



New Century Healthcare Holding Co. Limited
新世紀醫療控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：1518



2024

環境、社會及
管治報告

目錄



關於本報告	2
董事會聲明	3
1. ESG管理	4
1.1 ESG管治架構	4
1.2 利益相關方溝通	5
1.3 重要性議題分析	7
2. 卓越治理 夯實發展根基	8
2.1 全面強化公司治理	8
2.2 開展守法合規經營	9
2.3 加強投資者關係管理	12
2.4 鞏固信息安全保護	13
3. 環境保護 守護地球家園	15
3.1 積極應對氣候變化	15
3.2 深化落實環境管理	19
3.3 高效利用能源資源	20
3.4 全面強化廢棄物治理	21
4. 品質服務 增進健康福祉	24
4.1 精益醫療關愛健康	24
4.2 精心護理卓越服務	26
4.3 科技賦能醫療升級	27
4.4 確保健康可及性	29
5. 以人為本 共赴美好生活	30
5.1 維護員工合法權益	30
5.2 保障員工健康安全	31
5.3 賦能員工職業成長	32
5.4 增進員工多元福祉	35
6. 回饋社會 創造共享價值	37
6.1 提升客戶優質體驗	37
6.2 打造負責任供應鏈	40
6.3 創造共贏社會價值	41
附錄	44
關鍵績效指標	44
香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》對照索引表	50

環境、社會及管治報告

關於本報告

本報告是新世紀醫療控股有限公司，並與其附屬公司合稱為「新世紀醫療」(以下簡稱「本集團」或「我們」)(香港聯合交易所股票代碼：1518)發佈的2024年度環境、社會及管治報告。我們致力於通過本報告傳達新世紀醫療在環境、社會及管治方面的理念、舉措和成果，以加深各利益相關方對我們的瞭解，促進各方之間積極有效的溝通。

報告時間

本ESG報告涵蓋的時間範圍為2024年1月1日至2024年12月31日(以下簡稱「本年度」或「報告期內」)，為保證資訊的持續性，部分內容可能需要超出該時間範圍。

報告範圍

除另外說明，本報告的披露範圍包括由新世紀醫療直接運營和管理的業務板塊及分子公司的ESG表現。

資料說明

本報告中使用的資料來源於本集團內部文件、信息統計文件、利益相關方調查及訪談等資料。本集團排放物和能源使用數據指標按照國家規定或國際標準進行統計、計算。報告涉及的貨幣種類及金額，如無特殊說明，均以人民幣為計量單位。

編製參考

本報告按照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)發表的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》所編製，並以重要性、量化性、平衡性和一致性的原則對本報告的內容進行界定和披露，並遵從指引中所載「不遵守就解釋」條款。此外，本報告中的氣候相關信息披露參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議。

「重要性」原則：本報告已在編製過程中識別主要利益相關方及其關注的ESG議題，並根據各議題的重要程度，在本報告中做有針對性的披露。

「量化性」原則：本報告採用量化的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及／或計算工具及參數的來源，均已在相應位置進行了說明。

「平衡性」原則：本報告不偏不倚地呈現本集團ESG表現，避免可能會不恰當地影響報告使用者做出決策或判斷的呈報格式。



環境、社會及管治報告（續）



「一致性」原則：除另外說明，本報告與本集團《2023年環境、社會及管治報告》使用一致的數據統計方法。

發佈形式

本報告以中文繁體版和英文兩個版本進行發佈。若在內容理解上存在差異，請以中文繁體版本為準。

董事會聲明

新世紀醫療秉持戰略遠見，深刻認知可持續發展對創造社會、環境與商業長期價值的戰略意義，持續深化ESG機制建設與管理實踐創新。作為集團最高治理決策主體，新世紀醫療董事會（簡稱「董事會」）對ESG戰略制定及信息披露工作承擔最終責任。

本集團將ESG治理深度融入企業決策體系。董事會全面督導ESG重大事務，通過定期聽取管理層專項匯報，系統評估環境與社會治理成效，追蹤戰略目標實施進度，並根據行業發展趨勢動態優化ESG戰略規劃與執行方案。

在風險管理層面，集團建立系統性ESG機遇識別機制。通過系統收集利益相關方關注焦點，開展行業重要性議題評估，據此制定可持續發展戰略框架，確保ESG要素深度融入企業戰略規劃、商業模式及經營決策全流程。

針對環境治理領域，集團已建立與主營業務相匹配的量化環境指標，並制定氣候風險應對方案。董事會定期督導目標實施進度，通過同業可持續發展實踐對標分析，動態優化綠色轉型實施路徑。

在信息披露方面，集團構建規範化ESG披露體系，通過多維數據呈現年度治理成效。ESG工作小組統籌編製年度ESG績效報告，經董事會最終審議確保報告內容完整準確，全面反映可持續發展實踐成果，杜絕重大信息缺漏或誤導性陳述。

本集團董事會已於2025年3月27日審閱並批准本報告。

環境、社會及管治報告（續）

1. ESG管理

新世紀醫療堅持踐行可持續發展理念，不斷完善ESG管理體系，致力於推動企業與環境、社會和諧共融，提升公司ESG管理水平與表現，創造可持續的企業價值。

1.1 ESG管治架構

本集團專注於為兒童和婦女群體提供高品質中高端醫療服務，依托在兒科領域專而全的服務優勢，積極拓展兒科及婦產科一體化醫療體系。我們堅守企業責任，在追求卓越診療服務的同時，高度重視經營活動對環境與社會的綜合影響，持續完善環境、社會及管治體系建設，將可持續發展理念深度融入企業運營全流程。因此，本集團構建分層管理、跨部門協同的ESG管治架構。

在ESG管治架構中，董事會作為最高決策主體，全面負責監督ESG重大事項，並對相關戰略規劃及信息披露承擔最終責任。通過定期聽取管理層ESG專項匯報，董事會系統審議本集團ESG發展願景、戰略規劃及實施政策，動態評估階段性目標完成情況。為保障ESG管理體系有效運轉，本集團設立由各職能部門及醫療機構負責人組成的ESG工作小組，主要承擔戰略實施督導、年度ESG信息披露、ESG舉措推進等職能，確保環境社會治理目標與業務發展深度融合。



環境、社會及管治報告（續）



1.2 利益相關方溝通

利益相關方的意見和建議對於我們的業務決策和發展至關重要。本集團高度重視利益相關方，積極了解並傾聽其對ESG管理策略及實踐工作的期望，並以此作為我們優化管理策略與實踐的重要考量。我們依據自身業務特點與運營狀況，並借鑒全球同行經驗與實踐，識別了包括政府及監管機構、客戶、股東及投資者、員工、供應商、學術及研究機構、社區在內的主要利益相關方，並建立了適用不同利益相關方表達關切議題的溝通方式。

主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通渠道
股東及投資者	醫療服務質量 反貪污 勞工準則 人才吸引 排放物管理 應對氣候變化	股東大會 官方網站 定期報告 適時公告、通函及新聞稿
政府及監管機構	合規 反貪污 醫療服務質量 勞工準則 排放物管理 應對氣候變化	例行報告與納稅 合規監管 信息披露 實地考察／走訪
員工	勞工準則 人才吸引 健康與安全 發展與培訓	培訓及會議 績效評估 員工滿意度調查 電郵與通告 團隊建設活動
客戶	醫療服務質量 客戶滿意度 環境及天然資源 隱私與數據安全	患者滿意度調查 客戶服務熱線 電子郵箱與公眾號 面對面會議及拜訪

環境、社會及管治報告（續）

主要利益相關方	關注ESG議題	主要溝通渠道
供應商	供應鏈管理 醫療服務質量 知識產權保護	定期溝通 定期審核
學術及研究機構	行業合作 醫療服務質量 知識產權保護	學術交流 會議論壇
社區	排放物管理 資源使用 環境及天然資源	社區活動 公益活動 日常運營



