



目录

关于本报告	03	2023大数据	07	走进爱美客		ESG管理	
董事会声明	04	2023大事记	08	公司简介	09	可持续发展战略	11
董事长致辞	05			组织架构	09	ESG管理架构	12
				责任荣誉	10	利益相关方沟通	13
						实质性议题识别	14
共铸发展之基		共享健康之利		共绘环境之美		共建社会之和	
公司治理		研发与创新		健全环境管理		员工发展	
治理架构	17	激发创新潜能	27	环境管理战略	43	权益与福利	57
多元化与独立性	18	恪守研发伦理	28	环境管理体系	43	培训与发展	59
薪酬与考核	19	知识产权保护	30	健全环境制度	43	健康与安全	61
投资者关系	19	推动成果转化	30	环境影响审计	44	合作共赢	
		行业研发交流	31	环境风险管理	45	开展负责任采购	63
合规运营		产品质量与安全		排放物管理		可持续供应链建设	64
合规与内控管理	20	产品质量管理	32	固体废弃物管理	46	数字信息化建设	65
反舞弊与反腐败	21	产品多元可及	33	废气排放管理	47	社会公益	
反不正当竞争	22	质量安全培训	34	废水排放管理	47	赋能学子职场蜕变	66
风险管理		共建质量文化	34	温室气体排放	48	积极开展公益捐赠	67
风险管理体系	22	提供优质服务		能源及资源管理			
风险识别与应对	24	健全多元服务平台	35	能源管理	49	关键绩效表	68
		产品召回与投诉管理	36	水资源管理	50	指标索引	71
		维护信息与数据安全	37	减少包材消耗	51	意见反馈表	73
		开展负责任营销	38	践行绿色运营			
		赋能下游机构发展	39	创建绿色工厂	52		
				开展绿色办公	53		
				培育绿色文化	54		

关于本报告

这是爱美客技术发展股份有限公司（也以“爱美客”“我们”“公司”替代表示）发布的第四份社会责任报告。本报告旨在向利益相关方汇报公司在经济、环境和社会方面的管理、举措和成效，展示企业社会责任的履行情况。

○ 报告范围

本报告覆盖爱美客技术发展股份有限公司总部、位于北京市平谷区的生产基地及位于北京市昌平区的研发中心。本报告为年度报告，时间界限为2023年1月1日至12月31日。

○ 编制依据

本报告遵循深圳交易所于2022年1月修订的《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》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第11号——信息披露工作考核》，并参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI可持续发展报告标准（GRI Standards）》进行编制。本报告同时回应了联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）。

○ 数据说明

报告中数据、管理机制和案例来自公司实际运营的原始记录或财务报告。报告中的财务数据以人民币为单位。财务数据如与公司年度财务报告不一致，请以年度财务报告为准。

○ 可靠性承诺

爱美客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，公司董事会对其内容真实性、准确性和完整性负责。

○ 联系方式

爱美客鼓励所有利益相关方对本公司ESG工作提出建议或意见。如有相关事宜，请联系ir@imeik.com。

董事会声明

公司董事会作为ESG管理的最高责任机构，全面负责对环境、社会及公司治理的各项事宜的决策、监督和管理，包括制定公司ESG治理战略，评估ESG相关的影响、风险和机遇等重要事项，监督ESG议题的执行情况，跟踪ESG相关的目标进度等。同时，积极推进ESG信息披露工作，每年审核公司ESG报告并落实ESG相关决议，确保其有效性和可靠性。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。展望未来，董事会将持续监督并管理公司在环境、社会 and 治理方面的表现，继续为利益相关方披露可靠、一致、可比的重要信息，为实现“让生命有更高的质量和尊严”的愿景而不断努力。

董事长致辞



爱美客董事长 简军女士

卓越治理，成就韧性发展。我们着眼于打造更具综合实力和可持续性的创新型生物科技企业，全面提升公司治理水平。我们制定了可持续发展战略，确立了覆盖三个战略支柱的十个重点方针，以表明我们坚定不移追求可持续发展的决心。我们的ESG三级管理架构保持良好运行，并进一步将产品质量安全、环境保护、员工健康及用工安全等ESG因素纳入到公司整体的关键业绩指标体系中，持续推动可持续发展理念融入公司经营管理全过程。我们秉承“全面合规”和“上下游整体合规”的管治理念，确保公司内部各业务板块依法合规经营，并将合规理念辐射扩散至上下游合作伙伴，共同构建诚信廉洁、公平竞争的营商环境。2023年，爱美客在标普全球企业可持续发展评估（CSA）中排名位于全球同业企业的前5%；在晨星Sustainalytics公布的ESG风险等级评估中获得低风险评级，公司风险管控与可持续治理成效显著。

