

tcmedical
通策医疗
股票代码:600763 SH

通策医疗股份有限公司 2020年社会责任报告

通策医疗股份有限公司
TOPCHOICE MEDICAL CORPORATION

地址: 浙江省杭州市灵溪北路21号合生国贸中心5号楼 邮编: 310023
网址: www.tcmedical.com.cn



关于本报告

本报告是通策医疗股份有限公司发布的第8份社会责任报告，对外披露本公司2020年在经济、社会、环境、公司治理等方面的社会责任理念、实践和相关绩效。我们期望通过发布社会责任报告的方式，加强与利益相关方的沟通，凝聚共识，促进可持续发展。

一、时间范围

本报告时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述范围。

二、组织范围

以通策医疗股份有限公司为主题包括所属分子公司及事业部等机构。

三、发布周期

通策医疗股份有限公司社会责任报告为年度报告。

四、数据说明

本报告所引用的数据，均来自于公司正式文件、统计报告或公开文件。

五、参考标准

本报告编写参照《可持续发展报告标准》、《中国企业社会责任报告编写指南》以及上交所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等有关要求。

六、可靠性保证

本公司董事会及全体董事保证，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

七、联络方式

本报告电子版形式发布，欲获取报告电子版，请登录通策医疗股份有限公司网站www.tcmmedical.com.cn。

联系人：通策医疗股份有限公司 张丽

地址：浙江省杭州市西湖区灵溪北路21号合生国贸中心5号楼

电话：0571-88970616

传真：0571-87283502

邮箱：zhangli@eetop.com

目录

CONTENTS

01

关于通策医疗

- 03 业绩展示
- 04 年度荣誉
- 05 企业实力

02

公司发展

- 06 核心价值观
- 07 发展历程
- 08 2020年回顾
- 09 主营业务

03

ESG发展

- 12 可持续发展理念及管理
- 13 ESG全面风险管理
- 14 完善的治理结构
- 15 内部控制与风险管理
- 16 合规的信息披露
- 17 关键议题分析

04

医疗服务

- 18 医疗质量控制
- 20 实现优质服务
- 21 舒适的就诊环境
- 22 学术科研
- 27 满意的客户服务
- 29 坚持医教研一体化

05

员工成长

- 30 员工情况
- 30 职业健康与安全
- 30 薪酬福利
- 31 美好生活
- 32 员工培训

06

绿色医院

- 34 污废处理
- 34 节能减排
- 35 消毒供应
- 36 供应链管理及优化

07

社会公益

- 37 公益活动
- 40 回馈社会

08

合作伙伴

- 42 合作伙伴

09

稳定成长的上市公司

- 43 角色影响力绩效
- 47 董事会声明
- 48 ESG关键绩效指标索引

01 关于通策医疗

通策医疗是一家以医疗服务为主营业务的主板上市公司，致力于打造有使命感、将医学精神和科学精神完美结合、集临床、科研、教学三位一体的大型口腔医疗集团。



中国第一家以医疗服务为主营业务的主板上市公司，是中国领先的口腔医疗集团



浙江省健康产业联合会副理事长单位、上海市浙江商会执行副会长单位



中国医药最具竞争力上市公司50强企业、连续五年入选福布斯中国最具潜力上市公司100强，多次荣登中联上市公司百强榜



2018年8月被纳入MSCI(明晟)中国A股在岸指数



2019中国资本年会上市公司价值排行榜TOP100第18位



入选福布斯2019年亚洲中小上市企业榜200强



荣获上海证券报2019上市公司“金质量奖”

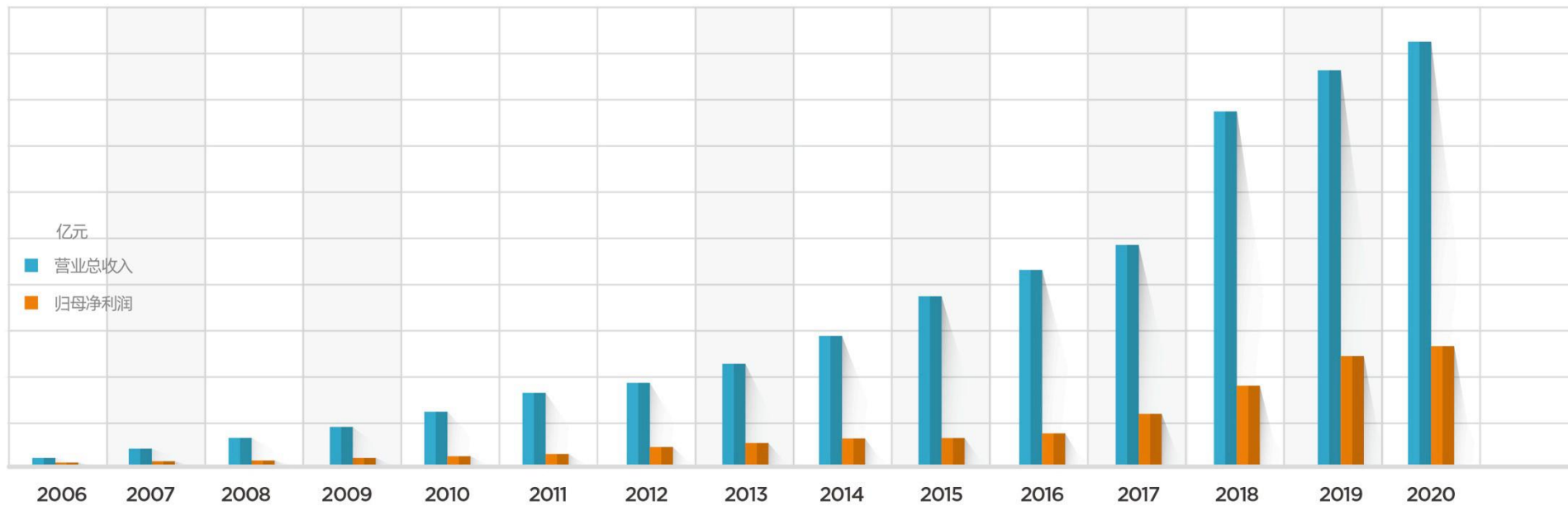


连续两届获选德勤和《哈佛商业评论》等合作评选“中国卓越管理公司”



01 关于通策医疗-业绩展示

通策医疗收入

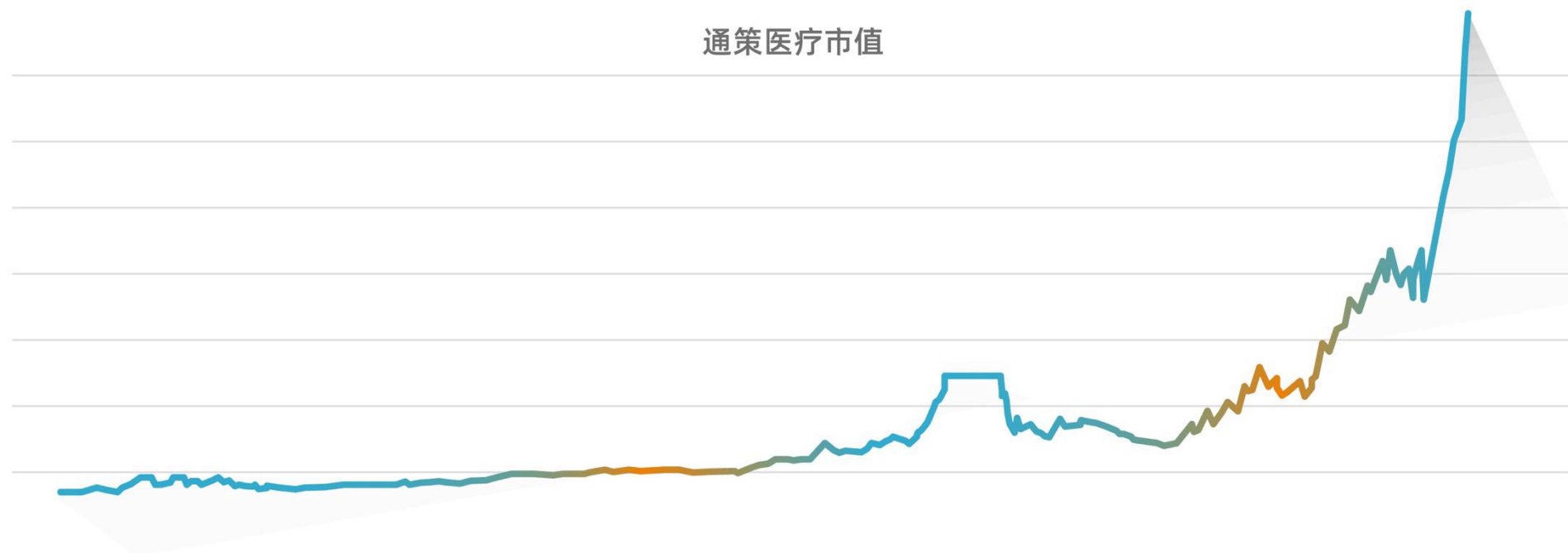


2020年营业收入**20.88亿**

从2006年的5300万到2020年的**20.88亿**,
14年增长近**40倍**;

截至2020年12月31日, 受疫情影响,
归母净利润**4.93亿元**。

通策医疗市值



截至2020年12月31日,

总资产约**30.64亿元**,

归属母公司股东权益为**21.5亿元**;

每股收益**1.54元**。

01 关于通策医疗-年度荣誉



通策医疗连续两届获选“中国卓越管理公司”

- 德勤中国联合新加坡银行、香港科技大学商学院、《哈佛商业评论》中文版，合作推出“中国卓越管理公司”(Best Managed Companies, 简称BMC)项目，它是当前中国市场上唯一针对民营企业管理体系进行全面考量和评估的评选项目。
- 2019年和2020年，通策医疗连续两届获选“中国卓越管理公司”。



中国民企卓越管理公司

通策医疗投资股份有限公司

2019



01 关于通策医疗-企业实力

胡润500强民企出炉，通策医疗排名146位。

胡润研究院发布《2020世茂海峡·胡润中国500强民营企业》榜单。按照企业市值或估值进行排名，选出了中国500强本土民营企业。通策医疗价值增至725亿元，成功上榜。上市公司市值按照2020年10月15日的收盘价计算，非上市公司估值参考同行业上市公司进行估算

上海证券报2020“金质量”之最高奖-企业领袖奖。

通策医疗（SH600763）上市15年来，得到了政府、社会、客户和资本市场的广泛关注，截止2020年12月23日市值达到800多亿，已成为中国医疗服务领域的佼佼者。通策医疗董事长吕建明以优异的领导才能和卓越的企业成就，荣获本次2020“金质量”之最高奖-企业领袖奖。

