

# ARRAIL 瑞尔®

Fabulous Smile . Confident You

## 瑞爾集團有限公司

(於英屬維爾京群島註冊成立並於開曼群島存續的有限公司)

股份代號: 6639



# 2022/23

環境、社會及管治報告

# 目錄

一、關於本報告	2	五、夯實管理規範運營	22
報告範圍	2	(一) 合規與風險管理	22
資料說明	2	(二) 隱私保護與信息安全	23
報告語言	2	(三) 廣告與標識管理	24
編製參考	3	(四) 供應商管理	24
獲取方式	3	(五) 廉潔從業	26
二、關於瑞爾集團	4	六、推行綠色環保運營	28
(一) 公司簡介	4	(一) 應對氣候變化	28
(二) 治理架構	5	(二) 加強排放管理	30
三、可持續發展管理	7	(三) 優化資源利用	34
(一) 董事會聲明	7	(四) 環境目標	37
(二) ESG理念與管理	8	七、以人為本回饋社會	40
(三) 利益相關方溝通	9	(一) 保障員工權益	40
(四) 重要性議題分析	10	(二) 助力人才發展	42
四、提升醫療服務質量	11	(三) 關注身心健康	47
(一) 提高醫療標準	11	(四) 共建美好家園	49
(二) 保障醫療安全	14	附錄	54
(三) 強化服務質量	15	聯交所《環境·社會及管治報告指引》	54
(四) 回應患者訴求	16	指標索引	
(五) 引領行業發展	17	《SASB標準》指標索引	62





# 一、關於本報告

瑞爾集團有限公司(簡稱「本公司」)及其附屬公司(簡稱「本集團」或「我們」)編製並發佈2022/2023年度環境、社會及管治報告(簡稱「ESG報告」或「本報告」),旨在客觀、公允地反映本集團在環境、社會及管治(「ESG」)方面的理念、具體實踐及主要成效。有關管治部分內容建議與本集團2022/2023年度報告所載的企業管治報告章節一併閱讀。

## 報告範圍

本報告的報告期間為2022年4月1日至2023年3月31日(簡稱「本年度」),為保持信息的持續性,報告中可能包括超出此時間範圍的事項。於本年度,我們的診所及醫院提供各類專業及訂制化口腔醫療服務,ESG報告概述本集團在企業社會責任方面的表現,涵蓋上述主要經營活動。考慮到本集團義齒製作廠房規模較小,營業收入佔比僅2%,因此本報告涵蓋本公司及除義齒製作廠房之外的附屬公司,所涉及金額均以人民幣元作為計量貨幣。

## 資料說明

本報告中資料均來源於本集團內部相關統計報表、公司文檔及報告、利益相關方調查及訪談等資料,排放物和能源使用指標按國家規定或國際標準統計及計算。

## 報告語言

本報告以中、英兩種版本發佈,如有差異,請以中文版為準。

### 編製參考

本報告內容依據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券主板上市規則（「上市規則」）附錄二十七所載之《環境、社會及管治報告指引》（簡稱「ESG報告指引」），並參考SASB標準編製，依照重要性、量化、平衡及一致性原則，並遵從指引中列載的「不遵守就解釋」條款報告有關ESG議題內容及數據。

**「重要性」原則：**本報告已在編製過程中識別主要利益相關方及其關注的ESG議題，並根據其關注議題的相對重要程度，在本報告中做有針對性的披露。

**「量化」原則：**本報告採用量化資料的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及／或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在相應位置進行了說明。

**「平衡」原則：**本報告客觀且不偏不倚地呈報本集團的ESG表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

**「一致性」原則：**除另有註明外，本報告披露的關鍵績效指標與數據統計方法與本集團《2021/2022年度環境、社會及管治報告》保持一致。

### 獲取方式

本報告可在香港聯交所網站（<https://www.hkexnews.hk>）或本集團投資者關係網站（<http://arrailgroup.vislan.com>）下載瀏覽。如有任何關於瑞爾集團ESG管理的建議和意見，您可通過電子郵件箱[ir@arrailgroup.com](mailto:ir@arrailgroup.com)聯繫我們。

## 二、關於瑞爾集團

### (一) 公司簡介

本集團自1999年成立至今，一直提供各類專業及個性化口腔醫療服務，包括普通牙科、正畸科及種植科，目前擁有123家直營口腔醫院和門診，牙科椅1,442張，全職牙科醫生914人，業務遍及全國15個城市，旨在提供一站式、專業、高品質的口腔醫療服務，覆蓋患者的全生命周期，並致力於通過遵循標準程序及實施5S規範舉措以推廣「瑞爾之道」，為每位患者帶來健康、自信的微笑。本公司於2022年3月22日在聯交所上市（股票代碼：6639）。

過去十年，我們已服務患者超過940萬人次，積累了不斷增長的忠實客戶群，且在提高和促進中國公眾和消費者對口腔護理和良好口腔衛生重要性的意識方面發揮着重要作用。我們已成為中國領先的口腔醫療服務集團，業務遍及全國。本集團同時運營瑞爾齒科（領先的高端口腔醫療服務品牌）和瑞泰口腔（中端口腔醫療服務品牌），並制定了瑞爾齒科和瑞泰口腔的雙品牌戰略，為不同經濟和區域背景的患者提供明確和獨特的價值主張。

#### 瑞爾齒科

瑞爾齒科是中國領先的高端口腔醫療服務品牌，主要針對一線城市中具有高購買力和較高終身價值的患者。我們以瑞爾齒科品牌經營著52家診所，且大部分位於商業核心區域和甲級寫字樓，擁有卓越的口腔醫療服務質量。

#### 瑞泰口腔

瑞泰口腔主要針對一線城市和核心二線城市的中產階層消費者，地域範圍更廣，以更實惠的價格提供高質量的口腔醫療服務。我們以瑞泰口腔品牌經營著9家醫院和62家診所，大部分位於人口密集的住宅區，通過全面的牙科專業服務吸引了大量的患者流量。

自成立以來，我們始終在培養以客戶為中心，以服務為本的文化，並將「誠信、專業、做好人」的主要價值觀融入我們的日常運作，為每一名患者提供「適度治療」。我們具有凝聚力的企業文化在確保商業模式的可擴展性及服務質量的一致性方面發揮重要作用，是我們成功的支柱。我們亦相信，這樣的企業文化將使我們的牙醫及員工能夠有效地合作，為患者提供專業的服務，幫助我們與患者、牙醫和商業夥伴之間鞏固長期、互信的關係。

## 二、關於瑞爾集團

本集團致力於成為負責任的企業公民，與各利益相關方攜手打造可持續發展路徑。我們海納人才、關愛員工，追求集團發展與員工自我價值實現的統一；堅持環境保護、能源節約，全面打造綠色低碳職場及醫療環境；推動醫療技術創新，以自身發展積極引領行業進步；通過多元化慈善和公益舉措，充分實現商業向善，立志以企業自身長遠發展帶動全社會、全行業的共同可持續發展。

### (二) 治理架構

本集團董事會由七名董事組成，其中包括四名執行董事和三名獨立非執行董事，各具備不同的技能、知識及經驗。本集團根據中國法律法規及上市規則企業管治常規成立三個董事會下轄委員會，包括審計委員會、薪酬委員會及提名委員會。

姓名	性別	職位	審計委員會	薪酬委員會	提名委員會
鄒其芳	男	執行董事、董事長兼首席執行官	-	-	-
辛勤	女	執行董事及首席財務官	-	-	-
章錦才	男	執行董事、首席醫療官、醫院及診所總經理	-	-	-
鄒劍龍	男	執行董事及副總裁	-	-	-
劉笑梅	女	獨立非執行董事	√	√	√
孫健	男	獨立非執行董事	√	√ (主席)	√ (主席)
張磅	男	獨立非執行董事	√ (主席)	√	√

本集團董事會已制定董事會多元化政策，旨在提升企業自身可持續均衡發展水平。我們充分認可董事會成員多元化為企業帶來的益處，並認為董事會日漸多元化將作為我們維持競爭優勢的重要因素。我們將不同的行業技能及經驗、區域、背景、種族、性別及其他資歷融入董事會成員組合，並善用多元化差異為企業發展助力。



## 二、關於瑞爾集團

提名委員會將每年檢討董事會的架構、規模、組成，並適時向董事會作出有關的變動建議，以配合本集團的企業策略。在審閱及評估董事會組成及董事提名時，我們從多方面考慮董事會多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資格、技能、知識、行業、地區經驗及服務年期。

董事會的多元化視角與本集團的業務發展息息相關。我們將繼續基於績效表現，在委任董事會成員時參考董事會多元化政策，並在本集團各層面（包括但不限於董事會及管理層層面）促進性別多元化。我們將積極發掘具備合適資格成為董事會成員的女性候選人，致力於實現董事會中女性佔40%的目標。為進一步確保董事會長期性別多元化，本集團亦將持續挖掘在不同領域具備廣泛技能、經驗及知識的女性候選人，並定期設定具有董事會成員資格的女性候選人名單（將由提名委員會按季度審閱），通過發展董事會潛在繼任者的方式促進董事會性別多元化。

## 三、可持續發展管理

### (一) 董事會聲明

本集團董事會作為ESG事務的最高負責及決策機構，對本集團ESG策略的制定及監管承擔全部責任。董事會高度重視ESG管理，致力於追求企業與社會、自然的和諧發展。

**ESG事宜監管：**董事會將ESG事務納入本集團管治架構中，全程參與ESG管治及披露。董事會負責制定ESG管理議程，評估及釐定本集團ESG風險，並對上一年度ESG工作完成情況開展評估與檢討。

**ESG管理方針與策略：**本集團將ESG管治要求融入日常管理體系之中，通過內部對ESG工作完成情況的審視不斷評估自身表現，結合宏觀政策分析以及與利益相關方溝通，對ESG相關事宜和內外部風險進行優次排序和管理，並向董事會匯報，以明確ESG治理工作重點和管理方針策略，持續改進和推動ESG工作的執行與優化。

**ESG目標審議：**董事會不斷加強對本集團ESG治理的監督和參與力度。2022/2023年度，管理層就本集團下一年度及未來的ESG發展方向向董事會進行匯報，內容涵蓋上一年度ESG目標實現情況檢討、下一階段ESG目標、氣候變化所帶來的機遇與挑戰以及本集團的應對措施等。

本集團董事會已於2023年6月27日審閱並批准本報告。

瑞爾集團有限公司董事會  
2023年6月27日

### 三、可持續發展管理

#### (二) ESG理念與管理

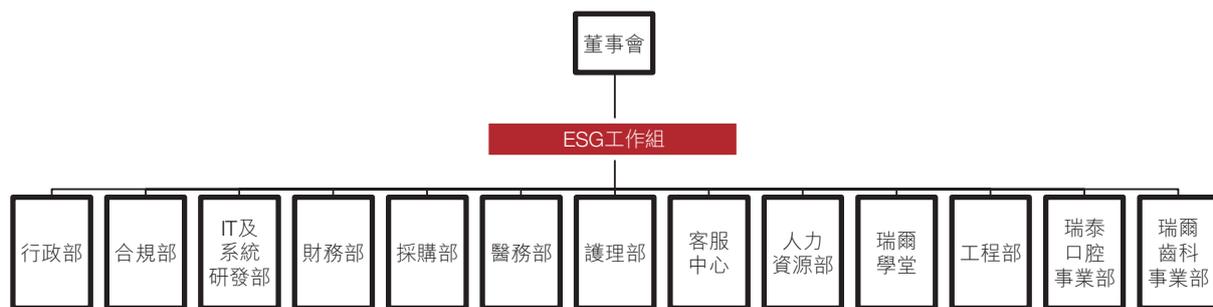
##### ESG管理策略

作為中國領先的口腔醫療服務提供商之一，我們深知ESG管理對於本集團長期可持續發展的重要意義。本集團致力於達到高水平的ESG表現，力求保障股東及投資者利益的同時積極履行企業社會責任，努力提升企業可持續發展能力。

