19th Asian Games
Hangzhou 2022

杭州亚运会官方独家供应商

迪安诊断
DIAN DIAGNOSTICS

2021
迪安诊断

环境、社会及公司治理（ESG）报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG) REPORT

目录

走进迪安诊断技术集团股份有限公司 01
【专题】迪安诊断战役行动 03

环境、社会与公司治理体系 07

ESG 理念 07
ESG 管理架构 08
利益相关方沟通 09
实质性议题识别与分析 10

公司治理 12

公司治理架构 12
投资者关系 14
内部控制与风险管理 15
合规与商业道德管理 16

产品与客户责任 18

研发创新 18
产品质量与安全 20
优质客户服务 23
保护客户权益 24

员工责任 26

员工权益与福利 26
员工培训与发展 28
职业健康与安全 31

环境责任 34

环境管理体系 34
助力中国双碳目标 应对气候变化 36
资源节约与排放物管理 38

供应链责任 40

供应商管理 40
供应商支持与辅导 41

社会责任 42

培养行业人才 42
助力公众健康 43
开展志愿服务活动 43

关键 ESG 数据绩效表 44
对标索引表 46
报告编制说明 48

走进迪安诊断技术集团股份有限公司

公司简介

迪安诊断技术集团股份有限公司（以下简称“迪安诊断”“迪安”“公司”“集团”“我们”）是以第三方诊断服务为核心业务的医学诊断整体化解决方案提供者，凭借具有自身特色的“服务 + 产品”一体化商业模式，成为体外诊断行业的领先者之一。

公司名称：迪安诊断技术集团股份有限公司

英文名称：DIAN DIAGNOSTICS GROUP CO.,LTD.

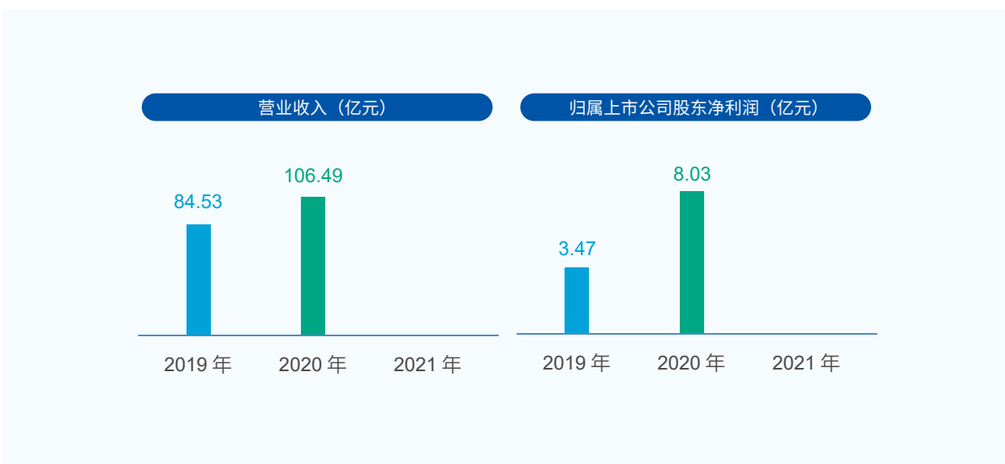
上市代码：300244（深圳证券交易所创业板）

公司总部：浙江杭州

成立时间：2001 年

公司规模：

- 在全国布局 40 家连锁化实验室
- 拥有员工 11,123 人



主营业务

作为医学诊断整体化解决方案的提供者，公司积极推进第三方独立医学诊断平台的多服务领域拓展与上下游产业链的整合式发展战略，客户包括各类综合医院与专科医院、社区卫生服务中心（站）、乡（镇）卫生院、体检中心、疾病预防控制中心等各级医疗卫生机构，业务涵盖医学诊断服务、诊断技术研发生产、诊断产品营销、司法鉴定、CRO、冷链物流、健康管理等领域。

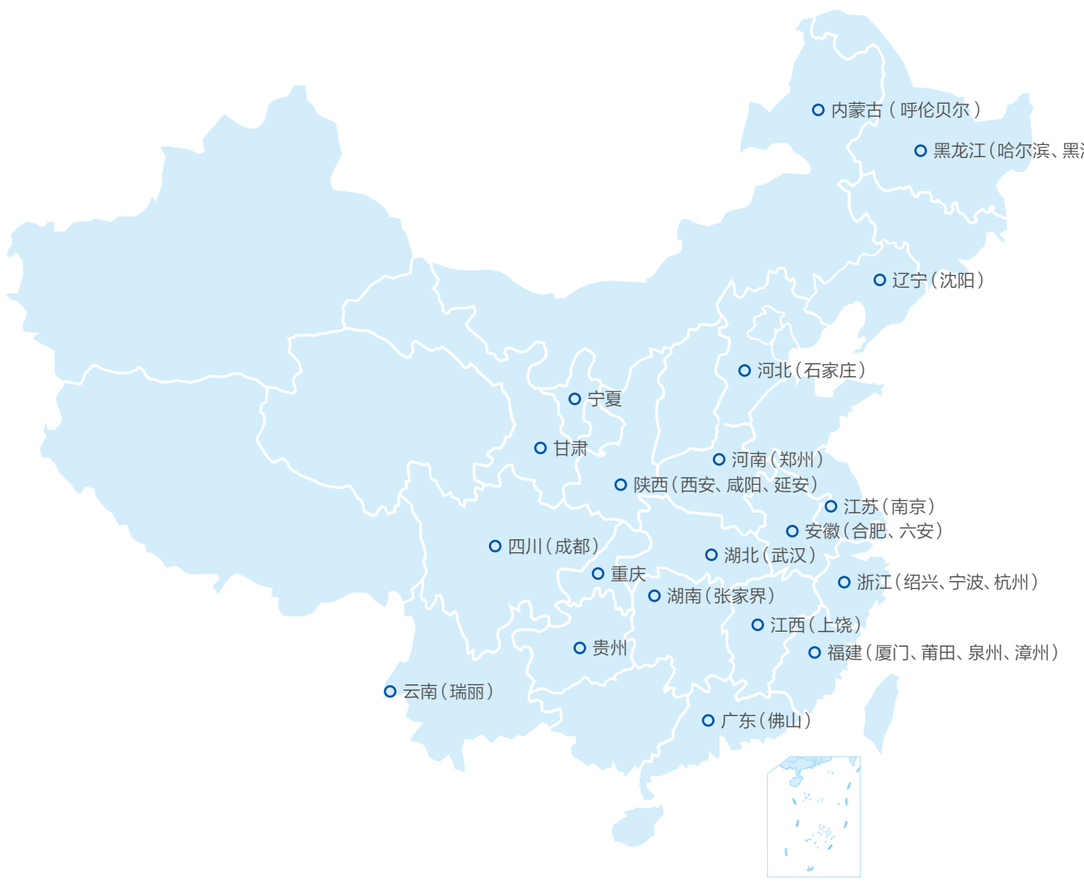
◇ 业务领域

医学诊断服务 › 诊断技术研发生产 › 诊断产品营销 › 司法鉴定 › CRO › 冷链物流 › 健康管理

【专题】迪安诊断战役行动

2021 年新冠疫情依然肆虐，迪安诊断战疫铁军全情全力，征战全国。截止到报告期末，全集团累计核酸检测量超 2 亿人份，成为抗疫中的第三方实验室主力军。

◇ 2021 年迪安诊断战疫地图



◇ 战疫铁军，南征北战，所向披靡！

- 1 月：寒冬坚守，守护沈阳、石家庄
- 5 月：全员上阵，连日奋战肥西、六安两地筛查
- 6 月：全国支援，助战广佛
- 7 月：“迪安雷迪”方舱驰援云南瑞丽
- 7 月 -8 月：集团军协同作战，征战南京、张家界、重庆、成都
- 8 月：战在郑州、武汉、西安
- 9 月 -10 月：“迪安雷迪”方舱助战福建（厦门、莆田、泉州、漳州）、黑龙江
- 10 月：鏖战西北，驰援甘肃、陕西、宁夏、内蒙古
- 10 月：“迪安雷迪”方舱保卫贵州
- 11 月：“迪安雷迪”气膜实验室首战江西上饶
- 12 月：“迪安雷迪”助力浙江（绍兴、宁波、杭州）、内蒙古（呼伦贝尔）、黑龙江（哈尔滨、黑河）、陕西（西安、咸阳、延安）战疫

◇ 助力常态化疫情防控，重大会议及赛事时刻，我们从不缺席！

为全国各地重要会议、赛事等提供“一体化”核酸检测服务

- 2021 年浙江两会、博鳌亚洲论坛 2021 年年会、中国国际服务贸易交易会、第十四届全运会、2021 中国医院大会、2021 年世界互联网大会乌镇峰会、第四届中国国际进口博览会……

随时响应，为民众提供便捷服务

- 在天津开设 24 小时核酸采样服务点，在佛山推出便民核酸采样亭，继续推进新冠病毒核酸检测在线预约服务。

作战模式，持续创新升级

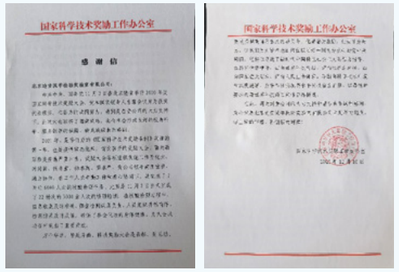
- “中心实验室 + 气膜实验室 + 方舱实验室”联合作战模式形成，全国协同部署，快速提升区域内检测产能。
- “迪安雷迪”方舱实验室，可实现“现场采样，就近检测，快速报告”。

◇ 迪安诊断收获的肯定与感谢

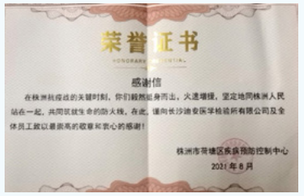
北京市工人先锋号

成都迪安党支部获评“先进基层党组织”

博鳌亚洲论坛感谢信



国家科学技术奖励工作办公室感谢信



株洲市荷塘区疾病预防控制中心感谢信

张家界市新冠肺炎疫情防控工作指挥部感谢信

佛山市禅城区卫健局感谢锦旗

荆门市高新区·掇刀区新冠肺炎防控指挥部感谢信

株洲市疫情防控工作领导小组感谢信

漯河市郾城区疫情防控指挥部感谢信

环境、社会与公司治理体系

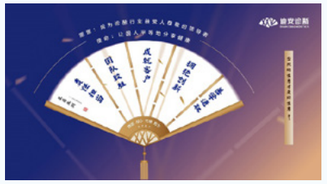
ESG 理念

“善”是迪安事业的基石，“持志、虚心、立根、抱节”是迪安的文化底色。我们在实现自身的成长与可持续发展的同时，踏实履行对股东、客户、供应链、员工、环境和社区的责任，为建设“健康中国”、实现全民全周期健康的目标迈出坚实的步伐。

