

環境、社會及管治報告

一、關於本報告

1. 報告簡介

平安健康醫療科技有限公司（以下簡稱「平安好醫生」、「公司」或「我們」）欣然發佈第二份環境、社會及管治報告（以下簡稱「本報告」），闡述我們在2019年內環境、社會及管治（即為Environmental, Social and Governance，以下簡稱「ESG」）方面的管理工作與成果，旨在回應利益相關方和社會公眾的期望，客觀地披露平安好醫生在可持續發展方面的表現。

2. 報告範圍

本報告涵蓋的時間範圍主要為2019年1月1日至2019年12月31日（以下簡稱「報告期」或「本年度」）。本報告內容涵蓋公司的主營業務，包括在線醫療業務、消費型醫療業務、健康商城業務、健康管理及互動業務。有關公司的業務詳情，請參閱公司2019年度報告。

3. 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「港交所」或「香港聯交所」）證券上市規則的《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)。本報告在每章節均列式出各章節內容所回應的SDGs，並在最後部分詳列《ESG報告指引》內容索引，可供讀者快速查閱。

4. 報告信息來源

本報告中的信息和數據來源於公司內部正式文件、內部統計數據及有關公開資料。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。

5. 報告保證方式

本報告披露的所有內容已經由平安好醫生董事會審議並通過。平安好醫生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。

環境、社會及管治報告

二、2019年度公司可持續發展關鍵績效

報告期間內，我們大力推進公司的可持續發展相關工作，積極創新醫療服務模式，推廣平等普惠的醫療服務；積極參與健康扶貧，利用互聯網醫療優勢助力公眾抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情，踐行社會責任；用心聆聽客戶需求，致力提升客戶體驗及滿意度；秉承以人為本的宗旨，關注員工發展，努力成為員工信賴的僱主。

1. 普惠醫療

- 平安好醫生註冊用戶數3.15億
- 醫療服務全年日均問診量72.9萬人次
- AI輔助診療系統涵蓋3,000種疾病的診斷知識
- AI輔助診療系統累計諮詢量超6.7億人次
- 合作藥店9.4萬家
- 合作診所超過4.8萬家

2. 社會公益

- 「村醫工程」升級鄉村衛生所超900個
- 培訓村醫超11,000人
- 義診覆蓋人群超過63,000人
- 聯合超過50家政府機構、媒體、企業發起抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情義診
- 向武漢各醫院以及各地醫療衛生相關機構捐贈45萬只口罩

3. 客戶體驗

- 醫療諮詢服務滿意度為98%
- 客服團隊累計服務321.9萬人次
- 投訴解決率100%

4. 員工成長

- 為2,900人提供就業崗位
- 女性員工佔比59%
- 線下員工培訓1,217場
- 普通員工平均受訓82.6小時/人
- 醫學團隊累計受訓28,104人次，培訓覆蓋率100%

環境、社會及管治報告

三、可持續發展管理

平安好醫生堅信公司的可持續發展戰略與公司的未來發展密不可分。平安好醫生的可持續發展管理、可持續發展報告編製及信息披露工作由董事會統籌、主導及負責。公司在開展企業日常的運作時，將可持續發展的相關因素納入決策的考量當中，並由董事會及管理層定期召開會議，審閱可持續發展相關工作成果。公司明確各層級、部門在可持續發展工作中的職責，督促各部門貫徹落實相關工作，並通過宣導等形式提升員工的參與度，實現企業可持續發展工作由上至下的全面規劃和管理。

作為全球領先的醫療健康生態平台，平安好醫生在業內首創「互聯網+人工智能+千人規模自有醫療團隊」的服務模式，大幅降低就醫門檻，實現醫療資源更好的利用和配置，緩解醫療健康系統的壓力。在推進醫院雲、藥店雲、診所雲、村醫雲以及國際化的4+1戰略過程中，我們助力政府及醫院減負增效，賦能藥店打造零售新業態，全面提升基層診療水平，並積極承擔社會公益責任，通過「村醫」工程協助政府提升鄉村醫療服務能力和質量。平安好醫生秉承「用科技讓人類更健康」的使命，以真正讓老百姓受益為目標不斷前行，為「健康中國」的國家戰略做出積極的貢獻。

使命	願景	價值觀
<ul style="list-style-type: none"> • 打造全球最大的醫療健康生態系統 • 用科技讓人類更健康 	<ul style="list-style-type: none"> • 讓每個家庭擁有一個家庭醫生 • 讓每人擁有一份電子健康檔案 • 讓每人擁有一個健康管理計劃 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶第一 • 團結協作 • 重在執行 • 激情澎湃 • 積德行善

環境、社會及管治報告

四、2019年度獎項及榮譽

獎項	獲獎時間	頒獎單位
2019易觀之星	2019年10月	易觀
2019中國常春獎－年度健康服務平台	2019年10月	界面
新中國成立70周年大健康產業傑出人物獎 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年10月	中國經營報
科技中概股最具成長性上市公司	2019年11月	每日經濟新聞
2019中國互聯網300強，排名第44	2019年11月	互聯網周刊
WISE2019新經濟之王－互聯網醫療之王	2019年11月	36Kr
年度上市企業2019	2019年11月	彭博商業周刊
2019聲譽優秀獎	2019年12月	南都傳媒
2019「金理財」年度企業社會責任獎	2019年12月	上海證券報
21世紀中國最佳商業模式先鋒人物 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年12月	21世紀商業評論
2019年度互聯網醫療公司	2019年12月	華夏時報
2019十大魅力人物 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年12月	南方人物周刊
2019金駿馬最具社會責任公益先鋒	2019年12月	證券日報
互聯網醫療最佳表現獎	2019年12月	胡潤百富
2019封面十大新經濟人物 (平安好醫生董事長兼CEO王濤獲獎)	2019年12月	封面新聞
2019封面科技榜·互聯網新醫療年度品質獎	2020年1月	封面新聞
2019金港股最佳港股通公司	2020年1月	智通財經
2019年度東亞地區最佳醫療健康生態平台	2020年1月	APAC Insider

環境、社會及管治報告

五、利益相關方參與及重要性議題分析

1. 利益相關方溝通機制

平安好醫生高度重視與利益相關方的溝通及交流，建立了常態化的溝通機制，並針對利益相關方的建議和訴求，積極採取措施進行回應。公司將利益相關方的意見作為公司制定可持續發展戰略的重要依據，促進公司可持續發展工作的貫徹與落實。在與投資者溝通方面，2019年度，我們組織了海內外電話會議60場，接待國內外投資者／分析師調研541批次，參加境內外投資銀行及股票經紀券商舉辦的投資會議約16場，組織國內外路演11次，大型投資者日1次，進一步加強與利益相關方的互動與交流。

利益相關方	期望與訴求	溝通回應方式
投資者與股東	可持續的盈利能力 企業規範化治理 權益保障	創造長期收益 完善內控體系 定期披露信息 股東大會
用戶與消費者	產品健康與安全 服務質量 隱私與信息安全 商業誠信	完善質量管控體系 客戶滿意度調查與投訴處理 加強風險管控 加強法律宣導
員工	合法權益保障 職業發展暢通 薪酬與福利保障 良好的工作氛圍	遵守法律法規 建設人才培養通道 完善薪酬福利體系 員工滿意度調查
供應商與合作夥伴	公開公正 合作雙贏 共同發展	規範採購流程 完善溝通機制 建立長效管理模式
政府與監管機構	遵守國家政策 履行納稅義務 加強廉潔建設 參與地區共建	依法合規經營 按時主動納稅 配合政府督查 促進社會就業
社區	促進社區發展 保護社區環境	開展公益項目 踐行綠色運營
行業協會	行業經驗交流 推動行業進步	參與行業論壇 提升研發能力

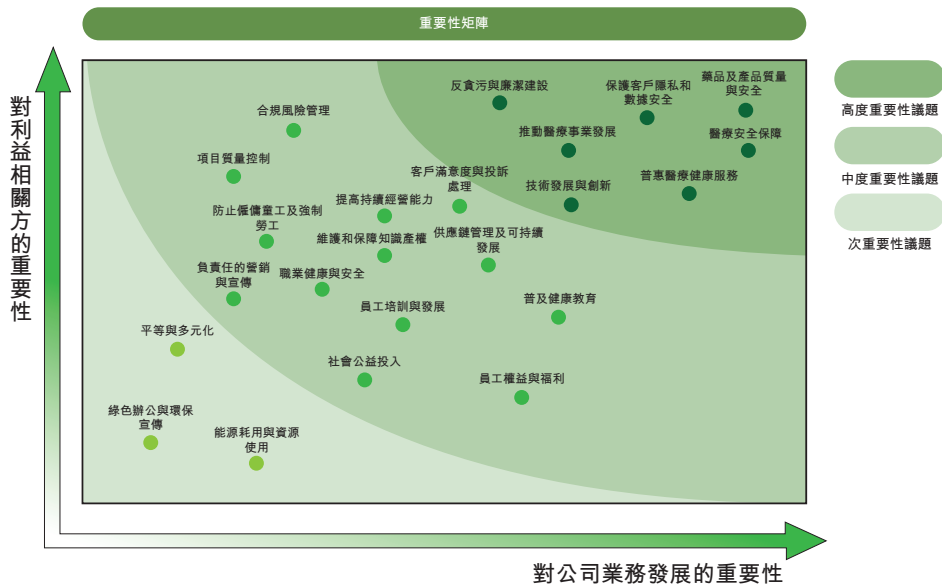
五、利益相關方參與及重要性議題分析

2. 2019年度重要性議題評估

本年度公司聘請了外部專業顧問，通過行業熱點跟踪、國家政策分析並結合公司業務實際，從環境、僱傭及勞工常規、供應鏈管理、產品責任、反貪污及社會貢獻六大領域識別及評估ESG重要性議題，並將評估結果作為本年度報告的編製依據。本年度重要性議題具體評估流程如下：



五、利益相關方參與及重要性議題分析



產品責任	僱傭及勞工常規	社會貢獻
推動醫療事業發展 普惠醫療健康服務 藥品及產品質量與安全 醫療安全保障 保護客戶隱私和數據安全 技術發展與創新 客戶滿意度與投訴處理 合規風險管理 提高持續經營能力 維護和保障知識產權 項目質量控制 負責任的營銷與宣傳	防止僱傭童工及強制勞工 職業健康與安全 員工培訓與發展 員工權益與福利 平等與多元化	普及健康教育 社會公益投入
反貪污	供應鏈管理	社會貢獻
反貪污與廉潔建設	供應鏈管理及可持續發展	能源耗用與資源使用 綠色辦公與環保宣傳

五、利益相關方參與及重要性議題分析

本年度利益相關方的ESG關注點集中在重要性矩陣圖所示的高度重要性議題中。我們十分重視利益相關方的意見，將於後續章節中對重要性高的議題進行重點披露從而回應各方的訴求。未來，我們將繼續把利益相關方的意見作為我們可持續發展工作方向的重要參考，並完善相關的內部制度和體系建設，推動我們ESG工作的持續改進和提升。

推動醫療事業發展

我們本年度內積極參與行業技術交流，促進行業合作，並設立了國內首個關於中文智能語音識別難度的標準規範，推動醫療健康行業持續健康發展、共同進步，營造和諧的行業生態圈。

普惠醫療健康服務

我們積極創新醫療服務模式，努力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務，推出「私家醫生」、「步步奪金」、「瘦滿分」等創新產品，全方位提升消費者在健康商品和醫療服務購買中的消費體驗。

技術發展與創新

我們在AI核心技術研發方面積極探索，通過持續優化AI輔診系統，搭建全新知識推理引擎，提升醫療資源使用效率，切實為醫院和社會減輕負擔。

藥品及產品質量與安全

我們對自營藥房倉庫以及健康商城的合作供應商採取嚴格的質量管控制度，確保提供的藥品及自營產品均符合《中華人民共和國藥品管理法》等相關法律規定以及質量標準。

醫療安全保障

我們制定了《在線診療管理制度》及《在線電子處方管理辦法》等內部制度，對自有醫療團隊、外部合作醫生以及線下健康醫療合作機構提供的醫療服務進行規範和監督，確保用戶的健康與安全。

保護客戶隱私和數據安全

我們建立完善的信息安全管理制度，梳理內部員工對客戶信息的使用權限，加強公司內部對用戶信息使用行為的監控，保障客戶數據不被洩露。

反貪污與廉潔建設

我們建立了明確、獨立的稽核監察體系，設立了反舞弊、反洗錢、反欺詐的「三反聯動」工作機制，致力提高公司反貪污和廉潔建設工作的針對性和有效性。

環境、社會及管治報告

六、合規運營的上市公司

本章節回應重要性議題：

- 反貪污與廉潔建設
- 合規風險管理
- 提高持續經營能力
- 負責任的營銷與宣傳

本章節回應SDGs：



平安好醫生積極承擔運營責任，每年按時召開股東大會、董事會會議以及舉辦投資者開放日。公司持續完善並落實企業管治和廉潔建設相關的制度，通過設立內控管理部及法律合規團隊規範相關業務流程，確保各部門履行自身職責，多角度保障公司守法合規，並提高企業持續經營的能力。

1. 合規經營

平安好醫生高度重視並嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》、《中華人民共和國藥品管理法》等在企業管治、互聯網醫療、藥品經營、電子商務等方面的法律法規。公司設立有企劃部，對與公司業務相關的政策、法規的頒佈和實施進行緊密關注，第一時間對政策內容進行深入研究和解讀，確保公司規範運營，致力提升自身企業管治水平。

六、合規運營的上市公司

我們按照相關法律條例規定，與省級互聯網醫療服務監管平台對接，依托實體醫療機構合作建立互聯網醫院，按規定辦理相關牌照，並實時監測、維護公司的各種資質證照，確保各項資質證照的有效性。截至2019年年底，我們已按照國家規定及要求取得了以下牌照、批文以及許可證：

實體	牌照／批文／許可證
平安健康互聯網股份有限公司	增值電信業務經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
平安健康互聯網股份有限公司	關於同意對平安健康互聯網股份有限公司單用途商業預付款規模發卡業務予以備案的通知
平安健康互聯網股份有限公司	網絡文化經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	藥品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
平安健康互聯網股份有限公司	食品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司	醫療器械網絡交易服務第三方平台備案憑證
平安健康互聯網股份有限公司	廣播電視節目製作經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司上海分公司	食品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司衢州分公司	食品經營許可證
平安健康互聯網股份有限公司上海第二分公司	食品經營許可證
青島平安好醫生互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證
平安（合肥）互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證
銀川平安互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證

