平安好医生
2020业绩发布

2021.2

目录

行业概览

业绩亮点

战略升级

财务亮点

机遇巨大：中国互联网医疗行业在新冠疫情影响下高速增长

新冠疫情及科技创新加速了互联网医疗发展

用户接受大幅提高

平安好医生疫情期间：

10倍 App新用户增长[1]

9倍 App新用户日问诊增长[2]

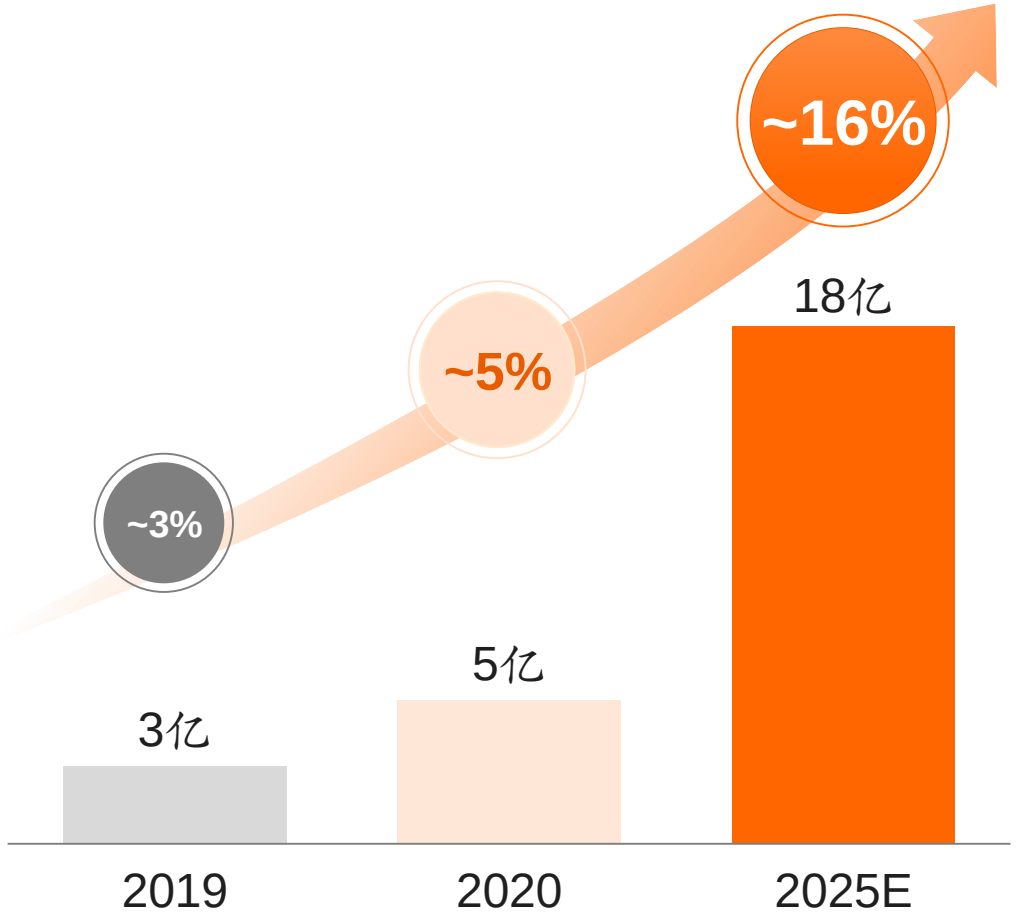
科技创新AI助力

99.6% 平安好医生在线诊疗智能分诊准确度

3,000+ 平安好医生AI辅助诊疗系统覆盖疾病种类

互联网医疗的渗透率快速上升

互联网诊疗渗透率[3]及年度人次[4]



1.此处倍数基于2020年1月22日-2020年2月6日期间APP日均注册用户数和2020年1月1日-2020年1月21日期间APP日均注册用户数对比得出；2. 此处倍数基于2020年1月22日-2020年2月6日期间APP新增用户日均提出主诉问诊量和2020年1月1日-2020年1月20日期间日均提出主诉问诊量对比得出；3. 渗透率=年度互联网诊疗人次除以年总诊疗人次；4. 口径包含免费问诊

