

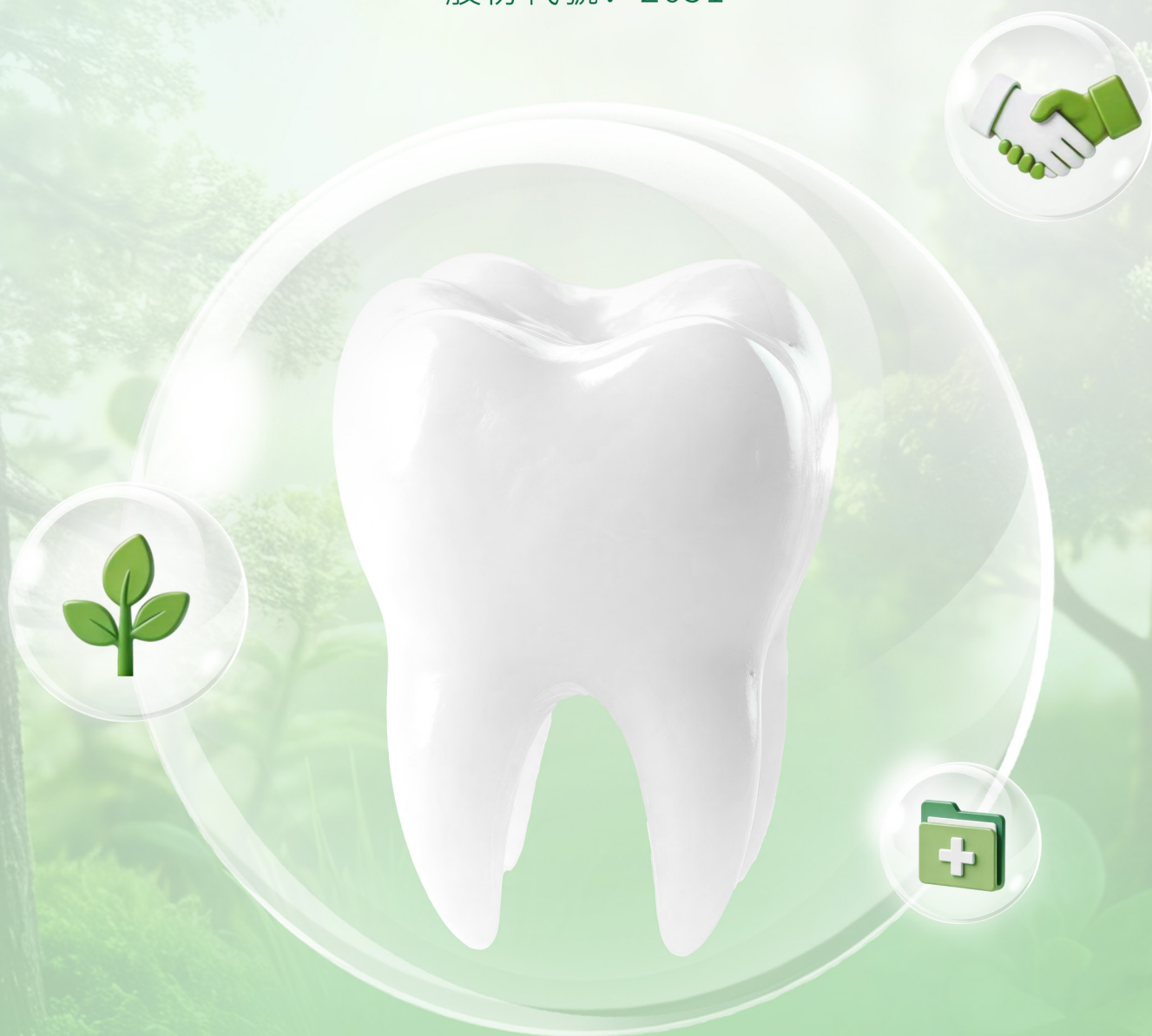
爱尚大众

武漢大眾口腔醫療股份有限公司

Wuhan Dazhong Dental Medical Co., Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：2651



2025 | 環境、社會及管治 (ESG) 報告

目錄

關於本報告 01

董事會可持續發展聲明 03

01

關於我們

1.1 公司簡介 05

1.2 年度 ESG 亮點績效 05

1.3 可持續發展管理 06

02

合規營運 夯實發展根基

2.1 優化治理機制 10

2.2 加強風險防控 11

2.3 秉持合規經營 14

2.4 築牢數據防線 15

2.5 保護知識產權 16

03

品質築基 鑄就卓越服務

- 3.1 深化質量管理 18
- 3.2 推進誠信營銷 20
- 3.3 規範責任採購 21

04

凝聚眾力 共築幸福家園

- 4.1 保障員工權益 24
- 4.2 注重員工發展 26
- 4.3 職業健康安全 29
- 4.4 踐行社會責任 32

05

綠色營運 邁向低碳未來

- 5.1 規範排放管理 34
- 5.2 優化資源利用 36
- 5.3 倡導綠色辦公 38
- 5.4 應對氣候變化 38

06

附錄

- 6.1 ESG 關鍵績效指標表 43
- 6.2 聯交所 ESG 指標索引 48
- 6.3 讀者意見反饋表 54

關於本報告

本報告是武漢大眾口腔醫療股份有限公司及其下屬各分子公司（「大眾口腔」、「公司」、「我們」）發佈的 2025 年度環境、社會及管治（ESG）報告，覆蓋報告期內本公司在 ESG 領域的實踐與績效。本報告依據香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《主板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（「《ESG 守則》」）編制。

發佈週期

大眾口腔的 ESG 報告實行年度發佈機制，與公司年度報告的披露週期同步。

報告範圍

本報告範圍涵蓋武漢大眾口腔醫療股份有限公司及其下屬各分子公司。

時間範圍

本報告時間範圍為 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，為確保信息連貫性，部分內容可能包含超出此範圍的數據。

編制原則

重要性：本報告通過識別主要利益相關方及其關注的 ESG 議題，並依據聯交所《ESG 守則》開展評估，經董事會審閱確認後，針對重大影響議題進行重點披露。

量化：報告以可計量的方式披露環境與社會層面的關鍵績效指標，並對計量標準、方法、假設及轉換係數來源予以說明。

平衡：報告客觀、不偏不倚地呈報本報告期內的 ESG 表現，涵蓋正面與負面信息，避免影響讀者判斷的選擇或遺漏。

一致性：除另有注明外，本報告所採用的數據統計方法在年度間保持一致。

數據說明

本報告數據主要來源於公司內部統計及經核實的營運數據及經審計的年度報告。

報告形式

本報告以電子版形式發佈，在以下網址可以流覽並下載中文和英文電子版報告：

大眾口腔官網 (<http://wh.chinadzyl.com>)

香港聯交所站點 (<https://www.hkexnews.hk>)

報告語言

本報告以中文撰寫和發佈，同時提供英文版本。如有差異，請以中文版為準。

董事會可持續發展聲明

大眾口腔董事會全面履行環境、社會及管治（ESG）監管職責，定期審議 ESG 政策管理情況，確保符合監管要求。董事會指導建立 ESG 管理框架，通過重要性評估識別關鍵議題，將 ESG 風險納入全面風險管理體系。董事會按年度檢討 ESG 進展，確保 ESG 管理與公司業務戰略協同，推動可持續發展目標與業務營運有效關聯，提升長期價值創造能力。



ESG 事宜監管

董事會作為最高管治機構，已將 ESG 事務全面納入公司管治架構，統籌 ESG 戰略制定、風險管理、績效評估及信息披露全流程工作。董事會負責審批 ESG 管理議程，評估並釐定公司重大 ESG 風險事項，並對年度 ESG 工作的管理成效開展系統性評估與檢討，確保符合法律法規及監管要求。



ESG 管理方針與策略

董事會指導建立並持續優化 ESG 管理框架，將 ESG 治理要求深度融入日常營運與全面風險管理體系。通過常態化的重要性議題評估、內外部風險分析及利益相關方溝通，系統性識別與管理 ESG 相關風險與機遇，並對事項進行優先順序排序。管理層定期就 ESG 工作重點、管理策略及管理情況向董事會匯報，以持續提升 ESG 工作的管理效能與治理水平。



ESG 目標審議與戰略協同

董事會將不斷加強對 ESG 目標進展的監督力度，年度審議 ESG 關鍵績效目標的達成情況，並審批新階段的 ESG 發展規劃。董事會確保 ESG 目標與公司業務戰略緊密協同，推動可持續發展理念在營運中有效落地，以提升公司的長期價值創造能力與韌性。

本報告已通過董事會審閱並正式批准發佈。

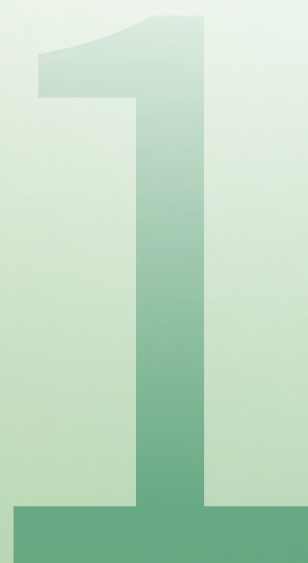
武漢大眾口腔醫療股份有限公司董事會

關於我們

1.1 公司簡介

1.2 年度 ESG 亮點績效

1.3 可持續發展管理



1. 關於我們

1.1 公司簡介

武漢大眾口腔醫療股份有限公司成立於 2007 年，我們是華中地區領先的民營口腔醫療服務提供商。我們為社區居民提供專業可靠、便捷可及的口腔診療服務，讓優質口腔醫療惠及大眾。

多年來我們始終秉持「醫療本源、技術驅動、規範管理、健康發展」的經營理念，採用直營連鎖模式，在整個口腔醫療服務網絡中統一經營理念、營運管理、服務標準及品牌形象，嚴格保障醫療質量及服務水平。2025 年 7 月 9 日，大眾口腔成功於聯交所主板掛牌上市（股份代號：2651），成為華中地區首家登陸國際資本市場的口腔醫療機構。

截至報告期末，公司擁有 4 家口腔醫院、80 家口腔門診部和 8 家口腔診所，年門診量超 73 萬人次，全職員工 1,015 人，經營管理水平與綜合實力位居行業前列。

1.2 年度 ESG 亮點績效

表：2025 年 ESG 績效

環境

- 未發生環境違規事件
- 與 2024 年相比，醫療廢棄物總量減少 8%
- 公司醫療廢物處置實現 100% 合規

E

社會

- 客戶異議數量佔口腔醫療服務網絡用戶端就診人次總數的 0.01%，低於行業平均水平，客訴處理率 100%
- 供應商《廉政承諾》《質量保證承諾》條款簽署率達 100%
- 全年累計舉辦健康宣教活動 2,022 場

S

管治

- 累計舉辦 12 次商業道德與反腐敗培訓，0 貪污腐敗訴訟案件
- 累計註冊 31 項實用新型專利

G

1.3 可持續發展管理

大眾口腔已構建覆蓋多層級、跨部門協同的 ESG 治理架構，董事會作為決策核心負責制定 ESG 管理議程並監督整體表現，下設由多部門人員組成的 ESG 專項管理團隊具體落實戰略及政策。公司通過常態化溝通機制持續收集各利益相關方意見，將反饋訴求作為優化 ESG 工作的重要依據，基於業務特性及溝通結果梳理形成重點關注的 ESG 議題清單及對應溝通反饋渠道。

