



Jinxin Fertility Group Limited  
錦欣生殖醫療集團有限公司\*

(根據開曼群島法律註冊成立的有限公司)

股份代號：01951



2020

環境、社會及管治報告



\* 僅供識別

# 目錄

關於本報告	2
1、 企業介紹	4
2、 ESG管理	5
2.1 ESG願景與策略	5
2.2 ESG管理架構	7
2.3 ESG議題管理與目標檢討	8
3、 堅持負責任的運營	12
3.1 商業道德	12
3.2 倫理風險管理	13
3.3 資訊與資料安全	15
3.4 負責任採購	16
4、 提供高品質醫療服務	18
4.1 醫療品質管制	18
4.2 提升客戶服務	22
4.3 負責任行銷	25
4.4 研發創新	26
5、 打造幸福的職場環境	29
5.1 員工權益保障	29
5.2 員工發展	30
5.3 職業健康與安全	32
6、 孕育美好環境與社區	35
6.1 綠色運營	35
6.2 應對氣候變化	37
6.3 千里馳援同心戰「疫」	42
6.4 社區參與	43
ESG量化績效表	46
香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表	52
專業名詞表	58

## 關於本報告

本報告是錦欣生殖醫療集團有限公司\*（「本公司」）發佈的第二份環境、社會及管治(ESG)報告，向各持份者披露錦欣生殖醫療集團有限公司以及附屬公司在經濟、環境、社會可持續發展方面採取的行動及達到的成效。

### 報告依據

本報告以香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄二十七所載之《環境、社會及管治報告指引》（「ESG指引」）（2020年7月1日或之後開始的財政年度生效）為參考依據編製。

### 報告範圍

**組織範圍：**本報告除非特別說明，範圍涵蓋錦欣生殖醫療集團有限公司以及年報合併財務報表內附屬公司（「本集團」）。本報告的統計較上一年增加了武漢錦欣中西醫結合婦產醫院有限責任公司以及老撾錦瑞醫學中心。

公司全稱	本報告中簡稱
錦欣生殖醫療集團有限公司*	本公司
深圳中山泌尿外科醫院	深圳中山醫院
成都西囡婦科醫院有限公司	成都西囡醫院
武漢錦欣中西醫結合婦產醫院有限責任公司	武漢錦欣醫院
HRC Fertility Management, LLC及Huntington Reproductive Center Medical Group	HRC Fertility
老撾錦瑞醫學中心	老撾錦瑞

**時間範圍：**2020年1月1日至2020年12月31日，為保證資訊的清晰與可比性，部分章節披露了2018、2019年度資料。

註：\* 僅供識別

# 關於本報告

## 彙報原則

本報告遵循聯交所《環境、社會及管治報告指引》的彙報原則，包括：

- **重要性原則**

根據該原則，本報告通過持份者調查及重要性分析確定報告需重點回應的議題，並對有關環境、社會和管治事宜可能對投資者及其他權益人產生重要影響的事項進行重點彙報。

- **量化原則**

根據該原則，本報告披露關鍵定量績效指標，並對指標含義作出解釋，說明計算依據和假定條件。

- **平衡原則**

根據該原則，本報告內容反映客觀事實，對涉及正面、負面資訊的指標均進行披露。

- **一致性原則**

根據該原則，本報告對所披露的ESG關鍵定量績效指標含義作出解釋，並說明計算依據和假定條件；同時對不同報告期所用指標儘量保持一致，以反映績效水準趨勢。

## 資料說明

報告中的資料來自本集團實際運行的原始記錄或財務報告。

## 可靠性保證

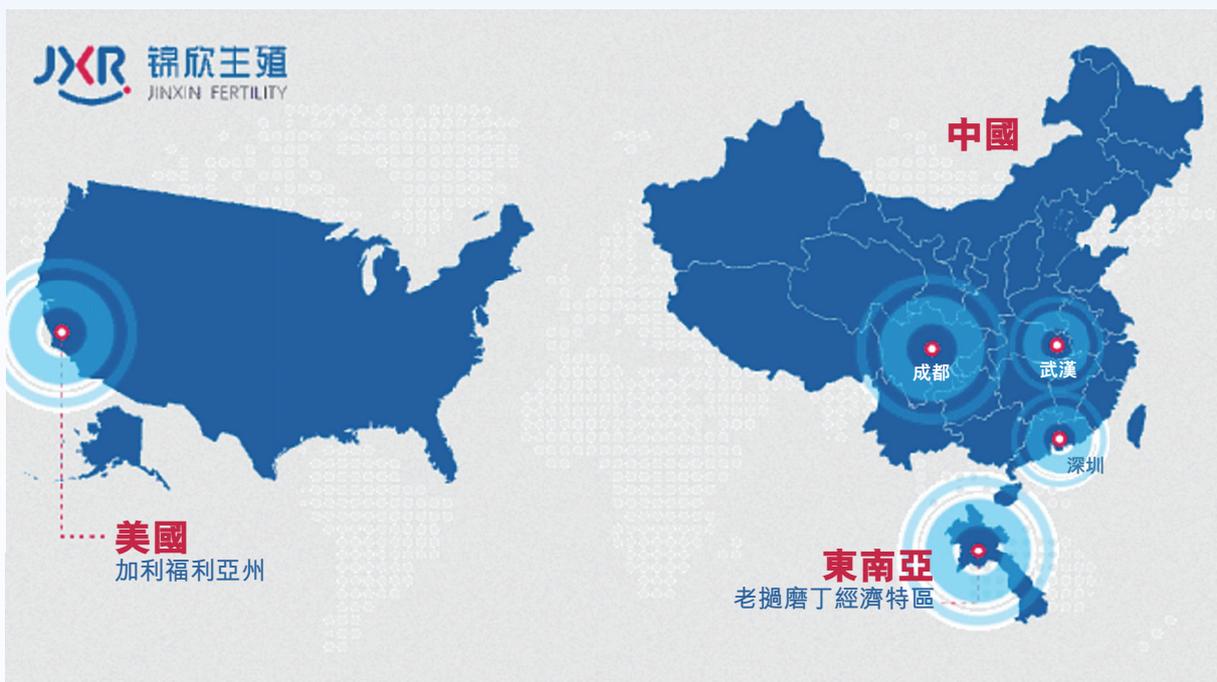
本公司董事會對報告的內容進行保證，不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

## 1、企業介紹

本集團是中美領先的ARS提供商。秉持著「建立一個具備綜合能力領先全球的輔助生殖服務平台」的企業願景，本集團致力於為患者提供個性化的解決方案，實現他們成為父母的夢想。憑藉數十年的發展，本集團已成為中美領先的輔助生殖服務機構。

本集團堅持建立領先全球的具備綜合能力的ARS平台的戰略，持續深化在服務能力、患者體驗、科研創新等方面的能力，積極拓展輔助生殖全週期的產品和服務。

本集團不斷地擴大運營網絡，以提供越來越高價值的高端服務。本集團旗下主要包括成都西囡醫院、深圳中山醫院、HRC Fertility三大輔助生殖技術中心。2020年，本集團擴大運營網路至武漢（武漢錦欣醫院）和東南亞（老撾錦瑞）。



## 2、ESG管理

本集團致力於構建綜合性輔助生殖服務體系，為就診者的求子之路提供個性化的解決方案。在專注本業的同時，我們亦勇於承擔企業公民責任，將自身運營與解決社會問題相融合，努力追求經濟、環境、社會綜合效益最大化。

### 2.1 ESG願景與策略

隨著資本市場對ESG愈加關注，本集團於2020年董事會上開展了ESG主題培訓，以便我們瞭解最新ESG趨勢，審視我們的ESG策略。「建立一個具備綜合能力領先全球的輔助生殖服務平台」的企業願景，致力滿足以中國患者為主的日益增長的未被滿足的需求。在此基礎上，本集團提出了涵蓋負責任的運營、高品質醫療服務、以人為本、美好環境與社區四大層面的ESG管理策略。

#### ESG管理策略

	短中期(3-5年)	長期(5-10年)
<b>負責任的運營</b>	加強合規與反貪污管理，將合規及反腐敗培訓覆蓋至董事會成員、高級管理層及所有員工；  自覺遵守各項醫學倫理準則，嚴格保護客戶資訊不外洩。	打造負責任的供應鏈，加強對供應商在環境保護、勞工、道德等方面的管理，降低我們在供應鏈端的環境及社會影響。
<b>高品質醫療服務</b>	完善品質管制體系和客戶服務體系，提升自身醫療服務能力。	提供滿足顧客和市場需求的多元化及高品質服務，為更多家庭帶去希望，推動行業進步。

## 2、ESG管理

	短中期(3-5年)	長期(5-10年)
以人為本	<p>尊重與維護員工的各項合法權益，以多層次的員工溝通機制和員工關愛行動，構建和諧員工關係；</p> <p>提供多元化的員工培訓資源與職業發展通道，賦能員工職業發展；</p> <p>為員工提供安全、健康的工作環境。</p>	<p>打造行業優秀僱主品牌，為中國輔助生殖領域培養與儲備高水準人才。</p>
美好環境與社區	<p>推行綠色辦公及資源循環利用，提升資源使用效率的同時減少營運過程中的溫室氣體及廢棄物排放；</p> <p>開展有害物質管控，降低對人與環境的不良影響；</p> <p>積極開展志願服務與社會公益活動，加強與社區的深度融合。</p>	<p>持續降低自身營運環境影響並發揮對供應商的影響，推動產業鏈的低碳環保，助力中國2060碳中和目標實現；</p> <p>持續開展並擴大社區參與及社會公益活動，提高企業社會影響力。</p>

## 2、ESG管理

### 2.2 ESG管理架構

本集團成立了自上而下的ESG管理架構，由董事會對ESG承擔整體責任，監督及評估ESG管理的成效，確保健全及良好的ESG管理。同時，本集團成立ESG工作小組，由本集團董事總經理擔任組長，負責ESG工作整體的統籌，確保ESG工作小組制定的相關任務有效落實到各實施部門。工作小組定期向高級管理層彙報工作進度。

#### ESG管理架構與工作職責

##### 董事會

##### 董事會ESG工作職責

董事會是ESG管理的最高決策機構，負責監督及評估成效，確保健全及良好的ESG管理。職責包括：

- a) 評估及釐定本集團的環境、社會及公司治理相關風險及機遇；
- b) 確保設有適當和有效的環境、社會及公司治理風險管理及內部監控系統；
- c) 監察與審批制訂本集團的環境、社會及公司治理管理方針、策略、優次及目標；
- d) 就環境、社會及公司治理相關目標定期檢討本集團的表現；及
- e) 審批本集團環境、社會及公司治理報告內的披露資料等。

### ESG工作小組

#### ESG工作小組職責

ESG工作小組是ESG管理與協調者，負責執行董事會的策略及政策，統籌ESG工作的開展，將ESG相關任務落實到各實施部門，包括ESG實質性議題分析、ESG報告的編製等。職責包括：

