

RICI HEALTHCARE
HOLDINGS LIMITED
瑞慈醫療服務控股
有限公司



2017

環境、社會及管治報告

THE ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT





環境、社會及管治報告目錄

環境、社會及管治報告	3
實質性議題管理	4
利益相關方溝通	6
環境保護	8
環保管理合規	8
環保行為推廣	9
資源使用與消耗	10
環境污染物控制與排放	11
優質服務踐行	13
提供優質服務	13
社會榮譽	14
醫療投訴與醫療糾紛	15
客戶隱私保護	16
供應商管理	17
供應商篩選機制	17
供應商定期評估	18
我們的員工	19
企業文化	19
人才的可持續發展	20
先鋒僱主	20
健康與安全	21
發展及培訓	23
員工關懷	24
社區投資	25
公益捐助	25
醫療義診服務	26
健康安全教育	26
反貪污	27

環境、社會及管治報告

瑞慈醫療服務控股有限公司(「本公司」，連同附屬公司統稱「本集團」)為一間投資控股公司，旗下附屬公司業務涵蓋綜合醫院、專科醫院、體檢及診所四大業務單位，目前集中於綜合醫院和體檢兩部分。本集團按照中華人民共和國相關法律法規和香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄27之《環境、社會及管治報告指引》(「報告指引」)要求，持續完善環境、社會及管治體系，堅持可持續發展戰略，致力於為社會提供優質的醫療服務。

本集團重視利益相關方在環境、社會及管治方面對我們的關切，建立了多種渠道和利益相關方進行溝通，以確定對我們重要的環境、社會及管治議題和目標，並幫助本集團在環境、社會工作方面制定基準和方針，識別可提升表現的領域，並根據每年工作進度以及收集到的利益相關方的意見進行調整。

本公司董事(「董事」)會(「董事會」)一向致力達到及維持高標準的環境、社會及管治要求。董事會負責評估及釐定本集團有關環境、社會及管治的風險，並確保本集團設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。本集團管理層定期向董事會匯報有系統的有效性，定期評估本集團的實體及營運範圍。董事會認為這對於保持問責性、公司透明度、提升本公司表現及保障股東利益至關重要。

本集團非常重視信息透明度，每年匯報其在環境、社會的實踐和進度，以負責任的態度管理成效。本報告聚焦於截至2017年12月31日，本集團在環境、社會工作方面的具體方針和表現，內容涵蓋醫院分部(南通瑞慈醫院)和體檢分部(包括本集團總部及30家已進入運營期的體檢中心)的相關表現和措施。本報告旨在為利益相關方提供本集團在環境、社會方面的目標、表現及未來計劃，包括本集團運營對環境、社會及經濟的影響。

董事認為，本公司於截至2017年12月31日之年度及直至本年報日期止已遵守報告指引所載「不遵守就解釋」條文和匯報原則。

環境、社會及管治報告

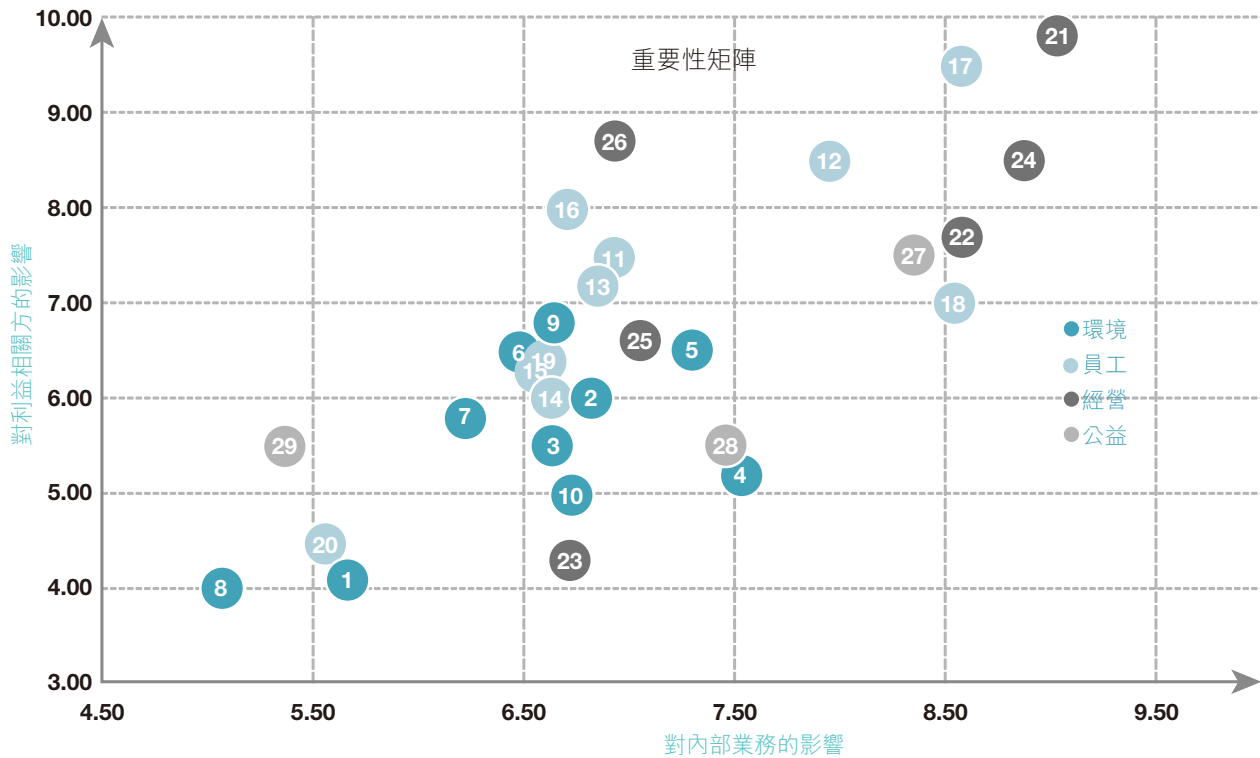
實質性議題管理

為識別並評估環境與社會的實質性議題的重要性，報告期內，本集團採用《GRI可持續發展報告標準》中實質性議題的界定流程，對可體現本集團的經濟、環境和社會影響，或對於影響利益相關方的決策十分重要的議題進行識別與排序，確定本集團管理與披露的重點議題。本集團項目組訪談了多位高級管理者，以明確其在可持續發展方面的願景以及對本報告內各類議題的評價，並採用了調查問卷方式向本集團內部各層級職員、顧客、患者及其家屬收集了反饋。進一步結合本集團業務特點與行業特點，得出本集團的實質性議題分析結果並生成了對應的重要性矩陣，經管理層審核確認。實質性議題評價及其重要性矩陣如下：