表：大眾口腔 ESG 治理架構及職責分工表

治理層級	組成說明	主要職責
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 公司最高決策與監督機構 	<ul style="list-style-type: none"> 全面負責公司重大事務的監督與管理 審議並批准公司年度報告及其他重要信息披露 定期檢討公司核心政策的管理情況，確保符合法律法規及監管要求
跨部門工作小組	<ul style="list-style-type: none"> 由總經理擔任組長，分管副總經理任副組長，總部各部門及子公司負責人為成員 	<ul style="list-style-type: none"> 作為公司重大戰略與政策的管理協調機構 定期溝通與匯報，確保董事及高管及時知悉關鍵風險、目標與計劃管理情況 制定及檢討公司管理框架、策略與核心流程，落實董事會決議 定期評估公司整體風險與內部監控體系的有效性，並組織協調各項工作開展
總部各職能與業務部門	<ul style="list-style-type: none"> 作為跨部門工作小組成員，是各項政策的具體管理單位 	<ul style="list-style-type: none"> 參與公司層面管理框架、策略與政策的制定與檢討 嚴格管理經董事會批准各類政策，並落實相關考核要求 定期向跨部門工作小組匯報本部門重點工作進展及潛在風險情況

利益相關方溝通

大眾口腔將利益相關方定義為受公司營運影響或能夠影響公司的個人及團體，包括股東及投資者、客戶、政府及監管機構、員工、供應商與社區公眾等。大眾口腔建立了常態化溝通機制，通過多渠道持續收集各方意見，並基於業務特性梳理形成 ESG 重點議題。公司主動響應相關訴求，將反饋納入決策與營運，以優化治理並提升可持續發展能力。

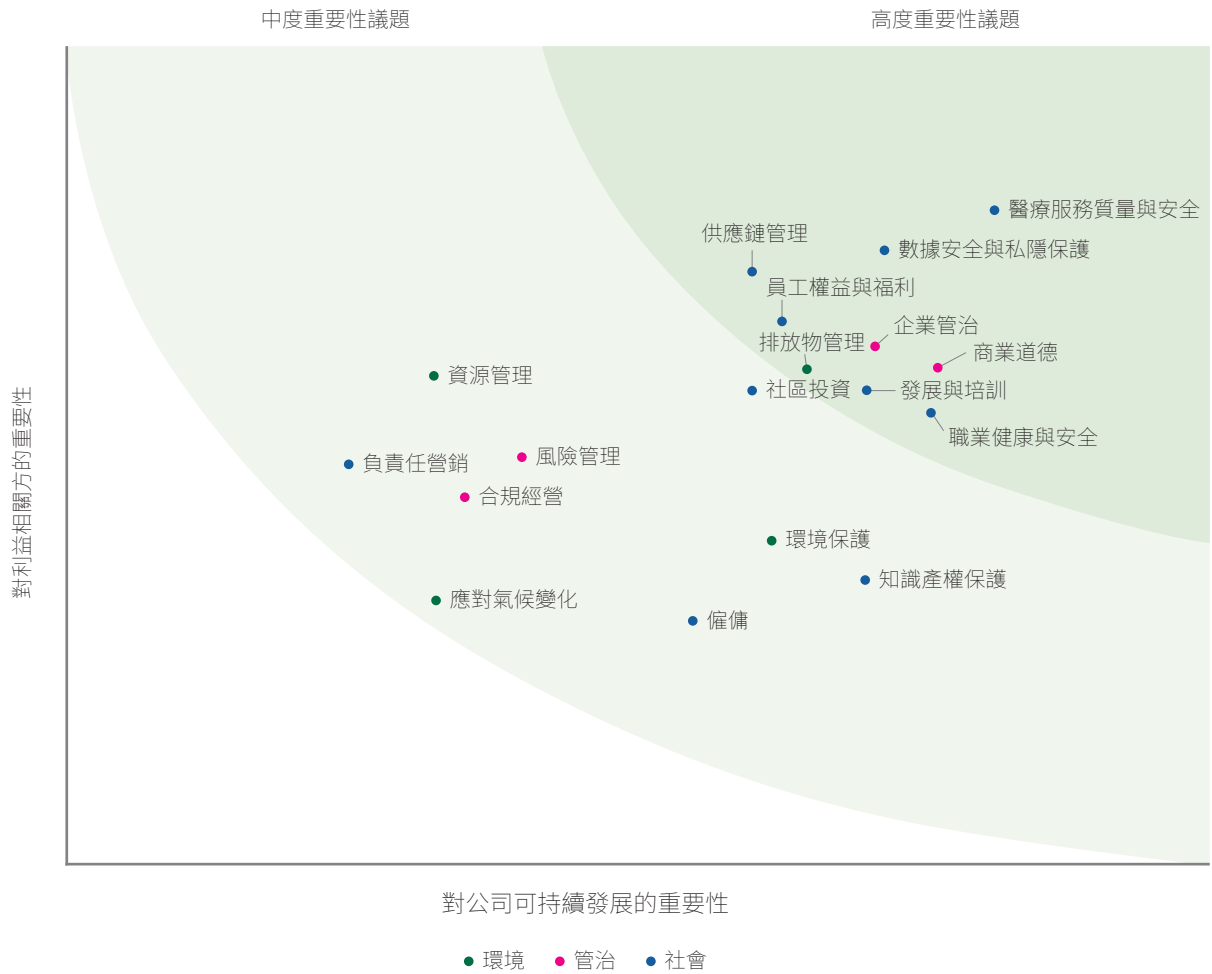
表：大眾口腔利益相關方溝通機制

利益相關方	主要關注議題	溝通與回應方式
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合規經營 排放物管理 應對氣候變化 商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 保持常態化公文往來與會議溝通 參與政策研討並積極落實監管要求 開展全員反腐敗與合規培訓 嚴格管理醫療質量內審與上報制度
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 企業管治 商業道德 風險管理 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東大會、業績發佈會、投資者路演 定期披露財務報告、ESG 報告及各類公告 開設電話、郵箱、互動平台等多元化溝通渠道
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 醫療服務質量與安全 數據安全與私隱保護 負責任營銷 	<ul style="list-style-type: none"> 建立標準化服務模式 定期開展客戶滿意度調查 建立統一的客戶諮詢與投訴接待渠道 建立客戶私隱政策 組織社區健康宣講與口腔健康篩查活動 規範公司營銷推廣制度
員工	<ul style="list-style-type: none"> 僱傭 發展與培訓 員工權益與福利 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 構建完善的薪酬福利與績效考核體系 建立分層級、多形式的員工培訓與發展計劃 定期開展員工關懷、訪談與滿意度調查 實施工作場所安全監測與職業健康防護措施
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈管理 商業道德 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 建立供應商准入、評估與溝通機制 簽訂包含《廉政承諾》《質量保證承諾》的合同條款 開展供應鏈合規培訓與宣導
社區與公眾	<ul style="list-style-type: none"> 社區投資 環境保護 排放物管理 資源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉辦社區健康講座與篩查活動 規範處理醫療廢棄物，推動節能減排 通過官方站點、社交媒體等渠道及時披露信息 積極發起或參與慈善公益項目

重大議題管理

大眾口腔在 2025 年度，嚴格遵循聯交所《ESG 守則》中的「重要性」原則，結合自身業務與營運特點，系統識別公司重要 ESG 議題。

表：大眾口腔重大性議題矩陣



公司識別出 9 項高度重要性議題，包括「排放物管理」「醫療服務質量與安全」「數據安全與私隱保護」「供應鍊管理」「員工權益與福利」「發展與培訓」「職業健康與安全」「企業管治」「商業道德」；9 項中等重要性議題，包括「資源管理」「環境保護」「應對氣候變化」「負責任營銷」「僱傭」「社區投資」「風險管理」「合規經營」「知識產權保護」。我們將在本報告各章節中對上述議題進行詳細闡述。

合規營運



- 2.1 優化治理機制
- 2.2 加強風險防控
- 2.3 秉持合規經營
- 2.4 築牢數據防線
- 2.5 保護知識產權



2. 合規營運 夯實發展根基

大眾口腔將合規營運深度融入企業發展的各個環節，通過構建清晰的治理體系、實施有效的風險管控、強化商業道德規範、築牢數據安全防線等方式，全面保障公司穩健營運，為可持續發展奠定堅實基礎。

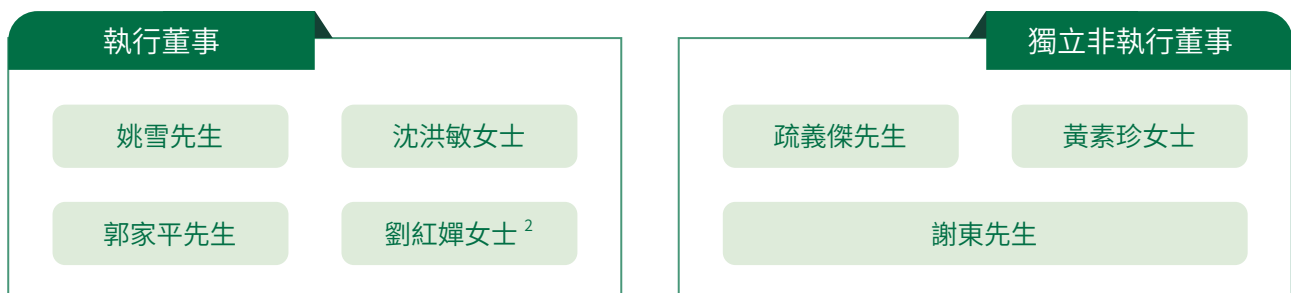
2.1 優化治理機制

大眾口腔持續優化企業管治機制，通過完善董事會多元化架構以提升決策科學性，並建立健全投資者權益保障與多渠道溝通體系，全面提升治理效能與透明度，為可持續發展提供堅實制度保障。

大眾口腔持續優化治理體系，明確劃分治理層權責邊界，不斷提升董事會運作效率和合規治理水平，為可持續發展提供制度保障。

大眾口腔認同董事會多元化是其達到戰略目標及維持可持續發展的關鍵要素。因此我們從包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景等方面考慮董事會成員多元化¹，旨在為董事會帶來具有包容性和獨特性的觀點，提升董事會表現。截至報告期末，公司董事會由七名董事構成，其中包含三位獨立董事、三位女性董事及一位職工代表董事。

表：大眾口腔董事會成員構成



¹ 武漢大眾口腔醫療股份有限公司《董事會成員多元化政策》。

² 職工代表董事。

表：大眾口腔董事會委員會組成

姓名	職務	董事會委員會組成		
		審核委員會	薪酬委員會	提名委員會
姚雪先生	執行董事	—	✓	✓
疏義傑先生	獨立非執行董事	✓	✓	✓
黃素珍女士	獨立非執行董事	✓	✓	✓
謝東先生	獨立非執行董事	✓	—	—

公司董事會按照《董事會議事規則》組織相關會議，明確劃分治理層權責邊界，持續優化治理體系，為可持續發展提供制度保障。報告期內，公司共召開董事會會議 3 次，董事會成員出席率為 100%。

公司高度重視對股東的合理回報與長期信任關係的建立，在保障公司可持續發展與全體股東整體利益的前提下，致力於實現投資者回報的連續性和穩定性。同時，公司通過股東大會、投資者關係管理及多元化溝通渠道，持續加強與投資者的雙向交流，切實保障投資者平等獲取信息的權利，推動共同價值的持續創造。

