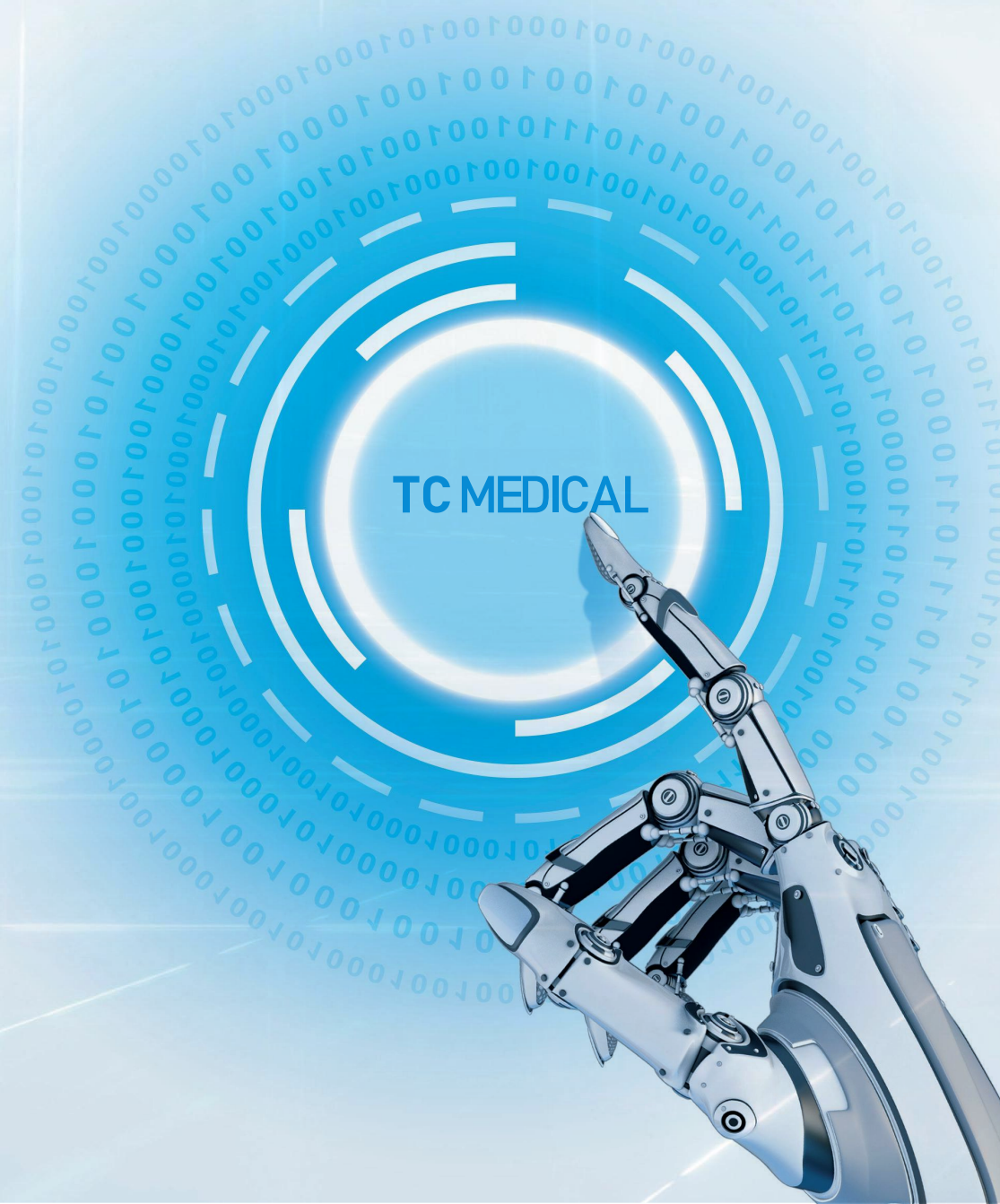


通策医疗股份有限公司 2024年社会责任报告



通策医疗股份有限公司

TOPCHOICE MEDICAL CORPORATION

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

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12份社会责任报告，对外披露本公司2024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。

- 一、时间范围
本报告时间范围为2024年1月1日至2024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
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》以及上交所《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，请登录通策医疗股份有限公司网站www.tcmmedical.com.cn。

联系人：通策医疗股份有限公司 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

CONTENTS

目录

1 关于通策医疗

- 02 公司概况
- 02 主营业务
- 03 通策模式
- 04 理念和承诺文化
- 05 诚信合规的公司治理
- 07 积极的党建建设
- 08 荣誉为证，镌刻认可勋章

4 建设环境友好医院

- 16 打造绿色医院
- 16 严控医疗污废
- 17 构建严密消毒供应体系

2 围绕客户价值，打造兼具专业前沿的口腔医疗服务

- 08 蒲公英计划持续落地
- 09 聚焦医疗品质把控与安全保障
- 10 高品质医疗服务体系构建
- 11 以客户价值为中心
- 11 借科研创新之笔，绘就口腔医疗智慧新篇
- 12 搭建行业交流桥梁，促进行业沟通对话
- 13 AI与医疗融合，打造智慧医疗新范式

5 投身公益行动，厚植社会担当共筑健康中国

- 18
- 19 携手并肩开展协作，全力构建良好伙伴关系

3 搭建可持续发展的人才生态

- 14 员工雇佣
- 14 职业健康与安全
- 15 公平合理的薪酬机制
- 15 全方位关爱员工
- 15 完善的人才发展培训体系

- 20 董事会声明
- 21 ESG关键议题分析
- 22 ESG关键绩效指标索引

T C M E D I C A L

关于通策医疗

公司概况



通策医疗作为一家以医疗服务为主营业务的主板上市公司,自2006年借壳上市以来,专注口腔医疗19年,足迹已遍布多个区域,目前旗下已有89家口腔医疗机构,和超4300名医护人员,营业面积超过260000平方米,开设超3300台牙椅,致力于打造有使命感、将医学精神和科学精神完美结合,集临床、科研、教学三位一体的大型口腔医疗集团。

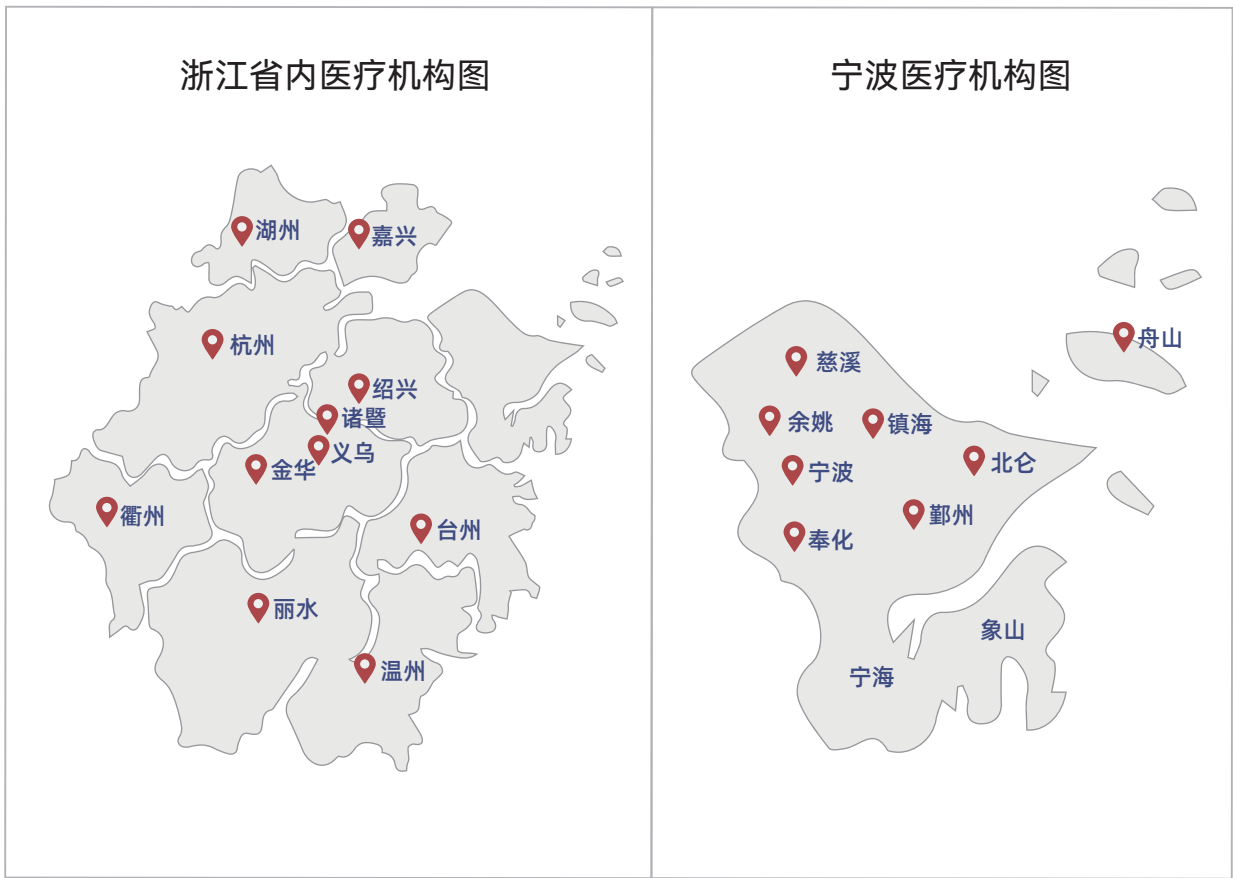
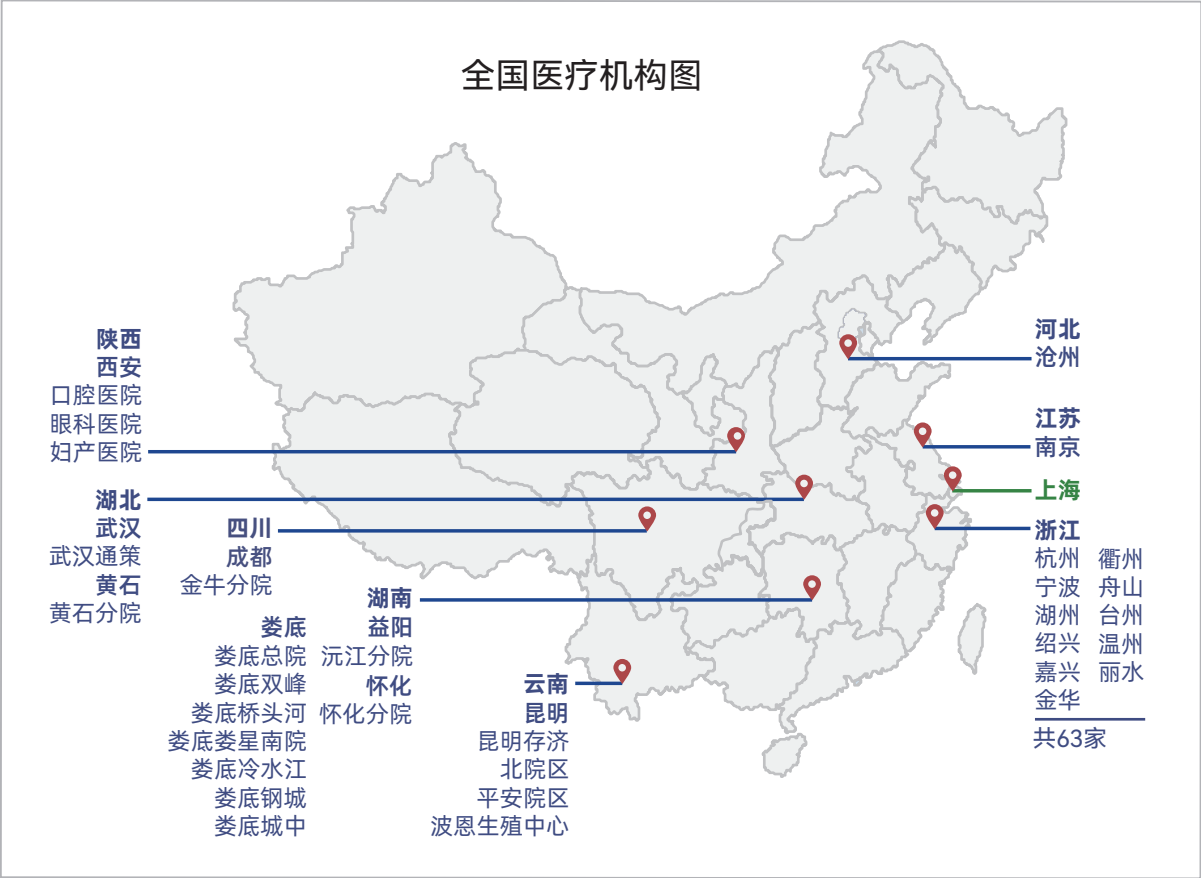
公司口腔业务稳健有序,投资与发展并举,一直稳定在较高的净资产收益率,持续为股东创造价值。口腔市场仍是蓝海,顺应口腔医疗服务持续增长的大趋势,医疗细分领域潜在的市场效益日渐凸显。公司19年的经营业绩、口腔医疗资源与经验、品牌与规模优势,既满足口腔专业医生执业、薪酬、学术等多重职业需求,同时“存真去伪、济世救人”满足客户高中低价多元化需求,形成独特的细分领域竞争优势及壁垒。

