



China Medical & HealthCare Group Limited

中國醫療網絡有限公司*

(於百慕達註冊成立之有限公司)

(股份代號：383)

2023

環境、社會及
管治報告

環境、社會及管治報告

目錄

董事會致辭	2
報告界限	3
報告準則	3
報告原則	3
可持續發展管治	4
持份者參與	4
重要性評估	6
環境議題	7
• 排放物(層面A1)	7
• 資源使用(層面A2)	9
• 環境及天然資源(層面A3)	12
• 氣候變化(層面A4)	12
社會議題	13
• 僱傭(層面B1)	13
• 健康與安全(層面B2)	15
• 發展及培訓(層面B3)	16
• 勞工準則(層面B4)	18
• 供應鏈管理(層面B5)	18
• 產品責任(層面B6)	21
• 反貪污(層面B7)	24
• 社區投資(層面B8)	25

環境、社會及管治報告

本公司董事會(「董事會」)提呈本公司(連同其附屬公司,統稱「本集團」)截至二零二三年十二月三十一日止年度(「本年度」)的環境、社會及管治報告(「本報告」)。本報告內容專注本集團於本年度有關環境、社會及管治之承諾、實踐與表現。

董事會致辭

於二零二三年,中國和世界其他地區正從新型冠狀病毒(COVID-19)的挑戰中恢復。同時,緊跟本集團的發展戰略,本集團正持續發展成綜合醫療及護老服務的領先投資運營商。這意味著我們須在環境及社會發展方面承擔更多責任及關注更多,從而為社會作出貢獻。

秉承「在中國及亞洲成為區域性引導者,提供安全、舒適、便捷、實惠的集醫療和養老服務為一體的綜合性服務項目」的使命,本集團已堅定履行企業社會責任,將社會公益事業放在首位,持續完善可持續發展戰略,以服務質素、社區貢獻、關愛員工及關愛環境層面上,向前邁進。所有該等舉動有助我們邁進可持續發展的新里程碑,並實現以下核心價值觀:

安全	對於我們的客戶、社區及同僚
優質	於我們的醫療服務、設備、藥物及環境
尊重	對於我們的客戶、同僚及社區
道德	對不道德行為及貪污零容忍
服務	對於我們的客戶以及社區及同僚
財務	實現良好財務業績以履行上述價值觀
策略	符合本公司的願景及使命
發展	致力於通過上述價值觀來達到客戶群的持續增長

本集團相信人才是其業務及服務的核心競爭力。本集團重視對醫療及護老領域的醫生、護士及技術人員的培訓,並定期檢討激勵及績效考核機制,以激勵員工施展才華及增強彼等對本集團歸屬感。本集團致力營造廉潔文化,同時提倡積極、專業及健康的工作作風。

本集團亦推出多項公益項目,與有需要人士共享經濟成果。憑藉雄厚的醫療及護老專業知識,本集團開展多項公益健康檢查及社區服務,以普及醫療及護老的基礎知識。了解到先天性心臟病、塵肺病、脊柱畸形患兒家庭的貧困問題後,本集團毅然聯合多家基金會開展公益救助,積極開展義診及募捐活動。

本集團有信心以高品質實現可持續的優質發展,成為長盛不衰之企業。本集團將繼續與全體員工、患者、客戶及市民攜手合作,相互鼓勵,勇攀高峰,走進城市,走向世界。

於本年度內,本公司委託獨立第三方顧問公司協助辨識環境、社會及管治事宜,並為本集團的表現提供建議。顧問公司協助收集並分析本集團持份者對環境、社會及管治事項的意見,並進行重要性評估。董事會已審閱評估結果並確認本集團須報告的重大環境、社會及管治事項。董事會亦負責定期審查持份者溝通渠道,以確保本公司與持份者保持有效的溝通。

環境、社會及管治報告

報告界限

本報告涵蓋於中華人民共和國（「中國」，不包括香港）從事投資、管理及營運醫療及醫院、護老、買賣醫療設備及相關用品以及物業投資及開發的業務。除另有指明外，關鍵績效指標的披露與去年環境、社會及管治報告一致。報告期由二零二三年一月一日起至二零二三年十二月三十一日為止。

報告準則

本報告根據香港聯合交易所有限公司《證券主板上市規則》（「上市規則」）附錄C2《環境、社會及管治報告指引》編製。

報告原則

本報告根據《環境、社會及管治報告指引》按照重要性、量化、平衡及一致性四個原則編製，並披露本集團就環境、社會及管治面臨的風險及所採納的管控措施。

重要性

於釐定將予報告的環境、社會及管治議題時，本集團已考慮其受本集團或對本集團營運的影響。

量化

本集團參考上市規則附錄C2的計量關鍵績效指標，包括自各部門收集環境及社會數據、進行文件核對及數據運算及披露。有關計算績效數據所採用之標準、方法及假設（如適用），請參閱本報告內的相關章節。

平衡

本集團以客觀及公平方式披露相關數據及內容，且本報告內容並未因任何因素而有所偏頗。

一致性

本集團沿用與往年一致的數據統計及換算方式。本報告內所披露的往年數據使持份者更清楚了解及比較本集團的環境、社會及管治表現。

環境、社會及管治報告

可持續發展管治

本集團已建立具體的可持續發展管治架構，由董事會、部門管理層及環境、社會及管治工作組三方組合組成。董事會作為首席決策者，為本集團的可持續發展設定方向，全面負責本集團的環境、社會及管治事務。董事會通過年度風險評估及內部控制評估了解本集團面臨的環境、社會及管治相關風險及機遇。本集團以每一次挑戰為契機，檢討並完善當前的管理體系。此外，本集團會定期評估評估機制的有效性，並審閱本集團表現的可持續性，以確保評估機制高效運行。

