運輸的 CO<sub>2</sub> 碳排放；

上海，北京兩地實行周轉箱配送，減少紙箱使用，綠色供應鏈為環保做貢獻。在不影響門店滿意度的情況下，降低紙箱使用，節約成本。

本集團一直堅持嚴格選用高質量供貨商，對產品全生命週期進行把控，故從未發生產品回收事件，且尚未設立相關回收程序。於本報告期內，本集團並無違反有關產品責任的任何法律及法規。



## 服務標準化

集團已建立一套全面的標準及規則，形成完整的客戶服務體系，以保證在全國門店網絡中確保我們的服務質量及整體客戶體驗的一致性，涉及門店運營的關鍵方面，包括庫存儲存、服務準備、門店衛生、服務流程、員工操守以及員工培訓計劃。

在日常經營中，我們建立了醫務經理的雙周例會機製，對日常經營和檢查中發現的合規性問題進行指導和點評、分享工作中的合規經驗，並針對近期重點檢查內容進行培訓。

2023 年



**23** 場

我們完成醫務專場培訓，為醫美服務的高質量輸出提供了強有力的保障。

## 合規性奠定醫美服務的基石

服務人員的資格及專業知識對我們的競爭力及長遠成功至關重要，尤其在醫美領域，我們要求醫生及護士必須按照中國相關醫療衛生行政部門的規定註冊，包括《中華人民共和國執業醫師法》《中華人民共和國醫師法》《護士條例》等等。我們密切監察資格註冊及執照記錄，以確保集團期下所有醫生及護士均遵守中國法律及法規的所有適用規定。於本報告期內，集團所有的醫生及護士已取得相關所需資格，並根據適用法律及法規嚮當地機關註冊。根據中國適用法律及法規，經我們培訓的美療師毋須獲得執照或註冊，惟我們將為所有美療師提供培訓，並要求所有美療師於開始工作前通過我們的內部評估。

## 標準化的美容和保健服務輸出

### 全面的培訓

美麗田園的培訓學校，素有美容行業的黃埔軍校之稱，為標準化作業流程以及確保服務質量的一致性，店內工作的美容師在上崗前均經過 2-3 個月的封閉式培訓並需要通過相應考試，對於上新的護理項目，門店的員工從顧問到美療師，均需要經過護理原理及護理手法的培訓並通過測試後方可為客戶提供服務。

### 通用服務標準及專項服務標準

在學校之外，集團亦設立了《美療師培訓手冊》、《美麗田園匠心服務流程》等規程，其中整合了皮膚基礎知識、門店接待服務流程標準以及一系列療程設置原理和特殊產品介紹，詳見「多元培訓與發展」章節。標準化的程序確保服務程序、展示、質量及衛生達到質量一致性，標準化的運營亦使我們在開設新門店時能夠有效率地分享知識及推廣最佳做法。

### 督導機製

為保證各分店技術的標準、連續和穩定，美麗田園採用三級技術督導機製管理，第一級：德中雙方長期從事專業美容的專業技術督導團；第二級：中國總部技術督導中心；第三級：曾在德國進行過專業深造的店級技術監理。同時，公司的質檢部門發佈了《美麗田園生美質控檢查指南手冊》對門店管理和顧客體驗的內部巡檢進行了規範，亦定時安排質檢部門專員和美容講師到全國巡視門店美容師的工作情況，確保服務的專業性。



美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

## 服務質量保障

為保障產品及服務於質量的落實，我們建立了「美麗田園滿意度評價體系」，通過客戶反饋、第三方檢查及內部檢查三個維度，來對產品及服務質量的落實進行反饋，並據此調整和改進相應服務流程和標準。

一級指標

美麗星滿意度評價體系

二級指標

顧客體驗

神秘客檢查

質控檢查

客訴扣分項

三級指標

服務評價卷

總分

總分

客訴事件數量

四級指標

NPS

滿意度評價分數

神秘客檢查總分

質控總分

嚴重 / 危機客訴 | 普通客訴





美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

## 多元化的客戶反饋渠道

為保障客戶的利益，我們主要通過 6 大不同的渠道獲取客戶滿意的態度。

### 服務評價問卷

生活美容和醫療美容的客戶，在每次服務消費結束後，將通過系統工具自動收到有關當次服務的評價問卷推送。



### 小程序渠道

我們的微信小程序平台中設置了投訴反饋入口，方便顧客隨時隨地填寫意見。



### 更多渠道搭建

增加 4008206142 顧客服務熱線、專屬顧問交流以及點評、小紅書等線上點評的關注。



### 客戶定性深度訪談

集團每年會在客戶群體中抽取一定數量發出訪談邀請，深度收集客戶反饋，並形成獨立報告，2023 年，集團共在重慶和上海完成了 10 次訪談。



### 未來規劃

集團一級管理者將聯合啟動「客戶不滿意問題整改」項目，由各部門管理層合作成立工作小組共同處理客戶負面反饋，集合多方力量自上而下推動徹底的改變。



2023 年度，集團的服務質量保障體系取得了優質的成績

# 100%

小程序推送服務評價問卷覆蓋率

# 7.9%

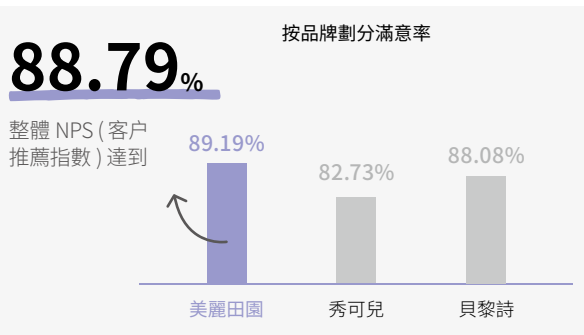
問卷綜合回覆率達到行業領先水平

# 100%

針對 8 分及以下（滿分 10 分）的問卷，客戶人工回覆的閉環處理覆蓋率達到

# 97%

集團整體客戶滿意度達到



## 美療師服務之星，提升服務質量

本年度二月，我們在全國直營門店舉行了美療師服務之星評選，邀請顧客在護理後對美療師的服務作出點評。美療師服務之星以高私密性點評保障顧客，並嚮參加顧客送出抽獎機會，鼓勵顧客以自己的真實體驗進行評分，嚮美療師提出反饋。

美療師在活動期間收到顧客的好評和差評會轉換為積分，積分可兌換獎金，本集團另對總積分排名較前的美療師給予額外獎勵。通過對服務優秀的員工給予獎勵，積極推動美療師提供高質量服務。



美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

## 客訴處理

### 投訴渠道

在接到投訴的第一時間對客戶負面反饋建立工單，保證工單建立 1 小時之內傳遞到對應責任門店進行處理。我們的工單處理後台系統可對工單進行實施跟進，由集團 CRM 部門負責。截至目前，集團所有服務類客訴要求在 24 小時之內回應客戶，3 個工作日之內處理完畢。

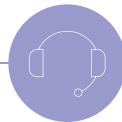
### 客訴處理

客訴處理流程依照集團發行的《顧客投訴處理操作手冊》進行處理，將投訴分為生美非危機處理、生美危機處理、醫美非危機處理、醫美危機處理等多種情況，對接不同的投訴處理機製及流程，確保顧客的投訴能有效、快速得到解決。

### 專業培訓

我們亦聘請專業的問題處理專家對門店客訴處理的專業指導，對員工進行案例培訓，增強一線員工快速解決客戶不滿的能力，減少由溝通問題導致的不必要的投訴。

於本報告期內



**100%**

客戶投訴結案率

**2.20**天

平均處理耗時



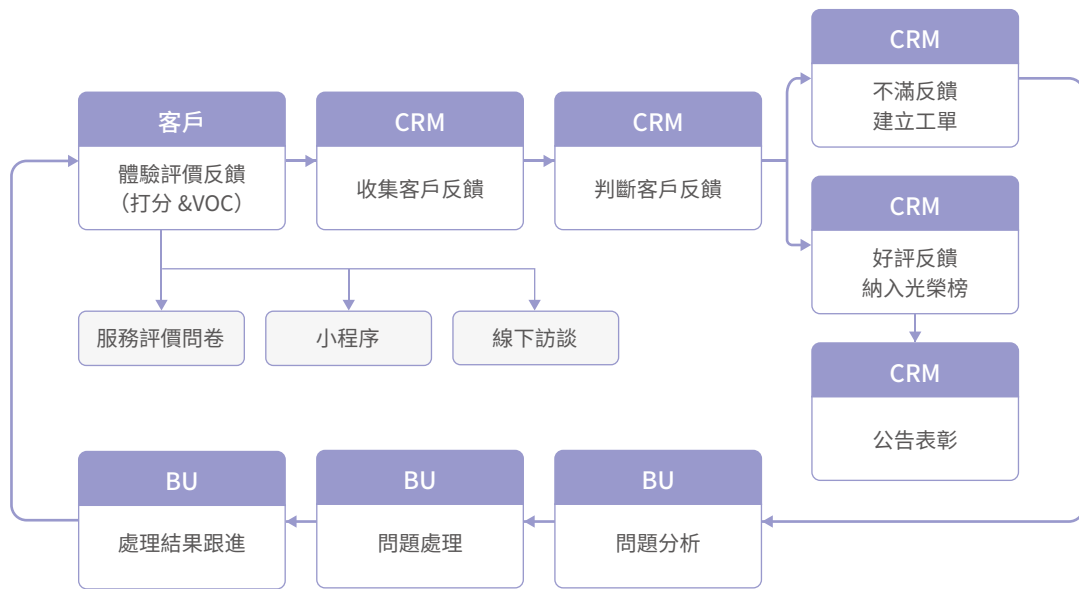
美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀



針對美麗星系統運行中收集到的數據和處理結果，CRM 部門定期聚焦問題整改和案例進行總結，疊代更新既有處理體系和操作手冊，下發至各個業務部門並在區域和集團運營會上進行線上與線下渠道的分享，從而形成了客戶滿意度的閉環。

此外，醫美業務模塊由於更高的要求，頒佈《院內感染預防與管理製度》體系，並遵循《全國醫療質控督查表(4.0)》及《全國醫療質控督查表(1.0)》，執行三級質控標準，在 2023 年取得綜合年度均分 85% 以上的成績。針對製度、質控、操作守則、法律法規等多方面要求，

醫務部門開展了「4+8 醫務部專場培訓」，報告期內共進行 23 次專場培訓，共計 817 人次完成。2024 年，我們將進一步按照總部醫務管理部專業賦能計劃（醫美/抗衰）、各崗位專業賦能標準化課程設置與開發（護士/醫經崗/護士長崗/藥械崗）開展進一步的綜合培訓。



客戶滿意度閉環

2023 年

85%

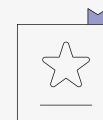
取得綜合年度均分以上的成績佔

23 次

報告期內共進行專場培訓

817 人次

共計完成人次



## 質量控制的明察及暗訪

### 神秘訪客檢查

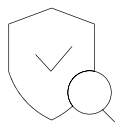
我集團在醫美行業首次引入神秘客體系，通過第三方客人視角對門店進行暗訪，檢查實際客戶服務體驗是否按照「匠心服務流程」進行。

