

業 務

關於我們

我們是中國AI+全病程管理領域中知名的提供商。我們致力於通過人工智能徹底變革醫療健康領域，連接醫院、醫生和患者，重構醫院服務的價值鏈。

我們總部位於杭州，是中國人工智能（「AI」）賦能的全病程管理服務的知名提供商。中國整個全病程管理行業目前處於起步階段，於2024年約佔全國整體醫療管理行業的4.0%。在這個高度分散但廣闊的領域中，我們於2024年持有約0.71%的市場份額，使我們成為中國前三大全病程管理服務提供商之一。值得注意的是，只有少數行業參與者採用與醫院合作的業務模式。我們在中國醫院合作模式全病程管理市場中位列第一，於2024年按收入計佔有5.2%的市場份額。鑒於中國的醫療體系仍基本上以實體醫院為中心，我們認為醫院合作模式反映了行業的結構性現實，使我們的業務能夠有效規模化。

我們主要在中國從事提供全病程管理服務，大部分收入來自個人患者購買的綜合服務套餐。我們的服務涵蓋患者全程（包括醫療諮詢、治療協調及康復），由合作醫院醫療專業人員及我們內部護理人員組成的多學科團隊提供，並由我們專有的CareAI平台賦能。憑藉該等核心能力，我們已戰略性多元化我們的收入來源，向主要機構利益相關者提供全病程管理服務，其中包括為藥企提供處方後醫療管理以支持真實世界研究及提高治療依從性，為電信運營商的高級訂閱用戶提供定製化醫療服務，以及為醫院提供專業的數字基礎設施管理軟件。

我們與醫院合作，在各個中心設立院內微脈全病程管理中心，並派駐我們的醫療助理及醫院專員。通過與醫院系統的深度整合，我們持續增強我們在臨床環境中的AI能力，使我們能夠優化工作流程、提高診斷準確性並賦能主動式醫療管理。我們開發了CareAI，一個採用多智能體系統(M.A.S.)及混合模型(MoM)架構的AI醫療管理平台。CareAI作為一個中央系統，整合來自多個來源的健康數據——包括臨床指南、醫院專屬信息、透過HIS整合的院內臨床記錄、院外可穿戴設備數據（如心電圖、血壓及持續血糖監測），以及患者自報信息——從而生成健康檔案，並為每位患者建立護理路徑。該平台將任務分配給醫師、護士、個案管理師、醫院專員及醫療助理，由AI處理常規任務，同時將高風險病例上報予醫師審閱。為支持該等技術，我們營運一個專注於AI輔助醫療管理的省級研究機構，該機構已獲浙江省經濟和信息化廳認證為浙江省企業研究院。該研究所專注於AI驅動的全病程管理技術的研發及商業化，支持我們將持續護理解決方案整合至公立醫院並為用戶提供個性化健康管理的能力。

業 務

我們的市場機遇

於2024年，中國醫療人均支出已達到人民幣6,970.5元。然而，醫療行業持續面臨挑戰，難以滿足患者除院內服務外的綜合需求，尤其在疾病預防、早期干預及治療後的整合式服務連續性方面。這造成了患者出院後的重大醫療缺口，加上每千人僅2.7名及3.2名醫師及護士的較低密度以及醫療資源集中於頂級醫院，使問題更加突出。在傳統的碎片化模式中，隨機的醫師分配及單次性診療難以為患者提供個人化、連續性護理。患者被迫自行應對這個複雜的系統，但由於缺乏足夠的醫療知識，往往導致效果不佳，從而加劇了整個系統的壓力。

全病程管理正發展成為提升行業效率的戰略性解決方案。通過運用數字技術，配合專責服務團隊，其得以緩解人手限制，提高診斷效率及整體醫療質量。受該等未獲滿足需求的推動，中國的全病程管理市場預計由2020年的人民幣163億元增加至2025年的人民幣887億元，複合年增長率為40.3%。於2024年，此高度分散的細分市場僅佔更為廣泛的醫療管理服務市場的約4.0%，顯現出巨大的增長空間。到2030年，該市場預計將達到人民幣3,654億元，2025年至2030年的複合年增長率為32.7%，反映了強勁的未獲滿足需求以及領先參與者擴大市場份額的重大機遇。作為更廣泛的全病程管理領域中一個專業化、高門檻的細分賽道，醫院合作模式涉及與公立醫院進行深度的現場整合，提供從預防到長期隨訪的閉環式照護。通過將混合數字工具和多學科團隊直接嵌入醫院工作流程，該模式有效緩解了系統性的醫療人員配置問題，並提高了患者的依從性。其快速擴張得益於可支配收入的增加、對個性化醫療需求的增長以及有利的監管環境——尤其是允許公立醫院將其高達10%的服務分配於提供自費的專科特色服務的政策。在這些結構性轉變及與醫院合作關係不斷深化的推動下，中國醫院合作的全病程管理市場規模由2020年的人民幣64億元增長至2024年的人民幣83億元，預計到2030年將以22.1%的複合年增長率加速增長，達到人民幣275億元。

我們的業務模式

於往績記錄期間，我們主要通過提供全病程管理服務產生收入，服務多元化的客戶群，包括患者、藥企、電信公司及醫院。我們的核心服務針對個人患者，該等患者訂購我們的服務套餐，以獲得涵蓋其從治療前到治療後整個過程的持續管理式護理。此外，我們向藥企提供服務；透過向其終端客戶提供全病程管理服務，以促進其真實世界研究及提高治療依從性。再者，我們透過為電信公司的高級用戶提供全病程管理服務；以及透過向醫院銷售我們的全病程管理軟件（如慢性病管理平台）、配套應用程序及相關基礎設施產生收入。我們亦在較小程度上透過銷售若干醫療保健、提供保險經紀服務及提供IP驅動的醫療健康營銷解決方案產生收入。

業 務

我們的競爭優勢

全病程管理市場的知名提供商首創者推動中國管理式醫療健康的模式轉變

我們是一家總部位於杭州的中國AI全病程管理服務的知名提供商。按2024年收入計，微脈是中國前三大全病程管理服務提供商之一，且為中國最大的服務患者的AI+全病程管理服務提供商。全病程管理市場高度分散，於2024年佔中國整體醫療管理服務市場的約4.0%，而按收入計算，我們的市場份額於其中佔有約0.71%。我們將此格局視為戰略優勢，為我們提供巨大空間，以運用我們的市場地位、推動行業整合，並在快速增長的市場中把握大量未獲滿足的需求。我們的服務涵蓋患者從治療前到治療後的整個健康管理過程。我們亦憑藉中國公立醫院的少數官方全病程管理服務合作夥伴之一的身份脫穎而出，將業務延伸至保險經紀、醫療健康產品銷售及IP驅動的醫療健康營銷解決方案。

我們以創新思維，從零構建專業化、多元化、一體化解決方案，樹立管理式健康管理服務的新標竿。截至最後實際可行日期，憑藉行業先行者與資源整合者的雙重優勢，我們已與188家醫院合作，提供全病程管理服務，形成了強大的市場壁壘和強勁的增長飛輪。我們強大的市場地位，體現在我們廣泛的合作醫院網絡、高度全面的疾病覆蓋範圍，以及龐大的患者群體：

- 截至最後實際可行日期，與188家醫院進行深入合作，提供全病程管理服務
- 截至最後實際可行日期，376名微脈醫療助理提供現場會員服務
- 於往績記錄期間，為累計超過54萬名患者提供全病程管理服務
- 2025年的人均服務組合價值約為人民幣1,500元
- 截至2025年12月31日，全面覆蓋超過120個病種，含產科、婦科、體檢科、兒科、腫瘤科

作為中國前三大全病程管理服務平台，我們憑藉強大的網絡效應，持續增強醫療生態參與者的粘性和長期參與。通過鏈接更多的醫療團隊，我們為患者提供豐富的全病程管理服務選擇；同時，日益擴大的患者群體使得醫院和醫生能為患者提供高品質服務，形成互惠的良性循環。我們業務的擴張、公認的品牌口碑及知名度，既提升了營運效率，也控制了成本，更築起堅實的市場壁壘，鞏固競爭護城河。通過為會員建立個人健康檔案以實現精準健康管理，並提供保險等增值服務，我們正持續擴展與優化服務生態系統，推動管理式健康管理服務的模式轉變。

業 務

以行業領先的AI及技術基礎賦能多端口運營，提升效率

自成立以來，我們始終專注構建強大的AI及技術基礎，通過創新、數字化和智能化賦能醫療健康領域。我們自主研發的MoM AI系統架構，基於RAG知識庫中患者互動、臨床規範與臨床情境訓練，打造出更具適應性、穩健性及擴展性的AI平台，成為我們創新解決方案的核心。作為行業的知名提供商，我們率先實現AI與醫療健康管理的深度融合，在提升效率、優化資源配置與改善患者體驗的同時，推進行業向智能化與數據驅動的未來邁進。這一技術護城河，將持續鞏固我們在AI醫療健康管理創新領域的行業關鍵參與者的地位。

我們的AI及技術基礎使我們能夠提供以下服務：

- **CareAI：以患者為中心的可操作生成式AI**。我們已開發中國首批AI醫療健康管理平台之一的CareAI，提供可操作及可執行的管理式健康管理服務。CareAI結合高效精準的語義分析能力（作為AI虛擬醫生）與海量醫學知識圖譜，精準識別患者需求，為就醫流程及一般性健康問題提供準確答案，並將醫療問詢上報至醫務人員處理。通過AI智能體，CareAI利用AI、機器學習及數據分析技術分析患者數據、醫學知識庫及臨床指南，生成針對基於患者情況評估及循證醫療建議，旨在支持醫務人員的臨床決策，真正成為患者的智能健康守護者。
- **多端口智能醫療健康管理平台**。我們的技術中樞整合智能醫療健康管理平台與專項健康管理方案，通過多端系統協調並促進患者、醫生、醫療助理及個案管理師的協作，提供多角色管理團隊的全病程管理服務。患者通過用戶端可查閱病歷、與健康管理團隊及醫生在線溝通及預約診療。醫生端支持分診、記錄及信息處理，實現便捷高效的病歷查閱、跟進及醫療建議輸出。醫療助理端承載預約安排、線下跟進、入院陪同等輔助服務；個案管理師通過平台進行患者分組、檔案更新、管理方案評估調整及階段健康管理小結更新。各端的協同合作，為患者構建了貫穿線上線下、院內院外的無縫化服務體驗。
- **以技術賦能醫院數字化轉型**。我們的解決方案助力醫院向患者全生命週期醫療管理角色轉型，響應國家公共衛生政策。憑藉強大的數字化管理系統與技術能力，我們與合作醫院建立了高度整合的系統，賦能醫院提升工作效率與醫療資源使用效率。通過整合，使醫生得以直接連通患者，有效管理患者院內及治療後的健康狀況。這種深度的技術賦能強化了與醫院的合作關係，促進良性互動與長期合作。

業 務

通過「線上+線下」體驗高度協同的醫療健康生態系統

我們的商業模式構建了一個良性循環：通過提升醫院與醫生的深度參與，最終實現患者診療質量與滿意度的知名提供商，為醫療健康行業各參與方創造多方共贏。通過「以患者為中心」的理念，我們與醫院建立深度合作關係以提供優質且備受青睞的患者健康管理服務。這種合作賦能醫院及醫生優化其業務，進而形成吸引其合作的向心力。

我們的全病程管理模式為醫院帶來顯著效益。透過連接醫院的支付、數據及營運系統，我們已奠定完整的醫療管理生態系統基礎，以提升醫院運營效能。此外，我們釋放醫生的服務能力以拓展服務邊界，並通過為治療後患者提供線上服務為醫院及醫生創造價值。值得注意的是，我們的服務大幅提升醫院的患者隨訪率，確保治療依從性，並提供有臨床價值的患者治療後反饋，協助醫院獲取更高質量的醫療數據。

我們與公立醫院的合作關係，使我們得以實踐以患者為中心的理念。我們致力於真正理解、創造和滿足患者需求，從而形成獨特而極具市場需求的健康管理服務，既契合患者的服務需求亦保障了健康管理服務的品質。我們透過開發全面多樣化的服務套餐（針對不同臨床路徑及患者需求定製）做到這一點。此外，我們對醫療助理的職能進行創新，其深度參與我們的院內服務提供。因此，我們的商業模式在數字醫療行業中獨樹一幟，有別於多數平台聚焦藥品銷售或流量變現，我們大部分的收入源自患者服務端。於往績記錄期間，通過全病程管理服務體系，我們已為累計超過54萬位患者提供服務，憑藉全病程管理服務體系，高效鏈接患者與醫生及其他醫療從業者的健康管理服務流程。

我們的解決方案填補了中國醫療行業長期以來的空白，獲得高度讚譽並建立起微脉品牌的強大認可。根據我們截至2025年12月31日對超過550,000名患者進行的隨訪調查，我們實現了超99.9%的出色的患者滿意率。我們的全病程管理服務套餐整合了廣泛的由醫院醫療團隊和我們的健康管理服務團隊所提供的全週期服務。我們的服務模式為患者提供長期、無縫及全面的管理式醫療健康服務。因此，我們於2025年每套服務組合的平均服務價值約為人民幣1,500元。此外，所獲超過千幅感謝信及錦旗，不僅是患者滿意度的實證，更激勵我們與醫生夥伴持續優化服務、提升就醫體驗，並在此基礎上深化業務成果。

受強大運營能力支持的經證明且可擴展的業務模式

在AI賦能的醫療健康行業，運營能力是成功的基石。本質上，作為以患者為中心且非標準化健康管理服務領域的知名提供商，我們已開發系統化、可擴展的全生命週期醫療健康管理業務模式，成功實現非標準化醫療實踐的標準化和規範化。該模式使我們能夠實現快速且可持續的業務增長，同時建立難以複製的競爭壁壘。

業 務

我們相信以下三個關鍵方面可確保我們的業務順利運作，並使我們的規模持續擴大，即院級營運、醫院網絡擴展，及跨院服務品質一致性。為應對該等問題，我們合理設計了由醫院專員、個案管理師及醫療助理組成的分級服務架構，各類人員職責明確並受微脉運營中台管理，以確保我們在不同醫院及醫療專科均能維持一貫的高質量服務。

- **單院及患者定製化運營。**我們與醫院直接簽約，這使我們能夠在各醫院設立專屬的微脉全病程管理中心。我們還向醫院派駐醫療助理，以構建深度融合的協作模式，這種模式使我們能夠直接觸達患者及醫生醫護團隊。截至最後實際可行日期，我們擁有一支由370多名醫療助理組成的團隊，負責面向患者及醫院駐場運營，同時亦擔任我們CareAI平台的數據標註員。醫療助理駐守於指定醫院，以推廣我們的服務並提供個性化健康管理服務，而個案管理師督導全週期健康管理服務並為每名患者協調醫療助理服務工作。該服務團隊的服務質量直接轉化為患者滿意度，並對會員獲取及業務增長至關重要。我們已設立詳盡的標準化內部流程，從而規範線上線下、院內院外健康管理服務的主要方面。此外，我們認為患者滿意度帶來的驕傲及滿足感，以及我們的利益共享薪酬體系，均為重要激勵。
- **跨院服務品質一致性。**隨著我們的擴張，品質一致性對我們的業務組織及品牌聲譽至關重要。我們通過技術驅動的流程、標準化培訓及跨區域監督確保跨院、跨專科及跨人員的一致性。憑藉技術能力，我們最大限度地數字化並自動化標準運營流程，以減少人為差異。我們亦廣泛開展標準化培訓，並向醫療助理及個案管理師提供培訓資源，尤其是新加入的人員，以確保實踐一致性。我們的個案管理師及醫院專員負責指定地理區域內的品質保證、資源分配以及院方關係維護，是駐場醫療助理、醫院及總部的主要聯絡人。

高穩定的數字鏈接，以支持蓬勃發展且具擴展性的健康生態圈

憑藉我們的全病程管理服務，我們已與公立醫院、醫護團隊醫生、護士及患者建立起有機的深度數字鏈接，為構建一個強大、開放且可擴展的生態圈奠定基礎，該系統具備顯著的協同效應及長期價值創造潛力。透過收購瑞萬康，本公司拓展至治療後護理市場，此乃其全病程管理服務的自然延伸，使本公司能夠從院內治療到居家康復的整個護理歷程中為會員提供服務。本公司的CareAI平台進一步支持醫院與居家環境之間的無縫護理協調，從而加強會員留存並改善患者治療效果。在持續深化健康管理專業能力的同時，我們積極探索新市場機遇，橫向拓展至相鄰領域，包括保險經紀服務、醫療健康產品銷售及IP驅動的醫療健康營銷解決方案。通過打造全鏈條、閉環式的健康生態圈，我們致力提升患者黏性、增加用戶全生命週期價值，並創造可持續且多元化的收入。

- **保險經紀服務。**憑藉我們跨越多個醫療專科的健康管理服務，我們已獲取關於患者健康狀況、醫療行為及健康管理需求的寶貴洞見。通過戰略性收購保險經紀／代理，我們與保險公司合作提供針對市場空白領域、進行價值挖掘開發的保險經紀服務。通過

業 務

將保險與健康管理相結合，我們的保險產品作為傳統標準保險的升級版本，具有高度的市場競爭力和需求，並可延伸至健康保險、人壽保險、財產保險等多個領域。此外，我們能夠在改善投保患者整體健康狀況的同時降低保險公司的損失，創造雙贏局面。

- **醫療健康產品銷售。**我們借助與醫院建立的長期合作關係，憑藉對產品需求的獨特洞察，成功將業務拓展至醫療健康產品銷售領域。截至2025年12月31日，我們已就17款產品簽訂獨家分銷協議，透過自有醫院網絡提升院端銷售業績。
- **IP驅動的醫療健康營銷解決方案。**我們已拓展至IP驅動的醫療健康營銷解決方案領域，從而使藥企得以精準地將其疾病認知及患者教育內容傳遞給目標受眾。此項拓展透過協助醫院及醫師於社交媒體平台透過健康教育內容觸達潛在患者，進一步延伸至我們與醫院的合作。該業務亦與我們的全病程管理服務產生協同效應，因健康教育內容有助我們識別並接觸可能受惠於我們服務的潛在患者。

得到知名投資者支持的經驗豐富的創始人及管理團隊

我們以卓越的領導力及清晰的戰略遠見為基石，我們的創始人、董事會主席、執行董事兼首席執行官裴加林先生是一名成功的企業家，兼具科技與醫療健康領域的深厚專業知識及豐富的管理經驗。裴先生於2010年已率先提出「智慧城市」及「智慧醫療」概念。值得注意的是，他共同創立銀江技術股份有限公司並領導其發展，包括其於2009年在深圳證券交易所上市。

在裴先生的指引下，我們擁有一支經驗豐富的管理團隊，高管為來自全球領先互聯網公司及中國智慧醫療行業的翹楚。我們相信，他們在創業與資本市場、醫療及技術領域的互補經驗是我們成功的支柱。有關詳情，請參閱「董事及高級管理層」。

