



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

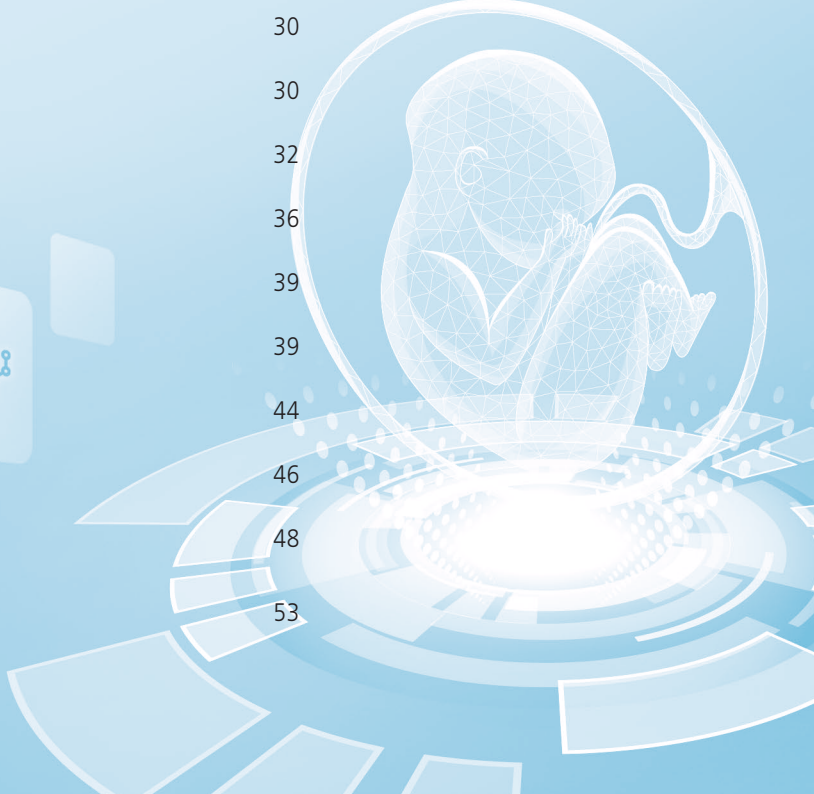
A large, glowing, wireframe illustration of a fetus in a curled position, centered on a circular platform. The background is a futuristic, blue-toned digital space with various scientific icons (DNA, microscope, test tube, etc.) and data lines.

環境、社會及管治報告 2021

* 僅供識別

目錄

本報告編製說明	2
1. 企業介紹	4
2. 穩健的ESG治理	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	7
3. 堅持負責任的運營	11
3.1 商業道德	11
3.2 倫理風險管理	14
3.3 資訊與資料安全	15
3.4 負責任採購	16
4. 提供高品質的醫療服務	18
4.1 醫療品質管理與控制	18
4.2 研發與創新	22
4.3 提升患者服務品質	24
4.4 負責任行銷	28
5. 打造幸福的職場環境	30
5.1 保障員工權益	30
5.2 員工發展	32
5.3 職業健康與安全	36
6. 孕育美好環境與社區	39
6.1 綠色運營	39
6.2 應對氣候變化	44
6.3 守護社會健康	46
ESG量化績效表	48
香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表	53





本報告是錦欣生殖醫療集團有限公司（「本公司」）發佈的第三份環境、社會及管治報告（「ESG報告」），向各持份者披露本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報告指引」）（2022年1月1日起生效版）為參考依據編製。

報告範圍

時間範圍

本報告為ESG報告，ESG報告涵蓋範圍為2021年1月1日至2021年12月31日。部分文字資訊超出此範疇，在所涉及處予以說明。

組織範圍

本報告除非特別說明，範圍涵蓋本公司以及年報綜合財務報表內附屬公司（「本集團」），涵蓋範圍較上一年增加了錦欣婦女兒童醫院、成都健康、成都錦邁。

本報告覆蓋的附屬公司名稱與簡稱如下所示：

主要附屬公司	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
四川錦欣婦女兒童醫院有限公司	錦欣婦女兒童醫院
成都錦欣健康管理有限公司	成都健康
成都市錦邁創新實驗檢測有限公司	成都錦邁

其中，老撾錦瑞於報告期內未營業，錦欣婦女兒童醫院、成都健康及成都錦邁於2021年11月納入本集團綜合財務報表。因此，本報告定性資訊以本公司及深圳中山醫院、成都西囡醫院、武漢錦欣醫院及HRC Fertility為主要涵蓋主體。本報告定量資訊以深圳中山醫院、成都西囡醫院、武漢錦欣醫院、HRC Fertility、錦欣婦女兒童醫院、成都健康以及成都錦邁為主要涵蓋主體。



報告編製說明

匯報原則

本報告遵循《ESG報告指引》的匯報原則，包括：

- **重要性原則**

根據該原則，本報告通過持份者調研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匯報。

- **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，本報告對所披露的環境、社會與管治（「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

報告中資料和案例來自本集團實際運行的原始記錄或財務報告。

報告中的財務資料均以人民幣為單位。財務資料與公司年度財務報告不符的，以年度報告為準。

可靠性保證

本公司董事會（「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輔助生殖（簡稱「ARS」）供應商。秉承「探索生命奧妙，成就美滿家庭」的企業願景，本集團致力於為患者提供個性化的解決方案，堅持「建立全球領先的具備綜合能力的ARS平台」戰略，持續深耕輔助生殖技術的科研創新與突破，助力更多患者圓生育夢想。

本集團堅持拓展全球網絡的策略，在增強現有網絡運營能力的同時擴展服務範圍。本集團旗下擁有成都西因醫院、深圳中山醫院、HRC Fertility、武漢錦欣醫院、老撾錦瑞五大輔助生殖技術中心。2021年，本集團通過成立錦欣愛因醫院，收購Jinxin Medical Management (BVI) Group Limited、香港生育康健中心和香港輔助生育中心，與USC Fertility訂立管理服務協定，參股雲南九洲醫院與昆明和萬家婦產醫院，以擴大運營範圍和服務範圍，延伸產業鏈的同時發揮協同效應，深化行業整合能力。

2. 穩健的ESG治理

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，我們也追求經濟、環境、社會綜合效益的最大化。

2.1 ESG願景與策略

隨着國內外資本市場對ESG的關注程度日益提升，本集團不斷完善ESG策略，制定短中長期ESG策略目標，踐行ESG治理理念。

本集團的ESG管理工作得到了社會與資本市場的廣泛認可。2021年，本集團MSCI ESG評級保持A級，在產品品質與安全等議題表現優於全球同業。2021年6月，本集團獲得《機構投資者》「2021年度亞洲區公司最佳管理團隊」醫療服務及製藥類別最佳環境、社會和管治獎第二名。

ESG管理策略

關注領域	短中期 (3至5年)	長期 (5至10年)
負責任的運營	<ul style="list-style-type: none">加強合規與反貪污管理，將合規及反舞弊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。	<ul style="list-style-type: none">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。
高品質醫療服務	<ul style="list-style-type: none">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；規範研發創新工作管理，積極推動行業交流與平台搭建，為患者提供高品質的醫療服務。	<ul style="list-style-type: none">提供滿足顧客與市場需求的多元化及高品質服務，推動行業進步。



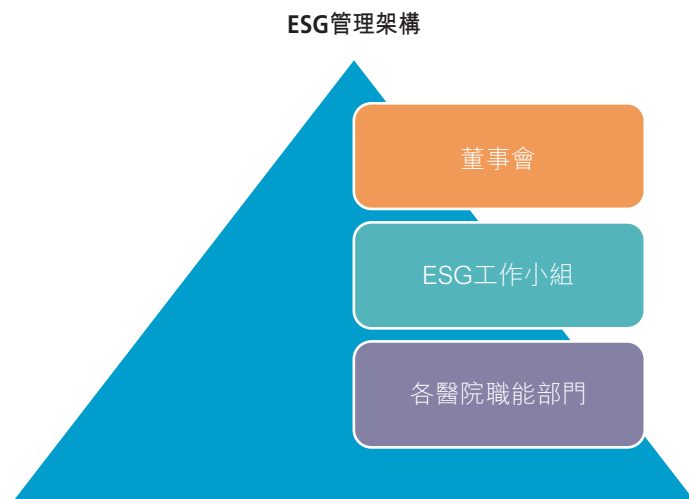
2. 穩健的ESG治理

關注領域	短中期 (3至5年)	長期 (5至10年)
以人為本	<ul style="list-style-type: none">• 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；• 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；• 為員工提供安全、健康的工作環境。	<ul style="list-style-type: none">• 打造行業優秀的僱主品牌，為中國輔助生殖領域培訓與儲備高水準人才。
美好環境與社區	<ul style="list-style-type: none">• 推動綠色辦公與資源循環使用，在提升資源使用效率的同時降低運營過程中的溫室氣體及廢棄物排放；• 開展有害物質管控，降低對人與環境的不良影響；• 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。	<ul style="list-style-type: none">• 持續降低自身運營環境影響，推動產業鏈的低碳環保，助力中國「30.60」碳達峰碳中和目標的實現；• 持續開展並擴大社區參與及社會公益活動，提高本集團社會影響力。

2. 穩健的ESG治理

2.2 ESG管理架構

本集團已成立自上而下的ESG管理架構，由董事會對ESG事宜承擔整體責任，監督及評估ESG管理的成效，確保穩健完善的ESG管理。本集團ESG工作小組由董事總經理擔任組長，確保相關任務有效落實到各實施部門。ESG工作小組定期向高級管理層匯報工作進度。關於本集團董事會與ESG工作小組的工作職責，詳見本公司《2020年度環境、社會及管治報告》第2.2節ESG管理架構。



2.3 ESG議題管理

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

由董事會審視將以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



持份者溝通

本集團通過與持份者的積極溝通，了解股東與投資人、員工、患者、政府與監管機構、供應商等持份者訴求，將持份者關注的議題納入本集團的運營和決策過程中。

重要持份者	關注的議題	溝通及回應
股東與投資人	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理 • 反腐敗與商業道德 • 醫療服務合規性 • 倫理風險管理 • 私隱與資料保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 上市公司資訊披露 • 股東大會 • 投資者見面會 • 年度報告 • 財務報告 • 上市公司業績報告
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工權益保護 • 職業健康與安全 • 員工培訓與發展 • 醫療服務合規性 • 優質的專科醫療可及性 • 人才吸引與留任 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工僱傭管理 • 員工定期培訓 • 外出進修 • 學歷提升 • 員工防護措施 • 定期體檢 • 工會與職工代表大會等
患者	<ul style="list-style-type: none"> • 優質的專科醫療可及性 • 研發與創新 • 醫療服務與糾紛管理 • 倫理風險管理 • 私隱與資料保護 • 合規經營 • 社區與公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫療品質管制體系 • 不良事件管理 • 患者滿意度調查 • 優質服務團隊 • 患者關懷服務 • 就診環節的私隱保護 • 資訊安全管理體系 • 患者溝通渠道 • 患者教育等
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 反腐敗與商業道德 • 醫療服務合規性 • 私隱與資料保護 • 倫理風險管理 • 負責任行銷 • 社區與公益 • 環境管理 • 氣候變化減緩與適應性 	<ul style="list-style-type: none"> • ESG管理 • 反舞弊管理體系 • 反舞弊文化建設 • 投訴與舉報管理 • 倫理風險管理 • 負責任行銷管理流程 • 環境管理體系 • 氣候變化風險與機遇等

2. 穩健的ESG治理

重要持份者	關注的議題	溝通及回應
供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 研發與創新 • 供應鏈可持續管理 • 醫療服務合規性 • 反腐敗與商業道德 • 經濟績效 	<ul style="list-style-type: none"> • 准入管理 • 日常監督 • 環境與社會風險管理 • 投訴與舉報渠道
行業合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 研發與創新 • 知識產權保護 • 倫理風險管理 • 合規經營 • 人才吸引與留任 	<ul style="list-style-type: none"> • 搭建研發與創新平台 • 積極參與行業交流與學術會議 • 知識產權管理制度 • 員工定期培訓等
社區代表(包括非牟利組織、非政府組織以及一般社區大眾等)	<ul style="list-style-type: none"> • 醫療服務與糾紛管理 • 負責任行銷 • 合規經營 • 環境管理 • 排放物管理 • 水資源管理 • 氣候變化減緩與適應 • 社區與公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益專案 • 社區志願者活動 • 社區義診 • 科普講座 • 環境管理體系建設 • 應對氣候變化的措施等