- a) 制定指導和檢討ESG管理方針及策略的制定；
- b) 制定監察ESG目標的制定和實施，檢討目標實現的進度；
- c) 開展指導和檢討重要ESG議題的識別和排序；
- d) 協助編製年度ESG報告及其他ESG相關披露資訊，並提交董事會審議及批准予以披露；
- e) 每年識別與本集團有關的ESG風險，評估此類風險對本集團的影響，並就風險應對向董事會提供建議；及
- f) 董事會授予的其他職責。

### 2.3 ESG議題管理與目標檢討

為確保本集團ESG策略的有效性，董事會每年審視本集團重要ESG議題的識別結果，確保我們的ESG策略涵蓋重要的ESG議題。確定重要性的過程將遵循以下原則：

- 納入重要持份者的意見，識別重要持份者關注的ESG議題；
- 納入經營管理層的意見，識別對本集團業務有重要影響的ESG議題；及
- 由董事會審視將對持份者關注度高的議題且對本集團業務有重要影響的議題作為重要ESG議題。

## 2、ESG管理

### 持份者溝通

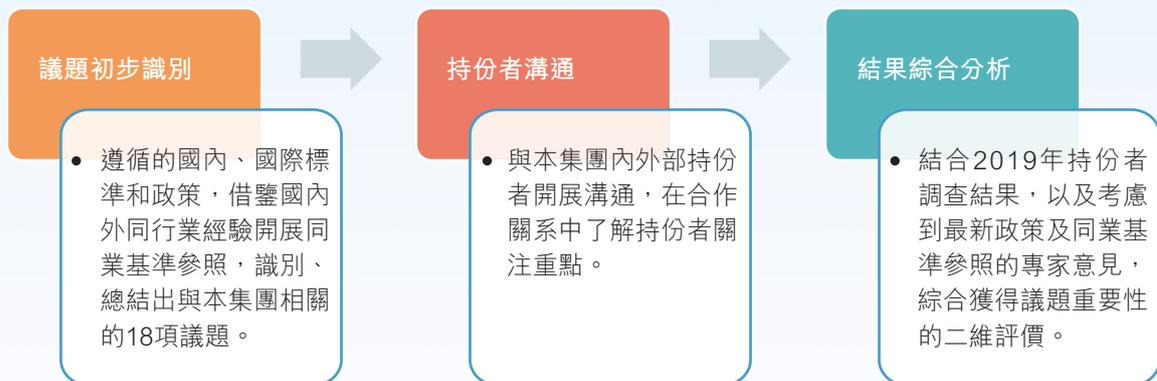
本集團通過與持份者的積極溝通，瞭解股東、員工、患者、供應商、政府及監管部門、社區公眾等各持份者要求、意見和建議，積極搭建持份者溝通平台、瞭解並回應各方要求，將持份者關注的議題納入本集團的運營和決策過程中，以提升本集團的經營管理能力和可持續發展競爭力。

重要持份者	關注的議題	溝通及回應
股東	經濟績效，創新經營，產品與服務品質，合規經營，風險管控	上市公司資訊披露，股東會議，投資者見面會，反腐敗管理
患者	負責任行銷，客戶資訊與隱私保護，客戶滿意度與溝通	年度客戶滿意度調查、完善資訊安全體系建設、客戶隱私保護措施
政府及監管部門	合規經營，產業發展，產品與服務品質，創新經營	合規制度建設與管理，科研創新，知識產權保護
供應商	供應鏈可持續發展管理、合規經營	規範供應商管理制度，透明、公平的採購
員工	員工權益及福利，員工的健康和安全，員工發展及培訓	通過工會及職工代表大會開展員工溝通，定期培訓考核及晉升
社區公眾	排放物管理，能源利用，社區和公益，反腐敗	開展公益專案，加強環境管理

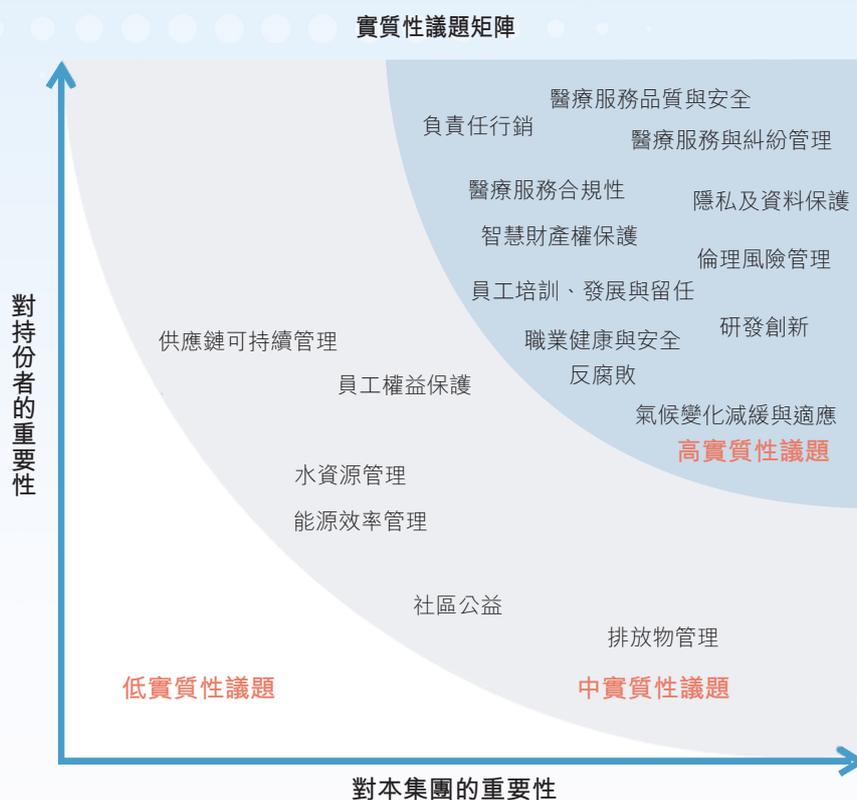
## 2、ESG管理

### 實質性議題分析

本集團遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的「重要性原則」，根據自身業務和運營特點，開展實質性議題分析。2019年，本集團採取問卷調查的形式開展持份者溝通，識別出本集團持份者關注的重要ESG議題。2020年，本集團結合自身業務和運營特點，與最新政策和國內外同業實踐的基準參照，將「反腐敗」、「氣候變化減緩與適應」調整為高實質性議題。



## 2、ESG管理



本集團亦計劃於2021年在溫室氣體排放、綜合能源消耗等方面提出量化的績效目標。董事會每年第一季度審視本集團上一年度ESG績效及ESG績效目標達成情況，確保本集團ESG績效在ESG報告中披露，從而推動ESG績效目標的實現。

## 3、堅持負責任的運營

本集團堅持負責任的運營，將商業道德標準與行為準則融入到日常的運營當中，自覺遵守各項醫學倫理準則和高標準的商業道德，嚴格保護客戶資訊不外泄。此外，本集團將社會責任融入採購管理，致力於打造負責任的供應鏈。

### 3.1 商業道德

#### 反貪污管理體系

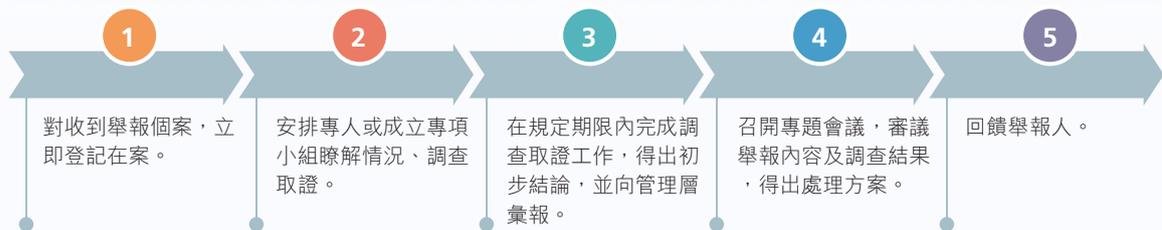
道德是廉正和誠信的基石。本集團參考《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、美國《反海外腐敗法》等相關法律法規，致力於持續提升商業道德和業務運營透明度，以取得持份者的長期支持。

本集團重視在日常經營活動中遵守商業道德，將商業往來、禮品款待、利益衝突等的管理納入《員工手冊》中，致力於內部營造一種根植人心的商業道德合規文化。在反舞弊、反商業賄賂方面，本集團制定了相應的管理政策，涉及對舞弊、商業賄賂等行為的預防、舉報、調查、培訓等。

本集團在董事會授權下設立了反洗錢工作領導小組，作為反洗錢風險控制的最高決策組織。反洗錢工作領導小組制訂並不斷完善反洗錢相關管理制度與措施，定期召開反洗錢工作領導小組會議，對反洗錢日常工作進行全年的計劃和總結，並組織開展員工反洗錢培訓，提高員工反洗錢意識和技能。

#### 投訴及舉報管理

為了規範投訴及舉報管理工作，本集團員工可匿名通過郵件、電話、信件、面談等方式，向相關部門的主管反映任何違法、違規的不當事宜。此外，在對投訴舉報人保護方面，除徵得舉報人同意外，本集團對投訴舉報人個人資訊及舉報情況進行嚴格保密。

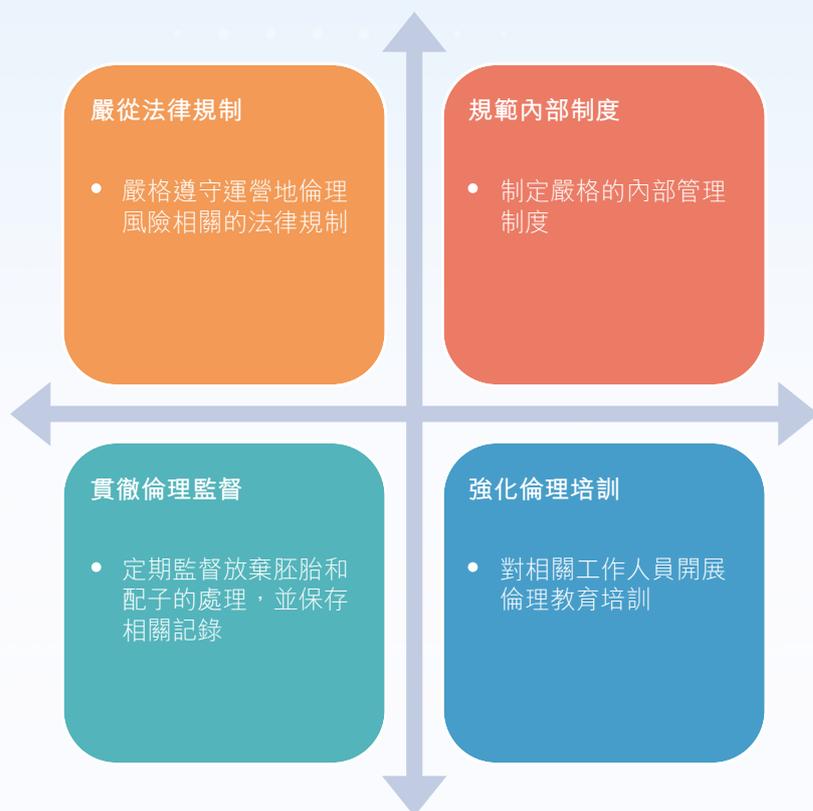


反貪污監督及舉報處理常式

### 3、堅持負責任的運營

#### 3.2 倫理風險管理

作為幫助不孕不育人群解決生育困難的一項新興技術，ART在近幾十年的發展中取得了快速進步，對生育過程的干預能力不斷增強，但在臨床應用過程中也出現了一些新的倫理問題和挑戰。



