



2017

THE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

社会责任报告

美年大健康产业控股股份有限公司

美年健康 SZ002044



目录 CONTENTS

一、重要提示和释义	01
二、董事长寄语	04
三、公司概况	06
1 美年健康公司介绍	06
2 公司核心价值	07
3 公司大事件	08
4 公司发展战略和战略目标	09
5 2017年度公司荣誉及奖项	10
四、股东及债权人权益保护	11
1 公司治理情况	11
2 公司经营业绩	12
3 利润分配	12
4 信息披露情况	13
5 投资者关系管理情况	13
五、医疗质量管控	15

六、企业发展及员工权益保护	35
1 人才结构与职工合法权益	35
2 完善利益共享机制，提升员工福利待遇	36
3 公司干部管理与培训	37
4 培训、培养、成长	37
七、消费者、客户和供应商权益保护	40
1 针对客户与消费者	40
2 针对供应商关系	41
八、环境保护与可持续发展	42
1 绿色办公与出行	42
2 绿色供应链	42
九、公益践行，心存于善	43
1 美年大健康为贫困学子献爱心	43
2 “精准预防，健康促进”	
美年健康受邀出席“健康中国”大型晚会“生命之歌”	44
3 爱无疆·起于行 美年大健康828公益之行正式启航	45
4 践行精准扶贫战略 破解因病致贫之“痛”	46
5 持续践行社会责任 美年健康荣获“企业社会责任担当”大奖	48
十、社会责任自我评价及未来展望	52

Tips and Explanations

重要提示和释义

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。

本报告是美年大健康产业控股股份有限公司（以下简称“美年健康”或“公司”）发布的第三份社会责任报告，阐述了公司在公司治理状况、股东和债权人利益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与可持续发展、社会公益和公共关系等方面的具体实践与成果。

编制依据

本报告是依据《公司法》、《证券法》以及《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等相关法律法规及规范性文件，并结合公司在履行社会责任方面的实际情况编写而成。

报告期间

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，基于报告编制的连续性以及可比性，部分信息内容会追溯必要的历史数据。

报告范围

本报告主体范围包括公司、下属公司及其分支机构。

数据来源

本报告财务数据摘自《美年大健康产业控股股份有限公司 2017 年年度报告》及历年年度报告。本报告的计量币种除特别说明，均为人民币。

报告获取

本报告分在线版本和印刷版本两种，在线版本可在深交所指定信息披露网站和公司官网（www.health-100.cn）查阅和下载。

释义项

释义内容

公司/本公司/美年健康	美年大健康产业控股股份有限公司 深圳证券交易所上市公司 证券代码：002044
美年大健康/集团	美年大健康产业（集团）有限公司 美年大健康产业控股股份有限公司全资子公司
慈铭/慈铭体检	慈铭健康体检管理集团有限公司
美兆/美兆医疗	北京美兆健康体检中心有限公司、 上海美兆门诊部有限公司及各自旗下的体检中心
美年福州公司	福建美年大健康管理有限公司
慈铭奥亚	北京奥亚医院管理有限公司
慈铭北京公司	慈铭健康体检管理集团有限公司
慈铭大连公司	慈铭健康体检管理集团（大连）有限公司
慈铭广州公司	慈铭健康体检管理集团广州有限公司
慈铭合肥公司	合肥慈铭健康体检管理有限公司
慈铭吉林公司	吉林省慈铭健康体检管理有限公司
慈铭南京公司	慈铭健康体检管理集团南京有限公司
慈铭上海公司	慈铭健康体检管理集团上海有限公司
慈铭深圳公司	深圳市慈铭健康体检管理有限公司
慈铭天津公司	慈铭健康体检管理集团天津有限公司
慈铭武汉公司	慈铭健康体检管理集团武汉有限公司
美年成都公司	成都美年大健康健康管理有限公司
美年楚雄公司	楚雄美年大健康体检医院有限公司
美年大连公司	大连大健康科技健康管理有限公司
美年广州公司	广州市美年大健康医疗科技有限公司
美年哈密公司	哈密美年大健康健康管理有限公司
美年杭州公司	杭州美年医疗门诊部有限公司
美年昆明公司	云南美年大健康产业有限公司
美年平顶山公司	平顶山市美年大健康科技服务有限公司
美年青岛公司	青岛大健康科技健康管理有限公司

释义项	释义内容
美年清远公司	清远美年大健康健康管理有限公司
美年上海公司	上海美年门诊部有限公司
美年深圳公司	深圳美年大健康健康管理有限公司
美年天津公司	天津美年投资管理有限公司
美年天津公司	天津美年投资管理有限公司
美年西安公司	西安美年大健康健康管理有限公司
美年湘潭公司	湘潭市美年大健康健康管理有限公司
美年襄阳公司	襄阳市美年大健康管理有限公司
美兆北京公司	北京美兆健康体检中心有限公司
大象医疗	上海大象医疗健康科技有限公司
美因健康	美因健康科技（北京）有限公司
好卓数据	上海好卓数据服务有限公司
西门子医疗	西门子医疗系统有限公司
太平人寿	太平人寿保险有限公司
优健康	一款由上海好卓数据服务有限公司开发，提供在线咨询、预约体检、报告解答到的健康类应用
记健康	一款以健康需求为核心，依托强大健康云数据和丰富的医疗资源的健康管理应用
智飞生物	重庆智飞生物制品股份有限公司
《公司法》	《中华人民共和国公司法》
《证券法》	《中华人民共和国证券法》
中国证监会	中国证券监督管理委员会
深交所	深圳证券交易所
《公司章程》	《美年大健康产业控股股份有限公司章程》

Speech of Board Chairman

董事长寄语

美年健康的同仁们、朋友们、伙伴们：

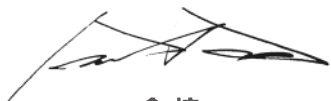
回首2017年，“健康中国”国家战略得到进一步深化实施，国家和政府各项重磅扶持政策陆续落地，再次将健康促进和疾病预防提高到国家战略层面。美年健康在全体同仁的拼搏努力下，成绩斐然，收获满满，再一次刷新了中国健康体检行业的新高度：400余家大型专业体检中心，2160万人次的服务体量，营收利润双高增长已成新常态，健康流量龙头地位进一步得到巩固；美年慈铭结束“恋爱”长跑，正式成为一家人，加上美兆国际品牌高端助力，三大品牌在营收规模、品牌效应、行业地位、研发实力、管理服务、人才储备上聚力共赢，开启中国精准体检新时代；尖端设备不停步，体检2.0再升级，3650胶囊机器人、冠脉核磁、基因检测、肿瘤早筛……；科研、学术平台优势开始凸显，美年健康研究院正式成立，国家医联体、院士工作站，多学科医疗平台持续升温；生态圈布局渐成气候，数据挖掘、先进诊断、基因检测、慢病管理多点开花；资本市场高度认可，主流机构纷纷加持，截止到2017年底，美年健康市值达到569亿，同比增长77%，员工持股计划顺利完成，千亿健康蓝筹行稳致远，笃定前行。

2018年是贯彻落实十九大精神的开局之年，也是美年健康第二个五年计划承上启下的关键一年，我们志存高远、布局宏大、苦练内功、蓄势待发：

全国版图再扩张，全年再新增200家以上体检中心，3000万人次专业服务，三大品牌深度覆盖，协同发展。调动一切资源，进一步促进技术创新，品牌提升、质量升级、学术进步；加强完善体检行业标准制定，以医疗影像和医学检验为核心，打造和建立国内领先、国际一流的质控体系和质量标准；健康消费升级3.0，新一批国际水准的专精特新项目落地爆发，健康大数据开发应用、人工智能、基因检测等关键领域重点布局发力，在心脑血管、糖尿病、呼吸、消化道、脑健康等核心领域的风险评估和智能诊断以及后续的健康管理取得重大突破；建设国家生物样本库，为公共卫生、疾病防控、新药研发以及重大创新提供不可替代的数据载体；美年生态圈建设再提速，在大数据和人工智能、先进诊断、慢病管理、基因检测、健康保险、定制化健康产品等领域取得重大进展；响应国家号召，践行社会责任，加快实施健康医疗精准扶贫，发挥美年全国网点资源人才优势，重点区域重点病种重点防控，实施全民健康教育，节约国家医疗开支。

同仁们，朋友们，在未来的全球竞争中，生命科技已经逐步替代互联网，成为大国竞赛的主战场，美年必将成为一家数据驱动&无限可能的生命科技和医疗服务型公司，我们赢在流量、强在创新、胜在勤奋！为国家竞争力的提升承载更多更重要的使命和责任。

此时此刻，我们应该由衷地为生活在这个伟大的时代而感到幸运和幸福。是国家和人民给我们这样珍贵的发展机遇，让我们美年人有机会为祖国的健康事业，为“守护每个中国人的生命质量”尽一份重要的力量，这份使命、这份光荣、这份责任，只有我们的信念，拼搏和奇迹配得上！“只有奋斗的人生才称得上幸福的人生。”我要再一次向持续创造一次又一次奇迹的美年人表示崇高的敬意！中国美年大健康，健康中国每一年！



俞熔

美年大健康产业控股股份有限公司董事长



About Meinian Onehealth

美年健康公司介绍

十余载耕耘不辍，美年大健康始终以傲人之姿蓬勃向前。2015年，美年健康成功登陆中国A股市场，成为中国最大的健康体检和医疗服务集团，2017年入选沪深300成分股，市值达到569亿，在健康服务业上市公司中市值排名第一。2017年公司继续聚焦做大、做强主业的核心发展战略，重点城市与全国布局双管齐下。在巩固一、二线城市优势的同时，加大三、四线市场的深耕布局。报告期内，公司覆盖 32 个省市自治区、215个核心城市，现已布局400余家体检中心。全年体检人次超过2160万，预计2021年将服务超过1亿人次，健康流量入口龙头地位进一步得到巩固。同时，公司顺利完成对慈铭体检的合并，加之高端品牌美兆体检开始发力布局，三大品牌在营收规模、品牌效应、行业地位、研发实力、管理服务、人才储备上聚力共赢，开启中国精准体检新时代。

依托庞大的客户人群、海量精准的健康大数据平台，以及遍布全国的标准化医疗服务体系，美年健康正打造着中国最具发展潜力的大健康产业集团，而兼具生态圈平台和孵化载体的功能也使美年健康成功构建出了具有强大影响力的健康产业核心生态圈，并持续致力于引领中国预防医学的发展和健康管理产业的变革。

医疗服务行业具有天然的公益属性和社会责任，美年健康“守护每个中国人的生命质量”以精准预防践行精准扶贫，以实际行动实践企业的社会责任。

发起“8.28美年健康日”、参与央视“慈善之夜”

