



# 香港醫思醫療集團有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司  
股份代號：2138



## 環境、社會及管治報告 2016/17

截至二零一七年三月三十一日止年度



## 公司簡介

香港醫思醫療集團有限公司(「本公司」或「醫思醫療」)是一所於開曼群島註冊成立的有限公司，股份於香港聯合交易所有限公司上市(「聯交所」)(股份代號2138)。本公司及其附屬公司(「本集團」)的主要業務為(1)醫療服務(包括我們的醫生進行的整形外科手術、微整形療程、能量儀器療程及一般診症服務，以及牙科、中醫及眼科服務)；(2)準醫療服務(包括由已接受培訓的治療師操作的能量儀器療程，且該等已接受培訓的治療師已完成我們醫生主導的內部強制性培訓)；(3)傳統美容服務(包括面部護理、按摩及其他無創療程)；(4)護膚及美容產品，主要是自家品牌寶特曼娜及瑞研雅；(5)在香港的健康管理中心；以及(6)脊椎類及物理治療服務。我們的業務地點主要在香港、中國大陸和澳門。

這份環境、社會及管治(「ESG」)報告涵蓋了本集團截至二零一七年三月三十一日止年度(「報告期間」)的主要業務。本報告是按照聯交所頒佈的主板上市規則(「上市規則」)附錄27《環境、社會及管治(「ESG」)報告指引》條文編製。

## 可持續發展策略

本集團認為可持續發展是長遠維繫和發展本公司的核心策略，而履行企業和社會責任的努力將有助於為本公司和我們所屬社區帶來長遠價值。

## 環境保護

### 排放物

本集團相信我們經營的業務並不是環境污染的主要源頭，對環境的影響亦不顯著。即便如此，本集團一直以對環境及天然資源的影響減至最低的環保目標作為經營及發展方針。除此以外，我們還致力於提高生產效率及減廢，從而提高營運效率，以及產品和服務質素。透過不同的政策，我們能確保業務符合所有相關的環境法律、法規和規定。

為提升員工的環保意識和資源效率管理的認識，我們積極地推廣公司對內及對外的環保政策。本集團定期通過電子郵件傳達節能技巧等的環保新聞，藉此提高員工的環保意識，鼓勵員工節約用電、水及紙張。

本集團認為履行環保責任能善用資源及提高集團的效益。本集團一直以小心謹慎的態度處理藥劑產品、化學廢物及醫療廢物。我們所製造的藥劑產品廢物一律需依照「廢物處置條例」(香港法例第354章)及「廢物處置(醫療廢物)(一般)規例」(香港法例第354O章)處理。

## 資源使用

節約能源一直是本集團重視的營運理念，因此我們強調高效的資源管理策略，減少能源消耗。

本公司近期積極推動電子營運及銷售活動，並獲頒發世界綠色組織的「綠色辦公室」標籤、聯合國可持續發展目標的「環球愛心企業」標籤及為香港國際青年商會的核心支持機構。本公司已成功達到世界綠色組織訂立的150項可行綠色標準，該等標準分為9大類：節約能源、節約用水、減少廢物、減少用紙/印刷、綠色採購、資訊技術使用及處置、交通運輸、教育及意識以及綠色創新。

為了創造一個綠化工作環境，我們鼓勵減少使用、重複使用和回收資源，以減少日常運作所產生的辦公室廢物。在節省能源和溫室氣體減排方面，我們已經在辦公室和倉庫安裝LED電燈、定期清洗和護理空調過濾器、使用環保文具、利用環保紙打印財務報告並於辦公室內提供廢紙和二手墨粉盒回收箱。

本集團鼓勵員工以電子方式處理文件。當需要使用紙張時，需要使用雙面打印文件。另外，我們盡量採用電話會議或視頻會議以減少商務旅行出差。

## 環境與天然資源

實行環保程序符合本集團的目標，節約能源、水和其他原材料不僅能達到環保的目的，而且可以節省成本。本集團堅信，這將有助於環境與本集團業務的可持續發展。

除報告另有披露外，本集團的營運活動在報告期內對環境和自然資源均無重大影響。

## 社會責任

### 僱傭和勞工常規

本集團業務日益擴大，遍及亞太各區。我們不但遵守本地僱傭條例，同時將公司價值觀建立在企業文化之中。

#### 挽留人材

本集團的僱員自然流失率相比本地市場平均水平較低，此亦反映出本集團挽留人材的能力。

#### 文化

本集團鼓勵多元化觀點和創意精神，同時抱著「和而不同」的大原則，目的是促進各部門的同理心和團隊精神。有見及此，本集團會定期收集僱員對於各部門合作和客戶體驗的意見，從而提升客戶的滿意程度。