政策支持：利好政策不断出台推动行业发展

国家战略

- 2030年人均预期寿命达到79岁
- 健康产业成为国民经济支柱性产业
- 促进健康的制度体系更加完善

互联网	促进互联网+医疗	• 医保局发布《关于积极推进“互联网+” 医疗服务医保支付工作的指导意见》，允许**互联网医疗接入医保**并作为分级诊疗制度的一大重要组成 • 人大常委会通过新版《药品管理法》及药监局发布的《药品网络销售监督管理办法（征求意见稿）》，**开放在线处方药销售** • 卫健委等机构联合发布《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》，推进**互联网医院与各级医疗机构的数据对接**
医疗机构	促进分级诊疗	• 国务院发布《关于进一步激发社会领域投资活力的意见》，鼓励**社会资本积极参与**医疗机构发展 • 国务院发布《“十三五”深化医药卫生体制改革规划》持续**深化医疗制度改革**，进一步促进分级诊疗
支付方	促进健康管理	• 银保监会发布新修订的《健康保险管理办法》，将**健康管理服务成本占净保费上限从12%提高至20%**

目录

行业概览

业绩亮点

战略升级

财务亮点

业绩亮点概述

1 用户增加

- 注册用户达到**3.73亿**

2 医疗提升

- 日均咨询量**90.3万**，同比增长**23.9%**
- 医疗付费用户占比**35.1%**，同比提升**6.4个百分点**

3 渠道拓展

- 企业服务已拓展**1,100+家**企业客户
- **50个**互联网医院项目上线

4 网络扩张

- 合作医院**3,700+**家
- 合作药店**15.1**万家
- 中心仓项目已覆盖全国**51**个头部城市

1 用户增加：流量指标续攀新高

3.73亿
+5,760万
总注册用户数[1]

7,262万
+8.5%
月度活跃用户[2]

398万
+34.1%
月度付费用户[2,3]

注：上图中8.5%、34.1%均指同比增长，5,760万指2020.1.1至2020.12.31十二个月累计增加值
1. 截至2020年12月31日，累计注册用户中49.3%来自平安集团各类插件
2. 月度活跃用户、月度付费用户指2019年12月和2020年12月当月通过移动应用程序、WAP或者插件渠道进入我们的服务或者产品平台一次及以上，或付费一次及以上的用户数
3. 平均付费用户转化率从2019年全年的4.0%提升至2020年全年的4.9%

2 医疗提升：不断夯实医疗服务能力，日咨询量稳步提升

服务优化

- **丰富音视频功能**，满足不同场景下的问诊需求
- **上线诊后随访平台**，实现诊后定期随访
- **会员产品升级**，就医360升级为健康守护360，私家医生产品全面升级

品质管控

- **及时响应：**免费用户45秒内响应，付费用户30秒内响应
- **处方管控：**处方付款后医生2次检查

2020年
日均咨询量
90.3万
同比+24%

2020年
医疗付费用户占比
35.1%
同比+6.4pps

2020年
会员产品收入
925百万
同比+124%

3 渠道拓展-企业服务：提供全面的员工医疗+健康服务，实现B2C2F转化

借由平安综合金融生态中**庞大的企业客户网络**精准触达目标企业，首创行业内**互联网+医疗+健康模式**，提供**以私家医生为代表的企业健康服务产品**

2B 企业的健康伙伴

- 提供专业、便捷、安心的企业医疗服务，截至2020年底，已拓展**1,100+**家企业客户，销售金额达**5.8亿**

2C 员工的健康守卫

- 通过定制化的**在线医疗会员产品**，将企业员工引流到线上健康管理平台，提供**全面的健康和医疗服务**

2F 家庭的安心保障

- 通过企业员工将**服务深入每个家庭**，重视不同家庭和成员的**多元化需求**，定制有温度的全家服务

差异化优势

便捷就医体验	全面定制服务	健康数据追踪
定制化企业医务室、一站式智能医疗终端	员工私家医生、定制化在线医疗、线上健康管理	员工个人健康档案、企业健康指标监测

3 渠道拓展-互联网医院：自建及共建双模式，快速推进互联网医院布局

截至2020年底，已签约**120+个互联网医院项目**，其中**50个项目已上线**、**5个项目已打通并接入医保支付系统**（湖北、银川、顺德、东莞、福州项目），通过自建、共建双模式转化线下就医流量

自建模式打通医保

- **已布局9个城市：**银川、青岛、成都、海口、南宁、合肥、威海、福州、南京
- 积极接入当地医保支付系统，**湖北省和银川市的自建互联网医院平台已打通当地医保支付**