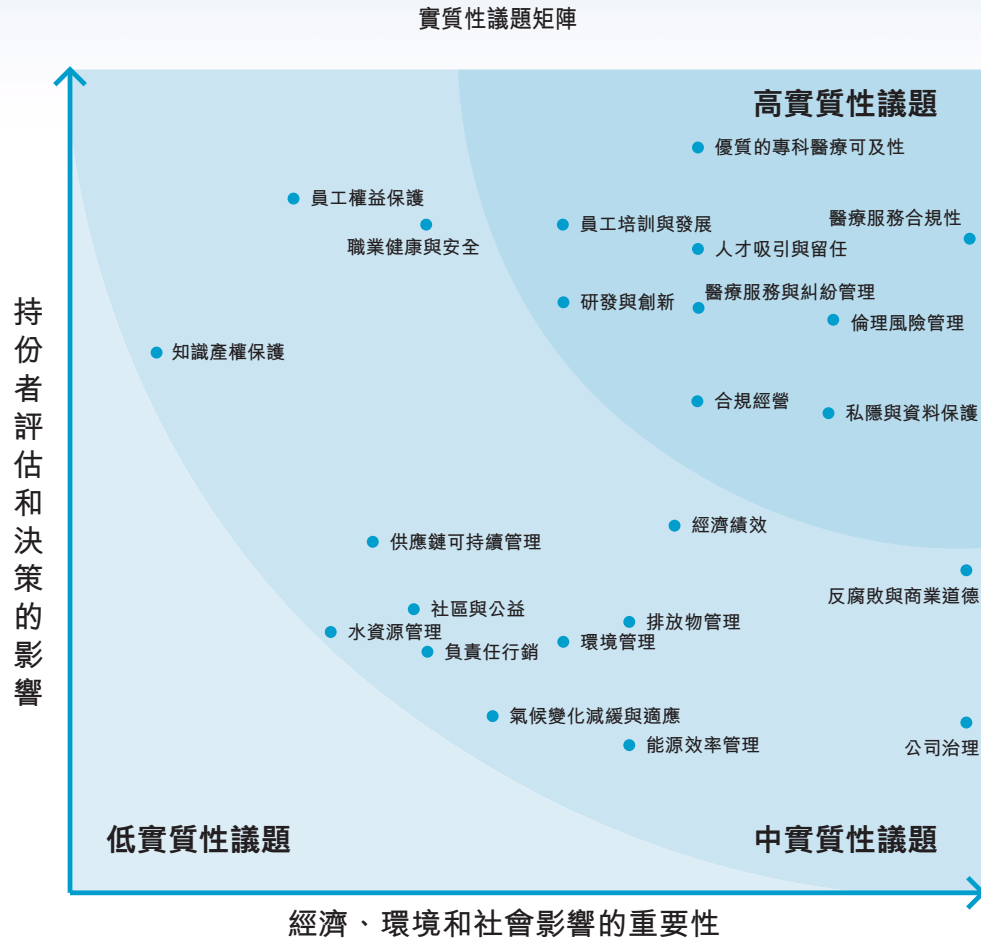
實質性議題分析

2021年，本集團遵循香港聯交所《ESG報告指引》中「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。基於問卷調研結果、行業熱點與國家政策，本集團開展實質性議題的識別、評估和篩選工作，界定具有較高實質性的ESG議題作為重點披露內容，更好地回應持份者的訴求與期望。



2. 穩健的ESG治理

結合持份者調研和內外部專家意見，識別出本集團持份者關注的重要ESG議題，識別結果如下：



3. 堅持負責任的運營

本集團堅持負責任的運營，持續加強反舞弊管理，宣導誠信正直的企業文化，規範管理倫理風險，保障公司資訊安全，並致力於打造責任供應鏈，為保障優質醫療服務打下堅實的基礎。

3.1 商業道德

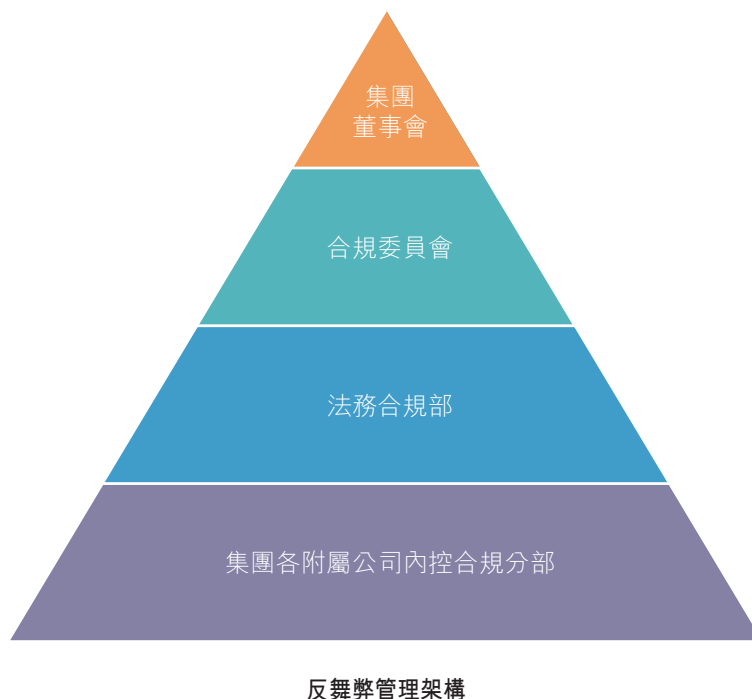
反舞弊管理體系

道德是廉政和誠信的基石。本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》以及《反海外腐敗法》(Foreign Corrupt Practices Act) 等法律法規，致力於持續提升商業道德和業務運營的透明度，以獲得持份者的長期支持。

董事會下設合規委員會，接受公司法務合規部對舉報事項的報告以及針對關鍵崗位（包括公司內審部門、法務合規部、集團各附屬公司內控合規分部與高級管理層）的舉報，以及相關舉報事項的調查與決策。

集團指定集團法務合規部為反舞弊工作常設機構，負責組織及執行集團反舞弊工作中的集團範圍內、跨部門的反舞弊工作。集團各附屬公司內控合規分部為附屬公司反舞弊工作常設機構，負責本公司的反舞弊工作，並向集團法務合規部進行報告。

2021年，本集團在賄賂、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。



3. 堅持負責任的運營

反舞弊文化建設

本集團制定《反舞弊管理辦法》，明確舞弊的預防與控制、補救措施與處罰等內容。本集團積極營造反舞弊的企業文化，要求所有員工簽署《員工反舞弊承諾書》，承諾規範行為，堅決反對醫療服務行業的舞弊賄賂行為。

本集團向員工開展反舞弊培訓以及誠信道德教育，包括新員工入職的反舞弊培訓、員工年度反舞弊培訓等。2021年，在中國，本集團向新員工開展4次反舞弊培訓，主要包括反舞弊管理、內外部舉報流程等。在美國，HRC Fertility 向新員工開展「禁收回扣」主題培訓。

投訴與舉報管理

本集團已建立健全的內外部舉報處理機制，董事會對其有效性進行持續監控。本集團依據《內外部舉報處理制度》，規範舉報處理常式，完善舉報處置及後續跟進機制，加強集團及所屬公司合規管理工作的有效性。

對於集團內審部門、法務合規部、集團各附屬公司內控合規分部和高級管理層的舉報，由合規委員會直接負責登記、受理、調查和報告。對於針對舉報處理專員的投訴與舉報，集團允許舉報人採用匿名信件的方式進行舉報，由法務合規部現場受理。

本集團明確表示舉報工作人員應該嚴格保密舉報人的相關資訊與舉報事項的具體內容，相關調查工作應在不暴露舉報人身份的情況下進行。例如，將相關錄音轉換為文字或進行變聲處理後使用、對於可能洩露舉報人資訊的任何資料進行嚴格的遮蓋處理等。對於違反保密規定或不正當履行職責的工作人員，本集團會根據情況和後果給予嚴肅處理。

3. 堅持負責任的運營

此外，對於打擊報復舉報人的行為，集團在查實後會依照公司有關規定嚴肅處理，構成犯罪的將會移送司法機關依法進行處理。

登記	受理	調查	報告
<ul style="list-style-type: none">法務合規部直屬舉報處理專員負責記錄所有舉報事項專員記錄後遞交法務合規部的舉報管理人員對於不具備調查條件的舉報事項，由舉報管理人員記錄原因，並上報存檔	<ul style="list-style-type: none">對於具備調查條件的舉報事項，將成立調查小組舉報人有權了解其舉報事項的受理情況，可以向公司法務合規部相關人員提出詢問	<ul style="list-style-type: none">舉報調查專案負責人開展調查工作，根據實際情況判斷是否需要聯絡舉報人以獲得額外資訊	<ul style="list-style-type: none">調查小組完成必要的調查程式後，根據調查核實的事實出具調查報告並上報對於經調查屬實，並觸犯國家法律的舉報事項，由公司法務合規部移交司法機關處理如條件允許，舉報處理結果及時向舉報人進行回饋

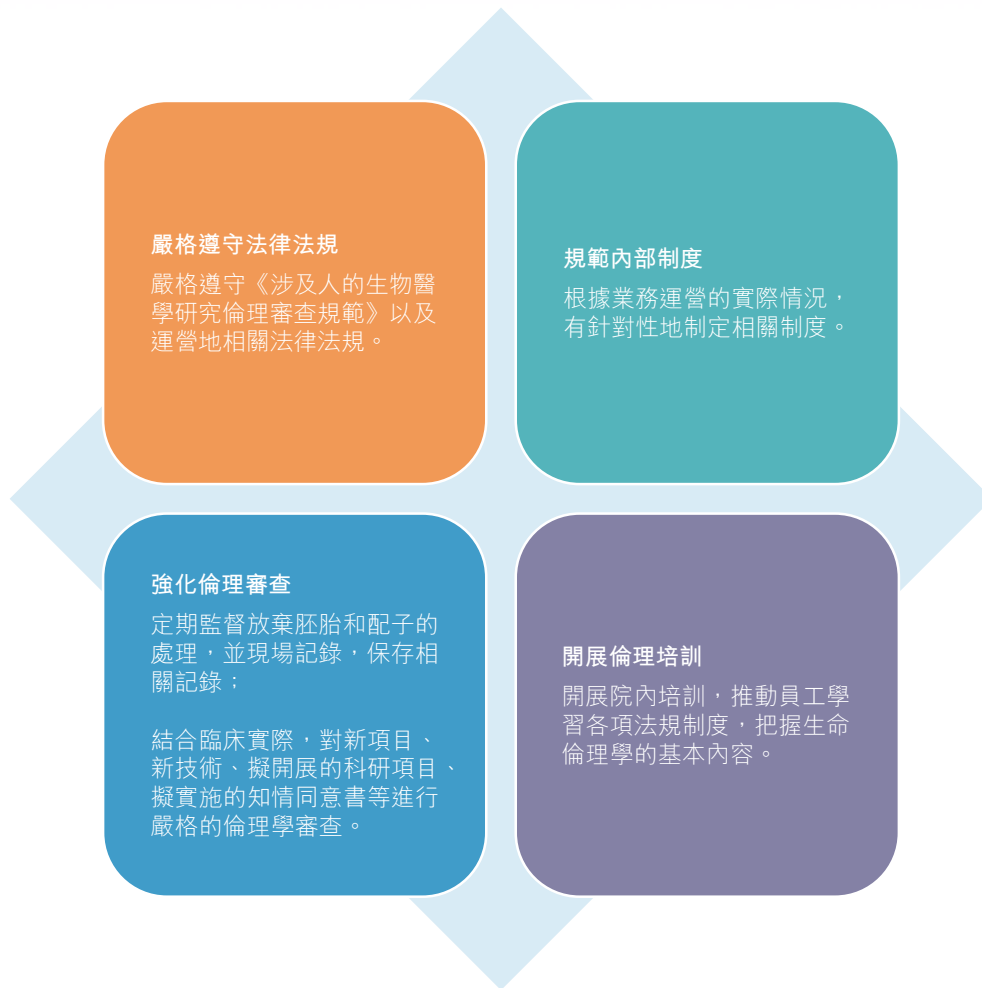
反舞弊監督與舉報處理流程



3. 堅持負責任的運營

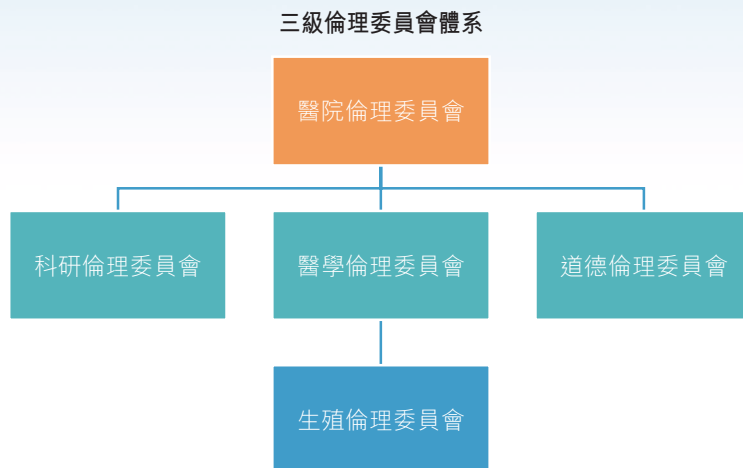
3.2 倫理風險管理

本集團人類輔助生殖技術(ART)業務中可能存在的倫理風險涉及放棄配子、胚胎管理等問題。本集團嚴格遵守《人類輔助生殖技術管理辦法》、《人類輔助生殖技術規範》、《健康保險可攜性和責任法》(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)等法律法規，規範內部制度、強化倫理審查、開展倫理培訓，完善對倫理風險的管理。