ESG報告指引層面	公司指標	編號	對內部業務的影響	對利益相關方的影響
A1排放物	廢氣排放	1	5.66	4.10
	廢水排放	2	6.82	6.00
	溫室氣體排放	3	6.64	5.50
	有害及無害廢棄物排放	4	7.53	5.20
	減少污染物排放	5	7.30	6.50
A2資源使用	能源使用	6	6.49	6.50
	水資源使用	7	6.22	5.80
	包裝材料使用	8	5.07	4.00
	節約能源消耗	9	6.64	6.80
A3環境及天然資源	環境風險管理	10	6.72	5.00
B1僱傭	員工僱傭	11	6.93	7.50
	薪酬福利	12	7.95	8.50
	民主管理	13	6.86	7.20
	多元化與平等機會	14	6.64	6.00
	員工關懷	15	6.56	6.30
B2健康與安全	體系建設	16	6.71	8.00
	風險意識	17	8.58	9.50
B3發展及培訓	員工培訓	18	8.54	7.00
	人才梯度培養	19	6.60	6.40
B4勞工準則	禁止童工和強制勞工	20	5.56	4.50

環境、社會及管治報告

ESG報告指引層面	公司指標	編號	對內部業務的影響	對利益相關方的影響
B6產品責任	服務質量	21	9.03	9.80
	廣告及標籤、隱私	22	8.58	7.70
	知識產權	23	6.72	4.30
B5供應鏈管理	供應鏈管理	24	8.87	8.50
B7反貪污	反賄賂、勒索	25	7.05	6.60
	反欺詐及洗黑錢	26	6.93	8.70
B8社區投資	公益捐助	27	8.36	7.50
	醫療義診	28	7.46	5.50
	安全教育	29	5.36	5.50



環境、社會及管治報告

利益相關方溝通

本集團非常重視與投資者及其他權益人的溝通，並視之為提升本集團表現及帶領業務運營的重要方式。建立穩定、公開透明的利益相關方溝通機制是本集團履行社會責任、推廣社會責任的重要途徑。本集團的利益相關方包括患者及其家屬、顧客、員工、合作夥伴與供應商、股東與投資者、政府機構和當地社區。在日常運營中，本集團定期通過正式和非正式渠道積極與投資者及權益人進行多種形式溝通。

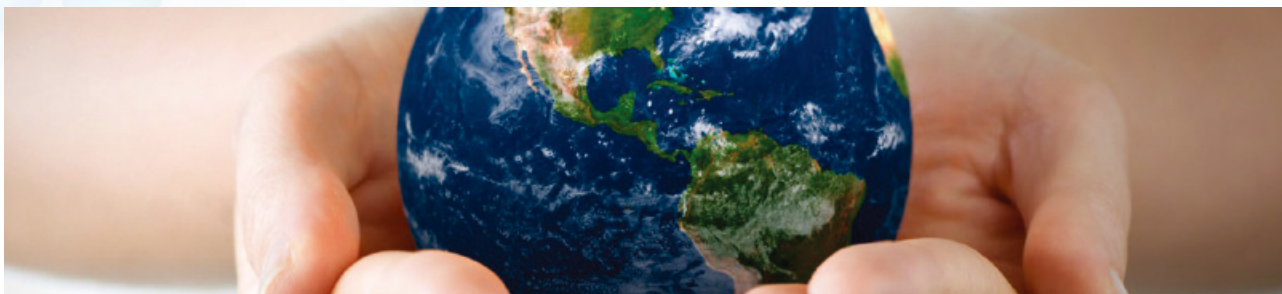
利益相關方溝通機制

利益相關方	定義	利益訴求	溝通方式	回應方式
顧客／患者及其家屬	本集團現有和潛在顧客／患者及其家屬	方便、快捷、可靠、優質的健康服務	顧客／患者及其家屬滿意度調查、健康宣傳、客服電話回訪、社區活動	以提升客戶滿意度為核心，提供高效優質的服務、創新的服務形式，同時履行保護顧客／患者及其家屬的個人隱私等權益維護職責
股東	本公司股份持有人	良好的投資回報，公平、公正、透明、及時的信息披露	股東大會、各種投資者關係活動、投資者熱線、電子郵件及傳真溝通平台、公司公告	以投資者價值最大化理念為引領，實現穩健的經營、良好的經營業績和積極的投資者關係管理
政府機構	各級政府；衛生計生行政機構；各級工商局、稅務局等行政管理機構	促進國家經濟發展、支持民生	政策指示、工作匯報、日常溝通	合規管理、規範經營、積極落實國家宏觀經濟政策

環境、社會及管治報告

利益相關方	定義	利益訴求	溝通方式	回應方式
員工	為本集團服務的員工， 無論聘用方式和期限	穩定就業、合理的福利 待遇、潔淨安全的工作 環境、良好的成長空間	員工意見徵集、員工 調研、心理諮詢、 團隊建設活動	以提升員工滿意度為 核心，保障員工合法 權益，實現共同成長
環境	本集團經營所在地區， 以及所影響的其他地區 的自然環境	關注氣候變化， 支援低碳經濟發展， 建設節約型社會	信息披露、各類活動、 業務定價策略	倡導低碳出行、開展 綠色辦公、推行綠色 採購、投身綠色公益
社區	本集團經營所在地區， 以及所影響的其他地區 公眾和機構	社會和諧 增進福祉	公益義診活動、健康 知識科普活動	積極投身公益慈善、 開展志願者活動及 普及醫療健康知識
合作夥伴	本集團供應商，以及發生 交易活動的其他各類 機構	誠信互惠 公平交易	招標採購會、業務 交流合作	堅持誠信、互利、 平等協商的原則， 開展集中採購，形成 良好的長期合作關係
社會組織	行業組織以及環保、公益 等各類非營利性組織	各種有助於行業發展、 社會和諧的利益關係	資訊披露、各類活動	結合自身企業社會 責任戰略，真誠合作

