

# 環境、社會及管治報告

## 1. 關於本報告

### 1.1 報告簡介

平安健康醫療科技有限公司(以下簡稱「平安健康」或「我們」)2022年度環境、社會及管治報告(以下簡稱「本報告」)突出過程管理,注重報告的重要性、量化性、平衡性、一致性,系統闡述公司追求可持續發展的理念、行動、績效及承諾。我們希望通過發佈報告,回應持份者的關切,加強與持份者的溝通交流,增進利益認同、情感認同、價值認同,持續推進經濟、環境、社會可持續發展。

### 1.2 報告原則

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

**量化性:**量化性原則的應用主要體現在公司環境和社會關鍵績效指標的計算和披露中,詳見附錄1「環境關鍵績效表」和附錄2「社會關鍵績效表」。

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

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

### 1.3 報告範圍

**報告業務範圍:**本報告內容涵蓋公司的主營業務,包括醫療服務和健康服務。有關公司的業務詳情,請參閱公司2022年度報告。

**報告時間範圍:**本報告內容涵蓋的時間範圍主要為2022年1月1日至2022年12月31日(以下簡稱「報告期」或「本年度」)。為提高報告完整性,部分內容超出上述範圍。

**報告發佈週期:**本報告為年度報告,這是平安健康發佈的第五份環境、社會及管治報告。

### 1.4 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」)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)。本報告在最後部分詳列《ESG報告指引》內容索引,可供讀者快速查閱。

### 1.5 報告信息來源

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

### 1.6 報告保證方式

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

## 環境、社會及管治報告

### 2. 2022年ESG工作關鍵成果

平安健康在不斷提升經營業績，創造股東回報的同時，充分考慮員工、消費者等持份者的利益以及生態環境保護等社會公共利益，致力於完善全民健康保障，助力碳中和醫療健康生態建設，推動企業和社會可持續發展。

平安健康貫徹誠信合規經營，加強企業可持續發展治理。本年度，公司優化ESG管治架構，確保ESG各項工作得到統一的領導、決策、落實。公司在一貫遵守商業道德標準的基礎上，進一步規範各層級商業道德行為，大力加強反舞弊、反貪污等內部政策制度審核和員工廉潔誠信培訓宣貫。公司開展反腐或相關內審調查活動18次，開展反貪污培訓／廉潔文化倡導150次，商業道德標準培訓員工覆蓋率達100%。

平安健康高度重視節能減排，響應國家雙碳目標。公司以全國職場作為降耗實踐主體，以海報等定期宣導形式，強化員工節能降耗意識，潛移默化影響員工的行為，促進能源高效合理利用；在職場內開展低碳life計劃，全面落實職場降本增效舉措；以「低碳」為理念，開展以物易物及回收活動，讓閒置物品再次發揮效能。與2021年相比，2022年公司整體用電量減少13.45萬千瓦時，溫室氣體排放總量減少208噸二氧化碳當量。

平安健康積極承擔社會責任，充分保障持份者利益。信息及隱私安全方面，制定《信息安全及數據安全管理政策聲明》，健全信息及數據安全管理體系，並加強外部認證和審計工作，本年度獲得工信部TLC數據安全管理能力認證證書，順利通過兩次外部獨立審核認證。客戶服務方面，公司啟動服務鏈路監控體系建設，為客戶打造更好的服務體驗，已實現實時服務監控，覆蓋公司核心王牌服務。產品及醫療服務品質方面通過「輔診平台」「問診對話即時消息的鏈路監控」「用藥風險管控」等項目，實現醫療服務的精準分流、效率提升、品質保障。

平安健康持續推動醫療普惠，助力醫療行業創新發展。公司積極參與行業協會活動，與南方醫科大學深圳醫院、深圳市社區衛生協會簽約「共建生活方式醫學學科，助力健康中國2030」協定；與薄荷健康在健康產品、營養諮詢、健康管理等領域開展全方位戰略合作；與中華社會救助基金會、輝瑞簽署「精準救助，回歸社會」戰略合作備忘錄；持續加強行業內部合作，與行業同仁一道攜手共進，為實現「健康中國2030」目標做出新貢獻。

# 環境、社會及管治報告

## 3. 關於平安健康

### 3.1 公司使命

構築專業醫患橋樑，用心守護全民健康。

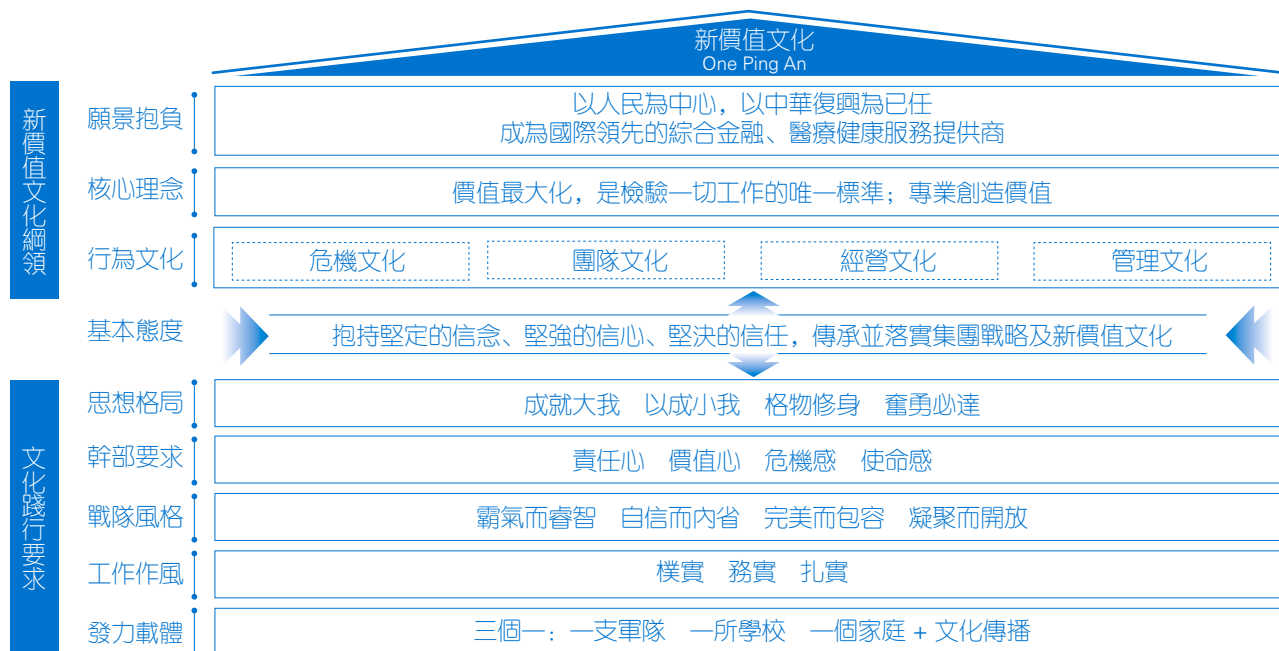
### 3.2 公司願景

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

### 3.3 企業文化

秉持豐富的支付方資源、完善的供應商網絡、領先的服務體系以及強大的生態賦能等核心競爭優勢，平安健康以成為專業、全面、高品質、一站式的企業健康管理服務提供者為目標，逐步建立起以「管理式醫療+家庭醫生會員制+O2O醫療健康服務」為基礎的獨特商業模式。

平安健康文化體系全景圖：從One Ping An新價值文化出發，以文化踐行要求全面承接貫徹



作為企業健康管理服務提供商，平安健康秉承「省心、省時、又省錢」的價值主張，充分發揮互聯網醫療及時、高效的優勢，打破醫療健康服務的時空限制，在持續提供高品質醫療服務的同時，致力於完善全民健康保障、助力健康中國2030與碳中和醫療健康生態建設。公司通過多種活動形式促進員工積極參與企業可持續發展，督促員工在符合法律法規規定的基礎上，充分考慮公司、員工、消費者等持份者的利益以及生態環境保護等社會公共利益，共創可持續美好未來。公司也通過多種場合、會議和員工活動持續強化可持續發展理念，使所有員工對可持續發展的價值觀有統一的認知，讓個人的行為符合公司的價值導向，確保上下統一。

## 3.4 2022年度獎項及榮譽

| 評價內容／榮譽全稱                         | 獲獎時間     | 評價方／頒獎機構全稱                    |
|-----------------------------------|----------|-------------------------------|
| 年度行業領軍企業                          | 2022年1月  | 鉅財經                           |
| 「患者服務」領域最佳解決方案                    | 2022年1月  | 健康界                           |
| 最佳ESG獎、最具社會責任上市公司                 | 2022年1月  | 智通財經、同花順財經                    |
| 2022金幟獎「2022年度員工健康管理供應商」          | 2022年8月  | HR flag                       |
| 2022員工體驗大獎「2022最佳員工體驗服務機構」        | 2022年9月  | HR Tech China                 |
| 2022企業ESG傑出社會責任實踐案例               | 2022年11月 | 新華網                           |
| 2022年上市公司年度ESG投資評選名單              | 2022年11月 | 36氪                           |
| 2022長春獎年度醫療科技企業                   | 2022年11月 | 界面                            |
| 2022企業ESG傑出社會責任實踐案例               | 2022年11月 | 證券日報                          |
| 年度盛典品牌峰會「年度公益傳播案例」                | 2022年12月 | 南方週末                          |
| 2022責任中國「公益責任案例」                  | 2022年12月 | 南方都市報                         |
| 投資嘉年華「可持續發展獎」                     | 2022年12月 | 格隆匯                           |
| 金港股大獎、最具社會責任上市公司                  | 2022年12月 | 智通財經                          |
| 2022 EDGE AWARDS企業榜「年度醫療大健康消費企業」  | 2022年12月 | 鈦媒體                           |
| 2022健康中國創新實踐案例                    | 2022年12月 | 人民網                           |
| 2022中國互聯網經濟論壇金i獎「2022年度最佳企業服務」    | 2022年12月 | 互聯網週刊                         |
| 2022年中國大健康數字醫療榜單「中國互聯網醫療企業TOP10」  | 2022年12月 | 億歐大健康                         |
| 2022年度金融市場最具價值引領者排行榜「年度最具ESG價值獎項」 | 2022年12月 | 財聯社                           |
| 2022年度影響力上市公司100榜                 | 2022年12月 | 雪球                            |
| 2022年度卓越ESG貢獻案例                   | 2022年12月 | 21世紀經濟報導                      |
| 第十二屆中國證券金紫荊獎「最佳ESG實踐上市公司」         | 2022年12月 | 香港大公文匯傳媒集團、北京上市公司協會、香港中國金融協會等 |

# 環境、社會及管治報告

## 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

### 4.1 完善ESG管治架構

#### 4.1.1 董事會聲明

平安健康由董事會負責統籌、主導和監督公司的可持續發展管理及ESG信息披露。公司將ESG因素納入戰略決策和日常運營管理，並由董事會統籌行業可持續發展趨勢的識別、可持續發展戰略的制定、ESG管理重點的釐定。董事會及管理層定期召開會議，監督、審閱ESG相關工作成果。

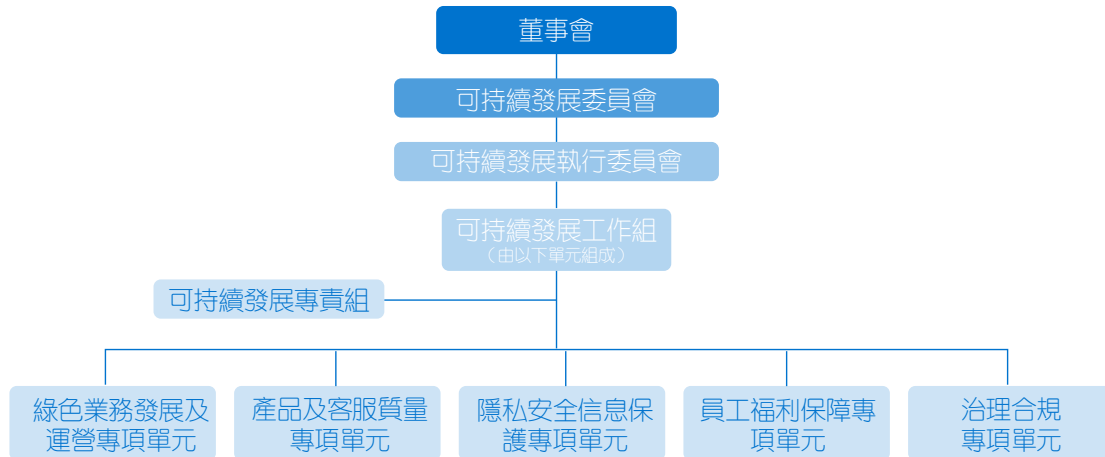
公司董事會每年定期召開會議，聽取管理層對ESG管理工作的進展匯報，在釐清公司的ESG管理現狀後識別ESG管理風險，並對所制定的ESG戰略落地情況、ESG目標分步達成情況進行監察與檢討，確保公司持續推進ESG目標的達成。公司董事會負責審議和批准年度ESG報告，確保年度ESG工作重點和公司可持續發展理念得到充分披露。公司董事會在每個季度的會議上將ESG相關事宜納入討論範圍。在每個月的董事通訊中，公司也會向董事們匯報ESG關鍵議題方面的表現。

平安健康明確各層級在ESG管理工作中的職責。公司管理層領銜和指導公司的ESG管理工作，落實各方面的管理措施，並定期向董事會匯報，以輔助董事會了解公司ESG管理現狀，識別管理風險，及時調整公司戰略。每年管理層都會提出ESG關鍵議題建議，並討論議題對公司業務的影響程度。結合持份者反饋的議題及重要性評估結果，管理層確定ESG關鍵議題的重要性矩陣，並最終經公司董事會審核確認，作為年度優化ESG發展戰略及編製ESG報告的依據。

## 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

### 4.1.2 ESG管治架構

平安健康優化從決策層、管理層到執行層的三級ESG管治架構，並明確了各層級相關工作職能，確保ESG各項工作得到統一的領導、決策、落實。公司ESG管治架構如下：



### 4.1.3 各層級ESG工作職責

平安健康由董事會負責統籌、主導和監督公司的可持續發展管理及ESG信息披露。公司明確各層級、各部門在ESG管理工作中的職責，督促各部門貫徹落實相關要求，持續提升員工的參與度，確保各項工作和業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，實現ESG工作的全面規劃和管理。

為完善公司治理，全面、積極履行公司在環境、資源和管治方面的責任，參與構建和諧社會，實現企業與社會的協調可持續發展，公司2022年設立可持續發展執行委員會，積極籌備ESG管治架構優化事宜，推進ESG管理體系的健全完善。根據本公司章程規定，董事會於2023年特設立可持續發展委員會（2023年3月13日正式生效）。相關ESG工作細則如下：

