



於開曼群島註冊成立之有限公司  
(股份代號: 2138)

香港最大非醫院醫療服務供應商\*

將健康、美麗、快樂帶給更多人

2022/23

環境、社會及管治報告

\* 根據弗若斯特沙利文調研，於2022年收入計，醫思健康為香港最大的非醫院醫療服務提供者



# 目錄

## 第一節 — 簡介

---

1.1	簡介	2
1.1.1	核心價值及宗旨	2
1.1.2	差異化競爭優勢及以客為本的方針	2
1.1.3	服務範圍及營運摘要	2
1.1.4	報告範圍	2
1.2	可持續發展概覽	3
1.2.1	二零二零年環境、社會及管治目標摘要	3
1.2.2	我們的環境、社會及管治努力	3
1.3	可持續發展策略	4
1.3.1	關心社區	4
1.3.2	關心持份者	4
1.3.3	醫療保健可持續發展	4
1.4	可持續發展管治	6
1.4.1	可持續發展作為核心策略重點	6
1.4.2	董事會管治	6
1.4.3	可持續發展委員會及工作組	6
1.5	重要性及持份者參與	7
1.5.1	重要性矩陣	8
1.6	可持續融資	9

## 第二節 — 環境

---

2.1	概覽	10
2.1.1	環境績效約章	10
2.1.2	排放	11
2.1.3	能源管理	12
2.1.4	用水管理	13
2.1.5	廢棄物管理	13

## 第三節 — 社會

---

3.1	概覽	14
3.1.1	社區外展	15
3.1.2	社會責任	19
3.1.3	多元化及包容性	21
3.1.4	僱員福祉	22

## 第四節 — 企業管治

---

4.1	概覽	28
4.1.1	董事會管治	28
4.1.2	風險管理	29
4.1.3	我們產品及服務的品質保證	31
4.1.4	可持續供應鏈管理	34
4.1.5	道德及負責任行為	35
4.1.6	政策承諾	35
4.1.7	反貪污	36

香港交易所索引	37
---------	----

GRI 索引	40
--------	----

---

## 簡介

### 核心價值及宗旨

本集團致力於成為亞洲領先的一站式醫療保健及健康服務供應商。作為香港最大的非醫院醫療機構，我們致力將健康、美麗、快樂帶給更多人。我們業務的五個核心價值：專業誠信、富同理心、共同領導、靈活破格、非凡卓越。我們的員工全面遵循該等指導原則，以服務客戶及更廣泛的社區。

### 差異化競爭優勢及以客為本的方針

本集團致力構建醫療保健生態系統，提供一站式優質專業的醫療保健及先進科技。我們與電訊、科技、保險、房地產及製藥各個行業參與者建立戰略合作夥伴關係，憑藉多元化業務脫穎而出。結合技術、創新及以患者為本的服務方針，本集團致力提供可負擔及可持續的醫療保健服務，並最大限度提高客戶的終身價值。

本集團堅持以客為本，用心滿足客戶需求。本集團的專業團隊提供優質服務，多年來透過封閉的生態系統建立高忠誠度的客戶群。根據最新的年度客戶調查結果，我們於本年度錄報99.99%的客戶滿意度及82.7%的復購率，對此我們引以為傲。

### 服務範圍及營運摘要

當大多數香港醫療保健從業者單打獨鬥時，我們力求成為領先的綜合供應商。本集團服務覆蓋超過40個醫療保健品牌，包括醫療，美學醫療及美容養生。各品牌滿足特定客戶群的需求，確立於細分賽道的領先市場地位。

例如，DR REBORN連續第15年再度穩固其最暢銷品牌的地位，乃歸功於持續追求尖端美容醫療解決方案及一流設施。隨著我們的品牌組合擴展，我們銳意加強本集團的市場翹楚地位，提供全方位一站式護理服務並進一步提高客戶的終身價值。本集團目前在大中華區經營168個服務點。

### 報告範圍

本報告涵蓋我們於二零二三財政年度期間(即二零二二年四月一日至二零二三年三月三十一日，與本年報呈報期間相同)的業務活動。除非另行說明，本報告的表現數據僅涵蓋截至二零二三年三月三十一日的香港營運業務。與過往報告期間相比，呈報範圍並無重大變動。

## 可持續發展概覽

### 二零三零年環境、社會及管治目標摘要

 <b>環境</b>	碳強度
	能源管理
	耗水
	廢棄物管理
 <b>社會</b>	培訓與發展
	安全
	持份者參與
	社區投資
	多元化與包容性
 <b>管治</b>	董事會環境、社會及管治參與
	環境、社會及管治政策
	風險管理

### 我們的環境、社會及管治努力

關愛

#### 我們的患者

我們以客戶為中心的方針非常重視滿足客戶的需求。憑藉我們專業團隊提供的卓越客戶服務，我們多年來通過我們的閉環生態系統建立了忠實的客戶群。

**99.99%**  
客戶滿意度

關懷  
員工

我們營造多樣化及兼具包容性的工作場所，為不同背景的人提供平等就業機會。

每位僱員的平均培訓時數增加  
**130%**

與社區  
保持聯繫

醫思健康將繼續在經濟及社會發展之間取得平衡，實現社區的可持續及持久增長。

為 **60,000** 多人  
帶來積極影響

使醫療保健  
可持續發展

透過節能營運及可持續金融，我們希望成為可持續發展的領導者，並減少保健行業的環境影響。

我們債務總額的  
**66%**  
與可持續融資掛鉤

符合下列標準：

 質量管理體系  
**ISO 9001:2015**

 風險管理  
**ISO 31000:2018**

「可持續發展是我們業務策略的關鍵組成部分。我們堅定地致力於將環境影響降至最低，促進社會責任、管理風險，並確保遵守商業道德操守。」

— 鄧志輝(主席)

## 可持續發展策略

在醫思健康，我們視人們及其健康為重中之重，致力為成為大眾值得信賴的合作夥伴：

**關心社區：**在醫思健康，我們致力於建設以患者為中心的社區，並優先考慮個體需求。我們深信，醫療保健不僅為患者提供醫療，亦為患者營造一個其能深感受重視、尊重及支持的環境。為實現此目標，我們實施多項注重於倡導可持續性、多樣性及社會責任的舉措。我們堅信獲取醫療保健乃一項基本權利。我們致力於推動醫療保健服務平權，惠及所有人士。為踐履此項承諾，我們積極參與為弱勢群體提供基本醫療保健服務的社區外展計劃，以縮減醫療保健差距。我們相信，我們透過對社區進行投資可為患者的健康狀況帶來積極影響，同時為社區的整體福祉作出貢獻。

**關心持份者：**我們相信，透過優先考慮我們的客戶及員工，我們可創造令每位持份者受益的可持續商業模式。我們致力於提供一流的服務，提升客戶的健康水平及福祉。我們認為，透過優先考慮客戶的需求，我們可創造惠及更為廣泛社區的積極健康成果。我們堅信對僱員投資乃本公司致勝關鍵。因此，我們致力於支持僱員實現職業目標及抱負。

**醫療保健可持續發展：**我們認為醫療保健可持續發展需要有顧及環境、社會及管治實踐的周全方法。我們致力於減少環境足跡、推動健康平權，並優先考慮強有力管治常規，以成為一家可持續的成功醫療保健企業。我們的可持續性和社會責任承諾並非僅僅止於道德標準。

我們承認醫療保健行業的氣候足跡。我們致力於透過節能、節水以及減廢等方式減少我們的環境足跡。我們竭盡所能提升健康平權，如積極參與服務弱勢人群的社區計劃，並在自身組織內宣傳推動多元化和包容性。

我們亦努力提升企業管治，堅守公開透明原則，推行問責制並維持商業及道德行為。我們施行高效的管治政策及程序，以規範我們的決策、風險管理及合規實踐。

我們正根據二零三零年策略制定 11 項長期環境、社會及管治目標，以達致更系統化及可計量的可持續發展表現。為實現可持續增長，我們已按照聯合國可持續發展目標制定八項環境、社會及管治策略實施支柱。我們亦會將各種可持續發展指標及綠色建築標準作為選擇業務場所的標準。

相關的可持續發展目標	重點範疇	二零三零年目標	二零二三年更新
<b>環境</b>     	<b>能源</b>	規範採用節能照明及物聯網，以優化整個服務網絡的能源消耗	<ul style="list-style-type: none"> <li>分階段推出節能照明及物聯網裝置，包括新服務點，我們56%<sup>1</sup>的設施已完成LED燈的安裝</li> <li>制定額外關鍵績效指標，即每年將溫室氣體（範圍2）排放密度減少8%</li> </ul>
	<b>水資源</b>	規範安裝節水設備，以減少耗水的影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>設計及規劃我們節水運營的下一目標</li> </ul>
	<b>廢棄物</b>	在各業務單位實施廢棄物管理程序的最佳常規，以監察及盡量減少產生廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定新的紙張回收計劃</li> <li>在醫用耗材採購系統中納入可持續性評分</li> </ul>

