

ARRAIL 瑞尔®

Fabulous Smile . Confident You

瑞爾集團有限公司

(於英屬維爾京群島註冊成立並於開曼群島存續的有限公司)

股份代號: 6639



2023/24

環境、社會及管治報告

目錄

一、關於本報告	2	五、夯實管理規範運營	25
報告範圍	2	(一) 合規與風險管理	25
資料說明	2	(二) 隱私保護與信息安全	26
報告語言	2	(三) 負責任營銷	30
編製參考	3	(四) 可持續供應鏈	31
獲取方式	3	(五) 廉潔從業	36
二、關於瑞爾集團	4	六、推行綠色環保運營	39
(一) 公司簡介	4	(一) 應對氣候變化	39
(二) 治理架構	5	(二) 加強排放管理	42
三、可持續發展管理	7	(三) 優化資源利用	46
(一) 董事會聲明	7	(四) 環境目標	50
(二) ESG理念與管理	8	七、以人為本回饋社會	55
(三) 利益相關方溝通	9	(一) 保障員工權益	55
(四) 重要性議題分析	11	(二) 助力人才發展	59
四、提升醫療服務質量	12	(三) 關注身心健康	67
(一) 醫療質量管理	12	(四) 共建美好家園	69
(二) 保障醫療安全	16	附錄	72
(三) 提升患者體驗	18	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	72
(四) 引領行業發展	20	指標索引	
		《SASB標準》指標索引	80



一、關於本報告



瑞爾集團有限公司（簡稱「**本公司**」）及其附屬公司（簡稱「**瑞爾集團**」「**本集團**」或「**我們**」）編製並發佈2023/2024年度環境、社會及管治報告（簡稱「**ESG報告**」或「**本報告**」），旨在客觀、公允地反映本集團在環境、社會及管治方面的理念、具體實踐及主要成效。有關管治部分內容建議與本集團2023/2024年度報告所載的企業管治報告章節一併閱讀。

報告範圍

本報告的報告期間為2023年4月1日至2024年3月31日（簡稱「**本年度**」），為保持信息的持續性，報告中可能包括超出此時間範圍的事項。於本年度，我們的診所及醫院提供各類專業及訂製化口腔醫療服務，ESG報告概述本集團在企業社會責任方面的表現，涵蓋上述主要經營活動。考慮到本集團義齒製作廠房規模較小，營業收入佔比僅1%，因此本報告涵蓋本公司及除義齒製作廠房之外的附屬公司，所涉及金額均以人民幣元作為計量貨幣。

資料說明

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

報告語言

本報告以中、英兩種版本發佈，如有差異，請以中文版為準。

編製參考

本報告內容依據香港聯合交易所《主板上市規則》附錄C2所載之《環境、社會及管治報告指引》(簡稱「ESG報告指引」)編製，依照重要性、量化、平衡及一致性原則，並遵從指引中列載的「不遵守就解釋」條款報告有關ESG議題內容及數據。

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

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

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

「一致性」原則：除另有註明外，本報告披露的關鍵績效指標與數據統計方法與本集團《2022/2023年度環境、社會及管治報告》保持一致。

獲取方式

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

二、關於瑞爾集團



(一) 公司簡介

瑞爾集團是中國領先的口腔醫療服務集團，致力於給每位患者帶來健康、自信的微笑。自1999年始創至今，瑞爾集團始終致力於堅守高端服務品質。2022年3月22日，瑞爾集團成功在港交所掛牌上市（股票代碼：6639），是港股第一家口腔專科連鎖企業，也是中國口腔行業第一家全國性品牌連鎖的上市公司。

本集團一直提供各類專業及個性化口腔醫療服務，包括普通牙科、正畸科及種植科，目前擁有123家直營口腔診所及醫院，牙椅1,569張，資深全職醫生972人，業務遍及全國15個城市，已服務患者超過1,000萬人次，旨在提供一站式、專業、高品質的口腔醫療服務，覆蓋患者的全生命週期。瑞爾集團同時運營瑞爾齒科（領先的高端口腔醫療服務品牌）和瑞泰口腔（中端口腔醫療服務品牌），為不同經濟和區域背景的患者提供明確和獨特的價值主張。

瑞爾齒科

瑞爾齒科是中國領先的高端口腔醫療服務品牌，始終致力於為中國一線及新興一線城市的消費者提供高端口腔醫療服務。目前，瑞爾齒科已在全國範圍內設立了49家診所，主要集中在著名地標和物業所在區域，擁有優秀的醫師、高端的診療設施、舒適的就診環境以及嚴格的品質控制標準，瑞爾齒科以為客戶提供卓越的口腔診療體驗為己任。

瑞泰口腔

瑞泰口腔於2012年開展業務，將醫療質量作為基業長青的信條，肩負為更多國人口腔健康保駕護航的使命。瑞泰口腔經營着74家門店，包括10家醫院及64家診所，主要針對一線城市和核心二線城市的中產階層消費者，大部分位於人口密集的住宅區，以更廣泛的地域範圍、更實惠的價格提供高質量的口腔醫療服務，使客戶可輕鬆獲得便利及優質的口腔護理服務。

自成立以來，我們以「成為世界領先的口腔醫療服務集團」為願景，堅守「誠信、專業、做好人」的價值觀，以「給每位客戶帶來健康、自信的微笑」為使命，為每一位客戶提供個性化、高品質的口腔醫療服務。同時，我們樹立「以客戶為中心 一顧客即家人」的服務理念，為每一名患者定制專屬的「適度治療」方案，確保治療遵循科學規律，充滿人性化關懷。我們打造具有凝聚力的企業文化推動牙醫與員工的有效合作，為患者提供專業的服務，幫助我們與患者、牙醫和商業夥伴之間鞏固長期、互信的關係。

二、關於瑞爾集團

本集團秉持長期踐行可持續發展理念的承諾，與各利益相關方攜手，打造可持續發展基石。我們不斷提升醫療與服務質量，確保患者享受到安全、高效、人性化的診療體驗；持續開展技術創新，驅動並引領行業進步與發展；堅持誠信經營，健全公司治理結構，確保企業穩健運行；踐行污染合規管控和環境保護，提高資源利用效率，打造綠色低碳的運營模式；篤行以人為本的發展理念，海納人才，營造和諧、穩定、進取的職場環境；積極參與社會公益事業，關注弱勢群體，充分實現商業向善，立志以集團自身長遠發展帶動行業與社會的可持續發展。

(二) 治理架構

本集團董事會由六名董事組成，其中包括三名執行董事和三名獨立非執行董事，各具備不同的技能、知識及經驗。本集團根據中國法律法規及香港上市規則企業管治常規成立三個董事會下轄委員會，包括審計委員會、薪酬委員會及提名委員會。

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

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

二、關於瑞爾集團



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

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

三、可持續發展管理

(一) 董事會聲明

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

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

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

ESG目標審議：董事會不斷加強對本集團ESG治理的監督和參與力度。2023/2024年度，管理層就本集團下一年度及未來的ESG發展方向董事會進行匯報，內容涵蓋上一年度ESG目標實現情況檢討、下一階段ESG目標、氣候變化所帶來的機遇與挑戰以及本集團的應對措施等。

本集團董事會已審閱並批准本報告。

瑞爾集團有限公司董事會

三、可持續發展管理



(二) ESG理念與管理

ESG管理策略

作為中國領先的口腔醫療服務提供商之一，本集團深知環境、社會及管治在自身長期發展中的核心地位。我們追求實現高水平的ESG表現，將ESG理念融入集團經營與管理過程中，通過優化內部管理流程，提升管理效率，確保企業運營的穩定性和可持續性，與利益相關方建立緊密的合作關係，共同探索可持續發展的新路徑，在實現經營目標的同時追求經濟、社會和環境的和諧共生。

核心策略

技術創新強化

持續加大技術創新投入，引入先進醫療技術和設備，提升產品和服務的競爭力。

低碳運營

堅持低碳環保的運營理念，通過節能減排、資源循環利用等措施，減少碳排放，降低對環境的負面影響。

員工權益保障

重視員工權益，打造高素質人才隊伍，提供良好的工作環境和發展機會，激發員工的創造力和工作熱情。

供應鏈合作

與供應商建立可信賴的夥伴關係，共同推動供應鏈的可持續發展，實現產業鏈上下游的共贏。

醫療和服務質量提升

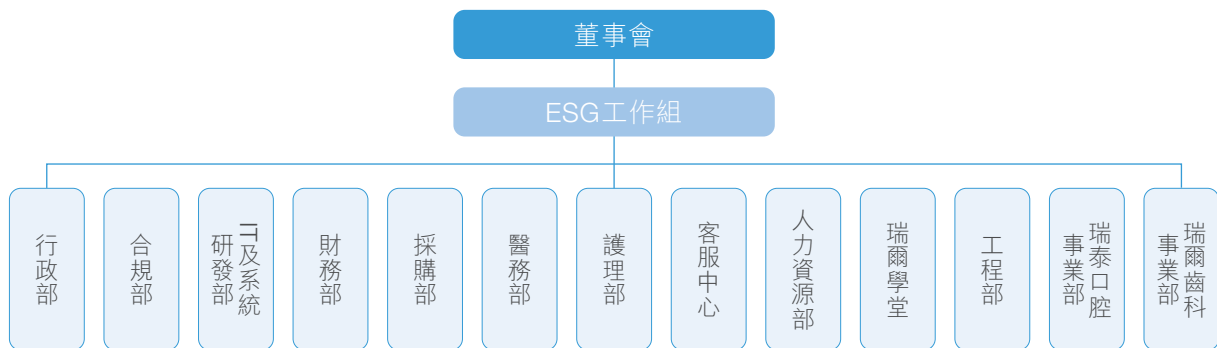
不斷提升醫療和服務質量，滿足患者和客戶的需求，提升企業的品牌價值和市場競爭力。

社會責任擔當

作為負責任的企業公民，積極履行社會責任，通過慈善舉措回饋社會，實現商業向善的目標。

ESG管理架構

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



(三) 利益相關方溝通

本集團通過常態化的溝通機制了解各利益相關方的意見與期待，針對訴求開展交流與回應，並將溝通過程中獲得的意見作為指導ESG工作的重要參考。我們根據自身業務特點及與主要利益相關方的溝通結果，列出了主要利益相關方重點關注的ESG議題以及主要的溝通與反饋渠道。

主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通與反饋渠道
政府及監管機構	排放物 勞工準則 醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 負責任營銷 反貪污	信息披露 公文往來 實地視察 監管會議 問卷調查
股東及投資者	醫療服務質量 氣候變化 知識產權保護 患者權益保護 反貪污	股東大會 信息披露（年報與中期報告、業績公佈、企業聯交所公告、投資者關係專頁等） 問卷調查

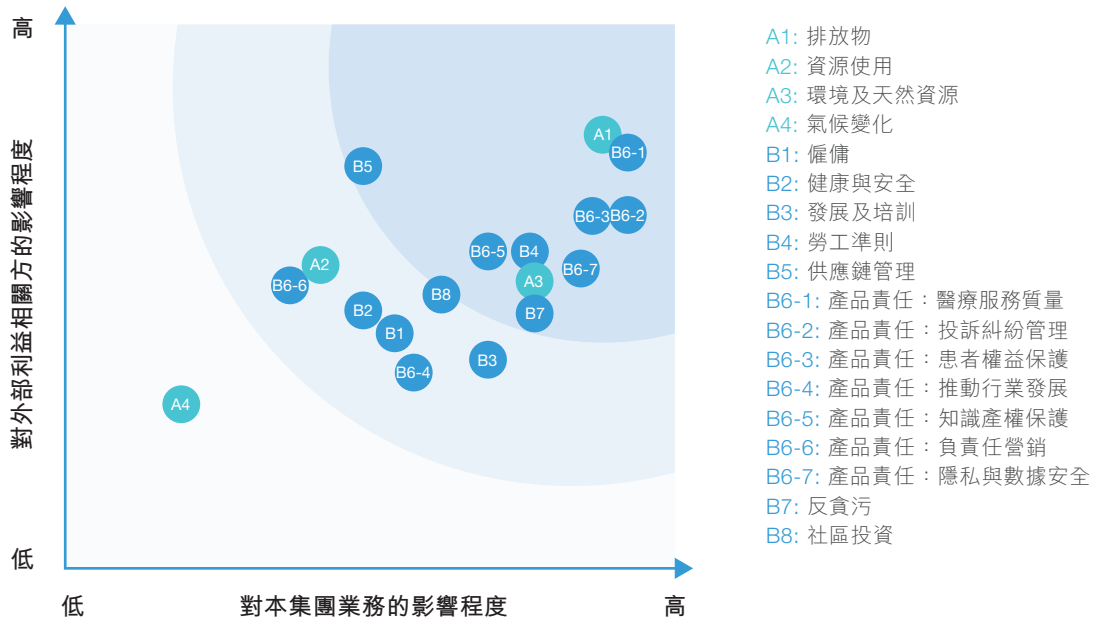
三、可持續發展管理



主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通與反饋渠道
員工、董事及高級管理人員	醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 僱傭 健康與安全 發展及培訓 數據安全	員工意見調查 員工內部溝通會議 企業內部公告 問卷調查
患者及消費者	醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 社區投資	患者滿意度調查與回訪 日常運營／交流 投訴與反饋渠道 問卷調查
供應商及合作夥伴	供應鏈管理 醫療服務質量 投訴糾紛管理 患者權益保護 推動行業發展	供應商管理制度 行業交流 問卷調查
新聞媒體	患者權益保護 負責任營銷 社區投資 知識產權保護	業績發佈會交流 新聞稿件溝通
社區人士及公益組織	醫療服務質量 患者權益保護 負責任營銷 勞工準則 社區投資	社區活動 公益活動 日常運營／交流 問卷調查