主营业务

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。

同时我们以并购基金形式在武汉、西安、上海等地投资新建大型口腔医院,打造成各区域总院,实现通策的全国布局。



通策模式

参与公立医院改制模式

2006年,通策集团参与杭州口腔医院改制，通过公开交易的方式取得杭州口腔医院100%股权，通策集团将杭州口腔医院产权置入通策医疗上市公司（600763.SH），实现了中国医疗服务第一股的上市。

经过十多年的耕耘，杭州口腔医院从2006年的5300万元营收发展到2024年的28亿元营收、浙江省内68家开业分院的大型医院集团。

公司以杭州口腔医院的成功经验为模板，积极参与全国各地公立口腔医院的改制，并推动了昆明市口腔医院的改制。

区域总院+分院扩张模式

总分院模式能最大程度地抵御了口腔医疗独特的手工业性质带来的管理和扩张的风险，使得口腔医院连锁可以成为一种商业模式。十多年来，杭州口腔医院集团在这方面做了很多探索并取得了成功。

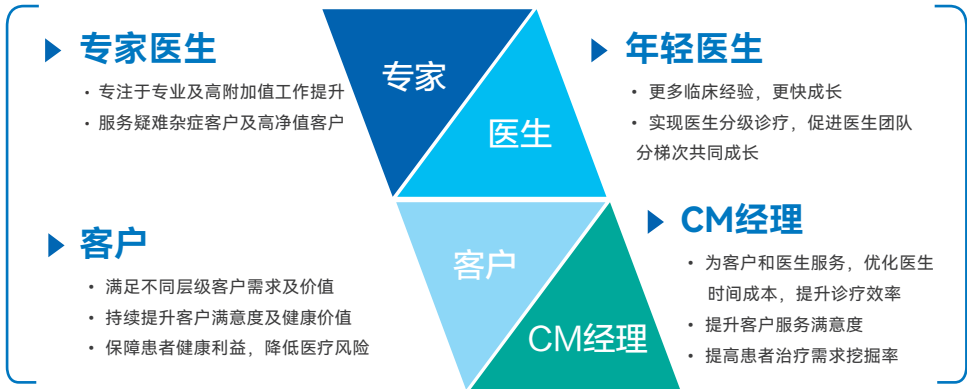
自然分蘖模式

公司在**2018年年底提出蒲公英计划**，区域总院的优秀成熟诊疗团队将像蒲公英一样自然分散到全省，实现生态的自然发展。将优秀口腔医疗机构和医生“双下沉”到浙江全省基层县（市、区），并携手全省各地有威望的优秀口腔医生，助力推进“健康浙江”发展，提升当地口腔医疗水平和群众就医满意度。

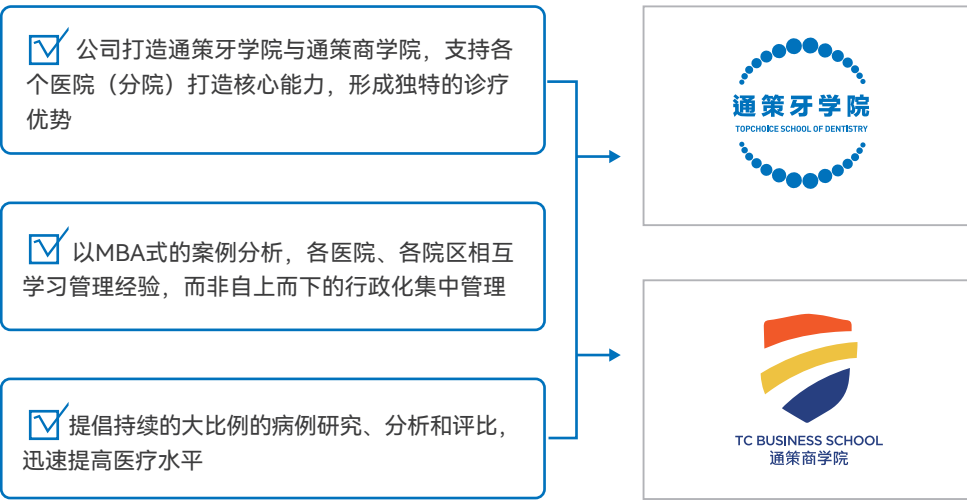
目前累计在全省已经开设了68家口腔医疗机构，未来仍有三十余家医院将会设立，使通策的医院遍布浙江省，满足全省口腔医疗需求。

CM团队接诊模式

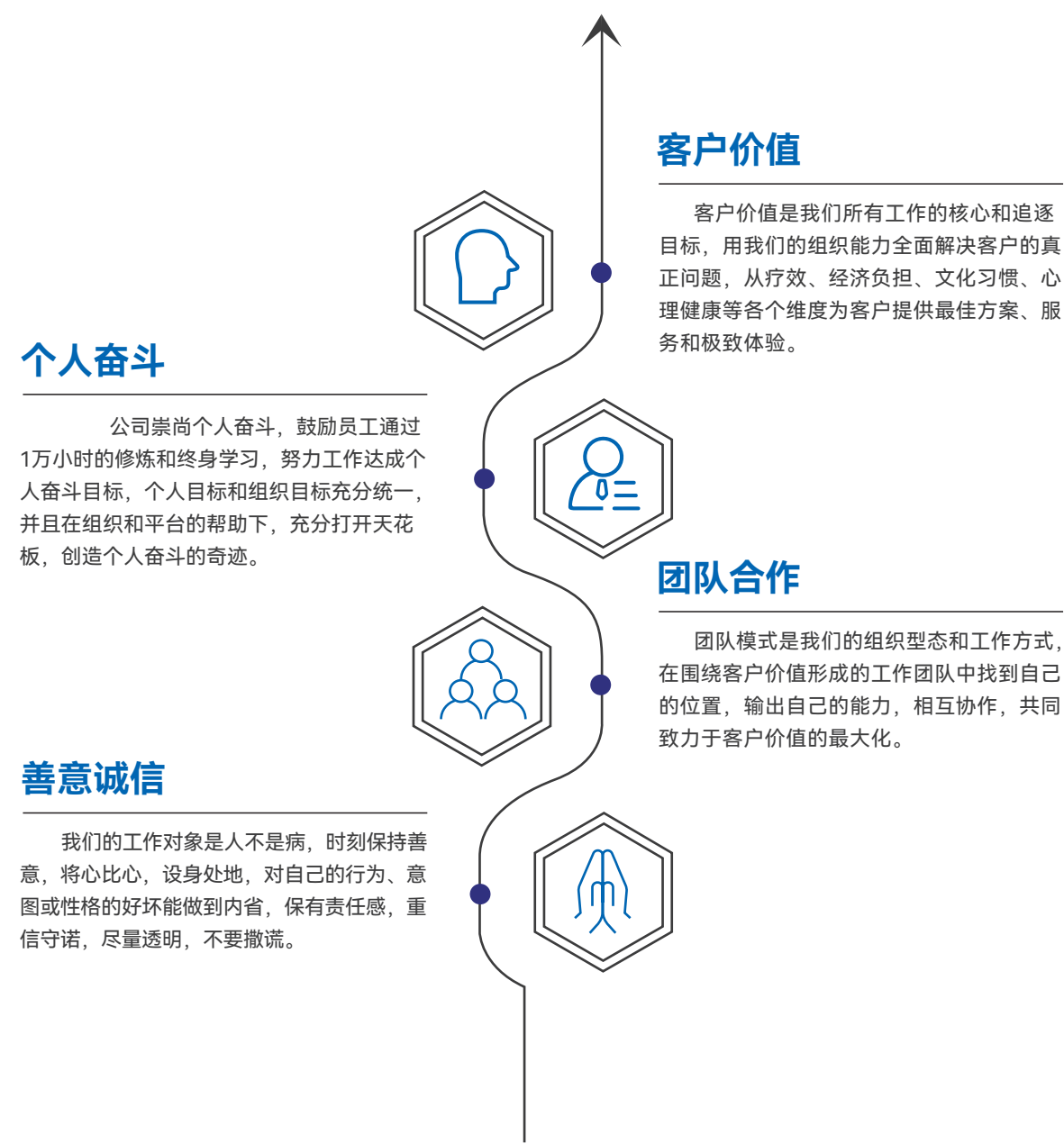
一切以患者为中心，实现医疗资源的最优配置



学院制模式



理念和承诺文化



以承诺为核心的组织文化



有我在，你放心

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。

诚信合规的公司治理



通策医疗始终将高标准公司治理视为发展的重中之重

严格对标《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律法规，持续完善公司治理体系。在内部控制建设方面，通策医疗通过优化管理流程、加强风险防控等措施，不断提升内控水平。同时，公司大力推动反廉洁文化建设，营造风清气正的企业环境。凭借在公司治理上的卓越表现，通策医疗为自身可持续发展筑牢根基，为股东创造更多价值，在激烈的市场竞争中稳健前行。

严谨缜密的公司治理架构

通策医疗始终以高度的合规意识，严格依照《公司章程》《股东大会议事规则》《监事会议事规则》以及《董事会议事规则》的具体要求，全方位保障股东大会、董事会、监事会各项工作得以顺利推进，确保各治理主体能够精准履行职责，切实维护公司整体利益以及中小股东的合法权益。

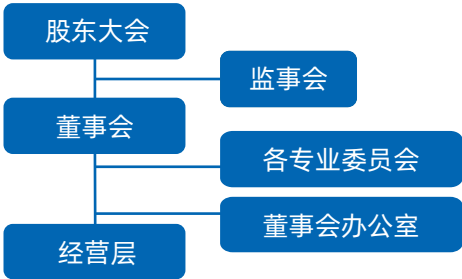
在股东大会的运作上，通策医疗积极作为。及时将公司董事、监事的报酬事宜提交至股东大会予以审议批准，同时在股东大会的召集、召开以及表决程序等各个环节，都严格遵循规范，平等对待每一位股东，致力于为股东营造充分行使自身权利的良好环境。

于董事会层面，公司着重规范董事会的选举流程，以及会议的召开和表决程序。按照每三年一次的频率，通过科学合理的董事选举机制开展选举工作，确保董事会组成结构的科学性与合理性。

公司监事会由3名监事共同组成，肩负着监督董事、高级管理人员履职行为的重要职责。在日常工作中，监事会对董事会编制的公司证券发行文件以及定期报告进行严谨审核，并及时提出书面审核意见，有效发挥监督制衡作用。