我們獲得了行業翹楚及知名投資機構的鼎力支持。自發展初期，我們就獲得了阿里巴巴集團首席執行官兼聯合創始人吳泳銘先生、騰訊集團聯合創始人兼前高級副總裁及微光創投創始人吳霄光先生等傑出人物的長期堅定支持，這充分體現了他們對我們業務潛力的信心。我們還獲得了包括源碼資本、MPC、千驥資本、IDG資本及百度資本在內的眾多國內外知名機構投資者的大力支持。投資者為我們提供了深刻的行業洞見，以及在中國及全球醫療健康領域的重要資源及關係網。

業務戰略

持續加強我們的AI能力，提升科技賦能水平

我們期望通過研發投入，進一步孵化技術創新，持續強化我們的AI平台。尤其是，我們計劃利用我們的MoM AI架構以適應不同的應用場景，從而實現精準、高效的全病程管理。我們將繼續投資各項技術、基於不斷更新的大模型升級我們的模型、發展我們的數據分析能力，以帶

業 務

給平台所有用戶更好的用戶體驗，並有效利用我們在提供全病程管理服務中生成的龐大用戶和交易數據。

我們也計劃加強我們的科技賦能水平，持續優化和醫院共同建立的高度融合的系統，並滿足更多醫院的技術需求，從而吸引更多醫院加入我們的平台。我們將不斷提高醫療服務質量和運營效率，全面增強全病程管理服務的智能化水平。例如，我們與醫院及醫生合作，基於其獨特的診療風格及患者管理方案，為每名醫生開發AI醫療助手，實現為患者提供健康在線諮詢服務、診前症狀錄入、病歷管理，以及定製化患者健康管理服務，並契合其臨床診療及決策模式。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%用於提升AI能力及擴展AI應用場景。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]—[編纂]」。

拓展醫院及專科覆蓋範圍，開發專科疾病新服務方案

- **擴大地域覆蓋範圍。**在我們已構建全病程管理服務的基礎上，我們計劃繼續擴大合作醫院的覆蓋範圍。我們旨在和更多適合我們服務的公立醫院展開多維度、多層次的業務合作。在這一過程中，我們相信我們豐富的運營經驗和已穩定科技平台將發揮平台優勢，延續我們強大的整合能力，高效、低成本地進入更多地區和城市，進一步擴張我們全國性多專科服務網絡。
- **深化與醫院的合作。**在我們現有醫院網絡中，我們計劃進一步深化與每家醫院的合作，以擴展我們於科室、專科及病種的覆蓋範圍。隨著我們在每家醫院的覆蓋範圍擴大，我們旨在建立更高的醫生和健康會員黏性，增加復購轉化，並簡化現場服務流程以提高效率。
- **擴大科室覆蓋範圍。**我們計劃進一步探索並開發針對新的專病及病症(如心內科及內分泌科)的服務組合，為患者提供定製化的、科學的及專業的服務。我們相信不斷累計的運營經驗、與醫院、醫生和其他醫務人員的積極互動，及我們強大的研發能力將有助於我們達成這個目標。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%用於擴展全病程管理服務。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]—[編纂]」。

豐富產品及服務，以在醫療生態系統中探索新機遇

在專注於院內及治療後、線下線上的全病程管理服務的同時，我們亦將致力於所有離院患者的健康管理，以滿足其多層次、多樣化、個性化的健康需求，實現長期價值創造。作為第一步，我們已在非標保險及醫療健康產品銷售領域紮根。憑藉我們新建立的IP驅動的醫療健康營銷解決方案，我們能夠通過提供針對性、數據驅動的策略來應對客戶不斷變化的需求，從而處於有利位置以擴展我們的業務版圖。我們亦計劃為我們的健康會員提供更多的健康產品和全病程管

業 務

理服務，豐富供應鏈，滿足健康會員在健康服務、健康產品、健康用品及健康食品領域的多樣化、長週期需求，體現了我們生態系統的有機活力。此外，我們與可穿戴醫療設備公司深化合作以豐富服務組合。隨著此類公司持續升級產品，我們未來亦計劃逐步將更智能的設備納入服務套餐。這些新的醫療健康產品不僅能豐富我們的收入來源，更重要的是能為我們的健康會員提供更完整、更優質的一站式服務。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%用於擴展健康管理生態系統及探索其他相鄰業務線。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]—[編纂]」。

持續招募和留存高質量人才，強化「AI與醫療健康」的融合

我們擁有富有經驗的領導團隊和輝煌的行業成績，同時提供極具競爭力的薪酬體系、優秀的內部培訓和發展機制，使我們能夠吸引和留存全病程管理和大健康行業內有天賦、有經驗和有熱情的專業人才。未來，我們將持續加大在團隊建設與人才培養方面的投入，強化AI技術與醫療健康產業的融合，進一步提升我們的專業能力與執行力。與此同時，我們將不斷優化內部培訓體系，推動跨學科協作，提升我們員工在AI、大數據、醫療健康服務等領域的複合型能力，打造一隻兼具技術與醫療健康深度理解的高效團隊。通過持續優化的人才發展戰略，我們將確保團隊能夠在企業的每一個成長階段保持創新性和競爭力，為我們的長期可持續發展提供強有力的支撐。

尋求戰略合作、投資和收購機遇

在持續推進內生增長的同時，我們將以戰略眼光考察有助於拓寬業務邊界、提升協同效應的戰略合作、投資和收購機會。通過投資和收購，我們旨在快速補充各科室病種管理能力，完善全病程管理服務能力，並在更廣泛的大健康行業建立業務聯動。未來，我們將繼續尋求與我們在更多疾病的全病程管理領域具有協同能力的企業展開多層次的戰略合作、投資或收購，加速全病程管理生態的發展與完善，推動我們在健康行業邁向更高水平的發展階段。

我們擬將[編纂][編纂]的[編纂]%用於尋求戰略投資或收購在特定醫療專科領域具有競爭優勢及成熟市場地位的公司。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]—[編纂]」。

業務概覽

於往績記錄期間，我們主要從以下各項產生收入：(i)全病程管理服務；(ii)銷售醫療產品；(iii)保險經紀服務；(iv)IP驅動的醫療健康營銷解決方案；及(v)其他。

業 務

下表載列我們於所示年度按業務類型劃分的收入明細，以絕對金額及佔收入總額的百分比列示。

	截至12月31日止年度					
	2023年		2024年		2025年	
	人民幣千元	%	人民幣千元	%	人民幣千元	%
全病程管理	437,318	69.7	470,090	72.0	529,772	61.3
醫療健康產品銷售.....	98,434	15.7	126,349	19.4	182,732	21.2
保險經紀服務	89,988	14.3	56,260	8.6	109,598	12.7
IP驅動的醫療健康						
營銷解決方案	—	—	—	—	41,282	4.8
其他 ⁽¹⁾	1,824	0.3	—	—	—	—
總計	627,564	100.0	652,699	100.0	863,384	100.0

附註：

(1) 其他主要指來自我們於2023年處置的一家主要從事提供軟件及信息技術服務的附屬公司的收入。

我們的業務分部協同運營，其基礎是我們與醫院的合作，該等合作是我們全病程管理服務的基礎設施。這種綜合模式使我們能夠通過交叉銷售機會賦能行業參與者。具體而言，我們的企業客戶（主要是藥企）之間存在顯著重疊，該等客戶既使用我們IP驅動的醫療健康營銷解決方案以提高產品知名度，又使用我們的全病程管理服務以進行真實世界研究。此外，我們面向患者的服務在運營上相互關聯：加入我們全病程管理套餐的患者為我們的醫療健康產品銷售產生經常性需求，而我們的保險經紀服務則協助患者管理治療成本，從而維持他們對我們平台的持續參與。

全病程管理服務

我們主要於中國從事提供全病程管理服務。我們全病程管理服務所產生的主要收入來自購買我們全病程管理服務套餐的患者。就每位患者而言，我們建立了由來自合作醫院的醫師及護士，以及來自我們團隊的個案管理師、醫院專員及醫療助理組成的多學科服務團隊，並由我們專有的AI平台CareAI提供支持。我們於患者的整個就醫過程中提供服務，包括醫療諮詢、院內就診協調、治療安排、用藥管理、康復指導、營養指導及遠程監護。

利用我們的全病程管理能力，我們也為其他關鍵機構利益相關方提供支持並獲取收入。就藥企而言，我們提供主動、持續的處方後患者支持，以改善治療依從性並促進真實世界研究；就電信運營商而言，我們提供為其高級用戶量身定製的全病程管理服務；就醫院及醫療機構而言，我們銷售旨在推進其疾病管理能力的專業管理軟件。

業 務

下表闡述於往績記錄期間全病程管理分部下按不同客戶類型劃分的收入產生情況：

客戶類型	12月31日止年度		
	2023年	2024年	2025年
	(人民幣千元)		
患者端全病程管理服務	406,312	351,133	310,238
機構端全病程管理服務	31,006	118,957	219,534
	437,318	470,090	529,772

於往績記錄期間，我們來自患者端全病程管理服務的收入有所減少。這主要歸因於旨在完善中國醫療營運的不斷演變的行業政策。隨著醫院及醫療機構適應該等更新的合規框架，第三方自費醫療服務的整合及推廣經歷了暫時性的延遲。儘管如此，我們仍成功擴大了機構業務板塊，尤其是通過為藥企提供企業贊助的全病程管理服務，以支持其真實世界研究及提高治療依從性。因此，我們作出審慎的戰略決策，重新分配內部資源及營運重心，以擴大該機構板塊。

患者端全病程管理服務

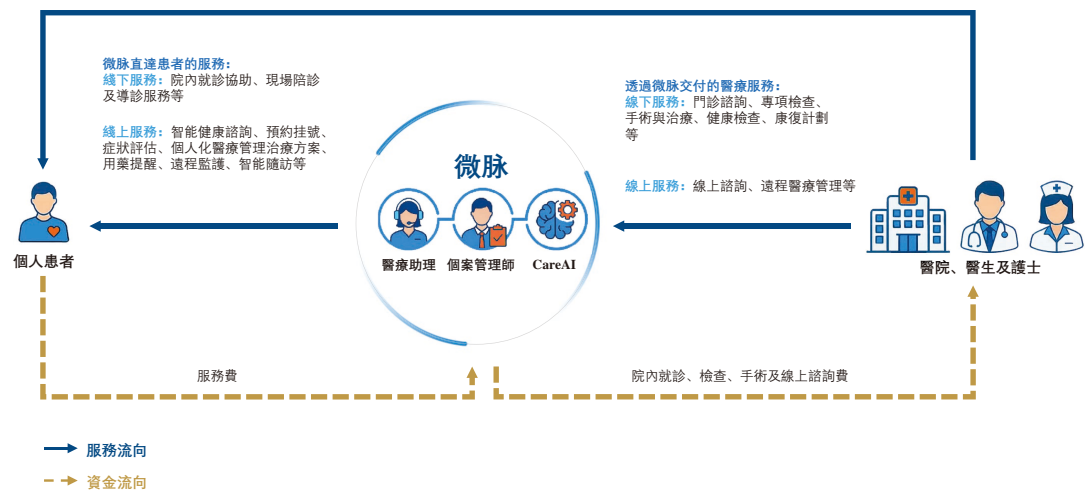
我們已開發標準化但適應性強的健康管理方案，涵蓋超過1,000種疾病。截至最後實際可行日期，我們與中國188家醫院合作，提供患者端全病程管理服務。該等健康管理方案作為服務方案提供，可以根據實時醫療數據、治療計劃改變及患者狀況進行動態調整。我們的健康管理方案通過我們的小程序或微脈APP以數字方式交付，亦可由我們的專屬健康管理團隊及醫療專業人員現場交付。

服務及資金流

就個人患者而言，彼等直接向我們支付全病程管理服務套餐的服務費。機構客戶主要包括藥企、移動電信運營商以及醫院及醫療機構。我們與該等機構客戶合作，向其訂閱用戶／客戶提供醫療保健管理服務，並銷售醫療保健管理軟件解決方案。我們則向醫院、醫師及護士支付其為患者提供的醫療保健及諮詢服務的費用。

我們的患者端服務通過線下及線上渠道相結合的方式提供。醫院、醫師及護士的服務亦被整合進我們的服務套餐中，包括其線下服務(例如門診諮詢、檢驗、手術、治療、健康檢查及康復計劃)及線上服務(例如線上諮詢及遠程醫療保健管理)。我們的醫療助理、個案管理師及CareAI提供線下服務(如院內就診協助及現場治療協助)及線上服務(如智能健康諮詢、預約安排、症狀評估、個性化醫療保健管理治療計劃、服藥提醒、遠程監測及智能隨訪)。

業 務



按醫療專科及地理位置劃分的收入

下表說明於往績記錄期間我們的患者端全病程管理服務下主要專科所產生的收入。

	截至下列年度止					
	2023年		2024年		2025年	
	收入	百分比(%)	收入	百分比(%)	收入	百分比(%)
人民幣以千元計，百分比除外						
產科.....	179,591	44.2	157,963	45.0	129,430	41.7
婦科.....	98,435	24.2	73,636	21.0	63,263	20.4
體檢.....	48,353	11.9	56,793	16.2	56,839	18.3
中醫.....	27,157	6.7	20,225	5.8	17,306	5.6
兒科.....	11,038	2.7	10,834	3.1	12,212	3.9
其他.....	41,739	10.3	31,681	9.0	31,188	10.1
總計.....	<u>406,312</u>	<u>100.0</u>	<u>351,133</u>	<u>100.0</u>	<u>310,238</u>	<u>100.0</u>

業 務

下表闡述於往績記錄期間患者端全病程管理分部下按主要地區劃分的收入產生情況：

	截至下列年度止					
	2023年		2024年		2025年	
	收入	佔比(%)	收入	佔比(%)	收入	佔比(%)
(人民幣以千元計，百分比除外)						
華東.....	214,232	52.7	200,046	57.0	187,443	60.4
華中.....	78,017	19.2	58,620	16.7	49,020	15.8
華南.....	33,379	8.2	37,900	10.8	38,673	12.5
西南.....	62,212	15.3	44,459	12.7	23,820	7.7
華北.....	11,568	2.8	5,247	1.5	5,028	1.6
西北.....	1,152	0.3	1,199	0.3	3,465	1.1
東北.....	5,753	1.4	3,661	1.0	2,789	0.9
總計.....	406,312	100.0	351,133	100.0	310,238	100.0

我們向患者提供的服務內容

根據合作醫院的類型、疾病狀況以及醫療保健生命週期的階段，我們設計包括以下服務類型獨特組合的健康管理方案，並向患者收取服務費。這些方案以標準化健康管理方案為基礎，可針對每位患者進行個性化定製：

- **醫療資源管理。**我們的多學科健康管理始於我們由醫療助理、個案管理師及醫院專員組成的專業團隊，彼等與我們自有的醫療AI智能體順利協作，為患者提供持續的支持及健康指導。我們部署醫院的醫生及護士在服務期間為我們的患者提供醫療健康服務，從而將這種協調擴展至涵蓋全方位的機構醫療資源，包括專家諮詢、診斷服務及先進的治療干預。根據針對不同病種及患者特定需求的服務方案，我們的健康管理團隊會基於臨床專業知識、可用性、就近性以及保險兼容性，將患者與最合適的醫生智能匹配，同時我們的現場醫療助理團隊會主動管理預約安排、就診前準備及健康轉診協調。這種綜合方法可確保患者及時獲得最佳醫療健康服務提供商的服務，同時保持基於社區的管理以及基於醫院的服務之間的健康管理連續性，最終實現一致的醫療健康體驗，通過高效的資源利用與協調的健康管理交付，最大限度提高臨床結果，同時盡可能減輕患者負擔。
- **與醫生互動。**CareAI可作為患者與醫療保健提供者之間的持續溝通橋樑。患者可隨時通過我們友好的用戶界面，提交與健康相關的諮詢，為治療後的脆弱時期提供持續的醫療支持渠道。CareAI會根據廣泛的臨床指南評估每項諮詢，並根據緊急指標、症狀模式及患者病史，確定需要醫生立即處理的問題。我們亦允許患者向醫生提交諮詢內容，而我們的醫療助理則擔任關鍵推動者，確保醫生了解背景及緊迫性，同時管理溝通過程將相關內容反饋給患者。

業 務

- **特定狀況監測。**我們協助醫生監控健康狀況及進展。例如，對於妊娠糖尿患者，我們根據醫生制定的血糖控制目標提供持續的血糖監測服務，並向患者提供血糖測試提醒。患者可將其血糖檢測結果上傳至我們的專有移動應用程序，我們將根據患者的治療計劃進行維護及監測，並與醫生分享。
- **複診預約。**對於需要定期複診的患者，我們通過我們的醫療助理團隊及CareAI平台，主動跟蹤每位患者的複診排期，並根據他們的病情及醫生的建議在最佳時間啟動複診預約。我們利用我們建立的醫院合作夥伴關係，確保及時預約適當的專家。除了單純的排期外，我們的服務還包括全面的預約前準備，例如定製提醒，其中包含任何必要的就診前檢查、藥物調整或禁食要求的詳細說明。
- **線下就醫管理。**我們為每名患者制定標準操作程序，當中包含涉及醫生和護士以及我們健康管理團隊的患者特定面對面服務管理計劃。我們的專職醫療助理會陪同患者按預約時間到醫院就診，提供由到院至出院的詳細指導。我們的CareAI通過總結既往醫療紀錄及擬備臨床問診，協助患者及醫生進行臨床問診。我們的駐場醫療助理團隊亦提供各項支持工作，包括記錄醫囑、準備適合的餐食及就醫後文件處理。
- **患者教育及社群管理。**通過精心策劃的內容庫，我們提供針對特定病症的資料，以通俗易懂的語言解釋複雜的醫學資料，涵蓋治療方案、藥物管理，生活方式改變及症狀監測。該等宣教資料根據每位患者的特定診斷及治療方案進行個性化定製。除個人學習外，我們經過管理的患者社群通過安全的討論區，虛擬支持小組及經驗分享平台將面臨類似健康挑戰的個人聯繫起來。這些社群構建了病友互助網絡，其中實用的應對策略、情感支持及實際經驗與嚴肅醫療保健相輔相成。結合結構化宣教資源及支持性社群參與，使患者能夠獲得知識及情感鏈接，為臨床環境外的成功醫療管理奠定全面基礎。
- **可選附加服務。**我們認識到，每位患者的醫療管理路徑皆獨一無二，擁有不同的偏好及個人目標。除了我們的標準服務外，我們亦提供可選附加服務，例如安排標準方案中未涵蓋的診斷測試或與醫學專家協調以獲得第二意見，以及提供智能可穿戴設備。這種定製方式確保我們的健康管理方案保持一貫的卓越品質，同時患者體驗保持高度個性化。我們針對每位患者臨床狀況提供經專家指導的定製化保健品及醫療健康服務，其中部分產品可以直接在我們的平台上購買。

