



TIAN YUAN HEALTHCARE

天元医疗

中國天元醫療集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

(股份代號: 557)

環境、社會及
管治報告
2020



關於本報告

中國天元醫療集團有限公司(「本公司」)欣然發佈環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，本報告乃遵循香港聯合交易所有限公司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報告指引」)編製及已遵守「不遵守就解釋」。本報告概述有關支持其業務營運的可持續發展的管理方針、常規及表現，著重說明我們在ESG方面所作出的努力，並遵守重要性、量化、平衡及一致性的ESG報告原則。本報告涵蓋2020年1月1日至2020年12月31日之財政期間(「報告期間」或「2020年」)。

報告範圍及邊界

本公司及其附屬公司(「本集團」或「我們」)主要業務為於報告期間投資控股、向醫療行業提供採購、營銷及管理服務、向酒店業提供採購服務、特許商標，以及放債及相關業務。本集團以往亦於美國從事提供酒店管理服務，但於2019年12月31日止年度(「2019年」)已終止經營該業務。於報告期間，本集團收購了上海一家醫療美容醫院(「上海醫院」)，其主要在上海市提供整形外科服務。

本報告的匯報範圍按照各業務於報告期間，對集團的重要性，及對環境及社會影帶來的響程度所釐定。本集團之資料已於2020年年報中詳述。除非另有所指，否則本報告之匯報範圍及分析資料涵蓋我們於上海醫院的整形外科業務，以及於香港的辦公室(「香港辦公室」)的日常行政營運，其與其他業務分部的環境及社會影響相對較大。

本集團通過在環境保護、可持續發展及關懷社區方面取得進展，持續履行我們作為負責任公司的承諾。通過與主要持份者及合作夥伴的合作，我們履行維護本集團核心價值「服務及回饋社區」的承諾。我們以實施社會責任計劃為主導，重點關注可持續發展、環境及社會。

我們的ESG管理方針

本集團已在本集團內部就ESG管理實施由上而下的管理方針，並已制定適當有效的ESG管理制度及流程。董事(「董事」)會(「董事會」)負責釐定本集團的ESG策略、評估ESG風險及機遇，以及監督本集團整體ESG表現(包括環境管理問題、勞工常規及其他ESG層面)。本集團管理層負責ESG管理的執行、收集相關ESG數據及編製ESG報告。本集團通過日常營運與各持份者保持有效溝通，以了解及識別各持份者對本集團有關ESG因素之需求、期望及關注，使評估各ESG範疇的重要性，從而訂立長遠發展的方針及策略。董事會每年審閱及批准ESG報告，以確保所有有關可持續發展的重大ESG議題及影響均公平呈列於本報告。

關於本報告

報告原則

本集團在編製本報告時遵守ESG報告指引所載的四項基本報告原則：

報告原則	本集團之應用
重要性	本集團了解可能對其持份者及營運產生重大影響的重大議題的重要性。通過分析本集團管理層團隊成員提交的書面及口頭評論以及回應識別重大的環境及社會議題。報告期間識別的 重大議題與先前報告期間識別的重大議題相若。結果已提交董事會，以驗證報告期間重大的 ESG議題。
量化	本集團盡可能以量化方式記錄及披露關鍵績效指標，以評估及驗證ESG政策及措施的有效性。
平衡	本報告以客觀方式披露資料，不偏不倚地向持份者呈現本集團的整體ESG表現。
一致性	於切實可行的情況下，除非另有說明，本集團採用一致的測量方法，以便隨時間對ESG表現 進行有意義的比較。所採用的方法或關鍵績效指標中的任何更改都將予以披露。

持份者參與及重要性評估

與持份者持續溝通為本集團營運成功的關鍵。透過與持份者溝通，本集團將更好地了解及滿足彼等對我們業務營運相關的需求、關注及期望，以制定ESG策略並識別ESG管理中的改善機會。考量持份者的意見可以為本集團未來進一步可持續發展帶來貢獻。於報告期間，本集團透過多種溝通渠道與主要持份者溝通，以收集彼等的意見及回饋，並不斷改進。

關於本報告

持份者組別	溝通方式	需求、關注及期望範疇
員工	本集團通過績效評估與員工溝通，以支持員工的事業發展，同時鼓勵員工就其工作職責及所需的支持與主管進行溝通。	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬及福利 • 健康及安全的工作環境 • 培訓及發展
客戶	前線員工每天與客戶進行對話，以獲取有關其服務的回饋。同時建立客戶服務及熱線，以便客戶表達彼等的關注及回饋。	<ul style="list-style-type: none"> • 優質服務 • 醫療安全 • 誠信經營 • 迅速解決詢問及投訴
投資者及股東	定期舉行股東大會，以向投資者及股東提供本集團的最新情況及業績。本集團收集回饋並於日常運營中舉行會議、研討會及其他交流活動。重要資料則載於財務報告、ESG報告、公司網站、新聞稿、公告及其他披露文件以供參閱。	<ul style="list-style-type: none"> • 投資回報 • 提升公司價值 • 信息透明及高效溝通 • 企業管治及誠信
供應商	本集團通過比價及評估系統評估供應商的能力。本集團亦常與供應商溝通以加強合作關係。	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信經營 • 招標甄選公平公開 • 穩定合作
政府及監管機關	本集團與相關政府部門保持密切溝通。倘有任何違反或不符合相關法律及法規的情形，本集團將即時向相關政府部門報告。	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守法律法規 • 環境及社會責任 • 企業管治及誠信
社區	本集團參與社區活動，以更好地了解社區需求並支持社區發展。	<ul style="list-style-type: none"> • 信息公開透明 • 環境及社會責任