商業環境日新月異，多元化思維及於領袖團隊中擁有平衡的男女成員元素是本集團增加決策靈活度的關鍵要素。

#### 平等機會與權益

在醫思醫療，本集團致力提供一個公平公正的工作環境，確保僱員在工作各方面都得到平等對待，包括薪酬，以吸引和保留人才。

因此，本集團亦致力於以人力資源政策和程序維護這些與薪酬、解僱、招聘和晉升、工作時間、休假、反歧視和其他福利有關的原則。僱員在自願情況下根據僱傭合約條款於本集團工作及離職。

報告期內，本集團並未發現曾出現違反任何勞工法例及法規的情況。

## 健康和安

本集團制定並推行職業健康指引，旨在作為工作管理規定為僱員提供安全健康的工作環境，包括「健康工作指引」、「工作指導手冊」、「醫療應急預案」及「傳染病管理與客戶衛生條例」。

本集團承諾全面遵守香港、中國內地及澳門的相關職業健康與安全法例。本集團亦已為僱員購買涵蓋醫療及意外的合適的保險計劃。

報告期內，本集團並未發現曾出現違反任何適用職業健康與安全法例及法規的情況。

## 發展及培訓

本集團定期知會本公司董事有關最新的上市規則及履行職務時所需事項相關的其他適用法律及監管規定規則。本集團認識到培訓對於員工以及集團發展的重要性。因此，我們鼓勵並支持員工的個人和專業培訓，並透過贊助培訓計劃、研討會、工作坊和會議、同伴學習計劃、在職輔導以及外部培訓課程學費資助計劃，以提高他們職業知識及技能上的效率和執行能力。本集團相信這是實現個人和企業整體目標的互惠互利的做法。



為此，本集團聘請亞太創惠學院協助進行一系列有關設計思維的研討會。

「設計思維」是一個以員工洞察力為出發點的方法論，旨在優化員工在崗位上的工作體驗以及客戶在本集團的服務體驗。

設計思維的原則始於：

### *逐漸培養客戶同感*

真正的同理心使設計者能夠滿足客戶的根本潛在需求，甚至進一步提供超越客戶期望的服務。研討會期間強調了突破性的創意思維過程的重要性，亦促成了由前線及後勤人員組成的跨職能團隊到來互相溝通和反饋意見。

管理層能夠利用從中得到的硬數據和反饋來追蹤營運缺陷和營運差距。

### *滲透性客戶研究*

「滲透性客戶研究」涉及多元化的採訪和數據觀察。「滲透性客戶研究」不應只是前線員工的責任，更是本集團每個員工的責任。這種方法與傳統的客戶研究不同，但對於提出新見解而言是必要的。我們的團隊會開始引用他們曾接觸過的客戶的意見，並從他們的角度出發解決問題。

「滲透性客戶研究」的結果是一個詳盡的客戶歷程，能指出「痛點」並指向工作流程的指標，例如接待處的等候時間、未能預約療程的次數及每年與顧客溝通的平均次數。

### *創意思維*

創意思維始於環繞目標歷程的「腦力激盪法」。此思維的目的是解決基本「痛點」和問題，同時製造能提高顧客忠誠度及交叉銷售機會的「驚喜時刻」，例如一些帶有情感聯繫的東西，像年尾的感謝卡，或者一些滿足的時刻，像提供熱茶和咖啡這些歡迎客戶的飲品。

### *重覆運作*

重覆運作建基於客戶對價值的認知。隨著本集團走向精益合作的方向，本集團需要利用市場反饋來帶動達至下一個消費者的滿意水平。重新設計過程的最終產品是一個可以將激進的變化與驚喜元素及簡單操作改進結合形成全新的客戶體驗。

設計思考工作坊亦被用於加強跨職能的團隊合作。每天的日常時間圖是以快速有趣的方式繪製出來，團隊成員可以述說自己的用戶體驗與個人感受。共享的感覺十分能夠幫助建立同事之間的互信。工作坊容許思維模式的轉變，從而改變人們的思考和行為模式。轉變中的思維模式已證實能改善企業的財務業績。