業 務

- **治療後／出院後護理服務。**為強化我們全病程管理服務生態中的急性期後服務環節，我們完成對瑞萬康的戰略收購，一家專注於治療後及出院後護理的公司。此項擴展是我們全病程管理服務的自然延伸，乃由於完成手術或出院的患者通常在家中需要持續的臨床支持，例如傷口護理、注射給藥及康復協助。

我們的患者端健康管理套餐

我們的患者端收入模式基於按固定週期或特定治療週期設計的套餐收取服務費。該等套餐包含一套綜合服務，整合了線上數字化管理及線下醫療與便捷就醫服務。為確保有效的資源配置及維持高服務質量，該等標準套餐通常對訂閱期內患者可享有的現場醫療諮詢及專人協助就醫次數設有預定上限。此外，特定套餐所包含的線下醫療服務及現場諮詢，一般與指定的合作公立醫院掛鉤，通常為患者最初註冊我們的服務或接受其初步治療的醫院。因此，就其訂閱套餐中的院內醫療諮詢部分而言，患者通常只能從該指定合作醫院中選擇醫生，且就診次數設有上限。我們的專科服務套餐展現出較長的用戶生命週期。具體而言，我們產科及兒科服務套餐的平均履約期分別達到182天及168天，反映出高用戶參與度及留存率。

下表載列於往績記錄期間，我們按服務量計向患者銷售的前五大最暢銷服務套餐。

排名	服務組合	銷量 ⁽¹⁾ (單位)	平均售價 (人民幣元)
截至2025年12月31日止年度			
1	孕產一體化套餐.....	27,681	4,709.8
2	小月關愛服務套餐	29,665	2,127.2
3	標準單人體檢套餐	62,763	1,145.6
4	中醫個性化處方套餐	33,520	554.6
5	兒童關愛服務套餐	9,500	1,359.1
截至2024年12月31日止年度			
1	孕產一體化套餐.....	34,085	4,553.2
2	小月關愛服務套餐	38,694	2,038.5
3	標準單人體檢套餐	50,838	1,311.0
4	中醫個性化處方套餐	46,288	538.7
5	兒童關愛服務套餐	7,629	1,425.4

業 務

排名	服務組合	銷量 ⁽¹⁾ (單位)	平均售價 (人民幣元)
截至2023年12月31日止年度			
1	孕產一體化套餐.....	38,802	4,628.5
2	小月關愛服務套餐	46,739	2,176.3
3	標準單人體檢套餐	40,202	1,531.0
4	中醫個性化處方套餐	66,055	496.9
5	兒童關愛服務套餐	7,992	1,529.6

附註：

(1) 銷量指我們銷售服務套餐的實際數量。

孕產一體化套餐

我們的「孕產一體化套餐」提供全面、個人化的醫療管理解決方案，服務期最長可達十個月，涵蓋由懷孕初期、分娩至嬰兒早期的整個孕產週期。該套餐根據每位準媽媽獨特的臨床及生活需求而量身定製，無縫融合例行及臨時求診、簡化醫院預約程序、AI輔助諮詢、醫療報告解讀、住院陪診，以及全面的產前及新生兒教育。此服務的核心組成部分是透過數字化精確追蹤監測關鍵健康指標（例如血糖及BMI），並與合作醫院的產科部門緊密協調，制定個人化的管理計劃。此外，對於面臨妊娠糖尿病等潛在併發症的準媽媽，我們實施結構化的多學科臨床干預方案，該方案結合專科醫療護理與持續的日常監測、定製化的營養及生活方式指導，以及依從性協助，以確保孕婦在整個孕期達致最佳的健康狀況。

小月關愛服務套餐

我們的「小月關愛服務套餐」提供體貼周到、一站式的醫療管理解決方案，旨在為經歷流產或人工流產後的女性提供身體及情緒康復支援。該綜合套餐將必要的臨床程序與個人化護理無縫融合，涵蓋由術前檢查、手術安排至術後覆診的整個流程。患者可獲專屬健康管理團隊提供一對一的住院陪診服務，包括預約安排、協助排隊及代領藥物，同時由專業臨床團隊提供為期三十天的持續線上醫療支援，協助解讀檢查結果及提供康復指導。此外，該服務透過提供針對性心理輔導、優質健康教育課程、專屬保險保障，以及建立永久性女性電子健康檔案以詳細追蹤月經週期、睡眠狀況及血壓等重要指標，著重全面及長遠的身心健康，確保最佳康復效果及持續健康管理。

標準單人體檢套餐

我們的標準單人體檢套餐採用一套精密的、數據驅動的方法制定個性化的健康管理方案。在健康檢查前，我們會利用CareAI進行初步風險評估。我們的客戶需填寫收集關鍵健康信息和

業 務

行為數據的個性化問卷。在檢查過程中，我們會採用針對個人風險狀況定製的個性化方案。一旦健康檢查結果出來，我們會針對三個不同的服務類別設計專項健康管理計劃，以便在必要時實現預防性篩查與臨床干預的無縫銜接。特別是，我們提供針對特定器官健康優化的改進型服務，包括針對呼吸、心血管、消化、肝臟、生殖及內分泌系統的專項管理。

中醫個性化處方套餐

我們的中醫個性化處方套餐提供一體化、端對端的在線治療解決方案。服務工作流程始於通過CareAI進行的人工智能驅動預問診，系統收集患者的症狀及病史，生成初步報告。隨後由持牌中醫師進行一對一視頻問診，進行辨證論治，並開具個性化在線處方，例如中藥飲片或配方顆粒。該綜合服務套餐涵蓋診金、藥費及煎藥或製膏的加工費。經藥劑師審核後，藥物將被配製並直接配送至患者家中。處方開具後，服務提供持續的用藥支持，包括用藥指導及自動化人工智能跟進，追蹤每日症狀變化，生成健康趨勢圖表。此外，患者可獲得個性化的飲食及生活方式建議，並享有複診預約優先權。

兒童關愛服務套餐

作為我們孕期全程護理服務的自然延伸，我們的「兒童關愛服務套餐」為從出生至12歲的兒童提供一個全面、可按年訂閱的醫療管理解決方案。該方案按策略劃分為五個關鍵發展階段——新生兒期、嬰兒早期、幼兒期、學齡前期及兒童期——針對每個階段的獨特成長重點提供特定年齡的干預措施。服務會隨著兒童的成長無縫調整，範圍從新生兒和產婦護理、母乳喂養支援及發育指標追蹤，到嬰幼兒免疫力及營養指導，以及幼兒期的認知與行為評估。當兒童達到學齡年齡，重點則轉向全面的成長監測，包括生長發育管理等專項方案，並全程配合口腔護理、視力管理，以及針對用藥安全、營養吸收及過敏風險的先進基因檢測等專項配套服務。

患者端全病程管理服務的服務流程

客戶參與及服務啟動

我們採用多元化方式實現客戶購買，整合線上營銷與強大的現場服務。我們主要客戶的互動發生於合作醫院內，我們駐點的醫療助理負責識別有持續護理需求的患者——例如產前支援、慢性病管理或術後康復患者。該等專職醫療助理會在合適的臨床階段，向患者介紹我們的全病程管理服務。有意向的患者可透過我們的移動應用程序、網站或微信小程序，查閱詳細的服務說明、價格及同意書文件。

服務執行與協調

患者訂閱服務後，我們立即透過微信小程序及專有程序建立全面的溝通生態，為患者與其專屬服務團隊之間創造24小時／7天的整體對接。該團隊由醫師、護士、醫療助理、個案管理師

業 務

及我們的AI智能體組成，可即時查閱患者醫療病史，確保提供符合情境的響應。與此同時，我們會為患者制定專屬的標準操作程序(SOP)，作為護理過程的操作藍圖。此標準操作程序明確界定各環節的具體職責及干預時程：其包括醫師諮詢時程、護理監測規範、醫療助理協調職責及個案管理師的支援工作。透過嚴格界定該等職責，我們確保在整個醫療管理全程的順利協調及最優成效。該等互補的溝通渠道構成我們服務交付的核心基礎，不僅提供主動式數字支援，亦會在患者回院復診時提供專人協助就醫服務，協助順利就醫引導，同時尊重醫患關係。我們的醫療助理還通過與患者的持續互動充當重要的數據標籤，捕捉真實世界的反饋，以不斷驗證及完善CareAI模型。

醫療責任的分配及保障措施

我們營運着一個提供非臨床全病程管理服務的平台。所有診斷、治療及其他臨床服務，均完全由我們合作醫院的執業醫療專業人員獨家提供。因此，因任何該等醫療服務產生的最終法律責任，概由相關醫療專業人員及／或其任職的合作醫院獨自承擔。

為防範潛在的醫療責任，我們已實施以下合約措施：

- **與合作醫院的協議：**我們的服務協議明確劃分各方的責任。協議訂明，合作醫院須對其專業人員所提供的醫療服務引起的任何爭議或申索承擔最終責任。此外，該等協議賦予我們權利，可就我們因該等醫療糾紛而可能產生的任何成本或法律責任向合作醫院進行追償。
- **與終端用戶的協議：**我們的用戶協議清楚說明，所有醫療服務均由獨立的第三方醫院提供。我們或會協助用戶協調與合作醫院解決糾紛，但此類協助並不構成我們承擔任何醫療責任。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無涉及任何重大醫療責任保險索償。

機構端全病程管理服務

除面向個人患者的服務外，我們亦向機構客戶提供全病程管理解決方案。我們的機構客戶主要包括藥企、移動電信運營商及醫院和醫療機構，我們通過定製化的健康管理服務、AI數字醫療基礎設施醫療基礎設施解決方案及數據驅動的 patient 支持服務為其創造價值。我們的機構端全病程管理業務核心是支撐我們面向患者服務的 patient 端全病程管理理念的延伸。我們的 patient 端全病程管理服務管理從院內護理到出院後康復及長期慢性病維持治療的完整治療週期的個體，而我們的機構業務則運用相同的基礎設施(包括標準化臨床標準操作程序、線上個案管理師及集成數字平台)以滿足第三方客戶的企業需求。我們不是直接向患者提供全病程管理，而是使藥

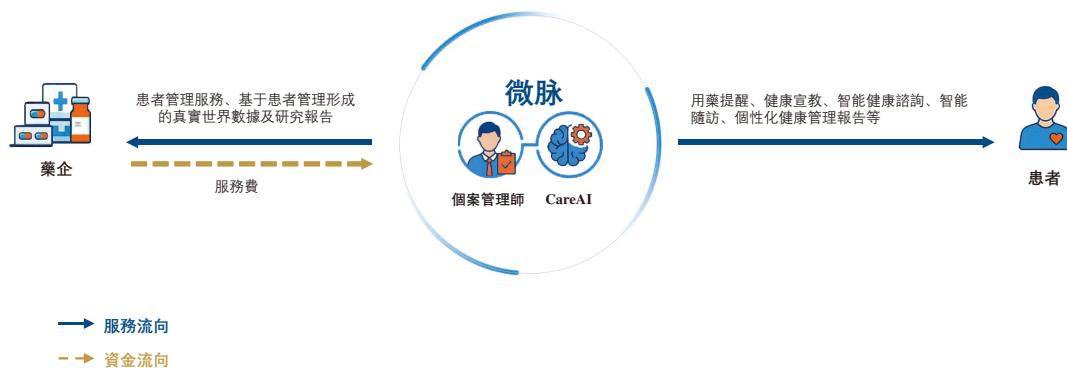
業 務

企、電信運營商及醫療機構能夠利用我們的全病程管理能力實現其自身戰略目標，無論是改善臨床項目中的患者依從性、豐富用戶價值主張，還是推動醫院運營數字化。於2023年、2024年及2025年，我們分別服務45家、47家及66家機構客戶，並向彼等提供全病程管理服務。

藥企

我們與藥企合作，利用我們的全病程管理能力，促進持續的患者用藥管理及真實世界數據收集。藥企持續需要監測其產品的上市後表現、安全性及真實世界療效。

儘管傳統的服務供應商(如合約銷售組織)主要專注於銷售渠道管理及基礎數據收集，但其根本缺乏主動監測患者用藥依從性及縱向追蹤藥物不良反應所需的臨床專業知識及營運基礎設施。傳統模式本質上是被動及銷售驅動的。相比之下，我們的機構端全病程管理服務深度以患者為中心並以療效為導向。我們彌補了製藥公司與處方後患者實際狀況之間的關鍵缺口。通過在患者整個治療週期中主動與其互動，我們確保最佳治療效果並收集高價值的真實世界數據(「**真實世界數據**」)。此項執行持續、主動監測患者的獨特能力，完全契合行業向價值導向醫療的轉變，使我們成為具前瞻性製藥企業的首選合作夥伴。下圖闡述我們向藥企提供的全病程服務的服務及資金流向。



我們為藥企提供的全病程管理服務，是通過高度結構化、數字化賦能及方案驅動的營運模式來交付的。此流程始於策略性簽約，我們與藥企訂立定製服務協議，以界定項目範圍，包括指定目標醫院及特定醫療健康產品。在服務推出前，我們的內部醫療團隊與製藥客戶緊密合作，共同設計醫療管理方案。此方案乃根據藥物的具體藥理特性、標準給藥方案及預期用藥週期精心定製，以確保後續的患者互動具有臨床相關性及高度針對性。

為執行該等定製計劃，我們將專屬服務人員派往指定的目標醫院，以便無縫接納患者。在醫生開出處方後，我們的工作人員於診療時向患者介紹健康管理計劃。患者可透過掃描專屬二

業 務

維碼輕鬆選擇加入並註冊我們的全病程健康管理計劃。此即時數字化接觸點彌合了醫院與家庭之間的鴻溝，將患者從傳統、零星的醫院就診轉變為我們的持續關懷生態系統。

一經註冊，患者在整個用藥週期內均會獲得全面的、針對特定藥物的管理服務。我們的團隊並非被動等待數據，而是主動向患者提供針對該藥物的週期性全病程健康管理服務，提供詳細的用藥指導，確保患者的用藥依從性。此外，利用CareAI及我們的患者端全病程管理專業知識，我們建立了一個響應式反饋循環，以解答患者疑問並系統地追蹤任何藥物不良反應，從而支持藥企的藥物警戒工作。通過主動監測患者並提供持續支持，我們幫助藥企確保患者在整個治療期間遵守規定的給藥方案——此能力使我們有別於傳統服務供應商。

在訂明的服務週期結束後，我們會匯總並匿名化處理從成功完成計劃的患者所收集的數據。我們編製全面的健康檔案及依從性記錄，將該等縱向數據綜合為詳細、結構化的分析報告。我們通過運用CareAI生成該等報告。所有原始數據均經過人機協同處理階段，我們的臨床專業人員提供中期評估，而CareAI系統則自動進行數據清理、去識別化及深度數據分析。最後，我們專業的全病程管理團隊嚴格審閱這些經處理的分析見解，以確保臨床有效性，最終定期向我們的藥企合作夥伴交付高質量的可視化分析報告。該等報告作為向製藥客戶交付的最終成果，為其提供有關患者依從性、上市後安全性概況及整體治療歷程的寶貴真實世界數據。最終，此等高精準度的見解使藥企能夠優化其患者支持計劃，並為未來的臨床及商業戰略提供參考。

移動電信運營商

我們與移動電信運營商合作，向其用戶群提供增值醫療服務套餐。在此模式下，我們設計並提供基本醫療服務套餐，由移動運營商將其作為增值福利打包提供給其VIP或高端用戶。此安排使移動電信運營商能夠通過提供專業醫療管理服務，使其服務產品與眾不同並提高用戶留存率，同時為我們提供了一個無需直接獲取用戶的可擴展分銷渠道。來自移動電信合作夥伴關係的收入來自該等移動電信運營商支付的服務套餐費用。

醫院及醫療機構

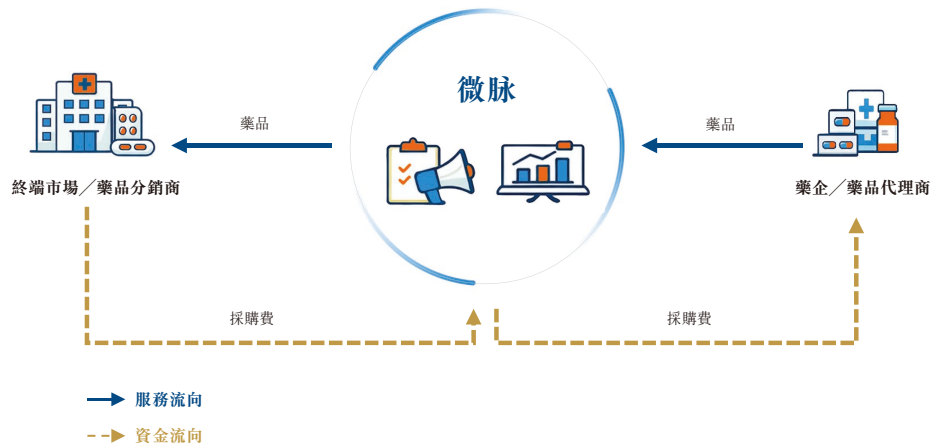
我們透過向需要建立自有獨立本地化數字平台的醫院及醫療機構銷售定製化、全面且專有的全病程管理軟件解決方案，從中產生收入。該等軟件解決方案提供一整套患者管理、營運工作流程優化及數據分析工具，並根據機構的具體要求部署於內部或專用雲環境中。

醫療健康產品銷售

我們廣泛的全病程管理能力促進了與醫院的戰略合作夥伴關係，使我們能夠全面了解不同患者群體及臨床環境中的藥物消費模式、處方趨勢及治療效果數據。憑借該等洞察力及我們成

業 務

熟的醫院關係，我們策略性地進入醫療健康產品銷售領域，作為我們全病程管理服務的自然延伸及關鍵的生態系統閉環。在我們的醫療產品銷售業務分部項下，我們主要作為分銷商開展業務，向上游供應商採購醫療健康產品及醫療器械，並銷售予下游客戶。我們透過委聘第三方物流及快遞公司，為客戶提供便捷的送貨上門。在此等交易中，我們擔任主體責任方，並按總額基準確認收入。以下經優化的資金及服務流程圖闡述了該分部的運營工作流程：



我們的產品組合主要包含西藥及中藥(TCM)。於往績記錄期間，我們的醫療健康產品銷售收入主要來自西藥銷售，於往績記錄期間各期間佔比均超過70%。下表載列於所示期間按產品類型劃分的收入、銷量及平均售價明細。

產品類型	截至12月31日止年度								
	2023年			2024年			2025年		
	收入	銷量	平均售價	收入	銷量	平均售價	收入	銷量	平均售價
	(人民幣千元)	(千個)	(人民幣元)	(人民幣千元)	(千個)	(人民幣元)	(人民幣千元)	(千個)	(人民幣元)
西藥.....	75,760	10,781	7.0	99,775	9,992	10.0	151,292	10,054	15.0
中藥.....	21,195	515	41.2	26,438	811	32.6	30,650	909	33.7
其他 ⁽¹⁾	1,479	62	23.9	136	20	6.7	790	55	14.3
總計.....	<u>98,434</u>	<u>11,358</u>	<u>8.7</u>	<u>126,349</u>	<u>10,824</u>	<u>11.7</u>	<u>182,732</u>	<u>11,019</u>	<u>16.6</u>