在中國，本集團各醫院設立三級倫理委員會的架構，由倫理委員會負責對臨床存在的倫理個案、新技術、新專案、科研專案進行倫理審查。本集團倫理委員會定期委派代表到外單位學習倫理相關理念、制度與措施，參與倫理培訓並取得證書，深化倫理知識的基礎。

3. 堅持負責任的運營



2021年，集團下屬各醫院向員工開展倫理相關知識培訓，提升醫務人員基礎倫理知識，幫助員工更好地處理倫理相關問題。例如，成都西囡醫院組織所有委員學習新版《涉及人的臨床研究倫理審查委員會建設指南(2020版)》，掌握關於研究型倫理審查相關要求及規定。深圳中山醫院以授課的形式對從事輔助生殖的工作人員、科研人員開展4次倫理培訓，覆蓋148人次。部分培訓安排當場考核，考核優秀率超過90%。

3.3 資訊與資料安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等相關法律法規，建立完善的資訊安全管理體系。

2021年，本集團下屬各醫院持續提升資訊安全水準。成都西囡醫院基於可行性與需求，對醫院資訊系統升級，更好地管理全院各級工作人員的許可權。深圳中山醫院應廣東省要求，合作建設「人證合一集成」系統，對所有生殖患者進行人證合一識別，並將識別資訊歸檔至系統。此外，深圳中山醫院已按規定開展2021年度等級保護測評工作，並邀請協力廠商機構進行IT審計。在美國，HRC Fertility獲得PCI 合規認證(PCI Compliance Certificate)，並開展反網絡釣魚威脅的活動與培訓。





3. 堅持負責任的運營

資訊網絡安全建設

資料庫使用者許可權管理、內網與外網隔離與加強資料中心伺服器、網絡設備、安全設備的檢測和維護等安全工作。

制度建設

在中國，本集團下屬各醫院根據實際情況制定資訊安全相關管理制度，以規範資訊安全管理。成都西因醫院制定《資訊系統應急預案》；深圳中山醫院制定《資訊系統授權以及資料安全管理制度》、《資訊系統變更及發佈管理制度》及《災難恢復計劃》；武漢錦欣醫院制定《資訊系統應急預案》等資訊安全管理制度，持續保障資訊安全。

日常監督

要求資訊部員工簽署資訊安全保密協定、對資訊系統及設備進行日常維護、開展等級保護測評工作以及邀請協力廠商機構對資訊系統進行審計等。

培訓教育

向員工開展資訊安全管理培訓，加強員工資訊安全保護的意識與能力。

3.4 負責任採購

供應商准入與監督

供應鏈的選擇影響着本集團提供的醫療服務品質及業務運營的可持續性。本集團供應商均需經醫院審查認定後方可具備向醫院提供設施設備、材料物資、工程和服務能力的資質。

在中國，本集團制定《供應商管理制度》，附屬各醫院在此基礎上結合自身實際運營情況進行補充，明確供應商引入、監督與考核等方面的管理。在美國，各醫院獨立負責對供應商的選擇與審核，並不斷完善供應商管理制度。

在供應商准入方面，本集團對各供應商的資質、誠信、售後服務及承擔業務能力等方面進行審核。針對關鍵供應商，本集團在准入階段對其進行實地考察。

在日常管理方面，集團在每年年底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，本集團會督促供應商進行改進，並將資訊向集團回饋。如供應商仍無改進、出現重大品質問題或服務態度惡劣等，則會取消供應商資格。

3. 堅持負責任的運營

供應商環境與社會風險管理

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，促進供應商提升在ESG層面的表現。

供應商環境與社會風險考核維度		
環境責任	勞工	商業道德
<ul style="list-style-type: none">• 遵守所有適用的環境保護法• ISO14001環境管理體系認證• ISO50001能源管理體系認證• 節能減排專案與成果• 排放物管理	<ul style="list-style-type: none">• 工時工資與休息時間• 職業健康與安全• 童工與未成年工• 強迫勞動• 反歧視	<ul style="list-style-type: none">• 誠信廉潔管理• 有效保護舉報不道德或違法行為人員

本集團重視採購綠色低碳的環保產品，將節能降耗、環境保護標準納入對雪櫃、照明、包裝袋等業務運營所需物品的採購中。2021年，武漢錦欣醫院藥房使用生物降解包裝袋。此外，在中國，本集團通過與供應商簽署《反商業賄賂協議》，明確拒絕商業賄賂、行賄及其他不正當商業行為的饋贈，維護供應商與公司的共同利益，促進雙方良好發展。

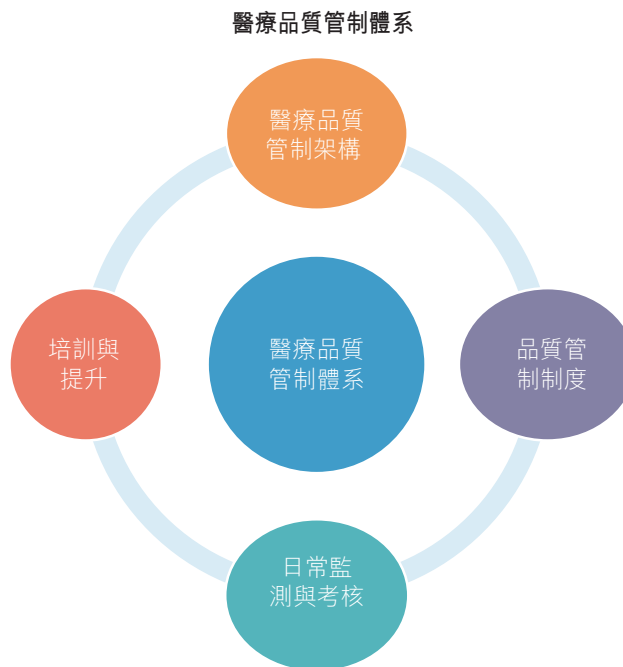
4. 提供高品質的醫療服務

醫療品質是醫院生存與發展的生命線。本集團堅持把精益化醫療服務落實到臨床，不斷完善醫療品質管制體系與患者服務管理體系，持續加大研發創新，為患者提供高品質的醫療服務。

4.1 醫療品質管制與控制

醫療品質管制

秉承「追求患者利益最大化是我們的最終目標」，本集團嚴格遵守《醫療機構管理條例》、《醫療品質管制辦法》、《人類輔助生殖技術管理辦法》、《醫療事故處理條例》、《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 Improvement Amendments)等運營所在地法律法規，建立完善的醫療品質管制體系，包括成立患者安全與品質控制委員會、制定品質管制相關制度、日常監測與考核以及培訓提升，有效提升醫療服務品質。

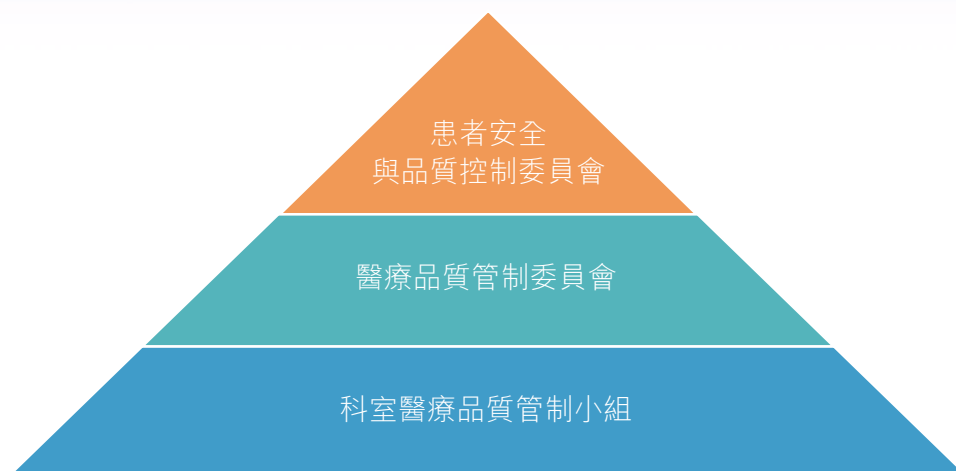


本集團成立患者安全與品質控制委員會，負責集團下屬各醫院的醫療品質控制與患者安全管理工作。安全與品質控制委員會明確各醫院品質與安全管理的總體規劃和目標，指導各醫院品質與安全管理委員會工作，每月分析各醫院品質與患者安全專案工作的各項資料，組織品質與安全培訓工作以及開展醫院巡查，強化各醫院高品質的人才、醫療、管理和服務能力。

4. 提供高品質的醫療服務

在中國，本集團下屬各醫院分別成立醫療品質與安全管理委員會，進一步規範醫院醫療品質與安全的管理。各醫院結合本集團要求，修訂並嚴格遵守醫療品質安全相關的管理制度，動態監控與提升醫院醫療品質。

醫療品質管制架構



在美國，本集團的眾多醫療機構建立品質管制委員會，由醫療主任、護理主任、護士長、辦公室經理、麻醉師等組成，負責監測所有患者服務和輔助生殖醫療服務的品質，包括監測和改善病人護理情況，減少患者受傷的風險。

本集團明確對醫療服務各環節的品質控制要求。例如，針對胚胎實驗室管理，本集團成立實驗室耗材試劑質控組，推進集團下屬各實驗室對所有用於配子和胚胎的耗材和培養液進行規範化與標準化的品質檢驗，加強對胚胎實驗室品質控制管理。

本集團定期研究分析各醫院的運營情況、臨床和實驗室資料以及患者滿意度數據，組織開展各醫院的巡查工作，幫助各醫院更好地發現問題並進行改進。在醫院層面，位於中國的各醫院定期根據醫療品質管制制度、各科室品質監測指標等標準開展醫療品質檢查，動態監控醫院自身醫療品質水準。在美國，品質管制委員會定期召開會議，涉及病人私隱、醫療服務品質、就診流程改善等議題。針對日常工作中發現的問題，品質管制委員會進行評估並提出適當的解決辦法。

本集團向員工開展醫療品質提升方面的培訓，涉及醫療相關法律法規、輸血知識、心肺復甦操作、藥物管理與合理使用、患者權利與義務等。2021年，HRC Fertility向員工開展《健康保險可攜性和責任法》培訓。成都西囡醫院向全院醫護人員開展品質改進和患者安全培訓，培訓內容包括院科優先監測指標、不良事件管理以及風險管理。武漢錦欣醫院向臨床醫護人員開展人類輔助生殖技術有關法律法規培訓。深圳中山醫院向全體醫生開展醫療核心制度培訓，幫助醫生掌握醫療核心制度的管理要求。



4. 提供高品質的醫療服務

本集團旗下成都西囡醫院、深圳中山醫院、HRC Fertility每年接受協力廠商機構對品質管制體系的監督審核。深圳中山醫院已通過ISO9001:2015品質管制體系認證，HRC Fertility的實驗室取得包括門診醫療保健認證協會(AAAHC)、美國FDA(食品藥品管理局)下的臨床實驗室改進法案修正案(CLIA)和美國病理學家協會(College of American Pathologist)(CAP)在內的系列認證。此外，成都西囡醫院經國際醫療機構認證聯合委員會(Joint Commission International, JCI)評審，以高分獲得JCI認證證書。

成都西囡醫院高分通過JCI認證

成都西囡醫院通過加強學科建設、保障患者安全、提升就醫體驗等方式持續提升醫療服務品質與醫院管理。例如，醫院圍繞患者安全制定六大安全目標，主要分為：正確識別患者身份、改進有效溝通、改進高警訊藥物的安全性、確保手術安全、降低醫療保健相關感染的風險以及降低患者因跌倒導致傷害的風險。

2021年，經過國際醫療衛生機構認證聯合委員會(JCI)的綜合檢查與評估，成都西囡醫院以9.93分(總分10分)通過JCI認證，其中國際患者安全目標(IPSG)、可及和連貫的患者醫療服務(ACC)、品質改進和患者安全(QPS)、感染的預防和控制(PCI)、藥物的管理和使用(MMU)、麻醉和手術服務(ASC)等章節獲得滿分。