以及“授渔计划”等大型公益活动，各地公司

更是投入了极大的热情参与义诊、健康讲

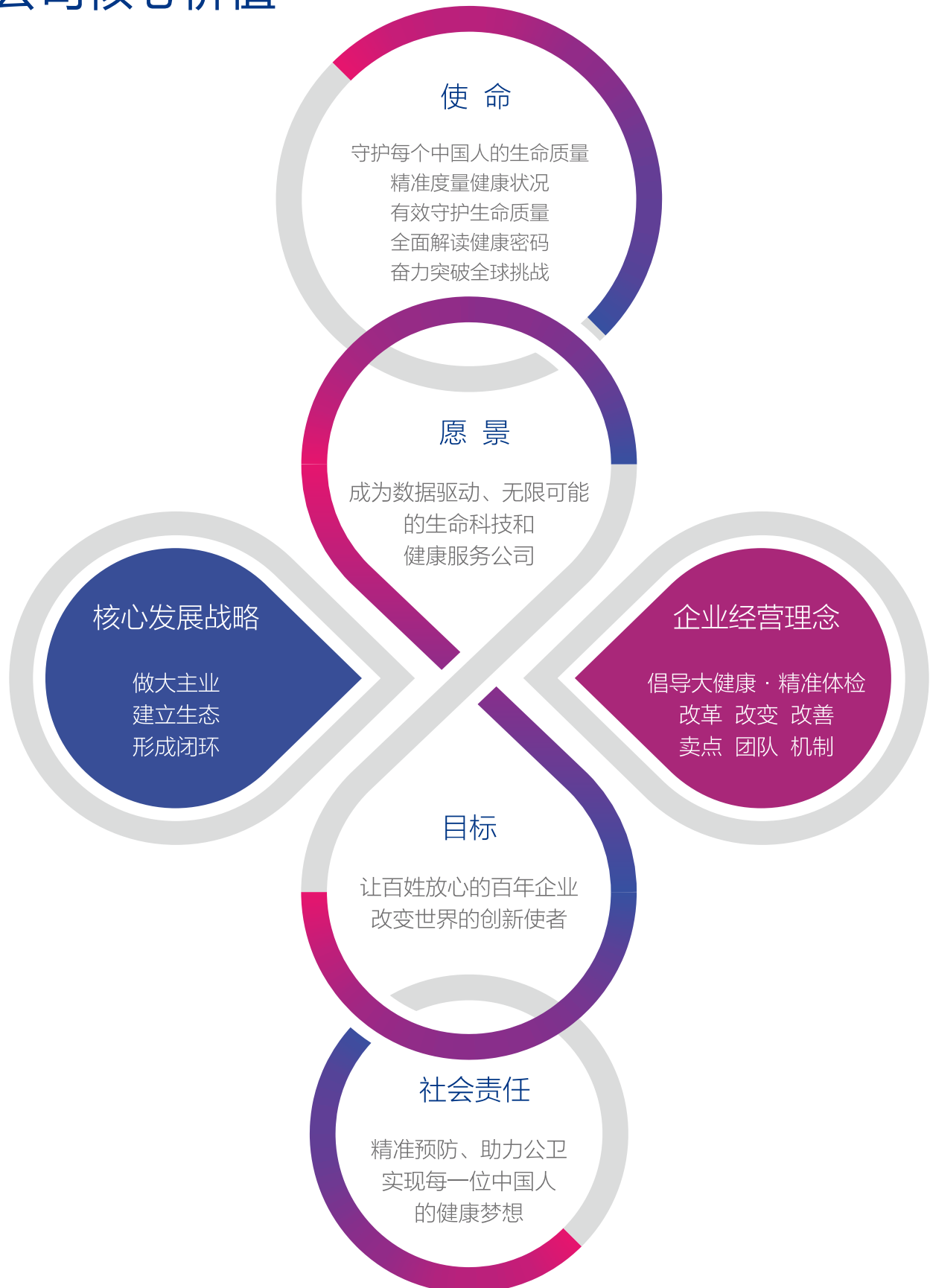
座，受到表扬好评如潮。

这是一个充满着创新与挑战的黄金时代，在健康产业已上升为国家战略的今天，我们将与全国各地的美年人并肩携手，依托丰厚资源优势，开创多元发展格局，立志为国人提供专业的健康管理平台，预见未来！



Core Value

公司核心价值



Company Events

公司大事件



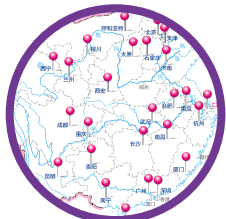
1

2017年，美年健康与慈铭体检众望所归，实现合并注入上市公司，完成长达两年的“恋爱”长跑，加之高端品牌美兆，三大品牌聚力共赢，开启中国专业体检新时代



2

2017年6月，美年健康入选“沪深300”成分股，初显强势蓝筹得市场龙头地位，上市公司全年股价上涨超六成，市值突破600亿大关，实施两次员工持股计划，取得了圆满成功



3

2017年，全面启动“百城千店”计划，在215个核心城市，现已布局400余家体检中心。全年体检人次超过2160万，营收与利润高增长已成常态



4

2017年6月，飞利浦MR业务全球总经理先生来访美年大健康参观交流，代表飞利浦向美年大健康赠送世界首台全数字磁共振Ingenia模型



5

2017年，不断加码提升体检品牌内涵，不断推出高端体检项目。“3650”后，又相继推出东芝心脏冠脉核磁、基因检测、胶囊胃肠镜，AD早期检测等高端体检项目



6

2017年11月，携手智飞生物，拟共同设立成人预防接种门诊。让宫颈癌疫苗不久后落户专业体检中心。利用各自优势和资源，开发成人疫苗接种信息系统，完善相关数据库



7

2017年，以精准预防践行精准扶贫，以实际行动“守护每个中国人的生命质量”，发起“8.28美年健康日”、参与央视慈善之夜以及公益授渔计划，各地公司更是投入了极大的热情参与义诊、健康讲座受到表扬好评如潮

Company goals, Core logic, Development Strategies

公司发展战略和战略目标

“做大主业、建立生态、形成闭环”是公司发展的核心战略。公司独有的双环驱动（规模带来流量，流量产生数据，数据驱动科技，科技创造生态，生态驱动规模）将所有优势基因互相加持，循环提升，再通过人才、品牌、资本打造前所未有的竞争壁垒高度。同时，依托庞大的客户人群、海量精准的健康大数据平台以及遍布全国的标准化医疗服务体系，公司正着手创立中国最具发展潜力的大健康产业集团，而兼具生态圈平台和孵化载体的功能也使美年健康成功构建出了具有强大影响力的健康产业核心生态圈，成为中国预防医学的发展和健康管理产业的变革中最重要的力量之一。

作为每年为全国数千万客户提供专业体检和健康管理服务的公司，美年健康也是中国最大的精准个人健康大数据平台。大数据战略是公司的长期核心发展战略，通过科学规划数据，提供公众健康和个体精准健康服务。展开医学科学研究，利用真实数据支持卫生和健康决策，从多种途径为个体健康、科学研究和国家大健康的实施保驾护航。美年健康大数据将带来生命科技的突破性变革，为国家、为社会、为提升国民健康指数做出贡献。

公司以“守护每个中国人的生命质量”为使命，现已成为中国最大最专业的健康服务平台、受到广泛认可尊重的行业领军企业之一。在未来的全球竞争中，生命科技已经逐步替代互联网，成为大国竞赛的主战场，美年健康必将成为一家以数据驱动、拥有无限可能的生命科技和健康服务公司，赢在流量、强在创新、胜在勤奋！为国家竞争力的提升承载更多更重要的使命和责任。



审图号：GS(2016)2893号

Honors and Awards

2017年度公司荣誉及奖项

- 2017年度中国好公司奖
- 中国上市医疗服务企业排行榜30强企业榜榜首
- 中国上市公司杰出并购重组奖
- 授渔计划荣誉证书
- 2017年度“中国·大健康产业十大创新力企业奖”
- 2017年度品牌典范奖
- 2017年度责任品牌奖
- 健康中国2030品牌计划金鹊倡议
- 新浪医药年度总评榜“2017医药企业优秀公益项目榜”
- “健康中国2030品牌计划”第十届健康中国总评榜——年度质量表现榜
- 《董事会》金圆桌“年度优秀董事会”奖
- 《经济观察报》创新影响力企业
- “授渔计划·平安成长”“志+智”公益卓越践行奖
- 俞熔董事长获得上市公司最受尊敬董事长奖、2017年度中国·产业创新领袖奖
- 徐可总裁获得金圆桌上市公司最具领导力CEO奖



Protection of Shareholders and Creditors' Rights

股东及债权人权益保护

公司治理情况

报告期内，公司严格根据《公司法》、《证券法》、中国证监会《上市公司治理准则》以及《深圳证券交易所股票上市规则》等有关法律法规和规范性文件的要求，不断完善法人治理结构，优化内部管理，规范运作机制，切实保障所有股东特别是中小股东的利益。

2017年，公司共召开董事会会议11次、监事会5次、股东大会5次。截至2017年12月31日，公司共拥有26,577名股东。

关于控股股东与上市公司：公司控股股东行为规范，没有超越股东权限直接或间接干预公司的决策及生产经营活动，没有损害公司及股东利益。公司控股股东与公司在人员、资产、财务、机构和业务等方面相互独立，与公司董事会、监事会及其它内部机构独立运作。

关于公司董事与董事会：公司严格按照《公司章程》规定的程序选聘董事，董事会的人数和人员构成符合法律、法规和《公司章程》规定并制定有《董事会议事规则》。截至2017年12月31日，公司第六届董事会共有11名董事组成，其中3名董事为女性。公司独立董事共有4名，分别为财务、金融、战略等领域的专业人士，符合《上市公司治理准则》的要求和公司发展的需要。公司董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会，并制定有各专业委员会的职权范围和实施细则。

关于监事与监事会：公司严格按照《公司章程》规定的程序选聘监事，目前公司第六届监事会共有3名组成，其中1名为职工监事。监事会的人数和人员构成符合法律、法规和《公司章程》规定；公司监事会能够独立、有效地行使对董事、高级管理人员的监督和检查权。监事会定期召开会议，并根据需要及时召开临时会议。

关于股东大会：报告期内，公司股东大会的召开、召集程序、出席股东大会的人员资格及股东大会的表决程序符合《公司法》、《公司章程》、公司《股东大会议事规则》等相关法律法规、规章制度的规定，能够确保全体股东尤其是中小股东享有平等的地位，充分行使自己的权利。2017年，公司共召开股东大会5次，每次股东大会均聘请了具备资质的律师对股东大会的召开进行现场见证，均为中小投资者提供了网络投票方式，保障了股东大会召开的合法性、规范性，维护了中小投资者的权益。

Company Performance

公司经营业绩

2017年度，公司实现营业总收入623,305.08万元，比上年同期增长102.25%；实现营业利润90,384.01万元，比上年同期增长81.88%；实现利润总额90,158.40万元，比上年同期增长80.69%；实现归属于上市公司股东的净利润61,380.01万元，比上年同期增长81.11%；报告期经营活动产生的现金流量净额为144,453.21万元，比上年同期增长104.29%。

报告期内，公司实施了发行股份及支付现金购买资产交易项下的慈铭体检72.22%股权，并于2017年10月11日完成过户及工商变更登记，慈铭体检纳入公司合并范围。根据《企业会计准则》及其相关规定，同一控制下的企业合并，在合并当期编制合并财务报表时，应对报表的期初数进行追溯调整。调整如下：

项目	本期报告 (元)	上年同期 (元)	增减变动 幅度(%)	追溯调整 上年同期(元)
营业总收入	6,233,050,789.27	3,081,860,748.46	102.25%	4,314,131,740.36
营业利润	903,840,097.59	496,956,296.29	81.88%	626,914,599.88
利润总额	901,583,981.40	498,973,832.29	80.69%	631,821,813.06
归属于上市公司 股东的净利润	613,800,128.70	338,910,428.32	81.11%	451,700,993.64
经营活动产生的 现金流量净额(元)	1,444,532,051.76	707,081,569.04	104.29%	889,562,350.35

Profit Distribution

利润分配

基于对未来发展的信心，结合公司的资产规模和资本公积余额情况，合理回报广大投资者，2017年4月11日，公司股东大会审议通过了《2016年度利润分配预案的议案》，同意公司以截止2016年12月31日的公司总股本2,421,482,706股为基数，向全体股东每10股派发现金红利0.15元（含税），合计36,322,240.59元（含税）。

2016年度利润分配方案于2017年4月25日顺利实施完毕。在保证公司正常经营和长期发展的前提下，积极回报广大投资者。

Information Disclosure

信息披露情况

公司始终严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》及《公司章程》的有关规定，坚持“公平、公开、公正”的原则，履行上市公司信息披露义务。同时，本公司制定有《信息披露管理制度》、《内幕信息知情人管理制度》，明确信息披露的流程和责任人。

对于重大资产重组、设立并购基金、募集资金使用、员工持股计划、收购股权等重大事项的发生、进展，公司均做到了信息披露时点的主动、及时，格式的规范及内容的真实、准确、完整和公平。公司高度重视信息披露监管法规的新变化，不断加强自身学习，提升信息披露的规范性和有效性，适应监管要求和满足投资者需求。

公司作为健康服务行业重点企业，受到市场高度关注，公司所有的信息披露均按照相关法律、法规在指定媒体上发布。2017年公司共披露142次临时公告，4次定期报告。上述定期报告和临时公告均能够客观准确地反映公司报告期内的各项重大事项及经营情况，确保投资者能及时有效地了解到公司信息，保障投资者的基本利益。

Investor Relations Management

投资者关系管理情况

股东是企业发展的基石，维护股东利益，特别是中小股东的合法利益，提升投资者对公司的信心，是企业健康发展的必备条件。公司坚持务实高效的投资者关系管理原则，制订《投资者关系管理制度》、《投资者投诉处理工作制度》，本着真实、准确、完整、及时、公平的原则，积极履行信息披露义务，增强资本市场的正能量，塑造公司在资本市场的诚信形象。

公司日常设立专人专岗接听投资者热线，通过深交所互动平台进行问答、网上年报业绩说明会、接待投资者现场调研及股东大会中小股东参会到访等方式，定期报告线上解读及答疑，线上参与人数累计300余人。在此基础上，为了多角度、全方面、深层次与投资者形成良性、有效互动，公司成功举办了多次现场活动：季报投资者现场交流会，参与人数实到155人，市场反响广泛；组织慈铭配套融资非公开发行交流会，实到70人，确保配套融资顺利完成；组织多场各城市体检中心的现场调研活动，让投资者对公司业务有更加感性的认识。

