

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示概不會就因本公告全部或任何部分內容而產生或因依賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

PING AN HEALTHCARE AND TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

平安健康醫療科技有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(股份代號：1833)

截至2019年12月31日止年度的經審計全年業績公告

平安健康醫療科技有限公司（「本公司」）董事會（「董事會」）欣然公佈本公司及其附屬公司（「本集團」）截至2019年12月31日止年度經審計全年業績公告。本公告刊載本公司2019年度報告（「年度報告」）全文，並符合香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則中有關年度業績初步公告附載的資料之要求。

公司審計及風險管理委員會已審閱本集團截至2019年12月31日止之年度業績。

本公告將於聯交所網站www.hkexnews.hk及本公司網站www.pagd.net發佈。截至2019年12月31日止年度報告將適時於上述聯交所及本公司網站發佈並派發予本公司股東。

承董事會命

平安健康醫療科技有限公司

主席

王濤

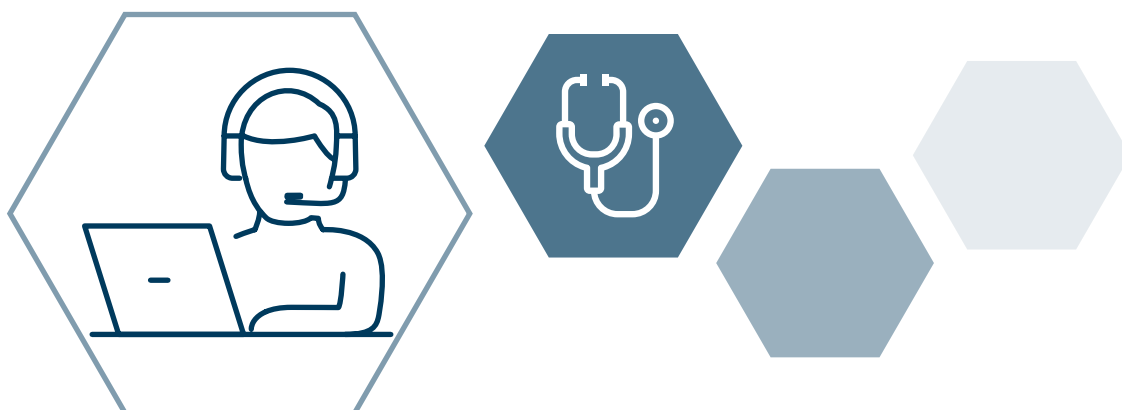
上海，2020年2月11日

於本公告日期，執行董事為王濤先生；非執行董事為陳心穎女士、姚波先生、蔡方方女士、竇文偉先生及王文君女士；獨立非執行董事為湯雲為先生、郭田勇先生、劉鑫先生及周永健博士。



目錄

公司資料	2
主要財務及營運數據	4
董事長致辭	5
管理層討論與分析	10
董事及高級管理層	23
董事會報告	29
企業管治報告	49
環境、社會及管治報告	65
獨立核數師報告	142
合併利潤表	148
合併綜合收益表	149
合併財務狀況表	150
合併權益變動表	152
合併現金流量表	153
合併財務報表附註	154
五年財務概要	222
釋義	223



公司資料

董事

執行董事

王濤先生(主席)

非執行董事

李源祥先生(於2019年11月29日辭任)

陳心穎女士(於2019年11月29日獲委任)

姚波先生

蔡方方女士

竇文偉先生

王文君女士

羅肇華先生(於2019年12月30日辭任)

獨立非執行董事

湯雲為先生

郭田勇先生

劉鑫先生

周永健博士

審計及風險管理委員會

湯雲為先生(主席)

郭田勇先生

劉鑫先生

姚波先生

羅肇華先生(於2019年12月30日辭任)

提名及薪酬委員會

郭田勇先生(主席)

湯雲為先生

周永健博士

劉鑫先生

蔡方方女士

姚波先生

羅肇華先生(於2019年12月30日辭任)

聯席公司秘書

林源女士

陳淳女士

授權代表

王濤先生

陳淳女士

核數師

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港

中環

太子大廈22樓

註冊辦事處

Maples Corporate Service Limited的辦事處

PO Box 309

Ugland House

Grand Cayman

KY1-1104

Cayman Islands

中國總部及主要營業地點

中國

上海市

凱濱路166號

上海平安大廈B座17-19樓

香港主要營業地點

香港

灣仔

皇后大道東248號

陽光中心40樓

公司資料

合規顧問

新百利融資有限公司
香港
皇后大道中29號
華人行20樓

主要股份過戶登記處

Maples Fund Services (Cayman) Limited
PO Box 1093, Boundary Hall
Cricket Square
Grand Cayman, KY1-1102
Cayman Islands

香港證券登記處

香港中央證券登記有限公司
香港
灣仔
皇后大道東183號
合和中心
17樓1712-1716室

主要往來銀行

中國銀行(香港)有限公司
香港
花園道1號

股份代號

1833

公司網站

www.pagd.net

上市日期

2018年5月4日

法律顧問

關於香港及美國法律：

高偉紳律師行
香港
中環
康樂廣場1號
怡和大廈27樓

關於中國法律：

上海市國茂律師事務所
中國
上海市
人民路885號
淮海中華大廈305室

關於開曼群島法律：

邁普達律師事務所(香港)有限法律責任合夥
香港
皇后大道中99號
中環中心53樓

主要財務及營運數據

(2019 年亮點)

註冊用戶數:



過去12個月累計增加

50.0 百萬人



MAU:



日均諮詢量:



MPU:



在線醫療收入:



收入:



董事長致辭



王濤

主席及行政總裁

互聯網醫療的春天來了，這是中國互聯網醫療行業的從業者今年最深的感受。中國的互聯網醫療發展至今，已經逐漸從試水探索期過渡到規範發展期。而這期間最大的推動力，來自於中國政府施行醫療改革的決心。2018年4月《國務院辦公廳關於促進「互聯網+醫療健康」發展的意見》出台，明確了互聯網醫療的定位和發展方向。2018年9月《互聯網醫院管理辦法（試行）》，《互聯網診療管理辦法（試行）》，《遠程醫療服務管理規範（試行）》發佈後，行業政策的核心內容逐步明確。今年8月30日，國家醫療保障總局發佈《關於完善「互聯網+」醫療服務價格和醫保支付政策的指導意見》，這比國務院計劃的時間提前了一個月。可見，政策以加速狀態給行業帶來了更大的機遇，中國互聯網醫療的瓶頸正逐步打開。作為行業的領軍企業，平安好醫生在這個領域深耕五年多，直



接受惠於更加積極和開放的行業政策。我們持續為用戶提供優質高效的醫療健康服務的同時，也積極探索與中國各地政府的合作，希望藉由我們成熟的互聯網醫療平台運營經驗，和強大的人工智能技術，從醫療資源供給源頭入手，為政府賦能增效，為用戶提供優質的醫療健康服務體驗，推動中國互聯網醫療行業建設。

董事長致辭

平安好醫生依托自有的全職醫療團隊及自主研發的AI輔助診療系統，向用戶提供及時的、高質量的醫療服務，涵蓋7×24小時（24小時每日，7天每周）在線諮詢、處方、轉診、掛號、第二診療意見及1小時送藥等全流程服務。同時，平安好醫生通過不斷完善的全國乃至全球醫療服務網絡，為用戶提供廣泛的醫療健康服務和產品，以及個性化的健康管理計劃，包括我們的付費會員服務。

報告期內，本集團總收入人民幣5,065.4百萬元，同比增長51.8%，各業務板塊收入均保持良好的增長態勢；其中，我們的核心業務，在線醫療貢獻收入達人民幣858.0百萬元，收入持續高速增長，增速達到108.9%，其佔公司整體收入的比重從2018年的12.3%上升到2019年的16.9%。隨着經營管理效率不斷提升，業務運營能力不斷增強，淨虧損收窄至人民幣746.7百萬元，同比下降18.2%，淨虧損率由去年同期的27.4%下降12.7個百分點至14.7%。互聯網平台的核心運營指標亦表現突出：截至2019年12月31日，公司註冊用戶數達到315.2百萬人，較2018年末增加50.0百萬人，增長率為18.9%；期末月活躍用戶數和期末月付費用戶數分別達66.9百萬人 and 3.0百萬人，同比分別增長22.3%和26.0%；隨着商業模式變現能力的增強，報告期內平均付費用戶轉化率達到4.0%，較去年同期的3.6%提升0.4個百分點。

我們從線下實體醫療機構招募專業能力強、經驗豐富的醫學專業人員組建成自有醫療團隊，我們的全職醫生來自北京軍區總醫院（301醫院）、上海復旦大學附屬婦產科醫院、上海長征醫院、廣州婦女兒童醫療中心等中國知名三甲醫院，他們具有豐富的臨床經驗和醫療知識，為用戶提供及時高效的7x24問診及多元化的會員服務。同時，我們將人工智能應用在問診服務中，擁有自主知識產權的AI輔助診療系統極大提高了我們自有醫療團隊的問診效率，截至2019年12月31日，全年日均問診量達到729千人次，較2018年上升36.3%。在政府醫保對互聯網診療補貼全面鋪開之前，與商業保險的合作及會員制仍將是我們核心業務在線醫療板塊的主要收入來源。借助現有會員產品（就醫360）積累的經驗和不斷完善的生態系統，我們於2019年下半年正式推出了戰略級新產品「平安好醫生私家醫生會員」，為兒童、成人、老人、慢病患者打造全方位、高品質的醫療健康服務。通過一對一專屬私家醫生（均來自平安好醫生自有醫療團隊的資深醫生）和全國排名前100家知名醫院的名醫組成的專家團，為用戶提供7x24小時在線問診諮詢、名醫二次診療意見、線下醫院門診就醫安排、健康管理、慢病管理等全方位的主動式醫療健康服務。我們希望通過這款創新產品，滿足中國老百姓對家庭醫療服務的迫切需求，通過我們的醫生與用戶長期互動，逐漸建立起基於信任、專業的類似熟人一樣的醫患關係，這將是對線下公立醫療體系的有效補充。截至2019年底，產品上線不到半年的時間，用戶滿意度達到99.85%，從用戶體驗和反饋來看，我們劃時代的平安好醫生私家醫生會員產品，邁出了成功的第一步。截至2019年12月31日，我們現有的會員產品收入超4億人民幣。

董事長致辭

我們持續完善醫療健康生態網絡，以我們的醫療服務能力為核心依托，不斷拓展服務半徑。截至2019年12月31日，我們的醫療健康網絡覆蓋超150家醫美機構、430家中醫診所、超2,000家體檢中心、近1,800家牙科診所、超4.8萬家診所及9.4萬家藥店。我們的線下網絡星羅棋布地分佈在中國各個地方，隨時為我們的廣大用戶提供線下服務，實現線上線下無縫銜接。2019年，我們將「線下掃碼，線上問診」的服務鋪設進藥店，賦能傳統零售藥店升級成為新零售藥店，為到店用戶提供便利優質的醫療服務。截至2019年底，我們的合作藥店數目9.4萬家，覆蓋中國32個省，375個城市，較2018年底的1.5萬家增長顯著。2019年11月，我們公告宣佈，投資中國最大的連鎖藥店渠道ERP/SaaS信息服務提供商海典軟件之20%股份。未來，我們將加大生態圈的佈局，進一步拓展合作內容，包括但不限於我們會員服務的推廣，為線下醫療機構提供增值線上服務，旨在與合作夥伴互惠共贏。

隨着生態網絡不斷擴張，我們在為合作夥伴提供從技術、服務到運營全方位賦能的同時，線下渠道的拓展更為我們的線上平台帶來了可觀的流量，以及潛在的付費用戶，為進一步加快互聯網平台變現蓄勢。我們的生態網絡整體效能正快速提升，為用戶提供更豐富醫療健康服務的同時，全面支撐各項業務的快速發展。

AI輔助診療系統是我們平台上的核心引擎，由智能重症監控系統、AI智能輔助問診系統、合理用藥監測系統和智能醫療安全監控平台組成，是保證醫療服務質量，提升醫療服務效率，降低服務成本的關鍵。2019年，該系統已經深入應用到自有醫療團隊全部22個科室，涵蓋3,000種疾病的診斷知識，並對中醫領域知識進行了結構化整理。通過平台上累積的6.7億人次海量真實諮詢數據，我們不斷升級自然語言處理技術，對於用戶口語的信息抽取準確率、意圖判斷準確率達到了行業領先水平；我們還持續優化圖像算法，在舌診、部分皮膚病的識別中準確率顯著提升。截至2019年12月31日，我們自有醫療團隊達到1,409人，較2018年底上升17.8%；2019年全年日均問診量達到729千人次，較2018年同期上升36.3%。這有力地驗證了我們的技術一直在為業務提速增效。2019年我們全面啟動國際化業務佈局，AI輔助診療系統是國際化過程中技術輸出的重點，我們在這方面的建設也邁出了紮實的腳步。AI技術的國際化，不僅需要進行工程和業務流的本地化改造，還需要解決諸多算法和醫學醫藥領域知識表達的難題，例如：自然語言處理算法需要支持多語種、圖像算法需要適應不同人種、知識圖譜需要打通不同地區的醫療術語和診療路徑等。目前平安好醫生已經完成了AI輔助診療系統國際化的整套方案設計和驗證，正在有序實施中。我們計劃在2020年輸出包括智能分診、智能診斷、智能處方、重症識別等解決方案。

董事長致辭

全球正都面臨着優質醫療資源短缺的問題，線下公共醫療體系已無法滿足人們日益增長的醫療健康服務需求，我們相信互聯網醫療是解決這個問題的有效途徑。因此，我們在以國內市場為重點的前提下，將自身的科技實力與互聯網醫療運營經驗輸出到海外市場，與當地合作夥伴一起，為當地居民提供高效優質的遠程線上醫療服務。我們與東南亞最大的O2O互聯網公司Grab成立的合資公司於2019年第四季度，在印尼正式推出在線醫療健康服務平台，目標為近3億印尼用戶提供線上診療、配藥送藥、在線商城、線下掛號等服務，打造東南亞最大的互聯網醫療健康生態圈；合資公司獲得了印尼政府監管部門和相關醫療協會組織的高度認可，並與印尼醫生協會簽訂合作協議，共同推進在線醫療健康業務，探索健康管理解決方案。2019年我們還與日本最大的電信商軟銀集團成立合資公司，並於年底在日本推出了在線醫療健康服務平台（測試版）。該平台將推出涵蓋問診、醫院推薦、健康商城、諮詢以及企業醫務管理等綜合服務。合資公司將通過軟銀集團強大的本土渠道以及市場影響力，以家庭和公司為入口，為1.3億日本用戶打造一站式互聯網健康生態平台。

在開拓業務的同時，平安好醫生積極承擔社會公益責任，響應政府「精準扶貧、健康扶貧」的號召。與中國地方政府密切合作，推進「村醫」工程。報告期內，我們為廣西、江西、內蒙、西藏、雲南等地的鄉村醫生提供村醫專屬應用軟件、檢驗器械、AI人工智能輔助問診和多場景遠程培訓等高科技產品及服務，並舉辦了「名醫下鄉，送藥到家」系列公益活動。截至2019年12月31日，我們累計升級鄉村衛生所超900個，培訓村醫超11,000名，義診覆蓋人群超過63,000人，極大緩解了農村地區醫療資源緊張的問題，有效提升了貧困地區醫療服務水平，從而提高貧困地區人民健康水平。此外，遍佈全國的超48,000家診所承擔着醫療資源下沉，分級診療等醫療服務功能，但大部分診所面臨質量參差不齊，問診流量不足的現狀。平安好醫生持續在全國範圍內對診所開展管理培訓以及行業標準認證服務，項目開展以來累計參與認證的診所超10,000家，覆蓋全國31個省、200餘個城市、涵蓋全科診所、口腔、中醫等專科診所。我們還協助地方診所對接國家醫療保障系統，提升診所運營效率，方便當地居民就近使用基礎醫療服務並享受醫保報銷，截至2019年12月末，我們已為山西省、深圳市、哈爾濱市、東莞市和合肥市的診所打通了醫保報銷支付系統。未來我們將在全國範圍內進一步促進診所規範化、標準化運營，提升診所醫療服務質量，助力國家完善優質高效的醫療衛生服務體系。

董事長致辭

中國的互聯網行業已經改變了消費者購物、出行和就餐的方式。如果說還有什麼領域沒有被互聯網徹底顛覆，醫療一定是最頑固的那一塊石頭。如果說醫療領域怎樣才能打破優質資源稀缺，供給失衡的困境，互聯網一定是其中一個解決方案。我們相信中國政府也希望互聯網行業能夠有序地改造傳統醫療領域，而非像電子商務、網上出行那樣在短時間內瘋狂擴張，野蠻進化。國家醫療保障總局今年8月30日發佈的《關於完善「互聯網+」醫療服務價格和醫保支付政策的指導意見》，可謂是中國互聯網醫療行業的里程碑。接下來各省市醫保局將根據當地醫療水平、醫保支付能力等因素，圍繞互聯網醫療服務價格項目、醫保支付範圍和比例等，制定具體細則。截至目前，山東省、四川省、福建省等地方政府已經陸續出台了相關細則，我們相信隨着更多地方醫保局細則的出台，醫保支付對於互聯網醫療行業的作用將會更加明朗。與此同時，平安好醫生正在緊鑼密鼓地與各地政府探討，將我們在互聯網平台運營、在線診療服務、人工智能輔助問診等方面的優勢，與各地政府線下醫療資源緊密結合，為老百姓「緩解看病難、化解看病煩」。2019年12月我們與福建省福州市衛生健康委員會達成合作，將共建福州市區域互聯網醫院服務平台，接下來福州市轄區37家市縣級醫院及100多家基層醫療機構均將接入該平台。平台包含在線診療、處方流轉、健康管理、數據監管和後台管理五大模塊，由平安好醫生負責建設和運營。平台以福州市政府建造的醫療便民服務平台「榕醫通」為入口（通過「榕醫通」手機應用程式、「榕醫通」微信公眾號、「榕醫通」支付寶生活號均可使用），福州市居民只需持有社保卡登記，通過「榕醫通」入口登入這個平台，就能享受到線上復診、慢性病續方，開藥購藥取藥等服務，並使用醫保卡享受政府醫保補貼。這是中國第一個真正意義上的區域互聯網醫院服務平台。

此外，繼2019年7月我們與浙江省衢州市政府簽定了共建衢州平安互聯網醫院的戰略合作協議後，我們在衢州市的互聯網醫院平台也於12月正式上線運營。2020年該平台計劃接入更多衢州市轄區的公立醫院，並對接浙江省監管平台，探索網上購藥的醫保結算。截至2019年底，我們與河南省漯河市當地醫院合作共建的互聯網醫院已經上線運營。政府醫保對互聯網醫療服務進行補貼，這在全世界範圍內都是創舉，新興事物的發展不會是一蹴而就的，中國政府和眾多行業從業者正在積極探索，總結經驗，穩步推進。我們有信心也有決心，在中國的「互聯網+醫療健康」領域佔據重要的地位，運用我們強大的自有醫療團隊，先進的人工智能技術，成熟的互聯網運營經驗為政府賦能，為老百姓造福。

最後，我謹代表董事會衷心感謝各位股東、業務夥伴及用戶的堅定支持，感謝公司管理團隊和全體員工的辛勤付出和不懈努力。創業的征程佈滿荊棘，新事物的發展充滿曲折。但我們無懼困難，立足優勢，為長期、持續地引領行業發展打下堅實基石，致力於實現「讓每個家庭擁有一個家庭醫生，讓每個人擁有一份電子健康檔案，讓每個人擁有一個健康管理計劃」這一願景，為「健康中國」的國家戰略做出積極的貢獻，為用戶打造卓越的服務體驗，為股東創造持續的價值回報。

王濤

主席

上海，2020年2月11日

管理層討論與分析

主要財務數據

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	5,065,429	3,337,849	51.8%
營業成本	(3,894,000)	(2,425,911)	60.5%
毛利	1,171,429	911,938	28.5%
銷售及營銷費用	(1,206,673)	(1,238,451)	-2.6%
管理費用	(1,075,307)	(994,706)	8.1%
其他收入	41,895	28,227	48.4%
其他收益－淨額	109,267	183,493	-40.5%
財務收入－淨額	252,689	201,910	25.1%
應佔聯營公司及合營企業虧損	(27,429)	(4,288)	539.7%
除所得稅前虧損	(734,129)	(911,877)	-19.5%
所得稅費用	(12,587)	(1,178)	968.5%
年內虧損	(746,716)	(913,055)	-18.2%
虧損歸屬於：			
－ 本公司所有者	(733,860)	(911,662)	-19.5%
－ 非控制性權益	(12,856)	(1,393)	822.9%
非國際財務報告準則調整：			
經調整淨虧損	(695,046)	(924,142)	-24.8%

2019年全年，本公司總收入人民幣5,065.4百萬元，較2018年的總收入人民幣3,337.8百萬元增長51.8%，各條業務線收入均保持增長；毛利為人民幣1,171.4百萬元，較2018年的毛利人民幣911.9百萬元增長28.5%；銷售及營銷費用佔收入的比率從2018年的37.1%下降至23.8%，管理費用佔收入的比率從2018年的29.8%下降至21.2%；淨虧損為人民幣746.7百萬元，較2018年的淨虧損人民幣913.1萬元減虧18.2%。

管理層討論與分析

主要營運數據

	2019年	2018年	同比變動
	12月31日	12月31日	
註冊用戶數(百萬人)	315.2*	265.2	18.9%
累計諮詢量(百萬人次)	673.8	407.1	65.5%

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
在線醫療收入(人民幣千元)	858,021	410,729	108.9%
日均諮詢量(千人次)	729	535	36.3%

	2019年	2018年	同比變動
MAU(百萬人, 12月當月數)	66.9	54.7	22.3%
MPU(千人, 12月當月數)	2,969	2,357	26.0%
付費用戶轉化率(全年平均值)	4.0%	3.6%	+0.4個百分點

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
商城GMV(人民幣百萬元)	4,447.0	2,973.4	49.6%

附註：

* 來自平安集團插件佔比50.8%

管理層討論與分析

主要業務經營分析

2019年是中國經濟發展形勢極為複雜嚴峻的一年。這一年，以習近平同志為核心的黨中央帶領全黨全國各族人民砥礪奮進、攻堅克難，推動中國經濟航船始終穩定向前。

放眼全球，地緣政治不確定因素增加，中美經貿磋商的跌宕起伏，令本已低迷的國際經貿環境蒙上陰霾。環視國內，實體經濟困難增多，經濟下行壓力較大。在這樣內外挑戰並存、形勢複雜多變的經濟大環境下，中國居民在醫療保健方面的需求及消費卻脫穎而出，一枝獨秀。國家統計局數據顯示，2014-2018年，居民人均醫療保健消費年均增長12.7%，遠高於8.2%的居民消費人均支出年均增速，佔比也從2014年的7.2%提高到2018年的8.5%。作為醫療保健消費載體之一的互聯網醫療行業，更是得到了黨中央、國務院的高度重視。習近平總書記指出，要推進「互聯網+醫療」等行業建設，不斷提升公共服務均等化、普惠化、便捷化水平。李克強總理強調，要加快發展「互聯網+醫療」建設，讓群眾在家門口能享受到醫療服務。

為貫徹落實黨中央、國務院的重大決策部署，國家衛生健康委員會於2018年7月制定出台了《互聯網診療管理辦法（試行）》、《互聯網醫院管理辦法（試行）》、《遠程醫療服務管理規範（試行）》三個文件。2019年6月，國務院辦公廳印發《深化醫藥衛生體制改革2019年重點工作任務》的文件，明確在2019年9月底前制定國家醫療保障基金對互聯網診療服務支付的相關細則。2019年8月30日，國家醫療保障局發佈《關於完善「互聯網+」醫療服務價格和醫保支付政策的指導意見》，較預期提前了一個月。政策緊鑼密鼓地出台，彰顯了政府堅定支持和推進互聯網醫療行業的決心，也凸顯了國家和老百姓對互聯網醫療擴大醫療服務普及性、提升醫療服務質量和效率的期待。

作為中國互聯網醫療行業的領軍者，平安好醫生深知肩負的使命；作為成立四年即上市的創業公司，我們也深感面臨的挑戰。2019年，平安好醫生持續加強科技賦能，以及自有醫療團隊的建設，同時持續拓寬在線醫療服務業務的變現路徑。我們在做大做強現有業務的同時，聚焦公司核心競爭力，借力政策東風，持續完善生態圈建設，全面夯實優勢，鞏固行業領軍地位，力求更大突破。

2019年，本集團整體業務實現高速增長。報告期內，總營業收入達到人民幣5,065.4百萬元，同比增長51.8%；其中，公司的核心業務在線醫療收入達到人民幣858.0百萬元，同比增長108.9%；在線醫療收入佔集團整體收入的比重達到16.9%，較2018年的12.3%上升4.6個百分點；在線醫療的毛利達到人民幣378.9百萬元，同比增長130.0%；在線醫療毛利佔集團整體毛利的比重達到32.3%，較2018年的18.1%上升14.2個百分點。同時，隨着經營管理效率不斷提升，業務運營能力不斷增強，運營費用（包括銷售及營銷費用、管理費用）佔收入比重為45.1%，同比下降21.8個百分點。淨虧損同比收窄18.2%至人民幣746.7百萬元，淨虧損率為14.7%，較去年同期下降12.7個百分點。

管理層討論與分析

依托核心優勢，戰略級產品隆重上線

經過多年的發展，平安好醫生已經建立起業內最大規模的自有醫療團隊，我們的全職醫生平均從業經驗超過14年。醫生是傳統醫療，也是互聯網醫療的核心資產，我們堅信只有牢牢抓住這個核心資產，才有可能輸出高效高質的醫療服務，為使用互聯網診療服務的用戶帶來優質的體驗，使其逐漸相信並接納互聯網醫療這個新興事物。如何將醫生的在線醫療服務變現，是我們思考的另一個課題。在國家醫療保障基金全面放開對互聯網診療服務的支付之前，我們認為，與商業保險公司的合作及針對個人用戶收費的會員制產品是商業化的重要方向，也是目前我們在線醫療板塊的主要收入來源和增長動力。

在2018年初推出平安人壽保單用戶自付費的就醫360會員服務以來，我們積累了豐富的產品運營經驗，以及大量的會員行為數據，在此基礎上，2019年8月我們正式推出了獨立的年付費會員產品「平安好醫生私家醫生」，通過為用戶配備一對一專屬私家醫生（均來自平安好醫生自有醫療團隊），為兒童、成人、老人和慢病患者提供健康管理、實時間診諮詢、名醫二診和線下門診就醫安排、陪診等一站式服務。同時，通過為用戶建立電子健康檔案、定制體檢方案以及異常指標追蹤等服務，私家醫生將長期追蹤用戶健康狀況，對慢病進行管理和預防潛在疾病的發生，並提供有針對性的就醫協助方案。這是我們對中國醫療體系和醫患關係的一次全新嘗試。用戶付費簽約一位私家醫生，便可以通過應用程式或微信向專家諮詢從感冒、兒童成長發育，到糖尿病管理的各類問題，還能獲得線下醫院就診的各類協助。

截至2019年12月31日，我們現有的會員產品收入超4億人民幣。

運營指標再創新高，平台變現再接再厲

截至2019年12月31日，我們的註冊用戶數達315.2百萬，這意味着全中國每三位互聯網用戶中就有一位平安好醫生的用戶；2019年12月月活躍用戶數達到66.9百萬，同比增長22.3%；2019年12月月付費用戶數達到3.0百萬人，同比增長26.0%；2019年平均付費用戶轉化率為4.0%，按年增加0.4個百分點，日均諮詢量72.9萬，相當於中國73個大型三甲醫院每天諮詢量的總和。持續增長的運營數據有力地證明了我們正潛移默化地改變着人們的醫療健康習慣，從線下到線上，平安好醫生逐步改變着中國人的醫療健康服務體驗。憑借卓越的在線問診服務，日益提高的用戶黏性，以及多元化的付費會員產品，未來，平台運營水平將繼續提高，業務變現能力日益增強。

管理層討論與分析

AI技術賦能醫生，科技助力醫療服務

針對傳統醫療的痛點，我們致力於自主人工智能技術研發，利用科技實現醫療服務的精準分流、資源配置和效率提升的作用，以期系統化地提升醫療質量，減少醫生重複性的繁瑣人工勞動，縮短醫生進行疾病診斷和開具處方所需時間。我們的AI輔助診療系統包括四大內容，即智能重症監控系統、AI智能輔助問診系統、合理用藥監測系統和智能醫療安全監控平台，顯著提升了醫生問診效率及診斷精度，極大改善了患者就醫體驗。2019年日均諮詢量72.9萬，按年同比增長36.3%。2019年末，我們的自有醫療團隊人數達到1,409人，較2018年末增長17.8%，AI技術在提升自有醫療團隊服務效率方面功不可沒。除了人工智能技術，我們還利用區塊鏈、雲計算等技術，保障數據安全。例如利用區塊鏈的去中心化和匿名特徵，收集、統計醫療數據，保護用戶隱私，打通數據孤島。截至2019年底，我們已積累了超6.7億人次諮詢數據；在諮詢規模持續擴大的情況下我們的用戶滿意度達到98%；我們的AI輔助診療系統已經實現就診全流程覆蓋，並已深入應用到自有醫療團隊的全部22個科室。

圍繞醫療服務輸出，持續完善多元化生態圈

受限於我國目前優質醫療健康資源分配嚴重不均的現狀，高品質醫療服務與健康管理服務一直處於缺位狀態，由於醫療服務主要的輸出者即醫生，絕大多數就職於公立醫院，其本身亦面臨着高強度的線下醫療工作，分身乏術。因此更突顯醫療服務的稀缺性。針對龐大的用戶市場，我們持續探索互聯網醫療服務與線下各個行業場景的結合，打造「醫療健康+」的新生態。我們圍繞自有醫療團隊的問診及其他醫療服務能力，輸出在線醫療服務、一站式會員服務，為合作夥伴賦能，不斷向外延伸生態版圖，拓展服務半徑。而生態夥伴豐富的流量和客戶資源，亦反哺了我們的互聯網平台。

平安好醫生以掃碼在線問診為突破口，賦能傳統線下藥店升級為藥診店，為到店用戶提供優質問診服務，方便用戶看病，買藥。作為平安好醫生應用程式用戶，亦能享受在線問診購藥，就近藥店配送取藥的便利。截至2019年底，我們的合作藥店數目為9.4萬家，覆蓋中國32個省，375個城市，較2018年底的1.5萬家增長顯著。依托平安好醫生+藥店，醫療服務+藥品這樣強強聯手的生態合作，未來我們將進一步拓展合作內容，包括但不限於平安好醫生私家醫生會員等服務的推廣和銷售，藥品供應鏈、慢病管理等方面。

與此同時，擁有龐大用戶的傳統行業例如消費品、金融，正面臨着提升客戶黏度，以高附加值服務提升產品差異化優勢的挑戰。平安好醫生依托現有的會員服務產品，特別是私家醫生產品，為各行業客戶提供可定制化的醫療健康會員服務。2019年，在平安保險，平安銀行之外，我們陸續開拓了北大方正人壽、珠江人壽、中信銀行、光大銀行、惠氏營養品、中國移動、中國聯通等數十家企業客戶。依托我們在線醫療服務的核心優勢，配合各個業務夥伴的具體場景，進而切入平安好醫生私家醫生等一系列服務的推廣和銷售。此外，我們還在探索諸如會員權益靈活包裝、線上線下相互引流等創新的合作模式，力爭達到優勢互補、合作雙贏。

管理層討論與分析

分部收入及毛利表現

	截至12月31日止年度		同比變動
	2019年 人民幣千元	2018年 人民幣千元	
收入：			
在線醫療	858,021	410,729	108.9%
消費型醫療	1,112,356	905,442	22.9%
健康商城	2,902,186	1,864,431	55.7%
— 個人消費者*	1,577,523	1,147,977	37.4%
— 企業*	1,324,663	716,454	84.9%
健康管理和互動	192,866	157,247	22.7%
收入總計	5,065,429	3,337,849	51.8%
毛利：			
在線醫療	378,929	164,752	130.0%
消費型醫療	400,378	418,098	-4.2%
健康商城	234,826	200,928	16.9%
— 個人消費者*	170,550	169,132	0.8%
— 企業*	64,276	31,796	102.2%
健康管理和互動	157,296	128,160	22.7%
毛利總計	1,171,429	911,938	28.5%
毛利率：			
在線醫療	44.2%	40.1%	+4.1個百分點
消費型醫療	36.0%	46.2%	-10.2個百分點
健康商城	8.1%	10.8%	-2.7個百分點
— 個人消費者*	10.8%	14.7%	-3.9個百分點
— 企業*	4.9%	4.4%	+0.5個百分點
健康管理和互動	81.6%	81.5%	+0.1個百分點
毛利率總計	23.1%	27.3%	-4.2個百分點

* 以往年度的披露包含在健康商城分部

在線醫療

我們主要通過自主研發的AI輔助診療系統協助我們的自有醫療團隊，為用戶提供涵蓋7x24在線諮詢、轉診、掛號、在線購藥及1小時送藥等醫療服務，並以自有醫療團隊為核心提供多元化的一站式會員服務類產品。截至2019年12月31日，我們的自有醫療團隊達1,409人，同比增加17.8%；截至2019年12月31日，我們的AI輔助診療系統已經深入應用到自有醫療團隊的全部22個科室，覆蓋3,000種疾病的診斷知識，並對中醫領域醫療知識進行了結構化梳理，有效提升了自有醫療團隊的問診效率。

2019年，我們持續擴大外部合作醫療網絡，努力為用戶帶來更加高效、便捷的一站式醫療服務。截至2019年底，我們簽約合作外部醫生（均為三級甲等醫院副主任醫師及以上職稱）5,381名（外部醫生主要提供非實時的在線諮詢，線下名醫二診等非核心服務）；合作醫院數超3,000家，其中三級甲等醫院超1,900家；截至2019年底，我們的合作藥店數目9.4萬家，覆蓋中國32個省，375個城市，較2018年底的1.5萬家增長顯著。

管理層討論與分析

報告期內，在線醫療的業務收入為人民幣858.0百萬元，同比顯著增長108.9%，主要來自於會員服務類產品（包括就醫360、平安好醫生私家醫生）、及伴隨在線問診服務產生的電子處方銷售等業務的顯著增長；在線醫療業務收入快速增長的同時，服務品質持續提升，毛利率為44.2%，同比上升4.1個百分點，主要因為該業務板塊的主要產品毛利率均有所提升，特別是2019年初與平安人壽保險重新簽署了問診服務協議（[SLA]）並上調了服務費以匹配問診量，該合同毛利率恢復常態。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	858,021	410,729	108.9%
毛利	378,929	164,752	130.0%
毛利率	44.2%	40.1%	+4.1個百分點

消費型醫療

我們精準對接用戶的健康需求，為個人及企業客戶提供涵蓋體檢、醫美、口腔及基因檢測等標準化健康服務。基於用戶的檢查結果和電子健康檔案，我們還為用戶提供檢查報告解讀、線下複檢等增值服務，從而幫助用戶提升健康水平。我們消費型醫療服務的特點是，整合線下豐富的服務資源，以健康體檢為抓手，以健康信息整合為基礎，通過我們的自有醫療團隊，為用戶提供全面專業的疾病風險分析評估、檢後跟蹤指導等一站式醫療健康服務。我們的醫療健康服務供應商網絡持續擴大，截至2019年12月31日，網絡覆蓋430家中醫診所、超2,000家體檢中心、近1,800家牙科診所和超150家醫美機構以及超48,000家診所。

報告期內，消費型醫療業務的服務收入為人民幣1,112.4百萬元，同比增長22.9%。在收入端，我們持續升級各類體檢產品，為用戶提供定制化體檢服務，業務實現了穩定增長。同時，我們進一步提升產品用戶體驗，提高用戶購買後履約率。從2019年初開始，我們加大售後服務力度，隨着我們的體檢服務獲得越來越多用戶的認可及使用，用戶購買服務後的激活率同比顯著提升，履約率也相應提高。受到企業用戶的團體體檢業務收入佔比上升以及履約率增加的影響，2019年消費型醫療業務的毛利率為36.0%，較2018年同期下降10.2個百分點。我們預計，未來該業務板塊的毛利率水平將維持在行業平均水平，並持續健康發展。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	1,112,356	905,442	22.9%
毛利	400,378	418,098	-4.2%
毛利率	36.0%	46.2%	-10.2個百分點

管理層討論與分析

健康商城

健康商城業務是我們為用戶提供醫療健康一站式服務的重要組成部分，是通過產品端來滿足用戶健康需求的重要渠道。我們的健康商城通過自營和平台兩種模式運營，在線為用戶提供覆蓋中西藥品（非處方藥）、營養保健、醫療器械、母嬰育兒及運動健身等眾多品類的商品。報告期內，健康商城業務收入為人民幣2,902.2百萬元，同比增長55.7%。

2019年我們持續加強流量運營，通過千人千面推薦算法，不斷提升用戶體驗和轉化率。同時，我們繼續擴大商品種類，截至2019年12月31日，健康商城合作商戶近1,400家，覆蓋商品SKU約131萬個，較2018年同期分別增加約500家和約70萬個。此外，我們還聯合中國知名中醫師，合作開發了降血糖、降血壓系列茶飲，作為OEM代工貼牌商品在健康商城上架銷售。未來，我們將繼續推進精準營銷，提升用戶轉化率。健康商城作為核心業務的補充，將實現穩健增長。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	2,902,186	1,864,431	55.7%
毛利	234,826	200,928	16.9%
毛利率	8.1%	10.8%	-2.7個百分點

健康商城－個人消費者

報告期內，健康商城個人消費者採購的收入為人民幣1,577.5百萬元，同比增長37.4%；毛利為人民幣170.6百萬元，毛利率為10.8%。

健康商城－企業

報告期內，健康商城企業客戶採購的收入為人民幣1,324.7百萬元，同比增長84.9%；毛利為人民幣64.3百萬元，毛利率約5%。

健康管理和互動

我們的健康管理和互動業務，憑借線上平台匯聚的精準醫療健康流量，為企業客戶提供專業的廣告產品及服務，獲取收入。2019年我們積極創新與藥企的營銷模式，從藥品的市場推廣升級到全面戰略合作，為藥企客戶提供包括用戶場景化教育在內的多維度服務。2019年12月，我們與國際知名藥廠默克達成合作，雙方將合作打造數字醫療綜合解決方案，發揮平安好醫生在AI醫療科技研發、自有醫療團隊、用戶規模數、保險公司合作、線上線下醫療資源、醫療健康生態系統等方面的優勢，也結合默克在醫學專業知識、高質量藥品和創新解決方案等方面積累的豐富經驗。此數字解決方案將專注慢性疾病及不育症的輔助診斷、針對性疾病管理，着力解決患者痛點。截至2019年，我們的廣告客戶涵蓋默克、輝瑞、默沙東、賽諾菲等國際知名醫藥企業。

我們基於用戶上傳的健康數據及在平台的行為數據，對用戶進行精準畫像和個性化信息展示。同時，我們通過推薦引擎，預測用戶的潛在興趣與愛好，設計及優化健康計劃、測試和課程，將相關產品和服務推送給精準用戶。

管理層討論與分析

報告期內，面臨醫藥廣告行業收入下滑的嚴峻形勢，我們的健康管理和互動業務收入為人民幣192.9百萬元，仍然保持同比增長22.7%的良好業績；毛利為人民幣157.3百萬元，同比增長22.7%。增長的主要原因是公司品牌知名度的提高，特別是平台上匯聚的大量精準醫療需求／用戶，拉動了廣告收入的增長。毛利率達到81.6%，與2018年同期持平。

	截至12月31日止年度		
	2019年	2018年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	192,866	157,247	22.7%
毛利	157,296	128,160	22.7%
毛利率	81.6%	81.5%	+0.1個百分點

管理層展望

自公司成立之初到現在，平安好醫生踐行着「打造全球最大的醫療健康生態系統，用科技讓人類更健康」這一使命，毫不動搖。我們堅持用技術手段，通過移動互聯網，依靠自有醫療團隊，為老百姓提供及時、高效的醫療服務，解決優質醫療供需失衡的行業痛點。這個信念支撐我們在充滿荊棘的創業道路上不斷前行。2019年8月30日，國家醫保局印發《關於完善「互聯網+」醫療服務價格和醫保支付政策的指導意見》，符合條件的「互聯網+」醫療服務可以納入醫保報銷範圍。隨着國家層面相關文件的出台，互聯網診療將規範定價並納入醫保支付；後續各省市相關部門也將出台相應細則。長遠來看，這將極大促進互聯網醫院開展線上復診、縣市醫聯體實行分級診療、優質醫療資源下沉；同時對於互聯網醫療企業商業模式搭建、實現盈利有重大意義。平安好醫生憑借多年積累的醫療團隊、AI技術和互聯網平台優勢，將從服務端切入，積極參與到各省市的互聯網醫療平台建設中，與地方政府和醫院攜手推進互聯網醫療服務的覆蓋。與此同時，平安好醫生私家醫生正建立起醫者和患者之間的熟人模式，這將成為新趨勢，勢必會改善醫患關係，改變中國老百姓的醫療保健習慣。當然，這種改變不會是一蹴而就的，創新產品必將經歷一段時間的檢驗才能逐漸被廣大用戶所認可和接受，但我們堅信所選擇的道路是正確的。

潮平兩岸闊，風正一帆懸。在政策助力下，「互聯網+醫療健康」的航線已經確定，平安好醫生作為行業領航者，必將乘風破浪，直掛雲帆濟滄海。

銷售及營銷費用

2019年全年的銷售及營銷費用為人民幣1,206.7百萬元，較2018年全年的人民幣1,238.5百萬元減少2.6%。2019年全年的銷售及營銷費用佔收入的比率為23.8%，同比下降13.3個百分點。我們優化2019年的銷售及營銷策略，開展精準投放及用戶活躍度相關費用減少。

管理層討論與分析

管理費用

2019年全年的管理費用為人民幣1,075.3百萬元，較2018年全年的人民幣994.7百萬元增加8.1%；佔收入比重為21.2%，同比下降8.6個百分點。增加的主要原因是我們的人力費用增加，以及IT相關支出的增加。

其他收益－淨額

2019年全年其他收益淨額為人民幣109.3百萬元，較2018年全年的其他收益淨額人民幣183.5百萬元減少40.5%，主要歸因於報告期內美元兌人民幣匯率波動導致的匯兌收益減少。

財務收入－淨額

2019年全年的財務收入淨額人民幣252.7百萬元，較2018年全年的財務收入淨額人民幣201.9百萬元增加25.1%，主要歸因於利息收入的增加。

年內虧損及非國際財務報告準則衡量指標：經調整淨利潤／（虧損）

我們於2019年全年的淨虧損為人民幣746.7百萬元，較2018年全年的淨虧損人民幣913.1百萬元減虧18.2%。為補充我們根據國際財務報告準則呈列的合併財務資料，我們亦採用並非國際財務報告準則規定或並非按國際財務報告準則呈列的「經調整淨利潤／（虧損）」作為額外財務衡量指標。就本年度報告及日後年度報告而言，「經調整淨利潤／（虧損）」將可用於與「非公認會計原則的淨利潤／（虧損）」交換。我們相信，該額外財務衡量指標有利於通過去除我們的管理層認為對我們經營表現不具指標性的項目的潛在影響，來比較不同期間及不同公司間的經營表現。我們亦相信，該衡量指標為投資者及其他人士提供有幫助的信息，以通過與我們的管理層相同方式瞭解及評估我們的合併經營業績。然而，我們呈列的「經調整淨利潤／（虧損）」未必可與其他公司所呈列類似計量指標相比。該非國際財務報告準則衡量指標用作分析工具存在局限性，閣下不應視其為獨立於或可代替我們根據國際財務報告準則所呈報經營業績或財務狀況的分析。2019年全年，剔除股份支付、外匯匯兌收益淨額及一次性上市開支的影響，經調整淨虧損為人民幣695.0百萬元，較2018年全年的人民幣924.1百萬元減少24.8%。下表載列截至2019年及2018年12月31日止年度的經調整淨虧損是根據國際財務報告準則計算及呈列的最直接可供比較財務衡量指標（即年內淨虧損）而調整：

	截至12月31日止年度	
	2019年	2018年
	人民幣千元	人民幣千元
年內淨虧損	(746,716)	(913,055)
剔除：		
股份支付	91,805	126,945
外匯匯兌收益淨額	(40,135)	(156,276)
一次性上市開支	–	18,244
經調整淨虧損	(695,046)	(924,142)

管理層討論與分析

流動資金及財務資源

我們於2019年12月31日及2018年12月31日的現金及其他流動財務資源如下：

	2019年	2018年
	12月31日	12月31日
	人民幣千元	人民幣千元
現金及現金等價物	4,965,455	926,485
定期存款	–	5,744,512
現金及其他流動財務資源	4,965,455	6,670,997

現金及現金等價物包括貨幣資金、銀行存款、銀行通知存款及其他原到期時間不超過三個月(含三個月)的短期高流動性投資。定期存款為原到期時間為三個月以上一年以內的銀行存款。

於2019年12月31日，我們的全部可利用資金總額為人民幣9,421.2百萬元。

我們的現金及現金等價物、定期存款大部份以美元和人民幣呈列。

截至2019年12月31日止年度與截至2018年12月31日止年度的現金流量如下：

	截至12月31日止年度	
	2019年	2018年
	人民幣千元	人民幣千元
經營活動所用現金淨額	(504,204)	(1,085,193)
投資活動所得／(所用)現金淨額	4,476,643	(9,557,060)
融資活動所得現金淨額	8,825	7,015,576
現金及現金等價物的增加／(減少)淨額	3,981,264	(3,626,677)
年初之現金及現金等價物	926,485	4,594,641
匯率變動對現金及現金等價物的影響	57,706	(41,479)
年末之現金及現金等價物	4,965,455	926,485

投資活動所得現金淨額主要包括收回三個月以上定期存款所得款項人民幣8,521.5百萬元，投資以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產支付的款項人民幣5,246.4百萬元，以及出售以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產之所得款項人民幣1,890.5百萬元。

於2019年12月31日，我們並無任何未償還借貸。因此，並無呈列資產負債比率。

管理層討論與分析

資金政策

我們的現金幾乎完全來自股本資金。有關現金僅可投資於相對流通及低風險的工具，如銀行存款或貨幣市場工具。投資的主要目標是按高於現有存款銀行利率的收益率產生財務收益，並強調保本和維持流動性。

資本開支

	截至12月31日止年度	
	2019年	2018年
	人民幣千元	人民幣千元
購買物業、廠房及設備，無形資產及其他資產	121,019	189,177

我們的資本開支主要包括購買物業、廠房及設備（主要是辦公及電子設備）及無形資產（主要是軟件）的開支。

外匯風險

截至2019年12月31日止年度，我們主要在中國經營業務且大部份交易以本公司的功能貨幣人民幣結算。外匯風險是受外匯匯率變化而產生虧損的風險。人民幣及我們業務營運所用的其他貨幣之間的匯率波動或會影響我們的財務狀況及經營業績。我們承擔的外匯風險主要來自美元／人民幣匯率變動。我們於截至2019年12月31日止年度並無使用金融工具對沖任何外幣波動（2018年：無）。

資產抵押

於2019年12月31日，我們無抵押任何資產。

或有負債

於2019年12月31日，我們並無任何重大或有負債。

股息

於2019年12月31日止年度，我們概無派付或宣派任何股息。

銀行貸款及其他借款

於2019年12月31日，我們並無任何重大銀行貸款、債務證券、借款、債務、擔保、租購承擔或按揭。

管理層討論與分析

所持重大投資

平安健康互聯網(本公司全資附屬公司)與上海海典軟件股份有限公司(目標公司)及賣方(目標公司原股東)訂立收購協議，據此(i)於2019年10月16日，賣方同意出售，而平安健康互聯網同意收購3,341,000股收購股份(約佔目標公司按全面攤薄基準計算的已發行股份總額的8.63%)，總代價為約人民幣4,910萬元；及(ii)於2019年11月04日，目標公司有條件同意發行及配發，而平安健康互聯網同意認購4,403,750股認購股份(約佔目標公司按全面攤薄基準計算的已發行股份總額的11.37%)，總代價為人民幣8,190萬元。於完成後，本公司將擁有目標公司20.00%股權。收購協議的主要條款載列於本公司日期為2019年11月5日的公告。

重大投資及資本資產的未來計劃

於2019年12月31日，我們並無任何重大投資及資本資產的其他計劃。

附屬公司及聯營公司的重大收購及出售

於截至2019年12月31日止年度，我們並未進行有關附屬公司及聯營公司的重大收購及出售。

僱員及薪酬政策

於2019年12月31日，本集團合計共擁有2,900名員工，其中大部份員工位於中國不同的城市，包括上海，深圳，北京，廣州，合肥和青島等。本集團建立了「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，薪酬乃經參考市況以及僱員個人的表現、資質及經驗而釐定。根據本公司及僱員個人的表現，本公司提供具競爭力的薪酬待遇來挽留員工，包括薪金、酌情花紅及福利計劃，詳情載於本年報的合併財務報表附註7。本公司員工有資格參與首次公開發售前僱員購股權計劃，詳情載於招股章程。除在職培訓外，我們亦採用培訓政策，向僱員提供多種內部及外部培訓。於報告期內，本公司與員工的關係始終穩定。我們並無經歷任何對我們的業務活動造成重大影響的罷工或其他勞工糾紛。

退休金計劃

本集團的員工主要參與由政府機構資助的供款退休金計劃。本集團每月為該計劃支付相應的款項，款項根據僱員基本薪金的某一百分比作出，再由有關機構負責向已退休員工支付退休金。上述支付款項於發生時計為費用。根據該計劃，本集團就退休金計劃沒有任何其他重大法定或承諾義務。

董事及高級管理層

董事

各董事履歷列如下。

執行董事

王濤先生，50歲，2014年8月加入本集團，自2016年5月及2016年9月起分別擔任本公司董事長及首席執行官。彼於2014年8月創立平安健康互聯網（平安好醫生在中國的經營實體）並擔任董事長兼首席執行官。王先生於管理、科技及醫療方面擁有逾20年經驗。王先生於2014年3月至2016年6月擔任平安健康險的董事長兼首席執行官，積累了豐富的醫療健康行業經驗。同時，王先生在科技領域亦有豐富的管理經驗，包括於2004年11月加入阿里巴巴集團，先後擔任科技副總裁和高級副總裁，於2007年4月創立了阿里軟件（上海）有限公司並擔任總裁直至2009年9月，以及於2002年6月至2004年11月擔任北京金山軟件有限公司的首席技術官，於2000年11月至2002年5月擔任創維資訊技術有限公司的首席執行官，以及於1996年1月至2000年6月擔任美國微軟總部的軟件研發經理。

王先生於1989年7月取得南京大學計算機軟件學士學位及於1993年12月取得西南德克薩斯州立大學計算機科學碩士學位。為認可王先生在商業創新領域的努力及於行業的成就，王先生2008年獲中國軟件協會評選為「中國SaaS領軍人物大獎」，2016年獲《第一財經週刊》評選為中國商業創新50人之一，2017年、2018年蟬聯胡潤百富「中國產業領袖」，於2018年12月榮獲創業家及黑馬向其頒發的「2018十大年度創業家獎」。王先生於2019年7月入選36氪「WISE 2019中國商業創變者50人」，於2019年10月獲《中國經營報》評選為「新中國成立70週年大健康產業傑出人物」，於2019年12月獲《21世紀經濟報導》和《21世紀經濟報導》評選為「中國最佳商業模式先鋒人物」，並於同月獲《南方週末》、《南方人物週刊》評選為「2019十大魅力人物」。

非執行董事

陳心穎女士，42歲，於2013年加入平安集團，現任平安集團聯席首席執行官，主要負責平安集團的科技和數字創新業務。陳女士擔任平安集團執委主任會委員及投委會的委員，監督管理平安集團保險、銀行、投資、科技和互聯網業務，同時出任平安集團多家子公司的董事，包括平安銀行，金融壹賬通金融科技有限公司（其股份於2019年12月13日在紐約證券交易所上市，股份代號：OCFT），平安壽險及平安產險等。加入平安集團前，陳女士曾作為麥肯錫全球董事服務在美國、亞洲的客戶達13年。