2020年中国百强高成长企业奖。



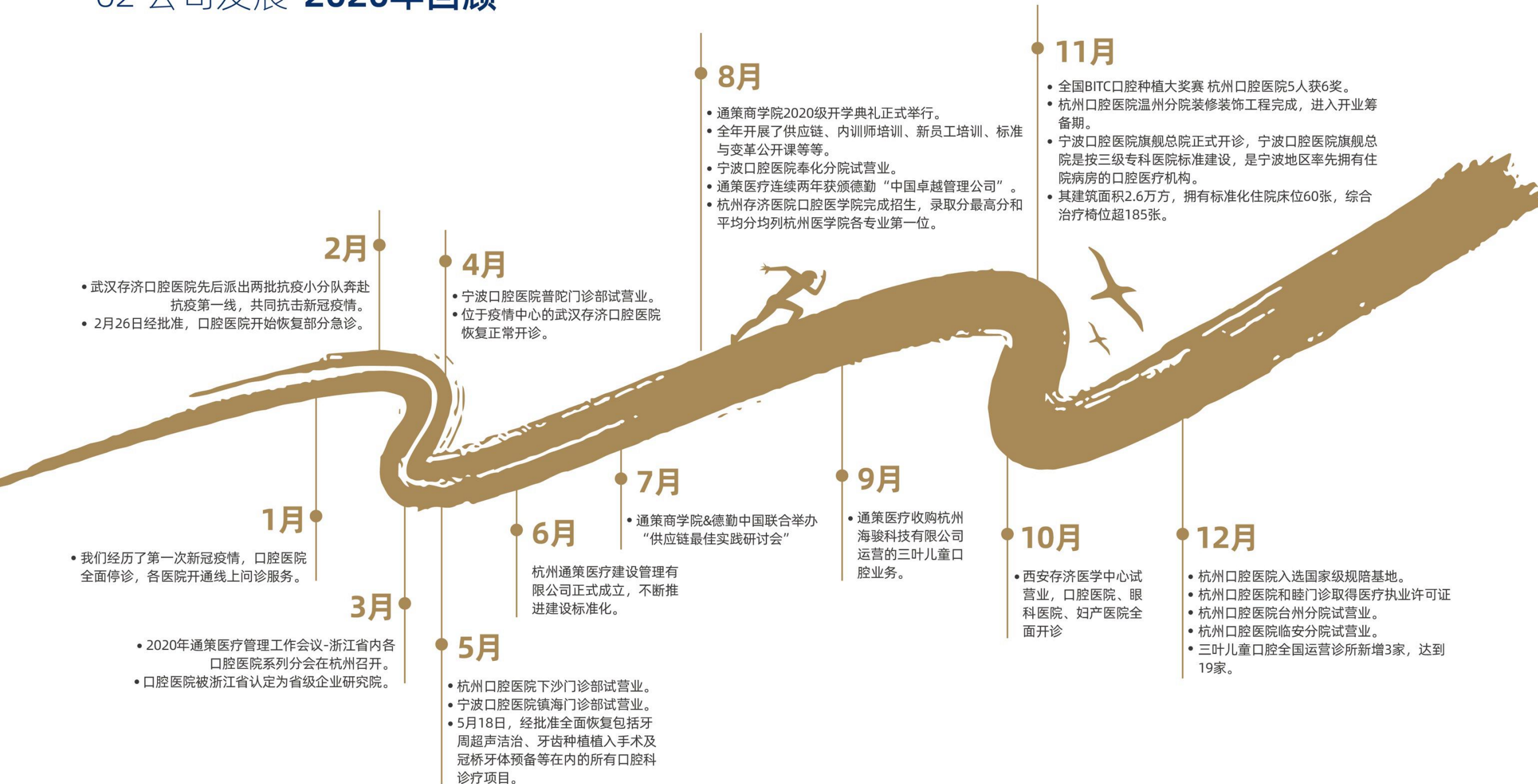
02 公司发展-核心理念



02 公司发展-通策医疗(600763.SH)发展历程



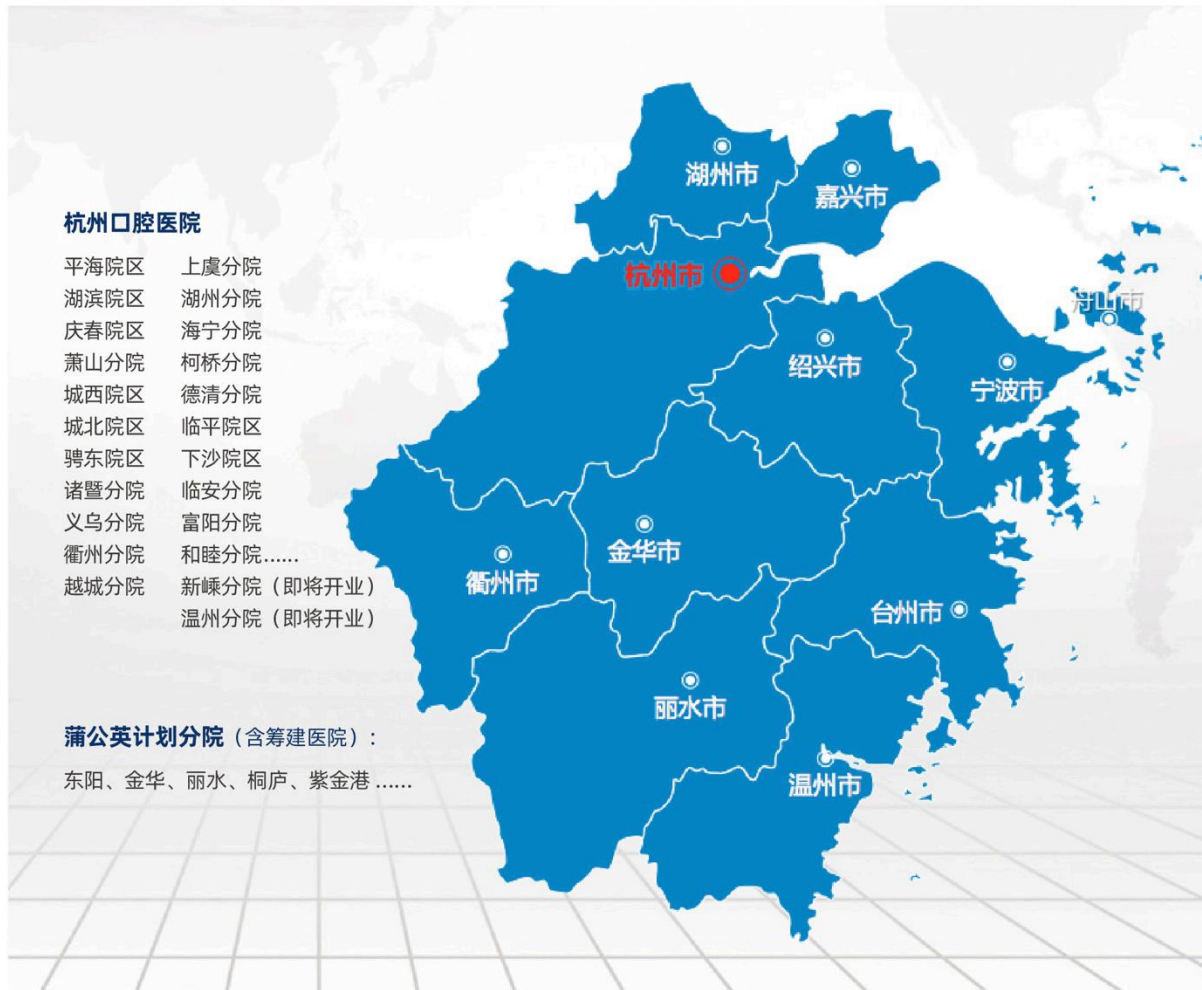
02 公司发展-2020年回顾



02 公司发展-主营业务 杭州口腔医院集团



- 通策医疗旗下目前共有**50家**口腔医疗机构，其中杭州口腔医院的布局如下图。
- 杭州口腔医院创始于1952年，深耕口腔医疗行业**69年**。杭州口腔医院现有员工**2700余名**，其中博士、硕士学历医生**350余名**。
- 2016年5月，杭州口腔医院挂牌中国科学院大学杭州口腔医院；2018年4月，杭州口腔医院集团成立，2019年6月，宁波口腔医院集团成立。



平海院区
2015年新建总院，面积3.3万㎡，牙椅330余张



湖滨院区
杭口发源地，创始于1952年



庆春院区
杭口医院集团正畸中心，三叶儿童口腔旗舰店



城西院区
位于杭州城西古荡，始建于2008年

02 公司发展-主营业务 宁波口腔医院集团 宁波口腔医院 NINGBO STOMATOLOGY HOSPITAL

- 宁波口腔医院集团是通策医疗在浙江省成立的第二家口腔医院集团，目前共有7家口腔医院，新总院已投入使用。
- 宁波口腔医院创始于2005年，2007年被通策医疗收购，经过十余年发展，成为宁波市最大的口腔医院集团总院。
- 2019年6月，宁波口腔医院集团成立。
- 2020年，宁波口腔医院新总院正式开业。



宁波口腔医院集团
面积约6000m²，牙椅90余台，待新院建成后迁址



宁波口腔医院（新建总院）
2018年购入物业用于新建总院，面积约2万余m²



定海分院
位于舟山，面积约1700m²



北仑分院
位于宁波市北仑区，面积3000m²

02 公司发展-主营业务 三叶儿童口腔 三叶儿童口腔 SanYe Pediatric Dental Clinic

- 2014年11月，通策医疗与日本长崎大学儿童齿学博士、“叶子口腔科普”创始人张野女士联合创办了“三叶儿童口腔”，致力于为广大的中国儿童提供专业的口腔健康诊疗服务。
- 2019年，三叶儿童口腔入选中国医疗专科连锁头部品牌



张野 (Seiko Ono)
三叶儿童口腔董事长 叶子科普创始人

儿童口腔医学博士、美国牙医学会会员 (ADA)、美国儿童牙医学会会员、日本长崎大学口腔医学博士，30多年北京大学、日本长崎大学儿童口腔临床工作经验，专注儿童口腔临床领域与科普教育，发表国内外论文著作30余篇。国内知名儿童口腔科普专家，微博签约自媒体80万粉丝知名医疗健康博主，将欧美儿童口腔医学先进理念引入国内，致力于儿童口腔健康事业。

03 ESG发展-可持续发展理念和管理

- 通策医疗坚持“专业创造价值”，致力于365天为每位口腔病患者提供最好的专业服务，积极践行通策模式，助力实现绿色环境、和谐社会以及可持续的医疗服务大健康目标，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值。
- 通策医疗（SH600763）上市15年来，得到了政府、社会、客户和资本市场的广泛关注，截止2020年12月23日市值达到800多亿，已成为中国医疗服务领域的佼佼者。通策医疗董事长吕建明以优异的领导才能和卓越的企业成就，荣获本次2020“金质量”之最高奖-企业领袖奖。通过专业的医疗服务推动行业与社会向资源友好型和社会友好型发展，更好地赋能社会，这是通策医疗履行ESG的根本使命。