回顾 2024 年，通策医疗治理工作成果显著，全年共计召开 2 次股东大会、10 次董事会会议以及 9 次监事会会议，各治理主体通过高效协作，有力推动公司持续稳健发展。

图：公司治理架构



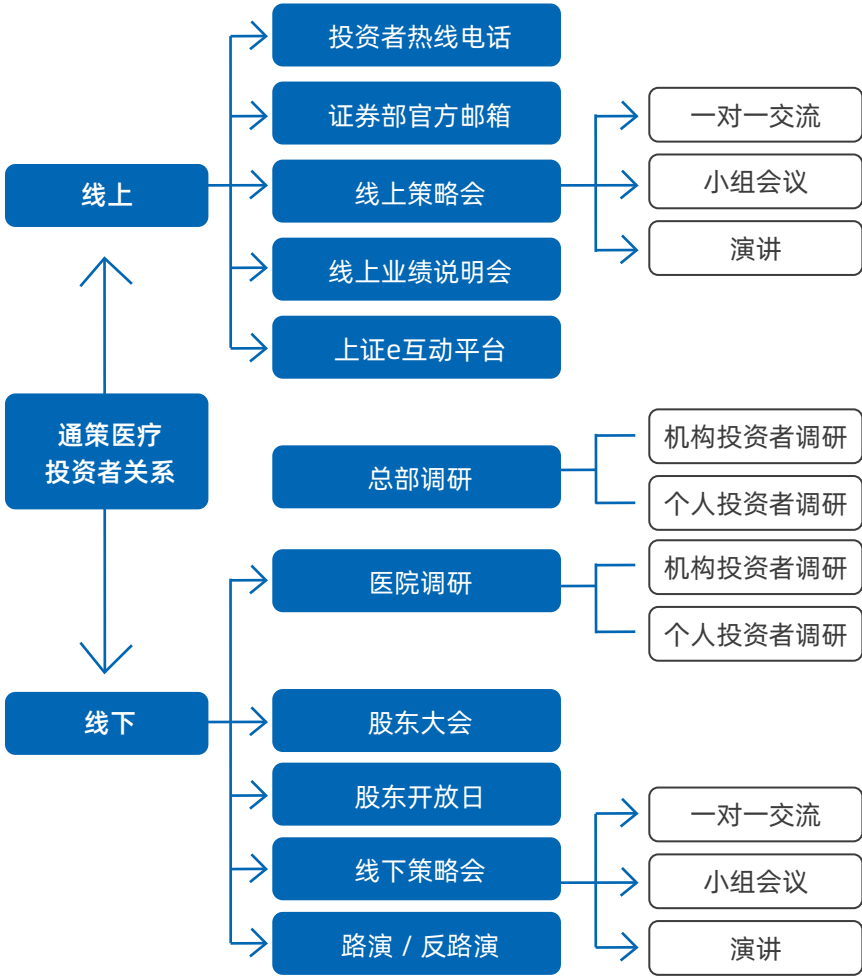
截至 2024 年 12 月 31 日，通策医疗的董事会由 7 名董事构成，其中独立董事占 3 席，女性董事有 4 位。独立董事凭借在财务、法律以及风险管理等专业领域的深厚行业背景，积极投身于公司重大决策的制定过程，针对公司重大事项独立发声，为内部资源的合理配置以及运营决策的高效执行提供了有力保障。

公司监事会由 3 名监事组成，职工代表监事为 1 人，股东监事为 2 人，其中有 1 名女性监事。在日常工作中，监事会始终秉持严谨负责的态度，认真履行各项职责，切实维护公司及股东的合法权益，成为公司稳健发展进程中的坚实守护者。

构建稳固且积极的投资者纽带

通策医疗始终秉持善意诚信的原则，积极致力于构建公开透明、公正且多维度的投资者关系。公司持续创新并优化投资者关系管理的方式与模式，全力搭建起一个全方位、立体式的沟通平台。在严格确保信息合规披露的基础上，通策医疗为机构投资者与个人投资者开辟了多元化的沟通渠道，使投资者能够全面且及时地获取公司信息，从而为其合理制定投资决策提供坚实保障。

图：投资者沟通方式与渠道



2024年

通策医疗积极与资本市场互动，联合多家券商举办了年报、一季报、半年报以及三季报业绩交流会。每场会议均吸引了几百名来自海内外的投资者参与，线上线下氛围热烈。在交流会上，通策医疗管理层秉持着开放、诚恳的态度，与投资者进行了及时且深入的沟通。他们详细解读了公司在各阶段的业绩表现、战略布局以及运营情况，让投资者全面了解公司的发展态势。同时，管理层也认真聆听了投资者对通策医疗的诉求与建议，从业务拓展方向到内部管理优化，从市场竞争应对策略到未来发展规划等多方面展开探讨，为公司的持续发展汲取宝贵意见。

公司始终大力倡导长期主义理念，致力于构建积极向上的股东文化，精心培育和谐稳定的股东生态圈，推动投资者与公司达成良性互动、协同发展的良好局面，成功赢得了海内外投资者对公司长期价值的高度一致认同。

凭借持续且深入的交流，投资者对公司的经营现状以及未来发展战略有了更为透彻的理解，助力投资者不断挖掘公司潜藏的价值。

公司的投资者关系管理团队积极投身于各类交流活动。

参与海内外券商策略会多达 **61** 场
举办线上及线下沟通会议超过 **170** 场
还开展了 **4** 场线上业绩说明会
通过这些活动，累计接待投资者数量突破 **1600** 人



有效的内部控制体系



公司专门设立了审计监察委员会，同时下设审计室、监察调查室、预防宣教室这三个二级部门。各部门紧密协作，共同承担起公司的审计、内部控制以及风险管控相关工作，全力防范经营风险与法律风险。

审计监察委员会严格按照《通策医疗股份有限公司内部审计制度》的要求，对公司的内部控制活动开展管理与评价。通过对公司内部控制运行状况的检查监督，将在检查过程中所发现的内部控制缺陷、异常事项、提出的改进建议以及问题解决进展情况等，整理形成报告，及时向董事会和审计委员会进行汇报。并且针对内部控制缺陷产生的根源制定相应方案，从根本上解决问题，切实做到实质性地消除或降低风险，有效避免内控缺陷再次出现，从而为公司经营管理的合法合规性、资产的安全性，以及财务报告和相关信息真实完整性提供了合理保障。

内部控制体系

为进一步规范公司治理架构，精准把控经营风险，通策医疗紧密贴合企业风险管理的严格要求，并充分考量自身业务特性，精心构建了一套极为完整、且在实际运行中成效显著的内部控制体系。该体系全方位覆盖，从公司整体战略把控的宏观层面，延伸至各个具体业务流程的微观操作环节，均系统地搭建起严密的内部控制措施，同时配备了不可或缺的内部监督机制，确保公司运营的每一个环节都有章可循、有规可依，为公司稳健发展筑牢坚实根基。

法律风险防控

公司始终致力于不断健全风险管理体系，大力推进合同格式化进程。通过深入对总部及各业务单位开展风险调研工作，精准识别并科学评估来自外部环境与公司内部的主要风险。与此同时，持续对风险管理体系的健全程度、合理水平以及实际效能进行监测把控，有效提升风险控制与防范的能力，为公司稳健发展保驾护航。



商业道德风险防控

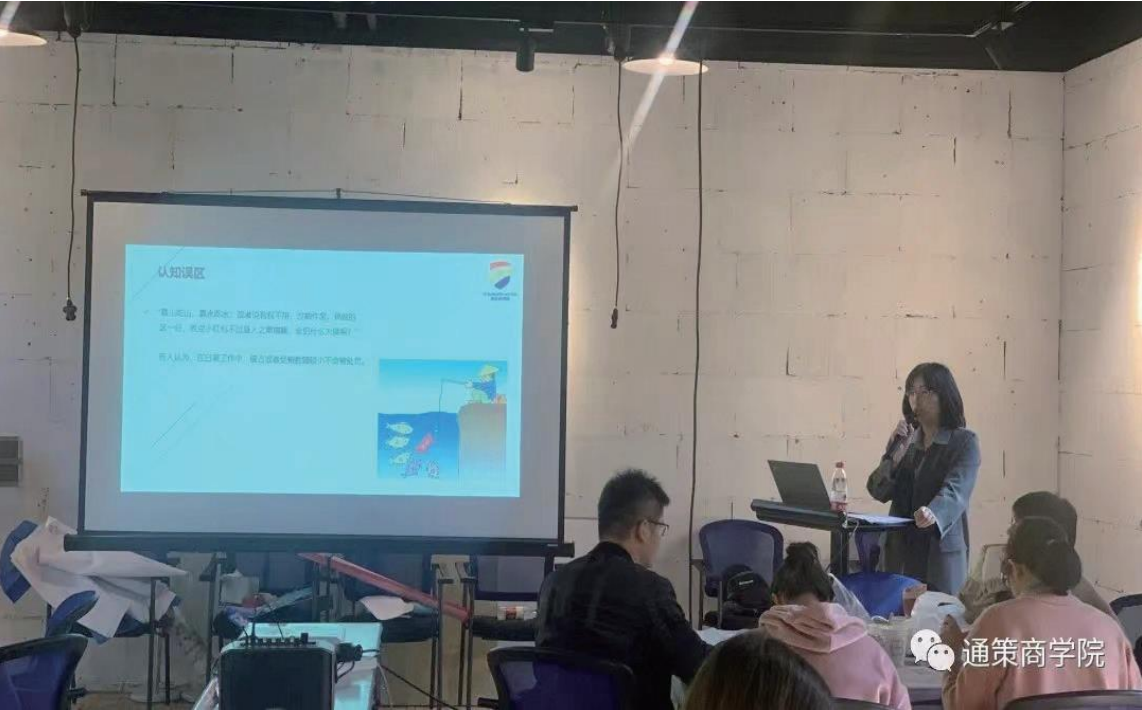
在公司商业运营的各个环节，我们始终将诚信视为企业发展的基石，坚守最高的诚信标准，对贿赂、腐败、敲诈勒索和贪污等行为秉持零容忍的态度。一旦发现上述违规情形，公司将立即终止相关服务，并坚决采取法律行动，绝不姑息。

通策医疗设立了专业的内部审计机构，每年针对所有业务线开展全流程内控审计、合规审计以及专项审计。通过系统的审计工作，不仅保障了集团合法、合规、可持续的运营，还能及时发现潜在风险。公司凭借审计结果，协助各级医疗机构完善业务制度，优化风险管理流程，显著降低了经营风险。

公司严格遵守相关法规，参照现行行业通行做法，及时、准确地披露参与方信息，坚决杜绝伪造记录或虚报供应链运营实际情况的行为。在最高管理层的积极倡导和严格监督下，公司依托内控、审计等有效机制，对违规行为进行排查。一旦发现违规，立即依据相关管理规定严肃处理。

在合规建设方面，公司持续发力，设立专门的法务处，对业务运作进行全方位的管理与监督。2024年，公司借助商学院课程培训，开展广泛的法律与合规知识宣传，切实增强了员工的法律意识和合规观念。此外，公司积极与外部伙伴沟通互动，尤其是与供应商保持密切联系，就合规体系建设进行深入交流，分享公司在合规运营体系建设中的实践经验。

值得肯定的是，在 2024 年，集团内部未发生任何涉嫌贪腐或商业贿赂的重大事件，这彰显了公司在合规运营方面的卓越成效。未来，公司将继续深化合规建设，推动企业实现高质量、可持续发展。



积极的党建建设

通策医疗党委积极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。在党组织建设过程中，持续夯实组织基础，优化工作机制，不仅为公司的稳健运营筑牢根基，更推动公司及下属机构实现高质量发展。

公司始终坚定不移地坚持党的领导，各级党组织将党中央、国务院以及上级党组织的重大决策部署作为行动指引，确保各项政策在公司落地生根。在日常工作中，公司着力推进政治思想和精神文明建设，借助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，引导员工树立正确的价值观，让党建工作成为公司发展的“红色引擎”，引领公司沿着正确的方向高质量发展。