六、合規運營的上市公司

實體	牌照／批文／許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	增值電信業務經營許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
江西平安好醫生大藥房有限公司	互聯網藥品交易服務資格證書
江西平安好醫生大藥房有限公司	藥品經營許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
江西平安好醫生大藥房有限公司	食品經營許可證
江西平安好醫生大藥房有限公司	第二類醫療器械經營備案
合肥快易捷醫藥電子商務有限公司	增值電信業務經營許可證
合肥快易捷醫藥電子商務有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
合肥快易捷醫藥電子商務有限公司	互聯網藥品交易服務資格證書
江蘇納百特大藥房有限公司	藥品經營許可證
江蘇納百特大藥房有限公司	第二類醫療器械經營備案憑證
江蘇納百特大藥房有限公司	食品經營許可證
江蘇眾益康醫藥有限公司	藥品經營許可證
江蘇眾益康醫藥有限公司	第二類醫療器械經營備案憑證
江蘇眾益康醫藥有限公司	食品經營許可證
江蘇眾益康醫藥有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
江蘇眾益康醫藥有限公司	醫療器械經營許可證

六、合規運營的上市公司

實體	牌照／批文／許可證
上海平安健康文化傳播有限公司	營業性演出許可證
平安萬家醫療投資管理有限責任公司	醫療器械經營許可證
平安萬家醫療投資管理有限責任公司	第二類醫療器械經營備案憑證
平安萬家醫療投資管理有限責任公司	互聯網藥品信息服務資格證書
深圳安安診所	醫療機構執業許可證
廈門思明萬家悅享中心門診部	醫療機構執業許可證
廣東業誠保險代理有限公司	經營保險代理業務許可證
廣州市濟帆生物科技有限公司	互聯網藥品信息服務資格證書
廣州市濟帆生物科技有限公司	藥品經營質量管理規範認證證書
廣州市濟帆生物科技有限公司	藥品經營許可證
廣州市濟帆生物科技有限公司	第二類醫療器械經營備案憑證
廣州市濟帆生物科技有限公司	食品經營許可證
上海濬醫智能科技有限公司	增值電信業務經營許可證

* 此表格包含平安健康醫療科技有限公司境內經營實體相關信息

此外，公司制定有《合規評審管理辦法》、《制度管理辦法》等內部政策，由公司的法律合規團隊為各大項目提供法律評審，確保項目的合規運行。同時，法律合規團隊與各業務部門合作，對公司的日常業務進行合規檢視，並為全體員工提供定期的合規宣導，提升全員的守法運營意識。

六、合規運營的上市公司

案例分享

定向合規宣導

2019年5月29日及2019年6月6日，為踐行《廣東省藥品監督管理局辦公室關於印發醫療器械「清網」行動工作方案的通知》(以下簡稱「《通知》」)的精神，法律合規團隊在上海徐匯職場面向公司健康商城部、運營部、客服部及入駐公司平台的醫療器械經營企業進行了兩次合規專項宣導，為參會人員解讀了《通知》的有關內容，指明了具體整改事項，對現場的提問進行答疑解惑，進而推動公司平台入駐企業醫療器械經營業務的合規運營。

案例分享

推動法律合規工作智能化的「平安好律師」

2019年度，平安好醫生推廣了「平安好律師」智能法律合規評審系統的2.0版本及3.0版本的使用。「平安好律師」系統包含兩大產品(智能合同管理、智能案件管理)和十大工具(模板合同推送、格式合同生成、智能合同比對、智能合同評審、區塊鏈存證、智能盡職調查、智能司法文書、智能律師畫像、在線簽約和智能履約)，涵蓋合同全生命周期管理流程，並使低端、重複、流程化的合同審核工作智能化。2019年度，通過該系統的使用，讓法律合規的相關工作更精準、高效，大大減輕了相關工作人員的負擔。未來，公司會繼續推動「平安好律師」系統的應用，助力法律合規工作往更智能高效的方向轉型。

六、合規運營的上市公司

2. 風險管理與內部控制

平安好醫生董事會對公司的風險管理和內部控制工作負責，並通過公司的審計及風險管理委員會領導高級管理層，由內控管理室持續開展風險評估、控制與日常風險管理工作。公司內部設有《全面風險管理辦法》、《操作風險與內控管理制度》等條例，以全面性、有效性、一致性、獨立性和成本效益為原則，明確各部門職責，制定風險識別、評估、檢測及控制的流程與方法，切實提高公司風險與內部控制管理水平，保障公司業務持續穩健發展。

公司每季度開展全面風險管理總結匯報，對每季度各項風險管理工作進行總結回顧、對重點項目進行追蹤、對現階段風險管理不足的原因進行分析，並對下階段工作進行重點規劃。2019年度，平安好醫生開展了公司層面的風險評估，並以風險評估的結果為基礎持續優化風險管理組織架構，完善公司風險管理流程及風險應對措施；並持續利用智能風險監測模型，定期掃描排查風險數據，有效提升公司風險管控水平。

風險管理和內部控制培訓

案例分享

2019年10月17日，平安好醫生邀請各部門負責人開展風險管理和內控培訓，從與公司業務相關性較大的外部風險案例出發，為各部門負責人詳細分析風險成因及影響，並為大家辯證闡明風險管理和內部控制的關係，講解日常業務操作的內部控制要求，極大提升了公司員工在風險管理和內控方面的意識與技能。



風險管理和內部控制培訓現場

六、合規運營的上市公司

3. 反貪污與廉潔建設

平安好醫生嚴格遵守中華人民共和國《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》、《中華人民共和國刑法》等相關法律法規，制定了《反舞弊管理辦法》、《稽核監察章程》及《信訪工作管理制度》等內部制度，建立了反舞弊、反洗錢、反欺詐的「三反聯動」工作機制，致力提高公司反貪污和廉潔建設工作的針對性和有效性。

公司建立了明確、獨立的稽核監察體系，以規範各級人員的職務行為。一旦發現舞弊風險，稽核監察部門立即組織實施調查，並根據《平安健康互聯網「紅、黃、藍」牌處罰制度》、《員工違規行為處理執行標準》等內部制度對違規行為進行處罰；若發現違法行為，將依法移送司法機關處理。調查結束後調查組將提供調查報告，並提出整改措施，切實提高反舞弊工作的有效性。

公司建立並持續完善信訪舉報機制，設立了統一的電子郵箱、書信、走訪等多種舉報方式，確保舉報渠道暢通，並對提供有價值舉報線索的人員予以獎勵。公司定期開展反貪腐和廉政相關的教育及培訓活動，營造崇尚誠信的企業文化，警醒員工遵紀守法。2019年度，公司通過郵件及視頻等方式共計開展25次廉政教育宣導，教育主題覆蓋採購舞弊、職務犯罪、虛假宣傳、信息安全等多個高風險領域，全面提升公司員工廉潔守法意識。本年度我們未發生任何有關貪污、賄賂、欺詐及洗黑錢等訴訟案件。



廉政教育宣導培訓材料示例

六、合規運營的上市公司

4. 合規宣傳

平安好醫生嚴格遵守《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，制定並執行《廣告發佈標準》、《廣告審核基本規範》等內部條例，確保廣告和產品宣傳信息的真實性，堅持合規、負責任的營銷準則。

1) 品牌宣傳

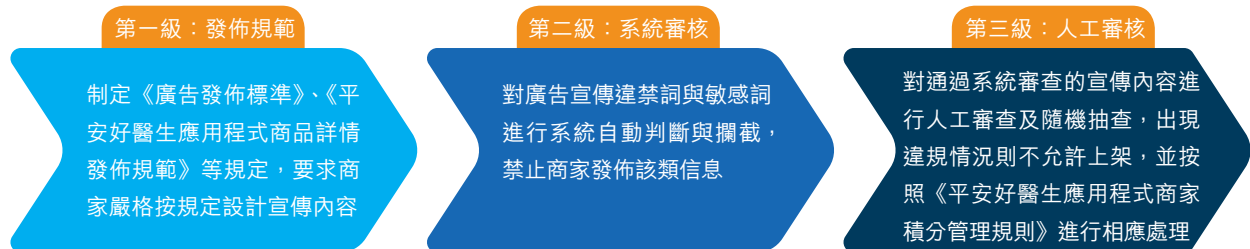
公司在進行品牌宣傳時對業務廣告、宣傳資料、出版物等推廣載體中的公司商標及標識標籤等進行統一規範，各業務團隊在進行任何形式的宣傳行為之前，均需將宣傳材料提交至公司的市場品牌部及法律合規團隊，由其根據《廣告發佈標準》《廣告審核基本規範》進行審核，嚴格禁止政治敏感、違法違規、色情暴力等內容的發佈。宣傳材料須通過嚴格的審批流程審核通過後方可對外宣傳，以確保公司對外宣傳內容的準確性及合法性。

2) 營銷宣傳

平安好醫生建立有銷售中心客戶經理團隊，負責推動業務的擴大與發展。營銷管理部定期對客戶經理團隊進行線上及線下的合規培訓，並定期通過郵件和課件的形式進行宣導，規範客戶經理團隊的宣傳話術，杜絕對客戶的誤導以及誇大事實的營銷。公司制定了《平安好醫生銷售中心客戶經理基本管理辦法（2019試行版）》規範客戶經理團隊的營銷行為，對於任何向客戶提供虛假資料或誤導性宣傳的情況，將視情節嚴重程度，依照規定對其實施相應的處罰。

3) 健康商城產品宣傳

平安好醫生的健康商城平台上的商品及服務的描述內容委託各供應商提供，我們對其內容進行審核。為確保商家的宣傳符合監管要求，我們採取如下三級系統監督管控：



環境、社會及管治報告

七、堅守品質的健康守護者

本章節回應重要性議題：

- 推動醫療事業發展
- 普惠醫療健康服務
- 技術發展與創新
- 藥品及產品質量與安全
- 醫療安全保障
- 維護和保障知識產權
- 項目質量控制

本章節回應SDGs：



平安好醫生自成立以來，積極把握政策機遇和市場需求，開創了獨特的「互聯網+AI+千人規模自有醫療團隊」服務模式，與醫院及線下藥店合作，為用戶提供涵蓋在線醫療、消費型醫療、健康商城、健康管理及互動的優質服務，通過滿足用戶全方位、個性化的醫療健康需求，最大化發揮互聯網醫療價值。平安好醫生高度關注中國的人口健康狀況，重視科研創新，不斷加強產品與服務的嚴格管控，致力於為國內優質醫療資源稀缺及分佈不均、缺少分級診療服務、患者就醫體驗差等醫療痛點提供解決方案，努力將自身打造成為大眾健康的守護者。

1. 技術創新及發展

平安好醫生在AI核心技術研發方面積極探索，通過AI應用與自有醫療團隊相結合，提升醫療資源使用效率，切實為醫院和社會減輕負擔，並推動醫療事業的長足發展。

1) AI輔助診療系統

平安好醫生自主研發的AI輔助問診系統（以下簡稱「AI輔助診療系統」）能根據用戶的主訴描述，精準分配科室醫生，並輔助醫生完成病史收集，大幅提升線上問診的效率和準確率。同時，AI重症監控系統能即時識別用戶是否存在重症的可能性，並及時通知用戶線下就醫。

2019年度，我們持續改進AI輔助診療系統，搭建全新知識推理引擎，並對中醫領域知識進行了結構化整理；基於線上的海量諮詢記錄，我們不斷優化自然語言處理技術，使得AI輔助診療系統得以更準確的識別用戶的口語表達含義；我們持續提升圖片識別能力，以更精確地識別、診斷用戶拍攝的圖像；我們還升級了超級計算平台，使其得以承載更複雜的算法模型以及應對更高的併發流量。截至2019年年底，我們的AI輔助診療系統已經應用到平安好醫生自有醫療團隊全部科室以及超過150家線下醫院，涵蓋3,000種疾病診斷知識，累計超過6.7億人次諮詢。

七、堅守品質的健康守護者

此外，我們在語境分析、自然語言處理、預測分析等方面也獲得了技術突破。我們聯合國內頂尖的智能語音識別技術公司雲知聲共同起草了《中文語音識別難度分級認證規範》討論稿，設立了國內首個關於中文智能語音識別難度的標準規範，為智能語音交互類產品在實際應用場景下的識別率提供了定級依據。

2) 一分鐘診所

「一分鐘診所」是平安好醫生自主研發的國內首個商業化運營的「無人診所」，包含獨立問診室和智能藥櫃兩大功能模塊，內嵌了多項AI科技應用，向用戶提供包括問診諮詢、康復指導、用藥建議、付費購藥等自助式醫療健康服務。通過與雲端醫生與用戶進行語音對話，結合智能設備上傳數據，平安好醫生後台的自有醫生團隊和AI輔助診療系統可在短時間內為用戶提供初步診斷以及具有電子簽名的電子處方。「一分鐘診所」的智能藥櫃可為用戶提供上百種常見藥物，且均為低溫冷藏以確保藥品品質。診斷完成後用戶可直接付費買藥，對於尚未在智能藥櫃中擺放的藥品，用戶也可以通過平安好醫生線上平台在線購買，再由附近合作藥店提供「閃電送藥」服務，實現「AI預診、在線問診、支付購藥」的一站式診療流程。

目前，「一分鐘診所」在線問診諮詢服務覆蓋3,000種常見疾病，對數萬種醫療和健康問題可做到即問即答，準確性全球領先。截至2019年年底，「一分鐘診所」已在全國28個省份、52個城市落地，為超過300萬用戶提供醫療健康服務，有效彌補了基層醫療資源的區域性短缺。



「一分鐘診所」展示圖

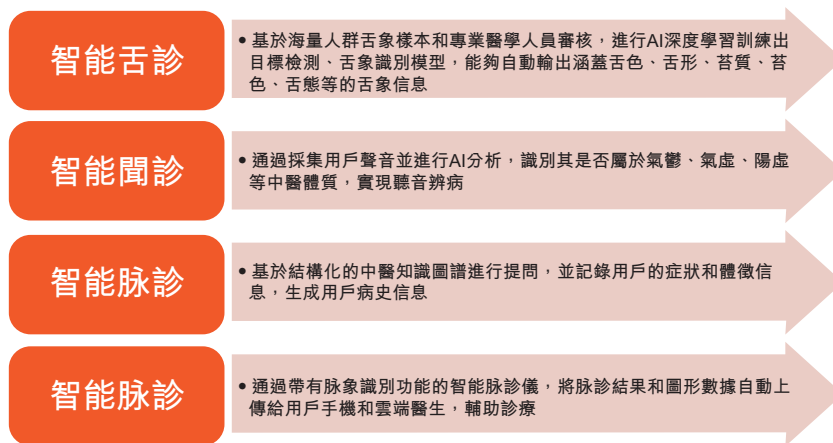
七、堅守品質的健康守護者

3) 現代華佗計劃

平安好醫生緊跟《國家中醫藥管理局關於推進中醫藥健康服務與互聯網融合發展的指導意見》中的發展戰略，推出「現代華佗」計劃，推動傳統中醫學與互聯網科技相融合，用AI賦能中醫行業。