<sup>1</sup> 根據於二零二二財年 117 個服務點的數據摘要

相關的可持續發展目標	重點範疇	二零二零年目標	二零二三年更新
------------	------	---------	---------

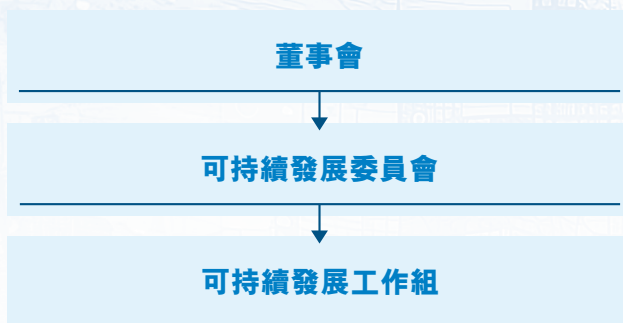
<b>社會</b>    	<b>培訓與發展</b>	員工平均培訓時數每年增加  為主要業務單位制定度身訂造的培訓及發展計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工培訓時數增加 130%</li> <li>我們已聘請外部顧問提供營運及風險管理培訓；顧問亦已檢討我們現行實務及政策</li> </ul>
	<b>安全</b>	維持工作場所的安全績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>獲得 ISO 9001:2015，以實施涵蓋我們運營各個方面的質量管理體系</li> <li>成立醫療顧問委員會以提供醫療安全指導；及提升醫療服務質素及風險管理水平，並提高企業管治能力</li> </ul>
	<b>持份者參與</b>	持份者持續參與，為我們的環境、社會及管治策略提供指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>將持份者參與活動的見解納入可持續發展掛鈎貸款的環境、社會及管治目標</li> </ul>
	<b>社區投資</b>	義工服務總時數增加及通過社區外展計劃為弱勢群體提供醫療健康服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織 415 次社區外展活動提供醫療服務，本集團旗下約 286 名醫生參與其中，組織 16 場健康研討會及提供其他公益服務，惠及 60,000 多人</li> </ul>
	<b>多元化與包容性</b>	透過教育及分享促進性別平等	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性目前擔任 52% 的高級管理職位及部門主管</li> </ul>
	<b>管治</b>  	<b>董事會</b>	增加董事會對可持續發展事宜的參與
<b>反貪污</b>		實施反貪污政策以加強內部控制	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據我們就管治事宜的戰略及發展檢討反洗黑錢政策</li> </ul>
<b>風險管理</b>		制定風險管理政策以確保各品牌的服務貫徹一致	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守 ISO 31000:2018 風險管理標準</li> <li>委聘數據保護首席顧問，以提供管有及保護客戶資料的建議</li> <li>醫療顧問委員會定期舉行會議</li> </ul>

## 可持續發展管治

### 可持續發展作為核心策略重點

我們堅信可持續性在我們的長期成功扮演重要角色。我們在自身整體管治架構中採取融入可持續性實踐的重大措施。透過可持續性管治實踐，我們能夠識別新機會以改善我們的環境和社會表現，在提升自身聲譽同時鞏固與持份者的關係。我們的可持續性管治承諾證明我們致力於為所有持份者創造長期價值的決心。

### 董事會管治



董事會監督相關政策的發展及納入本公司穩健的企業管治架構，包括營運、業務單位及個別僱員。董事會亦引領本集團的可持續發展方向，制定環境、社會及管治工作的優先次序，並為檢討所有可持續發展相關議題進度制訂參數，包括設定二零三零年環境、社會及管治目標、風險識別及管理協議、氣候適應力舉措。為應對不斷變化的環境、社會及管治規定，董事會持續接受相關培訓。

### 可持續發展委員會及工作組

鑒於環境不斷變化及與環境、社會及管治的相關風險湧現，董事會已授權可持續發展委員會制定本集團的可持續發展策略。可持續發展委員會由本集團各個主要部門組成。為承擔委員會分配的環境、社會及管治相關職責，可持續發展工作組由來自主要職能領域的高級管理層組成。

可持續發展工作組獲授權制定二零三零年環境、社會及管治目標，並審視並致力實現此等目標。本集團舉行季度會議，討論新可持續發展項目的進展以及關鍵的可持續發展議題，包括風險管理、氣候適應力、社會福祉及持份者參與。



我們的長期可持續發展目標需要各個部門的合作及所有員工的參與。我們利用各種溝通渠道與員工分享我們工作及策略的相關資訊。我們亦為各級員工提供有關健康與安全、可持續發展及氣候變化主題的培訓課程，鼓勵員工自由交流，互相提供新思路及見解。

## 重要性及持份者參與

我們已委聘獨立環境、社會及管治顧問香港通用檢測認證有限公司(SGS)於二零二二年透過線上及電話訪問進行重要性檢討。SGS在徵求持份者的意見後，協助本集團對23個重要議題的持份者觀點進行詳細審查。此外，SGS協助準確界定相關關鍵績效指標，並概述實施該等指標的裨益。在各關鍵績效指標上，彼亦提供建議實施時間表及策略。

本公司的長遠可持續發展及行動計劃的成功主要取決於我們能否理解持份者的期望及需求。本公司鼓勵僱員參與公司事務，原因為我們非常重視彼等的意見，以協助我們追求業內卓越地位。我們對本公司在透明度及企業溝通頻率方面處於業內領先地位感到自豪。於上一財政年度，我們透過一對一面談、小組討論、虛擬會議及研討會與多名投資者進行交流。僱員亦可透過各種有效的溝通渠道表達意見。醫思健康的持份者及我們的主要溝通渠道列於下表：

持份者組別	主要溝通渠道
董事	電話、電郵、面對面會談或虛擬會議
僱員	內部網絡、電郵、會議、年度評核、培訓
投資者	年度及中期報告、公告及通函、股東大會、公司網站、投資者關係查詢、業績路演、投資者會議或研討會
客戶	年度及中期報告、公司網站、電話、電郵、客戶滿意度調查
供應商	年度及中期報告、電話、電郵、會議

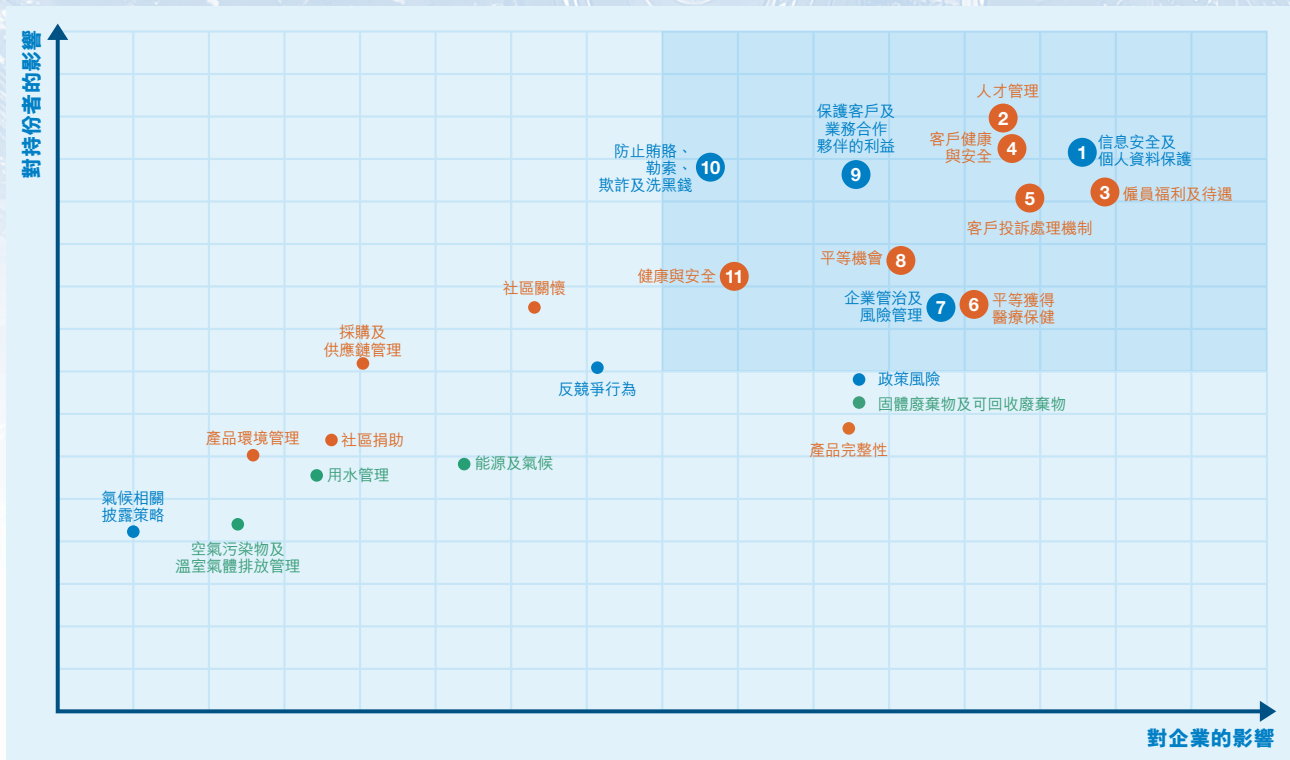
來自五大持份者組別的參與者已完成環境、社會及管治的管理問卷，整體回覆率超過60%。五大持份者包括：客戶、供應商、投資者、僱員及董事。此等問題已因應彼等於本公司的角色作出改動。彼等須以李克特量表或多項選擇題的形式回答若干強制性問題，其中開放式問題可自由作答。

