

關於本報告

About This Report

+ 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」）欣然發佈第一份環境、社會及管治報告（以下簡稱「本報告」），闡述我們在 2018 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。本報告已經由平安好醫生董事會審議並通過。

+ 報告範圍

本報告涵蓋的時間範圍為 2018 年 1 月 1 日至 2018 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，包括家庭醫生服務業務、消費型醫療業務、健康商城業務、健康管理和互動業務。有關公司的業務詳情，請參閱公司 2018 年度報告。

+ 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「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，同時參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative）的《可持續發展報告指南》（《GRI Standards》）。本報告最後部份詳列《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。



可持續發展管理

Sustainable Development Management

平安好醫生成立以來，一直倡導並奉行可持續發展理念，承擔自身的社會責任。公司嚴格遵守業務開展過程中所涉及的法律法規，並制定了一系列內部制度，將可持續發展納入企業日常運作及制定決策的考量因素當中。公司的可持續發展管理、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。公司董事會及管理層定期召開會議，審閱可持續發展相關制度以及工作的推進落實，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。

+ 平安好醫生歷年社會責任大事聚焦

- 2014 年 8 月：公司成立
- 2015 年 10 月：啟動粉紅絲帶全國免費乳腺 X 線檢查公益活動
- 2016 年 6 月：成立抗癌聯盟
- 2017 年 10 月：啟動鄉村教師健康 E 站公益計劃
- 2018 年 1 月：啟動村醫工程
- 2018 年 1 月：發佈第一屆胡潤·平安中國好醫生榜
- 2018 年 11 月：贊助上海馬拉松
- 2019 年 1 月：發佈第二屆胡潤·平安中國好醫生榜
- 2019 年初：發佈首份環境、社會及管治報告

作為提供綜合服務的一站式醫療健康平台，我們針對目前國內醫療服務行業醫療資源總體不足與配置不均衡、醫療保障制度不健全、就醫服務體驗差的長期痛點，通過自有醫療團隊以及致力研發創新的人工智能團隊，實現醫療資源更好的配置和利用、降低醫療服務的成本及提高醫療健康服務質量，為政府、醫院、醫生及患者減負，緩解醫療健康系統的壓力。我們致力於建立中國互聯網醫療健康行業標準，營造一個高效及公平的就醫環境。這是平安好醫生成立的初衷，同時也是我們作為全球領先的人工智能（以下簡稱「AI」）醫療科技公司的社會價值所在。

我們的企業文化：

- **客戶第一**：一切以客戶需求為核心
- **團結協作**：相信並善用團隊的力量
- **重在執行**：言必行，行必果，使命必達
- **激情澎湃**：敢於突破，無懼挑戰，激情成就未來
- **積善行德**：德善為本，醫者仁心，惠世濟民，共築大業

我們的使命：

打造全球最大的醫療健康生態系統，用科技讓人類更健康。

我們的願景：

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。



2018 年度獲得獎項及榮譽

Awards and Recognitions Granted in 2018

序號	獎項	頒獎機構
1	2018 年度中國最佳商業模式	21 世紀商業評論雜誌
2	2018 健康產業創新力品牌 Top10	中新經緯
3	2018 港股上市公司金獅獎最佳創新公司	新浪財經
4	WISE2018 新經濟之王 - 互聯網醫療之王	36Kr
5	2018 年度「金理財」企業社會責任獎	上海證券報

利益相關方參與及重要性議題分析

Participation by Stakeholders and Analysis on Topics of Significance

+ 利益相關方溝通機制

我們深知與利益相關方的溝通和交流對公司業務可持續發展的重要性。因此，在公司的日常運營與管理中，我們積極建立與員工、投資者、用戶、政府、合作夥伴以及社區等內外部群體的多種溝通渠道，了解利益相關方的意見與訴求並就其進行積極回應，從而提升利益相關方的信任及鞏固雙方合作關係；同時，我們依據利益相關方的反饋及期望優化公司可持續發展的戰略和完善內部管理，實現企業的長足進步。

我們與利益相關方的溝通及回應如下：

利益相關方	期望與訴求	溝通回應方式
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 客戶服務體系建設 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
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
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	保護社區環境 促進社區發展	踐行綠色運營 開展公益項目
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

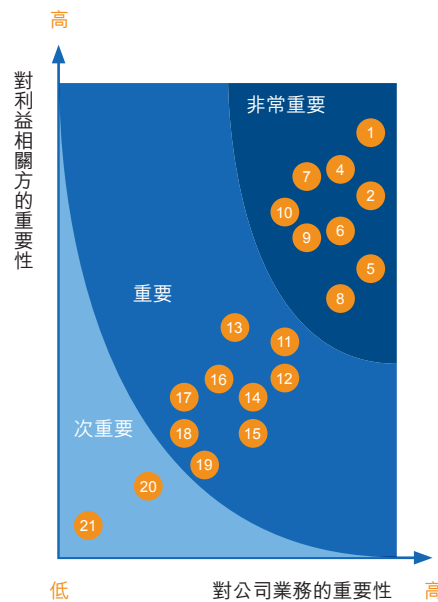
+ 2018 年度重要性議題評估

我們委託第三方獨立顧問機構開展 2018 年度 ESG 重要性議題評估工作，從而全面了解各項 ESG 議題與利益相關方以及公司業務的相關性，確認本報告的披露重點，並為公司後續改進可持續發展策略提供參考。

2018 年度重要性議題評估步驟如下：



以下是 2018 年度重要性議題矩陣和重要性議題：



運營	僱傭	社區	環境
1. 保護客戶隱私和數據安全 2. 醫生資質審查、政策合規運營 4. 提升客戶滿意度 5. 維護及保障知識產權 6. 監管平台內容 7. 產品及服務質量管理 8. 反貪腐與廉潔建設 9. 推動醫療事業發展 10. 技術發展與創新 12. 合理的營銷與宣傳 13. 供應鏈管理及可持續發展	11. 職業健康與安全 14. 員工培訓與發展 15. 防止僱傭童工及強制勞工 16. 平等與多元化 17. 員工薪酬福利	18. 在社區發展、環境保護、人文教育、文化體育事業方面的投入及貢獻	19. 綠色辦公與環保宣傳 20. 能源耗用與資源使用 21. 廢棄物回收與處理

（註：醫生資質審查與政策合規運營的重要性排序並列第二位）

根據 2018 年度的重要性議題評估結果顯示，利益相關方最關注的議題圍繞在客戶隱私和數據安全、合規運營和客戶滿意度等方面。我們充分尊重內外部利益相關方的意見，並將於本報告中的後續章節中對重要性高的議題進行重點披露，以回應各方訴求。

2018 年內，我們制定並執行一系列嚴格的措施和制度，保障客戶信息及維護系統安全，加強公司數據和信息安全體系的管理；我們對上市後新增的風險進行甄別，建立並完善企業的風險管理及內部監控系統；同時，我們持續關注質量管控，加大技術研發力度，致力於提供讓用戶滿意的產品與服務。我們將審視自身的 ESG 策略與工作表現，並以本次重要性評估結果作為下一年度 ESG 工作內容的參考依據，繼續完善相關的內部制度和體系建設等，推動平安好醫生在 ESG 方面工作的持續改進和提升。

品質責任，打造卓越臻品

Responsibility for Quality Excellence and Perfection

目前，中國的人口正在日趨老齡化、慢性病患率上升，優質醫療資源稀缺及分佈不均、缺少分級診療服務、患者就醫體驗差等矛盾日益突出。因此，如何加快實現醫療資源貫通、業務高效協同以及便捷開展預約診療、遠程醫療等服務，成為了亟待解決的問題。為此，平安好醫生積極響應國家對促進「互聯網+醫療健康」的號召，運用人工智能技術改造優化診療流程，推進智慧醫療的建設，改善患者就醫體驗，不斷提升醫療健康服務的均等化、普惠化、便捷化水平。同時，我們將持續關注中國人口健康狀況，洞悉行業趨勢、識別潛在風險，從而更好地迎接挑戰及把握機遇，並不斷致力於業務的優化完善及創新研發，為中國的互聯網醫療行業建立標準及設立示範，堅持不懈地為人類健康砥礪前行，貢獻力量。

我們通過平安好醫生的移動醫療平台、自有線下互聯網醫院以及合作醫療網絡為廣大用戶提供涵蓋家庭醫生、消費型醫療、健康商城、健康管理和互動的優質服務。



1. 質量管控機制

我們深知提升產品質量和嚴格的管控機制是企業長足進步和持續發展的根基。平安好醫生高度重視產品質量，在日常運營中全力推動質量管控體系的有效運作。

1) 醫療質量管控

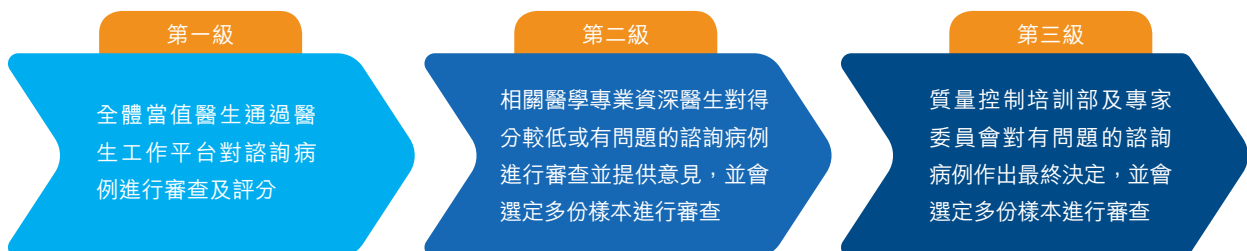
平安好醫生嚴格遵守《互聯網診療管理辦法（試行）》《遠程醫療服務管理規範（試行）》及《中華人民共和國執業醫師法》等法律法規，規範醫療團隊的管理，對其所提供的醫療服務質量進行嚴格管控。

i. 自有醫療團隊

平安好醫生擁有優秀的自有醫療團隊為用戶提供便捷實時的在線諮詢服務。截至 2018 年 12 月 31 日，我們的自有醫療團隊擁有 1,196 名成員。我們十分重視所提供的醫療服務的質量及安全，對自有醫療團隊的服務質量進行持續的提升。

