



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

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：3869

2023

環境、社會及  
管治報告

關於本報告	3
報告簡介	3
報告範圍	3
報告框架	3
數據來源	4
前瞻性陳述	4
與我們聯絡	4
環境、社會及管治管理策略	5
環境、社會及管治發展戰略	5
環境、社會及管治管理體系	6
環境、社會及管治發展目標	8
董事會聲明	9
環境、社會及管治事宜責任	9
環境、社會及管治風險管理	9
持份者參與	10
重要性評估	12
深化治理	14
企業治理	14
風險管理	15
廉潔合規	16
廉潔供應鏈	17
反貪培訓	18
品質服務	19
醫療服務品質	19
安全與質量管理	19
負責任宣傳	20
優化就診環境	21
患者就醫體驗	21
患者隱私保護	21
患者滿意度	21
供應鏈品質	22
供應商管理制度	22
可持續供應鏈	23
創新發展	24
信息化建設	24
醫保數字化建設	24
信息安全保障	25
知識產權保護	25

多元共融	26
員工關愛	26
員工僱傭	26
勞工準則	28
薪酬與福利	29
溝通與交流	32
人才發展	32
職業晉升體系	33
人才培訓	33
健康與安全	35
職業健康與安全培訓	35
社會責任	36
公益捐贈	36
慈善義診	37
健康教育	37
志願服務	37
可持續運營	38
應對氣候變化	38
管治	38
策略	39
氣候風險甄別與評估	39
指標及目標	40
低碳節能	40
2030年環境目標	41
排放物管理	41
資源使用	45
環境及天然資源保護	47
噪音管理	47
水、土污染管理	48
香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》內容索引表	49

## 關於本報告

### 報告簡介

弘和仁愛醫療集團有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)是由具有豐富醫院管理經驗的專業團隊領導的醫療服務科技集團。本環境、社會及管治報告概述本集團從二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日年度(「報告期間」)的環境、社會及管治活動、面臨的挑戰及採取的措施，並展現其在可持續發展方面的承諾。本集團秉承可持續發展的環境、社會及管治的管理方針，承諾有效及負責任地處理本集團的環境、社會及管治事務，並以此作為本集團商業戰略的一個核心部分。

### 報告範圍

本環境、社會及管治報告主要涵蓋於中華人民共和國(「中國」)境內，本集團及為本集團所擁有、管理及舉辦的醫院(「體系醫院」)的營運活動。本集團將持續了解各種業務的主要環境、社會及管治方面，並在適當時擴大資料披露的範圍。

### 報告框架

環境、社會及管治報告根據香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄C2所載之《環境、社會及管治報告指引》(「《環境、社會及管治報告指引》」)編制。在編制本報告期間，本集團採用了環境、社會及管治報告指引中的報告原則，如下所示：

- 重要性：報告期間通過重要性評估識別重大議題，並將已確認的重大議題作為環境、社會及管治報告的編制重點。重要性議題已由董事會(「董事會」)及環境、社會及管治工作小組(「工作小組」)審閱及確認。有關進一步詳情，請參閱「持份者參與」及「重要性評估」章節。
- 量化：已於披露的資料中加入補充說明，以解釋在計算排放量和能源耗用過程中所用的標準、方法和轉換因數的來源。
- 平衡性：本集團以客觀公正的態度描述及披露本集團的相關資料及內容，不會因為任何因素而有所偏頗。
- 一致性：本報告的報告範圍、編制方法與上年基本一致，並對披露範圍和計算方法發生變化的資料進行了說明。

### 數據來源

本報告中所披露的所有數據來源包括政府部門公開資料、本公司內部正式文件、數據收集與統計系統，以及體系醫院的統計報送。

### 前瞻性陳述

本報告包含前瞻性陳述，其乃基於本集團對其披露範圍內經營的業務和市場的當前預期、估計、預測、理念和假設。這些前瞻性陳述不是對未來業績的保證，並受市場風險、不確定性和本集團無法控制的因素所影響。因此，實際結果及回報可能與本報告所載假設及陳述存在差異。

### 與我們聯絡

我們歡迎持份者提供意見及建議。閣下可通過以下方式就本報告或本集團在可持續發展方面的表現與我們聯絡：

網址：[www.hcclhealthcare.com](http://www.hcclhealthcare.com)

電郵：[hcclhealthcare@hcclhealthcare.com](mailto:hcclhealthcare@hcclhealthcare.com)

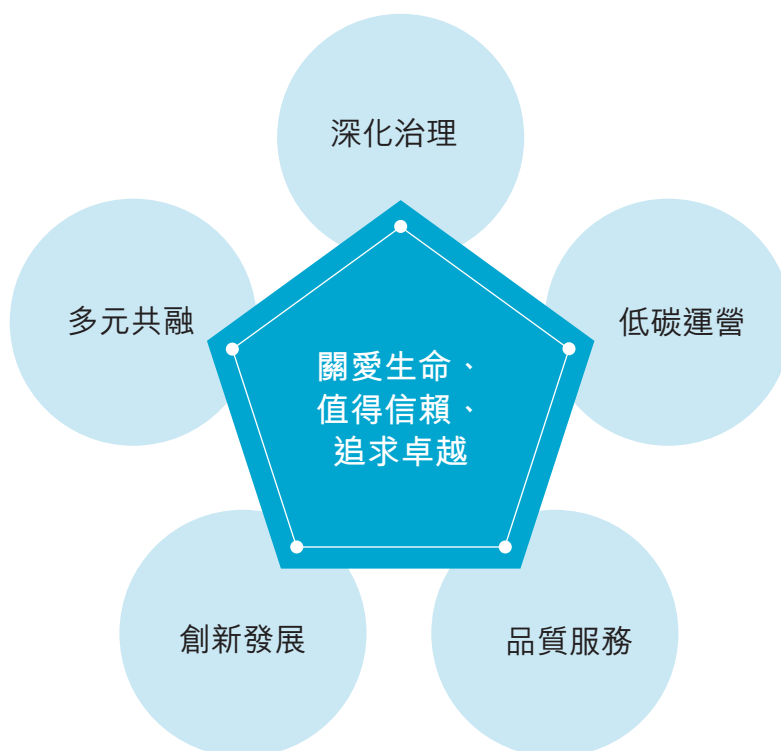
## 環境、社會及管治報告

### 環境、社會及管治管理策略

#### 環境、社會及管治發展戰略

近年來，隨著全球氣候變化問題日益嚴峻，可持續發展高度引起探討和關注。推進環境、社會和治理的長期協同發展、共促經濟社會和諧已成為國際共識。與此同時，在中國「碳達峰碳中和」目標的引領下，環境、社會與管治被視為實現可持續發展目標的重要抓手和衡量可持續發展行動的重要參照。

為推進集團可持續發展工作的長足發展，集團建立了環境、社會及管治發展戰略，將其內核牢牢扎根於業務活動價值鏈之中。該戰略聚焦於五大領域：深化治理、品質服務、低碳運營、多元共融和創新發展。該戰略目標不僅為各持份者創造可持續的長期價值，亦為集團深遠發展做出持久貢獻。



### 環境、社會及管治管理體系

本集團在致力為其股東創造價值的同時，亦竭力履行企業社會責任。我們將環境、社會及管治承諾視為企業社會責任的一部分，並承諾將環境、社會及管治考慮因素納入我們的決策過程。為實現該目標，我們已制定核心管治框架，以確保環境、社會及管治與本集團的戰略增長保持一致，同時宣導將環境、社會及管治整合至我們的業務營運。本集團的核心管治框架分為兩個部分，董事會及環境、社會及管治工作小組。

#### 董事會

- 評估環境、社會及管治相關風險及機遇
- 制定環境、社會及管治管理方針、策略、優次及目標
- 檢討環境、社會及管治相關目標
- 審批環境、社會及管治報告內的披露資料
- 監督環境、社會及管治相關所有事宜

#### 環境、社會及管治工作小組

- 收集、分析環境、社會及管治數據及評估政策及程序的有效性
- 確保計劃實施以達成環境、社會及管治目標
- 確保遵守環境、社會及管治相關法律法規
- 協助編制年度環境、社會及管治報告
- 向董事會彙報環境、社會及管治相關所有事宜



## 環境、社會及管治報告

本集團董事會對集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔整體責任，負責甄別及評估本集團的環境、社會及管治相關風險及機遇，制定相關管理方針、策略、優次及目標，審批並發佈年度環境、社會及管治報告，亦確保集團設有適當有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。本集團的環境、社會及管治工作小組由本集團行政總裁辦公會（「CEO辦公會」）及不同職能部門的核心成員組成，促進董事會對環境、社會及管治事宜的監督。環境、社會及管治工作小組負責收集及分析環境、社會及管治資料，監測及評估本集團的環境、社會及管治表現，確保遵守環境、社會及管治相關的法律及法規，並編制環境、社會及管治報告。