2.2 加強風險防控

大眾口腔建立了以董事會為最高領導機構、內控部門牽頭負責、審計部協助以及各職能部門共同組成的多層次風險管理架構，明確各層級在內部控制與風險管理中的職責。公司依據系統化、制度化的原則，通過問卷調查、流程梳理及數據分析等方法全面識別潛在風險，並遵循科學的評估渠道對風險概率與影響進行量化分析，確定優先順序並制定針對性應對措施。

表：大眾口腔風險管理架構及職責分工

治理層級	主要職責
董事會	作為風險管理的最高領導與決策機構，負責對重大風險事項進行審批與監督
內控部門	負責風險管理制度的組織實施，牽頭開展風險評估工作，並組建專項評估小組管理具體評估項目
審計部	在內部審計工作中協助識別風險，並與內控部門密切合作，對已識別的風險進行審核、監控與管理
各職能部門	負責在其業務範圍內積極組織開展風險識別工作，並制定相應的風險管理方案

大眾口腔依據公司《風險評估管理制度》系統識別、評估及監控包括環境風險、渠道風險及戰略決策信息風險在內的各類經營風險。公司通過建立動態監控、預警機制及規範的報告溝通體系，著力提升風險應對能力，支持全員參與風險識別與報告，持續強化整體風險防範與治理水平。

表：大眾口腔主要風險類型及定義

環境風險

影響公司實現其目標進而對公司生存構成威脅的外部力量。主要包括來自競爭對手、股東關係、自然災害、權利 / 政策、法律監管、行業、金融市場、資本的可獲得性等方面的風險

程序風險

影響公司內部業務程序有效實施而導致的各種資產損耗、流失和破壞的內部力量

戰略決策
信息風險

造成戰略決策、業務決策和財務決策信息失真、過時或使用失當的外部力量

公司建立了涵蓋從目標設定到持續監控全過程的風險評估渠道，確保風險識別、評估、應對與溝通的閉環管理，是公司風險管理體系的核心組成部分。

表：大眾口腔風險評估渠道

渠道步驟	具體內容
確定評估目標	<ul style="list-style-type: none"> • 明確每次風險評估的具體目標與範圍，界定重點評估的風險領域
收集信息	<ul style="list-style-type: none"> • 系統收集內外部信息，包括財務報表、內部控制手冊、業務流程、行業報告及市場調研數據等
識別潛在風險	<ul style="list-style-type: none"> • 基於所收集信息進行分析，識別出可能存在的各類潛在風險，如內部控制缺陷、欺詐風險及法律合規風險等
評估概率與影響	<ul style="list-style-type: none"> • 對已識別的風險進行評估，分別確定其發生的可能性（概率）及可能對公司造成的影響程度
確定風險優先級	<ul style="list-style-type: none"> • 依據風險的發生概率與影響程度評估風險等級，劃定風險優先級並確立管理順序，以指導資源高效配置
制定應對措施	<ul style="list-style-type: none"> • 針對優先級高的風險，制定並實施具體應對措施，例如改進內控、加強審計或制定專項風險管理策略
監測與追蹤	<ul style="list-style-type: none"> • 建立常態化的監測與追蹤機制，確保風險管理措施得到有效管理，並及時發現新出現的風險
報告與溝通	<ul style="list-style-type: none"> • 將風險評估結果、應對措施及管理情況整理成報告，與管理層、員工及相關外部利益相關方進行溝通，提升全員風險意識
建立動態監控與定期匯報機制	<ul style="list-style-type: none"> • 編制綜合風控報告，定期向公司管理層匯報，並根據監管要求，向董事會或審核委員會提交全面的書面風險管理評估報告

2.3 秉持合規經營

大眾口腔高度重視商業道德，嚴格遵守相關法律法規，建立完善的內部管控體系，暢通舉報渠道並落實舉報人保護機制，通過系統化培訓提升全員合規意識，持續築牢廉潔防線，保障企業長遠健康發展。

大眾口腔嚴格遵循《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》等相關的法律法規及監管機構規定要求，建立以《反舞弊及舉報管理制度》為核心框架的商業道德管理體系，明確舞弊定義、形式、責任歸屬及處理渠道，制度覆蓋公司及下屬各分子公司全體人員，由審計部牽頭負責反舞弊工作的組織與管理。2025 年，公司未發生貪污腐敗訴訟案件。

為切實保障舉報人權益並確保舉報處理規範有序，大眾口腔建立了完善的舉報處理機制，設立涵蓋全體員工的舉報系統，並嚴格遵循保密、公正、及時的核心理念，對每項舉報實施分類登記、快速評估與閉環跟蹤。公司通過明確的調查渠道、信息保密規範及反報復政策，確保舉報人受到充分保護，並將舉報信息作為優化內控與合規管理的重要依據，持續提升治理透明度與利益相關方信任度。



大眾口腔舉報渠道

郵箱：JUBAO@chinadzyl.com

表：大眾口腔舉報管理制度

制度	內容
舉報機製	<ul style="list-style-type: none"> • 審計部負責建立舉報途徑 • 可通過實名或匿名方式舉報違規行為 • 涉及一般員工舉報：由審計部會同法務、人力資源等部門決定是否調查 • 涉及高管舉報：經董事會、審核委員會批准後成立特別調查小組 • 對任何投訴、舉報均採取保密措施 • 防範投訴人或舉報人的人身、利益受侵害 • 對於實名舉報，無論是否立案調查，審計部均需向舉報人反饋調查結果
舉報人保護	

大眾口腔持續完善商業道德培訓體系建設，確保全體員工深入理解並遵守相關規定，並主動向客戶、供應商、監管機構及股東等關鍵利益相關方傳達公司的反腐敗要求，以構建內外協同、公開透明的廉潔營運環境，不斷提高全員商業道德素養。2025 年，公司通過制度宣貫和系統培訓，全體員工反舞弊思想水平得到提升，有效增強了公司整體合規經營能力。公司重點針對關鍵崗位開展商業道德與反腐敗培訓，全年共計開展 12 次培訓，培訓時長超過 21 小時，總培訓人員 752 人，實現對公司業務營運鏈全覆蓋。

2.4 築牢數據防線

大眾口腔構建涵蓋管理、技術與審計的多層次信息安全架構，並通過完善制度、深化培訓及持續監測，不斷提升全生命週期數據管理能力，為業務營運與客戶信賴築牢堅實防線。

表：大眾口腔信息安全管理架構及職責分工



大眾口腔建立了常態化、體系化的信息安全培訓與審計機制，定期對自身信息安全管理情況開展專項審計。同時公司將信息安全管理要求嵌入供應商合作協議及日常管理流程，並對第三方訪問與數據處理行為進行監督，構建了貫穿內外的安全合規防線。此外，公司對關鍵信息崗位人員實施背景審查，明確不得錄用有重大違法犯罪、信息洩露或破壞記錄的人員，從制度與人員雙層面築牢客戶信息安全防線。

大眾口腔不斷完善客戶信息保護管理體系，已建立涵蓋《客戶信息保護管理制度》《客戶信息分類分級管理辦法》《客戶信息調用審批管理辦法》等內部制度，實現了對信息採集、存儲、使用、共享、轉讓、公開披露至銷毀的全生命週期管理。根據信息遭破壞可能造成的影響程度，公司將客戶信息劃分為五級（五級為最高級別），並採取差異化的加密、訪問控制與脫敏等措施，將私隱保護深度融入企業治理與營運流程。同時，公司設立由信息安全委員會統籌、多部門協同的治理架構，確保信息保護職責清晰、權限分明，嚴格遵循最小必要與授權同意原則，並定期開展個人信息保護影響評估與內部審計，以持續優化私隱保護機制。

此外，公司建立違規行為處罰與舉報人保護制度，強化員工培訓與第三方合作方管理，全面保障客戶信息安全的合規性與有效性，為可持續發展奠定信任基礎。

案例

信息安全專項培訓

2025年12月，信息部全體成員及相關數據處理的後勤與管理人員，參加了以「築牢數字防線，守護醫患信任」為主題的客戶信息保護專項培訓，旨在全面提升全員安全意識，明確法律紅線，規範數據處理全流程操作，有效防範信息洩露風險。

培訓圍繞形勢警示、法律法規、日常操作實務及技術防護四個維度展開。通過剖析醫療行業數據洩露案例，警示員工信息安全是執業「高壓線」；深入解讀《個人信息保護法》《民法典》等核心法規及公司內部私隱政策，強調違規後果；系統講解數據採集、存儲、使用、共享等全生命週期管理要求，明確最小必要原則與加密傳輸規範；同時介紹技術防護體系與應急響應機制，強化釣魚郵件識別與數據洩露上報流程，切實築牢信息安全防線。

案例

信息安全專項檢查

為強化信息系統權限管理、防範潛在風險，公司每季度末組織覆蓋所有機構及全體人員的信息安全專項檢查，重點聚焦核心業務系統的用戶權限。檢查過程中，公司於季度最後一天由系統自動生成最新的用戶權限審閱單，形成完整的權限列表，並按照既定流程依次提交開發經理、信息總監及信息副總逐級審批，通過多層級復核確保權限分配的合規性、最小必要性與可控性，從而有效保障信息系統的安全穩定運行。

2.5 保護知識產權

公司嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》等知識產權相關法律法規，將知識產權保護納入創新與合規管理的重要環節。我們基於具體業務需求優化設備與工具，並積極推進專利註冊，致力於持續創新與行業可持續發展。截至報告期末，公司已成功註冊 31 項實用新型專利。

品質築基



鑄就卓越服務

3.1 深化質量管理

3.2 推進誠信營銷

3.3 規範責任採購

3

3. 品質築基 鑄就卓越服務

大眾口腔始終將品質管理視為保障服務與供應鏈可靠性的基石。通過建立並完善覆蓋診療質量、客戶體驗與採購協作的全流程標準，我們致力於讓專業、安全與責任貫穿於每個細節，為客戶提供更值得信賴的口腔健康服務。

3.1 深化質量管理

大眾口腔將專業規範的診療標準與對客戶及社會的長期承諾，融入企業營運的各個環節。我們通過制度化建設與流程化落地，在診療服務、醫患溝通、公眾傳播等方面持續完善，致力於構建可信賴的醫療品牌，實現醫療服務價值與社會責任的和諧統一。