使命：让国人平等地分享健康

愿景：成为诊断行业最受人尊敬的领导者

价值观：成就客户、团队致胜、责任担当、拥抱创新、善学进取



◇ ESG 重点领域

以“善”为基石

股东责任	客户责任	员工责任	环境责任	供应链责任	社区责任
构筑稳健的治理架构、完善的内部控制和合规管理体系，实现透明的信息披露和投资者保护，维护股东权益。	通过高标准的质量管理和科研创新，践行负责任营销，为客户提供优质的产品与服务。	保障员工权益，完善员工福利，为员工搭建成长成才的广阔平台。	节约能源与资源，减少废弃物和污染排放，降低业务运营中对环境的影响，致力于“人与自然和谐共生”。	以严格的供应链管理和完善的供应商支持、激励机制，建设高效可靠的供应链，与供应商共同成长。	以自身的专业优势赋能基层医疗，并通过产业合作、公益行动推动行业发展和提高健康可及性。

ESG 管理架构

公司建立了自上而下的 ESG 管理体系确保 ESG 工作高效推进。董事会全权委托经营管理层落实 ESG 相关工作及指标，经营管理层定期向董事会汇报 ESG 事宜；公司董事会听取汇报、审批相关事宜并指导公司 ESG 管理任务的制定，以履行董事会 ESG 监管职责。同时，公司正在筹建专门的 ESG 管理工作组，从而进一步加强 ESG 管理。

◇ ESG 管理架构

利益相关方沟通

利益相关方的支持和信任对公司的可持续发展至关重要。公司真诚倾听利益相关方的声音，通过多种途径加强与利益相关方的沟通交流，以责任实践回应期望诉求，努力实现股东、员工、社会等各方的合作互利共赢。

◇ 利益相关方关注议题与沟通渠道

利益相关方	关注议题	沟通渠道
政府及监管机构 （卫健委、医保局等）	• 合规经营 • 商业道德 • 排放物管理 • 研发伦理	• 合规制度建设与管理 • 现场检查
股东及投资者 （对公司进行股权、债权投资的投资人）	• 合规经营 • 商业道德 • 产品研发与创新	• 上市公司信息披露 • 股东会议 • 投资者见面会
客户（患者、药企、医院）	• 产品质量与安全 • 优质客户服务 • 客户信息与隐私保护 • 负责任营销	• 质量管理体系 • 客户服务体系
员工	• 员工发展与留任 • 员工健康与安全 • 员工权益与福利	• 迪安至善互助基金 • 员工活动 • 工会及职代会 • 定期培训考核及晋升
合作伙伴 （研究机构、行业协会、供应商）	• 产品研发与创新 • 供应商管理	• 供应商培训 • 技术交流 • 会议 • 现场考察
社区及公众 （运营所在地周边社区、社会公益组织等）	• 气候变化减缓与适应 • 排放物管理 • 社区公益与社区健康	• 开展公益项目 • 环境影响分析与规划控制

实质性议题识别与分析

迪安诊断参照全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，GRI）《可持续发展报告标准》中“实质性”原则，结合利益相关方关注的重点和期望，基于应当遵循的国内、国际标准和行业政策，开展报告的实质性议题识别工作，界定出具有较强实质性的社会责任议题作为公司管理和报告披露的重点，以持续提升报告价值。

◇ 实质性议题识别流程

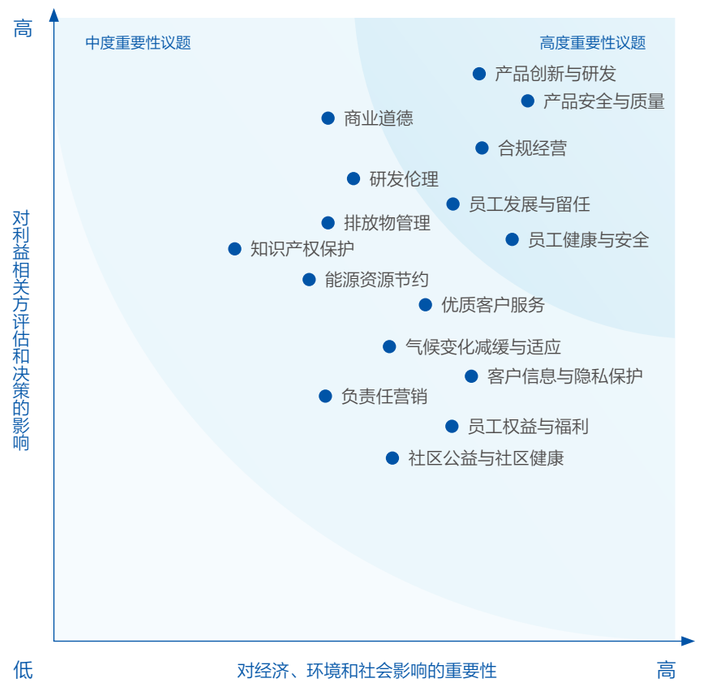
议题初步甄别
遵循国内、国际标准和政策，依据行业政策分析和同业对标，识别、总结出了与公司相关的 16 项议题。

利益相关方沟通
结合内外部专家意见，获得议题重要性的二维评价。

结果综合分析
基于二维评价，由董事会审核实质性议题完整性与准确性，形成最终的实质性议题矩阵。

经过以上实质性议题识别流程，我们得出如下实质性议题矩阵。

◇ 迪安诊断实质性议题矩阵



◇ 实质性议题调整说明

2021年实质性议题	2020年实质性议题	调整说明
研发伦理	——	根据政策分析和同业对标，“研发伦理”为行业重点议题，因此本年度新增该议题。
社区公益与社区健康	社区公益 健康可及性	在本公司，“社区公益”和“健康可及性”的内涵有重合，均指向社区健康层面，因此合并议题。同时，由于该议题的含义偏重公益项目而非主营业务，议题的重要性从高度重要调整为中度重要。
产品创新与研发	产品创新与研发	创新研发是企业长远发展的支撑，该议题的重要性由中度重要调整为高度重要。
产品安全与质量	产品安全与质量	产品安全与质量是公司稳固经营的关键因素，该议题的重要性由中度重要调整为高度重要。
优质客户服务	优质客户服务	现阶段公司客户服务方面的管理较为完善而稳定，在公司决策中的重要性相对降低，该议题的重要性由高度重要性调整为中度重要性。
合规经营	合规经营	随着公司业务扩展，社会对公司合规经营的关注度提高，该议题的重要性由中度重要调整为高度重要。
员工权益与福利	员工权益与福利	现阶段公司员工权益与福利方面较为完善而稳定，在公司决策中的重要性相对降低，该议题的重要性由高度重要性调整为中度重要性。

公司治理

公司治理架构

健全、高效的治理架构是公司持续发展的基石。迪安诊断严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规和规范性文件的要求，制定《公司章程》，建立良好的公司治理体系。

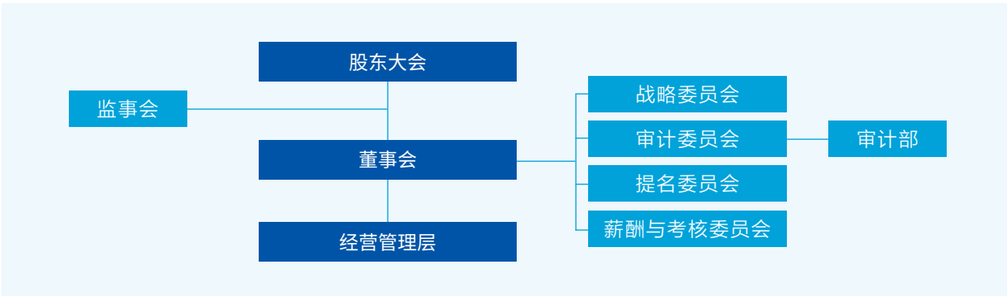
公司严格按照《公司章程》规范地召集、召开股东大会，平等对待所有股东，并尽可能为股东参加股东大会提供便利，使其充分行使股东权利。

董事会下设战略委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会、提名委员会。各专业委员会在《公司章程》及工作条例范围内，切实履行职责，为董事会决策提供专业支持。

- 战略委员会：根据企业发展需要，对公司发展规划和战略进行科学决策，研究、制订、规划公司长期发展战略，有效指导经营层开展相关经营活动。
- 薪酬与考核委员会：通过建立、完善高级管理人员的业绩考核与评价体系，制订科学、有效的薪酬管理制度，实施公司的人才开发与利用战略，对公司薪酬管理执行过程中的相关情况提出建议性意见。
- 审计委员会：董事会下设审计委员会，主要负责公司内部、外部审计的沟通、监督、会议组织和核查工作。审计委员会下设审计部为日常办事机构，对公司内部控制制度的建立和实施、公司财务信息的真实性和完整性等情况进行检查监督。
- 提名委员会：行使提名权、建议权，不断完善公司法人治理结构，增强董事、高级管理人员选举程序的科学性、民主性，优化董事会、高管层的组成人员结构。

各股东、董事、监事和高级管理人员均勤勉尽责，按照规章制度及相关议事规则的规定切实地行使权利、履行义务。公司治理实际情况符合中国证监会、深圳证券交易所发布的有关上市公司治理的规范性文件要求，未收到被监管部门采取行政监管措施的有关文件。

◇ 公司治理架构示意图



◇ 迪安诊断 2021 年董事会组成及三会召开情况

董事会及监事会组成
董事会董事 9 名
执行董事 5 名
非执行董事 4 名，其中独立非执行董事 3 名
女性董事 1 名

三会召开情况
股东大会 3 次
董事会会议 9 次
董事会各专门委员会会议 10 次
监事会会议 6 次
三会共审议、审阅、审查或听取议案、报告约 94 项

投资者关系

公司致力于真实、准确、完整、及时地披露信息，保障投资者权益。公司依据《公司法》《证券法》《投资者关系管理制度》等法律法规及公司章程的规定，制定了《信息披露管理制度》，规范公司的信息披露工作。

董事会秘书为投资者关系管理负责人，负责协调投资者关系、接待股东来访、回答投资者问询、向投资者提供公司已披露信息等工作。公司建立了多种投资者沟通渠道，及时回复投资者问询，加强信息沟通。

◇ 投资沟通渠道

投资者关系热线电话	电子邮箱	投资者关系互动平台	公司网站“投资者关系”专栏	年度业绩说明会	投资者网上集体接待日活动

报告期内，公司 A 股披露临时公告 75 份，并严格按照监管要求编制并披露年度报告、半年度报告等定期报告，确保投资者及时、准确、平等获取信息。2021 年，公司获得证券时报第十二届天马奖投资者关系最佳董事会奖和最佳董秘奖。

公司在企业经济效益稳步增长的同时，根据盈利状况和生产经营发展需要，关注对投资者的合理投资回报，实行稳健的股利分配政策，持续稳定分红，积极回报股东，维护和确保长期投资者的投资价值。

