

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之有限公司)

(股份代號：1833)

截至2020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2020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2020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2020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2020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
方蔚豪
主席

中國，上海
2021年2月2日

於本公告日期，董事會由主席兼執行董事方蔚豪先生；非執行董事陳心穎女士、姚波先生、蔡方方女士、林麗君女士及潘忠武先生；及獨立非執行董事湯雲為先生、郭田勇先生、劉鑫先生及周永健博士組成。



目錄

公司資料	3
主要財務及營運數據	5
董事長致辭	6
管理層討論與分析	11
董事及高級管理層	25
董事會報告	30
企業管治報告	51
環境、社會及管治報告	69
獨立核數師報告	124
合併利潤表	131
合併綜合收益表	132
合併財務狀況表	133
合併權益變動表	135
合併現金流量表	136
合併財務報表附註	137
五年財務概要	212
釋義	213



董事

執行董事

方蔚豪先生(主席)

非執行董事

陳心穎女士

姚波先生

蔡方方女士

林麗君女士

潘忠武先生

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

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

授權代表

方蔚豪先生

劉程先生

聯席公司秘書

劉程先生

陳淳女士

核數師

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師及註冊公眾利益實體核數師

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

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號舖

主要往來銀行

中國銀行(香港)有限公司
香港
中環
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：

海問律師事務所
中國
上海市
南京西路1515號
靜安嘉里中心一座2605號

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
灣仔
港灣道18號
中環廣場26樓

主要財務及營運數據

(2020 年亮點)



註冊用戶數:

372.8 百萬

過去12個月累計增加

↑ **57.6** 百萬人



MAU:

72.6 百萬

同比增長

↑ **8.5%**



日均諮詢量:

903 千人次

同比增長

↑ **23.9%**



MPU:

4.0 百萬

同比增長

↑ **34.1%**



在線醫療收入:

1,565.5 (人民幣)
百萬元

同比增長

↑ **82.4%**



收入:

6,866.0 (人民幣)
百萬元

同比增長

↑ **35.5%**

董事長致辭



主席及行政總裁

方蔚豪

2020年是非同尋常的一年，年初的新冠肺炎疫情在國內和全球迅速蔓延。疫情肆虐下，中國人民在黨和政府的領導下，取得了抗疫戰鬥的初步勝利，疫情防控進入新常態。作為中國互聯網醫療行業的領軍企業，平安好醫生充分發揮互聯網醫療及時、高效的優勢，全力以赴協助全國人民抗擊疫情，積極踐行社會責任。同時我們看到，這一年來中國政府對於互聯網醫療的支持力度是空前的。國家各個部門紛紛出台政策鼓勵互聯網醫療的發展，2020年11月，國家醫保局發佈《關於積極推進「互聯網+」醫療服務醫保支付工作的指導意見》旨在大力支持「互聯網+」醫療服務模式創新，進一步明確互聯網醫療

納入醫保支付的標準和指引。當月，國家藥監局發佈《藥品網絡銷售監督管理辦法（徵求意見稿）》，首次明確允許網絡渠道銷售、展示處方藥。

新冠疫情為中國互聯網醫療的加速發展帶來了巨大的契機。平安好醫生將依託海量用戶、自有醫療團隊、自主研發科技等方面的優勢，持續加強線上線下醫療服務的融合；從在線問診出發，深入健康管理、慢病管理等領域，在渠道拓展、醫生團隊擴張、及互聯網醫院佈局等方面持續加大投入，進一步夯實我們的行業領先地位，加速業務發展。

報告期內，本集團保持了良好的增長態勢，受核心業務在線醫療高速增長的帶動，總收入達到人民幣6,866.0百萬元，同比增長35.5%；其中，在線醫療收入同比增長82.4%，達人民幣1,565.5百萬元，其佔公司整體收入的比重從2019年同期的16.9%，上升到22.8%，同比提升5.9個百分點。調整後的淨虧損（不含匯兌損益和期權費用）為人民幣515.8百萬元，較2019年的人民幣695.0百萬元減虧25.8%。伴隨戰略升級，公司在渠道、服務、能力三個方向上加大投入，將企業客戶拓展、互聯網醫院建設、醫生團隊搭建、保險渠道產品拓展、健康管理服務提升等作為重點戰略項目全速推進。剔除戰略升級投入影響，本公司傳統業務產生的淨虧損同比減少65.6%至人民幣239.2百萬元。

受益於用戶對互聯網診療服務的認知度提升，我們的互聯網平台核心運營指標亦表現優異：截至2020年12月31日，公司註冊用戶數達到372.8百萬人，較2019年末增加57.6百萬人，增長率為18.3%；2020年12月的月活躍用戶數和月付費用戶數分別達72.6百萬人和4百萬人，同比分別增長8.5%和34.1%；2020全年日均諮詢量達到90.3萬，較2019年上漲23.9%。我們持續精細化運營用戶流量，特別是進一步聚焦醫療類用戶的變現，報告期內平均付費用戶轉化率達到4.9%，較去年同期的4.0%提升0.9個百分點，付費用戶中醫療付費用戶佔比達到35.1%，日處方銷售單量較2019年上漲88%。

作為互聯網醫療行業的領軍企業，面對巨大市場機遇，平安好醫生不斷夯實醫療服務能力，通過「自有醫療團隊+AI賦能醫療」的雙輪驅動，實現了線上醫療服務質的保證和量的提升；通過醫療服務的引流，我們獲得了大量具有真實醫療服務、產品需求的用戶，形成了以在線醫療為核心，以多樣的服務、產品形式來進行變現的平安好醫生一站式服務平台。我們於2020年中啟動了全面戰略升級，主要聚焦在「渠道、服務、能力」三大方向上。渠道端，公司全面發展個人用戶、保險服務、企業服務、互聯網醫院四大流量渠道。服務端，我們從專注在線醫療問診和服務，延伸到更高頻次更多元化的健康服務。能力端，我們持續擴張自有醫生團隊，著重打造名醫大咖和擴展外部醫生網絡。秉承著「為用戶搭建專業的醫患溝通橋樑」的使命，我們將進一步夯實醫療服務能力、完善線上線下生態圈建設，旨在成為中國規模最大、模式最領先、競爭壁壘最堅實的互聯網醫療平台。

2020年，在企業客戶渠道端，我們進行了會員產品的升級迭代。通過開發以私家醫生為代表的企業健康服務產品，我們創建了互聯網+醫療+健康的模式，並且已經拓展了超過1,100家企業客戶。未來，平安好醫生將持續升級完善企業客戶健康管理服務內容和客戶體驗，同時藉由平安綜合金融生態體系中海量企業客戶的資源池，更加廣泛、便捷地觸達企業客戶，實現精準對接。



董事長致辭

新冠疫情加速了各項支持互聯網醫療政策的推出，地方政府積極響應，高效實施落地。醫保作為中國公共醫療服務最大、最重要的支付系統，承載著中國每年近90億人次的就醫需求，這是互聯網醫療最重要的精準流量來源。2020年中啟動的戰略升級中，互聯網醫院建設及接入各地醫保支付是我們渠道佈局非常重要的組成，也是公司重點投入的業務之一。截至2020年12月31日，我們已經與超120家線下醫院達成互聯網醫院合作協議，其中已經有50個互聯網醫院平台由平安好醫生完成建設上線，我們已經在1省4城實現醫保支付。接下來的一年，我們將加快在全國各省市佈局，以及與地方醫保體系的對接。同時，我們將深化自建和共建互聯網醫院運營，打造區域醫療服務生態。我們將持續通過自建和共建兩種方式，與政府居民健康（慢病）管理結合，打造自營居民慢病管理模式；賦能線下醫院診前、診中、診後運營，並通過藥品運營、院內服務、院外服務和專科運營擴大變現路徑。我們還將持續迭代互聯網醫院產品功能，優化問診、開方、購藥及健康（慢病）管理的流程，不斷提升用戶體驗。

目前與商業保險的合作，銷售會員制產品是我們核心業務板塊在線醫療服務的主要收入來源之一。其中2017年推出的產品「就醫360」全面升級為「健康守護360」，在價格不變的基礎上提供給用戶更多的會員權益，上市後即獲得客戶和渠道的一致好評。2019年底中國銀行保險監督管理委員會新修訂的《健康保險管理辦法》中明確將保單中健康管理服務成本上限提升到淨保費的20%。這預示著健康保險產品與健康管理服務將進一步密切結合，更高質量的醫療服務及健康管理也將促進健康險的蓬勃發展，這也是健康管理服務類公司的一次歷史性機遇。作為平安醫療生態的重要組成，平安好醫生已成立保險事業部，全面推進跟平安健康險的線上業務深度合作，通過聯合開發定制化的醫療健康+保險服務組合產品等方式，實現醫療健康服務與保險服務的相互賦能，為用戶提供一站式、全方位、全流程的線上醫療健康+保險服務。平安好醫生通過對優質客戶資源的協同服務，進一步深化醫療健康服務與保險服務的合作，充分發揮協同效應，挖掘互聯網醫療健康+保險的巨大潛力，為用戶提供更加「有溫度」的服務。

一直以來，優質的醫生資源是醫療服務能力的保證。從2020年中開始，我們著力搭建四層醫生網絡：以AI醫生助手為基礎，以駐司醫生為底層服務能力依托解決常見需求，以外部醫生為臨床中堅力量解決患者核心訴求，以名醫大咖組成的名醫工作室打造嚴肅醫療形象。通過升級醫療服務體系，幫助醫生打造醫生之家，實現「執業+職業」雙豐收。同時領先行業的醫療服務能力和醫療資源儲備也讓我們在應對未來各渠道端巨大的用戶流量時更加胸有成竹。未來平安好醫生的平台上將會匯聚更多來自全國各地的醫生，為線下的患者提供優質的醫療健康服務。除了在線診療、處方開具、健康管理等線上服務外，互聯網醫療與藥品配送、檢驗檢測、轉診掛號、體檢醫美等線下服務也是密不可分的。平安好醫生在努力提升線上服務能力的同時，持續完善線下醫療服務網絡。截至2020年底，我們的醫療健康網絡覆蓋160多家醫美機構、430家中醫診所、近2,300家體檢中心、近1,800家牙科診所、超2,000家線下健康管理商家、超5萬家診所及15.1萬家藥店。我們的目標是以自主醫療服務能力為核心依托，不斷豐富線上醫療服務，同時拓展線下服務網絡，既賦能線下渠道的合作夥伴，又獲得線下流量和潛在用戶，最終提高用戶滿意度，進而為醫療服務變現蓄能。以藥店合作為例，截至2020年底，我們的合作藥店數目達15.1萬家，較2019年底增加了超5.7萬家，覆蓋中國32個省，379個城市，我們跟超

4,000個連鎖藥店品牌都開展了合作。今年，我們在「線下掃碼，線上問診」的服務之外，與合作藥店推出了「中心倉」項目，顯著提升了同城藥品配送服務的時效。截至2020年底，我們的中心倉項目已覆蓋全國51個城市，市區內可實現藥品最快半小時內送達。

疫情在全球的擴散對各國公共醫療系統都是一次嚴峻的挑戰。平安好醫生依托國際化業務版圖，充分發揮自身醫療服務能力和AI技術的優勢，將普惠、高質的醫療服務輸送到海外，發展本地互聯網醫療業務的同時，幫助當地居民和政府抗擊疫情。平安好醫生在東南亞地區合資公司經過一年發展，已經累積註冊用戶超過1,000萬，自有醫生團隊人數超過100人，外部合作醫生超過600人，與超過900家醫院、診所和檢測中心開展合作。疫情期間，我們在印尼的合資公司憑藉嚴格的醫療管理體系與高標準的服務，成為印尼衛生部、醫師協會等多家政府機構簽署協議的官方推薦的抗疫在線問診平台。我們在日本的國際化業務也進展迅速，2020年上半年，合資公司正式推出在線醫療健康平台HELPO，已服務數十家日本企業和政府客戶，提供在線問診、配藥送藥等服務，在疫情期間與日本政府合作推出在線預約核酸檢測服務，獲得廣泛好評。未來，我們將進一步豐富業務形態，擴大服務範圍，為1.3億潛在日本用戶打造一站式互聯網醫療健康生態平台。



董事長致辭

在大力拓展業務的同時，平安好醫生始終積極投身社會公益事業。在抗擊疫情的過程中，平安好醫生第一時間成立新冠肺炎抗疫專項小組，開通抗疫在線問診專區，建立線上諮詢預防機制。線下迅速與各級政府建立合作形成廣泛的服務網絡，為公眾提供防護諮詢。疫情在海外蔓延之際，平安好醫生迅速上線英文版全球抗疫諮詢平台，為全球用戶提供7X24小時（24小時每日，7天每周）新冠肺炎在線諮詢。當疫情在國內逐步穩定下來後，平安好醫生繼續落實推進平安集團健康扶貧項目「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，深入四川、廣西、雲南、貴州等地實施健康扶貧工程，切實改善貧困地區的基礎醫療服務水平。藉助豐富的醫生資源以及醫療服務經驗，平安好醫生於2020年多次開展線上線下相結合的公益義診，利用先進的互聯網技術突破傳統義診時間、空間的局限，實現「進一步擴大公益項目覆蓋面和受益面」的目標，深入社區，把優質的醫療資源送到居民家門口，助力全民健康事業的發展。

我們正處在一個新的時代，互聯網醫療行業發展正在進入加速期。在「健康中國2030」願景的大背景下，平安好醫生正通過戰略升級牢牢抓住發展契機，借力平安集團完善的醫療健康生態圈佈局，充分發揮和體系內產品端、渠道端、服務端、政府合作端、科技端各方資源的協同；同時不斷夯實公司核心競爭力，深耕線上線下醫療服務能力，為用戶打造卓越的服務體驗，為股東持續創造價值回報。

方蔚豪

主席

上海，2021年2月2日

主要財務數據

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	6,865,987	5,065,429	35.5%
營業成本	(5,001,573)	(3,894,000)	28.4%
毛利	1,864,414	1,171,429	59.2%
銷售及營銷費用	(1,586,627)	(1,206,673)	31.5%
管理費用	(1,017,083)	(1,075,307)	-5.4%
其他收入	205,426	41,895	390.3%
其他(虧損)/收益－淨額	(385,269)	109,267	不適用
財務收入－淨額	99,686	252,689	-60.5%
應佔聯營公司及合營企業虧損	(121,895)	(27,429)	344.4%
除所得稅前虧損	(941,348)	(734,129)	28.2%
所得稅費用	(7,155)	(12,587)	-43.2%
年內虧損	(948,503)	(746,716)	27.0%
虧損歸屬於：			
－ 本公司所有者	(948,478)	(733,860)	29.2%
－ 非控制性權益	(25)	(12,856)	-99.8%
非國際財務報告準則調整：			
經調整淨虧損	(515,811)	(695,046)	-25.8%

2020年全年，本公司總收入人民幣6,866.0百萬元，較2019年的總收入人民幣5,065.4百萬元增長35.5%，各條業務線收入均保持增長；毛利為人民幣1,864.4百萬元，較2019年的毛利人民幣1,171.4百萬元增長59.2%；毛利率為27.2%，較2019年的毛利率23.1%提升了4.1個百分點；淨虧損為人民幣948.5百萬元，較2019年的淨虧損人民幣746.7百萬元增加27.0%，主要歸因於人民幣大幅升值導致本公司境外外幣資產產生的匯兌損失增加，以及海外合營公司因規模增長導致的虧損增加；剔除匯率波動和員工期權影響，經調整淨虧損為人民幣515.8百萬元，較2019年的經調整淨虧損人民幣695.0百萬元減虧25.8%。若進一步剔除公司2020年戰略升級加大投入影響，本公司傳統業務產生的淨虧損進一步減虧65.6%至人民幣239.2百萬元。

管理層討論與分析

主要營運數據

	2020年	2019年	同比變動
	12月31日	12月31日	
註冊用戶數(百萬人)	372.8*	315.2	18.3%
累計諮詢量(百萬人次)	1,004.2	673.8	49.0%

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
在線醫療收入(人民幣千元)	1,565,455	858,021	82.4%
日均諮詢量(千人次)	903	729	23.9%

	2020年	2019年	同比變動
	MAU(百萬人, 12月當月數)	72.6	66.9
MPU(千人, 12月當月數)	3,982	2,969	34.1%
付費用戶轉化率(全年平均值)	4.9%	4.0%	+0.9個百分點

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
商城GMV(人民幣百萬元)	5,475.6	4,447.0	23.1%

附註：

* 來自平安集團插件佔比49.3%。

主要業務經營分析

2020年，突如其來的新冠疫情從某種程度上影響了世界經濟和人們生活的方式，但也極大地提升了醫生和患者對在線問診的接受度。疫情發生後，越來越多的人逐漸接受在線醫療，並逐步習慣用其代替部份線下門診。此外，監管機構和各地政府紛紛出台政策，支持和鼓勵互聯網醫療發展，推廣線上分級診療，加速推進互聯網醫療納入醫保支付系統。在需求增加和政策利好的促進下，從業者加快業務擴張步伐，行業競爭也越來越激烈。

2020年，在嚴峻的宏觀經濟形勢和激烈的行業競爭下，本集團核心業務在線醫療保持強勁增長，收入達到人民幣1,565.5百萬元，同比增長達82.4%。受核心業務帶動，集團總收入達到人民幣6,866.0百萬元，同比增長35.5%，整體毛利率為27.2%，同比提升4.1個百分點。在線醫療收入佔集團整體收入的比重達到22.8%，較2019年同期的16.9%顯著上升5.9個百分點。淨虧損為人民幣948.5百萬元，較2019年的淨虧損人民幣746.7百萬元增加27.0%，主要歸因於人民幣大幅升值導致外幣資產產生的匯兌損失增加，以及海外合營公司因規模增長導致的虧損增加；剔除匯率波動和員工期權影響，本公司經調整後的淨虧損為人民幣515.8百萬元，較2019年的人民幣695.0百萬元減虧25.8%。本公司為應對日趨激烈的行業競爭，持續保持行業領先地位，2020年啟動戰略升級，在渠道建設、服務提升和能力建設方面加大費用投入，剔除戰略性投入影響，本公司傳統業務產生的淨虧損進一步減虧65.6%至人民幣239.2百萬元。

2020年的疫情促進了人們在線診療和線上購藥的習慣，這將持續利好互聯網醫療領域，加快互聯網醫療對線下傳統醫療服務的滲透。截至2020年12月31日，我們的註冊用戶數達372.8百萬，較2019年末增加57.6百萬，增長率為18.3%。2020年的日均諮詢量達到90.3萬，同比增長23.9%，我們的日均諮詢量在過去6年的複合增長率達到了90.5%。在整個平台的活躍用戶及付費用戶方面，2020年12月的月活躍用戶數達到72.6百萬，同比增長8.5%。得益於我們持續進行的商業轉化，2020年12月的月付費用戶數達到4百萬，同比增長34.1%；2020年的平均付費用戶轉化率達到4.9%，同比增加0.9個百分點，其中，醫療付費用戶佔比同比提升6.4個百分點至35.1%，越來越多有醫療需求的精準用戶在使用我們的服務。

戰略升級

經過六年的發展，在註冊用戶數、在線問診量、在線醫療服務收入等方面，平安好醫生已成為中國互聯網醫療行業的領軍企業。秉承「信任、專業、便捷」三大理念，2020年中，平安好醫生從「渠道、服務、能力」三個方面開啟戰略升級，旨在成為中國規模最大、模式最領先、競爭壁壘最堅實的互聯網醫療平台。通過戰略升級，平安好醫生將進一步從多元化渠道獲取高質量的精準醫療流量，藉助龐大的自有醫療團隊和廣泛的外部名醫網絡，通過高效優質的醫療健康服務和多元化的產品，為用戶提供一站式的互聯網醫療服務，實現「為用戶搭建專業的醫患溝通橋樑」的使命。

戰略升級 — 渠道

平安好醫生將持續從個人用戶（患者）、保險客戶（保單用戶）、企業客戶（企業僱員）以及從互聯網醫院（自建或與各地線下醫院合作共建）四個渠道持續獲取用戶，通過服務和產品進行變現。

我們將持續基於現有的海量註冊用戶，通過更優質的醫療+健康服務內容，更精準的產品推薦，更順暢的用戶使用體驗，增強用戶粘性和付費意願，提高付費轉化率。

平安好醫生在保險渠道具有獨特的優勢，與平安集團保險業務有著高度協同。我們一直在探索醫療服務與保險服務的融合。2017年推出的第一款為重疾險保單定制的會員醫療服務產品：就醫360，上市以來受到保險客戶和渠道的廣泛好評，客戶五星好評率超過98%，產品銷售附加率持續提升，會員續約率達到74%。2020年我們將該產品升級為健康守護360，在保持價格不變的前提下，增加了諸多會員權益，提升服務質量。保險與醫療服務是密不可分的，特別是在健康險產品上。我國的健康險正處在蓬勃發展的階段，前景廣闊，健康險公司和保單持有人對高質量的醫療服務需求快速增加。2019年，中國銀行保險監督管理委員會新修訂的《健康保險管理辦法》中明確將健康險保單中健康管理服務成本上限提升到淨保費的20%，政府和行業監管部門對於支持保險用戶使用更多醫療和健康管理服務的態度非常明確。作為平安醫療生態的重要組成，平安好醫生已成立保險事業部，全面推進跟平安健康險的線上業務深度合作，通過聯合開發定制化的醫療健康+保險服務組合產品等方式，實現醫療健康服務與保險服務的相互賦能，為用戶提供一站式、全方位、全流程的線上醫療健康+保險服務。通過對優質客戶資源的協同服務，進一步深化醫療健康服務與保險服務的合作，充分發揮協同效應，挖掘互聯網醫療健康+保險的巨大潛力，為用戶提供更加「有溫度」的服務。

企業客戶是平安好醫生在渠道端的另一個獨特優勢。依托平安集團綜合金融的企業客戶網絡，我們快速精準地觸達目標用戶。2020年中開始，隨著戰略升級的展開，我們進行了醫療會員產品的升級迭代，其覆蓋面從企業客戶延伸到了企業員工。對於企業員工的服務，我們計劃從體檢切入，通過定制化的在線醫療會員產品，將企業員工引流到線上健康管理平台，為企業及其員工提供全面的健康和醫療服務，全面提升企業醫療服務能力。截至2020年底，平安好醫生已經拓展超過1,100家企業客戶，銷售金額達到人民幣5.8億元，這當中包括眾多大型國企、頭部互聯網公司、知名金融機構。

互聯網醫院作為全新的渠道，是公司重點投入項目之一。為了響應國家醫保局正式將互聯網醫療納入醫保支付體系這一劃時代的政策，平安好醫生從2019年開始積極探索與公立醫院及醫保支付系統的合作與協同。隨著中央政府不斷明確相關落地政策，我們緊跟政策指導，與各地方政府和相關監管部門緊密溝通，逐漸摸索出了一條結合平安好醫生業務優勢，高效賦能公共醫療系統的互聯網醫院發展路徑：合作共建與獨立自建互聯網醫院相結合，以轉化線下就醫流量為核心，在互聯網平台上提供醫保覆蓋內及個人付費相結合的多種醫療健康服務及藥品，拓寬商業變現渠道。截至2020年12月31日，平安好醫生已在9個城市獲得自建互聯網醫院資質，包括：銀川、青島、成都、海口、南寧、合肥、威海、福州和南京；並已經與100家線下醫院達成合作共建互聯網醫院平台的協議（含福州項目），其中41個已經由平安好醫生完成建設上線。在以上的自建和共建項目中，已有5個項目打通並接入醫保支付系統，即湖北省、銀川市、暨南大學附屬順德醫院、東莞市中醫院和福州中醫院。暨南大學附屬順德醫院自2020年9月正式投入運營以來，目前已上線在線問診及購藥、核酸檢測、體檢項目、處方藥配送服務，問診量日峰值已達醫院日問診水平的20%。未來我們將加快在全國各省市佈局自建和共建互聯網醫院。我們計劃在未來的兩年裡完成全國重要省市的自建項目佈局，同時在全國主要城市和主要地區輔以共建模式進行醫療服務範圍的全覆蓋。

戰略升級－服務

平安好醫生將繼續深化醫療服務，並將其向健康服務延伸。醫療服務上我們會通過六大專科（內科、外科、兒科、婦科、中醫科、皮膚科）引領、23個全科室覆蓋的模式，通過圖文、語音、視頻、測量體徵等多樣展現形式落地服務，輔以線下檢驗檢測服務、會員權益實現O2O全打通。健康服務上我們力圖打造全周期健康管理體系，以私家醫生為核心，通過健康運動、健康飲食、健康生活、職場照護、消費醫療、人群管理等各大模塊實現健康和亞健康用戶的管理。截至2020年底，公司已累計創作健康課程超過400套，線下合作商家超2,000家，為健康管理用戶提供本地健身、運動場館預定、同城健身約練、健康輕食等服務。通過一人一份電子檔案沉澱海量數據、貫穿健康管理全周期，通過海量線下機構覆蓋實現用戶無縫的O2O體驗。在接下來的工作中，健康管理服務還計劃通過企業渠道，向企業員工輸出健康管理服務，全面打造國內領先的企業健康管理服務提供商。

戰略升級 – 能力

醫生是醫療服務的核心，醫生質量關乎醫療服務質量，與用戶體驗直接相關，對於提升用戶對平台的黏性至關重要。平安好醫生從創立之初，以提高在線醫療服務質量和體驗的宗旨，重點打造業內首個自有醫療團隊，並輔以AI智能診療系統（AI醫生助手）、外部簽約醫生（第三方多點執業醫生）和行業大咖醫生（第三方頂級名醫）組成完善的四層醫生網絡體系，保證在線醫療服務水平的同時，不斷吸引更多醫療用戶來到我們的平台接受名醫專家的優質服務。截至2020年底，我們的自有醫療團隊達到2,247人，較2019年底增加838人；外部簽約醫生較2019年底的5,381人快速增加到21,116人，其中14,714人來自三級醫院；此外，伴隨戰略升級，我們在2020年中啟動名醫工作室項目，旨在吸引行業大咖醫生進駐平安好醫生互聯網平台，為我們的用戶提供及時優質的線上線下醫療服務：截至2020年底，已有295名國內知名的頂級專科名醫簽約平安好醫生，其中175名醫生更與我們合作組建了名醫工作室，服務聚焦專科專病，貫穿診前、診中、診後全流程。為患者提供精準、可信的專家診療方案。

我們致力於自主人工智能技術的研發，利用科技手段，實現醫療服務的精準分流和效率提升。我們的AI輔助診療系統包括：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。2020年全年，日均諮詢量達到90.3萬，同比增長23.9%。截至2020年底，我們已累積了超10億人次諮詢數據，這個龐大的知識庫無論在規模上還是覆蓋面上都處於行業領先地位。目前我們已經建成涵蓋400萬專業問題的答案庫，50萬專業醫療分詞庫，百萬級醫學關係庫。我們的AI輔助診療系統可以幫患者匹配到最合適的醫生進行就診，做到精確導診，目前系統導診準確率超過99%，有效提高用戶問診體驗和問診效率。問診過程中，系統能幫助醫生高效收集用戶相關問診信息，並作出初步診斷，幫醫生提供專業的參考，同時可以給出個性化的用藥建議，目前輔助診斷及用藥建議結果準確率均在90%以上。2020年4月，平安好醫生的AI系統得到WONCA（The World Organization of Family Doctors，世界家庭醫生組織）頒發的認證證書並被評定為最高級別。本次認證不但確立了平安好醫生AI技術的領先地位，而且進一步地證明了該技術能夠為來自不同國家、不同文化的患者提供及時的、高質量的醫學解決方案。

分部收入及毛利表現

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入：			
在線醫療	1,565,455	858,021	82.4%
消費型醫療	1,382,901	1,112,356	24.3%
健康商城	3,713,859	2,902,186	28.0%
健康管理和互動	203,772	192,866	5.7%
收入總計	6,865,987	5,065,429	35.5%
毛利：			
在線醫療	879,020	378,929	132.0%
消費型醫療	574,132	400,378	43.4%
健康商城	255,386	234,826	8.8%
健康管理和互動	155,876	157,296	-0.9%
毛利總計	1,864,414	1,171,429	59.2%
毛利率：			
在線醫療	56.2%	44.2%	+12.0個百分點
消費型醫療	41.5%	36.0%	+5.5個百分點
健康商城	6.9%	8.1%	-1.2個百分點
健康管理和互動	76.5%	81.6%	-5.1個百分點
毛利率總計	27.2%	23.1%	+4.1個百分點

在線醫療

我們通過AI醫生助手+自有醫生+外部醫生+名醫的四層醫生網絡體系，並結合線下豐富的合作醫療網絡，為用戶提供7x24小時全方位的醫療健康服務，包括線上諮詢、購藥，和線下掛號、轉診、藥品配送等。截至2020年12月31日，我們的自有醫療團隊達2,247人，較2019年底增加了838人，增幅為59.5%；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23個科室，覆蓋超過3,000種疾病的診斷知識；我們簽約合作外部醫生達到21,116名（外部醫生主要提供非實時的在線諮詢，線下名醫二診等服務），較2019年底增加15,735名。2020年中，隨著戰略升級逐步展開，我們加快了跟醫療業界頂級名醫合作的步伐，截至2020年底我們與175個國內知名醫生成立線上工作室，為平安好醫生的用戶提供頂級的線上線下醫療服務。

線下醫療生態網絡方面，截至2020年12月31日，我們合作醫院較2020年初增長近400家達到3,700多家，其中三級醫院近2,000家；我們的合作藥店數目達到15.1萬家，較2019年底的9.4萬家增長了超5.7萬家，覆蓋中國32個省，379個城市。在藥品配送方面，我們通過中心倉項目提升藥品物流效率，截至2020年底我們的閃電送藥服務已經覆蓋全國26個省級行政區的51個頭部城市，上線中心倉城市的訂單量漲幅約為未上線城市的3倍。

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1,565.5百萬元，同比顯著增長82.4%，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購藥等業務的顯著增長；其中會員產品收入保持高速增長，達到人民幣9.25億元，同比增長達124.5%。在線醫療業務服務品質持續提升，該業務板塊毛利率達到56.2%，較2019年同期的44.2%提升了12.0個百分點。毛利率增加的主要原因是私家醫生和就醫360等會員產品結構佔比顯著提升。

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	1,565,455	858,021	82.4%
毛利	879,020	378,929	132.0%
毛利率	56.2%	44.2%	+12.0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。