(四) 重要性議題分析

為識別企業環境、社會及管治實踐的重點領域，滿足各利益相關方需求，本集團通過問卷調查、會議交流、深度訪談等多種途徑，獲知各利益相關方對本集團應對環境、社會及管治議題的意見及期望。根據反饋結果，我們識別了18項ESG相關議題，繪製了2023/2024年度ESG實質性議題分析矩陣圖。

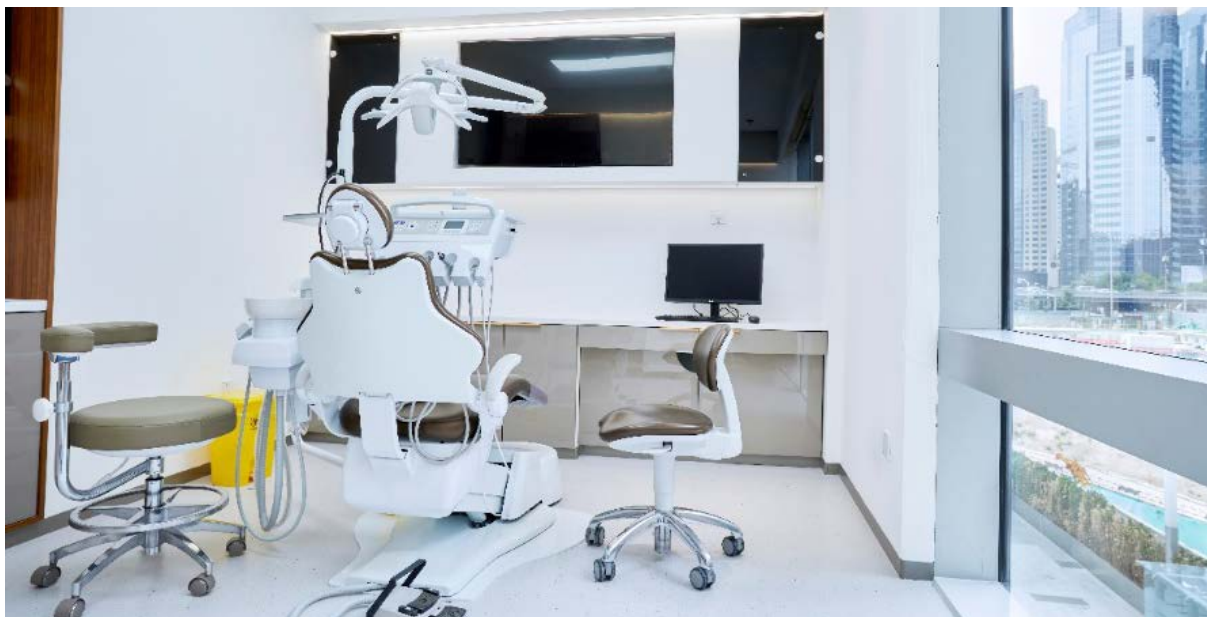


本集團識別出了高度重要性議題，即「A1排放物」「B6-1產品責任：醫療服務質量」「B6-2產品責任：投訴糾紛管理」「B6-3患者權益保護」「B6-7產品責任：隱私與數據安全」「B5供應鏈管理」「B4勞工準則」「B6-5產品責任：知識產權保護」「A3環境及天然資源」「B7反貪污」；中等重要性議題包括「B8社區投資」「A2資源使用」「B3發展及培訓」「B2健康與安全」「B6-6產品責任：負責任營銷」「B1僱傭」「B6-4產品責任：推動行業發展」；相關議題包括「A4氣候變化」。我們將在本報告各章節中對上述議題進行分別闡述。

四、提升醫療服務質量



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



（一）醫療質量管理

為患者提供安全、舒適、一站式的口腔診療服務，讓每一位顧客都可以得到恰當的治療，是本集團始終堅守與踐行的理念，也是我們持續關注並推動先進診療模式與診療技術落地與發展的動力。本集團嚴格遵循《中華人民共和國民法典》《醫療技術臨床應用管理辦法》《放射診療管理規定》《中華人民共和國執業醫師法》等法律法規，制定《口腔臨床技術操作規範》《瑞爾集團線上專家會診制度》《瑞爾集團專家委員會職責》《醫療質量管理條例》等規章制度，根據口腔門診的行業特點，建立明確的醫療質量控制合規指南和標準運營程序，制定了適合自身的醫療服務質量管理體系，實行醫務管理集團、分院／地區、診所三級管理，形成全方位、多角度的管理、監督模式。同時，我們建立了種植、正畸、修復、兒童口腔、牙體牙髓、牙周、口外和全科等專家委員會，各委員會在本集團醫務委員會的領導下，承擔專家指導作用，進一步保障醫療質量。

四、提升醫療服務質量

集團醫務部及專家委員會管理職責 —全集團醫療質量管理

- 制定集團發展規劃，制定集團口腔醫療操作規範、醫療質量標準並承擔集團口腔醫療工作的技術指導
- 建立質量控制制度並進行定期檢查與評價，對發現的問題提出改進措施並檢查落實情況
- 對重大醫療爭議事件進行醫療事故技術論證，並提出處理意見
- 對臨床新材料、新技術、新項目和新設備的引進進行評估，提出專業評估意見
- 參與集團對學科帶頭人、院長等高層次人才的招聘，對其學術水平和臨床能力給出評估意見
- 負責制定集團醫生的學習教育制度
- 參與集團對各級醫生晉升、獎懲制度的制定

各地區管理職責 —各分院、地區醫療 質量管理、監督

- 定期進行醫療質量檢查

各診所管理職責 —各診所醫療 質量管理、監督

- 定期召開會和周會，對內部醫療制度的落實進行把關

- 參加集團線上複雜病例會診及複雜病例討論
- 每週上報種植失敗病例／不良病例
- 處理醫療類投訴
- 向集團推薦優秀病例
- 落實青年醫生規範化培訓
- 組織學術講座、講課、業務學習
- 組織對醫療不良事件及醫療糾紛的分析討論，提出整改措施

本集團定期對醫療服務質量進行定量評估，通過收集、整理和分析相關數據進行客觀、全面的評價，為進一步優化醫療服務質量提供科學依據。

四、提升醫療服務質量



醫療服務質量定量評估

- 選擇與口腔臨床基礎質量最為密切的12項指標，每月進行評估、通報，確保超過80%的機構得分超過90分
- 每月對種植早期失敗病例進行檢查、分析、通報，本年度種植早期失敗率小於0.5%，處於同行業領先水平

為進一步落實醫療質量管理工作，本集團貫徹落實醫療紅線管理、複雜病例會診、專科病例分級和醫生分級等一系列醫療質量管控措施，充分保障醫療質量，為患者提供專業醫療服務。

醫療紅線管理制度

醫療紅線管理制度是本集團防範醫療風險、規範醫療流程、保障醫療服務的一項重要管理措施，該制度對治療過程中的病歷書寫和資料收集等流程進行了規範，確保使用統一的標準對形式多樣的醫療項目完成治療內容收集。本集團通過三級檢查制度（診所自檢、地區覆核、集團抽查）保障制度落實，每月公佈檢查結果，便於診所及時改進，以實現診療全過程的品質提升與質量監督。為確保患者資料的完整性，醫療紅線管理系統會依據病歷的必要附件向醫生做出提示，如X射線和CT規定、知情同意規定以及口腔攝影規定等，強調了醫生術前告知的必要性和對患者知情權的重視。如病歷檔案出現錯漏，醫務及合規部門將及時通知牙醫，並在開始操作前再次向牙醫發出強制的「操作前驗證」，確認治療的性質及方法，以此確保診療安全合規，同時也為後續診斷提供依據，實現醫療質量的監控和醫療失誤的預防。

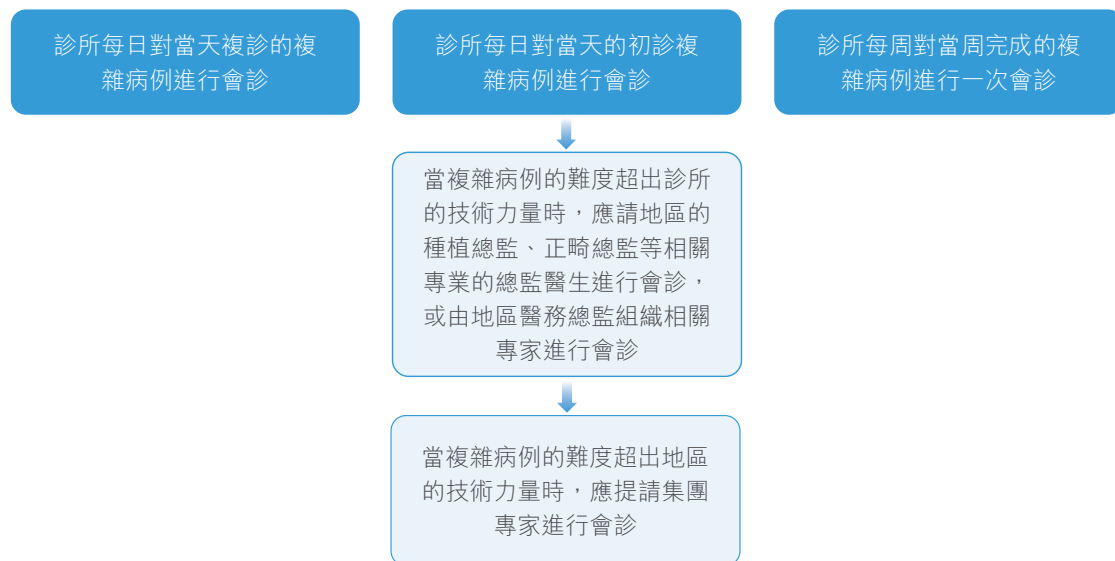
為持續提升醫療質量，本集團通過增加口腔細分專業的質量檢查項目，形成更為嚴格的「醫療質量系數」檢查制度，實行月度診所、地區、集團三級檢查，並由區域進行跨診所複查。檢查結果所形成的評分將作為醫生、診所主任和地區院長的考核內容，從而更好地加強醫療質量的跟蹤和監控，更大程度上降低醫療風險的發生。

四、提升醫療服務質量

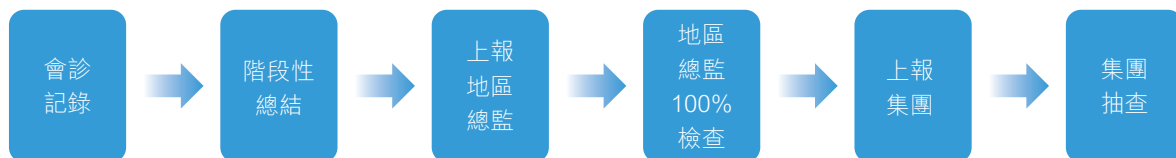
複雜病例會診制度

為彌補口腔診所規模小、醫生數量少、各學科專家難以齊全的缺陷，並持續提升醫療質量，確保為每一位客戶提供優質的口腔醫療服務，本集團要求所有醫療機構對複雜病例達到100%會診。

複雜病例會診流程：



複雜病例會診監督流程：



專科病例和醫生分級制度

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

四、提升醫療服務質量



(二) 保障醫療安全

本集團嚴格遵循《醫療事故處理條例》《醫療機構藥品監督管理辦法(試行)》《麻醉藥品和精神藥品管理條例》《處方管理辦法》《醫療機構麻醉藥品、第一類精神藥品管理規定》等制度條例，針對麻醉藥品、精神藥物和其他依賴性藥物等受控物質制定了《麻醉藥品和第一類精神藥品管理目標責任制度》《麻醉藥品和第一類精神藥品專項檢查制度》《麻醉藥品和第一類精神藥品採購與驗收制度》《藥品和器械管理制度》等一系列內部制度，並針對可能發生的不良醫療事件建立起不良事件主動報告機制，充分保障患者的醫療安全。

藥物安全管理舉措

為保障藥物安全，避免用藥風險，本集團設立了麻醉、精神藥品相關管理機構，執行「五專」制度，即「專人管理、專櫃加鎖、專用賬冊、專用處方、專冊登記」，由醫療管理、藥學、護理、保衛等部門共同參與，並指定責任心強、業務熟悉的專職人員負責麻醉藥品和第一類精神藥品日常管理工作。根據藥物使用的具體流程，我們採取三級模式對麻醉、精神藥品進行管理，即藥庫入庫驗收及出入庫管理、藥房請領及發放管理和病區基數管理，建立專區管理及記錄，嚴格按處方使用並定期清點，以嚴密管理藥物的採購、領用和發放流程，全面保障用藥安全。同時，地區機構中的保衛部門負責藥品保管設施設備的安全檢查、夜間醫院值班巡視和保衛、處理麻醉藥品和精神藥品在使用和管理過程中出現的問題和事件，如報損、丟失、被盜等，從而形成全流程閉環管理。