## 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

| 層級                | ESG相關職責                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 決策層（董事會）          | <ul style="list-style-type: none"> <li>統籌、主導和監管可持續發展管理戰略制定及落實；</li> <li>在董事層年度會議中聽取ESG工作匯報；</li> <li>對系統性ESG風險管理進行監督指導；</li> <li>審議和批准公司ESG報告。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 管理層<br>（可持續發展委員會） | <ul style="list-style-type: none"> <li>協助董事層指導及監察本公司制定和落實可持續發展策略，其包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>制定及檢討公司的環境、社會及管治責任、願景、目標、策略、框架、原則及政策，加強重要性評估及匯報過程，以確保及落實經董事會通過的環境、社會及管治政策與時俱進並持續執行和實施；</li> <li>審視環境、社會及管治的主要趨勢以及有關風險和機遇，並就此評估公司環境、社會及管治有關架構、業務模式及風險管理和內部監控系統是否足夠及有效，於必要時採納更新公司環境、社會及管治的政策並確保該等政策與時俱進，符合適用的法律、法規及監管要求和國際標準；</li> <li>監督公司可持續發展表現與投資者和監管機構的期望和要求保持一致；</li> <li>促進由上而下文化，以確保將環境、社會及管治原則考慮納入業務決策流程；</li> <li>監督公司就企業社會責任工作的經費支出，包括：以公司名義進行的捐助支出；本公司環境、社會及管治、可持續發展相關的經費支出；</li> <li>監督公司業務對環境和社會影響的評估及向董事會提出建議；</li> <li>監督及檢討公司可持續發展執行委員會的工作，評估公司的可持續發展表現，檢討每年ESG總體目標的進度，並向董事會匯報；</li> </ul> </li> </ul> |

## 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

| 層級                           | ESG相關職責                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 應董事會要求統籌其他與ESG相關的工作。</li> <li>• 審閱公司年度可持續發展報告，並建議董事會通過年度可持續發展報告，同時建議具體行動或決策以供董事會考慮，以維持可持續發展報告的完整性。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 執行層<br>(可持續發展執行委員會、可持續發展專責組) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協同制訂及復盤本公司的ESG管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的ESG相關事宜，確保本公司內部監控系統的有效性；</li> <li>• 對ESG風險進行識別，並制定相應風險舉措定期進行風險管理成效評估，確保各項工作和涉及的ESG風險得到妥善管理；</li> <li>• 組織、協調公司ESG管理體系(工作體系和指標體系)的建立、完善、持續優化及實施；</li> <li>• 明確ESG管理工作職責，統籌公司ESG工作決策部署的具體落實，持續提升各專項單元ESG工作參與度；</li> <li>• 牽頭編製公司ESG工作規劃、工作預算和實施計劃；</li> <li>• 統籌推動公司ESG工作的課題研究和培訓交流，組織參加國內外ESG有關會議論壇和開展交流，並組織開展落實ESG相關內部培訓和宣貫；</li> <li>• 統籌落實公司年度ESG報告的編製和發佈。</li> </ul> |
| 執行層<br>(各專項單元)               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各專項單元共同負責ESG相關政策和目標的具體執行工作，其包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 配合落實綠色低碳、產品品質及安全、數據及隱私安全、員工保障、公司治理等各項ESG相關數據及資料收集、統計、上報及存檔工作，落實數據常態化收集機制；</li> <li>○ 統計ESG相關工作開展情況、工作成效亮點、存在的困難和問題等情況；</li> <li>○ 縱向與可持續發展專責組同步ESG工作情況，橫向與各專項單元進行ESG工作交流。</li> </ul> </li> <li>• 落實年度ESG報告擬披露的數據和資料收集統計，並呈交可持續發展委員會審批。</li> </ul>                                                                                   |

## 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

### 4.1.4 ESG工作溝通機制

平安健康2022年制定層層遞進的ESG工作溝通機制，以便公司各層級在未來按照更成熟健全的溝通機制推進ESG落實工作：

|         |                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 月度提報及交流 | <ul style="list-style-type: none"><li>各專項單元每月月底向可持續發展專責組提交ESG相關數據，總結ESG相關工作開展情況、工作成效亮點、存在的困難和問題等情況。</li><li>可持續發展專責組每月月底召集各專項單元展開內部橫向溝通會議，搭建執行層ESG工作交流平台。</li></ul>                                         |
| 季度檢視    | <ul style="list-style-type: none"><li>每季度由可持續發展專責組統計各單元ESG工作結果和各單元ESG目標達成情況，梳理公司ESG工作落實上普遍存在的難題，並向可持續發展執行委員會匯報，共同商討ESG推進難題的解決方案。</li><li>可持續發展委員會召開季度會議，就公司ESG中長期戰略制定、ESG工作提出優化建議，統籌把握公司可持續發展大方向。</li></ul> |
| 半年度會議   | <ul style="list-style-type: none"><li>可持續發展委員會每半年向董事會匯報執行可持續發展戰略的工作情況，復盤ESG目標進度和表現，並就其它ESG重要事宜，如年度ESG報告進展，向董事會匯報。</li></ul>                                                                                 |
| 年度考評    | <ul style="list-style-type: none"><li>公司計劃在未來逐步實施年度考評計劃，每年度進行ESG工作總結，並表彰ESG卓越單位、卓越活動、卓越個人等先進典型。</li></ul>                                                                                                   |

## 4.2 保持持份者溝通參與

### 4.2.1 持份者溝通及回應

平安健康深知聽取持份者觀點有助於公司識別相關重要性議題，我們高度重視持份者訴求，日常通過多樣化渠道與持份者積極溝通，傾聽持份者的要求與期望，並及時作出回應，力求更好回應各持份者的期望和需求。

| 持份者                                                                                                | 期望與要求                                | 溝通及回應方式                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
|  <b>投資人與股東</b>  | 可持續的盈利能力<br>企業規範化治理<br>權益保障          | 創造長期收益<br>完善內控體系<br>定期披露信息<br>股東大會   |
|  <b>政府與監管機構</b> | 遵守國家政策<br>履行納稅義務<br>加強廉潔建設<br>參與地區共建 | 依法合規經營<br>按時主動納稅<br>配合政府督查<br>促進社會就業 |
|  <b>社區</b>      | 促進社區發展<br>保護社區環境                     | 開展公益項目<br>踐行綠色運營                     |

## 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

| 持份者                                                                                                    | 期望與要求                                  | 溝通及回應方式                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|
|  <b>客戶</b>            | 產品健康與安全<br>服務品質<br>隱私與信息安全<br>商業誠信     | 完善品質管控體系<br>客戶滿意度調查與投訴處理<br>加強風險管控<br>加強法律宣導 |
|  <b>員工</b>            | 合法權益保障<br>職業發展暢通<br>薪酬與福利保障<br>良好的工作氛圍 | 遵守法律法規<br>建設人才培養通道<br>完善薪酬福利體系<br>開展員工滿意度調查  |
|  <b>供應商與<br/>合作夥伴</b> | 公開公正<br>合作雙贏<br>共同發展                   | 規範採購流程<br>完善溝通機制<br>建立長效管理模式                 |
|  <b>行業協會</b>          | 行業經驗交流<br>推動行業進步                       | 參與行業論壇<br>提升研發能力                             |

### 4.2.2 重要性議題識別與判定

平安健康將持份者的要求和期望作為公司制定ESG發展戰略的重要考量。基於提升公司ESG發展戰略的針對性及有效性的考量，2022年平安健康基於港交所《ESG報告指引》、全球報告倡議組織(GRI)、可持續發展會計準則委員會(SASB)等國際主流報告編製標準，結合與公司業務相關的行業標準及市場關注等，識別出合規僱傭、職業健康與安全、員工培訓與發展、保護客戶隱私和信息安全、推動醫療事業發展、技術發展與創新等多個與平安健康及持份者密切相關的可持續發展重要性議題。

通過開展覆蓋公司內外部的持份者調查，公司對各議題進行了評估分析。2022年，公司召開投資者業績說明會2次，與投資者通過郵件、電話等形式進行407次溝通，並通過社交平台、郵件等多種形式向內外部主要持份者發放調研問卷，收集各方回覆共計176次。

以各主要持份者反饋的議題和重要性評估結果及平安健康管理層確認的各議題對公司可持續發展的重要性影響為根據，公司對相關議題的重要性進行了排序，確定了重要性議題矩陣，並經平安健康董事會結合公司戰略和經營方針對重要性議題優先順序進行審核確認。

# 4. 優化ESG管理體系，提升ESG治理水平

可持續發展議題重要性評估



圖1.可持續發展議題重要性評估結果

# 環境、社會及管治報告

## 5. 健全合規管理體系，踐行穩健誠信經營

### 5.1 健全風險內控體系

平安健康不斷建立健全風險管理體系，完善風險管理的組織架構、制度規範、策略方法和技術手段，培育風險管理企業文化，加強全員風險意識，保障公司持續、穩定、健康發展，維持公司核心競爭力。

公司制定了《全面風險管理辦法》《風險偏好管理辦法》等風控制度，並在此基礎上為各大類風險制定了相應的管理制度及規範。公司法律合規部作為風險管理統籌部門，下設公司風險管理執行委員會（下稱「風執會」）秘書處，牽頭全面風險管理工作，並設立各類風險管理責任部門以負責各類風險的日常管理。公司亦建立了由董事會負最終責任，管理層直接領導，以風執會為依託，各風險管理責任部門積極密切配合的全面風險管理組織架構。

平安健康實行穩健的風險偏好，堅守法律底線、合規底線和社會責任底線，持續強化全面風險管理體系建設，均衡考量收益和風險的要求，推進風險績效考核機制的建設，實現風險管控與業務發展的平衡。公司建立各類風險監測和報告機制，確保對各類風險持續開展監測，並對監測中發現的異常情況及時開展處置和報告。

公司亦建立全面風險指標、風險事件、風險定期檢視報告等監測和報告體系，梳理並識別合規操作風險、信息科技風險、品牌聲譽風險、運營風險、戰略風險、醫療風險等風險，定期監測各類風險水平變化、及時預警並報告公司管理層，確保風險信息及時、準確、完整的在公司各層級及相關責任主體間傳遞、報告和管理。對於監測中發現的異常風險，根據不同的預警程度，風險責任部門須制定風險處置方案，風險統籌部門及責任部門持續跟進風險處置情況，並按要求完成風險檢視報告並報備公司管理層及上級管理部門。

## 5. 健全合規管理體系，踐行穩健誠信經營

公司持續加強風險管理及合規培訓。風險管理及合規培訓旨在推動公司合規風險文化建設，加強全員風險管理意識。2022年，公司解讀監管新規32次，開展121次風險管理主題培訓／倡導，通過多種形式對公司全員進行倡導，實現全員100%覆蓋，提升全員風險管理意識。

### 重要數據

解讀監管新規：

32 次

開展風險管理主題培訓／倡導：

121 次

風險管理主題培訓員工覆蓋率：

100 %

### 5.2 恪守商業道德規範

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，不斷完善反貪污、反壟斷和反不正當競爭審查機制和程序，確保公司不發生賄賂、貪腐及舞弊等行為，確保不破壞商業競爭的公平性。基於政府與監管機構對不斷強化反壟斷和防止資本無序擴張不斷提高的要求，公司也持續強化公司的反壟斷和反不正當競爭審查，通過公平公正的評估，審查投資、併購等商業交易的合法合規性。

公司制定《稽核監察制度》《反舞弊制度》等內部政策制度，完善反舞弊管理體系，規範各級管理人員及員工的職務行為。公司董事會領導反舞弊工作，督促管理層組織實施反舞弊工作，定期開展反貪污及內部審計工作，每年對公司商業道德相關政策制度進行必要的審核和修訂，將違規舞弊行為與幹部績效薪資掛鉤，建立了有效的預防舞弊的管理體系和機制。為進一步規範各層級商業行為，公司持續審核反舞弊、反貪污等內部政策制度，確保各項商業道德標準制度符合監管要求及國際準則。

平安健康亦高度重視員工的廉潔性，要求員工在日常工作中遵紀守法、廉潔自律，通過制定《員工行為準則》《員工利益衝突管理政策》等內部政策制度，規範員工商業道德行為；通過開展各項反貪污培訓／廉潔文化倡導，提升員工商業道德水平。2022年公司開展反貪污培訓／廉潔文化倡導150次，開展反腐或相關內審調查活動18次，商業道德標準培訓員工覆蓋率達到100%。本報告期內，平安健康未產生針對公司或員工的貪污訴訟案件。

#### 三不腐專項行動

#### 案例

2022年2月，平安健康董事會主席及首席執行官方蔚豪組織公司進行反貪腐思想動員。風險分管總李雯對公司中高級幹部進行專項倡導，啟動「三不腐」（「不能腐、不敢腐、不想腐」）專項行動。

## 5. 健全合規管理體系，踐行穩健誠信經營

### 重要數據

開展反貪污培訓／廉潔文化倡導：

150 次

開展反腐或相關內審調查活動：

18 次

商業道德標準審核頻率：

一年 一次

商業道德標準培訓員工覆蓋率：

100 % （包括全職和兼職員工）

為進一步杜絕貪污腐敗等不道德商業行為，平安健康鼓勵員工及與公司直接或間接發生業務關係的社會各方對舞弊行為進行舉報。公司員工及社會各方均可通過公司公開的電子郵箱、信訪地點等途徑舉報公司及相關工作人員實際或疑似舞弊案件的信息。公司亦制定《信訪工作管理制度》《「紅、黃、藍」牌處罰制度》等內部制度，完善反舞弊的舉報機制和流程，並設立專職的稽核團隊，負責公司內部審計、信訪舉報查辦工作。對於查實的違規行為，稽核團隊將按照紅黃藍牌處罰制度給於對應的政紀處罰，同時聯動人事給予對應的扣工資，限制評優，晉升等懲罰措施。

按照公司信訪舉報制度中信訪人保護及保密要求，公司鼓勵實名舉報，信訪工作部門及協調配合部門將保護信訪人的合法利益，防止信訪人遭受打擊報復。信訪舉報渠道如下：

|        |                                     |
|--------|-------------------------------------|
| 書信接收地址 | 上海市徐匯區凱濱路166號平安大廈B座19樓（稽核監察室）       |
| 公司信訪郵箱 | dept_jkhlwdshswxhxfyx@pingan.com.cn |
| 走訪場所   | 上海市徐匯區凱濱路166號平安大廈B座19樓（稽核監察室）       |

# 環境、社會及管治報告

## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

### 6.1 提升科技創新能力

#### 6.1.1 知識產權保障管理

平安健康嚴格遵守《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，十分重視知識產權的保護和管理，構建自身的知識產權防護壁壘。

公司建立了較為完備的知識產權管理體系，包括《知識產權管理制度》《專利管理細則》《著作權管理細則》《商標管理細則》《專利獎勵管理細則》《商業秘密保護管理辦法》《品牌授權管理規定》等規章制度。公司結合實際情況，科學地對商標、專利、著作權及商業秘密等知識產權進行了系統化的管理和維護。

公司設立了知識產權聯席會議機制，參會人員由法律合規部和議題所涉及的各部門、各團隊負責人或部門分管總組成，對重大知識產權事項討論並做出評估意見，報請公司管理層決策。公司法律合規部專門設有知識產權專崗，在公司相關部門設有知識產權聯絡人，全面貫徹公司知識產權管理制度，同時定期或不定期對全公司或相關特定團隊進行知識產權倡導和培訓。我們亦要求員工嚴格遵守任何適用的專有信息和發明協定中的條款，在使用他人的名稱、商標、標誌、數據或軟件時，必須根據相關法律和知識產權所有人的授權適當使用。