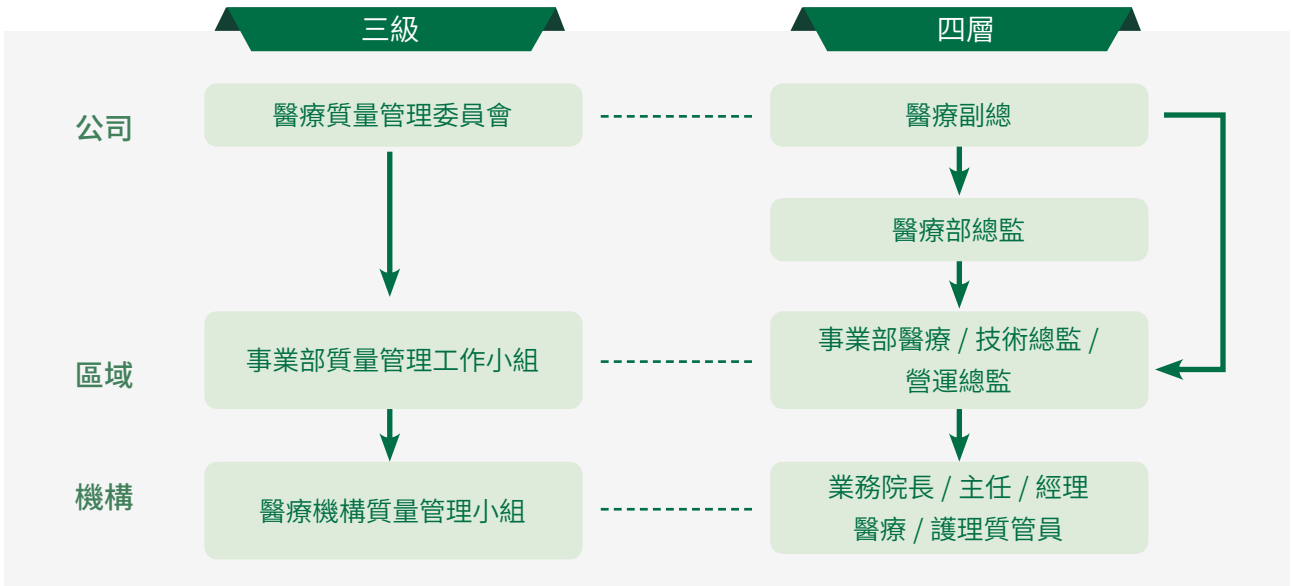
醫療質量持續精進

大眾口腔嚴格遵守《中華人民共和國執業醫師法》《醫療質量管理辦法》《醫療糾紛預防與處理條例》等法律法規，遵循口腔醫學原則、診療指南和專家共識要求，建立系統化、標準化的質量管理體系。公司編寫《口腔疾病診療常規》《口腔疾病診療指南與技術規範》《口腔臨床護理操作流程》《醫療機構院長 / 門診主任工作手冊》《質量管理員工作手冊》《醫療業務管理制度與職責》《核心制度》等工具書，並制定《醫療質量與安全管理辦法》《首診醫師負責制》《醫療請示報告制度》等內部規章，從而明確了規範診療行為的質量標準，系統規範質量管理要求與執行程序。

完善質控體系

公司實行「三級四層」的質量管理體系，通過醫療部、事業部、醫療機構縱向聯動，明確各級職責並落實各項任務，形成覆蓋全面、權責清晰的質量管控網絡，為持續提升醫療安全與服務水平提供了堅實的組織保障。

圖：「三級四層」質量管理體系



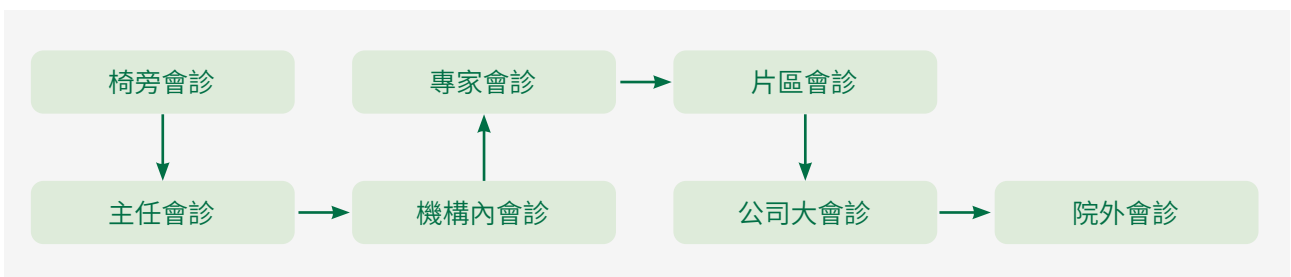
強化分級管理

公司制定《手術分級管理制度》《三級醫生責任制》《專科准入管理制度》，明確各級醫生診療權限。種植、正畸專科醫生實行准入制，醫生須經系統專科培訓，由醫療部組織專家評估合格後方可獨立開展相關診療，確保醫療質量。

規範會診制度

公司嚴格落實《會診制度》，明確會診病例範圍，規範會診流程。我們遵循「七級」會診原則，從椅旁會診到院外會診形成完整體系，確保疑難病例得到及時、有效的多級覆核與專業指導，切實保障醫療質量。

圖：「七級」會診原則



落實質控方法

公司推行一系列有效的質控辦法，醫療機構執行每日質量審評與月度自查；事業部每月實施質量抽查；公司每季度進行專項巡查，並在巡查結束後兩週內完成「回頭看」，以複核整改情況。檢查結果按月通報、並納入考核，形成閉環管理。

同時，公司實行關鍵質控指標預警管理，通過 HIS 系統對 24 小時電子病歷完成情況、正畸種植病例超常規診療週期等設置預警管控，責任醫生、醫療機構、公司醫療部逐級追蹤、限時整改，實現風險前置管控。

推動技術革新

公司秉持「醫療本源、技術驅動」理念，注重技術提升。我們設立技術委員會，統籌技術總監委員會、專家委員會及六個專業技術委員會（涵蓋口腔種植、口腔正畸、口腔修復、口腔內科、口腔頷面外科、口腔護理等）。技術總監週期坐診，開展椅旁帶教與疑難會診，提升診療滿意度；專家委員會固定巡診，規範操作、技術指導、把關質量；各專業技術委員會承擔專科技術技能提升、專科學術繁榮及專科技術團隊建設等任務，通過學術講座、學術培訓、病案討論等形式，持續推動專科能力進階。

同時，公司持續夯實基礎診療，常態化開展技術練兵、技術比武、技術競賽活動。同時，我們積極推動技術創新，出台政策扶助並實施獎勵激勵，形成「基礎紮實、創新活躍」的技術發展良好氛圍。

客戶體驗不斷提升

大眾口腔始終致力於優化客戶體驗，制定並實施《知情同意管理制度》，明確各環節告知責任。在日常工作中，我們通過充分的醫患溝通與規範的文書簽署，嚴格執行知情同意書的電子化與紙質檔案同步管理。通過制度化、流程化的溝通與確認機制，我們在診療全過程中切實保障客戶的知情權與選擇權，不斷夯實客戶信任基礎。

此外，我們將客戶異議的妥善處理視為保障客戶體驗的重要環節，建立規範化的應對機制。公司依據異議性質確立分級管理體系，明確從相關醫療機構、公司醫療部至質量管理委員會的三級報告、協調與鑒定職責。我們以溝通解釋與事實調查為先導，通過醫患協商、專家鑒定等多渠道尋求解決方案，並嚴格履行醫療文書保存與異議檔案管理要求，從而確保客戶異議得到有序處置，並將處理經驗轉化為服務改進的具體措施，長效維護客戶體驗。報告期內，我們所接獲客戶異議數量 61 件，佔公司口腔醫療服務網絡用戶端就診人次總數的百分比約為 0.01%，明顯低於行業平均水平。同時，我們對於客戶投訴事件的處理率為 100%。

3.2 推進誠信營銷

大眾口腔恪守《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《互聯網廣告管理辦法》等法律法規，制定《線下營銷推廣管理制度》《線上營銷推廣管理制度》，明確相關部門分工，落實營銷活動各環節責任要求，多部門協同確保營銷內容在策劃、發佈與評估各環節均受到審核與監督。公司的口腔醫療機構均在依法取得《醫療廣告審查證明》後方予發佈廣告。

我們始終堅持以真實性、合法性、準確性、科學性為基本營銷準則。我們已建立「醫療廣告年檢記錄表」，嚴格追蹤及審核廣告內容，並在到期前更新醫療廣告批文。同時，我們指派人員監督醫療廣告的發佈，以防止誤導或不實廣告。

根據不同的營銷渠道特性，我們對線上營銷內容進行嚴格的社會影響評估與風險防範，全面落實廣告合規檢查、用戶私隱保護及知識產權管理。線下營銷中，我們強調活動與健康教育及社區服務的結合，以客觀專業的信息傳播取代單純商業推廣。

此外，公司通過系統培訓確保營銷規範得以落實，在新產品上線或促銷活動開展前，就服務範圍與劃價規範對營運部及相關醫療機構進行培訓傳達，確保營銷信息與線下服務承諾一致，堅決抵制誇大、虛假宣傳或任何誤導消費者的營銷行為，確保價格透明合理。

3.3 規範責任採購

大眾口腔深入推進供應鏈可持續發展，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《醫療器械監督管理條例》《醫療器械經營質量管理規範》等法律法規，並根據實際營運情況制定《醫療物料供應商管理制度》《品種管理制度》《採購計劃管理制度》等內部管理制度。我們通過供應商全生命週期管理，系統化推動供應鏈的長效、穩定與可持續發展。

供應商准入與評價

公司已建立覆蓋全生命週期的供應商管理體系，對設備、耗材、藥品及加工等類別供應商實施年度分級管理。2025 年，公司主要供應商³共 43 家，其中湖北省內 23 家、湖北省外 20 家。

表：供應商管理舉措

環節	管理舉措
考察准入	<ul style="list-style-type: none"> 採購部制定年度開發計劃，通過市場調研、供應商考察、詢價與評估等流程選擇潛在供應商 評估報告經審批後，採購部與供應商簽訂合作協議及附屬文件，並完成首營資質審核手續
考核評估	<ul style="list-style-type: none"> 採購部組織相關部門對供應商進行准入評估、按期評估與動態評估 評估內容涵蓋供應商資質、行為、服務及產品質量 評估結果應用於供應商分級與資格管理
分級管理	<ul style="list-style-type: none"> 公司依據採購額、品質等維度的考核評估結果，對供應商實施分級，並劃分為優質、重點、潛力及特色等類別 公司根據不同供應商的類別與分級，在採購政策與資源配置上提供差異化的支持與配合
信息維護	<ul style="list-style-type: none"> 採購部負責建立並維護供應商檔案及主數據 公司建立供應商信息定期審閱機制，以確保供應商信息的準確性與完整性
調整退出	<ul style="list-style-type: none"> 當發生供應商未中標、產品存在質量問題等情形時，採購部啟動供應商調整 對於終止合作的供應商，公司執行庫存清理、賬款結算、系統停採等標準化的退出手續

3 考慮耗材供應商流動性加大、藥品供應商各區域存在差異，故湖北省內外供應商數量統計僅為公司主要供應商。

供應鏈 ESG 風險管理

公司持續開展供應鏈風險評估與管控，要求供應商簽署《廉政承諾》《質量保證承諾》條款，以規範商業行為並保障產品標準。在日常營運中，公司實施覆蓋採購、庫存與財務全流程的風險預警與監管，包括訂單管控、價格審核、驗收入庫、效期管理、庫存盤點、賬款支付等環節。同時，公司持續開展供應商服務與質量評估，常態化監督其臨床與服務行為，形成覆蓋准入、合作與退出的閉環風險管理機制。截至報告期末，統計供應商中已有 12 家獲取 ISO 14001 體系認證，供應商廉政承諾書、質量承諾書簽署率達 100%。

供應商協同發展

為構建穩定、高效、共贏的供應鏈生態體系，公司始終將供應商視為重要的合作夥伴，致力於通過深度協同與系統性互動，共同提升價值、應對挑戰、持續創新。公司積極與核心供應商溝通長期發展戰略、業務規劃與市場佈局，推動其產品與服務與公司發展保持同步，共同致力於「提升顧客診療體驗、保障醫療質素與安全、優化全鏈條成本」的目標。

公司已建立多層次的供應商交流與賦能機制，包括高層戰略對話、定期業務討論會、專項技術培訓、行業研討會及實地考察等，持續增強協同效能。採購部根據實際業務需要，定期組織供應商開展專題培訓，內容涵蓋公司業務流程、供應商平台操作規範、對賬結算要求、產品質量標準以及廉潔合作守則等重點內容。