我們採取嚴格的醫生和醫療助理招聘程序。招聘過程涉及面試、多輪筆試、試班及試用期評估。對於醫生崗位，要求應聘者持有醫學相關專業本科學歷、持有醫師資格證書、醫師執業證書、臨床工作三年以上、主治醫生及以上專業技術資格證書、醫師定期考核合格方可錄用。我們定期對自有醫療團隊進行醫療相關的安全政策、標準、操作規程及程序等方面的培訓，並鼓勵自有醫生參加外部研討會以增進其專業水平。同時也邀請外部資深醫生擔任學科帶頭人，給自有醫生開展專業培訓。我們每日抽查醫療團隊的服務質量，並協同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，並根據考核結果施以獎懲措施，激勵醫療服務質量的提升。

我們參考 ISO 質量標準，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與安全管理委員會，定期對質檢結果進行檢視，提出改進方案。如任何一級質量控制出現問題，質量控制人員會在 24 小時內向醫務部（負責醫療質量監測與控制）進行報告。公司設有專家學術委員監督三級質量控制系統，截至 2018 年 12 月 31 日，我們的專家委員會由 31 名在各自領域獲得高度認可的權威執業醫生組成。



環境、社會及管治報告

ii. 外部合作醫生

公司成立了「找名醫」計劃，與知名的外部醫療專家簽訂合約，向用戶提供優質的諮詢服務。對於外部合作醫生，我們亦有一套嚴格的監督和管控流程，並建立了完善的評估體系。

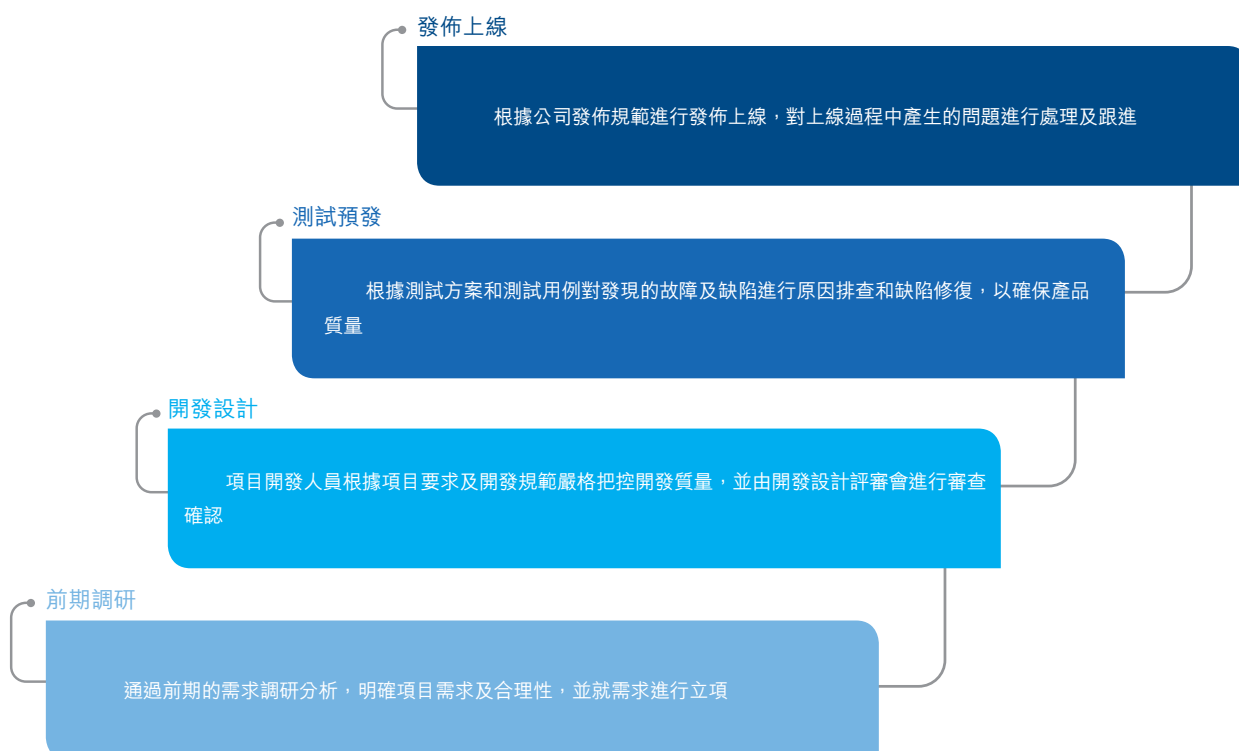
- 外部合作醫生在平安好醫生平台註冊後，我們將會對其資格及背景進行審查，審查通過後其方能進行問診工作
- 定期分析客戶投訴及退款個案，抽樣查看外部合作醫生的諮詢記錄
- 對外部合作醫生的諮詢量及回應率進行監控
- 對服務質量不合格的外部合作醫生進行相應的處罰（如減低費用或終止服務協議）

iii. 線下健康醫療機構網絡

我們與線下健康醫療機構合作，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。我們在選擇線下健康醫療機構進行合作時，會對其聲譽、業務規模、服務質量以及設施設備等一系列因素進行評估和考量。我們要求線下健康醫療機構持有正規的營業執照、遵守國家相關法律法規和平安好醫生內部的標準化服務供應及定價指引。我們亦會仔細監督對線下健康醫療機構所提供服務的客戶回饋，並作為是否繼續合作的考慮因素。線下健康醫療機構需對所提供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。

2) 線上平台產品質量管控

我們通過移動醫療平台向用戶提供家庭醫生、消費型醫療、健康商城、健康管理和互動等優質服務。我們設置有嚴格的線上平台產品立項、研發及測試驗收等一系列內部規範，以保證產品開發質量。平安好醫生的線上平台產品從研發至推向市場，需要經過以下四個階段：



3) 健康商城產品質量管控

我們的健康商城提供多元化的產品類別，如醫療健康產品、健身產品及個人護理用品等，以滿足用戶的多樣化需求。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，並制定《平安好醫生商家積分管理規則》及《平安好醫生售後服務管理規則》等內部章程對商家行為及產品質量進行嚴格管控。

i. 商家資質審核及抽檢

我們按照國家相關法律法規及行業標準，制定商家資質審核標準及商品品質抽檢管理規則。我們對供應商及商家的企業證照、品牌授權、產品質檢報告等資質進行審核，並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。

ii. 過期及不達標產品處理

對在抽檢中發現的質量不達標、過期或假冒的產品，平安好醫生安排專門人員將其統一存放至專門的倉庫進行留樣保存，以供商家申訴時進行後續審查，避免產生法律糾紛；保存期為 3 年，期滿後統一銷毀。對存在銷售質量不達標、過期商品的商家，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、支付違約金或清退商舖等處罰；對確認銷售假冒商品的商家，平安好醫生將立即停止與其合作。

4) 藥品質量管控

我們對公司自營的藥品以及供應商提供的藥品進行嚴格質量管控。我們嚴格遵守中華人民共和國《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》及中華人民共和國《藥品經營許可證管理辦法》等法律法規，對藥品質量進行嚴格把控。我們根據企業背景、服務能力、消費者認知、市場滿意度等考慮因素選擇合作的藥品供應商，並優選全國性連鎖藥房或區域龍頭連鎖藥房。我們定期對藥品存貨進行盤點，對於臨近保質期、保質期剩餘不足三分之一以及包裝破損、包裝有污漬的藥品立即下架，進行回收處理。我們還通過信息系統對藥品進行線上管理，實現藥品在採購、存儲、運輸及銷售過程中的藥品溯源，保障藥品的高品質和安全性。

2. 信息安全及隱私保護

由於公司的業務性質，我們的線上平台上將產生大量數據。我們對用戶的隱私及敏感數據高度重視，嚴格遵守中華人民共和國《互聯網安全保護技術措施規定》及中華人民共和國《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》等法律法規，制定並執行《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》及《平安健康互聯網股份有限公司數據安全體系制度》等內部規定，確保用戶信息得到切實保護。

環境、社會及管治報告

1) 信息安全體系

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。委員會制定公司信息安全工作發展方向，審視公司整體信息安全風險，並監督信息安全管理措施的有效執行。公司日常的信息數據保障工作由技術保障團隊進行統籌管理。

我們通過以下措施來保障客戶的隱私和信息安全：

- 專業的運維團隊，全面加固操作系統和管理系統安全，採取割裂入侵檢測技術來模擬數據安全防攻。登錄系統需要經過授權管理系統，對訪問情況進行監控；
- 對於用戶的敏感信息和數據（如姓名、聯繫電話、地址、證件號碼以及就診信息等），進入系統存儲前會進行加密，業務團隊定期梳理敏感字段清單，確保敏感數據被加密存儲；
- 數據分析團隊提取數據會經過完整授權流程，按負責的業務明確訪問權限和權限時長，訪問行為會被記錄，並用作安全審計校驗；
- 內部人士通過內部運營平台接觸到的系統行為會被記錄，並被上傳到日誌分析系統，實時進行數據安全分析；
- 數據無法通過外接數據線帶走，無法遠程傳輸給無關人士。電腦有水印打標籤，確保據有溯源記錄；
- 對員工設置嚴格的行為準則，對獲取及控制信息數據的資格劃分級別授予權限，違反相關規定將會導致紀律處分。對數據管理員工設置日常責任輪換機制，以增強監督作用。