#### 知識產權主題培訓活動

##### 案例

2022年3月，公司組織技術中心員工進行專利基礎知識培訓，以提高員工專利保護意識和增強操作技能，以便開展本年度的專利申請工作。

2022年9月，公司組織技術中心國際化團隊進行國際專利申請與保護的培訓，指導技術人員進行國際專利佈局和保護。

2022年，平安健康完成國內專利申請325件；PCT專利申請45件；專利授權35件；商標核准30件；著作權登記2件。

#### 重要數據

國內專利申請：

325 件

PCT專利申請：

45 件

專利授權：

35 件

商標核准：

30 件

著作權登記：

2 件

## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

### 6.1.2 醫療服務科技賦能

平安健康不斷夯實醫療服務能力，同時致力於人工智能技術的自主研發，憑藉全球領先的AI醫療科技，實現醫療服務的精準分流和效率提升，為患者提供了高品質、便利化的一站式醫療健康服務。

「科技賦能效率提升示例」

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 輔診平台項目          | <p>2022年8月，公司成立專項醫療輔診項目組，升級建設輔診平台項目。</p> <p>醫療輔診項目組深入研究合規要求，深度融合輔診業務，聚焦醫學診療安全及醫生降本增效，通過升級輔診平台項目，輔助醫生進行導診、收集必要的病史病情信息、生成結構化電子病歷等工作。</p>                                                                                                                                                                                          |
| 問診對話即時消息的鏈路監控項目 | <p>2022年，為了更好地跟蹤醫療圖文問診，提升問診中消息傳輸品質，公司對XMPP相關的協定棧引入了Skywalking監控技術。</p> <p>在此之前，相關的技術團隊各自記錄日誌，出現線上問題後，需多個團隊逐段排查，且日誌需要專門的團隊才能解析，效率慢且難以跟蹤所有問題。引入Skywalking技術後，從前端到後端等服務按照統一的協議進行全鏈路記錄。通過Skywalking後台可以清晰地看到用戶從頁面發起消息到伺服器接受消息的全流程，還可快速過濾出有問題的消息請求和文件請求，排查問題的時間從以前的數小時降低到幾分鐘；同時可以及時統計消息發送接收的成功率，及時分析錯誤原因並加以改進，極大地提升了問診服務的消息傳輸品質。</p> |

## 6.2 保障產品品質安全

### 6.2.1 醫療服務質量監控

在醫療服務質量監控方面，平安健康遵守《中華人民共和國醫師法》《互聯網診療管理辦法（試行）》《互聯網醫院管理辦法（試行）》《遠程醫療服務管理規範（試行）》《互聯網診療監管細則（試行）》等法律法規，規範互聯網診療行為，確保醫療服務品質及安全。

#### A) 醫療安全質量保障

平安健康為確保醫療服務順利有效進行，不斷提升消費者服務體驗，切實維護消費者合理權益，持續對醫療服務相關制度進行更新。目前，平安健康編製了如《互聯網醫院患者風險評估與突發狀況預防處置制度》《互聯網醫院診療管理規範》《互聯網醫院病歷管理制度》《互聯網醫院藥品不良反應監測報告管理辦法》等20多項線上醫療服務相關的制度。

## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

為加強醫療服務水平、統一服務品質，平安健康通過搭建完善的醫療服務質量監控系統，保障客戶的健康權益。公司醫療服務質量監控系統由兩部分組成：

| 系統部分      | 功能作用                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|
| 問診流程標準化系統 | 對每個診斷設定標準化問診流程和話術，引導醫生按流程規範問診。                                    |
| 處方審核系統    | 對醫生開具處方進行審核，基於診斷，查驗診斷和處方之間、用戶個人基本情況和處方之間是否具備醫學上的合理性，審核不通過的處方將被攔截。 |

公司亦搭建了「質檢工具管理系統」與「電子病歷管理系統」兩大系統，用於幫助醫生書寫病歷並審核線上問診案例、電子病歷，並建立了兩大系統對應的評分體系，通過醫生、科主任及醫療服務團隊層層審核把關，使醫生問診流程及電子病例書寫更加規範化、系統化，切實有效地提升醫療服務質量，保障用戶健康權益。

為促進內部醫療質量提升，公司還搭建了「異常事件管理系統」，通過內部醫務人員發現問題後主動實名或匿名上報，並流轉至相關責任部門進行處理，基本實現了醫療質量缺陷系統化、流程化管理工作，從而達到有效規避和防範各類潛在的風險隱患。

此外，平安健康持續關注國家對藥品管理的合規要求，持續加強用藥風險管控，配合科技手段保證患者藥品使用的合理性和安全性，保障用戶的健康權益。

### 用藥風險管控項目

#### 案例

為滿足國家對藥品管理合規要求，保障患者用藥的安全性、合理性，平安健康於2022年10月推進行藥風險管控項目。

用藥風險管控項目可根據不同的藥品分類或指定的藥品，通過多維度的規則配置，精確完成累積用藥合理性分析與風險評估，輔助醫生識別處方開具中的累積用藥風險，並給出相應的提醒與用藥建議。項目涉及25大類數萬小類共計約12萬個藥品，重點針對高警示藥品、精神類藥品、抗菌類藥物進行管控，限定藥品在指定時間內的購買量，在小範圍試運營後，月均檢測上千張異常處方，涉及多家互聯網醫院。該項目提升了患者用藥安全，降低了處方開具中風險識別的人工成本，避免了潛在的醫患矛盾與糾紛。後續通過系統規則的不斷完善，將持續而高效地為患者的用藥安全保駕護航。

## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

### B) 醫療團隊管理體系

平安健康高度重視醫療團隊管理，為確保服務品質，保護醫生合法權益，平安健康編製及更新了《互聯網醫院醫務人員准入管理制度》《互聯網醫院醫務人員排班管理制度》《互聯網醫院醫療品質控制和評價制度》等多項制度文件，明確新入職醫務人員的資質審查要點，規範了醫務人員准入標準。在招聘層面，人力資源部門首先收集醫生簡歷、篩選符合招聘要求的醫生，並隨後將優秀資質的醫生名單提交至醫療服務部醫政質培室，對醫生的資質情況以及年限等信息進行審核。在保護醫生權益上，平安健康制定了《互聯網醫院人員檔案管理制度》，規定醫生的個人信息得到妥善保管，防止材料遺失、被盜、損毀。

在確保醫療團隊提供合法合規服務的基礎上，平安健康制定了《互聯網醫院工作人員職業道德規範與行為準則》《患者隱私與個人信息保護管理制度》等多項制度文件，並將過往的質控標準全部轉換成標準制度，向所有醫務人員公示發佈，其制度囊括範圍包括專業要求、診療要求。

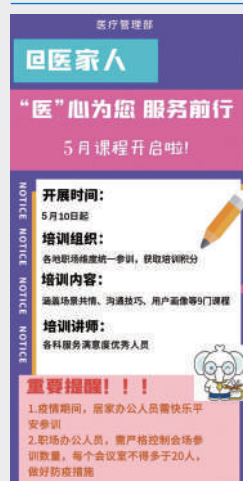
在提升醫療服務品質上，平安健康高度重視對醫療團隊的服務能力、專業能力培訓。公司制定《平安健康醫生管理中心培訓管理辦法》《平安健康內部講師體系管理辦法》《互聯網醫院醫務人員外出進修暫行管理規定》等相關內部培訓制度，用於規範內部培訓項目。2022年，公司制定年度醫療團隊服務培訓工作方案：

## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 工作方針 | <ul style="list-style-type: none"> <li>以促進專業能力精進、提升服務品質、合法合規開展線上診療為主要的培訓內容；</li> <li>建設具備互聯網醫療特點、兼顧各專科常見疾病專業診療及優質服務能力的課程及講師培訓體系；</li> <li>推動醫療團隊掌握各類醫療管理制度、法規及監管要求；</li> <li>建立外部名醫講座、醫院進修、培訓學習、會議交流等更多外部管理制度及專業學術提升渠道；</li> <li>逐步完善內部學科人才建設，人才選拔、晉升。</li> </ul> |
| 培訓項目 | 全年注重策劃專項培訓項目，如「常見體檢報告解讀」、「服務前行專題培訓」、「辯證識藥－診斷及用藥安全專項」、「診病記文件，規範書寫」等。                                                                                                                                                                                               |
| 培訓形式 | 採用線下+線上相結合，內部授課+外部送訓等多形式組合。                                                                                                                                                                                                                                       |
| 培訓頻次 | <ul style="list-style-type: none"> <li>每個專科線下培訓頻次約為1-2次／周（主要涉及專業、服務技能、功能、產品、渠道項目等等）；</li> <li>線上培訓約為每周2-3次／周（包含專業、法規、服務技能等）；</li> <li>外部進修每科計劃5人／年，每人每次進修2個月；</li> <li>名醫講座每專科2-3次／年。其他培訓視情況靈活調整安排。</li> </ul>                                                    |
| 培訓成果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>專項培訓共產出課件32個；</li> <li>各專科共計2175人次參訓學習，培訓覆蓋率100%，講師滿意度96.3%，課件滿意度97.8%，整體培訓滿意度96.4%；</li> <li>課程後期知鳥同步上線，供持續學習，並建立典範服務案例庫，經各層級評選審核，首期典範服務案例收錄548份。</li> </ul>                                                              |

### 培訓項目

#### 案例



## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

### 6.2.2 產品與服務質量監控

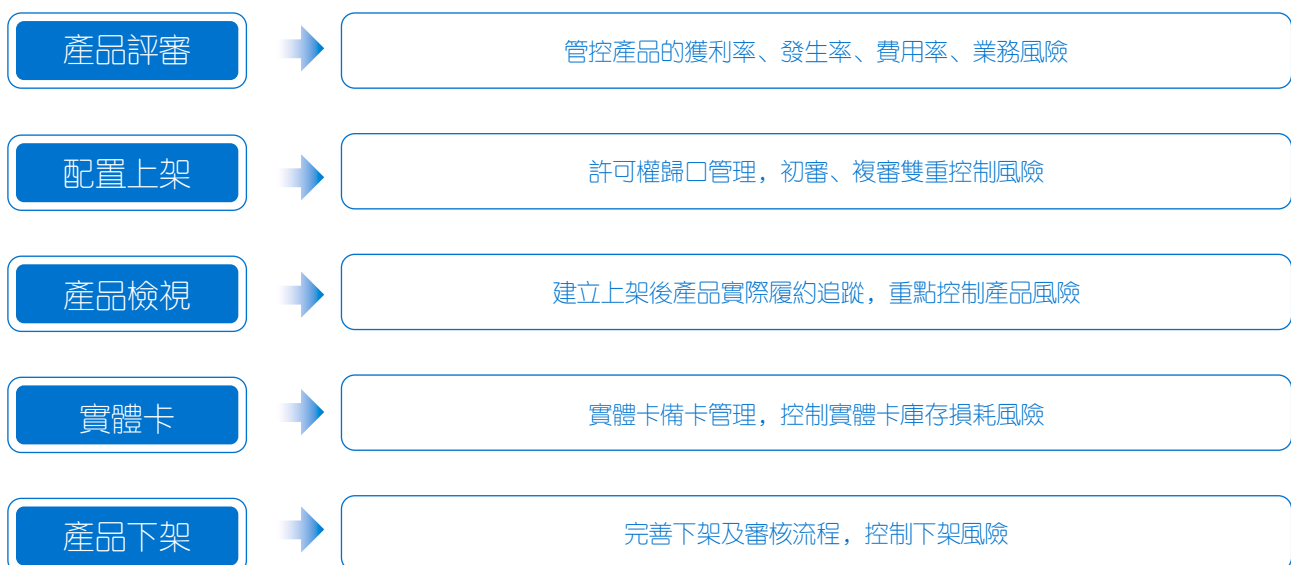
#### A) 產品質量監控

平安健康高度重視產品合規性。在保障產品品質方面，平安健康嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國產品品質法》《中華人民共和國食品安全法》《藥品經營品質管理規範》（GSP）《藥品網絡銷售監督管理辦法》等法律法規。公司內部已編製並推行多項覆蓋產品全生命周期品質管理的制度文件，作為公司品質管理體系的重要一部分，以及公司開展各項品質管理工作的依據。2022年公司繼續開展制度政策常規修訂工作，更新包括《藥品採購管理辦法》在內的相關制度文件，保障品質管理體系與最新監管要求及公司管理要求保持一致。

公司亦在內部全面實施《藥品經營品質管理規範》，提高全體員工對新版GSP的認識和了解，同時要求各藥品零售子  
公司根據《藥品經營品質管理規範》要求，制定並實施從採購入庫到銷售出庫的全流程藥品品質安全管理體系。

對於產品品質管理，平安健康建立有完整的產品全生命週期管理流程：

為規範公司藥品退貨作業管理，公司亦根據《藥品經營品質管理規範》《互聯網診療管理辦法（試行）》等有關法律規定，制定《平安健康藥品退貨管理辦法》，保證退貨環節藥品的品質和安全，防止不合格品流入倉庫。



## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

### B) 平台合規監控

在平台合規監控方面，平安健康遵守《中華人民共和國藥品管理法》、《中華人民共和國電子商務法》以及《藥品網絡銷售監督管理辦法》、《互聯網藥品信息服務管理辦法》等法律法規，公司搭建了平台藥品品質安全體系，成立了藥品品質管理工作組，按法規要求制定並實施了藥品品質安全制度、藥品信息展示制度、處方審核制度、處方藥實名購買制度、藥品配送制度、交易記錄保存制度、不良反應報告制度，此外還根據平台實際運營情況制定了《平安健康APP店鋪管理規範》《平安健康APP商品詳情管理規範》《平安健康APP商家違規積分管理規範》等制度，規範藥品網售行為，加強平台和自營商家管理，保證售賣藥品信息的真實、準確。

平安健康從市場需求出發，基於對行業和供給特徵分析，引入各品類供應商，擴充供應商庫以及商品池。為保障平安健康及其平台商家和供應商合規經營、確保商家服務品質，提高平台用戶購物體驗，平安健康針對商家和供應商資質、品牌授權、宣傳內容，商家發貨、客服以及售後服務制定了一系列制度，並根據文件內容嚴格落實。

在行動層面，為了確保入駐商家資格合法、商品來源正規可靠，平安健康對入駐平台商家開展多維度審核：

| 企業資質                                                                  | 產品安全                                             | 宣傳內容                         |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| 優選業界或地區性行業排名前列的供應商，嚴格審核供應商的供應鏈，確認對應供應商資質、授權齊全完整且真實有效，符合公司商家管理相關規定等要求。 | 進入平台交易的商品必須具有合法資質，經過檢驗合格的商品和具有安全、衛生保障，符合國家強制性標準。 | 入駐商家不得對商品的品質、成分、功效等方面進行虛假宣傳。 |

## 6. 強化醫療健康產品服務，助力健康中國行動

### 6.3 推動醫療健康生態高質量發展

平安健康堅持推動醫療健康生態高質量發展，積極參與行業協會活動，持續加強行業內部合作，凝聚多方力量，與行業同仁一道攜手共進，為實現「健康中國2030」目標做出新貢獻。

#### 案例

#### 南方醫科大學深圳醫院、深圳市社區衛生協會、平安健康三方共建「生活方式醫學學科」助力健康中國戰略

12月18日，在深圳市衛生健康委員會主辦的第五屆（國際）全科醫學深圳高端論壇上，南方醫科大學深圳醫院、深圳市社區衛生協會、平安健康三方「共建生活方式醫學學科，助力健康中國2030」的簽約儀式隆重舉行。本次三方合作共建生活方式醫學中心，是從嚴肅醫療場景出發，基於用戶複雜病情和醫生干預，共同探索院內院外、線上線下相結合的主動健康干預的管理服務，讓更多的人享受到高品質生活。



