
業 務

概覽

本公司

根據弗若斯特沙利文的資料，我們打造了中國首個以城市為入口的雲醫院平台，並建立了一個雲醫院網絡，將地方政府、醫療機構、患者及保險公司聯繫起來，以實現公平地獲取醫療資源並更有效及高效地交付醫療服務。我們通過雲醫院網絡促進包括互聯網醫院服務、遠程醫療服務、智慧家庭醫生服務及互聯網居家護理服務在內的互聯網醫療服務的交付。我們亦提供健康管理服務及智慧醫療健康產品。根據弗若斯特沙利文的資料，截至2023年3月31日，按覆蓋的城市數量計算，我們是中國最大的雲醫院網絡。

數字醫療代表信息技術與醫療資源及實踐相融合，搭建新的醫療服務平台和基礎設施，並使利益相關方能夠提供更精確和定制化的醫療服務，提高其質量和公平獲取機會。通過數字醫療，我們幫助涉及的利益相關方實現醫療變革，以實現線上及線下場景、醫療機構內外及醫療機構之間的數字化連接，以及解決醫療系統面對的多樣化系統性問題。我們認為，基於雲的醫療健康的核心價值應該落點於為醫療健康系統中的所有參與者賦能，使其與所有涉及的利益相關方的利益保持一致，而不會破壞整個系統。

截至2020年12月31日及2023年3月31日，我們在中國的網絡從24個以城市為入口的雲醫院平台發展到29個。截至同日，分別有1,796家至2,500家醫院接入我們的雲醫院網絡。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，在我們平台上進行的在線問診總次數分別約為512,900次、1,111,400次、1,674,000次、288,000次及374,000次，我們平台處理的處方分別約為925,800份、787,000份、839,000份、190,000份及178,000份。於相同年度，我們的遠程醫療服務量分別約為701,000次、860,600次、1,067,000次、161,000次及369,000次，我們的智慧家庭醫生服務量分別約為1,417,600次、2,306,600次、5,218,000次、146,000次及572,000次，通過我們平台提供的互聯網居家護理服務量分別約為16,400次、29,900次、54,000次、10,000次及18,000次。同時，於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的健康管理服務量分別約為475,000次、525,900次、480,000次、53,000次及71,000次。

我們相信，隨著越來越多醫院及其他參與者逐漸入駐我們的平台，以擴展可用醫療資源的深度及廣度，並觸達越來越大的醫療健康消費者群體，形成使我們保持增長的良性循環，我們的雲醫院平台可以產生強大的網絡效應。

業 務

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的收入分別為人民幣503.0百萬元、人民幣614.3百萬元、人民幣687.4百萬元、人民幣106.5百萬元及人民幣82.2百萬元。

我們的解決方案

我們已經建立一個解決方案組合，旨在為醫療系統的參與者賦能，從而提高整體效率和效果。具體而言，我們的解決方案涵蓋以下服務：

- **雲醫院平台服務。**我們向地方政府、醫療機構及保險公司提供：(i)平台建設服務，為地方政府建設或升級雲醫院平台，或為大型醫療機構建設或升級獨立雲醫院系統；及(ii)平台接入服務，將醫療機構接入我們的雲醫院平台，使其能夠提供互聯網醫療服務。

我們的雲醫院平台通常提供六個功能模塊，即互聯網醫院服務模塊、遠程醫療服務模塊、家庭醫生服務模塊、互聯網護理服務模塊、健康管理服務模塊及慢病管理服務模塊。客戶可選擇在其雲醫院平台實施一個或多個該等模塊組合。該等模塊乃由我們開發，且其功能可修改及定制，以解決各種醫療健康需求。我們通常對雲醫院平台服務採取成本加成定價策略。截至2020年12月31日及2023年3月31日，我們在中國的網絡從24個以城市為入口的雲醫院平台發展到29個。截至同日，分別有1,796家至2,500家醫院接入我們的雲醫院網絡。截至2023年3月31日，有35,600家醫療機構接入我們的平台，其中大部分來自公共部門。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們通過以城市為入口的雲醫院平台提供的雲醫院平台服務分別產生了84.4%、54.8%、71.0%、86.6%及50.6%的收入。

- **互聯網醫療服務。**在我們雲醫院平台的支持下，第三方及我們自營醫療機構能夠提供線上線下一體化的互聯網醫療服務，包括互聯網醫院服務、遠程醫療服務、智慧家庭醫生服務及互聯網居家護理服務。

互聯網醫院服務(包括智慧醫院服務、在線醫療問診及處方處理及增值隨訪管理服務)主要側重於慢病患者的諮詢和管理，旨在通過傳統線下醫院環境無法提供的高附加值服務，特別是利用我們參加專科醫療聯盟所創造的優勢，增加患者的黏性。

業 務

遠程醫療服務幫助基層醫療機構擴展其服務能力以提供遠程診斷、遠程會診及雙向轉診服務，從而實現與大型醫院相當的醫療覆蓋範圍及質量。

智慧家庭醫生服務幫助患者及其他醫療健康消費者簽約家庭醫生（通常為基層醫療機構的全科醫生），以獲得個性化醫療方案。

互聯網居家護理服務使護士利用零散的業餘時間，在患者家中提供專業的護理服務，從而將護理工作從醫院延伸到家庭。

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，在我們平台上進行的在線問診總次數分別約為512,900次、1,111,400次、1,674,000次、288,000次及374,000次，我們平台處理的處方分別約為925,800份、787,000份、839,000份、190,000份及178,000份。於相同年度，我們的遠程醫療服務量分別約為701,000次、860,600次、1,067,000次、161,000次及369,000次，我們的智慧家庭醫生服務量分別約為1,417,600次、2,306,600次、5,218,000次、146,000次及572,000次，通過我們平台提供的互聯網居家護理服務量分別約為16,400次、29,900次、54,000次、10,000次及18,000次。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們通過以城市為入口的雲醫院平台提供的互聯網醫療服務分別產生了95.0%、93.0%、95.6%、94.5%及94.3%的收入。

- **健康管理服務。**我們通過自營醫療機構向機構及個人客戶提供綜合健康管理服務。我們的機構客戶通常為政府機構、企業、銀行及保險公司，其為了僱員的利益購買我們的服務。

具體而言，我們提供綜合健康管理服務，主要包括通過我們自營醫療機構進行的線下健康檢查及線上健康管理服務，包括由我們的線上健康管理專業人員提供的虛擬健康教程及生活方式規劃建議。同時，我們提供慢病管理服務，主要包括慢病狀況監測、根據個人的慢病狀況提供醫療健康新聞提要服務及介入治療方案服務。

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的健康管理服務量分別約為475,000次、525,900次、480,000次、53,000次及71,000次。於相同期間，該分部來自機構客戶的收入貢獻分別為87.0%、85.5%、85.7%、43.4%及75.5%。

業 務

- **智慧醫療健康產品。**我們主要向地方政府和基層醫療機構提供智慧雲診室及智慧雲藥房產品以及健康一體機，並向企業和個人提供其他智慧醫療設備，以滿足不同場景下的各種醫療健康需求。

對於地方政府和基層醫療機構而言，我們的智慧醫療健康產品主要包括智慧雲診室及智慧雲藥房產品以及健康一體機等。該等產品已集成到我們的雲醫院平台，並將生命體徵和檢測結果數字化並傳輸到我們的平台，以方便遠程醫療諮詢、藥品配送，並為個人建立電子健康記錄。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們智慧雲診室及智慧雲藥房產品的銷量分別為191套、188套、178套、15套及13套。於相同年度，我們健康一體機的銷量分別為1,994台、4,144台、815台、236台及33台。我們一套標準的智慧雲診室及智慧雲藥房產品的售價範圍通常介乎人民幣50,000元至人民幣200,000元之間，而我們的健康一體機產品售價範圍通常介乎人民幣5,000元至人民幣20,000元之間。

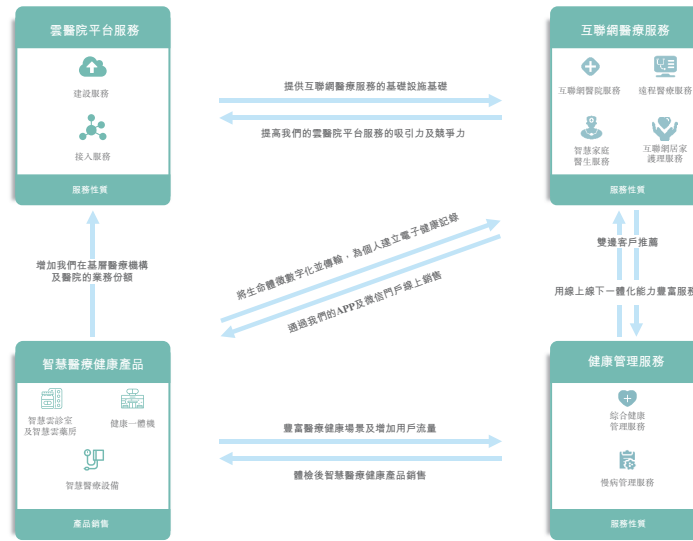
我們亦向企業及個人提供智慧醫療設備，主要包括智能血壓監測儀、智能血糖儀及智能可穿戴設備等。這些設備讓患者或醫療健康消費者及其家庭成員能更好地監測和管理健康。對於智慧醫療設備，我們通常設定固定購買價。

下表載列於所示期間按業務線劃分的收入明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2020年		2021年		2022年		2022年		2023年	
	(人民幣千元，百分比除外)						(未經審計)			
雲醫院平台服務...	78,611	15.6%	127,967	20.8%	122,369	17.8%	13,659	12.8%	9,274	11.3%
互聯網醫療服務...	55,057	11.0%	93,407	15.2%	137,834	20.1%	29,353	27.6%	33,018	40.2%
– 互聯網醫院										
服務.....	49,240	9.8%	80,144	13.0%	117,972	17.2%	25,789	24.2%	25,794	31.4%
– 遠程醫療服務	4,325	0.9%	10,248	1.7%	13,871	2.0%	2,321	2.2%	4,915	6.0%
– 智慧家庭醫生										
服務.....	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
– 互聯網居家										
護理服務...	1,492	0.3%	3,015	0.5%	5,991	0.9%	1,243	1.2%	2,309	2.8%
健康管理服務....	222,465	44.2%	240,918	39.2%	209,199	30.4%	20,702	19.4%	35,411	43.1%
智慧醫療健康產品	146,875	29.2%	152,010	24.8%	218,013	31.7%	42,781	40.2%	4,466	5.4%
合計.....	<u>503,008</u>	<u>100.0%</u>	<u>614,302</u>	<u>100.0%</u>	<u>687,415</u>	<u>100.0%</u>	<u>106,495</u>	<u>100.0%</u>	<u>82,169</u>	<u>100.0%</u>

業 務

下圖說明了我們四個業務分部之間的關係以及彼此之間產生的協同效應：



我們的解決方案旨在使彼此之間產生協同效應。我們的雲醫院平台服務（作為我們解決方案的切入點）將醫療健康參與者連接到我們的雲基礎設施，從而允許彼等訪問我們的SaaS工具及醫療服務模塊。互聯網醫療服務為醫療機構賦能，以為患者提供醫療機構內外便捷的一站式線上線下一體化醫療服務。我們亦通過自營醫療機構向個人及機構客戶提供綜合健康管理服務，從而使彼等及彼等的僱員能夠實現健康管理。此外，智慧醫療健康產品豐富了醫療健康場景，從而使得我們的解決方案惠及最終患者及醫療健康消費者，並為我們進一步拓寬服務範圍創造了空間。我們預計我們的解決方案可進一步吸引醫療健康參與者入駐我們的平台，增加通過我們平台可獲得的優質醫療資源，從而形成我們可持續增長的良性循環。

以城市為入口的雲醫院平台

概覽

我們通過提供雲醫院平台服務，特別是通過為地方政府建立功能模塊及為醫療機構開發獨立的基於機構的雲醫院系統，幫助地方政府、醫療機構及保險公司構建自身的雲醫院平台。於某些城市，此類雲醫院平台可能會發展成為以城市為入口的雲醫院平台，在該平台上，我們可以提供互聯網醫療服務分部下的一項或多項服務，以促進全市醫療資源的數字化及連接。

業 務

以城市為入口的雲醫院平台是我們解決方案的一個重要特色，涉及雲醫院平台服務和互聯網醫療服務。該平台為我們根據地方政府的要求建設的區域性數字醫療健康平台，平台功能可能各有不同。接入的醫療機構可通過該平台提供一種或多種類型的互聯網醫療服務。我們還根據與地方政府簽訂的合約條款，持續幫助運營和升級此類基礎設施，我們的雲醫院平台服務由此產生持續的收入。

根據弗若斯特沙利文的資料，我們是中國首家以城市為入口的雲醫院平台提供商。我們傾向於在城市層面上建立雲醫院平台，因為：(i)中國醫療資源的供需匹配通常於城市層面上實現並受限於地方市級政府的統籌規劃和管理，而需求方傾向於尋求城市層面的醫療資源；(ii)我們可以經濟高效的方式通過我們以城市為入口的雲醫院平台確定和匹配每個不同城市多樣化的醫療需求和可用的醫療資源；及(iii)我們以專注於建立以城市為入口的雲醫院平台為戰略重點，利用政府促進「互聯網+醫療健康」服務發展的有利政策。請參閱「行業概覽－中國數字醫療服務市場－中國數字醫療服務市場的數字化加速－中國數字醫療服務市場數字化的推動因素－政府有利政策」。

由於地方政府通常負責確定以城市為入口的雲醫院平台的一般功能和模塊，所以在搭建平台初期，我們注重與地方政府的有效溝通與密切合作。地方政府通常會推薦其行政區域內的醫療機構接入我們以城市為入口的雲醫院平台。但此推薦並非強制，該等醫療機構通常會被鼓勵接入我們，以增強其提供互聯網醫療服務的能力。於初步搭建後，以城市為入口的雲平台通常只包含一般功能。醫療機構（特別是大型醫院）需要在嵌入到以城市為入口的雲醫院平台的現有功能上開發定制模塊並建立獨立的雲醫院系統。

此外，一般而言，一旦以城市為入口的雲醫院平台投入運營，該平台不太可能被另一家公司的技術基礎設施完全取代。這對尋求進入該城市數字醫療服務市場的同行形成了相對較高的准入壁壘。

尤其是，我們於寧波及瀋陽的良好往績記錄證明了我們於初步平台建設完成後雲醫院平台服務的可持續性。具體而言，於2021年，我們與瀋陽地方政府簽訂了一份合約，幫助其進一步升級現有的雲醫院平台。於2021年，我們亦幫助寧波30多家醫院開發並建立其獨立雲醫院系統以接入寧波雲醫院平台。

業 務

下表載列寧波及瀋陽雲醫院平台產生的雲醫院平台服務及互聯網醫療服務收入：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元)				
寧波					
雲醫院平台服務	5,512	7,088	4,765	38	227
互聯網醫療服務	45,080	70,922	97,277	21,103	20,901
瀋陽					
雲醫院平台服務	38,610	16,902	13,844	1,035	940
互聯網醫療服務	6,545	14,061	27,391	5,107	9,254

詳情請參閱「－我們的解決方案－互聯網醫療服務－個案研究：寧波」及「－我們的解決方案－互聯網醫療服務－個案研究：瀋陽」。

平台網絡

截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，我們在中國的網絡分別由24個、28個、29個及29個以城市為入口的雲醫院平台組成。截至2023年3月31日，29個以城市為入口的雲醫院平台主要分佈於以下三個區域：(i)長江三角洲（如寧波）；(ii)華南（如重慶）；及(iii)華北（如瀋陽）。於2021年，該等平台涵蓋人口總數約137.0百萬人，相關地區的醫療開支總額約人民幣1,659億元。具體而言，我們在寧波和瀋陽的以城市為入口的旗艦雲醫院平台示範了我們的解決方案已如何穩定及成功地在提供醫療服務過程中為醫療健康參與者賦能，從而推動我們業務的可持續發展。詳情請參閱「－我們的解決方案－互聯網醫療服務－個案研究：寧波」及「－我們的解決方案－互聯網醫療服務－個案研究：瀋陽」。

業 務

下圖說明了截至2023年3月31日中國29個以城市為入口的雲醫院平台的位置：



附註：截至2023年3月31日，上述29個城市包括鞍山、保山、重慶、大連、丹東、河池、黃山、昆明、連雲港、遼陽、綿陽、南京、南寧、南通、內江、寧波、莆田、上海、瀋陽、宿遷、太原、鐵嶺、湘潭、新鄉、徐州、煙台、宜昌、舟山及淄博。

我們計劃將以城市為入口的雲醫院平台業務進一步擴展到中國的其他地區，如長江三角洲、珠江三角洲、京津冀都市圈區域以及中國中部及西部。請參閱「我們的戰略」及「未來計劃及[編纂]用途」。展望未來，我們將通過深化與地方政府及醫療機構合作，進一步變現服務，以助進一步提升我們提供雲醫院平台服務及在全國促進互聯網醫療服務的能力。

我們亦重視尚未建立以城市為入口的雲醫院平台的城市需求，並且直接提供定制服務以滿足當地需求。於尚未設立以城市為入口的平台的城市，我們(i)通過為地方政府建立功能模塊及為醫療機構開發獨立的雲醫院系統提供雲醫院平台服務；及(ii)於醫療機構接入我們部署於公有雲服務器上的雲醫院平台後提供互聯網醫療服務。我們認為該等服務可體現我們的服務能力，並為日後在該等城市建立以城市為入口的雲醫院平台的合作潛力奠定堅實基礎。

業 務

值得注意的是，隨著收入來源的擴大，在已建立以城市為入口的雲醫院平台的城市以外的城市，我們亦產生了可觀的雲醫院平台服務收入，這證明了我們並不完全依賴於已建立以城市為入口的雲醫院平台的城市。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們產生的收入中分別有15.6%、45.2%、29.0%、13.4%及49.4%來自雲醫院平台服務，分別有5.0%、7.0%、4.4%、5.5%及5.7%來自我們尚未建立以城市為入口的雲醫院平台的城市提供的互聯網醫療服務。

針對不同城市量身定制策略

每個以城市為入口的雲醫院平台的發展速度並不相同，取決於多項因素，包括人口規模、當地醫療及信息基礎設施的成熟度、醫療網絡的覆蓋範圍、監管動態和公眾對我們解決方案的了解及接受度。

我們基於該等因素量身定制了發展策略，提供不同的服務作為不同的切入點，或者選擇不同類型的醫療機構以建立聯繫。為更好地服務於不同城市的獨特情況，我們根據當地情況，為每個以城市為入口的雲醫院平台精心制定發展戰略，並設計、開發和提供定制化模塊和服務。例如，若華南部分城市的基層醫療機構信息技術發展水平相對較低，彼等更有動力接入我們的平台以實現其運營的數字化。因此，我們可能首先選擇接入大量基層醫療機構，其次接入該等城市的醫院，或按相反方式接入其他城市。此外，基於我們對當地需求的理解，我們最初可能在不同城市提供不同類型的服務。對於地方政府重點解決老年人長期護理問題的城市（如昆明），我們最初提供互聯網居家護理服務，而對於地方政府擬增強基礎醫療服務能力的城市（如遼陽），我們最初提供智慧家庭醫生服務。因此，不同城市的以城市為入口的雲醫院平台所提供的具體服務和收入增長可能會因我們採取的發展戰略而大不相同。

截至2023年3月31日，在我們29個以城市為入口的雲醫院平台中，我們已經逐步確定並聚焦於就互聯網醫療服務而言具有強大潛力及有利當地因素的八個城市。我們通過對該等城市部署當地運營團隊並加大資源投入，積極推動互聯網醫療服務，其若干詳情載列如下：

城市	平台完工時間
寧波	2016年
瀋陽	2017年
重慶	2020年
南京	2019年

業 務

城市	平台完工時間
大連	2020年
南寧	2021年
昆明	仍在建設中，預計於2023年建成
上海	仍在建設中，預計於2023年建成

我們的優勢

我們相信以下競爭優勢有助我們取得成功，並使我們從競爭對手中脫穎而出：

中國最大的雲醫院網絡，致力於變革醫療服務的交付

根據弗若斯特沙利文的資料，我們於2015年在寧波打造了中國首個以城市為入口的雲醫院平台，並創造了一個基於城市背景的獨特以城市為入口的雲醫院平台模式。自此，我們利用我們在其他城市快速複製這種模式的能力建立了一個雲醫院網絡，將地方政府、醫療機構、患者及保險公司聯繫起來，以實現公平地獲取醫療資源並更有效及高效地交付醫療服務。截至2023年3月31日，我們的網絡包括中國29個城市的以城市為入口的雲醫院平台。根據弗若斯特沙利文的資料，截至2023年3月31日，按覆蓋的城市數量計算，我們是中國最大的雲醫院網絡。此外，根據弗若斯特沙利文的資料，截至2021年12月31日，就接入數字醫療健康平台的醫療機構（包括基層醫療機構及醫院）總數而言，我們排名第三。截至同日，我們的網絡分別覆蓋了中國醫療機構及醫院總數的3.4%及5.8%。

我們擬與所有涉及的利益相關方合作，以解決多樣化系統性問題。我們認為，基於雲的醫療健康的核心價值應該落點於為醫療健康系統中的所有參與者賦能，而非取代現有參與者，以致於可能帶來利益衝突或破壞整個系統的風險。因此，我們的雲醫院平台模式旨在彌合醫療健康系統參與者之間的缺口，從而在成本節省、效率和患者體驗方面實現城市維度的醫療運營的協同優化。

例如，寧波雲醫院平台是浙江省的主導榜樣。根據弗若斯特沙利文的資料，作為中國首個以城市為入口的雲醫院平台，該平台受全面實施電子病歷的推動，已實現線下線上醫療的實時監控、無縫對接和顯著的協同效應。我們旨在與所有涉及的利益相關方合作，以開發及運營寧波雲醫院平台，並持續專注於為包括地方政府、醫療機構、患者及保險公司在內的所有參與者創造價值。根據寧波市衛生健康委員會的資料，寧波所有公立醫療機構均已在2020年12月之前加入寧波雲醫院平台。於2020年、

業 務

2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，於寧波的滲透率（按2020年接入我們的平台的醫院數量佔各自城市醫院總數的百分比計算）整體高於40%。具體而言，我們的互聯網居家護理服務的服務量由2020年的5,900次增至2021年的11,000次，並進一步增至2022年的23,000次，同時寧波雲醫院平台護士人數由2020年的5,600名增至2021年的6,200名，並進一步增至2022年的8,700名。寧波雲醫院平台的成功實踐演示了我們如何幫助當地醫療健康系統實現高效的醫療健康服務並實現了我們自身業務的快速增長及變現。

通過以城市為入口的雲醫院平台，我們幫助若干地方政府匯總和處理來自市級和省級醫療機構及各政府機構的多源異構數據，從而利用該等數據為政策制定和結果評估提供見解及證據，並實施人口健康管理措施。截至2023年3月31日，我們已建立並運營江蘇省、遼寧省及雲南省三個省級互聯網醫療服務監管平台。

具有可複製性及可延展性的雲醫院平台模式

我們的雲醫院平台模式具有可複製性及可延展性。在我們多年來開發及經營雲醫院平台的專業知識加持下，該模式可在新城市中快速實施，且足夠靈活地適應以城市為入口的特點，同時可延展以不斷滲透現有城市，以連接更多醫療健康參與者，提升解決方案的廣度及深度並納入其他功能（如保險系統與智慧醫療設備高級模式的集成）。

自其成立以來，我們一直在不斷地優化我們的雲醫院平台模式，為此我們開發了一套從識別不同醫療健康參與者的各類需求、精簡醫療服務流程、於不同參與者之間進行協調，到提供有關我們雲醫院平台的教育及運營支持的行之有效的方法。憑藉我們對中國醫療健康行業面臨的痛點的深入了解以及在擴展我們以城市為入口的雲醫院平台方面的專業知識，當我們的模式應用於新城市時，我們分析並洞察當地醫療健康格局的特殊性，並採用量身定制的方法來滿足當地更為迫切的需求。

具體而言，我們已建立以城市為入口的雲醫院平台的城市數量由2014年的僅1個增至截至2020年12月31日的24個，並進一步增至截至2023年3月31日的29個，這證明了我們的雲醫院平台模式在不同城市的可複製性。

業 務

同時，我們的雲醫院平台模式是可擴展的。我們於2014年及2015年分別在寧波和瀋陽率先建立了以城市為入口的雲醫院平台。這兩個城市的以城市為入口的雲醫院平台分別在建立7年和8年之後從雲醫院平台服務及互聯網醫療服務中錄得收入持續增長。我們寧波雲醫院平台產生的雲醫院平台服務及互聯網醫療服務收入由2020年的人民幣50.6百萬元增至2021年的人民幣78.0百萬元，並進一步增至2022年的人民幣102.0百萬元。截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們寧波雲醫院平台產生的雲醫院平台服務及互聯網醫療服務收入保持相對穩定，分別為人民幣21.1百萬元及人民幣21.1百萬元。該增加通常歸因於互聯網醫院服務的服務量增加。

2015年，我們在瀋陽複製了這種模式。儘管於2021年互聯網醫院服務及遠程醫療服務的服務量整體增加，我們瀋陽雲醫院平台產生的雲醫院平台服務及互聯網醫療服務收入由2020年的人民幣45.2百萬元減至2021年的人民幣31.0百萬元；該收入進一步增至2022年的人民幣41.2百萬元。我們瀋陽雲醫院平台產生的雲醫院平台服務及互聯網醫療服務收入由截至2022年3月31日止三個月的人民幣6.1百萬元增至截至2023年3月31日止三個月的人民幣10.2百萬元。

此外，具體的政府政策鼓勵我們將雲醫院平台模式複製到其他城市。浙江省政府已於2022年8月頒佈了關於擴大互聯網居家護理服務的省級政策，預計將對我們在浙江省內提供互聯網居家護理服務的前景產生顯著和積極的影響。根據該政策，到2023年，依託我們單獨建立和運營的互聯網居家護理服務基礎設施，浙江省所有城市將採用政府鼓勵的互聯網居家護理服務。由於寧波雲醫院平台是通過互聯網居家護理服務基礎設施部署的，並且被浙江省政府評為浙江省數字醫療服務應用方面的榜樣，我們極有可能為浙江省所有城市提供互聯網居家護理服務，且寧波雲醫院平台很有可能作為樣板被複製到其他城市，而無需為每個城市建立全新的平台。

我們模式的可複製性及可延展性亦歸因於我們強大的技術及數據能力。這一模式是基於我們的雲醫院平台而開發的，雲醫院平台是一個基於雲的醫療健康基礎設施，整合了移動互聯網、物聯網、雲計算、大數據及AI在內的技術。該等技術讓我們能夠以模塊化方式構建功能，使得我們的雲醫院平台模式的部署更加輕鬆及快捷，同時保留了基於城市的特殊情況進行定制化的巨大靈活性。有關我們的雲醫院平台的詳情，請參閱「一 技術和基礎設施」。

業 務

截至2020年12月31日及2023年3月31日，我們在中國的網絡從24個以城市為入口的雲醫院平台發展到29個。在認識到我們的平台有益於實現彼等的醫療健康政策目標後，地方政府可能會在彼等的舉措中推廣我們的解決方案，幫助我們以更具成本效益的方式增加在相關城市的滲透率。截至2020年12月31日及2023年3月31日，分別有1,796家及2,500家醫院接入我們的雲醫院網絡。隨著越來越多醫院逐漸入駐我們的網絡，我們相信，我們的雲醫院平台將吸引越來越多的地方政府、醫療機構、患者、保險公司以及其他參與者享受雲醫院平台所創造的利益，進而有望擴展可用醫療資源的深度及廣度，並觸達越來越大的醫療健康消費者群體，從而形成一個良性循環，對我們的業務產生顯著的網絡效應。

實現整個醫療健康週期連續性的全面解決方案組合

我們設計了多個具有適應性的解決方案，實現醫療健康週期的連續性。我們豐富的線上線下一體化服務產品為醫療機構及專業人員賦能，在基層、第二層和康復護理中為不同病情的患者提供服務，以及我們亦已推出健康管理服務，以滿足醫療健康消費者維持健康生活方式的需求。

我們通過遠程醫療服務將基層醫療機構及基層醫療服務從業者等基層醫療服務提供者與頂尖醫院的專家聯繫起來，幫助基層醫療服務提供者擴展其服務能力，從而實現與大型醫院相當的醫療覆蓋範圍及質量。這進而可提高患者對基層醫療服務提供者的信心，並使醫療資源得到更有效的分配。截至2023年3月31日，平台入駐醫療機構35,600家，包括基層醫療機構33,000家，註冊醫生約116,500名。

通過在我們的平台上整合大型醫院的醫療資源，我們為第二層醫療服務提供者賦能，使其能夠在醫療諮詢前、諮詢中及諮詢後提供連續的線上線下一體化醫療健康服務。通過將預約掛號及檢查報告查詢數字化，我們的智慧醫院服務為患者提供更高效及愉快的醫院就診，並改善醫院的整體運營情況。我們的平台所提供的其他醫療健康服務包括出院後回訪、送藥和居家護理，對於患者來說，所有這些服務均觸手可及，並有望帶來積極的醫療服務結果，減少再次住院並為患者提供便利。