「現代華佗」計劃對應中醫問診流程的「望、聞、問、切」推出了智能舌診（望）、智能聞診（聞）、智能問診（問）、智能脈診（切）四大部分，可模擬中醫在診前開展詢問，通過綜合分析和推理診斷，生成符合病例規範的結構化病史，將分析結果傳送到醫生工作台，並智能化推薦中藥處方，供醫生參考選擇，有效提升患者就醫體驗。「現代華佗」計劃實現了中醫「望聞問切」四診流程的標準化和數據化，使得AI診療能從治療和預防兩個方面下手，為不同年齡、不同需求的用戶群體提供多樣化服務。

2019年度，平安好醫生實現了超級計算平台的大幅擴容，能在短時間內處理更多海量數據，提升處理醫療圖像等信息的效率及準確度，如在「智能舌診」環節，可更高效、準確地分析用戶舌象圖片，得出舌色、舌苔狀態等信息，幫助後台中醫醫生得出更為精準的診斷結果。



「現代華佗」計劃

七、堅守品質的健康守護者

4) 積極參與行業交流

平安好醫生在本年度內積極參與行業技術交流，促進行業合作，推動醫療健康行業的持續健康發展，共同進步，營造和諧的行業生態圈。

案例分享

沙特阿拉伯第三屆未來投資倡議峰會

2019年10月29日，平安好醫生作為唯一一家健康醫療領域受邀的中國企業參與在沙特阿拉伯首都利雅得開幕的第三屆未來投資倡議峰會，與全球參會者共同探討數字醫療的發展以及醫療健康投資前景。平安好醫生作為互聯網醫療領域取得突破性成就的中國企業，在現場攜平安好醫生AI醫療科技的重要成果「一分鐘診所」驚艷亮相，引來眾多參觀者駐足體驗。



平安好醫生參與沙特阿拉伯第三屆未來投資倡議峰會

案例分享

世界人工智能大會

2019年8月29日，備受矚目的世界人工智能大會在中國上海世博中心及世博展覽館拉開帷幕。大會以「智聯世界，無限可能」為主題，探討智能領域的技術前沿、產業趨勢和熱點問題，平安好醫生作為AI與醫療深度融合領域的企業代表，受邀出席此次會議。平安好醫生攜旗下戰略級產品「私家醫生」以及「一分鐘診所」、互聯網醫院、「藥店雲」、脈診儀及諸多可穿戴的智能設備在會議上集體亮相，為現場觀眾帶來了一場AI+醫療的「饕餮盛宴」，得到了現場與會人員的諸多稱贊。



世界人工智能大會現場

七、堅守品質的健康守護者

2. 質量管控機制

平安好醫生秉承為客戶提供高質量產品與服務的理念，不斷完善質量管控體系，對日常運營中的各個業務流程進行嚴格管控，確保產品與服務的質量與安全。

1) 醫療服務質量監控

我們嚴格遵守中華人民共和國《遠程醫療服務管理規範（試行）》、中華人民共和國《互聯網診療管理辦法（試行）》及中華人民共和國《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》等法律法規，制定並執行《線上診療規範》、《在線診療管理制度》及《在線電子處方管理辦法》等內部制度，確保對醫療服務的流程及質量進行嚴格管控。我們已通過BSI（英國標準協會）的質量評審，青島互聯網醫院獲得了ISO9001質量管理體系認證證書。本年度內，我們未出現任何重大醫療過失行為或醫療事故。

i. 自有醫療服務質量監控

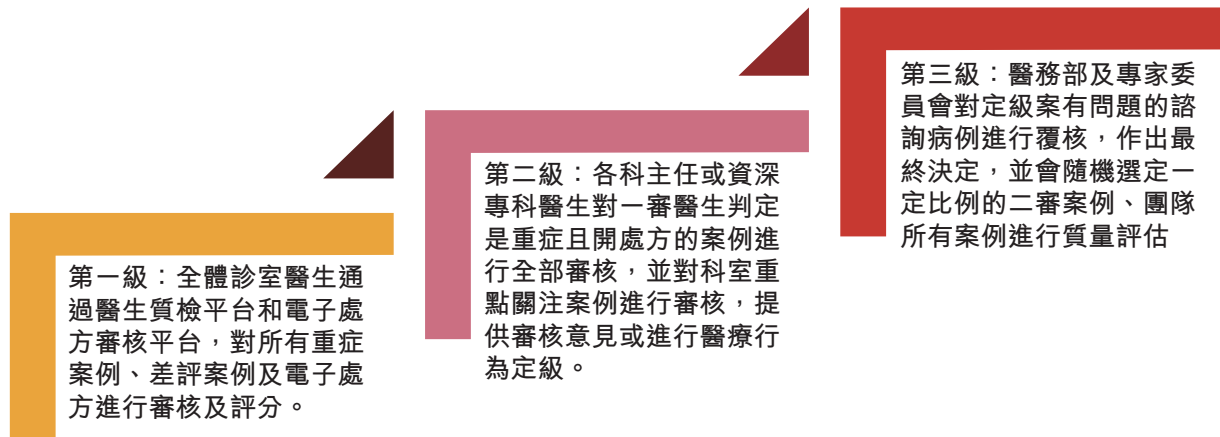
• 自有醫療團隊管理

我們組建有醫療團隊，結合AI輔助診療系統為用戶提供24X7的在線醫療諮詢服務。截至2019年12月底，我們的自有醫療團隊擁有1,409名成員。我們對招聘的醫療團隊成員設置了嚴格的要求，入職的醫生必須持有醫學相關專業本科學歷、醫師資格證書、醫師執業證書、臨床三年以上工作經驗，並且需通過醫師定期考核。我們對醫療團隊設置了專有的績效考核體系，每日抽查醫療團隊的服務質量，並根據用戶反饋情況及五星好評率等指標進行月度評估以及年度的績效考核，根據考核結果施以獎懲措施，明確團隊工作職責，促進醫療服務質量的提升。

七、堅守品質的健康守護者

• 三級質量控制機制

我們對自有醫療團隊提供的家庭醫生服務制定了三級質量控制機制。我們成立了醫療質量管理委員會，定期檢視質檢結果，持續優化方案。如出現任何專業質量問題，醫務部（負責醫療質量監測與控制）會在24小時內進行干預。公司設有專家委員會監督三級質量控制機制的執行，截至2019年12月31日，我們的專家委員會由23名在各自領域獲得高度認可的權威執業醫生組成。



• 重症疾病審核機制

為保障醫療安全，降低醫療風險，我們開發出了質量檢測平台，對重症案例進行實時監控。我們的資深醫生團隊根據多年臨床經驗和線上問診實際案例制定出重症案例篩查規則，同步形成系統的知識庫和電腦算法。在線上問診的過程中，一旦收集到用戶的重症信息，系統會自動識別並提示醫生及助手相關情況，幫助其進行仔細分析和正確處理。線上問診結束後，疑似重症案例會自動進入質量檢測平台，由資深醫生團隊組成科室質量檢測專家組，對疑似重症案例進行全面復審；若發現存在醫療風險，質量檢測專家組會立即將案例上報公司的醫務部，由醫務部的專家制定合適的處理方案並及時回訪用戶，給予專業醫療建議並協助用戶線下就醫。

七、堅守品質的健康守護者

- **電子處方審核機制**

我們制定了《在線電子處方管理辦法》，對在線問診開立處方藥的流程進行規範。醫生需經過詳細的問診及判斷後，再給予用戶藥物建議以及藥物相關說明和注意事項提示。我們建立了電子處方三級審核體系，在問診醫生開出電子處方後，經過藥師審核通過，用戶才能看到處方和支付購買；由各工作室當班醫生對成交的處方進行審核；再由各地的科主任對本科室內的所有處方案例進行二次審核；最後由處方審核專家組對電子處方提供專業技術諮詢，形成終審結論，以確保處方安全。

- ii. **外部合作醫生及機構質量監控**

- **外部醫生質量管理**

除了自有醫療團隊外，我們還與知名的外部醫生簽訂合約，向用戶提供優質的諮詢服務。我們制定《外部名醫項目管理制度》，對外部醫生的醫療質量進行嚴格的監督和管控。我們要求外部醫生擁有公立三甲醫院主治醫師以上級別的資歷並提供完整的資質證明，公司有專門的團隊對其資料進行審核。對於簽約合作後的外部醫生，我們設置了專門的績效考核機制，對其10小時接單率、差評率、退款率等進行監控並進行定期的分析。對於考核結果較差的醫生，我們會對其進行預警並要求整改；對於考核不合格或接收到重大投訴的外部醫生，我們會根據實際情況進行相應的處罰（如減低費用或終止服務協議）。截至2019年12月底，我們共有簽約外部醫生5,381名。

- **線下健康醫療合作機構質量管理機制**

我們成立了聯盟診所項目，通過與線下健康醫療機構合作，向用戶提供體檢、基因檢測及醫美等消費性醫療服務，滿足用戶的健康需求。我們制定了《診所聯盟服務品質管理條例（2019版）》，對合作機構進行嚴格的質量監管和實時把控。我們根據《聯盟診所標準3.0》中設定的標準，對擬合作機構的合規經營、診療服務、質量管理、硬件設施、人員管理、社會影響力等因素進行審核和評估。對於審核通過達成合作關係的機構，我們從服務、醫療管理、系統操作、渠道拓展等維度對其進行月度的考核，並設置相應的獎懲措施，力求與線下機構建立長期穩定的良好合作關係的同時優化用戶體驗。線下健康醫療機構需對其所提供的相關服務產生的糾紛或違反相關責任導致客戶出現的損失負責。截至2019年12月底，我們的合作網絡覆蓋如下線下健康醫療機構：



七、堅守品質的健康守護者

- **合作藥店管理機制**

我們與線下藥店進行合作，使得用戶可在我們的線上平台問診後在線下合作藥店進行購藥，形成「線上看病，線下買藥」的醫療服務閉環。我們要求合作藥店擁有營業執照、藥品經營許可證、藥品經營管理規範認證等一系列資質證照，且合作藥店必須配有取得《職業藥師資格證書》、具有審核調配藥品相應資質能力的藥師工作人員。合作藥店須在平安好醫生的線上平台上對藥品信息進行維護和更新，保證資料均真實、有效、準確、合法，並確保上架的藥品價格為市場最優價格，以保障用戶權益。

2) 產品質量監控

我們嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國藥品管理法》及中華人民共和國《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》等法律法規，打造嚴格的產品質量管控體系，從用戶的需求出發，將產品的質量保障工作落到實處。

- i. **健康商城質量監控**

我們在線上平台設立有健康商城，為用戶提供涵蓋中西藥品、營養保健、醫療器械、母嬰育兒、運動健身等品類眾多的商品，滿足用戶的醫療健康需求。

- **供應商管理**

我們制定了《平安好醫生應用程式商家違規積分管理規則》，對供應商進行積分制（滿分為100分）的質量管控。我們設置了積分扣分節點及相應管理措施，當商家發生違規行為時，我們根據其情節嚴重程度給予警告、階段性屏蔽店鋪或清退店鋪等相關處罰。

嚴重違規行為	管理措施
出售假冒商品	商品下架、屏蔽店鋪或關閉店鋪處理
發佈違規信息	每次扣 50 分，並刪除違規信息；情節嚴重者扣 100 分並關閉店鋪
商品質量不合格	下架違規商品，依據情節嚴重程度進行違規扣分
虛假交易	視違規次數與金額大小，給予警告、扣分等處罰
不正當牟利	無論供應商是否獲益，給予每次扣 100 分的處罰
.....

違規行為及處罰措施示例

七、堅守品質的健康守護者

- **不合格及過期產品處理**

我們通過商品入倉前寄樣抽檢、線上匿名購買樣品、投訴案例重點抽查等方式，聯合第三方質檢機構根據國家相關檢測標準對商品進行檢測。對存在銷售質量不達標、過期商品的供應商，我們將根據《平安好醫生商家積分管理規則》，視其情節輕重對其違規行為進行扣分、下架商品、支付違約金或清退等處罰；對確認銷售假冒商品的供應商，平安好醫生將立即停止與其合作。

我們對商品的效期進行定期監控通報，督促供應商在商品臨期前通過促銷等措施加急處理；針對已過期的商品，我們統一對其進行報損和銷毀處理。本年度內，我們未發生任何因產品的安全和健康理由而回收的案例。

- **物流管理**

我們依據中華人民共和國《藥品經營質量管理規範》等法律法規，制定了《藥品委託運輸質量管理制度》，對藥品運輸的物流管理作出嚴格規定，防範藥品運輸過程中出現質量風險。我們委託具備專業資質、運輸設施設備、人員水平、安全運輸能力、風險控制能力的第三方進行承運，要求其在藥品的儲存、運輸途中保持適當的儲存溫度及濕度環境，並在運輸裝卸過程中不得將藥品置於陽光下暴曬。如因運輸不當導致藥品質量受損，我們將根據合同規定對第三方進行處罰，嚴重者解除合作協議並取消對方承運資格。

ii. 自營產品質量管理

除了與進駐平台的供應商合作進行商品銷售外，我們還推出了平安好醫生自營品牌「平安質優」系列產品以及「一分鐘診所」等智能硬件設備，不斷提升商品種類豐富度及差異化，迎合大眾日趨多樣的消費需求。

- **平安質優產品質量控制機制**

我們委託第三方工廠對我們的自營品牌「平安質優」系列產品進行生產，並對第三方工廠實行生產前、生產中和生產後的全流程嚴格質量管控。我們根據國家食品生產標準對供應商進行嚴格的篩選和審核，並委託第三方檢測機構對第三方工廠進行全面的資質審核及實地考察；在生產過程中我們使用在線系統對產品進行質量監控，確保上游生產原料、產品生產流程及工藝符合國家相關標準、生產人員具有相關的資質證書及經驗，並對實驗室樣品進行抽樣檢測；在生產完成後，我們再次進行全面的抽樣檢測，如檢測不合格，將拒收產品並對供應商進行相應罰款，從而保證交付產品的質量安全。

七、堅守品質的健康守護者

• 智能硬件設備質量管控機制

平安好醫生提供覆蓋各類人群、各類健康應用場景的產品，以AI技術為中心，以智能硬件的形式外延，推出了「一分鐘診所」等智能硬件設備產品。我們根據產品設計和業務需求，制定產品需求說明、技術條款等標準，通過招投標形式甄選合格優秀的供應商。選定的供應商須根據我們的要求打造樣機，由我們的測試團隊對樣機進行軟硬件聯調測試，測試通過後方可進行批量生產。

對於交付給客戶的產品，若客戶驗收發現有任何破損問題，我們將第一時間與客戶溝通解決，提供更換設備或上門維修等服務。對於已投入運營的產品，我們會在後台進行設備運行狀況的監控，若發現異常將第一時間處理並聯繫客戶進行告知。此外，對於「一分鐘診所」，我們還安排了工作人員進行每周巡檢，檢測設備功能是否正常、外觀是否完好，並進行日常的清潔維護工作。我們為出售的產品提供了完善的售後保修服務，確保產品的質量及用戶的使用安全。

iii. 藥品質量安全

我們高度重視藥品質量安全，嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法實施條例》及中華人民共和國《藥品經營質量管理規範》等法律法規，並以此為依據建立了規範的藥品質量管理體系。