公司不仅“请进来”与投资者沟通公司的点滴变化，更是积极地“走出去”交流沟通。全年参加券商举办的策略会20余场，与投资者在公司基本面和主要经营数据解读方面充分沟通，通过多维度的交流，有效地提升了投资者对公司的认知度和信任度。打消投资者疑虑，对公司长远发展和稳步运营充满信心。

对于投资者普遍关注的重点问题，及时予以归纳记录，并积极向管理层进行反馈。梳理优化投资者调研的接访流程，规范接访内容，既让投资者了解公司的经营情况，又保证了信息披露守法合规，公平对待所有股东。借此主动听取资本市场投资者的声音，并积极落实到公司战略管理和经营活动中。



Quality Control

医疗质量管控

注重医疗质量规范管理，2017年严格采取以下措施：

贯彻落实卫计委颁布的健康体检机构有关规章制度，针对健康体检行业特点，建立、健全三级体检医疗管理网络。下发《体检医疗质量管理文件汇编》，制定体检中心医务人员入职要求、岗位职责、服务规范与操作规范医疗差错、事故鉴定处理流程，强调相关职能部门的监督管理，明确体检分院及其医务人员的法律责任，对医疗差错、事故形成有效的预防，使客户的权益得到最大的保障。

制定《重大阳性结果报告制度》，设专人每月上报至公司医质部，为受检对象提供及时的跟踪服务与健康指导；

建立《护理质量指标体系》，护士长每季度追踪、分析、报告，推进优质护理，改善护理服务并通报。

每年对放射、超声、检验等特殊专业科室，展开以提升医疗质量为主要目的、以学科主任为主要对象、以学科难点及新进展为主要内容，举办全国性专业学术研讨会及培训。不断提升体检医疗质量，持续提高健康体检行业整体学科水平。

设立医疗质量监督检查专家委员会和医疗质量部，建立、成立了九大专业质控组、美年大健康医政管理专家群组、医疗专家群组、主检放射主任群组、超声主任群组、检验主任群组等，为迅速沟通各科业务搭建新平台。

根据卫计委有关规章制度每年制定《各体检分院医疗质控自查调研问卷表》，确立统一的医疗质控目标。各体检分院遵照调研表，通过自查调研查漏补缺；公司医质部以调研表为主要参考，通过抽查进行监督管理。通过自查与抽查提高各体检分院管理水平，以便做到有法可依、有章可循，有效减少医疗差错或医疗纠纷，实现公司医疗质量全面统一管理的模式。

Three Components

三大板块 ●●●●●

专业执着 · 精益求精

- 服务管理
 - 2.0时代体检
 - 2.0时代质控
 - 2.0时代环境
 - 人工智能+大数据
- 专业医技
 - 国际化设备
 - 中关村美年健康产业研究院
 - 专家医师团队
- 企业成就
 - 公益践行 · 心存于慈



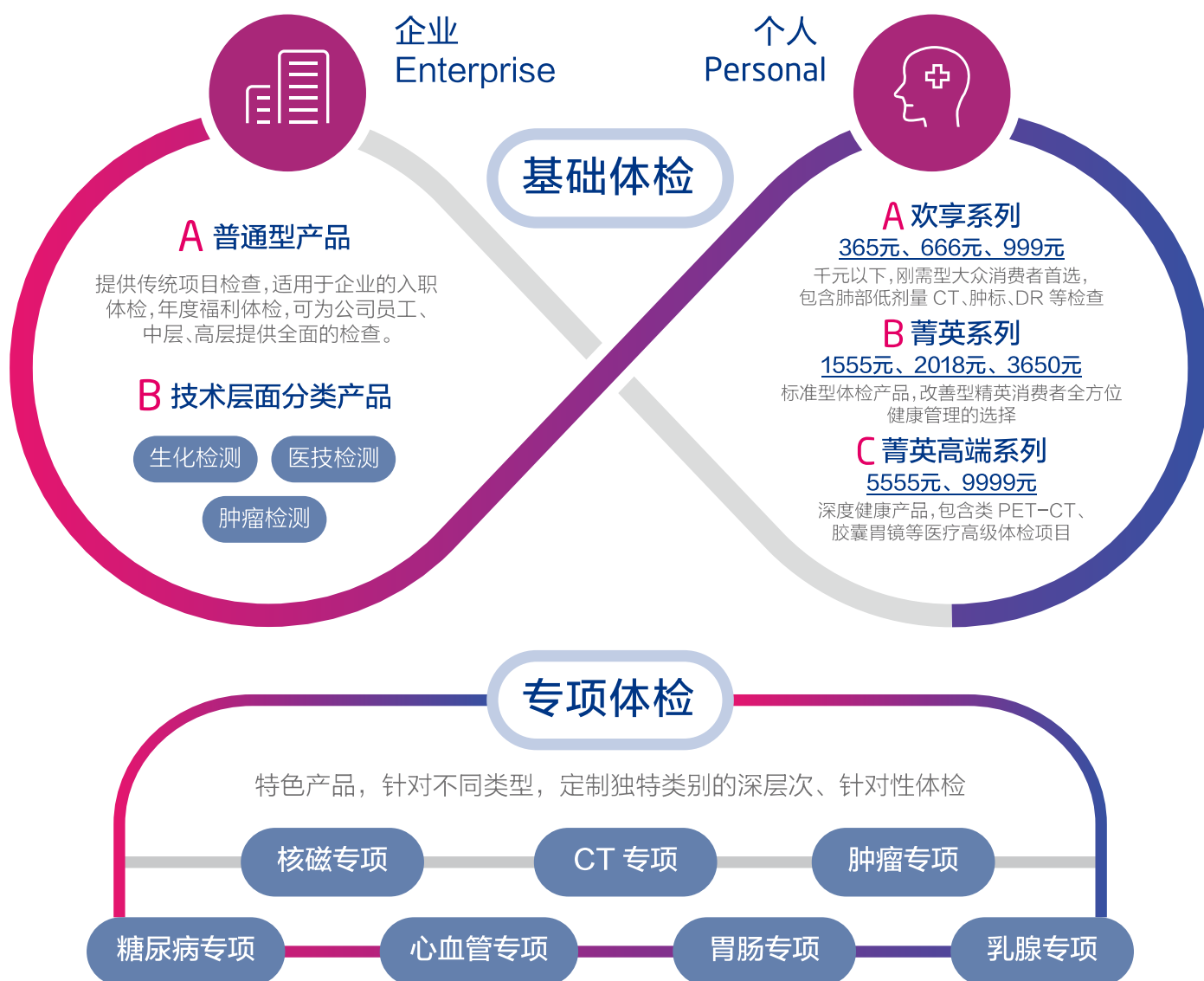
Physical Examination

2.0时代体检

—— 量身定制，精准体验

从企业走向个人，我们始终关注每个中国人的健康质量。2016年，美年大健康推出回馈社会的3650产品，并于2017年推陈出新，制定更符合消费者需求的新版3650+产品，精准聚焦肺部、胃部、脑部等个人重症多发部位，并提供三甲医院或二级以上专科医院免费挂号的绿色通道，为每个人的健康提供从检到治的全面保障。

在未来，美年大健康将更加注重个人及家庭体检，提出针对家庭的体检保障计划，体检、医疗预约、重大疾病保险、名医问诊，全面纳入健康管理体系为每个中国人提供精准到人体每个部位的健康服务，根据移动大数据，针对不同年龄、不同性别、不同工作领域、不同家族病史情况，为客户量身定制体检方案及健康管理计划。



海外医疗 —— 国内外一站式体检

国内外一站式体检。集合国内外优势健康平台，推出“国内预检、国外深化、保您健康”专属服务，为客户构建合理的健康管理解决方案，完成一站式纵深化体检，带来前所未有的全球化健康管理体验。



国内预检精选

针对年轻白领、精英人士、中老年人群精选三款超值套餐，构建基础健康轮廓。



国外深度定向检查

优选美国全基因检测、日本 PET-CT、血液净化、多款项目，量身定制专属健康产品，享受世界领先诊断服务

特色服务



私人医生 提供绿色就医通道，包括就医咨询、预约挂号预约医生、就诊、转诊及手术、院内陪诊等。随时随地的专家咨询并提供解决方案。提供消费者更便捷的体检和就医服务方式。



绿色就医 整合中国优质医疗资源，覆盖全国主流大型知名三甲医院，为客户提供从就医咨询、就医预约、全程导医、绿色通道等全程就医帮助服务，保证科学就医、降低就医成本、加快就医进程，节省就医时间，避免盲目就医。



中医体检 凭借中国中医科学院，国家中医药管理局的专家技术力量，将中医经络诊断、体质辨识、四诊合参等项目整合为标准化中医体检流程，为希望健康的人士提供中医健康诊断及养生调理等解决方案。



一卡通服务 全国 200 余个核心城市、400 余家门店，一地采购体检卡，全国联网，最大限度满足体检客户的跨区域性需求，体检套餐种类丰富，无论身处何处，一卡在手，全国通用。



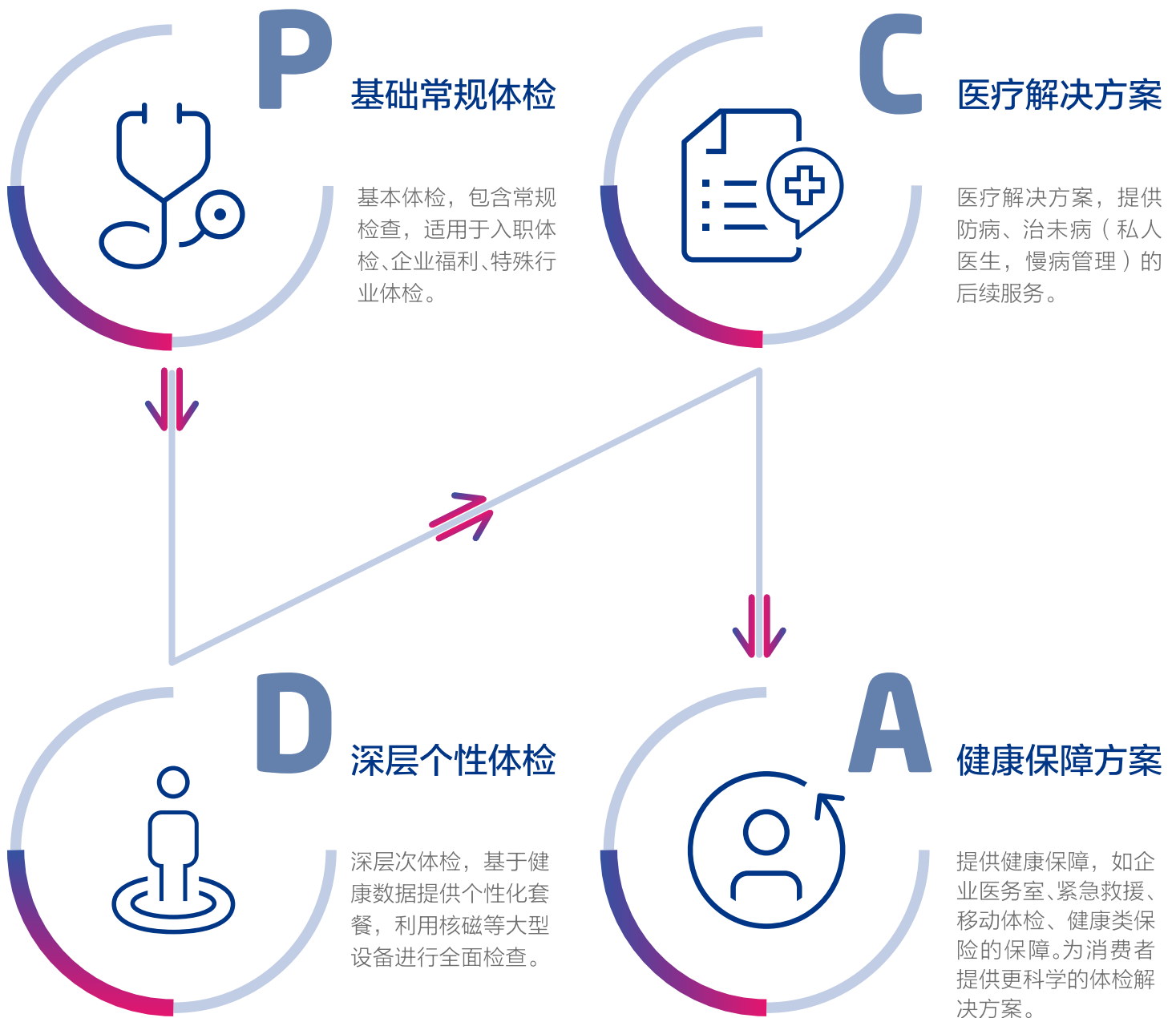
移动体检 即专业体检车服务，针对外埠及团体客户应用的一种立体化移动式体检服务，这种一站式上门体检解决方案让多家知名企业常年享受到便利的团体服务。