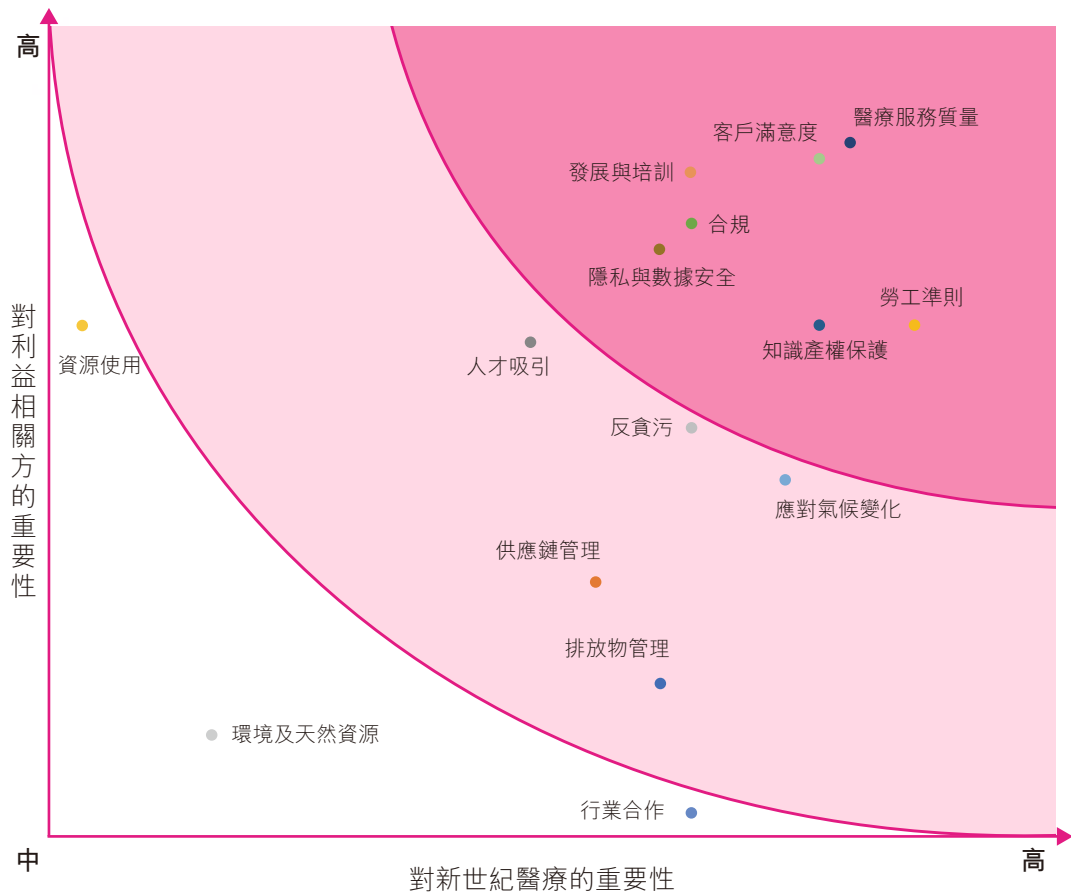
環境、社會及管治報告（續）



1.3 重要性議題分析

本集團每年均開展ESG重要性議題識別工作，探究ESG議題與公司業務的相關性及對公司ESG工作的重要性程度，分析其在公司業務發展與環境社會方面的實質性影響。

根據本年度ESG重要性議題的評估結果，當前對本集團相對最為重要的議題為：醫療服務質量、客戶滿意度、勞工準則、發展與培訓、合規、知識產權保護、隱私與數據安全。



環境、社會及管治報告（續）

2. 卓越治理 夯實發展根基

卓越的企業治理是企業可持續發展的基石，也是贏得投資者信任和市場尊重的關鍵。新世紀醫療在依法治企的基礎上，致力於建立一個透明、公平、高效的治理體系，確保公司的決策和運營符合法律法規，以保障自身穩健運行和長期發展，努力實現企業的可持續發展和價值創造。

2.1 全面強化公司治理

董事會

本集團董事會由11名成員組成，包含3名執行董事、4名非執行董事和4名獨立非執行董事。董事會負責領導及控制本集團，並監督本集團的業務、策略決策及表現，且透過指導及監督本集團的事務而整體負責推動本集團達至成功。董事會採取客觀符合本集團利益的決策。董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會，輔助支持董事會行使職能。

董事會獨立性

本集團認識到董事會獨立性乃良好企業管治的關鍵。作為既有管治框架的一部分，本集團設有高效機制，以支持穩健的獨立董事會，並向董事會傳達獨立意見及看法。管治框架和機制每年予以檢討，以確保其有效性。

董事會現時有超過三分之一的成員為獨立非執行董事。獨立非執行董事的薪酬會定期檢討，以保持競爭力並與其職責相關。每名獨立非執行董事的獨立性於其獲委任時及每年進行評估。董事須於董事會會議上申明其於董事會將審議的提案或交易中的直接或間接權益（如有），並於適當情況下放棄投票。如有需要，全體董事可尋求獨立專業意見。

本集團亦通過正式及非正式方式建立渠道，讓獨立非執行董事可公開表達意見，並在情況需要時以保密方式表達意見。



環境、社會及管治報告（續）



董事會多元化

為確保董事會成員多樣化，新世紀醫療董事會充分採納董事會成員多元化政策，從多個方面考慮董事會成員的多元化，包括但不限於性別、年齡、種族、國籍、語言技能、文化及教育背景、地區及行業經驗及聲譽、技術及專業技能及資格、知識等。截至報告期末，董事會成員中有三名女性董事。

2.2 開展守法合規經營

本集團始終恪守國家法律、法規，建立嚴密的內控管理體系，並結合行業特徵及企業經營實際，對內控及風險管理制度進行優化；持續鞏固內部風險管控、法律合規、審計監督及反腐敗等工作；建立全面覆蓋、職責清晰、執行高效的內控及風險管理體系，保障公司依法合規運營，促進公司健康持續發展；強化員工知識產權保護意識，規範知識產權內部申報及管理工作。

強化風險管理

我們堅持經營戰略與風險策略相一致、風險控制與經營效率及效果相平衡的原則，不斷加強風險管理組織體系建設，完善風險管理控制體系。針對重大風險所涉及的各项管理及業務流程，制定涵蓋全流程控制措施，建立多類風險或重大風險的風險管理解決方案，並對風險所涉及的業務流程，以關鍵環節為控制點，採取具體控制措施。

報告期內，本集團根據年度工作計劃，開展了多次內控內審項目，持續擴大審計覆蓋的廣度和深度。

環境、社會及管治報告（續）

反腐敗與反賄賂

本集團嚴格遵守《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，同時要求員工、供應商及商業合作夥伴等相關主體均須嚴格恪守商業道德準則，明令禁止任何商業舞弊、賄賂行為等不正當競爭手段及違法違規操作。

此外，本集團制定《反賄賂制度》《反舞弊制度》《禁止接受禮品》等內部管理制度，並對公司員工開展相關培訓，以提升員工反腐倡廉意識，切實打造風清氣正的工作氛圍。報告期內，本集團開展反腐敗培訓12次。

投訴與舉報

本集團建立了暢通的投訴舉報通道，鼓勵員工及利益相關方積極反映各種損害公司及員工利益的行為，設立舉報郵箱和電話等多樣化的渠道，對調查投訴和舉報案件積極響應。

公司員工及商業夥伴均可通過以下方式向公司舉報、投訴或報告。舉報渠道如下：


舉報電話：010-85249868

電子郵箱：business.conduct@ncich.com.cn

通訊地址：北京市朝陽區望京中環南路7號西門子中心塔樓22層



環境、社會及管治報告（續）



為保障舉報工作順利開展，規範舉報工作的職責及內容，本集團建立舉報機制，明確規定舉報事件的調查處理流程，並採取調查人迴避、舉報人保護等措施，維護舉報人權益。

投訴舉報相關管理舉措

調查人迴避

調查人員如對其具體負責的調查工作存在或可能存在利害關係，應當向其主管領導說明，經批准後進行迴避。

舉報人保護

集團規定舉報人的人身權利及其他合法權益應受到嚴格保護，任何人不得打擊報復舉報人和配合調查的員工。

舉報事件調查處理部門及其調查人員不得：

違反保密要求，洩露舉報信息；

私存、扣押、篡改、偽造、撤換、隱匿、遺失或私自銷毀舉報材料；

超越權限，擅自處理舉報材料的，嚴禁將舉報材料轉給被舉報人；

隱瞞、謊報、未按規定期限上報重大舉報信息，造成嚴重後果的；

利用舉報材料謀取個人利益或為打擊報復舉報人提供便利的；

其他違法違紀的情形。

透明採購

本集團高度重視供應商的商業道德，在與供應商簽訂的合同中包含廉潔採購和反貪污條款。例如，不得向採購人員和／或其家屬提供任何酬金、禮物或其他有形或無形之利益。

環境、社會及管治報告（續）

知識產權保護

本集團嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《企業知識產權合規管理體系要求》等相關法律法規，加大對知識產權的管理力度，樹立員工的知識產權保護意識，嚴禁公司及員工侵犯他人知識產權。

本集團亦高度重視自身知識產權保護。報告期內，集團提交了17種類別、153種商品的商標申請，目前已獲得「DOCTOR PANDA CLUB」、「熊貓醫生俱樂部」及其組合圖形等共計14種類型、90多種商品（26個商標證書）的商標權。

2.3 加強投資者關係管理

本集團高度重視信息披露管理和投資者關係管理，不斷加強信息披露的規範化管理，多渠道、多層次地與投資者溝通交流，保持公司與投資者、與市場長期穩定的良好互動關係，同時保持穩健經營。

投資者權益保護

本集團致力於贏得股東的支持和保護股東權益，專注於吸引長期投資者。我們積極管理與各類投資者的關係，滿足他們對信息披露的需求，並通過多種渠道如股東大會、調研和電子郵件等，加強與投資者的雙向溝通。

高質量信息披露

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《香港公司條例》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規要求，真實、準確、完整、及時地對外披露公司經營及治理相關事項，嚴格履行上市公司的信息披露義務，使投資者能夠更全面地、多層次地了解集團經營狀況及未來發展方向。