• 自營藥房倉儲管理

除了對健康商城入駐商家出售的藥品以及第三方物流運輸進行嚴格管控以保證藥品質量，我們對自營藥房中的藥品管理同樣實施了嚴格的監管制度。我們設置了專職的驗收員，對採購的藥品依照《藥品質量檢查驗收程序》及法定的藥品標準進行逐批驗收。我們將驗收入庫的藥品按照專櫃、專區進行儲存，對倉庫的溫濕度進行監控和及時調整，並保持倉庫的日常清潔衛生。我們還聘請了專業的藥師人員，負責對藥品經營全過程的質量監督檢查，並對出現的問題提出整改措施。我們對藥品的效期進行實時監控，對於效期不足6個月的藥品，我們將其下架停售，集中儲存在待處理藥品區，並做相應的報損和銷毀處理。

• 一分鐘診所藥品監控

對於我們出售的「一分鐘診所」，由當地合作連鎖藥房負責藥品供貨補給以及相關運營工作。我們在「一分鐘診所」的管理後台建立了進銷存和批號效期管理系統，對藥品的外觀、質量以及有效期進行監控，通過與合作藥房進行實時交流，通知其指派專人進行維護。我們還定期對「一分鐘診所」內的藥品進行盤點，對於不滿足售賣條件的藥品進行統計並通知合作藥房及時處理，保障藥品質量安全。

七、堅守品質的健康守護者

3) 項目及產品開發質量管理

我們對項目及產品的開發和上線流程進行嚴格規範，以保證項目及產品的質量。我們制定有產品上線標準作業程序(SOP)，需求部門提交新項目計劃後由產品開發及運營部對項目進行前期市場調研、產品內容策劃、成本測算、使用流程等准入評估，隨後進行價格制定、推動渠道准入等工作，再進入由產品經理實施產品交互設計、技術部門開發產品功能、行銷部門推廣宣傳等工作階段。項目每個開發階段的任務及跟進事項均有明確的負責部門及執行人，保證項目開發的流程順暢及穩定執行。

此外，在產品上線之前，我們將制定對應的服務SOP，並按照標準對服務人員進行培訓、考試，且邀請內外部人員進行每周兩次的體驗和評估。產品配套的服務通過評估後，產品方能正式上線，並且在後續的運營過程中對相應的服務進行檢視及持續優化，進一步提升產品及相應服務的質量以及客戶體驗。

3. 智能技術輸出

平安好醫生積極響應國家號召，通過「互聯網+醫療」，助力醫療資源均衡，讓廣大群眾享受優質的醫療服務；與此同時，我們還對外輸出自身領先的AI醫療科技、成熟的產品以及運營方式，打造受眾更廣的醫療健康生態系統，使更多的百姓獲益。

1) 醫院雲

平安好醫生與線下實體醫院共同建立了覆蓋診前、診中、診後的集疾病治療和健康管理於一體的互聯網醫院服務平台，加強醫生與患者之間的交流互動和持續溝通，實現醫療服務從院內延伸到院外、線上與線下資源融合的「醫院雲」。

截至2019年12月31日，我們合作醫院數量超過3,000家。此外，我們在全國範圍內與四川省第二中醫醫院、南昌大學第四附屬醫院等全國醫院達成戰略合作。通過將我們的「醫院雲」系統與合作醫院的醫院信息系統(HIS)打通，形成在線診療平台、處方共享平台和健康管理平台的「三合一」平台，用AI醫療科技打造「互聯網醫院」新生態體系。

通過「互聯網醫院」的建立，可以涵蓋在線覆診、處方流轉、藥品配送、慢病管理等模塊，為患者提供複合型醫療健康服務，打破院內院外界限，擴展醫院服務空間。同時，互聯網醫院也將成為數據集成共享平台的載體，促進各主體間信息互聯互通和實時共享，形成完整的線上線下醫療服務閉環。

七、堅守品質的健康守護者

案例分享

平安好醫生與衢州市衛健委共建衢州平安互聯網醫院

2019年7月30日，衢州平安互聯網醫院建設戰略合作簽約儀式在浙江衢州舉行。建設衢州平安互聯網醫院是按照衢州市「數字經濟智慧產業」建設戰略部署，聚焦群眾就醫難點問題，積極探索「互聯網+醫療健康」發展的新技術、新產業、新業態、新模式。衢州平安互聯網醫院建設戰略合作簽約後，平安好醫生與衢州市衛健委雙方將充分利用各自優勢，整合衢州市實體醫療資源以及平安好醫生「互聯網+醫療健康」模式，擴大醫院、醫生與患者的生態圈，推動衢州市醫療行業發展。



衢州平安互聯網醫院簽約現場

2) 診所雲

我們不斷引入優秀的線下診所進行合作，並為診所提供行業標準，提升診所的業務能力和影響力，幫助其實現信息化管理，打造「診所雲」，全面提升基層診療水平。2019年12月，由清華大學醫院管理研究院制定，平安好醫生全程提供支持的全國首個與國際接軌的星級診所標準《我國城鎮診所綜合評價指標體系》正式發佈。該指標體系的制定參考了國際有實際實施經驗的診所認證標準以及平安好醫生提供的原有指標體系，並由平安好醫生在標準產出後全程參與標準預實驗。該指標體系將有助於提升我國基層醫療機構的醫療服務質量，促進診所的規範化、標準化管理。平安好醫生還持續在全國範圍內對診所開展管理培訓以及行業標準認證服務，項目開展以來累計參與認證的診所超10,000家，覆蓋全國31個省、200餘個城市、涵蓋綜合門診、全科診所、口腔、中醫等專科診所。

我們自行開發的雲診所系統是覆蓋預約、處方、檢查、進銷存管理、數據報表等全業務場景的診所信息化線上平台系統，支持與各地醫保系統對接。該系統可在數據整合、線上線下服務整合、優化診療服務流程等方面對診所進行幫助。平安好醫生通過制定診所認證標準、輸出雲診所線上平台系統等方式，為線下診所提供升級解決方案，助力診所效能提升。

七、堅守品質的健康守護者

3) 海外合作

在發展國內市場的同時，平安好醫生還將自身科技能力和豐富的互聯網醫療運營的經驗輸出到海外市場。我們與東南亞最大的O2O平台Grab成立合資公司，經過市場調研後選擇印尼和新加坡作為首批技術輸出落地國家。東南亞地區醫療資源嚴重不足，亟需先進的醫療解決方案。我們通過將平安好醫生AI醫療科技與Grab在東南亞龐大的用戶基礎和運營經驗相結合，實現優勢互補，在東南亞提供從在線醫療到健康管理的一站式醫療健康服務，改善當地居民的醫療條件。

與此同時，我們也在本年度內與日本軟銀成立合資公司，立足於日本醫療市場現狀，與日本當地的醫院、醫生、保險、藥店、物流配送等戰略夥伴合作，共同解決醫療資源分佈不均這一國際性的難題。



海外產品界面

4. 知識產權管理

我們十分重視知識產權的保護和管理工作，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國著作權法》等法律法規，以有效保護公司的無形資產及維護互聯網醫療市場秩序。我們內部設有法律合規團隊，負責統籌知識產權的申報和管理工作。法律合規團隊與各業務部門密切合作梳理知識產權申請需求，並與外部知識產權代理公司合作開展知識產權申請的相關工作。

截至2019年12月31日，平安好醫生擁有中國境內實體註冊商標141項和專利26項，另有108件商標及140項專利在申請中；此外，平安好醫生亦擁有24項中國境內實體作品著作權及18項中國境內實體計算機軟件著作權。

環境、社會及管治報告

八、美好生活的服務供應商

本章節回應重要性議題：

- 推動醫療事業發展
- 普惠醫療健康服務
- 保護客戶隱私和數據安全
- 客戶滿意度與投訴處理

本章節回應SDGs：



我們積極了解用戶需求，傾聽用戶反饋意見，秉持「讓每個家庭擁有一個家庭醫生、讓每人擁有一份電子健康檔案、讓每人擁有一個健康管理計劃」的企業願景，為用戶提供全方位、多層次的醫療健康服務，滿足社會大眾多樣化的醫療需求，努力成為為大眾創造美好生活的服務供應商。

1. 創新普惠醫療服務

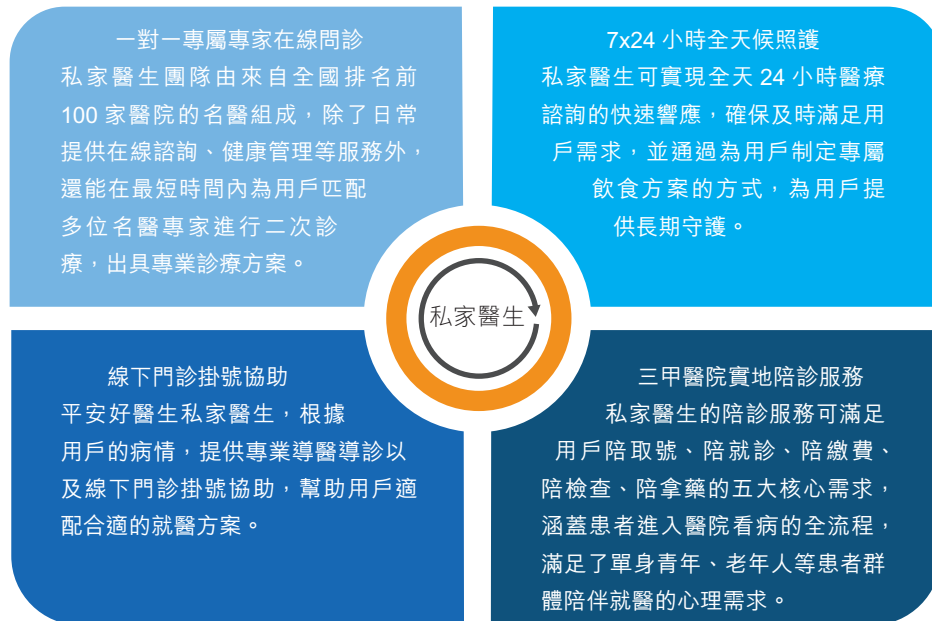
我們積極創新醫療服務模式，努力為社會大眾提供平等、普惠、可觸及的醫療服務，借助平安好醫生強大的國內外優質醫療資源和全球領先的AI科技，全方位提升消費者在健康商品和醫療服務購買中的消費體驗。

1) 私家醫生服務

2019年8月，平安好醫生正式發佈具有劃時代意義的戰略級創新產品——「平安好醫生•私家醫生」，為廣大中產人群打造的全方位、高品質的一站式醫療健康服務。「私家醫生」服務通過提供專屬的一對一私家醫生，讓醫生與用戶全方位互動，徹底打破傳統醫療中冰冷的「陌生」關係，真正做到了「讓優質醫療健康資源圍着用戶轉」，引領行業進入私家醫生時代，從而助力中國式醫療創新範本的形成。

八、美好生活的服務供應商

我們的「私家醫生」服務推出了兒童版、成人關愛版、成人尊享版和至尊保長輩版以及糖友版等多種版本，以滿足不同人群的健康服務需求。「私家醫生」包含以下服務，切實為中國家庭就醫提供便利：



「私家醫生」服務通過創新的服務模式，讓醫生與用戶全方位互動並建立深厚的信任關係。在這種革新的服務模式下，醫生可以長期追蹤用戶的身體健康數據，為用戶提供更精準、更連貫、更具個性化的醫療健康服務，成為個人與家庭最全面和及時的健康守護者。



私家醫生IP形象「Dr. 熱水」

八、美好生活的服務供應商

2) 「步步奪金」健步活動

社會大眾面臨種種亞健康的問題，長時間超負荷的工作，一再被壓縮的運動時間，導致越來越多的人群處在健康與疾病的過度狀態。為了提高國民自我調節的能力，防治亞健康狀態，我們推出了以「步步奪金」為主題的健步活動。

用戶可通過平安好醫生的線上平台參與每日健康行走活動，並可在線上平台上查看每日行走步數、行走距離和消耗的卡路里，且能獲得平安好醫生提供的健康獎勵金，兌換健康商城的醫療商品，真正實現「走路賺錢」。「步步奪金」活動從2015年12月開始實行，至今已持續開展了4年，在激勵全民運動方面發揮着重要作用。



「步步奪金」活動宣傳界面

3) 「瘦滿分」代餐品牌

2019年4月，平安好醫生旗下的「減肥中心」發佈了全新代餐品牌—「瘦滿分」，幫助年輕一代消費群體滿足體重管理需求。目前不少現代都市青年人正受困於肥胖問題，而肥胖問題則是導致糖尿病、心血管疾病等疾病的重要元兇。

此次推出的「瘦滿分」代餐產品，旨在通過調整大眾飲食結構中的碳水化合物、脂肪及蛋白質的攝入比例，輔以充足的綠色蔬菜以及優質蛋白質的攝入，加速脂肪代謝分解，幫助都市年輕白領高效、健康地進行體重管理。目前，「瘦滿分」的減肥原理已受到中國人民解放軍北部戰區總醫院營養科、復旦大學附屬中山醫院營養科、復旦大學附屬華東醫院營養科、同濟大學附屬同濟醫院營養科等權威專家的一致認可。此外，相比目前市面上玲琅滿目的代餐類食品，「瘦滿分」在減肥方法和口味上均有所創新，使得用戶在控制體重的同時還能滿足舌尖的享受，拓寬了平安好醫生醫療服務的方式和維度，有效提升了用戶消費體驗。



「瘦滿分」營養蛋白棒產品示意圖

八、美好生活的服務供應商

2. 「藥店雲」，打造「醫+藥」服務閉環

我們以「互聯網醫療+藥店」的創新服務模式為藥店賦能，讓傳統零售藥店具備在線問診諮詢、預約掛號等多項醫療服務，實現從單純的「買藥場所」到「看病場所」的轉化，為藥店提供一整套醫藥新零售解決方案。

我們通過與叮當快藥、益豐大藥房、海王星辰、好藥師、老百姓大藥房、一心堂等全國知名連鎖大藥房進行合作，共同打造「1小時送達」的「閃電送藥」服務。消費者可通過平安好醫生的線上平台自主購買非處方藥品，也可通過24X7小時在線問診服務諮詢專業醫生，由其開具電子處方後，直接下單購買處方類藥品，相關藥品可在1小時內送達，突破了消費者買藥在時間和空間上的限制。同時，我們將「閃電送藥」服務與商業保險連接，方便消費者通過商業保險報銷購藥費用。此外，在平安好醫生合作藥店中，消費者可通過掃描店內展示的二維碼進行在線問診，購買在線醫生開立的處方藥，提升消費者線下購買處方藥的效率。