2021年12月，武漢錦欣醫院收到湖北省衛生健康委員會的《通知》，要求武漢錦欣醫院暫停人類輔助生殖技術，按要求進行整改並妥善安置現有患者。武漢錦欣醫院遵循湖北省衛生健康委員會的要求，立即停止生殖中心診療服務，並召開專項會議，成立生殖專項整改工作小組及患者安置應急小組，結合領導及專家意見，制定整改及安置方案。

為了充分保障患者權益與診療安全、減少對公司運營的影響，武漢錦欣醫院制定對於患者進行等待、轉診、退費等的安置方案。武漢錦欣醫院設置專門接待辦公室，並安排專項人員給來訪患者及家屬做好梳理解答工作，與相關患者形成良好的溝通。

不良事件管理

本集團制定《醫療安全(不良)事件報告管理制度》及《不良事件報告與根本原因分析制度》等管理制度，鼓勵醫院工作人員報告不良事件資訊，並通過將上報的醫療安全事件資訊進行分析、回饋與改進，實現防範與減少醫療安全(不良)事件發生的目標。

在中國，各醫院將醫療不良事件進行分類、分級，明確不良事件負責的部門以及上報時限，規範不良事件的管理。醫療不良事件分為I級、II級、III級以及IV級事件，I級、II級為重大事件，III級以及IV級為一般事件。其中，I級事件需要在2小時內上報，II級在12小時內上報，III級事件在48小時內上報以及IV級事件在7日內上報。各醫院質控部或醫務部定期對各部門不良事件進行分析討論，保證醫療品質的持續改進。

4. 提供高品質的醫療服務

患者用藥安全

用藥安全是醫療不良事件管理的重點。在中國，本集團制定從藥品採購、儲存、標籤管理、藥物使用到藥物監測環節完整、規範的制度體系，保障患者用藥安全。在藥品採購方面，本集團制定《藥品採購工作制度》，明確藥品採購流程，強化藥品管理，規範藥品採購行為。在美國，HRC Fertility制定《藥物供應管理專案》，以規範醫生對藥品的採購工作。

在向患者提供藥物時，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資訊等內容，並對處方藥的用藥適宜性進行審核。

針對錯誤使用會對患者造成重大傷害風險的高警訊藥物，醫院通過在發藥清單、藥品使用標籤、給藥執行單等進行標識提醒、設置專櫃存放並放置警示標籤、醫生充分考慮安全性並認真核對患者資訊後按說明書用法用量執行、護士按照獨立雙核對制度進行給藥、醫護人員密切觀察用藥後不良反應等方式，保證高警訊藥品的合理使用。

2021年，成都西囡醫院建立合理用藥資訊化管理系統，以資訊化手段實現及時發現處方問題並提醒醫生、篩選不合理處方、自動生成針對性的患者用藥教育指導單等功能，從源頭降低不合理用藥的風險，有效保障患者用藥的合理性。

在中國，本集團制定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，對於可能出現的藥品不良反應秉承「可疑即報」的監測與報告原則，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式進行及時回收。

在美國，HRC Fertility定期檢查藥品品質。如果由於藥品品質缺陷導致嚴重的藥品不良反應或事故，HRC Fertility將會停止使用並對有問題的藥品進行召回。HRC Fertility亦會對藥品副作用開展相關研究，分析副作用或事故產生的原因。

4. 提供高品質的醫療服務



4.2 研發與創新

本集團堅持「科研引領臨床」的理念，將科技創新作為重要發展戰略。本集團鼓勵各醫院開展科研工作，下屬各醫院根據自身實際情況制定研發管理制度。成都西囡醫院制定《科技工作獎勵制度》及《科技成果培育及轉化管理辦法》；深圳中山醫院制定《課題管理制度》、《科研獎勵制度》、《臨床轉化專案獎勵制度》等制度，規範研發創新工作的管理，更好地促進科技成果培育與轉化。

平台搭建

本集團搭建與生殖、婦兒領域相關的臨床科研與產業轉化兩大國際孵化平台，與海內外高校、研發機構、科研平台在輔助生殖醫療及婦兒領域探索科研及產業轉化領域開展合作。

2021年5月，錦欣醫療科技創新中心（簡稱「錦欣創新中心」）與中國科學院深圳先進技術研究院（簡稱「深圳先進院」）共同發起成立「中國科學院深圳先進技術研究院－錦欣醫療科技創新中心生殖免疫聯合實驗室」，整合深圳先進院的科研優勢與本集團的臨床優勢，致力於在生殖健康領域全方位開展科研平台建設、高端人才培養、前沿技術研發以及成果轉化運用。

2021年8月，HRC Fertility與美國南加利福尼亞大學（簡稱「USC」）簽訂為期十年的管理服務協定，共用品牌及醫療資源，通過共用資源產生的協同效應提供長期利益，包括本集團在美國管理的九間生育診所及USC Fertility領先的IVF（體外受精）研究、教育及醫生。此外，USC與本集團在美國管理的生育診所將開展合作，在臨床層面整合其輔助生殖技術，進一步推動其IVF相關臨床研究。

行業交流

本集團主辦與協辦眾多輔助生殖行業的行業交流活動，通過培訓、會議等形式增強行業間的溝通與交流，攜手行業夥伴共同探討輔助生殖領域前沿研究進展以及熱點，推動領域內研究與臨床診療水準的提升。本集團各地醫院專家擔任輔助生殖領域各行業協會的委員，及行業期刊雜誌編委成員，為推動輔助生殖領域的發展建言獻策。

2021年，本集團與下屬各IVF實驗室共同主辦「錦欣生殖Journal Club」，討論ART領域內的熱點話題，促進集團實驗室團隊的基礎教育和資訊更新，為臨床工作品質水準的提升奠定基礎。



4. 提供高品質的醫療服務

2021年7月，《WHO人類精液檢查與處理實驗室手冊（第五版）》標準化操作和品質控制培訓暨四川省第四次精液分析外部品質控制在成都西囡醫院舉辦，WHO人類生殖研究合作中心質控網絡四川省分中心正式成立，成都西囡醫院作為組長單位。

知識產權保護

在中國，本集團制定知識產權相關管理制度。基於集團要求，旗下各醫院根據實際情況制定管理制度，保護自身專利、軟件著作、科研專案等知識產權，保護公司的競爭優勢。本集團與開展專案合作的機構簽訂《科研專案合作協定書》，以明確雙方責任、權益及成果分配，保障自身與合作機構的研發成果與知識產權。

在中國，本集團員工在發表科研文章前需明確無侵犯知識產權的情況，按要求簽署承諾書，確保文章資料來源真實可靠、無侵權或抄襲行為。在美國，HRC Fertility與員工簽署知識產權歸屬協議，明確知識產權歸屬。

報告期內，本集團共計獲批實用新型專利13項，發明專利3項，發表SCI論文42篇與中文核心期刊30篇，並獲得市級及以上的課題項目21個。其中，深圳中山醫院獲得深圳市自然科學基金項目資助的科研項目共計3項以及廣東省基礎與應用基礎研究基金自然科學基金項目資助的科研項目共計2項。



4.3 提升患者服務品質

本集團堅持以患者為中心的理念，建立完善的患者服務體系，包括患者服務與關懷、患者溝通與糾紛處理、患者私隱保護以及患者科普等四大方面，識別、研究和回應患者的意見與建議，更好地為患者提供服務。

患者服務管理體系

患者服務與關懷

- 優質服務團隊：集團與各下屬醫院設立服務團隊，最大化滿足患者要求，提升服務品質；
- 定期滿意度調查：定期針對患者開展滿意度調查，進一步了解患者回饋與需求，並持續改善與提升，更好地為患者提供服務。
- 優質的患者關懷服務：成都西囡醫院、HRC Fertility 分別針對患者開展心理健康相關項目，主要涉及個人心理諮詢、團體支持、相關研討會、心理測評等內容，有效舒緩患者在備孕期間承受的心理壓力。

患者私隱保護

- 通過制定私隱保護的管理制度、在各就診環節規範人員管理、強化資訊保護系統等方式，防止患者私隱洩露。

患者溝通與糾紛處理

- 全面、及時的患者溝通渠道：本集團建立呼叫中心，有效與患者進行溝通，及時處理患者各類查詢。下屬各醫院通過服務熱線、微信平台等渠道及時與患者進行溝通；
- 完善的醫療糾紛管理：本集團制定投訴處理機制，開放多種投訴溝通渠道，多部門合力推動醫療糾紛問題解決，維繫醫患之間和諧關係。

患者科普

- 通過多種社交媒體工具、線下交流活動等形式，推廣有關生育治療的科普知識。

4. 提供高品質的醫療服務

患者服務與關懷

本集團持續優化醫療服務，滿足日益增長的高度個性化服務需求，提升患者就醫體驗。

武漢錦欣醫院為各患者分派顧問，提供治療過程一對一照顧並依託於專家平台，為患者提供有效、便利的醫療護理。成都西囡醫院組織專家組對失敗無胚人群進行個案追蹤管理，根據需求向再就診患者進個體化規劃與安排。

HRC Fertility針對患者開展「心理健康專案」，採用多學科的方法與服務，為患者提供諮詢、減壓知識、心理健康網絡研討會等支援服務，舒緩患者備孕期間的心理壓力。2021年，共有76名患者參與心理諮詢，55名患者參加小組支持活動以及100名患者參加心理健康相關網絡研討會。

本集團建立患者滿意度調查機制，下屬各醫院根據實際情況制定滿意度調查的相關管理制度，如《患者滿意度調查及持續改進管理制度》等，確保問題能夠得到及時、有效的解決，並持續改進。

在中國，集團開展滿意度調查的途徑包括患者意見箱、電話回訪、問卷調查等。2021年，成都西囡醫院成立優質服務部，將患者滿意度納入部門的關鍵績效指標。基於滿意度調研，各醫院識別並提升待改善的關鍵要點。例如，深圳中山醫院共向近4,000名門診和住院的患者及其家屬開展滿意度調研，滿意度均分在90分以上。在美國，HRC Fertility開展RSA患者滿意度調查(RSA Patient Satisfaction Survey)、「Tell Us About Your HRC Fertility」患者滿意度調查，評估及改善醫療服務。

客戶溝通與糾紛處理

本集團嚴格遵守《醫療機構投訴管理辦法》、《醫療糾紛預防與處理條例》、《健康保險可攜性與責任法》等法律法規，並制定《醫療糾紛突發事件處置預案》及《醫療投訴與糾紛處理制度》等相關管理制度，以規範投訴處理機制，保護醫療安全和醫患雙方合法權益。下屬各醫院均建立三級投訴和糾紛管理機制，由院長負責決策與指揮處理醫療投訴和糾紛，相應部門負責承接處理全院的醫療投訴和糾紛，各科室負責人協助與配合相應部門處理醫療投訴和糾紛。

本集團開放多種溝通與投訴渠道，包括電話、直訪、微信、意見箱、患者訪談等，確保不同類型的投訴事件得到及時處理。在中國，我們向患者開放外部醫療糾紛處理渠道，包括「12345」投訴熱線、當地信訪辦公室等，更好地保障患者權益。

4. 提供高品質的醫療服務

投訴與醫療糾紛的處理流程

記錄	溝通與解決	科室處理	院級處理	處理後回饋
<ul style="list-style-type: none"> • 遵循「首問負責制」，第一責任人應進行投訴登記，內容包括：投訴科室、床號、病人姓名、年齡、家庭住址、聯絡電話、主管醫生、主管護士姓名等 	<ul style="list-style-type: none"> • 第一責任人：第一時間溝通解決患者的需求 	<ul style="list-style-type: none"> • 向科室負責人回饋患者需求，各科室按照職責分工進行處理 • 投訴糾紛處理解決後，向相關部門報告備案 	<ul style="list-style-type: none"> • 超過科室解決能力的醫療糾紛，及時報告至院級相應部門及時、公正處理 	<ul style="list-style-type: none"> • 處理完畢後，告知患者調查情況及處理意見，並安排專人妥善處理後續相關事項 • 如患者不接受醫院的調查結果與處理意見，相關工作人員告知和引導患者通過外部醫療糾紛處理渠道進行處理

保護患者私隱

本集團遵守《中華人民共和國網絡安全法》及《醫療資料保密法案》(Confidentiality of Medical Information Act)等運營地相關法律法規，在醫療活動中嚴格保護患者私隱權，保障其私隱部位、病史、身體缺陷、特殊經歷、遭遇等私隱不受任何形式的外來侵犯。在中國，本集團制定《患者隱私及資訊管理制度》、《病案管理制度》、《資訊安全管理制度》等，要求全體員工對患者私隱資訊進行保護，絕不允許洩露，責任主體包括醫護人員、後勤維修、清潔人員、食堂等全體人員。

4. 提供高品質的醫療服務

本集團識別出以下易造成患者私隱洩露的風險環節，包括門診就診、患者住院、標本及資料運送、資訊系統使用等，並在每個環節中採取相應的保護措施。為了防止患者私隱洩露事件發生，本集團定期向員工開展資訊安全與私隱保護的培訓，提升員工對患者私隱保護的意識。報告期內，本集團未發生經證實的患者私隱洩露事件。

