

# 通策医疗股份有限公司 2025年社会责任报告

TC MEDICAL

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

地址: 杭州市西湖区西溪路双口井巷1号通策医疗大厦  
邮编: 310023  
网址: [www.tcmedical.com.cn](http://www.tcmedical.com.cn)



# 关于本报告 REGARDING THIS REPORT

本报告是通策医疗股份有限公司发布的第13份社会责任报告，对外披露本公司2025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。

联系人：通策医疗股份有限公司 张丽

地址：杭州市西湖区西溪路双口井巷1号通策医疗大厦

电话：0571-88970616 0571-88868808

邮箱：zhangli@eetop.com

## 一、时间范围

本报告时间范围为2025年1月1日至2025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

国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》

《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》

## 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.tcmedical.com.cn。



	关于本报告	02							
	董事长致辞	04							
	关于我们	05-08							
	可持续发展管理	08-11							
<b>01</b>	<b>持续优化诊疗流程, 追求卓越医疗品质</b>	<b>12</b>	<b>02</b>	<b>数智驱动, 重塑口腔学科新高地</b>	<b>17</b>	<b>05</b>	<b>践行担当, 深耕口腔公益</b>	<b>32</b>	
	质量与安全管控	12-14		研创驱动, 构建口腔医疗新质生产力	17-18		践行口腔健康公益	32-33	
	良好的医疗环境	14		共享生态, 驱动行业整体跃升	19		鼓励员工志愿活动	33	
	合规宣传—患者健康教育	15					支持乡村振兴	34	
	信息安全与隐私保护	15	<b>03</b>	<b>践行绿色愿景, 探索现代化医院新模式</b>	<b>20</b>				
	联结优质伙伴, 共创医患信赖价值	16		应对气候变化	20-22				
				绿色运营	22-25				
				生态系统和生物多样性保护	25				
			<b>04</b>	<b>聚才成势, 打造人才蓄水池</b>	<b>26</b>	<b>06</b>	<b>以诚兴商, 以规筑防</b>	<b>35</b>	
				应建设阳光职场	26-27		合规运营	35-37	
				成就每一位奋斗者	28-29		商业道德	37-39	
				保障健康安全	30		可持续发展尽职调查	40	
				传递通策温度	31		深化党建	41	
							<b>董事会声明</b>	<b>42</b>	
							<b>《上海证券交易所上市公司自律 监管指引第14号——可持续发展 报告(试行)》索引表</b>	<b>43</b>	

# 董事长致辞

各位同仁、各位伙伴：

时光奔涌，步履不停。我们刚刚走过充满挑战与变革的2025年，又满怀信心地站在了2026年的新起点。在此，我谨代表通策医疗董事会和管理层，向过去一年里辛勤付出的全体员工、信赖我们的广大患者、携手同行的合作伙伴，以及长期以来关心支持通策发展的各界朋友，致以最诚挚的感谢和最美好的新年祝福！

过去一年，外部环境复杂多变，医疗健康行业也在经历深刻的结构性调整。越是这样的时刻，我们越需要回归本源，思考那些恒定不变的价值与规律。今年致辞，我们想聚焦于一个核心思维——“第一性原理”。它要求我们穿透纷繁的表象，直击事物最基本的条件与本质，并将其分解为最基础的要素，从源头和根本上去思考、去创新、去构建。

对于通策医疗而言，我们的“第一性原理”是什么？那就是：以卓越的医疗专业能力，为人民提供可负担、可信赖的品质医疗服务，并在此过程中实现健康、可持续的价值创造。这源于我们74年植根于医疗领域所沉淀的初心与使命。

基于这一原理，审视我们自身，通策已经构筑起面向未来的坚实根基：

第一，我们拥有74年积累形成的、系统而强大的“供给侧全部生产能力”。这不仅仅是医疗设施与设备，更是融于我们血脉的专业技术、临床经验、学科建设能力、人才培养体系、质量管理标准和医疗服务文化。这是一套完整的、经过时间验证的、能够持续产出高品质医疗服务的生产体系。这是我们最核心的资产，也是我们响应任何市场需求变化的底气所在。

第二，我们正稳健构建覆盖约3000万消费者的市场网格化体系。通过“区域总院+分院”的模式，我们在重点区域实现了深度渗透与品牌沉淀。这3000万消费者不仅仅是服务对象，更是我们理解需求、验证服务、迭代模式的生命之源。网格化不是简单的点位覆盖，而是形成了一张有温度、有响应、有效率的医疗服务与健康守护网络，让我们能够更精准地触达、服务并守护每一个信任我们的家庭，每一位信任我们的患者。

从“第一性原理”出发，结合我们的供给侧能力与市场需求网络，我们清晰地看到，未来的竞争不仅是规模的竞争，更是价值与可及性的竞争。因此，我郑重宣布，

从2026年起，我们将“品质医疗的可负担性”正式、明确地纳入公司的核心价值观体系。这意味着，我们将以更大的决心和更系统的行动，通过技术创新、管理优化、效率提升和模式创新，在确保并不断提升医疗品质这一生命线的同时，致力于让更多家庭能够更轻松获得这些优质的医疗服务。这不仅是履行社会责任，更是我们拓展市场深度、构建长期竞争护城河的战略选择。

同仁们！明确的价值观指引我们前进的方向，而清晰的目标则赋予我们行动的力量。

面对2026年，我们设定了一个充满挑战但也极具感召力的目标：实现公司整体业绩同比增长30%。这一目标的实现，有赖于我们每一个业务单元、每一位通策人，都能够以“第一性原理”思维，打破常规，深入挖掘供给侧生产能力的潜力，在网格化市场中精耕细作，将“品质可负担”的理念落实到每一项服务、每一次诊疗、每一个运营环节中。

眼更长远的“十五五”时期，我们的蓝图已然绘就：完成“百院百亿”的宏伟计划。这不是简单的数量叠加，而是我们供给侧优势与网格化市场深度结合的必然成果，是高质量、内涵式增长的集中体现。它标志着通策医疗将迈上一个全新的规模与能级，为我国分级诊疗体系和全民健康事业贡献更强大的通策力量。

这意味着，从2026年开始，我们将全面“重启复利增长之路”。这不仅是财务上的复利，更是技术、品牌、人才与信任的复利。我们要让通策医疗重新回到那种依托内在价值持续创造、增长动力生生不息的最佳状态。

征程万里风正劲，重任千钧再出发。同仁们，我们所处的行业关乎生命健康，时代赋予我们机遇，也赋予我们责任。让我们以“第一性原理”为罗盘，以74年的专业积淀为舟楫，以3000万消费者的信赖为风帆，坚守“品质医疗可负担”的核心价值，向着2026年30%增长的目标全力以赴，向着“十五五”“百院百亿”的愿景稳步迈进！

我相信，凭借我们全体通策人的智慧、勇气与汗水，我们必将穿越周期，在新的一年里乃至更远的未来，共同书写通策医疗复利增长的新篇章！

最后，再次祝愿大家在新的一年里，身体健康，工作顺利，阖家幸福！  
谢谢大家！

通策医疗董事长 王毅  
2025年12月31日

# 关于我们

## 核心数据

### 诊疗量

门诊量达 **357.36** 万人次

义诊覆盖量超 **20** 万人次

为超 **15** 万人次提供口腔健康建档服务

### 医疗服务质量

初诊资料采集完整率 **92.49%**

初诊诊断完整率 **90.13%**

橡皮障使用率 **70.87%**

种植体早期脱落率 **0.1%**

投诉处理率 **100%**

患者满意度调研结果 **97.7%**

### 环境管理

温室气体总排放量 **15064.32** tCO<sub>2</sub>e

温室气体总排放强度 **0.05** 吨二氧化碳当量 / 万元营收

本公司下辖各分支机构排污合规率达 **100%**

### 科研成果

研发费用投入 **5,285.72** 万元

新增专利 **49** 项，其中发明专利 **16** 项，实用新型 **33** 项

组织国际国内学术会议 **33** 场，参会人数超 **3600** 人次

国内外高水平期刊发表论文 **19** 篇，其中sci论文 **9** 篇，中文期刊 **10** 篇

制定行业标准 **1** 项。

### 员工成长

培训 **2439** 场，培训时长共计 **4205.5** 小时，

培训人次达 **52464** 人女性员工占比 **79.6%**

员工内部晋升率

核心医师年度留任率

### 慈善公益

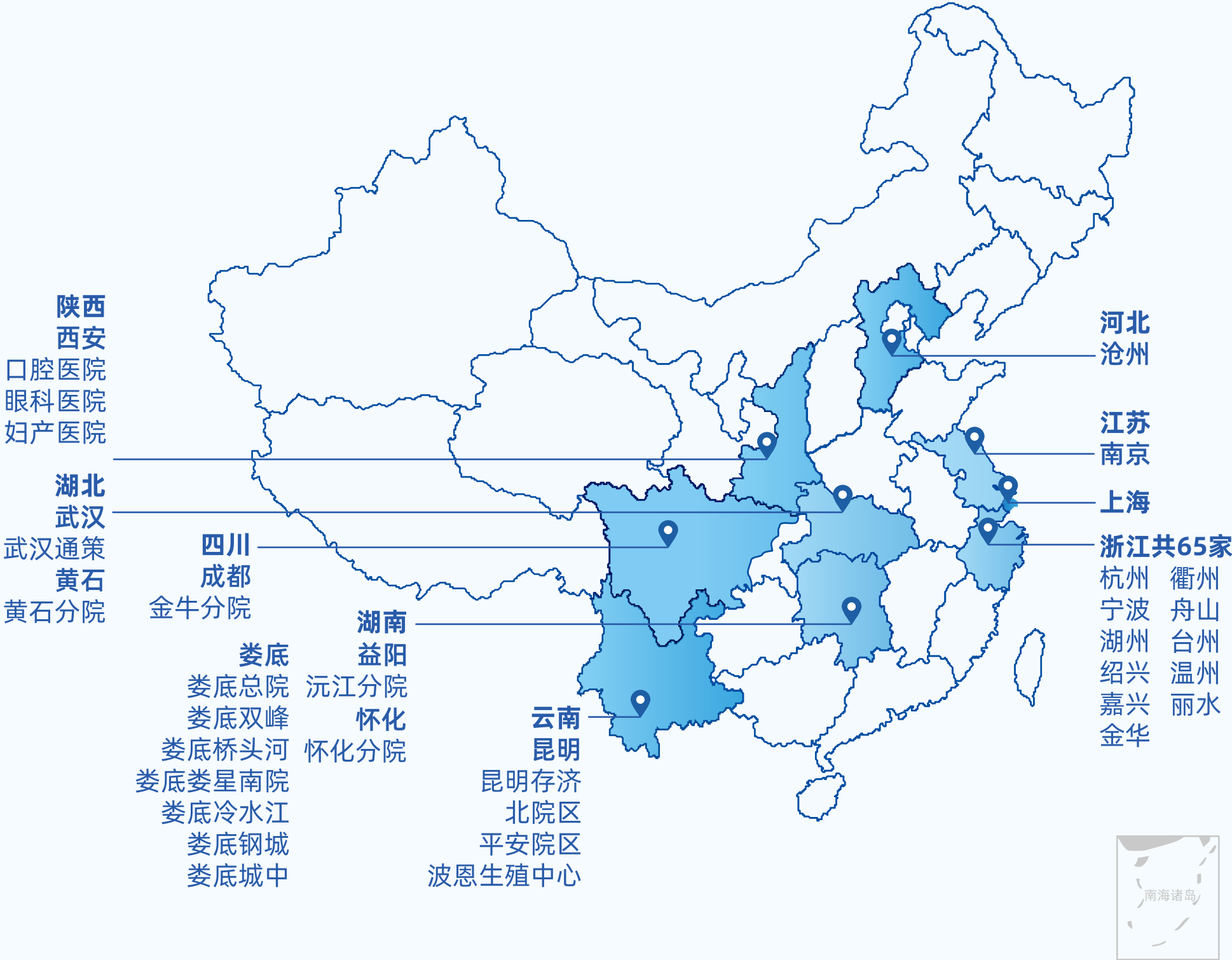
志愿服务 **3969** 场，受众超 **35** 万人

# 公司概况

通策医疗自2006年借壳上市以来，深耕口腔医疗领域19年，已发展为集临床、科研、教学于一体的现代化口腔医疗集团。截止目前公司旗下医疗机构增至89家（含新设及并购），拥有医护人员4616名，营业面积超26万平方米，开设牙椅3180台。公司连续七年（2018-2024年）获评德勤中国“中国卓越管理公司”。

公司专注于口腔医疗服务领域，在有医疗资源、患者教育有基础的地方开设口腔医疗机构，创设并坚持“区域口腔集团总院+分院”的发展模式，在全国布局口腔医院集团，通策医疗目前在浙江、云南、湖北、河北、湖南、江苏等地累计开设89家口腔医疗机构，其中杭州口腔医院集团、宁波口腔医院集团是中国领先的口腔医疗集团。

截止2026年3月



## 企业文化

### 以承诺为核心的组织文化



**I am  
Savaider**

我们坚持以承诺为核心的组织文化。

相互承诺的文化适用于我们所有的员工，包括外包的清洁、保安等所有的岗位和我们内部按小时计费的员工。

在我们的医院里，所有的人都是治疗团队的成员。我们相信，一个勤杂人员的微笑，都会对我们的病人的治疗有极大的帮助。

有我在，你放心

完成本职工作是我的职责，与此同时，我将竭尽所能向我的同事以及客户提供他们所需的帮助。

相互承诺是我们价值观得以推崇、珍视和践行的基础。



### 客户价值

客户价值是我们所有工作的核心和追逐目标，用我们的组织能力全面解决客户的真正问题，从疗效、经济负担、文化习惯、心理健康等各个维度为客户提供最佳方案、服务和极致体验。



### 个人奋斗

公司崇尚个人奋斗，鼓励员工通过1万小时的修炼和终身学习，努力工作达成个人奋斗目标，个人目标和组织目标充分统一，并且在组织和平台的帮助下，充分打开天花板，创造个人奋斗的奇迹。



### 团队合作

团队模式是我们的组织型态和工作方式，在围绕客户价值形成的工作团队中找到自己的位置，输出自己的能力，相互协作，共同致力于客户价值的最大化。

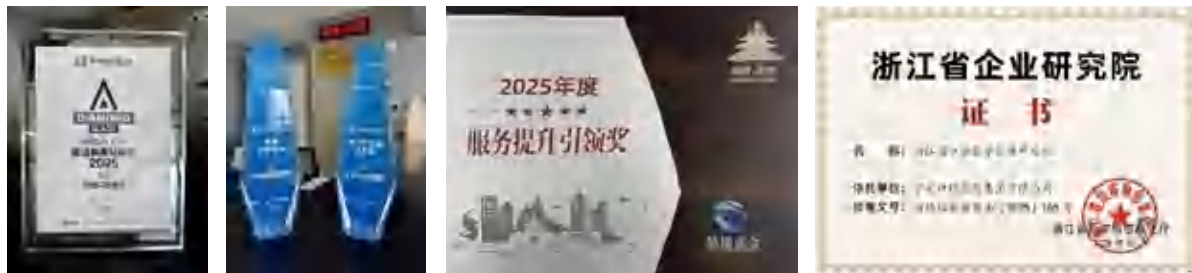


### 善意诚信

我们的工作对象是人不是病，时刻保持善意，将心比心，设身处地，对自己的行为、意图或性格的好坏能做到内省，保有责任感，重信守诺，尽量透明，不要撒谎。

## 荣誉认可

2025年，通策医疗持续深耕口腔医疗服务领域，践行“以患者为中心”的服务理念，积极参与社会公益事业，切实履行企业社会责任。公司在医疗服务品质提升、公益慈善行动、重点学科建设、口腔健康科普、数字化技术创新及基层党组织建设等多个维度表现突出，赢得了各级政府部门的肯定、行业协会的赞誉以及广大患者的信赖。



### 通策医疗荣获德勤中国“卓越管理公司”白金奖

7月4日，“卓越管理公司”（Best Managed Companies, BMC）项目颁奖典礼在北京举行，通策医疗凭借在医疗服务领域的卓越表现和持续创新，从众多优秀企业中脱颖而出荣获白金奖。这一荣誉不仅是对通策医疗管理水平的高度认可，更是对其在行业内引领创新发展的充分肯定。



# 可持续发展管理

## 社会责任管治架构

通策医疗将可持续发展理念深度融入口腔医疗服务与企业运营的各个环节，持续审视并优化自身的可持续发展实践，不断完善管理体系，强化全流程管控。公司通过建立常态化沟通机制，定期与股东、患者、员工及社区等利益相关方开展交流，紧跟国家医疗卫生与健康产业相关政策导向，深入开展可持续发展议题研究与管理，科学设定发展目标并制定切实可行的改进措施，积极推动可持续发展战略与口腔医疗业务的深度融合。在组织架构层面，集团已搭建起由董事会、社会责任管理委员会及社会责任工作小组构成的三级社会责任治理架构，明确各层级职责分工，形成自上而下的高效监督与管理机制，确保社会责任事务有序推进、有效落地，为公司长期稳健发展与行业引领提供坚实保障。

### ■ 顶层监督 · 董事会

- 统筹集团 ESG 全局工作，主导可持续发展及气候风险的管理与成效评估；
- 审定 ESG 战略方向、核心目标及相关政策框架；
- 最终审批年度 ESG 报告，确保披露合规透明。

### ■ 中层统筹 · 社会责任管理委员会

- 制定并推动公司可持续发展战略落地；
- 跟踪监督各项可持续风险管理措施的执行效果；
- 识别并审议关键 ESG 议题优先级；
- 审核可持续发展报告内容，提出优化建议；
- 向董事会汇报进展并提供决策支持。

### ■ 基层执行 · 社会责任工作小组

- 职能部门专项小组：
  - 协同跨部门资源，落实 ESG 行动计划，确保各重点领域风险可控、责任到人；
  - 定期向上反馈阶段性成果与目标达成情况。
- 部门联络专员：
  - 协助数据采集、运营指标追踪，参与 ESG 报告编制支持工作。



## 利益相关方沟通

通策医疗始终坚信，与各方利益相关者携手共进，是企业实现长期可持续发展的坚实基石。我们高度重视与股东及投资者、政府监管部门、患者与客户、员工及合作伙伴等多方群体的沟通与交流，积极构建科学有效的利益相关方识别与参与机制。围绕环境、社会与公司治理等可持续发展核心议题，通策医疗明确战略重点，定期发布可持续发展报告或ESG报告，全面披露目标进展与成效。我们主动识别并系统管理相关风险，认真倾听并回应各方意见与反馈，持续优化公司治理结构与管理机制，致力于更好地满足内外部利益相关方的期待。通过推动经济价值、社会价值与环境价值的协同提升，通策医疗力求在提供优质口腔医疗服务的同时，为构建健康中国与可持续未来贡献更大力量。