陳女士為新加坡人，畢業於美國麻省理工學院，擁有電氣工程與計算機科學碩士學位以及電氣工程、經濟學雙學士學位。因在引領中國金融科技、醫療科技、智慧城市創新發展等方面作出的重要貢獻，陳女士被授予2019年度中國政府友誼獎；2019年12月陳女士登榜《福布斯》「2019年全球100位最具影響力女性」。

董事及高級管理層

姚波先生，49歲，自2016年5月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。彼亦自2010年6月起擔任平安銀行的非執行董事。姚先生擁有豐富的管理經驗。彼於2001年加入平安集團，並自2007年1月起擔任總精算師、自2009年6月起擔任執行董事、自2010年4月起擔任首席財務官，及自2016年1月起擔任常務副總經理。此前，姚先生於2001年5月至2010年4月先後於平安集團擔任副總精算師、財務副總監、企劃精算部總經理及總經理助理。

姚先生於1993年8月獲Georgia State University科學學士學位並於2000年1月獲美國紐約大學工商管理碩士學位。姚先生於2000年3月獲北美精算專業機構北美精算學會(Society of Actuaries)認可為北美精算師(FSA)。

蔡方方女士，46歲，自2016年5月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。蔡女士擁有豐富的管理經驗。彼分別自2014年7月及2015年3月起一直擔任平安集團執行董事及首席人力資源執行官，並於2019年12月起擔任平安集團副總經理。彼自2014年3月起擔任平安金融管理學院常務副院長。蔡女士自2014年1月起亦擔任平安銀行的非執行董事，現任平安壽險、平安產險、平安資產管理等平安集團多家控股附屬公司的董事。蔡女士於商業及人力資源管理方面擁有逾20年經驗。蔡女士於2009年10月至2012年2月先後出任平安集團人力資源中心薪酬規劃管理部副總經理及總經理，於2012年2月至2013年9月出任平安集團副首席財務執行官兼企劃部總經理。

蔡女士於1996年7月取得廣東外語外貿大學國際貿易專業學士學位及於2000年5月取得澳大利亞新南威爾士大學會計專業碩士學位。

竇文偉先生，54歲，自2017年10月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。竇先生自2017年1月起擔任平安集團內控管理中心合規部的高級律師，且為保險法律團隊的負責人。竇先生於1997年4月加入平安集團。彼於1997年4月至2002年6月先後在稽核監察部監察室擔任職員及擔任監察室主任、於2002年6月至2004年8月擔任法律室主任、於2004年8月至2009年4月擔任法律合規部總經理助理、於2009年4月至2017年1月擔任集團行政管理中心第四室經理、行政管理中心法律事務部副總經理以及律師團隊負責人。竇先生自2017年10月起擔任金融壹賬通金融科技有限公司(其股份2019年12月13日於紐約證券交易所上市，股份代號：OCFT)非執行董事。

竇先生於1989年7月獲得吉林大學法學專業學士學位，並於1994年5月獲得吉林大學法學碩士學位。

王文君女士，52歲，自2017年10月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。王女士亦自2011年3月起擔任平安銀行黨群工作部總經理。王女士於1996年加入平安集團，並於1996年6月至2011年3月先後擔任集團辦公室副主任，集團人力資源中心副總經理及員工服務管理部總經理，以及2006年5月至2011年3月出任職工代表監事。王女士於2013年4月至2016年11月亦擔任平安銀行安全保衛部總經理。

王女士於1989年7月取得上海外國語大學英語專業學士學位及於2006年6月取得西安交通大學公共管理專業碩士學位。王女士於1997年11月獲中國深圳市職稱管理辦公室授予中級經濟師資格。

董事及高級管理層

獨立非執行董事

湯雲為先生，75歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。彼自2017年4月起擔任環旭電子股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：601231）的獨立董事，於2017年12月起出任湖北沙隆達股份有限公司（一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：000553）的獨立董事；於2019年5月起出任中國巨石股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：600176）的獨立董事。彼於會計及財務管理方面有豐富經驗。於1984年至1993年9月，彼先後擔任上海財經大學講師、副教授、教授、校長助理及副校長及於1993年10月至1999年1月擔任該校校長。於1998年10月，湯先生被中國財政部任命為中國會計準則委員會委員，並於2008年8月出任上海市會計學會會長。

湯先生於1968年7月畢業於上海財經大學（前稱上海財經學院）會計專業，於1983年11月獲得上海財經大學經濟學碩士學位，並於1988年1月獲得上海財經大學經濟學博士學位。彼為中國註冊會計師協會的資深會員。湯先生獲美國會計學會授予傑出國際訪問學者名銜、並為英國特許公認會計師公會榮譽會員，因其為國家做出的傑出貢獻而被中華人民共和國國家教育委員會和中華人民共和國人事部授予「在祖國社會主義現代化建設中作出突出貢獻的回國留學人員」。

郭田勇先生，51歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。郭先生自2016年8月起一直擔任平安銀行獨立董事，彼亦自2014年10月起一直擔任恒生電子股份有限公司（一家於上海證券交易所上市的公司，股份代號：600570）的獨立董事，自2014年5月起擔任鼎捷軟件股份有限公司（一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：300378）的獨立董事。彼自1999年9月起一直於中央財經大學任職，分別自2007年和2010年起出任金融學院教授及博士生導師。

郭先生於1990年7月獲得山東大學理學學士學位、於1996年7月獲中國人民大學經濟學碩士學位及於1999年9月獲得中國北京清華大學五道口金融學院（前稱中國人民銀行總行研究生部）經濟學博士學位。

劉鑫先生，53歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。彼於2006年7月加入中國政法大學及自2008年12月起一直擔任教授，現為北京大學法學院法律碩士研究生兼職導師。於1991年7月至2006年7月，彼先後為北京市高級人民法院法醫技術室（又稱北京市法庭科學技術鑒定研究所）法醫、副主任法醫師及副主任。劉先生於2008年6月獲委任為中國醫師協會第二屆理事會維權委員會委員、於2013年5月獲委任為中國衛生法學會第四屆理事會理事、於2016年11月被國家醫學考試中心聘任為國家醫師資格考試醫學人文試題開發專家委員會委員及於2017年7月獲委任為北京市海淀區人民法院專家諮詢委員會委員。

董事及高級管理層

劉先生於1991年6月取得華西醫科大學法醫學士學位，並於1999年6月取得北京大學法律學士學位。劉先生於2002年10月獲北京市高級專業技術職務評審委員會授予副主任法醫師資格。

周永健博士，69歲，自2018年5月起加入本集團並擔任本公司獨立非執行董事。彼自1994年6月起一直擔任信星鞋業集團有限公司（一家於香港聯交所上市的公司，股份代號：1170）的非執行董事、自2016年5月起一直擔任香港鐵路有限公司（一家於香港聯交所上市的公司，股份代號：0066）的獨立非執行董事，及自2016年12月起一直擔任順豐控股股份有限公司（前稱馬鞍山鼎泰稀土新材料股份有限公司，一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：002352）的獨立董事。

周博士分別於1975年4月及1979年5月通過英格蘭及威爾士法律學會的資格考試第一部及第二部（根據培訓法規（1972年））。周博士於1979年獲英格蘭及威爾士高等法院認許為律師及於1980年獲香港高等法院認許為律師。彼於2000年獲中國司法部委託為中國委託公證人。周博士分別於1998年及2003年獲香港特別行政區委任為太平紳士及頒發銀紫荊星章，彼現為中國人民政治協商會議全國委員會委員。周博士於2010年亦獲香港教育學院頒授榮譽院士，於2013年7月獲授King's College London的榮譽資深會士，於2015年獲香港律師會列入榮譽名冊及於2018年12月獲香港公開大學頒授榮譽社會科學博士。

高級管理層

本集團高級管理人員的履歷列如下：

王濤先生為我們的執行董事兼首席執行官。其履歷詳情載於本節「董事」。

吳鵬先生，55歲，自2019年3月加入本集團並擔任平安健康互聯網總經理。吳先生於1989年加入平安集團，並就職於平安集團多家控股附屬公司。吳先生在金融行業工作逾30年，擁有豐富的銷售及管理經驗。於1994年4月至2009年12月期間，吳先生歷任平安壽險深圳分公司副總經理、平安壽險南京分公司總經理、平安產險協理、平安壽險副總經理、平安產險總經理；於2009年12月至2011年7月，擔任中國平安保險（香港）有限公司董事長；並於2011年8月至2019年3月，擔任平安銀行副行長。

吳先生2003年7月畢業於南京大學企業管理專業，獲管理學博士學位。

董事及高級管理層

吳宗遜先生，44歲，2014年8月加入本集團，自2014年9月起擔任平安健康互聯網首席產品官及於2014年8月至2017年10月擔任董事。吳先生於產品開發及營運方面擁有逾20年經驗。2013年12月至2015年4月，彼擔任平安健康險的首席產品官。吳先生於2000年9月加入阿里巴巴(中國)網絡技術有限公司並擁有逾10年在阿里巴巴集團擔任產品設計及運營管理經驗，包括2010年3月至2011年3月擔任淘寶(中國)軟件有限公司商戶平台事業部高級總監，於2006年3月加入阿里軟件(上海)有限公司並於2008年10月至2009年7月擔任管理軟件部的運營總監，於2009年8月至2010年3月擔任阿里巴巴(中國)網絡技術有限公司中小企業資訊化事業部高級總監，並於2006年3月之前一直擔任阿里巴巴國際網站的客戶關係管理產品團隊高級經理。

吳先生於1997年7月獲得西安交通大學金屬材料與熱處理專業學士學位。

王齊先生，47歲，2014年8月加入本集團，自2014年9月起擔任平安健康互聯網首席技術官及於2014年8月至2017年10月擔任董事。王先生於互聯網技術以及計算機系統開發及管理方面擁有逾20年經驗。2013年12月至2015年4月，彼擔任平安健康險的首席技術官。此前，王先生於2008年7月加入阿里巴巴(中國)網絡技術有限公司並於2011年7月晉升為阿里巴巴集團科技副總裁。王先生於2006年2月至2008年2月擔任Unisys的資深架構師並負責管理開源實驗室，於2003年6月至2005年7月擔任太陽計算機系統(中國)有限公司上海分公司的資深架構師，於2000年12月至2003年2月擔任北京環亞時代資訊技術有限公司上海分公司的架構師。1994年7月至2000年2月，王先生擔任中國石油新疆地球物理研究所助理工程師，主要負責地震速度庫的建設及計算機系統運作。

王先生於1994年7月獲河北承德石油高等專科學校計算機大專文憑並於1998年7月獲新疆財經大學(前稱新疆經濟管理幹部學院)國際商貿專業學士學位。

白雪女士，46歲，自2014年9月起加入本集團並擔任平安健康互聯網首席運營官。白女士於企業運營及市場推廣方面擁有逾15年經驗。在加入本公司前，白女士於2014年加入平安健康險並於2014年3月至2015年4月擔任首席市場官。彼於2006年3月至2009年6月擔任阿里巴巴軟件有限公司人力資源部總監及阿里巴巴軟件(上海)有限公司市場部總監，於2009年7月至2014年3月擔任江蘇炬騰網絡技術有限公司首席營銷官。

白女士於1997年7月獲浙江理工大學(前稱浙江絲綢工學院)的染整專業學士學位。白女士於2018年11月獲中國女性商業財經第一媒體TOP HER與界面新聞向其頒發的「2018最受關注創新女性大獎」，成為2018年唯一獲此殊榮的醫療健康行業女性領袖。

董事及高級管理層

陳衛俊先生，40歲，自2019年5月加入本集團並擔任平安健康互聯網首席創新官。陳先生於互聯網技術以及電腦系統開發及管理方面擁有近20年經驗，涉及大型互聯網醫療，雲SAAS，金融，大型電子商務，互聯網安全，網路遊戲，企業資訊化等眾多國內著名互聯網技術專案的研發管理工作。陳先生於2012年9月加入平安集團，並於2012年9月至2014年9月擔任平安金融科技總經理助理兼首席技術官，於2014年9月至2016年8月擔任平安萬里通總經理助理兼首席技術官，於2016年8月至2019年4月擔任平安互動娛樂首席執行官。此前，陳先生於2011年2月加入紅星美凱龍家居集團股份有限公司，並擔任首席技術顧問；於2005年2月加入阿里巴巴集團，先後擔任阿里巴巴集團網路工程技術部總監及阿里巴巴軟件(上海)有限公司首席技術官。陳先生於2003年9月至2005年2月加入北京金山軟件有限公司，並負責金山毒霸技術架構以及西山居第一代網路遊戲引擎研發管理工作；早期曾擔任金蝶國際軟件集團有限公司EAS系統引擎組系統架構師。

秦戩先生，40歲，自2014年8月起加入本集團並擔任平安健康互聯網的法定代表人，彼於2016年2月至2018年7月擔任平安健康互聯網人事行政部總經理，自2018年7月起擔任平安健康互聯網人力資源總監兼人事行政部總經理。彼於人力資源管理方面擁有逾15年經驗。彼於2002年7月至2013年8月在平安壽險擔任多個職位，包括於2008年7月至2013年3月擔任人力資源部人力規劃室副經理及於2013年3月至2013年8月擔任人力資源部人才發展室經理，並於2014年3月至2016年1月擔任平安健康險人事行政部副總經理。

秦先生於2002年7月獲山東工商學院(前稱中國煤炭經濟學院)經濟信息管理專業學士學位。

聯席公司秘書

林源女士，40歲，自2017年12月及2016年9月起分別為本公司的聯席公司秘書及董事會辦公室首席負責人。林女士於2010年7月加入平安健康險，於2012年9月至2016年1月擔任董事長辦公室經理。林女士加入平安健康互聯網，自2017年4月至2018年10月擔任董事長辦公室副總經理。

林女士於2014年1月獲得上海財經大學管理學碩士學位。

陳淳女士，32歲，自2018年1月20日起擔任本公司聯席公司秘書。陳女士於2013年12月加入方圓企業服務集團(香港)有限公司(前稱信永方圓企業服務集團有限公司)，現時擔任公司秘書高級主管人員，就上市公司的公司秘書工作及合規事宜提供支持及諮詢服務。

陳女士於2010年7月自上海金融學院獲得經濟學學士學位。陳女士於2016年3月成為香港特許秘書公會的會員及英國特許秘書及行政人員公會的會員。

董事會報告

董事會欣然提呈董事會報告及本集團截至2019年12月31日止年度的合併財務資料。

全球發售

本公司於2014年11月12日根據開曼公司法於開曼群島註冊成立為獲豁免有限責任公司。經香港公司註冊處處長於2017年12月8日批准，本公司以「Ping An Healthcare and Technology Company Limited 平安健康醫療科技有限公司」在香港經營業務。

本公司於2018年5月4日在聯交所主板上市，股份代號為1833。

主要業務

本公司的主要業務是投資控股。本公司之附屬公司的主要業務是提供在線醫療健康服務，如在線醫療服務、消費型醫療服務、健康商城以及健康管理和互動。

對本集團之收入和業務分部業績之貢獻的分析陳述在本年報的「管理層討論與分析」一節以及合併財務報表的附註5中。

上市所得款項淨額用途

本公司股份於上市日期在聯交所主板上市，而本公司自全球發售收取之所得款項淨額為約8,564.0百萬港元（經扣除包銷佣金及所有相關開支）。下表載明於2019年12月31日，本集團對於上市所得款項用途的計劃時間表。

所得款項淨額計劃用途	所得款項 淨額分配	截至2019年	截至2019年	剩餘款項 淨額預計 使用時間
		12月31日 已使用款項	12月31日 剩餘款項淨額	
(百萬港元)				
(i) 業務拓展	3,425.6	0	3,425.6	2024年 12月31日以前
(ii) 為我們潛在投資、收購境內公司及與境內公司的策略聯盟以及我們的海外拓展計劃提供資金	2,569.2	0	2,569.2	2025年 12月31日以前
(iii) 研發	1,712.8	0	1,712.8	2026年 12月31日以前
(iv) 營運資金及一般公司用途	856.4	0	856.4	2028年 12月31日以前

董事會報告

業績

本集團截至2019年12月31日止年度的業績載於本年報的合併綜合收益表。

業務回顧

本集團截至報告期業務回顧及表現分析載於本年報的「董事長致辭」一節以及「管理層討論與分析」一節。

有關本集團環境政策及表現的討論載於第65至141頁之「環境、社會及管治報告」內，對本集團有重大影響的相關法律法規的合規情況則載於第48頁之「法律訴訟及合規情況」內，有關對公司面對的主要風險及不明朗因素的描述則載於第49至64頁之「企業管治報告」內。上述討論構成本董事會報告的一部分。

股息政策

董事會已議決採納股息政策，以載列董事會可向本公司股東宣派及派付股息的條件。宣派及派付股息仍須由董事會全權酌情釐定，並須遵守開曼群島公司法及本公司組織章程細則的全部適用規定（包括但不限於股息宣派及派付限制）。

董事會在建議任何股息派付時，亦須考慮下列條件，包括：

- a 本集團的實際及預期經營業績、現金流量及財務狀況；
- b 整體商業條件及商業策略；
- c 本公司及本集團成員公司的可分派溢利、保留盈利及／或可分派儲備；
- d 本集團的預期營運資金需求及未來擴張計劃；
- e 本集團的債務水平及流動資金狀況；
- f 本集團宣派及派付股東的法律、監管及其他合約限制；
- g 董事會認為適當的其他因素。

股息

董事並不建議就截至2019年12月31日止年度派付期末股息。

儲備

本集團及本公司截至2019年12月31日止年度的儲備變動詳情分別載於本年報的合併權益變動表及合併財務報表附註38。

董事會報告

可供分派儲備

於2019年12月31日，本公司概無可供分派儲備。

物業、廠房及設備

本集團截至2019年12月31日止年度的物業、廠房及設備變動詳情載於本年報的合併財務報表附註17。

股本

本公司截至2019年12月31日止年度的股本變動詳情載於本年報的合併財務報表附註27。

附屬公司

本公司之附屬公司的詳情載於本年報的合併財務報表附註39。

借款

於2019年12月31日，本集團無任何未償還的銀行貸款及其他借款。

捐款

截至2019年12月31日止年度，本集團作出慈善捐款約人民幣0.4百萬元（2018年：0.2百萬元）。

財務概要

本集團簡明合併業績及財務狀況的概要載於本年報第222頁。

購買、出售或贖回本公司上市證券

截至2019年12月31日止年度，概無本公司及本集團任何成員公司購買、出售或贖回本公司任何上市證券。

已發行的債券證

截至2019年12月31日止年度，本集團並未發行任何債券證。

與利益相關者的重要關係

僱員

於2019年12月31日，本集團合計共擁有2,900名員工。於報告期內，本公司與員工的關係始終穩定。本公司並無經歷任何對公司的業務活動造成重大影響的罷工或其他勞工糾紛。

董事會報告

用戶

本公司為用戶提供卓越的24x7在線問診服務，良好的用戶體驗進一步提高了用戶粘性，從而不斷地完善生態圈。截至2019年末，註冊用戶達315.2百萬，較2018年末增加50.0百萬人。得益於AI輔助診療系統效率的提升，在諮詢規模持續擴大的情況下用戶滿意度達到98%。

供應商

在日常運營與管理中，本公司與供應商一致保持溝通，瞭解其意見與訴求並進行積極回應，從而提升供應商合作的信任及鞏固雙方合作關係。

主要客戶及供應商

截至2019年12月31日止年度，本集團五大客戶佔本集團總收入約39.7%，而本集團最大客戶佔本集團總收入約27.1%。此外，截至2019年12月31日止年度，本集團五大供應商佔本集團總成本約15.6%，而本集團最大供應商佔本集團總成本約4.0%。據董事所知，(i)平安壽險、平安產險、平安銀行和平安健康險（各自為我們的五大客戶）是平安集團的附屬公司；(ii)我們的五大客戶之一平安普惠分別為平安、王文君女士及竇文偉先生的緊密聯繫人。除上述事項外，於截至2019年12月31日止年度期間，概無我們的董事、彼等緊密聯繫人或本公司任何股東（據董事所知，其擁有超過5%的本公司已發行股本）於任何我們的五大客戶中擁有任何權益。

薪酬政策及董事薪酬

根據上市規則附錄14所載的企業管治守則，本公司已成立提名及薪酬委員會，以檢討本集團薪酬政策以及本集團董事及高級管理層的薪酬結構。薪酬乃根據各董事及高級層的資質、職位及年資建議或釐定。非執行董事的薪酬由董事會根據提名及薪酬委員會的推薦意見釐定。董事及五名最高薪酬人士的薪酬詳情載於本年報合併財務報表附註8和附註9。

概無董事放棄或同意放棄任何酬金，本集團亦無向任何董事支付任何薪酬作為加入本集團或加入本集團時的獎勵或作為離職補償。

僱員激勵計劃

僱員激勵計劃由董事會於2014年12月26日批准及由董事會於2017年5月12日、2018年1月20日及2019年5月31日修訂。

董事會報告

目的

僱員激勵計劃的目的在於吸引並保留人才，促進本公司及相關實體的長期可持續發展，實現股東價值最大化，實現股東、公司及員工的共同利益。

合格參與者

EIS參與者包括董事會釐定的僱員及任何其他人士。於所授出各批承授人的範圍、特定目標及EIS購股權數目將由董事會經參考EIS參與者的職位及表現後予以釐定。

股份最高數目

EIS股份為由樂安忻通過樂錦煊持有的70,000,000(上市當天進行拆股後數量)股本公司股份。截至2019年12月31日，本公司根據僱員激勵計劃授出的EIS購股權所涉及的未行使購股權的股份總數37,857,318(上市當天進行拆股後數量)。

各參與者的限額

根據僱員激勵計劃，被授予單一合資格參與者的股份數目上限沒特定限額。

僱員激勵計劃的剩餘年期

首次公開發售前僱員購股權計劃於2014年12月26日至2024年12月25日10年期間內有效及具有效力。該計劃的剩餘年期約為5年。根據首次公開發售前僱員購股權計劃的條款，任何於首次公開發售前僱員購股權計劃期滿時尚未行使的期權仍然有效。

代價

承授人根據首次公開發售前僱員購股權計劃獲授購股權，不需要支付代價。

購股權期間

首次公開發售前僱員購股權計劃下授出的任何購股權期限不超過10年，延長購股權行使期間(自授出日期起計)至超過10年須經股東批准。董事會亦須釐定全部或部份購股權獲行使前須滿足的任何條件(如有)。

行使價

在上市規則及所適用法律規定的規限下，董事會享有全權酌情決定所授出EIS購股權行使價的權利。

股票掛鈎協議

除上述僱員激勵計劃外，截至2019年12月31日止年度，本集團並無訂立或存在任何股票掛鈎協議。

董事會報告

董事

截至2019年12月31日止年度及直至本年報日期的在任董事名單如下：

執行董事

王濤先生(主席)

非執行董事

李源祥先生(於2019年11月29日辭任)
陳心穎女士(於2019年11月29日獲委任)
姚波先生
蔡方方女士
竇文偉先生
王文君女士
羅肇華先生(於2019年12月30日辭任)

獨立非執行董事

湯雲為先生
郭田勇先生
劉鑫先生
周永健博士

董事及高級管理層

本集團董事及高級管理層的履歷詳情載於本年報的「董事及高級管理層」一節。

董事服務合約

各董事均已與本公司訂立服務合約。該等服務合同的主要詳情包括(a)年期自彼等各自的委任生效日期起計至舉辦下屆股東大會以重選董事當日止為期三年；(b)根據彼等各自的條款予以終止。服務合約可根據本公司的組織章程大綱及細則及適用上市規則重續。

董事概無訂立任何不可由本集團於一年內終止而毋須支付補償(法定補償除外)的服務合約。

董事於重大交易、安排或合約的權益

除下文「關連交易與持續關連交易」一節所披露者外，截至2019年12月31日止年度，概無董事或與董事關連的實體直接或間接於本公司、其控股公司或其任何附屬公司或同系附屬公司所訂立的任何重大交易、安排或合約中擁有重大權益。

董事會報告

獲准許彌償

各董事有權從本公司的資產中獲得彌償，以彌償其作為董事在勝訴或無罪的任何民事或刑事法律訴訟中進行抗辯而招致或蒙受的一切損失或法律責任。

本公司已就董事履行責任而作出適當保險安排。

管理合約

除董事的服務合約外，本公司於報告期內並無訂立或存續有關管理及經營本公司全部或任何重大部份業務的合約。

董事收購股份或債券證的權利

除本年報所披露者外，於報告期內任何時間，本公司或其任何附屬公司概無訂立任何安排以使董事可籍購買本公司或任何其他法人團體之股份或債權證而獲取利益，且概無董事或其配偶或不滿18歲之子女有權認購本公司或任何其他法人團體之股本或債務證券或已行使有關權利。

董事及最高行政人員於股份相關股份及債權證之權益與淡倉

於2019年12月31日，董事及本公司最高行政人員於本公司或其相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份及債權證中擁有的根據證券及期貨條例第XV部第7及第8分部知會本公司及聯交所的權益及淡倉（包括根據證券及期貨條例該等條文被當作或視為擁有的權益及淡倉），或根據證券及期貨條例第352條本公司存置的登記冊所記錄的權益及淡倉，或根據標準守則知會本公司及聯交所的權益及淡倉如下：

於本公司股份的好倉／淡倉

董事姓名	權益性質	所持股份數目	好倉／淡倉	持股概約百分比 ⁽¹⁾
竇文偉 ⁽²⁾	受控法團權益	195,662,500	好倉	18.33%
王文君 ⁽²⁾	受控法團權益	195,662,500	好倉	18.33%
王濤 ⁽³⁾	實益擁有人	4,920,000	好倉	0.46%

附註：

- (1) 計算基準為於2019年12月31日的已發行股份總數1,067,294,200股。
- (2) 於2019年12月31日，王文君女士及竇文偉先生持有各自股份總數為195,662,500股，其中王文君女士及竇文偉先生各自通過幫騏鍵及樂錦煊持有67,000,000股股份及128,662,500股股份。幫騏鍵持有樂錦煊已發行股本的73.45%。王文君女士及竇文偉先生各自持有50%幫騏鍵已發行股本。因此，王文君女士及竇文偉先生各自被視為於幫騏鍵及樂錦煊持有的股份中擁有權益。

董事會報告

(3) 於2019年12月31日，王濤先生根據僱員激勵計劃授予的股份總數為4,920,000股，包括彼行使僱員激勵計劃下部分EIS購股權後持有的2,345,000股股份。

除上文所披露者外，於2019年12月31日，據董事所知，概無董事或本公司最高行政人員於本公司或其任何相聯法團（定義見證券及期貨條例第XV部）的股份、相關股份或債權證中擁有或視為擁有根據證券及期貨條例第XV部第7及第8分部知會本公司及聯交所的權益或淡倉（包括彼等根據證券及期貨條例等條文被當作或視為擁有的權益及淡倉），或根據證券及期貨條例第352條本公司存置的登記冊所記錄的權益或淡倉，或根據標準守則知會本公司及聯交所之權益或淡倉。

主要股東於本公司股份及相關股份之權益與淡倉

於2019年12月31日，就董事所知，下列人士（董事或本公司最高行政人員除外）擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部的條文向本公司披露的本公司股份或相關股份的權益或淡倉；或根據本公司按證券及期貨條例第336條存置的登記冊所記錄之權益或淡倉，或直接或間接於本公司的股份中擁有5%或以上權益：

於本公司股份的好倉／淡倉

主要股東名稱	權益性質	所持股份數目	好倉／淡倉	持股概約百分比 ⁽¹⁾
Le An Xin (PTC) Limited ⁽²⁾	實益擁有人	24,928,242	好倉	5.53%
	其他權益（股本衍生工具的實益權益）	34,162,500	好倉	
銳鍵有限公司 ⁽²⁾	受控法團權益	59,090,742	好倉	5.53%
秦戩 ⁽²⁾	受控法團權益	59,090,742	好倉	5.53%
朱承波 ⁽²⁾	受控法團權益	59,090,742	好倉	5.53%
SVF Ping Subco (Singapore) Pte. Ltd ⁽³⁾	實益擁有人	67,200,000	好倉	6.30%
SoftBank Vision Fund L.P. ⁽³⁾	受控法團權益	67,200,000	好倉	6.30%
樂錦煊有限公司 ⁽⁴⁾	實益擁有人	128,662,500	好倉	12.05%
幫騏鍵有限公司 ⁽⁴⁾	受控法團權益	195,662,500	好倉	18.33%
安鑫有限公司 ⁽⁵⁾	實益擁有人	440,505,883	好倉	41.31%
	其他權益	494,117	好倉	
安科技術有限公司 ⁽⁵⁾	受控法團權益	440,505,883	好倉	41.31%
	其他權益	494,117	好倉	
中國平安保險（集團）股份有限公司 ⁽⁵⁾	受控法團權益	440,505,883	好倉	41.31%
	其他權益	494,117	好倉	

董事會報告

附註：

- (1) 計算基準為於2019年12月31日的已發行股份總數1,067,294,200股。
- (2) 於2019年12月31日，Le An Xin (PTC) Limited (「樂安忻」) 作為受託人代僱員獎勵計劃項下的受益人持有的股份總數為59,090,742股股份，其中樂安忻直接持有24,928,242股股份及通過樂錦煊有限公司 (「樂錦煊」) 持有34,162,500股股份。樂安忻由銳鍵有限公司 (「銳鍵」) 直接全資擁有，而秦戩先生及朱承波先生分別擁有銳鍵50.1%及49.9%股份權益。因此，銳鍵、秦戩先生及朱承波先生各自被視為於樂安忻持有的股份中擁有權益。
- (3) 於2019年12月31日，SoftBank Vision Fund L.P. 通過SVF Ping Subco (Singapore) Pte. Ltd. (「Vision Fund Singapore SPV」) 持有67,200,000股股份。Vision Fund Singapore SPV由SVF Holdco (Singapore) Pte. Ltd直接全資擁有，SVF Holdco (Singapore) Pte. Ltd由SVF Holdings (Cayman) Ltd. 直接全資擁有，SVF Holdings (Cayman) Ltd. 由SVF Holdings (UK) LLP直接全資擁有，而SVF Holdings (UK) LLP由SoftBank Vision Fund L.P. 直接全資擁有。因此，SoftBank Vision Fund L.P.、SVF Holdings (UK) LLP、SVF Holdings (Cayman) Ltd. 及SVF Holdco (Singapore) Pte. Ltd各自被視為於Vision Fund Singapore SPV持有的股份中擁有權益。
- (4) 於2019年12月31日，幫騏鍵持有的股份總數為195,662,500股股份，其中幫騏鍵直接持有67,000,000股股份及通過樂錦煊持有128,662,500股股份。幫騏鍵持有樂錦煊已發行股本的73.45%，因此被視為於樂錦煊持有的股份中擁有權益。
- (5) 於2019年12月31日，中國平安保險(集團)股份有限公司通過安鑫持有441,000,000股股份。安鑫持有的股份總數為441,000,000股股份，其中包括直接持有的440,505,883股股份，以及根據安鑫與Hop-Fast Limited於2017年12月1日訂立且於2019年5月7日被部分行使的股份購買協議，安鑫有權向Hop-Fast Limited收購的494,117股股份。安鑫由安科技術有限公司全資擁有，而安科技術有限公司則由中國平安保險(集團)股份有限公司全資擁有。因此，中國平安保險(集團)股份有限公司及安科技術有限公司均被視為於安鑫所持有的股份中擁有權益。

除上文所披露者外，於2019年12月31日，董事並不知悉任何其他人士(本公司董事或最高行政人員除外)於本公司股份或相關股份中擁有根據證券及期貨條例第XV部第2及3分部須向本公司披露的權益或淡倉，或根據證券及期貨條例第336條本公司須予存置的登記冊所記錄的權益或淡倉，或直接或間接於本公司的股份中擁有5%或以上的權益。

優先購買權

組織章程大綱及細則或開曼群島公司法律並無有關優先購買權的條文規定本公司須按比例向現有股東發售新股份。

稅務減免和豁免

董事會並不知悉股東因持有本公司證券而有任何稅務減免及豁免。

董事於競爭業務的權益

於報告期內，概無董事直接或間接從事任何與本集團業務發生競爭或可能發生競爭的業務或於該等業務中擁有任何權益。

董事會報告

與控股股東的合約

除下文「關連交易與持續關連交易」一節所披露者外，截至2019年12月31日止年度，本公司或其任何附屬公司並無與控股股東或彼等任何附屬公司訂立任何重大合約。

關連交易與持續關連交易

截至2019年12月31日止年度，本集團已進行以下關連交易及持續關連交易：

關連交易

截至2019年12月31日止年度，本公司並無根據上市規則須予披露的一次性關連交易。

不獲豁免的持續關連交易

如招股章程所披露，本集團以下交易構成截至2019年12月31日止年度本公司的持續關連交易（「持續關連交易」）。有關持續關連交易的進一步詳情，請參閱招股章程第255至271頁「關連交易－不獲豁免持續關連交易」一節。

1. 提供產品及服務框架協議

於2018年4月18日，本集團與平安訂立提供產品及服務框架協議（「提供產品及服務框架協議」），據此，本公司須向平安及／或其聯繫人提供各種產品及服務，其中包括但不限於(i)家庭醫生服務，包括在線諮詢、轉診及掛號、住院安排以及二次診療意見服務；(ii)預付卡及體檢服務組合（即「健康生活通」）；(iii)於健康商城提供產品；及(iv)廣告服務。平安及／或其聯繫人須就提供該等產品及服務向本公司支付費用。提供產品及服務框架協議的初步年期將由上市日期開始至2020年12月31日止，惟在訂約方雙方同意下可予續期。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2019年12月31日止年度的年度上限為人民幣2,800.0百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣2,448.2百萬元。

2. 購買服務框架協議

於2018年4月18日，本集團與平安訂立購買服務框架協議（「購買服務框架協議」），據此，平安及／或其聯繫人須向本公司提供多種服務，包括但不限於諮詢服務、業務推廣服務、有關財務、人力資源及行政事宜的外包服務、保險服務、在線跳轉服務及客戶轉介服務。本集團須就此向平安及／或其聯繫人支付服務費用。服務的準確範圍、服務費計算、付款方式及服務安排的其他詳情應由有關各方逐項協定。購買服務框架協議的初步年期將由上市日期開始至2020年12月31日止，惟在訂約方雙方同意下可予續期。

董事會報告

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2019年12月31日止年度的年度上限為人民幣400.0百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣251.5百萬元。

3. 物業租賃框架協議

於2018年4月18日，本集團與平安訂立物業租賃框架協議（「物業租賃框架協議」），據此，本集團須從平安及／或其聯繫人租用物業作辦公室用途，包括但不限於平安位於北京、上海、廣州、深圳及福州的物業。物業租賃框架協議的主要條款如下：

- 物業租賃框架協議的初步年期應由上市日期開始至2020年12月31日止，惟在訂約方雙方同意下可予續期；
- 本集團有權於物業租賃框架協議年期內從平安及／或其聯繫人所擁有的可供租賃物業中租用額外建築面積；及
- 訂約方須就相關租賃物業按物業租賃框架協議規定的原則及範圍訂立單獨協議，載列具體條款及條件（包括物業租金、付款方法及其他使用費）。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2019年12月31日止年度的年度上限為人民幣63.1百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣34.6百萬元。

4. 金融服務框架協議

於2018年4月18日，本公司與平安訂立金融服務框架協議（「金融服務框架協議」），據此，平安銀行須向本公司提供存款服務，而平安及／或其聯繫人須向本公司提供理財服務。就所提供的存款服務而言，本集團將現金（包括日常業務營運所得現金及融資活動所得款項）存入本集團於平安銀行的銀行賬戶。平安銀行則向本集團支付存款利息。就理財服務而言，本集團向平安及／或其聯繫人購買理財產品並收取投資回報。金融服務框架協議的有效期為由上市日期起至2020年12月31日的固定期限，可經訂約雙方同意後續期。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

- (i) 截至2019年12月31日止年度本集團將存放於平安銀行的存款的最高每日結餘的年度上限為人民幣13,819.1百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際最高每日結餘約為人民幣5,935.3百萬元，
- (ii) 截至2019年12月31日止年度本集團自平安銀行收取的存款利息收入的年度上限為人民幣414.6百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣92.4百萬元，

董事會報告

- (iii) 截至2019年12月31日止年度本集團向平安及／或其聯繫人購買的理財產品的最高每日結餘的年度上限為人民幣11,055.3百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際最高每日結餘約為人民幣3,324.2百萬元，以及
- (iv) 截至2019年12月31日止年度平安及／或其聯繫人向本集團支付的投資收入的年度上限為人民幣497.5百萬元，而截至2019年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣17.9百萬元。

5. 海外醫療服務轉介框架協議

於2017年12月20日，本集團與Zheng He Health訂立海外醫療服務轉介框架協議（「海外醫療服務轉介框架協議」），據此，本集團同意向Zheng He Health及／或其聯繫人轉介客戶，以使彼等向該等客戶推薦若干海外醫療服務提供商，如醫療機構或醫療專家。Zheng He Health須就每項成功轉介向本集團支付佣金，金額相當於Zheng He Health將自海外醫療服務提供商收取基於彼等之間協定的轉介佣金的5%至7.5%。海外醫療服務轉介框架協議的初步年期於2018年1月1日開始，至2020年12月31日結束，可經訂約雙方同意後重續。

Zheng He Health由羅肇華先生最終控制。因此，Zheng He Health為本公司控股股東羅肇華先生（於報告期內）的聯繫人，故為本公司的關連人士。

截至2019年12月31日止年度海外醫療服務轉介框架協議的年度上限為20.0百萬美元，而截至2019年12月31日止年度的實際交易金額為人民幣0元。

於報告期內，持續關連交易的定價及條款乃按照本公司招股章程及相關公告所載定價政策及指引釐定。

獨立非執行董事及核數師作出的年度審閱

報告期內，獨立非執行董事已檢討「持續關連交易」及確認該等交易乃：

- (i) 於本集團一般及日常業務過程中訂立；
- (ii) 按一般或較佳商業條款訂立；及
- (iii) 按照監管彼等的有關協議，按公平合理及符合股東的整體利益的條款訂立。

董事會報告

本公司核數師已根據香港會計師公會頒佈的香港核證委聘準則第3000號(經修訂)「審核或審閱歷史財務資料以外之核證委聘」及參照實務說明第740號「關於香港上市規則所述持續關連交易的核數師函件」就有關上文所載本集團於截至2019年12月31日止年度訂立的持續關連交易執行若干商定程序及確認：

- (1) 並無注意到任何事項令核數師認為該等已披露的持續關連交易未獲董事會批准；
- (2) 就本集團提供貨品或服務所涉及的交易，並無注意到任何事項令核數師認為該等交易在各重大方面沒有按照本集團的定價政策進行；
- (3) 並無發現任何事項令核數師認為該等交易在各重大方面沒有根據有關該等交易的協議進行；及
- (4) 並無注意到任何事項令核數師認為該等已披露的持續關連交易的金額超逾本公司訂立的全年上限。

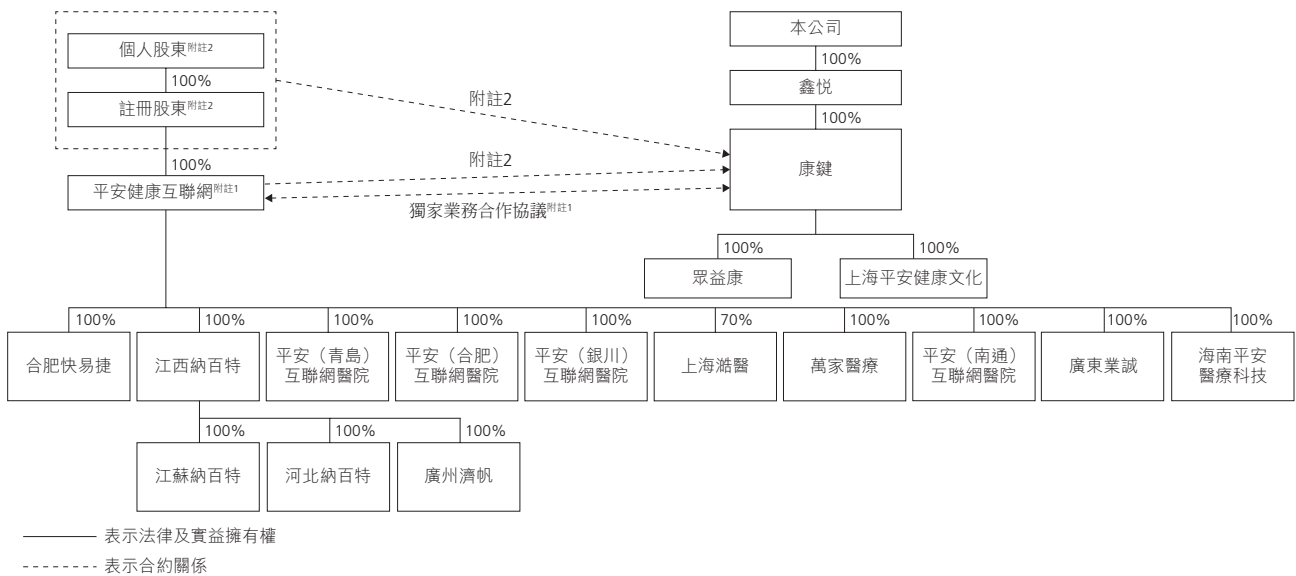
除本年報「關連交易與持續關連交易」中所披露者外，合併財務報表附註34所披露的關聯方交易並不構成關連交易或持續關連交易(定義見上市規則第十四A章)及遵守上市規則第十四A章項下的披露規定。

合約安排

本集團已與外商獨資企業(定義見下文)、經營實體及平安健康互聯網股東(定義見下文)訂立一系列合約安排(「合約安排」)，據此，本集團獲得由經營實體經營的業務的實際控制權及其產生的所有經濟利益。

因此，通過合約安排，本集團經營實體的經營業績、資產與負債以及現金流量合併入賬至本集團的財務報表。以下簡化圖表說明根據合約安排所訂明本集團經營實體的經濟利益流入本集團的過程：

董事會報告



附註：

1. 康鍵提供業務支持、技術及諮詢服務以換取平安健康互聯網的服務費。
2. 平安健康互聯網股東(定義見下文)以康鍵為受益人執行獨家股權期權協議及獨家資產期權協議，以收購平安健康互聯網全部或部份股權及全部或部份資產。

平安健康互聯網股東以康鍵為受益人簽署授權書，以行使平安健康互聯網的全部股東權利。

平安健康互聯網股東就平安健康互聯網的全部股權以康鍵為受益人授予第一優先擔保權。

平安金融科技、深圳康輝健企業管理有限公司、深圳市康銳健企業管理有限公司及烏魯木齊廣豐旗合稱為「註冊股東」。王文君女士及竇文偉先生合稱為「個人股東」(註冊股東與個人股東合稱為「平安健康互聯網股東」)。

合約安排項下各項具體協議的說明載於下文。

(a) 獨家業務合作協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵訂立獨家業務合作協議(「獨家業務合作協議」)，據此，為換取年度服務費，平安健康互聯網同意委聘外商獨資企業(康鍵)擔任獨家業務支持、技術及諮詢服務提供商，包括但不限於技術服務、互聯網支持、業務諮詢、設備、租賃、市場諮詢、系統整合、產品研發及系統維護等。根據獨家業務合作協議，服務費應包括平安健康互聯網全部除稅前溢利(減去平安健康互聯網及其附屬公司上一財政年度的任何累計虧損、有關各財政年度的成本、開支、稅項及其他法定供款後)。

董事會報告

(b) 獨家股權期權協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立獨家股權期權協議（「獨家股權期權協議」），據此，康鍵擁有不可撤銷獨家權利按康鍵全權決定在中國法律許可下隨時或不時購買或指定一名或多名人士購買註冊股東所持全部或任何部份平安健康互聯網股權，代價為以下二者中的較高者：(a)名義價格或(b)適用中國法律許可的最低價格。獨家股權期權協議初步年期為十年，並可無限期按五年期延長。除非(a)按雙方協議；或(b)康鍵以30天書面通知終止，否則獨家股權期權協議持續有效。

(c) 獨家資產期權協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立獨家資產期權協議（「獨家資產期權協議」），據此，康鍵擁有不可撤銷獨家權利按康鍵全權決定在中國法律許可下隨時購買或指定一名或多名人士購買平安健康互聯網全部或任何部份資產，代價為以下二者中的較高者：(a)名義價格或(b)適用中國法律許可的最低價格。獨家資產期權協議初步年期為十年，並可無限期按五年期延長。除非(a)按雙方協議；或(b)康鍵以30天書面通知終止，否則獨家資產期權協議持續有效。

(d) 授權書

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立不可撤銷授權書（「授權書」），據此，平安健康互聯網股東委任康鍵、康鍵授權的任何董事（平安健康互聯網股東除外）及其繼承人或取代康鍵董事的清算人為獨家代理及授權代表，以根據中國法律及平安健康互聯網公司章程代表彼等就與平安健康互聯網相關的所有事項行事及行使其作為平安健康互聯網註冊股東的所有權利。授權書的年期應與獨家業務合作協議的年期相同。

(e) 股權質押協議

平安健康互聯網於2017年10月18日與康鍵及平安健康互聯網股東訂立股權質押協議（「股權質押協議」），據此，註冊股東同意就合約安排下的任何及全部擔保債務作為第一押記向康鍵質押其於平安健康互聯網的所有股權（作為抵押擔保），及保證履行彼等於合約安排下的責任。於質押期間，康鍵有權收取股息或股權所產生的其他可分派利益。

向康鍵作出的質押於向相關工商管理局登記後生效，並將於平安健康互聯網股東及平安健康互聯網於合約安排下的所有合約責任獲悉數履行及平安健康互聯網股東及平安健康互聯網於合約安排下所有未清償債務獲悉數支付後持續有效。

倘發生違約事件（股權質押協議所訂明者），除非違約事件在康鍵通知後的30日內以令康鍵滿意的方式成功解決，否則康鍵可要求註冊股東立即支付合約安排下結欠的所有未償還款項及／或處置已質押股權，以償還結欠康鍵的所有未償還款項。

董事會報告

根據股權質押協議作出的質押於2018年3月9日完成根據中國法律及法規向中國相關部門辦理登記手續。

除上文所披露者外，本集團與平安健康互聯網股東及／或經營實體於截至2019年12月31日止年度並無訂立、續期及／或重訂其他新合約安排。截至2019年12月31日止年度，合約安排及／或據以採用合約安排的情況並無發生重大變動。

截至2019年12月31日止年度，由於概無導致採用合約安排的限制被取消，合約安排均無獲解除。截至2019年12月31日，本集團在根據合約安排通過經營實體經營業務時概無遇到中國政府機構的干預或阻礙。

截至2019年12月31日止年度，本集團收入全部來自於平安健康互聯網及其各附屬公司。

資質要求

有關資質要求的更新

於2001年12月11日，國務院頒佈《外商投資電信企業管理規定》（「外商投資電信企業管理規定」），並於2008年9月10日及2016年2月6日修訂。根據外商投資電信企業管理規定，外方投資者在經營增值電信業務（包括互聯網信息服務）的在公司中的出資比例，最終不得超過50%。此外，在中國投資增值電信業務的外方投資者應當具有在境外從事增值電信業務的運營經驗及良好業績（「資質要求」）。滿足上述要求的外方投資者須取得工信部及／或其授權地方機構的批准，該等審批機構對授予批准有相當大的酌情權。有關資質要求的詳情，請參閱招股章程第224至225頁。

為遵守資質要求所進行的努力及行動

儘管資質要求缺乏明確的指引或詮釋，但我們已逐漸建立起海外電信業務經營的業績紀錄，並已採取下列措施以滿足資質要求：

1. 本公司在香港建立網站，並堅持在網站上提供健康資訊；
2. 本公司與Grab在東南亞成立合資公司，2019年透過在線醫療健康服務平台在印尼推出其服務，包括但不限於線上診療、配藥送藥、線下掛號等；
3. 本公司與軟銀集團在日本成立了合資公司，於2019年透過在線醫療健康服務平台（測試版）在日本推出服務，包括但不限於問診、醫院推薦、健康商城、諮詢以及企業醫務管理等。

董事會報告

採用合約安排的理由

我們通過經營實體及其各附屬公司經營的增值電信服務業務、互聯網文化業務、向公眾提供廣播電視節目製作及經營業務以及經營線上醫療機構根據《外商投資產業指導目錄》受到外商投資限制及禁止。由於我們當前經營所處相關業務領域的外商投資受到當前中國適用法律及法規限制，經諮詢我們中國法律顧問海問律師事務所的意見後，我們確定本公司直接通過股本所有權持有我們的經營實體不可行。取而代之，我們決定，按照中國受限於外商投資限制的產業的慣例，我們通過康健（作為一方）與我們的經營實體及其各自股東（作為另一方）之間的合約安排，獲取當前由我們的經營實體經營的業務的實際控制權及其產生的所有經濟利益。合約安排允許將平安健康互聯網及其附屬公司的經營業績與資產及負債依據國際財務報告準則合併入賬至我們的經營業績與資產及負債，猶如彼等為本集團的附屬公司。關於與合約安排有關的外商投資限制詳情，請參閱招股章程第221至224頁及第243至248頁「合約安排－中國監管背景」及「合約安排－有關外國投資的中國法例發展」章節。

董事（包括獨立非執行董事）認為，合約安排及其項下擬進行的交易對本集團的法律架構及業務至關重要，且該等交易一直且將於本集團一般及日常業務過程中訂立，按一般商業條款進行，屬公平合理並符合本集團及股東的整體利益。因此，儘管合約安排項下擬進行的交易嚴格意義上構成上市規則第十四A章下的持續關連交易，董事認為，鑒於本集團在合約安排下就關連交易規則而言被置於特殊境地，倘該等交易須嚴格遵守上市規則第十四A章下所載規定，包括（其中包括）公告、通函及獨立股東批准的規定，對本公司而言將構成繁重負擔且不切實際並將對本公司增加不必要的行政成本。

與合約安排有關的風險

存在與合約安排有關的若干風險，包括：

倘中國政府發現我們藉以在中國建立業務經營架構的協議不符合適用中國法律及法規的規定，或該等法規或其詮釋日後出現變更，我們或須承受嚴重後果，包括合約安排失效及放棄在經營實體的權益。

我們的合約安排未必會在提供經營控制權方面如直接擁有權一樣有效，以及平安健康互聯網或其股東可能不會履行彼等於合約安排下的責任。

倘平安健康互聯網宣佈破產或牽涉解散或清盤程序，我們可能無法使用及享有平安健康互聯網所持有對我們的業務經營屬重大的資產。

平安健康互聯網最終股東可能與我們存在利益衝突，從而可能對我們的業務產生重大不利影響。

我們通過平安健康互聯網及其附屬公司以合約安排的方式在中國經營業務，惟合約安排的若干條款根據中國法律可能不可強制執行。

董事會報告

倘我們行使選擇權收購平安健康互聯網的股權所有權及資產，所有權或資產轉讓可能使我們受到若干限制及承擔巨額成本。

如合約安排不被視為境內投資時對本公司的潛在影響。

我們的合約安排可能受中國稅務機關審查，而若發現我們欠繳額外稅款，則我們的合併淨收入及閣下的投資價值可能大幅減少。

有關該等風險的進一步詳情載於招股章程第61至68頁「風險因素－與我們的合約安排有關的風險」一節。

本集團已採取以下措施，確保本集團於合約安排實施後能有效運行及遵守合約安排：

- (a) 實施及遵守合約安排過程中出現的重大問題或政府機關的任何監管查詢將於發生時提交董事會檢討及討論（倘必要）；
- (b) 董事會將至少每年審閱一次合約安排的整體履行及合規情況；及
- (c) 本公司將聘請外部法律顧問或其他專業顧問（倘必要），協助董事會檢討合約安排的實施、檢討關鍵及經營實體處理合約安排產生的特別問題或事宜的法律合規情況。

