

通策医疗投资股份有限公司

2016 年度社会责任报告

目录

关于我们.....	2
一、企业社会责任概述.....	3
二、客户责任方面：为客户提供优质医疗服务.....	4
三、员工责任方面：以人为本，维护员工权益.....	5
五、公益责任方面：积极回报社会.....	8
六、展望.....	12

一、企业社会责任概述

企业社会责任，即在企业运营中对社会及利益相关方采取的负责任的行为，是把对人与社会的影响整合到企业运营以及与利益相关方的互动过程中，是尊重人、社区及利益相关方的一系列政策和实践的集合。

履行社会责任是企业实现可持续发展，回馈社会的重要行动。《中华人民共和国公司法》第五条明确规定：公司从事经营活动，必须遵守法律、行政法规，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任。

通策医疗企业社会责任履行是以责任管理为手段，最终实现企业可持续发展。通策医疗企业社会责任的构成主要包括：客户责任：为客户提供优质医疗服务；员工责任：让员工与企业共成长；股东责任：为股东创造更多价值；公益责任：积极回报社会。

2016 年 12 月，公司披露非公开发行股票预案，计划向公司实际控制人吕建明先生及陆兆禧先生、财通证券资管通策医疗 1 号定向资产管理计划、诸暨通策成长一号股权投资合伙企业（有限合伙）共四名特定对象非公开发行股票，募集资金总额不超过 120,000 万元，全部用于投建“浙江存济妇女儿童医院”（总投资为 172,029.49 万元），计划将其建设成为一家以妇科肿瘤、孕产及生殖相关医疗服务为特色的综合医院。该项目完成后，将有利于公司培育新医疗行业市场，有利于公司快速培育并形成优势医疗品牌，为公司切入妇幼诊疗业务奠定了扎实的基础。2017 年公司将继续推进该非公开发行项目。该项目成功后将会进一步提高公司的核心竞争力，增强公司持续盈利水平，培育新的利润增长点，为公司和股东争取更多的投资回报。

二、客户责任方面：为客户提供优质医疗服务

通策医疗致力于为客户提供优质医疗服务。我们深入理解客户需求，以客户体验为出发点，不断完善服务体系，提升服务品质，携手合作伙伴不懈创新，努力为客户提供优质、便捷、丰富、高性价比的医疗服务。

公司本着“客户至上”的服务理念，重视下属医院服务水平的提升，使医院的服务质量得到不断的提高。公司经过多年的积累，建立了符合公司发展和客户体验的服务体系。下属各医疗机构不断总结管理经营，积极更新管理理念，提升医院服务水平，通过评比团队服务、进行服务监督小组等多种形式提高各医院的服务质量。同时公司建立了客户满意度评估标准和服务保障机制，促使公司不断提高服务质量，增强客户满意度。

公司目前主业处于医疗服务产业链前端，直接面对终端消费者。2016 年，公司进一步完善医疗管理体系，推进医院精细化管理，稳步提升医疗服务质量，全面推进以客户满意度为指标的考核体系；持续优化公司及下属医院医疗及行政规范管理，持续优化公司内审机制，细化工作目标和要求，提高管理效率；同时，公司不断健全医院管理的标准化流程，强化医疗质量标准的日常监督管控，编制了《医院院感标准手册》、《医院服务标准手册》等手册，明确和细化各科室管理职责，规范管理行为。



（图为：公司新设立的杭州口腔医院城北分院）

三、员工责任方面：以人为本，维护员工权益

通策医疗始终坚持以人为本。公司依法维护员工权益，注重建立和谐劳动关系；积极开展员工培训，拓展员工职业发展通道，不断改善员工工作环境和创造好的工作条件；设立员工持股计划参与认购公司非公开发行项目，增强员工归属感，努力实现企业与员工共同发展。

公司及控股股东通过与中国科学院大学、杭州医学院、德国柏林大学、德国夏里特医学中心、荷兰阿姆斯特丹牙科学术中心、美国天普大学等国内外知名院校和医学院进行合作，利用医学院和医院组成医教研平台，逐步形成医教研一体化，人才培养体系渐趋成熟，人才引进模式形成良性循环，为公司的可持续发展提供了有力保障。2016 年，公司继续打造分岗位、分层次的培训体系，采取内部培训及外部培训相结合的方式，为各类人员制定出个人成长和公司需要相结合的培训计划。



公司通过组织及聘请技术专家团队、管理团队到各下属医院进行技术交流和
工作指导，组织医疗质量培训、院感培训、
护理培训、仪器设备培训各类培训方式，
进一步提高集团内各医疗机构的整体医
疗水平。通过这些措施，不仅提高了公司
的整体诊疗水平，还为公司储备了必要的
后备人才，为公司的发展提供了人才保障。与此同时，公司通过举办多种活动，
丰富员工生活，建立起关爱员工、注重员工成长的和谐氛围。



四、股东责任方面：为股东创造更多价值

作为上市公司，通策医疗积极维护股东利益，通过完善公司治理，开展市值管理等手段，基于客户责任、员工责任、公益责任的履行，实现经济效益与社会效应的同步提升，成为一个业绩佳、有担当、负责任的企业，从而实现并保障股东利益最大化，为股东创造更多的价值。

