



弘和仁愛
HOSPITAL CORPORATION

弘和仁愛醫療集團有限公司
Hospital Corporation of China Limited

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：3869

2021

環境、社會及管治報告



目錄

2	關於本報告
2	環境、社會及管治的管治架構
3	匯報準則
4	匯報範圍
4	持份者參與及重要性評估
6	諮詢及反饋
7	環境
7	排放物
9	資源使用
10	環境及天然資源
11	氣候變化
12	社會
12	僱傭
13	健康與安全
14	發展與培訓
16	勞工準則
17	供應鏈管理
19	產品責任
23	反貪污
24	社區投資
26	《環境、社會及管治報告指引》索引



關於本報告

序言

弘和仁愛醫療集團有限公司(「**本公司**」)連同其附屬公司(「**本集團**」)是由具有豐富醫院管理經驗的專業團隊領導的中國醫院運營管理平台。本集團主要在中國從事(i)營運及管理其擁有的私立醫院；(ii)提供管理及諮詢服務予若干非營利性醫院；及(iii)藥品銷售等。本環境、社會及管治報告(「**本報告**」)旨在總結2021年本集團在環境、社會及管治上的可持續發展表現及措施。

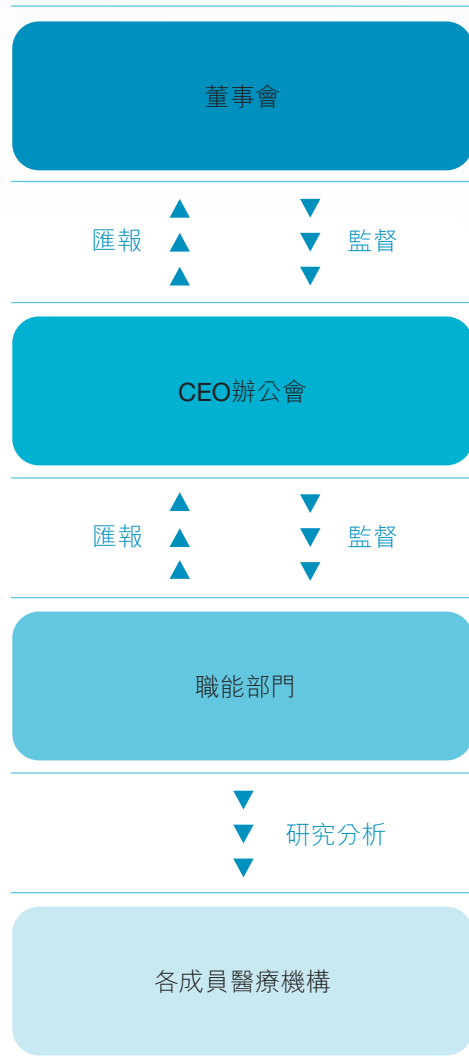
環境、社會及管治的管治架構

本集團承諾將環境、社會及管治考慮因素納入決策過程，同時倡導以可持續發展的方式落實品質安全、環境、僱傭和社會責任，以積極開放的態度與包括股東、債權人、客戶、供貨商、僱員、監管機構及社區等在內的持份者保持溝通，了解他們所關注的領域並建立長期合作與互信關係，並為其創造長期價值。為實現該目標，本集團已建立有效的環境、社會及管治架構。

本公司董事(「**董事**」)會(「**董事會**」)對集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔整體責任，負責評估及釐定發行人的環境、社會及管治相關風險及機遇，確保設有適當和有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統，制訂相關管理方針、策略、優次及目標，審批並發佈環境、社會及管治報告。董事會在行政總裁辦公會(「**CEO辦公會**」)和職能部門的協助下應定期討論及檢討本集團的環境、社會及管治目標、進展和表現，及時做出改進。

CEO辦公會和職能部門負責協助董事會對環境、社會及管治事宜的監督，執行具體工作並推動集團各體系成員在日常經營層面具體實施，收集及分析環境、社會及管治數據，監測及評估本集團的環境、社會及管治表現，確保集團運營符合相關法律條例的規定，並編製環境、社會及管治報告。本集團職能部門每年安排至少一次會議，評估當前政策及程序的有效性，並制定適當的解決方案，以提高環境、社會及管治政策的整體表現。於會議上討論現有及未來計劃，以檢測及管理本集團於可持續發展方面的戰略目標，管控潛在風險，並

務求最小化對集團業務運營的負面影響。會議討論結果應上報CEO辦公會，由CEO辦公會將討論結果定期向董事會報告，協助評估及識別本集團環境、社會及管治風險及機會，並評估內部控制機制的實施及有效性。



匯報準則

本報告乃遵照香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)《證券上市規則》(「上市規則」)附錄二十七所載之《環境、社會及管治報告指引》的披露要求，遵守重要性、量化、平衡和一致性的匯報原則進行編製。於編製本環境、社會及管治報告過程中，本集團應用上述環境、社會及管治報告指引中匯報原則的情況如下：



環境、社會及管治報告

重要性：已採用重要性評估的方式，同時考慮本集團的業務性質和發展，識別當前的重要性議題，進而以所確定的重要性議題為重點進行本報告的編製工作。董事會及高級管理層已審查並確認議題的重要性，詳情請參閱「持份者參與及重要性評估」一節。

量化：本報告中計算相關數據所採用的標準、方法以及使用的假設主要遵循《環境、社會及管治報告指引》中環境關鍵績效指標匯報指引、社會關鍵績效指標匯報指引載列的方法及指引。在可行情況下，以量化的方式披露本集團的環境和社會關鍵績效指標。