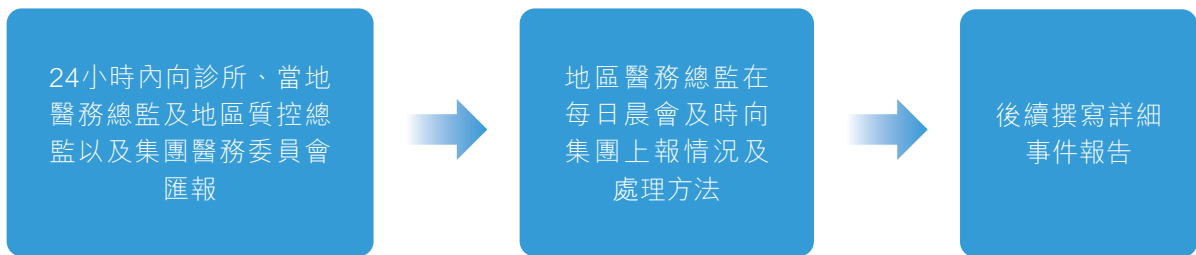
本集團禁止使用未依法註冊、無合格證明文件以及過期、失效、淘汰的藥品和醫療器械，針對進口藥品和醫療器械，應當有中文說明書、中文標籤。針對藥品和器械的採購，本集團依據《藥品和器械管理制度》要求相關人員必須對品名、規格、數量、批准文號、生產批號、生產廠家註冊商標、有效期限、外觀質量、包裝情況、進價等項目進行驗收核對，全部合格方可驗收入庫；對於不符合規定要求的，則不得購進和使用。此外，藥品保管的過程中應採取必要的冷藏、防凍、防潮、防蟲、防鼠等措施，防止藥品變質，相關人員應定期進行檢查並清點數量，保證藥品和器械的保管、使用安全。

四、提升醫療服務質量

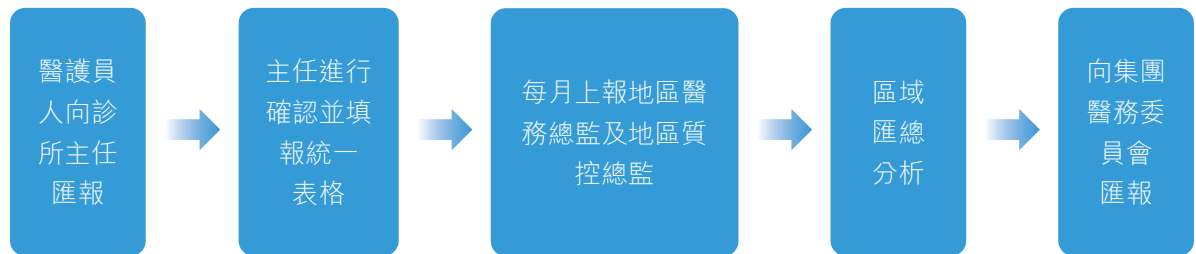
不良事件主動報告機制

本集團建立健全了不良事件主動報告機制，實行非懲罰制度，堅持保密性原則，鼓勵醫務人員主動報告不良事件，確保醫療安全。同時，本集團每季度會面向全體醫生針對不良事件開展培訓，分享防範措施，並持續跟進問題解決進度，做到閉環管理，推動醫療質量持續改進。

不良事件按嚴重程度分四級，I級和II級病例屬於強制性報告範疇，其報告流程如下：



III和IV級病例報告流程如下：



當出現醫療不良病例可能引發嚴重後果的緊急情況時，診所應緊急上報各區域總經理，隨後履行書面補報。

四、提升醫療服務質量



(三) 提升患者體驗

本集團品牌創立的初衷是為患者提供值得信賴的高端口腔醫療服務，我們始終遵循標準化程序，積極實施5S規範舉措（整理、整頓、清潔、標準化及保持），持續提升患者體驗，致力於為患者提供從嬰兒到老年人、覆蓋全生命週期的口腔護理服務一站式服務。

簽署知情同意書，保障價格知情權

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

服務質量管控

本集團建立了客戶服務中心與專門的質控團隊，制定了《客戶服務中心質控標準》《瑞爾Call Center—諮詢、預約流程》《AD-C-240502瑞爾集團降低投訴管理辦法》，快速響應客戶的諮詢與反饋，完善並監督客戶服務質量管理，從各個方面提升患者就醫體驗。同時，我們應用客戶關係管理(CRM)系統，制定全面的會員計劃，為患者提供各類福利和專屬會員活動，全面提升患者整體體驗。

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

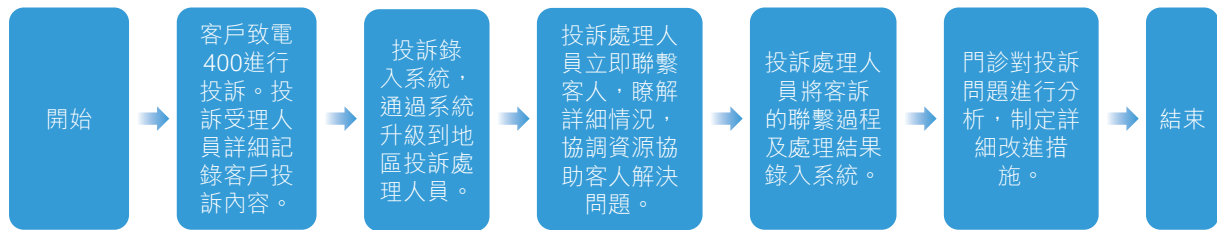
四、提升醫療服務質量

建立患者關係管理系統，提升就醫體驗

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

患者投訴處理

本集團通過400客戶服務熱線、官網在線客服、微信公眾號網絡客服等方式接受客戶諮詢與投訴。針對可能發生的患者投訴與醫療糾紛，我們制定了《瑞爾集團醫療差錯、醫療事故追責制度》《應急客訴升級服務流程》《中國區客服中心投訴處理流程和細則》等內部制度，要求輿情監控人員第一時間按照《瑞爾集團投訴受理處理流程》解決客戶問題。所有的投訴與處理過程都將記錄在客戶投訴問題匯總表中，以便我們不斷改進服務質量，提升客戶滿意程度。



客服中心投訴處理流程

本集團的客戶投訴目標為低於0.02%，2023/2024年度，我們從400熱線渠道共收到132起客戶投訴，佔全年度客戶量的0.0069%，整體投訴解決率達到100%。

四、提升醫療服務質量



(四) 引領行業發展

本集團具備標準化的運營程序系統以及強大的數字基礎設施，攜手合作夥伴共同持續提升自主創新能力，致力於在服務質量、患者體驗以及運營效率方面取得突破，引領行業發展。

數字管理升級

本集團不斷探索數字基礎設施升級，持續將數字化引入本集團口腔醫療網絡，在日常運營和業務層面積累和分析數字化信息，進一步提高自身的運營知識儲備和運營效率，降低運營風險，提升服務質量。2023/2024年度，為實現客戶價值定級量化、服務效果評級優化、運營策略精細迭代和效率工具輔助提效，本集團上線SCRM系統、管理駕駛艙和AI輔助知識助手。

業務管理工具 – SCRM系統

通過個性化服務、社交網絡和客戶參與度提升等手段，SCRM系統為集團搭建了一個全面的客戶關係管理平台，讓「模糊」的服務進程變得「清晰」可見。SCRM系統的具體作用與價值包括：

- 全面用戶洞察：整合多渠道數據，構建詳盡的用戶畫像
- 精細化客戶管理：通過客戶分級，針對各類型的客戶制定不同類別的管理辦法
- 個性化體驗：利用細分和標籤系統，為不同客戶群體提供定制化服務
- 客戶參與度提升：鼓勵客戶參與和反饋，以便直接了解客戶需求，提升服務質量
- 購買流程優化：實現線上線下無縫對接，提供透明、全面的產品和服務信息
- 成本效益優化：通過有效的客戶關係管理，為客戶提供高質高效的全生命週期服務的同時降低成本

四、提升醫療服務質量

運營數據管理 – 管理駕駛艙

基於集團數據中台的不斷完善，管理駕駛艙將制式數據入倉、跨系統數據並倉，並將數據錄入予以完善與優化，將複雜的數據轉化為易於理解和操作的信息，幫助集團提高決策質量，優化管理流程。管理駕駛艙的具體作用與價值包括：

- 實時監控：實時展示關鍵業務指標，從而快速了解業務狀況，及時發現問題
- 數據整合：通過集成不同來源和類型的數據，提供統一視圖，簡化數據訪問過程
- 決策支持：通過直觀的圖表和指標，幫助決策者快速理解數據的含義，並做出明智的決策
- 提高效率：通過集中展示關鍵信息，減少尋找和分析數據的時間，提高工作效率
- 風險管理：通過監控關鍵風險指標，及時發現潛在風險並採取預防措施
- 性能優化：展示業務流程和操作的性能指標，識別瓶頸和優化流程
- 客戶洞察：提供客戶行為和偏好的洞察，從而更好地滿足客戶需求
- 透明度提升：提高業務運營的透明度，使團隊成員清楚了解業務表現
- 移動訪問：支持移動設備訪問，使決策者能夠在任何時間和地點查看關鍵數據

四、提升醫療服務質量



加強自主創新

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

案例：數字化導板，安全高效精準種植

不同於傳統口腔種植手術需要完全依靠醫生經驗和手感來確定種植體的位置和方向，數字化種植導板技術通過患者的口腔三維掃描數據，在計算機上設計種植方案，從而製作出個性化的數字化種植導板，大幅度降低種植手術的誤差風險。在手術中，醫生參考數字化導板進行操作，能夠更精準地將種植體植入理想的位置，大大提高種植手術的準確性和安全性，同時縮短手術時間，減少創傷。

賦能行業發展

本集團致力於為更多牙醫賦能，以持續改善人們的口腔健康，為行業的可持續發展做出貢獻。我們通過建立在線知識共享及教學平台，組織開展面向全行業、全社會的學術交流論壇，令全國各地的牙醫均可獲得我們的技術知識及技能培訓資源。2023/2024年度，我們持續聯手全國首個數智化口腔醫療平台「FRIDAY」，結合瑞爾集團在醫療技術、客戶服務、運營管理方面的獨特優勢，幫助口腔醫療機構突破發展瓶頸，並積極與高校合作開展數字化探索，深度賦能口腔醫療行業，共同推動行業的發展與進步。

四、提升醫療服務質量

案例：複雜病例多學科聯合治療學術研討會

為了進一步推動「多學科聯合診療(MDT)」模式的發展與創新，進一步優化複雜病例的診療效率與患者體驗，本集團主辦「協力創新再攀高峰—2023瑞爾集團口腔全科暨複雜病例多學科聯合治療學術研討會」，通過專題分享、案例大賽、專家點評的方式與參會嘉賓一同分享、交流、探討多學科聯合診療在複雜病例治療方面的應用、發展與創新。本次研討會吸引包括瑞爾集團上千名醫護人員在內的行業人士參與，促進多學科交流合作，增進互鑑互動，凝聚行業力量，促進口腔醫療健康行業資源共享。



複雜病例多學科聯合治療學術研討會

四、提升醫療服務質量



案例：攜手北京大學光華管理學院，開啟校企合作新篇章

本集團作為醫療大健康口腔健康服務領域的優秀代表，成為最終入選北京大學光華管理學院聯合MBA整合實踐項目的7家合作企業之一。學生們從用戶畫像和數字化營銷兩方面入手，歷時半年，感受到了企業數字化的難度，也認識到了市場引領和企業數字化轉型的重要性與必要性。在此過程中，我們初步搭建起學校與社會、理論與實踐的橋樑，培養了一批有想法、有能力的未來棟樑，為行業發展增磚加瓦。



參與北京大學光華管理學院聯合MBA整合實踐項目

五、夯實管理規範運營

本集團始終將合法合規運營作為自身的管理根基，持續強化風險管控和內部制度建設，加強隱私保護與信息安全管理，踐行負責任營銷和採購，致力於構建高效、透明、公正的運營環境，為實現「成為世界領先的口腔醫療服務集團」的企業願景奠定堅實基礎。

（一）合規與風險管理

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

本集團採取多重合規保障機制，即通過「診所／醫院品牌各級管理部月度自查+集團各職能部門管理核查+合規部隨機飛行檢查」的三級檢查機制充分規避合規風險。該機制由董事會負責批准並檢討其有效性，並由專門人員負責監督合規措施的落實情況。

一級檢查

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

二級檢查

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

三級檢查

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

2023/2024年度，本集團60家診所和醫院接受了全項三級合規飛行檢查，全部123家診所和醫院接受了專項檢查。我們充分把握每一次合規檢查的機會，開展現場合規運營學習。同時，我們向董事會和高級管理層提供每年兩次的風險管理培訓，並定期向員工提供合規運營相關的培訓及資料，以幫助全體員工主動識別任何潛在合規問題，深化風險防控制度標準化建設工作，發揮重大風險評估和監測預警作用，有效提升集團依法合規經營與抗風險能力。

五、夯實管理規範運營



(二) 隱私保護與信息安全

在數字化時代，醫療企業對患者隱私保護與信息安全的承諾，不僅是法律要求，更是企業信譽和患者信任的基石。本集團持續完善隱私與信息安全管理保護體系，構建合理有效的內部數據治理制度與流程規範，讓患者隱私數據和信息安全得到有效保障。

