

通策医疗

TCMedical

2017 社会责任报告

通策医疗投资股份有限公司

Topchoice Medical Investment Co., Inc.

地址：浙江省杭州市灵溪北路21号合生国贸中心5号楼

邮编：310023

网址：www.tcmedical.com.cn

通策医疗投资股份有限公司

Topchoice Medical Investment Co., Inc.

关于本报告

本报告阐述了公司在 2017 年实现自身发展的同时，积极履行社会责任的具体情况，披露了公司履行经济、环境和社会方面责任的理念、实践和成绩。

一、时间范围

本报告是通策医疗投资股份有限公司发布的第五份社会责任报告，报告时间范围为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

二、组织范围

以通策医疗投资股份有限公司为主体，包括所属分子公司及事业部等机构

三、发布周期

通策医疗投资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

本报告编写参照中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》以及《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等有关要求

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，请登录通策医疗投资股份有限公司网站 www.tcmedical.com.cn。

联系人：通策医疗投资股份有限公司，张丽

地址：浙江省杭州市西湖区灵溪北路 21 号合生国贸中心 5 号楼

电话：0571-88970616

传真：0571-87283502

邮箱：zhangli@eetop.com

目录

1. 关于我们		5. 人才培养.....	19
1.1 公司概况.....	5	6. 公益服务.....	21
1.2 关键绩效.....	6	7. 合作伙伴.....	29
1.3 核心价值.....	6	8. 计划与目标.....	31
2. 股东权益：为股东创造更多价值			
2.1 公司治理.....	7		
2.2 股东回报.....	8		
3. 公司发展			
3.1 社会责任.....	9		
3.2 经营业绩.....	10		
3.3 业务板块.....	11		
4. 医疗服务			
4.1 技术先行研究并重.....	13		
4.2 学术交流.....	14		
4.3 优化管理，增强质控.....	15		
4.4 贴心服务，推己及人.....	18		

关于我们

一、公司概况

通策医疗投资股份有限公司（股票代码：600763 SH）是沪深两市第一家以医疗投资、医院管理为主营业务的主板上市公司。目前公司主要从事口腔医疗服务和辅助生殖医疗服务,其中口腔医疗服务主要包括种植、正畸、修复等口腔医疗服务，辅助生殖服务主要包括不孕不育诊疗、辅助生殖（IVF）、二胎咨询等服务。公司在努力夯实和增强口腔医疗行业服务能力的同时，积极拓展健康生殖医疗服务领域，努力打造国内辅助生殖市场领先地位。

2017 年公司新投入运营的医院有：杭州口腔医院城北分院、杭州口腔医院萧山分院、益阳口腔医院；新投入建设的医院有：温州存济口腔医院、苏州存济城西口腔医院、杭州骋东口腔门诊部。公司围绕当地优良医疗资源展开区域扩张及布局，特别是在华西医科大学、第四军医大学、上海交通大学等最好的医疗机构所在地设立三级口腔医院，武汉存济口腔医院的设立拉开了通策医疗新的五年计划序幕。

在辅助生殖领域，公司通过与诺贝尔奖获得者罗伯特·爱德华兹教授创立的剑桥波恩生殖中心（Bourn Hall Clinic）合作，采用国际先进水平的医疗服务模式与管理经验，从服务手段、服务内容、治疗方式、材料使用和设备选择等方面，向患者提供高端辅助生殖医疗服务。昆明市妇幼保健院波恩生殖医学中心作为通策医疗在辅助生殖领域第一个落地项目，正在稳步发展。

基于长远发展的战略性探索，公司开始涉足眼科医疗领域。2017 年，公司受让浙江通策眼科医院投资管理有限公司 20%的股权，通过控股股东与浙江大学、浙江大学附属第二医院及其眼科中心合作，充分发挥眼科医疗服务行业优质资源，作为公司对眼科医疗板块投资的首次探索。

二、关键绩效

2017 年度，公司实现总营业收入（1,184,489,748.01）元，比去年同期增长（34.79）%；实现归属母公司净利润（226,687,478.53）元，同比增长（58.32）%；实现基本每股收益（0.68）元/股，同比增长（61.9）%。