#### 案例

#### 平安健康攜手薄荷健康開展全方位戰略合作，助力「健康中國2030建設」

9月15日，平安健康與上海薄荷健康科技股份有限公司簽署戰略合作協定，依託雙方在資源、平台與服務的互補優勢，未來將在健康產品、營養諮詢、健康管理等領域展開全方位戰略合作，共同打造健康管理產品和服務的典範。



# 環境、社會及管治報告

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 7.1 保障信息安全

平安健康從建立之初就將保障數據安全和隱私保護作為其在醫療健康行業中的核心競爭力。平安健康嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等信息安全相關的法律法規，切實滿足合規需求。

平安健康結合最新的法律法規，制定並完善了《信息安全管理制度》《信息安全標準 – 數據分類分級》《信息安全標準 – 個人信息保護》《信息安全標準 – 數據全生命週期管理安全》等適用於平安健康和子公司的所有部門和員工、以及能接觸到信息資產的第三方人員的制度文件，涵蓋了傳統信息安全管理各個方向和新增的數據安全分類分級、數據安全生命週期、個人信息保護等相關內容。

2022年，公司制定《信息安全及數據安全管理政策聲明》。在信息安全保護方面，聲明強調數據收集安全，即公司將在數據收集前獲得授權，且遵循最小化原則，僅收集業務開展和公司經營所需的數據。聲明明確合作方數據安全管理要求，公司要求合作方具備數據安全管理能力，通過審核資質、證書材料的方式驗證合作方數據安全管理和數據安全技術能力，並將與合作方簽訂含有數據安全條款的合作合同，明確合作雙方數據保護義務和責任。聲明亦說明公司數據安全應急管理模式，即建立應急響應機制，針對不同數據安全事件維度和場景，建立對應的應急響應預案，明確各環境具體責任人和處理流程。

#### 7.1.1 信息安全管理體系

為全面、有效開展信息安全管理，平安健康通過建立健全安全管理體系，結合培訓、訓練等多種方式，確保有足夠資源投入至信息安全管理行動，提升人員專業水平，為消費者構建負責任、可信賴的消費環境。

平安健康設立信息安全與數據安全管理委員會，管理層級共分為決策監督層、管理層、執行層，各層級具體職責如下：

| 管理層級  | 分工職責                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 決策監督層 | (一) 依照國家數據安全有關法律、法規、規章制度和監管要求，制定公司信息安全與數據安全工作戰略方向和發展規劃。<br>(二) 為信息安全與數據安全工作的開展提供資源與管理保證。<br>(三) 建立信息安全與數據安全組織架構。<br>(四) 對公司的信息安全與數據安全工作做出總體決策。<br>(五) 授權信安與研發管理部定期召集信息安全與數據安全管理委員會會議。<br>(六) 批准信息安全與數據安全方針、信息安全與數據安全策略、信息安全與數據安全標準的重要變更。<br>(七) 負責對公司整體信息安全與數據安全工作進行管理和監督。<br>(八) 聽取並審批信息安全與數據安全的相關工作匯報。<br>(九) 領導、指揮信息安全與數據安全事件的處理，並聽取事件處理報告。<br>(十) 參與重大數據安全事件的相關處理決定。<br>(十一) 完成為落實信息安全與數據安全決策的其他統籌工作。 |

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

| 管理層級 | 分工職責                                                                                                                                                                                         |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 管理層  | <p>(一) 對決策層制定的公司信息安全與數據安全工作戰略，充分定義流程及方法，確保落地實施。</p> <p>(二) 執行信息安全與數據安全管理委員會的決議，承擔信息安全與數據安全管理委員會交辦的具體工作，協助在信息安全與數據安全事務上的決策。</p> <p>(三) 監督信息安全與數據安全管控措施在全公司的貫徹與落實，對信息安全與數據安全事件形成處罰結果草案並上報。</p> |
| 執行層  | <p>(一) 貫徹執行公司各項信息安全與數據安全規範，協同信安與研發管理團隊做好本部門信息安全與數據安全管理工作的落實，並對安全事件和違規行為及時上報。</p> <p>(二) 必須指定一名安全介面人，作為信息安全與數據安全聯絡人，落實並協調部門內信息安全與數據安全工作的開展。</p> <p>(三) 落實針對本部門的糾正措施(包括內部審計整改意見)。</p>          |

公司亦持續加強信息安全管理體系認證工作，截至2022年，平安健康已通過ISO/IEC 27001信息安全管理體系認證、ISO/IEC 27701隱私信息管理體系認證、工信部TLC數據安全管理能力認證。公司所開展的業務通過信息／隱私安全管理認證的比率達100%。

### 認證證書



ISO/IEC 27001信息安全  
管理體系認證證書



ISO/IEC 27701隱私信息安全  
管理體系認證證書



工信部TLC數據安全  
管理能力認證證書

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 重要數據

公司所開展的業務通過信息／隱私安全管理認證的比率：

100 %

公司每年開展信息安全政策和系統的審核工作，2022年，平安健康開展外部獨立審計兩次，由上海市信息安全測評認證中心對公司信息安全政策和核心業務系統進行網絡安全等級保護測評、由DNV上海挪華威認證有限公司對公司信息安全管理體系及隱私信息管理體系進行審核。

| 年度信息安全政策和系統的審核工作        |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 信息安全政策和核心業務系統網絡安全等級保護測評 | 上海市信息安全測評認證中心測評的審核依據《網絡安全法》及國家網絡安全等級保護制度，按照有關管理規範和技術標準（《GB/T22239-2019信息安全技術網絡安全等級保護基本要求》，《GB/T28448-2019信息安全技術網絡安全等級保護測評要求》等），對已定級備案的核心業務系統和網絡安全保護狀況進行審核評估。<br><br>審核評估要點涵蓋安全管理和安全技術兩大維度，分別包括物理和環境安全、網絡和通信安全、設備和計算安全、應用和數據安全、安全策略和管理制度、安全管理機構和人員、安全建設管理、安全系統運維。經測評審核，滿足等保三級測評要求。 |
| 信息安全管理體系及隱私信息管理體系審核     | DNV上海挪華威認證有限公司依據ISO/IEC27001：2013、ISO/IEC27701：2019國際標準要求審核公司整體信息安全和隱私安全管理體系現狀。審核評估要點維度涵蓋信息安全策略、信息安全組織、行動裝置和遠程工作、人力資源安全、資產管理、密碼學、物理和環境安全、運行安全、通信安全、系統獲取／開發／維護、供應商關係、信息安全事件管理、業務連續性管理的信息安全方案、合規性。經審核，未發現嚴重不符合項，順利通過認證審核。                                                           |

### 重要數據

信息安全政策和系統審核頻率：

0.5 年／次

2022年9月，公司開展信息安全專項風險排查工作，降低信息安全相關風險。本次風險排查依據《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《TLC 030-2021數據安全管理能力技術規範》《YD/T 3956-2021電信網和互聯網數據安全評估規範》，對數據安全管理中所涉及的數據安全工作進行全方位評估，從數據安全制度落地要求、技術落地要求2大維度，共計15項指標對數據安全管理能力進行評估。其中，管理能力包括：組織建設、制度保障、數據資產、數據審批、管理審計、合作方管理、教育培訓、舉報投訴、應急響應、合規性評估；技術能力包括：數據識別、操作審計、數據防洩漏、介面安全管理、敏感數據保護。公司對檢查中發現的風險問題進行及時整改或排期整改，確保數據安全風險降低到可控和可接受範圍內。

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 7.1.2 隱私保護專項行動

平安健康尊重並保護所有客戶的隱私權，在保證可用性的基礎上嚴格執行內部的規範文件，並及時根據國家的相關法律法規修訂隱私保護規範，承擔企業責任，實現可持續發展。

公司採取各種安全技術及配套的管理體系來保證使用產品和服務的用戶，其個人不會被信息洩露、毀損、誤用、非授權訪問、非授權披露和更改。公司明確用戶的個人信息，僅能由公司來收集，員工以公司名義收集個人信息時必須出示足夠的公司授權證明，並且除法律要求外，公司不會主動從第三方收集用戶個人信息。公司及其合作夥伴亦負有保密義務，不會主動共享、轉讓、出租或出售個人信息至第三方。如確因法律法規要求而存在上述情形的除外。公司向合作方提供其處理的個人信息時，將向用戶個人告知接收方的名稱或者姓名、聯繫方式、處理目的、處理方式和個人信息的種類，並取得用戶個人的單獨同意。

2022年公司制定《信息安全及數據安全管理政策聲明》，在個人隱私保護方面明確個人信息收集原則，即平安健康用戶的個人信息，僅能由公司來收集，員工以公司名義收集個人信息時必須出示足夠的公司授權證明，除法律要求外，不會主動從第三方收集用戶個人信息。個人信息收集在遵循個人保護基本原則外，還必須遵守以下規則：

1. 合法合規原則：確保數據收集符合法律法規、規章制度和監管要求；
2. 職責明確原則：明確數據收集相關方的責任、義務和權利；
3. 數據最小化原則：僅收集業務開展和公司經營所需的數據；
4. 主動明示原則：收集信息前，需要用戶主動同意授權收集；
5. 先告知後收集原則：收集信息前，需徵得用戶同意後，方可收集。

《信息安全及數據安全管理政策聲明》完善用戶個人權利的保障，平安健康保障用戶對自己的個人信息行使以下權利：

1. 訪問或要求我們提供，在產品和服務使用過程中提供、產生的帳戶信息、搜索信息及其他個人信息；
2. 要求我們更正不準確的用戶個人信息；
3. 滿足特定情形，要求我們刪除用戶個人信息；
4. 隨時給予或收回用戶對於個人信息收集和使用的授權同意；
5. 註銷用戶個人帳戶；
6. 獲取用戶的個人信息副本。

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

在共享用戶的個人信息之前，以及共享的過程中，公司亦將充分評估共享行為的合法性、正當性、必要性，並採用適當的管理措施與技術措施，以保障用戶的個人信息與隱私安全。為保護個人敏感信息安全，平安健康通過訪問控制的方式加強敏感信息保護：

- 所有行為必須被記錄，可追溯至負責的執行者；非授權的行為要進行適當的處理；
- 用戶在訪問信息和信息系統之前，需要進行身份認證，認證方式與信息的敏感性及風險程度相適應；
- 遵循許可權最小化原則，只開通必要的許可權；
- 信息資產必須按照信息分類做出合適的保護；
- 信息資料必須防止被非授權篡改或者刪除；
- 任何人員不容許單獨一人進行整個業務交易或者操作程序。高風險的功能必須採取有效的監控措施。

平安健康的各項產品和服務都面向用戶提供了針對個人信息內容的查詢、修改、溝通、投訴等通道，用戶可通過其訪問、管理個人信息，行使用戶權利。並且，公司僅在為提供產品及服務之目的所必須的最短期間內保存用戶的個人信息。超出必要期限後，將對用戶的個人信息進行刪除或匿名化處理，遵循以下法律法規另有規定的除外：

1. 對於用戶的問診相關信息，我們會在用戶註銷其帳戶後繼續保存15年；
2. 對於用戶在我們平台上購買的商品和服務信息、交易信息，我們會在用戶註銷其帳戶後繼續保存3年；
3. 除法律另有規定外，對於用戶的其他信息，我們會在用戶註銷其帳戶時同步刪除。

### 7.1.3 信息安全員工培訓

2022年，平安健康提供多種信息安全相關主題培訓，提升人員信息安全意識，加強信息安全人員能力建設，累計開展了55次多種形式的信息安全培訓。其中全員安全意識郵件宣導21次、新人線下訓－安全倡導1次、知鳥線上安全意識宣貫課程15次、專崗安全培訓6次、釣魚演練10次、外地員工進行現場安全意識培訓1次、以及為期一個月的安全意識強化學習月（包括線上課程、易拉寶／郵件／視頻宣傳、線上遊戲等）。為檢驗培訓成果，確保相關法律的要求有效的普及到每位員工的意識中，信安與研發管理部針對個人信息保護、網絡安全、數據安全議題組織線上考試。最終，公司全員信息安全意識考核完成率達到100%。

#### 重要數據

信息安全培訓總數：

55 次

信息安全意識考核達標率：

100 %

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 案例

#### 數據安全全生命周期專崗培訓

2022年通過職場線下結合線上直播方式進行了多次專崗安全培訓。以以下培訓為例，信安與研發管理部於2022年10月18日主要面向科技版塊員工，開展數據安全全生命週期的專崗培訓，共計參與人數350人。以數據活動全生命週期為線索，從數據收集、數據傳輸、數據存儲、數據處理、數據交換、數據銷毀維度，分別就數據安全相關管理要求和技術管控措施進行講解，並向員工提供答疑環節，對本次培訓內容和實際工作開展中遇到的相關問題進行解答。通過本次培訓，提升員工對數據的保護意識，幫助員工在技術層面落實對數據的安全保護。



### 案例

#### 信息安全宣傳月活動

##### 年度宣傳主題：以知促行，共築安全

##### 專題課程學習活動

圍繞員工日常辦公規範，通過sec2know和知鳥平台開展信息安全風險專題在線課程學習，通過易拉寶、海報郵件形式進行安全意識全員倡導。

##### 安全體驗館活動

通過線上互動遊戲，趣味宣傳信息安全知識，聚焦於重點員工行為風險：釣魚防範、終端安全、數據安全及密碼安全，通過安全體驗館線上趣味活動，提升安全防護能力。

##### 管理幹部合規倡導活動

倡導公司管理層樹立安全觀，針對公司管理層員工，開展信息安全法律合規倡導活動，內容聚焦於最新發佈的行業法律法規，結合公司基本法要求，強調公司業務安全合規、管理行為合規。使員工深入理解和牢固樹立「數據安全與個人隱私保護意識」，加強員工參與感，營造濃厚的安全文化氛圍。



線下易拉寶展示



線上互動活動遊戲頁

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 7.2 開展責任營銷

#### 7.2.1 責任營銷管理體系

平安健康充分認同營銷宣傳內容的真實準確及合法合規對於消費者的重要性。平安健康嚴格遵守《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，並制定了《廣告評審指引》《廣告業務團隊項目流程管理辦法》等內部制度和指引，對營銷行為進行規範，確保品牌推廣合規，避免虛假宣傳和誤導性宣傳。平安健康針對品牌宣傳活動及商品詳情內容制定了一系列內部管理制度進行有效的管理和規範，以確保相關宣傳內容符合法律法規要求。

公司設立分工明確、良性協作的銷售團隊組織架構作為負責任營銷的基礎：

- 公司在B端業務事業中心向下組建成立銷售促進小組，負責機構端業務推動。架構涵蓋區分業務條線的業務推動、售前支持、銷售管理等總部部門，以及負責業務銷售的28家機構並區分內外B業務板塊分別建立銷售隊伍；
- 除了銷售條線以外，機構端還設有服務運營、商務BD、綜合內勤等崗位，共同將機構組建為自主經營、閉環管理的項目全生命週期責任單位，並設置從機構到銷促「一對一」對接需求、從銷促到總部各部門「一對多」解決問題的總分快速對接機制。