我們消費型醫療的業務緊抓市場需求，通過深化線下合作、提升服務能力、不斷拓寬服務網絡，截至2020年12月31日覆蓋超過5.6萬家醫療健康服務供應商，包括160多家醫美機構、430家中醫診所、近2,300家體檢中心、近1,800家牙科診所、2,000多家線下健康管理商家和超5萬家診所。

報告期內，儘管體檢履約受到疫情影響在第一季度幾乎停滯，但隨著我們積極開拓銷售渠道，提升服務品質，緊抓下半年復工復產的契機推動業務，全年該業務的收入達到人民幣1,382.9百萬元，同比增加24.3%。消費型醫療業務的毛利率在2020年為41.5%，按年提升5.5個百分點。從中長期看，以體檢產品為主的消費醫療，通過在個人用戶渠道及企業客戶渠道的進一步滲透，與我們的醫療會員服務產品組成矩陣，為用戶提供一站式的全面服務。

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	1,382,901	1,112,356	24.3%
毛利	574,132	400,378	43.4%
毛利率	41.5%	36.0%	+5.5個百分點

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3,713.9百萬元，較去年同期增加28.0%，毛利率為6.9%，較去年同期下降1.2個百分點。

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	3,713,859	2,902,186	28.0%
毛利	255,386	234,826	8.8%
毛利率	6.9%	8.1%	-1.2個百分點

健康商城－個人消費者

健康商城業務在提升用戶活躍與留存，增加流量變現通道方面，有著重要的價值。2020年我們持續加強互聯網平台的精細化流量運營：啟用更加精準的市場營銷投放策略，利用大數據算法針對用戶進行千人千面的精準推薦。健康商城一直是公司業務的重要組成，特別在公司互聯網平台發展的早期，在流量獲取和商業變現方面都起到了重要作用。隨著戰略升級啟動，健康商城的業務定位也在轉變，未來健康商城將成為公司在線醫療閉環生態重要的組成，承接醫療用戶的多元化商品需求。截至2020年12月31日，健康商城－個人業務收入達人民幣1,669.5百萬元，同比增長5.8%。毛利率達到9.1%，受電商競爭加劇影響，毛利率同比略有下降。

健康商城－企業

報告期內，健康商城積極拓展外部企業客戶，2020年企業客戶採購的收入為人民幣2,044.4百萬元，同比上升54.3%，其中藥品和醫療器械類產品收入為人民幣360.7百萬元；2020年企業客戶採購的毛利為人民幣103.8百萬元，較去年同期上升61.5%，毛利率為5.1%，與去年同期基本持平。

健康管理和互動

我們的健康管理和互動業務，目前主要是通過為企業客戶提供專業的廣告產品和服務來獲取收入。報告期內，我們升級搜索廣告合作，從單一搜索結果升級成為搜索結果+品牌案例植入+頭條內容植入+醫生推薦，廣受品牌主好評。2020年，受疫情影響，在廣告客戶投放預算下調的背景下，健康管理和互動業務收入為人民幣203.8百萬元，同比增長5.7%；毛利為人民幣155.9百萬元，毛利率為76.5%。

	截至12月31日止年度		
	2020年	2019年	同比變動
	人民幣千元	人民幣千元	
收入	203,772	192,866	5.7%
毛利	155,876	157,296	-0.9%
毛利率	76.5%	81.6%	-5.1個百分點



管理層討論與分析

管理層展望

2020年，是平安好醫生成立六周年，上市兩周年。過去數年，我們從零到一，完成了用戶積累，平台搭建，積累口碑，公司市值邁入千億港幣大關。我們成功完成了互聯網醫療創業的第一階段，積累了規模化的用戶，建立了完善的互聯網醫療服務和產品體系，摸索出了融合公司競爭優勢的醫療服務變現路徑。現在，面對更大的行業機會，更明確的政策支持，更豐富的生態圈資源，我們正在向創業第二階段邁進，即快速的業務擴張，紮實的收入增長，以及不斷改善的盈利能力。每個階段都有其挑戰，也必然有其豐厚的回報。平安好醫生的管理層和廣大員工，將不忘初心，砥礪前行，為用戶服務，對股東負責，為互聯網醫療事業努力奮鬥，迎接平安好醫生更加燦爛輝煌的未來。

銷售及營銷費用

2020年全年的銷售及營銷費用為人民幣1,586.6百萬元，較2019年全年的人民幣1,206.7百萬元增加31.5%。增長的主要原因是佣金及銷售費用的增加。

管理費用

2020年全年的管理費用為人民幣1,017.1百萬元，較2019年全年的人民幣1,075.3百萬元下降5.4%。管理費用佔總收入比例從2019年的21.2%下降6.4個百分點至2020年的14.8%，公司經營管理效率顯著提升。

其他收入

2020年全年的其他收入為人民幣205.4百萬元，較2019年全年的人民幣41.9百萬元增加390.3%，主要原因是政府補助收益和理財產品收益增加。

其他虧損－淨額

2020年全年的其他虧損淨額為人民幣385.3百萬元，主要歸因於美元兌人民幣匯率波動導致本公司外幣資產產生的匯兌虧損增加。

財務收入－淨額

2020年全年的財務收入淨額人民幣99.7百萬元，較2019年全年的財務收入淨額人民幣252.7百萬元減少60.5%，主要原因是因存款利率下行，為提升收益，部份資金從存款轉為理財產品，利息收入減少，理財收益增加。

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2020年全年的淨虧損為人民幣948.5百萬元，較2019年全年的淨虧損人民幣746.7百萬元增加27.0%。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。2020年全年，剔除股份支付及外匯匯兌虧損(收益)淨額的影響，經調整淨虧損為人民幣515.8百萬元，較2019年全年的人民幣695.0百萬元減少25.8%。下表載列截至2020年及2019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	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
年內淨虧損	(948,503)	(746,716)
剔除：		
股份支付	64,993	91,805
外匯匯兌虧損／(收益)淨額	367,699	(40,135)
經調整淨虧損	(515,811)	(695,046)

流動資金及財務資源

我們於2020年12月31日及2019年12月31日的現金及其他流動財務資源如下：

現金及現金等價物

	於12月31日	
	2020年 人民幣千元	2019年 人民幣千元
美元	5,816,650	1,600,912
港幣	181,856	88,856
人民幣	1,921,869	3,275,687
	7,920,375	4,965,455

管理層討論與分析

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。我們的現金及現金等價物大部份以美元和人民幣呈列。

於2020年12月31日，我們的全部可利用資金總額為人民幣14,921.0百萬元。其中，現金及現金等價物為人民幣7,920.4百萬元，定期存款為人民幣837.8百萬元，金融資產為人民幣6,162.8百萬元。購買的金融資產有效提升了公司閒置資金的收益率和流動性。金融資產主要包括平安銀行、平安基金及平安資管發行的理財產品。

截至2020年12月31日止年度與截至2019年12月31日止年度的現金流量如下：

	截至12月31日止年度	
	2020年	2019年
	人民幣千元	人民幣千元
經營活動所用現金淨額	(1,102,272)	(504,204)
投資活動(所用)／所得現金淨額	(2,497,198)	4,476,643
融資活動所得現金淨額	6,922,079	8,825
現金及現金等價物的增加淨額	3,322,609	3,981,264
年初之現金及現金等價物	4,965,455	926,485
匯率變動對現金及現金等價物的影響	(367,689)	57,706
年末之現金及現金等價物	7,920,375	4,965,455

投資活動所用現金淨額主要包括申購理財產品及定期存款支付的款項人民幣7,973.9百萬元，以及贖回的理財產品所得款項人民幣5,521.9百萬元。融資活動所得現金淨額主要包括配售股份所得款項人民幣6,869.5百萬元。

於2020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。

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活期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	
	2020年	2019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	67,404	121,019

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

於截至2020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2020年12月31日止年度並無使用金融工具對沖任何外幣波動，但考慮到外匯市場匯率波動可能帶來的外匯風險，公司已於2020年完成金融工具的使用準備，以隨時應對匯率波動影響(2019年：無)。

資產抵押

於2020年12月31日，我們無抵押任何資產。

或有負債

於2020年12月31日，我們並無任何重大或有負債。

股息

於截至2020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2020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

於截至2020年12月31日止年度，我們並無於任何其他公司的股權中持有任何重大投資。

重大投資及資本資產的未來計劃

於2020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2020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2020年12月31日，本集團合計共擁有4,226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，青島，成都等。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

本集團董事的履歷詳情載列如下：

執行董事

方蔚豪先生，47歲，自2020年5月起加入本集團並擔任本公司執行董事、董事會主席及首席執行官。方先生於管理、金融、特別是醫療科技方面擁有豐富經驗。彼於2012年創建平安國際融資租賃有限公司，現任平安醫療健康管理股份有限公司聯席董事長兼首席執行官、醫健通醫療健康科技管理有限公司董事及中國平安財產保險股份有限公司副董事長。此前，方先生曾任遠東宏信有限公司常務副總裁、中化國際招標有限責任公司副總經理、中化國際實業有限公司業務經理。

方先生取得北京理工大學機械工程及自動化學士學位、中歐國際工商學院工商管理碩士學位、西安交通大學應用經濟學博士學位。

非執行董事

陳心穎女士，43歲，自2019年11月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。彼於2013年加入平安集團，現任平安集團執行董事、聯席首席執行官、常務副總經理和首席運營官，並出任平安集團多家子公司的董事，包括平安科技(深圳)有限公司、平安銀行、平安產險、平安壽險及平安資產管理等。陳女士亦擔任陸金所控股、金融壹賬通，醫健通醫療健康科技管理有限公司的非執行董事。在加入平安集團前，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。

陳女士取得美國麻省理工學院電氣工程學和經濟學雙學士學位、電氣工程學及計算機科學碩士學位。



董事及高級管理層

姚波先生，50歲，自2016年5月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。彼於2001年加入平安集團，現任平安集團執行董事、聯席首席執行官、常務副總經理、首席財務官和總精算師，並出任平安集團多家子公司的董事，包括平安銀行、平安壽險、平安產險、平安資產管理等。姚先生亦擔任陸金所控股的非執行董事。在加入平安集團前，姚先生曾任德勤會計師事務所諮詢精算師、高級經理。

姚先生取得喬治亞州立大學科學學士學位、紐約大學工商管理碩士學位，並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，47歲，自2016年5月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。彼於2007年加入平安集團，現任平安集團執行董事、副總經理和首席人力資源執行官，並出任平安集團多家子公司的董事，包括平安銀行、平安壽險、平安產險、平安資產管理等。蔡女士亦擔任平安金融管理學院常務副院長。在加入平安集團前，蔡女士曾出任華信惠悅諮詢(上海)有限公司諮詢總監和英國標準管理認證體系公司金融業審核總監。

蔡女士取得廣東外語外貿大學國際貿易專業學士學位、澳大利亞新南威爾士大學會計專業碩士學位。

林麗君女士，58歲，自2020年2月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。林女士自2003年至2018年擔任平安集團非執行董事，自2000年至2019年擔任平安集團工會副主席。林女士亦曾自1997年至2000年擔任平安產險人力資源部副總經理，自2000年至2012年擔任深圳市新豪時投資發展有限公司董事長、總經理。

林女士取得華南師範大學中文學士學位。

潘忠武先生，51歲，自2020年2月起加入本集團並擔任本公司非執行董事。潘先生現任深圳平安綜合金融服務有限公司行政運營中心總經理。潘先生自2012年至2020年擔任平安集團職工代表監事。潘先生亦曾先後任職於平安產險綜合管理部及平安集團辦公室，曾擔任平安集團辦公室副主任。

潘先生取得武漢大學經濟學碩士學位。

獨立非執行董事

湯雲為先生，76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。湯先生於會計及財務管理方面擁有豐富經驗。彼自2017年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2019年起擔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。湯先生自2017年至2020年擔任安道麥股份有限公司（前稱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。湯先生自1984年至1993年曾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，並於1993年至1999年擔任該校校長。湯先生亦於1998年獲中國財政部任命為中國會計準則委員會委員，及於2008年出任上海市會計學會會長。

湯先生取得上海財經大學（前稱上海財經學院）會計專業學士學位、經濟學碩士學位、經濟學博士學位。湯先生為中國註冊會計師協會的資深會員、英國特許公認會計師公會榮譽會員，並獲美國會計學會授予傑出國際訪問學者名銜。

郭田勇先生，52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2016年起擔任平安銀行獨立董事，自2014年起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。郭先生自2014年至2020年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。郭先生自1999年起於中央財經大學任職，並分別自2007年和2010年起出任金融學院教授及博士生導師。

郭先生取得山東大學理學學士學位、中國人民大學經濟學碩士學位、清華大學五道口金融學院（前稱中國人民銀行研究生部）經濟學博士學位。

劉鑫先生，54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2006年起於中國政法大學任職，並自2008年起擔任教授，現為北京大學法學院法律碩士研究生兼職導師。劉先生於1991年至2006年曾先後擔任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年獲委任為中國衛生法學會第四屆理事會理事，於2016年獲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年獲委任為北京市海淀区人民法院專家諮詢委員會委員。

劉先生取得華西醫科大學法醫學士學位、北京大學法律學士學位，並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。

董事及高級管理層

周永健博士，70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年起擔任信星鞋業集團有限公司（一家於聯交所上市的公司，股份代號：1170）的非執行董事，自2016年起擔任順豐控股股份有限公司（一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：002352）的獨立非執行董事，自2020年起擔任金融壹賬通獨立非執行董事。

周博士獲香港教育學院頒授榮譽院士，獲倫敦國王學院頒授榮譽資深會士，獲香港公開大學頒授榮譽社會科學博士。周博士獲英格蘭及威爾士高等法院認許為律師，亦獲中國司法部委託為中國委託公證人，現擔任中國人民政治協商會議全國委員會委員。

高級管理層

本集團高級管理人員的履歷詳情載列如下：

方蔚豪先生為本公司的執行董事兼首席執行官。其履歷詳情載列於本節「董事」部份。

吳鵬先生，55歲，自2019年3月加入本集團並擔任本公司總經理。彼於1989年加入平安集團，並就職於平安集團多家子公司。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。吳先生自1994年至2009年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、平安壽險副總經理及平安產險總經理，自2009年至2011年，擔任中國平安保險（香港）有限公司董事長，並自2011年至2019年，擔任平安銀行副行長。

吳先生取得南京大學管理學博士學位。

葉瀾女士，41歲，自2020年8月加入本集團並擔任本公司首席財務官。葉女士在公司財務、戰略和資本領域擁有豐富經驗。此前葉女士曾先後就職於麥肯錫、華平投資等專業機構，並在智聯招聘等互聯網頭部公司擔任高管。

葉女士取得北京大學光華管理學院金融學學士學位、哈佛大學工商管理學碩士學位。

聯席公司秘書

劉程先生，47歲，自2020年5月加入本集團並擔任本公司董事會秘書和聯席公司秘書。劉先生曾擔任平安集團董事會辦公室副主任、證券事務代表等，深度參與平安集團2004年H股IPO、2007年A股IPO、戰略併購原深圳發展銀行股份有限公司（「深發展」，一家於深圳證券交易所上市的公司，股份代號：000001）、深發展與原平安銀行兩行整合、2013年發行可轉債等多項平安集團重大資本運作項目。劉先生亦曾出任中國保險行業協會公司治理專家團成員。

劉先生取得湖南大學（原湖南財經學院）計算機及應用專業經濟學學士學位、清華大學—香港中文大學金融與財務方向（FMBA）工商管理碩士學位。

陳淳女士，32歲，自2018年1月起擔任本公司聯席公司秘書。彼自2013年加入方圓企業服務集團（香港）有限公司，現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。

陳女士取得上海立信會計金融學院（前稱上海金融學院）經濟學學士學位，並於2016年成為香港特許秘書公會及英國特許公司治理公會（前稱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2020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。

所得款項用途

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）。上市所得款項的用途及計劃用途符合本公司先前所披露的計劃。下表載明於2020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2020年	截至2020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	86.7	2,482.5	2025年 12月31日以前
(iii) 研發	1,712.8	167.5	1,545.3	2026年 12月31日以前
(iv) 營運資金及一般公司用途	856.4	856.4	0	不適用

配售所得款項淨額用途

茲提述本公司日期為2020年9月30日及2020年10月9日的公告(「該等公告」)，為把握市場機遇、夯實本公司在行業中的領先地位及為業務的拓展提供堅實的基礎，本公司與配售代理於2020年9月30日訂立配售協議，從而根據配售協議所載條款及條件，按配售價每股配售股份98.20港元配售合共80,000,000股新股份(面值總額為400美元)。配售股份於配售協議日期的市價為99.25港元。

於2020年10月9日，本公司已完成按每股配售股份98.20港元的價格向不少於六名承配人(為本公司的獨立第三方)配售80,000,000股股份，經扣除佣金、獎勵費及費用後，本公司自配售事項收取的所得款項淨額約為7,828.0百萬港元，相當於淨發行價每股配售股份約97.85港元。配售所得款項的計劃用途符合本公司先前所披露的計劃。於2020年12月31日，本集團對於配售事項所得款項用途的計劃時間表載列如下。

所得款項淨額計劃用途	所得款項 淨額分配	截至2020年	截至2020年	剩餘款項淨額 預計使用時間
		12月31日 已使用款項 (百萬港元)	12月31日 剩餘款項淨額	
進一步發展本集團的核心業務	7,828.0	0	7,828.0	2030年12月31日以前

業績

本集團截至2020年12月31日止年度的業績載於本年報的合併利潤表及合併綜合收益表。

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69至123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49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51至68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

董事會已決議採納股息政策，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

董事不建議就截至2020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2020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。

可供分派儲備

於2020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2020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2020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2020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2020年12月31日止年度，本集團作出慈善捐款約人民幣0.8百萬元（2019年：0.4百萬元）。

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212頁。

購買、出售或贖回本公司上市證券

截至2020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。

已發行的債權證

截至2020年12月31日止年度，本集團並未發行任何債權證。

與利益相關者的重要關係

僱員

於2020年12月31日，本集團合計共擁有4,226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。

用戶

本公司為用戶提供卓越的7x24小時在線問診服務，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2020年末，註冊用戶達372.8百萬，較2019年末增加57.6百萬人。

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2020年12月31日止年度，本集團五大客戶佔本集團總收入約32.5%，而本集團最大客戶佔本集團總收入約21.1%。此外，截至2020年12月31日止年度，本集團五大供應商佔本集團總成本約13.6%，而本集團最大供應商佔本集團總成本約3.8%。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2020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

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管理層的資質、職位及年資而建議或釐定。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列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、2019年5月31日及2020年10月21日修訂。

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

僱員激勵計劃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

本公司根據僱員激勵計劃可授出的EIS股份總數為70,000,000（上市當天進行拆股後數量）。截至2020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為25,804,241（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有特定限額。

僱員激勵計劃的剩餘年期

僱員激勵計劃於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4年。根據僱員激勵計劃的條款，任何於僱員激勵計劃期滿時尚未行使的期權仍然有效。

代價

承授人根據僱員激勵計劃獲授購股權，不需要支付代價。

購股權期間

僱員激勵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2020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2020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

方蔚豪先生(主席)(於2020年5月15日獲委任)

王濤先生(於2020年5月15日離任)

非執行董事

陳心穎女士

姚波先生

蔡方方女士

林麗君女士(於2020年2月28日獲委任)

潘忠武先生(於2020年2月28日獲委任)

竇文偉先生(於2020年2月28日離任)

王文君女士(於2020年2月28日離任)

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列於本年報的「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2020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。

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。

董事收購股份或債權證的權利

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藉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2020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2020年12月31日，據董事所知，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

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⁾
幫騏鍵 ⁽²⁾	實益擁有人	128,110,000	好倉	11.16%
		14,500,000	淡倉	1.26%
竇文偉 ⁽²⁾	受控法團權益	128,110,000	好倉	11.16%
		14,500,000	淡倉	1.26%
王文君 ⁽²⁾	受控法團權益	128,110,000	好倉	11.16%
		14,500,000	淡倉	1.26%
安鑫 ⁽³⁾	實益擁有人	441,000,000	好倉	38.43%
安科技術有限公司 ⁽³⁾	受控法團權益	441,000,000	好倉	38.43%
平安 ⁽³⁾	受控法團權益	441,000,000	好倉	38.43%
Hopson Development Holdings Limited ⁽⁴⁾	受控法團權益	73,081,200	好倉	6.37%
Sounda Properties Limited ⁽⁴⁾	受控法團權益	68,141,200	好倉	6.02%
		955,000	好倉	
朱孟依 ⁽⁴⁾	受控法團權益	69,096,200	好倉	6.02%

附註：

- (1) 計算基準為於2020年12月31日的已發行股份總數1,147,294,200股。
- (2) 截至2020年12月31日，幫騏鍵直接持有公司128,110,000股好倉之權益及14,500,000股淡倉之權益。王文君女士及竇文偉先生分別各自擁有幫騏鍵50%股份權益。因此，王文君女士及竇文偉先生各自被視為於幫騏鍵持有的股份中擁有權益。
- (3) 截至2020年12月31日，安鑫直接持有的股份總數為441,000,000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平安全資擁有。因此，平安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。
- (4) 根據Hopson Development Holdings Limited（「Hopson Development」）於2020年12月31日呈交的有關事件日期為2020年12月29日的披露權益表格（「披露權益表格」），Hopson Development通過其所控制的一系列法團於本公司合計73,081,200股中持有權益（其中1,510,000股為以現金交收的非上市衍生工具）。根據Sounda Properties Limited（「Sounda」）於2020年12月31日呈交的有關事件日期為2020年12月28日的披露權益表格，Sounda被視為持有69,096,200股股票，包括通過其控制的Hopson Development間接持有的68,141,200股股票，及Sounda直接持有的955,000股股票。根據朱孟依先生於2020年12月31日呈交的有關事件日期為2020年12月28日的披露權益表格，由於Sounda為朱孟依先生全資擁有，因此朱孟依先生被視為於Sounda所持有的權益中擁有權益。

- (5) 根據證券及期貨條例第336條，倘符合若干條件，股東須呈交披露權益表格，有關規定的全部詳情於聯交所官方網站上可供查閱。當股東所持本公司股權發生變動時，除非符合若干條件，否則毋須告知本公司及聯交所。因此，主要股東於本公司之最新持股量或有別於向本公司及聯交所所提呈者。上述主要股東權益之陳述乃按本公司截至2020年12月31日收到的相關披露權益表格內的資料所編製。本公司未必有相關權益明細的充分資料，且無法核證披露權益表格資料之準確性。

除上文所披露者外，於2020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。

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2020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2020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2020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2020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、轉診及預約掛號、住院安排以及二次診療意見服務；(ii)預付卡（即「健康生活通」）及體檢服務組合；(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。由於提供產品及服務框架協議於2020年12月31日屆滿，本公司與平安重續提供產品及服務框架協議，進一步年期為三年（自2021年1月1日至2023年12月31日）。有關重續提供產品及服務框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年10月14日的通函。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2020年12月31日止年度的年度上限為人民幣3,750.0百萬元，而截至2020年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣2,708.1百萬元。

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、導流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。由於購買服務框架協議於2020年12月31日屆滿，本公司與平安重續購買服務框架協議，進一步年期為三年（自2021年1月1日至2023年12月31日）。有關重續購買服務框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年10月14日的通函。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2020年12月31日止年度的年度上限為人民幣600.0百萬元，而截至2020年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣595.6百萬元。

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）。

由於物業租賃框架協議於2020年12月31日屆滿，本公司與平安重續物業租賃框架協議，進一步年期為三年（自2021年1月1日至2023年12月31日）。有關重續物業租賃框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年8月20日的公告。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

截至2020年12月31日止年度的年度上限為人民幣77.3百萬元，而截至2020年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣27.6百萬元。

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限為由上市日期起至2020年12月31日的固定期限，可經訂約雙方同意後續期。由於金融服務框架協議於2020年12月31日屆滿，本公司與平安重續金融服務框架協議，進一步年期為三年（自2021年1月1日至2023年12月31日）。有關重續金融服務框架協議的進一步詳情，請參閱本公司日期為2020年10月14日的通函。

平安為本公司主要股東，故為本公司的關連人士。

- (i) 截至2020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2020年12月31日止年度的實際最高每日結餘約為人民幣10,130.3百萬元，
- (ii) 截至2020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2020年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣44.5百萬元，

- (iii) 截至2020年12月31日止年度本集團向平安銀行及／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2020年12月31日止年度的實際最高每日結餘約為人民幣3,756.4百萬元，以及
- (iv) 截至2020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2020年12月31日止年度的實際交易金額約為人民幣118.3百萬元。

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) 在本集團的日常業務中訂立；
- (ii) 按照一般商務條款或更佳條款進行；及
- (iii) 根據有關交易的協議條款進行，條款公平合理，並且符合股東的整體利益。

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2020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：

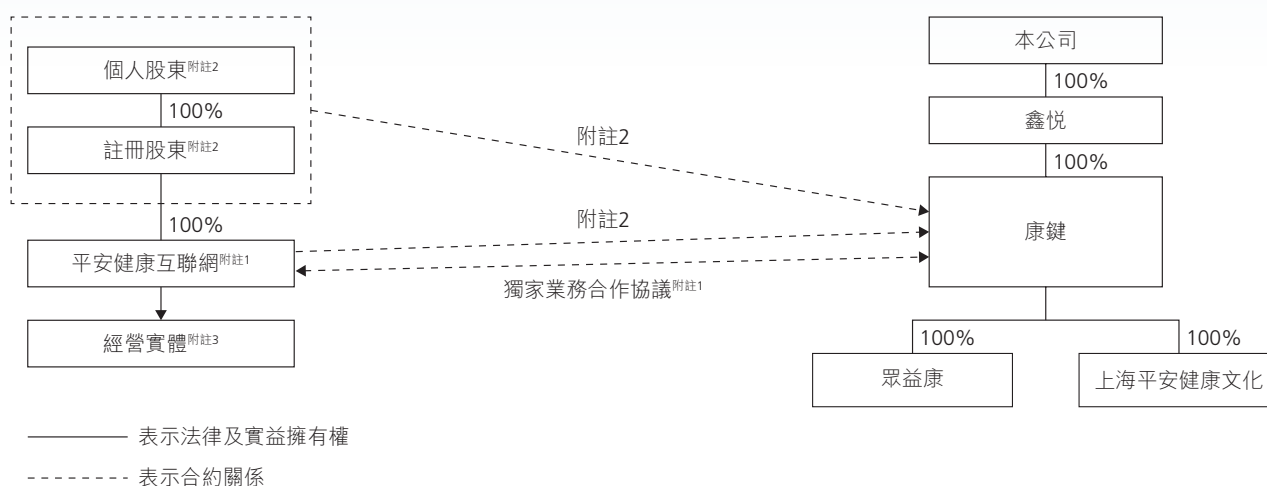
- (i) 並無注意到任何事項令核數師認為該等已披露的持續關連交易未獲董事會批准；
- (ii) 就本集團提供貨品或服務所涉及的交易，並無注意到任何事項令核數師認為該等交易在各重大方面沒有按照本集團的定價政策進行；
- (iii) 並無發現任何事項令核數師認為該等交易在各重大方面沒有根據有關該等交易的協議進行；及
- (iv) 並無注意到任何事項令核數師認為該等已披露的持續關連交易的金額超逾本公司訂立的全年上限。

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：



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、深圳康煒鍵企業管理有限公司、深圳市康銳鍵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」)。

3. 於2020年12月31日，平安健康互聯網持有30家經營實體，即合肥快易捷、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、上海浩醫、萬家醫療、廣東業誠、河北納百特、廣州濟帆、海南平安健康、福州康健、平安(成都)互聯網醫院、上海平安八院、瀋陽康健、平安南京醫療科技、平安(太原)互聯網醫院、平安(廣西)互聯網醫院、杭州康醫健、威海康健、平安盈健、平安(哈爾濱)互聯網醫院、平安(鄭州)互聯網醫院、平安(天津)互聯網醫院、平安(昆明)互聯網醫院、平安(廣州)互聯網醫院、平安(江蘇)互聯網醫院及平安(重慶)互聯網醫院。

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)。

(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，直至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。

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2020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2020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2020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2020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2020年12月31日止年度，本集團收入主要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%。於2020年6月23日，國家發展和改革委員會及商務部頒佈《外商投資准入特別管理措施（負面清單）（2020年版）》（2020年7月23日生效），增值電信業務的外資股比例不得超過50%（電子商務、國內多方通信、存儲轉發類、呼叫中心除外）。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，並進行更新，以便資本市場了解公司信息；
2. 本公司與Grab在東南亞成立合資公司，2020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、健康商城、健康資訊、線下掛號、企業健康服務等；
3. 本公司與軟銀集團在日本成立了合資公司，2020年透過在線醫療健康服務平台在日本推出服務，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。

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《外商投資准入特別管理措施(負面清單)(2020年版)》受到外商投資限制或禁止。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，我們通過康鍵(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。

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、檢討康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）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；

- (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2020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2020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2020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2020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2020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。

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2020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不少於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。

董事及最高行政人員及其資料變動

報告期內，董事及最高行政人員變動情況如下：

1. 林麗君女士於2020年2月28日獲委任為非執行董事；
2. 潘忠武先生於2020年2月28日獲委任為非執行董事；
3. 王文君女士於2020年2月28日不再擔任非執行董事；
4. 竇文偉先生於2020年2月28日不再擔任非執行董事；
5. 方蔚豪先生於2020年5月15日獲委任為執行董事、本公司臨時董事會主席、首席執行官，於2020年11月11日獲委任為本公司董事會主席；
6. 王濤先生於2020年5月15日不再擔任執行董事、本公司董事會主席、首席執行官。



董事會報告

根據上市規則第13.51B(1)條的披露規定，董事個人資料變動情況如下：

1. 非執行董事陳心穎女士於2020年4月起出任平安執行董事；
2. 獨立非執行董事郭田勇先生於2020年5月不再擔任鼎捷軟件股份有限公司獨立董事；
3. 非執行董事姚波先生於2020年7月起出任平安聯席首席執行官；
4. 執行董事方蔚豪先生於2020年9月不再擔任平安國際融資租賃有限公司董事長兼首席執行官；
5. 獨立非執行董事周永健博士於2020年10月起出任金融壹賬通獨立非執行董事；
6. 獨立非執行董事湯雲為先生於2020年11月不再擔任安道麥股份有限公司獨立董事。