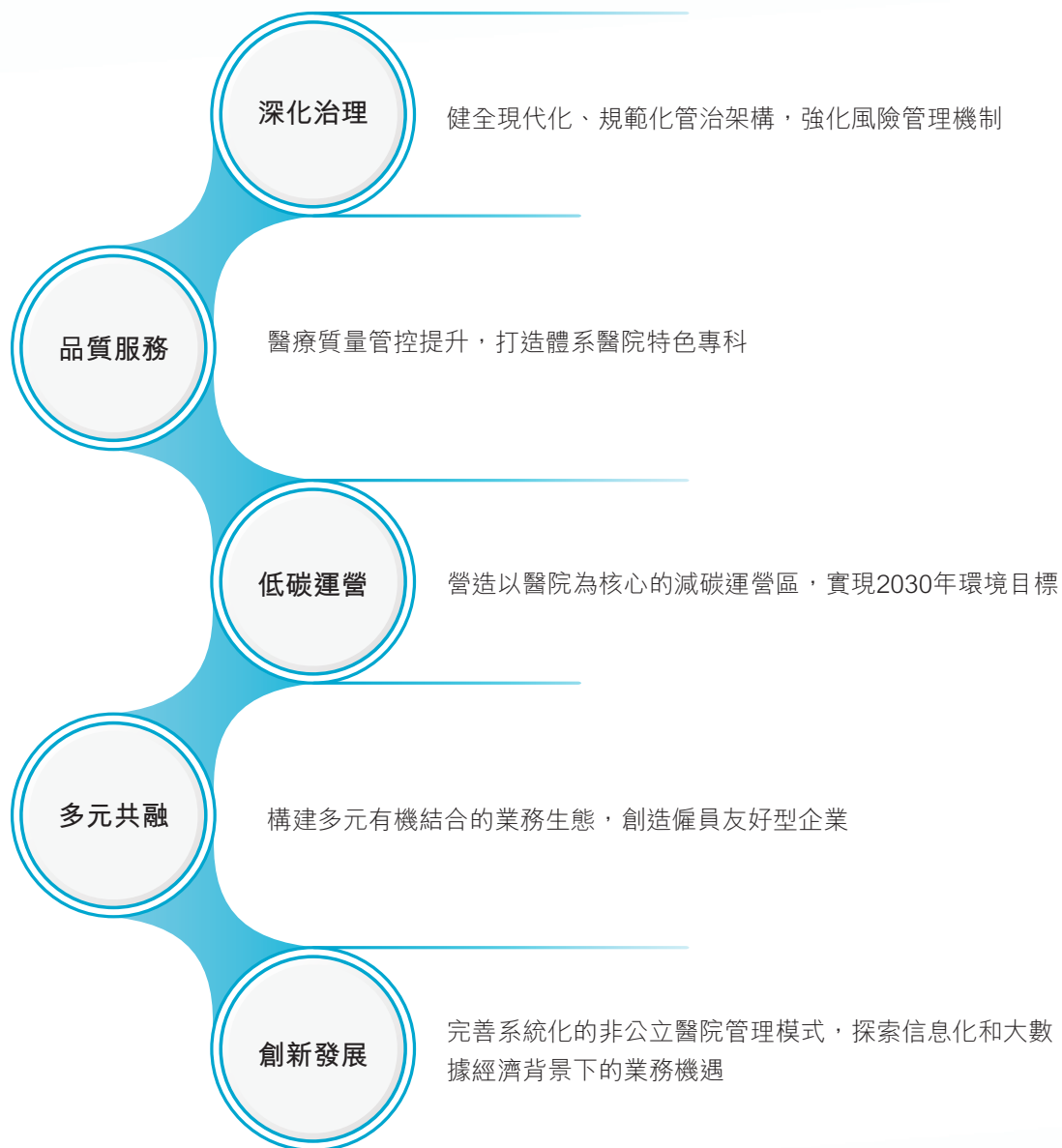
環境、社會及管治工作小組定期評估當前政策及程式的有效性，並制定適當的解決方案，以提高環境、社會及管治政策的整體表現。於會議上，環境、社會及管治工作小組討論現有及未來計劃，以監測及管理本集團於可持續發展方面的戰略目標，降低潛在的風險，最大程度減少對集團業務運營的負面影響。會議討論結果將定期向董事會匯報，以評估內部控制機制的實施及有效性，及檢討既定目標及指標的進度。董事會在CEO辦公會和環境、社會及管治工作小組的協助下應定期討論及檢討本集團的環境、社會及管治目標、進展和表現，及時做出改進。



### 環境、社會及管治發展目標

為保障環境、社會及管治架構落實，集團針對運營中的五大發展領域科學逐步設立階段性績效指標，從而不斷深化治理、提高品質服務、踐行低碳運營、實現多元共融、促進創新發展，將環境、社會及管治發展理念牢牢扎根於業務活動的全價值鏈。

### 2030年環境、社會及管治展望



### 董事會聲明

#### 環境、社會及管治事宜責任

董事會作為本集團環境、社會及管治相關工作的最高決策層，承擔其整體督查、指導和檢討責任。在其領導下，環境、社會及管治工作小組執行相關工作的開展。董事會不定期召開環境、社會及管治會議，協同工作小組就可持續工作目標、績效、發展趨勢和潛在風險等重要事宜進行審閱、檢討及戰略部署。工作小組依據會議情況，協調資源配置以落實會議決策，並向董事會提交擬定議案以供批准。董事會確認其已審閱並批准本報告。據其所知，本報告已甄別重大的議題，並呈報本集團的環境、社會及管治管理方針及表現。

#### 環境、社會及管治風險管理

為有效預防潛在的可持續風險，董事會在日常營運中指導工作小組進行環境、社會及管治風險管理，並定期監督其實施情況。於本報告期間，集團根據實際的可持續發展現狀及各體係醫院的營運情況擬定了環境、社會及治理風險清單，該清單針對集團業務營運、供應鏈、環境和社會現況和影響進行綜合評估，甄別潛在挑戰和機會，將其納入集團業務決策和風險管理流程之中。

## 持份者參與

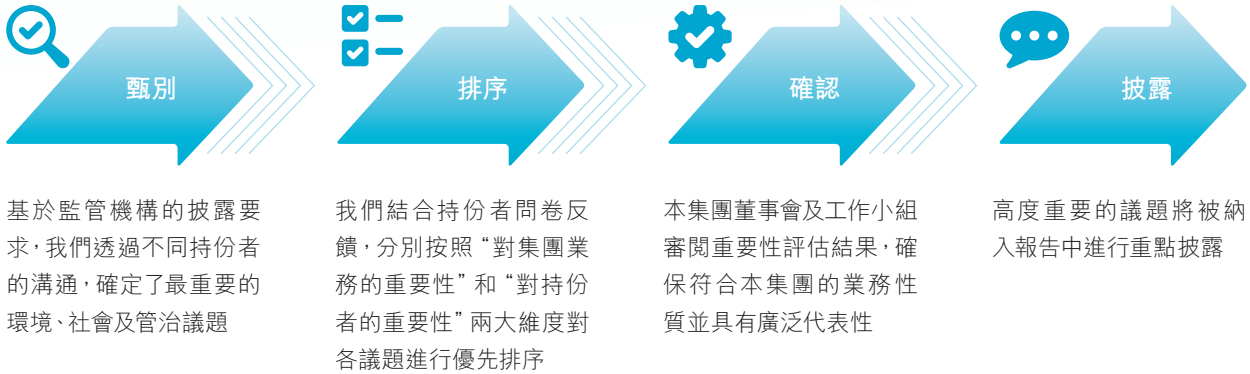
本集團重視與不同持份者的溝通，並積極了解其對集團業務及環境、社會及管治事宜的反饋意見，致力將可持續發展融入業務各個層面。為全面了解不同持份者的核心關注點，我們一直通過多元化的溝通渠道與持份者緊密溝通。

主要持份者	溝通渠道	期望
投資者及股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會及股東特別大會</li> <li>• 財務報告</li> <li>• 公告及新聞</li> <li>• 郵件通訊</li> <li>• 公司網站</li> <li>• 業績發佈會</li> <li>• 實地考察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 經營業績</li> <li>• 企業管治</li> <li>• 廉潔合規</li> <li>• 中長期發展規劃</li> </ul>
董事會及高級管理層	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會會議</li> <li>• 資訊披露</li> <li>• 公司網站</li> <li>• 公告通知</li> <li>• 經營管理會議</li> <li>• 郵件通訊</li> <li>• 電話或實時通訊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司戰略</li> <li>• 財務狀況</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 法律與合規性</li> <li>• 人才和組織發展</li> <li>• 業務和技術創新</li> </ul>
醫患及其家屬	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 院長信箱</li> <li>• 實地考察</li> <li>• 電話熱線</li> <li>• 社交媒體平台</li> <li>• 郵箱及網站</li> <li>• 社區活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 醫療技術水平和質量管控</li> <li>• 客戶隱私保護</li> <li>• 醫療服務體驗</li> <li>• 患者及家屬權益保護</li> <li>• 醫院等級</li> <li>• 信息化水平</li> <li>• 特色科室</li> </ul>

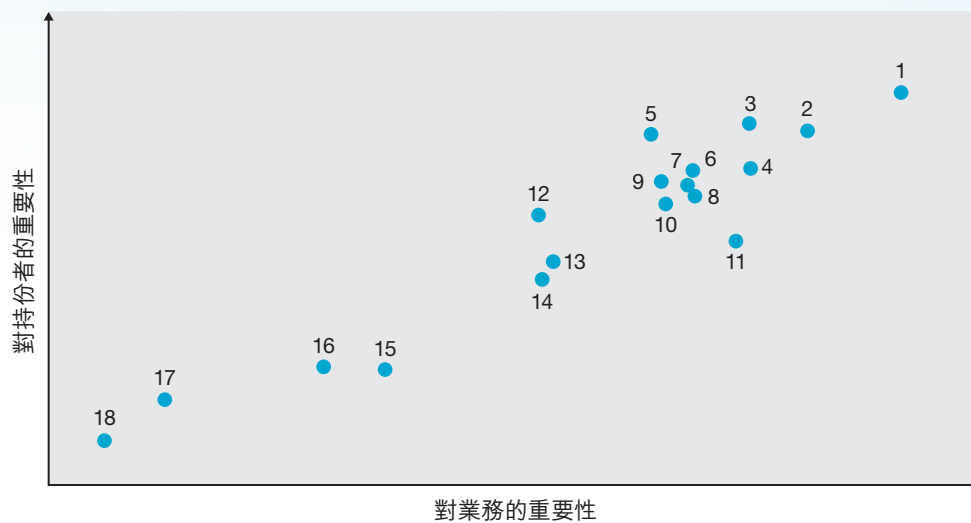
主要持份者	溝通渠道	期望
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商會議及活動</li> <li>• 定期審核及評估</li> <li>• 報價與投標過程</li> <li>• 實地考察</li> <li>• 郵件通訊</li> <li>• 行業研討會</li> <li>• 業務合作與貿易往來</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平競爭</li> <li>• 商業道德與信譽</li> <li>• 合作共贏</li> <li>• 產品責任</li> <li>• 企業內控及舉報機制</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工績效考核</li> <li>• 內部郵件通訊</li> <li>• 員工會議及培訓</li> <li>• 電話或實時通訊</li> <li>• 職工代表大會</li> <li>• 工會</li> <li>• 公告通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業發展</li> <li>• 員工薪酬福利</li> <li>• 職業健康與安全</li> <li>• 企業文化</li> <li>• 性別歧視</li> <li>• 團隊凝聚力</li> <li>• 社會認同度</li> </ul>
政府及監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法律文書及通知</li> <li>• 書面回應公眾諮詢</li> <li>• 強制或自願披露</li> <li>• 實地走訪</li> <li>• 會談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依法納稅</li> <li>• 資料透明度</li> <li>• 遵守相關法律法規</li> <li>• 職業健康與安全</li> <li>• 環境保護</li> </ul>
社區及公益組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公眾及社區活動</li> <li>• 社區投資計劃</li> <li>• 環境、社會及管治報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社區活動參與</li> <li>• 環境保護</li> <li>• 普惠醫療</li> <li>• 倫理道德</li> </ul>
媒體及公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會公益活動</li> <li>• 會談</li> <li>• 新聞及公告</li> <li>• 實地考察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合規經營</li> <li>• 信息公開透明</li> <li>• 環境保護</li> <li>• 回饋社會</li> <li>• 倫理道德</li> </ul>