信息安全管理體系

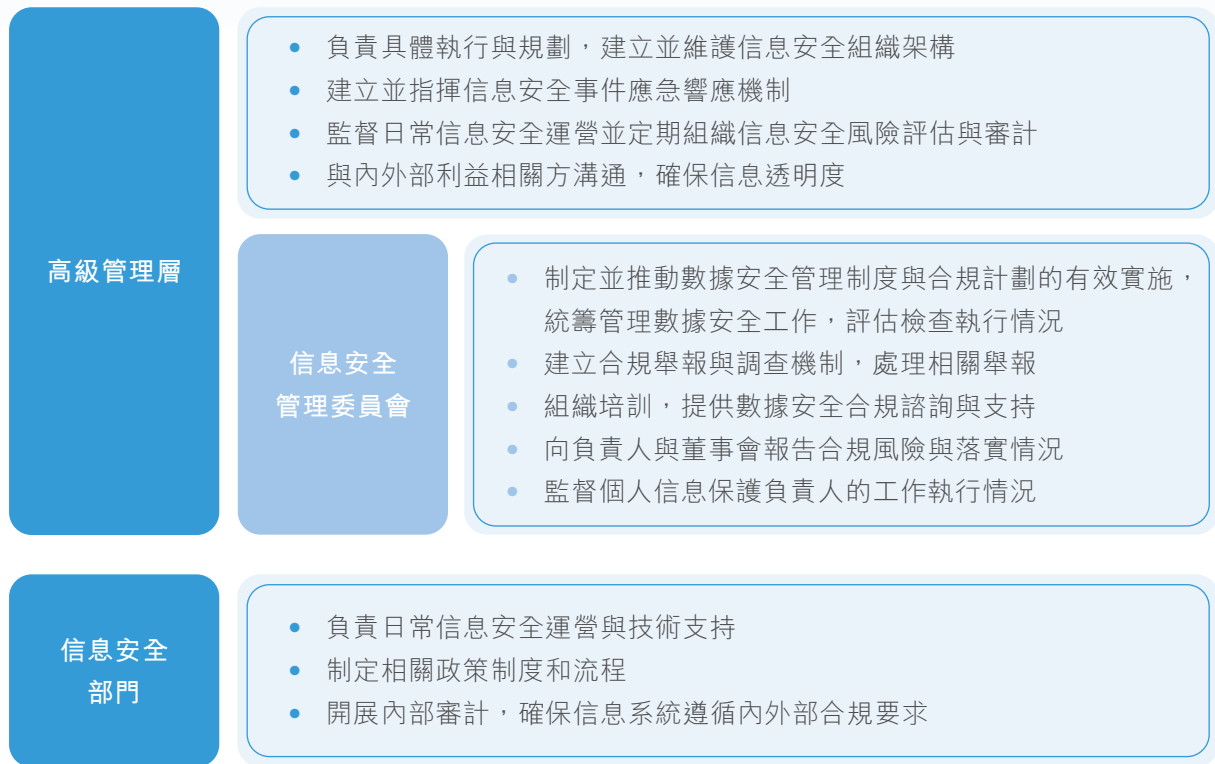
本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國電子簽名法》等信息安全相關的外部法律法規，制定《瑞爾集團員工IT行為規範》等一系列覆蓋全體員工的內部工作保障制度，構築信息安全管理體系。

本集團建立多層級信息安全管理架構，由董事會負責指導戰略的制定與信息安全的監管，高級管理層負責組織執行與規劃，高級管理層下設信息安全管理委員會全面管理數據安全與合規工作，信息安全部門負責日常運營與技術保障，確保信息的安全與合規性。

董事會

- 負責制定指導戰略，確保信息安全融入到集團發展戰略中
- 監督重大信息安全風險的識別、評估與防控
- 參與關鍵信息安全事件的應急響應決策
- 定期聽取信息安全合規性報告
- 確保集團遵守相關法律法規和行業標準

五、夯實管理規範運營



當遇到重大信息安全事項時，本集團信息安全部門匯報給由集團多個關鍵部門主管組成的信息安全管理委員會，經過委員會審議後提交至董事會進行最終決策，形成從基層執行到最高決策層的清晰匯報路徑，確保信息安全問題得到及時響應和解決。

本集團制定了信息安全應急預案及補救措施。當發生信息安全事件時，本集團將按照應急預案在48小時內採取處置措施，防止危害擴大，並記錄事件內容，保留相關證據，向有關主管部門報告。同時，根據實際情況迅速建立臨時業務處理能力，實施恢復操作，確保業務穩定運行。

五、夯實管理規範運營



此外，本集團設立專責團隊，負責辦公區域和「吾愛吾牙」系統的安全管理，並將數據安全與網絡安全相關的關鍵指標（如數據備份與恢復成功率、數據訪問控制的有效性評估、網絡攻擊的快速響應時間以及合規性與審計標準的達成情況等）納入IT技術人員的績效評估體系當中。為增強安全管理和收集潛在威脅信息，本集團發佈專門用於接收各類垃圾郵件、釣魚郵件以及其他安全事項反饋的公共郵箱，使各區域診所和員工能夠通過郵件方式提供信息安全線索，及時採取安全加固措施，防範潛在威脅。

客戶隱私數據保護

在客戶數據隱私保護方面，本集團在各醫療機構部署數字化支持設備系統時要求客戶簽署《個人信息授權告知函》，確保每位客戶在提供個人信息時都明確知曉其信息將被如何使用，並自願授權我們對信息進行合法、合規的處理，建立透明、互信的信息處理機制。我們還建立規範的系統賬號角色權限管理流程，並在系統變更流程驗證中預判了原有系統中潛在的信息洩露隱患，修改了可能洩露用戶隱私信息的呈現形式，逐步降低隱私洩露隱患與信息安全風險。

合理使用客戶數據，有效保障客戶隱私

本集團發佈《個人信息授權告知函》，給予客戶個人信息控制權，為患者提供訪問、更正或補充、刪除個人信息的途徑，並確保客戶能夠行使其隱私權利。同時，對客戶信息的收集、共享、轉讓、具體用途等方面進行了闡述，包含但不限於：

- 除用於提供醫療服務和履行合同必要目的，包括預約確認、反饋處理及醫療方案實施所需的信息共享之外，不會將患者個人信息提供給第三方；
- 患者個人信息會被用於分析患者健康狀況等信息，更精準地診斷病情，制定個性化的治療方案，從而提升治療效果和患者滿意度；
- 患者個人信息將在去標識化後用於支持學術研究，以推動護理協調優化及人口和公共衛生事業的進步；
- 通過整合患者相關信息進行身份驗證，判斷賬號及交易風險，為患者個人信息提供安全保障。

五、夯實管理規範運營

此外，我們主動採用以下多種數據安全措施及技術，以預防潛在數據安全風險：

■ 數據加密

通過安全套接層協議技術對數據進行加密及脫敏，以保護業務運營中生成的數據不被攔截及／或篡改。

■ 數據系統升級

定期跟進雲平台防護能力的迭代，升級雲安全防護入口，充分利用下一代防火牆（NGFW）能力，以防範網絡攻擊、黑客及其他安全威脅。

■ 限制數據訪問

基於整體信息技術基礎設施，員工僅在獲得患者本人授權後才可對其信息進行收集，且將敏感信息及病歷訪問權限限制在特定授權人員。

■ 數據備份

為保障患者信息的安全性及公司系統的數據完整性，我們對患者病歷進行定期備份保護。

■ 額外的預防措施

制定聘請第三方數據安全專業機構對信息技術部門進行培訓的計劃等。

我們在開發「吾愛吾牙」客戶小程序時嚴格遵照《App違法違規收集使用個人信息行為認定方法》《信息安全技術個人信息安全規範》等相關制度及規範，切實遵循各項隱私政策以及信息安全管理措施。在患者診療與集團運營數字化程度不斷加強的同時，我們始終堅守客戶隱私保障，每年針對「吾愛吾牙」系統聘請第三方測評機構進行信息安全等級保護測評，組織滲透性測試，對系統的各功能模塊進行模擬黑客攻擊的漏洞分析，出具測評報告，並根據漏洞開展整改工作，最大程度消除信息安全風險。

五、夯實管理規範運營



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

本年度，本集團未發生客戶隱私洩露或信息安全事件。

信息安全意識培養

員工培訓是本集團加強信息與數據安全的重要方式之一。我們通過多元化的渠道和方式，如瑞爾雲學堂、企業微信群以及全員郵件等，向全體員工發送垃圾郵件預警消息、信息安全培訓文檔以及視頻在線教學資料，進行廣泛的信息安全知識宣貫；我們還要求所有員工在入職時均須完成網絡及信息安全相關培訓課程，培養員工在日常工作中自覺遵守信息安全規定的意識，有效防範各類信息安全風險。

(三) 負責任營銷

本集團深知每一個營銷決策都承載着對生命健康的尊重和承諾。在廣告宣傳管理方面，我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《互聯網廣告管理暫行辦法》，並制定了《新環境下廣告活動實踐指南》《瑞爾集團廣告／素材／VI使用規範及法規指南》《瑞爾集團對外宣傳資料審核管理辦法》等內部制度，嚴格審核本集團對外發佈內容的真實性、合法性，確保向公眾傳遞準確的醫療信息，不誤導患者，共同維護醫療行業的公信力和良好形象。

在網絡店鋪經營方面，我們保證所有宣傳信息都在醫療廣告廣審備案後，以專業、誠信的態度，向廣大患者提供優質的口腔醫療服務宣傳，確保店鋪內展示的產品和服務信息真實、準確，價格透明合理，堅決抵制營銷、廣告和銷售活動中的誇大、虛假、欺詐行為。

五、夯實管理規範運營

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

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

本年度，本集團未發生廣告宣傳、商標與知識產權相關的重大違法違規情況。

（四）可持續供應鏈

本集團致力於與供應商攜手合作，共同支持更健康的社區，並推動整個供應鏈的可持續發展。我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營質量管理規範》的要求，制定供應商質量管理規範，明確供應商分級管理制度，針對供應商准入、評估、改進均制定了相應的管理標準。

供應商管理

本集團供應商主要包括人力資源服務、牙科設備、耗材及牙科用品（包括藥品、義齒、手術材料、牙科器械以及耗材）類供應商，採購部門與各個業務部門緊密合作，共同識別、聯絡和管理供應商，以實現可持續發展目標。為保障供應鏈穩定、強化供應鏈管理，我們採用集中採購方式和平台化、數字化的管理系統，在日常採購過程中優先考慮本地供應商。

供應商准入

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

五、夯實管理規範運營



本集團高度重視供應商提供的產品質量。為了確保每一款產品都能滿足高標準，我們制定了一套嚴格的審核程序：

- 邀請三個不同城市的醫生進行產品試用，並詳細記錄使用體驗和反饋，形成試用報告；
- 醫務部仔細評估試用報告，確保產品的性能、安全性和有效性都得到充分驗證；
- 對於重點產品堅持100%審核覆蓋率，不放過任何可能影響產品質量的細節；
- 經醫務部嚴格審核合格後的產品，方可納入採購體系，成為我們為患者提供的優質選擇。

供應商評估

在與供應商簽訂合同時，我們明確在條款中提出對供應商職業健康與安全、防止歧視與騷擾以及保障良好工作條件等方面的要求。針對庫內供應商，本集團實行分類管理評估制度，將集採供應商以及採購金額排名前20的供應商作為A類供應商進行重點管理，每年按照種植、正畸、骨膜骨粉、托槽、影像、牙椅和口掃七大品類進行逐一梳理和定期評估，對於其質量、合規、環保、安全等方面的不足及時提出改進要求；對於連續6個月改進後仍不達標的供應商，我們將從供應商名單中移除。同時，我們針對現有供應商會進行年度風險評估，針對發生產品召回、醫療安全事故、環保事故以及員工權益喪失事件的供應商，會考慮對其採取留觀、減少訂單以及移除替換等措施。

五、夯實管理規範運營

關鍵績效指標：供應商

按地區劃分 ¹	供應商數量 (2023/2024年)
中國	15
歐洲	14
美國	6
韓國	3
按採購類別劃分	供應商數量 (2023/2024年)
一級供應商	30
其中：重要供應商	20
一級供應商中重要供應商採購金額佔比	91%
非一級供應商	8
其中：重要供應商	0
重要供應商總數	20
供應商評估、整改與賦能情況	供應商數量 (2023/2024年)
接受評估的重要供應商總數	20
接受評估的重要供應商百分比	100%
具有重大實際／潛在負面影響的重要供應商數量	0
其中：採取協商一致的糾正行動／改進計劃的重要供應商數量百分比	0%
其中：終止合作的重要供應商數量 ²	0
獲得集團能力建設項目支持的重要供應商總數	3
獲得集團能力建設項目支持的重要供應商數量百分比	15%

¹ 考慮多數耗材類供應商流動性強，因此公司按地區劃分供應商數量統計僅涵蓋A類供應商。

² 2023年度，我們識別出了6家具有重大實際或潛在ESG負面影響的非重要供應商，並與其終止了合作關係。

五、夯實管理規範運營



負責任採購

本集團將負責任採購作為打造可持續供應鏈的關鍵一環。在實踐中，我們堅持將供應鏈的穩定、綠色和廉潔作為核心要素，通過建立長期穩定的合作關係以及加強內部監管，打造可持續的供應鏈。