◇ 近三年现金分红派息情况

年度	每10股派息数（元）（含税）
2019	1.28
2020	1.30
2021	【待年报数据确认后补充】

内部控制与风险管理

完善的内控体系

我们秉持“全力夯实内控基础，全面开展风险防范”的方针，建立起完善的内部风险管理体系，构建覆盖公司总部、各分子公司和各业务部门的监督机制，保障公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整，提高经营管理水平和风险防范能力，促进企业可持续经营。

◇ 内控体系

管理架构	• 公司董事会下设审计委员会，主要负责公司内部、外部审计的沟通、监督、会议组织和核查工作。审计委员会下设审计部为日常办事机构。
制度建设	• 公司制定了《内部审计制度》《审计管理标准》《内部控制制度》《内控管理标准》等管理制度，建立了全面的内部控制管理体系。
内审监督	• 审计部制定年度审计计划，开展募集资金、对外担保、关联交易以及子公司内控管理专项等审计工作，对公司内部控制制度的建立和实施、公司财务信息的真实性和完整性等情况进行检查监督，并开展日常风险梳理和违规排查。
定期自评	• 公司定期组织各职能部门以及子公司对内部控制设计及执行情况进行全面自我评价，并对发现的缺陷予以及时修正处理。

2021 年，在审计委员会的指导下，公司内审部门根据年度审计计划安排，聚焦高风险项目、经济责任重点，开展各项专项审计。报告期内，公司开展各类专项审计覆盖 50% 以上的子公司，涵盖采购、研发、生产、销售等业务流程。针对审计结果，公司要求子公司对照审计报告和审计意见要求，梳理问题、落实整改。同时，内审部门抽取部分上年度经审计的子公司开展审计整改“回头看”检查，对已发现问题进行重点督促核查，促进审计整改落实及审计结果运用，提升审计监督实效。

风险管理

2021 年，迪安诊断进一步加强内部控制风险体系建设，推动建立公司治理制度，加强采购、债务和资产管理，重点监测资金风险、信息风险、安全风险、投资风险、法律风险、合规风险等企业重大风险。

◇ 公司识别的重点风险及应对措施

识别风险	应对措施
新冠业务相关风险	修订了《迪安诊断独立医学实验室新型冠状病毒防护指引》《新型冠状病毒样本采集、处理作业指导书》等文件
生物安全、数据安全、个人信息保护等相关风险	对《信息安全保护制度》《数据安全管理制度》等进行更新
识别工作中的合规红线	制定并发布《迪安诊断行为准则》

合规与商业道德管理

合规管理体系

“合规的生意才是好生意”是深植于迪安企业文化中的经营底线。我们严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，加强公司环境、运营、员工的风险识别和合规管理，提高公司管理体系效率。

◇ 合规管理体系与管理进展

合规管理机构	• 报告期内，成立合规委员会，对合规工作统筹管理。
合规管理制度	• 制定了《迪安诊断行为准则》，围绕客户 / 合作伙伴、产品和服务、员工、股东 / 公司利益、公司经营、可持续发展 / 社会责任等方面对员工的行为规范提出具体要求。 • 完善了合规管理制度，制定了《员工收受礼金礼品管理办法》等制度
合规培训	• 2021 年我们对公司各部门员工开展定制化合规培训，培训范围覆盖储备总经理班、紫竹班、青竹班、轩竹班等，防范经营各环节的法律合规风险。
合规举报制度	• 《迪安诊断行为准则》中规定了对于不合规行为的报告途径，允许员工匿名报告，并对报告保密。

反商业贿赂

公司遵循《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》开展反腐败管理工作。《迪安诊断行为准则》中明确规定“禁止贿赂”。同时，我们制定了《员工收受礼金礼品管理办法》，对于员工日常工作和对外交往中涉及礼品、礼金的情形及处理方式做出了明确规定。

公司亦将自身的合规与商业道德管理传达给供应商伙伴，对采购环节的反腐败提出明确要求。我们在《采购供应管理标准》中规定了“采购人员行为准则”，要求采购人员遵守商业道德，不得违反廉洁条例。同时，我们与供应商签署《反商业贿赂协议》，在协议中明确约定不正当行为的举报方式，杜绝采购环节的腐败行为。

此外，公司供应链管理部对子公司采供部门进行监督管理，并与子公司采供部门共同接受公司审计部定期审计，监督检查采购过程中商业道德的遵守情况，并对违反商业道德的行为进行处罚。

对于可能发生的违法违规、贪污腐败行为，公司设有包括举报邮箱在内的多重举报途径接受举报，同时规范内部监督举报和处理流程，防控不正当行为。

报告期内，公司未发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等事件引起的诉讼案件。

生物安全

基因储存着生命体的遗传信息，是重要的人类遗传资源，因此生物安全问题对公司至关重要。公司遵守《生物安全法》《人类遗传资源管理条例》等有关生物安全、人类遗传资源管理等相关法律及法规的规定，保护人类遗传资源样本及其数据和信息，在获取、使用、保存等各方面对生物安全信息进行保护。

公司建立了完善的人类遗传资源管理制度及流程。在研发过程中涉及采集、保藏、利用和对外提供的信息均需经过公司审核。若需向科技部中国人类遗传资源管理办公室系统审批备案的，则依照相关规定提交审批备案。

《迪安诊断行为准则》中规定了生物安全的相关内容，对生物安全的要求涵盖样本实体、生物数据、遗传信息等方面。公司要求全体员工，包括非直接接触样本的员工，均须在日常工作中注意生物安全。

产品与客户责任

研发创新

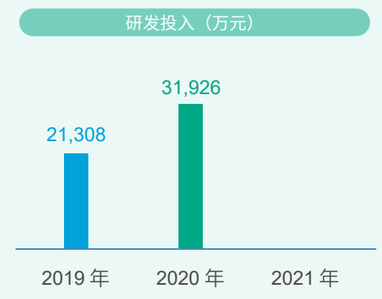
迪安诊断坚持“以技术为驱动”战略，聚焦“精准医疗、远程医疗、智慧医疗”的未来发展方向，以加强疾病诊断、鉴别诊断、预后判断为目标，通过加强人才队伍建设、提高研发投入、增强技术合作交流、激励研发创新等途径不断加强科研体系建设，致力于以自身科研实力为临床医学助力，造福病患。

◇ 科研能力建设

科研人才与激励

- 迪安诊断拥有国家级科学家领衔的专家40余名，教授级专家100余名，正高、硕博、博士200余名、技术人员4,800多名、形成了由学科带头人、中青年骨干和青年才俊相结合的专业化技术人才梯队
- 公司制定了《科技创新成果激励方案》，对研发人员的的科技创新成果给予奖励，激励研发人员研发新产品、新技术

科研研发投入



科研合作交流	• 与复旦大学附属华山医院、杭师大附属医院等国内外多个高新技术科研院所、企事业单位建立了科研技术合作平台 • 与浙江大学医学院附属邵逸夫医院联合牵头开展浙江大学医学院附属邵逸夫医院三代宏基因组多中心研究项目 • 参与湖州市中心医院《基于肠道微生物特征的新型大肠癌早期预警技术创建及临床研究》项目 • 与罗氏、SCIEX 等全球诊断行业领导者达成深度战略合作 • 引进和转化了多个国际先进的分子诊断技术平台
科研成果及认可	• 截止到报告期末，共发表论文 60 篇，其中 SCI 论文 16 篇，中文期刊论文 44 篇（核心期刊 12 篇），获批发明专利 7 个 • 入选工信部 5G+ 医疗健康应用试点项目 • 浙江省数字医学诊断技术重点实验室、杭州市“企业上云”云应用服务商 • 承担杭州海关技术中心（浙江省检验检疫科学技术研究院）主持的国家重点研发计划项目“口岸重要畜禽病原监测的前沿核酸检测装备及技术平台研发” • 团队标准《飞行时间核酸质谱仪》起草单位 • 获 2021 年浙江省人民政府质量管理创新奖

知识产权保护

我们重视知识产权保护，参考《企业知识产权管理规范》的国家标准推进知识产权体系建设。公司制定了《高新技术企业知识产权管理规定》《知识产权管理制度》《知识产权奖励办法》，不断强化企业知识产权管理，确保不侵犯他人的知识产权和保护自身知识产权不受侵犯。

◇ 知识产权保护措施

- 员工入职时签署《保密协议》，并对员工进行保密培训；
- 定期监控商标注册情况，维护公司商标权利；
- 对公司的新产品及时推进商标注册和品牌保护工作；
- 技术研究的立项、过程及产出环节均设置严格审批节点，建立技术文档统一规范管理机制；
- 在相关企业经营活动中，通过在合同中约定知识产权保护条款，与合作伙伴明确权责、避免风险，实现合作共赢。

产品质量与安全

秉持“公正、精准、及时、责任、创新”的质量方针和“求真，求实，求专，求精”的 4Q 质量观，公司全方位贯彻全面质量管理，建立了覆盖全产业链的大质量管理体系，创建卓越的质量管理标准，努力构筑具有国际先进水平的质量管控模式，不断提升产品与服务的质量。

◇ 公司质量管理中主要遵守的法律法规和行业标准

实验室质量管理

《医疗器械监督管理条例》
《医学检验实验室基本标准和管理规范（试行）》
《医学检验实验室管理暂行办法》
《医疗机构管理条例》
《医疗机构管理条例实施细则》
《医疗机构临床实验室管理办法》
《全国临床检验操作规程》
《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》
《病理诊断中心基本标准和管理规范（试行）》
《医疗技术临床应用管理办法》
《医疗质量管理办法》
《医疗机构临床基因扩增检验实验室管理办法》
《医学实验室质量和能力认可准则》CNAS-CL02:2012

医疗器械经营管理

《医疗器械监督管理条例》
《医疗器械经营监督管理办法》
《医疗器械说明书和标签管理规定》
《医疗器械经营质量管理规范》
《医疗器械经营质量管理规范现场检查指导原则》
《医疗器械冷链（运输、贮存）管理指南》
《医疗器械召回管理办法》
《医疗器械不良事件监测和再评价管理办法》
《药品管理法》
《药品经营质量管理规范》
《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》
《药品医疗器械飞行检查办法》

质量管控模式

基于“卓越品质”的质量战略，公司持续引进和优化具有国际先进水平的质量管控模式，提升质量竞争核心优势。公司于 2009 年引入“卓越绩效管理模式（Performance Excellence Model）[1]”，围绕“以顾客为中心”，着眼于领导力发展、战略计划、卓越运营和业务成长四大模块，实施“零缺陷”质量管理理念和原则。

同时，公司在借鉴丹纳赫商业系统（Danaher Business System, DBS）的基础上，结合医疗行业特性与公司产业链属性，升级转化搭建成自己的迪安商业系统（DABS）。DABS 以精益管理为方向，运用 5S、可视化管理、改善 KAIZEN 等工具，形成“以改善为生活方式”的管理文化，及时、有效识别和管控风险。