患者私隱保護措施

1— 門診就診環節

- 確保一人一診室，設置候診區
- 候診區域的叫號顯示幕不顯示患者姓名全名
- 妥善保管患者化驗單，核對身份後方可發放檢查結果
- 張貼「禁止在公共場合討論患者私隱」標語

3— 標本及資料運送

- 所有印有患者可辨識資料均不得重複使用
- 標本運送過程中應由標本轉運箱包裝，途中不得暴露患者各類資訊
- 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
- 所有印有患者可辨識資料由科室統一保管，放置於科室指定地方並上鎖，每半年由相應部門集中處理

2— 患者住院環節

- 未經患者同意探訪，護士不得提供查詢及指引服務
- 在病區進行各種診療操作或手術時，從安置體位開始到操作結束均需做好私隱部位遮擋
- 移送患者時需遮擋患者私隱部位

4— 資訊系統使用

- 對患者相關資料進行完善保護，設置正確的許可權並加強式密碼管理
- 任何人在使用系統軟件的時候都應做到保護患者的私隱，不得將顯示有患者私隱的螢幕讓無關的人員查看
- 為各類工作人員設置一般性通用許可權

患者教育

本集團重視患者教育工作，通過多種社交媒體、線下交流會、專家講座等方式讓患者充分掌握自己的身體狀況以及後續的護理與保健方式，幫助提升患者的治療效果，增加對醫護人員的信任感，減少醫療糾紛的產生。

4. 提供高品質的醫療服務

在美國，HRC Fertility通過內部行銷團隊在Facebook、Twitter進行直播，與公眾積極互動，提升品牌知名度。在中國，成都西囡醫院、深圳中山醫院、武漢錦欣醫院也通過多種社交媒體軟件與線下活動相結合，推廣生育治療相關的科普知識，幫助患者堅持規範治療，為家庭帶來新的希望。

2021年開展患者宣教工作情況

醫院名稱	線上宣教活動	線下宣教活動
成都西囡醫院	<ul style="list-style-type: none">通過微信公眾號宣傳生育治療的科普知識建立患者自我管理小程序「試管旅程」，涵蓋整個助孕治療週期的知識科普	<ul style="list-style-type: none">好孕必答課，2021年共舉辦177場，共有7,976位患者參與多學科專家答疑課，2021年共舉辦6場，共有202位患者參與專家講座，2021年共舉辦29場，共有1,185位患者參與
深圳中山醫院	<ul style="list-style-type: none">通過微信公眾號宣傳生育治療的科普知識，2021年共發佈12,957篇科普文章，科普短視頻91條舉辦線上直播活動，2021年共舉辦9場活動	<ul style="list-style-type: none">患者見面會，2021年共舉辦11場健康講座，2021年共舉辦19場
武漢錦欣醫院	<ul style="list-style-type: none">線上邀請專家進行科普直播通過微信公眾號宣傳生育治療的科普知識	<ul style="list-style-type: none">患者見面會

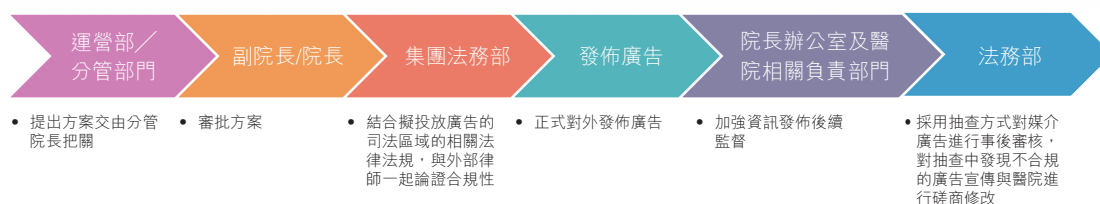
4.4 負責任行銷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《醫療廣告管理法》、《健康保險可攜性與責任法》(Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996)等運營地相關法律法規要求，制定《四川錦欣生殖醫療管理有限公司廣告宣傳審批制度》等管理制度，規範本集團下所有機構對外宣傳與市場行銷的審批工作。

4. 提供高品質的醫療服務

在中國，對於需要取得《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》及《醫療廣告成品樣件》等管理文件，經院長審批後提交至相關政府部門進行審查。對於無需取得《醫療廣告審查證明》的廣告宣傳，集團制度規定相應的審批流程，以保障發佈醫療廣告的合法、規範、真實與一致性。

醫療廣告宣傳審批流程



為了確保監管部門、客戶獲得真實、嚴謹的醫療服務資訊，本集團向員工開展負責任行銷或相關合規培訓，以幫助員工了解相關法律法規和內部規章制度要求，杜絕誇大醫療服務的有效性或隱瞞其潛在的風險。

在中國，本集團向各下屬醫院行銷相關崗位從業人員開展「輔助生殖醫療機構法律風險防控」專題講座，涉及輔助生殖業務風險的法律防控、行銷推廣中存在的法律風險與防控等內容。在美國，HRC Fertility向員工開展USC HIPPA教育專案與USC醫療保健合規教育課程，涉及合規與法律法規等知識。



5. 打造幸福的職場環境

本集團尊重並保護員工各項合法權益，為員工提供清晰明確的職業發展出路，並提供多元化培訓，助力員工實現全方位成長。同時，集團規範安全應急管理、醫院感染管理以及職業健康與安全管理，為員工打造健康、安全、幸福的職場環境。

5.1 保障員工權益

員工權益

本集團遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國社會保險法》、《公平勞動標準法案》(The Fair Labor Standards Act)以及《反就業歧視法》(Employment Discrimination Laws)等相關法律法規，堅持合法用工，依法依規與所有員工簽訂勞動合同，以實際行動保障員工的合法權益。本集團通過《員工手冊》、《員工關懷管理辦法》、《員工入離職管理制度》等制度文件，規範員工招聘、工時、晉升、薪酬、福利等各項管理。

招聘與解聘	薪酬與晉升	工時與休假
<ul style="list-style-type: none"> • 招聘：按照運營地的相關法律法規要求，實行平等僱傭，禁止強制勞工。 • 解聘：集團制定《招聘及錄用管理制度》、《員工入離職管理辦法》、《員工關係管理制度》等制度，本集團附屬公司依據運營地實際情況進行調整，規範與完善員工入職和離職管理。 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬：根據《員工手冊》及《薪酬管理制度》制定與發放符合運營地法律法規和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。 • 晉升：依據《晉升管理制度》、《員工年度考核評估制度》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與員工晉升的標準。 	<ul style="list-style-type: none"> • 工時：員工按照每天8小時，每週40小時工作制。 • 加班：集團不鼓勵加班。如因業務需要而產生的加班，員工可申請調休。HRC Fertility員工加班管理參照加利福尼亞州當地法規要求。 • 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。

5. 打造幸福的職場環境

本集團嚴格貫徹平等機會，確保員工不因種族、宗教、性別等因素受到歧視，為員工提供尊重、平等的職業發展平台。在招聘過程中，本集團嚴格核實應聘者的年齡，堅決禁止僱用童工，杜絕強制勞工。2021年，本集團未發生聘用童工及強制勞工的情況。

本集團重視員工的民主參與，推動附屬子公司為員工搭建多元化的民主溝通平台。在中國，成都西囡醫院、深圳中山醫院成立職工代表大會，定期開展職工代表大會，形成暢通的溝通機制，保障員工享有充分的知情權、參與權、表達權和監督權。位於中國的下屬各醫院均成立工會。其中，成都西囡醫院工會與公司協商並簽訂《集體合同》、《工資集體協商協定》以及《女職工專項保護協議》。

為了解員工對本集團運營情況的滿意度，每年本集團下屬各醫院會不定期面向員工開展滿意度調查，主要涉及員工對直接上級的滿意度、工作建議、對其他部門的意見等內容。2021年成都西囡醫院有251名員工參與滿意度調查，結果顯示80%的員工具有較高滿意度。

員工關愛

本集團宣導員工工作與生活平衡，為員工及其家屬提供豐富多樣的福利，定期開展員工關懷與慰問工作，營造快樂、健康、和諧的工作生活氛圍，提高員工的歸屬感與幸福感。

社會保險

- 為員工提供社會保險和住房公積金計劃；
- 向在職員工提供補充商業保險；
- HRC Fertility向符合條件的員工提供團體健康保險計劃。

員工福利

- 員工福利：生日活動、節日福利、旅遊福利、勞保福利、結婚祝福禮金、生育禮金、喪假撫恤金、早餐與午餐補貼等。
- 員工活動：為員工提供各類文體活動，如：企業年會、團建活動、運動協會活動等。

員工關懷

- 幫扶困難員工及其家庭；
- 向退休員工提供關懷；
- 成都西囡醫院設置心理關懷熱線；
- HRC Fertility向員工提供EAP培訓，定期舉辦心理健康研討會。



5. 打造幸福的職場環境

5.2 員工發展

人才梯隊建設

在吸引與穩定人才方面，本集團堅持自主培養與外部引進相結合，通過「全球合夥人遴選計劃」從內外部尋找行業領先的「新合夥人」，為本集團發展積累人才優勢，助力企業持續實現高品質發展。

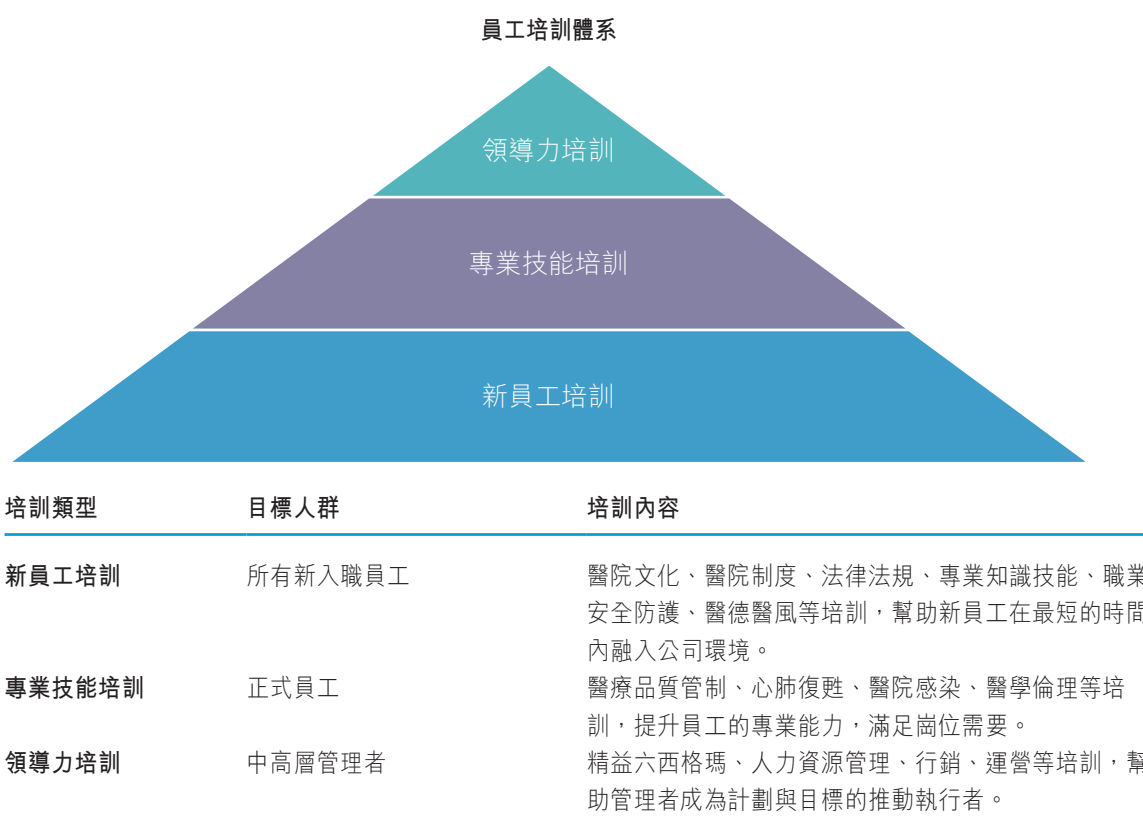
計劃類型	對象	措施
管理合夥人「領才計劃」	具有全球化視野、行業地域影響力及資源、敏銳的行業洞察力、強大的變革應對及內部管理能力的醫院管理專家	以扁平化的、充滿活力的組織形式，讓各個層級、各個夥伴的聲音快速傳達，在瞬息萬變的市場中迅速決策，從而保障人才與資源的高效能、高效率發揮，實現共同的使命價值
創業合夥人「贏才計劃」	生育相關領域產業開拓者，相關產業獨角獸企業帶領者等數位化、醫療互聯網、科創產業專業領域頂尖合夥人	
科研合夥人「智才計劃」	生育健康領域頂尖知名科學家，專注於生殖相關領域產、學、研的科研人才、產品研發人才	通過集團的「內涵式+外延式增長」戰略、「線下+互聯網」戰略，為科研及臨床人員，提供更多的經驗口碑及資料積累，並加強人才培養投入、科研創新投入，利用錦欣的國際化平台提供廣闊的學習交流機會
臨床合夥人「珍才計劃」	輔助生殖、婦科、男科等相關領域一流臨床專家、學科帶頭人，疑難雜症攻克者，業內知名專家	