我們主動識別並嚴格遵守國家及地區相關法律法規，將ESG理念貫穿於企業經營與管理過程中，在實現經營目標的同時降低對環境的不利影響，夯實管理基礎，強化技術創新，堅持低碳運營，保障員工權益，打造高素質人才隊伍，與供應商達成可信賴的夥伴關係，提升醫療和服務質量。同時，我們致力於成為負責任的企業公民，通過諸多慈善舉措實現商業向善，與利益相關方攜手創造可持續發展價值。

##### ESG管理架構

本集團已設立多層級、跨部門、自上而下的ESG管理體系，以幫助我們實現高效的ESG管理。董事會負責制定ESG管理議程，包括做出相關決策，並監測本集團的ESG表現。我們亦組建了由相關部門員工構成的ESG管理團隊，以實施本集團的ESG戰略及政策。同時，我們為董事會及相關員工組織ESG能力培訓，以豐富其ESG知識儲備，支持ESG相關工作。



### (三) 利益相關方溝通

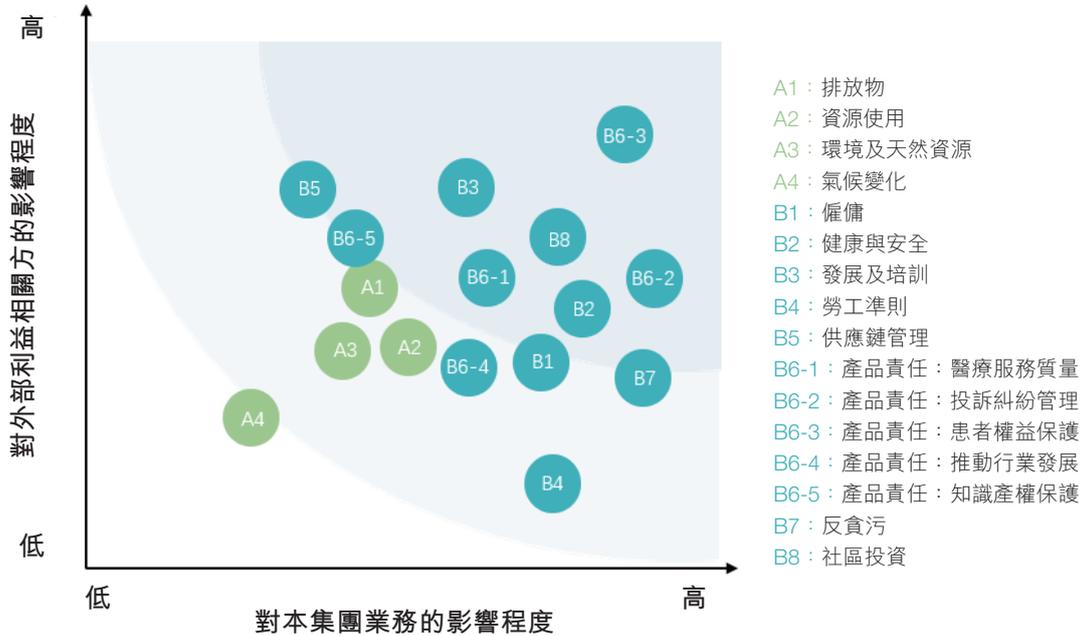
我們通過各種渠道與利益相關方展開溝通交流，了解各利益相關方訴求，並將溝通過程中獲得的意見作為指導ESG工作的重要參考。我們根據自身業務特點及與主要利益相關方的溝通結果，列出了主要利益相關方重點關注的ESG議題以及主要的溝通與反饋渠道。

主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通與反饋渠道
政府及監管機構	醫療服務質量 勞工準則 患者權益保護 知識產權保護 反貪污	信息披露 公文往來 實地視察 監管會議 問卷調查
股東及投資者	醫療服務質量 氣候變化 知識產權保護 投訴糾紛管理 反貪污	股東大會 信息披露（年報與中期報告、 業績公布、企業聯交所公告、 投資者關係專頁等） 問卷調查
員工、董事及高級管理人員	員工僱傭 員工健康與安全 員工發展及培訓 勞工準則 資源使用 氣候變化 反貪污	員工意見調查 員工內部溝通會議 企業內部公告 問卷調查
患者及消費者	患者權益保護 推動行業發展 醫療服務質量 環境及天然資源 社區投資	患者滿意度調查與回訪 日常運營／交流 投訴與反饋渠道 問卷調查
供應商及合作夥伴	供應鏈管理 反貪污 排放物	供應商管理制度 行業交流 問卷調查
新聞媒體	社區投資 投訴糾紛管理 推動行業發展	業績發佈會交流 新聞稿件溝通
社區人士及公益組織	醫療服務質量 排放物 資源使用 環境及天然資源 社區投資	社區活動 公益活動 日常運營／交流 問卷調查

### 三、可持續發展管理

#### (四) 重要性議題分析

為識別企業環境、社會及管治實踐的重點領域，滿足各利益相關方需求，我們通過問卷調查、會議交流、深度訪談等多種途徑，獲知各利益相關方對本集團應對環境、社會及管治議題的意見及期望。根據反饋結果，我們識別了16項ESG相關議題，繪制了2022/2023年度ESG實質性議題分析矩陣圖。



本集團識別出了高度重要性議題，即「B6-3產品責任－患者權益保護」「B3發展及培訓」「B8社區投資」「B6-1產品責任－醫療服務質量」「B6-2產品責任－投訴糾紛管理」「B2健康與安全」「B5供應鏈管理」；中等重要性議題包括「A1排放物」「A2資源使用」「A3環境及天然資源」「B6-5產品責任－知識產權保護」「B6-4產品責任－推動行業發展」「B1僱傭」「B4勞工準則」及「B7反貪污」；相關議題包括「A4氣候變化」。我們將在本報告各章節中對上述議題進行分別闡述。

## 四、提升醫療服務質量

本集團秉承「給每位患者帶來健康、自信的微笑」的企業使命，致力於提供優質的醫療服務和良好的醫療體驗。我們始終秉承高標準的醫療和服務質量要求，為客戶提供優質的診療體驗；積極為患者解決困難和問題，維護客戶權益；加強自主創新，引領行業進步；運用數字化手段提高管理效率，不斷提升醫療服務水平，致力於實現我們成為世界領先牙科服務集團的企業願景。



牙科診所內部

### （一）提高醫療標準

本集團嚴格遵循《中華人民共和國民法典》《醫療事故處理條例》《醫療技術臨床應用管理辦法》《放射診療管理規定》《醫療機構藥品監督管理辦法（試行）》《中華人民共和國執業醫師法》等法律法規，制定《口腔臨床技術操作規範》《瑞爾集團線上專家會診制度》《瑞爾集團專家委員會職責》《醫療質量管理條例》等規章制度，建立明確的醫療質量控制合規指南和標準運營程序，並貫徹落實醫療紅線管理、複雜病例會診和多學科專科合作、專科病例分級和醫生分級等一系列醫療質量管控措施，充分保障醫療質量，為患者提供專業醫療服務。

## 四、提升醫療服務質量

### 醫療紅線管理制度

醫療紅線管理是本集團防範醫療風險、保障醫療服務的重要流程，該管理系統規定了病歷書寫、治療項目資料收集和感染控制等程序的具體要求，並可以在診療服務未能達到相應標準時觸發提示機制，同時通過三級檢查制度（診所自檢、地區覆核、集團抽查）保障制度落實，實現診療全過程的品質提升與質量監督。為確保患者資料的完整性，以便有診斷和鑑別診斷的重要依據，該系統會依據病歷的必要附件向醫生做出提示，如X射線和CT規定、知情同意規定以及口腔攝影規定等，強調了醫生術前告知的必要性和對患者知情權的重視。如病歷檔案出現錯漏，醫務及合規部門將及時通知牙醫，並在開始操作前再次向牙醫發出強制的「操作前驗證」，確認治療的性質及方法，以此確保診療安全合規，同時也為後續診斷提供依據，實現醫療質量的監控和醫療失誤的預防。

#### [案例：「醫療質量系數」檢查制度]

2022/2023年度，本集團在醫療紅線的基礎上，增加了更為嚴格的「醫療質量系數」檢查制度。在7個口腔細分專業上，增加了12個質量檢查項目，包含術前、書中、術後各個環節，比如術前、中、後的影像資料，術前關聯病症的檢查和處理，術後遠期效果的追蹤等。每月實行診所、地區、集團三級檢查以及區域跨診所複查。檢查結果所形成的評分將作為醫生、診所主任和地區院長的考核內容，將醫療質量管理放在治療之前，從而更好地加強醫療質量的跟蹤和監控，更大程度上降低醫療風險的發生。

### 專科病例和醫生分級制度

本集團針對醫生的不同年資水平和病例的複雜程度，對各專科病例和醫生進行了分級，根據不同級別病例的診療需求，為其配備相應級別的醫生。在病例複雜程度超出醫生級別的情況下，本集團則會組織高級別醫生開展會診，從而確保醫療質量和醫療安全。

## 四、提升醫療服務質量

### 複雜病例會診制度

口腔診所一般規模較小，醫生數量少，各學科專家難以齊全。為了彌補這個缺陷，瑞爾集團以區域為單位，每周進行複雜病例的多學科討論、會診，制定治療方案，從而不斷提高本集團口腔醫療機構的醫療質量。

我們要求所有醫療機構對複雜病例達到100%會診，具體機制分為會診流程和監督流程兩部分，會診流程如下：



監督流程如下：





## 四、提升醫療服務質量

### (二) 保障醫療安全

本集團建立健全了不良事件主動報告機制，確保醫療安全。為了加強醫療不良事件管理，增強病人安全意識，我們實行非懲罰制度，堅持保密性原則，鼓勵員工主動上報。不良事件按嚴重程度分四級，I級和II級病例屬於強制性報告範疇，原則上要在24小時內要向診所、當地醫務總監及地區質控總監以及集團醫務委員會匯報。地區醫務總監在每日晨會及時向集團上報情況及處理方法，後續補上事件報告。III、IV級病例報告由醫護人員在發生不良病例時即刻向診所主任匯報，主任確認後，填報統一表格，並每月上報地區醫務總監及地區質控總監，區域匯總分析後向集團醫務委員會匯報。本集團每季度會面向全體醫生針對不良事件開展培訓，分享防範措施，並持續跟進問題解決進度，做到閉環管理，推動醫療質量持續改進。