平衡：本報告以客觀的方式編寫，以確保披露的資料如實反映本集團於環境、社會及管治方面的整體表現。

一致性：本報告匯報方法與之前一年基本一致，同時針對披露範圍及計算方式發生變化的數據進行說明，在前一年的基礎上進一步量化環境、社會及管治關鍵績效指標。

本環境、社會及管治報告經過本集團的內部審查程序，並獲董事會批准。有關本集團的企業管治常規，請參閱本集團年報「企業管治報告」一節。

匯報範圍

本報告涉及的時間範圍為二零二一年一月一日至二零二一年十二月三十一日（「**報告期間**」），時間範圍與年報一致。為增強報告可比性及前瞻性，部分內容有所延伸。報告範圍涵蓋本集團及其具有管理權的各成員單位，包括但不限於為本集團所擁有、管理及舉辦的醫療機構（「**體系醫院**」），在具體環境、社會及管治政策與表現。

持份者參與及重要性評估

本集團重視持份者及其對本集團業務及環境、社會及管治方面的意見。本集團已與主要持份者，包括但不限於股東及債權人、客戶、供貨商、僱員、監管機構及當地社區等保持密切溝通，並透過各種溝通渠道收集持份者的反饋意見，以了解與回應彼等的關注事項。



在制定營運及環境、社會及管治策略時，本集團透過下述多樣化的溝通渠道考慮持份者的期望：

持份者	溝通渠道	期望
股東及債權人	財務報告 股東周年大會 公司網站 投資者關係查詢 公告及披露	業務策略 財務表現 企業管治 業務可持續性
客戶	院長信箱 投訴電話 微信公眾號	服務品質 客戶權益 客戶隱私
供貨商	商業會議 報價與投標過程 定期審核及評估	承諾 付款計劃 商業道德及聲譽
僱員	員工表現評估 培訓 內部政策 定期會議	權利及福利 員工薪酬 發展與培訓 職業健康與安全
監管機構	法律文書及通知 強制或自願披露	遵守法律及法規 內部資料透明度
當地社區	社區活動 幫助及捐助	商業道德 平等僱傭機會 環境保護 防疫

本集團主要業務的管理層與員工均有參與編製本報告，以協助本集團檢討其運作情況、鑒別相關環境、社會及管治事宜，並評估相關事宜對其業務以及持份者的重要性。內部重要性評估主要考慮了本集團整體戰略、企業價值、運營管理系統、行業政策及未來挑戰。與此同時，本集團亦已參考《環境、社會及管治報告指引》向本集團持份者收集意見。



環境、社會及管治報告

於釐定本報告所涵蓋的本集團重大環境、社會及管治事宜時，CEO辦公會已根據職能部門收集的相關持份者反饋充分討論，並向董事會匯報。本集團按相對重要性判定並劃分的重大環境、社會及管治事宜包括：

類別	議題
營運慣例	醫療管理(保障安全、提升品質、隱私保護) 供應鏈管理 合規經營 反腐倡廉
僱傭及勞工常規	僱傭多元化及均等機會 健康與安全 發展及培訓 勞工準則
環境	環境目標 節能減排 綠色辦公 氣候變化
社區	社區服務 公益慈善

諮詢及反饋

本報告為年度報告，具備中文及英文版本。若內容不一致，請以報告中文版本為準。本報告以PDF電子版本形式發佈，可在聯交所網站及本集團官方網站下載。如有任何意見或建議，歡迎透過以下方式聯絡我們：

網址：www.hcclhealthcare.com

電郵：hcclhealthcare@hcclhealthcare.com



A 環境

A1 排放物

指標	單位	二零二一年
氮氧化物(NO _x)	千克	1,423.935
硫氧化物(SO _x)	千克	2.314
顆粒物(PM)	克	77,816.702
直接排放(範圍1)	噸二氧化碳當量	3,685.285
間接排放(範圍2)	噸二氧化碳當量	31,201.511
溫室氣體減除量(範圍1)	噸二氧化碳當量	47.909
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	34,838.887
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量/平方米	168.088
有害廢棄物排放總量	噸	1,085.46
有害廢棄物排放密度	千克/平方米	5.237
無害廢棄物排放總量	噸	887.24
無害廢棄物排放密度	千克/平方米	4.281

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《醫療廢棄物管理條例》等法律法規，主張綠色環保的可持續發展政策。為更好地管理本集團可持續發展方面的表現，本集團為截至二零二四年十二月三十一日（「二零二四年度」）設定目標，於未來三年將廢氣及溫室氣體排放密度、有害廢棄物排放密度和無害廢棄物排放密度維持或降至低於本報告期間水平。本集團將於二零二四年前的每個年度繼續審閱既定目標的進展，並將繼續為既定目標而努力。

廢棄物管理

本集團建立並持續健全醫療廢棄物管理責任制，制定並落實醫療廢棄物管理的規章制度、工作流程，對各體系醫院產生的廢棄物進行規範管理。

設立專職人員開展廢棄物管理工作，對院內的醫療垃圾進行分類收集，並轉運至指定暫存地點，嚴格出入管理，對醫療廢棄物分類封箱，稱重登記。嚴格遵守交接、登記規定，將醫療廢棄物交由取得合格資質的醫療廢棄物處置單位，並在交接完畢後對暫存點進行消毒。制定醫療衛生機構廢棄物流失、洩露、擴散和意外事故應急方案，開展醫療廢棄物處理環保專項檢查，定期開展人員培訓。