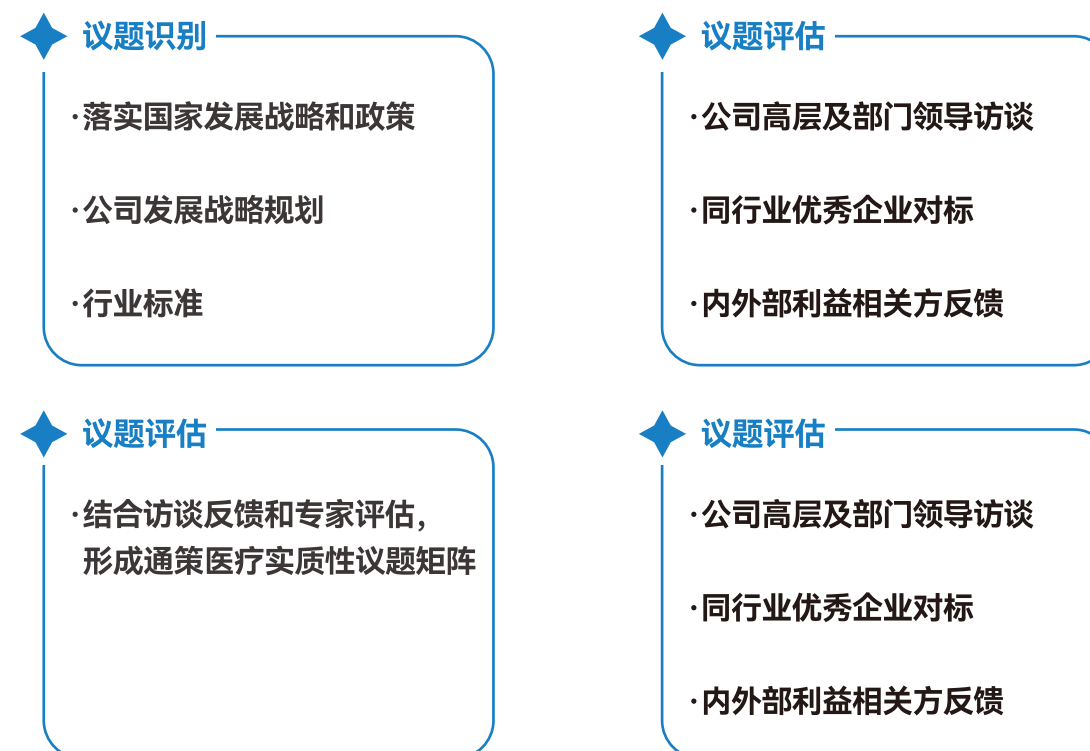
利益相关方	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	响应国家政策	建立政企间合作机制
	合规运营	合规经营管理
	能源保供	与政府开展战略合作
	绿色低碳发展	参加工作汇报、会议研讨、论坛
股东及投资者	降低经营风险	稳健经营
	安全生产	资本运营性投资
	信息披露	保障股东知情权
	维护股东利益	加强投资者关系管理
员工	基本权益保障	完善权益和薪酬福利保障
	完善的沟通机制	健全沟通机制
	职业健康	职工代表大会和工会
	培训与职业发展	开展员工培训及活动
供应商及合作伙伴	员工关怀	组织员工活动
	供应链管理	诚信履约与公平竞争
	商业道德	分享管理经验与技术标准
	合作共赢发展	合作谈判与日常会晤
客户	科技创新发展	开展行业交流
	服务质量保障	开展客户满意度调研与日常服务反馈
	保障客户权益	升级客户管理体系
社区	支持地区经济发展	助力乡村振兴
	助力扶贫帮困	开展志愿者服务
	参与社区建设	支持公益慈善
环境	应对气候变化	环境风险管控
	节能减排	节能降碳
	清洁能源	使用清洁能源
	应对环境污染	污染治理

## 双重重要性评估

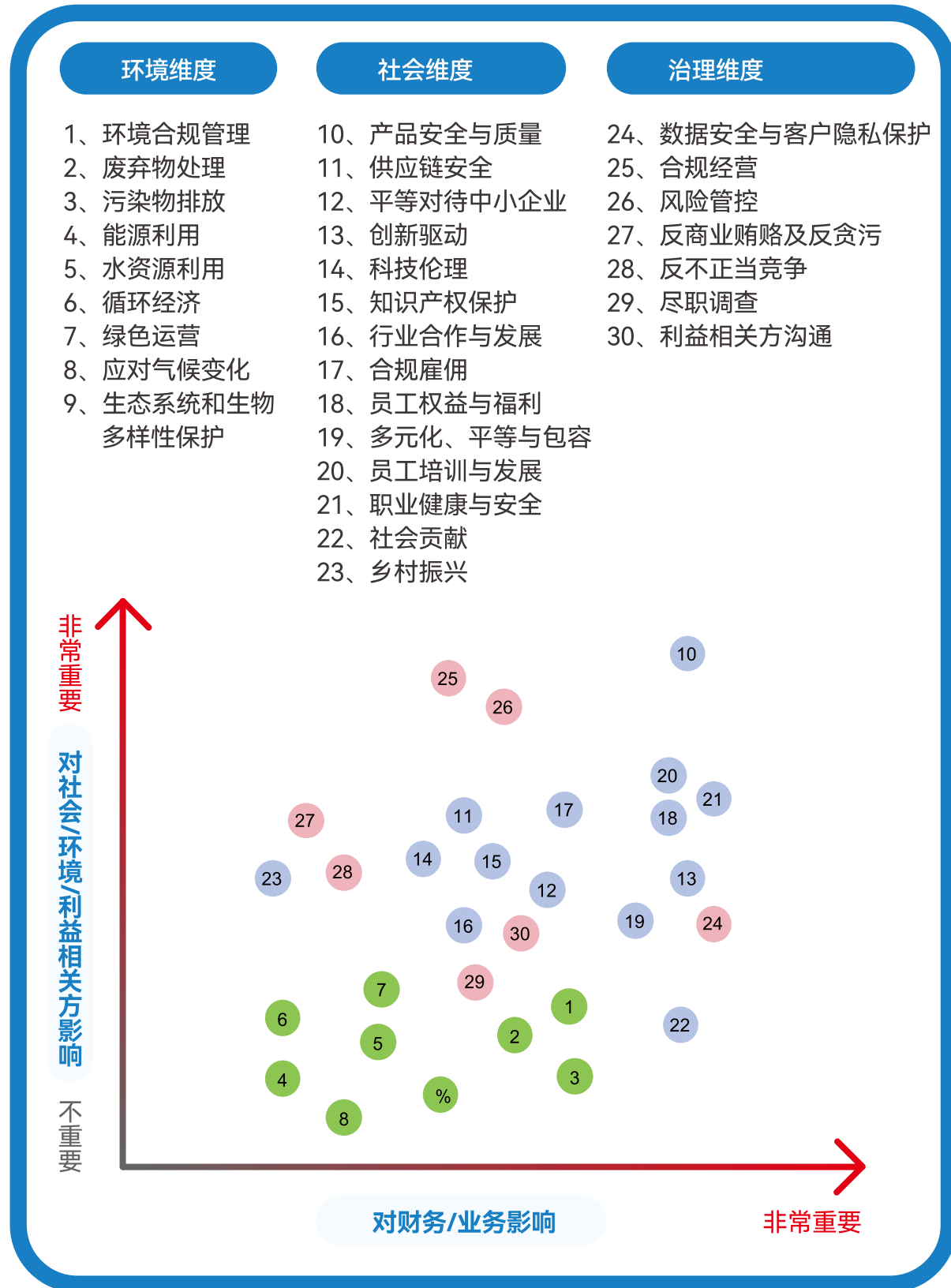
通策医疗坚持将国家“健康中国”战略、医疗卫生行业发展趋势、国内外主流社会责任/可持续发展评价标准、利益相关方意见及公司“区域总院+分院”的发展战略相结合，严格遵循“双重重要性”原则（即议题对公司财务及业务发展的影响；议题对经济、环境、社会及利益相关方产生的实质性影响），搭建并持续更新公司可持续发展实质性议题评估矩阵。

经系统梳理与评估，公司最终确定产品安全与质量、数据安全与客户隐私保护、合规经营、风险管控、员工权益与福利、职业健康与安全、创新驱动、社会贡献等在内的30项重要性议题。

本报告针对上述30项议题的管理策略、制度保障及年度具体实践表现进行了全面披露与回应，以展现公司在推动医疗健康事业可持续发展的责任担当。



## 通策医疗议题矩阵



议题	影响、风险与机遇概述	时间周期	应对
产品安全与质量	<p><b>影响:</b> 优质医疗服务是通策医疗赢得患者信赖、构建品牌护城河的核心竞争力，直接关乎诊疗质量、患者复诊率及口碑传播。持续提升患者满意度，不仅有助于增强客户黏性与生命周期价值，更能驱动服务溢价与业绩稳健增长。通过提供高标准、规范化、可复制的口腔诊疗服务体系，我们致力于改善公众看牙体验，推动区域口腔健康水平提升，切实履行企业社会责任，助力“健康中国”战略落地。</p> <p><b>风险:</b> 若在诊疗过程中出现服务流程疏漏、术后效果未达预期或医患沟通不充分等情况，可能引发患者投诉甚至医疗纠纷，进而损害机构声誉、影响门诊运营稳定性，并对集团整体品牌形象造成负面影响。</p> <p><b>机遇:</b> 打造个性化、数字化、全周期的口腔健康管理体验，将显著强化品牌忠诚度与行业引领力。依托标准化临床路径、智能辅助诊断系统、精细化术后随访机制以及会员式客户关系管理，通策医疗可进一步巩固“区域龙头+连锁扩张”的发展模式，实现从“治疗疾病”到“守护笑容”的价值升级，在满足人民群众日益增长的美好生活需要中捕捉长期增长动能。</p>	短期	精益化管理 提高医疗质
合规经营	<p><b>影响:</b> 在口腔医疗领域，合规经营不仅是通策医疗稳健发展的生命线，更是践行“医者仁心”的基石。我们的合规体系涵盖依法执业、医保基金规范使用、医疗广告真实性审查、院感控制及医疗文书管理等全维度。坚持依法行医与诚信运营，不仅有助于维护口腔医疗市场的良性秩序，更能筑牢患者对“通策”品牌的信任根基，推动行业向更加公平、透明、高质量的方向发展，确立行业标杆形象。</p> <p><b>风险:</b> 若发生违规执业、医保违规使用、虚假宣传或院感管理疏漏等行为，不仅可能面临行政处罚、罚款甚至停业整顿的严厉监管措施，更可能导致医师执业资格受限、医保定点资格被取消等核心资源流失。此类事件极易引发连锁反应，严重损害集团声誉，动摇投资者信心，阻碍“区域总院+分院”模式的可持续扩张。</p> <p><b>机遇:</b> 构建全方位、智能化的合规管理体系，将合规要求深度嵌入业务流程与内控机制，并持续培育“人人合规、事事合规”的企业文化，不仅能显著提升公司治理现代化水平，增强监管透明度，还能赢得政府、合作伙伴及公众的深层信任，将合规优势转化为品牌的核心竞争力和长期护城河。</p>	短期	坚守诚信底线， 铸牢合规防线。
风险管控	<p><b>影响:</b> 构建科学严密的风险管理体系，是通策医疗应对医疗质量安全、患者数据隐私、法律合规及供应链稳定等多重挑战的关键防线。这不仅关乎单家院区的运营安全，更是保障集团“区域总院+分院”连锁模式稳健复制、增强组织韧性的核心支撑，为通策医疗实现高质量、可持续发展提供坚实屏障。</p> <p><b>风险:</b> 若公司治理结构存在短板、内控制度执行流于形式或风险预警机制滞后，可能导致医疗事故频发、重大舆情危机爆发、核心人才流失或资金链紧张等严重后果。这些风险一旦失控，将直接冲击品牌声誉，阻碍集团战略扩张步伐，甚至危及企业的生存根基。</p> <p><b>机遇:</b> 通过健全全面风险管理体系，强化事前预防、事中控制与事后处置的全流程管理能力，建立覆盖集团总部至基层院区的精细化、多层次风控网络，通策医疗不仅能有效规避潜在危机，更能将风险管理转化为管理效能，保障业务在复杂多变的市场环境中持续稳定运行，提升资本市场的信心与估值。</p>	短期	筑牢风控 防线，护 航稳健发 展。

议题	影响、风险与机遇概述	时间周期	应对
员工权益与福利	<p><b>影响:</b> 口腔医疗高度依赖医生技术,保障员工权益与构建清晰职业路径,是通策医疗稳定核心团队、确保诊疗质量与服务一致性的基石。唯有让医者安心执业,才能持续输出高标准医疗服务,巩固集团在口腔领域的专业领先地位与患者口碑。</p> <p><b>风险:</b> 若激励机制缺乏竞争力、晋升通道受阻或工作压力过载,将导致核心专家流失,直接冲击院区运营稳定性。人才断层不仅会削弱单店盈利能力,更可能破坏“总院带分院”模式下的服务标准一致性,损害品牌声誉。</p> <p><b>机遇:</b> 依托具有竞争力的薪酬体系、“合伙人”长效激励及“技术+管理”双通道成长路径,可大幅提升人才粘性与忠诚度。完善的身心关怀机制将把通策打造为行业首选雇主,形成“人才汇聚-技术精进-品牌增值”的良性循环。</p>	中期	厚植沃土聚英才,同心共筑通策
职业健康与安全	<p><b>影响:</b> 口腔诊疗操作精细且近距离接触,医护人员面临职业暴露、颈椎劳损及心理压力等多重挑战。构建安全健康的执业环境,不仅能有效降低职业伤害、稳定医疗团队,更是保障患者安全、维护公共卫生防线的关键举措。</p> <p><b>风险:</b> 若院感防控流程执行不严、个人防护装备配备不足或心理疏导机制缺失,可能引发医源性感染、职业损伤甚至群体性健康事件。此类事故将直接导致业务停摆、面临严厉监管处罚,并严重动摇患者对通策医疗安全体系的信任。</p> <p><b>机遇:</b> 通过引入智能化院感监测系统、优化人体工学诊疗设备并建立全员心理健康支持计划,可显著提升风险预警与应急处置能力。这不仅能筑牢医务人员的安全防线,更能以高效、安全的运营状态,树立行业职业健康管理的标杆形象。</p>	中期	严守安全红线,护航医者安康
创新驱动	<p><b>影响:</b> 口腔医疗正加速迈向数字化与智能化,技术创新将重塑种植导航、隐形矫治及智能诊疗流程,显著提升精准度与效率。拥抱技术变革不仅能优化患者体验、降低运营成本,更是通策医疗在激烈市场竞争中构建差异化优势、引领行业升级的关键引擎。</p> <p><b>风险:</b> 若前沿技术选型失误、数字化系统落地受阻或高昂投入无法转化为临床价值,将导致资源浪费并削弱核心技术竞争力。盲目跟风创新可能扰乱现有诊疗秩序,增加医疗安全风险,甚至因技术迭代过快而造成设备闲置与资金沉淀。</p> <p><b>机遇:</b> 依托“总院+分院”连锁网络与科研平台,加速推广数字化种植导航、AI正畸方案设计及云端病例库等创新应用。深化与高校及科技巨头合作,以科技赋能临床,打造“智慧口腔”新生态,持续扩大品牌影响力。</p>	长期	数智驱动未来,精研学科高地

议题	影响、风险与机遇概述	时间周期	应对
数据安全与客户隐私保护	<p><b>影响:</b> 口腔诊疗涉及患者面部影像、健康档案等高度敏感信息,数据安全是通策医疗守护患者隐私、维系品牌公信力的生命线。严守数据合规底线,不仅能规避法律风险,更能增强患者对数字化诊疗的信任,为“智慧口腔”生态的长远发展奠定坚实基础。</p> <p><b>风险:</b> 若遭遇网络黑客攻击、内部人员违规操作或系统权限管理疏漏,可能导致海量患者隐私泄露,引发巨额罚款与监管重罚。此类安全事件将瞬间摧毁患者信任,造成不可逆的品牌声誉损伤,甚至波及集团资本市场的稳定表现与正常运营秩序。</p> <p><b>机遇:</b> 通过构建全链路数据加密体系、实施精细化权限分级管控及常态化信息安全演练,打造从采集到存储的安全闭环。对标国际最高安全标准并通过权威认证,将数据治理能力转化为数字医疗的核心竞争壁垒,引领行业建立更高的数字信任标杆。</p>	短期	织密数字防护网,誓守隐私安全门
社会贡献	<p><b>影响:</b> 作为口腔医疗行业的领军者,通策医疗肩负着提升国民口腔健康水平、推动“健康中国”战略落地的核心使命。我们致力于通过优质医疗资源下沉,缩小城乡与区域间的看牙差距,助力实现“人人享有基本口腔卫生保健”的社会公平愿景。</p> <p><b>风险:</b> 若公益项目流于形式、执行过程不透明或响应社会需求迟缓,不仅无法产生实质社会效益,还可能引发公众质疑与舆情危机。此类负面事件将直接削弱品牌公信力,让“公益”变为“公关灾难”,反噬企业长期积累的社会声誉与患者信任。</p> <p><b>机遇:</b> 深入开展“微笑行动”、校园涂氟防龋及社区义诊等普惠项目,鼓励医护团队投身志愿服务,能极大增强品牌温度与公众情感联结。通过构建可持续的公益生态,通策医疗将树立极具责任感的企业公民形象,将社会价值转化为深厚的品牌护城河与长远发展动力。</p>	短期	践行公益初心,守护全民微笑

\*结合通策医疗所处行业、公司的战略规划和运营实际,我们的短中长期定义为:短期(0-1年);中期(1-5年);长期(5年以上)



## 01

## 持续优化诊疗流程 追求卓越医疗品质

公司秉持“以患者为中心”的服务理念，通过标准化诊疗路径、多学科协作机制与质量回溯评估体系，不断精进临床服务质量，致力于为患者提供更安全、更高效、更人性化的医疗体验。

### 质量与安全管控

通策医疗将质量与安全视为口腔医疗服务的核心基石，构建了覆盖战略规划、日常运营到持续改进的闭环式质量管控体系。

通过制度创新与科技赋能的双轮驱动，集团在医疗风险防控、诊疗流程标准化、耗材与设备管理智能化等关键领域持续深耕，逐步形成具有口腔专科特色的质量管理模式，为患者构筑起安全、可靠、可信任的诊疗保障体系。

2025年，公司在医疗质量与安全管理领域取得了体系更健全、流程更规范、数据更透明、文化更深入的显著成效。通过系统化的质量管理体系建设、全周期的风险防控机制、数据驱动的决策改进和深入人心的质量文化建设，为患者提供了安全、优质、可靠的医疗服务。未来，公司将继续锚定“以患者为中心”的宗旨，深化数据驱动管理，推动质量管理体系从“合规达标”向“卓越引领”的战略升级，构建更具韧性、更赋智慧、更富人文关怀的医疗安全新生态。

#### 质量管理体系建设：系统化、标准化与闭环管控

公司建立了系统化、标准化的医疗质量管理体系，形成了完整的制度规范、执行监督和持续改进闭环。严格遵循国家《医疗质量管理办法》《医疗技术临床应用管理办法》等法规要求，结合各院区实际制定并动态完善核心制度体系。通过建立“科室自查-院级督查-专项核查”三级质控机制，每月开展医疗查房与现场督导，实现PDCA闭环管理。在管理体系架构上，公司设立了清晰的三层级管理结构：决策层由医院质量与安全管理委员会负责战略审定，控制层通过职能科室进行日常监督，执行层由科主任带领开展一线质控活动，确保质量要求在临床实践中得到有效落实。

在标准化建设方面，公司制定了详细的制度管理制度，对全制度的起草、审批、培训、执行、修订等环节进行规范，确保制度的严谨性和可操作性。针对关键诊疗环节和高风险操作，公司还制定了标准化操作规程，并通过信息化手段嵌入工作流程，实现医疗行为的同质化管理。各院区均建立了完善的质控执行机制，定期开展医疗质量检查、病历质量评审等专项工作，实行“季度通报、年度考评”的质控循环，确保持续改进机制有效运行。



#### 凝心聚力启新程！宁波口腔医院等级评审启动会圆满召开

为进一步提升医院综合服务能力，推动医院高质量发展。10月17日，宁波口腔医院举办医疗质量管理推进工作暨等级评审启动会。这不仅是一场会议，更是宁波口腔医院迈向高质量发展新征程的重要里程碑。医院领导班子成员、全体职工，近300人聚集一堂，共同见证这一推动区域医疗能级跃升的重要时刻。



#### 权威认证与行业引领

作为区域口腔医疗中心，公司积极履行行业引领与社会责任。通过定期督导、突击检查、在线答疑等方式，对区域内分院开展系统性质量帮扶，建立区域协作交流机制，促进经验共享与共同提升。在人才培养方面，全年接收外院及分院进修人员，实施“入科评估-在岗培训-结业考核”全程化管理，确保输出人才质量符合同质化标准。

公司及下属医院积极引入国内外先进管理标准，通过权威认证持续提升服务质量与管理水平。在标准化建设方面取得了显著成果，先后获得浙江省健康促进医院、国家级高新技术企业、国家住院医师规范化培训基地等多项资质认证。2023年荣获杭州市人民政府质量奖，2024年成为儿童早期矫治规范化诊疗项目建设单位，2025年获批口腔生物美学临床转化国际科技合作基地。这些认证体现了公司在质量管理、技术创新、服务水平等方面的综合实力。

公司还积极参与行业交流与标准化建设，2025年先后参与了多项重要行业活动。这些行业参与不仅促进了公司自身的质量提升，也为区域口腔医疗服务的同质化发展做出了重要贡献。通过持续的标准建设和行业协作，公司不断强化在口腔医疗领域的专业领导地位。



