

平安健康



# 2024

## 環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

# 目錄

## Table of Contents

關於本報告	2
董事長致辭	4
2024 年亮點績效	6
獎項與榮譽	7
關於平安健康	8
關鍵績效表	94
聯交所指引索引表	99

## 02 企業善治，責任為基

企業治理與合規營運	22
風險管理	23
商業道德	25
信息安全和隱私保護	28

## 04 低碳營運，綠色引領

應對氣候變化	60
排放物管理	66
資源管理	67

## 01 可持續發展管理

可持續發展戰略管理	12
利益相關方溝通	18
重大性議題	19

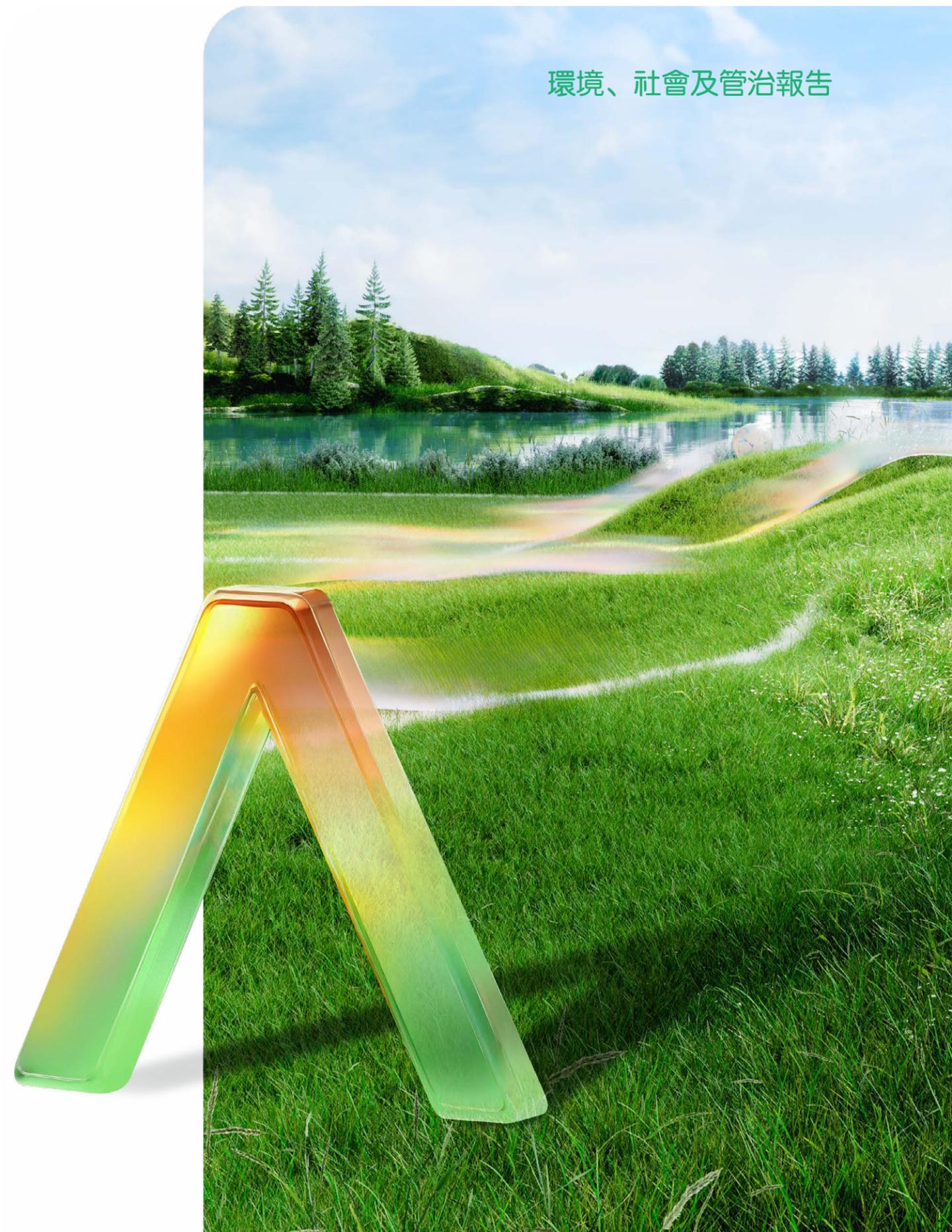
## 03 健康守護，創新先行

優質醫療健康服務	38
醫藥質量管理	46
醫療科技發展	50
客戶體驗提升	54
負責任營銷	56

## 05 共築價值，和諧社會

可持續供應鏈	72
勞工管理	75
社會責任	86

環境、社會及管治報告



# 關於本報告

## 報告簡介

平安健康醫療科技有限公司(以下簡稱“平安健康”“公司”“本公司”或“我們”)2024年度環境、社會及管治報告(以下簡稱“本報告”)突出過程管理,注重報告的重要性、量化性、平衡性、一致性,系統闡述公司追求可持續發展的理念、行動、績效及承諾。我們希望通過發佈報告,回應利益相關方的關切,加強與利益相關方的溝通交流,增進利益認同、情感認同、價值認同,持續推進經濟、環境、社會可持續發展。

## 指代說明

為方便表述,中國平安保險(集團)股份有限公司在報告中也以“平安集團”表述。

## 報告原則

**重要性:** 平安健康通過利益相關方溝通機制,向利益相關方發放重要性評估問卷調查,了解他們對公司可持續發展的關注要點並確定與公司相關的重要性議題,詳見本報告重要性議題判定章節。

**量化性:** 量化性原則的應用主要體現在公司環境和社會關鍵績效指標的計算和披露中,詳見附錄《關鍵績效表》。

**平衡性:** 為確保能向利益相關方全面反映公司的可持續發展實踐,公司客觀、完整地披露了公司在環境、社會及管治方面的工作情況。

**一致性:** 本報告採用了與以前年度一致的數據統計方法,並就不同年度的數據進行了對比列示。涉及數據披露範圍發生變化的,在關鍵績效表后有進行解釋說明。

## 報告範圍

報告業務範圍: 本報告內容涵蓋公司的主營業務,包括醫療服務和健康服務。有關公司的業務詳情,請參閱公司2024年度報告。

報告時間範圍: 本報告內容涵蓋的時間範圍主要為2024年1月1日至2024年12月31日(以下簡稱“報告期”或“本年度”)。為提高報告完整性,部分內容超出上述範圍。

報告發佈週期: 本報告為年度報告,這是平安健康發佈的第七份環境、社會及管治報告。

## 報告編製標準

本報告根據香港聯合交易所有限公司(以下簡稱“聯交所”)上市規則附錄C2《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱“ESG報告指引”)編製,同時參考聯合國可持續發展目標(SDGs)。本報告在最後部分詳列《ESG報告指引》內容索引,可供讀者快速查閱。

## 報告信息來源

本報告中的信息和資料來源於公司內部正式文件、內部統計資料及有關公開資料。其中本報告涉及的貨幣金額以人民幣作為結算幣種,特別說明的情況除外。

## 報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由平安健康董事會審議並通過。平安健康董事會承諾對報告內容進行監督,確保不存在虛假及誤導性陳述或重大遺漏。

# 董事長致辭



2024年，大江大河奔騰澎湃，我們所處的醫療健康行業格局加速重塑，機遇與挑戰並存。作為國內領先的醫療健康養老服務商及平安集團醫療養老生態圈的旗艦，我們始終秉承“讓每一家企業擁有幸福職場，讓每一個家庭擁有專屬醫生，讓每一位用戶擁有平安健康”的發展願景，持續為社會提供高質量醫療服務、不斷完善全民健康保障、助力健康中國、鄉村振興和醫療健康生態建設。

平安健康以“構築專業醫患橋樑，用心守護全民健康”為使命，建立了自上而下全面的可持續發展管理體系，並持續將可持續發展因素納入戰略決策和日常營運管理，全面助力可持續發展。這一年裏，我們深入學習貫徹黨的二十屆三中全會精神，在全面深化改革上奮勇爭先，立志成為國家多層次醫療保障體系建設、健康中國戰略落地的中堅力量。

平安健康鼓勵研發團隊擁抱變革，勇於嘗試，不斷學習，以開放的心態接納新知。這一年裏，我們不斷探索新的發展模式，以期為客戶提供更加個性化和精準的健康管理服務。

平安健康將可持續發展理念融入進企業營運的各領域，將綠色營運理念貫穿於企業日常管理和長遠規劃之中。我們的業務涵蓋遠程醫療，通過在線平台提供諮詢和健康管理，減少了患者就醫過程中的交通出行，有效降低碳排放。同時，我們持續推廣綠色辦公，進一步降低辦公中的能源消耗。

平安健康關注員工福祉，全力幫助員工實現職業理想。同時我們深刻認識到自身所處的醫療健康領域本身具有社會公共性質和特殊的可持續發展使命，作為這一領域的一分子，我們深知責任重大。平安健康積極響應國家“健康中國”戰略，通過提供長期價值，推動健康生活方式變革。這一年裏，我們充分發揮互聯網醫療及時、高效的優勢，打破醫療健康服務的時空限制，助推普惠醫療，為社會和諧發展貢獻力量。

回望來時路，平安健康全體同仁攜手並進，以堅定的步伐在醫療健康領域取得了累累碩果；展望新征程，平安健康的發展之路充滿機遇與挑戰，我們將繼續發揮企業的擔當與使命，繼往開來，實現新飛躍，為推動健康中國建設貢獻力量！



# 2024 年亮點績效

## 可持續發展管理

○ 制定《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，並基於可持續發展目標持續踐行可持續發展行動

○ 董事會成員積極參與可持續發展知識培訓，提升董事會成員在可持續發展方面的相關技能及能力，進而提升公司可持續發展治理水平

## 企業善治，責任為基

○ 已開展 13 期郵件或海報宣導、2 期知鳥課程、3 期參訪及現場教育學習、11 期黨紀學習等商業道德相關培訓和宣貫，共計開展反貪腐培訓 / 廉潔文化倡導 29 次，員工覆蓋率已達到 100%

○ 所獲 ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799 認證範圍涵蓋公司醫療健康相關服務和網上商城平台服務信息安全活動，認證已覆蓋公司 100% 的業務

○ 報告期內，平安健康未有數據和客戶隱私洩露事件的發生

## 健康守護，創新先行

○ 平安家醫獲北京大學國際醫院、世界家庭醫生組織 (WONCA) 資質認證，其服務標準與遠程醫療管理獲中華醫學會全科分會、澳大利亞皇家全科醫學會認證

○ 構建“平安醫博通”多模態醫療大模型及 12 個 AI 業務模型的醫生工作台“平安醫家人”，持續建設、探索和提升醫療 AI 技術及應用

○ 各主要業務淨推薦值 (NPS) 均達到 90% 以上

## 低碳營運，綠色引領

○ 持續完善氣候變化治理架構，並依據 TCFD 披露框架識別並分析氣候風險與機遇，確保風險管理的有效性

○ 強化綠色價值鏈管理，推動設計、包裝、倉儲和運輸等方面的低碳管理，攜手價值鏈共同實現可持續發展目標

○ 制定 2024 年用水量較 2023 年降低 10% 的目標，全年度實際用水量較 2023 年下降 56%

## 共築價值，和諧社會

○ 供應商可持續發展相關培訓覆蓋率達 100%

○ 員工培訓覆蓋率達 100%，員工對培訓滿意度達 97.5%

○ 落實職業健康管理責任制，2024 年已有 9 位領導班子成員和 57 位一級架構管理人員簽署安全管理責任書，簽署率達到 100%

○ 已啟動“醫路健行”國民健康素養提升行動

# 獎項與榮譽

## 2024 年



# 關於平安健康

## 我們的使命：

專業，讓您更健康長壽



## 我們的願景：

讓每一家企業擁有幸福職場，讓每一個家庭擁有專屬醫生，讓每一位用戶擁有平安健康



## 價值主張：

省心、省時、又省錢



## 發展戰略：

作為平安集團醫療養老生態圈的旗艦，平安健康持續加強家庭醫生和養老管家兩大服務樞紐的核心能力建設，升級服務網絡，持續提升用戶體驗，加強對平安集團個人綜合金融客戶和企業客戶的滲透，從而持續深化與平安集團綜合金融業務在場景和產品上的協同

## 使命：專業，讓您更健康長壽

### 價值主張

“省心、省時、又省錢”



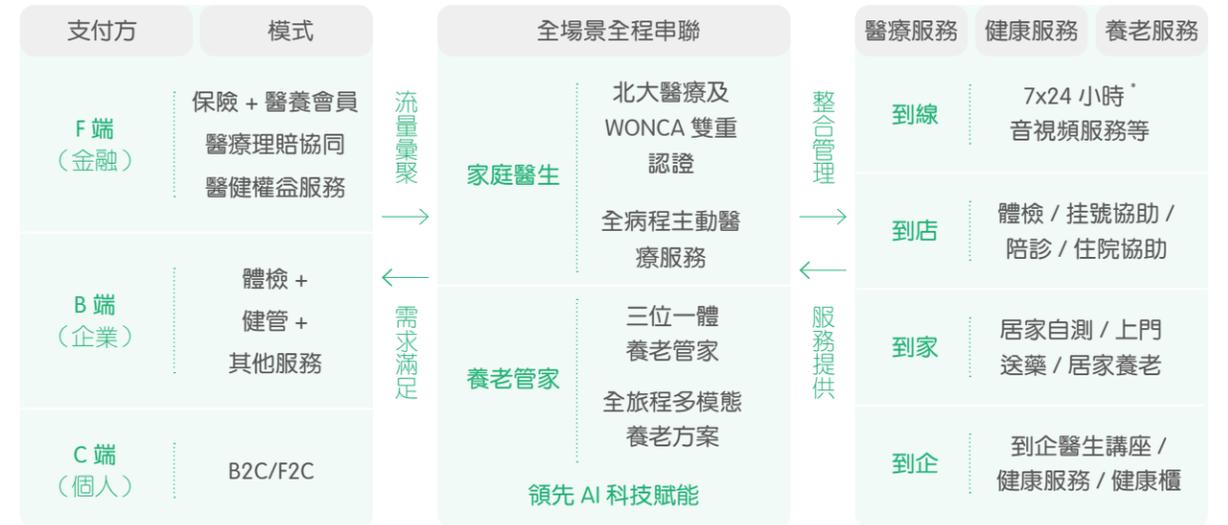
3大  
支付方



2個  
服務樞紐



4大  
O2O 服務



## ESG 理念：科技向善，醫心向暖



## 企業文化

作為國內領先的醫療健康養老服務商，平安健康始終秉持“省心、省時、省錢”的價值主張，利用互聯網醫療的高效和便捷優勢，打破傳統醫療健康服務在時間和空間上的限制。在持續提供高品質醫療服務的同時，我們致力於完善全民健康保障體系，積極支持“健康中國

2030”戰略和碳中和醫療健康生態的建設。我們鼓勵員工積極參與企業的可持續發展進程。在遵守法律法規的前提下，平安健康充分考慮員工、消費者等利益相關方的需求，以及生態環境保護等社會公共利益，與相關方一同構築可持續發展的美好未來。

\*注：1. 7x24 小时音视频服务需提前预约。

01



# 可持續發展管理

平安健康從治理、環境、社會、經濟等多維度貫通可持續發展治理體系，結合自身優勢制定可持續發展戰略，打造負責任的生態體系。同時，我們通過回應利益相關方關注的重點議題，實現長期穩健的發展。

# 可持續發展戰略管理

平安健康一直以來致力於成為“國際領先的醫療健康養老服務商”，並將可持續發展作為企業發展的內生增長動力融入戰略和經營管理之中，努力創造企業長期價值。

## 可持續發展戰略

本公司已制定《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，並基於可持續發展目標持續踐行可持續發展行動，不斷提高平安健康可持續發展表現。

### 可持續發展戰略

“構築專業醫患橋樑，用心守護全民健康”是一切為了人民群眾健康的“初心”和平安的“橙心誠意”

“品質服務”是踐行“初心”的管理抓手、直接載體、客戶承諾

“健康生態”和“科技創新”是達成“初心”的實施路徑和技術保障

“綠色營運”是未來，促進人類與環境的和諧共生，促使公司預見風險和機遇，保障公司可持續發展

可持續發展目標（3年）及進展			
可持續發展議題	發展戰略	目標	2024年進展
品質產品及服務	代表支付方，整合供應方，為客戶提供“專業、全面、高品質、一站式”的“最優性價比”的醫療健康服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務標準化程度逐年穩步提升</li> <li>接受鷹眼監控的服務佔比逐年提升</li> <li>每年完成20次醫療相關法規及制度的培訓及考核，完成5次藥品相關法規及制度的培訓及考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鷹眼監控已覆蓋公司核心醫健服務，包括體檢、健康管理、慢病等12大類服務</li> <li>已組織開展醫療、藥品及醫療器械法律法規培訓共114次</li> </ul>
客戶體驗及負責任營銷	以“人”為本，為用戶提供“有溫度”的“誠信”服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶滿意度穩中有升，至2026年底客戶進線問題與訂單量比值與目前相比顯著降低</li> <li>每年合規營銷培訓的員工覆蓋率達100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話客服服務滿意度98.1%</li> <li>各主要業務NPS均達到90%以上</li> <li>年度合規營銷培訓的員工覆蓋率達100%</li> </ul>
可持續供應鏈/合作網絡	成為負責任的平台方、採購方和產品方，建立行業領先的合作夥伴管理體系，將可持續發展原則納入供應商管理體系	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商合作合同100%納入可持續發展條款（反賄賂等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商合作合同已100%納入可持續發展條款（反賄賂等）</li> </ul>

可持續發展目標（3 年）及進展			
可持續發展議題	發展戰略	目標	2024 年進展
員工發展與保障	1. 公平、尊重、多元的職涯發展 2. 安居樂業、減少后顧之憂、打造“工作 – 生活”的平衡 3. 合理的組織架構及人員配備 4. 維護企業員工心理健康，打造包容性環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持多元化，女性員工佔比不低於 50%</li> <li>持續開展員工滿意度和敬業度調查，保持結果的上升趨勢</li> <li>每年員工培訓覆蓋率達 100%</li> <li>定期檢視組織架構，輸出組織分析報告，並持續優化調整，助力業務發展</li> <li>定期組織集體活動，深化俱樂部內核，鼓勵多元化俱樂部活動的開展，每年完成 20 次員工俱樂部娛樂活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性員工佔比超過 60%</li> <li>年度員工滿意度增長至 97.6%</li> <li>員工培訓覆蓋率已達 100%</li> <li>定期開展人才盤點，形成九宮格人才地圖、架構節點繼任者地圖等，推進幹部任免與人才培養工作</li> <li>2024 年舉辦 700 餘場員工俱樂部活動</li> </ul>
公司治理	科學決策，提高透明度，樹立典範	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年檢視治理機構、治理機制和治理流程</li> <li>每季度檢視風險管理體系的有效性</li> <li>每年風險文化宣導及培訓、合規宣導及培訓的員工覆蓋率達 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展監管新規解讀、風險管理主題培訓，通過多種形式對公司全員進行倡導，覆蓋率達 100%</li> </ul>
信息安全與隱私保護	1. 合規採集及使用數據，給數據所有權人安全感 2. 保護數據，避免不當外泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年對信息安全政策和系統進行審計</li> <li>每年數據安全、隱私保護相關培訓的員工覆蓋率達 100%</li> <li>就信息安全事件應急計劃 / 預案，每年進行 4 次演練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年開展一次外部測評認證審計並均獲得通過</li> <li>數據安全、隱私保護相關培訓的員工覆蓋率達 100%</li> <li>2024 年已開展國家護網實戰攻防演練等在內的共 9 次信息安全應急響應活動，演練均達到預期結果</li> </ul>