党建联建 爱齿无忧！
世界口腔健康日“健康口腔 健康体魄”系列活动圆满举办



杭州口腔医院党委积极构建全域党建理念，聚焦党建与业务双融双促，立足医疗进企惠企助企，探索多维度新媒体合作新模式，与无忧传媒开展党建联建及业务合作。医企联动，不仅是一次创新举措，也是医企携手开展健康合作的一次生动实践。杭州市卫生健康委党委委员、二级巡视员黄传勤，上城区卫生健康局党委委员、副局长张愉珍分别致辞，他们对杭州口腔医院和无忧传媒的“跨界”合作表示祝贺并寄语双方持续加强医企健康联建，擦亮“党建红”底色，在实践中进一步创新医企党建联建新路径，发挥传媒优势，传播行业正能量。



荣誉为证，镌刻认可勋章

通策医疗连续六届
获德勤“中国卓越管理公司”称号



7月19日
德勤第六届中国卓越管理公司项目
(Best Managed Companies, 简称“BMC”)
榜单正式出炉。凭借优异表现，通策医疗
(600763 SH) 连续六届获“中国卓越管理
公司”金奖。

通策医疗董事吕莹代表公司领奖。

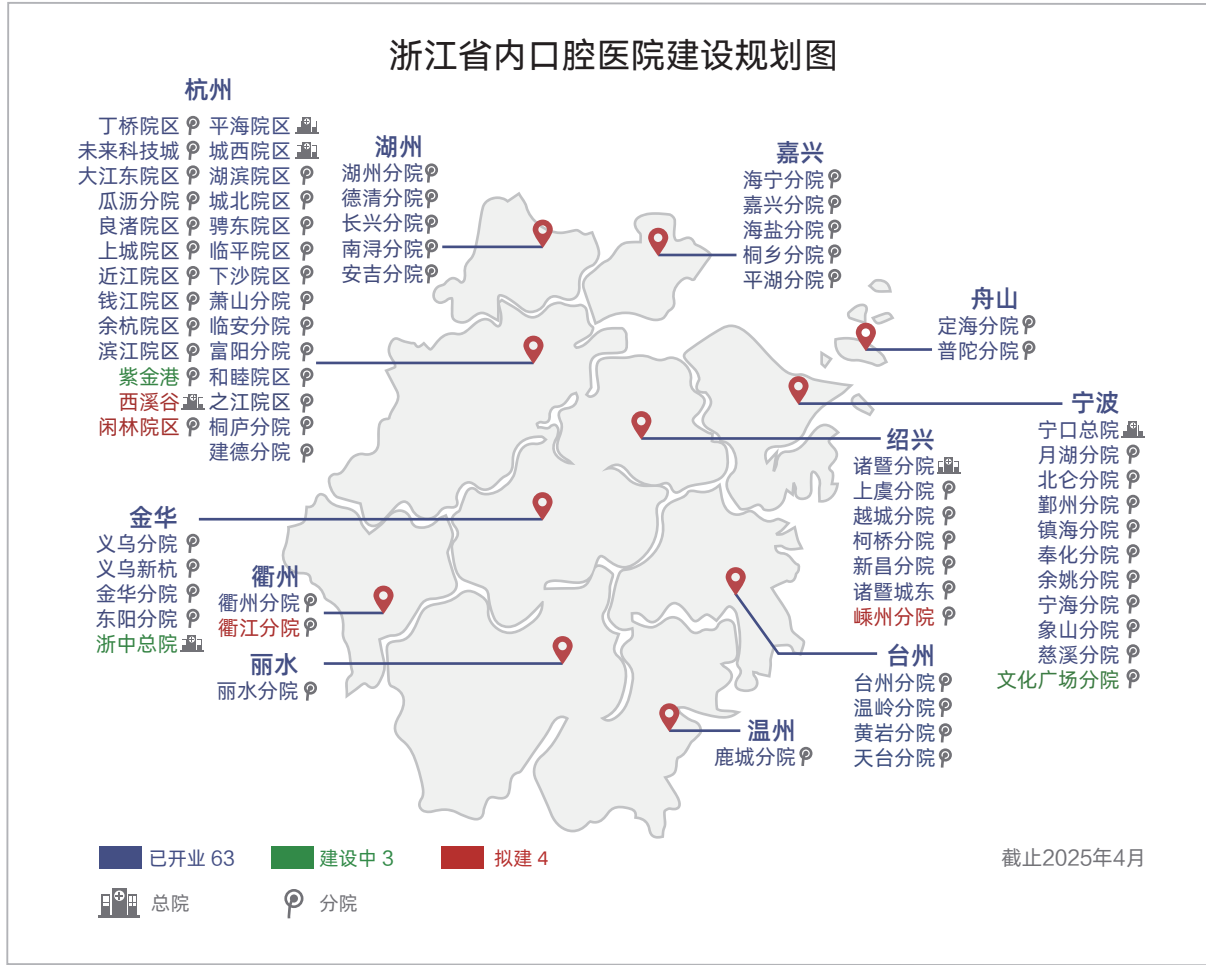
围绕客户价值，打造兼具专业
前沿的口腔医疗服务

通策医疗自创立伊始，便牢牢锚定医疗行业的核心价值，以践行健康使命为己任，专注深耕口腔医疗领域，矢志为大众供给卓越的口腔医疗服务。公司精心构建了一套覆盖全流程、全要素的医疗服务质量管理体系，通过引入前沿管理理念，持续优化服务流程，实现医疗服务水平的阶梯式提升。通策医疗创新性地提出“全生命周期口腔健康管理”理念，将口腔健康服务深度融入个人生命的各个阶段，以实际行动积极响应健康中国战略，为推进全民健康事业的蓬勃发展贡献关键力量。

蒲公英计划持续落地

公司秉持坚定信念，深知医疗服务的可及性是构建优质医疗服务体系的基石。为有效打破医疗资源分布不均的困局，公司创新推行“总院+分院”的发展模式，通过该模式，成功推动优质医疗资源逐步下沉至各市、县、区以及重点乡镇。这一举措极大提升了民众获取专业口腔医疗服务的便捷性，让更多人在家门口就能享受到高水平的医疗关怀。

在浙江省，公司的业务版图持续扩张。截至目前，公司旗下已拥有 65 家口腔医院以及 4 家三叶口腔诊所。放眼未来，公司还计划在浙江省内布局三十余家口腔医院，进一步优化医疗服务网络，确保优质口腔医疗服务覆盖范围持续扩大，为全省患者提供更为全面、高效的口腔医疗服务。



聚焦医疗品质把控与安全保障

通策医疗始终将医疗质量与安全置于首位，持续深耕医疗质量与安全管理体系的建设工作。不断优化相关制度，以严格举措为抓手，确保医疗安全与质量管控能切实落地，致力于为患者打造全方位、高品质且安全无忧的医疗服务环境。

在合规运营方面，通策医疗严格遵循《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》等一系列国家医疗卫生法律法规及政策要求，搭建并完善了集团及各省区医院的医疗质量与安全管理体系架构，为医疗工作的有序开展筑牢制度基石。

此外，通策医疗组建的质控专家组，通过定期现场督导、多组联合检查等多元形式，为旗下各医院提供持续支持，有力保障医疗核心制度得以切实贯彻。同时，针对医疗安全事件，通策医疗实行全流程监管，不仅督促各医院迅速、有效地解决问题，还致力于消除可预防风险，合理控制不可避免的风险，以此深化医患信任关系，推动医疗质量管理工作不断迈向新高度。

2024年医疗质控管理学术会议
圆满结束！

2024年10月21日至23日，由存济医生委员会理事会医务办公室和通策牙学院主办，杭州口腔医院平海院区承办的医疗质控管理学术会议顺利召开。



本次会议旨在提升医疗质控水平，促进医疗质量学术交流。会议邀请多位海内外知名专家开展专题讲座，通过理论授课以及实操课程的形式，分享最新的质控理念与实践经验。会议从医疗质控出发，围绕牙周助力天然牙的保存治疗、种植周围炎的处理、稳定性咬合板的临床应用及制作三个主题进行了深入研讨。来自通策体系内各医院的七名医生在会上进行了病例分享，与专家们开展兼具深度和广度的多学科协作诊疗讨论。

会议高度融合质控管理与临床发展，赋能临床一线队伍，有效帮助医生完善临床质控操作，强化质控流程，持续提升医疗质量。



宁波口腔医院
迎接2024年通策集团专家组大检查



医疗质量是医院管理的永恒主题

是提升医疗服务能力和水平的抓手，更是我们的初心。专家检查组对院区医疗质量安全管理制度的实施情况、医疗质控等各方面一一进行了全面深入，细致严格的核查与指导。专家肯定了我院在医疗质量提升方面采取了切实有效的措施，且建立健全了完善的医疗质量安全管理体系，这有效保障了患者的就医安全与医疗质量。院方也借助此次机会，认真学习专家们的先进经验，结合专家们提出的要求、细则，认真改进，进一步提升医院各项管理工作及医疗质量。



供应链专家组

对院区各科室临床设备、耗材进行了逐一排查以及现场检测设备的运作情况，查看了关于各项设备的维护保养记录，重点关注并评估医疗设备的安全性、准确性。全面排查医疗设备的安全隐患，保障设备运行的安全性和稳定性。专家组赞扬我院在设备维护保养以及应急响应机制建设等方面均表现出色，展现出了高度的责任心和专业水平。



在护理方面

专家组实地检查了手术室、供应室、病房等重点区域，并对护理质量管理、医院感染管理作了详细检查，针对医护人员操作规范，专家组进行了抽查考核。我院在护理质量和护理安全方面，展现出了较高的专业水准和严谨的工作态度。护理院感标准化建设是一个长期而艰巨的任务，需要我们持之以恒地努力。我们将继续以实际行动践行护理标准化，规范化，为患者带来更好更优质的医疗护理服务。



高品质医疗服务体系构建

通策医疗始终坚守“患者至上，精进医疗”的服务战略



矢志为患者打造超越期待的医疗服务，以前沿的临床实践，诠释对卓越医疗的不懈追求。提升医疗效率，保障医疗质量，是公司对患者始终如一的郑重承诺。

在服务理念上，通策医疗秉持“所见即所得，服务即营销”，将解决客户实际问题作为核心任务。旗下各医院均围绕“以患者为中心”的原则，对制度、流程及时间安排进行全方位考量与优化。历经多年的探索与沉淀，公司已构建起一套契合自身发展与客户需求的服务体系，并在日常运营中不断打磨完善，力求为患者带来更贴心、高效的就医体验。