我們亦為患有複雜或進行性疾病或嚴重殘疾而在社區或長期護理機構缺乏其所需護理服務的個人提供互聯網居家護理服務。憑藉我們與中國眾多醫院的密切合作，我們能夠精確識別有連續性醫療服務需求的潛在患者群體，並因此將其轉化為我們雲醫院平台上的用戶。這亦符合醫院的利益，因為可通過我們的平台獲取接受連續性醫療服務的患者的數據，使醫院能夠更好地掌握病床需求及更有效地遠程監控個別患者。

業 務

根據弗若斯特沙利文的資料，我們於2016年在寧波開始提供互聯網居家護理服務，為中國醫療健康行業最早提供此類服務的平台之一。截至2023年3月31日，我們的平台上有約870家醫療機構提供互聯網居家護理服務，大約有46,000名註冊護士。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們平台上的互聯網居家護理服務量分別約為16,400次、29,900次、54,000次、10,000次及18,000次，2020年至2022年以81.5%的年複合增長率增長，而截至2022年3月31日止三個月至截至2023年3月31日止三個月以80.0%的年複合增長率增長。

此外，我們為機構及個人提供線下健康管理服務，根據客戶群體的多樣化需求進行定制。憑藉我們的自營醫療機構，我們可提供健康檢查、健康信息以及相關的增值服務，客戶可選擇使用我們雲醫院平台提供的專業醫療健康服務。此外，我們為患者提供基於電子病歷的慢病管理服務。他們可通過移動設備將測量數據上傳至我們的平台，而後醫生可訪問這些數據，以進行實時監測及干預。具體而言，我們為中國某些地區的農村高血壓患者提供的慢病管理服務被發現與心血管疾病事件風險降低約33.3%及血壓控制的改善有關。我們亦積極地與醫療保險公司合作，以在中國的一個城市推廣針對門診慢病患者的管理式醫療健康項目。

對醫學專科的深度了解以整合優質醫療資源及確保醫療服務交付質量

憑藉我們對醫學專科的深入了解，我們能夠整合優質醫療資源及實施嚴格的質量控制措施，以保障醫療服務交付的質量和安全性。

我們與中國著名的醫療機構及頂尖醫療團體合作以建立「專科醫聯體」。通過與該等醫聯體合作，我們已在心內科、產科、兒科、腫瘤科及專科護理等領域制定基於醫學專科的標準流程、系統及項目。此類項目旨在優化提供醫療服務，幫助其他醫療機構提供專業、標準化及專科化醫療服務。我們亦將該等項目建立在我們的雲醫院平台上，以進一步為我們網絡中的醫療健康服務提供者，特別是基層醫療機構及基層醫療服務從業者賦能。該等合作也使我們能夠於我們的平台上開發多元化的服務產品以服務老年人、慢病患者、婦女、兒童及腫瘤患者等。

我們與上海的一家三級甲等醫院心內科合作，制定出院後隨訪的標準流程，以促進心血管疾病患者的康復，並防止再次入院。截至2023年3月31日，已就43種心血管疾病制定出院後隨訪標準流程。我們亦與一家著名的國家級心臟病專家醫療組合作，

業 務

組建及運營心臟病聯盟，並根據醫療機構的能力及治療的複雜程度建立了心血管疾病患者的分診系統，以優化醫療資源及患者福利部署。通過該分診系統，大型醫院能夠專注於難治性醫療狀況及緊急急性病例（如瓣膜及人工心臟手術），綜合醫院能夠專注於相對複雜的醫療狀況的診療服務（如經皮冠狀動脈介入治療及冠狀動脈搭橋手術），而基層醫療機構亦可承擔基本醫療服務（如慢病管理及康復）。

此外，我們通過與一家三級甲等醫院合作，在山西省建立並運營婦幼保健聯盟。截至2023年3月31日，該聯盟為山西省242家聯盟醫院提供服務，組織開展了全面的婦幼保健工作。我們亦與吉林省的一家三級甲等醫院等醫療機構建立並運營生殖健康聯盟，截至2023年3月31日，該聯盟連接了四個省28個城市的50家聯盟醫院。

憑藉多年來自主經營及管理醫療機構的經驗，以及我們為互聯網醫療健康服務建立監管平台的能力，我們具備了監督醫療服務交付質量的強大能力。我們認為這些能力是我們平台及解決方案可持續及長期發展的基石。例如，就互聯網居家護理服務而言，根據中國相關規定，我們嚴格要求護士具備五年以上的工作經驗。在其開始服務前，所有護士須完成醫療機構開展的護理培訓。對於若干專業護理項目，如傷口造口護理、經外周置入中心靜脈導管護理、腹膜透析護理、壓瘡護理及T型管護理，護士必須通過醫療機構認可的學術培訓及考核後獲得相關證書。對於產後康復、嬰兒康復及其他婦幼護理項目，護士須具備第一手的護理經驗及相關的護理資格。

遠見卓識的管理團隊和行業領先並一直支持我們的股東

我們的管理團隊由對中國互聯網和醫療健康行業有深入了解、擁有大數據分析和醫療服務交付的豐富管理經驗或成功創業經驗的成員組成。我們的高級管理層成員平均擁有15年的技術、醫療健康、保險及／或法規事務方面的經驗。

我們的董事長劉積仁博士是中國軟件行業備受好評的領軍人物，有36年以上的經驗。作為東軟集團的共同創始人，其自東軟集團1991年成立以來一直帶領東軟集團的發展。在此之前，劉博士是中國東北大學的講師兼軟件研究中心主任。目前，劉博士擔任中國軟件行業協會副理事長及中國自動化協會常務理事。劉博士榮獲「2019年安永全球企業家－社會貢獻獎」。2018年，劉博士入選中華全國工商業聯合會發佈的「改

業 務

革開放40年百名傑出民營企業家」。此外，劉博士當選「2009年CCTV中國經濟年度人物」。

我們的首席執行官宗文紅女士有15年以上的醫療健康行業管理經驗。其曾是一名具有豐富臨床經驗的全科醫生，獲得中國國家衛生健康委員會授予的婦產科學、內科學和全科醫學中級資格。宗女士亦擁有軟件工程碩士學位，曾任職於地方衛生技術和信息化管理部門以及社會保障部門。

我們亦獲益於業界領先及具戰略性的股東（如東軟集團及其大健康聯盟，以及中國人保財險）。他們各自在軟件及保險方面完善的市場地位及專業知識助力我們更好地推廣我們的平台及解決方案。我們亦獲得弘毅投資、通和毓承、高盛等卓越財務投資者的財務投資。

具體而言，東軟集團是中國醫療健康解決方案及數據技術的大型服務提供商，在軟件工程及IT方面擁有30年的行業經驗。我們已從東軟集團分享的行業經驗中汲取醫療健康及技術行業的寶貴見解，及更深入地了解中國醫療健康體系的痛點，並受益於東軟集團在我們業務開發活動中維持的廣泛業務關係。同時，我們亦因參與由東軟集團牽頭的大健康聯盟而受益，該聯盟由東軟集團在醫療健康及相關行業的若干被投公司組成，旨在利用數據和技術打造智慧健康城市。我們與其他聯盟成員的合作既帶來商機，又有助於增強我們的服務能力。例如，我們已與大健康聯盟成員合作，將社會醫療保險整合至我們的平台，並為醫院開發IT解決方案，並就旨在控制與慢病有關的社會醫療保險支出的管理式醫療健康項目進行合作。

我們的戰略

為實現我們用信息技術賦能醫療變革的使命，我們計劃實施以下戰略：

進一步擴大我們的雲醫院網絡

我們計劃將我們的雲醫院網絡進一步拓展至新城市，並豐富我們現有以城市為入口的雲醫院平台的服務和能力，從而擴大我們的醫療機構網絡，吸引新用戶和維護現有用戶。我們計劃將[編纂]淨額的約[編纂]%（約[編纂]港元），用於拓展以城市為入口的雲醫院平台，以擴大我們的醫療網絡及用戶群。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]用

業 務

途」。具體而言，我們計劃進一步拓展我們以城市為入口的雲醫院平台的覆蓋範圍至中國其他富裕及偏遠地區。我們旨在鋪設全國雲醫院平台網絡，以實現醫療健康系統更高效的醫療資源配置。

鑒於監管環境不斷演變，我們亦擬專注於將社會醫療保險融入我們的平台，以覆蓋更多類型的合格服務並服務更多城市的更多患者。

豐富專科化醫療健康服務及臨床應用場景

我們擬進一步加強與頂級醫療機構不同領域醫學專家的合作，增強並豐富我們基於醫學專科的服務以滿足患者的多元需求，從而進一步提升彼等的體驗，並擴大我們的雲醫院平台用戶基礎。同時，我們計劃繼續與專科醫聯體合作，以開發基於醫學專科的流程、系統及項目，以使我們賦能基層醫療機構的臨床應用場景多元化。因此，我們預計將進一步提高基層醫療機構的醫療服務質量及醫療服務提供者和患者的整體滿意度。具體而言，我們預計將擴大我們的流程、系統及項目組合，以涵蓋糖尿病及腫瘤學等醫學專科。我們計劃將[編纂]淨額的約[編纂]% (約[編纂]港元)，用於豐富我們在整個行業價值鏈上的產品，以提供更專業及多樣化的醫療健康服務。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

此外，我們擬將服務覆蓋範圍拓展至保險和健康管理服務，以此豐富變現渠道，同時繼續開發從線上到線下的醫療健康服務(包括長期醫療管理、慢病管理及老年醫療服務)的潛力。

持續加強我們的科技研發和數據處理能力

我們計劃持續加強我們平台的技術基礎設施，提升數據處理及安全能力。我們擬加強雲醫院平台的研發投入，以提高平台的安全性、可靠性及靈活性。我們亦計劃不斷將大數據分析、AI及區塊鏈技術融入我們的平台，以進一步加強我們的服務能力。具體而言，我們計劃利用區塊鏈技術：(i)進一步加強地方政府與醫療機構之間的聯繫，包括患者的醫療記錄及健康檔案的管理；(ii)進一步加強對個人隱私信息的保護；

業 務

及(iii)利用區塊鏈技術提升與業務合作夥伴的經營效率，未來為個人提供更全面的服務。我們計劃將[編纂]淨額的約[編纂]% (約[編纂]港元)，用於技術基礎設施及數據能力的研發。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

此外，我們計劃擴大與頭部科技公司的合作，吸引更多的醫療健康、科技、保險、大數據、AI和其他領域的人才加入我們的團隊。

提升醫療服務質量管控

我們計劃持續提升我們雲醫院平台上的醫療服務質量管控。通過與各大城市的公共衛生機構、醫學會、護理學會等監管機構及專業性機構開展的密切合作，我們計劃加強醫療質量的質量管控體系，並增強通過我們的雲醫院平台所提供服務的監督。具體而言，我們預期此類合作可進一步提升基層醫療機構的服務能力，以提供專業、標準化及專科化的醫療服務。

選擇性地尋求戰略合作及併購

我們計劃通過戰略合作及併購豐富我們平台上的醫療服務，為醫療健康系統利益相關方創造更大的價值。我們更傾向於尋求(i)專注於服務特定醫學專科及慢病患者的公司；(ii) AI、數據挖掘及安全等方面的科技公司；及(iii)智慧醫療設備製造商作為我們的戰略合作夥伴或投資及併購候選人，以將其能力整合至我們的雲醫院平台及解決方案。我們亦積極尋求與商業保險公司的戰略合作機會。我們計劃，在未來3至5年內，將[編纂]淨額的約[編纂]% (約[編纂]港元)用於潛在的併購機會。詳情請參閱「未來計劃及[編纂]用途」。

截至最後實際可行日期，我們尚未確定任何潛在的投資或收購目標，亦未訂立任何明確的投資或收購協議。

我們的價值主張

憑藉技術及數據整合，我們的雲醫院平台通過無縫信息流將中國醫療健康服務提供者、醫療專業人員、患者及保險公司連接起來，以幫助提高醫療健康系統的生產力和效率，同時使患者能夠獲得可持續、全面以及高質量的醫療服務。

業 務

我們有意讓所有相關的參與者參與進來，以解決多樣化系統性問題。具體而言，我們與地方政府密切合作，建立和運營基於我們雲基礎設施的以城市為入口的雲醫院平台，該平台將區域醫療資源聯合起來，使醫療健康服務提供者能夠共享數據、知識及患者的需求。我們還向保險公司提供管理工具，幫助他們控制風險。

同時，我們為醫療機構賦能，使他們能夠在整個醫療週期內為患者提供便捷的線上線下一體化醫療服務。我們提供的服務涵蓋在醫院就診的典型過程、出院後的持續性護理和保持健康生活方式的日常健康管理。此外，我們還提供智慧醫療設備和其他產品，以協助醫療健康服務提供者和患者更好地監測患者的健康狀況，從而提高雙方的滿意度。

我們的雲醫院平台對其每個參與者都有價值主張。我們與他們的整體關係對我們平台的持續優勢和價值至關重要。我們相信，我們的解決方案能夠為該等參與者賦能，改變中國醫療健康行業，並實現醫療資源的有效利用。

- **對地方政府的價值主張：**通過我們以城市為入口的雲醫院平台實現醫療服務的數字化和標準化，可以有效地提高地區內大眾獲得優質醫療服務的平等機會，促進醫療資源的有效利用以節省成本，從而有助於提高醫療支出的效率（例如，通過我們的互聯網醫院服務）。這亦幫助政府機構洞察人口健康趨勢，以便進行戰略規劃。將社會醫療保險系統整合到我們的雲醫院平台中，還為地方政府提供了醫療賬單報銷方面的透明度。
- **對醫療健康服務提供者的價值主張：**我們的雲醫院平台及解決方案為醫療健康服務提供者匯總和整理醫療數據，從而幫助他們簡化醫療流程並提高效率。醫療機構及專業人員能夠通過我們的雲醫院平台為個人提供線上線下一體化醫療服務，包括互聯網問診、線上處方處理、增值隨訪管理服務、互聯網護理服務和在線上或院外提供的高端健康管理及問診服務，因此在一定程度上緩解了醫療機構的容量壓力。具體而言，基層醫療機構通過接入我們平台上的專業醫療資源，通過我們的遠程醫療服務及互聯網護理服務，能夠提高其服務能力，從而為老齡化人口提供更好的醫療質量。我們的智慧醫療健康產品與我們的平台相連，可以向醫療健康服務提供者提供患者的實時健康統計數據，以幫助作出有效的臨床決策，減少醫院的再入院率。

業 務

- **對患者及其他醫療健康消費者的價值主張：**我們的解決方案有助於解決中國醫療服務行業中個人醫療服務體驗不佳的問題。我們的平台為個人提供了一個一站式門戶，通過地方政府及醫院的應用程序或微信賬號、我們自有的「熙心健康」渠道及我們的自營醫療機構，使其能夠以經濟、便捷的方式在線上和線下、院內或院外輕鬆獲得廣泛的醫療健康資源。個人亦享受與傳統醫療健康體驗有所不同的用戶體驗。我們提供的服務涵蓋患者及其他醫療健康消費者在尋求疾病醫療服務及尋求保持健康生活方式時的需求，並促進基層、第二層及康復護理的醫療連續性。具體而言，互聯網居家護理服務將護理從醫院擴展到家庭，使患有複雜或進行性疾病或嚴重殘疾的個人能夠接受專科護理。慢病患者還可以將他們的智慧醫療設備與他們在我們平台上的賬戶相連接，讓醫療專業人員和他們自己都可以跟蹤和管理他們的健康。
- **對保險公司的價值主張：**我們與商業醫療保險公司合作，為他們的投保人提供健康管理服務，以促進健康行為及改善健康狀況，並幫助該等保險公司執行關於醫療賬單報銷的規範化審查程序，從而通過改善單一醫院的服務能力及更好地協調區域內的醫療機構，以及獲得區域外的頂級醫療資源，促進有效使用保險賠償金。

我們的解決方案

雲醫院平台服務

我們為地方政府、醫療機構和保險公司提供：(i)平台建設服務，為地方政府建設或升級雲醫院平台或者為大型醫療機構建設或升級獨立的雲醫院系統；及(ii)平台接入服務，將醫療機構接入我們的雲醫院平台，使其能提供互聯網醫療服務。

業 務

下表載列於所示期間我們按客戶劃分的雲醫院平台服務收入明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2020年		2021年		2022年		2022年		2023年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
	(人民幣千元，百分比除外)									
地方政府 ⁽¹⁾	57,240	72.8	82,354	64.4	61,171	50.0	6,110	44.7	1,896	20.4
醫療機構	11,718	14.9	29,443	23.0	48,363	39.5	4,259	31.2	7,089	76.5
其他 ⁽²⁾	9,653	12.3	16,170	12.6	12,835	10.5	3,290	24.1	289	3.1
合計	78,611	100.0	127,967	100.0	122,369	100.0	13,659	100.0	9,274	100.0

(1) 於往績記錄期間，來自地方政府的收入貢獻佔雲醫院平台服務分部收入的比例有所下降，主要是因為地方政府或相關衛生部門已投入大量資源抗擊COVID-19，而這導致彼等與我們就其雲醫院平台項目進行的業務談判或合作進度放緩。儘管自2023年初起防疫政策已不再生效，且全國經濟活動已開始逐步恢復並回歸正常，但我們的地方政府客戶分配予發展數字醫療基礎設施的預算較少，且其需要時間漸漸走出疫情並恢復業務談判或合作進度。

(2) 其他主要指藥品供應商和物流公司等企業。同時，於往績記錄期間，我們並未就向保險公司提供的雲醫院平台服務收取任何費用。詳情請參閱「一對於保險公司」。

於2020年、2021年及2022年，我們雲醫院平台服務50%以上的收入來自公共部門客戶。我們專注於且預計將持續專注於該分部的相關客戶。因此，我們正在且預計將持續面臨其任何付款延遲的風險。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨公共部門客戶付款延遲的風險」、「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨貿易應收款項的信貸風險」及「財務資料－合併財務狀況表若干組成部分的說明－貿易應收款項」。同時，截至2023年3月31日止三個月，我們公共部門客戶產生的雲醫院平台服務收入相較於2020年、2021年及2022年所佔比例相對較小。這是因為隨著公共部門客戶漸漸走出疫情，其於2023年第一季度普遍降低了分配予發展數字醫療基礎設施的預算。詳情請參閱「財務資料－合併全面收益表－客戶合約收入」。

業 務

我們通常對雲醫院平台服務採取成本加成定價策略。在評估潛在項目的規模及複雜程度後，我們評估承接該項目所需的時間及人力資源並添加利潤以制定投標價格。投標價格可能會根據各種商業考慮作進一步調整，如投標階段的競爭力水平、客戶關係、類似項目的行業規範定價，以及該項目是否能為我們帶來任何戰略利益。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，經常性收入佔我們雲醫院平台服務分部總收入的比例（無論其涉及何種服務類型，均按該分部現有客戶的購回收入佔該年度分部總收入的百分比計算）保持相對穩定，約為30%。

我們相信，得益於信息在醫療服務場景之間無縫流動，建立一個有凝聚力的醫療健康架構將減少醫療健康參與者之間的隔閡。

雲醫院平台是我們解決方案的基礎。根據弗若斯特沙利文的資料，我們於2014年開始為雲醫院平台開發技術基礎設施，用於雲醫院平台服務，彼時我們正在寧波構建首個以城市為入口的雲醫院平台。該平台是基於雲的數字醫療健康平台，是一個整合臨床、財務和管理信息系統、以患者和提供者為中心的雲計算架構。雲醫院平台旨在適應人口規模，因此能夠匯集多個數據源，為醫療健康系統的眾多參與者整理有實際價值的數據。基於此雲醫院平台，我們創建了獨特的以城市為入口的雲醫院平台模式。詳情請參閱「一 技術和基礎設施」。

地方政府及醫療機構可根據其具體需求選擇一個或多個模塊組合。該等模塊乃由我們開發，且其功能可隨不同場景修改及定制。我們繼續迎合該等平台上的地方政府、醫療機構、醫生和護士不斷變化的需求定制方案，以解決患者的需求。我們的雲醫院平台提供六個典型模塊，其詳情如下：

- 互聯網醫院服務模塊。互聯網醫院服務模塊使醫療機構能夠提供覆蓋整個醫療週期的全面互聯網醫院服務。其主要包括：(i)智慧醫院服務系統；(ii)互聯網諮詢系統；及(iii)隨訪管理系統。智慧醫院服務系統具有患者智能分診、預約掛號和諮詢付款等功能。互聯網諮詢系統具有在線問診、隨訪諮詢和處方處理等功能。隨訪管理系統具有住院登記和隨訪計劃等功能。

業 務

- 遠程醫療服務模塊。遠程醫療服務模塊包括：(i)遠程診斷系統；(ii)遠程會診系統；(iii)雙向轉診系統；及(iv)遠程醫學教育系統。遠程診斷系統提供雲存儲、雲端影像存檔與通信系統(雲端PACS)、影像診斷工具及雲報告等功能。遠程會診系統提供協作門診服務和遠程臨床會診等功能。雙向轉診系統提供病床信息共享、轉診預約和各級醫療機構之間轉診等功能。遠程醫學教育系統使大型醫院的醫療專業人員可以為基層醫療機構的醫務人員提供培訓。
- 家庭醫生服務模塊。家庭醫生服務模塊包括：(i)家庭醫生簽約系統；及(ii)家庭醫生服務系統。家庭醫生簽約系統具有居民健康記錄登記和簽約管理等功能。居民通過我們的系統簽約家庭醫生後，可以進一步進入家庭醫生服務系統，而該系統可提供在線問診、隨訪諮詢和處方處理等服務。家庭醫生服務系統還可以與我們的智慧醫療健康產品、醫療機構的信息系統和地方政府的公共衛生管理系統連接。
- 互聯網護理服務模塊。互聯網護理服務模塊包括：(i)居家護理系統；及(ii)在線護理查詢系統。居家護理系統提供接單、患者管理、訂單管理和消耗品管理等功能。該系統還提供用於記錄備存目的的服務記錄、通話隱私保護、服務地點記錄等功能；同時還提供緊急SOS、集束化護理記錄儀等功能，以確保提供護理的護士的安全。在線護理查詢系統提供在線查詢功能。
- 健康管理服務模塊。健康管理服務模塊包括：(i)健康管理運營系統；(ii)智慧體檢系統；及(iii)體檢後健康管理系統。健康管理運營系統提供服務方案管理、銷售管理和計費管理等功能。智慧體檢系統提供體檢預約、智慧體檢指導、專業工作站和體檢報告智慧分析等功能。體檢後健康管理系統提供報告解讀、隨訪管理和健康信息等功能。

業 務

- 慢病管理服務模塊。慢病管理服務模塊提供智慧醫療設備管理、慢病計劃管理、慢病記錄保存、智慧監控及警報和用藥提醒等功能。該模塊支持實時監控、上傳及管理由國內外多家主流製造商生產的智慧醫療設備所生成的個人健康數據。此模塊涵蓋如高血壓及糖尿病等慢病相關醫學專科。

我們在雲醫院平台服務方面的競爭優勢主要包括：(i)通過於截至2023年3月31日接入我們平台的35,600家醫療機構而積累的對醫院需求的深度了解，我們開發了滿足平台用戶需求並可隨不同場景修改及定制的全套六大功能模塊；(ii)自我們於2015年在寧波打造了中國首個以城市為入口的雲醫院平台以來，得益於多年開發及運營該等平台的專業知識及經驗，實現了規模經濟及降低了建立新雲醫院平台的開發及實施成本；及(iii)扎實的業務開發能力以及與地方政府及醫療機構客戶的關係（鑒於我們於各城市建立的市場地位及先發優勢）。

對於地方政府

我們提供平台建設服務，使地方政府快速開發數字醫療基礎設施，以促進當地醫療衛生格局的數字化及醫療服務的標準化。於某些城市，我們與地方政府訂立協議，以建立以城市為入口的雲醫院平台，在該平台上，我們可以提供互聯網醫療服務分部下的一項或多項服務，以促進全市醫療資源的數字化及連接。我們主要根據地方政府的的要求建設以城市為入口的雲醫院平台，平台功能可能各有不同。我們還根據與地方政府簽訂的合約條款，持續幫助運營和升級該等基礎設施。

根據弗若斯特沙利文的資料，2015年，我們在寧波打造了中國首個以城市為入口的雲醫院平台。有關寧波雲醫院平台的詳情，請參閱「我們的解決方案 個案研究：寧波」。此後，我們已簽約向幾個市級或省級地方政府提供平台建設及平台接入服務，以在相關城市建設以城市為入口的雲醫院平台。

同時，於其他城市，我們為地方政府提供獨立的功能模塊，幫助地方政府構建自身的雲醫院平台，作為其醫療信息基礎設施的一部分。

業 務

區域監管平台

通過以城市為入口的雲醫院平台，我們幫助若干地方政府匯總和處理來自市級和省級醫療機構和各政府機構的多源異構數據，從而利用該等數據為政策制定和結果評估提供見解及證據。我們亦已為地方政府建立監管平台。按照相關法規，醫院如要取得互聯網醫院牌照，必須接入其所在地的省級互聯網醫療服務監管平台。該等監管平台旨在保障互聯網醫療健康服務提供的安全性和合規性。該等平台的主要功能包括互聯網醫院的審核、互聯網醫院運營監督、安全質量控制及政策制定分析。截至2023年3月31日，我們已經建立並運營了包括江蘇省、遼寧省及雲南省在內的三個省級互聯網醫療服務監管平台。我們與該等省級互聯網醫療服務監管平台的協議合約期限介乎一至三年。根據該等協議，我們對相關平台的建立及維護收取服務費。

主要合約條款

我們提供平台建設服務，使地方政府能夠快速開發數字醫療基礎設施，以促進當地醫療衛生格局的數字化及醫療服務的標準化。此類基礎設施具有可延展性，能夠服務並連接整個城市的人口和醫療機構。其能夠在整個醫療服務過程中匯總和整理來自多個來源的數據，從而在成本節約、效率和體驗方面為整個城市的醫療運作實現協同優化。

我們一般通過招投標程序獲得與地方政府的合約，以提供雲醫院平台服務。於2020年、2021年及2022年以及截至2023年3月31日止三個月，我們與地方政府的相關中標率分別為83%、83%、89%及100%。有關招投標程序的詳情，請參閱「我們的客戶－項目招投標」。

業 務

我們通常與地方政府簽訂長期主協議或框架協議。在與地方政府簽署該等協議並完成以城市為入口的雲醫院平台的建設之後，我們便更專注於以城市為入口的雲醫院平台的運作。其後或將根據相關主協議或框架協議就諸如將醫療機構接入以城市為入口的雲醫院平台或有持續升級平台的需要等事項另行簽訂單獨合約。該等單獨合約或許有各自的屆滿日期。該等協議的期限通常介乎三至十年，或相關協議並無規定任何屆滿年份。下表載列截至2023年3月31日按主協議或框架協議屆滿年份劃分的以城市為入口的雲醫院平台數量明細：

	截至3月31日
	2023年
截止2023年	2
截止2024年	5
截止2025年	2
截止2026年	1
截止2027年	3
截止2028年	1
無具體屆滿年份	15
 合計	 29

此外，這些與地方政府簽訂的主協議或框架協議的常規條款包括但不限於：服務範圍與交付物、合同金額、協議期限（如有屆滿日期）、里程碑及其各自要求的完工日期、支付條款及各方的義務與責任。此外，該等協議項下的支付方式通常為分期支付，每筆分期款項的支付須達成若干里程碑，這通常由相關地方政府客戶指定的人員進行評估。每份協議的條款視乎我們與相關地方政府根據其具體要求進行的協商而有所不同。

我們亦幫助醫療專業人員熟悉該等平台的功能以提升用戶黏性，同時進行適當的營銷活動以提升在患者中的知名度。我們繼續迎合該等平台上的地方政府、醫療機構、醫生和護士不斷變化的需求定制方案，以解決患者的需求。

業 務

鑒於我們在每份協議下令人滿意的表現及地方政府客戶不與我們續簽相關協議的高額轉換成本，我們認為，當前每份以城市為入口的雲醫院平台協議續簽的可能性均很高。多個地方政府客戶於同一年度內決定不續簽相關協議的可能性亦極小。於往績記錄期間，四個以城市為入口的雲醫院平台的協議均已達到各自的原定到期日，且所有協議均已與我們續簽。此外，寧波雲醫院平台及瀋陽雲醫院平台的協議並無任何到期日。

倘我們與寧波雲醫院平台及瀋陽雲醫院平台以外的29個以城市為入口的雲醫院平台的任何協議未續簽，則對我們總收入的最大不利影響將低於3.0%（基於該等其他以城市為入口的雲醫院平台產生的雲醫院平台服務及互聯網醫療服務的最大收入）。因此，我們預計，倘我們與寧波雲醫院平台及瀋陽雲醫院平台以外的29個以城市為入口的雲醫院平台的任何協議終止，則不會對我們的運營及財務表現產生重大不利影響。

對於醫療機構

我們為醫療機構提供平台建設服務及平台接入服務，使其能夠快速提供互聯網醫院相關服務。具體而言，通過使用我們的雲醫院平台服務，醫院或會發現在符合相關法律法規的情況下，獲取互聯網醫院牌照具有成本效益。一般而言，醫院如要取得互聯網醫院牌照，必須建立自身的互聯網醫院基礎設施或接入數字醫療健康平台，如我們的雲醫院平台。與後一種方法相比，前一種方法通常需要投入更多的資本和時間來完成。於2021年，我們於寧波幫助逾30家醫院建立互聯網醫院。截至2023年3月31日，接入我們雲醫院平台的100家中國互聯網醫院已基於該等接入獲得了互聯網醫院牌照。通過互聯網醫院，預計該等醫院將開展全面的互聯網醫院相關服務，以補充和優化其日常運營。