医疗安全风险防控

在医疗安全风险防控方面，公司建立了全周期、多维度的防控体系。2025年度各院区均未发生重大医疗质量安全责任事故，保持了安全平稳的运营态势。公司建立了健全的医疗纠纷处置制度与标准化流程，实行“即响即处机制”，确保纠纷发生当日就能启动科室讨论与干预方案，处理过程全程留痕。每季度汇总典型投诉与纠纷案例进行深度剖析，推动系统性改进。

公司建立了非惩罚性不良事件主动上报系统，鼓励全员参与安全管理工作。2025年共报告各级各类不良事件百余起，均通过根本原因分析制定针对性改进措施，并定期在全院范围内通报，有效避免了类似事件的再次发生。在投诉处理方面，公司建立了完善的处理机制，对各类医疗沟通、费用纠纷、服务态度等问题都能做到快速响应和妥善处理。

从具体的运营数据来看，公司展现了出色的医疗安全风险管控能力。在投诉处理方面，实现了100%的及时处理率，患者对投诉处理的满意度达到98.7%。通过规范化的投诉处理流程和负责任的态度，公司建立了良好的医患沟通机制，为医疗安全提供了有力保障。

质量文化建设与持续改进

公司致力于构建深入人心的质量安全文化，推动全员实现从“被动遵从”到“主动追求卓越”的转变。建立了常态化培训体系，围绕“三基三严”、病历书写、急救技能、法律法规等核心内容开展专项培训，夯实医务人员专业基础。推行季度专项质控考核，将结果与科室及个人绩效分配、评优评先直接挂钩，树立“质量即绩效”的鲜明导向。

在管理效能建设方面，公司在医务管理部门内部实施以“时效、质量、积极性”为核心的绩效考核机制，提升管理支撑效能。建立科室目标责任书制度，从党的建设、高质量发展、满意度评价等多维度设定考核指标。通过安全工作会议、典型案例讲评、法规政策解读等多种形式，持续提升全员医疗风险识别、研判与防范能力。

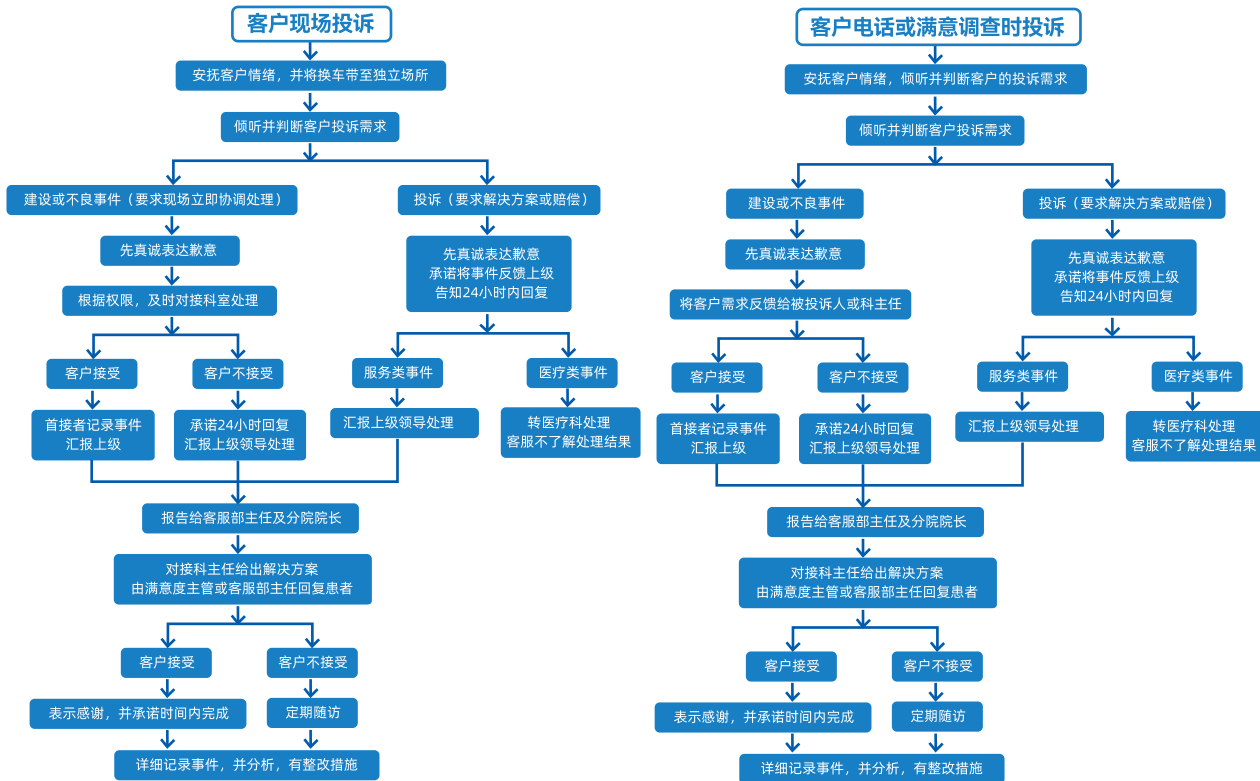
公司还注重应急能力建设，制定并定期组织演练医疗应急预案流程，保障应对各类突发事件的快速响应能力。通过建立“事前预防-事中控制-事后改进”的全周期安全管理模式，构建了完善的风险防控体系。这些措施不仅提升了医疗质量安全水平，也促进了持续改进的质量文化氛围的形成。

患者服务体系与质量管理

公司构建了“渠道畅通、响应迅速、处理闭环、体验持续优化”的患者服务与投诉管理体系。设立了多元化的反馈渠道，包括现场投诉、院长信箱、专用投诉电话、官方网站、微信公众号等，确保患者意见能够及时传达。公司严格执行“接诉即办、部门协同、限期反馈、满意度回访”的标准流程，建立了完善的服务质量监控体系。

在服务质量管理方面，公司不仅注重个案的及时处理，更强调通过系统分析驱动服务改进。将患者表扬纳入医务人员绩效考核正向激励，同时定期开展投诉案例复盘，推动服务流程优化。通过详细的投诉汇总统计，对各类投诉问题进行归类分析，为质量改进提供数据支持。2025年，公司共受理有效投诉120起，投诉处理及时率达到100%，患者对投诉处理的满意率为100%，体现了高效的服务改进机制。

公司还建立了完善的患者满意度监测体系，通过短信回访、电话回访等多种方式收集患者反馈。2025年度患者总体满意率达到97.7%，回访覆盖率超过90%。这些数据反映了公司在提升服务质量方面取得的显著成效，也为持续改进提供了重要依据。



### 质量绩效与数据驱动管理

公司通过建立完善的关键绩效指标体系，实现数据驱动的质量管理。在医疗文书与合规质量方面，初诊资料采集完整率达到92.49%，初诊诊断完整率达到90.13%，体现了诊疗行为的规范性和医疗文书质量管理的水平。在专业质量指标方面，根管治疗橡皮障使用率达到70.87%，彰显了感染控制的标准化执行水平；种植体修复前脱落率控制在0.1%，体现了种植外科技术精度与围术期质量管理的成效。

公司高度重视质量培训，2025年度开展质量安全培训超过1000人次，举办系统化培训12场，形成了完善的培训体系。各院区还根据自身特点开展专项培训，如护理部门开展培训52场，医务和院感部门开展培训19场，科教部门开展培训24场，总培训人次达到5798人，培训覆盖率超过95%。这些培训不仅提升了医务人员的专业技能，也强化了全员的质量安全意识。

在数据应用方面，公司作为国家卫健委医疗质量哨点医院，顺利完成年度医疗服务与安全数据上报工作。依托数据开展质量分析，为管理决策提供科学依据，推动质量管理工作从“经验型”向“数据型”转变。通过建立科室目标责任书制度，从门诊工作、医务管理、医疗质量等多个维度设定考核指标，形成完整的目标管理体系。

### 以客户为中心 数据驱动杭口集团第三季度运营报告发布暨运营院长交流会



10月29日，杭州口腔医院集团召开2025年度第二期运营院长交流会。会议由平台运营部组织牵头，汇集了各院区运营院长、OD、营销人员，共同聚焦于如何通过技术赋能、专业深耕与体验优化的多维度协同，让“高品质医疗”的贯穿于诊疗服务、客户管理、运营管理全流程。数字化加持，让体验更贴心。杭口将AI技术与专业医疗团队结合，正构建更加智能化的服务系统，能够更准确地理解客户的需求，提供更具针对性的诊疗建议和健康指导。



数据安全与隐私保护是不可妥协的底线。在技术升级的过程中，杭口投入了大量资源强化信息安全管理，确保客户的个人资料和医疗数据得到更高级别的保护。

企业微信深度应用，专属团队随时在线。客户只需通过企业微信，即可一键对接专属的医护团队。无论是日常咨询、复诊提醒还是报告解读，全流程都能得到及时、顺畅的响应，让关怀贯穿始终。

### 良好的医疗环境

通策医疗始终将患者体验作为核心关注点，矢志为患者打造优质的就诊环境。在日常运营中，严格遵循《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《医疗机构设置规划指导原则》等国家法规要求，全方位保障就诊环境的规范性与安全性。

公司持续投入资源，改善就诊环境。通过深入分析就诊流程和病种特点，对诊室布局进行科学合理的优化，确保患者就医全程便捷高效。在着力保障环境安全的基础上，通策医疗从患者的角度出发，在空间设计、服务细节等方面融入人文关怀元素，为患者营造一个温馨、舒适的就诊空间，让患者不仅能够获得优质的医疗服务，还能享受到体贴入微的关怀，拥有更具温度的就诊体验。



## 合规宣传—患者健康教育

通策医疗严格遵循《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》《广告绝对化用语执法指南》《互联网广告管理办法》等法律法规，制定并落实《通策医疗品牌视觉识别系统及宣传推广规范》，明确规定集团及各院区宣传推广内容必须准确、真实、清晰，坚决禁止对医疗服务技术、治疗效果、专家资历或业绩记录做出虚假、夸大或误导性陈述，全力维护“通策”品牌信誉与患者信任。

我们搭建了严密的合规宣传管理架构，由各区域总院院长及分院负责人作为合规宣传的第一责任人，医院市场部门履行宣传推广合规性管理职责，一线推广人员负责具体执行。集团建立了严格的广告审查发布及存档机制，督促健教团队深入学习行业法规，并组织各院区开展常态化自查自纠，严格落实合规宣传要求。同时，我们建立了统一的数字化设计素材库，从源头把控素材的合法合规性，有效防范侵权与违规风险；并搭建广告监测系统，利用信息化技术实时检索集团内各院区线上发布的广告内容，发现异常及时预警，由专人跟进整改闭环。

通策医疗建立并持续优化合规宣传审计工作流程，由集团风控审计部门定期牵头，针对患者健康教育活动的开展情况进行专项审查，对宣传资料内容及渠道投放执行合规审计。集团层面每年至少开展一次全面合规宣传审计，各院区每2-3年至少完成一次深度合规审计，通过构建“事先预防、过程监控、事后审计”的全流程管控机制，对各环节进行严格把控，确保宣传推广工作在合法合规的轨道上有序推进。截至报告期末，集团合规宣传审计已基本实现全覆盖，历史审计覆盖所有运营院区。

本年度，集团聚焦合规宣传建设，针对各院区健教及市场岗位相关人员开展了多场线上与线下相结合的培训，围绕口腔医疗科普规范、新媒体运营红线及内容宣传标准等主题，开展知识宣贯和实操指导。旨在提升各院区宣传推广内容的准确性、真实性与合规性，确保在扩大通策品牌影响力的同时，严守法律底线，切实维护良好的品牌形象与广大患者的合法权益。

## 信息安全与隐私保护

通策医疗高度重视数据安全与隐私保护，严格遵循法规要求，持续完善数字化基础设施，构建健全信息安全管理体系统，对数据全生命周期实施安全管控，严守安全底线，切实保障集团、患者及合作伙伴等各方主体的数据权益，为口腔医疗数字化筑牢根基。

## 数据安全管理制度体系建立与运行

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》及《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及行业准则，目前已构建并高效运行了一套以“制度引领、执行落地、监督闭环”为核心的数据安全管理体系。在制度建设层面，公司制定了覆盖数据采集、存储、使用、共享及销毁全生命周期的管理办法，明确界定了各部门的权限控制标准。该体系以《隐私政策》为总纲领，全面适用于旗下所有医疗机构及各业务线，确保管理无死角。同时，公司组建了多部门协同的专项审查小组，建立动态优化机制，结合用户反馈持续迭代相关制度；并通过系统化的政策培训与多渠道的用户权益宣传，确保各项制度不仅“上墙”更能“落地”，实现有效监督。

在技术防护与主动安全提升方面，公司在医疗信息系统、云端及移动端等多场景应用中，全面部署了高强度加密传输、数据脱敏及分布式存储等关键技术方案，筑牢数据安全防线。公司坚持主动防御策略，定期开展渗透测试与漏洞扫描，及时识别并修复潜在风险；内部定期组织信息系统突发事件应急演练，显著提升全员应急响应能力，并积极部署内部专用网络以夯实运营环境基础。目前，承载公司核心医疗业务的信息系统与平台已顺利通过国家信息安全等级保护（三级）测评认证，标志着公司已建立起符合国家标准网络安全基础防护能力。未来，公司将持续推进信息安全管理体体系的完善与优化。

报告期内，公司及分支机构未发生重大信息基础设施故障或网络安全事件。

## 客户隐私保护制度体系建设与运行

本集团始终坚持以用户数据主权为核心，建立了完善的客户隐私保护制度与运行机制。在核心政策与原则方面，集团已在官方平台公示《隐私政策》，清晰告知并保障用户的查询、修改及删除个人信息的法定权利。我们严格遵循“数据最小化”原则，仅在法律法规框架内，收集实现核心服务所必需且获得用户明示同意的个人信息，并严格限定数据存储期限，确保在达到目的或保存期满后及时清除数据，从源头降低隐私泄露风险。

在权利保障与对外共享管控方面，集团建立了便捷高效的响应机制。用户可通过官方移动应用或客服热线随时查看、更新个人信息，关键医疗记录的更新亦可由人工客服协助完成，全流程严格遵循《个人信息保护法》要求。集团设有400客服专线，对用户关于个人信息的请求进行全程跟踪，确保及时响应与处理。针对数据对外流动，集团实施严格管控，仅在履行司法、监管等法定义务时向相关方提供必要数据；若涉及与第三方协作需共享数据，必须事先获得用户的单独书面授权，坚决守住隐私底线。得益于制度与技术的双重保障。

报告期内，集团及分支机构未发生任何重大客户隐私泄露事件。

## 联结优质伙伴，共创医患信赖价值

通策医疗恪守互信共赢准则，打造完备的口腔医疗供应链管理体系，并依托自身在区域总院模式下的行业资源与专业积淀，赋能供应链高质量发展。我们搭建透明且高效的沟通桥梁，携手供应商共同维护稳定、健康、具备可持续性的口腔诊疗供应链生态。

## 供应商管理体系：制度引领与全生命周期管控

通策医疗始终将供应商管理视为保障医疗质量与运营效率的核心环节，构建了严谨的管理制度体系。集团严格遵循《医疗器械监督管理条例》《药品管理法》等国家法律法规，结合口腔诊疗业务特性，制定并持续优化《医疗器械供应商管理制度》《供应商准入、评估与淘汰管理办法》及《采购质量控制规范》等多项核心制度。我们实施“集团统筹 - 区域协同 - 医院执行”的三级管理架构，通过标准化流程确保从源头把控产品质量。在供应商全生命周期管理中，我们设立了严格的准入机制，对新引入供应商实行“资质审核 + 现场质量体系考察”的双重门槛；在运营阶段，建立动态绩效考评体系，将产品合格率、交付准时率、售后服务响应速度及环保表现纳入量化考核，考核结果直接关联订单分配与续约资格；对于存在重大质量隐患或违规行为的供应商，坚决执行退出机制，以此确保持续优化供应商库结构，夯实供应链基础。



## 供应链安全保障：多元布局与数字化韧性

面对复杂多变的外部环境，通策医疗坚持“自主可控、多元备份”的安全战略，全面提升供应链韧性与抗风险能力。针对种植体、正畸材料及高端影像设备等关键口腔耗材与设备，我们积极开发并认证第二、第三供应源，有效降低对单一品牌或地区的依赖风险。集团大力推进供应链数字化转型，依托自建的供应链管理云平台（SCM）与智能仓储系统（WMS），实现从需求预测、库存监控到物流配送的全链路可视化，显著提升了应对突发公共卫生事件或物流中断的快速响应能力。同时，我们建立了完善的业务连续性计划（BCP），定期开展供应链中断应急演练，并针对地缘政治、原材料价格波动等潜在风险设立安全库存预警线。通过技术赋能与策略优化，通策医疗成功构建了稳定、高效且具备高度弹性的口腔医疗供应链网络，为旗下百余家医疗机构的日常运营与患者诊疗需求提供坚实的物质保障。

## 供应商沟通与共建：透明协作与可持续发展

通策医疗致力于与供应商构建平等、透明且高效的合作伙伴关系，搭建了多层次、多样化的沟通协作机制。针对战略合作伙伴，我们建立了季度联席会议与月度专项交流制度，双方聚焦口腔医学前沿技术、数字化诊疗趋势及管理创新进行深入研讨，并就学术支持、人才联合培养等议题签署合作备忘录，共同推动行业进步；针对核心供应商，集团每年下半年举行高层战略对话会，共同规划未来年度的合作蓝图与资源投入。此外，集团不定期举办供应商大会、行业论坛及专题培训讲座，复盘过往合作成果，携手探寻新的增长机遇。在可持续发展领域，我们主动承担链主责任，积极与供应商分享环境、社会及治理（ESG）相关信息与管理经验，定期开展ESG知识科普与能力建设培训，引导供应商提升绿色制造水平与社会责任意识，共同打造负责任、可持续的口腔健康产业生态圈。



合作伙伴

## 02

## 数智驱动 重塑口腔学科新高地

通策医疗坚持以临床价值为核心，将数字化与智能化技术深度融入学科建设全链条，旨在通过技术革新突破医疗质量瓶颈、重构诊疗服务流程，并引领口腔产业向高端化、精细化升级。我们依托“区域总院+分院”的独特生态，不仅内生培育科研创新动能，更开放链接全球顶尖学术资源与产业链伙伴，构建起“产学研用”协同共进的行业新范式。

紧扣“健康中国2030”规划纲要及“健康口腔”专项行动要求，通策医疗主动承担行业使命，聚焦全生命周期口腔健康管理。我们致力于打破优质医疗资源的时空壁垒，推动高精尖诊疗技术的普惠化应用，让每一位患者都能享受到同质化、便捷化且充满人文关怀的口腔医疗服务，以科技之力和专业之心，筑牢全民口腔健康防线。

### 研创驱动，构建口腔医疗新质生产力

通策医疗将科技创新确立为核心战略，致力于建设以临床需求为导向、产学研用深度融合的研究型口腔专科机构，以此构筑长期核心竞争力并推动医疗服务高质量发展。集团建立了由学术委员会顶层设计、科研办全过程管理的系统化研发体系，覆盖从立项评审、伦理审查到成果转化评估的全链条，确保研发活动规范高效。

2025年，集团持续加大研发投入与人才集聚力度。三大核心院区合计研发投入达5,285.72万元，研发人员总数达389人，形成了一支高比例、专业化的核心创新力量。

#### 科研平台搭建

“大学若缺医学，恰似天使折翼；城市若少实力强劲的医学院，医疗资源必然匮乏”，同样，医院若缺乏教学与科研的深厚支撑，绝无可能跻身一流医疗机构之列。公司不仅与国内知名院校如浙江大学、杭州医学院、浙江省中医药大学开展深度捆绑合作，更将视野拓展至全球，联动华盛顿大学、荷兰阿姆斯特丹大学等国际顶尖机构，

共同搭建起集医疗服务、人才培养、科学研究于一体的宏大“医教研一体化”平台。在这一平台上，双方实现了科研成果的深度共享与转化，在临床诊疗中持续引入前沿技术，为医护人员提供了系统化、高标准的专业培训机会，这不仅显著提升了医院的整体医疗实力，为下属医院的长远稳健发展筑牢了根基，更推动了公司医疗服务的迭代升级，确保每一位患者都能享受到更前沿、更优质的诊疗服务。