我們相信，與持份者交流有助我們在環境、社會及管治的重要性方面有更深切了解。我們已識別合共23個重要議題，其中11個議題對持份者及企業本身影響最深切。

此外，我們與董事會及投資者進行訪談，以更好地了解本公司所面對的重要議題。其後，我們對有關回應及反饋意見進行深入分析，以作出相關改善措施。



## 重要性矩陣



附註：

對持份者的重要性由外部持份者的評級釐定。

對企業的重要性由內部持份者的評級釐定。

高度優先議題	相關持份者	與二零二零年目標進行配對	我們的回應
1 信息安全及個人資料保護	客戶	風險管理目標	請參閱本報告第29、30頁
2 人才管理	僱員	培訓及發展目標	請參閱本報告第23、26、27頁
3 僱員福利及待遇	僱員	健康目標	請參閱本報告第22頁
4 客戶健康與安全	客戶	安全目標	請參閱本報告第24頁
5 客戶投訴處理機制	客戶、僱員	持份者參與目標	請參閱本報告第7頁
6 平等獲得醫療保健	所有持份者組別	健康目標	請參閱本報告第15至18頁
7 企業管治及風險管理	所有持份者組別	董事會目標：環境、社會及管治政策	請參閱本報告第28至30頁及第35頁
8 平等機會	所有持份者組別	多元化及包容性目標	請參閱本報告第21頁
9 保護客戶及業務合作夥伴的利益	客戶、供應商	董事會目標	請參閱本報告第32至33頁
10 防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢	投資者、供應商	董事會目標：反貪污	請參閱本報告第35至36頁
11 健康與安全	董事、供應商	安全目標	請參閱本報告第24頁

## 可持續融資

### 香港醫療保健公司的首筆可持續發展表現掛鉤融資

於二零二二年六月二十一日，我們宣佈簽訂首筆700百萬港元的可持續發展表現掛鉤融資。該融資提供的財務靈活性將對我們致力實現二零三零年的環境、社會及管治目標至關重要。可持續發展表現掛鉤融資乃香港醫療服務領域的首個創新之舉，其提升我們作為行業先鋒及革新者的聲譽，同時重申我們達致長遠可持續發展的決心。我們為本財政年度實現100%的可持續發展表現目標而感到自豪。

繼香港醫療保健行業的另一個史無前例的創舉後，我們於二零二三年五月宣佈簽署與可持續發展掛鉤的銀團貸款。是項融資由最初的700百萬港元目標增加至1,000百萬港元，反映銀行界對我們可持續發展舉措的支持。我們已根據可持續發展掛鉤貸款原則(二零二三年)訂立額外環境及社會目標。

可持續融資為我們環境、社會及管治策略的重要組成部分。作為行業領導者，我們明白我們的持份者對我們的可持續發展實踐關注與日俱增。我們秉持積極主動的方式，將環境、社會及管治考慮因素納入我們的運營及決策過程。通過優先考慮可持續融資，我們能夠投資於促進可持續發展的長期項目及計劃，同時實現我們的財務目標。

我們堅信可持續發展掛鉤貸款為一項推動可持續發展的重要工具，且我們會持續探索新方式將其納入我們未來計劃。



本集團營業歷史上首創



香港醫療保健行業史無前例

# 環境



## 擁抱美麗地球、 愛護環境、 描繪更美好明天

### 概覽

我們深明醫療保健服務的環境影響對我們社區起著至關重要的作用。作為醫療保健提供商，我們無法免受空氣污染、氣候變化及缺水的威脅。我們致力於通過可持續實踐應對該等挑戰。

我們的環境舉措側重於減少碳足跡、保護自然資源及推動可持續醫療保健實踐。為此，我們善用節能技術，並實施回收及減少廢棄物計劃。我們亦制定新的採購程序矩陣，以減少一次性材料。

由於我們所有的業務都是在商業建築或零售店的租賃場所進行，我們將納入各種可持續性指標及環保建築標準作為選擇標準。此種方法確保我們對環境責任的承諾延伸至我們所佔用的空間，進一步鞏固我們對創造可持續未來的承諾。

### 環境績效約章

於六月，我們為提升自身環境、社會及管治(ESG)承擔採取重要舉措，即透過與一家行業領先的房地產業主訂立一份載有環境績效約章(GPP)的租賃。此合作夥伴關係旨在促進密切合作並為我們的設施可持續性制定高標準，以對能源、水及廢棄物管理產生重大積極影響。

從裝修階段到日常運營，我們致力於整個佔用期間內實現可持續發展。我們堅持既定的指導方針，旨在將環保實踐納入辦公空間的建設及裝修中。我們致力於採用節能系統，支持減少廢棄物及回收計劃，創造積極的環境影響。憑藉創新數據驅動工具及技術，我們意在持續監測並改進我們的環境績效，進而創造更光明、更可持續的未來。

對我們的環保工作而言，在員工中培養可持續發展文化至關重要。我們的目標是提供關於可持續實踐的定期培訓，進而凸顯該等實踐在減少我們對環境的影響重要性。另外，鼓勵謹慎使用資源及減少浪費在減少我們的碳足跡方面發揮關鍵作用。

通過加入環境績效約章，我們有志提高我們的環境績效，為更清潔、更環保的未來作出積極貢獻。預期的改進包括更有效的資源利用、減少碳足跡及更優化的廢棄物管理。約章支持我們的環境、社會及管治目標，並加強我們對可持續發展的承諾，促進有助於全球環境保護的文化。

## 排放


### 範圍1：燃燒化石燃料的直接排放

範圍1排放指由本公司控制或擁有的來源產生的直接溫室氣體排放。由於我們的業務性質使然，除本公司擁有及控制的設施在營運中產生的無害廢棄物外，本公司並無主要直接廢氣或直接溫室氣體排放。

為了計算營運中產生的廢棄物排放量，通常會使用以下方法：

- 供應商特定方法，涉及直接從廢棄物處理公司收集廢棄物特定範圍1及範圍2的排放數據（例如用於焚燒、回收以循環再用）
- 廢棄物類型特定方法，涉及使用特定廢棄物類型及廢棄物處理方法的排放因子
- 平均數據法，涉及根據實施各種處置方法（例如堆填區）的廢棄物總量及各種處置方法的平均排放因子估計排放量。

考慮到數據的可用性以及應用各種方法所需的成本及努力，本公司選擇根據平均數據法報告營運中產生的廢棄物。下表顯示所收集的廢棄物總量、各種方法處理的廢棄物比例及廢棄物轉移方法的平均排放因子。

 本年度所產生的無害廢棄物		單位	
總量	噸	63.94	
廢棄物處理		堆填	循環再用
比例	%	70	30
廢棄物處理方法的平均排放因子	千克二氧化碳當量／噸	300	0

營運中產生的廢棄物的二氧化碳當量排放量計算如下：

$$\begin{aligned}
 & \Sigma (\text{廢棄物總量(噸)}) \\
 & \times \text{廢棄物處理方法處理的廢棄物總量比例} \\
 & \times \text{廢棄物處理方法的排放因子(千克二氧化碳當量／噸)} \\
 & = (63.94 \times 0.7 \times 300) + (63.94 \times 0.3 \times 0) \\
 & = 13,428 \text{ 千克二氧化碳當量} \\
 & = 13.43 \text{ 噸二氧化碳當量}
 \end{aligned}$$

將其他獨立變量（所產生的無害廢棄物總量除外）設定為常數後，我們已追溯計算二零二三年及二零二一年營運中產生的廢棄物。

 營運中產生的廢棄物		截至三月三十一日止年度的排放量		
單位	二零二三年	二零二二年	二零二一年	
所產生的無害廢棄物總量	噸	63.94	71.01	67.75
無害廢棄物處理的總排放量	噸二氧化碳當量	13.43	14.91	14.23

## 範圍2：來自外購能源的間接排放

根據溫室氣體核算體系，計算範圍2排放的碳足跡有兩種方法：


- 以市場為基準：使用來自合約工具的排放因子計算的排放量
- 以位置為基準：使用電網平均排放密度計算的排放量

本集團相信，以市場為基準的方法能更好地反映我們的電力消耗。以下排放計算乃將每項營運的活動數據乘以該活動對每項適用溫室氣體的排放因子得出。

 耗電量	單位	截至三月三十一日止年度的消耗量		
		二零二三年	二零二二年	二零二一年
總耗電量	千瓦時	6,913,921	4,929,464	2,304,618
總排放量	噸二氧化碳當量	3,351.15	3,263.98	1,523.51

## 能源管理

我們努力實現高效的資源管理戰略，使經營更環保。總耗電量增加及耗電強度提高，此乃主要由於醫療診斷分部擴張業務，該分部涉及電腦斷層掃描、磁共振成像及超聲波等重型設備。我們已將節能及可持續發展納入我們採購政策的選擇標準。其他節能措施包括在辦公室及倉庫安裝LED燈，控制場所溫度，以及在辦公室放置回收箱以收集可充電電池。

 耗電量	單位	截至三月三十一日止年度的消耗量		
		二零二三年	二零二二年	二零二一年
總耗電量	千瓦時	6,913,921	4,929,464	2,304,618
人均資源消耗密度	單位			
總建築面積	平方呎	706,000	534,000	398,000
每平方呎耗電量	千瓦時／平方呎	9.79	9.23	5.79

## 採用物聯網解決方案，打造更環保的醫療基礎設施

作為我們於整個集團範圍內實現數碼化這一更遠大抱負的一部分，我們已開始在各個服務點逐步採用物聯網設備。該等設備有助於優化能源消耗及提高營運效率。所收集的數據亦將使我們能夠審視能源消耗模式，對我們服務點的表現比較，並識別改善節能的機會。此外，我們熱衷於探索其他智能物聯網解決方案，進一步與我們的業主開展合作。



## 用水管理

水資源彌足珍貴，我們致力於通過節約用水及防止污染最大限度地減少對環境的影響。為此，我們已推行多項措施以減少用水量，例如探索適應低流量的固定裝置及設備，以及在可行的情況下回收廢水。我們對我們的管道系統進行定期檢查，以發現並及時修復洩漏。這有助於我們最大限度地減少水浪費，防止損壞供水系統。最後，我們會向員工及患者宣傳節約用水的實踐方法，例如在整個工作場所及醫療服務中心的飲水機上張貼提示，以提醒使用者隨手關閉水龍頭，並及時報告任何與用水有關的問題。