### 3、堅持負責任的運營

本集團的業務可能面臨放棄配子、胚胎管理等相關倫理問題。本集團嚴從法律規制、規範內部制度、貫徹倫理監督、強化行業自律四個層面，持續完善對倫理風險的管理。

在中國，本集團建立醫學倫理委員會以及生殖醫學倫理委員會，指導和監督輔助生殖技術需遵守的倫理原則。倫理委員會負責開展輔助生殖技術和醫學科研專案時的倫理規範審查。

2020年，深圳中山醫院就新頒佈的《涉及人的臨床研究倫理審查委員會建設指南(2020版)》積極參與外部培訓。倫理委員會成員積極參與國家級、省級、市級培訓班，包括中國醫師協會主辦的《2020年涉及人的臨床研究倫理審查委員會建設指南線上培訓班》、廣東省衛生健康委員會舉辦的《2020年廣東省涉及人的生物醫學研究倫理遠端培訓》、深圳市衛健委舉辦的《2020年深圳市醫學倫理委員會能力建設線上培訓班》等，持續強化委員的倫理審查工作能力，有利於規範自身醫學倫理審查工作。

#### 深圳中山醫院開展「冷凍胚胎處置權爭議專題討論」

2020年7月，深圳中山醫院聯合廣東省醫學會生殖醫學分會倫理學組通過網路直播方式線上舉辦「冷凍胚胎處置權爭議專題討論專」題討論會。深圳中山醫院生殖中心在此次線上專題討論會後重新梳理規範胚胎轉移流程的制度檔《胚胎轉移操作規程》。

本次專題討論特邀外部律師，以各生殖中心的案例及網路公開的案例為例，結合對典型胚胎處置爭議案例進行分析，為深圳中山醫院生殖科及廣東省內各生殖中心相關從業人員講解現行法律中相關內容，並探討生殖醫學從業人員如何處理患者想要自行處置胚胎的倫理問題。線上討論會議共有217人線上觀看和學習，並提供線上答疑。本次討論會獲得了各與會單位一致好評。

## 3、堅持負責任的運營

### 3.3 資訊與資料安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網路安全法》、美國《健康保險可攜性與責任法》(HIPPA)等相關法律法規，建立了完善的資訊與資料安全管理體系。

#### 資訊與資料管理體系



#### 2020年資訊與資料安全工作主要進展

成都西囡醫院	<input type="checkbox"/> 開展數位化醫院建設，包括完成ART患者人臉識別驗證功能，可通過人臉+身份證驗證提升驗證安全性和驗證的效率。
深圳中山醫院	<input type="checkbox"/> 開展第三方網路安全測評。 <input type="checkbox"/> 開展全員《網路安全法》培訓活動。
HRC Fertility	<input type="checkbox"/> 定期組織線上「反網路釣魚」(anti-phishing)培訓，通過基於場景的類比測試使員工瞭解網路釣魚和社交工程(social engineering)詐騙威脅，從而降低遭受網路釣魚和其他網路攻擊的風險。

## 3、堅持負責任的運營

### 3.4 負責任採購

供應商的選擇會影響本集團提供服務的品質，以及本集團業務運營的可持續性。本集團的供應商是指經醫院審查認定，具備向醫院提供物資、工程和服務能力的法人、其他組織或者自然人，根據其所提供產品類別將供應商劃分為三類，即工程供應商、物資供應商和服務供應商。

在中國，本集團制定了《供應商管理制度》，涉及對供應商資訊、監督和履約考核等的管理。本集團在供應商准入時對供應商進行資質審核。日常管理中還不定期對既有供應商進行產品或服務品質的考核，對於未通過考核的供應商，本集團將終止與其的業務合作。

為了確保購進藥品品質，保障患者的用藥安全，本集團制定了《藥品採購制度》等，明確要求需對藥品供應商進行資質審核以及年度評估，並實施相關的獎懲制度。

在美國，HRC Fertility的醫師們負責藥品和醫療消耗品的採購決策。HRC Fertility擁有藥物供應管理專案以規範醫師對患者用藥的採購。HRC Fertility實行藥品管理專案，患者通過該專案可以較藥店更優惠的價格向HRC Fertility購買藥品。

#### 負責任採購管理

供應商的負責任實踐對本集團的可持續發展產生重要的影響。在中國，本集團將環境與社會管理要求納入年度供應商評估表，確保供應商遵守本集團的ESG管理要求。

### 3、堅持負責任的運營

#### 供應商環境與社會考評專案



環境責任

- ISO14001環境管理體系認證
- 能源使用
- 排放物管理等



勞工

- 童工和未成年工
- 強迫勞動
- 反歧視等



商業道德

- 反商業賄賂
- 禮品和饋贈等

此外，本集團在中國致力於綠色採購，將省電、節能、輻射少、經久耐用等綠色環保指標納入對雪櫃、電腦、影印機等日常辦公用品的採購中。

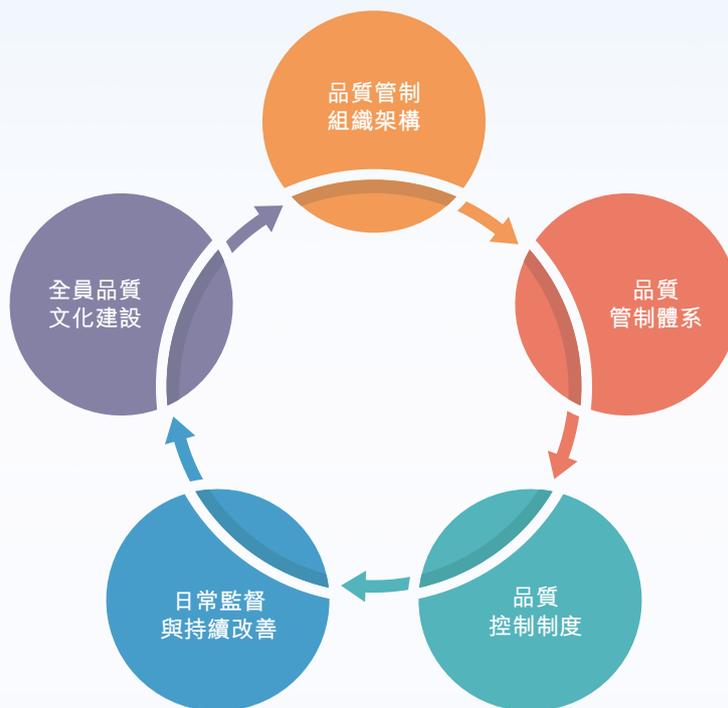
## 4、提供高品質醫療服務

本集團致力於構建綜合性ARS體系，滿足以中國患者為主的日益增長的未被滿足的需求。我們為患者提供ARS，以及輔助生殖全週期的支援服務和產品，包括營養指導、中醫治療及心理輔導等相關服務等。

本集團將醫療品質與患者安全作為集團工作的核心，不斷完善品質管制體系和客戶服務體系，踐行負責任行銷。與此同時，科研創新引領臨床發展是本集團發展的重要戰略之一，本集團將科研創新作為未來發展的重要引擎，持續加大科研投入，以獲得長遠持續的發展。

### 4.1 醫療品質管制

醫療品質管制與控制體系



本集團遵照國內外法律法規，建立了完善的醫療品質管制與控制體系，包括建立品質管制組織架構、遵循品質管制體系要求、完善內部品質控制制度、開展日常監督與持續改善以及構建全員品質文化。

## 4、提供高品質醫療服務



### 品質管制組織架構

- 本集團在中國的成都西囡醫院與深圳中山醫院分別成立了醫療品質管制委員會，由院長擔任委員會主任；醫院成立各科室成立醫療品質管制小組，構建完善院、科兩級品質管制架構；及
- 本集團在美國的眾多醫療機構建立了一個品質管制委員會，由醫療主任、護理主任、護士長、辦公室經理、麻醉師和其他成員組成，負責監測所有患者服務和輔助服務的品質。委員會的目標是改善和監測病人護理，並減少可能導致患者受傷的風險。



### 品質管制體系

- 深圳中山醫院已通過ISO9001:2015品質管制體系認證；
- 成都西囡醫院按照ISO9001:2015品質管制體系與JCI醫院評審標準開展品質管制工作；及
- HRC Fertility取得包括AAAHC、CLIA和CAP在內的系列認證。

▶ 2020年，深圳中山醫院通過ISO9001:2015品質管制體系年度審核。



### 品質控制制度

在中國，針對品質與安全層面，成都西囡醫院與深圳中山醫院分別制定了《風險管理制度》、《醫療核心制度手冊》、《醫療品質與安全管理制度》等系列制度，各科室嚴格遵照制度執行。