2025 年度，公司累計開展各類供應商交流活動 100 多場，組織專項培訓 16 場，有效提升了供應鏈協同效率與合作質量。

案例

公司積極開展供應商交流活動

2025 年 5 月，公司基於年度集中招標結果，組織主要耗材供應商及加工廠開展專項培訓與交流。活動內容包括採購訂單執行、售後服務響應、增值服務對接流程，以及廉政與質量承諾等要求。

本次活動聚焦「規範、質量、效率、廉潔」四大目標開展深入溝通，旨在推動合作從「事務對接」向「價值共創」升級，通過明確流程標準、強化合規共識、建立協同機制，進一步優化供應商管理體系，為持續提升臨床服務質量、防範營運風險、構建長期穩定、陽光透明的合作生態奠定了堅實基礎。

凝聚眾力



共築幸福家園

4.1 保障員工權益

4.2 注重員工發展

4.3 職業健康安全

4.4 踐行社會責任

4

4. 凝聚眾力 共築幸福家園

大眾口腔積極履行社會責任，並將其視為推動企業可持續發展的關鍵驅動力。公司系統構建內部員工權益保障、職業發展支持與健康安全環境，並將責任實踐積極延伸至外部社區，致力於實現員工成長、企業進步與社會發展的和諧統一。

4.1 保障員工權益

大眾口腔通過平等僱傭政策、結構化的薪酬績效方案與全面的福利關懷措施，系統保障員工權益並支持其職業成長，致力於維護公司內部穩定、和諧且富有活力的組織環境。

平等僱傭

公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定並實施《招聘管理制度》《福利管理制度》《員工多元化與包容性政策》等制度，建立覆蓋招聘甄選、職業發展、薪酬福利、工作時間安排及休假權益的人力資源管理體系，切實保障員工合法權益。

公司恪守平等與非歧視原則，堅決反對僱傭童工與任何形式的強制勞工，並杜絕基於性別、年齡、種族、宗教信仰等任何受法律保護特徵的差別對待，持續構建公正、包容的工作環境。公司勞動合同簽訂率為 100%，報告期內未發生重大違法違規僱傭事件。

由於我們業務營運地為中國大陸以內，因此我們的員工全部在國內任職。公司積極推動員工構成的多元化，重視性別平衡對治理與發展的價值，並通過在董事會中委任女性董事等具體舉措，不斷優化組織結構，凝聚多元視角以提升整體治理水平。同時，我們不定期為員工提供有關多元化與包容性原則的培訓或信息分享會以增強意識。

表：員工僱傭指標

員工僱傭		單位	2025 年
員工總數		人	1,055
按僱傭類型劃分的員工總數	全職	人	1,015
	兼職	人	40
按性別劃分的全職員工總數	男性	人	218
	女性	人	797

	員工僱傭	單位	2025 年
按年齡劃分的全職員工總數	30 歲以下	人	380
	30-50 歲	人	555
	50 歲以上	人	80
按職級劃分的全職員工總數	高層管理	人	17
	中層管理	人	31
	基層管理 ⁴	人	145
	普通員工	人	822
按崗位劃分的全職員工總數	醫生	人	252
	其他醫療人員 ⁵	人	397
	客服人員	人	306
	營銷人員	人	19
	行政人員	人	41
全職員工流失	總流失數量	人	397
	總流失率	%	39.11
按性別劃分的全職員工流失率	男性	%	36.24
	女性	%	39.90
按年齡劃分的全職員工流失率	30 歲以下	%	49.47
	30-50 歲	%	26.85
	50 歲以上	%	75.00
按職級劃分的全職員工流失率	高層管理	%	5.88
	中層管理	%	12.90
	基層管理	%	11.72
	普通員工	%	49.64

⁴ 基層管理人員包括主任、經理和職能經理。

⁵ 其他醫療人員包括護士和助理。

員工僱傭		單位	2025 年
按崗位劃分的全職員工流失率	醫生	%	22.22
	其他醫療人員	%	45.48
	客服人員	%	36.97
	營銷人員	%	28.39
	行政人員	%	79.12

薪酬績效

公司建立了以崗位價值與員工能力為基礎的結構化薪酬體系，涵蓋基本工資、崗位工資、績效工資及工資性補貼。同時，為激勵員工持續提升績效與貢獻，公司設置多樣化激勵項目。

依據績效管理體系，我們將月度績效考核結果與相應激勵措施相關聯，以促進員工與公司目標的協調統一。在年度績效考核機制方面，公司基於全面預算管理，通過部門申報、人力資源部統籌分析與跨部門協同，共同制定涵蓋經營與管理維度的部門年度關鍵績效指標、評估方法與執程序。該方案審議批准後，通過分層傳達與培訓，確保各級團隊清晰理解並有效落實。

福利關愛

我們構建全面、合規的員工福利體系，包含基本福利與補充福利兩大部分。基本福利嚴格遵循國家法律法規，包括社會保險、住房公積金、法定節假日及帶薪年休假等法定權益。補充福利立足於公司實際情況，涵蓋生日慰問、重大事項關懷、交通及通訊等多種津貼補助，並在春節、中秋等節慶期間為員工發放慰問物資，以體現對員工的持續關懷。

4.2 注重員工發展

公司將人才培養與職業發展置於可持續發展的重要位置，致力於構建系統化、制度化的人才成長體系。我們通過完善培訓機制與透明晉升通道，全面支持員工能力提升與職業發展，確保人才選拔與激勵的公平性和有效性，為員工與企業的共同進步提供持續動力。

人才培養

公司制定《培訓管理制度》《崗前培訓管理辦法》《帶教管理制度》《以試代訓管理制度》《醫護專業基礎培訓管理辦法》等制度，並構建系統化、多層次的員工培訓體系。該體系具體涵蓋崗前、業務、管理、營銷及研修 / 進修五大類別，針對不同崗位與職業發展階段員工實施精準化培訓。我們注重結合醫療行業特性，建立規範的崗位帶教機制，促進青年醫護人員在臨床實踐中向資深人員系統化學習，實現經驗與專業知識的有效傳承。

公司積極創新培訓機制，推出「以試代訓」模式，通過定期組織考核，強化員工對基礎知識的掌握與運用。同時，將培訓考核結果納入績效管理體系，並將培訓實施情況作為評估部門管理效能的關鍵指標，構建起「培訓 - 考核 - 應用」全流程閉環管理，有效驅動員工專業技能和組織整體效能的穩步提升。

表：員工培訓指標

員工培訓		單位	2025 年
全職員工培訓總數		人	797
按性別劃分的受訓全職員工百分比	男性	%	82.57
	女性	%	77.42
按職級劃分的受訓全職員工百分比	高層管理	%	100.00
	中層管理	%	100.00
	基層管理	%	94.48
	普通員工	%	75.30
按崗位劃分的受訓全職員工百分比	醫生	%	91.27
	其他醫療人員	%	74.62
	客服人員	%	68.91
	營銷人員	%	100.00
	行政人員	%	36.26
按培訓類型劃分的受訓全職員工百分比	領導力培訓	%	22.84
	合規性培訓	%	94.35
	文化多樣性培訓	%	53.70
	職業健康安全培訓	%	77.54

員工培訓		單位	2025 年
按性別劃分的員工 平均培訓時數	男性	小時	10.90
	女性	小時	11.50
按職級劃分的員工 平均培訓時數	高層管理	小時	24.10
	中層管理	小時	20.40
	基層管理	小時	19.40
	普通員工	小時	6.70
按崗位劃分的受訓 全職員工培訓時數	醫生	小時	13.90
	其他醫療人員	小時	6.30
	客服人員	小時	7.80
	營銷人員	小時	7.30
	行政人員	小時	10.10
按培訓類型劃分的全職 員工平均培訓時數	領導力培訓	小時	11.50
	合規性培訓	小時	21.30
	文化多樣性培訓	小時	14.20
	職業健康安全培訓	小時	10.90

晉升發展

公司制定並實施《員工職業發展通道管理辦法》《內部調動管理制度》《人才推薦管理辦法》《管理人員選拔聘用辦法》等人力資源管理制度，設立覆蓋橫向與縱向的多元化職業發展通道。我們依據德才兼備與注重實績的原則，通過公開選拔與規範聘用程序，為員工提供明確的晉升階梯。同時，公司建立規範的調崗與輪崗機制，支持員工根據業務需求與個人發展意向進行崗位流動，實現人才與崗位的動態匹配。

此外，我們通過民主評議、組織考察等選拔流程來任用管理人員，同時鼓勵員工進行內部人才推薦，持續優化內部資源配置並激發組織活力。

4.3 職業健康安全

大眾口腔始終將員工與客戶的健康安全置於重要位置，通過明確的責任制度、嚴密的風險防控以及持續的安全賦能，致力於打造零事故、零傷害的職業健康安全環境。

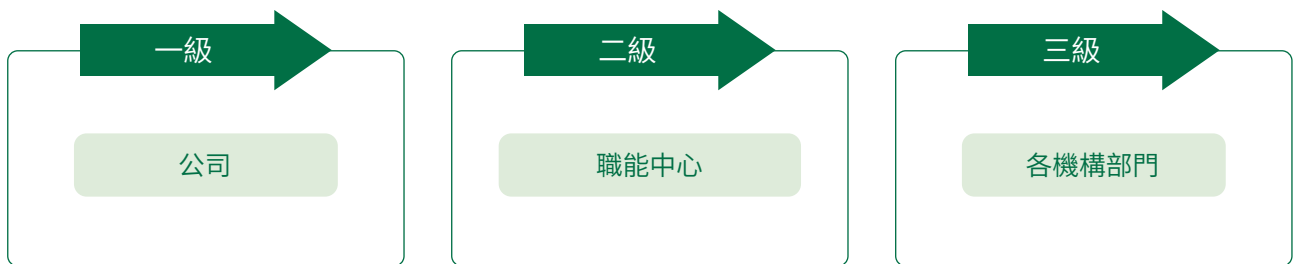
職業健康與安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等國家法律法規，堅持「預防為主、人員安全優先」的原則，並建立了相關管理體系。

安全管理組織架構與責任制

公司構建了三級安全管理責任體系，遵循「誰主管、誰負責」的原則，以明確各級安全管理責任。該體系覆蓋公司級、職能中心級及機構部門級，確保安全管理工作縱向到底、橫向到邊。其中行政部作為公司安全管理責任機構，負責統籌日常安全管理、制度制定及監督執行，醫療機構管理人員等各單位負責人作為本單位安全管理第一責任人，對轄區內的人員與財產安全負全面管理責任。

表：三級安全管理責任制



為保障責任落實，公司建立了從輕微事故到特大事務的嚴格安全事故等級劃分標準及對應的責任認定程序，對責任人實行包括經濟處罰、行政處罰及「一票否決制」在內的問責機制，從而強化了安全管理的約束力。2025 年公司未發生因工亡故的員工事件，2025 年員工因工傷損失工作日數為 30 天。

醫療防護

為系統化防控職業暴露風險，公司嚴格執行手衛生規範，落實醫療器械分類滅菌與診療環境分區消毒管理。公司重視醫療輻射防護工作，嚴格按照《放射診斷放射防護要求》等法規標準開展放射診療活動。公司依法取得放射診療許可，確保所有放射設備和場所符合國家標準，對操作場所、防護設施、人員資質和防護用品配備實行嚴格管理。同時，公司高度重視員工職業健康，持續優化健康管理機制，積極為員工提供健康保障支持。