在此坚实的合作基础上，集团在科研平台建设与项目攻关方面实施了多点布局与协同突破的战略。在国际合作与高端平台构建上，我们成功立项国际科技合作基地，真正实现了从临床需求出发，经由国际联合研发、人才联合培养，最终达成技术转化应用的完整闭环模式；同时，集团正全力推进省级企业重点研究院、宁波市口腔生物材料与组织再生工程重点实验室以及省级研发中心的认定工作，旨在打造高能级的科研载体。在项目成果与荣誉体系方面，集团作为重要参与单位联合高校申报并荣获浙江省科技进步奖三等奖，多项关键课题成功入选浙江省“尖兵领雁”项目、杭州市“115”外专引智计划及杭州市卫生科技计划；我们已顺利完成国家级高新技术企业复评（目前正配合国家抽查递交进一步资料），并高效完成了各类科创引导基金项目的中期考核、结题验收及科研项目成果登记工作。此外，集团在密集型专利布局、行业标准制定以及“揭榜挂帅”机制的探索上成效显著，持续强化着企业的知识产权护城河。

这一系列扎实的科技创新活动，特别是数字化技术在医教研融合中的深度应用，正是通策医疗发展医疗服务领域“新质生产力”的具体实践。我们成功推动诊疗模式从传统的“经验依赖”向现代化的“数据驱动与精准干预”全面升级，显著提升了医疗服务的知识密度与技术含量。科技成果转化直接带来了更高效、更精准的个性化诊疗方案，大幅缩短了治疗周期，优化了医疗资源的利用效率，从而为患者创造了更高的健康价值，同时也极大地增强了医院的市场竞争力与可持续发展能力。通过高频次的知识输出（包括高水平论文发表、专业著作出版）、行业标准的牵头制定以及高规格学术会议的举办，通策医疗不仅赋能了整个口腔行业的技术进步，提升了区域整体医疗水平，更通过产学研合作项目助力了多层次人才的培养和完善科研体系的建设，真正实现了社会效益与经济效益的双赢，为医院的可持续高质量发展注入了源源不断的强劲引擎。

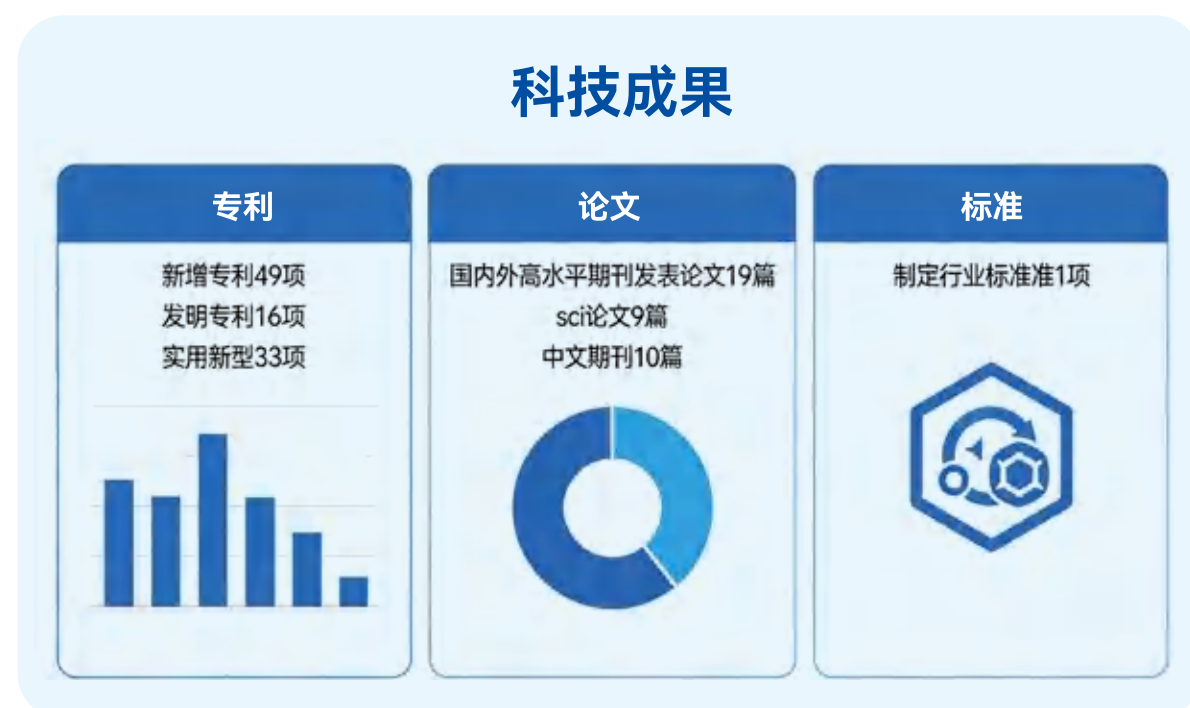
#### 筑牢创新基石，护航高质量发展

通策医疗深知，规范、诚信、高效的科研生态是激发创新活力、保障成果质量的根本所在。我们坚持“制度先行、文化引领、技术赋能”三位一体的保障策略，通过强化知识产权全链条管理、营造以科研诚信为核心的学术氛围，并积极运用数字化手段提升科研管理效率，切实为集团的科技创新战略保驾护航。

通策医疗始终坚定维护和尊重自身及他人的知识产权，严格恪守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等国家法律法规。我们的管理体系全面覆盖了从专利挖掘、申请立项、审查标准制定到成果转化产业化的关键全流程，确保每一项创新成果都能得到规范、高效的保护。我们在专利、商标、版权及其他著作权领域构建了全方位的防护网，全面提升知识产权保护力度，让创新者无后顾之忧。

我们致力于在集团内部营造“尊重知识、崇尚创新”的浓厚文化氛围，将知识产权保护意识融入企业基因。集团鼓励科研人员积极挖掘临床痛点，主动申请专利，并将知识产权产出作为衡量科研价值的重要维度。

2025年，通策医疗持续深化开放创新，积极探索口腔健康管理和诊疗的新模式、新技术与新服务，并取得显著成果。



通策医疗将科研诚信视为生命线，建立了严格的学术道德规范与监督机制，坚决杜绝学术不端行为。同时，我们积极引入信息化工具，优化科研项目的全生命周期管理，从立项评审、过程监控到结题验收，实现数据留痕、流程透明，大幅提升了科研管理的精细化水平与运行效率。通过这一系列组合拳，通策医疗正逐步构建起一个规范有序、诚信为本、活力迸发的科研新生态，为推动口腔医学技术进步与行业高质量发展提供源源不断的动力。

## 科技伦理

作为通策医疗旗下统一的伦理治理核心，医院伦理委员会是严格依据国家法律法规设立的独立审查与监督机构，肩负着守护患者权益、保障临床研究受试者安全以及维护医疗科研活动伦理合规的神圣使命。委员会的工作基石深植于《赫尔辛基宣言》、国家《涉及人的生物医学研究伦理审查办法》及《药物临床试验质量管理规范》（GCP）等国内外权威准则，始终将“尊重、不伤害、有利、公正”四大伦理原则贯穿于心，确保每一项医疗决策与科研探索都在道德与法律的轨道上稳健运行。

在运行机制上，通策医疗伦理委员会坚持高度的独立性与公正性，构建了严密的利益冲突规避机制。委员会独立于研究申办者及实施部门之外运行，所有委员在面临潜在利益冲突时，必须严格执行主动声明与回避制度，从源头上杜绝不当干预，确保审查结论的客观与纯粹。我们建立了一套标准化、全流程的质控体系，涵盖从“申请受理、会议审查、跟踪审查”到“决定传达”的每一个关键环节，实现了对院内新药临床试验、新技术新项目开展、涉及人的生物医学研究等核心业务的全覆盖与闭环管理。

本年度，公司伦理委员会累计完成12项关键项目的严谨审查：其中包含3项具有前瞻性的临床研究项目，7项关乎医疗技术突破的新项目与新技术引进，以及2项重点专项课题。为确保审查质量与国际接轨，公司统一组织各院区伦理委员深度参与“浙江省伦理从业者专题培训”，通过系统化的学习与交流，持续提升团队的专业素养与伦理审查能力。通策医疗正以高标准、严要求的伦理治理体系，为构建规范、诚信、高效的科研生态筑牢防线，让每一次创新都充满温度与责任。

全员深入学习科研诚信制度，将规范内化于心、外化于行，筑牢思想根基。

在项目关键节点由专家宣讲失信案例与后果，强化敬畏之心，守住学术底线。

在项目关键节点由专家宣讲失信案例与后果，强化敬畏之心，守住学术底线。

对接国际先进经验，提升集团科研治理水平，推动标准全球化。

## 共享生态，驱动行业整体跃升

通策医疗秉持推动行业进阶的初心，深耕口腔学术领域，致力打破地域藩篱，汇聚全球顶尖智慧，构筑起无界化的学术交流枢纽。依托这一枢纽，公司精心打造多元化、高效率的对话场景，加速科研成果向临床价值的转化。

携手业界同仁，我们聚焦行业痛点，共谋破局之道。2025年，通策医疗主导及参与的学术盛会突破200场。通过这些高频互动，我们不仅将国际前沿技术快速落地惠及患者，更无私输出自身积淀的产业经验，以开放姿态赋能口腔医疗生态的高质量跃迁。

### 学术引领育英才，医教协同筑未来

2025年，公司深化“医教协同”战略，整合旗下平海、宁口及城西等院区资源，全面构建人才培养与学术交流平台。全年联合杭州医学院、石家庄医学高等专科学校等多所高校，定向培养实习人才85人；累计举办各类高规格学术论坛33场，培训覆盖1200余人次，吸引业内同仁参会超2400人次。通过这一系列举措，公司有效打破了院区壁垒，实现了区域学术资源的深度共享与医疗人才的规模化培育，显著提升了行业影响力。

### 激荡学术新浪潮 | 第十一届西湖国际口腔论坛精彩收官

5月15日-18日，第十一届西湖国际口腔论坛精彩收官。本届论坛聚焦学术热点，荟萃行业大咖，为大家呈上了一场激情四射的学术盛宴！

重量级大咖倾情授课，共绘学术经纬！本届论坛荣幸邀请到王慧明教授、Alvin G.Wee教授、Daniel C.N, Chan教授、陈江教授、宿玉成教授、林立德教授、陈延维教授、周曾同教授、林保莹教授、轩东英教授、傅开元教授、林海燕教授、彭彬教授等业内知名专家教授出席授课。



### 权威云集“预”“健”未来 | 2025西子儿童口腔论坛圆满落幕

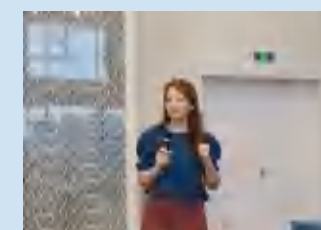
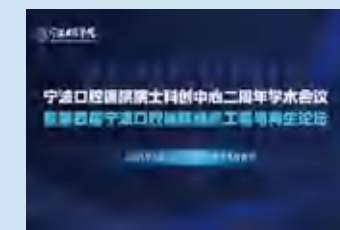
2025年4月15日-16日，“西子儿童口腔论坛”在杭州圆满落幕。此次论坛邀请了多位国内外儿童口腔医学领域的权威专家与嘉宾，就国内外儿童口腔医学最新应用成果和实践经验、医疗安全与风险回避、健康闭环管理等核心议题进行了深入剖析和精彩分享，为儿童口腔健康行业的进步注入了强劲动力。



### 举办院士科创中心二周年学术会议暨第四届宁波口腔医院组织工程与再生论坛

孟秋时节，清风送爽，学术氛围愈发浓厚。8月25日，宁波口腔医院总院学术报告厅内星光熠熠，“宁波口腔医院院士科创中心二周年学术会议暨第四届组织工程与再生论坛”隆重开幕。

本次论坛由宁波口腔医院主办，会议以“口腔组织工程与再生医学的前沿动态与创新转化”为核心主题，致力于搭建高水平、深层次的学术交流平台。在这里，思想碰撞出智慧火花，前沿成果得以分享，为推动口腔医学领域的科研创新与临床转化注入新活力。



## 03

## 践行绿色愿景 探索现代化医院新模式

作为一家负责的口腔医疗服务企业，我们深信企业的长远价值与环境的健康密不可分。守护患者口腔健康与守护我们共同的地球家园，是我们肩负的双重使命。为此，我们将环境保护深度融入企业战略与日常运营，通过系统性的治理架构、创新性的管理机制、精细化的运营实践，持续降低自身运营对环境的影响，致力于在可持续发展的道路上迈出坚实步伐。

### 顶层战略

集团设立高级别的ESG委员会，由核心管理层领导，负责制定集团环境战略，监督整体环境绩效。集团创新实施《ESG员工行为积分管理制度》，将节能减排、垃圾分类等环境相关绿色行动纳入积分管理，旨在激发每一位员工的环保主人翁意识，共同塑造集团的绿色文化基因。

### 顶层战略

在全集团范围内深入推进“5S”管理，通过打造整洁、安全、高效的工作环境，从源头上提升资源利用效率，减少浪费，为所有环境举措的落地提供坚实基础。

### 顶层战略

集团层面设立空间管理部门，并在旗下各医院指定空间管理负责人。专注于能源消耗与利用的精细化管控，确保每一项环保政策与技术业务终端都能得到有效贯彻，实现了环境管理在空间维度上的专业化、精细化闭环。

## 应对气候变化

面对全球气候问题加剧的严峻形势，通策医疗深刻认识到气候变化已成为关乎人类未来发展的重大挑战。作为绿色发展理念的坚定践行者，通策将气候变化风险管理提升至战略核心高度，运用科学方法精准识别与评估潜在风险，主动把握绿色转型机遇，有条不紊地推动全院区低碳发展进程。

对标国际前沿的气候相关财务信息披露框架（TCFD），通策医疗从治理、战略、影响、风险和机遇管理、指标和目标四要素入手，持续深化气候变化工作的透明化披露。我们致力于以严谨的数据和务实的行动，为建设可持续的绿色未来贡献通策智慧与力量。

### 治理

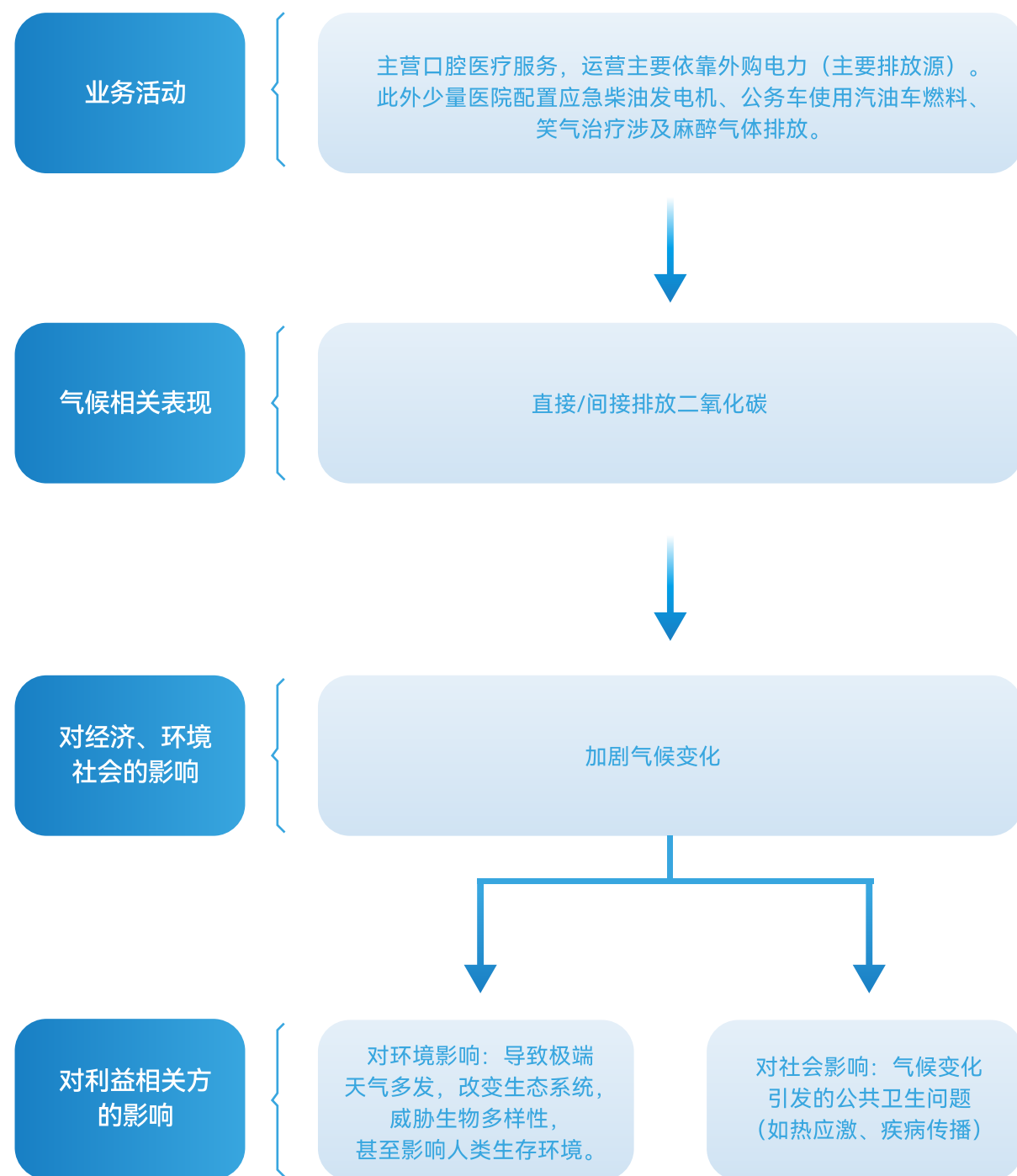
集团已建立由董事会、ESG委员会、空间管理部门及责任人构成的三级治理架构，将气候变化相关风险和机遇的监督与管理深度融入公司治理。

董事会作为最高决策与监督机构，对集团的气候相关风险和机遇承担最终责任，负责审批气候战略、关键目标及重大资源配置。ESG委员会，由人力、财务、运营、供应链、办公室等所有部门负责人组成，负责对气候相关影响进行评估、审议、监督。空间管理部门及下属各医院空间管理责任人是气候管理的执行中枢，负责落实碳盘查、推进节能项目、管理日常能耗，并定期向ESG委员会汇报。

### 战略

集团通过系统的分析，识别出气候变化对商业模式构成的实质性风险与机遇，并将其融入集团的中长期发展战略集团采取“防御与进取并举”的气候战略。短期内，重点提升运营效率和气候适应性，防御成本上升与物理风险；中长期，布局清洁能源，向低碳商业模式转型。

气候相关影响、风险、机遇管理



气候相关风险

类型	内容	风险说明	对业务活动及财务的影响	时间维度
转型风险	政策和法律	国家“双碳”战略导向明确，未来碳约束政策（如碳税）可能增加合规成本。	未来可能会产生更高的合规成本	中长期
	技术	未来碳排放交易市场上线可能影响运营开支。	现有资产的注销和提前报废及在替代产品方面的研发或投资支出	中长期
	市场	未来碳排放交易市场上线可能影响运营开支。	投入价格（如能源、水）和产出需求（如废物管理）的不断变化，生产成本增加	中长期
	声誉	环境相关的负面信息影响集团声誉，增加利益相关方的担忧，影响消费者的选择。	商品/服务需求的减少，收入减少	短期
物理风险	短期	极端天气（如台风和洪水）恶劣程度的增加导致集团资产受损，以及员工/消费者出行受阻，影响集团稳定运营。	-供应中断，员工/消费者出行受阻，集团收入减少。 -极端天气下现有资产的注销和提前报废	短期
	长期	降水模式的变化，以及平均气温不断上升增加设备（如空调）使用频率，导致运维成本的上升。	设施设备等运维成本的增加	长期

## 气候相关机遇

类型	机遇说明	对业务活动及财务的影响	时间维度
资源效率	资源回收利用，以及使用更有效率的运输、生产和配送模式，减少资源消耗开支	通过效率提升和减少资源消耗开支，从而降低运营成本。	短期
能源效率	使用低排放能源，提高清洁能源的占比，节省能源成本	减少未来化石燃料价格上涨带来的影响，运营成本降低。	
产品和服务	消费者偏好转变，选择低碳环保的产品、服务	符合消费者偏好的转变而处于更好的竞争位置，使收入增加	长期
市场	低碳行动取得政策支持激励；未来参与碳排放交易市场；市场青睐低碳环保企业	-未来进入新市场增加收入 -品牌声誉及价值提升增加营业收入	中长期
适应性	医院筹建的设计阶段考虑节能方案及风险抵御方案，减少运营中的能源成本。	提高风险抵御能力，降低运营成本。	中长期