環境、社會及管治報告（續）



2.4 鞏固信息安全保護

為保障公司信息資產的保密性、完整性和可用性，新世紀醫療依照《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國檔案法》《中華人民共和國醫師法》《醫療技術臨床應用管理辦法》等國家相關法律法規，針對內外部各類信息的交流方式、使用及保管要求進行了規範化流程化管理，全面有效落實了信息與數據安全，最大化保障患者隱私。

保護患者隱私信息

客戶信息是企業的重要資產，更是客戶信任的體現。本集團建立患者隱私保護體系，制定《互聯網診療患者隱私保護制度》《互聯網診療業務數據安全防護制度》《保密信息等級及授權制度》《信息系統資產管理制度》《系統賬號管理制度》等內部規章制度，明確診療全流程隱私保護要求。在臨床操作中，醫生辦公室及護士站工作界面均隱藏患者疾病診斷信息；對外使用病例時需先行刪除個人隱私內容，並需獲得患者及家屬雙重授權；嚴格管理病案獲取流程，家屬需通過審核後方可申請複印病案文檔。

信息安全管理體系

隨著信息技術的快速發展和廣泛應用，信息網絡已成為醫療行業不可或缺的工具。然而，信息技術的進步也帶來了網絡攻擊手段的多樣化，使得企業面臨的安全威脅日益複雜。因此，如何有效地保障數據安全，已成為業界日益關注的熱點問題。

本集團各醫院均設立IT委員會，每季度召開一次會議，討論季度內收集到的與醫院信息化建設相關的議題並形成決議，充當基層與集團管理團隊之間的溝通橋樑，以提高集團信息化水平。報告期內，IT委員會討論通過並提交的議題包括醫療信息管理系統功能升級和移動護理系統優化等，主要採取了如下舉措：

信息管理系統升級： 在系統現有功能基礎上改進、提升了收銀及報告編寫等方面的工作效率。

環境、社會及管治報告（續）

移動護理系統優化： 為護理人員配備移動設備，與現有醫療信息管理系統對接，護理人員可在移動設備上直接獲取患者醫囑和用藥信息，提升醫囑執行質量，提高工作效率。

此外，本集團持續加大對信息安全的投入，不斷優化信息安全管理，制定《數據安全管理制度》《數據存儲管理制度》《數據採集管理制度》等內部管理制度，以保障數據安全。報告期內，我們進行漏洞掃描4次，自主滲透測試2次，並依據國家《網絡安全法》，針對所使用的醫療信息管理系統進行網絡安全等級保護第三級的測評，本年度測評得分為良，無高風險問題。

築牢網絡安全防線

報告期內，本集團持續為員工開展網絡安全與信息安全培訓。隨著EDR系統覆蓋範圍的擴大，我們對全醫院員工進行了針對性培訓，各醫院新員工入職培訓中也專門設置了網絡安全信息板塊，進一步強化了全員的安全意識。

同時，本集團新增了針對網絡安全的有效策略，重點圍繞OA系統和郵件系統的防護展開，有效攔截和防止了多次網絡攻擊。

案例：OA系統被惡意攻擊後的底層修復和攻擊防範

2024年5月，本集團OA系統突發卡頓，經排查發現系統被惡意攻擊並植入挖礦程序。信息部門迅速採取措施：通過堆棧分析定位異常進程並替換被劫持的庫文件；深度排查啟動項，關閉服務器上網權限並清除惡意程序；進行系統級加固，修復漏洞、升級補丁、部署WAF防火牆和HTTPS加密；同時全網掃描整改公網IP暴露風險，落實EDR防護。最終構建「檢測 — 處置 — 防護」閉環管理，完善了網絡安全體系。



環境、社會及管治報告（續）



3. 環境保護 守護地球家園

新世紀醫療致力於環境保護和可持續發展，積極響應國家「雙碳」目標，努力降低溫室氣體排放；嚴格遵守環保法規，確保運營的合規性；持續提高資源能源利用效率；妥善管理廢棄物，確保廢棄物達標排放，為社會和環境的可持續發展貢獻力量。

3.1 積極應對氣候變化

本集團對氣候變化議題給予極高關注，並依據《氣候信息披露指引》(TCFD)的框架，主動識別和評估業務活動中可能面臨的氣候變化風險，積極採取措施以應對氣候變化挑戰。

氣候管治

良好的氣候管治能確保應對氣候變化事宜得到有序的、系統性的管理。本集團將積極應對氣候變化融入到公司整體可持續發展策略之中，並作為可持續發展管治體系中的重要事宜，進行持續管理和監督。

董事會作為最高決策主體，全面負責監督氣候變化相關重大事項，並對相關戰略規劃及信息披露承擔最終責任。通過定期聽取管理層與氣候變化相關的匯報，董事會系統審議本集團氣候變化相關的戰略規劃及實施政策，動態評估階段性目標的完成情況。ESG工作小組主要承擔氣候變化相關的戰略實施督導、年度信息披露、舉措推進等職能，確保氣候變化目標與業務發展深度融合。

環境、社會及管治報告（續）

氣候風險管理

本集團不斷完善氣候風險管理體系，結合行業特徵及企業經營實際，整體設計、實施及監督氣候風險管理和內部控制系統，並定期檢查其有效性；本集團亦定期審查業務和運營流程，識別、評估氣候相關風險的種類和影響程度。

本集團識別和分析氣候變化相關風險主要通過內部和外部兩種方法進行：

內部評估法

流程梳理	檢查企業的業務流程，從採購到售後服務，找出每個環節可能涉及的氣候變化風險。
頭腦風暴	組織內部跨部門討論，利用不同專業知識和經驗背景，多維度識別氣候變化風險。
歷史數據分析	分析過去的事件和財務數據，找出可能與氣候變化風險相關的因素。

外部參照法

政策解讀	關注與氣候變化相關的新法規和政策，了解可能面臨的新風險。
行業對標	研究同行業企業的氣候變化實踐，識別類似風險。
利益相關者反饋	收集各利益相關方的反饋，從不同角度發現氣候變化風險。



環境、社會及管治報告（續）



氣候策略

為了更好地了解新世紀醫療面臨的氣候變化風險和機遇，我們開展氣候相關評估工作，針對氣候變化對公司營運或供應鏈產生的潛在影響進行評估，並為識別出的風險制定了應對策略與舉措。目前，我們參考TCFD技術指南，採用了不同氣候變化情景進行分析。未來，我們也將進一步加強探索氣候情境分析與評估，更全面地了解不同情境下的影響情況，從而持續提升公司的氣候適應能力。

本年度我們識別的氣候變化風險類型和應對措施如下表所示：

轉型風險	潛在風險識別與評估	應對措施
政策和法律風險	國內外相繼制定或完善氣候變化相關法律法規和政策，未來會有更多地區制定氣候相關法律法規和政策，導致本集團運營的合規成本增加。	及時更新並了解運營地實行的最新氣候相關法律法規與政策，確保產品與服務滿足合規要求。
市場風險	市場對環保標準與氣候變化的關注度不斷提升，這使得運營成本隨之上升，其中包括電價、其他能源價格上漲，以及人力成本的增加等。	鼓勵員工、客戶等在運營過程中減少碳排放；優化能源使用結構，制定節能目標，提升能源使用效率。
聲譽風險	隨著綠色發展理念的深入實施以及國家「雙碳」規劃的要求，本集團若在運營過程中對氣候造成破壞性影響，可能會造成客戶流失、員工流失、社會聲譽降低等影響。	在運營過程中貫徹環保理念，響應「雙碳」號召，積極開展節能減排工作，打造環境友好企業形象；披露已做努力和成果，向利益相關方介紹未來目標和計劃。

環境、社會及管治報告（續）

物理風險	潛在風險識別與評估	應對措施
急性風險	氣候變化導致的極端天氣如颱風、乾旱、洪水、極寒或極熱等實體風險可能影響本集團運營，危害員工健康。	密切關注氣候部門提供的極端天氣事件預報，發佈相關提醒並做好應急預案，建立快速、有效的搶險、救援和應急處理機制，努力保證醫院內員工和患者的人身安全。
慢性風險	氣候變化導致某些疾病的發生率增加。	積極提高醫療專業技術，增強自身競爭優勢。

氣候指標和目標

碳排放是應對氣候變化的核心要素。新世紀醫療已制定溫室氣體排放目標：以2022年為基準，2027年本集團單位營收溫室氣體排放量減少5%。報告期內，本集團通過一系列節能降耗與環境管理工作，實現2024年單位營收溫室氣體排放量較2022年減少20.48%。

我們每年收集並統計溫室氣體排放數據，並定期進行檢討回顧，不斷調整節能減排舉措。本報告期內，本集團的直接（範圍1）溫室氣體排放主要來自直接能源和含氟製冷劑使用，間接（範圍2）溫室氣體排放主要來自外購電力使用。

2024年度溫室氣體排放情況

直接溫室氣體排放（範圍1）：	1,413.07噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放（範圍2）：	3,895.13噸二氧化碳當量
2024年溫室氣體排放總量：	5,308.20噸二氧化碳當量
2024年溫室氣體排放強度：	0.006噸二氧化碳當量／千元