附註：

(1) 其他主要包含保健食品及醫療器械。

我們的產品來自知名上游供應商網絡，包括藥品製造商及大型分銷商，我們通常會簽訂供應協議，以確保高質量產品的穩定供應。我們主要透過多元化的供應商關係及長期合約來管理醫療健康產品採購成本的波動。我們的主要客戶為第三方藥品分銷公司，該等公司其後向醫院及零售藥房等終端市場供應，同時我們亦直接銷售予若干私立醫院及診所。為確保產品處理過

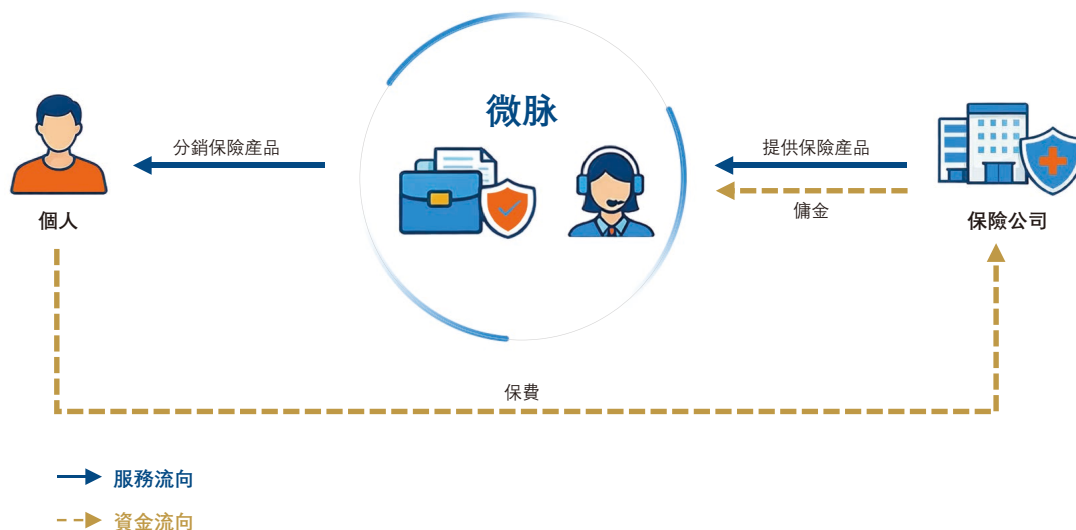
業 務

程高效安全且遵守適用監管要求，我們採用混合物流模式，整合自營合資格運輸車隊與GSP合規的第三方物流提供商。我們一般採用成本加成定價策略，銷售價格基於採購成本加上一定加成額釐定，加成額考量現行市價、客戶關係及訂單量等因素。有關我們醫療健康產品的定價政策，請參閱「一定價」。

保險經紀服務

我們全面的全病程管理服務已與大量患者群體(包括孕產婦及家庭)建立了直接關係，就彼等不斷變化的醫療健康需求提供了獨特的見解，並為保險經紀服務創造了天然的機會。我們發現現有保險無法覆蓋患者的醫療健康需求。因此，我們正戰略性地拓展至保險經紀服務領域，並與中國各地領先、聲譽良好的保險公司合作，為患者提供符合臨床要求的高質量保險產品，從而補充其持續健康管理需求。我們的保險經紀部門利用我們對患者健康狀況、治療史及醫療軌跡的深刻理解來推薦最佳的保險解決方案。我們自保險經紀服務產生的所有收入均為合作保險公司支付的佣金。我們就財產及意外保險及人壽及健康保險收取的平均佣金率一般分別介乎15%至25%及10%至25%。截至最後實際可行日期，我們與70多家保險公司就保險經紀服務進行合作。

在我們的保險經紀業務分部，我們主要作為中介機構營運，代表保險公司向個人或保險銷售代理分銷定製化解決方案。除銷售外，我們亦向個人用戶提供保單管理服務。我們透過成功銷售保單後向保險公司收取傭金確認收入，而保險費則由個人客戶直接支付予保險公司。以下經優化的資金及服務流程圖說明了該分部的運營工作流程：



下表載列於所示期間按產品類型劃分的保險經紀服務收入。

業 務

類型	截至下列止年度					
	2023年		2024年		2025年	
	收入	(%)	收入	(%)	收入	(%)
(除百分比外，以人民幣千元列示)						
財產及意外保險.....	61,633	68.5	50,591	89.9	82,673	75.4
人壽及健康保險.....	28,355	31.5	5,669	10.1	26,925	24.6
總計.....	<u>89,988</u>	<u>100.0</u>	<u>56,260</u>	<u>100.0</u>	<u>109,598</u>	<u>100.0</u>

我們採用第三方銷售渠道與內部銷售團隊相結合的方式，以拓寬我們的市場覆蓋範圍、提升品牌知名度，並高效獲取目標客戶。該等渠道提供包括品牌推廣、市場推廣及專業培訓在內的一系列服務。作為其提供目標客戶轉介及其他推廣服務的回報，我們支付渠道成本。該等成本的計算乃基於預定的固定費率，或與保險費掛鉤的佣金。

通過與成熟保險公司的戰略合作，我們利用豐富的匿名患者數據及預測分析能力，共同開發更準確反映個人風險狀況、健康管理行為及治療依從度的個性化保險產品，使承保人在減少其精算不確定性的同時能夠提供更具競爭力的保費。這種數據驅動的保險產品開發方法創造了三方價值主張：患者獲得更實惠、符合其特定健康需求的定製保險；保險公司通過我們的持續醫療管理，受益於降低疾病進展風險及減少的索賠；以及我們的平台產生額外的經常性收入，同時通過補充我們健康管理服務的全面財務保障增強患者忠誠度，最終創建一個促進改善結果及財務可持續性的綜合醫療健康保險生態系統。

我們與保險公司簽訂的協議的主要條款概述如下。

- **期限。**我們的合作協議一般為期一年。
- **付款及信貸條款。**根據我們的合作協議，我們一般根據所收取的保費按協定百分比向該等保險公司收取佣金，該百分比因產品類型、支付頻率及保單年度而異。此外，當我們達成指定銷售目標時，我們亦可能獲得基於業績的獎勵費用及與保單續保率掛鉤的續保獎金。
- **服務。**協議通常載明我們主要負責提供的具體服務，其中著重強調保險公司產品推廣服務。
- **終止。**若因適用法律法規及政策變更可能對協議履行施加限制或條件等原因導致協議無法履行，在遵守任何要求雙方協商合理調整的條款前提下，協議應終止。
- **續約。**我們與保險公司的合作協議通常不包含自動續約條款。費用結構須通過補充協議每年重新協商，合約延續須經雙方同意且符合最新監管合規要求。

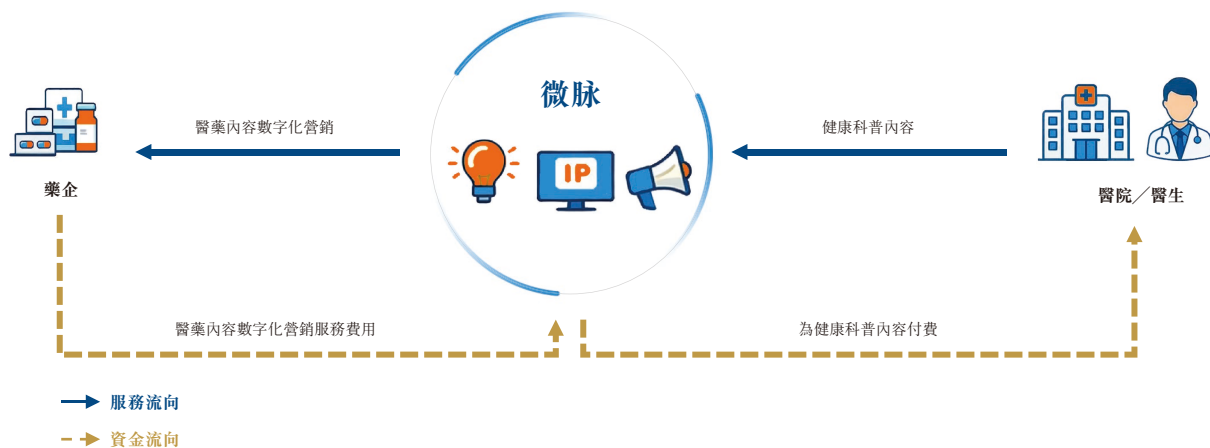
業 務

於2023年、2024年及2025年，保險經紀服務產生的收入分別為人民幣90.0百萬元、人民幣56.3百萬元及人民幣109.6百萬元，分別佔我們於往績記錄期間各年度總收入的14.3%、8.6%及12.7%。

IP驅動的醫療健康營銷解決方案

於2025年10月，我們戰略性收購杭州醫普南方健康科技集團有限公司（「南方健康」），將其定位為我們的共享數字基礎設施，以提升我們的品牌價值並為客戶提供更多元化的服務。南方健康主要從事提供疾病認知及健康教育的定向傳播服務及孵化健康領域關鍵意見領袖(KOL)，以向公眾提供易於獲取的健康教育。隨著中國醫療保健行業的監管要求日益嚴格，藥企已將其營銷活動從以市場為導向轉向以患者為導向及學術驅動的方式，從而迫使彼等更加重視循證醫學內容以推廣其藥品及醫療產品。截至最後實際可行日期，南方健康已與中國各地2,000多名外部醫療專家及醫師，以及20多個省級廣播網絡及知名國家級機構建立廣泛的合作關係。

南方健康開發的定製化醫學教育材料不直接推廣或包含某一特定藥品的廣告。通常，此類內容包括特定治療領域及疾病的介紹、特定藥物的作用機制及其他相關醫學教育材料。接受委託後，南方健康與其醫療專家及醫師網絡合作，開發定製化內容，隨後通過製藥客戶指定的媒體渠道進行分發。以下流程圖闡述此業務模式下的資金流向及服務提供流程。



業 務

我們開始提供健康IP數字化營銷，以提升患者參與度並支持終身健康管理。我們藉此協助各醫院及醫師在社交媒體平台通過健康教育內容建立網上曝光度、觸達潛在患者。通過將醫師與尋求相關醫療信息的患者聯繫起來，我們為製藥客戶創建了一個極具針對性的參與渠道，精準地將其疾病認知及患者教育內容傳遞給目標受眾，同時為患者提供可靠的醫療資源及獲得我們的端到端醫療健康管理服務。此外，該內容網絡通過擴大醫院的數字足跡並將其醫療專業知識擴展到更廣泛的公眾，使醫院受益。

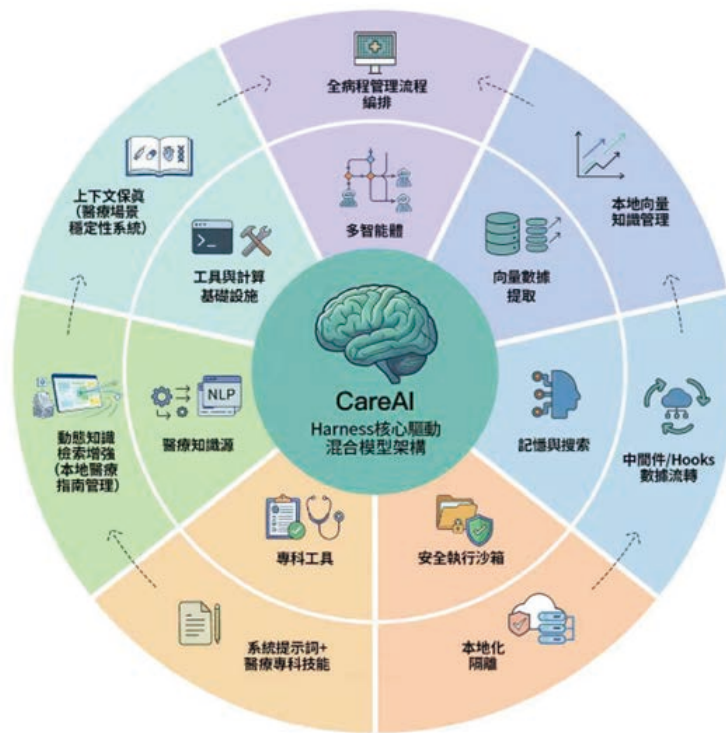
至關重要的是，此IP驅動的醫療健康營銷生態系統是我們核心業務的強大催化劑。通過與醫療服務提供者廣泛且高頻的互動，我們發現醫生對培養個人品牌及開展公眾健康教育存在強烈且日益增長的需求。通過賦能醫生解決這一關鍵痛點，我們顯著鞏固了與核心醫院及關鍵醫生的合作關係。此外，此次收購有效優化了我們的前端患者外展能力。此前，廣泛的線上公域流量獲取效率低下；由於我們的全病程管理服務與特定線下醫院合作深度綁定，將隨機的線上流量引導至指定醫院會導致流量浪費嚴重且轉化率低。南方健康成熟的專業能力解決了這一挑戰，使我們能夠直接為現有合作醫生及醫院網絡孵化專屬個人IP。這有助於實現高度精準的靶向營銷，使我們能夠有效地吸引更廣泛的患者群體，並在我們的專科護理生態系統中提高患者保留率及長期參與度。

我們的專有AI平台 — CareAI

我們的AI賦能平台CareAI對我們的服務交付至關重要。CareAI採用M.A.S.及MoM方法，以及Harness工程編排框架。透過利用預訓練大語言模型，CareAI檢測並識別用戶的特定醫療相關需求，運用Harness工程編排框架並將其分配至最適合的智能體，創建一個在關鍵性能指標上優於單一模型解決方案的統一系統。該平台分析傳入的查詢，並將其動態路由至最優模型組合，從而提高準確性、降低延遲並提供領域特定專業知識。

CareAI作為智能樞紐，整合多源健康數據 — 包括透過HIS整合的院內臨床記錄、院外可穿戴設備數據(如心電圖監測、血壓及CGM持續血糖監測)，以及患者自報結果 — 為每位患者生成動態健康檔案。CareAI透過標準化工作流程納入醫療相關數據，並運用RAG(檢索增強生成)及Harness工程編排框架，將大語言模型與醫療信息動態知識庫相結合，包括醫學知識、臨床指南、治療方案及用戶健康檔案，從而構建出完整的全病程健康管理智能體(agent)矩陣。此架構使CareAI能夠為不同場景匹配適當數據，並生成準確、情境適切的回應及建議，為每位患者實現個人化照護路徑。作為這一技術架構的補充，我們的醫療助理通過與患者的持續互動充當重要的數據標籤，以捕捉真實世界的反饋。

業 務



- **Harness混合模型**：我們的核系統利用混合模型架構，將計算任務動態路由至最合適的AI模型，以優化處理效率，並確保複雜醫療工作流程的準確執行。
- **多智能體系統**：我們採用協作框架，由多個專業AI智能體同時運作以執行不同的任務，例如更新健康記錄和解讀醫療報告，以支持全週期患者管理。
- **專科工具**：我們的平台整合了特定疾病的AI插件，旨在處理複雜的領域特定任務，包括從可穿戴設備中提取數據並進行異常檢測，用於慢性病及產科護理。
- **安全執行沙箱(本地化隔離)**：為確保數據隱私及監管合規，所有涉及敏感患者信息的計算均在安全的本地隔離環境中執行，該環境可對數據進行脫敏處理並防止未經授權的訪問。
- **記憶與搜索**：此模塊作為持續的上下文引擎，保留患者的歷史互動記錄並查詢權威醫療數據庫，以確保提供一致、個性化且臨床相關的服務。
- **醫療知識源(自然語言處理)**：我們利用自然語言處理技術，將患者口語化的描述準確轉換為標準化的醫學術語，然後直接映射至我們的專業醫療知識庫。
- **工具與計算基礎設施(向量數據存儲)**：我們的知識管理系統將大量的醫療指南及患者記錄轉換為向量數據，使我們的AI模型能夠快速、精準地檢索匹配的臨床信息。

業 務

- **編排引擎：**作為中央控制機制，此引擎管理整體工作流程，協調我們中間件基礎設施中的數據流，並指揮多智能體系統，以確保全天候無縫運作。

CareAI的開發

我們已開發專有的大語言模型CareAI，其採用基礎的「訓練 — 推理分離」架構及檢索增強生成(RAG)技術。基礎模型僅在一個全面、獨立策劃且獲授權的文本語料庫上進行訓練。截至最後實際可行日期，該自行收集的語料庫包含超過20.1億個token，由超過16.4億個中文token及超過3.7億個英文token組成。這個高度專業化的數據庫源自經驗證醫療資源，包括醫學教科書、內部生成的專有數據集、國內外臨床指南及質量控制規範。值得注意的是，基於私隱原因，我們的CareAI並不依賴來自我們合作醫院的患者互動數據。

我們運用核心技術，透過CareAI的RAG架構(在臨時「推理」階段運作)為個別患者定製服務。此技術能為每位授權患者建立獨立、高度安全且獨立的知識庫。在運作過程中，在獲得患者授權後，包括病歷、化驗結果及用藥史在內的經去識別化臨床數據，會從相關醫院的系統中檢索出來。該等數據會立即被加密、假名化及向量化，以形成每位患者獨有的專屬知識庫。CareAI隨後僅通過從此獨立的知識庫檢索信息，生成高度定製化及個人化的回應。此機制確保我們的服務維持嚴格的臨床相關性及針對特定患者的準確性，同時防止任何數據交叉污染、重用或未經授權保留敏感個人信息。

CareAI的主要功能

CareAI結合大語言模型與醫學知識，透過RAG(檢索增強生成)技術構建醫療工作流程。此舉使CareAI能夠作為持續性健康助手，提供用藥提醒、症狀評估、健康教育及生活方式指導，同時自動將複雜問題上報予專業醫護人員處理。CareAI亦採用MoM架構，多個行業垂類模型或專科智能體協同運作 — 各自處理特定任務，如醫師查詢、預約掛號、醫護方案生成或與患者諮詢 — 以提供較任何單一模型更優越的成效。

診前

CareAI利用專有的對話式AI及LLM(大語言模型)技術，促進診斷及治療規劃，旨在透過簡化接收患者及資源分配流程，輔助專業醫療指導。該平台採用結構化互動模式，初步諮詢由AI全科醫師進行，隨後根據患者所在位置及實時預約情況，透過算法將患者分流至合適的專科醫師 — 此項服務免費提供，以展示資源配對能力。此外，該生態系統包括AI賦能的自我評估系統，以減少非緊急院內就診；以及全面的治療後管理方案，整合可穿戴設備數據以進行持續監測及動態健康計劃更新。