项目	2017 年度	2016 年度	2015 年度
总营业收入	1,184,489,748.01	878,763,713.93	763,300,345.34
净利润	226,687,478.53	136,164,731.11	124,418,842.93
每股收益	0.68	0.42	0.39

三、核心价值

股东权益：为股东创造更多价值

一、公司治理

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 and 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。

2017 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。2017 年，公司共发布了 4 份定期报告及 84 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

2017 年度，本公司累计召开股东大会 6 次、董事会会议 15 次、监事会会议 11 次，对公司定期报告、2016 年决算报告及利润分配、董事会报告、监事会报告、内部控制及风险管理、高级管理人员业绩考核、日常关联交易等重要事项进行了审议。公司上述会议召集召开表决披露的程序均符合规范要求

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

公司持续提升投资者关系管理水平，通过多种渠道与投资者开展沟通交流。公司通过召开分析师及投资者发布会，由公司管理层直接与分析师、基金经理、投资者沟通交流公司战略、经营情况及重大交易进展。股东大会上，管理层积极接受投资者提问，准确、详尽的回答投资者关心的问题。公司还设有专人负责与投资者的日常沟通联系，包括接听热线电话、回复邮件、回复上证 E 互动平台的投资者提问、接待投资者来访等。



二、股东回报

为通策医疗的未来发展以及股东的长远利益，2017 年公司以总股本 320,640,000 股为基数，每股派发现金红利 0.13 元（含税），共计派发现金红利 41,683,200 元。

未来公司将一如既往地重视以现金分红形式对股东进行回报，严格按照《公司法》、《证券法》、《公司章程》和监管部门的要求，综合考虑与利润分配相关的各种因素，积极执行公司利润分配相关制度，与股东共享公司成长和发展的成果。