▶ 2020年，深圳中山醫院全年修改醫療品質管制表格4項，修改制度8項。

## 4、提供高品質醫療服務

### 日常監督與持續改善

本集團建立了醫療品質監察與績效考核機制，依據《醫療品質考核辦法》對醫療品質開展月度科室自查與院級監察，通過品質監督與定期回饋持續改善醫療服務品質。



在美國，品質管制委員會定期召開會議，涉及病人隱私、醫療服務品質、流程改善等議題。針對發現的問題，品質管制委員進行評估並提出適當的解決辦法。

- ▶ 2020年，各醫院每月進行院級的全面醫療品質檢查、全院回饋、績效考核；醫務部指導督促科室進行醫療品質自查，提高科室的品質管制水準。

### 全員品質文化建設

本集團對所有醫護人員每年開展醫療核心制度、醫療健康安全方面的培訓，培訓涉及醫療核心制度、依法執業、病歷書寫、心肺復甦等。



- ▶ 2020年，深圳中山醫院開展全年院級、科級品質管制相關培訓11次。
- ▶ HRC Fertility開展FDA法律法規溫習等活動，共有100餘人參與。

## 4、提供高品質醫療服務

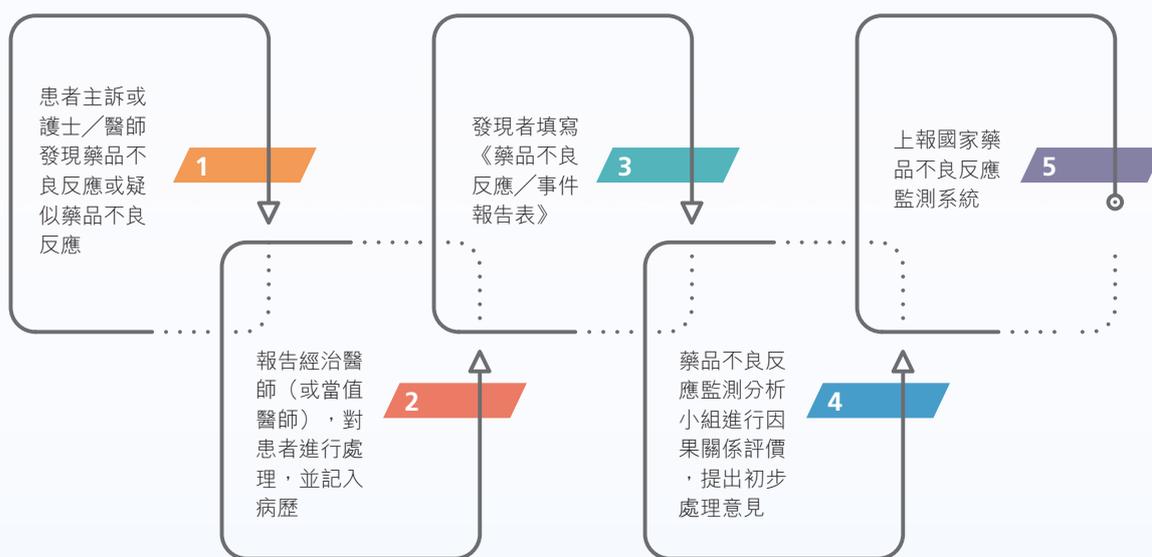
### 開展《基本醫療法》培訓

為了貫徹全國人大常委會2019年12月表決通過《中華人民共和國基本醫療衛生與健康促進法》(以下簡稱《基本醫療法》)，深圳中山醫院在2020年5月組織開展全院培訓，讓全員學習和領會中國衛生健康領域的多項基本制度和基本原則，理解《基本醫療法》對醫療機構管理帶來新的變化和新的要求，包括「醫療告知」、「醫療倫理」等相關層面，以更好地對規範本集團醫護人員的行業行為。

### 用藥安全

用藥安全是本集團醫療品質管制的重點。在中國，本集團制定了從藥品採購、儲存、標籤管理、藥物使用到藥物監測環節的完整、規範的制度體系，保障患者用藥安全。為患者給藥前，醫護人員會核實藥品名稱、劑型、規格、使用劑量、給藥方法以及患者身份等資訊，並對處方用藥適宜性進行審核。

本集團建立了臨床用藥動態監測和超常預警管理機制，開展藥品動態監測，保證合理用藥。對於可能出現的藥品不良反應，本集團秉承「可疑即報」的監測、報告原則，對藥品不良反應執行報告和處理。此外，本集團依據《藥品召回制度》對產品監督管理部門、藥品生產企業或本集團發現的藥品品質和安全隱患問題按規定程序及時回收。



藥品不良反應上報程序

## 4、提供高品質醫療服務

在美國，HRC Fertility對藥品品質管制進行定期檢查。如果由於藥品品質缺陷引起嚴重的藥品不良反應或事故，HRC Fertility將停止使用並對有問題的藥品進行召回。HRC Fertility還將就產品的副作用開展相關研究，分析副作用或事件的產生原因以及實質性品質問題。

### 不良事件管理

對醫院可能發生的不良事件，成都西囡醫院與深圳中山醫院分別制定了《不良事件報告與根因分析制度》與《醫療安全不良事件報告制度》，規定了不同類別不良事件的分級分類、報告原則、報告形式與報告程序。醫務部負責對不良事件開展針對性分析和追蹤整改，降低同類事件再次發生的可能性。

## 4.2 提升客戶服務

### 衷心服務患者

本集團以提升患者體驗作為工作的重點之一，建立了客戶服務機制，識別、研究和回覆患者的意見與建議。在中國，本集團建立了患者滿意度調查機制，滿意度調查的途徑包括每週內部優質服務專員督查、患者意見箱回饋、患者就診後線下調查回饋、定期患者線上滿意度問卷調查等。對於滿意度調查結果，成都西囡醫院與深圳中山醫院開展專項分析，識別出有待改善的關鍵要點並持續提升。

成都西囡醫院與深圳中山醫院定期對患者需求進行分析，開展多種類的患者活動，更好地回應患者需求，進一步提升患者滿意度。成都西囡醫院在此基礎上成立了患者體驗管理委員會，以及患者調查和資料分析組、患者體驗培訓小組、患者體驗活動及策劃小組、患者體驗團隊等，更好地服務患者。

在美國，HRC Fertility針對患者開展「心理健康項目」，包括減壓知識與技能的諮詢等服務，舒緩患者備孕期間承受的心理壓力。

## 4、提供高品質醫療服務

### 深圳中山醫院開展「超預期患者體驗」專案

為進一步提升患者服務水準，2020年深圳中山醫院醫院所有科室及部門全面開展有關患者服務體驗的改進專案，覆蓋就醫環境、就診流程、服務接待禮儀、健康宣教、出院後隨訪等全醫療環節。各部門通過提升服務、優化工作流程的方式，強化患者服務意識，提高患者服務能力，進一步提升患者滿意度。

#### 「超預期患者體驗」項目主要措施

生殖助孕中心	<ul style="list-style-type: none"><li>• 推出管家服務，協助醫生問診、線上答疑、定期隨訪</li><li>• 加快會診速度，縮短進周時間</li></ul>
婦科	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建立微信工作號和微信群</li><li>• 開展宣教小課堂</li></ul>
生殖助孕中醫館	<ul style="list-style-type: none"><li>• 制定科室的儀容儀表規範及服務用語規範</li><li>• 改進溫灸設備，提高舒適感</li></ul>

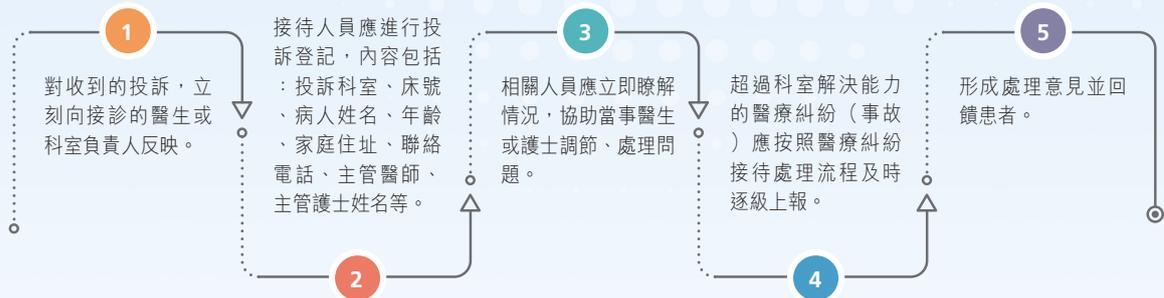
### 客戶溝通與糾紛處理

本集團著力為每位患者提供優質醫療服務。本集團制定了投訴處理相關管理制度，以便及時處理患者接受醫療服務期間的各類訴求，建立好的溝通機制，預防醫療糾紛事件的發生。本集團開放多種投訴渠道，包括來信、來訪、電話、微信、督查、意見箱等，確保對不同類型的投訴事件的及時處理。此外，我們向患者提供透明的外部醫療糾紛處理渠道，包括「12345」投訴熱線、當地衛計委信訪辦辦公室等，重複保障患者權益。

對於可能發生的醫療糾紛，本集團亦制定了完善的醫療糾紛管理制度，包括《醫患糾紛突發事件處置預案》、《醫療投訴與糾紛處理制度》等，規範糾紛事件處理常式，維護患者權益。報告期內，本集團未發生因違反醫療服務相關法律法規而被處罰的情況。

## 4、提供高品質醫療服務

### 投訴及醫療糾紛處理常式



### 保護患者隱私

本集團在醫療活動中嚴格保護患者隱私權，保障其私隱部位、病史、身體缺陷、特殊經歷、遭受等隱私不受任何形式的外來侵犯。本集團制定了《資訊安全管理制度》、《病案管理制度》等，要求全體員工對病人相關隱私資訊進行保密，絕不允許擅自外洩，責任主體包括醫務員工以及後勤維修、清潔人員、食堂人員等全體人員。

在中國，本集團識別出以下容易造成患者隱私洩露的風險環節，包括門診就診、標本及資料運送、資訊系統使用等，並在每個環節中採取必要措施，保障患者隱私。此外，本集團通過定期培訓，規範全體員工的工作方式，加強員工隱私保護意識。深圳中山醫院要求資訊科人員單獨簽署《資訊科人員保密協定》，強化對易接觸資訊人員的管理。

除規範對人員的管理外，本集團還強化硬體系統能力，以保障患者隱私不外洩。深圳中山醫院依據《資訊安全等級保護管理辦法》，每年開展資訊系統等級保護測評工作。同時，本集團通過每半年一次的外部系統審計，檢驗資訊安全系統建設效果。

## 4、提供高品質醫療服務

### 患者隱私保護措施

門診就診環節	患者住院環節	標本及資料運送	信息系統控制
<ul style="list-style-type: none"><li>• 患者就診一人一診室；</li><li>• 設置一次候診和二次候診區；</li><li>• 叫號系統不顯示患者全名；</li><li>• 收費台、導醫台等服務窗口設置一米線，按順序排隊就醫；</li><li>• 自助設備之間使用檔板隔開。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 未經患者同意探訪，護士不得提供查詢及指引服務；</li><li>• 移送患者時應始終遮擋患者私隱部位；</li><li>• 醫技科室要妥善保管患者化驗單，核對患者身份後方可發放檢查結果。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 標本運送過程中應密封包裝，由外勤人員送至檢驗科，途中不得暴露患者各類信息；</li><li>• 由患者或其家屬運送的標本用密封不透明夾鏈袋包裝送至檢驗科；</li><li>• 所有印有患者可辨識資料均不得重覆使用；</li><li>• 所有印有患者可辨識的廢棄資料由各科室統一固定放置加鎖保存，定期銷毀。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 設置正確的使用權限並加強密碼管理；</li><li>• 要求醫務人員在處置完成後盡快關閉患者信息窗口。</li></ul>