#### 7.2.2 營銷人員合規培訓

平安健康制定了《銷售中心客戶經理管理辦法》，對客戶經理團隊的營銷行為加以規範，明確了對於任何向客戶提供虛假資料或誤導性宣傳的情況，公司都將視情節嚴重程度對相關責任人進行處罰。

公司要求客戶經理從客戶的實際需求出發，認真分析客戶健康管理工作中的現狀與不足，幫助制定科學合理的整體解決方案，提升客戶健康管理效率，進而幫助提升客戶幸福感與滿意度，為健康中國2030戰略的施行發揮積極作用。公司亦要求客戶經理在對產品或服務進行對外宣傳時，不得出現詆毀同行業公司的語言表述，不得出現客戶姓名、聯繫方式等敏感信息；在對產品進行宣傳時，避免對競品做出不當對比。同時，明確了針對各類產品和服務宣傳的培訓材料必須經過公司法律合規部的審核才能對外展示。

平安健康銷售團隊每周通過現場與遠程培訓的形式對客戶經理進行服務品質相關培訓，培訓內容包括產品介紹、公司架構及各團隊分工情況介紹、內部各項業務特批規則倡導、運營流程介紹、專項產品培訓等，通過培訓規範客戶經理的宣傳話術，避免虛假宣傳和誤導性陳述事件的發生。2022年度，公司實現對所有員工進行責任營銷培訓，針對銷售人員的責任營銷培訓覆蓋率達100%，銷售人員人均培訓時長約39小時。

#### 重要數據

責任營銷全員培訓覆蓋率：

100 %

責任營銷銷售人員培訓覆蓋率：

100 %

銷售人員責任營銷培訓人均時長：

39 小時

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 7.2.3 消費者可持續性教育

基於消費者對產品和服務可持續性的日益重視，平安健康堅持對消費者的可持續性教育，讓消費者了解他們所選擇的產品和服務對環境、對健康的影響，引導消費者進行理智的、健康的、負責任的消費。

平安健康的線上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，在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。在為客戶提供健康管理服務的過程中，公司也會結合客戶的實際情況提供合理的健康方案，避免客戶盲目地使用某些藥物而給其健康與安全造成危害，平安健康提供專業建議促進客戶通過健康的生活方式降低對環境的負面影響，提升健康水平。

## 7.3 提升客戶體驗

### 7.3.1 客服風險管理

平安健康堅持了解消費者訴求，加強產品建設，提升用戶體驗。2022年，公司秉承專業創造價值的工作精神，精進管理手段和管理方針，制定包括人員管理、績效管理、品質管理、流程管理在內的多個切實可行的制度機制。其中《客服團隊卡類一線人員績效考核管理辦法(2022版)》有效提升客服人效和管控流失率的手段，通過上下半年的數據對比，下半年人效提升3%，流失率下降7%。公司亦於本報告期內完成涉及客服工單及投訴處理6個相關制度辦法的修改，分別為《客戶端重大異常事件處理辦法(2022版)》《客戶投訴處理管理辦法(2022版)》《工單管理制度(2022版)》《健康商城客戶投訴工單處理管理辦法(2022版)》《客戶投訴快速賠付管理辦法(2022版)》，形成了對客服工單及投訴處理各場景處理規範全覆蓋，做到工單及客訴處理有法可循、有據可依，為工單及客訴處理提供了全面保障。2022年度平安健康客服部B端投訴工單平均處理時效達到0.82個工作日，C端投訴工單平均處理時效也縮短為1.17個工作日，達到並超過公司承諾的服務指標標準，工單處理滿意度也達到96.33%。

2022年，公司通過電話外呼的形式，累計進行了43,052人次外呼，提交成功樣本量14,205份。客戶服務部共受理3,126,110人次諮詢服務，共收集用戶服務滿意度評價樣本165,027份，其中電話客服82,560份，線上客服82,467份，電話滿意度97.7%，線上客服服務滿意度91.2%。

### 7.3.2 客服專業培訓

鑒於醫療行業具有服務對象廣、工作負荷大、知識更新快等特點，為更好的提供服務和解決客戶需求，平安健康定期為客服人員提供相關培訓，不斷提高客服人員專業服務水平。

2022年，公司客服培訓體系建設工作著重於加強和完善客服部培訓的規範化管理，健全各項培訓制度，完善培訓工作流程。平安健康從新人入職培訓、在職員工日常培訓、專項培訓幾方面入手，把培訓工作形成有層次、結構全面的培訓層級，通過培訓為提高服務品質奠定良好的基礎。

在新人入職培訓方面，培訓講師對新員工須知、培訓管理制度到課程設計、課件更新、業務內容更新的培訓全流程負責，井然有序開展新人培訓工作。公司要求講師積極與新員工互動，及時關注員工心聲，幫助新員工更快地適應新的工作環境，加強員工的歸屬感，提高員工留存率。

在員工日常培訓方面，公司根據服務與業務質檢分，針對部分員工開展一對一輔導培訓，業務回爐培訓，跟蹤培訓效果落地，幫助提升員工的業務素質和服務品質。

在具體培訓方面，公司對在職員工制定階段性的培訓計劃，基於客服人群分層做針對性的軟技能培訓課程，分析客服的根本需求，著重培訓員工的服務意識、溝通技巧，全面提升員工的綜合服務能力。

## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

2022年，客服團隊共開展了89次客戶服務培訓，累計606人次參與了培訓。培訓內容包括基礎醫療問題判斷、服務意識、溝通技巧等5項課程。通過此技能培訓，客服的醫療服務能力、溝通技巧、服務主動性均得到提升。



### 重要數據

開展客戶服務培訓次數：

89 次

客戶服務培訓人次：

606 次

### 案例

#### 軟技能專項培訓

公司於6月、9月、11月分別開展了軟技能專項培訓，受訓群體包括客服一線，客服二線以及外呼坐席，開展培訓11場。培訓課程針對不同客服人群進行分層，對於新員工開展基礎版服務意識課程，老員工開展進階版服務意識、溝通技巧的課程。通過軟技能課程培訓，使客服團隊整體服務能力，服務品質得到較大提升。



## 7. 維護消費者權益，主動承擔社會責任

### 7.3.3 溝通與滿意度調查

平安健康在快速處理機制的基礎上，擴展應用了更多增效的工具與方法，包括建立多業務客訴判例庫、制定客訴標準化全流程。2022年，平安健康客戶服務部及藥械業務部共計處理7,030條產品及服務投訴，投訴問題解決率100%，投訴處理滿意度96.3%。在基礎服務方面，電話服務滿意度97.8%，線上客服服務滿意度91.2%。



#### 重要數據

投訴問題解決率：

100 %

### 7.3.4 科技提升用戶體驗

平安健康堅持以為客戶創造價值為目的，充分利用科技手段，為客戶打造更好的產品體驗。2022年，客服部持續對客服AI進行反覆運算升級。1月開放了自由輸入框，全年度新增775條知識詞條，累計訓練2,194個關鍵詞，完善「猜你想問」功能。月均AI受理諮詢量115,390次，月均人工受理量為39,248次，在公司整體服務體驗極致人性化的前提下轉人工受理量僅為34%，AI每日負壓8個人力，極致用戶體驗下有效降本增效。

#### 案例

#### 鷹眼服務監控項目

公司於2022年啟動服務鏈路監控體系建設，旨在實現服務實時的監控、預警與響應處理。自動化監控服務運行，前置提醒預防服務脫落，即時預警感知服務異常，建立預警響應及處理機制，解決服務斷點、痛點，疏通卡點、堵點，實現服務閉環，推動服務品質改善，提升客戶體驗。

目前，公司已實現體檢、藥品配送、專科問診、預約掛號、陪診、健康管理等核心服務監控，並針對服務標準超時、用戶差評、用戶異常狀態等預警，加強內部管理要求，持續提升服務能力。

在此基礎上，公司計劃上線服務監控數據看板，監控服務品質及運行情況，打造數字化、智慧化、可視化為一體的服務監控體系，提升客戶體驗。

# 環境、社會及管治報告

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

### 8.1 健全人才體系

平安健康持續致力人才發展，建立和完善員工管理機制與人才體系，並最終推動企業長期、可持續、健康發展。

#### 8.1.1 僱傭管理

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，維護員工合法權益。另外，平安健康根據國家法律法規及相關政策規定，結合企業實際情況，制定和完善《招聘管理操作手冊》《平安健康互聯網招聘管理制度》及《親屬迴避制度》等一系列公司層面制度，為平安健康實現可持續發展築牢人才基礎。

在招聘過程中，平安健康全面遵守《員工及代理人權益與福利政策》，堅持「公平公正」原則，以構建包容多元的工作環境為目的，在招聘、入職、培訓、晉升、獎勵等多項環節，禁止任何因性別、容貌、身心障礙、年齡、婚姻和生育狀況、民族、種族、宗教信仰、性取向、籍貫、戶籍、國籍、黨派、教育背景、口音等有所不同而對員工進行歧視。

在員工管理中，平安健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》以及《禁止使用童工規定》，並制定《勞動用工管理制度》等內部制度，禁止招聘童工和強制勞工行為。因此，公司在入職環節嚴格審核員工的身份證與畢業證書、按照平等自願原則，簽訂勞動合同，公司不以任何理由扣押員工身份證或收取押金，確保公司所有員工必須是自願受僱，從而避免童工和強制勞工使用。若出現任何僱傭童工或強制勞工的情況，公司將深入調查，並按照法律法規和公司內部政策制度嚴肅追究相關人員責任，採取相應懲處措施。2022年度，平安健康未發生任何僱傭童工及強制勞工事件。

在勞動用時方面，公司制定並實施《員工加班管理制度》《平安健康互聯網－考勤與休假制度》，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。

截止至2022年12月31日，平安健康的全職員工總數為2,556人，其中女性員工數量為1,434人，佔比56.1%。

#### 8.1.2 薪酬福利

平安健康堅持以價值為導向的薪酬管理原則，同時兼顧效率優先、公平公正以及可持續發展原則，為員工建立具有競爭力的薪酬福利保障體系。為此，平安健康制定了《薪酬管理制度》《外勤人員基本管理辦法指引》以及《內調人員定薪規則指引》等多項制度。另外，平安健康建立了「現金薪酬+福利+長期激勵」的薪酬體系，獎勵水平的高低與組織績效、個體績效緊密掛鉤，充分體現團隊以及個人員工真實的價值貢獻。此外，為進一步吸引與保留人才，公司推出了員工期權激勵計劃，持續完善薪酬分配體系，踐行企業與員工共同成長的理念。

具體而言，在每月的績效日期間，員工需針對上月工作完成情況進行復盤總結並於績效系統匯報，由上級考核人進行打分並點評，幫助員工了解當月的工作完成品質。平安健康每年會進行年中以及年底績效考核評估。根據年中／年底績效評估結果，在薪酬、培訓、晉升等方面對績優員工傾斜，同時協助績效表現較為一般的員工制定個人發展計劃，引導員工發展，提升工作表現。如果員工對績效結果有異議，員工可以通過郵件或書面形式向人力資源部門反映。人力資源部門會就相關反映進行調查，最終結果以人力資源部調查為準，保證考核結果的客觀公正。

#### 8.1.3 考核與晉升

平安健康重視人才的培養和成長，根據業務需求以及人員表現，為員工提供多樣的培訓課程、輪崗與轉崗機會，從而提升人員素質及能力，激發員工潛力，為企業贏得更大的發展空間。

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

平安健康認同與尊重員工多元化，致力營造一個包容創新的工作環境。公司貫徹執行《薪酬管理制度》，保證不同年齡、不同性別的員工均擁有公平的發展和晉升機會，確保每一名員工都有機會實現個人價值。

平安健康在公平公正的原則下，激發員工積極性，形成人人爭創優秀業績的良好氛圍。在人才管理方面，平安健康深化職級體系的應用，梳理各序列勝任力模型，強化職級體系和人才管理應用銜接；在晉升晉級方面，通過優化晉升流程、明確晉升標準、設立評審機構等一系列方式，保證晉升結果公平公正；在差異化管理方面，根據崗位價值差異，明確不同職位序列差異，做到人員管理及培養差異化，從而激發員工提升自身工作動力，持續提升員工專業素質和能力。

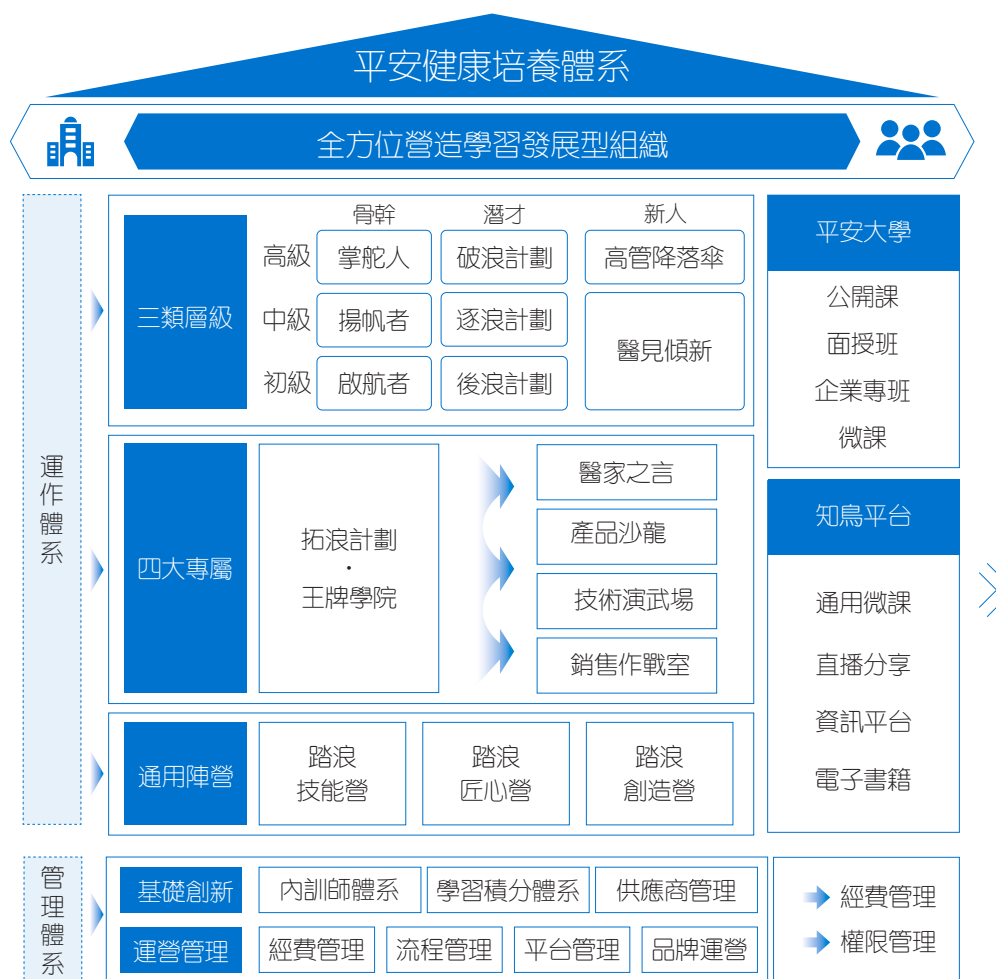
在績效考核方面，平安健康採用了《員工管理手冊》以及《績效問責管理制度》。平安健康遵循PDCA閉環管理，立足公司的實際情況，構建符合平安健康實際情況的績效考核管理流程。