### 重要性評估

為確保本報告披露的內容能反應集團處理可持續事宜付出的努力，本集團已進行重要範疇評估，以甄別不同持份者的重點關注事項。本集團參考自身業務發展策略、可持續發展能力、行業慣例及監管機構的披露要求等方面，編制本集團重要環境、社會及管治議題清單。透過發放問卷調查，本集團有關持份者及各主要職能的管理層及員工協助本集團檢討其運作情況及鑒別相關環境、社會及管治事宜，並評估相關事宜對本集團業務以及各持份者的重要性。本集團已將調查結果進行分析並呈列為重要性矩陣。



弘和仁愛重要性矩陣圖



- 1 醫療服務質量
- 2 患者滿意度
- 3 科學精益管理
- 4 員工發展及培訓
- 5 職業健康與安全
- 6 信息化建設
- 7 反貪污與合規管理
- 8 勞工準則
- 9 患者隱私

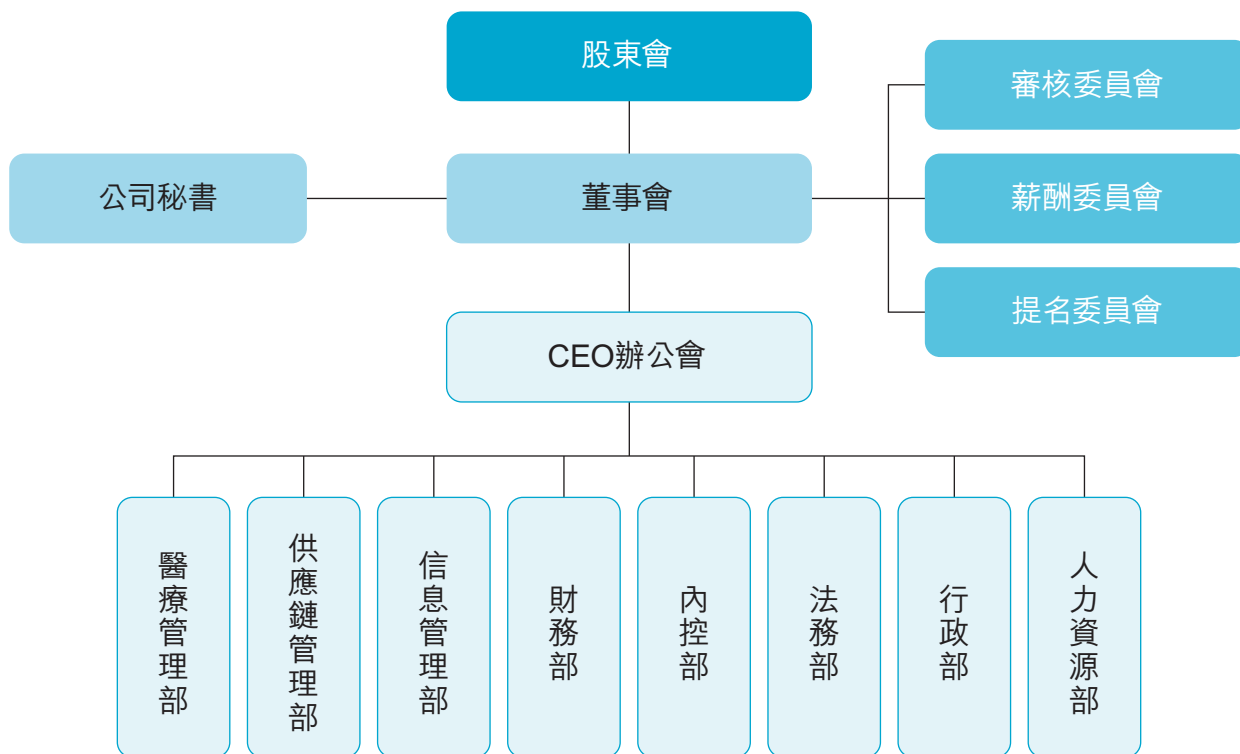
- 10 內控監督機製建設
- 11 供應鏈管理
- 12 醫療可及性
- 13 僱傭常規
- 14 資源使用
- 15 排放管理
- 16 環境及天然資源
- 17 應對氣候變化
- 18 社區投資

### 深化治理

卓越的企業治理是實現穩健運營和全面合規的基礎。我們嚴格遵守國家法規和監管要求，建立規範的企業治理架構，持續加強內部合規風險管理，遵循商業道德並堅持廉潔治理，以高標準實施規範經營，持續為股東和社會創造長久價值。

### 企業治理

公司嚴格遵照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C1等相關法律法規的規定，完善上市公司治理結構，統籌集團各層級協調運營，權責分明、相互監督，不斷提高公司治理水準。於本報告年度，本集團董事會下設3個委員會，即審核委員會、薪酬委員會和提名委員會，負責監督與審查公司經營情況、財務管理和僱員管理等方面。





我們嚴格按照公司章程及細則等相關規定召集、召開股東大會和董事會會議，對公司重大項目、重點關注問題認真研究，嚴格遵守表決事項和表決程式的有關規定，維護上市公司和股東的合法權益。

我們努力促進董事會在性別、文化、專業技能和其他方面的多元化。截止報告期間，董事會共包含3名執行董事，2名非執行董事和3名獨立非執行董事，其中女性董事3人，在董事會成員中佔比約38%。公司董事會成員均擁有豐富的行業經驗以及財務、投資、企業管治等領域的專業知識和視野。

### 風險管理

本集團非常注重風險防範與控制，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國審計法》等法律法規要求，不斷完善全面風險管理體系。本集團及其管理的醫院已建立風險管理、內部監控系統以及內部審核職能的風險管理及內部控制政策及程式。

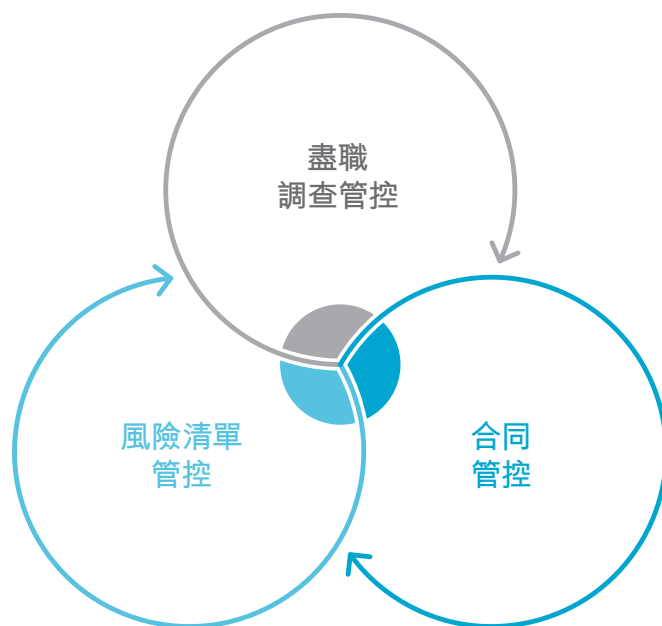
風險管理系統包含於業務經營中識別並分類現有及新出現的風險、評估風險及確定風險優先級、降低風險並計量我們的風險管理。內部控制系統包含僱員行為守則、內部審核、管理報告以及在公司擁有或管理的醫院實施的內部控制制度。CEO辦公會評估及監察主要風險、控制措施及程序，旨在向董事會保證內部控制制度按計劃運作及保持穩固高效。審核委員會負責監督內部審核職能，並由內控部協助。

此外，在集團擁有或管理的醫院中已實施一套標準化的內部控制制度，以改進內部政策及程序。上海楊思醫院（「楊思醫院」）、慈溪弘和醫院（「慈溪醫院」）、建德中醫院有限公司（「建德中醫院」）和浙江金華廣福腫瘤醫院（「金華廣福醫院」）等已據此標準化制度改進了彼等的內部政策與程序。

### 廉潔合規

本集團致力建設廉潔健康的企業體系，恪守商業道德，優化舉報途徑，積極開展反腐倡廉教育，大力打擊貪污和其他不正當的經營手法。

本集團開展了《弘和仁愛醫療集團有限公司反腐敗、反舞弊合規指南》的製定工作，針對舞弊、利益衝突、勒索、賄賂、貪污、洗錢等違法行為明確嚴管重罰。本集團已建立權責清晰的合規治理，以在決策、管理和執行上落實反腐敗和反舞弊合規。針對包括供應鏈管理、採購業務、財務管理在內的關鍵環節強化其廉潔合規職責。



## 環境、社會及管治報告

本集團嚴格執行《關於印發醫療機構工作人員廉潔從業九項準則的通知》及《醫藥行業關於反不正當競爭的若干規定》等法律法規。為建立道德、開放和透明的企業文化，集團制定了《弘和仁愛醫療集團內部審計管理制度》及《弘和仁愛醫療集團經濟責任審計工作管理辦法》等內部審計監督制度。

本集團已設立了透明公開的舉報渠道，根據《弘和仁愛反腐敗、反舞弊舉報和處分制度》，任何員工、社會公眾、病患及其家屬可以透過舉報電話、電子郵件、信函和麵談等形式舉報任何不當行為或合理懷疑的腐敗行為。所有受舉報的案件都將秘密處理，以保護舉報人的身份及隱私。舉報人不會受到不公平待遇，舉報人合法權利亦會受到合法保護。董事會有權對舉報案件進行審查。

### 舉報渠道

舉報郵箱：[AC@hcclhealthcare.com](mailto:AC@hcclhealthcare.com)

舉報信函：北京市朝陽區霄雲路40號國航世紀大廈四層

### 廉潔供應鏈

本集團奉行「公開、公正、公平」的交易原則，推動與合作夥伴建立陽光、雙贏的合作關係，共同營造廉潔、高效、坦誠的合作氛圍。商務合作夥伴須簽訂《供應商合作陽光承諾函》，不允許串通投標、惡性競爭等不正當手段競爭業務。集團內部採購專員嚴格避免來自供應商和個人利益的影響，最大限度維護和爭取公司利益，在與供應商保持友好關係的同時堅持公開公正的態度，禁止接受來自現在或者潛在供應商的任何禮物或回扣，包括金錢、股份、服務、特殊優惠等。