環境保護



環境保護是企業公民肩負的一項重要社會責任，本集團在合法合規運營基礎上採取一切必要措施做好環境保護和污染預防工作，積極降低各類資源消耗、加大資源循環利用率，減少企業經營活動對環境的影響。同時努力降低大氣排放和固體廢棄物等各類污染物的排放，持續改善企業環境管理，並大力推行綠色辦公、低碳出行理念，創建環境友好型社會。

本集團從組織架構層面開展環境健康安全管理體系的建設工作，正逐漸形成自董事會到各業務分部的自上而下的管理機制，做到層層負責、責任到人，以落實環境健康及安全工作。各分部均設有專人負責環境健康安全工作的管理和執行，形成了職責明確、執行到位的工作小組。

本集團的經營活動對環境及天然資源的影響主要表現在對相關資源的消耗，如日常運營所需水、電、油等能源消耗。主要環境污染源為大氣排放(溫室氣體、交通工具尾氣等)，主要污染因子為二氧化碳、氮氧化物、硫氧化物、顆粒物及固體廢棄物(有害廢棄物包括醫院、體檢經營服務產生的醫療廢棄物；無害廢棄物包括生活、辦公產生的生活垃圾和廚餘垃圾)。

環保管理合規

本集團著重強調遵守環境保護相關法律法規。各下屬分支機構均按照環保法律、法規的要求，及時向當地環境管理機構進行排污申報登記，將自身納入當地環保管理機構的合法監管範圍內。在實行排污許可證制度的地區，各附屬公司均向當地環保管理部門申領並取得了《排污許可證》，或者按照流程正在申請排水許可證。本集團各附屬公司由當地環境監測機構或第三方出具的環境監測報告結果顯示，在2017年度內，各附屬公司均已實現全面控制三廢污染物排放的要求。

環保行為推廣

本集團在辦公環境設計及實際運營中始終堅持依法保護環境，落實節能減排、資源循環利用的標準，將環境保護的理念和行為融入在企業日常運營當中。本集團採取了以下環保措施，以降低企業經營對環境及天然資源的影響：

- 非工作時間關閉所有非必要耗電設備(計算機、空調、燈等)
- 增加照明燈開關數量或改為感應式，將照明燈管替換為LED燈
- 定期巡檢供水設施，檢查關閉是否及時、是否存在故障，防止供水滲漏現象的發生，杜絕跑、冒、滴、漏現象
- 用水全部產生自辦公室及醫療／體檢中心的醫護工作者在工作時間的使用。醫療健康行業要求醫護工作者須頻繁洗手、清洗工具以預防疾病傳播，故水消耗量(尤其是醫院分部的水消耗量)基於醫療需要及感染預防控制措施
- 部分辦公樓層使用雙面印刷，減少一半用紙量
- 每台打印機指定責任人並做好使用記錄
- 要求事先仔細校對待打印文件，避免出現錯誤重複打印
- 同事之間共享文件，如非必要，內部溝通以電郵、即時通訊工具替代發放紙張文件
- 鼓勵員工上下班乘坐公共交通工具；為醫院員工提供上下班接送班車，盡可能降低私家車使用率
- 多人採用私車公用方式出差時，要求同行人共享私家車以節省燃油消耗

環境保護

資源使用與消耗

本集團(體檢分部包括本集團總部及30家已進入運營期的體檢中心，醫院分部包括南通瑞慈醫院)有別於製造業，不包含生產類業務，故消耗量密度／每生產單位佔量等指標不適用。報告指引項下關鍵績效指標A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量同樣不適用於醫療行業。本集團嚴格遵守《中華人民共和國水法》、《中華人民共和國電力法》、《中華人民共和國可再生能源法》、《中華人民共和國節約能源法》及其他相關法律法規。本集團下屬各附屬公司運營用水均來自於當地市政府供水，故在求取水源方面沒有遇到問題。2017年經營服務所消耗的水、電、油、紙張統計如下：



2017年度，本集團共使用水資源317,662.10立方米，其中，體檢分部使用水資源57,820.10立方米，醫院分部使用水資源259,802.00立方米。



2017年度，本集團共使用電力資源11,961,253.64千瓦時，其中，體檢分部使用電力資源4,694,683.64千瓦時，醫院分部使用電力資源7,266,570.00千瓦時。



2017年度，本集團共使用紙張資源859,325.86千克，其中，體檢分部使用紙張資源310,357.59千克，醫院分部使用紙張資源548,968.27千克。

2017年度 油資源消耗量



2017年度，本集團共使用油資源128,417.38噸，其中，體檢分部使用油資源105,529.41噸，醫院分部使用油資源22,887.96噸。

通過一系列節能減排、降耗增效政策的貫徹落實，全體員工建立起了全面的節能環保意識，資源及能源使用效益和降低排放量方面均較大改善，明顯抑制了不合理資源及能源消費，提升了消費清潔化水平，未來要實現最大化控制資源及能源消耗總量和降低排放量的目標，仍需要付出巨大努力。

環境污染物控制與排放

本集團2017年主營業務為醫療服務。根據《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等相關法律、法規，本集團制定了《瑞慈環境衛生管理流程》，在廢氣及溫室氣體排放、排污、有害及無害廢棄物的產生控制、檢測及合規處置方面進行了規範。本集團經營服務產生的有害廢棄物主要為醫療廢棄物、醫療廢水，本集團嚴格遵守《醫療廢棄物管理辦法》、《醫療衛生機構醫療廢物管理辦法》等相關法律法規，並與當地醫療廢物集中處置單位簽訂合作協議嚴格按協議內容。產生的有害廢棄物統計如下：