就醫療機構而言，我們的平台建設服務為收費服務，然而，就平台接入服務而言，大多數基層醫療機構已免費接入我們的平台。同時，對我們平台接入服務付費的醫療機構主要為醫院。接入我們的雲醫院平台後，付費接入的醫療機構較未付費接入的醫療機構整體上能接入更廣泛的功能模塊，以享受範圍更廣的互聯網醫療服務。就系統和運營穩定性以及大型醫院所服務用戶的滿意度而言，該等醫院不太可能僅為避免支付接入費而選擇減少或降低互聯網醫療服務的範圍。於往績記錄期間，概無已付

業 務

費接入我們平台的大型醫院隨後選擇免費接入，且概無醫療機構主動選擇減少或降低互聯網醫療服務的範圍。為了留住該等醫療機構（作為我們的付費客戶），我們提供專門的客戶協助，主要包括維護及運營方面的協助。提供維護方面的協助旨在確保雲醫院平台的穩定運行，而提供運營方面的協助旨在確保在該等平台上順利提供互聯網醫療服務協助。我們不斷監測付費客戶對我們服務的反饋，並及時作出回應。

相反，免費接入我們平台的基層醫療機構能夠接入基本功能模塊，且大多於接入後提供智慧家庭醫生服務等基礎互聯網醫療服務。於往績記錄期間，智慧家庭醫生服務的絕大部分服務量乃由該等基層醫療機構貢獻。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，智慧家庭醫生服務的服務量分別為1.4百萬次、2.3百萬次、5.2百萬次、0.1百萬次及0.6百萬次。我們認為接入我們平台的基層醫療機構可以帶動互聯網醫療服務的用戶流量，從而產生協同效應。具體而言，患者對智慧家庭醫生服務的使用可以使其嘗試使用互聯網醫療服務。例如，免費接入我們平台的基層醫療機構可以訪問家庭醫生服務模塊，該基層醫療機構的醫生可以為患者提供智慧家庭醫生服務。簽約家庭醫生後，患者可向家庭醫生諮詢常見病及慢病，而對於需要進一步檢查的情況及病例，家庭醫生可以將患者轉介至互聯網醫院服務模塊，患者可以通過該模塊使用在線醫療問診及處方處理服務。同時，家庭醫生亦可以建議患者通過我們平台的遠程醫療服務尋求大型醫院專家的指導。因此，醫療機構免費接入我們的平台可以帶動互聯網醫療服務的服務量，從而帶動互聯網醫療服務分部的收入。

與雲醫院平台服務的整體定價策略相似，我們的平台接入服務通常採取一般成本加成定價策略。就免費平台接入服務而言，大多數為基層醫療機構，且接入後僅提供基礎互聯網醫療服務，如智慧家庭醫生服務，而我們通常不會因該等免費平台接入服務產生額外成本。就付費平台接入服務而言，我們對項目收取的年費最典型的價格範圍介乎人民幣100,000元至人民幣250,000元。然而，各項目的個別價格亦視乎醫療機構接入平台後希望使用的功能數量及複雜性而定。就僅提供一種或兩種互聯網醫療服務的醫療機構而言，接入服務費可能低於上述價格範圍。然而，於往績記錄期間，該等類型的接入項目並無對雲醫院平台服務的收入作出重大貢獻。就提供所有類型的互聯網醫療服務或於接入後進一步提供額外定制服務的醫療機構而言，接入服務費可能

業 務

高於上述價格範圍。一般而言，於相關醫療機構接入後，我們預計不會就免費或付費接入服務改變我們與該等機構的安排。

截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，分別有30,885家、34,751家、35,500家及35,600家醫療機構接入我們的平台。下表載列截至所示日期為我們雲醫院平台服務分部貢獻收入的醫療機構總數明細：

	截至12月31日			截至 3月31日
	2020年	2021年	2022年	2023年
以城市為入口的雲醫院 平台以外.....	64	42	52	57
以城市為入口的雲醫院 平台以內.....	178	96	93	50
合計	242	138	145	107

於2021年，向我們雲醫院平台服務分部貢獻收入的醫療機構數量及以城市為入口的雲醫院平台以內的醫療機構數量均有所減少。相關數量的減少主要是由於：(i)於2020年，我們專注於小型醫院（大多數為非三級或二級醫院），而該等醫院接入的模塊僅涵蓋部分互聯網醫療服務（如處方處理服務，該等服務屬合同價值相對較小且能快速完成的相對簡單的項目）；及(ii)於2021年，我們在戰略上更專注於大型醫院，通過建設能訪問全部或大部分互聯網醫療服務（該等服務屬合同價值普遍較高的大型項目）的獨立互聯網醫院基礎設施，幫助其改善整體的互聯網醫院相關服務能力，這可增強客戶粘性，使其持續使用我們的平台。

儘管存在該等波動，但我們仍自雲醫院平台服務分部（由醫療機構貢獻收入）及互聯網醫療服務分部錄得不斷改善的收入。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，雲醫院平台服務（由醫療機構貢獻收入）的收入分別為人民幣11.7百萬元、人民幣29.4百萬元、人民幣48.4百萬元、人民幣4.3百萬元及人民幣7.1百萬元。於相同年度，互聯網醫療服務的收入分別為人民幣55.1百萬元、人民幣93.4百萬元、人民幣137.8百萬元、人民幣29.4百萬元及人民幣33.0百萬元。同時，除平均服務費水平外，互聯網醫療服務分部的增長主要取決於服務量的增長，而服務量的增長進一步取決於所接入醫療機構在我們平台上提供互聯網醫療服務以及患者在我們平台上使用互聯網醫療服務的活躍程度。因此，我們預計該等波動不會對雲醫院平台服務及互聯網醫療服務分部未來的業績產生重大影響。

業 務

於往績記錄期間，向我們雲醫院平台服務分部貢獻收入的醫療機構數量及以城市為入口的雲醫院平台以內的醫療機構數量的波動主要是因為我們實施業務戰略時專注於目標客戶的變動。隨著我們業務的持續擴張及業務模式更趨於成熟，我們預計向我們雲醫院平台服務分部貢獻收入的醫療機構數量及以城市為入口的雲醫院平台以內的醫療機構數量不會出現重大波動。

平台接入服務

對於其所在城市已有建立以城市為入口的雲醫院平台的醫療機構，彼等能夠與其他醫療機構連接，以簡化信息的流動。通過接入我們的以城市為入口的雲醫院平台，醫療機構可受益於經患者授權的共享醫療健康數據，從而提高醫療服務效率。

目前，我們大多數以城市為入口的雲醫院平台並不強制要求相關地區的醫療機構接入該等平台。只有少數城市按照當地政策，要求醫療機構強制接入我們的以城市為入口的雲醫院平台。儘管如此，我們通常鼓勵及激勵醫療機構接入我們，因為彼等可以使用我們的平台以增強其提供互聯網醫療服務的能力。同時，我們在相關城市設立運營中心，開展業務開發活動，以吸引各類醫療機構入駐。

平台建設服務

若干醫療機構（尤其是大型醫院）有建立獨立雲醫院系統的需求。通過搭建其自身的雲醫院系統，醫療機構可基於自身的特別需求決定應用哪些模塊，從而能夠在更加量身打造的雲醫院平台上提供服務。憑藉我們已建立的以城市為入口的雲醫院平台，我們在與其他類似雲醫院平台服務供應商的相互競爭中處於優勢地位，原因是我們可基於該等醫療機構已接入的現有的以城市為入口的雲醫院平台的相同技術基礎設施建立獨立雲醫院系統，因此我們能提供更具競爭力的價格，同時使醫療機構可更高效訪問彼等以城市為入口的雲醫院平台及其自有的獨立雲醫院系統的醫療數據及資源。

業 務

主要合約條款

我們一般通過招投標程序獲得與醫療機構的合約，以提供平台建設及平台接入服務。由於我們具成本效益的平台建設方式、技術優勢及良好聲譽，我們的中標率相對較高，於2020年、2021年及2022年以及截至2023年3月31日止三個月的中標率分別為81%、86%、97%及100%。有關招投標程序的詳情，請參閱「我們的客戶－項目招投標」。

一般而言，我們與醫療機構的合約期限介於一至三年，並根據醫療機構的技術複雜性及規模，以及發展模塊的範圍等因素收取費用。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們與醫療機構的合同續簽率（年內或期內續簽的合同數量佔該年份或期間到期的合同數量的百分比）分別為90%、88%、89%、87%及89%。

根據我們與醫療機構簽訂的相關服務合約，我們有義務採取數據保護措施以確保患者機密信息的安全，而醫療機構應確保其醫療專業人員在我們的平台上提供服務時遵守有關法律法規。請參閱「數據隱私和保護」。

對於保險公司

我們向商業醫療保險公司提供平台接入服務，協助其控制成本。例如，通過接入我們的平台，保險公司可以利用健康管理服務模塊來幫助投保人維持健康，作為保險產品的補充。就保險公司而言，此類健康管理服務有可能改善投保人的健康狀況，從而降低發病率並提高其保險產品的競爭力。於往績記錄期間，我們並未就向保險公司提供的雲醫院平台服務收取任何費用；相反，我們通過健康管理服務變現。這是因為我們認為保險公司接入我們的雲醫院平台只是我們獲取其龐大投保人數量的通道，並有利於擴展其他服務。健康管理服務等可為保險公司帶來價值的服務才是我們持續創收的戰略重點。有關我們與商業醫療保險公司合作提供的健康管理服務的詳情，請參閱「健康管理服務－慢病管理服務－與融盛保險合作的管理式醫療健康項目」。

目前，我們正在積極尋求與其他商業保險公司的合作機會。我們擬為商業醫療保險公司的客戶提供豐富的醫療健康服務，包括在線問診、藥品配送及健康管理服務。

業 務

按城市劃分的收入明細

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們通過以城市為入口的雲醫院平台提供的雲醫院平台服務分別產生了84.4%、54.8%、71.0%、86.6%及50.6%的收入。下表載列於所示期間我們以城市為入口的雲醫院平台的雲醫院平台服務收入明細及其各自建成年度（如適用）：

	建成年度	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
		2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
(人民幣千元)						
寧波	2016年	5,512	7,088	4,765	38	227
瀋陽	2017年	38,610	16,902	13,844	1,035	940
城市A	2020年	3,383	6,795	6,264	-	-
城市B	2019年	1,408	13,559	15,551	4,044	1,260
城市C	2020年	5,657	5,943	9,804	267	47
城市D	2021年	488	521	7,022	278	157
城市E	預計於2023年建成	-	1,083	3,899	90	106
城市F	預計於2023年建成	-	717	5,478	25	263
城市G	2016年	603	211	16	12	-
城市H	2017年	5,206	5,389	5,323	1,456	1,283
城市I	2018年	1,832	1,415	943	354	-
城市J	2019年	1,369	475	46	2	48
城市K	2020年	343	487	252	-	94
城市L	2020年	-	202	217	47	75
城市M	2020年	946	-	-	-	-
城市N	2020年	-	31	63	24	-
城市O	2020年	310	90	560	27	33
城市P	2020年	24	-	382	73	49
城市Q	2021年	-	2,196	2,524	495	108
城市R	2021年	-	-	-	-	-
城市S	尚未開始	-	-	-	-	-
城市T	尚未開始	-	-	-	-	-
城市U	尚未開始	-	-	-	-	-

業 務

	建成年度	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
		2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
(人民幣千元)						
城市V	尚未開始	-	-	-	-	-
城市W	尚未開始	-	-	-	-	-
城市X	尚未開始	642	726	113	28	-
城市Y	預計於2024年建成	-	1,918	3,535	3,535	-
城市Z	預計於2023年建成	-	4,423	3,798	-	-
城市AA	預計於2023年建成	-	-	2,488	-	-
以城市為入口的雲醫院						
平台總收入		66,333	70,171	86,887	11,830	4,690
以城市為入口的雲醫院平台						
以外來源收入 ⁽¹⁾		12,278	57,796	35,482	1,829	4,584
雲醫院平台服務總收入		78,611	127,967	122,369	13,659	9,274

(1) 於往績記錄期間，以城市為入口的雲醫院平台以外來源的雲醫院平台服務收入發生波動，主要是由於相關業務大部分以單一項目為基礎展開，且未必能促成長期合作，收入更倚賴於我們識別及把握合適的商業機遇。

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，除寧波及瀋陽以外城市的應佔收入呈增長趨勢，而2021年我們以城市為入口的雲醫院平台所得總收入的百分比較2020年有所下降，2022年的百分比較2021年有所上升，主要是因為：(i)其他城市產生的收入通常有大幅波動，取決於作為我們量身定制的發展策略下的切入點提供的具體服務；及(ii)我們仍在改善寧波、瀋陽以外城市的以城市為入口的雲醫院平台業績。

業 務

以城市為入口的雲醫院平台以外來源的雲醫院平台服務分部收入來自本質上與以城市為入口的雲醫院平台提供的業務性質相似的服務。該項收入由2020年的人民幣12.3百萬元增至2021年的人民幣57.8百萬元，減至2022年的人民幣35.5百萬元。其由截至2022年3月31日止三個月的人民幣1.8百萬元增至截至2023年3月31日止三個月的人民幣4.6百萬元。我們於29個城市以外地區提供雲醫院平台服務有助於擴大我們的客戶基礎及在新的城市建立品牌知名度。若該等舉措成功開發並令該等客戶滿意，該等城市的地方政府可能會與我們進一步簽署協議，以建立以城市為入口的雲醫院平台。我們一般通過現有客戶推薦、新城市的線下營銷活動及其他各種業務發展舉措結識該等客戶。

於往績記錄期間，若干城市的以城市為入口的雲醫院平台僅產生了些微收入或根本沒有收入，原因載列如下：

- (i) *地方政府發展平台的意願低迷*。若干平台於往績記錄期間前已建成，但相關地方政府由於其自身考慮以及對投入大量精力於平台發展的意願低迷，故對平台並無更多的進一步升級或擴展需求（例如城市G、K、L、M、N、O及P）。
- (ii) *落後的信息基礎設施及監管框架等歷史原因*。我們於2018年前後與多家地方政府簽訂了框架協議或主協議，但以城市為入口的雲醫院平台的建設尚未開始。該等項目乃根據當時發佈的優惠政策，隨著互聯網醫療健康行業快速發展而應運而生，詳情如下：
 - 自2018年有關在線問診、遠程問診及互聯網醫院等一系列法規及試行指引，以及政府推動互聯網及醫療一體化的優惠政策出台以後，互聯網醫院相關服務更加普遍。根據弗若斯特沙利文的資料，2019年內中國互聯網醫院的數量由約20家增至逾150家。
 - 同時，鑒於更明確的監管指引及優惠政府政策的出台，互聯網醫院相關服務愈來愈獲更多地方政府接受。因此，許多地方政府有意願或有興趣探索其各自城市的以城市為入口的雲醫院平台的潛在發展，且我們積極開展業務擴展，抓住該等機會以取得先發優勢。

業 務

- 然而，根據弗若斯特沙利文的資料，由於低線城市現有落後的信息基礎設施及監管框架，若干以城市為入口的雲醫院平台的建設已停止或進展緩慢。

對於該等未完成的項目，我們根據業務策略對該等項目的資源投入加以限制（例如城市X、S、T、U、V及W）。

- (iii) *城市R的特例*。我們於2019年與地方政府簽訂了一份框架協議，以建立以城市為入口的雲醫院平台。於2021年，該地方政府的衛生健康委員會在招投標程序後，委聘我們提供1,252台健康一體機，並相應與我們簽訂了一份總金額為人民幣8.5百萬元的銷售協議。

根據銷售協議，健康一體機的交付在通過檢驗及試用期後方可進行。我們該等智慧醫療健康產品的定價與該等售予其他獨立客戶的產品相若。該合同下的健康一體機單價為人民幣6,800元，該定價在我們提供予客戶的正常定價範圍內（即人民幣5,000元至人民幣20,000元）。

根據框架協議，鑒於我們與地方政府的穩固合作關係，為促進互聯網醫療服務的協同發展，我們基於雲醫院平台的若干標準功能模塊，為城市R建立了一個以城市為入口的雲醫院平台，使得若干地方醫療機構能接入遠程醫療服務模塊。因此，我們並未因該等建設產生額外成本。由於銷售協議的條款未涉及任何向我們購買的雲醫院平台服務，我們並未將該協議項下所獲得的任何收入分配至我們的雲醫院平台服務分部。倘全部或部分相關收入及相應成本重新分配至我們的雲醫院平台服務分部，我們預計該分部的毛利率不會受到重大影響。

鑒於上文所述，我們在獲取以城市為入口的雲醫院平台項目時更具選擇性。自2020年起，我們所有新的以城市為入口的雲醫院平台已開始或完成建設。

互聯網醫療服務

在我們雲醫院平台的支持下，第三方及我們的自營醫療機構可在整個診斷治療週期為患者提供線上線下一體化醫療服務。互聯網醫療服務包括：(i) 互聯網醫院服務；(ii) 遠程醫療服務；(iii) 智慧家庭醫生服務；及(iv) 互聯網居家護理服務。該等服務由接

業 務

受我們雲醫院平台服務的醫療機構提供。我們在互聯網醫療服務方面的競爭優勢主要包括：(i)通過以城市為入口的雲醫院平台連接豐富的醫療資源，該等資源提供包括29個城市及浙江省在內的廣泛地域覆蓋及充足的醫療專業人員供應（包括截至2023年3月31日已於我們雲醫院平台註冊的116,500名醫生及46,000名護士）；(ii)地方政府和醫療機構的支持，寧波及瀋陽等城市的互聯網醫療服務可由社會醫療保險支付；(iii)我們的質量控制措施，以及我們於江蘇省、遼寧省及雲南省運營的三個省級互聯網醫療服務監管平台保障的優質服務；及(iv)通過十家連鎖自營醫療機構（於2022年提供健康管理服務480,000次）運營的健康管理服務帶來的用戶流量協同效應。健康管理服務的用戶在享受健康檢查服務後，可便利地接入互聯網醫療服務。

下表載列於所示期間按互聯網醫療服務分部的業務線劃分的收入明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2020年		2021年		2022年		2022年		2023年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
	(人民幣千元，百分比除外)									
互聯網醫院服務	49,240	89.4	80,144	85.8	117,972	85.6	25,789	87.9	25,794	78.1
遠程醫療服務	4,325	7.9	10,248	11.0	13,871	10.1	2,321	7.9	4,915	14.9
智慧家庭醫生服務 ⁽¹⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
互聯網居家護理服務	1,492	2.7	3,015	3.2	5,991	4.3	1,243	4.2	2,309	7.0
合計	<u>55,057</u>	<u>100.0</u>	<u>93,407</u>	<u>100.0</u>	<u>137,834</u>	<u>100.0</u>	<u>29,353</u>	<u>100.0</u>	<u>33,018</u>	<u>100.0</u>

(1) 我們不對智慧家庭醫生服務收費。

截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，分別有30,885家、34,751家、35,500家及35,600家醫療機構接入我們的平台。於2020年、2021年及2022年，每家醫療機構自互聯網醫療服務產生的平均收入（按相關年度互聯網醫療服務產生的總收入除以相關年度末接入我們平台的醫療機構總數計算）分別約為人民幣1,800元、人民幣2,700元及人民幣3,900元。於相同年度，每家醫療機構的平均互聯網醫療服務量分別為116次、147次及249次。此外，於2020年、2021年及2022年，每位醫療專業人員自互聯網醫療服務產生的平均收入（按相關年度互聯網醫療服務產生的總收入除以相關年度末於我們雲醫院平台註冊的醫生及護士總數計算）分別約為人民幣770元、人民幣787元及人民幣913元。

業 務

互聯網醫療服務可通過互聯網醫院服務彌合患者與醫院之間的鴻溝，通過遠程醫療服務將醫院與基層醫療機構連接，通過智慧家庭醫生服務將患者與基層醫療服務從業者聯繫起來，並通過互聯網居家護理服務將護理服務從醫院擴展到家庭。這些服務產品可共同促進醫療連續性，並滿足患者對基層、第二層和康復護理的需求。

我們一直持續努力激發我們雲醫院平台上醫療機構（尤其是醫院）的積極性。此外，我們與當地的社會醫療保險管理部門合作，目前已在寧波及瀋陽通過社會醫療保險實現互聯網醫療服務的在線支付。

我們亦已對平台上醫療服務質量的一致性實施質量控制措施，不論該等服務是由我們自營的醫療機構或第三方醫療機構的醫療專業人員提供，亦或是由在我們自營的醫療機構或第三方醫療機構註冊的醫療專業人員提供。請參閱「一 風險管理、內部控制及合規文化 — 醫療健康質量和安全」。

我們在互聯網醫療服務方面的競爭優勢主要包括：(i)豐富的醫療資源，提供廣泛的地域覆蓋及充足的醫療專業人員供應；(ii)地方政府和醫療機構的支持，為緩解優質醫療資源稀缺和分佈不均帶來了寶貴利益，並符合國家利好政策；(iii)我們的質量控制措施，以及我們於江蘇省、遼寧省及雲南省運營的三個省級互聯網醫療服務監管平台保障的優質服務；及(iv)健康管理服務帶來的用戶流量協同效應。我們健康管理服務的用戶在享受健康檢查服務後，可便利地接入互聯網醫療服務。

我們提供的服務

互聯網醫院服務

互聯網醫院服務主要側重於慢病患者的諮詢和管理，旨在通過傳統線下醫院環境無法提供的高附加值服務（特別是通過利用我們參加專科醫療聯盟所創造的優勢）增加患者的黏性。這些服務主要包括以下方面：

- 智慧醫院服務。智慧醫院服務包括預約住院及檢查服務以及檢查報告查詢等，從而促進我們醫院網絡內的醫院就診。
- 在線醫療問診及處方處理服務。

業 務

(i) 在線醫療問診服務。在線醫療問診面向個人，涵蓋各類病症和病例，主要側重於常見病和慢病。根據中國相關規定和法規，不得對首診患者開展互聯網診療活動。因此，醫生只能通過我們的平台為於醫療機構進行初診的患者提供診斷。醫生經患者同意後，可查看患者的過往電子病歷（如有）或患者接受諮詢服務時所需上傳的病歷和處方，以確保醫生並非在提供初診。患者可通過文字、圖片或音頻描述自身的症狀，從而開始諮詢。在線問診服務包括三類問診服務：(i) 免費問診（聚焦於健身及個人護理等健康及福祉問題的健康諮詢）；(ii) 通過即時通訊問診，客戶可直接向醫生發送圖片和文字進行醫療諮詢（「即時通訊問診」）；及(iii) 通過多媒體問診，客戶可通過電話或視頻直接與醫生交談（「多媒體問診」）。醫生可根據歷史處方記錄為患者開處方。在藥劑師批准使用未兌換的處方後，患者可選擇在線下藥房取藥或要求送貨上門服務。

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，在我們平台上進行的在線問診總次數分別約為512,900次、1,111,400次、1,674,000次、288,000次及374,000次。於往績記錄期間，我們平台的在線問診量增加主要是由於我們基於不同城市的不同情況及需求，持續努力通過我們以城市為入口的雲醫院平台打包及提供在線問診服務。下表載列於所示期間我們提供的各類在線問診服務的服務量：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(千次)				
免費問診服務.....	251	263	1	1	0
即時通訊問診.....	254	836	1,649	283	368
多媒體問診.....	7	12	24	4	6
在線問診服務.....	512	1,111	1,674	288	374

業 務

(ii)處方處理服務。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們平台處理的處方分別約為925,800份、787,000份、839,000份、190,000份及178,000份。我們於2020年開始就在線問診服務提供處方處理服務。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，通過我們平台處理的在線問診直接產生的處方分別約為150,100份、342,700份、530,000份、115,000份及105,000份。除在線問診產生的處方外，其他處方來自接入我們平台的藥房或互聯網醫院的線下渠道。

(iii)定價。我們主要根據我們提供的問診類型，同時亦考慮提供相關服務的醫生的資質對在線問診服務定價。一般而言，我們對主任醫生及副主任醫生所提供服務的定價高於普通醫生，對一流醫院醫生所提供服務的定價高於基層醫療機構的醫生。於往績記錄期間，取決於有關醫生的資質，即時通訊問診及多媒體問診的常規收費範圍分別介乎零至人民幣20元及人民幣20元至人民幣500元。根據弗若斯特沙利文的資料，於往績記錄期間，我們對不同類型的問診收取的費用與現行市價相當。

下表載列於所示期間(i)在線問診服務及(ii)提供在線問診服務直接產生的處方處理服務的常規收費範圍：

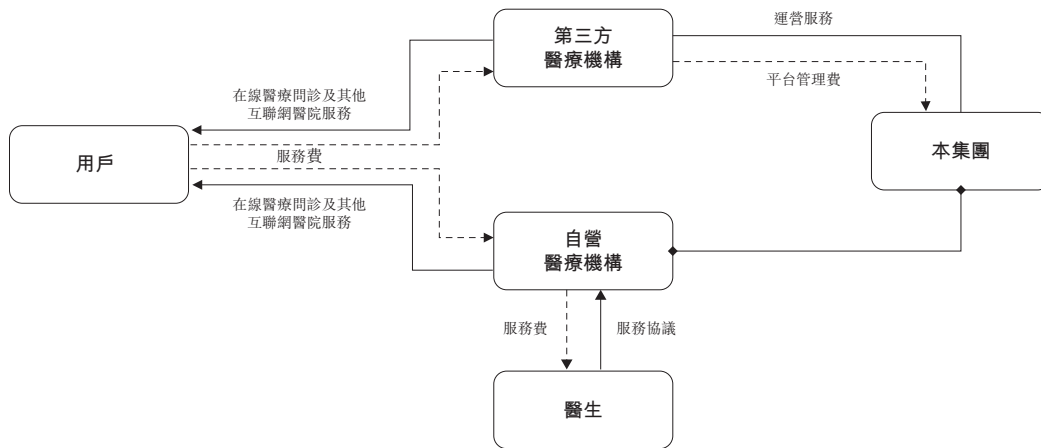
	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣元)				
在線問診服務.....	5至500	5至500	5至500	5至500	5至500
	(取決於所提供的問診類型及醫生的資質)	(取決於所提供的問診類型及醫生的資質)	(取決於所提供的問診類型及醫生的資質)	(取決於所提供的問診類型及醫生的資質)	(取決於所提供的問診類型及醫生的資質)
在線問診服務直接產生的處方處理服務.....	20至100	50至300	50至1,000	50至1,000	50至1,000

業 務

- 增值隨訪管理服務。增值隨訪管理服務旨在更好地管理患者出院後的健康狀況。該等服務包括康復計劃、隨訪諮詢提醒、疾病信息、健康狀況監測和康復干預。例如，我們已設計並提供整合線下醫療服務及我們雲醫院平台功能的服務包，使醫療機構能夠提供先前無法提供的優質服務。該服務包的示例之一為減肥服務包，涵蓋線上健康檢查預約、諮詢醫療專業人員以及諮詢後的鍛煉計劃制定及飲食跟蹤。另一示例為術後居家護理服務包，能讓患者在家中享受專業護理並將病床讓給更急需的人。我們認為，提供增值隨訪管理服務可大幅提高醫生的參與度及患者對我們平台的黏性，使我們能夠進一步變現以城市為入口的雲醫院平台。

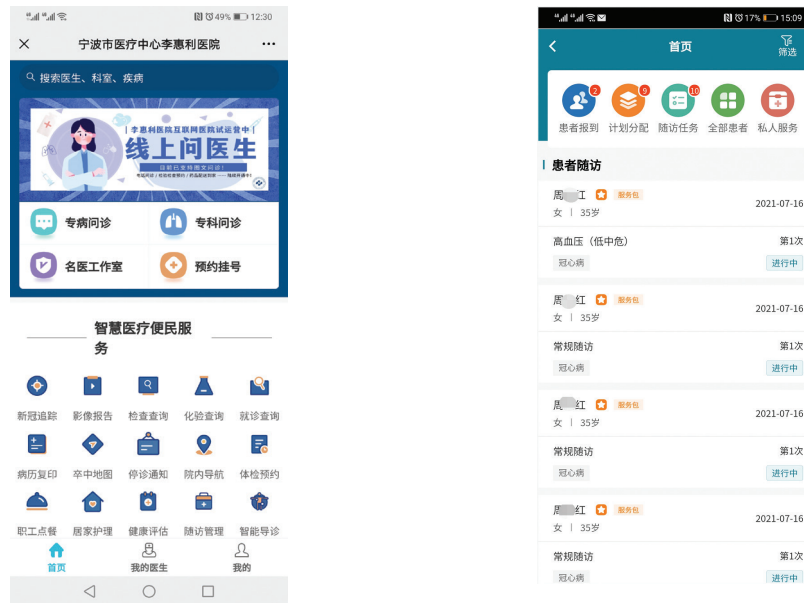
隨著我們不斷優化增值服務，我們預期醫療機構在我們雲醫院網絡中的黏性將進一步提高。