本集團了解持份者對業務發展的重要性。其參與有助我們識別持份者關注的ESG議題。同時配合分析本集團管理層團隊成員提交的書面及口頭評論以及回應識別重大的環境及社會議題，本集團識別到在醫療美容業務中的職業健康與安全、產品及服務質量管理及營運合規為本集團於報告期內重點關注的ESG範疇。結果已提交董事會，以驗證報告期間重大的ESG議題。

排放物

因應業務性質，我們的業務並無產生任何重大的工業廢氣或向水及土地的排污。本集團僅產生少量空氣污染物及廢棄物，主要包括上海醫院及香港辦公室於日常營運中駕駛行車所產生的廢氣、用電間接排放的溫室氣體（如二氧化碳排放）、以及醫療美容服務後的醫療廢棄物。其中電力耗用為最主要的污染物排放來源。管理層認為由營運產生的排放物對環境的影響較少，對本集團及／或權益者評估及決策表現未有重大的影響。

於報告期間，本集團已致力完全遵守中國及香港有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、產生有害及無害廢棄物的相關法律法規，包括但不限於：

- 《中華人民共和國環境保護法》
- 《中華人民共和國大氣污染防治法》
- 《中華人民共和國水污染防治法》
- 《醫療廢物管理條例》
- 《醫療衛生機構醫療廢物管理辦法》
- 《空氣污染管制條例》(香港法例第311章)等。

於報告期間，我們並不知悉任何違反對本集團廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污或有害及無害廢棄物的相關法律法規，從而使本集團帶來重大影響的活動。

本集團明白溫室氣體的排放會使氣候變化加劇，因此本集團通過減少特定能耗並增加清潔能源的使用，於業務營運上採取不同的減排措施，以減低碳足跡。我們開發有效的量度系統，以根據我們的內部政策記錄及報告相關數據。我們推出我們開發的節能工具，例如能源審核、基準測試及目標設定，以減少特定能耗。

處理紙張、用水和商務差旅使用交通產生有限的無害廢物。運營中產生的有害廢棄物已根據適用規例及我們的內部程序進行處理。

排放物

於報告期間，本集團通過各項政策減少排放，包括但不限於：

- 促進使用更清潔的能源及可再生能源；
- 提高能源效率；
- 鼓勵綠化及提高客人及員工意識；
- 推廣使用電話會議及視訊會議技術參加會議；及
- 減少使用交通或選擇乘搭公共交通工具。

排放物種類及相關排放數據

於報告期間，本集團在業務營運過程中並無產生大量排放物及溫室氣體，營運時所產生的廢氣排放物及溫室氣體大多來自車輛的使用及外購電力耗用。

本集團於報告期間所產生的污染物排放量如下：

排放類型	二零二零年排放量 (克)	二零一九年排放量 (克)
二氧化硫(SO _x)	2	7
氮氧化物(NO _x)	76	483
顆粒物(PM)	6	36

2019年的污染物排放量主要來自美國酒店及辦公室供熱的天然氣消耗，隨著美國酒店業務於2019年期間終止經營，2020年的廢氣排放量大幅下降，只餘下因日常辦公出勤所帶來的污染物排放。

排放物

溫室氣體總排放量

能源直接排放的溫室氣體主要來自於車輛的使用，間接排放溫室氣體的主要來源為電力消耗。本集團於報告期間在上海醫院及香港辦公室所產生的溫室氣體排放量如下：

溫室氣體排放物	單位	排放來源	排放量	
			二零二零年	二零一九年
二氧化碳(CO ₂)	千克	外購電力耗用	201,247	4,887
		車輛燃料使用	365	845
合計			<u>201,612</u>	<u>5,732</u>
甲烷(CH ₄)	千克	車輛燃料使用	0.82	3
氧化亞氮(N ₂ O)	千克	車輛燃料使用	53	173

如前所述，本集團於2020年收購了上海醫院，並以此作為主要業務，由於醫院日常營運之耗電量龐大，因此2020年全年外購電力耗用比上年同期大幅增加，導致所排放之二氧化碳大幅上升。

另一方面，由於2019冠狀病毒（「COVID-19」）疫情導致中港兩地的出入境受到限制，本集團國內管理層於2020年減少了往返香港出勤。本集團減低了車輛的使用，故相對因使用車輛時消耗燃料而直接產生的溫室氣體（如二氧化碳、甲烷及氧化亞氮）亦隨之減少。

政府部門處理淡水及污水所產生的其他間接排放微不足道，因此我們並無記錄有關數據。

我們已制定政策，以將所關注的環境因素納入日常營運中。為減少排放而採取的措施披露於下文「能源消耗－電力」一節。

排放物

廢棄物管理

本集團進行醫療美容過程中會產生不同的有害廢棄物及無害廢棄物，為減低廢棄物帶來的環境影響，本集團已採取相應的廢棄物排放管理措施。

有關有害廢棄物，本集團於上海之醫療美容業務中會產生各類醫療廢物，主要可分為感染性醫療廢棄物及損傷性醫療廢棄物，如於進行治療及檢驗過程中產生的針頭、棉墊、紗布及其他傷口敷料等使用過的一次性醫療用品及器械、廢血及血清等。本集團已嚴格遵守中國《醫療廢物管理條例》及《醫療衛生機構醫療廢物管理辦法》等相關法律法規，妥善處理醫療廢物。我們已制定《醫療廢物管理制度及操作流程》，要求醫院各科室醫護人員對醫療廢物進行分類，並使用規定的包裝物或容器盛裝封閉，貼上醫療廢物收集標籤，運送至醫療廢物暫存地暫放，醫院定期將醫療廢物轉交合資格的醫療廢物集中處置單位處置，並保存危險廢物轉移聯單作記錄，對醫療廢物的種類、重量、處置方法、交接時間、最終去向等進行登記。同時規定在發生醫療廢物流失、洩漏擴散和意外事故時，應採取相應的緊急措施，及時向相關政府部門報告。醫院亦已定期通過培訓提高全體員工對醫療廢物管理工作的認識，加強環保意識和自身防護意識，有效預防及控制醫療廢物對人類健康和環境的危害。