本集團與主要供應商均簽訂了採購廉政協議書等措施，積極維持良好的企業管治及風險管理，維護持份者的利益，建設廉潔公開透明的企業文化。

### 反貪培訓

本集團透過在線培訓、線下閱讀培訓資料、開展講座和研討會等形式，針對董事會及集團全體員工提供反貪腐相關培訓。於報告期間，本集團共組織廉政建設和內部監督相關培訓時長累積約21小時。培訓範圍覆蓋集團管理層及財務、採購等關鍵崗位員工，共計2,510人次。其中參與的董事及高級管理層達54人次。培訓主題包括醫療醫藥行業的法律法規、反舞弊和廉政建設、職業道德教育等內容。本集團致力通過反貪污培訓和內部監督，不斷提升關鍵崗位人員對反貪污的充分意識，提升處理反貪工作的能力，加強各部門之間合作協調，有效預防和打擊貪污腐敗行為。

於報告期間，本集團或其僱員並無提出並已審結的貪污訴訟案件。本集團亦無發現任何對本集團有重大影響且嚴重違反防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢相關的法律法規的重大事宜。相關法律及法規包括但不限於《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》及香港的《防止賄賂條例》等。

### 品質服務

在醫療醫藥行業快速發展和資源集聚的過程中，弘和仁愛始終堅守「為民服務，生命至上」的醫療本質。集團不斷健全醫療服務品質管理體系，主動適應醫藥健康領域的政策要求和患者需求變化，持續提高醫療服務品質，為患者提供卓越就診體驗，加強供應鏈品質管理，全方位保障集團服務質量。

### 醫療服務品質

我們相信安全與品質是醫療健康行業可持續發展的重要支柱。集團始終堅持重點管理各項安全與質量指標，保障醫療用品質量安全，積極建立大內網實現互聯互通，為病患及其家屬提供優質的就醫體驗。

### 安全與質量管理

本集團及時調整醫院經營管理指標，質量安全指標、醫保統計指標等，規範管理行為。此外，集團定期進行巡視監督，加強重大不良事件常態化管理，以減少損失。集團實施內部通報，提前化解類似隱患並持續改進，以提高醫院質量與安全管理水平。集團以等級醫院評審標準為基礎，構建醫療服務質量評價體系及目標考核體系。集團按計劃督查醫院等級評審工作進展，指導學科評估、運營管理、醫保管理、績效管理等工作，並積極開展三級查房和應急演練等系列工作。

本集團嚴格遵守《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營監督管理辦法》《醫療器械經營質量管理規範》《醫療事故處理條例》等法律法規，不斷完善醫療用品質量安全，最大程度降低醫療風險，確保醫療服務的質量與安全。各體系醫院製定了《金華廣福醫院醫療器械缺陷召回製度》《金華廣福醫院供應室一次性無菌物品召回制度》《醫用耗材使用質量管理制度》《慈溪弘和醫院醫用耗材驗收管理制度》《永康醫院醫療質量控制實施方案》等內部制度，明確各層級人員職責，對業務流程進行全方位把控和監督，嚴格保障集團醫療用品質量安全。集團醫院部分醫療器械為國外進口，如楊思醫院具有包括西門子公司的3.0T MRI、雙源CT、大型DSA、DR、鉬靶等完整先進的檢查和治療系統、全套奧林巴斯內鏡系統、麻醉和重症監護系統、大型進口全自動生化儀等完整檢驗系統、全套進口病理檢查系統等設備。金華廣福醫院擁有浙中地區首台Discovery Elite型64排128層PET/CT、金華市首台伽瑪刀。此外，醫院也定期針對醫療用品規範展開檢查工作，開展質量安全風險評估工作。

本集團基於新一代專網技術建立集團及各體系醫院間大內網，實現數據互聯互通、信息化資源共享。金華廣福醫院完成了現有系統的融合改造，首次通過電子病歷功能應用水平4級評審，提升了醫院綜合服務能力和精細化管理能力。本集團信息化團隊自主開發接口，實現了醫保合規系統在浙江四家醫院的落地，推動體系醫院提質增效。

### **負責任宣傳**

本集團嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》等法律法規，規範各體系醫院的宣傳行為，要求依法依規發佈客觀真實的醫療廣告，堅決禁止對醫院產品、服務、表現等做出虛假或誤導陳述，保護患者權益免受損害。

### 優化就診環境

本集團嚴格遵守《醫療機構環境表面清潔與消毒管理規範》《醫療機構設置規劃指導原則》等法律規定，致力於為患者提供溫馨舒適的就診環境。各體系醫院優化預約和就診流程，設立在線預約系統和快速通道，大大提高就診效率。院內均有清晰的導航指引，方便患者就醫。集團堅持「善待病人」的原則，建立了良好的醫患溝通機制，問診護士站為病患及其家屬提供諮詢和支持服務。金華廣福醫院為患者提供多元化的就醫服務方式，為外國患者提供口譯服務，並配備手語翻譯人員為殘障病患就醫提供便利。

### 患者就醫體驗

我們堅持以患者為中心，相信提供高質量的患者服務是集團可持續發展的重要基礎。我們注重患者的信息隱私保護，積極建立溝通渠道與患者保持長久聯繫，以創造和諧的醫患關係。

### 患者隱私保護

集團嚴格遵守並執行各項保護患者權利的制度，尊重患者的權利與尊嚴，提供平等的服務，保障患者權益。本集團已訂立《患者隱私保護制度》以維護患者檔案的完整性及保密性，尊重患者的個人隱私，特別是患者信息及病歷資料，承諾盡一切努力履行保密責任。報告期間未發生因患者隱私泄露導致的任何投訴或糾紛。本集團亦要求離職員工於離職前把掌握的患者數據等信息和文件完整交接給所屬部門。此外，本集團亦不會將患者個人資料提供予任何第三方作推廣用途。

### 患者滿意度

本集團極為重視患者服務的重要性，患者的滿意是本集團業務可持續發展的關鍵因素之一。本集團加強對住院病人的出院回訪，規範門診和住院患者滿意度調查，通過問卷、信箱、網絡點評、媒體等途徑廣泛收集投訴意見和建議，亦設立了相關職能部門處理投訴，不斷改進服務質量。



各體系醫院為進一步提升醫院醫療品質和服務水準不斷提高社會和患者的滿意度，針對門診患者和住院患者每季度開展滿意度調查。包括患者對醫院的服務態度、服務品質、服務流程、環境設施等的滿意程度及改進意見或建議。目標實現患者總體滿意度不低於90分。

本集團要求每一項投訴都能妥善處理，禁止員工與投訴人達成私下和解，確保本集團能夠確切收到患者意見。本集團將患者投訴管理視作持續改善質量的重要組成部分。本集團致力了解每項投訴的事實情況及根本原因，確定責任方及有待改進之處，並提出建議及確保相關部門立即實施必要改進措施，以提升本集團的服務質量，促進未來發展。

### 供應鏈品質

供應商的質量、韌性及可持續性對於本集團的生產經營至關重要。我們始終堅持以為患者提供高品質的醫療技術及服務為初心。本集團建立了嚴格規範的供應商管理體系，以保障供應鏈的質量、安全及環保，推動其可持續發展。於報告期間，本集團嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國藥品管理法實施條例》《藥品經營許可證管理辦法》及《醫療器械經營監督管理辦法》等有關法律法規，我們共與596家主要的設備、藥物及服務供應商合作。

### 供應商數目

供應商總數  
按地區劃分  
中國大陸  
香港

2023年

596

584

12

### 供應商管理制度

為加強規範採購管理，本集團引入了企業資源計劃(ERP)系統，大力提升供應鏈服務品質及管理效率，減少採購業務對資源的使用。本集團制定了《供貨單位及銷售人員資格審查管理制度》及《首營品種審核和藥品質量檔案管理制度》等相關規定，從供應商資質、規模、市場地位、客戶結構等多個維度明確供應商准入機制，確保供應商符合集團供應鏈管理要求。

## 環境、社會及管治報告

本集團重視採購過程中的反腐工作。本集團制定了《弘和仁愛集團及成員單位採購相關人員行為準則》及《弘和仁愛醫療集團採購服務管理規範和流程》，優化招標採購的相關評審和審批程序。本集團的採購過程會在公開、公平、公正的條件下進行，不會對任何供應商有歧視或特別待遇。集團亦設立了採購管理委員會進行監督和風險管控，與相關供應商有利益關係的員工及有關人士將不被允許參與任何相關的採購活動。

本集團關注供應商的誠信，只挑選過去營商紀錄良好，無任何嚴重違規或違反商業道德行為的供應商及合作夥伴。本集團絕不容忍任何有關賄賂及貪污的行為，並嚴禁供應商以透過任何形式的利益輸送或饋贈而取得採購合約或合作關係。於報告期間，與集團合作的藥品、設備及耗材供應商根據集團供應鏈的管理要求，均已簽訂《供應商行為準則》。

### 可持續供應鏈

本集團致力於本地採購，將可持續發展貫徹於本集團營運模式中。採購過程中，本集團將優先考慮本地供應商及環保產品及服務，以減少採購造成的碳足印，同時支持本地經濟發展，為本地社區創造就業機會。本集團亦會採取措施從合規管理、可持續發展等多方面對供應商的環境及社會風險進行嚴格評估，監察供應商是否有在健康、安全、強迫勞工及童工等方面符合相關法律法規或達到其他標準，同時透過環境評估報告、排污許可證、環境體系認證、安全生產許可證等資質作為評估供應商的考慮因素。透過上述慣例，本集團旨在減低供應鏈中的環境及社會風險。