報告期內

**6**次

集團神秘客體系覆蓋所有門店達到

對保證顧客體驗的一致性起到了良性的助推作用



### 質控檢查

美麗田園製定了《美麗田園生美質控檢查指南手冊》，該手冊中 100 多項硬件指標涵蓋了門店硬件使用及擺放要求及部分衛生監督、消防、市場監管等要求，不僅作為美容和保健門店日常硬件質量的執行標準，也是日常內部人員下店檢查的標準。年內，集團所有門店均至少接受了 8 次質控檢查。

**100**多項

該手冊中涵蓋了門店硬件使用及擺放要求及部分衛生監督、消防、市場監管等要求硬件指標

年內

**8**次

集團所有門店均至少接受了質控檢查





## 關注美與健康，營造舒適的環境體驗

### 門店設計標準化

作為連鎖門店，美麗田園為門店的設計及裝修製定了統一的標準，從房間規劃、建材品牌、材料、各項設施的位置、高度及距離，都做了標準化要求。我們的直營及加盟門店均需要按照上述標準進行門店裝修。

### 門店設計人性化

美麗田園門店在設計初期就注重每一個微小但對服務體驗產生影響的細節。為了提高客戶的感官體驗，我們不斷更新和改進設計標準，在門店內佈置特別設計的元素，例如，護理走道以更為柔和的間接光源為主，同時設置無極變速調光，以營造更加舒適的環境。



#### 流動水

美麗田園堅持使用流動水進行護理。我們將水盤的高度保持在床的下方 10 公分，既可以防止水濺出來，也方便護理員取水



#### 靜音鎖門

門的設計不採用鎖舌，而是採用靜音設置和阻尼鎖門的方式，提供更加安靜和舒適的環境



#### 美容床

美麗田園可調節的美容床，方便客人選擇最舒適的姿勢，減少長時間臥床的不適起身困難



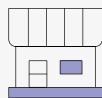
## 加盟店管理

集團引入加盟店模式已有超過 15 年曆史，將加盟店模式的優點與直營店模式發展的現有優勢相結合，大大提升了我們的客戶覆蓋面。我們對加盟商設有嚴格的甄選標準。我們所有的加盟商的品牌定位均高度匹配，在地理上與我們的目標市場發揮協同作用，並使用與直營店相同的運營系統。我們通過對加盟店的嚴格選擇、有力監督及持續培訓，實現全國一致的高質量服務運營，不僅降低風險，更可保障客戶權益。

截至本報告期末

**199**家

集團共有加盟商經營的門店，在多個城市建立據點



### 加盟店管理重點措施

#### 挑選加盟商

- 對加盟商進行背景調查及與其會談
- 根據若干標準審慎挑選加盟：
  1. 財務狀況
  2. 對我們的企業理念及品牌概念的承諾
  3. 親自參與加盟店的運營
  4. 相關經驗及當地知識及資源

#### 培訓及整合

- 在加盟店工作的員工須接受我們的技術培訓
- 通過我們為直營店提供的相同培訓
- 保留再次培訓未合資格員工的權利

#### 審查運營表現

- 設定若干加盟商的銷售目標指針或激勵措施的參考因素：
1. 每月平均產品訂單及營業額
  2. 並通過平台系統定期審查加盟店的有關運營數據

#### 平台系統

- 加盟商應使用統一的會員平台系統，保持品牌的一致形象及理念
- 該系統讓我們實時監督加盟店的業務表現、存貨水平及客戶回饋

#### 加盟店的運營

- 加盟商應遵循集團統一的裝修標準並在集團供應商庫中選取施工方
- 加盟商應遵循運營、服務安全及質量控制標準
- 提供與直營店統一的指導價格

#### 採購

- 加盟商須嚮我們或我們指定的供貨商購買所有產品、設備及耗用品

#### 持續質量控制及監督

- 定期實地考察加盟店，並要求加盟商定期提交報告
- 確保加盟店運營符合我們的標準

### 美力之旅，品牌溯源

2023 年 9 月，美麗田園特邀全國優秀加盟商代表共赴歐洲，開啟超感官溯源之旅，共同學習交流，探索科學護膚的新方式。



## 4.2

# 美麗探索，用心專研

我們明白美麗田園身處受快速技術進步驅動的行業。為保持自身的競爭力，我們的各業務線條研發部門持續投入，推進創新產品開發、引進創新技術、並加強與外部機構的研究與合作。報告期內，我們製定了《BU 研發部門工作管理製度》，積極開展多渠道生醫美研發工作和多品類研發推新計劃，逐月跟蹤進展進度並定期組織研討會議，同時聯合外部專家和機構，努力提升技術水平。集團將繼續在產品和服務在安全性、舒適性、效果滿意度等各方面將會持續專研創新、專業加持、專註需求。秉持「微改變，大不同」的服務理念，對產品技術進行研究和陞級，以更符合客戶對於美與健康的追求。



## 多渠道共研增強研發能力

秉承著「美與健康領航者」的使命，無論在生美還是醫美領域，我們均通過多渠道的共同研發，不斷提升我們的研發能力，鼓勵和推動公司的創新氛圍。

## 專家共研

依託於美麗田園旗下 CellCare 秀可兒醫美強大的醫生團隊，持續整合和探索前沿醫學技術和醫療資源，根據客戶在臨床中的反饋，結合專家的專業能力，共同研發符合「微改變，大不同」理念的新項目，以追求更小的創傷和更出色的效果為長期目標，助力廣大女性實現理想的自我。

每年，美麗田園投入大量資源用於產品研發，僅在 2023 年就成功推出了 10 項醫美產品。同時，美麗田園產品研發推陳出新，精益求精，打破技術、認知、行業三大壁壘，挖掘醫美藍海市場，提供更高質量服務，為當代女性賦能。

### 精益求精，探索女性本源之美

歷經數十年臨床技術研究，CellCare 秀可兒醫美自研的“PAVA 睛喜眼”是一項全新的保留全血管網上瞼提升術，摒棄了以往一刀切的「破壞型」眼部手術，運用更精細的顯微外科技術，在麻醉、分離、縫合上進行了技術陞級優化，保障術後無痕無腫脹，真正實現創傷小、恢復快。“PAVA 睛喜眼”以客人利益為出發點，滿足客人更高的需求，推動行業技術突破，充分體現了美麗田園「微改變大不同」的品牌理念。



## 供應商共研

在美容和保健項目的研發上，美麗田園在自行研發的基礎上，進一步與供應商合作，共同開發適合美麗田園現有項目體系和客戶的美容和保健項目。



2014年開始，美麗田園產品研發及供應鏈開始和世界最大的透明質酸研發、生產及銷售企業華熙生物合作開發第一款針對生活美容專業院線的護膚產品，並為華熙生物搭建了第一條美容和保健線次拋產品灌裝線。

該產品上市近10年經過三次產品疊代陞級，成為美田經典的護膚產品，年銷售量8萬盒。由此，華熙生物也成立了多個品牌事業部，開發透明質酸日化線產品，並在日化零售渠道上取得了良好的銷售業績。



## 課題研究

除了新項目研究外，我們明白學科研究的重要性，並積極參與學科課題研究，推動行業的發展和創新。我們相信學術研究是推動醫療美容領域進步的關鍵，美麗田園的團隊在不同的學科課題上進行研究，其提供必要的資

源和支持，以確保研究項目的順利進行。我們相信通過合作和共享，我們可以共同推動學科研究的進步，在學科上為女性、為行業、為社會推展進，為醫美行業的未來發展貢獻智慧和力量。



由研源醫療人員主持的國家衛生健康委「十四五」規劃全國重點課題「女性生殖黏膜健康與相關疾病臨床診斷及治療研究」課題，經《醫療衛生資源區域配置策略研究》總課題組評審專家鑒定，通過評審和驗收，並榮獲科研成果一等獎。





## 完整的研發上新體系實現項目全生命週期管理

無論是美容和保健及醫美的項目研發上新，我們均遵從從概念設計、臨床驗證到全面上市的嚴格的新上流程，製定了《新品 BU 評審流程和機製》《新品循環流程和機製》《產品測試回饋流程和機製》等製度，形成完整的研發上新體系及項目的全生命週期管理。在初步篩選 2-3 個供應商後，對準備上新的產品進行為期至少一個月的打板測試，記錄測試人員的變化及反饋，並根據反饋結果進行參數和流程的調整，直至項目效果符合上新的預期。上新後，我們亦將根據客戶反饋對項目進行動態調整和優化，根據客戶類別進行定製化設置。



### 概念設計

- 行業、競品調研及客戶需求調研
- 耗材成分、功效及相關文獻研究
- 確定初步項目定位差異化、定價及開放門診確定銷售目標

01



### 臨床驗證

- 模特適應癥選擇及模特招募
- 對接廠家專家資源，聯繫供應鏈申請打版耗材
- 模特打版效果跟進與追蹤
- 打版案例搜集與整理
- 不良反應及風險規避要點

02



### 流程和體驗設計

- 項目價值點提煉，主 KV 製作
- 5G 宣傳物料包
- 術後提示卡
- 案例對比圖製作

03



### 生命週期管理

- 1 個月複盤（銷售，交付質量 / 滿意度等）
- 3 個月複盤（銷售 / 消費，人數，客單，滿意度 / 不良案例等）
- 6 個月複盤（銷售 / 消費，人數，客單，滿意度 / 不良案例等）
- 6 個月 -3 年持續跟蹤複盤

07



### 全面綜合上市

- 編碼及工費上線（耗材編碼、項目編碼、員工編碼）
- 上市倒計時公告
- 供應鏈物料到門診
- 區域接收新品銷售目標 & 營銷方案 / 激勵
- 雙美銷售培訓
- 醫生交付培訓
- 護士配台培訓
- 各崗位全流程試跑
- 一線打版組織

06



### 試點驗證

- 技術質量與護理質量的問題反饋收集
- 實際銷售端問題反饋收集
- 客戶滿意度調研搜集

05



### 銷售設計和培訓計劃

- 銷售賣點提煉
- 銷售場景設計
- 銷售課件製作（雙美版）
- 銷售培訓計劃
- 醫生培訓計劃
- 護士培訓計劃

04

## 4.3

# 美麗呵護，消費保障

## 場所安全

集團重視期下所有門店的安全標準，以確保員工和顧客的健康與安全。以下是我們在門店安全方面所採取的措施：



### 防火安全

我們已製定《消防安全管理製度》，統一整個網絡中每家門店的消防安全慣例，為使用及維護消防安全設施提供詳細指引。根據經加強的店內消防安全管理政策，每家門店均須於開始運營前取得所需消防檢查許可。門店開始運營後，我們將每兩個月進行一次消防安全檢查，包括有關火警逃生通道佔用情況、消防設備的適當位置、類別及數量、門店的消防安全培訓記錄等方面。我們將定期檢討門店有關消防安全的表現，並密切監察有關方面的任何潛在事件。



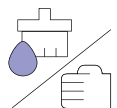
### 緊急應急計劃

我們製定了詳細的緊急應急計劃，包括火災、自然災害和其他緊急情況的應對措施。我們為員工提供緊急疏散培訓，並確保他們了解緊急出口位置和逃生路線。



### 安全培訓和意識

我們為員工提供必要的安全培訓，包括火災安全、緊急疏散程序、設備使用和個人防護。我們鼓勵員工積極參與安全意識培養活動，並定期組織演習和模擬情景來提高他們的應急反應能力。