可持續發展目標（3 年）及進展			
可持續發展議題	發展戰略	目標	2024 年進展
商業道德	秉持道德價值，堅持“法規 +1”	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工商業道德：清廉文化及反腐敗教育全員 100% 覆蓋，廉政信訪舉報問題 100% 核查</li> <li>公司商業道德：反壟斷與公平交易 100% 合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已開展郵件或海報宣導、知鳥課程、參訪及現場教育學習、黨紀學習等商業道德相關培訓和宣貫，覆蓋率已達到 100%</li> </ul>
醫療科技發展	醫療科技驅動高質量發展，改進用戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>智能化賦能醫生效率持續提升</li> <li>業務及管理數字化率穩中有升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>構建了“平安醫博通”多模態醫療大模型及 12 個 AI 業務模型的醫生工作台“平安醫家人”</li> <li>平安醫家人醫生工作台在線問診的五星好評率達到 98%，電子病歷甲級率高達 99.8%，用藥合規準確率達 100%</li> </ul>
踐行企業社會責任	1. 以國民健康素養提升行動，助力健康中國 2030 2. 助力鄉村振興與醫療生態建設，堅持醫療健康公益，積極回報社會	<ul style="list-style-type: none"> <li>各類醫療或健康公益活動，每年投入總計不少於 15 場；如線下活動規模每場不低於 30 人；如線上健康科普活動觀看人數每場不低於 1,000 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>已啟動“醫路健行”國民健康素養提升行動</li> <li>2024 年度共計開展 29 場健康科普、健康義診等醫療或健康公益活動，均取得良好傳播成效</li> </ul>
綠色營運	將綠色環保的理念融入公司辦公營運管理，持續加強環境管理體系化建設，關注員工行為意識培養，全面推進公司綠色低碳戰略的落地實施	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續測算及披露營運碳排放情況，碳排放總量指標逐年下降</li> <li>每年就應對氣候變化可能產生的突發事件進行全員宣導，覆蓋率達 100%</li> <li>向員工宣傳推廣廢棄物管理理念，覆蓋率達 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2024 年碳排放總量較 2023 年降低 19%</li> <li>落實屬地一把手安全管理機制，開展面向全體的突發事件宣導</li> <li>面向全員開展廢棄物管理和綠色辦公宣貫</li> </ul>

## 可持續發展管治架構

平安健康將可持續發展理念充分融入發展戰略和日常經營中，不斷完善可持續發展治理，提升可持續發展工作水平。本公司已建立從決策層、管理層到執行層的三級可持續發展管治架構，自上而下推進整體可持續發展工作的規劃佈局，持續推進可持續發展管理體系的健全完善。



平安健康可持續發展治理層級及職能

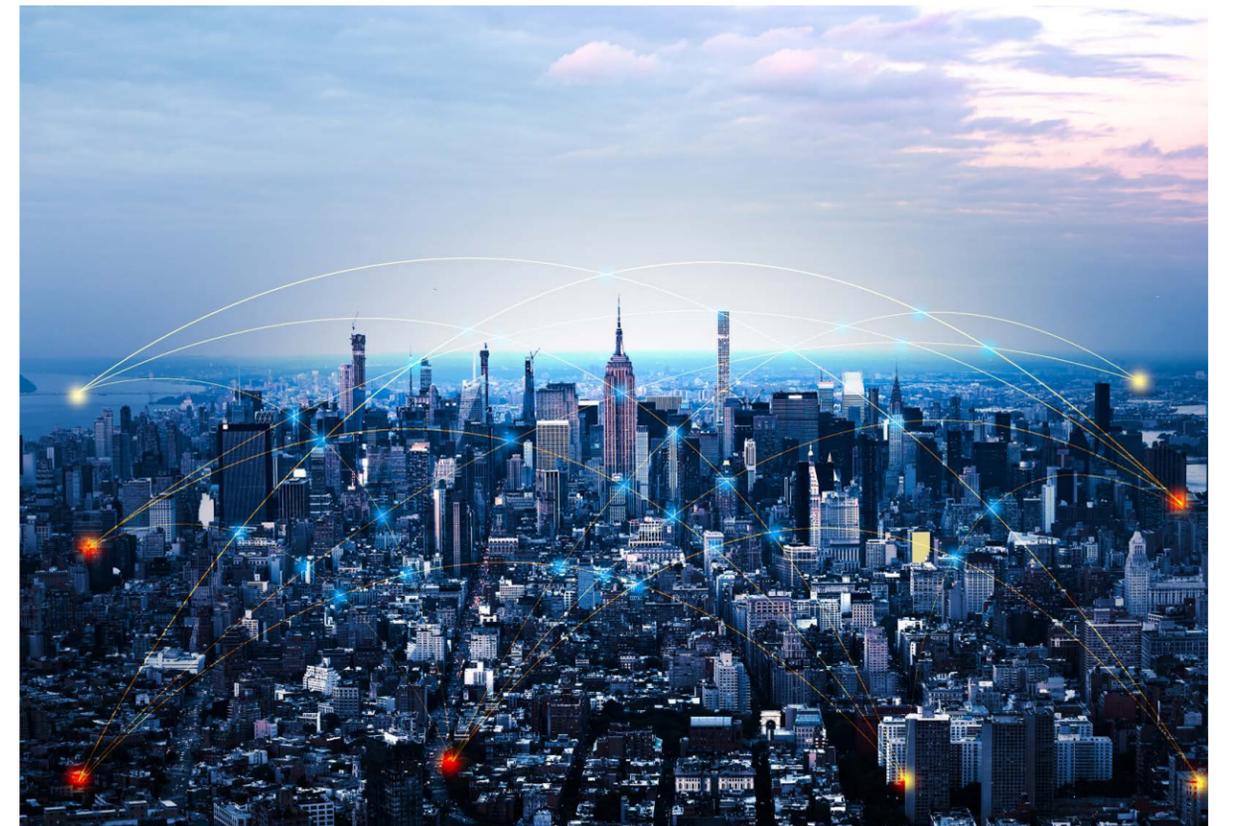
此外，董事會成員積極參與可持續發展知識培訓，了解可持續發展相關的交易所規則變動情況與監管政策更新情況、可持續發展關鍵議題的行業要點新聞、及可持續發展專題案例解析分享，提升董事會成員在可持續發展方面的相關技能及能力，進而提升公司可持續發展治理水平。

## 董事會聲明

平安健康董事會作為可持續發展工作的核心領導與最高決策機構，負責統籌公司的可持續發展管理及信息披露，監督可持續發展相關影響、風險和機遇的目標及戰略設定、戰略執行、目標實現進展的情況。

本公司將可持續發展因素融入到日常營運中，已制定《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，對主要可持續發展議題分別設立以三年為期的發展戰略及目標，定期追蹤和評估目標進展情況，確保各項措施落到實處。同時，我們重視可持續發展相關風險與機遇可能對公司產生的重大影響，持續評價相關風險與機遇的可能性及影響程度，將可持續發展相關風險納入企業風險管理體系，確保公司可持續發展相關風險管理及內部監控系統的有效運行。

本公司董事會每年召開會議，聽取可持續發展委員會對可持續發展工作的進度匯報，在厘清公司管理現狀后識別可持續發展管理風險，並對可持續發展戰略落地、目標達成情況進行監督與檢討，確保可持續發展目標的穩步推進。我們亦通過每月董事會通訊的形式向董事會成員匯報可持續發展相關的交易所規則變動與政策更新情況、行業內的可持續發展要點新聞及可持續發展專題案例解析分析，以提升董事會在可持續發展方面的技能與能力，促進董事會成員以持續學習的態度積極履行可持續發展風險管理責任，從而提高公司整體可持續發展管理水平。



# 利益相關方溝通

平安健康通過健全的溝通機制確保與利益相關方的暢通交流，積極回應各利益相關方的期望和需求，開展重大性議題分析及評價工作，在充分考慮可持續發展風險與機遇對公司帶來的影響的同時，確保我們對環境與社會的影響符合利益相關方的預期。報告期內，平安健康共召開投資者業績說明會 2 次，與投資者通過郵件、電話等形式溝通 304 次。

利益相關方	期望與要求	溝通及回應方式
 投資人與股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持續的盈利能力</li> <li>企業規範化治理</li> <li>權益保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創造長期收益</li> <li>完善公司治理</li> <li>定期披露信息</li> <li>股東大會</li> </ul>
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守國家政策</li> <li>履行納稅義務</li> <li>加強廉潔建設</li> <li>參與地區共建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合規經營</li> <li>按時主動納稅</li> <li>配合政府督查</li> <li>促進社會就業</li> </ul>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>促進社區發展</li> <li>保護社區環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開展公益項目</li> <li>踐行綠色營運</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品健康與安全</li> <li>服務品質</li> <li>隱私與信息安全</li> <li>商業誠信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善品質管控體系</li> <li>客戶滿意度調查與投訴處理</li> <li>加強風險管控</li> <li>加強法律宣導</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法權益保障</li> <li>職業發展暢通</li> <li>薪酬與福利保障</li> <li>良好的工作氛圍</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法規</li> <li>建設人才培養通道</li> <li>完善薪酬福利體系</li> <li>開展員工滿意度調查</li> </ul>
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開公正</li> <li>合作雙贏</li> <li>共同發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規範採購流程</li> <li>完善溝通機制</li> <li>建立長效管理模式</li> </ul>
 行業協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>行業經驗交流</li> <li>推動行業進步</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與行業論壇</li> <li>提升研發能力</li> </ul>

# 重大性議題

平安健康將利益相關方的要求和期望作為公司制定可持續發展發展戰略的重要考量。本公司及時關注行業內可持續發展熱點及趨勢，基於內部訪談、利益相關方問卷調查和專家研判等多種形式評價各可持續發展議題對公司營運可能帶來的影響，共識別出 24 個與平安健康及利益相關方密切相關的可持續發展重要性議題。

我們依據各主要利益相關方反饋的重要性評估結果，對可持續發展相關議題的重要性進行排序，並經董事會結合公司戰略和經營方針對重要性議題優先順序進行了審核確認。



平安健康 2024 年重大性議題矩陣

# 02



## 企業善治 責任為基



平安健康持續推進企業治理體系建設，將可持續發展理念融入企業營運中，並持續完善風險管理及商業道德體系，有序推進信息安全和隱私保護體系建設，穩步提升合規管理水平。

# 企業治理與合規營運

平安健康遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》、港交所《企業管治守則》等有關法律法規和規範性文件要求，在《組織章程大綱及細則》中規定公司治理相關管理條款，不斷提高公司治理水平。

本公司建立了權責分明、科學高效的企業治理架構，董事會下設審計及風險管理委員會、提名及薪酬委員會、可持續發展委員會在內的專門委員會，各委員會按照委員會工作細則履行職責。



## 董事會治理架構

平安健康了解及認同具有多元化董事會成員的裨益，並視在董事會層面的多元化為維持競爭優勢的重要元素。本公司重視董事會多元化，提名及薪酬委員會擬定並審閱本公司董事會多元化政策，且每年對董事會多元化程度進行評估，確保董事會成員來自於不同地區及行業經

驗、教育背景、年齡、性別，具備不同技能、知識儲備等特質。截至報告期末，公司董事會共由 9 名董事構成，其中女性董事 2 名。本公司董事專業背景包含金融、財務管理、法律和醫療科技等。

<p>公司董事會共由</p> <p><b>9</b> 名 董事構成</p> 	<p>其中女性董事</p> <p><b>2</b> 名</p> 
---	---

# 風險管理

為支持風險管理的有效實施，平安健康已建立全面的風險管理體系，及時識別風險，制定風險管理策略，實施風險管理措施。此外，平安健康構建了風險管理的三道防線，護航公司穩健可持續發展運行。關於公司風險管理與內部控制的組織架構與各級責任詳情，請參閱公司 2024 年度報告中的企業管治報告章節。

**第一道防線——營運及管理**

- 各業務部門和職能部門負責日常營運和管理，並負責設計和執行相關控制以應對風險

**第二道防線——風險管理**

- 內部控制部門負責本公司風險管理及內部監控相關政策的制定，統一規劃並開展風險管理及內部監控系統的建設工作，牽頭識別及監控本公司的風險和內部控制，協助一道防線建立和完善其風險管理及內部監控系統，履行監督職能，合理確保一道防線的風險管理及內部監控工作得到有效實施，並向審計及風險管理委員會報告任何發現及跟進行動
- 各子風險監控部門負責在各類風險的領域中，協助和監督各部門對風險管理制度的落實，及時發現風險漏洞，並向法律合規部報告任何風險或內部控制事項

**第三道防線——獨立保證**

- 由本公司稽核監察部門承擔，負責為本公司的風險和內部控制系統有效性提供獨立評價。稽核監察部門負責接收多渠道舉報，跟進和調查涉嫌舞弊事件，同時也協助管理層向本公司全體員工開展廉政教育宣導。內部審核和調查工作結果直接向審計及風險管理委員會匯報。在正式確認審核所發現問題整改完成之前，稽核監察部門負責檢討公司管理層就審核所發現的問題提出的整改計劃審核相關措施的充分有效性

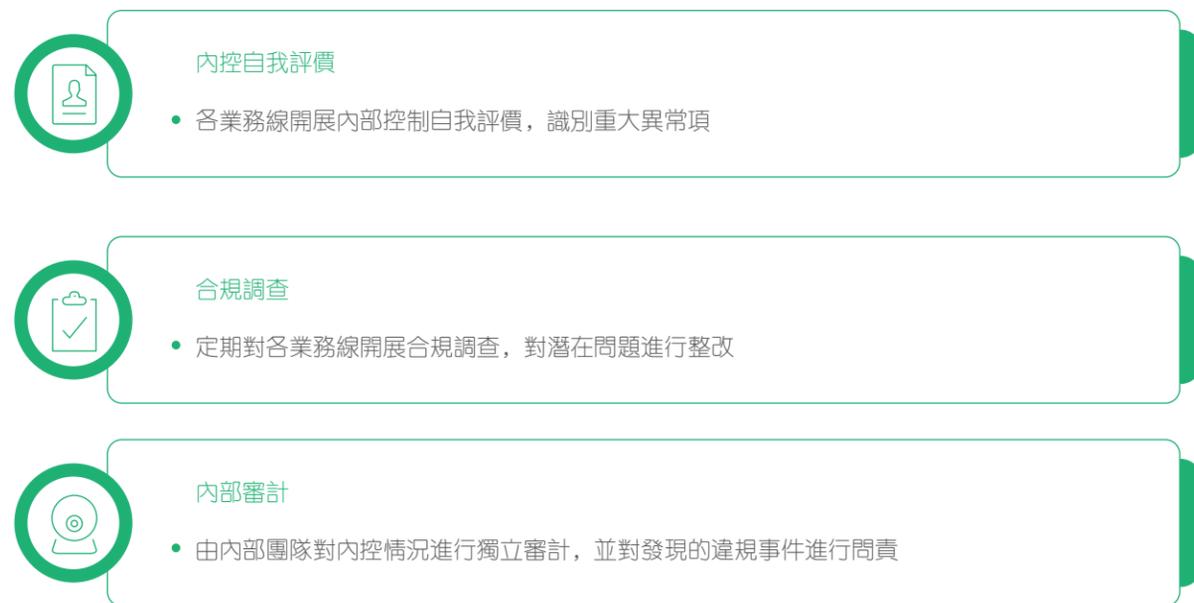
平安健康建立了常態化的風險管理流程，定期進行自我評價、合規調查以及審計工作，並定期對重點板塊開展風險摸排與梳理，同時將可持續發展風險管控融入日常風險管理工作中，以提升公司層面對於可持續發展的風險管理意識。報告期內，稽核監察部通過建立稽核體檢

表，對公司整體及經營、管理、財務、合規四個風險領域的風險狀態、存在的主要問題進行評估及報告，以促進公司風險和內控管理提升，實現“不發大案，少發小案”的風險管理目標。



### 風險管理流程

同時，我們制定了內部控制有效性驗證機制來確保風險管理機制的執行有效性，持續加強風險管理及合規培訓，進一步保障風險管理體系的落地實施。2024 年，平安健康開展 17 次監管新規解讀、205 次風險管理主題培訓，通過多種形式對公司全員進行倡導，員工覆蓋率達 100%。



內部控制有效性驗證機制

## 商業道德

本公司嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等國家法律法規，制定了《反舞弊制度》《稽核監察制度》《員工行為準則》《員工利益衝突管理制度》等政策制度，涵蓋商業秘密保護、反腐敗反賄賂、利益衝突、反不正當競爭等多方面內容。2024 年，公司定期審查和更新商業道德相關的政策與機制，優化修訂了《“紅、黃、藍”牌處罰規定》《任中及離任審計管理辦法》《信訪工作管理辦法》相關制度，進一步加強對商業道德行為的管理力度。

平安健康積極構建商業道德管治架構，落實合規誠信標準，確保全員明晰公司的商業道德守則。公司董事會負責領導商業道德與反貪腐管理工作，審計及風險管理委員會代表董事會每季度審查公司商業道德風險管理、執行和審查工作，每年度檢討商業道德風險管理的有效性。我們已將對違規貪腐行為的監察情況與幹部績效薪資評價體系掛鉤，以建立有效的反貪腐管理體系和機制。

確保公司商業道德規範有效執行。平安健康從防範公司商業道德風險的角度構建事前、事中、事后防範體系，及時預防、識別及應對潛在商業道德風險，確保道德標準的高效執行。公司稽核監察部門將負責定期監督商業道德相關政策的有效性和審查政策落實情況，並對內部控制體系和程序進行定期審查，以有效打擊賄賂與腐敗行為。報告期內，平安健康未發生針對公司或員工的貪污訴訟案件。

本公司採用嚴格的內部程序防控賄賂、腐敗和欺詐等違反商業道德的行為，要求員工在經營活動中嚴守信用，



平安健康商業道德相關防範體系

為打造公平、公正、透明的工作環境與合作生態，本公司於報告期內新增《舉報獎勵管理辦法》，鼓勵包括公司員工、供應商及商業合作夥伴在內的利益相關方向我們報告任何違反商業道德的不正當行為。同時，我們已建立規範的舉報接收和管理機制，鼓勵相關知情單位或個人依法舉報各類損害公司或客戶權益的違法違規行為，保障公司和客戶合法權益。