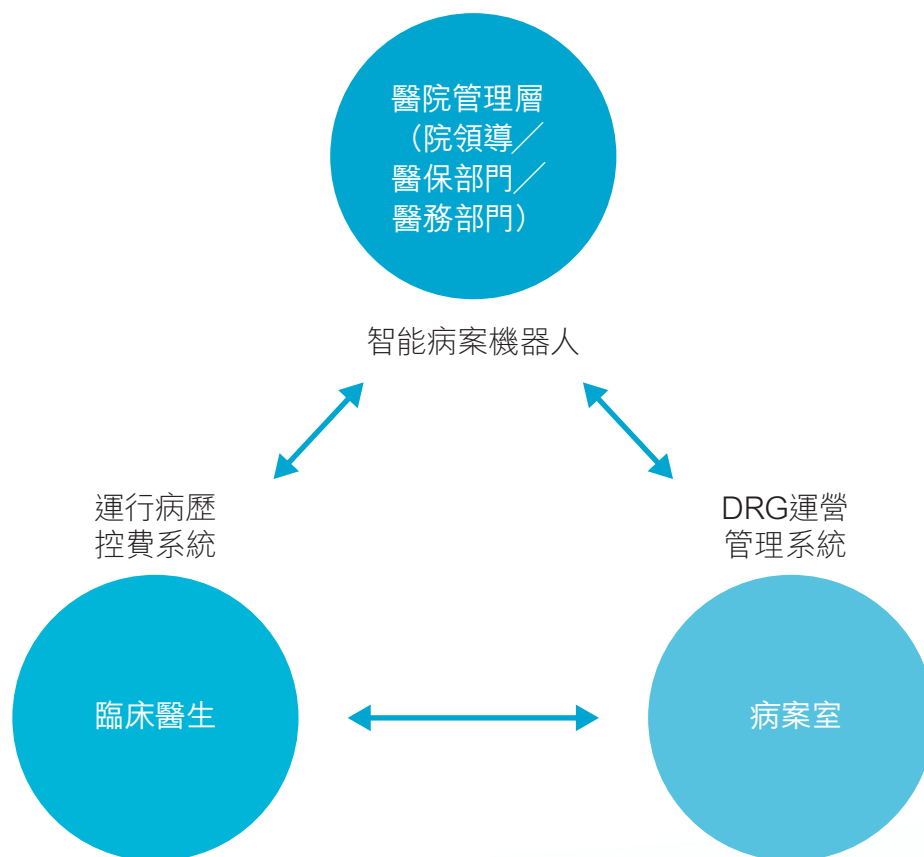
## 創新發展

### 信息化建設

信息化建設是提高醫院管理水平、實現醫院管理規範化的必經之路。本集團不斷深入改革，建立內部信息網，打造醫保合規建設，加強信息安全保護，提升醫院的信息化、數字化、現代化水平，以綠色可持續方式穩步發展。

### 醫保數字化建設

醫保直接影響到醫院的生存與發展。近幾年受經濟環境變化與醫保基金壓力的影響，國家將醫保的支付方式由專案付費改變成按DRG/DIP入組的精細化形式付費。對此，集團啓動了信息助力醫保精細化、可持續化管理的思路。通過引進「智慧病案機器人」建立了AI資料模型，把病歷的文本資料通過AI將複雜且隨機的醫保結算資料按DRG/DIP的形式正確入組，並為臨床推薦和提示預入組的DRG/DIP費用資訊與診療缺失資訊，確保診療的規範化與完整病歷記錄。同時建立大數據中心「醫保運營管理平台」為醫院管理者與臨床提供動態化的決策分析資料。



## 環境、社會及管治報告

於報告期間，集團為進一步提升醫保管理水準，我們引進了「運行病歷控費系統」，在病人住院期間為臨床即時提示住院費用的結構變化與醫保DRG/DIP超支或結餘的區間。同時藉助該系統，我們將醫保發佈的規則制度嵌入到生產系統(HIS)前端給予臨床警示與攔截，在醫囑執行的每個環節減少醫保違規提升醫療品質安全。



### 信息安全保障

本集團重視信息安全的保障，為保障醫院信息系統的資料安全，確保網絡鏈路的穩定暢通，醫院機房的核心伺服器均採用頂尖的超融合架構的分散式部署，並且增加了核心伺服器的容災與備份能力，避免資料丟失。此外，機房服務器的虛擬化集群具有靈活的高可擴展性，能夠大力降低電力消耗，實現綠色低碳運作。

為確保網路安全與設備的狀態健康，保護醫院數據和信息安全，集團定期邀請專業的第三方團隊，每季度進行一次預防性維護。運維團隊對所有設備的系統運行情況進行檢查以及對系統日志的檢查與分析，發現網絡潛在問題，排除故障隱患和安全漏洞，強化內外網的安全隔離，統一體系醫院的核心業務系統。

### 知識產權保護

本集團亦高度重視知識產權的保護，嚴格遵守《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國專利法》等法律法規要求。集團通過專利申請、商標註冊，加強知識產權保護力度。集團亦充分尊重合作方的知識產權，嚴格遵守授權許可使用範圍。於報告期間，本集團通過了16項省市級科研立項，各級期刊發表論文83篇，獲得9項專利，舉辦23項各級繼續教育項目。

我們重視且保護知識產權。根據《員工手冊》，全體員工不得向第三方披露集團的機密信息，包括但不限於集團戰略、商業機密、專有技術、知識產權等。否則將追究其法律訴訟責任。

### 多元共融

本集團始終將員工視為本集團可持續發展的核心競爭力。本集團致力建立醫學規律與現代企業制度相融合的科學管理體系，堅持以人為本的原則，尊重員工，保護員工的合法權益；提供多樣化晉升通道和培訓機會；關愛僱員的身心發展，保障健康安全的工作環境，完善的福利與關懷舉措，堅持打造平等、多元、包容的可持續幸福職場。

### 員工關愛

於報告期間，本集團並無發現任何對本集團有重大影響且嚴重違反有關僱傭的相關法律及法規的重大事宜。相關法律及法規包括但不限於《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國公司法》及香港《僱傭條例》等。

### 員工僱傭

本集團不斷完善人才招聘選拔制度。本集團《招聘管理制度》，詳細列明招聘申請、招聘程序、禁止事項和職責。本集團於每年年末根據本公司整體戰略規劃與業務發展目標制定下一年度的人力資源規劃。人力資源部按照規劃通過外部及內部渠道進行招聘。外部渠道包括網絡招聘、招聘會、推薦介紹、校園招聘等；內部渠道則包括內部競聘、內部推薦等。我們要求招聘負責人不論應聘者出身背景之高低，必須尊重應聘者的人格和品質。本集團在招聘過程中，遵循公開、公平競爭的原則，以工作能力、實際工作要求及是否適合崗位等因素作為招聘標準，並確保招聘過程透明公開。

本集團體系醫院與多家醫學院校保持合作，建立了實踐教學基地和見習基地，共同提升醫學科研學術能力，並接納優秀學生來院實習。積極參加校園招聘會，同時根據各地區政府政策實施人才引進項目，引進優秀人才，促進醫院人才梯隊建設。

本集團明確列明員工晉升、調動和降級管理的依據及流程，並規範員工薪酬及職位的變動管理。本集團已經落實了一套公平公開的表現評核制度和督導機制，定期評核各職級員工表現，並按照其工作表現及業務技術水準的評核結果，為其提供晉升及發展的機會，以發掘其工作潛能。

## 環境、社會及管治報告

本集團絕不容許在任何情況下無故解僱員工。本集團在《員工手冊》中規定，員工解僱過程只會在合理基礎上進行，並於正式解僱前確保已就問題進行充分溝通，以避免產生任何衝突，亦確保工作職責無縫過渡。此外，當員工主動辭職時，直接主管、部門負責人、人力資源部門均會向員工本人進行離職面談，了解離職原因，徵詢員工對於本集團和部門工作的真實意見和改進建議。

本集團在《員工手冊》已訂明員工的工作日及休息時間安排，杜絕任何形式的強制勞工，所有超出法定工作時間的勞動須為自願及獲得合適的超時津貼。本集團亦按照《中華人民共和國勞動合同法》等國家和地方法律法規的要求切實保障勞動者合法權益，規範考勤及休息管理，維護正常的工作秩序。本集團依據規定，實行帶薪年休假制度。

截至二零二三年十二月三十一日，本集團報告範圍的總僱員人數為3,264名，均為全職員工。

員工概覽	2023年	2022年
員工總數	3,264	3,265
按性別劃分		
男性	1,042	1,036
女性	2,222	2,229
按年齡劃分		
30歲以下	1,038	1,122
30-50歲	1,695	1,618
50歲以上	531	525
按地區劃分		
中國大陸	3,263	3,264
香港	1	1
按職別劃分		
高級管理層	51	45
中級管理層	360	362
普通員工	2,853	2,858

於報告期間，本集團的整體僱員流失率為11%。

員工流失比率	2023年	2022年
<b>整體流失率</b>	<b>11%</b>	10%
<b>按性別劃分</b>		
男性	12%	9.7%
女性	11%	9.8%
<b>按年齡劃分</b>		
30歲以下	17%	13.4%
30-50歲	8%	6.7%
50歲以上	11%	11.2%
<b>按地區劃分</b>		
中國大陸	11%	10%
香港	0%	0%

#### 勞工準則

本集團嚴格遵守香港《僱傭條例》《中華人民共和國勞動法》及《禁止使用童工規定》等相關法律規定，禁止業務僱用任何童工及強制勞工，並明確規定只招收達到法定年齡的員工。在招聘過程中，本集團會審核例如身份證件等必須的個人資料，以確保申請者在法律上具備工作資格。若發生違規情況，本集團將立即採取糾正措施，終止與相應僱員的合約，並於必要時向有關政府部門報告。

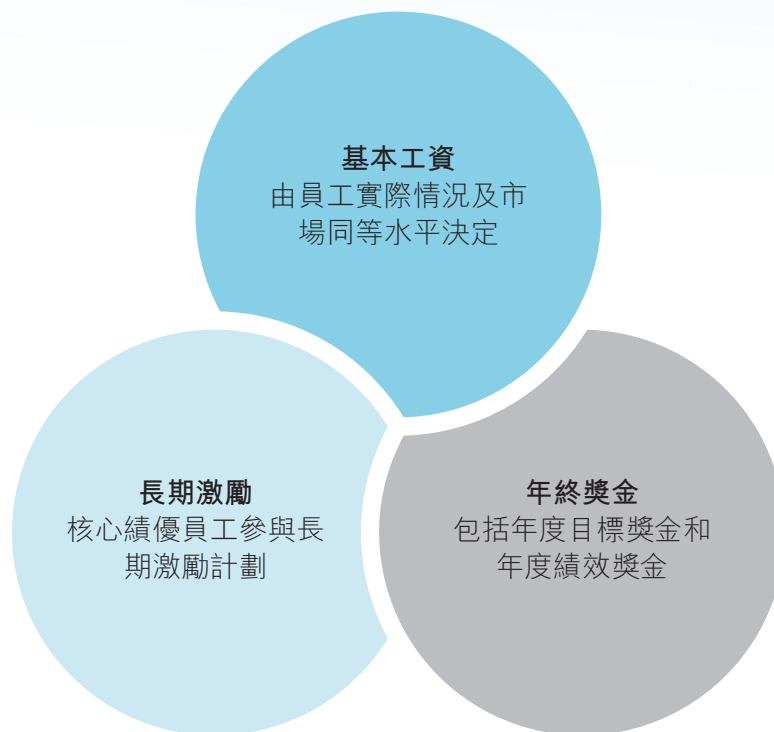
為防止強制勞工情況，人力資源部門確保向僱員提供足夠的休息日，並授予所有超時工作的申請，也並無以任何形式在違背僱員意願的情況下強制任何僱員加班，或對僱員施加任何形式的與工作相關的體罰或強迫。