高級管理層作為管理角色，根據董事會確定的發展方向、目標及重點，制定相關環境、社會及管治政策及程序，並推動及落實控制措施。本報告及相關績效資料已由高級管理層審閱並獲董事會批准。

本集團已讓管理層及僱員參與所有職能，了解本集團持份者的關注，並為本集團的業務識別相關環境、社會及管治事宜。

持份者參與

本集團的管理人員於日常營運中與監管機構、患者、客戶、供應商等不同的主要持份者保持密切聯繫，以了解持份者的意見及關注。本集團不時檢討及探索不同形式的溝通渠道，與不同持份者互動並收集反饋。

本集團的主要持份者及其溝通渠道概述如下：

持份者	要求與期望	溝通與回應
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> 企業管治 多元化及包容性機構 提升公司核心價值 財務及投資穩定性 資料透明度及有效溝通 合規經營 道德業務經營 	<ul style="list-style-type: none"> 年度及中期報告 股東大會 公開通告及公告 公司網站 社交媒體
供應商及合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 廉潔經營 公平競爭 公平供應商篩選過程 合約表現 互惠及共贏合作 穩定和優質的產品及服務 	<ul style="list-style-type: none"> 招標會議 機構探訪 表現反饋 行業會議 公司網站

環境、社會及管治報告

持份者	要求與期望	溝通與回應
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 服務質素 • 私隱保護 • 健康及安全 • 廉潔經營 • 合約表現 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務諮詢 • 前線溝通
僱員	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓機會及職業發展 • 保護僱員資料及私隱 • 健康及安全的工作環境 • 權利、賠償及福利 	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓活動及研討會 • 會議及簡介會 • 績效考核評價 • 僱員活動
監管機構及政府當局	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守國家政策、法律及法規 • 支持地方經濟增長 • 促進地方就業 • 環境影響及碳足跡 	<ul style="list-style-type: none"> • 強制性地方及地區報告規定 • 檢驗及視察 • 實地考察及會面 • 定期存檔 • 研討會
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 社會參與及發展 • 環境保護 • 公開及透明資料 	<ul style="list-style-type: none"> • 環境、社會及管治報告 • 社會互動 • 社區志願活動 • 公司網站 • 公開通告及公告 • 社交媒體

環境、社會及管治報告

重要性評估

基於《環境、社會及管治報告指引》可持續發展範疇內的各項環境和社會問題中，下列議題被視為重大且與本集團相關。優次乃根據管理層的觀點以及持份者參與的結論而確定。我們定期透過會議、活動以及其他溝通和反饋渠道讓主要持份者參與日常經營。根據管理層的評估，本集團識別下文所述若干重大主題，並於本報告中詳盡披露。

重大及相關議題

排放物(層面A1)
產品責任(層面B6)

其他相關議題

資源使用(層面A2)
環境及天然資源(層面A3)
氣候變化(層面A4)
僱傭(層面B1)
健康與安全(層面B2)
發展及培訓(層面B3)
勞工準則(層面B4)
供應鏈管理(層面B5)
反貪污(層面B7)
社區投資(層面B8)

本集團將於本報告內詳細披露各項議題，以本年度的重要性評估結果為參考，不斷提升環境、社會及管治治理及表現，並回應持份者對本集團的期望。

環境、社會及管治報告

A. 環境議題

A1 排放物

本集團致力減少其業務營運對自然環境的不利影響。本集團意識到將綠色元素納入其日常業務活動的重要性，旨在以環保的方式開展其業務，協助社區實現可持續發展。

為加強環境管理，本集團繼續竭盡全力遵守相關環境、法律法規及標準，包括但不限於《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《醫療廢物管理條例》及《城鎮污水排入排水管網許可管理辦法》。本集團亦遵守當地政府新出台的環保措施，如《生活垃圾強制分類實施方案》。於本年度內，本集團並不知悉任何嚴重違反環境法律法規的情況。

污水處理

於本年度內，本集團醫院產生的醫療污水約為201,596立方米(二零二二年：255,721立方米)。由於二零二三年新冠病毒復甦導致客戶總數減少，醫療污水產生量亦有所減少。

醫院遵循污水處理的三大原則：

- 現場處理：現場處理污水，防止運輸過程造成污染；
- 整合合規及風險管理：遵守醫院污水排放標準，同時通過監察系統提高風險管理意識，改善危機管理能力；及
- 生態安全：有效過濾污水中的有害物質，透過消毒減少有害物質及控制殘留氯氣，保護環境。

醫療事業之南京同仁醫院(「南京醫院」)

按照上述原則，南京醫院已配備高效污水處理系統。所有的醫療污水及患者排泄物均按照《中華人民共和國污水綜合排放標準(GB8978 — 1996)三級標準》及《醫療機構水污染物排放標準(GB18466 — 2005)》的消毒要求進行適當處理並排入指定的市政排水系統，從而降低污水排放引發的社區健康風險。

環境、社會及管治報告

另外，污水處理系統已安裝實時監控設備，監察運行成效，並按照監管要求與當地環保部門聯繫，系統亦進行定期測試和維護工作，確保系統正常運作。此外，醫院的污水處理設備在部署前已通過有關政府部門的檢測和認證。

醫療事業之昆明同仁醫院 (「昆明醫院」)

昆明醫院嚴格管控污水處理全過程。昆明醫院已委聘專業污水處理公司運營及維護污水站。專人負責污水處理。為此，昆明醫院專門設計建造了污水處理站，配備高效污水消毒過濾處理系統，確保醫療污水及生活污水排入城市排水管網前按照監管標準進行處理，以減少污水帶來的健康風險。污水排放及PH值數據會實時上傳至雲南省重點污染源監測中心。污水樣本每週及每月會送往污水處理機構，以確保排放符合污水排放要求。運輸及處置由合資格供應商妥為完成。

養老事業之上海天地健康城 (「上海天地健康城」)