為避免用藥風險，本集團嚴格遵守《麻醉藥品和精神藥品管理條例》《處方管理辦法》《醫療機構麻醉藥品、第一類精神藥品管理規定》等法律法規，針對麻醉藥品、精神藥物和其他依賴性藥物等受控物質制定了《麻醉藥品和第一類精神藥品管理目標責任制度》《麻醉藥品和第一類精神藥品專項檢查制度》《麻醉藥品和第一類精神藥品採購與驗收制度》等一系列內部制度。此外，本集團設立了麻醉、精神藥品相關管理機構，執行「五專」制度，由專人管理、專櫃加鎖、使用專用賬冊、開具專用處方並使用專冊登記，由醫療管理、藥學、護理、保衛等部門共同參與，並指定責任心強、業務熟悉的專職人員負責麻醉藥品和第一類精神藥品日常管理工作。根據使用的具體流程，採取三級模式對麻醉、精神藥品進行管理：藥庫入庫驗收及出入庫管理、藥房請領及發放管理和病區基數管理，以保障藥物在採購、領用和發放過程中的嚴密管理。同時，地區機構中的保衛部門負責藥品保管設施設備的安全檢查、夜間醫院值班巡視和保衛、處理麻醉藥品和精神藥品在使用和管理過程中出現的問題和事件，如報損、失、被盜等，從而形成全流程閉環管理，保證受控藥品的保管、使用安全。

## 四、提升醫療服務質量

在保障藥物安全方面，本集團制定了《藥品和器械管理制度》。根據制度規定，藥品和器械的採購必須對品名、規格、數量、批准文號、生產批號、生產廠家註冊商標、有效期限、外觀質量、包裝情況、進價等項進行驗收核對，全部合格方可驗收入庫；對於不符合規定要求的，不得購進和使用。其次，藥品的保管要做到定期檢查、清點數目，同時應採取必要的冷藏、防凍、防潮、防蟲、防鼠等措施，保證藥品質量。本集團禁止使用未依法註冊、無合格證明文件以及過期、失效、淘汰的藥品和醫療器械。針對進口藥品和醫療器械，應當有中文說明書、中文標籤，而對於口腔局麻藥品及急救藥品須由各診所專人管理，建立專區管理及記錄，嚴格按處方使用並定期清點，全面保障用藥安全。

### （三）強化服務質量

本集團品牌創立的初衷是為患者提供值得信賴的高端口腔醫療服務，而服務質量控制與醫療質量控制相輔相成。我們始終遵循標準化程序，積極實施5S規範舉措（整理、整頓、清潔、標準化及保持），致力於為患者提供從嬰兒到老年人，覆蓋全生命周期的口腔護理服務一站式服務。

本集團建立了一套綜合患者關係管理系統，並採用軟件解決方案處理患者的預約及登記。新患者可以通過軟件填寫全面的病史問卷，問卷上傳至雲端系統後，將與檢查結果、治療方案、輔助檢查及同意確認書等其他相關資料自動同步，幫助牙醫確定合適的治療方案。在數字化能力的支持下，我們可以分析患者的診療歷史，並使用工具維護接診人次數據流，向患者發出定期護理（如洗牙）的預約提醒和有關服務產品的電子通知，幫助我們進一步提升患者體驗。

## 四、提升醫療服務質量

### [案例：充分保障患者價格知情權]

為確保患者在接受手術治療前充分了解價格，本集團按照衛監部門要求，在診所大廳的明顯位置懸掛門診價格表，使患者一目了然。同時，按照質檢紅線要求，患者手術前必須簽署知情同意書，知情同意書上也有包含價格在內的手術詳細信息，從而雙重保障患者的知情權。

### (四) 回應患者訴求

我們建立客戶服務中心與專門的質控團隊，制定了《客戶服務中心質控標準》《瑞爾Call Center—諮詢、預約流程》，快速響應客戶的諮詢與反饋，完善並監督客戶服務質量管理，從各個方面提升患者就醫體驗。同時，我們應用客戶關係管理（CRM）系統，制定全面的會員計劃，為患者提供各類福利和專屬會員活動，全面提升患者整體體驗。

患者就醫後，系統自動發送滿意度調研短信，系統針對低於5分的短信進行自動提醒，門診會及時進行回訪，了解問題，進行滿意度報表統計以進一步優化服務流程。同時，各區域會建立客戶滿意度與客訴溝通群，確保客戶的問題能在第一時間得到關注並解決。此外，本集團定期進行不滿案例分析和優秀案例分享，全員共同學習並整理相關案例，記入服務案例庫，將經驗積累沉澱。此外，本集團每季度通過第三方調研公司進行神秘客戶體驗，全方位對客戶服務質量進行監督。

本集團通過400客戶服務熱線、官網在線客服、微信公眾號網絡客服等方式接受客戶諮詢與投訴。針對可能發生的患者投訴與醫療糾紛，我們制定了《中國區客服中心投訴處理流程和細則》等內部制度，輿情監控人員會第一時間按照《瑞爾集團投訴受理處理流程》解決客戶問題。對於複雜情況，則經由上級討論分析後予以處理，所有的投訴與處理過程都將記錄在客戶投訴問題匯總表中，真正做到以客戶為中心，不斷改進服務質量，提升客戶滿意程度。

## 四、提升醫療服務質量



客服中心投訴處理流程

2022/2023年度，本集團從400熱線渠道共收到131單客戶投訴，其中30單產生退費，佔全年度客戶量的0.002%，其中約70%與服務相關，30%與醫療效果相關，整體投訴解決率達到100%。

### (五) 引領行業發展

作為中國為數不多基於平台的、具有一定規模的口腔醫療服務提供商之一，本集團具備標準化的運營程序系統以及強大的數字基礎設施，攜手合作夥伴共持續提升自主創新能力，致力於在服務質量、患者體驗以及運營效率方面取得突破，引領行業發展。

#### 數字管理升級

本集團不斷探索數字基礎設施升級，持續將數字化引入本集團口腔醫療網絡，在日常運營和業務層面積累和分析數字化信息，進一步提高自身的運營知識儲備和運營效率，降低運營風險，提升服務質量。

口腔臨床技術的發展趨勢是「無痛、微創、精準」，為了做到微創、精準，本集團在口腔臨床的多個領域廣泛採用數字化技術和顯微技術，包括：iTero口掃和數字化正畸技術、口腔種植數字化導板和導航技術、椅旁CAD/CAM數字化修復技術、根管顯微技術、牙體預備顯微技術等。

在日常運營方面，本集團開發了運營SaaS系統，該系統可以幫助牙醫及員工更輕鬆、快捷地處理日常運營及行政事務，例如安排客戶預約、採購物資、監控庫存水平、整理病歷及維護客戶關係等。對於收購診所和新設診所，我們採取統一的標準進行集中管理，強化集團經營效率，實現企業現代化運營。同時，為了進一步提升數字化運營的管理能力，我們通過升級數倉底層存儲引擎、優化任務執行性能和調度框架的迭代升級、強化工作流編排能力與集中管控能力對業務系統底層架構進行了升級，這有助於提高數據檢索效率和接口穩定性，增強了系統對底層數據管控能力。



## 四、提升醫療服務質量

在客戶服務方面，本集團同樣強化數字化管理，在客戶屬性、渠道、預約主訴、跟進狀態等維度設計建立了客戶標籤及畫像體系，在客戶預約、診療、回訪等不同階段根據標籤與畫像針對性地設計制定諮詢與服務方案，有力提升了服務效率和效果。

在醫療服務方面，本集團完成了電子病歷系統的建設和上線，通過設定電子病歷規範模板以提高診療的規範化水平、便於開展質量控制和評價，大大提高了線上遠程會診的效率。

### 加強自主創新

本集團在不斷提升自身醫療保健和服務質量的同時，堅持與供應商等合作夥伴一道提升自主創新能力，響應口腔臨床技術「無痛、微創、精準」的發展趨勢。我們在口腔臨床的多個領域廣泛採用數字化技術和顯微技術，包括口內激光掃描和數字化正畸技術、口腔種植數字化導板和導航技術、椅旁計算機輔助設計與製造(CAD/CAM)數字化修復技術、根管顯微技術、牙體預備顯微技術等，並積極參與行業交流與研討、開展線上線下的公益直播等，致力於將本集團的創新技術在全行業內推廣運用，並不斷完善行業規範，從而引領行業發展，展現企業擔當。

## 四、提升醫療服務質量

### [案例：口腔醫學數字化技術發展高峰論壇]

口腔醫學領域數字化技術的發展日新月異，帶動了口腔臨床診療技術發生革命性的變化、口腔醫學臨床診治能力和水平的全面提升。為進一步提升瑞爾集團口腔臨床數字化技術的應用、迎接數字化技術帶來的口腔臨床診療技術的革命性變化，本集團於2022年8月24日－26日舉辦了「口腔醫學數字化技術發展高峰論壇(線上)」系列學術活動。論壇共邀請了集團內外部14位專家學者，圍繞「種植」、「正畸」、「雲平台」三個議題展開交流，並進行了全網絡直播，直播間觀看醫生人數超4,000人，直播總熱度值接近4萬，點贊數超4,300條。本次數字化技術高峰論壇擴大了本集團數字化技術在業內的影響，有效推動了數字化技術在集團內、外的推廣運用，提升了數字化團隊的綜合水平，也進一步強化了瑞爾集團在數字化臨床技術上的規範性和影響力。

### 賦能行業發展

本集團通過持續建立在線知識共享及教學平台，組織開展面向全行業、全社會的學術交流論壇，令全國各地的牙醫均可獲得我們的技術知識及技能培訓資源。本集團致力於為中國更多牙醫賦能，以持續改善人們的口腔健康，為行業的可持續發展做出貢獻。在2022/2023年度，我們聯手全國首個數智化口腔醫療平台「FRIDAY」，結合瑞爾集團在醫療技術、客戶服務、運營管理方面的獨特優勢，賦能行業，幫助口腔醫療機構突破發展瓶頸。

## 四、提升醫療服務質量

### [案例：行業賦能 – FRIDAY數智化口腔醫療平台]

2023年2月23日，全國首個數智化口腔醫療平台「FRIDAY」在華南國際口腔展上正式發佈。該平台匯集了瑞爾學堂100多位行業專家及資深醫生、1,000多課時的優質課程、複雜病例精彩研討等，全方位賦能牙醫能力提升。

利用數字技術和平台，可以有效幫助口腔醫療機構突破發展「瓶頸」。作為國內大型優質口腔連鎖機構，瑞爾集團在醫療技術、客戶服務、運營管理等方面有着獨特的優勢，歷來被業內關注和認可。FRIDAY正是基於瑞爾集團二十多年來已驗證、可複制的成功經驗，發揮數智化平台在連接、賦能、創新的優勢，連接上下游產業的優質龍頭企業，為口腔醫療機構和創業牙醫提供一站式解決方案，覆蓋診所管理的全生命周期。

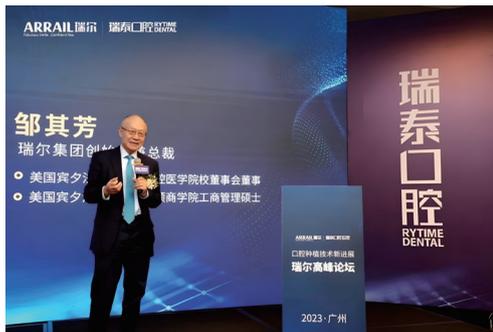


FRIDAY數智化口腔醫療平台

## 四、提升醫療服務質量

### 【案例：口腔種植技術新進展瑞爾高峰論壇】

2023年2月22日，口腔種植技術新進展瑞爾高峰論壇於廣州圓滿結束。瑞爾集團以「新進展新起點」為主題進行深度探討，攜手近20位國內口腔權威專家學者組成重磅講師團，學術陣容空前強大，通過不同視角、不同維度的思想碰撞和專業解讀，帶領數百位口腔醫學同仁了解學科前沿、拓寬學術視野以及強化創新思維等。專家教授們圍繞口腔種植學術熱點和焦點問題進行深入探討，着眼於數字化技術的最新研究與實踐成果，從疑難病例解析、技術實施以及診療效果等方面，帶領數百位口腔同仁多層次、多維度地解讀前沿科學研究結果，共享臨床經驗，為在場的牙科醫生打造了一場精彩紛呈的思想和學術盛宴。