上市規則涵義及聯交所豁免

由於合約安排的四名訂約方即王文君女士、竇文偉先生、平安金融科技及烏魯木齊廣豐旗為關連人士，故根據上市規則，合約安排項下擬進行的交易於上市後構成本公司的持續關連交易。平安金融科技為平安（我們的控股股東之一）的附屬公司，因此，亦為平安的聯繫人。烏魯木齊廣豐旗由兩名董事王文君女士及竇文偉先生分別擁有50%及50%，因此分別為王文君女士及竇文偉先生的聯繫人。

就合約安排而言，我們已向聯交所申請，且聯交所已批准我們於股份在聯交所上市期間(i)就合約安排項下擬進行的交易根據上市規則第14A.105條豁免嚴格遵守上市規則第十四A章下關於公告及獨立股東批准的規定，(ii)豁免嚴格遵守上市規則第14A.53條下對合約安排項下交易訂立年度上限的規定，及(iii)豁免嚴格遵守上市規則第14A.52條有關合約安排期限限制在三年或以下的規定，惟須受限於下列條件：

- (a) 在未經獨立非執行董事批准的情況下不得變更；
- (b) 在未經獨立股東批准的情況下不得變更；

董事會報告

- (c) 鑒於合約安排對本公司及本公司擁有直接股權的附屬公司(作為一方)與經營實體(作為另一方)之間的關係提供一個可接受框架,當現有安排屆滿後,或對於本集團可能出於業務便利而有意成立與本集團從事相同業務的任何現有或新外資企業或經營公司(包括分公司),該框架可在未經取得股東批准的情況下大致按與現有合約安排相同的條款及條件續期及/或重訂;及
- (d) 我們將持續披露合約安排的詳情。

獨立非執行董事及核數師作出的年度審閱

截至2019年12月31日止年度,獨立非執行董事已審閱合約安排並確認:

- (a) 於截至2019年12月31日止年度從事的交易乃根據合約安排的相關條文訂立;
- (b) 對於其後並無以任何方式讓渡或轉讓予本集團的股權而言,平安健康互聯網並無向股權持有人作出股息或其他分派;
- (c) 本集團與平安健康互聯網於截至2019年12月31日止年度訂立、續期及/或重訂的任何新合約屬公平合理或(就本集團而言)有利於我們的股東,並符合本公司及股東的整體利益;及
- (d) 合約安排乃於本集團一般及日常業務過程中訂立,按一般商業條款進行,屬公平合理並符合本集團及股東的整體利益。

根據上市規則第14A.56條,本公司核數師根據香港會計師公會頒佈的香港核證委聘準則第3000號(經修訂)「審核或審閱歷史財務資料以外之核證委聘」及參照實務說明第740號「關於香港上市規則所述持續關連交易的核數師函件」,已於致董事會函件中確認,於截至2019年12月31日止年度根據合約安排從事的交易已獲董事會批准,並已根據合約安排的相關條文訂立,而對於其後並無以任何方式讓渡或轉讓予本集團的股權而言,經營實體並無向股權持有人作出股息或其他分派。

核數師

本集團的合併財務資料由羅兵咸永道會計師事務所審計,其任期將屆滿,惟符合資格並願意於將召開的於股東週年大會續聘連任。本公司在過去三年內任何一年,沒有更換核數師。

報告日期後重要事項

截至2019年12月31日後直至本年報日期,概無發生影響本集團之重要事項。

董事會報告

審計及風險管理委員會

審計及風險管理委員會已審閱本集團截至2019年12月31日合併財務報表。審計及風險管理委員會亦已與本公司管理層討論有關本公司所採納的會計政策及慣例以及內部控制的事宜。基於上述審閱及與本公司管理層的討論，審計及風險管理委員會信納本集團的合併財務報表按已適用的會計準則編製。

公眾持股量足夠性

本公司已根據上市規則第8.08(1)(d)條獲聯交所豁免，而聯交所已接納佔本公司已發行股本21.3%的較低公眾持股量。

於報告期內直至本年報日期，根據本公司可獲得的公開資料及據董事所知，本公司一直維持聯交所允許的最低公眾持股量。

法律訴訟及合規情況

據董事會所知，本集團已於所有重大方面遵守對本集團有重大影響的相關法律法規。本集團任何成員公司無尚未了結或對本集團任何成員公司構成威脅的重大訴訟或索償。

董事及行政總裁之資料變動

根據聯交所上市規則第13.51B(1)條的披露規定，董事個人資料變動情況如下：

陳心穎女士，於2017年10月起擔任金融壹賬通金融科技有限公司（其股份於2019年12月13日在紐約證券交易所上市，股份代號：OCFT）董事。

竇文偉先生，於2017年10月起擔任金融壹賬通金融科技有限公司（其股份於2019年12月13日在紐約證券交易所上市，股份代號：OCFT）董事。

除上文所披露外，截止2019年12月31日，根據聯交所上市規則第13.5B(1)條須予披露有關本公司董事及行政總裁之任何資料並無變動。

暫停辦理股份過戶登記手續

為確定有權出席於2020年4月21日舉行的股東週年大會並在會上投票的股東名單，本公司將於2020年4月16日至2020年4月21日（包括首尾兩天）期間暫停辦理股份過戶登記手續。請於2020年4月15日下午4時30分前將所有股份轉讓連同有關股票及過戶表格送達本公司的香港證券登記處香港中央證券登記有限公司辦理過戶登記手續，地址為香港灣仔皇后大道東183號合和中心17樓1712-1716號舖。

承董事會命

主席

王濤

2020年2月11日

企業管治報告

董事會欣然提呈本公司之企業管治報告。

企業管治常規

董事會致力於維持及推行嚴格的企業管治。本公司企業管治的原則是推廣有效的內部控制措施，於業務各個方面秉承高標準的道德水準、透明度、責任承擔及誠信，確保本公司事宜均按照相關法律法規開展，增進董事會工作的透明度及加強董事會對股東的責任承擔。

董事會相信良好企業管治水平對本公司而言屬不可或缺的框架，以保障股東利益、提升企業價值及制定其業務策略及政策。

公司於2018年5月4日在聯交所主板上市。本公司已採納企業管治守則的守則條文作為其自身的企業管治守則。

董事認為，報告期內，本公司一直遵守企業管治守則所載所有適用守則條文，惟守則條文第A.2.1條除外，該項條文規定主席與行政總裁的職務應予區分，不得由同一人兼任。偏離詳情載於本企業管治報告「主席及行政總裁」一節。

董事會將繼續定期審閱及監管企業管治常規，確保本公司遵守企業管治守則及維持高標準的企業管治常規。

遵守有關董事證券交易的守則

本公司已採納聯交所上市規則附錄十所載上市發行人董事進行證券交易的標準守則作為有關董事買賣本公司證券的行為準則。在向本公司全體董事作出特定查詢後，本公司全體董事確認，自2019年1月1日至2019年12月31日止，其已遵守標準守則所載的必要準則。

董事會亦已制定書面守則條文指引，規範可能擁有有關本公司證券的內幕消息知情人士和未公開資訊知情人士的所有交易（如企業管治守則第A.6.4條所述）。

企業管治報告

董事會

董事會成員

董事會現包含以下十位成員：

執行董事

王濤先生(主席)

非執行董事

陳心穎女士

姚波先生(審計及風險管理委員會成員、提名及薪酬委員會成員)

蔡方方女士(提名及薪酬委員會成員)

竇文偉先生

王文君女士

獨立非執行董事

湯雲為先生(審計及風險管理委員會主席、提名及薪酬委員會成員)

郭田勇先生(審計及風險管理委員會成員、提名及薪酬委員會主席)

劉鑫先生(審計及風險管理委員會成員、提名及薪酬委員會成員)

周永健博士(提名及薪酬委員會成員)

董事履歷載於本年報「董事及高級管理層」一節。董事會成員之間並無任何關係。

主席及行政總裁

企業管治守則第A.2.1條守則條文規定，主席與行政總裁應有區分且不應由一人同時兼任。

王濤先生雖然同時兼任本公司主席與行政總裁，然而董事會認為本公司已建立的董事會體系制定了規範、嚴格的運作制度及議事規則。在本公司事務的決策過程中，本公司主席並無有別於其他董事的任何特殊權力。並且在本公司日常經營層面，本公司建立了完善的制度及架構，重大事項均經過完整、嚴密的研究和決策程序，可以確保本公司行政總裁規範、有效地履行職責。基於以上原因，董事會認為本公司的管理架構既能為本公司提供有效管理，同時又可在最大程度上保障全體股東的權益。

因此，本公司目前無意將主席與行政總裁的角色分開。

企業管治報告

獨立非執行董事

自2019年1月1日至2019年12月31日止，董事會一直遵守上市規則有關委任至少三名獨立非執行董事（即佔董事會成員人數至少三分之一）及其中一名獨立非執行董事具備適當的專業資格或具備適當的會計或相關財務管理專長的規定。

本公司亦已遵照上市規則第3.10A條委任至少佔董事會三分之一的獨立非執行董事。

獨立非執行董事的獨立性確認

本公司已收到各獨立非執行董事就其獨立性根據上市規則第3.13條發出的確認，並認為有關董事於報告期內均為獨立。

非執行董事及重選連任董事

非執行董事（包括獨立非執行董事）的指定任期為三年，須受組織章程大綱及細則以及上市規則規限。

根據本公司組織章程大綱及細則，在每屆股東週年大會上，當時三分之一（或倘董事人數並非三或三的倍數，則為最接近但不少於三分之一的人數）的董事須輪值退任，惟每名董事須至少每三年輪值退任一次。退任董事須留任直至其退任的股東大會結束為止，並符合資格於股東大會上膺選連任。

根據組織章程細則第16.18條，王濤先生、湯雲為先生和郭田勇先生將於股東週年大會上輪值退任，並合資格願意重選連任。

組織章程大綱及細則亦規定，所有獲委任以填補董事會臨時空缺或作為新增董事職位的董事任期將於本公司下屆股東大會舉行時屆滿，屆時有資格於會上重選連任。

根據組織章程細則第16.2條，陳心穎女士將於股東週年大會上退任，並合資格願意重選連任。

董事的責任

董事會負責領導及控制本公司，並共同負責指導及監管本公司的事務。

董事會透過制定策略及監督其實施直接及通過董事委員會間接領導管理層及為管理層提供指導，監控本集團的營運及財務績效，並確保落實健全的內部控制及風險管理制度。

全體董事（包括非執行董事及獨立非執行董事）均為董事會帶來多種領域的寶貴業務經驗、知識及專長，使其高效及有效地運作。

企業管治報告

獨立非執行董事負責確保高標準的本公司監管報告並帶來董事會的平衡，以便產生與企業行動及營運有關的有效獨立判斷。

全體董事均可全面並及時獲得本公司所有資料及可於要求時在適當情況下尋求獨立專業意見，以向本公司履行其職責，費用由本公司承擔。

董事須向本公司披露彼等擔任的其他職務的詳情。

董事會負責決定所有重要事宜，當中涉及政策事宜、策略及預算、內部控制及風險管理、重大交易（特別是或會涉及利益衝突者）、財務資料、委任董事及本公司其他重大營運事宜。董事會將執行董事會決策、指導及協調本公司日常營運及管理的權力轉授予行政總裁王濤先生。

董事委員會

董事會已成立兩個委員會，即審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會，以監察本公司特定範疇的事務。本公司已成立的所有董事委員會均有書面訂明的職權範圍，當中清晰界定其權力和職責。審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會的職權範圍可於本公司及聯交所網站閱覽。

審計及風險管理委員會

本公司已根據企業管治守則成立審計及風險管理委員會。審計及風險管理委員會的主要職責為審閱及監督本集團的財務報告程序及內部監控制度，審查本集團財務資料，並考慮有關外聘核數師及其委任事宜。

審計及風險管理委員會由三名獨立非執行董事湯雲為先生、郭田勇先生、劉鑫先生及一名非執行董事姚波先生組成。湯雲為先生為審計及風險管理委員會主席，其具備規定的適當專業資格。

自2019年1月1日至2019年12月31日止，審計及風險管理委員會舉行四次會議。各委員會成員之個別出席記錄詳情載於「董事會會議、股東大會會議及董事委員會會議」一節。於會議上，審計及風險管理委員會審閱本集團截止2019年6月30日止六個月的中期業績公告及中期報告、審議及批准2019年3月31日止三個月及2019年9月30日止九個月本集團的管理帳目、審議風險管理及內部控制系統以及可使僱員提出對可能不當行為關注的安排並向董事會提出意見。

本公司已成立專門內部審核職能，對本公司風險管理及內部監控制度之充分性及有效性進行分析及獨立評估。

企業管治報告

提名及薪酬委員會

本公司已根據企業管治守則成立提名及薪酬委員會。提名及薪酬委員會的主要職責為就公司董事及高級管理人員的薪酬政策、框架，及就設立正規而且具透明度的程序制定薪酬政策向董事會提出建議，從而確保概無董事或任何其聯繫人士不得自行釐定薪酬；依據董事會授權，釐訂本公司個別執行董事及本公司高級管理人員的薪酬待遇，包括金錢利益、非金錢利益、退休金權利及賠償金額（包括喪失或終止職務或委任的賠償）；適時檢討董事會及董事會下屬委員會的架構、規模和組成，並就任何為配合公司策略而擬對董事會及董事會下屬委員會做出的變動提出建議；研究董事、高級管理人員的選擇標準和程序，並就董事委任和重新委任以及董事（尤其是董事長及首席執行官）繼任計劃向董事會提出建議，以及評估獨立非執行董事的獨立性。

提名及薪酬委員會擬定並審閱本公司董事會多元化政策，有關董事會多元化的各方面及因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識以及地區及行業經驗。提名及薪酬委員會將討論及商定實現董事會成員多元化的可計量目標（如必要）並將其推薦予董事會供其採納。

於確定及挑選合適董事人選時，提名及薪酬委員會於向董事會作出推薦建議前，將考慮相關人選的性格、資格、經驗、獨立性及其他配合企業策略及達致董事會多元化（倘合適）的有關必要條件。

提名及薪酬委員會由四名獨立非執行董事郭田勇先生、湯雲為先生、劉鑫先生、周永健博士及兩名非執行董事姚波先生、蔡方方女士組成。郭田勇先生為提名及薪酬委員會主席。

自2019年1月1日至2019年12月31日止，提名及薪酬委員會舉行三次會議。各委員會成員之個別出席記錄詳情載於「董事會會議、股東大會會議及董事委員會會議」一節。於會議上，提名及薪酬委員會審閱提名政策及修訂的提名及薪酬委員會工作細則、審閱退選連任董事事宜、批准本公司高級管理人員的薪酬待遇及提名新董事人選等。

根據企業管治守則守則條文第B.1.5條，本公司高級管理層成員截至2019年12月31日止年度的薪酬按區間範圍載列如下：

	人數
零至人民幣1,000,000元	0
人民幣1,000,001元至人民幣2,000,000元	1
人民幣2,000,001元至人民幣3,000,000元	0
人民幣3,000,001元至人民幣4,000,000元	1
人民幣4,000,001元至人民幣5,000,000元	1
人民幣5,000,001元至人民幣10,000,000元	3
人民幣10,000,001元以上	1

各董事及除董事外五名最高薪酬人士截至2019年12月31日止年度的薪酬詳情載於合併財務報表附註8和附註9。

企業管治報告

董事提名政策

從公司業務發展的需要，如提名及薪酬委員會認為有必要向董事會推薦董事，提名及薪酬委員會可採取其認為合適的措施以物色及評估候選人。

提名及薪酬委員會秘書需召開提名及薪酬委員會會議，並邀請董事會成員提名人選（如有）供提名及薪酬委員會開會前考慮。提名及薪酬委員會亦可提名非董事會成員提名的人選。

提名及薪酬委員會可向董事會建議由公司股東推薦或提名的候選人，作為董事會選任的被提名人。董事的委任或重選委任、以及董事的繼任計劃，須經董事會批准。

提名及薪酬委員會於推薦候選人時，可將候選人的個人簡介及建議交予董事會考慮。為使建議有效，建議必須明確指出提名意向及候選人同意被提名，個人簡介必須包括及／或附有根據上市規則要求披露候選人的全部詳情，包括根據上市規則第13.51(2)條所規定的資料及／或確認。

股東可以根據公司組織章程大綱及細則第16.4條於提交期內向公司發出通知，表明其有意提出選舉股東大會通函列明的候選人之外的某人作為董事的決議，而無需董事會的建議或提名及薪酬委員會的審議和提名。如此提出的候選人的詳情將通過補充通函發送給所有股東。

董事會成員多元化政策

本公司瞭解及認同具有多元化董事會成員的裨益，並視在董事會層面的多元化為維持競爭優勢的重要元素。一個真正多元化的董事會將包括具有不同才能、技能、區域及行業經驗、背景、性別及其他特質的董事會成員，並可加以利用。該等不同將於釐定董事會的最適合組成時予以考慮，並於可能情況下保持適當平衡。所有委任的董事會成員均按董事會整體運作所需要的才能、技能及經驗而作出。

本公司提名及薪酬委員會審閱及評估董事會的組成，並就委任本公司新董事向董事會作出推薦建議。提名及薪酬委員會亦監管進行董事會有效性的年度審閱。於審閱及評估董事會組成時，提名及薪酬委員會已考慮於各方面多元化的裨益（包括但不限於上文所述者）及可計量目標，讓董事會維持適當範圍及平衡的才能、技能、經驗及背景。於推薦人選以委任加入董事會時，提名及薪酬委員會將按客觀條件考慮人選，並適度顧及董事會成員多元化的裨益。於監管進行董事會有效性的年度審閱時，提名及薪酬委員會將考慮董事會的才能、技能、經驗、獨立性及知識的平衡以及董事會的多元化代表性。有關多元化可計量目標將不時檢討以確保其合適及確定達成該等目標的進度。

提名及薪酬委員會認為本公司董事會足夠多元化。

企業管治報告

董事會會議、股東大會及董事委員會會議

下表載列各董事自2019年1月1日至2019年12月31日止舉行的本公司董事會會議、股東大會及董事委員會會議的出席記錄：

董事姓名	自2019年1月1日至2019年12月31日止 出席會議次數／舉行會議次數			
	董事會會議	股東大會	審計及風險 管理委員會	提名及 薪酬委員會
執行董事				
王濤先生	11/11	2/2	—	—
非執行董事				
李源祥先生 ⁽¹⁾	10/11	0/2	—	—
陳心穎女士 ⁽²⁾	0/11	0/2	—	—
姚波先生	10/11	0/2	2/4	3/3
蔡方方女士	10/11	0/2	—	3/3
竇文偉先生	10/11	1/2	—	—
王文君女士	10/11	1/2	—	—
羅肇華先生 ⁽³⁾	11/11	1/2	4/4	3/3
獨立非執行董事				
湯雲為先生	11/11	1/2	4/4	3/3
郭田勇先生	11/11	1/2	4/4	3/3
劉鑫先生	11/11	1/2	4/4	3/3
周永健博士	11/11	1/2	—	3/3

截至2019年12月31日止年度本公司舉行了十一次董事會，主席與獨立非執行董事舉行了一次會議。

附註：

- (1) 李源祥先生於2019年11月29日辭任本公司非執行董事。
- (2) 陳心穎女士於2019年11月29日獲委任為本公司非執行董事。
- (3) 羅肇華先生於2019年12月30日辭任本公司非執行董事、董事會轄下審計及風險管理委員會和提名及薪酬委員會委員。

董事的持續專業發展

董事須時刻瞭解其作為本公司董事的職責以及本公司的經營、業務活動及發展。

企業管治報告

每名新委任的董事均會於其獲委任時均接受正式、全面及專門的入職培訓，以確保彼等適當瞭解本公司業務及營運以及充份認識到上市規則及相關法定規定下董事的職責及責任。董事應參與合適的持續專業發展以發展及更新彼等的知識及技能。本公司為董事安排內部簡報會，並於適當情況下向董事提供相關主題的閱讀資料。本公司鼓勵全體董事出席相關培訓，費用由本公司承擔。

於報告期內，本公司為董事舉辦一次由合資格專業人士／律師提供的有關上市規則項下內幕消息、內幕交易和禁售要求、關連交易、須予公佈交易和權益申報專題培訓課程。此外，亦向董事提供最新法律及監管資訊等相關閱讀資料，供彼等參考及學習，確保董事瞭解本集團業務及營運以及彼等的職責及義務。

下列董事曾進行持續專業發展，有關詳情概述如下：

董事姓名	是否已接受培訓 ⁽¹⁾
執行董事	
王濤先生	是
非執行董事	
李源祥先生 ⁽²⁾	是
陳心穎女士 ⁽³⁾	是
姚波先生	是
蔡方方女士	是
竇文偉先生	是
王文君女士	是
羅肇華先生 ⁽⁴⁾	是
獨立非執行董事	
湯雲為先生	是
郭田勇先生	是
劉鑫先生	是
周永健博士	是

附註：

- (1) 於報告期內，所有董事均已接受培訓及獲取培訓資料，包括來自本公司合資格專業人士／律師，涉及其作為上市公司董事職責的相關事宜的資料。彼等透過出席研討會及會議及／閱讀相關的資料，亦掌握其作為董事相關的事宜。
- (2) 李源祥先生於2019年11月29日辭任本公司非執行董事。
- (3) 陳心穎女士於2019年11月29日獲委任為本公司非執行董事。
- (4) 羅肇華先生於2019年12月30日辭任本公司非執行董事、董事會轄下審計及風險管理委員會和提名及薪酬委員會委員。

企業管治報告

企業管治職能

董事會負責履行企業管治守則第D.3.1條守則條文所載的職能。

董事會負責審查本公司的企業管治政策及慣例、董事及高級管理層的培訓及持續專業發展，本公司在遵守法律及監管規定方面的政策及慣例，以及本公司對企業管治守則及本企業管治報告中所作披露的遵守情況。自2019年1月1日至2019年12月31日止期間董事會已履行上述職責。

董事對合併財務報表之財務申報責任

董事確認其有編製本公司截至2019年12月31日止年度合併財務報表之責任。

董事並不知悉有關對本公司持續經營能力引起重大疑問的任何重大不確定事件或情況。

有關本公司獨立核數師羅兵咸永道會計師事務所關於其對財務報表申報責任的聲明載於本年報第142至147頁的獨立核數師報告。

風險管理及內部控制

風險管理及內部監控系統應確保業務活動有效進行、會計記錄真實和準確，以及確保本公司遵守有關法律、法規及監管政策。足夠及有效的風險管理及內部監控系統是實現公司戰略目標的重要保障。

董事會確認負責確保本公司設立及維持充分有效的風險管理及內部控制系統。董事會負責監管本公司所面臨的風險，釐定本公司達成公司發展目標及執行相關策略所願意承受的風險性質和程度，並積極分析和制定策略以管理本公司所面臨的關鍵風險。

為了保證風險管理及內部監控系統的有效性，本公司採用由業務部門執行的運營管理、由內部監控部門執行的風險管理和內部審核執行的獨立審計和反舞弊調查組成的內部監控「三道防線」模型，並結合本公司的實際情況，在董事會的監督和指導下，建立了風險管理及內部監控組織架構。

審計及風險管理委員會協助董事會領導管理層並通過風險管理及內部控制團隊監控和監督風險管理和內部控制系統，並適時向董事會報告及提出建議。審計及風險管理委員會每季度審查公司管理層在風險管理和內部控制系統建設、執行和監察工作，每年度檢討風險管理及內部監控系統的有效性，公司給予董事履行職責所需的充分說明及資料，以適董事可在財務及其他資料提呈待其批准時能做出知情評估。

企業管治報告

本公司指定風險管理和內部控制團隊負責識別及監控本公司的風險和內部控制，並直接向審計及風險管理委員會報告任何發現及跟進行動。本公司各部門嚴格遵循本公司內部控制程序並向風險管理和內部控制團隊報告任何風險或內部控制事項。

本公司已建立了內部審核團隊，負責為本公司的風險和內部控制系統有效性提供獨立評價。內部審核團隊負責接收多渠道舉報，跟進和調查涉嫌舞弊事件，同時也協助管理層向本公司全體員工開展廉政教育宣導。內部審核和調查工作結果直接向審計及風險管理委員會匯報。在正式確認審核所發現問題整改完成之前，內部審核職能負責檢討公司管理層就審核所發現的問題提出的整改計劃並審核相關整改措施的充分有效性。

該等系統旨在管理，而不能完全消除可能令本公司無法實現業務戰略的風險，僅可對重大的失實陳述或損失做出合理而非絕對的保證。

董事會及管理層一貫重視風險管理及內部監控系統建設。二零一九年，員工風險管理意識不斷提升，風險管理及內部審核職能持續優化，持續積極支持業務健康發展。

風險管理

本公司一直致力不斷完善風險管理系統，包括架構、程序與文化，通過提升風險管理的能力，確保本公司業務的持續健康發展。

本公司已建立風險管理系統，建立了內部監控「三道防線」模型和界定各方職責，制訂了風險管理政策和流程。本公司定期對可能影響目標實現的風險因素進行識別和評估，制訂相應的風險應對措施，並接受相關的風險管理及內部監控培訓。

本公司建立了動態的風險管理流程以識別和評估公司重大風險包括風險識別、風險評估、風險監測、風險應對、風險監督與改進及風險管理報告。

本公司一貫重視風險有效管理，積極落實公司內部管理和外部監管要求。二零一九年，管理層通過上述風險管理流程識別了八個重大風險。相比較去年，二零一九年減少一個重大風險為聲譽風險，並新增採購管理風險。隨著公司業務規模和經營範圍持續擴大，以及外部經營環境的不斷變化，管理層認為二零一八年所披露的另外七個重大風險任然存在，風險保持穩定。

審計及風險管理委員會協助董事會檢查本公司整體的風險狀況，並檢討本公司重大風險的性質及嚴重程度的轉變。審計及風險管理委員會認為本公司管理層已採取適當的措施以應對及管理關鍵風險至董事會可接受的風險水平。

下文扼要列示本公司現階段面臨的重大風險及適用的策略。隨著業務規模、經營範圍、複雜程度及外部環境的不斷變化，本公司的風險狀況可能會發生改變，下面的清單並非詳盡無遺。

企業管治報告

政策與監管風險

本公司業務複雜，外部宏觀環境變化迅速，需遵守包括互聯網、醫療健康及互聯網醫療健康行業的監管。滿足監管要求和應對外部宏觀環境變化是本公司面臨的一大挑戰，若本公司不能有效監測和應對外部環境變化，及時有效應對監管將影響本公司的經營發展。

本公司非常關注外部監管合規和環境變化，亦設立專業團隊負責及時收集、解讀和宣導外部監管要求。本公司管理層連同業務條線也會研討外部環境變化，評估監管要求對現有業務的影響，並制定針對性應對措施。公司合規團隊會對最新監管要求提供法律意見解讀，對現存法規的遵從性開展合規性評審。

採購管理風險

隨著公司業務範圍和規模持續發展，涉及外部產品、服務採購逐漸增多，若本公司不能完善採購管控流程，有效應對採購風險，可能會造成採購價格和產品質量管理上的巨大挑戰，並嚴重影響公司產品和服務質量水平，制約公司業務健康發展。

本公司高度重視採購管理風險，已成立了專業的採購管理團隊負責統籌管理公司採購業務，並通過採購系統固化和規範流程。針對採購風險，公司建立採購品控團隊，強化採購前中後環節控制，並通過風控模型持續監控，提升採購業務風險識別和控制。

醫療風險

隨著本公司業務發展，自有醫生團隊、外部名醫數逐步增長，如果本公司不能提升和完善組織管理體系，醫務人員管理不到位，可能會導致醫療服務質量管理上的巨大挑戰，並影響家庭醫生服務業務的持續健康發展。

本公司一貫重視家庭醫生服務業務的質量管控，現已建立由專業人員組成的管理團隊，制定了醫生引入規範和考核激勵規則。針對家庭醫生服務，本公司也通過多級培訓，多重質控來提升和控制服務質量。如本公司招股書所示，我們也就相關業務涉及的醫療責任風險進行投保。

市場競爭風險

互聯網醫療行業競爭激烈，競爭對手的不斷加入，技術產品不斷更替發展，用戶對產品及服務要求不斷提升。如果企業不能掌握核心競爭力，商業模式不合理，創新能力不足，將難以吸引和留住用戶並保持市場佔有率。

本公司一直以來關注行業競爭，積極在人才、技術和資金管理方面提升公司競爭優勢，不斷滿足市場用戶期望。本公司已結合業務模式優勢，利用公司業務特點相互帶動效應，逐步提升各業務條線持續健康發展。

企業管治報告

業務連續性風險

本公司作為互聯網醫療平台，系統服務器和網絡基礎設施的穩定性，對公司用戶體驗和業務的持續發展至關重要。任何因公司信息系統缺陷、故障造成的服務中斷均會對業務造成重大不利影響。

本公司高度重視和持續關注業務連續性風險，已建立並不斷優化相應的應急機制，為業務持續運行提供支持。本公司設有專業團隊負責系統運營，網路安全等，並通過「雙活數據中心」，務連續性應急演練以保障公司業務持續可用。

信息安全風險

本公司生成、處理和儲存大量個人、交易敏感數據，也認識到任何由於網路安全，系統故障或安全違規導致的敏感信息丟失和洩露等，將會對用戶造成重大影響，也會違反相關法規監管要求，給本公司帶來重大的品牌聲譽影響。

本公司高度重視用戶敏感信息安全，已建立信息安全管理相關規範和控制措施，利用風控系統，通過加密技術，信息脫敏，控制資料訪問權限，限制信息外傳等措施確保信息安全。本公司專業團隊不定期開展數據安全意識培訓宣導，也會對敏感信息保護進行檢查。

客戶投訴風險

本公司服務客戶涉及個人和企業團體，服務質量、服務口碑直接影響公司業務發展。如果公司對客戶投訴關注不夠，投訴處理不規範、不及時將直接影響公司產品體驗，危害公司品牌形象，甚至於影響公司業務持續健康發展。

本公司一直致力於客戶服務體驗的改善提升，並有專業客服部門負責管理，已建立客戶投訴管理機制，明確投訴分級管理、分析和反饋機制、處理時效要求以及質檢機制。客服部門也已建立投訴解決指標持續監控相關風險處理。

戰略管理風險

本公司所處的互聯網醫療行業較新，市場前景廣闊，但涉及行業監管較多，市場競爭激烈，根據行業或市場發展適時調整和細化公司戰略規劃至關重要。如果公司戰略制定出現偏差而調整不及時，執行不到位，將影響本公司有效應對競爭，影響業務持續高效發展。

本公司管理層高度重視戰略制定的重要性，戰略制定將經過嚴格的討論審核後才可執行。本公司也通過預算管理、執行監控以及運營分析和調整等機制對戰略執行情況進行監控落實。

企業管治報告

內部監控

本公司一貫重視內部監控系統的建設。

本公司管理層負責設計、實施和維持內部監控系統的有效性，而董事會、審計及風險管理委員會負責監督管理層推行的內部監控措施是否適當，以及是否得到有效的執行。

本公司內部監控系統的重要環節包括在關鍵業務環節清晰界定了各方的管理職責，在重要業務流程制定了明確的書面政策和程序並向員工傳達。本公司政策是各業務流程的管理標準，涵蓋財務、法務、運營等各方面，所有員工均須嚴格執行。

為進一步加強管理層對於本公司內部監控系統的責任以及做好管理層對於監控系統有效性確認的工作，本公司管理層對重點業務和戰略業務條線內部監控情況進行自我評估和確認。內部審核部門協助管理層編製了自評問卷，指導相關部門管理層開展自我評估，並負責收集和總結自我評估結果。相關自我評估結果經過公司管理層審閱，並已呈交至風險管理和內部控制團隊進行複核驗證，自評和複核結果已直接提報審計及風險管理委員會審議。

此外，內部審核部門監督管理層在風險管理和內部監控系統方面的建設工作，監控管理層落實執行適當措施，對本公司風險管理及內部監控系統的有效性進行客觀評估，並至少每年將評估結果向審計及風險管理委員會匯報。針對重大內部監控缺失，內部審核部門將及時直接向審計及風險管理委員會匯報，並監控管理層落實整改計劃，審核相關整改措施的充分有效性。

風險管理及內部控制有效性

審計及風險管理委員會代表董事會持續檢討風險管理及內部監控系統，該等檢討於匯報期內至少進行了一次。檢討的程序包括(但不限於)與各業務及職能管理團隊、內部審核部門、法務人員以及外聘核數師舉行會議，審閱相關工作報告和關鍵業績指標信息，以及與公司高級管理層討論重大風險。

就截至2019年12月31日止年度而言，董事會認為本公司風險管理及內部控制系統有效充足。

另外，董事會確認，本公司的會計及財務報告職能已由具有適當資歷及經驗員工履行，且相關員工已接受充分恰當的培訓和發展。基於審計及風險管理委員會的工作報告，董事會確認，本公司的內部審核職能充足，相關資源及預算足夠，相關員工擁有適當的資歷及經驗，接受了充分的培訓和發展。

企業管治報告

本公司已制定信息披露政策，為本公司董事、高級管理層、持股5%以上股東及其他相關員工處理涉密信息，監督信息披露提供全面指引。公司定期報告、臨時報告及突發事件處理披露均有指定人員統一協調並經合理審核後安排發佈，以保障信息披露內容真實、準確、完整，不含虛假記載、誤導性陳述或有重大遺漏。董事會負責實施信息披露政策中的程序規定，公司內部審核團隊負責檢查和監督程序運營有效，並負責督促糾正異常行為。

核數師酬金

下表列載截至2019年12月31日止年度就羅兵咸永道會計師事務所所提供審計及非審計服務已付／應付費用的詳細資料：

為本公司提供的服務	已付及應付費用 (人民幣千元)
審計服務	6,500.0
非審計服務	117.9
總計	6,617.9

聯席公司秘書

本公司聯席公司秘書林源女士負責就企業管治事宜向董事會提出建議，並確保遵循董事會的政策及程序、適用法律、規則及法規。

為維護良好的企業管治並確保符合上市規則及適用香港法律，本公司亦已聘任方圓企業服務集團(香港)有限公司高級主管陳淳女士擔任聯席公司秘書，協助林女士履行彼作為本公司公司秘書的職責。本公司的主要聯絡人為本公司另一位聯席公司秘書林女士。

有關林女士及陳女士的履歷詳情載於本年報「董事及高級管理層－高級管理層」一節。

截至2019年12月31日止年度，林女士及陳女士已遵守上市規則第3.29條的規定，分別接受不少於15小時的相關專業培訓。

股東權利

為保障股東的利益及權利，本公司會於股東大會上就各項議題(包括選舉個別董事)提呈獨立決議案。於股東大會上提呈的所有議案將根據上市規則以投票表決，投票結果將於各股東大會舉行後及時於本公司及聯交所網站刊登。

企業管治報告

召開股東特別大會及提呈建議

根據組織章程大綱及細則，股東大會可應兩名或以上股東的書面要求召開，有關要求須送達本公司位於香港的主要營業地點，當中列明大會的主要商議事項並由請求人簽署，惟該等請求人於送達要求之日須持有不少於本公司十分之一的繳足股本，其中附帶可於本公司股東大會上投票的權利。股東大會亦可應本公司任何一名股東（為一間認可結算所（或其代名人））的書面要求而召開，有關要求須送達本公司於香港的主要營業地點，當中列明大會的主要商議事項並由請求人簽署，惟該請求人於送達要求之日須持不少於本公司十分之一的繳足股本，其中附帶可於股東大會上投票的權利。倘董事會於送達要求之日起計21日內並無按既定程序召開將予在其後21日內舉行的大會，則請求人自身或持有彼等所有投票權50%以上的任何請求人可按盡量接近董事會召開大會的相同方式召開股東大會，惟按上述方式召開的任何大會不得於送達有關要求之日起計三個月屆滿後召開，且本公司須向請求人償付因董事會未有召開大會而致使彼等須召開大會所合理產生的所有開支。

關於建議某位人士參選董事的事宜，可於本公司網站查閱有關程序。

向董事會提出查詢

股東如欲向董事會作出有關本公司的查詢，可將其查詢發至本公司。本公司通常不會處理口頭或匿名的查詢。

股東可向以下地址發送上述查詢或要求：

地址：中國上海市凱濱路166號上海平安大廈B座19樓（註明收件人為投資者關係團隊垂注）

電子郵件：IR_PAGoodDoctor@pingan.com.cn

與股東的溝通及投資者關係

報告期內，公司嚴格按照監管要求履行資訊披露義務，及時、公平地披露公司各項資訊，確保所有股東、國內外機構及個人投資者有平等的機會獲得公司資訊。

報告期內所披露的資訊真實、準確、完整，不存在任何違反資訊披露規定的情況。

報告期內，本公司本著合規、客觀、互動、公平和高效的原則，積極熱情地為國內外機構及個人投資者提供服務，努力提升投資者關係工作的精度和服務水準，不斷增進投資者與公司間的相互瞭解，提高公司治理水準。

企業管治報告

2019年，本公司依託半年度業績推介會、境內外非交易性路演、反向路演、投資者開放日、國內外投行及券商會議等方式對公司業績進行了說明，與機構投資者和中小投資者持續且廣泛的交流，主動向市場進行推介，加深了資本市場對公司的瞭解和溝通。同時，公司設有網站(www.pagd.net)及公眾郵箱(IR_PAGoodDoctor@pingan.com.cn)作為股東與投資者溝通的平台。股東及投資者如有任何查詢，可直接致函本公司投資者關係團隊或公眾郵箱，公眾人士亦可在網站平台上流覽並關注本公司的業務發展近況、企業管制常規及相關資訊資料。

2019年，本公司組織了海內外電話會議60場，接待國內外投資者／分析師調研541批次，參加境內外投資銀行及股票經紀券商舉辦的投資會議約16場，組織國內外路演11次，大型投資者日1次，以及現場業績發佈會2次。此外，公司致力於完善投資者資訊採集和市場訊息回饋機制，加強對分析師報告和媒體輿論的動態監測，高度重視投資者關注的問題和提出的建議，促使高效地、針對性地提高與投資者交流溝通的品質，進一步推動本公司治理水準和內在價值的不斷提升。

組織章程細則的變動

本公司已於2018年4月19日採納於上市日期生效的本公司經修訂及重列的組織章程大綱及細則。於報告期內，本公司經修訂及重列的組織章程大綱及細則並無變動。

環境、社會及管治報告

一、關於本報告

1. 報告簡介

平安健康醫療科技有限公司（以下簡稱「平安好醫生」、「公司」或「我們」）欣然發佈第二份環境、社會及管治報告（以下簡稱「本報告」），闡述我們在2019年內環境、社會及管治（即為Environmental, Social and Governance，以下簡稱「ESG」）方面的管理工作與成果，旨在回應利益相關方和社會公眾的期望，客觀地披露平安好醫生在可持續發展方面的表現。

2. 報告範圍

本報告涵蓋的時間範圍主要為2019年1月1日至2019年12月31日（以下簡稱「報告期」或「本年度」）。本報告內容涵蓋公司的主營業務，包括在線醫療業務、消費型醫療業務、健康商城業務、健康管理及互動業務。有關公司的業務詳情，請參閱公司2019年度報告。

3. 報告編製標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「港交所」或「香港聯交所」）證券上市規則的《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「《ESG報告指引》」）編製，同時參考聯合國可持續發展目標(SDGs)。本報告在每章節均列式出各章節內容所回應的SDGs，並在最後部分詳列《ESG報告指引》內容索引，可供讀者快速查閱。

4. 報告信息來源

本報告中的信息和數據來源於公司內部正式文件、內部統計數據及有關公開資料。其中本報告涉及的貨幣金額以人民幣作為結算幣種，特別說明的情況除外。

5. 報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由平安好醫生董事會審議並通過。平安好醫生董事會承諾對報告內容進行監督，確保不存在虛假及誤導性陳述或重大遺漏。

環境、社會及管治報告

二、2019年度公司可持續發展關鍵績效

報告期間內，我們大力推進公司的可持續發展相關工作，積極創新醫療服務模式，推廣平等普惠的醫療服務；積極參與健康扶貧，利用互聯網醫療優勢助力公眾抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情，踐行社會責任；用心聆聽客戶需求，致力提升客戶體驗及滿意度；秉承以人為本的宗旨，關注員工發展，努力成為員工信賴的僱主。

1. 普惠醫療

- 平安好醫生註冊用戶數3.15億
- 醫療服務全年日均問診量72.9萬人次
- AI輔助診療系統涵蓋3,000種疾病的診斷知識
- AI輔助診療系統累計諮詢量超6.7億人次
- 合作藥店9.4萬家
- 合作診所超過4.8萬家

2. 社會公益

- 「村醫工程」升級鄉村衛生所超900個
- 培訓村醫超11,000人
- 義診覆蓋人群超過63,000人
- 聯合超過50家政府機構、媒體、企業發起抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情義診
- 向武漢各醫院以及各地醫療衛生相關機構捐贈45萬只口罩

3. 客戶體驗

- 醫療諮詢服務滿意度為98%
- 客服團隊累計服務321.9萬人次
- 投訴解決率100%

4. 員工成長

- 為2,900人提供就業崗位
- 女性員工佔比59%
- 線下員工培訓1,217場
- 普通員工平均受訓82.6小時/人
- 醫學團隊累計受訓28,104人次，培訓覆蓋率100%

環境、社會及管治報告

三、可持續發展管理

平安好醫生堅信公司的可持續發展戰略與公司的未來發展密不可分。平安好醫生的可持續發展管理、可持續發展報告編製及信息披露工作由董事會統籌、主導及負責。公司在開展企業日常的運作時，將可持續發展的相關因素納入決策的考量當中，並由董事會及管理層定期召開會議，審閱可持續發展相關工作成果。公司明確各層級、部門在可持續發展工作中的職責，督促各部門貫徹落實相關工作，並通過宣導等形式提升員工的參與度，實現企業可持續發展工作由上至下的全面規劃和管理。

作為全球領先的醫療健康生態平台，平安好醫生在業內首創「互聯網+人工智能+千人規模自有醫療團隊」的服務模式，大幅降低就醫門檻，實現醫療資源更好的利用和配置，緩解醫療健康系統的壓力。在推進醫院雲、藥店雲、診所雲、村醫雲以及國際化的4+1戰略過程中，我們助力政府及醫院減負增效，賦能藥店打造零售新業態，全面提升基層診療水平，並積極承擔社會公益責任，通過「村醫」工程協助政府提升鄉村醫療服務能力和質量。平安好醫生秉承「用科技讓人類更健康」的使命，以真正讓老百姓受益為目標不斷前行，為「健康中國」的國家戰略做出積極的貢獻。

使命	願景	價值觀
<ul style="list-style-type: none"> • 打造全球最大的醫療健康生態系統 • 用科技讓人類更健康 	<ul style="list-style-type: none"> • 讓每個家庭擁有一個家庭醫生 • 讓每人擁有一份電子健康檔案 • 讓每人擁有一個健康管理計劃 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶第一 • 團結協作 • 重在執行 • 激情澎湃 • 積德行善

環境、社會及管治報告

四、2019年度獎項及榮譽

獎項	獲獎時間	頒獎單位
2019易觀之星	2019年10月	易觀
2019中國常春獎－年度健康服務平台	2019年10月	界面
新中國成立70周年大健康產業傑出人物獎 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年10月	中國經營報
科技中概股最具成長性上市公司	2019年11月	每日經濟新聞
2019中國互聯網300強，排名第44	2019年11月	互聯網周刊
WISE2019新經濟之王－互聯網醫療之王	2019年11月	36Kr
年度上市企業2019	2019年11月	彭博商業周刊
2019聲譽優秀獎	2019年12月	南都傳媒
2019「金理財」年度企業社會責任獎	2019年12月	上海證券報
21世紀中國最佳商業模式先鋒人物 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年12月	21世紀商業評論
2019年度互聯網醫療公司	2019年12月	華夏時報
2019十大魅力人物 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年12月	南方人物周刊
2019金駿馬最具社會責任公益先鋒	2019年12月	證券日報
互聯網醫療最佳表現獎	2019年12月	胡潤百富
2019封面十大新經濟人物 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年12月	封面新聞
2019封面科技榜·互聯網新醫療年度品質獎	2020年1月	封面新聞
2019金港股最佳港股通公司	2020年1月	智通財經
2019年度東亞地區最佳醫療健康生態平台	2020年1月	APAC Insider

環境、社會及管治報告

五、利益相關方參與及重要性議題分析

1. 利益相關方溝通機制

平安好醫生高度重視與利益相關方的溝通及交流，建立了常態化的溝通機制，並針對利益相關方的建議和訴求，積極採取措施進行回應。公司將利益相關方的意見作為公司制定可持續發展戰略的重要依據，促進公司可持續發展工作的貫徹與落實。在與投資者溝通方面，2019年度，我們組織了海內外電話會議60場，接待國內外投資者／分析師調研541批次，參加境內外投資銀行及股票經紀券商舉辦的投資會議約16場，組織國內外路演11次，大型投資者日1次，進一步加強與利益相關方的互動與交流。

利益相關方	期望與訴求	溝通回應方式
投資者與股東	可持續的盈利能力 企業規範化治理 權益保障	創造長期收益 完善內控體系 定期披露信息 股東大會
用戶與消費者	產品健康與安全 服務質量 隱私與信息安全 商業誠信	完善質量管控體系 客戶滿意度調查與投訴處理 加強風險管控 加強法律宣導
員工	合法權益保障 職業發展暢通 薪酬與福利保障 良好的工作氛圍	遵守法律法規 建設人才培養通道 完善薪酬福利體系 員工滿意度調查
供應商與合作夥伴	公開公正 合作雙贏 共同發展	規範採購流程 完善溝通機制 建立長效管理模式
政府與監管機構	遵守國家政策 履行納稅義務 加強廉潔建設 參與地區共建	依法合規經營 按時主動納稅 配合政府督查 促進社會就業
社區	促進社區發展 保護社區環境	開展公益項目 踐行綠色運營
行業協會	行業經驗交流 推動行業進步	參與行業論壇 提升研發能力

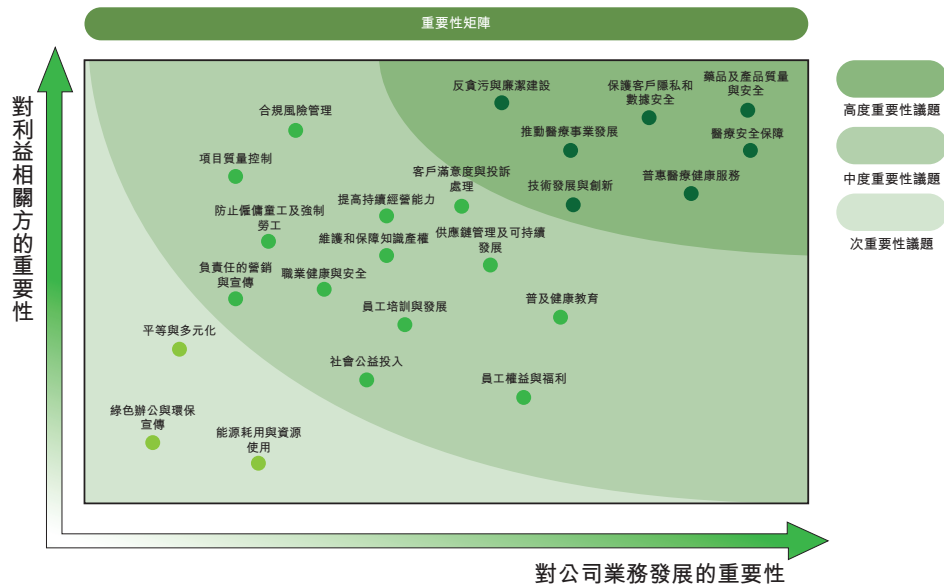
五、利益相關方參與及重要性議題分析

2. 2019年度重要性議題評估

本年度公司聘請了外部專業顧問，通過行業熱點跟踪、國家政策分析並結合公司業務實際，從環境、僱傭及勞工常規、供應鏈管理、產品責任、反貪污及社會貢獻六大領域識別及評估ESG重要性議題，並將評估結果作為本年度報告的編製依據。本年度重要性議題具體評估流程如下：



五、利益相關方參與及重要性議題分析



產品責任	僱傭及勞工常規	社會貢獻
推動醫療事業發展 普惠醫療健康服務 藥品及產品質量與安全 醫療安全保障 保護客戶隱私和數據安全 技術發展與創新 客戶滿意度與投訴處理 合規風險管理 提高持續經營能力 維護和保障知識產權 項目質量控制 負責任的營銷與宣傳	防止僱傭童工及強制勞工 職業健康與安全 員工培訓與發展 員工權益與福利 平等與多元化	普及健康教育 社會公益投入
反貪污	供應鏈管理	社會貢獻
反貪污與廉潔建設	供應鏈管理及可持續發展	能源耗用與資源使用 綠色辦公與環保宣傳

五、利益相關方參與及重要性議題分析

本年度利益相關方的ESG關注點集中在重要性矩陣圖所示的高度重要性議題中。我們十分重視利益相關方的意見，將於後續章節中對重要性高的議題進行重點披露從而回應各方的訴求。未來，我們將繼續把利益相關方的意見作為我們可持續發展工作方向的重要參考，並完善相關的內部制度和體系建設，推動我們ESG工作的持續改進和提升。

推動醫療事業發展

我們本年度內積極參與行業技術交流，促進行業合作，並設立了國內首個關於中文智能語音識別難度的標準規範，推動醫療健康行業持續健康發展、共同進步，營造和諧的行業生態圈。

普惠醫療健康服務

我們積極創新醫療服務模式，努力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務，推出「私家醫生」、「步步奪金」、「瘦滿分」等創新產品，全方位提升消費者在健康商品和醫療服務購買中的消費體驗。

技術發展與創新

我們在AI核心技術研發方面積極探索，通過持續優化AI輔診系統，搭建全新知識推理引擎，提升醫療資源使用效率，切實為醫院和社會減輕負擔。

藥品及產品質量與安全

我們對自營藥房倉庫以及健康商城的合作供應商採取嚴格的質量管控制度，確保提供的藥品及自營產品均符合《中華人民共和國藥品管理法》等相關法律規定以及質量標準。

醫療安全保障

我們制定了《在線診療管理制度》及《在線電子處方管理辦法》等內部制度，對自有醫療團隊、外部合作醫生以及線下健康醫療合作機構提供的醫療服務進行規範和監督，確保用戶的健康與安全。

保護客戶隱私和數據安全

我們建立完善的信息安全管理制度，梳理內部員工對客戶信息的使用權限，加強公司內部對用戶信息使用行為的監控，保障客戶數據不被洩露。

反貪污與廉潔建設

我們建立了明確、獨立的稽核監察體系，設立了反舞弊、反洗錢、反欺詐的「三反聯動」工作機制，致力提高公司反貪污和廉潔建設工作的針對性和有效性。

環境、社會及管治報告

六、合規運營的上市公司

本章節回應重要性議題：

- 反貪污與廉潔建設
- 合規風險管理
- 提高持續經營能力
- 負責任的營銷與宣傳

本章節回應SDGs：



平安好醫生積極承擔運營責任，每年按時召開股東大會、董事會會議以及舉辦投資者開放日。公司持續完善並落實企業管治和廉潔建設相關的制度，通過設立內控管理部及法律合規團隊規範相關業務流程，確保各部門履行自身職責，多角度保障公司守法合規，並提高企業持續經營的能力。

1. 合規經營

平安好醫生高度重視並嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》、《中華人民共和國藥品管理法》等在企業管治、互聯網醫療、藥品經營、電子商務等方面的法律法規。公司設立有企劃部，對與公司業務相關的政策、法規的頒佈和實施進行緊密關注，第一時間對政策內容進行深入研究和解讀，確保公司規範運營，致力提升自身企業管治水平。

六、合規運營的上市公司

我們按照相關法律條例規定，與省級互聯網醫療服務監管平台對接，依托實體醫療機構合作建立互聯網醫院，按規定辦理相關牌照，並實時監測、維護公司的各種資質證照，確保各項資質證照的有效性。截至2019年年底，我們已按照國家規定及要求取得了以下牌照、批文以及許可證：