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。



宁波口腔医院

迎接2024年通策集团专家组大检查



通策医疗始终将医疗质量与安全置于首位，持续深耕医疗质量与安全管理体的建设工作。

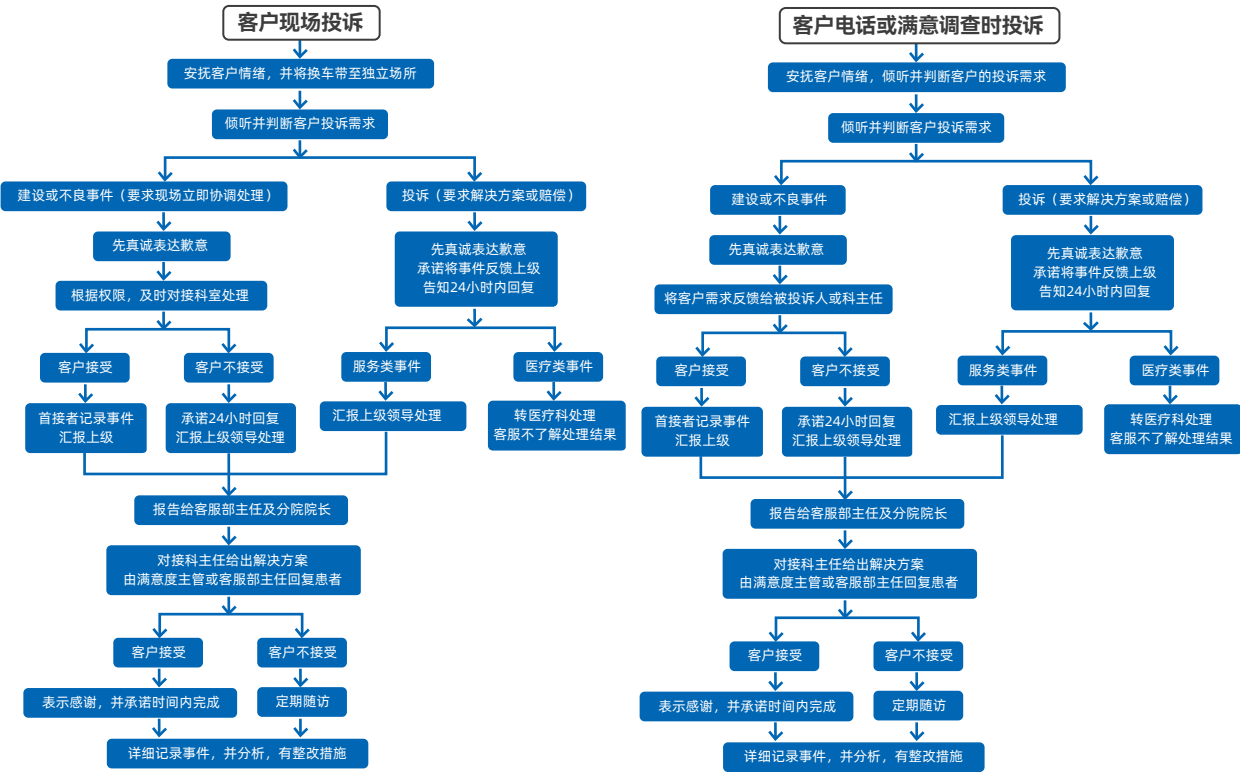
不断优化相关制度，以严格举措为抓手，确保医疗安全与质量管控切实落地，致力于为患者打造全方位、高品质且安全无忧的医疗服务环境。

在合规运营方面，通策医疗严格遵循《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》等一系列国家医疗卫生法律法规及政策要求，搭建并完善了集团及各省区医院的医疗质量与安全管理架构，为医疗工作的有序开展筑牢制度基石。

为了进一步优化患者就医体验，提升服务质量，医院设立了专门的客服中心，承担全方位服务监督与反馈优化的职能。当收到客户服务类投诉时，客服中心立即启动响应机制，快速将投诉信息传递至相关科室责任人，在跟进诊疗过程中，客服人员不仅同步掌握患者的治疗进展，还积极开展满意度调查工作。

在客户就诊后，客服人员通过电话、短信等方式定期回访，收集一手反馈。依据回访和调查信息，撰写详实的客户满意度调研报告，对客户不满意的原因进行深入剖析，对客户提出的建议进行系统梳理，并整理归纳出针对性的改进项。

客服中心持续跟进相关责任部门的改进工作，通过建立跟踪台账、定期沟通等方式，确保各项改进措施落到实处，并将进展情况及时汇报给相关管理部门负责人，为医院服务管理的持续优化提供有力支撑。



以客户价值为中心

通策医疗始终坚定“以客户价值为中心”的核心理念，主动肩负起“让每个人都能拥有一口好牙”的社会责任，矢志将优质的口腔医疗服务普惠全社会。

在实际诊疗过程中，通策的医生们不会盲目追求高利润的医疗项目。而是以高度负责的态度，细致入微地考量每位患者的病症类型、身体素质、口腔健康状况等生理要素，同时充分尊重患者的个性化需求，以及他们的经济承受能力。在此基础上，运用专业知识与丰富经验，为患者量身定制契合其自身情况的口腔诊疗方案，旨在用最合理的费用，帮助患者解决口腔健康问题，享受高品质的口腔医疗服务，助力实现口腔健康的美好愿景。

杭口上城医院开业庆典暨普惠门诊揭牌圆满落幕！

此次开业典礼，我们有幸邀请到杭州市上城区卫健局领导和黎明社区吴新慧书记为杭州口腔医院上城医院开业致辞。

她们表示对杭州口腔医院上城医院的盛大开业热烈祝贺，对承担社会责任开设普惠门诊给予肯定，并寄语杭州口腔医院上城医院发展壮大，为当地卫生医疗事业发展做出积极贡献，为市民提供更多元化、高品质的口腔服务。

通策医疗董事长兼总经理王毅女士和杭州口腔医院上城医院青年医生团队（牙周科蒋端医生、儿童口腔科黄何栋医生、综合科林炯医生为代表）共同为“杭州口腔医院上城医院普惠门诊”揭幕，这标志着杭州口腔医院上城医院普惠门诊正式成立。

杭州口腔医院上城医院开设杭口集团旗下授权的普惠门诊，践行企业社会责任，让杭口优质的口腔医疗服务覆盖面更广，惠及更多的老百姓。

此次开设杭州口腔医院上城医院普惠门诊，是优质医疗资源拓展的重要举措，也是将医疗服务送到百姓家门口的便民惠民工程，对医院进一步发挥社会效益、扩大品牌影响、满足了人民群众的口腔保健需求具有重要意义。



借科研创新之笔，绘就口腔医疗智慧新篇

通策医疗始终将提升专业实力作为发展的核心驱动力

全方位发力，旨在为患者呈上高品质、专业化、前沿性的口腔医疗服务。在公司的整体战略规划中，“学术立院”被确立为关键发展理念。为此，公司积极开展一系列举措，大力引进和培养科研人才，搭建了结构合理、素质过硬的科研人才队伍。与此同时，通策医疗全力打造集教学、科研、临床于一体的立体化产学研平台，实现三者的有机融合与协同发展。

依托丰富的临床资源以及卓越的科研能力，通策医疗在行业内积极作为，持续推进学术交流与合作。公司牵头组织各类国际、国内学术研讨会，与全球顶尖口腔医疗机构和专家学者深入对话，分享最新研究成果与临床经验。此外，通策医疗还参与到行业标准的制定和完善工作中，为行业的规范化发展贡献智慧。通过这些行动，通策医疗毫无保留地与全球口腔医疗专业人员分享自身在口腔医疗领域的独到智慧，引领行业向更高水平迈进。

产学研相集合

“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支撑，绝无可能跻身一流医疗机构之列。通策医疗极具前瞻性，依托集团的影响力与号召力，与杭州医学院、浙江省中医药大学、浙江大学等国内外知名院校及医学院开展深度合作。在合作过程中，双方实现科研成果共享，搭建起集医疗服务、人才培养、科学研究于一体的医教研一体化平台。

借助这一平台，通策医疗在临床诊疗中持续引入前沿技术，为医护人员提供更多专业培训机会，显著提升了医院的医疗实力，为下属医院的长远稳健发展筑牢根基。这不仅推动了公司医疗服务的迭代升级，更确保了患者能够享受到更前沿、更优质的医疗服务。



借科研成果之力，引领行业创新变革

2024年公司旗下医院在各类期刊共计发表论文16篇，其中SCI论文4篇，取得发明专利、实用新型专利、软件著作权专利累计24项，其中获批国家发明专利达6项。

通策医疗始终将知识产权的尊重与保护视为企业稳健运营、创新发展的关键环节。公司高度重视知产保护工作，严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》，以及《中国互联网络域名管理办法》《计算机软件著作权登记办法》等一系列国内知识产权领域的法律法规，构建起一套科学、规范且全面的知识产权合规管理体系。

面向未来，通策医疗将持续强化在自主知识产权保护、运用和管理方面的投入与建设。通过优化内部管理流程，进一步完善知识产权全生命周期管理机制，加强对专利、商标、著作权等各类知识产权的统筹管理，不仅保障集团创新成果得到充分保护，还将通过积极转化与运用，释放知识产权的经济价值与社会价值，助力通策医疗在口腔医疗领域持续创新、高质量发展。

杭州口腔医院

入选国家卫健委“儿童早期矫治规范化诊疗项目”建设名单！



2023年3月—5月

国家卫生健康委医院管理研究所（简称“国家卫健委医院研究所·NIHA”）在全国范围内开展“儿童早期矫治规范化诊疗项目”建设单位征集工作，经专家委员会层层审核及综合评议，2024年2月，杭州口腔医院成功入选国家卫健委“儿童早期矫治规范化诊疗项目”建设名单。



宁波口腔医院

博士后科研工作站中期答辩评审



2023年6月25日

宁波口腔医院博士后科研工作站件健磊博士中期答辩评审会顺利举行。件博士凭借其深入的研究、严谨的态度和出色的成果，顺利通过了此次答辩评审，再次彰显了宁波口腔医院科研团队的水平与实力。

评审专家团对件健磊博士的研究成果给予了高度评价，并认为该项目在个性化矫治器技术领域取得了良好进展。他们一致同意通过中期考核，并对件健磊博士的后续研究工作提出了宝贵的意见和建议。

为立足医院高科技创新人才培育，医院在政策、制度、人才培养等方面也将不断完善创新，强化博士后科研工作站建设，激发人才科研创造活力，推动高层次人才队伍发展壮大，助力医院高质量发展。



搭建行业交流桥梁，促进行业沟通对话

通策医疗始终怀揣推动行业进步的使命感，踊跃投身于口腔医疗领域的学术交流活动

为打破地域局限，整合全球优质学术资源，公司搭建起覆盖全球的学术交流平台。依托这一平台，通策医疗精心策划并组织各类学术论坛与专业会议，促进医学科研成果与临床实践的深度融合，构建起多元、高效的交流场景。

在这一过程中，通策医疗联合行业内各方力量，针对口腔医疗行业发展面临的难题展开深入探讨，共同探寻解决方案。仅2024年，通策医疗就成功举办和积极参与了197场学术会议。借助这些活动，通策医疗一方面将国际前沿的口腔技术引入临床应用，为患者提供更优质的医疗服务；另一方面，毫无保留地分享公司在产业发展过程中积累的经验与智慧，助力整个口腔医疗行业实现高质量发展。

杭口平海|采撷智慧之花 闪烁前沿之光 西雅图华盛顿大学研学之旅



杭州口腔医院汇集了种植、修复、综合、牙周各个科室的骨干医生远赴西雅图华盛顿大学开展深度交流



此次研学，聚集了来自世界各地的美学牙科专家，交流最新研究成果和临床经验，跨科整合治疗、以美学为首要考量的治疗计划，通过分析患者的五官、脸型、笑容，达到全方位量身定制属于患者的治疗计划。

研学团队深入西雅图华盛顿大学交流美学牙科领先技术和理念，特别是微创美学牙科技术的应用，这些技术在全球范围内得到了广泛认可和应用，强调在尽量保留牙齿自然结构的情况，实现最佳的美学效果，为患者提供最优质的服务。



杭口医生们将在这绚丽的旅程中，采撷智慧的花朵，珍藏宝贵的经验，为大众口腔健康福祉书写新的篇章。

杭一批口腔医生
在浙江省口腔医学学术盛会获奖



2024年11月14日-16日由浙江省口腔医学会、浙江省医师协会口腔医师分会主办的浙江省第 42 届口腔医学学术会议、浙江省医师协会口腔医师分会第11届学术年会。与会者分享了口腔领域最新的理论研究及实践成果，并集中探讨口腔医疗健康事业发展的新思路、新成就。杭州口腔医院和宁波口腔医院积极参与了此次盛会，共同探讨了口腔医学领域的新进展和新趋势，展示了个人和团队的卓越实力，进一步提升了自身的专业素养和临床技能。