经济责任

实现长期、良性、可持续发展。

社会责任

通策以客户第一，绝不仅仅是被迫的以消费者利益为出发点然后自我实现的商业文明的文化价值取向，而是我们内心的真实需求，是真正给我们带来愉悦、荣耀、满足、爱的能力的神奇力量，致力于在医疗健康领域贡献社会责任，助力每个客户实现对美好生活的向往，致力于实现可持续发展目标。

环境责任

通策充分发挥口腔行业龙头引导作用，运用领先科技赋能环境保护与治理，推动环境友好型商业生态的形成。

03 ESG发展-ESG全面风险管理

- 董事会是公司风险管理最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会下设审计委员会，全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，监督风险管理体系运行的有效性，对风险管理相关重大事项进行审议并向董事会提出意见和建议。

规范治理

公司治理是现代企业经营管理和规范运作的首要任务，是维护股东利益，为股东创造更多价值的重要保障。通策医疗严格依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规的要求，通过多种方式及手段不断完善公司治理结构，建立健全公司内控机制，促进公司规范运作，提高公司治理水平。

组织架构

按照《公司法》、《证券法》等相关法律法规的要求，公司制定了《通策医疗股份有限公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作细则》和《关联交易决策制度》等规章制度，建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间的相互协调和相互制衡机制。

董事会下设三个专门委员会，分别在战略、提名及薪酬、审计方面协助董事会履行决策和监控职能。公司另聘任独立董事参与决策和监督，增强了董事会决策的客观性、科学性。



03 ESG发展-完善的治理结构



股东大会

股东大会享有法律法规和公司章程规定的决策权,依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权。2020年,公司召开股东大会,对定期报告、决算报告及利润分配、董事会报告、监事会报告、内部控制及风险管理、高级管理人员业绩考核、日常关联交易等重要事项进行了审议。公司组织股东大会采用现场结合网络投票方式进行议案表决,并就与中小股东利益密切相关的议案采用中小股东单独投票方式,切实充分地维护了公司股东,特别是中小股东的合法权益。

董事会

本公司现任董事会成员6名,其中3名为独立董事,皆为各领域具有丰富经营经验及专业性强的高端人才。董事会严格按照相关规定召集召开董事会,各董事认真审议各项议案,勤勉尽责。独立董事独立履行职责,维护公司整体利益,对重大事项发表独立意见。

监事会

本公司现任监事会成员3名,其中职工监事1名,监事会对股东大会负责,对公司财务和高级管理人员的履职情况进行检查监督。并且进行现场巡视子公司从而加强对公司业务的监督。

审计委员会

为强化公司董事会决策功能,实现对公司财务收支和各项经营活动的有效监督,充分发挥公司内部控制制度的独立性、有效性,保护全体股东及利益相关者的权益,公司特设立董事会审计委员会并制定《董事会审计委员会议事规则》,主要负责在董事会领导下负责审核公司的财务信息及其披露、审查内部控制制度,公司内、外部审计的沟通、监督和核查工作。

战略委员会

为适应公司战略发展需要,增强公司核心竞争力,确定公司发展规划,健全投资决策程序,加强决策科学性,提高重大投资决策的效益和决策的质量,完善公司治理结构,公司特设立战略委员会,并制定《董事会战略委员会实施细则》,主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议。

提名及薪酬委员会

为规范公司董事及高级管理人员的产生,优化董事会组成,建立健全董事及高级管理人员的选聘以及考核和薪酬管理制度,完善公司治理结构,公司特设立董事会提名及薪酬委员会并制定《董事会提名及薪酬委员会议事规则》,负责研究、建议公司董事和高级管理人员的选择标准和程序;搜寻并对人选进行初步审查后向董事会提出建议;制定对公司董事及高级管理人员的考核标准并进行考核;研究、拟定公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案。

03 ESG发展-内部控制与风险管理



公司已建立一套比较完整且运行有效的内部控制体系，从公司层面到各业务流程层面均建立系统的内部控制及必要的内部监督机制。

公司设立审计部，向董事会审计委员会汇报。审计部依照《通策医疗股份有限公司内部审计制度》规定对公司内部控制活动进行管理和评价，对公司内部控制运行情况进行检查监督，并将检查中发现的内部控制缺陷和异常事项、改进建议及解决进展情况等形成报告，向董事会和审计委员会汇报；针对缺陷产生的根本原因制定方案，根本性解决问题，实现风险实质性消除或降低，避免内控缺陷重复发生，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供了合理保障。



公司持续完善风险管理体系，推动合同格式化，通过对总部及各业务单位开展风险调研，对来自外部环境和公司内部的主要风险进行识别和评估，持续监控风险管理体系的健全性、合理性和有效性，提升风险控制和防范能力。



本公司所有商业交往中秉承最高的诚信标准，采取零容忍态度政策，禁止任何及所有形式的贿赂、腐败、敲诈勒索和贪污。若发现有任何以上所述之情形，公司将立即终止服务并采取法律行动。同时，公司根据相关法规和现行行业实践披露有关参与方的信息，不允许伪造记录或虚报供应链中的各种实际运营情况。

在最高管理层倡导和监督下，公司通过内控、审计等有效措施发现违规行为，并根据相关管理规定进行处理。另一方面，公司持续开展合规建设，通过设立专门的法务处加强对业务运作执行的管理与监督，2020年通过商学院课程模式培训、宣传，强化员工的法律与合规意识。同时，公司积极参与对外沟通与互动，特别是供应商，加强与其合规体制方面的交流和连接，以开放、坦诚的姿态全面分享公司在合规运营体系建设上的努力和经验。

03 ESG发展-合规的信息披露



信息披露

公司严格遵守《信息披露管理制度》和《内幕信息知情人登记管理制度》等相关规定，真实、全面、及时地履行信息披露义务，强化内幕信息知情人登记的制度化管理，由专人负责落地内幕信息知情人的信息登记存档，并根据工作实际情况及时与交易对方有针对性地签订《保密承诺书》等文件，从而确保广大投资者享有平等的知情权，将信息披露的公平、公开、及时、透明、完善落到实处。

2020年，公司在信息披露过程中，确保内容真实、准确、及时、完整，没有虚假、误导性陈述或重大遗漏。



投资者
关系管理

除及时充分的信息披露以外，公司还通过创新运用多样化沟通渠道，严格按照相关规定要求，热情接待投资者，为投资者解疑答惑，维护良好的投资者关系，有效加深了投资者对公司经营与业务的了解与认识，向市场传递公司发展战略和投资价值。

公司证券事务部负责与投资者的交流和沟通，处理投资者的意见和诉求。投资者可通过投资者关系邮箱、投资者关系专线电话、上证e互动易平台等渠道反馈自己的意见和诉求。同时，投资者关系管理部积极参加海内外行业策略会议，与投资者进行一对一或小组交流，

2020年公司投资者沟通互动



参加策略会30余场

30 余场



接受近百家海内外机构调研

近 **百家**



召开业绩说明会4次

4 次



组织投资人走访参观医院10余次

10 余次

03 ESG发展-关键议题分析

利益相关方	关注议题	相关负责部门
消费者	<ul style="list-style-type: none"> · 保证诊疗安全 · 提升服务质量 · 建立完善的客户服务流程及客户投诉处理流程, 定期开展客户满意度调查 · 医疗服务质量与安全 	旗下各医院
员工	劳工管理、健康与安全、人力资本发展、性别平等、薪酬及考核体系 <ul style="list-style-type: none"> · 完善员工薪酬管理与绩效管理 · 建立长效人才培养机制 · 定期团队建设 	人力资源部
股东 (包括机构和中小投资者)	董事会结构、股权结构、财务报告等完善公司治理体系 <ul style="list-style-type: none"> · 及时披露日常信息 · 开设电话、邮件、网站等意见反馈平台 · 举办投资者见面会 	董事会办公室、财务部、 法律部、内控管理部、审计部
商业合作伙伴	商业道德、采购争议 <ul style="list-style-type: none"> · 建立规范、透明的供应商采招及管理流程 · 打造供应商信息平台 · 进行绿色供应链 · 了解供应商需求, 帮助供应商持续改善 	采购部、法律部、内控管理部、审计部
政府	税务合规 依法经营 <ul style="list-style-type: none"> · 关注国家宏观政策走向 · 严格遵循各级政府法律法规 政府· 积极参加政府项目	财务部
行业	大健康持续发展	医疗事业部
环境	碳排放、污水处理、医疗废弃物处理、包装材料与废弃物、绿色出行	全员
社区	<ul style="list-style-type: none"> · 慈善公益 · 积极组织义诊、宣讲活动 	医院外联部
公众	<ul style="list-style-type: none"> · 建立完善的信息披露机制 · 重视舆情管理 · 建立完善沟通机制 · 通过网站、微信等平台及时公开信息 	证券事务部及公司各部门

04 医疗服务-严格的医疗质控



取得可喜的情况, 2020年全年无重大事故

三基三严

第一季度三基三严“静脉输液操作”考核通知

考核时间: 2021.3.16、17、18				
考核地点: 0楼西楼				
参加人员: 全体护士				
具体考核安排如下:				
日期	时间	考核人员	监考人员	
3.16	10:30-17:00	全体护士	目的、注意事项	静脉输液理论监考 静脉输液操作监考
3.16 (周二)	10:30-11:30	正畸二科13人 正畸一科12人	西药房	第一组: 潘祥、刘丹丹 第二组: 王翠萍、徐珍 第一组: 魏晓玉、夏小荷 第二组: 吕春阳、潘娜
	11:30-12:30	神曜22人 外科5人		
	12:30-13:30	特需24		
	15:00-16:00	泌尿19人 消毒9人		
	16:00-17:00	儿科18人 牙体牙髓9人		
日期	时间	考核人员	监考人员	
3.17	10:30-17:00	全体护士	目的、注意事项	静脉输液理论监考 静脉输液操作监考
3.17 (周三)	10:30-11:30	特需1人 儿科15人 圆通4人	西药房	第一组: 潘祥、魏建英 第二组: 毛翠萍、李桂 第一组: 魏晓玉、徐芳敏 第二组: 魏利娟、李宇宁
	11:30-12:30	正畸二科13人 正畸一科4人		
	12:30-13:30	牙髓4人 牙体牙髓9人		
	15:00-16:00	综合11人 外科13人		
	16:00-17:00	VIP17人 牙体牙髓9人		