體檢分部：131.97噸／年

醫院分部：118.04噸／年

環境保護

對於管理日常運營產生的無害廢棄物，本集團制定了《垃圾管理流程》，部分要求如下：

1. 加強各機構對潔淨工作環境的宣導教育，強化員工垃圾少產生及妥處理的意識
2. 各部門溝通盡量使用電郵及電子化文件，減少紙張使用，進而減少廢紙的產生
3. 所有廢品均統一放到垃圾房內，分類存放，定時清點
4. 聘請合資格的機構或組織執行清理工作

由於目前階段，無害廢棄物的數據收集機制尚不完善，無法提供準確統計數字，本集團計劃將在未來適當時機統計並及時披露該數據。

本集團有別於重工業，並無來自固定燃燒源的排放。廢氣及溫室氣體的直接排放主要來自本集團所擁有車輛的排放。本集團2017年經營服務產生的溫室氣體排放量統計如下：

排放物	業務分部	2017年度排放量
二氧化碳(噸)	體檢分部	4,012.68
	醫院分部	6,323.09
氮氧化物(千克)	體檢分部	227.36
	醫院分部	119.95
硫氧化物(千克)	體檢分部	0.92
	醫院分部	0.17
顆粒排放(千克)	體檢分部	21.79
	醫院分部	11.49

優質服務踐行



使人延年益壽、生活更健康是本集團肩負的使命。本集團不斷致力於為客戶提供優質服務，在為員工、顧客以及股東創造價值的同時追求經濟效益與社會效益的統一。

提供優質服務

醫療質量是本集團醫療服務管理的核心內容和永恒的主體，本集團把醫療質量放在工作的首位，將持續改進醫療質量、提升服務水平融入本集團各項工作中。

為規範醫療行為，加強本集團醫療服務的質量管理，保障醫療安全，維護服務對象的合法權益，全面提高醫療質量水平，提升醫療服務質量，體檢分部成立了體檢事業部服務領導小組，醫院分部成立了質量與安全管理委員會、病案管理委員會、藥事管理委員會、醫院感染管理委員會、輸血管理委員會。各質量管理與改進工作均由負責服務質量管理的全職或兼職人員開展。

同時，醫院已建立綠色通道急救服務機制，規範了協作單位或120的病員的收費、接診、檢查、搶救、治療流程，使其得到及時、規範、高效、周到的醫療服務，提高搶救成功率，減少醫療風險。

本集團針對服務質量管理工作進行了文字記錄，質量管理部門負責生成報告並定期逐級上報。通過檢查、分析、評價、反饋等措施持續改進醫療質量和服務水平。

本集團對相關全職或兼職人員制定了考核、評估標準，全程監控並持續改進醫療服務質量和服務水平。2017年末，本集團開展了以醫療質量為核心的綜合績效考評工作，考評結果顯示本集團各附屬公司的醫療質量水平相比上年度有顯著的提高。集團的醫療機構及醫療服務的所有廣告宣傳，均嚴格遵循中華人民共和國國家工商行政管理總局中華人民共和國衛生部令第26號《醫療廣告管理辦法》及《中華人民共和國廣告法》，並在集團內制定了醫療信息和醫療廣告發佈相關公司制度。

優質服務踐行

社會榮譽

本集團2017年度獲取的部分重要獎項及認證情況如下：



全國誠信民營醫院	中國醫院協會民營醫院管理分會
南通市區醫療保險服務工作先進單位	南通市人力資源和社會保障局
南通市市級臨床重點專科、首批市級護理重點專科	南通市衛生和計劃生育委員會
年度無償獻血先進單位和優秀組織者	南通市獻血工作領導小組辦公室
年度重症醫學質控信息填報表現突出獎	江蘇省重症醫學科醫療質量控制中心
南通市第一屆執業藥師職業技能競賽團體三等獎	南通市護理學會

醫療投訴與醫療糾紛

本集團嚴格遵守《中華人民共和國侵權責任法》、《醫療事故處理條例》等法律法規，高度重視醫療投訴處理工作，設有專門團隊負責醫療投訴事件的接收、處理工作，詳細記錄投訴處理進程，耐心向投訴方解釋及給予投訴者滿意答覆。在所提供服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法方面，本集團制定了一系列管理制度來保持高度合規要求。舉例如下：

- **體檢分部**
各體檢中心客服部負責接收各類體檢相關投訴與糾紛事項，總部客服部負責定期收集各體檢機構接收的各類體檢相關投訴與糾紛記錄，跟進前期投訴處理反饋，並匯總編製《全國客戶投訴清單》。
- **醫院分部**
醫院分部由醫患溝通辦公室主導投訴事項的處理，相關職能部門參與其中。醫院建立了醫療事故的處理程序與管理制度：《醫患溝通制度》、《南通瑞慈醫院投訴管理辦法》、《南通瑞慈醫院涉及經濟損失醫患糾紛的處罰辦法》、《南通瑞慈醫院相關部門在醫療糾紛處理中職責》等，其中包括醫療糾紛的收集、溝通渠道、跟進處理的時限要求、責任認定後的處罰標準、相關部門的責任分工等內容。醫患溝通辦公室負責醫療糾紛的收集、處理與跟進，建立醫療糾紛台賬記錄處理與跟進情況；醫務部及各科主任參會討論分析近期全部醫療糾紛事件，對於無法和解的醫療糾紛討論進一步解決方案。

由於本集團從事醫療服務，未涉及產品製造，故尚不存在已售或已運送產品數量中因安全與健康問題須回收情況，亦不存在產品製造質量及回收程序。

截至2017年12月31日，2017年全年本集團全國範圍共發生服務糾紛43起，體檢分部33起，醫院分部10起。分別由責任部門、售後服務團隊、醫患關係專門團隊對糾紛事件進行及時記錄事件實質，與顧客／患者溝通，必要時進行醫療事故鑒定確定責任，以求盡快妥善處理。



優質服務踐行

客戶隱私保護

本集團高度重視客戶私隱權，嚴格執行國家相關法律法規(如《醫療機構病歷管理規定》、《中華人民共和國執業醫師法》、《中華人民共和國護士管理辦法》等)和《信息數據安全管理制度》，服務客戶的同時嚴格保障客戶的數據及隱私。客戶數據安全管理主要確保客戶數據的安全儲存及使用，包括私人數據、醫療記錄、診斷、處方及其他數據。本集團指定專人保管客戶數據，定期維護用於儲存數據的相關系統數據庫。本集團已實施保密數據安全制度、規定，全部僱員須對所有客戶數據保密並接受有關數據安全政策的強制性培訓；傳輸、儲存及處置客戶資料時採取安全措施；客戶數據僅用於為客戶本身提供服務或以匿名方式作研究用途。