口腔種植技術新進展瑞爾高峰論壇

## 五、夯實管理規範運營

本集團始終將合法合規運營作為企業自身的管理根基，並圍繞此根基建立風險管控體系，持續強化信息安全保障、廉潔建設、廣告與知識產權管理、供應商管理工作的全方位落實。我們在遵守適用法律法規的同時，不斷完善內部制度體系和規範運營管理架構，持續提升安全運營的技術水平和管理能力，加強合規制度建設和宣貫培訓，以謀求企業的長期可持續發展，致力實現「成為世界領先的口腔醫療服務集團」的企業願景。

### (一) 合規與風險管理

本集團嚴格遵循《醫療機構管理條例》《醫療機構校驗管理辦法》《基本醫療衛生與健康促進法》等醫療機構業務運營相關的法律法規，並在此基礎上制定《瑞爾集團合規檢查表三級檢查管理辦法》《合規部醫療點位檢查手冊》《醫療機構自查指引》《外部檢查意見等須在24小時內書面告知合規部機制》等內部規章制度，持續完善合規運營制度體系建設。

本集團採取多重合規保障機制，即通過「各診所／醫院品牌各級管理部月度自查+集團各職能部門管理核查+合規部隨機飛行檢查」三級檢查機制充分規避合規風險。該機制由董事會負責批准並檢討其有效性，並由專門人員負責監督合規措施的落實情況。

#### 一級檢查

各診所／醫院品牌各級管理部按合規檢查表進行月度自查，並通過系統及時上報全部自查結果，不得發生遺漏或延期情況。

#### 二級檢查

集團醫務部及其他相關部門每月核查一級檢查的執行情況，並將核查結果進行上報，同時亦按照合規檢查表核查醫療一線的執行情況。

#### 三級檢查

合規部負責核查一級檢查及二級檢查的執行情況，並依據合規檢查表進行不定期飛行檢查。

2022/2023年度，我們不定期進行了67次三級合規飛行檢查，覆蓋67家診所和醫院。我們充分把握每一次合規檢查的機會，開展現場合規運營學習。同時，我們定期向董事、高級管理層及一線員工提供合規運營相關的培訓及資料，以幫助全體員工主動識別任何潛在合規問題，深化風險防控制度標準化建設工作，發揮重大風險評估和監測預警作用，有效提升依法合規經營與抗風險能力，持續貫徹「誠信、專業、做好人」的企業價值觀。

### (二) 隱私保護與信息安全

我們始終相信保障隱私和信息安全是贏得患者及其他利益相關方信任的基本前提。本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國電子簽名法》等信息安全相關的外部法律法規，制定《瑞爾集團員工IT行為規範》等一系列內部工作保障制度，建立規範的系統賬號角色權限管理流程，並在系統變更流程驗證中預判了原有系統中可能潛在的信息洩露隱患，修改了可能洩露用戶隱私信息的呈現形式，逐步降低隱私洩露隱患與信息安全風險。

在信息安全管控方面，我們主動採用以下多種數據安全措施及技術，以預防潛在數據安全風險。



同時，我們在開發「吾愛吾牙」客戶小程序時嚴格遵照《App違法違規收集使用個人信息行為認定方法》《信息安全技術個人信息安全規範GB/T 35273-2020》等相關制度及規範，切實遵循各項隱私政策以及信息安全管理措施，在患者診療與集團運營數字化程度不斷加強的同時，始終堅守客戶隱私保障，最大程度消除信息安全風險。本年度，本集團亦完成了電子病歷系統的建設和上線，並通過系統的權限劃分，從根本上保護患者健康信息的隱私安全。

此外，本集團定期根據國際公認標準對自身的數據保護及安全措施進行評估。我們的運營管理SaaS系統已獲得ISO27001信息安全管理體系、ISO27701隱私信息管理體系、ISO22301業務連續性管理體系認證，並通過信息系統安全等級保護三級認證，進一步提升企業信息安全架構建設的能力基礎和視野高度。

## 五、夯實管理規範運營

### (三) 廣告與標識管理

本集團充分重視廣告管理與知識產權保護。在廣告宣傳管理方面，我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《互聯網廣告管理暫行辦法》，並制定了《新環境下廣告活動實踐指南》《瑞爾集團廣告／素材／VI使用規範及法規指南》《瑞爾集團對外宣傳資料審核管理辦法》等內部制度，嚴格審核公司對外發佈內容的真實性、合法性，切實保障用戶權益不受侵犯。

在知識產權管理方面，我們嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《計算機軟件保護條例》等知識產權相關法律法規，通過申請軟件著作權證書、簽署研發保密協議等方式，在切實維護自身知識產權的同時，確保不侵犯他人知識產權。

在商標管理方面，我們根據《中華人民共和國商標法》，嚴格落實商標管理和使用的諸項規定，要求相關工作人員及時學習最新法律法規，確保所用商標的時效性及合規性。

2022/2023年度，我們進行了廣告審核效期專項檢查，涉及本集團全部123家機構，檢查結果均為合規，本年度未發生廣告宣傳、商標與知識產權相關重大違法違規情況。

### (四) 供應商管理

本集團嚴格遵守《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營質量管理規範》的要求，開展醫療器械採購、驗收、貯存、銷售、運輸和售後工作，並制定供應商質量管理規範，明確供應商分級管理制度，針對供應商新增、業績監督、持續改進、風險評估以及退出機制均制定了相應的管理標準。

本集團供應商主要包括人力資源服務、牙科設備、耗材及牙科用品（包括藥品、義齒、手術材料、牙科器械以及耗材）類供應商。為保障供應鏈穩定、強化供應鏈管理，我們採用集中採購方式和平台化、數字化的管理系統，在日常採購過程中優先考慮本地供應商，並要求義齒加工廠在門店附近區域建立新工廠、種植體提供商提供寄售服務，以實際行動充分簡化採購程序及運輸流程，旨在最大程度降低採購過程中碳排放對環境的影響。

## 五、夯實管理規範運營

我們制定嚴格的新供應商准入機制，明確供應商篩選、准入、評估標準，制定供應商選擇矩陣，從成本、技術水平、交貨周期以及售後服務4個維度對供應商進行綜合評估，確保選擇最合適的供應商。同時，我們在供應商准入與評估過程中充分考慮供應商的環境和社會風險，對其所使用材料的環保、安全和無毒性方面開展評估，並嚴查供應商僱傭童工、生產現場安全管理、生產排放及重要工藝管控情況，對於不符合要求的供應商一律拒絕導入。

### 【案例：保障安全供應，安心服務患者】

針對隱形正畸所使用的矯治器，我們會優先考慮環保健康的矯治器品牌，如最近採購的TrioClear™產品採用德國進口高品質原材料，不含有害雙酚A成分，100%可回收，具有良好的綠色環保性能。同時，我們要求供應商提供矯治器安全性測試報告，其中生物相容性測試、細胞毒性試驗、皮膚致敏試驗、口腔黏膜刺激試驗、亞急性全身毒性試驗、細菌回覆突變試驗、微核試驗以及染色體畸變試驗結果均須顯示為正常，為患者的優質醫療服務體驗保駕護航。

針對庫內供應商，我們實行分類管理評估制度，將集採供應商以及採購金額排名前20的供應商作為A類供應商進行重點管理，每年按照種植、正畸、骨膜骨粉、托槽、影像、牙椅和口掃七大品類進行逐一梳理和定期評估，對於其質量、合規、環保、安全等方面的不足及時提出改進要求；對於連續6個月改進後仍不達標的供應商，我們將從供應商名單中移除。同時，我們針對現有供應商會進行年度風險評估，針對發生产品召回、醫療安全事故、環保事故以及員工權益喪失事件的供應商，會考慮對其採取留觀、減少訂單以及移除替換等措施。

同時，我們鼓勵並監督供應商為本集團提供環保產品（如不含雙酚A牙套等），同時督促供應商主動改進工藝，例如利用最小化包裝袋等方式，大幅實現碳排放的降低。此外，我們針對新開門店的裝修材料也有明確的環保要求，即針對吊頂使用的大芯板、高密度板以及飾面材料要求的櫃體基板，我們均要求其環保等級為E0級，同時會按照10%比例對其進行抽樣檢查；針對防火玻璃隔斷，我們要求供應商提供防火等級A級的認證報告以及公安部消防產品合格評定中心（CCCFC）認證，從而着力降低供應鏈環境與社會風險，致力與合作夥伴達成互利共贏合作關係，實現供應鏈綠色可持續發展。

## 五、夯實管理規範運營

### 關鍵績效指標：供應商

按地區劃分	供應商數量 (2022/2023年度)
中國	18
歐洲	10
美國	6
韓國	5
日本	1

1. 考慮多數耗材類供應商流動性強，因此公司供應商數量統計僅涵蓋A類供應商。

### (五) 廉潔從業

本集團恪守誠信為本的經營原則，樹立廉潔健康的企業文化。我們嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，制定了《瑞爾廉潔公約》《瑞爾集團員工手冊》《瑞爾員工廉潔承諾書》《供應商、施工方廉潔承諾書》等內部管理制度，規制以權謀私等不正當行為，致力營造風清氣正的工作環境。

我們對所有貪污舞弊行為保持零容忍態度，並鼓勵所有員工及業務合作夥伴對任何現有或潛在行為存在舞弊的疑慮時進行舉報。本集團設有明確且公開的舉報渠道，即廉潔舉報郵箱，保障舉報信息能夠及時準確地送達。我們將對實名舉報進行全面徹查，對確有問題者採取嚴肅處理。

瑞爾集團廉潔舉報郵箱  
[fanfubai@arrailgroup.com](mailto:fanfubai@arrailgroup.com)

我們亦要求所有董事會成員和全體員工每年都需要完成商業行為規範和廉正宣導與培訓，旨在加強廉政宣傳，督促各級管理者帶領團隊開展廉潔工作，從而全面提升員工廉潔展業意識。

## 五、夯實管理規範運營

### [案例：開展反貪腐培訓，守清正廉潔之風]

2023年4月14日－23日，我們組織全體員工開展線上廉潔培訓，培訓內容具體涉及「廉潔總原則、違規違紀定義與處理、利益關聯衝突、商務交往指引、具體案例」等模塊，其中共957名管理職能員工簽署《瑞爾員工廉潔承諾書》，有效提升了員工對反貪污腐敗相關法律法規與內部制度的了解，增強了員工廉潔從業意識。

### [案例：高管及董事年度廉潔培訓]

2023年3月7日，我們舉辦了面向全體高管及董事的線下廉潔培訓活動，培訓對象共72人，並全部簽署了《瑞爾反腐敗政策合規證明》，包含目前在職的全部7位董事（其中3位為獨立董事）。

本年度，未發生有關本集團或本集團員工提出並已審結的貪污腐敗訴訟案件。

## 六、推行綠色環保運營

本集團積極響應國家與行業的環保政策指引，通過減少污染物排放與優化資源利用的方式，將保護環境與節能減排的理念貫徹到醫療服務與企業運營中，並對可能產生的氣候變化風險進行識別與應對。同時，我們積極宣傳和倡導綠色低碳生活方式，鼓勵員工、供應商及其他利益相關方在日常業務中減少碳排放，助力提升公眾環保低碳意識，守護綠色家園，助力國家「2030碳達峰，2060碳中和」戰略的實現。