2) 系統保護與機房管理

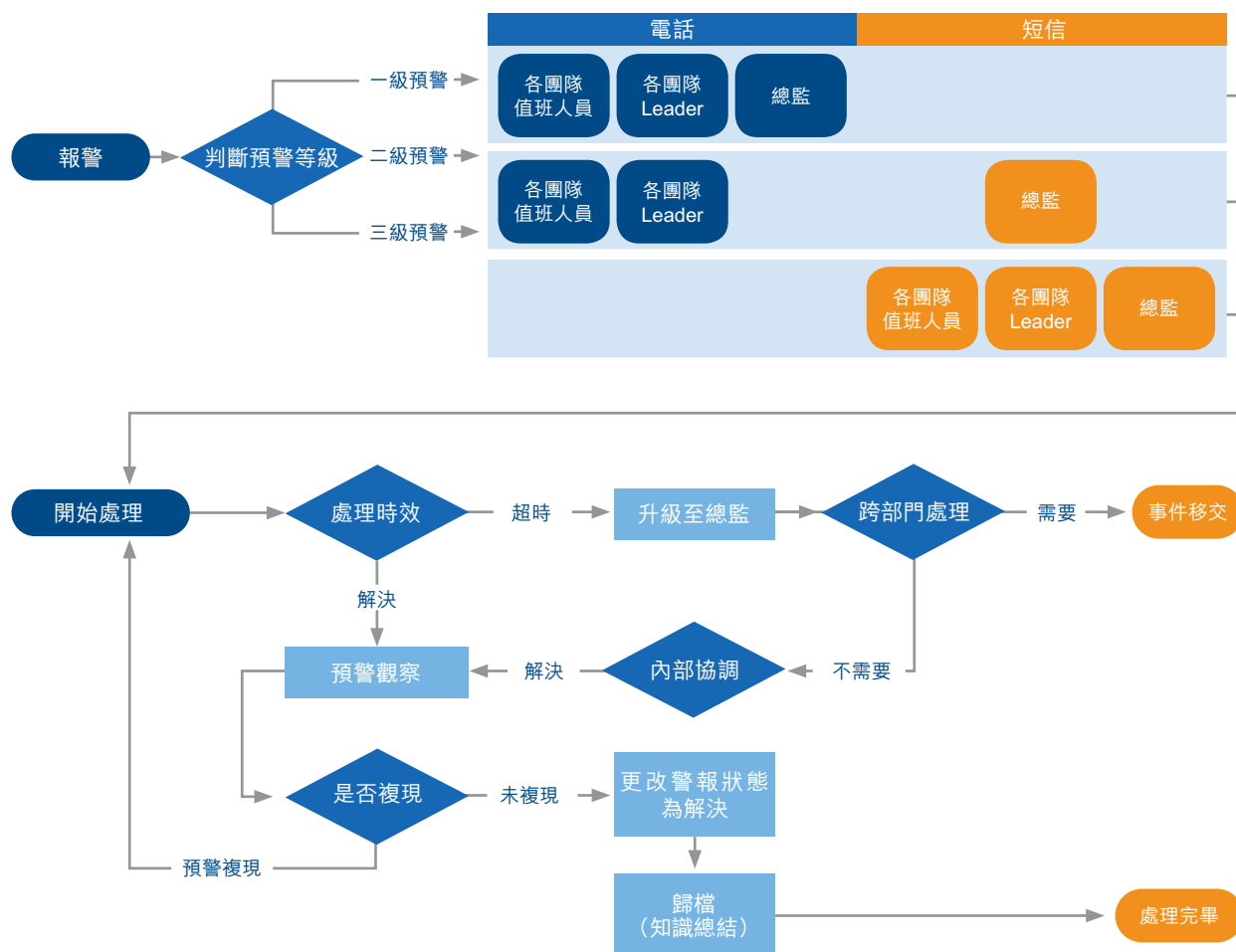
我們的網絡配置受多重保護。我們採用防火牆系統，將對外服務與內部系統進行有效隔離。為保障數據的安全及風險應對，我們所有的信息及數據均對等地存儲於兩個機房中，進行實時備份。我們內部設有《健康互聯網 IDC 機房管理制度》，對機房的進入權限、設備採購及系統維護等作出詳細規定。同時對備份系統進行高頻檢查並採用數據恢復測試，以確保備份數據的可用性。當硬件設備被淘汰時，我們會確保數據被物理銷毀，嚴防數據洩露的風險。

3) 應急預案與容災演習

為保障平安好醫生業務系統的安全與平穩運行及應對潛在的風險，我們制定了《健康互聯網系統應急響應制度》，對不同類型的故障以及不同級別的預警制定了應對措施和操作流程。

- **系統故障**：公司領導組織安全管理員、系統管理員及網絡管理員等相關單位和人員及時分析事件發生源頭，切斷事件源頭，控制事件範圍，必要時停止系統運行。
- **網絡攻擊**：系統管理員對攻擊目標採取關閉或隔離措施，詳細檢查被攻擊系統是否留有惡意代碼，更改密碼增強安全防範策略，必要時對系統和數據進行緊急備份；網絡管理員對攻擊來源進行隔離，分析原因，停止攻擊行為，調整安全防範策略；網絡管理員、系統管理員和安全管理員在對系統進行安全評估後，恢復系統上線運行。
- **病毒爆發**：對重要的網絡服務器和業務應用系統緊急備份，防止因病毒造成數據丟失，必要時可暫停系統運行分析病毒產生原因，傳播途徑，採取補救措施，糾正違規行為。
- **網絡設備及應用服務器異常**：運維團隊組織安全管理員、系統管理員、網絡管理員對網絡設備及應用服務器異常事件進行原因分析；及時發佈信息，對事件原因、處理措施及恢復時間進行通知公告；如屬於硬件故障，則及時啟用備用設備，並將故障設備報修；如屬於軟件故障，則根據故障程度進行緊急調試或啟用最近一次備份進行數據恢復。

對於運維過程中出現的緊急情況，我們按照具體情形將其劃分為一級、二級和三級預警。我們對各級預警的預警類別、預警內容、處理人職責、響應時長和處理時間均做出明細規定，確保故障和緊急事項發生時，各部門能有條不紊、按部就班地對故障進行排除，對系統進行及時修復。



2018年10月13日，平安好醫生參與了中國平安保險（集團）股份有限公司（以下簡稱「平安集團」）聯合容災演習。通過制定詳細的容災演習方案，經歷事件升級、DRMT 決策、策略制定及恢復驗證等流程，平安好醫生技術保障團隊獲得了故障應對的實操經驗，提升了數據信息風險的防範能力。

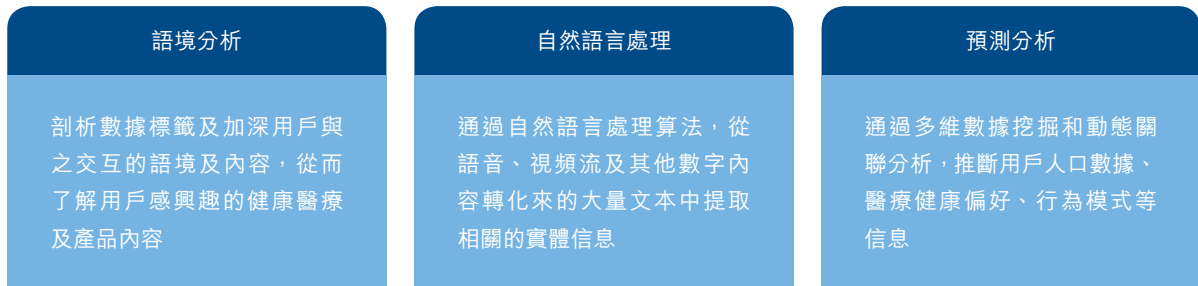
2018 年度信息安全知識競賽

案例分享

為進一步加強公司信息保護工作，提升全體員工信息安全意識和防護技能，強化員工責任意識，深入貫徹落實《中華人民共和國網絡安全法》關於安全知識培訓教育的總體要求，公司於2018年11月12日至11月23日進行了以「信息守護者」為主題的信息安全意識測評競賽活動，員工通過參與信息安全意識測評，可以了解自身意識薄弱環節，並檢驗自身對信息安全認知、知識、法律法規及能力的掌握程度，從而進一步強化員工責任意識，成為保護個人、客戶、公司信息最堅定的守護者。

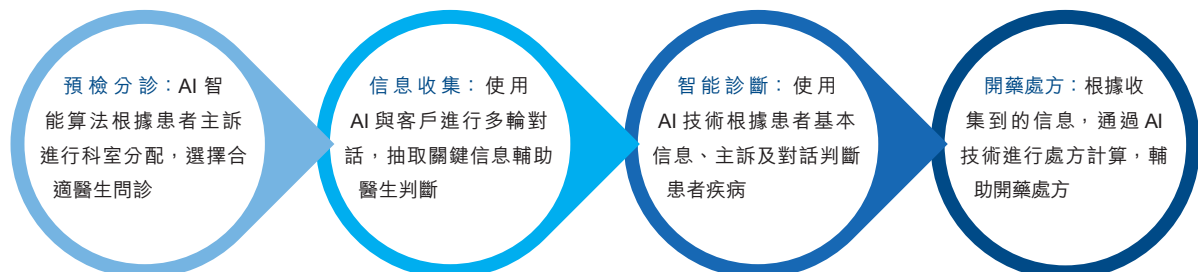
3. AI 技術研發與應用

針對國內目前的醫療痛點，我們致力進行自主人工智能技術研發，將 AI 技術與互聯網醫療相結合，打造「互聯網 + 人工智能」的最優解決方案。我們將 AI 技術與多種業務的不同場景相融合，大力推舉技術創新，實現在線諮詢、健康商城運營及線下問診等各環節的精準分流，達到資源節約和效率提升的目的。我們自主研發的技術包括：