### 清潔與衛生

我們嚴格執行清潔和衛生標準，確保場地的衛生條件良好。我們定期清潔和消毒工作區、工具和設備，以防止交叉感染和傳播疾病。



## 設備與產品安全

為了確保門店引入的醫療器械和醫療耗用品的可靠性，以滿足客戶的期望效果，我們已經建立了一套審查和評估醫療設備及醫療耗用品的政策和流程。在遵循前述供應商管理規範之外，我們按照嚴格的標準挑選產品。在產品推出之前，我們會耗費數月時間篩選，並對所有進口產品進行品質測試。我們使用企業資源規劃系統進行整體庫存管理，記錄庫存水平和過去的採購記錄；在儲

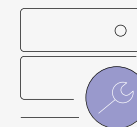
存過程中，嚴格遵守與醫療和非醫療商品相關的儲存規定、法律和法規；密切監控所有產品和醫療器材的保質期，一旦有任何產品過期或醫療器材達到使用壽命，則依據適用的法律和法規安全地處理這些產品或器材。

為了進一步確保醫療器材安全，保障顧客權益，我們設立了儀器服務中心，其工作目標是實現儀器全生命週期

的信息化、動態化和精細化管理。涉及儀器選型採購、安裝驗收、資產管理、保養維修、規範使用、調撥運輸、處置報廢等多項業務。同時，我們亦嚴格執行儀器巡查保養製度，定期主動維護保養儀器，為每個城市每家門店，製定團隊工程師的年度維保計劃，執行重點城市不低於 2 次的年度主動維護保養。

>2 次

年度主動維護保養



## 消費者隱私

美麗田園集團本著「誠實守信」宗旨，製定信息安全方針為：



美麗田園通過數字化建設增加客戶預約、消費、及評價的便利性之外，同樣注重在實現信息化的過程中對於客戶隱私的保護。

### 內部規範

為此我們早在 2021 年就發佈了《信息安全保護管理規定》，完善數據安全管理體系，加強數據安全管理，規範公司的數據安全管理工作。我們通過保護網絡通訊以及文件加密技術，防止未經授權瀏覽或修改。信息技術網絡配置多重保護，以保護數據庫和服務器。我們亦執行多項協議及程序，例如定期系統檢查、密碼政策、服務器訪問記錄、網絡訪問驗證、用戶授權查核及數據備份以及數據複原測試，以保護數據資產，防止未經授權訪問網絡。我們亦要求新員工接受數據安全方面的入職培訓，並要求員工定期接受在職培訓，以加強相關數據安全政策。

根據法律法規的要求及客戶信息使用的必要性，將客戶信息分為基本信息、交易及資產信息、身份信息及個性化信息，除基本信息外，剩餘分類的客戶信息均實行內部防火牆隔離，僅直接對接客戶的顧問及必要的上級可以查閱。

在客戶信息的管理週期上，我們亦遵循全生命週期的管理原則，對信息的採集、存儲及使用均進行管理，遵循最小必要性原則，以確保客戶信息盡可能少得在內部流轉和使用。



### 外部規範

在客戶信息的管理範圍上，我們不僅對在職人員進行監督和管理，同時亦對可能使用客戶信息的外包服務廠商包括 軟件開發商、產品供貨商、系統集成商、設備維護商和安全服務 提供商等第三方進行管理。為規範信息安全外包服務工作，集團製定了《信息安全外包運維管理製度》，確保網絡與信息系統安全、穩定運行，保證我們的信息安全，降低信息安全服務外包引發的風險。

外包活動需要使用的信息資產需要按「最小使用」原則進行隔離，經審批後進行「最小授權」。同時，第三方人員獲取集團敏感信息資產前，必須簽訂正式的合同及保密協議，以此使客戶信息及隱私在合作方受到同樣的保護。對於離職人員，我們將在離職前清理其掌握的客戶信息，並要求其在離職後的一定期限內仍然遵守公司對於客戶信息和隱私的保密要求。



／ 美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

為了適應美麗田園不斷深化的數字化發展，確保信息化網絡和設備的安全穩定運行，我們進一步成立了信息安全委員會，以全方位負責客戶信息安全及隱私保護在內的信息安全管理工作。信息委員會針對信息安全工作發佈了一系列規章製度，美麗田園集團的員工需要遵守並積極配合信息安全檢查工作。關於美麗田園的信息安全建設詳見「讓美麗插上數字化翅膀」章節。

## 客戶信息七大原則

### 責任明確原則

我們按照「誰主管誰負責、誰運營誰負責、誰使用誰負責、誰獲取誰負責」的原則，明確分配責任，確保主體的責任明確並得到執行。

### 用戶知情同意

在收集和使用個人信息時，我們始終遵循合法、正當和必要的原則。我們公開公示收集和使用規則，明確說明收集和使用信息的目的、方式和範圍，並在獲取用戶同意之後進行收集和使用。

### 分類分級管控

我們根據信息的敏感程度進行分類和分級，並採取適當的管理措施和技術手段，以應對不同的信息安全風險，確保信息的安全性。

### 最少夠用原則

當嚮內部單位、平台或第三方共享開放信息時，我們僅在滿足管理要求的前提下，提供業務所需的最少必要信息屬性、卷標屬性和規模。

### 質量保證

在處理客戶信息的過程中，我們將通過合適的管理和技術手段，確保客戶信息的準確性、真實性、時效性和可用性，並禁止任何篡改或損毀的行為。

### 敏感數據保護

除非獲得用戶明確授權，我們不會將用戶的個人敏感信息開放給他人或第三方企業。未經脫敏處理的敏感數據不得離開美麗田園網絡與計算環境。

### 可追溯性

我們對於客戶信息的操作日誌進行完整準確的記錄，確保所有操作都可以追溯到具體的操作人和操作依據，杜絕擅自篡改、刪除記錄等違規行為。

於本報告期內，我們並無發生任何重大違反機密客戶資料或任何其他與客戶資料有關的事件而可能會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成重大不利影響。

## 「她」關注——滿足顧客個性化需求

### 微改變，大不同

美麗田園平等地珍視每一位客人，從不以追求短期利潤為目標嚮客戶推薦大額消費、大劑量、大創傷的項目。相反，我們在項目初期設計階段即站在客戶的立場，在保障效果的同時儘量設計最小劑量、最小創傷的項目，以保障客戶的術中體驗、術後恢復。



### 拒絕千人一面，成就理想自己

美麗田園堅持負責任經營，尤其在醫美領域更嚴格要求我們的服務符合顧客的需求與利益。行業中不定期出現的熱點項目往往帶來盲目順應潮流的顧客到店，許多求美者的動力來源於一時興起。我們要求醫美員工服務客戶時，全面考慮顧客的職業、社會身份等需求，並從面部、輪廓結構、協調搭配等綜合方面進行整體判斷，拒絕「網紅臉」設計。所有環節均力求還原顧客女性本源之美，成就理想自己。



／ 美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀



《廣告法》	全國人大常委會
《反不正當競爭法》	全國人大常委會
《互聯網廣告管理辦法》	原工商行政管理局
《醫療廣告管理辦法》	原衛生部 & 工商局
《網絡直播營銷行為規範》	中國廣告協會
《醫療美容服務管理辦法》	原衛生部
《廣告絕對化用語執法指南》	市監總局
《廣播電視廣告播出管理辦法》	原廣電總局
《醫療美容廣告執法指南》	市監總局
《關於加強幹細胞廣告監管的工作提示》	市監總局
《關於進一步加強醫療美與健康行業監管工作的指導意見》	市監總局等十一個部門聯合印發

## 合理營銷及宣傳

美麗田園以行業嚮善為己任，一嚮堅持合理宣傳，嚴格遵守以下法律法規，拒絕過度營銷和過度創新，致力於穩扎穩打地推進美業進步，引領行業正嚮發展；亦呼籲行業夥伴踐行負責任經營，共建良性健康的美業環境；在開展行業合作時，主動放大多方企業合規的要求，以此激勵合作方對自身的提升。

集團製定了《內容合規執行手冊》、《宣傳品合規管理辦法》、對公司總部及各地分支機構的印刷品及市場宣傳推廣進行內容規範，包含常見問題說明、合規執行規則、合規執行流程、法律法規條款等完整體系，覆蓋宣傳用語、價格標示、圖片版權、自審核與複審、處罰案例等內容支持。並針對營銷和市場的潛在問題內部發佈《發佈關於市場推廣活動中正確引導客戶打卡、收藏、評價及規範有獎銷售的通知》、《關於對外宣傳字體使用相關事宜的通知》等公告和通知，配合《門店宣傳注意事項》進行正面和反面案例、用語規範、不良影響的教育科普，確保從基層直接服務客戶的員工到管理層均有充足的合理營銷意識。

美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

## 內容合規執行流程



### 「馮代表」視頻號 科普醫美專業知識

美麗田園下屬醫美視頻號模塊推出了「馮代表」系列視頻，面嚮醫美愛好者、沒有接觸過醫美想嘗試但有顧慮的潛在客戶及既有客戶進行了 12 次醫美和醫療專業知識科普。該欄目旨在科普醫美知識，主播「馮代表」是皮膚科主治醫生，從非盈利的視角幫助廣大醫美愛好者排坑解惑，科學有效的解決求美需求。年內，視頻號完成的 12 次課程共獲得：

**36,466** 次播放

**5,690** 次轉發

**1,392** 次點贊





## 4.4

# 讓美麗插上 數字化的翅膀

美麗田園堅持以客為本，深知專業和服務是我們賴以生存的根本之道。為了更好地洞察客戶需求、陞級企業也核心能力，並推動行業的革新，美麗田園立志積極推動數字化轉型。我們全面擁抱數字化技術，搭建數字平台，引領美業的數字化發展，並致力於成為線上線下融合運營的企業。

## 數字化進程回顧

自 2016 年美麗田園首次推出美容和保健 POS 系統為數字化轉型奠定基礎，成功地將技術與美麗田園的核心業務相結合，以便為客戶提供更加便捷和高效的服務體驗。經過多年的努力和更新，美麗田園在數字化轉型方面已經取得了令人矚目的進展。



### 2016-2022 年信息化 - 數字化建設回顧



美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

# 一個美麗田園數字化戰略

在多年的運營中我們已經建立了一個強大的數字化綜合服務平台，該平台在我們標準化的運營程序和貫徹一致的優質服務的支持下，使我們能夠保證 在所有門店為客戶提供統一的高標準服務，幫助我們的業務實現迅速且可持續的增長。美麗田園的數字化戰略，主要呈現如下特點：