實體	牌照／批文／許可證
平安健康互聯網股份有限公司	增值電信業務經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
平安健康互聯網股份有限公司	關於同意對平安健康互聯網股份有限公司單用途商業預付款規模發卡業務予以備案的通知
平安健康互聯網股份有限公司	網絡文化經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	藥品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
平安健康互聯網股份有限公司	食品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	醫療器械網絡交易服務第三方平台備案憑證
平安健康互聯網股份有限公司	廣播電視節目製作經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司上海分公司	食品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司衢州分公司	食品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司上海第二分公司	食品經營許可證
青島平安好醫生互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證
平安（合肥）互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證
銀川平安互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證

六、合規運營的上市公司

實體	牌照／批文／許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	增值電信業務經營許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
江西平安好醫生大藥房有限公司	互聯網藥品交易服務資格證書
江西平安好醫生大藥房有限公司	藥品經營許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
江西平安好醫生大藥房有限公司	食品經營許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	第二類醫療器械經營備案
合肥快易捷醫藥電子商務有限公司	增值電信業務經營許可證
合肥快易捷醫藥電子商務有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
合肥快易捷醫藥電子商務有限公司	互聯網藥品交易服務資格證書
江蘇納百特大藥房有限公司	藥品經營許可證
江蘇納百特大藥房有限公司	第二類醫療器械經營備案憑證
江蘇納百特大藥房有限公司	食品經營許可證
江蘇眾益康醫藥有限公司	藥品經營許可證
江蘇眾益康醫藥有限公司	第二類醫療器械經營備案憑證
江蘇眾益康醫藥有限公司	食品經營許可證
江蘇眾益康醫藥有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
江蘇眾益康醫藥有限公司	醫療器械經營許可證

六、合規運營的上市公司

實體	牌照／批文／許可證
上海平安健康文化傳播有限公司	營業性演出許可證
平安萬家醫療投資管理有限責任公司	醫療器械經營許可證
平安萬家醫療投資管理有限責任公司	第二類醫療器械經營備案憑證
平安萬家醫療投資管理有限責任公司	互聯網藥品信息服務資格證書
深圳安安診所	醫療機構執業許可證
廈門思明萬家悅享中心門診部	醫療機構執業許可證
廣東業誠保險代理有限公司	經營保險代理業務許可證
廣州市濟帆生物科技有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
廣州市濟帆生物科技有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
廣州市濟帆生物科技有限公司	藥品經營許可證
廣州市濟帆生物科技有限公司	第二類醫療器械經營備案憑證
廣州市濟帆生物科技有限公司	食品經營許可證
上海濬醫智能科技有限公司	增值電信業務經營許可證

* 此表格包含平安健康醫療科技有限公司境內經營實體相關信息

此外，公司制定有《合規評審管理辦法》、《制度管理辦法》等內部政策，由公司的法律合規團隊為各大項目提供法律評審，確保項目的合規運行。同時，法律合規團隊與各業務部門合作，對公司的日常業務進行合規檢視，並為全體員工提供定期的合規宣導，提升全員的守法運營意識。

六、合規運營的上市公司

案例分享

定向合規宣導

2019年5月29日及2019年6月6日，為踐行《廣東省藥品監督管理局辦公室關於印發醫療器械「清網」行動工作方案的通知》(以下簡稱「《通知》」)的精神，法律合規團隊在上海徐匯職場面向公司健康商城部、運營部、客服部及入駐公司平台的醫療器械經營企業進行了兩次合規專項宣導，為參會人員解讀了《通知》的有關內容，指明了具體整改事項，對現場的提問進行答疑解惑，進而推動公司平台入駐企業醫療器械經營業務的合規運營。

案例分享

推動法律合規工作智能化的「平安好律師」

2019年度，平安好醫生推廣了「平安好律師」智能法律合規評審系統的2.0版本及3.0版本的使用。「平安好律師」系統包含兩大產品(智能合同管理、智能案件管理)和十大工具(模板合同推送、格式合同生成、智能合同比對、智能合同評審、區塊鏈存證、智能盡職調查、智能司法文書、智能律師畫像、在線簽約和智能履約)，涵蓋合同全生命周期管理流程，並使低端、重複、流程化的合同審核工作智能化。2019年度，通過該系統的使用，讓法律合規的相關工作更精準、高效，大大減輕了相關工作人員的負擔。未來，公司會繼續推動「平安好律師」系統的應用，助力法律合規工作往更智能高效的的方向轉型。

六、合規運營的上市公司

2. 風險管理與內部控制

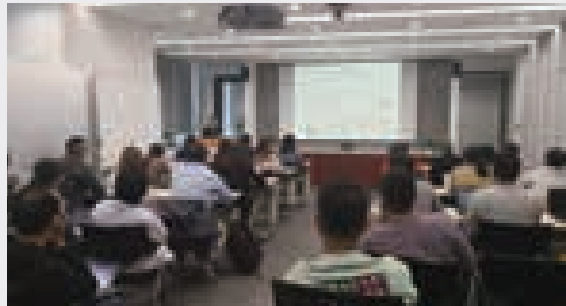
平安好醫生董事會對公司的風險管理和內部控制工作負責，並通過公司的審計及風險管理委員會領導高級管理層，由內控管理室持續開展風險評估、控制與日常風險管理工作。公司內部設有《全面風險管理辦法》、《操作風險與內控管理制度》等條例，以全面性、有效性、一致性、獨立性和成本效益為原則，明確各部門職責，制定風險識別、評估、檢測及控制的流程與方法，切實提高公司風險與內部控制管理水平，保障公司業務持續穩健發展。

公司每季度開展全面風險管理總結匯報，對每季度各項風險管理工作進行總結回顧、對重點項目進行追蹤、對現階段風險管理不足的原因進行分析，並對下階段工作進行重點規劃。2019年度，平安好醫生開展了公司層面的風險評估，並以風險評估的結果為基礎持續優化風險管理組織架構，完善公司風險管理流程及風險應對措施；並持續利用智能風險監測模型，定期掃描排查風險數據，有效提升公司風險管控水平。

風險管理和內部控制培訓

案例分享

2019年10月17日，平安好醫生邀請各部門負責人開展風險管理和內控培訓，從與公司業務相關性較大的外部風險案例出發，為各部門負責人詳細分析風險成因及影響，並為大家辯證闡明風險管理和內部控制的關係，講解日常業務操作的內部控制要求，極大提升了公司員工在風險管理和內控方面的意識與技能。



風險管理和內部控制培訓現場

六、合規運營的上市公司

3. 反貪污與廉潔建設

平安好醫生嚴格遵守中華人民共和國《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》、《中華人民共和國刑法》等相關法律法規，制定了《反舞弊管理辦法》、《稽核監察章程》及《信訪工作管理制度》等內部制度，建立了反舞弊、反洗錢、反欺詐的「三反聯動」工作機制，致力提高公司反貪污和廉潔建設工作的針對性和有效性。

公司建立了明確、獨立的稽核監察體系，以規範各級人員的職務行為。一旦發現舞弊風險，稽核監察部門立即組織實施調查，並根據《平安健康互聯網「紅、黃、藍」牌處罰制度》、《員工違規行為處理執行標準》等內部制度對違規行為進行處罰；若發現違法行為，將依法移送司法機關處理。調查結束後調查組將提供調查報告，並提出整改措施，切實提高反舞弊工作的有效性。

公司建立並持續完善信訪舉報機制，設立了統一的電子郵箱、書信、走訪等多種舉報方式，確保舉報渠道暢通，並對提供有價值舉報線索的人員予以獎勵。公司定期開展反貪腐和廉政相關的教育及培訓活動，營造崇尚誠信的企業文化，警醒員工遵紀守法。2019年度，公司通過郵件及視頻等方式共計開展25次廉政教育宣導，教育主題覆蓋採購舞弊、職務犯罪、虛假宣傳、信息安全等多個高風險領域，全面提升公司員工廉潔守法意識。本年度我們未發生任何有關貪污、賄賂、欺詐及洗黑錢等訴訟案件。



廉政教育宣導培訓材料示例

六、合規運營的上市公司

4. 合規宣傳

平安好醫生嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規，制定並執行《廣告發佈標準》、《廣告審核基本規範》等內部條例，確保廣告和產品宣傳信息的真實性，堅持合規、負責任的營銷準則。

1) 品牌宣傳

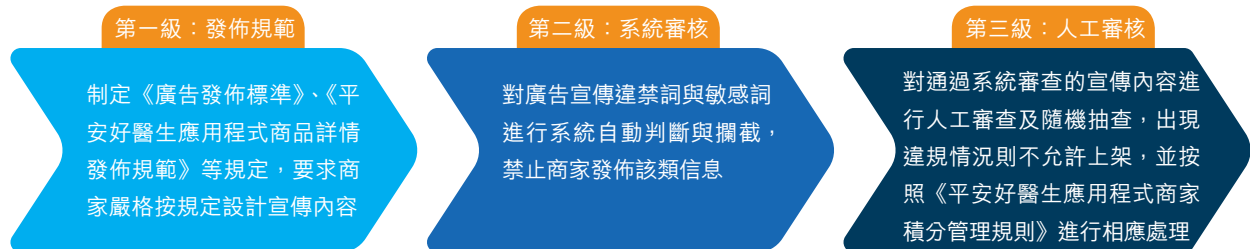
公司在進行品牌宣傳時對業務廣告、宣傳資料、出版物等推廣載體中的公司商標及標識標籤等進行統一規範，各業務團隊在進行任何形式的宣傳行為之前，均需將宣傳材料提交至公司的市場品牌部及法律合規團隊，由其根據《廣告發佈標準》《廣告審核基本規範》進行審核，嚴格禁止政治敏感、違法違規、色情暴力等內容的發佈。宣傳材料須通過嚴格的審批流程審核通過後方可對外宣傳，以確保公司對外宣傳內容的準確性及合法性。

2) 營銷宣傳

平安好醫生建立有銷售中心客戶經理團隊，負責推動業務的擴大與發展。營銷管理部定期對客戶經理團隊進行線上及線下的合規培訓，並定期通過郵件和課件的形式進行宣導，規範客戶經理團隊的宣傳話術，杜絕對客戶的誤導以及誇大事實的營銷。公司制定了《平安好醫生銷售中心客戶經理基本管理辦法（2019試行版）》規範客戶經理團隊的營銷行為，對於任何向客戶提供虛假資料或誤導性宣傳的情況，將視情節嚴重程度，依照規定對其實施相應的處罰。

3) 健康商城產品宣傳

平安好醫生的健康商城平台上的商品及服務的描述內容委託各供應商提供，我們對其內容進行審核。為確保商家的宣傳符合監管要求，我們採取如下三級系統監督管控：



環境、社會及管治報告

七、堅守品質的健康守護者

本章節回應重要性議題：

- 推動醫療事業發展
- 普惠醫療健康服務
- 技術發展與創新
- 藥品及產品質量與安全
- 醫療安全保障
- 維護和保障知識產權
- 項目質量控制

本章節回應SDGs：



平安好醫生自成立以來，積極把握政策機遇和市場需求，開創了獨特的「互聯網+AI+千人規模自有醫療團隊」服務模式，與醫院及線下藥店合作，為用戶提供涵蓋在線醫療、消費型醫療、健康商城、健康管理及互動的優質服務，通過滿足用戶全方位、個性化的醫療健康需求，最大化發揮互聯網醫療價值。平安好醫生高度關注中國的人口健康狀況，重視科研創新，不斷加強產品與服務的嚴格管控，致力於為國內優質醫療資源稀缺及分佈不均、缺少分級診療服務、患者就醫體驗差等醫療痛點提供解決方案，努力將自身打造成為大眾健康的守護者。

1. 技術創新及發展

平安好醫生在AI核心技術研發方面積極探索，通過AI應用與自有醫療團隊相結合，提升醫療資源使用效率，切實為醫院和社會減輕負擔，並推動醫療事業的長足發展。

1) AI輔助診療系統

平安好醫生自主研發的AI輔助問診系統（以下簡稱「AI輔助診療系統」）能根據用戶的主訴描述，精準分配科室醫生，並輔助醫生完成病史收集，大幅提升線上問診的效率和準確率。同時，AI重症監控系統能即時識別用戶是否存在重症的可能性，並及時通知用戶線下就醫。

2019年度，我們持續改進AI輔助診療系統，搭建全新知識推理引擎，並對中醫領域知識進行了結構化整理；基於線上的海量諮詢記錄，我們不斷優化自然語言處理技術，使得AI輔助診療系統得以更準確的識別用戶的口語表達含義；我們持續提升圖片識別能力，以更精確地識別、診斷用戶拍攝的圖像；我們還升級了超級計算平台，使其得以承載更複雜的算法模型以及應對更高的併發流量。截至2019年年底，我們的AI輔助診療系統已經應用到平安好醫生自有醫療團隊全部科室以及超過150家線下醫院，涵蓋3,000種疾病診斷知識，累計超過6.7億人次諮詢。

七、堅守品質的健康守護者

此外，我們在語境分析、自然語言處理、預測分析等方面也獲得了技術突破。我們聯合國內頂尖的智能語音識別技術公司雲知聲共同起草了《中文語音識別難度分級認證規範》討論稿，設立了國內首個關於中文智能語音識別難度的標準規範，為智能語音交互類產品在實際應用場景下的識別率提供了定級依據。

2) 一分鐘診所

「一分鐘診所」是平安好醫生自主研發的國內首個商業化運營的「無人診所」，包含獨立問診室和智能藥櫃兩大功能模塊，內嵌了多項AI科技應用，向用戶提供包括問診諮詢、康復指導、用藥建議、付費購藥等自助式醫療健康服務。通過與雲端醫生與用戶進行語音對話，結合智能設備上傳數據，平安好醫生後台的自有醫生團隊和AI輔助診療系統可在短時間內為用戶提供初步診斷以及具有電子簽名的電子處方。「一分鐘診所」的智能藥櫃可為用戶提供上百種常見藥物，且均為低溫冷藏以確保藥品品質。診斷完成後用戶可直接付費買藥，對於尚未在智能藥櫃中擺放的藥品，用戶也可以通過平安好醫生線上平台在線購買，再由附近合作藥店提供「閃電送藥」服務，實現「AI預診、在線問診、支付購藥」的一站式診療流程。

目前，「一分鐘診所」在線問診諮詢服務覆蓋3,000種常見疾病，對數萬種醫療和健康問題可做到即問即答，準確性全球領先。截至2019年年底，「一分鐘診所」已在全國28個省份、52個城市落地，為超過300萬用戶提供醫療健康服務，有效彌補了基層醫療資源的區域性短缺。



「一分鐘診所」展示圖

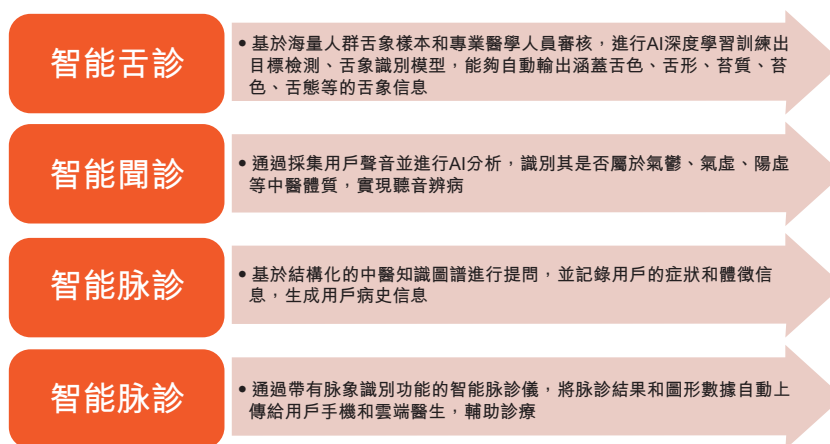
七、堅守品質的健康守護者

3) 現代華佗計劃

平安好醫生緊跟《國家中醫藥管理局關於推進中醫藥健康服務與互聯網融合發展的指導意見》中的發展戰略，推出「現代華佗」計劃，推動傳統中醫學與互聯網科技相融合，用AI賦能中醫行業。

「現代華佗」計劃對應中醫問診流程的「望、聞、問、切」推出了智能舌診（望）、智能聞診（聞）、智能問診（問）、智能脈診（切）四大部分，可模擬中醫在診前開展詢問，通過綜合分析和推理診斷，生成符合病例規範的結構化病史，將分析結果傳送到醫生工作台，並智能化推薦中藥處方，供醫生參考選擇，有效提升患者就醫體驗。「現代華佗」計劃實現了中醫「望聞問切」四診流程的標準化和數據化，使得AI診療能從治療和預防兩個方面下手，為不同年齡、不同需求的用戶群體提供多樣化服務。

2019年度，平安好醫生實現了超級計算平台的大幅擴容，能在短時間內處理更多海量數據，提升處理醫療圖像等信息的效率及準確度，如在「智能舌診」環節，可更高效、準確地分析用戶舌象圖片，得出舌色、舌苔狀態等信息，幫助後台中醫醫生得出更為精準的診斷結果。



「現代華佗」計劃

七、堅守品質的健康守護者

4) 積極參與行業交流

平安好醫生在本年度內積極參與行業技術交流，促進行業合作，推動醫療健康行業的持續健康發展，共同進步，營造和諧的行業生態圈。

案例分享

沙特阿拉伯第三屆未來投資倡議峰會

2019年10月29日，平安好醫生作為唯一一家健康醫療領域受邀的中國企業參與在沙特阿拉伯首都利雅得開幕的第三屆未來投資倡議峰會，與全球參會者共同探討數字醫療的發展以及醫療健康投資前景。平安好醫生作為互聯網醫療領域取得突破性成就的中國企業，在現場携平安好醫生AI醫療科技的重要成果「一分鐘診所」驚艷亮相，引來眾多參觀者駐足體驗。



平安好醫生參與沙特阿拉伯第三屆未來投資倡議峰會

案例分享

世界人工智能大會

2019年8月29日，備受矚目的世界人工智能大會在中國上海世博中心及世博展覽館拉開帷幕。大會以「智聯世界，無限可能」為主題，探討智能領域的技術前沿、產業趨勢和熱點問題，平安好醫生作為AI與醫療深度融合領域的企業代表，受邀出席此次會議。平安好醫生携旗下戰略級產品「私家醫生」以及「一分鐘診所」、互聯網醫院、「藥店雲」、脈診儀及諸多可穿戴的智能設備在會議上集體亮相，為現場觀眾帶來了一場AI+醫療的「饕餮盛宴」，得到了現場與會人員的諸多稱贊。



世界人工智能大會現場

七、堅守品質的健康守護者

2. 質量管控機制

平安好醫生秉承為客戶提供高質量產品與服務的理念，不斷完善質量管控體系，對日常運營中的各個業務流程進行嚴格管控，確保產品與服務的質量與安全。

1) 醫療服務質量監控

我們嚴格遵守中華人民共和國《遠程醫療服務管理規範（試行）》、中華人民共和國《互聯網診療管理辦法（試行）》及中華人民共和國《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》等法律法規，制定並執行《線上診療規範》、《在線診療管理制度》及《在線電子處方管理辦法》等內部制度，確保對醫療服務的流程及質量進行嚴格管控。我們已通過BSI（英國標準協會）的質量評審，青島互聯網醫院獲得了ISO9001質量管理體系認證證書。本年度內，我們未出現任何重大醫療過失行為或醫療事故。

i. 自有醫療服務質量監控

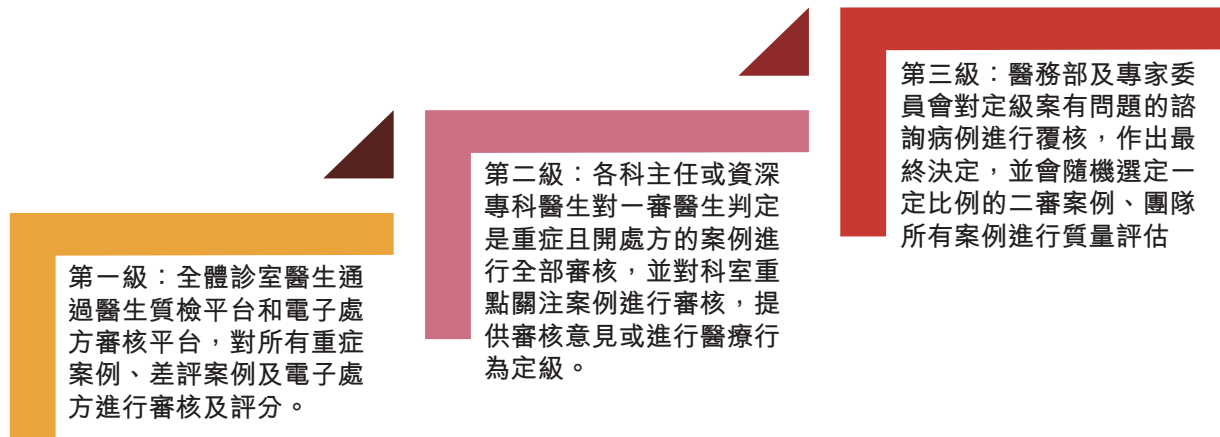
• 自有醫療團隊管理

我們組建有醫療團隊，結合AI輔助診療系統為用戶提供24X7的在線醫療諮詢服務。截至2019年12月底，我們的自有醫療團隊擁有1,409名成員。我們對招聘的醫療團隊成員設置了嚴格的要求，入職的醫生必須持有醫學相關專業本科學歷、醫師資格證書、醫師執業證書、臨床三年以上工作經驗，並且需通過醫師定期考核。我們對醫療團隊設置了專有的績效考核體系，每日抽查醫療團隊的服務質量，並根據用戶反饋情況及五星好評率等指標進行月度評估以及年度的績效考核，根據考核結果施以獎懲措施，明確團隊工作職責，促進醫療服務質量的提升。

七、堅守品質的健康守護者

• 三級質量控制機制

我們對自有醫療團隊提供的家庭醫生服務制定了三級質量控制機制。我們成立了醫療質量管理委員會，定期檢視質檢結果，持續優化方案。如出現任何專業質量問題，醫務部（負責醫療質量監測與控制）會在24小時內進行干預。公司設有專家委員會監督三級質量控制機制的執行，截至2019年12月31日，我們的專家委員會由23名在各自領域獲得高度認可的權威執業醫生組成。



• 重症疾病審核機制

為保障醫療安全，降低醫療風險，我們開發出了質量檢測平台，對重症案例進行實時監控。我們的資深醫生團隊根據多年臨床經驗和線上問診實際案例制定出重症案例篩查規則，同步形成系統的知識庫和電腦算法。在線上問診的過程中，一旦收集到用戶的重症信息，系統會自動識別並提示醫生及助手相關情況，幫助其進行仔細分析和正確處理。線上問診結束後，疑似重症案例會自動進入質量檢測平台，由資深醫生團隊組成科室質量檢測專家組，對疑似重症案例進行全面復審；若發現存在醫療風險，質量檢測專家組會立即將案例上報公司的醫務部，由醫務部的專家制定合適的處理方案並及時回訪用戶，給予專業醫療建議並協助用戶線下就醫。

七、堅守品質的健康守護者

- **電子處方審核機制**

我們制定了《在線電子處方管理辦法》，對在線問診開立處方藥的流程進行規範。醫生需經過詳細的問診及判斷後，再給予用戶藥物建議以及藥物相關說明和注意事項提示。我們建立了電子處方三級審核體系，在問診醫生開出電子處方後，經過藥師審核通過，用戶才能看到處方和支付購買；由各工作室當班醫生對成交的處方進行審核；再由各地的科主任對本科室內的所有處方案例進行二次審核；最後由處方審核專家組對電子處方提供專業技術諮詢，形成終審結論，以確保處方安全。

- ii. **外部合作醫生及機構質量監控**

- **外部醫生質量管理**

除了自有醫療團隊外，我們還與知名的外部醫生簽訂合約，向用戶提供優質的諮詢服務。我們制定《外部名醫項目管理制度》，對外部醫生的醫療質量進行嚴格的監督和管控。我們要求外部醫生擁有公立三甲醫院主治醫師以上級別的資歷並提供完整的資質證明，公司有專門的團隊對其資料進行審核。對於簽約合作後的外部醫生，我們設置了專門的績效考核機制，對其10小時接單率、差評率、退款率等進行監控並進行定期的分析。對於考核結果較差的醫生，我們會對其進行預警並要求整改；對於考核不合格或接收到重大投訴的外部醫生，我們會根據實際情況進行相應的處罰（如減低費用或終止服務協議）。截至2019年12月底，我們共有簽約外部醫生5,381名。

- **線下健康醫療合作機構質量管理機制**

我們成立了聯盟診所項目，通過與線下健康醫療機構合作，向用戶提供體檢、基因檢測及醫美等消費性醫療服務，滿足用戶的健康需求。我們制定了《診所聯盟服務品質管理條例（2019版）》，對合作機構進行嚴格的質量監管和實時把控。我們根據《聯盟診所標準3.0》中設定的標準，對擬合作機構的合規經營、診療服務、質量管理、硬件設施、人員管理、社會影響力等因素進行審核和評估。對於審核通過達成合作關係的機構，我們從服務、醫療管理、系統操作、渠道拓展等維度對其進行月度的考核，並設置相應的獎懲措施，力求與線下機構建立長期穩定的良好合作關係的同時優化用戶體驗。線下健康醫療機構需對其所提供的相關服務產生的糾紛或違反相關責任導致客戶出現的損失負責。截至2019年12月底，我們的合作網絡覆蓋如下線下健康醫療機構：



七、堅守品質的健康守護者

- **合作藥店管理機制**

我們與線下藥店進行合作，使得用戶可在我們的線上平台問診後在線下合作藥店進行購藥，形成「線上看病，線下買藥」的醫療服務閉環。我們要求合作藥店擁有營業執照、藥品經營許可證、藥品經營管理規範認證等一系列資質證照，且合作藥店必須配有取得《職業藥師資格證書》、具有審核調配藥品相應資質能力的藥師工作人員。合作藥店須在平安好醫生的線上平台上對藥品信息進行維護和更新，保證資料均真實、有效、準確、合法，並確保上架的藥品價格為市場最優價格，以保障用戶權益。

2) 產品質量監控

我們嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國藥品管理法》及中華人民共和國《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》等法律法規，打造嚴格的產品質量管控體系，從用戶的需求出發，將產品的質量保障工作落到實處。

- i. **健康商城質量監控**

我們在線上平台設立有健康商城，為用戶提供涵蓋中西藥品、營養保健、醫療器械、母嬰育兒、運動健身等品類眾多的商品，滿足用戶的醫療健康需求。

- **供應商管理**

我們制定了《平安好醫生應用程式商家違規積分管理規則》，對供應商進行積分制（滿分為100分）的質量管控。我們設置了積分扣分節點及相應管理措施，當商家發生違規行為時，我們根據其情節嚴重程度給予警告、階段性屏蔽店鋪或清退店鋪等相關處罰。

嚴重違規行為	管理措施
出售假冒商品	商品下架、屏蔽店鋪或關閉店鋪處理
發佈違規信息	每次扣 50 分，並刪除違規信息；情節嚴重者扣 100 分並關閉店鋪
商品質量不合格	下架違規商品，依據情節嚴重程度進行違規扣分
虛假交易	視違規次數與金額大小，給予警告、扣分等處罰
不正當牟利	無論供應商是否獲益，給予每次扣 100 分的處罰
.....

違規行為及處罰措施示例

七、堅守品質的健康守護者

- **不合格及過期產品處理**

我們通過商品入倉前寄樣抽檢、線上匿名購買樣品、投訴案例重點抽查等方式，聯合第三方質檢機構根據國家相關檢測標準對商品進行檢測。對存在銷售質量不達標、過期商品的供應商，我們將根據《平安好醫生商家積分管理規則》，視其情節輕重對其違規行為進行扣分、下架商品、支付違約金或清退等處罰；對確認銷售假冒商品的供應商，平安好醫生將立即停止與其合作。

我們對商品的效期進行定期監控通報，督促供應商在商品臨期前通過促銷等措施加急處理；針對已過期的商品，我們統一對其進行報損和銷毀處理。本年度內，我們未發生任何因產品的安全和健康理由而回收的案例。

- **物流管理**

我們依據中華人民共和國《藥品經營質量管理規範》等法律法規，制定了《藥品委託運輸質量管理制度》，對藥品運輸的物流管理作出嚴格規定，防範藥品運輸過程中出現質量風險。我們委託具備專業資質、運輸設施設備、人員水平、安全運輸能力、風險控制能力的第三方進行承運，要求其在藥品的儲存、運輸途中保持適當的儲存溫度及濕度環境，並在運輸裝卸過程中不得將藥品置於陽光下暴曬。如因運輸不當導致藥品質量受損，我們將根據合同規定對第三方進行處罰，嚴重者解除合作協議並取消對方承運資格。

ii. 自營產品質量管理

除了與進駐平台的供應商合作進行商品銷售外，我們還推出了平安好醫生自營品牌「平安質優」系列產品以及「一分鐘診所」等智能硬件設備，不斷提升商品種類豐富度及差異化，迎合大眾日趨多樣的消費需求。

- **平安質優產品質量控制機制**

我們委託第三方工廠對我們的自營品牌「平安質優」系列產品進行生產，並對第三方工廠實行生產前、生產中和生產後的全流程嚴格質量管控。我們根據國家食品生產標準對供應商進行嚴格的篩選和審核，並委託第三方檢測機構對第三方工廠進行全面的資質審核及實地考察；在生產過程中我們使用在線系統對產品進行質量監控，確保上游生產原料、產品生產流程及工藝符合國家相關標準、生產人員具有相關的資質證書及經驗，並對實驗室樣品進行抽樣檢測；在生產完成後，我們再次進行全面的抽樣檢測，如檢測不合格，將拒收產品並對供應商進行相應罰款，從而保證交付產品的質量安全。

七、堅守品質的健康守護者

• 智能硬件設備質量管控機制

平安好醫生提供覆蓋各類人群、各類健康應用場景的產品，以AI技術為中心，以智能硬件的形式外延，推出了「一分鐘診所」等智能硬件設備產品。我們根據產品設計和業務需求，制定產品需求說明、技術條款等標準，通過招投標形式甄選合格優秀的供應商。選定的供應商須根據我們的要求打造樣機，由我們的測試團隊對樣機進行軟硬件聯調測試，測試通過後方可進行批量生產。

對於交付給客戶的產品，若客戶驗收發現有任何破損問題，我們將第一時間與客戶溝通解決，提供更換設備或上門維修等服務。對於已投入運營的產品，我們會在後台進行設備運行狀況的監控，若發現異常將第一時間處理並聯繫客戶進行告知。此外，對於「一分鐘診所」，我們還安排了工作人員進行每周巡檢，檢測設備功能是否正常、外觀是否完好，並進行日常的清潔維護工作。我們為出售的產品提供了完善的售後保修服務，確保產品的質量及用戶的使用安全。

iii. 藥品質量安全

我們高度重視藥品質量安全，嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法實施條例》及中華人民共和國《藥品經營質量管理規範》等法律法規，並以此為依據建立了規範的藥品質量管理體系。

• 自營藥房倉儲管理

除了對健康商城入駐商家出售的藥品以及第三方物流運輸進行嚴格管控以保證藥品質量，我們對自營藥房中的藥品管理同樣實施了嚴格的監管制度。我們設置了專職的驗收員，對採購的藥品依照《藥品質量檢查驗收程序》及法定的藥品標準進行逐批驗收。我們將驗收入庫的藥品按照專櫃、專區進行儲存，對倉庫的溫濕度進行監控和及時調整，並保持倉庫的日常清潔衛生。我們還聘請了專業的藥師人員，負責對藥品經營全過程的質量監督檢查，並對出現的問題提出整改措施。我們對藥品的效期進行實時監控，對於效期不足6個月的藥品，我們將其下架停售，集中儲存在待處理藥品區，並做相應的報損和銷毀處理。

• 一分鐘診所藥品監控

對於我們出售的「一分鐘診所」，由當地合作連鎖藥房負責藥品供貨補給以及相關運營工作。我們在「一分鐘診所」的管理後台建立了進銷存和批號效期管理系統，對藥品的外觀、質量以及有效期進行監控，通過與合作藥房進行實時交流，通知其指派專人進行維護。我們還定期對「一分鐘診所」內的藥品進行盤點，對於不滿足售賣條件的藥品進行統計並通知合作藥房及時處理，保障藥品質量安全。

七、堅守品質的健康守護者

3) 項目及產品開發質量管理

我們對項目及產品的開發和上線流程進行嚴格規範，以保證項目及產品的質量。我們制定有產品上線標準作業程序(SOP)，需求部門提交新項目計劃後由產品開發及運營部對項目進行前期市場調研、產品內容策劃、成本測算、使用流程等准入評估，隨後進行價格制定、推動渠道准入等工作，再進入由產品經理實施產品交互設計、技術部門開發產品功能、行銷部門推廣宣傳等工作階段。項目每個開發階段的任務及跟進事項均有明確的負責部門及執行人，保證項目開發的流程順暢及穩定執行。

此外，在產品上線之前，我們將制定對應的服務SOP，並按照標準對服務人員進行培訓、考試，且邀請內外部人員進行每周兩次的體驗和評估。產品配套的服務通過評估後，產品方能正式上線，並且在後續的運營過程中對相應的服務進行檢視及持續優化，進一步提升產品及相應服務的質量以及客戶體驗。

3. 智能技術輸出

平安好醫生積極響應國家號召，通過「互聯網+醫療」，助力醫療資源均衡，讓廣大群眾享受優質的醫療服務；與此同時，我們還對外輸出自身領先的AI醫療科技、成熟的產品以及運營方式，打造受眾更廣的醫療健康生態系統，使更多的百姓獲益。

1) 醫院雲

平安好醫生與線下實體醫院共同建立了覆蓋診前、診中、診後的集疾病治療和健康管理於一體的互聯網醫院服務平台，加強醫生與患者之間的交流互動和持續溝通，實現醫療服務從院內延伸到院外、線上與線下資源融合的「醫院雲」。

截至2019年12月31日，我們合作醫院數量超過3,000家。此外，我們在全國範圍內與四川省第二中醫醫院、南昌大學第四附屬醫院等全國醫院達成戰略合作。通過將我們的「醫院雲」系統與合作醫院的醫院信息系統(HIS)打通，形成在線診療平台、處方共享平台和健康管理平台的「三合一」平台，用AI醫療科技打造「互聯網醫院」新生態體系。

通過「互聯網醫院」的建立，可以涵蓋在線復診、處方流轉、藥品配送、慢病管理等模塊，為患者提供複合型醫療健康服務，打破院內院外界限，擴展醫院服務空間。同時，互聯網醫院也將成為數據集成共享平台的載體，促進各主體間信息互聯互通和實時共享，形成完整的線上線下醫療服務閉環。

七、堅守品質的健康守護者

案例分享

平安好醫生與衢州市衛健委共建衢州平安互聯網醫院

2019年7月30日，衢州平安互聯網醫院建設戰略合作簽約儀式在浙江衢州舉行。建設衢州平安互聯網醫院是按照衢州市「數字經濟智慧產業」建設戰略部署，聚焦群眾就醫難點問題，積極探索「互聯網+醫療健康」發展的新技術、新產業、新業態、新模式。衢州平安互聯網醫院建設戰略合作簽約後，平安好醫生與衢州市衛健委雙方將充分利用各自優勢，整合衢州市實體醫療資源以及平安好醫生「互聯網+醫療健康」模式，擴大醫院、醫生與患者的生態圈，推動衢州市醫療行業發展。



衢州平安互聯網醫院簽約現場

2) 診所雲

我們不斷引入優秀的線下診所進行合作，並為診所提供行業標準，提升診所的業務能力和影響力，幫助其實現信息化管理，打造「診所雲」，全面提升基層診療水平。2019年12月，由清華大學醫院管理研究院制定，平安好醫生全程提供支持的全國首個與國際接軌的星級診所標準《我國城鎮診所綜合評價指標體系》正式發佈。該指標體系的制定參考了國際有實際實施經驗的診所認證標準以及平安好醫生提供的原有指標體系，並由平安好醫生在標準產出後全程參與標準預實驗。該指標體系將有助於提升我國基層醫療機構的醫療服務質量，促進診所的規範化、標準化管理。平安好醫生還持續在全國範圍內對診所開展管理培訓以及行業標準認證服務，項目開展以來累計參與認證的診所超10,000家，覆蓋全國31個省、200餘個城市、涵蓋綜合門診、全科診所、口腔、中醫等專科診所。

我們自行開發的雲診所系統是覆蓋預約、處方、檢查、進銷存管理、數據報表等全業務場景的診所信息化線上平台系統，支持與各地醫保系統對接。該系統可在數據整合、線上線下服務整合、優化診療服務流程等方面對診所進行幫助。平安好醫生通過制定診所認證標準、輸出雲診所線上平台系統等方式，為線下診所提供升級解決方案，助力診所效能提升。

七、堅守品質的健康守護者

3) 海外合作

在發展國內市場的同時，平安好醫生還將自身科技能力和豐富的互聯網醫療運營的經驗輸出到海外市場。我們與東南亞最大的O2O平台Grab成立合資公司，經過市場調研後選擇印尼和新加坡作為首批技術輸出落地國家。東南亞地區醫療資源嚴重不足，亟需先進的醫療解決方案。我們通過將平安好醫生AI醫療科技與Grab在東南亞龐大的用戶基礎和運營經驗相結合，實現優勢互補，在東南亞提供從在線醫療到健康管理的一站式醫療健康服務，改善當地居民的醫療條件。

與此同時，我們也在本年度內與日本軟銀成立合資公司，立足於日本醫療市場現狀，與日本當地的醫院、醫生、保險、藥店、物流配送等戰略夥伴合作，共同解決醫療資源分佈不均這一國際性的難題。



海外產品界面

4. 知識產權管理

我們十分重視知識產權的保護和管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，以有效保護公司的無形資產及維護互聯網醫療市場秩序。我們內部設有法律合規團隊，負責統籌知識產權的申報和管理工作。法律合規團隊與各業務部門密切合作梳理知識產權申請需求，並與外部知識產權代理公司合作開展知識產權申請的相關工作。

截至2019年12月31日，平安好醫生擁有中國境內實體註冊商標141項和專利26項，另有108件商標及140項專利在申請中；此外，平安好醫生亦擁有24項中國境內實體作品著作權及18項中國境內實體計算機軟件著作權。

環境、社會及管治報告

八、美好生活的服務供應商

本章節回應重要性議題：

- 推動醫療事業發展
- 普惠醫療健康服務
- 保護客戶隱私和數據安全
- 客戶滿意度與投訴處理

本章節回應SDGs：



我們積極了解用戶需求，傾聽用戶反饋意見，秉持「讓每個家庭擁有一個家庭醫生、讓每人擁有一份電子健康檔案、讓每人擁有一個健康管理計劃」的企業願景，為用戶提供全方位、多層次的醫療健康服務，滿足社會大眾多樣化的醫療需求，努力成為為大眾創造美好生活的服務供應商。

1. 創新普惠醫療服務

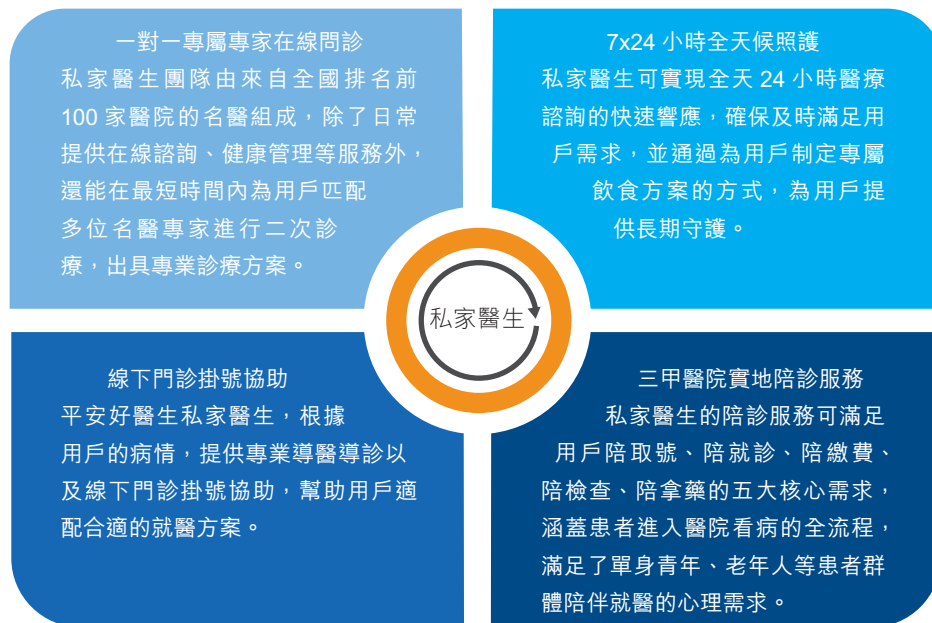
我們積極創新醫療服務模式，努力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務，借助平安好醫生強大的國內外優質醫療資源和全球領先的AI科技，全方位提升消費者在健康商品和醫療服務購買中的消費體驗。

1) 私家醫生服務

2019年8月，平安好醫生正式發佈具有劃時代意義的戰略級創新產品——「平安好醫生•私家醫生」，為廣大中產人群打造的全方位、高品質的一站式醫療健康服務。「私家醫生」服務通過提供專屬的一對一私家醫生，讓醫生與用戶全方位互動，徹底打破傳統醫療中冰冷的「陌生」關係，真正做到了「讓優質醫療健康資源圍着用戶轉」，引領行業進入私家醫生時代，從而助力中國式醫療創新范本的形成。

八、美好生活的服務供應商

我們的「私家醫生」服務推出了兒童版、成人關愛版、成人尊享版和至尊保長輩版以及糖友版等多種版本，以滿足不同人群的健康服務需求。「私家醫生」包含以下服務，切實為中國家庭就醫提供便利：



「私家醫生」服務通過創新的服務模式，讓醫生與用戶全方位互動並建立深厚的信任關係。在這種革新的服務模式下，醫生可以長期追蹤用戶的身體健康數據，為用戶提供更精準、更連貫、更具個性化的醫療健康服務，成為個人與家庭最全面和及時的健康守護者。



私家醫生IP形象「Dr. 熱水」

八、美好生活的服務供應商

2) 「步步奪金」健步活動

社會大眾面臨種種亞健康的問題，長時間超負荷的工作，一再被壓縮的運動時間，導致越來越多的人群處在健康與疾病的過度狀態。為了提高國民自我調節的能力，防治亞健康狀態，我們推出了以「步步奪金」為主題的健步活動。

用戶可通過平安好醫生的線上平台參與每日健康行走活動，並可在線上平台上查看每日行走步數、行走距離和消耗的卡路里，且能獲得平安好醫生提供的健康獎勵金，兌換健康商城的醫療商品，真正實現「走路賺錢」。「步步奪金」活動從2015年12月開始實行，至今已持續開展了4年，在激勵全民運動方面發揮着重要作用。



「步步奪金」活動宣傳界面

3) 「瘦滿分」代餐品牌

2019年4月，平安好醫生旗下的「減肥中心」發佈了全新代餐品牌—「瘦滿分」，幫助年輕一代消費群體滿足體重管理需求。目前不少現代都市青年人正受困於肥胖問題，而肥胖問題則是導致糖尿病、心血管疾病等疾病的重要元兇。

此次推出的「瘦滿分」代餐產品，旨在通過調整大眾飲食結構中的碳水化合物、脂肪及蛋白質的攝入比例，輔以充足的綠色蔬菜以及優質蛋白質的攝入，加速脂肪代謝分解，幫助都市年輕白領高效、健康地進行體重管理。目前，「瘦滿分」的減肥原理已受到中國人民解放軍北部戰區總醫院營養科、復旦大學附屬中山醫院營養科、復旦大學附屬華東醫院營養科、同濟大學附屬同濟醫院營養科等權威專家的一致認可。此外，相比目前市面上玲琅滿目的代餐類食品，「瘦滿分」在減肥方法和口味上均有所創新，使得用戶在控制體重的同時還能滿足舌尖的享受，拓寬了平安好醫生醫療服務的方式和維度，有效提升了用戶消費體驗。



「瘦滿分」營養蛋白棒產品示意圖

八、美好生活的服務供應商

2. 「藥店雲」，打造「醫+藥」服務閉環

我們以「互聯網醫療+藥店」的創新服務模式為藥店賦能，讓傳統零售藥店具備在線問診諮詢、預約掛號等多項醫療服務，實現從單純的「買藥場所」到「看病場所」的轉化，為藥店提供一整套醫藥新零售解決方案。

我們通過與叮當快藥、益豐大藥房、海王星辰、好藥師、老百姓大藥房、一心堂等全國知名連鎖大藥房進行合作，共同打造「1小時送達」的「閃電送藥」服務。消費者可通過平安好醫生的線上平台自主購買非處方藥品，也可通過24X7小時在線問診服務諮詢專業醫生，由其開具電子處方後，直接下單購買處方類藥品，相關藥品可在1小時內送達，突破了消費者買藥在時間和空間上的限制。同時，我們將「閃電送藥」服務與商業保險連接，方便消費者通過商業保險報銷購藥費用。此外，在平安好醫生合作藥店中，消費者可通過掃描店內展示的二維碼進行在線問診，購買在線醫生開立的處方藥，提升消費者線下購買處方藥的效率。

截至2019年12月31日，平安好醫生簽約藥店數量9.4萬家，覆蓋32個省份，375個城市，未來將會持續拓展到更多的區域。

3. 用戶調研機制

平安好醫生內部設有用戶研究及用戶體驗設計團隊，通過了解用戶體驗和訴求，從產品交互設計及視覺設計等方面對產品進行優化完善，提升用戶體驗。我們使用NPS淨推薦值制度，並就NPS值對各業務部門設立績效考核指標，通過每周跟踪和季度考核的方式，對產品質量和用戶體驗度進行管控和提升。

我們主要通過NPS觸點問卷調研和用戶座談會兩種形式來對用戶需求進行調研。NPS觸點問卷調研通過平安好醫生線上平台主動觸發，系統每日自動搜集用戶對產品的意見反饋。我們每月舉辦一次線下面對面方式的用戶座談會，並邀請各業務部門負責人參加，對用戶反饋的產品問題進行梳理、討論，並後續進行問題處理情況追蹤，跟進每一個改進點的落地情況，不斷優化和提升我們的產品及服務。

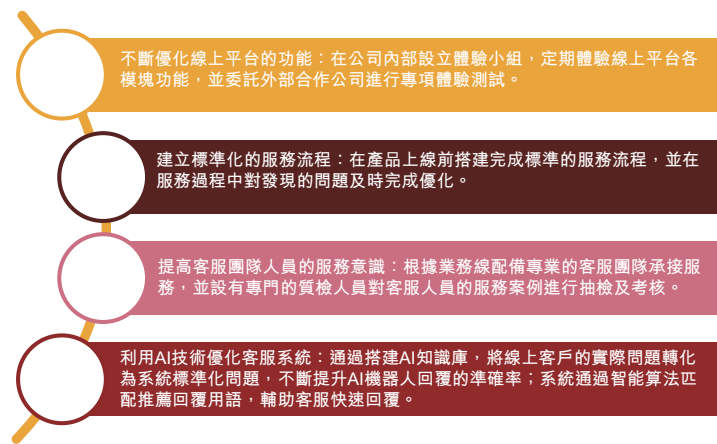
八、美好生活的服務供應商

4. 用戶滿意度調查與投訴處理

我們高度重視用戶的滿意度提升與投訴處理，通過建立多方反饋渠道、滿意度跟踪調查體系、員工考核指標機制，及時整改服務問題，提升用戶消費體驗，不斷提升服務品質。

1) 用戶滿意度調查

我們的客服團隊結合不同業務線產品的特徵及側重點，設計出滿意度調查問卷，並通過在線應用消息推送、短信推送及電話抽樣回訪等方式主動收集用戶滿意度數據。此外，我們還採取了一系列措施以提升用戶滿意度：



2019年，我們的醫療諮詢服務滿意度為98%。

2) 投訴處理流程

我們制定並貫徹實施《工單管理制度》及《平安健康互聯網商家客服投訴處理暫行管理辦法》等內部政策，對不同類別的客戶投訴處理流程及質量管控機製作出了明確規定。用戶可通過平安好醫生線上平台的即時通訊系統、電話、郵件及書信等方式向我們的客服人員進行投訴。投訴個案由客服人員根據情況進行級別的劃分，並按照規定的時限進行反饋和處理。客服部設有專職質檢人員，根據內部設定的質檢標準定期對一、二線客服人員的服務案件進行抽檢。質檢人員根據抽檢情況將服務案件分類登記形成報告，對於差錯件則進行後續的跟踪與反饋以確保問題得到解決。

我們制定並執行《坐席人員績效考核管理辦法》，將客服人員的績效工資與客戶的滿意度及投訴情況掛鉤，對接受到嚴重投訴的員工進行扣款，並對收到電話或者郵件表揚的員工給予獎金作為獎勵，激勵客服人員不斷提升客戶服務水平。

2019年度，我們的客服團隊共服務321.9萬人次，投訴解決率100%。

八、美好生活的服務供應商

5. 信息安全及客戶隱私保障

我們高度重視網絡信息安全及客戶隱私保護，嚴格遵守中華人民共和國發佈的《互聯網安全保護技術措施規定》及《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，制定並貫徹《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》、《平安健康互聯網股份有限公司數據安全體系制度》、《健康互聯網IDC機房管理制度》及《平安好醫生客戶端隱私保護政策》等內部政策，確保用戶個人信息不被洩露和濫用。

1) 信息系統安全保障

平安好醫生內部設有信息安全管理委員會，由公司的首席技術官及各部門負責人組成，負責制定信息系統安全策略，監督信息安全管控措施的有效執行。公司的技術保障部為信息安全保障工作的執行部門，承擔日常數據安全管理的責任。我們主要通過以下措施保障信息系統安全：

制度保障	建立完善的信息安全管理制度，依據「誰創建，誰主管；誰使用，誰負責」的原則制定詳細的職責與分工流程，對違規行為進行嚴厲處罰。
物理隔離	加強了不同網絡環境之間的隔離管控，在非特殊場景下，嚴格隔離辦公、開發、測試、生產之間的網絡連接。
實時監控	服務器實現全面覆蓋青藤雲系統(HIDS)，對主機系統漏洞掃描、入侵檢測實行全面監控，保證主機系統漏洞、異常情況的及時發現和處理。
數據脫敏	對於用戶的敏感信息和數據（包括姓名、聯繫電話、地址、證件號碼及就診信息等），採取脫敏、加密和屏蔽等處理，保障用戶的隱私信息不被洩露。
限制權限	限制並記錄員工對用戶信息的訪問，對其獲取信息數據的資格劃分級別和權限，並將內部員工的訪問記錄實時上傳到日誌分析系統進行安全檢測。

2019 年度信息安全素養測評活動

為了進一步提升全體員工的信息安全意識和防護技能，平安好醫生於2019年11月6日至11月29日開展了信息安全素養測評活動。此次測評活動從法規制度、辦公安全、商業秘密、攻擊防護、帳號密碼、權限管理、個人信息保護、安全事件八個維度展開，共有1,500余名員工參加。通過參與測評活動，員工能及時了解自身對信息安全知識的掌握程度，強化了員工保護個人、客戶和公司信息的責任意識。

八、美好生活的服務供應商

2) 機房管理與應急機制

為了保障數據存儲的安全，我們所有的信息數據均對等地存儲在兩個機房進行實時備份，並通過數據恢復測試確保備份數據的可用性。我們制定了《健康互聯網系統應急響應制度》，對於機房系統運維過程中出現的緊急情況，包括系統故障、網絡攻擊、病毒爆發、網絡設備及應用服務器異常等不同類型的故障，制定了詳細的應對措施和操作流程，以保障系統的平穩運行。