業 務

診 中

CareAI運用龐大的資料庫，其中包括經過證明的健康管理方案及特定疾病指南，協助醫院更順暢運作，並提升醫師對個別患者的健康干預成效。此智能技術可輕易與現有醫院電腦系統連接，提供便捷的數字化服務，如虛擬醫師問診及遠程健康監測。此外，CareAI簡化體檢流程，於檢查前自動為患者做好準備，並於檢查後運用AI清晰解釋其醫療報告及健康風險。此外，CareAI提供一個智能「數字伴侶」，旨在簡化患者就診期間的流程。我們與合作醫院共同開發，透過整合每家醫院的具體樓層平面圖及醫生排班，為每家機構定製我們的AI。這款本地化的AI透過語音及視覺提示提供逐步導航，減少後勤障礙，並顯著提升整體門診體驗。

CareAI亦作為醫師的有力助手，運用龐大的內置醫學指南資料庫，協助分析患者病例，並於健康風險或併發症發生前作出預測。該系統接手常規文書工作及複雜數據處理，使醫療專業人員得以專注於提供個人化照護，並確保患者依從治療方案，最終使醫療服務對所有人而言更加高效且具成效。

診 後

CareAI亦利用先進的自然語言處理技術，生成全面數據驅動的個性化全病程健康管理報告，分析症狀進展、用藥依從性及縱向健康數據，從而提升治療後臨床連續性及患者依從性。此等AI賦能的洞察力透過於諮詢前識別優先臨床問題，簡化醫師工作流程，從而減少就診準備時間，並透過提升復診率，提高運營效率。此外，該平台透過整合從可穿戴醫療設備中收集到的持續監測數據，動態更新患者檔案，實現個人化、循證決策，推動更卓越的臨床成效及持續的患者參與度。

我們透過專有移動應用程序提供24小時／7天持續患者支持，該應用程序採用混合服務模式，整合CareAI與多學科臨床團隊。CareAI憑藉自然語言處理技術及患者專屬健康檔案，解決有關就診流程、健康建議、心理、營養、運動、康復等常規諮詢，並在必要時將複雜臨床事項順利轉介予人工專業人員處理。此整合模式透過大幅縮短響應時間及降低人力成本優化運營效率，同時透過即時、循證的醫療健康指導可及性，提升患者參與度。

我們的服務團隊

我們的服務團隊由經驗豐富的醫院醫生、護士以及包括醫療助理、個案管理師及醫院專員的健康管理團隊組成。我們的健康管理團隊基於臨床需求管理每位患者的醫療健康體驗，擔任患者與醫療團隊之間的溝通橋樑。倘需醫療建議或干預，我們的健康管理團隊將與最終提供此類服務的醫生、護士和醫院聯繫。

醫療助理

醫療助理是我們為促進患者參與而創新設立的職位。醫療助理是每家醫院患者的主要對接人，為患者和我們的醫療團隊提供必要的日常支持。透過此舉，我們提升了患者醫療管理質量。

業 務

這些經過嚴格培訓的專業人員是我們客戶的主要服務提供角色之一，在整個患者醫療管理過程中提供個性化的指導與服務。醫療助理的主要職責包括：

- 為在醫院接受治療的患者推廣我們的服務；
- 與醫療團隊溝通，以確定患者醫療管理目標；
- 安排並陪同患者接受醫療團隊的復診；
- 促進患者與醫療團隊之間的溝通；
- 以同理心和健康管理專業知識解決患者的即時疑慮；及
- 分別與患者及醫療團隊進行日常溝通。
- 通過與訂閱的患者及醫療團隊的日常溝通執行數據標籤，以不斷增強CareAI的性能。

個案管理師

我們的個案管理師充當每位患者全病程過程的戰略統籌者。彼等主要通過線上諮詢方式運作，補充醫療助理提供的線下服務，確保患者在就診間隙獲得持續、可及的配套服務。該等訓練有素的專業人員充當專屬指導者，全面了解每位患者的醫療及保健需求，並協調個性化醫療管理路徑的執行。我們的個案管理師的主要職責包括：

- 線上患者諮詢：進行遠程諮詢，以評估患者需求、解答健康相關疑問，並於線下就診間隙提供及時指導。
- 護理計劃協調：監督個性化健康管理計劃的制定與執行，確保其與醫師的建議一致。
- 角色分配與監督：協調患者疾病管理過程的所有參與者的職責分工。
- 平台利用：利用我們的CareAI平台提供數據驅動的個性化健康管理服務，並追蹤患者的進展。

醫院專員

我們的醫院專員團隊以區域主管的方式運作，提供策略監督與營運協調。每名醫院專員通常監督一至三家地理位置相近的醫院，以便有效分配資源及在各地實施標準化的質量控制。醫院專員的主要職責包括：

- 協調醫院內資源；
- 指派專門的個案管理師和醫療助理全程監督每位患者的服務過程；
- 監督健康管理計劃的執行；
- 對醫療助理和個案管理師進行策略性監督；及

業 務

- 與醫院行政部門及醫療團體聯繫，以持續了解服務進度。

招募及培訓

我們會針對每個職位的特定要求，實施有針對性的招募策略。我們的醫院專員都是高素質的專業人員，通常擁有醫療護理相關學科的教育背景，其中較多擁有註冊護士認證、醫生助理訓練或臨床研究背景等其他醫療資格。相較於正式的醫療資格，我們也重視醫療助理的優異人際交往能力、組織能力和醫療管理服務導向。

每位團隊成員都會接受全面的入職培訓計劃，包括線上學習模組和線下培訓課程。線上部分採用系統化的課程，要求成功完成評估考試以驗證知識的掌握程度，而線下培訓則由經驗豐富的導師進行，著重於通過實際情境培養實際操作技能。通過我們線上訓練的成員將接受進階培訓，培訓內容不僅涵蓋技術能力，還培養策略思維和方法論，以提升整體效能。

與醫院的關係

在我們的患者端全病程管理服務結構中，醫院作為最終醫療服務提供者，負責確定健康目標、開藥、提供醫療建議及執行醫療干預，始終佔據著核心地位。通常，我們的服務套餐包括院內治療、診斷及在線醫療諮詢，以解決CareAI和我們的健康管理團隊無法解決的客戶醫療問題。我們的服務元素旨在補充這些正式的臨床互動，通過訪前準備幫助患者有效表達關切，訪後跟進強化對治療指令的理解，以及期間促進遵守規定健康管理計劃的支持。截至2025年12月31日，逾75,000名醫生及護士於我們的平台註冊。

我們的醫院網絡

截至最後實際可行日期，我們與醫院的合作主要是通過與188家醫院合作提供全病程管理服務。我們與該等醫院直接簽訂合作協議，建立微脉院內全病程管理中心，並於每家醫院派駐我們的醫療助理。截至最後實際可行日期，我們還與更多醫院進行合作，並已與超過4,800家醫院及醫療機構進行支付處理、記錄檢索及患者病史訪問。通過此次合作，我們建立了全病程管理服務的技術基礎設施，為全病程管理模式下的進一步合作打開了空間。

業 務

下表闡述於往績記錄期間我們合作醫院數量的變動：

	截至下列止年度		
	2023年	2024年	2025年
合作醫院數量的變動			
期初合作醫院數量.....	105	128	153
期內新增合作醫院數量.....	23	26	30
期內終止合作醫院數量.....	—	1 ⁽¹⁾	1 ⁽¹⁾
期末合作醫院數量.....	128	153	182

(1) 於2024年及2025年，我們分別終止了一項及一項醫院合作關係，主要由於商業原因。除此之外，我們於往績記錄期間並無因合約到期而終止任何醫院合作關係。

我們致力於為用戶及患者提供便捷的當地高品質健康管理服務。我們以患者為中心的方法指導我們選擇合作醫院，優先選擇管理能力強、服務質量高、基礎設施健全的醫院。我們選擇合作醫院通常會考慮以下標準：

- 醫院的信譽及技術基礎設施；
- 醫院管理能力，包括領導能力、戰略規劃、營運效率、財務管理、資源分配、員工管理和質量控制；
- 目標專科的患者人數；
- 在當地的市場影響力與品牌知名度，包括醫院的市場佔有率；患者滿意度評分；
- 醫院對於技術升級及全病程管理服務的需求；及
- 有足夠的基礎設施來支持我們健康管理服務的實施，包括健全的IT基礎設施及足夠的醫療人員以執行相關健康管理服務。

我們已實施一套標準化的嚴謹流程來選擇和吸納合作醫院。這一結構化流程旨在確保所有合作關係都符合我們在質量、運營效率及策略一致性上的高標準，最終改善服務交付並提升患者的健康水平。我們會對醫院的信息技術基礎設施及其支持我們健康管理服務實施的能力進行盡職調查，並確認醫院的特定服務需求及要求。

我們的全病程管理中心

我們的服務依託在合作醫院設立的全病程管理中心。這些全病程管理中心戰略性地設立在合作醫院內，是我們主要的線下服務窗口。這些中心通常設有專屬諮詢室，是我們與患者直接接觸的關鍵節點。每個中心均配備我們的專業醫療助理，彼等提供基礎健康諮詢、識別潛在客戶需求，並協助訂購我們定製的全病程管理服務套餐。此外，該等中心是我們提供院內服務的

業 務

運營基地，醫療助理在患者複診期間提供專門的便捷就醫服務。至關重要的是，這些實體樞紐亦將我們的線下服務與數字化能力連接起來；我們的現場醫療助理會對選定的患者互動進行關鍵的數據標註，從而持續驗證及完善我們專有的CareAI系統，以提供高效、技術驅動的健康管理。

在任何合作開展之前，我們都會進行嚴格的醫院篩選和入駐流程，最終與醫院達成合作協議，明確劃分雙方的角色、責任、經濟安排和運營職責 — 包括符合所有隱私規定的訪問醫院病歷系統和患者健康數據的協議。這種標準化的合作通過共同設立的全病程管理中心將我們的團隊嵌入醫院的組織生態系統中，創建了一種尊重臨床決策的全病程管理服務運營模式，以填補影響治療效果的關鍵服務缺口。這種合作方式實現了從醫院到家中的持續醫療交付，提高了服務質量和患者滿意度，同時提高了運營效率，使醫療機構及其服務的患者雙方受益。

與醫院簽訂合約的主要條款

就我們的患者端全病程管理服務而言，我們通常通過公平磋商與醫院簽訂合作協議。我們與醫院簽訂的合作協議的主要條款概述如下：

- **期限**。我們的合作協議期限通常為三年。
- **付款及信用條款**。根據我們的合作協議，我們一般會就醫院提供的診斷及治療服務向醫院支付服務費。此外，當我們與醫院進行合作時，我們也會向選定醫院支付預付費。
- **服務**。協議通常會列明醫院負責提供的具體服務，通常包括專屬微脈診室準備、數據整合及其他現場支持等。
- **終止**。由於中國法律、法規及政策的變動等原因導致協議無法履行，可能會對協議的履行施加限制或條件，在遵守任何要求各方進行協商以作適當調整的規定的前提下，協議應予終止。
- **續約**。我們的大部分合作協議均包含自動續約條款，據此，若無訂約方提出異議，合約到期時將自動續約相同期限。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已成功與各醫院續簽幾乎所有的合作協議。

業 務

研發

我們通過持續不斷的研發活動，整合硬件與軟件創新，進而構建我們的技術能力以提供智能化及數字化全病程管理服務。我們的研發計劃主要著重於以下幾個方面：

- **硬件及網絡基礎設施。**我們的微脉平台採用現代雲端及微服務技術，以支持所有業務需求。其於電腦及移動設備均可流暢運行，提供快速的綜合用戶體驗。該系統可安全高效地管理數據傳輸，且易於維護。不同業務任務獨立運行以確保可靠性。該平台有工具確保運作暢順及存儲數據安全。該平台設計兼具快速、安全及可擴展性，支持多種醫療健康服務於各類設備運行。
- **多終端平台。**多端平台採用低代碼開發，支持多種業務渠道並涵蓋所有用戶場景。對消費者而言，可通過微脉APP訪問，此外還有諸如其他APP、官方賬號、小程序及醫生端介面等定製入口。對醫院而言，平台提供了個性化應用及管理工具，涵蓋用戶系統、數據管理、全病程管理及在線醫院服務等功能。該平台還通過開放API與第三方系統對接，實現流暢的數據共享，提供安全且流暢的患者體驗。
- **全病程管理系統。**全病程管理系統構建了全面且個性化的SLA及多層級服務框架，涵蓋標準操作程序、團隊管理、健康檔案、專科管理、服務履行、服務規範詞典、分級隨訪及線上複診諮詢。該系統在滿足用戶個性化的增值服務需求的同時，提升醫療團隊的效率。
- **微服務架構及運營監控系統。**我們的技術框架強調實時數據庫功能和高度可擴展的部署能力，可根據需求對特定服務組件進行獨立擴展，顯著提高了資源利用效率。監控基礎設施提供了對系統性能指標的全面可視性，使其能夠主動進行維護並快速解決問題。這種架構促進了敏捷開發實踐，使我們的技術團隊能夠在對持續運營造成最小干擾的情況下實施功能增強和系統優化。
- **AI技術。**我們的CareAI平台運用多個AI智能體協同運作，將AI深度整合至醫療健康管理及業務單元。其依託智能數據系統結合用戶長期與短期健康活動記錄，驅動專為醫療健康設計的定製行業垂類模型或專科智能體。這些模型支持了一組AI智能體處理各類健康任務並輔助醫療團隊。通過協調該等智能體，系統能快速高效滿足從簡單問題到複雜情境的不同用戶需求，同時滿足跨業務領域健康管理服務。該平台通過SkyWalking性能監控和GitLab版本控制進行嚴格的開發監督，相關醫院專員／醫療助理的RLHF貢獻會透過系統日誌進行驗證。該先進架構提供高度個性化的健康管理，鞏固我們作為行業翹楚的地位並實現可持續長期增長。

業 務

- **基於雲端的服務。**我們採用中國領先企業的雲伺服器，構建具備數據資源層、應用服務層及用戶交互層等基礎功能的綜合全病程管理服務平台，實現醫療雲平台對接、健康數據互認、互聯網醫院服務整合及用戶運維管理。此外，通過運用雲服務，我們提供標準化且安全的數據接口平台，以滿足合作夥伴外部可穿戴醫療設備的複雜整合需求。

我們致力於投資研發，以增強我們的技術能力，從而進一步賦能我們的業務運營並促進整個醫療服務生態系統的創新。於2023年、2024年及2025年，我們產生的研發開支分別為人民幣39.9百萬元、人民幣29.8百萬元及人民幣38.1百萬元，分別佔相關年度總收入的6.4%、4.6%及4.4%。

未來，我們的研發策略將主要集中於全病程管理系統的數字化及精確性。例如，我們計劃制定標準服務介面及技術基礎設施，以整合更多可穿戴設備等智能醫療設備整合至服務組合中。此外，我們計劃為更多來自不同臨床領域的醫護團隊開發AI智能體，為患者提供優質的綜合體驗。

我們的研發流程

我們已建立成熟高效的研發流程，支撐我們的技術能力該流程以 CareAI 平台的持續迭代及優化為核心，涵蓋從需求識別、技術規劃、架構設計到全面測試的完整開發週期。我們系統化的研發流程基於業務需求進行精確的需求識別，然後由我們的產研團隊制定全面的技術開發規劃。隨後，開發週期進入嚴格的架構設計和編碼階段。完成後，我們的解決方案將經過全面的測試，以確保正式發佈前的功能、性能和安全性。通過我們的不斷改進，目前這一研發完善的基礎設施已發展至成熟狀態，使我們能夠持續提供滿足市場需求的創新解決方案，同時保持運營效率。

我們對新病種和新科室的開發，有標準操作程序。我們以過往為類似情況開發的解決方案作為基礎模板。我們按以下步驟闡述開發新服務的程序：

- **需求評估。**倘若現有的健康管理服務被證明不足以治療新疾病，我們會啟動迭代優化流程。例如，我們根據孕婦產後恢復和嬰幼兒管理的需求，升級孕產婦健康管理套餐及解決方案。未來，我們將進一步擴展至皮膚科、精神健康和脊柱健康等群體的新服務體系。
- **以需求為中心的開發流程。**在積累了足夠的案例樣本後，我們將進行標準操作程序調整以優化服務框架。隨著我們不斷擴大的疾病數據庫和臨床科室合作，該流程已經實現了相對自動化——當新型疾病出現時，我們的系統通過算法從我們的數據庫中識別出具有適當匹配特徵的解決方案，然後由我們的研發團隊進一步優化和迭代。

業 務

- **新服務試驗性試點。**試驗性服務從試點實施開始，隨後進行穩定及進一步擴展。在此階段亦會推進學術推廣及背書。一旦試點證明成功，流程將轉入產品開發及業務部署。此外，醫療專家會在學術會議上重點推介並分享主要建議，以支持該服務的更廣泛採用及完善。

我們的研發團隊

截至最後實際可行日期，我們的內部研發團隊由133名成員組成。我們的研發團隊具有按職能專業化組織的精簡結構，涵蓋後端應用開發、前端工程、運營、質量保證和移動平台開發。

我們的研發專業人員具備人工智能領域、互聯網技術、醫療健康信息系統和數字通信領域的不同行業專業知識，創造了一個多學科環境，促進應對醫療健康挑戰的創新方法。開發流程遵循協同工作流模式，其中研發部門的產品經理作為與業務部門的主要對接口，收集需求並分析可行性路徑。

我們通常與研發人員訂立保密協議，並已建立須經指定審批流程的數據訪問協議，以確保數據安全。我們密切關注相關領域的監管發展，並通過增加投資及在技術領導層下設專門安全委員會來加強我們的安全基礎設施，定期進行安全評估和違規模擬，確保我們的知識產權和數據信息得到強有力的保護。

銷售及營銷

面向醫院的營銷

我們成立了專門的醫院運營團隊，專注於發展和培養與醫院的戰略合作夥伴關係。我們的參與策略始於以學術外聯作為建立可信關係的基礎，以使我們向醫院介紹我們的戰略價值主張、技術能力(特別是CareAI)以及我們對醫療健康系統的益處。該等知識共享論壇是展示我們領域專長的有效平台，同時能在無直接銷售壓力的環境下向醫療行業決策者介紹我們的健康管理服務。通過首先確立在學術對話中的重要貢獻者定位，我們與關鍵決策者建立了信賴和信任。這種以學術為基礎的方法通過基於證據的案例研究和同行驗證成果凸顯了我們的技術優勢和獨特的價值主張。此外，政府關於推廣全病程管理服務的利好政策，亦驅使更多醫院與我們接洽合作。

在這些學術活動之後，我們的醫院運營團隊實施標準化的隨訪流程，向醫院管理人員提出定製的合作建議，以解決他們在初步討論中確定的特定運營挑戰。我們亦積極參與醫院舉辦的公開招標程序。事實證明，這種價值引領的方法在將學術聯繫轉化為正式的合作夥伴關係方面成效顯著，讓醫院意識到我們不僅僅是技術的實施，而是更致力於實現其組織目標。

業 務

面向患者的營銷

我們已採取各種策略向目標患者營銷我們的全病程管理服務。由於我們直接與醫院簽約成為其官方合作夥伴，我們能夠將我們的服務集成至現有的醫院工作流程和患者健康管理路徑中，而無需向公眾進行大規模營銷活動。