5. 打造幸福的職場環境

培訓與成長

本集團致力於打造學習型組織，為整體戰略的實施、願景的實現提供有效支援。本集團通過員工不同發展出路所需要的專業知識與業務技能，向員工提供國內、國外以及醫院內部與外部的培訓機會，培養員工的綜合能力，保障員工全方位成長。

本集團制定《培訓管理制度》、《培訓開發管理制度》等制度，訂立覆蓋全體員工的培訓體系，強化培訓流程的規範化與制度化，提升員工的職業技能與職業素質，打造職業化人才隊伍。集團下屬各醫院根據上一年度的培訓、品質與安全監控結果制定下一年度培訓計劃，有針對性地組織培訓。其中，HRC Fertility的Encino分院試行培訓計劃，推動HRC Fertility的培訓更加標準化。



5. 打造幸福的職場環境

在專業技能培訓方面，本集團通過參與線上學習平台「錦欣學院」、邀請行業資深專家授課等方式，進一步豐富公司的培訓資源，助力打造學習型企業。

2021年專業技能培訓開展情況

培訓類型	培訓內容
錦欣學院	本集團參與線上學習平台「錦欣學院」。平台課程主要分為「通識課程」與「錦欣課程」兩部分，員工可以自主查詢或學習全部的通用力、專業力的內容，為員工提供更高效率的學習環境，實現能力提升。
錦欣學苑	採用「人才理論培訓、实操與觀摩教學」為一體的人才培養模式，加強行業內醫護人員對生殖專業基礎知識的學習與掌握。2021年，「錦欣學苑」第一期生殖專業基礎知識專家授課班共有885人參加專家線上授課，20人參加現場实操觀摩學習，涉及462家醫院／機構，非錦欣體系學員佔比76%。
外部專家授課	集團下屬各醫院邀請行業內資深專家向員工講解專業知識，並交流溝通工作中遇到的常見難題。例如，深圳中山醫院邀請業內專家開展新建PCR實驗室的監管要求及發展趨勢、復發性流產之免疫因素檢測－理論與實踐的差距等培訓。

5. 打造幸福的職場環境

本集團重視員工領導力的提升，為中高級管理人才提供領導力提升培訓課程，包括錦欣生殖管理實踐項目、醫院管理高階研修班專案等，從而提升員工的管理能力，幫助員工得到綜合發展。

2021年領導力培訓開展情況

培訓專案名稱	培訓內容
錦欣生殖管理實踐專案	由集團統一規劃和組織，每月定期回顧並階段性匯報材料，通過為員工創造業務模擬環境，以內部競爭、激勵機制、專業教練引導賦能等方式推進實施。2021年，本集團憑藉2020-2021年度優秀的管理實踐培訓專案，獲得HRoot大中華區學習與發展卓越實踐獎。
醫院管理高階研修班專案	聯合四川大學華西醫院管理研究所，定制契合集團需求的醫院管理高階研修班專案，課程內容主要包括醫院基礎管理、醫院管理實務、科室管理、職業素養、醫院管理實踐等模組，幫助各醫院院長更好地開展醫院運營管理工作。

此外，本集團根據每個員工的需要定制培訓方案，為員工提供外派培訓、到外部醫院和機構進修、參加規範化培訓、繼續教育支持等機會。各醫院制定相關制度，明確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，保障其暢通的個人職業發展出路。

2021年，深圳中山醫院選派10名臨床崗位人員外出參加人類輔助生殖技術(ART)培訓，並獲取ART證書。武漢錦欣醫院選派80名員工參與「江漢大學醫學院西學中培訓班」，並為6名醫務人員提供前往外部醫院進修的機會，加強醫護人員對行業新知識與新技術的學習。成都西囡醫院選派9名醫務人員外出培訓，其中臨床崗位人員佔比55.56%，培訓內容涵蓋ART資質培訓等專業領域內容及消防設施管理等醫院安全管理內容。同時，醫院支持員工學歷進修，3名員工在2021年完成了學歷提升進修，9名員工正處於學歷進修中，完成相關進修將有助於提升自身科研能力，打造個人職業發展的核心競爭力。

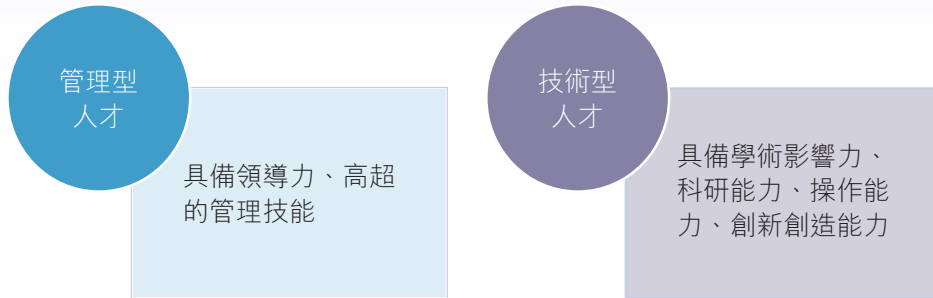
晉升與激勵

本集團制定《晉升管理制度》、《員工年度考核評估制度》等管理制度，堅持公平公正的原則開展績效考核與崗位晉升管理，客觀評定員工的工作績效、醫療服務品質與安全、醫風醫德與能力發展等方面，為員工任免、晉升、薪酬等提供依據。



5. 打造幸福的職場環境

本集團為員工提供管理型人才與技術型人才發展的雙通道，根據員工的個人意願，為其建立清晰的職業發展出路。此外，本集團開展受限制股份單位計劃。截至報告期末，集團已向旗下成都西囡醫院、深圳中山醫院、HRC Fertility 共計約80餘名骨幹員工發放受限制股份單位。



5.3 職業健康與安全

安全應急管理

本集團建立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、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。

針對醫療相關的緊急事件，本集團建立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》、《病原微生物實驗室安全事件應急預案》、《放射事件應急預案》等，提升對緊急事件處理的針對性及有效性。

針對非醫療相關的緊急事件，本集團制定《突發環境事件應急預案》等管理制度，規範各醫院環境應急管理工作，提高應對和防範突發環境事件的能力。同時，集團下屬各醫院每年定期開展消防應急演練、危化品洩露演練以及疫情應急演練等活動，全面提升抵禦重大災害事故的能力。

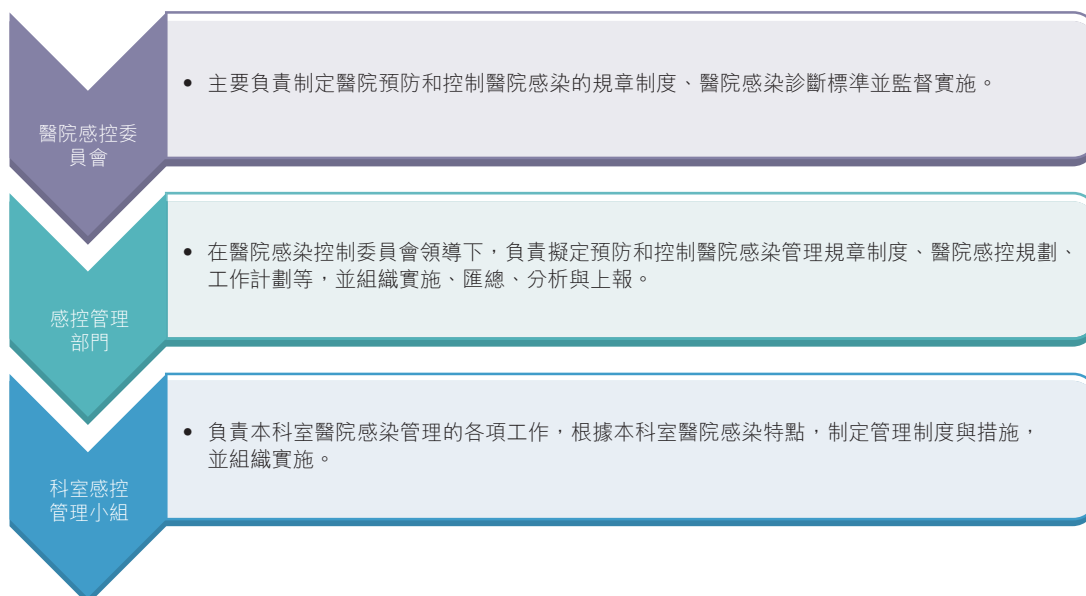
在預防與處理新冠疫情突發事件方面，本集團位於中國各醫院通過為員工提供防護物資、接種疫苗、定期核酸檢測、及時對全院進行預防性消毒等方式，做好院內新冠肺炎疫情防控工作，並制定《新冠肺炎隔離封閉應急預案》，明確新冠肺炎疫情的隔離封閉管理措施，為員工和患者提供健康與安全的環境。在美國，HRC Fertility制定了防疫方案(COVID-19 Prevention Program, CPP)，並向員工發送安全防護措施的電郵提醒，明確處理確診病例和工作場所中潛在暴露風險的安全處理措施。同時，HRC Fertility為員工與患者提供新冠病毒核酸檢測，要求全院員工接種新冠肺炎疫苗，降低員工或患者感染的風險。疫情期間，HRC Fertility為員工提供40小時居家辦公時間。

5. 打造幸福的職場環境

院感管理

本集團嚴格遵守《醫院感染管理辦法》、《中華人民共和國傳染病防治法》、《加利福尼亞州健康與安全法》、《針刺安全與預防法案》(Needlestick Safety and Prevention Act)等法律法規。在中國，集團下屬各醫院建立完善的院感三級管理體系，有效開展感染控制工作的規範性要求，保障醫療安全。

院感三級管理體系



在中國，本集團制定《醫護人員手衛生管理制度》、《感染性職業暴露管理制度》、《個人防護用品使用管理制度》、《感染性疾病隔離防護制度》等管理制度，基於國家出台的相關政策，明確醫院感染管理工作的管理責任，切實保障院感管理工作的有效落實。本集團制定完整的職業暴露管理流程，幫助醫務人員做好各種職業暴露的預防與處理，保護醫務人員的職業安全與身體健康，降低職業暴露感染疾病的風險。

在美國，為了降低員工在工作場所接觸結核病、季節性流感、愛滋病毒(HIV)等疾病的風險，HRC Fertility制定相關管理措施，包括向員工宣傳疾病傳播的風險、職業暴露的處理方式等內容。



5. 打造幸福的職場環境

職業暴露管理流程



本集團每年制定全院院感培訓計劃，對於不同類型員工實行全覆蓋培訓，內容包括手衛生培訓、防護用品穿戴培訓、職業暴露的預防與處置培訓等。本集團下屬各醫院定期向員工開展感染控制知識與技能培訓考核。

職業病風險防範

本集團致力於為員工創造健康、安全的工作與生活環境，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等國家和運營地相關法律法規，通過不斷規範員工使用醫療設備和醫療技術操作，為員工配備完善的健康安全個人防護用品以及定期體檢等方式，保障全體員工的身體健康，預防職業病發生。

本集團涉及的職業病風險包括化學品危害、放射性危害等。對於涉及職業病風險崗位的員工，本集團通過為其配備充足的健康安全防護用品、安排年度職業病體檢、定期檢查放射科工作人員個人劑量等措施，保障其職業健康與安全。本集團亦定期向員工開展健康與安全教育培訓，強化員工的職業健康與安全意識。對於疑似患有職業病的員工，本集團通過直接治療和轉診的方式回應緊急和非緊急的員工需求。2021年，本集團及下屬各醫院均未發生職業病事件。