於報告期間，本集團並無發現任何對本集團有重大影響且嚴重違反有關童工及強制勞工的相關法律及法規的重大事宜。



### 薪酬與福利

本集團已建立了一套公平、公正、合理且有競爭力的薪酬體系，我們的宗旨是確保以有競爭力的薪酬吸引和挽留最優秀的人才。本集團將短期激勵和長期激勵相結合，鼓勵員工對集團的長期貢獻和承諾。



除了基本薪酬以外，本集團亦為員工提供周到全面的員工福利，當中包括政府規定的社會保險和住房公積金、商業醫療保險、人身保險、假期、健康體檢、節日禮物和員工關懷等福利項目。本集團在春節期間視具體情況予以員工「額外帶薪休假」。除國家法定假期以外，我們為員工提供包括分娩假、陪產假、婚假、喪親假等其他不同類型的有薪假期。

本集團大力倡導和諧愉悅的工作氛圍，我們為員工提供豐富的基礎設施，如員工專用休息室、母嬰室、瑜伽館、籃球場、乒乓球室、閱讀室、羽毛球娛樂部等，滿足員工多元化的生活需求，促進工作和生活的平衡。此外，我們在婦女節、中秋、春節等節假日定期開展集體活動，派發禮品等關愛福利，大力提高了員工的幸福感和歸屬感。



各體系醫院為員工提供多種休閒放鬆活動



各體系醫院於節假日開展團體活動，派發員工福利



各體系醫院為員工組織暑期幼兒托管班

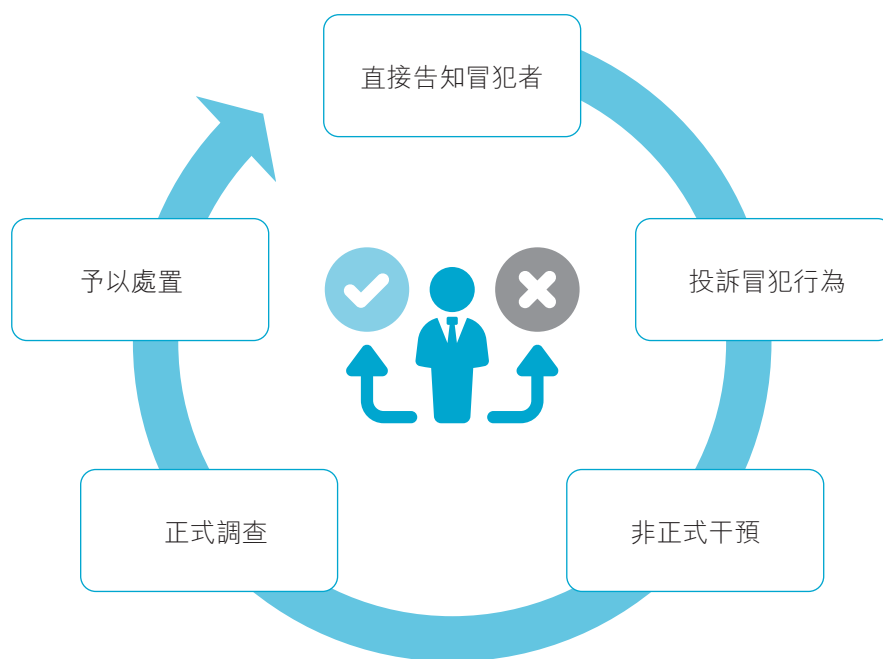


各體系醫院組織多樣化戶外活動

### 溝通與交流

本集團秉持「有話直說，有話好好說」的溝通原則，積極與員工對話，構建坦誠的雙向溝通模式。我們透過不同渠道，如內部郵件系統、員工滿意度調查問卷、會議等形式保持與員工的溝通，了解彼等的要求及對集團的期望。體係醫院每六個月定期開展員工評價活動，目標實現員工總體滿意度達到八成及以上。

我們設立了暢通的員工投訴渠道，《員工手冊》中訂明，如任何員工受到恐嚇、侮辱、受欺凌或受到騷擾（包括性騷擾），可向員工代表反映或直接向部門負責人投訴，本集團收到投訴後將嚴肅處理，所有個案將會以保密形式進行調查及處理。



### 人才發展

人才是集團發展的核心競爭力。我們持續提升員工培養體系和人才梯隊建設，透過內部晉升體系和多元化培訓，幫助員工提升綜合素養，確定個人職業路線，實現和集團共同進步和成長。



### 職業晉升體系

我們尊重每一位員工的職業發展方向，為實現人盡其才、各盡其能，本集團堅持縱向晉升與橫向晉升相結合，逐級晉升與越級晉升相配合，為不同層級和專業的員工搭建發展平台。集團於年終根據年終績效考核結果，對優秀的員工進行崗位晉升及工薪調整、晉級激勵。體系醫院根據實際情況，建立了專門的人才培養管理制度，分為專業技術人員、衛生管理人員和工勤人員晉升體系。

### 人才培訓

本集團注重企業內部管理培訓與發展，致力於通過專業培訓、管理培訓、通用培訓及其他多元化培訓模式來滿足各級各類僱員的不同需求，以提升僱員技能、支持僱員個人成長及發展以及促進本集團可持續發展。為此，本集團已專門設立「弘和仁愛醫療集團培訓中心」以組織開展培訓工作，助推人才高質量發展。

#### 專業培訓

本集團高度重視員工的能力建設及職業發展。本集團借助「醫視界」執業醫師考試系統、「三基培訓」系統及釘釘視頻會議系統等信息化工具，並特邀外部專業講師團隊，提高體系醫院執業醫師和執業助理醫師職業考試通過率。於報告期間，本集團執業醫師資格考試通過率為42%。此外，本集團督促各醫院健全執業醫師考試管理制度，完善參考人員檔案，共享師資和場地，提高學習密度和質量。本集團根據業務需求，於每年年末擬訂下一年度培訓計劃。本集團亦根據培訓需求和培訓對象進行培訓效果的考核，評估考核結果將納入員工績效考核範圍之內。

本集團根據不同專業條線的特定需求，對關鍵崗位群體如醫生、護士，打造了系統化、深度化的職業課程。於報告期間，各專業條線積極開展了專業化的學習活動，通過與國內先進企業的相互交流和走訪，引用借鑒先進技術。



2023年本集團開展心肺復蘇技能競賽，以賽促練夯實職業技能。

### 管理培訓

為建立高素質的領導隊伍，提高組織績效，本集團每年定期召開領導力培訓研討會及工作會議。由集團高管、醫院負責人、各部門負責人為有一定經驗及資深的管理人員提供具有針對性的管理能力和領導力提升培訓項目，以加強幹部隊伍能力建設。

於報告期間，本集團3,264名僱員均參加了培訓，受訓僱員覆蓋率為100%，培訓時長累計約131,966小時，覆蓋83,993人次。

2023年	僱員受訓率	受訓人次
<b>整體</b>	100%	83,993
<b>按性別劃分</b>		
男性	100%	27,351
女性	100%	56,642
<b>按僱員職別劃分</b>		
高級管理層	100%	983
中級管理層	100%	11,145
普通員工	100%	71,865

## 環境、社會及管治報告

報告期間員工平均受訓時數情況如下：

員工受訓時數	2023年	2022年
<b>整體</b>	<b>40.43</b>	53.24
<b>按性別劃分</b>		
男性	<b>41.68</b>	48.52
女性	<b>39.85</b>	55.44
<b>按員工職別劃分</b>		
高級管理層	<b>50.04</b>	62.59
中級管理層	<b>58.25</b>	79.70
普通員工	<b>38.01</b>	49.75

### 健康與安全

本集團高度重視僱員的健康與安全，致力為僱員提供健康、安全和舒適的工作環境。本集團努力消除潛在工作場所健康及安全危害，並做好各環節的安全管理工作，以保障僱員在工作期間的人身安全及健康。

本集團已實現連續三年（包括報告期間）零工傷死亡事故。於報告期間，本集團錄得173日因工傷損失的工作日數。本集團並無發現任何對本集團有重大影響且嚴重違反有關健康與安全的相關法律法規的重大事宜。相關法律及法規包括但不限於香港《職業安全及健康條例》《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國職業病防治法》等。

### 職業健康與安全培訓

本集團不斷完善職業健康與安全管理體系，嚴格遵守《中華人民共和國傳染病防治法》等國家相關法律法規，將職業健康安全管理工作的制度化，由事後處理轉為事前預防。本集團定期對從事職業危害作業的員工進行崗前、崗中、離崗和應急情況的職業健康體檢。本集團亦為員工提供年度健康體檢。



本集團每年年初制定針對各級人員的感染管理年度培訓計劃，根據計劃要求對員工開展感染政策法規、醫療廢物處理和職業防護等相關知識與技能的培訓及考試，以增強預防感染及控制職業危害的能力。此外，本集團於報告期間亦定期開展各類安全檢查活動，跟踪整改已甄別的安全隱患，及時甄別潛在的安全隱患因素。為提高員工的安全意識和素養，本集團亦通過線上及線下方式定期對僱員進行安全教育培訓，內容涉及到消防安全、治安安全、交通安全、危險源管理、職業病防治等相關知識。建德中醫院針對食物中毒、火警火災、台風暴雨等突發事故和災害性時間制定了完整的處置程序。由後勤保障部門和總務科主導，權責清晰進行預防工作和統籌應對工作。

### 社會責任

本集團一直積極投身社會公益事業，發揮自身影響力和資源，透過公益捐贈、義診、健康教育、志願者活動等方式，與所在社區形成了資源共享、優勢互補、協調發展的和諧聯動模式。本集團在公益領域持續做出努力，致力成為一家有溫度的企業。

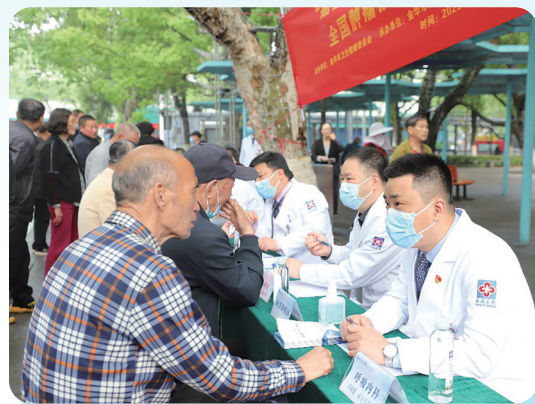
於報告期間，楊忠醫院獲得「全國民營醫院管理年活動先進集體」及「長三角協調會智慧醫療發展聯盟智慧康復專科聯盟會員單位」，金華廣福醫院榮獲「2023年度平安醫院達標單位」，永康醫院獲「浙江省敬老文明號」，建德中醫院評獲「浙江省二級甲等中醫院」及「醫政管理工作先進單位」稱號，慈溪弘和醫院獲得「寧波市醫療器械不良事件監測工作優秀單位」。