### 4.3 負責任行銷

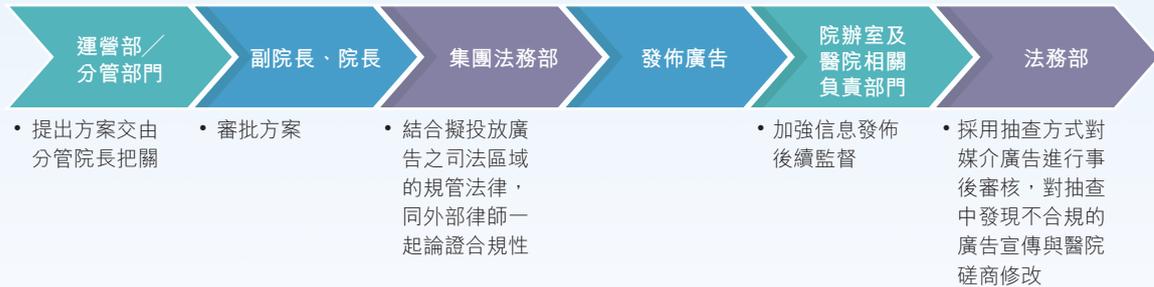
在中國，本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《醫療廣告管理辦法》等國家法律法規要求，制定了《四川錦欣生殖醫療管理有限公司廣告宣傳審批制度》，規範本集團下所有機構對外宣傳和行銷的審批工作。

對需要取得《醫療廣告審查證明》的廣告宣傳，本集團規定按要求填寫《醫療廣告審查申請表》、《醫療廣告成品樣件》等管理文件，經院長審批後提交有關部門審查。對於無需取得《醫療廣告審查證明》的廣告宣傳，集團制度規定了相應審批流程，以保障發佈醫療廣告的合法、規範、真實及一致性。

## 4、提供高品質醫療服務

2020年7月，本集團成都西囡醫院因在官方網站上透露治療成功率資料而被工商管理處處罰。經舉證證明，該成功率資料並非虛假宣傳；因條例禁止宣傳成功率，最終罰款人民幣14,791.28元。成都西囡醫院遵循工商管理處罰條例結果，對官網展示的相關違規內容予以撤除，並按期如數支付全額罰款，並對行銷部門員工進行針對性專業培訓。

醫療廣告宣傳審批流程



### 4.4 研發創新

本集團相信，科研創新引領臨床發展是發展的重要戰略之一。2020年，本集團積極搭建創新技術平台，成立了創新研究院，進一步提升自身在輔助生殖技術領域的領先地位，也為未來的持續增長積累源動力。

本集團專注於與遺傳和生殖免疫學有關的基礎研究，通過與海內外高等院校及研究機構開展技術合作，提升醫療服務的技術水準。本集團深圳中山醫院下設的深圳中山生殖與遺傳研究院獲批國家自然科學基金。成都西囡醫院與四川大學、中國醫學科學院輸血研究所、香港城市大學、成都研究院、大熊貓國家公園珍稀動物保護生物學國家林業和草原局重點實驗室等機構開展多項研究課題。

報告期內，深圳中山醫院獲批新型專利3項，發表SCI論文、國內核心期刊論文與國際會議論文共計48篇。成都西囡醫院獲批新型專利1項，發表SCI論文、國內核心期刊論文與國際會議論文共計16篇。

## 4、提供高品質醫療服務

### 2020年專利獲批情況

---

成都西囡醫院	實用新型專利《一種自帶切斷導管的利器盒》 ZL 2019 2 0758173.8
--------	---

---

	實用新型專利《一種子宮頸擴張器》 ZL 2019 2 0202237.6
--	---

---

深圳中山醫院	實用新型專利《一種液氮液面測量裝置》 ZL 2019 2 1017160.1
--------	---

---

	實用新型專利《一種子宮血管阻斷鉗》 ZL 2019 2 0201722.1
--	--

---

在美國，HRC Fertility的醫師們與領先的跨國製藥公司合作開展臨床研究，聚焦於體外人工受孕治療過程中新技術的研究，以促進患者的治療效果並提升臨床經驗。此類合作能有效提高了治療成功率，從而提高患者醫療護理服務品質。

### 行業交流

作為輔助生殖領域的領軍者，本集團主辦與協辦眾多輔助生殖行業的行業交流活動。此外，成都西囡醫院與深圳中山醫院定期接待行業專家來訪交流，通過參觀、會議等形式增強與行業間的溝通。

此外，本集團成都西囡醫院與深圳中山醫院的專家擔任各輔助生殖領域行業協會的委員，或擔任行業期刊雜誌編委成員，為輔助生殖領域的發展建言獻策。

## 4、提供高品質醫療服務

### 2020年行業交流情況摘要

#### 深圳中山醫院

歐洲人類生殖與胚胎學會議：  
- 國際會議論文(摘要)1篇

中華醫學會第十四次全國生殖醫學學術會議：  
- 國內會議論文(摘要)3篇  
- 分會場發言2人  
- 壁報交流35篇

廣東省醫學會第十次生殖醫學學術會議：  
- 國內會議論文(摘要)1篇  
- 國內會議論文(全文)1篇

#### 成都西囡醫院

中華醫學會第十四次全國生殖醫學學術會議：  
- 壁報交流82篇  
- 分會場發言2人

四川省醫學會第八次生殖醫學學術會議：  
- 論文投稿15篇，其中壁報交流4篇  
- 分會場發言2人

中國醫療保健國際交流促進會婦兒醫療保健分會生殖健康中國行：  
- 1人授課

西藏自治區第六屆婦產科學術研討會暨不孕不育培訓班：  
- 2人授課

#### 知識產權保護

在中國，本集團與合作機構簽訂《科研專案合作協定書》，以規範雙方責任、權益及成果分配，以明確的條文規定，保障自身及合作機構的研發成果與知識產權。本集團內部制定《資訊安全管理制度》、《資訊科人員保密協定》等制度，明確商業秘密與知識產權的界定範圍、使用權限與條件、違規責任等，進一步保障他人的知識產權不受侵犯。

## 5、打造幸福的職場環境

本集團尊重每位員工，保障員工各項合法權益，打造幸福的職場環境；發掘每個員工的價值，養成每個員工的職業精神和專業素養，通過多元化的培訓和職場發展平台，塑造、啟動員工的職場生命力。

### 5.1 員工權益保障

本集團將員工作為發展的重要驅動力，嚴格遵守中國、美國的勞工準則，堅持合法用工，沒有使用童工與強制勞工的行為，切實履行對員工的各項合法權益。本集團認同且尊重員工的多樣性，保證不同性別、民族、宗教信仰等的員工具有平等的職業平台，致力於為員工打造活動、包容、民主與溫暖的工作場所。

本集團制定完善的招聘、解僱、薪酬與晉升、工時與休假制度，以規範對員工基本權益的保障。在中國，本集團每年開展員工滿意度調查，定期徵集員工對工作環境、溝通管理、學習發展、工作回報、個人狀態等方面的意見與回饋，對現狀進行及時匯總和回饋，持續打造更受員工歡迎的職場環境。

#### 員工僱傭與基本權益

範疇	主要制度
招聘與解僱	<ul style="list-style-type: none"><li>僱傭：按照運營地當地相關法律法規要求，實行平等僱傭，禁止強制勞工</li><li>招聘與解僱：制定《招聘及錄用管理制度》、《員工入離職管理制度》，規範和完善員工入職和離職管理</li></ul>
薪酬與晉升	<ul style="list-style-type: none"><li>薪酬：依據《薪酬管理制度》制定與發放符合法律法規和當地最低工資標準要求的薪酬；定期依照當地市場薪資水準和生活成本情況為員工調整薪資</li><li>晉升：依據《晉升管理制度》或內部晉升體系，結合員工績效評估結果作為年度績效獎金及員工晉升的標準</li></ul>
工時與休假	<ul style="list-style-type: none"><li>工時：員工按照每天8小時、每週40小時工作制</li><li>加班：在中國，針對加班時間，員工可申請調休；HRC Fertility員工加班管理參照加利福利亞州當地法規要求</li><li>休假：有薪年假、喪假、病假等按照運營地當地相關法律法規要求執行</li></ul>

## 5、打造幸福的職場環境

### 員工福利與關懷

本集團宣傳員工工作和生活的平衡，為員工及家屬提供豐富多樣的福利，定期開展員工關懷與慰問工作，營造溫馨和多彩的企業氛圍，從而吸引、激勵和保留人才，提升員工凝聚力與歸屬感。

社會保險	員工福利	員工關懷
<ul style="list-style-type: none"><li>按照運營地當地相關法律法規要求為全體員工提供醫療保險、養老保險、失業保險</li><li>HRC Fertility還為符合條件的員工提供了團體健康保險計劃</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>員工福利</b>：節日慰問、生日慰問、員工生日等</li><li><b>員工活動</b>：為員工提供各類文體活動，例如企業年會、美妝講座、廚藝大賽、籃球賽、英語口語挑戰賽等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>退休員工關懷、困難員工幫扶</li><li>HRC Fertility提供員工心理健康援助計劃(EAP)</li></ul>

## 5.2 員工發展

### 員工培訓與發展

本集團致力於構建學習型組織，為整體戰略的實施、願景的實現提供有效支援。本集團為員工提供國內、國外以及醫院內部和外部的培訓機會，為員工提供多方面、多渠道的培訓服務與支援，培養員工的綜合能力。本集團的員工培訓包括覆蓋全員的新員工培訓、JCI公共培訓、綜合能力提升課程，以及針對管理層人員的領導力培訓等。

## 5、打造幸福的職場環境

### 員工培訓體系



除此之外，本集團努力根據每個員工的需要制定培訓方案，為部分員工提供員工海外或其他醫院進修項目、繼續教育支持等機會，提升員工專業能力的同時，保障其暢通的個人職業發展渠道。深圳中山醫院制定了《繼續教育管理制度》、深圳中山泌尿外科醫院《外出進修管理制度》等，規定了對於獲得繼續教育員工和外出進修員工的鼓勵和支持政策。

2020年，成都西囡醫院和深圳中山醫院分別選派學科帶頭人及業務技術骨幹成員6人、10人外出進修學習，涉及生殖外科、生殖免疫、婦科、放射等專業。此外，本集團深圳中山醫院選派的首批員工之一於2020年博士後畢業，亦有員工代表於2020年度被香港中文大學等國內外知名大學錄取。

2020年，本集團在中國新增武漢運營地。武漢錦欣醫院亦向有深圳中山醫院派出醫生開展進修學習，掌握IVF流程及錦欣生殖醫療運用模式、生殖醫學知識、門診常見泌尿外科疾病等相關輔助技術。

## 5、打造幸福的職場環境

### 深圳中山醫院開展醫學統計學系列課程培訓

本集團深圳中山醫院意識到正確地運用統計方法進行實驗設計和處理實驗資料對提高醫學科研水準的重要意義，為了培養醫院員工的統計思維和應用技能，深圳中山醫院設醫學統計學系列課程，課程兩週一次，涵蓋統計設計、資料收集、整理和分析的基本理論和統計方法等內容。本課程的開展有利於醫院員工學習其他課程和閱讀專業書刊，為其從事醫學實踐、進行科研工作打下必要的統計學基礎。