保障穩定供應

- 簡化運輸流程與採購程序：我們要求義齒加工廠在門店附近區域建立新工廠，要求種植體供應商提供寄售服務，以實際行動充分簡化採購程序及運輸流程，在降低採購過程碳排放的同時，減少運輸週期，縮短供應時間，提升供應鏈體系的抗風險能力與快速響應能力。
- 優化供應鏈結構：為保證戰略資源的穩定供應，我們不斷優化供應鏈結構，實現供應商多元化；通過多渠道化策略，降低了對單一供應商的依賴，提高了供應鏈的穩定性。
- 應對地緣政治風險：在面對存在政治衝突風險的國家和地區時，我們會敏銳識別地緣政治風險對我們的供應鏈可能產生的潛在影響，採取積極主動的溝通策略，並與關鍵供應商緊密合作，共同評估風險並制定相應的備選方案，努力確保供應鏈的穩定性。

打造綠色供應

- 鼓勵提供環保產品：我們鼓勵並支持供應商提供環保產品，如不含雙酚A的牙套等，並確保其採用的原材料和提供的最終產品能夠達到環保要求。
- 督促工藝改進：我們督促供應商主動改進工藝，例如利用最小化包裝袋等方式，大幅實現碳排放的降低。
- 要求使用環保裝修材料：我們針對新開門店的裝修材料有明確的環保要求，如對於吊頂使用的大芯板、高密度板以及飾面材料要求的櫃體基板，均要求其環保等級為E0級，同時會按照10%比例對其進行抽樣檢查；針對防火玻璃隔斷，我們要求供應商提供防火等級A級的認證報告以及公安部消防產品合格評定中心(CCCF)認證。

營造廉潔供應

- 遵守法律法規：我們要求所有供應商必須嚴格遵守適用的法律法規，並在此基礎上制定了《供應商、施工方廉潔承諾書》，要求供應商遵守反商業賄賂等商業道德準則，進行正當商業交往。
- 禁止腐敗行為：我們要求在合同履行過程中，供應商不得以任何名義給予甲方或其採購人員回扣、提成。
- 拒絕不正當手段：我們要求供應商承諾不採取任何不正當手段，如行賄、欺詐等，來獲取商業機會或商業利益。

確保效率供應

本集團借助Friday供應鏈平台，為小診所提供一站式的物料集採服務，通過集中採購植體、正畸產品等醫療物料，確保物料的質量和供應穩定性。同時，本集團Friday的進銷存和寄售系統為小診所提供了物料管理的全新解決方案，使得物料管理過程更加高效、透明，減少了庫存積壓和浪費，同時優化了供應鏈的響應速度和靈活性，提升供應鏈管理效率。

五、夯實管理規範運營



(五) 廉潔從業

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

本集團高度重視員工的職業道德及行為規範，在《瑞爾集團員工手冊》及《瑞爾廉潔公約》中明確規定了員工的行為準則及合規性要求，明確列出違規違紀條款，要求員工在商務活動中堅決貫徹反腐敗、反賄賂原則，嚴禁利用職務之便索取或收受回扣，避免任何形式的利益輸送和腐敗行為。同時，為了防範利益關聯衝突，本集團在《瑞爾廉潔公約》中規定員工須如實申報利益衝突的情況，並通過多種方式進行培訓，使員工了解利益關聯衝突及相關申報規定。對於任何違反行為準則和合規性要求的員工，我們將視情節輕重採取相應的紀律處分，旨在維護內部良好信譽和運營秩序。

我們對所有貪污舞弊行為保持零容忍態度，並鼓勵所有員工及業務合作夥伴對任何現有或潛在舞弊行為進行舉報。本集團設有明確且公開的舉報渠道，即廉潔舉報郵箱，保障舉報信息能夠及時準確地送達，並對實名舉報進行全面徹查，對確有問題者採取嚴肅處理。此外，我們制定《廉潔舉報處理辦法》，實施舉報人保護措施，嚴格限定舉報人信息的知悉範圍，確保舉報人信息不外流。

瑞爾集團廉潔舉報郵箱
fanfubai@arrailgroup.com

我們亦要求所有董事會成員和全體員工每年完成商業行為規範和廉正宣導與培訓，旨在加強廉政宣傳，督促各級管理者帶領團隊開展廉潔工作，並通過簽署《廉潔承諾書》的方式向供應商員工等合作方進行廉潔從業的宣貫，從而全面維護風清氣正的氛圍。

五、夯實管理規範運營

案例：開展反貪腐培訓，守清正廉潔之風

2024年4月22日－2024年4月26日，本集團組織全體員工參加線上廉潔培訓活動。培訓內容覆蓋了廉潔總原則、違規違紀定義與處理、利益關聯衝突、商務交往指引以及具體案例等多個模塊，確保員工全面了解和掌握反貪污腐敗的相關法律法規和內部制度。此次培訓共有910名管理職能員工簽署了《瑞爾員工廉潔承諾書》，有效增強了員工廉潔從業意識，為本集團構建風清氣正的工作環境奠定了堅實基礎。



全體員工線上廉潔培訓頁面

五、夯實管理規範運營



案例：高管及董事年度廉潔培訓

2024年4月，我們舉辦了線下廉潔培訓活動，內容包含民企反腐合規的法律分析，旨在為本集團打造廉潔、合規的經營環境。此次培訓活動聚焦於高管層，包括全部董事會成員，且全部簽署了《瑞爾員工廉潔承諾書》。



全體高管及董事線下廉潔培訓現場

本年度，未發生有關本集團或本集團員工提出並已審結的貪污腐敗訴訟案件。

六、推行綠色環保運營

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

本集團的環境保護工作由董事會總體負責和監督，醫務部、工程部、政府及公共事務部等職能部門以及各地區管理部門負責診所前期設計與裝修過程中以及後期運營過程中環境合規工作的具體執行，相關事項由本集團管理層負責決策，最終由董事會進行審批。

（一）應對氣候變化

氣候變化已經對全球生態系統與自然環境產生了深遠的影響，同時，氣候也在無時無刻影響着社會經濟與企業發展。本集團積極關注全球氣候變化態勢，並將氣候變化減緩與適應作為重要組成部分納入了企業的ESG管理。本集團貫徹學習2024年國務院發佈的《碳排放權交易管理暫行條例》，並於條例施行前率先開展了低碳倡導，出台《瑞爾集團員工減排節能倡議書》，以促進本集團減少不必要的碳排放和能源消耗，助力國家「2030碳達峰，2060碳中和」戰略的實現。

2023/2024年度，本集團延續對氣候相關財務信息披露工作組(Task Force for Climate-related Financial Disclosure, TCFD)分類的參考，主動識別、評估氣候相關實體風險、轉型風險可能對自身業務發展帶來的影響，並積極採取應對措施，以規避氣候變化對業務運營造成的衝擊，同時探索新的發展機遇。

六、推行綠色環保運營



本集團氣候相關風險、機遇及應對措施：

轉型風險：

影響來源	影響描述	應對措施
政策和法律	<ul style="list-style-type: none"> 政府及監管部門未來可能將實施更為嚴格的環保相關法律法規及政策，可能會增加本集團的環境合規成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 在運營過程中進行環境和氣候盡職調查，以確保運營過程符合要求； 將氣候變化作為重要議題，積極與股東溝通，並通過瑞爾學堂向全體員工開展相關培訓內容。
技術	<ul style="list-style-type: none"> 低碳轉型節能降耗任務艱巨，總體能效水平需要提升，增加本集團轉型成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 加快採購環保設備和資產。
市場	<ul style="list-style-type: none"> 市場將更關注產品耗能水平，從而導致對碳排放強度高的產品需求降低。 	<ul style="list-style-type: none"> 積極減少傳統鑄瓷鑄造工藝，轉而開發數化工藝在切削、打印中的應用。
聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 利益相關方越來越關注本集團在綠色低碳發展和應對氣候變化的相關表現，如果發生與預期不符情況，可能會影響公司的聲譽及形象。 	<ul style="list-style-type: none"> 加快本集團低碳轉型； 樹立綠色低碳的企業形象，如：倡導員工乘坐公共交通綠色出行、降低車輛使用率等。

六、推行綠色環保運營

實體風險：

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

機遇：

影響來源	影響描述	應對措施
資源效率	減少能源、水資源的使用，可以使本集團企業運營成本降低，提升聲譽。	<ul style="list-style-type: none"> 制定節能、節水管理辦法，逐年落實節能減排目標； 選擇更加節能環保的產品及供應商。
產品和服務	隨着全球氣候變化的加劇，客戶越來越傾向於使用環境友好的產品或服務。因此本集團在低碳排放方面的舉措可以為我們帶來競爭優勢。	<ul style="list-style-type: none"> 根據客戶戰略與需求制定環境管理策略，提升競爭優勢。
員工參與	隨着全球氣候變化的加劇，員工對相關問題的認識水平會不斷提升。	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵員工在環境方面採取個人行動，從而支持企業在可持續發展方面的努力。

六、推行綠色環保運營



(二) 加強排放管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境影響評價法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國土壤污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，並制定了環境影響評估制度、揚塵控制制度、污水排放管理制度、廢棄物管理制度、環保培訓制度、監督檢查制度、突發環境事件應急預案、環境風險防控等內部制度，加強污染物與危險廢棄物排放管理，努力降低公司運營過程對生態環境的負面影響。2023/2024年度，本集團未發生由於環境污染導致的行政處罰或相關訴訟。

廢氣管理

本集團的大氣污染物排放對環境造成的影響有限，其主要來源是門店施工過程中產生的粉塵。本集團制定《瑞爾集團工程項目環保管理措施》，明確規定粉塵的具體管理措施，包括：

- 施工期間盡可能使用電動工具和設備，減少燃油機械的使用，降低廢氣排放；對於需要使用燃油機械的情況，確保其符合最新的排放標準，並定期進行維護和保養
- 制定並執行嚴格的車輛管理制度，減少車輛怠速時間，鼓勵員工和承包商使用清潔能源車輛
- 施工現場專人灑水降塵
- 施工垃圾分類裝置封閉外運至指定地點，避免揚塵、遺撒及現場焚燒的情況
- 施工現場必要區域安裝除塵設備，避免揚塵直接排入大氣
- 在裝修過程中，採用環保材料和低VOC（揮發性有機化合物）塗料，以減少室內空氣污染

六、推行綠色環保運營

2023/2024年度，為進一步減少粉塵污染，本集團在門店裝修過程中對產生粉塵污染嚴重的工種及工藝採取集中加工和防護。此外，本集團在其門店及停車場與第三方充電樁公司合作安裝了汽車充電樁，便於員工與患者使用新能源電車出行，減少汽車尾氣排放。

廢水管理

醫療污水是本集團廢水的主要來源。本集團醫療污水的排放嚴格遵循《醫療機構水污染物排放標準》《醫院水處理工程技術規範》《醫院污水處理技術指南》等國家制定的污水排放標準，每家醫院和診所均設有污水淨化設備，對醫療污水進行預處理，確保達到國家排放標準後方可排入市政管道。本集團按照國家法律法規辦理排污許可證，建立污水處理設施的運行和維護台賬，定期對污水排放進行檢測，確保合規排放。

本集團設立專門的監督部門或人員，定期對各部門的環境管理工作進行檢查，針對發現的問題及時進行整改，並對相關責任人進行處理。我們安排專人管理污水處理裝置，並定時巡視設備運轉情況，發現故障及時排除並作詳細記錄。此外，我們還會定期聘請外部有資質的廠家或者第三方完成污水處理設備中污泥的清掏和消毒工作，針對口腔診所醫療污水中可能含有的病原體、化學物質進行消毒、淨化，在污泥排放前進行微生物指標和糞大腸菌值檢測，並做好定期記錄，保證醫療廢水在整個處理過程中不會對環境產生任何危害。

除醫療廢水外，本集團在施工過程中會產生少量施工廢水，為此，我們在施工現場設置沉澱池和隔油池，對廢水進行處理，確保達標排放，並定期檢查和維護排水系統，防止污水洩漏和外溢。此外，我們推廣使用節水設備和器具，減少用水量，從根源上減少施工廢水。

六、推行綠色環保運營



廢棄物管理

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

針對日常運營中產生的生活垃圾，本集團建立了嚴格的生活垃圾分類管理制度，包括在責任範圍內開展生活垃圾分類知識宣傳，指定專人負責指導單位和個人進行生活垃圾分類，並做好記錄；明確不同種類生活垃圾的投放時間和地點，做到分類收集、貯存生活垃圾；生活垃圾通過運營機構所在大廈或商場物業交由有資質的第三方公司收集運輸；對裝修過程中產生的垃圾進行分類，對於可回收邊角料進行循環再利用，對於不可回收的則交予消納中心處理；通過優化施工工藝和材料使用，降低廢料的數量，減少施工過程中的廢棄物。

針對日常運營中產生的醫療廢棄物，本集團按照《醫療廢物分類目錄》規定，做好醫療廢物源頭分類。各醫療門診和醫院確保醫療廢物的包裝符合《醫療廢物專用包裝袋、容器和警示標誌標準》要求，設置專門存放醫療廢物的暫存間，放置由有資質第三方轉運公司發放的醫療廢物儲存箱，由工作人員每日按時將醫療廢物封存在儲存箱內。本集團與有資質的醫療廢棄物轉運公司簽署轉運協議，保證醫療廢棄物於48小時內完成轉運；同時，負責人員會詳細登記轉運重量、醫療廢物種類、轉運人、承接人、轉運車牌號、轉運地點等相關信息，便於追溯。