另外，於手術過程中使用的麻醉藥品，已按照國家有關麻醉藥品管理的規定，妥善登記藥物使用量及棄液量的記錄，由醫師、藥師或護士進行傾瀉入下水道處置。2020年內麻精藥品的剩餘藥液量並不重大，故不作披露。

報告期間，上海醫院產生的無害廢棄物主要包括一般固體垃圾及廢紙。集團會採取回收、焚化或堆填方式處理無害廢棄物。為減少廢棄物數量，本集團積極進行各種減廢措施，如設置垃圾分類回收桶以回收可回收垃圾、減少使用紙張。作為負責任的服務提供商，本集團管理層致力於減少投入的材料及相關產出。我們與合作夥伴及供應商合作管理廢棄物，並選擇回收產品以將環境的影響減至最低。

我們主張雙面影印及通過電子化及減少傳統印刷促進無紙化營運，如以電郵傳遞內部訊息及實施電子辦公系統，及盡可能重用及回收廢紙，以減少紙張消耗。

排放物

報告期間，本集團之主要業務（即醫療美容業務）的有害廢棄物及無害廢棄物消耗量如下：

廢棄物	消耗量（公斤）
有害廢棄物	
感染性醫療廢棄物	2,808
損傷性醫療廢棄物	197
合計	<u>3,005</u>
無害廢棄物	
生活垃圾	21,900
紙張	561
合計	<u>22,461</u>

報告期間，香港辦公室未有產生有害廢棄物，只產生少量的無害廢棄物。集團管理層認為，2020年內香港辦公室所產生之無害廢棄物屬輕微，對環境未有重大影響，故不作披露。

資源使用

本集團的主要能源消耗為電力消耗及耗水，於報告期間的電力消耗及耗水主要來自上海醫院及香港辦公室。誠如以上「溫室氣體總排放量」一節所描述，由於本集團於2020年度收購了上海醫院，並開始了美容醫療的業務作為主要業務活動，醫院營運對耗電及耗水的需求龐大，使報告期間的使用電量及水量較上年同期大幅增加。本集團持續推行各種培訓以提高員工的環保意識，並在醫院及辦公室採納節能政策。

資源消耗 – 電力

下表列示2020年及2019年各年的總耗電量：

	二零二零年	二零一九年
電力消耗	328,411 千瓦時	8 千瓦時

其中2020年耗電量的分佈及密度如下：

電力消耗	上海醫院	香港辦公室	合計
消耗量(A)	319,569 千瓦時	8,842 千瓦時	328,411 千瓦時
業務單位面積(B)	45,323 平方呎	2,400 平方呎	47,723 平方呎
密度(C=A/B)	7 千瓦時 / 平方呎	4 千瓦時 / 平方呎	7 千瓦時 / 平方呎

排放物

本集團通過採取各項政策減少電力消耗，包括但不限於：

- 在不使用電器時關掉電源以節省能源；
- 定期清洗及維護辦公設備（如冷氣機）以保持能源效益；
- 盡量拔掉裝置插頭以限制電力流量；
- 調整室內既定溫度；
- 將鹵素燈更換為LED燈；
- 使用高效節能的電器；及
- 提倡在適合的公共地方使用太陽能。

資源消耗 — 水

2020年上海醫院耗水量的分佈及密度如下：

用水消耗

消耗量(A)	5,852噸
業務單位面積(B)	45,323平方呎
密度(C=A/B)	0.13噸／平方呎

於本報告期間，本集團認為香港辦公室的耗水量並不重大，故決定不披露有關資料。

於報告期間，我們已檢討為減少水資源消耗而實施的計劃，計劃內容包括（但不限於）：

- 安裝及使用低流量水龍頭和馬桶裝置以及自動關閉式水龍頭；
- 張貼節約用水標語，時刻提醒員工節約用水；及
- 定期檢查水龍頭或水管有否隱蔽的漏水情況，如發現相關情況，員工應立即向相關部門報告。

於報告期間，本集團管理層並不知悉求取水源方面的任何問題。

排放物

資源消耗 — 包裝材料

由於業務性質，本集團的業務不涉及製成品的包裝材料。

環境及天然資源

本集團意識到醫療美容行業之資源使用及其排放(包括氣體排放及廢棄物排放等)對環境的若干影響。為我們的業務長遠的發展，我們有責任管理及盡量減少對環境的影響。為改善能源消耗，我們實施多項有關有效使用資源及減少排放的措施，包括用電、處理醫療用品及廢物等的措施。有關進一步詳情，請參閱上文「氣體排放」、「廢棄物管理」及「資源使用」等章節。透過以上舉措，本集團可確保資源用得其所，將業務營運對環境的影響減至最低。