公司发展

一、社会责任

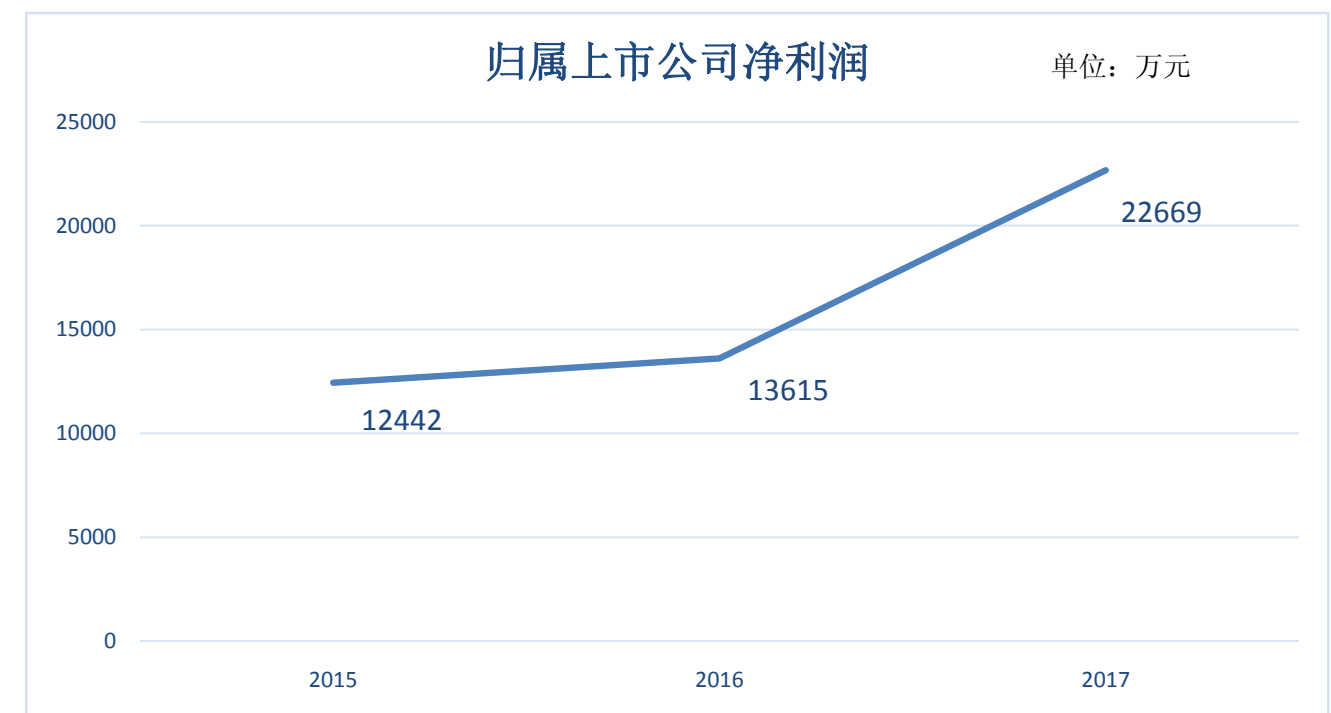
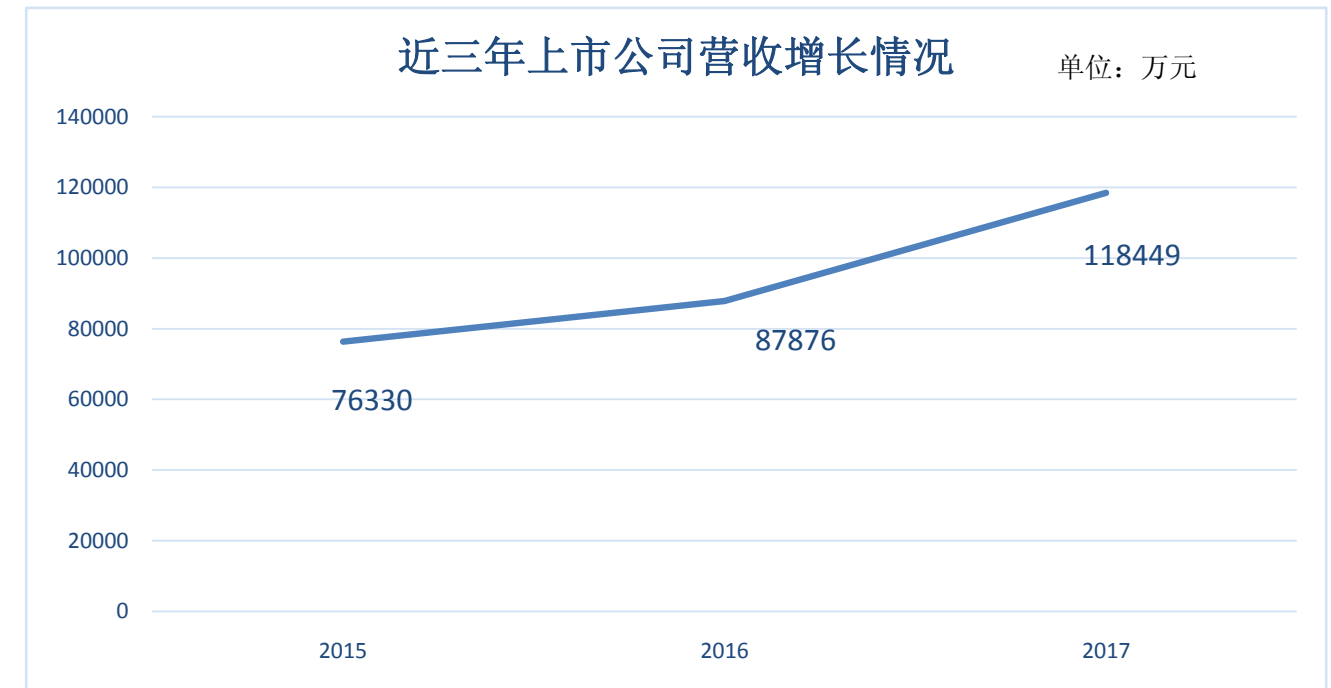
企业社会责任,即在企业运营中对社会及利益相关方采取的负责任的行为,是把对人与社会的影响整合到企业运营以及与利益相关方的互动过程中,是尊重人、社区及利益相关方的一系列政策和实践的集合。