宁波口腔医院
第三届口腔医学组织工程与再生论坛圆满举办



随着金秋的微风轻拂东钱湖畔，宁波口腔医院生物材料与组织再生工程实验室于2024年8月19日成功举办了第三届口腔医学组织工程与再生论坛，还见证了宁波口腔医院院士科技创新中心成立一周年的辉煌时刻。会议荣幸地邀请到包括中国工程院院士、上海九院口腔颌面外科专家张志愿，宁波大学附属第一医院正院级副院长许素玲教授、哈佛大学医学院博士后吴训伟教授在内的中国口腔医学组织领域一线的专家、学者汇聚一堂，同时宁波市院士和海外智力服务中心主任周天威、海曙区委组织部副部长、人才办常务副主任吴鹤立、海曙区科协主席蔡水华、宁波口腔医院集团总院长郭泾教授均受邀出席。



西湖国际口腔论坛
思维的曙光 点亮苍穹“大师思维”篇



6月17日-19日，为期三日的西湖国际口腔论坛十年特别演讲《大师思维》落下帷幕。

本次论坛邀请了国内外顶级口腔专家汇聚一堂，带大家走进口腔多学科联合诊疗，探讨创新应用和未来发展方向，提供高起点、宽视野、学科交叉的学术交流和未来发展平台，用全局思维贯穿口腔精细化诊疗，带来了思维的曙光！



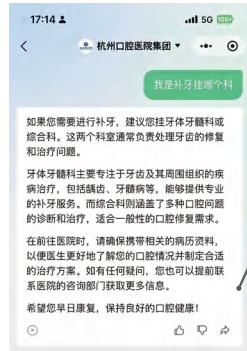
AI与医疗融合，打造智慧医疗新范式

通策医疗秉持向医疗服务专科领域
高精尖发展的目标

早已预见医疗数字化趋势，借由数字化手段，为医疗服务注入创新活力，为患者服务带来全新体验。自战略投资和仁科技以来，依托和仁科技在医疗信息化领域丰富的建设经验、领先的技术体系、强大的研发能力，实现了信息系统平台化升级，实现了基于数据中台、业务中台的数据治理与利用、业务协同与深化，并在多场景、多流程引入人工智能、大模型等先进技术，有效促进业务发展、提质增效。

信息化、数字化、智能化建设是通策医疗持续发展的战略基础，随着人工智能技术的发展以及在专科领域应用的不断深化，通策医疗未来将在更多的临床诊疗、患者服务、智慧营销、运营管理等场景基于人工智能和大模型进行流程再造、模式重塑、服务升级，实现“数据围绕客户 服务围绕客户”的“以客户为中心”的口腔医疗服务，推动口腔卫生健康事业高质量发展。

拥抱AI 拥抱更远的未来
杭口官微AI智能客服上线



为了提供更高效、便捷的口腔医疗服务体验，为患者朋友带来线上24小时不间断的口腔健康解答，杭州口腔医院集团官微推出AI智能客服小助手！

通过与杭口官微AI智能客服的即时聊天/咨询，患者可以随时随地轻松获取所需信息和服务，及时响应、有问必答，希望能够更好地提升患者的就医体验。

基于人工智能与大模型的应用，为医生构建临床诊疗与日常办公的智能助理，一方面助力医生便捷进行语音记录、备忘录润色、接诊及会诊要点总结，另一方面辅助医生进行更全面和精准的临床诊断，形成医生经验+大模型建议的双重验证，为患者提供更加科学合理、精准有效的诊断及治疗方案；同时辩证地应用DeepSeek的思考能力，将其作为青年医生和医助快速成长的“陪练”。此外，基于数据的融合处理及AI“指挥中心”对患者就诊全流程进行智能化管理，实时掌握患者服务全流程数据，进一步赋能精准客户关系管理，对患者的挂号、就诊、爽约、等待、诊后等状态进行有效把控与问题预警，并打造基于“Case”的精细化患者服务与全生命周期口腔健康管理。

搭建可持续发展的人才生态

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作合作，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。

在人才管理的各个环节，从招聘录用的严格筛选，到绩效考核的客观公正，从晋级晋升的公平透明，到薪资福利的合理配置，再到员工培训的系统规划，通策医疗始终坚持合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，营造出机会均等的工作环境。公司杜绝任何形式的歧视行为，不论员工的性别、年龄、国籍、宗教信仰、党派、出生地、民族、语言、残疾状况、性别认同，还是工会成员身份，每一位员工都能在通策获得平等对待。

此外，通策医疗为员工打造了公开透明的职业发展通道，根据员工的资质和能力，给予与之匹配的薪资待遇和晋升机会。公司还提供丰富的培训资源，涵盖专业技能培训与学历教育，助力员工持续提升自我。

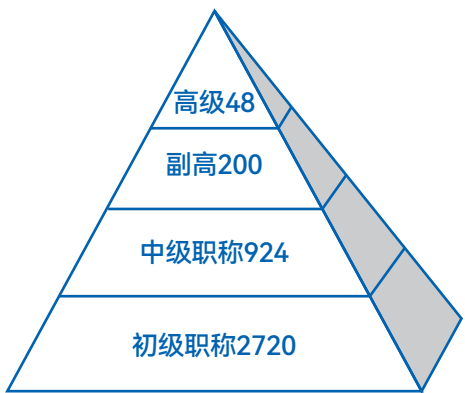
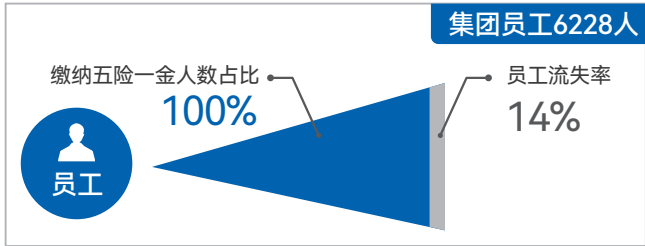
不仅如此，通策医疗关注员工身心健康，致力于帮助员工实现自我价值，在企业发展的进程中，公司与员工携手同行，相互成就，共创辉煌。

员工雇佣

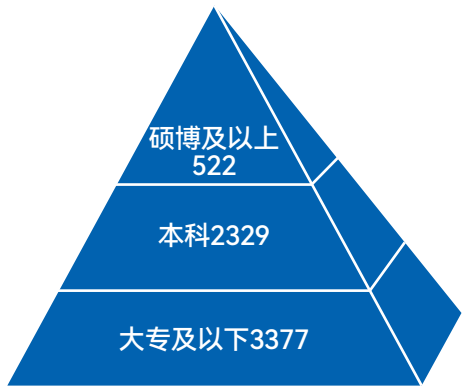
近年来，口腔医疗市场持续升温，呈现出蓬勃发展的态势。通策医疗紧跟行业发展步伐，业务版图不断拓展，对人才的需求愈发旺盛。凭借良好的品牌形象、广阔的职业发展空间以及富有竞争力的薪酬福利体系，每年都吸引大量医生、护士、管理人员及各类专业人才踊跃加入。

截至 2024 年末，通策医疗集团员工总数达到 6228 人。在人才管理方面，公司凭借完善的员工关怀机制与科学的职业发展规划，将员工流失率控制在 14%，显著低于行业平均水平。在过往三年中，公司运营稳健，从未发生重大裁员和员工集体罢工事件，有力保障了员工队伍的稳定性与企业的可持续发展。

此外，公司严格遵守劳动法律法规，正式员工劳动合同签订率、五险一金缴纳率均保持在 100%，从制度层面切实保障了员工的合法权益，营造出公平、和谐的劳动环境，也进一步增强了员工对公司的归属感和忠诚度。



图：医护人员职称(人)



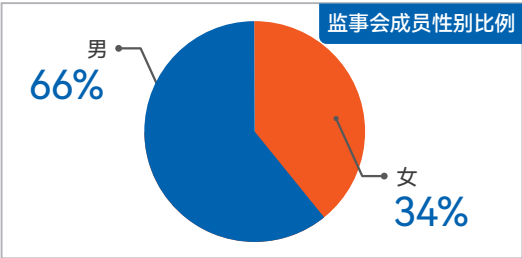
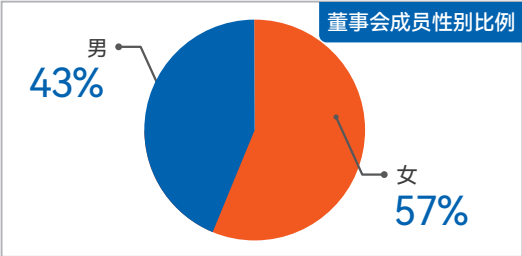
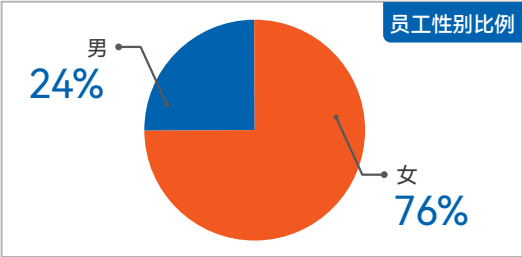
图：教育程度类别(人)

在通策医疗，女性员工已成为推动公司发展的中流砥柱，占比超 70%

作为业内认可的杰出女性雇主，我们深刻认识到女性在社会各个领域，正发挥着愈发关键且不可替代的作用。

一直以来，通策医疗以高度的社会责任感，严格贯彻落实《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规。在晋职、晋级与专业技术职务评定等核心工作环节，始终秉持男女平等的原则，为每一位员工打造公平、公正的职业发展环境。

如今，在公司众多核心部门与关键岗位上，女性管理者和专业技术人员展现出卓越的领导才能与专业素养，她们凭借丰富的经验、敏锐的洞察力以及出色的执行力，不仅推动所在部门取得了显著的业绩，更为公司的战略决策与业务拓展注入了独特的视角与创新的活力。



秉持一视同仁的价值理念，公司坚决抵制任何形式的歧视行为，致力于为所有社会成员搭建公平的就业平台，让每一个人都能凭借自身能力，获得追求职业理想的机会。

在践行社会责任的过程中，公司积极吸纳残障人士就业，目前已有 20 名残障员工加入公司大家庭。公司为他们提供了与其他员工同等的薪酬待遇，并且让他们平等参与公司的晋升体系，鼓励他们凭借努力实现职业价值。与此同时，公司也十分重视退役士兵的就业安置工作，目前已有 12 名退役士兵成为公司的一员。公司由衷感谢退役士兵在服役期间，为国家和社会发展所做出的无私奉献，并积极帮助他们融入公司环境，开启人生新征程。

职业健康与安全

通策医疗始终将员工职业安全与健康放在首位

以OHSAS18000 安全及卫生管理体系为指引，对工作场所中可能存在的各类健康危害因素展开全面、系统且严格的监测与管控。公司深刻认识到，员工的心理健康同样是职业安全的重要组成部分，为此推出多项举措，给予员工身心全方位的关怀。

为强化员工的安全意识与应急处理能力，公司定期组织安全培训和应急演练。在 2023 年，通策医疗积极践行健康与安全管理体系政策，围绕日常意外、疾病突发、交通意外、生产事故等常见健康安全风险，精心策划并开展了 67 场次健康与安全培训。此次培训覆盖范围广泛，约8400 人次参与，累计培训时长约760小时。

随着培训的持续开展，公司安全管理流程逐步规范，员工的安全意识显著增强，安全文化在公司内部蔚然成风。这些积极成效直接反映在公司的安全记录上，2024年全年，公司成功实现零工伤事故、零工伤致死事件，为员工营造了一个安全、稳定的工作环境，有力推动了公司的可持续发展。

公平合理的薪酬机制

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。

全方位关爱员工

通策医疗将打造关爱、平等的工作环境视为企业发展的重要基石，全方位为员工提供坚实保障，持续致力于提升员工的幸福感与归属感。

在福利体系建设方面，公司为员工提供法定福利，并在此基础上，精心设计了一系列企业福利项目，包括丰富的员工活动、专项补贴等，旨在切实改善员工的工作和生活质量。对于困难员工，公司主动伸出援手，给予经济和精神上的双重支持，帮助他们克服困难，全身心投入工作，营造出“快乐工作，幸福生活”的良好氛围。