風險識別與隱患排查

為確保經營場所的合規與安全，公司實施了多維度、高頻次的安全檢查機制，覆蓋日常、專項及重點設備設施等多個層面，構建了系統化的風險防控網絡。

表：公司安全檢查機制



常態化檢查

各機構部門每月開展安全自查；行政部每季度對各機構進行全面檢查，營運管理人員不定期抽查；門店每日班前、班後安全巡查



專項檢查

針對節假日、用電安全、晚間安全等特定時段和項目組織重點排查



設備設施安全

重點監控高壓消毒鍋、空壓機等壓力容器；根據口腔門診特點，嚴格配置並定期檢查乾粉滅火器、煙感報警器等消防設施

培訓與應急演練

公司深知提升全員安全意識是防範風險的根本，通過系統化的教育培訓與實戰演練，不斷提升員工應對突發事件的能力。

在安全教育培訓方面，公司建立了多層次安全培訓體系，通過覆蓋全员的「經常性、適應性、針對性」三維安全教育體系，全面提升員工的安全素養與應急能力。

表：多層次安全教育培訓內容

崗前與日常教育

所有新員工上崗前必須接受涵蓋防搶、防盜、防火及安全法規的崗前培訓。門店利用早會、週會開展經常性安全宣傳

專業技能培訓

針對安全值班員及責任人開展報警器、滅火器操作及緊急救護技能的針對性訓練

意識強化

定期對醫療機構管理人員進行安全知識培訓，普及滅火常識（如窒息法、冷卻法）及逃生技巧

此外，為應對潛在的突發風險，公司成立应急管理辦公室，負責制定預案及指揮協調，並明確各類突發事件的標準化處置流程，涵蓋火災、社會治安事件等主要應急場景。公司每半年組織一次消防與醫療應急演練，提升員工應對突發事件的能力。

表：主要應急響應與演練機制

火災應急

確立了「先救人後救物」及「先近後遠」的疏散原則。規定每半年進行一次消防演習（含滅火器實操），確保員工熟悉消防設施與逃生路徑

社會治安與突發事件

針對盜竊、搶劫、滋事等社會治安案件，制定了包括保護現場、疏散人群、報警及事後整改的完整閉環流程

應急聯動

建立三級接警制度，醫療機構負責人為第一接警人並由其指定第二接警人作為備援人；總部設第三接警人，確保在緊急情況下通訊暢通、響應迅速

4.4 踐行社會責任

大眾口腔積極履行企業社會責任，通過持續開展健康宣講與慈善活動回饋社會。2025年，公司圍繞口腔健康普及與醫療援助，組織開展一系列公益活動。

公司持續開展「微笑進萬家」公益系列活動，深入社區、幼兒園、小學、高校及老年活動中心等多類場所，為不同群體提供口腔健康服務。2025年累計開展健康宣教活動2,022場，有效提升了公眾口腔健康意識，惠及廣泛人群。

案例

公司攜手高校關愛銀齡健康

2025年，大眾口腔與武漢一所知名高校聯合舉辦了一場主題為「愛尚大眾口腔杯」的離退休教職工趣味運動會，吸引了千餘名老教師及家屬的熱情參與。本次運動會特別設置了多項貼合老年人身體特點和興趣愛好的趣味運動項目，成功營造出歡樂、健康的現場氛圍。

大眾口腔在運動會現場派出了一支專業醫護團隊，並精心搭建了「口腔健康服務站」，配備了先進的數字化診療車和專業的檢測設備，為離退休教師提供涵蓋口腔檢查、血壓測量及個性化種植方案設計等一站式免費服務。此次活動不僅豐富了老年羣體的文體生活，更將專業口腔服務送入校園，積極履行了社會責任，生動詮釋了企業對老年羣體的關愛以及服務社區的承諾。

綠色營運



5.1 規範排放管理

5.2 優化資源利用

5.3 倡導綠色辦公

5.4 應對氣候變化



5. 綠色營運 邁向低碳未來

大眾口腔在綠色營運方面秉持可持續發展理念，通過體系化的環境管理、資源節約舉措及積極的氣候行動，系統性地推進營運過程中的節能減排與生態保護，致力於在提供專業口腔醫療服務的同時，降低對環境的影響，邁向更可持續的低碳未來。

5.1 規範排放管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《醫療廢物管理條例》《醫療機構水污染物排放標準》等國家法律法規，將合規排放視為營運的生命線。我們建立了由制度、執行、監督構成的全流程環境管理體系，致力於在提供專業口腔醫療服務的同時，最大限度地減少對環境的影響，並確保所有排放物合規處理。2025年，公司未出現環境相關重大違規情況。

廢棄物排放管理

本公司的廢棄物主要包括廢水和固體廢棄物。為確保廢棄物排放管理工作的系統性與有效性，公司設立了專門的感染管理委員會，作為醫療廢物管理的核心監督與指導機構。

表：感染管理委員會主要職責



在無害廢棄物管理方面，公司日常運營產生的廢棄物以生活垃圾與辦公廢棄物為主。報告期內，公司已完成辦公廢紙產生量的統計，其餘類型廢棄物的統計工作正穩步推進。

廢水管理

公司所有醫療機構產生的污水均嚴格按照國家《醫院污水排放標準》（GB 18466-2005）進行管理和處理。我們確保污水處理設施的正常運行與定期維護，所有污水在經預處理達到國家規定的排放標準後，方可排入市政污水管網，杜絕未經處理或處理不達標的醫療污水直接進入環境。

醫療廢棄物管理

公司對營運過程中產生的各類廢棄物實施嚴格的分類管理，遵循國家《醫療廢物管理條例》等相關法規要求，建立了系統化的醫療廢物管理及台賬管理制度。公司與公共衛生部門指定的醫廢處置單位建立了穩定的合作關係，旗下所有口腔醫療機構產生的醫療廢物均由專業公司進行合規處置。

在減排措施方面，公司根據各醫療機構所在區域的要求，與規範的醫廢處置單位合作，實施了差異化的專業回收流程，確保廢棄物收集與流轉全程的規範化與可追溯性，提升減排管理效率。

2025 年度，公司醫療廢物處置實現 100% 合規，未發生任何違反《醫療廢物管理條例》的事件。基於完善的管理體系與操作規範，公司實現了醫療廢物、廢水的合規化處置，有效控制了營運過程中的廢棄物排放風險。

表：廢棄物分類管理措施

管理類別	管理要點	具體措施
醫療廢物 分類收集與處理	感染性廢物	<ul style="list-style-type: none"> 被血液、體液、排泄物污染的物品，一次性醫療衛生用品等，使用帶有危險廢物標誌的專用污物桶與黃色垃圾袋封裝，經專用路線運送至醫療垃圾暫存間，暫存時間不超過 48 小時
	損傷性廢物	<ul style="list-style-type: none"> 如針頭、刀片等銳器，使用專用利器盒收集
	隔離客戶廢物	<ul style="list-style-type: none"> 隔離或疑似傳染病客戶產生的生活垃圾與醫療廢物，使用雙層黃色垃圾袋封裝，經專用線路運送至暫存間
	交接、運輸與暫存管理	<ul style="list-style-type: none"> 實行雙簽字與聯單轉移制度，每日登記，記錄保存三年。運輸過程中容器盛裝不超過 3/4，確保無遺撒、丟失 醫療廢物暫存間每日進行紫外線燈消毒
醫療廢物 台賬管理	全過程記錄	<ul style="list-style-type: none"> 建立危險廢物台賬記錄表，如實記錄醫療廢物在產生、貯存、轉移、處置等各環節的情況 對劇毒類危險廢物建立內部轉移聯單制度，實現全過程追蹤 按月、季、年定期匯總台賬，形成週期報表，確保記錄完整、可追溯
醫療器械 效期產品管理	全流程控制	<ul style="list-style-type: none"> 禁止採購過期、失效或有效期在 6 個月以內的醫療器械產品 效期產品入庫時按類別與效期遠近分區存放，並明確標識效期 實行效期預警制度，對近半年效期的商品進行預警 過期失效商品由庫管員登記上報，並置於不合格區統一銷毀

表：2025 年公司污染物排放數據



5.2 優化資源利用

大眾口腔遵循「安全、計劃、節約、方便」的原則，制定了嚴格的能源與水資源管理策略，通過技術改造與精細化管理，不斷優化公司的能源利用效率。



表：節能降耗舉措

電力節能與空調管控

- 規範用電行為：要求員工離開辦公室超過 15 分鐘或下班時必須關閉所有照明燈具
- 推廣節能技術：加大感應式、定時式照明系統的應用範圍
- 嚴格空調管理：夏季空調溫度設定不低於 26 度，冬季不高於 20 度；提倡採用智能溫控系統，減少冷熱氣損失
- 控制設備運行：對 LED 電子屏及招牌燈箱設定嚴格的定時開關時間，杜絕非營業時間能源浪費。

水資源管理

- 選用節能器具：積極採購國家推廣的節能型用水器具，杜絕使用不合格產品
- 強化維護與巡視：由行政部專人負責用水設施的日常檢查、維護與改造
- 數據監控與修復：醫療機構管理人員每月核准水錶計量數據，及時發現並修復滴漏問題，確保用水數據真實準確

綠色出行與車隊管理

- 優化車輛結構：在新增或更新車輛時，優先選擇新能源及低排放車型，逐步淘汰高污染車輛
- 倡導綠色出行：鼓勵員工在公務出行中優先使用公共交通或共享出行方式
- 提高車輛使用效率：對同一路線的用車需求實行合併安排，提升車輛使用效率，減少不必要的交通碳排放

表：2025 年公司能源資源使用數據

總量



3,846 升

汽油

3,773 兆瓦時

外購電力

32,766 噸

耗水量

密度



0.10 升 / 人民幣萬元營業收入

汽油

0.10 兆瓦時 / 人民幣萬元營業收入

外購電力

0.88 噸 / 人民幣萬元營業收入

耗水量

5.3 倡導綠色辦公

公司積極倡導並踐行低碳環保的辦公模式，通過全方位的數字化轉型與持續的行為引導，營造出全員積極參與綠色行動的文化氛圍。在此基礎上，公司系統性地降低營運過程中的資源消耗，致力於減少對環境的影響。

公司明確制定了「紙少綠多，雲啟新篇」的目標，大力推進信息化辦公建設，廣泛推廣電子流程和無紙化協作，從而有效降低日常營運對紙張的需求。與此同時，公司將節約意識深度融入員工的日常行為規範中，倡導員工養成「人走電斷」的良好習慣，確保非使用狀態下的辦公設備（例如計算機、打印機等）能夠及時關閉電源，以減少不必要的待機能耗。

公司實施嚴格的預算管控和精細化措施。年初公司向各醫療機構下達包含水費、電費在內的專項預算，並對預算執行情況進行全程監控。公司積極採購並安裝節能型用水和用電設備，由行政部定期巡檢，確保設備無跑、冒、滴、漏現象。此外，公司在公共用水點顯著位置張貼節水標識，提升全員節水意識。同時，公司建立定期用水、用電數據分析機制，通過數據監控持續提升水、電資源利用效率。