截至2019年12月31日，平安好醫生簽約藥店數量9.4萬家，覆蓋32個省份，375個城市，未來將會持續拓展到更多的區域。

3. 用戶調研機制

平安好醫生內部設有用戶研究及用戶體驗設計團隊，通過了解用戶體驗和訴求，從產品交互設計及視覺設計等方面對產品進行優化完善，提升用戶體驗。我們使用NPS淨推薦值制度，並就NPS值對各業務部門設立績效考核指標，通過每周跟踪和季度考核的方式，對產品質量和用戶體驗度進行管控和提升。

我們主要通過NPS觸點問卷調研和用戶座談會兩種形式來對用戶需求進行調研。NPS觸點問卷調研通過平安好醫生線上平台主動觸發，系統每日自動搜集用戶對產品的意見反饋。我們每月舉辦一次線下面對面方式的用戶座談會，並邀請各業務部門負責人參加，對用戶反饋的產品問題進行梳理、討論，並後續進行問題處理情況追蹤，跟進每一個改進點的落地情況，不斷優化和提升我們的產品及服務。

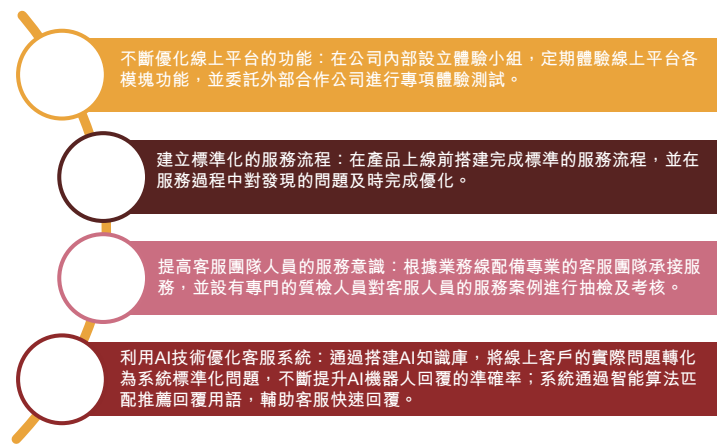
八、美好生活的服務供應商

4. 用戶滿意度調查與投訴處理

我們高度重視用戶的滿意度提升與投訴處理，通過建立多方反饋渠道、滿意度跟踪調查體系、員工考核指標機制，及時整改服務問題，提升用戶消費體驗，不斷提升服務品質。

1) 用戶滿意度調查

我們的客服團隊結合不同業務線產品的特徵及側重點，設計出滿意度調查問卷，並通過在線應用消息推送、短信推送及電話抽樣回訪等方式主動收集用戶滿意度數據。此外，我們還採取了一系列措施以提升用戶滿意度：



2019年，我們的醫療諮詢服務滿意度為98%。

2) 投訴處理流程

我們制定並貫徹實施《工單管理制度》及《平安健康互聯網商家客服投訴處理暫行管理辦法》等內部政策，對不同類別的客戶投訴處理流程及質量管控機製作出了明確規定。用戶可通過平安好醫生線上平台的即時通訊系統、電話、郵件及書信等方式向我們的客服人員進行投訴。投訴個案由客服人員根據情況進行級別的劃分，並按照規定的時限進行反饋和處理。客服部設有專職質檢人員，根據內部設定的質檢標準定期對一、二線客服人員的服務案件進行抽檢。質檢人員根據抽檢情況將服務案件分類登記形成報告，對於差錯件則進行後續的跟踪與反饋以確保問題得到解決。

我們制定並執行《坐席人員績效考核管理辦法》，將客服人員的績效工資與客戶的滿意度及投訴情況掛鉤，對接受到嚴重投訴的員工進行扣款，並對收到電話或者郵件表揚的員工給予獎金作為獎勵，激勵客服人員不斷提升客戶服務水平。

2019年度，我們的客服團隊共服務321.9萬人次，投訴解決率100%。

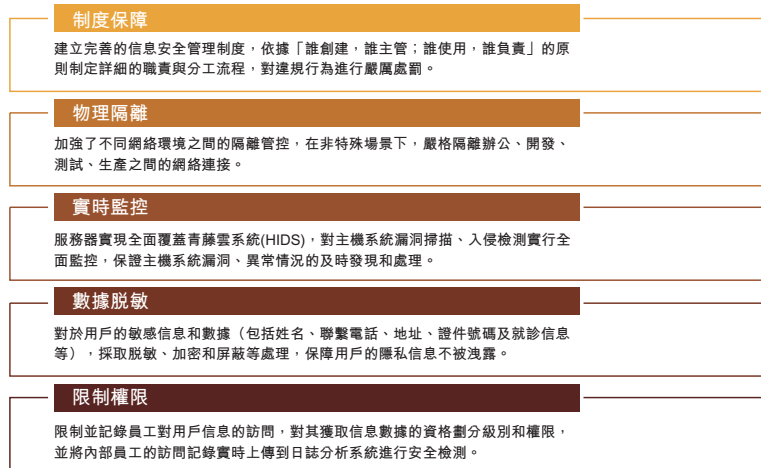
八、美好生活的服務供應商

5. 信息安全及客戶隱私保障

我們高度重視網絡信息安全及客戶隱私保護，嚴格遵守中華人民共和國發佈的《互聯網安全保護技術措施規定》及《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，制定並貫徹《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》、《平安健康互聯網股份有限公司數據安全體系制度》、《健康互聯網IDC機房管理制度》及《平安好醫生客戶端隱私保護政策》等內部政策，確保用戶個人信息不被洩露和濫用。

1) 信息系統安全保障

平安好醫生內部設有信息安全管理委員會，由公司的首席技術官及各部門負責人組成，負責制定信息系統安全策略，監督信息安全管控措施的有效執行。公司的技術保障部為信息安全保障工作的執行部門，承擔日常數據安全管理的責任。我們主要通過以下措施保障信息系統安全：



案例分享

2019 年度信息安全素養測評活動

為了進一步提升全體員工的信息安全意識和防護技能，平安好醫生於2019年11月6日至11月29日開展了信息安全素養測評活動。此次測評活動從法規制度、辦公安全、商業秘密、攻擊防護、帳號密碼、權限管理、個人信息保護、安全事件八個維度展開，共有1,500餘名員工參加。通過參與測評活動，員工能及時了解自身對信息安全知識的掌握程度，強化了員工保護個人、客戶和公司信息的責任意識。

八、美好生活的服務供應商

2) 機房管理與應急機制

為了保障數據存儲的安全，我們所有的信息數據均對等地存儲在兩個機房進行實時備份，並通過數據恢復測試確保備份數據的可用性。我們制定了《健康互聯網系統應急響應制度》，對於機房系統運維過程中出現的緊急情況，包括系統故障、網絡攻擊、病毒爆發、網絡設備及應用服務器異常等不同類型的故障，制定了詳細的應對措施和操作流程，以保障系統的平穩運行。



信息安全應急機制

案例分享

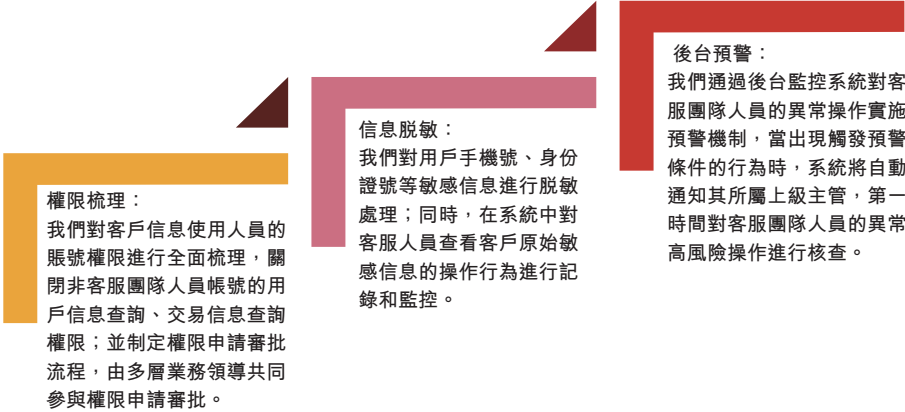
雙機房容災切換演習

2019年6月28日凌晨兩點，平安好醫生開展了雙機房的容災切換演習，對一個機房在災難場景下，將所有線上業務切換到另外一個機房的場景進行演練。演習全程耗時16分鐘，切換過程未影響用戶對公司線上產品的正常使用，且切換後線上各板塊業務均可正常運行。此次雙機房容災切換演習提升了公司信息系統在突發性災難下的安全性、連續性和可用性，為公司業務的高速發展奠定了堅實基礎。

3) 客戶隱私保障

本年度，我們發佈了更新的《平安好醫生客戶端隱私保護政策》，披露了我們收集、使用、共享、存儲以及保護用戶隱私信息的途徑及方式，並向用戶提供有關隱私信息問題的反饋途徑。

此外，我們採取了以下措施，加強對用戶信息使用行為的監控，保障客戶數據不被洩露：



環境、社會及管治報告

九、以人為本的關懷實踐家

本章節回應重要性議題：

- 防止僱傭童工及強制勞工
- 職業健康與安全
- 員工培訓與發展
- 員工權益與福利
- 平等與多元化

本章節回應SDGs：



平安好醫生秉承以人為本的宗旨，始終將員工視為企業可持續發展最寶貴的財富。我們維護員工的合法權益，重視員工的發展與培養，關愛員工的身心健康，讓員工兼顧工作與家庭、收獲事業與生活的幸福，努力成為員工信賴的首選僱主。

1. 人才隊伍管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，制定並執行《平安健康互聯網招聘管理制度》、《平安健康互聯網薪酬管理制度》、《平安健康互聯網股份有限公司員工手冊》等一系列內部管理制度，逐步完善公司內部的人力資源管理體系。2019年度，我們堅持平等僱傭的原則，持續優化人才招聘、員工培訓、績效考核與人才晉升等方面的管理措施，實現平安好醫生與員工的共同成長。

1) 人才招聘

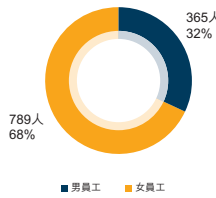
我們認真落實《平安健康互聯網招聘管理制度》、《平安健康互聯網招聘管理HR操作手冊》及《平安健康互聯網股份有限公司核人專員管理辦法》的制度要求，堅持公平公正的招聘原則，對招聘流程進行規範化管理，確保招聘工作不為國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別及宗教等因素所影響。我們主要通過社會招聘及內部推薦等方式為公司引進優秀人才，同時結合業務發展需求，開展定向校園招聘，為公司引入醫學類和科技類的應屆畢業生資源。

我們在招聘環節通過身份證等材料核實應聘人員年齡，嚴禁聘用童工。本報告期內，本公司未發生聘用童工的情況。

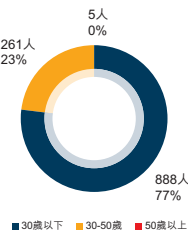
九、以人為本的關懷實踐家

本年度內，平安好醫生共招聘1,154人。

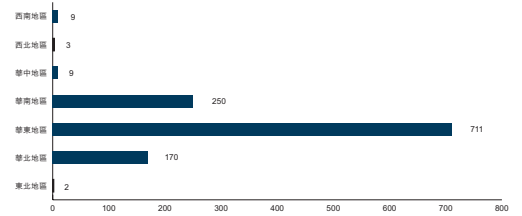
按性別分類的員工總數



按年齡分類的員工總數

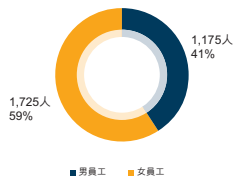


按地理位置分類的新增員工數

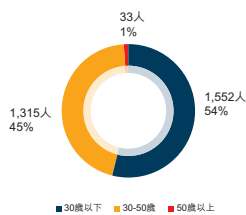


截至2019年12月31日，公司員工總人數為2,900人，均為全職員工。

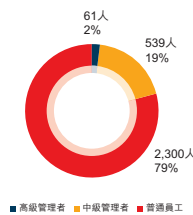
按性別分類的員工總數



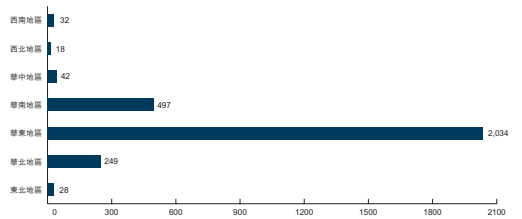
按年齡分類的員工總數



按僱員類別分類的員工總數



按地理位置分類的員工總數



案例分享

「醫」起找到 TA – 五地聯動線下內推活動

2019年4月，平安好醫生的上海、廣州、北京、青島、合肥五大職場聯合開展「醫」起找到TA」線下內推宣傳活動，通過內推方式為公司補充專業的醫生資源，接受內推的醫生均來自國內知名三甲醫院，為公司的高速發展奠定了人才基礎。



上海職場內推活動現場



北京職場內推活動現場

九、以人為本的關懷實踐家

2) 員工培訓與發展

我們重視員工的持續發展及個人價值的提升。我們按照培訓對象和培訓目的不同，建立了由總監培訓、中級經理培訓、專業技能培訓、新人入職培訓、線上「知鳥」學習平台等線上及線下多層次培訓方式組成的培訓體系，為員工的職業發展注入源源不斷的動力。



九、以人為本的關懷實踐家

截至2019年12月31日，平安好醫生共組織線下培訓1,217場。

按性別劃分	受訓僱員百分比	人均受訓時數（小時／人）
男	95%	49.6
女	98%	87.3

按僱員類別劃分	受訓僱員百分比	人均受訓時數（小時／人）
普通員工	96%	82.6
中層管理者	93%	58.9
高層管理者	82%	28.7

案例分享

2019 年度「牛 Start」中級領導力第六期培訓

2019年2月23日，平安好醫生「牛 Start」中級經理領導力發展項目第6期培訓班正式啟動。培訓面向37位新晉中級經理，開展了主題為《助力員工成長的輔導與激勵》的面授培訓課程。課程中對「溝通五流程」、「溝通五方針」等經典工具進行了講解與練習，並重點討論了面向90、95後新生代員工的激勵方式；在工具講解與討論之後，授課老師引導大家通過案例演練的方式領會工具的應用精髓，並在後續的返崗實踐中強化輔導與激勵對話的演練。新晉中級經理們通過此次培訓有效提升了對下屬員工輔導與激勵的能力，學員反饋對培訓的滿意度達到96%。



「牛Start」中級領導力第六期培訓現場

九、以人為本的關懷實踐家

案例分享

2019 年度「牛 Skill」員工通用技能培訓

2019 年 6 月，「牛 Skill」員工通用技能培訓項目啟動，旨在提升員工的辦公效能。第一期課程《PPT 演示與設計技巧》在上海舉辦，十地視頻連線參加，總部業務與職能員工、各地醫學分部、銷售分公司人員，共計約 150 人參與此次培訓。培訓特邀外部專家授課，結合員工最常用的項目報告及方案場景，講解此類報告 PPT 排版呈現、配色設計原則及軟件的操作技巧，全程帶領學員实操演練，並結合公司內部實際業務報告案例進行升級改造示範。本次培訓學員滿意度達到 99%，並反饋老師講授的設計原則和排版技巧非常實用，有效提升報告的簡潔、美觀度與內容層次。