移动数据 围绕大数据进行整体生态链构想和布局，从预防入口切入未来健康管理的发展之路，最终防止慢病和潜在隐患的重症化。



智能排号 强大 IT 支持的智能排号体系，减少等待时间，是人性化、科学化的体检新体验。



Quality Control

2.0时代质控

—— 专业品质，守护生命质量

PDCA健康服务管理理念

结合优质管理学中著名的PDCA理论，首创了PDCA健康服务管理理念，将Plan，Do，Check，Act四项引入美年大健康的服务流程管理中，即通过检前、检中、检后、跟踪实施健康干预，进一步应用科学手段调理体质，再一次进行健康复查，经过周而复始的体检与管理相结合的循环过程，达成让每个人都健康的最终目的。同时又提炼出整个健康领域新的管理高度，形成了基本体检、深层次体检、医疗方案、健康保障四步循环。

1

专业体检

入职体检、深度体检、企业医务室、专项体检<肿瘤、糖尿病、核磁、CT、肠胃、妇科>、中医体检、移动体检

2

健康管理

大数据平台、个性定制化健康管理方案、优健康、慢性病管理

3

私人医生

以个人或家庭为单位、预防、干预、跟踪、围诊、长期健康管理

4

海外医疗

海外体检、海外就医

5

专科诊疗

齿科、眼科、中医、运动医学

6

就医保障

绿色就医通道、挂号、专家预约、住院、手术

7

远程医疗

全国影像中心

8

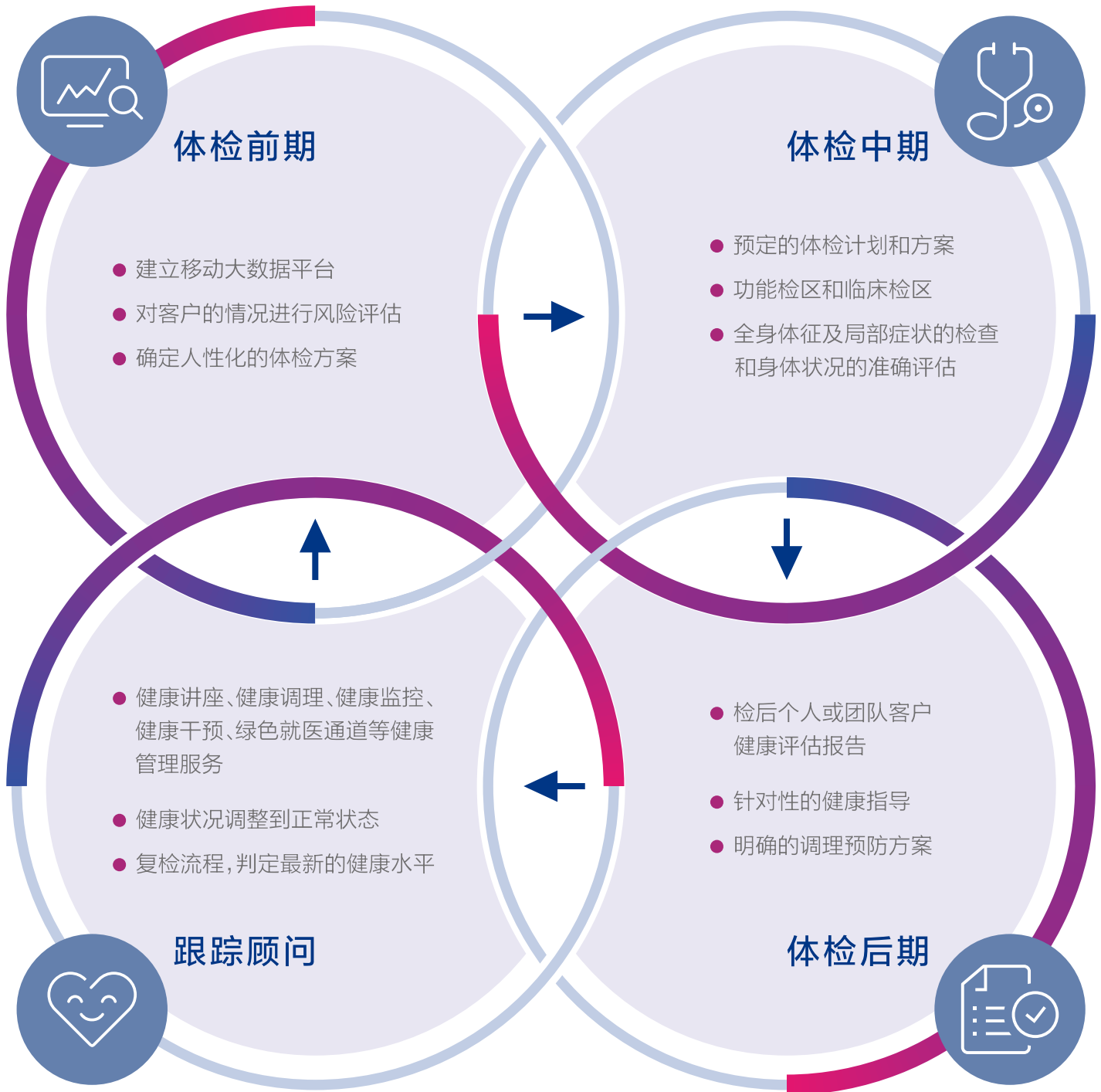
健康保险

9

名医专家

报告解读咨询，专家会诊

体检流程 Examination Process



质量优势 Quality Advantages

完善的服务体系、严谨的流程运作、卓越的医疗团队保证了美年大健康的体检质量控制优势，并有效帮助和控制体检过程中所出现的差错和意外情况。

分级把控 实行三层负责制，对检验、放射、超声等项目依次初检及复检，最后由总检医生最终审核。总检医生80%以上由具有副高以上职称的体检分院医生担任。

复合质控 设立全国及区域影像质控中心、区域检验中心，设置医疗治疗管理委员会，上报健康管理相关部门。此外，特殊疑难的报告将送达医疗质量管理委员会执行专家会诊。

室间质控 按照国家健康管理相关部门的要求，对检验过程中的试剂和机器进行把控，找出实验室自身不能发现但已经发生的问题。有针对性地组织讨论和解答问题，提高各实验室的检验水平。

及时报告 36小时出具个人健康体检报告，提供自取、邮寄、网络等多种获取方式。报告呈现完整详实的检后咨询和通俗易懂的个性化指导，方便开展必要的后续预防或跟踪。

企业健康报告 提供完整的年度企业员工健康状况和评估分析及历年数据对比，帮助企业进行员工健康促进及管理。

智能叫号 强大IT支持的智能叫号系统，是人性化、科学化的体检新体验。

飞行标本 我们对体检制定了标准的服务规范和操作规程。从总检查、内科、外科、妇科、眼科、耳鼻喉科、口腔科、检验科、放射科、超声影像科等10个科室分别建立必检动作的规范，保证“查”与“防”工作的准确性。

特别响应制度

- **重大阳性** 从一般情况检查到各科室检查内容，建立对危机值或高危异常“重大阳性”报告制度。
- **应急响应** 建立专门的急救领导小组，配备急救药物和设施，严格按照急救流程对体检中出现的意外情况进行保障。
- **漏诊、误诊** 成立医疗事故重大差错鉴定组，负责一般差错和重大事故的监管和处理。

六好二高服务

从检前到检后，时刻关注每位客户的满意度力求做到

体检预约好

套餐推荐好

导检服务好

体检过程好

完成报告好

报告解读好

体检报告质量高

医生水平高

Comfortable Environment

2.0时代环境

—— 整洁有度，温馨舒适

2.0时代的体检不仅是体检服务质量上的提升，更注重服务环境带给客户的真切感受。打造五星级私人健康会所式服务环境，邀请客户在典雅环境里享受一站式体检服务：明朗开阔的体检大厅，温馨洁净的男女宾分区，安静敞亮的候检区，别致怡人的就餐区，精致华贵的VIP专属检区……为您带来尊贵体检。