以下流程圖載列我們互聯網醫院服務的交易流程：



業 務

下列屏幕截圖從患者（左邊）及醫生（右邊）的角度展示了我們互聯網醫院服務界面的一些樣例：



遠程醫療服務

通過我們平台在機構場景下可獲得的遠程醫療服務能幫助基層醫療機構擴展其服務能力，從而達到與大型醫院相同的醫療服務覆蓋範圍及質量。

我們的遠程醫療服務主要包括遠程診斷、遠程會診、雙向轉診及遠程醫學教育服務。具體而言，我們發現基層醫療機構面臨的主要困境是，其往往配備有先進的醫療設備，但缺乏具有專業影像診斷能力的醫療專業人員。因此，我們建立了由影像、超聲和核醫學部門專家組成的影像中心。患者在基層醫療機構完成檢查後，影像數據會自動上傳至我們的雲醫院平台，我們影像中心的專家可藉此提供影像診斷建議。這些建議經過審核和質量控制程序後，將提供給基層醫療機構，以幫助其醫生作出醫療決策。第三方醫療機構亦可通過我們的雲醫院平台向基層醫療機構提供遠程影像診斷服務。此外，基層醫療機構的醫生可向專家申請遠程會診以獲得建議，並接受培訓以提高自身的服務能力。

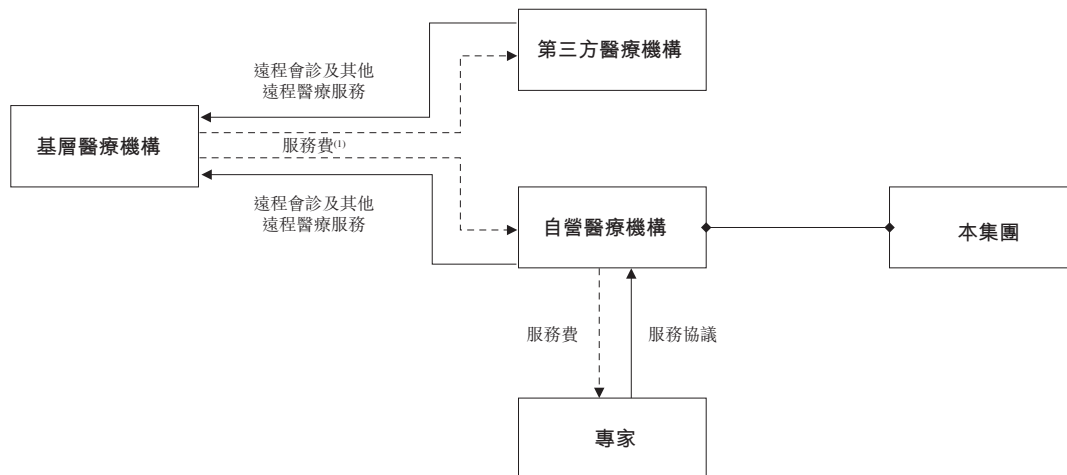
於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的遠程醫療服務量分別約為701,000次、860,600次、1,067,000次、161,000次及369,000次。

業 務

憑藉與中國醫療健康行業中醫療健康服務提供者的廣泛關係，我們已與全國多個醫學專科的領先專家建立聯繫，從而為基層醫療機構提供遠程臨床支持。此類合作亦為我們的遠程醫療服務創造了穩定的需求來源，並符合鼓勵在中國組建專科醫療聯盟的國家政策。目前，我們的雲醫院平台已整合內科、外科、婦科、兒科和中醫等50多個專科的醫療資源。我們一直專注於組建專科醫療聯盟，尤其是與心臟病、腫瘤和生殖健康有關的聯盟，因為我們特別關注為老年人、慢病患者、婦女兒童及腫瘤患者等客戶群體提供服務。例如，我們已與上海的一家三級甲等醫院及一家著名的國家級心臟病專家醫療集團合作，以通過我們的平台組建心臟病聯盟。我們預計通過參與專科醫療聯盟來探索新的服務類型，並將相關服務整合到我們的雲醫院平台，以進一步推動我們的收入增長。

我們通常與個別專家或機構簽訂合作協議，期限介於一至五年，根據該等協議，相關專家或機構依據提供的服務量收取固定的診斷費用。此類費用通常由基層醫療機構向我們支付（作為我們的收入），我們之後則會就該等專家所提供的服務向彼等支付一定的費用。在選擇個別專家或機構進行合作時，我們會考慮地理位置、聲譽、品牌知名度和現有的業務關係。

以下流程圖載列我們遠程醫療服務的交易流程：



(1) 對於第三方醫療機構提供的遠程醫療服務，服務費由基層醫療機構直接向第三方醫療機構支付，在此過程中，我們不收取任何平台管理費。然而，為了能夠提供該等第三方遠程醫療服務，我們在雲醫院平台服務分部下提供平台建設或接入服務並產生收入。

業 務

智慧家庭醫生服務

通過我們的智慧家庭醫生服務，患者及其他醫療健康消費者可以簽約家庭醫生（通常為基層醫療機構的全科醫生）。家庭醫生作為服務於患者及其他醫療健康消費者的首個聯絡點，管理基本及日常的醫療健康需求，如測量及監測包括脈搏及血壓在內的生命體徵及其他健康指標，為預防及管理慢病提供指導，並就改善心理及身體健康提供建議。通過我們的平台，家庭醫生可利用智慧家庭醫生工作站等智慧工具，從智慧醫療健康產品、醫療機構的信息系統和地方政府的公共衛生管理系統訪問健康數據，以幫助其提供可與患者的需求準確匹配的個性化醫療方案。其亦可通過我們的遠程醫療服務尋求大型醫院專家的指導。

我們不對智慧家庭醫生服務收費。儘管如此，我們認為該等服務可幫助患者了解我們的雲醫院平台及其他解決方案（例如智慧醫療健康產品），從而增加彼等對我們雲醫院平台的黏性。

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的智慧家庭醫生服務量分別約為1,417,600次、2,306,600次、5,218,000次、146,000次及572,000次。

下列屏幕截圖從患者的角度展示了我們智慧家庭醫生服務界面的一些樣例：



業 務

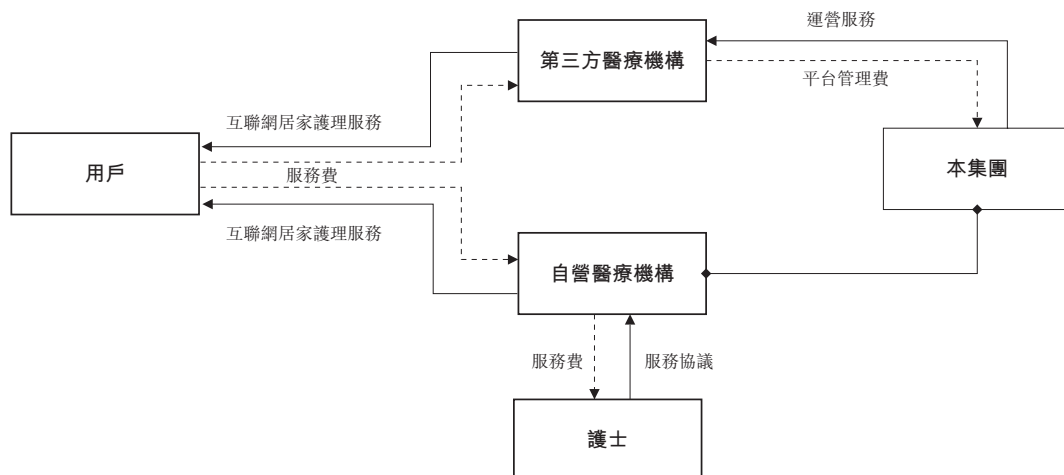
互聯網居家護理服務

我們的互聯網居家護理服務使護士能夠利用其零散的業餘時間在患者所在的地方提供專業護理服務，從而將護理從醫院擴展到家家戶戶。我們的互聯網居家護理服務具有專業性與多樣性，主要覆蓋以下五種類別：(i)臨床護理（如Foley導管護理和皮下注射）；(ii)專科護理（如經外周置入中心靜脈導管護理及T型管護理）；(iii)母嬰護理（如通乳治療及新生兒護理）；(iv)傳統中醫護理（如刮痧及保留灌腸）；及(v)康復護理（如耳穴壓豆法及穴位按摩）。

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們平台上的互聯網居家護理服務量分別約為16,400次、29,900次、54,000次、10,000次及18,000次。關於互聯網居家護理服務，我們還提供在線問診服務，為老年人、慢病患者或其他併發症的患者以及孕婦提供指導。由於具有互聯網居家護理服務需求的患者通常擁有長期醫療需求，我們的互聯網居家護理服務的客戶留存率相對較高。例如，於2021年，在我們的寧波雲醫院平台上有48%的互聯網居家護理服務客戶複購該等服務。

我們認為，質量及安全是對提供醫療健康服務最為重要的要求，亦是第三方醫療機構在開展院外服務時關注的核心問題。憑藉多年來經營及管理醫療機構的經驗以及我們為互聯網醫療健康服務建立監管平台的能力，我們具備監督醫療服務交付質量的強大能力。就互聯網居家護理服務而言，我們根據不同類型的護理項目對護士的資質提出嚴格要求並提供相應的培訓。

以下流程圖載列我們互聯網居家護理服務的交易流程：



業 務

下列屏幕截圖從患者（左邊）及護士（右邊）的角度展示了我們互聯網居家護理服務界面的一些樣例：



互聯網醫療服務的業務模式

根據國家衛生健康委員會及國家中醫藥管理局制定的《關於印發互聯網診療管理辦法（試行）等3個文件的通知》，僅持有有效的《醫療機構執業許可證》（載有互聯網醫院字樣）的醫療機構方可提供互聯網醫院服務。截至2023年3月31日，我們的三家醫療機構擁有載有該等字樣的許可證，使我們能夠通過我們的雲醫院平台提供互聯網醫院服務。

一般而言，互聯網醫療服務由(i)我們擁有的醫療機構（「專有模式」）；或(ii)第三方醫療機構（「平台模式」）的醫療專業人員或在這些醫療機構註冊的醫療專業人員提供。醫療專業人員，無論其是在我們自營醫療機構還是第三方醫療機構執業或註冊，均獲授權服務患者。截至2023年3月31日，我們擁有十家連鎖自營醫療機構。有關我們自營醫療機構的詳情，請參閱「醫療資源－自營醫療機構」。

業 務

下表載列於所示期間我們自營醫療機構及第三方機構的醫療專業人員或在這些醫療機構註冊的醫療專業人員提供的服務所產生的收入明細：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣百萬元)				
專有模式項下提供的服務.....	54.2	92.3	135.0	28.5	32.5
平台模式項下提供的服務.....	0.9	1.1	2.8	0.9	0.5
合計.....	<u>55.1</u>	<u>93.4</u>	<u>137.8</u>	<u>29.4</u>	<u>33.0</u>

— 專有模式項下提供的服務

專有模式項下提供的互聯網醫療服務包括互聯網醫療服務的全部類型（智慧家庭醫生服務除外）。我們通常就專有模式項下提供的服務按總額基準向患者及機構收取服務費收入。

這種業務模式下的大部分醫生或護士均是來自第三方醫療機構的執業醫生或護士，我們通常與彼等訂立平台註冊協議。根據平台註冊協議，醫生和護士應提交彼等各自的證明和相關文件以供我們審核，且彼等有責任對用戶的信息進行保密，而我們則可以根據實際業務需要，在合理範圍內使用彼等的信息（如彼等的專業和教育背景，以及用戶對彼等的評價）。除醫療專家通常來自大型醫院以提供遠程醫療服務外，其他醫生和護士通常來自基層醫療機構，而該等機構尚未按照中國法律法規獲得許可從事互聯網醫療服務。

截至最後實際可行日期，我們於寧波、瀋陽及丹東的三家自營醫療機構均持有有效的《醫療機構執業許可證》（載有互聯網醫院字樣）。經我們中國法律顧問確認，通過在我們持有《醫療機構執業許可證》（載有互聯網醫院字樣）的自營醫療機構註冊，來自擁有並無該等字樣的許可證的基層醫療機構及醫院的醫生及護士能夠通過我們的雲醫院平台提供互聯網醫院服務。我們負責把控所提供醫療服務的質量。我們亦與收取我們服務費的醫生或護士簽訂服務協議，並根據於我們自營醫療機構註冊的醫療專業人員所提供的實際服務以及我們保留的標準收費表，按月分別結算應支付予彼等的服務費。此外，少數醫生或護士是我們通常與之簽訂僱傭合同的自有人員。

業 務

一 平台模式項下提供的服務

平台模式項下提供的互聯網醫療服務包括互聯網醫療服務的全部類型。我們根據第三方醫療機構向患者所收取服務費的一定比例，就彼等提供的問診及其他服務按淨額基準向彼等收取平台管理費，通常介乎5%至20%。我們與第三方醫療機構所簽訂協議的合約期限一般為一至三年。根據該等協議，我們對我們的雲醫院平台服務分部下的平台建立及維護服務收取服務費，並對我們的互聯網醫療服務收取平台管理費。

在這種業務模式下，參與提供互聯網醫院服務、智慧家庭醫生服務和互聯網居家護理服務的醫生或護士均是持有開展互聯網醫療服務執照的第三方醫療機構(大部分為醫院)的執業醫生或護士。相關第三方醫療機構負責把控所提供醫療服務的質量。

我們認為這兩種業務模式之間的關係不具有競爭性；相反，其是相輔相成的。尤其是：

- 這兩種業務模式滿足了不同類型醫療機構的專業人員的需求。就通過我們自營醫療機構提供的服務而言，醫療專業人員大多數是來自於我們自營醫療機構註冊的基層醫療機構的醫生及護士，因為根據中國法律法規，其基層醫療機構未獲得許可以開展互聯網醫療服務。就通過持有開展互聯網醫療服務執照的第三方醫療機構提供的服務而言，醫療專業人員大多數是來自醫院的醫生及護士。我們提供的雲醫院平台使彼等能夠提高提供醫療服務的效率並使收入來源多樣化。
- 這兩種業務模式是針對服務適用的不同定價機制而採用的。就通過我們自營醫療機構提供的服務而言，所提供的相關服務通常為那些我們可酌情定價的服務。就通過第三方醫療機構提供的服務而言，所提供的相關服務通常是那些主要受中國政府設定的指導價規限的服務。
- 這兩種業務模式服務於不同類型的終端客戶。就通過我們自營醫療機構提供的服務而言，目標客戶群體通常是老年人及慢病患者，彼等大多數是相關基層醫療機構(其醫生及護士均已在我們的自營醫療機構註冊)所服務的當地社區居民。就通過第三方醫療機構提供的服務而言，其客戶群體相對更加多樣化。

業 務

按城市劃分的收入明細

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，通過以城市為入口的雲醫院平台提供的互聯網醫療服務分別產生了95.0%、93.0%、95.6%、94.5%及94.3%的收入。下表載列於所示期間我們以城市為入口的雲醫院平台的互聯網醫療服務收入明細：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元)				
寧波	45,080	70,922	97,277	21,103	20,901
瀋陽	6,545	14,061	27,391	5,107	9,254
城市A	83	129	418	203	7
城市B	2	77	2,593	607	177
城市C	179	278	923	101	197
城市D	–	2	51	–	51
城市E	–	1	23	4	2
城市F	–	257	387	207	1
城市G	42	90	167	36	–
城市H	218	359	636	152	290
城市I	72	394	307	32	106
城市J	–	30	7	2	3
城市K	2	109	161	34	72
城市L	6	24	35	6	24
城市M	13	29	36	12	11
城市N	–	–	–	–	–
城市O	–	–	–	–	–
城市P	–	11	55	15	9
城市Q	54	74	1,322	120	31
城市R	6	6	3	1	1
城市S	–	–	–	–	–
城市T	–	20	20	5	8
城市U	–	–	–	–	–
城市V	–	–	–	–	–
城市W	–	–	–	–	–
城市X	–	–	2	–	–
城市Y	–	–	–	–	–
城市Z	–	–	–	–	–
城市AA	–	–	–	–	–
以城市為入口的雲醫院平台總收入	52,302	86,873	131,814	27,747	31,145

業 務

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元)				
以城市為入口的雲醫院平台					
以外來源收入 ⁽¹⁾	2,755	6,534	6,020	1,606	1,873
互聯網醫療服務總收入	<u>55,057</u>	<u>93,407</u>	<u>137,834</u>	<u>29,353</u>	<u>33,018</u>

(1) 以城市為入口的雲醫院平台以外來源的互聯網醫療服務收入由2020年的人民幣2.8百萬元增至2021年的人民幣6.5百萬元，主要是由於2021年的遠程問診服務量增加，該增加由以城市為入口的雲醫院平台以外的若干醫療機構基於對所提供互聯網醫療服務的滿意體驗而貢獻。

為更好地服務於不同城市的獨特情況，我們根據當地情況，為每個以城市為入口的雲醫院平台精心制定發展戰略，並提供一攬子互聯網醫療服務。例如，若華南某些城市的基層醫療機構信息技術發展水平相對較低，彼等更有動力接入我們的平台以實現其運營的數字化。因此，我們可能首先選擇與該等城市的大量基層醫療機構連接，其次與醫院連接，在其他城市則相反。此外，基於我們對當地需求的了解，我們最初可能在不同城市提供各種類型的服務。例如，我們在昆明通過以城市為入口的雲醫院平台提供的首批服務之一是互聯網居家護理服務；在遼陽則是智慧家庭醫生服務。因此，不同城市的以城市為入口的雲醫院平台所提供的具體服務和收入增長可能會因我們採取的發展戰略而大不相同。

展望未來，我們計劃進一步(i)隨著我們以城市為入口的雲醫院平台的擴張，連接到更多的醫療機構，提供更全面的互聯網醫療服務選擇；(ii)推進我們現有以城市為入口的雲醫院平台的建設並納入更多類型的服務；及(iii)激發用戶互動，並通過我們當地的運營團隊加強我們與醫療機構的關係。

以城市為入口的雲醫院平台以外來源的互聯網醫療服務分部的收入主要來自醫療機構(通過接入我們的雲醫院網絡或於我們尚未開始建設任何以城市為入口的雲醫院平台的城市建立以機構為基礎的獨立雲醫院系統)提供的互聯網醫療服務。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，專有模式及平台模式下

業 務

共同產生的收入分別為人民幣2.8百萬元、人民幣6.5百萬元、人民幣6.0百萬元、人民幣1.6百萬元及人民幣1.9百萬元。我們一般通過我們指定的地方銷售及營銷團隊開展的各種業務開發活動以及客戶推薦與該等客戶結識。

個案研究：寧波

以下載列寧波雲醫院平台的發展歷史：

- 於2015年，根據弗若斯特沙利文的資料，我們開發中國首個以城市為入口的雲醫院平台－寧波雲醫院平台，並於2015年建立我們的自營醫院，我們開始通過該醫院試行提供互聯網醫療服務。寧波雲醫院平台是中國醫療健康行業首批將雲計算、物聯網、移動互聯網、大數據等技術融入其基礎設施的平台之一。
- 自2014年至2016年，寧波雲醫院平台的建設在地方政府的指導下啟動。我們建立了寧波雲醫院平台，以實現電子健康記錄的安全共享訪問，整合線上和線下醫療資源。
- 自2016年至2019年，我們更注重通過寧波雲醫院平台提供互聯網醫療服務。我們從提供智慧家庭醫生服務開始，使患者和其他醫療健康消費者可簽約家庭醫生及實時獲得醫療健康服務。該等服務已幫助我們有效地擴大我們的客戶基礎，使我們能夠進一步將我們的平台變現，同時向患者介紹我們的智慧醫療健康產品，通過該等產品，家庭醫生可追蹤患者的健康數據，並對治療相關慢病提供指導，從而增加其對我們寧波雲醫院平台的黏性。同時，於2016年，我們開始根據當地需求，通過寧波雲醫院平台提供互聯網居家護理服務。我們亦積極關注互聯網醫療服務與社會和商業醫療保險在寧波雲醫院平台上的整合。於2018年9月，我們在寧波兩家醫院啟動試點，並實現23種慢病和153種藥物的社會醫療保險移動支付。自2019年4月起，互聯網醫療問診和處方藥購買已逐步實現社會醫療保險在線支付。此外，我們亦助力醫院建立遠程醫療服務中心，通過寧波雲醫院平台向基層醫療機構提供遠程醫療服務。
- 自2019年以來，寧波雲醫院平台持續驅動我們的業務增長。我們繼續與接入的醫療機構合作，以根據當地需求進一步擴大服務規模。

業 務

- 自2020年開始，我們採取了進一步措施賦能寧波的逾30家大型醫院，以建立其連接至寧波雲醫院平台的自有雲醫院系統。該等雲醫院系統使該等大型醫院能夠量身定制其互聯網醫療服務並提供更多增值服務。我們相信，通過將其自有雲醫院系統接入寧波雲醫院平台，醫院將帶動服務量增加及提高平均服務價格，增加我們的客戶黏性並增強我們相對於競爭對手的競爭優勢，且日後將貢獻可觀的互聯網醫療服務收入。

下表載列於所示期間寧波雲醫院平台產生的收入：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元)				
雲醫院平台服務	5,512	7,088	4,765	38	227
互聯網醫療服務	45,080	70,922	97,277	21,103	20,901
合計	50,592	78,010	102,042	21,141	21,128

我們不斷擴大醫療機構網絡，優化及開發平台的功能模塊，為醫療機構開發獨立的雲醫院系統。接入我們寧波雲醫院平台的醫療機構數量由2020年的647家持續增至2021年的744家，並進一步增至2022年的754家。接入我們寧波雲醫院平台的醫療機構數量持續增至截至2023年3月31日的756家。據寧波市衛生健康委員會的資料，到2020年12月，寧波所有醫療機構均已接入寧波雲醫院平台。截至2023年3月31日，通過與接入我們寧波雲醫院平台的醫療機構合作，我們為患者提供約13,000名醫生及9,700名護士，服務寧波11個區縣的逾8.5百萬名居民。截至同日，寧波雲醫院平台提供37種醫療健康服務，覆蓋53個醫學專科。

於往績記錄期間，寧波雲醫院平台的互聯網居家護理服務大幅增加。我們互聯網居家護理服務的服務量由2020年的5,900次增至2021年的11,000次，並進一步增至2022年的23,000次，同時寧波雲醫院平台護士人數由2020年的5,600名增至2021年的6,200名，並進一步增至2022年的8,700名。此外，我們互聯網居家護理服務的服務量由截

業 務

至2022年3月31日止三個月的4,000次增至截至2023年3月31日止三個月的9,000次。於2021年，互聯網居家護理服務的服務量約為11,000次，約佔浙江省同年服務總量的60%。

於2021年，我們於寧波的互聯網居家護理服務保持了較高的客戶留存率，有48%的客戶複購了此類服務。於2022年，在我們提供的49類互聯網居家護理服務中，經外周置入中心靜脈導管、導尿管及鼻胃管相關的三大服務可通過寧波雲醫院平台由社會保險支付。於2021年，由寧波的醫院提供的這三大服務達700,000次。我們認為，通過寧波雲醫院平台將此類服務與社會保險整合，將有助於我們的業務進一步發展。由於寧波雲醫院平台在提供居家護理服務方面的成功，寧波雲醫院平台被省政府選為推廣全省互聯網居家護理服務的模範。

寧波雲醫院平台的遠程醫療服務亦有所增長。截至2023年3月31日，有44個醫院內的遠程醫療服務中心通過寧波雲醫院平台為基層醫療機構的273家雲診室提供遠程醫療服務。該等44個醫院內的遠程醫療服務中心還為寧波以外的基層醫療機構的雲診室提供遠程醫療服務。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，通過寧波雲醫院平台提供的遠程醫療服務分別覆蓋約70,000名、82,000名、72,000名、9,000名及16,000名患者。

我們的寧波雲醫院平台獲得全球關注，並因其貢獻在信息社會世界峰會上被授予電子健康冠軍獎。寧波雲醫院平台的成功經受了時間的檢驗，表明我們如何通過以患者為中心、以市場為導向的經營方式，幫助當地醫療體系提高醫療服務的效率並降低提供醫療服務的成本。

個案研究：瀋陽

我們的瀋陽雲醫院平台是另一個成功推行以城市為入口的雲醫院平台（因應特定城市而採用定制化策略及定制化服務）的例子。以下載列瀋陽雲醫院平台的發展歷史：

- 於2015年，我們開始建設瀋陽雲醫院平台並建立我們的自營醫院。
- 於2018年，平台建設完成。我們開始解決瀋陽基層基礎設施需求，並承接了為不同級別政府機構建設及更新平台的項目。自2018年至2020年，我們將平台擴展至瀋陽的另外兩個區，以升級醫療信息基礎設施。此外，

業 務

於2019年，我們幫助遼寧省政府建立了一個覆蓋遼寧省全部城市的監管平台，其增強並提高了我們向瀋陽及遼寧省其他城市提供服務的能力及潛力。以城市為入口的雲醫院平台建成後，我們採取了一項戰略，通過優先將基層智慧家庭醫生服務和遠程醫療服務作為切入點，於瀋陽提供醫療健康服務。我們於2018年在渾南區推出了智慧家庭醫生服務，並於2019年在于洪區推出了智慧家庭醫生服務。2019年3月，我們開始與瀋陽國家醫保局合作，開展使用社會醫療保險報銷家庭醫生訂閱服務、在線問診及處方產生的醫療費用的試點項目。

針對醫院豐富的醫療資源及基層醫療機構的高需求，我們進行了定位及戰略匹配，重點提供遠程醫療服務（通過組建專科醫聯體以主要提供生殖醫學及腫瘤學方面的遠程醫療服務）。例如，截至2023年3月31日，我們的生殖醫學專科醫聯體覆蓋了全省31家醫院。基層醫療機構可確定潛在的體外受精患者並提供術前檢查。患者可於著名的大型醫院接受體外受精手術，並返回當地基層醫療機構進行康復治療。這加強了醫院的運營效率，並增加了基層醫療機構所提供的服務量，促進醫院與基層醫療機構之間更有效的合作，同時以更低的費用為患者提供更好的醫療體驗。藉助該等專科醫聯體，我們亦拓展了互聯網醫院服務的範圍，包括於2019年2月開展的直接在線醫療問診及處方處理服務。我們亦開始在生殖領域實施額外的增值服務，如常規檢查報告分析和胚胎報告分析。

下表載列於所示期間瀋陽雲醫院平台產生的收入：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元)				
雲醫院平台服務	38,610	16,902	13,844	1,035	940
互聯網醫療服務	6,545	14,061	27,391	5,107	9,254
合計	45,155	30,963	41,235	6,142	10,194

業 務

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，於瀋陽的滲透率（按2020年接入我們的平台的醫院數量佔各自城市醫院總數的百分比計算）整體高於40%。於相同年度，遠程醫療服務量分別約為218,000次、369,000次、610,000次、86,000次及233,000次。我們的綜合健康管理服務量分別約為72,000次、93,000次、79,000次、10,000次及15,000次。我們一直在繼續構建和實施新的服務模塊，以滿足政府、醫療機構、患者及醫療健康消費者不斷變化的需求。例如，隨著互聯網居家護理服務政策於2021年6月在遼寧的推出，我們已開發互聯網居家護理服務作為我們將於瀋陽雲醫院平台實施的互聯網醫療服務的一部分。憑藉我們在瀋陽雲醫院平台上的良好記錄，我們自2016年以來已將覆蓋範圍擴大到遼寧省的另外五個城市。

健康管理服務

我們通過我們的自營醫療機構為機構及個人客戶提供線下健康管理服務。我們的機構客戶通常是為其僱員的利益購買我們服務的政府機構、企業、銀行及保險公司。我們提供的服務包括涵蓋全醫療健康生命週期的綜合健康管理服務和慢病管理服務。截至2023年3月31日，我們在九個城市擁有十家連鎖自營醫療機構（平均建築面積為3,000平方米，平均擁有50至70名僱員）。詳情請參閱「— 醫療資源 — 自營醫療機構」。

截至2023年3月31日，我們的健康管理服務為約6,800家機構客戶提供服務，較截至2020年12月31日的約4,902家有所增加。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的健康管理服務量分別約為475,000次、525,900次、480,000次、53,000次及71,000次。

我們在健康管理服務方面的競爭優勢主要包括：(i)與其他傳統線下健康檢查服務提供商相比，通過我們提供的互聯網醫療服務可實現更好的用戶體驗，原因是健康管理服務的用戶可以通過線上門戶儲存彼等的電子健康記錄，並在發現任何健康問題時尋求互聯網醫療服務；(ii)通過十家連鎖自營醫療機構（平均建築面積為3,000平方米，平均擁有50至70名僱員）提供的優質服務和在區域市場建立起的的良好聲譽；及(iii)針對機構客戶的強大業務開發能力（於往績記錄期間，超過70%的分部收入貢獻來自機構客戶）。

業 務

下表載列於所示期間按客戶劃分的健康管理服務的收入明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2020年		2021年		2022年		2022年		2023年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
	(人民幣千元，百分比除外)									
機構客戶.....	193,491	87.0	205,905	85.5	179,372	85.7	15,384	74.3	26,720	75.5
個人客戶.....	28,974	13.0	35,013	14.5	29,827	14.3	5,318	25.7	8,691	24.5
合計.....	<u>222,465</u>	<u>100.0</u>	<u>240,918</u>	<u>100.0</u>	<u>209,199</u>	<u>100.0</u>	<u>20,702</u>	<u>100.0</u>	<u>35,411</u>	<u>100.0</u>