自 2019 年开始，公司启动了“金啄木鸟”质量提升专项项目，常规化飞行检查机制和预防机制，强化风险和质量管控。

1 卓越绩效模式（Performance Excellence Model）是一种组织综合绩效管理的方法 / 工具。

实验室质量管理

我们秉持“公正、精准、及时、责任、创新”的质量方针，依据相关法律法规、ISO15189、CAP 等国际标准建立医学实验室质量体系。报告期内有 2 家检验子公司顺利通过 ISO15189 初次评审并获得认可证书，1 家子公司通过定期监督评审，6 家子公司通过复评审。截止到报告期末，公司旗下 4 家实验室通过了 CAP（College of American Pathologists，美国病理学家学会）认证评审，覆盖 4 个专业平台、11 个领域的全部项目；公司旗下 38 家 ICL 实验室中有 24 家通过了 ISO15189 认证。

我们通过质量控制、内审员队伍建设、质量审计和质量意识宣贯等关键措施管理实验室质量。

◇ 实验室质量管理措施及进展

质量控制

- 建立了《室内质控管理程序》《室间质评及实验室比对管理程序》《检验结果质量的保证管理程序》《迪安诊断独立医学实验室新型冠状病毒防护指引》《新型冠状病毒样本采集、处理作业指导书》等相关管理制度，通过规范室内质量控制步骤、规范操作过程、规范实验室间比对、规范实验室内部比对等过程对检验程序进行质量控制，保证检测结果准确可靠。

内审员队伍建设

- 公司重视ISO15189内审员队伍的建立与培训，内审员全部由熟悉体系标准且专业技术经验丰富的人员担任。

质量审计

- 公司对开展服务诊断业务的子公司开展定期质量审计督查，及时识别质量风险并整改。

质量意识宣贯

- 公司每年举办质量月活动，通过质量知识竞答和质量辩论赛，向员工传递质量意识；
- 公司每年开展质量工具推广活动，开展重点质量工具的人员培训，提升质量相关人员的业务能力。

报告期内，全部 ICL 子公司总经理均经过 ISO15189 体系标准要求的培训，并有 83.9% 的总经理持有 ISO15189 内审员证书，有效落实总经理在质量管理系统中的领导作用，使公司的质量体系严格按照 ISO15189 体系标准建设与运行。

报告期内，公司依据相关法律法规编制《质量审计方案 1.0 版》，对服务诊断 30 家子公司进行质量审计督查，共识别风险项 276 项。各子公司及时对风险项进行整改，整改闭环率 80.07%，有效保障公司质量安全运营。

为应对新冠疫情下部分区域时发交通管制的影响，实时有效的对子公司质量体系运行进行管控，2021 年公司打造了质量在线啄木自查平台，通过在线编制质量体系相关检查要求，子公司可进行质量监督自查及公司钉钉连线检查，有效管控质量运营风险。

2021 年度公司举办了第八届质量月活动，围绕“守正出‘新’，行稳致远”的主题，组织开展了“质量知识竞答”“质量辩论赛”“质量你问我答”“品管圈（QCC）[1] 活动”等形式多样的质量宣教活动。此外，ICL 质量管理部针对本年度重点推广的“品管圈（QCC）”活动，组织品保人员理论培训 2 次、案例演练 1 次。经过理论培训、案例演练子公司基本能组织开展 QCC 活动实施改进，2021 年质量月期间 12 家子公司提交了活动推广案例。

医疗器械经营质量管理

公司旗下有多家子公司从事医疗器械经营业务。公司结合医疗产品法律法规的相关要求，在内部全面三个标准统一，并建立了质量风险管理的理念。新修订的《医疗器械监督管理条例》于 2021 年 6 月 1 日起施行，2021 年公司供应链质量管理部按《医疗器械监督管理条例》的相关要求，更新公司医疗器械经营质量管理体系文件标准和质量信息化功能标准，在成员企业全面推行新的质量体系标准和信息化功能标准。报告期内，公司旗下医疗器械经营公司均未发生质量管理事故，未发生因质量问题而受到行政处罚的情况。

◇ 医疗器械经营质量管理重点环节

质量标准统一

- 质量体系标准
- 质量数据标准
- 质量信息化功能

质量风险管理

- 购进产品、供应商和客户的合法性
- 操作标准性
- 质量偏差管理
- 客户调查
- 员工培训
- 质量审计每年一次，输出审计报告

质量体系培训

- 各子公司在总部的指导下制定年度培训计划并开展培训
- 总部对质量重点管控内容每年进行不少于 6 次培训
- 根据子公司需要，总部不定期开展质量管理人员统一培训和考核

报告期内，公司针对医疗器械经营子公司开展了 14 个不同主题的集中式培训 7 次，主要内容包括医疗产品法律法规、岗位操作技能、ERP 和数据管理系统操作、档案管理、体系文件修订和供应商检查审计要点，覆盖部门涵盖质量部门、仓储部门、供应链部门、商务部门、法务部、财务部和部分公司分管质量副总等，全年培训参与 405 人次，96% 的质量管理人员参加培训并一次性通过考核。此外，公司开展了 2 次针对性的个别培训和考核，培训内容涉及医疗器械和体外诊断试剂相关法律法规、信息化管理系统、岗位操作技能等多个方面。

冷链物流质量管理

基因检测服务中的临床样本、公司销售的部分医疗器械需要冷链运输，公司旗下浙江迪安深海冷链物流有限公司开展医疗器械、药品、临床样本、生物制品、病毒微生物、成品血液、活体动物、化合物、诊断试剂等的冷链运输、仓储服务、冷链产品销售及技术服务。

公司实现了以 24 小时为响应周期的高效冷链物流网络，同时旗下子公司深海冷链对外开展冷链物流运输业务。公司在冷链物流管理方面建立了《客户端样本接收作业指导书》《样本对接作业指导书》《样本运输质量控制作业指导书》等管理规范，对业务的各环节进行标准化管理。同时，公司持续开展冷链物流业务的信息化建设，不断提高业务的智能化、自动化管理水平，实现优质服务。

1. 品管圈（QCC）就是由相同、相近或互补性质的工作场所的人们自动自发组成数人一圈的小圈团体（又称 QC 小组，一般 6 人左右），全体合作、集思广益，按照一定的活动程序来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题。它是一种比较活泼的品管形式。目的在于提高产品质量和提高工作效率。

优质客户服务

医学诊断是迪安诊断的核心业务，在提供医学诊断服务的过程中，良好的客户沟通与服务有助于客户了解诊断内容，让诊断服务更好地支持客户健康。我们秉持“微笑传递真诚，服务铸就品牌”的宗旨为合作机构客户和个人客户提供业务咨询、故障报修、投诉建议等全方位、优质的客户服务。

我们参照中华人民共和国通信行业标准 YD/T2823-2015 中的《呼叫中心服务质量和运营管理规范》，制定了《客户反馈管理程序》《投诉管理程序》等服务规范，并搭建了一套具备自主知识产权的话务管理支撑系统，为客户提供 7×24 小时服务，努力打造全渠道、全业务的健康服务价值中心。

◇ 客户沟通途径

- 热线电话
- 移动端通讯工具
- 电商平台
- 邮件
- 客户满意度调研

◇ 客户反馈处理流程

客户反馈受理

- 客服中心通过客户沟通途径接收客户的咨询、投诉、建议、需求等反馈

客户反馈信息传递

- 客服人员将客户反馈转派给相关责任部门处理
- 业务类咨询和客户需求转派市场部处理
- 技术类咨询转派实验室处理
- 客户投诉转派相关责任部门并抄送品保部，客户建议转派品保部处理

客户反馈处理

- 相关责任部门在规定时效内对客户反馈进行处理，客服中心对处理情况进行监督检查，并回复客户

针对投诉情况，责任部门提出纠正或预防措施并实施

客户反馈分析

- 客户服务中心每月至少一次汇总分析客户反馈受理情况，并将结果提供品保部及相关责任部门处理
- 品保部跟踪客户反馈的落实情况并形成分析报告
- 客户反馈的重点问题由集团质量中心跟进制定改进计划和措施并实施

2021 年，迪安诊断针对客服体系进行渠道优化，提高服务入口、时效、规范及操作的便捷感、体验感。公司以客户需求为导向，联动各部门和流程做出改进，客户满意度调研新增特检、核酸业务维度，更全面的关注客户需求及对公司服务的满意情况，通过多维度全方位的信息收集了解客户需求。

保护客户权益

信息安全与隐私保护

迪安诊断业务经营中涉及到患者信息数据的获取、合作伙伴的研发数据交互等，数据安全与客户隐私保护对我们至关重要。我们严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《个人信息保护法》等相关法律法规和行业标准对于信息安全的要求，制定《信息安全保护制度》《数据安全管理制度》等管理制度，尊重和保护患者、客户的信息安全与隐私。

◇ 信息安全与隐私保护管理措施

数据收集

- 以最小必要原则合法收集个人信息；
- 收集个人信息，应获得个人信息主体的授权同意；
- 收集个人敏感信息，应征得个人信息主体自主、具体、清晰明确的明示同意；
- 收集个人生物识别信息，应单独告知收集和使用的目的、方式、范围、存储时间等，并征得明示同意；
- 收集年满 14 周岁未成年人的个人信息前，应征得未成年人或其监护人的明示同意；不满 14 周岁的，应征得其监护人的明示同意；
- 间接获取个人信息时，要求个人信息提供方说明个人信息来源，并对其个人信息来源的合法性进行确认；了解个人信息提供方已获得的个人信息处理的授权同意范围，并在授权范围内开展业务活动；
- 当产品或服务提供多项需收集个人信息的业务功能时，不应违背个人信息主体的自主意愿，强迫个人信息主体接受产品或服务所提供的业务功能及相应的个人信息收集请求。

数据存储

- 所有数据均应保存在特定系统所属的存储介质，存储介质必须放在安全的地方，访问权限严格控制；
- 数据库定时备份，并定期进行灾难演练；
- 数据信息依照上级部门要求留存十年；关键系统和设备日志按《网安法》要求留存 6 个月。

数据使用

- 建立最小授权的访问控制策略；
- 数据对外提供均需经过审批流程；
- 数据传输采用 https 加密传输。

数据安全管理

- 建立针对数据信息安全相关岗位以及可获取数据信息的外部人员的安全职责和保密规定，离职人员亦须遵守保密规定；
- 建立网络安全应急预案，定期（至少每年一次）组织内部相关人员进行应急响应培训和应急演练，使其掌握岗位职责和应急处置策略和规程；
- 发生数据安全事件的，应按照 ITMS-A01-009《网络与信息安全应急预案》、SOPQMS-B01-1554《信息系统灾难恢复作业指导书》的规定执行；
- 关键网络设备和安全设备为全国产化，并实施了全冗余部署。安全设备已部署带有 IPS 和 AV 模块的下一代防火墙、WAF、堡垒机、数据库审计。