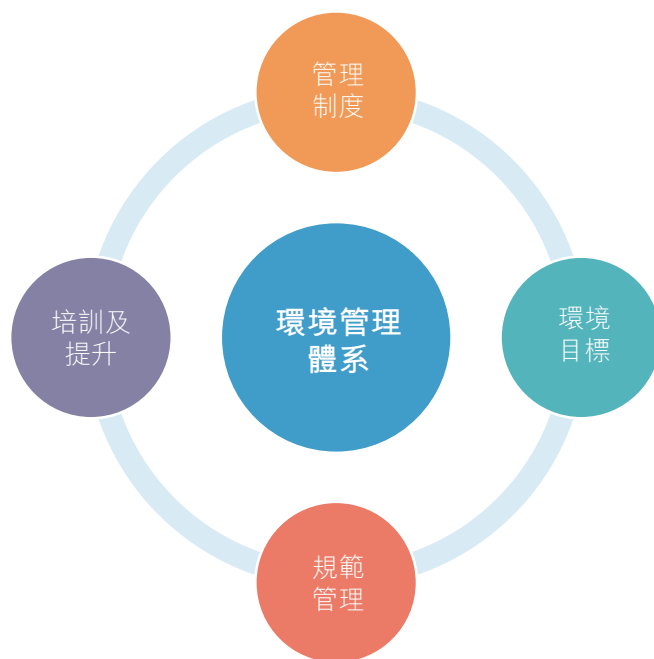
6. 孕育美好環境與社區

本集團堅持綠色運營，關注業務運營過程中對環境造成的影響，通過規範環境管理、提升資源利用效率、積極應對氣候變化風險等方式，持續提升自身綠色經營的能力與水準。此外，本集團亦關注運營所在地的社區建設，推動公共健康水準提升。

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》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《加利福尼亞州醫療廢物管理法案》等運營地相關法律法規，規範業務運營中資源消耗與廢棄物排放管理。本集團建立完善的環境管理體系，提升環境管理水準，降低業務運營對環境的影響。





6. 孕育美好環境與社區

本集團已制定ESG目標，涉及溫室氣體、廢棄物、能源、水資源等，並由集團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，實現綠色運營。

ESG目標及進展

目標類型	ESG具體目標	2021年進展情況
溫室氣體	2025年每百萬元營業收入溫室氣體排放量較2020年減少34%	2021年，本集團每百萬元營業收入溫室氣體排放量較2020年減少5%
廢棄物	2025年每百萬元營業收入有害廢棄物較2020年減少40%	2021年，本集團每百萬元營業收入有害廢棄物排放量較2020年減少24%
能源	2025年每百萬元營業收入能耗較2020年減少34%	2021年，本集團每百萬元營業收入能耗較2020年上升2%
水資源	2025年每百萬元營業收入耗水量較2020年減少20%	2021年，本集團每百萬元營業收入耗水量較2020年減少15%

6. 孕育美好環境與社區

資源使用

本集團在業務運營活動中直接或間接消耗的主要能源為電能、天然氣、汽油與柴油。本集團業務運營消耗的水資源主要來源於市政供水，在求取適用水源方面無風險。

本集團堅持綠色運營的理念，通過設備技術改造、使用綠色低碳產品等方式，不斷優化資源使用，提高資源使用效率，以減少業務運營過程中產生的水資源、電力、天然氣等消耗。

能源、水資源節約的主要措施

措施	主要內容
設備技術改造 對原有的設備進行節能減排改造，降低業務運營產生的能耗	<ul style="list-style-type: none">• 成都西囡醫院將全院公共區域的冷氣機、照明由原有樓層單個開關或面板控制改為中央電腦集中控制，通過遠端設置開關時間，減少不必要的能源消耗。在夏季冷氣機開啟期間耗電量每小時減少455千瓦。• HRC Fertility在暖通空調系統中設置自動計時器，減少能源消耗。
使用節能降耗產品 逐漸使用環保的LED節能燈、安裝感應水龍頭等方式，減少資源消耗	<ul style="list-style-type: none">• 深圳中山醫院增加使用LED節能燈。• HRC Fertility所有診所均採用LED節能燈。• 各醫院辦公公共區域安裝感應水龍頭，做到人走水關，實現節約用水。
加強節約資源的宣傳教育	<ul style="list-style-type: none">• 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。• 武漢錦欣醫院推行節能環保原則，鼓勵合理設置辦公室、會議室的冷氣機溫度，提倡辦公室長時間無人時需要關閉相應電源。



6. 孕育美好環境與社區

排放物管理

本集團業務運營過程中產生的排放主要包括生活污水、醫療廢水、廢氣污染物、有害廢棄物與無害廢棄物、以及辦公室、醫院的耗電與公務車耗油導致的溫室氣體排放。本集團下屬各醫院制定《醫院污水處理管理制度》、《污水處理系統故障應急預案》、《突發環境事件應急預案》等制度，明確要求和規範廢棄物排放管理相關工作。

廢棄物排放管理

廢水排放

生活污水排放

- 處理方式：市政排放
- 管理措施：每月進行生活污水檢測，達標排放

醫療廢水排放

- 內部管理制度：《醫院污水處理管理制度》、《污水處理系統管理制度》
- 處理方式：委託有資質的協力廠商回收處理
- 遵循標準：《醫療機構水污染排放標準》；武漢錦欣醫院亦遵循排污許可證環境管理要求
- 檢測指標：懸浮物、化學需氧量、五日生化需氧量、陰離子表面活性劑、動植物油、石油類、揮發酚、總氰化物、糞大腸桿菌、餘氯、pH等
- 管理措施：按照執法機構、監督機構的要求，每日進行設備檢測、水質檢查、對投藥量進行記錄；邀請協力廠商專業機構對污水進行採樣與檢測；通過次氯酸鈉對污水進行處理，嚴格控制病原微生物隨污水排放；放射性污水單獨存放，由環保部門指定協力廠商機構進行回收；專職人員需經過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

6. 孕育美好環境與社區

廢棄物排放管理

廢氣排放

- 廢氣**
- 內部管理制度：《廢氣排放管理制度》
 - 處理方式：設置污水處理設施，經處理後排放；武漢錦欣醫院亦設置油煙節檢程式以處理廢氣
 - 遵循標準：《鍋爐大氣污染物排放標準》
 - 檢測指標：二氧化硫、二氧化氮、煙塵等。武漢錦欣醫院涉及油煙、甲烷、臭氣濃度等

固體廢棄物

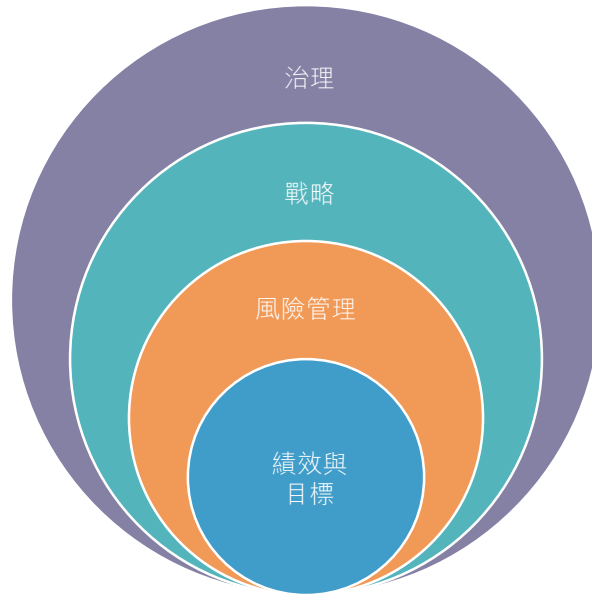
- 無害廢棄物**
- 內部管理制度：《廢棄物管理程式》
 - 廢棄物類型：廢紙、廚餘等生活垃圾
 - 處理方式：分類回收，由市政負責清運
 - 減量方式：雙面列印；武漢錦欣醫院推出智慧食堂服務，減少食物浪費
- 有害廢棄物**
- 內部管理制度：《廢棄物管理程式》、《有害物質管理制度》
 - 廢棄物類型：醫療廢棄物、廢電池、廢燈管等
 - 處理方式：委託有資質的協力廠商回收處理
 - 減量方式：減少使用含汞醫療用品等
 - 管理方式：醫療廢棄物儲存點定期清潔消毒；針對醫療廢棄物的洩露、擴散等制定應急處理方案；對醫療廢棄物管理人員開展相關法律和專業技術、安全防護以及緊急處理等培訓



6. 孕育美好環境與社區

6.2 應對氣候變化

本集團關注全球氣候變化的趨勢，將氣候變化減緩與適應納入ESG管治中。2021年度，本集團參考金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)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，並根據結果完善管理，減少本集團運營中的溫室氣體排放，減緩對氣候變化造成的影響。



氣候變化管理體系

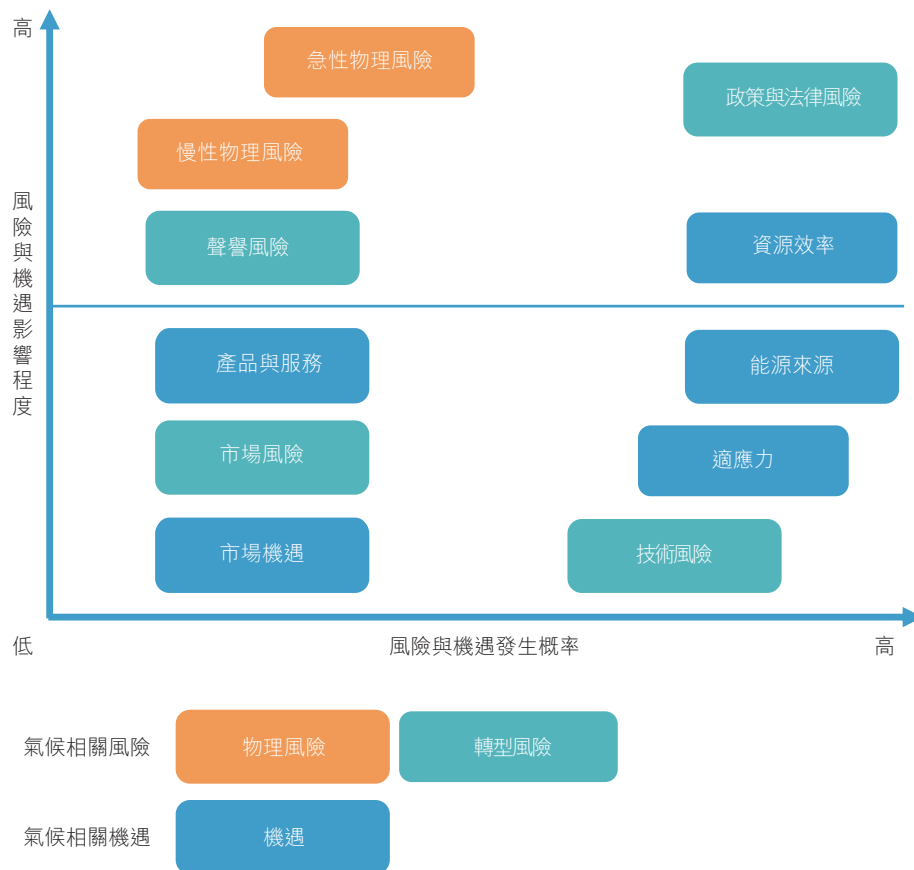
治理	<ul style="list-style-type: none"> 本集團ESG工作小組每年識別與本集團業務有關的氣候變化風險，評估此類風險對本集團的影響，並就風險應對向董事會提供建議；
戰略	<ul style="list-style-type: none"> 針對鑒別的重大風險與機遇，評估對集團帶來的潛在運營與財務影響； 各部門在提高能源使用效率、減少資源消耗等方面開展管理行動；
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 參考TCFD的風險分析架構識別運營活動潛在的風險與機遇； 本集團下屬成都西因醫院至少每年評估醫院自然災害，確認災害高風險專案，並開展培訓、監測及應急管理行動計劃與實施；
績效與目標	<ul style="list-style-type: none"> 制定溫室氣體排放管理目標：2025年每百萬元營業收入溫室氣體排放量較2020年減少34%； 每年定期收集溫室氣體排放相關活動資料，開展年際間對比，並在ESG報告中披露，以此評估公司應對氣候變化管理績效水準。

6. 孕育美好環境與社區

氣候變化風險與機遇

為了更好應對氣候變化的潛在風險與機遇，公司通過開展政策調研、同業對標，並結合專家意見，識別出自身運營相關的氣候變化風險與機遇，並評估各項風險與機遇對自身財務的影響。關於本集團氣候變化相關風險與機遇的具體內容及財務影響識別結果，詳見：本公司《2020年度環境、社會及管治報告》第6.2節應對氣候變化。

氣候變化風險與機遇識別矩陣



氣候風險與機遇應對措施

- 制定溫室氣體排放管理目標：2025年每百萬元營業收入溫室氣體排放量較2020年減少34%；
- 每年定期收集溫室氣體排放相關活動資料，開展年際間對比，並在ESG報告中披露，以此評估公司應對氣候變化管理績效水準；
- 參考TCFD框架識別並管理氣候變化風險與機遇；



6. 孕育美好環境與社區

- 通過設備技術改造、使用節能降耗產品、加強節約資源的宣傳等方式提升能源和水資源的使用效率，減少碳足跡；
- 堅持綠色辦公與綠色運營，通過增加太陽能等清潔能源使用、宣導節約水、電等資源的方式，減少業務運營產生的碳排放；
- 將氣候變化作為重點議題通過ESG報告等渠道與持份者溝通。