平安健康積極開展廉潔文化建設，強化全體員工及供應商廉潔意識，維護風清氣正的企業文化。本公司面向董事會、各級管理層及所有員工（含兼職、勞務派遣員工）開展多項職業道德培訓和宣貫，通過多樣的培訓宣貫形式，不斷鞏固員工廉潔誠信意識。2024 年，公司開展 13 期郵件或海報宣導、2 期知鳥課程、3 期參訪及現場教育學習、11 期黨紀學習等商業道德相關培訓和宣貫，覆蓋率已達到 100%。

平安健康將供應商廉潔管理視為落實公司商業道德理念的重要環節。我們在與供應商簽訂合同當中明確反腐敗條款，開展合作過程檢查，以防範利益輸送和舞弊等行為，維護公司利益。

### 舉報渠道



- 書信接收地址上海市楊浦區 INNO 創智中心 B 座 8 樓
- 公司信訪郵箱 lzxfjb@pingan.com

### 舉報處理機制



- 明確查辦分配體系，根據信訪內容的性質、類型和涉及的公司部門等情況，設置不同處理流程，提升處理時效，並達到有效監督查辦效果
- 標化案件查辦過程，設置初核、立項、調查、報告，處罰等流程和質量管控體系，規範稽核人員操作行為，統一管理標準

### 舉報人保護措施



- 檢舉、揭發材料列入密件管理，實名舉報應做脫敏處理；嚴禁將檢舉、揭發材料轉給被信訪舉報單位和被信訪舉報人
- 對匿名檢舉材料，不得擅自核對筆跡和進行文檢和擅自追查寫信人
- 接受檢舉、揭發和向檢舉、揭發人檢查時應當做好保密工作，不暴露檢舉、揭發人身份的情況下進行；接待檢舉、揭發人來訪，應有專門的場所，無關人員不得在場
- 任何單位和個人不得以任何借口和手段打擊報復舉報人及其親屬或假想舉報人

開展反貪腐培訓 / 廉潔文化倡導

29 次



開展反腐或相關內審調查活動

13 次



商業道德標準培訓員工覆蓋率

100%



平安健康信訪舉報與舉報人保護機制

# 信息安全和隱私保護

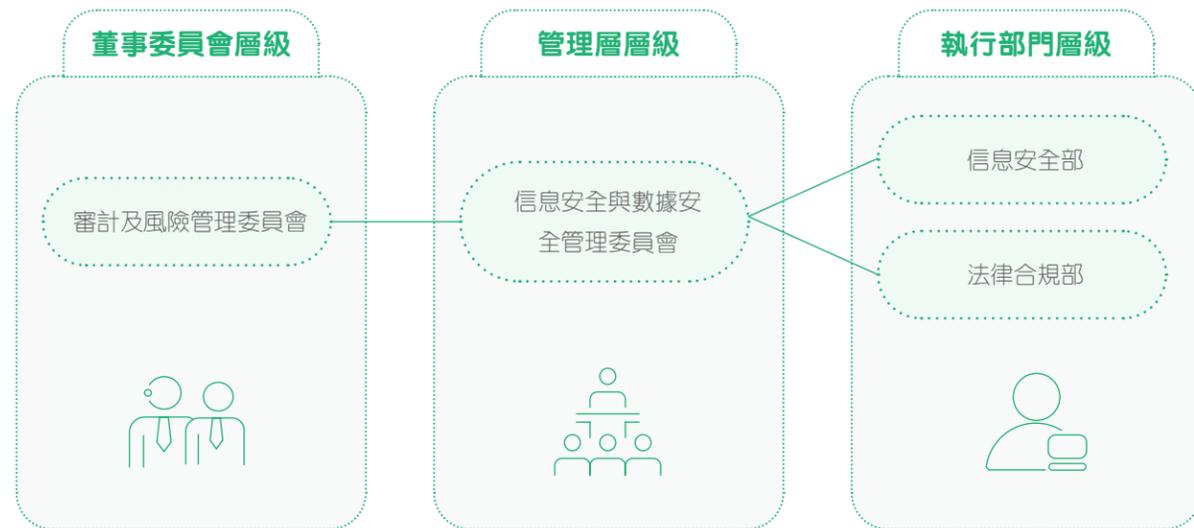
保障信息安全和客戶隱私是平安健康穩健發展的核心競爭力。平安健康致力於通過完善隱私及信息安全管治架構、精進管理技術、開展培訓與考核等方式，有效提高公司信息安全水平，為用戶建立起穩固的數據安全防線。

## 體系化營運

信息安全是平安健康經營發展的關鍵基石，對此，我們已設立科學合理的信息安全與隱私管理架構，並通過常態化的審計監督與文化建設工作，保障公司信息安全與隱私保護的嚴密管理。

### 管理架構

平安健康搭建了自上而下的信息安全管理架構，由董事會層級的審計及風險管理委員會擔任最高管治層級，並下設信息安全與數據安全管理委員會，信息安全部和法律合規部負責信息安全及隱私保護工作的落地實施，保障信息安全和隱私管理的有效執行。



平安健康信息安全和隱私管理體系

### 政策與承諾

平安健康嚴格遵守《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》等法律法規，公開發佈了《平安健康信息安全及數據安全管理政策聲明》及《平安健康隱私保護政策聲明》，明確了各項管理規範適用於平安健康所有相關業務線及分子公司，並適用於所有部門和員工、以及能夠接觸信息資產的第三方人員，以指導平安健康實踐信

息安全及數據安全的管理。此外，公司的《平安健康會員隱私政策》有效保障用戶擁有對自己的個人信息行使查閱、更正和刪除的權利。

報告期內，我們亦持續更新優化內部相關制度，不斷強化內部管理。

The infographic details the company's policy updates in two key areas:

- Network Information Security:** We have updated and optimized the 《網絡安全管理制度(2024版)》 (Network Security Management System (2024 Edition)) and 《信息安全策略(2024版)》 (Information Security Strategy (2024 Edition)) internal systems. These include information security policies, information security standards, information security baselines (typically applicable to IT systems), and information security guidance, covering five major categories of management.
- Data Security:** We have newly formulated the 《數據安全管理制度(2024版)》 (Data Security Management System (2024 Edition)) and 《對外數據交換安全管理辦法(2024版)》 (External Data Exchange Security Management Measures (2024 Edition)). These aim to strengthen the overall management system, including data security management systems, data lifecycle security management systems, and data security management system operation systems.



為確保公司員工數據、平安健康自身應用數據以及生態上下游數據等全鏈條的信息安全，我們高度重視並依據數據保護相關原則堅守數據安全底線，基於信息安全和隱私保護相關政策，作出以下承諾：

第三方數據處理原則

平安健康承諾嚴格遵守相關法律法規，在未經用戶明確授權或法律要求的情況下，不會主動從第三方收集用戶個人信息。公司及其合作夥伴均負有保密義務，不會將個人信息共享、轉讓、出租或出售給第三方，除非法律法規另有規定或獲得用戶的單獨授權

數據最小化原則

平安健康僅在為提供產品及服務所必需的範圍內收集和處理用戶個人信息，並確保信息收集的範圍和數量最小化。用戶個人信息將在實現處理目的所需的最短保存期限內進行存儲。超出必要期限后，公司將對用戶的個人信息進行刪除或匿名化處理，除非法律法規另有要求

合法合規原則

平安健康確保所有數據收集、處理和使用活動均符合國家法律法規、行業標準及監管要求。公司建立了完善的數據合規管理體系，定期進行合規審查，確保數據處理活動的合法性、合規性

職責明確原則

平安健康明確了數據收集、處理和使用各環節的相關責任、義務和權利。公司內部設立了專門的數據安全團隊，負責監督和管理數據處理活動，確保數據安全和用戶隱私得到有效保護

主動明示原則

平安健康在收集用戶個人信息前，將通過清晰、易懂的方式主動向用戶明示收集信息的目的、方式、範圍，方便用戶了解其個人信息的收集和使用情況

先告知后收集原則

平安健康尊重用戶的知情權和選擇權，在收集用戶個人信息前，充分告知用戶信息收集的目的、範圍和使用方式，並在獲得用戶的明確同意后才進行信息收集

體系認證

平安健康持續開展信息安全及隱私保護相關體系的審核及認證工作。報告期內，平安健康通過重審並獲得 ISO 27001 信息安全管理体系認證、ISO 27701 隱私信息管理體系認證、ISO 27799 個人醫療健康信息安全管理体系認證、工信部 TLC 數據安全管理能力認證、

中國信通院健康醫療大數據可信選型評估證書，以及中國信通院數據安全建設能力認證。截至報告期末，公司所獲 ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799 認證範圍涵蓋公司醫療健康相關服務和網上商城平台服務信息安全活動，認證已覆蓋公司 100% 的業務。



信息安全管理體系認證情況

此外，2024 年，平安健康積極參與了由“中國網絡安全產業聯盟（CCIA）數據安全工作委員會”與“數據安全共同體計劃（DSC）”等組織共同發起的“個人信息保護影響評估專題工作”，開展企業內部個人信息保護工作梳理，全國公佈第三批評估結果顯示平安健康 App 順利獲得“PIA 二星級標識”。

## 審計監督

平安健康定期開展多維度形式的信息安全審計，確保信息安全政策、管理系統和管理體系的有效性。

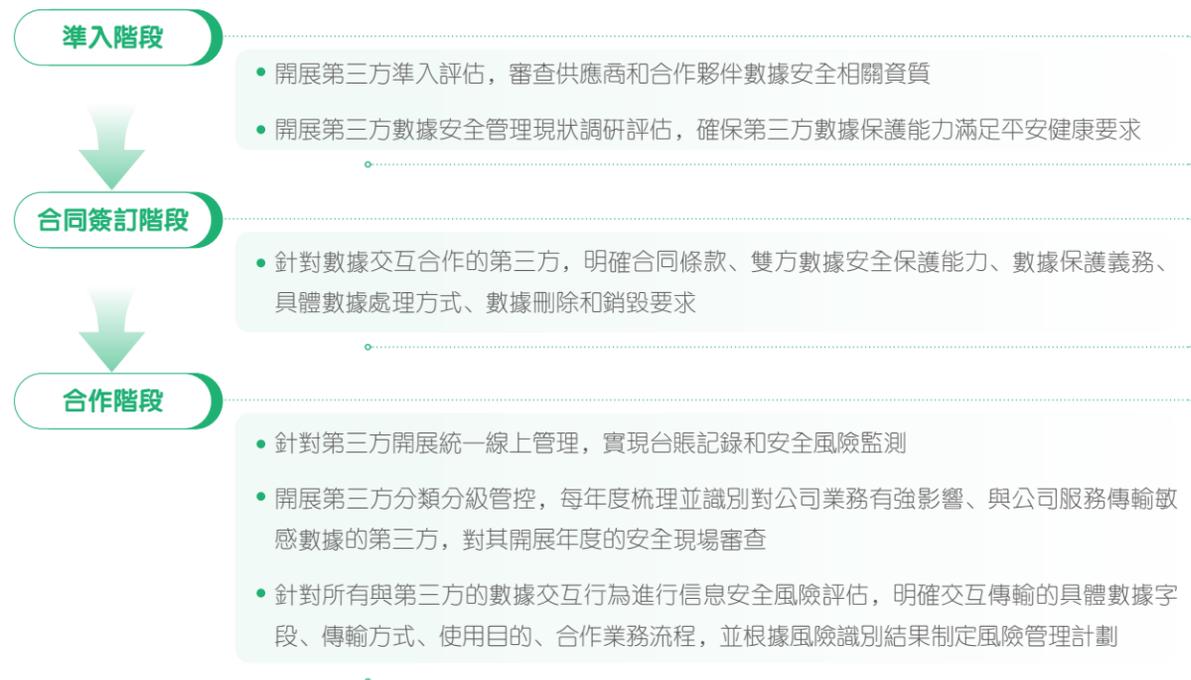
在外部獨立審計方面，本公司每年開展一次外部測評認證審計並均獲得通過，涵蓋通用信息安全、數據安全全生命週期、個人隱私保護及健康信息保護領域。報告期內，公司開展的測評認證涵蓋信息安全等級保護測評認證、通信網絡安全符合性評測、ISO 27001 信息安全管理體系認證、ISO 27701 隱私信息管理體系認證、ISO 27799 健康信息安全管理体系認證以及數據安全管理能力認證、數據安全建設能力認證、個人信息保護影響評估標識等。

在內部審計方面，平安健康每年開展第三方服務商現場審計工作，審計發現問題將統一通過線上台賬跟進處理

並完成核驗。公司亦每季度開展內部賬號權限檢查工作，結合信息收集最小化原則，對賬號權限全生命週期管理流程進行審查。

平安健康每年度梳理並識別對公司業務有強影響、傳輸用戶敏感數據量大的第三方供應商為重要供應商，並對重要第三方服務商開展現場審計，確保了解其在合作期間的網絡安全及數據安全管理和保護能力現狀，並對存在的安全風險提出相關整改建議，提升合作供應商對用戶信息的安全保障能力。

此外，我們從供應商引入、合同簽署、抽樣審計和安全稽核等維度開展全流程風險評估與審查，審查要求涵蓋所有供應商和業務夥伴等第三方。



第三方（供應商及合作夥伴）信息安全風險評估與審查

平安健康也積極賦能供應商隱私保護能力建設，與供應商和合作夥伴保持定期的溝通，充分了解重要供應商在合作期間的網絡、數據安全管理現狀和能力水平，提出相關整改建議和輔導支持，確保及時交流、處理並恢復可能的信息安全事件或風險。

## 信息與隱私安全文化建設

平安健康每年面向全體員工開展信息安全與隱私保護主題培訓與考試，覆蓋全體員工（含正式員工、外包、實習生），形式包括安全月報、月度宣導、信息安全強化月活動、信息安全意識測評和線上培訓等。

**平安健康“風險無界，安全有方”信息安全強化月**

2024年，平安健康開展主題為“風險無界，安全有方”的信息安全強化月活動，聚焦常見8個安全風險場景，組織開展全員學習、大咖專題分享、風險預警宣貫、安全意識測評、簽署“網絡安全承諾函”等活動，促進全員深入理解和認識信息安全的重要性。該培訓活動覆蓋全體員工（含正式員工、外包、實習生）。

## 信息安全

平安健康持續夯實信息安全管理基礎，從營運全鏈路信息安全保護和外部合作夥伴信息安全管理方面着手，有效落實信息安全管理實踐。

### 營運全鏈路信息安全保護

平安健康不斷推進安全技術提升，通過主動和被動兩類措施開展數據泄露應對和事故響應舉措。在信息安全風險管理方面，公司已制定《信息安全事件應急管理辦法》《數據安全事件應急響應規範》《個人信息泄露事件應急預案流程》，並建立全週期信息安全風險管理流程，以確保各項業務數據得到妥善保護。



信息安全風險管理流程

在數據泄露防範方面，我們從管理和技術兩方面着手，採取多項舉措保障公司的資產、系統和信息不受潛在技術故障、人為技術或惡意攻擊的影響，切實防範、應對並緩解數據泄露相關風險。2024 年，平安健康完成應用防禦系統（WAF）的國產化替代，實現關鍵防禦系統自主可控。此外，我們進一步提升自研業務系統綜合安全防禦（XDR）檢測能力，較原使用的商業產品告警檢測能力提升了 35%，完成了對原商業產品的替代。



在信息安全事件應急處理方面，我們對不同事件的應急處理方式制定相應規範，並針對不同類型安全事件制定了針對性的應急預案，通過定期演練和預案回顧，確保在發生突發事件時能夠迅速、有效地採取行動，保障公司業務和個人信息的安全。2024 年，平安健康共開展 2024 國家護網實戰攻防演練等在內的共 9 次信息安全應急響應活動，演練均達到預期結果。

報告期內  
平安健康未發生  
信息安全相關事件

## 隱私保護

平安健康持續在公司內部開展隱私保護專項行動，加強在合規管理、數據管理和設施管理等方面的用戶個人信息及隱私保護管控。



同時，公司嚴格保護公司營運過程中存儲的用戶數據，通過對用戶數據採取分類分級、數據權限控制、個人信息影響評估等一系列管理舉措避免用戶信息被竊取泄露。

### 用戶隱私數據最小化

- 建立了嚴格的訪問控制機制，依據權限最小化原則祇允許有相關權限的數據管理人員接觸客戶信息，並對訪問過程進行數據留痕，確保祇有授權人員能夠訪問敏感數據，明確要求任何人員不容許單獨一人進行整個業務交易或者操作程序。
- 利用脫敏和日誌打點記錄、身份驗證、多因素認證等工具，在確保數據可用性的同時最小化敏感信息的暴露，並定期審查和更新權限設置

### 數據安全風險評估

- 評估公司重點項目涉及存儲、處理、共享的用戶個人信息，確保為實現業務需求所最小必需，且默認脫敏展示
- 每月針對用戶個人敏感信息使用開展覆蓋平安健康 APP 所有主要業務場景的自查工作，及時發現和整改隱私合規問題

報告期內，平安健康數據和客戶隱私泄露事件數量

# 0 起

ISO 27001、ISO 27701、ISO 27799 認證涵蓋公司業務範圍

# 100%

全體員工信息安全意識測評考試完成率

# 100%

信息安全政策和系統外部審核頻率

# 2 次/年

全員安全意識郵件宣導次數

# 25 次

新人線下安全宣導次數

# 1 次

開展知鳥線上安全意識宣貫課程

# 5 次

專崗信息安全培訓次數

# 2 次

# 03



## 健康守護 創新先行



醫療健康產業是我國國民經濟的重要組成部分，在保障人民群眾身體健康和生命安全方面發揮重要作用。我們以科技創新為驅動，以品質締造口碑，致力於打造可持續的商業模式，在服務“健康中國”戰略中貢獻平安健康的力量。

# 優質醫療健康服務

我們致力於通過創新推出獨具特色的醫療健康“產品 + 服務”組合，積極響應“健康中國”戰略，為推動普惠醫療與民生福祉貢獻平安健康的力量。

## 負責任產品體系

平安健康深刻明白醫療健康行業所具備的社會公共性質，通過不斷推進行業技術革新，實現產品服務的創新及智能化醫生的全場景覆蓋，踐行改善企業員工健康福祉的負責任產品戰略，提升品牌影響力。報告期內，我們更新了《產品管理辦法（2024 版）》《服務管理辦法（2024 版）》等內部管理制度，對公司的服務類產品的全生命週期進行了規範的管理。

憑藉完善的負責任產品管理體系，報告期內，平安健康推出了多項創新的產品與服務，持續豐富產品與服務矩陣，為客戶提供省心、省時、又省錢的一站式醫療健康養老服務，帶來全生命週期守護。