### 8.1.4 培養機制

人才作為企業發展的基石，平安健康不斷完善人才培養機制、持續加大人才培養投入力度，為員工搭建平台，開展多種類技能培訓，多渠道、多途徑助力員工成長。

公司設立健全的職業培養體系，通過設定「運作」和「管理」兩大體系，制定具有針對性的培訓課程，將企業文化散播至企業各個層面，全方面營造學習發展型組織。在實踐運營中，平安健康根據不同層級、不同職務人員情況提供針對性的培訓項目，並通過「平安大學」、「知鳥平台」線上線下夯實專業知識，提升人員專業能力，助力員工持續成長。

平安健康職業培養體系



## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

公司面向不同層級、不同類型員工提供數量豐富且專業的職業培訓。培訓主題覆蓋職業發展規劃、創新思維、職業管理等。2022年，平安健康年度開展培訓課程達1,540場，受訓員工佔員工總數比例達100%，員工對培訓滿意度為97%。

### 重要數據

年度開展培訓課程數目：

1,540 場

受訓員工佔比：

100 %

員工培訓滿意度：

97 %

### 2022年度職業培養情況

1. 潛才培養破壁重組，線上線下相結合，實戰案例研討，以賽促學

1) 初潛後浪：聚焦基礎能力提升，教其思考之術

2) 中潛逐浪：聚焦破壁之識，育其破壁之法



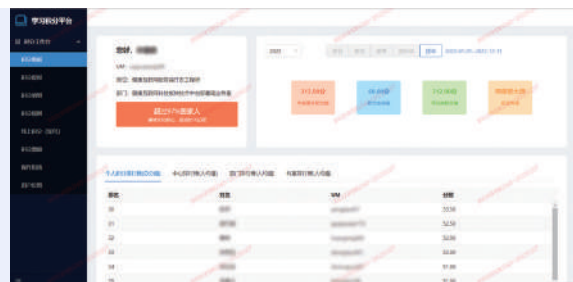
2. 創新培訓形式，開發靈活多樣、生動有趣的培訓形式，促參與，增實效



3. 管理幹部充分參與人才培養，設置更多跨部門研討環節



4. 學習效果可視化，樹立學習標桿，激發自主性



## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

在機制層面，平安健康通過設置激勵機制，制定成長積分累積規則，鼓勵積分兌現學習資源，激發員工主動學習成長意願；在教學資源層面，平安健康分階段制定成長式培養路徑，開啟內部課程授權認證，評選並表彰星級講師，打造可持續性的學習型組織。

### 8.1.5 員工關懷

平安健康高度關注員工身心健康。公司嚴格遵守《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《中華人民共和國工會法》等法律法規，致力於保障員工職業健康與安全。針對職場可能存在的突發性災害事故、疫情、消防等安全事件，公司專項發佈《重大突發事件應急處理規定》《員工安全管理制度》《最小化職場辦公應急預案》《職場封閉應急預案》《2022職場封閉突發事件模擬演練場景》等內部制度，並專項邀請消防部門開展現場培訓及消防演練，從源頭保障公司及人員的安全。

2022年度，平安健康為其所有員工提供健康體檢服務，覆蓋率為100%。另外，平安健康通過購買商業保險，綁定家庭醫生，統一購買專屬健康職場計劃等方式，提升員工對公司的歸屬感。值得一提的是，員工家屬亦可享受公司提供的體檢與醫療優惠的福利，向員工家屬表達公司對其工作的支持。報告期內，公司並未發生因工亡故事件，因工傷損失工作日為42日。

#### 重要數據

健康體檢服務覆蓋率：

100 %

因工亡故人數：

0

因工亡故比率：

0 %

在關愛員工方面，平安健康設立工會組織以保障員工多項權益，為員工提供多項福利，平衡員工工作與生活，公司社會保險覆蓋率為100%，中國內地員工工會入會率為100%。公司執行《行政聯絡人崗位職責管理辦法》，在各個營業單位設立行政聯絡人，為有需要的員工提供支持與幫助。公司亦通過「一個家庭」一系列舉措的落地，不斷創新員工服務，優化員工服務體系，讓員工關懷落在實處，提升公司整體員工服務的滿意度。公司擁有完善的員工服務體系，內部每月開展生日會、下午茶及工作餐試餐活動，結合公司業務資源，不斷創新活動主題，增加員工辦公體驗，2022年度已開展11期生日會，7期下午茶，13場公司內購活動，7期外部福利分享。

#### 重要數據

社會保險覆蓋率：

100 %

中國內地員工工會入會率：

100 %

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係



生日會



下午茶



工作餐試餐

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

公司亦在疫情期間給予員工專項支持。2022年4月至5月上海疫情封控期間，公司協調多方資源為員工送去生活補給，愛心物資覆蓋3,300人次；並對封控期間確診的30名員工開展「1V1關懷」，時刻呵護員工身心健康；同時開展線上互動，讓員工居家中仍有愛守護，讓員工充分感受到公司的溫暖。



愛心物資及「1V1關懷」



線上互動

平安健康高度重視女性員工的身心健康，嚴格遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》和《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，保證女性員工權益。公司為女性員工提供定制女性員工體檢套餐與婦女節假期，為女性員工提供帶新產假與哺乳假，發放生育慰問費，還為孕期哺乳期女職工提供了安全、衛生、私密的休息哺乳場所，如新手媽媽哺乳室，並每日清潔保持室內乾淨整潔。



新手媽媽哺乳室

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

為了解員工對薪酬、工作、制度、日常活動、個人發展等方面的需求和期望，平安健康工會通過開展內部問卷調查、座談會、機構調研等方式收集員工滿意度和意見反饋。

2022年，公司開展企業文化與培訓活動年中調研，收集379份反饋問卷，調查員工對於中心／部門文化倡導、文化活動、培訓學習的滿意度，87%的員工認為日常工作和會議中經常或較多地進行了文化倡導。根據整合結果，相關團隊會整合、分析滿意度結果，並根據結果制定改善建議，為提高員工工作滿意度奠定良好基礎。

報告期內，公司還召開系列員工座談會，人力行政部部門長及各模塊負責人與各部門員工面對面地交流溝通，收集員工各項反饋意見，運規團隊持續追蹤反饋問題解決進展。反饋的問題類型包括員工福利、新人培訓、信息化建設、榮譽體系的建設等類型，運規向各相關部門反饋問題，並追蹤解決方案。

### 8.2 加強供應鏈管理

平安健康高度重視供供應鏈的合規、穩健、可持續管理，供應鏈的良好管理是平安健康業務連續性及可持續發展的重要保障。公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，制定並貫徹落實《供應商管理制度》《採購管理辦法》等內部政策，對供應商的准入、評估和管理作出明確規定，致力成為負責任供應鏈的驅動者。

公司堅持廉潔誠信，陽光採購的原則，對供應商進行可持續發展方面定性和定量的多層評價，持續優化供應商管理，打造平安健康專屬的可持續發展供應鏈。

#### 8.2.1 供應商全流程管理

平安健康形成了一整套的供應商管理體系，覆蓋供應商從准入到退出的全流程。

- 服務資質審查：

在引入新供應商時，公司會對供應商的資質、財務、技術、服務、品質、法律、可持續發展等各個方面進行評估和考察，通過標準化的信息收取，引導供應商進行多維度的發展，尤其是針對可持續發展方向的認證體系和舉措，也會作為供應商綜合實力的一方面。我們要求供應商必須符合國家和政府環保相關的法律法規要求，並盡可能提供ISO品質管理體系認證、環境管理體系認證、職業健康安全管理体系、安全生產證書等各類資質，通過資質類的評分項來篩選和引導供應商更專業和可持續發展。

- 供應商准入認定：

在供應商准入認定評分中，我們要求供應商符合國家環保法規要求，其上游企業也符合環保要求，在考察評分中將環保資質加大賦分權重，在技術標設置上將供應商環保資質作為關鍵評分項；當供應商如涉及污水排放、氣體排放、固體廢棄物排放等，要求其有完備的無害化處理流程與技術手段；向平安健康提供的商品材料需要具備可再生性、再製造時需要具備易拆解性；供應商能夠建立逆向物流負責制，確保向平安健康提供的商品老化、廢棄後具有可回收機制。

- 實地考察走訪：

對於生產製造類型的供應商，我們會根據業務需要安排實地考察走訪，檢驗供應商在實際生產過程中所做的工作和努力，包括僱傭、安全、品質、環保、減排、節能等角度，確保消費者得到更好的產品和服務品質，推動整個供應鏈綜合可持續發展。對於健康管理服務類供應商，我們也會督促並幫助其實現報告電子化，一方面便於我們做健康管理檔案，同時也是節能環保的舉措。

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

- 風險管控：

我們採取資質效期管控措施，系統設置資質臨期提醒、失效禁用，避免供應商因資質問題產生履約與投訴問題，進而影響平安健康品牌形象。

- 分級管理：

我們採用分級管理的供應商管理措施，包括：

入庫評分，即供應商准入後，系統自動計算評分，考察供應商硬實力；

戰略分級，即制定評分評級模型，從合作深度、配合度綜合考量，實現戰略分級，精準管控。

- 獎懲管理：

我們建立違規管理與黑灰名單機制，約束供應商違規行為，及時淘汰重大違規供應商，優化供應商資源。

### 8.2.2 供應商可持續管理

平安健康致力於打造可持續發展供應鏈。在供應商履約管理中，公司明確提出供應商可持續發展管理評估專項：「為與合作供應商建立統一的可持續發展價值觀與實施標準，打造可持續發展供應鏈，確保合作過程中不會出現環境、社會及管治方面的風險，公司倡導可持續發展政策。供應商在參與或配合公司有關環境、社會、管治等有關表現納入績效評估中」。2022年，公司制定《供應商行為準則》，對供應商在遵守法律法規、堅持商業道德及公平交易、保護員工權益、保護生態環境、保護數據及隱私安全、尊重知識產權、可持續發展管理方面做出規定和倡導，鼓勵供應商承擔對社會、環境可持續發展所應承擔的責任。公司亦對供應商進行ESG相關培訓，2022年培訓覆蓋率達100%。

在供應商綠色發展方面，我們持續關注供應商是否通過相關的環境、品質等認證體系，在同等條件下，我們會優先選擇環境、安全、品質管理體系更完備的供應商。平安健康將在供應商准入認定評分中，將環保資質加大賦分權重，要求供應商通過完備的無害化處理流程與技術手段，合理管理污水排放、氣體排放、固體廢棄物排放等問題；建立逆向物流負責制，確保向平安健康提供的商品老化、廢棄後具有可回收機制以達到綠色環保目的；同時有效利用能源和資源，持續推動節能減排，積極踐行綠色供應鏈原理。同時，我們增加對供應商的整合和採購的集中化管理，推動公司供應鏈管理的優化和升級，實現降本增效的同時進一步提高資源的利用效率和可持續性。

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《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》等相關法律法規，並落實供應商廉潔誠信管理。不斷完善反貪腐、反壟斷和反不正當競爭審查機制和程序，避免其員工、第三方或仲介從事任何形式的賄賂、勒索、貪腐及舞弊等行為，遵守公平交易、廣告和競爭的原則，誠實守信開展運營業務，不破壞商業競爭的公平性。公司供應商反商業賄賂條款要求覆蓋率實現100%。截至目前，沒有發生供應商違反反商業賄賂條款的事件。

#### 重要數據

供應商反商業賄賂條款要求覆蓋率：

100 %

供應商ESG相關培訓覆蓋率：

100 %

## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

### 8.3 履行社會責任

平安健康高度關注社會問題，堅持履行社會責任，充分考慮運營當地的社會利益，為當地提供能力所及範圍內的資金和人力支持，以幫助運營當地的公益事業發展，為運營社區發展做出貢獻。

平安健康積極參與社區醫療和醫學科普等活動，不斷創新公益模式，幫助解決運營地可能存在的貧困、醫療資源缺乏、醫療教育資源缺乏、困難群體關愛等社會問題，投身公益事業，為社會的和諧發展貢獻一份力量。

#### 案例

#### 平安健康網絡直播助力上海兒童健康科普教育

2022年，平安健康與上海兒童基金會深度合作，開展青少兒健康守護行動，以網絡直播的形式，向上海市適齡學生家長開展兒童健康成長科普教育活動。截至11月30日，先後開展了4場直播，累積觀看人數超過15,000人次。為了將公益進一步落到實處，直播期間平安健康還提供免費的問診權益，先後有6,000個家庭與兒童領取並獲得了醫生的免費健康諮詢。



#### 案例

#### 平安健康深入老年社區，傳播居家養老健康管理

2022年，平安健康在中共一大紀念館所屬「一咖啡」開展國民健康素養提升行動，此次活動聯合平安人壽，邀請到自有醫療團隊普內科醫生單錫崢，為金融客戶進行科學的居家養老健康知識講解，強化居家養老的健康管理理念，希望豐富與提升老年人的生活品質。



## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

### 案例

#### 平安健康聯合輝瑞、中華社會救助基金會精準救助血友病患者

2022年11月7日，在上海進博會會場內，平安健康與中華社會救助基金會、輝瑞正式簽署關於支持綜合關愛血友病患者精準救助，回歸社會戰略合作備忘錄。此次戰略合作旨在充分發揮各自優勢，為患者解決診斷、治療、康復、療效檢測、支付方案五大需求。同時，來自政府、企業、公益組織、志願者等社會各界力量的共同參與，將為血友病患者創造回歸正常生活的良好環境，支持血友病患者回歸社會，幫助患者就近接受同質化規範化的診治。



## 8. 重視相關方利益，構建穩定和諧關係

### 案例

#### 平安健康積極戰疫，互聯網醫院藥品供保實現零滯留

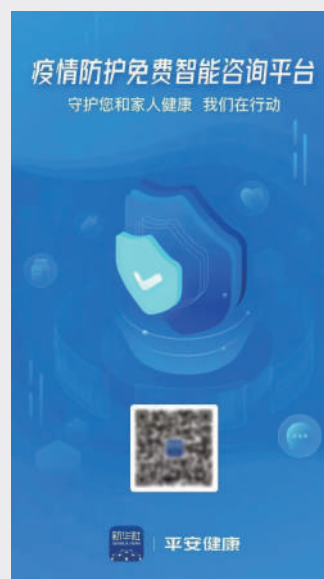
2022年9-10月，各地新冠疫情出現反覆，個別城市採取封控措施，患者到醫院問診、開藥遇阻。平安健康在疫情期間積極助力公立醫院，9月與大連市中心醫院共建的互聯網醫院迅速組織力量奔波到各個不同快遞公司站點發送藥品，10月與大同市第五人民醫院共建的互聯網醫院在公眾號為居民提供健康諮詢、線上問診、護理上門、複診開方、藥品配送等醫療健康服務。平安健康發揮互聯網醫療「高效、及時、無傳染風險」的優勢，疫情期間通過在線諮詢、複診購藥、送藥到家等服務，有效緩解居民就醫難、配藥慢的問題，讓患者避免因治療不及時、藥品短缺而受到影響。