「牛Skill」《PPT演示與設計技巧》培訓現場

案例分享

打造醫學「空中課堂」，助力醫學新助手成長

為實現醫學新助手培養由線下向線上的轉移，降低培訓成本、提升培訓效率，平安好醫生自主研發專業有聲在線課程「空中課堂」，為醫學新助手提供涵蓋兒科、婦產科、皮膚科、中醫科四大科室的培訓課程。截至2019年年底，「空中課堂」在「知鳥」平台上已正式上線208門課程、269場考試，共有793名醫學團隊新人參與培訓，累計線上學習2,183次。醫學新助手通過參加「空中課堂」，不斷完善自身的醫學專業知識及線上問診技術，有效提升了日常的工作效率和服務水平。

九、以人為本的關懷實踐家

3) 績效考核與人才晉升

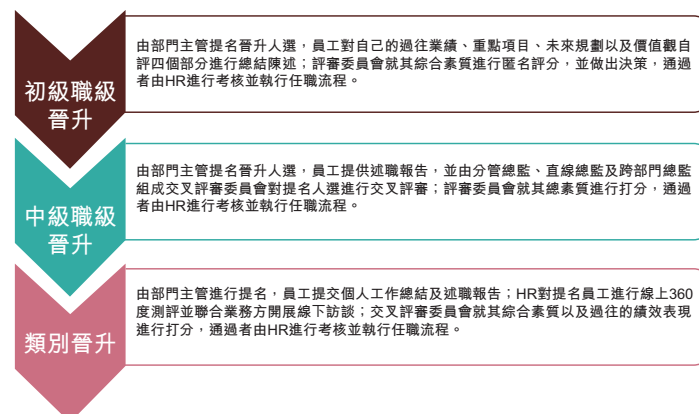
我們制定了《平安健康互聯網績效問責管理制度》、《平安健康互聯網人員晉升管理規則》等內部制度，不斷完善平安好醫生的績效考核與人才晉升體系。

i. 公平的績效考核

我們認真落實《平安健康互聯網績效問責管理制度》中的要求，在年初為員工制定年度績效計劃，於每月績效日進行階段性的跟蹤，並在年中和年末進行兩次績效考核；員工的直線主管及直線主管的上級為其考核人，結合員工業績貢獻的橫向排名，對員工的績效做出綜合的評定。我們要求考核人與下屬進行反饋面談，就考核結果與員工進行溝通交流，激勵和促進員工能力提升；此外，為了保障績效考核的公平性，我們為員工提供了績效申訴通道，確保考核結果的公正透明。

ii. 規範的晉升渠道

我們制定並實行《平安健康互聯網人員晉升管理規則》，形成嚴謹規範的晉升體系，對初級職級晉升、中級職級晉升和類別晉升分別制定了詳細的評審機制及流程。



同時，我們根據業務需求及員工表現，為優秀人才提供輪崗及轉崗機會，最大程度激發員工潛力，激勵員工持續提升自身職業素質和專業能力。

九、以人為本的關懷實踐家

2. 員工權益保障

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國勞動法》等法律法規，制定並執行《平安健康互聯網薪酬管理制度》、《平安健康互聯網僱員激勵計劃》及《平安健康互聯網信訪工作管理制度》等內部條例，建立完善的薪酬福利體系，為員工權益提供堅實的保障。

1) 薪酬與福利

我們建立了「現金薪酬+短期激勵+長期激勵」多層次的薪酬體系，以價值為導向，充分考慮行業、序列、崗位的市場差異，為不同層級、職能序列的員工制定具有競爭力的薪酬方案，以達到吸引優秀人才、留住關鍵人才的目的。

我們為員工提供多元化的福利保障，在五險一金、法定節假日、帶薪年休假等法定福利的基礎上，我們額外為員工提供商業保險、企業年金、防暑降溫津貼、生日婚育津貼、住院及喪葬慰問金等企業福利，關注員工切身利益。

2) 員工滿意度調查

為及時了解員工需求，我們每年定期舉辦員工滿意度調查活動。我們的人力資源部每年組織能力調研，從員工思維、員工能力、員工治理三方面獲取員工的反饋意見，發現公司自身人力資源管理中的競爭優勢與改進空間，制定針對性的解決方案，不斷提升員工職業發展滿意度和幸福感。同時，我們每年開展員工職場滿意度調查，通過紙質、郵件、電話等多種形式傾聽員工意見。

3) 加班管理制度

我們制定並實施《平安健康互聯網股份有限公司員工加班管理制度》，以「先計劃後實施，兩級審批雙重審核」的原則對加班情況進行嚴格管理，對於審核通過准予加班的情況，按照規定給予員工調休或薪酬補貼。本報告期內，本公司未發生任何強制勞工的情況。

4) 平等多元與反歧視

我們致力為員工打造公平民主的就業環境，確保員工不因性別、年齡、國籍、宗教信仰、家庭與健康狀況等因素而被區別對待，反對任何形式的歧視行為。我們嚴格執行《平安健康互聯網信訪工作管理制度》，保障員工申訴渠道暢通。本報告期內，我們未接獲任何侵犯員工權益的投訴案例。

九、以人為本的關懷實踐家

3. 職業健康與安全

我們高度關注員工的健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，為員工營造健康安全的工作環境。本報告期內，我們未發生因工傷亡事故，因工傷損失工時為0。

1) 職業健康

我們為員工提供年度健康體檢及商業醫療保險，督促員工關注身體健康；我們的辦公大廈設有醫務室，為員工提供免費的醫療諮詢及藥品；同時，為了緩解長期久坐帶來的不適，我們提供中醫推拿室為員工進行脊柱保養，並設立了員工活動中心，鼓勵員工在工作之餘加強體育鍛煉，預防長期伏案工作帶來的身體損傷。



員工活動中心的台球桌



員工活動中心的乒乓球台

我們組織員工積極參與工間操及眼保健操活動，每個工作日下午3點30分，我們通過公司廣播及電視播放眼保健操及肩頸健身操的音頻及視頻，倡導員工勞逸結合，預防疾病產生。



員工做肩頸健身操的場景



員工做眼保健操的場景

九、以人為本的關懷實踐家

同時，我們關注員工的心理健康，通過與外部服務商合作，為員工提供心理諮詢服務－「心晴熱線」。員工遇到工作壓力，被職業發展、情感疑問或親子教育問題所困惑時，可打電話尋求心理專家的諮詢幫助；熱線電話每天12小時、全年365天提供服務，並對員工的隱私採取嚴密保護。

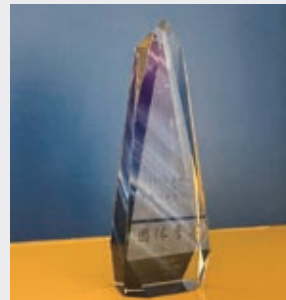
案例分享

平安好醫生跑團活動

2019年11月16日，平安好醫生工會組織員工參與了由中國平安保險(集團)股份有限公司(以下簡稱「平安集團」)舉辦的「平安一家親，我和我的祖國共前行」的體育競技項目，平安好醫生跑團在長跑項目中取得「團隊季軍」的好成績，以優秀的身體素質展現了平安好醫生堅韌不拔的精神，實現了工作與生活的平衡發展。



平安好醫生跑團合影



長跑項目「團隊季軍」獎杯

九、以人為本的關懷實踐家

2) 職業安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國突發事件應對法》等法律法規，定期檢查消防系統、舉行消防演習，認真落實消防管理工作，強化員工消防安全防範意識。

案例分享

平安好醫生 2019 年消防安全知識培訓會

2019 年 11 月 7 日，平安好醫生職場管理室積極組織員工參與由上海平安大廈物業管理處舉辦的消防安全知識培訓會。培訓會分為理論學習及實戰消防演習兩部分，學員們通過理論學習掌握了消防安全知識和逃生自救技能，並在實戰演習中親自使用消防器材滅火，有效提升了員工防範火災的能力，強化了全員火災防範的意識。



培訓會課堂講座現場



實戰消防演習活動

九、以人為本的關懷實踐家

4. 人文關懷

我們重視對員工的關懷，通過制定並實施《平安健康互聯網行政聯絡人崗位職責與管理辦法》，在各個業務部門設立行政聯絡人，為員工提供支援和幫助；我們在公司內部設立籃球、足球、游泳、羽毛球等俱樂部，開展多樣化的文體活動，促進員工保持工作與生活平衡；我們關注女性群體的身心健康，為女性員工提供安全便捷的母嬰室；每逢節日，我們為員工獻上問候禮品並舉辦慶祝活動，增強員工的歸屬感。

案例分享

三八婦女節活動

三八婦女節當天，平安好醫生邀請兩位身着古裝造型的模特向清晨上班的女性員工分發鮮花，並提供包含小蛋糕、水果拼盤以及能量飲料在內的精美下午茶，為女性員工提供專屬的節日福利。



身着古裝造型的模特為女性員工獻花



為女性員工提供的節日小蛋糕

九、以人為本的關懷實踐家

案例分享

「感恩相伴，一路同行」| 公司上市周年慶活動

2019年5月5日，為了感謝平安好醫生上市一周年中每一位員工的辛勤付出，公司舉辦了以「感恩相伴，一路同行」為主題的慶祝活動，為每一位員工發放一份定制禮品及下午茶，與員工共享公司發展成果，營造和諧的工作氛圍。



公司上市一周年慶祝活動的佈置現場



為員工發放的定制禮品

案例分享

員工加班餐活動

2019年8月7日，平安好醫生開展為員工發放加班套餐的活動，套餐產品種類豐富，包括漢堡、沙拉、果汁等，並設立能量補給房，提供各式各樣的小零食供員工自行挑選。此次加班餐活動共覆蓋約1,200名員工，鼓舞了員工士氣，體現了公司對加班員工的關懷與溫暖。



為員工提供種類豐富的加班套餐

環境、社會及管治報告

十、社會責任的踐行者

本章節回應重要性議題：

- 推動醫療事業發展
- 普惠醫療健康服務
- 普及健康教育
- 社會公益投入
- 技術發展與創新

本章節回應SDGs



我們高度關注社會問題，堅持履行社會責任，借助平安好醫生互聯網醫療平台的資源與優勢，積極參與健康扶貧，助力公益慈善，為社會的和諧發展貢獻自己的力量。

1. 「村醫工程」項目

為了貫徹落實《「健康中國2030」規劃綱要》，積極響應國家脫貧攻堅號召，助力平安集團的「三村工程」，平安好醫生從矛盾的突出點鄉村衛生入手，結合自身醫療優勢，面向全國貧困地區啟動「村醫工程」，從村衛、村醫、村民三個層面開展醫療服務升級行動，實施立體化的健康扶貧工程，切實改善貧困地區的基礎醫療服務水平。

我們還利用自身互聯網醫療的優勢，積極進行創新，研發出智能遠程診療系統以及平安好醫生村醫版在線應用（以下簡稱「村醫版應用程式」），並引入檢測一體機等智能醫療設備，大大提升了健康扶貧工作的效率和效果，切實為基層居民服務。

「村醫項目」憑借健康扶貧創新解決方案，獲得了多方的肯定與讚賞。2019年12月，聯合國開發計劃署駐華代表處、清華大學中國發展規劃研究院、國家信息中心等機構在北京正式對外發佈了《中國人類發展報告特別版》，「村醫工程」以在健康扶貧領域的顯著成效，成功入選該報告，平安好醫生通過村醫工程利用自身行業及資源優勢承擔社會責任，用實際行動支持邁向高質量、可持續的人類發展。

十、社會責任的踐行者

1) 村衛升級，科技賦能打造智慧村衛

我們向鄉村診所捐贈檢測一體機等醫療設備，通過檢測一體機為每名村民建立專屬健康檔案，並通過與政府公共衛生系統及平安好醫生移動應用對接，實現信息化的「智慧村衛」升級。檢測一體機能夠測量血壓、心電、心律、血氧、血糖、體溫、尿常規檢測等多種基礎醫療數據，有助於提高基礎醫護人員的服務水平。此外，我們還為鄉村診所提供出診箱、簡易呼吸器、血細胞分析儀、紅外線治療儀和小型制氧儀等基層醫療救援使用的簡易設備，切實加強貧困地區的基礎服務能力。截至2019年底，我們已實現鄉村衛生所升級超900個。



平安好醫生為四川甘孜州降達小學捐贈醫療物資及常用藥品合影

2) 村醫培訓，助力村醫成為「鄉村健康守門人」

為了將健康扶貧扶到「根」上，我們致力於對鄉村醫生開展醫療培訓活動，全面幫助鄉村醫生提升醫療服務水平和服務能力，從而實現優質醫療資源的下沉，提高村民整體健康水平。我們為貧困縣覆蓋範圍內的村醫開展線下醫療培訓，通過專業醫生現場授課的方式，幫助村醫提升自身醫療水平。



陝西佛坪站村醫培訓現場



村醫項目培訓師現場指導村醫使用檢測一體機

十、社會責任的踐行者

我們自主研發了平安好醫生村醫版在線應用（以下簡稱「村醫版應用程式」），並在村醫培訓中加入檢測一體機的操作指導及村醫版應用程式使用的培訓課程，幫助村醫掌握智能醫療設備的使用方法，從而更好地為當地村民提供醫療服務。村醫版應用程式具有以下六大功能：



平安好醫生村醫版應用程式功能頁面



平安好醫生村醫版應用程式「課程培訓」頁面

十、社會責任的踐行者

截至2019年年底，我們已在全國20餘個省份開展超過30場線下村醫培訓活動，累計培訓村醫超11,000名。並通過現場指導，幫助村醫下載並註冊平安好醫生村醫版應用程式，已有超過10,000名村醫與志願醫生形成了結對關係，累計輔助診療量超過16萬單，助推村醫從傳統「赤腳醫生」轉變為具備全科醫療服務能力的「鄉村健康守門人」。

案例分享

重慶銅梁站村醫培訓活動

2019年10月25日，在重慶市銅梁區人民醫院，來自銅梁地區共計500餘名村醫參加了針對農村地區高發的常見病、慢性病的培訓。通過此次村醫培訓活動，村醫們深入了解高血壓病、小兒支氣管炎、肺炎、皰疹性嚔炎、上呼吸道感染等疾病的診療要點，有效提升了自身的臨床診斷水平；同時，現場還組織了針對平安好醫生村醫版應用程式的使用培訓和答疑，借助互聯網醫療技術，與鄉村「共享」大城市、大醫院的優質醫療資源。