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。

二、经营业绩

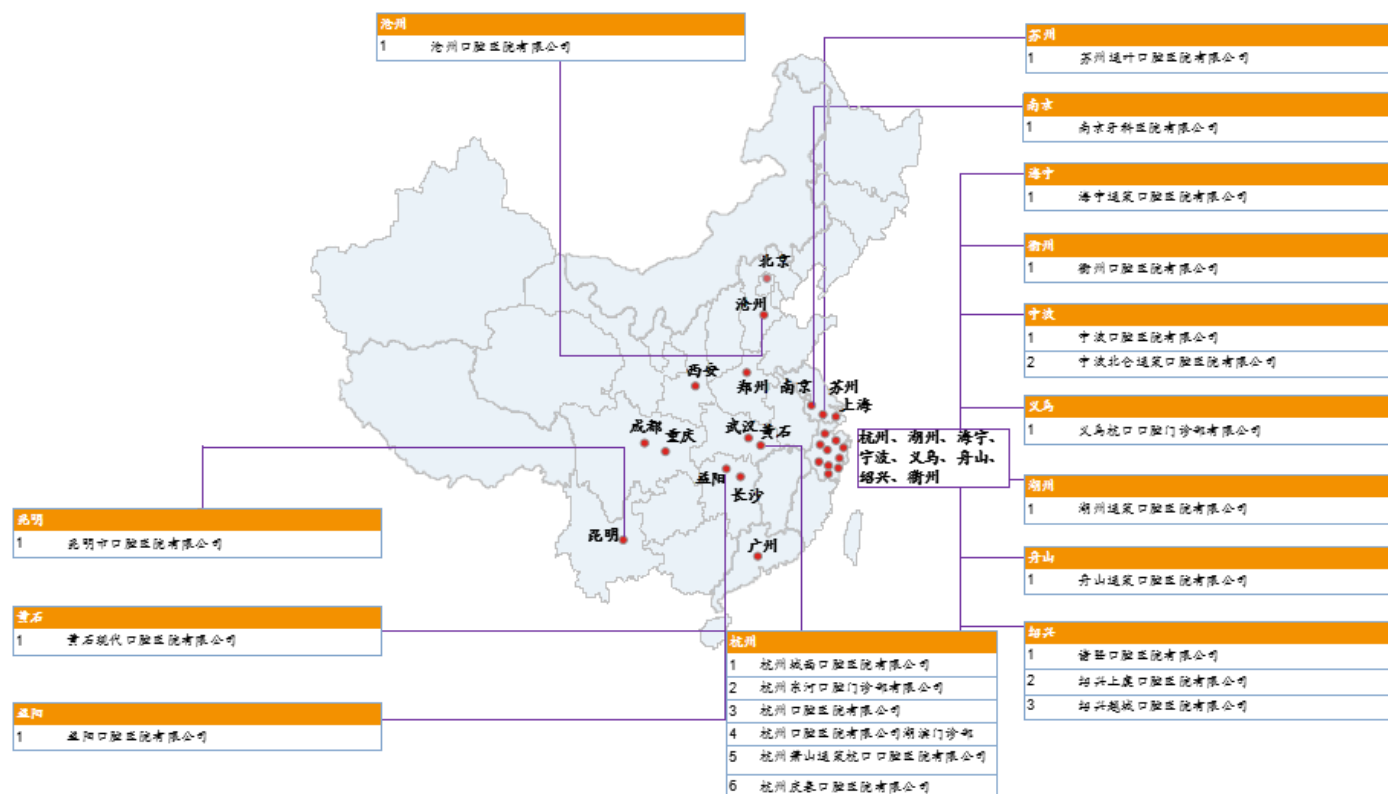
自上市以来公司实现了持续快速增长,随着公司品牌效应的日益提升,业务网络的不断扩大,业务结构的不断优化,发展模式的不断创新,经营业绩将不断迈出新台阶。



三、业务板块

◎口腔医疗板块

通策医疗系口腔医疗第一股，以“区域总院+分院”的模式持续发展



◎眼科医疗板块

基于长远发展的战略性探索，公司开始涉足眼科医疗领域。2017 年，公司受让浙江通策眼科医院投资管理有限公司 20%的股权，做为公司对眼科医疗板块经营的首次探索。

公司看好眼科医疗服务行业的发展前景，通过与其他方合作，充分利用了合作方掌握的眼科医疗服务行业的优质资源，同时，通过小比例参与股权投资的方式规避了管理和运营医院的不确定风险，有利于公司提高投资水平、分散投资风险。