### 研發人員激勵

本集團重視核心員工的激勵，為了鼓勵醫院員工積極從事科研工作及申報科研成果，本集團成都西囡醫院和深圳中山醫院分別建立《科研獎勵制度》，根據醫院的相關規定及所發表論文雜誌的等級等，對所有符合條件的科研專案開展獎勵，獎勵範圍涵蓋學術論文發表、課題獲批、科技成果獲獎、專利獲批以及對臨床診療技術的創新及進步等。

為了規範醫院科研工作的管理，落實對核心人才專業性的考核與激勵，本集團深圳中山醫院制定《科教科績效考核制度》，將研發人員發表文章或研究等的情況結合入對其的績效考評工作中。

## 5.3 職業健康與安全

### 安全應急管理

在中國，本集團建立了完善的職業健康與安全管理體系，分別成立安全生產領導小組與護理品質與安全管理委員會，負責制定醫院的安全改進計劃並監督、指導執行。

對於醫療相關緊急事件，本集團建立了對各類事件的應急預案，包括《突發公共衛生事件應急處置預案》、《病原微生物實驗室生物安全事件應急預案》、《放射事件應急預案》等，強化對安全事宜管理的針對性及有效性。

## 5、打造幸福的職場環境

2020年，本集團在中國地區的醫院均嚴格遵守國家、省、市、區疫情防控要求，結合自身實際不斷完善疫情防控相關管控流程與應急預案。成都西囡醫院新增《應對新型冠狀病毒感染應急預案》、《應對新型冠狀病毒肺炎隔離封閉應急預案案》，深圳中山醫院新增《院感暴發報告及應急處置預案》。

對於非醫療相關的緊急事件，本集團同樣制定了環境與安全先關的風險防範體系，同時，成都西囡醫院與深圳中山醫院每年開展消防知識培訓與消防演練活動。

本集團通過內訓、外訓結合的方式，提升員工的安全意識與對各類緊急事件的應對能力。

### 院感管理

醫院感染（即院感）管理是從醫務人員在從事醫療事業中至關重要的管理環節。本集團制定了完善的院感品質管制制度並嚴格遵行，以杜絕在診療、實驗、護理工作中意外被具有傳染性的物質污染皮膚、眼睛、黏膜，或者被含有傳染性的血液、體液等的針頭及其他銳器刺破皮膚，因而對醫務人員及其他病患造成醫源性感染。

本集團成都西囡醫院和深圳中山醫院成立醫院感染管理委員會、院感部、臨床科室感控小組三級醫院感染管理機制並嚴格落實，定期召開感染管理委員會會議和科室感控小組會議。2020年，成都西囡醫院進一步成立院級感控督查員隊伍，由醫院感染管理委員會聘任9名感控小組成員為院級感控督查員，協助院感部落實各項感控措施，進一步保障醫務人員的安全。

在中國，本集團制定了《職業防護制度》、《職業暴露管理制度》、《醫務人員手衛生管理制度》、《醫院感染分級防護管理制度》等，基於國家出台的相關政策，及時結合自身實際，修訂院級、科級制度與操作流程，切實地保障院感管理工作的有效落實。2020年，深圳中山醫院修訂《醫務人員職業暴露管理制度》，進一步規範了職業暴露的預防措施、發生職業暴露情況後的處理措施以及對暴露源的處理措施，以確保職業暴露風險下的及時、有效處理。此外，本集團每年制定全員院感培訓計劃，規定各層級醫護人員的培訓時長，採用統一培訓和分層次培訓、醫院培訓和科室培訓、現場培訓與線上培訓、院感理論考試與現場抽問相結合的方式，通過不斷的宣傳和教育，提高全體醫務人員醫院防感染意識，並定期組織開展院、科級院感理論考核，以保障院感培訓效果。本集團要求所有新入職員工參加院感培訓並通過考核。

## 5、打造幸福的職場環境

在美國，為了降低員工在工作場所接觸結核病、季節性流感、愛滋病病毒(HIV)等傳播疾病的風險，HRC Fertility制定相關管理措施，涉及向員工宣傳疾病傳播的風險、暴露時的處理方式等內容。此外，HRC Fertility還向員工開展血源性性病、傳染病防護等相關培訓。

### 職業病風險防範

在工作中存在職業病風險的員工，本集團通過定期設備防護與品質檢測、配備充足的防護用具保障其處於可控的風險內；通過職業防護培訓、每年定期體檢、定期個人劑量檢測等措施，提升員工職業病防範意識，保障員工的職業安全。

## 6、孕育美好環境與社區

本集團關注自身運營對人類健康和環境造成的影響，積極做好污染物減排與資源節約工作，並致力於減少自身運營活動碳足跡。此外，本集團關注運營所在地的社區建設，促進公共健康水準的提升，為需要關愛的人群提供幫助。

### 6.1 綠色運營

#### 環境管理體系

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等環境保護相關法律法規，致力減低營運可能對環境造成的不利影響。本集團營運過程中可能造成的環境影響主要包括能源、水資源、辦公耗材的使用，醫療與生活廢水、以及一般和醫療廢棄物的排放方面。



#### 污染物減排

醫療廢棄物交由有資質的單位進行處理；  
對生活、辦公垃圾進行分類處理。



#### 資源節約

日常營運過程中的節水、節電以及  
節約辦公耗材措施。



#### 環保意識融入

開展環保培訓活動，幫助員工樹立  
環境保護與節約自然資源意識。

#### 綠色運營措施

本集團於2020年制定了ESG目標，涉及溫室氣體、廢棄物、能源、水資源等。此外，本集團ESG工作小組每半年檢查與評估ESG目標的實現情況，確保ESG目標落實到各職能部門。

#### ESG目標

溫室氣體	2025年百萬元營業收入溫室氣體排放量較2020年減少34%
廢棄物	2025年百萬元營業收入有害廢棄物較2020年減少40%
能源	2025年百萬元營業收入能耗較2020年減少34%
水資源	2025年百萬元營業收入耗水量較2020年減少20%

## 6、孕育美好環境與社區

### 排放物管理

本集團為ARS的提供商，主要排放物為生活和醫療廢水，無害與醫療廢棄物、以及辦公室及醫院的用電導致的間接溫室氣體排放。

本集團產生的有害廢棄物主要為醫療廢棄物，目前尚未對醫療廢棄物減少量進行統計。本集團制定了《醫療廢物管理制度》，規範醫療廢棄物收集、處置等方面。本集團日常運行過程中產生的無害廢棄物主要源自日常的辦公垃圾以及生活垃圾，產生的無害廢棄物將由物業進行回收並統一處理。此外，在中國，本集團制定了《污水處理管理制度》，對污水的儲存、處理、檢測等進行規範管理。

### 主要排放物管理措施



#### 污水

- 每月進行生活污水檢測，確保污水排放滿足監管部門要求
- 放射性污水應單獨存放，由環保部門指定第三方機構進行回收
- 專職人員進行污水處理培訓以及職業衛生安全培訓，培訓合格方可上崗操作



#### 醫療廢棄物

- 醫療廢物進行分類，並交由有資質的第三方機構收集與轉運
- 醫療廢物貯存點定期清潔消毒
- 制定針對醫療廢物的洩露、擴散等的應急處理方案
- 對醫療廢棄物管理人員開展相關法律和專業技術、安全防護以及緊急處理等的培訓



#### 無害廢棄物

- 生活垃圾按可回收、廚餘、有害、其他進行分類回收，並交由有資質的第三方機構統一處理
- 向員工開展垃圾分類的日常宣傳活動

### 資源利用

本集團使用的直接能源為天然氣、自有車輛耗油，間接能源為電力。本集團用水主要來自市政供水，在求取適用水源方面沒有問題。本集團致力於建設資源節約型醫院，從能源、水資源、辦公用品的使用，以及員工宣傳教育著手，強化資源節約管理與落實，並努力提升員工的環境保護意識。

## 6、孕育美好環境與社區

### 節能降耗措施



#### 能源

- 日常辦公確保人走燈關，以及採取空調恆溫設置
- 合理安排鍋爐的執行時間，集中供氣
- 進行集體活動時，提倡集中合乘公務用車，節約公車能耗



#### 水

- 辦公區域安裝感應水龍頭，做到人走水關，達到節約用水
- 綠化澆水使用噴霧化方式，減少水的浪費



#### 辦公耗材

- 提倡雙面列印
- 咭片、印刷品等盡可能使用再生紙



#### 宣傳教育

- 組織全體員工學習有關節能降耗的政策、法律法規和有關文件
- 在辦公室張貼能源降耗指示標識，提升員工節約資源的意識

### 6.2 應對氣候變化

全球氣候變化不僅帶來各種極端天氣現象、更嚴重影響到各類經濟及社會活動。2020年9月，國家主席習近平在第 七十五屆聯合國大會一般性辯論上發表重要講話，指出中國將提高國家自主貢獻力度，二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和。

本集團積極回應政府、投資者等持份者應對氣候變化的關注，參考金融穩定委員會的氣候相關財務資訊披露工作組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 的建議識別氣候變化相關的風險及機遇，並依據結果不斷完善管理，最大化減少運營活動產生的碳足跡。