- 1 數字化規劃和業務戰略匹配度高
- 2 數字化架構具備技術先進性
- 3 根據業務需求，建立了獨特的數字化管理製度



美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

對於美麗田園而言，目前數字化轉型的核心為分板塊實現業務在線管理、客戶在線管理和組織在線管理，即通過數字化技術手段實現業績追蹤、客戶洞察和組織賦能。

### 業績追蹤

- 權益金業績
- 納新目標
- 淨消費業績
- 單店 / 人指標追蹤
- 客流目標

### 客戶洞察

- 客戶消費行為畫像
- 客戶流失分析
- 客戶院余 / 卡余
- 客戶價值
- 客戶納新渠道分析

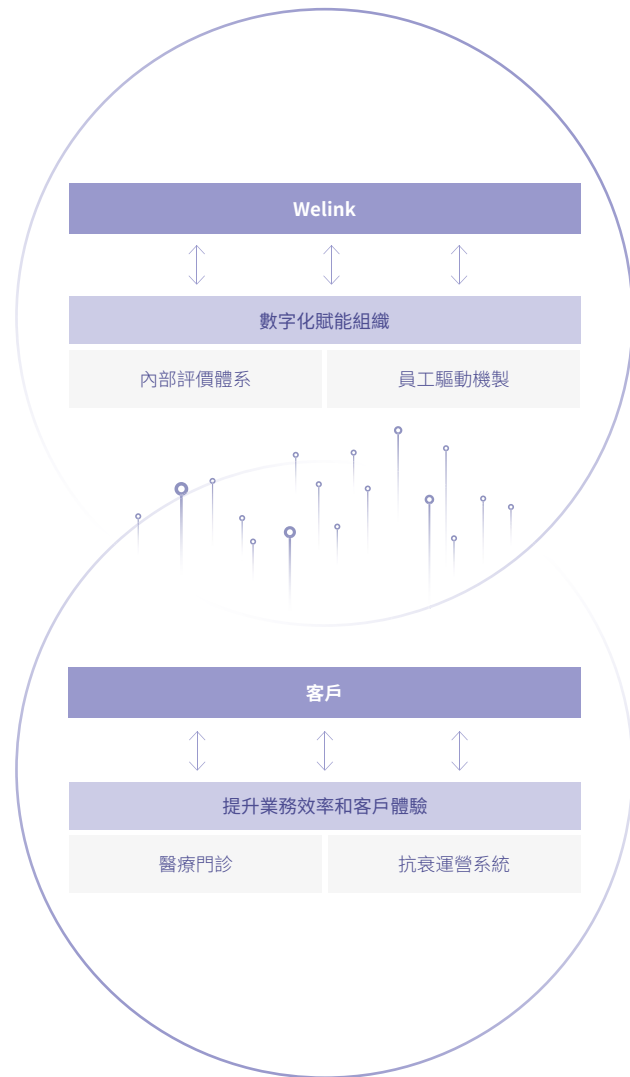
### 組織賦能

- 客戶經理 / 美療師業績主診 / 醫生業績
- 提成計算
- 組織激勵
- 員工成長



## 組織在線

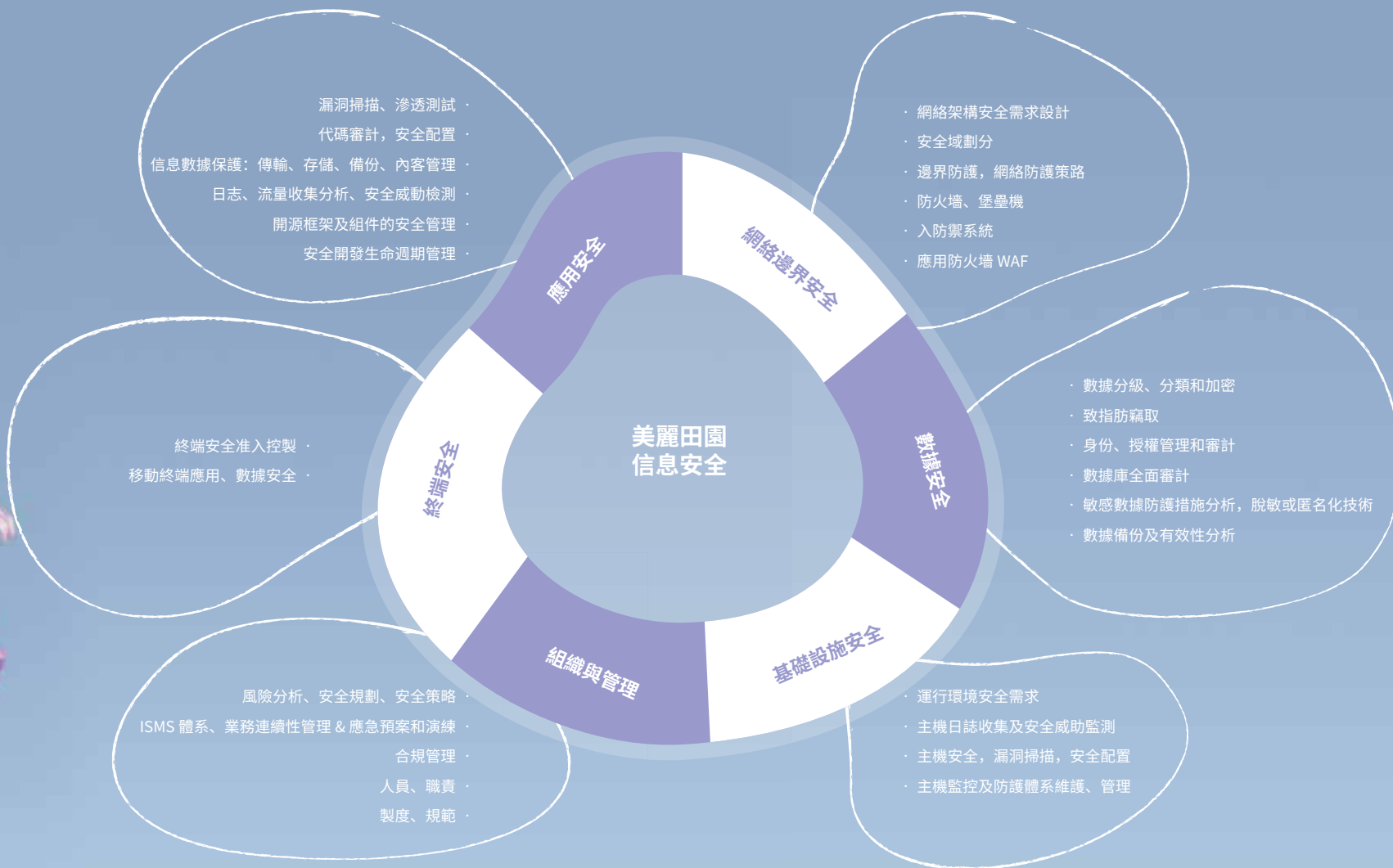
在 2023 年，美麗田園推出了組織在線化管理系統 Welink，建立了內部價值評價體系和員工驅動機製，以數字化賦能組織。並購 X 系統，用以管理並購項目在過渡期期間的運營和客戶承接。此外，還陞級了醫療門診及抗衰運營系統，進一步提升了業務效率和客戶體驗。



／ 美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

## 構築信息安全堡壘

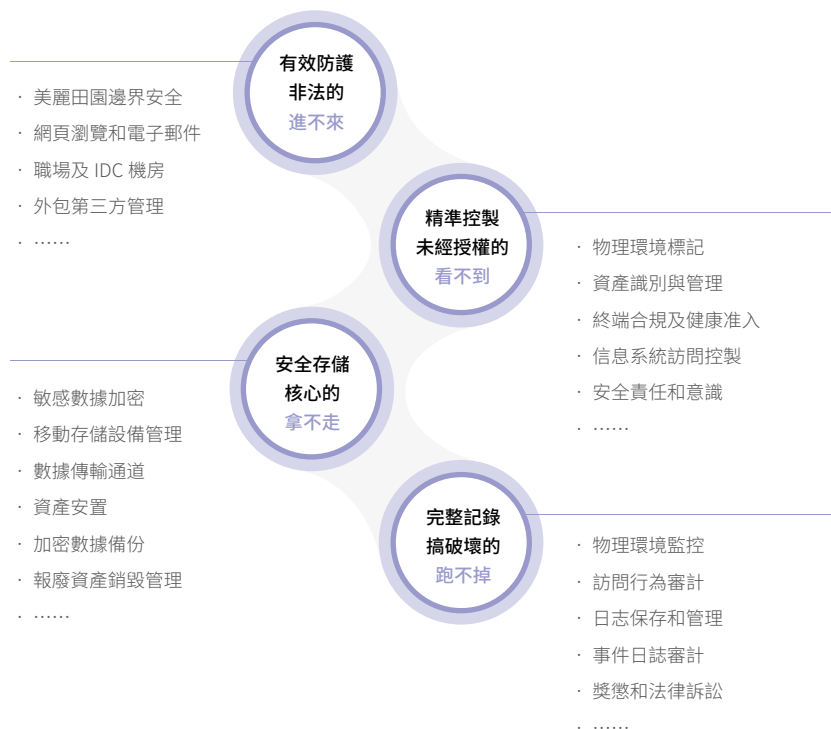
集團在發展數字化的同時亦注重信息風險管理，為確保公司的網絡安全、數據安全，以及保障客戶的隱私信息，我們全面分析和梳理了信息安全地圖，以確保與此相關的要素均能被納入關注範圍。



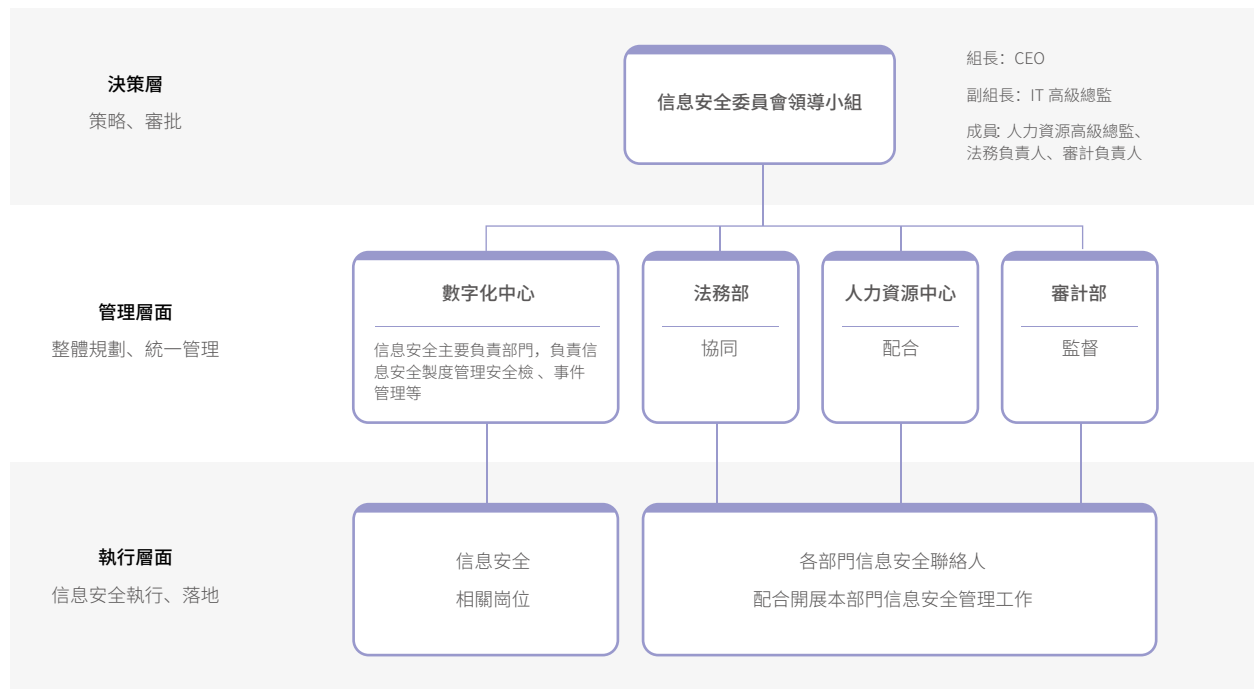


美麗至臻，品質為先 · 美麗探索，用心專研 · 美麗呵護，消費保障 · 讓美麗插上數字化的翅膀

在具體措施上，我們採取「縱深配置，分層防禦」的策略，優化及陞級已有措施，並根據安全地圖補充尚未採取的措施。



在組織建設上，我們建立了信息安全委員會，並發佈了《美麗田園信息安全管理總綱》及其配套的《人員安全管理製度》、《軟件開發安全管理規範》、《終端安全使用規範》、《網絡安全管理製度》、《系統安全管理製度》等公司製度，為數字化信息安全保駕護航。