互联网医院布局

共建模式赋能医院

- **已上线41家**共建互联网医院，提供在线复诊、续方开药等服务，如暨南大学附属顺德医院问诊量日峰值已达医院总体**20%**

1. 上图布局仅供示例

自建模式所在地　共建模式所在地

4 网络扩张：广泛布局线下医疗生态网络，提供线上线下闭环服务

医院

- 合作医院**3,700+**家，较年初增长近400家，其中三级医院近**2,000**家

药店

- 合作药店**15.1**万家，较19年底增长**5.7万+**家
- 覆盖中国**32**个省的**379**个城市

药品

- **中心仓项目**（闪电送药服务）已覆盖全国**26**个省级行政区的**51**个头部城市，上线城市订单量涨幅约为未上线城市的**3倍**

社会责任：践行公益和企业责任，品牌认可度不断提升

抗疫驰援

- **“云”问诊战疫：**24小时内成立抗疫专项小组，**千名医生**主动放弃春节假期奋战一线
- **捐赠物资：**向武汉及各地医疗机构捐赠**45万**只口罩
- **积极助力：**与**62**个各级政府合作开通在线/电话热线义诊
- **助力基层战疫：**组织名医、专家制作抗疫科普短视频**51**支，直播开展医疗科普教育，播放总量超**1.15亿**次

健康扶贫

- “村医工程”深入**云贵川桂**等地开展医疗服务升级，改善贫困地区基础医疗服务
- 累计援建、升级**1,200+**个乡村卫生所，体检义诊覆盖**11万**余人

权威认证

- 获WONCA最高级别AI认证
- 纳入恒生科技股指数
- 央视《新闻联播》、《经济半小时》等栏目**4**次重点报道

目录

行业概览

业绩亮点

战略升级

财务亮点

全方位战略升级：渠道、服务、能力三大战略升级

渠道升级

抓住**C端、保险、企业、互联网医院**4大流量入口海量获客

服务升级

打造专科引领的**医疗服务**+多元高频的**健康服务**

能力升级

提供极致医生服务，构建**四层医生网络**

渠道升级：抓住C端、保险、企业、互联网医院4个入口

2020年达成

C端

3.73亿注册用户，**7,262万月**活跃用户，日均咨询量**90.3万**

保险

首款为平安重疾险保单定制的“就医360会员”全新升级为“健康守护360”，联合平安产险推出新会员产品“安诊无忧—百万医疗险”