除上述排放及資源使用外，本集團的業務運營對環境及自然資源並無重大直接影響。

社會可持續發展

本集團管理層相信，我們的文化為推動實現社會公平發展提供強大動力。本集團將「服務及回饋」的精神融入到我們的業務活動中，以通過創造工作機會及正面環境足跡的創新模式為持份者創造價值。

社區關懷為可持續發展策略不可或缺的一部份。推行企業公民計劃乃為結合我們的整體資源並利用我們的技能，對有需要的社區進行可持續的改變。

參與社區志願服務的機會可增強員工的使命感，加深彼此之間的情誼，並轉化為更全面的客戶體驗。

本集團管理層亦認識到，人力資本是本集團為未來做好準備，使我們能夠迎接未來機遇及應對挑戰的重要元素。我們致力於維持關懷、公平及包容的工作場所以挽留員工。

僱傭

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、反歧視以及其他福利及福祉方面，本集團已致力遵守業務所在地有關僱員待遇適用的相關勞工法律及法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及香港《僱傭條例》(香港法例第57章)等。

本集團已制定完善的人力資源管理制度及員工手冊，以規範人才招聘、員工晉升、解僱、薪酬等流程，為員工繳納基本養老、醫療、生育、失業、工傷保險及住房公積金，並享有國家規定的公休日、事假、病假、婚假、產假、喪假、年休假等。我們亦已實施臨時解僱補償計劃，確保我們嚴格遵守相關法規。

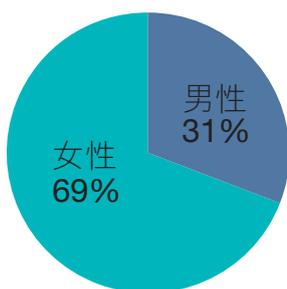
本集團管理層積極制定全面的學習及發展計劃，包括為特定部門及員工提供量身訂製的培訓課程。我們進行年度績效考核評估，目的在識別未來有潛力擔任職務的員工，並進行崗位及薪酬調整。

本集團的多元化及平等機會政策側重於培養本集團精英，以促進多元化並提供平等機會。目的在於確保申請人不受種族、膚色、宗教、性別、國籍、婚姻狀況、性取向、年齡、殘疾或任何其他特質所歧視，並致力為員工提供平等、公正的晉升機會、培訓及待遇。

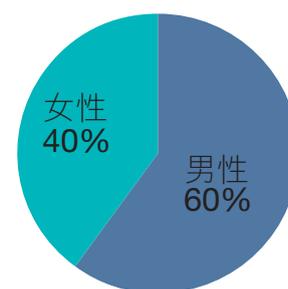
於2020年12月31日，本集團共有員工114人(2019年：41人)。本集團管理層重視員工的多元化，使我們得以有效地與客戶聯繫。