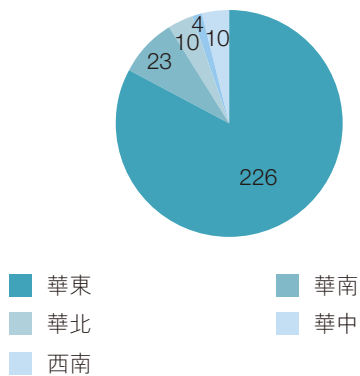
本集團採取了多項措施以確保網絡及數據安全，包括安裝網頁應用程序防火牆系統，以阻擋外部源的攻擊及惡意訪問；安裝數據庫審查系統，以監控及分析所有內部數據存取請求，主動識別、拒絕可疑數據存取請求；各體檢中心及醫院安裝內部接入網關，以控制及確保各體檢中心、醫院與中央數據庫間數據交換的安全；及安裝網關及防火牆，以限制內部計算器網絡訪問外部網絡。

報告期內，未收到任何有關違反客戶私隱權或遺失客戶資料的實證投訴。

供應商管理

供應商管理作為醫療行業質量管控的一項最重要環節，供應商的選擇直接影響本集團醫療服務的質量和水平。因此，本集團一直堅持供應商的篩選與評審過程公開透明，選擇符合我們標準的合格供應商，並且在為社會提供優質服務的基礎上，優先考慮與具有社會責任感的供應商合作。

供應商數量 按地區劃分



本集團各分部使用統一採購策略，截至2017年12月31日，本集團體檢分部、醫院分部的供應商數量共計273家，其中，華東區226家，華南區23家，華北區10家，華中區4家，西南區10家。

供應商篩選機制

基於統一的供應商評估篩選標準，本集團結合自身醫療行業的特殊性和複雜性，建立了一套成熟的採購制度。供應商篩選方面，本集團制定了嚴苛的供應商准入條件：供應商必須具備良好的服務意識和聲譽，必須本著以生產廠家、有實力的區域代理商為選擇的順序；藥品採購管理方面，本集團規定嚴格審核藥品供應企業的法定資格及質量信譽，確保採購的合理性與安全性；首營供應商／品種方面，還需經過採購部和藥事委員會的評估審批。本集團綜合考量質量保障、供貨能力、技術能力、產品價格等方面，確保選定的供應商符合本集團准入標準。

此外，為預防和打擊不正當競爭，體現雙方公平合作的精神，本集團要求全部採購類業務必須同供應商簽訂《廉潔協議》。



供應商管理

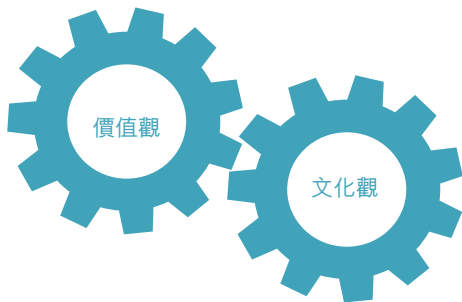
供應商定期評估

本集團建立了供應商評審制度，所用物資均從合法的、具有相應資質和有質量保證能力的供應商處採購。供應商管理方面，本集團採購部每年聯合倉儲部及實際使用部門開展供應商年度評估，從採購物資的使用情況、供貨能力、售後服務等多方面對供應商表現進行評級，形成《供應商年度評價》，管理層審閱年度評估結果，評估結果作為合格供應商選擇、不合格供應商淘汰的依據。

我們的員工

企業文化

本集團的企業文化包含價值觀和文化觀兩大方面。



- 做百年瑞慈，為社會、企業、員工、客戶構築健康資產
- 創健康家園，創新、誠信、敬業、環保，共樹企業能量
- 敬畏生命是信仰之本
- 關懷生命是道德之本
- 經營生命是幸福之本
- 優化生命是發展之本



我們為客戶守護生命
提高健康價值



我們為員工構建平台
成就自我價值



我們為投資者構築資產
回報理想收益



我們為社會建立正向價值
樹立企業典範



我們不斷創新
以創新提升服務能力



我們堅守誠信
相信誠信為立命之本



我們敬業奉獻
為每一個生命負責



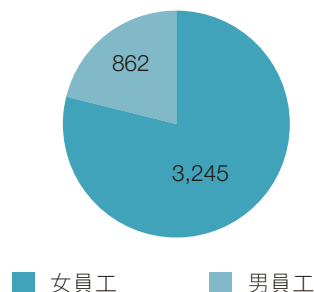
我們節約環保
構建環境可持續發展

我們的員工

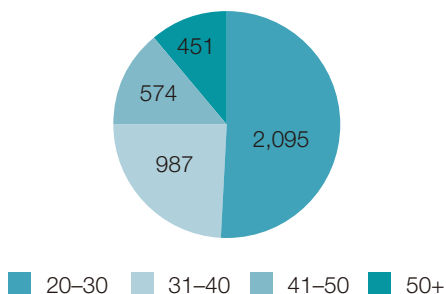
人才的可持續發展

本集團深信優秀人才是企業的寶貴資產，也是公司可持續發展的基石。本集團通過外部引進與內部培養相結合的方式積極吸引外部優秀人才的同時加強內部的培養和提升，構築起本集團的人才高地。截至2017年12月31日，本集團體檢和醫院分部共有僱員4,107名，醫院分部1,004名，體檢分部3,103名；男女員工比例21：79。