企业

已覆盖**1,100+**家企业的员工医疗健康及体检服务

医院

上线**50家**互联网医院，并且已打通湖北、银川、顺德、东莞、福州项目的医保支付

战略升级

中国最大在线医疗入口，AI覆盖**3,000+种**常见疾病诊疗

深度融合保险与健康服务，积极拓展**与平安健康险的全面合作**，打造**“有温度的保险”**

继续**渗透企业客户员工+客户**，打造**互联网+医疗+健康+保险**模式

持续投入**互联网医院+医保线上支付**，提升患者就医便利

服务升级：医疗健康全流程，线上线下全打通

2020年达成

日均咨询
90.3万次

累计在线咨询
10亿+次

健康课程内容
400+套

合作本地健康商家
2,000+家

战略升级

专科引领的医疗服务

全科

皮肤科

中医科

妇产科

儿科

内科

外科

其他专科

六大专科

图文

电话

语音

视频

测量体征

医疗 + 健康

多元高频的健康服务

健康	亚健康
健康运动	职场照护
健康饮食	消费医疗
健康心理	人群管理

智能硬件 全套智能监测及智能远程诊疗硬件解决方案

健康档案 积淀海量数据，覆盖健康管理全场景

线上线下服务全打通

检测O2O

转诊会诊

随访管家

私家医生

线上专业指导
私人教练、营养师、咨询师

线下合作机构
齿科诊所、健身机构、轻食餐厅、体检机构…

能力升级：提供极致医生服务，赋能四层医生体系

2020年达成

全国医疗专家
2万+名
其中~70%为
三级医院专家

大咖医生
近300名

自建医疗团队
2,200+名

战略升级

专属医生工作台

专属医生工作台赋能医生，满足其**工作效率、科研产出、晋升考核、品牌塑造、经验交流**五大需求

强科研
提效率
助考核
促交流
创品牌

四层医生差异定位

大咖医生
大咖医生： 全国顶尖专家打造严肃医疗形象

外部医生
外部医生： 临床中坚力量解决患者核心诉求

驻司医生
驻司医生： AI赋能驻司团队高效服务常见需求

AI医生助手
AI医生： AI提升问诊效率

科技助力：海量数据不断累积，核心技术持续升级

2020年达成

咨询数据累积
10亿+人次

导诊准确率
99+%

辅助诊断/
用药建议准确率
90+%

战略升级

海量数据

- **10亿+条**累计就诊数据
- **400万**专业问题答案库
- AI覆盖**3,000+**种常见疾病诊疗

专业认证

- **WONCA最高级别认证**
- **首个**国际认可的AI医疗系统
- **6项**医疗影像国际竞赛第一

五大库

- 医疗产品库
- 疾病库
- 处方治疗库
- 个人健康库
- 医疗资源库

生态助力：平安集团完善的医疗健康生态圈

政府

平安智慧城市 地区政务一体化解决方案

平安医保科技 城市医保系统

服务

产品

平安医保科技
中国平安人寿保险
平安养老保险
平安健康保险

与平安保险产品结合，提供全面的医疗健康服务，打造有温度的保险

机构 | **医生** | **医药**

平安好医生

5.6万+ 医疗健康机构覆盖

2,200+自有 2万+外部 医生覆盖

15.1万 药店合作

渠道

平安医保科技
中国平安人寿保险
平安养老保险
平安健康保险

科技

平安医疗科技 全世界领先的医疗数据库

目录

行业概览

业绩亮点

战略升级

财务亮点

核心板块在线医疗收入强劲增长

（人民币百万元）

1,565

同比+82%

858

在线医疗收入

6,866

同比+36%

5,065

总收入

(516)