一般而言，我們根據所選健康管理方案的服務範圍、所涵蓋機構客戶僱員的數量以及有關方案的持續時間等因素對健康管理服務收取服務費用。

該分部的收入通常為經常性收入，因為對檢查服務的需求通常每年都會重複出現。我們在該分部的收入增長有著良好的往績記錄。就該分部的收入貢獻而言，我們龐大的健康管理服務機構客戶群佔70%以上。該等機構客戶大多為與我們簽訂合約，以每年向其僱員提供健康管理服務的企業。相關合約的期限通常為一年至三年，且到期後傾向於續期，乃由於健康檢查通常包含在公司提供的僱員福利包中，為經常性需求。於2020年、2021年及2022年，該分部的機構客戶留存率（按本年度及上一年度購買我們服務的機構客戶數目除以上一年度我們所服務的機構客戶總數計算）分別為53%、67%及68%。於相同年度，使用率（按健康管理服務量除以年理論服務量能力（根據各健康管理中心的總建築面積及營運情況確定）計算）分別為53%、60%及67%。

我們在健康管理服務方面的競爭優勢主要包括：(i)與其他傳統線下健康檢查服務提供商相比，通過我們提供的互聯網醫療服務可實現更好的用戶體驗，原因是健康管理服務的用戶可以通過線上門戶儲存彼等的電子健康記錄，並在發現任何健康問題時尋求互聯網醫療服務；(ii)優質服務和在區域市場建立起的良好聲譽；及(iii)針對機構客戶的強大業務開發能力。

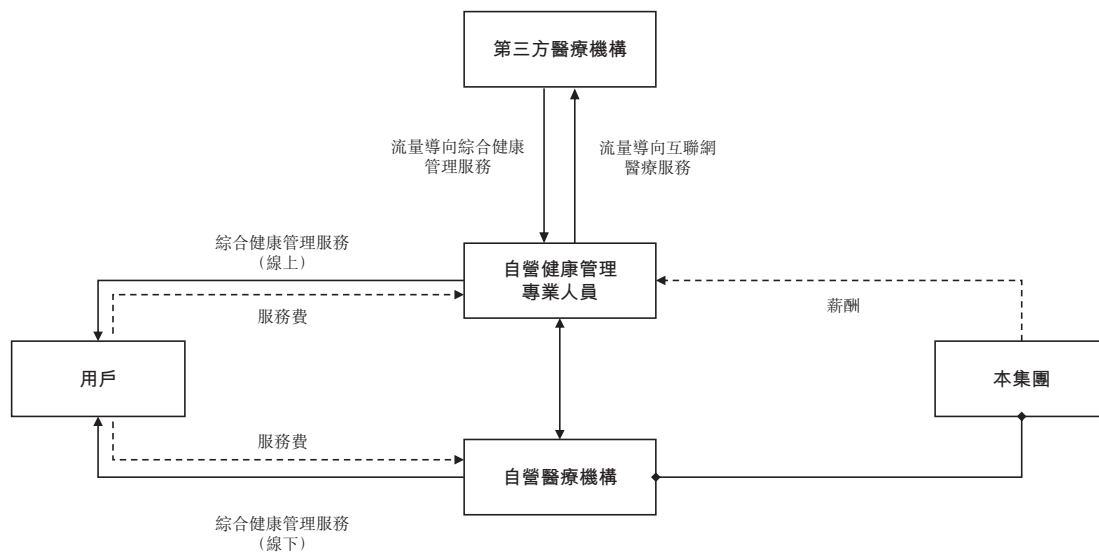
業 務

綜合健康管理服務

我們向為其僱員購買套餐服務的個人客戶及機構客戶提供綜合健康管理服務。我們的綜合健康管理服務包括(i)通過我們的自營醫療機構進行線下健康檢查及(ii)線上健康管理服務，包括由我們線上健康管理專業人員提供的虛擬健康教程及生活方式規劃建議。此外，為更好地滿足患者的長期醫療需求，並確保我們服務質量的一致性，我們的線上健康管理專業人員亦就患者對我們的互聯網醫療服務滿意度進行追蹤調查。有特殊醫療需求或已發現健康風險的消費者可通過購買我們互聯網醫療服務下的附加服務，包括智慧醫院服務及在線醫療問診，進一步尋求專業醫療建議。

由於我們的自營醫療機構直接連接到我們的雲醫院平台，該等客戶和我們現場的醫療專業人員能夠獲得該等平台提供的豐富的產品和醫療資源。例如，患者在我們的自營醫療機構完成檢查後，健康信息及檢查結果將自動上傳至我們的雲醫院平台，這些客戶可通過平台獲得專業建議。

以下流程圖載列我們綜合健康管理服務的交易流程：



業 務

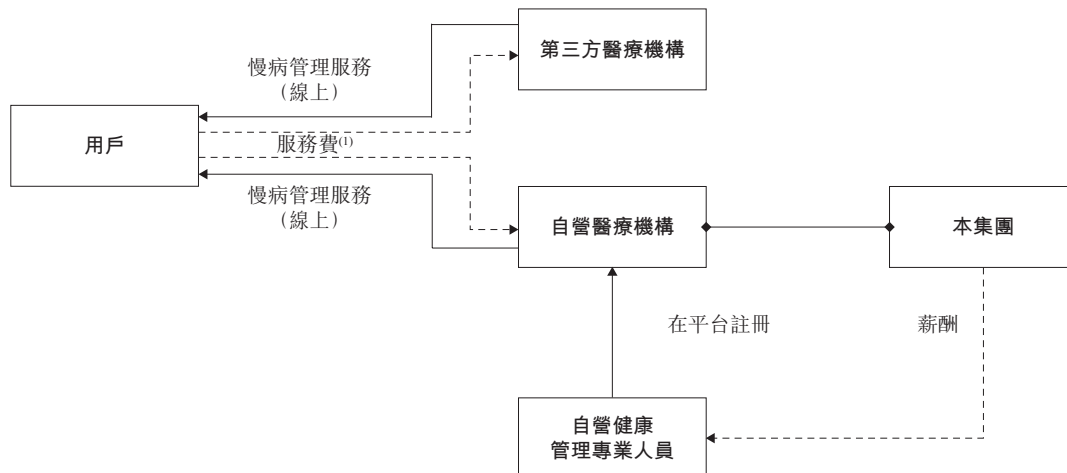
下列屏幕截圖展示了我們綜合健康管理服務界面的一些樣例：



慢病管理服務

我們根據智慧醫療健康產品生成的電子病歷和數字健康記錄，為患者提供線上慢病管理服務，讓我們自有的線上健康管理專業人員能夠實時監測患者的慢病狀況，並根據患者的慢病狀況為患者制定醫療健康新聞提要服務及介入治療方案。

以下流程圖載列我們慢病管理服務的交易流程：



業 務

- (1) 對於第三方醫療機構提供的慢病管理服務，服務費由用戶直接向第三方醫療機構支付，在此過程中，我們不收取任何費用。然而，為了能夠提供該等慢病管理服務，我們在雲醫院平台服務分部下提供平台建設或接入服務並產生收入。

下列屏幕截圖展示了我們慢病管理服務界面的一些樣例：



與融盛保險合作的管理式醫療健康項目

於往績記錄期間，在國家醫療保障局（「國家醫保局」）地方分支機構的倡議下，我們與融盛保險（一家商業醫療保險公司和東軟集團的聯營公司）就於鞍山市開展的慢病管理相關的管理式醫療健康項目達成合作。該管理式醫療健康項目由國家醫保局鞍山分局發起，旨在探索如何積極管理與慢病相關的醫療賬單審核流程，促進慢病患者的健康管理，以減少醫療支出，而不是被動報銷其支出。

具體而言，融盛保險聘請我們(i)建立慢病患者確診、慢病用藥範圍和劑量、慢病處方審核等相關程序和標準；(ii)監督目標醫療機構門診部執行此類程序和標準的情況，並報告發現的任何問題。我們還幫助融盛保險審核處方和節約成本。對於在相關門診部確診的慢病患者，我們提供健康管理服務及健康信息（包括建立健康檔案及與我們平台上的家庭醫生簽約），並定期審查其病情。該合作的期限為兩年半，倘於到期前

業 務

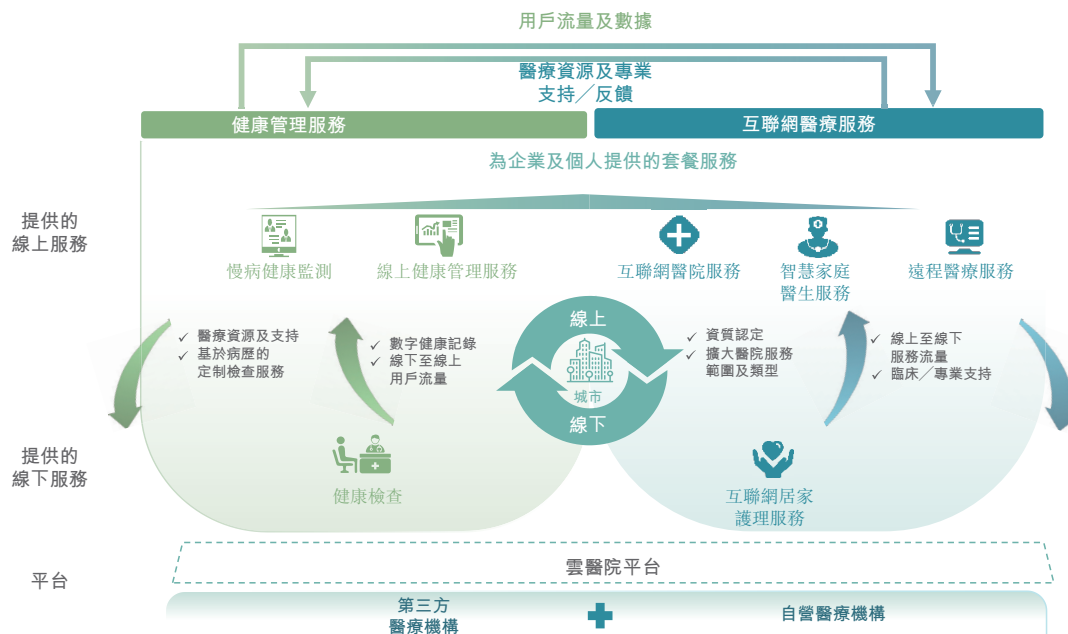
30天內雙方同意繼續合作，則以續簽機制為準。我們根據在管慢病患者的數量收取項目管理費及一次性醫療服務費。於2020年，與融盛保險合作的管理式醫療健康項目所產生的收入為人民幣120,000元。

我們相信，該管理式醫療健康項目對患者、醫療機構和地方政府都具有價值，並闡明了如何在不同環境中使用我們的解決方案。具體而言，該等慢病患者可以便捷地進入我們的雲醫院平台並接受慢病管理服務，以管理健康狀況及提高治療效果。通過嚴格執行與慢病有關的程序及標準，我們幫助醫療機構及地方社會醫療保險管理部門減少不必要的醫療支出並節約醫療健康成本。

此類合作亦代表我們的解決方案有助於提高醫療支出的效率，並為社會醫療保險管理部門及商業醫療保險公司創造價值的新途徑。憑藉對各醫學專科的深入了解，我們可以充分把握類似的合作機會，建立業務關係並將特定群體的患者引入我們的雲醫院平台及解決方案。

互聯網醫療服務與健康管理服務之間的協同效應

下圖說明了我們的互聯網醫療服務與健康管理服務之間的協同效應：



業 務

互聯網醫療服務和健康管理服務滿足尋求醫療服務的患者及致力於保持健康生活方式的醫療健康消費者的需求，因而覆蓋整個醫療服務週期。患者及其他醫療健康消費者主要可通過地方政府或醫院的APP、微信公眾號及彼等的其他渠道，或通過「熙心健康」應用程序及其微信公眾號和微信小程序直接訪問這兩種服務，故其均為線上線下一體化服務。「熙心健康」應用程序及其微信公眾號和微信小程序的用戶在獲得相關地方政府、醫療機構或從業人員授權後，可訪問我們平台網絡中的大部分醫療資源，享受便捷的互聯網醫療健康服務。此外，用戶亦可通過我們的智慧雲診室產品或基層醫療機構的從業人員享受雲醫院平台提供的服務，彼等利用遠程醫療服務為用戶進行更精確的診斷和治療。

互聯網醫療服務及健康管理服務已產生了可觀的協同效應。一方面，我們的健康管理服務可以有效地增強我們對當地互聯網醫療服務需求的了解，使我們能夠與當地醫療機構合作，精確地提供互聯網醫療服務。

另一方面，消費者可接受從醫療健康管理至專業醫療諮詢的一站式醫療服務，乃由於(i)我們的綜合健康管理服務可通過與我們以城市為入口的雲醫院平台上的互聯網醫療服務相同的線上門戶(如我們的「熙心健康」渠道)訪問；及(ii)我們提供綜合健康管理服務，經消費者同意後收集的電子健康記錄可供我們的自營醫療機構或於我們平台註冊的第三方醫療機構的醫生儲存及檢索，為彼等提供專業的醫療建議提供動態及綜合依據。

具體而言，客戶可在線上門戶查詢自己的健康檢查結果。如果通過檢查發現任何健康問題，客戶可通過我們的平台訪問我們的互聯網醫療服務，包括互聯網醫院服務、遠程醫療服務、智慧家庭醫生服務及互聯網居家護理服務，從而與本公司的互聯網醫療服務產生強大的協同效應。

同時，我們的互聯網醫療服務能通過提供實時醫療資源、專業支持及反饋有效支持我們提供慢病管理服務。例如，我們可推薦在我們平台上註冊的醫院的醫生，以供遠程諮詢的患者或醫療健康消費者尋求專業領域的醫療建議。倘發現高風險情況，我們亦通過我們的雲醫院平台將此類患者轉診到第三方醫療機構。

業 務

智慧醫療健康產品

我們為醫療機構、企業和個人提供各種嵌入物聯網技術的智慧醫療健康產品，以滿足社區、工作場所和家庭等場景下的各種醫療健康需求。

我們的智慧醫療健康產品主要包括：面向基層醫療機構的智慧雲診室及智慧雲藥房產品、面向農村社區醫生的健康一體機及面向家庭的智慧醫療設備。我們的智慧醫療健康產品針對機構及個人。具體而言，針對機構場景的智慧醫療健康產品是指滿足基層醫療機構及醫生的需求，以提高其運營效率的產品，包括（例如）智慧雲診室及智慧雲藥房產品以及健康一體機。我們針對個人場景的智慧醫療健康產品是指滿足彼等對個人健康管理需求的產品，包括智能血壓監測儀、智能血糖儀及智能可穿戴設備。

我們的智慧醫療健康產品已集成到我們雲醫院平台。該等產品是對我們的互聯網醫療服務及健康管理業務內容的補充，因為該等產品能夠將生命體徵和檢測結果數字化並傳輸到我們的平台，以方便遠程醫療諮詢、藥品配送，並為個人建立電子健康記錄。該等產品亦幫助醫療健康服務提供者（例如，智慧家庭醫生服務的家庭醫生）和家庭成員持續監測患者的健康狀況，並提供必要且及時的介入，從而提供更高效和有效的護理。

對於智慧醫療設備，我們通常設定固定購買價，但這不適用於通常還包括軟件及服務部件的智慧雲診室及智慧雲藥房產品以及健康一體機。該分部中的客戶主要包括地方政府、基層醫療機構和企業。具體而言，我們在向地方政府和醫療機構客戶銷售智慧醫療健康產品時，通常要經過招投標程序。同時，對於企業客戶，我們通常直接與客戶協商並設定價格。有關我們智慧醫療健康產品的製造、原材料及庫存、質量控制以及客戶服務的詳情，請參閱「—我們的供應商—製造」、「—我們的供應商—原材料及庫存」、「—我們的供應商—質量控制」及「—我們的客戶—客戶支持及服務」。

我們亦向醫療機構及個人提供其他醫療及健康產品（例如超聲設備、手術耗材及代餐產品），以滿足彼等的定制化需求。具體而言，於2020年初，由於COVID-19疫情的爆發及快速傳播，導致若干海外市場相關醫療器械短缺，六家海外公司與我們接洽並購買了脈搏血氧儀及其他醫療健康產品。該等公司大部分是國外的醫療健康行業分銷商，向醫療機構、醫生及家庭提供醫療器械及個人衛生用品等醫療及醫療健康產

業 務

品。儘管該等公司將向我們購買的醫療器械轉售予彼等各自的終端客戶，但我們主要簽署一次性銷售及採購協議。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們向海外公司銷售產生的收入分別為人民幣40.3百萬元、人民幣2.7百萬元、零、零及零。

下表載列於所示期間我們按場景劃分的智慧醫療健康產品收入明細：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2020年		2021年		2022年		2022年		2023年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
(人民幣千元，百分比除外)										
針對機構場景的										
智慧醫療										
健康產品.....	98,829	67.3	140,969	92.7	215,930	99.0	42,656	99.7	4,225	94.6
針對個人場景的										
智慧醫療										
健康產品.....	48,046	32.7	11,041 ⁽¹⁾	7.3	2,083	1.0	125	0.3	241	5.4
合計	<u>146,875</u>	<u>100.0</u>	<u>152,010</u>	<u>100.0</u>	<u>218,013</u>	<u>100.0</u>	<u>42,781</u>	<u>100.0</u>	<u>4,466</u>	<u>100.0</u>

(1) 於2021年，我們針對個人場景的智慧醫療健康產品收入有所下降，主要是因為我們在2021年更專注於提供針對機構場景的智慧醫療健康產品。

我們在智慧醫療健康產品方面的競爭優勢主要包括：(i)產品的優質增值功能，這些功能可將生命體徵和檢測結果數字化並傳輸到我們的平台，方便用戶通過我們的平台進行遠程醫療諮詢；及(ii)通過於截至2023年3月31日使用我們健康一體機的27,900家基層醫療機構而積累的深度了解，我們開發了針對機構場景的智慧醫療健康產品組合以及其他優勢。

智慧雲診室及智慧雲藥房產品

我們提供智慧雲診室及智慧雲藥房產品以為中國低線城市和農村地區的基層醫療機構賦能。該等產品的客戶通常包括地方政府、基層醫療機構和企業。智慧雲診室及智慧雲藥房產品是智能交互式設備，提供便捷和可用的自助醫療服務，包括檢測、遠程醫療諮詢和處方取藥，以滿足基層醫療機構的定制化需求。我們並不直接經營任何智慧雲診室及智慧雲藥房。

業 務

患者可通過我們的智慧雲診室產品測量自己的基本身體信息和生命體徵，如血壓、體重、身高、血液溫度和脈搏率。相關測量數據會實時上傳到我們的平台並儲存在患者的賬戶下，患者隨後可通過其移動設備查閱。智慧雲診室亦配備一台電腦，使患者可通過我們的雲醫院平台訪問互聯網醫療服務。因此，患者亦可通過我們的智慧雲診室產品發起在線醫療問診，而醫療專業人員可遠程訪問和分析患者的測量數據，並據此提出建議或開出處方。

一旦處方獲批准和處理並作出付款，患者便可通過我們的智慧雲藥房領取處方藥。我們的智慧雲藥房產品提供的藥物通常由基層醫療機構供應及銷售。為幫助患者在就診時間以外的時間購藥，基層醫療機構可指定夜間及週末值班醫生，通過我們的智慧雲診室產品為該等患者提供遠程服務。對智慧雲診室及智慧雲藥房的訪問由基層醫療機構控制，基層醫療機構亦可指派醫療專業人員指導居民使用該等設施。

我們通常與客戶（主要為地方政府、基層醫療機構及企業）簽訂銷售協議，以銷售我們的智慧雲診室及智慧雲藥房產品。根據客戶需求，我們還可能提供配套服務，將該等智慧醫療健康產品連接到特定的健康系統或平台上；我們通常將該等產品與服務綁定在一起進行定價。我們一套標準的智慧雲診室及智慧雲藥房產品的售價範圍通常介乎人民幣50,000元至人民幣200,000元之間。此外，我們可以根據客戶的規格（例如設備的尺寸或健康檢查項目的範圍）按溢價定制我們的產品。該等高級定制產品的售價範圍通常介乎人民幣200,000元至人民幣500,000元之間。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們智慧雲診室及智慧雲藥房產品的銷量分別為191套、188套、178套、15套及13套。

健康一體機

我們的健康一體機是一款便攜式智能健康測量設備，旨在為中國農村地區的醫生提供協助。該設備可幫助醫生就公共衛生目的建立個人健康記錄，進行治療後的隨訪，測量生命體徵和進行診斷測試，以及監測慢病患者等。該產品的主要客戶是地方政府。

業 務

健康一體機的基本功能包括測量血壓、血氧飽和度、心電圖和脈搏率，並可通過USB或藍牙與一系列附加設備（包括血糖儀、測溫槍、尿液分析儀、血脂分析儀、血尿酸計、身體脂肪測試儀、血液分析儀、身體成分分析儀、肺活量儀、生化分析儀、胎兒心率監測儀和體重秤）連接。測量數據可通過互聯網上傳到我們的平台或當地公共衛生平台，以符合當地的監管要求。

我們的健康一體機產品售價範圍通常介乎人民幣5,000元至人民幣20,000元之間。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們健康一體機產品的銷量分別為1,994台、4,144台、815台、236台及33台。與2020年及2022年相比，我們於2021年的銷售額更高，主要是由於我們於2021年獲得較多機構客戶的大額合同，尤其是通過我們與當地衛生管理部門的合作，為基層醫療機構提供該等器械。截至2023年3月31日止三個月，我們健康一體機的銷量較2022年同期有所下降，主要是由於地方政府等客戶減少或延遲在基層醫療機構提供智慧醫療健康產品。若干客戶因其於疫情後過渡期間分配予相關採購的預算減少而在2023年第一季度減少了對智慧醫療健康產品的採購或推遲了與智慧醫療健康產品採購有關的項目投標。截至2023年3月31日，約27,900家基層醫療機構使用我們的健康一體機。

智慧醫療設備

我們為患者及其他醫療健康消費者提供豐富的智慧醫療設備組合，包括智能血壓監測儀、智能血糖儀、智能語音助手，以及智能手環和心電貼片等智能可穿戴設備。這些設備讓患者或醫療健康消費者及其家庭成員能更好地監測和管理健康。我們智慧醫療設備的主要客戶是企業及個人客戶。

患者及醫療健康消費者可定期付費訂閱我們的輔助服務，根據我們的智慧醫療設備生成的測量數據在我們的平台上建立電子健康記錄，聘請醫療專業人員以根據測量數據提供健康管理建議並報告其解釋，並向家庭成員發送實時測量數據或異常結果警報。

業 務

醫療資源

醫療機構網絡

截至2023年3月31日，有35,600家醫療機構接入我們的平台，其中大部分來自公共部門。我們不斷努力在我們的醫療機構網絡內進行技術整合，以最大限度發揮該等合作的協同效應。接入我們平台的醫療機構數量於往績記錄期間持續增長。下表載列截至所示日期接入我們平台的醫療機構明細：

	截至12月31日			截至
	2020年	2021年	2022年	3月31日
				2023年
三級醫院.....	501	586	700	700
二級醫院.....	892	1,099	1,200	1,200
其他醫院.....	403	441	500	600
醫院小計 ⁽¹⁾	1,796	2,126	2,400	2,500
基層醫療機構.....	29,005	32,533	33,000	33,000
專業公共衛生機構 ⁽²⁾	84	92	100	100
合計.....	30,885	34,751	35,500	35,600

(1) 根據弗若斯特沙利文的資料，截至2021年12月31日，中國三級醫院和二級醫院的總數為14,123家，其中49.6%已接入一個或多個數字醫療健康平台。由於截至同日有1,685家三級醫院和二級醫院已接入我們的平台，就接入數字醫療健康平台的三級醫院和二級醫院數量而言，我們的滲透率約為24.1%。

(2) 專業公共衛生機構包括疾控機構、專業疾病防治機構及婦幼保健機構等。

截至最後實際可行日期，我們的網絡中有36,000家醫療機構。大多數基層醫療機構已免費接入我們的平台，且多數通過我們的平台提供智慧家庭醫生服務。

業 務

截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，我們網絡中接入以城市為入口的雲醫院平台的可用醫院比例分別為26.8%、30.9%、31.5%及33.2%，我們網絡中接入以城市為入口的雲醫院平台的可用基層醫療機構比例分別為19.1%、19.2%、19.3%及19.7%。下表載列截至所示日期我們網絡中的醫院和基層醫療機構數量，包括接入我們以城市為入口的雲醫院平台的醫院和基層醫療機構的數量：

	截至12月31日						截至3月31日	
	2020年		2021年		2022年		2023年	
	醫院	基層 醫療機構	醫院	基層 醫療機構	醫院	基層 醫療機構	醫院	基層 醫療機構
擁有以城市為入口的 雲醫院平台的城市								
寧波	77	570	109	635	110	650	110	650
瀋陽	112	997	134	997	140	1,000	140	1,000
其他	292	3,965	450	4,641	570	4,750	580	4,850
小計	481	5,532	693	6,273	820	6,400	830	6,500
其他	1,315	23,473	1,433	26,260	1,580	26,600	1,670	26,500
合計	1,796	29,005	2,126	32,533	2,400	33,000	2,500	33,000

醫療專業人員

截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，我們的雲醫院平台上分別有約61,200名、102,200名、113,000名及116,500名註冊醫生團隊。截至同日，我們的雲醫院平台上分別有約10,300名、16,500名、38,000名及46,000名註冊護士。所有該等醫生和護士都是我們醫療機構網絡中相關醫療機構（包括我們的自營醫療機構）的註冊從業人員。雖然我們通常與第三方醫療機構的醫生和護士訂立平台註冊協議，但我們並未與其訂立任何獨家服務安排。

自營醫療機構

截至2023年3月31日，我們擁有十家連鎖自營醫療機構（平均建築面積為3,000平方米，平均擁有50至70名僱員），包括寧波及瀋陽的兩家醫院以及上海、瀋陽、長沙、合肥、福州、成都、西安及丹東的八家醫療機構。該等醫療機構為個人和機構客戶提

業 務

供定制的綜合健康管理服務。截至同日，我們的九家醫療機構的體檢服務可通過社會醫療保險進行報銷。

與社會和商業醫療保險的整合

我們已實現我們在寧波及瀋陽的以城市為入口的雲醫院平台與社會醫療保險整合。當醫療保險定點醫療機構在上述平台開展業務時，於符合條件的情況下，彼等向患者提供互聯網醫院服務的醫療費用可通過社會醫療保險進行便捷地結算。這兩個平台已累積大量不同類別的醫療保險定點醫療機構。

我們在醫療保險結算前進行嚴格的審查程序，包括患者身份核查、隨訪核查、診療信息、結算範圍管理、費用支付及運營分析，以最大限度地降低醫療賬單結算的欺詐風險。

在商業醫療保險公司方面，我們目前在鞍山的管理式醫療健康項目上與融盛保險合作。詳情請參閱「我們的解決方案－健康管理服務－慢病管理服務－與融盛保險合作的管理式醫療健康項目」。

業務可持續性

我們已實現業務的可持續發展，但於往績記錄期間錄得虧損。下表載列於所示期間的若干財務數據：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元，百分比除外)				
	(未經審計)				
收入	503,008	614,302	687,415	106,495	82,169
毛利	134,108	170,229	168,450	12,093	22,533
毛利率	26.7%	27.7%	24.5%	11.4%	27.4%
淨虧損	(198,769)	(294,743)	(243,260)	(84,778)	(47,223)
淨虧損率	(39.5)%	(48.0)%	(35.4)%	(79.6)%	(57.5)%
經調整淨虧損率					
(非《香港財務報告準則》					
計量指標)	(29.6)%	(20.4)%	(21.4)%	(54.5)%	(53.6)%

業 務

我們的虧損狀況主要是由於以下原因：

- 在成立初期，我們的主要收入來源是健康管理服務及智慧醫療健康產品分部。於2020年，這兩個分部的收入合共佔我們總收入的73.4%。雲醫院平台服務及互聯網醫療服務的收入(均按絕對金額及佔總收入的百分比計)相對較小。我們的雲醫院平台(包括以城市為入口的雲醫院平台)乃基於我們的雲醫院平台技術基礎設施部署。詳情請參閱「一 技術和基礎設施」。隨著雲醫院平台在更多城市及醫療機構建立，我們一直豐富及完善標準功能和模塊，而這需要在早期階段持續投入大量的研發投資，但該等功能和模塊於開發出來後，即可應用於未來的業務。隨著該等功能和模塊變得更加多樣化及完善，我們於提供平台建設服務時遇到的客戶定制要求減少，從而實現規模經濟。
- 我們以城市為入口的雲醫院平台的發展循序漸進，而非一蹴而就。例如，我們前兩個以城市為入口的雲醫院平台寧波及瀋陽雲醫院平台分別於2015年及2016年完成初步建設。然而，於2019年，來自寧波及瀋陽雲醫院平台的收入(來自雲醫院平台服務及互聯網醫療服務)相對較少，分別為人民幣20.7百萬元及人民幣3.4百萬元。對於其他以城市為入口的雲醫院平台，我們已簽訂合同，且之後已經或將在不同時間點完成初步建設。一般而言，我們以城市為入口的雲醫院平台各自的有機增長以及在其他城市複製該模式需要幾年才能實現。

由於我們不斷努力實現可持續發展，我們的財務業績從2020年至2022年穩步改善。我們的收入由2020年的人民幣503.0百萬元增至2022年的人民幣687.4百萬元，年複合增長率為16.9%。我們的毛利率由2020年的26.7%增至2021年的27.7%。我們的經調整淨虧損率(非《香港財務報告準則》計量指標)由2020年的29.6%收窄至2021年的20.4%，並略增至2022年的21.4%。