信息安全應急機制

雙機房容災切換演習

案例分享

2019年6月28日凌晨兩點，平安好醫生開展了雙機房的容災切換演習，對一個機房在災難場景下，將所有線上業務切換到另外一個機房的場景進行演練。演習全程耗時16分鐘，切換過程未影響用戶對公司線上產品的正常使用，且切換後線上各板塊業務均可正常運行。此次雙機房容災切換演習提升了公司信息系統在突發性災難下的安全性、連續性和可用性，為公司業務的高速發展奠定了堅實基礎。

3) 客戶隱私保障

本年度，我們發佈了更新的《平安好醫生客戶端隱私保護政策》，披露了我們收集、使用、共享、存儲以及保護用戶隱私信息的途徑及方式，並向用戶提供有關隱私信息問題的反饋途徑。

此外，我們採取了以下措施，加強對用戶信息使用行為的監控，保障客戶數據不被洩露：

權限梳理：

我們對客戶信息使用人員的賬號權限進行全面梳理，關閉非客服團隊人員帳號的用戶信息查詢、交易信息查詢權限；並制定權限申請審批流程，由多層業務領導共同參與權限申請審批。

信息脫敏：

我們對用戶手機號、身份證號等敏感信息進行脫敏處理；同時，在系統中對客服人員查看客戶原始敏感信息的操作行為進行記錄和監控。

後台預警：

我們通過後台監控系統對客服團隊人員的異常操作實施預警機制，當出現觸發預警條件的行為時，系統將自動通知其所屬上級主管，第一時間對客服團隊人員的異常高風險操作進行核查。

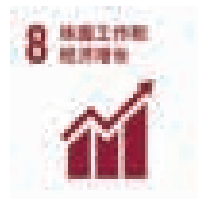
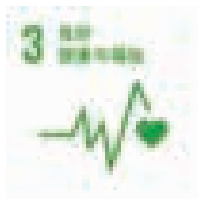
環境、社會及管治報告

九、以人為本的關懷實踐家

本章節回應重要性議題：

- 防止僱用童工及強制勞工
- 職業健康與安全
- 員工培訓與發展
- 員工權益與福利
- 平等與多元化

本章節回應SDGs：



平安好醫生秉承以人為本的宗旨，始終將員工視為企業可持續發展最寶貴的財富。我們維護員工的合法權益，重視員工的發展與培養，關愛員工的身心健康，讓員工兼顧工作與家庭、收獲事業與生活的幸福，努力成為員工信賴的首選僱主。

1. 人才隊伍管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，制定並執行《平安健康互聯網招聘管理制度》、《平安健康互聯網薪酬管理制度》、《平安健康互聯網股份有限公司員工手冊》等一系列內部管理制度，逐步完善公司內部的人力資源管理體系。2019年度，我們堅持平等僱用的原則，持續優化人才招聘、員工培訓、績效考核與人才晉升等方面的管理措施，實現平安好醫生與員工的共同成長。

1) 人才招聘

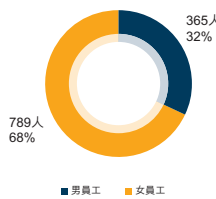
我們認真落實《平安健康互聯網招聘管理制度》、《平安健康互聯網招聘管理HR操作手冊》及《平安健康互聯網股份有限公司核人專員管理辦法》的制度要求，堅持公平公正的招聘原則，對招聘流程進行規範化管理，確保招聘工作不為國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別及宗教等因素所影響。我們主要通過社會招聘及內部推薦等方式為公司引進優秀人才，同時結合業務發展需求，開展定向校園招聘，為公司引入醫學類和科技類的應屆畢業生資源。

我們在招聘環節通過身份證等材料核實應聘人員年齡，嚴禁聘用童工。本報告期內，本公司未發生聘用童工的情況。

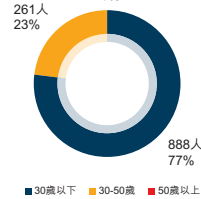
九、以人為本的關懷實踐家

本年度內，平安好醫生共招聘1,154人。

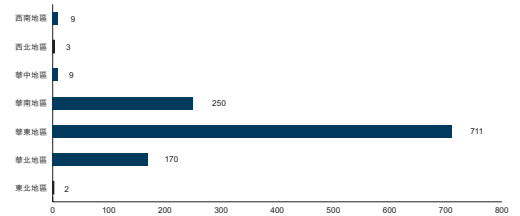
按性別分類的員工總數



按年齡分類的員工總數

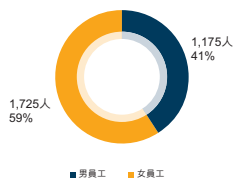


按地理位置分類的招聘員工數

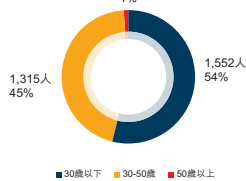


截至2019年12月31日，公司員工總人數為2,900人，均為全職員工。

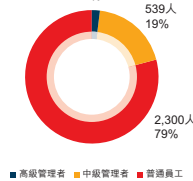
按性別分類的員工總數



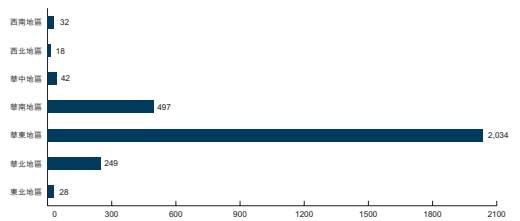
按年齡分類的員工總數



按僱員類別分類的員工總數



按地理位置分類的員工總數



案例分享

「醫」起找到 TA – 五地聯動線下內推活動

2019年4月，平安好醫生的上海、廣州、北京、青島、合肥五大職場聯合開展「醫」起找到TA」線下內推宣傳活動，通過內推方式為公司補充專業的醫生資源，接受內推的醫生均來自國內知名三甲醫院，為公司的高速發展奠定了人才基礎。



上海職場內推活動現場



北京職場內推活動現場

九、以人為本的關懷實踐家

2) 員工培訓與發展

我們重視員工的持續發展及個人價值的提升。我們按照培訓對象和培訓目的不同，建立了由總監培訓、中級經理培訓、專業技能培訓、新人入職培訓、線上「知鳥」學習平台等線上及線下多層次培訓方式組成的培訓體系，為員工的職業發展注入源源不斷的動力。



九、以人為本的關懷實踐家

截至2019年12月31日，平安好醫生共組織線下培訓1,217場。

按性別劃分	受訓僱員百分比	人均受訓時數（小時／人）
男	95%	49.6
女	98%	87.3

按僱員類別劃分	受訓僱員百分比	人均受訓時數（小時／人）
普通員工	96%	82.6
中層管理者	93%	58.9
高層管理者	82%	28.7

案例分享

2019 年度「牛 Start」中級領導力第六期培訓

2019年2月23日，平安好醫生「牛 Start」中級經理領導力發展項目第6期培訓班正式啟動。培訓面向37位新晉中級經理，開展了主題為《助力員工成長的輔導與激勵》的面授培訓課程。課程中對「溝通五流程」、「溝通五方針」等經典工具進行了講解與練習，並重點討論了面向90、95後新生代員工的激勵方式；在工具講解與討論之後，授課老師引導大家通過案例演練的方式領會工具的應用精髓，並在後續的返崗實踐中強化輔導與激勵對話的演練。新晉中級經理們通過此次培訓有效提升了對下屬員工輔導與激勵的能力，學員反饋對培訓的滿意度達到96%。



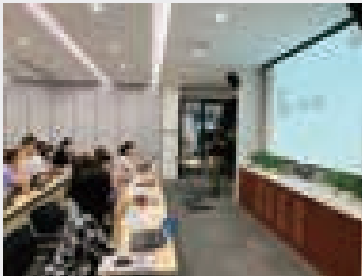
「牛Start」中級領導力第六期培訓現場

九、以人為本的關懷實踐家

案例分享

2019 年度「牛 Skill」員工通用技能培訓

2019 年 6 月，「牛 Skill」員工通用技能培訓項目啟動，旨在提升員工的辦公效能。第一期課程《PPT 演示與設計技巧》在上海舉辦，十地視頻連線參加，總部業務與職能員工、各地醫學分部、銷售分公司人員，共計約 150 人參與此次培訓。培訓特邀外部專家授課，結合員工最常用的項目報告及方案場景，講解此類報告 PPT 排版呈現、配色設計原則及軟件的操作技巧，全程帶領學員实操演練，並結合公司內部實際業務報告案例進行升級改造示范。本次培訓學員滿意度達到 99%，並反饋老師講授的設計原則和排版技巧非常實用，有效提升報告的簡潔、美觀度與內容層次。



「牛Skill」《PPT演示與設計技巧》培訓現場

案例分享

打造醫學「空中課堂」，助力醫學新助手成長

為實現醫學新助手培養由線下向線上的轉移，降低培訓成本、提升培訓效率，平安好醫生自主研發專業有聲在線課程「空中課堂」，為醫學新助手提供涵蓋兒科、婦產科、皮膚科、中醫科四大科室的培訓課程。截至2019年年底，「空中課堂」在「知鳥」平台上已正式上線208門課程、269場考試，共有793名醫學團隊新人參與培訓，累計線上學習2,183次。醫學新助手通過參加「空中課堂」，不斷完善自身的醫學專業知識及線上問診技術，有效提升了日常的工作效率和服務水平。

九、以人為本的關懷實踐家

3) 績效考核與人才晉升

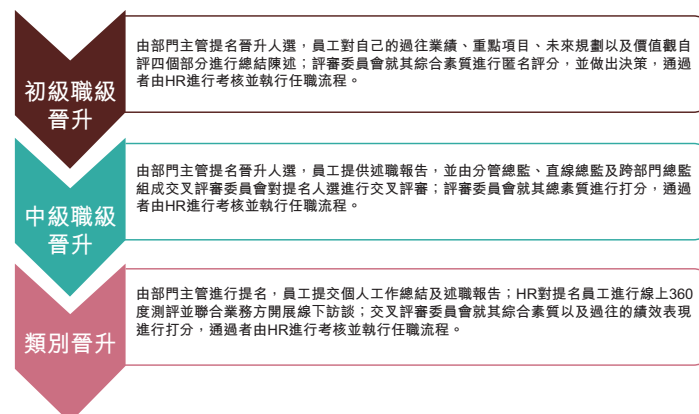
我們制定了《平安健康互聯網績效問責管理制度》、《平安健康互聯網人員晉升管理規則》等內部制度，不斷完善平安好醫生的績效考核與人才晉升體系。

i. 公平的績效考核

我們認真落實《平安健康互聯網績效問責管理制度》中的要求，在年初為員工制定年度績效計劃，於每月績效日進行階段性的跟踪，並在年中和年末進行兩次績效考核；員工的直線主管及直線主管的上級為其考核人，結合員工業績貢獻的橫向排名，對員工的績效做出綜合的評定。我們要求考核人與下屬進行反饋面談，就考核結果與員工進行溝通交流，激勵和促進員工能力提升；此外，為了保障績效考核的公平性，我們為員工提供了績效申訴通道，確保考核結果的公正透明。

ii. 規範的晉升渠道

我們制定並實行《平安健康互聯網人員晉升管理規則》，形成嚴謹規範的晉升體系，對初級職級晉升、中級職級晉升和類別晉升分別制定了詳細的評審機制及流程。



同時，我們根據業務需求及員工表現，為優秀人才提供輪崗及轉崗機會，最大程度激發員工潛力，激勵員工持續提升自身職業素質和專業能力。

九、以人為本的關懷實踐家

2. 員工權益保障

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國勞動法》等法律法規，制定並執行《平安健康互聯網薪酬管理制度》、《平安健康互聯網僱員激勵計劃》及《平安健康互聯網信訪工作管理制度》等內部條例，建立完善的薪酬福利體系，為員工權益提供堅實的保障。

1) 薪酬與福利

我們建立了「現金薪酬+短期激勵+長期激勵」多層次的薪酬體系，以價值為導向，充分考慮行業、序列、崗位的市場差異，為不同層級、職能序列的員工制定具有競爭力的薪酬方案，以達到吸引優秀人才、留住關鍵人才的目的。

我們為員工提供多元化的福利保障，在五險一金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利的基礎上，我們額外為員工提供商業保險、企業年金、防暑降溫津貼、生日婚育津貼、住院及喪葬慰問金等企業福利，關注員工切身利益。

2) 員工滿意度調查

為及時了解員工需求，我們每年定期舉辦員工滿意度調查活動。我們的人力資源部每年組織能力調研，從員工思維、員工能力、員工治理三方面獲取員工的反饋意見，發現公司自身人力資源管理中的競爭優勢與改進空間，制定針對性的解決方案，不斷提升員工職業發展滿意度和幸福感。同時，我們每年開展員工職場滿意度調查，通過紙質、郵件、電話等多種形式傾聽員工意見。

3) 加班管理制度

我們制定並實施《平安健康互聯網股份有限公司員工加班管理制度》，以「先計劃後實施，兩級審批雙重審核」的原則對加班情況進行嚴格管理，對於審核通過准予加班的情況，按照規定給予員工調休或薪酬補貼。本報告期內，本公司未發生任何強制勞工的情況。

4) 平等多元與反歧視

我們致力為員工打造公平民主的就業環境，確保員工不因性別、年齡、國籍、宗教信仰、家庭與健康狀況等因素而被區別對待，反對任何形式的歧視行為。我們嚴格執行《平安健康互聯網信訪工作管理制度》，保障員工申訴渠道暢通。本報告期內，我們未接獲任何侵犯員工權益的投訴案例。

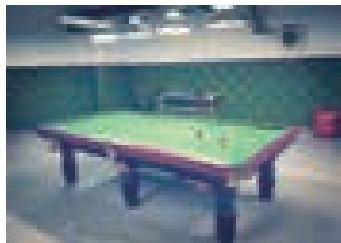
九、以人為本的關懷實踐家

3. 職業健康與安全

我們高度關注員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，為員工營造健康安全的工作環境。本報告期內，我們未發生因工傷亡事故，因工傷損失工時為0。

1) 職業健康

我們為員工提供年度健康體檢及商業醫療保險，督促員工關注身體健康；我們的辦公大廈設有醫務室，為員工提供免費的醫療諮詢及藥品；同時，為了緩解長期久坐帶來的不適，我們提供中醫推拿室為員工進行脊柱保養，並設立了員工活動中心，鼓勵員工在工作之余加強體育鍛煉，預防長期伏案工作帶來的身體損傷。



員工活動中心的台球桌



員工活動中心的乒乓球台

我們組織員工積極參與工間操及眼保健操活動，每個工作日下午3點30分，我們通過公司廣播及電視播放眼保健操及肩頸健身操的音頻及視頻，倡導員工勞逸結合，預防疾病產生。



員工做肩頸健身操的場景



員工做眼保健操的場景

九、以人為本的關懷實踐家

同時，我們關注員工的心理健康，通過與外部服務商合作，為員工提供心理諮詢服務－「心晴熱線」。員工遇到工作壓力，被職業發展、情感疑問或親子教育問題所困惑時，可打電話尋求心理專家的諮詢幫助；熱線電話每天12小時、全年365天提供服務，並對員工的隱私採取嚴密保護。

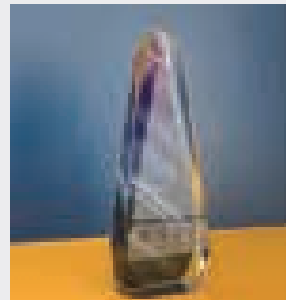
案例分享

平安好醫生跑團活動

2019年11月16日，平安好醫生工會組織員工參與了由中國平安保險(集團)股份有限公司(以下簡稱「平安集團」)舉辦的「平安一家親，我和我的祖國共前行」的體育競技項目，平安好醫生跑團在長跑項目中取得「團隊季軍」的好成績，以優秀的身體素質展現了平安好醫生堅韌不拔的精神，實現了工作與生活的平衡發展。



平安好醫生跑團合影



長跑項目「團隊季軍」獎杯

九、以人為本的關懷實踐家

2) 職業安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國突發事件應對法》等法律法規，定期檢查消防系統、舉行消防演習，認真落實消防管理工作，強化員工消防安全防範意識。

案例分享

平安好醫生 2019 年消防安全知識培訓會

2019 年 11 月 7 日，平安好醫生職場管理室積極組織員工參與由上海平安大廈物業管理處舉辦的消防安全知識培訓會。培訓會分為理論學習及實戰消防演習兩部分，學員們通過理論學習掌握了消防安全知識和逃生自救技能，並在實戰演習中親自使用消防器材滅火，有效提升了員工防範火災的能力，強化了全員火災防範的意識。



培訓會課堂講座現場



實戰消防演習活動

九、以人為本的關懷實踐家

4. 人文關懷

我們重視對員工的關懷，通過制定並實施《平安健康互聯網行政聯絡人崗位職責與管理辦法》，在各個業務部門設立行政聯絡人，為員工提供支援和幫助；我們在公司內部設立籃球、足球、游泳、羽毛球等俱樂部，開展多樣化的文體活動，促進員工保持工作與生活平衡；我們關注女性群體的身心健康，為女性員工提供安全便捷的母嬰室；每逢節日，我們為員工獻上問候禮品並舉辦慶祝活動，增強員工的歸屬感。

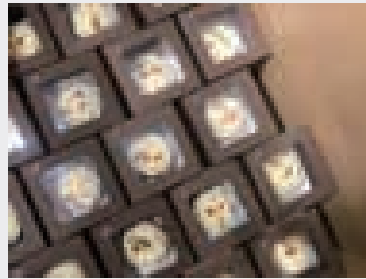
案例分享

三八婦女節活動

三八婦女節當天，平安好醫生邀請兩位身着古裝造型的模特向清晨上班的女性員工分發鮮花，並提供包含小蛋糕、水果拼盤以及能量飲料在內的精美下午茶，為女性員工提供專屬的節日福利。



身着古裝造型的模特為女性員工獻花



為女性員工提供的節日小蛋糕

九、以人為本的關懷實踐家

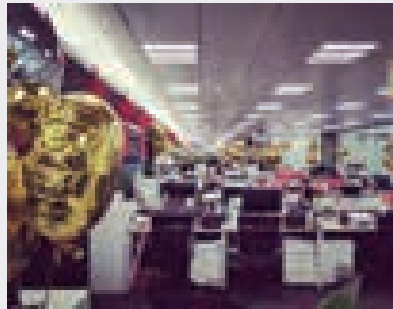
案例分享

「感恩相伴，一路同行」| 公司上市周年慶活動

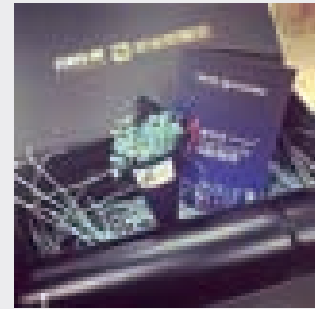
2019年5月5日，為了感謝平安好醫生上市一周年中每一位員工的辛勤付出，公司舉辦了以「感恩相伴，一路同行」為主題的慶祝活動，為每一位員工發放一份定制禮品及下午茶，與員工共享公司發展成果，營造和諧的工作氛圍。



公司上市一周年慶祝活動的佈置現場



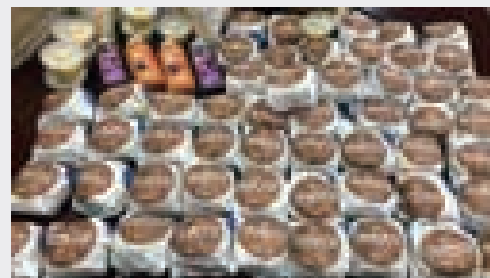
為員工發放的定制禮品



員工加班餐活動

案例分享

2019年8月7日，平安好醫生開展為員工發放加班套餐的活動，套餐產品種類豐富，包括漢堡、沙拉、果汁等，並設立能量補給房，提供各式各樣的小零食供員工自行挑選。此次加班餐活動共覆蓋約1,200名員工，鼓舞了員工士氣，體現了公司對加班員工的關懷與溫暖。



為員工提供種類豐富的加班套餐

環境、社會及管治報告

十、社會責任的踐行者

本章節回應重要性議題：

- 推動醫療事業發展
- 普惠醫療健康服務
- 普及健康教育
- 社會公益投入
- 技術發展與創新

本章節回應SDGs



我們高度關注社會問題，堅持履行社會責任，借助平安好醫生互聯網醫療平台的資源與優勢，積極參與健康扶貧，助力公益慈善，為社會的和諧發展貢獻自己的力量。

1. 「村醫工程」項目

為了貫徹落實《「健康中國2030」規劃綱要》，積極響應國家脫貧攻堅號召，助力平安集團的「三村工程」，平安好醫生從矛盾的突出點鄉村衛生入手，結合自身醫療優勢，面向全國貧困地區啟動「村醫工程」，從村衛、村醫、村民三個層面開展醫療服務升級行動，實施立體化的健康扶貧工程，切實改善貧困地區的基礎醫療服務水平。

我們還利用自身互聯網醫療的優勢，積極進行創新，研發出智能遠程診療系統以及平安好醫生村醫版在線應用（以下簡稱「村醫版應用程式」），並引入檢測一體機等智能醫療設備，大大提升了健康扶貧工作的效率和效果，切實為基層居民服務。

「村醫項目」憑借健康扶貧創新解決方案，獲得了多方的肯定與贊賞。2019年12月，聯合國開發計劃署駐華代表處、清華大學中國發展規劃研究院、國家信息中心等機構在北京正式對外發佈了《中國人類發展報告特別版》，「村醫工程」以在健康扶貧領域的顯著成效，成功入選該報告，平安好醫生通過村醫工程利用自身行業及資源優勢承擔社會責任，用實際行動支持邁向高質量、可持續的人類發展。

十、社會責任的踐行者

1) 村衛升級，科技賦能打造智慧村衛

我們向鄉村診所捐贈檢測一體機等醫療設備，通過檢測一體機為每名村民建立專屬健康檔案，並通過與政府公共衛生系統及平安好醫生移動應用對接，實現信息化的「智慧村衛」升級。檢測一體機能夠測量血壓、心電、心律、血氧、血糖、體溫、尿常規檢測等多種基礎醫療數據，有助於提高基礎醫護人員的服務水平。此外，我們還為鄉村診所提供出診箱、簡易呼吸器、血細胞分析儀、紅外線治療儀和小型制氧儀等基層醫療救援使用的簡易設備，切實加強貧困地區的基礎服務能力。截至2019年底，我們已實現鄉村衛生所升級超900個。

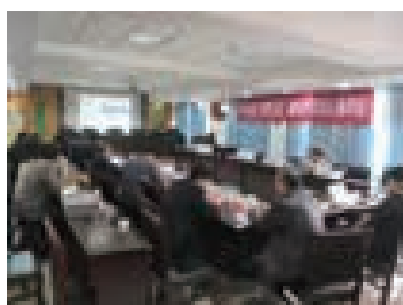


平安好醫生為四川甘孜州降達小學捐贈醫療物資及常用藥品合影



2) 村醫培訓，助力村醫成為「鄉村健康守門人」

為了將健康扶貧扶到「根」上，我們致力於對鄉村醫生開展醫療培訓活動，全面幫助鄉村醫生提升醫療服務水平和服務能力，從而實現優質醫療資源的下沉，提高村民整體健康水平。我們為貧困縣覆蓋範圍內的村醫開展線下醫療培訓，通過專業醫生現場授課的方式，幫助村醫提升自身醫療水平。



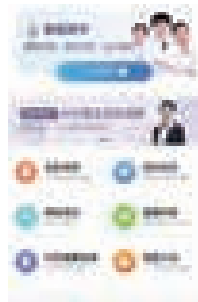
陝西佛坪站村醫培訓現場



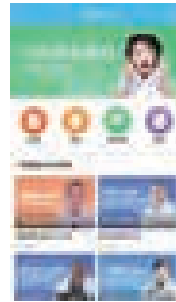
村醫項目培訓師現場指導村醫使用檢測一體機

十、社會責任的踐行者

我們自主研發了平安好醫生村醫版在線應用（以下簡稱「村醫版應用程式」），並在村醫培訓中加入檢測一體機的操作指導及村醫版應用程式使用的培訓課程，幫助村醫掌握智能醫療設備的使用方法，從而更好地為當地村民提供醫療服務。村醫版應用程式具有以下六大功能：



平安好醫生村醫版應用程式功能頁面



平安好醫生村醫版應用程式「課程培訓」頁面

十、社會責任的踐行者

截至2019年年底，我們已在全國20余個省份開展超過30場線下村醫培訓活動，累計培訓村醫超11,000名。並通過現場指導，幫助村醫下載並註冊平安好醫生村醫版應用程式，已有超過10,000名村醫與志願醫生形成了結對關係，累計輔助診療量超過16萬單，助推村醫從傳統「赤腳醫生」轉變為具備全科醫療服務能力的「鄉村健康守門人」。

案例分享

重慶銅梁站村醫培訓活動

2019年10月25日，在重慶市銅梁區人民醫院，來自銅梁地區共計500余名村醫參加了針對農村地區高發的常見病、慢性病的培訓。通過此次村醫培訓活動，村醫們深入了解高血壓病、小兒支氣管炎、肺炎、皰疹性嚔炎、上呼吸道感染等疾病的診療要點，有效提升了自身的臨床診斷水平；同時，現場還組織了針對平安好醫生村醫版應用程式的使用培訓和答疑，借助互聯網醫療技術，與鄉村「共享」大城市、大醫院的優質醫療資源。



重慶銅梁站村醫培訓活動現場

十、社會責任的踐行者

3) 專家義診，醫行千里守護村民健康

我們成立了由上百名三甲名醫組成的義診團隊，並組織其多次趕往偏遠鄉村地區，為當地村民開展健康科普講座、健康體檢及常見病的診療服務。我們借助配備有先進醫療設備的移動檢測車，為村民提供血常規、尿液、血壓、心電圖、B超、彩超及胸部正位片等全面的檢測項目。本年度，我們還自主研发出一套智能遠程診療系統，該系統具有操作簡單、方便攜帶的優勢，現場僅需少量操作人員，即可實現多科室遠程義診。通過該遠程診療系統，一方面突破了時間、地點和問診科室的限制，為更多的村民提供更全面的疾病診斷服務；另一方面，該系統降低了醫生赴邊遠地區問診的出行風險，為醫生的人身安全提供了保障。截至2019年底，我們已累計開展了570場現場檢測活動，義診覆蓋人群超過63,000人。未來，我們將繼續通過開展免費體檢和義診活動，為更多的村民提供優質的醫療健康服務。

案例分享

內蒙古健康扶貧義診活動

2019年7月，平安好醫生專家義診活動在內蒙古烏蘭察布市土牧爾台鎮舉辦。我們派出慢病、風濕、骨科等當地村民常見疾病方面的醫療專家，聯合當地醫療機構，共同為當地村民進行疾病的諮詢與診斷。來自上海瑞金、北京301等大型三甲醫院的專家，耐心地為當地村民科普慢性病的醫療保健知識，並為現場的200余名村民提供了診療建議，助力中國醫療健康事業的均衡發展。



內蒙古土牧爾台鎮專家義診活動現場

十、社會責任的踐行者

2. 「三村百寶」項目

2019年11月，平安好醫生自營產品中心與中國平安財產保險股份有限公司、平安集團品牌宣傳部合作開展「三村百寶」扶貧項目，利用自身產品、倉儲物流及售後服務等優勢，採購並銷售山村地區的農產品，對內蒙古、寧夏、陝西、甘肅和廣東等貧困地區的企業進行扶持，刺激當地經濟發展。截至2019年年底，平安好醫生自營產品中心已經與十余家貧困地區企業簽訂合作協議，通過設計具有特色的「扶貧百寶箱」禮盒及完善的產品銷售方案，促進「三村百寶」項目的順利落地，支持鄉村產業振興發展。

3. 普及健康教育

我們積極對社會大眾開展醫療健康教育，普及健康知識，引導公眾養成良好的工作和生活習慣。我們通過向公眾傳遞先進的互聯網醫療概念，提升大眾保健意識，並推動創新醫療事業的不斷發展。

我們創辦健康科普類節目《名醫說》，根據用戶在生活和工作中的醫療健康痛點和趣味點，以短視頻的形式在抖音、快手、平安好醫生應用程式等多個平台發佈醫療健康知識，有效提升用戶的健康醫療知識水平；同時，我們通過健康直播、健康頭條、健康社區等多種形式，邀請權威醫生、媒體和健康達人持續發佈科學的疾病預防治療、養生減肥、冬令進補等健康知識，促進全民建立健康的生活方式。

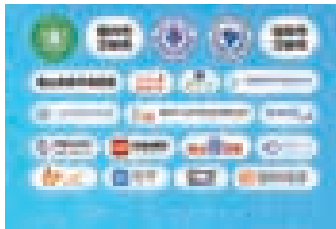
十、社會責任的踐行者

4. 抗擊疫情，我們在行動

2020年初，武漢爆發新型冠狀病毒肺炎（以下簡稱「新型肺炎」），全國正式打響疫情防控阻擊戰。平安好醫生在服務好自身客戶的同時，始終密切關注疫情發展，充分發揮互聯網醫療的行業優勢，積極踐行社會責任。

1) 行動一：聯合政府和媒體機構，開通首個抗疫義診

我們聯合廣東省衛健委、武漢市衛健委、福州市衛健委、合肥市衛健委、唐山市醫保局等多地政府機構和人民日報健康客戶端、百度、墨跡天氣等知名媒體機構及企業，開通全國首個抗疫義診。公眾於每日的9點至20點可通過抗疫義診專線電話「400-181-9191」諮詢專業醫生，免費獲取針對新型肺炎疫情的防護指導意見。平安好醫生通過抗疫義診專線為公眾提供衛生防護指導，積極助力公眾防控疫情，獲得全國多地衛健委的認可。



「抗疫義診」中的合作機構

2) 行動二：建立「3問3答」的新型肺炎線上問診預防機制

我們千余名的醫生主動放棄春節假期，在平安好醫生應用程式和官方公眾號為超過三億的公眾提供7*24小時的在線義診。同時，針對該疾病的特點，我們制定了「3問3答」的線上問診預防機制，積極發掘感染新型肺炎的潛在患者，並立即建議其去當地三甲醫院發熱門診就診，避免漏診情況。同時，我們積極對用戶進行新型肺炎健康宣講，普及相關預防隔離措施。平安好醫生作為醫療領域的重要力量，充分發揮了互聯網醫療無需面對面接觸用戶的優勢，助力全國人民打贏這一場疫情防控戰。

十、社會責任的踐行者

3) 行動三：為武漢當地醫院提供物資援助

隨着新型肺炎疫情的不斷擴散，武漢多家醫院的醫療物資發生緊缺。2020年1月27日，平安好醫生緊急調貨20萬只口罩馳援武漢，向武漢大學人民醫院、武漢大學中南醫院、武漢市第四醫院、武漢市漢陽醫院等各大醫院輸送援助物資，為疫情中心的一線醫護人員提供防護，以實際行動保障醫護工作者的安全。



平安好醫生為武漢各醫院捐贈口罩時的合影

4) 行動四：借助平安好醫生線上及線下平台捐贈口罩

我們第一時間成立抗擊病毒指揮中心，向全國多個省市持續送出免費口罩，為公眾防護疫情提供有力工具。用戶可通過平安好醫生應用程式線上申請免費口罩，也可在武漢、北京、上海、廣州、深圳、西安、成都等10個城市的線下藥店免費領取口罩。平安好醫生借助線上及線下平台，在最快的時間將口罩免費送到最需要的人手中，有效緩解了公眾缺乏口罩防護的現狀。



市民排隊在線下藥店領取口罩的現場

環境、社會及管治報告

十一、責任供應鏈的驅動者

本章節回應重要性議題：

- 供應鏈管理及可持續發展

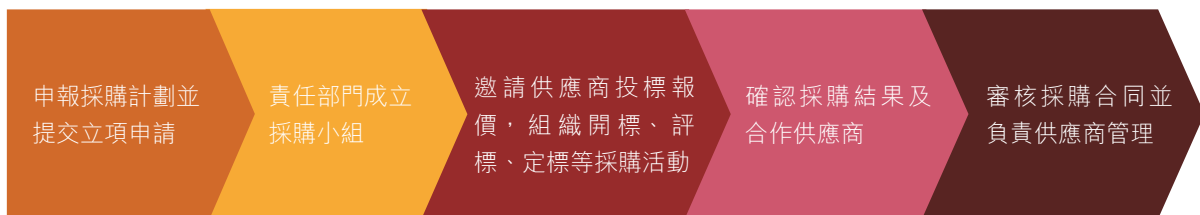
本章節回應SDGs



我們嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規，制定並貫徹執行《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》等內部政策，全面推行陽光採購，規範採購行為，防控採購風險，按照公平公正的原則，對供應商的准入、評估和管理作出明確規定，與優質的供應商建立互利共贏的長期合作關係，努力成為責任供應鏈的驅動者。

1. 供應商准入規則

我們內部設立採購中心，為平安好醫生的集中採購及分散採購業務提供專業的管理及服務。當發生採購需求時，採購中心組織申請部門、技術保障部、財務部、法律合規團隊等相關人員組成採購小組，從供應商資質、服務能力、市場口碑、近期財務報表等方面對供應商進行廣泛的信息收集，並利用天眼查審核供應商的經營狀況，最終進行綜合打分確定入圍的合格供應商和採購方式。此外，我們亦會將供應商在環境友好和職業健康的績效表現納入考量因素。我們的供應商管理政策及規則適用於公司現有的全部供應商。具體採購流程詳見下方：



2. 供應商評估機制

我們定期對入庫的供應商從履約情況、服務質量、時效等維度進行考察、評估及審核，並根據考核結果對供應商進行分級管理。其中，優秀的供應商將作為下次合作的優先考慮對象；對於考核結果欠佳的供應商，我們會安排約談並進行原因分析，制定整改方案；對於被判定為禁止合作的供應商，將進入供應商黑名單，我們將不再與其合作。我們依據定期考核結果及時剔除不合格供應商，確保對供應商庫的維護和更新。

十一、責任供應鏈的驅動者

3. 供應商溝通合作

我們秉持合作共贏的原則，堅持與供應商保持良好的溝通合作。我們與供應商就市場行情及供應情況進行實時的諮詢交流，及時解決雙方共同關心的問題；同時，我們定期邀請合作供應商參加供應商交流大會，發展戰略合作關係，促進資源高效配置，發揮供應鏈的增值作用。

案例分享

「生態賦能，智領共贏」| 2019 年平安好醫生健康商城商家大會

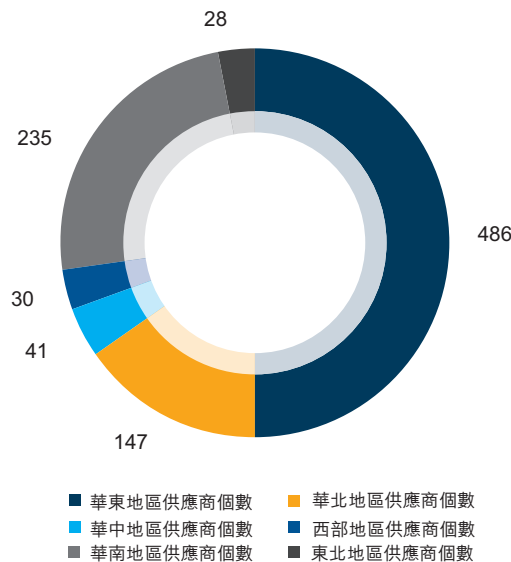
2019 年 5 月 23 日，平安好醫生在上海舉辦了 2019 年健康商城商家大會，向健康商城的商家傳達了健康商城產品未來的發展方向，並從新營銷戰略、個性化賦能、用戶體驗提升等多個角度對供應商的產品管理提出新的解決方案。大會結束後，平安好醫生舉行了 2018 年度優秀商家頒獎儀式，激勵供應商不斷提升自身服務水平。此次活動打破了平台與商家的壁壘，促進平安好醫生與健康商城供應商的交流合作，有利於實現「生態賦能，智領共贏」的供應鏈新生態。



2019年平安好醫生健康商城商家大會現場

截至2019年12月31日，我們的合作供應商總數為967個，按照地區分佈如下：

供應商按地區分佈的數目（個）



環境、社會及管治報告

十二、綠色生態的響應者

本章節回應重要性議題

- 能源耗用與資源使用
- 綠色辦公與環保宣傳

本章節回應SDGs



平安好醫生堅持承擔作為企業公民的責任，積極響應國家對於生態和環境保護的號召，為應對全球氣候變化盡自身的一份力量。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，高度重視環境保護和節能減排工作。我們的在線問診業務幫助廣大的用戶足不出戶便可獲得醫療諮詢服務，節省了用戶前往線下實體醫院的時間，為醫院減負以及方便用戶的同時，也減少了由於用戶出行而導致的來自交通工具的廢氣和溫室氣體排放。基於我們的業務性質，我們的廢棄物排放主要來自於能源使用而產生的溫室氣體、辦公垃圾以及少量的廢舊電子產品，並無產生直接向水和土地的排污或重大環境影響。本年度內，我們在求取適用水源方面並無任何問題。

1. 綠色辦公

我們在日常運營中採取一系列綠色措施，貫徹落實公司的綠色運營理念。

1) 無紙化辦公

我們提倡無紙化辦公，通過使用線上平台EOA系統，集中開展公文處理、事務處理、費用申請等一系列工作，涵蓋文件審批、系統管理、文件跟蹤、文件查詢及授權等模塊，在簡化工作流程為員工帶來便利之余，大量減少了打印紙張的使用需求及垃圾的產生。

2) 節能措施

我們採取了一系列節能環保措施，致力於減少能源和資源的浪費。

- 我們將職場的燈具更換為節能燈，採購的電器均選用節能產品；
- 公司的行政部每天八點對職場進行巡檢，對無人區域進行點燈關閉，確保資源不被浪費；
- 本年度，我們在保障公司日常辦公需求的前提下，對職場辦公面積進行合理化、一體化和規範化統籌，有效減少職場面積，降低不必要的能源使用量；
- 我們對礦泉水等接待用品進行領取登記以控制消耗量。

十二、綠色生態的響應者

3) 綠色辦公環境

我們在本年度內多次對職場空氣質量進行檢測，確保職場裝修後空氣質量達到合格標準，保障員工健康。我們的職場每50平方米均配備專業除甲醛的空氣淨化器；我們在會議室、辦公室等功能區及敞開辦公區域放置大量的活性炭，同時擺放了眾多的綠色植物，努力營造良好的綠色辦公環境。

2. 綠色宣傳

我們注重提升員工的綠色環保意識，在洗手間以及茶水間均張貼了節水標志；在文印區張貼溫馨提醒鼓勵紙張充分利用；並在日常工作中倡導員工上下班使用公共交通綠色出行、減少使用一次性餐具等。2019年9月3日起，公司開始逐步宣導垃圾分類的重要性，並提供各類垃圾分類的小貼士，在職場放置了干濕分離的環保垃圾箱，促進垃圾分類工作順利進行。此外，本年度我們舉行了「地球一小時」熄燈活動，鼓勵員工進行節能減排，以自身行動減緩氣候變化。

3. 綠色產品

對於平安好醫生提供的產品，我們也力求做到環境友好。本年度，我們對「一分鐘診所」進行了以下優化，使得「一分鐘診所」整體耗電量下降43%：

- 我們將售藥機箱體改進為發泡箱體，減少箱體內外的熱傳遞，提升保溫性能，減少能源使用；
- 我們將售藥機展示櫥窗更換為雙層中空玻璃，提升展示效果的同時增強保溫性能；
- 我們在售藥機中增加溫濕度監控功能，根據法規要求和季節變換設置合適的溫濕度數值，有效的控制壓縮機運轉時間，從而節約能耗；
- 我們將問診室風扇控制由物理開關改為人體紅外感應控制，延長風扇使用壽命，並進一步降低能源使用。

2019年度環境關鍵績效數據表

關鍵績效指標	單位	使用量／排放量
溫室氣體排放量	噸	8,616.385
溫室氣體排放密度	噸／人	2.971
廢棄電子產品	噸	1.144
廢棄墨盒／硒鼓	噸	0.053
廢棄燈管、燈泡重量	噸	0.093

十二、綠色生態的響應者

關鍵績效指標	單位	使用量／排放量
廢棄電池	噸	0.018
有害廢棄物總量	噸	1.308
有害廢棄物密度	噸／人	0.0005
辦公垃圾總量	噸	143.549
辦公垃圾密度	噸／人	0.049
辦公用紙量	噸	2.957
用電量	千瓦時	10,633,653.841
用電量密度	千瓦時／人	3,666.777
總能耗	吉焦	38,281.154
能耗強度	吉焦／人	13.200
總用水量	立方米	27,255.720
用水強度	立方米／人	9.399

環境數據說明：

- 環境數據的收集時間覆蓋2019年1月1日至2019年12月31日；環境數據的收集範圍為平安健康醫療科技有限公司的七個職場（上海徐匯職場、上海日月光職場、上海張江職場、北京職場、廣州職場、青島職場、合肥職場）以及兩個機房（上海寶信機房以及上海外高橋機房）。
- 本年度公司在業務開展過程中不涉及溫室氣體（範圍一）的排放。溫室氣體排放量為來自外購電力使用而產生的溫室氣體（範圍二）的排放量。相關排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》。
- 2019年度公司的總能耗為來自間接能源（即外購電力）使用而產生的間接能耗，能耗系數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。
- 辦公垃圾為辦公區域產生的無害廢棄物。
- 有害廢棄物總量為廢棄電子產品、廢棄墨盒／硒鼓、廢棄燈管燈泡及廢棄電池產生量；本年度公司採取了積極的措施以減少自身對環境的影響，包括本年度公司交由供應商回收處置墨盒／硒鼓0.05噸、交由相關專業公司回收電子產品1.144噸。
- 相關密度值以公司員工總數計算。
- 由於我們的運營中不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面有關針對環境及天然資源的重大影響披露不適用。

環境、社會及管治報告

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
A1 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用	平安好醫生在業務開展過程中不涉及氣體污染物的排放，因此該項績效指標不適用。	不遵守就解釋
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
A2一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用	平安好醫生的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料，因此該項績效指標不適用。	不遵守就解釋
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B1一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B2一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B3一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
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。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	十一、責任供應鏈的驅動者	不遵守就解釋
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	十一、責任供應鏈的驅動者	建議披露
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	十一、責任供應鏈的驅動者	建議披露
B6一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	六、合規運營的上市公司 七、堅守品質的健康守護者 八、美好生活的服務供應商	不遵守就解釋
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	已披露	七、堅守品質的健康守護者	建議披露
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	部分披露	八、美好生活的服務供應商	建議披露

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	七、堅守品質的健康守護者	建議披露
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	七、堅守品質的健康守護者	建議披露
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	已披露	八、美好生活的服務供應商	建議披露
B7一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	六、合規運營的上市公司	不遵守就解釋
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。	已披露	六、合規運營的上市公司	建議披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	六、合規運營的上市公司	建議披露
B8一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	已披露	十、社會責任的踐行者	不遵守就解釋
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	十、社會責任的踐行者	建議披露
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	十、社會責任的踐行者	建議披露

環境、社會及管治報告

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
A1 排放物		《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境影響評價法》 《建設項目環境保護管理條例》 《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》 《建設項目環境影響登記表備案管理辦法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《國家危險廢棄物名錄》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》
A2 資源使用	《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》	《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國循環經濟促進法》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
A3環境及天然資源	《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》	《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國環境保護法》
B1僱傭	《平安健康互聯網股份有限公司招聘管理制度》 《平安健康互聯網有限公司招聘管理HR操作手冊》 《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》 《平安健康互聯網股份有限公司親屬管理辦法》 《平安健康互聯網股份有限公司員工違規行為處理執行標準》 《平安健康互聯網股份有限公司核人專員管理辦法》 《平安健康互聯網人員晉升管理規則》 《平安健康互聯網績效問責管理制度》 《平安健康互聯網薪酬管理制度》 《平安健康互聯網薪酬管理指引》 《平安好醫生銷售中心客戶經理基本管理辦法》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》 《住房公積金管理條例》 《中華人民共和國婦女兒童權益保護法》 《中華人民共和國執業醫師法》 《職業醫師註冊管理辦法》 《鄉村醫師從業管理條例》 《衛生技術人員職務試行條例》 《互聯網醫院執業醫師准入及評級制度》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B2 健康與安全	《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行條例》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》 《計算站場地安全要求》 《電子計算機場地通用規範》
B3 發展與培訓	《平安健康互聯網團隊培訓管理工作基礎手冊》 《平安好醫生培訓立項SOP與培訓費用使用規範》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B4勞工準則	<p>《平安健康互聯網股份有限公司招聘管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司員工加班管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司考勤與休假制度》</p> <p>《客服團隊請假制度》</p>	<p>《禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《全國年節及紀念日放假辦法》</p> <p>《企業職工帶薪年休假實施辦法》</p> <p>《企業職工患病或非因工負傷醫療期規定》</p>
B5供應鏈管理	<p>《平安健康互聯網一分鐘診所團隊運營操作規範》</p> <p>《平安好醫生應用程式商家違規積分管理規則》</p> <p>《平安好醫生應用程式商家合作框架協議》</p> <p>《平安健康互聯網禁售商品管理信息規範》</p> <p>《平安採購管理E平台管理指引》</p> <p>《e採平台商品管理流程》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》</p> <p>《平安好醫生供應商入駐流程》</p> <p>《個人版銷售中心供應商暫行管理辦法》</p> <p>《平安好醫生應用程式商品品質抽檢規則》</p> <p>《平安好醫生應用程式商品詳情發佈規範》</p>	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《中華人民共和國民法總則》</p> <p>《中華人民共和國侵權責任法》</p>

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	<p>《平安好醫生應用程式商品價格規範》</p> <p>《平安健康互聯網商品上架規範暫行管理辦法》</p> <p>《平安好醫生售後服務管理規則》</p> <p>《平安好醫生商家售後服務問題處理規則》</p> <p>《平安好醫生商家售後服務規範》</p> <p>《平安健康互聯網在線營銷部經營性採購管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網B2B業務中心採購管理辦法》</p> <p>《供應商准入標準》</p> <p>《線上供應商管理體系》</p> <p>《平安健康互聯網招標採購流程》</p> <p>《體檢供應商管理獎懲條例》</p> <p>《體檢供應商管理標準化流程》</p> <p>《醫美合作簽約標準及注意事項》</p> <p>《醫美機構上線評估》</p> <p>《齒科及中醫機構開拓流程》</p> <p>《集中採購物品及服務目錄》</p> <p>《客戶服務質量標準》</p>	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B6產品責任	《平安健康互聯網前端JavaScript編碼規範》	《中華人民共和國電子商務法》
	《平安健康互聯網MySQL操作規範手冊》	《中華人民共和國食品安全法》
	《平安健康互聯網域名的使用規範》	《食品經營許可證管理辦法》
	《平安健康互聯網啟動腳本編寫規則》	《中華人民共和國食品安全法實施條例》
	《平安健康互聯網平安健康編碼規範》	《醫療器械監督管理條例》
	《平安健康互聯網故障跟踪與反饋指南》	《醫療器械經營監督管理辦法》
	《平安健康互聯網需求評審流程規範》	《醫療器械經營質量管理規範》
	《平安健康互聯網需求變更流程規範》	《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》
	《平安健康互聯網項目管理規範》	《中華人民共和國消費者權益保護法》
	《平安健康數據安全管理規範》	《中華人民共和國廣告法》
	《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》	《互聯網廣告管理暫行辦法》
	《平安健康互聯網股份有限公司數據安全體系制度》	《藥品廣告審查辦法》
	《平安健康互聯網商業秘密保護管理辦法》	《醫療廣告管理辦法》
	《平安健康互聯網廣告發佈標準》	《醫療器械廣告審查辦法》
	《平安健康互聯網平安資訊審核規則》	《互聯網文化管理暫行辦法》
《平安健康互聯網醫院常規管理制度》	《廣播電視管理條例》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《平安健康互聯網醫院病歷管理制度》	《廣播電視節目製作經營管理規定》
	《平安健康互聯網醫院藥事管理制度》	《中華人民共和國網絡安全法》
	《平安健康互聯網商家客服投訴處理暫行管理辦法》	《網絡交易管理辦法》
	《健康互聯網IDC機房管理制度》	《網絡產品和服務安全審查辦法》
	《健康互聯網系統應急響應制度》	《信息安全保密標準》
	《平安健康互聯網Bug管理規範》	《信息安全技術：個人信息安全規範》
	《平安健康互聯網紅、黃、綠周考核制度》	《數據中心設計規範》
	《平安好醫生Icon整理規範》	《互聯網藥品信息服務管理辦法》
	《平安好醫生視覺設計規範》	《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》
	《平安好醫生首頁啟動頁與廣告閃屏設計規範》	《互聯網診療管理辦法(試行)》
	《平安健康互聯網客戶服務質量標準》	《互聯網醫院管理辦法(試行)》
	《平安健康互聯網退換貨暫行管理條例》	《遠程醫療服務管理規範(試行)》
	《平安健康互聯網數據安全事件管理辦法》	《互聯網醫院管理制度》
	《平安健康互聯網數據安全組織管理辦法》	《中華人民共和國藥品管理法》
	《平安健康互聯網數據分類和分級管理辦法》	《中華人民共和國藥品管理法實施條例》
		《處方藥與非處方藥分類管理辦法》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《平安健康互聯網數據生命周期安全管理辦法》	《處方藥與非處方藥流通管理暫行規定》
	《平安健康互聯網數據脫敏與加密基線管理辦法》	《藥品流通監督管理辦法》
	《平安好醫生卡類產品印制規章制度》	《藥品經營質量管理規範》
	《模版質控審核重點及新增規範》	《藥品經營許可證管理辦法》
	《XMIND製作規範》	《藥品經營質量管理規範認證管理辦法》
	《VIP掛號二線作業指導》	《處方管理辦法》
	《掛號處理流程SOP》	《醫療機構病歷管理規定》
	《就醫360國內住院安排流程》	《醫療機構處方審核規範》
	《駐點陪診工作服務SOP》	《醫療機構藥事管理規定》
	《企業(團體)體檢報價、運營服務規則》	《醫療機構管理條例》
	《醫美齒科中醫產品上下架流程》	《醫院處方點評管理規範(試行)》
	《醫美齒科中醫機構產品上線SOP》	《重大醫療過失行為和醫療事故報告制度的規定》
	《體檢協議用印簽報細則》	《規範互聯網信息服務市場秩序若干規定》
	《體檢諮詢分類及處理流程》	《全國人民代表大會常務委員會關於維護互聯網安全的決定》
	《體檢展業及落單流程SOP》	《全國醫療衛生服務體系規劃綱要(2015年—2020年)》
	《平安健康互聯網運維規範》	《互聯網信息服務管理辦法》
	《平安健康互聯網NPS評價體系》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《線上診療規範》	《互聯網安全保護技術措施規定》
	《互聯網診療紅線》	《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》
	《在線接診三級質控體系制度》	《保護文學和藝術作品伯爾尼公約》
	《在線診療管理制度》	《世界版權公約》
	《平安健康互聯網抗生素管理條例》	《與貿易有關的知識產權協定》
	《無循證醫學證據的診療方法管理規定》	《中華人民共和國著作權法》
	《留言質控方案》	《信息網絡傳播權保護條例》
	《在線電子處方管理辦法》	《計算機軟件著作權登記辦法》
	《問題案例分級處理方案》	《計算機軟件保護條例》
	《案例專業質量評分標準》	《中華人民共和國商標法》
	《健康檔案質控方案》	《中華人民共和國商標法實施條例》
	《移動端設計規範》	《中華人民共和國專利法》
	《平台運營規範》	《中華人民共和國專利法實施細則》
	《NPS調查相關制度》	《抗菌藥物臨床應用管理辦法》
	《平安好醫生銷售中心客戶經理基本管理辦法》	《抗菌藥物臨床應用指導原則》
	《卡類實物出入庫操作管理制度》	《藥品經營質量管理規範現場檢查指導原則》
	《坐席人員績效考核管理辦法》	《深化醫藥衛生體制改革2019年重點工作任務》
	《客戶端版本發佈流程和規範》	《健康中國行動(2019-2030年)》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	<p>《Donkey變更規範》</p> <p>《MySQL DDL變更規範》</p> <p>《Redis系統使用規範》</p> <p>《變更規範和變更級別定義》</p> <p>《第3方系統部署規範》</p> <p>《平安健康互聯網測試流程規範》</p> <p>《平安健康互聯網故障流程規範》</p> <p>《平安健康互聯網研發流程規範》</p> <p>健康互聯網數據庫流程規範</p> <p>《平安健康互聯網需求凍結流程規範》</p> <p>《移動研發流程規範》</p> <p>《診所聯盟服務品質管理條例》</p> <p>《診所聯盟服務標準及話術》</p> <p>《診所聯盟服務標準》</p> <p>《廣告審核基本規範》</p> <p>《平安好醫生客戶端隱私保護政策》</p> <p>《藥品委託運輸質量管理制度》</p> <p>《納百特藥房質量管理制度》</p> <p>《工單管理制度》</p>	<p>《關於完善「互聯網+」醫療服務價格和醫保支付政策的指導意見》</p> <p>《促進健康產業高質量發展行動綱要（2019-2022年）》</p> <p>《健康保險管理辦法》</p>