### 中國平安家庭醫生品牌“平安家醫”全新升級

2024 年 6 月，中國平安家庭醫生品牌升級大會在上海舉辦。全新升級后的“平安家醫”，將打造“11312”的一站式主動健康管理服務體系，通過一個專屬家庭醫生入口，即可體驗省心、省時、又省錢的一站式家庭健康管理服務，全方位為用戶延長健康壽命，提高生命質量。“11312”主動健康管理服務體系，即 1 個專業的、擁有北大醫療國際醫院和世界家庭醫生組織 WONCA 雙重認證的家庭醫生團隊；1 個由中華醫學會全科分會指導、澳大利亞醫學會 RACGP 認證的 5A 標準服務路徑；3 套針對亞健康人群、慢病人群、疾病人群的主動健康管理服務，以及提供 12 項稀缺醫療資源。



### 體檢服務模式升級 3.0 時代

平安健康致力於為企業客戶提供專業、全面、高品質、一站式的企業健康管理解決方案，改善企業員工的健康狀況，不斷提升企業員工的健康水平和幸福滿意度。報告期內，我們升級“1+X+Y”模式，支持“必選 VS 自選”、“個人付費 VS 企業付費”多種模式靈活組合。於企業而言，新模式緩解企業預算壓力。於員工而言，新模式滿足其個性化需求，能夠確保體檢項目與體檢者的實際需求高度匹配，避免傳統體檢套餐的盲目性和重複性。報告期內，我們共有 100 家醫院支持 6 款標準加項包，1,531 家醫院支持定製加項包。



#### 體檢 1.0 時代

**基礎體檢服務**  
以低價值的常規疾病  
篩查和預防為主



#### 體檢 2.0 時代

**深度體檢服務**  
依靠高端設備，增加  
疾病評估與健康諮詢



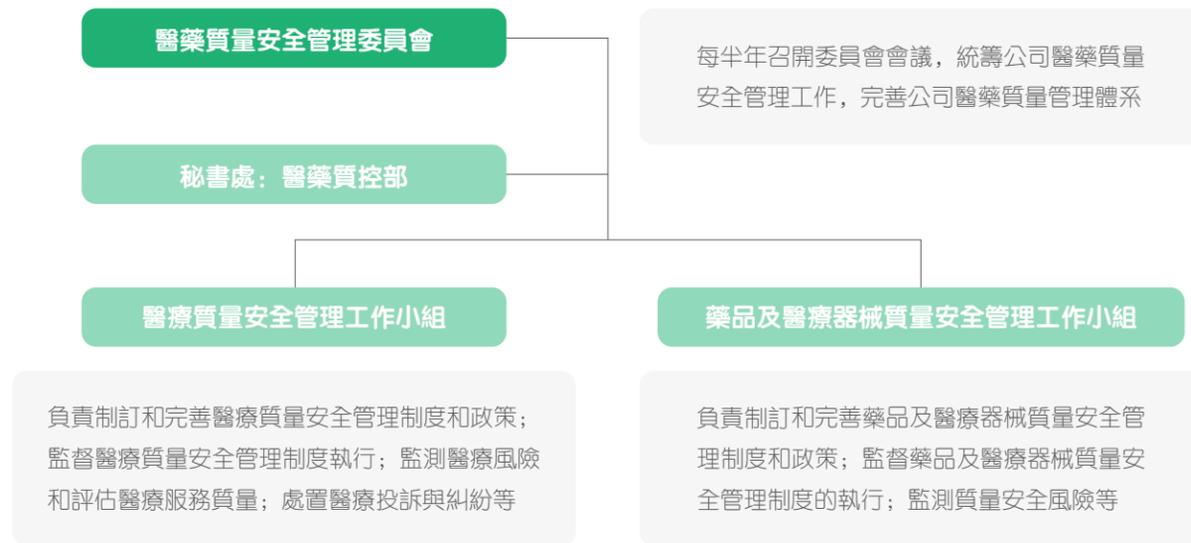
#### 體檢 3.0 時代

- 靈活個性化定製**  
升級 1+X 模式，支持必選 VS 自選、個人付費 VS 企業付費多種模式靈活組合
- 提供全週期服務**  
“檢”“存”“管”“醫”  
全程健康管理
- 資源網絡覆蓋廣**  
96 家公立醫院、  
345 家私立機構

## 醫療服務質量保障

高質量的醫療服務是我們實現“用心守護全民健康”使命願景的基石。平安健康嚴格遵守《中華人民共和國基本醫療衛生與健康促進法》《中華人民共和國醫師法》《中華人民共和國藥品管理法》等法律法規，建立了嚴格的醫藥質量安全管理體系，涵蓋互聯網醫療、藥品與醫療器械網售、線下實體機構等業務相關制度與管理規範 200 餘項。

公司已成立醫藥質量安全管理委員會，並下設醫療質量安全管理工作小組和藥品及醫療器械質量安全管理工作小組，將醫藥質控部設為秘書處，以此來保障公司醫藥質量安全管理工作有序、高效開展。



平安健康醫療服務質量安全管理架構

本公司醫療健康相關業務和網上商城平台服務已獲得 ISO 9001 質量管理體系認證，所獲認證範圍已覆蓋公司 100% 的業務。

所獲認證範圍已覆蓋公司的業務

100%



ISO 9001 質量管理體系認證證書

## 平安家醫獲 WONCA 國際質量認證，塑造互聯網醫療健康服務新標準

2024 年 10 月，“家醫世界 平安同行”世界家庭醫生組織 WONCA 雙認證頒證儀式在上海舉行。平安健康成功獲得了世界家庭醫生組織（以下簡稱“WONCA”）的數字健康認證證書（DHC）和培訓課程體系認證證書（CPD）雙重認證，成為全球首家同時擁有 WONCA 雙認證的醫療健康養老服務企業。WONCA 認證是全球家庭醫學領域的權威認證，其認證標準與 WHO 的指導方針一致，具有國際權威性。獲得 WONCA 認證的醫生能夠在國際上獲得更廣泛的認可，對提升個人和醫療機構的國際競爭力有重要作用。



## 平安家醫國內首獲 AGPAL 國際權威認證

2024 年 12 月 11 日至 17 日，澳大利亞皇家全科醫師學院（RACGP）指定認證機構 AUSTRALIAN GENERAL PRACTICE ACCREDITATION LIMITED (AGPAL) 在平安健康展開了為期 7 天的實地考察和現場認證工作，並形成了《線上健康服務評估報告》，這是 AGPAL 在中國頒發的首份健康服務認證證書，標誌着平安家醫的服務流程和服務標準上達到國際優質水平，進一步鞏固平安健康在數字化醫療領域和互聯網醫院實踐的全球領先地位。本次合作聚焦於服務認證體系建設、患者參與、實踐質量改進及醫療團隊發展等核心領域，致力於縮小醫療服務質量差距，為患者提供與國際接軌的高質量醫療服務。



在醫療服務質量監控方面，我們於報告期內持續完善醫療服務質量監控系統，設置了監測指標共計 200 餘個，涵蓋互聯網醫療、藥品與醫療器械網售、線下實體機構等業務，對問診質量、處方質量、藥品質量、患者滿意度情況實時監控，全面保障醫療服務安全與質量。



### 醫療服務質量評審檢查

2024 年，公司對 4 家線下醫療機構開展現場質量檢查，並對中藥顆粒劑受託調配機構、藥品與醫療器械受託倉儲企業開展質量延伸審計。同時，我們也對在線問診業務流程及模式、醫療服務產品及系統流程的改造等開展了全面質量檢視，其中共發現欠缺項 142 項，並已全部落實整改。



同時，平安健康持續推出鷹眼監控系統和風控系統，統籌服務監控平台規劃和建設，監控公司服務整體運行情況。

### 鷹眼監控系統

- 通過自動化監控服務運行，以多種方式前置提醒預防服務脫落，實時預警感知服務異常，建立預警響應及處理機制，並定期發佈鷹眼監控預警報告。
- 已監控覆蓋公司核心醫健服務，包括體檢、健康管理、慢病等 12 大類服務。

### 風控系統

- 根據服務相關指標及時預警相關產品與業務風險。
- 報告期內已發佈 2 期風控月報，其中按照產品種類維度無虧損情況發生。風險事件共 23 件，均已採取風險幹預舉措進行控損。

## 用藥風險管理

在持續提升健康服務水平的同時，我們亦持續關注國家對藥品管理的合規要求，強化用藥風險管控，配合科技手段保障患者藥品使用的合理性和安全性。

### 音視頻醫療質控

- 制定《音視頻醫生醫療服務質量績效考核標準》，針對醫師溝通內容、處方開具等方面每週開展音視頻質量檢視並出具質控報告

### 風險分級

- 醫生開具處方后，經合理用藥管理系統（PASS 系統）自動審核藥品禁忌症、適應症、用法用量、給藥途徑、相互作用等用藥安全
- 現已設置規則 16 萬餘條，按風險高低 1-5 分級，5 級系統直接攔截，1-4 級提示醫生關注

### 人工審核

- 醫生開放時合理用藥系統實時提供合理用藥支持，賦能醫生開具高質量用藥處方；處方開具后至藥師審核，經藥師審核通過的處方流轉至藥品配送藥企進行處方複核和調配。將處方審核通過率納入醫生績效考核，多環節管理確保用藥安全
- 本年度藥師共審核處 2,594,876 張，攔截 2,724 張不合理處方



## 優質醫療文化建設

高素質的醫療團隊是平安健康實現卓越目標的重要基石。平安健康通過積極舉辦質量提升相關活動，面向各部門開展質量培訓，賦能員工質量管控知識水平提升，營造人人重視質量、追求質量的全員質量文化。

報告期內，平安健康組織開展了醫療、藥品及醫療器械法律法規培訓共 114 次，其中全員宣導 12 次，內部醫學團隊培訓與宣導 50 次，藥械團隊培訓 12 次，質量管理人員培訓 40 次。此外，我們於報告期內組織開展了第三屆醫藥質量安全提升活動，涉及中醫藥中心各專科、藥械團隊共 10 個項目，均成功結題並進行成果匯報及評審。截至報告期末，平安健康醫療服務質量培訓已覆蓋 100% 員工。

平安健康組織開展了醫療、藥品及醫療器械法律法規培訓共

114 次

平安健康醫療服務質量培訓已覆蓋員工

100%



### 北大醫療國際醫院外部培訓

平安健康高度重視簽約家庭醫生臨床與專業知識的水平提升。我們每年與北大醫療國際醫院合作，對平安健康簽約家庭醫生進行臨床與專業知識培訓，幫助醫生學習全科最新疾病的臨床診療方案，支持服務水平和質量的保障。報告期內，我們已完成 5 場培訓，培訓內容包含全科病房流轉查房、跟隨帶教醫生出診、最新疫苗接診的相關知識及全科常見疾病，共計 5 名主任醫生參與培訓。



### 家庭醫生培訓

平安健康從專業問診技能、溝通服務能力、學術體系建設三大領域為簽約的家庭醫生制定培訓計劃，並引入 WONCA-CPD 互聯網家醫課程體系設計，共同助力互聯網家醫的隊員化培訓體系建設。

#### 專業問診技能培訓

- **全科化**：完善各科常見疾病知識庫，助力醫生全科化
- **案例化**：理論與實例結合，多項目助推專業定向升級
- **體系化**：醫生技能水平對應分級學習地圖

#### 溝通服務能力培訓

- **問診 SOP 規範**：問診 - 判斷 - 建議 - 收尾 四步法嚴格落實，打造規範問診
- **質控差評復盤**：通用方法論，適用常規問診場景

#### 學術體系建設培訓

- **醫生 IP 建設**：優化外部進修體系，廣泛參與學術論壇、峰會等，建立醫生 IP
- **內訓師能力提升**：打造內部內訓師體系，總部聯動培養明星醫生講師

2024 年度重點項目介紹：WONCA-CPD 互聯網家醫課程體系設計



報告期內，平安健康共計面向 63 位學員開展了 WONCA 培訓，累計完成了 120 節課時，學員已於 2024 年 12 月完成考核及結業。WONCA 家醫課程培訓彰顯了公司優秀的醫生“全科”接診能力。



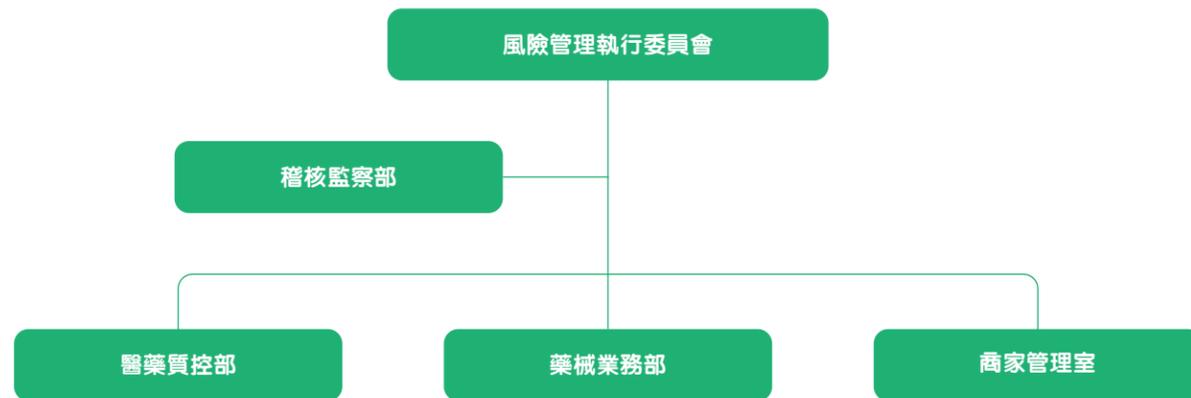
# 醫藥質量管理

在提供優質的醫療健康服務之外，平安健康也致力於提供讓用戶安心放心的醫藥類產品。對此，我們積極開展各類產品質量保障舉措，讓用戶的健康得到堅實守護。

## 銷售渠道質量管控

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《醫療器械網絡銷售管理辦法》等法律法規，制定了《醫療器械管理制度》《藥品網絡銷售質量管理文件》《門店質量管理制度》等內部管理制度辦法，從源頭到渠道全流程嚴格管理藥品質量。

我們針對藥械類產品制定了自上而下的質量管理架構，由風險管理執行委員會統籌管理醫療、藥械和商家的質量風險，並由公司稽核監察部獨立執行監察職能。公司醫藥質控部、藥械業務部、商家管理室分別就各自領域開展質量風險管控。



### 線上平台質量管控

平安健康將質量管控貫穿於產品流通全程，建立了產品全生命週期管理流程，實現從產品評審到產品下架的全流程質量管理。

產品評審	管控產品的獲利率、發生率、費用率、業務風險
配置上架	許可權歸口管理，初審、複審雙重控制風險
產品檢視	建立上架后產品實際履約追蹤，重點控制產品風險
實體卡	實體卡備卡管理，控制實體卡庫存損耗風險
產品下架	完善下架及審核流程，控制下架風險

### 產品全生命週期管理

為確保商城產品質量，平安健康對商品開展多維度審核，包括主動排查不合格品、內部質量抽檢及第三方質量檢測等形式。2024 年，我們新增了《平安健康商城商品體驗抽檢規範》，進一步優化了產品抽檢合格判斷標準的規範。



**主動排查不合格品**

我們及時關注藥監局抽檢公告，發現不合格藥品或器械即排查平台，有則下架；商品重上架時將嚴審批次，確保商品質量。



**內部質量抽檢**

我們每季度通過匿名購買的方式對商城商品進行抽樣檢查，重點考察商品標籤等品質問題，確保商品符合驗收標準。



**第三方質量檢測**

針對工單率較高的商品，我們將優先安排內部質量抽檢。若抽檢未能發現問題，但顧客反饋的意見依然較多，我們將進一步將該商品送交第三方檢測機構進行全面檢測。

### 線下藥房質量管控

為規範藥店行為，確保商保直付業務持續發展，報告期內，平安健康通過線上雙週數據抽查和線下每月電話調研與實地抽檢的方式開展藥房質量檢查，檢查範圍覆蓋所有合作藥店。

#### 違反國家相關法律、法規、規章受理卡行為

- 立即停止該藥店的受理資格並向相關監管機構或司法機關報告
- 被取消受理資格的藥店在一年內不得重新申請定點資格

#### 違反合同約定的其他內容

- 需視行為嚴重程度給予相關懲處
- 書面警告、暫停受理某類或全部交易、關閉支付接口、扣除保證金、罰款、延緩資金結算或賬戶封停清退等

報告期內，質量檢查中發現的問題項均已完成閉環整改。

### 醫藥產品質量管理培訓

在不斷強化銷售渠道質量管控流程的同時，我們也同樣重視對於員工質量管理意識的提升，並通過組織開展多項質量培訓，旨在營造全員參與藥品質量管理的文化氛圍。



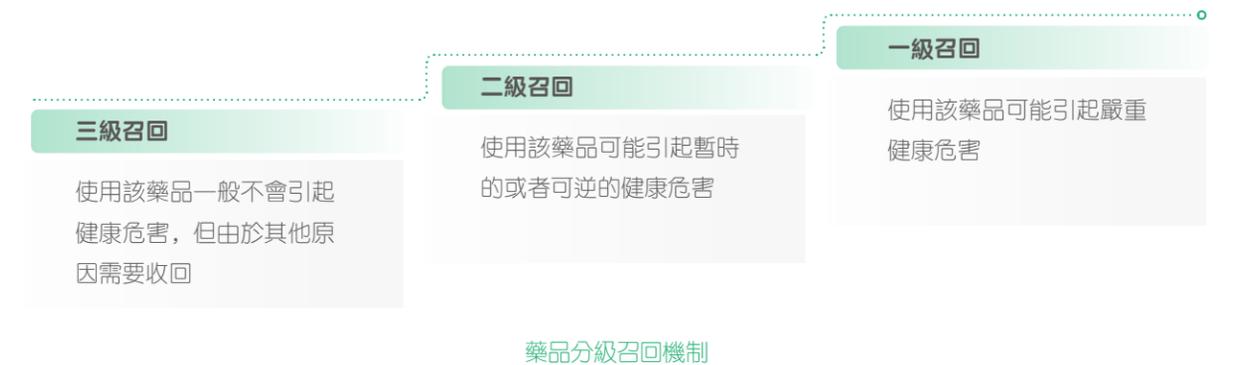
#### 藥械質量管理專項培訓

報告期內，平安健康藥械管理部開展了多項藥械質量管理專項培訓，培訓內容覆蓋《藥品經營和使用質量監督管理辦法介紹》《藥品經營質量管理規範（GSP）附錄：藥品收貨與驗收》《GSP 附錄：溫濕度監測系統》《藥品與器械基礎知識》等，從各方面提升了平安健康員工的質量管理能力。



## 產品召回

平安健康依據《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國產品質量法》制定《藥品召回管理制度》，明確產品召回流程，並根據藥品安全隱患的嚴重程度將藥品召回分為三級，確保藥品召回全過程及時、合規、可追溯。報告期內，平安健康制定並更新《重大突發事件應急處理規定（2024 版）》，有效預防、及時應對重大突發事件。