5.4 應對氣候變化

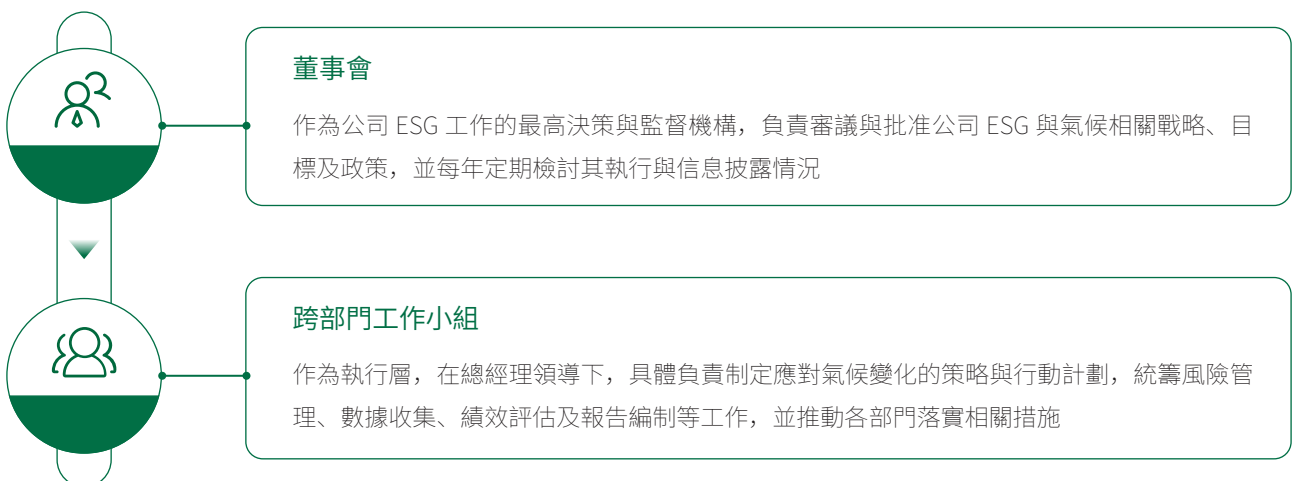
大眾口腔積極貫徹「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，將綠色發展融入經營全過程。公司嚴格遵守國家有關部門相關法律法規，致力於通過完善的 ESG 治理架構，加強污染治理與資源節約，積極推進清潔生產。

治理

應對氣候變化是公司可持續發展的重要議題，為此我們建立了系統性的治理架構來統籌相關工作的開展。公司採取「董事會決策、跨部門工作小組執行」的治理模式，通過明確的分工與協作機制，系統性地應對氣候變化帶來的風險與挑戰。

目前，公司薪酬政策尚未納入氣候相關因素，未來將結合實際情況持續推動相關工作。

表：應對氣候變化治理架構



戰略⁶

表：氣候相關風險及應對措施

風險類型	影響來源	影響描述	應對措施
實體風險	急性	<ul style="list-style-type: none"> 暴雨、颱風、高溫、暴雪等極端天氣可能導致門店臨時停業、設備損壞等直接財產損失與營業中斷，同時影響供應鏈穩定性和客戶到診率，顯著增加營運成本 	<ul style="list-style-type: none"> 公司建立了完善的應急預警與響應體系，通過實時跟蹤氣象預警和制定多場景應急預案來保障業務連續性。我們持續推進門店設施的防災改造，配備備用電源和應急物資，並在極端天氣期間啟動在線診療綠色通道，有效緩解線下服務中斷影響
	慢性	<ul style="list-style-type: none"> 如平均氣溫上升的長期氣候變化模式將顯著增加製冷需求，導致門店能源消耗持續增長，長期推高營運成本，同時可能影響員工工作環境與效率 	<ul style="list-style-type: none"> 我們正在系統性推進節能技術改造，加快推廣高效變頻空調和 LED 照明等節能設備應用
轉型風險	政策與法規風險	<ul style="list-style-type: none"> 環保法規趨嚴將增加合規成本，新建或改造門店需滿足更高綠色標準，可能增加初始投資壓力 	<ul style="list-style-type: none"> 公司建立了專項政策研究機制，持續跟蹤環保政策動態並進行前瞻性合規規劃。我們積極申請綠色節能改造方面的政策支持，並在新門店投資決策中優先考慮符合綠色建築標準的方案
	技術與市場風險	<ul style="list-style-type: none"> 綠色技術前期投資可能增加現金流壓力，若環保表現落後於市場期望，可能影響品牌形象與客戶選擇 	<ul style="list-style-type: none"> 我們制定了分階段的綠色技術實施路線，優先投資回報明確的節能項目。通過推廣電子病歷和無紙化辦公等綠色服務模式，我們將低碳營運轉化為差異化競爭優勢，並加強綠色品牌溝通以回應客戶期待
	聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> 在利益相關方對公司氣候變化應對表現的關注度提升的背景，若環境審核管理措施不足或缺乏透明度，可能損害企業聲譽，影響員工士氣、客戶信任及投資者信心 	<ul style="list-style-type: none"> 公司將 ESG 治理提升至戰略高度，通過定期披露環境績效與氣候行動來保持透明度。我們積極開展內外部溝通，將利益相關方的環保期待轉化為企業可持續發展動力

6 公司在合理的成本或努力下，暫無法獲得相關資料，因此公司應用香港聯交所氣候資訊披露實施指引中的合理資料寬免條款，計畫在未來年度開展情景分析。

表：氣候相關機遇及應對措施

機遇來源	機遇描述	應對措施
極端天氣	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化促使公眾健康意識提升，極端天氣條件下，遠程診療、在線諮詢等服務需求顯著增長，為公司拓展數字化服務提供了市場空間 	<ul style="list-style-type: none"> 加速推進線上診療平台建設，拓展遠程健康管理、數字化診療諮詢等服務場景，構建線上線下融合的服務體系，提升服務可及性與韌性
政策引導	<ul style="list-style-type: none"> 國家及地方政府持續推出綠色低碳發展政策，包括節能補貼、稅收優惠等激勵措施，為企業綠色轉型提供政策支持與發展機遇 	<ul style="list-style-type: none"> 積極響應國家政策導向，系統規劃能源結構優化與營運模式低碳轉型，主動申請綠色認證與相關補貼，降低轉型成本
公眾健康意識提升	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化背景下，公眾對健康與環境的關注度持續提高，具備綠色環保理念、注重健康安全的口腔醫療機構更易獲得客戶信任與市場認可 	<ul style="list-style-type: none"> 將綠色健康理念融入品牌建設，通過透明化披露環境表現、推廣低碳診療方案、打造綠色就診環境，塑造差異化品牌形象
營運效率提升	<ul style="list-style-type: none"> 通過實施節能節水措施、優化資源使用效率，不僅能降低營運成本，還能提升公司在可持續發展領域的聲譽與競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> 制定並落實節能降耗專項計劃，推廣高效設備與技術應用，建立資源使用監測體系，實現環境效益與經濟效益協同提升

2025 年，上述氣候相關風險和機遇尚未對公司的財務狀況產生實質性影響。未來，公司將持續跟蹤與評估其對戰略和業務運營的潛在影響。

風險管理

大眾口腔充分認識到氣候變化對全球生態環境和經濟社會構成的深遠影響，積極將應對氣候變化議題納入企業戰略規劃與日常營運管理體系。我們秉持「預防為主、主動管理」的原則，致力於通過科學識別、審慎評估和有效管控相關風險的措施，把握綠色轉型中的發展機遇，以增強企業應對氣候變化的韌性，推動業務可持續發展。

風險評估

- 公司定期就改善環境政策進行內外部的重要性評估
- 跨部門工作小組負責向董事會匯報 ESG 風險管理、目標及計劃的執行進展

應急響應與管控

- 公司對下屬各分子公司的環保政策實施情況進行嚴格的檢查監督。對於不符合環境保護政策的行為，公司建立糾正機制，督促相關單位採取補救措施，以保障營運的連續性與安全性

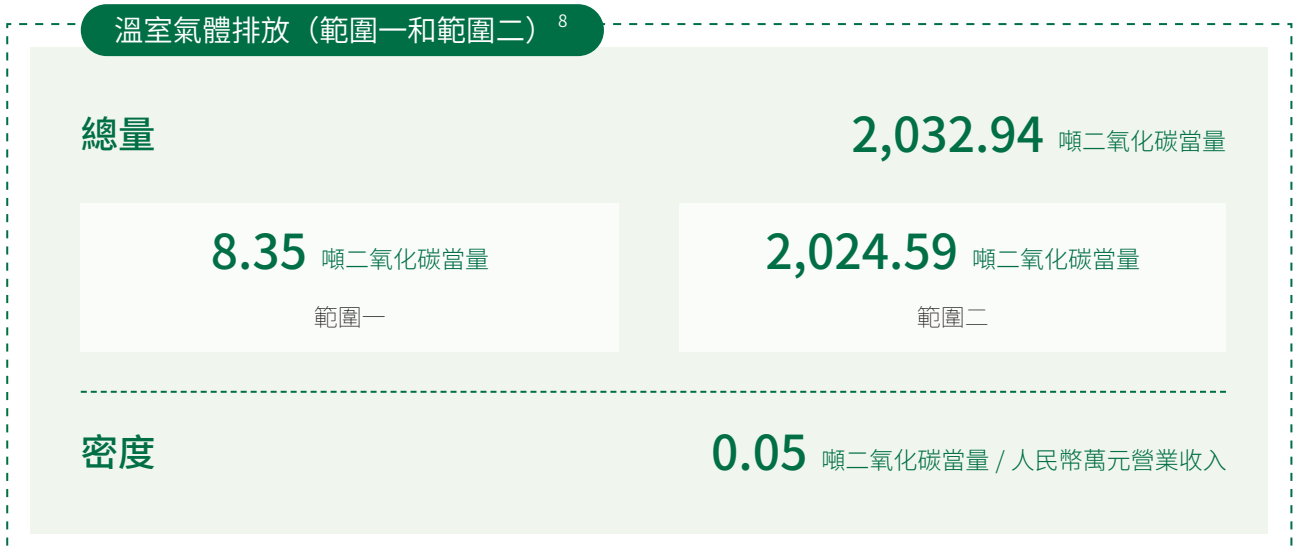
指標與目標⁷

大眾口腔致力於最大限度地創造環境綜合價值，通過科學的數據管理與具體的減排行動，努力降低營運碳足跡。我們制定了《公司環境、社會和管治 (ESG) 能力五年行動目標 (2024-2029 年)》，致力於推進公司的綠色營運。公司通過主動減排的方式降低碳排放，暫未使用內部碳定價進行管理。目前，公司溫室氣體排放目標仍在制定中，計劃於未來年度披露具體目標及達成情況。

表：2025-2029 年公司環境目標

節能降耗	能源效率	水資源管理	宣傳與信息化	綠色營運
將辦公區域的節能照明系統覆蓋率提高至 95% 以上	與 2024 年相比，在 2029 年將單位收入耗電量降低 5% 以上	與 2024 年相比，在 2029 年將單位收入耗水量降低 5% 以上	ESG 宣傳海報或標語覆蓋 90% 以上的口腔醫療機構	推進總部和醫療機構的信息化建設，減少日常營運用紙量

表：2025 年公司碳排放量數據



⁷ 由於氣候財務影響、跨行業指標及的範圍 3 溫室氣體排放相關基礎數據仍在收集過程中，所依據資料暫不完善，因此公司應用香港聯交所氣候資訊披露實施指引中的合理資料寬免條款，暫不披露跨行業指標和範圍 3 溫室氣體排放數據。