就養老事業而言，護理醫院已建立污水處理廠。除主要沉澱處理外，亦對污水進行二次生化殺菌處理，以達到《醫療機構水污染物排放標準》(GB18466 — 2005)及《污水排入城鎮下水道水質標準》等國家標準。此外，專業顧問每月進行污水檢測，確保污水符合相關標準。

醫療廢物處理

本集團醫院產生若干被視為有害物質的生物及化學廢物須作特殊處理，以減少對公共健康及環境的風險。

於二零二三年產生的醫療廢物、有害廢物(污水污泥)及生物廢物總量為5,015公噸(二零二二年：5,377公噸)。

於二零二三年，本集團並未發現醫療廢物引發的健康事故。

一般廢物管理

除醫療廢物外，本集團產生的另一類主要廢物是紙張。所產生廢棄紙張的數量為25.47公噸(二零二二年：8.16公噸)。

本集團致力利用資訊科技減少辦公耗材的使用，減少用紙並鼓勵在日常業務中循環再用。本集團已實施電子檔案系統，適當取代傳統紙張記錄，並增加使用電子通訊渠道，減少紙張通訊。

環境、社會及管治報告

溫室氣體排放

由於本集團的業務性質，除消耗電力、汽油及天然氣產生的碳排放外，本年度內概無發現重大氣體排放。

由本集團擁有或控制的業務直接產生的溫室氣體排放（範圍1）錄得約111公噸二氧化碳當量（二零二二年：約427公噸二氧化碳當量）。鑒於使用自有車輛，規模及使用情況並不重大。

本集團外購電力而間接產生的溫室氣體排放（範圍2）約為12,573公噸二氧化碳當量（二零二二年：約11,218公噸二氧化碳當量）。電力資源的使用將於「A2資源使用」一節進一步闡釋。

香港特別行政區政府提出爭取於二零五零年或之前實現碳中和，而本集團將積極響應此目標。

A2 資源使用

本集團透過採用不同的措施及技術，繼續提升業務營運資源的使用效率。本集團使用先進的環境管理系統，以減少能源及水的使用。進行定期評估以評估資源管理機制的運作成效，並根據需要及時進行補救行動。

電力及能源消耗

本集團於本年度內直接消耗及監控的主要能源種類概述如下：

於本年度內，本集團包括物業租賃業務在內的總電力消耗量約為20,594,000千瓦時（二零二二年：約19,705,000千瓦時）。每名患者的電力消耗量約為每單位11.97千瓦時（二零二二年：每單位約5.71千瓦時）。

於二零二三年，由於營業額增加，用電量在合理範圍內較二零二二年有所上升。於本年度內，本集團實施以下措施以幫助降低能源消耗，醫院使用LED節能燈，並在醫院區域內的道路上安裝太陽能路燈，較實施前節約10%的電力及能源消耗。

環境、社會及管治報告

醫療及養老事業

- 安裝節能照明系統，使用LED照明燈及語音控制開關。與此同時，部分傳統的照明燈轉換為節能型LED照明燈。例如，手術室的傳統手術燈被淘汰，並由節能型LED照明燈取而代之
- 以通告及標誌宣揚節能，減少閒置電器的電力及能源消耗
- 空調設置為攝氏26度
- 以綠色設計使用自然光及促進通風
- 於午休時間關閉非必要照明
- 以LED照明燈替代燈泡，並盡可能利用自然光

醫療事業

- 舊醫療設備更換為高效能設備
- 安裝太陽能熱水器來供應熱水
- 設置智能熱水及空調系統，可根據環境調整用量，減少能源浪費

養老事業

- 照明、電訊、水電系統安裝在公共管道中，方便維修及維護，從而減少能源消耗
- 特殊設計的接地電網，減少電力損耗
- 在屋頂及牆壁上採用隔熱物料及設計，減少空調的能源消耗
- 在停車場使用智能照明系統，可根據車輛分佈調節燈光
- 在路燈安裝燈光感應開關，可根據實際光度自動調整運作時間及亮度

用水量

於本年度內，醫療及養老事業用水量為323,988立方米(二零二二年：326,417立方米)，密度為每名患者0.19立方米(二零二二年：0.9立方米)。

本集團已制定各種節約用水措施，以減少營運的用水量。該等措施概述如下：

醫療及養老事業

- 定期檢查水管洩漏
- 以通告及標誌宣揚節約用水，減少閒置水龍頭的用水

環境、社會及管治報告

醫療事業

- 使用電子水閥來提高用水效率
- 安裝電子水龍頭，防止過量用水
- 從蒸氣中回收冷凝水

養老事業

- 使用高效水龍頭
- 實施高效噴灑灌溉
- 以河水取代自來水進行灌溉及清潔

基於上述所有成就，本集團有信心朝著二零三零年的目標邁進。本集團旨在於二零三零年以二零二二年為基礎增減10%污水、有害及無害廢物、溫室氣體排放、能源及用水量。本集團將積極運用創新思維及措施，以實現以下目標：

污水處理：

- 嚴格控制生活污水與醫療污水，在污水排放源頭進行分離
- 有效去除污水中的有毒及有害物質，並減少處理過程中產生的消毒副產物

廢物處理：

- 為員工制定嚴格的辦公用品使用配額，並需按需要申請
- 在辦公室設置回收箱，提倡並鼓勵員工將廢紙放入回收箱進行二次使用
- 對失效藥物進行回收及無害化處理，避免環境污染

電力及能源管理：

- 巡視辦公區域，及時關閉不必要的電力設備，以減少電力浪費
- 將所有會議室改造為視訊會議室，推動線上會議及減少不必要差旅
- 鼓勵低碳出行，為員工提供穿梭巴士服務
- 配合高壓檢修單位對醫院及養老院的變電所高壓設備進行檢修及替換，以提高供電質量