1) AI 智能助理

我們自主開發了針對在線問診服務的人工智能輔助系統「AI 智能助理」，協助醫療團隊進行初步個人問診，收集用戶症狀、醫療記錄以及其他健康數據。在收集並分析用戶數據後，AI 智能助理執行智能分析路徑，將患者指引至最相關的科室或醫生，並向醫療團隊提供相關信息和建議，大大提高了醫生的問診效率以及用戶的問診服務體驗。截至 2018 年 12 月 31 日，我們已建成疾病信息庫，收錄超過 29,000 種獲《國際疾病分類（第十次修訂版臨床版）》認證的疾病，以供 AI 智能助理學習，持續提升其服務的效率及準確性。



2) 一分鐘診所

「一分鐘診所」是公司研發的國內首個商業化運營的無人診所，包含「智能藥櫃」和「獨立問診室」兩個部份。「一分鐘診所」使用 AI 技術進行智能問診，通過語境分析及低維稠密語義分析處理精準理解患者訴求，將患者病情梳理清楚後再自動轉接相應科室的真人醫生進行診斷，以 AI 技術結合與雲端醫生對話的方式實現智能快速問診，大大提高了問診效率。問診結束付款



完成後，即可憑「取藥碼」到旁邊的「智能藥櫃」取藥，簡單快速地完成看病全流程，使患者能隨時隨地進行問診和購藥。「一分鐘診所」已經在企業、大型社區、連鎖藥店，以及高速公路服務區等場所進行部署，未來還將在商場、機場、火車站在內的更多公共服務場所普及。

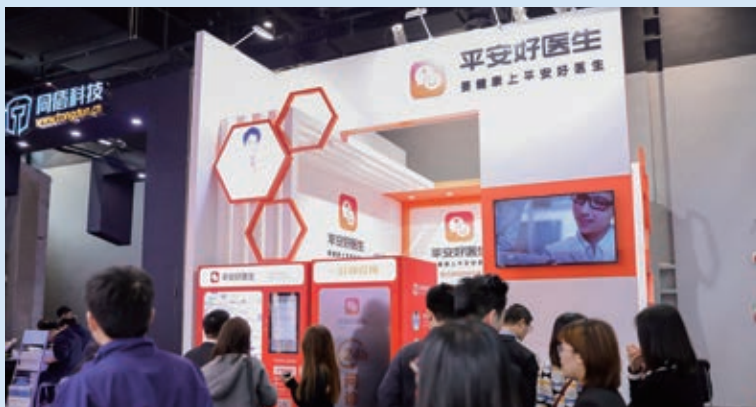
3) 現代華佗計劃

為了用 AI 賦能中醫的標準化、智能化，平安好醫生推出「現代華佗計劃」，對應於中醫問診流程的「望聞問切」，相繼推出智能舌診（望）、智能聞診（聞）、智能問診（問）、智能脈診（切），可模擬中醫在診前開展詢問，進行望聞問切四診病史收集，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，將四診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。

- **智能舌診**：通過分析用戶舌像圖片，可得出舌色、舌苔狀態等信息；
- **智能聞診**：通過採集用戶聲音並進行 AI 分析，識別其是否屬於氣郁、氣虛、陽虛等中醫體質，實現聽音辨病；
- **智能問診**：通過 AI 智能助理提供便捷的人機交互，生成患者結構化病史供醫生參考；
- **智能脈診**：推出帶有脈象識別功能的智能脈診儀，模擬中醫醫生脈診過程，將脈診結果和圖形數據自動上傳給用戶手機和雲端醫生，輔助診療。

第五屆世界互聯網大會・烏鎮峰會

2018年11月7日，第五屆世界互聯網大會・烏鎮峰會開幕。作為全球關注度最高的互聯網盛會之一，本次世界互聯網大會匯集了世界頂級互聯網和創新企業，展示了全球互聯網科技領域最新科技成果。平安好醫生在本次大會上展示了四大國內首創的醫療科技成果：有能遠程看病、就地取藥的「一分鐘診所」；有可遠程號脈，替傳統中醫插上AI翅膀的「智能脈診儀」；也有能與病人診前交互，提升醫生和醫院效率的「AI智能輔助問診系統」；還有能保護聽力的「智能藍牙耳機」。先進的「黑科技」結合豐富應用場景，吸引了眾多現場觀眾紛紛駐足體驗，零距離感受改變人們未來生活的醫療科技的魅力。在2018年11月8日的以「效能、協同和創新」為主題的「互聯網+公共服務」論壇上，平安好醫生主席兼首席執行官王濤進行了發言。王濤在發言時指出，要解決優質醫療資源稀缺且分佈不均和醫療服務體驗差這兩大痛點的唯一方法就是要充分應用「互聯網+人工智能」技術，來提升整個行業的效率和服務水平，進而重塑整個醫療服務市場的業態。展望未來，王濤認為，越來越多的人會感受到「互聯網+人工智能」給醫療服務帶來的改變，屆時每一個中國人都可以擁有家庭醫生，享受優質醫療健康服務。



4. 知識產權管理

平安好醫生十分重視知識產權的管理和保護工作，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，以維護公司合法權益以及互聯網醫療市場秩序。公司的知識產權管理工作由法律合規部統籌負責，法律合規部與各業務部門一同整理知識產權申請需求、確擬申請的知識產權條目，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。

截止2018年12月31日，平安好醫生共遞交181件專利申請，擁有45件註冊商標，另有119件商標在申請中。此外平安好醫生亦擁有25件作品著作權及19件計算機軟件著作權。



人本責任，助力員工發展

Taking People-oriented Responsibility to Facilitate Staff Development

平安好醫生秉承以人為本的宗旨，視員工為企業可持續發展的基石以及最大的財富。我們堅守勞工準則，尊重和保障每一位員工的合法權益；我們重視員工的發展與培養，為員工提供多樣化的培訓與晉升通道；同時我們關注員工的身心健康，致力推行工作與生活的平衡，為員工營造溫馨和諧的工作環境。

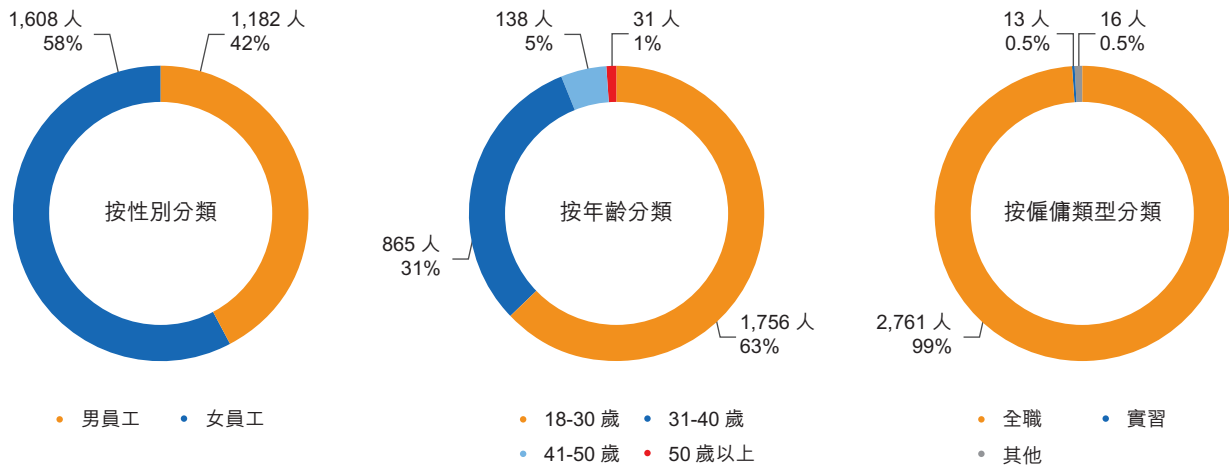
1. 人才梯隊建設

平安好醫生嚴格遵守《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》等一系列內部制度。2018 年度，我們繼續優化人才梯隊建設方面的相關制度，為員工提供良好的發展平台，打造企業的核心競爭力。

1) 招聘

平安好醫生堅持公平公正的招聘原則，根據公司的經營狀況、人員流動情況及發展策略等，制定每年的招聘計劃，通過社招、校招及內部推薦等方式，為公司引進及儲備優秀人才。同時公司內部制定有《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》，對招聘渠道、招聘規劃及招聘標準等環節進行規範化管理，確保招聘工作順暢進行，並不為國籍、民族、婚姻狀況、年齡、性別及宗教等因素所影響。同時，我們堅決遵守國家法規要求，禁止使用童工。在本報告期內，本公司未發生任何使用童工的情況。