環境、社會及管治報告（續）



3.2 深化落實環境管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》，各醫院分別制定相應措施，應對可能發生的自然災害和緊急情況，例如《暴雨、暴雪應急預案》、《地震應急預案》以及《黃色代碼流程》等，旨在面對極端天氣事件或地質災害時，能夠迅速地、有效地採取行動，保障員工和公眾的安全，減少潛在的風險和損失。

暴雨、暴雪應急預案

預警響應	接到預警後，客服或行政值班人員確認現場人員情況。
風險排查	環服經理排查排水、電力和物資風險。
應急啟動	啟動應急預案，確定臨時避雨雪區域。
人員疏導	客服或行政值班隔離避雨雪區域，調集人員支援。
秩序維護	客服或行政值班安排人員疏導人群，維持秩序，安撫情緒。
搶險行動	險情出現時，環服經理組織搶險並匯報管理層。
人員安排	按客流量和時段，優先安排非一線人員或按排班參與應急。

地震應急預案

地震應急反應	指導員工和病患家屬保持鎮定，尋找安全地點躲避。
緊急避震	室內躲在床下或牆角，室外跑向空曠處。
緊急疏散	按撤離路線有序撤離到安全空地，蹲下保護頭部，遠離高大建築。
震後自救互救	醫務人員組織自救互救，協助搶救被掩埋人員。
災情速報	向上級和相關部門報告災情。
組織結構	明確小組分工，包括總指揮、疏散組、消防治安組、救護組等。

環境、社會及管治報告（續）

黃色代碼 — 災難

預警響應	話務接到外部災難預警電話後，通知行政值班，再由行政值班通知管理值班。
採取行動	管理層值班號召成立指揮中心、院內急救小組、人員待命小組、物資配備中心和財務中心；通知話務進行播報，並通知話務各小組的位置。話務播報黃色代碼及各小組位置，各小組在管理層值班的指揮下，全面開展救災工作。
威脅解除	威脅解除後，由管理層值班通知話務，話務播報威脅解除，管理層值班填寫書面報告匯報給管理委員會。

3.3 高效利用能源資源

本集團嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國城市供水條例》《電力供應與使用條例》《城鎮燃氣管理條例》《節約能源監測管理暫行規定》等法律法規，堅持綠色發展、節能減排和環境保護的理念，在運營過程中積極實施能源節約和資源節約措施。

能源：本集團下屬部分醫院將普通燈管逐步更換為節能LED燈管；鼓勵員工整合用車，合理安排順路搭車路線；對於三公里內的外出，推薦使用公共交通或自行車等低碳出行方式；內部車輛優先使用新能源車輛，減少燃油車使用頻次。

水資源：水資源管理是我們長期堅持的重要環保工作。在節水措施方面，我們持續優化用水設施，包括推行虹吸式節水馬桶，通過科學調整水箱水位實現單次沖水量減少約33%。同時，我們系統性地推進智能節水改造，安裝感應式水龍頭和紅外線淋浴設備並定期開展給排水系統檢漏和維護工作。報告期內，本集團在獲取適用水源方面不存在任何問題。

包裝：我們關注包裝材料的使用，在開具藥品時根據數量選擇大小合適的包裝袋，並鼓勵客戶在藥品少時不使用包裝袋。同時倡導並號召供應商採取減量化包裝、使用綠色包裝等措施。



環境、社會及管治報告（續）



3.4 全面強化廢棄物治理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《醫療機構水污染物排放標準》《醫療廢物管理條例》《醫療衛生機構醫療廢物管理辦法》等法律法規，以及《北京市醫療衛生機構醫療廢物管理規定》《北京市生活垃圾管理條例》等地方規定，制定並完善《節能減排管理制度》《垃圾分類管理制度》等內部制度。本集團嚴格執行各項規定，每年向環保局提交排污年報，確保日常運營工作符合環保要求，切實履行廢棄物合規排放和處理的責任。

廢氣排放

本集團定期委託專業的第三方監測機構，對排放的廢氣進行檢測，以保證廢氣排放符合規定的標準限值。

廢水排放

本集團對運營過程中產生的廢水實施持續監測，並將其收集到污水站統一處理。本集團下屬所有具備獨立排污處理能力的醫療機構均已經獲得相應的排水許可證書和排污許可證書，保障所排放的廢水達到國家規定的標準。

本集團下屬部分醫院於2023年完成了污水設備的升級改造，應用MBR生物膜加紫外線消毒處理系統，使處理後的廢氣達標排放，並有效降低了城市污水排放系統的處理壓力。2024年，我們持續應用並優化運維，確保污水處理效果的穩定性和持續性。

有害廢棄物

本集團所產生的有害廢棄物主要包括污水站污泥、廢鉛酸蓄電池、廢油漆桶、廢螢光燈管，以及維修過程中產生的廢手套和抹布等。這些危險廢棄物在完成在線申報並獲得審批後，由專門負責人進行統一收集和暫存，再交由具備相應資質的第三方機構進行無害化處理。

環境、社會及管治報告（續）

無害廢棄物

本集團的無害廢棄物主要來源於公共區域、辦公區和病區。我們專門設置無害廢棄物垃圾桶，由清潔工作人員負責每日對其進行收集處理。我們注重廢棄物的分類和回收工作，針對其中可回收利用的廢棄物，我們與具備資質的第三方機構簽訂《再生資源回收處置合同書》和《白色垃圾回收合同》在內的多項回收協議，確保資源能夠被高效地循環利用。

醫療廢棄物





本集團的醫療廢棄物主要為感染性廢棄物、損傷性廢棄物和少量廢藥。對於感染性廢棄物和損傷性廢棄物，我們委託具備相應資質的第三方機構進行無害化處理；對於廢藥，在完成在線申報並通過審批後，同樣交由第三方機構進行無害化處理。



環境、社會及管治報告（續）

環境目標

本集團確立一系列環境目標，涵蓋溫室氣體排放、資源能源使用、廢棄物管理等多個領域，旨在進一步加強公司的綠色運營，確保符合環保法規和標準，助力可持續發展目標的實現。

領域	 溫室氣體排放	 能源使用	 水資源使用	 廢棄物管理
目標與承諾	以2022年為基準，2027年本集團單位營收溫室氣體排放量 減少5% 。	以2022年為基準，2027年本集團單位營收用電量 減少2% 。	以2022年為基準，2027年本集團單位營收自來水使用量 減少2% 。	自2022年起，本集團運營產生的有害廢棄物及醫療廢棄物 保持100% 合規處理。
進展	2024年，本集團有序開展節能降耗與環境管理工作，實現2024年單位營收溫室氣體排放量較2022年 減少20.48% 。	單位營收用電量較2022年 減少25.33% 。	單位營收自來水使用量較2022年 減少23.45% 。	2024年，本集團運營產生的有害廢棄物及醫療廢棄物 保持100% 合規處理。
行動方案	未來，我們將通過進一步推廣LED節能燈具使用、加速清潔低碳能源替代、普及節水龍頭安裝率、加強員工節能節水意識宣貫、設置專人監督有害及醫療廢棄物合規處置等舉措，持續加強在溫室氣體排放、能源使用、水資源使用、廢棄物方面的管控，秉承原定目標，持續提升本集團低碳綠色發展水平。			

環境、社會及管治報告（續）

4. 品質服務 增進健康福祉

新世紀醫療注重服務品質，致力於提升服務精益水平，提高護理質量，確保為患者提供安全、高效、人性化的醫療服務。我們以科技賦能醫療，推動數字化變革，助力醫療服務升級；努力提升醫療服務可及性，為公眾健康保駕護航。

4.1 精益醫療關愛健康

本集團依托優質而全面的兒科及婦產科服務體系，致力於為婦女兒童提供更高品質的醫療服務。本集團對接國際醫療服務標準，將高質量的醫療服務與高水平的醫院管理融入日常運營，並致力於讓患者家庭體驗標準化、信息化、國際化的診療服務，切實維護患者生命健康與安全。

精益醫療質量

本集團嚴格遵守《中華人民共和國基本醫療衛生與健康促進法》《中華人民共和國執業醫師法》《中華人民共和國母嬰保健法》《中華人民共和國傳染病防治法》《醫療事故處理條例》等相關法律法規，在滿足合規要求的同時，持續為患者提供優質且有保障的醫療服務。

醫療質量保障方面，本集團於院級管理架構中設立質量保證委員會，保障醫療質量管理；制定完善的醫療預案及流程，定期進行醫療流程演練；建立安全核查制度，全力保障醫療質量、保證患者安全。

藥品質量保障方面，本集團各下屬醫療機構設立了藥事管理與藥物治療學委員會，監督、管理藥品安全質量。報告期內，我們制定了《重點監控藥品臨床應用管理制度》，加強重點監控藥品的遴選、採購、臨床應用等各環節的全過程管理，保障患者安全用藥、提高治理效果、防止藥物濫用。報告期內，本集團未發生因藥品¹健康安全問題而召回的情況。