用水管理：

- 通過意識宣傳及口號宣導節約用水及減少水資源浪費
- 集中清潔毛巾及拖把並將污水回收後，用水量較措施實施前下降約10%

環境、社會及管治報告

A3 環境及天然資源

本集團積極管理其業務對環境及天然資源方面的影響。除上述措施外，本集團將環保理念納入日常業務，提高員工意識，並鼓勵員工投入綠色工作及生活。本集團亦定期評估對環境的潛在影響，及時制定相應的緩解措施。

A4 氣候變化

為及時採取高效的應急處置措施應對熱浪、暴雨、火災、大雪等極端天氣，及確保患者及員工以及院內普通就醫人士安全，本集團已成立極端天氣應急處置領導小組（「領導小組」），全面負責組織及領導醫院因極端天氣引發的各項應急處置工作。領導小組由三個分組組成，分別負責不同方面的應急處理：

- 通信保障分組：
收到極端天氣應急警報後，通信保障分組會立即通知各分組組長進入極端天氣應急預案程序，並根據現場情況隨時調度協調各分組。
- 物資供應分組：
負責應急物資採購、儲存及回收利用，並立即將救援物資分發予救援分組。
- 救援分組：
立即召集清潔公司及後勤人員進入極端天氣應急預案程序，對醫院各個主要區域進行清理，確保醫院主要通道暢通及安全。

進行應急處理的同時，本集團亦須確保各項保障措施落實到位：

- 人員保障：
所有團隊成員及員工在災害多發季節要加強警惕。一旦發現極端天氣跡象，各成員應及時預警，提前做好應急準備。
- 物質支持保障：
藥品設備採購供應部門以及後勤服務中心應持續保證應急處置物資儲備充足，以備不時之需。
- 政策保障：
突發事件應急準備及處置程序如有遺漏，領導小組的領導應定期檢查，並及時糾正任何隱患。

環境、社會及管治報告

B. 社會議題

B1 僱傭

僱傭常規與關係

本集團深信員工於其業務增長及客戶體驗中發揮重要作用。本集團旨在提供具競爭力的薪酬及其他福利以挽留及激勵員工。薪酬計劃參考市場情況以及員工的經驗及表現進行年度檢討。工作時間、假期及其他法定規定，如社會保險，均符合適用法律法規。

為營造更好的工作環境，本集團繼續竭盡全力遵守相關僱傭法律、法規及準則，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》及《中華人民共和國工會法》。

於本年度內，本集團並未發現任何嚴重違反勞工法律法規之情況。

本集團致力於為員工提供不受歧視的工作環境。此原則涵蓋所有人力資源層面，包括招聘、調職、晉升、培訓、薪酬及福利，確保所有員工或求職者得到平等待遇。本集團在招聘、補貼、培訓、晉升、終止合同、退休或其他僱傭相關方面時不依賴種族、階級、國籍、出生地、宗教、年齡、殘疾、性別、婚姻狀況、妊娠、性取向或社會取向。

人力資源部於招聘員工時，僅以資歷、工作經驗、工作技能等與工作能力相關的資料作為錄用標準。人力資源部審慎對待職位描述及避免歧視內容。於考慮員工晉升、工資、福利、續約及退休時，僅以工作能力、績效等工作相關資料以及為本集團創造的價值作為決定因素，而員工的其他個人資歷並不作為一項參考。

本集團不允許管理層在任何情況下侵犯員工的基本人權及尊嚴，且不允許進行脅迫、威脅、辱罵或剝削性侵犯，如性騷擾，包括手勢、語言及身體接觸。

本集團亦鼓勵公開交流及重視員工反饋。本集團定期舉行員工調查及根據結果和員工意見持續作出改善。為維持和諧文化，本集團舉辦各種社交活動，如每月生日聚會、健康研討會、運動會及年會等。本集團亦支持員工組織各種嗜好的俱樂部，以幫助員工平衡工作與生活。

環境、社會及管治報告

僱傭類別及人數

種類	類別	二零二三 財政年度 僱傭人數	二零二三 財政年度 比例	二零二二 財政年度 僱傭人數
性別	男性	695	28%	672
	女性	1,797	72%	1,766
僱傭類別	全職	2,431	98%	2,427
	兼職	61	2%	11
年齡	51歲或以上	263	11%	244
	41-50歲	419	17%	368
	31-40歲	984	39%	909
	30歲或以下	826	33%	917
地區	香港	11	0%	14
	中國	2,481	100%	2,424

流失率類別

種類	類別	二零二三財政年度 流失率	二零二二財政年度 流失率
性別	男性	10%	12%
	女性	9%	11%
年齡	51歲或以下	12%	9%
	41-50歲	6%	8%
	31-40歲	7%	10%
	30歲或以下	13%	14%
地區	香港	36%	11%
	中國	9%	11%

環境、社會及管治報告

B2 健康與安全

工作場所的健康與安全

本集團認為健康與安全至關重要，特別是服務病人及居民的前線員工。因此，管理層對各部門定期進行職業安全與健康風險評估，識別高風險區域，制定操作手冊為員工提供指引，確保活動妥善進行及降低風險。通告、海報及備忘錄已在辦公室及物業內展示，以提醒員工安全事項。此外，已實施各種安全措施來保護員工及病人。例如，護理人員須穿著防護衣，電腦斷層掃描室及磁力共振掃描室已安裝非穿透大門。為達致更有效監察，醫院定期進行安全檢討，評估前線人員的工作是否符合本集團的要求。

本集團要求新員工入職時提供健康報告，亦每年組織健康講座及年度體檢，同時設置休息區供員工休息及調整，確保彼等身心健康。如發生不良事件，本集團要求根據內部政策規定進行報告。當工作期間發生人身傷害或財產損毀，本集團要求逐級報告並及時處理。