◎孕产及健康生殖板块

杭州波恩生殖管理公司系公司与英国波恩生殖中心共同成立的生殖管理公司。

波恩生殖中心(总部)位于英国剑桥，由 2010 年诺贝尔生理学或医学奖获得者 Robert Edwards 于 1980

年创立。公司投资设立的第一家波恩生殖中心已经于 2015 年 4 月在昆明正式开张。



医疗服务

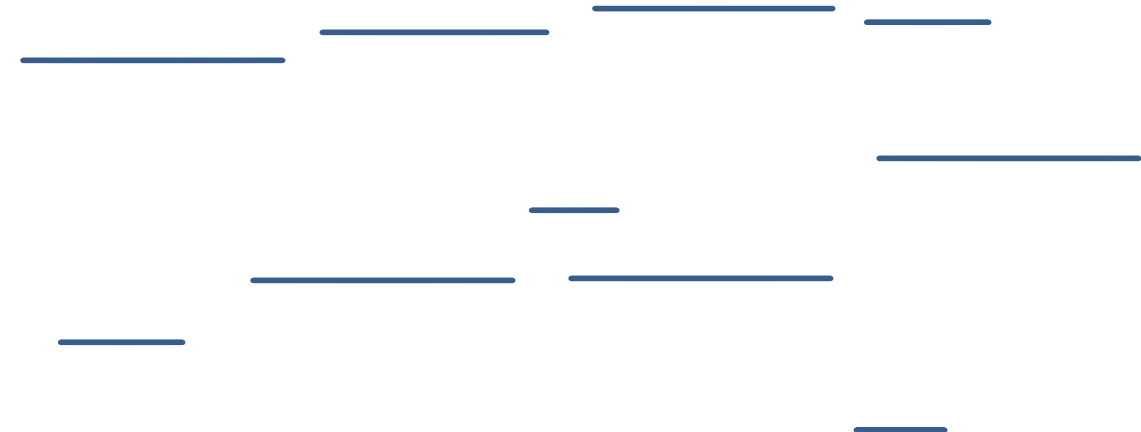
公司始终相信，对于任何一家医院来说，都会把医疗质量管理放在首位，一旦医疗质量不过关，就等于失去了行业信任。

①技术先行，研究并重

2017 年，通策医疗在各类期刊共计发表论文二十余篇，旗下医院取得实用新型专利 14 项，完成在线课题 3 项。

②学术交流

2017 年，通策医疗参加国内外学术交流会议 176 次，通策医疗举办学术会议主题报告 10 次，于全国各类种植大赛、病例比赛获奖 56 次。



③优化管理，增强质控

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。

公司设立“医务委员会”，全面促进各所属口腔专科医院、门诊机构的医疗、护理、院感等各项标准化规章、制度、流程、体系等加强自身建设与管理，保证医疗安全，改善医疗服务，不断持续提高临床医疗质量与管理专业水平，并对各地新设医疗机构的设计图纸规划、医疗质控体系、医院运行管理、团队组建及人员招聘等进行标准化要求与专业培训指导。公司医务委员会 2017 年度共对各医疗机构开展实施了 40 余场、2,000 余人次的检查、评审、考核、监督、培训等工作，通过医疗质控现场培训检查与持续改进建议方案，临床门诊的医疗质控整体水平已经取得了重大提升，并在教研、学术、病房、供应室、CPR 心肺复苏急救、四手操作、疑难病症及临床信息化管理技术等，逐步达到国内一流口腔医疗机构的管理水平。

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。2017 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。

④贴心服务，推己及人

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。

公司服务委员会积极持续改进与提升各医疗机构的“服务即营销，让患者满意”的服务理念与品牌形象，建立健全国内一流的医院服务管理文化与标准化流程体系，积极对各下属医院的客服体系及业务流程进行培训、检查、评审与考核，对全国各新建大型口腔医院的客服体系进行培训、指导与支持。