截至 2018 年 12 月 31 日，平安好醫生共招聘 1,295 人，公司員工總人數為 2,790 人。



2018 年校園招聘會

案例分享

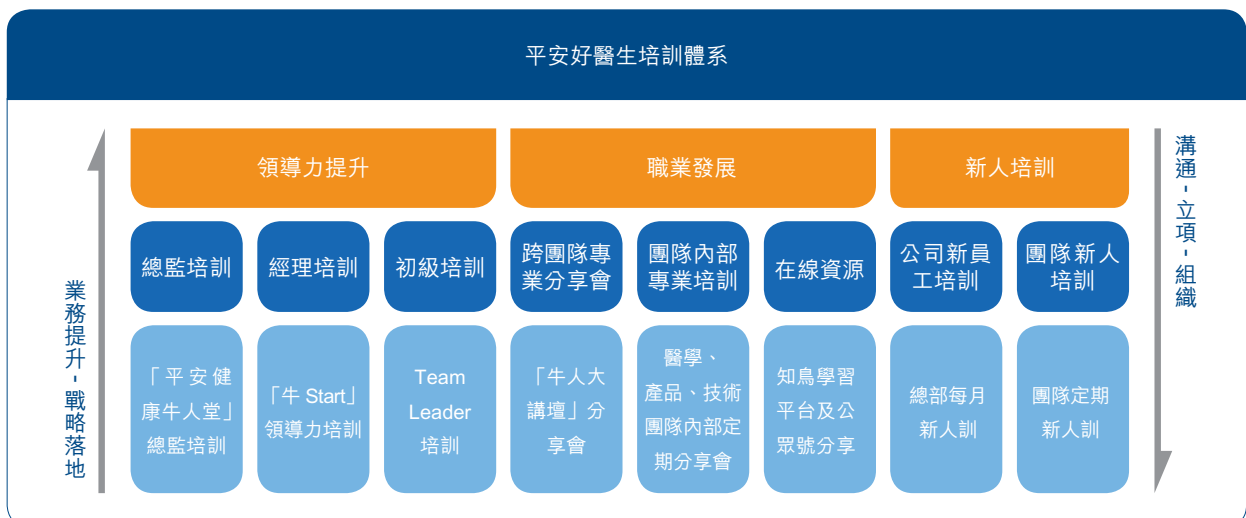
2018 年 11 月至 12 月，平安好醫生在上海、廣州、北京、合肥及青島等地的各所高校舉行了校園招聘會和宣講會。活動現場，公司各業務部門負責人與同學們熱情互動，對職業發展、業務內容等話題進行交流。現場氣氛熱烈，充分展示了平安好醫生的良好企業形象。



2) 員工培訓

平安好醫生十分重視員工持續的發展以及個人價值的提升。我們整合內外部資源，建立了多層次的培訓體系，覆蓋不同領域、不同層級的員工，為員工的職業發展注入源源不斷的動力。

公司基於「有用、接地氣、『輕』培訓」的原則，搭建了以公司、HR 及部門為主導的涵蓋線上及線下的三大培訓體系。



2018 年度「牛 Start」中級領導力第五期培訓

2018 年 11 月 24 日，平安好醫生「牛 Start」中級經理領導力發展項目第 5 期培訓班正式啟動。培訓面向 45 位新晉中級經理，實施了面授培訓課程《助力員工成長的輔導與激勵》。培訓從「VUCA 時代的領導者角色」引發學員思考和討論，進而帶入「輔導與激勵」的話題；通過職業驅動力測試及解讀，從職業驅動因素角度分析針對不同員工的激勵方式；同時，當天也重點講解了聆聽、提問、反饋等輔導流程，以及 GROW 模型等輔導工具。在工具講解與討論之後，老師引導大家通過案例演練的方式領會工具應用的精髓，並在後續的返崗實踐研討會上進行輔導與激勵對話的強化演練。培訓過後，學員反饋意猶未盡，也希望有更多機會一起探討交流關於下屬輔導和新生代員工激勵方面的經驗。



2018 年度醫學技能培訓

2018 年 12 月 18 日，平安好醫生組織了主題為「兒童安全用藥基因檢測 Plus」的培訓，來自上海、廣州、北京、青島及合肥五地的共計 124 名兒科醫生、助教及助手參與了培訓。本次培訓是針對平安好醫生新上線產品「兒童用藥安全基因檢測卡」的專項培訓。目的是為了讓平安好醫生兒科的醫生和助手們更好地了解兒童用藥的重要性及安全性，並掌握專業解答及指導患者的技巧。本次培訓深入講解了兒童因先天基因差異導致的藥物代謝差異以及相關的檢測重點、用法用量及不良情況等方面內容，達到了提升問診服務的專業度和改善客戶體驗的目的。



知鳥線上學習平台，打造醫學空中課堂

平安好醫生內部使用知鳥線上平台進行員工的在線培訓，使得培訓時間更靈活，學習方式更多元豐富。2018 年度在線學習活躍用戶數達 2,306 人，平均活躍率為 90%，人均每月學習課程 7.5 門。其中，醫學團隊在知鳥平台上打造了空中課堂，設置醫學助手培訓課程與通關考核，覆蓋婦產科、兒科、皮膚科、內科、外科等 11 個科室的新助手學習，課程內容涵蓋醫學專業知識、問診平台基礎操作、AI 問診模板案例等核心專業知識。空中課堂上線後，新助手適崗週期縮短，整體培訓效率大幅提升。

2018 年度，公司共組織線下培訓 417 場。

按性別劃分	受訓僱員百分比 %	人均受訓時數（小時 / 人）
男	94.4%	45.8
女	99.9%	83.1

3) 人才晉升

公司內部制定並實行《平安健康互聯網人員晉升管理規則》，形成了規範嚴謹的晉升體系。公司的晉升管理根據職位分為初級職級晉升、中級職級晉升和類別晉升三大類型，並分別制定了詳細的評審機制及流程。

- **初級職級晉升**：由部門主管提名晉升人選，員工對自己的過往業績、重點項目、未來規劃以及價值觀自評四個部份進行總結陳述。評審委員會就其綜合素質進行匿名評分，並做出決策。通過評選的員工由 HR 進行考核，根據評審及考核結果進行任職流程；
- **中級職級晉升**：由部門主管提名晉升人選，員工提供述職報告，並由分管總監、直線總監及跨部門總監組成交叉評審委員會對提名人選進行交叉評審。評審委員會就起總素質進行交叉評審，通過者由 HR 進行考核及進行任職流程；
- **類別晉升**：由部門主管進行提名，員工提交個人工作總結及述職報告。HR 對提名員工進行線上 360 度測評並聯合業務方開展線下訪談。交叉評審委員會就起綜合素質以及過往對績效表現進行交叉評審，通過者由 HR 進行考核並進行任職流程。

通過設置清晰的職業發展渠道，並規範晉升挑選流程，平安好醫生確保對人才進行公平公正的擇優選拔，讓員工深切感受到公司對其的尊重及重視，推動員工之間的良性競爭。2018 年度，我們共組織職級晉升評審 672 場和類別晉升交叉評審 49 場，更新、細化考核的素質模型，加強各類晉升機制的推進和質量把控。同時，我們根據業務需求及員工表現，提供輪崗及轉崗機會，最大程度激發員工潛力。

環境、社會及管治報告

4) 績效考核

公司制定並認真落實《平安健康互聯網績效問責管理制度》，對員工的表現進行定期考核，並建立起各級人員持續開放的溝通輔導渠道以及以績效為導向的競爭激勵機制。

- 直線主管為員工的考核人，每個經營年度開始前，雙方就員工本人的關鍵業績指標（KPI）、關鍵工作計劃和詳細行動達成共識，明確行動方案，並錄入績效管理系統；
- 每月 5 號為公司的「績效日」，直線主管對員工統一開展日常績效檢視與輔導，激勵提升員工的高績效產出；
- 每年開展年中及年度兩次績效考核排名，考核結果用於加薪、晉升及續聘等方面的評估，直線主管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；
- 對於在績效考核過程中被認定為無法勝任現崗位要求的員工，會被標記為「不勝任」人員，若該人員的勞動合同即將到期，公司會審慎決定合同續約的問題，否則公司會進行相應的崗位調整或者培訓，仍不能勝任工作的，公司將會根據法律法規解除勞動合同。

2. 員工權益

平安好醫生嚴格遵守相關法律法規以及《平安健康互聯網薪酬管理制度》及《平安健康互聯網僱員激勵計劃》等內部條例，建立完善的薪酬福利體系，給員工提供堅實的保障。

1) 薪酬福利

公司建立了「現金薪酬 + 福利 + 長期激勵」的薪酬體系，根據互聯網健康醫療人才市場的薪酬水平，為不同層級、職能序列的員工制定具有競爭力的薪酬標準。員工的調薪及獎金與績效考核掛鉤，同時公司還會根據員工綜合表現給予期權分配，以求吸引、激勵及保留優秀人才。

公司建立了多元化的福利體系。在遵守國家法律法規相關規定的基礎上，公司額外給予年假、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福利，關注員工切身利益。

2) 加班管理

公司按照國家相關法律法規制定並執行《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。在本報告期內，本公司未發生任何強制勞工的情況。

3) 平等多元與反歧視

平安好醫生致力為員工打造公平民主的就業環境，堅決在僱傭、薪酬福利以及人才晉升等方面對每一位員工進行平等對待，反對任何形式的歧視行為。本報告期內，我們未接獲任何僱傭相關或侵犯員工權益的投訴案例。

3. 職業健康與安全

我們嚴格遵守《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，持續完善各項安全管理與培訓制度，致力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

平安好醫生十分關注員工的身心健康，除了年度健康體檢以及商業保險外，我們還提供各種健康福利措施滿足員工的需求。

我們與外部服務商合作，為員工提供心理諮詢服務——「心晴熱線」。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。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。我們還提供中醫推拿室，為員工進行脊柱保養，緩解長期久坐辦公的勞累。我們倡導勞逸結合，還為員工開放乒乓球室、台球室等休閒娛樂設施供員工舒緩壓力、調節心情。