重慶銅梁站村醫培訓活動現場

十、社會責任的踐行者

3) 專家義診，醫行千里守護村民健康

我們成立了由上百名三甲名醫組成的義診團隊，並組織其多次趕往偏遠鄉村地區，為當地村民開展健康科普講座、健康體檢及常見病的診療服務。我們借助配備有先進醫療設備的移動檢測車，為村民提供血常規、尿液、血壓、心電圖、B超、彩超及胸部正位片等全面的檢測項目。本年度，我們還自主研发出一套智能遠程診療系統，該系統具有操作簡單、方便攜帶的優勢，現場僅需少量操作人員，即可實現多科室遠程義診。通過該遠程診療系統，一方面突破了時間、地點和問診科室的限制，為更多的村民提供更全面的疾病診斷服務；另一方面，該系統降低了醫生赴邊遠地區問診的出行風險，為醫生的人身安全提供了保障。截至2019年底，我們已累計開展了570場現場檢測活動，義診覆蓋人群超過63,000人。未來，我們將繼續通過開展免費體檢和義診活動，為更多的村民提供優質的醫療健康服務。

案例分享

內蒙古健康扶貧義診活動

2019年7月，平安好醫生專家義診活動在內蒙古烏蘭察布市土牧爾台鎮舉辦。我們派出慢病、風濕、骨科等當地村民常見疾病方面的醫療專家，聯合當地醫療機構，共同為當地村民進行疾病的諮詢與診斷。來自上海瑞金、北京301等大型三甲醫院的專家，耐心地為當地村民科普慢性病的醫療保健知識，並為現場的200餘名村民提供了診療建議，助力中國醫療健康事業的均衡發展。



內蒙古土牧爾台鎮專家義診活動現場

十、社會責任的踐行者

2. 「三村百寶」項目

2019年11月，平安好醫生自營產品中心與中國平安財產保險股份有限公司、平安集團品牌宣傳部合作開展「三村百寶」扶貧項目，利用自身產品、倉儲物流及售後服務等優勢，採購並銷售山村地區的農產品，對內蒙古、寧夏、陝西、甘肅和廣東等貧困地區的企業進行扶持，刺激當地經濟發展。截至2019年年底，平安好醫生自營產品中心已經與十餘家貧困地區企業簽訂合作協議，通過設計具有特色的「扶貧百寶箱」禮盒及完善的產品銷售方案，促進「三村百寶」項目的順利落地，支持鄉村產業振興發展。

3. 普及健康教育

我們積極對社會大眾開展醫療健康教育，普及健康知識，引導公眾養成良好的工作和生活習慣。我們通過向公眾傳遞先進的互聯網醫療概念，提升大眾保健意識，並推動創新醫療事業的不斷發展。

我們創辦健康科普類節目《名醫說》，根據用戶在生活和工作中的醫療健康痛點和趣味點，以短視頻的形式在抖音、快手、平安好醫生應用程式等多個平台發佈醫療健康知識，有效提升用戶的健康醫療知識水平；同時，我們通過健康直播、健康頭條、健康社區等多種形式，邀請權威醫生、媒體和健康達人持續發佈科學的疾病預防治療、養生減肥、冬令進補等健康知識，促進全民建立健康的生活方式。

十、社會責任的踐行者

4. 抗擊疫情，我們在行動

2020年初，武漢爆發新型冠狀病毒肺炎（以下簡稱「新型肺炎」），全國正式打響疫情防控阻擊戰。平安好醫生在服務好自身客戶的同時，始終密切關注疫情發展，充分發揮互聯網醫療的行業優勢，積極踐行社會責任。

1) 行動一：聯合政府和媒體機構，開通首個抗疫義診

我們聯合廣東省衛健委、武漢市衛健委、福州市衛健委、合肥市衛健委、唐山市醫保局等多地政府機構和人民日報健康客戶端、百度、墨跡天氣等知名媒體機構及企業，開通全國首個抗疫義診。公眾於每日的9點至20點可通過抗疫義診專線電話「400-181-9191」諮詢專業醫生，免費獲取針對新型肺炎疫情的防護指導意見。平安好醫生通過抗疫義診專線為公眾提供衛生防護指導，積極助力公眾防控疫情，獲得全國多地衛健委的認可。



「抗疫義診」中的合作機構

2) 行動二：建立「3問3答」的新型肺炎線上問診預防機制

我們千餘名的醫生主動放棄春節假期，在平安好醫生應用程式和官方公眾號為超過三億的公眾提供7*24小時的在線義診。同時，針對該疾病的特點，我們制定了「3問3答」的線上問診預防機制，積極發掘感染新型肺炎的潛在患者，並立即建議其去當地三甲醫院發熱門診就診，避免漏診情況。同時，我們積極對用戶進行新型肺炎健康宣講，普及相關預防隔離措施。平安好醫生作為醫療領域的重要力量，充分發揮了互聯網醫療無需面對面接觸用戶的優勢，助力全國人民打贏這一場疫情防控戰。

十、社會責任的踐行者

3) 行動三：為武漢當地醫院提供物資援助

隨着新型肺炎疫情的不斷擴散，武漢多家醫院的醫療物資發生緊缺。2020年1月27日，平安好醫生緊急調貨20萬隻口罩馳援武漢，向武漢大學人民醫院、武漢大學中南醫院、武漢市第四醫院、武漢市漢陽醫院等各大醫院輸送援助物資，為疫情中心的一線醫護人員提供防護，以實際行動保障醫護工作者的安全。



平安好醫生為武漢各醫院捐贈口罩時的合影

4) 行動四：借助平安好醫生線上及線下平台捐贈口罩

我們第一時間成立抗擊病毒指揮中心，向全國多個省市持續送出免費口罩，為公眾防護疫情提供有力工具。用戶可通過平安好醫生應用程式線上申請免費口罩，也可在武漢、北京、上海、廣州、深圳、西安、成都等10個城市的線下藥店免費領取口罩。平安好醫生借助線上及線下平台，在最快的時間將口罩免費送到最需要的人手中，有效緩解了公眾缺乏口罩防護的現狀。



市民排隊在線下藥店領取口罩的現場

環境、社會及管治報告

十一、責任供應鏈的驅動者

本章節回應重要性議題：

- 供應鏈管理及可持續發展

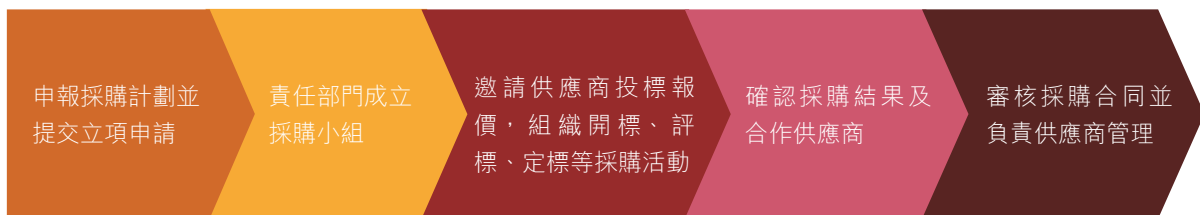
本章節回應SDGs



我們嚴格遵守《中華人民共和國招投標法》等法律法規，制定並貫徹執行《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》等內部政策，全面推行陽光採購，規範採購行為，防控採購風險，按照公平公正的原則，對供應商的准入、評估和管理作出明確規定，與優質的供應商建立互利共贏的長期合作關係，努力成為責任供應鏈的驅動者。

1. 供應商准入規則

我們內部設立採購中心，為平安好醫生的集中採購及分散採購業務提供專業的管理及服務。當發生採購需求時，採購中心組織申請部門、技術保障部、財務部、法律合規團隊等相關人員組成採購小組，從供應商資質、服務能力、市場口碑、近期財務報表等方面對供應商進行廣泛的信息收集，並利用天眼查審核供應商的經營狀況，最終進行綜合打分確定入圍的合格供應商和採購方式。此外，我們亦會將供應商在環境友好和職業健康的績效表現納入考量因素。我們的供應商管理政策及規則適用於公司現有的全部供應商。具體採購流程詳見下方：



2. 供應商評估機制

我們定期對入庫的供應商從履約情況、服務質量、時效等維度進行考察、評估及審核，並根據考核結果對供應商進行分級管理。其中，優秀的供應商將作為下次合作的優先考慮對象；對於考核結果欠佳的供應商，我們會安排約談並進行原因分析，制定整改方案；對於被判定為禁止合作的供應商，將進入供應商黑名單，我們將不再與其合作。我們依據定期考核結果及時剔除不合格供應商，確保對供應商庫的維護和更新。

十一、責任供應鏈的驅動者

3. 供應商溝通合作

我們秉持合作共贏的原則，堅持與供應商保持良好的溝通合作。我們與供應商就市場行情及供應情況進行實時的諮詢交流，及時解決雙方共同關心的問題；同時，我們定期邀請合作供應商參加供應商交流大會，發展戰略合作關係，促進資源高效配置，發揮供應鏈的增值作用。

案例分享

「生態賦能，智領共贏」| 2019 年平安好醫生健康商城商家大會

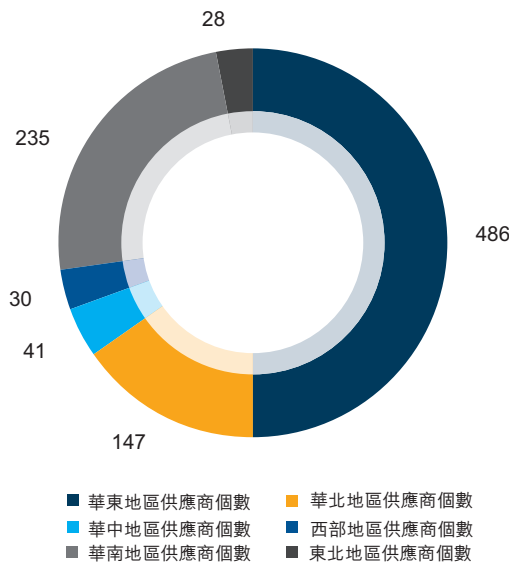
2019 年 5 月 23 日，平安好醫生在上海舉辦了 2019 年健康商城商家大會，向健康商城的商家傳達了健康商城產品未來的發展方向，並從新營銷戰略、個性化賦能、用戶體驗提升等多個角度對供應商的產品管理提出新的解決方案。大會結束後，平安好醫生舉行了 2018 年度優秀商家頒獎儀式，激勵供應商不斷提升自身服務水平。此次活動打破了平台與商家的壁壘，促進平安好醫生與健康商城供應商的交流合作，有利於實現「生態賦能，智領共贏」的供應鏈新生態。



2019年平安好醫生健康商城商家大會現場

截至2019年12月31日，我們的合作供應商總數為967個，按照地區分佈如下：

供應商按地區分佈的數目（個）



環境、社會及管治報告

十二、綠色生態的響應者

本章節回應重要性議題

- 能源耗用與資源使用
- 綠色辦公與環保宣傳

本章節回應SDGs



平安好醫生堅持承擔作為企業公民的責任，積極響應國家對於生態和環境保護的號召，為應對全球氣候變化盡自身的一份力量。我們嚴格遵守《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，高度重視環境保護和節能減排工作。我們的在線問診業務幫助廣大的用戶足不出戶便可獲得醫療諮詢服務，節省了用戶前往線下實體醫院的時間，為醫院減負以及方便用戶的同時，也減少了由於用戶出行而導致的來自交通工具的廢氣和溫室氣體排放。基於我們的業務性質，我們的廢棄物排放主要來自於能源使用而產生的溫室氣體、辦公垃圾以及少量的廢舊電子產品，並無產生直接向水和土地的排污或重大環境影響。本年度內，我們在求取適用水源方面並無任何問題。

1. 綠色辦公

我們在日常運營中採取一系列綠色措施，貫徹落實公司的綠色運營理念。

1) 無紙化辦公

我們提倡無紙化辦公，通過使用線上平台EOA系統，集中開展公文處理、事務處理、費用申請等一系列工作，涵蓋文件審批、系統管理、文件跟蹤、文件查詢及授權等模塊，在簡化工作流程為員工帶來便利之餘，大量減少了打印紙張的使用需求及垃圾的產生。

2) 節能措施

我們採取了一系列節能環保措施，致力於減少能源和資源的浪費。

- 我們將職場的燈具更換為節能燈，採購的電器均選用節能產品；
- 公司的行政部每天八點對職場進行巡檢，對無人區域進行點燈關閉，確保資源不被浪費；
- 本年度，我們在保障公司日常辦公需求的前提下，對職場辦公面積進行合理化、一體化和規範化統籌，有效減少職場面積，降低不必要的能源使用量；
- 我們對礦泉水等接待用品進行領取登記以控制消耗量。

十二、綠色生態的響應者

3) 綠色辦公環境

我們在本年度內多次對職場空氣質量進行檢測，確保職場裝修後空氣質量達到合格標準，保障員工健康。我們的職場每50平方米均配備專業除甲醛的空氣淨化器；我們在會議室、辦公室等功能區及敞開辦公區域放置大量的活性炭，同時擺放了眾多的綠色植物，努力營造良好的綠色辦公環境。

2. 綠色宣傳

我們注重提升員工的綠色環保意識，在洗手間以及茶水間均張貼了節水標誌；在文印區張貼溫馨提醒鼓勵紙張充分利用；並在日常工作中倡導員工上下班使用公共交通綠色出行、減少使用一次性餐具等。2019年9月3日起，公司開始逐步宣導垃圾分類的重要性，並提供各類垃圾分類的小貼士，在職場放置了乾濕分離的環保垃圾箱，促進垃圾分類工作順利進行。此外，本年度我們舉行了「地球一小時」熄燈活動，鼓勵員工進行節能減排，以自身行動減緩氣候變化。

3. 綠色產品

對於平安好醫生提供的產品，我們也力求做到環境友好。本年度，我們對「一分鐘診所」進行了以下優化，使得「一分鐘診所」整體耗電量下降43%：

- 我們將售藥機箱體改進為發泡箱體，減少箱體內外的熱傳遞，提升保溫性能，減少能源使用；
- 我們將售藥機展示櫥窗更換為雙層中空玻璃，提升展示效果的同時增強保溫性能；
- 我們在售藥機中增加溫濕度監控功能，根據法規要求和季節變換設置合適的溫濕度數值，有效的控制壓縮機運轉時間，從而節約能耗；
- 我們將問診室風扇控制由物理開關改為人體紅外感應控制，延長風扇使用壽命，並進一步降低能源使用。

2019年度環境關鍵績效數據表

關鍵績效指標	單位	使用量／排放量
溫室氣體排放量	噸	8,616.385
溫室氣體排放密度	噸／人	2.971
廢棄電子產品	噸	1.144
廢棄墨盒／硒鼓	噸	0.053
廢棄燈管、燈泡重量	噸	0.093