下圖列示二零二零年及二零一九年各年按性別劃分之員工比例：

二零二零年性別

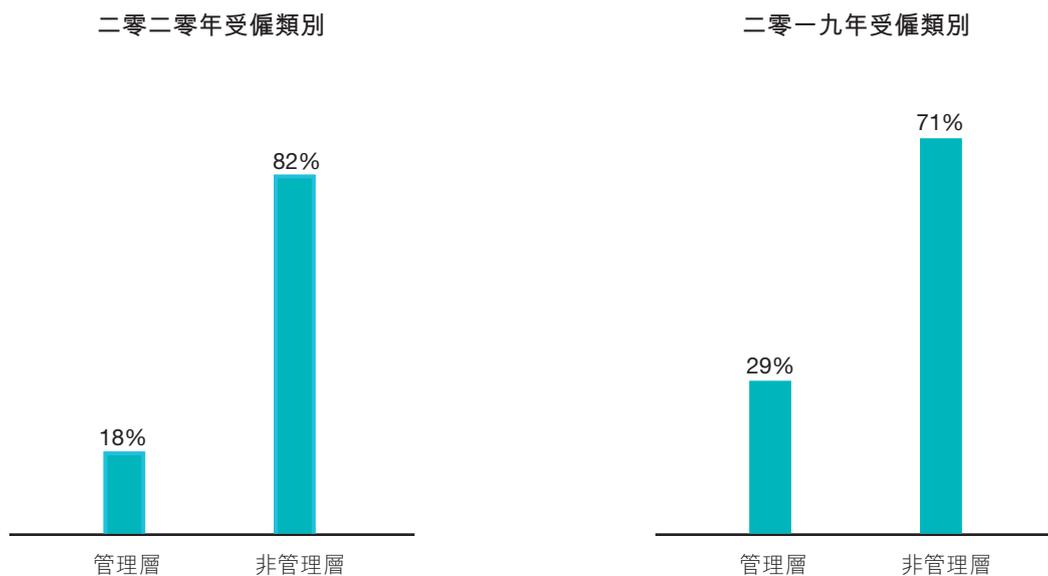


二零一九年性別

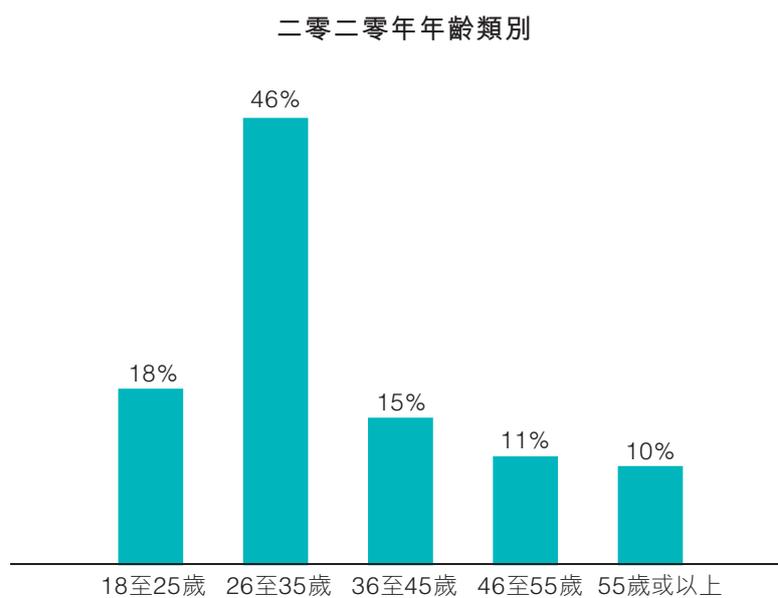


僱傭

下圖列示二零二零年及二零一九年各年按受僱類別劃分之員工比例：

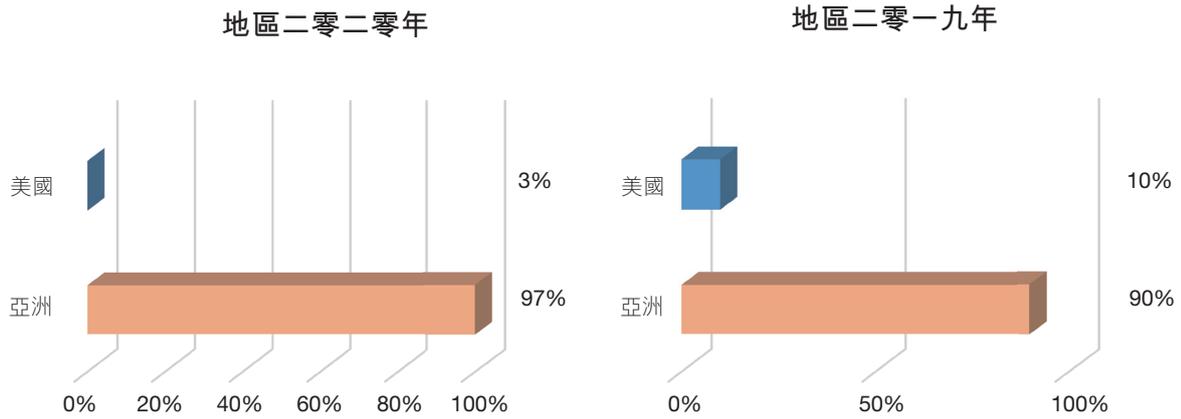


下圖列示二零二零年按年齡劃分之員工比例：

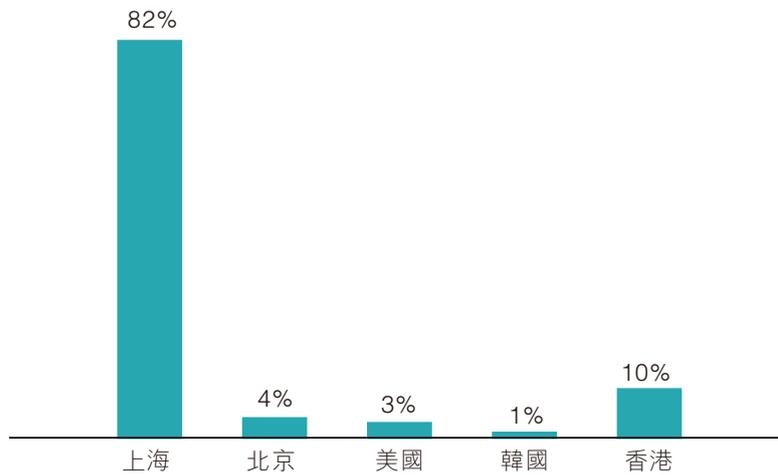


僱傭

下圖列示二零二零年及二零一九年各年按地區劃分之員工比例：



其中2020年員工的工作地區分佈如下：



於報告期內，本集團的僱員流失率為10%。

健康與安全

本集團管理層優先重視客戶及員工的健康及安全。此外，培養優質員工並關心員工的福祉是我們文化不可或缺的一部份。我們的方法著重於創造一個有益的工作環境，將注重績效的需求與關懷體恤的工作精神相結合，以達至績效。

我們提倡「工作與生活平衡」的理念，關懷員工的健康、幸福及持續進修，並盡可能提供其他支援服務及隨時提供支持。我們提供不同類型的醫療保健計劃，例如定期預防性健康檢查、醫療保險、事故保險等。

除關懷員工健康外，我們亦致力為員工提供安全的環境。本集團管理層提供定期緊急逃生演習，以確保在緊急情況下能夠管理任何安全風險。我們亦定期審閱安全規則，以確保提供工作的安全環境。我們嚴格按照當地政府的指引應對惡劣天氣。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》、《工傷保險條例》等有關職業健康與安全的相關法律法規。尤其美容醫療業務，已遵循中華人民共和國《醫療美容服務管理辦法》、《醫療機構管理條例》、《執業醫師法》、《護士管理辦法》等醫療美容健康安全的相關條例。為降低醫務人員在工作時受病人傳染疾病的風險，本集團已要求醫務人員在進行手術時須戴上具防滲性的手套、口罩、防護眼罩及面罩等防護裝備，亦須避免被針頭及刀片等銳器刺傷或劃傷，安全處置使用後之手術器具、銳器及針頭等。