對於生活垃圾等無害廢棄物，與有害廢棄物進行分類收集及放置，每日交由政府認可機構定期清理。

減排減廢舉措

向僱員及客戶宣傳環保知識，提高僱員環保意識，倡導綠色出行方式、紙張雙面使用。新建基建裝修工程採用節能環保材料和節能型照明光源，同時將原有照明燈逐步改為LED節能燈。升級鍋爐裝置，科學化管理使用，有效減少天然氣使用量。

A2 資源使用

指標	單位	二零二一年
能源總耗用量	MWh	50,532.464
能源消耗密度	MWh／平方米	0.244
直接能源消耗：		
汽油	MWh	815.184
柴油	MWh	721.620
天然氣	MWh	10,768.170
液化石油氣	MWh	19.526
間接能源消耗：		
外購電力	MWh	38,207.962
耗水量	噸	833,106.360
耗水密度	噸／平方米	4.020

本集團堅持綠色經濟，加強能源管理，節省能源消耗，提高能源使用效率，減少溫室氣體、廢氣排放，致力於環境的可持續發展。

能源管理

本集團根據自身實際情況，制定多項節電舉措。空調設備根據氣溫變化調整開啟數量及溫度；調研電梯使用情況，對電梯進行分區分樓層停靠，節省用電的同時提高電梯使用效率；明確各區責任人，管控重點照明區，杜絕長明燈現象。

加強車輛管理，實行一車一卡加油，責任落實到人，科學調度車輛，提倡綠色低碳出行，鼓勵使用電動汽車替代燃油車，減少車輛使用。優化鍋爐及水處理裝置，科學管理烘乾設備，有效減少天然氣使用量。

本集團計劃於未來三年將能源消耗密度維持或降至低於本報告期間水平，並將於二零二四年前的每個年度繼續審閱既定目標的進展，並將繼續為既定目標而努力。

用水管理

本集團的生活用水主要由當地供水公司所提供，於報告期間在獲取適當水源上無任何問題。由專職人員負責巡查是否存在浪費的情況，定期自查核對用水量，及時發現漏水點減少水資源浪費。採用分時段高、低壓供水方案，使用調解三角閥控制水龍頭出水量，重點區域更換感應龍頭。

本集團嚴格管理生活污水及醫療廢水，嚴格按照《醫院污水處理設計規範》及《污水綜合排放標準》等規定加強污水處理，明確職責，制定應急處置預案，每月對污水進行採樣檢測，並接受有關部門的檢查和抽查，避免污水造成的環境污染。本集團重視污水處理工作，根據需要逐步升級或重建老化的污水處理系統；委託專業機構對管道進行勘探，並逐步對集團體系醫院老舊管道進行升級改造，同步改造雨水管路和窰井。

本集團計劃於未來三年將耗水密度維持或降至低於本報告期間水平，並將於二零二四年前的每個年度繼續審閱既定目標的進展，並將繼續為既定目標而努力。

包裝材料使用

基於本集團的業務性質，本集團不生產任何成品，亦沒有任何工業設施。因此，在日常營運過程中並不會使用大量包裝材料。

A3 環境及天然資源

本集團業務活動會發生較多能源消耗，並排放廢氣及廢棄物（包括危害性較強的醫療廢物），對環境及天然資源造成負面影響。本集團致力於在實際可行情況下積極採取多方面的途徑將業務經營對環境造成的負面影響減至最低，對業務活動涉及的污水、廢氣排放、醫廢處理等開展專項檢查，及時發現問題，堅決落實整改，建立健全環保常態化管理機制，並將污染防治作為醫院重點管理項目。

本集團旨在經營過程中倡導環保，承諾會繼續努力培養僱員習慣及提高環保意識，從節約每一張紙，節省每一度電和每一滴水，倡導綠色低碳出行方式做起。本集團致力於構建綠色辦公環境，使用環保材料及節能、節水用具，定期巡視並做好預防性事前管理，及時發現問題和隱患。嚴格按照《醫院污水處理設計規範》《污水綜合排放標準》及《醫療廢棄物管理條例》等有關法律法規建立健全集團體系醫院內部規章制度及應急方案，從計劃、執行、檢查、改進等環節全面提升環境管理品質，預防和減少對環境的負面影響。

A4 氣候變化

本集團意識到識別及緩解重大氣候相關風險的重要性，並致力於管理可能影響本集團業務活動的潛在氣候相關風險。因此，本集團已建立一套有效的政策及程序以識別、監測及管理環境、社會及管治問題，包括氣候變化。

氣候相關問題

極端天氣事件的頻率及嚴重程度的增加，如極寒、風暴、暴雨、颱風，會通過破壞電網或通信基礎設備影響體系醫院醫療設備正常運行，阻礙及傷害我們的僱員，擾亂集團供應鏈，進而擾亂甚至中斷體系醫院運營並損害本集團資產。作為應對措施，本集團將識別該等風險，並優先考慮具有嚴重影響的風險，以便於第一時間採取措施。同時，本集團將研究通過完善緊急情況預案、升級設備等方式，提高面對極端天氣的應對能力，以減少或避免此等對業務運營的嚴重影響。

考慮到未來更嚴格的氣候立法以支持全球去碳化的願景。例如，聯交所要求上市公司於其環境、社會及管治報告中加強與氣候相關的資料披露。更嚴格的環境法律及法規可能使企業面臨更高的運營及合規成本，企業聲譽亦可能因未能符合氣候變化的合規要求而下降。為了應對政策及法律風險以及聲譽風險，本集團定期監測與氣候有關的現有及新出現的趨勢、政策及法規，以避免成本增加、違規罰款或因反應遲緩而導致的聲譽風險。