¹ 本集團不涉及藥品生產，「藥品」指集團採購並提供患者使用的藥品。



環境、社會及管治報告（續）



感染防控保障方面，本集團嚴格推行標準化管理，專門設立感染控制督導員崗位，對全院開展常態化監督檢查。督導員依據規範，對院內感染防控措施、儀器設備操作流程等進行隨機抽查，系統記錄並追蹤檢查結果。針對發現的問題，及時反饋並動態優化專項檢查方案，持續完善監管體系。同時，我們強化督導隊伍管理，定期開展業務考核並將結果公開，確保健康安全管理機制的有效運行。

本集團注重完善醫療服務相關規範。在報告期內，本集團對《疑難病例討論制度》《危重患者搶救制度》《手術安全核查制度》等內部制度進行了修訂，明確規定了醫療疑難雜症的處理辦法及改進機制，增強了臨床科室與醫技科室在面對患者危急情況時的及時有效溝通，完善了手術安全相關的核查及管理辦法，不斷提高質量管理的精準度，保障廣大患者的合法權益。

精研學科建設

我們精研學科建設，設置多個二級學科、三級學科，實現婦、產、兒多學科協作，及兒科亞專科建設的戰略發展目標。

同時，我們打造多個特色診療中心，包括兒童健康發展中心、兒童口腔正畸治療中心、無痛治療中心、兒童哮喘診療中心、兒童過敏反應管理中心等，積極推動學科高質量發展。

環境、社會及管治報告（續）

案例：探索構建兒童哮喘標準化診療體系

哮喘是兒童時期最常見的慢性呼吸系統疾病。哮喘兒童需要長期規範化管理，多數哮喘患兒家長對該疾病認知水平不足，缺乏規範治療，導致患兒病情惡性循環。

北京新世紀兒童醫院兒童哮喘診療中心擁有多位國內有影響力的兒童哮喘專家，組建了一支高素質、專業化的醫護團隊，專注於推動「兒童哮喘標準化治療」的建設與規範化管理工作。在《中國兒童哮喘行動計劃》應用的基礎上，開展對哮喘兒童的「精細化管理」，具體措施包括加強臨床培訓、設立專科護士崗位、完善慢性疾病管理體系、重視輔助檢查手段、強化過敏原管理、促進多學科協作，並培養醫護人員傾聽能力等，顯著提升了診療服務質量。

2024年，北京新世紀兒童醫院兒童哮喘診療中心實現了每週7天8小時的開放門診，使該項服務惠及更廣泛的兒童群體。通過設立呼吸哮喘科小助手的微信賬號，對哮喘患兒家庭在院外遇到的問題進行及時答疑與專業指導，有效提升了患兒和監護人的哮喘自我管理能力，為哮喘行動計劃的順利實施提供了持續且專業的輔導，實現了「專業陪伴」的目標。

4.2 精心護理卓越服務

本集團堅持以「強基礎、提質量、促發展」為目標，進一步提升護理服務，持續深化「以患者為中心」的服務理念。

確保護理質量

為保障標準化、高水平的護理服務質量，根據《臨床護理實踐指南》《質量評價標準》《技術標準要求》等指南標準，本集團制定《護理分級質量標準》《質控檢查項目及其標準》《分級護理制度》等規章制度，組織護士培訓、考核，規範護理行為。

本集團各下屬醫療機構均設立護理委員會，借鑒國內外先進的護理標準，持續優化護理管理流程、全面提升服務品質。



環境、社會及管治報告（續）



我們注重提升護理團隊的專業技能，確保為患者提供高質量的護理服務。報告期內，本集團下屬醫院邀請專家講授《兒科病情評估和危重症識別》和《急診ESI分級》課程，並外派高級護士參加《基礎生命支持班》。通過這些措施，實現護理操作的標準化和理論的體系化，以確保醫療護理質量。同時，部分醫院開展新項目，組織護士外派進修學習，籌建聽力室，開展聽力檢查項目，帶動護理團隊提升專業技能。此外，部分醫院積極開展「靜脈中線導管技術」的學習，委派護士長和靜療小組成員，參加北京AST靜療新技術研討會的學習討論。

我們注重強化安全風險意識，規範各類安全標識，如跌倒標識、過敏標識、隔離標識等，執行腕帶佩戴制度，確保患者安全。鼓勵上報不良事件，監督落實整改措施，評價效果，持續改進護理質量。

優化就醫體驗

- 本集團各下屬醫院均會配備輪椅，第一時間滿足患者需求；
- 本集團下屬部分醫院在公共區域放置《支具／石膏固定注意事項》宣傳折頁，以供患者及家屬閱讀了解；並根據患者的不同需求，引入專業品牌的新型支具，通過細緻服務，不斷提升患者及家屬滿意度。

4.3 科技賦能醫療升級

隨著科技的飛速發展，醫療行業迎來智能化變革。新世紀醫療集團緊跟時代步伐，積極開發科技問診與醫療服務，通過數字化技術和線上平台的應用，致力於打造高效的醫療解決方案，為患者提供更便捷的就醫體驗，推動醫療服務的數字化轉型。

環境、社會及管治報告（續）

疫苗預約平台

本集團推出疫苗預約平台，客戶可通過手機輕鬆預約流感疫苗接種時間，無需排隊，節省時間精力。該平台清晰展示疫苗種類、庫存及接種地點，方便客戶規劃接種計劃。同時，平台有效調控各時段接種人數，避免人員聚集，降低交叉感染風險，提升接種安全性和效率，優化客戶體驗。

互聯網診療平台

本集團採用「線下初診、線上複診」模式，幫助患者實現異地就醫，節省時間和費用。平台提供智能導診服務，解答常見問題，提升醫患溝通效率，緩解醫療資源緊張等問題。此外，我們每年定期舉辦智能導診培訓，覆蓋各醫院的市場和客服團隊，並持續跟進培訓效果。

遠程醫療會診平台

通過遠程醫療會診平台，集團內醫院和診所實現信息共享，為患者提供專家支持。當患兒需要多學科診斷時，兒科領域專家可通過遠程會診進行診斷；產科專家與兒科專家協作，提供產前診斷、治療及諮詢服務，產後新生兒先天畸形直接轉診兒科，實現一體化醫療服務。

遠程影像診斷平台

本集團優化遠程影像診斷平台，提供快捷、精準、專業的影像檢查及診斷服務。所有醫院和診所均已接入平台，實現7天24小時不間斷服務。影像數據互聯互通，醫生可隨時調取患者在任何院所的影像資料，縮短報告等待時間，為患者爭取治療黃金時間。



環境、社會及管治報告（續）



線上醫療服務

本集團推出線上家庭醫生留言系統的語音回復功能，進一步優化患者溝通體驗。患者在留言系統內提交留言，醫生將以語音方式進行回復，患者可以多次重複收聽，獲取快速、專業的醫療建議，提升了醫患互動的便捷性和效率。

4.4 確保健康可及性

本集團始終將健康可及性作為核心使命，致力於通過多元化的醫療服務與創新實踐，提升公眾的健康水平。集團不僅在常見病和多發病的診療上持續優化，更積極投身於各類疾病的防治體系建設，尤其在罕見病、慢性病等重點領域，通過資源整合、技術創新和公益行動，努力打破醫療資源不均衡的壁壘，為更多患者提供高質量、可及性強的醫療服務。

重點領域行動

本集團持續深耕兒童罕見病防治工作。成都新世紀婦女兒童醫院作為全國最早通過血友病治療中心評審的機構之一，積累了豐富的兒童血友病診治經驗，並形成了血友病診治的「成都模式」，在全國產生廣泛影響。成都新世紀婦女兒童醫院血友病治療中心積極推進全國血友病中心建設，依托在血友病領域豐富的研究經驗，深化該領域的知識傳播。2024年，我們輔導集團外六家醫院通過了血友病治療中心的評審，並在評審期間開展覆蓋多學科領域的學術講座、患教和義診活動，助力罕見病屬地化管理和同質化治療。

環境、社會及管治報告（續）

5. 以人為本 共赴美好生活

新世紀醫療深知員工是企業的寶貴財富，始終致力於維護和保障員工平等就業、健康安全等合法權益，為員工提供有競爭力的薪酬福利與豐富的職業發展機會，打造充滿人文關懷的企業氛圍，實現與員工攜手同行。

5.1 維護員工合法權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國就業促進法》《企業職工帶薪年休假實施辦法》《國務院關於職工工作時間的規定》等相關法律法規，切實保障員工的合法權益。

平等僱傭

本集團堅持平等僱傭，同工同酬，並堅決杜絕僱傭童工、強制勞動等行為發生；避免因員工民族、性別、年齡、傷殘、婚育情況等產生任何歧視，尊重員工依法自由集會與自由結社的權利。報告期內，本集團未發生任何用工歧視、騷擾、僱傭童工、強制勞動等違反勞動人權制度的事件，員工社保覆蓋率為100%。

此外，本集團保證勞動合同的簽訂基於平等與自願的原則，並在勞動合同的履行、續訂、解除、終止等環節，嚴格依照法律法規和勞動合同約定執行，規範用工行為。報告期，員工勞動合同簽訂率為100%。

員工溝通

本集團始終秉持「以人為本」的原則，全力推進企業勞資溝通協商工作，通過建立健全勞資溝通機制，拓寬員工訴求渠道，促進企業與員工之間的相互理解與支持，為企業的穩定發展奠定堅實基礎。