2021 年，我们完成 IrisLims、打印报告单和微信助手三个系统三级等保认证，建立起一个自建数据中心和一个同城异地灾备中心。2021 年 11 月，公司对员工开展了《中华人民共和国个人信息保护法》培训，培训覆盖公司 70% 以上员工。报告期内，公司未发生与客户隐私相关的事件，也未有上述事项引起的诉讼案件发生。

负责任营销

公司在对外开展营销工作时严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规的要求。通过运用 DABS 管理理念和管理工具，我们着力推进全国产品标准化术语的统一和信息系统的打通。同时，结合 SFE[1] 销售效能提升项目，在提升销售人员能力的同时实现精细化管理营销过程。通过对营销过程的严格、规范管理，我们保障对外营销内容的标准、真实、准确。报告期内，公司在对外营销方面无重大违法违规事件发生。

◇ 公司产品宣传规范

对于需要构成医疗广告或医疗器械广告的内容按要求进行相关审批或备案；

在所有宣传和沟通材料中，我们的产品信息均保证客观、真实并与获批的标签内容相符；

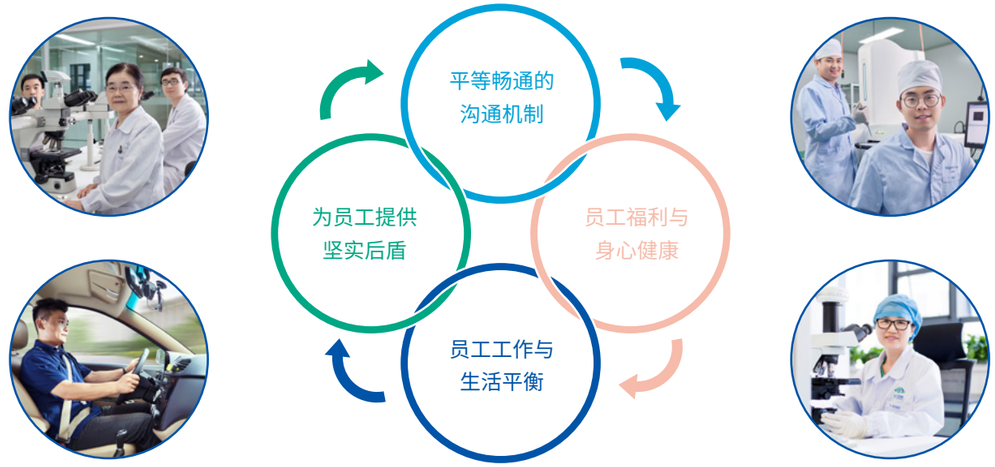
在产品推广活动中，我们提供的信息与科学证据和领先的医学实践保持一致，并且和批准的产品标签内容一致。

1 Sales Force Effectiveness，销售队伍效力。是一种管理实践活动。

员工责任

员工权益与福利

我们视员工为家人，为员工建立健全的福利体系和保障机制，搭建畅通的沟通渠道，营造和谐的工作环境和氛围。



合规雇佣

公司关注并遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等政策法规，坚持“以人为本”，制定《员工手册》，构建完善、规范的人力资源管理体系与制度，涵盖招聘与解聘、工时与假期、薪酬与晋升等方面，充分保护其合法权益与福利。报告期内，公司在职员工劳动合同签订率为 100%，社保缴纳率 100%；未发生与员工招聘与解雇、工时与假期、晋升与平等机会、反歧视及多元化和劳工准则相关的事件，也未有上述事项引起的诉讼案件发生。

◇ 迪安诊断员工权益政策

招聘与解聘	工时与假期	薪酬与晋升
• **招聘：**坚持合法合规、平等公正无歧视的原则开展员工招聘。 • **解聘：**公司与员工按照《员工手册》和运营所在地当地法律法规开展。	• **工时：**不同城市的工作时间符合当地的法律法规要求。 • **假期：**按国家要求的女性产假，以及按当地法规规定的婚假、丧假、男性员工陪产假等。	• **薪酬：**将员工薪酬与绩效相挂钩，每年确立员工的薪酬增长方案及激励安排。 • **晋升：**各级人力资源部组织各级管理者根据绩效计划与评估表、目标责任书、业绩数据等开展定期绩效评估与晋升。

员工福利

公司多方面维护员工的权益，为员工提供法定福利、节日福利、住房福利等系列员工福利，将企业经营发展的成果与员工共享。

◇ 员工福利体系

法定福利	其他福利	住房福利	健康福利	节日福利
• 社会保险 • 住房公积金 • 法定休假 • 高温津贴或防暑降温费	• 探亲补贴 • 交通费 / 汽油费补贴 • 通讯费补贴 • 团建费 • 夜宵	• 员工宿舍 • 租房补贴	• 员工体检 • 人身意外险 • 传染病意外险 • 放射保健假	• 春节福利 • 三八妇女节福利 • 中秋节福利 • 生日福利

我们关注女性在职场上面临的诸多挑战，努力为女性员工提供更加友好职场环境，保证女性员工不受性别歧视、享有法定福利及公司提供的额外福利。我们为女性员工提供婚假、产前假、产假、哺乳假、护理假等假期，为处于孕期或哺乳期的女员工减轻工作强度，建立“妈咪爱心小屋”，助力生育女员工重返工作岗位。

为了给员工的生活增加多一重保障，2013 年公司成立了以“至善”为名的内部互助基金。迪安至善互助基金秉承自愿加入的原则，以“员工 + 公司”认捐的方式共同建立。加入互助基金的员工每投入 1 元钱，公司相应配捐 2 元钱。

互助基金保障范围涵盖员工本人、父母、子女、配偶及配偶父母发生的疾病和突发事件。基金由公司员工各部门员工组成管理委员会进行志愿、民主管理，建立了定期财务公示机制和援助表决机制。8 年来互助基金有序运行，在公司内形成互帮互助的氛围，真正成为员工的坚实后盾。截止到报告期末，互助基金累计援助人数 517 余例，资助金额累计超 835 万元。

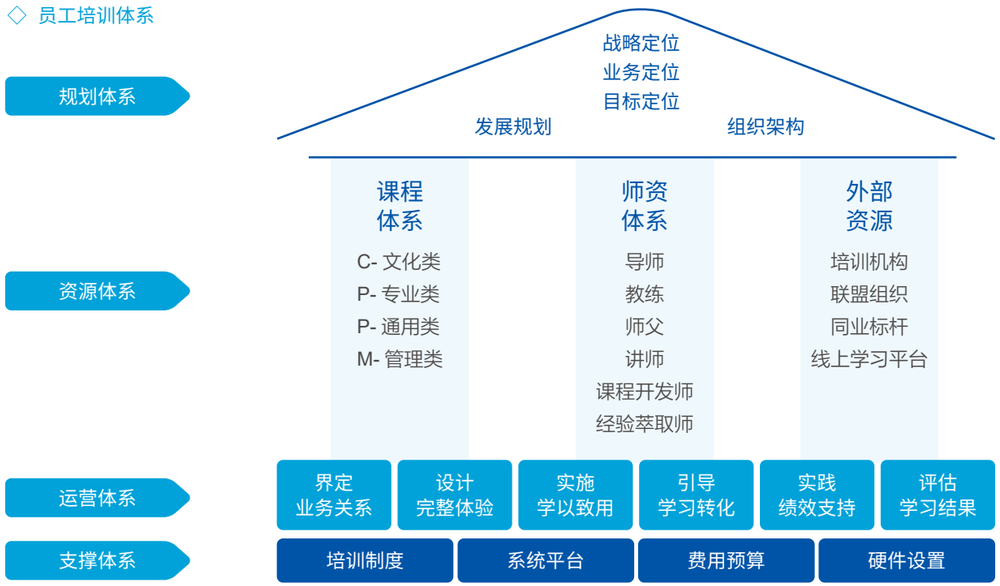
为了支持和鼓励异地间的人员流动，公司为外派员工提供住房补贴、生活补贴、搬家补贴，定期组织关怀活动，让员工在异地也能感受到公司的重视与关怀。

员工培训与发展

员工培训

公司以使命愿景为引领，从战略、业务、目标的定位出发，以规划体系、资源体系、运营体系、支撑体系四个维度为主线，建立了完善培训体系。迪安人才发展中心以核心课程、工作实践、教练辅导等“训战结合”的多元形式，帮助员工提升能力。

◇ 员工培训体系



◇ 员工发展项目

对应项目	项目定位	针对人群
EMBA、中欧等高阶项目		高管
管理加速度	发现和训练具有企业家精神的迪安接班人	集团总部部门总监、大区总、新平台总经理及以上
总经理班	打造具有出色领导力和组织建设能力的子公司领导者	总经理（诊断服务、产品）
总经理储备班	发现和训练具有胜任力和担当力的优秀子公司管理者	子公司副总及相当层级
三墩班	训练具有管理他人和管理团队能力的部门管理者	集团总部 / 子公司部门经理
飞鹰班	发现和训练具有管理思维的基层管理人员	初任管理者
新员工入职培训	训练一批认同公司事业及企业文化的迪安新生力量	新员工
新训营、原实验室新竹班、管培生		应届毕业生
内训师培养项目	训练一支能够赋能业务提升组织能力的专业讲师队伍	集团所有内训师

实验室技术人员培训

作为医疗企业，研发技术人员是公司的核心力量。针对实验室技术人员，公司通过多种方式开展融入日常的学习活动，营造浓厚的学习文化；并在迪安人才发展中心下设立实验室培训班，提高技术人员的业务技能，打造高质量的专业技术团队。

与此同时，公司每年开展技能比武大赛，通过开展培训、比赛等方式提升实验室技术人员的业务技能，强化质量管控意识，促进子公司实验室间的技术交流，成为公司培养技术能手的摇篮。2021 年，公司正常开展技能比武大赛，分为理论考核、实践操作、知识竞赛三个环节，涵盖临检、微生物、PCR、酶免、样本、遗传、细胞病理、组织病理共 9 个项目，涉及专业知识、质量体系、生物安全等内容，全面考察技术员的综合实力。

◇ 实验室技术人员培训体系

公司层面的学习活动	
新员工上岗培训	在新员工上岗前开展“结构化岗位训练辅导”，帮助新员工快速掌握工作所需技能。并在入职的第一个月、第三个月、第六个月进行理论和技能考核。通过考核后，员工可针对被授权的内容开展工作。
每日一题	公司搭建了线上学习平台，在手机端向员工推送每日一题，帮助员工持续保持对专业知识技能的敏感度和熟悉度。每日答题率均在 90% 以上。
病理读片会	公司组织内部病理读片会，组织病理医生通过远程病理阅片平台进行数字阅片，线上进行疑难病例分享与讨论，帮助员工提高病理诊断专业理论知识和诊断水平。
线上专题培训	每月邀请内外部专家开展 1-2 次线上专题技能培训，并针对培训内容开展考核。