人才培养

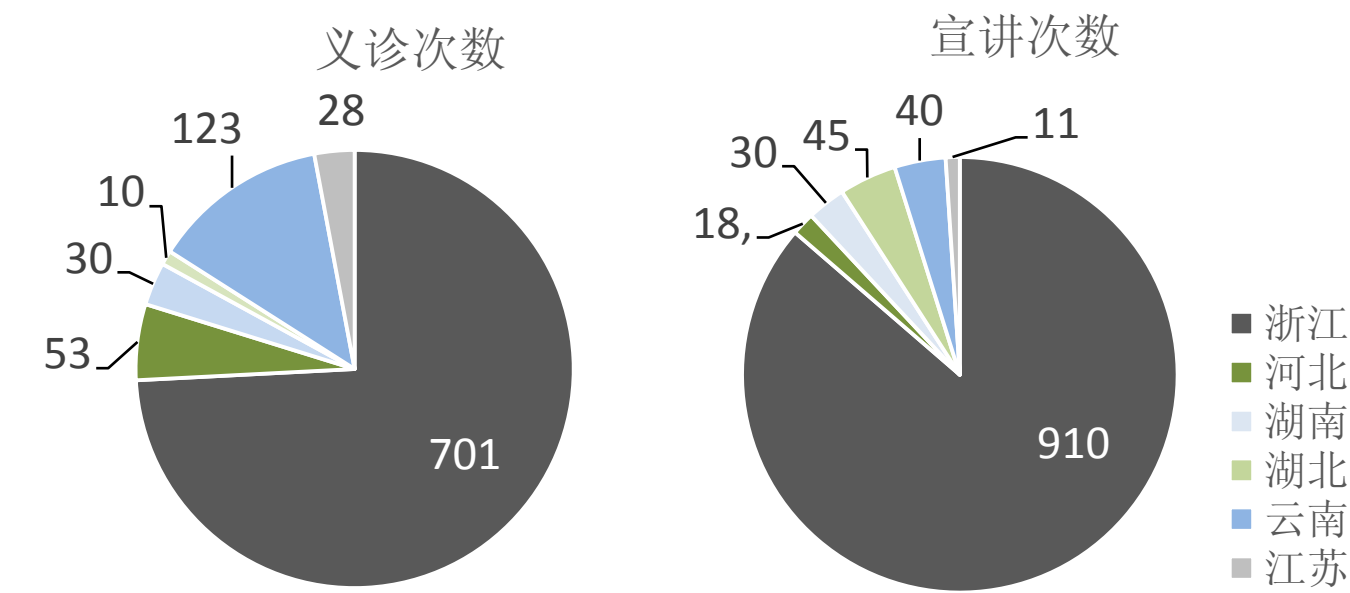
通策医疗始终坚持以人为本。公司依法维护员工权益，注重建立和谐劳动关系；积极开展员工培训，拓展员工职业发展通道，不断改善员工工作环境和创造好的工作条件；设立员工持股计划参与认购公司非公开发行项目，增强员工归属感，努力实现企业与员工共同发展。

公司通过与中国科学院大学、杭州医学院、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，人才培育体系渐趋成熟，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。2017 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指导工作，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。2017 年公司参加国内外学术交流会议，医生团队及公司牙学院、各医院组织开展培训共计 574 次。通过这些交流培训，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。

公益行动

2017 年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。



2017 年度各医疗机构共开展社会公益义诊 945 场，口腔健康宣讲活动 1045 次，受众近 30 万人，取得了较好的社会效应与品牌推广。

义诊
口腔公益义诊
社区义诊、幼儿园、中小学校体检、大型广场义诊
民革“凝心聚力建名城”结对社区活动、牙齿发现之旅等
心系群众进社会、党员群众一家亲
社区牙齿保健义诊、当地知名集团公司牙齿保健义诊、幼儿园牙齿保健义诊等
传承雷锋精神普及口腔知识
“小小牙科医生”小记者职业体验活动
联合对白口腔分别在篁园市场、国际商城一区、二区、三区义诊
口腔义诊，关爱儿童，妇女，老人口腔保健