# 2023 年工作成果

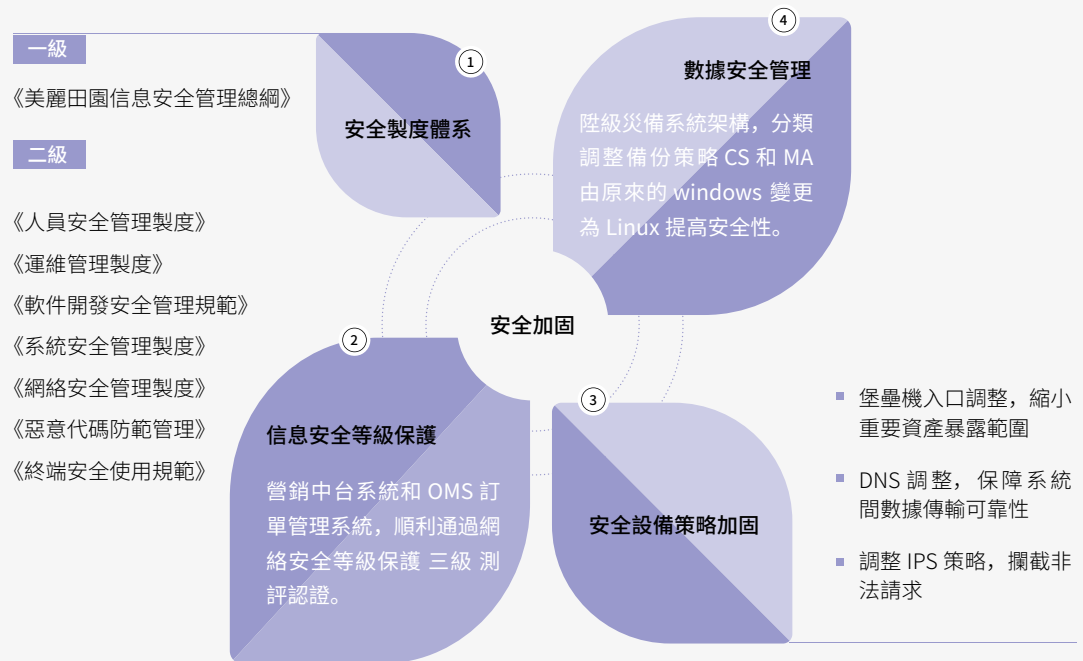
美麗田園非常重視數字化系統研發，2023 年在數字化系統研發方面投入了約 3129 萬人民幣萬的資金，在分階段落實的過程中取得瞭如下進展：

## 3,129 萬人民幣

數字化系統研發方面投入資金約

通過不斷疊代和優化數字化系統，為業務創新打下了堅實的基礎，幫助實現持續增長。目前在運行的業務系統 33 個，其中完全自研發的系統 20 個，佔比超過 60%。在數據表現方面：

### 信息安全—分階段落地—2023 年進展



## 50 萬+

美麗田園小程序已累計用戶

## 1.5 萬+

日均訪問人數達

## 19%+

線上預約流量達

## 百萬條+

完成客戶洞察與需求

美田美容和保健直營 23 年的新客總人數中，通過私域數字化矩陣的運營

比第三方平台獲客渠道

## 40%

獲取佔比的新客約

## 15%

單個新客的獲客成本下降近



美麗田園數字化中心團隊



自主研發美麗田園店務運營管理系統上線

# 嚮陽而生

# 逐光而行—人才建設

- 建設女性多元化交流平台，幫助疏導女性工作
- 規範招聘並確保公平透明的招聘流程，提供公平公開的工作機會
- 嚴格遵守國際勞工標準，為員工提供合理的薪資福利
- 美田大學為學員提供多元化的學習及培訓機會
- 持續支持美麗田園小學，為學生提供安全舒適的學習環境
- 愛心基金為有需要的員工及其家人提供經濟支持
- 參與多個幫扶項目扶貧振興

聯合國可持續發展目標 (UN SDGs)



## 5.1 合規僱傭

在美麗田園的理念中，我們不僅僅將員工視為僱員，更將其視為公司發展的關鍵夥伴。我們致力於為員工提供一個職業成長的平台，通過美麗田園的資源和支持，幫助他們實現個人價值的提升，我們相信集團與員工之間共同成长是公司長期穩定發展的基石。

通過內部培訓和發展計劃，本集團為員工提供不斷學習和成長的機會，鼓勵員工參與行業交流和學術研究，與同行業專業人士進行深入交流，不斷提升自身的專業知識和技能，為行業的發展貢獻力量。同時，女性員工獲得平等的職業發展機會也是我們十分重視的元素。我們致力於打破性別壁壘，提供公平的晉升和發展機會，為女性員工創造一個公正、平等的工作環境，讓她們能夠充分發揮自己的潛力和才華。

### 我們嚴格遵守以下僱傭法律法規：

- 《中華人民共和國勞動法》；
- 《中華人民共和國勞動合同法》；及
- 《中華人民共和國社會保險法》。

為了統一招聘標準、規範招聘管理並確保公平透明的招聘流程，集團製定了《招聘管理製度》。同時，為了適應行業對一線服務崗位員工需求大但流動性高的特點，我們高效運用多樣化的招聘渠道，包括校園招聘、網絡招聘、獵頭公司和內部推薦。

為打擊非法僱傭童工、未成年工及強迫勞工，求職者須向本集團人力資源部門提供有效身份證明文件，亦會在聘用前或後進行背景調查工作，以在確認聘請前確保符合當地合法就業的資格。一旦本集團發現任何違反勞工法例、法規及標準的事件，相關勞動合約將立即終止，並按照當地勞動法規作後續處理。於本報告期內，本集團的業務皆嚴格遵守各地方政府有關僱傭、禁止童工及強迫勞工的法律法規，沒有涉及任何與之相關並對本集團有重大影響的已確認違法、違規事件。

進一步的，我們實施了親屬迴避製度，當員工及其親屬同時在美麗田園體系內任職時，不得存在直接或間接的下級關係，也不得在同一門店就職，以進一步降低管理風險。在本報告期內，本集團勞動合同簽訂率和社會保險覆蓋率均達到 [100%]。



# 100%

本集團勞動合同簽訂率和社會保險覆蓋率均達到





本集團致力於追求平等機會、多元化和反歧視，並持續努力營造公平、尊重和包容的工作環境。在製定僱傭、培訓、晉升、解僱和退休政策時，我們不會因僱員的年齡、性別、婚姻狀況、懷孕情況、家庭狀況、殘疾、種族、膚色、血統、民族或種族、國籍、宗教或任何與工作無關的因素而做出決策。盡管因為行業性質，我們在一線僱傭了較多的女性員工，但在中後台職能部門及管理團隊中，我們兼顧了性別的平衡。無論員工性別，我們都會根據其職級、工作經驗和表現將其置於合適的工作崗位並給予相應的待遇。



截至本報告期末，集團一共僱傭 3,941 名員工，其中女性員工 3,722 名，男性員工 219 名，不涉及兼職員工；而集團大部分員工位於中國國內，有 3 名位於海外地區。我們尊重多元化僱傭，為達到退休年齡的員工提供再就業機會，上述員工中共有 31 名退休返聘人員。

<b>3,941</b> 名	<b>3,722</b> 名	<b>219</b> 名	<b>31</b> 名
集團一共僱傭員工	女性員工	男性員工	退休返聘人員

本集團對於任何形式的歧視、騷擾、霸凌或辱罵行為採取零容忍政策。我們致力於營造一個安全、尊重和公正的工作環境。本集團鼓勵員工積極舉報在工作中遭遇的任何歧視或騷擾情況，我們將對舉報行為予以保密並進行認真調查。對於任何違反平等機會政策的行為，我們將採取紀律處分措施，確保責任人受到相應的懲罰。此外，我們將嚴肅對待所有涉及刑事犯罪的投訴，並積極配合相關法律程序進行處理。

截至 2023 年，美麗田園海口和重慶等地區已組建地區性工會，並計劃於 2024 年組建集團工會。

2023 年，美麗田園組建了集團婦女聯合會，共設立 11 名執委，其中主席 1 名，副主席 1 名。婦聯成立後，執委和成員積極整合各方資源，開展各類文體活動，搭建女性多元化交流平臺，幫助疏導女性工作和生活壓力，助力女性成長和素養提升。

## 5.2

# 多元培訓與發展

集團完備的培訓體系能夠確保

從管理團隊到一線員工均擁有足夠的人才儲備，  
以匹配集團未來的發展計劃。

我們相信服務人員的高度專業是保障服務穩定性的基礎，  
只有保障高度統一的標準服務，  
我們才能更好地服務客戶。

## 全面覆蓋的培訓內容

為保障培訓內容的一致性和有效性，體現美麗田園的品牌理念，本集團製定了《員工教育培訓製度》，當中包括《培訓部規章製度》、分別針對技術崗與銷售崗的《班主任工作手冊》，仔細列出佈置的學習任務以及課程內容，系統化地完成上崗培訓和學習要求。

針對不同的職能崗，我們進行定製化培訓，通過實施重點學習項目來保障和支持不同層級和職能崗員工完成技能提升，實現自己職業目標。考慮到每個職位均有獨特的專業及技能需要，美麗田園還會提供有關產品、儀器及操作手法的專業培訓。另外，為了確保門店的質控管理，我們更設置了相關課程，如企業文化客戶導嚮（2023 質控服務流程課程階級）線上學習和口試考核。針對不同的活動及方案亦會安排相應的培訓，以確保活動有序進行。

**126**期

於 2023 年，美麗田園共開辦培訓課程，  
分為內訓和來自供應商、諮詢機構等第  
三方培訓兩類，

**2,142**名

共有員工接受培訓，  
覆蓋中高級管理階層、普通員工及實習員工等  
各級別，

**226,754**小時<sup>1</sup>

總受訓時數為

附注：<sup>1</sup>按性別及僱員類別劃分的每名僱員平均受訓時數詳見附錄 ESG 關鍵績效列表。



## 持續創新的培訓及考核方法

美麗田園企業大學隸屬於美麗田園人力資源部，前身為 1995 年成立的美麗田園培訓學校，於 2018 年正式掛牌為美麗田園企業大學，以「接戰略、貼業務、創價值」為部門使命，秉持著為美與健康的創造者賦能的信念，通過人才培養、人才梯隊建設的方式持續為集團的三大業務部門以及職能中後台培育勝任的、可持續發展的優秀人才。

自 2018 年起，美田大學開設了 OMO 學習項目，積極探索數字化學習技術，現已形成線下集中賦能、線上學習（美田網校）、美田空中課程（直播）、美田微課教學的完整培訓體系，在保證學員考核通過率不變的情況下，為組織降低培訓成本降低約 20%，在未來一段時間將逐步實現線上課程 90% 的覆蓋率。