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

六、推行綠色環保運營

噪聲管理

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

關鍵績效指標：排放物

指標	2023/2024年度
溫室氣體排放量(範圍1和範圍2)(噸二氧化碳當量)	3,969.02
單位面積溫室氣體排放量(範圍1和範圍2)(噸二氧化碳當量/平方米)	0.05
直接溫室氣體排放量(範圍1)(噸二氧化碳當量)	68.58
汽油	47.62
柴油	20.96
間接溫室氣體排放量(範圍2)(噸二氧化碳當量)	3,900.44
外購電力	3,900.44
大氣污染物排放量(千克)	
氮氧化物	62.26
二氧化硫	0.44
污水排放量(噸)	116,495.32
有害廢棄物總量(噸)	219.11
單位面積有害廢棄物總量(千克/平方米)	2.80
無害廢棄物總量(噸)	82.40
單位面積無害廢棄物總量(千克/平方米)	1.05

六、推行綠色環保運營



註：

1. 排放物關鍵績效指標涵蓋本集團行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶、成都地區的醫院和診所，其餘部分暫未統計在內，未來將根據實際情況適時納入統計；
2. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、汽油及柴油使用。溫室氣體排放根據生態環境部、國家統計局發佈的《2021年電力二氧化碳排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算，並按二氧化碳當量呈列；由於計算外購電力二氧化碳的排放因子由國家發展和改革委員會應對氣候變化司組織國家應對氣候變化戰略研究和國際合作中心刊發的《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》更新為由生態環境部、國家統計局發佈的《2021年電力二氧化碳排放因子》，所以導致數據較去年相比出現明顯下降；
3. 無害廢棄物均交由垃圾清運單位進行處理，主要為辦公區產生的廢棄紙張、廢棄辦公文具及生活垃圾；
4. 有害廢棄物均交由有資質的第三方回收商進行處理，主要包括廢硒鼓、廢墨盒、廢電池及醫療垃圾；
5. 本集團污水包括辦公生活污水及醫院診所產生的廢水。

(三) 優化資源利用

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國水法》等法律法規要求，制定《瑞爾集團節能降耗管理辦法》，並向全體員工發出「節能降耗、低碳環保，瑞爾人行動起來」的倡議和要求。我們積極倡導綠色辦公，推行多項節能降耗措施，不斷優化資源使用方式，提升資源利用效率，助力實現節能降碳及生態環境的持續改善。

加強節能減耗

為節約能源，提高醫院、診所及辦公室的能源使用效率，本集團陸續將傳統光源替換為發光效率更高的節能光源，並安裝了BMS，即建築設備管理系統(Building Management System)，該系統可以使燈具根據室外亮度調節室內照明強度，更大程度地減少能源消耗。在重新裝修和新門診的建設過程中，我們採用環保材料、節能設備，優化建築佈局，100%使用變頻空調，並陸續淘汰高耗能舊設備。此外，我們持續加強節能減排方面的培訓，使得員工在辦公、出行方面的節能減排意識顯著提高。

六、推行綠色環保運營

2023/2024年度，我們在《瑞爾集團節能降耗管理辦法》中，對員工提出了明確的建議與要求：

節約辦公用電

- 各部門指定1名員工作為辦公區域節電負責人
- 自然光源充足的辦公室及經營場所應儘量使用室外光源
- 夏季將空調溫度設定為27度（結合具體情況而定），無人房間不開啟電源及空調，每日下班後，自覺關閉電源
- 飲水機只保留2處公區使用，嚴禁在私人工位處使用燒水壺、煮茶器等電器
- 在非使用時段，切斷辦公設備的電源
- 辦公電腦使用畫面簡單的屏保，設置為適宜的亮度，並及時關閉顯示器
- 關機之後及時將插頭拔出

節約辦公耗材

- 嚴格審批和控制辦公用品購買、使用、發放數量
- 在不影響日常工作的前提下，儘可能使用電子版文件
- 將員工勞動合同改為電子版合同
- 減少打印、複印的次數，提倡雙面打印

減少辦公排放

- 鼓勵員工綠色出行，乘坐公共交通代替私家車
- 鼓勵員工在外出拜訪時拼車出行
- 鼓勵員工在短途外出辦事時使用電動車或自行車出行
- 鼓勵員工以自行帶飯的方式代替外賣，減少外賣運輸過程中的能源消耗

節約水資源

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

六、推行綠色環保運營



施工與裝修時

採用節水器具和設備，並在排水管道末端增加漏水探測儀，以便及時發現漏水故障並及時維修處理。

在施工現場設置雨水收集系統，將收集到的雨水用於施工。

醫院和診所內

安裝節水型馬桶和感應式或節水型水龍頭等用水設備，避免普通手執式水龍頭在使用中由於誤觸或遺忘而未及時關閉水龍頭的情況。

優化口腔診療過程中的用水流程，例如在洗牙操作中合理控制水流大小和時間，避免不必要的水資源浪費。

定期檢查供水管網，及時發現和修復漏水點，減少水資源的隱性流失。

幫助員工養成節約用水的習慣，如及時關閉水龍頭避免長流水等。

探索回收再利用部分廢水的可能性，用於如清潔衛生等非醫療用途。

規範綠色建設

本集團嚴格遵守施工建設相關的法律法規和規範標準，制定《瑞爾集團工程項目環保管理措施》，積極採用先進的綠色環保材料和工藝，確保門店施工過程達到環保要求，明確在門店裝修施工的過程中減少粉塵、對裝修垃圾分類處理及回收再利用等相關措施，最大限度減少可能的環境影響。本集團嚴格審核並監督工程材料的各項標準及來源，如瓷磚、塗料、板材、地板類物料應符合E0級別的環保標準。此外，我們積極組織開展施工材料管理培訓，並對環保新材料的應用和技術革新進行相應調研及評估。

六、推行綠色環保運營

關鍵績效指標：能源及資源使用

指標	2023/2024 年度
能源消耗總量 (兆瓦時)	6,827.60
單位面積能源消耗總量 (兆瓦時 / 平方米)	0.09
直接能源消耗 (兆瓦時)	263.42
汽油	186.07
柴油	77.35
間接能源消耗 (兆瓦時)	6,564.18
外購電力	6,564.18
耗水量 (噸)	118,095.32
新鮮水	118,095.32
單位面積耗水量 (噸 / 平方米)	1.51

註：

1. 能源及資源使用關鍵績效指標涵蓋行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶和成都地區的醫院和診所，其餘部分暫未統計在內，未來將根據實際情況適時納入統計；
2. 由於本年度統計範圍不包括加工廠，因此包裝材料指標不適用。

六、推行綠色環保運營



(四) 環境目標

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

目標類型	目標設定	2023/2024年度目標進展
排放量目標	<ul style="list-style-type: none">以2022/2023年度為基準，至2024/2025年底，本集團通過更換LED節能燈源、加大落實《節約能源及資源管理制度》、有條件增加太陽能等可再生資源、提倡電腦省電模式、調節冬夏空調溫度等方法，將因外購電力而產生的人均溫室氣體排放減少3%	進展中 2023/2024年度，因外購電力而產生的人均溫室氣體排放較2022/2023年度減少20%
	<ul style="list-style-type: none">到2025/2026年度，本集團通過財務報銷制度、員工出差管理規定等方式，將員工差旅乘坐高鐵出行的人數比例提高至50%	進展中 2023/2024年度，員工差旅乘坐高鐵出行的人數比例達32%
	<ul style="list-style-type: none">以2021/2022年度為基準，至2025/2026年底，本集團通過員工出差管理規定、優先線上會議溝通等途徑，將國內／全球地區的商務出行次數減少30%	進展中 2023/2024年度，國內／全球地區的商務出行次數較2021/2022年度降低30%

六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2023/2024年度目標進展
減廢目標	<ul style="list-style-type: none"> 自2022/2023年度起，本集團將全面實施垃圾分類回收，並且100%委託有資質第三方單位合規處置運營產生的有害廢棄物 	已完成
	<ul style="list-style-type: none"> 自2023/2024年度起，本集團在所有運營場所辦公樓推廣直飲水，減少對瓶裝水／桶裝水的採購，以減少塑料廢棄物的產生 	進展中 2023/2024年度，本集團直飲水在所有運營場所的覆蓋範圍達69%
	<ul style="list-style-type: none"> 原目標：到2023/2024年度，本集團將全面實現100%用可生物降解的垃圾袋取代塑料垃圾袋 	目標調整 2023/2024年度，本集團用可生物降解的垃圾袋
	<ul style="list-style-type: none"> 新目標：到2024/2025年度，本集團將實現60%用可生物降解的垃圾袋取代塑料垃圾袋 	取代塑料垃圾袋的比例達55% ³

³ 醫療垃圾具有較強的感染性、毒性以及其他危害性，限於成本與技術問題，全部醫療垃圾使用專門設計和製造的可降解醫療廢物垃圾袋較為困難，因此未能達成之前制定的於本年度100%使用可生物降解垃圾袋的目標，並在本年度制定了新目標。

六、推行綠色環保運營



目標類型	目標設定	2023/2024年度目標進展
能源使用效益目標	<ul style="list-style-type: none"> 以2022/2023年度為基準，到2024/2025年底，本集團通過更換LED節能燈源、加大落實《節約能源及資源管理制度》、有條件增加太陽能等可再生資源、提倡電腦省電模式、調節冬夏空調溫度等措施，將人均用電量減少3% 	進展中 2023/2024年度，人均用電量較2022/2023年度減少4%
	<ul style="list-style-type: none"> 自2023/2024年度起，本集團計劃持續購買可再生能源證書用以抵償我們在運營當中所消耗的電力 	目標調整 2023/2024年度，本集團暫未購買可再生能源證書 ⁴
	<ul style="list-style-type: none"> 到2023/2024年度，本集團變頻空調和節能燈採用率達到100% 	目標調整 2023/2024年度，本集團變頻空調和節能燈採用率達到96% ⁵

⁴ 本集團當前基於能源策略的長遠考量，計劃優先聚焦內部節能、探索直接可再生能源項目，並故未實施原定的購買可再生能源證書計劃。在未來，本集團將持續關注能源發展趨勢，適時評估購買可再生能源證書或其他類似機制的適用性。

⁵ 目前新建診所變頻空調和節能燈的採用率已達100%，但由於一小部分老診所設備仍然可以正常工作，出於節省開支考慮尚未更換，待達到使用年限或出現故障後再更換新的節能設備。

六、推行綠色環保運營

目標類型	目標設定	2023/2024年度目標進展
用水效益目標	<ul style="list-style-type: none"> 以2022/2023年度為基準，到2024/2025年底，本集團通過更換節水型水龍頭和衛生潔具、增加中水循環系統、加大落實《節約能源及資源管理制度》等途徑，將人均自來水用量減少3%，到2026/2027年底減少15%⁶ 	<p>進展中</p> <p>2023/2024年度，本集團人均自來水用量較2022/2023年度略有增加。在未來，我們將通過深化節水宣傳、普及節水器具以及應用節水技術，努力降低人均自來水用量，實現可持續的水資源管理目標。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 到2024/2025年度，本集團老舊廢水設施換新率達到90% 	<p>進展中</p> <p>2023/2024年度，本集團老舊廢水設施換新率達到65%</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 到2023/2024年度，本集團排水管道系統電子閥門加裝率達到80% 	<p>已完成</p> <p>2023/2024年度，本集團排水管道系統電子閥門加裝率達到100%</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 原目標：到2023/2024年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到100% 	<p>目標調整</p> <p>2023/2024年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到75%⁷</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 新目標：到2024/2025年度，本集團自動感應水龍頭安裝率達到90% 	

⁶ 由於自2022/2023年度起，溫室氣體排放的統計範圍擴大至行政辦公區域、本集團北京、上海、廣州、重慶和成都地區的醫院和診所，因此我們對前一年度基於2021/2022年度設置的目標進行了更新，目標基準年度更新為2022/2023年度。

⁷ 目前新建診所自動感應水龍頭安裝率都已達到100%，但由於部分老舊診所的水龍頭仍然保持比較好的狀態，且無任何故障，因此暫未更換。同時，我們在本年度制定了新目標。

六、推行綠色環保運營



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

七、以人為本回饋社會

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

（一）保障員工權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》《女職工勞動保護規定》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等相關法律法規，並持續識別追蹤其最新變化。我們努力為員工提供公平公正、多元平等的工作環境，制定《瑞爾集團員工手冊》等內部規章制度，涵蓋員工招聘、解聘、薪酬福利、晉升發展、工作時長、假期管理、反歧視和反騷擾等多個方面，全方位保障員工權益，提升員工的幸福感和歸屬感。

保護員工權益，構建和諧職場

- 我們與錄用人員依法簽訂正式勞動合同，為其提供社會保險、住房公積金等基本保障，實現正式員工的100%全覆蓋。
- 我們尊重宗教信仰、鼓勵內部多元文化，堅決杜絕種族、性別、籍貫、年齡、身體健康狀況等方面的歧視現象。
- 我們重視員工意見，搭建了通暢高效的員工溝通渠道，員工可以通過意見投遞信箱、電子郵箱等線上、線下渠道向本集團管理層反饋意見。
- 我們每年開展員工敬業度調查，2023/2024年度，員工敬業度為84%，參與調查的人數佔全體員工的63%，其中80%的問卷結果驗證有效，能夠真實、合理反映出員工的真實想法。我們下一年度的員工敬業度目標為在此基礎之上提升2個百分點。

七、以人為本回饋社會



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

2023/2024年度，本集團未發生違反勞工相關法律法規、侵犯員工權益並對本集團產生重大影響的相關事項，未受到有關員工權益保障方面的處罰，亦未發生由於勞資糾紛、合同談判破裂或其他問題所引起的員工罷工事件。