環境、社會及管治報告（續）



5.2 保障員工健康安全

新世紀醫療將員工的健康與安全視為企業可持續發展的基石。我們始終將職業健康與安全意識深植於企業文化之中，高度重視員工的身心健康和風險防控。通過不斷提升健康安全管理水平，我們持續打造安全、健康的工作環境，為員工的福祉和集團的高質量發展提供堅實保障。

健康管理

本集團秉持「安全第一、預防為主」的原則，嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規要求，全面落實職業病防治措施，從源頭控制並消除職業危害因素，切實維護員工健康權益。在員工健康管理方面，我們推行全員流感疫苗免費接種政策，遵循自願原則，接種率達85%以上；提供更加全面的健康體檢項目，為員工健康保駕護航。

安全管理

本集團依據《員工工作安全制度》，建立系統化的風險防控機制，明確工作場所意外事件的預防規範、事故上報程序以及責任界定機制，確保員工安全事件的全流程閉環管理。同時，我們通過定期專項巡檢機制，對醫療機構及辦公場所的水電氣等基礎設施進行隱患排查，實現工作環境安全的動態管控。

各醫療機構設立安全和風險委員會，負責統籌管理機構內外部環境安全，最大限度預防和降低員工及患者潛在傷害風險；並建立災害應對委員會，使用代碼體系應對緊急事件。當發生緊急情況時，啟動代碼廣播，專業救援團隊將在第一時間抵達事發現場，形成「預警 — 響應 — 處置」一體化應急管理模式。本集團過去三年因工死亡人數及因工受傷人數均為零。

環境、社會及管治報告（續）

5.3 賦能員工職業成長

本集團尊重人才、渴求人才，努力為每位員工提供發展機會和成長平台。我們具備完善的績效考核與晉升機制，並設有內部調度機制，在職位空缺時鼓勵員工進行跨部門和跨醫院的工作調動，打造人盡其才的良好工作氛圍。

考核與晉升

本集團設立資格審核委員會，每半年對員工資質進行審核與規範，並通過建立完善的績效考核體系，根據考核結果進行薪酬調整和晉升決策。我們針對管理和專業崗位分別制定考核標準，並定期開展評估，以不限於評估後面談的形式，保持員工與上級主管就工作表現、發展目標和提升計劃的順暢溝通。

本集團建立完善的晉升機制，並鼓勵員工內部競聘。醫療機構職位空缺時，優先內部選拔，通過競聘擇優晉升；設立內部流動機制，員工可申請跨部門、跨醫院調動。我們通過公開透明的人才市場，拓展員工發展空間，優化人才配置。

員工培訓

本集團構建多層次員工培養體系，通過五大培訓模塊全面提升員工職業素養，包括新員工培訓、學術會議、公共類培訓、專業類培訓和管理類培訓。

新員工培訓：線上通過數字平台開展跨部門業務通識課程，構建系統認知框架；線下聚焦企業價值觀、特色醫療體系及團隊凝聚力，通過互動工作坊加速文化融入與角色轉變。

學術會議：推進「學術型、專科型」民營醫院建設，成立學術委員會，下設兒內科學組、兒外科學組、婦產科學組、呼吸哮喘學組、皮膚科學組、眼科學組、骨科學組、檢驗學組、兒保科學組、腸道微生態學組十個組別，以推動學術進步和員工職業成長。



環境、社會及管治報告（續）



本集團採取通識能力培養措施，包括：

公共能力建設

服務標準化	患者全流程服務規範與危機處理機制
職業形象	醫療場景商務禮儀與著裝管理標準
溝通效能	醫患溝通話術庫+跨部門協作策略
產品認知	診療方案與關聯產品知識圖譜

專業能力進階

臨床醫師	加強臨床決策優化能力
護理團隊	專科護理標準+患者安全預警體系
醫技人員	智慧醫療設備操作認證標準
行政支持	醫療政策動態解讀+資源調度方法論
數字賦能	HIS/PACS系統深度應用專項

管理能力發展

戰略領導	醫療市場趨勢分析與戰略解碼能力
團隊建設	高績效醫療團隊搭建與衝突管理
風險治理	醫療質量18項核心制度深度解析

環境、社會及管治報告（續）

案例：公共類培訓課程設計及執行

2024年，新世紀醫療實施精準化培訓計劃，通過多元化課程體系賦能各業務模塊。

在行政賦能方面，本集團開設《新世紀制度流程書寫規範》、《會議紀要書寫規範》等課程；在服務品質提升方面，我們分別推出《護理禮儀》、《職場價值加油站 — 行為禮儀篇》等課程。此外，我們設計開展《新世紀醫療（北京地區）產品培訓項目》，覆蓋北京區域所有醫療機構，通過「課程開發 — 場景演練 — 效果追蹤」閉環機制，為搭建標準化產品培訓資源庫建立基礎。

繼續教育

本集團為醫護人員職業發展提供全面支持，積極推動醫生、護士及醫技人員參與職稱晉升申報。我們構建多層次繼續教育體系，整合集團醫學講座、專業協會學術活動、院內查房教學、專科學習組培訓以及三甲醫院進修等資源，全方位提升專業人員技術水平。

我們通過定期邀請知名專家開展學術講座，分享前沿醫學成果與臨床實踐經驗，並針對醫院收治的急危重症病例、疑難病例及罕見病例，邀請該領域的專家學者參與每月舉辦一次的聯合醫療大查房，以提高醫護人員的專業水平，增進其臨床經驗。

報告期內，本集團醫生、護士、技師晉升職稱共48人，其中高級職稱6人，中級職稱21人，初級職稱21人。



環境、社會及管治報告（續）



5.4 增進員工多元福祉

員工的幸福感和歸屬感直接關係到企業的穩定發展和長遠競爭力。新世紀醫療堅持以人為本，高度重視對員工的人文關懷，為員工創造多元福利，提升員工滿意度。

薪酬與假期

本集團員工享有法定節假日、帶薪年休假等假期，服務滿五年的員工還可享受額外獎勵假期。我們根據崗位和工種實行標準工時制和綜合工時制。非一線員工採用標準工時制，一線員工按照國家規定申請綜合工時制，科學合理地安排員工工作時長，以確保工作效率和員工福祉的平衡。

本集團嚴格遵守國家規定，確保女性員工在勞動報酬、晉升評級等方面與男性員工享有同樣的公平待遇；嚴禁安排女職工從事國家禁忌從事的勞動，重視女性孕期、產期及哺乳期的權益保護。

福利與關懷

新世紀醫療構建全面的員工福利保障體系，依法為員工繳納五險一金，依托集團醫療資源優勢，提供免費流感疫苗接種及優質醫療項目體驗。員工及其直系親屬在集團旗下醫療機構就診、購藥可享受專屬優惠價格。

我們重視員工關懷，定期舉辦生日慶祝會、元宵聯歡會、婦女節活動、咖啡及紅酒品鑒等多元化文體活動，促進跨部門交流，營造和諧氛圍，提升企業向心力。

環境、社會及管治報告（續）

我們通過建立新員工融入支持體系，幫助新員工順利適應企業文化並通過試用考核，為與直屬領導溝通有障礙的員工提供個性化協調支持。我們設立專門的總裁郵箱，員工可隨時提交意見建議，切實將合理化建議轉化為管理優化舉措。



員工活動現場



環境、社會及管治報告（續）



6. 回饋社會 創造共享價值

新世紀醫療秉承「創新、關愛、協作、誠信、卓越」的理念，致力於提升客戶服務滿意度，打造負責任且可持續發展的供應鏈，積極推動行業交流合作與優化升級，與客戶、合作夥伴及同行共同成長，共享高質量發展成果。

6.1 提升客戶優質體驗

本集團持續創新服務方式，提升服務效率，優化客戶服務體系，同時密切關注患者的心理健康。我們致力於提供高品質產品和服務，加強會員服務管理，積極收集並響應投訴反饋。通過進行患者滿意度調查，我們能夠更好地理解患者需求，從而提供更加貼心的服務。此外，我們秉持負責任的營銷原則，確保所有溝通真實可靠，以建立和維護患者的信任。

呵護患者心理健康

本集團始終聚焦患者及家屬就診體驗優化，持續升級全流程客戶服務管理機制，為每位客戶提供具有卓越品質的醫療健康服務。

為打造「去醫院化」的服務體驗，我們已採取多項舉措，例如豐富到院禮品種，放置並消毒等候區圖書。部分醫院引進咖啡機器人，優化醫護人員服裝，以緩解患者緊張情緒；通過建立商保客戶資料庫、客戶服務群，全方位優化客戶服務流程，提升服務效率與客戶體驗。

環境、社會及管治報告（續）

案例：產前團體照護(ANC)服務

本集團下屬北京新世紀婦兒醫院、成都新世紀婦女兒童醫院基於傳統孕產期保健模式，推行產前團體照護(ANC)服務。自孕12至16周起，組織孕產期相近的孕婦每月參與非正式的交流活動。這些活動主要以小組討論的形式進行孕產期健康教育，由醫護人員提供專業指導與支持，鼓勵孕婦和家屬積極交流，並建立同伴支持關係，促進經驗分享與情感聯結。