### （一）應對氣候變化

氣候變化已經對全球生態系統與自然環境產生了深遠的影響，同時，氣候也在無時無刻影響着對社會經濟與企業發展。本集團積極關注全球氣候變化態勢，並將氣候變化減緩與適應作為重要組成部分納入了企業的ESG管理中。2022/2023年度，本集團延續對氣候相關財務信息披露工作組（Task Force for Climate-related Financial Disclosure, TCFD）分類的參考，並主動識別、評估實體風險和轉型風險可能對自身業務發展帶來的影響，積極採取應對措施，以規避氣候變化對業務運營造成的衝擊，探索新的業務機遇。

為積極應對氣候變化帶來的影響，本集團結合實際運營情況，識別了氣候變化風險及應對措施：

#### 轉型風險：

影響來源	影響描述	應對措施
政策和法律	<ul style="list-style-type: none"><li>政府及監管部門未來可能將實施更為嚴格的環保相關法律法規及政策，可能會增加集團的環境合規成本。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>在運營過程中進行環境和氣候盡職調查，以確保運營過程符合要求；</li><li>將氣候變化作為重要議題，積極與股東溝通，並通過瑞爾學堂向全體員工陸續開展相關培訓內容。</li></ul>
技術	<ul style="list-style-type: none"><li>低碳轉型節能降耗任務艱巨，總體能效水平需要提升，增加集團轉型成本。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>加快採購環保設備和資產。</li></ul>

## 六、推行綠色環保運營

影響來源	影響描述	應對措施
市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場將更關注產品耗能水平，從而導致對碳排放強度高的產品需求降低。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極減少傳統鑄造工藝，轉而開發切削、打印等數字化工藝。</li> </ul>
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> <li>利益相關方越來越關注集團在綠色低碳發展和應對氣候變化的相關表現，如果發生與預期不符情況，可能會影響公司的聲譽及形象。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快集團低碳轉型；</li> <li>樹立綠色低碳的企業形象，如倡導員工乘坐公共交通綠色出行、降低車輛使用率等。</li> </ul>

### 實體風險：

影響來源	影響描述	應對措施
急性	<p>洪澇、暴雨雪、颱風等自然災害事件發生頻率增加，可能造成藥品及醫療設備供應鏈中斷、患者無法到院就診、物品財產損失等不利情況，從而威脅到集團的正常運營。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切關注氣候部門提供的極端天氣事件預報；</li> <li>建立應急預案，包括重大災難天氣應急預案、醫療物資短缺應急預案等；</li> <li>制定客戶診療候補政策。</li> </ul>
慢性	<p>集團運營成本提高，如店面運營電力消耗加大、物流運輸成本增加等。</p>	

## 六、推行綠色環保運營

### 機遇：

影響來源	影響描述	應對措施
資源效率	減少能源、水資源的使用，可以使本集團企業運營成本降低，提升聲譽。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 制定節能、節水管理辦法，逐年落實節能減排目標；</li><li>• 選擇更加節能環保的產品及供應商。</li></ul>
產品和服務	隨着全球氣候變化的加劇，客戶越來越傾向於使用環境友好的產品或服務。因此本集團在低碳排放方面的舉措可以為我們帶來競爭優勢。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 根據客戶戰略與需求制定環境管理策略，提升競爭優勢。</li></ul>

### (二) 加強排放管理

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》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國土壤污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，並制定《危險廢物管理制度》《突發環境事件應急預案》《環境風險防控和應急措施制度》等制度文件，加強污染物與危險廢棄物排放管理，努力降低公司運營過程對生態環境的負面影響。2022/2023年度，本集團未發生由於環境污染導致的行政處罰或相關訴訟。

#### 廢氣管理

本集團的氣體排放物對環境造成的影響有限，其主要來源是門店施工過程中產生的粉塵。本集團制定的《瑞爾集團工程項目環保管理措施》中明確規定粉塵的具體管理措施，包括：施工現場專人灑水降塵；施工垃圾分類裝置封閉外運至指定地點，不發生揚塵、遺撒及現場焚燒的情況；施工現場如必要區域安裝除塵設備，不得直接排入大氣等。2022/2023年度，本集團在門店裝修過程中為進一步減少粉塵污染，對產生粉塵污染嚴重的工種及工藝採取集中加工和防護，成品家具、石材集採率達到80%。此外，本集團對裝修過程中產生的垃圾進行分類，對於可回收邊角料進行循環再利用，對於不可回收的則交予消納中心處理。

## 六、推行綠色環保運營

### 廢水管理

醫療污水是本集團產生廢水的主要來源，醫療污水的排放嚴格按照集團制定的污水排放要求，每家醫院和診所均設有污水淨化設備，醫療污水必須經過污水處理設備進行預處理，在確保達到國家排放標準後方可排入市政管道。本集團安排專人管理污水處理裝置，管理人員熟悉設備性能，掌握保養和維修技術，並定時巡視設備運轉情況，發現故障及時排除並作詳細記錄。本集團還會定期請有資質的廠家或者第三方完成污水處理設備中污泥的清掏和消毒工作，污泥排放前均需檢測微生物指標和糞大腸菌值，並做好定期消毒情況及污泥檢測結果等方面的記錄，保證醫療廢水在整個處理過程中不會對環境產生任何危害。

本集團已經按照國家法律法規辦理排污許可證，污水處理控制標準嚴格遵守《醫療機構水污染物排放標準》《醫院水處理工程技術規範》《醫院污水處理技術指南》等國家制定的污水排放標準。

### 廢棄物管理

本集團產生的無害固體廢棄物主要為生活垃圾；有害廢棄物主要為醫療垃圾，其處理過程嚴格遵守集團制定的《危險廢物管理制度》。

針對日常運營中產生的生活垃圾，本集團建立了嚴格的生活垃圾分類管理制度，包括在責任範圍內開展生活垃圾分類知識宣傳，指定專人負責指導單位和個人進行生活垃圾分類；明確不同種類生活垃圾的投放時間和地點，做到分類收集、貯存生活垃圾；生活垃圾通過運營機構所在大廈或商場物業交由有資質的第三方公司收集運輸。

針對日常運營中產生的醫療廢棄物，本集團按照《醫療廢物分類目錄》規定，做好醫療廢物源頭分類，醫療廢物的包裝均符合《醫療廢物專用包裝袋、容器和警示標誌標準》的要求。各醫療門診和醫院都有專門存放醫療廢物的暫存間，其中放置着由合作的有資質轉運公司發放的醫療廢物儲存箱，工作人員每日按時將醫療廢棄物封存在儲存箱內。本集團與有資質的醫療廢棄物轉運公司簽署轉運協議，保證醫療廢棄物於48小時內完成轉運；同時，負責人員會詳細登記轉運公斤數、醫療廢物種類、轉運人、承接人、轉運車牌號、轉運地點等相關信息，便於追溯。



## 六、推行綠色環保運營

在廢棄物減量化方面，本集團嚴格控制各門診廢棄物的產出率。按照《關於在醫療衛生機構推進生活垃圾分類管理的通知》相關規定，對去除輸液管的未被患者血液、體液和排洩物等污染的輸液瓶（袋）和殘留少量經稀釋的普通藥液的輸液瓶（袋），按未被污染的輸液瓶（袋）單獨集中回收、存放，不按醫療廢棄物的標準處理，持續做好醫療廢棄物減量管理。同時，我們鼓勵醫院的供應商及生產廠家按國家有關清潔生產的規定設計、製造產品包裝物，生產易回收利用、易處置或者在環境中可降解的包裝物，限制過度包裝，合理構建產品包裝物回收體系，減少一次性消費所產生的醫療及生活垃圾對環境的污染；鼓勵員工使用可反覆利用的購物袋或容器，用餐時實現光盤行動目標，有效推進廢棄物的源頭減量。

### 噪聲管理

本集團對施工過程中可能產生的噪聲污染制定了完善的管理機制，盡量規避和減少噪聲對環境產生的不利影響。本集團制定了《瑞爾集團工程項目環保管理措施》，其中明確規定了噪聲管理的具體措施，包括：合理安排施工作業時段，白天與夜間作業嚴格區分，對產生噪音設備盡可能進行降噪處理；車輛運送物資進入施工現場不得鳴笛；裝卸物資、材料時輕拿輕放，尤其夜間施工作業，盡量避免產生大的噪音；加強對施工人員管理，嚴禁工餘時間進入其他區域，嚴禁大聲喧嘩等。

## 六、推行綠色環保運營

### 關鍵績效指標：排放物

指標	2022/2023年度
溫室氣體排放量(範圍1和範圍2)(噸二氧化碳當量)	5,029.88
單位面積溫室氣體排放量(範圍1和範圍2)(噸二氧化碳當量/平方米)	0.07
直接溫室氣體排放量(範圍1)(噸二氧化碳當量)	91.19
汽油	70.82
柴油	20.37
間接溫室氣體排放量(範圍2)(噸二氧化碳當量)	4,938.69
外購電力	4,938.69
大氣污染物排放量(千克)	
氮氧化物	100.03
二氧化硫	0.46
污水排放量(噸)	110,544.36
有害廢棄物總量(噸)	207.37
單位面積有害廢棄物總量(千克/平方米)	2.96
無害廢棄物總量(噸)	86.88
單位面積無害廢棄物總量(千克/平方米)	1.15

1. 排放物關鍵績效指標涵蓋本集團行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶、成都地區的醫院和診所，其餘部分暫未統計在內，未來將根據實際情況適時納入統計；
2. 由於本年度統計範圍相較去年囊括了更多的醫院和診所，因此溫室氣體排放總量和強度數值均較上一年度有明顯增長；
3. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、汽油及柴油使用。溫室氣體排放根據國家發展和改革委員會應對氣候變化司組織國家應對氣候變化戰略研究和國際合作中心刊發的《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算，並按二氧化碳當量呈列；
4. 無害廢棄物均交由垃圾清運單位進行處理，主要為辦公區產生的廢棄紙張、廢棄辦公文具及生活垃圾；
5. 有害廢棄物均交由有資質的第三方回收商進行處理，主要包括廢硒鼓、廢墨盒、廢電池及醫療垃圾；
6. 本集團污水包括辦公生活污水及醫院診所產生的廢水。

## 六、推行綠色環保運營

### (三) 優化資源利用

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等法律法規要求，並制定瑞泰口腔和瑞爾齒科節水節電制度等文件，積極倡導綠色辦公，推行多項節能降耗措施，不斷優化資源使用方式，提升資源利用效率，助力實現節能降碳及生態環境的持續改善。

#### 加強節能減耗

為節約能源，提高醫院、診所及辦公室的能源使用效率，本集團制定了具體的管理辦法，優先使用節能設備。2022/2023年度，本集團在延續以往節能減排工作的基礎上，將醫院及診所內發光效率較低的傳統光源（如T8熒光燈、白熾燈、石英燈等）更換為發光效率更高的節能光源。同時，建築設備管理系統（Building Management System），即BMS智能控制系統，已初步得到實踐，該系統可以使燈具根據室外亮度調節室內照明強度，更大程度地減少能源消耗。在重新裝修和新門診的建設過程中，我們100%使用變頻空調並陸續淘汰高耗能舊設備，當前已完成了60%節能環保設備的更換。此外，我們加強了節能減排、可持續發展方面的培訓，員工們在辦公、出行方面的節能減排意識顯著提高。