用水管理	單位	截至三月三十一日止年度的消耗量		
		二零二三年	二零二二年	二零二一年
總耗水量	立方米	11,928	16,011	11,929
人均資源消耗密度	單位			
總建築面積	平方呎	706,000	534,000	398,000
每平方呎耗水量	立方米/ 平方呎	0.02	0.03	0.03

## 廢棄物管理

我們致力於減少廢棄物的產生，並堅持「減少廢物、回收及循環再用」3R環保原則，確保我們產生的任何廢棄物均以對環境負責的方式得到妥善處理及處置。我們已實施一系列減少廢棄物措施，例如與外部供應商共同推出新的紙張回收計劃，減少包裝材料並鼓勵在我們的設施中回收及堆肥。我們亦與我們的供應商及合作夥伴合作，最大限度地減少整個供應鏈中的廢棄物。此外，我們確保根據所有適用的法律及法規處理及處置所有有害廢棄物。通過採取該等措施，我們旨在將對環境的影響降至最低，保護我們員工及社區的健康安全，並為可持續發展未來作出貢獻。

廢棄物產生	單位	截至三月三十一日止年度的消耗量		
		二零二三年	二零二二年	二零二一年
有害廢棄物	噸	5.76	4.97	3.31
無害廢棄物	噸	63.94	71.01	67.75
資源消耗密度	單位			
每百萬港元收益產生的有害廢棄物	噸/百萬港元	0.0015	0.0017	0.0016
每百萬港元收益產生的無害廢棄物	噸/百萬港元	0.0165	0.0243	0.0326

# 社會



構建共融社會，  
感受愛與被愛，  
活出尊嚴人生

## 概覽

本集團專注以下四個關鍵方面，以促進積極的社會影響：

### 社區外展

與慈善機構、非營利組織及政府實體合作，支持社區外展活動，如健康運動及教育計劃。

### 社會責任

參與社會責任活動，如促進商業道德實踐，支持當地社區活動或減少營運對環境的影響。

### 多元化及包容性

透過招聘、培訓及員工資源小組促進多樣性及包容性，以創造更具包容性的工作場所文化。

### 僱員福祉

提供資源及支持，促進僱員的職業發展及福祉；通過共同所有權計劃協調員工利益。

社區外展



**415**次  
社區外展活動

**16**次  
健康教育課程

為**60,000**  
多個生命  
帶來正面影響



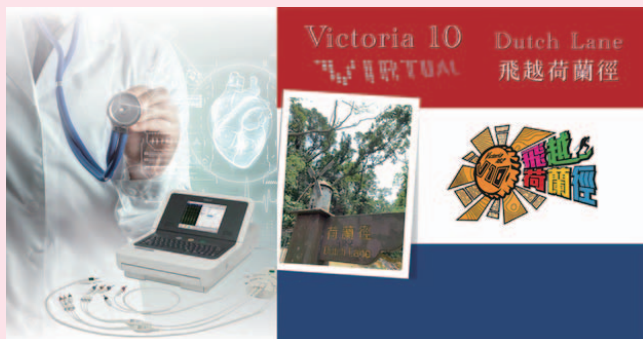
社區服務

為對抗COVID-19疫情，醫思健康共為公眾組織284場疫苗接種日。我們分別在太古城及沙田經營兩個政府指定的疫苗接種中心，為公眾提供科興疫苗。本集團旗下約286名醫生於該期間給公眾接種約42,750針疫苗。

此外，為遏制流感的傳播，我們為公眾舉辦129場疫苗接種活動，並提供16,060劑疫苗。







### 為 Victoria 10 — 飛越荷蘭徑提供心臟篩查支援

我們很榮幸能夠提供心臟篩查支援，以確保參加 Victoria 10 — 飛越荷蘭徑 2022 賽事的選手身體健康。我們深知採取預防措施以確保參加體育活動的個人安全的重要性。我們期望繼續支持社區內促進健康及保健的活動。

### 發表健康研究，惠及全球患者

我們的商務總裁朱君璞脊醫博士是醫療健康行業中的傑出學者，今年早些時候在 Nature Portfolio 期刊上發表了一項關於脊椎手法不良事件的最大規模研究。此項研究的數據範圍為二零一七年一月至二零二二年八月的數據，涵蓋約 30 家紐約醫療集團（即醫思健康集團旗下全資品牌）脊醫診所，其中包括超過 54,000 名病例獨特的患者。



### 為第三屆亞洲盃女子棒球錦標賽提供公益服務

我們的脊醫團隊擔任第三屆亞洲盃女子棒球錦標賽的醫療團隊。該團隊為球員提供專業的脊椎健康檢查及治療，確保球員在賽場上發揮出最佳水平。

我們很榮幸能夠參與這一重要賽事，同時持續開展各種講座及活動積極向公眾宣傳預防運動損傷及身體保健的方法。



### 為二零二二年世界肝炎日提供支持

我們欲對其他組織在宣傳乙肝檢測及醫療隨訪的重要性方面所作努力給予支持，特別是在針對慢性乙肝(CHB)患者的家庭成員及性伴侶所作宣傳及隨訪方面。

我們認為此乃教育公眾瞭解肝炎的病因及影響以及檢測和治療重要性的機會。我們希望能夠讓人們行動起來，保護自身及親人的健康。



免費線上Zoom講座 (CNE 1.5分)

## 提昇腸胃健康 成人護理篇

- ▶ 情緒性腸胃病? 結構性腸胃病?
- ▶ 成人腸胃道疾病有哪些檢測及治療方式?
- ▶ 精神健康會影響腸胃道健康?
- ▶ 如何維持腸胃道健康?

歡迎護理人員參加!

**講者**

**吳家健** 醫生  
外科專科醫生

**葉沛霖** 醫生  
精神科專科醫生

### 組織增強腸胃健康在線研討會

COVID-19疫情爆發後，大量的香港居民報告出現精神健康問題。眾所周知，香港市民的生活節奏快、工作繁忙、作息時間不規律、三餐不定時，會增加患腸胃道疾病的風險。因此，我們主辦是次研討會，以強調個人的精神狀態與其腸胃道健康之間的重要關係，並強調長期的精神壓力及緊張會加劇該風險。我們的最終目標乃鼓勵個人優先考慮其身心健康，以減少腸胃道疾病的發生率並改善整體健康狀況。

### 與HKHMRC聯合主辦健康講座

我們很高興與香港醫護市場調查及策劃合作以支持由醫學專家主講的多場實體醫學研討會，旨在提升公眾的健康知識水平。我們深知獲取可靠的醫療資訊具有挑戰性，因此我們希望為個人提供一個平台，能夠向值得信賴的專業人士學醫。我們期望通過推廣預防性醫療實踐，激勵個人將自身健康及福祉放在首位。



## 醫思健康贊助並自願參加童協基金會

醫思健康很高興成為童協基金會的贊助商。童協基金會為一個總部設在香港的非牟利組織，由一群充滿激情的人領導，致力於鼓勵年輕人相信自己，並在社區意識、責任感及相互尊重的基礎上發掘自己的潛力。

### 二零二二年敢·創一社區設計師培訓論壇

十月八日舉行的童協基金會敢·創一社區設計師培訓論壇為年輕參與者提供一個參與現實生活學習的機會，並激勵他們成為社區的創業家及解決問題的人。該青年論壇為我們提供一個途徑，幫助培養青年的領導能力，並鼓勵他們「改變世界不受年齡所限」。敢·創一社區設計師培訓論壇作為童協基金會青·創之旅的一部分，未來將推出其他項目。本集團將在該等舉措中發揮積極作用，為社區的未來棟樑提供支持。本集團亦自願參加活動，向兒童介紹醫療保健行業及該行業的潛在職業發展道路。



## 社會責任

### 全員支持獅子會慈善步行

本集團200多名員工參加了由香港傷殘青年協會組織的獅子會慈善步行樂。是項活動籌集的資金將用於殘疾青少年的體育訓練。

#### 16個小時步數挑戰，打造積極生活

在16個小時的步行挑戰中，我們的員工總共累計步行1,750,000步。員工分成小組，在比賽中競相收集盡可能多的步數。這個倡議旨在鼓勵員工開始並保持積極的生活方式。



### 青少年籃球贊助

對於天資聰穎的香港年輕人而言，我們相信他們可以從運動中獲得的技能受益。參加體育運動的兒童可提升體能、自尊、學習合作技能及公平競爭，同時結交朋友。因此，我們與慈善運動組織凝動香港體育基金合作舉辦籃球賽事。我們通過社交媒體招募13到17名籃球運動員進行訓練及比賽。在疫情期間學術比賽暫停後，這項活動讓年輕人可再次參加他們喜愛的運動。因此，不少友誼得以建立，而青少年亦透過籃球發揮潛能。



### 於香港英商會與城市土地學會聯合舉辦的活動中探討租戶與業主有關可持續發展的合作計劃

我們的首席策略總監及首席投資總監王家琦應邀在商會與城市土地學會聯合主辦的活動上發表演講。活動重點在於探討樓宇業主與租戶如何合作打造具能源效益、可持續發展的零淨建築，同時提高生產力及促進業務面向未來。討論強調了將環境、社會及管治標準納入樓宇業主與租戶決策過程的重要性，以實現可持續發展及互惠互利的結果。王小姐在演講中分享了將環境、社會及管治標準納入業務運營及報告以實現可持續發展及盈利的最佳實踐。