報告期內，我們已成功舉辦了多場活動。通過這些活動，有效幫助孕產婦提升了自我保健能力，使她們更好地掌握分娩知識，增強生育自信心，從而保障了孕產婦的身心健康。這一模式贏得了孕產婦及其家屬的廣泛認可，有效提升了母嬰保健服務的質量，滿足了孕產婦的多元化需求。



產前團體照護(ANC)服務講解



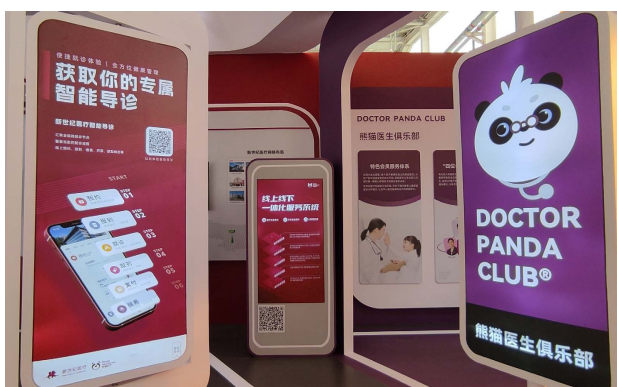
環境、社會及管治報告（續）

打造尊享會員服務

本集團「熊貓醫生俱樂部」不斷升級服務品質，從基礎保健到常見病的診療，為兒童提供系統性的健康管理。我們不斷豐富「熊貓會員」的服務權益，通過打造獨具特色的「四位一體」會員服務體系，讓每位加入熊貓醫生俱樂部的孩子都能享受由專屬的家庭醫生、保健醫生、會員VIP客戶經理、會員資深顧問組成的四位一體服務。

案例：新世紀醫療亮相2024年服貿會

2024年9月，在服貿會健康衛生服務專題板塊，新世紀醫療展示了最具特色的國內首創兒科家庭醫生服務模式「熊貓醫生俱樂部」、自研線上線下一體化服務系統以及遠程診療系統，吸引了眾多參訪者的關注。



新世紀醫療亮相2024年服貿會

響應投訴與反饋

本集團構建多維度的患者意見反饋體系，開通包括現場接待、電話熱線（400專線）、電子信箱、微信公眾號、滿意度調查及政府對接平台等多元化投訴受理渠道。此外，我們設立客戶關係委員會，推行「首訴負責制」，由客戶關係委員會成員聯合投訴相關科室開展調查核實工作，確保投訴事項得到有效處理與閉環管理。

環境、社會及管治報告（續）

開展滿意度調查

報告期內，本集團全面升級客戶滿意度調查體系，構建線上線下雙軌並行機制。線上渠道部署智能問卷系統，患者就診後自動發送滿意度問卷短信，確保就診體驗反饋的及時性；線下渠道建立動態追蹤機制，通過電話回訪，專人拜訪住院患者的方式，主動收集康復反饋，並即時協調解決訴求。我們通過線上線下協同，形成「即時收集 — 快速響應 — 持續改進」的服務優化閉環，有效提升客戶體驗管理效能。

推動負責任營銷

本集團嚴格執行《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《衛生部關於進一步加強醫療廣告管理的通知》《互聯網廣告管理辦法》等法規要求，建立廣告宣傳內容的多重審核機制。對所有對外發佈的廣告、宣傳文案及官方公眾號文章進行合法性審查，確保傳播內容的真實性與合規性。

本集團秉承誠實守信的原則，以提供優質的產品和服務為核心理念，保證宣傳資料中的信息真實、全面，不得做虛假或引人誤解的宣傳。報告期內，集團未出現重大廣告違法違規行為。

6.2 打造負責任供應鏈

本集團秉承「質量為本、互利共贏」的採購原則，持續完善供應鏈管理體系。通過建立全流程供應商管理機制，嚴格篩選具備合法資質的合作夥伴，構建可持續發展的供應鏈合作關係。

我們嚴格遵循國家法律法規，制定《供應商評估管理制度》《藥品採購制度》《藥品管理制度》《藥品驗收制度》《消毒產品進貨檢查驗收制度》等十餘項內部規範，在供應商准入環節建立包括資質認證、設備設施、產品種類及配套服務的綜合評估體系，並建立日常動態監測機制，確保產品質量與服務合規性。



環境、社會及管治報告（續）

在供應鏈可持續管理方面，我們已將對供應商環境與社會責任的考察納入供應鏈管理過程，推行綠色採購政策，優先選擇環保達標且符合醫療安全要求的供應商。同時，我們重點考慮配送時效與服務響應能力較強的供應商，以確保物資供應效率與服務質量。

6.3 創造共贏社會價值

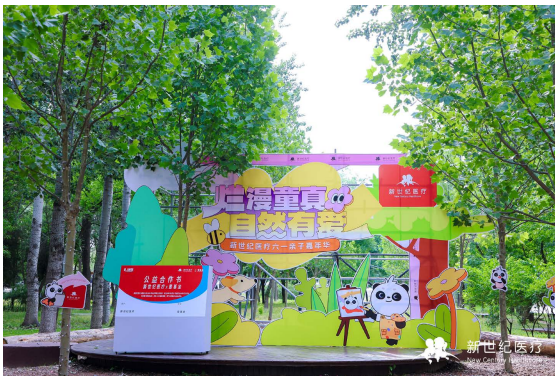
勇擔企業社會責任

本集團積極參與並開展各類公益活動，以實際行動回饋社會，為社會的可持續發展貢獻力量。報告期內，我們共計舉辦217場講座活動，覆蓋人數1,439,034人；進行73場義診，惠及人數2,850人。

案例：新世紀醫療攜手壹基金，傳遞品牌社會責任與愛心

新世紀醫療始終將履行社會責任視為企業發展的核心使命，並將公益理念深度融入企業文化之中。2024年5月，新世紀醫療與深圳壹基金公益基金會正式達成公益合作夥伴關係，攜手推動社會公益事業發展。

在六一國際兒童節期間，新世紀醫療精心策劃並推出了一系列公益活動，包括青年藝術家聯名周邊義賣、熊貓會員卡消費捐、六一親子嘉年華公益展等。活動所籌集善款全部捐贈至壹基金「健康童樂園」項目，用於支持欠發達地區0-6歲兒童的早期發展健康。同時，新世紀醫療創新性地將公益捐贈與會員積分機制結合，鼓勵熊貓會員家庭積極參與公益，共同為兒童健康成長貢獻力量，傳遞溫暖與關愛。



「爛漫童真 「自然」有愛」新世紀醫療六一國際兒童節親子嘉年華活動現場

環境、社會及管治報告（續）

推動行業協同發展

本集團專注於促進行業創新與發展，通過參與國際展會、組織學術研討會等多種形式，搭建交流合作平台，積極推動業界的深度交流與協作，助力行業整體進步與提升。堅持以「學術帶動醫療發展」為核心理念，致力於打造「學術型、專科型」民營醫院。

案例：「醫」心守護 共助新生 | 2024年安全分娩研討會

2024年10月，新世紀醫療主辦的「『醫』心守護 共助新生 | 2024年安全分娩研討會」在北京圓滿落幕。本次研討會匯聚了來自全國的多位頂尖產科專家學者，圍繞婦產科臨床實踐中的重點難點問題，深入探討國際前沿理論研究成果。會議聚焦提升孕產婦危急重症救治水平、規範高危妊娠管理體系、促進自然分娩實踐等議題，旨在通過學術交流與經驗分享，全面提升臨床醫務工作者的專業能力，切實保障母嬰健康安全。



2024年安全分娩研討會



環境、社會及管治報告（續）

案例：新世紀醫療「第十三屆學術報告會」

2024年6月，本集團舉辦了第十三屆學術報告會，採用線上、線下同步直播聯動的方式，吸引了各機構員工及醫療行業友人共同參與。本次報告會邀請了多位知名專家，共同分享科研成果和臨床經驗，進一步推動了新世紀醫療在學術與臨床實踐上的深度融合，助力醫院為大眾提供更優質的健康服務。



「第十三屆學術報告會」現場

環境、社會及管治報告（續）

附錄

關鍵績效指標

公司治理

反貪污

指標	單位	2024年
內部發生的貪腐案件	件	0
反腐敗培訓次數	次	12

環境

排放物管理²

指標	單位	2024年
有害廢棄物 ³	噸	123.98
有害廢棄物強度	噸／千元	0.00015
無害廢棄物 ⁴	噸	438.41
無害廢棄物強度	噸／千元	0.00052
廢水排放總量	立方米	29,492.01
廢水排放量強度	立方米／千元	0.03