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、汽油等。本公司溫室氣體排放量參考聯交所《環境、社會及管治報告守則》及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》進行計算，並按二氧化碳當量列示。

附錄

6.1 ESG 關鍵績效指標表

6.2 聯交所 ESG 指標索引

6.3 讀者意見反饋表

6



6. 附錄

6.1 ESG 關鍵績效指標表

環境績效

指標	單位	2025 年	
生活污水排放量	噸	21,225	
醫療污水排放量	噸	11,541	
總廢水排放量	噸	32,766	
生活污水排放密度	噸 / 人民幣萬元營業收入	0.57	
醫療污水排放密度	噸 / 人民幣萬元營業收入	0.31	
有害廢棄物（醫療廢棄物）總量	噸	83.6	
有害廢棄物回收量	噸	83.6	
有害廢棄物密度	噸 / 人民幣萬元營業收入	0.002	
能源使用總量	汽油	升	3,846
	外購電力	兆瓦時	3,773
	耗水量	噸	32,766
能源使用密度	汽油	升 / 人民幣萬元營業收入	0.10
	外購電力	兆瓦時 / 人民幣萬元營業收入	0.10
	耗水量	噸 / 人民幣萬元營業收入	0.88
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	2,032.94	
範圍一	噸二氧化碳當量	8.35	
範圍二	噸二氧化碳當量	2,024.59	
密度	噸二氧化碳當量 / 人民幣萬元營業收入	0.05	

社會績效

指標		單位	2025 年
全年因工死亡人數		人	0
因工死亡比率		%	0
員工因工傷損失工作日數		天	30
發生違反員工僱傭與勞工相關法規事件的件數		件	0
員工總數		人	1,055
按僱傭類型劃分的員工總數	全職	人	1,015
	兼職	人	40
按性別劃分的全職員工總數	男性	人	218
	女性	人	797
按年齡劃分的全職員工總數	30 歲以下	人	380
	30-50 歲	人	555
	50 歲以上	人	80
按職級劃分的全職員工總數	高層管理	人	17
	中層管理	人	31
	基層管理	人	145
	普通員工	人	822

指標		單位	2025 年
按崗位劃分的全職員工總數	醫生	人	252
	其他醫療人員	人	397
	客服人員	人	306
	營銷人員	人	19
	行政人員	人	41
全職員工流失	總流失數量	人	397
	總流失率	%	39.11
按性別劃分的全職員工流失率	男性	%	36.24
	女性	%	39.90
按年齡劃分的全職員工流失率	30 歲以下	%	49.47
	30-50 歲	%	26.85
	50 歲以上	%	75.00
按職級劃分的全職員工流失率	高層管理	%	5.88
	中層管理	%	12.90
	基層管理	%	11.72
	普通員工	%	49.64
按崗位劃分的全職員工流失率	醫生	%	22.22
	其他醫療人員	%	45.48
	客服人員	%	36.97
	營銷人員	%	28.39
	行政人員	%	79.12
全職員工培訓總數		人	797

指標		單位	2025 年
按性別劃分的受訓全職員工百分比	男性	%	82.57
	女性	%	77.42
按職級劃分的受訓全職員工百分比	高層管理	%	100.00
	中層管理	%	100.00
	基層管理	%	94.48
	普通員工	%	75.30
按崗位劃分的受訓全職員工百分比	醫生	%	91.27
	其他醫療人員	%	74.62
	客服人員	%	68.91
	營銷人員	%	100.00
	行政人員	%	36.26
按培訓類型劃分的受訓全職員工百分比	領導力培訓	%	22.84
	合規性培訓	%	94.35
	文化多樣性培訓	%	53.70
	職業健康安全培訓	%	77.54
按性別劃分的員工平均培訓時數	男性	小時	10.90
	女性	小時	11.50
按職級劃分的員工平均培訓時數	高層管理	小時	24.10
	中層管理	小時	20.40
	基層管理	小時	19.40
	普通員工	小時	6.70

指標		單位	2025 年
按崗位劃分的員工平均培訓時數	醫生	小時	13.90
	其他醫療人員	小時	6.30
	客服人員	小時	7.80
	營銷人員	小時	7.30
	行政人員	小時	10.10
按培訓類型劃分的員工平均培訓時數	領導力培訓	小時	11.50
	合規性培訓	小時	21.30
	文化多樣性培訓	小時	14.20
	職業健康安全培訓	小時	10.90
供應商總數		家	43
按地區劃分的供應商數量	湖北省內	家	23
	湖北省外	家	20
社區投資—健康教育投入	金額	人民幣萬元	16.00
	時間	小時	5,055.00

治理績效

指標	單位	2025 年
貪污腐敗訴訟案件	件	0
商業道德與反腐敗培訓次數	次	12
商業道德與反腐敗培訓總時長	小時	21
商業道德與反腐敗培訓人數	人	752
信息安全與私隱洩露事件數量	件	0
信息安全公司內部覆蓋比例	%	100

6.2 聯交所 ESG 指標索引

環境

一般披露及關鍵績效指標		描述	相關章節
層面 A1：排放物			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5.1 規範排放管理
關鍵績效指標	A1.1	<ul style="list-style-type: none"> 排放物種類及相關排放數據。 	5.1 規範排放管理
	A1.3	<ul style="list-style-type: none"> 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）。 	5.1 規範排放管理
	A1.4	<ul style="list-style-type: none"> 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）。 	5.1 規範排放管理
	A1.5	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5.4 應對氣候變化
	A1.6	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5.1 規範排放管理
層面 A2：資源使用			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 	5.2 優化資源利用

一般披露及關鍵績效指標		描述	相關章節
關鍵績效指標	A2.1	<ul style="list-style-type: none"> 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）。 	5.2 優化資源利用
	A2.2	<ul style="list-style-type: none"> 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 	5.2 優化資源利用
	A2.3	<ul style="list-style-type: none"> 描述能源使用效益目標及為達到這些目標採取的步驟。 	5.2 優化資源利用
	A2.4	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5.2 優化資源利用
	A2.5	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	/
層面 A3：環境及天然資源			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 	5.1 規範排放管理 5.2 優化資源利用 5.3 倡導綠色辦公 5.4 應對氣候變化
關鍵績效指標	A3.1	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	5.1 規範排放管理 5.2 優化資源利用 5.3 倡導綠色辦公 5.4 應對氣候變化
D 部分 氣候相關披露			
管治		<ul style="list-style-type: none"> 管治 	5.4 應對氣候變化
策略		<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關風險及機遇 	5.4 應對氣候變化
		<ul style="list-style-type: none"> 業務模式和價值鏈 	/
		<ul style="list-style-type: none"> 策略和決策 	5.4 應對氣候變化
		<ul style="list-style-type: none"> 財務狀況，財務表現以現金流量 	/
		<ul style="list-style-type: none"> 氣候韌性 	/
		<ul style="list-style-type: none"> 氣候相關風險及機遇的財務影響 	/

一般披露及關鍵績效指標	描述	相關章節
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> • 風險管理 	5.4 應對氣候變化
指標及目標	<ul style="list-style-type: none"> • 溫室氣體排放 	5.4 應對氣候變化
	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候相關轉型風險 	5.4 應對氣候變化
	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候相關物理風險 	5.4 應對氣候變化
	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候相關機遇 	5.4 應對氣候變化
	<ul style="list-style-type: none"> • 資本運作 	/
	<ul style="list-style-type: none"> • 內部碳定價 	/
	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬 	/
	<ul style="list-style-type: none"> • 行業指標 	/
	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候相關目標 	5.4 應對氣候變化
	<ul style="list-style-type: none"> • 跨行業指標以及行業指標適用性 	/

社會

一般披露及關鍵績效指標		描述	相關章節
層面 B1：僱傭			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 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 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。 	4.1 保障員工權益
關鍵績效指標	B1.1	<ul style="list-style-type: none"> 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 	4.1 保障員工權益
	B1.2	<ul style="list-style-type: none"> 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 	4.1 保障員工權益
層面 B2：健康與安全			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的 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。 	4.3 職業健康安全
關鍵績效指標	B2.1	<ul style="list-style-type: none"> 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。 	4.3 職業健康安全
	B2.2	<ul style="list-style-type: none"> 因工傷損失工作日數。 	4.3 職業健康安全
	B2.3	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	4.3 職業健康安全
層面 B3：發展及培訓			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	4.2 注重員工發展
關鍵績效指標	B3.1	<ul style="list-style-type: none"> 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。 	4.2 注重員工發展
	B3.2	<ul style="list-style-type: none"> 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 	4.2 注重員工發展

一般披露及關鍵績效指標		描述	相關章節
層面 B4：勞工準則			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 有關防止童工或強制勞工的 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。 	4.1 保障員工權益
關鍵績效指標	B4.1	<ul style="list-style-type: none"> 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 	4.1 保障員工權益
	B4.2	<ul style="list-style-type: none"> 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 	4.1 保障員工權益
層面 B5：供應鏈管理			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 	3.3 規範責任採購
關鍵績效指標	B5.1	<ul style="list-style-type: none"> 按地區劃分的供應商數目。 	3.3 規範責任採購
	B5.2	<ul style="list-style-type: none"> 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、以及相關慣例的執行及監察方法。 	3.3 規範責任採購
	B5.3	<ul style="list-style-type: none"> 描述有關識別供應商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。 	3.3 規範責任採購
	B5.4	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	3.3 規範責任採購
層面 B6：產品責任			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 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： 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。 	3.1 深化質量管理 3.2 推進誠信營銷 2.4 築牢數據防線
關鍵績效指標	B6.1	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	/
	B6.2	<ul style="list-style-type: none"> 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 	3.1 深化質量管理
	B6.3	<ul style="list-style-type: none"> 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 	1.3 可持續發展管理
	B6.4	<ul style="list-style-type: none"> 描述質量檢定過程及產品回收程序。 	/
	B6.5	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	2.4 築牢數據防線

一般披露及關鍵績效指標		描述	相關章節
層面 B7: 反貪污			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的 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。 	2.3 秉持合規經營
關鍵績效指標	B7.1	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	2.3 秉持合規經營
	B7.2	<ul style="list-style-type: none"> 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 	2.3 秉持合規經營
	B7.3	<ul style="list-style-type: none"> 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 	2.3 秉持合規經營
層面 B8: 社區投資			
一般披露		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	4.4 踐行社會責任
關鍵績效指標	B8.1	<ul style="list-style-type: none"> 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。 	4.4 踐行社會責任
	B8.2	<ul style="list-style-type: none"> 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 	4.4 踐行社會責任

6.3 讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《武漢大眾口腔醫療股份有限公司 2025 年度 ESG 報告》。我們非常重視並期望聆聽您對本公司 ESG 管理、實踐和報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續推進企業 ESG 管理和實踐的重要依據。期待您的回覆！

1. 您的工作單位屬於本公司的哪一類利益相關方？

股東及投資者 員工 供應商 客戶 政府及監管機構 社區 合作夥伴 行業協會 /NGO 其他

(請說明)_____

2. 您對本報告的總體評價如何？

好 較好 一般 差

3. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？

好 較好 一般 差

4. 您認為本報告反映本公司所承擔的經濟責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

5. 您認為本報告反映本公司所承擔的環境責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

6. 您認為本報告反映本公司所承擔的社會責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

7. 您認為本報告請提供的信息是否具有可讀性？

好 較好 一般 差

8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有？

9. 您對本公司環境、社會及管治工作和報告編制的意見和建議？