除上文所披露者外，截至2020年12月31日，根據上市規則第13.51B(1)條，並無其他資料需要作出披露。

暫停辦理股份過戶登記手續

為確定有權出席於2021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2021年4月16日至2021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2021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
方蔚豪

2021年2月2日

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，報告期內，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）。

董事會

董事會成員

本公司董事會由十名董事組成（當中包括一名主席），成員包括：執行董事一名，非執行董事五名，以及獨立非執行董事四名。

董事具體名單如下：

執行董事

方蔚豪先生（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）

林麗君女士

潘忠武先生

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）

董事履歷載列於本年報「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。然而，經考慮企業管治守則第A.2.1條的相關原則及審閱本公司管理架構後，董事會認為：

方蔚豪先生雖然同時兼任本公司主席與首席執行官，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，可以確保本公司首席執行官規範、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首席執行官的角色分開。

獨立非執行董事

報告期內，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，並且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。

獨立非執行董事的獨立性確認

各獨立非執行董事已通過提供上市規則第3.13條規定的獨立性確認函確認其與公司的獨立性，而公司亦認可獨立非執行董事的獨立性。

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，姚波先生、蔡方方女士、劉鑫先生和周永健博士將於股東週年大會上輪值退任，並符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，方蔚豪先生已於2020年11月11日舉行的股東特別大會上獲得重選連任。

董事的責任

董事會負責本公司的管理，並就股東所委託的資產及資源向股東負責。董事會代表並且有責任為股東的整體利益行事。

董事會通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。

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首席執行官方蔚豪先生。

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。

報告期內，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列於「董事的會議出席記錄」一節。於會議上，審計及風險管理委員會審閱本集團截至2020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2020年3月31日止三個月及2020年9月30日止九個月本集團的管理賬目、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。

本公司已設立專門內部審核機制，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。

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。

報告期內，提名及薪酬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列於「董事的會議出席記錄」一節。於會議上，提名及薪酬委員會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2020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	0
人民幣5,000,001元至人民幣10,000,000元	1
人民幣10,000,001元以上	0

各董事及除董事外五名最高薪酬人士截至2020年12月31日止年度的薪酬詳情載列於合併財務報表附註8和附註9。

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。

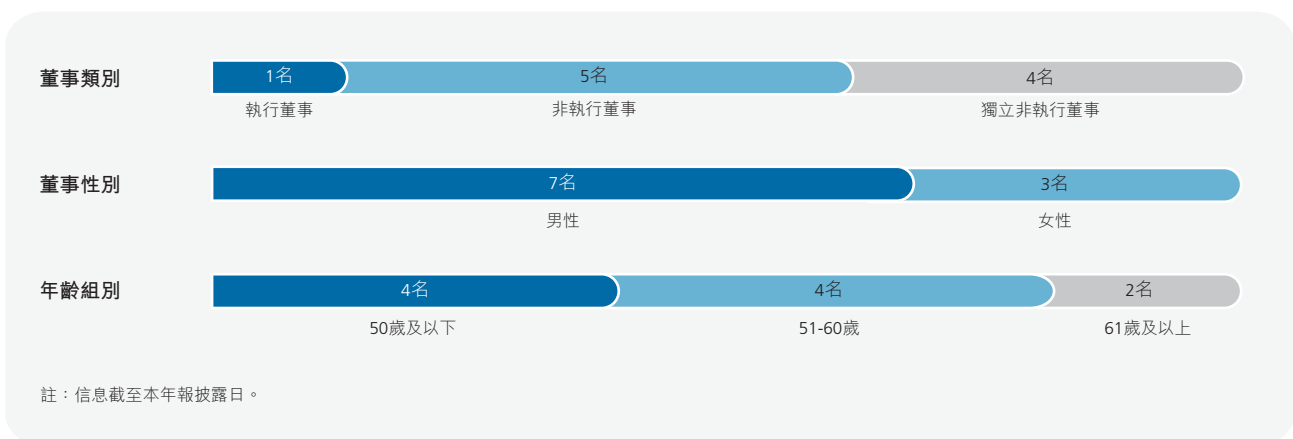
股東可以根據公司組織章程大綱及細則第16.4條於提交期內向公司發出通知，表明其有意提出選舉股東大會通函列明的候選人之外的某人作為董事的決議，而無需董事會的建議或提名及薪酬委員會的審議和提名。如此提出的候選人的詳情將通過補充通函發送給所有股東。

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。所有董事會成員的委任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。

本公司董事專業背景包含金融、財務管理、法律、醫療科技、醫學和人力資源管理等。提名及薪酬委員會認為本公司董事會足夠多元化。



董事的會議出席記錄

各董事出席於報告期內舉行的本公司股東大會、董事會及董事委員會會議的記錄載列如下：

董事姓名	自2020年1月1日至2020年12月31日止 出席會議次數／有資格出席會議次數			
	股東大會	董事會	審計及風險 管理委員會	提名及薪酬 委員會
執行董事				
方蔚豪先生 ⁽¹⁾ (主席)	1/1	5/5	—	—
王濤先生 ⁽²⁾ (已離任)	1/1	4/4	—	—
非執行董事				
陳心穎女士	1/2	9/9	—	—
姚波先生	1/2	9/9	4/4	4/4
蔡方方女士	1/2	9/9	—	4/4
林麗君女士 ⁽³⁾	1/2	7/7	—	—
潘忠武先生 ⁽⁴⁾	1/2	7/7	—	—
竇文偉先生 ⁽⁵⁾ (已離任)	—	2/2	—	—
王文君女士 ⁽⁶⁾ (已離任)	—	2/2	—	—
獨立非執行董事				
湯雲為先生	1/2	9/9	4/4	4/4
郭田勇先生	1/2	9/9	4/4	4/4
劉鑫先生	1/2	9/9	4/4	4/4
周永健博士	1/2	9/9	—	4/4

報告期內，除上表所披露者外，主席與獨立非執行董事舉行了一次會議。

附註：

- (1) 方蔚豪先生於2020年5月15日獲委任為執行董事、本公司臨時董事會主席、首席執行官；於2020年11月11日獲委任為本公司董事會主席；
- (2) 王濤先生於2020年5月15日不再擔任執行董事、本公司董事會主席、首席執行官；
- (3) 林麗君女士於2020年2月28日獲委任為本公司非執行董事；
- (4) 潘忠武先生於2020年2月28日獲委任為本公司非執行董事；
- (5) 竇文偉先生於2020年2月28日不再擔任非執行董事；
- (6) 王文君女士於2020年2月28日不再擔任非執行董事。

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。

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。

於報告期內，所有董事（包括董事會主席兼執行董事方蔚豪先生；非執行董事陳心穎女士、姚波先生、蔡方方女士、林麗君女士及潘忠武先生；及獨立非執行董事湯雲為先生、郭田勇先生、劉鑫先生及周永健博士。）均已進行持續專業發展，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。彼等通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。



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。報告期內，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2020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列於本年報第124至130頁的獨立核數師報告。

風險管理及內部控制

充分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。風險管理及內部監控系統應確保本公司遵守有關法律法規及監管政策，保障本公司業務活動有效運行、會計記錄真實和準確。

本公司董事會及管理層一貫重視風險管理及內部監控系統建設，將其視為經營管理活動和業務活動的核心內容之一，持續建立與戰略相匹配，與業務相結合的風險管理及內部監控體系。

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，並積極分析和制訂策略以管理本公司所面臨的關鍵風險。審計及風險管理委員會代表董事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、執行和審查工作，每年度檢討風險管理及內部控制系統的有效性，公司給予董事履職所需的充分說明及資料，以適董事在財務及其他資料提呈待其批准時能做出知情評估。

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審計監察團隊執行的獨立審計和反舞弊調查組成的「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。

本公司內控合規團隊負責牽頭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內控合規團隊報告任何風險或內部控制事項。

本公司審計監察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。審計監察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，審計監察團隊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。

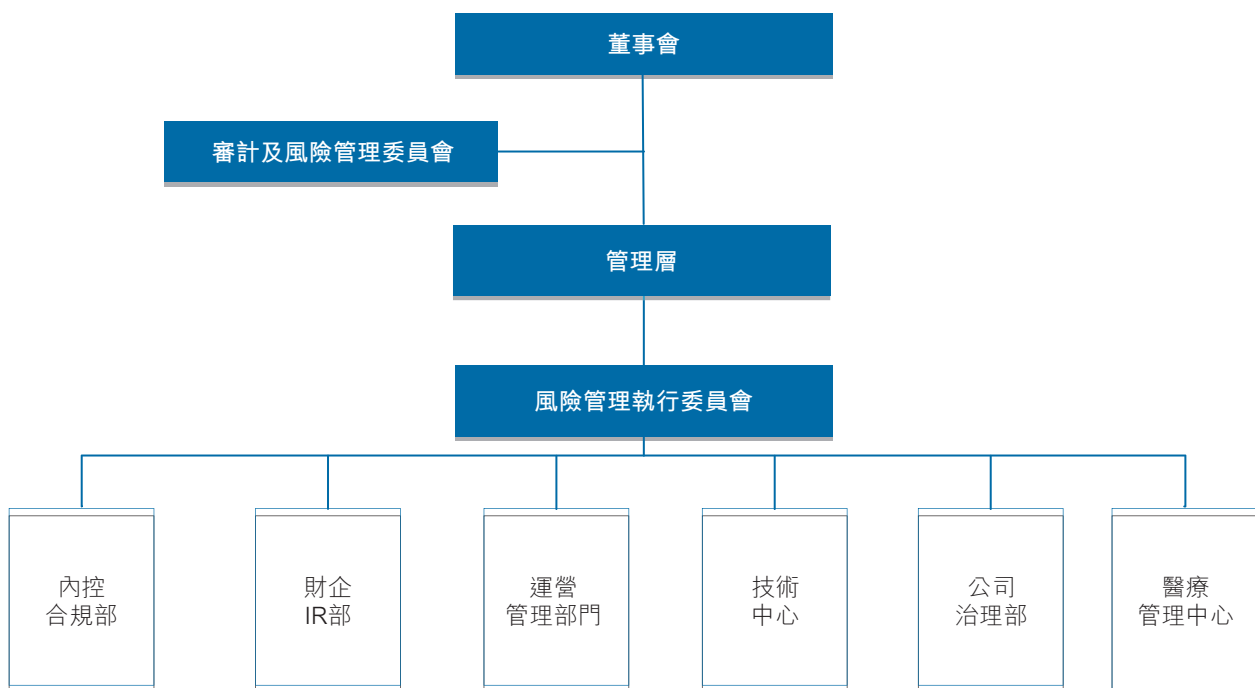
上述風險管理及內部控制系統旨在管理，而不能完全消除可能令本公司無法實現業務戰略的風險，僅可對重大的失實陳述或損失做出合理而非絕對的保證。

風險管理

本公司一直致力不斷完善風險管理組織架構，規範風險管理流程，採取定性和定量相結合的風險管理方法，進行風險的識別、評估和緩釋，在風險可控的前提下，促進本公司業務的持續健康發展。

風險管理組織架構：

本公司落實外部法律法規和監管政策、組織章程大綱及細則及相關制度對風險管理的要求，建立了由董事會負最終責任，管理層直接領導，以風險管理執行委員會為依託，各職能部門密切配合，覆蓋各業務條線和風險的風險管理組織架構。



董事會是公司風險管理最高決策機構，對公司風險管理工作的有效性負責。董事會下設審計及風險管理委員會，全面了解和評估公司各項重大風險及其管理狀況，監督風險管理體系運行的有效性。公司風險管理執行委員會作為公司管理層下設專業委員會，是公司風險管理工作的領導機構，負責公司風險管理工作和重大風險管理決策，對公司整體風險管理情況負責。公司風險管理執行委員會工作職責主要包括：審議風險管理總體目標、風險偏好、風險限額、風險管理基本政策和原則；指導建立健全各類風險管理體系；推動公司全面風險管理文化建設等。

公司風險管理執行委員會主任委員由公司董事長擔任，副主任委員由公司總經理和全面風險分管領導擔任，委員由各風險分管領導擔任，全面覆蓋公司合規操作風險、流動性風險、戰略風險、運營風險、品牌聲譽風險、IT運營風險、信息安全風險和醫療風險，風險管理責任落實到人。

風險管理文化：

隨著風險管理體系的日益完善，公司已形成從公司董事會、管理層、到員工參與的全面風險管理文化氣氛，並逐步建立起自上而下及自下而上的有效、暢通的風險管理工作機制，為風險管理工作在日常經營活動中充分發揮作用夯實了基礎，支持管理決策。

風險管理方法：

本公司持續優化風險管理體系，持續完善風險管理組織架構，制定風險管理政策指引，規範風險管理流程，落實風險管理職責，綜合採取定性和定量相結合的風險管理方法，對風險進行有效的識別、評估和緩釋。

- 通過完善風險治理架構以及風險管理溝通匯報機制，將風險管理文化融入企業文化建設全過程。從制度建設、系統建設和風險報告等出發強化風險集中管理。
- 通過風險儀錶盤、壓力測試等工具和方法，持續開發和完善風險管理技術和模型，以定性和定量相結合識別、分析和管理的風險。
- 持續完善風險預警機制，對行業動態、監管信息及風險事件進行及時有效預警提示，防範潛在風險隱患，優化風險管理機制。
- 開展全面風險管理能力評估，逐步完善風險管理監測指標體系和計量方法，推動公司風險管理向智能化轉型，提升公司風險管理效率。

風險分析：

本公司對風險進行分類管理，以確保識別並系統地管理風險。隨著業務規模、經營範圍、複雜程度及外部環境的不斷變化，本公司所面臨的風險狀況可能會發生改變。主要風險定義及適用的策略概述如下：

合規操作風險

合規操作風險指由於不完善的內部操作流程、人員、系統或外部事件而導致直接或間接損失的風險。

本公司持續關注和落實監管合規和操作風險管理策略，以現行合規管理以及內部控制體系為基礎，整合內外部先進經驗、方法和工具，優化合規操作風險管理架構，完善制度體系，加強各部門協作，建立日常監測與報告機制，定期向管理層匯報風險整體情況，持續提升風險管理有效性和水平。

信息安全風險

信息安全風險指各類應用系統及其賴以運行的基礎網絡不當，導致公司數據信息資產洩露或損壞等風險。

本公司高度重視用戶敏感信息安全，建立信息安全委員會，統籌和推動信息安全相關工作，建立數據安全委員會，以強化提升數據安全管理能力。本公司還通過加密技術，信息脫敏，控制資料訪問權限，限制信息外傳等管理措施確保信息安全。本公司也不定期的開展信息安全意識培訓宣導，強化公司信息安全管理意識。

IT運營安全風險

IT運營安全風險指對IT軟硬件運行環境、IT業務系統或IT運維人員進行綜合管理的方法、手段、技術、流程等不當而導致的風險。

本公司從機房、網絡、系統、應用、辦公環境等多維度進行了安全保障升級，通過嚴格權限申請和審批，進行工單化、自動化處理IT運營工作，嚴格遵守變更流程和規範，持續完善變更運營管理、應急預案管理和完善監控覆蓋和告警機制等，持續提升IT運營安全風險管理能力。

品牌聲譽風險

品牌聲譽風險指公司的經營管理或外部事件等原因導致利益相關方對公司負面評價，造成品牌聲譽及其他相關損失的風險。

本公司已建立聲譽風險管理、新聞發言人及外宣新聞稿管理和社會化媒體管理政策，全面指導對外新聞宣傳事項和管理聲譽風險。公司堅持事前預防、事中及時處理和事後修復的原則，結合品牌文化大使的網路體系和不定期的品牌文化培訓，持續提升品牌聲譽風險管理水平。

運營風險

運營風險指由於操作流程，人員及跨部門協助的不足或失誤而導致的風險損失。

本公司一貫重視運營風險管控，已建立由專業人員組成的風險管理組織，通過制訂運營風險管理政策，結合業務特點梳理檢視流程風險點，並針對性建立管控措施，開展多維度動態風險監控管理，不斷改善運營風險管理有效性和水平。

戰略風險

戰略風險指由於戰略制訂和實施的流程無效或經營環境的變化，而導致公司戰略與市場環境、公司能力不匹配的風險。

本公司管理層高度重視戰略制訂的重要性，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。

醫療風險

醫療風險指醫療服務過程中，可能會導致對患者損害或傷殘的風險，以及可能發生的一切對患者、社會或公司相關的醫療安全事件。

本公司緊跟政策和法規要求，及時完善公司互聯網醫院管理和互聯網診療相關管理規範，已建立醫療合規管理和醫療質量管控專業管理團隊。本公司通過三級質量管控和培訓體系，運營ISO9001質量管理體系，以及完善的投訴處理流程體系，持續提升醫療質量、服務品質和客戶滿意度。本公司也為相關業務涉及的醫療責任風險進行投保。

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。

內部監控

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。內控合規團隊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，並負責收集和覆核驗證自我評估結果。自評和覆核結果已直接提報審計及風險管理委員會審議。

此外，審計監察團隊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，審計監察團隊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。檢討的程序包括(但不限於)與各業務及職能管理團隊、內控法務人員、審計監察團隊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2020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的有效，本公司關於財務、運營、合規的風險管理及內部控制系統均屬有效充足。

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。

本公司已制定內幕消息知情人管理、證券買賣和信息披露政策，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內幕消息、進行證券買賣和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需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，公司審計監察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

截至2020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載列如下：

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	3,360.0
非審計服務	61.7
總計	3,421.7

聯席公司秘書

本公司聯席公司秘書劉程先生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，協助劉先生履行彼作為本公司公司秘書的職責。劉先生是陳女士在本公司的主要聯絡人。

有關劉先生及陳女士的履歷詳情載列於本年報「董事及高級管理層－高級管理層」一節。

截至2020年12月31日止年度，劉先生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。

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）

電子郵箱：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。

2020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瀏覽並關注本公司的業務發展近況、企業管治常規及相關資訊資料。

2020年，本公司線上接待國內外投資者／分析師調研608批次，參加境內外投資銀行及股票經紀券商舉辦的線上投資會議約275場，組織線上線下路演8次，大型投資者日1次，以及線上業績發佈會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。

組織章程大綱及細則的變動

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

環境、社會及管治報告

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2020年度環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」),闡述我們在2020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,旨在響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2020年1月1日至2020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2020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

本報告中的信息和資料來源於公司內部正式文件、內部統計資料及有關公開資料。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

2020年度公司可持續發展關鍵績效

2020年，平安好醫生繼續以環境、社會及管治(ESG)作為公司可持續發展的驅動力，將ESG標準全面融入公司發展管理之中。我們明確了「構建專業醫患溝通橋樑」的公司使命，藉助互聯網醫療及時、高效、無接觸的優勢，在抗擊新冠疫情、落實村醫工程和推行普惠醫療方面持續發力；在服務品質方面不斷優化提升，為客戶帶來更佳體驗；在團隊建設方面全方位保障員工權益並提供完善的人才培訓體系；在踐行低碳運營、責任採購和社區公益方面持續加大投入，努力成為負責任的企業公民。我們的願景是：「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」。

1. 抗擊疫情



疫情高峰期間平安好醫生平台訪問人次 **11.1** 億



為武漢各醫院以及各地醫療衛生相關機構捐贈口罩 **45** 萬隻



錄製並發佈《防病毒指南》系列科普短視頻 **51** 支



合作開通抗疫義診專線，提供新冠肺炎相關諮詢及疫情防護指導的省、市、地區個數 **62** 個

2. 村醫工程



1,228 個

援建、升級
鄉村衛生所



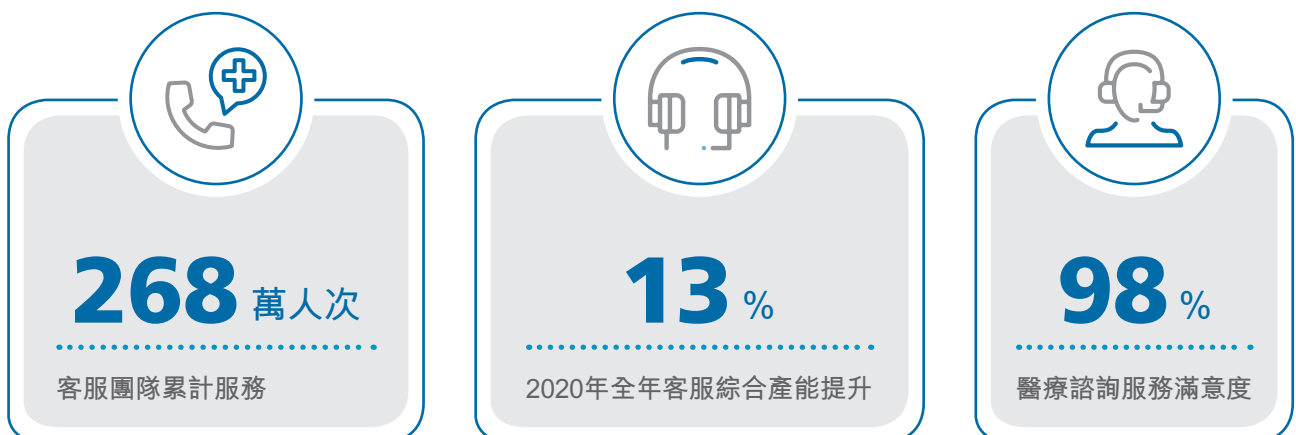
11 萬人

體檢義診覆蓋超過

3. 普惠醫療

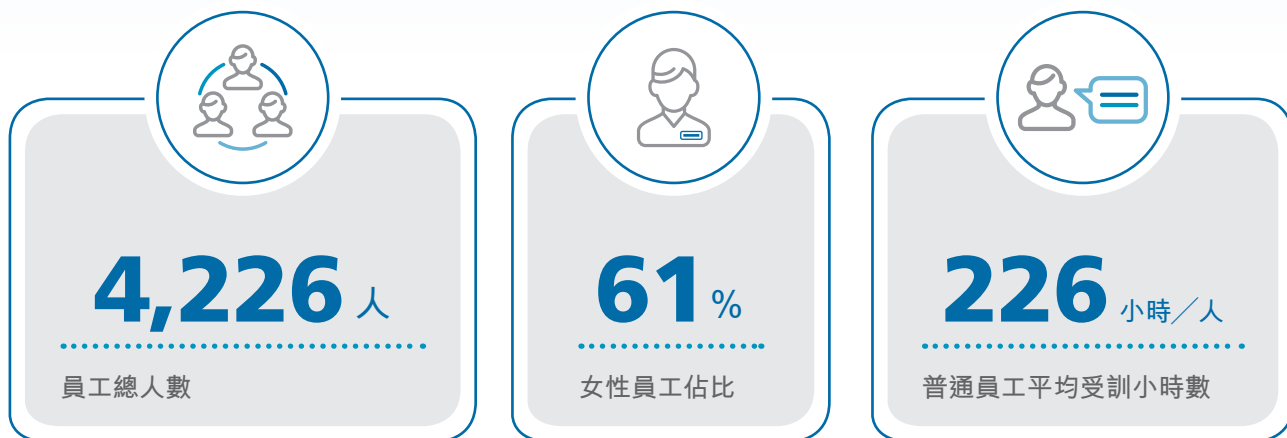


4. 客戶體驗



2020年度公司可持續發展關鍵績效

5. 員工成長



公司使命

構建專業醫患溝通橋樑

公司願景

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

2020年度獎項及榮譽

獎項	獲獎時間	頒獎單位
2020第四屆醫療健康投資卓悅榜· 平安好醫生獲得年度最佳戰略投資機構獎	2020年3月	浩悅資本
2020年度創新型健康醫療APP	2020年6月	互聯網週刊
金勳章獎「年度互聯網醫療上市公司獎」	2020年6月	上海報業集團 界面新聞
全國醫健新冠肺炎疫情防治「科技創新先進機構」大獎	2020年7月	健康界
金麒麟最具價值新經濟上市公司獎項	2020年8月	新浪財經
平安好醫生獲2020互聯網醫療傑出貢獻獎	2020年8月	互聯網週刊
2020年度最佳數字應用	2020年10月	易觀
2020公益創新企業獎	2020年11月	國際金融報
2020「中國益公司」科技創新傑出企業獎	2020年11月	騰訊
2020年度醫療健康領域最具影響力創新企業TOP10	2020年12月	獵雲網
2020年度最具疫情貢獻創新企業 TOP10貢獻創新企業TOP10	2020年12月	獵雲網
2020中國健康新勢力企業	2020年12月	人民網
Wise2020中國新經濟之王「最具影響力企業」	2020年12月	36氪
中國證券金紫荊獎「最佳新經濟上市公司」	2020年12月	香港大公文匯傳媒集團
2020年度香港公司管治卓越獎	2020年12月	香港上市公司商會
「2020互聯網醫院金質服務大獎」、「社會責任獎」、 「戰疫幕後力量」	2020年12月	南方都市報
南方週末年度盛典「年度責任貢獻獎」	2020年12月	南方週末
傑出上市公司大獎2020	2020年12月	《am730》及鳳凰網港 股、PR ASIA亞洲公關
南方公益傳播獎•年度獎	2020年12月	南方日報
2020香港上市公司發展高峰論壇暨第八屆港股 100強頒獎典禮「新經濟科技公司獎」	2020年12月	港股100強研究中心
2020年度社會責任優秀企業－奧納獎	2020年12月	社會責任大會組委會

2020年初爆發的新冠肺炎疫情牽動著每個中華兒女的心。平安好醫生作為互聯網醫療的領軍企業，時刻關注疫情動態。公司在疫情爆發的第一時間便著手調動多方資源，充分發揮互聯網醫療「無接觸」、「無交叉感染風險」、「全天候服務」的獨特優勢，從在線問診、物資馳援、藥品保障、在線教育等方面全方位支持社會公眾抗擊疫情。

1. 在線問診

疫情爆發後，平安好醫生第一時間成立了新冠病毒抗疫專項小組，建立在線諮詢預防機制，其千名自有醫療團隊放棄春節假期，奮戰在線問診的一線。同時，平安好醫生開通7X24小時抗疫在線問診專區，並上線英文版全球抗疫諮詢平台，集結平安好醫生各科醫生專家團隊，為全球用戶提供專業的新冠肺炎諮詢服務及疫情防護指導。

平安好醫生根據國家衛健委頒佈的《新型冠狀病毒感染的肺炎診療方案(試行第二版)》，制定互聯網醫院接診到疑似新型冠狀病毒感染肺炎案例的在線處理流程，同時，針對新冠肺炎疫情特點，創建「三問三答」的線上問診預防機制和篩查標準，積極發掘感染新型肺炎的潛在患者，避免漏診情況。

為形成更廣泛的服務網路，平安好醫生與包括武漢市、福建省、北京市、重慶市在內的62個省、市、地區政府的相關機構展開密切合作，提供新冠肺炎即時線上問診服務，開通各省市抗疫義診專線，免費提供新冠肺炎相關諮詢及疫情防護指導。同時還與百度、企業微信、拼多多、美團點評、快手、微博、墨蹟天氣、知乎、喜馬拉雅、高鐵管家等超30家行業龍頭企業對接，輸出24小時線上問診服務，提供即時更新的疫情動態及醫學科普內容。

疫情高峰期間，平安好醫生平台訪問人次達11.1億，APP新註冊用戶量增長10倍，APP新增用戶日均問診量達到平時的9倍。

疫情高峰期間

平安好醫生平台訪問人次達

11.1 億 



APP新註冊用戶量增長

10 倍 



APP新增用戶日均問診量達到平時的

9 倍 



平安好醫生雲問診戰「疫」

2020年疫情高峰期間，平安好醫生日接診量超過70萬人次，相當於70多個三甲醫院日接診量的總和。越來越多的常見病患者選擇線上問診服務，享受互聯網醫療的安全和便利。在強大接診能力的背後，是公司的核心技術－AI輔助診療技術的支撐。AI輔助診療系統可以在輸入使用者年齡、性別和目前的症狀後，快速幫助用戶找到合適的專業醫生；同時該系統還能夠幫助醫生更高效地回答用戶問題，減少重複性的人工勞動，縮短醫生進行疾病診斷所需時間，並在醫生問診過程中提供診斷參考，避免誤診。

作為醫療領域的重要力量，平安好醫生在疫情期間充分發揮了互聯網醫療科技賦能的優勢，助力全國人民打贏這場疫情防控戰。

平安好醫生發揮互聯網醫療特色，助力抗擊新冠疫情

在2020年1月末，平安好醫生接到一名患者諮詢，接到諮詢時該患者正在乘坐高鐵。經瞭解，該患者有發熱、胸悶、咳嗽的症狀，並在一月內去過武漢，高度疑似新冠肺炎。為防止疾病擴散，平安好醫生立即聯繫該患者進行情緒安撫以及防疫指導，並立刻通知該高鐵乘務組，指導其即刻開展隔離措施。同時，平安好醫生向山東與河南的疾控中心彙報情況並及時聯繫了110以及鐵路中心。經多方協調，該患者被順利送往距離最近的具有篩查能力的城市，接受醫學篩查。

平安好醫生憑藉著互聯網醫療及時、高效、無接觸的獨特優勢，在新冠疫情期間助力傳統醫院篩查病患，有效地減少病患交叉感染，獲得了廣大用戶的高度認可和讚揚。

2. 物資馳援

在武漢等各地醫療資源緊缺之際，平安好醫生第一時間為武漢一線醫護工作者捐贈20萬隻口罩；為持續支援全國各地醫療機構應對疫情，我們再度通過多個渠道緊急調配25萬隻醫用口罩，免費捐贈到全國多個省市相關醫療衛生機構，為疫情中心的一線醫護人員提供防護。



3. 藥品保障

面對疫情期間防疫物資及藥品供應和物流緊張的困難，平安好醫生充分發揮互聯網醫療平台的專業優勢，與各方供應商保持密切溝通，盡全力保障線上商城藥品、保健品等產品供應充足。我們整合平台商家及供應鏈資源，不斷擴充及完善相關防疫商品，針對慢病用戶推出慢病用藥服務專區，與物流供應商加強合作，保障疫情期間慢病患者用藥的時效性。

4. 在線教育

平安好醫生第一時間組織專家醫生錄製抗疫視頻短片、上線視頻直播，為廣大基層醫療衛生工作者解讀新冠肺炎疫情治療及防護要點。

平安好醫生與北京市醫師協會合作，錄製並發佈共計51支《防病毒指南》系列科普短視頻，涵蓋老年人、孕產婦、兒童等特殊人群，內容包括防疫知識、居家、社區活動、消毒、飲食等方面的詳細防疫指南以及疫情期間心理輔導。疫情期間，全網所有視頻播放總量超1.15億次，有關抗擊疫情的科普公眾號文章閱讀量超過14萬次。