## 指标及目标

通策医疗明确将“持续提升能源使用效率、降低碳排放量”确立为能源管理的核心战略，并据此制定了清晰的碳中和路线图。我们出台《通策医疗集团节能降耗管理制度》，从源头节能、绿色办公及清洁能源应用等多维度发力，全方位优化能源管理结构。同时，创新性地引入激励机制，将能耗管控指标纳入员工绩效考核体系，充分激发全员参与热情，确保能源管理目标的顺利达成。

在具体的碳目标设定上，通策医疗积极响应国家“双碳”号召，确立了明确的碳达峰与碳中和时间表，并承诺以基准年为起点，持续推动单位营收温室气体排放强度的逐年显著下降，以数据驱动绿色发展。

此外，在信息披露与环境管理深化层面，通策持续强化环境相关信息的透明度，切实保障利益相关方的知情权。我们高度重视范围三温室气体排放数据的精细化管理，实时掌握碳排放动态。在绿色出行倡导上，积极引导员工差旅优先选用公共交通工具，并全力推广远程会议系统，有效降低商务差旅带来的间接温室气体排放，以实际行动全方位践行绿色发展理念。

## 绿色运营

通策医疗严格恪守环境合规法律法规，构建起全方位、高标准的环境合规管理体系。我们严守排放物管理红线，从源头削减污染负荷；同时大力推动资源的高效利用与循环再生，变废为宝。

在运营层面，通策深入实施节能减排举措，显著提升能源使用效率，并积极拓展清洁能源的应用场景。此外，我们全面倡导绿色办公理念，从细微处入手，多维度协同发力，全力打造可持续、高质量的绿色医疗运营模式，守护绿水青山。

## 排放物管理

通策医疗始终将环境合规视为企业发展的生命线，严格遵循《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等国家法规，秉持“减量化、资源化、无害化”核心原则，制定并落地《医疗废物与污水管理制度》，实现从产生源头到终端处置的全链条闭环管理，确保各类污染物排放合法合规，切实履行绿色医疗社会责任。

污染物排放

公司对旗下各院区医疗废弃物及医疗废水等关键污染源实施动态监督与精准管控。我们要求所有医疗机构严格执行规范，定期通过系统如实填报废水、废弃物管理台账，完整记录废弃物的产生、分类、储存、转运与处置全过程，以及废水的产生量、处理工艺和监测数据，并及时上传第三方检测报告，确保管理透明、流程可溯、责任到人。

报告期内，通策医疗未发生因污染物排放引发的重大行政处罚或刑事追责事件，环境监测方案与风险防控机制运行有效，无重大缺陷。我们以制度化、数字化、常态化管理为抓手，筑牢环保底线，持续推动医疗服务与生态环境和谐共生。

废弃物处理

通策医疗集团及旗下各院区严格遵循国家专业规范，对医疗废弃物实施全流程合规化管理。针对口腔科诊疗过程中产生的感染性废物、含铅防护衣等特殊废弃物，我们深知若处置不当，将对土壤、水体造成长期污染，进而威胁公共健康——因此，我们始终将安全处置置于首位。

各医院依据卫生健康管理部门要求，设立独立、封闭、标识清晰的医疗废弃物暂存间，并统一与具备正规资质的第三方危废处理企业签订长期服务协议，确保所有医疗废物在产生后48小时内完成分类收集、专袋封装、专人交接，并由持证转运员安全运送至集中无害化处置中心，从源头切断环境风险链条。

院内实行“护士首责制”，由临床护士全程监督废弃物的分类准确性、暂存规范性及台账完整性，杜绝混放、漏记或延迟移交。同时，通策持续推进生活垃圾的精细化管理，全面张贴垃圾分类指引标识，并将垃圾分类行为纳入《ESG员工行为规范》，作为全员环保责任的重要组成部分，推动绿色习惯融入日常工作场景。

本年度，通策医疗未发生任何医疗废物流失、泄露、扩散等环境污染事件，废弃物管理体系运行稳定、可控、可追溯，切实履行医疗机构的环境保护义务与社会担当。

医疗垃圾处理量  
543.4吨

→ 排污信息：医疗废水、生活废水 处理方式：医疗废水使用专业污水处理设备；生活废水排入市政生活废水管网。

医疗废水处理量  
113826.98吨

→ 所有产生的医疗废水均经由符合标准的专业污水处理设备（如二氧化氯、臭氧消毒设备）进行处理，确保达到《医疗机构水污染物排放标准》（GB 18466-2005）后，方可排入市政管网。

→ 监测与记录：定期对污水处理设备的运行状态及出水水质进行监测与记录，确保处理设施持续有效运行。

资源利用与循环经济

通策医疗始终秉持可持续发展理念，深挖资源利用潜力，从医疗耗材的精细化管理到能源供应的优化配置，全方位提升运营效率。我们积极构建“减量 - 循环 - 再生”的绿色闭环体系，对可回收物与废弃物实施精细化分类管控，大力推动资源的循环再生利用。

通过优化资源配置、践行循环经济模式，通策在确保护患安全与医疗服务质量的前提下，最大限度降低环境负荷。我们致力于将绿色基因融入企业运营的每一处细节，为环保事业注入强劲动力，引领口腔医疗行业向绿色、低碳、高质量转型迈进。

水资源利用

我们致力于在保障医疗服务水质安全与卫生标准的前提下，遵循“节约优先、效率为本、合规排放”的原则，对水资源进行全流程精细化管理，力求最小化我们的水足迹，为水资源的可持续利用做出贡献。

- 设备维护与优化：建立定期巡检制度，及时修复供水管线和设备的跑、冒、滴、漏现象。在洗手间等区域安装感应式水龙头。
- 将节水要求纳入“5S”现场管理和“空间管理负责人”的日常检查清单和绩效考核范围内。
- 通过ESG员工行为积分管理制度，鼓励员工提出节水建议、及时反馈跑冒滴漏现象，培养全员参与的节水意识。
- 用水总量：本报告期内，集团运营范围内的总用水量264663.37吨。
- 用水强度（单位营收用水量）： 吨/万元。



我们持续监控用水指标的变化趋势，以评估节水效果。

## 物料管理

通策医疗始终秉持“专业、高效、可持续”的核心理念，构建全链路绿色物料管理体系：在采购源头，我们建立多维供应商评估机制，严选符合环保标准的牙科器械与耗材；在库存环节，依托数字化系统实施动态精准调控，大幅降低积压浪费并提升周转效率；在使用端，通过精细化管理与全员宣导优化领用流程，确保物尽其用；同时，我们深化循环机制，对可复用器械严格执行高标准消毒，对医疗废弃物（如感染性废物、铅衣等）实行“护士首责制”分类监督，设立专用暂存间并委托资质企业无害化处置，严防土壤水体污染，将垃圾分类要求纳入ESG行为规范，从而在保障医疗安全的同时，实现经济效益与环境效益的双赢，引领口腔行业绿色转型。

## 循环经济

作为医疗健康服务提供者，我们不仅关注患者的健康，也关注地球生态系统的健康。因此，我们积极将循环经济理念融入运营，致力于在采购、使用和报废的全生命周期中，减少资源消耗、提升物料利用率，并探索废弃物的资源化路径，力求最大限度地减少运营对自然资源的索取和最终废弃物的产生。

### 医用耗材与设备

- 1、采购环节：在采购决策中纳入环境考量，优先选择可重复使用、或采用环保包装的医疗器械与耗材。
- 2、使用环节：大力推广数字化诊疗技术（如口内扫描仪），减少传统印模材料的消耗及相应的废物产生。
- 3、报废环节：严格执行医疗废物分类，确保感染性、损伤性废物安全处置。同时，探索将牙科特种金属（如旧牙冠、合金碎屑）交由有资质的回收商进行再生利用。

### 办公与运营物料

- 1、推行无纸化办公与电子病历，减少纸张消耗。
- 2、在行政办公区设置明确的可回收物（如纸张、塑料瓶）垃圾桶。
- 3、倡导员工使用可重复使用的餐具、水杯，减少一次性用品的使用。

## 能源利用

通策医疗坚持以推动绿色发展为核心导向，积极探索多元化节能路径。我们通过引入先进节能技术，因地制宜应用太阳能等清洁能源，持续优化能源结构并显著提升利用效率，致力于打造绿色低碳的现代化口腔医疗机构，以实际行动为环保事业贡献“通策力量”。

## 推动节能降耗

通策医疗深入践行绿色运营理念，通过技术创新与管理优化的双轮驱动，全面构建精细化能源治理体系：

**智能分控，动态调优：**在各院区部署智慧能源分控系统，依据诊疗流量精准划分“忙时”与“闲时”运行策略，实现能源供给与临床需求的动态匹配，杜绝无效能耗。

**硬件升级，能效跃升：**全面推广高能效节能设施设备，从源头降低单位诊疗能耗，打造低碳高效的现代化口腔医疗硬件底座。

**清洁替代，绿能赋能：**因地制宜推进能源结构转型，在具备条件的院区规模化加装太阳能光伏发电设备，提升清洁能源自给率，减少碳足迹。

**集约管控，数据驱动：**总部实施集约化空调管控机制，由专人依据气象数据统一调度启停；同时建立周度用电监测与同期对标分析体系，通过数据洞察及时识别异常耗能点，形成“监测 - 分析 - 改进”的闭环管理，坚决遏制能源浪费。

### 2025年度通策医疗能源消耗量

- ▷ 汽油：19983 升
- ▷ 天然气：41397m<sup>3</sup>
- ▷ 外购电力：30308817.62kWh

### 2025年度通策医疗温室气体排放量

- ▷ 范围一（直接排放）：147.95 tCO<sub>2</sub>e
- ▷ 范围二（外购电力）：14916.37 tCO<sub>2</sub>e
- ▷ 温室气体总排放量：15064.32 tCO<sub>2</sub>e
- ▷ 温室气体总排放强度（单位营收排放量）：0.05tCO<sub>2</sub>e/万元

### 温室气体核算方法及公式

温室气体排放总量 (tCO<sub>2</sub>e) =  
温室气体活动数据 × 温室气体排放因子  
\*排放因子：  
汽油及天然气排放因子数据来源于 中国生态环境部《企业温室气体排放核算与报告指南》缺省值  
电力排放因子数据来源于中国生态环境部于2025年12月31日发布的《2023年电力二氧化碳排放因子》省级电力平均二氧化碳排放因子

## 环境合规管理

公司遵循《中华人民共和国环境保护法》《固体废物污染环境防治法》和《节约能源法》等法规，持续完善环境管理体系，优化管理流程，以高标准、严要求确保环境管理工作精准落地。

合规是底线，涉及医疗废物、射线安全、感染控制等，直接关系到患者、员工和社区的健康与安全。环境不合规会对公司品牌声誉造成致命打击，影响客户信任。因此公司高度重视环境合规管理。

在项目筹备与建设阶段，通策医疗坚守“合规先行、绿色源头”原则，严谨履行报建手续并主动开展深度环境评估，确保项目从起跑线即符合最高环保与安全标准。施工过程中，我们推行全链路精细化管理：严格把控建材的选型、周转与循环利用，通过标准化作业最大限度减少无效拆改，从源头遏制建筑垃圾产生；同时，实施生活垃圾与建筑垃圾的分类袋装化收集及即时清运机制，打造整洁、有序的绿色施工现场。

在运营深化阶段，我们将节能减排理念贯穿于医院“规划 - 设计 - 采购 - 运营”的全生命周期。对外，我们持续升级能源管理系统，结合各院区地缘特征定制差异化节能策略，通过科室水电量化考核与智能调控，显著提升能源利用效率；对内，我们常态化开展全员节能培训，并通过可视化标识宣传营造浓厚的绿色文化氛围，推动每一位员工成为低碳运营的践行者，多维构建资源节约型现代化口腔医疗体系。

## 生态系统和生物多样性保护

通策医疗关注自身运营对生态系统及生物多样性的影响，在生态保护红线范围内，严格遵循法规要求，确保无违规生产经营活动，对相关设施妥善处置。我们于医院周边及陆地的重点生态功能区积极开展绿化种植，优化院区生态环境的同时，保护局部生态韧性。此外，我们通过采用环保材料、优化能源使用等举措，降低产品全生命周期对生态系统的依赖与影响，保障口腔医疗服务与生态保护协同发展。报告期内，本集团未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。



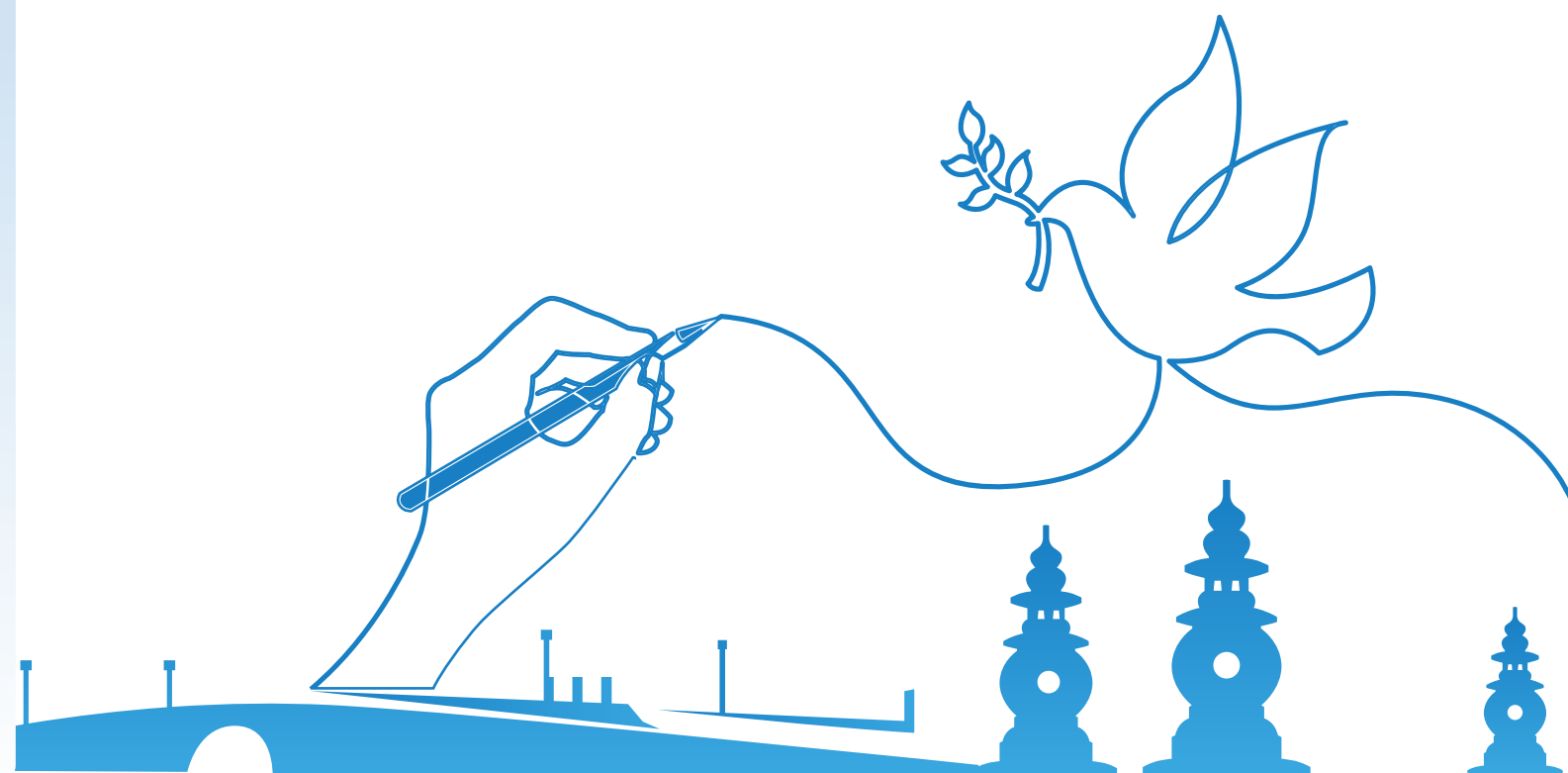
医院筹建期根据环境管理规定进行环评申报，每年环保数据维护



对涉及环保处罚的院区考核采取一票否决制



2025年度公司重大环保处罚事件为零



# 04

## 聚才成势 打造人才蓄水池

通策医疗始终视员工为企业发展的核心引擎与最宝贵财富，坚定践行“成就员工就是成就通策”的理念，将员工的全面成长与幸福福祉置于战略首位；我们以独特的“学院化”文化与共赢精神为引领，构建具有行业竞争力的科学薪酬体系与多元化福利矩阵，全方位夯实员工权益保障与职业健康安全防线，同时依托通策口腔医学院等高端平台打造全生命周期的人才培养生态，通过深度的关怀交流与赋能机制，凝聚起一支技艺精湛、充满活力且极具归属感的高水平口腔医疗铁军，共同驱动事业的高质量可持续发展。

### 建设阳光职场

通策医疗始终坚守“以人为本”的核心理念，将保障员工合法权益视为企业发展的基石，全力营造尊重个性、包容多元且开放共享的职场生态；我们持续迭代具有竞争力的薪酬激励体系，提供丰富多样的福利关怀，旨在通过机制创新与文化滋养，打造一支根基深厚、活力迸发且能够伴随通策长远可持续发展的口腔精英队伍。

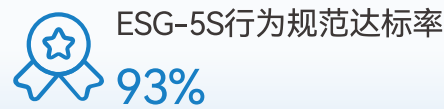
### 合规雇佣

#### 员工招聘

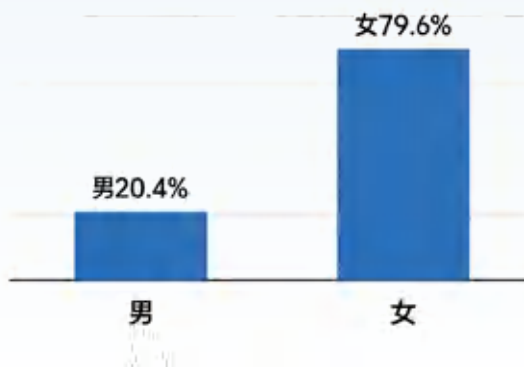
通策医疗深刻认识到，人才作为医疗事业的核心要素，是推动企业前行的强劲动力。公司大力倡导个人拼搏奋进与团队协同合作，致力于构建一个既充满活力，又能实现人才价值的平台。与此同时，公司积极践行对员工的责任，严格遵守联合国人权宣言、RBA，以及《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国内外法律法规，持续完善人力资源管理制度，全方位保障员工的合法权益。

近年来，伴随口腔医疗市场的蓬勃升温与行业红利的持续释放，通策医疗顺势而为，加速拓展业务版图，进而引爆了对高素质人才的强劲需求；依托深厚的品牌积淀、清晰的“医生合伙人”职业晋升路径以及极具竞争力的薪酬福利体系，我们已成为行业人才的心仪之地，每年吸引着大批顶尖医师、护理精英、管理专才及各类专业人士纷至沓来，共同汇入通策这片广阔的发展蓝海。

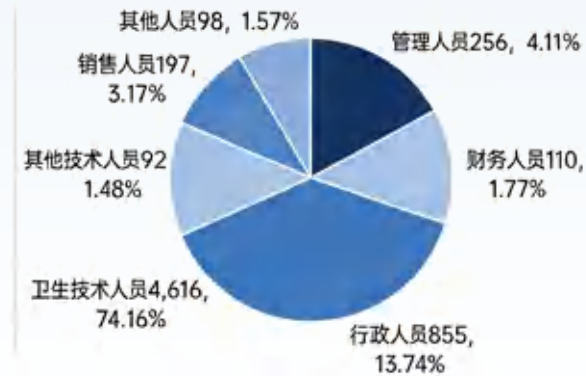
截至 2025 年末，本公司共有员工 6224 人，按性别、年龄组别、员工类型、地区划分的员工类型如下：