根據有關法律法規對特定職位，如放射治療師，建立安全政策，本集團要求所有前線護理人員具備足夠的知識及資歷。每年為放射科工作人員，包括受訓人員，提供輻射安全和防護方面的培訓，並提供入職培訓及常規課程以提高其安全意識。通過各式各樣的培訓，本集團強調員工安全的重要性。新入職者須與經驗豐富的員工一起工作。本集團為簽訂勞動合同的員工投保工傷保險併購買意外傷害保險。

勞工

於本年度內，本集團並未發現任何嚴重違反職業安全與健康相關法律法規之情況。

於本年度內，工傷人數為7人(二零二二年：2人)；而二零二三年因工傷損失天數為286天(二零二二年：48天)。近三年並未錄得因工傷身故事件。

工作場所健康與安全的實施及監測

本集團定期為放射科工作人員進行職業健康檢查，崗前、崗中、崗後，及輻射防護培訓，並按季度對放射科工作人員進行個人劑量檢測。

環境、社會及管治報告

醫療事業

醫務人員可能隨時發生在職感染。醫院關心員工的健康，於發生在職感染後設有應急處理措施：

- 局部處理措施：
立即用肥皂水及流水沖洗傷口，從傷口側面輕輕擠壓，盡可能擠出傷口處的血液，隨後用肥皂水及流水沖洗乾淨。局部擠壓傷口，其後用碘酒及酒精消毒。
- 高風險感染的藥物預防：
 - 倘工作人員被愛滋病陽性患者血液及體液污染的利器傷害，應於最短時間，1小時內，注射乙肝免疫高價球蛋白，同時進行血液乙肝標誌物檢測，陰性者將皮下注射全套乙肝疫苗；及
 - 倘工作人員在使用針頭時受HIV感染，醫院須及時向感染控制部門報告感染時間，並立即服用預防藥物，並經專家評估後跟進。
- 昆明醫院每2年安排一次所有放射工作人員進行職業健康檢查，每季度收集並提交彼等佩戴的個人放射劑量夾，並及時報告檢測結果。

養老事業

本集團要求新員工入職時提供健康報告。本集團亦每年組織健康講座及年度體檢。同時，設置茶歇區供員工休息，從而增強員工身心健康。

如發生不良事件，員工須遵守報告流程及要求。例如，工作期間發生人身傷害或財產損毀時，員工須逐級報告並及時處理。

B3 發展及培訓

專業培訓

本集團致力為其員工提供培訓及發展機會，以提升員工的工作能力及加強客戶信心。

在內部方面，本集團已建立綜合培訓機制，設有指定部門負責醫療及藥劑人員的發展。本集團已設立培訓部，旨在計劃及組織各類培訓及要求所有臨床及醫療部門每月至少進行一次部門培訓。人力資源部門設立入職計劃，協助新員工適應工作文化及環境。

於本年度內，本集團已向員工提供培訓，包括醫療、護理、職業安全、管理有效性、危機管理等領域。及安排部門研討會，如商業智能，標準操作程式和其他知識學習課程。

環境、社會及管治報告

本集團會就每次內部培訓及研討會，妥善保存培訓記錄，並進行評估以識別改進機會。此外，本集團亦通過提供補貼支持員工參加外部培訓、研討會或會議。

本集團亦加強對所有培訓的過程管理及結果備案，要求所有內部培訓及出境培訓均備案資料，並評估外部培訓的效果。受疫情影響，本年度並未進行到點培訓。然而，通過對敬業度及滿意度的調查，本集團令員工及管理層更客觀了解其自身弱點，以進一步改善及促進公司的整體發展。

本年度受訓員工及培訓時數詳情載列如下：

受訓員工

種類	單位	類別	二零二三財政年度		二零二二財政年度	
			受訓員工	受訓員工百分比	受訓員工	受訓員工百分比
性別	人	男性	664	96%	639	95%
	人	女性	1,761	98%	1,725	98%
管理級別	人	管理層	20	91%	15	100%
	人	員工	2,405	97%	2,349	97%

培訓時數

種類	單位	類別	二零二三財政年度		二零二二財政年度	
			每人平均培訓時數	每人平均培訓時數	每人平均培訓時數	每人平均培訓時數
性別	小時／人	男性	81		60	
	小時／人	女性	94		68	
管理級別	小時／人	管理層	56		90	
	小時／人	員工	90		66	

環境、社會及管治報告

B4 勞工標準

避免童工及強制勞工

本集團根據國家勞動法嚴格禁止聘用童工，亦執行適當的內部監控措施，如參考查核及背景審查，確保只有具有有效身份證明的合法僱員獲聘用。僱傭合約必須由僱員及本集團簽署，杜絕聘用強制勞工。

為促進更好的勞工慣例，本集團繼續竭盡全力遵守相關勞工法律、法規及準則，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》、《未成年工特殊保護規定》及《禁止使用童工規定》。

員工於面試時須提供其身份證原件，以避免使用童工。本集團亦按照政府規定申請批准標準工時以外的綜合工時及不定期工時，於勞動合同中提前協定，並檢查日常工作中是否存在超時工作。

本集團嚴格遵守法律及政府規定的程序，並按照政府規定製定口頭警告、書面警告、記過、開除以及書面通知及公告等內部處罰程序及措施。

於本年度內，本集團並未發現任何嚴重違反童工或強制勞工相關法律法規之情況。

B5 供應鏈管理

供應鏈管理直接影響營運的可靠性及流暢度，以及產品及服務的質素。我們已建立綜合採購管理政策，以管理採購流程，並與戰略供應商保持長期合作關係，從而提升競爭優勢。於本年度內，本集團的所有供應商均來自中國，共計460家(二零二二年：287家)。