業 務

提高業務可持續性的未來計劃

收入

於往績記錄期間，我們每個業務分部產生的收入均錄得增長。下表載列我們於所示期間按業務分部劃分的收入發展情況：

	截至12月31日止年度						截至3月31日止三個月			
	2020年		2021年		2022年		2022年		2023年	
	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%	金額	%
	(人民幣千元，百分比除外)						(未經審計)			
雲醫院平台服務.....	78,611	15.6	127,967	20.8	122,369	17.8	13,659	12.8	9,274	11.3
互聯網醫療服務.....	55,057	11.0	93,407	15.2	137,834	20.1	29,353	27.6	33,018	40.2
健康管理服務.....	222,465	44.2	240,918	39.2	209,199	30.4	20,702	19.4	35,411	43.1
智慧醫療										
健康產品.....	146,875	29.2	152,010	24.8	218,013	31.7	42,781	40.2	4,466	5.4
合計.....	503,008	100.0	614,302	100.0	687,415	100.0	106,495	100.0	82,169	100.0

我們的總收入由2020年的人民幣503.0百萬元增至2022年的人民幣687.4百萬元，實現了人民幣184.4百萬元（或約1.4倍）的增長。在這四個分部中，就收入而言，雲醫院平台服務及互聯網醫療服務是增長速度最快的兩個分部。就收入而言，相較於雲醫院平台服務及互聯網醫療服務，健康管理服務及智慧醫療健康產品為相對成熟的分部（尤其就2021年前的期間而言）；這兩個分部是我們收入的主要貢獻分部，收入穩定增長。詳情請參閱「財務資料－合併全面收益表－客戶合約收入」以及「財務資料－經營業績」。通常情況下，我們預計，由於客戶數量的增加、我們與客戶關係的深入以及我們進一步加強服務產品的質量令平均售價增加，我們的收入將繼續增長。

業 務

雲醫院平台服務

來自雲醫院平台服務的收入由2020年的人民幣78.6百萬元增至2022年的人民幣122.4百萬元，實現了約1.6倍的增長，年複合增長率為24.8%。我們預計雲醫院平台服務的收入將增長，原因是(i)我們雲醫院平台的客戶基礎擴大，其中包括地方政府及醫療機構；(ii)以城市為入口的雲醫院平台數量增加；(iii)鼓勵現有客戶通過配備更多定制模塊持續升級以城市為入口的雲醫院平台；及(iv)我們為醫療機構開發獨立的雲醫院系統。此外，平台或醫療機構完成接入後，由於轉換成本高昂，客戶不敢轉至其他服務提供商，從而推動我們平台接入服務的發展。

初始平台建設完成後，我們以城市為入口的雲醫院平台在該分部擁有持續產生收入的能力。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，經常性收入佔我們雲醫院平台服務分部總收入的比例（無論其涉及何種服務類型，按該分部現有客戶的購回收入佔該年度分部總收入的百分比計算）保持相對穩定，約為30%。例如，我們的寧波及瀋陽雲醫院平台已在三年內完成其各自的初始建設，而我們依然從這兩個平台的雲醫院平台服務產生可觀的收入。下表載列於所示期間該分部的寧波及瀋陽雲醫院平台的收入明細：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(人民幣千元)				
寧波雲醫院平台	5,512	7,088	4,765	38	227
瀋陽雲醫院平台	38,610	16,902	13,844	1,035	940
合計	44,122	23,990	18,609	1,073	1,167

我們建立以城市為入口的雲醫院平台的戰略重點使我們能夠利用政府促進「互聯網+醫療健康」服務發展的有利政策。具體而言，根據國家發改委於2019年發佈的《促進健康產業高質量發展行動綱要（2019-2022年）》，鼓勵建設省級範圍的醫療健康信息

業 務

平台，通過相關平台接入醫療機構，共享醫療資源及數據，促進省內醫療資源的數字化及均衡分佈。截至2020年12月31日及2023年3月31日，我們的網絡從24個以城市為入口的雲醫院平台發展到29個。

我們現有的以城市為入口的雲醫院平台之外的商業機會亦構成我們雲醫院平台服務的重要組成部分。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，在來自雲醫院平台服務的收入中，以城市為入口的雲醫院平台以外來源收入分別佔15.6%、45.2%、29.0%、13.4%及49.4%。我們通常通過為地方政府建立功能模塊及為醫療機構開發獨立的雲醫院系統提供雲醫院平台服務。

我們雲醫院平台服務的商業推動因素主要包括(i)客戶對我們平台的功能模塊的大量需求；(ii)解決用戶特定需求的強大銷售及營銷團隊及網絡；(iii)我們產品及服務的競爭力；及(iv)業內良好的品牌知名度。我們認為，為地方政府建立功能模塊可以為與地方政府未來合作奠定基礎，包括持續提供的平台升級服務，且憑藉該等升級，其很可能發展成為一個以城市為入口的雲醫院平台。我們認為該等服務可體現我們的服務能力，並為日後在該等城市建立以城市為入口的雲醫院平台的合作潛力奠定堅實基礎。值得注意的是，隨著收入來源的擴大，在已建立以城市為入口的雲醫院平台的城市以外的城市，我們亦產生了可觀的雲醫院平台服務收入，這證明了我們並不完全依賴於已建立以城市為入口的雲醫院平台的城市。

互聯網醫療服務

來自互聯網醫療服務的收入由2020年的人民幣55.1百萬元增至2022年的人民幣137.8百萬元，實現了約2.5倍的增長，年複合增長率為58.2%。我們預計我們的互聯網醫療服務收入將大幅增長，是由於(i)服務量增加，原因是(a)以城市為入口的雲醫院平台網絡擴展到更多城市；(b)接入以城市為入口的雲醫院平台的醫療機構數量增加；及(c)我們平台（基於我們量身定制的發展戰略和專門的運營團隊）上的用戶參與度（包括醫療機構和患者）提高；及(ii)隨著我們減少推廣活動及提供更優質的服務，平均服務費增加。例如，作為我們量身定制的策略的一部分，我們於部分城市早期提供更多免費或打折的互聯網醫療服務以吸引用戶，但隨著我們建立起我們的品牌知名度，將逐漸減少該活動。

於往績記錄期間，互聯網醫療服務的服務量顯著增長。具體而言，自2020年至2022年，互聯網醫院服務（包括在線問診及處方處理）的服務量由1.4百萬次增至2.5百

業 務

萬次，互聯網居家護理服務的服務量由16,400次增至54,000次，及智慧家庭醫生服務（儘管免費）的服務量由1.4百萬次增至5.2百萬次。下表概述於所示期間通過我們的雲醫院平台提供的服務量：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(千次)				
在線問診.....	512.9	1,111.4	1,674.0	288.0	374.0
處方處理.....	925.8	787.0	839.0	190.0	178.0
遠程醫療服務.....	701.0	860.6	1,067.0	161.0	369.0
智慧家庭醫生服務.....	1,417.6	2,306.6	5,218.0	146.0	572.0
互聯網居家護理服務.....	16.4	29.9	54.0	10.0	18.0

我們一直持續努力激發我們雲醫院平台上醫療機構（尤其是醫院）的積極性。於2020年、2021年及2022年，每家醫療機構的平均互聯網醫療服務量分別為116次、147次及249次。整體增長趨勢表明接入我們雲醫院平台的醫院的積極性有所提升。我們積極尋求通過部署當地運營團隊及向該等醫院投入更多資源以提高其積極性。

多年來，我們見證了我們雲醫院網絡的醫療健康參與者不斷增加。截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，分別有1,796家、2,126家、2,400家及2,500家醫院接入我們的雲醫院網絡。

過去，該分部按以城市為入口的雲醫院平台劃分的收入明細波動極大，主要是由各城市的不同情況所致。我們已確認及聚焦於八個擁有互聯網醫療服務的強大潛力及有利的地方因素的城市（包括寧波及瀋陽）。我們通過部署當地運營團隊及向該等城市投入更多資源，積極推廣互聯網醫療服務。平台初步建設完成後，寧波及瀋陽自互聯網醫療服務產生的收入達到人民幣2百萬元分別花費了1年及3年。我們預計剩餘六個城市將呈現出相似的增長趨勢。該等城市平台建設大多於2020年完成或隨後不久完成。因此，從歷史上看，該等城市對互聯網醫療服務分部的收入貢獻不大。這八個城市中的大部分城市（寧波及瀋陽除外）的以城市為入口的雲醫院平台於2020年或2020年後初步建成或待建成，因此其尚未貢獻可觀的互聯網醫療服務收入實屬合理。在該等八個城市中，城市B的平台於2019年建成，且其2022年產生的互聯網醫療服務的收入

業 務

為人民幣2.6百萬元，這已遠超該分部於2021年全年的收入(人民幣77,000元)。就其他於2020年完成以城市為入口的雲醫院平台的初步建設的城市(即城市A及城市C)而言，其均於2021年及2022年呈現巨大的增長趨勢。

健康管理服務

於2021年之前，我們的健康管理服務貢獻了我們總收入的一大部分。其收入呈現相對緩慢但穩定的增長，且該趨勢預期將繼續保持。截至2023年3月31日止年度，該分部收入預期將受COVID-19疫情的不利影響，從而導致我們的若干自營醫療機構暫時關閉。

我們預計我們的收入將隨著服務量的增加而適度增長。該分部的收入通常為經常性收入，因為對檢查服務的需求通常每年都會重複出現。就該分部的收入貢獻而言，我們龐大的健康管理服務機構客戶群佔70%以上。該等機構客戶大多為與我們簽訂合約，以每年向其僱員提供健康管理服務的企業。截至2023年3月31日，我們的健康管理服務為約6,800家機構客戶提供服務，較截至2020年12月31日的約4,902家有所增加。於2020年、2021年及2022年，該分部的機構客戶留存率(按本年度及上一年度購買我們服務的機構客戶數目除以上一年度我們所服務的機構客戶總數計算)分別為53%、67%及68%。我們機構客戶略微增長的留存率體現了客戶滿意度的提升，這可以幫助我們有效留住更多客戶。

智慧醫療健康產品

於往績記錄期間，智慧醫療健康產品分部的收入增長緩慢，且預期將保持該增長率。由於我們的智慧醫療健康產品銷售量增加，我們預計我們來自智慧醫療健康產品的收入將增長。我們預計從我們的地方政府及醫療機構客戶群體的整體擴張中受益，並由於我們的其他服務產品而提高品牌知名度，促進該分部的擴張。

毛利及毛利率

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們錄得正毛利及毛利率。我們的毛利率水平主要受業務組合影響。整體而言，由於我們的雲醫院平台實現了規模經濟且我們繼續豐富服務產品並提供優質的服務，預計毛利及毛利率將會增加。

業 務

雲醫院平台服務

於往績記錄期間，我們的雲醫院平台服務分部的毛利率相對較高，主要是因為鑒於我們雲醫院平台技術基礎設施的可複製性和可延展性，該分部的成本（包括雲醫院平台的開發和接入成本）由不同的平台分攤。

由於規模經濟導致成本降低，並且建立新雲醫院平台的開發和實施成本降低，因此我們該分部的毛利率亦有望提高。這是因為一旦開發出標準功能及模塊，就可以將其應用到未來的其他業務中，且隨著雲醫院平台的功能及模塊變得更加多樣化及完善，我們於提供平台建設服務時遇到的客戶定制要求減少。

互聯網醫療服務

於往績記錄期間，與其他分部相比，我們互聯網醫療服務分部的毛利率通常相對較低。

隨著我們提高平均服務費及提供更優質的互聯網醫療服務，我們互聯網醫療服務的毛利率亦有望增加。具體而言，作為我們量身定制的策略的一部分，我們於部分城市提供更多免費或打折的互聯網醫療服務，以吸引用戶嘗試及使用在我們率先開始於該等城市推廣我們服務的初期階段時提供的服務。隨著我們在該等城市經營較長一段時間並建立起我們的品牌知名度，我們將逐漸降低免費服務的比例或提供更少的折扣。同時，隨著更多的用戶及醫療健康服務提供者使用我們的雲醫院平台及互聯網醫療服務，我們預計將享受規模經濟效益。此外，我們計劃增加第三方醫療機構提供的互聯網醫療服務的服務量，並產生平台管理費（其毛利率更高）。

健康管理服務

於往績記錄期間，我們健康管理服務的毛利率通常相對較高，因為無論我們健康管理服務的規模如何變化，該分部的固定成本都保持相對穩定。

由於更多固定資產已完全折舊，且由於我們不斷努力以積極提高我們醫療機構的運營效率，我們預計我們健康管理服務的毛利率將進一步略微提高。

業 務

智慧醫療健康產品

於往績記錄期間，我們智慧醫療健康產品分部的毛利率相對較低，主要是因為我們採取了競爭性定價戰略以提高我們智慧醫療健康產品的市場佔有率，我們相信，從長遠來看，這將使我們能夠與我們的其他業務分部產生額外的協同效應。詳情請參閱「財務資料－合併全面收益表－毛利及毛利率」以及「財務資料－經營業績」。

儘管由於我們計劃繼續實施競爭性定價戰略，我們智慧醫療健康產品的毛利率未必會增加，但我們預計我們的市場佔有率將增加，並為我們的其他業務分部產生協同效應。

經營開支槓桿

於往績記錄期間，我們憑藉強大的經營槓桿實現了快速增長。由於我們的收入基數增長，我們的銷售及市場推廣開支、研發開支以及行政開支佔我們收入的比例降低，儘管該等開支的絕對金額有所增加。下表載列我們於所示期間的銷售及市場推廣開支、研發開支以及行政開支（在各種情況下均不包括以股份為基礎的薪酬及[編纂]開支）佔收入的比例：

	截至12月31日止年度			截至3月31日止三個月	
	2020年	2021年	2022年	2022年	2023年
	(%)				
銷售及市場推廣開支（不包括以股份為基礎的薪酬）佔收入的比例	18.6	17.5	15.7	24.4	26.1
研發開支（不包括以股份為基礎的薪酬）佔收入的比例	12.7	11.2	10.3	18.2	16.7
行政開支（不包括以股份為基礎的薪酬及[編纂]開支）佔收入的比例	17.0	14.3	11.2	21.7	22.2
經營開支總額（不包括以股份為基礎的薪酬及[編纂]開支）佔收入的比例	48.3	43.0	37.2	64.3	65.0

於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的經營開支（不包括以股份為基礎的薪酬及[編纂]開支）佔總收入的比例分別為48.3%、43.0%、37.2%、64.3%及65.0%。我們預計進一步提高我們的銷售及市場推廣、研發以及行政活動的效率並優化我們在該等活動上的開支。由於我們持續的業務擴張，我們預計我們經營開支的絕對金額將增加，但由於規模經濟效益，從長期來看，其佔總收入的比例將下降。我們一直通過採取更嚴格的開支控制和預算審批政策來努力控制開支。

業 務

未來，我們預計我們的收入將持續快速增長，並逐步提高我們的毛利率，且我們預計不會在銷售及市場推廣、研發以及行政事務方面進行重大投資。上述工作已有成效並預計將持續支持我們的可持續發展，提高我們的盈利能力。

數據隱私和保護

我們建立了全面的數據安全體系，為管理、技術及運營提供安全保護。我們的信息架構雲醫院平台獲得了中國信息系統安全等級保護三級認證。此外，我們的信息系統已獲多項ISO標準認證，包括ISO/IEC 27001(信息安全管理體系認證)、ISO/IEC 20000(信息技術服務管理體系認證)、ISO 9001(質量管理體系認證)、ISO 45001(職業健康安全)及ISO 14001(環境管理體系認證)。同時，我們也通過了能力成熟度模型集成(CMMI)三級認證。我們從包括以下各方面在內的多個維度，不斷開發和保護我們的信息安全基礎設施：

- **基礎設施實體安全。**我們信息基礎設施部署在專業的雲數據中心，為國內最先進的綠色數據中心之一，具有專業的實體安全、硬件安全、軟件安全和網絡安全防護能力。
- **網絡安全。**為確保網絡穩定，我們已採用冗餘網絡結構並已安裝專業的負載均衡設備。同時，我們在我們的信息網絡設立不同的安全區域，並採取適當的網絡安全策略。此外，我們在關鍵位置安裝入侵檢測和防禦設備，以監測和防禦網絡攻擊。
- **應用安全。**我們採取服務器報警策略，檢查每個服務器故障並及時修正。同時，我們採取多因素用戶密碼策略和基於角色的訪問控制，保障用戶登錄和用戶訪問安全。此外，訪問授權和時間策略等做法使我們可保障用戶隱私安全。
- **數據安全。**我們使用雲存儲、冗餘策略及備份策略等方法，防止數據意外丟失。我們亦使用加密技術、CA認證和數字簽名，保障雲醫院平台上數據的真實性、完整性及問責性。

業 務

- **隱私保護。**我們對用戶信息實施分級保護，並採取訪問授權、加密存儲、加密傳輸、去識別化等隱私策略，防止個人隱私信息丟失或洩露。同時，我們已建立完整的隱私管理機制，在軟件開發、系統使用、日常巡檢、突發應急等不同場景，對個人隱私信息提供全方位保護。
- **網絡安全管理系統。**我們已建立統一的監控系統，以監測主機及系統的運行狀態，並安排人員定期進行系統檢查、升級系統補丁以及進行病毒及漏洞掃描。
- **審計及合規。**我們已執行全面的審計程序，定期對重大安全事件進行審計，並對平台安全的整體狀況以及安全管理中採取的措施及流程進行全面審查。

我們負責根據相關協議確保我們向客戶交付的雲醫院平台和系統數據的準確性。為確保雲醫院平台內收集的數據和建立的數據庫完整、準確以及符合國家及行業標準，我們已根據相關中國法律法規在數據訪問授權控制、數據加密和解密管理、數據分類管理和數據去識別化管理等方面建立了內部數據保護程序，並獲得了與網絡安全有關的各種認證（如中國信息系統安全等級保護三級認證和各種ISO標準下的認證）。具體而言，我們的數據訪問授權控制旨在防止第三方未經授權訪問數據。我們的數據加密和解密管理確保了數據的保密性，並使數據接收者確定數據是否已被更改以及數據源的身份。我們的數據分類管理側重於三大類數據的不同級別的保護措施。我們的數據去識別化管理進一步加強了敏感個人數據的保密性，同時保持了數據的一致性。

例如，我們根據保密性、完整性及不可否認性狀況指定了三類安全數據，並採用差異化措施及技術以限制對此類數據的訪問。就有關本集團及解決方案的宣傳，以及用於展示雲醫院平台上所提供服務的公開數據（如有關我們網絡中醫院及醫生的基本信息以及服務內容）而言，我們採用基本數據管理措施，主要包括數據授權控制、基本級別的備份複製及災難恢復集群。我們對不可識別身份的個人資料（如年齡、性別及地址）及基本醫療數據（如過敏症、診斷及用藥史、生命體徵以及醫療相關活動記錄）實行嚴格控制，主要包括網絡安全認證、白名單、數據庫訪問授權管理、本地備份及遠

業 務

程災難恢復。我們對交易數據（如支付信息）及可識別身份的個人數據（如姓名、聯繫電話及身份證件號碼）實行更為嚴格的管理。該等管理措施主要包括網絡安全認證、白名單、數據庫訪問授權管理、數據加密及解密、數據去識別化、運維堡壘機、網絡攻擊應對措施以及本地備份及遠程災難恢復。我們的僱員應遵守我們的數據保護政策，其中包括對工作場所、辦公電腦、互聯網及電子郵件、用戶賬戶以及數據及文件的詳細安全及安保要求。我們提供有關數據保護事項的定期培訓。我們亦建立了一個舉報機制，並對僱員模範行為或違反數據保護政策的行為制定明確的獎懲制度。

我們於存儲、傳輸及處理業務數據的過程中採用數據加密及解密技術。我們通過加密存儲及數據屏蔽技術對身份證件號碼及聯繫電話等數據進行去識別化，確保患者的身份及資料得到保護。我們為每名患者分配了一個獨有的個人健康記錄代碼（PHRCode），其乃根據特殊的加密算法生成。概不能自該等PHRCode中推斷出任何個人身份或資料。

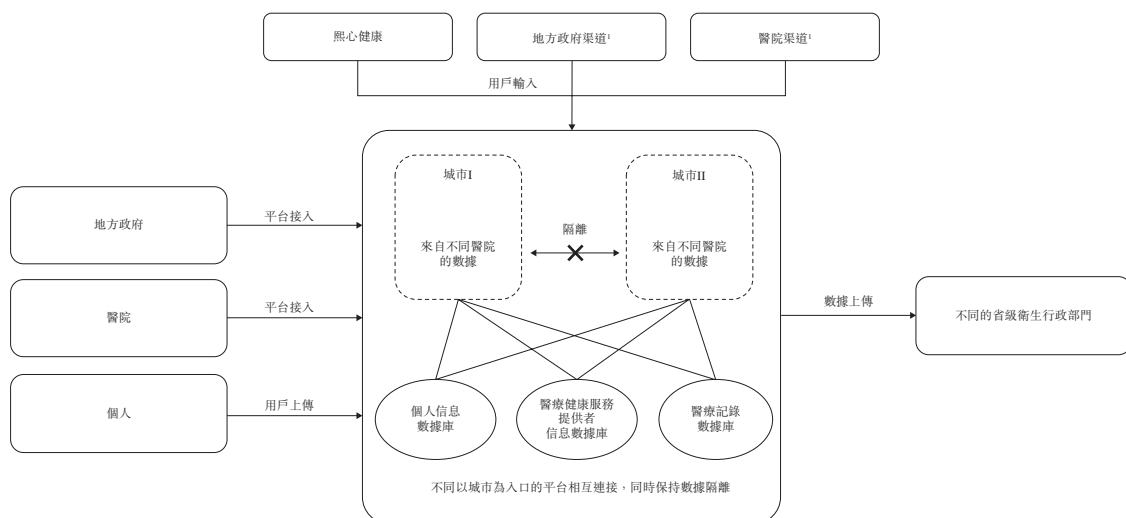
根據中國法律法規以及相關國家規範及技術標準，我們對雲醫院平台實施第三級信息安全保護管理，以確保雲醫院平台的安全以及雲醫院平台內收集的數據和建立的數據庫完整、準確及符合相關標準。我們已根據中國法律法規向政府公安機關備案雲醫院平台的第三級信息安全保護管理。經過政府公安機關審查後，自2018年起我們獲得了信息系統安全等級保護三級認證。此外，根據該等中國法律法規以及相關國家規範及技術標準的規定，我們每年至少對信息系統進行一次自我評估和檢查，且最終並未發現與雲醫院平台相關的重大問題。此外，我們還根據各種ISO標準在信息安全管理方面獲得了認證，該等認證得到了國際組織和實體的廣泛認可。我們不斷將相關認證所依據的中國和國際信息安全標準納入我們自有的信息安全管理系統，並建立及執行相關程序，包括定期進行風險評估、漏洞掃描及滲透測試，以確保我們的雲醫院平台內收集的數據和建立的數據庫完整、準確及符合相關標準。

業 務

雲醫院平台上的數據存儲在我們擁有的公有雲服務器或我們客戶擁有的私有雲服務器中，而存儲的數據類型在私有或公有雲服務器之間並無區別。大多數以城市為入口的雲醫院平台都是基於我們擁有的公有雲服務器，餘下的則是基於客戶的私有雲服務器。一般而言，公有雲平台在平台功能和開發流程上與私有雲服務器並無區別。主要區別在於私有雲平台乃部署在相關地方政府指定的私有數據中心。無論是基於公有雲服務器還是私有雲服務器，以城市為入口的雲醫院平台通常僅供該城市內的醫療機構使用，但居民訪問該平台並不局限於該特定城市。在數據隱私和安全方面，我們在公有雲平台上實施了完善的數據保護機制，以實現各城市與不同醫療機構之間的數據隔離，而物理隔離保證了私有雲平台上的數據保護和隔離。

存儲在私有雲服務器上的數據與存儲在公有雲服務器上的數據是分開的。公有雲服務器上，由於來自不同以城市為入口的平台的數據乃彼此分開存儲，來自各個以城市為入口的醫院平台的數據只能在特定城市內訪問。對於存儲在公有雲服務器中的數據，我們建立虛擬防火牆、虛擬私有網絡及流量監控等安全保障措施，以防止數據洩露。對於存儲在私有雲服務器中的數據，可通過數據訪問控制及授權等技術訪問和保護數據，且我們幫助客戶建立並維持有效的數據隱私措施。對於存儲在私有雲服務器中的數據，我們使用數據加密技術確保不同來源的數據被有效隔離。對於存儲在公有雲服務器中的數據，我們為每個實體分配一個全局唯一標識ID，因此各實體只能通過分配的ID獲得對數據的有限訪問權。

以下流程圖闡述了雲醫院平台內的數據流和鏈接：



附註：

(1) 地方政府及醫院渠道包括APP及微信公眾號。

業 務

我們竭力在運營中遵守有關數據安排、隱私及安全的所有適用法律、法規及行業標準。一般而言，根據我們的服務條款，除相關法律法規要求外，通過註冊及登錄我們的雲醫院平台，個人用戶及醫療健康服務提供者承認彼等允許及授權我們使用我們獲提供的信息，以及在使用我們的雲醫院平台過程中生成的信息。根據服務條款，個人用戶亦承認，彼等授權相關醫療健康服務提供者使用其需要的信息，以便該等醫療健康服務提供者向彼等提供服務或提高其服務品質。個人用戶有權根據服務條款隨時通過從我們的平台中刪除其賬戶撤回彼等的同意及授權。我們亦需就使用源於地方政府及醫療機構的個人數據而獲得該等地方政府及醫療機構的授權。在協議到期前，我們將就續簽協議積極與地方政府和醫療機構進行合作。與特定地方政府和醫療機構的相關協議到期後且未續簽時，我們將根據相關協議條款和中國法律法規處理來自彼等的數據（例如，退還或刪除相關數據）。我們僅根據獲授權的範圍向相關醫療健康服務提供者提供必要的用戶信息。為確保用戶信息的安全，我們及我們的醫療健康服務提供者就該等信息對用戶負有保密責任。

對於與我們的宣傳和我們的解決方案有關的公開數據，以及用於展示雲醫院平台上所提供服務的公開數據（如有關我們網絡中醫療機構和醫療專業人員的基本信息以及服務內容），只要我們根據我們與相關方的協議獲得授權，我們即有權在未經同意的情況下使用該等數據。同時，我們並未擁有在用戶使用雲醫院平台過程中所收集或生成的個人信息數據，但我們有權根據並在該等用戶的同意和授權的規限下及根據適用的法律法規使用該等數據。我們不會直接從該等數據中獲利。相反，我們將此類數據組織並轉換為標準化和結構化的數據，然後通過我們的雲醫院平台促進數據共享，以便相關醫療健康參與者能夠在提供其醫療健康服務時獲得事先同意和授權訪問該等數據並根據該等數據做出決策，從而提高醫療健康系統的整體效率。

我們已設立數據安全管理委員會，委員會負責制定數據安全策略，由五名負責運營和數據保護的高級管理人員組成，由首席執行官宗文紅女士領導。詳情請參閱「董事及高級管理層」。我們亦指定該委員會轄下的兩個專門團隊，即數據安全事件團隊及數據安全管理團隊。數據安全事件團隊負責處理具體的數據安全事件，該團隊由來自我們技術、安全維護、產品、財務、法律及醫療服務質量部門的六名成員組成。數據安全管理團隊負責日常運營中的數據安全工作管理，該團隊由來自我們安全維護、財務及法律部門的三名成員組成。

業 務

中國法律顧問在審核我們提供的相關材料及基於我們對與運營有關的若干事實的確認後認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們在中國業務運營中涉及的網絡安全、數據安全及個人信息保護在所有重大方面均未違反有關網絡安全、數據安全及個人信息保護的中國法律法規，原因如下：

- 在我們作為個人信息處理者處理個人信息的情況下，我們對個人信息的處理在所有重大方面均未違反合法性、公平性及必要性的原則，且我們已根據中國法律法規履行通知個人的義務並獲得其授權，且我們對個人信息權的保護均未違反中國法律法規；在受合作客戶委託處理個人信息和其他數據的情況下，我們在所有重大方面均未違反任何中國法律或法規或與該等合作客戶達成的協議。
- 我們對除個人信息以外的數據的處理在所有重大方面均未違反中國法律法規。
- 我們在我們的業務運營中處理的數據存儲在中國境內，不涉及跨境數據傳輸，且在所有重大方面均不違反中國有關跨境數據傳輸的法律法規。
- 我們已建立互聯網及數據安全相關的組織體系，指定負責互聯網及數據安全的負責人及管理委員會，並實施互聯網及數據安全培訓。
- 我們已制定並實施有關互聯網及數據安全的內部管理制度及相關技術措施。
- 我們在中國開展業務運營的信息平台已獲得信息系統安全等級保護三級認證。
- 近年來，中國互聯網行業在數據保護和隱私方面受到嚴格審查。具體而言，於2021年6月，北京網信辦與其他當地部門聯合發佈通知，自2021年6月至11月，在北京市組織開展app收集使用個人信息專項治理行動。因此，自那時起，我們在與監管機構密切合作的同時，已不斷加強對數據收集和隱私方面的內部控制。於2021年7月，有關部門與我們就「熙心健康」應用程序的若干問題進行了一次約談會議，包括(i)未在用戶同意協議中告知個人信息的收集方法、目的和範圍；(ii)違反收集個人數據的必要性原則；及(iii)缺乏用戶刪除或修改賬戶信息的方法。我們已相應報告有關結果及整改措施。截至本文件日期，我們並未收到有關監管機構就採取任何後續行政