#### 氣候變化管治

本集團的ESG工作小組負責每年識別與本集團業務有關的氣候變化風險，評估此類風險對本集團的影響，並就風險應對向董事會提供建議。

## 6、孕育美好環境與社區

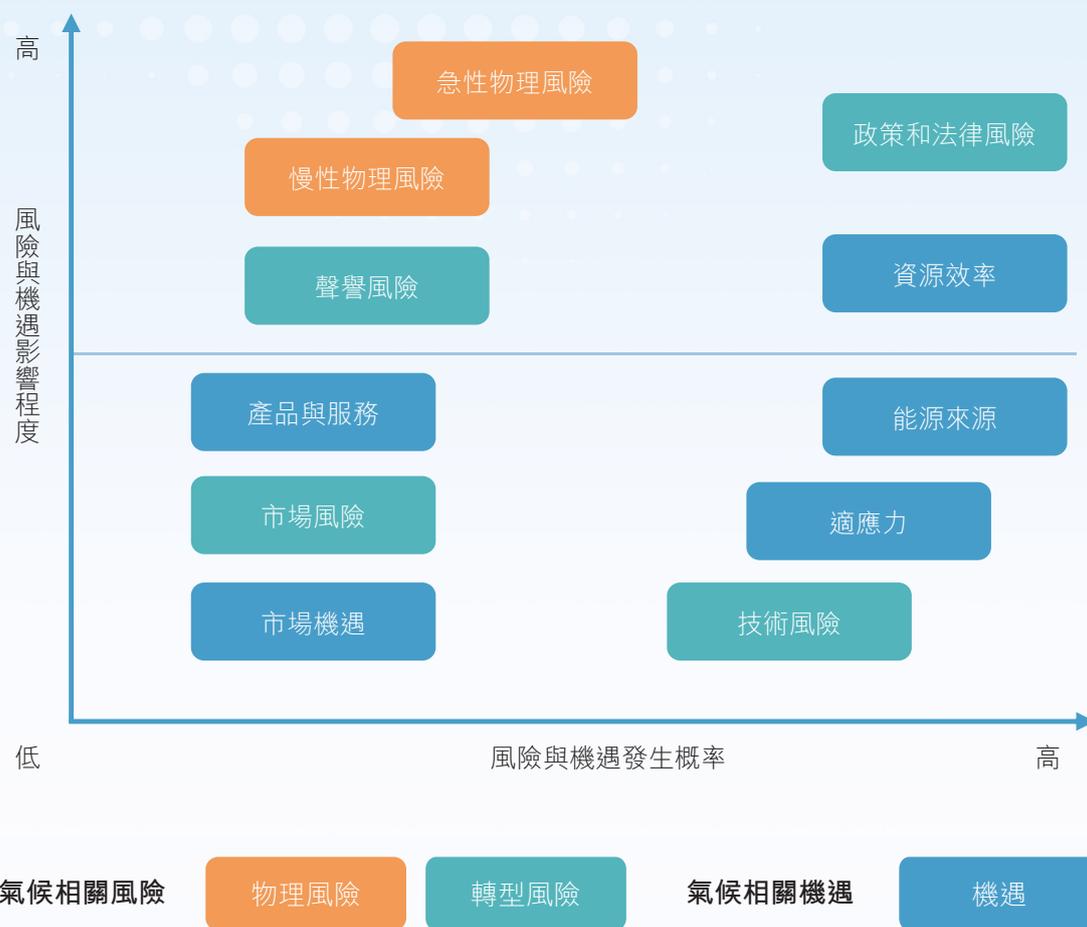
### 氣候變化風險與機遇

為更好應對氣候變化的潛在風險與機遇，本集團通過開展政策調查、同業基準參照，並結合專家意見，識別出與自身運營相關的氣候變化相關風險與機遇，並評估各項風險與機遇對自身財務的影響。

#### 氣候相關風險及機遇分析途徑



## 6、孕育美好環境與社區



氣候相關風險及機遇矩陣

## 6、孕育美好環境與社區

### 氣候相關風險財務影響分析

氣候變化主要風險與機遇識別結果		潛在財務影響	應對措施
高	政策和法律風險	<p>本集團可能出現由於未符合氣候相關政策或法律被依法追究法律責任、採取監管措施、給予紀律處分、出現財產損失或商業信譽損失的風險。</p>	<p>營業收入↓</p> <p>信用風險↑</p>
	技術風險	<p>在低碳技術轉型的過程中，可再生能源、新能源等節能環保技術的開發與應用可能對本集團運營和業務造成一定的影響。</p>	<p>固定資產價值↓</p> <p>研發投入成本↑</p>
中	急性物理風險	<p>劇烈的氣候變化如颱風、洪水等將產生極端天氣或自然災害，可能影響本集團醫院與診所正常運營，進而影響業務。</p>	<p>營業收入↓</p> <p>運營成本↑</p> <p>固定資產價值↓</p>
	慢性物理風險	<p>海平面上升、持續性高溫等長期的自然模式轉變可能對本集團正常運營造成影響。</p>	<p>運營成本↑</p> <p>固定資產價值↓</p>
	聲譽風險	<p>社會公眾對綠色運營的關注度越來越高，若本集團未能滿足持份者期待，可能會對運營帶來聲譽風險。</p>	<p>營業收入↓</p> <p>運營成本↑</p>
低	市場風險	<p>本集團的主營業務為ARS。客戶與消費者對綠色產品與服務的需求增加產生的轉型風險對本集團影響較小。</p>	<p>營業收入↓</p> <p>信用風險↑</p>

- 建立較為完善的極端天氣應急管理方案。
- 減少高耗能設備使用。

## 6、孕育美好環境與社區

氣候變化主要風險與機遇識別結果			潛在財務影響	應對措施	
機遇	高	資源效率	通過提高資源及能源使用效率等方式推動節能減排，有利於降低運營成本。	運營成本↓	
	中	適應力	運營採取提升能效措施、選擇環境友好型的供應商與合作夥伴可提升本集團的氣候變化適應力。	營業收入↑ 運營成本↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運營活動採用LED節能燈具等。</li> <li>• 使用新能源汽車作為公務用車等措施減少運營的碳足跡。</li> <li>• 將能源管理納入供應商考評要求。</li> </ul>
		能源來源	採用清潔能源、低碳能源替代傳統高碳能源，有利於在未來降低本集團能源開支。	運營成本↓	
		市場機遇	本集團的主營業務為ARS，受氣候友好型產品與服務開發機遇的影響較小。	營業收入↑ 信用風險↓	
	低	產品與服務	本集團的主營業務為ARS，受氣候友好型產品與服務開發機遇的影響較小。	營業收入↑ 信用風險↓	

## 6、孕育美好環境與社區

### 6.3 千里馳援同心戰「疫」

2020年初，新型冠狀病毒肺炎疫情牽動人心。自疫情發生以來，本集團高度重視疫情防控工作，在做好復工復產與員工防護的同時，積極為支持社區抗疫開展的相關工作，為疫情防控貢獻力量。

本集團於疫情期間向四川省紅十字會捐贈600萬元，用於支援前線醫護人員疫情防控工作。此外，成都西囡醫院組織員工向四川省紅十字會開展捐贈，共籌得善款53,989元，用實際行動踐行防控疫情的初心使命。

#### 全力守護社區與患者健康

2020年疫情期間，成都西囡醫院集結10名醫護人員組成應急救援隊，奔赴防疫前線，在各居民社區值守卡點，主要圍繞重點人員摸排管理、社區封閉、值班值守、核酸檢測等方面開展監督檢查，共計完成核酸採樣700餘人次。

在美國，公司迅速制定針對特殊時期的應對方案，並成立專門工作小組保障患者在治療期間的安全與健康，包括提供接生及後續照顧新生兒的服務等，讓新生兒父母無後顧之憂。



## 6、孕育美好環境與社區

### 全方位保障員工健康

2020年受疫情影響，成都西囡醫院採取線上、線下相結合的模式，開展手部衛生知識培訓、醫院感染預防與控制基本制度培訓、醫院環境清潔與消毒管理、秋冬季疫情防控知識培訓等院級培訓，培訓每月至少一次。院感培訓覆蓋醫務人員、新入職員工、工勤人員、保潔保安人員及其他外包人員等，對於在醫院工作的全體員工進行分層、分級培訓。此外，院感部要求各科室開展科室二次培訓，以覆蓋無法參與集中培訓的員工，實現所有員工院感培訓全覆蓋。

在美國，HRC Fertility制定了防疫方案(COVID-19 Prevention Program, CPP)，涉及風險識別、工作場所清潔與消毒流程、防疫培訓等內容；做好人員隔離、防護用品的發放、以及工作場所定期消毒。此外，為幫助員工在隔離期間更好的平衡家庭與生活平衡，HRC Fertility為員工提供40小時在家辦公時間。

### 6.4 社區參與

本集團深信醫藥健康企業作為企業公民，應當充分發揮自身的優勢和業務專長，回饋社會，助力社會的健康可持續發展，同時鼓勵員工積極投身社會公益事業，幫助更多人綻放生命光彩。

#### 助力社區醫療水準提升

本集團致力於提升運營地社區醫療服務水準，利用自身的優勢和資源為當地醫院提供全面的醫療服務解決方案與知識共用，造福廣大社區居民與患者。

## 6、孕育美好環境與社區

### 「醫家100公益活動」

2020年，成都西囡醫院通過向全社會醫務工作者開啟助孕公益計劃，援助每個家庭8,000元助孕基金，幫助共計53組家庭組建「小家庭」的美好希望。

### 促進社區健康水準提升

在中國整個疾病防治體系中，社區衛生服務中心作為基層醫療的重要組成部分，扮演著極其重要的角色，唯有社區衛生服務水準整體提高，才能真正實現「首診在社區，大病在醫院，康復在社區」的醫療模式。2020年，本集團在中國積極開展各類社區健康教育公益活動，助力社區健康水準提升。

成都西囡醫院

- 在微信社群及小打卡程式發起《好孕體質訓練營》的公益打卡活動，免費向約1,260名想要自然受孕的夫妻解答如何通過飲食、健康、心理調整等方式養成健康的生活作息及培養易孕體質。
- 疫情期間以直播方式開展科普和患者教育活動，全年開展專家科普直播154場。
- 開展近20場社區線下科普講座和主題科普活動，涉及手部衛生宣傳、生殖健康知識講座等。

深圳中山醫院

- 海濱社區健康課堂，包括案例分享以及互動提問等環節。

武漢錦欣醫院

- 開展「攜手環保，關注健康－武漢錦欣醫院在行動」義診活動，向當地社區居民提供新冠疫情防護、日常疾病防護答疑等。

## 6、孕育美好環境與社區

### 志願服務

本集團不僅對外開展公益項目，對內也鼓勵員工參與志願者活動，並為員工志願者活動提供平台、管理、物資等多方面支持，形成了良好的志願者活動氛圍。

為了鼓勵員工參與社區志願服務，HRC Fertility制定了一項「志願服務帶薪假期政策」(Volunteer Time Policy)，每年為符合條件的員工提供最長8個小時的有薪假期，用於在非營利組織擔任志願者，開展對他們個人而言富有社會意義的項目。

# ESG量化績效表<sup>1</sup>

## 排放物

類型	指標	單位	2018年	2019年	2020年
廢氣	氮氧化物(NO <sub>x</sub> )排放量	千克	/	187	162
	二氧化硫(SO <sub>2</sub> )排放量	千克	/	36	37
	懸浮粒子排放量	千克	/	21	54
廢水	醫療廢水排放量	噸	39,875	59,550	67,016
	化學需氧量(COD)排放量	噸	3.49	4.71	7.61
	氨氮(NH <sub>3</sub> -N)排放量	噸	0.20	0.39	1.07
	懸浮物(SS)排放量	噸	0.55	0.97	1.37
廢棄物	生活廢水排放量	立方米	13,347	15,600	21,145
	有害廢棄物排放總量	噸	81	323	168
	醫療廢棄物排放總量	噸	48	46	166
	無害廢棄物排放總量 <sup>2</sup>	噸	156	204	708
	單位營業收入無害廢棄物產生總量	噸／人民幣萬元	0.002	0.002	0.007
	單位營業收入有害廢棄物產生總量	噸／人民幣萬元	0.001	0.003	0.002
溫室氣體排放	溫室氣體排放總量 <sup>3</sup>	噸二氧化碳當量	2,746.74	6,948.70	8,794.86
	直接溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	147.44	419.91	506.53
	間接溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	2,599.30	6,528.79	8,288.33
	單位營業收入溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量／人民幣萬元	0.03	0.07	0.08