通策医疗深知团队建设与组织融入对企业和员工发展的重要性。每年，公司都会划拨专项资金，用于团队及组织文化建设，开展形式多样的员工交流活动。在公司看来，员工是企业最宝贵的财富。通过举办这些活动，公司时刻关注员工的身心健康，丰富员工的业余生活，让员工在紧张工作之余，能充分享受生活的乐趣。

长此以往，通策医疗不仅有效增强了员工对企业的认同感、归属感和幸福感，更将公司塑造成为一个温暖、团结的大家庭，进一步提升了企业的凝聚力与向心力，为公司持续发展注入源源不断的活力。

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。

完善的人才发展培训体系



通策医疗极具前瞻性

为满足公司长远发展对专业人才的需求，专门设立了通策牙学院和通策商学院，分别针对医生群体和各级管理人员开展系统性内部培训。



通策商学院紧扣公司业务发展脉搏，以提升管理者的视野、思维、知识储备和实践能力为目标，精心规划培训课程、编制专业刊物。课程设计巧妙融合领导力提升、流程精细化管理、跨界资源整合等通用及创新模块，并引入公司运营管理中的典型案例，通过多维度、沉浸式的实战教学，全面锻炼学员的综合能力。学院致力于培养兼具全球视野与创新思维，拥有出色综合管理能力，认同通策价值观，愿意与通策共同奋进的优秀管理干部。



通策牙学院汇聚了口腔医疗领域的精英力量，师资队伍不仅涵盖长期奋战在临床一线的资深医务工作者，还包括特聘教授专家以及行业权威。学院的培训体系丰富多元，从集团内部标准化培训，到知名专家教授主持的大型论坛与精品实操课程；从备受瞩目的西湖国际口腔论坛，到专注疑难病例研讨的学术交流活动；再到针对医师助理和专科护士的实训课程，全方位覆盖口腔医疗的各个领域。依托这样一支高水平的师资队伍，通策牙学院确保每一项培训内容都兼具高度的专业性与实用性，有力推动集团口腔医疗服务水平的持续提升。

通策医疗始终将医生的职业发展视为推动口腔医疗事业进步的关键力量，致力于搭建全面、畅通的晋升平台，为每一位医生提供广阔的发展空间，助力他们实现个人成长与职业理想，持续为口腔医疗领域培育高素质专业人才。

2024年共有
128名医生晋升为主治医师
46名医生晋升为副主任医师
7名医生晋升为主任医师



口腔医学作为医学领域独立的一级学科，有着独特的复杂性和专业性。诊疗过程中，各类复杂问题不断涌现。为有效应对这些挑战，公司搭建起系统性的专项培训体系，针对诊疗过程中暴露的问题开展精准培训。通过这种方式，不仅让医生在未来面对相似病例时，能够运用所学，做出合理、高效的诊疗决策，也帮助公司迅速适应市场变化，增强在口腔医疗市场的竞争优势，为口腔医学领域持续输送专业人才，夯实人才储备。

伴随公司扩张战略的稳步推进，对管理人才的需求呈爆发式增长。为填补人才缺口，保障新开医院的有序运营，公司精心设计并开展了一系列管理类课程。课程内容丰富、形式多样，注重理论与实践的结合。经过系统培训，公司培养了大量管理人才，这些人员凭借扎实的管理知识和丰富的实操经验，迅速投身到医院管理工作中，从多个维度为新开医院的管理和运营筑牢根基，推动公司的扩张计划顺利实施。

2024年公司累计开展各项培训1839场，培训时长共计10301小时，培训受众达到51539人

杭州口腔医院

2024儿童口腔健康促进学术年会暨功能相关的儿童早期错颌畸形系统化培训班圆满落幕！



由浙江省健康促进与教育协会主办、杭州口腔医院和浙江大学医学院附属儿童医院联合承办的2024儿童口腔健康促进学术年会暨功能相关的儿童早期错颌畸形系统化培训班于11月23日至24日在杭州口腔医院平海院区顺利举行。各位学员通过儿童口腔健康促进与教育专委会、浙江大学医学院附属儿童医院及杭州口腔医院共同搭建的学习平台，深化与专家教授之间的交流与合作，将所学的知识消化吸收，更好的应用于临床，从而守护广大患者的口腔健康。



美国华盛顿大学认证班

大咖面对面《口腔激光在临床中的应用》



美国华盛顿大学认证班《口腔激光在临床中的应用》课程在杭州口腔医院平海院区耀目启航。本次课程，是迈向卓越的黄金阶梯，更是一段启迪灵魂的非凡征程。Daniel C. Chan教授与赵继志教授围绕“激光在口腔临床中的应用”“口腔激光在口腔外科的应用”“半导体激光实操”等内容倾囊相授，现场座无虚席，学员与顶级大咖面对面碰撞智慧火花！



口腔专科护士培训班

（第三期）圆满收官！



课程以“理论+实操”的形式
启迪着每一位学员的临床思维
浸润着每一位学员的进取之心
助力他们真正做到“学以增智
学以提能，学以致用”



以环境友好为愿景
塑造现代化新型医院



通策医疗始终将绿色经营
视为企业发展的重要指引

把生态可持续发展理念全方位融入公司的发展战略之中，展现出对环境保护的坚定承诺。在日常运营过程中，公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国节约能源法》等多项环境保护领域的法律法规，确保各项业务活动符合环保要求，切实履行环保责任。

为积极响应国家节能环保号召，助力实现“碳中和”的宏伟目标，通策医疗将绿色理念贯穿到医院建设的每一个环节，在施工过程中严格执行绿色施工标准，从源头上降低能源消耗与环境影响。同时，在医院运营管理方面，公司积极推进节能减排措施，采用高效节能设备，优化能源使用结构，不断探索低碳运营模式，致力于打造全方位的绿色医院。

在全体员工的共同努力下，2024年，通策医疗成功做到零环境污染事件发生，以实际行动践行了对生态环境的守护，也为行业的绿色发展树立了榜样，引领行业迈向可持续发展的新征程。

打造绿色医院

通策医疗将绿色医院建设作为企业发展的重要方向，全方位践行这一理念，严格遵循《中华人民共和国建筑法》《医疗机构管理条例》《安全防范工程技术规范》等相关法律法规，建立了一套完备的制度体系，为绿色医院的建设筑牢根基，确保每一项施工建设都符合安全生产、节能环保的高标准要求。

在项目筹备阶段，通策医疗严谨细致地履行各项报建手续，主动开展全面且深入的环境评估，严格按照合规的建设程序推进项目，从源头上把控项目的环保与安全。在施工过程中，公司采取一系列精细化管理措施，严格把控建筑材料的使用、周转及回收利用，规范施工操作标准，最大程度减少不必要的拆改，有效降低建筑垃圾的产生量。同时，公司对施工场地的生活垃圾与建筑垃圾进行分类收集，采用袋装化处理方式，并及时安排清运，确保施工现场环境整洁有序。

为将节能减排理念贯穿医院运营的各个环节，通策医疗从设计、规划到采购，均充分考虑节能因素，持续开展员工节能培训，提升全员节能意识，推动节能减排工作的有效落实。各地区医院结合当地实际情况，制定并实施了具有针对性的节能举措，通过考核科室水电使用情况、优化能源管理系统等方式，提升能源使用效率，并通过张贴节水节电标识等宣传手段，营造浓厚的节能氛围，多维度优化医院的资源使用。

2024年，通策医疗在稳健发展的同时，能源总消耗量为4395万千瓦时，通过上述一系列举措，公司将绿色医院经营理念落到实处，以实际行动助力人与自然的和谐共生，为推动医疗行业的绿色转型贡献力量。



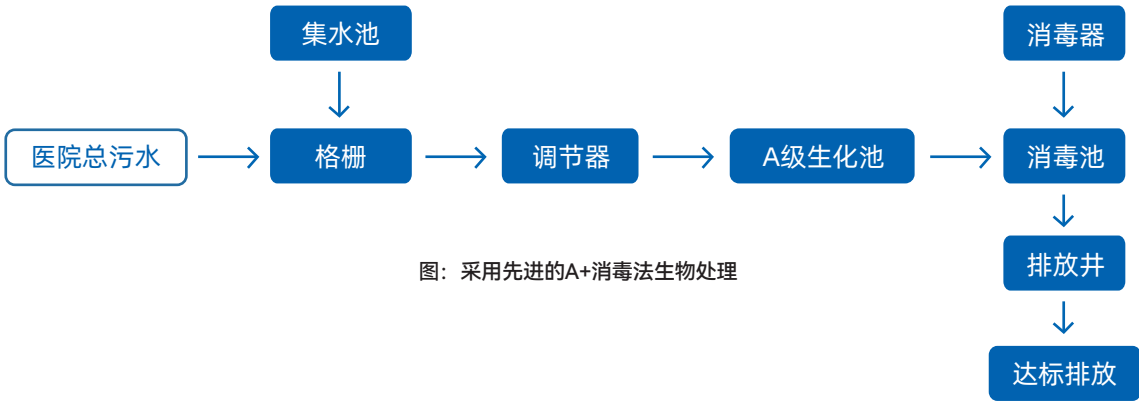
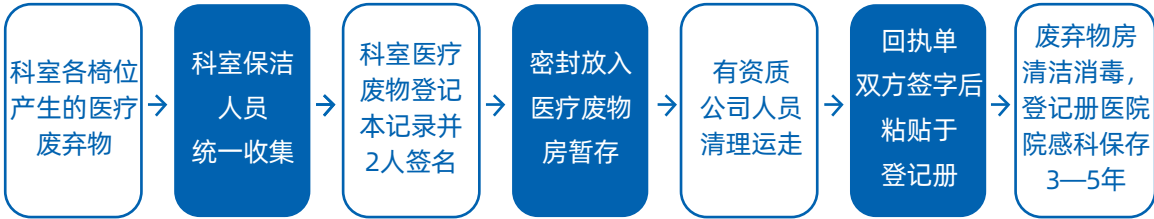
严控医疗污废

通策医疗在运营过程中，产生的污染物主要包括普通垃圾、危险废弃物以及水污染物，运营全程无废气排放。

公司将废弃物处理视为履行社会责任、保障公共卫生安全的关键工作，旗下各医院严格遵循国家相关法规及当地政府要求，组建医疗污水及废弃物管理小组，明确各岗位在污水和废弃物处理工作中的职责，并定期开展废水与废弃物处理工作的专项检查。

在医疗废水处理方面，公司构建了一套严谨完善的制度体系，涵盖《污水处理制度》《污水处理管理制度》《医院污水管理监测制度》《污水处理岗位职责》以及《医院污水处理应急预案》等。所有水污染物在排放前，均需经过公司污水处理站的严格预处理，确保各项指标符合国家和地方规定的排放标准，实现医疗废水的合规排放。

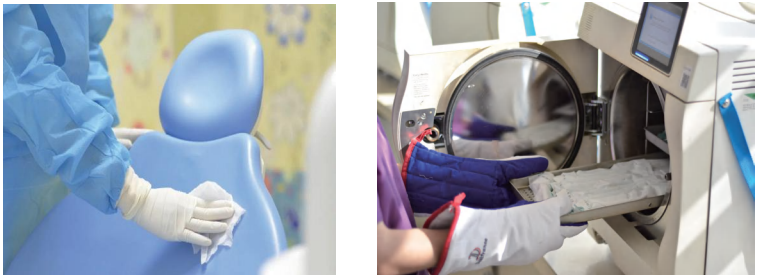
针对医疗废物处理，各医院对收集、交接、转运、集中处置等环节制定了明确的操作规范。对危险废物专门设置隔离存放间，安排专人进行管理，并通过每日巡查、按时清理、定期检查的常态化工作机制，保障医疗废物在第一时间得到妥善处置，实现医疗废物处理的合规化与无害化，最大程度降低对环境和公众健康的潜在风险。