同時，為進一步提高員工節能意識，我們在各主要辦公區域及大型用電設備處均張貼節能減排標識，並在日常工作中加強對員工用電的監督，要求員工積極響應並配合公司制定的多項節能措施。例如，員工在辦公時間要充分利用自然光照，減少照明設備的使用；離開辦公室時，要隨手關燈，切斷辦公室設備電源，堅決杜絕「長明燈」現象；減少電子設備待機能耗，停用半小時的電腦要設定休眠，停用一小時以上的辦公設備必須關閉電源，下班後和無人使用時要及時關閉飲水機的電源等；夏季充分利用自然通風，如必須使用空調時需關嚴門窗，並將室內空調溫度調至較為節能的26℃及以上；衛生清掃時要充分利用自然光，如必須開燈照明清掃衛生時應分層開燈清掃，禁止同時打開整棟樓的燈光等。

## 六、推行綠色環保運營

除推行節約能源理念外，本集團還致力於呼籲員工減少資源消耗。在減少用紙方面，本集團積極推行無紙化辦公理念，最大限度減少用紙量，提高員工電子化行政能力；若遇必須使用紙張的情況，除正式公文外，內部流通文件盡量使用雙面打印或利用廢紙回收箱中的二手紙打印。在減少公車方面，本集團嚴格執行公務車使用管理制度，加強車輛調派的合理性和科學性，定期統計行駛里程和耗油量狀況以控制單車油耗，並提倡公共交通或步行等綠色出行方式。以上各項具體舉措切實加強了本集團在節能與減耗方面的工作力度，充分體現出本集團在節約用電、減少能源消耗方面的堅定決心。



張貼節能標識，倡導隨手關燈

### 節約水資源

本集團制定了《瑞泰口腔醫院節水節電制度》等制度文件，明確了節約水資源方面的具體舉措，並不斷加強用水設備的日常維護管理，定期對水龍頭等進行檢修，杜絕「長流水」現象，以減少水資源浪費。此外，我們努力提高員工的節水意識，在用水設備處張貼節水標語，倡導員工共同實踐節約水資源的綠色理念。

#### 裝修時

排水管道均採用UPVC管材管件，增加其使用年限，避免管材老舊發生漏水事故

排水管道末端增加漏水探測儀，以便及時發現漏水故障並及時維修處理

#### 醫院和診所內

所有的水龍頭均為自動感應式，避免普通手執式水龍頭在使用中由於誤觸或遺忘而沒及時關閉水龍頭的問題

員工辦公區的飲用水直飲機覆蓋率不斷提升，2022/2023年度覆蓋率80%

#### 衛生清掃時

減少用水沖洗室內外地面，清洗拖布時應使用水桶，嚴禁利用水池放長流水清洗物品

## 六、推行綠色環保運營

### 規範綠色建設

本集團嚴格遵守施工建設相關的法律法規和規範標準，制定《瑞爾集團工程項目環保管理措施》，積極採用先進的綠色環保材料和工藝，確保門店施工過程達到環保要求，最大限度減少可能對環境造成的危害。本集團嚴格審核並監督工程材料的各項標準及來源，如瓷磚、塗料、板材、地板類物料物資應採用符合E0級別的環保標準。此外，我們積極組織開展施工材料管理培訓，尤其要對環保領域的新材料應用和技術革新做相應調研及評估等。2022/2023年度，本集團新增了對於施工圍擋的明細要求，明確了在門店裝修施工的過程中進一步減少粉塵、對裝修垃圾分類處理及回收再利用等方面的相關措施，充分體現本集團在綠色建設方面減廢降碳的堅定決心。

### 關鍵績效指標：能源及資源使用

指標	2022/2023年度
能源消耗總量(兆瓦時)	7,307.29
單位面積能源消耗總量(兆瓦時/平方米)	0.10
直接能源消耗(兆瓦時)	351.87
汽油	276.69
柴油	75.18
間接能源消耗(兆瓦時)	6,955.41
外購電力	6,955.41
耗水量(噸)	112,044.40
新鮮水	112,044.40
單位面積耗水量(噸/平方米)	1.60

1. 能源及資源使用關鍵績效指標涵蓋行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶和成都地區的醫院和診所，其餘部分暫未統計在內，未來將根據實際情況適時納入統計；
2. 由於本年度統計範圍相較去年囊括了更多的醫院和診所，因此能源消耗總量和強度數值均較上一年度有明顯增長；
3. 由於本年度統計範圍不包括加工廠，因此包裝材料指標不再適用。

## 六、推行綠色環保運營

### (四) 環境目標

為了更好地指導本集團的環境工作，貫徹保護環境與節能減排的理念，我們設置了環境目標，以進一步提升ESG績效。

目標類型	目標設定	2022/2023年度目標進展
排放量目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2022/2023年度為基準，至2024/2025年底，本集團通過更換LED節能燈源、加大落實《節約能源及資源管理制度》、有條件增加太陽能等可再生資源、提倡電腦省電模式、調節冬夏空調溫度等方法，將因外購電力而產生的人均溫室氣體排放減少3%*</li> </ul>	—
	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2025/2026年度，本集團通過財務報銷制度、員工出差管理規定等方面，將員工差旅乘坐高鐵出行的人數比例提高至50%</li> </ul>	2022/2023年度，員工差旅乘坐高鐵出行的人數比例達27%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2021/2022年度為基準，至2025/2026年度底，本集團通過員工出差管理規定加大線上會議溝通等途徑，將減少國內／全球地區的商務出行次數30%</li> </ul>	2022/2023年度，國內／全球地區的商務出行次數較2021/2022年度降低13%
減廢目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>自2022/2023年度起，本集團將全面實施垃圾分類回收，並且100%委託有資質第三方單位合規處置運營產生的有害廢棄物</li> </ul>	目標已完成
	<ul style="list-style-type: none"> <li>自2023/2024年度起，本集團在所有運營場所辦公樓推廣直飲水，減少對瓶裝水／桶裝水的採購，以減少塑料廢棄物的產生</li> </ul>	2022/2023年度，本集團直飲水在所有運營場所的覆蓋範圍達55%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2023/2024年度，本集團將全面實現100%用可生物降解的垃圾袋取代塑料垃圾袋</li> </ul>	2022/2023年度，本集團用可生物降解的垃圾袋取代塑料垃圾袋的比例達60%

## 六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2022/2023年度目標進展
能源使用效益目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2022/2023年度為基準，到2024/2025年底，本集團通過更換LED節能燈源、加大落實《節約能源及資源管理制度》、有條件增加太陽能等可再生資源、提倡電腦省電模式、調節冬夏空調溫度等措施，將人均用電量減少3%*</li> </ul>	—
	<ul style="list-style-type: none"> <li>自2023/2024年度起，本集團計劃持續購買可再生能源證書用以抵償我們在運營當中所消耗的電力</li> </ul>	2022/2023年度，本集團暫未購買可再生能源證書
	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2023/2024年度，本集團變頻空調和節能燈採用率達到100%</li> </ul>	2022/2023年度，本集團變頻空調和節能燈採用率達到80%
用水效益目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>以2021/2022年度為基準，到2023/2024年底，本集團通過更換節水型水龍頭和衛生潔具、增加中水循環系統、加大落實《節約能源及資源管理制度》等途徑，將人均自來水用量減少3%，到2025/2026年底減少15%</li> </ul>	2022/2023年度，本集團更換節水龍頭及衛生潔具達到80%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2024/2025年度，本集團老舊廢水設施換新率達到90%</li> </ul>	2022/2023年度，本集團老舊廢水設施換新率達到60%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2023/2024年度，本集團排水管道系統電子閥門加裝率達到80%</li> </ul>	2022/2023年度，本集團排水管道系統電子閥門加裝率達到100%，目標已完成
	<ul style="list-style-type: none"> <li>到2023/2024年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到100%</li> </ul>	2022/2023年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到70%

## 六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2022/2023年度目標進展
其他環境目標	<ul style="list-style-type: none"><li>自2023/2024年度起，本集團在租用／購買新辦公場所時優先考慮獲得LEED認證的建築</li></ul>	2022/2023年度，本集團租用獲得LEED認證的金地啟匯中心

\* 由於2022/2023年度相較2021/2022年度溫室氣體排放的統計範圍擴大至行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶和成都地區的醫院和診所，因此我們對前一年度設置的目標進行了更新。



## 七、以人為本回饋社會

本集團始終將人才視為自身健康發展的主要動力，重視人才引進，提供具有競爭力的薪酬及福利，尊重並保障每位員工的合法權益，關注員工的職業健康與安全，致力於為員工打造提升專業能力和尋求長遠發展的平台，促進企業與員工的共同發展。同時，在「誠信、專業、做好人」的核心理念指導下，本集團積極履行企業公民的社會責任，與社區、群眾共贏共生，以堅定的專業精神和人文關懷，促進社會醫療衛生行業的可持續發展。

### （一）保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《女職工勞動保護規定》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等相關法律法規，並持續識別追蹤其最新變化。在遵守法律法規的基礎上，我們努力為員工提供公平公正、多元平等的工作環境，制定了《瑞爾集團員工手冊》等內部規章制度，涵蓋員工薪酬福利、晉升發展、工作時長、假期管理、反歧視等多個方面。

本集團與錄用人員依法簽訂正式勞動合同，為其提供具有競爭力的薪酬，以及社會保險、住房公積金等基本保障。2022/2023年度，為使整體員工薪酬更加公平合理，本集團對醫生的提成機制進行了調整，以平衡管理職責收入與個人流水收入，保證本集團的提成方案與市場同步的同時具備足夠的競爭力。為了設計出合理可行的方案，我們成立了項目組、邀請外部顧問做了大量的內部和外部調研，涉及一線、二線城市的44家同業機構。

在《員工手冊》中，我們明確對離職、解聘等方面進行了規定，切實保護員工的合法權益。在此基礎之上，我們尊重宗教信仰、鼓勵內部多元文化，堅決杜絕種族、性別、籍貫、年齡、身體健康狀況等方面的歧視現象。同時，我們重視員工意見，搭建了通暢高效的員工溝通渠道。員工可以通過意見投遞郵箱、電子郵箱等線上、線下渠道向本集團管理層反饋意見。

本集團嚴禁強迫勞動或僱傭童工，通過逐一嚴格核對檢查應聘人員的身份證明文件，人力資源部門會確保被招聘人員已達到法定工作年齡並且自願參與勞動。當發生聘用童工或強迫勞動的違規事件時，我們將積極採取補救措施，與本人及法定監護人進行溝通，依法妥當安置童工及被強迫勞動者。

## 七、以人為本回饋社會

2022/2023年度，本集團未發生違反勞工相關法律法規、侵犯員工權益並對本集團產生重大影響的相關事項，亦未受到有關員工權益保障方面的處罰。

截至2023年3月31日，本集團包括兼職員工和實習生在內共有3,665名僱員，年度員工流失率為21%。

### 關鍵績效指標：員工僱傭

指標		2022/2023年度
按僱傭類型劃分的員工總數(人)	正式員工(含返聘)	3,409
	兼職員工	222
	實習生	34
按性別劃分的員工人數(人)	男性	675
	女性	2,990
按年齡劃分的員工人數(人)	年齡30歲及以下	1,795
	年齡31歲至50歲	1,614
	年齡51歲及以上	256
按地區劃分的員工總數(人)	北京地區	1,150
	非北京地區	2,515