本集團亦關注員工處理醫療廢物的工序過程，規定專責員工需按時對醫療廢物暫存處進行清潔消毒，並對從事醫療廢物管理的專職人員、各醫護人員、新上崗員工等會進行醫療廢物分類收集、運送、暫存及處置的人員提供醫療廢物管理培訓，加強環保及自身防護意識，以預防及控制醫療廢物對人類健康及環境所產生的危害。

為應對COVID-19疫情，本集團已設立多項預防感染措施以保障員工健康安全，例如定期安排員工進行核酸檢測，在醫院入口、樓梯、電梯、房間等公共區域設有消毒劑等防疫設施，並定期對醫院及辦公室進行清潔及消毒。另外，所有員工及客戶進入醫院範圍內均需要進行登記及測量體溫，於進行手術前需審核客戶核酸檢測結果，確保客戶沒有感染病毒，防止病毒擴散。

健康與安全

本集團會持續監督所採納政策獲有效執行，包括（但不限於）：

- 為本集團的安全及損失監控計劃提供全盤指導和指示；
- 評估、分析和糾正安全和安保問題；
- 監督檢查報告，確保已採取糾正措施；
- 提高員工的安全意識並為其舉辦培訓課程；
- 評估新增及現有設施、設備及程序的安全及安保事宜；及
- 保存準確及完備的會議及活動記錄和報告。

我們透過更嚴格的後續調查努力加強受傷及疾病預防。於報告期間，我們審閱了工傷處理程序，以確保工傷案件能夠得到妥善處理。我們並無因工傷錄得損失工作日數，亦無因工傷亡事件。

於報告期間，本集團並無確認任何有關提供安全工作環境及保障僱員免受職業性危害而對本集團有重大影響的相關法律法規的違規事件。

發展及培訓

培養員工的能力乃為本集團為未來做好準備的重要因素，以對日後市場機遇作出最佳反應。我們就提升技術技能及道德觀念的培訓設計不同的培訓課程。獲得額外的資格被視為僱主的晉升評估中的有利因素。

本集團為員工提供一系列內部培訓及發展，以提升他們的表現、專業技能及知識。同時，我們為各職級員工提供培訓課程，讓員工了解如何以自身行為踐行我們關懷他人的承諾，藉以提倡「關懷精神」。

新入職員工須參加新員工入職培訓，內容涵蓋集團歷史、公司簡介、企業文化、內部政策及員工福利等。這有助於我們的員工熟悉我們的運營，以培養對集團的歸屬感。

在職培訓由各部門各自針對部門實際工作情況進行崗位技能提升的培訓，指導和培訓員工適應其職業發展和各崗位需求。例如為營銷人員提供業務培訓、為醫務護理相關的工作人員提供醫療安全培訓、醫療設備的使用等。

本集團管理層亦高度重視員工的行為守則。我們持續提供行為守則培訓，以確保我們始終遵守法律及道德標準，包括為本公司董事，提供國內與香港公司法和董事責任之培訓。

領導發展對未來發展至關重要。其他培訓課程包括(但不限於)以下各項：

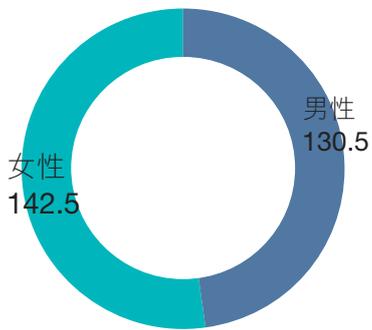
- 安全搬運及正確用腰
- 消防安全及疏散
- OSHA／事故預防

我們定期對個人的培訓和發展結果進行審查，以便本集團更了解員工的培訓情況，並在未來繼續改進。醫療美容業務醫師和護士的培訓為本集團重點關注的一環，我們每年會對醫務人員的表現進行審查，確保其具備相關專業認可資格，通過診療操作相關的培訓並獲得認可，符合《執業醫師法》、《護士管理辦法》等相關醫療執業資格的要求。