图：采用先进的A+消毒法生物处理

构建严密消毒供应体系

随着人们健康意识的持续提升，患者对自身健康的关注度达到了前所未有的高度。在这一背景下，医院消毒供应工作的重要性愈发凸显。口腔诊疗器械直接接触患者口腔，若消毒灭菌不彻底，极易引发交叉感染，成为病毒传播的潜在途径，不仅威胁患者身体健康，还可能对整个社会公共卫生安全构成严重挑战。做好口腔诊疗的消毒隔离工作，不仅是保障患者安全的必然要求，更是打造绿色医院，践行社会责任的关键环节。



通策医疗高度重视消毒供应工作，为旗下医院的消毒供应中心量身定制了一套极为严格的操作流程。在空间布局上，严格实施洁污分区，从源头避免交叉污染；通过精细化管理，有效减少医疗耗材与设备的不必要损耗，降低运营成本。同时，公司对诊室内设备制定了即时消毒制度，确保每次诊疗前后，设备均能得到全面、彻底的清洁与消毒，为患者营造一个安全、放心的就诊环境。凭借这一系列举措，通策医疗为守护患者健康、推动绿色医院建设筑牢了根基。



投身公益行动，厚植社会担当 共筑健康中国

PART 5



通策医疗自创立以来,便将“让每个人都能拥有一口好牙”作为矢志不渝的初心与使命。

在发展历程中,公司精心塑造了以“承诺”为核心的企业文化,力求在每位患者心中深深植入“有我在,你放心”的坚定信任。多年来,通策医疗秉持“经济效益与社会效益并重”的发展理念,把承担社会责任视为义不容辞的责任。公司积极投身乡村振兴,为缩小城乡医疗资源差距贡献力量;主动关怀弱势群体,为他们提供便捷优质的口腔医疗服务;大力推动医疗与教育资源普惠,助力培养更多优秀的医疗人才。通策医疗通过持续整合自身发展与社会责任,全力推动健康中国建设,为实现共同富裕的伟大目标添砖加瓦,在守护国民口腔健康的道路上砥砺前行,书写新的辉煌篇章。

920全国爱牙日

科学刷牙进万家 让浙江老百姓都有一口好牙!



全生命周期守护,让健康从“齿”开始!9月20日,杭州市口腔医学会副会长、杭州口腔医院平海院区王维倩院长参加由杭州市卫生健康委员会主办的“2024全国科普日暨杭州市第38届科普宣传周活动”,为现场市民带来口腔义诊及健康科普,传递专业、权威、有趣的口腔健康常识,坚持党建引领,为健康惠民赋能,为全市卫生健康事业高质量发展贡献力量!



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。

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。

2024年,通策医疗旗下各医院公益行动成果斐然。全年累计开展义诊活动7098场,惠及45万人次;举办健康宣讲1990次,覆盖12万余人次。两项活动合计超50万人免费体验到通策医疗的优质服务,口腔健康意识得到显著提升。

通策医疗深知,推动全民口腔健康是一项长期而艰巨的任务。未来,公司将持续发力,通过丰富多样的公益活动,把科学的医疗理念精准传递给每一位有需求的人,为增进全民健康福祉不懈努力。

传递口腔关怀 助力提高全民口腔健康

宁波口腔医院在行动!



宁波口腔医院始终肩负传播健康口腔知识,增强口腔健康观念和自我口腔保健的意识,提高人民的口腔健康水平的重任。



为深入贯彻落实“健康中国”战略,宁波口腔医院全年开展了一系列丰富多彩的爱牙活动,宣传推广口腔保健知识,守护全民口腔健康。

杭口平海院区

青年先锋门诊启动暨晴雨公益合伙人授牌



为进一步推进杭州口腔医院“红心关爱,从齿开始”党建品牌工程

引导广大党员和团员在医院各项工作中充分发挥先锋模范作用,积极承担社会责任,杭州口腔医院成立“青年先锋门诊”,青年先锋门诊集结了一批临床经验丰富的优秀青年团员、党员,组成一支口腔全科医疗团队,向大众提供综合性惠民诊疗服务,用实际行动践行“点亮一盏灯,照亮一大片,树起一面旗,影响一大面”的先锋模范作用。



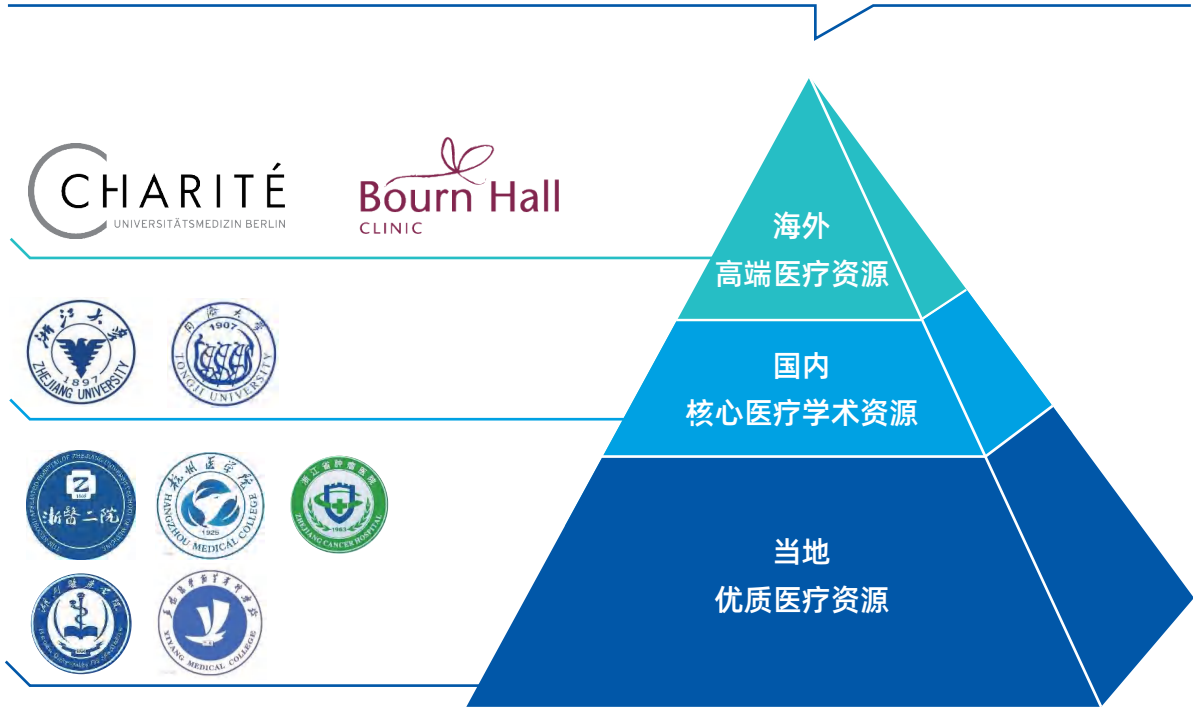
活动现场,上城区卫生健康局、湖滨街道领导以及院领导为“青年先锋门诊”揭牌。

携手并肩开展协作 全力构建良好伙伴关系



通策医疗及其控股股东始终积极主动与国内外顶尖院校权威医院等优质医疗资源建立紧密合作。

对标全球顶尖医疗机构的先进管理模式，通策医疗立志打造国际一流的医疗服务体系，促使医疗行业回归治病救人的本质。以医生集团为核心，通策医疗锚定打造以价值观为导向的专业化、国际化、医教研一体化的医疗生态系统的目标，积极推动学科建设、技术创新以及人才培养的协同发展。不仅为医生提供广阔的职业发展平台，更将优质医疗服务、前沿科研成果与高水平医学教育有机结合，为患者带来更优质、更高效的健康服务体验，助力中国医疗行业迈向国际舞台。



通策医疗积极深化与关键医疗设备供应商的合作关系，双方在互信共赢的基础上，持续拓展合作的深度与广度。在合作推进过程中，通策与供应商共同优化设备的采购、安装及售后维护机制，通过严格的质量把控与技术升级，大幅提升了设备使用的安全性与可靠性。

与此同时，通策医疗搭建了丰富多元的学习交流平台，定期组织临床医生参加各类专业培训和前沿学术交流活动。借助这些活动，临床医生不仅快速、熟练地掌握了设备的操作技巧，还及时了解到行业的最新技术动态，进一步提升了诊疗技术水平，为给患者提供更优质的医疗服务筑牢了基础。



杭口平海院区 携手绿城服务，打开医院、企业合作新格局



6月20日，通策医疗旗下杭州口腔医院集团与绿城服务旗下乐真教育集团举行战略合作签约仪式。以平等互利、优势互补为基础，双方将立足呵护口腔健康，以儿童友好为理念，连通护理空间与家育空间，打开医院、企业合作新格局。



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

2024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。

ESG关键议题分析

利益相关方	关注议题	沟通回应方式	相关负责部门
消费者	· 保证医疗质量 · 提供优质医疗服务	· 保证诊疗安全 · 提升服务质量 · 建立完善的客户服务流程及客户投诉处理流程，定期开展客户满意度调查	旗下各医院
员工	· 工资及福利保障 · 健康和安全 · 顺畅沟通 · 公平晋升和发展机会	· 劳工管理、健康与安全、人力资本发展、性别平等、薪酬及考核体系 · 完善员工薪酬管理与绩效管理 · 建立长效人才培养机制 · 定期团队建设	人力资源部
股东（包括机构和中小投资者）	· 回报与增长 · 控制风险 · 公司治理	· 董事会结构、股权结构、财务报告等完善公司治理体系 · 及时披露日常信息 · 开设电话、邮件、网站等意见反馈平台 · 举办投资者见面会	董事会办公室、财务部、法律部、内控管理部、审计部
商业合作伙伴	· 信守承诺 · 公开、公平、公正采购	· 商业道德、采购争议 · 建立规范、透明的供应商采招及管理流程 · 打造供应商信息平台 · 进行绿色供应链 · 了解供应商需求，帮助供应商持续改善	采购部、法律部、内控管理部、审计部
政府	· 遵纪守法、依法纳税 · 支持社会可持续发展	· 税务合规依法经营 · 关注国家宏观政策走向 · 积极参加政府项目	财务部
行业	· 行业前景	· 大健康持续发展	医疗事业部
环境	· 节能减排	· 碳排放、污水处理、医疗废弃物处理、包装材料与废弃物、绿色出行	全员
社区	· 支持社会发展 · 关注弱势群体 · 健康文化	· 慈善公益 · 积极组织义诊、宣讲活动	医院外联部
公众	· 信息公开真实 · 良好的企业形象	· 建立完善的信息披露机制 · 重视舆情管理 · 建立完善沟通机制 · 通过网站、微信等平台及时公开信息	证券事务部、品牌中心及公司各部门

ESG关键绩效指标索引

ESG关键绩效指标索引			
指标编号	所属指标/单位	表现指标	所在章节
环境	温室气体排放	以公吨计的温室气体排放总量	严控医疗污废
	大气污染物	以千克计的氮氧化物、硫氧化物、持续性有机物、挥发性有机化合物、有害物、颗粒物的大气污染物排放量	严控医疗污废
	水	用水量(立方米)	严控医疗污废
		循环利用水量在总水量占比	严控医疗污废
	能源	能源消耗总量（千兆瓦时）	绿色施工，节能运营
		可再生能源利用比例	绿色施工，节能运营
	废弃物（水、固体、危险品）	生产过程中产生的废弃物总量（公吨）	严控医疗污废
		危险废物占比	严控医疗污废
		循环利用废弃物占比	严控医疗污废
		含氮废水、含磷废水、含顽固有机污染物废水、含需氧有机物废水排放量（千克）	严控医疗污废
社会	劳动力	劳动力性别构成比例（关键岗位女性职工比例）	员工雇佣
		员工接受的培训时长	完善的人才发展培训体系
		薪资	公平合理的薪酬制
	健康与安全	可记录工伤事故率	职业健康与安全
		致死率	职业健康与安全
公司治理	治理量化指标	CEO与员工平均薪酬比率	公平合理的薪酬机制
		董事会女性成员比例	员工雇佣
		组织架构	诚信合规的公司治理
		公司制度	诚信合规的公司治理
		三会运作	诚信合规的公司治理