新员工训练营

2021年杭州口腔医院“青春启航、相伴成长”新员工训练营(计划)					
执行年月	主题	内容	形式及目的	时间	执行部门
2021年1月	业务技能篇~	口扫操作比赛	提升新护士的操作能力	1.28	护理部
2021年2月	团建篇~	包饺子	组织不回家过年的医生护士包饺子, 体现医院的人文关怀	2.10	
2021年3月	业务技能篇~	辩论赛	医生护士组队分组进行辩论	3.3	
2021年4月	业务技能篇~	岗前培训(理论、操作+考核)	让新护士更快了解医院及掌握专业技能	4.28	
2021年5月	团建篇~	新人毅行	让新护士有成就感及归属感	5.13	
2021年6月	服务礼仪篇~	医护互诉衷肠:(医护1:1)	让医护都有一个明确的定位	6.29	
2021年7月	才能篇~	介绍自己的家乡	用ppt的形式介绍家乡	7.6	
2021年8月	业务技能篇~	院感知识竞赛	让新护士更快的掌握院感知识	8.26	
2021年9月	业务技能篇~	岗前培训(理论、操作+考核)	让新护士更快了解医院及掌握专业技能	9.23	
2021年10月	服务礼仪篇~	电话接听案例分组讨论	分组进行讨论并派代表发言	10.14	
2021年11月	团建篇~	跳绳比赛	团队、个人赛	11.18	
2021年12月	才艺篇~	组对才艺表演	分组进行才艺表演	12.23	

应急预案掌握情况

护士急救知识(应急预案)掌握情况检查通知 (第四次)	
检查要求	1. 抽查护理人员应急预案掌握情况 2. 随机进行, 每个科室均覆盖
检查目的	1. 为临床工作打下坚实基础 2. 提高急救能力
检查方式	提问、口头回答
检查时间	2020年12月16到20日
检查地点	各科室
检查人群	全院护士
负责人	护理急救管理委员会全体成员
检查内容	

护理安全标准

护理安全检查内容与评分标准			
考核项目	考核内容	扣分标准	扣分
人员配备 (10分)	1. 工作人员上班时间准时到岗, 服从工作安排。 2. 岗位设置合理, 配备人员。 3. 工作人员着装整洁, 佩戴工牌。 4. 工作人员持证上岗, 证件有效。 5. 人员配备充足, 能够满足工作需要。 6. 人员配备符合岗位要求, 证件有效。 7. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 8. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 9. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 10. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。		
	1. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 2. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 3. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 4. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 5. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 6. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 7. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 8. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 9. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 10. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。		
环境设施 (10分)	1. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 2. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 3. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 4. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 5. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 6. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 7. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 8. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 9. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 10. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。		
规章制度 (10分)	1. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 2. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 3. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 4. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 5. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 6. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 7. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 8. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 9. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 10. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。		
培训考核 (10分)	1. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 2. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 3. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 4. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 5. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 6. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 7. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 8. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 9. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。 10. 护理人员配备充足, 能够满足工作需要。		

03 ESG发展-严格的医疗质控

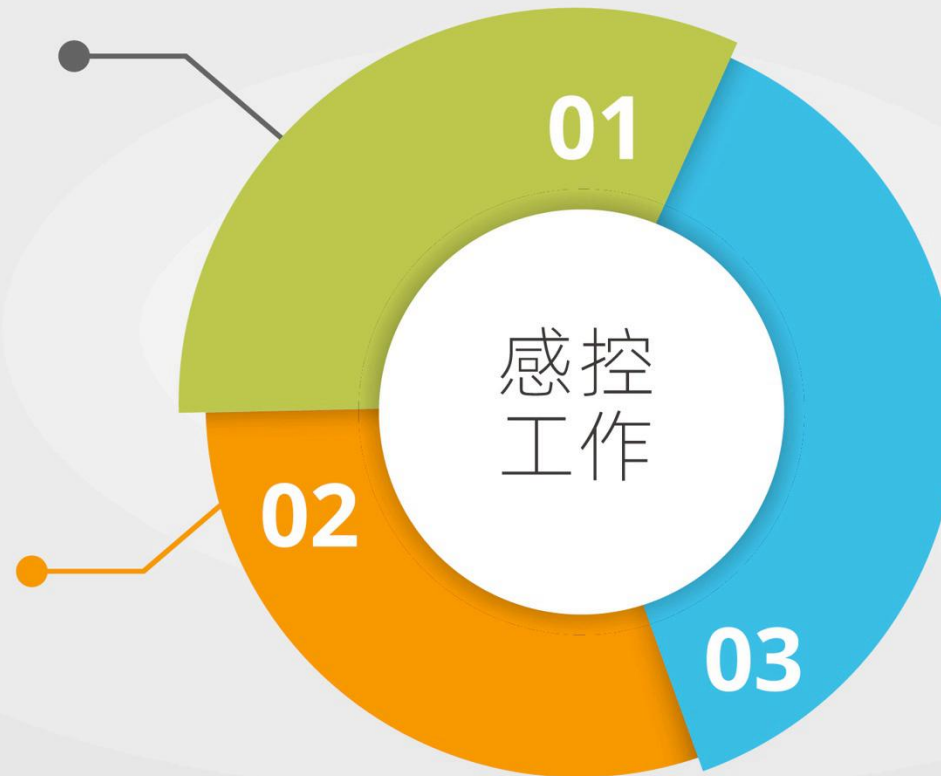


全员参与全过程的管理

消毒供应中心



医生、护士、客户

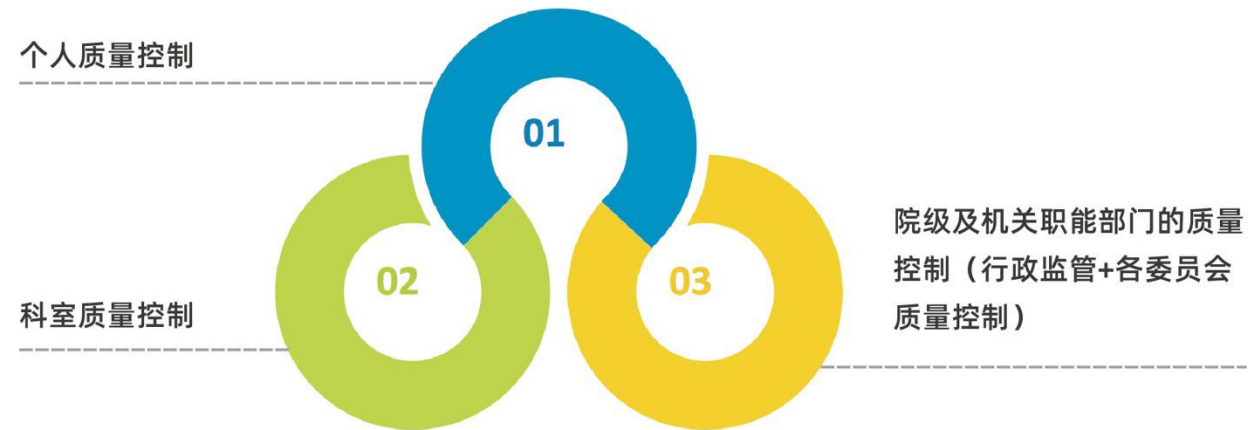


后勤、保洁



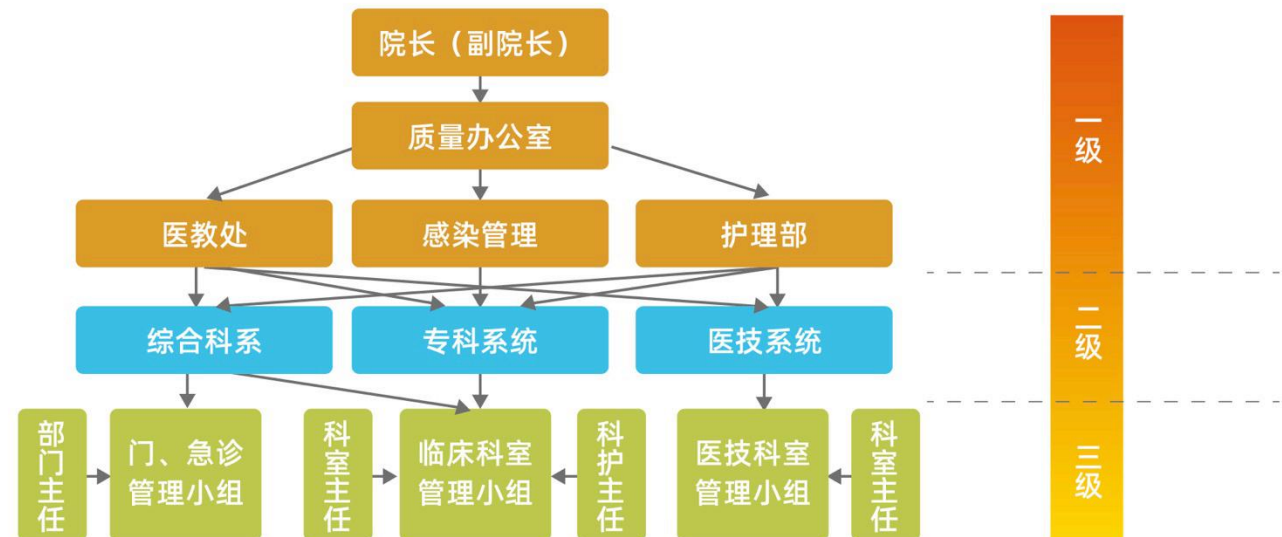
04 医疗服务-医疗质量控制

医疗质量管理的三级网络组成:



医疗质量管理组织体系

院长挂帅、分工明确
部门指导、密切协作
检查考核、评价监督
主任负责、责任追究



04 医疗服务-舒适安全的就诊环境



600平米消毒中心、50张病床.....

最高三级医院标准的新大楼



24小时急诊服务，全年365天无休

为牙疼、突发口腔外伤患者提供及时诊疗



一些患者从大城市兜回来

这里将形成**宁波口腔疑难病诊治中心**



“牙疼不能简单医牙”

这里有**多专业联合系统医疗**

04 医疗服务-学术科研

杭州口腔医院“牙颌面畸形疾病数字化”科研立项浙江省重点研发项目

浙江省科技厅评选出2021年度省重点研发计划项目并予以公示，杭州口腔医院《牙颌面畸形疾病数字化智能诊疗技术研发及产业化应用》项目入选。该项目旨在通过三维重建技术、基于深度学习的智能诊断技术、动态治疗过程的三维可视化模拟技术等关键核心技术，最终实现一套牙颌面畸形疾病数字化智能诊疗平台。

国家级第三批住院医师规培基地-杭州口腔医院

国家卫生健康委员会、财政部、国家中医药管理局发布“关于公布第三批住院医师规范化培训基地名录的通知”，杭州口腔医院位列其中。

浙江省科学技术厅文件

浙科发规〔2020〕59号

浙江省科学技术厅 关于下达2021年度省重点研发计划 项目的通知

附件

2021年度省重点研发计划立项项目清单

序号	项目编号	项目名称	承担单位	项目负责人
一、择优委托项目				
341	2021C03074	口腔及耳鼻喉疾病诊治新技术研究-口腔黏膜癌前损害光动力治疗中干细胞标志疗效评价体系建立与应用	浙江大学医学院附属口腔医院	陈谦明
342	2021C03075	口腔及耳鼻喉疾病诊治新技术研究-牙颌面畸形疾病数字化智能诊疗技术研发及产业化应用	杭州口腔医院集团有限公司	王彬
343	2021C03076	生物安全追踪溯源技术与应急处置设备研发-“一物一码”新型生物采样器及追溯管理系统研发及产业化	杭州百伴生物技术有限公司	张扬
344	2021C03077	皮肤性病与风湿免疫疾病诊治新技术研究-脐带间充质干细胞治疗特异性皮炎新技术研究	杭州医学院	张立将