员工性别比例



按员工类型划分的员工人数



## 员工权益保护

通策医疗始终秉持尊重和保护人权的根本原则，在《人权政策》中明确划出道德红线，坚决禁止雇佣童工、强制劳工及人口贩运等一切不道德行为，全力支持消除任何形式的强迫劳动；我们严格遵循《禁止使用童工规定》《未成年工特殊保护规定》及海外各运营地法律法规，制定严密的《聘用合同管理办法》，明确规定旗下所有院区不得与未满 16 周岁的未成年人签订劳动合同，并倡导健康高效的工作方式，不提倡加班、绝不强迫延长工时，从制度源头筑牢员工权益防线。

在商业道德与国际公约践行上，通策在《商业道德行为准则》中庄严承诺，全面遵守我国已批准的 7 项国际劳工组织核心公约、《国际人权法案》、国际劳工组织《关于工作中的基本原则和权利宣言》、《联合国全球契约十项原则》以及《联合国商业与人权原则》中的基本精神；我们不仅自身躬身践行，更积极倡导并要求商业伙伴共同尊重与保护劳工权益，携手构建符合全球标准的负责任供应链生态，让合规与人文关怀贯穿于每一次合作之中。

我们高度关注女性员工权益保障，严格遵守《宪法》《妇女权益保障法》及《女职工劳动保护特别规定》，全面落实孕期、产期、哺乳期等特殊时期的全方位保护政策；通策已实现全集团同工同酬，并在招聘、培训、晋升等关键环节确保女性员工享有平等发展机会，致力打造公平、公正、无性别壁垒的职场环境。截至 2025 年末，通策女性员工占比高达 79.6%，成为推动企业发展的核心力量；同时，我们高度重视女性在管理层中的代表性，董事会中女性董事占比达 57.1%，充分展现“她力量”在通策战略决策层的深度参与与卓越贡献，真正践行“成就员工就是成就通策”的人才理念。

女性员工占比  
79.6%

董事会中女性董事占比  
57.1%

## 多元化管理

通策医疗持续致力于打造多元化、高包容性的人才生态，对任何形式的歧视与骚扰行为坚持“零容忍”立场——严禁基于种族、肤色、年龄、宗教、性别、怀孕状态、残障状况或性取向等任何因素实施区别对待或人身侵扰，确保每一位员工在尊重与平等的环境中施展才华。

我们已建立系统化、闭环式的反歧视与反骚扰管理机制，涵盖投诉受理、独立调查、处理意见出具、结果申诉及后续追踪全流程；对于涉及言语攻击、侮辱同事民族/性别/宗教/地域/学历背景的行为，或对同事、患者及其家属实施骚扰的员工，我们将依据情节轻重，依法依规给予书面警告、通报批评乃至解除劳动合同等处分；若涉嫌违法犯罪，一律移交司法机关严肃处理，绝不姑息。同时，为营造和谐互敬、彼此支持的职场文化，通策定期组织全员参与“职场反歧视与反骚扰”专题培训与宣导活动，强化意识、普及规范、筑牢防线，让多元共融真正成为通策组织的基因与底色。

## 薪酬福利

通策医疗从入职起点保障员工权益，公司各部门及下属子公司基层员工，所享受的薪酬福利标准均高于当地最低工资标准。在薪酬结构的顶层设计上，CEO 与员工平均薪酬比维持在 2.5:1 的合理区间，且男女基本薪资实现 1:1 平等分配，彻底杜绝薪酬歧视现象。

为契合公司战略布局和业务发展的动态需求，通策医疗构建起全面薪酬管理体系，制定了科学、规范的薪酬分配制度。在这一制度下，始终遵循按劳分配、效率优先、兼顾公平的原则。通过对外部薪酬数据的深入分析，公司果断采取薪酬领先型策略，不仅有效降低了内部核心人才的流失率，也大幅提升了对外部高端人才的吸引力，为优化公司人才梯队结构筑牢根基。

在激励机制上，公司构建了以业绩为导向的绩效考核激励体系，确保员工“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”。对总部和下属医院管理团队，公司制定了专门的考核激励政策，以目标引领行动，以结果检验成效，激发不同岗位员工的工作积极性与创造力，推动公司各项业务持续、健康、高速发展。凭借这套完善的薪酬与激励体系，通策医疗不断凝聚人才力量，提升企业竞争力，为行业健康发展持续贡献力量。

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

## 成就每一位奋斗者

通策医疗坚信，人才是企业最核心的驱动力。我们构建并持续迭代多元化、阶梯式的人才培养体系，聚焦“管理+专业”双通道发展路径，系统性培育兼具战略视野与临床精专能力的复合型人才梯队。针对不同序列、不同层级的员工，通策量身打造个性化成长地图——从新员工启航计划、骨干赋能营，到高潜领导力项目、专家导师制，层层递进、精准滴灌，确保每位员工都能在适合自己的赛道上加速奔跑。

我们不仅提供平台，更创造机会：通过轮岗机制、跨院区协作、创新课题攻关、内部竞聘等多元方式，打通职业上升通道，让有能力者有舞台、有贡献者被看见。通策倡导“与员工共成长”的组织文化，鼓励主动担当、敢于突破，在成就个人的同时反哺组织进化。因为我们深知：唯有激发每一位员工的内在潜能，才能让通策这艘巨轮行稳致远——员工的高度，决定通策的未来；员工的成长，就是通策最大的成功。

### 成长体系

#### 双院并驱，筑牢人才基石

通策医疗坚持“自主培养”的长期主义战略，前瞻性设立通策牙学院与通策商学院，构建“专业+管理”双引擎驱动的人才孵化生态。

**通策商学院：**铸造管理铁军紧扣业务脉搏，聚焦管理者视野拓宽与实战能力提升。课程融合领导力修炼、精益运营及跨界创新，深度复盘集团经典案例，通过沉浸式教学统一价值观、对齐战略目标，致力于培养懂经营、善管理、与通策同频共振的核心干部。

**通策牙学院：**传承医者匠心

汇聚临床资深专家与行业权威，打造全周期成长体系。从西湖国际口腔论坛的前沿引领，到疑难病例研讨的深度精进，再到医护助理的标准化实训，学院以“学术高度+临床温度”全方位覆盖口腔医疗各领域，确保持续输出技术过硬的口腔精英，夯实集团医疗服务核心竞争力。

双院协同，内生增长。通策正以系统化培育机制，让人才成为企业最坚实的护城河。



### 构建“自主培养”的人才生态

2025年，通策医疗持续深化“自主培养”人才战略，全年在浙江省内共组织培训2,439场，累计培训时长超449小时，覆盖员工达5,564人次，实现全省医疗机构培训覆盖率高达98.2%，其中杭州口腔培训中心更达成100%全员覆盖，彰显我们对人才发展无死角的投入决心。

为支撑规模化运营与专业化服务，我们大力构建内部讲师体系——全年启用内训师1,490人，开发课程总量近3,000小时，确保每一堂课都源于实战、服务于临床与管理一线。同时，培训不仅注重投入，更追求价值转化：全年培训总支出约83.7万元，但通过知识沉淀、效率提升与外部合作反哺，创造直接收入回报超51.7万元，体现“培训即投资”的良性循环理念。

尤其在省内各医院层面，我们以高密度、广覆盖的培训网络和庞大师资池，推动标准化流程落地与区域协同能力提升；而杭州口腔培训中心则作为“总院制”下的核心引擎，聚焦精品化、高阶化内容输出，发挥示范引领作用。

通策坚信：真正的竞争力，来自每一位员工的成长。2025年的培训成绩单，不仅是数字的堆砌，更是我们“与员工共成长”承诺的践行——用系统化的学习机制，筑牢企业发展的根基，让人才成为通策最可持续的护城河。

### 提质增效 赋能未来 | 杭州口腔医院举办住院医师规范化培训院级师资培训

为持续提升住院医师规范化培训质量，锻造高水平师资队伍，5月27日，杭州口腔医院举办2025年度住院医师规范化培训院级师资培训。本次培训以“提质增效”为主题，聚焦核心教学能力提升，旨在为我院住院医师培养注入更强动力。

本次培训通过教学能力进阶、培训细则再学习、教学评价优化三大核心模块，提升带教老师的教学能力。在致辞中特别提到了此次师资培训对带教老师个人专业发展的重要意义，医学教育的本质是“生命与生命的对话”，一名优秀的带教老师，不仅传授技术，更传递仁心。参与培训不仅是责任，更是提升自身教学素养和临床带教能力的宝贵机会。



### 三级管理，临床与管理双轨并行

公司设立首席培训官（CTO）、培训中心主任及专职培训岗，形成“决策 - 管理 - 执行”三级管理体系，确保培训资源精准配置。

培训内容紧密围绕公司“临床能力提升+管理人才储备”的双核心战略展开：

#### 专业序列

聚焦口腔激光、冠桥修复、数字化种植等关键技术，通过标准化实训与高阶研讨，提升医疗服务硬实力。

#### 管理序列

针对大部制科主任等关键岗位，开展领导力与运营管理培训，强化梯队建设。

#### 入口端优化

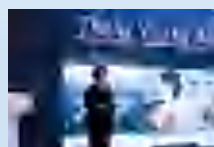
实施标准化的新员工岗前培训，并通过“校企合作订单班”模式，提前植入医院文化与技术标准，显著降低新人适应成本。

面对人才发展中的潜在挑战，通策医疗采取了前瞻性的应对策略：一方面通过推行“1+N”师资梯队建设与核心课程标准化（涵盖视频、案例库），有效化解对单一讲师的依赖风险，确保知识资产的可持续传承；另一方面，公司正加速分层深化与数字化转型，着力开发针对资深医师的高阶技术课程，并构建“线上理论+线下实操”的融合教学模式，以显著提升人均培训价值与效率。最终，通策致力于通过这一系统化培养机制，打造“培训 - 晋升 - 发展”的良性闭环，让员工的持续成长成为驱动公司高质量发展与社会医疗健康事业进步的最强引擎。



### 宁波口腔医院成功举办第十届国际口腔激光应用学会规范化培训课程

国际口腔激光应用学会 (SOLA) 是世界口腔激光学术组织，中国专家委员会 (SOLA China) 于2013年4月12日在北京成立。SOLA与中国医学科学院北京协和医学院联合创立了国内首个口腔激光规范化培训中心，并开展国际口腔激光规范化培训课程，2013年至今已成功举办了九届。来自全国各地数百位口腔同仁参加了培训，成为口腔激光临床应用和研究的骨干。2025年第十届SOLA口腔激光规范化培训课程落地宁波，会议邀请了全球在口腔激光卓有成就的专家，为华东区域的口腔医生提供高水平理论和实操培训。



### 特色实践：

#### ESG-5S行为积分管理体系——以量化机制驱动员工全面成长

通策医疗创新构建“ESG-5S行为积分管理体系”，将可持续发展理念与员工职业成长深度绑定。该体系不仅是一套管理工具，更是一个赋能员工自我增值的成长平台，通过将抽象的价值观转化为可量化、可积累、可兑现的“行为资产”，让员工在践行社会责任的同时，实现个人职业素养与福利的双重提升。

#### 建立“行为价值账户”，重塑职业成长标尺

我们为员工设立专属“行为价值账户”，将“安全 (Safety)、节约 (Saving)、卫生 (Sanitation)、专业 (Standardization)、素养 (Self-discipline)”等核心价值观具象化为日常行为准则。员工通过践行节能减排、优化5S现场管理、展现卓越沟通等正向行为即可累积积分。这一机制让隐性的职业素养变得可视化、可衡量，引导员工从被动遵守规范转向主动追求卓越，使每一次文明行为都成为个人职业信用体系的坚实基础。

#### 打造“成长兑换闭环”，激发内生发展动力

体系实行“积分即成长”的激励逻辑。员工积累的积分可直接兑换高阶培训课程、健康管理福利、弹性休假及晋升加分权等稀缺资源。公司配套设立“等额激励池”，确保“多贡献、多受益”。同时，引入“员工参与式治理”机制，每季度由优秀员工代表参与标准审议与争议裁定，这不仅增强了制度的公信力，更让员工在参与规则制定的过程中锻炼了管理与决策能力，实现了从“被管理者”到“治理参与者”的角色跃迁。

#### 推动“知行合一”蜕变，提升综合履职效能

自2025年全面推行以来，该体系显著推动了员工行为模式的升级。员工不再局限于机械执行，而是主动思考如何优化流程、降低能耗、提升患者体验。这种“主动优化”的意识不仅改善了就诊环境与运营效率，更在实践中培养了员工的精益管理思维与环保责任感，使其成长为具备全局视野的复合型人才。








#### 融合品牌与文化，共筑可持续职业生

ESG-5S体系所塑造的专业、整洁、有序的职场环境，已成为通策医疗的品牌名片，也是员工自豪感的来源。通过将个人行为规范与企业品牌形象深度绑定，我们向外界传递出通策人“严谨、尊重、可持续”的职业风貌。这不仅是管理制度的创新，更是通策医疗“人才发展与可持续发展同频共振”的关键实践——让每一位员工在成就更好的自己时，也共同成就了通策医疗可信赖的未来。

## 保障健康安全

通策医疗始终将员工的职业健康与安全视为企业发展的基石，致力于构建全方位、坚实可靠的职业健康与安全（OHS）保障体系。我们严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》及《中华人民共和国消防法》等法律法规，并在内部《环境、职业健康与安全管理（EHS）政策》中郑重承诺持续优化OHS管理绩效。通过常态化开展各类安全专业培训及应急演练，我们切实筑牢安全防线，全方位守护员工的身心健康。报告期内，集团未发生任何员工安全事故，实现了安全运营的既定目标。

### 员工健康与安全保障措施

-  员工体检：工会定期组织，员工自愿参加，助力健康状况及时掌握。
-  环境设施保障：配备通风、消杀、隔离设备，区域合理安装并定期维护。
-  医疗防护用品：标准化配置口罩、制服、手套、护目镜等，定期检查更换。
-  环境卫生管理：定期环境消杀，及时处理污染区域，营造健康工作环境。
-  废弃物与化学品管理：依规处理医疗危废，规范化学品、消毒剂存放与标签。
-  安全检查：定期排查医院、宿舍、食堂用水用电安全，及时整改隐患。
-  教育培训：开展健康讲座及 OHS 培训，普及职业健康知识。



### 宁波口腔医院双人急救组代表队荣获宁波市口腔医护人员心肺复苏比赛第二名

5月9日，宁波市口腔医疗质量控制中心举办了全市口腔医护人员“心肺复苏”操作技能比赛。本次赛事共吸引全市30支队伍参赛，其中专科医院组16支、综合医院组14支。宁波口腔医院双人急救组代表队（刘亭松，陈晶晶）凭借娴熟的急救动作，默契的团队配合，荣获宁波市口腔医护人员心肺复苏比赛第二名。



### 杭州口腔医院|2025年浙江省传染病管理现场执法实训基地学

杭州口腔医院自2018年成为“浙江省医疗机构传染病现场执法实训”基地以来，每年定期开展实训。本次，我院顺利完成第三批共28名2025级学员的实训任务。本期学员不仅包括全省传染病骨干执法人员，还首次迎来了全省骨干疾控监督员及新疆阿克苏地区疾控系统相关业务人员。



本次实训紧密围绕口腔诊疗的核心感控环节，重点涵盖口腔诊疗器械（高、中、低危）及种植手术器械的精准分类、功能认知与处理流程，体现了我院对器械安全生命周期的精细化、标准化管理。

这一管理举措不仅严格遵循“一人一用一消毒/灭菌”的原则，最大限度保障了患者安全；同时也有效降低了员工在器械清洗、消毒及操作过程中的职业暴露风险，切实守护了员工的职业健康。

集团全面推进安全风险监测及评估管理，定期开展职业健康安全（OHS）风险与危害评估，全面排查医院各工作区域，重点识别口腔诊疗操作中的感染风险、放射性设备使用不当的安全隐患、口腔科专用设备运行风险等各类职业健康风险。基于评估结果，对行动计划进行科学的优先排序与整合，设定量化目标，并构建常态化跟踪机制，通过数据统计分析，持续评估OHS风险的预防与减轻成效。同时，我们定期开展内部安全检查，对医院的设施设备、操作流程、防护措施等进行全面检查，确保各项工作符合法律法规及制度要求。

## 传递通策温度

通策医疗始终将员工的交流体验与关怀感受置于重要位置，致力于持续提升员工的满意度与归属感。我们为员工搭建多元、开放且便捷的沟通渠道，充分保障员工就集团日常运营管理、薪酬福利等方面提出意见与建议的权利。与此同时，我们积极组织各类文体活动，丰富员工的业余生活，并推出多项员工关爱计划，全方位守护员工的身心健康。

### 民主沟通

通策医疗始终将员工视为企业最宝贵的财富，致力于打造一个开放、包容、充满人文关怀的组织生态。我们坚信，有效的沟通是连接员工与管理层的桥梁，是激发组织活力、凝聚团队共识的关键。因此，我们不断探索和优化沟通机制，旨在倾听每一位员工的声音，让沟通成为推动组织持续进步的源泉。

在通策，我们倡导“双向奔赴”的沟通理念。我们不仅关注员工的工作状态，更关心他们的职业发展与内心感受。我们通过构建多元、便捷的沟通渠道，鼓励员工积极参与到集团的日常运营管理中，为医院的发展建言献策。无论是通过微信、企业微信、电话还是邮箱，员工都可以随时将他们的意见和建议反馈给管理层。我们还特别设立了院长信箱，为员工提供一个更直接、更私密的沟通平台，确保每一位员工的声音都能被听到，每一个合理的诉求都能得到及时的回应和妥善的解决。

我们深知，民主管理是现代企业治理的重要组成部分。因此，我们严格遵循相关法律法规，定期召开职工代表大会和民主沟通会，就集团的发展战略、经营业绩以及重大决策等事项与员工进行充分的沟通和交流。我们保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，让员工真正成为企业的主人，共同见证和参与通策的成长与发展。

同时，我们建立了畅通且保密的员工举报机制，设立微信、电话、邮箱等多元举报渠道，并针对员工权益类举报单独设置投诉邮箱，方便员工及时反馈内部违规违纪问题。收到举报后，我们安排专人详细记录，并按医疗管理、经营管理、员工关系管理等方面进行分类处理，及时转交医管中心、人资中心、财务中心等职能部门开展严肃、有效的调查，并尽快对上报事件作出反馈。

### 全方位关爱员工

通策医疗始终将人文关怀根植于企业发展的核心，致力于构建一个充满温度与尊重的职场生态。我们坚信，员工的幸福感与归属感是企业行稳致远的基石，因此，我们全方位为员工提供坚实保障，让每一位通策人都能感受到家一般的温暖。

在福利体系构建上，我们不仅严格落实法定福利，更精心打造了一系列富有温度的企业福利项目，涵盖丰富的员工活动、专项补贴等，切实改善员工的工作与生活质量。对于面临困难的员工，我们主动伸出援手，提供经济与精神的双重支持，助力他们渡过难关，以更饱满的热情投入工作，共同营造“快乐工作，幸福生活”的和谐氛围。

通策医疗深知团队凝聚力与组织融入的重要性。每年，公司都会设立专项经费，用于团队建设与组织文化建设，开展形式多样的交流活动。我们视员工为企业最宝贵的财富，通过这些活动，我们不仅关注员工的身心健康，丰富他们的业余生活，更让他们在紧张工作之余，能充分享受生活的美好。

通过这些持续的努力，通策医疗不仅增强了员工对企业的认同感与归属感，更将公司塑造成为一个温暖、团结的大家庭，显著提升了企业的凝聚力与向心力，为公司的长远发展注入源源不断的活力与动力。



#### 杭州口腔医院工会 | 以爱之名“羽”你相约

“放下压力，挥出活力！工会邀您一起‘羽’众不同！”5月20日，为倡导健康生活理念，缓解员工工作压力，增强身体素质，促进跨部门交流与团队凝聚力，营造积极向上的工会文化氛围，杭州口腔医院工会精心组织了一场别开生面的羽毛球健身活动，以实际行动诠释着对员工的关爱。



#### 炎炎夏日送清凉 丝丝关怀沁人心



医院工会精心准备了解暑饮品，为高温下坚守岗位的全院职工和户外劳动者送上一份清凉，并叮嘱大家注意防暑降温，为每一位坚守岗位的小伙伴加油鼓劲。杭州口腔医院始终坚持以职工为本，把关爱落到实处。此次“送清凉”活动不仅鼓舞了全体职工的工作热情，更传递了杭口大家庭的温暖。