本集團連續兩年獲得智聯招聘「中國年度優選僱主稱號」



七、以人為本回饋社會

關鍵績效指標：員工僱傭及流失率

截至2024年3月31日，本集團包括兼職員工和實習生在內共有3,898名僱員，年度員工流失率為24.22%。

指標		2023/2024年度
員工總人數(人)		3,898
按性別劃分的員工人數(人)	男性	717
	女性	3,181
按年齡劃分的員工人數(人)	年齡30歲及以下	1,855
	年齡31歲至50歲	1,761
	年齡51歲及以上	282
按民族劃分的員工人數(人)	漢族	3,674
	少數族裔	224
按地區劃分的員工人數(人)	北京地區	1,202
	非北京地區	2,696
按僱傭類型劃分的員工人數(人)	正式員工	3,464
	兼職員工／實習生	434
按僱傭崗位劃分的員工人數(人)	牙醫	1,143
	其中：女性員工	714
	護理人員	1,260
	其中：女性員工	1,254
	客服人員	702
	其中：女性員工	672
	一般行政人員	524
	其中：女性員工	363
	營銷人員	269
	其中：女性員工	168

七、以人為本回饋社會



指標		2023/2024 年度
按管理級別劃分的員工人數(人)	低層／初級員工	3,276
	其中：女性員工	2,747
	其中：創收崗位女性員工	2,516
	中層／中級員工	615
	其中：女性員工	433
	其中：創收崗位女性員工	354
	高層／高級員工	7
	其中：女性員工	1
	其中：創收崗位女性員工	0
新僱傭員工人數(人)	男性	173
	女性	726
	年齡30歲及以下	613
	年齡31-50歲	233
	年齡51歲及以上	53
	漢族	830
	少數族裔	69
	牙醫	321
	護理人員	292
	客服人員	116
	一般行政人員	95
	營銷人員	75
	低層／初級員工	848
	中層／中級員工	51
高層／高級員工	0	
內部調動員工人數(人)和佔比	員工內部調動或內部應聘 數量	51
	員工內部調動或內部應聘 數量佔比	5.67%
員工總體流失比率		24.22%
按性別劃分的員工總體流失比率 ³	男性	25.62%
	女性	23.94%

七、以人為本回饋社會

指標		2023/2024 年度
按年齡劃分的員工總體流失比率 ⁸	年齡30歲及以下	29.85%
	年齡31歲至50歲	17.90%
	年齡51歲及以上	18.44%
按地區劃分的員工總體流失比率 ⁸	北京地區	24.11%
	非北京地區	24.27%
按崗位劃分的自願離職的員工流失比率 ⁸	牙醫	19.42%
	護理人員	22.99%
	所有其他員工	21.32%
按崗位劃分的非自願離職的員工流失比率 ⁸	牙醫	2.68%
	護理人員	2.75%
	所有其他員工	7.46%

⁸ 流失比率均不包含兼職員工與實習生

(二) 助力人才發展

本集團重視人才的培養，將員工發展視為企業發展的重要動力和企業社會責任的重要方面。我們為不同角色崗位定制個性化的職業生涯規劃，幫助各個崗位員工完善職業發展路徑與成長體系，努力實現企業與員工協同發展的共贏局面。

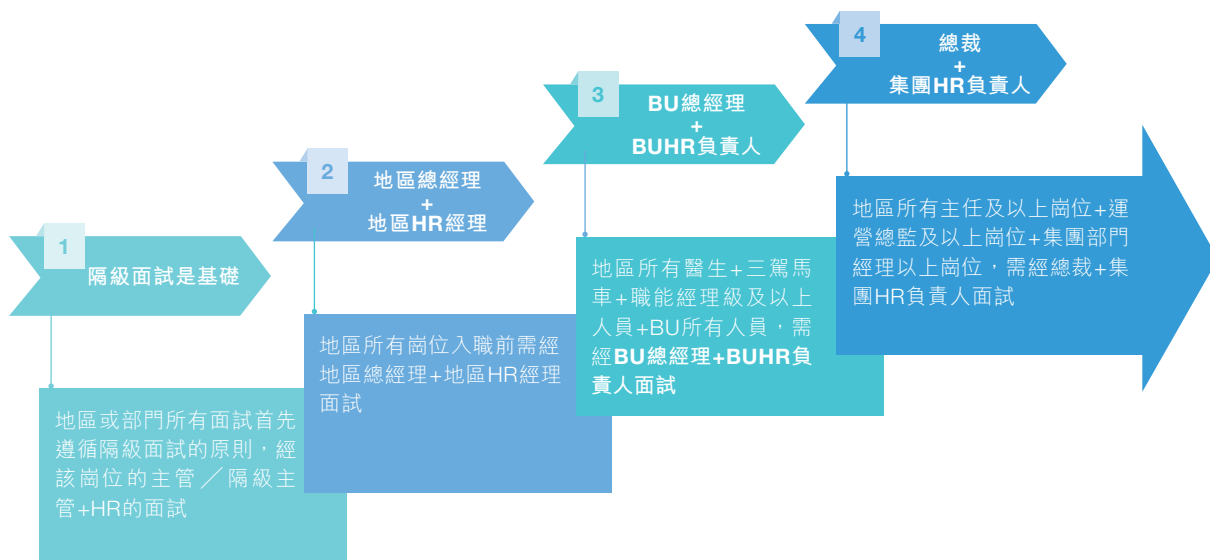
人才引入

本集團持續建設高質量的人才隊伍，通過校園招聘、網站招聘等多種招聘渠道，積極引進行業內口腔醫療和管理人才，儲備和培養新生力量。在人才引進過程中，本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國勞動合同法實施條例》等相關法律法規。本年度，本集團持續優化招聘流程，以隔級面試為基礎，由HR全程參與陪同，要求各部門、地區負責人全面了解面試候選人，保障候選人質量，具體流程如下：

七、以人為本回饋社會



面試流程及要求



人才發展

本集團為員工提供專業發展與管理發展雙通道，根據員工個人意願，為其建立清晰的職業發展路徑。本集團在各專科的专业培養方面有完善的考核、考評和帶教培養體系，為每一位醫生在不同專科方向上提供充分的選擇，使那些在專科臨床技術上有潛力、有追求的醫生得到及時的發現和培養。同時，我們致力於提升員工留職率，對於新員工，我們通過分配一對一導師與HRBP，實現對新員工的了解、帶教與關懷；對於留職率高、離職率低的地區，我們及時分析總結，並與其他區域分享經驗。

此外，本集團設置「瑞爾合夥人制度」，旨在吸引和提拔認同瑞爾價值觀並與本集團利益保持一致的有才華的專業人士，讓醫生更加深入參與診所的運營管理，提高醫生的主觀能動性。

人才待遇

本集團為員工提供公平合理且具有競爭力的薪酬，並及時調整員工的提成機制，確保員工勞有所獲。我們的績效評估機制能夠覆蓋90%的員工，採取目標導向的方式，每月對員工進行績效考核評估，與績效相關的浮動薪資佔員工全部收入的平均比例達62%。同時，我們將醫療質量檢查的得分納入管理層的績效評估，並將可持續發展指標與管理層績效掛鉤，為實現集團的可持續發展目標提供具體的激勵措施。此外，本集團設定薪酬追索制度，對因未履行、未正確履行職責造成公司資產損失，或未能通過特定績效年的年度績效考核的，將相應追索扣回部分或全部已發放的長期激勵收益。

本集團基於績效考核制定完善的激勵體系制度，採取長期激勵和短期激勵相結合的方式，長期激勵對象為部分通過人才引進方式加入的高管以及表現優異的三駕馬車（即診所醫務主任、診所經理、診所護士長）及以上管理人員。本集團建立了股權激勵機制，向公司高級管理者及關鍵崗位核心骨幹人員授予股權，該機制有效地激勵了員工與本集團共同進步成長。截至2024年3月31日，共有626名員工經董事會批准成為該計劃的承授人。針對本集團高級管理人員和地區總經理等崗位，我們採取長短期激勵相結合的形式，長期激勵包括股票期權，有效期達10年；短期激勵主要為與業績掛鉤的浮動薪酬，績效指標涉及收入增長率、利潤率等財務指標。

人才培養

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

本集團結合過往運營經驗，上線打造了瑞爾版知識庫，用以保存和傳承集團的知識儲備，在促進知識共享和應用、支持學習和培訓的同時，提升員工工作效率，在此基礎之上，我們建立了科學化、系統化的線上與線下相結合的培訓機制，隨行業和市場的變化安排培訓內容，並持續更新和完善，通過課程、培訓、會議、病例展示和研討等多種形式，為員工的職業發展助力。該平台已累計推出1,819個課程，累計用戶數9,793，累計學習人數6,287，累計學習時長53,245小時，使我們的員工能夠有效地利用其業餘時間進行自我學習，進一步提高專業技能。

七、以人為本回饋社會



本集團積極與國內外高等院校合作開展培訓學習，定期派遣精英醫生前往賓夕法尼亞大學口腔醫學院訪問學習，同時加強與北京大學口腔學院、西南醫科大學、華西口腔醫學院、上海第二醫科大學、第四軍醫大學以及武漢大學等高校的人才戰略合作，培養和接納高素質的口腔醫學專業人才，不斷提升員工的職業技能和專業素養。我們在北京大學口腔醫學院設立了瑞爾優秀服務獎學金，截至2024年3月31日，累計捐款共計331,411元人民幣，覆蓋學生176名。

案例：「瑞泰杯」病例大賽，助力人才培養

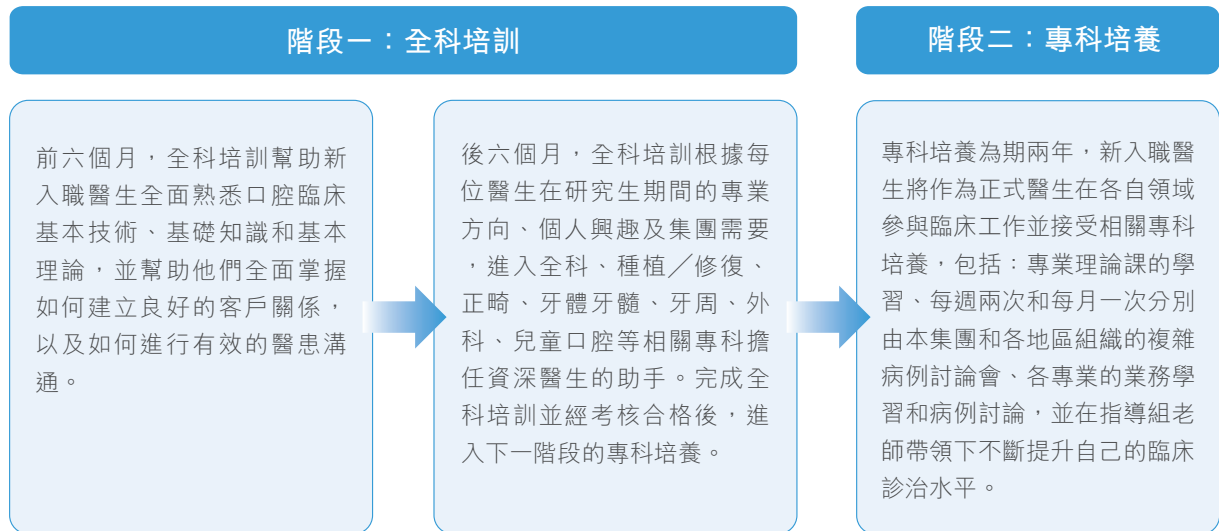
重慶瑞泰與西南醫科大學建立了長期合作關係，繼設立「西南醫科大學•瑞泰口腔獎學金」捐贈項目後，2023年7月31日，重慶瑞泰參與主辦第一屆「瑞泰杯」研究生與住院醫師病例大賽。該比賽在西南醫科大學附屬口腔醫院隆重舉行，旨在進一步協助西南醫科大學提升研究生、住院醫師的臨床能力和臨床思維，提高研究生培養和住院醫師規範化培訓質量。



第一屆「瑞泰杯」病例大賽

專業提升

對於醫生崗位，本集團制定了完善的帶教培訓體系。新入職全科醫生經過醫生入職培訓後，將進行全科和專科培訓的兩個階段，在通過全部培訓後，將達到初級主治醫師水平。



此外，我們不定期為醫生們就新技術的應用展開培訓，包括各項種植新技術、正畸技術、兒科早期干預治療技術、數字化技術（導航、導板技術、ITARA數字掃描技術）、牙周手術新技術、激光新技術、牙體牙髓基礎及專科治療相關技術等各專科系列技術培訓，不斷提升醫生技術水平。同時，為了解決外部進修申請難、費用高、影響工作和收入等問題，我們開展集團內進修招生培養項目，不僅能夠加快年輕醫生的成長、促進學科建設、提升基層醫生的成長速度，還能夠充分發揮集團內部的專家專業優勢和人才培養優勢，全面助力人才培養，顯著提升人才質量。

七、以人為本回饋社會



案例：牙周診治能力系統性培訓，提升臨床診治水平

牙周基礎診治是否規範，是衡量一個口腔診所臨床診治水平的重要指標，更是口腔醫生能否開展複雜病例診治的重要基礎。近年來，我們在臨床實踐中不斷提高對牙周診治的重視，為幫助口腔醫生提升牙周診治能力，我們組織開展系統性培訓。培訓主要內容包括牙周炎的病因、病理機制、病理特點，以及檢查、診斷、分類、制定治療計劃、開展預後分析、進行牙周再評估的標準和程序等，有效幫助醫生提升與牙周相關的多學科聯合診療接診能力，並將其有效應用到臨床工作中。