**20%**  
為組織降低培訓成本  
降低約



目前，美田大學的培訓方法體系包含：

OMO 課程：

**10** 節

動畫課

**1** 堂

名師直播課

**8** 個

真人演示

AI 陪練：

**20+**

精彩話術教學

**10** 項

AI 話術對練

CP+ 實戰演練：

**10+** 個

拉取全國績效最高最好的人的經驗，創造模擬演練場景

這一體系能夠在短時間之內完成幾千人的培訓，可實現

時間成本 **0** 脫產

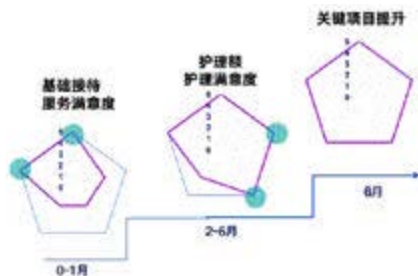
組織成本 **0** 差旅

反復回看 **0** 複訓費



### 美療師「線上老師」學習項目

通過複製優秀老師、監理的帶教經驗產出帶教手冊，建立美療師的在崗的學習地圖，以快速提升門店監理的帶教能力、減輕帶教壓力、快速培養新監理上崗，幫助美療師明確學習路徑及發展方嚮。



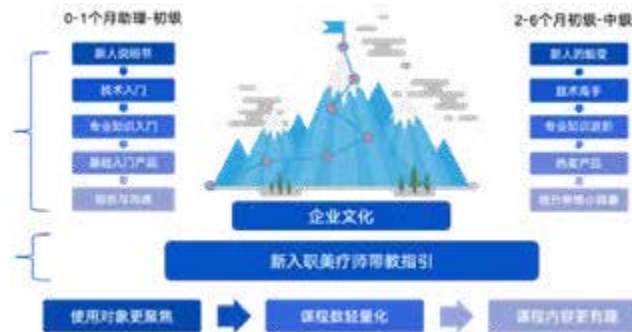
#### 設定目標

遞進式培養使得新人在不同階段達到適崗能力



#### 設計亮點

線上結合線下聯合賦能



#### 課程特色

對象精準、過程好玩、內容好用、結果有效



- 目的：记忆+糾偏+掌握
1. 无線上老師时和備用需要監理或者美療師輔助
  2. 当无人可以指導时，美療師可以通过線上老師幫可流程和順序，避免反复出現錯誤练习
  3. 帶教指引和監理提供帶教流程和工具

#### 通過訪談

還原帶教場景



目前，「線上老師」學習項目已經

**100%**

覆蓋上海、北京、深圳、武漢、重慶等

**104/142**家

門店

**440**位

報告期內，全年共覆新美療師  
(其中 121 位為 0-1 個月階段新人)

**18**個

重點城市在內的地區

**44**家

其中門店主動進行了複用

**87%**

其中員工在 1 個月達到晉升要求

我們對參加培訓人員展開了滿意度調查，取得了各維度得分均超過 8/10 的好成績。



### OMO 學習項目

OMO 學習項目是針對關鍵崗位的關鍵業績指標研發線上線下融合式學習產品。課程結合一系列「培訓黑科技」(AI 教練，互動視頻教學，線上引導等)，賦能一線學員，助力公司上市後人才複製的快速實現，具備以下特點：

① 敢於將培訓價值前移，直指業績關鍵指標。

《時空伴隨》幫助 462 名客戶經理實現納新轉化率 10% 的提升；《鈔能力維納斯》幫助 688 名美療師實現身體護理額提升；

② 先於同行業品牌，引進先進的數字化培訓技術。

通過 AI 訓練，互動微課教學，在保證學員考核通過率不變的情況下，縮短複雜類項目學習時長近 1 倍，為組織降低培訓成本降低約 20%。

③ 鑽於組織經驗萃取，讓成功經驗從組織中來，到組織中去，加速人才複製。

OMO 團隊為組織探索出一套適用於人才複製的八步方法論，截止目前，萃取並保留了 30 條來自一線的珍貴經驗，並斬獲培訓行業內數字化人才培養獎項認可。

④ 應培盡培：完成門店一線崗 100% 全部覆蓋



我們對美麗田園的培訓體系引以為傲，人才的發展與學習是我們一直注重並努力推展的範疇，對於我們而言培訓員工並增強他們各方面的能力是我們能夠提供高質量服務的基石。美麗田園對人才發展的承諾和努力在人力資源領域獲得了重要的獎項和認可。



最具成長性企業大學

創新成長獎

年度最佳學習項目

「人才發展標杆」金獎

數字化學習項目創新獎

「價值創造標杆」卓越獎

## 美麗職場，women 有力量

### 多渠道的內部晉升體系

集團致力對所有員工的職業發展實施有效管理，幫助員工實現學習和發展目標，形成人才梯隊，以提高組織的持續經營能力。同時，通過有效儲備優質人才，實現空缺崗位的及時調動補給，支撐公司穩健發展。我們具備完善而透明的陞遷機制，對於不同崗位的員工進行了不同方式「實現職業目標」的幫扶與支持計劃，並針對職能崗和專業崗集團提供了清晰的崗位發展地圖，令員工更具嚮上流的動力。

我們製定了相關制度規範內部晉升和調崗安排，規範各個崗位的晉級標準，清晰指出崗位發展路徑與標準，形成了一套完善的體系。此外，集團亦建立嚴格的考核制度，員工升職、調薪，完全基於是否與集團企業文化價值觀符合及個人的工作業績和工作表現。

美麗田園大學以技能水平的提升為目標，推出「航海尋寶指南」，打破了員工發展路徑的單一性，為他們的職業發展方嚮給出更多選擇和機會。對於職能崗位，員工根據經驗和能力得到不同的晉升機會；針對專業崗位，我們亦設定了不同的晉升路徑，通過「銷售類、技術類、管理類」多信道職業發展路徑，為員工提供多樣性職業發展選擇。

#### 美麗田園各職能晉升制度

- 《技術監理 & 區域技術委晉升管理制度》
- 《美療師晉降級管理制度》
- 《美麗田園幹部發展通道與高層幹部晉升制度》
- 《美麗田園基層、中層幹部晉升制度》

集團亦規範了完善、健全的績效管理系統，並製定了《美麗田園績效管理制度》，以科學化的管理手段提高公司整體績效，同時為人事決策提供依據，有效開展薪酬決策、晉升決策以及降級和淘汰等提供依據。《美麗田園績效管理制度》的建設沿用五大原則：權責一致、兼顧公平、有效溝通、全員參與以及持續改進，促進員工職業發展，使公司完善激勵機制，實現組織戰略。



### 優秀員工案例分享

美麗田園傳統美容服務業務華南大區運營總監張秀琴女士是我們美麗田園學校成立後的第一批學員，入職的崗位是美療師。通過她自己多年不斷的努力，並按照公司人才培養路徑從美療師一路晉升為顧客經理、技術監理，門店主任、地區經理直至目前的華南大區運營總監，管理 700 多人的團隊，每年完成將近 4 個億的收入目標。

**700** 多人

管理團隊

**4** 個億

每年完成收入目標將近

## 通暢的外部流動通道

美麗田園有大量一線員工是來自經濟欠發達地區，根據集團長期的發展戰略及「以人為本」的理念，我們在提供工作崗位之外，也為改善這一龐大群體的生活而努力，提升她們的自我認同感和價值感。

職業技能方面，集團在為所有員工提供充足的培訓資源、鼓勵終身學習及專業能力提升的同時，亦加強職業發展路徑的關懷與引領，積累了豐富的應用性專業人才培訓經驗。集團利用美麗田園大學在專業、經驗、知識等多方面的優勢，搭建了一個成熟而健康的美業學習和發展平台，方便員工拓寬視野、規劃更積極和明確的職業目標，為這些員工提供了校園教育之外的又一次提升和進修的機會。

在美麗田園工作經過完善培訓並具備一定工作年限的員工，在進行外部工作選擇時，具有更明顯的優勢，更容易受到同行業的青睞。

## 優異的老員工保留率

我們亦重視現有員工的貢獻，從多方面給予老員工予認可，例如對十年以上的老員工進行表彰工作，進行核心員工保留計劃等。通過不斷的努力，我們成功成為行業的佼佼者，專業服務人員年度留任率亦達到 72.1%，是行業內人員留任最高的公司之一。

2023 年，在公司 30 週年生日之際，我們完成了《美麗田園 30 週年回顧手冊》，並收到了多位老員工對於公司的表白。



# 72.1%

專業服務人員年度留任率



### 重慶地區員工：鐘雅莉

自己也沒想到我人生中的第一份工作一幹就是 20 年，從前台、美容師、客戶經理一步一步，從一個什麼都不懂的青澀小女孩成為現在能獨擋一面的職場女性，我認為這一切都是美麗田園帶給我的……

在美麗田園我用專業和服務讓我的客人都能持續的擁有健康和美麗的同時，我也實現了自己人生的價值，用真誠幫助了身邊很多人。

美麗田園 30 歲了，我想告白她的是：選擇美麗田園是我人生中最正確的一個選擇！這是一份我願意幹到退休都舍不得離開的工作！

## 5.3

# 員工關懷與福利

## 薪酬體系

本集團根據行業特點和企業現狀設計了薪酬製度和工資標準，並以對內具有公平性，對外具有競爭力為基本原則。在集團製定的薪酬製度中，工資主要組成部分與績效評估掛鉤，根據員工職務陞降、轉正、崗位變動及企業業績和個人工作表現、工作能力等方面把工資分成崗位工資、績效工資、津貼三部分，體現「能者多得」的精神。

## 打造工作與生活平衡的職場

美麗田園致力於打造以人為先的優良工作環境，倡導工作與生活平衡，積極組織各類活動，以活躍員工業餘生活，共同推動企業文化建設。

集團於人力資源部門設置了員工訪談製度，在對新入職員工和離職員工安排常規訪談的基礎之上，各人力資源負責人於每季度需完成 6 位員工的訪談，集團年度員工訪談覆蓋數量約為 960 人次。借由此訪談製度，我們收集員工關於工作內容、管理製度等多方面的意見和體驗，為提高員工滿意度、營造健康良好的職場氛圍而持續努力。為有效將訪談轉為效果落實，集團亦設有人力資源專題討論會，對訪談中收集到的集中性、代表性問題給出反饋，切實解決員工問題。

為在工作環境營造良好的氛圍，我們於報告期內為員工舉辦了生日會、戶外團建、新員工歡迎會等員工活動，在各類節日為員工準備節日禮物，亦為有子女的員工舉辦親子活動，幫助員工更輕鬆地獲得工作與生活的平衡。考慮美容行業女性員工為主的特點，我們協助員工舉辦自發組織的交流聯誼，擴大社交圈子。針對尋求心理健康諮詢的員工，可以通過預約獲得一對一的心理溝通輔導。







## 美田造星，給每一位員工展示自己的機會

集團每年在全集團範圍內舉辦美田造星活動，任何員工和員工家屬只要想要展示自己的才藝都可以報名，可選範圍從唱歌、舞蹈、樂器到手工等均沒有限製。活動以大賽的形式開展，包括初選-複選-總決賽等幾個階段，優勝者可以在每年2次的全國性集團大會中得到表現自己的機會，集團亦準備現金等獎品作為參賽者的獎勵。這一以促進員工情感交流為目的舉辦的活動結束後收集到的員工反饋普遍反映了歸屬感的增強，有益與工作與生活的平衡的同時，也促進了員工家屬對員工工作的認可和滿意度。