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B7反貪污	<p>《平安健康互聯網商業秘密保護管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司操作風險與內控管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司員工違規行為處理執行標準》</p> <p>《平安健康互聯網稽核監察章程》</p> <p>《平安健康互聯網信訪工作管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網「紅、黃、藍」牌處罰制度》</p> <p>《平安健康互聯網司全面風險管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網反舞弊管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網員工利益衝突管理政策》</p> <p>《平安健康互聯網案件責任追究管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司反洗錢名單監控和制裁合規管理指引》</p> <p>《反洗錢管理政策》</p>	<p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國審計法》</p> <p>《審計署關於內部審計工作的規定》</p> <p>《企業內部控制基本規範》</p> <p>《信訪條例》</p>
B8社區投資		《中華人民共和國慈善法》

獨立核數師報告

致平安健康醫療科技有限公司股東
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

意見

我們已審計的內容

平安健康醫療科技有限公司(以下簡稱「貴公司」)及其附屬公司(以下統稱「貴集團」)列載於第148至221頁的合併財務報表，包括：

- 於二零一九年十二月三十一日的合併財務狀況表、
- 截至該日止年度的合併利潤表、
- 截至該日止年度的合併綜合收益表、
- 截至該日止年度的合併權益變動表、
- 截至該日止年度的合併現金流量表及
- 合併財務報表附註，包括主要會計政策概要。

我們的意見

我們認為，該等合併財務報表已根據《國際財務報告準則》真實而中肯地反映了 貴集團於二零一九年十二月三十一日的合併財務狀況及其截至該日止年度的合併財務表現及合併現金流量，並已遵照香港《公司條例》的披露規定妥為擬備。

意見的基礎

我們已根據《國際審計準則》進行審計。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「核數師就審計合併財務報表承擔的責任」部分中作進一步闡述。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足及適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立性

根據國際會計師專業操守理事會頒佈的《專業會計師道德守則》(以下簡稱「道德守則」)，我們獨立於 貴集團，並已履行道德守則中的其他專業道德責任。

獨立核數師報告

關鍵審計事項

關鍵審計事項是根據我們的專業判斷，認為對本期合併財務報表的審計最為重要的事項。這些事項是在我們審計整體合併財務報表及出具意見時進行處理的。我們不會對這些事項提供單獨的意見。

我們在審計中識別的關鍵審計事項概述如下：

- 商譽的減值評估
- 銷售推廣預提費用的計量
- 確認收入時主要責任人與代理人的考慮

關鍵審計事項	我們的審計如何處理關鍵審計事項
<p>商譽的減值評估</p> <p>請參閱合併財務報表附註2.10(a)，附註4(a)及附註15。</p> <p>於2019年12月31日，貴集團持有商譽的數額重大，為人民幣966.8百萬元，其中人民幣961.6百萬元產生於2018年收購平安萬家投資管理有限責任公司。根據管理層的評估，期末不需要就商譽確認減值撥備。</p> <p>我們關注此方面是由於該等資產的賬面值重大，及管理層須作出重大判斷以(i)確定年內該等資產是否存在任何減值跡象；(ii)釐定適當的可回收金額，即公允價值減處置成本或使用價值的較高者；及(iii)就減值評估估值模型選擇使用的主要假設，包括預計收入增長率、毛利率、最終收入增長率以及在預測期使用的折現率等。</p>	<p>我們評價並驗證了管理層對於商譽減值評估的控制。我們測試了管理層減值評估的主要控制措施，包括結合管理層及市場資料就是否存在減值跡象作出定期減值跡象的評估，釐定適當的減值方法、估值模型與假設以及減值撥備的計算。</p> <p>管理層對於貴集團的商譽進行年度減值評估，將賬面金額與可回收金額進行比較，可回收金額基於每個可單獨區分的包含商譽的現金產生單位，採用貼現現金流量方法計算的使用價值。</p> <p>我們評估管理層用於識別包含商譽的各組別現金產生單位的基準、減值方法及管理層減值評估中所採用的估值模型的合理性。</p> <p>我們評估了估值模型中的主要假設，包括預計收入增長率、毛利率、最終收入增長率以及貼現率等。我們通過檢查經過管理層審批的財務預測模型，將未來預測與可比行業及公司數據進行比較、瞭解公司的運營計劃以及以往的財務信息評估了該等主要假設的合理性。我們在內部估值專家的參與下根據獨立市場分析評估上述若干主要假設。</p> <p>此外，我們獨立測試了商譽減值評估模型計算邏輯及其減值計算的準確性。</p> <p>根據以上程序，我們認為管理層於本年度不對商譽確認減值撥備的評估是可以接受的。</p>

獨立核數師報告

關鍵審計事項

銷售推廣預提費用的計量

請參閱合併財務報表附註4(c)，附註6及附註30。

於2019年12月31日，貴集團為移動平台獎勵計劃「步步奪金」下的「健康獎勵積分」相關銷售推廣預提費用確認的賬面價值達到人民幣202.3百萬元，佔應付賬款及其他應付款中預提費用餘額的33%。

管理層基於授予註冊用戶尚未使用的「健康獎勵積分」，同時考慮「健康獎勵積分」的預計兌換率和預計積分單位價值，得出需預估確認的銷售推廣預提費用。

我們關注該事項是由於該銷售推廣預提費用賬面價值重大，同時在確定關於「步步奪金」兌換計劃和新推出的「步步奪金」互助計劃的積分預估兌換率及積分單位價值時涉及重大管理層判斷和估計。管理層判斷和預估基於歷史兌換數據，並根據貴集團即將開展的促銷計劃進行調整，同時由於未來的促銷計劃預期鼓勵「健康獎勵積分」的累積和消耗，從而影響註冊用戶的兌換行為和積分單位價值。

我們的審計如何處理關鍵審計事項

我們瞭解了貴集團銷售推廣預提費用的計算過程，評價和驗證了貴集團對「步步奪金」計劃(包括「健康獎勵積分」由於發放、兌換、延期和失效產生數量的變化)相關的控制。

我們對用於維護和記錄「健康獎勵積分」數量變動的信息系統進行了控制測試，包括測試了記錄積分生命週期的系統的邏輯，以及檢查由貴集團信息系統直接導出的剩餘數量的計算結果。

我們複查了計算公式中的關鍵參數和假設，包括：(1)通過比較參數和經測試的信息系統中錄入的信息複查了尚未使用的「健康獎勵積分」數；(2)將「步步奪金」兌換計劃以及「步步奪寶」互助計劃的預計兌換率和預計積分單位價值與信息系統中的「健康獎勵積分」的歷史兌換數據和歷史單位成本進行比較。我們還評價和評估了管理層為預估註冊用戶預期兌換行為和預期積分單位價值的變化調整而使用的關鍵假設，並通過複查高級管理層批准的即將開展的促銷計劃和預算證實了管理層提供的證據。

同時，我們根據年後系統內的兌換數據查看了年後用戶的兌換行為，測試其與管理層年底預期的一致性。

我們獨立測試了銷售推廣預提費用模型的計算準確性。

基於我們執行的審計程序，我們認為管理層的預估和判斷與管理層提供的支持性文檔基本保持一致。

獨立核數師報告

關鍵審計事項	我們的審計如何處理關鍵審計事項
<p>確認收入時主要責任人與代理人的考慮事項</p> <p>請參閱合併財務報表附註2.22、附註4(b)及附註5。</p> <p>在截至2019年12月31日止年度內，貴集團確認了來自消費型醫療和健康商城分部的約人民幣4,015百萬元收入，佔貴集團總收入的79%，該部分收入涉及管理層對於主要責任人與代理人的考慮事項。</p> <p>我們關注此方面是由於其收入金額重大，以及管理層在確定各類型交易的主要責任人和代理人時，需要參照《國際財務報告準則》第15號定義的主要責任人的標準，依賴相關事實或(和)環境個別或綜合判斷。</p>	<p>我們基於不同的業務類型，瞭解了與多種業務條線相關的貴集團收入確認政策。我們評價和測試了與收入確認相關的重要控制的設計、實施和運作的有效性。</p> <p>參照《國際財務報告準則》第15號定義的主要責任人的標準，我們對於每個主要的收入類型抽樣測試了管理層的評價過程，評價了：(1) 貴集團是否對商品和服務擁有控制權；(2) 貴集團是否有責任完成合同條款；(3) 貴集團是否承擔存貨風險；(4) 貴集團是否擁有定價權。</p> <p>我們通過檢查貴集團與顧客以及第三方供應商簽訂的合同條款，並基於對多種選定交易的交易模式分析，我們識別了貴集團擁有特定情形下的存貨風險以及定價權。在其中貴集團幾乎不承受存貨風險的情況下，我們通過分析貴集團為客戶提供商品和服務所具備的能力、貴集團承擔的完成合同條款的風險暴露以及合同中其他方的權利分析了貴集團在這些交易中主要責任人與代理人的角色。</p> <p>基於我們的審計程序，我們認為管理層在確定主要責任人和代理人考慮事項時運用的判斷屬可接納，及由可得憑證支持。</p>

其他信息

貴公司董事須對其他信息負責。其他信息包括年報內的所有信息，但不包括合併財務報表及我們的核數師報告。

我們對合併財務報表的意見並不涵蓋其他信息，我們亦不對該等其他信息發表任何形式的鑒證結論。

結合我們對合併財務報表的審計，我們的責任是閱讀其他信息，在此過程中，考慮其他信息是否與合併財務報表或我們在審計過程中所瞭解的情況存在重大抵觸或者似乎存在重大錯誤陳述的情況。

基於我們已執行的工作，如果我們認為其他信息存在重大錯誤陳述，我們需要報告該事實。在這方面，我們沒有任何報告。

獨立核數師報告

董事及治理層就合併財務報表須承擔的責任

貴公司董事須負責根據《國際財務報告準則》及香港《公司條例》的披露規定擬備真實而中肯的合併財務報表，並對其認為為使合併財務報表的擬備不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述所需的內部控制負責。

在擬備合併財務報表時，董事負責評估 貴集團持續經營的能力，並在適用情況下披露與持續經營有關的事項，以及使用持續經營為會計基礎，除非董事有意將 貴集團清盤或停止經營，或別無其他實際的替代方案。

治理層須負責監督 貴集團的財務報告過程。

核數師就審計合併財務報表承擔的責任

我們的目標，是對合併財務報表整體是否不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述取得合理保證，並出具包括我們意見的核數師報告。我們僅向 閣下（作為整體）報告我們的意見，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。合理保證是高水平的保證，但不能保證按照《國際審計準則》進行的審計，在某一重大錯誤陳述存在時總能發現。錯誤陳述可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響合併財務報表使用者依賴合併財務報表所作出的經濟決定，則有關的錯誤陳述可被視作重大。

在根據《國際審計準則》進行審計的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 識別和評估由於欺詐或錯誤而導致合併財務報表存在重大錯誤陳述的風險，設計及執行審計程序以應對這些風險，以及獲取充足和適當的審計憑證，作為我們意見的基礎。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯誤陳述的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯誤陳述的風險。
- 瞭解與審計相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對 貴集團內部控制的有效性發表意見。
- 評價董事所採用會計政策的恰當性及作出會計估計和相關披露的合理性。
- 對董事採用持續經營會計基礎的恰當性作出結論。根據所獲取的審計憑證，確定是否存在與事項或情況有關的重大不確定性，從而可能導致對 貴集團的持續經營能力產生重大疑慮。如果我們認為存在重大不確定性，則有必要在核數師報告中提請使用者注意合併財務報表中的相關披露。假若有關的披露不足，則我們應當發表非無保留意見。我們的結論是基於核數師報告日期止所取得的審計憑證。然而，未來事項或情況可能導致 貴集團不能持續經營。

獨立核數師報告

- 評價合併財務報表的整體列報方式、結構和內容，包括披露，以及合併財務報表是否中肯反映交易和事項。
- 就 貴集團內實體或業務活動的財務信息獲取充足、適當的審計憑證，以便對合併財務報表發表意見。我們負責 貴集團審計的方向、監督和執行。我們為審計意見承擔全部責任。

除其他事項外，我們與治理層溝通了計劃的審計範圍、時間安排、重大審計發現等，包括我們在審計中識別出內部控制的任何重大缺陷。

我們還向治理層提交聲明，說明我們已符合有關獨立性的相關專業道德要求，並與他們溝通有可能合理地被認為會影響我們獨立性的所有關係和其他事項，以及在適用的情況下，相關的防範措施。

從與治理層溝通的事項中，我們確定哪些事項對本期合併財務報表的審計最為重要，因而構成關鍵審計事項。我們在核數師報告中描述這些事項，除非法律法規不允許公開披露這些事項，或在極端罕見的情況下，如果合理預期在我們報告中溝通某事項造成的負面後果超過產生的公眾利益，我們決定不應在報告中溝通該事項。

出具本獨立核數師報告的審計項目合夥人是楊尚圓。

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，2020年2月11日

合併利潤表

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	附註	截至12月31日止年度	
		2019年	2018年
收入	5	5,065,429	3,337,849
營業成本	5, 6	(3,894,000)	(2,425,911)
毛利		1,171,429	911,938
銷售及營銷費用	6	(1,206,673)	(1,238,451)
管理費用	6	(1,075,307)	(994,706)
其他收入	10	41,895	28,227
其他收益－淨額	11	109,267	183,493
經營虧損		(959,389)	(1,109,499)
財務收入	12	265,897	201,910
財務費用	12	(13,208)	–
財務收入－淨額	12	252,689	201,910
應佔聯營公司及合營企業虧損	20	(27,429)	(4,288)
除所得稅前虧損		(734,129)	(911,877)
所得稅費用	13	(12,587)	(1,178)
年內虧損		(746,716)	(913,055)
虧損歸屬於：			
－ 本公司所有者		(733,860)	(911,662)
－ 非控制性權益		(12,856)	(1,393)
		(746,716)	(913,055)
歸屬於本公司所有者的每股虧損			
－ 基本(人民幣元)	14	(0.73)	(0.97)
－ 稀釋(人民幣元)	14	(0.73)	(0.97)

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併綜合收益表

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	截至12月31日止年度		
	附註	2019年	2018年
年內淨虧損		(746,716)	(913,055)
其他綜合收益			
其後可能重新分類至損益的項目			
貨幣換算差額		8,588	—
年內其他綜合收益總額，扣除稅項		8,588	—
年內綜合虧損總額		(738,128)	(913,055)
綜合虧損總額歸屬於：			
— 本公司所有者		(726,826)	(911,662)
— 非控制性權益		(11,302)	(1,393)
		(738,128)	(913,055)

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併財務狀況表

於2019年12月31日

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	附註	於12月31日	
		2019年	2018年
資產			
非流動資產			
商譽	15	966,763	966,763
物業、廠房及設備	17	186,445	172,473
使用權資產	16	93,986	–
其他無形資產	18	106,209	86,047
於聯營公司投資	19	381,712	250,000
於合營企業投資	20	127,833	5,419
預付賬款及其他應收款項	23	6,915	–
以攤餘成本計量的金融資產	24	1,515,885	–
以公允價值計量且其變動計入當期損益的金融資產	25	15,730	–
定期存款	26	499,764	2,799,031
非流動資產總額		3,901,242	4,279,733
流動資產			
存貨	21	74,768	38,570
應收賬款	22	649,384	431,011
合同資產	5	141,119	60,920
預付賬款及其他應收款項	23	222,845	371,552
以攤餘成本計量的金融資產	24	575,055	–
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	25	1,849,270	520,738
定期存款	26	–	5,744,512
現金及現金等價物	26	4,965,455	926,485
流動資產總額		8,477,896	8,093,788
資產總額		12,379,138	12,373,521
權益與負債			
權益			
股本	27	33	33
庫存股份		(2)	(2)
儲備	28	13,518,868	13,331,702
累計虧損		(3,870,138)	(3,132,813)
本公司所有者應佔權益		9,648,761	10,198,920
非控制性權益		20,726	68,372
權益總額		9,669,487	10,267,292

合併財務狀況表

於2019年12月31日

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	附註	於12月31日	
		2019年	2018年
負債			
非流動負債			
租賃負債	16	44,431	–
應付賬款及其他應付款項	30	47	47
非流動負債總額		44,478	47
流動負債			
應付賬款及其他應付款項	30	1,776,526	1,487,530
合同負債	5	837,486	618,652
租賃負債	16	51,161	–
流動負債總額		2,665,173	2,106,182
負債總額		2,709,651	2,106,229
權益與負債總額		12,379,138	12,373,521

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

載於第148至221頁的合併財務報表於2020年2月11日獲董事會批准，並由下列董事代表簽署：

王濤
董事

王文君
董事

合併權益變動表

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	歸屬於本公司所有者							非控制性 權益	權益總額
	附註	股本	儲備	庫存股份	累計虧損	總額			
於2019年1月1日		33	13,331,702	(2)	(3,132,813)	10,198,920	68,372	10,267,292	
年內虧損		-	-	-	(733,860)	(733,860)	(12,856)	(746,716)	
年內其他綜合收益		-	7,034	-	-	7,034	1,554	8,588	
股份支付	29	-	91,805	-	-	91,805	-	91,805	
行使購股權	29	-	91,953	-	-	91,953	-	91,953	
視同處置非全資控股附屬公司		-	(3,626)	-	-	(3,626)	(29,943)	(33,569)	
收購非控制性權益		-	-	-	(3,465)	(3,465)	(6,401)	(9,866)	
於2019年12月31日		33	13,518,868	(2)	(3,870,138)	9,648,761	20,726	9,669,487	

	歸屬於本公司所有者							非控制性 權益	權益總額
	附註	股本	儲備	庫存股份	累計虧損	總額			
於2018年1月1日		28	6,255,055	(2)	(2,221,119)	4,033,962	-	4,033,962	
會計政策變更		-	-	-	(32)	(32)	-	(32)	
於2018年1月1日重述權益總額		28	6,255,055	(2)	(2,221,151)	4,033,930	-	4,033,930	
年內虧損		-	-	-	(911,662)	(911,662)	(1,393)	(913,055)	
就首次公開發售發行普通股，扣除承銷佣金 及其他發行成本	27,28	5	6,948,698	-	-	6,948,703	-	6,948,703	
非控制性權益股東注資		-	-	-	-	-	62,794	62,794	
業務合併產生的非控制性權益	34	-	-	-	-	-	6,971	6,971	
股份支付	29	-	126,945	-	-	126,945	-	126,945	
行使購股權	29	-	1,004	-	-	1,004	-	1,004	
於2018年12月31日		33	13,331,702	(2)	(3,132,813)	10,198,920	68,372	10,267,292	

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併現金流量表

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

	截至12月31日止年度		
	附註	2019年	2018年
經營活動現金流量			
經營活動所用現金	32(a)	(491,952)	(1,084,396)
已付所得稅		(12,252)	(797)
經營活動所用現金淨額		(504,204)	(1,085,193)
投資活動現金流量			
出售物業、廠房及設備及其他無形資產所得款項		1,784	143
購置物業、廠房及設備及其他無形資產支付款項		(133,023)	(197,660)
進行業務合併支付的現金淨額，扣除獲取的現金淨額		–	(950,826)
出售以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產之所得款項		1,890,472	1,406,011
投資以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產支付的款項		(5,246,384)	(1,561,080)
投資聯營公司支付的款項		(131,063)	(250,000)
投資於合營企業的支付款項		(49,418)	–
視同處置附屬公司的淨額		(118,649)	–
收購附屬公司非控制性權益支付款項		(9,866)	–
已收三個月以上定期存款利息		251,250	6,488
收回三個月以上定期存款所得款項		8,521,540	326,824
就三個月以上定期存款付款		(500,000)	(8,336,960)
投資活動所得／(所用) 現金淨額		4,476,643	(9,557,060)
融資活動現金流量			
就租賃負債付款		(67,149)	–
非控制性權益股東註資		–	51,374
行使購股權計劃之所得款項		75,974	1,004
發行普通股的所得款項		–	7,099,594
支付發行普通股之發行成本		–	(157,355)
上市認購存款利息所得款		–	20,959
融資活動所得現金淨額		8,825	7,015,576
現金及現金等價物的增加／(減少) 淨額		3,981,264	(3,626,677)
年初之現金及現金等價物	26	926,485	4,594,641
匯率變動對現金及現金等價物的影響		57,706	(41,479)
年末之現金及現金等價物	26	4,965,455	926,485

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

1 一般資料

平安健康醫療科技有限公司(前稱「鑫康有限公司」)(「本公司」)於2014年11月12日根據開曼群島公司法(1961年第3號法例第22章，經綜合及修訂)在開曼群島註冊成立為獲豁免有限公司。本公司註冊辦事處的地址為PO Box 309, Ugland House, Grand Cayman, KY1-1104, Cayman Islands。

本公司乃一間投資控股公司。本公司及其附屬公司(統稱為「本集團」)主要於中華人民共和國(「中國」)透過移動平台從事線上醫療及健康服務，如在線醫療服務、消費型醫療服務、健康商城以及健康管理和互動計劃。

於2019年12月31日，安鑫有限公司(「安鑫」)為本公司的大股東，持有本公司41.27%股權。

在本集團完成重組(如下文所述)之前，本集團現有業務通過一間在中國註冊成立的國內公司(即平安健康互聯網股份有限公司(「平安健康互聯網」)及其附屬公司開展。平安健康互聯網及其附屬公司其後被共同定義為「中國運營實體」。

中國法規限制外資企業提供增值電信服務、互聯網文化業務、向公眾提供廣播電視節目製作及經營業務以及經營線上醫療機構，其中包括本集團經營的活動及服務。為了遵守相關的中國法律，本公司全資附屬公司康鍵信息技術(深圳)有限公司(「康鍵」)與平安健康互聯網及其權益持有人訂立合約協議(「合約安排」)(包括獨家業務合作協議、獨家股權期權協議、獨家資產期權協議、授權書及股權質押協議)，令康鍵及本公司能夠透過以下方式控制平安健康互聯網：

- 支配平安健康互聯網的財務及營運政策；
- 行使平安健康互聯網權益持有人的表決權；
- 就康鍵提供的業務支援、技術及諮詢服務收取平安健康互聯網產生的絕大部分經濟利益回報。康鍵有責任以委託銀行貸款、貸款或其他方式提供財務支援；
- 獲得不可撤銷獨家權利，以中國法律法規允許的最低購買價向各自權益持有人購買或指定一名或以上人士購買平安健康互聯網的全部或部分權益或資產。康鍵可隨時行使該等購股權。除非該條款被康鍵確認的新條款取代，否則該權利可在到期時自動重續；及
- 自各股權持有人獲得平安健康互聯網全部股權的抵押，作為平安健康互聯網應付康鍵所有款項的抵押品並確保平安健康互聯網履行合約安排項下的責任。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

1 一般資料 (續)

無論如何，對目前及未來中國法律及法規的詮釋及應用尚存在不確定性。根據本公司法律顧問的意見，本公司董事認為，合約安排目前可在中國強制執行(惟若干條文除外)且並不構成違反相關法律及法規。因此，通過合約安排控制的附屬公司已於財務報表內合併入賬。

由於合約安排，本集團被視為可控制平安健康互聯網，並有權對平安健康互聯網行使權力、從其參與平安健康互聯網獲得可變回報、能夠通過對平安健康互聯網的權力影響該等回報。因此，本公司將平安健康互聯網及其附屬公司視為受控制的實體並將該等實體的財務狀況及經營業績在本集團的合併財務報表中合併入賬。

本公司股份自2018年5月4日起通過首次公開發售(「上市」)的方式於香港聯合交易所有限公司主板上市。於上市完成後，本公司已發行及未發行的每股面值0.00001美元的普通股被拆分為2股每股面值0.000005美元的股份。因此，本合併財務報表中的所有股份、購股權及每股金額均已經過調整(視乎情況而定)，以反映普通股的拆分及調整情況。

除非另有說明，否則本財務報表均以人民幣(「人民幣」)列報。

2 重大會計政策概要

編制歷史財務資料所用主要會計政策載列如下。除另有說明外，該等政策於所有呈列年度持續應用。

2.1 編制基準

本集團的合併財務報表乃根據國際會計準則理事會(「國際會計準則理事會」)頒佈的國際財務報告準則(「國際財務報告準則」)編製。合併財務報表已根據歷史成本法編製，並就以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產與金融負債(包括衍生工具)的重估情況而修改。

編制符合國際財務報告準則的歷史財務資料需要採用若干關鍵會計估計。管理層亦須在採用本集團會計政策的過程中運用判斷。涉及高度判斷或極為複雜的範疇，或對合併財務報表屬重大的假設及估計的範疇披露於下文附註4。

本集團採納的新增及修訂準則及詮釋

本集團於2019年1月1日起首次對其年度報告期間採用了以下經修訂的準則。

國際財務報告準則第16號	租賃
國際財務報告準則第9號(修訂本)	反向賠償的提前還款特徵
國際會計準則第28號(修訂本)	於聯營公司和合營企業的長期權益
2017年度改進	2015年至2017年週期的年度改進
國際會計準則第19號(修訂本)	計劃修正、縮減或清償
國際財務報告詮釋委員會詮釋第23號	所得稅處理的不確定性

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.1 編制基準 (續)

本集團採納的新增及修訂準則及詮釋 (續)

因採用國際財務報告準則第16號，本集團不得不改變其會計政策。本集團選擇追溯採用新準則，但將首次採用新準則導致的累計影響確認於2019年1月1日。已在下述附註2.2中進行披露。上述大多數其他修正對以前期間確認的金額沒有任何影響，預計不會對當前或未來期間重大影響。

本集團尚未採納的新訂準則及詮釋

於2019年1月1日已頒佈但尚未生效且本集團於報告期間並未提早採納的準則、修訂及詮釋如下：

		於以下日期或 之後開始的 年度期間有效
國際財務報告準則第17號	保險合約	2022年1月1日
國際會計準則第1號及國際會計準則第8號(修訂本)	材料定義	2020年1月1日
國際會計準則第3號(修訂本)	商業定義	2020年1月1日

本集團已開始評估與本集團運營有關的該等已發佈但於自2019年1月1日開始的財務期間未生效或未被本集團提早使用的新訂或經修訂準則的影響。本集團認為，應用其他對國際財務報告準則、國際會計準則的修訂及新詮釋不大可能對本集團財務狀況及表現以及日後披露構成重大影響。

2.2 會計政策變更

本附註介紹了採納國際財務報告準則第16號「租賃」對本集團財務報表的影響。

如上述附註2.1所示，本集團自2019年1月1日起追溯採用國際財務報告準則第16號「租賃」，但按照準則中對在過渡期期間的特定條款的規定，並未對2018報告年度比較部分進行重述。因此，新租賃準則引起的重分類和調整在2019年1月1日的期初財務狀況表中確認。附註2.23對新的會計政策進行了披露。

因採用國際財務報告準則第16號，本集團為之前根據《國際會計準則第17號－租賃》的原則歸入「經營租賃」的租賃確認了租賃負債。該等租賃負債以剩餘租賃付款額按2019年1月1日的承租人增量借款利率折現的現值計量。2019年1月1日租賃負債適用的承租人加權平均增量借款利率為4.75%。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.2 會計政策變更 (續)

(a) 所採用的實物簡易處理方法

在首次執行國際財務報告準則第16號的過程中，本集團使用了該準則允許採用的下列實務簡易處理辦法：

- 對具有合理相似特徵的租賃組合採用單一折現率，
- 前期評估租賃合同是否是虧損性的，
- 截至2019年1月1日的剩餘租賃期短於12個月的經營租賃作為短期租賃處理，
- 首次採用日計量使用權時扣除初始直接費用，以及
- 如果合同包含續租或終止租賃的選擇權，則可在確定租賃期時使用後見之明。

本集團已選擇不在首次採用日重新評估一項合同是否為租賃合同或是否包含租賃。對於在過渡日之前簽訂的合同，本集團根據國際會計準則第17號和《國際財務報告解釋公告第4號－確定一項安排是否包含租賃》評估。

(b) 租賃負債的計量

	2019年
於2018年12月31日披露的經營租賃承諾	177,565
首次執行日使用承租人的增量借款利率進行折現	166,596
(減)：按直線法作為費用確認的短期租賃	(3,373)
(減)：按直線法作為費用確認的低價值租賃	(48)
於2019年1月1日確認的租賃負債	163,175
其中包括：	
流動租賃負債	83,133
非流動租賃負債	80,042
	163,175

(c) 使用權資產的計量

不動產租賃的相關使用權資產根據與租賃負債相等的金額計量，並按照2018年12月31日財務狀況表內確認的與該租賃相關的預付或計提的租賃付款額予以調整。本集團的租賃合同均為非虧損合同，不需要在首次執行日對使用權資產進行調整。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.2 會計政策變更(續)

(d) 於2019年1月1日財務狀況表中確認的調整

會計政策變更影響2019年1月1日財務狀況表的下列項目：

- 使用權資產 — 增加人民幣166,959千元
- 預付賬款及其他應收款項 — 減少人民幣3,784千元
- 租賃負債 — 增加人民幣163,175千元

於2019年1月1日，會計政策對累計虧損沒有影響。

2.3 附屬公司

2.3.1 合併

附屬公司乃本集團對其擁有控制權的實體(包括結構化主體)。當本集團具有承擔或享有參與有關主體所得的可變回報的風險或權利，並能透過其對該主體的權力影響該等回報，即代表本集團控制該主體。附屬公司由控制權轉至本集團之日起合併入賬，自控制權終止之日停止合併入賬。

業務合併

本集團採用購買法將進行業務合併的會計處理。收購附屬公司的轉讓對價為向被收購方的前擁有人所轉讓資產和所承擔的負債及本集團已發行股權的公允價值。所轉讓對價包括或有對價安排所產生的任何資產或負債的公允價值。在業務合併中所收購的可辨認資產以及所承擔的負債及或有負債的初始計量按其於收購日期的公允價值計量。

本集團以逐項收購為基礎，確認於被收購方的任何非控制性權益。屬於現時擁有權權益並賦予持有人在清盤時按比例分佔主體淨資產的被收購方的非控制性權益，可按公允價值或現時擁有權權益應佔被收購方可識別淨資產的確認金額比例而計量。非控制性權益的所有其他組成部分按收購日的公允價值計量，除非國際財務報告準則規定須以其他計量基準計算。

收購相關成本於產生時列為開支。

倘業務合併分階段進行，則收購方先前持有的被收購方股權於收購日期的賬面價值按收購日期的公允價值重新計量；該重新計量產生的任何收益或虧損乃於損益確認。

本集團所轉讓的任何或有對價於收購日期按公允價值確認。被視為一項資產或負債的或有對價的公允價值後續變動按照國際財務報告準則第9號於損益確認或確認為其他綜合收益變動。分類為權益的或有對價並無重新計量，其後結算於權益入賬。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.3 附屬公司 (續)

2.3.1 合併 (續)

業務合併 (續)

所轉讓對價、於被收購方的任何非控股權益金額及任何先前於被收購方的股權於收購日期的公允價值超過所收購可識別淨資產公允價值的差額乃入賬列作商譽。倘所轉讓代價、已確認非控股權益及所計量的先前持有的權益總額低於在議價收購中收購的附屬公司可辨認淨資產的公允價值，則該差額會直接於收益表確認。

集團內公司間交易、結餘及集團公司間交易的未實現收益均予以抵銷。未實現虧損亦會抵銷。附屬公司財務報表金額已經作出必要的調整以確保與本集團的會計政策保持一致。

2.3.2 獨立財務報表

於附屬公司的投資按成本扣除減值入賬。成本包括投資的直接歸屬成本。本公司將附屬公司的業績按已收及應收股息基準入賬。

倘自附屬公司收取的股息超出該附屬公司於宣派股息期間的綜合收益總額，或該項投資於獨立財務報表的賬面價值超出合併財務狀況表所示被投資方的淨資產(包括商譽)的賬面價值，則須於收取該股息時對於附屬公司的該等投資進行減值測試。

2.3.3 所有者權益變動

當本集團由於失去控制、共同控制或重大影響而停止合併或按照權益性投資入賬時，該實體的任何剩餘權益均按其公允價值重新計量，其賬面價值的變動計入當期損益。該公允價值成為初始賬面價值，以便隨後將剩餘權益計入聯營公司、合營企業或金融資產。此外，先前就該實體在其他綜合收益中確認的任何金額均應視同本集團已直接出售相關資產或負債的方式計量。這可能意味著先前在其他綜合收益中確認的金額將被重新分類為損益或轉移至所適用的國際財務報告準則指定或允許的另一類權益中。

2.4 結構化主體

結構化實體是指並不以投票表決權或其他類似權利決定實質控制權的實體，相關的投票表決權僅與行政管理活動有關，實際的業務活動應當在合同約定範圍內開展。

結構化實體主要是資產管理計劃。該計劃由資產管理人管理，並以債務融資的形式向其他公司進行債權投資。本集團享有這些資產管理計劃的股權收益。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.5 聯營公司

聯營公司指本集團對其有重大影響力而無控制權的所有實體，本集團持有20%至50%表決權時通常為這類情況。聯營公司投資以權益法入賬(詳見下文(a))，初始以成本確認。

(a) 於聯營公司中普通股形式的投資

於聯營公司中普通股形式的投資按照國際會計準則第28號使用權益會計法入賬。根據權益會計法，投資初步按成本確認，其後進行調整以於損益確認本集團應佔被投資方收購後溢利或虧損並於其他綜合收益確認本集團應佔被投資方其他綜合收益的變動。已收或應收聯營公司的股息確認為投資賬面值扣減。本集團於該等聯營公司的投資包括收購時確認的商譽，扣除任何累計減值虧損。收購一家聯營公司所有權權益後，該聯營公司的成本與本集團所佔聯營公司可識別資產及負債公允價值之間的差額作為商譽列賬。

倘若聯營公司普通股形式的所有權權益被削減但仍保留重大影響力，只有按比例將之前在其他綜合收益中確認的數額重新分類至損益(如適用)。

當本集團應佔按權益列賬的投資的虧損等於或超過其應佔該實體的權益(包括任何其他無抵押長期應收款項)時，本集團不再確認進一步虧損，除非本集團代表聯營公司承擔責任或支付款項。

本集團於各報告日期釐定於聯營公司的投資是否存在客觀減值證據。如存在減值證據，本集團會按聯營公司可收回金額與其賬面價值的差額計算減值金額，並於合併綜合收益表中確認於「應佔聯營公司及合營企業虧損」旁。

本集團與其聯營公司之間交易的未實現收益按本集團於聯營公司權益為限抵消。未實現虧損亦予以抵消，除非有證據顯示交易所轉讓資產出現減值。聯營公司的會計政策已在必要時作出調整，以確保與本集團所採納的政策一致。

於聯營公司中的股權所產生稀釋收益或虧損於合併綜合收益表中確認。

2.6 合營企業

本集團已評估其共同控制實體的性質，並確定其為合營企業。本集團對這些共同控制實體的淨資產享有權利。

於合營企業的權益採用權益法入賬。根據權益法，投資初始按成本確認，其後進行調整以確認本集團應佔的收購後損益以及其他綜合收益變動。已收或應收合營企業的股息作為投資賬面值的減少進行確認。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.6 合營企業 (續)

當本集團應佔按權益列賬的投資的虧損等於或超出其於該實體的權益(包括任何其他無抵押長期應收賬款)時，本集團不會進一步確認虧損，除非其已代表該合營企業承擔責任或作出付款。

本集團與其聯營公司及合營企業間交易的未實現收益按本集團在該主體的權益比例進行抵銷；除非交易提供了轉讓資產已發生減值的證據，否則未實現損失也將被抵銷。權益列賬的被投資人的會計政策已經作出必要的更改，以確保與本集團所採納的政策一致。

權益列賬的投資賬面值根據附註2.11所述政策進行減值測試。

2.7 分部報告

經營分部與呈報予主要營運決策者(「主要營運決策者」)的內部報告方式一致，主要營運決策者負責資源分配及對營運分部的表現評估，本集團已確定由執行董事做出主要營運決策。

2.8 外幣換算

功能及列報貨幣

本集團各實體的合併財務報表所載項目均按該實體於主要經濟環境營運的貨幣(「功能貨幣」)計量。由於本公司主要附屬公司於中國註冊成立及經營且該等附屬公司將人民幣視為其功能貨幣，故本公司的功能貨幣為人民幣。本合併財務報表以人民幣列報，其為本公司的功能貨幣及本集團的列報貨幣(除非另有說明)。

交易及結餘

外幣交易均按交易日或重新計量項目之估值當日的即期匯率換算為功能貨幣。結算該等交易產生的外匯盈虧及以外幣計量的貨幣資產及負債以年末的匯率換算所產生的外匯盈虧於綜合收益表中其他綜合收益中確認，惟符合資格成為現金流量套期及投資淨額套期的項目則於其他綜合收益中遞延。

外匯盈虧於綜合收益表的「其他收益－淨額」呈列。

2.9 物業、設備及折舊

物業及設備均以成本扣除累計折舊及減值列賬。物業及設備項目於已出售或預期其使用或出售不再產生未來經濟利益時終止確認。於終止確認資產年度在綜合收益表中確認的出售或報廢盈虧是相關資產的出售所得款項淨額與賬面值的差額。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.9 物業、設備及折舊 (續)

一項物業及設備的成本包括其購入價及令有關資產達到其運作狀態並送至擬定使用位置的任何直接成本。在物業及設備投入使用後產生的支出，例如修理及維護費用，一般計入有關支出產生年度的綜合收益表。倘能清楚證明該等支出可讓使用該項物業及設備在日後預期帶來的經濟利益增加，且該項成本能夠可靠計量，則將有關支出予以資本化，以作為有關資產的額外成本或重置成本。

折舊乃以直線法計算，在各項物業、廠房及設備的估計可用年限內將其成本攤銷至其殘值。用於此用途的主要假設如下：

類別	預期使用年期	估計殘值率
辦公及通訊設備	3-5年	5%
租賃裝修	可使用年限及租賃期限 兩者中的較短者	-

物業及設備的可用年限及折舊計提方法經定期檢查，以確保物業及設備的折舊方法和折舊期間與其預期可以帶來經濟利益的方式相一致。

對已提足折舊仍繼續使用的資產不再計提折舊，這些資產將繼續在財務報表中列示直至其停止使用。

2.10 無形資產

(a) 商譽

商譽按照成本進行初始確認，金額為已轉讓對價、就非控制性權益確認的金額及本集團過往於被購買方持有的股權公允價值之和超過所收購的可辨認淨資產的公允價值的差額。倘該代價及其他項目的總額低於所收購淨資產的公允價值，其評估後的差額當作協議收購的收益計入損益。

初始確認後，商譽以成本減去累計減值損失進行後續計量。本集團每年對商譽進行減值測試，若存在跡象顯示商譽賬面價值可能出現減值，則對其進行更頻繁的減值測試。本集團於每年12月31日執行該年度的商譽減值測試。對於減值測試，自收購日起業務合併中產生的商譽應該分攤至預期從合併的協同效應中受益的各集團現金產生單位或現金產生單位組合，而不管是否本集團的其他資產或者負債被分攤到這些單位或單位組合。

商譽減值通過評估現金產生單位(或現金產生單位組合)的可收回金額決定。當產生現金產生單位(或現金產生單位組合)的可收回金額小於其賬面價值時，需確認減值損失。商譽減值損失一經確認，在以後期間不得轉回。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.10 無形資產 (續)

(a) 商譽 (續)

在商譽被分配至現金產生單位(或現金產生單位組合)，而該現金產生單位部份被處置的情況下，計算處置產生的損益時，處置業務有關的商譽應包含在該業務的賬面價值中。在此情況下，商譽被處置的部份應根據被處置業務與剩餘現金產生單位部份的相關價值來計算。

(b) 其他無形資產

本集團的其他無形資產主要包含軟件和證照。

單獨取得的無形資產以成本進行初始確認。業務合併中取得無形資產的成本為收購日的公允價值。無形資產的使用年限經評估可分為有確定使用年限和無確定使用年限兩種。無形資產的使用壽命按為本集團帶來經濟利益的期間進行評估。

使用年限有限的無形資產，在其使用經濟年限內其後按直線法進行攤銷；如有減值跡象，須進行減值評估。每年財政年度結束時，須對使用年限有限的無形資產的攤銷期間及攤銷方法進行複核。

倘未能釐定帶來經濟利益的期間，則無形資產將分類為無確定使用年限的無形資產。對使用年限不確定的無形資產，需每年單獨或結合與其相關的現金產生單位進行減值測試。此類無形資產不予攤銷，但無形資產的使用年限需每年接受複核，以確定之前對其無限使用年限的評估是否成立。若評估不再成立，則需採用未來適用法將使用年限不確定的無形資產轉為使用年限有限的無形資產。

(i) 軟件

外購的計算機和移動軟件根據外購成本和使特定軟件達到可使用狀態所產生的成本進行資本化。

與維護軟件程序相關的成本於產生時確認為開支。當符合以下條件時，直接歸屬於設計及測試並由本集團控制的可辨認及獨有軟件產品的開發成本確認為無形資產：

- 完成該軟件產品以使其能夠使用在技術上具有可行性；
- 管理層具有完成該軟件產品並使用的意圖；
- 能夠使用或出售該軟件產品；
- 能夠證明該軟件產品將如何產生潛在未來經濟利益；
- 有足夠的技術、財務資源和其他資源支援，以完成該軟件產品的開發，並有能力使用該軟件產品；以及
- 歸屬於該軟件產品開發階段的支出能夠可靠地計量。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.10 無形資產 (續)

(b) 其他無形資產 (續)

(i) 軟件 (續)

可直接歸屬並可資本化成為軟件的**成本**，包括軟件開發的僱員成本及有關費用的適當部分。

資本化的開發成本計入無形資產，並從資產可供使用時開始攤銷。

其他不符合該等條件的開發支出於產生時確認為費用。先前確認為費用的開發成本不會在後續期間確認為資產。

(ii) 證照

證照包括互聯網藥品信息服務資格證書和其他證照。通過業務合併取得的無形資產，按成本或估計公允價值進行初始確認和計量。

(iii) 無形資產使用年限載列如下：

	預期使用年限
軟件	3-5年
互聯網藥品信息服務資格證書	無確定使用年限
其他證照	5年

2.11 非金融資產減值

本集團於每一報告期末評估是否有跡象表明某項除遞延所得稅資產外的非金融資產可能發生減值。倘若存在任何該等跡象，或必須對非金融資產進行年度減值測試，本集團對該資產的可收回金額作出估計。非金融資產的可收回金額為該資產或現金產生單位的公允價值減去處置費用後的餘額與其使用價值之間的較高者。可回收金額就個別資產予以釐定，除非該資產並不產生基本獨立於其他資產或資產組合的現金流入，該情況下，可回收金額就該資產所屬之現金產生單位決定。倘一項非金融資產的賬面金額超出其可收回金額，該資產被視為已減值並減計至其可回收金額。於評估非金融資產的使用價值時，估計未來現金流量採用反映當前市場對貨幣時間價值的估計及資產的特定風險的稅前折現率折現至現值。於釐定公允價值減處置成本時，本集團採用適當的估值模式。該些計算均基於估值倍數、公開交易公司的股價或其他可獲取的公允價值指標。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.11 非金融資產減值(續)

對於除商譽外的非金融資產，本公司於各報告日期對是否有跡象表明先前確認的減值損失可能不再存在或可能已減少作出評估。倘該等跡象存在，本集團將對可收回金額作出估計。倘用於釐定資產的可收回金額的估計自上次減值損失確認後發生變動，則僅轉回先前確認的減值損失。若該情況屬實，資產的賬面金額增加至其可收回金額。增加後的金額不能超出在此前年度該資產未確認減值損失的情況下，原本應予釐定的賬面金額(扣除折舊)。該轉回於綜合收益表確認。

本集團每年度對商譽進行減值測試。當有某些事件或環境變動表明商譽的賬面值可能減值時，將更頻繁地進行測試。通過評估與商譽相關的現金產生單位(或現金產生單位組合)的可收回金額釐定減值。可收回金額為其公允價值扣減處置成本後的餘額與其使用價值(根據個別資產(或現金產生單位)基準釐定)之間的較高者，除非個別資產(或現金產生單位)不產生基本獨立於其他資產或資產組(或現金產生單位組合)的現金流量。有關商譽確認的減值損失概不就其可收回金額的後續增加予以轉回。

使用年限不確定的無形資產於每年年底按個別或現金產生單位(倘適合)進行減值測試。

2.12 投資及其他金融資產

(a) 分類

本集團按以下計量類別對金融資產進行分類：

- 其後以公允價值計量(且其變動計入其他綜合收益或損益)的金融資產，及
- 以攤餘成本計量的金融資產。

該分類取決於本集團管理金融資產的業務模式以及該資產的合同現金流量特徵。

對於以公允價值計量的金融資產，其利得和損失計入損益或其他綜合收益。對於非交易性的權益工具投資，其利得和損失的計量將取決於本集團在初始確認時是否作出不可撤銷的選擇而將其指定為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益。

僅當該資產的業務模式發生變化時，本集團才對債券投資進行重分類。

(b) 確認和終止確認

常規方式購買及出售的金融資產於交易日確認。交易日是指本集團承諾購買或出售資產的日期。當收取金融資產現金流量的權利已到期或已轉讓，且本集團已經轉移了金融資產所有權上幾乎所有的風險和報酬，金融資產即終止確認。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.12 投資及其他金融資產 (續)

(c) 計量

對於不被分類為以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產，本集團以其公允價值加上可直接歸屬於獲得該項金融資產的交易費用進行初始確認。與以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產相關的交易費用計入損益。

對於包含嵌入式衍生工具的金融資產，本集團對整個合同考慮其現金流量是否僅代表對本金和利息的支付。

債務工具

債務工具投資的後續計量取決於本集團管理該資產的業務模式以及該資產的合同現金流量特徵。本集團將債務工具投資分為以下三種計量類別：

- 以攤餘成本計量：對於持有以收取合同現金流量的資產，如果合同現金流量僅代表對本金和利息的支付，則該資產以攤餘成本計量。該等金融資產的利息收入以實際利率法計算，計入財務收入。終止確認時產生的利得或損失直接計入損益，並與匯兌利得和損失一同列示在其他收益／(虧損)中。減值損失以單獨項目列示在損益表中。
- 以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益：對於業務模式為持有以收取及出售的金融資產，如果該資產的合同現金流量僅代表對本金和利息的支付，則該資產被分類為以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益。除減值利得或損失、利息收入以及匯兌利得和損失計入損益外，賬面值的變動計入其他綜合收益。該等金融資產終止確認時，之前計入其他綜合收益的累計利得或損失從權益重分類至損益中，並計入其他收益－淨額。該等金融資產的利息收入用實際利率法計算，計入財務收入。匯兌利得和損失和減值損失在其他收益－淨額中列示。
- 以公允價值計量且其變動計入損益：不符合以攤餘成本計量或以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益標準的金融資產，被分類為以公允價值計量且其變動計入損益。對於後續以公允價值計量且其變動計入損益的債務工具投資，其利得或損失計入損益，並於產生期間以淨值在其他收益／(虧損)中列示。

權益工具

本集團以公允價值對所有權益工具投資進行後續計量。如果本集團管理層選擇將權益工具投資的公允價值利得和損失計入其他綜合收益，則當終止確認該項投資時，不會將累計的公允價值利得和損失重分類至損益。對於股利，當本集團已確立收取股利的權利時，該等投資的股利才作為其他收益而計入損益。

對於以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產，其公允價值變動列示於損益表的其他收益／(虧損)。對於以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的權益工具投資，減值損失及減值損失轉回不會作為單獨的項目列報，而包含在其他公允價值變動中。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.12 投資及其他金融資產 (續)

(d) 減值

對於以攤餘成本計量和以公允價值計量且其變動計入其他綜合收益的債務工具投資，本集團就其預期信用損失做出前瞻性評估。減值方法取決於其信用風險是否顯著增加。

對於應收賬款，本集團採用國際財務報告準則第9號允許的簡化方法，在初始確認時計量應收賬款整個存續期的預期信用損失，詳見附註22。

2.13 金融工具的抵銷

當有法定可執行權利以抵銷已確認金額，並有意圖按淨額基準結算或同時變現資產和結算負債時，金融資產與負債可互相抵銷，並在財務狀況表報告其淨額。法定可執行權利必須不得依賴未來事件而定，而在一般業務過程中以及倘公司或對手方一旦出現違約、無償債能力或破產時，這也必須具有約束力。

2.14 存貨

存貨主要為商品，按成本及可變現淨值的較低者列賬。成本使用加權平均成本法釐定。購買存貨的成本於扣除回扣及折讓後釐定。可變現淨值是於一般業務過程中的估計售價減銷售所需的估計開支。

2.15 應收款項

應收款項指就日常業務過程中銷售的產品或提供的服務而應向客戶收取的款項。倘預期於一年或以內(或若在業務的正常經營週期內，則更長)收回貿易及其他應收款項，則貿易及其他應收款項分類為流動資產。否則，貿易及其他應收款項會呈列為非流動資產。

應收賬款初步按公允價值確認，其後使用實際利率法按攤餘成本減減值撥備計量。

2.16 現金及現金等價物

就於現金流量表之呈列而言，現金及現金等價物包括現金、銀行存款、銀行通知存款及原到期時間不超過三個月及可隨時轉換為已知數額現金且價值變動風險較少之短期高流動性投資。

2.17 股本

普通股分類為權益。

與發行新股或購股權直接有關的增量成本，於權益內列為所得款項扣減項(扣除稅項)。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.18 庫存股份

成立Le An Xin (PTC) Limited (「樂安忻」)的目的是作為持有本公司僱員在以權益結算的基於股份的薪酬計劃(「購股權計劃」)下的普通股(將於日後獎勵予僱員)的特殊實體。由於本公司有權規管樂安忻的相關活動，並可從合資格董事、僱員及其他人士(統稱「受讓人」)的貢獻中獲得利益，因此，本公司董事認為將樂安忻合併入賬屬適當。

2.19 應付賬款及其他應付款項

應付賬款及其他應付款項是指於財政年度結束前提供予本集團之商品及服務之未償還負債。除非應付賬款及其他應付款項在報告期後十二個月內尚未到期，否則呈列為流動負債。應付賬款及其他應付款項初步按公允價值確認並其後以實際利率法按攤餘成本計量。

(a) 健康會員計劃合同負債

「就醫360」計劃和「私家醫生」計劃(「健康會員計劃」)合同負債包括未賺收入準備和未履約準備。

未賺收入準備

未賺收入準備在「就醫360」和「私家醫生」合同開始進行確認，在合同覆蓋期間進行攤銷。未賺收入準備為已確認收入的未到期風險。合同開始時，以已獲取或可獲取收入減去相應的獲取成本計提。與銷售新的「就醫360」和「私家醫生」合同相關的獲取成本，如手續費和佣金、稅費和附加稅以及其他增量成本，記錄為損益中的費用，與確認的已賺收入金額相等且方向相反。初始確認後，未賺收入準備按三百六十五分之一法在合同覆蓋期限逐步釋放。當因執行下文所述的負債充足性測試而產生的不足，需調整未賺收入準備以反映不足。