公司层面的学习活动		
科室微信群	各科室建立科室微信群，工作过程中的专业问题均可随时在微信群内向科室专家提问并获得及时、准确的解答。	
专项培训班	星源班	针对 1 年内的新员工提供提升培训。
	细胞病理初筛医生培训班、细胞 / 组织病理技术岗位培训班	定向培养细胞病理医生及病理技术岗位人才。
	病理亚专科取材及报告书写规范化培训班	提升病理诊断专业人员的病理诊断水平及规范化报告能力。
	星火班	每年按专业开放，帮助核心员工获得提升。
	星光班	针对组长、主管，提供培养基层管理能力培训。
	实验室储备经理班	培养优秀人才成为未来的运营经理。
	技术加速度班	针对实验室核心管理人员提供的针对性提升培训。
子公司层面的学习活动		
班前十分钟	在每日交班阶段，快速讲解每日工作中发现的问题，及时有效改进工作。	
周培训	每周针对工作中的问题进行强化培训。	
外部培训与激励		
支持员工参加继续教育、专业会议、考取专业职称，形成了互帮互助的学习氛围，专业职称和科研成果与职级晋升挂钩。		

2021 年，公司在内部开展新冠检测专项培训，经考核新增近 500 名新冠检测技术人员。此外，公司协同浙江省、海南省临检中心举办 PCR 技术培训班，提供技术支持，为行业培养更多 PCR 技术人才。

员工晋升与激励

公司关注员工发展，为员工提供清晰而畅通的职业发展路径。2021 年，公司成立了迪安人才发展中心，从角色定位、基本任职要求（职业资质、知识技能、关键经验）、能力素质（通用能力、专业能力、领导力）、绩效表现四大部分七个维度，详细描述员工在不同职业发展阶段的能力特征和行为特征，同时结合个体的具体需求，制定个人发展计划，帮助员工明确职业发展方向。

公司建立了统一的绩效管理制度，组织各级管理者根据绩效计划与评估表、目标责任书、业绩数据等开展定期绩效评估，并将绩效评估结果应用于人员晋升。

公司建立常态化的激励制度，根据不同类型员工制定吸引力的差异化薪酬福利，包括薪酬补充性奖金、日常先进评优、年度评优等方式，并设置“迪安精神”荣誉奖项，激励员工的发展，增强人才留任。

截止到 2021 年，公司推行了多期股权激励计划和员工持股计划，覆盖了大部分中层及以上管理人员与工作三年以上的基层管理人员，进一步提升了员工的稳定性和忠诚度。

职业健康与安全

公司严格执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等劳动、安全生产的法律法规。秉持“守法、尽责、预防、和谐、安全、健康”的环境职业健康安全（EHS）方针，建立了“公司负责人—各级管理者—员工”的 EHS 管理组织架构，认为“EHS 是我们每一个人的责任”；并通过《环境职业健康安全责任制制度》明确 EHS 责任制及管理职责原则，制定相关健康安全管理目标，加强职业安全管理。报告期内，公司未发生火灾爆炸、化学品中毒、职业病伤害等安全事故。

与此同时，公司将各层级、各岗位的 EHS 管理要求写入岗位说明书，并签订部门级、科室级、员工级、重要岗位的 EHS 目标责任书，落实每一层级的 EHS 责任。此外，针对外部承包商，公司与行政部外包、物业外包重要岗位签订 EHS 目标责任书，加强对承包商的健康安全管理。

◇ 公司通过的职业健康安全管理相关认证情况

公司简称	认证名称	认证有效期
杭州迪安检验	GB/T 45001-2020 idt ISO45001:2018	2024/09
上海迪安检验	GB/T 45001-2020 idt ISO45001:2018	2024/09
济南迪安检验	GB/T 45001-2020 idt ISO45001:2018	2024/07
昆山迪安检验	GB/T 45001-2020 idt ISO45001:2018	2025/01

公司积极识别、管理工作环境中存在的职业健康危害因素（如放射危害等），为员工提供专属的健康服务，并开展健康讲座与宣传提高健康意识，层层推进员工的职业健康安全管理。2021 年公司将员工心理关怀加入 EHS 管理目标，为员工提供人文关怀和心理疏导，联合第三方平台开通迪安心理咨询热线，保障员工心理健康；更为员工提供专属的健康服务，发布首份《迪安人健康报告》，并开展健康讲座与宣传提高健康意识。

◇ 职业健康管理措施

职业健康危害因素管理
- 制定管理方案及应急预案
- 定期开展危险源识别与监测
- 配备安全设施与工具
- 定期开展消防安全等应急演练

员工专属的健康服务
- 开展激素水平测试、酒精代谢基因分析
- 积极打造“健康小屋”，中西医专家定期坐诊，并为员工建立专属的私人健康档案，提供健康检测、健康评估、健康干预的一体式健康管理
- 在不同季节推出有针对性的健康管理项目，如胃病管理治疗，肩周炎、腰间盘等的热理疗，切实满足员工的健康需求

健康意识宣传
- 开展 EHS 月活动
- 开展健康讲座与培训
- 设立 EHS 宣传栏

为推动 EHS 管理举措落实落地，公司建立了完善的 EHS 培训及考核体系，通过常态化宣贯与培训，提升 EHS 意识与能力，依托制度化的检查机制促进 EHS 管理提升。

◇ EHS 培训及考核体系

培训	宣贯	检查
• 新员工三级安全教育 • 新任协调员培训 • 环境因素及危险源培训	• EHS 宣导（每月 1 期） • EHS 月活动 • EHS 预警信息	• EHS 月度检查 • 行政部办公环境评比检查

实验室安全管理

公司实验室的安全是公司安全管理的核心。公司关注并遵守《医疗机构临床实验室管理办法》《医学检验实验室管理暂行办法》《病理诊断中心基本标准和管理规范（试行）》《病原微生物实验室生物安全管理条例》《医疗技术临床应用管理办法》《消毒管理办法》等法规要求，明确生物安全管理组织架构，重点关注职业暴露、感染物溢出等方面的职业危害因素，建立生物安全手册、安全风险评估制度、实验室废物储存处置规程、职业暴露应急预案等规章制度和操作规则。

2021 年，针对实验室安全，公司组织参与生物安全培训近 20 场、组织参与现场安全监督近 30 场，开展了 NGS 中心离心机溢出物或破管演练、质谱实验室离心机溢出应急演练、NGS 中心感染物溢出演练、检验实验室职业暴露应急演练等应急演练十余次，进一步提升了实验室安全管理能力。

物流员工安全管理

公司设有配送物流中心与深海冷链运输公司，公司重点关注物流员工的安全管理。公司建立全国配送调度运营智慧中心，通过天眼系统实时监控车辆运行过程，及时发现并阻止驾驶安全隐患，降低安全事故的发生。此外，公司每月组织部门负责人安全会议并进行安全视频宣教，每年组织驾驶技能、安全知识、安全体系等方面的安全活动，提升配送司机的安全意识。

环境责任

环境管理体系

迪安诊断严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《医疗废物管理条例》等国家法律法规，不断加强环境风险管理，确保本公司的生产经营符合相关法律法规和标准。报告期内，公司的资源使用对环境无重大影响，足额缴纳环境保护相关税费，未发生违反环境保护相关法律法规的事件。

我们秉持“守法、尽责、预防、和谐、安全、健康”的环境职业健康安全（EHS）方针，制定了《医疗废弃物管理制度》《EHS 管理委员会或小组的结构和职责》等制度，建立了“管理委员会—各级管理者—员工”的 EHS 管理组织架构，对环境合规、环境安全、资源使用、排放物管理等环境管理做出指引。

◇ 环境管理架构

本公司生产经营活动中各环节的环境影响分析见下图。

◇ 各环节环境影响分析

业务类型	环境因素输入	环境因素输出
检验实验室	能源：外购电力、天然气 水源：市政供水 包装物：泡沫盒、纸箱	废气：非甲烷总烃、乙醇 废水：五日生化需氧量（BOD_5）、化学需氧量（CODcr）、悬浮物、氨氮、pH(无量纲) 无害废弃物：生活垃圾、包装废料 有害废弃物：医疗废物、放射废物 温室气体
研发与生产	能源：外购电力、天然气 水源：市政供水 包装物：泡沫盒、纸箱	废气：无 废水：五日生化需氧量（BOD_5）、化学需氧量（CODcr）、悬浮物、氨氮、pH(无量纲) 无害废弃物：生活垃圾、包装废料 有害废弃物：不合格产品 温室气体
冷链运输	能源：货运车辆消耗的柴油、电动汽车消耗的电力	温室气体
办公运营	能源：外购电力、自有车辆消耗的汽油、柴油 水源：市政供水	废气：无 废水：生活废水 无害废弃物：生活垃圾 有害废弃物：无

本公司获得的环境管理认证见下表。

◇ 公司获得环境管理认证的情况

公司简称	认证名称	认证有效期
杭州迪安检验	GB/T 24001-2016 idt ISO14001:2015	2024/09
上海迪安检验	GB/T 24001-2016 idt ISO14001:2015	2024/09
济南迪安检验	GB/T 24001-2016 idt ISO14001:2015	2024/07
昆山迪安检验	GB/T 24001-2016 idt ISO14001:2015	2025/01

助力中国双碳目标 应对气候变化

迪安诊断关注气候变化为人类健康带来的影响，积极识别气候变化为公司经营带来的风险和机遇，同时识别自身运营过程中对气候和环境造成的影响。公司参考金融稳定委员会（Financial Stability Board, FSB）气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的建议，从治理架构、制定策略、风险管理以及目标与绩效制定四个层面，构建气候变化管理体系，识别气候变化相关的风险和机遇，并据此不断完善管理。

◇ 气候变化管理体系

治理

- 将气候变化议题纳入迪安诊断的关注焦点中，通过《环境和安全运行管理程序》规范管理
- 通过节约能源减少碳排放，减缓气候变化；
- 相关职能部门及业务部门将气候变化的管理纳入日常工作重点之中。