牙周診治能力系統性培訓

案例：兒童早期矯治高峰論壇，助推兒童口腔學科發展

2023年12月，我們在北京舉行了為期兩天的「瑞爾齒科華北區兒童早期矯治高峰論壇暨兒童牙病及顏面管理病例大賽」，論壇邀請了眾多國內兒牙領域重量級專家，吸引了全國各地近300名同仁共襄盛會，來自兒童口腔領域的專家學者們為本次論壇獻上了一場精彩紛呈的學術盛宴。此次論壇旨在持續精進瑞爾齒科華北區兒牙診療水平，幫助醫生吸收早期矯治先進理論，並為業內同仁打造學術交流平台，進一步規範兒童診療行為，助推我國兒童口腔學科的良性發展。



瑞爾齒科華北區兒童早期矯治高峰論壇暨兒童牙病及顏面管理病例大賽

對於護理崗位，本集團在全國各地組織了超過300次線上、線下、實操、考核、技術比武等多種形式的培訓，有效提高了全體護士的綜合素質和口腔專業能力，從而保障基層臨床醫療、護理質量。

七、以人為本回饋社會



新護士入職培訓

新護士應在入職兩周內完成線上平台的專業知識學習並通過考試，並於線下按照專業類別接受帶教和指導。本年度，我們完成了瑞爾雲學堂平台新護士培訓課程的完善和補充，增加了職業規劃、崗位職責、優質護理流程、口腔四手操作規範、醫療垃圾的管理及物料管理等5類課程，並在每節課後增加了考試環節。

在職護士培訓

- 護士技能培訓包含全科及專科方向（種植、正畸、修復等）的理論知識和配合實踐，以及院感、急救操作等。護理部要求各診所將技能培訓貫穿於日常工作，每月進行護理技能培訓4次；
- 護理管理培訓由集團統一組織，此外，集團層面還會組織全國護士長、護理部主任開展培訓，內容包含團隊帶教與管理能力的提升培訓等。

案例：全國優質護理接診流程展示總決賽，提升接診能力

本集團堅持以客戶為中心的服務理念，於本年度開展優質護理接診流程展示比賽，在切實提高全國護理人員接診流程的標準化處置能力的同時，也對選手普遍存在的問題進行了有針對性的培訓與指導，真正實現了以賽促教、以賽促學、以賽促改。



護理接診流程展示決賽

七、以人為本回饋社會

對於客服崗位，本集團堅持定期開展專屬客服學習分享會，圍繞服務流程規範、溝通技巧、優秀服務案例等內容展開詳實的介紹，助力專屬客服人員深入學習如何與醫生、護士高效協同，為廣大客戶帶來更好的診療服務體驗。

關鍵績效指標：員工培訓

截至2024年3月31日，本集團共有3,898名員工參與培訓，受訓員工佔比達100%，員工人均參與培訓時長⁹為13小時。

指標	2023/2024 年度	
按性別劃分的受訓員工百分比	男性	100%
	女性	100%
按僱傭崗位劃分的受訓員工百分比	牙醫	100%
	護理人員	100%
	客服人員	100%
	一般行政人員	100%
	營銷人員	100%
按性別劃分的每名員工受訓平均時數 ⁹ (小時)	男性	13
	女性	13
按僱傭崗位劃分的每名員工受訓平均時數 ⁹ (小時)	牙醫	18
	護理人員	12
	客服人員	10
	一般行政人員	10
	營銷人員	10

(三) 關注身心健康

本集團為全體員工提供安全舒適的辦公環境，倡導健康平衡的工作方式，努力保障員工的職業健康與安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等職業健康安全相關法律法規，同時制定了基於職業健康安全管理體系的績效考核制度，並通過設立安全健康方面的量化目標，持續優化本集團安全績效表現。此外，我們與員工代表就職業健康安全問題展開協商，並制定了相關的集體協議，建立了員工健康與安全內部管理制度，覆蓋全體員工及承包商。

⁹ 我們的培訓形式符合本集團當下數字化發展的趨勢，即多數培訓以線上形式靈活開展。但由於線上培訓時長的精準統計難度較大，當前統計口徑僅包含統一的線下培訓。未來，我們將持續提升培訓數據的統計能力，擴大統計範圍。

七、以人為本回饋社會



職業健康

為保障員工身體健康，本集團每年組織全體員工體檢，使員工能夠關注自身身體健康狀況並及時發現已經存在和潛在的健康問題。同時，本集團高度重視放射性醫療設備對員工健康的潛在影響。在實際操作過程中，我們嚴格遵守《放射診療管理規定》《放射性同位素與射線裝置安全和防護條例》《放射性同位素與射線裝置安全許可管理辦法》等輻射相關法規的要求，依法取得診療技術和醫用輻射機構許可，保證放射診療設備和放射工作場所輻射水平符合國家有關標準，對射線裝置的使用場所、防護設施、操作人員的資質均制定嚴格規定，接受環境保護行政主管部門及法規規定的其他相關部門的監管，依法辦理環境影響審批、驗收、輻射安全許可證等相關手續，致力於為每一位員工提供一個安全、健康的工作環境。

本集團根據相關法律法規要求，建立了完善的工傷保障制度以更好保障職業健康與安全，並為全體員工購買了醫療保險、工傷意外險。當發生工傷事故時，我們通過採取快速有效的反應機制，確保傷員得到及時救治。2021/2022-2023/2024年間，本集團因工亡故的員工人數及比率均為零，本年度因工傷損失工作日數為273.5天。

員工關懷

本集團以員工實際需求為出發點，努力營造積極向上、和諧愉悅的企業文化氛圍，增強員工對企業文化的融入感和認同感。我們採用彈性考勤制度，在8小時工作制的基礎上給予上下班時間1小時的彈性範圍，在出現惡劣天氣等意外狀況時，由部門負責人做好工作安排，進一步放寬上下班時間，也為有需要的員工提供居家辦公的選項，來幫助員工們平衡生活與工作之間的關係。此外，面向特殊時期的員工，我們為其提供帶薪看護假、哺乳假、育兒假等福利假期，增強員工的幸福感和歸屬感。

本集團積極為生活有困難的員工提供經濟和精神層面的幫助。我們於2012年創辦的瑞爾基金已累計為39名困難員工提供支持與幫助。對於已達退休年齡的員工，我們依然為其提供員工就醫福利，其中被授予過股權的退休員工也仍可以繼續持有公司股票。節假期間，我們會為全體員工帶去稱心的禮物和用心的問候，並組織開展溫馨歡樂的節日慶祝活動，讓員工在辛勤工作的同時感受集體的溫度，共享本集團的發展成果。

(四) 共建美好家園

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

本集團未來公益目標：

針對自閉症兒童群體，我們計劃聯手中國牙防基金會成立「星星點亮計劃」，為自閉症兒童家庭提供口腔護理培訓，為自閉症兒童群體提供義診和免費基礎治療服務，計劃在2024/25年度服務2,000名兒童。

醫療普惠

本集團堅信口腔健康是公共衛生的重要組成部分，始終堅持「服務社區、回饋社會」的宗旨，積極響應國家政策，組織開展「走基層、進企業、入校園」宣傳義診活動，並推出一系列惠民政策，科普口腔健康知識，提高市民身體素質。

七、以人為本回饋社會



案例：「善鄰服務」共建健康和諧社區

本集團瑞爾齒科在北京地區開展「善鄰服務」項目，以診所周邊社區為主要對象，每週舉辦社區開放日，瑞爾齒科門診及市場部人員共同參與，為社區業主提供口腔講座及義診服務，幫助他們了解口腔健康知識，並為其進行常規診斷。本年度，我們平均每月舉辦5-6場活動，總計為約2,400人提供了義診服務。



北京瑞爾「善鄰服務」項目

公益捐助

本集團始終秉承公益初心，積極履行社會責任，不斷在公益的道路上砥礪前行。我們通過募集善款、組織志願者活動等多種形式的公益活動，積極關注並幫助弱勢群體，為他們提供必要的幫助和支持，同心共建美好家園。

案例：募集公益善款，關愛孤殘兒童

自2011年起，本集團與中國牙病防治基金會聯合發起「孤殘兒童口腔疾病綜合防治項目」，通過舉辦慈善高爾夫球賽進行募捐，並新增樂牙卡售賣捐助項目。截至2024年5月，項目已走過全國23個省，共籌集善款192.22萬元，公益健康教育覆蓋人數達4萬餘人，接受口腔檢查人數達2萬餘人，窩溝封閉治療牙齒2萬餘顆，齲齒填充近萬顆，以實際行動傳遞我們對孩子們的關心與愛護，喚起更多社會力量關注特殊兒童群體。



募集公益善款，關愛孤殘兒童



香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》指標索引

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

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色環保運營 – 環境目標
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色環保運營 – 加強排放管理



「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
A2 資源使用		一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		A2.1按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色環保運營－優化資源利用
		A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色環保運營－環境目標
		A2.5製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	本集團不涉及製成品包裝材料使用的情況
A3 環境及天然資源		一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推行綠色環保運營－加強排放管理、優化資源利用
		A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	推行綠色環保運營－加強排放管理、優化資源利用

「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
	A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	推行綠色環保運營 – 應對氣候變化
		A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	推行綠色環保運營 – 應對氣候變化
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
		B1.1按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益



「不遵守就解釋」條文		披露要求	對應章節
B2 健康與安全		一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會－關注身心健康
		B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	以人為本回饋社會－關注身心健康
		B2.2因工傷損失工作日數。	以人為本回饋社會－關注身心健康
		B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	以人為本回饋社會－關注身心健康
B3 發展與培訓		一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	以人為本回饋社會－助力人才發展
		B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	以人為本回饋社會－助力人才發展
		B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	以人為本回饋社會－助力人才發展

「不遵守就解釋」條文	披露要求	對應章節
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	以人為本回饋社會 – 保障員工權益
B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境與社會風險政策。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
	B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
	B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈
	B5.4描述在選擇供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營 – 可持續供應鏈



「不遵守就解釋」條文	披露要求	對應章節
B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	提升醫療服務質量 – 保障醫療安全、提升患者體驗 夯實管理規範運營 – 隱私保護與信息安全、負責任營銷
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本集團不涉及已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的情況
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	提升醫療服務質量 – 提升患者體驗
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	夯實管理規範運營 – 負責任營銷
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	提升醫療服務質量 – 醫療質量管理、保障醫療安全、提升患者體驗

「不遵守就解釋」條文	披露要求	對應章節
	B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營－ 隱私保護與信息安全
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夯實管理規範運營－ 廉潔從業
	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	夯實管理規範運營－ 廉潔從業
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	夯實管理規範運營－ 廉潔從業
	B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	夯實管理規範運營－ 廉潔從業
B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	以人為本回饋社會－ 共建美好家園
	B8.1專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	以人為本回饋社會－ 共建美好家園
	B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	以人為本回饋社會－ 共建美好家園



《SASB標準》指標索引

議題	關鍵績效指標	單位	編號	報告對應位置
能源管理	－ 總能耗	GJ	HC-DY-130a.1	推行綠色環保運營－優化資源利用
	－ 電網電力佔比	%		
	－ 可再生能源佔比			
廢棄物管理	醫療廢物總量，及其中	t	HC-DY-150a.1	推行綠色環保運營－加強排放管理
	－ 焚燒處置的比例	%		
	－ 回收處理的比例			
	－ 填埋處置的比例			
有害和無害製藥廢棄物總量，及其中	－ 焚燒處置的比例	t	HC-DY-150a.2	本集團業務不涉及製藥廢棄物的產生
	－ 回收處理的比例	%		
	－ 回收處理的比例			
	－ 填埋處置的比例			
患者隱私及電子健康記錄	描述保護客戶健康信息(PHI)記錄以及其他個人身份信息(PII)的策略和做法	－	HC-DY-230a.2	夯實管理規範運營－隱私保護與信息安全
受控物質管理	描述管理受控物質處方數量的政策和做法	－	HC-DY-260a.1	提升醫療服務質量－保障醫療安全
定價和計費透明度	描述政策或舉措，以確保患者在接受手術前充分了解價格	－	HC-DY-270a.1	提升醫療服務質量－提升患者體驗
	討論如何公開服務的定價信息	－	HC-DY-270a.2	提升醫療服務質量－提升患者體驗

議題	關鍵績效指標	單位	編號	報告對應位置
員工招聘、 發展與保留	<ul style="list-style-type: none"> － 醫生的自願和非自願離職率 － 非醫生醫療保健從業人員的自願和非自願離職率 － 所有其他僱員的自願和非自願離職率 	%	HC-DY-330a.1	以人為本回饋社會－保障員工權益
	醫療保健從業人員的人才招聘和保留工作描述	－	HC-DY-330a.2	以人為本回饋社會－保障員工權益
氣候變化對人類健康和基礎設施的影響	描述解決以下問題的政策和做法： <ul style="list-style-type: none"> － 極端天氣事件的頻率和強度增加造成的物理風險 － 與氣候變化相關的疾病發病率和死亡率的變化 	－	HC-DY-450a.1	推行綠色環保運營－應對氣候變化

ARRAIL 瑞尔®
Fabulous Smile . Confident You