### 關鍵績效指標：員工流失率

指標		單位	2022/2023年度
按性別劃分員工流失比率*	男性員工	%	17
	女性員工	%	22
按年齡組別劃分的員工流失比率*	年齡30歲及以下	%	27
	年齡31歲至50歲	%	15
	年齡51歲及以上	%	7
按地區劃分的員工流失比率*	非北京地區	%	20
	北京地區	%	22

\* 流失比率為本集團主動離職比率，且均不包含兼職員工與實習生。



## 七、以人為本回饋社會

### (二) 助力人才發展

本集團重視人才的培養，將員工發展視為企業發展的重要動力和企業社會責任的重要方面。同時，對員工成長與發展的重視也能夠有效激發其創造力和奉獻精神，從而不斷推進企業競爭力的提升。本集團為不同角色崗位定制個性化的職業生涯規劃，幫助各個崗位員工完善職業發展路徑與成長體系，努力實現企業與員工協同發展的共贏局面。

#### 人才發展

本集團持續建設高質量的人才隊伍，通過校園招聘、網站招聘等多種招聘渠道，積極引進行業內口腔醫療和管理人才，儲備和培養新生力量。在人才引進過程中，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動合同法實施條例》等相關法律法規，並在《瑞爾集團員工手冊》中規範了員工招聘管理制度。2022/2023年度，本集團的校園招聘面試環節全面升級，從以前年度的各地區分散面試，變為由本集團專家小組集中面試，通過集中面試的候選人再到各地區進行復試。全新的面試流程不僅大大提高了面試效率，還保障了候選人質量。

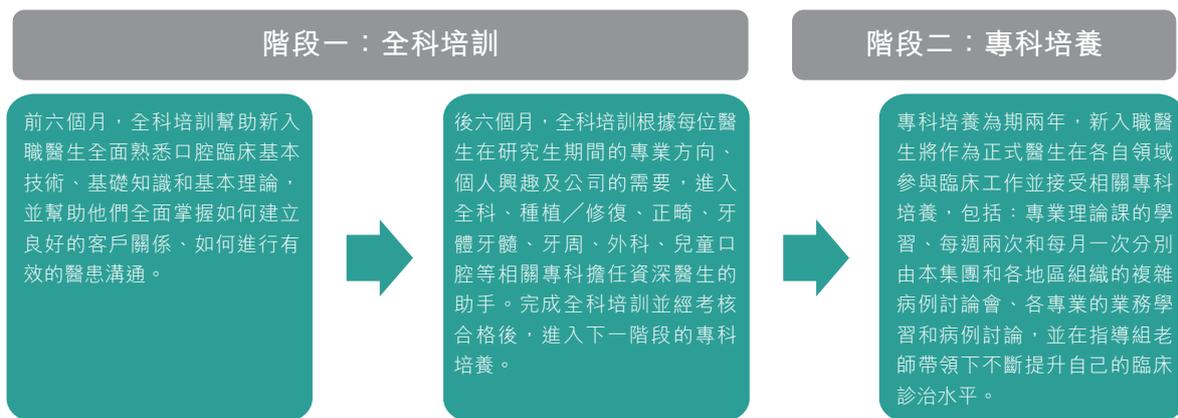
本集團為員工提供專業發展與管理發展雙通道，根據員工個人意願，為其建立清晰的職業發展路徑。本集團在各專科的專業培養方面有完善的考核、考評和帶教培養體系，為每一位醫生在不同專科方向上提供充分的選擇，使那些在專科臨床技術上有潛力、有追求的醫生得到及時的發現和培養。

此外，本集團設置「瑞爾合伙人制度」，旨在吸引和提拔認同瑞爾價值觀並與本集團利益保持一致的有才華的專業人士，讓醫生更加深入參與診所的運營管理，提高醫生的主觀能動性，提升診所業績。此外，本集團建立了股權激勵機制，向公司高級管理者及關鍵崗位核心骨幹人員授予股權，該機制有效地激勵了員工與本集團共同進步成長。截至2023年3月，共有573名員工經董事會批准成為該計劃的承授人。

### 專業培訓

本集團建立了全面且完善的專業培訓體系，覆蓋每位員工的職業生涯全周期。在新入職階段，所有新員工都需要參與本集團「新員工入職培訓」，包含通識學習及不同崗位（醫生、護理、客服、基礎運營崗等）的入門內容。員工入職一年後，瑞爾學堂與本集團的口腔門診聯合，為員工提供不同形式和程度的專項提升培訓計劃，幫助員工逐步鞏固專業能力，取得長足的職業發展。

對於醫生崗位，我們制定了完善的帶教培訓體系，全科醫生經過醫生入職培訓後，將進行全科帶教的兩個階段，最終通過全部培訓後，新入職醫生將達到初級主治醫師水平。



對於護理崗位，新護士應在入職兩周內完成瑞爾學堂平台的線上專業知識學習並通過考試，按照專業類別接受線下的帶教和指導。同時，為了有效提高全體護士的綜合素質及口腔專業能力，我們在全國各地組織了線上、線下、實操、考核、技術比武等多種形式的培訓超過200次，有效提升了口腔護理人員的專業能力，從而保障了基層臨床醫療、護理質量。

## 七、以人為本回饋社會



護理部培訓

### [案例：瑞泰口腔年輕醫生培訓]

針對瑞泰品牌工作5年以內的年輕醫生和由醫助轉崗的醫生，本集團開展了系統性線上集中培訓。瑞泰品牌共有58位年輕醫生參加了本次培訓，補充了年輕醫生在全科視野上的短板，加強了他們的基礎治療綜合能力，提升了治療的規範性，從而提升醫療服務質量、防範醫療風險發生。此外，該培訓還有效提升了年輕醫生在醫患溝通、資料搜集方面的能力，架起了年輕醫生與團隊內資深醫生合作的橋樑，提升了跨學科合作的能力。

### 【案例：第二屆兒童早期矯治明星醫生訓練營】

2023年2月，由本集團參與舉辦的第二屆《兒童早期矯治醫生訓練營》圓滿結束。本次訓練營內容由早矯知識體系講解、瑞爾醫生病例分享及線下实操分析三大部分組成，集結了瑞爾集團與愛樂慕醫療團隊的眾多優秀講師。參與此次訓練營的學員，既有本集團的內部醫生，也有來自全國各地的同行精英，線下教室座無虛席。為了滿足眾多醫生對前沿早矯知識的渴求，本次知識講解與病例分享環節免費開放線上直播，供全國各地近兩萬人次同頻在線學習，獲超20萬點贊互動。大家紛紛在評論區互動交流，表示本次直播課程乾貨十足、受益匪淺。

### 【案例：牙體牙髓專科培訓】

2022年，本集團邀請內部牙體牙髓專委會專家錄制了一套完備的專科培訓教學視頻，10個視頻不僅涵蓋了病史採集、診斷、顯微鏡、橡皮障的使用，還包含了各步驟的臨床操作細節，比如開髓技巧、根管口定位、根管預備、充填技巧等，並在此基礎上加入了活髓保存方案選擇等前沿技術的應用講解。此外，該教學視頻還配備了相應的課後考核題目，通過學習和考核的閉環加強了受眾的學習效果。2022年10-12月，各地區醫務院長牽頭，組織各地區層面的醫生對10節視頻課程內容進行集中學習，歷時2個月，完成了所有牙體牙髓3級以下的全科醫生培訓，參訓11,392人次，全部人員最終考試成績合格。未來，這套培訓視頻還將繼續使用，將此次專科培訓的益處帶給更多醫生。

## 七、以人為本回饋社會

本集團建立了科學化、系統化的線上與線下相結合培訓機制，隨行業和市場的變化安排培訓內容，並持續更新和完善。我們開發了強大的在線培訓平台，通過線上線下的課程、培訓、會議、病例展示和研討等多種形式，積極為員工的職業發展助力。該平台已累計推出1,528個課程，有8,458次訪問，累計學時達到4.6萬小時，使我們的員工能夠有效地利用其業餘時間進行自我學習，並進一步提高專業技能。

本集團積極與國內外高等院校合作開展培訓學習，定期派遣精英醫生前往賓夕法尼亞大學口腔醫學院訪問學習，同時加強與北京大學口腔學院、華西口腔醫學院、上海第二醫科大學、第四軍醫大學以及武漢大學等高校的人才戰略合作，培養和接納高素質的口腔醫學專業人才，不斷提升員工的職業技能和專業素養。我們在北京大學口腔醫學院設立了瑞爾優秀服務獎學金，截至2023年3月31日，累計捐款共計291,411元人民幣，覆蓋學生154名。

截至2023年3月31日，本集團共有3,665名員工參與培訓，受訓員工佔比達100%，員工人均參與培訓時長為8.18小時。

### 關鍵績效指標：員工培訓

指標		2022/2023 年度
按性別劃分的受訓員工百分比	男性員工	100%
	女性員工	100%
按僱傭類別劃分的受訓員工百分比	牙醫	100%
	護理人員	100%
	客服人員	100%
	一般行政人員	100%
	營銷人員	100%
按性別劃分的每名員工受訓平均時數(小時)	男性員工	9
	女性員工	8
按僱傭類別劃分的每名員工受訓平均時數(小時)	牙醫	15
	護理人員	9
	客服人員	9
	一般行政人員	8
	營銷人員	9

### (三) 關注身心健康

本集團為全體員工提供安全舒適的辦公環境，倡導健康平衡的工作方式，努力保障員工的職業健康與安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等職業健康安全相關法律法規，並建立了員工健康與安全內部管理制度。

#### 職業健康

為了保障員工身體健康，我們每年為全體員工組織體檢，使員工能夠關注身體健康狀況並及時發現已經存在和潛在的健康問題。同時，本集團高度重視放射性醫療設備對員工健康的潛在影響。在實際操作過程中，我們嚴格遵守《放射診療管理規定》《放射性同位素與射線裝置安全和防護條例》《放射性同位素與射線裝置安全許可管理辦法》等輻射相關法規的要求，接受環境保護行政主管部門及法規規定的其他相關部門的監管，依法辦理環境影響審批、驗收、輻射安全許可證等環境保護相關手續。作為診療機構，我們依法取得了診療技術和醫用輻射機構許可，保證放射診療設備和放射工作場所輻射水平符合國家有關標準。

本集團根據相關法律法規要求，建立了完善的工傷保障制度以更好保障職業健康與安全，並為全體員工購買了醫療保險、工傷意外險。當發生工傷事故時，我們通過採取快速有效的反應機制，確保傷員得到及時救治。2020/2021至2022/2023年各年度，本集團因工亡故的員工人數及比率均為零，本年度因工傷損失工作日數為164天。

#### 員工關懷

本集團以員工實際需求為出發點，努力營造積極向上、和諧愉悅的企業文化氛圍，增強員工對公司文化的融入感和認同感。對待生活上有困難的員工，本集團積極為其提供經濟和精神層面的幫助，協助他們渡過難關。在節假日期間，我們會為全體員工帶去稱心的禮物和用心的問候，並組織開展溫馨歡樂的節日慶祝活動。各項人文關懷舉措讓員工在辛勤工作的同時感受公司溫度，享受公司發展成果，以實際行動傳遞本集團對員工的關心與愛護。