战略

- 识别气候变化对公司运营产生的风险，计划将气候变化的风险与机遇纳入整体运营风险管理的一部分；
- 积极识别迪安诊断温室气体排放的主要来源。

风险管理

- 在资源节约、减少排放等方面开展相关的管理行动。

绩效

- 定期统计与披露温室气体排放量与排放密度，评估公司应对气候变化管理的绩效水平。

◇ 温室气体排放来源识别

主要能源消耗	主要温室气体主要来源
电能 天然气 自有车辆汽油	电能消耗过程中的范畴二排放 天然气、自有车辆汽油消耗过程中的范畴一排放

为应对气候变化，减少温室气体排放，公司积极推广利用节约能源新技术，追踪整改浪费能源、资源的情况，奖励对节能降耗工作做出突出贡献的部门与员工。

◇ 2021 年主要节能措施与成效

物业管理：建立物业巡查机制，每小时巡查一次，电梯假日驻停、大型打印设备节假日关机、照明分类（减少装饰灯的使用），每年减少耗电约 7.8 万千瓦时。

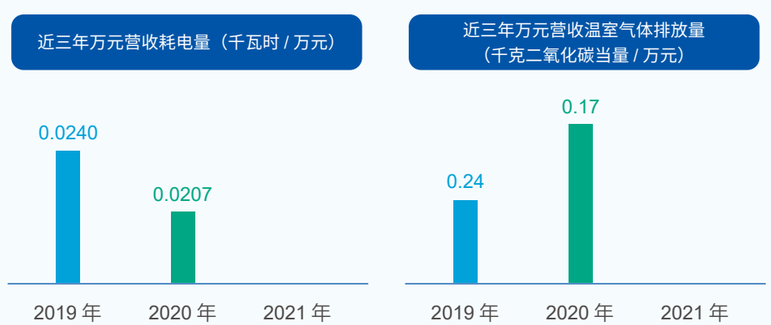
办公管理：午休、加班时，关闭部分电灯；不用的电脑及时关闭，或设置成节电状态；天气晴朗的时候，使用自然采光；使用空调集控系统，每年减少耗电约 10.5 万千瓦时。

车库管理：使用雷达感应控制灯具，年节约用电量 76,505 千瓦时。

展厅管理：预约后提前 30 分钟开启，结束后 5 分钟内关闭；实行上午下午分段式管理模式，分段内 2 次参观间需关闭空调、照明（可保留系统运行）。

物流管理：逐步推动电动汽车替代原燃油车，截至 2021 年，电动汽车使用率达 25%；自有物流中，新能源汽车和电动车的比例占全部自有物流车辆的 55%。

工程管理：优先考虑使用可再生能源，如太阳能、自然冷源，利用自然采光、通风、温度和湿度的控制，加强内墙保温、选用新型节能玻璃及新型密封材料等措施来减少室内温度的流失，从而减少空调的用电量。



资源节约与排放物管理

在资源使用方面，公司使用的水资源主要来源于市政供水，在求取水源方面无重大问题；其他资源主要是包装物料和其他日常办公使用的资源。公司倡议无纸化办公，推行正反双面打印，并定期整理二手纸做成再生纸记事本。与此同时，公司鼓励使用线上视频会议等免费资源，且内部会议采用电子平台宣传，提倡取消背景板、横幅等宣传制作品，减少资源使用。

公司在运营过程中产生的废弃物主要为医疗废物、放射废物、污废水、废气、其他危险物等，以及办公过程中产生的废纸等。公司通过《环境和安全运行管理程序》规范废弃物的处理，并与部门、科室、员工、重要岗位等签订 EHS 目标责任书，设立污染物管理目标。此外，针对公司运营过程中产生的环境影响，公司开展废气、噪声、实验室污水、油烟及车库尾气检测，保障环保合规，努力降低公司运营对环境的影响。报告期内，公司未发生污染物超标或违规排放的事件，也未有上述事项引起的诉讼案件发生。

◇ 污染物排放管理目标

- 废水超标排放事件为：0
- 废气超标排放事件为：0
- 医疗废物、放射性废弃物等危险废弃物合规处置，无不受控事故事件发生
- 医疗废物、放射性废弃物等危险废弃物合规处置，无不受控事故事件发生
- 医疗废物、放射性废弃物等危险废弃物合规处置，无不受控事故事件发生

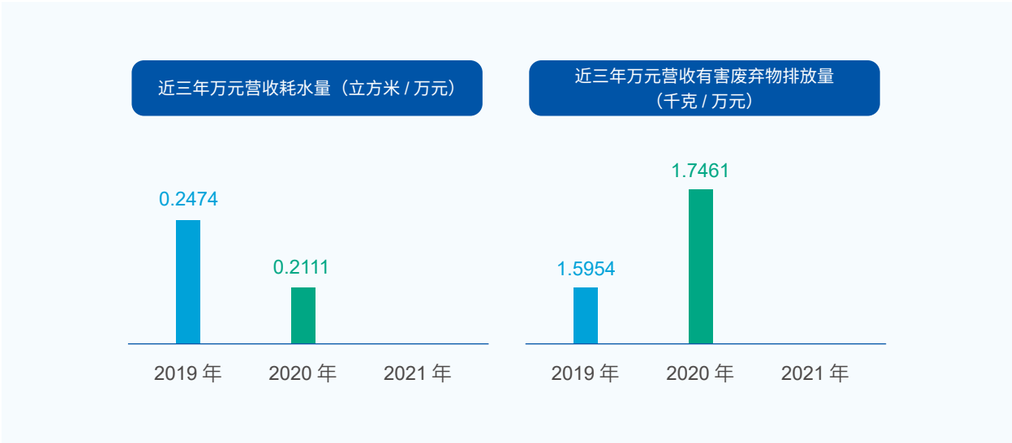
2021 年，昆山迪安建设并投入使用污水 COD 在线监测系统，实现污水合规管理信息化；杭州迪安推进医疗废物信息化终端项目建设并投入使用，对实验室产生的医疗废弃物实施全流程追踪，数据实时上传杭州市医疗废物智慧监管平台系统。

◇ 废水、废气排放标准及主要控制指标

类别	产生环节	排放标准	主要控制指标
生活污水	员工日常办公：盥洗污水、冲厕废水；	《污水综合排放标准》(GB8978-1996)； 《污水排入城市下水道水质标准》（CJ343-2010）；	五日生化需氧量（BOD_5）、化学需氧量（COD_{cr}）、悬浮物、氨氮、pH（无量纲）
生产废水	实验室实验过程用水； 洁净车间员工工作服清洗；	《医疗机构水污染排放标准》；	
废气	实验室使用； 储存挥发；	《大气污染物综合排放标准》（DB11/501-2007）；	非甲烷总烃、乙醇

◇ 主要固体废弃物及处置方式

类别	主要内容	处置方式
无害废弃物	生活垃圾，包装废料	交由环卫部门清运
有害废弃物	医疗废物、放射废物等	交由有资质的单位处理



供应链责任

供应商管理

供应商管理是公司经营管理的重要一环。迪安诊断的供应商主要包括试剂耗材类、设备类两种，其中试剂耗材类供应商又依据供应品等级进行分类管理。我们根据《医疗器械监督管理条例》《医疗器械经营质量管理规范》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规和管理规范的要求，建立了《供应商管理制度》《采购供应管理标准》，对供应商的选择、准入、考核、淘汰优化进行规范管理。

公司对供应商的供应品质量进行严格把关，着力建设精益供应链，持续打造具有竞争力的供应链体系。我们要求供应商按国家（国际）标准建立完善的生产经营质量保证体系并已通过认证，并对供应商和供应品的合规性资质进行严格审查。此外，我们坚持质量合规一票否决制的质量管理方针，构筑全方位的供应品质量保障。2021 年，为提升实验室供品质量，公司建立了“多方比对 - 评估询价 - 集采招标 - 全局替换 - 跟踪售后”的采购模式，并建立全流程跟踪回顾机制。

◇ 供应商管理机制

供应商准入	• 供应链管理部调查供应商的供货能力、质量保障能力、行政处罚记录、历史合作单位的履约诚信度、环境职业健康安全管理水平和能力等，如存在明显缺陷及不良记录，不予准入。
供应商选择	• 根据《集团招标管理制度》和供应商选择原则、资格条件、资质要求等的规定，选择优质供应商。
谈判及合同签订	• 供应商由技术部门质量评估通过以及合法资质确认后，供应链管理部组织对备选供应商进行商务谈判，并签订采购合同。
合同履行及验收	• 供应商合同履行后，公司相关部门依据采购合同，国家和地方、行业有关质量、环保和职业健康安全法规和标准的要求以及公司相关规章制度的规定对采购的产品和服务进行验收。
供应商考核	• 每半年对供应商进行考核，考核内容包括质量、价格、交货、服务及环境职业健康安全绩效等方面； • 以半年度考核为基础，每年对供应商进行评审，确定供应商等级和合格供应商名单。
供应商淘汰优化	• 在年度评审中达到淘汰标准的供应商列入《供应商淘汰名单》，不得再次采购。

公司关注采购过程中的环境与社会影响，将供应商的环境与社会风险纳入采购过程管理。我们要求供应商提供的产品、技术、服务应符合国家和地方环保 / 职业健康安全法规的要求。同时，在选择供应商时，我们在兼顾质量和性价比的情况下优先采用安全、无毒无害、节约能源、资源利用率高、污染少的产品、技术和服务；在其它条件相同的情况下，优先选择建立并通过环境和职业健康安全管理体系认证的供应商。

对于因供应商责任导致重大环境职业健康安全事故发生的，公司一经发现即将其列入《供应商淘汰名单》，后续不得再次采购。

供应商支持与辅导

公司积极对供应商开展激励与辅导，帮助供应商提升自身经营能力，与供应商共同发展，实现双赢。我们通过帮助供应商提升产品质量、与供应商充分分享采供信息等方式对供应商提供支持。对于优质供应商，公司与其建立长期或战略合作关系，给予加大采购量、提高资金周转等积极的支持和帮助。

◇ 供应商支持措施

信息支持

打造数字化集采平台

- 搭建数字化集采平台，对入围供应商提供入驻服务，有利于供应商展示和宣传企业信息。

订单集成与自助追踪

- 搭建集团供应链协同平台与供应商直联，实现集团全部子公司采购订单的归集与推送，减轻人员线下沟通工作。

发展提升支持

质量比对与评价

- 公司对于合作供应商定期进行抽样质检，并向供应商开放提供质量比对服务，支持供应商自我质量评估以及质量持续提升。

前置仓供应链服务

- 利用公司自身的三方仓服务能力，支持厂家设置前置仓，快速满足客户的供应需求，并有效控制物流成本。

渠道支持

- 对于优质产品或新品，在自用同时导入迪安渠道体系，进行全方位的合作推广。

深度合作支持

投资培育

- 挖掘行业内优秀技术型生产企业进行战略投资，提供管理体系咨询支持或导入，共同研究发展方向，并共同进行市场推广。

合资模式推动创新研究

- 通过设立合资公司，共同研究孵化有前瞻性的新技术产品。

供应链金融支持

- 基于与供应商的真实交易背景，拉动金融机构为供应商提供金融授信，助力供应商改善经营。

社会责任

培养行业人才

遗传咨询师作为遗传密码的破译者，在临床疾病的诊疗中发挥着越来越重要的作用。作为“国家首批肿瘤诊断与治疗项目高通量基因测序技术试点单位”“国家首批基因检测技术临床应用示范中心”，凭借丰富的专家资源和基因测序领域的经验，迪安诊断不断助力遗传咨询师的培养。

2021 年 6 月 23 日，由浙江省卫生健康综合保障中心主办，杭州迪安医学检验中心有限公司承办的浙江省第六期初级遗传咨询师培训班在杭州开班，培训为期 5 天，有来自全国各地的数十名遗传领域的专家与百余名遗传相关临床工作者共同参与。