（1）完善公司治理

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

（2）及时、公平、真实、准确、完整地进行信息披露

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

2016 年度，公司高效高质完成信息披露工作，公司在信息披露过程中，严格按照相关法律法规及指引的披露程序执行，确保信息披露内容真实、准确、及时、完整，没有虚假、误导性陈述或者重大遗漏。2016 年，公司共发布了 4 份定期报告及 106 份临时公告，为公司成立以来各类公告信息披露次数最多的一年。

（3）保障股东大会、董事会、监事会的规范运作

公司股东大会、董事会及监事会全面、认真地履行了其职责。2016 全年共召开 15 次董事会，其中现场会议方式 1 次，通讯表决方式 3 次，现场结合通讯方式 11 次，审议议案 62 项；召开专门委员会会议 4 次，审议议案 8 项；召开年度股东大会 1 次，审议议案 7 项；召开临时股东大会 3 次，审议议案 11 项；召开监事会 8 次，审议议案 33 项。

其中，公司股东大会采用现场结合网络投票的方式进行议案表决，并就与中小股东利益密切相关的议案采用中小股东单独计票方式，切实充分地维护了公司

股东，特别是中小股东的合法权益。

(4) 做好投资者调研接待、热线电话应答等投资者沟通工作

公司通过举行投资者见面会、调研会，组织投资者参观公司下属口腔医院等各类形式向投资者提供与公司经营管理层近距离接触沟通的机会。通过这种近距离接触与沟通，保障了股东的知情权等合法权益。同时，公司董事会办公室详细制作调研会议记录，向上海证券交易所报备并在在上海证券交易所 e 互动平台上发布，让没有直接与公司管理层面对面接触的投资者也能公平地了解公司的最新动态。



(图为：公司举办投资者交流会活动)

五、公益责任方面：积极回报社会

公司下属各医院通过公益讲座、免费义诊等形式，积极参与社会公益事业。公司鼓励员工发扬志愿精神，参与多种形式的志愿服务活动。

1、一切为了让孩子笑口常开——组织零龋齿学校活动

2016 年 3 月，公司下属医院携手杭州市时代小学，打造全国首家“零龋齿学校”，以健康讲师进驻学校、家校护齿同步等方式，以预防大于治疗的理念，为孩子们口腔健康保驾护航。

此次活动策划开展了一系列项目，例如“口腔保健大讲堂”、“零龋齿爱牙标兵”、“一年两次全面口腔健康体检”等。同时为自愿加入“爱牙大本营”的学生，提供：全口涂氟、窝沟封闭、龋齿治疗、洁牙及早期矫治享受相应折扣和减免，“家庭保障卡”等相应服务。在为时代小学青少年推广、普及、预防、治疗的同时，间接提高了医院初诊人流量，巩固了医院公益形象。



2、健康宣教活动

2016 年，公司下属医院共举办了两百余场口腔保健讲座和义诊，覆盖约两万人次。健康宣教活动的开展在为医院增加知名度和美誉度的同时也为医院发展提供了持续动力。其中：

(1) 走进了十余家中小学和大学，例如清泰实验小学、杭州十四中、学军中学、浙江理工大学、浙江建设职业技术学院、财经学院、工商大学、杭州师范大学等。



(2) 走进了几十家大中型企业单位，例如浙能电力公司、浙大校友会、杭州电信、中信证券、腾讯公司、骏宝行、网易公司、偶尔科技、杭州美控、交通银行、武警中队、辉瑞制药等。



(3) 走进数百家社区，同时邀请医院周边市民到院参加“口腔保健大讲堂”。



3、关爱孤独症儿童口腔健康项目活动

2016 年公司下属医院作为全国唯一一家民营单位参与中华口腔医学会发起的首届“关爱孤独症儿童口腔健康项目”，共为 5 名受益患儿完成治疗，让爱点亮了这些“星星的孩子”的笑容。



4、开展护牙小卫士活动

自 2011 年以来，公司下属医院与杭州市上城区二十余所小学联合开展“爱牙大本营”系列爱牙活动，征集形象健康阳光、工作认真负责、有公益心且对口腔保健兴趣浓厚的学生组成护牙小卫士，每校 5 名的“小卫士”按照学校编排为“护牙小分队”，由我院预防保健科医师和学校卫生老师做专业指导，制订出口腔健康知识大讲堂、爱牙宣传黑板报、口腔保健作品、向父母或亲朋好友开展口腔知识宣讲等十个护牙选项，年末根据完成内容评选优秀小分队。



2016 年 9 月，护牙小卫士优秀作品展暨颁奖典礼活动，在杭州口腔医院总部会场拉开帷幕。

此外，还进行了幼儿园、学校口腔体检活动、窝沟封闭等活动。



六、展望

通策医疗社会责任履行是在企业社会责任理论指导下,通过相关制度安排与组织建设,建立完善的社会责任履行体系过程;是落实企业社会责任理念,实现企业可持续发展的必要要求;是回应利益相关方需求,实现企业远景发展战略的必要手段。

2017 年,通策医疗将继续推进社会责任履行工作,将企业社会责任的履行与公司日常经营管理更紧密的结合在一起,将社会责任工作进一步融入到公司日常经营管理中去。

我们相信,通过不断努力,通策医疗必将能够为客户提供更优质医疗服务;为员工提供更好的工作条件和成长空间;为股东创造更多价值;更充分的回馈社会,支持公益,实现企业可持续发展。