硬装 Hard Decoration

品质表里如一
布局流线合理



软装 Soft Decoration

风格品味大气
温馨、舒适、雅致



味感 Sense of Taste

高端医疗氛围
空间优质净化



细节 Details

细微尊享之道
雅致、安全、私密、高端



照明 Lighting

更甚阳光暖心
明亮、温暖、安逸



早餐区



休息区



VIP区



男宾检区



女宾检区



放射区

Artificial Intelligence With Big Data

人工智能+大数据

中国权威的个人健康数据中心

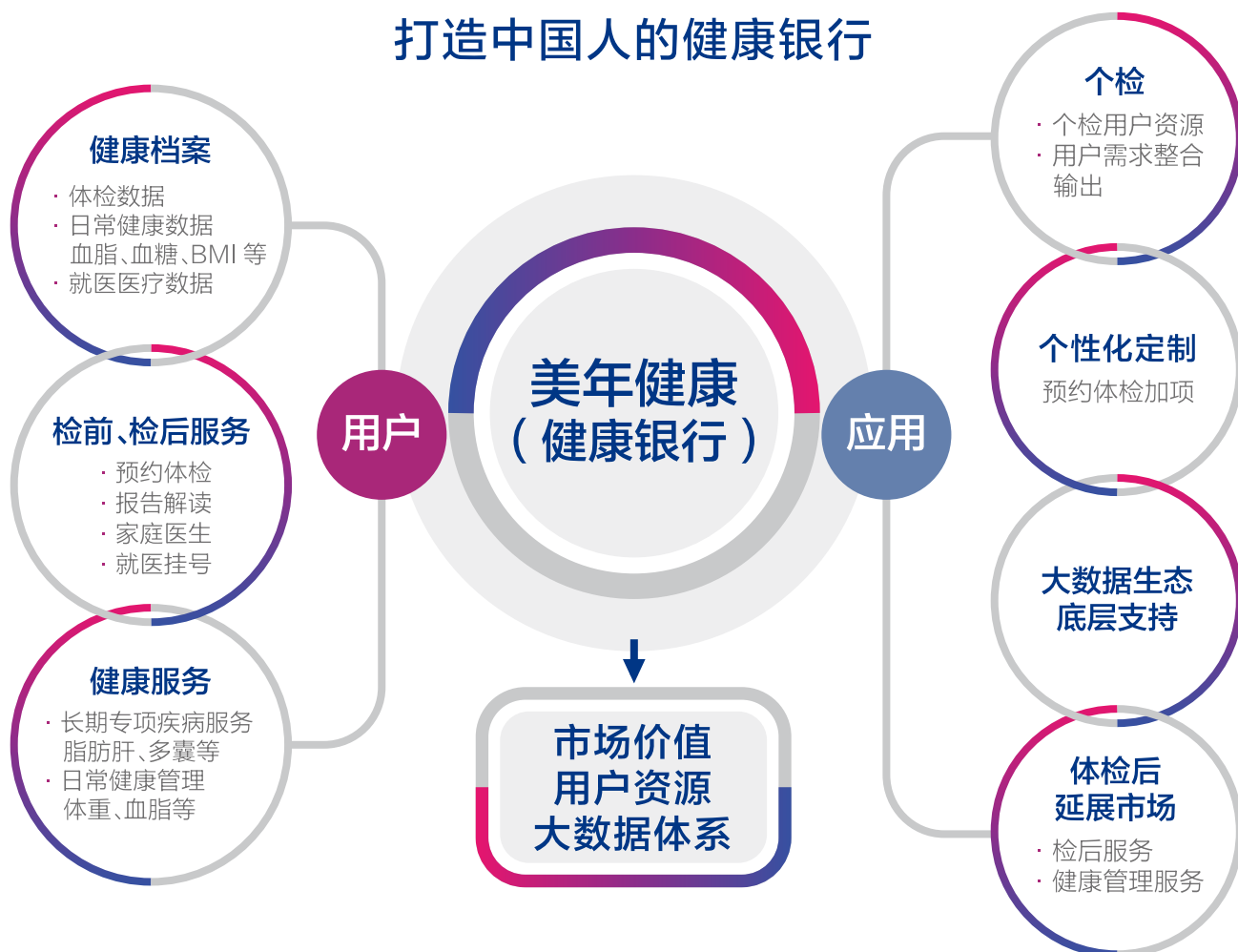
中国高效的慢病重症防治平台

中国专业的医生多点执业网络

中国完善的研发创新生态系统

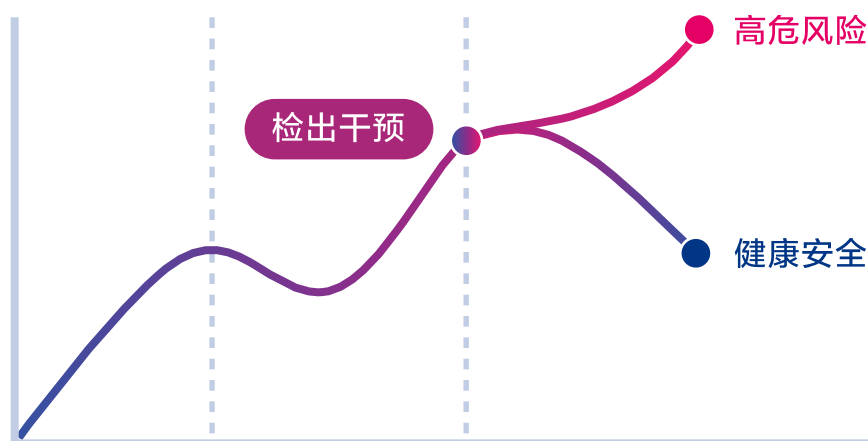
我们希望在未来能够建成国内领先的四大平台

打造中国人的健康银行

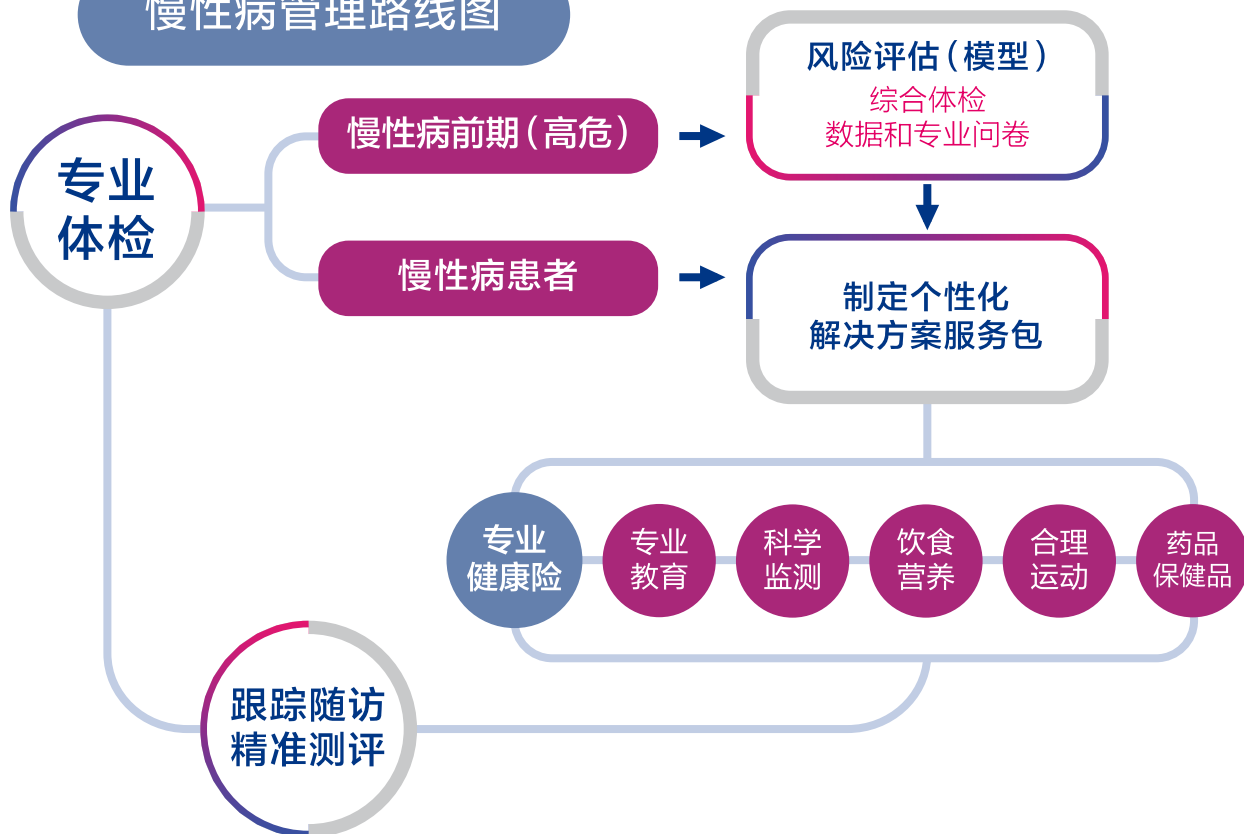


应用人工智能、高端科技 对过去所有的客户进行筛查和预防

健康体检 —— 从大数据走向人工智能



慢性病管理路线图



人工智能 —— Ai智能筛查软件，逐步降低人工失误率

International Standard Equipments

国际化设备

—— 国际品牌 · 行业翘楚

采取集团集中采购模式，对各地区所需要的设备、试剂、耗材，集中招标采购，引进国际主流品牌医疗设备有西门子、飞利浦、GE、日立、奥林巴斯等，与三甲医院相当，并且还持续进行更新优化，保证了全国各家体检中心品牌和品质的统一性。并针对目前肿瘤多发等情况，在针对大众日常保健型体检产品中应用CT、核磁等设备，更易于筛查早期癌变。

- 全程智能巡航扫描技术
- 全程智能扫描平台
- “零”线圈更换快速工作流程
- “零”距离高清快速成像
- 简化操作程序,省去 60% 繁杂操作
- 提高效率 30%、资金回报率 20%
- 独特的脂肪抑制、运动伪影抑制技术
- 优异的图像质量



飞利浦
1.5T超导磁共振
16通道集约化线圈

- 工业 4.0 时代的完美杰作，核心部件德国进口
- 显微整版探测器、5M 球管（等效 15M 热容量），数控机架一键智能操作
- 128 层双源迭代技术、一键锐影，完美低剂量成像



西门子
64排128层CT

5兆球管



胶囊胃镜 ANKON / NaviCam

- 无痛无创无麻醉
- 无交叉感染
- 全方位无死角
- 15 分钟快捷检查,时间短



声科影像E超 Aixplorer

- 甲状腺、乳腺、前列腺、肝脏的 E- 成像：
肿瘤良恶性鉴别诊断
- 肝纤维化、肝硬化的精确分期
- 肝淤血指数测量,快速评价肝脏淤血程度
- 肝弥漫性病变的快速检出和脂肪肝定量检测
- 血管健康鉴别：动脉硬化程度和斑块软硬
- 实时动态显示肌肉等软组织硬度变化



PHILIPS 飞利浦彩超

- 高分辨率液晶显示器,无闪烁,不间断逐行扫描
- 技术自动优化二维和多普勒图像
- 自动增益控制技术
- 脉冲优化技术
- 扩展成像技术
- 复合成像技术



东芝彩超 铂金 Aplio300

- 超声技术和专利技术,高密度架构设计
- 独特的差量谐波成像、第三代高级复合成像、
全新一代高级动态血流成像
- 超微血流成像等先进技术
- 全新的平台搭载了二维室壁运动追踪、“萤火虫”成像、
差量谐波造影、精确成像造影、高清 4D



HOLOGLC Serenity 数字乳腺检查仪

- 双焦点、高度 X 射线球管,能探测出最细小的软组织病变以及微细钙化情况
- 更加便捷和合理的数字化工作流程,注重受检者舒适度和便捷的可操作性
- 有效降低辐射剂



贝克曼 奥林巴斯 AU5811

- 全自动生化分析系统,精确的微量采样技术超高的样本同时上机能力
- 致力于向客户提供精准的检验数据,协助医生做出正确的诊断判断



Mindray 迈瑞血液细胞分析仪 BC-5800

- 参数多、结果准确、速度快、用量少
- 红细胞、血小板等生理指标进行快速、准确的测量白细胞进行精确的五分类分析
- 半导体激光散射和二次加速鞘流技术,采用细胞化学染色技术对白细胞
- 检查时间短



FibroTouch 无创肝纤维化诊断仪

- 是全球首台影像引导的肝纤维化和脂肪肝程度的集成检测系统
- 一次检测即可实现肝纤维化程度定量结果、肝脂肪变性程度定量结果、肝组织形态超声影像



美国 SureTouch 乳腺触诊仪

- 比人工触摸检测更敏感
- 阳性检出率大幅提高
- 原装进口,哈佛专利,相比目前临床常用设备
- 其敏感性和特异性方面均有相当的优势特点对现有设备更好更完美的补充
- 可提前 1-1.5 年发现病灶,真正做到肿瘤无创完全的早期发现



雷兰动态血糖监测系统

- 可穿戴设计,体积小巧
- 通过手机随时观察血糖变化
- 3-7 天传感器连续舒适佩戴
- 微型针状传感器,长度 4mm,直径 0.2mm
- 可自行佩戴,佩戴全程无痛感
- 检测评估报告,全面科学

Health 100 Research Institute

中关村美年健康产业研究院

中关村美年健康产业研究院是经政府批准成立的高新健康产业研发服务组织，秉承“自主、创新、示范”的理念，依托企业、院校、医疗卫生单位、社会等各方优势资源，履行服务于健康体检、疾病筛查、慢病防控、健康管理、健康产业、健康经济、健康促进等研发成果、前沿学术、高新技术、智慧平台的应用推广的产业化、标准化、数字化、智能化的使命。

美年健康产业研究院旨在促进健康管理相关行业快速有序发展，采取研究院、实体公司、社会组织三位一体的模式，研究院负责健康管理（体检）行业标准、规范服务、人才培养、健康大数据数据库的建立；实体公司负责研究院的运营以及为研究院的研究提供样本和平台以及服务支持等；社会化组织集合健康管理行业，填补目前健康管理在规范化和信息化建设等方面的空白，促进本行业持续、健康发展。



Service Management

专家医师团队 —— 拓展金牌服务

美年大健康现拥有20000多名院士、教授、主任医师、健康顾问、医疗人员组成的专业服务团队，创立了院士级医学专家组、委员级专家组、健康管理专家组，负责制定体检套餐和临床体检战略，其中多位专家是国家卫生部体检政策的参与者、解读者，是行业标准的制定者，具有专业的学术研究和丰富的临床经验。在全国体检中心中，每家中心都配备20多位医护团队人员，更有多位副主任以上医师现场服务。

陈可冀

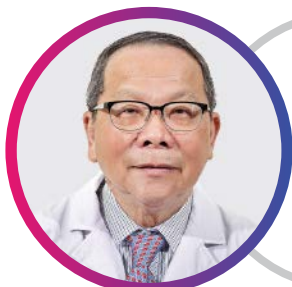
首席医学顾问

中科院院士、国医大师、中西医结合专家

- 世界卫生组织传统医学专家咨询团顾问
- 卫生部中日友好医院全国中西医结合心血管病中心主任
- 中国中西医结合学会名誉会长
- 中华医学会常务理事及老年医学学会主任委员
- 国家药典委员会委员及多种学术团体、杂志的理事、编委等
- 中央保健委员会小组副组长



医质管理专家组



林发雄
医疗战略总监
教授,主任医师

- 曾任职上海市卫生局副局长
- 上海第六人民医院院长
- 上海第二医科大学市六临床医学院院长
- 世界卫生组织上海骨与关节健康教育基地专家委员会委员
- 长期从事骨科、骨质疏松专业临床诊疗工作



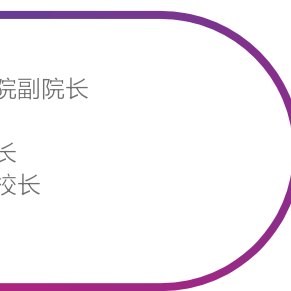
刘群新
首席健管专家
国家高级营养
保健师、研究员

- 曾任沈阳军区某医院内科副主任、门诊部主任
- 中华国际医学交流基金会学术管理部特约研究员
- 在健康管理和 VIP 高端服务方面有较高造诣



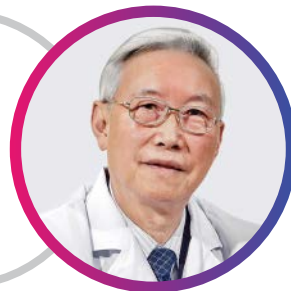
严伟
高级医疗总监
教授,主任医师

- 曾任上海交大附属第一人民医院副院长
- 上海第四人民医院院长
- 复旦大学市一临床医学院副院长
- 上海市第一人民医院护士学校校长
- 上海市卫生局妇委会副主任