人員性別結構



人員年齡結構



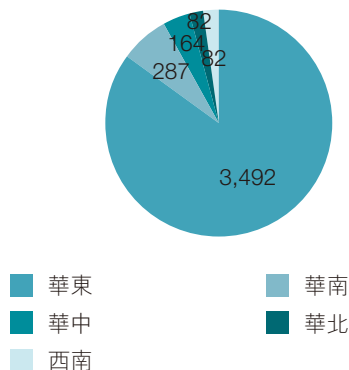
先鋒僱主

本集團堅持以優秀的企業文化熏陶人，盡職盡責為員工築建完善的發展和關愛平台。本集團嚴格執行國務院發佈的《禁止使用童工規定》，絕不僱用童工或強制勞工。本集團制定了一系列人力資源管理辦法，人力資源部嚴格檢驗應聘人員證件，核對照片確認無偽照才可登記入公司，應聘人員一律填寫入職登記表，人力資源部核對登記表信息是否與個人有效證件的信息相符。本集團嚴格遵守《國際勞工組織公約》，禁止所有形式的兒童或強制勞工。儘管未出現類似問題，本集團仍定期全面審核僱傭員工政策，確保所有僱傭措施嚴謹

推行並納入人力資源政策。2017年本集團體檢和醫院分部共擁有50歲下員工3,656人，佔比89%。越來越多的年輕人才成為本集團發展的中堅力量。

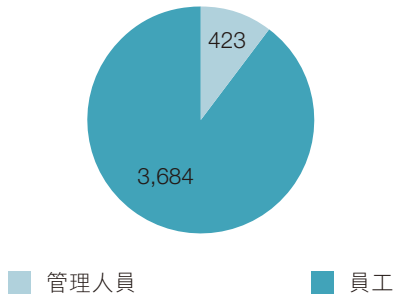
- 本集團在職成員按地區可劃分為華東區、華南區、華中區、西南區、華北區，成員比例依次為85%、7%、4%、2%、2%；
- 本集團成員按崗位特性可劃分為管理人員與普通員工，成員佔比依次為10.3%與89.7%；
- 本集團2017年度成員平均流失率為13.71%。

人員地區結構

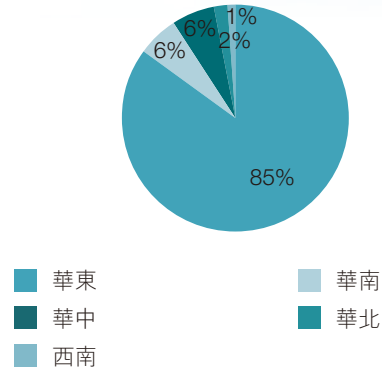


我們的員工

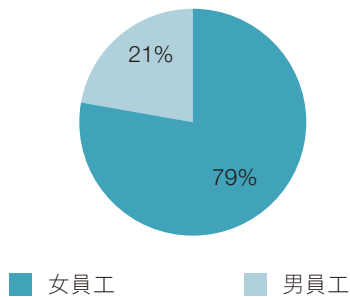
人員崗位結構



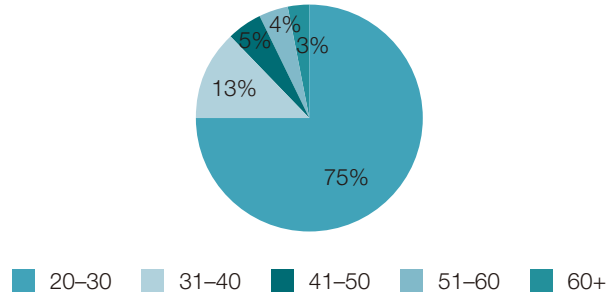
離職人員地區結構



離職人員性別結構



離職人員年齡結構



健康與安全

本集團視人力資源為最寶貴資產，致力於為所有員工提供安全、健康、和諧的工作環境。本集團從體系建設、制定技術標準、提升人員風險意識、督查與考評管理等各方面，預防控制員工的健康安全風險。2017年本集團體檢和醫院分部共發生5位員工工傷，因工傷損失工作32日，未發生員工死亡事件。

1. 體系建設

本集團根據《中華人民共和國傳染病防治法》、《醫療機構傳染病預檢分診管理辦法》、《突發公共衛生事件應急條例》制訂了《消毒隔離制度》、《感染病例監測與報告制度》、《醫務人員職業防護制度》等20項專業防護標準，並依據該標準修訂了易接觸到感染物的崗位安全操作規範。通過職業健康安全管理工作制度化、職責明確化，感染管理工作由被動轉為主動，由事後處理轉為事前預防；通過系統化、完整化的安全管理標準，降低感染率和因預防監測工作執行不力造成的感染事件，保障了員工和患者的生命財產安全。

我們的員工

2. 提升人員風險意識

本集團每年年初制定對各級人員的感染管理年度培訓計劃，並按照培訓計劃，對員工開展感染政策法規、醫療廢物處理和職業防護等相關知識與技能的培訓和考試，幫助員工熟悉職業健康與安全的規章制度和操作流程，增強預防感染事件、控制職業危害的能力。由於醫務工作面臨較大的職業風險，本集團尤其重視職業危害的防護。本集團專門成立感染管理部負責開展醫務人員職業暴露與防護，利用培訓、宣傳欄和發放小冊子等形式提高員工的自我保健意識，並安排員工定期進行健康體檢。此外，本集團還建立了多種防護醫務人員職業安全的措施，舉例如下：

防護事項	預防措施
預防感染病原物質	醫務人員應戴手套、具有防滲透性能的口罩、防護眼鏡、面罩甚至具有防滲透性能的隔離衣或者圍裙。
預防被銳器傷	為醫務人員進行銳器傷及職業暴露防護知識的培訓，增強全員的職業安全意識及自我防護意識。
預防暴露於被血源性病原體感染的危機	除了提供培訓、做好防護措施，還會對職業暴露者進行6個月的追蹤。所有職業暴露後的員工的預防用藥及相關血液檢測的費用，均可以報銷。
預防放射職業病	每年檢測放射設備的性能和定期為放射工作員工進行職業性體檢。

發展及培訓

本集團積極支持員工自身職業技能發展，借助員工知識技能的提升推動本集團業務健康發展。本集團依托企業文化開展了四大系列的培訓課程：「新員工培訓」、「領導力發展培訓」、「專業發展培訓」、「通用工作技能培訓」。