### 案例

#### 平安健康上線防疫諮詢專區，共守抗疫第一道防線

2022年12月，我國疫情防控面臨新形勢，新冠病毒的防與治已成為全民關注的社會熱點。平安健康上線防疫諮詢專區，並為平安集團旗下多個客戶端入口升級上線「免費新冠諮詢服務」。平安健康亦聯合新華社客戶端重磅落地「疫情防護免費智能諮詢平台」，7\*24在線免費為民眾提供新冠諮詢與問診服務。同期，平安健康提供的免費新冠問診服務已連接包括「i福田」「靈錫APP」在內的多個地方政務平台。自12月上線以來，平安健康提供的免費在線防疫諮詢服務累計諮詢量已超1,500萬，全平台單日諮詢量峰值突破300萬。



# 環境、社會及管治報告

## 9. 堅持綠色辦公，推動企業低碳發展

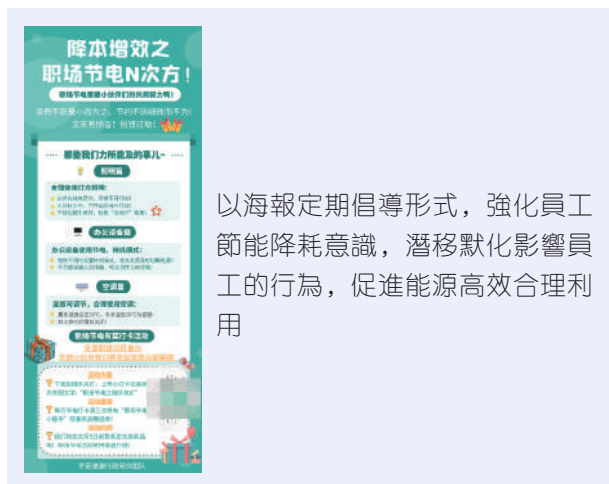
### 9.1 綠色低碳運營

#### 9.1.1 綠色辦公

平安健康嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，日常響應國家節能減排的號召，堅持綠色可持續發展理念，在運營過程中倡導綠色運營。公司將節能管理辦法融入日常運營管理的各個環節，通過科學系統的管理能耗系統、優化設施設備，逐步提高能源使用效率。在平安大廈物業的統一管理下，我們公司採用大金VRV水源熱泵系統，將水／地源作為系統冷／熱源，能耗顯著降低，有效減輕溫室效應和熱島效應的產生，響應「低碳排放」的號召。

2022年，公司以全國職場作為降耗實踐主體，藉助不定期倡導、打卡活動及外地職場專項指引等方式，實現降能耗目標。與2021年相比，2022年公司整體用電量減少13.45萬千瓦時，溫室氣體排放總量減少208噸二氧化碳當量。

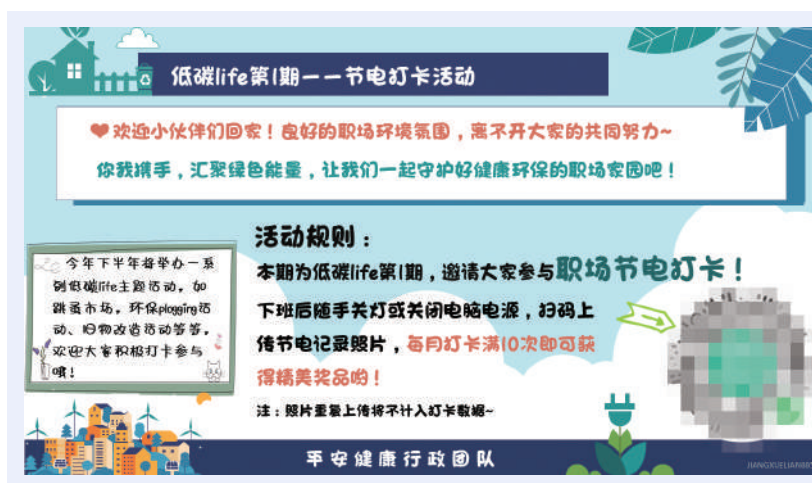
#### 年度節能降耗行動



以海報定期倡導形式，強化員工節能降耗意識，潛移默化影響員工的行為，促進能源高效合理利用



以「低碳」為理念，開展以物易物及回收活動，讓閒置物品再次發揮效能



在職場內開展低碳life計劃，全面落實職場降本增效舉措

## 9. 堅持綠色辦公，推動企業低碳發展

在用水方面，為提升水資源使用效益，公司明確各單位的水資源使用方式，組織實施一系列節水管理和節水技術措施，進行全面水資源管理。同時在全國職場內倡導節約用水，在意識層面，以海報定期倡導形式，強化員工對於公司用水及會議室資源等的使用，潛移默化影響員工的行為，促進資源高效合理利用。在實踐層面，通過在職場茶水間安裝節水器，控制水流量的措施，同時在衛生間、茶水間等位置黏貼節約用水溫馨提示，提示員工自覺養成節約用水的良好習慣。2022年，公司用水量較2021年減少1,870立方米。



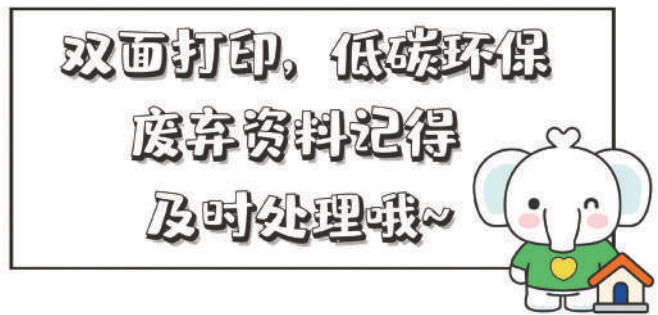
為促進職場綠色、環保、高效，公司內部倡導綠色辦公，減少一次性用品的使用，並號召全國職場員工參與職場節能降耗相關活動中。在減少一次性用品使用方面，公司倡導員工自帶水杯及日常餐品，其中：

- (1) 公司每個樓層設有微波爐，建議員工帶飯，減少白色污染；
- (2) 普通會議公司不再提供瓶裝水，引導、鼓勵員工合理、按需使用塑料瓶裝水；
- (3) 非接待樓層不提供一次性紙杯，倡導自帶水杯，節能環保。

## 9. 堅持綠色辦公，推動企業低碳發展

在減少用紙方面，公司倡導無紙化辦公，並匹配標識牌進行倡導，與2021年相比，2022年用紙量減少4.2噸，下降率61%，其中：

- (1) 公司倡導採用雙面印製，並將打印機預設印製模式設置為雙面列印；因錯打需廢棄的單面紙張，設置紙張存放盒，提倡員工循環使用，提高紙張使用率。
- (2) 在打印機旁邊放置「雙面列印」提示牌，常態化提示。
- (3) 統一職場用紙克數為70g，促進節約的同時降低紙張整體費用。



### 9.1.2 綠色出行

在公司用車方面，合作的供應商普遍在往新能源車方向轉變。在確保安全穩定的前提下，公司通過資源整合提高能效，減少溫室氣體排放。在員工出行方面，公司鼓勵員工搭乘公共交通，或者使用拼車服務、步行或者騎自行車等方式通勤，減少員工上下班所造成的溫室氣體排放，引導員工逐步養成綠色健康的生活方式。

## 9.2 完善廢棄物管理

平安健康嚴格遵守相應法律法規，從源頭控制廢棄物排放，並採取嚴格的處置控制措施，委託專業的第三方進行處理，確保廢棄物安全、有序地處理，實現資源循環利用。我們根據廢棄物類別進行定期監測，並轉運至相應的處置單位，實現資源的循環利用與廢棄物的無害化處理。

針對危險廢棄物，如打印機硒鼓墨水匣、廢舊燈管等，公司依據《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》，設置專項回收程序。針對電子廢棄物，平安健康依據《電子廢物污染環境防治管理辦法》，與公司供應商、大廈物業密切協同，採用安全的方式進行處理，其中：公司租用打印機，日常使用後的廢棄硒鼓由供應商統一回收並處理；職場電燈損壞，由大廈內部維修供應商協助替換，廢舊電燈由其統一處置；大廈物業在職場每層樓統一設有電子產品廢棄垃圾箱，日常乾電池廢棄物放置在統一回收點，由物業回收處理。針對生活垃圾，公司積極貫徹落實不同城市的生活垃圾分類處理要求，由職場寶潔及物業統一定時定點回收分類，因地制宜地採取適合公司的垃圾分類模式。

## 9. 堅持綠色辦公，推動企業低碳發展

### 9.3 應對氣候變化

平安健康承諾貫徹落實國家2030年碳達峰、2060年碳中和目標，積極識別各項氣候變化風險與機遇，並制定針對性的應對措施，全面推進公司綠色低碳戰略的落地實施。公司主動識別分析各類氣候變化風險及機遇，及時制定氣候風險管理辦法與應對措施，提升公司對氣候變化的適應能力。公司在內部設置《上海職場災害事故應急執行預案》《重大突發事件應急處理規定》《員工安全管理制度》《24小時值班管理辦法》以規範氣候災害應對措施，合理保障員工安全；同時建立各地安全事項一把手責任制，要求責任人保持24小時通訊暢通，全面關注職場及員工安全。

2022年，公司識別的氣候變化相關風險機遇及應對措施如下：

| 風險類型 | 氣候相關風險 | 風險描述                         | 相關風險對平安健康的潛在影響分析                              | 平安健康已有應對舉措及未來應對措施                                                                                                                                                                                            |
|------|--------|------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 實體風險 | 急性風險   | 氣候變化導致海平面上升，並帶來乾旱、風暴、洪災等極端天氣 | 員工因颱風等極端天氣通勤不便、網絡受限影響線上業務開展，導致公司暫時停業或導致營業收入減少 | <ul style="list-style-type: none"><li>密切關注各地極端天氣情況，針對颱風、自然災害等第一時間回應並啟動應急預案；</li><li>日常提醒各地關注職場消防、門窗等安全，並對各類建築附著物、懸掛設施、地下車庫等易受颱風影響區域開展詳細的安全檢查，全力安全防禦準備；</li><li>為員工設置遠程辦公、靈活打卡和及時的上報機制，保障員工安全及運營穩定。</li></ul> |
|      | 慢性風險   | 平均氣溫上升                       | 持續高溫可能導致員工身體不適，進而影響工作效率，造成公司經濟效益損失            | <ul style="list-style-type: none"><li>密切關注員工身體健康；</li><li>為員工設置遠程辦公、靈活打卡和及時的上報機制。</li></ul>                                                                                                                  |

## 9. 堅持綠色辦公，推動企業低碳發展

| 風險類型 | 氣候相關風險    | 風險描述             | 相關風險對平安健康的潛在影響分析                                      | 平安健康已有應對舉措及未來應對措施                                                                                                                          |
|------|-----------|------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 過渡風險 | 政策風險及法律風險 | 提高溫室氣體排放定價       | 運營成本可能增加（包括碳稅，碳交易等）                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續關注環保政策最新發展，及時配合各地減排政策；</li> <li>內部使用科學有效的能耗管理系統，加強能源管理，持續開展節能降耗工作。</li> </ul>                     |
|      | 市場風險      | 客戶行為變化           | 客戶傾向於與關注環保理念／使用低碳清潔能源的企業合作，公司須投入成本加大環保理念宣傳，提高公司能耗使用效益 | <ul style="list-style-type: none"> <li>後續將採用多元化方式與客戶進行溝通交流，不斷調整和創新服務模式，向客戶傳遞最新環保政策解讀、企業節能減排新舉措，使客戶能有效對企業環保措施進行跟蹤。</li> </ul>               |
|      | 聲譽風險      | 持份者對氣候相關負面反饋日益關切 | 客戶對企業關注氣候變化和注重環保的信息需求增加，公司如存在負面信息可能會對企業形象帶來負面影響       | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立高效負責的可持續供應鏈管理體系，嚴格把控供應鏈氣候風險管理，避免負面事件產生；</li> <li>後續將積極開展生態環保宣傳活動，向公眾、客戶、員工和業務夥伴宣揚環保理念。</li> </ul> |

| 機遇描述                         | 相關機遇對平安健康的潛在影響分析                            | 平安健康已有應對舉措及未來應對措施                             |
|------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 氣候變化導致海平面上升，並帶來乾旱、風暴、洪災等極端天氣 | 極端天氣事件也將造成患者出行不便，進一步引起線上醫療服務需求的增加，公司收入增加    | 持續優化AI輔助診療系統提升效能，在極端氣候災害發生，醫療服務需求急增時能及時回應客戶需求 |
| 因疾病帶來的產品和服務的需求上漲             | 氣候變化對人類健康造成廣泛影響，增加慢性疾病產生可能性，民眾醫療需求增加，公司收入增加 | 結合科技手段，提升慢病管理服務業務範圍，日常及時回應醫療服務需求              |
| 能源使用效率提升                     | 節能減排技術的應用將提高能源使用效率，並降低排放，減少能源消耗開支，公司成本下降    | 持續引進節能減排技術                                    |

# 環境、社會及管治報告

## 附錄

### 10.1 關鍵績效表

附錄1：環境關鍵績效表

| 指標類別   | 關鍵績效指標      | 單位        | 2022年              | 2021年         | 2020年         |
|--------|-------------|-----------|--------------------|---------------|---------------|
| 溫室氣體排放 | 範圍2溫室氣體排放量  | 噸二氧化碳當量   | 8,114.813          | 9,392.349     | 9,561.279     |
|        | 範圍2溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量／人 | 3.175              | 2.742         | 2.262         |
|        | 範圍3溫室氣體排放量  | 噸二氧化碳當量   | 1,069.25           | /             | /             |
|        | 範圍3溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量／人 | 0.418              | /             | /             |
| 廢棄物管理  | 廢棄電子產品      | 噸         | 0                  | 3.327         | 1.293         |
|        | 廢棄墨水匣／硒鼓    | 噸         | 0                  | 1.528         | 0.089         |
|        | 廢棄燈管、燈泡     | 噸         | 0.110              | 0.515         | 0.083         |
|        | 廢棄乾電池       | 噸         | 0.012              | 0.045         | 0.007         |
|        | 有害廢棄物總量     | 噸         | 0.122              | 5.415         | 1.471         |
|        | 有害廢棄物密度     | 噸／人       | 0.000048           | 0.0016        | 0.0003        |
|        | 無害廢棄物總量     | 噸         | 195.970            | 282.581       | 363.346       |
|        | 無害廢棄物密度     | 噸／人       | 0.077              | 0.083         | 0.086         |
| 資源使用   | 辦公用紙量       | 噸         | 2.630 <sup>1</sup> | 6.830         | 8.780         |
|        | 外購熱力        | 吉焦        | /                  | 81.000        | /             |
|        | 用電量         | 千瓦時       | 13,300,791.28      | 13,435,284.66 | 13,612,704.82 |
|        | 用電量密度       | 千瓦時／人     | 5,203.752          | 3,922.711     | 3,221.180     |
|        | 總能耗         | 吉焦        | 47,882.849         | 48,447.986    | 49,005.737    |
|        | 能耗密度        | 吉焦／人      | 18.734             | 14.145        | 11.596        |
|        | 總耗水量        | 立方米       | 35,533.000         | 37,403.616    | 36,230.120    |
|        | 耗水密度        | 立方米／人     | 13.902             | 10.921        | 8.570         |