“口腔健康，全身健康”老年游艺会缺牙义诊
“自信源于微笑”诺丁汉大学校园牙齿保健义诊
“为奥运冠军世锦赛加油”游泳健身中心齿科义诊
“九九重阳，爱在利时”镇海利时广场老年齿科义诊
“贝壳行动女性健康关怀”巡回企业牙齿义诊
适龄儿童窝沟封闭、社区口腔健康、口腔保健义诊
“爱牙在行动”，“健康口腔幸福家庭”
小小牙医、喜迎十九大——口腔科普进校园
... ..
宣讲
儿童护齿大讲堂、正畸科普
青少年口腔保健大讲堂
社区牙齿保健讲座、各幼儿园牙齿保健讲座等
幼儿园小朋友换牙大课堂、920 全国爱牙日、保护口腔健康、暑期护牙大讲堂
成人儿童口腔保健知识、校园预防龋齿
口腔健康、全身健康
种植讲座，学校零龋齿课堂
“关爱青少年成长”校园实践基地宣讲
“关爱八一，口腔健康”军区营部宣讲
“9.20 爱牙日”太平鸟集团保健宣讲
“小小牙医”宝贝实践基地宣讲
口腔健康进校园、口腔健康进社区、口腔健康进企业
儿童口腔发育注意、刷牙的技巧讲座
“口腔健康、全身健康”，“全国爱牙日口腔保健”
关爱孩子牙齿享受一生健康、口腔健康全身健康、爱牙小讲堂等
口腔常见病的普及与预防、口腔健康知识讲座
小小牙医、喜迎十九大-口腔科普进校园
... ..

风采展示

自 2011 年成立“爱牙大本营”以来，公司下属医院一直通过这一口腔保健知识宣传和交流的平台，每年为在校学生带去更多的口腔护理知识，真正实现“保护牙齿，从小做起，从身边做起”。

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。

公司希望通过多样爱牙活动，让孩子们真正从日常细微点滴做起，从改变自己和身边人的习惯开始，将爱牙护牙口号，转化为每日的习惯，这些好习惯，必将让孩子受益终身！

口腔健康与全身健康息息相关，世界卫生组织在 2001 年就提出了“8020”计划，呼吁人们把 80 岁时仍然拥有 20 颗天然的功能牙作为一个人生目标。

杭州口腔医院通过长期坚持口腔宣教活动，希望为转变杭城民众的护齿观念，增强口腔健康保健意识做出微薄贡献，从而推动全民健康意识的转变——口腔科普之路任重道远！

9.20 爱牙日

大型口腔义诊——随园嘉树健康管理中心



活动现场进行取号预约制，老人不必过早等在候诊区，临近就诊时间，就已电话通知老人。对于手脚不便的老人更是提供了轮椅等专人搀扶前来，改变传统义诊模式，更为人性化服务老人们。

望江隧道工程部口腔讲座&义诊



我院王瑞芳医生受邀参加由省卫计委药具管理中心党支部、上城区卫计局、上城区妇计中心、上城区疾控中心联合组织的 926 党员服务活动，为工程部的员工进行口腔保健宣教教授正确的日常护齿方法，以及现场一对一答疑解惑，免费口腔检查

风采展示

传承雷锋精神普及口腔知识

今年 3·5 是第 54 个“学雷锋”纪念日杭州口腔医院以多种形式践行和弘扬楷模精神掀起“学

雷锋”公益热潮，杭口公益人永远在路上

潮鸣街道口腔义诊



杭州图书馆口腔讲堂



西湖区北山街道义诊



麦苗社区口腔讲堂



杭州市景成实验学校校口腔讲堂



万家新城口腔讲堂



风采展示

诸暨口腔医院协同“爱牙基地”——诸暨市浣纱幼儿园举办了“爱牙护牙，健康成长”为主题，开展了丰富多彩的系列校园活动。活动以口腔知识为基础，以健康教育为导向，以亲身体验为途径，让孩子们在游戏、音乐中获得知识，从而达到树立口腔健康理念，传播口腔健康知识，提高口腔健康意识。

爱牙护牙活动

11月23日，“爱牙护牙，健康成长”活动走进浣纱幼儿园。孩子们在轻松愉悦的氛围中学会了怎样保护自己的牙齿，并且在医生阿姨的示范及手把手地指导下，进一步掌握正确刷牙的方法。

每周，杭州口腔医院越城分院医院都会举办小牙医活动，与学校、社会教育机构、早培机构等合作，在寓教于乐中给孩子正确的口腔健康知识引导，培养良好的口腔健康习惯。

每月，医院会不定期与绍兴本地各行业合作，举行义诊、口腔检查、口腔健康知识讲座等活动，宣传正确的口腔健康理念，为更多被口腔疾病困扰的患者提供治疗方案，解决难题。

每年，医院都会参与春季和秋季两次走进校园的学生体检活动，派出医生，走进校园为学生的口腔健康保驾护航。



合作伙伴

发展优秀合作伙伴

2017 年公司及控股股东继续积极与国内外知名院校和医学院合作，公司向世界最好的医院学管理，争创国际一流，让医疗回归医疗本质，以医生集团为中心，努力打造以价值观为导向的专业化、国际化、医教研一体化的生态系统。