附件1

第三批西医住院医师规范化培训基地名录

序号	省份	培训基地
48	浙江省	浙江大学医学院附属第四医院
49		树兰（杭州）医院
50		杭州口腔医院
51		宁波市妇女儿童医院
52		宁波市康宁医院
53		温州医科大学附属口腔医院
54		温州康宁医院
55		瑞安市人民医院（全科）
56		诸暨市人民医院（全科）

04 医疗服务-学术科研-全国BITC口腔种植大奖赛 杭州口腔医院5人获6奖

2020国际口腔种植论坛暨第九次BITC口腔种植大奖赛，杭州口腔医院捷报频传，5名医生获6个奖项。BITC是国内权威的口腔种植医生学术交流平台。其BITC种植病例大赛更是中国目前最具影响力的种植牙病例比赛之一。



04 医疗服务-学术科研-杭州口腔医院|国家级继续教育学习班圆满落幕



04 医疗服务-学术科研-年度病例大赛顺利举办



参赛医生精彩呈现了各自的病例，病例资料充实、诊疗规范、决策清晰、讨论详尽，一个个疑难病例在专家评委的点评和讨论中，逐层递进，肯定了成绩的同时，也引发了更多的思考，与会者都得到了很大的收获，相信在今后的工作中会精益求精。

通过这一份份的病例，带给我们临床工作更深的思考，同时也看到了临床医生在平时的诊疗过程中精益求精、不断思考、自我提高的过程。

04 医疗服务-学术科研-通策商学院PMP实战班培训

PMP (Project Management Professional) 指项目管理专业人士资格认证。美国项目管理协会 (PMI) 举办的项目管理专业人员 (PMP) 认证考试在全球190多个国家和地区推广, 是目前项目管理领域含金量最高的认证。它不仅帮助学习者提升现有的工作效率和改进管理过程, 还会涉及到谈判、沟通、领导力等方面, 可以减少实际工作中需要花多年时间自己摸索的经验。

通策商学院PMP实战班结合学员自身的项目, 拉齐项目成员, 讲师带领实战演练, 形成完整项目落地方案, 并做阶段评估。实战班分四期, 围绕三大板块 (建立框架、梳理流程、开发模板), 同时每期匹配专项作业及线上交流。



04 医疗服务-满意的客户服务

个性化诊疗方案设计

通策医疗用心服务每一位患者，为客户提供能够满足其需求的个性化、定制化服务。团队大专家会根据每位患者病症、身体素质、口腔情况，结合患者的需求、经济承受能力等因素，为患者制定合适的诊疗方案。



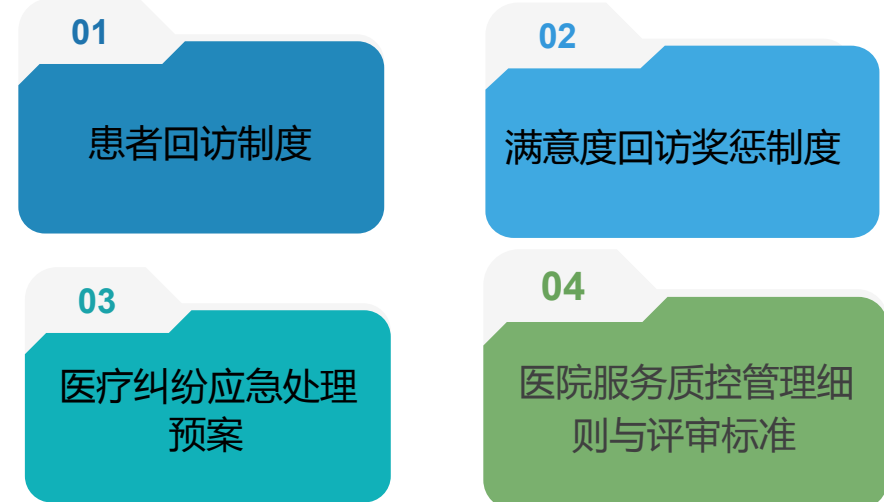
服务委员会管理

公司服务委员会致力于规范医院服务体系、流程，提升医院整体服务水平，优化患者就医体验，推进以客户满意度为指标的考核体系。公司制定了相应的《服务质控标准》并将服务情况纳入医院评审体系。标准中对医患关系、满意度调查、员工仪容仪表、行为用语、医院环境等方面制定了详细的要求。



客户满意度跟进

医院设立专门客服中心负责受理和处理客户服务类投诉，并及时反馈给相关科室人员，跟进患者诊疗情况，做好满意度调查工作，并定期回访客户，撰写客户满意度调研报告，分析客户不满意原因以及客户提出的建议，提取汇总成改进项，并跟进相关责任部门改进进展，并汇报至相关管理部门负责人。

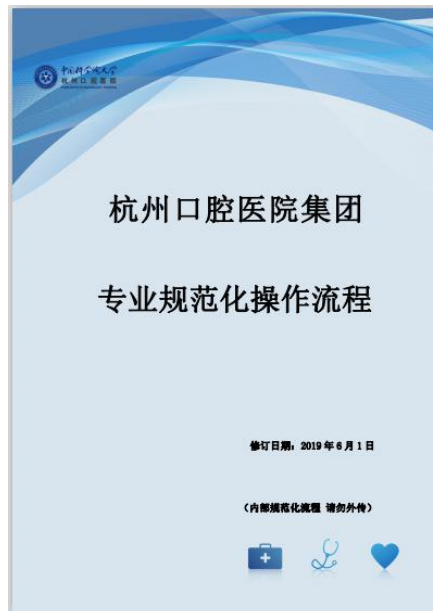


04 医疗服务-满意的客户服务

规范化诊疗

自2018年7月4日正式成立学科专业委员会以来，七个专业学组（种植学组、牙周病学组、正畸学组、修复学组、外科学组、牙体牙髓学组、儿童牙科学组）充分履行专业临床路径细则制定、专业医疗质量监督管理、专业人才梯队建设、学术交流提升、新材料新技术的引进评估等职责。

2020年狠抓落实，进一步调整杭口集团各专业学组委员会名单，构建高素质医师人才梯队，组织召开多次规范化操作研讨会，收集各院区《规范化操作流程》建议，完善各项规范化诊疗细节，形成2020年度《杭州口腔医院集团专业规范化操作流程》，保障各院区规范化诊疗顺利进行。同时，病历模版撰写及HIS系统的诊断梳理，也为各院区统一化、规范化就诊奠定了坚实的基础。



专门委员会管理

为规范依法执业行为，杭口集团各院区（分院）认真学习国家卫健委政策文件，完善各项院感规章制度，新增《医院感控培训教育制度》、《医院危险化学品的安全管理制度》、《牙科模型清洗消毒流程》等制度，积极开展医疗质控、医院感染、医疗安全自查工作，提高医疗质量，保障医疗安全。制定2020版《杭州口腔医院集团医院管理、医疗、护理、院感、服务质控管理细则与评审标准》。

医疗质量管理委员会及护理、院感质控委员会充分发挥指导、监督及考核作用，为提升医疗安全保驾护航。

案例

杭州口腔医院集团的专家组，负责医疗、院感、护理、服务质控工作的督导检查。专家组由各专业学组、客服部、各院区医务科、护理部及各相关职能部门负责人组成。

此次专家检查组分为医疗组、院感组、护理组、服务组四个小组，对通策医疗旗下所有医院进行了比以往更全面细致、更贴合临床、更注重实践的督查工作。

04 医疗服务-学院制模式



TC BUSINESS SCHOOL
通策商学院

通策商学院(Topchoice Business School)是通策集团的管理干部培训学院。学院的定位是寓管理于教育。课程体系以公司业务发展所需的视野、思维、知识和能力为出发点,融合领导力、流程管理、跨界整合等通用及创新模块,结合公司运营管理事件的案例,通过多角度、多维度的实战教学,培养具有全球视野、创新思维及综合管理能力,符合通策价值观,忠于通策事业的管理干部。

通策商学院“标准与变革”公开课

秉持精益求精的理念,通策商学院在原有的公开课基础上持续优化,致力于将每年一度的公开课打造成通策内部最具影响力的特色课程。

2020年的通策商学院公开课以“标准与变革”为主题,邀请了国内外专家就临床诊疗标准与医疗供应链战略变革的话题进行分享与讨论,欢迎集团总部与各院员工踊跃报名。



通策牙学院院长彭彬教授,中华口腔修复学委会前主委、武汉大学口腔医院修复科主任王贻宁教授,中华口腔医学会儿童口腔专委会副主委、武汉大学儿童口腔科主任宋光泰教授,中华口腔医学会牙周专委会常委轩东英教授为各学组专家代表们颁发证书

通策集团董事局主席吕建明先生、德勤中国副主席周锦昌先生为《通策商业评论》揭幕



德勤美国咨询医疗行业总监Andrew M. Wiesenthal作《口腔电子病历——谈标准化的必要性》主题分享

05 员工成长、员工情况、职业健康与安全、薪酬福利

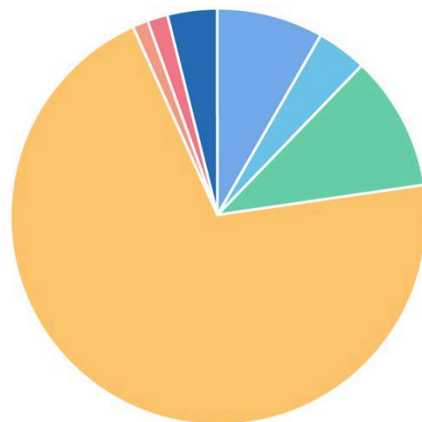
员工成长

通策医疗积极履行联合国人权宣言、RBA、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》以及各地的法律法规，不断完善人力资源规章制度，保障员工的合法权益。公司在招聘录用、绩效考核、晋级晋升、薪资福利、员工培训等涉及人事制度上，遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用等原则，致力于提供机会平等的工作环境。公司保证所有员工在工作中得到公平对待，不因员工性别、年龄、国籍、宗教信仰、党派、出生地、民族、语言、残疾、性别认同、工会成员身份等不同而有歧视行为。另外，公司也提供公开透明的职业发展环境，将依据员工的资质和能力，给予相对应的薪资待遇及公平晋升的机会，并为员工提供专业的技能培训和学历教育等发展机会。