B 社會

僱傭及勞工常規

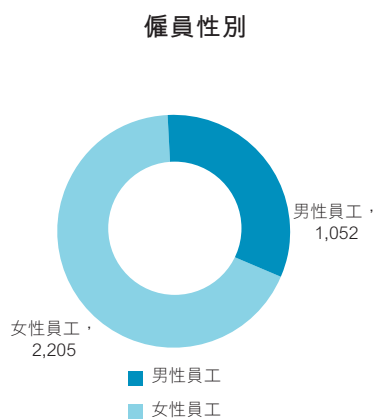
B1 僱傭

本集團致力於建立醫學規律與現代企業制度相融合的科學管理體系，凝練並提升核心競爭力，使之在戰略、人才、管理、技術、資金和品牌等方面保持長期競爭優勢，實現價值提升、員工成長、承擔社會責任的目標。

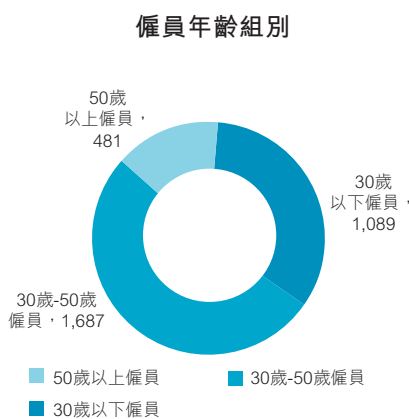
本集團嚴格履行《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動法》及香港《僱傭條例》等法律法規中的相關規定，持續健全員工管理制度體系，杜絕僱傭童工與其他強制性勞動。堅持平等僱傭，公平對待不同國籍、種族、宗教信仰、性別、年齡的員工，為員工創造多元包容、公平合理的職場環境。堅持同工同酬，依法簽訂勞動合同，勞動合同簽訂率100%。

報告期間，集團本部、供應鏈公司、體系醫院共有僱員3,257人，均為全職員工。

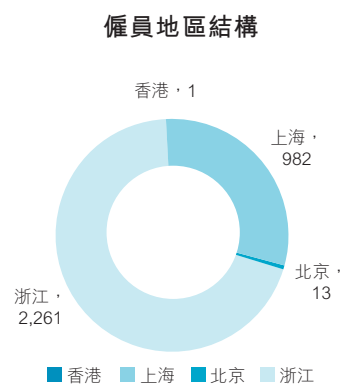
按僱員性別劃分(人)：



按僱員年齡劃分(人)：

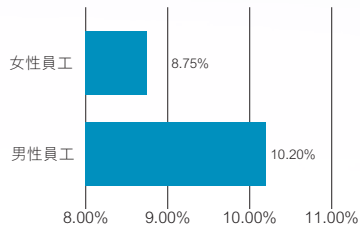


按僱員地區劃分(人)：

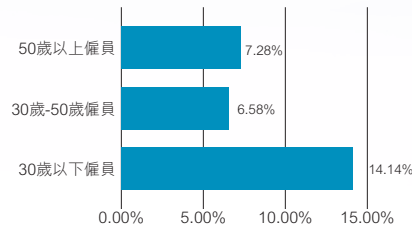


報告期間僱員總流失比率為9.2%。

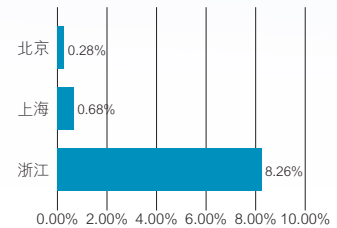
按性別劃分僱員流失比率：



按年齡劃分僱員流失比率：



按地區劃分僱員流失比率：



薪酬福利建設

本集團致力於建立公平、合理且有競爭力的薪酬福利體系，嚴格執行《弘和仁愛集團員工手冊》等制度，依法繳納社會保險（社會保險覆蓋率100%）與住房公積金、強積金。優化績效考核模式，完善績效反饋渠道，提高員工各類節假日福利等非工資福利。

B2 健康與安全

本集團高度重視為員工提供健康安全的工作環境，全力防範職業危害事件事故發生，全心呵護員工身心健康。

於報告期間，本集團並不知悉有任何重大不符合健康及安全相關法律及法規的情況會對本集團產生重大影響，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國職業病防治法》。過去三年各年（包括報告期間）並無發生因工死亡事故。此外，本集團於報告期間並未有因工傷損失的任何工作日數。

內部健康與安全管理制度

我們不斷完善職業健康與安全管理體系，嚴格遵守《中華人民共和國傳染病防治法》等國家相關法律法規，並為僱員安排健康篩查及身體檢查計劃，以尋求預防性保健。通過職業健康安全管理工作制度化、職責明確化，感染管理工作由被動轉為主動，由事後處理轉為事前預防；通過系統化、完整化的安全管理標準，降低感染率和因預防監測工作執行不力造成的感染事件，保障了員工和患者的生命安全和身體健康。

提升人員風險意識和應對能力

本集團每年年初制定對各級人員的感染管理年度培訓計劃，並按照培訓計劃，對員工開展感染政策法規、醫療廢物處理和職業防護等相關知識與技能的培訓和考試，幫助員工熟悉職業健康與安全的規章制度和操作流程，增強預防感染事件、控制職業危害的能力。