此外，我們針對員工長期使用電腦及伏案工作造成的視覺疲勞、頸椎疾病等問題，在每天下午 3 點 30 分，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，倡導員工進行身心放鬆，預防疾病產生。

2) 職業安全

我們對消防安全高度重視，嚴格遵守《中華人民共和國消防法》和《中華人民共和國突發事件應對法》等法律法規，定期進行消防檢查，組織消防演習，並對員工進行消防培訓，強化員工消防安全防範意識。

2018 年 11 月 1 日至 11 月 30 日，我們開展了「消防安全宣傳教育月」專項活動，內容包括：

- 組織管理處保安、保潔等一線主要工作人員進行消防安全培訓，提高檢查消除火災隱患的能力、組織撲救初期火災的能力；
- 組織管理處員工觀看歷年火災事故警示教育篇，分析每起事故的原因和負面影響；
- 外請專職消防教官對大廈專業公司骨幹疏散引導員開展專題消防講座，分析 2018 年度火災案發形勢，了解消防安全基本常識，掌握火場逃生的基本技能，提高防火警覺性和自覺性，提高群防群治效果；

環境、社會及管治報告

- 加強義務消防隊伍的實操培訓，確保每名隊員都會處置初起火災、會熟練使用消防器材、會引導人員安全疏散。強化執勤備戰，以「1 分鐘響應、3 分鐘到場處置」為目標，提升微型消防站應急響應能力，真正發揮微型消防站救早、滅小的作用；
- 舉行年度消防演習，使各崗位人員明確崗位職責，提高義務消防隊員消防技能和組織撲救初起火災的能力。



4. 人文關懷

我們認真踐行人本責任，力求對員工展示全方位的關懷，提升員工活力與團體的歸屬感。

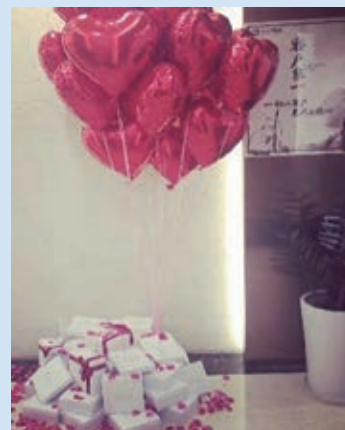
1) 婦女關懷

我們十分關注女性群體的特殊需求，重視女性員工的福利保障。公司大廈設有安全便捷、設施齊全的母嬰室，以滿足有持續哺乳需求的媽媽們。我們定期組織各類關注女性員工權益及發展的活動，用心呵護女性員工的身心健康。

案例分享

三·八「女神節」活動

2018 年 3 月 8 日，平安好醫生舉行了女神節活動。公司為各位女性同事準備了精美的節日禮品，同時還邀請了知名化妝師、髮型師和美甲師，在午休時間為女性同事提供服務。當天氣氛十分熱烈，獲得了各位同事的好評，提升了員工的滿意度。



2) 俱樂部及節日活動

我們提倡工作與生活的平衡，在公司內部設立了籃球、足球、游泳、羽毛球等俱樂部，並對各項俱樂部及文娛活動進行撥款，以豐富員工生活，提升員工生活體驗。每逢節日，我們也會為員工獻上各種節日問候禮品及舉辦各種慶祝活動，營造和諧的企業氛圍。

案例分享

中秋感恩，以信寄情

2018年9月17日，公司舉辦了「中秋感恩，以信寄情」的主題活動。我們為員工定製了專屬的節日問候明信片，以及中秋流心月餅禮盒與大閘蟹禮包，向每一位平安好醫生的員工展示溫暖與關懷。



5. 員工滿意度及員工申訴

公司十分重視聆聽員工心聲，努力收集並鼓勵員工提出反饋及建議，並致力保障與員工溝通渠道的暢通，確保員工的訴求得到回應。

1) 滿意度調研

我們於每年度開展有關職場滿意度及績效考核滿意度的調研，通過問卷、郵件、電話及訪談等形式，收集和傾聽員工的聲音。同時我們根據滿意度調研的結果，了解員工需求，並檢視及改善自身的管理及運營情況。

2) 申訴渠道

公司制定有《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。當員工對公司的經營管理以及公司部門、員工、代理人的職務行為持有異議或建議時，均可通過書面、電話、郵件以及面談的方式向公司信訪工作部門提出申訴。



服務責任，保障用戶權益

Service Responsibility to Protect Users' Rights and Interests

了解用戶需求以及聆聽用戶反饋意見，對我們業務的可持續發展至關重要。我們努力創造多方面溝通渠道，了解用戶心聲，滿足大眾多樣化的需求，力求提供讓用戶滿意的優質服務。

1. 用戶體驗度及需求調研

我們內部設有用戶體驗部，從交互設計及視覺設計等方面進行優化完善，提升用戶體驗。我們引入 NPS 淨推薦值制度，通過設計觸點問題，了解用戶體驗和訴求，並就 NPS 值對各業務部門設立績效考核指標，通過每週考核、每月檢視及半年小結的方式，對產品質量和用戶體驗度進行管控和提升。

為更透徹地了解用戶的想法與建議，我們還通過用戶日研究與專題研究兩種形式來對用戶需求進行調研。我們每月舉行一次用戶日調研，就近期管理層重點關注的業務，邀請 6-10 名用戶來公司進行焦點小組及一對一形式的訪談。訪談後項目組對結果進行梳理、討論，並在後續進行線上追蹤機制，跟進每一個改進點的落地情況。專題研究由業務部門提出需求，以線上問卷、電話訪談及線下訪談等多樣化的調研方式開展，並設置獎勵機制，以鼓勵用戶進行回饋和建議。用戶日研究及專題研究成果皆會匯總形成研究報告，以作為各團隊對產品及服務進行優化和提升的依據。



2. 客戶滿意度調查及投訴處理

我們高度重視客戶對我們服務的滿意度及相關的投訴，以幫助我們檢視自身並提高業務質量。我們的在線醫療諮詢及其他各項業務均採用用戶評價系統，通過在線應用（以下簡稱「APP」）打分、短信推送及電話評分等方式來收集用戶反饋意見。2018 年度，我們的醫療諮詢服務滿意度達 98%。

用戶可通過平安好醫生的移動平台的即時通訊系統、電話、郵件以及書信與我們的客服代表進行溝通或投訴。我們內部設有《平安健康互聯網商城一線工單作業規劃》《平安健康互聯網電商醫療及普通類的處理流程》及《平安健康互聯網質量管控作業制度》等制度，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。

投訴個案由客服人員根據情況進行一級與二級類目的劃分，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蹤與反饋以確保問題得到解決。

2018 年度，我們的客服團隊服務 1,098,094 人次，投訴回覆率 100%。



環境責任，守護綠色家園

Environmental Responsibility to Guard Green Home

日益嚴峻的環境污染及氣候變化是全人類需要共同面對的問題。平安好醫生秉承綠色發展的理念，堅決承擔起作為企業公民的責任。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。於本報告期內，我們在求取適用水源方面並無任何問題。

1. 無紙化辦公

我們倡導無紙化的辦公方式，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，貫徹落實公司的綠色運營理念。

2. 節能降耗措施

公司內部積極開展節約能源、降低能耗的教育宣傳，並落實到日常工作的各個方面，致力於提升資源的有效利用程度。公司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；並對礦泉水等接待用品進行領取登記以控制消耗量。公司安裝的燈具及電器，均選用節能產品；並在週末和法定節假日安排行政部門進行巡檢關電，以減少能源消耗。

3. 廢棄物處理與資源回收

公司日常運行過程中產生的廢棄物主要為無害廢棄物，大部份源自日常的辦公垃圾以及員工個人的隨身垃圾，產生的無害廢棄物將由物業進行回收並統一處理。對於少量容易產生環境污染的有害廢棄物如打印機墨盒，由供應商方面的專業人員進行墨盒的定期回收並進行反覆利用，提高了資源的利用率並將對環境的影響降到最低。



2018 年度環境關鍵績效數據

關鍵績效指標	單位	使用 / 排放量
溫室氣體排放	噸	4,748.35
溫室氣體排放密度	噸 / 人	1.96
有害廢棄物總量	噸	0.19
有害廢棄物密度	噸 / 人	0.000079
辦公垃圾	噸	142.36
用電量	千瓦時	5,873,877.66
用電量密度	千瓦時 / 人	2,422.22
間接能耗	吉焦	21,145.96
總能耗	吉焦	21,145.96
能耗密度	吉焦 / 人	8.72
總用水量	立方米	23,236.6
用水密度	立方米 / 人	9.58

環境數據說明：

- 環境數據的收集時間覆蓋 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日；環境數據的收集範圍為平安健康醫療科技有
限公司的上海徐匯職場、上海日月光職場、北京職場、廣州職場、青島職場以及合肥職場。
- 溫室氣體排放量（範圍二）來自外購電力。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》。
- 2018 年度公司消耗的能源為外購電力，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。
- 密度值以各職場員工總數計算。



社會責任，共建和諧社區

Social Responsibility to Establish Harmonious Community

平安好醫生堅信社會責任是企業立足的根基。我們在關注業績的同時積極回饋社會、關注民生問題，為社會的和諧發展貢獻自己的力量。

1. 村醫工程 / 鄉村好醫生幫扶計劃

醫療資源的分佈不均、就醫服務體驗差是困擾醫療市場的兩大問題，偏遠鄉村地區則面臨着更加嚴峻的挑戰。為了緩解百姓看病難的問題，助力中國醫療事業健康、公平發展，平安好醫生積極響應並參與平安集團的「村醫工程」，在 2018 年 1 月推出「鄉村好醫生幫扶計劃」，充分發揮自身的技術、產品、平台優勢，集結優質醫療技術、醫生資源、設備及藥品資源，以互聯網醫療平台為橋樑，將城市優質醫療「養分」輸送到農村，為鄉村醫療服務升級助力。