### 社區捐贈

本集團因地制宜開展了多種形式的公益活動，關注弱勢群體，包括牽手公益組織、減免困難人群醫療費用、送醫送藥上門服務、義務獻血等活動，受到社會各界廣泛好評。報告期間，據不完全統計，本集團開展公益捐贈及甄別特困患者人群予以醫療費用減免等，累計約68萬元人民幣，組織義務獻血累計約8.6萬餘毫升。

### 慈善義診

本集團針對社區居民、特殊人群等，定期或不定期組織義診和專項健康活動。義診醫生就居民存在的慢性病、多發病、常見病及疫情防控等內容給予現場答疑。此外，亦提供測量血壓、血糖、合理用藥、飲食宣教等體檢、指導服務，並根據居民檢查結果給予針對性的診療意見，切實幫助患者解決難題。於報告期間，集團共開展義診活動超173次，覆蓋約9,416人次。



### 健康教育

本集團積極發揮醫療單位優勢，向民眾科普健康生活方式，糾正不良生活習慣，提高民眾健康意識，識別和避免健康風險。該類健康教育科普活動包括線上直播課堂和線下現場體驗、宣傳講解等方式，於報告期間我們向社區群眾提供了關愛口腔、保護眼睛、關注兒童生長發育、骨密度健康等方面的宣傳科普活動。共計完成健康教育193場次，惠及7,027人次。



### 志願服務

本集團開展形式多樣的志願服務活動，包括與養老機構合作、社區健康共建、困難患者上門服務等，解決百姓切身難題，傳遞社會正能量。於報告期間，本集團累計志願服務惠及86,292人次。基層醫療協助與技術指導累計派出衛生技術人員3,303人次，對口幫扶69家基層衛生院、衛生室，直接服務患者約8,951人。



### 可持續運營

我們堅持打造綠色、低碳、環保醫院，加強運營中能源管理，合理減少碳排放，同時健全氣候風險管理，應對氣候危機。透過科學精益管理，減少業務活動對周圍環境和資源的負面影響，助力雙碳目標，成為資源節約型和環境友好型集團。

### 應對氣候變化

氣候變化已成為時代最重大的挑戰之一，深刻影響著全球各行各業。世界各國政府認識到氣候危機的緊迫性，紛紛採取應對措施。中國已向世界承諾在「2030年前碳達峰、2060年前碳中和」。為響應時代的號召，公司已將氣候變化相關風險納入風險管理之中，降低氣候變化對公司的業務的影響，更好地應對氣候變化所帶來的風險。

### 管治

我們敦促將氣候變化納入公司治理考慮之中。董事會承擔應對氣候變化風險和機遇的最終責任。為確保採取全面的方針，董事會委任環境、社會及管治工作小組負責監督各個方面，包括識別和管理氣候風險，制定可行的政策來應對氣候變化，透明地披露與氣候相關的信息，並監督相關戰略及行動的有效性。

### 策略

我們通過分析與氣候相關的風險和機遇，不斷完善業務發展戰略及資源分配。積極應對氣候變化帶來的潛在風險，同時抓住低碳增長的機遇。我們堅定承諾，於運營中促進綠色低碳發展，為改善社會做出貢獻。

### 氣候風險甄別與評估

我們對氣候變化風險進行了評估，將其分為兩大類：實體風險及轉型風險。為有效應對已識別風險，我們制定了穩健的對策。同時，我們積極識別氣候變化帶來的潛在機遇，利用該等機會使我們的業務實踐與不斷變化的市場保持一致。

風險／機遇	具體說明	潛在影響	應對策略
實體風險	極端天氣（如颶風、暴雪、水災等）	可能造成人員傷亡和基建受損，供應鏈受阻，影響業務穩定性	加強應急準備，制定應急預案，定期監控異常天氣
	氣溫上升	用電量上升，增加集團營運成本；危害員工健康與安全	定期檢修設備，更換低耗能設備
轉型風險	政策法律	因氣候變化和低碳導致國策和上市規則收緊，環境相關的稅項衍生	持續監察、評估法律法規風險
	技術	需部署節能設備、增加可再生能源投入或使用其他低碳營運方式帶來技術難度和成本上升	加大相關政策支持，探索技術領域的技術迭代

風險／機遇	具體說明	潛在影響	應對策略
	市場	與氣候相關的天氣事件頻發，消費者對低碳產品和需求的關注上升	監測市場變動趨勢，透過數字媒體關注消費者、投資者及其他持份者情緒
	聲譽	與氣候相關的政策和趨勢變動迅速，可能存在反應遲緩而導致產生的聲譽風險	政策監測納入業務和財務規劃中
機會	可持續供應鏈	加大對供應商可持續方面的監察能提升供應鏈的韌性，如本地採購等方面，也利於削減成本	持續踐行綠色採購策略，與供應鏈參與者積極合作與共享信息
	新技術興起	可再生能源和新能源興起，醫院可減少對傳統能源的依賴，利用太陽能、風能等降低經營成本；可再生能源亦可用於醫療設備創新，如便攜式醫療設備、電動輪椅等	實施能源管理計劃，如高效照明系統、節能設備和智能能源管理系統等；未來採用綠色建築設計，如改善建築隔熱性能、優化自然採光等

### 指標及目標

結合公司自身發展情況，我們已訂立2030環境目標，多方面開展綠色行動，持續降低能源、用水、廢棄物及溫室氣體的排放，助力國家雙碳目標的實現。具體請參閱本報告以下章節內容。

### 低碳節能

本集團秉持綠色經營理念，積極響應低碳、可持續發展的號召。我們高度重視各體系醫院的營運生產對環境產生的影響，要求其根據實際情況，建立健全環境管理體系，致力於打造生態友好型經營管理發展模式。



### 2030年環境目標

全社會積極參與支持是實現碳中和的必要條件。為助力國家「2030年前碳達峰、2060年前碳中和」的目標，推動集團主動適應氣候變化影響，我們以2022年為基準年，已從集團層面設定各項環境目標，加快向綠色低碳經濟轉型。

範疇	目標 <sup>1</sup>	狀態
溫室氣體排放總量密度	以2022年為基準年，至2030年降低3%	進展中
能源消耗總密度	以2022年為基準年，至2030年降低3%	進展中
耗水密度	以2022年為基準年，至2030年降低5%	進展中
無害廢棄物產生密度	以2022年為基準年，至2030年降低5%	進展中

註：

1. 基準密度根據集團2022財年錄得收入來計算，目標密度亦根據當年集團錄得收入計算。

### 排放物管理

於報告期間，本集團並無發現任何對本集團有重大影響且嚴重違反有關空氣及溫室氣體（「溫室氣體」）、排放物、水及土地的排污以及有害及無害廢棄物產生的相關法律及法規的重大事宜。相關法律及法規包括但不限於《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》及《醫療廢棄物管理條例》等。

**廢氣排放**

本集團在營運過程中的廢氣排放主要源於公司車輛消耗的汽油及柴油所產生的氮氧化物、硫氧化物及顆粒物。針對上述排放源，我們對所屬車輛按月進行檢修，有效降低燃料消耗；為車輛採購正規汽油，並每年進行檢驗，確保車輛達到相關排放標準。

廢氣種類	單位	2023年	2022年
氮氧化物			
NOX	千克	591.60	556.27
硫氧化物			
SOX	千克	1.36	1.36
顆粒物			
PM	千克	46.66	45.96

**溫室氣體排放**

本集團的主要溫室氣體來源於公司車輛及醫院設備所耗燃料及製冷劑產生的直接溫室氣體排放(範圍一)和外購電力造成的間接溫室氣體排放(範圍二)。於報告期間，由於醫院營運業務量增加，因而溫室氣體排放總量較2022年有一定上升。

指標 <sup>2</sup>	單位	2023年	2022年
直接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	2,251.36	2,470.49
間接溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	16,003.19	15,402.70
新種植樹木減除的溫室氣體 (範圍一)	噸二氧化碳當量	16.24	16.24
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	18,238.31	17,856.95
溫室氣體排放總量密度 <sup>3</sup>	噸二氧化碳當量／平方米	0.09	0.09
溫室氣體排放總量密度	噸二氧化碳當量／百萬收益	12.77	15.62

註：

2. 溫室氣體排放數據乃按二氧化碳當量呈列，並參照包括但不限於世界資源研究所及世界可持續發展工商理事會刊發的《溫室氣體盤查議定書：企業會計與報告標準》、香港交易所發佈的《如何準備環境、社會及管治報告—附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》、最新發佈的中國區域電網基準線排放因子。
3. 為確保數據更真實地呈現集團的環境、社會及管治表現，本集團於報告期間的密度數據根據報告範圍的總建築面積和總營收額來計算。截止二零二三年十二月三十一日，本集團報告範圍的總建築面積為約203,605.05平方米（二零二二年：203,605.05平方米）；根據年度業績公告，本集團錄得總營收額為1,427.73百萬人民幣（二零二二年：1,142.95百萬人民幣），有關數據亦用於計算其他密度數據。

### 生活污水

由於本集團排放的廢水會經市政污水管網送往地方水質淨化廠處理，因此本集團耗水量即為污水排放量。本集團的耗水量數據將於「用水管理」一節中說明。本集團嚴格管理醫療廢水，遵照《醫療廢物管理條例》《醫療衛生機構醫療廢物管理辦法》等規定，根據各體系醫院情況分別展開污水處理系統智能化升級，開展管道、化糞池、窖井改造勘探工作，完成新污水處理站建設、分期開展污水管網改造、污水處理站改建擴建。

### 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《醫療廢物管理條例》《中華人民共和國傳染病防治法》等法律規例，我們於各體系醫院致力推廣物盡其用，從源頭減少廢棄物產生。制定醫療廢棄物管理責任製度，以可持續發展的原則處理及處置集團業務活動中產生的所有廢棄物。



鑒於集團的業務性質，本集團產生的廢棄物分為有害廢棄物和無害廢棄物。有害廢棄物主要為醫療廢物，無害廢棄物主要為醫院運營產生的市政垃圾和辦公室用紙。本報告期間，集團健全了無害廢棄物的數據收集體系，體系醫院的收集範圍進一步擴大和完善，故相較上一年度，無害廢棄物產生量有所增加。

廢棄物種類	單位	2023年	2022年
有害廢棄物產生量	噸	503.61	577.42
有害廢棄物產生密度	噸／平方米	0.002	0.003
有害廢棄物產生密度	噸／百萬收益	0.35	0.51
無害廢棄物產生量	噸	1,376.61	426.42
無害廢棄物產生密度	噸／平方米	0.007	0.002
無害廢棄物產生密度	噸／百萬收益	0.96	0.37