應對新型冠狀病毒（「新冠」）疫情

由於新型冠狀病毒疫情的爆發，本集團高度重視給僱員帶來的潛在健康和安全的影響。為響應國家的公共衛生措施和各項行動，本集團迅速成立危機管理工作小組，協調安排並監督健康與安全政策的實施，以維持正常運作。本集團已加強其運作場所的衛生，以確保一個健康及安全的工作環境，為僱員提供足夠的防護裝備和外科口罩，並對僱員及訪客在進入工作場所之前實施嚴格的體溫檢查。

B3 發展與培訓

成立集團培訓中心，提升員工職業素質。經過調研體系醫院在人才梯隊建設方面的需求，集團成立「弘和仁愛醫療集團培訓中心」，組建管理機構、明確管理職責、落實組織實施，按計劃開展工作。

採購使用「醫視界」執業醫師考試系統、三基培訓系統、釘釘視頻會議系統等信息化工具，針對各體系醫院技能培訓師資及場地不足、體系醫院執業醫師和執業助理醫師執業考試通過率低的問題，督促各醫院建立健全執業醫師考試管理制度，建立參考人員檔案，提高學習密度和質量，加強培訓，每周組卷考試，共享師資和場地。2021年執業醫師和執業助理醫師資格考試通過僱員數量實現大幅增長，慈溪弘和醫院（「慈溪醫院」）增長58.9%、永康醫院增長119.1%、建德中醫院有限公司（「建德中醫院」）增長212.5%。

我們為每一位員工提供成長與發展的空間並為此搭建了完善的培訓體系，以保證每一位員工始終保持競爭力。集團和下屬各體系醫院共同承擔培訓責任，本集團已開展的培訓課程包括：專業培訓，管理培訓，通用培訓及其他培訓。

專業培訓

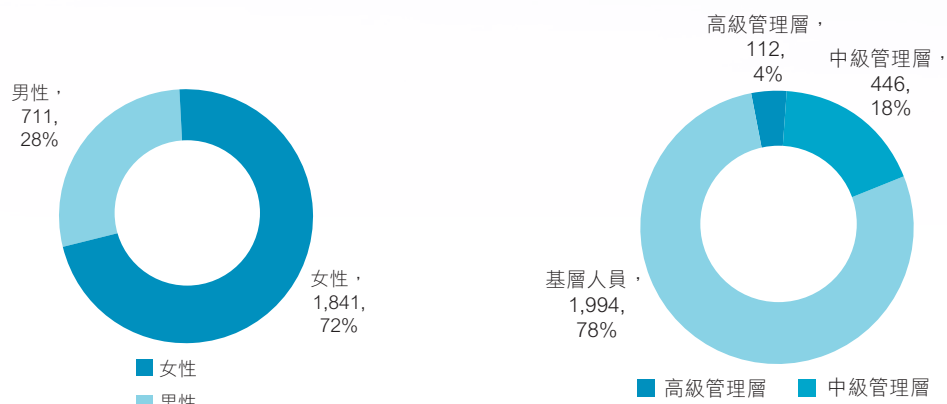
根據不同專業條線的特定需求，本集團對涉及關鍵崗位族群，特別是醫生、護士等，打造了系統化、深度化的職業課程。報告期間，各個條線積極開展了專業化的學習活動，通過與國內先進企業的相互交流和走訪，使先進技術得到引用和借鑒。

管理培訓

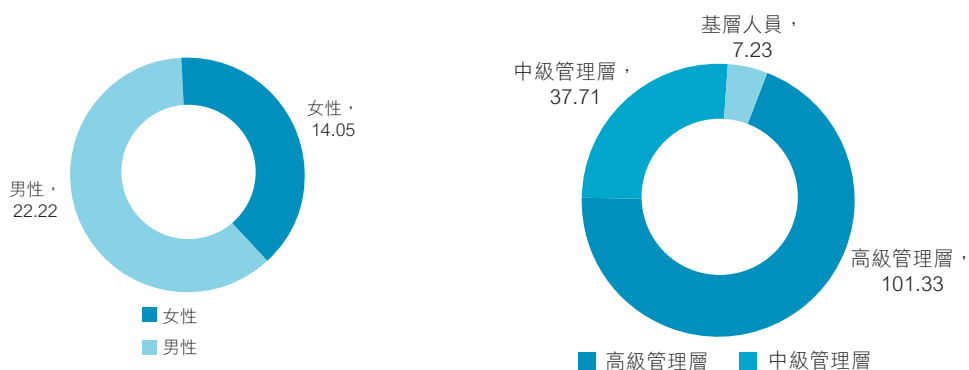
本集團每年會召開一系列領導力培訓研討會或工作會議，集團高管、醫院負責人、各部門負責人參會，為有一定經驗的、以及資深的管理人員提供具有針對性的管理能力和領導力提升培訓項目。

本集團於報告期間對僱員開展了恰當的職業培訓，受訓僱員佔總僱員78.35%，僱員平均受訓時數為16.69小時。情況分類匯總如下：

按性別及僱員類別劃分受訓僱員(人次)：



按性別及僱員類別劃分，僱員的受訓平均時數(小時)：



B4 勞工準則

根據《中華人民共和國勞動法》和《禁止使用童工規定》等法律及法規規定，在僱傭過程中嚴格禁止童工及強制勞工。於報告期間，本集團並不知悉有任何與童工及強迫勞動有關之重大不合規事宜會對本集團產生重大影響。

本集團嚴格遵守相關法律規定，不會聘用未達到法定工作年齡的兒童。本集團會於招聘過程中收集身份證等必要的個人資料用以核實面試者身份，以確保申請者在法律上具備工作資格。倘若發生違規行為，本集團將立即採取糾正措施，終止與相應員工的合約，並於必要時向有關政府部門報告。