註：

- 2020年的ESG量化績效統計樣本較前兩年增加了武漢錦欣醫院，其中排放物、資源利用量化績效樣本不含HRC Fertility。
- 2020年無害廢棄物增加主要由於疫情期間不能集中就餐，導致餐飲垃圾增加。
- 溫室氣體排放總量為範圍1、2溫室氣體排放量之和，其中範圍1、2溫室氣體排放量分別根據汽車油耗資料、耗電量、天然氣消耗量資料及相關排放係數進行計算。2018、2019年的溫室氣體排放資料已根據香港聯交所最新排放係數進行追溯調整。

# ESG量化績效表

## 資源使用

類型	指標	單位	2018年	2019年	2020年
能源使用	耗電量	兆瓦時	3,035.64	7,419.76	9,281.42
	天然氣消耗量	立方米	44,849	171,209	203,976
	自有車輛耗汽油用量	升	10,987	11,585	20,773
	自有車輛耗柴油用量	升	7,431	6,456	3,137
	綜合能源消耗	兆瓦時	3,036	9,443	11,709
	單位營業收入綜合能源消耗	兆瓦時／人民幣萬元	0.03	0.09	0.11
水資源使用	耗水量	立方米	58,037	77,324	104,430
	單位營業收入耗水量	噸／人民幣萬元	0.63	0.72	1.01

## 員工僱傭

指標	單位	2018年	2019年	2020年
員工總數	人	1,282	1,407	1,483
男性員工數	人	218	213	248
女性員工數	人	1,064	1,194	1,235
勞動合同制員工數	人	1,225	1,348	1,415
勞務派遣制員工數	人	2	9	43
兼職員工數	人	55	50	25
小於30歲員工數	人	476	510	123
30至50歲員工數	人	692	778	831
大於50歲員工數	人	114	119	529
大陸員工數	人	858	987	1,245
港澳台以及海外員工數	人	424	420	238
員工流失率	%	16	14	17
男性員工流失率	%	18	18	16
女性員工流失率	%	16	14	17
小於30歲員工流失率	%	16	15	23
30至50歲員工流失率	%	16	13	19
大於50歲員工流失率	%	19	22	41
大陸員工流失率	%	14	12	20
港澳台以及海外員工流失率	%	21	19	34

## ESG量化績效表

### 員工發展

指標	單位	2018年	2019年	2020年
員工培訓覆蓋率	%	70	73	88
男性員工	%	18	16	16
女性員工	%	82	84	84
基層員工	%	90	90	85
中級管理層員工	%	9	8	13
高級管理層員工	%	2	2	2
員工人均接受培訓的平均小時數	小時	/	/	18
男性員工	小時	/	/	13
女性員工	小時	/	/	19
基層員工	小時	/	/	17
中級管理層員工	小時	/	/	19
高級管理層員工	小時	/	/	53

註：

- 按性別、按僱員類型的員工培訓覆蓋率計算方式於2020年調整為： $(\text{某類別員工培訓人數} / \text{接受培訓的員工總數}) * 100$ 。2018年、2019年的資料也已按照最新的計算方式進行追溯調整。

### 職業健康與安全

指標	單位	2018年	2019年	2020年
因工傷損失的工作日數 <sup>1</sup>	天	0	48	88
因工作關係而死亡的員工人數	人	0	0	0
職業病發病員工人數	人	0	0	0

註：

- 2020年因工傷損失工作日數增加由於員工在上班路途遇車禍，本集團進行了工傷評定。

# ESG量化績效表

## 供應鏈管理

指標	單位	2018年	2019年	2020年
供應商總數	家	525	659	534
按地區劃分				
中國大陸	家	292	372	312
美國	家	233	287	222
通過環境、勞工、道德等方面評估的供應商數量 <sup>1</sup>	家	84	124	312

註：

1. 經資料追溯，2018年、2019年的供應商總數在本報告中已進行更正。

## 客戶服務與糾紛處理

指標	單位	2018年	2019年	2020年
接獲關於產品與服務的投訴數量	件	79	68	96
投訴處理率	%	100	96	100

## 社區公益

指標	單位	2018年	2019年	2020年
社區公益投入總額	千元	160	250	6,000
其中，慈善捐贈總額 <sup>1</sup>	千元	60	20	6,000

註：

1. 2020年的慈善捐贈總額為為了抗擊COVID-19向武漢作出的捐款。

## 合規

領域	主要法律法規名稱
環境保護	<p>中國：《中華人民共和國環境保護法》、《醫療機構污水排放標準》(GB18466-2005)等</p> <p>美國：加利福尼亞州醫療廢物管理法案(California Medical Waste Management Act)第 117890 章等</p>
醫療品質管制	<p>中國：《中華人民共和國執業醫師法》、《中華人民共和國傳染病防治法》、《中華人民共和國母嬰保健法》、《中華人民共和國藥品管理法》、《人類輔助生殖技術規範》、《關於加強輔助生殖技術服務機構和人員管理的若干規定》、《醫療機構管理條例》、《醫療事故處理條例》、《醫療機構管理條例實施細則》、《醫療品質管制辦法》、《人類輔助生殖技術管理辦法》、《醫院感染管理辦法》、《深圳市醫療技術臨床應用管理若干規定(試行)》等</p> <p>美國：《加利福尼亞州商業及職業法典》(California Business and Professions Code)、《臨床實驗改善修正案》(Clinical Laboratory Improvements Amendments)等</p>
客戶服務與糾紛處理	<p>中國：《醫療機構投訴管理辦法》、《醫療糾紛預防和處理條例》、《醫療事故處理條例》、《侵權責任法》等</p> <p>美國：《健康保險可攜性與責任法》(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)</p>
客戶資訊與隱私保護	<p>中國：《中華人民共和國網路安全法》、《互聯網醫院管理辦法(試行)》、《遠端醫療服務管理規範(試行)》等</p> <p>美國：《健康保險可攜性與責任法》(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)、《加利福尼亞州法例為醫療資料保密法案》(Confidentiality of Medical Information Act)等</p>

## ESG量化績效表

### 倫理風險

中國：《人類輔助生殖技術管理辦法》(衛生部令[2001]第14號)、《人類輔助生殖技術規範》(衛科教[2003]176號)、《人類輔助生殖技術和人類精子庫倫理原則》(衛科教[2003]176號)、《涉及人的生物醫學研究倫理審查辦法》(法制司[2016]11號令)、《深圳市涉及人的生命科學和醫學研究倫理審查規範(試行)》、《關於加強輔助生殖技術服務機構和人員管理的若干規定》(國衛辦婦幼發[2019]20號)、《涉及人的臨床研究倫理審查委員會建設指南(2020版)》(國家衛生健康委醫學倫理專家委員會辦公室)

美國：《健康保險可攜性與責任法》(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)、《反海外腐敗法》(Foreign Corrupt Practices Act)

### 行銷與宣傳

中國：《中華人民共和國廣告法》、《醫療廣告管理辦法》等

美國：《健康保險可攜性與責任法》(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)、《歐盟資料保護通用條例》(General Data Protection Regulation of EU)

### 員工權益保障

中國：《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《社會養老保險條例》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》等

美國：《公平勞動標準法案》(The Fair Labor Standards Act)、《僱員退休收入保障法》(The Employee Retirement Income Security Act)、《家庭醫療和家庭休假法案》(The Family Medical and Family Leave Act)、《職業安全與健康法案》(The Occupational Safety and Health Act)、《美國殘疾人法》(Americans with Disabilities Act)、《反就業歧視法》(Employment Discrimination Laws)等

### 職業健康與安全

中國：《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國傳染病防治法》、《血源性病原體職業接觸防護導則》、《醫務人員愛滋病毒職業暴露防護工作指導原則》等

美國：《加州健康與安全法》(California Health and Safety Code)、《針刺安全與預防法案》(Needlestick Safety and Prevention Act)

### 反貪污

中國：《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》

美國：《反海外腐敗法》(Foreign Corrupt Practices Act)

2020年，本集團在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，僱傭及勞工常規，產品和服務的健康與安全、客戶隱私，知識產權保護，以及賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等方面未發生已確認的違法違規事件或任何訴訟。

# 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>主要範疇A.環境</b>		
<b>層面A1.排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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	6.1綠色運營 ESG量化績效表
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	ESG量化績效表
KPI A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG量化績效表
KPI 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）	ESG量化績效表
KPI 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）	ESG量化績效表
KPI A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	6.1綠色運營
KPI A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	6.1綠色運營

# 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面A2.資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	6.1綠色運營 ESG量化績效表
KPI 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）。	ESG量化績效表
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG量化績效表
KPI A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1綠色運營
KPI A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	6.1綠色運營
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計）及（如適用）每生產單位估量。	本集團業務為ARS，不涉及生產，因此不適用該指標
<b>層面A3.環境及天然資源</b>		
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。	6.1綠色運營
KPI 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。	6.1綠色運營
<b>層面A4.氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	6.2應對氣候變化
KPI A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	6.2應對氣候變化

# 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>主要範疇B.社會僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面B1.僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (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	5.1員工權益保障 ESG量化績效表
KPI B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	ESG量化績效表
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	ESG量化績效表
<b>層面B2.健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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	5.3職業健康與安全 ESG量化績效表
KPI B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG量化績效表
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG量化績效表
KPI 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。	5.3職業健康與安全

# 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面B3.發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	5.2員工發展
KPI B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	ESG量化績效表
KPI 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。	ESG量化績效表
<b>層面B4.勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (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。	5.1員工權益保障 ESG量化績效表
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	5.1員工權益保障
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	5.1員工權益保障
<b>主要範疇B.社會營運慣例</b>		
<b>層面B5.供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	3.4負責任採購
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	ESG量化績效表
KPI 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，以及相關執行及監察方法。	ESG量化績效表
KPI B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	3.4負責任採購
KPI B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	3.4負責任採購

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面B6.產品責任</b>		
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。	4.1 醫療品質管制 4.2 提升客戶服務 4.3 負責任行銷 4.4 研發創新
KPI 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。	ESG量化績效表 本集團業務為ARS，不涉及生產，因此不適用該指標
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	4.2 提升客戶服務 ESG量化績效表
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	4.4 研發創新
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	4.1 醫療品質管制
KPI 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。	4.2 提升客戶服務

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

層面、一般披露及 關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面B7.反貪污</b>		
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。	3.1商業道德 ESG量化績效表
KPI B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	3.1商業道德 ESG量化績效表
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3.1商業道德
KPI B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	3.1商業道德
<b>層面B8.社區投資</b>		
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。	6.3社區參與
KPI 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）。	6.3社區參與
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	ESG量化績效表

## 專業名詞表

ARS	輔助生殖服務
ART	輔助生殖技術
CLIA	證明符合《臨床實驗室改進修正案(CLIA)》，該修正案規範了整個測試過程(包括從分析前到分析後全過程)的品質控制。
AAAHC	證明對高品質護理的承諾，並充分遵守門診醫療保健認證(AAAHC)標準。
CAP	證明診所已達到所有適用的認證標準，並已獲得《美國病理學家協會(CAP)生殖實驗室認可計劃》的認證。
JCI	國際聯合委員會(Joint Commission International)