### 出席 Citi Corporate Day 並分享可持續營運

在醫思健康，我們相信每個人都應該擁有健康的身體。作為行業領導者，我們繼續以目標為導向，努力提供可實現、可負擔及可持續的醫療保健服務。於 Citi Corporate Day，我們的聯席行政總裁呂聯煒及首席財務官李向榮就美學及醫療保健行業的新興趨勢及前景提供了見解。



### 在 InspireHR 會議上分享培養可持續商業實踐

我們認識到在組織內培養公開對話及有效溝通的文化的重要性。我們的人才官陳振宇提出了在組織中推廣健康及開放對話的策略。彼亦分享了人力資源領導者如何具彈性地、樂觀地及靈活地管理人員及應對相關挑戰的技巧。

## 多元化及包容性

我們認為，培養多元化及包容性的工作場所為正確作法，因為其可鞏固我們的業務，為我們的成功作出貢獻。本集團確保求職者在整個招聘過程中不會因其年齡、性別、家庭狀況、性取向、種族、膚色、宗教、殘疾、懷孕或民族血統而受到不公平的對待。我們根據其能力及才能招聘人才，致力平等對待每一位僱員。全年，我們已實施促進多元化及包容性的各種舉措，包括培訓及教育計劃、員工資源小組及多元化招聘舉措。我們亦繼續優先為所有員工營造尊重及有歸屬感的文化，無論彼等何種背景或身份。我們認識到這遠遠不夠，我們持續致力於創造崇尚多元化並促進公平及包容的工作場所。

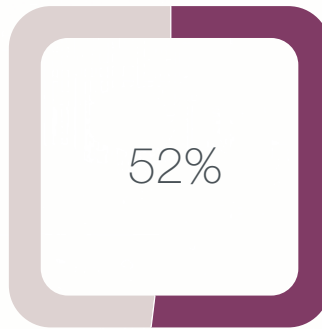
醫思健康嚴格遵守相關法律及法規，包括《僱傭條例》(香港法例第57章)、《性別歧視條例》(香港法例第480章)、《殘疾歧視條例》(香港法例第487章)、《家庭崗位歧視條例》(香港法例第527章)及《種族歧視條例》(香港法例第602章)。此外，本集團制定及定期更新必要的內部規則及規例，以確保所有僱員得到公平及不偏不倚的對待。於報告期間，醫思健康並無嚴重違反先前所述的法律及法規。

### 我們的僱員組成：年齡、性別、薪酬

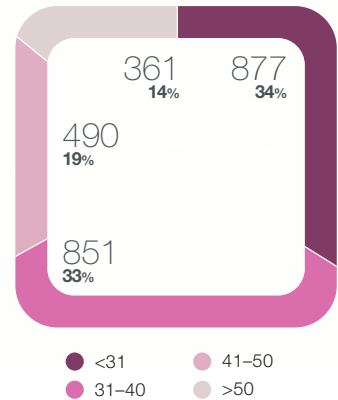
於二零二三年三月三十一日，醫思健康員共聘用2,579人(二零二二年：2,674名)。當中大部分為40歲以下的女性，並為全職僱員。

我們高度重視董事會的性別多元化。我們擁抱多元化，以確保男性及女性的聲音均得到傾聽及關注。這使我們能夠在與本公司相關的知識及專長以及各種觀點方面取得平衡。我們已將我們的多元化指標提供給予各級員工，包括高級管理層團隊及董事會。

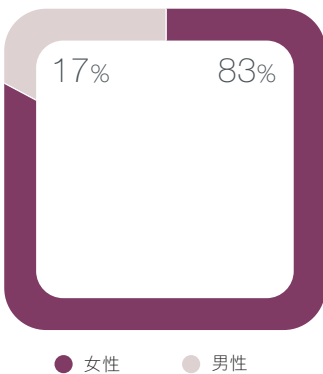
管治主體中女男  
比例的多元化



年齡構成



### 僱員性別分佈

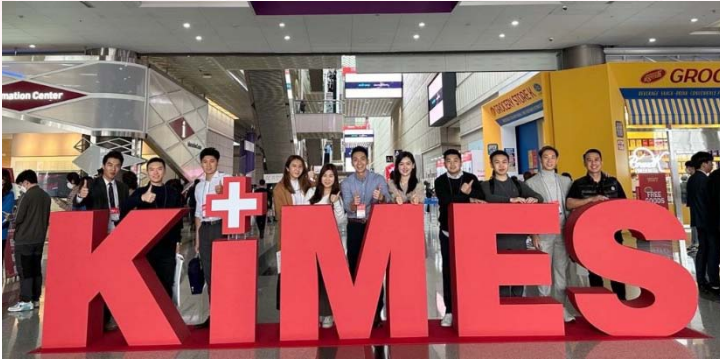


我們致力於確保我們的招聘過程具有包容性，並促進性別多元化。由於美容為我們的主要業務之一，我們的大多數員工均為女性，而我們歡迎所有性別的應聘者，我們致力於創造讓女性能夠茁壯成長並取得成功的工作場所，我們認為擁有一隻多元化的團隊將使我們能夠更好地服務我們的客戶，滿足彼等的獨特需求。我們致力於為所有應聘者提供平等的機會，並將繼續在我們業務的各個方面優先考慮多元化及包容性。

## 僱員福祉

我們認為推動僱員福祉對我們的僱員及業務而言至關重要。我們投資於培訓及發展計劃，提供持股管理人計劃，並優先考慮健康與安全措施，以創造一個僱員感受到重視及支持的積極工作環境。

本集團深知人力資源的重要性，並致力於提供具有競爭力的薪酬待遇以挽留具有才能的稱職董事及僱員，而其薪酬及花紅將根據其職責、工作經驗、表現以及現行市場慣例進行釐定。



## 發展及培訓



每位僱員的平均  
培訓時數增加

**130%**

每位僱員的平均  
培訓時數為

**18.2**小時

僱員的技能及專業精神對本公司的成功不可或缺。我們相信，僱員的發展及培訓將提升本公司的靈活性及生產力。我們認識到確保僱員安全及為客戶提供安全、優質及可靠的醫療服務的重要性。本集團向僱員提供各種培訓課程及資源，同時鼓勵現有僱員提升彼等能力及技能，以實現組織的目標。

我們亦為部分關鍵職位設立綜合培訓計劃。例如，我們為我們的醫療美容人員提供專門培訓，令其掌握必備技能及知識以於確保患者安全的同時提供高品質的服務。我們的培訓課程涵蓋廣泛議題，如安全規程、機器操作及產品特定指南。我們開展年度技能強化培訓，以於運營各方面強調安全重要性。

此外，我們經常尋找新的培訓課程；例如贊助培訓課程、研討會、工作坊、會議、同伴學習計劃及在職培訓。於報告期間，我們亦舉辦醫學會議，並邀請註冊醫生及管理層代表討論本集團的發展。

不同部門之間的討論有助於促進合作，加強部門之間的經驗分享及交流。我們繼續舉行每月員工會議，由銷售部門的經理在獨立顧問的支援下分析及評估上個月的業務表現。

於報告年度，我們員工的平均培訓時數為18.2小時，並且我們計劃逐步增加該時數。培訓課程經常更新且課程內容多元化，包括職業健康與安全、合規、銷售及營銷以及數據私隱。我們亦將擴展課程範圍，以增進培訓課程參與者之間的互動。

### 醫思大學

醫思健康相信員工由最高管理層到個別同事自下而上的領導，幫助他們最大限度提高個人價值並取得職業成功。我們繼續轉播高管會議，包括年會及月會，讓管理層向員工分享見解。我們繼續通過內部溝通讓員工參與並了解本公司發展。我們採用一種稱為RCC (reflection-compliment-comment的首字母縮寫詞)的反饋機制進行反思學習。最重要的是，我們的員工可全面取覽醫思大學(擁有豐富學習材料及行業經驗的數字數據庫)，這是我們引以為豪的地方。

「我們優先考慮員工的成長和發展，通過我們的網上平台提供超過6,000個獨家使用培訓課程」





## 健康與安全

我們所有持份者(包括人才、客戶、訪客、供應商及承包商)的健康與安全對我們業務的成功至關重要。我們致力保持環境健康、安全及有利於持份者的身心健康。儘管 COVID-19 病例有所減少，與疫情相關的限制亦有所放鬆，但本集團仍致力於維護我們診所的安全與健康環境。



我們的辦公室及醫療服務中心根據相關法規實施安全程序及衛生慣例以提供健康安全的工作環境。具體而言，本集團已制訂各種指引，包括《健康工作指引》、《工作指導手冊》、《醫療應急計劃》、《傳染病管理》及《顧客健康》指引。本集團嚴格遵守香港法例第 509 章《職業安全及健康條例》以及其他相關法律，以確保向員工提供安全的環境。為盡量減少感染的機會，我們提倡手部衛生，要求僱員不得佩戴假指甲或戒指，並向他們提供個人防護裝備。對於注射相關療程及妥善處置醫療廢棄物亦設有具體指示。我們所有的前線員工每年均接受急救培訓，此外亦接受緊急、消防及電梯演習。我們的員工定期接受有關感染控制和預防最新指南及方案的培訓及教育。我們亦確保我們的診所配備必要的資源，如個人防護裝備及消毒用品。我們積極為員工提供職業安全及健康資訊，例如與勞工處合辦職業安全及健康講座。除講座外，我們亦定期提供一系列的職業安全及健康資訊，鼓勵他們在日常工作中要注意及採取安全的意識。