物色、評估及選擇供應商

新供應商的首次篩選，會進行資格預審程序，包括問卷調查、現場考察及產品或服務驗證，然後方可將其添加至授權供應商名單中。就重大採購而言，我們設立獨立採購團隊或委員會處理採購、招標及甄選程序。根據醫療行業相關法律法規，醫院對醫療設備及藥物的供應商及規格的資格採取嚴格審查，如良好操作規範及良好儲存規範(「GMP/GSP」)認證。

環境、社會及管治報告

本集團在篩選供應商及採購活動時堅持公平、平等及質素先行的原則。採購決策的考慮因素包括價格、質素、位置、物流及儲存成本、交付可靠性、供應商聲譽及能力、反貪污等，具有清晰的篩選標準。這些程序有助識別最合適的供應商及取得最大的經濟效益。另外，南京醫院在推進供應流程及分配（「SPD」）項目，落實至高價值消耗品流程，及時解決臨床科室的SPD物流及配送需求，並協助SPD倉庫部署應急質量以確保供應。南京醫院已整理SPD軟件的管理權限和功能，並對軟件提出功能改進要求。南京醫院實時監控防疫物資庫的物資存庫情況，並確保庫存足以應付臨床使用及應急需要。此外，南京醫院每日統計防疫物資發放量、每週預估各科室防疫物資需求量，並於每月20日向區衛健委上報防疫物資庫存情況。

監察及提升供應商

每年對授權供應商進行表現評估。對戰略供應商進行詳細的表現評估，以評估其價格、工作質素、項目管理、人事資歷及環境績效。無法通過評估的供應商將從授權供應商名單中剔除。同時，如產品及服務發生重大事故，與有關供應商的合作關係將立即終止，供應商亦將從授權供應商名單中剔除。事故分級機制已建立，確保及時反應，緩解危機。

醫療事業

供應商應獲得醫院指定產品製造商的書面銷售授權，且我們所有的供應商均須遵守該慣例。制定採購合同以確認製造商、產品、分銷商、授權等資質及合規性。製造商應具備有效的生產許可證。所有產品均須經有效註冊及質量評估。分銷商亦應持有有效的營業執照及完整的授權鏈，且重要物資均應訂立供應保證協議。

供應商甄選過程中的若干合規標準載列如下：

1. 供應商規模及水平與醫院相當，結構穩定，內部組織管理良好，且具備相關資質。
2. 供應商應與上游主要供應商建立戰略合作關係。
3. 預期供應商具有較高的市場份額及可承受價。
4. 對供應商的交貨時間、質量、價格、服務等進行持續評估，並淘汰不合格者。
5. 同類耗材的品牌不得超過3個。

環境、社會及管治報告

供應商甄選過程中的若干風險管理標準載列如下：

1. 醫院應選擇多家供應商以降低風險，並有一定的資源儲備。
2. 醫院應與供應商簽訂供應合約，確保法律保護、明確權利、醫療及違約責任。
3. 醫院應與供應商協商制定應急預案，且供應商為醫院專備若干庫存。
4. 醫院應儲備一定的重要物資庫存。
5. 醫院應與需求部門協商制定應急替代產品方案。
6. 醫院應在醫院應急管理的統籌安排下，實時監管各科室。

如醫院條件允許，供應商優先考慮可重複使用材料。醫院監管部門定期審閱一次性材料的保質期及回收情況。供應商甄選時的若干環保標準載列如下：

1. 供應商的產品須具備相關資質，且標準符合所在國家及地區的相關產品規定。
2. 供應商應提供產品檢驗報告或合格證書。
3. 供應商應提供相關產品的環境監測報告。
4. 醫院應選擇市場份額較大的產品。
5. 醫院監管部門應及時根據情況進行實時監察並作出調整。

養老事業

醫院當前已就療養院的藥品及耗材擁有9家供應商。已與「陽光平台」簽訂合約，並嚴格遵守要求採購可追蹤數量的藥品。「陽光平台」及上海市醫療保障局實時監察逾300種藥品及耗材的採購數量、價格及使用情況。

環境、社會及管治報告

供應商關係管理

為了建立穩定可靠的產品及服務供應，本集團與多間供應商合作，避免過度依賴單一來源。對於戰略承包商，本集團採取長期合作方式，如承包商評估結果令人滿意，則採購協議可每年自動續約。建立續約機制後，承包商將視本集團為其長期合作夥伴，有動力提供更好的服務及產品。

此外，為確保藥品供應的穩定性及安全性，根據上海市衛生健康委員會規定，西藥、中藥、醫療器械均須通過上海市政府指定的「陽光平台」統一採購，並嚴格遵守政策採購藥品，做到數量可追溯。否則藥品採購無法納入上海市醫保體系。現階段，養老事業已與陽光平台簽訂醫保供應商合約，並已成功納入上海醫保體系，以合規採購藥品。

此外，本集團逐步整合耗材品牌及供應商，並致力降低耗材成本。與藥品供應類似，本集團亦增加集團醫療器械公司的供應種類，優化整合資源。同時，本集團建立醫院及科室醫療器械質量管制體系，並規範管理。

B6 產品責任

產品安全

上海市醫療保障局通過互聯網信息平台監察醫院的藥品使用情況。採購數量及使用數量必須一致，而採購藥品及耗材須在規定時間內耗盡。如藥品及耗材未在規定時間內耗盡，即使在保質期內亦不得銷售及使用，亦不得通過醫保系統向患者收費。

本集團擁有完善的質素監控系統，以識別、評估及管理我們使用的醫療產品質素事宜。本集團僅採購符合相關規定及標準如《藥品管理法》、《藥品管理法實施條例》、《藥品生產質量管理規範》(2010年修訂)及《中國藥典》(2015版)的醫療產品，確保醫療產品質素。為確保可追溯性，本集團指派員工跟進每日庫存流量，並保留所有相關文件，以便能識別涉及任何醫療事故的產品和患者。本集團亦有指定具有藥劑知識的員工在接收醫療產品後進行質量檢查及管理儲存狀況，並根據法律法規向政府部門報告。