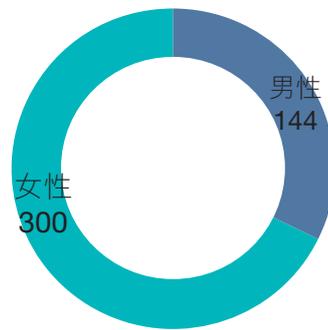
發展及培訓

下圖說明二零二零年及二零一九年各年按性別劃分的每名員工完成的培訓時數：

二零二零年
按性別劃分之培訓時數

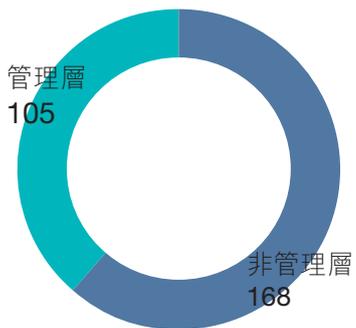


二零一九年
按性別劃分之培訓時數

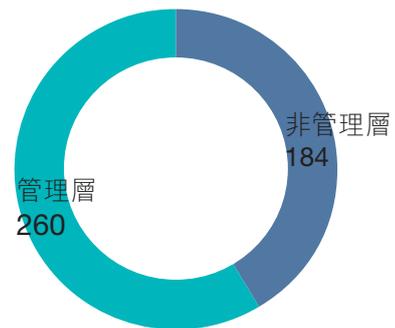


下圖說明二零二零年及二零一九年各年按員工類別劃分的每名員工完成的培訓時數：

二零二零年
員工類別劃分之培訓時數



二零一九年
員工類別劃分之培訓時數



勞工標準

本集團於報告期間已實行及審閱為遵守《中國人民共和國未成年人保護法》以及《僱傭條例》(香港法例第57章)及其他相關法律法規的政策。本集團管理層確保按照相關法規制定僱傭合約條款。我們譴責以任何形式剝削兒童、強制或抵債勞動，並承認員人的權利。於招聘過程中，我們會核對應徵者的身份證明文件及學歷證明文件，以確認其年齡及身份與共提供的證明文件一致，確保其符合中國及香港勞工法例要求。我們亦設有獨立舉報渠道，任何人士均可就諸多問題提出關注及尋求指引。於報告期間並無出現僱傭童工及強制勞動。

於報告期間，我們並無確認任何有關防止童工及強制勞動而對本集團有重大影響的相關法律法規的違規事件。

供應鏈管理

本集團管理層認為，由於本集團主要提供醫療美容服務，客戶的安全及健康尤其重要，因此我們會嚴謹管理其供應鏈，並考量供應鏈中對人類健康安全及環境的影響，以實踐其可持續發展的願景。為了確定可持續採購過程，於報告期間，我們制定採購行為指引，並由本集團管理層進行審閱。主要指引如下：

- 尊重人權原則；
- 遵守所有適用的地方及國家勞動法，尤其是有關歧視、最低工資、加班及最高工作時長者；
- 保證所有工作乃出於自願及工人可自由在合理通知的情況下終止僱傭；
- 遵守適用的勞動法，尤其是與童工相關者；
- 營造安全健康的工作環境；
- 盡量降低業務經營的環境影響並取得全部必要的環境許可及登記；
- 遵守有關禁止使用特定物質及／或原料的所有適用法律及有關處理、回收及清理所有類別廢棄物的法規；
- 不斷致力於降低業務經營的環境影響；
- 對新供應商進行盡職審查；
- 每年對現有供應商進行審閱。

以下供應商將會被優先考慮：

- 偏好使用環保及回收材料及產品；
- 偏好ISO 14001認證賣方；
- 聲稱使用環保／回收未打印紙張材料。

供應鏈管理

本集團已制定《採購管理制度及操作流程》，規範各類物資採購工作，主要涉及的採購用品包括各類藥品、注射材料、植入物、醫療材料、醫療美容設備及其他消耗品或辦公用品，以確保採購以有效及具成本效益的方式進行。於選定供應商的過程中，本集團會綜合考量產品質量、價格、供應商資質及聲譽、服務質量及交付時間等因素，並要求供應商提供其業務所需的執照及許可證，如經營許可證、藥品經營質量管理規範認證證書等，本集團亦已與上海主要提供藥品的供應商簽訂藥品供需質量保證協議，以保證產品質量，為客戶提供優質服務。定期與合作的供應商聯繫，確保其正常運行無重大風險。

於報告期間，本集團的供應商均位於中國，共有53個合格供應商。每次與新供應商合作前均會對其資質及品質進行調查及評估，並每年按供應商供貨質量、送貨服務及價格等進行評估，以監察供應商的表現，管理供貨品質及穩定性相關的風險。

產品責任

本集團明白醫療美容業務的服務安全性及質量尤其重要，為確保我們的產品及服務屬安全及高品質，我們特別注重醫療安全，始終致力於為客戶提供優質及安全的產品及服務，此乃基於對客戶的重視及以客為本。

藥品及醫療用品質量管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》等醫療藥品質量管理相關法律法規，並制定《藥房、藥品及醫療用品管理制度》，對藥品及醫療物資進行嚴格的驗收工作，對藥品逐批驗收，認真核對品名、規格、數量、批號、生產廠家、有效期等內容。對於不合格的物資，及時與供應商進行反饋及安排退貨。本集團由藥房工作人員根據藥品的性能及要求做好藥品的分類儲存工作，分別存放於常溫處、陰涼處或冷櫃，並已建立藥品過期的預警程序，由藥師每月檢查現存藥品的有效期，對有效期餘下三個月以內的藥品，安排下架及報廢，確保不會使用過期藥品。同時，藥房藥師需核對紙質處方及醫療管理系統內的數據後發放藥品，根據「三核七對」規則妥善分發藥品，以確保發放無誤。

服務質量

本集團嚴格遵守《醫療美容服務管理辦法》等相關法律法規，提供優質服務及為本集團帶來良好的社會及經濟效益。本集團已定期進行醫療質量及安全自查，為進行手術療程前的告知、記錄及程序、手術療程過程中及療程後的記錄、藥品的管理、麻醉藥品的使用、保存及棄置等、醫療器械安全、醫療廢物管理等方面之合規情況進行自查，以改善及提升服務質量。同時，我們於招聘合資格醫師及醫務人員時，會評估其學術及專業資格、年資等，以確保其符合執業人員資格及遵守法律法規。本集團會持續改進服務質量的控制，提供更優質的服務予客戶。