十二、綠色生態的響應者

關鍵績效指標	單位	使用量／排放量
廢棄電池	噸	0.018
有害廢棄物總量	噸	1.308
有害廢棄物密度	噸／人	0.0005
辦公垃圾總量	噸	143.549
辦公垃圾密度	噸／人	0.049
辦公用紙量	噸	2.957
用電量	千瓦時	10,633,653.841
用電量密度	千瓦時／人	3,666.777
總能耗	吉焦	38,281.154
能耗強度	吉焦／人	13.200
總用水量	立方米	27,255.720
用水強度	立方米／人	9.399

環境數據說明：

- 環境數據的收集時間覆蓋2019年1月1日至2019年12月31日；環境數據的收集範圍為平安健康醫療科技有限公司的七個職場（上海徐匯職場、上海日月光職場、上海張江職場、北京職場、廣州職場、青島職場、合肥職場）以及兩個機房（上海寶信機房以及上海外高橋機房）。
- 本年度公司在業務開展過程中不涉及溫室氣體（範圍一）的排放。溫室氣體排放量為來自外購電力使用而產生的溫室氣體（範圍二）的排放量。相關排放系數參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放系數參考國家生態環境部《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》。
- 2019年度公司的總能耗為來自間接能源（即外購電力）使用而產生的間接能耗，能耗系數參考國家《GB2589-2008T綜合能耗計算通則》。
- 辦公垃圾為辦公區域產生的無害廢棄物。
- 有害廢棄物總量為廢棄電子產品、廢棄墨盒／硒鼓、廢棄燈管燈泡及廢棄電池產生量；本年度公司採取了積極的措施以減少自身對環境的影響，包括本年度公司交由供應商回收處置墨盒／硒鼓0.05噸、交由相關專業公司回收電子產品1.144噸。
- 相關密度值以公司員工總數計算。
- 由於我們的運營中不涉及其他的環境及天然資源，因此A3層面有關針對環境及天然資源的重大影響披露不適用。

環境、社會及管治報告

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
A1 一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	不適用	平安好醫生在業務開展過程中不涉及氣體污染物的排放，因此該項績效指標不適用。	不遵守就解釋
A1.2	溫室氣體總排放量（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	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
A2一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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	平安好醫生的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料，因此該項績效指標不適用。	不遵守就解釋
A3一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋
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。	已披露	十二、綠色生態的響應者	不遵守就解釋

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B1一般披露	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B2一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
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	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B3一般披露	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。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
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	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
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	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B4一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	不遵守就解釋
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	已披露	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
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	九、以人為本的關懷實踐家	建議披露
B5一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	已披露	十一、責任供應鏈的驅動者	不遵守就解釋
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	已披露	十一、責任供應鏈的驅動者	建議披露
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、以及有關慣例的執行及監察方法。	已披露	十一、責任供應鏈的驅動者	建議披露
B6一般披露	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政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	六、合規運營的上市公司 七、堅守品質的健康守護者 八、美好生活的服務供應商	不遵守就解釋
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	七、堅守品質的健康守護者	建議披露
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	部分披露	八、美好生活的服務供應商	建議披露

附錄一、港交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

序號	ESG指標	披露情況	對應章節	披露責任
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	七、堅守品質的健康守護者	建議披露
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	七、堅守品質的健康守護者	建議披露
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。	已披露	八、美好生活的服務供應商	建議披露
B7一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	已披露	六、合規運營的上市公司	不遵守就解釋
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	六、合規運營的上市公司	建議披露
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	六、合規運營的上市公司	建議披露
B8一般披露	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。	已披露	十、社會責任的踐行者	不遵守就解釋
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	已披露	十、社會責任的踐行者	建議披露
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	已披露	十、社會責任的踐行者	建議披露

環境、社會及管治報告

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
A1 排放物		《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》 《建設項目環境保護管理條例》 《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》 《建設項目環境影響登記表備案管理辦法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《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》 《中華人民共和國海洋環境保護法》 《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《國家危險廢棄物名錄》 《危險廢物轉移聯單管理辦法》 《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》
A2 資源使用	《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》	《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國循環經濟促進法》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
A3環境及天然資源	《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》	《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國環境保護法》
B1僱傭	《平安健康互聯網股份有限公司招聘管理制度》 《平安健康互聯網有限公司招聘管理HR操作手冊》 《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》 《平安健康互聯網股份有限公司親屬管理辦法》 《平安健康互聯網股份有限公司員工違規行為處理執行標準》 《平安健康互聯網股份有限公司核人專員管理辦法》 《平安健康互聯網人員晉升管理規則》 《平安健康互聯網績效問責管理制度》 《平安健康互聯網薪酬管理制度》 《平安健康互聯網薪酬管理指引》 《平安好醫生銷售中心客戶經理基本管理辦法》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》 《住房公積金管理條例》 《中華人民共和國婦女兒童權益保護法》 《中華人民共和國執業醫師法》 《職業醫師註冊管理辦法》 《鄉村醫師從業管理條例》 《衛生技術人員職務試行條例》 《互聯網醫院執業醫師准入及評級制度》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B2 健康與安全	《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行條例》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》 《計算站場地安全要求》 《電子計算機場地通用規範》
B3 發展與培訓	《平安健康互聯網團隊培訓管理工作基礎手冊》 《平安好醫生培訓立項SOP與培訓費用使用規範》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B4勞工準則	<p>《平安健康互聯網股份有限公司招聘管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司員工加班管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司考勤與休假制度》</p> <p>《客服團隊請假制度》</p>	<p>《禁止使用童工規定》</p> <p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《全國年節及紀念日放假辦法》</p> <p>《企業職工帶薪年休假實施辦法》</p> <p>《企業職工患病或非因工負傷醫療期規定》</p>
B5供應鏈管理	<p>《平安健康互聯網一分鐘診所團隊運營操作規範》</p> <p>《平安好醫生應用程式商家違規積分管理規則》</p> <p>《平安好醫生應用程式商家合作框架協議》</p> <p>《平安健康互聯網禁售商品管理信息規範》</p> <p>《平安採購管理E平台管理指引》</p> <p>《e採平台商品管理流程》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》</p> <p>《平安好醫生供應商入駐流程》</p> <p>《個人版銷售中心供應商暫行管理辦法》</p> <p>《平安好醫生應用程式商品品質抽檢規則》</p> <p>《平安好醫生應用程式商品詳情發佈規範》</p>	<p>《中華人民共和國招投標法》</p> <p>《中華人民共和國民法總則》</p> <p>《中華人民共和國侵權責任法》</p>

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《平安好醫生應用程式商品價格規範》	
	《平安健康互聯網商品上架規範暫行管理辦法》	
	《平安好醫生售後服務管理規則》	
	《平安好醫生商家售後服務問題處理規則》	
	《平安好醫生商家售後服務規範》	
	《平安健康互聯網在線營銷部經營性採購管理辦法》	
	《平安健康互聯網B2B業務中心採購管理辦法》	
	《供應商准入標準》	
	《線上供應商管理體系》	
	《平安健康互聯網招標採購流程》	
	《體檢供應商管理獎懲條例》	
	《體檢供應商管理標準化流程》	
	《醫美合作簽約標準及注意事項》	
	《醫美機構上線評估》	
	《齒科及中醫機構開拓流程》	
	《集中採購物品及服務目錄》	
	《客戶服務質量標準》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B6產品責任	《平安健康互聯網前端JavaScript編碼規範》	《中華人民共和國電子商務法》
	《平安健康互聯網MySQL操作規範手冊》	《中華人民共和國食品安全法》
	《平安健康互聯網域名的使用規範》	《食品經營許可證管理辦法》
	《平安健康互聯網啟動腳本編寫規則》	《中華人民共和國食品安全法實施條例》
	《平安健康互聯網平安健康編碼規範》	《醫療器械監督管理條例》
	《平安健康互聯網故障跟踪與反饋指南》	《醫療器械經營監督管理辦法》
	《平安健康互聯網需求評審流程規範》	《醫療器械經營質量管理規範》
	《平安健康互聯網需求變更流程規範》	《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》
	《平安健康互聯網項目管理規範》	《中華人民共和國消費者權益保護法》
	《平安健康數據安全管理規範》	《中華人民共和國廣告法》
	《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》	《互聯網廣告管理暫行辦法》
	《平安健康互聯網股份有限公司數據安全體系制度》	《藥品廣告審查辦法》
	《平安健康互聯網商業秘密保護管理辦法》	《醫療廣告管理辦法》
	《平安健康互聯網廣告發佈標準》	《醫療器械廣告審查辦法》
	《平安健康互聯網平安資訊審核規則》	《互聯網文化管理暫行辦法》
《平安健康互聯網醫院常規管理制度》	《廣播電視管理條例》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《平安健康互聯網醫院病歷管理制度》	《廣播電視節目製作經營管理規定》
	《平安健康互聯網醫院藥事管理制度》	《中華人民共和國網絡安全法》
	《平安健康互聯網商家客服投訴處理暫行管理辦法》	《網絡交易管理辦法》
	《健康互聯網IDC機房管理制度》	《網絡產品和服務安全審查辦法》
	《健康互聯網系統應急響應制度》	《信息安全保密標準》
	《平安健康互聯網Bug管理規範》	《信息安全技術：個人信息安全規範》
	《平安健康互聯網紅、黃、綠周考核制度》	《數據中心設計規範》
	《平安好醫生Icon整理規範》	《互聯網藥品信息服務管理辦法》
	《平安好醫生視覺設計規範》	《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》
	《平安好醫生首頁啟動頁與廣告閃屏設計規範》	《互聯網診療管理辦法(試行)》
	《平安健康互聯網客戶服務質量標準》	《互聯網醫院管理辦法(試行)》
	《平安健康互聯網退換貨暫行管理條例》	《遠程醫療服務管理規範(試行)》
	《平安健康互聯網數據安全事件管理辦法》	《互聯網醫院管理制度》
	《平安健康互聯網數據安全組織管理辦法》	《中華人民共和國藥品管理法》
	《平安健康互聯網數據分類和分級管理辦法》	《中華人民共和國藥品管理法實施條例》
		《處方藥與非處方藥分類管理辦法》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《平安健康互聯網數據生命周期安全管理辦法》	《處方藥與非處方藥流通管理暫行規定》
	《平安健康互聯網數據脫敏與加密基線管理辦法》	《藥品流通監督管理辦法》
	《平安好醫生卡類產品印製規章制度》	《藥品經營質量管理規範》
	《模版質控審核重點及新增規範》	《藥品經營許可證管理辦法》
	《XMIND製作規範》	《藥品經營質量管理規範認證管理辦法》
	《VIP掛號二線作業指導》	《處方管理辦法》
	《掛號處理流程SOP》	《醫療機構病歷管理規定》
	《就醫360國內住院安排流程》	《醫療機構處方審核規範》
	《駐點陪診工作服務SOP》	《醫療機構藥事管理規定》
	《企業（團體）體檢報價、運營服務規則》	《醫療機構管理條例》
	《醫美齒科中醫產品上下架流程》	《醫院處方點評管理規範（試行）》
	《醫美齒科中醫機構產品上線SOP》	《重大醫療過失行為和醫療事故報告制度的規定》
	《體檢協議用印簽報細則》	《規範互聯網信息服務市場秩序若干規定》
	《體檢諮詢分類及處理流程》	《全國人民代表大會常務委員會關於維護互聯網安全的決定》
	《體檢展業及落單流程SOP》	《全國醫療衛生服務體系規劃綱要（2015年—2020年）》
	《平安健康互聯網運維規範》	《互聯網信息服務管理辦法》
	《平安健康互聯網NPS評價體系》	

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	《線上診療規範》	《互聯網安全保護技術措施規定》
	《互聯網診療紅線》	《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》
	《在線接診三級質控體系制度》	《保護文學和藝術作品伯爾尼公約》
	《在線診療管理制度》	《世界版權公約》
	《平安健康互聯網抗生素管理條例》	《與貿易有關的知識產權協定》
	《無循證醫學證據的診療方法管理規定》	《中華人民共和國著作權法》
	《留言質控方案》	《信息網絡傳播權保護條例》
	《在線電子處方管理辦法》	《計算機軟件著作權登記辦法》
	《問題案例分級處理方案》	《計算機軟件保護條例》
	《案例專業質量評分標準》	《中華人民共和國商標法》
	《健康檔案質控方案》	《中華人民共和國商標法實施條例》
	《移動端設計規範》	《中華人民共和國專利法》
	《平台運營規範》	《中華人民共和國專利法實施細則》
	《NPS調查相關制度》	《抗菌藥物臨床應用管理辦法》
	《平安好醫生銷售中心客戶經理基本管理辦法》	《抗菌藥物臨床應用指導原則》
	《卡類實物出入庫操作管理制度》	《藥品經營質量管理規範現場檢查指導原則》
	《坐席人員績效考核管理辦法》	《深化醫藥衛生體制改革2019年重點工作任務》
	《客戶端版本發佈流程和規範》	《健康中國行動(2019-2030年)》

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
	<p>《Donkey變更規範》</p> <p>《MySQL DDL變更規範》</p> <p>《Redis系統使用規範》</p> <p>《變更規範和變更級別定義》</p> <p>《第3方系統部署規範》</p> <p>《平安健康互聯網測試流程規範》</p> <p>《平安健康互聯網故障流程規範》</p> <p>《平安健康互聯網研發流程規範》</p> <p>健康互聯網數據庫流程規範</p> <p>《平安健康互聯網需求凍結流程規範》</p> <p>《移動研發流程規範》</p> <p>《診所聯盟服務品質管理條例》</p> <p>《診所聯盟服務標準及話術》</p> <p>《診所聯盟服務標準》</p> <p>《廣告審核基本規範》</p> <p>《平安好醫生客戶端隱私保護政策》</p> <p>《藥品委託運輸質量管理制度》</p> <p>《納百特藥房質量管理制度》</p> <p>《工單管理制度》</p>	<p>《關於完善「互聯網+」醫療服務價格和醫保支付政策的指導意見》</p> <p>《促進健康產業高質量發展行動綱要（2019-2022年）》</p> <p>《健康保險管理辦法》</p>

附錄二、內部制度及法律法規清單

ESG指標	內部制度	遵守法規及規例
B7反貪污	<p>《平安健康互聯網商業秘密保護管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司操作風險與內控管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司員工違規行為處理執行標準》</p> <p>《平安健康互聯網稽核監察章程》</p> <p>《平安健康互聯網信訪工作管理制度》</p> <p>《平安健康互聯網「紅、黃、藍」牌處罰制度》</p> <p>《平安健康互聯網司全面風險管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網反舞弊管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網員工利益衝突管理政策》</p> <p>《平安健康互聯網案件責任追究管理辦法》</p> <p>《平安健康互聯網股份有限公司反洗錢名單監控和制裁合規管理指引》</p> <p>《反洗錢管理政策》</p>	<p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國審計法》</p> <p>《審計署關於內部審計工作的規定》</p> <p>《企業內部控制基本規範》</p> <p>《信訪條例》</p>
B8社區投資		《中華人民共和國慈善法》