吴健民
临床检验总监
教授,主任医师
博士研究生导师

- 曾任华中科技大学同济医学院免疫所副所长
- 附属协和医院检验科主任
- 中国医师协会检验医师分会常委、中华医学会检验分会常委
- 中华医学会检验分会
—— 肿瘤标志物检测专家委员会主任委员
- 卫生部临床检验标准委员会委员
- 武汉市检验学会主任
- 华中医杂志副主编等



健康管理专家组

董光同

教授,主任医师

- 国际卫生医学研究院教授
- 世界医学杂志编委
- 中华医学会外科分会委员
- 台湾中山医学科学研究院院士
- 美国医学研究院教授
- 英国医学院自然科学及天然药物学教授



李建美

云南美年大健康首席专家,主任医师

- 中华医学会心血管病分会全国委员
- 中国医师协会心血管内科医师分会
- 全国委员, 云南省医学会医疗事故技术鉴定专家组成员
- 在心脑血管疾病的早期筛查及诊治方面具有丰富的临床经验



顾伟中

教授,主任医师,硕士研究生导师

- 曾任上海第十人民医院放射科主任
- 曾任上海市医学会放射学分会委员
- 多本专业期刊编委
- 曾赴德国和美国加州大学研修
- 在国内外发表专著60余篇
- 享受国务院特殊津贴



李彦恒

主检医师,主任医师

- 毕业于协和医科大学临床医学
- 曾于华北石油第二医院担任业务副院长、内科主任
- 原华北石油卫生处担任副处长
- 河北省技术委员会委员
- 河北省传染病协会理事



胡青

健检中心院长兼总检医生,主任医师

- 原首都医科大学附属北京佑安医院
- 肝胆外科主任
- 中华医学会会员
- 擅长英语交流



孙年富

主检医师,主任医师

- 原解放军3989部队担任主治军医卫生主任
- 原北京和平里医院院长
- 北京市医院管理学会理事
- 北京市医师协会理事等
- 尤其擅长肾内科



健康管理专家组

唐玉新

主任医师

- 中国肿瘤基金会全国介入委员、全国肝病介入委员会委员长
- 辽宁省影像学会理事、沈阳军区放射专业委员会副主任委员、大连市放射介入专业委员会副主任委员
- 放射专业40年，主要以多系统、多部位、多病种肿瘤，血管与非血管的介入治疗为主



王鹏巨

主任医师

- 曾任成都军区总医院干部病房大内科主任
- 中华医学会四川分会内科专委会委员
- 成都军区老年医学专委会主任委员
- 成都军区急诊医学专委会主任委员
- 成都军区卫生系统高级专业技术资格评审委员会委员



万立人

医疗质控总监,教授,主任医师

- 曾任昆明市卫生局副局长
- 昆明市延安医院院长
- 中华医学会医史学分会全国委员
- 现为云南省卫计委等级医院评审核心专家
- 具有丰富的医学放射影像学诊断及医疗卫生管理经验



王彦峰

沈阳公司检验中心顾问,主任医师

- 国家食品药品监督管理局专家库评审专家
- 中华医学会辽宁省及沈阳市检验分科学会副主任委员
- 辽宁省及沈阳市医疗事故鉴定委员会专家



Enterprise Development

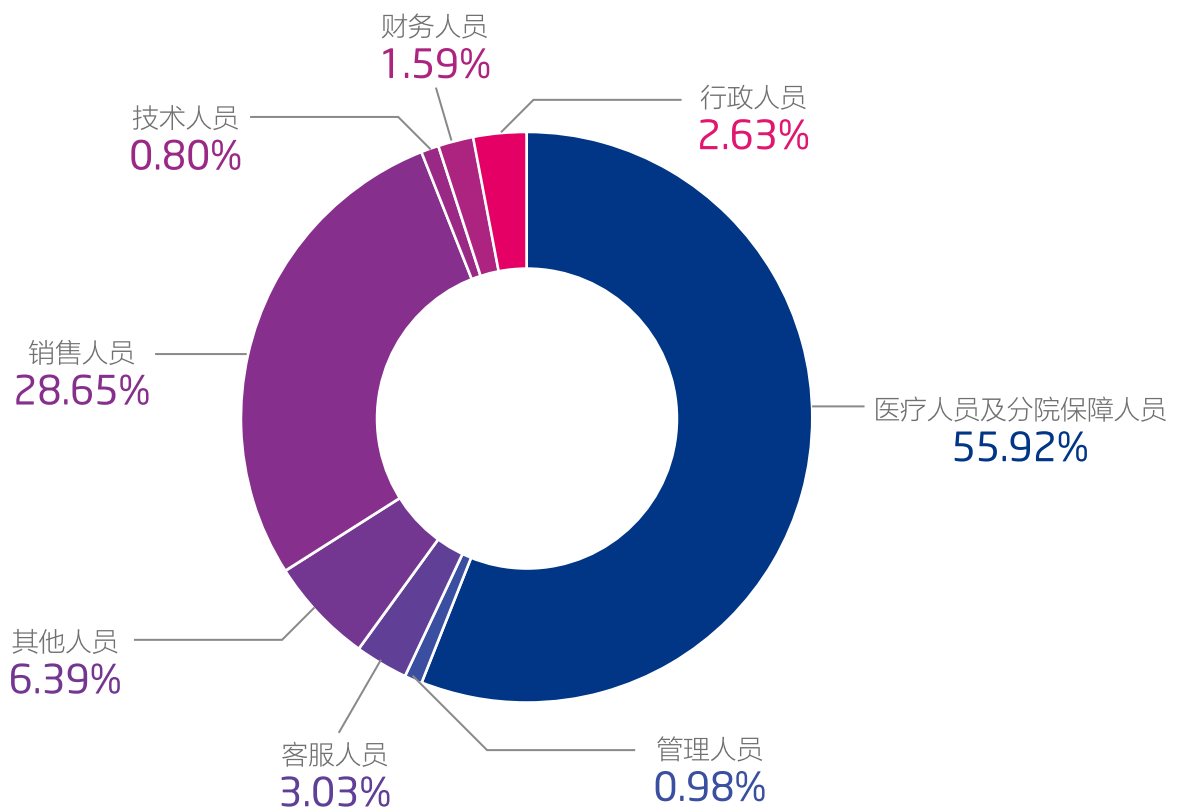
企业发展及员工权益保护

人才结构与职工合法权益

人才的可持续发展是实现公司战略的重要保障。秉承外部引进与内部培养相结合的方式，公司在积极吸引外部优秀人才的同时，不断加强内部的培养和提升，打造出一支拥有共同价值观，充分认同美年文化的人才梯队。

报告期内，公司共有在职员工**30826**人，其中销售人员**8831**人（**28.65%**），技术人员**246**人（**0.80%**），财务人员**490**人（**1.59%**），行政人员**812**人（**2.63%**），医疗人员及分院保障人员**17239**人（**55.92%**），管理人员**302**人（**0.98%**），客服人员**935**人（**3.03%**），其他人员**1971**人（**6.39%**）。

公司非常注重整体提高员工学历水平，现大专及以上学历员工为**22088**人，占总人数的**71.65%**，比上年增长**75.34%**。



公司严格遵守《劳动合同法》、《社会保险法》等相关法律法规规定，依法维护员工的合法权益，建立和完善了劳动用工、薪酬体系、福利保障、激励机制等管理制度，实现了全员劳动合同制，明确了职工应享有的权益和应履行的义务。

公司严格执行国家有关社会保险的规定，缴纳住房公积金，为员工办理了养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等社会保险，每月按时足额缴纳各项保险费用，实行带薪休年假等福利，使员工能够安心稳定工作。公司不存在劳务派遣员工的情形，亦不存在通过采用劳务派遣的形式规避缴纳社保的情形；公司不存在拖欠、偷逃漏缴社保或其他违反法律法规的情形，亦不存在任何由于社保问题受到相关部门处罚的情形。

公司一直以来非常重视员工的身心健康，每年为全体员工及其家属进行免费的健康体检，及时了解员工身体状况，对于有困难或者患病的员工，及时进行慰问、探望和爱心募捐。公司提倡公平竞争、反对歧视。公司女员工共**22888**人，占**74.25%**，对于孕期、哺乳期的女员工在薪酬待遇、劳动时间、劳动保护等方面给予特殊照顾政策。为孕期、产期、哺乳期女员工100%保留工作岗位，配偶产育的男性职工 100% 享受陪产假。

完善利益共享机制，提升员工福利待遇

为了充分调动公司中高级管理人员及骨干员工的积极性，有效地将股东利益、公司利益和个人利益结合在一起，使各方共同关注公司的长远发展，2017年公司推出规模22亿元的员工持股计划，该计划覆盖公司高管及核心员工近3000 名，从提交董事会审议该持股计划到增持股票完成用时不到50天。

在加快业务拓展的关键时期，通过该计划建立、进一步完善了劳动者与所有者的利益共享机制，完善了公司治理结构，健全公司长期、有效的激励约束机制，有效调动管理者和公司员工的积极性，吸引和保留优秀管理人才和业务骨干，兼顾公司长期利益和近期利益，更灵活地吸引各种人才，从而更好地促进公司长期、持续、健康发展。

公司干部管理与培训

月度经营会议已经成为公司经营的特色标志。每期月度经营大会都会聚集全国各分公司总经理、院长、骨干力量以及集团总部的核心人员近2000人进行为期三天紧张有序的大型经营会议。大会围绕内审、培训、学习、交流四个环节，根据当前的业务情况选定不同主题，从对体检行业的理念认知提升，到市场需求分析与痛点解决，从经营目标设定、经营数据分解与路径达成，到基层优秀的实践案例分析分享，每次大会通过总裁的言传身教，将“改革、改变、改善”的经营理念不断强化、深入人心。既统一了思想，又提升了各公司的经营管理能力，在“播、盯、新、傻”的企业经营心法指引下，各分公司领导人会带着月度经营会议的学习与收获，回到各地持续传播所学经营精髓，不断复制成功经验。

同时，大会也是有奖有罚，以赛代练，通过竞争PK、圆桌会议、主题培训，让大家建立集思广益、经验共享、取长补短的交流机制。大会根据业绩排名情况产生业绩与医质方面的标杆公司，树立榜样的力量，让其他公司找到差距，学习先进。

培训、培养、成长

公司倡导绩效文化（背后是公平）、奋斗文化（背后是使命）和家人文化（背后是关爱）。随着公司迅速的发展壮大，在规模、地位、声誉已经成为行业龙头的今天，干部提升，人才梯队建设，公司文化凝聚显得尤为重要。面对更大的压力和挑战，公司时刻居安思危、励精图治。培育出“有种、有料、有劲、有节”的四有干部，始终坚持敢想敢为敢担当，坚持艰苦奋斗的创业精神，企业才能持续创造奇迹！

公司十分重视员工培训，鼓励员工积极参与培训及相关活动以帮助其提高自身素质和综合能力，为员工的发展提供广阔的舞台和更多的机会，同时弘扬企业文化，加强员工对公司核心价值观的认同，实现员工与企业的共同成长。公司根据不同的岗位特点，开展了形式多样、内容丰富的培训培养、以赛代练的项目，并取得了预期的效果。

2017年新秀成长营

为帮助新员工尽快适应新环境、快速进入新角色，并促进员工之间的交流与互动，营造奋发向上、团结协作的工作氛围，务求帮助新员工在短时间内认识、了解并融入美年大健康。2017年，来自集团上海总部的96名新员工参加了新秀成长营培训，并顺利通过结业考试。



第二期内训师培养项目

为更有效的培养和建设集团内训师队伍，萃取和传承美年优秀经验，公司在2017年举办了内训师培养项目。8月24日，俞熔董事长和徐可总裁参加了培训结业典礼，强调了内训师队伍肩负的责任与使命，并提出了更高的期望与要求。在集训结束后第二天，所有内训师就开始了在各分公司的实践运用，培训满意度较此前大幅提升，受到了培训学员的一致认可。



第二届“金话筒”内训师大赛

美年大健康集团2017年“金话筒”内训师大赛经过沙场点兵、群雄逐鹿、群英争霸、王者荣耀，历时七个多月、五大阶段，10月14日晚上的总决赛在合肥月度经营会议上激烈开战，7位优秀选手脱颖而出，争夺全国三甲，33位热情学员和两位专业导师倾情助阵，把整个大赛推向了新高潮，为2017年集团内训师培养项目画上了圆满句号。



第二届“天使”护士大赛

2017年7月9日晚，美年大健康全国护理技能争霸在长春拉开了帷幕。决赛分为笔试、礼仪展示、岗位技能操作和现场抢答4个环节。大赛增加了现场大众投票环节，在专业的水准上，增添了观赏性与互动性。此次大赛在不断的评比过程中深度强化了集团对于护理专业技能、服务质量的各项要求，同时更体现了集团对于护理团队的重视与激励。各参赛选手在此过程中不仅提升了自身的专业能力与职业素养，更将高标准传播到了全国各公司。