疫情高峰期間

錄製並發佈《防病毒指南》系列科普短視頻共計



全網所有視頻播放總量超



有關抗擊疫情的科普公眾號文章閱讀量超過



平安好醫生抗疫科普視頻

為了貫徹落實《「健康中國2030」規劃綱要》，積極回應國家脫貧攻堅號召，落實平安集團的「三村工程」，平安好醫生自2018年起啟動「村醫工程」，旨在提高全國貧困地區醫療水準。2020年我們深入實施「村衛升級」、「輔助診療」、「村醫培訓」、「體檢義診」，初步形成醫療閉環式幫扶建設，不斷升級醫療服務升級行動，面向村衛、村醫、村民三個層面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準。

截至2020年12月31日，村醫工程累計援建、升級**1,228**個鄉村衛生所，體檢義診覆蓋**11**萬餘人。

平安好醫生「村醫工程」主要工作內容

村衛升級

- 為鄉村衛生所配備多功能一體化檢查檢驗設備等醫療設備，提供基層醫療救援設備及基礎醫療物資資源，切實改善鄉村衛生所的硬體設施，提升診療水準和救助能力。

村醫培訓

- 攜手貧困縣政府、衛健局、中國醫師協會，為貧困縣域的村醫開展線上+線下醫療培訓，幫助村醫提升自身醫療水準。同時，幫助村醫熟練掌握村衛幫扶提供的設備和輔助診療應用，並利用平安好醫生村醫版APP，為村醫提供全科培訓，進行名醫直播教學、遠端培訓和結對幫扶。

體檢義診

- 利用移動檢測車，配備全數位化X射線成像系統(DR)、彩超、心電圖、尿液分析儀等醫療設備，在貧困一線開展村民體檢義診活動，以及開展各類臟器疾病和腫瘤常規篩查。此外，組織開展「名醫下鄉」活動，為農村地區群眾提供專家義診服務。

輔助診療

- 依託於平安好醫生村醫版APP，村醫可使用「智慧助手」對接平安好醫生智慧問診輔助系統，利用「語言+圖文」問診方式，輔以基於海量案例知識庫的「智慧導診+專業醫師」人工輔助，提升初診準確率。同時平安好醫生村醫版APP整合各級醫院優質資源，讓村醫與上級醫院專家隨時遠端會診、重症病人及時轉診。轉診時，村醫可使用「掛號助手」功能為村民預約掛號，村民僅需按時前往，簡化看病流程。

平安好醫生全面升級村醫版 APP

2020年，平安好醫生對村醫版APP進行了全面升級。新版APP專門開設了「村民健康檔案」模組，方便村醫即時記錄村民歷史問診信息，通過病史病歷建檔立庫，追蹤村民病史，提升村醫及遠端專家對村民的醫療診斷準確性和全面性。同時，APP上增設「健康科普」模組，發佈醫學知識科普文章和健康管理視頻，為村醫提供健康科普、慢病養生等健康知識。未來平安好醫生將持續豐富和提升村醫版APP的功能和內容，更有效地幫助當地提升基礎醫療水準。

平安好醫生組織十位元名醫錄製防疫線上培訓視頻

2020年疫情爆發初期，村醫群體作為農村基層防疫職責的「守門人」，面臨醫療物資缺乏、防疫經驗不足的嚴峻挑戰。平安好醫生參與了集團和中國志願服務聯合會、中國科協聯合舉辦的面向村醫的抗疫培訓直播項目，緊急組織原北京解放軍總醫院、廣州軍區總院等醫院呼吸內科、中醫科、心理科和消化內科的十位主任、副主任醫師錄製防疫專題的培訓視頻，通過直播形式為村醫和大眾宣教抗疫知識，分享抗疫經驗。培訓的主題覆蓋了如何分辨疑似病例、如何觀察重症、如何從中醫角度抗擊疫情、兒童和老人如何防控疫情等方方面面。除了知識講解，專家們還在直播中設置了線上答疑環節，直接通過遠端連線為廣大村醫和大眾解答熱點問題。

名醫培訓系列視頻自2020年1月末上線至今，已通過央視新聞移動網、新華社、今日頭條、新浪微博等全國13家媒體平台播出16期，截至目前全網累計播放量已近4,000萬次，單場的最高觀看人次超過500萬。

平安好醫生的醫生們在職場日以繼夜地工作，全數傳授各自領域的抗疫知識和經驗，為眾多基層村醫和數量龐大的病患輸送醫學知識，幫助村醫打贏基層防疫戰。

平安健康守護行動—走進雲南昭通市威信縣

2020年6月，「平安健康守護行動」深入雲南省昭通市威信縣，為百餘名村民送去全面的健康檢查、醫藥保健用品並開展健康管理知識講座。

威信縣隸屬雲南省昭通市，受地理條件及受經濟發展等條件的制約，當地醫療衛生條件落後，因病致貧返貧的現象屢見不鮮。平安好醫生聯手其他平安專業公司，攜帶醫療檢測設備前往威信縣長安鄉，為當地的百餘位村民免費進行疾病篩查與問診，針對村醫和村民組織開展醫療知識培訓和健康科普，並捐贈了醫藥保健用品。平安好醫生下鄉義診拉近了鄉村醫療與城市大醫院的距離，真正把醫療健康送到大山裡，為鄉村健康構築堅實防線。



平安好醫生走進雲南昭通

案例

平安好醫生為四川樂山沙灣區捐贈醫療設備

10月29日，平安好醫生村醫項目組來到四川樂山沙灣區，向基層醫療機構捐贈了價值25萬餘元的儀器設備，並為當地基層醫務人員開展基層醫療適宜技術培訓。此外，公司還為沙灣區的貧困村民提供健康體檢和輔助診療等服務，此次活動共計吸引100餘基層醫務人員和貧困村民參加，受到當地居民的高度讚揚。



平安好醫生走進四川樂山

未來平安好醫生將繼續延續「村醫工程」受到廣泛認可的模式，深度集結公司內部優勢醫療資源，配合移動檢測車下鄉／社區，持續打造以「預防－檢查－治療－管理」為閉環的健康與醫療生態圈的幫扶全流程，陸續開展遠端問診、名醫下鄉、健康講座等活動，切實為基層居民服務，全面助力健康鄉村建設。

平安好醫生「村醫工程」未來工作計劃

健康體檢與義診

- 配合移動檢測車下鄉進行健康檢測與義診活動，為貧困村民進行免費疾病篩查並提供全科醫療諮詢，為村民帶去健康。

智慧輔助診療系統開發

- 通過自主研发的外部醫生APP，實現面向村醫的線上全科室專業培訓，並免費提供在線問診和AI輔助診療系統，建立村民問診／病史檔案庫，協助村醫進一步提高醫療服務品質和效率。

醫療健康科普

- 遠端或現場為村民提供系列衛生健康講座。協助樹立大衛生大健康理念，開展健康教育活動，協助養成良好衛生習慣，提升村民文明衛生素質。

平安好醫生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，藉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，實現優質資源的充分利用和順利對接，讓14億國人更加公平、低成本地享受到專業的醫療健康服務。截至2020年12月31日，平安好醫生註冊用戶數近3.73億，全年日均諮詢量90.3萬人次，駐司醫護團隊超2,200人，外部合作醫生專家21,116名，已建立起強大的線下服務網路，包含15.1萬家合作藥店、覆蓋超過5.6萬家醫療健康服務供應商，包括160多家醫美機構、430家中醫診所、近2,300家體檢中心、近1,800家牙科診所、2,000多家線下健康管理商家和超5萬家診所。

1. 互聯網醫療 — 推動醫療、醫保、醫藥「三醫聯動」

近年來，互聯網醫療成為「三醫聯動」的重要推動力量，在提升醫療品質、降低醫療費用等方面發揮著重要作用。今年初爆發的新冠疫情更是推動了醫保支付制度的加速落地，多地政府積極回應。平安好醫生快速響應國家號召，全面佈局醫保服務，全力推進互聯網醫院的建設。截至到2020年底，已有5個項目打通並接入醫保支付系統，即湖北省、銀川市，暨南大學附屬順德醫院、東莞市中醫院和福州中醫院，為當地市民帶來便捷、高效、安全的互聯網醫療服務。除此之外，平安好醫生充分發揮在線診療優勢，為廣大公立醫院賦能，為當地醫院的線下用戶提供在線複診、續方開藥等服務。

銀川平安互聯網醫院在線醫保在線支付功能

案例

2020年平安好醫生旗下銀川互聯網醫院與銀川市社會保險事業中心達成深度合作，成為該市定點醫療機構，開通門診個人帳戶在線支付。超過200萬銀川市居民可在銀川平安互聯網醫院刷醫保卡就醫，享受包括互聯網線上診療、處方開具、醫保支付和送藥上門等一站式服務，真正實現了「足不出戶問醫生，看病買藥刷醫保」。



銀川平安互聯網醫院接通醫保通道，實現一站式服務

2. 平安醫家 — 構建專業醫患溝通橋樑

2020年中，平安好醫生啟動全面戰略升級，聚焦渠道、服務、能力三大方向全面升級。重磅推出子品牌「平安醫家」，以構建專業醫患溝通橋樑為使命，致力於打造中國規模最大、模式最領先、競爭壁壘最堅實的互聯網醫療服務平台，並持續推出一系列創新功能以及升級產品。

針對患者求診名醫的困境和需求，平安醫家在業內獨創「雙醫模式」，聚焦專科專病，幫助全國名醫專家成立線上診室，為患者搭建求訪名醫的快速通道。此外，平安醫家還針對個人和家庭，推出多層會員體系的健康管家服務，為每個使用者及每個家庭提供有溫度的健康管理。

同時，平安醫家還推出了業內首個「在線醫療全程安心保障」，通過與保險產品協同，打造業內保障體量最大、範圍最全的保障體系，破除了用戶對於網上看病的一系列疑慮和擔憂。

1) 私家醫生服務全面升級

平安醫家在「私家醫生」的基礎上針對個人和家庭，推出多層會員體系的健康管家服務，從小孩、大人到老人，為家庭提供全方位的醫療健康服務。平安醫家藉助全球領先的AI科技以及海內外優質醫療資源，為每個用戶配備專屬醫生，為每個家庭配備家庭醫生，提供7X24小時高品質、個性化的醫療健康服務，通過長期追蹤使用者健康狀況，生成連續的、完整的個人健康檔案。

2) 「雙醫」模式 持續發力

對於廣大患者而言，在疑難雜症治療、重大疾病、複雜診療方案的選擇等方面，求診經驗豐富的專家名醫能夠多一份保障和希望。因此，各大醫院「名醫專家」一號難求、廣大患者「跨省求醫、千里奔波」，為了求診名醫，患者所花費的就醫成本和時間成本居高不下。

應對行業機遇和市場需求，平安好醫生充分發揮互聯網便利的渠道優勢，採取「雙醫」模式，簽約名醫合夥人，共同打造名醫工作室。

名醫工作室貫穿診前、診中、診後全流程：全國頂尖專家名醫進行在線問診，聚焦專科專病，為患者提供精準的、可信任的專家診療方案；平安好醫生的全職醫生通過名醫認證後幫助名醫完成診前準備、診後回訪等工作，快速回應患者問診需求，多方位提升名醫問診效率。

名醫工作室集合資源為名醫實現多維賦能。一方面名醫工作室對名醫進行品牌賦能，通過專業品牌運營，提升醫生影響力；另一方面進行效率賦能，藉助線上渠道及駐司醫生，集中患者流量，為醫生精準匹配病源，提升醫生管理效率；精準導流疑難雜症患者，參與學術研討為名醫學術賦能。對於患者來說，名醫工作室搭建了線上診斷的橋樑，打破時空限制，給患者提供與全國頂級名醫一對一線上即時交流的平台。

名醫工作室支援圖文、語音、視頻等形式的在線問診服務，便利醫患雙方溝通。在行業領先的AI輔助診療下，患者能夠享受更加便捷高效、周到溫馨的高品質診療服務與健康關懷。

截至2020年12月，名醫工作室已經涵蓋皮膚科、兒科、婦產科、泌尿外科、骨科、中醫科等細分專科，各領域專家醫師齊聚名醫工作室。接下來，將有更多醫學專家加入名醫工作室並投入運營，持續為患者帶來全面、高品質的服務，協力推進醫療健康事業發展。

案例

平安醫家邀請醫學專家入駐名醫工作室

2020年11月，平安醫家與長征醫院皮膚科專家廖萬清院士與正式簽約，成為平安醫家首位「互聯網皮膚病專科首席專家」，藉助平安醫家獨創的「雙醫模式」，讓更多的大眾能夠有機會獲得寶貴稀缺的優質醫療資源，讓廖院士頂級的醫學智慧和醫療能力惠及更多治病心切的患者。



平安好醫生與廖萬清院士簽約現場

3) 在線問診 安心保證

平安醫家推出了業內首個「在線醫療全程安心保障」，包含醫療責任及藥品品質兩大類型，涵蓋醫生資質、診療品質、藥品安全等七大安心保障，直擊醫患之間的「信任」痛點。

平安醫家七大安心保障

保障一：保障醫生資質	在問診前，平安醫家保證醫生展示資料真實
保障二：保障及時回應	發起問診後，用戶在很短時間內就能得到醫生回應，讓患者徹底告別「排隊兩小時、看病五分鐘」的就醫體驗
保障三：保障準確率	問診結束，平台為專家診斷的準確率提供責任保障
保障四：保障處方專業	平台確保用戶收到的處方是由接診醫生診斷確認的，確保處方的專業性和安全性
保障五：保障用戶隱私	處方訂單支付時，保證使用者個人隱私安全
保障六：保障藥品配送	產生藥品訂單時，保證藥品配送準確，並在承諾時間內送達
保障七：保障藥品質量	為訂單內藥品提供質量保障

同時，平安醫家通過與保險產品協同，為使用者和醫生提供貫穿問診旅程的全程保障以及最高100萬的保障金額。對於因醫生、平台或藥品品質任何一方責任造成的人身損害以及時間、財產損失，均會進行保障範圍內的相應賠付，讓患者真正實現安心就醫。

3. 戰略合作 — 助力全民健康

平安好醫生在普惠醫療領域積極探索，與醫藥廠商、行業協會、公益組織等相關方共同協作，開展戰略合作項目，推動優質醫療資源下沉，為提高全民健康醫療水準，實現健康中國2030做出貢獻。

平安好醫生攜手輝瑞中國、紅十字基金會打造慢病健康教育與管理平台

案例

2020年11月第三屆中國國際進口博覽會上，平安好醫生與輝瑞中國、紅十字基金會宣佈，聯合推出「關注RA，呵護關節」2020年類風濕性關節炎患者關愛公益項目，共同打造慢病健康教育與管理平台，開展類風濕性關節炎(RA)在線疾病優化管理，從而提高RA患者的疾病知曉率、治療率，實現全RA人群的有效防控。項目第一階段將在北京、上海、廣東、雲南、河南、江西等地開展。未來，也將在全國擴大範圍，使更多的類風濕性關節炎患者獲益。



平安好醫生與輝瑞中國簽約現場

環境、社會及管治報告

1. ESG管理

1.1. ESG管理架構

平安好醫生的可持續發展管理以及ESG信息披露工作由董事會統籌、主導和負責。公司將ESG因素納入在戰略決策和日常運營管理，並由董事會及管理層定期召開會議，監督、審閱ESG相關工作成果。公司明確各層級、部門在ESG管理工作中的職責，督促各部門貫徹落實相關要求，持續提升員工的參與度，實現企業ESG工作的全面規劃和管理。

1.2. 利益相關方溝通

平安好醫生高度重視利益相關方訴求，日常通過多種渠道與利益相關方積極溝通，傾聽利益相關方的要求與期望，並及時作出回應。各利益相關方可通過線上、線下渠道獲取可持續發展相關信息。2020年，我們通過社交平台、郵件等多種形式向內外部各利益相關方群體發放調研問卷，收集各方回覆共計208份。我們與利益相關方建立了廣泛高效的溝通渠道，加強互相之間的信任及尊重，以更好地滿足各利益相關方的期望與要求。

2020年回收各利益相關方問卷數

208份

利益相關方	期望與要求	溝通方式
投資人與股東	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 加強法律倡導
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

利益相關方	期望與要求	溝通方式
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

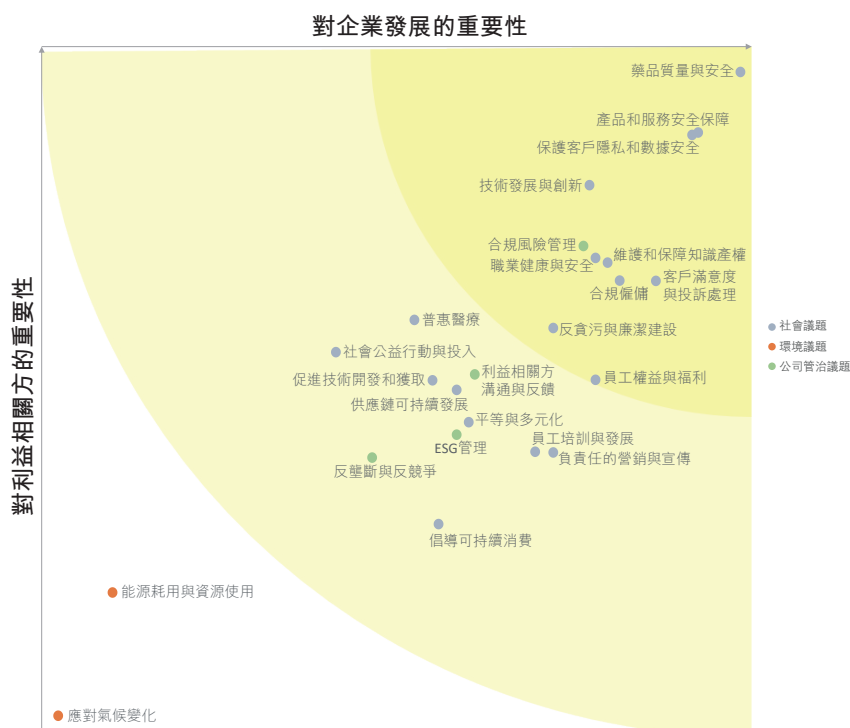
1.3. 重大性議題判定

2020年，平安好醫生聘請了外部專業顧問跟蹤行業熱點、分析國家政策，並結合公司業務實際，從公司治理、僱傭及勞工常規、供應鏈管理、產品責任、反貪污、社會貢獻、應對氣候變化、能源與資源使用等多個範疇識別及評估ESG重要性議題，通過開展覆蓋公司內外部的利益相關方調查，確定了重大性議題矩陣，作為本年度報告的編製依據。

2020年重大性議題篩選流程

議題來源
<ul style="list-style-type: none"> — 公司管理層建議 — 內外部專家分析建議 — ESG標準指南 — 資本市場關注重點 — 多媒體信息分析 — 國內外同業對標研究 — 供應商意見回饋 — 社區意見徵集
篩選標準
<ul style="list-style-type: none"> — 對可持續發展的貢獻 — 利益相關方普遍關注 — 指南重點強調 — 符合公司戰略發展需要

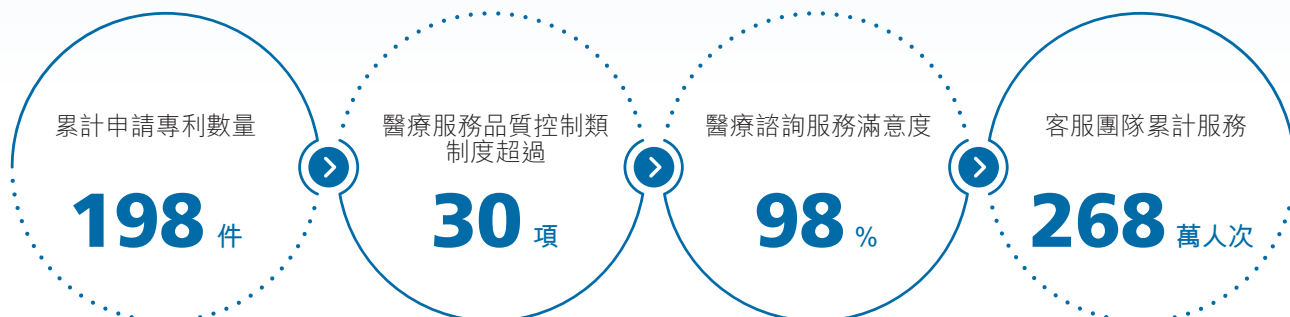
2020年度平安好醫生重大性議題矩陣



環境、社會及管治報告

2. 引領好品質

本章節亮點績效



作為平安醫療生態圈的重要成員，平安好醫生是中國領先的互聯網醫療服務平台，我們努力構建醫患溝通橋樑，全面佈局醫保服務，加速推進互聯網醫院項目，加速推進優質醫療資源下沉，致力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務。同時，我們通過各種制度和舉措，不斷提升研發創新投入，保障產品及服務品質，提高客戶滿意度，並確保客戶信息和隱私安全。

2.1. 研發創新

平安高度重視核心技術研究和自主知識產權管理，推出了AI輔助診療系統、一分鐘診所等重大科技創新成果和產品，其中，AI輔助診療系統被全球最大的家庭醫生組織WONCA評定為最高級別。這標誌著中國智造AI醫療技術與國際接軌，也代表了平安好醫生AI系統達到世界AI醫療技術的最高水準。

案例

平安好醫生 AI 系統獲 WONCA 最高級別認證，成為首個國際認可的 AI 醫療系統

平安好醫生自主打造的AI輔助診療系統，涵蓋3,000種疾病的知識圖譜，在10億人次海量數據的持續訓練下，覆蓋整個就診流程，能夠成倍地提升醫生問診效率，大大降低誤診、漏診的概率，改善患者遠程就醫的體驗。

2020年4月，平安好醫生收到全球最大的家庭醫生組織WONCA頒發的認證證書，將平安好醫生的AI輔助診療系統評定為最高級別。評審專家組認為，該系統能夠高效地幫助家庭醫生收集用戶疾病史，消除全科醫生的知識差異，做出的初步診斷能夠為家庭醫生提供專業的參考。AI輔助診療系統獲得WONCA認證，充分證明了平安好醫生的AI技術在國際上遙遙領先，能夠為來自不同國家、不同文化的患者，提供及時的、高質量的醫學解決方案，滿足不同患者個性化的醫療健康需求，為全世界的家庭醫生提供先進的技術支持。



平安好醫生AI系統獲得WONCA認證證書

2.1.1. 知識產權保護

平安好醫生十分重視知識產權的保護和管理工作，在保護自身知識產權的同時，保證不侵犯外部知識產權，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。

2020年，我們制定並發佈了《智慧財產權管理制度(2020版)》《專利管理細則(2020版)》《商標管理細則(2020版)》《著作權管理細則(2020版)》制度，有效保護公司的無形資產，維護互聯網醫療市場秩序。根據《智慧財產權管理制度(2020版)》，公司設立知識產權聯席會議機制，參會人員由法律合規團隊和議題所涉及的各部門、各團隊負責人或部門分管總組成，對重大知識產權事項討論並做出評估意見，報請公司管理層決策。同時，該制度還明確了各部門在保護知識產權、避免侵犯他人知識產權方面的職責。

2020年，我們設立專門的知識產權團隊，負責公司知識產權事項管理，包括知識產權制度的搭建和工作流程的優化，專利、商標的申請和審查，業務評審中知識產權相關事項的審核，知識產權訴訟案件處理等。我們要求員工嚴格遵守任何適用的專有信息和發明協議中的條款，在使用他人的名稱、商標、標誌、數據或軟體時，必須根據相關法律和知識產權所有人的授權適當使用。2020年，我們發佈知識產權宣導郵件15次，開展專利培訓7次，商業秘密保護培訓2次。我們還組織11名員工參加上海市知識產權工作者考試，全部通過並獲得上海市知識產權工作者資格。

2020年，平安好醫生為鼓勵創新研發，營造創新氛圍，制定並實行《專利獎勵管理細則》，通過獎金形式對員工進行激勵。2020年內平安好醫生完成專利申請67件。

截至2020年12月31日，平安好醫生累計申請專利數量198件。

2. 引領好品質

2.2. 質量保障

平安好醫生視質量保障為發展基石，全方位對日常運營的各個業務流程進行質量管控，確保產品與服務的質量與安全。

2.2.1. 醫療服務質量監控

2020年，平安好醫生對醫療服務質量控制體系持續運行和優化，制定或更新了如《醫療質量管制委員會制度》《在線診療管理制度》《在線電子處方管理辦法》《健康互聯網保護患者隱私權制度》等超過30項醫療服務質量控制類制度，覆蓋了線上醫療的全流程，通過事前、事中和事後的管控和預警，達到醫療服務質量的監控和改進提升。

在醫生團隊招聘方面，平安好醫生要求應聘醫生提交完整的醫生身份和執業信息，規範醫生入職資質規則和審核流程，嚴格考核醫生臨床診療能力，建立起醫生執業合規體系。在互聯網診療規範方面，平安好醫生制定了《常見疾病互聯網醫院診療規範》，篩選出覆蓋各專科日常問診量約80%的常見疾病，推進診療合規和合理用藥，有助於分級診療和提高線上治療效果。截至2020年12月31日，平安好醫生醫療諮詢服務滿意度為98%。

2020年，為了進一步提升在線醫療的質量管控，我們對在線醫療進行了全流程的風險梳理與識別，從互聯網醫院資質管理、互聯網醫院醫療服務人員管理、診療行為管理、外部醫療投訴處理四大維度識別出36個風險點，針對這些風險點，實現針對性的全流程品質管控和提升。我們通過建立三級質量控制體系和質量看板等機制，通過質控系統對於醫療行為進行即時監控，對高風險案例及時預警並且做出及時的響應和干預。

平安好醫生邀請名醫專家溝通《常見疾病互聯網醫院診療規範》

案例

平安好醫生根據常見病線上診療的特點，結合互聯網醫院診療實際，製作了《常見疾病互聯網醫院診療規範》，篩選出覆蓋平台各專科日常問診量約80%的常見疾病，制定了相應的診斷標準和治療方案，為患者提供標準化線上診療服務。我們邀請來自中山醫院專家對《規範》進行了審核，獲得了專家一致認可及好評。

2020年，我們對危重及高風險案例預警和干預機制進行了升級，確定重症規則方法論，定期進行規則更新。截至2020年12月31日，重症規則數量更新至297條、覆蓋100%線上發生的問診案例、每天標記2,000-3,400條風險案例幫助醫生降低診斷風險。我們在每個季度根據規則的數據表現進行優化，確保識別的精準度；2020年下半年開始，定期測試AI輔助判斷重症疾病案例，提升重症規則準確度同時減輕醫生的覆核壓力；建立三級複審機制，提取AI判斷爭議較大的案例，由資深主任核定重症規則是否準確，加快AI專業學習速度，提高AI演算法的準確率。

平安好醫生建設醫學中心投訴系統

2020年，平安好醫生設計開發並上線了管理部門投訴流轉系統。系統上線後，可實現客服系統數據同步、案例匹配、醫生干預、專家評估、總結歸類等功能。新系統與客服工單系統實現了數據打通，客服可直接將用戶投訴工單同步至投訴後台，避免了郵件流轉的複雜流程；接到客服系統投訴工單後，可安排職場醫生第一時間進行醫療干預，並記錄干預信息；必要時可流轉給指定的醫學專家進行案例的專業分析和評估，為醫學中心與客服部門提供醫學專業支持。同時系統還支持事後結案時，對案例進行分類，方便事後復盤與總結，輸出相關醫學質控規則，實行系統管控，降低風險和同型錯誤發生。此外，系統實現了投訴與醫生績效掛鉤，對醫生工作質量進行管控。

2.2.2. 產品質量監控

平安好醫生嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管制規範》(GSP)《中華人民共和國食品安全法》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。

產品全流程質控

我們制定了覆蓋產品全流程的質量管制流程，從採購、驗收、儲存、配送及召回環節，均有嚴格的質量把控程式，對於不合格產品等有完備的管理制度。為了保證產品在配送過程中的質量，我們與參與配送的第三方合作公司簽訂專門合同，對配送過程中的包裝、維護、分包等作出規定。

針對藥品質量管控，平安好醫生依據《藥品經營質量管制規範》《藥品經營質量管制規範認證工作實施細則》等規定，制定內部《質量部管理政策》以及多項細分的質量管制制度，對藥品的採購、養護、儲存、銷售、有效期及特殊藥品、不合格藥品等進行全方位的管控。藥品採購過程中，我們嚴格審查供貨單位的合法資格，把質量作為選擇藥品和供貨單位條件的首位；嚴格按照《藥品經營質量管制規範》的要求進行藥品分類和陳列擺放；明確規定藥品有效期、不合格的檢定標準；針對藥品倉儲環節，我們制定《藥品儲存、保管管理制度》，確保所儲存藥品數量準確和儲存過程中質量穩定，避免藥品出庫發生差錯；通過制定和實施退貨藥品管理制度，嚴格退貨藥品的程式，保證藥品質量。

2020年內，平安好醫生未發生任何因產品的安全 and 健康理由而回收的案例。

2. 引領好品質

平台質量管控

對於平安好醫生健康商城入駐平台商家的選取，為確保平台商家具備經營資格和所售商品的來源正規，我們引入第三方資質審核機構，對於入駐商城的商家資質和品牌資質進行審核核實，審核問題和結果通過平台系統回傳給商家。

	審核內容	審核流程
入駐資質審核	基本資質、行業資質	商家提交審核→招商審核→招商審核通過→第三方審核機構審核→商家填寫信息和提供資質無誤後→第三方審核通過→平台資質覆核無誤後，點擊通過→入駐商家簽訂合同&繳費→商管覆核通過→入駐成功
品牌資質審核	材料齊全度、材料真實性	商家提交審核－第三方審核－有問題，第三方駁回並告知審核問題－商家修改後提交－資質齊全後－第三方預審通過－第三方核實材料真實性－有問題，商家修改－第三方繼續核實－核實無誤後，終審通過－平台授權