<sup>1</sup> 本年度因疫情原因公司員工居家辦公時間大幅增加，打印用紙頻次較往年大幅降低。

環境資料收集時間覆蓋2022年1月1日 – 2022年12月31日；環境資料收集範圍包括平安健康的上海徐匯職場、上海楊浦職場、北京職場、成都職場、廣州職場、青島職場、合肥職場，兩個機房（上海實信機房、上海外高橋機房），以及旗下的28個分公司，包含19個獨立職場（湖北、湖南、遼寧、內蒙古、東莞、福建、廣西、海南、山西、陝西、深圳、浙江、重慶、廣州、武漢、天津、河南、河北、山東），9個合署職場（上海、江西、江蘇、貴州、合肥、四川、青島、北京、吉林）。本年度環境定量數據不包含平安智慧醫療，平安健康將在後續完善平安智慧醫療環境數據收集，提升數據披露全面性。

2022年度公司在業務開展過程中不涉及範圍1溫室氣體排放，溫室氣體排放來自外購電力使用而產生的範圍2溫室氣體，以及因紙張使用、差旅交通、差旅住宿而間接產生的範圍3溫室氣體排放。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發展和改革委員會應對氣候變化司（現歸生態環境部）《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因數》。

2022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》。

無害廢棄物為辦公區域產生的辦公垃圾。有害廢棄物總量為廢棄電子產品、廢棄墨水匣／硒鼓、廢棄燈管、燈泡及廢棄乾電池產生量。

附錄2：社會關鍵績效表

| 指標類別 | 關鍵績效指標         |              | 單位 | 2022年  | 2021年   | 2020年 |
|------|----------------|--------------|----|--------|---------|-------|
| 勞工管理 | 員工總人數          |              | 人  | 2,556  | 3,425   | 4,226 |
|      | 按性別劃分的員工人數     | 男性員工         | 人  | 1,122  | 1,452   | 1,639 |
|      |                | 女性員工         | 人  | 1,434  | 1,973   | 2,587 |
|      | 按僱員類型劃分的員工人數   | 高級員工         | 人  | 66     | 67      | 62    |
|      |                | 中級員工         | 人  | 449    | 713     | 795   |
|      |                | 基層員工         | 人  | 2,041  | 2,645   | 3,369 |
|      | 按年齡組別劃分的員工人數   | 30歲以下        | 人  | 870    | 1,594   | 2,348 |
|      |                | 30-50歲       | 人  | 1,641  | 1,797   | 1,832 |
|      |                | 50歲以上        | 人  | 40     | 34      | 46    |
|      | 按地區劃分的員工人數     | 中國大陸員工       | 人  | 2,551  | 3,418   | 4,221 |
|      |                | 海外及港澳台員工     | 人  | 5      | 7       | 5     |
|      | 按性別劃分的員工流失比率   | 男性員工流失比率     | %  | 37.701 | 64.769  | /     |
|      |                | 女性員工流失比率     | %  | 44.840 | 59.430  | /     |
|      | 按年齡組別劃分的員工流失比率 | 30歲以下員工流失比率  | %  | 66.437 | 79.148  | /     |
|      |                | 30-50歲員工流失比率 | %  | 28.858 | 43.042  | /     |
|      |                | 50歲以上員工流失比率  | %  | 32.500 | 37.500  | /     |
|      | 按地區劃分的員工流失比率   | 中國大陸員工流失比率   | %  | 41.709 | 61.448  | /     |
|      |                | 海外及港澳台員工流失比率 | %  | 40.000 | 150.000 | /     |
|      | 僱傭合同簽訂率        |              | %  | 100    | 100     | /     |
|      | 社會保險覆蓋率        |              | %  | 100    | 100     | /     |
|      | 中國內地員工工會入會率    |              | %  | 100    | 100     | /     |

| 指標類別               | 關鍵績效指標                 |      | 單位 | 2022年 | 2021年 | 2020年 |
|--------------------|------------------------|------|----|-------|-------|-------|
| 健康與安全              | 因工亡故人數                 |      | 人  | 0     | 0     | 0     |
|                    | 因工亡故比率                 |      | %  | 0     | 0     | 0     |
|                    | 因工傷損失工作日數              |      | 日  | 40    | 42    | 17    |
|                    | 員工健康體檢服務覆蓋率            |      | %  | 100   | 100   | 100   |
| 發展與培訓              | 按性別劃分的受訓員工百分比          | 男性員工 | %  | 100   | 100   | 96    |
|                    |                        | 女性員工 | %  | 100   | 100   | 98    |
|                    | 按性別劃分的每名員工平均受訓時數       | 男性員工 | 小時 | 78    | 243   | 185   |
|                    |                        | 女性員工 | 小時 | 79    | 295   | 240   |
|                    | 按僱員類別劃分的受訓員工百分比        | 高級員工 | %  | 100   | 100   | 87    |
|                    |                        | 中級員工 | %  | 100   | 100   | 90    |
|                    |                        | 基層員工 | %  | 100   | 100   | 98    |
|                    | 按僱員類別劃分的每名員工平均受訓時數     | 高級員工 | 小時 | 68    | 52    | 38    |
|                    |                        | 中級員工 | 小時 | 80    | 291   | 202   |
|                    |                        | 基層員工 | 小時 | 78    | 274   | 226   |
| 供應鏈管理 <sup>2</sup> | 合作供應商總數                |      | 家  | 2,532 | 2,607 | 1,932 |
|                    | 中國大陸供應商數量              |      | 家  | 2,528 | 2,602 | 1,928 |
|                    | 海外及港澳台供應商數量            |      | 家  | 4     | 5     | 4     |
|                    | 執行供應商准入認定評分或績效評估的供應商數量 |      | 家  | 2,532 | 2,607 | /     |
|                    | 經評估確認為有重大ESG負面影響的供應商數量 |      | 家  | 0     | 0     | /     |
|                    | 經ESG評估決定終止合作的供應商數量     |      | 家  | 0     | 0     | /     |
|                    | 供應商反商業賄賂條款要求覆蓋率        |      | %  | 100   | 100   | 100   |
|                    | 供應商ESG相關培訓覆蓋率          |      | %  | 100   | 100   | 100   |

<sup>2</sup> 本年度平安健康進一步規範ESG數據統計，對供應鏈管理議題的往年數據進行重新統計和校正。2021年數據以本年度披露數據為準。

## 附錄

| 指標類別      | 關鍵績效指標                  | 單位  | 2022年     | 2021年     | 2020年     |
|-----------|-------------------------|-----|-----------|-----------|-----------|
| 責任產品      | 已售或已運送產品因安全健康原因而須回收的百分比 | %   | 0         | 0         | 0         |
|           | 產品及服務投訴數量               | 條   | 7,030     | 13,089    | 22,422    |
|           | 投訴問題解決率                 | %   | 100       | 100       | 100       |
|           | 投訴處理滿意度                 | %   | 96.3      | 98.2      | 98.4      |
| 責任營銷      | 針對所有員工的責任營銷培訓率          | %   | 100       | /         | /         |
|           | 針對銷售人員的責任營銷培訓率          | %   | 100       | 100       | /         |
|           | 針對銷售人員的責任營銷培訓人均時長       | 小時  | 39        | 44        | /         |
| 維護客戶關係    | 客服諮詢服務數量                | 人次  | 3,126,110 | 1,580,000 | 2,680,000 |
|           | 電話服務滿意度                 | %   | 97.7      | 98.8      | /         |
|           | 線上客服服務滿意度               | %   | 91.2      | 91.4      | /         |
|           | 客戶服務培訓次數                | 次   | 89        | 2         | /         |
|           | 客戶服務培訓人次                | 人次  | 606       | 76        | /         |
| 知識產權保護    | 國內專利申請數                 | 件   | 325       | 375       | 67        |
|           | PCT專利申請數                | 件   | 45        | 7         | /         |
|           | 專利授權數                   | 件   | 35        | 16        | /         |
|           | 商標核准數                   | 件   | 30        | 277       | /         |
|           | 著作權登記數                  | 件   | 2         | 85        | /         |
| 數據安全與隱私保護 | 信息安全培訓總數                | 次   | 55        | /         | /         |
|           | 專崗安全培訓次數                | 次   | 6         | 1         | /         |
|           | 信息安全意識考核達標率             | %   | 100       | > 99%     | /         |
|           | 公司開展的業務通過信息／隱私安全管理認證的比率 | %   | 100       | /         | /         |
|           | 信息安全政策和系統審核頻率           | 年／次 | 0.5       | /         | /         |
| 公益慈善      | 開展公益慈善活動／志願服務活動總時數      | 小時  | 5,416     | /         | /         |

| 指標類別  | 關鍵績效指標            | 單位  | 2022年 | 2021年 | 2020年 |
|-------|-------------------|-----|-------|-------|-------|
| 商業道德  | 對公司及員工提出的貪污訴訟案件數量 | 件   | 0     | 0     | 0     |
|       | 貪污訴訟案件給公司造成的經濟損失  | 元   | 0     | 0     | 0     |
|       | 反貪污培訓／廉潔文化倡導次數    | 次   | 150   | 20    | 21    |
|       | 內部開展反腐或相關內審調查活動次數 | 次   | 18    | 3     | 20    |
|       | 商業道德標準培訓員工覆蓋率     | %   | 100   | /     | /     |
|       | 商業道德標準審核頻率        | 年／次 | 1     | /     | /     |
| 風險管理  | 監管新規解讀            | 次   | 32    | 17    | /     |
|       | 風險管理主題培訓次數        | 次   | 121   | 99    | /     |
|       | 風險管理主題培訓員工覆蓋率     | %   | 100   | 100   | /     |
| 投資者關係 | 與投資者溝通次數          | 次   | 407   | /     | /     |
|       | 召開投資者業績說明會次數      | 次   | 2     | /     | /     |

## 10.2 指引索引表

附錄3：港交所《ESG報告指引》索引表

| 披露要求              |                                                         | 披露情況 | 對應章節或解釋                                  |
|-------------------|---------------------------------------------------------|------|------------------------------------------|
| <b>強制披露規定</b>     |                                                         |      |                                          |
| 管治架構              |                                                         | 已披露  | 4.1完善ESG管治架構                             |
| 匯報原則              |                                                         | 已披露  | 1.2報告原則                                  |
| 匯報範圍              |                                                         | 已披露  | 1.3報告範圍                                  |
| <b>「不遵守就解釋」條文</b> |                                                         |      |                                          |
| <b>層面A1：排放物</b>   |                                                         |      |                                          |
| 一般披露              |                                                         | 已披露  | 9.2完善廢棄物管理                               |
| A1.1              | 排放物種類及相關排放數據。                                           | 不適用  | 附錄1：環境關鍵績效表<br>(註：平安健康在業務過程中不涉及氣體污染物的排放) |
| A1.2              | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | 已披露  | 附錄1：環境關鍵績效表                              |
| A1.3              | 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。               | 已披露  | 附錄1：環境關鍵績效表                              |
| A1.4              | 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。               | 已披露  | 附錄1：環境關鍵績效表                              |
| A1.5              | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。                              | 已披露  | 9.堅持綠色辦公，推動企業低碳發展                        |
| A1.6              | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。              | 已披露  | 9.2完善廢棄物管理                               |

| 披露要求                |                                                          | 披露情況 | 對應章節或解釋                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------|
| <b>層面A2：資源使用</b>    |                                                          |      |                                            |
| 一般披露                |                                                          | 已披露  | 9.1綠色低碳運營                                  |
| 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  | 附錄1：環境關鍵績效表                                |
| A2.2                | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。                                 | 已披露  | 附錄1：環境關鍵績效表                                |
| A2.3                | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。                            | 已披露  | 9.1綠色低碳運營                                  |
| A2.4                | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。              | 已披露  | 9.1綠色低碳運營                                  |
| A2.5                | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。                         | 不適用  | 平安健康的業務不涉及直接為製成品提供包裝材料，因此該指標不適用。           |
| <b>層面A3：環境及天然資源</b> |                                                          |      |                                            |
| 一般披露                |                                                          | 不適用  | 平安健康在日常運營中不涉及及其他環境及天然資源，因此有關環境及天然資源的披露不適用。 |
| A3.1                | 描述商務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。                        | 不適用  | 平安健康在日常運營中不涉及及其他環境及天然資源，因此有關環境及天然資源的披露不適用。 |
| <b>層面A4：氣候變化</b>    |                                                          |      |                                            |
| 一般披露                |                                                          | 已披露  | 9.3應對氣候變化                                  |
| A4.1                | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。                         | 已披露  | 9.3應對氣候變化                                  |

## 附錄

| 披露要求              |                                             | 披露情況 | 對應章節或解釋                   |
|-------------------|---------------------------------------------|------|---------------------------|
| <b>層面B1：僱傭</b>    |                                             |      |                           |
| 一般披露              |                                             | 已披露  | 8.1健全人才體系                 |
| B1.1              | 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。            | 已披露  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| B1.2              | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。                       | 已披露  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| <b>層面B2：健康與安全</b> |                                             |      |                           |
| 一般披露              |                                             | 已披露  | 8.1健全人才體系                 |
| B2.1              | 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。                   | 已披露  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| B2.2              | 因工傷損失工作日數。                                  | 已披露  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| B2.3              | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。                | 已披露  | 8.1健全人才體系                 |
| <b>層面B3：發展及培訓</b> |                                             |      |                           |
| 一般披露              |                                             | 已披露  | 8.1健全人才體系                 |
| 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  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| B3.2              | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。                   | 已披露  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| <b>層面B4：勞工準則</b>  |                                             |      |                           |
| 一般披露              |                                             | 已披露  | 8.1健全人才體系                 |
| 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  | 8.1健全人才體系                 |
| 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  | 8.1健全人才體系                 |
| <b>層面B5：供應鏈管理</b> |                                             |      |                           |
| 一般披露              |                                             | 已披露  | 8.2加強供應鏈管理                |
| B5.1              | 按地區劃分的供應商數目。                                | 已披露  | 附錄2：社會關鍵績效表               |
| B5.2              | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。 | 已披露  | 8.2加強供應鏈管理<br>附錄2：社會關鍵績效表 |
| B5.3              | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。       | 已披露  | 8.2加強供應鏈管理                |
| B5.4              | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。        | 已披露  | 8.2加強供應鏈管理                |

| 披露要求             |                                     | 披露情況 | 對應章節或解釋                  |
|------------------|-------------------------------------|------|--------------------------|
| <b>層面B6：產品責任</b> |                                     |      |                          |
| 一般披露             |                                     | 已披露  | 6.2保障產品品質安全              |
| 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  | 附錄2：社會關鍵績效表              |
| B6.2             | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。               | 已披露  | 7.3提升客戶體驗<br>附錄2：社會關鍵績效表 |
| B6.3             | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。                  | 已披露  | 6.1提升科技創新能力              |
| B6.4             | 描述品質檢定過程及產品回收程序。                    | 已披露  | 6.2保障產品品質安全              |
| 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  | 7.1保障信息安全                |
| <b>層面B7：反貪污</b>  |                                     |      |                          |
| 一般披露             |                                     | 已披露  | 5.2恪守商業道德規範              |
| 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  | 附錄2：社會關鍵績效表              |
| B7.2             | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。            | 已披露  | 5.2恪守商業道德規範              |
| B7.3             | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。                   | 已披露  | 5.2恪守商業道德規範              |
| <b>層面B8：社區投資</b> |                                     |      |                          |
| 一般披露             |                                     | 已披露  | 8.3履行社會責任                |
| 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  | 8.3履行社會責任                |
| B8.2             | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。                 | 已披露  | 8.3履行社會責任                |