環境、社會及管治報告

醫療器械管理

本集團已成立醫療器械管理委員會，以定期監督醫院內各類醫療器械及設備的質量及安全性。昆明醫院已制定《昆明同仁醫院醫療器械管理辦法》，以落實醫療器械管理相關法律、法規及規則，審閱及制定機構醫療器械管理規章制度，並監督執行。委員會負責醫院醫療設備及醫用耗材的供應規劃、採購管理、設備維護及制定及完善制度，從而確保醫療、教學及科研順利進行，為臨床服務作出保證。本集團已修訂《危急值報告制度》及優化流程，以保障患者安全。此外，昆明醫院已制定《醫療糾紛預防和處理條例》、《醫療技術風險預警制度》及《醫療糾紛應急處置預案》，由指定人士負責落實首問責任制，根據性質對病人投訴及意見進行記錄、分析、及時回應及院內整頓等。糾紛方面，已召集專家委員會討論並達成化解方案。

服務質素

本集團按照《國家醫療衛生行業政策》、《國際醫療衛生機構認證聯合委員會》國際標準及其他當地醫療法規提供醫療服務。本集團已建立監察通報機制，方便前線人員及時匯報病人的任何不良反應，並提供及時回應。同時定期進行質量檢查，主動防範事故發生。建立綜合投訴管理機制，讓指定人員記錄及跟進報告案件，並進行及時調查及分析以解決問題。修訂《醫療安全（不良）事件報告管理規定》藉以明確報告流程及事件，並由醫療部每月匯總上報；獎勵對藥品及器械不良反應作出報告的人員；及消除影響患者安全的嚴重事故。另外，醫院定期進行客戶滿意度調查，根據客戶反饋來確定潛在的改善領域。所有銷售及廣告材料均按照《中華人民共和國廣告法》及《醫療廣告管理辦法》編製，杜絕誤導性廣告陳述。

環境、社會及管治報告

於二零二三年，本集團接獲713宗（二零二二年：1,302宗）投訴，但並無已售出或付運產品因安全及健康原因遭退回情況。為處理該等投訴：

- **南京醫院**：成立醫院服務推進小組，定期組織小組活動、聽取小組成員意見，並培育「向上管理」，促進醫院服務全面發展。
- **昆明醫院**：患者可以通過醫院服務熱線、微信二維碼及現場等渠道反映醫療服務質量。門診部設立接待處以接收及處理各類患者意見，嚴格規範接待及處理就診患者流程，並通過書面反饋方式加強與相關就診部門的溝通，達至詳細排查並及時解決。為不斷提高服務能力，定期舉辦接待人員培訓及培訓對臨床科室投訴案例進行分析。
- **上海天地健康城**：會員中心收到報告投訴後，將在24小時內對投訴進行分類，並轉至相關營業部。視乎嚴重程度及緊急情況，進行電話或面對面訪問。

養老事業

為展示本集團對居民獨特個性及生活方式的尊重，本集團提供度身訂做的服務，滿足他們的需要及期望。本集團定期組織社交活動，鼓勵彼等在社區內發展興趣及保持社交接觸，保持心理健康。

退休村項目的營運已部署最新科技。例如，本集團已於各公寓安裝緊急警報。亦已於老年住宅區內置全球定位系統及閉路電視，一旦發生任何緊急情況，醫療團隊可以及時定位居民位置。此外，老年住宅物業配備智能生活系統，居民能通過單一用戶友好平台控制大多數電子設備。

為維持高服務標準，本集團已建立一套詳細的《營運管理手冊》，以傳達管理層的期望及規範服務程序。本集團重視客戶的反饋，使其不斷改進。《客戶管理及跟蹤機制》記載有關客戶服務及關係管理的詳細程序。此外，亦建立客戶關係管理系統，以收集客戶意見及投訴及方便跟進行動。亦進行客戶滿意度調查，以尋求改善機會。

環境、社會及管治報告

資料私隱

保護客戶資料私隱是本集團的優先事項之一。本集團嚴格遵守適用標準、法律法規以及有關資料私隱的內部政策。

醫院就資料私隱已採取一系列措施。首先，各診症室每次只允許一名病人入內，以保護病人私隱。第二，專門為女病人設立指定區域。第三，在走廊及電梯貼出告示，提醒病人及員工不要公開討論私人健康狀況。門診就診或檢查嚴格執行「一醫一患」政策。「一醫一患」的實施情況由委任的內部和外部主管不時監督。退休村項目已建立《會員中心信息保密制度》，監督會員資料的管理情況。未經資料擁有者的同意或授權，不得披露或轉讓客戶的個人資料。上海市醫療保障局亦要求養老院與提供醫院資訊系統支援服務的互聯網公司簽訂資訊安全協議，以保護個人隱私。

此外，在知識產權的保護及維護方面，本集團嚴格遵守國家及監管部門的政策及法規，亦建立《成果轉化和技術推廣應用制度》、《專利申請管理制度》及《論文發表管理制度》，令有關知識產權保護的工作得到落實和管理。

於本年度內，本集團並未發現任何嚴重違規產品、服務、廣告及資料私隱相關法律法規之情況。

B7 反貪污

防止賄賂、貪污及洗黑錢

本集團堅持公開、問責及誠信文化，要求全體員工嚴格遵守個人及專業行為準則。本集團要求供應商及其員工簽署反貪污協議，嚴禁收受賄賂及回佣。此外，反賄賂貪污政策已納入員工手冊，規範道德期望。本集團已建立內部及外部舉報渠道，定期檢討內部管理的有效性。另外，本集團已建立全面授權架構、審批程序及管理制度。