平安健康積極協助藥品上市許可持有人對已上市的存在質量問題或其他安全隱患的藥品進行調查和評估，配合履行召回義務。



#### 產品召回響應案例

報告期內，公司收到廣東新峰藥業有限公司生產的“抗骨增生片（規格：100 片）”因檢索性研究中發現風險信號。為消除質量隱患，本公司附屬公司廣州市濟帆生物科技有限公司（以下簡稱“濟帆生物”）、江蘇眾益康醫藥有限公司（以下簡稱“眾益康”）迅速開展庫存盤查，最終濟帆生物退回 95 盒，眾益康退回 99 盒，並同時要求平台入駐藥店立即排查下架涉事藥品。



# 醫療科技發展

科技創新是醫療健康行業核心競爭力所在。平安健康致力於促進科技與醫療的深層次融合，持續深化各業務環節的信息化、數字化及 AI 賦能能力，優化營運流程，提高營運效率。

## 科技賦能

平安健康為用戶提供不同場景下個性化、一站式、有溫度的醫療健康服務，為醫生開展醫療服務提供更多的知識和效率賦能，通過科技創新推動業務模式和服務流程的優化升級，實現了營運效率和服務質量的雙重提升。

### AI 賦能

平安健康長期深入聚焦核心技術研究和自主知識產權掌控，持續建設、探索和提升醫療 AI 技術及應用。多年來，平安健康打造疾病庫、處方治療庫、醫療產品庫、醫療資源庫及個人健康庫五大數據庫，已構築全球領先的醫療領域知識圖譜。基於此，我們創新性地構建了“平安醫博通”多模態醫療大模型及 12 個 AI 業務模型的醫生工作台“平安醫家人”。

 <p>家醫及名醫服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實現 AI 回答用戶健康諮詢、進行問診信息收集，AI 根據醫患對話</li> <li>邀請三甲醫院主任醫生錄製數字人，以醫生形象與病患溝通，增強患者信任感</li> <li>制定了 AI 輔助診療質控標準，推進質控功能系統建設</li> </ul>
 <p>體檢服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 解析全覆蓋，可解析 936 項指標，通過近 6 萬種規則組合，自動識別 778 種異常問題及 43 種趨勢風險</li> </ul>
 <p>慢病服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 風險測評輔助評估診斷</li> <li>入群後智能制定方案</li> <li>慢病服務使用率 25.6%</li> </ul>

全場景 AI 賦能

## 平安醫博通

2024 年 6 月，平安健康煥新升級“平安家醫”，並正式發佈參數高達百億級的平安醫博通多模態醫療大模型。

自創立以來的十年間，平安健康將 AI 技術作為核心支撐，致力於構建數字化、智能化的醫療體系。在遵循數據合規與隱私保護規範的前提下，平安健康建立了規模龐大的醫療領域知識圖譜，例如疾病庫涵蓋 42 萬個疾病術語，處方治療庫收錄 200 萬個經典病例及海量醫學文獻，醫療產品庫包含 22 萬種以上藥品說明書等。這些大量數據為 AI 大模型的訓練提供了充足素材，也為平安健康打造一站式家庭健康管理服務提供了重要基礎。



平安醫博通應用了自研的生成式框架 DFlow，一個全新的通用且高效的生成模型，兼具生成速度快、泛性好、生成質量高等多個優點。此外，平安醫博通還應用了基於低維隱變量的大模型偏好對齊方法，其訓練、儲存成本低、低延遲，能更快地讓大模型適配用戶偏好，及時響應用戶的線上需求。

通過自主打造的平安醫博通多模態醫療大模型的應用，醫生能夠快速、精準掌握用健康關鍵信息，擬定高質量的、個性化的健康服務方案。

## 平安醫家人醫生工作台

2024 年，平安健康全面升級“平安醫家人”醫生工作台，助力優質醫療服務實現批量化。

以往在診療環節，每一位家庭醫生的技能和擅長領域存在差異。在平安醫博通賦能下，平安醫家人醫生工作台實現了全面升級——AI 不僅能幫助家庭醫生收集患者線上線下、院內院外的健康數據，並自動整理成健康檔案，還能實時提供醫學知識輔助，給出用藥推薦和健康建議方案。此外，平安健康通過 AI，還能對所有的在線問診、電子病歷、處方進行 100% 的全量質檢，確保平安家醫的醫療安全合規。

報告期內，平安家醫業務中，患者對在線問診的五星好評率達到 98%，電子病歷甲級率高達 99.8%，用藥合規準確率達 100%。



## 產品創新

平安健康充分整合平台資源，利用豐富的行業經驗和科技賦能優勢，聯合內外部合作夥伴打造創新化產品和服務。



### 平安健康醫療服務賦能華為 WATCH D2

HUAWEI WATCH D2 是一款集成多項健康監測功能的智能手錶，特別是在血壓監測方面表現突出，可支持 24 小時動態血壓監測（ABPM），每 30 分鐘自動測量一次血壓，並定期生成報告。用戶在購買手錶激活領取相關權益后，平安健康將通過專業的醫療服務能力，結合 WATCH D2 的健康數據監測功能，為用戶提供及時主動的健康關懷——7x24 小時家庭醫生問診服務，深度解讀動態血壓報告，全天在線響應，提供精準診療服務，並建立主動隨訪機制，進行健康監測與互動指導。



### Keep 聯合會員：升級多選一權益卡

平安健康以聯合會員為基礎，將運動健身會員產品和家庭醫生服務緊密結合，深度挖掘用戶在運動健身與健康管理的多維需求。基於健身用戶的胛骨與關節舒緩、睡眠改善兩個痛點，設計升級版的平安健康黃金 VIP 會員 Plus 版權益卡包含了平安家庭醫生基礎權益、肩頸護理和睡眠改善可選服務套餐，供用戶按照自身需求選擇使用。



### 合作打造宇通集團智慧醫療服務平台，提供退休員工居家養老方案

平安健康與宇通集團深度合作打造宇通集團智慧醫療服務平台，為宇通集團的退休員工提供智能硬件與醫養權益的居家養老服務方案，通過 24 小時家庭醫生、專家視頻問診、緊急助手等服務為退休員工提供居家養老貼心陪伴。



## 知識產權保護

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，高度重視知識產權的保護與管理，建立了對包含專利、商標、著作權在內的公司知識產權高效管控體系。平安健康制定了包括《知識產權管理制度》《專利管理細則》《著作權管理細則》《商標管理細則》《專利獎勵管理細則》《商業秘密保護管理辦法》《品牌授權管理規定》等規章制度，對商標、專利、著作權及商業秘密等知識產權進行了系統化的管理和維護。

為進一步發揚員工的創新精神，我們已設立了一系列專利申請激勵與獎勵措施，對獲得發明專利、實用新型專

利及外觀設計專利的受理及授權的相關人員發放相應的獎金獎勵，大大鼓舞員工積極進行專利申請。報告期內，我們共獲得 202 件專利授權，達成了年度專利技術目標。

我們亦持續關注本公司員工知識產權意識以及管理能力的提升，持續加強知識產權相關宣貫與培訓。報告期內，我們聯動內外部培訓資源，面向各業務線員工開展了一系列針對性的知識產權專項培訓活動，培訓內容覆蓋了知識產權管理日常問題與專項案例學習。截至報告期末，本公司共開展 7 場知識產權相關的員工培訓。

### 2024 年度

國內專利申請數	專利授權數	商標核準數
117 件	202 件	36 件
著作權登記數	知識產權培訓 / 宣導	
1 件	7 次	000

# 客戶體驗提升

平安健康堅持以用戶為導向，不斷進階更優質的服務，持續暢通用戶溝通與反饋渠道，致力於為客戶提供優質滿意的服務，推動實現高滿意度的客戶體驗。

## ▲ 客戶投訴處置

平安健康制定了《客戶端重大異常事件處理辦法》《客戶投訴處理管理辦法》《客戶投訴快速賠付管理辦法》等內部政策和制度，形成了對客服工單及投訴處理各場景處理規範全覆蓋，做到工單及客訴處理有法可循、有據可依，為工單及客訴處理提供了全面保障。

我們依據客訴問題的緊急與重要程度，設立了針對不同客戶群體的客服小組，採取進線環節配置服務的分層策略，並根據客戶進線時的身份標籤識別結果分工完成對客服務。



客服組服務處理流程

客戶服務過程中我們會詳實記錄客戶需求和處理結果並形成客戶服務檔案，並在投訴處理各環節均設置了時效考核，對不同渠道、客戶標籤等的投訴事件劃分不同的響應及處理優先級。



## COBRA 客戶服務系統應用

平安健康首頁、藥品、器械網售頁面中均設有客服溝通鏈接，客服在接到客戶投訴后將接入 COBRA 系統建立自動化工單，並將根據投訴類別分類同步至對應業務管理系統進行後續處理。

## ▲ 客戶滿意度調查

平安健康高度重視客戶對服務及產品的滿意情況，持續建設覆蓋普通個人客戶、企業客戶的體驗監測體系，長期追蹤客戶體驗變化，從全流程着力提高客戶滿意度。報告期內，平安健康針對專醫、家醫、名醫等主要業務制定了 NPS（淨推薦值）目標，截至報告期末，各主要業務 NPS 均達到 90% 以上，相關目標均已達成。

報告期內，平安健康共受理 6,684 次客訴，客訴解決率 100%。客戶服務部共收集用戶服務滿意度評價樣本 11,590 份，其中電話客服服務滿意度 98.1%，線上客服服務滿意度 83.8%。



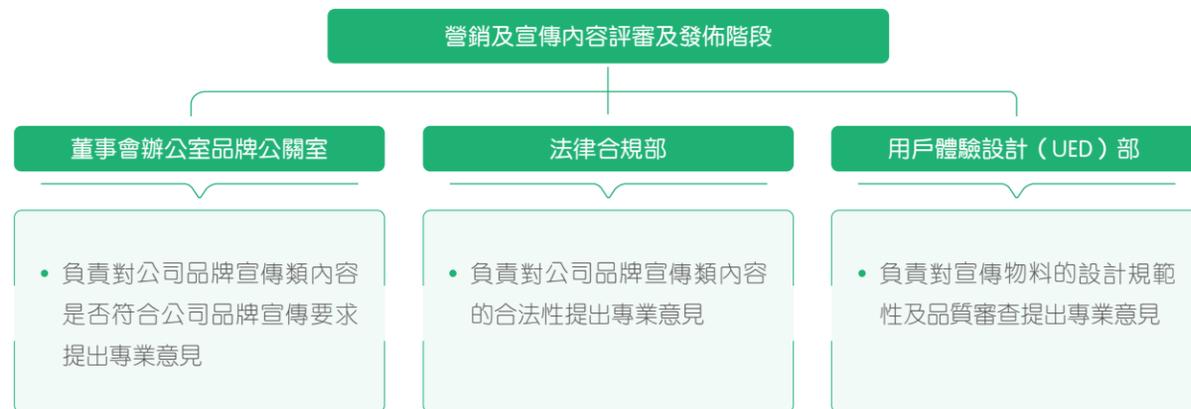
# 負責任營銷

平安健康高度重視企業對外形象，並嚴格規範自身的營銷行為，旨在與客戶、消費者建立良好的溝通互動機制，保障對外的營銷活動均經過嚴格的合規審查，以真實、透明的態度，對每一位客戶、生態合作夥伴、終端用戶負責。

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理暫行辦法》等法律法規，於報告期內更新了《品牌管理辦法 2024 版》《品牌授權管理規定（2024 版）》《市場營銷及品牌項目管理辦法（2024 版）》等內部政策和制度，對營銷行為進行規範，確保品牌推廣合規，避免虛假宣傳和誤導性宣傳。

## 負責任營銷審查

平安健康設立了分工明確、良性協作的負責任營銷的審查架構和流程，保障宣傳內容符合法律法規要求。



平安健康始終恪守對外品牌宣傳類材料的內容，應本着真實、合規、合法的原則進行發佈，不發佈不真實、違規違法或容易讓消費者誤解的內容。針對公司戰略及重大業務推廣類內容，平安健康制定了《新聞管理辦法（2024 版）》《社會化媒體管理辦法（2024 版）》等制度，嚴格規範公司的信息發佈，建立規範化、標準化的新聞管理機制。業務產品行銷推廣材料將採取事前、事中、事后全流程管理方式，做到事前規劃、事中審查及事后檢視，確保品牌對外傳播的一致性。



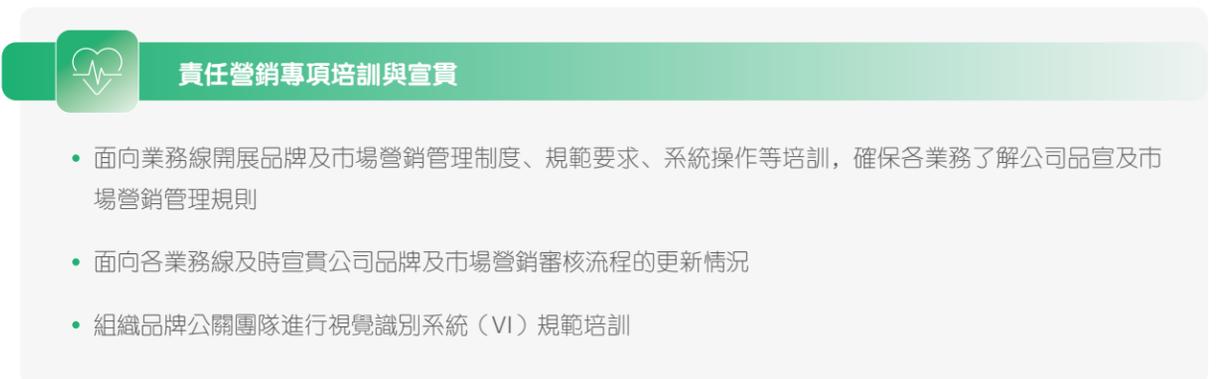
負責任營銷審查流程

此外，公司董事會辦公室品牌公關室負責解釋及修訂並檢查、監督《市場營銷及品牌項目管理辦法》的執行情況，每年至少執行一次制度執行檢視，並保留檢視記錄備查。

## 負責任營銷培訓

為進一步規範各業務部門對外宣傳的準確性和合規性，提高營銷相關人員的合規營銷意識，平安健康亦積極開展責任營銷宣貫活動，通過內外知識培訓，將負責任營銷理念貫徹到公司日常營運過程中。

本公司品牌公關室將與各業務線以月度例會形式了解業務進展及營銷需求，給予專業性的品牌宣傳規範指導，並與業務線和醫療機構聯動開展多樣化的責任營銷宣貫培訓。報告期內，平安健康已對所有員工進行責任營銷培訓，針對銷售人員的責任營銷培訓覆蓋率達 100%，銷售人員人均培訓時長約 35 小時。



# 04



## 低碳營運 綠色引領



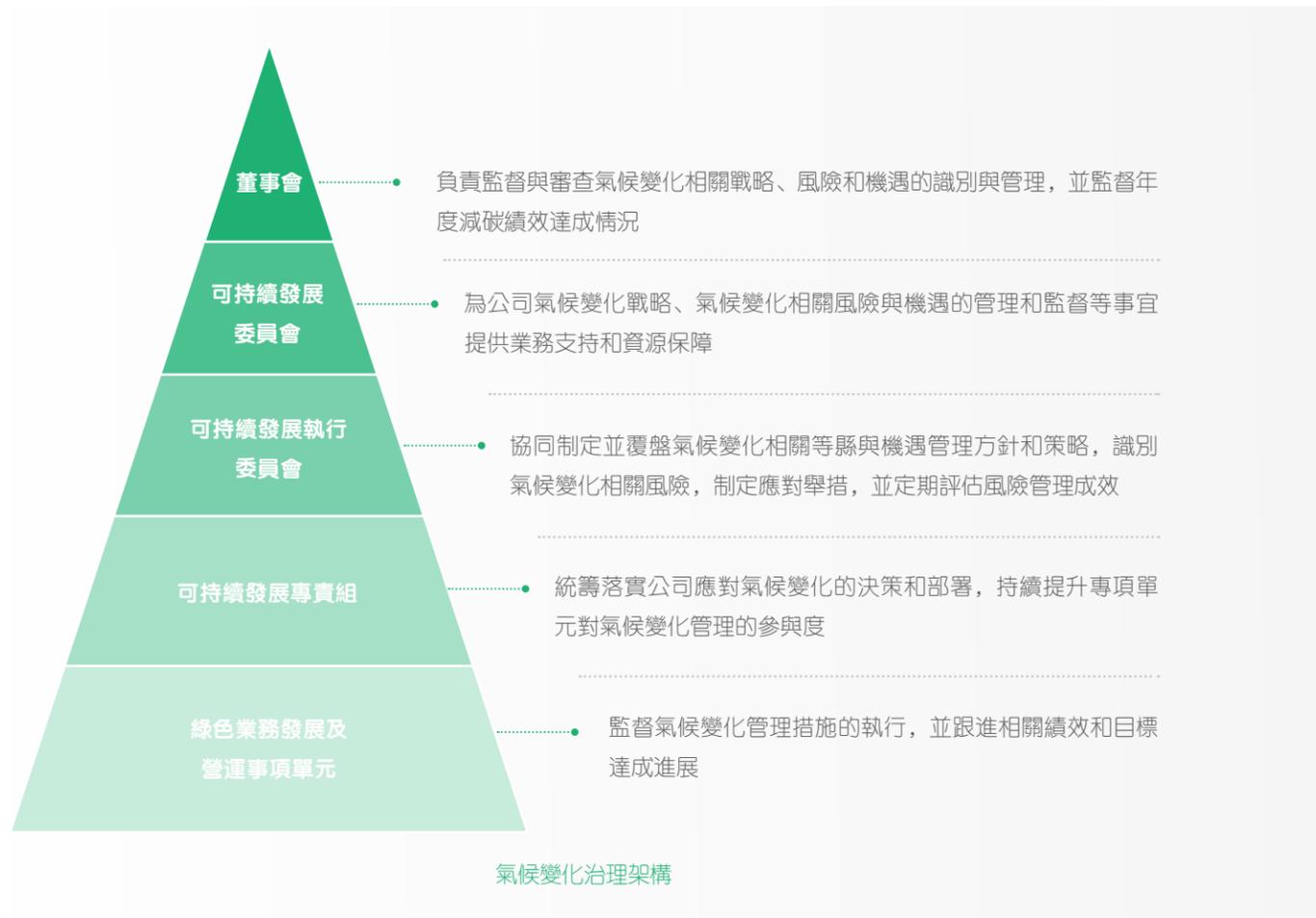
平安健康堅守環境保護責任，積極應對氣候變化挑戰，持續優化排放物和資源管理，努力打造環境友好型企業，實現可持續發展目標。