- **新員工培訓**

為幫助新員工更快適應新工作環境，更好地融入團隊，本集團為新員工提供了豐富多彩的入職培訓活動。在體檢分部，機構為新員工提供了入職培訓，包括企業介紹、員工須知、銷售及客戶相關指導等，以提高其理論水平和專業素養，所屬公司業務部門帶領新員工進行機構實地參觀，以幫助更快瞭解企業文化和制度；在醫院分部，新員工培訓以內訓和外訓的方式相結合，首先對新入職員工開展為期一周的集體培訓，繼而轉向專業性崗前技能培訓，使新員工能快速瞭解和掌握崗位職責和具體工作流程。

- **領導力發展培訓**

本集團每年1月召開一系列領導力培訓研討會或工作會議，總經理、機構負責人、各部門負責人參會。為有一定經驗的、以及資深的管理人員提供具有針對性的管理能力和領導力提升培訓項目。

- **專業發展培訓**

根據不同專業條線的特定需求，本集團對涉及關鍵崗位族群，特別是醫生、護士等，打造了系統化、深度化的職業課程。2017年度，各個條線積極開展了專業化的學習活動，通過與國內外先進企業的相互交流和走訪，使先進技術得到引用和借鑒。

- **通用工作技能培訓**

「以客人為中心」的護理型模式是本集團的核心企業文化之一，為本集團人力資源中心與企業文化部門會定期開展「服務禮儀」培訓。2017年初，通過講師授課和模擬角色等方式，積極向員工輸送服務禮儀的常識與技巧。

- **績效考評**

本集團強調「以績效考核人」，堅持績效優先、多勞多得、按勞分配、兼顧公平的分配原則，激發員工的工作積極性和創造性。本集團績效管理體系的设计、實施、結果運用都圍繞全面、客觀地評價員工的綜合績效，提高員工素質、能力、業績表現和崗位要求的匹配度。

我們的員工

本集團2017年對全部成員(包括中高級管理層)開展了恰當的職業培訓，情況分類匯總如下：



員工關懷

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》要求，始終堅持公平原則，在招聘、薪酬、晉升、解僱、工作時數、假期、其他待遇及福利政策方面，遵循公平、公開、公正原則。本集團尊重員工的多元化背景和才能，不論性別、種族、年齡、婚姻情況、殘疾、宗教等，不拘一格聘用人才，反對歧視，實現員工同等起薪，遵守同等最低工資標準，同工同酬。2017年員工構成中女員工佔79%。本集團設立了透明溝通機制，員工的意見和建議可以有效傳達至管理層。為保證招聘公平與有效，部門職責已明確設立，所有崗位均有公開的崗位職責、能力要求、考核指標及待遇標準等。依據不同崗位，應聘者需要通過一系列測評、面試、背景調查、學歷驗證等環節，經雙方達成協議後按勞動法要求簽訂勞動合同。確保員工本身權利得到保障。本集團根據業務需要，結合僱員資歷和在職表現提供公平的晉升和發展機會。

本集團嚴格遵守運營地勞動法規，為全體全職員工繳納法定福利，提供帶薪假期；為全體孕期、產期、哺乳期女員工提供符合國家和當地法律規定的假期和福利，配偶產育的男性職工享受陪產假。

本集團作為「深度體檢」的倡導者和實踐者，時刻關注自身員工的身體健康狀況。本集團制定了《員工關懷計劃》，每年為員工及家屬提供價值人民幣1,500元的免費體檢機會或優惠體檢專享禮卡，增強員工對本集團的認同感、歸屬感，讓員工與本集團共同成長和發展。

本集團2017年度開展了多項提高員工幸福感的活動項目。「三·八」婦女節當日，南通瑞慈醫院開展擲蛋比賽、男同事組成的「暖男團」為女同事贈送鮮花；國際護士節當日，南通瑞慈醫院隆重舉辦了以「護理：引領之聲感動服務」為主題的國際護士節慶祝活動；另外還舉辦了員工運動會、首屆醫師節活動、「烘焙慶中秋」等振奮人心的娛樂活動。

社區投資

本著不斷履行企業公民責任的承諾和真誠服務社會的理念，本集團積極參與各類公益捐助、義務醫療、環保健康教育等社區活動，持續為社會帶來正面改變。2017年度本集團舉辦了多項社會公益活動，投資人民幣348,828元。

公益捐助



蒸蒸日上迎新四環跑

作為2017年蒸蒸日上迎新四環跑的賽事支持商，瑞慈醫療派駐瑞慈中央診所連鎖事業部為賽事提供專業醫療急救保障支持。整個醫療急救保障方案秉持「首見首救、左右支援、同步報告」制度，將救治流程與轉運流程無縫銜接。

樂跑濠河，樂享生活

2017年7月2日，濠河風景名勝區舉辦了第二屆「樂跑濠河，樂享生活」環濠河徒步賽，瑞慈醫療作為特約贊助商全程為健跑選手提供醫療保障。「讓國人延年益壽，生活更健康」是瑞慈醫療不變的使命。濠河徒步賽以「樂享生活」為主題，鼓勵市民提升體能體質，健康生活。為保障參賽人員安全，瑞慈醫院制定了賽事醫療保障救援方案和應急預案，儲備應急救治藥品器材，派六名醫護工作者現場待命；同時瑞慈體檢南通分公司在賽事現場提供健康諮詢服務。



體育運動賽事助力

2017中國沙灘排球大滿貫南通站和國際排聯世界沙灘排球巡迴賽在南通濱江公園舉行，比賽期間包括選手和工作人員在內數百人到達現場，可以說是人聲鼎沸，選手也鬥志昂揚，瑞慈醫院為賽事提供了全程醫療保障。由於此次比賽參賽及觀賽人數多，賽程時間較長，瑞慈醫院根據南通衛計委下發的醫療衛生保障方案並結合醫院實際情況，制定了詳細的醫療保障方案，確保賽事期間所有選手、觀眾等人員的安全。作為開發區唯一的三級綜合性醫院，瑞慈醫院曾多次承擔過周邊地區各類型活動的醫療保障工作，擁有豐富的醫療保障