未履約準備

除未賺收入準備以外，健康會員計劃合同負債根據本集團未來在履行合同下的有關義務時需要支付的款項的合理估計計量，該估計為預期未來現金流出和此類合同項下流入之間的差額。

- 預期未來現金流出，是指本集團為履行合同相關義務所必需的合理現金流出，主要包括：(a)合同承諾的保證利益；(b)管理合同或處理相關履約義務必需的合理費用，包括維持費用、履約費用等。
- 預期未來現金流入，是指本集團為承擔合同相關義務可能獲得的現金流入。

對預計未來淨現金流量的合理估計是根據報告期末的現有信息確定的。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.19 應付賬款及其他應付款項 (續)

(a) 健康會員計劃合同負債 (續)

負債充足性測試

本集團於每個報告日期對未賺收入準備進行負債充足性測試。若考慮邊際因素後，預期未來現金流出減去預期未來現金流入的現值超出未賺收入準備的賬面價值，全部不足計入產生當期的損益中。若這些測試導致任何不足，需對於未賺收入準備進行調整。

2.20 員工福利

(a) 短期義務

工資和薪金的義務，包括非貨幣性福利，預計在僱員提供相關服務的期間結束後12個月內全部結清，在截至報告期末的期間內，就僱員的服務予以確認，並按負債結算時預期支付的金額計量。負債在合併財務狀況表中列示為其他應付款項。

(b) 養老金義務

本集團的員工參與若干養老金供款計劃。該等養老金計劃主要由有關政府機構設定；本集團每月為該等養老金計劃支付相應的款項，再由有關機構負責向已退休員工支付養老金。上述支付款項於發生時計為費用。根據該等計劃，本集團就退休福利沒有任何超出上述供款的其他重大法定或承諾義務。本集團亦向部分僱員提供團體壽險，然而涉及金額不重大。

(c) 住房福利

本集團的員工參與政府設定的各種住房公積金計劃。本集團根據員工工資的一定比例每月繳納公積金。本集團對該公積金的義務僅限於按期繳納款項。

(d) 醫療福利

本集團根據相關地方法規向當地機構按月為員工繳納醫療保險金。本集團對員工醫療福利的義務僅限於按期繳納款項。

2.21 股份支付

本集團僱員獲授予以權益結算以股份為基礎的報酬計劃，據此，本集團獲取僱員的服務以作為本集團權益工具(購股權)的對價。所獲取僱員服務以交換購股權授予的公允價值確認為費用。本集團按照購股權授予日的公允價值確認相關費用：

- 包括任何市場業績；
- 不包括任何服務和非市場業績可行權條件的影響；
- 包括任何非可行權條件的影響。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.21 股份支付(續)

在每個報告期末，本集團依據非市場業績條件和服務條件修改其對預期可行權的購股權數量的估計，在綜合收益表確認對原估算修正(如有)的影響，並對計入權益的金額作出相應調整。

如修改權益結算獎勵條款，則確認最低支出，猶如條款並無修改。股份支付安排公允價值總額增加或另使僱員受益，則任何修改按修改日期計量所確認額外支出。

如取消權益工具獎勵，其以猶如已於取消日期可行權進行處理，而獎勵尚未確認的任何支出已即時確認。然而，如前段所述，如以取消獎勵替代新獎勵，並指定為於授予日期的重置獎勵，取消及新獎勵按猶如以其為原獎勵修改處理。

2.22 收入確認

收入在當商品及服務控制權轉移至客戶時確認。視乎合同條款及適用法律，商品及服務控制權可能在一段時間內或某一時點轉移。倘本集團滿足下列條件時，商品及服務控制權在一段時間內轉移：

- 客戶在本集團履約同時取得且消耗所有利益；
- 客戶能夠控制本集團履約過程中在建的商品；或
- 本集團履約過程中所產出的資產具有不可替代用途，且本集團有權就累計至今已完成的履約部分收取款項。

倘商品及服務控制權在一段時間內轉移，則收入參照完成履約責任的進度而於合同期間內確認。否則，收入於客戶取得商品及服務控制權的時點確認。

視乎將予轉讓商品及服務的性質而定，完成履約責任的進度計量乃基於下列最符合描述本集團履行履約責任的其中一種方法確定：

- 按照本集團向客戶已轉移的特定服務對於客戶的價值直接計量；或
- 本集團履行履約責任的努力或投入。

倘合同涉及出售多種商品、商品與服務的組合、或多種服務，則交易價格將會根據相關單獨售價分配至各履約責任。當單獨售價不可直接觀察，則根據預期成本加邊際或經調整市場評估方法進行估計，視乎可獲取的可觀察信息而定。

當合同的任一訂約方已履約，本集團根據本集團履行履約責任及客戶付款之間的關係將該合同於財務狀況表中呈列為合同資產或合同負債。

合同資產為本集團已向客戶轉讓商品或服務而有權收取對價的權利。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.22 收入確認 (續)

為取得合同而產生的增量成本預期可收回，則將其資本化並呈列為合同資產，其後於相關收入確認時攤銷。

倘客戶支付代價或本集團擁有無條件向客戶收取對價的權利，在本集團向客戶轉讓商品或服務前，本集團於作出付款或記錄應收款項時(以較早者為準)將其列為合同負債。合同負債是本集團向已付款(或已到付款賬期)的客戶轉讓商品或服務的責任。

應收款項於本集團擁有無條件收款權利時入賬。只有在合同對價到期前僅僅隨著時間的流逝即可收款的權利，才是無條件的收款權。

以下為本集團主要收入來源的會計政策描述。

(a) 在線醫療服務

在線醫療服務主要包括本集團在人工智能輔助下的自有醫療團隊提供的在線諮詢、轉診及掛號、住院安排及二次診療意見服務。於本年度，該收入流主要源自與(1)為商業保險投保人提供在線醫療服務；(2)為個人客戶提供在線醫療服務；(3)「就醫360」計劃；(4)「企業360」訂購計劃；及(5)「私家醫生」。

只要有關服務由其員工提供，在線醫療服務收入按總額確認，因為本集團有能力確定服務的定價、服務性質，並負責由其員工提供服務，因此本集團被視為主要責任人。

為商業保險投保人提供在線醫療服務

這一收入來源於與中國平安人壽保險有限公司(「平安壽險」)和中國平安健康保險有限公司(「平安健康險」)的交易。本集團按年與平安壽險及平安健康險訂立協議，以便向平安壽險及平安健康險的保單持有人提供在線醫療服務。除在線醫療服務外，平安健康險的保單持有人有權享用若干免費醫療健康產品。平安壽險的保單持有人有權在與平安壽險訂立的協議有效時免費享用在線醫療服務，平安健康險的保單持有人則有權在保單有效時免費享用在線醫療服務，一般為期一年。本集團按年向平安壽險收取固定費用無論其是否使用服務或使用服務的人數，本集團按照每年每人向平安健康險收取固定費用。本集團每三個月於期末向平安壽險收取年度費用的四分之一，本集團則根據未來有權享用在線醫療服務及免費醫療健康產品的保單持有人數量提前向平安健康險收取年度費用。

服務組合包括多項服務。交易價格在所提供的在線醫療服務與醫療健康產品之間按照其相對獨立的銷售價格進行分配。

向平安健康險的保單持有人提供醫療健康產品的收入在交付產品時確認，平安壽險及平安健康險在線醫療服務的各自收益在一年合同期內確認，原因是本集團有責任按客戶要求的時間和需求隨時向其提供服務。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.22 收入確認 (續)

(a) 在線醫療服務 (續)

為商業保險投保人提供在線醫療服務 (續)

合同款項不可撤銷，不可退還。由於延遲付款和無條件對價權，本集團在按季度提供在線醫療的服務後，記錄平安人壽的應收賬款。本集團將就在線醫療服務及醫療健康產品應收平安健康險的付款列為應收款項，此時平安健康險有責任按服務範圍內的客戶人數就服務付款，相應未達成的履約責任被列為合同負債。

為個人客戶提供在線醫療服務

本集團還通過移動應用程式向個人用戶提供多種零售價格的在線醫療服務，包括電子處方服務和相應的醫療產品銷售。

在線醫療服務的收入在提供此類服務時確認，通常在付款後立即確認，而醫療產品的收入在交付此類產品時予以確認。由於個人客戶通常需要提前支付在線醫療服務和醫療產品的費用，因此未滿足的履約義務會相應記錄為合同負債。

「就醫360」計劃

本集團深化與商業保險公司的合作，推出「就醫360」計劃。平安人壽的保單持有人可以選擇加入這一會員計劃，該計劃整合了在線諮詢、線下醫療和快速藥物遞送相關的服務。服務內容包括醫院預約、醫院住院安排等在線醫療服務、國內外二次診療意見服務、覆診安排等，大部分服務將在客戶與平安人壽簽訂的保險合同達到履約條件下完成。

「就醫360」計劃的開始日期在與保單持有人簽訂的合同中規定，會員計劃的期限通常為保險合同有效期內的一年。

由於會員計劃顯示出在國際財務報告準則第4號定義下保險合同的某些特徵，一方承擔另一方(保單持有人)的重大保險風險，同意如果某特定未來不確定事件(投保事件)對保單持有人造成不利影響，一方將對其進行賠償，屬於國際財務報告準則第4號的適用範圍，因此在相關保險風險由本集團承擔，與合同相關的經濟利益很可能會流入本集團，並且可以可靠地計量時，根據合同簽訂時合同中規定的交易總額確認收入。「就醫360」計劃的相關負債記錄在「應付賬款及其他應付款項」中，此類負債的計量方法見附註2.19。

「企業360」訂閱計劃

本集團向企業客戶提供「企業360」訂閱計劃，為其員工提供在線醫學專家諮詢服務、中醫在線諮詢、電話諮詢服務。

為取得合同而產生的增量成本預期可收回，則將其資本化並呈列為合同資產，其後於相關收入確認時攤銷。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.22 收入確認 (續)

(a) 在線醫療服務 (續)

「企業360」訂閱計劃 (續)

本集團根據預期使用本服務的情況和員工人數向企業收取固定費用。由於企業客戶通常需要在訂購服務時付款，本集團將對客戶存在未履行的履行義務記錄為合同負債。本服務收入是在合同期間按照履約義務的履行進度確認。

「私家醫生」計劃

本集團向付費客戶提供「私家醫生」產品，包括全方位的醫療健康服務，例如實時間診諮詢、二次診療意見、線下門診就醫安排和慢病管理等。

當「私家醫生」計劃具有保險合同的某些特徵之時，收入的確認方法和「就醫360」計劃相同。如果產品未成功實現保險合同的某些特徵，則在向客戶提供服務時確認產品中的服務收入。

(b) 消費型醫療

本集團提供多種整合醫療健康機構服務的標準化服務組合，以滿足用戶健康相關需要，如體檢、基因檢測及醫美。本集團的消費型醫療主要通過向個人客戶或公司客戶提供標準化服務組合而賺取收益。不同類別服務組合就所提供的每項服務為客戶提供特定次數服務。

服務組合包括多項服務及產品，組合內的個別服務被視作獨立履約責任。交易價格按照相對獨立的銷售價格分配予服務組合中的每項服務及醫療健康產品。

醫療健康產品收入於交付時確認，而服務收入在向客戶提供單項服務時確認。

本集團以零售方式向個人或為其僱員的利益以批發方式向公司客戶銷售消費型醫療服務組合。消費型醫療服務組合通過本集團的銷售團隊銷售予公司客戶，並通過健康商城或個人代理銷售予個人客戶。該等個人代理已經與中國平安保險(集團)股份有限公司及其附屬公司(「平安集團」)訂立代理協議並同意僅分銷平安集團的產品(「個險業務員」)。本集團已經與個險業務員訂立產品及服務轉介安排。個險業務員並非由平安集團僱用，並在平安集團並無參與的情況下自願向客戶轉介產品及服務。消費型醫療方案的付款由零售客戶在交付服務組合之前結算，公司客戶的付款可以在交付後於期末結算(視乎是否向公司客戶授予信用而定)。

本集團按代理轉介的產品或服務的銷售額預定百分比向個險業務員支付佣金。就銷售服務組合支付的佣金會被資本化並呈列為合同資產，其後在相關收益確認時攤銷至損益。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.22 收入確認 (續)

(b) 消費型醫療 (續)

服務組合不可退款。客戶須在包裝上預印的到期日之前通過本集團的網上平台激活服務組合。一旦服務組合被激活，客戶可以在激活後一年內享用服務。服務組合的失效收入為客戶未在有效期內獲取所有服務或貨品，而不需要完成履約責任的收入。於報告期間，由於估計失效收入的過往數據有限，本集團無法合理估計失效收入的數量。因此，本集團於到期日將失效收入確認為收益，而到期日為服務組合上預印的到期日與激活後一年中的較晚者。

在線諮詢服務及掛號服務由本集團的服務團隊提供。本集團亦持續擴大其與提供線下服務的醫療健康機構的網絡。消費型醫療客戶可以通過本集團的線上平台在本集團預設的服務提供商名單中選擇醫療健康機構。本集團可全權酌情選擇醫療健康機構，購買價乃與醫療健康機構單獨磋商。由於本集團能夠決定產品或服務的價格且可全權酌情決定醫療健康機構，而且負責監察所提供服務的質量並磋商服務條款，本集團被視為主要責任人並因此按總額確認消費型醫療產生的收益。

本集團就在提供服務組合中的服務之前作出付款的客戶的購買記錄合同負債，原因是存在向客戶承擔的未完成履約責任。就以信用期限購買服務組合的客戶而言，本集團在其獲取無條件收款權利時記錄應收款項，一般為向客戶交付服務組合之時。合同負債在提供個別服務或向客戶轉讓貨品的期間確認為收益。

(c) 健康商城

本集團的健康商城提供多元化及不斷變化的產品類別，包括(i)醫療健康產品(如藥品、健康營養品及醫療器械)、(ii)健身產品(如健身設備及配件)，個人護理用品以及(iii)其他產品。本集團健康商城的收入流主要產生自本集團銷售產品所得收益(「自營」)以及自第三方商家賺取的佣金收入(「平台」)。本集團的收入產生自移動應用程式、WAP網站及平安移動應用程式內的外掛端口。

本公司以兩種業務模式經營健康商城，即自營模式及平台模式。

自營

在自營模式下，本集團向供應商採購商品，並通過平台直接向消費者銷售產品。供應商主要為中國的經銷商。本集團有權定價及調整所提供的產品。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.22 收入確認 (續)

(c) 健康商城 (續)

自營 (續)

在該業務模式下，本集團會自行管理存貨或由供應商管理存貨並安排在下單48小時內送貨。在前一種情況下，本集團需要根據供應及價格的波動、季節性、特定產品的受歡迎程度調整存貨水準，且亦會考慮藥品的保質期。視乎存貨狀況而定，本集團會制定促銷計劃或報告存貨撇減。本集團亦會提供售後服務、處理客戶投訴及回應退貨要求。本集團一般會要求供應商與本集團合作處理客戶投訴及回應退貨要求。

在自營模式下，由於本集團可全權酌情決定定價並有責任履行訂單、提供售後服務、處理客戶投訴及回應退貨要求，本集團視本身為主要責任人，並按產品銷售總額確認自營模式下的收益。本集團在產品交付予客戶時確認扣除折扣及退貨撥備後的收益。退貨撥備(將減少淨收益)乃按過往經驗估計。本集團向在平台購買的客戶提供收到產品後七天無條件退貨的權利。本集團會在產品交付予客戶時確認平台的銷售收益，而過往退貨情況極少。

訂購產品通常會在個別客戶在平台下單時作出付款且商品會在付款後48小時內派送。外部物流公司負責向客戶送貨。在若干情況下，健康商城的自營產品亦會售予公司客戶，信用期介乎5天至30天。

本集團亦按信用條款向公司客戶出售預付健康商城卡。本集團在預付健康商城卡交付於客戶後擁有收取代價的無條件權利，因此，本集團相應確認應收款項及合同負債。當產品交付予客戶時，合同負債會確認為收益。

平台

本集團亦提供線上平台，可使第三方賣家在本集團的線上平台向客戶銷售產品。平台賣家主要包括連鎖藥店及海外購物服務提供商。佣金費一般按所售商品值的百分比收取，視乎產品類別以及與賣家商議而定。

平台賣家自行管理存貨，亦負責產品交付。連鎖藥店下單後24小時內須交付產品，而海外購物下單後96小時內須交付產品。賣家亦負責售後服務、處理客戶投訴及回應退貨要求。與佣金有關的收益按淨額基準並在客戶下單及作出付款後確認，而過往的平台銷售退貨情況極少。第三方賣家的付款通常為按月結算期內所賺取的佣金。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.22 收入確認 (續)

(d) 健康管理和互動

本集團制訂多種健康計劃、工具及活動，並向用戶推薦個性化內容以幫助保持健康的生活方式。健康管理和互動的收益主要產生自廣告代理商或直接客戶投放的廣告，目的在於協助用戶形成健康的生活方式。本公司就廣告業務與醫藥及其他保健產品公司以及廣告代理商進行合作。

本集團主要提供三類廣告，即透過其移動應用程式提供展示類廣告、搜索廣告及贊助式廣告。展示類廣告涉及在其平台上投放圖片或多媒體內容。搜索廣告在用戶查詢結果上投放文本類廣告。贊助式劇情廣告在平台上的編輯內容中提供促銷推廣資訊。廣告費主要基於每千次展示、每次點擊或每次展示時長收取。來自展示或點擊數量廣告的收益基於實際數量及合同議定單價確認，而按展示時長付費廣告的收益則於提供廣告服務的期間確認。

廣告商通常須預付廣告費。合同為不可撤銷及不可退款。本集團在與客戶簽訂廣告合約並因根據合同條款而具有收取廣告服務付款的無條件權利時，相應記錄應收款項及合同負債。合同負債在廣告播放或提供服務時確認為收益。

2.23 租賃

如附註2.2所述，本集團已更改其作為承租人的租賃會計政策。下述對新政策和附註2.2所述變化的影響進行了說明。

大部分所有權風險和回報未作為承租人轉讓給本集團的租賃被歸類為經營租賃，根據經營租賃支付的款項(扣除從出租人收到的任何激勵)在租賃期內按直線法計入損益。

自2019年1月1日起，租賃資產自可供本集團使用之日起確認為使用權資產和相應負債。

租賃產生的資產和負債在現值基礎上進行初始計量。租賃負債包括下列租賃付款的淨現值：

- 固定付款額(包括實質固定付款額)，扣除應收的租賃激勵，
- 取決於租賃開始日初步計量的指數或比率的可變租賃付款額，
- 本集團根據餘值擔保預計應付的金額，
- 購買選擇權的行權價，前提是本集團合理確定將行使該選擇權，以及
- 終止租賃的罰款金額，前提是租賃期反映出本集團將行使終止租賃選擇權。

根據合理確定的延期選擇支付的租賃款也包括在負債計量中。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要 (續)

2.23 租賃 (續)

租賃付款額按照租賃內含利率折現。如果無法確定該利率(此情況普遍存在於本集團租賃中)，則應採用承租人的增量借款利率，即個別承租人為在類似經濟環境下獲得價值相近的資產，以類似條款和條件借入資金而必須支付的利率。

使用權資產按照成本計量，其中成本包括以下項目：

- 租賃負債初始計量金額，
- 在租賃期開始日或之前支付的租賃付款額，扣除收到的租賃激勵，
- 任何初始直接費用，以及
- 復原成本。

使用權資產通常按資產使用壽命和租賃期兩者中較短者直線折舊。如果本集團合理確定行使購買選擇權，則使用權資產在標的資產的使用壽命內折舊。

與設備、交通工具，以及建築的短期租賃和低價值資產租賃相關的付款額按照直線法在損益中確認為費用。短期租賃是指租賃期限為12個月或不足12個月的租賃。低價值資產主要包括IT設備。

2.24 利息收入

以攤餘成本計量的金融資產的利息收入採用實際利率法計算。出於現金管理目的而持有的金融資產的利息收入列示為財務收入。

金融資產利息收入按實際利率乘以金融資產賬面總額計算，後續會發生信用減值的金融資產除外。發生信用減值的金融資產的利息收入按實際利率乘以金融資產賬面價值減去損失撥備後的淨額計算。

2.25 股利收入

股利收入於有權利收取時確認。

2.26 政府補助

當能夠合理地保證政府補助將可收取及符合補助的附帶條件時，本集團會把政府補助以其公允價值確認入賬。

與成本有關的政府補助遞延入賬，並於需要匹配擬補償的相關成本期間在收益表確認。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

2 重大會計政策概要(續)

2.27 稅項

所得稅包括當期及遞延所得稅。所得稅於綜合收益表確認；但若與於相同或不同期間直接在其他綜合收益或權益中確認的項目有關，所得稅則在其他綜合收益或權益中確認。

對於當期和以前期間形成的當期所得稅負債或資產，按照預期應向稅務部門繳納或稅務部門返還的金額計量。

本集團根據資產與負債於報告期末的計稅基礎與財務報表的賬面價值之間的所有暫時性差異，採用負債法計提遞延所得稅。

所有應納稅暫時性差異均被確認為遞延所得稅負債，惟下列遞延所得稅負債除外：

- 因商譽而產生的遞延所得稅負債，或因在不構成業務合併的交易中對資產或負債進行初始確認而產生的遞延所得稅負債(該交易發生時，會計利潤、應納稅所得額、或應抵扣虧損均不受影響)；及
- 當與附屬公司、聯營公司及共同控制公司投資相關的應納稅暫時性差異轉回的時間可以被控制且該暫時性差異在可預見未來很可能不會轉回。

除下列遞延所得稅資產以外，所有可抵扣暫時性差異、未動用稅項抵免及任何未動用可抵扣虧損的結轉均被確認為遞延所得稅資產，但是以很可能用於抵扣可抵扣暫時性差異、使用未動用稅項抵免及未動用可抵扣虧損的應納稅所得額為限：

- 因在不構成業務合併的交易中對資產或負債進行初始確認而可抵扣暫時性差異確認的遞延所得稅資產(該交易發生時，會計利潤、應納稅所得額、或應抵扣虧損均不受影響)；及
- 就與於附屬公司、合營企業的投資及於共同控制公司的權益相關的可抵扣暫時性差異而言，同時滿足下列條件的，確認相應的遞延所得稅資產：暫時性差異在可預見的未來很可能轉回，且未來很可能獲得用來抵扣可抵扣暫時性差異的應納稅所得額。

遞延所得稅資產的賬面價值於每個報告期末進行審閱，並扣減至不再可能有足夠應納稅所得額以動用所有或部份遞延所得稅資產為止。相反地，於每個報告期末會重新評估過往未被確認的遞延所得稅資產，在可能有足夠應納稅所得額以動用所有或部份遞延所得稅資產時予以確認。

遞延所得稅資產及負債以資產被變現或負債被清償的期間預期適用的稅率計量，根據於報告期末已施行或實際上已施行的稅率(及稅務法規)計算。

當存在允許將當期稅項資產抵銷當期稅項負債的合法權利，且遞延所得稅與同一課稅主體及同一稅務當局相關時，遞延所得稅資產可與遞延所得稅負債抵銷。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險

本集團的活動使其面臨各種財務風險：財務風險包括市場風險（包括貨幣風險、價格風險及利率風險）、信用風險、流動性風險及保險風險。本集團的整體風險管理計劃專注於金融市場的不可預測性，並力求盡量減少對本集團財務表現的潛在不利影響。風險管理由本集團高級管理層進行。

3.1 財務風險

(a) 市場風險

市場風險為市場價格變動時，金融工具的公允價值或未來現金流量會隨之波動的風險。市場風險包括三類風險，而該等風險因外匯匯率（外匯風險）、市場價格（價格風險）及市場利率（利率風險）產生。

外匯風險

外匯風險是受外匯匯率變化而產生虧損的風險。人民幣與本集團開展業務所用的其他貨幣之間的匯率波動或會影響其財務狀況及經營業績。本集團面臨的外匯風險主要來自美元／人民幣匯率變動。本集團主要於中國營運，大部分交易以人民幣結算。由於並無以相關功能貨幣以外貨幣計值的重大金融資產或負債（惟附註24、附註25以及附註26所述主要從投資者收取作為注入資金並以美元計值的現金及現金等價物、定期存款及以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產除外），故本集團並無面臨任何重大外匯風險。

敏感度

以下是在所有其他變量不變的情況下，主要變量可能發生的合理變動對利潤及權益的稅前影響作出的分析。變量之間的相關性會對釐定市場風險的最終影響產生重大作用，但為了說明變量變動造成的影響，須假設變量的變動都是獨立的。

本集團主要面臨美元／人民幣匯率變動的風險。損益對匯率變動的敏感度主要因以美元計值的金融資產而產生。

貨幣	匯率變動	對利潤及權益的影響	
		2019年12月31日	2018年12月31日
美元	+ 5%	133,567	173,838
美元	- 5%	(133,567)	(173,838)

價格風險

本集團的價格風險與價值隨市價變動而波動（由利率風險和外匯風險引起的變動除外）的金融資產和負債有關，而其主要包括分類為以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產投資。

上述投資因市場價格變動而面臨價格風險，該變動可因只影響個別金融工具或其發行人的因素所致，亦可因影響市場上交易的所有類似金融工具的因素所致。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.1 財務風險 (續)

(a) 市場風險 (續)

價格風險 (續)

為管理投資產生的價格風險，本集團已多樣化投資組合。該等投資乃為策略目的，或為同步實現投資收益及平衡本集團流動資金水平而作出。每項投資均由高級管理層逐項處理。

敏感度分析乃由管理層執行，以評估於各報告期末本集團財務業績所面臨的以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的價格風險。於2019年12月31日，倘若本集團所持有的各項工具的權益價格增加／減少5% (2018年：5%)，則年內利潤或虧損將增加／減少約人民幣86,277千元 (於2018年12月31日：人民幣19,695千元)，不包括銀行發行的保本理財產品，由於有關產品可於持有人要求時贖回，故並無重大價格風險。

利率風險

利率風險為金融工具的價值／未來現金流量將因市場利率變化而波動的風險。浮動利率工具使本集團面臨現金流利率風險，而固定利率工具使本集團面臨公允價值利率風險。

本集團所有以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產為權益投資，這不會令本集團面臨利率風險。本集團並無重大計息資產，除現金及現金等價物、定期存款以及以攤餘成本計量的金融資產外，有關詳情已於附註24和附註26中披露。

(b) 信用風險

本集團的信用風險主要與現金及現金等價物、定期存款、以攤餘成本計量的金融資產、應收賬款及其他應收款項有關。以上各金融資產類別的賬面價值即本集團面臨與金融資產有關的最大信用風險。

本集團的現金及現金等價物和定期存款主要存放在普遍被認為相對穩定的具備信譽商業銀行及金融機構。本集團認為並無重大信用風險，亦無因其他各方違約而產生任何重大虧損。

對於主要包括債務投資計劃在內的以攤餘成本計量的金融資產，本集團主要通過控制投資規模，謹慎選擇具有適當信貸質量的金融機構，平衡信貸風險和投資回報率，以及綜合考慮內部和外部信用評級信息的方式來管理這些投資的信貸風險。

本集團的應收賬款主要來自客戶。本集團通過縮短信用期，安排分期付款或預付的方式，緩解信用風險。

對於其他應收款項，本集團會基於歷史結算記錄和經驗，對其他應收款項的可回收程度做週期性的整體及單獨評估。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.1 財務風險 (續)

(c) 流動性風險

本集團旨在維持充足的現金及現金等價物以及有價證券，以緩解其流動性風險。由於相關業務的動態性質，本集團通過維持充足的現金及現金等價物維持資金靈活性。

下表載列根據於各報告期末至合同到期日的餘下期間按相關到期日劃分的本集團金融負債分析。表中所披露金額為合同未貼現現金流量。

	於2019年12月31日					總計
	即時償還	1年以內	1至5年	5年以上	無期限	
負債：						
租賃負債	-	53,820	55,165	-	-	108,985
應付賬款及其他應付款項	-	1,321,620	-	-	47	1,321,667
	-	1,375,440	55,165	-	47	1,430,652

	於2018年12月31日					總計
	即時償還	1年以內	1至5年	5年以上	無期限	
負債：						
應付賬款及其他應付款項	-	1,163,713	-	-	47	1,163,760

3.2 保險風險

保險風險是指由於保險事故的發生頻率和嚴重程度，實際賠償可能超過預期賠償的風險。本集團在此類合同下面臨的主要風險是實際履約成本和支付超過健康會員計劃合同負債的賬面金額。這可能是由於以下任何因素造成的：

- 發生性風險 — 事件發生的數量與預期不同的可能性；
- 嚴重性風險 — 實際履約產生的成本與預期不同的可能性；
- 發展性風險 — 本集團的履約責任金額在合同期結束時出現變動的可能性。

風險的流動性可通過將損失風險分散到大量健康會員計劃合同組合而得到改善，因為更分散的合同組合很少因組合中某部分的變動而使整體受到影響。通過仔細選擇和實施業務發展策略和方針，可改善風險的波動性。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.2 保險風險 (續)

主要假設

估計的主要假設包括基於行業基準和經驗數據確定的各年度平均履約成本、履約執行成本、履約膨脹係數和履約數量的假設。需運用判斷來於評估外部因素(如司法決定和政府立法)對估計的影響。

其他關鍵假設包括結算延遲等。

敏感性分析

健康會員計劃合同未履約準備對上述關鍵假設非常敏感。某些變量的敏感性，包括立法變更、估計過程中的不確定性等，是無法量化的。此外，由於引起履約事件的發生日與其後的通知日和最後的解決日之間出現時間差異，尚未結清的未履約準備於報告期末存在不確定性。

為了說明最終履約成本的敏感性，在其他假設不變的情況下，平均履約成本增加5%，將使截至2019年12月31日的健康會員計劃合同未履約準備增加人民幣477千元(2018年12月31日：人民幣826千元)。

健康會員計劃合同負債

	2019年12月31日	2018年12月31日
未賺收入準備	152,933	45,955
未履約準備	57,333	12,028
	210,266	57,983

健康會員計劃合同負債的變動

未賺收入準備變動

	合同負債
於2018年12月31日	45,955
增加	276,832
減少	(169,854)
於2019年12月31日	152,933

未履約準備變動

	合同負債
於2018年12月31日	12,028
增加	56,378
減少	(11,073)
於2019年12月31日	57,333

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.3 資本管理

本集團資本管理的目標為確保本集團可持續經營，為股東提供回報，為其他利益相關者提供利益，並維持最佳資本結構以長期提高股東價值。

本集團通過定期審閱資本結構來監察資本(包括股本及儲備)。作為該審閱的一部分，本公司董事考慮資本成本及與已發行股本相關的風險。本集團或會調整派付予股東的股息金額、向股東退回資本、發行新股或購回本公司股份。本公司董事認為，本集團的資本風險較低。

3.4 公允價值計量

公允價值計量是於某一特定時點根據相關市場資料和與金融工具有關的資料而做出。當存在活躍市場時，如經授權的證券交易所，市值可以最好地反映金融工具的公允價值。對於不存在活躍市場的金融工具，公允價值通過估值技術釐定。

本集團的金融資產主要包括以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產。

公允價值及公允價值層次的確定

在合併財務報表中計量或披露公允價值的所有資產和負債均按公允價值層次歸類。公允價值層次將用於計量公允價值的估值技術的輸入值分為三個層次。整體公允價值計量歸屬於何層次取決於對整體公允價值計量而言屬重大的最低層次輸入值。

公允價值層次如下：

- (a) 根據相同資產或負債在活躍市場上的報價(未經調整)確定公允價值(「第一層次」)；
- (b) 根據直接(即價格)或間接(即自價格衍生)可觀察到的、除計入第一層次的報價以外的有關資產或負債的輸入值確定公允價值(「第二層次」)；及
- (c) 根據可觀察到的市場數據以外的變量確定的資產或負債的輸入值(不可觀察輸入值)確定公允價值(「第三層次」)。

公允價值計量的層次取決於對整體計量具有重大影響的最低層次輸入值。因此，輸入值的重要程度應從公允價值計算整體角度考慮。

對於第二層次的金融工具，一般自相同或同類資產的第三方定價服務，或通過利用可觀察市場輸入值的估值方法，或近期市場報價獲得估值。估值服務提供商一般通過收集、分析和解釋多重來源的相關市場交易資料和其他關鍵估值模型參數，並採用廣泛應用的內部估值模型，提供各種證券的理論報價。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

3 財務風險管理及保險風險 (續)

3.4 公允價值計量 (續)

公允價值及公允價值層次的確定 (續)

對於第三層次的金融工具，價格乃根據貼現現金流量模型等估值方法和其他類似技術釐定。劃分為估值層次第三層次的公允價值計量一般根據不可觀察因素對整體公允價值計量的重要程度，以及根據貼現現金流量模型等估值方法和其他類似技術釐定。

對於持續按公允價值確認的資產及負債，本集團於各報告期末通過重估分類(基於對整體公允價值計量有重大影響的最低層次輸入值)確定各層次之間是否存在轉移。

下表載列本集團金融資產及負債的公允價值計量層次：

	於2019年12月31日			
	第一層次	第二層次	第三層次	總計
按公允價值計量的資產				
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產				
— 權益投資	—	1,849,270	15,730	1,865,000
<hr/>				
	於2018年12月31日			
	第一層次	第二層次	第三層次	總計
按公允價值計量的資產				
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產				
— 權益投資	—	520,738	—	520,738
<hr/>				

於本年內，公允價值計量不同層次之間概不存在轉移。

估值技術

非上市股權投資的公允價值採用估值技術釐定，如可比公司估值倍數，相同或類似工具的近期交易價格，並進行適當調整(如適用)，如使用期權定價模型對缺乏流動性進行調整。估計需要管理層對模型的不可觀察輸入值作出若干假設，主要包括歷史波幅及非上市股權投資的估計上市時間等。非上市股權投資的公允價值對該等不可觀察輸入值的合理變動無重大敏感性。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

4 關鍵會計估計及判斷

本集團於編制財務報表時作出判斷和估計，這些判斷和估計會影響收入、費用、資產和負債的報告金額以及或有負債的披露。基於過往經驗及其他因素，包括對在有關情況下視為合理的未來事件的預期，本集團對該等估計及判斷進行持續評估。

在應用本集團會計政策的過程中，管理層作出了以下對財務報表中賬面價值具有重大影響的判斷和會計估計：

(a) 非金融資產的可回收性

本集團每年測試商譽是否出現任何減值。當發生事件或情況有變而顯示可能無法回收賬面價值時，我們會審查商譽及其他非金融資產（主要包括物業、廠房及設備、其他無形資產、關於聯營公司及合營企業的投資等）減值，可收回金額乃根據公允價值減處置成本或使用價值計算決定。該等計算須運用判斷及估計。

識別本集團任何商譽、其他非金融資產存在的任何減值跡象，就減值審閱目的決定合適減值方法（即公允價值減處置成本或使用價值）以及就所採用的估值模型選擇適用的主要假設（包括貼現現金流量法及市場法）均需要做出判斷。改變管理層選定用來評估減值的假設可能會對減值測試的結果產生重大影響，並相應影響本集團的財務狀況及經營業績。倘所使用主要假設出現重大不利變動，則可能需要在合併綜合收益表中計提額外減值。

(b) 主要責任人與代理人考慮事項

提供消費型醫療服務的收入

本集團委聘協第三方供應商（例如體檢診所）向客戶提供部分消費型醫療服務。於釐定本集團在提供消費型醫療服務中擔任主要責任人或擔任代理人時需要對所有相關事實及情況作出判斷及考慮。於評估本集團擔任主要責任人或代理人時，本集團會考慮其是否擁有該服務的控制權及（倘適用）亦會個別或綜合考慮本集團是否主要負責履行合約，是否面臨存貨風險，在確定價格時是否有決定權。經考慮相關事實及情況後，管理層認為本集團於該等服務的控制權轉讓予客戶前取得其控制權風險及回報。因此，本集團擔任消費型醫療服務的主要責任人，相關收益按總額呈報。

透過線上健康商城銷售商品的收入

本集團透過線上健康商城向其客戶提供廣泛的產品。本集團的線上健康商城的業務模式可進一步分類為兩類，即線上自營模式及平台模式。

於釐定本集團在透過線上健康商城銷售商品時是否擔任主要責任人或擔任代理人時需要對所有相關事實及情況作出判斷及考慮。於評估本集團擔任主要責任人或代理人時，本集團會考慮其是否擁有該商品的控制權及（倘適用）亦會個別或綜合考慮本集團是否主要負責履行合約，是否面臨存貨風險，在確定價格時是否有決定權。存貨風險不重大時需要作出重大判斷。經考慮相關事實及情況後，管理層認為本集團透過線上自營取得商品的控制權，而本集團平台模式中在商品轉移予客戶之前不會取得商品的控制權。因此，本集團擔任線上自營模式的主要責任人及相關收益按總額呈報，同時本集團擔任平台模式的代理人及相關收益按淨額呈報。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

4 關鍵會計估計及判斷(續)

(c) 銷售推廣預提費用

如附註6披露的促銷費用，本集團為其移動平台的用戶(包括現時並未購買服務的買家)免費提供「健康獎勵積分」。主要根據本集團移動平台所計算的步行數，註冊用戶可透過「步步奪金」計劃獲得2015年12月4日推出的「健康獎勵積分」。於2019年12月31日尚未使用的「健康獎勵積分」將於2020年末全部到期。註冊用戶可使用「健康獎勵積分」於本集團移動平台的健康商城兌換商品，在「步步奪金」兌換計劃中無需任何最低購買金額要求。於2019年12月和2020年1月，本集團宣佈開啟「步步奪寶」互助計劃作為註冊用戶消耗「健康獎勵積分」的另一途徑。一個「步步奪寶」互助計劃的參與者需要每月在「健康獎勵積分」池中投入一定數量的「健康獎勵積分」，在享受計劃的權益之前需要六個月的等待期。當互助計劃的有效參與者被診斷癌症或其他重疾，本集團將依據單人賠付上限轉換「健康獎勵積分」池中的「健康獎勵積分」價值來賠付相關醫療費用。為維持「健康獎勵積分」池的正常運作，對於參與用戶有最低人數要求。並且將從「健康獎勵積分」池撥出的總賠償金被整體未轉換「健康獎勵積分」池對應價值所限制，該價值基於「健康獎勵積分」的未轉換積分數量和本集團決定的積分單位價值。用戶步行數產生的「健康獎勵積分」的成本計入促銷費用，而促銷費用在向用戶發出積分時入賬，及有關尚未使用的「健康獎勵積分」被確認為銷售推廣預提費用。本集團評估銷售推廣預提費用時，需要通過分析歷史兌換數據加上註冊用戶預期兌換行為和預期積分單位成本的變化調整，對關於「步步奪金」兌換及「步步奪寶」互助計劃的每一「健康獎勵積分」的用戶預計兌換率和積分單位價值作出重大估計。

(d) 稅務狀況不確定性

如果日後應納稅所得額可能利用可使用而未使用稅項虧損，則將所有未使用稅項虧損確認為遞延所得稅資產。於評估日後是否可使用有關未使用稅項虧損時，本集團需要對其各附屬公司於未來年度產生應納稅所得額的能力作出判斷及估計。基於現時可獲得的資料及稅項計劃策略，本集團認為並不確定未動用稅項虧損是否能於屆滿前使用。因此，本集團現時尚未確認由於經營虧損產生的可抵扣減暫時差異及任何遞延所得稅資產。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

5 收入及分部資料

(a) 與客戶合同收入的劃分

本集團的業務活動(就其編製單獨的財務報表)由主要營運決策者定期審查及評估。主要營運決策者負責分配資源及評估經營分部的表現，由作出戰略決策的本公司執行董事擔任。經過該評估，本集團確定其擁有以下經營分部：

- 在線醫療服務(前稱「家庭醫生服務」)
- 消費型醫療
- 健康商城
- 健康管理和互動

主要營運決策者主要根據各經營分部的分部收入及毛利評估經營分部的表現，而相關評估結果被管理層用作資源分配及評估分部表現的根據。於衡量分部表現過程中均未計入銷售及營銷費用以及行政費用。其他收入、其他收益－淨額、財務收入－淨額、應佔聯營公司及合營企業虧損及所得稅費用，亦均未分配至個別經營分部。

向主要營運決策者報告的自外部客戶取得的收入作為分部收入計量，即各分部來自客戶的收入。營業成本主要包括醫療服務費、消耗的存貨、薪金及薪酬開支成本以及其他。

向主要營運決策者提供的分部資料的計量方式與該等財務報表所應用者一致。概無向主要營運決策者提供任何獨立的分部資產及分部負債資料，此乃由於主要營運決策者不會使用此資料分配資源至經營分部或評估經營分部的表現。

於報告期間，向主要營運決策者報告的收入分部資料如下：

	截至2019年12月31日止年度				
	在線 醫療服務	消費型醫療	健康商城	健康管理 和互動	總計
客戶收入	858,021	1,112,356	2,902,186	192,866	5,065,429
醫療相關服務	670,301	1,107,989	31,069	–	1,809,359
貨品銷售	186,795	4,367	2,848,698	–	3,039,860
佣金收入	925	–	22,419	–	23,344
廣告及其他服務	–	–	–	192,866	192,866
營業成本	(479,092)	(711,978)	(2,667,360)	(35,570)	(3,894,000)
毛利	378,929	400,378	234,826	157,296	1,171,429

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

5 收入及分部資料 (續)

(a) 與客戶合同收入的劃分 (續)

	截至2018年12月31日止年度				總計
	在線 醫療服務	消費型醫療	健康商城	健康管理 和互動	
客戶收入	410,729	905,442	1,864,431	157,247	3,337,849
醫療相關服務	357,973	903,706	74,028	–	1,335,707
貨品銷售	52,051	1,736	1,760,023	–	1,813,810
佣金收入	705	–	30,380	–	31,085
廣告及其他服務	–	–	–	157,247	157,247
營業成本	(245,977)	(487,344)	(1,663,503)	(29,087)	(2,425,911)
毛利	164,752	418,098	200,928	128,160	911,938

本公司位於開曼群島，而本集團主要於中國經營業務，且自中國的外部客戶賺取絕大部分收益。

於2019年12月31日，本集團的絕大部分非流動資產位於中國。

(b) 合同資產及負債

本集團已確認以下與收益相關合同資產及負債：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
合同資產		
在線醫療服務	75,390	7,100
消費型醫療	65,729	53,820
	141,119	60,920
合同負債		
在線醫療服務	212,752	67,613
消費型醫療	530,872	426,739
健康商城	74,948	92,695
健康管理和互動	18,914	31,605
	837,486	618,652

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

5 收入及分部資料 (續)

(b) 合同資產及負債 (續)

(i) 合同資產及負債的重大變動

合同資產指為獲得在線醫療服務及消費型醫療業務已付的酬金。合同資產增加主要是由於「私家醫生」訂閱計劃業務增長所致。

在線醫療服務及消費型醫療業務的合同負債主要來自新服務「私家醫生」，以及向客戶銷售服務組合。出售當時即會確立履約責任，相關服務待後續提供。

(ii) 就合同負債確認的收入

下表載列於本年確認的收入中與以前期間合同負債有關的收入金額：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
計入期初合同負債結餘的已確認收益		
在線醫療服務	67,613	72,959
消費型醫療	400,058	417,911
健康商城	92,695	98,382
健康管理和互動	31,605	44,543
	591,971	633,795

(iii) 未達成履約責任

下表載列於2019及2018年12月31日的未達成履約責任：

	於12月31日	
	2019	2018
在線醫療服務	212,752	67,613
消費型醫療	530,872	426,739
健康商城	74,948	92,695
健康管理和互動	95,264	87,059
	913,836	674,106

管理層預期，截至2019年12月31日，分配至未達成合約的90%交易價格將於下一個報告期確認為收益。餘下10%將於2021年財政年度確認。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

5 收入及分部資料 (續)

(b) 合同資產及負債 (續)

(iv) 因獲得合同的增量成本而確認的資產

除上文披露的合同餘額外，本集團亦就獲得合同的增量成本確認資產。其於財務狀況表中的合同資產內呈列。

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
於2018年及2019年12月31日因獲得合同的增量成本而確認的資產		
在線醫療服務	75,390	7,100
消費型醫療	65,729	53,820
	141,119	60,920
期內攤銷確認為提供服務的銷售與營銷費用		
在線醫療服務	21,849	13,899
消費型醫療	143,876	93,670
	165,725	107,569

於採納國際財務報告準則第15號時，本集團就外部代理人推介產品及服務收取的酬金(為獲得合同而產生的增量成本)確認資產。資產於其相關特定合同的期限內攤銷，與相關收入的確認方式一致。並無就任何合同資產確認減值虧損。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

6 按性質劃分費用

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
存貨成本	2,778,607	1,667,548
僱員福利費用(附註7)	1,087,029	910,148
已付供應商服務費成本	769,227	542,290
廣告費用	451,505	392,487
佣金費用	329,878	247,585
諮詢費用	153,340	156,193
健康會員計劃合同負債變動	152,283	57,983
使用權資產折舊	63,227	-
物業、廠房及設備折舊	57,350	38,169
差旅及會議費用	37,938	34,041
郵資及通訊費用	36,782	97,394
促銷費用(附註4(c))	36,711	278,472
其他無形資產攤銷	25,131	6,338
租賃費用	22,410	61,834
稅項及附加費	18,024	17,818
審計師報酬	6,618	6,590
上市費用	-	18,244
其他	149,920	125,934
	6,175,980	4,659,068

7 僱員福利費用(包括董事薪酬)

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
工資、薪金及獎金	763,068	568,921
福利及其他福利	232,156	214,282
股份支付(附註29)	91,805	126,945
	1,087,029	910,148

8 董事薪酬

(i) 董事及最高行政人員薪酬

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
稅後工資及其他短期僱員福利	15,300	16,178
個人所得稅	5,641	5,520
	20,941	21,698

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

8 董事薪酬(續)

(i) 董事及最高行政人員薪酬(續)

截至2019年12月31日止年度各董事的酬金載列如下：

	截至2019年12月31日止年度			
	工資、薪金 及獎金	養老金成本、 其他社保 成本、住房 福利及其他 僱員福利	總計	個人所得稅
執行董事				
— 王濤(主席)	7,308	614	7,922	5,401
非執行董事				
— 蔡方方	—	—	—	—
— 姚波	—	—	—	—
— 陳心穎 ⁴	—	—	—	—
— 王文君	—	—	—	—
— 竇文偉	—	—	—	—
— 李源祥 ²	—	—	—	—
— 羅肇華 ³	—	—	—	—
獨立非執行董事				
— 湯雲為 ¹	352	—	352	80
— 郭田勇 ¹	352	—	352	80
— 劉鑫 ¹	352	—	352	80
— 周永健 ¹	432	—	432	—
	8,796	614	9,410	5,641

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

8 董事薪酬 (續)

(i) 董事及最高行政人員薪酬 (續)

截至2018年12月31日止年度各董事的酬金載列如下：

	截至2018年12月31日止年度			
	工資、薪金及獎金	養老金成本、其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	總計	個人所得稅
執行董事				
— 王濤 (主席)	7,219	573	7,792	5,370
非執行董事				
— 羅肇華 ³	—	—	—	—
— 蔡方方	—	—	—	—
— 姚波	—	—	—	—
— 李源祥 ²	—	—	—	—
— 王文君	—	—	—	—
— 竇文偉	—	—	—	—
獨立非執行董事				
— 湯雲為 ¹	227	—	227	50
— 郭田勇 ¹	227	—	227	50
— 劉鑫 ¹	227	—	227	50
— 周永健 ¹	277	—	277	—
	8,177	573	8,750	5,520

其他非貨幣性福利包括本集團股份支付費用。王濤截至2019年12月31日股份支付費用為人民幣5,890,000元 (截至2018年12月31日為人民幣7,428,000元)。對於其他董事，2019年及2018年期間暫無股份支付費用記錄。

附註：

1. 在2018年5月被委任為獨立非執行董事。
2. 在2019年11月離任非執行董事。
3. 在2019年12月離任非執行董事。
4. 在2019年11月被委任為非執行董事。
5. 概無董事自本集團收取任何薪酬，以招致其加入或離開本集團，或作為解除職務損失補償。截至2019年及2018年12月31日止年度，概無董事放棄或已同意放棄任何薪酬。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

8 董事薪酬 (續)

(ii) 董事退休福利

於2019年和2018年，並無向董事支付退休福利的事項。

(iii) 董事終止福利

於2019年和2018年，並無向董事支付終止福利的事項。

(iv) 就提供董事服務而向第三方提供的對價

於2019年和2018年，並無就委任董事及其提供服務而向第三方提供對價的事項。

(v) 向董事、受該等董事控制的法人團體及該董事的關連主體提供的貸款、準貸款和其他交易的資料

於2019年和2018年，並無由本公司或本公司的附屬公司企業向董事、受該等董事控制的法人團體及該董事的關連主體提供的貸款、準貸款及其他交易。

(vi) 董事在交易、安排或合同的重重大權益

於2019年12月31日和2019年度，概無董事直接或間接於本公司所訂立的涉及本集團之業務的任何重大交易、安排或合同中擁有重大權益。

9 五名最高薪酬人士

截至2019年12月31日止年度，本集團的五名最高薪酬人士包括1名董事(2018年：1名)，其薪酬反映於附註8所載分析中。於截至2019年12月31日止年度內，已付餘下4名人士(2018年：4名)的薪酬如下：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
工資、薪金及獎金	14,074	12,428
社會福利及其他福利	1,258	873
股份支付	12,100	17,668
	27,432	30,969

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

9 五名最高薪酬人士 (續)

除董事之外的最高薪酬人士的薪酬詳情如下：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
零至人民幣1,000,000元	–	–
人民幣1,000,001元至人民幣2,000,000元	–	–
人民幣2,000,001元至人民幣3,000,000元	–	–
人民幣3,000,001元至人民幣4,000,000元	–	–
人民幣4,000,001元至人民幣5,000,000元	1	–
人民幣5,000,001元至人民幣6,000,000元	–	1
人民幣6,000,001元至人民幣10,000,000元	3	3
	4	4

截至2019年及2018年12月31日止年度，無任何董事或五名最高薪酬人士從本集團收取任何酬金作為加入或離開本集團的誘因或作為離職補償。

10 其他收入

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
政府補助	38,931	20,506
投資收益	2,964	7,721
	41,895	28,227

11 其他收益 – 淨額

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
外匯匯兌收益淨額	40,135	156,276
處置和視同處置附屬公司的收益淨額(附註39(a)(vi))	34,304	–
處置以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的收益	31,935	–
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的公允價值收益	23,451	29,689
金融資產減值損失	(22,803)	(1,705)
其他	2,245	(767)
	109,267	183,493

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

12 財務收入－淨額

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
財務收入		
利息收入	265,897	201,910
財務費用		
租賃負債的利息開支	(13,208)	—
	252,689	201,910

13 所得稅費用

本集團截至2019年12月31日止年度的所得稅費用分析如下：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
當期所得稅	12,587	1,178

本集團除所得稅前虧損與按適用於綜合實體的法定稅率計算應得出的理論金額差異調節如下：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
除所得稅前虧損	(734,129)	(911,877)
按中國法定所得稅稅率25%計算的稅項	(183,532)	(227,969)
下列各項的稅務影響		
— 適用於附屬公司的不同所得稅稅率(附註a)(附註b)	(13,411)	(134,587)
— 未確認遞延所得稅資產的稅項虧損及暫時性差異	127,203	295,431
— 不可扣稅開支	74,442	68,303
— 中國預扣所得稅	9,479	—
— 使用以前年度可彌補虧損減少當期所得稅費用	(1,594)	—
所得稅費用	12,587	1,178

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

13 所得稅費用(續)

於2019年12月31日的未動用稅項虧損分析如下：

	於12月31日	
	2019	2018
未確認遞延所得稅資產的未動用稅項虧損	3,322,632	2,881,933
按25%計算的潛在稅收優惠	760,686	669,399
按16.5%計算的潛在稅收優惠	44,782	33,716