- 在與我們合作全病程管理服務的多數醫院中，我們均設立微脉全病程管理中心，並派駐現場醫療助理團隊直接接觸潛在用戶。我們的現場醫療助理負責提供全面的銷售以及營銷演示及服務套餐介紹，以推廣我們的全病程管理服務。這些團隊專注於合作臨床科室，包括但不限於產科、生殖健康、婦科、兒科和內分泌。在推廣的初始階段，我們的團隊通常會提供有關其健康管理服務的詳細信息，並展示成功的案例，以展示其解決方案的價值主張。
- 我們通過合作醫院的口碑推薦產生自然流量。我們不斷尋求改進的全病程管理服務，以建立我們的品牌知名度，從而吸引更多自然流量。
- 外部營銷通過線上和線下營銷活動進行，包括網站、移動應用程序和搜索引擎上的線上廣告。此外，我們通過內容傳播(如成功案例研究)來塑造我們的社交媒體形象，以促進與主要利益相關方的互動並與潛在客戶建立關係。

我們相信，該等策略將繼續使我們能夠獲取及挽留用戶，從而實現穩定的收入增長及提高盈利能力。

定價

我們主要就全病程管理服務向患者收取服務費。我們向患者收取的服務費通常會考慮多項因素釐定，包括服務套餐內容、服務成本、競爭格局及所在城市的消費水平。由於我們的服務套餐整合了線上及線下部分，全面覆蓋整個醫療流程，因此我們能夠就該等持續及綜合的護理收取較高的費用。據弗若斯特沙利文所告知，我們的收入模式符合行業慣例，而考慮到我們的服務範圍，我們的服務定價明顯高於行業平均水平。

我們透過考慮採購量、產品的採購價格以及我們銷售產品的營運及物流成本，釐定透過我們平台提供的醫療健康產品價格。我們提供具競爭力的定價以吸引及留住用戶。憑藉我們與信譽良好的醫療健康產品上游供應商(包括藥品生產商及大型分銷商)的合作關係，我們通常能夠協商獲得與其他醫療健康產品銷售渠道向零售商提供的價格相若或更低的價格。

質量控制

我們面臨提供全病程管理解決方案以及銷售醫療健康產品的固有風險。我們可能會被指控從事不當開具處方、銷售假冒偽劣藥品或其他醫療健康產品或未提供充分警告或提供不充分或

業 務

誤導性副作用披露等行為。我們亦面臨通過我們平台提供的健康管理服務產生的醫療責任索償風險。此類索償可能針對我們及／或我們的合作夥伴。我們的合作夥伴可能從事不當行為或犯下醫療事故，這可能使我們面臨醫療責任索償。詳情請參閱「風險因素 — 與法律法規有關的風險 — 於營運過程中，我們可能會遭遇患者投訴、責任索賠及法律訴訟」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無涉及任何針對我們的醫療或產品責任的重大索償。

我們意識到業務中的這些主要風險，並設計了質量控制系統來監控這些風險點。我們已建立全面的質量控制程序，以確保我們的服務和產品的質量，確保交付質量始終一致，同時嚴格遵守醫療健康隱私法規。針對我們營運相關的特定風險，我們已實施以下詳細的質量控制措施：

全病程管理服務

- **醫療專業人員資格審核：**在所有內部全職及合作醫師及護士獲准通過我們的平台提供服務前，我們嚴格核實其專業資格及執業許可證。
- **標準化工作流程與審計：**我們醫療管理團隊嚴格遵循為每位患者定製的標準操作程序。我們通過標準化工作流程管理數字化患者體驗，並對病歷進行每季度內部審計及同儕互評，以確保服務質量及一致性。此系統化方法通過減少等候時間、簡化就醫流程及提供全面的診斷後支援，顯著提升患者滿意度。

醫療健康產品

- **供應商篩選與管理：**我們已建立嚴格的供應商管理體系。在准入前，所有潛在供應商均須提供有效的資格證明，包括營業執照及適用的藥品經營質量管理規範認證。我們對已批准供應商進行每年的全面履約評估，確保其持續遵守中國法律及我們的內部標準。
- **產品驗收與檢查：**我們對醫療健康產品的驗收與檢查執行嚴格的內部政策。產品送達我們設施時，我們的質量保證人員會對所有進貨產品進行逐批檢查。該等檢查核實關鍵信息，包括包裝完整性、有效期、批號及檢驗報告。任何不符合我們標準的產品將立即隔離並退回予供應商。
- **庫存監控：**對於存放於我們庫存中的產品，我們對儲存條件(如溫度及濕度)進行即時監控，並進行每月庫存盤點，以識別及安全處置任何即將過期或損壞的產品。

我們亦維持完善的內部政策，規管醫療健康產品的驗收及檢查，並對醫療健康產品採購、儲存、維護及運輸過程中的質量管理提供全面指引及監督。我們的專責質量管理團隊負責對所有採購的醫療健康產品進行抽樣、檢查及記錄質量，檢查人員通常須持有醫學、藥學、生物學、化學或相關領域的相關學歷。我們的醫療健康產品儲存在指定隔離區，與其他區域分開，清晰

業 務

標記，並保持符合特定儲存要求的清潔狀態，以防止污染。我們確保醫療健康產品安全的措施包括：(i)僱員對樣本進行徹底核對，檢查包裝及外觀；(ii)核實產品名稱、規格、用法／用量、批准文號及生產批號、生產廠家；(iii)檢查用戶指南；及(iv)確保醫療健康產品資格。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並未經歷任何因產品安全或質量問題而導致的重大產品退貨或召回。

環境、社會及企業管治

我們致力於以保護環境的方式經營業務，並為僱員提供健康安全的工作場所。我們的管理團隊非常重視環境、社會及企業管治（「ESG」）事宜。我們已實施一套有關環境、僱員福利及社會責任的政策，我們相信該等政策符合行業標準且符合上市規則的規定。董事相信，建立及實施ESG原則及常規將使我們能夠達成使命及戰略目標，同時為利益相關方帶來長期價值。

我們將於[編纂]前成立ESG委員會，由董事或高級管理層成員組成，直接向董事會匯報。我們的ESG委員會主要負責監督ESG方向及策略的制定及報告、識別ESG相關風險以及監察及評估我們的ESG表現。此外，委員會亦密切追蹤ESG相關法律及法規的變動，根據需要更新我們的ESG措施，以確保符合最新的監管要求。其主要職責包括：

- 制定、檢討及實施將由董事會批准的ESG政策、短期、中期及長期ESG目標及策略；
- 監督ESG政策在日常業務營運中的執行情況；
- 識別、評估及向董事會匯報環境與社會風險及機遇；
- 編製將由董事會審閱的年度ESG報告；
- 監督及檢討我們的企業社會責任及可持續發展政策、常規、框架及管理指引，並提供改善建議；及
- 檢討我們有關企業社會責任及可持續發展表現的公告、披露及發佈。

我們亦已建立檢討機制，當中包括ESG委員會成員，該委員會定期直接向董事會匯報。此架構確保ESG事宜獲得本集團最高層的直接監督。我們的董事會作為最終權力機構，對我們的ESG策略及匯報承擔全面責任。其主要職責如下：(i)董事會對我們的ESG策略、風險管理、披露及與整體企業目標的一致性承擔最終責任；(ii)董事會審閱及批准ESG策略計劃、年度目標、預算，以及ESG報告的合規性、充分性及質量；及(iii)董事會監督ESG風險管理框架的有效性，並確

業 務

保及時披露重大ESG事件，包括環境事故及臨床試驗違規情況。根據我們的ESG政策，我們每年將我們的實際表現與既定目標進行比較，以評估我們的進展並展示我們目標的可實現性。此外，我們將分析ESG計劃的財務和非財務影響。該分析包括減少能源消耗帶來的成本節約、我們的社會倡議為我們的品牌聲譽帶來的益處，以及可持續商業實踐的長期財務優勢。這些檢討使我們能夠完善我們的戰略，確保我們的行動不僅履行我們的ESG承諾，同時對我們的整體運營表現做出積極貢獻。

環境、社會及管治風險評估及緩解

我們已識別以下我們認為重大且可能對我們的業務、策略或財務業績產生影響的環境、社會及管治風險。

- 物理風險。雖然氣候變化對我們業務的直接影響目前微乎其微，但我們在監測工作中仍保持警惕。我們的服務將在線諮詢和人工智能賦能服務整合為重要組成部分，從而減少醫院就診頻率並減少碳排放。我們積極評估或會影響我們站點的極端天氣事件的可能性。我們積極主動的方法包括監測風暴、洪水和熱浪等情況。雖然該等事件發生的可能性很低，但我們認識到做好準備的重要性。確保我們的物理基礎設施和供應鏈的彈性是重中之重，使我們能夠減輕氣候相關事件造成的潛在干擾。
- 轉型風險。監管變化帶來重大轉型風險。在我們進行長期規劃時，我們密切關注事態發展，包括中國的監管更新。通過將我們的戰略與該等目標保持一致，我們確保合規，同時為應對氣候變化的全球努力做出貢獻。
- 健康、安全和產品質量風險。在提供全程醫療保健管理服務及銷售醫療保健產品的過程中，我們面臨提供在線醫療保健服務及銷售醫療保健產品的固有風險，我們可能面臨銷售不安全、無效或有缺陷產品的指控。我們亦可能被指控從事不當發佈醫療保健建議、銷售假冒及不合格醫療保健產品或提供不充分警告或不充分或誤導性副作用披露等行為。有關詳情，請參閱「風險因素 — 與法律及法規有關的風險 — 我們在營運過程中可能會遇到患者投訴、責任申索及法律訴訟」。為降低該等風險，我們已成立質量控制團隊，專門監控該等風險點，採取有關執業執照及背景調查的嚴格措施，監控我們平台上的醫生行為，並確保我們平台上醫療保健產品的真實性。詳情請參閱「— 質量控制」。
- 節能。我們認識到我們辦公場所內使用的設備消耗大量能源。因此，我們積極探索減少能源消耗的策略，並在日常營運中推廣節能措施。我們鼓勵在我們的辦公室採購及使用節能電子設備，包括節能照明及其他電器。此外，僱員須確保空調系統及其他耗電設備在不使用時及時關閉。

業 務

- **內容篩選。**對於我們的定製內容和營銷服務，我們建立了內容治理框架來審查在我們平台上發佈的內容。我們實施內部控制措施，以確保信息和內容準確、可靠，並符合適用法律法規。由我們的員工或醫療專業人員創建的教育內容，包括文本、圖形、圖像、視頻和直播會話，由醫療專業人員審查和批准，以確保其質量和準確性。當出現潛在的法律、合規或其他敏感問題時，我們的法律部門和指定的內容製作人員會進行額外的審查。
- **道德營銷。**我們、我們的註冊醫生和用戶之間的互動受適用法律、行業標準和我們的內部政策管轄。註冊醫生必須堅持專業標準，向病人推薦適當的治療方法。我們的僱員必須誠實準確地在我們的平台上營銷服務。嚴禁違反適用法律法規的促銷或廣告內容。我們相信，提供準確和平衡的信息有助於患者教育，並培養與用戶的信任。

我們並無經營任何重大生產設施或任何具規模的服務器集群。因此，我們並無面臨重大健康、安全或環境風險。為確保遵守適用法律及法規，我們的人力資源部將於必要時及諮詢我們的法律顧問後調整我們的人力資源政策，以適應相關勞工及安全法律及法規的重大變動。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無因在所有重大方面未遵守健康、安全或環境法規而遭受任何罰款或其他處罰。

環境保護

作為一家全病程管理服務公司，我們主要提供對環境影響最小、碳排放小的全病程管理服務。然而，我們嚴格遵守相關中國環境相關法律及法規制定或頒佈的標準，以評估及管理我們的業務活動對環境造成的影響。我們已實施全公司範圍的環境政策和標準操作程序。

- **綠色辦公實踐。**我們積極推廣綠色辦公實踐和低碳生活。為了實現這一目標，我們採取了視頻會議和無紙化辦公政策等節能措施。我們鼓勵僱員避免印刷文件，注意辦公用品的消耗，並確保我們所有的服務器符合中國行業能效標準。我們的目標是在綠色經濟中創造人與自然的和諧共存。
- **綠色用品。**我們優先考慮環保採購。在選擇產品和服務時，我們會考慮其對環境的影響。我們偏好於可回收、包裝最少、耐用且節能的辦公用品。例如，我們的辦公空間使用LED照明。憑借我們在減少電力方面的持續努力，我們的電力消耗由2023年的336,795千瓦時減少至2025年的328,586千瓦時，並且我們預計未來將減少使用。
- **節約用水。**作為一家專注於提供全病程管理服務的公司，我們並未從事製造業務，因此僅在辦公室及日常營運中消耗極少量用水。

業 務

評估及管理風險指標及目標

為配合我們的可持續發展願景，我們已制定一系列關鍵績效指標，以評估及監察我們的環保表現。下表載列我們於往績記錄期間的環保表現量化分析。

	截至12月31日止年度			三年
	2023年	2024年	2025年	減排目標(%)
耗電量(千瓦時)	393.0	366.7	472.7	5
耗水量(噸)	130.5	137.0	5,100.7	5
消耗的包裝材料(人民幣千元)	86.5	38.0	9.8	5
消耗的包裝材料佔收入百分比(%)	0.014	0.006	0.001	—

於2025年，我們的總用水量在收購永康護理院後大幅增加。作為一家以科技驅動的醫療健康公司，我們過往的用水僅限於最低限度的日常辦公室運作。然而，實體護理設施的日常運營本質上需要更高的用水量。為負責任地管理此結構性增長，永康護理院已全面整合我們總部的嚴格節水措施，以最大限度地提高營運效率。儘管如此，永康護理院已全面採納我們總部嚴格的節水標準以優化效率，而我們日常辦公室運營的耗水量仍然極低。

儘管我們認為我們的業務運營不會直接產生直接影響環境的污染物，但我們已實施內部政策以減少我們的碳足跡，例如透過以下措施降低能源消耗：(i)制定節能政策，並指派專人執行節能政策；(ii)安排工人及時維修滴水的水龍頭；(iii)張貼節水海報及提示，提醒僱員在使用後完全關緊水龍頭；及(iv)安排安保團隊按既定時間表關燈。

僱員福利

僱員是我們可持續發展的重要推動力。我們視僱員為最寶貴的資產，致力為每位僱員創造公平、健康及舒適的工作環境。我們充分尊重和保障每位僱員的基本權利，努力為個人成長創造條件，並提供充足的發展機會。我們投資於人才發展，提供外部專業培訓課程和貫穿僱員職業生涯的全面培訓。我們相信打造一個多元化和具包容性的工作場所，可以讓每個人都有平等的成長機會。截至最後實際可行日期，我們的全職僱員中約有63%為女性。

- **招聘及挽留人才。**為確保招聘人才的質量及吸引更多優質人才加入我們，我們積極拓展新的招聘渠道，通過專業獵頭公司及招聘網站招聘僱員，並建立僱員推薦機制。我們已建立有效的僱員激勵計劃，將僱員薪酬與其整體績效掛鉤，並且我們已建立基於績效的薪酬獎勵計劃。

業 務

- **平等僱傭**。無論性別、宗教、種族、國籍或婚姻狀況如何，我們在招聘、晉升、培訓中公平對待每一位僱員，確保所有僱員都有平等的機會。我們的醫療助理絕大部分為女性，創造大量就業機會。對於孕期、產期、哺乳期的女僱員，我們實行相應的考勤及休假制度。
- **健康與安全**。我們定期檢查辦公設備及消防安全設備，以確保僱員的健康與安全，從而降低工傷風險。此外，我們積極為僱員提供健康及安全培訓，包括線上消防安全培訓，旨在提高僱員的安全意識。

社會責任

我們的全病程管理服務是踐行組織社會責任的強大載體。我們的全病程管理服務及其他服務致力於踐行社會責任，在發展歷程中持續推動具影響力的舉措並取得了顯著成果。通過將使命融入我們的服務中，我們將醫院提供的單次診療與管理式醫療服務銜接，為醫生提供長期綜合醫療體驗。通過此模式，我們不僅提升了市場地位，亦為合乎道德及可持續發展樹立了典範。從社會角度來看，我們的平台通過支持個性化的預防護理方案，普惠優質醫療健康資源，提升社區健康水平，同時降低長期醫療健康支出。其治理優勢同樣顯著，原因為這些系統通過全面的臨床質量指標在醫療健康提供方面建立了前所未有的透明度，通過自動化文書促進了監管合規性，以及通過提供對療效和資源利用率基於數據的洞察加強了機構問責制。

我們的供應商

於往績記錄期間，我們的供應商主要包括我們的結算服務合作夥伴（我們通過彼等部署醫院的醫生及護士為我們的全病程管理服務提供醫療服務）、醫療健康產品供應商、醫療服務供應商、人力資源服務供應商及保險代理。

結算服務合作夥伴

於往績記錄期間，我們的結算服務合作方作為主要供應商之一，主要為勞動力結算平台。我們通過這些平台向醫院的醫生及護士完成付款結算，該等醫生及護士為本公司全病程管理服務的患者提供醫療服務。我們向該等醫生及護士的所有付款及結算均專門通過該等結算服務合作方進行，並未與其進行任何直接付款交易。

我們與該等合作夥伴訂立的服務協議的主要條款通常包括：

- **範圍及費用結構**：供應商利用其平台與醫師或護士進行結算。我們支付綜合服務費，該費用包括(a)應付予醫師或護士的績效費，及(b)供應商收取的管理費。
- **付款及結算**：費用通過對接系統進行核對，並按月以銀行轉賬方式結算。在我們支付綜合服務費後，供應商須及時將績效費分派予醫師或護士。

業 務

- 期限及終止：協議期限通常為一至兩年，除非事先發出不續約的書面通知，否則將自動續期一年。倘交易對手嚴重違反其在協議項下的義務，我方有權通過向其發出不少於10天的提前書面通知來終止該協議。
- 保密及爭議解決：標準保密義務在協議終止後持續有效。該等協議受中國法律管轄，爭議通過協商或向有管轄權的人民法院提起訴訟解決。

人力資源服務供應商

我們聘請人力資源服務供應商為我們提供人員，以優化營運效率及維持勞動力靈活性。此類工作人員主要為我們的醫療助理，即我們合約聘用的員工。雖然我們指導該等人員的日常活動並評估其表現，但彼等仍為人力資源服務供應商的僱員。該等服務供應商全權負責該等人員的行政管理，包括勞動合同、薪酬及法定社會保險。

我們與該等人力資源服務供應商協議的主要條款通常包括：

- 範圍及費用：服務供應商提供本地化的人員服務。我們每月支付外包費用，包括人員的工資、法定社會保險及住房公積金、殘疾人就業保障金，以及人均管理費。費用按月透過銀行轉賬對賬結算。
- 期限及終止：協議通常為期兩年，可自動續期一年。提前終止須提前至少30日發出書面通知並經雙方同意。
- 違約及補救措施：本集團延遲付款須按日支付違約金，並設有基於逾期金額的預定上限。延遲超過30日，服務供應商有權終止協議。任何一方無正當理由提前終止協議，須支付按年度管理費特定比例計算的罰金。
- 保密及爭議解決：適用標準保密義務。協議受中國法律管轄，爭議通過訴訟方式在原告所在地有管轄權的人民法院解決。