6.3 守護社會健康

助力基礎醫療水準的提升

本集團持續關注健康與衛生領域發展。2021年，本集團在中國積極開展各類社區健康教育公益活動，助力提升社區健康水準。此外，本集團通過捐贈物資、提供手術援助、提高偏遠地區醫院的醫療水準等方式，促進公共健康水準提升。2021年，本集團共計開展義診活動121場。

2021年社區健康教育公益活動開展情況

醫院	活動開展情況
成都西囡醫院	<ul style="list-style-type: none"> • 開展「聚愛涼山，好孕西囡」活動，為涼山州彝族的同胞開展科普講座、面對面交流溝通； • 前往龍泉驛區稅務局、武侯區稅務局、雙流區稅務局開展《女性生殖疾病預防》科普講座。
深圳中山醫院	<ul style="list-style-type: none"> • 共計開展48場義診活動，主要包括「為群眾辦實事」、「探索生殖奧秘、了解生命起源」、呵護女性健康講座、體驗式中醫、便民服務、泌尿健康知識主題義診活動，以及向社區居民提供科普講座等活動內容； • 「世界胚胎學家日」試管嬰兒技術科普展覽系列活動，展示胚胎科普視頻以及胚胎實驗室的相關操作儀器和設備，並設置有獎問答環節與線上直播活動等。
武漢錦欣醫院	<ul style="list-style-type: none"> • 向周邊社區開展社區義診，宣傳健康知識，助力打造健康社區。2021年，武漢錦欣醫院在黃鶴、國信新城等地開展社區義診活動，傳遞健康知識與防護方法，包括新型冠狀病毒孕產婦預防指南等。

6. 孕育美好環境與社區

2021年公益活動開展情況

類型	公益活動具體內容
捐贈生活物資	<ul style="list-style-type: none">• 成都西因醫院發起「700哩公益行」捐贈活動，組織並號召全院醫護人員向偏遠山區兒童捐贈閒置的兒童衣物，關注偏遠山區兒童的健康。
提供醫療援助	<ul style="list-style-type: none">• 本集團計劃每年為20名患者提供免費的IVF治療名額。• 深圳中山醫院與中國婦女發展基金會開展「家庭生育健康關愛計劃」，為低保的不孕不育患者提供藥品援助。• 深圳中山醫院為失去獨生子女或面臨財政困難等患者提供免費IVF治療。
助力提升醫療水準	<ul style="list-style-type: none">• 2021年，武漢錦欣醫院共與46家醫院及機構建立協作關係，開展醫務人員培訓等科室共建項目，助力改善當地的醫療水準。• 成都西因醫院向西藏阜康醫院提供技術援助。

志願服務

本集團鼓勵員工積極參與志願服務，攜手持份者共同履行社會責任。在中國，集團下屬成都西因醫院通過制定「好孕森林計劃」，為積極回應公司主辦公益行動（如：疫情志願者工作）的員工提供20個能量值，以正向激勵促進員工參與公益活動，2021年單場活動覆蓋全院員工700多人。

在美國，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。

本集團重視疫情防控工作，在通過應急處置預案保護員工、患者健康的同時，集結醫護人員作為志願者奔赴疫情防控一線，參與核酸檢測工作。2021年，本集團武漢錦欣醫院、成都西因醫院、深圳中山醫院多次組織醫務人員支援疫情一線核酸採集工作。2021年11月，本集團在成都組織673名醫務人員參與疫情防控前線的核酸檢測工作，共採集核酸檢測人群16,644人次，採集核酸檢測樣本共14,000份。2021年，本集團共計派出3,349人次支援疫情防控前線的工作，為抗擊疫情貢獻一份力量。

由於本報告涵蓋範圍(詳見本報告編製說明「報告範圍」)較上一年增加了錦欣婦女兒童醫院、成都健康、成都錦邁，為形成一致可比性，本報告「按去年披露範圍」披露與去年同等範疇的資料；「新披露範圍」披露今年增加三家子公司的總體資料。

環境

指標	單位	2019年	2020年	2021年	
				按去年披露範圍	新披露範圍
資源使用					
耗電量	兆瓦時	7,419.76	9,281.42	11,260.53	11,850.32
天然氣消耗量	立方米	171,209.00	203,976.00	269,249.00	319,874.00
自有車輛汽油用量	升	11,585.00	20,773.00	26,023.76	28,126.52
自有車輛柴油用量	升	6,456.00	3,137.00	2,859.43	3,535.32
綜合能源消耗	兆瓦時	9,443	11,709	14,439.89	15,603.48
單位營業收入綜合能源消耗	兆瓦時／人民幣萬元	0.09	0.11	0.11	0.11
耗水量	立方米	77,324.00	104,430.00	107,550.00	115,767.20
單位營業收入耗水量	立方米／人民幣萬元	0.72	1.01	0.82	0.85
排放物管理					
生活廢水排放量	立方米	15,600.00	21,145.00	27,967.00	29,595.00
醫療廢水排放量	立方米	59,550.00	67,016.00	86,195.00	86,195.08
氮氧化物(NO _x)排放量 ¹	千克	187.00	162.00	105.12	105.12
化學需氧量(COD)排放量	噸	4.71	7.61	8.40	8.56
氨氮(NH ₃ -N)排放量	噸	0.39	1.07	2.45	2.45
懸浮物(SS)排放量	噸	0.97	1.37	0.94	0.94
無害廢棄物排放總量	噸	204.00	708.00	955.83	990.43
有害廢棄物排放總量	噸	323.00	168.00	155.38	166.29
醫療廢棄物排放總量	噸	46.00	166.00	154.78	165.69
單位營業收入無害廢棄物排放總量	噸／人民幣萬元	0.002	0.007	0.0073	0.0073
單位營業收入有害廢棄物排放總量	噸／人民幣萬元	0.003	0.002	0.0012	0.0012
溫室氣體排放管理					
溫室氣體排放總量 ²	噸二氧化碳當量	5,018.71	6,169.12	7,203.65	7,663.48
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	419.91	506.53	661.28	778.45
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	4,526.80	5,662.59	6,542.37	6,885.03
單位營業收入溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量／人民幣萬元	0.047	0.06	0.055	0.056

ESG量化績效表

註1：2021年，本集團管理層對節能減排工作提出更高的要求。成都西因醫院更換為低氮鍋爐，大幅降低氮氧化物及二氧化硫的排放量。

註2：溫室氣體排放量計算方式參照香港聯交所《ESG報告指引》最新版附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引（2021年5月）。其中，範圍一溫室氣體排放量根據汽車油耗資料、天然氣消耗量資料及相關排放系數進行計算；範圍二溫室氣體計算過程中，參考中國生態環境部文件，2019及2020年電力排放系數選用全國電網排放因子0.6101千克二氧化碳當量／千瓦時，並據此對2019及2020年數據進行調整；2021年電力排放系數選用0.5810千克二氧化碳當量／千瓦時。

員工

指標	單位	2019年	2020年	2021年	
				按去年披露範圍	新披露範圍
員工僱傭管理					
員工總數	人	1,407	1,483	1,677	2,548
按性別劃分					
男性員工	人	213	248	253	355
女性員工	人	1,194	1,235	1,424	2,193
勞動合同制員工數	人	1,348	1,415	1,568	2,414
勞務派遣制員工數	人	9	43	44	44
其他僱傭類型員工數 ¹	人	50	25	65	90
基層員工數	人	/	/	1,460	2,265
按職務層級劃分					
中級管理層員工數	人	/	/	188	249
高級管理層員工數	人	/	/	29	34
按年齡劃分 ²					
小於30歲員工數	人	510	529	644	961
30至50歲員工數	人	778	831	877	1,385
大於50歲員工數	人	119	123	156	202
按地域劃分					
大陸員工數	人	987	1,245	1,435	2,306
港澳台以及海外員工數	人	420	238	242	242
員工流失率	%	14	17	15	10
按性別劃分 ³					
男性員工流失率	%	18	16	19	15
女性員工流失率	%	14	17	12	8
按年齡劃分 ³					
30歲以下員工流失率	%	15	23	13	9
30歲至50歲員工流失率	%	13	19	11	7
50歲以上員工流失率	%	22	41	20	16
按地域劃分 ³					
中國大陸的員工流失率	%	12	20	12	8
港澳台及海外工作的員工流失率	%	19	34	15	15

指標	單位	2019年	2020年	2021年		
				按去年披露範圍	新披露範圍	
員工職業健康與安全						
因工傷損失的工作日數	天	48	88	0	3	
因工傷關係而死亡的員工人數	人	0	0	0	0	
因工傷關係而死亡的員工比例	%	0	0	0	0	
員工培訓與發展⁴						
員工培訓覆蓋率	%	73	88	92	91	
按性別劃分 ⁵	男性員工	%	16	16	15	13
	女性員工	%	84	84	85	87
按職務層級劃分 ⁵	基層員工	%	90	85	82	85
	中級管理層員工	%	8	13	16	13
	高級管理層員工	%	2	2	2	2
員工人均接受培訓的平均小時數 ⁶	小時	/	18	6	17	
按性別劃分	男性員工	小時	/	13	6	12
	女性員工	小時	/	19	7	18
按職務層級劃分	基層員工	小時	/	17	8	17
	中級管理層員工	小時	/	19	14	37
	高級管理層員工	小時	/	53	21	33

註1：其他僱傭類型員工包括：兼職、實習生、退休返聘類型員工。

註2：經數據追溯，2020年小於30歲員工數、30歲至50歲員工數和大於50歲員工數據已於本報告更新。

註3：按性別、年齡、地域類型的員工流失率=某類別員工流失人數/(該類別員工人數+該類別員工流失人數)*100%。

註4：在員工培訓與發展板塊中，2021年「新披露範圍」的數據口徑在去年披露範圍基礎上新增錦欣婦女兒童醫院，未包含成都健康及成都錦邁。

註5：按性別、按職務層級劃分的員工培訓覆蓋率=(某類別員工培訓人數/接受培訓的員工總數)*100%。

註6：2021年員工人均接受培訓的平均小時數下降，主要由於HRC Fertility在疫情防控、CFIUS方面的培訓時間減少(既定的工作程序未發生重大變化)。

ESG量化績效表

供應商管理

指標	單位	2019年	2020年	2021年	
				按去年披露範圍	新披露範圍
供應商總數 ¹	家	659	534	368	1,148
按地域劃分	中國大陸	372	312	260	1,040
	港澳台及海外地區	287	222	108	108
通過環境、勞工、道德等方面評估的供應商數量	家	124	312	260	875

註1：2021年，本集團通過整合成都健康、成都錦邁的供應商資源，加強對供應鏈的管理，從而使得醫院供應商數據有所下降。

反貪污

指標	單位	2021年
反貪污培訓覆蓋員工比例	%	100
員工人均接受反貪污培訓小時數	小時	1.2
匯報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件數	件	0

客戶服務與糾紛處理

指標	單位	2019年	2020年	2021年	
				按去年披露範圍	新披露範圍
接獲關於產品及服務的投訴數量	件	68	96	78	95
投訴處理率	%	96	100	100	100



社區公益

指標	單位	2019年	2020年	2021年	
				按去年 披露範圍	新披露範圍
社區公益投入總額	人民幣千元	250	6,000	148.93	151.93
其中，慈善捐贈總額 ¹	人民幣千元	20	6,000	0	0

註1：2020年慈善捐贈是為了抗擊COVID-19向武漢做出的捐贈。

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節	
主要範疇A. 環境		
層面A1. 排放物		
一般披露A1	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
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據	6.1 綠色運營 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）	
KPI A1.3	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 A1.4	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）	
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	
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



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露章節
層面A2.資源使用		
一般披露A2	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
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)	
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	
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(以噸計算)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
層面A3.環境及天然資源		
一般披露A3	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	
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
層面A4.氣候變化		
一般披露A4	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	
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

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節	
主要範疇B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1. 僱傭		
一般披露B1	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 保障員工權益
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	
層面B2. 健康與安全		
一般披露B2	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
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	5.3 職業健康與安全
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
層面B3. 發展及培訓		
一般披露B3	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

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節
層面B4. 勞工準則	
一般披露B4	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
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工
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
營運慣例	
層面B5. 供應鏈管理	
一般披露B5	管理供應鏈的環境及社會風險政策
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目
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
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
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

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露章節
層面B6.產品責任		
一般披露B6	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 醫療品質管理與控制 4.2 研發與創新 4.3 提升患者服務品質 4.4 負責任行銷
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	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	4.3 提升患者服務品質 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	4.2 研發與創新 ESG量化績效表
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	4.1 醫療品質管理與控制
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	3.3 資訊與資料安全 4.3 提升患者服務品質 ESG量化績效表

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節	
層面B7. 反貪污		
一般披露B7	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
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 ESG量化績效表
層面B8. 社區投資		
一般披露B8	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	6.3 守護社會健康
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 守護社會健康
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