同比-26%

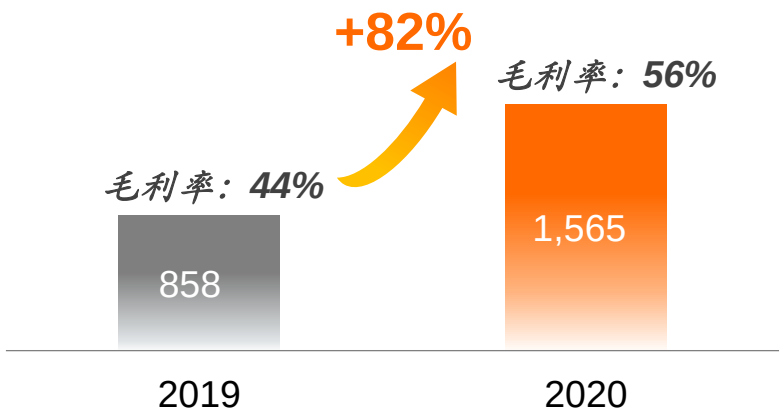
（695）

经营净亏损

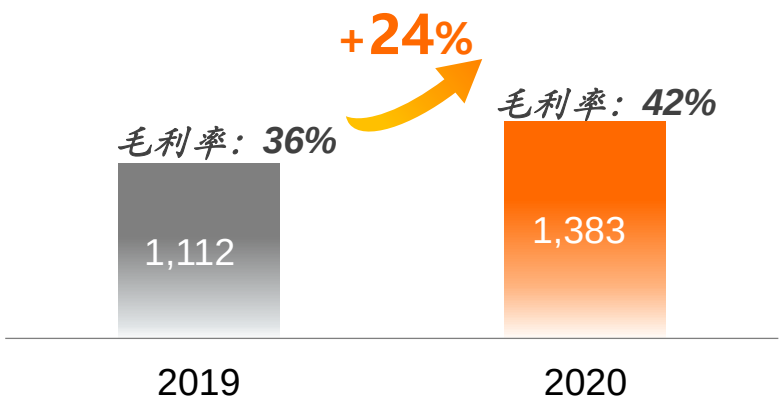
各板块业务持续增长，业务质量稳步提升

（人民币百万元）

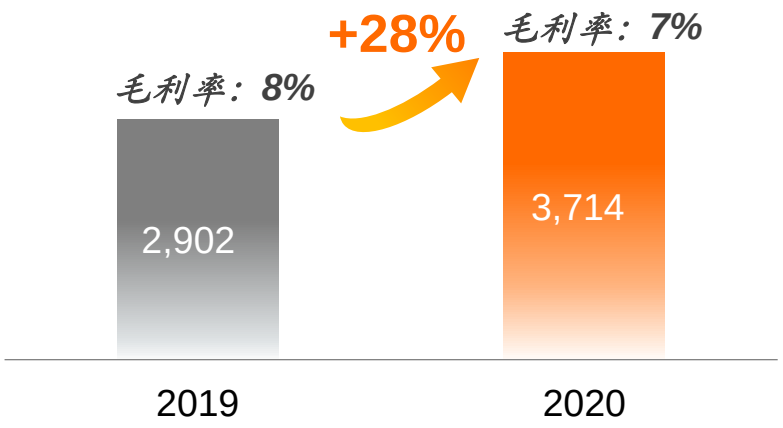
在线医疗



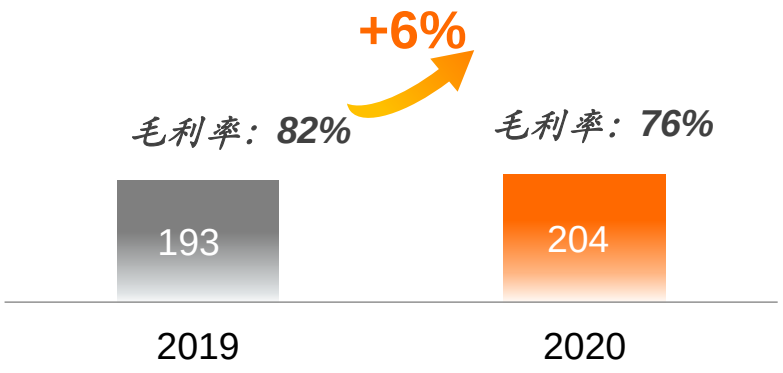
消费医疗



健康商城



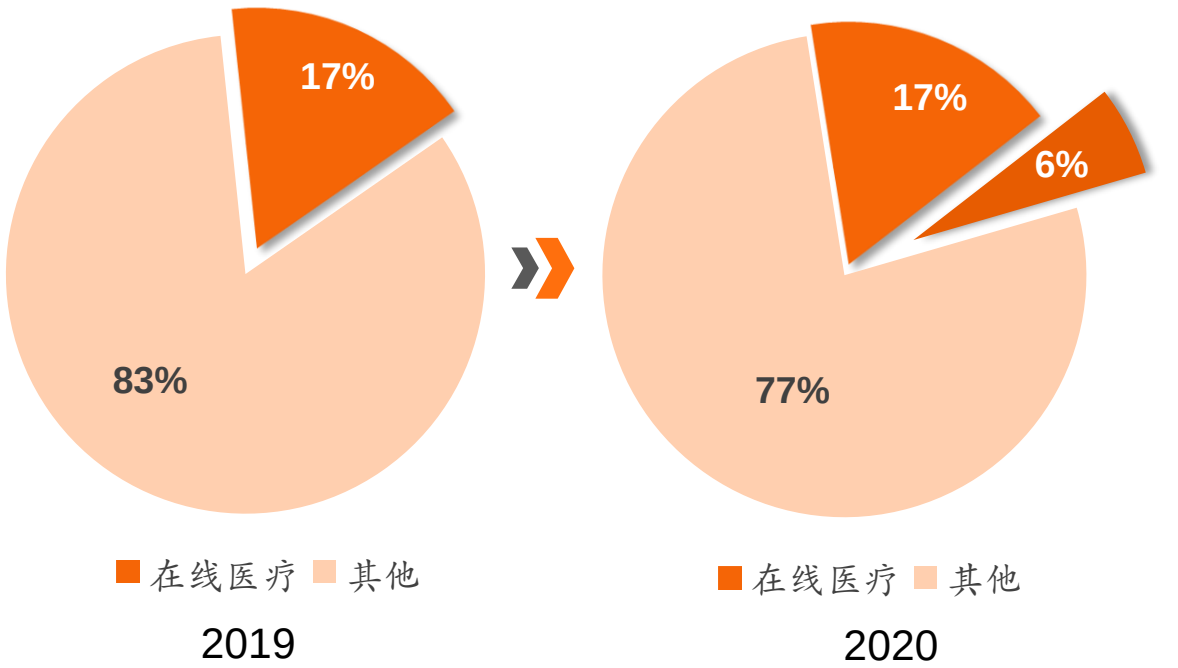
健康管理和互动



在线医疗脱颖而出，收入及毛利占比显著提升

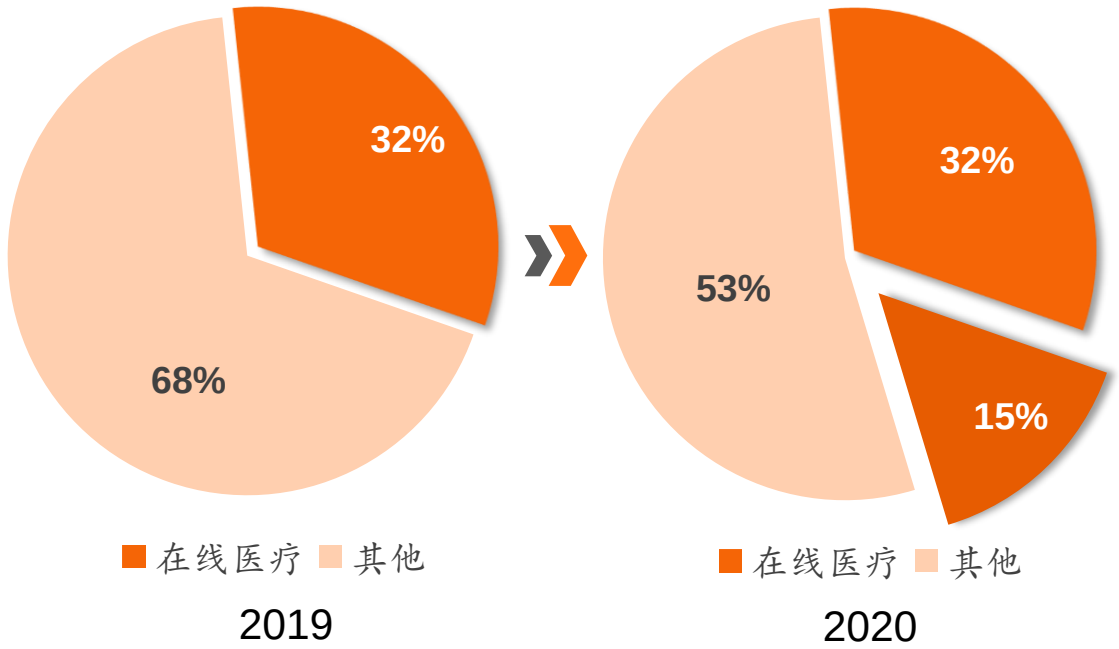
在线医疗收入占比

同比提升6个百分点



在线医疗毛利占比

同比提升15个百分点



附件 – 2020年利润简表

单位：人民币百万元

	2020年	2019年	同比变动
一、收入	6,866	5,065	36%
二、营业成本	(5,002)	(3,894)	28%
三、毛利	1,864	1,171	59%
四、销售及营销费用	(1,587)	(1,207)	31%
五、管理费用	(1,017)	(1,075)	-5%
六、其他收入	205	42	390%
七、其他（亏损）/收益-净额	(385)	109	不适用
八、财务收入-净额	100	253	-61%