客戶反饋及醫療糾紛處理

本集團高度重視通過客戶回饋收集服務質量資料，使客戶能夠與本集團管理層聯繫。所收集資料的結果及意見促進客戶參與並有助推動改善服務質量。我們會積極回應客戶的反饋，以提升客戶滿意度和忠誠度，維護公司品牌形象。由於醫療美容業務中醫療美容成果的評價受主觀判斷影響較大，如手術結果與其預期差距大或出現手術失誤，容易引發醫療投訴、醫療糾紛及醫療事故。本集團已制定《醫療糾紛處理流程》，我們已提供多種溝通渠道（例如電話、電子郵件或直接來訪醫院），在接獲有關醫療投訴後，由客服人員進行客戶服務和跟蹤，及時妥善處理。客服人員會至少每季匯總所有醫療投訴及糾紛個案向醫院領導及集團管理層匯報，以作適時處理及應變。

產品責任

於報告期間，本集團一共接獲70宗客戶投訴個案，主要涉及對手術效果不滿意，經了解情況並調查核實，及與客戶溝通後，我們已作出退款及免費修復等安排，所有客戶投訴已得到妥善處理。我們設有處理產品或服務回收的政策，如贈送補償禮券、退回按金等。

於報告期間，我們發現一宗違反市場營銷及廣告常規的法律及法規的事件，事件已得到妥善處理，本集團並嚴格遵從《中華人民共和國廣告法》等相關法律與法規。我們亦並無確認任何有關提供產品及服務之健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法而對本集團有重大影響的相關法律法規的違規事件。

知識產權

本集團已為擁有之商標辦理商標註冊，並妥善保存商標註冊證，及每年更新有效註冊證件，以維護商標權。

保護知識產權的政策已於報告期間進行審閱，有關政策包括(但不限於)：

- 維持有效的互聯網協定資產管理系統，包括存置互聯網協定相關資產及協議的清單及記錄；
- 禁止侵犯第三方產品及服務的知識產權；及
- 禁止使用贗品或其他侵權貨品及服務。

於報告期間，我們並無發現任何侵犯知識產權的事件。

私隱政策

本集團致力於保障任何個人的私隱資料。我們遵守《個人資料(私隱)條例》(香港法例第486章)及與客戶資料及隱私相關的法律法規。我們對收集、保存及披露個人資料實行嚴格程序。我們將客戶信息錄入客戶管理系統，並按不同員工設置使用權限，以確保客戶信息安全。

本集團為確保妥善處理及保護個人數據，亦於各個控制領域採取措施。能夠接觸機密資料的授權員工需要簽署保密協議，要求其不得洩露任何公司及客戶信息。

反貪污

作為一個負責任的組織，員工誠信行事並遵守我們的業務操守標準對我們而言至關重要。我們秉持重視道德行為的企業文化。我們將行為守則列為優先考量。行為守則以良好的企業管治及模範個人行為作為基礎。我們業務列明處理有關反壟斷、不公平競爭、政治獻金、濫用採購權力、商業及政治賄賂事宜的指引。我們的反賄賂及反貪污政策明確界定了賄賂及貪污的涵義及我們對賄賂及送禮的立場。

任何違反行為守則的行為將使員工承擔紀律處分的責任。特定培訓課程介紹有關反賄賂及反貪污的相關規例及其最新修訂。

於報告期間，並無任何針對本集團及員工的有關貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為的法律訴訟。(2019年：無)。

舉報政策

本集團已建立一套有效的反舞弊政策及程序，回饋及舉報受理的流程。推出該政策旨在為各方設立舉報渠道，讓員工在工作過程中以保密方式利用任何語言帶提出對不端行為、瀆職、行為失當、法定不合規或惡行的關注。各級員工及各持份者可通過舉報電話熱線、電子信箱、信函等途徑舉報公司及其人員實際或疑似舞弊案件的信息，包括違反職業道德情況的投訴、舉報信息。所有舉報直接由公司秘書受理，了解情況後匯報審核委員會進行調查處理。所有舉報一經接獲，均會在可能範圍內進行全面、公正及持平的調查，並盡快作出處置及糾正。

我們的宗旨包括(但不限於)下列各項：

- 鼓勵及時舉報任何不端行為；
- 及時應對該等不端行為；
- 作為避免不端行為的方法；及
- 推廣廉潔文化。

反貪污

本集團已實施政策以確保遵守以下法律法規：

- 《防止賄賂條例》(香港法例第201章)；
- 《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第615章)；
- 《公司條例》(香港法例第622章)；
- 《中華人民共和國刑法》；
- 《中華人民共和國反不正當競爭法》。

本集團已公佈舉報渠道，有關政策張貼於員工公告板、於內聯網上載及載於員工手冊，藉以提高透明度和方便員工閱覽。

根據行為守則，所有級別的所有員工均應避免處於其個人利益可能與本集團利益衝突的情況。所有管理級別員工均須於入職及每年提交一份利益衝突確認函，披露任何潛在利益衝突。所有關聯方交易都必須遵守內部指引及相關外部法規。倘員工涉及個人利益被視為與本集團利益衝突的狀況，必須嚴格遵守反賄賂及反貪污政策所載指引規定的披露程序。違反反賄賂及反貪污政策的任何員工將會受到紀律處分，甚至可能被終止僱傭及提出法律訴訟。

一旦確認利益衝突，本集團管理層將根據指引執行以下程序包括(但不限於)：

- 將僱員調離引發衝突的狀況；
- 禁止僱員進一步參與交易；及
- 考慮補救措施以減低影響。

展望未來，本集團將制定長期可持續發展藍圖，呈列其所有業務的重點領域、目標及指標，以監控其ESG表現。本集團亦將更加專注於客戶參與，以更加了解其需求及意見。



TIAN YUAN HEALTHCARE

天元医疗

WWW.TIANYUANHEALTHCARE.COM