#### 有害廢棄物－醫療廢物

醫療廢物包含病人進行診斷、治療、護理等活動的過程中產生的感染性、病理性、損傷性、藥物性及化學性等五類醫療廢物。針對有害醫療廢棄物，本集團由產生部門進行分類收集，並按要求轉移至有害廢棄物特定倉庫，按指定的區域分類放置在規定的垃圾袋或容器中，並設專人負責醫療廢棄物管理。由醫院定期統一移交給有資質的第三方機構，移交過程中，由後勤保障部和第三方機構進行雙人核對、分類、稱重及掃描錄入電腦端，對醫療廢棄物分類封箱，確保及時合法處置醫療廢棄物。

同時，本集團亦持續健全醫療廢棄物管理責任制度，修訂及完善相關規章制度、工作流程，對各體系醫院產生的有害廢棄物進行規範管理，並積極開展宣傳培訓工作。本集團就處理及存放醫療廢物已制定指引，說明處理有害廢棄物的程序，以減低接觸污染物的不必要風險，同時確保處理過程符合法定要求。本集團員工須熟悉集團制定的有害廢棄物處理程序，並嚴格遵守該等程序。

### 無害廢棄物

對於本集團業務活動產生的無害廢棄物可回收部分（如紙張等），我們盡可能提高回收利用率，減少廢棄物產生。針對不可回收部分，該類廢棄物經收集及分類後，最終會統一由合資格的廢棄物處理服務供應商定期收集及處理。楊思醫院設有專門乾濕垃圾分類場所，定點定位分類放置和處理生活垃圾。針對可供回收循環利用的如玻璃、金屬、塑料、紙箱等物品，醫院設有專門回收站點，設有分類和標識便於員工投放。

為構建綠色環保辦公環境，本集團對部分醫院進行垃圾用房改造和擴容，組織員工開展垃圾分類培訓，同時對患者進行環保宣傳，力求於營運過程中達到減廢再用的目標。此外，本集團致力建立無紙化運營環境，執行多項措施使員工盡量減少使用不同資源。辦公室內充分利用網上系統，一般事務性通知、數據傳送等通過網絡系統進行，建立電子工作流程；盡量避免打印及複印文件，盡可能使用雙面打印及影印；減少使用一次性紙製品，如紙杯、紙巾。

### 資源使用

本集團積極推動有效使用資源，對水、電、柴油及汽油等的使用進行管理，監察業務營運對環境帶來的潛在影響，將節約資源及環保意識灌輸至各員工的工作及生活中。

能源管理

在日常生產營運中，本集團的主要能源消耗為醫院的外購電力，院內設備的燃料消耗及車輛產生的燃油消耗。於報告期間，本集團共消耗24,829.13兆瓦時能源。

能源消耗種類	單位	2023年	2022年
<b>直接能源消耗總量</b>		<b>4,625.64</b>	5,331.42
汽油	兆瓦時	465.41	460.04
柴油	兆瓦時	437.81	443.22
煤氣	兆瓦時	10.67	13.97
液化石油氣	兆瓦時	51.13	-
天然氣	兆瓦時	3,660.62	4,414.19
<b>間接能源消耗總量</b>			
外購電力	兆瓦時	20,203.50	19,444.61
<b>能源消耗總量</b>	兆瓦時	<b>24,829.13</b>	24,776.03
<b>能源消耗總密度</b>	兆瓦時／平方米	<b>0.12</b>	0.12
<b>能源消耗總密度</b>	兆瓦時／百萬收益	<b>17.39</b>	21.68

於報告期間，集團各醫院制定了相關的規章制度以達到節能降耗的目標，金華廣福醫院制定了《節能降耗管理制度及考核辦法》，大力創建綠色節能型醫院。醫院推動無紙化辦公，加強用水用電用氣管理，如定期檢查維修鍋爐和天然氣管道，每月水電抄度避免異常耗用，採購高效節能照明燈具電梯等。醫院由後勤保障部門領導實施能源消耗統計分析制度，實行能源消耗月報制度，針對能源消耗情況進行分條塊管理分析。醫院設立年終節能減排獎勵，以促進全院節能意識，創造資源節約型醫院。

### 用水管理

本集團用水主要為生產運營過程中的生活用水，水資源均取自市政用水，故集團並沒有任何求取適用水源上的問題。本集團意識到全球水資源緊缺的現狀，故積極採取措施應對挑戰。我們制定了《用水管理制度》，鼓勵全體員工及僱員養成節水的習慣，由專人檢查供水設施的完好狀況，若發現漏水或各類控制裝置失靈，應及時檢修，以防生活用水長時間流失；採取分時段高低壓供水；盡可能使用具有良好節水能力的供水設施，重點區域更換感應水龍頭；加強節水宣傳，張貼節水標語，引導員工合理用水等。

指標	單位	2023年	2022年
耗水量	立方米	417,535	419,718
耗水密度	立方米／平方米	2.05	2.06
耗水密度	立方米／百萬收益	292.45	367.22

### 包裝材料使用

由於業務性質，本集團不生產任何成品，亦無任何工業設施，因而在日常營運過程中並不會使用大量包裝材料。故該披露不適用於本集團。

### 環境及天然資源保護

本集團深知自身的營運活動會對環境及天然資源帶來一定的負面影響，故採取多方面的手段在實際可行的情況下將業務經營所造成的負面影響降至最低。除了遵循環境相關法規及國際準則以適當地保護自然環境外，本集團亦將環境及天然資源保護的概念融入內部管理及日常營運活動當中，如妥善處理醫療廢棄物、珍惜資源、減少廢氣排放等，以此達成環境永續之目標，並完善環境預警制度，建立突發環境事件應急體系。

### 噪音管理

本集團依照運營所在地要求檢測和管理噪音。如在屬地內進行施工建設時，我們優先使用低噪聲設備，如需使用高噪音設備，則採用安裝施工圍擋等降噪舉措。此外，我們通過合理佈局固定設備、調整作業時間、改進生產工藝等方式，按規定配置吸聲、消聲、隔振、減振等有效的噪音污染防治設施，防止環境噪音污染。

### 水、土污染管理

醫療廢水中除含有大量的細菌、病毒、蟲卵等致病原體外，還含有化學藥劑和放射性同位素，具有空間污染性、急性傳染性和潛伏性傳染性。若未經過消毒、滅活等無害化處理，而直接排入城市下水道，或是不慎產生洩漏，往往會造成水、土壤的污染，可能誘發疾病造成危害。為規避該等風險，本集團醫院從化學品管理、廢物處理管理、廢水排放監察、制定預警預案等方面避免產生水、土污染事件。

楊思醫院建有內部污水處理站，每日對污水處理站設備、構築物和水質進行巡查，確保所有污水系統運行正常。由後勤部門負責污水排放監測管理，調節相應閘閥，保持曝氣均勻。同時醫院交由第三方定期對污水進行採樣檢測，並接受有關部門的抽查。

建德中醫院製定了《醫院污水處理應急預案》，由院長擔任醫療污水廢物管理組織領導，督查各科室污水管理情況，針對因突然停電、下水道不通、格柵堵塞、漏酸等突發性事故造成的潛在流失、洩露、擴散問題製定了全面的緊急處理方案。

### 香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》內容索引表

主要範疇、層面、  
一般披露及關鍵  
績效指標

描述

章節／聲明

#### 層面A1：排放物

一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續運營－低碳節能－排放物管理
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放資料。	低碳節能－排放物管理
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及密度。	低碳節能－排放物管理－溫室氣體排放
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及密度。	低碳節能－排放物管理－廢棄物管理
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及密度。	低碳節能－排放物管理－廢棄物管理
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	低碳節能
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	低碳節能－排放物管理－廢棄物管理

主要範疇、層面、  
一般披露及關鍵  
績效指標

描述

章節／聲明

**層面A2：資源使用**

一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	可持續運營－低碳節 能－資源使用
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	低碳節能－資源使用－能 源管理
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度。	低碳節能－資源使用－用 水管理
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所 採取的步驟。	低碳節能－資源使用
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水 效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	低碳節能－資源使用－用 水管理
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及每生產單位 佔量。	低碳節能－資源使用－包 裝材料使用

**層面A3：環境及天然資源**

一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	可持續運營－環境及天然 資源保護
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取 管理有關影響的行動。	環境及天然資源保護－噪 音管理；水、土污染管 理

主要範疇、層面、  
一般披露及關鍵  
績效指標

主要範疇、層面、 一般披露及關鍵 績效指標	描述	章節／聲明
<b>層面A4：氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	可持續運營－應對氣候變化
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化－氣候風險甄別與評估
<b>層面B1：僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	多元共融－員工關愛
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工關愛－員工僱傭
關鍵績效指標B1.2	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員流失率。	員工關愛－員工僱傭
<b>層面B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	多元共融－健康與安全
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	健康與安全
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	健康與安全
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	健康與安全



主要範疇、層面、  
一般披露及關鍵  
績效指標

描述

章節／聲明

**層面B3：發展及培訓**

一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	多元共融－人才發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	人才發展－人才培訓
關鍵績效指標B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	人才發展－人才培訓

**層面B4：勞工準則**

一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	多元共融－員工關愛－勞工準則
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工關愛－勞工準則
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工關愛－勞工準則

**層面B5：供應鏈管理**

一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	品質服務－供應鏈品質
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	供應鏈品質－供應商管理制度
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法。	供應鏈品質－供應商管理制度
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈品質－供應商管理制度
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	供應鏈品質－可持續供應鏈

### 主要範疇、層面、 一般披露及關鍵 績效指標

	描述	章節／聲明
<b>層面B6：產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	品質服務－醫療服務品質；創新發展
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	醫療服務品質－安全與質量管理
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	醫療服務品質；患者就醫體驗
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	創新發展－知識產權保護
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質服務－醫療服務品質
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	品質服務－患者就醫體驗；創新發展
<b>層面B7：反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	深化治理－廉潔合規
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
關鍵績效指標B7.1	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	深化治理－廉潔合規
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	深化治理－廉潔合規
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	深化治理－廉潔合規－反貪培訓

主要範疇、層面、  
一般披露及關鍵  
績效指標

描述

章節／聲明

層面B8：社區投資

一般披露

有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。

多元共融－社會責任

關鍵績效指標B8.1

專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。

社會責任－公益捐贈；  
慈善義診；健康教育；  
志願服務

關鍵績效指標B8.2

在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。

社會責任－公益捐贈；  
慈善義診；健康教育；  
志願服務