我們通過和藥廠合作以及供應鏈的整合，在鄉村地區投放了一批智能藥櫃，為村醫提供必要的藥品資源並予以部份補貼，努力緩解村醫行醫少藥的問題。公司通過向貧困鄉村輸出專業設備，改善升級原有的鄉村衛生室條件，全面提升所幫扶農村的基層醫療硬件水平。

為了幫助村醫的專業技能得到提升，以技術賦能醫療，我們開發了村醫專屬的 APP 應用，為村醫在線連接全國名醫以提供一對一專業指導；我們還在 APP 中設置了培訓平台，提供專業全科、專科醫生的系統培訓課程以及多場景的遠程培訓，讓村醫可以獲取海量最新的醫療資訊、案例和數據，幫助村醫進行全方位的提升。

此外，我們還組織優秀醫療團隊進入幫扶地區，親自為基層醫療人員進行授課以及技術講解，努力推動鄉村醫療服務和人才建設升級。2018 年 8 月 27 日至 31 日，平安好醫生聯合平安養老保險股份有限公司、平安國際融資租賃有限公司共同組成「村醫工程」項目組，為廣西桂林龍勝各族自治縣、賀州平桂區、百色田東縣三地的 600 名村醫提供了專業培訓，本次培訓內容涵蓋如何使用村醫專屬 APP、健康檢測一體機、醫視一體機以及如何專業解讀健康檢測報告，旨在讓村醫熟悉項目組所提供的各類先進技術及設備的使用，為當地村民提供更優質的醫療健康服務。

截至 2018 年 12 月，我們在「村醫工程」中已經向廣西 32 所貧困村衛生室捐贈 100 多台醫療設備，培訓村醫 1,613 名，開展多場移動健康檢測活動，惠及近 4,000 人。我們還開發了村醫專屬 APP 應用，並組織醫療團隊親自對村醫進行講解授課，提升基層醫療人員的專業水平。在未來，我們會繼續為邊遠貧困地區提供設備升級、投放智慧診所以及義診等服務，致力幫助村醫成長為優秀基層醫療服務人才，實現鄉村醫療健康水平的逐步提升。



2. 聯合胡潤發佈中國好醫生榜

2018 年 1 月 18 日，平安好醫生聯合《胡潤百富》發佈中國好醫生榜。通過邀請來自北京、上海、成都等全國 20 個城市、30 個科室的 300 餘位醫學專家組成評委會，對近 12,000 名參選醫生展開專家互評、同行互評、患者口碑等維度的綜合考察，最終評選出近 6,000 位優秀醫生進入榜單。好醫生榜單的發佈，旨在讓億萬用戶能夠更方便地找到身邊的好醫生，是公司通過匯聚名醫智慧，提升名醫服務效率，將寶貴的醫療資源向普惠醫療過渡的一次積極嘗試。同時，通過胡潤強大的品牌影響力褒獎醫療行業的優秀從業者，鼓勵其繼續服務社會，推動醫療行業的發展。



環境、社會及管治報告

3. 上海馬拉松贊助活動

2018年11月18日，平安好醫生攜手平安集團，贊助「2018上海國際馬拉松賽」（以下簡稱「上馬」），倡導健康生活。比賽當天，公司精心準備了由助跑團、啦啦隊、鼓動站組成的「加油全家桶套餐」，全程為選手們加油鼓勁，幫助他們堅持到底、賽出精彩、賽出水平。公司還安排了專業的執業醫師駐守在終點迎接凱旋的上馬健將，並為受傷的跑友們提供專業的問診和現場救治服務，積極響應本次馬拉松賽事「放膽跑，有我在」的活動主題，確保參賽者們的健康和安全。





共贏責任，攜手擁抱未來

Take Win-win Responsibility and Embrace the Future Together

平安好醫生高度重視供應商的管理工作，遵循平安集團的採購規則，制定並嚴格執行內部《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》等相關規定，全面推行陽光採購、規範採購行為、防控採購風險等措施，打造負責任的供應鏈，與合作夥伴攜手共贏。

1. 採購流程

公司制定了嚴格的採購管理制度及流程規範採購管理工作：

- 行政部組織成立採購小組，收集採購需求，對採購行為進行立項申請；
- 邀請供應商投標報價，組織開標、評標、定標等採購活動；
- 確認採購結果及合作供應商；
- 審核採購合同並負責供應商管理；
- 組織市場調研及進行售後服務跟蹤。

同時，公司的財務部門、法律合規部、技術部門及業務主管部門亦參與到採購審批過程中，從預算管理、採購風險及採購需求的角度進行把關，確保採購程序合法合規。

2. 供應商開發與准入

採購小組對採購需求進行分析，根據內部章程，與業務部門共同確定供應商的篩選標準，從供應商資質、服務能力、市場口碑等方面對供應商進行廣泛的信息收集，秉承公平、公開、公正的原則，對供應商進行綜合評估及篩選，通過打分的方式最終確定合格入圍的供應商名單，並更新到合格供應商庫中。

3. 供應商評估與考核

為保證產品及服務質量，採購小組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。對優秀的供應商則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，安排約談並進行原因分析，制定整改方案。此外，針對健康商城的供應商質量管控，我們設立了質量抽檢機制。對於不合格產品，依據《平安好醫生商家積分管理規則》對商家進行違規處理，進一步激勵、協助供應商提升服務水平。

運營責任，創造全面價值

Take Operation Responsibility and Create Comprehensive Value

平安好醫生秉承對利益相關方負責的理念，不斷關注自身成長，持續創造價值。我們積極承擔運營責任，嚴格遵守企業管治相關的法律法規，持續完善並落實廉潔建設的相關制度，致力提升企業自身管治水平。

1. 合規運營

平安好醫生嚴格遵守國家在互聯網醫療、電子處方、藥品監管、電子商務、宣傳營銷及僱傭勞工等方面頒佈的政策法規，並且認真執行《平安健康互聯網股份有限公司員工行為準則》及《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》等內部政策。公司成立了法律合規部，為各大項目提供法律評審；並與各業務部門合作，對公司的日常業務進行合規檢視。

我們按照國家規定要求已取得以下牌照以及許可證：

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上海分公司	食品經營許可證
平安（青島）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
平安（銀川）互聯網醫院有限公司	醫療機構執業許可證
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

實體	牌照 / 批文 / 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

案例分享

法律宣導，做合規業務的掌門人

2018年10月15日，法律合規部前往甘肅蘭州，對大健康事業部的代理商進行合規宣導。本次培訓面向公司大健康事業部同事、公司客服部同事以及公司簽約的代理商，對業務開展過程中的合規注意事項進行宣導，為員工普及了合規方面的重要知識，避免日後的不當宣傳帶來的潛在危害。



AI 好律師，推動法務工作的智能化

2018 年 11 月 15 日，平安好醫生正式在內部推廣「AI 好律師」系統的使用。AI 好律師包含智能合同管理、智能司法規則、一鍵仲裁與訴訟申請和知識產權四大模塊，涵蓋合同全生命週期管理流程。通過該系統，使低端、重複、流程化的合同審核工作智能化。未來，AI 好律師系統將會持續推動公司的法律合規工作往更智能高效的方向轉型。

2. 反舞弊建設

公司嚴格遵守反舞弊及廉潔建設相關的法律法規，認真落實《平安健康互聯網反舞弊制度》《平安健康互聯網稽核監察章程》及《平安健康互聯網信訪工作管理制度》，設立了健全的反舞弊管理體系，樹立起廉潔敬業的良好風氣。

我們通過組建反舞弊體系，明確了各部門職責。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《平安健康醫療科技有限公司「紅、黃、藍」牌處罰制度》對舞弊行為進行處罰；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力度。

我們設立了統一的電話、電子郵箱、書信、走訪等多種舉報方式，並通過下達公文的方式統一公示，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。我們奉行「懲防並舉，重在預防」的反舞弊工作原則，定期開展廉政教育及培訓活動，警醒員工遵紀守法。2018 年度，我們共開展了 15 次有關廉政教育主題的郵件宣導及在線培訓，覆蓋公司全體員工。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。

3. 合規宣傳

公司嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國互聯網廣告管理暫行辦法》、《中華人民共和國藥品廣告審查辦法》等法律法規，認真落實《平安健康互聯網廣告發佈標準》及《平安健康互聯網平安資訊審核規則》等制度，對業務開展過程中涉及到的宣傳內容進行審核，確保向客戶及社會受眾傳遞符合國家監管要求、具有正向價值的資訊和信息。

1) 產品宣傳

我們在健康商城上出售來自不同商家的產品，並由商家提供自身產品的宣傳文案。為確保商家的宣傳符合監管要求，我們採取三級系統監督管控措施：

1

第一級：發佈規範

制定《廣告發佈標準》《平安好醫生 APP 商品詳情發佈規範》等規定，要求供應商嚴格按規定設計宣傳內容

2

第二級：系統審核

對廣告宣傳違禁詞與敏感詞進行系統自動判斷與攔截，禁止商家發佈

3

第三級：人工審核

對通過系統審查的宣傳內容進行人工審查及隨機抽查，出現違規情況則不允許上架，並按照《平安好醫生 APP 商家積分管理規則》進行相應處理

2) 新聞及資訊

平安好醫生在官方網站、移動平台及官方公眾號上定期發佈公司要聞及健康諮詢，以滿足用戶的需求。我們發佈的所有線上新聞及資訊，均按照《平安健康互聯網平安資訊審核規則》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。公司的市場公關部聯合法律合規部對新聞資訊內容進行管控，通過嚴格的審批流程確保公司對外宣傳內容的準確性及合法性，降低線上新聞宣傳的合規風險。