為防止強制勞工情況，人力資源管理部門確保向僱員提供足夠休息日，也避免委聘在使用兒童和強迫勞動方面有不良記錄的行政供貨商和承包商。本集團並無以任何形式在違背僱員意願的情況下強制任何僱員加班，或對員工施加任何形式的與工作相關的體罰或強迫。

營運慣例

B5 供應鏈管理

本集團始終堅持為患者提供高品質的醫療技術和醫療服務為初心，嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國藥品管理法實施條例》《藥品經營許可證管理辦法》及《醫療器械經營監督管理辦法》等有關法律法規，通過優化和完善供應鏈管理體系，不斷提升集團及體系醫院整體的服務品質。報告期間，本集團供應鏈未發生因安全與健康理由而須回收的情況。

搭建管理平台

集團根據供應鏈戰略定位，投入大量人力、物力於杭州設立了供應鏈管理服務平台，並已獲得國家藥監局審批的藥品經營質量管理規範(GSP)認證證書及三類醫療器械經營許可證。自二零二一年七月一日起，集團供應鏈管理服務平台已正式向集團體系醫院提供藥品、設備、耗材供應鏈管理服務，供應鏈品質、效率得到了顯著提升。就本項關鍵績效指標而言，我們將供應商定義為供應鏈管理服務平台對接的直接供應商。

供應商准入機制

制定供應鏈服務的供應商准入機制，明確供應商資質、規模、市場地位、客戶結構要求，確保供應商符合集團供應鏈管理要求的同時公平競爭。集團對供應商的環境和社會風險進行嚴格評估，結合法律規定及行業要求根據需要將環境評估報告、排污許可證、環境體系認證、安全生產許可證的資質作為供應商聘用考量因素；積極促使供應商多用環保產品及服務，將使用可再生自然降解原材料包裝、重複使用環保箱、使用紙質封口條及電動貨車運輸作為聘用供應商時的重要考量因素。

報告期間，集團堅持向所有供應商執行同等聘用及評價慣例，其中涉及28家供應商，按地理區域劃分的供應商數目：

華北	東北	華東	華西	合計
1	1	25	1	28

管理及監督機制

為落實供應鏈戰略及制度規定，本公司成立了集團採購管理委員會，同時制定並頒佈了《關於規範集團體系內藥品及設備採購管理制度》和《弘和仁愛醫療集團採購服務管理規範和流程》，明確了招標採購的相關評審和審批程序，以控制採購風險、定期檢討供應商表現，確保其服務質量、環保、社會及管治表現良好且貫徹一致。

根據集團供應鏈管理要求，藥品、設備及耗材供應商應當簽訂《供貨商行為準則》，服務及維保類供應商參照《供貨商行為準則》進行管理，保證反對商業腐敗及不正當競爭，宣導節能減排，提高環保意識，規範供應商行為，報告期間，22家藥品、設備及耗材供應商均已簽訂相關行為準則條款。

B6 產品責任

集團以創新謀發展應變局，主動適應患者需求變化，適應環保及新醫改政策要求，改變傳統思維，不斷提升醫療服務品質。

完善制度建設，合規經營

集團密切關切體系醫院所提供醫療服務的質量與安全，嚴格遵從《醫療機構管理條例》《中華人民共和國醫師法》《中華人民共和國護士條例》《醫療質量管理辦法》《醫療廣告管理辦法》及其他有關醫療服務的法律法規，不斷完善醫療質量管理體系並確保有效運行，以最大程度降低醫療風險，確保醫療服務的質量與安全。完善專業部門職能建設，設立「集團金華辦」，貼近醫院管理一線，從組織建設、質量與安全管理、醫院運營管理、績效管理、醫保管理、疫情防控、培訓管理等方面強化建設，保障了體系醫院的平穩發展。嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《醫療機構管理條例》及《中華人民共和國中醫藥法》等法律法規，制定《新媒體運營注意事項》等文件，規範各體系醫院宣傳行為，堅持發佈客觀、真實的醫療廣告，杜絕虛假宣傳，接受當地市場監管部門的監督管理，樹立良好形象。

提升醫療業務能力

報告期間，本集團管理運營5家醫療機構，其中三級醫院1家，二級醫院3家，參照二級醫院建設的醫院1家，開放床位2,810張。

集團體系醫院醫療服務能力如下：

指標	單位	二零二一年	二零二零年	漲幅
醫療業務收入	億元	21.35	19.61	9%
門急診量	人次	2,539,067	2,247,491	13%
住院量	人次	86,459	80,724	7%
手術量	例	34,913	31,917	9%
住院手術量	例	21,375	19,405	10%
鏡下手術和介入治療量	例	7,710	6,849	13%
三四級手術量	例	9,418	8,421	12%

加強醫療服務品質管理

集團通過實施符合醫療行業特點的運營管控，加強醫療服務品質管理，妥善處理不良事件，構建和諧的醫患關係，保障醫院有效運營，維護大眾健康。

重修《重大不良事件內部報告制度》，進一步修訂重大不良事件定義、完善處理流程及責任範圍，建立健全快速反應機制，通過體系醫院定期或不定期報告新冠疫情、醫保資金、重大財務事項、重大醫療賠付等情況，醫療管理、法務、財務等集團職能部門快速介入，減少損失，切實規範和加強集團和體系醫院重大不良事件管理。本集團修訂了《投訴管理制度》、《不良事件上報管理規定》等制度，以妥善應對投訴事件，根據制度要求，我們加強了對住院病人的出院回訪，規範門診和住院患者滿意度調查，通過問卷、信箱、網絡點評、媒體等途徑廣泛收集投訴意見和建議，不