员工情况

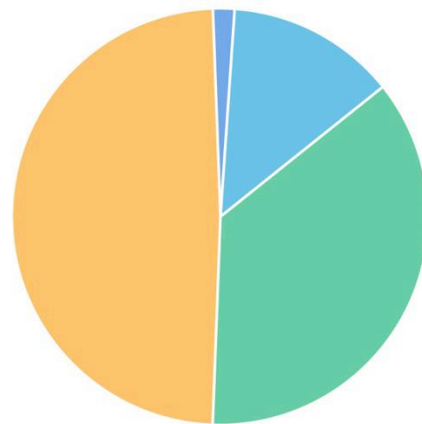
随着通策医疗事业的不断发展，员工队伍不断壮大，每年都有大批医生、护士、管理人员及各类专业人员加盟。2020年公司总人数达到4118人，相比2019年公司总人数增长1043人，同比增长22%。

重视专业人员积累

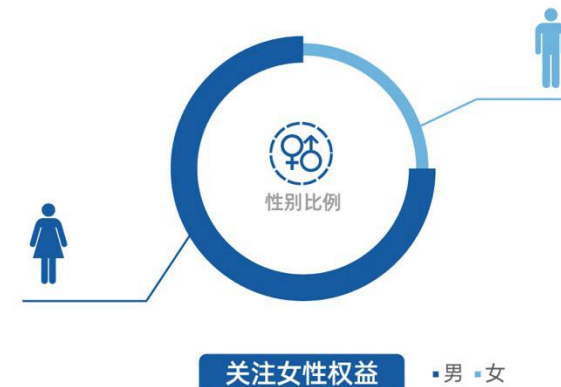


■ 管理人员 ■ 财务人员 ■ 行政人员
■ 其他人员 ■ 销售人员 ■ 卫生技术人员
■ 其他技术人员

培养专业医疗团队



■ 主任医师 ■ 主任医师 ■ 医师
■ 副主任医师



公司关注性别平等，实现多元化发展，以性别划分，**男女职工比率达到1:3**，女性员工不断凭借其自身能力，成为公司发展的中坚力量。

职业健康与安全

通策医疗重视员工的职业安全，以 OHSAS18000 安全及卫生管理体系要求为指导，对所有工作场所的健康危害因素进行严格监控和管理，关注员工心理健康，定期开展安全培训和应急演练，全力保障员工健康和安

全。2020年，本公司积极落实健康与安全管理政策，针对日常以外、疾病、交通意外、生产意外等健康安全风险，开展健康与安全培训共60场次，覆盖约8500人次，时常约857小时，随着员工的安全意识不断提升，流程的不断规范，2020年全年公司未发生工伤以及未出现工伤致死的情形。

薪酬福利

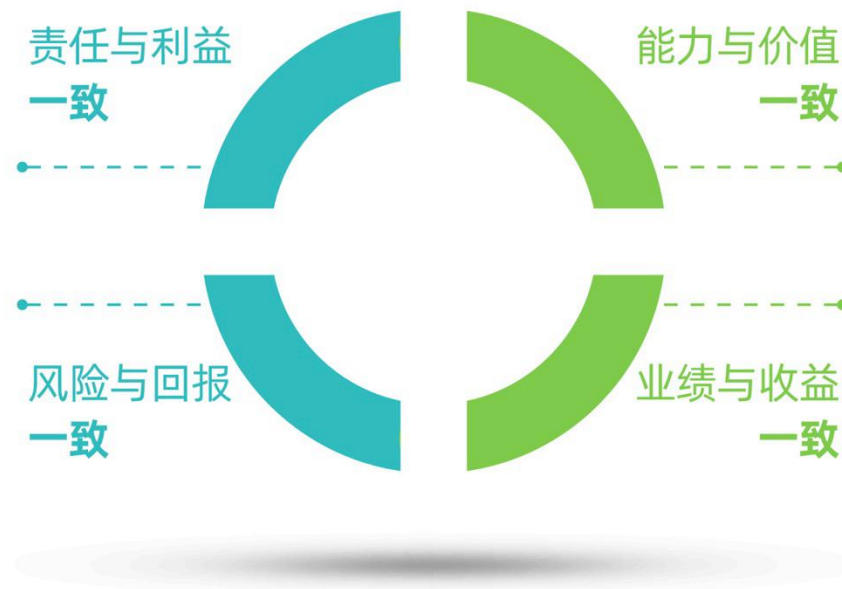
公司各部门、下属子公司基层员工自入职起薪酬福利标准均超过当地最低工资，CEO与员工平均薪酬比率为3.05，男女基本薪资比例为1:1，公平且无任何歧视。

根据公司战略及业务发展现状，公司实施全面薪酬管理政策，并建立科学规范的薪酬收入分配制度，坚持按劳分配、效率优先、兼顾公平的原则。通过外部薪酬水平分析，公司采用薪酬领先型策略，保持薪酬水平对外具有一定的竞争性，有效降低内部核心人员流失率，提升外部人才的引进效率，促进公司人才梯度结构的优化。

公司执行以业绩目标完成结果为导向的绩效考核激励机制，体现员工“责任与利益一致”，“能力与价值一致”，“风险与回报一致”，“业绩与收益一致”的目标，有效促进公司各项业务能够持续、健康及快速的发展。公司针对总部及下属医院管理团队制定相应的考核激励政策，以目标为导向，以结果为考核依据，有效激励各类员工。

员工培训

公司积极推进员工的学习与成长，以引导员工职业发展作为构建幸福企业的重要指标故规划一系列完整的教育训练，为不同资历、不同岗位的员工提供符合自己发展需要的教育训练课程，内容涵盖通识类、管理类、专业类等多个类别，无论是医疗人才、财务人才、管理人才都能获得最好的学习机会。2020年公司共计组织培训1607次，受众50465人。目前，公司管理团队稳定、技术人才队伍不断发展壮大，已经形成了一批具有多学科专业背景和多年丰富行业经验对公司理念以及模式有着深刻的理解的高素质人才队伍。



- ▶ 总部职能人员以岗位职责履行为根本，工作效率提升为关键，业务有效支持为原则，建立目标考核体系，与其配套相应的岗位晋升、薪酬调整、职级晋升及年终奖金激励机制，充分体现职能员工价值贡献。
- ▶ 公司关于下属各医院，针对院长管理团队及行政职能人员建立医院经营目标考核方案，以财务经济指标为主，经营管理指标相结合，全面考核评估各家医院经营管理发展情况。公司针对各家医院考核结果核算激励奖金总包，医院在考核奖金总包基础上，结合医院内部考核结果，进行医院二次奖金分配，实施员工差异化激励。
- ▶ 打造医生集团，全面集结医生专家资源，建立医生合伙人分级激励机制，以较好的医生资源服务于广大患者。
- ▶ 公司当前处于快速发展期，各个医院项目在有序推进。公司实施全面人才管理战略，配套特殊薪酬。

美好生活

公司始终相信员工是公司的宝贵财富，通过组织各类员工活动，注重员工身心健康，丰富员业余生活，增强员工对企业的认同感、归属感和幸福感，使通策医疗大家庭温暖团结

员工培训

公司积极推进员工的学习与成长，以引导员工职业发展作为构建幸福企业的重要指标故规划一系列完整的教育训练，为不同资历、不同岗位的员工提供符合自己发展需要的教育训练课程，内容涵盖通识类、管理类、专业类等多个类别，无论是医疗人才、财务人才、管理人才都能获得最好的学习机会。2020年公司共计组织培训1426次，受众22117人。目前，公司管理团队稳定、技术人才队伍不断发展壮大，已经形成了一批具有多学科专业背景和多年丰富行业经验对公司理念以及模式有着深刻的理解的高素质人才队伍



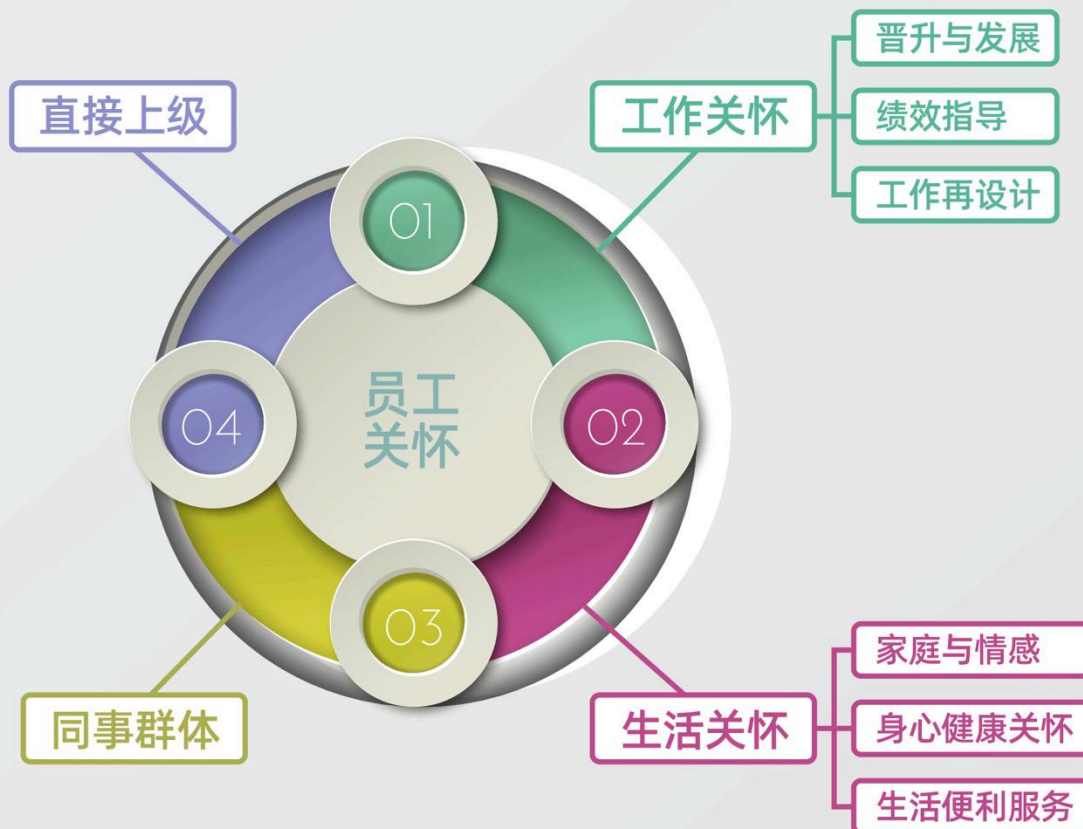
员工关怀策略 多方位设计员工关怀策略

关怀提升员工
归属感和组织凝聚力

让员工感觉企业是一个大家庭，对他们像对待家人一样！
一个关爱员工的企业必将使员工满意度上升、凝聚力提高！
员工稳定性增加，从而留住员工。

正面向导

表扬、认可、尊重、鼓励



关怀类别	内容	形式
生日关怀	员工生日时，进行生日慰问	生日礼券、生日会
生病慰问	对因病住院的员工给予慰问	送上水果、康乃馨、生病补贴
喜事慰问	员工结婚时，送上祝福	祝福礼物与红包
员工谈心	了解需求	逐个访谈
团建活动	组织各种团队活动	院、科二级团建
健康关怀	关注员工健康问题	定期组织员工体检
联谊活动	组织员工联谊、解决单身问题	工会组织
离职祝福	离职员工节日祝福	短信邮件、礼品礼金形式