## 員工福利

美麗田園尊重員工身體與心理的雙重健康，人力資源部門發佈了《員工手冊》，規範了員工的各類權力併力求提供優越的福利保障。

在假期方面，集團為員工提供各種法定及額外的有薪假期：年休假、婚假、孕檢假、產假、陪產假、授乳假、喪假、探親假、生日假等。自2011年起，美麗田園率先在美容行業實行每週雙休工作製，讓員工有更多時間休息和享受生活，這也是公司對員工人文關懷的又一措施。

集團亦會針對核心員工於每年發起補充醫療保險的購買，並承擔 95% 的購買費用，公司也會每隔兩年針對部分員工提供免費體檢的綠色福利。此外，我們為員工提供了飯費補貼，所有員工轉正後按級別每月還可享有免費護理或產品。

同時，我們時刻關注員工健康，並致力於提供舒適的辦公環境。

辦公區域設立有茶水間、  
母嬰室，員工餐廳，更衣室，  
電話小亭，飲水機配置；

門店區域設置有員工間獨  
立更衣區餐飲區，並為保  
潔阿姨設置了保潔間。


我們時刻關注辦公及門店的  
空氣質量。辦公場所每一或  
兩個季度進行空氣淨化和蟲  
害治理。



## 5.4

# 職業健康與安全

我們堅持為員工提供安全、無害的工作環境，積極製定不同的政策以提升員工的職業安全意識，確保工作場所符合安全要求，並對緊急狀態及情況作好準備。



集團製定了一系列的安全管理規範，以「安全營運，杜絕隱患」為安全工作方針。於過往3年間（2021至2023），集團無因工死亡事件發生。本集團已製定了一套工傷處理的相關流程，以確保員工在工傷後第一時間得到治療，而集團為員工購買的社會保險也含蓋因工傷而引致的治療費用。集團嚴格遵守並根據《工傷保險條例》、《工傷認定辦法》、《職業病診斷與鑒定管理辦法》及運營所在各地的法律法規。本年度工傷員工均已獲得合理賠償。



## 2023 年安全管理重點措施 - 消防安全培訓

集團更特設《消防安全管理製度》等內部管理製度，以及製定《門店消防安全知識指引手冊》，提高全體員工的消防安全意識，定期組織員工學習消防法規和各項規章製度，做到依法治火。我們亦定期對消防設施維護保養和使用人員進行實地演示和培訓，貫徹「預防為主、防消結合」的工作方針。培訓內容包括火災案例分享、滅火器的正確使用方法、疏散逃生常識和日常防範措施等。並且積極配合商場或物業大樓進行消防演習，致力杜絕一切消防隱憂。我們嚴格執行逐級消防安全責任製和崗位消防安全責任製，落實巡查檢查製度，對檢查中發現的火災隱患未按規定時間及時整改的，根據獎懲製度給予處罰。





# 5.5 美麗傳遞，發揮領航者的積極作用

## 行業經驗賦能

在美麗田園的創立與發展過程中一直投入改善美業普遍存在的負面形象，拒絕惡性、過度營銷，始終秉持著「堅持做正確的事」的原則。在合作溝通中帶動同業夥伴與上下游機構，從長期主義的角度推動行業大環境的商業道德與合規實踐。近年來，我們在加強管理對外交流方面下了更多的努力，與其他公司和品牌進行交流溝通，共同探索行業中存在的痛點，並牽頭組織團隊，引領行業的共同進步。

我們鼓勵同行業企業分享彼此的經驗，共同解決行業面臨的痛點。我們明白過度營銷對整個行業的負面影響，因此我們呼籲同行業企業不要過度營銷，而是要著眼於可持續經營的長遠考量。我們相信通過遵守合規要求和秉持可持續經營的理念，我們能夠共同塑造一個更加健康、可信賴的美業行業。我們相信通過這樣的努力，我們能夠為整個美業行業帶來積極的影響，並為顧客提供更加優質和可靠的服務。

2023 年

**12**次

美麗田園進行游學和行業交流共

**5,680**人

參與人數

美麗田園的游學與行業交流，主題聚焦美業的技術與商業分享，亦對數字化賦能、企業管理觀點等方面進行討論和探索，與來自行業各界的企業與專業人才展開溝通，分享覆蓋了傳統媒體、社交網絡、行業諮詢平台等多種渠道。



## 行業技術賦能

集團在進行技術創新與引進，提升自身業績之餘，也將積累的經驗與知識技能進行了總結與分享，通過多種渠道將知識和技能進行傳播，並為提升美業的總體水平而努力，在行業範圍內產生了廣泛的影響，推動整個行業嚮前發展。以我們在中國美業悠久品牌的地位與經驗以及對行業發展的責任和承諾，美麗田園積極參與了一系列具有重要影響力的行業項目，希望在業界作出深遠影響。



### 參與修訂行業標準

2023 年上海美麗田園醫療健康產業有限公司受人社部邀請，嚮 2024 年法國裡昂世界技能大賽技術文件草案和標準說明提供反饋意見。





## 提升社區事業女性職業技能水平

美麗田園總結了先進的職業技能水平與店務運營管理經驗，參與編寫的兩本職業技能教材現已發表。

- 《美容店務運營管理實務》由復旦大學出版社出版，編寫模塊三「顧客管理」中的單元二「客情管理」、單元三「顧客異議及投訴處理」，該書用作醫療美容技術專業的高校教材，也是醫療美容技術專業雙元育人系列書籍。
- 《美容師職業技能等級認定教材—美容師基礎知識》由中國勞動社會保障出版社出版，編寫第三部分「美容醫學基礎知識」的第七章「衛生消毒與感染控制」，該書是美容行業職業技能等級認定培訓教材，也是世界技能大賽成果轉化教材。



## 行業人才賦能

集團響應國家政策，長久以來保持與大專院校合作，開展校企聯合招聘，為醫療美容等專業的在讀學生提供實訓基地和實習機會，預先搭建職業發展通道，將社會實習作為學校課程的一部分，實現在校期間即開始步入社會的轉變與演練。對於進入美麗田園實習的學生，集團以現代師徒製的方式為這些年輕人提供資深員工的經驗傳遞，為應屆生的職業發展提供了明確的職業規劃選擇。該校企合作模式展現出可靠的工作環境、先進的管理體系、和優質的師徒帶教等優點。報告期內，美麗田園的校企合作項目已經吸引 150 余名大專院校醫療美容專業在校學生參加實習，累計共有 927 名學生藉由美麗田園校企合作項目開始了職業發展之路。



### 150 余名

校企合作項目已經吸引大專院校醫療美容專業在校學生參加實習

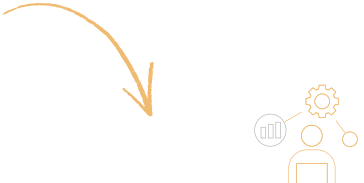
### 927 名

累計共有學生藉由美麗田園校企合作項目開始了職業發展之路

## 5.6 社會公益

美麗田園以促進實現社會共同富裕為己任，除了保持企業的穩健發展，集團也積極回饋社會。我們與各營運地的政府部門、社區組織與街道辦定期進行溝通，了解當地社區的要求與需要及集團自身營運對當地社區的影響力，不僅限於美田基金的投入，集團 2023 年參與上海市虹口區「村企結對精準扶貧」計劃，對雲南八寨鎮進行結對幫扶建設，共投入捐贈 6 萬元整，分別流嚮三項投資和技能培訓項目，惠及 1,000 余名村民，真正做到將鄉村振興舉措落到實際。

本年度美麗田園村企結對捐贈所投入的實際工作內容和數據如下：



### 八寨鎮八寨社區中藥材種植技能培訓

對八寨社區群眾進行中藥材種植技能知識培訓，共舉辦 2 期，每期培訓 250 人。

通過中藥材種植相關技能知識培訓，惠及監測戶 **279** 戶，共 **1,122** 人，達到促民增收效益。

### 小組路燈安裝



#### 蘆差塘村委會養鴨塘村

在養鴨塘村小組安裝路燈 **10** 盞，  
以便群眾出行，

項目實施受益 **123** 戶 **459** 人，

其中檔卡戶 **61** 戶 **218** 人。

#### 母子衝村委會紙廠村

於紙廠村小組購買太陽能路燈 **10** 盞，

以便村民出行，項目實施受益 **42** 戶 **164** 人，

其中檔卡戶 **15** 戶 **42** 人。



非原圖



非原圖



## 《中醫美容養生技術》免費上線智慧職教

「智慧職教」國家職業教育智慧教育平台，是由高等教育出版社建設和運營的職業教育數字教學資源共享平台和在線教學服務平台。該平台是國家「職業教育專業教學資源庫」項目建設成果面嚮全社會共享的指定平台，為廣大職業教育教師、學生、企業員工和社會學習者提供優質數字資源和在線應用服務，促進職業教育教學改革，擴展教與學的手段與範圍，提高教與學的效率與效益，推動學習型社會建設。

美麗田園開發的《中醫美容養生技術》課程是醫學美容技術專業的主幹核心課程，是醫學美容從業人員從事美容技師等崗位必備的基礎知識和基本技能。本課程按照拔罐、艾灸、刮痧、撥筋等項目展開，以典型案例、微課、演示視頻、教學課件、同步練習等呈現數字化資源，為學習者提供優質教學課程。

## 提升社區事業女性職業技能水平

**背景：**武漢市人力資源局為進一步拓寬婦女就業渠道，增加婦女創業就業機會，人力資源局聯合定點培訓機構為失業女性提供為期15天美容師培訓。

**美麗田園在行動：**我們關注女性視角，亦尤為重視弱勢女性群體的社會和經濟狀況，自2021年起一直持續參與此項活動。我們提供的培訓內容包含美容理論知識、美容技能實操到職業妝容指導等課程，直接面嚮實際職業應用，旨在藉由職業技能的提升，進一步增強轄區女性就業創業能力，滿足女性就業和創業需求。



實操考核 + 指導

## 99 公益日，持續支持鄉村女教師

美麗田園連續多年資助鄉村女教師的評選，結合服務小程序，在每一筆消費中都拿出一定比例進行慈善捐助。本年度，美麗田園參與騰訊公益舉辦的「99 公益日」活動中的「一花一夢想」公益畫展，呼應「為孩子、為鄉村、為生命、為地球、為關心」的主題，提交了名為《綻放》的畫作，賦能「追光女教師」公益項目進行線上展出。借助首個實現跨平台配捐的渠道，將我們支持鄉村女教師的影響力變得更加強大。



## 追光馬拉松，點亮 19 城

2023 年 8 月，美麗田園聯合 99 公益日、昌明教育基金會、靈山慈善基金會，舉辦了「美力同行，為愛捐步」的慈善公益跑活動，用步數累計點亮 19 座直營門店城市。參與者捐助 1 元錢即可獲得參賽號碼牌，在規定時間內挑戰成功的前 3000 名參與者可獲得美麗田園提供的 10 元企業公益配捐。



## 附錄 | ESG 關鍵績效列表

## 環境績效數據匯總

ESG 指標	單位	2023 年	2022 年	
A1	排放物			
A1.1	排放物種類及相關排放數據			
	氮氧化物 (NOX)	千克	13.18	6.44
	硫氧化物 (SOX)	千克	0.17	0.08
	懸浮粒子 (PM)	千克	0.97	0.47
A1.2	溫室氣體排放量及密度			
	溫室氣體排放量 (範圍一) <sup>2,8</sup>	噸二氧化碳當量	31.29	15.29
	溫室氣體排放量 (範圍二) <sup>3,8</sup>	噸二氧化碳當量	5,901.28	5,151.24
	總溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	5,932.57	5,166.53
	密度	噸二氧化碳當量/萬元營業收入	0.03	0.03
A1.3	有害廢棄物總量及密度			
	醫療廢物 <sup>5</sup>	公斤	15,933.74	11,279.53
	密度	公斤/萬元營業收入	0.07	0.07