2020年，平安好醫生健康商城在完善平台入駐商家管理規則基礎上，新增供應商違規管理規則，覆蓋平台、自營兩種模式。從商家／供應商入駐、資質審核、頁面審核、商品抽檢、售後服務、退店管理、結算等各流程對商家／供應商的經營行為進行全面監督和管理。

平安好醫生商家／供應商管理規則

商家／供應商	《平安健康互聯網APP商家違規積分管理規則》《平安健康互聯網APP供應商違規管理規則（買手供應商適用）》
入駐類	《平安健康互聯網入駐資費標準》《平安好醫生商家店鋪命名規範》《平安健康互聯網APP經營類目資質要求（2019年版）》
商品頁面管理	《平安健康互聯網APP商品詳情發佈規範》《平安健康互聯網APP商品上架審核規則及要求》《行業標識質量規範》
商品質量管制及售後服務	《七天無理由退換貨規範》《平安健康互聯網APP售後服務管理規則》
結算和退店管理	《健康商城商家結算流程規範》《平安健康互聯網APP退店管理規則》

2020年我們更新了平台商家積分管理規則，加大對虛假宣傳的處罰力度，針對影響惡劣的虛假宣傳從重處理並全員公告示警，促進商家合規宣傳；我們針對買手供應商增加管理規則，對買手供應商商品質量、發貨速度、售後處理效率進行約束，保障商城用戶購物體驗。為保障商品有正當來源，我們引入第三方資質審核公司，從源頭上確保供應商或商家銷售商品授權真實有效，並制定月度抽檢計劃，督促供應商及商家提升商品質量。

2.3. 客戶服務

「客戶至上，服務優先」是平安好醫生的服務宗旨。我們不斷優化內部客戶服務管理系統和政策制度，耐心聆聽並積極回饋客戶意見和建議，提升客服人員服務能力和水平，為客戶提供最佳的服務體驗。

我們制定了《工單管理制度》《商家客服投訴處理暫行管理辦法》和《平安好醫生APP商家違規積分管理規則》對客戶投訴處理流程和商家客戶服務要求進行規範。針對客服人員，我們制定了《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，以此激勵客服人員不斷提升服務水平。我們通過建立流程化和體系化的客戶服務方案，全面保障客戶服務質量。

2.3.1. 客戶服務風險評估及管理

為進一步完善客戶服務管理體系，我們於2020年開展客戶服務風險前置分析，全面梳理用戶觸點，對客戶服務各類業務場景中的主要風險進行識別和分析，細化客戶投訴類型和風險。通過風險前置分析，我們識別出客戶服務涉及的主要兩大風險－客戶投訴回應不及時導致投訴升級進而對品牌聲譽產生負面影響風險；客戶隱私信息查看權限約束較鬆導致客戶信息洩露風險，針對以上風險，2020年平安好醫生制定客戶投訴快速處理機制和對客戶信息查看權限進行梳理和限制，以不斷完善客戶服務風險管控。

2.3.2. 客戶溝通與滿意度調查

在客戶意見和建議溝通反饋方面，平安好醫生通過搭建完善的客戶投訴處理流程、開展用戶調研和客戶滿意度調查，實現高效的客戶溝通。

平安好醫生搭建起包括線上平台即時通信系統、電話、郵件及書信等方式在內的客戶投訴全平台渠道，對於客戶投訴進行分級和分類管理。對於小額無傷案件，平安好醫生全面推行快速處理機制，規定在一個工作日內完成投訴處理和反饋；對於重大案件，成立投訴專項處理小組，並上報風險決策委員會，在限定期限內組織各相關部門進行處理和反饋。截至2020年12月31日，平安好醫生客服團隊累計服務268萬人次，接受客戶投訴22,422條。

平安好醫生通過NPS淨推薦值體系評估和瞭解用戶體驗和訴求，並就NPS值對各相關業務部門設立績效考核目標，督促各業務部門根據客戶回饋提升用戶體驗。此外，我們通過開展電話服務滿意度調研、在線服務滿意度調研與投訴處理滿意度調研，收集客戶對於平安好醫生客戶服務的滿意度結果。

2. 引領好品質

2020年平安好醫生客戶服務滿意度調查工作開展情況

	滿意度調查結果	2020年工作重點和績效
電話服務滿意度	98.8%	優化客服投訴電話互動式語音應答(IVR)流程，簡化服務處理流程，對常見業務場景制定固化處理方案，大幅度提升客戶投訴一次性結案率
在線服務滿意度	91.4%	針對線上客服特有的業務場景加入客戶自助功能，開展在線客服安撫技巧強化培訓，提高線上服務語氣詞的靈活應用能力
投訴處理滿意度	98.4%	全面推行小額無傷案件的快速處理機制，大大縮短客訴案件的處理時長

2.3.3. 運用科技手段提升用戶體驗

平安好醫生充分利用互聯網科技公司強大的技術手段，通過不斷更新迭代人工智能等技術手段，全面提升客戶服務質量和效率。

1) 智慧識別客戶需求

平安好醫生利用演算法實現「千人千面應用場景」，即根據不同場景和客戶特點定制化推薦商品，以滿足客戶個性化需求；我們對客戶的生命週期及其購物行為路徑進行分析，在不同的節點為客戶提供定制化的商品和服務推薦，進而提升客戶購物體驗；我們對客戶的搜索行為軌跡進行分析，根據客戶偏好以及商品結構組成對搜索結果展示進行優化，提升客戶搜索體驗。除利用演算法識別技術以外，平安好醫生定期對商品售出情況進行分析，動態瞭解客戶需求變更，並對客戶進行分層管理，針對不同的細分客戶群體通過客戶關係管理(CRM)系統進行個性化的產品推薦。

2) 線上問診聯動線上商城

平安好醫生在自有產品內搭建了完整的互動閉環，提升客戶在全生命週期的服務體驗。我們在商城非處方藥品售賣頁面增加「醫生問答FAQ」和「諮詢用藥」模塊入口，方便客戶就藥品向在線醫生發起諮詢和問診。在客戶問診結束後，我們根據客戶問診行為標籤，智慧識別並推薦客戶感興趣的商品並給予優惠。

3) AI客服

為全面提高客戶服務的效率，我們持續開發和提升AI客服的後端應用能力。2020年，我們利用AI分析客戶諮詢內容並為客服提供應對方式推薦，有效提高客服響應速率；應用AI語意理解能力，通過對使用者消息的理解，對會話的類型加以判斷與標記；開發智慧質檢功能應用，通過AI語音辨識與語意理解能力，實現電話呼入與呼出樣本全覆蓋抽檢，提升服務質檢監控能力，降低客服差錯風險。通過以上舉措，2020年全年客服綜合產能較2019年相比提升13%。

2.3.4. 提升客服人員服務水準

作為智慧醫療服務提供者，平安好醫生對客服人員的基礎醫學常識和能力有著較高的要求。我們定期為客服人員進行醫學基礎知識培訓，持續提升客服人員的醫學知識儲備和專業能力，為客戶提供更準確、更有效的回覆，提高客戶滿意度。

案例

平安好醫生為客服人員開展基礎醫學知識專項培訓

2020年為提升卡類客服在處理醫療類案件時的應對能力，平安好醫生針對全體客服二線團隊成員及部分卡類一線客服，組織開展客服基礎醫學專業知識專項培訓。本次培訓由全科醫生擔任培訓師，培訓的主要內容包括：基礎醫學常識、處方藥與非處方藥的區別。此外，此次培訓還對平安好醫生主要的消費醫療產品的現狀、常見問題等進行講解，提升客服人員對公司的全面瞭解。本次培訓有效提升了客服團隊在醫療類案件處理時的技巧，幫助客服在醫學團隊介入處理前，為客戶提供更為精準的信息，進而提升客戶服務效率。

2.4. 信息安全

平安好醫生高度重視網路信息安全，嚴格遵守《互聯網安全保護技術措施規定》《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等相關法律法規。我們全面遵循《平安集團信息安全管理政策》¹《平安集團隱私保護聲明》²政策要求及《信息安全管理規定2020版》，同時制定了《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信息安全體系制度》《平安健康互聯網股份有限公司信息安全標準》系列標準以及《平安好醫生隱私政策》等內部政策制度，不斷完善標準化的信息安全管理流程。通過完善的管理制度體系和完備的科技技術，為網路安全和客戶隱私鑄造堅固的「防火牆」。

2.4.1. 信息安全管理

平安好醫生不斷健全信息安全管理架構，成立信息安全管理委員會，由董事長擔任信息安全管理委員會主任，負責公司安全管理體系整體規劃、監督、實施，決策重大安全事項，確保安全管理體系有效執行。我們在各業務部門設立安全專員，負責日常信息安全工作，並對各部門信息安全管理設立績效考評，考評內容包括信息安全事件、信息安全響應與風險修復以及安全紅線。

¹ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/xinxianquan.pdf>

² <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/yinsibaohu.pdf>

2. 引領好品質

為從技術上保障公司基礎設施環境及系統的安全穩定，平安好醫生通過每年針對各業務系統開展全面滲透測試，在系統上線前、後分別對新增功能點開展滲透測試，對安全性漏洞進行掃描，並對已發現的安全隱患進行修復。同時，我們定期進行防火牆存取控制清單(ACL)訪問策略的檢視和清理，清理隱患策略，加固各網路區域之間的訪問規則。

為保障機房設備和信息存儲安全，我們定期開展標準化的機房運維巡檢，對機房出入庫、機房設備移機、機房操作進行記錄。對於機房系統運維過程中出現的緊急情況，包括系統故障、網路攻擊、病毒爆發、網路設備及應用伺服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。

為提高應對安全突發事件的組織指揮能力和應急處置能力，確保突發情況下平安好醫生的業務正常運行，我們根據《國家網路與信息安全突發事件應急預案》《國家通信保障應急預案》，制定《平安健康互聯網信息安全應急預案》，並針對員工積極開展內部信息安全意識宣貫、知識與技能培訓及應急演練，提高員工信息安全技能和應急處理能力。

平安好醫生開展「紅藍對抗」信息安全演練

案例

2020年10月，平安好醫生開展「紅藍對抗」信息安全演練活動，利用安全滲透技術模擬攻擊。通過此處演練活動，平安好醫生排查了安全隱患問題，在活動結束後進行了安全加固。同時，演練活動幫助我們進一步加深了對各業務系統的權限關係的理解，有助於後續完善准入機制和規範；同時，我們對應用邊界進行了完善，針對不同的業務邊界設定了更加明確的管控規則。

為提升員工的信息安全意識，我們在日常工作中對員工開展了包括全員培訓、特殊崗位針對性培訓及發佈內部月刊等方式在內的信息安全意識宣導工作，全面提升員工信息安全意識。2020年，公司共開展數據安全風險培訓6次。

2020年開展的數據安全風險培訓次數

6次

平安好醫生開展一系列信息安全培訓

2020年，平安好醫生開展了一系列信息安全培訓，通過線上+線下培訓的形式，為員工普及了信息安全管理和日常信息安全使用知識，幫助員工深刻理解信息安全和公司對相應崗位的信息安全合規要求，提升員工信息安全處理能力。

安全測試培訓：我們針對特殊崗位員工開展了安全測試培訓，針對駭客常見攻擊手段、系統滲透測試流程和分類、安全評估方法等與信息安全技術手段相關的內容開展技術培訓，增強特殊崗位員工的信息安全意識，並提升其信息安全問題洞察和防護能力。

信息安全開發培訓：我們針對SDL安全測試開發和操作，對相關測試和開發員工進行SDL安全測試培訓，對SDL安全測試的流程及詳細操作進行詳細介紹和演示，提升了相關技術崗位員工的信息安全測試和維護技術。

全員信息安全培訓：我們向公司全體員工陸續發佈了《個人信息洩露預防宣導》及《平安好醫生信息安全意識培訓月刊》，對員工進行了信息安全意識宣貫，提升全體員工信息安全防範意識。

2.4.2. 客戶隱私保護

為保障客戶信息和隱私安全，我們制定了《平安健康互聯網股份有限公司信息安全標準－隱私》《平安好醫生隱私政策》《平安好醫生隱私政策（醫生版）》《平安好醫生隱私政策（村醫版）》系列內部政策制度，對客戶隱私信息收集、隱私信息使用及隱私信息保護的操作進行規範。

在收集客戶隱私信息時，我們對信息的收集、使用規則進行公開並明示收集和使用信息的目的、方式和範圍等，並徵集客戶的同意，嚴禁收集與提供服務無關的個人信息；在隱私信息使用階段，隱私信息只能用於收集時所闡明的用途或與其直接相關的用途，若因業務需要在客戶授權使用範圍以外使用相關信息，則必須再次向客戶明示信息用途並徵得客戶同意；隱私信息必須由專人集中保管，必須採取足夠的保護措施防止隱私信息被洩露、篡改或破壞，我們在信息使用授權終止之前使用適當方法刪除客戶個人信息，並確保並不留存任何隱私信息副本。此外，我們在與第三方機構簽訂合作協定時在合同條款中加入客戶隱私信息保護相關內容，要求第三方機構不得在服務範圍之外使用客戶隱私信息，不得將信息透露給其他個人或機構組織。

2020年內，我們針對系統中涉及客戶敏感信息的功能和頁面開展系統性排查，全面禁用敏感信息匯出功能。同時，我們對涉及使用者隱私信息的系統功能頁面進行信息分級脫敏，並對涉及使用者隱私信息的查詢行為進行系統行為打點監控，接入公司風險防控系統。此外，我們對客戶信息使用人員的帳號許可權進行全面梳理，對帳號權限進行分類，根據工作職責，最小化使用人員權限。

環境、社會及管治報告

3. 合規好企業

本章節亮點績效

人均廉政培訓小時數約

13.56 小時

開展內部反腐風險或相關內
審調查活動

20 次

平安好醫生遵循平安集團《平安集團商業守則》³，始終以負責任的方式進行商業運營，不斷強化誠信合規，恪守廉潔從業標準，同時秉承嚴格的負責任營銷實踐和行為標準，合規、真實地向公眾展示我們的公司、品牌和服務。

3.1. 風險管理

平安好醫生不斷建立健全風險管理體系，不斷完善風險管理架構、制度規範和技術手段，有效加強風險防範和抵禦能力，實現公司健康、可持續發展。

2020年，公司建立了由董事會負最終責任，管理層直接領導，以風險管理執行委員會為依託，各風險管理責任部門積極密切配合的全面風險管理組織架構。風險管理執行委員會是公司全面風險管理工作的統籌機構，負責公司整體風險管控工作和重大風險事項的審議，並就重大風險事項上報公司管理層最終審批。風執會主任委員由公司董事長擔任，對委員會所有事項具有最高決策權。風執會副主任委員由公司總經理及負責全面風險管理工作的分管領導擔任，統籌公司全面風險管理工作。風執會委員原則上由各風險管理責任部門分管領導擔任。

本年度公司更新了《全面風險管理制度》，對風險管理部門職責和報告流程進行優化和明確。公司梳理和識別了流動性風險、合規操作風險、信息安全風險、IT運營安全風險、品牌聲譽風險、運營風險、戰略風險、醫療風險等八大類風險。針對以上所識別的風險，風險管理部門結合自身的職能分別制定了對應的風險管控政策及流程細則。

3.2. 廉政建設

平安好醫生嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及國家工商行政管理局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反腐倡廉、商業道德相關法律法規，並制定《員工行為準則》，要求員工在日常工作中須遵紀守法、廉潔自律，提升商業道德水準。公司對腐敗、舞弊等不道德行為零容忍，制定了《「紅、黃、藍」牌處罰制度》《反舞弊制度》《員工利益衝突管理政策》《信訪工作管理制度》等內部制度及不斷完善反舞弊、反洗錢、反欺詐的「三反聯動」工作機制，定期開展反貪污及內部審計工作，將違規舞弊行為與幹部績效薪資掛鉤，建立了有效的預防舞弊與懲治的制度體系。為進一步杜絕貪污腐敗等不道德商業行為，平安好醫生鼓勵員工及與公司直接或間接發生業務關係的社會各方對舞弊行為進行舉報。公司員工及社會各方均可通過公司公開的舉報電話、電子郵件、信函等途徑舉報公司及其工作人員實際或疑似舞弊案件的信息，並對提供有價值舉報線索的人員進行獎勵。

公司的廉潔文化建設工作堅持「懲防並舉、重在預防」原則，加大政策宣傳教育力度，營造「守法+1」的企業文化環境，嚴懲違規行為，警示員工遵紀守法，崇尚誠信，抵制不當利益的誘惑。本年度，我們開展了包括管理層幹部、部門主管和普通員工在內的廉潔文化教育培訓活動，向全體員工普及和宣傳反腐倡廉知識，提升員工合規意識。在我們嚴格的監督管理下，本年度未發生反腐訴訟案件。2020年公司人均廉政培訓小時數約為13.56小時，開展的內部反腐風險或相關內審調查活動次數為20次。

³ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/shangyeshouze.pdf>

2020年平安好醫生按職級劃分的反腐合規培訓小時數和參與率

	培訓總小時數	培訓參與率
高層反腐合規培訓	841	100%
員工反腐合規培訓	56,464	100%

案例

平安好醫生開展多種廉政培訓，宣傳廉潔文化

2020年，平安好醫生繼續深入開展廉潔文化建設，通過組織各類主題培訓活動，為員工進行廉潔政策宣導和警示教育。2020年公司開展的廉政培訓活動包括普法教育、案例分享、主題活動、政策解讀等。培訓的內容緊密圍繞員工日常工作的實際情況，結合生動真實的案例進行講解，具有較高的實用性，幫助員工時刻提高風險防範意識並自覺抵制貪污腐敗等違法行為。



廉潔自律，警鐘長鳴

“廉政反貪腐” 主題活動

健康互聯網 審計監察團隊 2020年第5期

為加強公司廉政反貪腐文化建設，增強員工守法合規意識，筑牢廉潔自律思想防線，健康互聯網審計監察團隊將定期為大家帶來“廉政反貪腐”主題活動，供大家學習。

【普法宣傳，以案說法】

案例一：
謝某某、林某某利用楊某提供的“smartool”等軟件，通過技術手段非法侵入某知名電商平台“X 旗艦店”等商戶的賬戶維護后台，竊取被害人周某某等人的交易類個人信息共計240372條，後謝某某、林某某將竊取的個人信息出售牟利。最終，林某某、謝某某、楊某犯侵犯公民個人信息罪，被判处有期徒刑三年二個月至三年六個月不等，並處罰金。

Q&A什么是侵犯公民個人信息罪？
【侵犯公民個人信息罪】違反國家有關規定，向他人出售或者提供公民個人信息，情節嚴重的，處三年以下有期徒刑或者拘役，並處或者單處罰金；情節特別嚴重的，處三年以上七年以下有期徒刑，並處罰金。違反國家有關規定，將在履行職責或者提供服務過程中獲得的公民個人信息，出售或者提供給他人的，依照前款規定從重處罰。竊取或者以其他方法非法獲取公民個人信息的，依照第一款規定處罰。

案例二：
張某在某公司擔任電商運營總監期間，利用負責公司網絡銷售，開展刷單推廣、更換紅酒包裝、招待客戶等職務之便，採用虛增刷單費用、虛設中間商、虛報報銷款項等方法，侵占公司人民幣31萬餘元，用於個人日常開銷及歸還欠款等。最終，張某犯職務侵占罪，被判处有期徒刑一年六個月，責令張某退賠犯罪所得發還被侵害單位。

Q&A什么是職務侵占罪？
【職務侵占罪】公司、企業或者其他單位的人員，利用職務上的便利，將本單位財物非法占為己有，數額較大的行為。公司、企業或者其他單位的人員，利用職務上的便利，將本單位財物非法占為己有，數額較大的，處五年以下有期徒刑或者拘役；數額巨大的，處五年以上有期徒刑，可以並處沒收財產。

案例三：
朱某在擔任上海某信息技術網絡有限公司運營經理期間，利用負責APP產品推廣及市場外部投放等職務便利，將本公司業務發給某信息科技(上海)有限公司過程中，收取對方給予的好處費人民幣9萬餘元，後將上述款項用於家庭開支。最終，朱某犯非國家工作人員受賄罪，被判处有期徒刑二個月，退還的款項予以沒收。

案例四：
張某在擔任某知名本地生活平台公司高級銷售經理期間，利用職務便利，優先為某餐飲管理有限公司提供平台補貼促銷活動資格、首頁廣告位顯眼等扶持資源，提高該餐飲管理有限公司在平台上的競爭優勢。為此，張某某從該餐飲管理有限公司法定代表人張某、市場部經理曹某處收取人民幣25萬餘元。最終，被告人張某某犯非國家工作人員受賄罪，被判处有期徒刑十個月，緩刑一年，退還的款項予以沒收。

Q&A什么是非國家工作人員受賄罪？
【非國家工作人員受賄罪】公司、企業或者其他單位的工作人員利用職務上的便利，索取他人財物或者非法收受他人財物，為他人謀取利益，數額較大的，處五年以下有期徒刑或者拘役；數額巨大的，處五年以上有期徒刑，可以並處沒收財產。公司、企業或者其他單位的工作人員在經濟往來中，利用職務上的便利，違反國家規定，收受各種名義的回扣、手續費，歸個人所有的，依照前款規定處罰。

3. 合規好企業

3.3. 責任營銷

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，通過制定並執行《廣告發佈標準》《廣告審核基本規範》等內部制度和指引對營銷行為進行規範，確保品牌推廣合規，避免虛假宣傳。同時，我們對營銷崗位員工進行嚴格的專業技能培訓和定期考核，不斷提高團隊專業性，堅決杜絕服務誤導。

3.3.1. 合規營銷

平安好醫生制定了一系列內部管理制度對品牌宣傳活動進行有效管理和規範，以確保品牌宣傳活動符合法律法規要求。公司制定了《品牌管理辦法》對品牌形象和廣告內容進行統一管理。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，均需經過相關部門根據《廣告發佈標準》《廣告審核基本規範》等法律法規，嚴禁政治敏感、違法違規、色情暴力等內容的發佈。同時，公司通過《新聞發言人及外宣新聞稿管理制度》對對外宣傳和媒體採訪的責任部門和流程做出統一規定。此外，為了應對線上社交媒體的快速發展所帶來的潛在品牌宣傳合規風險，公司還專門制定了《社會化媒體管理制度》以規範總部及各分支機構、下屬控股子公司社交媒體官方帳號及以上機構員工個人帳號的使用。

此外，針對健康商城平台上的商品及服務的描述內容，我們實行三級審核監督流程，確保平台商家的宣傳符合國家相關法律法規的要求。

第一級：發佈規範

制定《行業標識品質規範》《平安健康互聯網APP商品詳情發佈規範》等規定，要求商家嚴格按規定設計宣傳內容

第二級：系統審核

對廣告宣傳違禁詞與敏感詞進行系統自動判斷與攔截，禁止商家發佈該類信息

第三級：人工審核

對通過系統審查的宣傳內容進行人工審查及隨機抽查，出現違規情況則不允許上架，並按照《平安健康互聯網APP商家違規積分管理規則》進行相應處理

3.3.2. 銷售人員管理與培訓

平安好醫生制定了《平安好醫生銷售中心客戶經理管理辦法》，對客戶經理團隊的營銷行為加以規範，明確了對於任何向客戶提供虛假資料或誤導性宣傳的情況，將視情節嚴重程度對相關責任人實施處罰。

我們要求客戶經理在對產品或服務進行對外宣傳時，不得出現詆毀同業、醫院的詞句，不得出現真實的醫院名稱、醫生姓名、客戶姓名等敏感信息；在對產品進行宣傳時，避免對競品做出不當對比。同時，針對各個產品和服務宣傳的培訓材料必須經過授課老師的領導審核。

平安好醫生每週通過線上培訓平台和直播培訓等形式對客戶經理團隊進行服務品質相關培訓，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。

環境、社會及管治報告

4. 擔當好僱主

本章節亮點績效

員工總人數 **4,226** 人

女員工比例 **61%**

普通員工人均受訓小時數 **226** 小時/人

醫學團隊累計受訓人次達 **55,644** 次

員工專屬健康職場計劃覆蓋率 **100%**

平安好醫生堅持以人為本，引導員工把個人奮鬥目標與企業發展目標有機結合，最大程度地發揮每一位員工的潛力與價值，激發團隊的活力與競爭力，實現企業與員工共成長。

2020年，平安好醫生深耕企業文化活動建設，以「一支軍隊、一所學校、一個家庭」為目標建立起濃厚的企業文化氛圍，有效推動每一位員工的工作能力與工作榮譽感提升，打造擁有高度凝聚力、向心力的工作團隊。

平安好醫生企業文化

一支軍隊：

公司以黨群工作為抓手，以統一團隊思想、推動作風建設為目標，於內部啟動了「攜手成長計劃」，促成前台團隊與中後台團隊1+1結對達績效的模式，通過PK競賽幫助各團隊共同成長，促進內部良性競爭與跨團隊協作；深入搭建榮譽、發展、激勵三大體系保障，長期驅動團隊與個人的榮譽感與戰鬥力。

一所學校：

公司以貼合員工在司成長需求為原則，以傳遞戰略信息、打破團隊壁壘、日常學習充電、展示員工能力為員工學習發展工作目標，堅持將專業知識、技能「引進來+走出去」的工作方法，為每位員工量身定制在司成長全里程的學習計劃。

一個家庭：

公司以員工關懷為核心，塑造有心意、有溫度、有樂趣的家庭概念。行政服務部門與工會進行職能聯動，塑造具有好醫生特色的行政服務品牌形象；從醫、食、住、行、玩五大方向全面提升員工關懷，為員工創造工作與生活的美好體驗。

4. 擔當好僱主

4.1. 人才僱傭

人才始終是推動平安好醫生持續發展的第一動力，在企業運營的過程中，我們高度重視保障員工的合法權益，嚴格遵守相關的法律法規，不斷完善內部僱傭政策與管理制度，打造卓越的僱主品牌，實現企業與員工共成長。

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；在公司內部，通過系統得制定並執行《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，公司有效建立起完善的內部人力資源管理體系，實現公司內部對於人力、物力和財力資源有效配置，保障人力資源各項管理活動的規範進行。

在招聘與僱傭的過程中，我們遵守平安集團《員工及代理人權益與福利政策》⁴，始終堅持平等僱傭的原則，依法尊重員工的合法權益，杜絕出現因國籍、性別、民族、婚姻狀況、宗教信仰等因素的歧視，建設平等、開放、包容的多元化工作環境。

公司在入職環節會嚴格審核員工的身份證與畢業證書，避免使用童工。2020年公司未出現僱傭童工事件。公司會與所有員工按照平等自願的原則，簽訂勞動合同，依法繳納五險一金，切實保障員工的合法權益。同時，我們通過建立與執行常態化的考勤制度，嚴格遵守當地工資、加班時數與法定福利的規定，堅決杜絕強制勞動。

截止到2020年12月31日，公司員工總數為4,226人，均為合同制員工。

按性別劃分的員工人數



按年齡劃分的員工人數

年齡	人數
30歲以下	2,348
30歲 – 50歲	1,832
50歲以上	46

⁴ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/yuangongquanyi.pdf>

按地區劃分的員工人數

地區	人數
中國大陸員工	4,221
海外及港澳台員工	5

4.2. 人才發展

平安好醫生積極培養複合型人才，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，交叉推動員工在專業領域的深入探索與業務管理領域的經驗積累，有效拓寬員工視野與戰略思維，最大程度激發員工潛力，激勵員工持續提升資深職業素質和專業能力。

4.2.1. 公平完善的考核和晉升機制

我們建立完善、公平的員工職業生涯等級與晉升考核體系，將實現員工個人目標與公司總體目標緊密結合，保持隊伍整體活力，促進團隊追求卓越的核心驅動力。

在員工績效考核方面，我們制定並執行《平安健康互聯網人員管理辦法》《平安健康互聯網績效問責管理制度》，將對於員工的績效跟蹤納入日常的管理流程，並於每年年中與年末分別進行員工績效考核，考核雙方就考核結果進行雙向的回饋與溝通，進一步推動員工個人能力的拓展與提升。同時，我們為員工提供了績效申訴渠道，員工如對考核結果有異議可提出申訴，確保考核結果的公平、公正、透明。

在員工晉升方面，我們制定並執行《平安健康互聯網人員晉升管理制度》，對員工職級晉升、類別晉升分別制定了詳細的評審機制及流程。

員工晉升評審流程

初級職級晉升	由部門主管提名晉升人選，員工對自己的過往業績、重點項目、未來規劃以及價值觀自評四部分進行總結陳述；評審委員會就其綜合素質進行匿名評分，並作出決策，通過者由HR進行考核並執行任職流程
中級職級晉升	由部門主管提名晉升人選，員工提供述職報告，並由分管總監、直線總監及跨部門總監組成交叉評審委員會對提名人選進行交叉評審；評審委員會就綜合素質進行打分，通過者由HR進行考核並執行任職流程
類別晉升	由部門主管進行提名，員工提交個人工作總結於述職報告；HR對提名員工進行線上360度測評並聯合業務方開展線下訪談；交叉評審委員會就其綜合素質以及過往的績效表現進行打分，通過者由HR進行考核並執行任職流程。

4. 擔當好僱主

4.2.2. 有競爭力的薪酬福利體系

平安好醫生始終堅持以價值為導向的薪酬管理原則，為員工提供有競爭力的薪酬福利保障。公司內部按照不同序列結合各自定位進行差異化、多通道設計，建立了綜合「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，獎勵水準的確定將與組織績效、個體績效緊密掛鉤，充分反映員工真實的價值貢獻，堅持績效為導向的激勵機制。此外，為了吸引與保留人才，公司自成立起便推出員工期權激勵計劃，讓員工保持奮鬥激情，踐行企業與員工共成長的理念。

4.3. 人才培訓

平安好醫生持續完善與深化高標準的人才培養與培訓體系，使其成為實現員工與企業共成長的堅強後盾與中堅力量。我們積極推動員工培訓體系的建設與應用，面對不同的受眾，開發不同的培訓模組，切實幫助每一位員工提升專業能力，拓展能力邊界，有效滿足不同崗位、不同層級員工的培訓需求，加速員工與企業的有機融合。

4.3.1. 宣導在線靈活學習

考慮到新冠疫情、職場搬遷、總部職場拆分的影響，2020年，我們全面提倡線上靈活學習，將原本線下開展的重點培訓項目轉移到知鳥平台，使培訓兼具多元化、實用度與靈活性的特點，充分調動員工參與培訓的積極性，確保在特殊情況下，凝聚團隊向心力，提高團隊士氣。