斷改進服務品質。報告期間，接獲投訴糾紛262例，較2020年度增加1.9%，但賠付金額較2020年度下降33.0%。

組織開展精益項目，持續改進各項工作。集團已經連續三年組織開展精益項目競賽，2021年度各體系醫院就124項待改善項目，制定整改措施，落實並評價，集團對其中34個項目組織評定表彰並推廣，對體系醫院各部門增強規範管理意識，掌握管理工具應用，持續提升管理水平起到良好促進作用。

以信息化手段推動醫療業務質量提升和醫療資源的高效利用。報告期內，體系醫院一方面繼續夯實醫療信息系統（「HIS」）/影像歸檔和通信系統（「PACS」）/實驗室信息管理系統（「LIS」）等醫療業務系統的深入應用，提升醫療業務全流程的信息化水平；另一方面，則在醫療質量管控的縱深環節導入專業應用系統，如手術麻醉檢測系統、病患隨訪系統等；結合醫保政策層面大力推行疾病診斷相關分組（「DRGs」）/按病種分值付費（「DIP」）的契機，導入病案質量監測、臨床路徑管控的工具，以DRGs體系為抓手，促進醫療服務質量的持續提升、醫療資源的高效利用。

制定藥品、醫療器械召回制度，收回並安全、正確銷毀召回產品，並依照《中華人民共和國藥品管理法》等法律規定，定期自查，並接受衛生行政部門、藥品監督管理部門對於產品的檢查與指導。於本年度，本集團並無發生因健康與安全理由而召回產品的情況，亦無接獲有關產品及服務的任何投訴。

加強科研力度

集團積極推動體系醫院開展科研工作，構建學習型組織，在嚴格三基訓練的基礎上，加大科研教育投入，鼓勵申報各級研究課題，發表科研成果，促進成果轉化。高度重視知識產權的保護，貫徹落實《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國專利法》等法律法規要求，一方面通過專利申請、商標註冊等，加強知識產權保護力度；另一方面，充分尊重合作方的知識產權，嚴格遵守授權許可使用範圍。報告期間，累計投入資金人民幣130餘萬元，通過20項省市級科研立項，各級期刊發表論文111篇，獲得6項專利，舉辦25項各級繼續教育項目，提升人才綜合素質，增強醫院學術品牌影響力。

完善醫療質量評價過程

集團和體系醫院依據相關法律法規，以等級醫院評審標準為抓手構建醫療服務質量評價體系，制定目標考核體系，確保目標達成。體系醫院醫療服務及本集團相關管理及諮詢服務活動不涉及產品回收，其他披露詳見供應鏈管理章節。

有序督查醫院重點工作，落實過程管控。按計劃督查體系醫院等級醫院評審工作進展、醫療質量管理工作；指導學科評估、運營、營銷、醫保管理、績效管理；參加三級查房和應急演練等系列工作，提升各醫院質量與安全管理體系運作能力。

組織集團體系醫院召開關於違法建設和違規事件專項工作會議，要求各醫院高度重視，守住底線、紅線，高於政府要求排除安全隱患，做好應急預案並演練純熟，窮盡自身所能避免發生人身傷亡事故，部署各醫院自查自糾，制定整改方案。各醫院均進行了自查，制定了整改方案並分步付諸實施，確保人員和財產安全。

患者隱私保護

集團嚴格遵守並執行各項保護患者權利的制度，尊重患者的權利與尊嚴，提供平等的服務，保障患者權益。嚴格遵守《醫療技術臨床應用管理辦法》《護士條例》及《中華人民共和國執業醫師法》等法律及條例，並制定醫院適用的《患者隱私保護制度》，切實尊重患者的個人隱私，特別是患者信息及病歷資料，承諾盡一切努力履行保密責任。報告期間未發生因患者隱私洩露導致的任何投訴或糾紛。

B7 反貪污

本集團致力於秉持克己奉公的道德標準，認真貫徹反貪污政策，積極弘揚清正廉潔的價值觀，持續建設健康誠信的企業文化。

本集團嚴格遵守國家和行業反貪腐有關的各項法律法規，包括《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於印發醫療機構工作人員廉潔從業九項準則的通知》和《醫藥行業關於反不正當競爭的若干規定》等法律法規，並結合本集團實際情況，在《弘和仁愛醫療集團員工手冊》中對舞弊、利益衝突、賄賂行為、資料保密等領域作出嚴格要求；建立了《弘和仁愛醫療集團內部審計管理制度》及《弘和仁愛醫療集團經濟責任審計工作管理辦法》等內部審計監督制度，明確了監督檢查機制。

防範與監察

目前本集團已採取多項措施以防止僱員貪污，包括與主要供應商均簽訂了採購廉政協議書，公示了監督舉報方式，鼓勵員工、社會公眾、病患及其家屬通過信件、電話、網絡等渠道舉報相關人員的違法違規行為。另外，集團董事會有權對任何可疑事件進行審查，對於所有形式的欺騙、賄賂、偽造、勒索、貪污和洗錢等行為，本集團均採取零容忍態度。

反貪污培訓

本集團通過開展線上培訓與線下閱讀培訓資料相結合的形式，對僱員進行培訓，報告期共組織廉政和內部監督相關培訓4次，培訓時長累積超過6小時，培訓範圍覆蓋集團高級管理人員以及財務、採購等部門關鍵崗位員工。本集團致力通過反貪污培訓和內部監督，不斷提醒關鍵崗位人員加強對反貪污重要性的充分意識，在繼續堅守誠信廉潔底線的同時，提升合規與風險意識，更加注重過程資料的收集與保管，為事後監督與檢查提供更多的便利，使得各項經濟業務更加透明、可追溯，監督更加深入、有效。