ESG 指標	單位	2023 年	2022 年	
A1.4	無害廢棄物總量及密度			
	無害廢棄物總量 <sup>6</sup>	公斤	8,367.66	6,432.10
	密度	公斤/萬元營業收入	0.04	0.04
A2	資源使用			
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度			
	總能源消耗 <sup>4,8</sup>	千瓦時	10,451,898.24	8,917,088.68
	密度	千瓦時/萬元營業收入	48.61	54.52
	直接能源消耗	千瓦時	104,223.13	50,927.48
	汽油	升	11,763.96	5,748.33
	密度	升/萬元營業收入	0.05	0.04
	間接能源消耗	千瓦時	10,347,675.11	8,866,161.20
	電力	千瓦時	10,347,675.11	8,866,161.20
	密度	千瓦時/萬元營業收入	48.13	54.21
A2.2	總耗水量及密度			
	耗水量	立方米	185,708.39	178,385.88



## 社會績效數據匯總

ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
密度	立方米 / 萬元營業收入	0.86	1.09
A2.5	製成品所用包裝材料的總量		
包裝物 <sup>7</sup>	公斤	74,516.44	60,234.97
密度	公斤 / 萬元營業收入	0.35	0.37

ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
僱傭及勞工常規			
B1	僱傭		
員工總人數	人	3,941	3,749
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		
性別	男性	219	187
	女性	3,722	3,562
僱傭類型	全職	3,910	3,433
	兼職	0	42
	退休返聘	31	74
	其他人員 <sup>1</sup>	0	200
年齡組別	20 歲以下	114	121
	20 歲 - 35 歲	2,578	2,507
	35 歲 - 50 歲	1,170	1,016

## 附注

<sup>1</sup> 2023 年度全年環境關鍵績效指標數據收集範圍為集團各地辦公室、品牌門店及兩所培訓學校；並不包含任何加盟店。[ 而由於集團暫時未有對大部份環境數據定期進行收集統計，現時所披露的環境數據（除醫療廢物及廢紙張外）均以財務數據除以平均單價作統計。]

<sup>2</sup> 溫室氣體排放量（範圍一）是包含車輛使用汽油所產生的直接二氧化碳排放。

<sup>3</sup> 溫室氣體排放量（範圍二）是包含使用外購電力所產生的間接二氧化碳排放。

<sup>4</sup> 能源總耗量包括汽油及外購電力等產生的能源消耗總量。

<sup>5</sup> 醫療廢物均來自研源及秀可兒等兩個提供醫美產品服務品牌的門店。

<sup>6</sup> 現時所統計的無害廢物量數據主要為於辦公室及門店所產生的廢紙。集團暫時未有對其餘無害廢物（如已用美容產品的包裝物、紙箱、購物袋等）數據進行統計，集團將與第三方討論各種有效及可行的數據統計方法，確保於未來的報告中能提供更完善的無害廢棄物數據。

<sup>7</sup> 包裝物數據僅為直接採購的包裝物，暫時不含產品方（即供貨商）自帶包裝。

<sup>8</sup> 汽油及電力產生的溫室氣體排放（範圍一及二）的計算方法主要參考香港聯交所發佈的《環境關鍵績效指標匯報指引》作計算。能源總耗量的計算方法主要參考國家標準化管理委員會及國家市場監督管理總局所發佈的《GB/T2589—2020—綜合能耗計算通則》作計算。

## ESG 關鍵績效列表 · 《環境、社會及管治報告指引》指標索引

	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
	50 歲以上	人	79	105
地區劃分	香港	人	0	1
	中國內地	人	3,938	3,745
	海外	人	3	3
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 <sup>2</sup>			
性別	男性	%	27.43%	21.94%
	女性	%	35.71%	26.31%
年齡組別	20 歲以下	%	55.08%	32.97%
	20 歲 - 35 歲	%	39.64%	28.18%
	35 歲 - 50 歲	%	22.31%	18.63%
	50 歲以上	%	54.88%	32.45%
地區劃分	香港	%	-	-
	中國內地	%	35.22%	26.12%
	海外	%	66.67%	-
B2	健康與安全			

	ESG 指標	單位	2023 年	2022 年
	因工亡故的人數	人	0	0
	因工亡故的比率	%	0	0
	工傷次數	次	8	5
	因工傷損失工作日數	天	576	269
B3	<b>發展及培訓</b>			
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 <sup>3,5</sup>			
性別	男性	%	11%	85%
	女性	%	45%	82%
僱員類別	高級管理層	%	11%	95%
	中級管理層	%	63%	91%
	普通員工	%	35%	82%
	實習員工	%	85%	69%
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 <sup>4, 6, 7</sup>			
性別	男性	小時	46.23	3.07
	女性	小時	106.89	2.52

## ESG 關鍵績效列表 · 《環境、社會及管治報告指引》指標索引

ESG 指標	單位	2023 年	2022 年	
僱員類別				
高級管理層	小時	33.14	7.34	
中級管理層	小時	20.44	2.02	
普通員工	小時	88.16	2.14	
實習員工	小時	223.39	6.96	
<b>營運慣例</b>				
<b>B5</b>	<b>供應鏈管理</b>			
<b>B5.1</b>	<b>按地區劃分的供貨商數目<sup>8</sup></b>			
	中國	家	155	139
	亞洲 (中國除外)	家	4	5
	歐洲	家	5	3
	美洲	家	2	1
<b>B6</b>	<b>產品責任</b>			
<b>B6.1</b>	<b>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</b>			
	<b>因安全理由而須回收的百分比</b>	%	0%	0%
<b>B6.2</b>	<b>接獲關於產品及服務的投訴數目</b>			

ESG 指標	單位	2023 年	2022 年	
	<b>接獲投訴 / 有效投訴</b>	起	990/325	508/150
<b>B7</b>	<b>反貪污</b>			
<b>B7.1</b>	<b>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</b>			
	<b>對發行人提出並已審結的貪污訴訟案件</b>	起	0	0
	<b>對僱員提出並已審結的貪污訴訟案件</b>	起	0	0

## 附注

<sup>2</sup> 僱員流失比率 = 該類別流失人數 / 該類組別僱員總人數

<sup>3</sup> 受訓僱員百分比 = 該類別受訓人數 / 該類組別僱員總人數

<sup>4</sup> 僱員受訓的平均時數 = 該類別受訓時數 / 該類組別已受訓僱員總人數

<sup>5</sup> 2023 年受訓僱員百分比的大幅減少是由於：(1) 2023 年受訓僱員百分比的大幅減少是由於 2022 年度疫情期間安排了較多人員和時長的培訓；(2) 2022 年度部門自行培訓基本在線上進行，故能追溯到具體的統計數據，2023 年在沒有疫情影響的情況下，部門自行培訓基本在線下進行，未進行線下籤到等數據統計，考慮到嚴謹性未包含線下培訓數據。

<sup>6</sup> 2023 年平均培訓時數大幅增加是由於：2022 年度對於總培訓時數的統計，僅計算了開展培訓的總時數，未乘以參加培訓的人數，導致培訓覆蓋率和平均培訓時數成反比，2023 年調整了上述統計方法。

<sup>7</sup> 關於各僱員類別平均培訓時數的差異原因：(1) 公司的培訓主要集中於門店一線人員，尤其是對於一線新美療師為期約 30 天的崗前培訓；(2) 普通門店一線員工在上新時需要接受上新操作培訓、銷售培訓、項目原理學習等；(3) 職能員工因崗位性質，相對於門店一線員工的受訓時數會大幅減少，但高管在職能員工中接受培訓的需求相對更多。

<sup>8</sup> 供應商包含實際合作的供應商及已進行過接觸未來可能合作的在供應商選擇庫的供應商

## 《環境、社會及管治報告指引》與 SDGs 指標索引

披露指標	對應章節
<b>環境</b>	
<b>A1: 排放物</b>	
一般披露	優化資源管理
A1.1 排放物種類及相關排放資料	排放物管理
A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量及密度	排放物管理 環境績效數據匯總
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	醫療廢棄物管理 環境績效數據匯總
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	廢物廢水管理 環境績效數據匯總
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	優化資源管理
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	排放物管理

披露指標	對應章節
<b>A2: 資源使用</b>	
一般披露	優化資源管理
A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量及密度	能源管理 環境績效數據匯總
A2.2 總耗水量及密度	水資源管理 環境績效數據匯總
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	優化資源管理
A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	水資源管理
A2.5 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	包裝物料管理 環境績效數據匯總
<b>A3: 環境及天然資源</b>	
一般披露	優化資源管理
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	優化資源管理



## ESG 關鍵績效列表 · 《環境、社會及管治報告指引》指標索引

披露指標	對應章節
<b>A4: 氣候變化</b>	
一般披露	氣候變化風險與機遇
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	氣候變化風險與機遇
社會	
B1: 僱傭	
一般披露	合規僱傭
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組成及地區劃分的僱員總數	合規僱傭 社會績效數據匯總
B1.2 按性別、年齡組成及地區劃分的僱員流失比率	合規僱傭 社會績效數據匯總
B2: 健康與安全	
一般披露	職業健康與安全
B2.1 過去三年（包括匯報年度）因工作關係而死亡的人數及比率	職業健康與安全 社會績效數據匯總
B2.2 因工傷損失工作日數	職業健康與安全 社會績效數據匯總

披露指標	對應章節
B2.3 描述所採納的職業健康及安全措施，以及相關執行及監察方法	職業健康與安全
B3: 發展及培訓	
一般披露	多元培訓與發展
B3.1 按性別及僱員類型劃分的受訓僱員百分比	多元培訓與發展 社會績效數據匯總
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	社會績效數據匯總
B4: 勞工準則	
一般披露	合規僱傭
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工	合規僱傭
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	合規僱傭
<b>B5: 供應鏈管理</b>	
一般披露	供應鏈管理
B5.1 按地區劃分的供貨商數目	社會績效數據匯總
B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，嚮其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	供應鏈管理
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	供應鏈管理

## ESG 關鍵績效列表 · 《環境、社會及管治報告指引》指標索引

披露指標	對應章節
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，以及有關慣例的執行及監察方法	供應鏈管理
<b>B6：產品責任</b>	
一般披露	美麗至臻，品質為先
B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而需回收的百分比	社會績效數據匯總
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	美麗至臻，品質為先
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	知識產權保護
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	美麗至臻，品質為先
B6.5 描述消費者數量保障及私隱政策、以及相關執行及監察方法	美麗呵護，消費保障
<b>B7：反貪污</b>	
一般披露	反舞弊與反貪污
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	反舞弊與反貪污 社會績效數據匯總
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	反舞弊與反貪污
B7.3 描述嚮董事及員工提供的反貪污培訓	反舞弊與反貪污

披露指標	對應章節
<b>B8：小區投資</b>	
反舞弊與反貪污	嚮陽而生，逐光而行
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）	嚮陽而生，逐光而行
B8.2 在專註範疇所動用資源	嚮陽而生，逐光而行 社會績效數據匯總

美麗田園  
BEAUTY FARM