業 務

行動或對我們整改的意見發出的任何正式通知，我們亦未因此受到任何處罰。截至同日，我們並非網信辦任何審查、問詢、通知、警告、調查或制裁的對象。除上述情況外，我們並未接獲任何與互聯網安全、數據安全或個人信息保護等不合規問題有關的投訴或索賠，亦未因互聯網安全、數據安全或個人信息保護事宜而接獲任何調查、處罰、整改令或其他監管措施。

於2021年11月14日，網信辦發佈《網絡數據安全管理條例(徵求意見稿)》(「《網信辦網絡數據安全管理條例草案》」)。該《網信辦網絡數據安全管理條例草案》的最終版本和生效日期可能會發生變化。截至本文件日期，《網信辦網絡數據安全管理條例草案》尚未生效，我們亦無收到相關主管部門要求我們申報網絡安全審查的任何通知或問詢。

於2021年12月28日，網信辦與其他監管部門聯合頒佈《網絡安全審查辦法》(「《網絡安全審查辦法》」)，自2022年2月15日起生效。根據《網絡安全審查辦法》，關鍵信息基礎設施運營者採購網絡產品和服務，網絡平台運營者開展數據處理活動，影響或者可能影響國家安全的，應當進行網絡安全審查。根據《網絡安全審查辦法》，掌握超過100萬用戶個人信息的網絡平台運營者赴國外上市，必須向網絡安全審查辦公室申報網絡安全審查。於2022年2月7日，本公司中國法律顧問向中國網絡安全審查技術與認證中心進行了電話諮詢，該中心受網信辦委託，受理網絡安全審查申請。在諮詢過程中，本公司中國法律顧問向工作人員介紹了本公司的擬[編纂]計劃，工作人員確認本公司目前無需申報網絡安全審查。本公司中國法律顧問認為，所諮詢的工作人員及中國網絡安全審查技術與認證中心有權作出該等確認。基於對《網絡安全審查辦法》的理解及上述向網信辦的諮詢，中國法律顧問認為，於主板上市目前不屬於《網絡安全審查辦法》規定的需經互聯網信息辦公室進行網絡安全審查的「國外上市」範圍，乃由於上述規定對「國外上市」的範圍目前還沒有官方解釋，而香港是中國的一部分。於2022年2月8日，獨家保薦人的中國法律顧問向中國網絡安全審查技術與認證中心進行了電話諮詢，該中心的工作人員口頭確認，根據《網絡安全審查辦法》，在香港上市無需申報網絡安全審查。然而，概無法保證中國政府機關日後的觀點不會與我們中國法律顧問的上述意見相悖或有其他出入，中國政府當局亦可能基於其他原因要求我們申報網絡安全審查。

業 務

基於(i)《網信辦網絡數據安全管理條例草案》尚未生效；(ii)本公司中國法律顧問及獨家保薦人的法律顧問分別於2022年2月7日及2月8日就《網絡安全審查辦法》進行電話諮詢的結果；及(iii)本公司中國法律顧問認為，截至本文件日期，獨家保薦人概無發現任何重大事項表明《網信辦網絡數據安全管理條例草案》及《網絡安全審查辦法》將對本集團的業務運營及財務表現產生任何重大不利影響。

技術和基礎設施

根據弗若斯特沙利文的資料，於2015年，我們建立了中國首個以城市為入口的雲醫院平台，將地方政府、醫療機構、保險公司和其他利益相關方聯繫起來。

我們的雲醫院平台為雲醫院平台的核心技術和基礎設施，其為一套應用系統，由互聯網醫院服務模塊、遠程醫療服務模塊、家庭醫生服務模塊、互聯網護理服務模塊、健康管理服務模塊及慢病管理服務模塊等功能模塊組成。有關該等模塊的詳情，請參閱「—我們的解決方案—雲醫院平台服務—對於醫療機構」。我們使用專有技術構建及開發雲醫院平台。雲醫院平台提供可靠的數據安全保障及靈活的運營支持。同時，雲醫院平台促進醫療資源的整合及線上線下醫療健康服務的整合，進一步提高醫療健康服務的質量，最終幫助我們實現我們的價值主張。

- **強大的數據整合、處理和分析能力。**我們通過使用統一的API，整合地方政府、醫療機構及其他參與者的服務和數據資源。我們利用雲醫院平台強大的數據處理和分析能力，同時利用數據清洗、數據挖掘、數據治理和商業智能技術，創造寶貴的數據資產。具體而言，我們通過以下技術將孤立、未充分利用及靜態的多個資料來源的原始及不同數據轉換為可計算、結構化且標準化的數據：
 - **數據聚合。**為從位於多個網絡的系統聚合數據，我們在該等網絡中實施數據預處理。通過統一的API及協議規範，我們的數據預處理可通過多種方式實現，包括我們自主開發的ETL（提取、轉換、加載）工具。我們對聚合到雲醫院平台的數據使用與原始數據相同的存儲方法，以保留其可恢復性，以便該數據可適應不同場景。

業 務

- **數據處理。**我們自主開發的ETL工具，使在數據處理過程中進行可視化數據編輯成為可能，亦可適應各類原始數據處理操作，實現類型轉換、合併及拆分等多種清洗和轉換流程。
- **質量控制。**為保證來自不同信息系統的數據質量的一致性，我們在數據預處理階段實施ETL功能，進行初步處理及過濾。我們亦開發了數據質量評估工具，並根據評估結果進行數據清洗。
- **數據分析和AI的應用。**通過應用AI技術，我們開展數據分析、數據建模及疾病風險預測與評估，輔助我們雲醫院平台上的醫生提供更好的醫療服務。
- **智慧醫療健康產品和開放式醫療健康物聯網平台。**憑藉我們的物聯網能力，我們開發智慧醫療健康產品，迎合醫療機構、工作場所、社區和家庭等不同場景需求，這提升了提供醫療健康服務的效率、質量和可及性。
- **靈活準確的運營支持能力。**我們形成了多租戶、結構化和標準化的運營支持體系，以提供靈活準確的服務運營支持。我們啟用多種操作模式及定制視覺效果。同時，我們提供精準靈活的操作工具，為客戶賦能。
- **專業且智能的服務質量控制能力。**基於行業標準、服務流程和風險控制的要求，我們發展了專業且智能的服務質量控制能力。通過應用數字簽名和加密技術，我們提供可信賴的認證。我們將AI技術和醫療專業人員的協助相結合，實現高效的服務質量監督。
- **穩定可靠的信息安全保障能力。**我們已經實施了全面而嚴格的數據安全和隱私程序，以確保我們雲醫院平台數據的安全性、保密性、完整性、穩定性和可靠性。詳情請參閱「一 數據隱私和保護」。

業 務

研發

我們在研發中投入大量資源提升技術，開發與現有解決方案互補的新解決方案，並尋找更好地支持客戶的方法。我們的研發活動旨在優化解決方案的功能。我們的主要研發活動的詳情如下：

- **改善雲醫院平台的功能。**我們利用移動互聯網、物聯網和AI等技術不斷優化和完善雲醫院平台的服務功能。我們展開深入分析以探索及了解用戶的具體需求，並努力通過技術整合提升他們的體驗。
- **提高信息基礎設施的性能。**我們繼續提高業務信息系統非功能性基礎設施的安全性、運營表現及用戶友好性。我們的標準化及定制模塊用於為各條業務線建立信息基礎設施，我們對該等模塊採取動態管理，並不斷升級並豐富標準化模塊，以最大限度地提高不同業務線之間的協同和連接。
- **機器學習、AI及區塊鏈技術研究。**我們已加大機器學習、AI和區塊鏈技術的研究工作力度，輔助我們進一步發展我們業務的信息基礎設施，並提高信息網絡中信息處理的速度和靈活性。
- **加強數據安全保護能力。**因應地方政府有關數據隱私和保護的規定以及相關法律法規，我們不斷開發和提升信息基礎設施的數據安全保護能力。具體而言，我們一直在平台的迭代管理、數據庫共享和大數據分析方面尋找最佳解決方案。

截至2023年3月31日，我們的研發團隊有196人，平均在相關領域有11年的工作經驗。截至同日，我們的研發團隊包括(i) 106名軟件開發人員，平均工作經驗為10年；(ii) 34名測試及維護人員，平均工作經驗為12年；及(iii) 56名其他研發人員，平均工作經驗為13年。於2020年、2021年及2022年以及截至2022年及2023年3月31日止三個月，我們的研發開支分別為人民幣66.8百萬元、人民幣86.4百萬元、人民幣79.0百萬元、人民幣22.3百萬元及人民幣14.0百萬元。有關我們研發開支的明細，請參閱「財務資料－合併全面收益表－研發開支」。我們認為，維持一支專注及穩定的研發人才團

業 務

隊對我們提高技術能力和解決方案至關重要。於往績記錄期間，我們的大部分研發開支用於僱員福利開支及以股份為基礎的薪酬開支。

競爭

下表載列我們按業務線劃分的主要競爭對手類型：

業務線	主要競爭對手類型
雲醫院平台服務	醫療健康IT解決方案提供商，如在醫療健康行業有業務足跡的傳統IT解決方案公司，以及專業的健康科技公司
互聯網醫療服務	數字醫療服務公司，如在線醫療預約及問診平台公司以及在線處方處理平台公司
健康管理服務	健康管理服務公司，如私營健康檢查公司的特許經營機構及公立醫院的健康檢查部門
智慧醫療健康產品	數字醫療健康產品公司，如醫療器械公司及提供醫療健康服務的傳統物聯網產品公司

我們預計，數字醫療服務市場將繼續增長，以應對快速的技術變革和創新、不斷提高的健康意識、不斷發展的行業標準和不斷變化的客戶偏好。我們必須不斷創新以保持競爭力。

獎項及榮譽

於往績記錄期間，我們因服務及產品的質量而獲得獎項及榮譽。代表性的獎項及榮譽載列如下：

獎項／榮譽	獎項年份	授予組織／機構
商務部首批線上線下融合發展數字商務企業	2020年	商務部
2020年度優秀軟件產品	2020年	中國軟件行業協會
2020中國大健康產業創新獎－最佳智慧醫療 創新企業	2020年	天府健談組委會
遼寧省醫療健康大數據工程研究中心	2019年	遼寧省發改委

業 務

獎項／榮譽	獎項年份	授予組織／機構
中國智慧健康醫療創新成果獎.....	2019年	中國衛生信息與健康醫療 大數據學會
工信部新型信息消費示範項目.....	2018年	工業和信息化部
《智慧健康養老產品及服務推廣目錄》.....	2018年	工業和信息化部、民政部、 國家衛生健康委員會
電子健康冠軍獎.....	2017年	信息社會世界峰會

銷售及營銷

我們認為，最有效的營銷形式是不斷提升我們的用戶滿意度，這可以促成口碑推薦並鼓勵使用我們的數字醫療服務。具體而言，我們的銷售及營銷戰略旨在提高我們的品牌知名度、推廣我們新的及現有的解決方案、維持我們與業務合作夥伴的關係並增加我們平台的用戶流量。

我們的銷售及營銷團隊主要致力於擴大客戶基礎、提高客戶對我們解決方案的滿意度及提升業務運營效率。

我們積極參加大型營銷會議並舉辦大型論壇和研討會，以擴大我們在醫療領域的品牌影響力。我們的營銷活動側重於網絡直播、與健康相關的網站、頻繁訪問的互聯網門戶網站以及社交媒體，以此增加我們的知名度並開發潛在客戶。我們還運營著完善的公共關係管理系統，通過與媒體合作，妥善處理投訴並採用危機管理提升品牌形象。此外，我們向客戶提供業務及產品計劃以及市場運營服務。截至2023年3月31日，我們的銷售及營銷以及運營支持團隊由372名經驗豐富的專業人員組成。

業 務

我們的客戶

我們的客戶包括個人及機構。截至2020年、2021年及2022年12月31日以及2023年3月31日，我們的雲醫院平台分別有約38.2百萬名、43.7百萬名、46.7百萬名及47.2百萬名註冊用戶。同時，我們的機構客戶包括政府機構、醫療機構、保險公司及企業。下表載列我們按業務線劃分的主要客戶類型：

業務線	主要客戶類型
雲醫院平台服務	地方政府、醫療機構及保險公司
互聯網醫療服務	個人、醫療機構及企業
健康管理服務	企業及個人
智慧醫療健康產品	地方政府、醫療機構、保險公司、企業及個人

於2020年、2021年及2022年以及截至2023年3月31日止三個月，我們的五大客戶分別佔我們總收入的16.2%、14.3%、20.1%及13.7%。於相同期間，我們的最大客戶分別貢獻了我們總收入的5.0%、3.3%、11.2%及4.0%。

截至2023年3月31日止三個月，東軟集團為我們的最大客戶，佔我們總收入的4.0%；而東軟醫療系統股份有限公司（一家由東軟集團持有29.94%股權及東軟控股（東軟集團的單一最大股東）持有15.51%股權的公司）為第二大客戶，佔我們總收入的3.2%。詳情請參閱「與東軟集團及東軟控股的關係」。東軟集團及東軟醫療系統股份有限公司亦為我們的供應商。具體而言，於2020年、2021年及2022年，東軟集團躋身我們的五大供應商之列。有關我們與東軟集團及東軟醫療系統股份有限公司的交易詳情，請參閱本文件「關連交易」及附錄一會計師報告附註43。

於往績記錄期間各期間，我們的其他五大客戶均為獨立第三方，主要包括地方政府及醫療機構。我們一直與該等客戶合作，合作期介乎一至十年，授予該等客戶的信貸期乃根據具體情況而定，且通常為90天內或根據我們交付物的驗收情況決定。付款一般是通過銀行轉賬作出。相關風險請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們依賴與主要客戶及供應商的業務關係」。

此外，於往績記錄期間，雲醫院平台服務及智慧醫療健康產品分部的大部分收入來自公共部門客戶。我們專注於且預計將持續專注於該等分部的相關客戶。因此，我們

業 務

正在且預計將持續面臨其任何付款延遲的風險。請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨公共部門客戶付款延遲的風險」、「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們面臨貿易應收款項的信貸風險」及「財務資料－合併財務狀況表若干組成部分的說明－貿易應收款項」。

下表載列於往績記錄期間各期間我們五大客戶的若干詳情：

客戶 ⁽¹⁾	收入 <i>(人民幣 百萬元)</i>	佔總收入 百分比	主要 業務地點	客戶背景	註冊資本 <i>(除另有說明外) (人民幣 百萬元)</i>
截至2020年12月31日					
止年度					
客戶A	25.2	5.0	意大利	一家成立於意大利的公司，從事醫療器械分銷	80.0百萬歐元 (2020年業務規模)
客戶B	23.9	4.8	遼寧省	中國衛生行政部門地方分支機構	不適用
客戶C	13.4	2.7	遼寧省	中國衛生行政部門地方分支機構	不適用
客戶D	9.9	2.0	四川省	一家從事廣播業務中國公司的分公司	不適用
客戶E	8.8	1.8	遼寧省	公立醫院	191.4 (實收資本)
合計	<u>81.3</u>	<u>16.2</u>			
截至2021年12月31日					
止年度					
客戶F	20.5	3.3	陝西省	公立醫院	2,678.4 (實收資本)
客戶G	19.8	3.2	遼寧省	公立醫院	5.2
客戶H	19.2	3.1	黑龍江省	國有電信公司地方分支機構	不適用
客戶I	15.0	2.4	遼寧省	公立醫院	580.5
客戶E	13.9	2.3	遼寧省	公立醫院	191.4 (實收資本)
合計	<u>88.5</u>	<u>14.3</u>			

業 務

客戶 ⁽¹⁾	收入 (人民幣 百萬元)	佔總收入 百分比	主要 業務地點	客戶背景	註冊資本 (除另有說明外) (人民幣 百萬元)
截至2022年12月31日					
止年度					
客戶J	76.7	11.2	山西省	公立醫院	33.5 (實收資本)
客戶F	20.8	3.0	陝西省	公立醫院	2,678.4 (實收資本)
客戶E	15.4	2.2	遼寧省	公立醫院	191.4 (實收資本)
客戶K	15.0	2.2	上海	一家於上海成立的公司， 從事融資租賃	2,500.0
客戶L	10.4	1.5	山西省	公立醫院	23.8 (實收資本)
合計	<u>138.4</u>	<u>20.1</u>			
截至2023年3月31日					
止三個月					
東軟集團	3.3 ⁽²⁾	4.0	遼寧省	一家中國醫療健康 解決方案及數據技術 的大型服務提供商	1,242.3
東軟醫療系統股份 有限公司	2.6 ⁽³⁾	3.2	遼寧省	一家醫療影像解決 方案及服務提供商	2,235.0
客戶M	2.1	2.6	湖南省	中國衛生行政部門 地方分支機構	不適用
客戶N	1.6	2.0	河南省	公立醫院	161.3 (實收資本)
客戶E	1.6	1.9	遼寧省	公立醫院	191.4 (實收資本)
合計	<u>11.2</u>	<u>13.7</u>			

(1) 截至最後實際可行日期，我們五大客戶的身份用代號表示。截至最後實際可行日期，由於我們尚未取得該等客戶的同意，未經授權的披露可能會引起潛在的糾紛。

業 務

- (2) 截至2023年3月31日止三個月，我們主要為東軟集團提供雲醫院平台相關軟件開發及技術服務。東軟集團為本公司的關連人士。有關該等交易的詳情，請參閱「關連交易－非獲完全豁免持續關連交易－2. IT合作框架協議」。
- (3) 截至2023年3月31日止三個月，我們為東軟醫療系統股份有限公司提供遠程醫療服務，其中我們聘請的專家為東軟醫療系統股份有限公司的醫師及醫療機構客戶提供遠程醫療服務。東軟醫療系統股份有限公司並非本公司的關連人士。

據董事所知，截至最後實際可行日期，概無董事及其各自緊密聯繫人或持有我們已發行股本5%以上的任何股東於我們的任何五大客戶中擁有任何權益，惟於「歷史、重組及公司架構－公司架構」所披露者除外。

客戶支持及服務

我們擁有一支專業客戶支持人員團隊，致力於為客戶提供便捷、高效、優質的服務體驗。

尤其是對於我們的智慧醫療健康產品，我們分析客戶提供的反饋，並處理任何與此類產品的質量有關的客戶投訴。我們會將口頭和書面質量投訴記錄在案，並按照標準程序進行調查。我們亦有專門的僱員負責接聽投訴電話。如果任何產品不符合相關質量標準，我們將自費更換有缺陷的產品。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遇到任何重大產品退貨或產品責任索賠。

項目招投標

於往績記錄期間，我們雲醫院平台服務分部項下的一些客戶通過招標程序選擇供應商。該等客戶（主要為公立醫院和地方政府）可能會在其官方網站或地方公開招標網站上公佈招標流程的信息。所公佈的信息通常包括招標項目的細節、採購週期、供應商必須滿足的基本條件以及若干技術和產品要求。在整個招標流程中，我們嚴格遵守適用的法律法規以及客戶的要求。客戶可以邀請相關領域的專家對投標供應商進行審查和評估。中標者的身份通常會在客戶的官方網站或當地的公開招標網站上公示。如果我們中標，我們將與客戶簽訂項目協議並妥善履行我們於該等協議項下的義務。於2020年、2021年及2022年以及截至2023年3月31日止三個月，我們向地方政府提供雲醫院平台服務的中標率分別為83%、83%、89%及100%，於相同期間，我們向醫療機構提供雲醫院平台服務的中標率分別為81%、86%、97%及100%。

業 務

我們的供應商

下表載列我們按業務線劃分的主要供應商類型：

業務線	主要供應商類型
雲醫院平台服務	IDC服務提供商、終端軟硬件設備提供商、系統集成服務提供商和網絡服務提供商
互聯網醫療服務	醫療專業人員及製藥公司
健康管理服務	醫療設備製造商、檢測試劑盒生產商及醫學樣本運輸公司
智慧醫療健康產品	醫療設備製造商

於往績記錄期間各年度，從我們的五大供應商處進行的採購分別佔我們總購買量的41.2%、33.5%、34.0%及50.7%。於往績記錄期間各年度，從我們最大的單個供應商處進行的採購分別佔我們總購買量的15.7%、14.3%、15.9%及36.9%。於2020年、2021年及2022年，東軟集團躋身我們的五大供應商之列，分別佔我們總購買量的4.0%、3.4%及2.7%。於往績記錄期間各期間，我們其他五大供應商均為獨立第三方，主要包括醫療設備製造商及一家製藥公司。我們與該等供應商合作已長達九年，且我們通常會在收到發票後60天內或根據相關項目進度的里程碑完成情況通過銀行轉賬作出付款。相關風險請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們依賴與主要客戶及供應商的業務關係」。

下表載列於往績記錄期間各期間我們五大供應商的若干詳情：

供應商 ⁽¹⁾	採購金額 (人民幣 百萬元)	佔總採購 金額百分比	我們收到的 產品／服務	主要 業務地點	供應商背景	註冊資本 (人民幣 百萬元)
截至2020年						
12月31日止年度						
供應商A	49.6	15.7	醫療器械	河北省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的生產及銷售	401.8

業 務

供應商 ⁽¹⁾	採購金額 (人民幣 百萬元)	佔總採購 金額百分比	我們收到的 產品／服務	主要 業務地點	供應商背景	註冊資本 (人民幣 百萬元)
供應商B	39.5	12.5	藥品	浙江省	一家於中國成立的有限責任公司，從事藥品銷售	47.0
供應商C	14.9	4.7	醫療器械	河北省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的生產及銷售	54.2
供應商D	13.6	4.3	醫療軟件開發 服務及硬件	遼寧省	一家於中國成立的有限責任公司，從事軟件及硬件的開發	3.0
東軟集團	12.7	4.0	租賃及軟件系統	遼寧省	一家中國醫療健康解決方案及數據技術的大型服務提供商	1,242.3
合計	<u>130.3</u>	<u>41.2</u>				

業 務

供應商 ⁽¹⁾	採購金額 (人民幣 百萬元)	佔總採購 金額百分比	我們收到的 產品／服務	主要 業務地點	供應商背景	註冊資本 (人民幣 百萬元)
截至2021年 12月31日止年度						
供應商B	65.2	14.3	藥品	浙江省	一家於中國成立的有限責任公司，從事藥品銷售	47.0
供應商E	37.2	8.2	醫療器械	遼寧省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的銷售	2.0
供應商A	19.9	4.4	醫療器械	河北省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的生產及銷售	401.8
東軟集團	15.7	3.4	租賃及軟件系統	遼寧省	一家中國醫療健康解決方案及數據技術的大型服務提供商	1,242.3
供應商F	14.3	3.2	醫療器械	廣東省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的銷售	62.5
合計	152.2	33.5				

業 務

供應商 ⁽¹⁾	採購金額 (人民幣 百萬元)	佔總採購 金額百分比	我們收到的 產品／服務	主要 業務地點	供應商背景	註冊資本 (人民幣 百萬元)
截至2022年						
12月31日止年度						
供應商B	83.8	15.9	藥品	浙江省	一家於中國成立的有限責任公司，從事藥品銷售	47.0
供應商G	29.7	5.6	醫療器械	山西省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的生產及銷售	15.0
供應商H	26.2	5.0	醫療器械	江蘇省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的銷售	10.0
供應商E	25.1	4.8	醫療器械	遼寧省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的銷售	2.0
東軟集團	14.3	2.7	租賃及軟件系統	遼寧省	一家中國醫療健康解決方案及數據技術的大型服務提供商	1,242.3
合計	179.1	34.0				

業 務

供應商 ⁽¹⁾	採購金額 (人民幣 百萬元)	佔總採購 金額百分比	我們收到的 產品／服務	主要 業務地點	供應商背景	註冊資本 (人民幣 百萬元)
截至2023年3月31日						
止三個月						
供應商B	21.7	36.9	藥品	浙江省	一家於中國成立的有限責任公司，從事藥品銷售	47.0
供應商I	3.1	5.3	租賃及醫療器械	遼寧省	一家於中國成立的有限責任公司，從事租賃及醫療器械的銷售	5.0
供應商J	2.0	3.4	勞務	上海	一家於中國成立的有限責任公司，從事企業管理	2.0
供應商K	1.6	2.7	醫療器械	遼寧省	一家於中國成立的有限責任公司，從事醫療器械的銷售	3.0
供應商L	1.4	2.4	租賃	浙江省	一家於中國成立的有限責任公司，從事租賃	2,600.0
合計	<u>29.8</u>	<u>50.7</u>				

⁽¹⁾ 截至最後實際可行日期，我們五大供應商的身份用代號表示。截至最後實際可行日期，由於我們尚未取得該等供應商的同意，未經授權的披露可能會引起潛在的糾紛。

業 務

據董事所知，截至最後實際可行日期，概無董事及其各自緊密聯繫人或持有我們已發行股本5%以上的任何股東於我們的任何五大供應商中擁有任何權益，惟於「歷史、重組及公司架構－公司架構」及「與東軟集團及東軟控股的關係」所披露者除外。

製造

對於作為我們的智慧醫療健康產品的一部分的健康一體機，我們購買原材料，安裝我們的軟件系統並將其組裝成商品出售。我們的生產流程符合醫療器械適用規則和法規強制施加的質量體系規定ISO 13485和國家藥監局對醫療器械的監管規定，因為我們持有國家藥監局地方分局頒發的相關醫療器械註冊證書及醫療器械生產許可證。

原材料及庫存

我們生產健康一體機的主要原材料是一體機和軟件系統。我們的原材料採購由對我們智慧醫療健康產品的需求驅動，並取決於供應週期。我們主要依靠有限數量的優質供應商提供主要原材料。截至最後實際可行日期，我們在中國擁有兩家主要供應商為我們提供主要原材料，而我們根據需要向其採購。

除血糖試紙等具有24個月有效期的易腐檢測試劑盒外，我們的原材料一般不會過期。我們主要在位於中國瀋陽的倉庫儲存存貨。我們的產品按先進先出的原則進行銷售。為將庫存積累的風險降到最低，我們會定期檢查庫存水平。我們亦會不時進行實物庫存盤點及庫存檢查，以甄別已處置或已計提撥備的損壞或過時或即將過期的產品。我們的採購部門通過實時監督製造商的生產活動和我們的銷售訂單，並通過與銷售及營銷部門討論來考慮任何新出現的趨勢，以管理我們的庫存水平。我們基於銷售合約需求制定並更新生產和庫存計劃，並向製造商或原材料供應商下達產品訂單。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無遇到庫存出現任何重大短缺的情況。

質量控制

我們擁有一支質量控制團隊，專注於質量控制體系的建立、實施和維護，並實時監控開發、生產、運輸和庫存管理，以確保符合適用的監管和行業要求。

業 務

我們的質量控制團隊和我們的倉庫人員認真負責並通力協作，以幫助確保我們的原材料和產品庫存的質量。質量控制團隊負責在原材料及產品入庫前對其進行檢查和檢驗。倉庫人員負責對庫存進行記錄，以確保我們原材料和產品的可追溯性，定期對庫存進行儲存、維護和檢查，並對倉庫進行維護。指定的倉庫人員根據相關庫存所需的儲存和維護條件，定期對庫存進行檢查。

健康、安全及環境問題

我們不存在重大的健康、安全或環境風險。為確保遵守適用法律法規，我們的人力資源部將(如需要及經諮詢我們的法律顧問)調整我們的人力資源政策以適應有關勞動及安全法律法規中出現的重大變動。我們評估工作場所及運營中涉及的風險，並採取措施消除或降低該等風險。例如，為有效預防、及時遏制並降低COVID-19疫情對僱員及工作場所的危害，我們成立了應急隊伍，負責在緊急情況下的人力資源、技術、物資及設備方面的籌備及管理。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們未因不遵守健康、安全或環境法規而面臨任何罰款或其他處罰。

環境、社會及企業管治

我們持續密切關注環境、社會及企業管治(「ESG」)工作，並將該等工作融入到我們的日常運營。我們認識到我們肩負的環境保護責任及社會責任，並認為ESG對我們業務的可持續發展至關重要。我們正在制定包括以下方面的ESG政策：(i)對ESG事項進行適當的風險管治，包括環境、社會及氣候相關的風險；(ii)識別主要利益相關方及與彼等溝通的渠道；(iii) ESG管治架構；(iv) ESG戰略制定程序；(v) ESG風險管理及監測；及(vi)識別關鍵績效指標(「KPI」)、相關測量方法及緩解措施。董事會將全面負責審查、批准及採納本集團的ESG政策、目標及戰略，監督ESG政策的實施，酌情修訂ESG整體戰略，並管理其他與ESG相關的重大事項。

業 務

我們正在建立一個管理層面的ESG工作小組。我們的ESG工作小組預計將由我們的首席執行官領導。我們的ESG工作小組預計將每半年與董事會會面一次並向董事會報告。在董事會的監督下，ESG工作小組的任務如下：

- 制定、審查及實施將由董事會批准的ESG政策、短期、中期及長期ESG目標及戰略；
- 將ESG政策融入到我們的日常業務運營；
- 識別、評估並向董事會報告環境和社會風險及機會；
- 編製年度ESG報告，以供董事會審查；
- 定期監測附屬公司的ESG表現；
- 監督及審查我們的企業社會責任及可持續發展政策、實踐、架構及管理方針，並提供改善建議；及
- 審查我們關於企業社會責任及可持續發展表現的公告、披露及發佈。