有關反賄賂、貪污及反洗黑錢的條款已載入僱傭合約及相關政策。

在物業發展項目方面，本集團主張第三方監察及諮詢，如委聘獨立項目監察承包商及獨立項目結算顧問。同時，本集團向員工提供反貪培訓，鼓勵員工舉報任何欺詐活動，從而提高員工的反貪污及反洗黑錢意識。

環境、社會及管治報告

反貪污培訓

南京醫院嚴格按照以院長及黨委書記為首的組織實踐道德建設，妥為貫徹醫院道德實踐。為實現反貪污意識，南京醫院：

- 建立定期監測、反饋及通報制度，由本單位正式聘用的社會各界社會道德監督員和各部門內部道德監督員進行不定期的道德監測。
- 設立整個社會及所有員工可使用的監督電話及公眾投訴郵箱。
- 每月對功能部門執業作風進行聯合考察，重點考察工作紀律、服務流程、院內環境、服務質素、就醫規範、廉潔從業(九項準則)、四排一控、院務開放性及對執業作風其他方面監督考察。針對全院黨員、預備黨員及黨積極分子舉辦各種各類的職業道德和醫德教育活動，並對所有醫療機構人員進行《醫療機構工作人員廉潔從業九項準則》培訓。

昆明醫院制定了《昆明同仁醫院醫德醫風評價方案》，並在每年年底進行評估。方案旨在確保全院廉潔自律及建設「廉潔」醫院。昆明醫院要求醫醫療部、護理部、醫學工程部、藥學部、市場管理部、醫保辦及營運管理部定期開展自行考察，按時提交自行考察及自行糾正報告。

於本年度內，本集團並無發現已審結的法律案件或違反適用法律法規的情況。

B8 社區投資

企業責任

本集團致力在擴展業務的同時回饋社會。一方面，本集團透過培養更多醫療專業人員，傳承寶貴的醫療知識、技能及經驗協助醫療行業發展，另一方面，本集團支持慈善活動，參與廣泛社區活動，如照顧殘疾人士或長者，為缺乏照顧人士提供醫療支援，組織健康講座及捐血，履行企業社會責任。

環境、社會及管治報告

醫療事業

昆明醫院於本年度組織及參與的公益項目載列如下：

- 多年來，昆明醫院堅持進行公益救助，實踐醫療社會責任。自二零一四年起，在雲南省政府的大力支持下，醫院與愛佑、成龍、搜狐、視博恩四家公益基金會攜手為全省貧困家庭的先天性心臟病患兒進行篩查和義診項目。醫院的先天性心臟病篩查團隊已覆蓋12個城市的167個鄉鎮。截至二零二三年，篩查的學齡和學齡前兒童總數超過1,020,000人，且確診先天性心臟病兒童達6,500人，並為符合手術條件的2,100名貧困家庭的先天性心臟病兒童進行免費手術。
- **推廣大愛無疆，造福大眾**
昆明醫院繼續推廣「大愛無疆，造福大眾」項目，為雲南塵肺病患兒提供醫療救助、氧氣機和助學金。目前為止，已救治780名塵肺患者，救助金額達人民幣7,990,000元。自二零二一年起，本集團與智善公益基金會攜手在雲南開展「中國夢•脊柱工程」，救助脊柱畸形患者，而截至目前，本集團已救助20宗脊柱畸形患者個案。
- **落實醫療責任，提供便捷醫療服務**
於本年度，本集團以關愛老人為核心，有效推進醫養結合，全面專注醫院社會責任及人文關懷。以內科為主的專家定期走訪紅旗、書林及居正義慈等13家護老機構95次，每週進行健康指導，為近800名老人提供健康服務。

此外，醫院積極與院內的心房纖顫中心、中風中心及心臟衰竭中心合作，邀請福海、前衛社區及金河社區等5家社區網絡醫院參與醫院培訓及考察，為加強區域救治及推進建設醫院中心搭建溝通橋樑。

- **加強跨區域聯動，提升醫院品牌推廣**
於本年度，昆明醫院成功舉辦以「健康同仁行溫暖再出發」為主題的體檢公益活動，為昆明全市接近3,500名出租車司機提供免費體檢，並舉辦健康講座及急救培訓以幫助大部分司機及時了解自身健康狀況。目前為止，已有超過8,000名司機報名參加本次活動，而醫院已為數百名司機完成免費體檢。未來，昆明醫院將積極承擔社會責任並為公益堅持到底。

南京醫院亦鼓勵醫務人員利用閒暇時間，以醫院志願者的身份加入社區及企業開展公益活動。其中，人工耳蝸慈善救助項目由區級慈善機構資助，且醫院配備先進技術開展診療活動。

環境、社會及管治報告

為普及基本健康知識並提高周邊市民的健康意識及就醫意識，已開展以下專項公益項目：人工耳蝸慈善救助項目；兒童脊柱側彎篩查；青少年視力防治；殘聯腦癱兒童康復計劃；心肺復蘇急救培訓計劃及企業婦女職工健康。

昆明醫院重點進行社區健康門診、公共衛生體檢、養老院體檢、施工場地義工急救演練、地方及省專家會診；在公益項目貢獻方面，重點向雲南省各市的先天性心臟病患兒童、塵肺病患者、脊柱畸形患者提供公益援助及人文關懷。

養老事業

於二零二零年初，上海天地健康城申請加入長三角異地養老共同體聯盟，與長三角各養老機構交流資訊，以更好地推廣其自有品牌，並為國家相關養老科研單位及養老政策研究單位提供走訪及數據支持。上海天地健康城繼續發揮聯盟會議的建言獻策作用，接待政府及企業的超過10次來訪。

本集團亦利用自身的醫療優勢及便利，堅持共享及奉獻原則，積極服務社會。作為就業實習基地，本集團積極與政府合作，為師生提供企業培訓機會，及為大學生就業作出應有貢獻。本集團亦為社區黨員提供黨員之家的場所及服務，並通過黨支部開展社會公益服務。