# 應對氣候變化

平安健康高度重視氣候變化帶來的風險與機遇，並積極響應國家“雙碳”目標。公司將氣候變化納入可持續發展管理，積極探索低碳發展模式，降低產品碳足跡，全力支持全球氣候行動的發展。

## 治理

平安健康建立了完善的管理體系和機制，並將氣候治理融入整體可持續發展治理架構中，以提高氣候變化相關風險與機遇治理的有效性。



## 戰略

平安健康深刻認識到氣候相關風險和機遇對公司發展帶來的挑戰，公司根據氣候相關財務披露工作小組（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）指南，綜合考慮營運情況、地理條件、行業發展等多維因素，初步形成氣候變化相關風險和機遇清單，並制定應對措施，有效把控氣候風險和機遇對我們業務造成的影響。

氣候變化相關風險與機遇類型	潛在影響	應對措施
實體風險	急性實體風險 颱風、洪水、乾旱等自然災害和高溫等極端天氣對互聯網基礎設施有潛在消極影響。	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定自然災害極端天氣應急預案，規範氣候災害應對措施；</li> <li>建立全國各地安全管理一把手責任製，確保突發事件能在第一時間得到有效應對和解決；</li> <li>設立專門的安全管理人員，關注並及時宣導極端天氣避險建議和安全提示。</li> </ul>
	慢性實體風險 全球變暖導致海平面上升、氣溫升高和降水量變化，對互聯網基礎設施有潛在消極影響。	<ul style="list-style-type: none"> <li>將相關風險考量納入互聯網基礎設施服務提供商的選取因素。</li> </ul>
轉型風險	聲譽風險 利益相關方對負面反饋日益關切，對氣候轉型計劃實施的疏忽可能導致利益相關方對平安健康的信心下降。	<ul style="list-style-type: none"> <li>已制定《可持續發展戰略和目標及行動計劃》，針對綠色營運設立相關發展戰略及指標目標。</li> </ul>
機遇	產品與服務 氣候變化增加人體慢性疾病發生可能性，產生更多醫療產品和服務的需求。	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合科技手段，擴大慢性病服務業務範圍，及時回應醫療服務的日常需求。</li> </ul>
	市場 回應市場對低碳服務的需求，提高服務可及性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動市場普及，降低公司業務對環境的負面影響。</li> </ul>

## 風險管理

平安健康建立完善的氣候變化風險管理體系，將氣候變化風險納入公司可持續發展風險管理，並形成風險識別、評估和應對流程。此外，我們建立匯報機制，定期向董事會匯報氣候變化風險管理績效和目標達成進展，確保風險管理的有效性。

### 風險識別



- 從實體風險和轉型風險出發，識別並描述對公司業務產生影響的氣候風險，並歸納風險類別

### 風險評估



- 從定性和定量維度評估氣候風險因子對公司業務造成的影響、持續時長及發生可能性

### 風險應對



- 基於氣候變化情景分析等科學預測結果，綜合考慮公司營運、地理條件和行業發展等因素，制定風險應對措施

氣候變化相關風險管理流程



### 極端天氣預警和風險应急管理

2024 年，平安健康修訂《重大突發事件應急處理規定（2024 版）》和《24 小時值班管理辦法（2024 版）》等管理制度，並建立環境應急事件反饋機制和處理流程。公司安全管理人員及時跟進各地颱風等極端天氣預報情況，面向屬地發送專項安全預警提示，充分落實屬地一把手安全管理機制，並一對一跟進屬地職場和人員安全，直至風險解除。報告期內，公司累計進行 5 次颱風等極端天氣提示，各營運地均未發生異常情況。

## 指標與目標

平安健康定期測算並披露公司溫室氣體排放情況，持續追蹤我們的氣候行動進展與成效，有效控制公司的氣候變化風險和影響，實現可持續發展目標。

報告期內，平安健康溫室氣體排放指標如下：

指標 <sup>1</sup>	單位	2024 年	2023 年	2022 年	
能源消耗總量及密度	能源消耗總量 <sup>2</sup>	吉焦	40,793.59	47,337.35	47,882.85
	能源消耗密度	吉焦 / 人	24.60	21.97	18.73
溫室氣體排放總量及密度	溫室氣體排放總量 <sup>3</sup>	噸二氧化碳當量	6,080.51	7,499.02	8,114.81
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 人	3.67	3.48	3.18



<sup>1</sup> 為更精確反映 2024 年度每位員工因辦公行政、業務營運活動等產生的消耗和排放，2024 年度能源和資源消耗強度、溫室氣體和廢棄物排放強度計算方式為：消耗或排放總量 / ((2024 年初在職員工數 + 2024 年末在職員工數) / 2)。

<sup>2</sup> 公司總用電量統計範圍包含職場用電和數據中心用電。2024 年度總能耗來自間接能源（即外購電力）使用而產生的間接能耗，能耗係數參考國家《GB2589-2008T 綜合能耗計算通則》。

<sup>3</sup> 2024 年度公司在業務開展過程中不涉及範圍 1 溫室氣體排放，溫室氣體排放來自外購電力使用而產生的範圍 2 溫室氣體排放，範圍 2 溫室氣體排放的計算參考生態環境部《關於髮佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》中全國國電力平均二氧化碳排放因子（0.5366kgCO<sub>2</sub>/kWh）。

## 氣候變化減緩措施

平安健康秉持可持續發展理念，致力於為客戶提供碳足跡更低的綠色產品與服務。公司依託平台資源優勢和技術創新，探索低碳足跡產品與服務組合，並通過低碳營運和綠色價值鏈管理等途徑，減少產品和服務全生命週期的溫室氣體排放。

### 低碳營運

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，切實提升公司能源管理水平，有效降低營運環節的溫室氣體排放。

#### 節能降耗

針對全國職場制定空調使用規範並進行統一管理，根據實際需要及時調整職場空調開放情況，避免能源浪費。

#### 能源結構優化

採用高效水源熱泵系統，將水/地源作為系統冷/熱源，優化能源結構，顯著降低能耗，並減輕溫室效應和熱島效應影響。

能源管理措施

公司積極開展員工環保培訓和意識宣貫，倡導員工樹立綠色、低碳的生活理念，並鼓勵員工優先選擇步行和公共交通等環保出行方式，減少員工通勤產生的溫室氣體排放。



### 員工徒步活動

2024 年，公司徒步俱樂部、公益俱樂部聯合開展“翻越山川，健康相伴”綠色活動，全員出行途中分組拾撿垃圾，還自然一片美好綠水青山。



## 綠色價值鏈管理

平安健康積極踐行綠色管理，攜手價值鏈共同推動產業的可持續發展。除了在採購環節優先選擇環保表現更好的供應商外，我們亦在設計、包裝、倉儲和運輸等方面進行積極探索，提高產品和服務全生命週期的低碳管理水平。

- 2024 年更新製卡工藝，優先使用電子卡替代實體卡
- 對實體卡進行版面和工藝優化，減少製作用料

- 減量：通過合理設計減少包材使用
- 替代：優先使用減塑、可降解的包裝原材料
- 循環：上游供應商紙箱通過質檢后循環利用



- 推進倉儲場地的可再生能源應用，減少化石能源消耗和溫室氣體排放

- 選用電車、氫能源車等更低碳的運輸工具
- 採用公路轉鐵路的運輸線路
- 與具有優秀可持續發展實踐的物流企業合作，實現物流碳足跡的自動化、數字化和可視化管理

綠色價值鏈管理措施

# 排放物管理

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《電子廢物污染環境防治管理辦法》等營運所在地適用的法律法規，確保廢棄物的合規處置，並促進源頭減量和循環，最大程度降低對環境產生的負面影響。

辦公廢棄物	電子廢棄物	一般廢棄物
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 包括打印機硒鼓、墨盒、廢舊燈管等</li> <li>• 設立專門處置點和專項回收程序，與公司供應商和物業協作，採用安全的方式進行處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 包括廢舊電池、電腦等</li> <li>• 物業設有電子產品廢棄垃圾箱，對於電池等進行統一回收和處理</li> <li>• 聯合內部專業公司、外部供應商，對閒置電腦進行二次售賣和報廢電腦統一回收</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 落實不同城市的生活垃圾分類處理要求</li> <li>• 由職場保潔及物業統一定時定點回收分類</li> </ul>

廢棄物管理措施



# 資源管理

## 用水管理

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國水法》等營運所在地適用的法律法規，並在營運和辦公過程中秉持節約用水理念。公司用水主要來源於市政管網，我們在全國職場制定用水量較 2023 年降低 10% 的目標，並落實節水措施和員工意識宣貫，有效提高水資源利用效率。相較 2023 年，本公司 2024 年水資源消耗總量下降 56%。

-  • 安裝直飲水機，減少桶裝水的使用，充分發揮水資源集約化
-  • 洗手池統一安裝節水器，控制單位時間內的出水量
-  • 職場會議室內不統一提供瓶裝水，員工可按需領用並及時歸還

節水舉措



配置直飲水機



洗手池統一安裝節水器

## 辦公資源管理

平安健康持續完善設施和管理，樹立員工的綠色辦公意識，從日常營運和辦公的各個環節提高資源利用效率，攜手員工共同實現我們的可持續發展目標。

公司提倡減少一次性用品的使用，避免資源浪費的同時減少一次性用品對環境造成的污染，並積極開展資源節約意識宣貫。



### 節約紙張

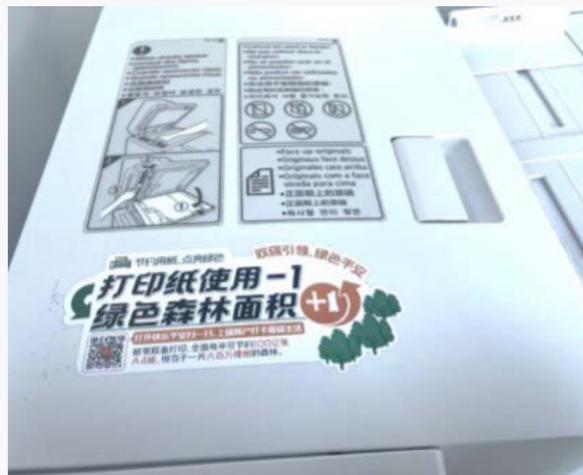
- 所有打印機預設雙面黑白打印模式
- 設置紙張回收循環存放盒，提高紙張使用率
- 統一全國職場用紙型號，減少因設備不匹配導致的卡紙浪費
- 張貼綠色用紙提示，影響員工行為



### 減少白色污染

- 全國各職場均設有微波爐，鼓勵員工帶飯，減少外賣包裝白色污染
- 職場不提供一次性水杯，鼓勵員工自帶杯具

減少一次性用品使用措施



綠色用紙提示牌常態化提示



此外，公司從員工辦公體驗出發，從職場辦公的多個方面進行職場公約建議，約束員工行為，促進資源合理使用。



### 會議室資源管理

2024年，平安健康參照平安集團要求更新內部會議管理規範，明確會前、會中、會後管理要求，促進員工合理規劃會議室的預訂和使用時長，實現辦公資源的合理、高效利用。



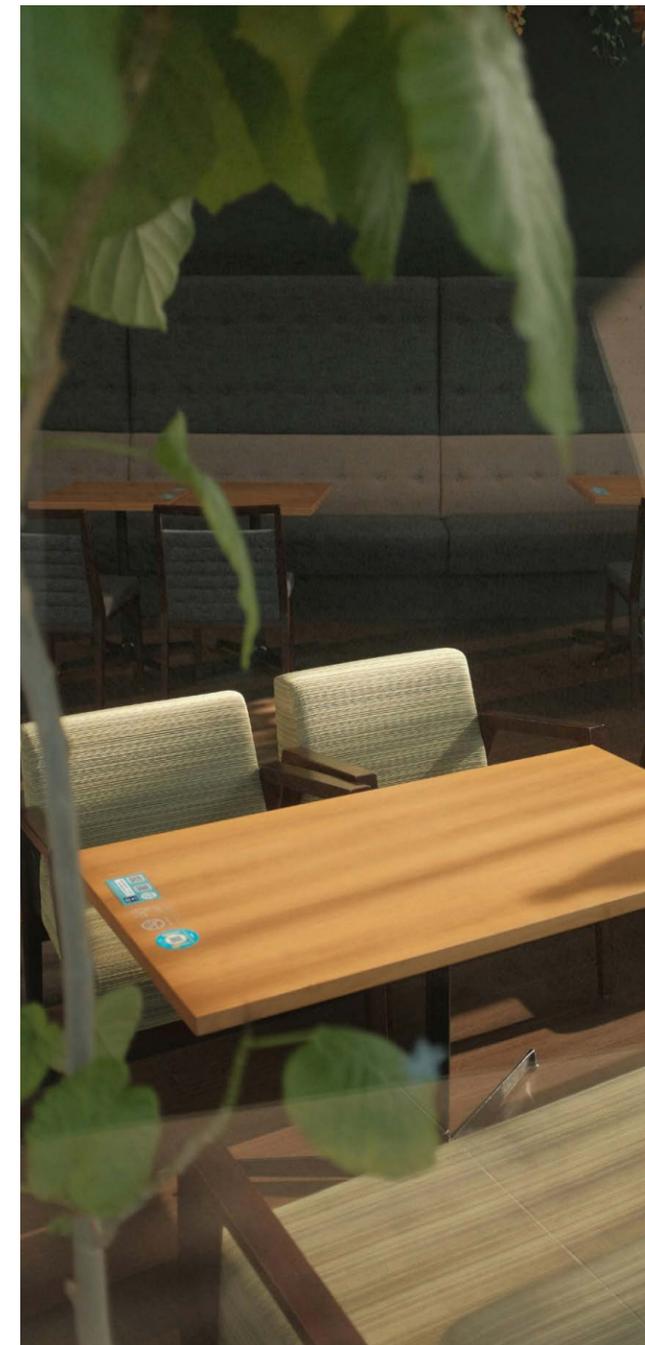
#### 05-10會議室開放預約

可容納人數：圍桌7人  
位置：5樓508-509會議室對面區域  
大家可以根據需求預定會議室哦！

#### 會議室規範

- 1 嚴禁在會議室內吸煙、用餐或隨意丟棄垃圾；會議室內請勿使用禮炮等難以清掃的物品。
- 2 單個會議預定時長不超過1.5小時，有超時會議需求的，請通過系統自帶的簽報進行申請。
- 3 合理規劃會議預定時長，如遇會議情況變更，請在“我預定的會議室”里及時修改時長或釋放資源。
- 4 請結合實際需求預定會議多方數。（參會數超過8方的，請同步會議室審批員協助添加資源）

平安健康人力行政部



05



# 共築價值 和諧社會



平安健康積極踐行社會責任，通過強化可持續供應鏈、保障並賦能員工發展、促進普惠醫療與行業繁榮、深度參與公益服務等多維度行動，攜手利益相關方，共築可持續發展未來。

# 可持續供應鏈

平安健康致力於打造可持續供應鏈，通過全流程管理提高供應鏈風險應對能力，並在供應鏈中融入可持續風險管理，推動綠色發展和社會責任實踐，實現企業與環境的和諧共生。

## ▲ 供應鏈管理

平安健康高度重視供應商管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，於報告期內修訂並貫徹落實了《採購管理辦法（2024 版）》《採購業務供應商管理細則（2024 版）》《供應商管理細則》《服務供應商管理辦法》等內部制度，明確全方位的供應商尋源、認證、考察、處罰、績效、退出等全流程管理工作，提高供應鏈綜合質量。

### 供應商準入

在尋源階段，我們制定《平安健康供應商準入管理辦法》，對供應商的資質、財務、技術、服務、品質、法律及可持續發展等維度進行評估打分，管控供應商服務質量。在評估階段，平安健康明確將可持續發展相關體系認證在內的準入材料納入審核標準，並將可持續發展相關表現納入甄選評估中，以開展全面、客觀且富有針對性的綜合評價，考察供應商硬實力。我們優先考慮環境、安全和品質管理體系等可持續發展表現更好的供應商，依託供應商資源庫實現智能化動態管理。

### 供應商考核

在考察階段，我們已明確提出供應商可持續發展管理評估專項，以有效識別、篩選和評估供應商與可持續發展相關的風險，力求與合作供應商建立統一的可持續發展價值觀與實施標準。我們採取供應商分級管理，針對不同級別供應商採取多樣化的審核工作。我們定期對直接供應商開展產品質量與安全審核工作，確保其提供的產品與服務質量安全。對於間接供應商和原材料供應商，我們亦對其提出明確的質量審核要求，並對其接受的第三方質量檢測情況進行抽查。

在績效考評階段，平安健康通過對合作供應商的價格、交付、質量、服務、技術、資產、經營、風險、可持續發展管理等維度的綜合表現進行年度績效評估，並依據評估分數將供應商劃分為不同星級。在同等應用條件下，我們將優先考慮供應商績效分級結果星級較優的供應商，激勵供應商不斷提升可持續發展能力。

### 供應商退出

對考評不合格的供應商，平安健康將暫停採購，並立即對其提出整改要求，供應商整改達標的可重新確認其合格資格；如果供應商未及時整改或整改達不到要求，經流程審批后將其淘汰並移出合格供應商庫。同時，我們實施了供應商獎懲管理機制，建立違規管理與黑灰名單機制以約束供應商違規行為，及時淘汰重大違規供應商，優化供應商資源。

## ▲ 供應鏈可持續發展風險管控

平安健康制定並完善《供應商行為準則》《服務供應商風險控制管理辦法》，明確供應商風險的定義及管理機制，將供應商可持續發展評估和考察融入全流程管理，打造負責任、可持續的供應鏈。公司嚴格遵從平安集團整體管理要求，並在公司的《採購管理辦法》制度中明確規定所有採購項目合同中必須納入“可持續發展聯合條款”。

我們搭建了供應商風險管理機制，將可持續發展指標融入到供應商的風險管理當中，定期審查以及改進跟進舉措，提升供應商風險管理的有效性。2024 年，平安健康引入平安集團採購風控預警模型，推動採購過程風控審核升級，以有效規避供應商違規風險。同時，公司已建立供應商風險預警機制，對於服務流程斷點、超時響應客戶需求等情況進行及時預警。

定期審查及跟進	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司每年定期開展供應商質量合規評審，重點檢查是否存在資質不符、宣傳不實、流程錯誤和詆譏他人等現象</li> </ul>
資質效期管控	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們系統設置資質臨期提醒、失效禁用，避免供應商因資質問題產生履約與投訴問題，進而影響平安健康品牌形象</li> </ul>
實地考察走訪	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們根據業務需要，安排生產製造類型供應商的實地考察走訪，檢驗供應商在實際生產過程中做的工作和努力</li> </ul>
供應商抽檢	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期開展供應商抽查工作，在梳理業務的同時，通過深入了解供應商不同維度情況排查其對公司乃至社會的潛在風險</li> </ul>