第二届“金牌”客服大赛

2017年12月10日，历时两个月的第二届“金牌客服”大赛总决赛在厦门落下帷幕。通过紧张的赛程、专业的知识、娴熟的技能、优雅的礼仪、动人的舞姿，客服明星彰显风采，更引领了服务行业水准的整体提升。

服务是一线人员的基本职能，做好服务是企业赖以生存和发展的基础。第二届“金牌客服”大赛圆满结束，通过专业的比拼，不仅提高了参赛者的水平，更是传播了集团服务至上的理念，她们将所学所感带回公司，将用心服务传播到全国每个角落。



赴台参观访问

为鼓励2016年和2017年“金话筒内训师”大赛、“天使护士”大赛、“金牌客服”大赛前三甲，同时进一步提升集团整体服务品质，公司组织大家前往台湾学习优秀健检中心的宝贵经验。2017年8月28日，选手们参访了台北振兴医院和美兆诊所，感受到了这两家机构舒适温馨的环境氛围和优质细心的服务质量，留下了深刻印象。参访归来后，成员们不仅相互之间分享了参访感受，还在公司内部传播了自己所收获的优秀经验和做法，这给美年大健康带来更多的思考以及服务质量的提升。



Customer and supplier Rights protection

消费者、客户和供应商权益保护

公司本着“诚信、平等、共赢”的原则，积极构建和发展供应商、客户的战略合作伙伴关系，注重与各相关方的沟通与协调，了解客户需求，及时处理各方反馈信息，提高客户对服务质量的满意度。

针对客户与消费者

●客户关系管理

公司始终坚持“以客户需求为中心”，高度重视客户体验。公司采购西门子、飞利浦、东芝等国际品牌的硬件设备，引进西门子、飞利浦软件分析系统及微医、大象医疗等医疗资源，实现精准体检。成立独立影像中心、搭建IT中心体系、不断提高36小时出报告率以全面管理和系统运营夯实了“客户中心”的服务理念。

●客户满意度调查

深化第三方监测报告，收集用户反馈的一手信息，强化服务管理提升，每月城市和分院的综合排名，列入考核。

●建立完善的客户服务流程

营销服务人员定期拜访客户，并提供产品信息；建立定期的服务巡回机制，积极主动走访客户提供服务支持；建立全国服务热线

●建立完善的客户投诉处理流程

建立多层次投诉流程，现场投诉、电话投诉。现场服务接受客户投诉，并记录详细反馈公司。电话投诉，服务热线接受客户电话投诉并详细记录投诉内容。判断投诉有效性，有效的投诉内容通报相关部门处理；反馈客户处理结果；服务部电话跟踪客户是否解决和满意。

●建立完善信息交流机制

公司通过企业网站、电子邮件、内刊、微信公众号、产品宣传资料等方式进行充分交流。

针对供应商关系

公司提出并建立“没有CT、核磁、胶囊胃镜的体检，不是真正体检”的行业新标准，持续重金投入精准检查设备，让低剂量螺旋CT、核磁共振、胶囊胃镜等高端设备成为标准配置，并独家引进东芝无创动脉核磁、安翰胶囊胃镜、海斯凯尔无创肝纤维化诊断仪等先进设备，进一步打造了大型医疗设备的高端化、定制化、普及化。

公司重视与设备厂商的沟通，安排供应商在月度经营大会上给各分公司的总经理及院长进行设备使用培训及产品讲解，在布展上提供样机供公司员工深入了解。年底公司邀请200多家供应商共襄盛举，评选出十大优势供应商合作伙伴。在大会上，公司董事长、总裁等领导都表示企业的快速发展离不开优质供应商们的鼎力支持，未来对供应商将提出更高要求，除了提供标准化的产品设备外，还能根据企业发展要求，生产符合当代中国人精准专业体检的定制化设备。

2017年，公司在供应商选择基本原则、采购方式、招标范围、评标、定标和供应商准入等主要控制点实现全过程管理。公司采取公平竞价或招标采购等方式选定供应商，且均建立了相应流程、制度，从而从源头上保障了医疗器械和检测相关产品的质量和安全招标工作公开透明，采购渠道统一，有效降低采购成本。

公司实施《供应商管理的若干规定》，以保障采购体系的规范性和统一性，并保障入围供应商的正当权益，以期达成共同发展、共赢互惠的合作关系。报告期内，公司与供应商和客户合同履约良好，较好地履行了公司对供应商、客户的社会责任。

公司充分尊重供应商知识产权的保护，设备耗材全部从原厂引进，确保了设备性能的发挥，提高了安全性。公司对医疗设备的配置和采购设定了合理、科学、经济、领先的原则。为保障供应商的利益，公司规定医疗设备只能在采购目录的范围内进行采购。



Environmental Protection & Sustainable Development

环境保护与可持续发展

公司充分认识环境保护的重要意义，将环境保护体现在公司日常运营的各个方面，努力构建环境友好型企业。在公司体检中心的装修过程中，选用的吊顶材料、墙面软包材料、办公桌椅座椅、家具等均符合国家环境保护标准并做到绿色施工，尽最大可能使用节能材料，减少能源消耗。公司积极响应建设节约型社会、环境友好型社会的号召，高度重视环境保护和节能减排。

绿色办公与出行

2017年通过医链云、医信云服等信息化手段控制CT辐射剂量，实现绿色体检。公司推行绿色办公理念，办公流程控制基本采用电子审批，减少了大量纸张的使用。倡导减少一次性物品的使用，以降低生活垃圾的产出量。公司在信息交流方面，通过邮件、论坛及视频进行信息交流。全面推行绿色办公，倡导低碳环保的工作方式。使公司每一个员工都自觉地提高节约能源意识，使杜绝浪费、低碳环保的观念融入到企业文化中，进而促进企业健康、稳定、持续发展。

绿色供应链

美年健康提倡关注供应商产品品质与采购成本。公司宣讲绿色供应商的评判标准，包括从环境资质、产品续性等方面进行考量。公司积极倡导在同等条件下优先考虑与绿色供应商进行合作。通过真实案例的研讨，分析问题形成的原因，就绿色供应的重要性达成管理共识。

Public Welfare & Public Relations

公益践行，心存于慈

美年大健康为贫困学子献爱心

在历经了数十年公益慈善摸索后，中国正经历着“从传统慈善到现代公益”的转型，而美年健康的公益探索，也正是这场变革的缩影。2013年成立的“授渔计划”，是由美年健康作为发起方之一的公益组织，多年来紧密连接着美年的公益善举。自2014年以来，从公益演出到美年勇士队的达喀尔之行，从云南鲁甸紧急救助到精准扶贫关爱贫困学生和老人健康，从刚刚过去的第四届“CCTV慈善之夜”向“双困”学生捐助善款到“授渔计划·温暖工程”精准扶贫襄阳千人助学行动，美年人探索公益的脚步从未止步。

在参与社会公益实践中，美年健康结合自己的战略定位和企业文化，逐步形成了利用企业自身专长与资源，以健康与梦想传递大爱无疆的特色公益。奉献公益之爱的同时，也规划了一条积极参与国家重点科研项目，与医研院所研发创新课题的公益思路。2016年，美年健康被评为第九届中国健康年度总评榜“年度最具社会责任奖”。

2017年1月9日，首届“授渔计划·青年之声”公益之夜于北京启动。活动由团中央“青年之声”综合服务办公室、共青团中央网络影视中心、中国档案学会等联合举办。授渔计划理事会理事长、授渔计划发起人之一、美年大健康副董事长郭美玲女士，美年大健康首席运营官林琳女士，受邀出席“授渔计划·青年之声”公益之夜活动现场。林琳女士代表美年大健康向活动主办方赠送总价值30余万元的爱心体检卡，通过精准扶贫助学项目，连接全国爱心企业和爱心人士，将推动我国公益助学事业蓬勃发展。“授渔计划·青年之声”公益之夜活动，所捐善款将帮助到1500—2000名贫困学生实现上学梦想。



“精准预防，健康促进”

美年健康受邀出席“健康中国”大型晚会“生命之歌”



8月19日晚，中央电视台12频道播出了由央视与国家卫生计生委联合举办的“健康中国”大型主题宣传活动《生命之歌》。晚会围绕“全民健康，共建共享”的主题，紧扣“健康中国”核心战略，将宏大叙事与情绪渲染有机结合。既有国家卫生计生委、教育部、国家体育总局、国家食品药品监督管理总局、国家中医药管理局等就百姓关心的健康问题作出庄严承诺，又辅以多样文艺元素，不失活力和温情，全面展示十八大以来“健康中国”建设取得的丰硕成果及人民群众的获得感和幸福感。

美年大健康董事长俞熔先生作为大健康产业的重要代表之一受邀参与了晚会录制。俞董指出，身处健康产业和健康服务业中，我们深刻的感知到国家人口老龄化，慢病复杂化和普遍化带来的巨大挑战，也深刻认知到预防医学和健康体检作为守护国人第一道健康屏障的重要意义。俞董表示，大数据时代的精准预防必将是未来健康产业的主旋律之一。我们将运用健康体检的精准数据，结合先进的可穿戴设备、人工智能，为百姓提供个性化、针对性的健康管理和健康促进的解决方案，以极大提高医疗保健体系的效率。早发现，早诊断，早治疗，也是未来全民的共识，美年大健康的伙伴们将一如既往、孜孜不倦、坚持不懈、持之以恒的守护我们中国人的生命质量。晚会最后，俞董作为国家卫生计生委健康促进及教育专家委员会委员与中华预防医学会会长，中国工程院院士王陇德等业界代表上台，一起展望“健康中国”未来前景，决心为中国健康事业倾注全力，奋斗终生！

爱无疆 · 起于行

美年大健康828公益之行正式启航

8月28日，适逢上市两周年之际，美年大健康宣布启动“828美年健康日”。旗下全国各大体检中心也将携手中国残疾人联合会，开展主题为“爱无疆·起于行”的公益活动，为各地残疾人士提供免费体检服务。残疾人作为特殊困难群体，较容易忽视自身健康问题。美年大健康现拥有30000余名全职专家、医护及管理人员组成的专业服务团队，全国300余家体检中心都配备20多位医护团队人员，及多位副主任以上医师为残障人士现场解答疑难。除此之外，美年大健康会为每一位体检的残障人士建立个人健康档案，提供个性化健康服务，以此来促进他们对疾病的早发现、早治疗、早控制，有效保障残障人士的身体健

定期体检是一种对健康管理的科学方式，它可以变被动看病为主动检查，变消极治病为积极防病。为了让每一个老百姓都能享受到优质的体检服务，美年大健康还将于“828美年健康日”期间推出门店体检促销活动，以此来回馈社会和新老客户。希望每一个人都能定期体检，提高对体检的认知和重视，让预防走在疾病之前。

美年大健康启动“828美年健康日”的初衷，是希望提醒每一个活在当下的现代人都能积极培养正确的健康管理理念，早日为自己的健康做出规划。同时，美年大健康也将继续秉承“守护每个中国人的生命质量”的理念，在今后的每一年的828美年健康日，践行公益，用一颗感恩的心回报社会，兢兢业业服务于每一位客户。



践行精准扶贫战略 破解因病致贫之“痛”

坚决打赢脱贫攻坚战，确保到2020年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困，做到脱真贫、真脱贫是新时期的政府要求。对此，美年健康董事长俞熔表示：精准预防是践行精准扶贫战略，破解因病致贫、因病返贫之“痛”的最好路径，美年将把健康扶贫进行到底。

精准扶贫的新路径

据统计，我国当前贫困人口总量已达7000万。2015年，我国首次提出“精准扶贫”的概念。而在广大农村，甚至城市中低收入家庭中，“因病致贫”的例子屡见不鲜，慢性病、老年病医保入不敷出的现状也让国家医改步履沉重。基于此，2016年8月，全国卫生与健康工作大会上首次提出“以基层为重点，预防为主，中西医并重”观点，为新时代的卫生与健康工作指明了方向。

事实上，作为中国预防医学领域的领军上市公司和全国连锁企业，美年健康一直把“守护每个中国人的生命质量”作为自己的企业使命，率先提出了“精准预防”的概念。2016年11月，美年健康发起成立了防控糖尿病的登月联盟，联合多家企业共同启动了为期十年的“全民控糖登月计划”，据悉该计划未来每年将为一亿人次糖尿病患者进行预防干预，十年内可为国家降低数千亿的疾病负担。