本集團致力於全面遵守香港、中國內地及澳門的相關職業健康與安全法例。本集團亦為僱員提供保險計劃，涵蓋醫療及意外。於整個報告年度的醫療及美容醫療之重大負面回饋的退款及結算金額佔本集團總收入之比例為 0.01%，對此我們已迅速採取行動，以減少對客戶的影響。我們委任多名業內知名專業人士組成醫療顧問委員會，以進一步提高醫療安全標準。我們會盡快調查事故，以找出原因並採取適當的措施防止再次發生。一絲不苟的的準備工作使我們能快速應對緊急情況並縮短恢復工作的時間。員工應該能評估不同事故的風險，確切知道事故發生時該如何反應，並掌握防止日後發生事故的知識。



## 我們的人員

在醫思健康，行事負責是我們的主要原則之一。我們相信我們以促進員工不受歧視、享有公平待遇及平等機會的方式經營本公司。遵循確立的勞工準則使我們建立、改善及維持員工與管理層的關係，同時促進健康安全的工作條件及員工的健康。

本集團嚴格遵守香港法例第57章《僱傭條例》、香港法例第485章《強制性公積金計劃條例》、香港法例第509章《職業安全及健康條例》及香港法例第608章《最低工資條例》及其各自的附屬規定。在道德及倫理的角度之外，我們相信保護基本人權、低薪員工的福利以及禁止強制勞工。

改進勞工標準可提高營運生產力、收益及利潤率，亦可提升員工留任比率，降低缺勤率及工傷事故。醫思健康遵守《僱用兒童規例》及其他僱傭相關的法例規例，從未僱用童工或強制勞工。

我們意識到，堅持既定的勞工標準並與員工保持良好關係可帶來正面的業務成果，包括提高營運效率及生產力，以及增加收益及利潤，同時使社區及本公司受益。憑藉高勞工標準，本集團可降低不良後果的風險，例如工人怠工、拖延時間或罷工。

## 持股管理人計劃 2.0

人才是我們最大的資產。專業且積極主動的僱員是本公司成功的至關重要。我們向核心團隊成員推行持股管理人計劃，以促進價值認同。本集團持續投資於我們的員工，令其有能力發揮超越其職位範圍預期的表現，並在此基礎上成長。

通過提供購買本公司股權的機會，持股管理人計劃旨在激勵合資格員工參與者繼續致力於服務本集團，並激勵其為股東創造價值。

本集團於二零二三年三月批准採納持股管理人計劃 2.0，當中載列未來三年內部分宏偉目標，包括集團於二零二六財年的收益目標為 78 億港元。截至二零二三年六月，加入該計劃的人才員工數量合共為 72 人。



## 管理培訓生計劃

為實現我們的企業願景並滿足我們業務快速擴張的需求，我們已設立管理培訓生計劃，專門為培養有抱負、高潛力的年輕人才而設計，而該等人才必將成為我們組織的未來領導者。

我們的管理培訓生計劃為參與者提供作為未來管理者獲得實踐經驗的寶貴機會，使他們能夠確定並執行關鍵的業務策略及流程。在整個計劃中，培訓生接受我們備受尊敬的高級管理人員的密切指導，為他們的專業成長奠定基礎。該計劃為期兩年，培訓生藉此掌握作為未來管理者制定及實施創新增長策略所需的基本技能，從而維持及推動我們組織的成功。

我們致力於培養我們的培訓生，促進他們發展成為職業經理人，確保在未來職業生涯中脫穎而出，並為我們醫療保健生態系統的持續擴張作出重大貢獻。通過促進他們的成長，我們投資於我們組織的未來，並繼續提升我們在醫療保健行業的服務。



### Tom Chan，二零二二年管理培訓生

「我獲得寶貴的學習機會，探索各類職能，並且受益於導師的熱心支持。該等導師協助我在職業生涯方面取得突飛猛進成績並在個人和專業方面得以發展。」

### Derek Li，二零二一年管理培訓生

「我熱衷於加入醫思健康的管理培訓生計劃，因為醫思健康提供快速通道、指導、多樣化業務、文化及技能培養機會。」

### Kan Hung，二零二一年管理培訓生

「我可以自信地說，這是今年輕人才發展成為未來醫療保健領導者的有效計劃。計劃的全面培訓和實踐經驗使我掌握了必要的知識和技能，讓我在職業生涯中脫穎而出。」

### Cherry Chan，二零二一年管理培訓生

「我獲得了寶貴的實踐經驗，並獲經驗豐富的管理層指導，從而發展了我的領導技能。」

## 實習機會

我們相信，如今的年輕人才華橫溢，但由於機會有限，他們往往難以展示才能。為此，我們努力維持業內領先地位，為實習生提供符合其職業興趣的專業學習機會。因此，我們歡迎所有本科生申請我們的實習計劃，該計劃在醫療運營、行業研究和醫療保健推廣等不同領域提供了各種機會。實習生可以為多個業務部門作出貢獻，並獲得我們日常營運的第一手經驗。透過該等實習計劃，我們得以培育年輕人才，向年輕一代學習新觀點，同時傳授我們的行業專業知識及對可持續發展的承諾，最終為他們的未來職途發展提供協助。



「醫思健康為我提供了許多學習和發展核心技能的機會。同事們友好而熱情地分享他們的知識。這是一次富有成效的經歷，我將永遠珍惜。」

Ray Yang — 二零二二年冬季實習生

# 企業管治



## 堅守商業誠信， 營造互信氛圍

### 概覽

本公司的誠信文化植根於強大而有效的企業管治，旨在實現卓越的業績及長期高度可持續發展的業務。企業文化有效促進醫思健康內所有員工及集團的問責。企業管治涵蓋所有規定我們業務營運的規則、規例、慣例及程序。

我們深明企業管治的重要性，其影響我們有目共睹，可改善業務營運、降低成本、令流程更為有效，並推行更好合規文化，讓錯誤反饋及改進。通過管理風險、精簡及規範組織運作，此等優勢更突顯企業管治的重要性。

本集團致力於在安全高效的設定下提供高質素的臨床護理服務，通過評估及提高患者安全及質量體系的有效性，風險及困難可以被評估、及早發現並迅速處理。安全是每個人關心的問題，亦是實現卓越的基礎。我們支持我們組織的各級層面在這方面實現問責。可持續發展委員會及董事會在安全及質素方面具有強大的領導力。

### 董事會管治

董事會於企業管治中發揮核心的支持及監督作用，並承擔確保適當行為標準及遵守適當程序的主要責任。董事會定期檢討營運程序，分享國際最佳常規，並審查企業管治披露。我們亦制定正式、周詳且透明的董事委任、連任、輪值及罷免程序。

為確保我們對可持續發展的長期承諾，董事會制定總體方向，同時監督管理層、業務部門及個別員工各個層面的相關政策的制訂及整合至本集團穩健的企業管治結構中。董事會對所有可持續發展事務進行評估並提出建議，包括設定二零三零年環境、社會及管治目標、風險識別及管理、氣候適應力以及其他重大可持續發展項目。董事會亦深入參與環境、社會及管治任務的優先排序、進度審查及作出推薦建議。我們亦為董事會安排培訓，以使其瞭解不斷變化的環境、社會及管治形勢。

倡導多元化亦為本集團的可持續及平衡發展增加價值。於本財政年度，我們引入一位經驗豐富的獨立非執行董事。董事會女性代表比例為11%，表明我們在促進性別平衡文化方面所作的努力，從而產生積極的影響。

## 風險管理

我們系統化的風險管理框架使本公司能夠在日常營運中有效管理與其戰略及業務目標相關的風險。該框架於各個業務部門及其服務提供商實施，採用自上而下（針對企業層面風險）及自下而上（針對營運層面風險）的風險管理過程相結合的綜合方針。本方針使我們能夠充分識別主要風險並確定其優先級，確保通過適當的系統及對策對該等風險進行管理。我們認識到環境、社會及管治相關風險對我們的持份者及單位持有人至關重要，並致力於通過在決策過程考慮環境、社會及管治相關風險以及其他重大營運風險，不斷改進我們的風險管理政策。董事會監督風險管理過程，將我們的主要風險戰略與本公司的核心價值聯繫起來。另一方面，來自不同職能團隊及主要服務提供商的風險所有者則負責於營運層面識別、評估、監控及報告風險。審核委員會負責審核整體風險管理機制的有效性。

## ISO 31000:2018 風險管理

於報告年度，我們成功遵守了ISO 31000:2018風險管理標準，該標準確認我們的風險管理方法符合國際公認的最佳實踐。來自董事會、高級管理團隊、部門負責人及其他主要持份者的代表參加了集團層面的活動，以將ISO框架整合到我們現有的內部監控系統中。ISO框架相輔相成，增強了我們識別及減輕組織內各層潛在風險的能力。

我們認識到有效的風險管理對我們的成功至關重要，並致力於在整個組織內培養風險防範文化。

## 醫療顧問委員會



於上一財政年度，我們成立醫療顧問委員會並委任傑出的行業領袖加入。行政會議議員、食物及衛生局前局長高永文醫生獲委任為該委員會首席顧問。該委員會每季度召開一次會議，在有關治理、降低醫療運營風險以及推廣品質保證、安全及合規方面的最佳實踐等議題充當本集團的監管者。同時，醫療安全委員會（包括醫生代表）專注於確保遵守風險管理協議，持續開展員工教育，並及時報告事故（如有）。醫療顧問委員會亦定期審查醫療安全委員會編製的事故報告，以確保採取適當措施防止再次發生。