与供应商合作共赢

与重要的医疗设备供应商在建立互信的基础上，增加合作深度，扩大合作范围，设备使用的安全性、可靠性得到加强，临床医生也通过各种培训和学术交流，熟练掌握设备操作。另一方面，供应商通过和集团的合作，提高了设备区域的销售率，达到双赢的效果。

计划与目标

2018 年，公司紧密围绕战略规划制订经营计划，在确保业绩增长不低于 30%的基础上，着重抓战略规划落地和重点工作的协同推进，实现公司的可持续发展。

2018 年相关重点工作如下：

1、深化推进杭口医院集团——区域医院集团化建设

公司推行“区域医院集团”战略是对“区域总院+分院”经营模式的深入及扩展，深化推进杭口医院集团建设是公司 2018 年的重点工作，也是公司发展战略落地和具体实施的要求。

2、重点城市建立医院集团发展根据地，重点打造区域医院集团

对于武汉、重庆、西安等新进区域，公司通过口腔基金及控股股东会重点打造三级专科医院规模的区域总院，形成人才、品牌、学科建设和医疗服务、医疗质控的高地，建立区域医院集团发展的根据地，并用 3 到 5 年时间，在巩固区域总院发展建设的同时完成周边分院的建设和布局。同时，根据区域医院建设情况适时建立区域管理总院，对区域总院和分院进行管理和协调，统筹医生集团资源调配，协调 CM 团队诊疗模式的推进。

在区域医院集团范围内，公司坚持在医疗资源丰富，患者教育有基础的地方发展。公司将以杭口医院集团为示范，在北京、上海、武汉、重庆、西安和成都等地打造近 10 家医院集团。各地的区域医院集团将以区域总院的根据地发展为基础，以重点学科建设为主，作不同的发展定位规划。在各区域集团形成不同的重点优势学科以及相应的医疗服务团队，从而在全国范围内形成集团优势。

3、医疗服务产品化，适时推出“单病种管理战略”

为解决医疗服务存在的成本、结果评估、标准化三大难题，结合医疗政策环境趋势，公司进行医疗服务产品化设计及运营，适时推出“单病种管理”策略。

根据国务院办公厅印发的《关于进一步深化基本医疗保险支付方式改革的指导意见》要求，2017 年起，进一步加强医保基金预算管理，全面推行以按病种付费为主的多元复合式医保支付方式。到 2020 年，医保支付方式改革覆盖所有医疗机构及医疗服务，按项目付费占比明显下降。“按病种付费”将成为新趋势，并有助于缓解医患矛盾。

4、总部和区域医院集团联动，多种发展模式，实现全国布局

公司总部和区域医院集团发展工作实现联动。各区域医院集团设立发展部，负责区域内分院的发展工作；总部发展工作把 211、985 全国重点大学的合作放在首位，从而实现上下联动。通过总部和区域的联动发展以及实行多种合作发展模式，公司将全面推进口腔医院发展工作的全国布局，辅助生殖、眼科业务也将积极寻求多种形式合作。

5、规范开展基金工作，推进融产结合

2017 年，通策医疗与浙江迪安诊断技术股份有限公司、创业软件股份有限公司和杭州灏赢投资管理合伙企业（有限合伙）拟共同发起设立浙江大健康产业股权投资基金（有限合伙）完成了工商注册和其他社会资本募集工作，并正式进入项目投资阶段。2018 年，将继续立足医疗大健康领域筛选项目，并做好投后管理及项目退出。

6、建立健全医疗质控体系，提升客户服务满意度管理

公司服务委员会积极持续改进与提升各医疗机构的“服务即营销，让患者满意”的服务理念与品牌文化形象，建立健全国内一流的医院服务管理文化与标准化流程体系，积极对各下属医院的客服体系及业务流程进行培训、检查、评审与考核，对全国各新建大型口腔医院的客服体系进行培训、指导与支持。2018 年度，公司服务委员会将以区域医院集团为主，继续致力于公司所属医疗机构客服体系的培训与指导。