# 05

## 践行担当 深耕口腔公益

自创立伊始，通策医疗便以“让每个人都能拥有一口好牙”为矢志不渝的使命。在漫长的征程中，我们精心铸就了以“承诺”为核心的企业文化，致力于在每一位患者心中根植“有我在，你放心”的坚定信赖。

多年来，通策医疗始终恪守“经济效益与社会效益并重”的理念，将承担社会责任视为义不容辞的使命。我们积极投身乡村振兴，为弥合城乡医疗资源的鸿沟贡献力量；我们主动关怀弱势群体，为他们送去便捷优质的口腔诊疗服务；我们大力推动医疗与教育资源的普惠共享，助力培育更多卓越的口腔医学人才。

通过将自身发展与社会责任的深度融合，通策医疗正全力助推健康中国建设，为实现共同富裕的宏伟目标添砖加瓦。在守护国民口腔健康的道路上，我们将砥砺前行，续写新的辉煌篇章。

### 践行口腔健康公益

通策医疗矢志不渝地致力于保障全民享有口腔健康的权利，让每个人都能深入了解口腔保健知识，显著提升口腔保健意识，进而畅享美好生活。为达成这一宏伟愿景，公司积极引导员工弘扬志愿精神，充分运用自身专业知识，踊跃投身到各类公益活动中，为更多民众提供专业的健康服务。



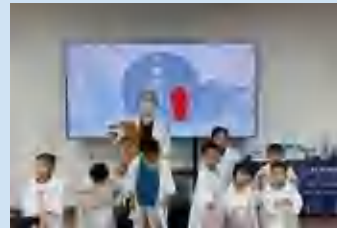
#### 杭口公益在行动 | 践行雷锋精神 绽放时代光芒

3月5日，杭州口腔医院党员医护志愿者们在上城区“3·5”学雷锋纪念日主题活动现场为民众提供免费口腔义诊、健康咨询及基础治疗服务。在党建引领下，努力实现“让浙江老百姓都有一口好牙”的美好愿景，用实际行动传递关爱与温暖，书写新时代的雷锋故事。



#### 萌娃出动“义”起爱牙 杭口平海总院与您共同收获“微笑果实”

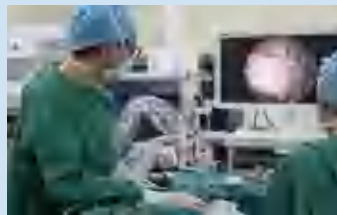
爱牙日当天，我院面向小朋友们开展小牙医体验营活动。小朋友们穿上白大褂，变身“小牙医”，学习正确刷牙方法，在医生指导下体验检查牙齿。活动受到孩子们的欢迎和家长的好评，在孩子心中播种下了爱牙护牙的种子，也让他们留下了爱牙日的“独家记忆”。



#### 微笑重启人生！ 宁波这场公益手术 为两个家庭点亮希望

当手术刀缝合裂痕，当麻醉散去后孩子安稳的呼吸声传来，当成人患者终于卸下多年的心理重担——2025年12月23日，宁波口腔医院联合杭州微笑行动慈善医院开展的“关爱未来，微笑绽放”公益腭裂修复术专项活动，让两束希望之光，照亮了原本困顿的家庭。

术前的细致筛查、方案研讨，到术中的准确操作、跨科协作，再到术后的精心护理、康复指导，宁波口腔医院与杭州微笑行动慈善医院用专业的医疗技术和暖心的人文关怀，为两名患者搭建了通往美好未来的桥梁。这场公益活动，不仅修复了身体的裂痕，更缝合了心灵的创伤，让“微笑”不再是奢侈品，而是每个生命都能拥有的权利。



2025年，通策医疗的公益足迹踏遍城乡街巷，旗下各医院以行动诠释医者责任。全年累计开展3539场义诊与健康宣讲，为超20万人次送去口腔健康关怀——从社区广场的免费筛查，到校园课堂的护牙科普，从老年群体的义齿修复指导，到儿童家庭的早期矫治建议，每一次服务都带着专业与温度。超20万人通过这两项活动，不仅免费体验到通策的优质服务，更在心中种下了“主动护牙、科学防牙”的健康种子。

我们深知，守护全民口腔健康是一场没有终点的长跑。未来，通策将继续以公益为桥，将科学的医疗理念传递给每一个需要的人，用专业与温度，为全民健康福祉持续添力。

**三叶儿童口腔荣膺中国牙病防治基金会“公益项目伙伴单位”称号!**

6月19日，“中国牙病防治基金会第三届技能发展大会暨2025健康口腔大世界”在青岛开幕。会上，三叶儿童口腔被正式授予“健康口腔万里行——公益项目伙伴单位”称号。这份荣誉，不仅代表着中国口腔健康领域权威机构对三叶的高度认可，更是三叶在公益路上步履不停的闪亮勋章。连续三届，从“健康口腔推广基地”到今天的“公益项目伙伴单位”，三叶儿童口腔以专注与恒心，在中国儿童口腔健康的土壤上持续耕耘。



**宁波口腔医院、宁波耳鼻喉医院携手守护南山养老院老人健康**

当清晨的阳光透过树叶洒在南山养老院的庭院，一场满载温情的健康守护行动正悄然开启。宁波口腔医院与宁波耳鼻喉医院的医护团队带着专业与爱心而来，为这里的老人们送上口腔、眼科、耳鼻喉三项免费检查，用实际行动为炎炎夏日注入清凉暖意。



**鼓励员工志愿活动**

本集团始终以践行纯粹公益为初心，依托工会力量搭建爱心桥梁，将温暖与关怀传递至城市每个角落。从寒冬里为环卫工人递上一杯热茶、送上一份御寒物资的暖心行动，到组织员工参与无偿献血的‘生命接力’，再到社区义诊、助学帮扶等多元公益活动，我们用最朴实的行动诠释责任担当。无论是街头巷尾的温情瞬间，还是献血车前的殷红热血，都凝聚着通策人对社会的赤诚之心。我们坚信，公益的本质在于真诚的付出与无私的奉献，未来将持续以行动为笔，书写更多有温度的公益故事，让点滴善意汇聚成海，回馈社会各界的信任与期待。

**驿路有爱“被”感温暖 | 杭口工会爱心驿站开展“工会送暖 驿路同行”公益活动**

杭州口腔医院工会爱心驿站开展“工会送暖 驿路同行”公益活动，将医院的关怀与社会的温暖，化作一床床柔软的夏秋毛巾被，送到了常年奔波在户外的“城市守护者”手中。



**热血初心 爱在杭口 | 杭州口腔医院联合湖滨街道组织开展无偿献血活动**



杭州口腔医院联合湖滨街道组织开展无偿献血活动。在这象征着收获与奉献的季节里，我院职工献血热情高涨，纷纷为爱“撸起袖子”，为生命注入爱的力量。无偿献血不仅是临床医疗用血的重要保障，更是“医者仁心、公益先行”社会责任感的生动体现。

**“童绘未来”少年儿童首届公益绘画大赛圆满落幕**

2025年，杭州口腔医院和浙江电视台少儿频道作为“童绘未来”联合主办方，首次将未来医疗、美好生活与美育融合。为弘扬中华优秀传统文化、培育儿童及青少年艺术素养，聚焦发掘孩子们的想象力和创造力。



## 支持乡村振兴

健康是发展的首要前提，也是乡村振兴的基石保障。通策医疗将支持乡村振兴深度融入自身发展战略规划中，依托“区域总院+分院”的网格化布局，以实现城乡口腔医疗均质化作为重要发展目标。本集团成立乡村振兴工作领导小组，统筹医疗技术、运营管理及公益党建等关键资源，与国家建设乡村、服务基层的战略导向保持高度一致。

领导小组成员深入帮扶地区开展走访调研，精准对接基层需求，提出将“输血”与“造血”有机结合的整体思路：一方面，通过“蒲公英计划”推动专家人才与技术设备下沉，开展巡回义诊与疾病筛查；另一方面，注重提升基层医疗机构的数字化诊疗能力与规范化管理水平，增强乡村医疗的内生动力。我们致力于全面提升乡村地区口腔健康服务水平，让农村居民在家门口就能享受到与城市同质化的医疗服务，为推动乡村振兴战略的高效实施筑牢坚实的健康防线。



### 健康守护“齿”间行！万寿村联合杭州口腔医院开展免费义诊活动

杭州口腔医院的医生以通俗易懂的语言开展口腔健康知识讲座，从日常刷牙方法、口腔疾病预防，到假牙护理、老年人口腔常见问题等方面，为村民们细致讲解，并现场演示正确刷牙步骤，解答村民关于口腔护理的疑问。讲座结束后，义诊正式开始，医生们为到场村民逐一进行口腔检查，详细查看牙齿健康状况，针对龋齿、牙周炎、牙齿缺失等问题，为每位村民提供个性化治疗建议和日常护理指导，同时向大家普及定期口腔检查的重要性，帮助村民树立科学的口腔健康观念。



### 微笑守护·健康同行 | 杭州口腔医院安吉分院暖心义诊走进鄞吴村、天目社区

走进鄞吴村和天目社区的义诊活动，不仅是杭州口腔医院在重阳节前夕送上的一份健康献礼，更是我们践行社会公益、服务基层百姓的常态化行动。我们坚信，医疗服务的温度，就体现在这一点一滴的贴心服务之中。

未来，我们将继续肩负使命，继续走进更多的社区和乡镇，将口腔健康的种子播撒到安吉的每一个角落，用心守护每一位市民的灿烂笑容。



### 国际残疾人日微笑行动 | 杭州口腔医院安吉分院暖冬义诊走进余村

12月2日上午，余村村口暖意流动。

为迎接“国际残疾人日”，杭州口腔医院积极响应号召，与安吉县综合行政执法局天荒坪中队、余村村委、公安、安吉农商银行余村绿色支行、彩虹公益等多家单位联合，共同开展了一场温情满满的公益综合服务活动，将健康与关怀送到村民家门口。



## 06

## 以诚兴商 以规筑防

通策医疗始终将高标准公司治理作为发展核心要务，严格对标《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，持续健全公司治理体系。在内控建设上，公司以流程优化、风险防控为抓手，不断提升内控管理水平；同时大力推进反腐文化建设，营造风清气正的经营环境。凭借卓越的治理实践，通策医疗为自身可持续发展筑牢根基，切实为股东创造价值，在行业竞争中行稳致远。

## 合规运营

通策医疗坚守规范经营初心，持续精进公司治理架构，健全风险管理与内部控制全链条体系，切实保障全体股东合法权益，稳步夯实企业长期稳健、高质量可持续发展根基。

## 企业管治

通策医疗严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及证券交易所上市规则等法律法规，并依据公司《公司章程》规范运营。公司持续健全现代化治理体系：股东大会为最高权力机构，董事会统筹决策与执行，董事会审计委员会依规承接监督职能，与经营管理层协同构建权责明晰、相互制衡、高效运转的治理机制，持续强化合规管控，稳步推动企业高质量可持续发展。



## 治理架构

## 股东与股东大会

通策医疗严格依据《公司章程》《股东大会议事规则》等内部管理制度，规范股东大会召集、召开与全流程表决程序，并按法定普通决议审议董事薪酬方案及兑付细则。依托新版公司治理架构，相关监督配套职责由董事会审计委员会统筹履职落实。公司始终坚守平等护权原则，公平保障全体股东合法权益；持续优化会议组织安排、提升参会便捷性，积极畅通股东参与渠道，充分保障股东知情权、参与权与表决权。

## 董事与董事会

通策医疗持续制定并优化完善《董事会议事规则》，严格规范董事会遴选聘任、会议召开及审议表决全流程；明确严格执行每三年一届董事换届选举机制，董事会成员统一由股东大会依法选举或依规更换。截至报告期末，公司董事会共设七名董事，其中包含四名女性董事，占比达 57%；独立董事三名，均具备财务、法律等专业资质与从业经验，充分保障专业履职。

公司董事会依据《董事、高级管理人员薪酬管理制度》，审慎审议高级管理人员薪酬相关事项；同时下设审计、战略、提名及薪酬三大专门委员会，专项赋能董事会科学决策、对董事会独立负责。其中，审计委员会、提名及薪酬委员会主任委员均由独立董事担任，并严格遵照《独立董事工作制度》履职行权，全面保障决策监督的独立性、公允性与专业性。



2025 年，公司共召集 2 次股东大会

共召开 3 次董事会会议，董事会成员出席率 100%；

共召开 2 次独立董事专门会议

信息披露

通策医疗严格遵循《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》及上市公司规范运作相关监管指引等法律法规要求，制定并严格执行《信息披露事务管理制度》，全面保障公司信息披露合规严谨、公开透明。

公司明确董事长为信息披露第一责任人，董事会秘书为直接责任人，统筹协调并组织开展各项信息披露专项工作。董事会是信息披露法定负责机构，董事会办公室作为专职管理部门，由董事会秘书分管，负责各类披露信息的全面归集、梳理与审核把关。

公司严格通过上海证券交易所官网、《上海证券报》，坚守真实、准确、完整、及时、公平的披露原则，依规履行信息披露义务，充分保障全体投资者的知情权与监督权。

依法纳税

通策医疗自觉依法履行纳税义务，按时足额合规缴税，恪守诚信经营准则，以务实行动践行社会责任、彰显企业担当。公司长期保持优良纳税记录，既是企业稳健经营、高质量发展的有力印证，也持续为国家与地方财税事业贡献坚实力量。

作为深耕口腔医疗领域的专业医疗集团，我们积极响应国家健康战略号召，专注为民众提供优质、专业的口腔诊疗服务，全力助力健康中国建设，凭借专业实力与责任心，赢得各级政府的认可与支持。

投资者关系管理

通策医疗始终秉持善意诚信的原则，致力于打造和谐的股东生态圈，实现投资者与公司之间的良性互动，凭借稳健的经营表现，赢得了海内外投资者对其长期价值的一致认可。

我们严格遵循中国证监会发布的《上市公司投资者关系管理工作指引》等规章制度，不断创新和优化投资者关系管理模式。在确保信息披露合规、透明的前提下，我们持续深化与投资者的沟通交流，充分保障投资者特别是中小投资者的合法权益，积极履行上市公司的责任与担当，全力构建公开透明、公正且多维度的投资者关系。

为提升投资者互动体验，我们搭建起全方位、立体式的沟通平台，开放多元化沟通渠道，包括业绩交流会、投资者调研等活动，就经营状况、业务布局及战略规划等核心议题提供真实、准确的回应，确保投资者及时、全面获取关键信息，助力其理性制定投资决策。

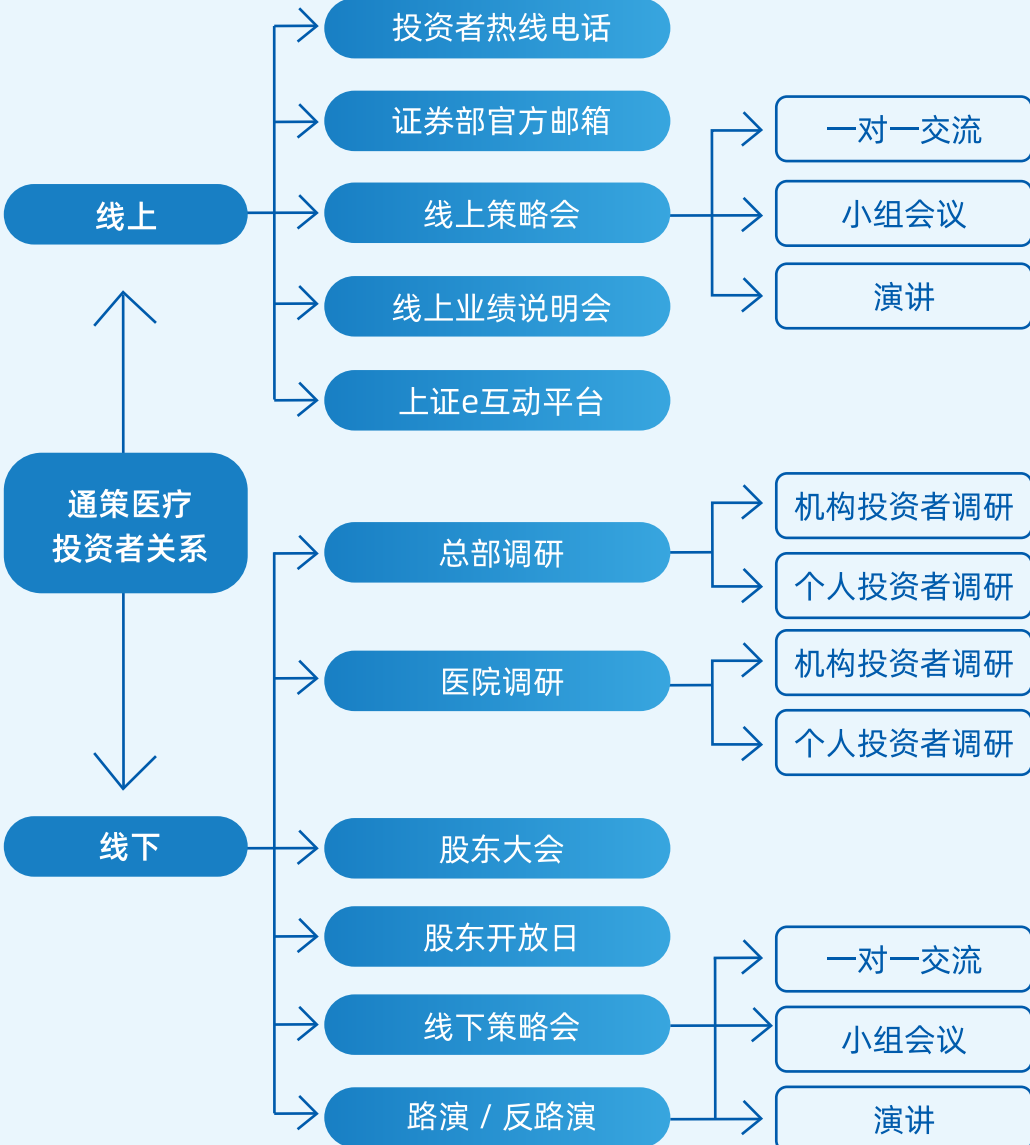
同时，我们认真倾听投资者的建议与期待，不断优化经营管理，推动集团价值持续增长。我们与投资者的沟通方式涵盖线上与线下双渠道，为机构投资者与个人投资者提供便捷、高效的沟通路径，切实搭建起公司与投资者之间的信任桥梁。

2025年，通策医疗积极搭建资本市场沟通桥梁，秉持开放诚恳的态度，致力于构建和谐的股东生态圈。公司管理层通过全方位、高频次的互动，与海内外投资者凝聚共识，赢得了市场对公司长期价值的高度认同。

核心工作成果如下

- 1、高密度的沟通机制：全年参与海内外券商策略会56场，举办线上线下会议超140场（含4场业绩说明会），累计接待投资者突破1500人次。
- 2、深度的价值传递：详细解读业绩表现与核心战略，并围绕业务拓展、管理优化等关键领域深入听取投资者建议，助力市场挖掘公司潜藏价值。
- 3、通过持续深入的交流，投资者对公司经营现状及未来战略有了更透彻的理解，有效推动了公司与投资者的良性协同发展。

投资者沟通方式与渠道



# 风控管理

通策医疗始终将健全的风险管理与内部控制体系，作为公司规范治理、合规运营与医疗安全的核心保障。我们持续优化内控治理架构，全面提升医疗运营与业务全流程风险管控能力，不断强化全员合规执业与风险防范意识，多措并举筑牢集团长期稳健发展的安全基石。

## 健全风控体系

通策医疗高度重视内部监督与风险防控体系建设，专门设立审计监察委员会，并下设审计室、监察调查室、预防宣教室三个专业二级部门。各部门分工明确、协同联动，统筹开展内部审计、内控监督、监察调查、合规宣教及风险排查等各项工作，形成覆盖事前防范、事中监控、事后追责的全流程管理机制，切实防范经营风险、法律风险、医疗合规风险及廉洁风险，为公司持续健康发展保驾护航。