## 勞工準則

本集團採取明確的政策，在我們所經營的場所中，嚴禁僱用強制勞工或童工。本集團制定了全面的審查及招聘程序，以確保禁用童工。

報告期內，本集團並未發現曾出現違反任何相關童工及強制勞工法例及法規的情況。

員工的工作日程會公平地設置，以確保維持在標準的工時內。所有員工都有適當的休假權利，包括年假、病假、義務工作假、產假和侍產假等。

本集團高度重視並嚴格遵守所有適用的勞工法律及條例，包括《僱傭條例》（香港法例第57章）、《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）、《強制性公積金計劃條例》（香港法例第485章）、《最低工資條例》（香港法例第608章）及其各自在香港的附屬法例。

## 供應鏈管理

本集團與供應商保持非常良好的合作關係，以有效和高效的方式滿足客戶的需求。在選擇供應商時，本集團考慮到包括但不限於產品品質和功能、價格、可靠性和預期市場接受程度等因素。於篩選業務合作夥伴時，本集團會採取嚴格並盡責的調查措施。成本是遴選過程中的重要環節之一，但集團也考慮了其他因素，例如品質控制、有否遵守當地法律、規則及法規，以及候選業務合作夥伴在企業社會責任方面的表現。

## 產品責任

本集團嚴格遵守有關質量保證及產品安全的法律、法規及條例。本集團尊重其所有客戶及業務夥伴的私隱，包括員工、供應商、業務合作夥伴和客戶的資料。本集團保留藥品採購和銷售的完整記錄。同時，藥品的可追溯性有助建立一套有效的召回機制，以備不時之需。

報告期內，本集團沒有收到任何侵犯知識產權的案件，亦未發現於本年度銷售的產品中有任何涉嫌侵犯知識產權的情況。

本集團亦致力遵守《個人資料（私隱）條例》。個人資料應受到高度保護。僱員已承諾不以口頭、書面形式或透過其他非公開的媒體洩露包括與供應商和客戶有關的機密資料。

報告期內，我們並未發現違反私隱相關的法律及條例的情況。

## 反貪污

我們建立並培養了誠實正直的企業文化。本集團的政策禁止本集團及其員工於商業活動中非法提供或接受利益、貨幣或現金等價物。我們鼓勵並要求我們的管理層及全體員工堅持守法、正直、誠實和專業的原則。

本公司自二零一五年六月起實施舉報政策。我們通過電子郵件邀請員工以匿名方式反映看法並就其崗位或就公司提出意見。員工亦可向高級管理人員提供聯繫方式，高級管理人員將以保密形式跟進事件，只有本公司的首席行政人員有權讀取此類電子郵件。

報告期內，本集團未發現與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢有關的法律及條例的違規情況。

## 社區投資

社區參與深深紮根於本公司的文化和哲學。為了達致全面發展，我們重視社會的可持續發展及生活品質的改善。我們鼓勵員工成為志願者參與社會及社區活動。本集團在報告期內連續第二年榮獲「商界展關懷」獎項。我們將承擔繼續關懷社區、員工和環境的責任，從而建立一個共融的社會。本集團相信在經營業務的社區裡成為積極的公民，會對我們所在的市場有著巨大的影響，從而得到長期的成功，與社區發展共享的價值觀將公司的成功與社會的進步聯繫起來。

共享的價值觀能重塑管理層的觀點與角度，使他們從中領會到人類無盡的需求、照顧龐大而嶄新的市場、了解社會赤字衍生的內部成本，以及解決這些問題帶來的競爭優勢，最終在全球經濟體中幫助推動創新和提高生產力。

為此，我們支持一項花卉回收計劃 - 「花在當下」(Flowers Here & Now)，希望以大自然的美麗為弱勢社群打氣，並支持聖格萊國際基金會有限公司為中國的貧困兒童進行免費的唇裂修復手術。



花在當下：  
2016年，鮮花回收與重新包裝及發送。

2016年，亞太創惠學院慈善晚宴中，  
醫思醫療被認可為慈善合作夥伴。



2016年，中國哈爾濱市第一醫院治療兒童唇顎裂手術。

報告期內，本集團捐贈了超過三百萬元予慈善團體。