附註：

(a) 開曼群島及稅項

本公司根據開曼群島法律註冊成立為開曼群島公司法項下的獲豁免有關公司，且毋須繳納開曼群島所得稅。

(b) 香港所得稅

香港所得稅稅率為16.5%。由於報告期間並無須繳納香港利得稅的估計應納稅利潤，故並無計提香港利得稅撥備。

(c) 中國企業所得稅(「企業所得稅」)

本集團就其中國業務經營的所得稅撥備乃根據現行法律、詮釋及其慣例，就於報告期間的應納稅利潤按25%的稅率計算。

(d) 中國預扣稅(「預扣稅」)

根據新企業所得稅法(「新企業所得稅法」)，在向於境外註冊成立的直接控股公司分配利潤時，中國公司自2008年1月1日起向外國投資者分配所賺取的利潤須按5%或10%的稅率繳納預扣稅，視乎外國投資者註冊成立所在國家而定。

本集團並無計劃要求其中國附屬公司分派其保留盈利，且擬由其中國附屬公司保留相關盈利以在中國經營及拓展其業務。因此，於2019年12月31日，概無產生與預扣稅有關的遞延所得稅負債(於2018年12月31日：零)。

14 每股虧損

截至2018年12月31日止年度，就每股基本及稀釋虧損而言，加權平均普通股數目已按股份拆細追溯調整。

- (a) 截至2019年12月31日止年度的每股基本虧損乃按本公司權益持有人應佔虧損除以年內已發行普通股加權平均數計算得出。

每股虧損乃按下列各項計算得出：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
歸屬於本公司所有者的年內虧損	(733,860)	(911,662)
已發行普通股加權平均數(千股)	1,000,996	944,306
每股基本虧損(人民幣元)	(0.73)	(0.97)

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

14 每股虧損 (續)

- (b) 每股稀釋盈利或虧損乃按調整已發行普通股加權平均數以假設轉換所有具稀釋作用潛在普通股計算得出。

由於本集團於截至2019年12月31日止年度產生虧損，潛在普通股並未計入每股稀釋虧損，原因是計入有關股份會有反稀釋作用。因此，截至2019年12月31日止年度的每股稀釋虧損與每股基本虧損相同。

15 商譽

成本

於2018年12月31日和2019年12月31日 (附註a)

966,763

附註：

- (a) 於2019年12月31日，商譽賬面餘額產生自2018年10月收購平安萬家醫療投資管理有限公司(「萬家醫療」) 100%的股權，及2016年4月收購江西平安好醫生大藥房有限公司(「江西納百特」) 100%的股權。

商譽產生自收購江西納百特的部分價值總計為人民幣5,119千元。商譽乃歸因於所收購的市場份額及與本集團健康商城業務合併預期產生的規模經濟效益及該款項整體由江西納百特分佔並為本集團的一個現金產生單位。於2019年12月31日，管理層已根據國際會計準則第36號「資產減值」對本集團的商譽進行減值審查。根據商譽減值測試的結果，本集團管理層並無發現主要假設的合理可能變動可導致賬面值超出可收回金額。

商譽產生自收購萬家醫療的部分價值相當於人民幣961,644千元。於2018年12月31日，該部分商譽歸屬於萬家整體作為本集團一個完整的現金產生單位。經過一段時間的獨立運營，本集團管理層於2019年4月30日決定對萬家醫療業務經營結構進行重組，該決定導致管理層的報告結構發生改變，即整個現金產生單位整合入本集團的在線醫療和消費型醫療分部，從而更好地實現合併後的協同效應和規模經濟，本次重組改變了商譽所歸屬的現金產生單位的構成。

由於分配給萬家醫療的商譽不能隨意辨認或與萬家醫療以下層面的資產組相關聯，於重組當日，約合人民幣582,398千元和人民幣379,246千元的商譽分別再分配至在線醫療和消費型醫療分部。再分配運用相對價值法，按照萬家醫療中分配至在線醫療和消費型醫療的部分在整合至集團分部前的相對價值為基礎進行再分配。於2019年12月31日，就涵蓋八年期間的減值審查而言，管理層基於業務計劃採用現金流量預測計算使用價值。根據國際會計準則第36號33(b)段，如屬恰當可採用五年以上的期限，本集團管理層採用八年期間。由於本集團預期可保持高速增长超過5年，本集團管理層認為，本集團經過8年預期業務將步進穩健終端增長狀態。作為在線醫療行業的先驅，管理層相信按5年以上的更長期間去預測現金流量效果更佳。八年預測期間的預期年增長率乃根據本集團過往表現及管理層對未來市場及業務發展的預期為基準。於2019年12月31日，對於在線醫療分部，用於計算使用價值的商譽的主要假設分別包括年增長率介於14%至23%及毛利率46%；對於消費型醫療分部，年增長率介於7%至26%及毛利率35%。於2019年12月31日，在線醫療服務分部所用折現率21.06%與消費型醫療分部所用折現率20.32%為稅前折現率，並反映出市場對時間價值及與行業有關的特定風險的評估。預計毛利率由管理層基於過往表現及其對市場發展的預期釐定。

根據商譽減值測試的結果，於2019年12月31日，對於在線醫療服務分部，估計可收回金額超過其賬面值約人民幣966,426千元，對於消費型醫療分部，估計可收回金額超過其賬面值約人民幣596,225千元。下表顯示每個分部年度收入增長率假設需單獨改變以使估計可收回金額等於賬面值之時的所需金額。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

15 商譽 (續)

現金產生單位	使賬面值相等於可收回金額 的所需變動 (以百分比計) 2019
在線醫療服務	假設於八年期間就各年的年增長率 下降3.87%，並且應不少於 最終增長率3.00%
消費型醫療	假設於八年期間就各年的年增長率 下降2.35%，並且應不少於 最終增長率3.00%

16 租賃

(a) 於資產負債表中確認的金額

資產負債表列示了下列關於租賃的金額：

	於2019年 12月31日	於2019年 1月1日
使用權資產		
物業	93,986	166,959
	93,986	166,959
租賃負債		
流動	51,161	83,133
非流動	44,431	80,042
	95,592	163,175

2019財政年度減少的使用權資產原值為人民幣9,746千元。

(b) 於損益表中確認的金額

收益表列示了下列關於租賃的金額：

	截至12月31日止年度 2019	2018
使用權資產折舊支出		
物業	(63,227)	—
	(63,227)	—
利息費用	(13,208)	—

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

17 物業、廠房及設備

	辦公及通訊設備	租賃裝修	總計
於2019年1月1日			
成本	212,618	46,184	258,802
累計折舊	(67,798)	(18,531)	(86,329)
賬面淨額	144,820	27,653	172,473
截至2019年12月31日止年度			
年初賬面淨額	144,820	27,653	172,473
增加	47,562	28,156	75,718
處置及視作處置附屬公司	(3,263)	–	(3,263)
處置	(1,133)	–	(1,133)
折舊費用	(43,852)	(13,498)	(57,350)
年末賬面淨額	144,134	42,311	186,445
於2019年12月31日			
成本	255,583	74,340	329,923
累計折舊	(111,449)	(32,029)	(143,478)
賬面淨額	144,134	42,311	186,445
於2018年1月1日			
成本	122,677	26,135	148,812
累計折舊	(37,330)	(8,225)	(45,555)
賬面淨額	85,347	17,910	103,257
截至2018年12月31日止年度			
年初賬面淨額	85,347	17,910	103,257
收購附屬公司	5,344	4,427	9,771
增加	83,760	13,976	97,736
處置	(122)	–	(122)
折舊費用	(29,509)	(8,660)	(38,169)
年末賬面淨額	144,820	27,653	172,473
於2018年12月31日			
成本	212,618	46,184	258,802
累計折舊	(67,798)	(18,531)	(86,329)
賬面淨額	144,820	27,653	172,473

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

18 其他無形資產

	軟件	證照	總計
於2019年1月1日			
成本	58,034	54,672	112,706
累計攤銷	(4,530)	(2,560)	(7,090)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	53,504	32,543	86,047
截至2019年12月31日止年度			
年初賬面淨額	53,504	32,543	86,047
增加(附註a)	42,501	2,800	45,301
處置及視作處置附屬公司	(8)	–	(8)
攤銷	(18,440)	(6,691)	(25,131)
年末賬面淨額	77,557	28,652	106,209
於2019年12月31日			
成本	94,626	57,472	152,098
累計攤銷	(17,069)	(9,251)	(26,320)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	77,557	28,652	106,209
於2018年1月1日			
成本	1,696	19,569	21,265
累計攤銷	(752)	–	(752)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	944	–	944
截至2018年12月31日止年度			
年初賬面淨額	944	–	944
增加	56,338	35,103	91,441
攤銷	(3,778)	(2,560)	(6,338)
年末賬面淨額	53,504	32,543	86,047
於2018年12月31日			
成本	58,034	54,672	112,706
累計攤銷	(4,530)	(2,560)	(7,090)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	53,504	32,543	86,047

附註：

- (a) 本年內增加的資格證書主要是以人民幣2,800千元的對價收購廣州市濟帆生物科技有限公司(「廣州濟帆」)而取得的《藥品經營許可證》(批發)。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

19 於聯營公司投資

	於12月31日	
	2019	2018
於聯營公司投資		
— 未上市實體	249,720	250,000
— 上市實體	131,992	—
年初(附註a)	250,000	—
增加(附註b)	131,063	250,000
應佔聯營公司利潤	649	—
年末	381,712	250,000

- (a) 於2018年11月13日，本集團與平安資本有限公司、平安壽險及深圳平安德成投資有限公司就成立寧波橙醫股權投資合夥企業(有限合夥)(「橙醫」)訂立合夥協議，本集團認購約49.9%的橙醫股權成為有限合夥人。本集團已全額支付現金對價約人民幣250百萬元。

根據股份認購協議，投資決策委員會(「委員會」)有六名成員，投資委員會的決議需要至少三分之二的成員通過才能生效。由於本集團已委任兩名委員會成員，因此本集團被認為對橙醫具有重大影響，但不具有控制權。

- (b) 本公司的附屬公司平安健康互聯網與上海海典軟件股份有限公司(以下簡稱「海典」)及其原始股東(「賣方」)簽訂了如下股權轉讓協議及股份認購協議(即「收購協議」): (i) 2019年10月16日，平安健康互聯網以人民幣4,910萬元收購海典現存的3,341,000股數份額(在完全稀釋的基礎上，約佔海典已發行股份的8.63%); (ii) 2019年11月4日，海典同意條件配發股份，平安健康互聯網同意以人民幣81.9百萬元的對價增持了4,403,750股新股(在完全稀釋的基礎上，約佔海典已發行股份的11.37%)。收購完成後，本集團持有海典20%的股權。本集團將在2019年12月31日前將全部約人民幣1.31億元的收購對價支付給海典。

根據收購協議，海典董事會由9名董事構成。一般情況下，董事會決議需經過絕大部分董事同意後方能通過，平安健康互聯網有權指派一名董事。平安健康互聯網在股東大會中擁有20%表決權。一般情況下，股東大會決議須經過半數表決權通過方能通行。因此，本集團認為平安健康互聯網對海典具有重大影響，但不具備控制權。

20 於合營企業投資

	於12月31日	
	2019	2018
於年初	5,419	9,707
新增(附註a)(附註b)	147,084	—
應佔合營企業虧損	(28,078)	(4,288)
應佔合營企業其他綜合收益	3,408	—
於年末	127,833	5,419

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

20 於合營企業投資 (續)

- (a) 於2019年4月10日，本公司之附屬公司煜康有限公司與軟銀公司簽訂股東協議，以825,000,000日圓(相當於約人民幣49,417千元)認購Health Technologies Corp. 50%股份。Health Technologies Corp. 是一家基於日本法律註冊成立的公司，主要從事於線上健康諮詢、線上藥品商城和其他醫療服務。
- (b) 於2019年12月31日，原為本集團之附屬公司好醫生科技有限公司由於其他股東注入資本而成為本集團之合資企業。對好醫生科技有限公司的持有投資的公允價值已重新估值為大約人民幣97,667千元，細節請參見附註39(a)(vi)。

於2019年12月31日於合營企業投資如下：

	地點	主營業務	股權百分比	投票權百分比
平安盈健醫療管理(上海)有限公司 (「盈健」)	上海	醫療服務	50%	50%
好醫生科技有限公司	開曼	醫療服務	63%	51%
Health Technologies Corp.	上海	醫療服務	50%	50%

本集團主要於合營企業的財務資料概列如下：

	盈健		Health Technologies Corp.	
	截至12月31日止年度 2019	2018	截至12月31日止年度 2019	2018
合營企業的虧損	(5,024)	(8,576)	(51,132)	—
合營企業的其他綜合收益	—	—	6,816	—

於2019年12月31日，本集團並無就其於合營企業投資確認任何減值虧損。

21 存貨

	於12月31日	
	2019	2018
庫存存貨	74,768	38,570
減：減值撥備	—	—
	74,768	38,570

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

22 應收賬款

	於12月31日	
	2019	2018
在線醫療服務	278,010	174,218
健康商城	174,143	193,985
消費型醫療	147,433	52,685
健康管理和互動	67,142	10,123
	666,728	431,011
減：減值撥備	(17,344)	–
	649,384	431,011

(a) 基於發票日期的應收賬款賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2019	2018
最多3個月	285,273	238,230
3至6個月	108,577	101,729
6個月至1年	155,980	76,028
1至2年	108,664	15,024
2年以上	8,234	–
	666,728	431,011
減：減值撥備	(17,344)	–
	649,384	431,011

大約90%的賬齡一年以上的應收賬款是來源於關聯方。

(b) 應收賬款的公允價值

由於流動應收賬款的短期性質，其賬面價值被視為與其公允價值相同。

(c) 減值和風險

本集團採用國際財務報告準則第9號簡化方法來計量預期信貸損失，該方法對所有應收賬款使用終身預期損失備抵。

這導致應收賬款的減值撥備於2019年12月31日增加人民幣17,344千元。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

23 預付賬款及其他應收款項

	於12月31日	
	2019	2018
包括在流動資產中		
應收利息	53,673	149,748
預付款項	43,321	102,030
待抵扣增值稅	42,180	69,460
押金	29,411	16,547
應收關聯方款項(附註a)	8,850	10,376
預繳費用	6,817	2,419
其他	38,593	20,972
	222,845	371,552
包括在非流動資產中		
應收利息	6,915	—

附註：

- (a) 於本年內，應收關聯方款項屬非貿易性質。
- (b) 於2019年12月31日，存款和其他資產(不包括預付款和可收回增值稅)的賬面價值接近其公允價值。存款和其他資產沒有過期或減值。其可收回性參考交易對手的信貸狀況和信用記錄進行評估。

24 以攤餘成本計量的金融資產

	於12月31日	
	2019	2018
包括在流動資產中		
債權計劃(附註39(b))	577,121	—
減：減值損失撥備	(2,066)	—
	575,055	—
包括在非流動資產中		
債權計劃(附註39(b))	1,520,779	—
減：減值損失撥備	(4,894)	—
	1,515,885	—

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

25 以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產

	於12月31日	
	2019	2018
包括在流動資產中		
權益投資		
理財產品	775,303	177,268
投資基金	1,073,967	343,470
	1,849,270	520,738
包括在非流動資產中		
非上市公司權益投資	15,730	–

26 現金及現金等價物及定期存款

(a) 現金及現金等價物

	於12月31日	
	2019	2018
現金	1	2
銀行存款	2,373,282	818,968
初始期限為三個月以下的短期銀行存款	2,570,000	90,000
其他現金等價物	22,172	17,515
	4,965,455	926,485

現金及現金等價物以以下貨幣計量：

	於12月31日	
	2019	2018
美元	1,600,912	388,011
港幣	88,856	14,350
人民幣	3,275,687	524,124
	4,965,455	926,485

(b) 定期存款

	於12月31日	
	2019	2018
初始期限大於三個月小於一年的定期存款	500,000	5,745,280
初始期限大於一年的定期存款	–	2,800,000
減：定期存款減值撥備	(236)	(1,737)
	499,764	8,543,543

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

26 現金及現金等價物及定期存款 (續)

(b) 定期存款 (續)

定期存款以以下貨幣計量：

	於12月31日	
	2019	2018
美元	–	2,745,280
人民幣	500,000	5,800,000
	500,000	8,545,280

截至2019年12月31日止年度，本集團定期存款的加權平均實際利率為4.26%。(截至2018年12月31日止年度：2.89%)

27 股本

	股份數目	美元
法定		
於2019年1月1日和2019年12月31日每股0.000005美元的普通股	10,000,000,000	50,000
於2017年12月31日每0.00001美元的普通股(附註a)	5,000,000,000	50,000
股份分拆的影響(附註b)	5,000,000,000	–
於2018年12月31日每股0.000005美元的普通股(附註b)	10,000,000,000	50,000

	股份數目	美元	人民幣等值
已發行			
於2019年1月1日和2019年12月31日每股0.000005美元的普通股(附註d)	1,067,294,200	5,336	33,282
於2018年1月1日每股0.00001美元的普通股	453,600,000	4,536	28,197
股份分拆的影響(附註b)	453,600,000	–	–
新發行普通股(附註c)	160,094,200	800	5,085
於2018年12月31日每股0.000005美元的普通股	1,067,294,200	5,336	33,282

附註：

- 本公司於2014年11月12日註冊成立，法定股本為50,000美元，分為5,000,000,000股每股0.00001美元的普通股。
- 於2018年4月19日，經本公司股東決議，待首次公開發售完成並滿足其他特定條件後，每股面值0.00001美元的各已發行及未發行普通股將拆分為2股每股面值0.000005美元的股份，所有已拆分股份在所有方面享有同等地位，以令本公司的法定股本為50,000美元，分為10,000,000,000股每股面值0.000005美元的股份。
- 於2018年5月4日，於香港聯合交易所有限公司主板上市後，本公司按面值每股0.000005美元發行160,094,200股普通股，股本金額約為人民幣5,085元。
- 於2019年12月31日，已發行及繳足普通股1,067,294,200股。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

28 儲備

	於12月31日	
	2019	2018
其他儲備		
— 股份支付 — 員工服務價值(附註29)	243,779	187,632
重組(附註a)	350,000	350,000
股本溢價		
— 注資產生的股份溢價(附註b)(附註c)(附註d)	12,792,575	12,792,575
— 股份支付 — 員工服務價值(附註29)	36,147	489
— 行使購股權所得款項(附註29)	92,957	1,004
外幣報表折算的匯兌差異	3,408	—
其他	2	2
	13,518,868	13,331,702

附註：

- (a) 平安健康互聯網於2014年8月20日註冊成立，已發行股本為人民幣350,000,000元，分為350,000,000股每股人民幣1元的普通股。重組後，平安健康互聯網由康鍵透過合約安排控制。股本人民幣350,000,000元視作擁有人分派。
- (b) 本公司於2016年4月完成A輪投資。A輪投資者已付超出70,000,000股普通股面值的部分代價合共約人民幣3,230,199,458元計入股份溢價。
- (c) Vision Fund Singapore SPV已於2017年12月完成對本公司的400,000,000美元首次公開發售前投資。Vision Fund Singapore SPV已付對價超出發行的33,600,000股普通股面值(附註27(d))的部分合共約人民幣2,613,677,805元計入股份溢價。
- (d) 於2018年5月4日，於香港聯合交易所有限公司主板上市後，本公司按面值每股0.000005美元發行160,094,200股普通股，現金對價為每股54.80港元，所得款項總額約為8,773,162,160港元(相當於約人民幣7,099,593,746元)。股本金額約為人民幣5,085元，發行所得股份溢價約為人民幣6,948,698,151元(扣除減去上市認購存款利息及股份發行成本)。已付及應付股份發行成本主要包括股份承銷佣金、律師費、申報會計師費用及其他上市相關成本，其為發行新股直接應佔新增成本。發行成本減去上市認購存款利息後，約合人民幣150,890,510元，自發行所產生的股份溢價中扣除。

29 股份支付

於2014年12月26日，以權益結算的股份支付薪酬計劃已授予僱員，旨在認可及獎勵合資格董事、僱員及其他人士(統稱為「受讓人」)對本集團成長及發展所作的貢獻。在購股權計劃下授予的購股權自授出日期起10年內有效。透過設立購股權計劃，35,000,000股股份由本公司兩名股東(即安鑫及幫騏鍵)保留。根據購股權計劃，特殊目的主體鴻騏鍵有限公司(「鴻騏鍵」)由安鑫及幫騏鍵成立，以持有由安鑫及幫騏鍵貢獻的股份。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

29 股份支付 (續)

樂安炘於2017年10月17日註冊成立，以取代鴻騏鍵作為持有本公司僱員在購股權計劃下的35,000,000股普通股的實體，而購股權計劃的其餘條件及受讓人並無任何變動。由於本公司有權規管樂安炘的相關活動，並可從受讓人所提供的服務中獲得利益，因此，本公司董事認為將樂安炘合併入賬屬適當。考慮股份分拆的影響(附註1)，購股權計劃普通股數目總計為70,000,000股。

倘受讓人持續提供服務，該等購股權全部於購股權協議所載服務條件及非市場表現條件達成後4年內歸屬。

在本公司成功完成首次公開發售及本公司股份於聯交所上市(「首次公開發售及上市」)前180天之前及首次公開發售及上市後30天之後，不得行使購股權。歸屬日期由本公司董事會釐定。於2018年1月20日，本公司董事批准通過對於購股權計劃的修訂，可行權初始日更改為不早於首次公開發售及上市前180天或首次公開發售及上市12個月以後。於2019年5月31日本公司董事會已批准修訂購股權計劃，修改2019年2月27日後授予的零行權價期權的行權條件。期權行權條件全部或部分取決於特定業績的滿足程度，包括本公司的股價增長率、本集團整體和受讓人的關鍵績效指標的實現情況。由於考慮到市場因素，對零行權價期權行權條件的修改將會對期權授出日期的公允價值造成影響。

授予僱員的購股權數目變動如下：

	購股權數目 於12月31日	
	2019	2018
於年初	44,293,574	49,791,200
已授予	6,935,000	—
已行權(附註a)	(9,234,258)	(1,675,000)
已失效	(4,136,998)	(3,822,626)
於年末	37,857,318	44,293,574

附註：

(a) 截至2019年12月31日止年度，已行權9,234,258股普通股(截至2018年12月31日止年度：1,675,000股普通股)，總對價為人民幣91,953千元。行權價介於人民幣0.5元至人民幣32元之間。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

29 股份支付 (續)

年末尚未行使購股權的屆滿日期及行使價如下：

授出年份	屆滿年份	行使價	購股權數目 於12月31日	
			2019	2018
2014	2024	0.50	1,801,803	3,547,500
2015	2025	0.75	6,409,912	9,948,200
2016	2026	5.00	1,513,650	2,370,200
2017	2027	23.50-32.00	22,786,953	28,427,674
2019	2029	0-30.95	5,345,000	—
			37,857,318	44,293,574

於上市前，本公司已經使用貼現現金流量法釐定本公司相關股權的公允價值，並採納股權分配模型釐定相關普通股的公允價值。關鍵假設(例如貼現率及未來表現預測)須由本公司作出最佳估計以釐定。基於相關普通股的公允價值，本公司使用二項式定價模型釐定購股權於授出日期的公允價值。

於上市後，授出購股權的公允價值參照本公司股票在相應授出日期的市場價格計量。

截至2019年12月31日止年度，授出購股權的加權平均公允價值為每股23.12港元(相當於每股約人民幣19.71元)(截至2018年12月31日止年度：不適用)。

對於包含以市場為基礎業績條件的零行權價購股權獎勵，其公允價值運用蒙特卡羅模擬模型計算，蒙特卡羅模擬模型反映了在與獎勵給予期間內本公司股價的歷史波動性及與本公司業績相比較的其他公司股價的歷史波動性。

關鍵假設載列如下：

	於12月31日 2019
股價	39.40 港元
無風險利率	1.78%
波動率	39.9%
股息率	0%

截至2019年12月31日止年度，本集團就購股權計劃錄得股份支付費用約人民幣91,805千元(截至2018年12月31日止年度：人民幣126,945千元)。

於2019年12月31日，尚未行使購股權的剩餘合約期限為7.1年。(於2018年12月31日：7.8年)。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

30 應付賬款及其他應付款項

	於12月31日	
	2019	2018
包括在流動負債中		
預提費用	610,779	542,750
應付工資	380,931	323,817
應付賬款(附註a)	268,952	328,960
健康會員計劃合同負債	210,266	57,983
應付供應商款項	127,112	91,764
應交稅金	74,775	42,957
應付關聯方款項	30,784	44,439
其他	72,927	54,860
	1,776,526	1,487,530
包括在非流動負債中		
應付關聯方款項	47	47

(a) 應付賬款賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2019	2018
最多3個月	208,428	323,073
3至6個月	48,086	2,978
6個月至1年	6,121	1,668
1至2年	6,317	1,241
	268,952	328,960

31 股利

截至2019年12月31日止年度，本公司並無支付或宣派股利(截至2018年12月31日止年度：無)。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

32 現金流量資料

(a) 經營活動所用現金

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
年內虧損	(746,716)	(913,055)
折舊及攤銷	145,708	44,507
金融資產減值損失	22,803	1,705
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的投資收益	(2,964)	(7,721)
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產的公允價值收益	(55,386)	(29,689)
應佔聯營公司和合營企業虧損	27,429	4,288
購股權開支	91,805	126,945
財務收入－淨額	(252,689)	(201,910)
處置和視同處置附屬公司的收益淨額	(34,304)	—
外匯匯兌收益淨額	(40,135)	(156,276)
應收賬款及其他資產增加	(340,909)	(39,486)
應付賬款及其他負債增加	681,154	85,499
	(504,204)	(1,085,193)

33 經營租賃承諾

自2019年1月1日起，本集團已確認其經營租賃的使用權資產，短期和低價值租賃除外，詳見附註2.2。本集團於不可撤銷之租賃合同項下到期的未來經營性租賃最低付款總額如下：

	於12月31日	
	2019	2018
1年以內	—	88,814
1至2年	—	47,058
2至3年	—	26,739
3年以上	—	14,954
	—	177,565

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易

除於其他附註已披露事項外，於本年內，本集團與其關聯方開展以下重大交易。本公司董事認為，關聯方交易於正常業務過程中按本集團與各關聯方磋商的條款進行。本集團就關聯方交易的定價政策由相關訂約方經共同磋商後釐定。

(a) 關聯方名稱及與關聯方的關係

關聯方名稱	與本公司的關係
安鑫	對本集團有重大影響力的股東
平安	安鑫的最終母公司
深圳平安金融科技諮詢有限公司(「平安金融科技」)	由平安控制
平安壽險	由平安控制
平安健康險	由平安控制
中國平安財產保險股份有限公司(「平安產險」)	由平安控制
平安銀行股份有限公司(「平安銀行」)	由平安控制
平安養老保險股份有限公司(「平安養老險」)	由平安控制
平安證券有限責任公司(「平安證券」)	由平安控制
深圳平安綜合金融服務有限公司(「金融服務」)	由平安控制
平安基金管理有限公司(「平安基金」)	由平安控制
平安不動產有限公司(「平安不動產」)	由平安控制
深圳萬裡通網絡資訊技術有限公司(「深圳萬裡通」)	由平安控制
平安科技(深圳)有限公司(「平安科技」)	由平安控制
南昌平安好醫健康體檢中心有限公司(「南昌好醫」)	由平安控制
平安好醫投資管理有限公司(「平安好醫」)	由平安控制
上海安壹通電子商務有限公司(「安壹通」)	由平安控制
深圳平安通信科技有限公司(「平安通信科技」)	由平安控制
上海澤安投資管理有限公司(「澤安投資」)	由平安控制
平安國際融資租賃有限公司(「平安融資租賃」)	由平安控制
平安信託有限責任公司(「平安信託」)	由平安控制
深圳市平安遠欣投資發展控股有限公司(「平安遠欣」)	由平安控制

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
商標許可		
平安	-	-
提供產品及服務		
(包括在合同負債及收入內)		
平安壽險	1,438,578	745,871
平安產險	412,782	320,409
平安健康險	159,057	122,539
平安銀行	89,861	37,226
平安養老險	37,389	30,729
平安不動產	34,729	677
平安信託	25,527	2,329
金融服務	14,317	6,625
平安證券	7,676	6,649
平安基金	6,599	186
深圳萬裡通	6,124	3,506
平安科技	5,870	3,551
平安金融租賃	4,479	3,449
南昌好醫	3,696	-
平安好醫	2,179	236
購買服務		
平安銀行	92,997	3
深圳萬裡通	39,693	26,443
平安通信科技	37,291	23,348
平安科技	25,592	29,904
金融服務	15,272	11,262
平安養老險	12,633	4
安壹通	10,808	62
平安	8,802	5,825
平安產險	3,563	140
物業租賃		
澤安投資	32,985	27,483
平安產險	1,017	1,792
存款利息		
平安銀行	92,444	100,583
投資收益		
平安銀行	2,784	5,411

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易 (續)

商標許可

本集團與平安訂立商標許可框架協議(「商標許可框架協議」)，據此平安授予本集團非獨家及不可轉讓許可，准許本集團按免納專利權使用費基準使用平安擁有的若干在中國或香港註冊或已提交註冊申請的商標。商標許可框架協議由2017年11月15日開始至2022年11月14日止。

提供產品及服務

本集團向平安集團提供各種產品及服務，其中包括但不限於(1)在線醫療服務，包括在線諮詢、轉診及掛號、住院安排以及二次診療意見服務；(2)「健康生活通」預付卡及體檢服務組合；(3)於健康商城提供產品；及(4)廣告服務。平安集團就提供該等產品及服務向本集團支付費用。

本集團向平安集團收取的產品及服務費用是經有關各方共同磋商釐定。對於本集團向平安集團提供的各類服務，服務費乃按成本加成基準釐定，而有關價格不得低於本集團向獨立第三方提供類似服務的價格。對於本集團向平安集團提供的產品，產品價格與本集團根據類似條款，及考慮採購量後向獨立第三方收取的價格相同。

購買服務

平安集團向本集團提供多種服務，包括但不限於諮詢服務、業務推廣服務、結算服務、保險服務、在線導流服務及客戶轉介服務。本集團就此向平安集團支付服務費用。服務的準確範圍、服務費計算、付款方式及服務安排的其他詳情將由有關各方逐項協定。

本集團向平安集團支付的服務費按下列基準釐定：(1)根據本集團的內部規則和程序通過招標程序；及(2)倘根據本集團的內部規則毋須招標和投標程序，則通過訂約方按該等服務的歷史收費及可資比較市場費率進行共同磋商釐定。有關條款對於本集團而言將不遜於獨立第三方(如適用)向本集團提供的服務的條款。

物業租賃

本集團從平安集團租用物業作辦公室用途。

租賃期內，本集團應付的每月租金是經有關訂約方共同磋商後釐定，且該等租金不得高於獨立第三方可取得的可資比較面積及質量的物業的現行市場費率。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易 (續)

金融服務

平安集團會向本集團提供存款服務、融資服務及理財服務。

所釐定的存款利率及借款利率不遜於：(i)獨立第三方向本集團提供的利率；及(ii)平安集團根據類似或可資比較條款就存款向獨立第三方提供的利率。本集團已收投資收益與平安銀行根據類似條款及條件提供予獨立第三方的同類理財服務所產生的平均投資收益一致。

(c) 與關聯方的年末餘額

	於12月31日	
	2019	2018
現金及現金等價物及定期存款		
平安銀行	3,763,166	3,340,964
平安付科技	15,492	8,946
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產		
平安銀行	123,733	126,838
應收賬款		
平安產險	215,000	77,413
平安健康險	161,482	118,123
平安壽險	91,851	144,860
平安銀行	25,513	11,256
平安信託	25,503	516
平安養老險	8,662	2,827
應付賬款及其他應付款項		
平安產險	7,535	7,092
平安健康險	7,267	13,620
平安科技	4,140	5,523
金融服務	4,040	2,439
平安通信科技	3,227	4,311
平安金融科技	1,664	9,303
預付款項及其他應收款項		
平安養老險	4,158	1,980
平安產險	2,439	2,457
平安健康險	1,267	1,180
應收利息		
平安銀行	45,334	64,656
債權計劃		
平安遠欣	1,515,885	—
押金		
澤安投資	4,565	4,403

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

34 關聯方交易 (續)

(c) 與關聯方的年末餘額 (續)

除根據平安銀行存款利率計算的定期存款產生的利息外，其他預付款項及其他應收款項、應收關聯方之應收賬款及押金等在內的有關款項均為無抵押、免息及須按要求償還。

應付關聯方的所有款項均為無抵押、免息及按要求償還。

(d) 關鍵管理層人員薪酬

關鍵管理層包括董事(執行及非執行)及高級職員。就僱員服務而向關鍵管理層支付或應付的薪酬列示如下：

	截至12月31日止年度	
	2019	2018
工資、薪金及獎金	31,875	27,711
福利及其他利益	2,384	1,676
股份支付	21,513	27,276
	55,772	56,663

35 或有事項

於2019年12月31日，本集團並無任何重大或有負債。

36 期後事項

自2020年開始，社會各行業均面臨新型冠狀病毒於中國的廣泛傳播帶來的不穩定及挑戰性的形勢。本集團已對目前的形勢對本集團運作的總體影響作出評估，並採取一切可能有效的措施限制和控制影響。本集團將在未來保持對形勢變化的關注並及時回應及採取調整措施。

本集團無其他重大期後事項。

37 比較數字

若干比較數字已重新編排，已符合合併財務資料之呈報形式。

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

38 本公司財務狀況及儲備變動

(a) 本公司財務狀況

	於12月31日	
	2019	2018
資產		
非流動資產		
預付款項及其他應收款項	3,236,956	3,019,808
非流動資產總額	3,236,956	3,019,808
流動資產		
預付賬款及其他應收款項	7,754,050	7,034,995
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	972,760	343,470
定期存款	—	2,745,106
現金及現金等價物	1,655,677	258,124
流動資產總額	10,382,487	10,381,695
資產總額	13,619,443	13,401,503
權益及負債		
權益		
股本	33	33
儲備	12,885,532	12,793,579
未分配利潤	704,560	589,212
權益總額	13,590,125	13,382,824
負債		
非流動負債		
應付賬款及其他應付款項	47	47
非流動負債總額	47	47
流動負債		
應付賬款及其他應付款項	29,271	18,632
流動負債總額	29,271	18,632
負債總額	29,318	18,679
權益及負債總額	13,619,443	13,401,503

本公司的財務狀況表於2020年2月11日獲董事會批准，並由下列董事代表簽署：

王濤
(董事)

王文君
(董事)

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

38 本公司財務狀況及儲備變動(續)

(b) 本公司儲備變動

	儲備	未分配利潤
於2019年1月1日	12,793,579	589,212
年內利潤	-	115,348
行使購股權計劃	91,953	-
於2019年12月31日	12,885,532	704,560
於2018年1月1日	5,843,877	(18,120)
會計政策變更	-	(9)
於2018年1月1日重述結餘	5,843,877	(18,129)
年內利潤	-	607,341
就首次公開發售發行普通股，扣除承銷佣金及其他發行成本	6,948,698	-
行使購股權	1,004	-
於2018年12月31日	12,793,579	589,212

39 附屬公司及受控制的結構實體

(a) 附屬公司

於2019年12月31日，本公司直接或間接擁有以下附屬公司：

公司名稱	註冊成立/ 成立地點及日期	已發行及 實繳股本	本集團應佔經濟利益		主要業務/ 經營所在地點	附註
			2019年 12月31日	2018年 12月31日		
直接擁有：						
鑫悅	香港/ 2014年11月14日	1港元	100%	100%	投資控股/ 香港	
樂安斯(附註29)	英屬處女群島/ 2017年10月17日	0美元	-	-	投資控股/ 英屬處女群島	
好醫生在線醫療有限公司	開曼群島/ 2018年7月23日	1美元	100%	100%	投資控股/ 開曼群島	
煜康有限公司	香港/ 2018年12月12日	1港元	100%	100%	投資控股/ 香港	
間接擁有：						
康健	中國/ 2015年2月13日	440,050,000美元	100%	100%	投資控股/ 中國	
眾益康	中國/ 2006年12月14日	人民幣5,000,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
上海平安健康文化傳播有限公司 (「上海平安健康文化」)	中國/ 2016年11月21日	人民幣3,000,000元	100%	100%	技術服務/ 中國	

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度

(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

39 附屬公司及受控制的結構實體 (續)

(a) 附屬公司 (續)

公司名稱	註冊成立/ 成立地點及日期	已發行及 實繳股本	本集團應佔經濟利益		主要業務/ 經營所在地點	附註
			2019年 12月31日	2018年 12月31日		
由本公司根據合約安排控制：						
平安健康互聯網	中國/ 2014年8月20日	人民幣350,000,000元	100%	100%	開發及移動 平台運營/ 中國	
江西納百特	中國/ 2014年1月24日	人民幣2,000,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
合肥快捷醫藥電子商務 有限公司(「合肥快捷」)	中國/ 2005年3月29日	人民幣15,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
青島平安好醫生互聯網醫院 有限公司(「青島醫院」)	中國/ 2017年4月24日	人民幣10,000,000元	100%	100%	醫院/ 中國	(i)
平安(合肥)互聯網醫院有限公司	中國/ 2017年9月21日	人民幣0元	100%	100%	醫院/ 中國	
江蘇納百特大藥房有限公司	中國/ 2017年10月11日	人民幣10,000,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
上海瀚醫智能科技有限公司	中國/ 2017年11月21日	人民幣71,400,000元	70%	70%	技術開發/ 中國	
銀川平安互聯網醫院有限公司	中國/ 2018年3月12日	人民幣500,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
萬家醫療	中國/ 2016年7月4日	人民幣400,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
上海平安萬家健康管理有限公司	中國/ 2016年12月8日	人民幣100,000,000元	100%	100%	技術開發/ 中國	
深圳平安萬家健康產業投資 有限公司(「深圳萬家」)	中國/ 2016年8月11日	人民幣30,000,000元	100%	100%	投資控股/ 中國	
廈門平安萬家健康產業投資 有限公司(「廈門萬家」)	中國/ 2016年12月6日	人民幣20,000,000元	100%	55%	投資控股/ 中國	(ii)
廈門思明萬家悅享中心門診部 (「思明診所」)	中國/ 2017年7月26日	人民幣11,000,000元	100%	55%	診所/ 中國	
深圳安安診所	中國/ 2017年6月20日	人民幣400,000元	100%	100%	診所/ 中國	
廣東業誠保險代理有限公司	中國/ 2011年2月10日	人民幣50,000,000元	100%	100%	保險代理/ 中國	
廣州濟帆	中國/ 2015年7月23日	人民幣10,000,000元	100%	0%	藥品經營/ 中國	(iii)

合併財務報表附註

截至2019年12月31日止年度
(除特別標註外，所有金額均以人民幣千元列示)

39 附屬公司及受控制的結構實體 (續)

(a) 附屬公司 (續)

公司名稱	註冊成立/ 成立地點及日期	已發行及 實繳股本	本集團應佔經濟利益		主要業務/ 經營所在地點	附註
			2019年 12月31日	2018年 12月31日		
平安(南通)互聯網醫院有限公司	中國/ 2018年11月15日	人民幣0元	100%	100%	醫院/ 中國	
海南平安健康醫療科技有限公司	中國/ 2019年10月15日	人民幣0元	100%	0%	藥品經營/ 中國	(iv)
河北納百特大藥房有限公司	中國/ 2019年12月28日	人民幣0元	100%	0%	藥品經營/ 中國	(v)

* 本公司在中國成立的所有附屬公司均為有限責任公司。

附註：

- (i) 青島醫院原名平安(青島)互聯網醫院有限公司。
- (ii) 深圳萬家於2019年3月29日與廈門益睿投資管理有限公司就收購廈門萬家45%股權訂立股份收購協議。廈門萬家的股東變更於2019年4月8日在當地的工商管理部門登記完成。思明診所為廈門的附屬公司。
- (iii) 江西納百特於2019年10月30日與上海佳傑鄭鑫貿易有限公司和丁韜先生就收購廣州濟帆100%股權訂立股份收購協議。廣州濟帆的股東變更於2019年10月30日在當地的工商管理部門登記完成。
- (iv) 海南平安健康醫療科技有限公司由平安健康互聯網於2019年10月15日在中國成立。該公司為平安健康互聯網的全資附屬公司。
- (v) 河北納百特大藥房有限公司由平安健康互聯網於2019年12月28日在中國成立。該公司為平安健康互聯網的全資附屬公司。
- (vi) 自2018年7月成立以來，好醫生科技有限公司由本公司的附屬公司好醫生在線醫療有限公司和Grab Holdings Inc. (「Grab」)的全資附屬公司A2G Holdings Inc. (「A2G」)擁有，按其各自的70%和30%的股權比例分配，並且好醫生在線醫療有限公司被視為擁有好醫生科技有限公司的控制權。於2019年12月31日，隨著A2G及一名新股東的注資，好醫生在線醫療有限公司訂立新股東協議(「股東協議」)。根據股東協議，與預算和業務計劃、重要合同、員工等有關的事項必須由所有提名的代表董事通過。本集團被視為失去對好醫生科技有限公司及其附屬公司的控制權，此後好醫生科技有限公司成為本集團的合營企業，因此不在合併範圍之內。

根據國際會計準則第27號，一旦因部分處置股權投資而失去對附屬公司的控制權，本集團應在合併財務報表中以公允價值重新計量保留的投資。處置收益為出售對價與保留投資的公允價值之和減去本集團根據持股比例應佔的附屬公司淨資產。綜上所述，本集團在失去控制權之日對好醫生科技有限公司的保留投資的公允價值進行了重估，為人民幣97,667千元，並確認了處置收益人民幣34,304千元。

(b) 結構化實體

於2019年12月31日，本集團合併了以下主要結構化主體：

名稱	應佔權益	實收資本 (人民幣)	主要活動
平安匯通金煜17號資產管理	100%	1,500,000	投資於債券
平安匯通金煜19號資產管理	100%	570,000	投資於債券

* 以上兩個資產管理計劃的資產管理人均為平安控制的深圳平安匯通投資管理有限公司。

五年財務概要

簡明合併收益表

	截至12月31日止年度				
	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
收入	278,690	601,494	1,868,021	3,337,849	5,065,429
毛利	110,767	253,579	612,070	911,938	1,171,429
年內淨虧損	(323,708)	(758,215)	(1,001,643)	(913,055)	(746,716)
歸屬於本公司所有者的淨虧損	(323,708)	(758,215)	(1,001,643)	(911,662)	(733,860)

簡明合併財務狀況表

	於12月31日				
	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元	人民幣千元
總資產	307,089	4,187,670	5,972,080	12,373,521	12,379,138
總負債	417,543	1,813,375	1,938,118	2,106,229	2,709,651
權益總額	(110,454)	2,374,295	4,033,962	10,267,292	9,669,487
歸屬於本公司所有者的股東權益	(110,454)	2,374,295	4,033,962	10,198,920	9,648,761

釋義

於本年報內，除文義另有所指外，下列詞彙具有以下涵義：

AI：	人工智能，使用機器模擬人類的視覺、聽覺、意識、思維，輔助或替代人類完成某些任務
幫騏鍵：	幫騏鍵有限公司，一家於2014年11月10日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司，由王文君女士及竇文偉先生代表幫騏鍵受益人持有，並為我們的控股股東之一
董事會：	本公司董事會
開曼公司法：	開曼群島法律第22章公司法（1961年第三號法律，經綜合及修訂）（經不時修訂、補充或以其他方式修改）
緊密聯繫人：	具有上市規則賦予該詞的涵義
公司條例：	香港法例第622章公司條例，經不時修訂、補充或以其他方式修改
本公司或公司：	平安健康醫療科技有限公司（前稱鑫康有限公司），一家於2014年11月12日在開曼群島註冊成立的獲豁免有限公司
關連人士：	具有上市規則賦予該詞的涵義
關連交易：	具有上市規則賦予該詞的涵義
控股股東：	具有聯交所上市規則所賦予的涵義，而除非文義另有所指，否則統指安鑫、平安及樂錦煊控股股東集團
企業管治守則：	聯交所上市規則附錄十四所載的企業管治守則
董事：	本公司董事
雙活數據中心：	通過建立備份數據中心，保障本公司服務及數據持續可用性，業務不因主數據中心網絡或硬件設備故障而持續可用
EIS購股權：	根據僱員激勵計劃向董事及本集團僱員已授出及將授出的購股權
EIS股份：	樂安忻通過樂錦煊持有本公司70,000,000股普通股

釋義

僱員激勵計劃：	本公司於2014年12月26日採納的計劃(經不時修訂或以其他方式修改)，以向激勵目標授出購股權
鑫悅：	鑫悅有限公司，一家於2014年11月14日根據香港法例註冊成立的公司，為本公司的全資附屬公司
安鑫：	安鑫有限公司，一家於2014年11月10日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司，為平安的間接全資附屬公司，並為我們的控股股東之一
GMV：	訂單成交金額，我們的平台上的所有訂單總值，包括自營及平台模式下健康商城業務的產品和服務訂單，無論商品是否被退回，並包括健康商城企業客戶採購
本集團或我們：	本公司、其附屬公司及經營實體或如文義所指就本公司成為其現有附屬公司的控股公司前的期間而言，則指有關附屬公司，猶如其於有關時間為本公司的附屬公司
廣東業誠：	廣東業誠保險代理有限公司，一家於2011年2月10日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
廣州濟帆：	廣州市濟帆生物科技有限公司，一家於2015年7月23日根據中國法律註冊成立的公司，為江西納百特的全資附屬公司及我們的經營實體之一
海南平安醫療科技：	海南平安健康醫療科技有限公司，一家於2019年10月15日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
河北納百特：	河北納百特大藥房有限公司，一家於2019年12月28日根據中國法律註冊成立的公司，為江西納百特的全資附屬公司及我們的經營實體之一
合肥快易捷：	合肥快易捷醫藥電子商務有限公司，一家於2005年3月29日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
港元：	香港法定貨幣港元
香港證券登記處：	香港中央證券登記有限公司
香港：	中華人民共和國香港特別行政區

釋義

IFRS：	國際財務報告準則
江蘇納百特：	江蘇納百特大藥房有限公司，一家於2017年10月11日根據中國法律註冊成立的公司，為江西納百特的全資附屬公司及我們的經營實體之一
江西納百特：	江西平安好醫生大藥房有限公司(前稱江西納百特大藥房有限公司)，一家於2014年1月24日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
康鍵：	康鍵信息技術(深圳)有限公司，一家於2015年2月13日根據中國法律註冊成立的公司，為本公司的全資附屬公司
樂安忻：	Le An Xin (PTC) Limited，一家於2017年10月17日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司，為我們的控股股東之一
樂錦煊：	樂錦煊有限公司，一家於2017年11月10日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司，為我們的控股股東之一
上市：	股份於聯交所主板上市
上市日期：	股份於聯交所上市並獲准在聯交所開始買賣之日，為2018年5月4日
上市規則：	香港聯合交易所有限公司證券上市規則(經不時修訂、補充或以其他方式修改)
主板：	由聯交所營運的證券交易所(不包括期權市場)，獨立於聯交所GEM，但與其並行運作
MAU：	月活躍用戶數，指一個月內通過移動應用程式、WAP或者插件渠道進入我們的服務或者產品平台一次及以上的用戶
組織章程大綱及細則：	本公司於2018年4月19日有條件採納，自上市日期起生效，並經不時修訂的經修訂及重述的組織章程大綱及細則
MPU：	月付費用戶數，指一個月內通過移動應用程式、WAP或者插件渠道在我們平台上購買產品及／或服務一次及以上的用戶

釋義

經營實體：	平安健康互聯網、合肥快易捷、江西納百特、江蘇納百特、平安(南通)互聯網醫院、平安(青島)互聯網醫院、平安(合肥)互聯網醫院、平安(銀川)互聯網醫院、上海滄醫、萬家醫療、廣東業誠、河北納百特、廣州濟帆、海南平安醫療科技的統稱，根據合約安排，該等公司的財務業績已合併入賬，並入賬列作本公司的附屬公司
平安資產管理：	平安資產管理有限責任公司，一家於2005年5月27日根據中國法律註冊成立的公司，為平安的附屬公司
平安銀行：	平安銀行股份有限公司，一家於1987年12月22日根據中國法律註冊成立的公司，股份於深圳證券交易所(深交所：000001)上市的公司，並為平安的附屬公司
平安金融科技：	深圳平安金融科技諮詢有限公司，一家於2008年4月16日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安集團：	平安及其附屬公司
平安健康互聯網：	平安健康互聯網股份有限公司，一家於2014年8月20日根據中國法律註冊成立的公司，為我們的經營實體之一
平安健康險：	平安健康保險股份有限公司，一家於2005年6月13日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安壽險：	中國平安人壽保險股份有限公司，一家於2002年12月17日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安普惠：	平安普惠投資諮詢有限公司，一家於2005年9月5日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安產險：	中國平安財產保險股份有限公司，一家於2002年12月24日根據中國法律註冊成立的公司，並為平安的附屬公司
平安／平安保險(集團)：	中國平安保險(集團)股份有限公司，一家根據中國法律註冊成立的公司，其股份在上海證券交易所及聯交所(上交所：601318；香港聯交所：2318)雙重上市。其為我們的控股股東之一

釋義

平安(合肥)互聯網醫院：	平安(合肥)互聯網醫院有限公司，一家於2017年9月21日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(南通)互聯網醫院：	平安(南通)互聯網醫院有限公司，一家於2018年11月15日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
平安(青島)互聯網醫院：	青島平安好醫生互聯網醫院有限公司，(前稱平安(青島)互聯網醫院有限公司)，一家於2017年4月24日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
平安(銀川)互聯網醫院：	銀川平安互聯網醫院有限公司，(前稱平安(銀川)互聯網醫院有限公司)，一家於2018年3月12日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的全資附屬公司，並為我們的經營實體之一
中國：	中華人民共和國。僅就本報告而言及除非文義另有所指，不包括香港、澳門特別行政區及台灣
招股章程：	本公司日期為2018年4月19日的招股章程
報告期：	截至2019年12月31日止年度
人民幣：	中國法定貨幣人民幣
銳鍵：	銳鍵有限公司，一家於2017年9月27日根據英屬處女群島法律註冊成立的公司，由秦戩先生及朱承波先生分別持有50.1%及49.9%權益並為我們的控股股東之一
證券及期貨條例：	香港法例第571章證券及期貨條例，經不時修訂、補充或以其他方式修改
上海濤醫：	上海濤醫智能科技有限公司，一家於2017年11月21日根據中國法律註冊成立的公司，為平安健康互聯網的附屬公司，並為我們的經營實體之一
上海平安健康文化：	上海平安健康文化傳播有限公司，一家於2016年11月21日根據中國法律註冊成立的公司，並為我們的附屬公司之一

釋義

股份：	本公司股本中，於股份拆細前每股面值0.00001美元及股份拆細後每股面值0.000005美元的普通股
股東：	股份持有人
SKU：	最小單品，通過我們的線上自營及於我們的線上平台提供。SKU數目並不表示通過我們的健康商城提供的獨特產品數目。如同一產品採購自不同提供商或倘同一產品通過我們的自營及線上平台或由一名提供商或平台賣方以上出售，則我們為同一產品劃撥不同SKU
聯交所：	香港聯合交易所有限公司
附屬公司：	具有香港公司條例第622章第15條所賦予的涵義
主要股東：	具有聯交所上市規則所賦予的涵義
美元：	美國的法定貨幣美元
Vision Fund Singapore SPV：	SVF Ping Subco (Singapore) PTE. Ltd.，一家於2017年12月8日根據新加坡法律註冊成立的公司，為我們的股東之一
萬家醫療：	平安萬家醫療投資管理有限責任公司，一家於2016年7月4日根據中國法律註冊成立的公司，為平安的附屬公司
Zheng He Health：	Zheng He Health and Medical Resources Limited，一家於2015年11月24日根據英屬處女群島法律註冊成立並由羅先生最終控制的公司
眾益康：	江蘇眾益康醫藥有限公司，一家於2006年12月14日根據中國法律註冊成立的公司，為康鍵的全資附屬公司
%：	百分比