审计监察委员会严格依照《通策医疗股份有限公司内部审计制度》及相关监管要求，全面履行对公司内部控制体系的管理、监督与评价职责。通过常态化开展内控检查、专项审计、流程复盘及重点领域督导，持续跟踪内部控制制度的执行落地情况，精准识别内控运行中的薄弱环节、管理漏洞及潜在风险隐患。在监督检查过程中，委员会对发现的内部控制缺陷、异常经营事项、合规管理短板等逐一梳理研判，深入剖析问题成因，针对性提出整改措施与优化建议，并动态跟踪整改进度与落实效果，形成系统化、可追溯的专项报告，及时向公司董事会及审计委员会汇报。

在此基础上，审计监察委员会坚持标本兼治，聚焦内控缺陷产生的深层次原因，统筹制定系统性整改方案与长效机制，推动相关责任部门限期整改、闭环管理，从制度流程、岗位职责、执行监督等层面源头治理，切实实现风险的实质性化解与有效压降，坚决避免同类问题重复发生。通过持续完善内控监督体系，通策医疗进一步夯实了公司治理基础，有力保障了公司经营管理活动的合法合规、资产安全完整，以及财务报告与相关信息披露的真实、准确、完整，为公司高质量、可持续发展提供了坚实可靠的内部管控保障。



## 完善风险管理

公司借鉴国际通行的风险管理框架，并紧密结合医疗行业经营特点与监管要求，建立了覆盖经营全链条、全流程的全面风险管理体系，实现风险管控与公司日常运营、内控管理、战略执行深度融合。

### 风险识别与综合重要性评估

公司每年由风险管理相关职能部门牵头，结合内部经营数据分析、行业政策研判、市场环境变化、内部运营排查及利益相关方沟通等方式，系统识别经营管理、医疗服务、财务运行、合规治理、投资发展、供应链管理等各维度潜在风险。在评估过程中，综合考量风险对公司财务、运营、声誉及社会信任的影响，确定年度重点风险领域并排序，为后续风险管理与资源配置提供依据。

### 风险评估与分级分类管理

对已识别的各类风险，从发生概率、影响范围、损失程度、持续时间等维度开展量化与半量化评估，结合风险矩阵模型综合判定风险水平，划分高、中、低三个风险等级。通过科学分级，确保管理资源优先投向对运营安全、财务稳健、医疗质量及合规经营影响重大的领域，实现风险管控的精准聚焦。

### 风险应对与全流程嵌入管理

针对不同等级、不同类型的风险，制定风险规避、降低、转移、接受等差异化应对策略，并将风险管控要求嵌入各业务环节与管理制度。例如将合规审查嵌入投资决策，将患者安全风险纳入诊疗全流程，将廉洁与运营风险防控融入采购、财务、人事等核心环节，实现风险事前、事中、事后闭环管理。

### 风险监测、报告与持续优化

公司建立关键风险指标监测体系，对重点领域、高风险事项实施常态化动态监控。风险管理执行情况与风险趋势定期向管理层、内控及审计专门委员会汇报，重大风险事件实行即时上报与专项处置。同时通过内部审计、专项检查、管理评审等方式，定期评估体系有效性，结合行业变化与监管要求持续完善，不断提升风险防控能力，为公司长期稳健经营与高质量发展提供坚实保障。

## 新兴风险

风险类型	风险成因分析	应对措施
医疗风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 口腔诊疗具有技术复杂性与个体差异性，临床疗效受医师技术水平、患者生理与心理条件、诊疗设备性能及医疗质量控制体系等多重因素影响，存在难以完全消除的固有风险；</li> <li>· 部分患者对诊疗方案、预期效果的认知存在偏差，可能引发沟通分歧与医疗纠纷。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 严格遵循国家及行业诊疗规范、临床路径与质量控制标准，持续完善全流程医疗质量管理体系；</li> <li>· 强化医师团队专业能力建设与临床质控考核，优化术前评估、术中操作与术后随访流程，健全医患沟通机制；</li> <li>· 配置先进诊疗设备，提升诊断精准度与治疗有效性。</li> </ul>
人力资源风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 随着公司业务规模持续扩张，组织架构与管理体系统日趋复杂，对临床医疗、运营管理及质量控制等领域的人才储备提出了更高要求。</li> <li>· 若公司无法持续吸引、培养并保留足够的高素质医疗人才与管理人才，将面临人才短缺风险，制约业务发展与服务质量提升。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 构建“理念聚人、平台引人、事业留人”的人才发展生态，打造“共创、共享、共赢”的合伙人文化，强化员工认同感与归属感；</li> <li>· 搭建高水平医教研与管理培训平台，实施多层次人才培养计划，系统培育核心人才队伍；</li> <li>· 完善中长期激励机制，通过股权激励、合伙人计划等多元化激励措施，增强核心人才的获得感与长期服务意愿。</li> </ul>

## 商业道德

通策医疗始终恪守诚信经营原则，积极响应国家医疗反腐政策导向，在经营管理全过程中严格践行高标准商业道德与执业规范。集团建立健全覆盖全员、全流程的廉洁管理制度，规范员工执业行为与供应商合作准则，并设立多渠道、透明化的监督举报机制，保障内部监督体系高效运行。同时，公司定期开展商业道德专项审计，持续评估制度执行成效；常态化推进廉洁文化建设与合规警示教育，强化全员廉洁自律意识，着力打造诚信透明、风清气正的经营环境。

## 反商业贿赂及反贪污

诚信、透明与合规构成通策医疗可持续发展的核心基石。公司始终秉持对商业贿赂及贪污行为的“零容忍”态度，致力于构建廉洁的执业环境与公平的商业秩序。在2025年度，公司未发生任何商业贿赂、腐败贪污等违反商业道德的事件，持续巩固医疗品牌的公信力与社会信赖。

## 治理架构与政策基石

公司构建了由董事会顶层驱动的反贪腐治理架构，确保相关工作在最高治理层级获得充分监督与支持。董事会作为最高治理层，履行反贪腐工作的监管与决策职责；审计委员会负责指导与监督；审计监察委员会与首席监察官作为执行层，负责制度建设、独立调查及举报渠道管理。公司制定并持续完善《通策医疗股份有限公司审计监察管理制度》，明确界定并禁止任何形式的商业贿赂、疏通费、欺诈及利益冲突行为，覆盖全体董事、管理层及员工，确立了严格的合规底线。

## 关键管控实践

针对医疗行业特性及多分支机构运营模式，公司实施了针对性的管控举措，防范系统性风险。公司发布《特殊关系人管理制度》，要求员工如实申报特殊关系及关联交易事项，严格遵循“公平公正、回避、公开披露”原则，有效遏制“软权力”腐败风险。公司建立独立、保密且便捷的多渠道举报平台（含电话、邮箱及邮寄地址），鼓励实名或匿名举报，并严格执行举报人信息保密制度，坚决杜绝任何形式的打击报复行为。公司将反贪腐条款纳入所有审计项目的必查清单，重点聚焦薪酬发放、费用报销、采购流程及第三方合作等高风险领域，通过持续优化内部控制缺陷，完善风险控制闭环。

## 反不正当竞争

公司构建了以《反不正当竞争与商业行为合规管理办法》为核心的严密制度体系，全方位覆盖虚假宣传、垄断行为及商业秘密侵权等风险领域。在制度层面，公司严格执行《市场推广与广告宣传管理制度》，对所有对外宣传材料实施法律合规部与业务部门的双重审核，坚决杜绝虚假宣传与商业诋毁；依据《反垄断合规指引》，在区域业务拓展与合作中强制进行反垄断风险评估，严令禁止垄断协议与滥用市场支配地位行为；同时，通过《商业秘密保护管理规定》对技术信息、经营数据及患者隐私进行分级分类管控，并落实涉密人员脱密期管理。在运作机制上，公司确立了由董事会负最终责任、审计监察委员会监督、法律合规部牵头的组织架构，将合规要求深度嵌入业务全流程。通过实施全员合规培训、利用技术手段常态化监测网络宣传内容与信息系统安全，以及建立针对突发事件的应急预案，公司实现了对不正当竞争风险的全周期闭环管理，有效维护了公平竞争的市场秩序。

报告期内，公司整体经营严格遵守法律法规，未发生因公司实施不正当竞争行为（如虚假宣传、垄断、侵犯商业秘密等）而导致的重大诉讼案件或受到重大行政处罚。相反，公司积极运用法律武器维护自身合法权益，针对外部主体的侵权行为及个别员工的违规行为采取了坚决措施。

在外部维权方面，针对某口腔医院擅自使用“杭州口腔医院”名称造成公众误认的不正当竞争行为，公司通过发送律师函及行政投诉，成功促使涉事方撤下违规内容并公开致歉。

在内部治理方面，针对旗下某门诊部原院长离职后涉嫌违反竞业禁止、非法带走客户资料及误导宣传的严重违规行为，公司已依法提起诉讼，要求其停止侵权并赔偿损失。针对此事件，公司已实施了具体的整改措施：一是立即复盘并强化离职审计流程，重点加强对涉密岗位人员数据访问与导出行为的技术监控；二是将此案例作为典型素材在全集团范围内开展警示教育，重申竞业禁止与保密义务的严肃性，以此进一步完善合规防线，防范类似风险再次发生。

## 商业道德审计

2025年，审计监察委员会坚持风险导向原则，恪守独立、客观立场，对公司经营管理各环节实施了全面的检查与监督，持续提升内控有效性。



**审计覆盖：**全年共完成各类审计项目**10**项，涵盖医院常规审计（**8**项）高层管理人员离任经济责任审计（**1**项）及专项调查（**1**项）



**风险管控：**共识别并提出管理问题及风险提示**112**项，所有发现均已书面形式向相关单位及管理层汇报，并提出具有可操作性的改进建议。



**整改成效：**关键业务单元与重要管理环节实现深入覆盖  
医院整改回复率达**100%**，有效筑牢了集团健康发展的安全防线。

## 举报人保护

通策医疗建立了公开透明、多渠道融合的合规举报体系，通过举报电话、电子邮箱及内部通讯平台等多种途径，全方位受理各类违规线索。公司指定专人负责举报材料的全流程管理，依据事项性质进行科学分类与分级处置，并严格遵循既定流程权限开展风险评估与独立调查，确保对违法违规行为的严肃追责。同时，公司始终将举报人权益保护置于首位，严格遵循《举报管理规定》，对举报人的个人信息及举报内容实施最高级别的保密措施；对于违反保密规定或对举报人实施打击报复的责任人员，公司坚持零容忍态度，将依规从严从重处理，并依法追究其法律责任，以此筑牢合规防线，鼓励诚信举报。

### 审计监察委员会举报渠道

举报电话：0571-87271726

电子邮箱：shenjianwei@eetop.com

信函：杭州市西湖区西溪路双口井巷1号通策医疗大厦审计监察部  
(邮编：310000)

## 可持续发展尽职调查

### 负责尽职调查的机构与人员

公司建立了由董事会顶层驱动、管理层协同落实的尽职调查组织体系，确保相关工作责任清晰、执行有力。董事会及下属委员会承担尽职调查的最终治理责任，负责审定公司的ESG战略方向、风险偏好以及重大尽职调查结论，并对高级管理层的ESG风险管理履职情况进行监督。目前董事会由7名董事组成，其中包括3名独立董事，利用其在财务、法律及风险管理领域的专业背景，为重大决策提供独立客观的判断。

由董事长兼总经理、财务总监、董事会秘书等高管牵头，组建跨职能的ESG工作组。该团队负责统筹全集团的ESG风险识别与评估工作，督导各业务部门开展日常尽职调查，并向董事会定期汇报执行情况。

法律合规部与审计部作为关键执行机构，主导治理与合规领域的专项调查，并持续完善内控制度；各业务部门及区域总院作为一线责任主体，负责在具体运营环节中实施日常风险监测与初步评估。

### 尽职调查的范围

公司的尽职调查覆盖了所有可能产生实质性影响的业务活动、实体关系及决策过程，具体包括：

组织范围以通策医疗股份有限公司为主体，涵盖所有并表的分、子公司及事业部

治理维度涵盖公司治理结构的有效性、商业道德与反腐败、关联交易合规性、信息披露透明度以及数据安全与隐私保护；

社会维度涵盖患者安全与医疗质量、患者隐私与知情权、员工健康安全与公平雇佣、以及供应链社会责任；

环境维度涵盖医疗废弃物的全流程管理、能源与水资源的消耗管控、以及绿色建筑与低碳运营。

### 风险识别程序

公司采用系统化、周期性的程序来识别可持续发展相关风险，确保风险管理的前瞻性和全面性：

每年由ESG工作组牵头，组织各业务单元开展全面的ESG风险问卷调查与研讨会。议题分析参考了中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》及证券交易所相关指引，并结合行业动态（如集采政策）和公司战略进行动态更新。

通过多元渠道与关键利益相关方（包括患者、员工、投资者、监管机构等）保持互动。通过投资者关系活动回应市场关切，通过客户服务系统收集反馈，将外部信息转化为识别潜在风险的重要依据。

合规与审计部门通过定期的内部审计、财务核查及合规检查，主动发现治理、财务及运营流程中的控制缺陷与违规苗头。

建立针对监管问询、医疗安全事件、重大投诉及舆情等突发事件的快速响应机制，确保及时启动专项评估与应对措施。

### 风险应对情况

报告期内，公司管理层与董事会紧密围绕可持续发展目标，针对识别出的关键风险领域采取了以下应对措施：

公司深刻认识到健全的内部控制与透明的治理是可持续发展的基石。报告期内，针对历史遗留问题进行了彻底清理与流程重塑，通过制度优化从根本上提升了风险抵御能力，致力于重建市场信任。

面对口腔医疗行业政策环境的变化，特别是种植牙医疗服务收费和耗材价格专项治理的持续影响，公司开展了持续的市场影响评估。我们主动分析集采政策对市场需求、定价体系及竞争格局的重塑作用；同时，密切关注扩张过程中的运营风险，重点解决了医疗质量均质化、人才梯队建设及管理复杂度提升等问题，通过标准化体系与数字化工具的应用，有效增强了业务的适应性与韧性。

## 深化党建

### 党建引领企业发展

通策医疗党委充分发挥非公企业党组织“政治引领”与“政治核心”作用，推动公司在党建引领下稳健前行。公司及旗下各医疗机构严格依照《中国共产党章程》，系统规划并成立党组织，持续夯实组织基础，优化工作机制，为公司的稳健运营筑牢根基，推动公司及下属机构实现高质量发展。

公司坚定不移坚持党的领导，各级党组织将党中央、国务院及上级党组织的重大决策部署作为行动指引，确保各项政策落地生根。在日常工作中，公司着力推进政治思想和精神文明建设，通过形式多样的党建活动，持续提升全体员工的政治素养与思想觉悟，引导员工树立正确价值观，让党建工作成为公司发展的“红色引擎”，引领公司沿着正确方向高质量发展。

在具体实践中，公司党委注重将党建工作与医疗业务深度融合，通过“党员示范岗”“党员责任区”等载体，引导党员医务人员在诊疗服务、技术攻关、公益帮扶中发挥先锋模范作用。各级党组织定期组织政策宣讲、医德医风教育，将“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神融入党建活动，推动医疗服务质量与患者满意度双提升。同时，公司党委积极搭建人才培育平台，注重在高知识群体、青年骨干中发展党员，通过“双向培养”机制，将业务骨干锤炼成党员、将党员培养成业务中坚，为公司高质量发展筑牢人才根基。此外，公司还通过党建联动开展健康科普、基层义诊等公益活动，践行社会责任，让党建工作的成效转化为服务群众健康、助力健康中国建设的实际行动。

### 组织党建活动

通策医疗深耕浙江口腔医疗领域，扎实推进党的群众路线教育实践活动，激励各党支部与党员干部在守护群众口腔健康、推动口腔医疗服务高质量发展中充分发挥战斗堡垒与先锋模范作用。2025年，集团党委深入贯彻落实党的二十届四中全会精神与习近平总书记考察浙江重要讲话精神，严格按照浙江省卫生健康委2025年党的工作暨纪检监察工作会议部署要求

浙江省卫生健康委员会，高标准开展党纪学习教育，深化“循迹溯源学思想促践行”，持续开展具有口腔医疗行业特色的活动，精心组织主题党建活动，切实推动党建工作成效全面聚焦，以党建引领优质口腔医疗资源下沉，不断提升群众就医获得感与健康幸福感。

### “追寻宪法初心 汲取奋进力量”



#### 西湖区发改局党委联合通策集团党总支开展党建共建暨4月主题党日活动

4月15日上午，西湖区发改局党委组织开展“追寻宪法初心 汲取奋进力量”党建共建暨4月主题党日活动。本次活动由通策集团党总支承办，西湖区发改局机关党支部、坤和党委、康莱特党支部共同参与。在五四宪法历史资料陈列馆栖霞岭馆区，全体党员通过认真听取宪法起草历程讲解、参观展览馆内史料史迹、观看宪法宣传视频等方式，进一步了解新中国首部宪法自起草、研讨、审议直至颁布实施的历史进程，深刻领会宪法实施的重要意义，纷纷表示要牢固树立宪法意识，传承并弘扬法治精神，积极践行宪法和法律，自觉做到尊法、学法、守法、用法。

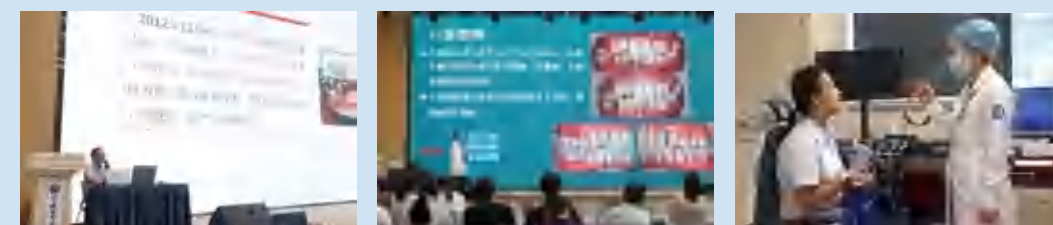


### 党建引领聚合力，携手共进促发展



#### 海曙区民政局机关党委与宁波口腔医院党支部开展党建共建活动

7月9日，一场意义非凡的党建共建活动在宁波口腔医院拉开帷幕。海曙区民政局机关党委与宁波口腔医院党支部携手共建，宁波口腔医院党支部书记何丹青、党支部委员会委员胡琪炜以及双方部分党员代表共同出席。通过专题学习、交流研讨等形式，共同筑牢思想根基，激发奋进力量。讲座结束后，参会党员们还进行了口腔、眼、耳鼻喉的全面检查。这一贴心的安排，让党员们在学习提升的同时，也关注了自身的健康状况。



# 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。



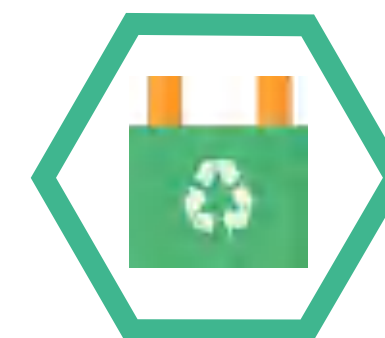
## ESG风险管理

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民覆盖。



## 全民服务

2025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，响应碳中和的号召。

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。

# 索引表

## 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》

## 章节及 / 或解释

维度	序号	议题	对应的本报告章节
环境	1	应对气候变化	应对气候变化
	2	污染物排放	绿色运营
	3	废弃物处理	绿色运营
	4	生态系统和生物多样性保护	生态系统和生物多样性保护
	5	环境合规管理	绿色运营
	6	能源利用	绿色运营
	7	水资源利用	绿色运营
	8	循环经济	绿色运营
社会	9	乡村振兴	支持乡村振兴
	10	社会贡献	践行口腔健康公益鼓励员工志愿活动支持乡村振兴
	11	创新驱动	研创驱动，构建口腔医疗新质生产力
	12	科技伦理	研创驱动，构建口腔医疗新质生产力
	13	供应链安全	联结优质伙伴，共创医患信赖价值
	14	平等对待中小企业	报告期内，公司按规定在国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期未支付中小企业款项信息情况，不存在应付账款(含应付票据)余额占总资产的比重超过50%的情况。
	15	产品和服务安全与质量	质量与安全管控
	16	数据安全与客户隐私保护	信息安全与隐私保护
	17	员工	建设阳光职场成就每一位奋斗者保障健康安全传递通策温度
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	可持续发展尽职调查
	19	利益相关方沟通	利益相关方沟通
	20	反商业贿赂及反贪污	商业道德
	21	反不正当竞争	商业道德