平安好醫生引導員工利用靈活時間開展線上學習，確保疫情期間培訓效果

案例

2020年，平安好醫生積極推動線上培訓課程建設，靈活運營和發展線上學習，確保員工有效利用居家期的空閒時間，通過線上培訓方式提高相關的職業知識與技能，短期內保障防疫期間學習開展，長期推廣助力提升通識類及一線員工學習效率，有效拓寬培訓實現為業務賦能的途徑。

我們充分利用知鳥平台等功能，將重點培訓項目－牛人大講壇、牛Cloud線上課堂、牛Skill等項目，實現了由線下向線上的轉移，使員工根據自身需求與實際情況，靈活選擇培訓項目與參與時間，大大提升復工後的員工士氣，快速進入工作狀態。面向新入職員工，我們於3月完成了線上學習體系的開發並正式投用，保障新員工入職後第一時間瞭解業務工作與企業文化，提升自身的業務能力與團隊凝聚力，有效縮短入職磨合期。

4.3.2. 推動培訓體系轉型升級

我們隨著公司戰略、業務重心的調整持續優化自身培訓體系，使培訓體系與企業的發展戰略、業務發展有機結合，提升團隊人員專業能力，加強企業核心競爭力。

平安好醫生培訓體系

	培訓形式和內容
新人訓	採用線上線下O2O的形式，向新員工宣導講授公司文化、HR及行政採購制度介紹，並組織高管、精英員工的線下見面會與互動交流，促進新人快速融入團隊。
專業培訓	<p>以業務專題培訓及通用技能培訓為主，採取線下沙龍工作坊+線上直播學習相結合的手段。</p> <p>專業類培訓：結合公司戰略及業務痛點，定期邀請內外部專家就醫療、產品運營、技術等專題，面向全員開設公開講座、沙龍及直播課程；</p> <p>通用技能培訓：立足員工自我管理與辦公技能提升，開設辦公軟體應用、思維技能等面授課程，學習與演練相結合，高度注重实操性與落地性。</p>
領導力培訓	培訓物件主要面向高級管理幹部及中級管理幹部。高級幹部培訓聚焦戰略領導力與商業敏感度提升，引入中歐等知名商學院課程，並採取體驗教學的形式組織管理幹部互動、交流，並聯繫當前業務發展開展頭腦風暴與研討；中級幹部培訓則聚焦新經理的基礎管理能力提升與資深經理人群的實戰管理能力進階修煉，分別以項目制、公開課形式開展，主題內容包含《激勵下屬》《問題分析解決》《向上管理》、《商業敏銳度》等，全面覆蓋公司在崗中級幹部。

4. 擔當好僱主

1) 強化三大品牌業務學院建設

平安好醫生以「緊貼業務，提前規劃，靈活執行，確保效果」為原則，在靈活運用和發展線上學習的同時，積極推動自有培訓品牌升級，聯合業務部門共建醫學、技術、銷售三大培訓品牌，分享業務經驗技能，提高不同業務線團隊的專業領域職業技能。

案例

聯合業務部門共建，強化三大品牌業務學院建設

醫學院

平安好醫生持續推進醫學培訓體系由線上向線下的轉移，以提升培訓效率，降低培訓成本。2020年，我們先後完成對內科、外科醫學空中課堂搭建並推動上線。為強化專業人員的專業素養與管理水準，我們面向醫生、助手及職能人員，新建通用及基層領導力培訓體系，推動醫學團隊科室常規類培訓線上化，提升一線輪班醫助人員培訓投產比，有效提高日常工作效率與服務水準。

ET學院

在持續推進ET學院原有體系運營優化的基礎上，我們新增CTO季度優秀技術案例分享與業務團隊分享模組，實現業務內部經驗案例及通識類培養課程從現象向線上轉化，傳播內部經驗，幫助技術人員強化業務培訓，提高投入產出比。

銷售學院

在持續外勤人員原有培訓體系運營優化，完善客戶經理直播培訓的基礎上，我們新增對內勤人員的通用培訓體系模組。針對業務人員的業績壓力，營銷中心通過規範化科學化運營培訓項目，充分應用線上工具開展外勤渠道銷售人員的互動式學習與考核，增強學員線上學習粘性，加強效果追蹤檢視，有效提升員工士氣，充分調動員工積極性。

2) 培訓項目優化

2020年我們結合公司的業務發展情況及員工自身需求，針對現有重點培訓項目進行了系統性的優化與升級。

培訓類型	培訓項目	項目目標
高級	牛人堂成熟總監培訓項目 新總監及後備人才培養計劃	以體驗式培訓、沙盤模擬、內部研討及外部公開課等形式，著力提升高級管理團隊商業敏感度以及戰略規劃與執行力
中級	成熟：牛Better管理培訓 新晉：牛Start管理培訓	以公開課、輪訓形式，逐步提升成熟、新晉中級經理的全方位團隊管理意識及管理技巧
業務團隊培訓	業務品牌學院 內部專業分享	各學院結合業務發展，以內部自主分享交流學習的方式聚焦員工專業技能培訓，提升員工崗位專業技能
專業技能培訓	牛人大講壇 牛Skill通用培訓	邀請外部專家分享行業熱點、通用技能培訓，並打造內部學習社群，進一步營造組織的學習氛圍
新人培訓	通用新人培訓	優化新員工面授培訓體系，新增新人學習手冊，補充應知應會信息與制度，助力新員工入職初期學習與適崗融入
價值觀培訓	企業文化宣導	通過多場景推廣，全面深化員工價值觀學習，持續營造企業文化氛圍

按性別劃分的員工培訓情況

性別	受訓人數(人)	人均受訓時數(小時/人)	受訓百分比(%)
男員工	1,571	185	96%
女員工	2,526	240	98%

4. 擔當好僱主

按僱員類型劃分的員工培訓情況

僱員類型	受訓人數(人)	人均受訓時數(小時/人)	受訓百分比(%)
高級員工	53	38	87%
中級員工	718	202	90%
基層員工	3,326	226	98%

2020年，平安好醫生累計
醫學團隊受訓人次達

55,644 次

覆蓋率為

100 %

4.4. 人才關懷

平安好醫生嚴格遵守《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》等法律法規，致力於完善安全管理，為員工營造健康安全的工作環境。疫情期間進行錯峰復工，人員分流，另外為每個職場配備酒精、口罩等防備設施，定期進行職場消毒，於青島平台開展防疫科普課程，切實保障每一位員工的工作安全。

公司在每年為所有員工進行體檢的基礎上，補充購買商業保險，綁定私家醫生，統一購買專屬健康職場計劃，員工家屬亦可享受公司提供體檢與醫療優惠的專屬福利，進一步提升員工對於公司的歸屬感。報告期內，我們未發生因工傷亡事故，因工傷損失工時為136.44小時。

平安好醫生高度重視員工關懷，遵循平安集團《員工及代理人權益與福利政策》⁵，為員工提供多項福利，並幫助員工平衡健康與生活。我們嚴格執行《平安健康互聯網行政聯絡人崗位職責管理辦法》，在各個業務部門設立行政聯絡人，為有需要的員工提供支援與幫助。公司內部成立了籃球、足球、游泳、羽毛球等俱樂部，開展多樣化文體活動，促進員工保持日常工作與生活平衡。我們關注女性員工的身心健康，為女性員工提供定制女性員工體檢套餐與婦女節假期，為哺乳期員工提供安全便捷的母嬰室；嚴格遵守國家規定，為女性員工提供帶薪產假與哺乳假，發放生育慰問費。每逢節日，為員工線上問候禮品並舉辦慶祝活動，增強員工歸屬感與凝聚力。

⁵ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/yuangongquanyi.pdf>

平安好醫生為全體員工購買專屬健康管理計劃，守護員工身心健康

2020年5月，平安好醫生結合自身業務在健康管理領域的優勢，面向集團全體員工推出了定制化的職場健康管理計劃－健康職場計劃，全方位覆蓋員工的不同健康狀態，並積極從健康源頭進行積極干預，為員工免費提供健康職場管理服務，將職業健康問題防患於未然。該計劃包括：

1. 個性化健康興趣課程：針對不同員工在個人及家庭領域的健康需求，為每位員工提供定制化的孕產育兒、養生保健、健身塑形、養髮護髮等特色課程，幫助孕產期女性職工、中老年員工、青年員工等保持良好的身心健康狀態；
2. 亞健康管理：充分梳理了辦公人員的亞健康風險，針對存在肩頸酸痛、睡眠失調、心理健康等問題的員工提供線上「私人醫生」服務，定期對員工進行線上隨訪，及時關注員工的健康狀態，並提供相應的調養護理建議；
3. 輕症康復管理：對處於輕症狀態的員工，依託公司的醫療服務資源，為員工定制健康計劃，給出生活調養建議，並及時進行回訪，幫助員工早日恢復；
4. 疾病專案管理：針對疾病員工，配備專屬醫生為其提供健康服務，覆蓋了診斷、治療、康復全流程，並主動追蹤疾病員工的病情發展，幫助其平穩康復。



健康職場計劃

環境、社會及管治報告

5. 共創好家園

本章節亮點績效

溫室氣體排放密度 **2.262** 噸 CO₂e / 人

能耗強度 **11.596** 吉焦 / 人

用水強度 **8.570** 立方米 / 人

合作供應商總數 **1,932** 個

平安好醫生深諳可持續發展之道，自身經營過程中堅持節能減排，注重打造綠色負責任的供應鏈，連同社區夥伴一起，攜手共創和諧家園。

5.1 綠色辦公

平安好醫生踐行綠色發展與運營，為生態保護與節能減排盡一份企業公民力量。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，遵循《平安集團低碳業務和運營政策》⁶《平安集團綠色運營政策》⁷，內部對環境表現進行嚴格管理。公司內部全員開展專項環境大整治，提升職場資源利用率。

平安好醫生作為非生產型企業，對環境的影響主要來自辦公職場能源與資源消耗及產生的排放，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。儘管如此，我們依然堅持將環保理念融入日常運營管理的每個環節，提倡綠色辦公，鼓勵員工節約資源，杜絕浪費。2020年，我們在上海的平安大廈職場使用了水源熱泵系統，將水 / 地源作為系統冷 / 熱源，為辦公大樓供冷 / 供暖，較使用傳統空調明顯降低能源消耗。我們進一步加強用電管理，減少不必要的浪費。在節約資源方面，我們嚴格控制一次性物品的使用。例如，不再提供一次性紙杯，提倡員工自帶水杯；宣導員工自帶午餐，減少購買外賣，避免使用一次性餐具；提倡通過線上平台EOA系統實現無紙化辦公，提倡紙張迴圈使用，提高紙張使用率。在廢棄物管理方面，我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，對固體廢棄物進行嚴格分類管理並交由有資質的第三方進行合規處理。我們關注職場衛生條件，對職場啟動定期專項消毒消殺措施，確保員工安全的辦公環境。公司的行政採購團隊每日兩次對職場進行專項巡檢，重點檢查茶水間、衛生間等公共區域，關注職場衛生、水資源使用情況，並對無人區域進行電燈關閉，確保資源不被浪費。

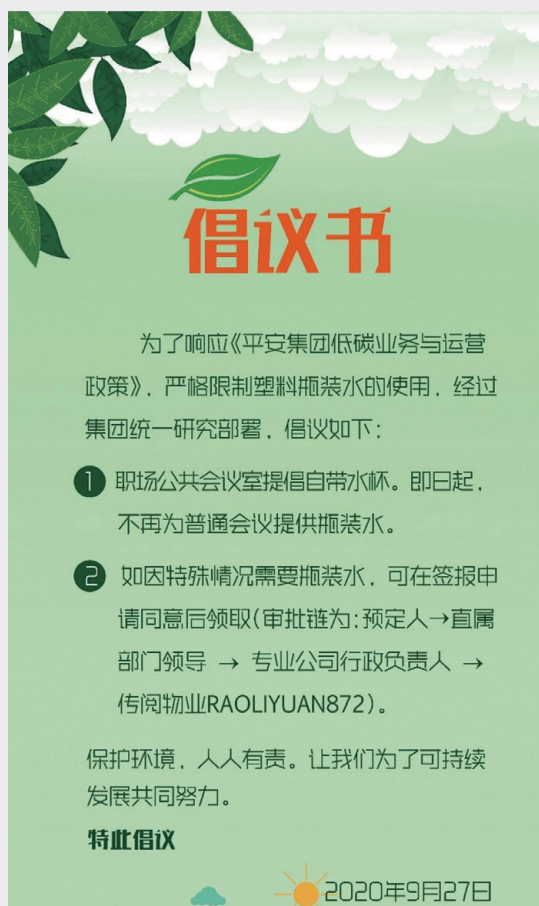
2020年，我們新裝修了西安與武漢兩個職場作為醫學職場投入使用。在裝修過程中，我們力求對環境影響降到最低。我們設有統一的符合國家環保標準的裝修標準，施工過程中產生的建築垃圾均由施工單位交給具有建築垃圾清運資質的單位進行處理，裝修結束後，我們要求外包專業公司進行光觸媒、霧化等空氣治理，之後租賃空氣淨化器進行淨化，待空氣品質檢測合格後，方可入駐辦公。

⁶ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/ditan.pdf>

⁷ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/lvseyunying.pdf>

職場減塑行動

為配合打造環保健康的工作環境，更進一步推進節能減排和疫情防範，我們積極回應平安大廈管理處減塑行動的號召，引導、鼓勵員工合理使用塑膠瓶裝水。我們在樓層前台放置倡議書、樓層擺放易拉寶進行宣傳，提倡自帶水杯，並對普通會議室不再提供瓶裝水，同時，我們向全體員工發送了公郵，進行宣導提示。



5. 共創好家園

2020年度環境關鍵績效資料表

關鍵績效指標	單位	2020年	2019年
溫室氣體排放量	噸CO ₂ e	9,561.279	8,616.385
溫室氣體排放密度	噸CO ₂ e／人	2.262	2.971
廢棄電子產品	噸	1.293	1.144
廢棄墨盒／硒鼓	噸	0.089	0.053
廢棄燈管、燈泡重量	噸	0.083	0.093
廢棄乾電池	噸	0.007	0.018
有害廢棄物總量	噸	1.471	1.308
有害廢棄物密度	噸／人	0.0003	0.0005
辦公垃圾總量	噸	363.346	143.549
辦公垃圾密度	噸／人	0.086	0.049
辦公用紙量	噸	8.780	2.957
用電量	千瓦時	13,612,704.820	10,633,653.841
用電量密度	千瓦時／人	3,221.180	3,666.777
總能耗	吉焦	49,005.737	38,281.154
能耗強度	吉焦／人	11.596	13.200
總用水量	立方米	36,230.120	27,255.720
用水強度	立方米／人	8.570	9.399

環境資料幫助：

環境資料的收集時間覆蓋2020年1月1日至2020年12月31日；環境資料的收集範圍為平安健康醫療科技有限公司的九個職場（上海徐匯職場、上海張江職場、廣州職場、北京職場、青島職場、合肥職場、西安職場、成都職場、武漢職場）以及兩個機房（上海寶信機房以及上海外高橋機房）。

2020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。相關排放係數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標彙報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放係數參考國家發展和改革委員會應對氣候變化司（現歸生態環境部）《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》。

2020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，能耗係數參考國家《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、廢棄墨水匣／硒鼓、廢棄燈管燈泡及廢棄電池產生量。

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。

5.2. 責任採購

平安好醫生遵循《平安集團可持續供應鏈政策》⁸，秉承平等互利原則，通過高度透明、負責任的採購過程和供應商管理措施，與供應商夥伴建立穩固緊密的合作關係，有效促進整個供應鏈綜合可持續發展。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，對供應商的准入、評估和管理作出明確規定，努力成為責任供應鏈的驅動者。

我們在對供應商進行考核時，考察小組由供應商管理團隊、採購管理團隊以及用戶部門代表共同組成，必要時我們會使用第三方公司進行獨立審核，審核要點從風險、實力等多維度進行。此外，我們在與供應商簽訂合同時均有反商業賄賂條款，要求供應商簽訂後合同才能生效執行。

我們致力於全供應鏈的可持續發展，在《採購業務供應商管理細則》中明確提出打造可持續發展供應鏈，確保合作過程中不會出現環境、社會及治理方面的風險，倡導公司可持續發展政策。在供應商准入認定評分中，我們要求供應商符合國家環保法規要求，其上游企業符合環保要求，在考察評分中將環保資質加大賦分權重，在技術指標設置上將供應商環保資質作為關鍵評分項；當供應商如涉及污水排放、氣體排放、固體廢棄物排放等，要求其有完備的無害化處理流程與技術手段；向平安好醫生提供的商品材料需要具備可再生性、再製造時需要具備易拆解；供應商能夠建立逆向物流負責制，確保向平安好醫生提供的商品老化、廢棄後具有可回收機制。

⁸ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/gongyinglian.pdf>

5. 共創好家園

案例

平安好醫生選用環保紙箱供應商

平安好醫生業務發展迅速，對各類快遞用紙箱需求隨之增加。由於紙箱行業可對環境產生較大影響，我們為此對供應商進行了專門溝通，試圖減少運營中的環境影響。

2020年11月，我們邀請了平安好醫生紙箱核心供應商，針對最新的環保認證情況進行了溝通，重點針對供應商是否達成ISO9001、ISO14001環境管理體系認證、OHSAS18001職業健康安全管理体系等認證標準的情況進行了討論。

平安好醫生與供應商達成一致，在目前可持續發展成為社會與企業的主流發展理念時，未來在滿足國家環保標準基礎上，會結合全球領先企業的環保認證，形成滿足公司要求的高規格生產標準，雙方共同在環境保護方面做出更多努力。

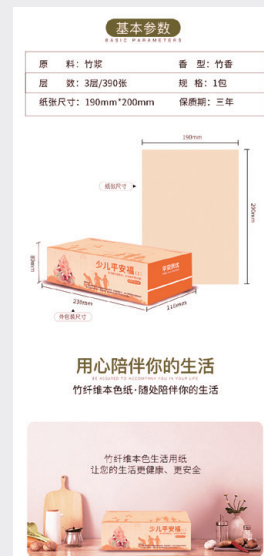
案例

環保竹漿紙供應商合作項目

2020年，我們與環保達標優秀的紙巾廠商合作，上線定制款環保竹漿紙巾產品。

竹漿紙巾相比木漿紙巾更加綠色環保，傳統的樹木生長週期長，據統計，世界每天砍伐8,000,000棵樹，相當於80平方公里的森林面積用於製作紙巾。而竹子的生長週期短可再生，用竹子代替樹木造紙，每年可以減少3.3億棵樹木砍伐，從而保持生態的平衡。另外竹漿紙不漂白，無添加劑，對人體更加健康安全。

2020年內，平安好醫生完成環保竹漿紙銷售額約400萬元，為環保與可持續發展事業盡一份力。



為了保證平安好醫生自營產品品質，我們對OEM貼牌產品供應商制定了專門的考察機制。在供應商引入的考察環節，我們針對供應商資質、經營情況、生產能力、人員管理、售後管理等進行現場考察，進行多維度綜合評估；在生產交付環節，我們會現場監督生產排期及進度，對樣品及大貨進行抽檢或委託第三方進行質檢，全流程保證產品品質。

截至2020年12月31日，我們的合作供應商總數為1,932個，按照地區分佈如下：

按地區分佈的供應商個數

中國大陸供應商(個)	1,928
海外及港澳台供應商(個)	4

5.3. 社區夥伴

平安好醫生遵循《平安集團社區影響力指引》⁹，始終注重履行企業公民責任，藉助互聯網醫療平台的資源與優勢，在社區扶貧、社區醫療、關愛老人及婦女兒童等領域積極參與並投入，為社會的和諧發展貢獻力量。

案例

平安好醫生幫助農戶打造扶貧產品，開拓銷售渠道，助力脫貧攻堅

2020年，平安好醫生積極回應平安集團扶貧工程項目，與平安產險共同組織了司慶扶貧項目、扶貧明星產品項目等扶貧項目。公司承接了以農產品為主的產品定制開發、倉儲物流以及售後服務工作，共計銷售150多萬元扶貧產品。項目合作的供應商涉及寧夏、新疆、內蒙古、貴州和重慶等省市的貧困地區。這些扶貧項目的開展有效地幫助當地產業發展，為國家脫貧攻堅事業貢獻力量。



⁹ <https://download.pingan.com.cn/pingancn/ESG/jingxiangli.pdf>

5. 共創好家園

案例

助力「健康中國 母親行動」，平安好醫生發起「寸草春暉」線上義診

2020年8月，平安好醫生發起「健康中國 母親行動」寸草春暉線上義診，全國女性用戶和母親們可以通過平安好醫生APP醫療版首頁進入服務專區，獲得免費的醫療健康諮詢服務。平安好醫生此次義診集結了約100位擁有多多年臨床經驗的婦產科和兒科專家醫生，利用互聯網技術突破傳統義診時間、空間的局限，實現「進一步擴大公益項目覆蓋面和受益面」的目標，助力婦女健康事業的發展。

平安好醫生
指導單位：全國婦聯 國家卫健委 國家體育總局

健康中國 母親行動

“寸草春暉”在線上義診

婦產科專場
活動時間：8月1日~8月15日
婦產科部分醫生展示

18年臨床經驗	杜彥玫 / 副主任醫師 原 新疆維吾爾自治區人民醫院 擅長 備孕、孕產婦保健、高危孕婦、妊娠期合併症及併發症、不孕症、阴道炎等
15年臨床經驗	劉婷 / 副主任醫師 原 中國人民解放軍309醫院 擅長 月經不調、痛經、閉經、異常子宮出血、宮頸疾病、生殖道感染等
20年臨床經驗	劉蕊 / 副主任醫師 原 解放軍火箭軍特色醫學中心 擅長 婦科炎症、宮頸病變、婦科不孕不孕、生殖內分泌、圍產保健等

立即問診

平安好醫生「康護億萬人」公益行動幫助老年人群消除數字鴻溝

2020年10月，響應國家衛健委養老孝老敬老的號召，平安好醫生「康護億萬人」公益行動志願者團隊來到上海市浦東新區南碼頭社區，開展了「敬老月」公益健康諮詢和義診活動。活動中，平安好醫生志願者「手把手、一對一」地指導老人使用智慧設備，體驗平安好醫生APP遠端問診服務，消除老年人面臨的「數位鴻溝」，幫助他們享受到更多便捷專業的醫療健康服務。



環境、社會及管治報告

附錄

港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A1.1 排放物種類及相關排放資料。	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。	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
A2資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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	5. 共創好家園	不披露即解釋
	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。	不披露即解釋
A3環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	不適用	在平安好醫生日常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。	不披露即解釋
	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。	不適用	在平安好醫生日常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。	不披露即解釋

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B1 僱傭	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	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	4. 擔當好僱主	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。	未披露	4. 擔當好僱主	建議披露
B2 健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策，及；</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	已披露	4. 擔當好僱主	建議披露
	B2.2 因工傷損失工作日數。	已披露	4. 擔當好僱主	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	4. 擔當好僱主	建議披露

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B3發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>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。</p> <p>註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	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	4. 擔當好僱主	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	4. 擔當好僱主	建議披露
B4勞工準則	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	已披露	4. 擔當好僱主	不披露即解釋
	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	4. 擔當好僱主	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	4. 擔當好僱主	建議披露

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	5. 共創好家園	不披露即解釋
	B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	5. 共創好家園	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	5. 共創好家園	建議披露
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 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	2. 引領好品質	不披露即解釋
	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	2. 引領好品質	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。	已披露	2. 引領好品質	建議披露
	B6.3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	已披露	2. 引領好品質	建議披露
	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	已披露	2. 引領好品質	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	2. 引領好品質	建議披露

層面	內容	披露情況	對應章節或解釋	披露責任
B7反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 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	3.合規好企業	不披露即解釋
	B7.1於彙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	3.合規好企業	建議披露
	B7.2描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	已披露	3.合規好企業	建議披露
B8社區投資	一般披露 有關以社區參與來瞭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	5.共創好家園	不披露即解釋
	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	5.共創好家園	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	5.共創好家園	建議披露

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131至211頁的合併財務報表，包括：

- 於二零二零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 貴集團於二零二零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

根據國際會計師職業道德準則理事會頒佈的《國際會計師職業道德守則(包括國際獨立性標準)》(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。

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
- 「健康會員計劃」未履約準備的估值

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，附註4(a)及附註15。</p> <p>於2020年12月31日，貴集團持有商譽的數額重大，為人民幣969.9百萬元，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>我們了解了管理層對於商譽減值的內部控制和評估流程。同時我們通過考慮估計不確定性和其他固有風險因素的程度，評估了重大錯報的固有風險。</p> <p>我們驗證了管理層減值評估的主要控制，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>管理層在貴集團估價師的幫助下對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元，採用貼現現金流量方法計算的使用價值。通過考慮專業經驗、行業聲譽和我們與估價師此前的了解，我們評估了外部估價師的專業能力、勝任能力和客觀性。</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>

關鍵審計事項

我們的審計如何處理關鍵審計事項

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。

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。

根據以上程序，我們認為管理層對商譽減值撥備的評估是適當的。

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(b)，附註6及附註30。

於2020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42.0百萬元，佔應付賬款及其他應付款中預提費用餘額的13%。

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。上述兩個假設基於歷史兌換數據釐定。同時由於本集團即將推出的促銷計劃，預期鼓勵「健康獎勵積分」的累積和消耗，兩個假設的釐定還會根據註冊用戶預期兌換行為的變化和估算的積分單位價值來調整。

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，同時我們通過考慮估計不確定性和其他固有風險因素的程度，評估了重大錯報的固有風險。我們還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。我們還評估和驗證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，我們不認為管理層的預估和判斷與管理層提供的支持性文檔存在重大不一致。

關鍵審計事項

「健康會員計劃」未履約準備的估值

請參閱合併財務報表附註2.18及附註3.2。

於2020年12月31日，貴集團負有賬面價值為人民幣144.6百萬元的「健康會員計劃」未履約準備，佔貴集團總負債的5%。

未履約準備的估值涉及複雜的模型，並需要管理層在設定預期損失率假設時作出重大判斷。

我們關注該事項，是由於其存在高度估計不確定性和固有風險。由於與「健康會員計劃」未履約準備的估值中使用的重要假設具有主觀性，相關的固有風險被認為是重要的。

我們的審計如何處理關鍵審計事項

我們瞭解了貴集團的估值過程，同時我們通過考慮估計不確定性和其他固有風險因素的程度，評估了重大錯報的固有風險。我們評估並測試了數據收集與數據分析及管理層如何做出假設的內部控制。

我們在內部精算專家的協助下通過執行下述步驟對未履約準備執行獨立建模分析，分析步驟包括審閱方法、評估假設和獨立建模計算。我們還通過考慮專業經驗、行業聲譽和此前與外部精算專家的工作經驗，評價了管理層外部精算專家的勝任能力、專業能力和客觀性。

我們評價了管理層估計中運用的估值方法。同時，我們基於適用的行業經驗和對貴集團歷史數據的考量，評估了管理層對關鍵假設選擇的合理性。

我們測試了估值模型中運用的基礎數據，包括比對已入賬收入和經測試系統生成報告的一致，已上報理賠與會計記錄的一致性。

我們還在內部精算專家的協助下通過獨立建模計算，評估了貴集團未履約準備的整體合理性。

基於我們的審計程序，我們不認為管理層在確定未履約準備估值時運用的判斷不由我們獲取的憑證支持。

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。

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，用以消除對獨立性產生威脅的行動或採取的防範措施。

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，2021年2月2日

合併利潤表

截至2020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	
		2020年	2019年
收入	5	6,865,987	5,065,429
營業成本	5, 6	(5,001,573)	(3,894,000)
毛利		1,864,414	1,171,429
銷售及營銷費用	6	(1,586,627)	(1,206,673)
管理費用	6	(1,017,083)	(1,075,307)
其他收入	10	205,426	41,895
其他(虧損)/收益－淨額	11	(385,269)	109,267
經營虧損		(919,139)	(959,389)
財務收入	12	105,679	265,897
財務費用	12	(5,993)	(13,208)
財務收入－淨額	12	99,686	252,689
應佔聯營及合營企業虧損	19, 20	(121,895)	(27,429)
除所得稅前虧損		(941,348)	(734,129)
所得稅費用	13	(7,155)	(12,587)
年內虧損		(948,503)	(746,716)
虧損歸屬於：			
－本公司所有者		(948,478)	(733,860)
－非控制性權益		(25)	(12,856)
		(948,503)	(746,716)
歸屬於本公司所有者的每股虧損			
－基本(人民幣元)	14	(0.92)	(0.73)
－稀釋(人民幣元)	14	(0.92)	(0.73)

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2020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	2020年	2019年
年內虧損		(948,503)	(746,716)
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		(4,524)	8,588
年內其他綜合(虧損)/收益，扣除稅項		(4,524)	8,588
年內綜合虧損總額		(953,027)	(738,128)
綜合虧損總額歸屬於：			
— 本公司所有者		(953,002)	(726,826)
— 非控制性權益		(25)	(11,302)
		(953,027)	(738,128)

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2020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	
		2020年	2019年
資產			
非流動資產			
商譽	15	969,929	966,763
使用權資產	16	115,417	93,986
物業、廠房及設備	17	166,265	186,445
其他無形資產	18	101,973	106,209
於聯營企業投資	19	382,823	381,712
於合營企業投資	20	68,660	127,833
預付賬款及其他應收款項	23	76,851	6,915
以攤餘成本計量的金融資產	24	571,493	1,515,885
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	25	15,730	15,730
定期存款	26	837,791	499,764
非流動資產總額		3,306,932	3,901,242
流動資產			
存貨	21	160,465	74,768
應收賬款	22	1,058,211	649,384
合同資產	5	102,031	141,119
預付賬款及其他應收款項	23	439,297	222,845
以攤餘成本計量的金融資產	24	2,009,785	575,055
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	25	3,565,775	1,849,270
現金及現金等價物	26	7,920,375	4,965,455
流動資產總額		15,255,939	8,477,896
資產總額		18,562,871	12,379,138
權益與負債			
權益			
股本	27	36	33
庫存股份		(2)	(2)
儲備	28	20,651,792	13,518,868
累計虧損		(4,818,616)	(3,870,138)
本公司所有者應佔權益總額		15,833,210	9,648,761
非控制性權益		22,989	20,726
權益總額		15,856,199	9,669,487