了解利益相關方的觀點及意見對我們管理環境和社會問題至關重要。因此，我們計劃建立一系列與利益相關方溝通的渠道，從而促進相互溝通。因此，董事將能夠審查對利益相關方而言屬重大的問題，監測我們環境和社會表現的影響，並從一個更全面的角度做出經營決策。

應對ESG相關風險的策略

我們計劃每年進行一次風險評估，以涵蓋本集團面臨的現有及潛在的ESG相關風險，包括但不限於ESG方面的風險及氣候變化等破壞性力量的策略風險。董事會預期將評估整體風險，審查本集團的現有戰略、目標及內部控制，且應實施必要的改善措施以緩解相關風險。董事會及ESG工作小組應繼續監督本集團的風險（包括氣候相關風險）管理方法，作為標準運營流程的一部分，對風險進行監控，以確保在定期管理審查中採取適當的緩解措施。倘風險及機遇被視為重大，我們應在策略及財務規劃過程中予以參考。對ESG相關風險以及本集團應對風險的表現進行定期審查後，我們應適當修訂並調整ESG策略。

業 務

ESG政策

我們相信，我們未來的增長基於將社會價值融入我們的業務中。我們致力於研究我們營運所影響的環境、健康及安全、僱傭及社區議題，並與我們的利益相關方合作，以促進我們運營所在行業的可持續發展。我們作出一切合理努力以確保遵守所有適用的國家及地方安全、健康、勞動及環境責任。

具體而言，作為我們環境政策的一部分，我們努力採取以下所有措施：(i)持續設計和實施有效及可衡量的能源管理措施；(ii)提倡可循環計劃，尋求替代方法以環保的方式處理及減少垃圾，並盡可能地再利用材料；及(iii)審查並持續改進環境管理的落實情況等。

作為我們社會政策的一部分，我們擬實施以下措施：(i)在僱傭的所有方面(包括性別、種族、國籍、婚姻狀況、身體缺陷、宗教信仰、性取向或任何其他受法律保護的特徵)提供平等機會；(ii)鼓勵僱員通過參加內外部培訓項目不斷提升技術能力並發展專長；(iii)為現有僱員及合適人選提供晉升及工作機會，而人選乃基於對所有個人之優點、資質及能力的工作績效評估以及職位合適程度而定；(iv)保護並尊重知識產權；(v)所有僱員不得向個人或實體提供亦不得收受個人或實體的賄賂款項及其他好處；及(vi)所有僱員不得對任何政府官方作出、承諾、提供或授權任何有價物品的付款，藉以獲得或保留業務、取得部分其他不當利益或不當地影響政府官方的行動。

社會責任

我們一直堅持履行社會責任並致力於踐行高標準的公司管治。

我們注重履行社會責任。具體而言，我們為醫療系統的參與者提供解決方案，以解決中國醫療服務行業現有的痛點，即優質醫療資源的匱乏及分配不均、患者的醫療服務體驗不佳以及社會醫療保險的潛在赤字。例如，我們的雲醫院平台幫助地方政府建立更健康的城市，讓居民公平地獲得優質醫療資源，同時提高醫療支出的效率。我們亦使醫療機構能夠為患者提供便利及多樣化的服務。詳情請參閱「我們的價值主張」。特別是於COVID-19疫情期間，我們積極履行社會責任，向公眾推出發熱門診在線問診服務，使我們平台網絡內的醫療專業人員能夠為居民提供便捷及免費的COVID-19相關的在線問診。同時，我們致力於保護患者的個人信息和隱私。我們已建立並實施嚴格的數據匯總和處理的政策和機制。詳情請參閱「數據隱私和保護」。

業 務

為緩解及管理潛在的社會風險和影響，我們計劃制定一系列措施及政策：

在機會平等方面，我們認為員工是我們業務不可或缺的一部分，我們力求在招聘、培訓及發展、職位晉升及薪酬與福利方面為員工提供平等機會。我們的員工不會因性別、種族背景、宗教、膚色、性取向、年齡、家庭狀況、退休、殘疾、懷孕或適用法律法規所禁止之任何其他歧視因素，而遭受歧視或被剝奪平等機會。我們重視工作場所的文化多樣性，並招聘不同年齡、性別及種族的員工。我們將嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》。

在發展及培訓方面，我們認識到為員工提供發展及培訓機會的重要性。這不僅對我們員工的職業發展至關重要，亦能確保及提高我們提供的服務質量。我們的培訓計劃是根據我們的業務需求定制的，使我們的員工具備實用的知識及技能。

在薪酬與福利方面，我們員工的薪酬待遇一般包括基本工資及獎金。我們根據職稱、資質及經驗等因素來確定員工的基本工資。獎金主要取決於我們定期的內部審查。我們亦根據勞動法律法規為員工提供帶薪休假，包括公共假期、婚假、產假、撫恤假及年假。達到一定標準的員工將獲得漲薪。我們為員工提供有競爭力的薪酬待遇，該待遇將計及外部及內部的薪酬基準。我們每年都會對薪酬架構進行審查，以確保為員工提供有競爭力的薪酬。

在防止腐敗及欺詐活動方面，我們重視商業誠信，禁止欺詐、賄賂等腐敗行為，並已制定反賄賂合規風險控制措施，作為我們監管合規管理體系的一部分。我們要求我們的僱員合法合理開展業務。此外，我們亦設立了反賄賂舉報熱線，所有收到的舉報均須移交獨立部門進行進一步調查。

環境保護

我們的業務運營受中國政府頒佈的相關環境保護法律法規所規限，其概要載於本文件「監管概覽－關於醫療機構環境保護的法規」一節。鑒於我們的業務性質，我們認為我們的經營活動不會對環境造成重大負面影響，且我們並不知悉於往績記錄期間及直至最後實際可行日期產生的任何重大環境責任風險或合規成本。此外，我們預計未來不會因遵守適用的環境保護規則及條例而產生大量成本。

業 務

減少我們環境足跡的措施

作為環境保護的支持者，我們須遵守所有適用的環境法律法規，並繼續努力減少我們的環境足跡。我們對醫療廢物處理實施嚴格的分類管理。國家衛健委頒佈的《醫療廢物分類目錄》有助於規範醫療廢物的儲存、收集、交接、運輸、回收及處置，以便安全有效地管理醫療廢物。醫療廢物一般可分為感染性廢物、損傷性廢物、化學性廢物、病理性廢物及藥物性廢物。醫療廢物的不當管理會對環境及我們員工、病人及當地社區的安全及健康構成風險。截至2023年3月31日止年度，我們自營醫療機構的醫療廢物總量及每次服務產生的平均醫療廢物分別為6.5噸及0.09千克。以2022年為基準年，我們的目標是到2028年將我們自營醫療機構每次服務產生的平均醫療廢物減少2%至5%。我們已指定專門人員監督醫療廢物的運輸及處理。我們亦計劃不斷對僱員進行法律專業知識及專業技術、安全保護及應急處理方面的培訓。對於非危險廢物，我們計劃採取以可持續廢物管理為中心的多種措施，並通過鼓勵僱員減少、回收、再利用此類廢物並對其進行分類以積極響應國家對廢物分類制度的倡議及要求。此外，我們計劃不斷提高僱員的環保意識，及考慮我們日常運營中使用的資源及材料。我們亦計劃不斷改善廢物管理程序，推進回收計劃，尋求以環保方式處置及減少廢物的替代方法，並根據有關規則及條例，盡可能地對材料進行重複利用。

有關我們範圍3排放的問題

供應商排在ESG披露中計為範圍3排放。我們的供應商包括醫療專業人員、製藥公司及醫療設備製造商。由於範圍3排放往往為自願報告，以避免重複計算，我們對氣候變化的影響可能被嚴重低估。為減輕我們通過供應商產生的影響，我們預計將於未來採取以下措施：

- 積極研究我們供應商的碳足跡。日後篩選新服務供應商時，低碳將為我們的首要標準；
- 嘗試計算我們供應商的足跡，並提醒彼等管理其足跡；及
- 升級我們的技術基礎設施，以產生更少的環境足跡。

業 務

環境績效

我們致力於企業價值與環境保護共生共贏。我們積極推行綠色的管理理念並傳播綠色發展理念。截至2023年3月31日，我們在九個城市擁有十家連鎖自營醫療機構（平均建築面積為3,000平方米，平均擁有50至70名僱員）。我們認為，於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們自營醫療機構的業務運營對環境及天然資源並無任何重大影響。

下表載列於2022年及截至2023年3月31日止三個月我們自營醫療機構的水電消耗情況：

	截至2022年 12月31日止年度	截至2023年 3月31日止三個月
耗水量(立方米).....	14,142.0	3,141
耗電量(兆瓦時).....	2,291.5	500.0

目標

戰略	方針	未來五年目標
降低耗水量	通過改善我們運營中的節水方法，降低耗水量	以2022年的消耗為基準，降低我們自營醫療機構5%的耗水量
降低耗電量	通過改善我們運營中的省電方法，降低耗電量	以2022年的消耗為基準，降低我們自營醫療機構5%的耗電量

實現降低消耗的計劃及措施

於可預見的未來，我們擬將通過各項工作場所政策及措施進一步降低水電消耗。我們預期通過踐行綠色環保理念，大力推行線上辦公，實施智能化運營模式變革，持續推進綠色低碳自營醫療機構的發展。同時，我們亦致力於提高自營醫療機構環境保護及節能設計。

業 務

此外，我們擬通過以下措施落實降低水電消耗的計劃：(i)制定節能政策及安排特定人員落實節能政策；(ii)定期進行水管滲漏測試以避免潛在用水浪費；(iii)及時安排工人維修漏水的水龍頭；(iv)張貼節約用水的海報及提示，提醒自營醫療機構的所有人員在使用完水龍頭後將其完全關掉；及(v)安排保安隊伍根據固定時間表關燈。

知識產權

我們依賴專利、版權、商標及商業秘密法律以及對披露的限制來保護我們的知識產權。截至最後實際可行日期，我們已在中國註冊37項並申請11項專利，及註冊274個並申請4個商標。截至同日，我們已於中國註冊123項軟件版權、9項藝術版權及20個域名。截至同日，我們已在香港申請了4個商標。請參閱「附錄四－法定及一般資料－B.有關我們業務的進一步資料－2.知識產權」。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概無遭受對我們知識產權的任何重大侵權或第三方提出的侵權指控。

僱員

我們認為，我們專業的僱員隊伍是我們長期增長的基礎。下表載列截至2023年3月31日我們按業務職能劃分的僱員明細：

	僱員人數	比例
管理及行政.....	177	15.1%
銷售及營銷以及運營支持.....	372	31.8%
研究及開發.....	196	16.8%
健康管理.....	425	36.3%
合計	1,170	100.0%

截至2023年3月31日，我們的所有僱員均位於中國。截至同日，651名僱員擁有本科或以上學歷，佔我們僱員總數的55.6%。

我們致力於建立有競爭力且公平的薪酬。為有效激勵我們的僱員，我們通過市場調研不斷完善薪酬及激勵政策。我們每半年對我們的僱員進行績效評估，以提供其績效反饋。我們僱員的薪酬通常包括基本薪金及績效獎金。

業 務

我們根據適用的中國法律法規向僱員提供社會保險計劃及住房公積金。我們十分重視僱員福利，持續完善福利制度。我們為僱員提供年假、津貼、附加醫療保險、年金、健康檢查及家庭成員醫療保險等其他福利。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無發生任何可能嚴重損害我們的業務及形象的罷工、抗議或其他重大勞資糾紛。

保險

我們就在線問診服務為提供服務的醫生投購職業責任保險，每位患者每次索賠最高額度為人民幣300,000元。我們亦就互聯網居家護理服務為提供服務的護士投購職業責任保險，每位患者每次索賠最高額度為人民幣350,000元。我們每年都續簽我們的職業責任保險。

我們並無投購任何營業中斷保險或產品責任保險，中國法律對此並無強制性規定。我們並無投購關鍵人物人壽保險，或涵蓋我們網絡基礎設施或信息技術系統損壞的保單或有關我們物業的任何保單。我們亦未就合約安排相關風險投購保單。

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們並無就我們的業務提出任何重大保險理賠。

物業

我們的公司總部位於中國上海自由貿易試驗區臨港新片區新楊公路1800弄2棟2070室。截至最後實際可行日期，我們於中國租賃26處物業，總建築面積為約33,303平方米。我們於中國的租賃物業主要用於商業及辦公目的。相關租賃協議的租賃到期日期為2023年至2040年。我們的房東已經為我們在中國租賃的物業取得相關物業所有權證。截至最後實際可行日期，我們所有所租賃物業的租賃協議尚未按中國法律法規的要求向當地住房管理部門提交備案。據中國法律顧問告知，未向相關中國政府機構登記該等租賃協議並不影響相關租賃協議的有效性及其可強制執行性，但相關中國政府機構可責令我們或出租人在規定的期限內登記該等租賃協議。倘未能在時限內完成登記，我們可能會就每項未登記租賃被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元不等的罰款及對所有未登記租賃合計處以人民幣26,000元至人民幣260,000元不等的罰款。有關我們租賃物業的風險，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－我們可能

業 務

會因未在中國註冊租賃協議而面臨處罰，第三方或政府部門對我們在中國的若干租賃物業提出質疑可能會迫使我們搬遷，從而產生額外成本」。我們於中國概無擁有任何物業。

截至2023年3月31日，我們並未持有或租賃賬面值佔我們合併資產總值15%或以上的物業。根據香港《上市規則》第五章及《公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條，本文件獲豁免遵守《公司（清盤及雜項條文）條例》第342(1)(b)條的規定，即在《公司（清盤及雜項條文）條例》附表3第34(2)段所述的估值報告內載入土地或建築物的所有權益。

許可證、牌照及批文

於往績記錄期間及截至最後實際可行日期，除下文所述外，我們已從有關當局獲得所有對我們在中國的運營至關重要的必要牌照、批文及許可證。我們會不時更新所有該等許可證及牌照，以遵守相關法律法規。中國法律顧問向我們表示，盡其所知，只要我們遵守相關的法律規定，並且採取一切必要的步驟，及按照中國適用的法律法規規定的要求及時間表提交相關的申請，更新該等許可證或牌照並無重大法律障礙。

熙康信息作為第三方平台提供互聯網藥品交易服務，提供交易匹配和信息展示等若干服務，讓兩方或多方在該平台上開展互聯網藥品交易活動。根據國家食藥監總局於2005年9月29日頒佈並自2005年12月1日起生效的《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》，從事互聯網藥品交易服務的企業必須取得互聯網藥品交易服務機構資格證書。然而，根據國務院發佈的相關決定，自2017年起取消批准新的互聯網藥品交易服務機構資格證書的行政審批流程。根據中國法律顧問及獨家保薦人的中國法律顧問向北京市藥品監督管理局相關人員進行的電話諮詢，(i)根據現行規定，北京市藥品監督管理局不再受理任何新的互聯網藥品交易服務機構資格證書申請；(ii)熙康信息雖未持有互聯網藥品交易服務機構資格證書，但鑒於其持有有效的互聯網藥品信息服務資格證書（經營性），並按照《北京市藥品監督管理局關於加強疫情期間藥品網絡銷售管理工作的通知》（京藥監發[2021]22號）（「22號通知」），向北京市藥品監督管理局第二分局提交了

業 務

《藥品網絡交易服務第三方平台信息表》，可作為第三方平台向個人客戶和藥店提供互聯網藥品交易服務；及(iii)北京市藥品監督管理局不會因熙康信息缺少互聯網藥品交易服務機構資格證書而對其進行任何處罰。

此外，根據新的《中華人民共和國藥品管理法》及《藥品管理法實施條例》，互聯網藥品交易服務的管理辦法由國家藥監局會同國務院其他有關部門制定。根據中國法律顧問及獨家保薦人的中國法律顧問向北京市藥品監督管理局相關人員進行的電話諮詢，除《中華人民共和國藥品管理法》及22號通知外，國家或北京市政府部門均未出關於互聯網藥品交易平台服務的細則，明確第三方平台從事藥品網絡交易服務須取得的資格。中國法律顧問已確認，接受諮詢的北京市藥品監督管理局工作人員有能力並能夠代表北京市藥品監督管理局對上述關於互聯網藥品交易服務機構資格證書及相關法律法規的情況進行確認。

基於上述情況，目前熙康信息並無渠道申請互聯網藥品交易服務機構資格證書，因此熙康信息並未持有相關證書。儘管如此，熙康信息仍可作為第三方平台繼續提供互聯網藥品交易服務。一旦出台藥品網絡交易服務的任何具體辦法，我們將及時按照該等辦法(如適用)申請藥品網絡交易服務的適用牌照或許可證。

為應對法律法規的變更，我們已制定監管合規管理政策，其中規定了內部控制措施。我們已委任專門的合規人員與外部監管機構保持密切溝通，以了解法律法規的最新發展以及理解和執行相關法律法規。此外，我們的合規人員及時密切監控牌照、批文及許可證的申請及更新情況。在他們的監督下，我們將準備申請材料並安排向相關監管機構提交申請。

業 務

下表載列我們當前持有的重要牌照、批文及許可證列表：

實體	牌照、批文及許可證名稱	到期日
北京東軟熙康信息技術有限公司	增值電信業務經營許可證 (ICP證)	2025年10月21日
北京東軟熙康信息技術有限公司	增值電信業務經營許可證 (EDI證)	2026年4月27日
北京東軟熙康信息技術有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書	2023年11月6日
東軟熙康健康科技有限公司	高新技術企業證書	2025年11月15日
東軟熙康健康科技有限公司	第二類醫療器械經營備案許可憑證	2025年12月7日
東軟熙康健康科技有限公司	第三類醫療器械經營許可證	2025年12月7日
瀋陽東軟熙康醫療系統有限公司	軟件企業證書	2023年8月27日
瀋陽東軟熙康醫療系統有限公司	第二類醫療器械經營備案許可憑證	2025年6月9日
瀋陽東軟熙康醫療系統有限公司	第三類醫療器械經營許可證	2027年8月2日
瀋陽東軟熙康醫療系統有限公司	醫療器械生產許可證	2027年7月24日
寧波雲醫院有限公司	第二類醫療器械經營備案許可憑證	2024年4月1日
東軟熙康(寧波)智能可穿戴設備有限公司	第二類醫療器械經營備案許可憑證	2026年9月9日
瀋陽熙康雲醫院有限公司	第二類醫療器械經營備案許可憑證	2025年7月29日

業 務

法律訴訟及監管合規

法律訴訟

我們可能不時在日常業務過程中牽涉法律訴訟。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們未參與任何重大法律、仲裁或行政程序，亦非該等程序的任何一方，我們並不知曉針對我們或董事的任何待決或威脅提起的法律、仲裁或行政程序，而可能個別或共同對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。

監管合規

於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概未參與且未涉及任何導致罰款、執法行動或其他處罰的重大不合規事件，而可能個別或共同對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。

風險管理、內部控制及合規文化

我們致力於建立及維護風險管理及內部控制系統，其中包括我們認為適合我們業務運營的政策及程序，並且我們致力於不斷改進該等系統。

我們持續提升內部控制系統，並按照既有的內部控制系統經營業務。我們定期評估內部控制系統的運行情況，並將評估中發現的潛在缺陷根據其影響分為高、中、低級，並相應地確定整改時間。

我們致力於促進合規文化，並將就各種合規事宜採取政策和程序，包括聯交所對公司治理以及環境、社會及管治事宜的規定。董事會將共同負責管理及運營，包括建立該等機制。董事將參與制定機制及相關政策。

我們對業務運營的各個方面採用並實施了全面的風險管理政策，例如醫療健康質量和安全、運營及監管風險管理。

業 務

醫療健康質量和安全

我們專注於提供專業的醫療健康服務，因此所提供醫療服務的質量及安全性是我們業務的生命線。我們建立了全面的風險管理系統及內部控制程序，以最大程度降低運營中產生的醫療風險。於往績記錄期間及直至最後實際可行日期，我們概無因重大不合規或違反醫療健康質量和安全法律或法規收到任何書面通知或處罰。

我們採用了嚴格的程序來管理平台上醫療服務交付的質量和安全，並委派專門的醫療質量控制人員來監督與互聯網居家護理服務質量、醫療安全管理、感染控制、醫療監督、醫療事故及醫療糾紛有關的事項。我們嚴格篩選在平台上提供醫療健康服務的醫療專業人員的資格，嚴格監控醫療過程、活動及所提供相關服務的結果，並密切管理提供互聯網居家護理服務所涉及的醫療用品及廢棄物。我們亦對在我們平台上服務的醫療專業人員投購職業責任保險。請參閱「一 保險」。

我們為新僱員提供崗前培訓，以提升彼等對醫療健康質量和安全的意識，並在質量控制、醫療健康安全、職業道德及法律意識方面為醫務人員提供定期或專項持續培訓。此外，我們建立了醫療健康服務質量評估機制，監督我們平台上的醫療健康活動的全部流程。

對於互聯網醫療服務：

- **在線問診**。僅符合規定條件並獲得我們批准的醫生才有資格提供在線問診服務。如果醫生收到若干數量的投訴、違反相關公共衛生法律或法規，或因其不當行為而捲入重大醫療糾紛，則服務將中止。
- **電子病歷管理**。通過建立不同級別的訪問和修改權限，並為審核及修改電子病歷設置了不同的時限，我們建立了電子病歷信息安全及保密系統。未經明確授權，任何個人或實體均不得查看或複製電子病歷。
- **電子處方管理**。電子處方必須由提供在線問診服務的註冊醫生簽發，並由專業且合資格的藥劑師審查及批准。尤其是電子處方應清楚且完整地表明患者的一般狀況和臨床診斷，以及藥物名稱、劑量、規格及說明書。一份電子處方僅能簽發給一名患者，且由互聯網醫院妥善保存至少15年。

業 務

對於互聯網居家護理服務，我們通常在護士開始服務之前為其提供培訓並對其進行評估。我們還會於服務期間嚴格監控護士的違規行為，並在服務後與客戶跟進。我們保留服務過程的完整記錄。此外，我們負責處理和協調由互聯網居家護理服務引起的糾紛，並可能對相關負責人施加處罰。

對於健康管理服務，我們尤其關注我們自營醫療機構各部門新僱員的崗前培訓，並已建立評估機制監督所提供的醫療服務質量並預防發生醫療事故。具體而言，我們密切監督易於發生醫療事故的部門，並組織調查以處理醫療安全不良事件。此外，我們開展醫療安全教育會議與培訓，以增強醫療安全意識。各部門依據相關法律法規對持續數據安全管理負責，並確保受檢查者資料的數據備份及隱私保護。

營運風險管理

營運風險是指因不完整或存在問題的內部流程、人為錯誤、IT系統崩潰或外部事件導致的直接或間接財務損失的風險。我們已經制定一系列內部程序管理該風險。

我們採取一套全面的營運風險管理法，並實施詳盡的責任分散機制和賞罰分明的制度。通過有效的營運風險管理，我們預計通過識別、估量、監控及控制營運風險，將營運風險控制在合理範圍內，以減少潛在損失。有關我們數據保護及隱私管理的詳情，請參閱「一 數據隱私和保護」。

合規風險管理

合規風險是指受法律法規制裁的風險及因我們未能遵守相關法律、法規、規則及指引而產生的主要財務及聲譽損失風險。

合規管理是指我們有效識別及管理合規風險以及積極預防發生風險事件的動態管理流程。合規風險管理是我們風險管理活動的核心，有效的內部控制之根基以及企業文化的一個重要方面。作為我們全面風險管理系統的一部分，我們已經建立健全的合規風險管理框架，以實現對合規風險的有效識別與管理及確保我們的營運符合適用的法律法規。

業 務

具體而言，我們已制定反賄賂合規風險控制措施，作為我們監管合規管理體系的一部分。具體而言，我們的反賄賂合規風險控制措施載列了反賄賂風險的詳情，包括對反賄賂合規風險的識別、評估、監控及報告的詳細介紹等。我們還不時為僱員提供反賄賂合規培訓。我們有關行為管理政策的商業準則還規定禁止所有商業賄賂，包括(1)以現金、實物或通過提供服務、給予價格優惠或折扣以及在業務活動中產生各種費用等方式行賄；及(2)在業務活動中接受或向客戶提供超過一般商業禮儀的禮品或餐飲、娛樂、旅遊、購物及其他類型的消費娛樂。此外，我們設立了反賄賂舉報熱線，收到的所有舉報須轉交給獨立部門進行進一步調查。

COVID-19的影響

自2019年底起，一種新型冠狀病毒被檢測出並在全球流行。為應對傳染性冠狀病毒病（「COVID-19」）疫情，中國政府採取了多項措施，其中包括強制隔離安排、出行限制、遠程辦公安排及公眾活動限制等。COVID-19疫情亦導致中國各地許多公司辦事處、零售商店、生產設施及工廠暫時關閉。儘管受到COVID-19疫情的影響，我們的收入由2020年的人民幣503.0百萬元增至2021年的人民幣614.3百萬元，並進一步增至2022年的人民幣687.4百萬元，主要歸因於我們所有業務分部的收入增加。

自2022年底起，中國政府已調整其防疫政策，且隨著「動態清零」政策的終止，全國的經濟活動自2023年初起開始逐步恢復並回歸正常。

我們目前預計COVID-19疫情不會導致我們的發展及擴張計劃出現任何重大偏差。然而，概不能保證COVID-19疫情不會進一步升級或對我們的經營業績、財務狀況或前景產生重大不利影響。詳情請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險－自然災害、大範圍衛生疫情或流行病或其他突發事件的發生，可能對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響」。

業 務

下文載列於往績記錄期間COVID-19對我們各分部業務影響的若干詳情：

- **雲醫院平台服務**

COVID-19疫情加速了多個醫療健康參與者在許多醫療過程中的數字化轉型。疫情期間，越來越多的醫療機構開始加入數字醫療健康平台並提供在線問診，促使更多的患者體驗數字醫療服務。這一總體趨勢促進了我們與地方政府及醫療機構的合作，使我們的雲醫院平台服務收入由2020年的人民幣78.6百萬元增至2021年的人民幣128.0百萬元。然而，由於出行限制及隔離要求，我們與客戶（主要為政府及醫療機構）的商務談判及業務確認經歷了延遲。不同城市的延遲程度取決於當地不斷變化的COVID-19防疫政策。此外，由於財務狀況緊張、預算優先事項的變動或與COVID-19疫情有關的其他因素，地方政府及醫療機構客戶已延遲或取消雲醫院平台服務的若干在研項目。因此，我們的雲醫院平台服務收入由2021年的人民幣128.0百萬元略減至2022年的人民幣122.4百萬元。

- **互聯網醫療服務**

同樣，由於COVID-19疫情加速了中國醫療體系的數字化轉型，我們互聯網醫療服務子分部的互聯網醫院服務於2020年的服務量增加，具體而言，在我們平台上進行的在線問診由2020年的約512,900次增至2021年的1,111,400次，並進一步增至2022年的1,674,000次。與此形成對比的是，該子分部於2021年的遠程醫療服務量較2020年有所增加，且於2022年的服務量較2021年亦有所增加。因此，我們的互聯網醫療服務產生的收入由2020年的人民幣55.1百萬元增至2021年的人民幣93.4百萬元，並進一步增至2022年的人民幣137.8百萬元，主要歸因於我們於往績記錄期間的互聯網醫療服務量增加。然而，由於與COVID-19疫情相關的優先事項，我們於若干城市（如寧波及瀋陽）的醫療機構網絡的醫生及護士可通過我們平台提供互聯網醫療服務的時間減少。

- **健康管理服務**

受COVID-19疫情的影響並根據地方政府政策，我們於2020年第一季度暫停了自營醫療機構的運營，令我們的健康管理服務於2020年上半年產生負毛利人民幣9.1百萬元。自2020年4月起，我們重新開放所有自營醫療機構並重新安排因COVID-19疫情而延期的健康檢查。因此，我們的健康管理服務產生的收入由2020年的人民幣222.5百

業 務

萬元增至2021年的人民幣240.9百萬元，主要歸因於我們於2021年的健康管理服務量增加。由於COVID-19疫情於2022年首三個季度在上海及瀋陽爆發，我們一家位於上海的醫療機構於2022年首三個季度暫停營業80天，兩家位於瀋陽的醫療機構於2022年首三個季度分別暫停營業61天及31天。此外，由於COVID-19疫情在重慶、西安、合肥、丹東、福州及成都爆發，我們位於該等地區的醫療機構於2022年首三個季度平均暫停營業32天。截至2023年3月31日，我們重新開放所有自營醫療機構並重新安排因COVID-19疫情而延期的健康檢查。因此，我們健康管理服務產生的收入由2021年的人民幣240.9百萬元減至2022年的人民幣209.2百萬元。

- **智慧醫療健康產品**

我們認為，COVID-19疫情不會對我們的智慧醫療健康產品業務造成影響，原因是該等產品使機構業務流程數字化，故疫情期間對該類產品的需求保持相對穩定。智慧醫療健康產品產生的收入由2020年的人民幣146.9百萬元增至2021年的人民幣152.0百萬元，並進一步增至2022年的人民幣218.0百萬元。然而，由於地方政府及醫療機構在COVID-19防控及隔離方面投入更多資源，彼等對智慧醫療健康產品的購買力暫時下降。此外，亦有趨勢表明，地方政府及醫療機構利用其議價能力，為新項目協商優惠的價格及信貸條款。