九、应占联营及合营公司亏损	(122)	(27)	344%
十、所得税费用	(7)	(13)	-43%
十一、净亏损	(949)	(747)	27%
十二、经营净亏损	(516)	(695)	-26%

注：同比变动比例与年报按千元单位计算结果保持一致

有关前瞻性陈述之提示声明

除历史事实陈述外，本演示材料中包括了某些“前瞻性陈述”。所有本公司预计或期待未来可能或即将发生的(包括但不限于)预测、目标、估计及经营计划都属于前瞻性陈述。前瞻性陈述涉及一些通常或特别的已知和未知的风险与不明朗因素。某些陈述，例如包含「潜在」、「估计」、「预期」、「预计」、「目的」、「有意」、「计划」、「相信」、「将」、「可能」、「应该」等词语或惯用词的陈述，以及类似用语，均可视为前瞻性陈述

读者务请注意这些因素，其大部分不受本公司控制，影响着公司的表现、发展趋势及实际业绩。受上述因素的影响，本公司未来的实际结果可能会与这些前瞻性陈述出现重大差异。这些因素包括但不限于：汇率变动、市场份额、同业竞争、环境风险、法律、财政和监管变化、国际经济和金融市场条件及其他非本公司可控制的风险和因素。任何人需审慎考虑上述及其他因素，并不可完全依赖本公司的“前瞻性陈述”。本公司声明，本公司没有义务因新信息、未来事件或其他原因而对本演示材料中的任何前瞻性陈述公开地进行更新或修改。本公司及其任何员工或联系人，并未就本公司的未来表现作出任何保证声明，及不为任何该等声明负上责任

谢谢

THANKS