从预防医学，到精准医疗，再到精准预防医学，美年人从事的事业就是在疾病发生之前进行“早筛查”和“治未病”。随着每一年企业体检及医疗服务平台的入口增速，利用大数据（精准体检数据、流行病学数据、基因大数据、中医数据、人群健康信息大数据等）科学指导疾病的预防与治疗，钱用于刀刃，降低无效支出，是健促产业升级的核心点，也是避免“因病致贫”的最好路径。

地处四川甘孜的巴塘县，曾是一个年人均收入不足两千元的贫困县。2016-2017年，美年健康连续两年对该县村镇进行精准扶贫，克服了山高路险，任务复杂的实际困难后，为当地干部群众进行免费体检、捐赠医疗物资，并进行健康促进宣传，切实提高了当地的健康水准。

其实，巴塘县只是美年众多公益行动的一个缩影。近年来，美年健康在天津、杭州、西安、武汉、菏泽、烟台、平顶山、哈密、丹东、潍坊、包头、襄阳、济宁、开封等各个核心城市通过产业发展与社会公益相结合的方式，在健康体检、健康宣教、健康咨询上做出了诸多努力和贡献。2017年8月28日，美年发挥全国300家体检中心的连锁优势，开展百院联动，为各地残疾人士提供免费体检服务，正式开启了每年的“828美年健康日”，活动发起后，相继对一万余残疾人士开展了体检送健康活动，受到广泛好评。

数十年如一日的传播和实践，让更多民众理解了，今天在预防端多投入一元钱，未来在疾病治疗端节约的医保开支和对家庭、社会减负上将点滴成海，无可限量。

特色公益之路

近年来，美年大健康在全国各个核心城市通过产业发展与社会公益相结合的方式，在健康体检、健康宣教、健康咨询上做出了诸多努力和贡献。2016年11月，美年大健康发起成立了防控糖尿病的登月联盟，联合多家企业共同启动了为期十年的“全民控糖登月计划”。据悉该计划将每年对1亿人次糖尿病患者进行预防干预，十年内为国家降低数千亿元的疾病负担。美年大健康襄阳公司作为CCTV“善行中国·中华慈善日”大型公益宣传活动的主要合作单位之一，全程参与了于9月5日在襄阳直播2017“授渔计划·温暖工程”精准扶贫襄阳千人助学行动，并现场为贫困学生和家庭奉献爱心，此举成为美年襄阳公司的爱心里程碑事件。



持续践行社会责任

美年健康荣获 “企业社会责任担当”大奖

11月21日，由《中国经营报》主办的“2017(第十五届)中国企业竞争力年会”在北京举行。作为财经界具有权威性和前瞻性的盛会，中国企业竞争力年会发展至今，已走过了十五个春秋。本次论坛上，中国入世首席谈判代表、博鳌亚洲论坛原秘书长龙永图、李扬、余永定、高培勇、黄益平等知名社科院部委专家、青岛啤酒董事长孙明波、辉瑞大中华区总裁吴晓滨、360集团创始人兼CEO周鸿祎等一批政、产、研、学、商的精英人士，一起成为思考与行动的引领者，为中国经济探索发展路径、思考未来格局，为中国企业竞争力提升共谋良策。

美年健康副董事长郭美玲女士受邀出席本次大会及论坛，并代表企业接受了组委会颁发的大国责任“企业社会责任担当”大奖。

郭董和与会嘉宾分享了近些年医疗健康行业飞速发展带来的变化，她指出，当前医疗改革的痛点在于井喷式的医疗健康需求与稀缺的优质医疗资源之间的矛盾。人工智能、大数据、远程医疗的出现，大大提高了医疗效率，有力缓解了患者与医疗资源不匹配的窘境。而以基因检测、早期肿瘤筛查为代表的创新检测手段和先进技术服务出现，也对体检行业提出了更高的标准要求。所以，我们需要颠覆传统的体检模式，对体检行业进行重新认识和定义，使大众体检从1.0时代迈向3.0精准体检时代，而美年健康始终致力于探索、推动中国健康体检行业的标准提升。



爱心义诊

美年襄阳公司	为贫困学生提供健康体检，另捐赠善款100万元，资助襄阳当地300名家庭经济困难学生
美年福州公司	5月，免费为来自福州市聋哑学校的12位特殊青少年开展足球赛赛前体检工作
美年青岛公司	6月，为平度南村镇马家辛庄村80余名贫困村民进行价值600元的免费体检，并对阳性结果进行现场答疑
美年大连公司	7月，为西岗区残联700余位残障人士提供体检服务；12月份，为大连市中山区培智学校的52名学生体检
美年昆明公司	8月，与昆明血液中心举办无偿献血活动，100余人现场参加献血；携手省残联协会举办“爱无疆、起于行”助残公益活动，为残障人士提供了免费体检服务
美年楚雄公司	10月，楚雄公司携带了彩超机等医疗器械，驱车百余公里抵达楚雄市新村镇西叉村，为该村500多名村民进行了免费体检
美年成都公司	11月，组织医务人员为中铁三局农民工100余人进行义诊义检活动
美年平顶山公司	11月，为鲁山县下汤镇松树庄村近百名贫困村民送去了全面的健康筛查服务，并进行了健康建档、宣教及健康咨询
美年天津公司	为800名辖区经济困难家庭女性每人提供一份价值千余元的优质健康体检，让困难女性感受到社会的温暖与关爱
美年西安公司	为石泉县中心小学留守儿童、蓝田县厚镇北峪村、周至县厚珍子镇花耳坪村、蓝田县辋川镇三合村合计捐赠扶贫款70000元，并购买药物2000余元
慈铭合肥公司	3月，合肥慈铭为春芽残疾人协会教职工提供免费公益体检，根据他们身体状况制定项目丰富的全面体检套餐
慈铭北京公司	4月，承办了对民间社会慈善机构“心月苑学堂”42名孤儿学校的免费资助专场体检
慈铭武汉公司	5月，为武汉市公安局劳模公安干警送健康体检活动；4月到6月，参加长江商报、好医网第五届春季义诊公益服务社区行活动，为市民提供免费的医疗服务活动
慈铭吉林公司	5月，开启了“健康万里行 慈铭送健康”大型公益体检活动，免费义诊615人；为备孕夫妇免费发放叶酸1200盒，定期开展孕期知识讲座
慈铭上海公司	2017年第三季度，举办了爱满申城心系残障人士的公益慈善活动，提供了体检服务。
慈铭奥亚	专家团队到嘉铭社区开展常态化免费义诊，为居民开通就医“绿色通道”

荣誉及嘉奖

美年天津公司	2017（第七届）和谐天津·诚信调查消费者信赖品牌；第七届榜样天津企业社会责任榜卓越品牌价值奖
美年上海公司	上海企业联合会、上海企业家协会授予上海美年“2017上海民营服务业企业100强，第83名”
美年大连公司	获得“3.15消费者日”消费者协会颁发的“消费者满意单位”的荣誉
美年杭州公司	获得浙江省健康服务业促进会优秀会员单位（全省仅十五个名额）
美年广州公司	广东省肢残人协会送锦旗“大爱无疆千古颂扬”、“扶残助残感恩有你”；广东省企业联合会、广东省企业家协会“广东省最佳雇主”；招商银行中国南方市场“广东地区薪酬福利典范企业”；信息时报年度最佳金融健康服务商“金狮奖”
美年深圳公司	2017年9月，体检客人赠送锦旗给深圳美年中港城分院，以感谢分院发现其家属早期肿瘤
美年成都公司	2017年12月，69岁的个检客人阳精忠在成都高二分院体检时，受到高二分院客服人员全程陪检，客人书面表扬客服胡婷
美年西安公司	陕西省社科赠送高新分院锦旗，感谢全体医护老师的用心服务；客户赠送放射科付艳丽老师锦旗，MR检查过程中发现动脉瘤并确诊入院治疗
慈铭大连公司	获得“大连市厂务公开民主管理工作标准化建设单位”，同时还获得大连市中山区“3+X”基层工会活力建设工作先进单位
慈铭武汉公司	2017年1月，公司获得优秀楚商企业及健康管理分会会长称号及2017年度楚商优秀企业称号。
慈铭南京公司	荣获2017年度行业标杆品牌奖；获得了平安集团的高度认可与支持，颁发了优质合作体检机构奖
慈铭天津公司	榜样天津“卓越品牌价值奖”；2017（第七届）和谐天津 诚信调查“消费者信赖品牌”
慈铭深圳公司	获得由广东省企业联合会、广东省企业家协会颁发的2016年度广东省诚信示范企业奖。
慈铭广州公司	2017年11月，在体检中发现一客户肿瘤标志物检测异常，当即建议复检，并不断给予客户关怀与鼓励，客户深受感动，并以个人名义寄予感谢信
慈铭上海公司	2017年5月，医生仔细检查夏女士的体检结果后，诊断推测夏女士左乳有肿块疑似乳腺癌，并第一时间建议她去医院接受治疗。事后，夏女士亲自送来了锦旗以示感谢。
美兆北京公司	2017年,在为海关总署干部职工进行了健康体检中发现了7例疑似重大疾病,为这些干部职工提供了宝贵的诊断治疗时间，获得该署全体干部职工的赞扬。

健康知识及公益讲座

美年石家庄公司	1月27日，公司在保利茉莉公馆营销中心内举行了“美年健康大讲堂”活动，针对“雾霾”和秋冬季常见疾病做讲解，为大家送去更多的健康祝福
美年上海公司	4月4日，公司受邀参加了首山钱包举办的以“生命是革命的本钱”为主题的员工健康知识讲座，现场解答了在场员工提出的各种健康问题
美年大连公司	6月，慈铭走进虎滩碧浪园，讲解了糖尿病的危害及如何预防等知识，进一步普及了健康知识，加强社区居民自我健康意识
美年德阳公司	7月29日，集团携手华西医院甲状腺知名专家，在公司德阳店二楼举办首期甲状腺疾病早期预防和公益治疗讲座及现场咨询活动
美年自贡公司	8月27日，自贡美年大健康体检分院邀请多位呼吸内科、消化道等领域的专家，为现场近200名市民带来了多种健康知识
美年湘潭公司	9月11日，体检中心赵裕安专家进行了教师职业病讲座，讲解了慢性职业病的日常护理方法
美年驻马店公司	10月28日，驻马店美年大健康体检中心举行了主题为“更多关爱、更多健康”的粉红丝带暨预防乳腺癌公益讲座，为大家讲解了乳腺癌的症状以及如何预防乳腺癌，提高了大家对乳腺癌的认识
美年苏州公司	11月29日，来到苏州基业园林公司为该公司员工进行健康讲座和体检报告解读，重点在饮食、运动、养生等方面给大家提出建议，分享慢性病预防的知识
美年清远公司	12月，开展了为期半个月共七场的专场健康知识座谈会
美年天津公司	组织了“人生一周课”主题夏令营，让孩子们走进了体检中心，掌握急救处理方法，收获健康知识
美年哈密公司	去二堡镇普及百姓健康知识，做健康专题讲座，带去健康福音
美年青岛公司	参加了“爱时尚、爱幸福、爱健康”主题公益活动，走进市南区65个社区，进行健康知识讲座并赠送免费体检券

Social Responsibility

社会责任自我评价及未来展望

医疗服务行业具有天然的公益属性和社会责任，美年健康“守护每个中国人的生命质量”以精准预防践行精准扶贫，以实际行动实践企业的社会责任。

美年健康董事长俞熔先生表示：就像人有自己的信仰一样，企业也要有自己的人格。任何一个有志向的企业，长远的前行都是靠内在的精神驱动。美年大健康的慈善精神归根结底是一种使命驱动，是一份企业价值观的具体体现。副董事长郭美玲女士认为，随着企业成功，我们需要一个精神出口，用‘高、扶、送’形成一个闭环。给贫困孩子提供改变命运的机会，这与我们美年健康的使命息息相关。

2017年，美年健康不仅创造出符合社会和百姓期望的健康管理产品，更懂得在慈善公益中承担企业的责任与义务。在积极参与社会公益实践中，美年大健康与时俱进，结合自己的战略定位和企业文化，逐步形成了利用企业自身专长与资源，以健康与梦想传递大爱无疆的特色公益。发起“8.28美年健康日”、参与央视“慈善之夜”以及“授渔计划”等大型公益活动，各地公司更是投入了极大的热情参与义诊、健康讲座，受到表扬好评如潮。

公司将持之以恒、有效履行各项社会责任，把社会责任与企业发展紧密结合起来，坚持以良好效益回报股东，积极保护消费者、客户和供应商各项权益，做好环境保护等公益事业，为股东、为社会创造更多的价值和回报，做到真正的取之于民，用之于民！

美年大健康产业控股股份有限公司

董事会

二〇一八年四月



美年大健康热线
400-098-8855
www.health-100.cn