醫思健康致力於在保障健康安全的同時亦保障我們客戶的私隱。我們已根據臨床風險管理及持續質素改進的綜合方針制訂全面《臨床管治框架》。例如，本集團所有註冊醫生均須遵守香港醫務委員會的《專業操守守則》。此外，本集團對所有醫療設備進行定期維護。我們的核心品牌之一「栢立醫學化驗所」連續高踞卓越營運品牌榜首。此外，本集團轄下多個服務點均符合私營醫療機構條例(第633章)對日間醫療中心(DPC)的嚴格要求，並於報告期間成功獲得DPC齊全之許可證。

### 數據私隱監管

鑑於對網絡安全及數據私隱的重視，我們已聘請專業顧問評估並就我們的數據管治政策提供建議，以作為資訊科技風險管理的一部分。經過徹底的評估後，我們將根據透明、知情及公正的數據制訂戰略並加強數據管治常規。此外，我們委任個人資料私隱專員公署前專員黃繼兒(Stephen Kai-Yi Wong)先生為首席顧問(數據私隱)，以進一步加強我們對數據管治及私隱保障的承諾。黃先生的經驗在指導我們駕馭監管格局方面將非常寶貴。



### 擴大高級管理層團隊

我們於財政年度透過引入新職位(包括首席運營官、首席人才官、首席公共事務官、首席牙科事務官及首席業務策劃總監(醫療保健))強化本集團的領導團隊。擴充後的團隊(具有不同的行業背景)可使組織更有效地應對新出現的風險及適應不斷變化的市場條件。

### 危機管理 — 工作指引/政策

根據我們穩健的風險管理框架，倘相關事件被歸類為「危機」，危機管理團隊將參與其中。危機管理團隊由行政總裁領導，成員包括來自所有主要部門的代表。該團隊進行情景分析並在制定應急計劃時考慮各種因素。該團隊為員工提供遵循的指導方針、密切監測情況，並為恢復正常業務營運的程序提供建議。

我們致力於維護患者、員工、投資者及我們所在社區的信任。通過將醫療顧問委員會的倡議與我們現有的風險管理框架相結合，我們旨在確保我們的做法與最高道德標準及行業期望保持一致。此外，我們將利用我們新任高級顧問的專業知識，隨時瞭解行業的最新發展，並維護我們提供值得信賴及可靠的醫療服務的聲譽。



## 我們產品及服務的品質保證

於報告年度，所有醫療項目均按照專業的醫療程序完成。在接受治療前，客戶需簽署一份許可或同意書，表明彼等瞭解與我們的醫療服務相關的危險及風險。本集團旗下所有品牌的官方網站均載有所有必要資料以及條款及條件，協助全面了解所有相關資料，包括該等業務的私隱政策聲明。



為提高患者的安全性，使用一次性醫療用品以消除患者之間的交叉感染風險。

## 質量管理體系：ISO 9001:2015



醫思健康獲得 ISO 9001:2015 認證

在報告年度內，我們的質量管理體系通過 ISO 9001:2015 認證。該認證肯定了我們有能力始終如一地提供滿足客戶及持份者期望的產品及服務，同時遵守相關規則及法規。

本著我們對質量管理的承諾，我們亦優先遵守醫療法規，並選擇高質量的醫療設備，以確保為我們的客戶提供安全的醫療設備。通過執行嚴格的控制措施及保持高質量的標準，我們可為使用或設計醫療設備的其他持份者樹立榜樣，並推動整個行業的積極變化。

在國際標準的指引下，我們努力不斷完善本集團的業務流程，並致力於提供行業領先的服務。





## 卓越 服務



## 保障 客戶私隱



## 客戶 支援



作為業內主要的醫療服務供應商，我們致力減低所有貨品及服務的潛在風險，時刻銘記本集團致力為客戶提供誠信服務的承諾。我們致力優先考慮客戶利益及需求，並持續為客戶提供卓越服務。我們認為，嚴格保密患者的個人資料及隱私至關重要。

本集團禁止任何宣傳或廣告的虛假資料失實陳述。本集團的廣告在發佈前，將對其所有文字及視覺部分進行嚴格審閱，以確保符合《商品說明條例》及《不良廣告(醫藥)條例》。

此外，客戶支援一直有助於提升本公司在醫療行業的企業地位。本集團旗下公司私隱政策聲明中針對客戶的條款及條件載於其網站及我們的網站。我們將客戶滿意度放在首位，鼓勵客戶在平台上提出意見及建議。倘客戶對我們的服務有任何不滿，我們始終以尊重的方式積極解決問題。我們致力於持續改進，已設立24小時客戶支援熱線及電郵，以解答客戶所有查詢。

我們已採取措施確保個人資料處理活動符合法律法規，並防止任何未經授權的存取、洩漏、扭曲或遺失個人資料。該等措施包括：(1)建立內部管理制度及操作程序；(2)分類管理個人資料；及(3)採用加密及去標識化等安全及技術措施。我們定期對個人資料處理進行合規審查，以確保活動符合法律法規。

## 保護知識產權

為保護我們寶貴的知識產權，醫思健康已制定多項輔助措施，藉以全面遵守香港法例第528章《版權條例》，同時指導本集團的企業。我們竭力營造一種激發創造力、讚美辛勤勞作的氛圍，同時促進思想交流。我們意識到，為捍衛本集團的最佳利益並推動進一步發展，保護我們所具備的任何獨特的創意、產品和服務至關重要。在新員工入職程序期間，我們會向他們簡要介紹醫思健康的機密資料和知識產權保護政策。如發現違規情況，本集團保留權利採取法律行動或尋求調解介入。



提倡電子銷售的輔助措施，所有有關推出產品及服務等主題的小冊子均以唯一獲授權及指定的平板電腦呈列，以避免濫用敏感資料或商業秘密。



本集團的商標均已向商標註冊處註冊，以保護及代表本公司的聲譽及專業形象。由於我們的商標與高標準關連，消費者可使用其識別及選擇我們的產品及服務。



本集團旗下品牌的網站乃以適當及適用的域名註冊。



## 可持續供應鏈管理

我們的供應鏈管理涉及將對環境及社會負責的實踐整合到採購過程中，旨在減少環境足跡、促進符合道德的勞動實踐、及確保長期的經濟可行性。可靠優質的供應商對促進我們提供最高標準的安全及專業服務同樣重要。本集團已建立採購系統及定期檢討政策，讓採購部門可就供應商的表現進行研究及評估。我們每年檢討我們的政策，不僅為了符合最新行業標準，亦為了提升自己。

在將可持續性原則納入我們的供應商評估矩陣時，本集團設有嚴格的供應商甄選政策。我們考慮(其中包括)供應商的聲譽、安全記錄、過往表現記錄、供應質素、定價競爭力、交付及時性、與本集團的關係、提供證據的認證的完整性、服務質素及所供應產品的類型。我們定期檢討及評估供應商的表現及資格，確保相關供應商已獲得所有必要的專業許可。

本集團檢查供應商在企業社會責任方面的做法是否採用任何環保技術或實施任何環境管理系統，以加強對供應商的管理。我們亦根據我們設計的「供應商評估表」對我們的業務合作夥伴進行評分並跟進。這與我們的管理方向一致，即更加重視供應商在企業社會責任方面的表現。

「我們一直履行「負責任採購」  
的責任，以提高可持續性。」



## 道德及負責任行為

### 環境、社會及管治框架、政策及指引

以下為將可持續性因素融入至我們營運的若干政策及指引：

#### 環境



供應商評估的可持續性  
併購的可持續性標準  
紙張回收

#### 社會



COVID 居家工作安排  
內部調派政策  
休假政策

#### 管治



行為守則  
隱私政策  
風險管理政策  
質量管理政策

行為守則旨在提高及加強我們員工的專業操守標準，其涵蓋以下領域：

- A) 道德規範
- B) 禮物和招待政策
- C) 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集
- D) 利益衝突申報
- E) 內部及公平交易
- F) 建議及舉報

### 政策承諾

除要求員工嚴格遵守行為守則外，我們的管理團隊負責監督任何違規行為。此外，於二零一五年六月，我們已頒佈及制訂舉報政策。我們鼓勵員工匿名表達自己的意見，並通過電子郵件就其職位或本公司提供反饋意見。

員工亦可向高級管理層提供聯絡資料，高級管理層將在保密的情況下跟進有關事宜，只有本公司的最高行政人員方可審視有關通訊。本集團設有兩個舉報系統，鼓勵員工作出查詢或舉報非法或可疑行為。

兩個舉報渠道為：



兩個舉報渠道為：

1. 關於商業賄賂及欺詐，可透過電子郵件向營運總監或首席財務官直接提交報告；
2. 關於其他違反「行為守則」的行為，可透過電子郵件向高級營運經理或人力資源部門經理直接提交報告。

然而，倘發現違反「行為守則」的情況，醫思健康將立即採取行動，即時調查並通知相關政府部門，一旦確認及發現不當行為，涉事人士將受到處罰，視乎違規的嚴重程度面臨紀律處分，最嚴重甚至終止僱傭合約。

員工亦定期接受道德培訓，提醒他們時刻遵守行為守則的重要性。於報告期間，醫思健康未發現與防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢有關的法律及條例的違規情況，並確認嚴格遵守《防止賄賂條例》(香港法例第201章)及《打擊洗錢及恐怖分子資金籌集條例》(香港法例第615章)。

### 反貪污

在企業貪污情況惡化時，公眾的信心受損，從而使更廣泛的商業環境受到影響。勒索、欺詐及賄賂僅為眾多貪污行為的若干形式。由於貪污對企業增長及業務營運造成根深柢固的影響，許多公司受到影響，最終損害盈利及信心。此可能導致財富不平等及分佈、整體政府架構及商業環境、牌照或合約的不利修訂及法律行動等問題。