得益於全體僱員的反貪污意識和良好運行的反貪污事前預防、事中監督、事後檢查機制，報告期間內並無任何對本集團及僱員提出或已審結的貪污訴訟案件、處罰或制裁。

社區

B8 社區投資

集團專注於健康領域貢獻並承擔社會責任，通過公益捐贈、義診、健康教育、志願者等行為，與所在社區形成了資源共享、優勢互補、協調發展的模式，拓展醫療服務的深度和廣度，營造和諧的社區氛圍，得到社會認可。上海楊思醫院（「**楊思醫院**」）2021年度的資信等級為3A，浙江金華廣福腫瘤醫院（「**金華醫院**」）獲全國無償獻血奉獻獎金獎，獲金華市民政局頒發的民辦非企業等級5A資質；慈溪醫院被寧波市衛健委評為首批「老年友善醫療機構」。

公益捐贈

關注弱勢群體，因地制宜開展多種形式公益活動，包括牽手公益組織、減免困難人群醫療費用、送醫送藥上門服務、義務獻血等，收到社會各界廣泛好評。報告期間，集團公益捐贈及甄別特困患者人群給予減免醫療費用等措施，據不完全統計累計約人民幣**167萬元**。報告期間，組織累計義務獻血**13餘萬毫升**。

慈善義診

通過對社區、特殊人群等組織定期或不定期義診和專項健康活動，幫助他們早期發現疾病，糾正不良生活方式，搭建就醫綠色通道，提升百姓福祉。報告期間，共開展義診活動**176次**，覆蓋近**18,000人次**。

健康教育

積極發揮醫療單位優勢，向民眾科普健康觀念和行為，提高民眾健康意識，識別和避免健康風險，為打造健康中國貢獻力量。全年度完成健康教育**104場次**，惠及**10,705人次**。

志願服務

開展形式多樣的志願服務活動，包括養老機構合作、社區健康共建、困難患者上門服務等，解決老百姓切身難題，向社會傳遞正能量。累計提供志願服務**25,000餘人次**。

基層醫療協助與技術指導

累計派出衛生技術人員千餘人次，對口幫扶**50餘家**基層衛生院、衛生室，直接服務患者約**3,000人**。

《環境、社會及管治報告指引》索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	章節／聲明
層面A1：排放物	排放物
有關廢氣、溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的生產等的：	
(a) 政策；及	
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	
關鍵績效指標A1.1 排放物種類及相關排放數據。	排放物
關鍵績效指標A1.2 直接及能源間接溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度。	排放物
關鍵績效指標A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	排放物
關鍵績效指標A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	排放物
關鍵績效指標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。	排放物
關鍵績效指標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。	排放物
層面A2：資源使用	資源使用
有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	
關鍵績效指標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）。	資源使用 — 指標
關鍵績效指標A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	資源使用 — 指標
關鍵績效指標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。	資源使用 — 能源管理
關鍵績效指標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。	資源使用 — 用水管理
關鍵績效指標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。	資源使用 — 包裝材料使用



主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	章節／聲明
<p>層面A3：環境及天然資源 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p>	環境及天然資源
<p>關鍵績效指標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。</p>	環境及天然資源
<p>層面A4：氣候變化 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。</p>	氣候變化
<p>關鍵績效指標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。</p>	氣候變化
<p>層面B1：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、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(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。</p>	僱傭
<p>關鍵績效指標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。</p>	僱傭
<p>關鍵績效指標B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。</p>	僱傭
<p>層面B2：健康與安全 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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	健康與安全
<p>關鍵績效指標B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。</p>	健康與安全
<p>關鍵績效指標B2.2 因工傷損失工作日數。</p>	健康與安全
<p>關鍵績效指標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。</p>	健康與安全

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

章節／聲明

層面B3：發展及培訓

發展與培訓

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。

關鍵績效指標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。

發展與培訓

關鍵績效指標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。

發展與培訓

層面B4：勞工準則

勞工準則

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。

關鍵績效指標B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。

勞工準則

關鍵績效指標B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

勞工準則

層面B5：供應鏈管理

供應鏈管理

管理供應鏈的環境及社會風險政策。

關鍵績效指標B5.1 按地區劃分的供應商數目。

供應鏈管理 — 供應商准入機制

關鍵績效指標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。

供應鏈管理 — 供應商准入機制、管理及監督機制

關鍵績效指標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。

供應鏈管理 — 管理及監督機制

關鍵績效指標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。

供應鏈管理 — 供應商准入機制

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

層面B6：產品責任

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。

關鍵績效指標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。

關鍵績效指標B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。

關鍵績效指標B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。

關鍵績效指標B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。

關鍵績效指標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。

章節／聲明

產品責任

產品責任－加強醫療服務品質管理

產品責任－加強醫療服務品質管理

產品責任－加強科研力度

產品責任－加強醫療服務品質管理、完善醫療質量評價過程

產品責任－患者隱私保護

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	章節／聲明
層面B7：反貪污 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。	反貪污
關鍵績效指標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。	反貪污
關鍵績效指標B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪污
關鍵績效指標B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污
層面B8：社區投資 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。	社區投資
關鍵績效指標B8.1 專注貢獻範疇。	社區投資
關鍵績效指標B8.2 在專注範疇所動用資源。	社區投資



弘和仁愛
HOSPITAL CORPORATION