合併財務狀況表

於2020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	
		2020年	2019年
負債			
非流動負債			
租賃負債	16	39,121	44,431
應付賬款及其他應付款項	30	44	47
非流動負債總額		39,165	44,478
流動負債			
應付賬款及其他應付款項	30	1,862,855	1,776,526
合同負債	5	729,808	837,486
租賃負債	16	74,844	51,161
流動負債總額		2,667,507	2,665,173
負債總額		2,706,672	2,709,651
權益與負債總額		18,562,871	12,379,138

所附附註為本合併財務報表之組成部分。

載於第131頁至第211頁的合併財務報表於2021年2月2日獲董事會批准，並由下列董事代表簽署：

方蔚豪
董事

林麗君
董事

合併權益變動表

截至2020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2020年1月1日		33	13,518,868	(2)	(3,870,138)	9,648,761	20,726	9,669,487	
年內虧損		-	-	-	(948,478)	(948,478)	(25)	(948,503)	
年內其他綜合收益		-	(4,524)	-	-	(4,524)	-	(4,524)	
配售新股	29	3	6,869,447	-	-	6,869,450	-	6,869,450	
股份支付	29	-	64,993	-	-	64,993	-	64,993	
行使購股權	29	-	203,008	-	-	203,008	-	203,008	
收購附屬公司非控制性權益	33	-	-	-	-	-	2,288	2,288	
於2020年12月31日		36	20,651,792	(2)	(4,818,616)	15,833,210	22,989	15,856,199	

	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	

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2020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	
		2020年	2019年
經營活動現金流量			
經營活動所用現金	32(a)	(1,097,988)	(491,952)
已付所得稅		(4,284)	(12,252)
經營活動所用現金淨額		(1,102,272)	(504,204)
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
購置物業、廠房及設備及其他無形資產支付款項		(73,169)	(133,023)
取得合營企業控制權所得款項		5,204	–
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		5,521,888	1,890,472
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		(7,173,852)	(3,176,384)
投資以攤餘成本計量的金融資產支付的款項		(500,000)	(2,070,000)
投資以攤餘成本計量的金融資產之所得利息		93,376	–
投資於聯營企業支付的款項		–	(131,063)
投資於合營企業支付的款項		(72,968)	(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
聯營企業宣告分派現金股利所得款項		2,323	–
收回三個月以上定期存款所得款項		–	8,521,540
就三個月以上定期存款付款		(300,000)	(500,000)
投資活動(所用)／所得現金淨額		(2,497,198)	4,476,643
融資活動現金流量			
就租賃負債付款		(82,274)	(67,149)
配售新股		6,869,450	–
行使購股權計劃之所得款項		134,903	75,974
融資活動所得現金淨額		6,922,079	8,825
現金及現金等價物的增加淨額		3,322,609	3,981,264
年初之現金及現金等價物	26	4,965,455	926,485
匯率變動對現金及現金等價物的影響		(367,689)	57,706
年末之現金及現金等價物	26	7,920,375	4,965,455

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2020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、消費型醫療、健康商城以及健康管理和互動計劃。

於2020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38.43%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2020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

編製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 編製基準

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。

編製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2020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。

國際會計準則第1號(修訂本)及第8號(修訂本)	重要性的定義
國際財務報告準則第3號(修訂本)	業務的定義
國際財務報告準則第9號(修訂本)、第7號(修訂本)及 國際會計準則第39號(修訂本)	利率基準改革

2 重大會計政策概要 (續)

2.1 編製基準 (續)

本集團採納的新增及修訂準則及詮釋 (續)

上述修訂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產生重大影響。

本集團尚未採納的新訂準則及詮釋

於2020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	2023年1月1日
國際財務報告準則第3號(修訂本)	財務報告概念框架參考意見	2022年1月1日
國際會計準則第1號(修訂本)	負債的分類：流動負債或非流動負債	2022年1月1日
國際會計準則第37號(修訂本)	虧損合同－履行合同的成本	2022年1月1日
國際財務報告準則(修訂本)	國際財務報告準則年度更新匯總2018-2020	2022年1月1日
國際會計準則第16號(修訂本)	不動產、廠房、設備：達到預定用途前所獲收入	2022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2020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。除如下所述，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。

國際財務報告準則第17號

國際財務報告準則第17號於2017年5月頒佈，並將替代目前國際財務報告準則第4號「保險合同」。其適用於已簽發保險合同，所有再保險合同及具相機分紅特徵投資合同的計量。其需要流動計量模式，當中估計於各個報告期間進行重新計量。合同的計量採用以下模組：

- 經折現的概率加權現金流量
- 顯性的風險調整，及
- 代表將在保險期內確認為收益的合同未實現利潤的合同服務邊際(「CSM」)。

本集團已訂立若干符合國際財務報告準則第4號「保險合同」定義的服務合同。截至2020年12月31日止年度，本集團從此類服務合同獲取收入人民幣818,429千元，截至2020年12月31日止年度，此類服務合同產生的負債金額約369,090千元。

目前該準則將於2023年1月1日或之後開始的年度期間強制生效，並容許提早採納。

本集團正在評估採納國際財務報告準則第17號的影響。本集團預計該影響是重大的，採納國際財務報告準則第17號後，與上述服務合同有關的會計政策將發生重大變化。

合併財務報表附註

截至2020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 附屬公司

2.2.1 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。

2 重大會計政策概要 (續)

2.2 附屬公司 (續)

2.2.1 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逾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。

2.2.2 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。

2.2.3 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及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。

2.3 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2020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)

2.4 聯營企業

聯營企業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。聯營企業投資以權益法入賬，初始以成本確認。

於聯營企業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。已收或應收聯營企業的股息確認為投資賬面值扣減。本集團於該等聯營企業的投資包括收購時確認的商譽，扣除任何累計減值虧損。收購一家聯營企業所有權權益後，該聯營企業的成本與本集團所佔聯營企業可識別資產及負債公允價值之間的差額作為商譽列賬。

倘若聯營企業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企業承擔責任或支付款項。

本集團於各報告日期釐定於聯營企業的投資是否存在客觀減值證據。如存在減值證據，本集團會按聯營企業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「應佔聯營企業及合營企業虧損」旁。

本集團與其聯營企業之間交易的未實現收益按本集團於聯營企業權益為限抵消。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。聯營企業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。

於聯營企業中的股權所產生攤薄收益或虧損於合併綜合收益表中確認。

2 重大會計政策概要 (續)

2.5 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。

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2.10所述政策進行減值測試。

2.6 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。

2.7 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(虧損)收益－淨額」呈列。

合併財務報表附註

截至2020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)

2.8 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。

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 重大會計政策概要(續)

2.9 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。

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覆核。

合併財務報表附註

截至2020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 無形資產 (續)

(b) 其他無形資產 (續)

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覆核，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或銷售的意圖；
- 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，並有能力使用該無形資產；以及
- 歸屬於該軟件產品開發階段的支出能夠可靠地計量。

可直接歸屬並可資本化成為軟件的開支，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。

2 重大會計政策概要 (續)

2.9 無形資產 (續)

(b) 其他無形資產 (續)

(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

2.10 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收回金額。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。

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。

合併財務報表附註

截至2020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 非金融資產減值 (續)

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。

2.11 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，本集團才對債權投資進行重分類。

(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。

(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。

債務工具投資

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為目的的資產，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，計入其他收入。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入中。減值損失以單獨項目列示在損益表中。

2 重大會計政策概要 (續)

2.11 投資及其他金融資產 (續)

(c) 計量 (續)

債務工具投資 (續)

- 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合同現金流量和以出售金融資產為目的的資產，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／(虧損)－淨額。該等金融資產的利息收入用實際利率法計算，計入其他收益／(虧損)。匯兌利得和損失在其他收益／(虧損)－淨額中列示。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。

權益工具投資

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入而計入損益。

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。

(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。

2.12 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。

合併財務報表附註

截至2020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)

2.13 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。

2.14 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。

2.15 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。

2.16 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)。

2.17 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。

2.18 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

「健康守護360」計劃、「私家醫生」計劃和其他類似健康計劃(「健康會員計劃」)的合同負債包括未賺收入準備和未履約準備。

2 重大會計政策概要 (續)

2.18 應付賬款及其他應付款項 (續)

(a) 「健康會員計劃」合同負債 (續)

「健康會員計劃」合同負債的計量是基於對本集團按合同履行相關義務所需支付款項的合理估計。這些估計是指在此類合同中預期未來現金流出量和流入量的差異。

- 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。

未賺收入準備

未賺收入準備在「健康會員計劃」合同開始時進行確認，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「健康會員計劃」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

未履約準備包括已發生已報案未履約準備、已發生未報案未履約準備和理賠費用準備金。

已發生已報案未履約準備是指已發生且向本集團報案的準備金。本集團採用逐案估計法，以最終賠付的合理估計金額為基礎，同時考慮邊際因素，計量已發生已報案未履約準備。

已發生未報案未履約準備是指已發生但未向本集團報案的準備金。本集團採用預期損失率法，以最終賠付的合理估計金額為基礎，同時考慮邊際因素，計量已發生未報案未履約準備。

理賠費用準備金是指相關履約執行成本。本集團採用比率分攤法，以未來所需發生的理賠費用的合理估計金額為基礎，同時考慮邊際因素，計量理賠費用準備金。

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。

合併財務報表附註

截至2020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 重要會計政策概要 (續)

2.19 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。

2.20 股份支付

本集團職工獲授予以權益結算以股份為基礎的報酬計劃，據此，本集團獲取職工的服務以作為本集團權益工具（購股權）的對價。所獲取職工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。

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 重要會計政策概要 (續)

2.21 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。

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。合同負債是本集團已向已付款(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。

合併財務報表附註

截至2020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 重要會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(a) 在線醫療

在線醫療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)為企業客戶提供在線醫療；(2)為個人客戶提供在線醫療；(3)「健康會員計劃」。

只要有關服務由其員工提供，在線醫療收入按總額確認，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。而當有關服務由簽約的外部醫生提供，佣金收入以淨額確認。

為企業客戶提供在線醫療

本集團向企業客戶提供定製服務。企業客戶包括企業的客戶和僱員。向企業終端客戶提供的服務主要來源於與中國平安人壽保險有限公司(「平安壽險」)和平安健康保險股份有限公司(「平安健康險」)的交易。本集團按年向企業客戶收取固定費用無論其是否使用服務或使用服務的總人數，或本集團按每年每人向企業客戶收取固定費用。

提供的服務包括涉及醫療專家、中藥醫師的在線諮詢服務和電話諮詢，也包括服務包內有時單獨提供的保健產品。交易價格在所提供的在線醫療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。

企業客戶的終端客戶或僱員有權在與本集團訂立的協議有效時免費享用在線醫療服務，但在服務激活後，單獨提供的服務套裝通常在一年之內有效。

保健產品的收入在交付產品時確認。而在線醫療服務的收入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。

由於企業客戶通常需要在訂購服務後預付服務費用，因此當企業客戶有義務支付基於合同或未來一年服務範圍內使用者人數的服務費用時，本集團將應從企業客戶收取的款項記為應收賬款，而相關的未滿足的履約義務記為合同負債。在其他情況下，由於合同款項不可撤銷、不可退還，本集團在提供在線醫療的服務後，基於延遲付款和無條件對價權的情況，記錄企業客戶的應收賬款。

若為獲取合同而發生的增量成本是可收回的，成本資本化並列示於合同資產，而後當相關收入被確認時，攤銷成本。

2 重要會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(a) 在線醫療 (續)

為個人客戶提供在線醫療

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

由於個人客戶通常需要提前支付在線醫療和醫療產品的費用，因此未滿足的履約義務會相應記錄為合同負債。在線醫療的收入在提供此類服務時確認，通常在付款後立即確認。本集團提供的醫療產品的收入在交付產品時確認。而當此類產品通過本集團的合作零售藥房交付時銷售淨額確認為損益。

「健康會員計劃」

本集團已推出「健康會員計劃」，主要包括「健康守護360」計劃及「私家醫生」計劃和其他類似健康計劃。

基於本集團與商業保險公司的深度合作，「健康守護360」計劃和類似計劃向已選擇加入會員計劃的保單持有人提供在線諮詢、線下醫療和快速藥物遞送相關的整合服務。服務內容包括醫院預約、醫院住院安排等在线醫療、國內外二次診療意見服務、覆診安排等，大部分服務將在可保事項發生時履行。

而關於「私家醫生」計劃，本集團向付費使用者提供一對一專屬私家醫生服務，包括綜合醫療保健服務，例如實時諮詢、第二診療意見、安排線下門診治療、慢性疾病管理的服務。

「健康會員計劃」的生效日期連同保單持有人一同在合同中規定，會員計劃的期限通常為保險合同有效期內的一年。對其他合同，生效日期通常在激活後開始，並持續一年有效。

當「健康會員計劃」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，即一方承擔另一方（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。「健康會員計劃」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2.18。

若「健康會員計劃」不滿足該準則定義下保險合同的某些特徵，則在單個服務提供給客戶後確認服務收入。

合併財務報表附註

截至2020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 重要會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(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包，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企業客戶提供標準化服務包而賺取收益。不同類別服務包就所提供的每項服務為客戶提供特定次數服務。

服務包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包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企業客戶銷售消費型醫療服務包。消費型醫療服務包通過本集團的銷售團隊銷售予企業客戶，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包之前結算，企業客戶的付款可以在交付後於期末結算(視乎是否向企業客戶授予信用而定)。

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。就銷售服務包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。

服務包不可退款。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包。一旦服務包被激活，客戶可以在激活後一年內享用服務。服務包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，而到期日為服務包上預印的到期日與激活後一年中的較晚者。

2 重要會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(b) 消費型醫療 (續)

在線諮詢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包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包的客戶而言，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包之時。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平台、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。

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。

合併財務報表附註

截至2020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 重要會計政策概要 (續)

2.21 收入確認 (續)

(c) 健康商城 (續)

自營 (續)

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企業客戶，信用期介乎5天至30天。

本集團亦按信用條款向企業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。

2 重要會計政策概要 (續)

2.21 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向企業客戶提供的廣告投放服務及健康管理服務。

廣告投放服務

本集團主要提供三類廣告，即透過其移動應用平台提供展示類廣告、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。

健康管理服務

本集團向企業客戶的僱員提供定制的綜合健康管理服務，主要包括推薦醫療保健課程、心理諮詢服務、亞健康管理、疾病干預管理及其他服務。本集團與企業客戶訂立協議，承諾通常在一年期間內按時向僱員提供服務並推送信息。

考慮到服務的預期使用量及僱員人數，本集團向企業客戶收取固定費用。由於企業客戶通常需要在訂購服務後預付服務費用，本集團將收取的費用計為合同負債，原因是對企業客戶存在未履約義務。當履約義務在合同期間履行完成時，確認服務收入。

2.22 租賃

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。

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。

合併財務報表附註

截至2020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 重要會計政策概要 (續)

2.22 租賃 (續)

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。

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與使用權資產價值相近的資產，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 重要會計政策概要 (續)

2.23 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和其他收入。

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。

2.24 股利收入

股利收入於有權利收取時確認。

2.25 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。

2.26 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，採用資產負債表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、聯營企業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。

合併財務報表附註

截至2020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 重要會計政策概要 (續)

2.26 稅項 (續)

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。

3 金融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 金融風險

(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／人民幣和港幣／人民幣的匯率變動。本集團主要於中國營運，大部分交易以人民幣結算。

本集團在本報告期末承擔的外匯風險列示如下：

	於2020年12月31日			
	人民幣	美元 (約合人民幣)	港幣 (約合人民幣)	總計 約合人民幣
現金及現金等價物	1,921,869	5,816,650	181,856	7,920,375
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	1,866,165	1,715,340	–	3,581,505
	3,788,034	7,531,990	181,856	11,501,880

合併財務報表附註

截至2020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 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (續)

(a) 市場風險 (續)

外匯風險 (續)

	於2019年12月31日			
	人民幣	美元 (約合人民幣)	港幣 (約合人民幣)	總計 約合人民幣
現金及現金等價物	3,275,687	1,600,912	88,856	4,965,455
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	892,240	972,760	–	1,865,000
	4,167,927	2,573,672	88,856	6,830,455

總的外匯淨虧損在合併綜合收益表中確認，包含於其他收益／(虧損)－淨額。

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	
		2020年12月31日	2019年12月31日
美元	+ 5%	376,599	133,567
美元	- 5%	(376,599)	(133,567)

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。

3 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (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2020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% (2019年：5%)，則其他綜合收益將增加／減少約人民幣145,868千元 (於2019年12月31日：人民幣86,277千元)。然而，由於投資產品為銀行發行的保本理財產品，且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承擔任何重大虧損。

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。本集團根據國際財務報告準則第9號應用預期信用損失，並對以攤餘成本計量的金融資產計提準備金。

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2020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 金融風險管理及保險風險 (續)

3.1 金融風險 (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2020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	-	76,626	44,566	-	-	121,192
應付賬款及其他應付款項	-	1,280,325	-	-	44	1,280,369
	-	1,356,951	44,566	-	44	1,401,561

	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

3 財務風險管理及保險風險 (續)

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。

主要假設

未履約準備主要基於預期損失率的假設。預期損失率是在考慮行業基準、經驗數據和邊際因素後釐定的。這些假設的設定與平均履約成本、履約執行成本、履行義務比率有關。本集團基於行業分析和本集團歷史履約賠付經驗來設定平均履約成本、履約執行成本和履行義務比率。並且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。

合併財務報表附註

截至2020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)

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資產負債表日存在不確定性。

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2020年12月31日的「健康會員計劃」合同未履約準備增加人民幣6,580千元(2019年12月31日：人民幣3,120千元)。

「健康會員計劃」合同負債

	2020年12月31日	2019年12月31日
未賺收入準備	224,460	152,933
未履約準備	144,630	57,333
	369,090	210,266

「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
2019年12月31日	152,933
增加	851,752
減少	(780,225)
2020年12月31日	224,460

未履約準備變動

	合同負債
2019年12月31日	57,333
增加	99,150
減少	(11,853)
2020年12月31日	144,630

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，市價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2020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2020年12月31日			總計
	第一層次	第二層次	第三層次	
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	—	2,923,391	658,114	3,581,505

	於2019年12月31日			總計
	第一層次	第二層次	第三層次	
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

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本集團無重大影響。

4 關鍵會計估計及判斷

本集團於編製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、設備及器材、其他無形資產、關於聯營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) 銷售推廣預提費用

如附註6(b)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「健康獎勵積分」。於2020年12月31日尚未使用的「健康獎勵積分」將於2021年9月30日前全部到期。註冊用戶可使用「健康獎勵積分」於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。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，而有關尚未使用的「健康獎勵積分」確認為計提銷售推廣費用，並入賬於預提費用。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和行業經驗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。

合併財務報表附註

截至2020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) 「健康會員計劃」合同負債的估值

於本報告期末，本集團在計量「健康會員計劃」合同負債時，需要對履約合同義務所需支付的金額進行合理的估計。會計估計是基於本報告期末目前可以獲取的信息。

於本報告期末，本集團應對應用於「健康會員計劃」合同負債計量中的假設進行合理的估計。這些假設是基於本報告期末目前可以獲取的信息而決定的。為了確定相關假設，本集團依據估計不確定性和預期未來現金流量的影響的程度，選擇恰當的風險邊際。相關會計政策和會計估計參見附註2.21(a)。

計量未決賠款準備金所需的主要假設包括預期損失率，並可以用於預測未來賠付成本。這些假設是基於本集團歷史賠付經驗和行業經驗，並考慮本集團政策(承銷政策)、開支及索賠處理變動以及外部環境(如經濟狀況、法規及法例)不斷變化的趨勢作出。本集團基於行業經驗釐定未履約準備的風險邊際假設，介於2.5%至3%。

(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。

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/(虧損)－淨額、財務收入－淨額、應佔聯營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2020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	1,565,455	1,382,901	3,713,859	203,772	6,865,987
醫療相關服務	1,171,755	1,380,111	28,045	35,958	2,615,869
貨品銷售	392,746	2,790	3,675,700	—	4,071,236
佣金收入	954	—	10,114	—	11,068
廣告及其他服務	—	—	—	167,814	167,814
營業成本	(686,435)	(808,769)	(3,458,473)	(47,896)	(5,001,573)
毛利	879,020	574,132	255,386	155,876	1,864,414

合併財務報表附註

截至2020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

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2020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	
	2020	2019
合同資產		
在線醫療服務	6,486	75,390
消費型醫療	95,545	65,729
	102,031	141,119
合同負債		
在線醫療服務	155,846	212,752
消費型醫療	461,335	530,872
健康商城	25,863	74,948
健康管理和互動	86,764	18,914
	729,808	837,486

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。合同資產減少主要是由於「健康會員計劃」高激活率所致。

下表載列於各類業務下合同負債的變化：

(a) 在線醫療服務

減少主要歸因於「健康會員計劃」激活率的增長。

(b) 消費型醫療

減少主要歸因於標準化服務包的激活率高於去年，但銷售額卻與去年相近。

(c) 健康商城

減少主要歸因於「健康生活通」預付卡銷量的減少。

(d) 健康管理和互動

減少主要歸因於健康管理服務銷量的增長。

(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	
	2020	2019
計入期初合同負債結餘的已確認收益		
在線醫療服務	212,752	67,613
消費型醫療	524,783	400,058
健康商城	74,948	92,695
健康管理和互動	18,914	31,605
	831,397	591,971

合併財務報表附註

截至2020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)

(iii) 未達成履約責任

下表載列於2020及2019年12月31日的未達成履約責任：

	於12月31日	
	2020	2019
在線醫療服務	155,846	212,752
消費型醫療	461,335	530,872
健康商城	25,863	74,948
健康管理和互動	108,874	95,264
	751,918	913,836

管理層預期，截至2020年12月31日，分配至未達成合約的超過97%的交易價格將於下一個報告期確認為收益。

(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	
	2020	2019
於2020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	6,486	75,390
消費型醫療	95,545	65,729
	102,031	141,119
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	440,203	21,849
消費型醫療	208,387	143,876
	648,590	165,725

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2020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	
	2020	2019
貨物成本	3,737,050	2,778,607
僱員福利費用(附註7)	1,181,354	1,087,029
直接銷售費用及業務發展費用(附註a)(附註b)	959,586	818,094
已付供應商服務費成本	866,124	769,227
諮詢費用	209,941	153,340
「健康會員計劃」合同負債變動	158,824	152,283
使用權資產折舊	73,587	63,227
物業、廠房及設備折舊	68,852	57,350
郵資及通訊費用	66,489	36,782
差旅及會議費用	31,550	37,938
無形資產攤銷	27,338	25,131
稅項及附加費	14,236	18,024
租賃費用	11,399	22,410
審計師報酬	3,422	6,618
其他	195,531	149,920
	7,605,283	6,175,980

附註：

- (a) 直接銷售費用及業務發展費用包括佣金費用、廣告費用與促銷費用。
- (b) 2020年沖銷促銷費用為人民幣102,521千元，2019年同期促銷費用為人民幣36,711千元。於2015年12月4日，本集團推出「步步奪金」兌換計劃，該計劃的詳情披露於附註4(b)。於2019年12月，本集團宣佈推出全新的「步步奪寶」互助計劃並開始初步運營，「步步奪寶」互助計劃在參與者滿足最低參與數量的情況下方可持續運營。「健康獎勵積分」的成本計入促銷費用，促銷費用在向用戶發放積分時入賬，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。於2020年，由於2019冠狀病毒病的廣泛傳播，註冊用戶步數顯著下降，導致「步步奪寶」互助計劃的用戶數量未達到互助計劃的參與者門檻。在此情況下，本集團決定終止「步步奪寶」互助計劃，並將大量「健康獎勵積分」轉換至「步步奪金」兌換計劃。「步步奪寶」互助計劃下「健康獎勵積分」的單位價值預計高於「步步奪金」兌換計劃下「健康獎勵積分」的預估單位價值。同時，由於2019冠狀病毒病和計劃終止的原因，「步步奪金」兌換計劃的預期兌換率顯著下降。

7 僱員福利費用(包括董事薪酬)

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
工資、薪金及獎金	876,324	763,068
福利及其他福利	240,037	232,156
股份支付(附註29)	64,993	91,805
	1,181,354	1,087,029

合併財務報表附註

截至2020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

(i) 董事及最高行政人員薪酬

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
稅後工資及其他短期僱員福利	8,842	15,300
個人所得稅	3,645	5,641
	12,487	20,941

截至2020年12月31日止年度各董事的酬金載列如下：

	截至2020年12月31日止年度				
	工資、薪金 及獎金	養老金成本－ 設定提存計劃	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					
－方蔚豪 ¹ (主席)	3,245	4	130	3,379	568
－王濤 ²	3,602	2	297	3,901	2,816
非執行董事					
－蔡方方	－	－	－	－	－
－姚波	－	－	－	－	－
－陳心穎	－	－	－	－	－
－林麗君 ³	－	－	－	－	－
－潘忠武 ³	－	－	－	－	－
－王文君 ⁴	－	－	－	－	－
－竇文偉 ⁴	－	－	－	－	－
獨立非執行董事					
－湯雲為	375	－	－	375	87
－郭田勇	375	－	－	375	87
－劉鑫	375	－	－	375	87
－周永健	437	－	－	437	－
	8,409	6	427	8,842	3,645

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－ 設定提存計劃	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 ² (主席)	13,198	33	581	13,812	5,401
非執行董事					
－ 蔡方方	—	—	—	—	—
－ 姚波	—	—	—	—	—
－ 陳心穎	—	—	—	—	—
－ 王文君 ⁴	—	—	—	—	—
－ 竇文偉 ⁴	—	—	—	—	—
－ 李源祥 ⁵	—	—	—	—	—
－ 羅肇華 ⁶	—	—	—	—	—
獨立非執行董事					
－ 湯雲為	352	—	—	352	80
－ 郭田勇	352	—	—	352	80
－ 劉鑫	352	—	—	352	80
－ 周永健	432	—	—	432	—
	14,686	33	581	15,300	5,641

附註：

1. 在2020年5月被委任為執行董事。
2. 在2020年5月離任執行董事。
3. 在2020年2月被委任為非執行董事。
4. 在2020年2月離任非執行董事。
5. 在2019年11月離任非執行董事。
6. 在2019年12月離任非執行董事。
7. 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2020年及2019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2020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2020年和2019年，並無向董事支付退休福利的事項。

(iii) 董事終止福利

於2020年和2019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2020年和2019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2020年和2019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2020年12月31日和2020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

除董事之外的最高薪酬人士的薪酬詳情如下：截至2020年12月31日止年度，本集團的五名最高薪酬人士包括2名董事(2019年：1名)，其薪酬反映於附註8所載分析中。於截至2020年12月31日止年度內，已付餘下3名人士(2019年：4名)的薪酬如下：

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
工資、薪金及獎金	10,032	14,074
養老金成本－設定提存計劃	68	86
其他社保成本、住房福利及其他僱員福利	865	1,172
股份支付	6,098	12,100
	17,063	27,432

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	
	2020	2019
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	1	–
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	1	3
	3	4

截至2020年及2019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	
	2020	2019
以攤餘成本計量的金融資產的利息收入	99,474	–
政府補助	63,063	38,931
銀行短期投資	42,889	2,964
	205,426	41,895

11 其他(虧損)/收益 – 淨額

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
外匯匯兌(虧損)/收益淨額	(367,699)	40,135
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	17,056	31,935
處置和視同處置合營公司的收益淨額	3,166	–
處置和視同處置附屬公司的收益淨額	–	34,304
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(虧損)/收益	(1,438)	23,451
金融資產淨減值損失	(30,955)	(22,803)
其他	(5,399)	2,245
	(385,269)	109,267

合併財務報表附註

截至2020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	
	2020	2019
財務收入		
利息收入	105,679	265,897
財務費用		
租賃負債的利息費用	(5,993)	(13,208)
	99,686	252,689

13 所得稅費用

本集團截至2020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	
	2020	2019
當期所得稅	7,155	12,587

本集團除所得稅前虧損採用法定稅率計算得出的稅項與所得稅費用之間的差異調節如下：

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
除所得稅前虧損	(941,348)	(734,129)
按中國法定所得稅稅率25%計算的稅項	(235,337)	(183,532)
下列各項的稅務影響		
— 適用於境外附屬公司的不同所得稅稅率(附註a)(附註b)	132,468	(13,411)
— 不可扣稅開支	153,670	74,442
— 未確認遞延所得稅資產的稅項虧損及暫時性差異	39,951	127,203
— 中國預提所得稅	3,003	9,479
— 前期匯算清繳差異	(718)	—
— 使用以前年度可彌補虧損減少當期所得稅費用	(15,653)	(1,594)
— 使用以前年度可抵扣暫時性差異減少當期所得稅費用	(70,229)	—
所得稅費用	7,155	12,587

合併財務報表附註

截至2020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2020年12月31日的未動用稅項虧損分析如下：

	於12月31日	
	2020	2019
未確認遞延所得稅資產的未動用稅項虧損	2,900,296	3,322,632
按25%計算的潛在稅收優惠	694,702	760,686
按16.5%計算的潛在稅收優惠	20,045	44,782

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。本集團的預扣稅為本公司向平安健康互聯網提供借款而產生的利息收入所需繳納的稅款。

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2020年12月31日，概無產生與預扣稅有關的遞延所得稅負債 (於2019年12月31日：零)。

14 每股虧損

截至2017年12月31日止年度，就每股基本及攤薄虧損而言，加權平均普通股數目已按股份細分追溯調整。

- (a) 截至2020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	
	2020	2019
歸屬於本公司所有者的年內虧損	(948,478)	(733,860)
已發行普通股加權平均數 (千股)	1,029,290	1,000,996
每股基本虧損 (人民幣元)	(0.92)	(0.73)

合併財務報表附註

截至2020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假設具有潛在稀釋作用之普通股已轉換而調整已發行普通股加權平均數計算得出。

由於本集團於截至2020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2020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

	於2020年 1月1日	增長	減少	於2020年 12月31日
平安萬家醫療投資管理有限責任公司 (「萬家醫療」)(附註a)	961,644	—	—	961,644
江西平安好醫生大藥房有限公司 (「江西納百特」)(附註b)	5,119	—	—	5,119
平安盈健醫療管理(上海)有限公司 (「平安盈健」)(附註c)	—	3,166	—	3,166
總計	966,763	3,166	—	969,929
減少：減值損失	—	—	—	—
賬面淨值	966,763	3,166	—	969,929