作為我們企業文化及「行為守則」的一部分，醫思健康的價值觀包括誠信、操守及責任感。賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢均為違反我們原則的所有貪污形式，我們絕不接受及姑息一絲違規行為。醫思健康的「行為守則」訂明反賄賂、反欺詐及反洗黑錢禁令。我們的行為守則指導僱員如何始終堅守我們的商業道德及原則。

員工及代理不得：



員工及代理不得：

- 提供或接受可能影響代理人違背股東最佳利益的金錢利益、禮品、貸款或任何其他利益
- 干預向客戶提供的診斷及治療的獨立判斷；為醫思健康提供或收取回扣、報酬或秘密佣金
- 向政府官員行賄以取得優惠條款或條件
- 參與任何實際或潛在內幕交易

《環境、社會及管治報告指引》層面及一般披露	描述	頁數
<b>A. 環境</b>		
<b>層面 A1：排放物</b>		
<b>一般披露</b>	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： A1 (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	10
<b>關鍵績效指標</b>	A1.1 排放物種類及相關排放數據	11-12
	A1.2 溫室氣體總排放量及密度	11-12
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	13
	A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	13
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	10-13
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	13
<b>層面 A2：資源使用</b>		
<b>一般披露</b>	A2 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	10
<b>關鍵績效指標</b>	A2.1 按種類劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	12
	A2.2 總耗水量及密度	13
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	12
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	13
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量	13
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
<b>一般披露</b>	A3 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	10
<b>關鍵績效指標</b>	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	10

《環境、社會及管治報告指引》層面及一般披露	描述	頁數
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面 B1：僱傭</b>		
<b>一般披露</b>	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、反歧視及其他待遇及福利等的： B1 (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	21
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
<b>一般披露</b>	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害等的： B2 (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	24
<b>關鍵績效指標</b>	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	24
<b>層面 B3：發展與培訓</b>		
<b>一般披露</b>	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。	22-23
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
<b>一般披露</b>	有關防止童工或強制勞工的： B4 (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	25
<b>關鍵績效指標</b>	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	25

《環境、社會及管治報告指引》層面及一般披露	描述	頁數
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	B5 管理供應鏈的環境及社會風險政策	34
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露	有關所提供的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： B6 (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	31-32
關鍵績效指標	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的管理	33
	B6.4 描述質量檢定過程	31-32
	B6.5 描述消費者資料及私隱保障政策，以及相關執行及監察方法	31-32
<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： B7 (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	35-36
關鍵績效指標	B7.1 於報告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	35-36
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	35-36
<b>層面 B8：社區投資</b>		
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	15-20



使用聲明	醫思健康已參考GRI標準報告本GRI內容索引中引用的二零二二年四月一日至二零二三年三月三十一日期間的資訊。
GRI 1 使用	GRI 1：基礎2021

GRI 標準	披露	位置 <sup>2</sup> / 省略原因
GRI 2： 一般披露2021	2-1 組織詳細資訊	封面頁  年報 • 醫思健康一覽 • 地域覆蓋
	2-2 組織可持續性報導中包含的實體	簡介 — 報告範圍
	2-3 報告期、頻率和聯絡點	簡介 — 報告範圍  年報 • 投資者關係
	2-4 資訊重述	簡介 — 報告範圍
	2-5 外部保證	本報告未由獨立第三方進行外部保證
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	簡介  年報 • 醫思健康一覽 • 地域覆蓋 • 一站式多品牌生態系統 • 管理層討論及分析 — 業務回顧 • 董事會報告 — 與主要持份者的關係
	2-7 員工	多元化及包容性
	2-8 非員工的工作者	我們的註冊醫生及醫療專業人員 — 網絡醫生人數
	2-9 治理結構和組成	可持續發展管治  年報 • 企業管治
	2-10 最高治理機構的提名和選擇	董事會管治  年報 • 企業管治
	2-11 最高治理機構主席	年報 • 企業管治
	2-12 最高治理機構在監督影響管理方面的作用	可持續發展管治  年報 • 企業管治

<sup>2</sup> 除另有指明外，位置指環境、社會及管治報告中的章節

GRI 標準	披露	位置 <sup>2</sup> / 省略原因
	2-13 管理影響的責任授權	可持續發展管治
	2-14 最高治理機構在可持續性報告中的角色	可持續發展管治
	2-15 利益衝突	道德及負責任行為  年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業管治</li> <li>• 董事會報告： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 董事於交易、安排或合約的權益</li> <li>○ 董事於競爭業務的權益</li> </ul> </li> <li>• 關聯方交易</li> </ul>
	2-16 溝通關鍵重大事件	政策承諾  年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業管治</li> </ul>
	2-17 最高治理機構的集體知識	董事會管治  年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業管治</li> </ul>
	2-18 最高治理機構的績效評估	董事會管治  年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業管治</li> </ul>
	2-19 薪酬政策	年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 僱傭及薪酬政策</li> </ul>
	2-20 薪酬決定流程	僱員福祉  年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 僱傭及薪酬政策</li> <li>• 薪酬委員會</li> </ul>
	2-21 年度總薪酬比率	我們認為這是機密資訊，因此被省略了。
	2-22 可持續性發展策略的聲明	可持續發展概覽  年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主席報告</li> </ul>
	2-23 政策承諾	董事會管治 道德及負責任行為 政策承諾

GRI 標準	披露	位置 <sup>2</sup> /省略原因
	2-24 納入政策承諾	政策承諾 年報： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業管治 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 董事會成員多元化政策</li> <li>○ 董事提名政策</li> <li>○ 股東通訊政策</li> <li>○ 股息政策</li> <li>○ 僱傭及薪酬政策</li> </ul> </li> </ul>
	2-25 補救負面影響的程序	政策承諾 年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與主要持份者的關係</li> </ul>
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	政策承諾
	2-27 法規遵循	政策承諾 年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會報告</li> </ul>
	2-28 公協會的會員資格	社區外展 年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要里程碑</li> <li>• 獎項及嘉許</li> </ul>
	2-29 持份者參與的方針	重要性及持份者參與
	2-30 集體談判協議	不適用。
<b>GRI 3：</b> <b>重要議題 2021</b>	3-1 決定重要議題的流程	重要性及持份者參與
	3-2 重要議題列表	重要性及持份者參與
<b>GRI 201：</b> <b>經濟績效 2016</b>	3-3 重要議題管理	年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理層討論及分析 — 管理理念</li> </ul>
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理層討論及分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務回顧</li> <li>○ 財務回顧</li> </ul> </li> </ul>
	201-2 氣候變化所產生的財務影響及其他風險與機會	年報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理層討論及分析</li> </ul>
	201-3 界定福利計劃義務和其他退休計劃	年報 — 退休福利計劃
	201-4 政府給予的財政補貼	年報 — 財務報表附註6

GRI 標準	披露	位置 <sup>2</sup> /省略原因
<b>GRI 203 :</b> 間接經濟影響 2016	3-3 重要議題管理	環境
	203-1 基礎設施投資及支持性服務	環境 年報： • 管理層討論及分析 o 資本支出及承擔
<b>GRI 205 :</b> 反腐敗 2016	3-3 重要議題管理	反貪污 年報： • 企業管治
	205-1 評估營運是否存在與貪污相關的風險	反貪污
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	反貪污
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	政策承諾
<b>GRI 206 :</b> 反競爭行為 2016	3-3 重要議題管理	年報： • 企業管治
	206-1 針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	道德及負責任行為 年報： • 不競爭契據
<b>GRI 302 :</b> 能源 2016	3-3 重要議題管理	環境
	302-1 組織內部的能源消耗量	環境
	302-3 能源密度	環境
<b>GRI 303 :</b> 水與污水 2018	3-3 重要議題管理	環境
	303-5 耗水量	環境
<b>GRI 305 :</b> 排放 2016	3-3 重要議題管理	環境
	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	環境
	305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	環境
<b>GRI 306 :</b> 廢棄物 2020	3-3 重要議題管理	環境
	306-3 廢棄物的產生	環境

GRI 標準	披露	位置 <sup>2</sup> / 省略原因
<b>GRI 403 :</b> <b>職業健康與安全 2018</b>	3-3 重要議題管理	社會 — 健康與安全
	403-4 有關職業健康與安全之工作者參與、諮商與溝通	社會 — 健康與安全
	403-5 有關職業健康與安全之工作者訓練	社會 — 健康與安全
	403-6 促進工作者健康	社會 — 健康與安全
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業健康與安全的衝擊	風險管理
<b>GRI 404 :</b> <b>訓練與教育 2016</b>	3-3 重要議題管理	社會 — 發展及培訓
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均數	社會 — 發展及培訓
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	社會 — 發展及培訓
<b>GRI 405 :</b> <b>員工多元化與平等機會 2016</b>	3-3 重要議題管理	社會 — 多元化及包容性
	405-1 管治機構與員工的多元化	社會 — 多元化及包容性
<b>GRI 408 :</b> <b>童工 2016</b>	3-3 重要議題管理	社會 — 我們的人員
	408-1 具有童工勞動事件重大風險的營運點和供應商	社會 — 我們的人員
<b>GRI 409 :</b> <b>強迫或強制勞動 2016</b>	3-3 重要議題管理	社會 — 我們的人員
	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	社會 — 我們的人員
<b>GRI 413 :</b> <b>當地社區 2016</b>	3-3 重要議題管理	社區外展
	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	社區外展
<b>GRI 417 :</b> <b>行銷與標示 2016</b>	3-3 重要議題管理	企業管治 — 我們產品及服務的品質保證
	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	企業管治 — 我們產品及服務的品質保證

# EC Healthcare®

## 醫思健康

於開曼群島註冊成立之有限公司  
(股份代號: 2138)