自 2016 年浙江省开办遗传咨询师培训班以来，迪安诊断连续 6 年承办 10 期培训班，包括 6 期初级班和 4 期中级班。此外，迪安诊断也在北京、重庆等全国其他省市举办过数期国家级、省市级等各类遗传咨询师相关培训。

助力公众健康

“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要提出，把保障人民健康放在优先发展的战略位置，全面推进健康中国建设，坚持预防为主的方针，为人民提供全方位全周期健康服务。作为医疗大健康领域的上市公司，迪安诊断多年来发挥专业力量，在健康领域为重点易感人群提供各类公益服务，为弱势群体提供真诚的迪安关怀，推动健康普惠。

项目名称	项目内容	项目产出
中国癌症基金会两癌筛查项目	**启动时间：**2010 年 **合作机构：**中国癌症基金会 **项目内容：**为全国多个省市的大型医院提供试剂与耗材，并为患者提供免费的液基细胞学诊断与 HPV 检测。	截止到报告期末，累计承接 5,200 多万人次宫颈癌细胞学筛查，2,000 多万人次 HPV 病毒 DNA 检测，连续 12 年获得中国癌症基金会颁发的“社会公益奖”，并于 2021 年特别获得“杰出贡献奖”。
HRD 检测公益项目	**启动时间：**2021 年 1 月 30 日 **合作机构：**HRD 检测联盟 **项目内容：**为全国 5,000 名卵巢癌患者免费提供 HRD 检测。	预计为我国卵巢癌患者减轻经济负担数千万元。
“迪莲花”活动	**启动时间：**2021 年 3 月 **合作机构：**无 **项目内容：**推出健康优惠体检，呵护广大女性的健康。	从宫颈癌筛查、生殖道病原体检测、乳腺癌卵巢癌筛查等方面定制了整套贴心实用的体检方案，为女性健康管理提供全方位整体化的支持。
全国高血压日活动	**启动时间：**2021 年 10 月 8 日 **合作机构：**无 **项目内容：**开展高血压宣传教育及义诊活动。	为全国医疗机构免费提供 4 万册高血压防控手册及血压日记；提供 1,450 例免费名额，用于肾上腺性高血压疾病筛查和高血压精准用药指导，市场价值约 50 万元；共支持 28 个省市自治区的 300 余家医院进行高血压义诊活动。

开展志愿服务活动

迪安诊断积极参与志愿服务活动，持续回馈社会。在 2021 年，我们以“传承五四精神 献礼建党百年”为主题，组织员工开展志愿献血活动，累计 52 人参与了献血活动；“迪安诊断志愿同行服务团”弘扬雷锋精神，围绕 3·5 雷锋日、520 世界计量日、迎亚运等主题，走入社区开展志愿服务活动，组织各类公益活动累计参加 16 人次，为 59 个家庭提供了遗传耳聋基因义诊服务，为 231 个不同的遗传疾病患儿家庭提供遗传咨询义诊。

关键 ESG 数据绩效表

环境责任

资源使用[1]				
指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
耗电量	兆瓦时	20.31	22.05	27.14
自有车辆汽油消耗量	升	47,666	39,806	30,104
万元营收耗电量	千瓦时 / 万元	0.0240	0.0207	【待补充】
耗水量	立方米	209,123	224,805	189,604
万元营收耗水量	立方米 / 万元	0.2474	0.2111	【待补充】
天然气消耗量	立方米	44,048	39,734	50,236
万元营收天然气消耗量	立方米 / 万元	0.0521	0.0373	【待补充】
排放物				
温室气体排放总量[2]	吨二氧化碳当量	206.75	182.15	187.05
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	194.36	168.69	171.28
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	12.39	13.45	15.77
万元营收温室气体排放量	千克二氧化碳当量 / 万元	0.24	0.17	【待补充】
所产生的有害废弃物总量	吨	1,349	1,859	2,476
万元营收有害废弃物排放量	千克 / 万元	1.5954	1.7461	【待补充】
工业废水排放量	立方米	5,789	6,947	7,151
万元营收工业废水排放量	立方米 / 万元	0.0068	0.0065	【待补充】

注：

[1]. 资源使用数据与排放物数据统计以迪安诊断合并财务报表全口径为目标，尚有个别子公司或运营点未纳入。经估算，目前统计的数据已覆全公司数据 90% 以上，可代表公司的整体使用情况与变化趋势。计算单位营收指标时，采用公司全年营收作为计算依据。

[2]. 温室气体排放总量及单位营收温室气体排放量计算包括范围一和范围二的温室气体排放。范围一的温室气体排放来自公司天然气、自有车辆汽油消耗。范围二的温室气体排放来自公司外购电力和蒸汽消耗。温室气体排放系数来自于《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》（2022 年修订版）（2019-2020 年的数据相应追溯更新），其中 2019-2020 年电网排放系数取 0.6101 kg CO_2/kWh；2021 年电网排放系数取 0.5810 kg CO_2/kWh。

产品与客户服务

指标	单位	2021年
经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉次数	件	0
在客户隐私方面发生违法违规事件的总数	件	0
已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的比例	%	0
接获关于产品及服务的投诉数目	件	1,508
投诉处理率	%	100

员工雇佣

员工雇佣				
指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
员工总数 [1]	人	8,794	9,300	11,123
女性员工数	人	4,942	5,227	6,395
男性员工数	人	3,852	4,073	4,728
劳动合同签订率	%	100	100	100
集体协议覆盖员工占比	%	100	100	100
医疗保险覆盖的员工占比	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100

注：

[1]. 由于公司业务增长以及基于对未来公司发展的规划，公司开展了管培生计划等人才发展项目，并增加了对外招聘，扩大了员工规模。

员工培训与发展			
指标	单位	2020 年	2021 年
员工培训覆盖率	%	100	100
男性员工培训覆盖率	%	100	100
女性员工培训覆盖率	%	100	100
员工培训总时长 [1]	小时	7,756	9,780
员工培训人次 [1]	人次	13,076	15,890
全职劳动合同制员工接受绩效和职业发展考核的比例	%	100	100

注：

[1]. 员工培训总时长和培训人次数据仅包含迪安人才发展中心针对总部开展的线下培训。公司将在此基础上不断完善数据统计口径。

社区公益

指标	单位	2021年
社区公益投入 [1]	万元	1,338
慈善捐赠投入	万元	500

注：

[1]. 2021 年，公司在河南水灾事件中捐赠 500 万元现金及价值 838 万元物资。

对标索引表

深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 2 号——创业板上市公司规范运作》对标索引

条款及披露内容		报告章节
9.1 综述		环境、社会与公司治理体系
9.2 经营原则		合规与商业道德管理 知识产权保护 负责任营销
9.3 社会责任战略规划及工作机制		环境、社会与公司治理体系
9.4：（一）	社会责任制度建设	产品与客户责任 员工责任 环境责任 社区责任
9.4：（二）	履行社会责任存在的不足与问题	环境、社会与公司治理体系
9.4：（三）	改进措施和具体时间安排	环境、社会与公司治理体系
9.5 回报股东		投资者权益保护
9.6 财务稳健		不涉及
9.7 职工权益保障		员工权益与福利
9.8：（一）	遵守环境保护法律法规与行业标准	环境管理体系
9.8：（二）	环境保护计划	环境管理体系
9.8：（三）	自然资源使用	应对气候变化
9.8：（四）	污染物处置	排放物管理
9.8：（五）	污染防治设施	排放物管理
9.8：（六）	环境保护相关税费缴纳	环境管理体系
9.8：（七）	供应链环境安全	供应商管理
9.8：（八）	其他环境保护责任	环境责任
9.9：（一）	环境保护方针、目标及成效	环境管理体系
9.9：（二）	年度资源消耗总量	关键数据绩效表

条款及披露内容		报告章节
9.9：（三）	环保投资和环境技术开发	不涉及
9.9：（四）	排放污染物管理	排放物管理 关键数据绩效表
9.9：（五）	环保设施建设和运行	排放物管理
9.9：（六）	废物处理、处置，废弃产品回收综合利用	排放物管理
9.9：（七）	与环保部门签订的自愿协议	不涉及
9.9：（八）	受环保部门奖励情况	无
9.9：（九）	其他自愿披露信息	环境责任
9.10 环境保护政策实施情况		环境责任
9.11 环境信息披露		公司不属于重点排污单位
9.12：（一）	产品安全法律法规与行业标准	产品质量与安全
9.12：（二）	生产环境与生产流程	产品质量与安全
9.12：（三）	产品质量安全保障机制及事故应急方案	产品质量与安全
9.12：（四）	其他生产与产品安全责任	产品质量与安全
9.13：（一）	员工管理制度及违规处理措施	员工权益与福利
9.13：（二）	防范职业性危害与配套安全措施	职业健康与安全
9.13：（三）	员工培训	员工培训与发展
9.13：（四）	其他员工权益保护责任	员工责任
9.14 科学伦理		研发创新
9.15 监督监察		——

报告编制说明

本报告是迪安诊断发布的第 2 份 ESG 报告（2020 年发布《迪安诊断 2020 年社会责任报告》），向各关键利益相关方披露公司在环境、社会及公司治理领域采取的行动和取得的进展。

编制依据

本报告编制依据深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 2 号——创业板上市公司规范运作》编制，并参考中国证监会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号—年度报告的内容与格式（2021 年修订）》。

报告范围

组织范围：本报告涵盖迪安诊断技术集团股份有限公司及其附属公司（统称“迪安诊断”“迪安”“公司”“集团”“我们”）。除非特别说明，与迪安诊断（股票代码：300244.SZ）年报合并财务报表范围一致。

时间范围：本报告为年度报告，报告涵盖范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。部分文字信息超出此范畴，在所涉及处予以说明。

报告中涉及的公司名称与简称对照表

公司简称	释义
迪安诊断，迪安，公司，集团，我们	迪安诊断技术集团股份有限公司及其附属公司
杭州迪安检验	杭州迪安医学检验中心有限公司
上海迪安检验	上海迪安医学检验所有限公司
济南迪安检验	济南迪安医学检验中心有限公司
昆山迪安检验	昆山迪安医学检验实验室有限公司

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的原始记录或财务报告。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年报财务报告不符的，以年度报告为准。

可靠性保证

迪安诊断承诺：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。迪安诊断董事会对 ESG 管理及汇报承担整体责任。

联系方式

本报告发布于深交所信息披露网站及公司官网，关于本报告或迪安诊断 ESG 管理相关的问询，可通过以下方式与我们取得联系。

联系地址：浙江省杭州市西湖区金蓬街 329 号
联系邮箱：zqb@dazd.cn
联系部门：董事会办公室

迪安诊断股票代码：300244.SZ

迪安诊断技术集团股份有限公司

地址：浙江省杭州市西湖科技园金蓬街 329 号
电话：400-711-8000 | 800-711-8000

迪安诊断订阅号