附註：

(a) 商譽產生自2018年10月收購萬家醫療100%的股權，相當於人民幣961,644千元。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2020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進行使用價值評估。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。由於本集團預期可保持高速增長超過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2020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10%至26%及毛利率介於64%至65%；對於消費型醫療分部，年增長率介於7%至25%及毛利率介於41%至44%。於2020年12月31日，在線醫療分部所用折現率21.60%與消費型醫療分部所用折現率20.05%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。

15 商譽(續)

附註：(續)

根據商譽減值測試的結果，於2020年12月31日，對於在線醫療分部，估計可收回金額超過其賬面值約人民幣1,755,226千元，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1,013,173千元。下表顯示每個分部年度收入增長率項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。

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) 2020
在線醫療	假設於八年期間就各年的年增長率 下降3.07%，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2.61%，並且應不少於 最終增長率3.00%

(b) 商譽產生自2016年4月收購江西納百特100%的股權，相當於人民幣5,119千元。

(c) 商譽的增長產生自2020年4月購入平安盈健之控制權(附註33)。

合併財務報表附註

截至2020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)

16 租賃

(a) 於財務狀況表中確認的金額

財務狀況表列示了下列關於租賃的金額：

	於2020年 12月31日	於2020年 1月1日
使用權資產		
物業	115,417	93,986
	115,417	93,986
租賃負債		
流動	74,844	51,161
非流動	39,121	44,431
	113,965	95,592

2020財年減少的使用權資產原值為人民幣95,018千元。

(b) 於利潤表中確認的金額

利潤表列示了下列關於租賃的金額：

	截至12月31日止年度 2020	2019
使用權資產折舊		
物業	(73,587)	(63,227)
財務費用	(5,993)	(13,208)

合併財務報表附註

截至2020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2020年1月1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
截至2020年12月31日止年度			
年初賬面淨額	144,134	42,311	186,445
增加	33,159	11,186	44,345
收購附屬公司	2,763	1,566	4,329
處置	(2)	–	(2)
折舊費用	(51,356)	(17,496)	(68,852)
年末賬面淨額	128,698	37,567	166,265
於2020年12月31日			
成本	297,371	87,343	384,714
累計折舊	(168,673)	(49,776)	(218,449)
賬面淨額	128,698	37,567	166,265
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

合併財務報表附註

截至2020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2020年1月1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
截至2020年12月31日止年度			
年初賬面淨額	77,557	28,652	106,209
增加	23,059	–	23,059
收購附屬公司	43	–	43
攤銷	(19,757)	(7,581)	(27,338)
年末賬面淨額	80,902	21,071	101,973
於2020年12月31日			
成本	117,734	57,472	175,206
累計攤銷	(36,832)	(16,832)	(53,664)
累計減值	–	(19,569)	(19,569)
賬面淨額	80,902	21,071	101,973
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	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

19 於聯營企業投資

	聯營企業宣告		應佔聯營 企業利潤	於2020年 12月31日
	於2020年 1月1日	分派利潤／ 現金股利		
寧波橙醫股權投資合夥企業 (有限合夥)(「橙醫」)	249,720	-	1,526	251,246
上海海典軟件股份有限公司 (「海典」)	131,992	(2,323)	1,908	131,577
	381,712	(2,323)	3,434	382,823

於2020年12月31日於聯營企業投資如下：

	地點	主營業務	股權百分比	投票權百分比
橙醫	寧波	股權投資管理	50%	33%
海典	上海	軟件和信息技術服務	20%	20%

集團主要於合營企業投資的財務資料概列如下：

	橙醫		海典	
	截至12月31日止年度		截至12月31日止年度	
	2020	2019	2020	2019
聯營企業的資產總額	353,342	350,279	240,085	212,037
聯營企業的負債總額	(37)	(33)	(92,714)	(141,228)
聯營企業的虧損總額	3,058	(562)	9,540	8,192

於2020年12月31日，本集團並無就其於聯營企業投資確認任何減值虧損。

合併財務報表附註

截至2020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

	於2020年 1月1日	增加投資	合營企業轉 附屬公司	應佔合營 企業虧損	應佔合營 企業其他 綜合收益	於2020年 12月31日
好醫生科技有限公司	97,666	-	-	(83,532)	(1,060)	13,074
Health Technologies Corp. (附註a)	27,260	72,968	-	(41,178)	(3,464)	55,586
平安盈健(附註b)	2,907	-	(2,288)	(619)	-	-
	127,833	72,968	(2,288)	(125,329)	(4,524)	68,660

附註：

(a) 於2020年7月30日，煜康有限公司與軟銀公司分別向Health Technologies Corps.注入新增資本1,100,000,000日元(約合人民幣72,968千元)。

(b) 平安盈健自2020年4月成為本集團併表公司，業務合併詳情披露於附註33。

於2020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
好醫生科技有限公司	開曼	醫療服務	63%	51%
Health Technologies Corps.	日本	醫療服務	50%	50%

集團主要於合營企業投資的財務資料概列如下：

	好醫生科技有限公司 截至12月31日止年度		Health Technologies Corps. 截至12月31日止年度	
	2020	2019	2020	2019
合營企業的資產總額	66,416	160,163	129,284	75,241
合營企業的負債總額	(89,202)	(47,161)	(17,034)	(21,000)
合營企業的虧損總額	(132,590)	-	(82,356)	(51,132)
合營企業的其他綜合收益	(1,683)	-	(6,928)	6,816

於2020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	
	2020	2019
庫存存貨	152,958	74,768
委託代銷存貨	7,507	–
減：減值撥備	–	–
	160,465	74,768

22 應收賬款

	於12月31日	
	2020	2019
在線醫療	255,872	278,010
消費型醫療	94,332	147,433
健康商城	646,559	174,143
健康管理和互動	99,675	67,142
	1,096,438	666,728
減：減值撥備	(38,227)	(17,344)
	1,058,211	649,384

(a) 基於發票日期的應收賬款賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2020	2019
最多3個月	744,081	285,273
3至6個月	111,651	108,577
6個月至1年	72,487	155,980
1至2年	146,914	108,664
2年以上	21,305	8,234
	1,096,438	666,728
減：減值撥備	(38,227)	(17,344)
	1,058,211	649,384

大約85%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，該方法對所有應收款使用終身預期損失備抵。

合併財務報表附註

截至2020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	
	2020	2019
包括在流動資產中		
預付款項	210,089	43,321
股票期權行權成本	83,600	15,495
待抵扣增值稅	48,578	42,180
押金	35,940	29,411
應收利息	20,177	53,673
預繳費用	7,977	6,817
應收關聯方款項(附註a)	5,900	8,850
其他	27,036	23,098
	439,297	222,845
包括在非流動資產中		
其他應收款項	76,851	6,915

附註：

- (a) 於本年內，應收關聯方款項屬非貿易性質。
- (b) 於2020年12月31日，押金和其他資產(不包括預付款項和待抵扣增值稅)的賬面價值接近其公允價值。押金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	
	2020	2019
包括在流動資產中		
債權計劃	2,020,215	577,121
減：減值撥備	(10,430)	(2,066)
	2,009,785	575,055
包括在非流動資產中		
債權計劃	577,749	1,520,779
減：減值撥備	(6,256)	(4,894)
	571,493	1,515,885

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	
	2020	2019
包括在流動資產中		
權益投資		
理財產品	642,384	775,303
投資基金	2,923,391	1,073,967
	3,565,775	1,849,270
包括在非流動資產中		
非上市公司權益投資	15,730	15,730

合併財務報表附註

截至2020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

(a) 現金及現金等價物

	於12月31日	
	2020	2019
現金	97	1
銀行存款	7,881,530	2,373,282
初始期限為三個月以下的短期銀行存款	–	2,570,000
其他現金等價物	38,748	22,172
	7,920,375	4,965,455

現金及現金等價物以以下貨幣計量：

	於12月31日	
	2020	2019
美元	5,816,650	1,600,912
港幣	181,856	88,856
人民幣	1,921,869	3,275,687
	7,920,375	4,965,455

(b) 定期存款

	於12月31日	
	2020	2019
初始期限大於一年的定期存款	838,373	500,000
減：定期存款減值撥備	(582)	(236)
	837,791	499,764

定期存款以以下貨幣計量：

	於12月31日	
	2020	2019
美元	–	–
人民幣	838,373	500,000
	838,373	500,000

截至2020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4.23%（截至2019年12月31日止年度：4.26%）。

合併財務報表附註

截至2020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)

27 股本

	股份數目	美元	
法定			
於2020年1月1日和2020年12月31日每股0.000005美元的普通股	10,000,000,000		50,000
	股份數目	美元	人民幣等值
已發行			
於2020年1月1日每股0.000005美元的普通股	1,067,294,200	5,336	33,282
新發行普通股(附註a)	80,000,000	400	2,712
於2020年12月31日每股0.000005美元的普通股(附註b)	1,147,294,200	5,736	35,994

附註：

- (a) 於2020年10月9日，以每股配售股份港幣98.2元的價格新發行80,000,000普通股，配售給不少於六位承配人，此前按面值每股0.000005美元發行。
- (b) 於2020年12月31日，已發行及繳足普通股1,147,294,200股。

28 儲備

	於12月31日	
	2020	2019
其他儲備		
— 股份支付 — 員工服務價值(附註29)	220,271	243,779
重組(附註a)	350,000	350,000
股本溢價		
— 注資產產生的股份溢價(附註b)	19,662,022	12,792,575
— 股份支付 — 員工服務價值(附註29)	124,648	36,147
— 行使購股權所得款項(附註29)	295,965	92,957
境外業務貨幣換算差額	(1,116)	3,408
其他	2	2
	20,651,792	13,518,868

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) 於2020年10月9日，本集團以不低於6股、每股配售股份港幣98.2元的價格新發行80,000,000普通股，總實收金額提高至港幣7,856,000,000元。80,000,000普通股每股價值之剩餘計入股權溢價，合計為約人民幣6,869,447,135元

合併財務報表附註

截至2020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

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。

樂安忻於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忻的相關活動，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忻合併入賬屬適當。考慮股份分拆的影響(附註1)，購股權計劃股數為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日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，包括公司的股價增長率、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	
	2020	2019
年初	37,857,318	44,293,574
已授予	3,426,000	6,935,000
已行權(附註a)	(11,817,721)	(9,234,258)
已失效	(3,661,356)	(4,136,998)
年末	25,804,241	37,857,318

附註：

(a) 截至2020年12月31日止年度，已行權11,817,721股普通股(截至2019年12月31日止年度：9,234,258普通股)，總對價為人民幣203,007千元。行權價介於人民幣0元至人民幣32元之間。

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	
			2020	2019
2014	2024	0.50	806,105	1,801,803
2015	2025	0.75	3,553,262	6,409,912
2016	2026	5.00	677,250	1,513,650
2017	2027	23.50-32.00	13,203,809	22,786,953
2019	2029	0-30.95	3,391,740	5,345,000
2020	2030	0	4,172,075	—
			25,804,241	37,857,318

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2020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74.46港元(相當於每股約人民幣64.42元)(截至2019年12月31日止年度：每股23.12港元(相當於每股約人民幣19.71元))。

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 2020
股價	港幣 102.9
無風險利率	0.28%
波動率	44.7%
股息率	0%

截至2020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64,993千元(截至2019年12月31日止年度：人民幣91,805千元)。

於2020年12月31日，尚未行使購股權的剩餘合約期限為6.9年(於2019年12月31日：7.1年)。

合併財務報表附註

截至2020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	
	2020	2019
包括在流動負債中		
應付工資	448,518	380,931
應付賬款(附註a)	390,605	268,952
「健康會員計劃」合同負債	369,090	210,266
預提費用	326,792	610,779
應交稅金	134,012	74,775
應付供應商款項	118,744	127,112
應付關聯方款項	61,728	30,784
其他	13,366	72,927
	1,862,855	1,776,526
包括在非流動負債中		
應付關聯方款項	44	47

(a) 應付賬款賬齡分析如下：

	於12月31日	
	2020	2019
最多3個月	358,437	208,428
3至6個月	6,021	48,086
6個月至1年	9,605	6,121
1至2年	16,542	6,317
	390,605	268,952

31 股利

截至2020年12月31日止年度，本公司並無支付或宣派股利(截至2019年12月31日止年度：無)。

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	
	2020	2019
年內虧損	(948,503)	(746,716)
折舊及攤銷	169,777	145,708
金融資產減值損失	30,955	22,803
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變動收益	(15,618)	(55,386)
應佔聯營及合營企業虧損	121,895	27,429
購股權開支	64,993	91,805
財務收入－淨額	(173,821)	(255,653)
處置和視同處置附屬公司的收益淨額	—	(34,304)
處置和視同處置合營公司的收益淨額	(3,166)	—
外匯匯兌收益／(損失)淨額	367,689	(40,135)
庫存商品的變動	(85,697)	(36,198)
應收賬款及其他資產增加	(601,891)	(304,711)
應付賬款及其他負債(減少)／增加	(28,885)	681,154
	(1,102,272)	(504,204)

33 企業合併

2015年4月24日，本集團和盈健醫療集團有限公司(「盈健醫療」)通過其附屬公司平安健康互聯網和盈健企業管理諮詢(上海)有限公司成立了平安盈健。自其成立後，本集團和盈健醫療對平安盈健分別持股50%。原公司章程規定，董事會和股東決議須經雙方同意方能通過，因此平安盈健被視為本集團合營企業。隨著本集團在健康醫療行業的業務規模和資源的增長，本集團和盈健醫療於2020年年初開始協商關於本集團在無任何現金對價的情況下獲得平安盈健的控制權，以便本集團能夠更積極的參與平安盈健未來的業務發展。於2020年4月7日，雙方通過了股東大會修改公司章程的決議。平安健康互聯網擁有了最終決定權，同時在董事會上擁有決定性表決權。因此平安盈健成為本集團附屬公司。

收購對價、獲得淨資產及商譽具體如下：

收購對價：	
已付現金	—
合併前平安健康互聯網持有的平安盈健股權的公允價值	5,454
收購對價合計	5,454

合併財務報表附註

截至2020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)

33 企業合併 (續)

本次收購確認的資產和負債如下：

	公允價值
現金及現金等價物	5,204
應收賬款	272
預付賬款及其他應收款項	1,790
存貨	925
物業、廠房及設備	4,329
其他無形資產	43
應付賬款及其他應付款項	(7,987)
收購可辨認淨資產金額	4,576
減：非控制性權益	(2,288)
加：商譽	3,166
收購淨資產金額	5,454

(a) 收購相關成本

收購相關成本人民幣70,000元作為管理費用計入當期損益。

(b) 非控制性權益

本集團選擇以公允價值確認此項收購的非控制性權益。平安盈健作為非上市公司，非控制性權益的公允價值通過現金流量折現法進行評估。公允價值估計基於：

- (i) 假設折現率為15%
- (ii) 年增長率4%-25%，毛利率37%-42%
- (iii) 永續增長率為3%

(c) 收入及利潤貢獻

購入業務於2020年4月7日至12月31日期間為本集團貢獻收入人民幣22,718千元，淨虧損人民幣276千元。

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
平安	安鑫的最終母公司
平安壽險	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
平安健康險	由平安控制
平安信託有限責任公司(「平安信託」)	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
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
平安證券有限責任公司(「平安證券」)	由平安控制
平安科技(深圳)有限公司(「平安科技」)	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
深圳萬里通網絡資訊技術有限公司(「深圳萬里通」)	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
上海安壹通電子商務有限公司(「安壹通」)	由平安控制
平安財富理財管理有限公司(「平安財富理財管理」)	由平安控制
深圳平安匯通投資管理有限公司(「平安匯通」)	由平安控制
平安付科技服務有限公司(「平安付科技」)	由平安控制
友玩科技有限公司(「友玩科技」)	由平安控制
深圳平安遠欣投資發展控股有限公司(「平安遠欣」)	由平安控制
深圳平安德成投資有限公司(「平安德成」)	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
平安資產管理有限公司(「平安資產管理」)	由平安控制
合肥平安好醫醫院有限公司(「合肥好醫」)	由平安控制
重慶平安好醫經緯綜合門診有限公司(「重慶好醫」)	由平安控制
平安好醫(武漢)綜合門診部有限公司(「武漢好醫」)	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
深圳市平安置業投資有限公司(「平安置業」)	由平安控制
好醫生科技有限公司	本集團的合營企業
Health Technologies Corp.	本集團的合營企業

合併財務報表附註

截至2020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	
	2020	2019
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	1,585,963	1,438,578
平安產險	402,722	412,782
平安銀行	288,610	89,861
平安健康險	63,500	159,057
平安信託	36,097	25,527
平安養老險	34,271	37,389
金融服務	27,556	14,317
好醫生科技有限公司	17,939	—
平安基金	16,126	6,599
Health Technologies Corp.	15,297	—
平安證券	13,097	7,676
平安科技	8,068	5,870
平安融資租賃	6,326	4,479
平安	1,748	1,707
購買服務		
平安銀行	306,146	92,997
深圳萬里通	60,950	39,693
平安通信科技	43,438	37,291
平安科技	38,323	25,592
金融服務	23,464	15,272
平安產險	22,539	3,563
安壹通	14,947	10,808
平安財富理財管理	10,237	—
平安	10,170	8,802
合肥好醫	9,967	3,135
重慶好醫	9,174	2,396
平安匯通	6,802	1,874
平安養老險	6,584	12,633
武漢好醫	6,193	7,660
南昌好醫	5,617	8,486
物業租賃		
澤安投資	26,659	25,131
存款利息		
平安銀行	44,530	92,444

34 關聯方交易 (續)

(b) 與關聯方的重大交易 (續)

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
投資收益		
平安遠欣	66,903	—
平安銀行	33,230	2,784
平安資產管理	8,581	1,570

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，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」預付卡及體檢服務包；(3)於健康商城提供產品；及(4)廣告服務和綜合健康管理服務。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。

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。

合併財務報表附註

截至2020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)

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。

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	
	2020	2019
現金及現金等價物及定期存款		
平安銀行	7,258,899	3,763,166
平安付科技	25,077	15,492
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產		
平安資產管理	1,146,416	651,570
平安信託	55,601	—
平安銀行	40,156	123,733
應收賬款		
平安產險	307,484	91,851
平安壽險	294,837	215,000
平安銀行	46,721	25,513
平安健康險	43,893	161,482
好醫生科技有限公司	19,015	4,999
Health Technologies Corp.	16,215	—
平安養老險	5,755	8,662
平安融資租賃	3,516	1,397
應付賬款及其他應付款項		
平安通信科技	18,653	3,227
平安科技	18,205	4,140
平安產險	8,171	7,535
平安健康險	4,621	7,267
平安匯通	3,746	—
金融服務	3,380	4,040

34 關聯方交易 (續)

(c) 與關聯方的年末餘額 (續)

	於12月31日	
	2020	2019
預付款項及其他應收款項		
平安養老險	3,879	4,158
平安產險	2,534	2,439
友玩科技	2,182	38
平安壽險	1,613	535
平安健康險	1,462	1,267
應收利息		
平安銀行	19,495	45,334
債權計劃		
平安置業	1,512,366	–
平安德成	497,418	–
平安遠欣	–	1,515,885
押金		
澤安投資	7,417	4,565
平安壽險	183	183

除根據存款利率計算的定期存款和以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產產生的應收平安銀行的應收利息外，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應收關聯方的有關款項均為無抵押、免息及須按的要求償還。

應付關聯方的所有款項均為無抵押、免息及按的要求償還。

(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	
	2020	2019
工資、薪金及獎金	24,841	31,875
福利及其他利益	2,069	2,384
股份支付	8,524	21,513
	35,434	55,772

35 或有事項

於2020年12月31日，本集團並無任何重大或有負債。

36 期後事項

本集團自2020年12月31日至2021年2月2日董事會批准報出財務報表的期間無重大期後事項。

合併財務報表附註

截至2020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)

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。

38 本公司財務報表及儲備變動

(a) 本公司財務狀況

	於12月31日	
	2020	2019
資產		
非流動資產		
預付款項及其他應收款項	2,979,452	3,236,956
於合營企業投資	128,657	–
非流動資產總額	3,108,109	3,236,956
流動資產		
預付賬款及其他應收款項	9,451,096	7,754,050
以公允價值計量且其變動計入損益的金融資產	1,715,340	972,760
現金及現金等價物	5,957,332	1,655,677
流動資產總額	17,123,768	10,382,487
資產總額	20,231,877	13,619,443
權益及負債		
權益		
股本	36	33
儲備	19,957,987	12,885,532
未分配利潤	195,050	704,560
權益總額	20,153,073	13,590,125
負債		
非流動負債		
應付賬款及其他應付款項	44	47
非流動負債總額	44	47
流動負債		
應付賬款及其他應付款項	78,760	29,271
流動負債總額	78,760	29,271
負債總額	78,804	29,318
權益及負債總額	20,231,877	13,619,443

本公司的財務報表於2021年2月2日獲董事會批准，並由下列董事代表簽署：

方蔚豪
(董事)

林麗君
(董事)

合併財務報表附註

截至2020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 本公司財務報表及儲備變動(續)

(b) 本公司利潤表

	截至12月31日止年度	
	2020	2019
銷售及營銷費用	–	(743)
管理費用	(25,905)	(46,134)
其他收入	5,258	–
其他收益 – 淨額	(571,744)	139,460
經營(虧損)/利潤	(592,391)	92,583
財務收入	85,884	32,244
除所得稅前(虧損)/利潤	(506,507)	124,827
所得稅費用	(3,003)	(9,479)
年內(虧損)/利潤	(509,510)	115,348

(c) 本公司儲備變動

	儲備	未分配利潤
於2020年1月1日	12,885,532	704,560
年內虧損	–	(509,510)
配售新股	6,869,447	–
行使購股權計劃	203,008	–
於2020年12月31日	19,957,987	195,050
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

合併財務報表附註

截至2020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

(a) 附屬公司

於2020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
			2020年 12月31日	2019年 12月31日		
直接擁有：						
鑫悅	香港/ 2014年11月14日	0港元	100%	100%	投資控股/ 香港	
樂安炘(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：						
康鍵	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	中國/ 2016年11月21日	人民幣 3,000,000元	100%	100%	技術服務/ 中國	
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	
合肥快易捷醫藥電子商務 有限公司	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	中國/ 2017年4月24日	人民幣 10,000,000元	100%	100%	醫院/ 中國	
合肥平安康健互聯網醫院 有限公司	中國/ 2017年9月21日	人民幣 150,000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	

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
			2020年 12月31日	2019年 12月31日		
由本公司根據合約安排控制(續)：						
上海濤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 3,000,000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	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	中國/ 2016年12月6日	人民幣 20,000,000元	100%	100%	投資控股/ 中國	
廈門思明萬家悅享門診部 有限公司	中國/ 2017年7月26日	人民幣 11,000,000元	100%	100%	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	
廣州市濟帆生物科技 有限公司	中國/ 2015年7月23日	人民幣 100,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
平安(南通)互聯網醫院 有限公司	中國/ 2018年11月15日	人民幣 10,000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 110,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	
河北納百特大藥房有限公司	中國/ 2019年12月28日	人民幣 4,200,000元	100%	100%	藥品經營/ 中國	

合併財務報表附註

截至2020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
			2020年 12月31日	2019年 12月31日		
由本公司根據合約安排控制(續)：						
平安盈健醫療管理(上海) 有限公司(「平安盈健」)	中國/ 2015年4月24日	人民幣 35,000,000元	50%	50%	醫藥服務/ 中國	(i)
上海盈健門診部有限公司 (「上海盈健」)	中國/ 2016年12月12日	人民幣 10,000,000元	50%	50%	診所/ 中國	(i)
福州康健醫療科技有限公司	中國/ 2020年4月8日	人民幣 50,000,000元	100%	0%	技術開發/ 中國	(ii)
廣西平安好醫生互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年4月13日	人民幣 2,040,000元	51%	0%	醫院/ 中國	(iii)
平安好醫生南京醫療科技 有限公司	中國/ 2020年5月20日	人民幣 900,000元	100%	0%	技術開發/ 中國	(ii)
瀋陽康健智慧互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年5月22日	人民幣 1,200,000元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
成都平安康健互聯網醫院 管理有限公司	中國/ 2020年1月14日	人民幣 11,600,000元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
太原平安互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年4月30日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
上海平安好醫生八院互聯網 醫院有限公司	中國/ 2020年6月11日	人民幣 300,000元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
威海康健互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年7月6日	人民幣 500,000元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
天津平安康健互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年9月27日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
哈爾濱好醫康互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年9月4日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
鄭州平安互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年9月10日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)

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
			2020年 12月31日	2019年 12月31日		
由本公司根據合約安排控制(續)：						
杭州康醫鏈醫療科技 有限公司	中國/ 2020年8月13日	人民幣0元	100%	0%	技術開發/ 中國	(ii)
廣州康鏈互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年12月2日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
重慶好醫康鏈互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年12月10日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
平安健康(江蘇)互聯網 有限公司	中國/ 2020年11月17日	人民幣 30,000,000元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)
昆明好醫康鏈互聯網醫院 有限公司	中國/ 2020年12月24日	人民幣0元	100%	0%	醫院/ 中國	(ii)

* 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) 本年度，本集團合併平安盈健，業務合併的詳情披露於附註33。上海盈健為平安盈健的全資子公司。

(ii) 這些公司為平安健康互聯網全資子公司並於本年度建立。

(iii) 本集團依據與數字廣西集團有限公司(「數字廣西」)在2020年4月13日簽訂的業務合作協議建立廣西平安好醫生互聯網醫院有限公司，協議規定本集團和數字廣西分別持股51%和49%。

(b) 結構化實體

於2020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	投資於債權
平安匯通金煜19號資產管理	100%	570,000	投資於債權
平安匯通金煜22號資產管理	100%	500,000	投資於債權

* 以上三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				
	2016年	2017年	2018年	2019年	2020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	601,494	1,868,021	3,337,849	5,065,429	6,865,987
毛利	253,579	612,070	911,938	1,171,429	1,864,414
年內淨虧損	(758,215)	(1,001,643)	(913,055)	(746,716)	(948,503)
歸屬於本公司所有者的淨虧損	(758,215)	(1,001,643)	(911,662)	(733,860)	(948,478)

簡明合併財務狀況表

	於12月31日				
	2016年	2017年	2018年	2019年	2020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	4,187,670	5,972,080	12,373,521	12,379,138	18,562,871
總負債	1,813,375	1,938,118	2,106,229	2,709,651	2,706,672
權益總額	2,374,295	4,033,962	10,267,292	9,669,487	15,856,199
歸屬於本公司所有者的股東權益	2,374,295	4,033,962	10,198,920	9,648,761	15,833,210

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
審計及風險管理委員會：	董事會審計及風險管理委員會
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
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、公司或平安好醫生：	平安健康醫療科技有限公司，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：	具有上市規則賦予的涵義
關連交易：	具有上市規則賦予的涵義
控股股東：	具有上市規則賦予的涵義
企業管治守則：	上市規則附錄十四所載的企業管治守則
董事：	本公司董事
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：	樂安炘直接持有的EIS購股權的股份



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
- 福州康健：** 福州康健醫療科技有限公司，一家於2020年4月8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
- 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
- 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
- 海南平安健康：** 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
- 杭州康醫鍵：** 杭州康醫鍵醫療科技有限公司，一家於2020年7月22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

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
國際財務報告準則：	國際財務報告準則
獨立第三方：	具有上市規則賦予的涵義
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
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)

釋義

陸金所控股：	陸金所控股有限公司，一家於2014年12月2日根據開曼群島法律註冊成立的公司，股份於紐約證券交易所（紐交所：LU）上市的公司
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
提名及薪酬委員會：	董事會提名及薪酬委員會
金融壹賬通：	壹賬通金融科技有限公司，一家於2017年10月30日根據開曼群島法律註冊成立的公司，股份於紐約證券交易所（紐交所：OCFT）上市的公司
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、海南平安健康、福州康健、平安（成都）互聯網醫院、上海平安八院、瀋陽康健、平安南京醫療科技、平安（太原）互聯網醫院、平安（廣西）互聯網醫院、杭州康醫健、威海康健、平安盈健、平安（哈爾濱）互聯網醫院、平安（鄭州）互聯網醫院、平安（天津）互聯網醫院、平安（昆明）互聯網醫院、平安（廣州）互聯網醫院、平安（江蘇）互聯網醫院及平安（重慶）互聯網醫院的統稱，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／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

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，並分別為平安、王文君女士及竇文偉先生的緊密聯繫人
平安南京醫療科技：	平安好醫生南京醫療科技有限公司，一家於2020年5月20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
平安盈健：	平安盈健醫療管理（上海）有限公司，一家於2015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附屬公司及我們的經營實體之一



釋義

- 平安(成都)互聯網醫院： 成都平安康健互聯網醫院管理有限公司，一家於2020年1月14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(重慶)互聯網醫院： 重慶好醫康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年12月2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(廣州)互聯網醫院： 廣州康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年12月2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(廣西)互聯網醫院： 廣西平安好醫生互聯網醫院有限公司，一家於2020年4月13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及我們的經營實體之一
- 平安(哈爾濱)互聯網醫院： 哈爾濱好醫康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年9月4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(合肥)互聯網醫院： 合肥平安康健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(江蘇)互聯網醫院： 平安健康(江蘇)互聯網醫院有限公司，一家於2020年11月17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(昆明)互聯網醫院： 昆明好醫康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年12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(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(太原)互聯網醫院：	太原平安互聯網醫院有限公司，一家於2020年4月30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(天津)互聯網醫院：	天津平安康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年9月27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(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
平安(鄭州)互聯網醫院：	鄭州平安互聯網醫院有限公司，一家於2020年9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
招股章程：	本公司日期為2018年4月23日的招股章程
報告期：	截至2020年12月31日止年度
人民幣：	中國法定貨幣人民幣
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

釋義

上海平安八院：	上海平安好醫生八院互聯網醫院有限公司，一家於2020年6月11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
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
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
瀋陽康鍵：	瀋陽康鍵智慧互聯網醫院有限公司，一家於2020年5月22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
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：	具有上市規則賦予的涵義
主要股東：	具有上市規則賦予的涵義
美元：	美國的法定貨幣美元
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，為平安健康互聯網的全資附屬公司及我們的經營實體之一
威海康健：	威海康健互聯網醫院有限公司，一家於2020年7月6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
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