² 本集團持續強化廢氣處理，基於重要性原則，廢氣產生量微小，故不納入披露範圍。

³ 本集團運營涉及的有害廢棄物主要是污水站污泥、廢鉛酸蓄電池、廢油漆桶、廢螢光燈管，以及維修過程中產生的廢手套和抹布等。

⁴ 本集團運營涉及的無害廢棄物主要是生活垃圾及廚餘垃圾。



環境、社會及管治報告（續）



資源使用及能源消耗

指標	單位	2024年
能源消耗總量 ⁵	千瓦時	7,596,559.25
能源消耗強度	千瓦時／千元	8.97
直接能源消耗	千瓦時	1,489,545.25
汽油能耗量	千瓦時	174,396.37
柴油能耗量	千瓦時	14,591.53
天然氣能耗量	千瓦時	1,300,557.35
間接能源消耗	千瓦時	6,107,014.00
外購電力消耗	千瓦時	6,107,014.00
耗水量 ⁶	立方米	57,549.09
耗水量強度	立方米／千元	0.07
包裝使用量 ⁷	噸	6.14
包裝使用量強度	噸／千元	0.00001
紙張使用量	噸	18.89

溫室氣體排放

指標	單位	2024年
溫室氣體排放總量 ⁸	噸(二氧化碳當量)	5,308.20
溫室氣體排放強度	噸／千元(二氧化碳當量)	0.006
溫室氣體排放(範圍一)	噸(二氧化碳當量)	1,413.07
天然氣	噸(二氧化碳當量)	263.58
汽油	噸(二氧化碳當量)	45.30
柴油	噸(二氧化碳當量)	3.95
含氟製冷劑 ⁹	噸(二氧化碳當量)	1,100.24
溫室氣體排放(範圍二)	噸(二氧化碳當量)	3,895.13
外購電力	噸(二氧化碳當量)	3,895.13

⁵ 能源消耗總量根據電力、汽油、柴油及天然氣消耗量與國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)、《車用汽油》(GB17930-2016)及《車用柴油》(GB19147-2016)中換算因子計算。

⁶ 本集團報告期內耗水量增大主要由於部分院區耗水設備老化，未來將逐步更換耗水設備，積極推行節約資源舉措。

⁷ 包裝使用量中所統計的包裝主要包括醫院為病患提供的包裝袋、輸配液使用的輸液瓶／袋、玻璃瓶以及無紡布袋。

⁸ 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、含氟製冷劑、天然氣及燃料。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。根據中華人民共和國生態環境部發佈的《2022年電力二氧化碳排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南 2019修訂版》進行核算。

⁹ 本集團使用的含氟製冷劑為R410a。根據政府間氣候變化專門委員會(IPCC)第五次評估報告(AR5)進行核算。

環境、社會及管治報告（續）

社會

員工僱傭

指標	單位	2024年
員工總數	人	1,255
按性別劃分的員工人數		
男性	人	206
女性	人	1,049
按年齡劃分的員工人數		
30歲(不含)以下	人	195
30歲至50歲(不含)	人	902
50歲(含)以上	人	158
按地區劃分的員工人數		
中國內地	人	1,250
港澳台地區	人	4
其他國家及地區	人	1
按僱傭類別劃分的員工人數		
醫生	人	203
護士	人	375
藥學醫技人員	人	128
行政人員 ¹⁰	人	549

¹⁰ 行政人員為除醫生、護士、藥學醫技人員外的其他所有人員。



環境、社會及管治報告（續）



員工流失率

指標	單位	2024年
員工流失率 ¹¹	%	13.6
按性別劃分的員工流失比率		
男性	%	16.6
女性	%	12.9
按年齡劃分的員工流失比率		
30歲(不含)以下	%	19.4
30歲至50歲(不含)	%	12.9
50歲(含)以上	%	9.2
按地區劃分的員工流失比率		
中國內地	%	13.6
港澳台地區	%	0.0
其他國家及地區	%	0.0

職業健康與安全

指標	單位	2024年
健康與安全投入	萬元	81
安全培訓與應急演練		
安全培訓覆蓋率	%	100
安全應急演練次數	次	63
安全演練參與人數	人	1,116
工傷及工作相關的健康問題		
職業病發生人數	人	0
因工受傷人數	人	0
因工傷損失工作日數	天	0
因工死亡人數	人	0
因工死亡率	%	0

¹¹ 員工流失率計算公式：2024年員工離職人數/(2024年末員工總人數+2024年員工離職人數)。

環境、社會及管治報告（續）

員工發展與培訓

員工培訓人數

指標	單位	2024年
受訓員工總數	人	1,240
按性別劃分的受訓員工人數		
男性	人	177
女性	人	1,063
按性別劃分的受訓員工百分比		
男性	%	14
女性	%	86
按類別劃分的受訓員工人數		
高級管理層	人	23
一般員工	人	1,217
按類別劃分的受訓員工百分比		
高級管理層	%	2
一般員工	%	98

員工培訓時長

指標	單位	2024年
員工平均培訓時長	小時	75.9
按性別劃分的員工平均培訓時長		
男性	小時	51.8
女性	小時	79.9
按類別劃分的員工平均培訓時長		
高級管理層	小時	45.3
一般員工	小時	76.5

產品責任

指標	單位	2024年
信息安全投入	萬元	58
專利		
當年軟著申請數	個	6
商標		
當年商標申請數	個	51
當年商標註冊數量	個	26
產品及服務投訴情況		
產品及服務投訴數目	件	118
投訴解決百分比	%	98



環境、社會及管治報告（續）



供應商管理¹²

指標	單位	2024年
供應商總數量	個	38
按地區劃分的供貨商數量		
華北地區	個	29
西部地區	個	8
其他地區	個	1

社區投資

指標	單位	2024年
公益活動參與人數	人	5,096
義診活動服務人數	人	2,850
義診活動組織次數	次	73
講座活動覆蓋人數	人	1,439,034
講座活動組織次數	次	217

¹² 本集團持續加強對藥品及耗材供應商的管理規範。本年度對相關供應商的統計及披露範圍為採購金額50萬元人民幣以上的供應商。

環境、社會及管治報告（續）

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》對照索引表

層面	績效指標	章節
強制披露規定：		
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	董事會聲明、ESG管理
匯報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關匯報排放量／能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	關於本報告
匯報範圍	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告



環境、社會及管治報告（續）



層面	績效指標	章節
不遵守就解釋：		
A. 環境		
A1 排放物	一般披露 有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 A1.1 排放物種類及相關排放數據。 A1.2 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）。 A1.3 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）。 A1.4 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。 A1.5 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。	環境保護 守護地球家園 — 全面強化廢棄物治理 環境保護 守護地球家園 — 深化落實環境管理

環境、社會及管治報告（續）

層面	績效指標	章節
A2 資源使用	一般披露	環境保護 守護地球家園 — 高效利用能源資源
	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	環境保護 守護地球家園 — 深化落實環境管理
	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)。	
	A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	
	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。	
	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。	
A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量。		
A3 環境及天然資源	一般披露	環境保護 守護地球家園
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	
	A3.1 描述業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。	
A4 氣候變化	一般披露	環境保護 守護地球家園 — 積極應對氣候變化
	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的中亞氣候相關事宜的政策。	
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。	



環境、社會及管治報告（續）



層面	績效指標	章節
B. 社會		
B1 僱傭	<p>一般披露</p> <p>有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>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。</p> <p>B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。</p>	<p>以人為本 共赴美好生活 — 維護員工合法權益</p>
B2 健康與安全	<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。</p> <p>B2.2 因工傷損失工作日數。</p> <p>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。</p>	<p>以人為本 共赴美好生活 — 保障員工健康安全</p>

環境、社會及管治報告（續）

層面	績效指標	章節
B3 發展及培訓	<p>一般披露</p> <p>有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。</p> <p>B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。</p> <p>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。</p>	<p>以人為本 共赴美好生活 — 賦能員工職業成長</p>
B4 勞工準則	<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。</p> <p>B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。</p>	<p>以人為本 共赴美好生活 — 維護員工合法權益</p>
B5 供應鏈管理	<p>一般披露</p> <p>管理供應鏈的環境及社會風險政策。</p> <p>B5.1 按地區劃分的供應商數目。</p> <p>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，以及相關執行及監察方法。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>回饋社會 創造共享價值 — 打造負責任供應鏈</p>



環境、社會及管治報告（續）



層面	績效指標	章節
B6 產品責任	<p>一般披露</p> <p>有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	<p>卓越治理 夯實發展根基 — 鞏固信息安全保護</p> <p>回饋社會 創造共享價值 — 提升客戶優質體驗</p>
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。	品質服務 增進健康福祉 — 精益醫療關愛健康
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	回饋社會 創造共享價值 — 提升客戶優質體驗
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	卓越治理 夯實發展根基 — 開展守法合規經營
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	品質服務 增進健康福祉 — 精益醫療關愛健康
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	<p>卓越治理 夯實發展根基 — 鞏固信息安全保護</p> <p>回饋社會 創造共享價值 — 提升客戶優質體驗</p>

環境、社會及管治報告（續）

層面	績效指標	章節
B7 反貪污	<p>一般披露</p> <p>有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>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。</p> <p>B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。</p> <p>B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。</p>	<p>卓越治理 夯實發展根基 — 開展守法合規經營</p>
B8 社區投資	<p>一般披露</p> <p>有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。</p> <p>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)。</p> <p>B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。</p>	<p>回饋社會 創造共享價值 — 創造共贏社會價值</p>