## 七、以人為本回饋社會

### [案例：燃燒我的卡路里－瑞爾全民健身月線上挑戰賽]

為了鼓勵員工們在工作之餘積極參與體育活動，保持良好的健康狀況，本集團於2022年10月－11月組織了「燃燒我的卡路里－瑞爾全民健身月線上挑戰賽」。參與員工按照自身情況加入小白組(>150kcal)、中級組(250kcal)或高燃組(400kcal)，在活動期間利用工作之餘每天運動消耗不低於報名組別的達標值，堅持打卡滿20天即為勝利，每組別的前三名都會獲得豐厚獎品。此次活動共有500名員工參與，最終65位完賽，36位堅持打卡滿21天。經過此次活動，員工們養成了良好的運動習慣，帶着更加強健的體魄積極投入未來的工作與生活。

### [案例：瑞爾愛心基金，同舟共濟援助困難員工]

2022/2023年度，瑞爾集團更新了《瑞爾愛心基金管理辦法》，以更好地幫助有生活困難的員工。本年度，本集團共為5位員工提供了愛心援助，為他們提供了共計60,000元的資金支持，其中愛心基金支付資助金30,000元，公司支付資金30,000元。本集團把對員工的關懷落到實處，與面臨困境的員工攜手並肩，幫助他們快速度過人生的低谷，擁抱更明亮的未來。

### (四) 共建美好家園

在「誠信、專業、做好人」的核心理念指導下，本集團積極履行企業公民的社會責任，以堅定的專業精神和人文關懷促進社會醫療衛生行業的可持續發展。2022/2023年度，我們開展多元化的公益項目與社區活動，充分發揮專業口腔機構優勢，將口腔疾病診療與口腔健康教育宣傳相結合，將口腔健康教育日常宣傳與集中宣傳相結合，同時積極開展慈善捐贈，與行業、社區、群眾共贏共生，支持社會的可持續發展。

#### 醫療普惠

本集團堅信口腔健康是公共衛生的重要組成部分，始終堅持「服務社區、回饋社會」的宗旨，積極組織開展走基層、進企業、入校園宣傳義診活動。本集團積極響應國家政策，推出了一系列惠民政策，科普口腔健康知識，提高市民身體素質。

## 七、以人為本回饋社會

### [案例：重慶瑞泰愛心公益，共建健康和諧社區]

重慶瑞泰口腔定期在各院區內舉行「小小牙醫體驗營」「夕陽紅口腔公益講座」以及口腔健康沙龍等活動。在2022年4月1日到2023年3月31日期間，本集團總共開展了2,287場社區活動和超過100場院內活動，包括講座、義診等多種形式，為廣大企業員工及院區所在轄區居民提供了免費的健康知識宣講、口腔檢查、治療、諮詢等服務，共惠及23,996人次。

### [案例：成都瑞泰愛心公益，普惠地區特殊群體]

本年度，成都瑞泰口腔在線上線下定期發放上萬張齒科優惠券，覆蓋川內大部分地、市、州和藏區同胞，為川內普通民眾減輕就診負擔，共惠及11,048人。此外，成都瑞泰聯合多家工會組織，針對企業職工和曾為祖國「三線」建設立下汗馬功勞的離退休職工舉辦專項義診和直播，現場答疑和諮詢檢查，為上百名60歲以上老人提供了公益口腔服務。

### 社區共建

成都瑞泰口腔積極履行社會責任，搭建口腔公益體系，通過持續性的慈善公益項目和義診活動贏得社會大眾的信任，回報顧客和社會各界的支持。本年度，成都瑞泰開展了形式多樣的社區義診、中小學口腔檢查和健康大講堂，走進機關、社區、企業和學校，宣傳醫學科普知識等各項活動828場，公益惠及16,572人。

## 七、以人為本回饋社會



成都瑞泰社區公益項目

### 公益捐助

公益之路，只有起點，沒有終點。瑞爾集團自成立之初始終秉承公益初心，積極履行社會責任，在公益的道路上不斷前行。自2011年起，本集團與中國牙病防治基金會聯合發起「孤殘兒童口腔疾病綜合防治項目」，截至2022/2023年底，項目已走過23個省市52個城市，公益覆蓋人數40,448人。此外，本集團在高校設立獎學金項目，不僅資助困難學生、優秀學生，還支持帶教老師，推動科研項目，將我們的公益項目從「授人以魚」提升到「授人以漁」的新階段。

## 七、以人為本回饋社會

### [案例：瑞爾集團走進「光愛學校」，用愛呵護孩子笑臉]

兒童口腔健康是一生健康的基石，但特殊兒童群體的口腔健康狀況常常被忽視。2022年8月，瑞爾集團走進全國第一所流浪／留守兒童寄宿制公益學校－北京光愛學校，為孩子們提供口腔宣教、口腔檢查以及塗氟等義診服務。活動當天，醫護團隊有條不紊地為所有學生進行了口腔義診服務，溫柔仔細地為孩子們檢查口腔情況，耐心講解如何保護牙齒以及正確刷牙的順序等相關知識，幫助孩子們培養正確的口腔保健意識和行為，喚起更多社會力量關注特殊兒童群體。



瑞爾集團走進「光愛學校」，用愛呵護孩子笑臉

【案例：「西南醫科大學•瑞泰口腔獎學金」公益項目】

2022年10月，重慶瑞泰正式在西南醫科大學設置「西南醫科大學•瑞泰口腔獎學金」，由重慶瑞泰口腔醫院與瑞泰口腔重慶地區總經理以個人名義共同捐贈，向西南醫科大學口腔醫學院定向提供資金。該獎學金分為「瑞泰育苗基金」「瑞泰獎勵金」「優秀學生獎學金」「瑞泰優秀園丁獎」「瑞泰困難學生獎學金」共五個專項，分別用於獎勵取得各項科研、技能比賽獎項的研究生和住院醫師，品學兼優的研究生，在研究生培養、住院醫師培養方面取得突出成績的研究生導師和帶教老師，以及貧困學生。該獎學金項目的設置有力推動了西南醫科大學口腔醫學院的教學和科研，激勵學生積極進取、勤於專研，展現了本集團責任擔當的精神風貌。



「西南醫科大學•瑞泰口腔獎學金」項目

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》指標索引

強制披露規定	一般披露及關鍵績效指標	對應章節
管治架構	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</li> <li>(2) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</li> <li>(3) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</li> </ol>	可持續發展管理 – 董事會聲明
匯報原則	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>重要性</b>：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果；</li> <li>(2) <b>量化</b>：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露；</li> <li>(3) <b>一致性</b>：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。</li> </ol>	關於本報告
匯報範圍	<p>解釋ESG報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入ESG報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。</p>	關於本報告

「不遵守就解釋」條文		一般披露及關鍵績效指標	對應章節
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、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。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		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）。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		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。	推行綠色環保運營 – 環境目標
		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。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理



「不遵守就解釋」條文		一般披露及關鍵績效指標	對應章節
A2 資源使用		一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		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）。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		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。	推行綠色環保運營－優化資源利用、環境目標
		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。	推行綠色環保運營－優化資源利用、環境目標
		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。	推行綠色環保運營－優化資源利用
A3 環境及天然資源		一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推行綠色環保運營－加強排放管理、優化資源利用
		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。	推行綠色環保運營－加強排放管理、優化資源利用

「不遵守就解釋」條文		一般披露及關鍵績效指標	對應章節
	A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	推行綠色環保運營 – 應對氣候變化
		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。	推行綠色環保運營 – 應對氣候變化
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
		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。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益



「不遵守就解釋」條文		一般披露及關鍵績效指標	對應章節
B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (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。		以人為本回饋社會 – 關注身心健康
	B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。		以人為本回饋社會 – 關注身心健康
	B2.2因工傷損失工作日數。		以人為本回饋社會 – 關注身心健康
	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。		以人為本回饋社會 – 關注身心健康
B3 發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。		以人為本回饋社會 – 助力人才發展
	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。		以人為本回饋社會 – 助力人才發展
	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。		以人為本回饋社會 – 助力人才發展

「不遵守就解釋」條文		一般披露及關鍵績效指標	對應章節
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益	
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益	
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益	
B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境與社會風險政策。	夯實管理規範運營 – 供應商管理	
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	夯實管理規範運營 – 供應商管理	
	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。	夯實管理規範運營 – 供應商管理	
	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。	夯實管理規範運營 – 供應商管理	
	B5.4描述在選擇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。	夯實管理規範運營 – 供應商管理	



「不遵守就解釋」條文		一般披露及關鍵績效指標	對應章節
B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		提升醫療服務質量 – 保障醫療安全、強化服務質量、回應患者訴求 夯實管理規範運營 – 廣告與標識管理、隱私保護與信息安全
	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。		本集團不涉及已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的情況
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。		提升醫療服務質量 – 回應患者訴求
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。		夯實管理規範運營 – 廣告與標識管理
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。		提升醫療服務質量 – 提高醫療標準、保障醫療安全、強化服務質量

「不遵守就解釋」條文	一般披露及關鍵績效指標	對應章節
	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。	夯實管理規範運營 — 隱私保護與信息安全
	B7 反貪污 一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
	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的數目及訴訟結果。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	夯實管理規範運營 — 廉潔從業
	B8 社區投資 一般披露：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。	以人為本回饋社會 — 共建美好家園
	B8.1專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	以人為本回饋社會 — 共建美好家園
	B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	以人為本回饋社會 — 共建美好家園

《SASB標準》指標索引

議題	關鍵績效指標	單位	編號	報告對應位置
能源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 總能耗</li> <li>— 電網電力佔比</li> <li>— 可再生能源佔比</li> </ul>	GJ %	HC-DY-130a.1	推行綠色環保運營 — 優化資源利用
廢棄物管理	醫療廢物總量，及其中 <ul style="list-style-type: none"> <li>— 焚燒處置的比例</li> <li>— 回收處理的比例</li> <li>— 填埋處置的比例</li> </ul>	t %	HC-DY-150a.1	推行綠色環保運營 — 加強排放管理
	有害和無害製藥廢棄物總量，及其中 <ul style="list-style-type: none"> <li>— 焚燒處置的比例</li> <li>— 回收處理的比例</li> <li>— 填埋處置的比例</li> </ul>	t %	HC-DY-150a.2	本集團業務不涉及製藥廢棄物的產生
患者隱私及電子健康記錄	描述保護客戶健康信息 (PHI) 記錄以及其他個人身份信息 (PII) 的策略和做法	—	HC-DY-230a.2	夯實管理規範運營 — 隱私保護與信息安全
受控物質管理	描述管理受控物質處方數量的政策和做法	—	HC-DY-260a.1	提升醫療服務質量 — 保障醫療安全

議題	關鍵績效指標	單位	編號	報告對應位置
定價和計費 透明度	描述政策或舉措，以確保患者在接受手術前充分了解價格	-	HC-DY-270a.1	提升醫療服務質量 — 強化服務質量
	討論如何公開服務的定價信息	-	HC-DY-270a.2	提升醫療服務質量 — 強化服務質量
員工招聘、 發展與保留	醫療保健從業人員的人才招聘和保留工作描述	-	HC-DY-330a.2	以人為本回饋社會 — 保障員工權益
氣候變化對人類健康和基礎設施的影響	描述解決以下問題的政策和做法： — 極端天氣事件的頻率和強度增加造成的物理風險 — 與氣候變化相關的疾病發病率和死亡率的變化	-	HC-DY-450a.1	推行綠色環保運營 — 應對氣候變化

**ARRAIL 瑞尔®**  
Fabulous Smile . Confident You