平安健康供應商風險管理舉措

針對高風險供應商，平安健康要求其根據履約標準將服務核心環節可視化，支持用戶線上便捷查詢，並要求供應商定期開展年度檢驗，保障服務提供質量，持續對產品服務進行後續跟蹤及展示。此外，我們對供應商開展供應商盡職調查和現場考察工作以更好的了解認證供應商，提升供應商可持續發展能力。



### 平安健康開展人力資源服務品類考察評估工作

2024 年，平安健康重點對人力資源服務品類做前置考察評估，引入的服務商必須具備人力資源服務許可證或勞務派遣經營許可證。公司在項目選型前開展調查核實，包括人力糾紛背調、人文關懷、合作案例、及相關市場評價等方面綜合評估，以更好的了解認證供應商，提升供應商可持續發展能力。



平安健康鼓勵供應商主動提報綠色實踐，致力於構建可持續發展的價值鏈。我們遵循綠色採購原則，優先選擇肩負社會責任感、在產業發展上能更多關注環境保護和節約資源方面的物流供應商。在包裝方面，我們鼓勵供應商通過合理設計減少包裝使用原材料、包裝循環利用、優先使用減塑可降解包裝等方式倡導綠色包裝。在倉儲方面，我們鼓勵供應商建立如光伏等綠色能源場地大幅度降低化石能源消耗，推行綠色倉儲。同時，我們採取業務支持及引流等激勵舉措鼓勵供應商進行數字化改造，協助供應商建立質量體系，指導供應商進行數字化能力建設。

同時，我們與合作夥伴緊密溝通，關注市場行業前沿技術發展，引入供應商可持續發展相關專場賦能分享最佳實踐案例培訓。報告期內，供應商可持續發展相關培訓覆蓋率達 100%。

#### 報告期內

供應商可持續發展相關培訓覆蓋率達

**100%**



## 勞工管理

平安健康秉持“以人為本”的發展理念，持續完善勞工管理和人才培養機制，健全薪酬和福利管理體系，與員工保持積極溝通並給予充分關懷。同時，公司致力於打造健康、安全的職場環境，保障員工權益，並支持員工實現自我價值和成長。

## 人才吸引

優質人才是公司發展的不竭動力，平安健康堅決反對任何形式的違規僱傭和歧視行為，致力於打造平等、包容、多元的職場環境，廣泛吸納人才，加強人才梯隊建設，推動公司的長遠發展。

### 人才招聘

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，制定並完善《平安健康互聯網招聘管理制度》《招聘操作手冊》《內部推薦管理辦法》等公司招聘制度，有效規範平安健康的人才招聘行為。

### 僱傭與勞工權益保障

平安健康始終將勞工權益放在首位，確保僱傭的合規性。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年工保護法》《禁止使用童工規定》等法律法規，並在內部《勞動用工管理制度》等制度中明確禁止僱傭童工和強製勞工。為確保僱傭合規，公司在入職環節嚴格審查新晉員工的身份信息，並確保所有員工自願受僱。對於任何違規行為，公司將依據法律和內部規定調查並追究相關人員責任。截至報告期末，平安健康僱傭合同簽訂率達到 100%，社會保險覆蓋率達到 100%，且未發生任何僱傭童工及強製勞工事件。

公司秉持“公平公正”原則，堅決反對任何形式的歧視行為，致力於構建平等、包容、多元的職場環境。我們嚴格執行公司《招聘管理制度》，明確禁止在員工招聘、入職、晉升和發展中因性別、年齡、民族、種族、國籍、宗教信仰等因素歧視員工，確保所有員工平等享有權益和發展機會。

在勞動工時管理方面，公司《考勤管理制度》明確規定了員工工作時間與休假安排，對於額外及非常規工作時間的勞動，我們嚴格遵守營運所在地法律法規足額支付加班薪資或合理安排調休，全面保障員工權益。

在員工隱私保護方面，公司遵循權限最小化原則，僅對人力資源部門員工開放訪問和管理權限，並嚴禁洩露員工個人信息，有效保障員工隱私安全。

#### 截至報告期末

平安健康僱傭合同簽訂率達到

**100%**

社會保險覆蓋率達到

**100%**

## 人才發展

人才發展是公司持續創新的關鍵要素，平安健康始終着眼於員工的長遠發展，通過完善的培養體系和多樣化的發展路徑，激勵員工不斷超越自我，實現個人價值與企業發展的共贏。

### 人才盤點

2024 年，平安健康完成了高級、中初級全員人才盤點項目，建立各層級人才檔案，並形成了人才盤點報告、九宮格人才地圖、架構節點繼任者地圖。公司結合盤點結論推進幹部任免、人才培養和梯隊建設等各項工作，持續運用盤點結論做好人才發展與管理。

基於人才盤點結果，公司針對不同層級開展多類型的培養項目，同時聚焦重點人群和重點項目進行幹部專項培養，如潛才戰略篇集訓，管理者領導力提升賦能、幹部拓展熔煉、高層導師帶教等，保障人才發展的連續性並強化公司的人才梯隊建設。

### 人才培養

平安健康執行《培訓管理辦法》及《職工教育經費管理辦法》等內部制度，旨在規範人才培訓流程，並支持員工的職業成長。

高校遊學、WONCA 家醫認證、拓展熔煉、紅色之旅、行業峰會等多類型項目，並結合線上學習平台和積分體系，全面推動培訓數字化進程。在培訓方面，2024 年公司創新落地 Firework 通用能力提升課程，吸引近 500 名員工積極參與，同時各業務中心也針對性地組織了系列培訓和內部分享。

公司已構建了全面的人才培養體系，並推出多樣化的員工培訓和培養項目。在培養方面，公司創新搭建柔性組織協調保護機制，創新推出“青藍之約”導師帶教項目，並針對不同層級和重點人群開展潛才集訓、企業參訪、



### 潛才項目

2024 年，平安健康推進培養體系中“潛才項目”的規劃執行，完成 2024 年在庫潛才台賬的全面梳理，舉辦潛才戰略篇和視野篇集訓、復旦遊學、大咖分享等活動，並共享 OA 商學院面授名額，促進潛才能力的提升。此外，公司“青藍之約”帶教項目和競聘活動也重點聚焦 BC 潛才的個人發展，進一步完善潛才的職業成長路徑。



### 校企合作培訓項目

平安健康持續開展合作類培訓項目，在企業參訪、機構研學等項目基礎上，2024 年平安健康創新與名校的合作模式，組織公司潛才和黨員骨幹走進復旦大學，感受名校學術氛圍，特邀復旦大學校史館館長講解復旦百年歷史，並邀約管理學院教授進行數字化革命分享，促進與高校間的交流合作。



### 報告期內

平安健康總計開展員工培訓

734 場

受訓員工佔比達到

100%

員工對培訓的滿意度達到

97.5%



## 考核與晉升

平安健康秉持公開透明的原則，持續完善績效考核與晉升體系，確保每位員工的付出都能得到與之對應的回報，並擁有公平、多樣的職業發展機會，實現自我價值的同時與公司攜手並進。

### 績效考核

- 制定《績效問責管理制度》《內部矩陣人員管理辦法》等制度
- 遵循 PDCA 閉環管理流程，基於業務特點實施與之匹配的績效考核管理流程
- 強化績效輔導，要求上級領導與員工定期進行績效反饋和面談，完善過程管理

### 人才管理與晉升

- 深化職級體系的應用，梳理各崗位的勝任力模型，加強職級體系與人才管理的銜接
- 設立標準化晉升流程和標準，建立晉升評審機構，確保晉升結果的公平公正

#### 績效考核與晉升管理

平安健康延續並優化公司經營管理機制和個人績效追蹤考核機制相結合的“雙軌製”績效考核體系，持續完善個人績效追蹤考核體系管理規範，並強化員工績效輔導和過程管理。根據個人績效考核結果、個人能力提升程度、職位需求等多種因素，公司靈活實施崗位調整策略，涵蓋平級調動、輪崗、晉升、降職、臨時調動、轉崗、特殊調崗等多種形式，以支持員工根據個人能力和職業規劃匹配合適的崗位，從而更好地推動職業發展。

#### 月度績效考核

- 員工需總結上月工作完成情況並完成績效系統申報
- 由上級考核人進行打分和點評，並進行績效反饋和輔導

#### 年度績效評估

- 公司根據績效評估結果，在薪酬、培訓、晉升等方面對績優員工進行傾斜
- 公司協助績效表現較為一般的員工制定個人發展計劃，幫助其提升工作表現

#### 績效結果申訴

- 員工可通過郵件或書面形式向人力資源部門申訴存在異議的績效結果
- 人力資源部門基於員工申訴情況開展調查和反饋，確保績效考核的客觀公正

#### 績效考核與管理體系

## 薪酬福利

平安健康堅持以價值為導向的薪酬管理原則，為員工提供具有市場競爭力的薪酬和豐富多樣的福利，吸引並保留優秀人才，並確保每位員工的貢獻得到公正認可與充分回報。

### 薪酬激勵

平安健康依據《薪酬管理制度》《外勤人員基本管理辦法指引》《內調人員定薪規則指引》等內部政策和制度，實現薪酬激勵的規範化管理。公司建立“現金薪酬+福利+長期激勵”的薪酬結構，並將現金薪酬和長期激勵與績效評估結果緊密掛鉤，充分調動員工積極性，激勵員工創造更多價值。

#### 現金薪酬

公司已為所有員工設立了由固定收入和變動收入組成的現金薪酬結構，其中變動收入包括但不限於浮動績效、各類獎金等。根據公司崗位類別的差異，固定及變動收入的比例及形式各不相同。

- 固定收入：體現員工年資與經驗的基本積累；依據員工崗位、個人資歷、發展潛力、個人績效等因素綜合確定，固定發放。
- 變動收入：與公司業績及員工個人績效考評結果緊密相連；針對不同崗位的特點設計了不同的獎勵與年度分配方案。浮動獎金的類型包括年終獎、月度績效獎等，額度將根據市場狀況、公司業績和員工個人績效考核情況來決定。

#### 長期激勵

公司推出了長期僱員股權激勵計劃，旨在以長效物質獎勵倡導員工實現有長遠價值的成就。

- 激勵計劃的參與者包括董事會確定的僱員及任何其他人士，承受人的範圍、特定目標及股權激勵（EIS）期權數量將由董事會根據參與者的職位及表現來決定。
- 截至報告期末，激勵計劃的員工參與人數累計超過 4,000 名，員工覆蓋率達到 36.31%，對於穩定公司核心骨幹員工、創造持續競爭力起到重要作用。

2024 年，公司進一步實施全面薪酬改革，增強人員管理的靈活性，確保激勵措施更加直接、高頻且公平。



#### 2024 年平安健康薪酬改革

2024 年，平安健康在公司精細管理背景下，實施面向所有內勤員工的薪酬改革，改革內容包括兩大舉措，即根據個人績效考核結果每半年調整一次績效工資，並為管理者設立崗位津貼。本次改革將使得績優人員獲得更多及時激勵，充分體現崗位價值，並有效提高公司精細化管理水平。

### 員工福利

福利待遇方面，平安健康不僅遵循國家及地方規定為員工繳納社會保險和住房公積金，還為全體員工提供補充商業保險、慰問金、企業年金等非薪酬福利，切實增強員工幸福感。對於額外及非常規工作時間的勞動，公司嚴格遵守營運所在地法律法規足額支付加班薪資或合理安排調休，全面保障僱員權益。

- 綜合保障計劃：** 公司為全體員工提供了員工綜合福利保障，包含意外事故（意外傷害保險、交通意外傷害保險）和大病醫療（重大疾病保險、意外醫療保險、住院醫療保險）
- 健康職場：** 公司為員工配置健康職場權益，包含實時視頻問診、健康寶、健康禮包、全年就醫權益服務（如掛號服務、陪診服務、二診服務、名醫服務、住院服務）等，員工可與家屬共享權益。
- 企業年金計劃：** 建立多支柱養老保險體系，緩解未來養老壓力
- 節日費、各類慰問和祝賀金：** 重要節日、結婚、生育、住院、喪葬的慰問金等
- 員工團建激勵：** 參觀、學習、讀書會、沙龍、茶話會、聯誼會、座談會、內部競賽、聚餐等團建活動

員工個性化福利



## 員工溝通與關懷

平安健康積極拓寬員工溝通渠道，及時了解員工需求，並持續完善員工關懷機制，切實讓員工感受到公司的支持與關懷，增強凝聚力，提升員工的歸屬感與幸福感。

### 員工溝通

平安健康持續完善員工溝通機制，並通過線上線下多種渠道與員工保持積極溝通，及時了解員工需求，有效解決員工反饋的問題，提高公司管理水平。此外，公司正在着力推進集體協議的簽署，有效保障員工的各項權益。



員工溝通

**2024 年平安健康員工滿意度調研**

平安健康每年採用管理層、員工層評價的方式，開展員工滿意度調研，內容包括公司戰略合適度（好方向）、管理層執行（好領導）、人崗適配（好員工）、文化認同及氛圍（好文化）、工作匯報及支持（好工作）等。2024 年，平安健康員工滿意度達到 97.6%。

### 員工關懷

平安健康依據《行政聯絡人崗位職責管理辦法》規定，在各營業單位設立行政聯絡人，對員工需求進行及時解決和反饋。此外，公司設立工會組織，切實保障員工的各項權益，並給予員工多方面的福利與關懷。報告期內，中國內地員工工會入會率達到 100%。

公司工會密結合員工需求，分類打造多樣化的職場活動，切實關愛員工，增加員工與公司的粘性。報告期內，公司共成立 24 個工會俱樂部，工會會員超過 2,000 人次，開展 700 多場年度活動，員工參與覆蓋率達到 36.2%。

### 傳統節日活動

平安健康開展的元宵節、端午、中秋、雙旦職場活動場有新意，公司組織節日祈福、主題茶歇、手工DIY等精彩紛呈的活動，並通過溫馨的職場佈置、好玩的職場活動，提升凝聚力，增強傳統文化自信心。



### 醫師節、程序員節慶祝活動

2024年，平安健康分別在醫師節、程序員節時打造極具特色的慶祝活動，通過特色場景打卡、互動遊戲、福利發放等多樣的內容與形式，增強醫生和程序員尊崇感，建設良好的企業文化。



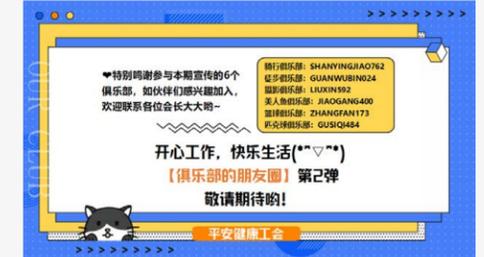
### 員工家庭日親子互動活動

2024年，平安健康舉辦了“樂享平安，花Young健康”員工家庭日活動。上海職場匯聚了100餘組家庭，通過豐富的活動和關懷，將快樂從職場延續到家庭。活動充分組織大小朋友共同開啟12項精彩趣味的考核之旅，盡享幸福親子時光，活動整體滿意度達到100%。



### 俱樂部活動

2024年，平安健康新組建居家綜合俱樂部、粵A俱樂部等，持續豐富外地員工娛樂生活。此外，公司持續關注俱樂部投入，讓有特長的員工充分發揮才能。報告期內，平安健康共組建24個工會俱樂部，工會會員超過2,000人次，舉辦700餘場年度活動。



#### 報告期內

平安健康共組建工會俱樂部

24個

工會會員超過

2,000個

舉辦年度活動

700餘場



此外，平安健康嚴格遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》和《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，為女性員工提供權益保障。公司通過為女性員工提供帶薪產假和哺乳假，並發放生育慰問費等方式體現對女性員工的關懷。同時，公司提供女性員工定製體檢套餐，並為孕期和哺乳期女性員工提供安全、衛生、私密的休息和哺乳場所，保障女性員工的健康與便利。

### 女神節活動

2024年，平安健康在婦女節舉辦“閃閃發光的女性”主題活動，致敬每位在平安健康閃閃發光的女性員工。活動包括嗨購女神節、復古換裝派對、創意手作體驗、女神專屬下午茶等，通過豐富多彩的活動與福利，表達對女性員工的關懷。



## 職業健康與安全

平安健康高度重視員工的職業健康與安全，並充分關注員工心理健康，致力於讓每一位員工都能在安全、健康、和諧的環境中專注工作，實現自身價值和成長。

公司依據《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，重點針對職場可能存在的健康安全風險事故，制定包括《員工安全管理制度》《最小化職場辦公應急預案》《職場封閉應急預案》等內部管理制度。此外，公司在 2024 年修訂《重大突發事件

應急處理規定（2024 版）》和《24 小時值班管理辦法（2024 版）》，進一步明確安全管理責任主體和流程，完善健康安全應急管理機制。

2024 年，平安健康由總部職場統籌，在全國職場範圍內落實一系列安全管理舉措，包括落實安全管理工作責任製、提供員工健康職場計劃、開展健康安全培訓與應急演練等，通過機制完善和意識宣貫，有效提高公司的職業健康與安全管理水平。

### 職業健康管理責任製

- 我們面向各級負責人開展安全管理責任書的簽署工作，保障公司安全經營。報告期內，公司已有 9 位領導班子成員和 57 位一級架構管理人員簽署安全管理責任書，簽署率達到 100%。

### 健康職場計劃

- 我們為全體員工提供健康職場計劃，並由公司專業的心理健康諮詢師提供心理疏導和健康康復計劃，並為有需要的員工提供更專業的心理諮詢服務。

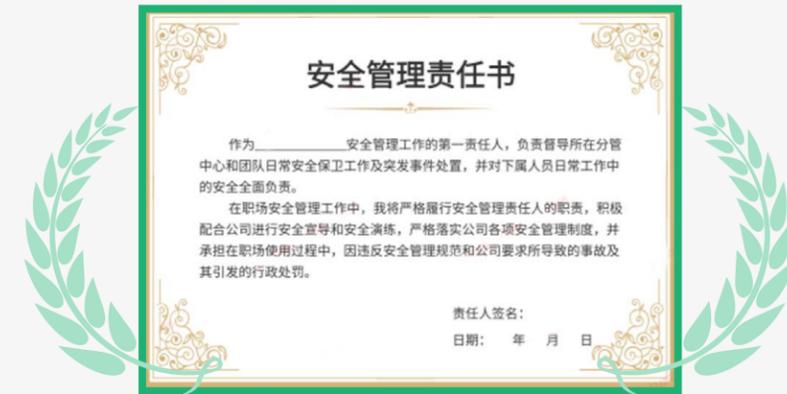
### 健康安全文化建設

- 我們號召全國職場以屬地為單位，開展職業健康與安全專項培訓，並定期進行消防安全演練，培養員工的健康安全意識，並有效提高安全事故應急能力。

### 員工健康體檢

- 我們為全體員工提供每年一次的健康體檢，幫助員工及時了解自身健康狀況。

職業健康與安全管理舉措



安全管理責任承諾書籤署

### 消防安全教育和培訓

2024 年，平安健康總部上海楊浦職場聯動多部門共同完成本年度消防安全演練，從人員實景疏散、消防器材使用等方面增加員工實操技能。此外，公司組織職場醫生參與徐匯物業開展的消防安全培訓，提升特殊人群個人安全管理能力。同時，全國各地也陸續在屬地開展消防安全演練。