附錄

The Appendix

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	八、環境責任，守護綠色家園	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	溫室氣體總排放量及（如適用）密度。	已披露	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	已披露	八、環境責任，守護綠色家園	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	八、環境責任，守護綠色家園	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	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
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	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
A2.1	按類型劃分的直接或間接能源總耗量及密度。	已披露	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
A2.2	總耗水量及密度。	已披露	八、環境責任，守護綠色家園	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	八、環境責任，守護綠色家園	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	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	未披露	平安好醫生在健康商城銷售的自行研發生產的「平安質優」系列產品涉及包裝材料。由於該系列產品為 2018 下半年度新增業務，對公司本年度的運營而言非重要範疇，故未披露此項指標。	不遵守就解釋

序號	ESG 指標	披露情況	對應章節	披露責任
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	八、環境責任，守護綠色家園	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資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	已披露	八、環境責任，守護綠色家園	不遵守就解釋
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	六、人本責任，助力員工發展	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。	部份披露	六、人本責任，助力員工發展	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。	未披露		建議披露
B2 一般披露	有關提供安全工作環境以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	六、人本責任，助力員工發展	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	六、人本責任，助力員工發展	建議披露
B2.2	因工傷損失工作日數。	已披露	六、人本責任，助力員工發展	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	六、人本責任，助力員工發展	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	六、人本責任，助力員工發展	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。	部份披露	六、人本責任，助力員工發展	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。	部份披露	六、人本責任，助力員工發展	建議披露
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	六、人本責任，助力員工發展	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	六、人本責任，助力員工發展	建議披露

環境、社會及管治報告

序號	ESG 指標	披露情況	對應章節	披露責任
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	六、人本責任，助力員工發展	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、共贏責任，攜手擁抱未來	不遵守就解釋
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	未披露		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、共贏責任，攜手擁抱未來	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	五、品質責任，打造卓越臻品 十一、運營責任，創造全面價值	不遵守就解釋
B6.1	已售或已運送總數中因安全健康理由而須回收的百分比。	未披露		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。	部份披露	七、服務責任，保障用戶權益	建議披露
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	已披露	五、品質責任，打造卓越臻品	建議披露
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	已披露	五、品質責任，打造卓越臻品	建議披露
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	五、品質責任，打造卓越臻品	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	十一、運營責任，創造全面價值	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	十一、運營責任，創造全面價值	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	十一、運營責任，創造全面價值	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考慮社區利益的政策。	已披露	九、社會責任，共建和諧社區	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	九、社會責任，共建和諧社區	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	九、社會責任，共建和諧社區	建議披露

附錄二、內部政策及法律法規清單

ESG 指標	內部政策	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》

環境、社會及管治報告

ESG 指標	內部政策	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》	《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》
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》

ESG 指標	內部政策	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》	《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本手冊》	
B4 勞工準則	《平安健康互聯網股份有限公司招聘管理制度》	《禁止使用童工規定》
	《平安健康互聯網股份有限公司員工加班管理制度》	《中華人民共和國勞動法》
	《平安健康互聯網股份有限公司考勤與休假制度》	《中華人民共和國勞動合同法》
		《全國年節及紀念日放假辦法》
		《企業職工帶薪年休假實施辦法》
		《企業職工患病或非因工負傷醫療期規定》

ESG 指標	內部政策	遵守法規及規例
B5 供應鏈管理	《平安健康互聯網一分鐘診所團隊運營操作規範》 《平安好醫生 APP 商家違規積分管理規則》 《平安好醫生 APP 商家合作框架協議》 《平安健康互聯網禁售商品管理信息規範》 《平安採購管理 E 平台管理指引》 《e 采平台商品管理流程》 《平安健康互聯網股份有限公司採購管理辦法》 《平安好醫生供應商入駐流程》 《個人版銷售中心供應商暫行管理辦法》 《平安好醫生 APP 商品品質抽檢規則》 《平安好醫生 APP 商品詳情發佈規範》 《平安好醫生 APP 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》	《中華人民共和國招投標法》 《中華人民共和國民法總則》 《中華人民共和國侵權責任法》

ESG 指標	內部政策	遵守法規及規例
B5 供應鏈管理	《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》	
B6 產品責任	《平安健康互聯網前端 JavaScript 編碼規範》 《平安健康互聯網 MySQL 操作規範手冊》 《平安健康互聯網域名的使用規範》 《平安健康互聯網啟動腳本編寫規則》 《平安健康互聯網平安健康編碼規範》 《Bug 管理流程規範》 《平安健康互聯網故障等級定義和處理準則》 《平安健康互聯網故障跟蹤與反饋指南》 《平安健康互聯網需求評審流程規範》 《平安健康互聯網需求變更流程規範》 《平安健康互聯網項目管理規範》 《平安健康互聯網產品開發流程及注意事項》	《中華人民共和國電子商務法》 《中華人民共和國食品安全法》 《食品經營許可證管理辦法》 《中華人民共和國食品安全法實施條例》 《醫療器械監督管理條例》 《醫療器械經營監督管理辦法》 《醫療器械經營質量管理規範》 《醫療器械網絡銷售監督管理辦法》 《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》 《藥品廣告審查辦法》

ESG 指標	內部政策	遵守法規及規例
B6 產品責任	《平安健康數據安全管理規範》	
	《平安健康互聯網股份有限公司信息安全體系制度》	《醫療廣告管理辦法》
	《平安健康互聯網股份有限公司數據安全體系制度》	《醫療器械廣告審查辦法》
	《平安健康互聯網商業秘密保護管理辦法》	《互聯網文化管理暫行辦法》
	《平安健康互聯網廣告發佈標準》	《廣播電視管理條例》
	《平安健康互聯網平安資訊審核規則》	《廣播電視節目製作經營管理規定》
	《平安健康互聯網醫院常規管理制度》	《中華人民共和國網絡安全法》
	《平安健康互聯網醫院病歷管理制度》	《網絡交易管理辦法》
	《平安健康互聯網醫院藥事管理制度》	《網絡產品和服務安全審查辦法》
	《平安健康互聯網商城一線工單作業規劃》	《信息安全保密標準》
	《平安健康互聯網質量管控作業制度》	《信息安全技術：個人信息安全規範》
	《平安健康互聯網電商醫療及普通類的處理流程》	《數據中心設計規範》
	《平安健康互聯網商家客服投訴處理暫行管理辦法》	《互聯網藥品信息服務管理辦法》
		《互聯網藥品交易服務審批暫行規定》
		《互聯網診療管理辦法（試行）》
		《互聯網醫院管理辦法（試行）》

ESG 指標	內部政策	遵守法規及規例
B6 產品責任	《健康互聯網 IDC 機房管理制度》	《遠程醫療服務管理規範（試行）》
	《健康互聯網系統應急響應制度》	《互聯網醫院管理制度》
	《平安健康互聯網 Bug 管理規範》	《中華人民共和國藥品管理法》
	《平安健康互聯網紅、黃、綠周考核制度》	《中華人民共和國藥品管理法實施條例》
	《平安好醫生 Icon 整理規範》	《處方藥與非處方藥分類管理辦法》
	《平安好醫生視覺設計規範》	《處方藥與非處方藥流通管理暫行規定》
	《平安好醫生首頁啟動頁與廣告閃屏設計規範》	《藥品流通監督管理辦法》
	《平安健康互聯網客戶服務質量標準》	《藥品經營質量管理規範》
	《平安健康互聯網退換貨暫行管理條例》	《藥品經營許可證管理辦法》
		《藥品經營質量管理規範認證管理辦法》
		《處方管理辦法》
		《醫療機構病歷管理規定》
		《醫療機構處方審核規範》
		《醫療機構藥事管理規定》
		《醫療機構管理條例》
		《醫院處方點評管理規範（試行）》
		《重大醫療過失行為和醫療事故報告制度的規定》

ESG 指標	內部政策	遵守法規及規例
		《規範互聯網信息服務市場秩序若干規定》 《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》 《全國醫療衛生服務體系規劃綱要（2015年-2020年）》 《互聯網信息服務管理辦法》 《互聯網安全保護技術措施規定》 《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》 《保護文學和藝術作品伯爾尼公約》 《世界版權公約》 《與貿易有關的知識產權協定》 《中華人民共和國著作權法》 《信息網絡傳播權保護條例》 《計算機軟件著作權登記辦法》 《計算機軟件保護條例》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國商標法實施條例》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國專利法實施細則》
B6 產品責任		

ESG 指標	內部政策	遵守法規及規例
B6 產品責任		《抗菌藥物臨床應用管理辦法》 《抗菌藥物臨床應用指導原則》
B7 反貪腐	《平安健康互聯網商業秘密保護管理辦法》 《平安健康互聯網股份有限公司操作風險與內控管理制度》 《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》 《平安健康互聯網稽核監察章程》 《平安健康醫療科技有限公司章程》 《平安健康互聯網信訪工作管理制度》 《平安健康醫療科技有限公司「紅、黃、藍」牌處罰制度》 《平安健康醫療科技有限公司全面風險管理辦法》 《平安健康醫療科技有限公司反舞弊管理辦法》 《平安健康互聯網員工利益衝突管理政策》 《平安健康互聯網案件責任追究管理辦法》	《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國審計法》 《審計署關於內部審計工作的規定》 《企業內部控制基本規範》 《信訪條例》