醫療服務供應商

我們與公立醫院及醫療機構合作，為透過我們平台預約的用戶提供健康檢查及優先醫療服務。我們提供必要的應用程序界面及技術支持，以促進穩定的線上預約。

我們與醫療服務供應商的合作協議主要條款通常包括：

- 費用結構及結算：檢查費用基於省級基本醫療服務定價。我們根據累計業務量享有分層結算費率，即我們獲得定價的指定折扣，當業務量達到預定門檻後可享受更優惠的費率。費用按月對賬並一次性支付。

業 務

- 期限及終止：協議通常為期兩年。提前終止須提前至少一個月通知並經另一方同意。續期須於屆滿前至少30日經雙方協商同意。
- 違約及補救措施：本集團延遲付款須按日支付違約金，並設有基於逾期金額的預定上限。本集團未經授權修改檢查定價構成重大違約，服務供應商有權立即終止協議並要求賠償損失。
- 保密及爭議解決：雙方對用戶數據及醫療記錄負有嚴格保密義務，該義務在協議終止後持續有效。協議受中國法律管轄，爭議通過訴訟方式在服務供應商所在地有管轄權的人民法院解決。

醫療健康產品供應商

我們向授權分銷商及製藥公司採購醫療健康產品。我們的採購協議主要條款通常包括：

- 質量及交付：供應商須交付符合國家藥品質量標準的產品至我們指定的地點。產品須附有近期生產批號，並隨附必要的產品合格證書及藥品批准證明文件。
- 付款：於產品交付及驗收後通過電匯方式結算。
- 退貨：我們可就非質量相關問題自行承擔費用退還產品。不符合規格的產品交付，將通過協商的付款調整機制處理。
- 爭議解決：爭議通過協商解決，協商不成則通過向有管轄權的人民法院提起訴訟解決。

保險代理

我們作為指定代理人，於獲批准的地區範圍內分銷保險產品並提供相關服務，以換取佣金收入。

我們保險代理合作協議的主要條款一般包括：

- 範圍及佣金：我們獲授權推廣指定保險產品並提供售後服務。我們按產品逐項訂明的已收保費協定百分比賺取佣金。保險公司可透過事先書面通知，前瞻性地調整佣金比率。
- 結算：佣金通常按月結算，惟須經對賬且由我們開具增值稅發票後作實。佣金支付取決於保費收訖、冷靜期屆滿以及完成售後合規要求。
- 期限及終止：該等協議設有固定期限。任何一方均可透過發出不少於30日的事先書面通知，在無須理由的情況下終止協議。若我們出現重大違約或不當行為，保險公司可即時終止協議。倘若我們的保險中介許可屆滿或被吊銷，協議將自動終止。

業 務

- **違約及補救措施：**我們須就退保、宣告無效或因我們不當行為所致的不良保單退還佣金，保險公司可從我們日後的佣金中抵銷該等款項。未能達到指定的質量指標（如保單續保率）可能導致暫停新業務或扣起佣金。
- **保密及爭議解決：**雙方均須遵守相互保密義務，該等義務於協議終止後仍然有效。該等協議受中國法律管轄，爭議應首先透過協商解決，協商不果則透過向具管轄權的人民法院提起訴訟解決。

截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度，每年向我們五大供應商的採購額分別佔我們相應年度採購總額的26.2%、21.1%及17.3%，每年向我們最大供應商的採購額分別佔我們相應年度採購總額的12.3%、6.0%及3.8%。下表概述我們於往績記錄期各年度的五大供應商及我們向彼等作出的採購的資料。

排名	供應商	採購額 人民幣千元	佔採購總額 的百分比 (%)	建立業務關係	供應商背景	供應的 產品／服務	信貸期
截至2025年12月31日止年度							
1.	供應商A	31,469	3.8	2019年	成立於2019年，是一家主要於浙江省從事提供軟件開發及信息技術諮詢服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣20,000,000元	結算服務	預付款項
2.	供應商B	28,914	3.5	2025年	成立於2021年，一家主要於浙江省從事軟件開發與數字技術服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣10,000,000元	結算服務	預付款項
3.	供應商C	28,830	3.5	2025年	成立於2024年，一家主要於江蘇省從事信息技術諮詢服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣1,000,000元	結算服務	預付款項
4.	供應商D	27,764	3.4	2022年	成立於2017年，是一家主要於江西省經營藥品批發及零售的中國民營企業，其註冊資本為人民幣10,000,000元	醫療保健產品	30個工作日
5.	供應商E	25,700	3.1	2024年	成立於2023年，是一家主要於江蘇省從事推廣服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣5,000,000元	結算服務	預付款項
	總計	142,677	17.3				

業 務

排名	供應商	採購額	佔採購總額 的百分比	建立業務關係	供應商背景	供應的 產品／服務	信貸期
		人民幣千元	(%)				
截至2024年12月31日止年度							
1.	供應商F.....	41,552	6.0	2024年	成立於2023年，是一家主要於江西省從事藥品批發及零售的中國民營企業，其註冊資本為人民幣3,000,000元	醫療保健產品	預付款項
2.	供應商E.....	32,829	4.8	2024年	成立於2023年，是一家主要於江蘇省從事推廣服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣5,000,000元	結算服務	預付款項
3.	供應商G.....	26,136	3.8	2022年	成立於2014年，是浙江省一家中國省級綜合性三級甲等醫院，主要提供醫療服務	醫療服務	30個工作日
4.	供應商H.....	22,387	3.3	2024年	成立於2023年，是一家主要於江蘇省從事推廣服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣5,000,000元	結算服務	預付款項
5.	供應商I.....	22,090	3.2	2022年	成立於2018年，是一家主要於廣東省從事人力資源服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣50,000,000元	人力資源成本	30個工作日
	總計.....	144,993	21.1				
截至2023年12月31日止年度							
1.	供應商A.....	80,842	12.3	2019年	成立於2019年，是一家主要於浙江省從事提供軟件開發及信息技術諮詢服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣20,000,000元	結算服務	預付款項
2.	供應商J.....	23,865	3.6	2022年	成立於2021年，是一家主要於浙江省從事人力資源服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣2,000,000元	人力資源服務	30個工作日
3.	供應商I.....	23,123	3.5	2022年	成立於2018年，是一家主要於廣東省從事人力資源服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣50,000,000元	人力資源服務	30個工作日
4.	供應商D.....	22,840	3.5	2022年	成立於2017年，是一家主要於江西省經營藥品批發及零售的中國民營企業，其註冊資本為人民幣10,000,000元	醫療保健產品	預付款項
5.	供應商G.....	21,397	3.3	2022年	成立於2014年，是浙江省一家中國省級綜合性三級甲等醫院，主要提供醫療服務	醫療服務	30個工作日
	總計.....	172,067	26.2				

業 務

於往績記錄期間，概無董事、彼等的聯繫人或就董事所知截至最後實際可行日期擁有我們已發行股本5%以上的任何股東於各年度五大供應商中擁有任何權益。

我們的客戶

於往績記錄期間，我們的客戶主要包括訂閱我們全病程管理服務的個人客戶，以及(在較小程度上)企業客戶(即藥企及保險公司)，且我們並無與客戶發生任何重大糾紛。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度，我們來自各年度五大客戶的銷售收入合共分別佔我們於相應期間總收入的9.3%、15.7%及24.5%。於相同期間，我們來自各年度最大客戶的銷售收入分別佔我們於相應期間總收入的2.5%、6.4%及10.4%。下表概述有關往績記錄期間各年我們五大客戶及來自彼等的收入的資料。

排名	客戶	收入	佔總收入的 百分比	建立 業務關係	客戶背景	出售的 產品/服務	信貸期
		人民幣千元	(%)				
截至2025年12月31日止年度							
1.	客戶A	90,095	10.4	2023年	成立於1993年，為一家主要在全國範圍內從事藥品銷售的中國公司，其股份於上海證券交易所上市	全病程管理	30天內
2.	客戶B	40,713	4.7	2022年	成立於2021年，是一家主要在浙江省從事藥品互聯網信息服務、藥品進出口、藥品批發及藥品零售的中國民營企業，其註冊資本為人民幣5,000,000元	醫療健康產品	30天內
3.	客戶C	37,534	4.3	2022年	成立於1987年，是一家主要在全國範圍內從事藥品批發業務的中國國有企業	醫療健康產品	30天內
4.	客戶D	22,170	2.6	2025年	成立於1997年，一家主要於山西省從事藥品批發、藥品委託生產及藥品互聯網信息服務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣50,000,000元	全病程管理	30天內
5.	客戶E	21,970	2.5	2023年	成立於2010年，一家主要於浙江省從事藥品批發與藥品零售的中國民營企業，其註冊資本為人民幣5,000,000元	醫療健康產品	30天內
	總計	<u>212,482</u>	<u>24.5</u>				

業 務							
排名	客戶	收入	佔總收入的百分比	建立業務關係	客戶背景	出售的產品／服務	信貸期
		人民幣千元	(%)				
截至2024年12月31日止年度							
1.	客戶A	42,083	6.4	2023年	成立於1993年，為一家主要在全國範圍內從事藥品銷售的中國公司，其股份於上海證券交易所上市	全病程管理	30天內
2.	客戶C	24,966	3.8	2022年	成立於1987年，一家主要在全國範圍內從事藥品批發業務的中國國有企業	醫療健康產品	30天內
3.	客戶F.....	14,859	2.3	2022年	成立於1993年，為一家主要在全國範圍內從事藥品生產、藥品批發及藥品零售的中國公司，其股份於深圳證券交易所上市	全病程管理及醫療健康產品	30天內
4.	客戶G	11,101	1.7	2022年	成立於1996年，為一家主要在全國範圍內從事保險銷售的中國國有公司，其股份於聯交所及上海證券交易所上市	保險經紀服務	30天內
5.	客戶H	9,848	1.5	2023年	成立於2019年，一家主要在浙江省從事醫療器械銷售業務的中國民營企業，其註冊資本為人民幣31,000,000元	醫療健康產品	60天內
	總計.....	<u>102,857</u>	<u>15.7</u>				
截至2023年12月31日止年度							
1.	客戶G	15,733	2.5	2022年	成立於1996年，為一家主要在全國範圍內從事保險銷售的中國國有公司，其股份於聯交所及上海證券交易所上市	保險經紀服務	30天內
2.	客戶I.....	14,625	2.3	2022年	於中國成立的互助人壽保險組織，主要在全國範圍內從事保險銷售業務，其2024年收入為人民幣64億元	保險經紀服務	30天內
3.	客戶F.....	10,218	1.6	2022年	成立於1993年，為一家主要在全國範圍內從事藥品生產、藥品批發及藥品零售的中國公司，其股份於深圳證券交易所上市	全病程管理及醫療健康產品	30天內
4.	客戶J.....	9,526	1.5	2023年	成立於2007年，一家主要在全國範圍內從事保險銷售業務的外商獨資中國公司，其2024年收入為人民幣64億元	保險經紀服務	30天內
5.	客戶K	8,601	1.4	2022年	成立於1988年，一家主要在全國範圍內從事保險銷售業務的中國公司，其股份於聯交所及上海證券交易所上市	保險經紀服務	30天內
	總計.....	<u>58,703</u>	<u>9.3</u>				

業 務

於往績記錄期間，概無董事、彼等的聯繫人或就董事所知截至最後實際可行日期擁有我們已發行股本5%以上的任何股東於各年度我們五大客戶中擁有任何權益。

競爭

我們相信我們已在中國全病程管理服務行業取得競爭優勢地位。我們的主要潛在競爭對手類型包括健康服務提供商及管理式醫療服務提供商。

全病程管理服務行業的主要進入壁壘包括業務協作關係壁壘、技術壁壘、行業洞察壁壘、財務資源及監管要求。我們預計全病程管理服務行業將在數字技術進步、政策利好、醫療資源需求及數字化經濟發展的推動下持續增長。我們認為，我們處於有利地位，能夠有效競爭。然而，我們目前或未來的一些競爭對手可能比我們擁有更高的品牌知名度、更好的供應商關係、更大的客戶群或更多的財務、技術或營銷資源。請參閱「風險因素 — 與我們的業務及行業有關的風險 — 我們經營所在的全病程管理行業高度分散，我們無法保證我們將持續保持市場地位」及「行業概覽 — 在有利政策支持下，中國全病程管理市場存在巨大未獲滿足的市場需求」。

知識產權

我們依靠我們的專有技術及技術訣竅來保持我們於我們經營所在市場的競爭地位，我們通過廣泛的研發活動創造知識產權。我們依靠專利、版權、商標及商業機密法律並配合信息披露限制措施來保護我們的知識產權。截至最後實際可行日期，我們於中國擁有(i)七項已發佈專利，(ii) 145項軟件版權，(iii) 141項註冊商標，及(iv) 43個域名。有關我們重大知識產權的詳情，請參閱「附錄四 — 法定及一般資料 — 有關我們業務的進一步資料 — 知識產權」。

我們已制定一系列內部控制政策及措施以保護我們的知識產權及商業機密。我們積極為我們的技術能力申請專利，並利用我們的專利權維護我們的合法利益。與此同時，我們的知識產權團隊正在積極採取合理措施來發現可能侵犯我們知識產權的行為。於識別任何競爭對手的潛在專利侵權後，我們會對競爭產品進行徹底的分析和比較。對於確認侵犯我們專利的產品，我們通常會及時採取法律行動，獲取證據並提起相關訴訟。這種積極主動的方法強調了我們對保護知識產權和保持市場競爭優勢的承諾。我們依靠保密協議來保護我們在不可申請專利的專有技術和難以申請專利的製造工藝中的利益。有關我們可能面臨的與知識產權有關的風險，請參閱「風險因素 — 與我們的營運有關的風險 — 我們未必能防止他人未經授權使用我們的知識產權，這可能損害我們的業務及競爭地位」。

據董事所深知，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無與第三方發生任何有關侵犯知識產權的重大糾紛或申索。

業 務

僱員

截至最後實際可行日期，我們擁有613名全職僱員，全部位於中國。此外，截至同日，我們亦擁有376名以勞務外包模式聘用的醫療助理，該等人員為我們的合約員工。下表載列截至最後實際可行日期按職能劃分的全職僱員人數。

職能	截至最後實際可行日期	
	僱員數量	佔總數的百分比
營運.....	99	16.2
一般及行政.....	193	31.5
銷售及營銷.....	188	30.7
研發.....	133	21.7
總計.....	613	100.0

我們的成功取決於我們吸引、挽留及激勵合資格人員的能力，且我們認為我們的高質素人才庫是本公司的核心優勢之一。我們在招聘中採用高標準和嚴格的程序，以確保新員工的質素，並採用校園招聘、線上招聘、內部推薦和通過獵頭公司或代理招聘等多種方式進行招聘，以滿足我們對不同類型人才的需求。我們根據僱員的教育背景、類似職位的相關經驗及專業資格，以及我們的擴張策略及職位空缺招聘僱員。為保持在勞工市場的競爭力，我們向僱員提供具競爭力的薪酬及各種獎勵及福利。我們為管理人員及其他僱員投資持續教育及培訓計劃，包括內部及外部培訓，以提升彼等的技能及知識。

根據中國法規的規定，我們參加由適用的地方市政府及省政府組織的各種僱員社會保障計劃，包括住房、養老金、醫療、工傷、生育及失業福利計劃。我們與所有僱員訂立有關保密、知識產權及不競爭的僱傭合約及協議。

我們認為，我們與僱員維持良好的工作關係，且建立了工會。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無經歷任何重大勞資糾紛或為我們的營運招聘員工方面的任何困難。

按照行業慣例，我們亦聘用人力資源服務供應商為我們提供員工，以優化營運效率及保持勞動力靈活性。這使我們能夠根據波動的需求及項目動態調整勞動力規模，而無需承擔固定僱傭成本。最終，這使管理層能夠專注於策略、業務增長及研發等核心優先事項。經我們的中國法律顧問告知，考慮到(i)人力資源服務供應商全權負責直接管理、監督、培訓及評估外包工人的表現；(ii)我們根據所交付的具體服務或所取得的工作成果與服務供應商結算外包費用，而非按員工人數或工作時數計算；(iii)服務供應商直接與外包員工訂立勞動合約，並承擔所有僱主責任；及(iv)我們與該等外包員工並無建立任何直接勞動或僱傭關係，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在勞動派遣方面遵守適用的法律法規。因此，中國法律顧問認為，我們就

業 務

此方面被處以罰款、行政處罰的風險非常低。根據本集團與人力資源服務供應商訂立的人力資源服務協議，中國法律顧問認為，倘該等供應商未能遵守相關中國法律法規，則本集團須承擔任何勞動相關的責任或負債的風險非常低。

保險

我們認為我們的投保範圍足夠，因為我們已根據中國法律法規及行業商業慣例投保所有強制保險單。根據行業慣例，我們僅為若干全病程管理套餐投購醫療責任險。這是由於我們的產品及服務主要供醫生及醫療專業人士參考，而診斷及治療建議則由醫生及醫療專業人士提供。此外，我們已採取多項措施降低醫療責任風險，包括(i)就我們的解決方案、產品及服務提供免責聲明及條款，闡明我們的解決方案、產品及服務產生的結果僅供參考，不能取代執業醫生的診斷；(ii)就我們的解決方案、產品及服務向醫療機構及醫療人員提供培訓；(iii)就不當使用的潛在風險發出警告；及(iv)定期維護我們的解決方案、產品及服務，以確保符合相關法規要求。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就業務提出任何重大保險索償。我們根據中國法律及行政法規要求，並基於營運需求及行業慣例評估來維持保險政策。董事認為，我們的保險範圍符合中國行業標準且屬充足。請參閱「風險因素 — 與我們的營運有關的風險 — 我們的保險保障範圍有限，或會使我們面臨巨額成本及業務中斷」。

數據隱私及保護

我們目前在中國經營所有業務。根據《中華人民共和國網絡安全法》保障用戶及患者個人信息的安全是我們的首要任務之一。我們構建了一個符合中國三級保護標準的數據庫訪問控制與職責分離框架，並於整個往績記錄期間均通過了由指定公安機關進行的年度安全評估。

截至最後實際可行日期，我們已制定嚴格的數據保護政策，以確保數據的收集、使用、存儲、傳輸及發佈符合適用法律、法規及普遍行業慣例。我們有關網絡安全及數據隱私保護的中國法律顧問已對我們遵守數據處理規定的情況進行審閱，並認為於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均已遵守所有適用的中國數據私隱及保護相關的法律法規。我們已就Care AI向國家互聯網信息辦公室（「國家網信辦」）完成算法備案。此外，我們已為具有輿論屬性或社會動員能力的Care AI服務進行安全評估。我們嚴格按照《暫行辦法》實施了涵蓋訓練數據處理、服務透明度、內容標識及內容安全等方面的合規措施。例如，我們已建立數據質量評估流程，以確保訓練數據的真實性、準確性及多樣性。為保障內容安全，我們實施實時監控系統及關鍵字過濾機制，攔截違法或不合規的用戶輸入。一旦發現該等內容，我們即時停止生成或傳播，並啟動模型優化程序。此外，我們已建立投訴、申訴及舉報機制，向用戶公開聯繫方式，