绿色医院

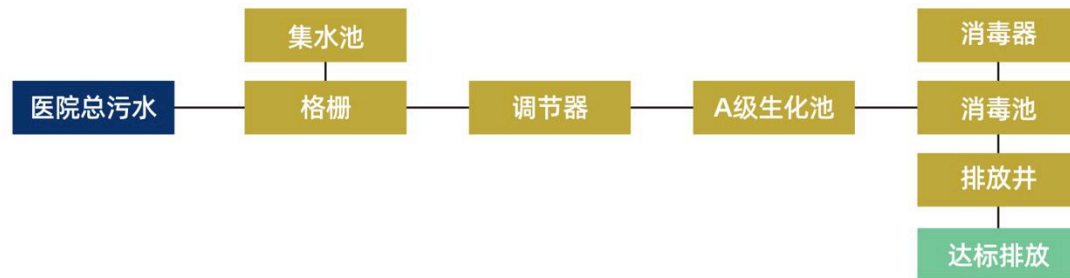
通策医疗在追求企业成长与突破的同时，亦注重环境保护，提升社会价值，将绿色管理融入企业经营中，就气候变迁、能源管理、水管理、废弃物管理及空气污染防制等方面执行各项持续改善行动，期许企业营运能与环境共生共荣。公司依照国家相关环境保护法律法规和规章制度，如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等，结合自身医疗服务行业实际规范，建立了一套完备的环保管理网络，从建设到运营各层面增强全公司环保意识，共创美好环境。

污废处理

公司在生产过程中排放的污染物主要为普通垃圾、危险废弃物和水污染物，其中普通垃圾分为可回收废弃物和不可回收废弃物；危险废弃物主要为医疗废物和废液；水污染物主要是指造成水体水质、水中生物群落以及水体底泥质量恶化的各种有害废弃物。2020年共计处理污水11万吨（其中氨废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水7.6万吨），废弃物584.17吨，（其中危险废弃物占比26%），温室气体排放11吨，大气污染物1.35吨。

污水处理方面，公司建立了严格的《污水处理制度》、《污水处理管理制度》、《医院污水管理监测制度》、《污水处理岗位职责》、《医院污水处理应急预案》等一系列制度，所有的水污染物，均经过公司污水处理站预处理，达标后再排放。

采用先进的A+消毒法生物处理



对医疗废弃物，公司建立了《医疗废物管理制度》、《临床科室医疗废物管理制度》、《医疗废物集中处理制度》、《医疗废物分类收集制度》等15项制度，经过对医疗废物分类处理，有效处理各污染物，降低医疗废物对环境的危害和污染。



节能减排

通策医疗密切注意全球气候变迁趋势与国际应变方向，善尽企业对环境保护及爱护地球的责任，将节能减碳作为企业经营的要求之一。

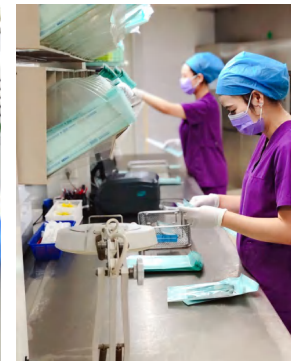
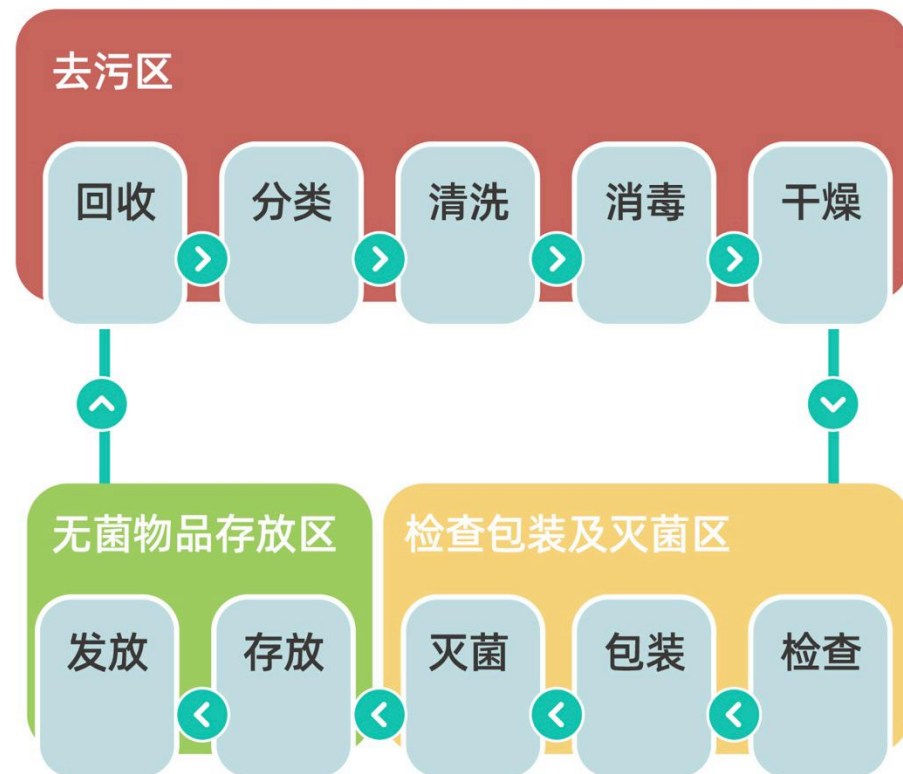
公司通过把控材料使用、周转和回收利用，规范施工标准，减少拆改，减少建筑垃圾的产生；从设计、规划、采购等各个环节考虑节能降耗。建立信息化办公系统，通过OA、项目管理软件、供应链信息平台等，减少办公用纸的消耗；提高工作质量及效率。

凭借公司一系列的举措，以及员工的积极配合，2020年公司共计消耗能源800万千瓦小时，贯彻了绿色医院的经营理念，为人与自然的和谐贡献自己的力量。

消毒供应

大街小巷，随处可见口腔医院、门诊的身影。当有治疗或保健需求时，您会把以下什么条件摆在第一位？在我们的眼里，毫无疑问，会选择——消毒。

拔牙、洗牙、补牙等口腔诊疗过程中，诊疗器械与患者的血液、唾液、其他分泌物及口腔组织频繁接触。如果诊疗器械消毒灭菌效果不彻底，极易造成交叉感染，可能造成病毒的传播，对患者的身体，公司对消毒供应中心制定了严格的操作流程使流程达到洁污分区，减少医疗耗材、设备的流失和损耗，降低医院感染的风险。



供应链管理优化

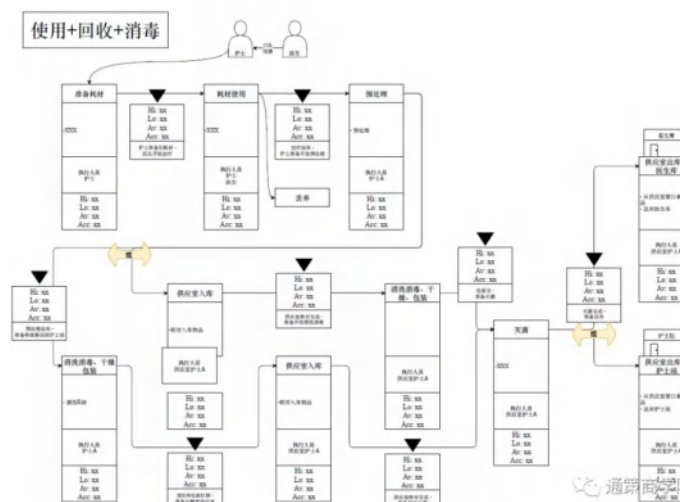
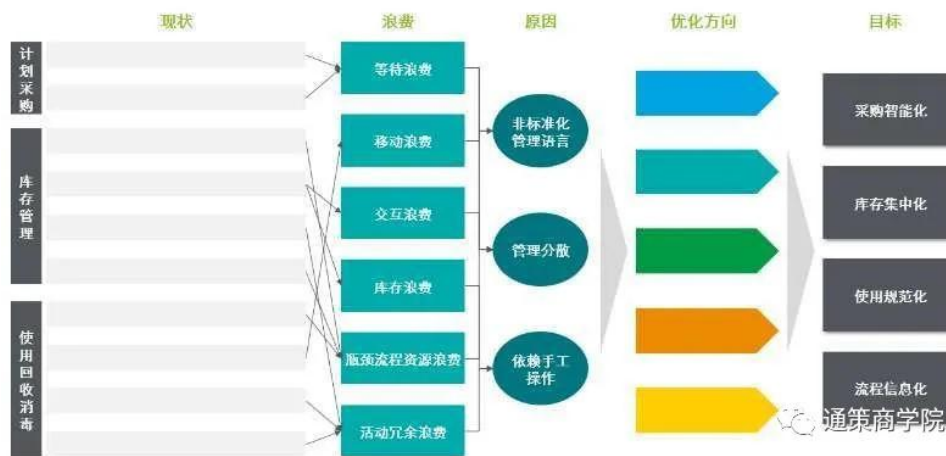
通策商学院联合德勤、战略供应链部、杭州口腔医院城北院区共同开展供应链流程优化现场改善工作研讨会，以持续改善为目标，使用价值流图分析对当前流程和优化后的流程进行了探讨和现场改善工作。

确定流程范围和价值、深入现场作业

梳理流程和数据，绘制价值流图

整合数据、识别浪费、评估流程、优化方案

体系内供应链现状梳理



社会公益

案例

抗疫情活动——致敬“逆行者”！宁波口腔医院设立200万“抗疫天使”金

齐心协力，共战疫情——我院潘凌峰副院长亲自带领医院其他医生，积极报名疫情防控工作，加入志愿者队伍！在疫情面前，他们选择舍小家为大家，团结一致、共克时艰。



武汉  加油

众志成城 齐心抗疫



抗疫，我们在行动！

“抗疫天使”金

为赴鄂抗疫医护人员

设立专项

200万“抗疫天使”金

社会公益

志愿学雷锋 义诊暖人心

使所有人都看得起牙，不怕看牙，让所有人都拥有一口好牙，是通策一直以来的目标。为实现这一目标，公司始终践行社会义务，持社会利益与企业利益相统一，通过积极组织、参与各类公益活动，为更多人提供专业的服务。

口腔医疗服务板块，通策医疗希望能让所有人享受口腔健康的权利，了解口腔保健知识、提高口腔保健意识、享受美好生活；在辅助生殖领域，通策重视每户家庭对孩子的期盼，积极开展公益活动，帮助有需求的人群实现家庭的完整。为此，我们鼓励员工发扬志愿精神，通过大量的义诊、宣讲活动，让自己的专业知识能够为更多人提供帮助。

2020年通策医疗下属各家医院共计组织义诊248场、宣讲255次，受众7万余人，公司通过持续的开展公益活动，一方面提升了公司的影响力，更重要的是将健康的医疗理念传递给每一位有需求的人。