經驗。本次沙灘排球比賽，瑞慈醫院也用細緻熟練的醫療服務和飽滿的熱情全程助力，得到了賽事主辦方的大力稱贊。

社區投資

醫療義診服務

2017年1月18日，本集團在上海市浦東新區高橋社區衛生服務中心上煉社區衛生服務站開展「關愛健康，情暖石化」義診活動。邀請了上海交通大學附屬瑞金醫院、復旦大學附屬五官科醫院的7名主任、副主任醫師以及瑞慈診所運動康復專科的康復治療師親臨現場，為高橋石化員工提供義診服務，同時提供測量血糖血壓等服務。參與義診的醫師分別來自心內高血壓科、婦科、中醫科、消化內科、內科(全科)、眼科、耳鼻喉科以及運動康復專科，就診者紛紛感嘆，平時在醫院很難掛到號的一些專家能夠親臨社區為大家看診，這對於他們是極大的福利。

2017年10月30日，本集團舉辦連續兩日「喜慶十九大，健康常相伴」義診活動，旨在加強廣大群眾的醫學保健知識，呼籲大家關注自身身心健康。本次義診現場特邀華東醫院、瑞金醫院、仁濟醫院、長征醫院等知名三甲醫院，以及冬雷腦科醫生集團、泓心醫生集團的著名專家現場免費為市民把脈看診。本集團工作人員周到的服務、專業的態度也是受到市民們的一致好評。

本集團實現自身發展的同時，更加注重公益事業、關注國民健康，積極傳播健康理念，努力推動全民健康事業發展。

健康安全教

2017年3月24日，瑞慈診所皮膚科主任舉辦「春季過敏性皮膚病的預防與治療」健康公益講座，並對部分參與講座者進行現場皮膚治療服務。

2017年5月20日，舉辦了「520，更愛健康 — 兒童心肺復蘇及氣道梗阻急救培訓」活動，邀請6組家庭學習兒童心肺復蘇及氣道梗阻知識，並模擬急救環節。

2017年7月，由江蘇省醫學會、江蘇省醫學會圍產醫學分會主辦，南通瑞慈醫院承辦的江蘇省第十二次圍產醫學學術會議在南通召開，來自全省各家醫院的近300名產科、兒科醫務工作者參加了本次大會。大會邀請了江蘇省內外知名專家，專家們就產科、新生兒科領域的最新進展及相關問題作了學術專題講座，與臨床一線的醫務人員們分享經驗，共同討論和交流。瑞慈醫院副院長在會上作了《新生兒低血糖》專題講座，對新生兒低血糖的臨床表現、檢查、治療及預防措施等進行了詳細的講解。本次學術會議帶來了觀念和理論上的更新，更為基層醫院產科、兒科診療技術的提高與早產兒的實踐管理提供了具體可行的指導，促進江蘇省圍產醫學事業的進一步發展。

反貪污

本集團始終貫徹嚴格的反貪污政策，將「努力堅守誠信，相信誠信為立命之本」作為企業核心價值觀，堅定落實在企業日常運營中。

本集團在嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反貪污賄賂法》、《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規的基礎上，結合公司內部管理需求，制定了《本集團舞弊及違規行為條例》(附註1)，明確了舞弊及違規行為監察機制。

本集團制定了正式員工手冊(附註2)，對利益衝突、隱私及資料保密、防止賄賂及貪污等範疇提出了明確指引，要求所有員工必須遵守本集團相關制度及行為準則。員工手冊是新員工入職培訓的重要組成部分，所有新員工正式上崗前必須通過行為規範考核。

為加強廉潔從業的思想教育，提高對商業操守的認知，本集團通過線上線下相結合的方式為全體員工開展反貪污相關宣傳培訓。在本集團門戶網站上，體檢分部法務部開設了與反貪污相關線上培訓；同時在線下，醫院分部將反貪污培訓對象從醫務工作人員延伸至管理部門人員，在醫院周例會上向醫務和後勤人員開展以行業腐敗警示教育案例為主題的反貪污培訓與宣導。

採購合同包含了反舞弊反商業賄賂條款，要求第三方與公司交易過程中做到廉潔奉公、遵紀守法，提高商業道德及廉潔價值的管理文化。

本集團建立並實施了一系列反貪污的舉報和監察機制：員工可通過舉報郵箱、舉報電話直接做出舉報投訴，全部舉報以審慎保密方式跟進處理。通過部門自我監察和內部審計，及時發現並處理反貪污、反舞弊事項，降低貪污、舞弊事項帶來的負面影響。

報告期內未收到任何有關牽涉瑞慈醫療或本集團內人員貪污相關訴訟個案。

附註1：概要：為明確反舞弊工作的宗旨、概念及形式、責任歸屬、反舞弊工作常設機構及職能、指導和監督、預防和控制、舞弊案件舉報、調查、報告、投訴舉報的保密及獎勵、舞弊的補救措施及處罰、適用範圍。董事會和本公司審核委員會負責公司反舞弊行為的指導工作；本集團管理層負責建立並實施包括舞弊風險評估和預防在內的反舞弊程序及控制機制；審計部負責協助建立反舞弊機制，並在內部審計過程中合理關注和檢查可能存在的舞弊行為；各機構各部門承擔本組織內部的反舞弊工作。

環境、社會及管治報告

附註2：概要：

- 為確保維護本集團的商業和技術秘密，在勞動合同中也包括了保密協議的相關條款，須一併簽署遵守。違反保密義務，公司將隨時解除聘用，並不支付任何經濟補償；
- 營私舞弊，對公司利益造成重大損害的員工，公司將隨時解除聘用，並不支付任何經濟補償；
- 員工於任職期間不得尋求或接受任何客戶、供應商、競爭對手、零售商、經銷商或者公司的其他合作夥伴的個人恩惠或者欠款；
- 員工於任職期間不得饋贈任何可能被視為賄賂或其他非法報酬的有價之物；
- 各級員工處理個人事務或公務存在利益衝突情況時，員工或其所在單位應當事先聲明，必須及時向上級匯報，請求採取適當預控措施，預控措施包括迴避、調整權限範圍、授權許可等；
- 員工應主動參加公司反洗錢培訓，提升反洗錢意識與技能；員工於任職期間不得從事洗錢、恐怖融資等犯罪活動。



 瑞慈醫療服務控股有限公司
RICI HEALTHCARE HOLDINGS LIMITED

股份代號 Stock Code: 1526

於開曼群島註冊成立之有限公司 Incorporated in the Cayman Islands with limited liability