業 務

確保所有舉報及投訴均能及時處理及回應。我們有關網絡安全及數據隱私保護的中國法律顧問認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在所有重大方面均已遵守《暫行辦法》的規定。基於我們有關網絡安全及數據隱私保護的中國法律顧問的意見，我們的董事認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們已遵守《暫行辦法》及有關生成式AI服務管理的相關法規。基於獨家保薦人進行的盡職調查，並計及有關網絡安全及數據隱私保護的中國法律顧問及董事的意見及依據，獨家保薦人並未獲悉任何會使其在任何重大方面合理質疑上述有關網絡安全及數據隱私保護的中國法律顧問及董事意見的事宜。

數據隱私

對於我們的全病程管理服務，我們取得患者的知情同意，並通過合作醫院的數據系統收集醫療健康數據，包括(其中包括)用戶提交的健康諮詢查詢、用戶上傳的文件如體檢報告、血壓和血糖水平、檢測報告、免疫記錄或間接查看與高血壓等病症相關的病史。此外，我們可能收集、處理及儲存若干類別的用戶個人信息，包括基礎個人信息、個人健康及生理信息，以及個人身份信息。我們僅在向用戶披露的目的範圍內處理用戶的個人信息，未經用戶同意，我們不會將該等個人信息用於任何其他目的。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無使用通過「微脉」應用程序／小程序收集的任何醫療數據或患者數據，用作訓練機器學習算法或模型。我們的數據收集與處理協議遵循充足標準的隱私保護，要求每位客戶在獲取任何數據之前獲得明確的知情同意。我們保持嚴格的數據隔離框架，其中個人健康檔案均獨立存儲，未經特別授權，絕不會匯總或交叉引用。

用於我們的全病程管理服務的醫療健康數據和患者信息仍然由個人用戶或患者獨家擁有，強大的技術和合約保障確保了完整的數據主權。所有敏感信息均實施嚴格訪問控制，以防止未經授權的數據遷移。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，(i)相關行業監管或監督機構未通知我們被認定為關鍵信息基礎設施運營者；(ii)我們並未收到監管機構就重要數據或核心數據的識別、重要或核心數據目錄的制定、該目錄向監管機構的備案，或我們被指定為重要數據或核心數據處理者發出的任何通知，且影響或可能影響國家安全的風險被認為極低；(iii)儘管我們掌握超過100萬用戶的個人信息，但我們的[編纂]市場為香港交易所，不屬於「國外上市」的範疇；及(iv)我們未收到有關部門根據其法定職權啟動網絡安全審查的任何通知。此外，根據我們與中國網絡安全審查認證及市場監管大數據中心(一間獲國家互聯網信息辦公室授權就網絡安全審查事宜提供諮詢的實體)的訪談，已確認我們毋須申請網絡安全審查。因此，我們有關網絡安全及數據隱私保護的中國法律顧問認為，《網絡安全審查辦法》及相關法律法規的相關條文並不適用於我們。

業 務

數據保護

我們已建立涵蓋人員管理及培訓、數據安全技術措施、身份管理及存取控制、風險警示及處理，以及信息安全事件防範及應對的內部數據安全管理系統及操作程序，從而形成涵蓋整個數據生命週期的全面內部管理框架，符合中國法律規定。下文載列我們的數據安全政策詳情：

- **數據安全委員會。**我們已成立由不同部門僱員組成的數據安全委員會。我們的數據安全委員會主要負責管理及監督與網絡及數據安全以及個人信息保護相關的活動，並促進我們內部政策、制度及措施的執行。
- **數據治理。**我們已制定並實施一系列內部數據治理政策，包括《數據安全管理政策》、《個人信息保護影響評估政策》、《個人信息保護政策》、《數據分類分級管理規範》、《個人信息權利響應政策》、《數據留存規則》、《信息安全政策》、《信息安全訓練管理政策》及《服務器機房安全管理政策》。
- **全面的內部政策。**於公司層面，我們制定了員工手冊及信息安全管理制度等政策，規定了管理安全數據及潛在風險的標準化程序。於部門層面，我們對收集和存儲在我們系統上的用戶數據採取了多種安全措施，例如在整個數據存儲階段進行分類、分級分類、加密和安全備份協議，以保持數據的完整性及安全性。
- **數據訪問及使用。**我們的內部控制協議涉及數據處理的各個方面，包括數據收集、運輸、存儲安全、備份及恢復以及適當的數據使用。個人數據的存取權限嚴格遵循必要性原則進行管理，且我們保留完整的數據訪問記錄。所有僱員均須簽署保密協議，被授權訪問機密信息的人員必須使用雙重安全密碼登錄。
- **留存與存取控制措施：**我們已制定數據存取權限管理政策，明確不同類別數據的存取權限，並已編製《系統操作權限人員登記名冊》。就員工存取權限分配而言，本公司根據基於角色的存取控制(RBAC)模式分配存取權限，並根據最小權限原則管理存取權限。我們已對公司數據進行分類分級，並制定相應的數據安全保護措施及存取許可。
- **防範僱員不當使用或洩露：**我們定期為僱員舉辦數據安全技術教育及培訓，推廣數據合規及網絡安全相關的專業知識及道德標準。針對潛在的數據外洩事件，我們已制定《應急預案政策》，要求僱員按此處理數據外洩等安全事件。我們已成立應急管理團隊，並按季度進行事件應急演練。

業 務

獎項及表彰

自成立以來，我們獲得了眾多獎項及表彰，以表彰我們對中國醫療健康行業的重大貢獻以及我們的創新業務模式。下文概述了我們獲得的主要獎項及認可。

獎項及表彰	頒獎機構	年份
2025年浙江省獨角獸企業	浙江省創業投資協會	2025年
2025未來醫療100強中國醫療與健康創新服務榜TOP3	動脈網	2025年
2024/2025未來醫療100強中國醫療與健康創新服務榜TOP2	動脈網	2024年及2025年
2024「健康中國」金如意・優選解決方案卓越獎	健康界	2024年
微脉全病程管理人工智能企業研究	浙江省經濟和信息化廳	2024年
中國數字醫療科技創新企業	CB Insights	2023年
全省服務業高質量發展典型案例	浙江省發展和改革委員會	2023年
杭州市獨角獸企業	杭州市創業投資協會	2023年
2023健康中國創新實踐案例	人民網健康	2023年
中國醫院高質量發展專業促進工程卓越獎	健康界	2023年
中國互聯網醫療TOP10	億歐	2023年

業 務

物業

截至最後實際可行日期，我們並無擁有任何物業且租賃41項總建築面積為17,395.33平方米的物業。該等物業主要用作辦公室、倉庫及醫療設施。我們有關上述租賃物業的租賃協議的屆滿日期通常介乎一年至十年。我們計劃於現有租約屆滿時重續租約或磋商新條款。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在與業主磋商續租時並無遇到重大困難。

此外，截至最後實際可行日期，我們尚未就41項租賃物業向相關中國政府部門登記租賃協議。我們的中國法律顧問已告知我們，根據適用的中國法律及法規，我們(作為承租人)可能會被相關中國機構要求登記相關租賃協議。倘我們未能登記，我們可能會就每份未登記租賃協議被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元不等的罰款。我們估計，就該等未登記租賃協議而言，我們可能被處以的最高罰款約為人民幣410,000元，我們認為該金額並不重大。然而，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就該等未登記租賃協議被相關中國機構罰款，且我們的中國法律顧問告知我們，該等租賃協議未登記不會影響其有效性。我們將持續監督對適用中國物業租賃法律法規的合規情況。

截至最後實際可行日期，我們租賃的物業概無擁有佔我們綜合資產總值15%或以上的賬面值。因此，根據上市規則第5章及香港法例第32L章公司(豁免公司及招股章程遵守條文)公告第6(2)條，本文件獲豁免遵守公司(清盤及雜項條文)條例第342(1)(b)條有關公司(清盤及雜項條文)條例附表三第34(2)段的規定，該規定要求就本集團於土地或樓宇的所有權益提交估值報告。

執照、許可證及批准

據我們的中國法律顧問告知，我們已向相關機構正式取得對我們的營運屬重大的必要執照、許可證及證書，且於往績記錄期間及直至最後實際可行日期該等執照、許可證及證書仍然完全有效。

下表載列我們營運所需重大執照的相關詳情：

序號	持有人	姓名／名稱	授出日期	到期日期
1	微脈技術.....	增值電信業務經營許可證	2022年8月19日	2027年8月18日
		醫療設備經營許可證	2022年12月13日	2026年7月22日
		互聯網藥品信息服務資格證	2021年12月8日	2026年12月7日

業 務

序號	持有人	姓名／名稱	授出日期	到期日期
		食品經營許可證	2026年3月24日	2031年3月23日
		第二類醫療設備經營備案憑證	2022年12月13日	不適用 ⁽¹⁾
		藥品網絡交易第三方平台備案信息	2023年5月26日	不適用 ⁽¹⁾
		醫療設備網絡交易服務第三方平台備案憑證	2020年10月19日	不適用 ⁽¹⁾
		浙江省網絡食品銷售第三方平台提供者備案	2022年3月22日	不適用 ⁽¹⁾
2	微脈醫訊.....	增值電信業務經營許可證	2025年2月5日	2030年2月4日
		醫療設備經營備案憑證	2024年3月28日	不適用 ⁽¹⁾
3	杭州微爾.....	藥品經營許可證	2024年8月15日	2027年3月14日
		醫療設備經營許可證	2022年6月14日	2027年6月13日
		食品經營許可證	2022年2月25日	2027年2月24日
		互聯網藥品信息服務資格證	2023年1月9日	2028年1月8日
		第二類醫療設備經營備案憑證	2024年7月9日	不適用 ⁽¹⁾
4	杭州顯脈健康管理 有限公司.....	醫療設備經營備案憑證	2023年12月8日	不適用 ⁽¹⁾
		食品經營備案憑證	2025年10月24日	不適用 ⁽¹⁾
5	微脈互聯網醫院.....	增值電信業務經營許可證	2025年1月21日	2030年1月21日
		互聯網藥品信息服務資格證	2025年6月16日	2030年6月15日
		醫療機構執業牌照	2024年9月5日	2029年9月19日
6	微脈遠程醫療中心.....	醫療機構執業牌照	2024年9月5日	2029年9月19日
7	永康護理院.....	醫療機構執業牌照	2025年6月5日	2030年6月4日
		固定污染排污許可	2022年8月11日	2027年8月10日
		城鎮污水排入排水管網許可證	2026年3月12日 ⁽³⁾	2031年3月11日
8	容海保險.....	保險中介牌照	2026年3月6日	2029年4月7日
9	岑石保險.....	保險中介牌照	2021年9月14日	不適用 ⁽²⁾

業 務

附註：

- (1) 據我們的中國法律顧問告知，根據相關中國法律法規，有關備案並無法定到期日期，除非被主管監管機構撤銷、取消或以其他方式使其失效，否則將無限期有效。
- (2) 經我們的中國法律顧問告知，雖然兩張牌照的官方名稱均為「保險中介許可證」，但其授權的業務範圍有所不同。根據相關中國法律法規，有關專業保險代理業務的保險中介許可證的有效期已被國家監管機構取消，該許可證現為長期有效。相比之下，保險經紀業務的保險中介許可證仍設有特定的有效期及屆滿日期。
- (3) 我們原有的城鎮污水排放許可證已於2026年1月到期，並於2026年3月成功續期。

法律訴訟及合規

我們在日常業務過程中不時涉及並可能於未來涉及各種申索及訴訟。有關訴訟及其他法律程序產生的潛在風險的更多詳情，請參閱「風險因素 — 與法律法規有關的風險 — 於營運過程中，我們可能會遭遇患者投訴、責任索賠及法律訴訟」。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無亦非任何重大法律、仲裁或行政程序的一方，亦不知悉任何針對我們或我們董事的未決或威脅提出的法律、仲裁或行政程序，從而可能個別或共同對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們未曾亦無捲入任何導致罰款、執法行動或其他處罰的重大不合規事件，從而可能個別或共同對我們的業務、財務狀況及經營業績造成重大不利影響。

社會保險及住房公積金繳納不足

於往績記錄期間，我們並無根據適用中國法律法規按若干僱員的實際工資水平為其足額繳納社會保險及住房公積金。此外，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們委聘若干第三方人力資源代理機構代為向我們若干僱員工作所在地的社會保險及住房公積金計劃作出供款。實行此安排主要由於該等僱員表示傾向參與其居住城市的當地社會保險及住房公積金計劃。根據與各第三方代理機構訂立的協議條款，代理機構承擔為相關僱員支付社會保險及／或住房公積金的義務。根據代理機構提供的書面確認，於往績記錄期間，彼等並無未能或延遲為該等僱員支付任何所需的社會保險或住房公積金款項。

於2023年、2024年及2025年，我們的社會保障及住房公積金供款缺口分別為人民幣10.7百萬元、人民幣11.0百萬元及人民幣13.5百萬元。考慮到(i)我們已取得主管政府機關的確認(經我們的中國法律顧問確認)，我們並無因違反社會保障或住房公積金法律法規而受到任何處罰；(ii)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無接獲任何政府通知，亦無因社會保險及住房公積金供款缺口而遭受任何行政處罰，亦無遭遇僱員就該等缺口提出的任何重大索償；及(iii)基於我們從主管政府機關取得的確認，以及2018年9月21日發佈的《人力資源和社會保障部辦公廳關於貫徹落實國務院常務會議精神切實做好穩定社保費徵收工作的緊急通知》，負責徵收社會

業 務

保險的各地機關均嚴禁自行向企業追徵歷年欠繳的社會保險費，我們的中國法律顧問認為，因我們未能在指定期限內為僱員提供全額社會保險供款及住房公積金，而因此面臨重大行政處罰的可能性非常低。

我們的董事認為，該不合規事件並無且將不會對我們的業務、財務狀況或經營業績造成任何重大不利影響，此乃考慮到(i)於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遭受任何行政處罰；(ii)倘我們接獲相關機關的通知，要求我們在指定期限內整改、支付或補繳社會保險及住房公積金，我們將即時遵守該通知的要求；及(iii)我們並不知悉任何僱員就社會保險及住房公積金提出重大投訴，亦無涉及與僱員之間的任何重大勞動爭議。

為監察我們遵守有關社會保險及住房公積金供款的相關法律法規，我們已採取以下內部控制措施：

- 我們已指定人力資源部門、內部審計及監督部門每月審閱及監察社會保險及住房公積金的申報及供款；
- 我們正在並將繼續與僱員溝通，爭取彼等的理解與配合，以遵守社會保險及住房公積金的適用繳納基數，這亦需要僱員額外供款；
- 我們已加強有關社會保險及住房公積金事宜的內部政策，以確保就類似事宜進行適當識別及申報；及
- 我們將定期諮詢我們的中國法律顧問，以獲取有關相關中國法律法規的意見，使我們緊貼相關中國法律及監管發展，包括但不限於有關社會保險及住房公積金的中國法律法規，並將為相關僱員提供相關的法律合規培訓。

風險管理及內部控制

我們已採取並實施各種政策及程序，以確保嚴格的風險管理及內部控制，此外我們還致力於不斷改進該等政策及程序。我們的風險管理及內部控制政策及程序涵蓋業務運營的各個方面，例如信息技術、內部審核、人力資源及監管風險管理。董事會負責建立及更新內部控制制度，而高級管理層則監察各附屬公司及職能部門內部控制程序及措施的日常執行情況。

我們的信息技術及數據安全風險管理

我們密切關注與我們的信息技術系統相關的風險管理，因為存儲和保護用戶數據及其他相關信息對我們至關重要。我們採取了一套安全保障措施來保護我們積累和存儲的數據，包括但不限於數據傳輸和存儲的加密技術、進行數據分類管理以及應用嚴格的用戶數據訪問和使用管理政策。我們採用嚴格的加密算法存儲數據，並嚴格執行數據訪問和傳輸政策，以確保電子數據的機密性。我們亦已制定嚴格的內部控制及數據訪問機制，以及有關數據收集及處理的詳細審批及操作程序。在該等機制及程序下，任何違反信息安全規定的操作均會導致內部紀律處分。我們的員工預計將定期接受有關數據保護的培訓。有關詳情，請參閱「—數據隱私及保護」。

業 務

財務報告風險管理

我們維持一套與財務報告風險管理相關的會計政策，如財務報告管理政策、預算管理政策、負債政策、財務報表編製政策以及財務部及員工管理政策。我們有各種程序及IT系統來實施會計政策，且我們的財務部門會相應審查我們的管理賬戶。我們還為財務部門僱員提供定期培訓，以確保彼等了解我們的財務管理和會計政策，並在我們的日常運營中嚴格執行這些政策。

人力資源風險管理

我們根據不同部門僱員的需求提供量身定製的定期和專門培訓。通過這些培訓課程，我們確保員工時刻保持最新的技能水平及政策知識水平，從而使彼等能夠發現並滿足消費者及商家的需求。我們已經制定經管理層批准的員工手冊及行為守則，並分發給全體僱員。該手冊包含有關職業道德、欺詐防範機制、過失和腐敗的內部規則和指引。我們為僱員提供定期培訓以及資源，以解釋員工手冊中包含的指引。

內部控制

以下為我們已實施或計劃實施的內部控制政策、措施及程序概要：

- 我們在經營的各個方面採取了各種措施和程序，例如，知識產權保護、環境保護，以及職業健康和 safety。作為我們的僱員培訓項目的一部分，我們為僱員提供有關該等措施和程序的定期培訓。我們還通過我們的現場內部控制團隊，在產品開發流程的每個階段定期監控這些措施和程序的實施情況。董事（負責監控我們的企業管治）在法律顧問的協助下，將於[編纂]後定期審查我們遵守所有相關法律法規的情況。
- 我們已成立審核委員會，該委員會將(i)就委任及罷免外部核數師向董事提供推薦建議；(ii)審閱我們的財務報表及監督我們的財務報告及內部審核；及(iii)監督我們的風險管理及內部控制程序。有關更多詳情，請參閱「董事、監事及高級管理層 — 董事會委員會 — 審核委員會」。
- 在我們的業務活動中，我們堅持嚴格的反貪污政策。我們還進行監控，以確保我們的營銷人員遵守適用的促銷和廣告要求，以及限制行業贊助的科學和教育活動。
- 我們將繼續尋求外部法律意見，以使我們在[編纂]後及時了解適用法律及法規。我們將繼續安排由外部法律顧問及／或任何合適的認證機構不時提供的各種培訓，以便董事、高級管理層及相關僱員及時掌握現有及潛在營運所在司法權區的最新法律法規動態。