報告期內，公司未發生因工亡故和職業病事件，因工傷損失日數為 303 天。我們持續跟進員工健康安全事件，妥善處理並及時優化管理措施。

# 社會責任

平安健康始終積極承擔社會責任，堅持發展成果與社會共享。我們不斷拓展公益模式，通過推動普惠醫療、促進行業發展以及參與社區建設，向社會傳遞溫暖、貢獻力量。

## 醫療普惠行動

平安健康秉承普惠醫療理念，致力於普及全民醫療。我們積極拓展產品邊界，持續革新服務，提升醫療服務可得性、可負擔性，努力縮小不同地區間的醫療差距。

### 提升醫療服務 可得性

- **豐富管理手段**：提供預防、減重、血糖和血壓檢查服務，並覆蓋更多人群
- **降低滿通門檻**：縮短用戶與健康管理師的滿通路徑，降低滿通時間成本
- **拓展宣導渠道**：通過金管家直播和社群直播形式，讓更多的人獲得健康知識

### 提升醫療服務 可負擔性

- **年服務免費訂閱**：免費激活服務包即可享受全年健康管理師服務，減輕用戶使用負擔
- **可執行和落地醫療方案**：設置 21 天密集管理期和隨訪服務，用戶無需投入額外時間
- **減輕用戶心理壓力**：定期進行醫生健康諮詢，設立愛心方言小組和服務挽回組，減少滿通障礙，解決用戶疾病困擾

截至報告期末，過去 12 個月業務付費用戶數 3,135 萬，累計服務企業客戶 2,049 家。我們建立了約 5 萬人的內外部醫生團隊，累計簽約專家醫生超 2900 位，包括復旦百強醫院專家醫生等，合作醫院近 4,000 家，合作健康服務供應商約 10.5 萬家，其中體檢供應商近 2600 家，合作藥店數達 23.5 萬家，合作養老服務供應商超 150 家。

平安健康聯合上海市科學技術普及志願者協會、中國平安志願者協會等內外部組織，啟動“醫路健行”國民健康素養提升行動，作為我們踐行社會責任的重要舉措。我們將通過百場進企業、進社區等多形式持續開展健康管理理念、知識、技能宣導與體驗活動，將 ESG 理念與產品服務、醫療健康生態建設有機結合，提升公眾的健康管理意識與素養，促進全民健康發展。



“醫路健行”五大支撐板塊



“醫路健行”三大服務方向及細化舉措

## 提升健康素養



### 醫路健行——國民健康素養提升行動

2024 年 11 月，“醫路健行”國民健康素養提升行動啟動儀式暨首場志願服務沙龍在上海平安金融大廈成功舉辦。本次活動由上海市科學技術普及志願者協會主辦，中國平安志願者協會與平安健康共同承辦，旨在提升公眾健康管理意識與素養，推動全民健康發展，構建大健康生態可持續發展，積極踐行國家“健康中國 2030”規劃綱要。

“醫路健行”國民健康素養提升行動是我們堅定踐行社會責任、推進可持續發展的又一次實踐，未來我們將通過百場“進企業、進社區”等多途徑持續開展健康管理理念、知識、技能宣導與體驗活動，將可持續發展理念與產品服務、醫療健康生態建設有機結合，致力於讓每一家企業擁有健康職場、讓每一個家庭擁有專屬醫生、讓每一位用戶擁有平安健康。



平安健康“醫路健行”啟動儀式

## 推動行業發展

平安健康在推動行業發展方面發揮了積極作用。2024 年，我們進一步拓展了在醫療養老領域的服務範圍，為客戶提供了更加全面和便捷的健康管理解決方案，推動醫療養老行業的創新和發展。

### 促進行業進步



### 平安集團推出“黃山伴遊”旅居項目，助客戶開啟省心享老服務體驗

平安集團推出的“黃山伴遊”旅居項目標誌着公司在居家養老領域的又一次創新實踐，該項目不僅為客戶提供了省心的享老服務體驗，而且通過政企合作，推動了康養服務產業的發展。

此項目是平安集團深化“保險 + 居家養老”模式的重要探索，具有里程碑意義。我們依託黃山市的優質資源，通過適老化行程安排、一站式服務體驗和可監督的服務過程，為客戶提供了高品質的旅居基地，同時也為養老金融事業發展貢獻了力量。未來，我們將持續加強與各地政企合作，升級居家養老服務，創新適老化旅遊旅居產品，為更多客戶提供“省心、省時、又省錢”的服務體驗。



平安集團“黃山伴遊”旅居項目啟動儀式





### 推動行業高質量發展 平安居家養老聚力聯盟共贏

2024 年 11 月，“聯盟聚力，同心共贏”2024 年中國平安居家養老首屆供應商大會在廣州舉行。本次大會與廣州老博會同期，匯聚行業精英，共商居家養老服務的新發展。平安居家養老一直為老年人的福祉努力，積極踐行企業社會責任。大會現場，平安居家養老“領航計劃”委託深圳老齡基金會向偏遠地區高齡老人捐贈 500 份平安居家養老適老化大禮盒，來傳遞對長者的關愛。



2024 年中國平安居家養老首屆供應商大會

## 社區公益

平安健康關愛社區公益，投身各類公益活動，推動社區的全面發展。報告期內，本公司共計開展 11 項公益慈善及志願服務項目，參與公益慈善及志願服務項目的員工總數達 200 人，員工參與公益慈善及志願服務項目的總時數達 800 小時，年度總投入金額達 20 萬元。

### 公益實踐促發展



#### 平安守護者行動

2024 年 6 月，平安健康第六黨支部的近 50 位黨員志願者開展了“從小到大，我是共產主義接班人”主題活動，通過重走金鐘嶺古道會師之路，追尋抗日先烈的紅色足跡，重溫革命精神。

我們的志願者們在 9 公裏的行程中參觀新四軍蘇浙軍區舊址，同時積極參與環保公益活動，展現了黨員的紅色傳承與綠色實踐。



平安守護者行動

### 健康科普愛傳遞



#### 希望工程——大灣區足球嘉年華公益活動

5月23日晚，平安舉辦2024年希望工程-大灣區足球嘉年華公益活動，平安健康（檢測）中心內科主治醫生受邀為本次活動講一場關於“關於青春生理衛生”的主題班會。陳老師圍繞青春期的生理變化和心理特點展開，講解了身高、青春痘等孩子們關注的話題，幫助孩子正確認識身體發育，建議同學們養成良好的衛生習慣。



平安健康大灣區足球嘉年華公益活動



#### 健康科普——百場慢病科普講座計劃

2024年1月至2月，平安健康邀請三甲醫院、副主任及以上專家，進行慢病科普講座，限定金管家、平安家醫、平安健康等直播平台，目前規劃有名醫談飲食、運動、心理三大系列直播。慢病病種包括但不限糖尿病、高血壓、肥胖、脂肪肝等，用戶可以免費觀看直播，另有長達3個月直播回放供反覆觀看，百場慢病講座根據慢病實際規劃，不限定實現期限。



平安健康百場慢病科普講座計劃

### 義診下鄉傳溫情



#### 多地開展醫療健康下鄉活動

9月18至19日，在四川產險配合下，重慶檢測中心醫技護團隊於前鋒村等十餘個鄉鎮開展移動外檢，為200多位村民進行體檢，並在現場提供健康諮詢服務，給予村民專業的診療建議，普及了醫療健康知識，幫助村民提高早期疾病診療的意識，對於提升健康管理能力具有重要意義。



平安健康重慶檢測中心醫療健康下鄉活動

9月23日，中心醫護團隊清點物資前往山西澤城，佈置場地，安排人員部署。山西產險趙明總致開場辭，平安集團駐山西地區各專業公司始終不忘初心，牢記使命，為鄉村振興貢獻自己的一份力量。同時，鄉風文明100“澤城村平安愛心超市”舉辦揭牌儀式。醫生為現場村民一一問診，作詳細健康諮詢。山西省委領導對平安集團山西地區積極投入鄉村振興事業的擔當和付出提出讚揚。



平安健康“澤城村平安愛心超市”揭牌儀式

# 關鍵績效表

## 環境關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
溫室氣體排放 <sup>4</sup>	溫室氣體排放總量 <sup>5</sup>	噸二氧化碳當量	6,080.51	7,499.02	8,114.81
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 人	3.67	3.48	3.18
廢棄物管理 <sup>6</sup>	有害廢棄物總量	噸	0.02	0.02	0.12
	有害廢棄物密度	噸 / 人	0.000012	0.0000088	0.000048
	無害廢棄物總量	噸	53.13	160.95	195.97
	無害廢棄物密度	噸 / 人	0.03	0.08	0.08
資源使用	能源消耗總量 <sup>7</sup>	吉焦	40,793.59	47,337.35	47,882.85
	能源消耗密度	吉焦 / 人	24.60	21.97	18.73
	水資源消耗總量	立方米	6,056.96 <sup>8</sup>	13,723.37	35,533.00
	水資源消耗密度	立方米 / 人	3.65	6.37	13.90

<sup>4</sup> 為更精確反映 2024 年度每位員工因辦公行政、業務營運活動等產生的消耗和排放，2024 年度能源和資源消耗強度、溫室氣體和廢棄物排放強度計算方式為：消耗或排放總量 / ((2024 年初在職員工數 + 2024 年末在職員工數) / 2)。

<sup>5</sup> 2024 年度公司在業務開展過程中不涉及範圍 1 溫室氣體排放，溫室氣體排放來自外購電力使用而產生的範圍 2 溫室氣體排放，範圍 2 溫室氣體排放的計算參考生態環境部《關於髮佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》中全國電力平均二氧化碳排放因子 (0.5366kgCO<sub>2</sub>/kWh)。

<sup>6</sup> 有害廢棄物包括廢棄電子產品、廢棄墨水匣 / 硒鼓、廢棄燈管、燈泡及廢棄幹電池。無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾。

<sup>7</sup> 公司總用電量統計範圍包含職場用電和數據中心用電。2024 年度總能耗來自間接能源 (即外購電力) 使用而產生的間接能耗，能耗係數參考國家《GB2589-2020T 綜合能耗計算通則》。

<sup>8</sup> 2024 年因職場退租縮租等原因，水資源消耗總量顯著下降。

## 社會關鍵績效表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年	
勞工管理	員工總人數	人	1,563	1,753	2,556	
	按僱傭類型劃分的員工人數	全職員工	人	1,563	1,753	2,556
		兼職員工	人	0	0	0
	按性別劃分的員工人數	男性員工	人	619	675	1,122
		女性員工	人	944	1,078	1,434
	按員工類別劃分的員工人數	高級員工	人	41	59	66
		中級員工	人	317	390	449
		基層員工	人	1,205	1,304	2,041
	按年齡組別劃分的員工人數	30 歲以下	人	318	426	870
		30-50 歲	人	1,219	1,294	1,641
50 歲以上		人	26	33	40	
按地區劃分的員工人數	中國大陸員工	人	1,559	1,749	2,551	
	海外及港澳台員工	人	4	4	5	
員工總流失比率 <sup>9</sup>	%	12.16	50.17	/		
按性別劃分的員工流失比率	男性員工流失比率	%	11.95	65.88	37.70	
	女性員工流失比率	%	12.29	38.93	44.84	
按年齡組別劃分的員工流失比率	30 歲以下員工流失比率	%	16.98	54.00	66.44	
	30-50 歲員工流失比率	%	11.08	48.38	28.86	
	50 歲以上員工流失比率	%	50.00	52.00	32.50	

<sup>9</sup> 受外部環境變化影響，2024 年平安健康員工流動性逐步降低。

指標類別	關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年	
勞工管理	按地區劃分的員工流失比率	中國大陸員工流失比率	%	12.19	50.17	41.71
		海外及港澳台員工流失比率	%	0.00	44.44	40
	僱傭合同簽訂率	%	100	100	100	
	社會保險覆蓋率	%	100	100	100	
	中國內地員工工會入會率	%	100	100	100	
健康與安全	因工亡故人數	人	0	0	0	
	因工亡故比率	%	0	0	0	
	因工傷損失工作日數	日	303	270	40	
	員工健康體檢服務覆蓋率	%	100	100	100	
發展與培訓	按性別劃分的受訓員工百分比	男性員工	%	39.60	/	/
		女性員工	%	60.40	/	/
	按性別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	男性員工	小時	174	174	78
		女性員工	小時	177	177	79
	按僱員類別劃分的受訓員工百分比	高級員工	%	2.62	/	/
		中級員工	%	20.28	/	/
基層員工		%	77.10	/	/	
按僱員類別劃分的每名員工完成受訓的平均時數	高級員工	小時	140	140	68	
	中級員工	小時	185	185	80	
	基層員工	小時	175	175	78	
供應鏈管理	合作總數	家	3,919	3,142	2,532	
	中國大陸供應商數量	家	3,911	3,138	2,528	

指標類別	關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
供應鏈管理	海外及港澳台供應商數量	家	8	4	4
	執行供應商準入認定評分或績效評估的供應商數量	家	3,919	3,142	2,532
	經評估確認為有重大 ESG 負面影響的供應商數量	家	0	0	0
	經 ESG 評估決定終止合作的供應商數量	家	0	0	0
	供應商反商業賄賂條款要求覆蓋率	%	100	100	100
	供應商 ESG 相關培訓覆蓋率	%	100	100	100
責任產品	已售或已運送產品因安全健康原因而須回收的百分比	%	0	0	0
	產品及服務投訴數量	條	6,684	13,169	7,030
	投訴問題解決率	%	100	100	100
	投訴處理滿意度	%	97.59	96.1	96.3
	針對所有員工的責任營銷培訓率	%	100	100	100
維護客戶關係	針對銷售人員的責任營銷培訓率	%	100	100	100
	針對銷售人員的責任營銷培訓人均時長	小時	35	39	39
	電話服務滿意度	%	98.1	97.9	97.7
	客戶服務培訓次數	次	52	68	89
	客戶服務培訓人次	人次	520	551	606
知識產權保護	國內專利申請數	件	117	368	325
	PCT 專利申請數	件	0	0	45
	專利授權數	件	202	208	35
	商標核準數	件	36	47	30
	著作權登記數	件	1	0	2
	知識產權培訓 / 宣導	次	7	21	/

# 聯交所指引索引表

指標類別	關鍵績效指標	單位	2024 年	2023 年	2022 年
數據安全與 隱私保護	信息安全培訓總數	次	33	37	55
	專崗安全培訓次數	次	2	10	6
	信息安全意識考核達標率	%	100	100	100
	公司開展的業務通過信息 / 隱私安全管理認證的比率	%	100	100	100
	信息安全政策和系統審核頻率	次 / 年	2	3	2
公益慈善	開展公益慈善活動 / 志願服務活動總時數	小時	800	1,800	5,416
商業道德	對公司及員工提出的貪污訴訟案件數量	件	0	0	0
	貪污訴訟案件給公司造成的經濟損失	元	0	0	0
	反貪污培訓 / 廉潔文化倡導次數	次	29	197	150
	內部開展反腐或相關內審調查活動次數	次	13	16	18
	商業道德標準培訓員工覆蓋率	%	100	100	100
	商業道德標準審核頻率	年 / 次	/	/	1
風險管理	監管新規解讀	次	17	17	32
	風險管理主題培訓次數	次	205	197	121
	風險管理主題培訓員工覆蓋率	%	100	100	100
投資者關係	與投資者溝通次數	次	304	358	407
	召開投資者業績說明會次數	次	2	2	2

披露要求	披露情況	對應章節或解釋
<b>強製披露規定</b>		
管治架構	已披露	2.1 企業治理與合規營運
匯報原則	已披露	關於本報告
匯報範圍	已披露	關於本報告
「不遵守就解釋」條文		
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	已披露	4.2 排放物管理
A1.1 排放物種類及相關排放數據。	已披露	環境關鍵績效表
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（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	已披露	4.1 應對氣候變化 環境關鍵績效表
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）。	已披露	環境關鍵績效表
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）。	已披露	環境關鍵績效表
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。	已披露	4.2 排放物管理
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。	已披露	4.2 排放物管理

披露要求	披露情況	對應章節或解釋
層面 A2: 資源使用		
一般披露	已披露	4.3 資源管理
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)。	已披露 環境關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	已披露 環境關鍵績效表
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。	已披露 4.1 應對氣候變化
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。	已披露 4.3 資源管理
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	不適用 平安健康的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料,因此該指標不適用。
層面 A3: 環境及天然資源		
一般披露	不適用	平安健康在日常營運中不涉及其他環境及天然資源,因此有關環境及天然資源的披露不適用。
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。	不適用 平安健康在日常營運中不涉及其他環境及天然資源,因此有關環境及天然資源的披露不適用。
層面 A4: 氣候變化		
一般披露	已披露	4.1 應對氣候變化

披露要求	披露情況	對應章節或解釋
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。	已披露 4.1 應對氣候變化
層面 B1: 僱傭		
一般披露	已披露	5.2 勞工管理
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。	已披露 社會關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露 社會關鍵績效表
層面 B2: 健康與安全		
一般披露	已披露	5.2 勞工管理
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	已披露 社會關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露 社會關鍵績效表
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。	已披露 社會關鍵績效表
層面 B3: 發展及培訓		
一般披露	已披露	5.2 勞工管理
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。	已披露 社會關鍵績效表
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。	已披露 社會關鍵績效表
層面 B4: 勞工準則		
一般披露	已披露	5.2 勞工管理

披露要求	披露情況	對應章節或解釋
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。	已披露	5.2 勞工管理
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	已披露	5.2 勞工管理
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露	已披露	5.1 可持續供應鏈
B5.1 按地區劃分的供應商數目。	已披露	社會關鍵績效表
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。	已披露	5.1 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。	已披露	5.1 可持續供應鏈
B5.4 描述在揀選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。	已披露	5.1 可持續供應鏈
層面 B6: 產品責任		
一般披露	已披露	3.1 優質醫療健康服務 3.2 醫藥質量管理
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。	已披露	3.2 醫藥質量管理
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	已披露	3.4 客戶體驗提升 社會關鍵績效表
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	3.3 醫療科技發展
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	3.1 優質醫療健康服務 3.2 醫藥質量管理

披露要求	披露情況	對應章節或解釋
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。	已披露	2.4 信息安全和隱私保護
層面 B7: 反貪污		
一般披露	已披露	2.1 企業治理與合規營運 2.3 商業道德
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件的數目及訴訟結果。	已披露	2.3 商業道德 社會關鍵績效表
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	已披露	2.3 商業道德
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	已披露	2.3 商業道德
層面 B8: 社區投資		
一般披露	已披露	5.3 社會責任
B8.1 專註貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	已披露	5.3 社會責任
B8.2 在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）。	已披露	5.3 社會責任

**平安健康**