社会公益

口腔“疫”线，我们一起坚守！
坚守使命，是无悔选择。
穿上隔离服、戴上口罩和防护镜，
穿梭于临床中那挺拔的身姿，
让他们成为了疫情来袭时最美的身影



健康浙江-口腔行动

为深入贯彻落实《“健康中国2030”规划纲要》，响应国家卫健委《健康口腔行动方案（2019—2025年）》，通策医疗还与浙江慈善联合总会、瑞典诺保科共同发起“健康浙江-口腔行动”切实推进“健康浙江”进程，在新中国成立70周年之际，面向全浙江省缺牙患者，提供免费种植牙名额或更多补助，让更多缺牙人群能种得起牙，拥有一口好牙。

“健康浙江-口腔行动”种植牙计划以专家为核心，组织种植、牙周、修复、正畸的医生形成小组。专家在团队接诊模式中做诊断、诊疗方案设计并参与部分关键的治疗环节。多学科协同诊疗模式，使患者获得全面的治疗。

2020年西溪口腔高峰论坛—种植分会&舒适化治疗分会于2020年11月7日至9日在杭州口腔医院城西院区顺利举办。本次会议由杭州口腔医院城西院区主办，士卓曼集团、迈世通有限公司协办。



口腔健康行

炎热的夏季，很多人都喜欢饮用冰镇饮料，夜宵烧烤更是成为聚餐会友必不可少的选项，但是大家很容易忽略，这些喜好极易引发一系列的口腔问题，因此，夏季如何呵护我们的牙齿就变得尤为重要！作为口腔宣传科普者，通策医疗一直在为口腔健康普及而努力，为大家宣传更多的口腔保健知识，增强大家观念和意识，能让大家都拥有一口好牙！公司下属医院在炎热的七月进行了一系列的活动义诊，讲座，体验日...帮助市民培养健康的口腔习惯。



口腔健康行

为增强家长和儿童的口腔保健意识，寓教于乐，公司始终坚持举办“小小牙医体验活动”，让孩子们通过真实的体验，了解自己的牙齿，并学会今后怎么样去保护好牙齿。在小小牙医课堂上，我院儿牙医生为小牙医们讲解牙齿的结构，发展过程，怎样刷牙以及一系列的口腔保健知识，教导小朋友和家长们保护好牙齿和口腔卫生。



爱在妇幼 • 生殖公益援助

昆明市妇幼保健院波恩生殖医学中心与滇医通联合发起“爱在妇幼●生殖公益援助”慈善项目。

各级领导的带领下，中心诊疗水平不断提高，同时，作为百年老院中一个特色科室，中心始终以强烈的社会责任感积极投身于公益事业。自2018年至今，共举办大型公益活动5期，逾500对不孕症夫妇报名参加，其中，超过200名患者已在我中心得到有效的帮扶、诊疗。

在中心成立五周年，超千例“试管”宝宝诞生之际，昆明市妇幼保健院波恩生殖医学中心将投入百万公益基金，联合滇医通平台，再为1000对生育困难家庭带来福音。



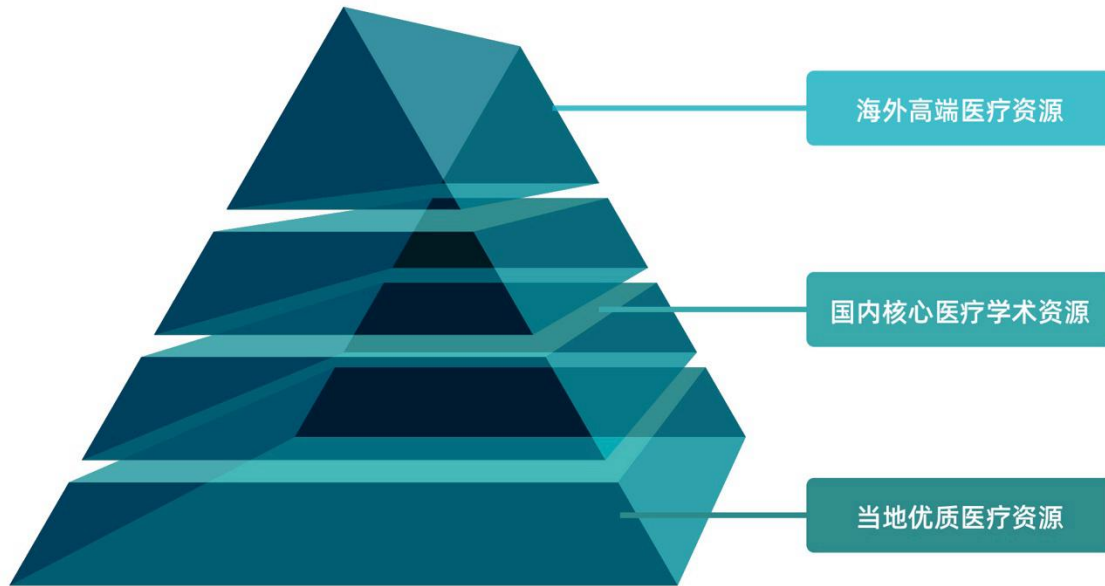
回馈社会

通策医疗一路走来得到了社会各界的支持与帮助，公司也希望能够将自己的成果回馈给社会，最大限度地造福更多民众，让精准医学惠及更多家庭，让通策的服务走进更多人的心中。因此，除了义诊、宣讲外，通策也想为更多有需求的群众，提供更多种类、更有针对性的服务。

合作伙伴

通策医疗及控股股东持续与国内外知名院校、医院等高水平医疗资源合作合作，向世界最好的医院学管理，争创国际一流，让医疗回归医疗本质，以医生集团为中心，努力打造以价值观为导向的专业化、国际化、医教研一体化的生态系统。

通策与重要的医疗设备供应商在建立互信的基础上，增加合作深度，扩大合作范围，设备使用的安全性、可靠性得到加强，临床医生也通过各种培训和学术交流，熟练掌握设备操作。



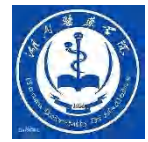
海外高端医疗资源



国内核心医疗学术资源



当地优质医疗资源



稳定成长的上市公司

影响力角色	我们的关键绩效
稳定成长的上市公司	总资产 30.64亿元
	净资产 21.5亿元
	净利润 4.93亿元
	门诊人次 207万
	每股收益 1.54元
	近3年利润增长率 ≥30% ;
	所得税费用 1.35亿元
有温度的企业公民	义诊活动 905次
	宣讲活动 1068次
	碳排放 -
	污水处理 2.9万吨
有吸引力的雇主	员工人数 4118人
	医生数 1259人
	医疗服务人力成本 6.37亿元

角色影响力绩效

董事会、监事会人员结构 (2020 年) (单位: 人)

董事会				监事会		
	非独立董事	独立董事	合计	股东监事	职工监事	合计
人数	4	3	7	2	1	3

董事会、监事会人员性别与年龄比例 (2020 年) (单位: %)

董事会						监事会				
指标	男性	女性	30岁及以下	30-60岁	60岁以上	男性	女性	30岁及以下	30-60岁	60岁以上
比例	71	29	0	86	14	67	33	0	67	33

董事会、监事会人员结构 (2020 年) (单位: 人)

指标	2020	2019	2018
合规内控宣导活动覆盖率 (%)	100	100	100
风险管理工作人员培训覆盖率 (%)	100	100	100

角色影响力绩效

医院面积 (平方)	161233
牙椅数 (张)	1986
医生数 (人)	1259
护士数 (人)	1539
医护人员总数	3968
门诊量 (初诊量+复诊量)	2073546
初诊量 (人次)	361370
复诊量 (人次)	1682154
义诊 (次)	905
义诊受众 (人次)	93090
宣讲 (次)	1068
宣讲受众 (次)	287939
学术交流 (次)	81
论文 (篇方)	29
获奖 (次)	101
培训 (场)	2636
培训时长 (小时)	19822.3
培训受众 (人次)	84700
专利 (个)	25
年污水处理量 (吨)	29549.7

角色影响力绩效

专业构成类别	专业构成人数	比例
管理人员	199	4.83%
销售人员	65	1.58%
卫生技术人员	3,064	74.41%
其中：医生	1381	33.54%
医技	169	4.10%
护士	1514	36.77%
其它技术人员	56	1.36%
财务人员	104	2.53%
行政人员	435	10.56%
其他人员	255	6.19%
合计	4,118	

教育程度类别	数量(人)	比例
硕博及以上	475	11.53%
本科	1,304	31.67%
大专及以下	2,339	56.80%
合计	4,118	

专业构成类别	专业构成人数
员工离职率	3%以下
员工培训覆盖率	100%

董事会声明

通策医疗在董事会执行委员会层面设立了 ESG 管理职能模块，我们推行董事会全面监督，开展一年两次的 ESG 沟通会议，识别和评估 ESG 风险、审核管理政策、审核 ESG 计划和目标、审议 ESG 绩效考核，最终统筹专业公司落实与执行。

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，通策医疗 ESG 管理团队动态评估 ESG 议题的重要性，讨论并确定公司在环境、社会和公司治理方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。



ESG 风险管理

公司不断优化治理架构、管控 ESG 风险，将 ESG 风险与全面风险管理体系做出了系统性融合，确保治理体系由上至下全面覆盖。



全民服务

2020 年，公司全力推进让每个人都有一口好牙的理念及目标，积极为每位患者做好口腔医疗的全面服务。



气候变化应对

公司持续降低自身运营所产生的碳足迹，并引导员工进行绿色生活、绿色工作的方法及行为，响应碳中和号召。

本报告已详尽披露通策医疗在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，得到本公司董事会审议通过。

ESG关键绩效指标索引

ESG关键绩效指标索引			
指标编号	所属指标/单位	表现指标	所在章节
环境	温室气体排放	以公吨计的温室气体排放总量	污废处理
	大气污染物	以千克计的氮氧化物、硫氧化物、持续性有机物、挥发性有机化合物、有害物、颗粒物的大气污染物排放量	污废处理
	水	用水量(立方米)	污废处理
		循环利用水量在总水量占比	污废处理
	能源	能源消耗总量(千瓦时)	节能减排
		可再生能源利用比例	节能减排
	废弃物 (水、固体、危险品)	生产过程中产生的废弃物总量(公吨)	污废处理
		危险废物占比	污废处理
		循环利用废弃物占比	污废处理
		含氮废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水排放量(千克)	污废处理
社会	劳动力	劳动力性别构成比例(关键岗位女性职工比例)	员工情况
		员工接受的培训时长	员工培训
		薪资	薪酬福利
	健康与安全	可记录工伤事故率	职业健康与安全
		致死率	职业健康与安全
公司治理	治理量化指标	CEO与员工平均薪酬比率	薪酬福利
		董事会女性成员比例	组织架构
		组织架构	组织架构
		公司制度	内部控制体系
		三会运作	组织架构