2023年，得益于我国经济发展的较强韧性，消费医疗行业逐步重燃信心，呈现出“韧性强、潜力大、活力足”的发展势头。这一年，我们初心不渝，牢牢把握生物科技创新和“颜值经济”的历史性机遇，以科技创新作为推动企业发展的核心引擎，不断研发并推出满足消费者个性化、高品质需求的产品与服务，企业经营绩效再创新高，新质生产力发展乘势而上，书写了追寻初衷路、逐梦新时代的精彩答卷。

奋楫前行，心之所系不改；征途不止，行之所往必至。自2004年成立以来，爱美客始终恪守“让生命有更高的质量和尊严”的使命，如今我们已陪伴无数求美者走过十九载岁月，一同成长、历经蜕变。在消费医疗行业快速发展的大背景下，我们深刻洞察市场需求，紧跟时代潮流，致力于通过生物科技力量提升人们的消费体验，实现从内到外的健康美丽。与此同时，我们坚定走可持续发展道路不动摇，经济效益与社会效益并重提升，绿色生产和服务模式加快形成，积极推动行业数字化转型发展，主动履行企业社会责任，为建设美丽中国、提升人民生活品质贡献爱美客的智慧与力量。

创新驱动，释放品牌势能。我们高度重视自主研发能力，持续健全研发项目管理体系，以高端技术人才培养和研发激励举措，不断激活创新潜能。2023年，公司研发投入占营业收入8.72%，研发投入金额同比增长44.49%。我们携手行业专家、高校实验室等伙伴持续探索前沿技术，与国内各级医疗机构和高校合作开展研究项目17项，产出科研文章11篇。我们在增强自身研发实力的同时，也致力于向外部赋能。2023年，我们参与制定的《面部埋线提升技术操作规范》团体标准成功发布；获批设立了国家级博士后科研工作站；同时，通过医生学术交流平台全轩学苑，为下游机构医生开展培训共计1753场，其中包括偏远地区医生培训109次。凭借持续的创新能力和深厚的研发实力，公司于2023年荣膺福布斯中国创新力企业50强，作为消费医疗领域唯一一家入选的企业，这是对我们过往努力的高度认可，也是对未来发展的有力鞭策。

多元可及，助力健康中国。一直以来，我们以健康安全、多元可及的研发理念打造负责任的创新产品，以一流的产品方案回应未被满足的客户需求。我们将产品质量和产品可及性视为企业的生命线，通过广泛的市场布局和合规的购买渠道，让更多消费者轻松接触并享受到我们的优质产品和服务。在不断优化商业模式的同时，我们坚守实验伦理道德，尊重并保障动物福利，高度重视药械警戒工作，最大程度地保护消费者的健康权益。我们将此理念同样传递给我们的合作伙伴，尤其是对供应链伙伴，通过开展详尽的供应商ESG审计、评估、检查与培训工作，致力提升供应商的履责水平，携手伙伴共同打造更具可及性、健康、和谐的医疗美容生态圈。

以人为本，共促社会和谐。我们不遗余力地全面保障员工的各项基本权益，近三年因工亡故人数、因工伤损失工作日数、新增患职业病员工人数保持零记录；将平等包容、多元化与反歧视等职场文化纳入公司政策并全面落实，截至目前公司拥有少数民族员工78人，残障员工6名。我们秉持“开放学习”的人才发展理念，推行知识沉淀特色管理制度，持续健全培训体系，引入“爱学习”教育赋能平台，为员工创造广阔的职业发展空间和良好的成长环境，员工接受内部培训的平均时长

超过32小时，同时参与外部培训交流共计110场，实现企业和员工的协同发展。我们践行人文关怀，乐于回馈社会，聚焦提升青年就业能力，推出“爱职说”等多种求职赋能特色项目；积极响应国家号召，投身医疗健康、乡村发展、防汛救灾等公益事业，用实际行动践行企业公民的社会责任。

绿色发展，诠释生态之美。我们奉行“敬畏自然，知行正义”理念，将低碳环保贯彻于产品全生命周期管理，环境管理体系不断健全，节能减排各项工作有力推进。我们进一步深化绿色环保实践，提高资源利用效率，降低环境影响，致力于打造绿色低碳的企业形象。我们积极组织环保公益活动，倡导绿色生活方式，努力构建“高颜值”生态环境。公司在厂区内自建分布式屋顶光伏发电系统、太阳能热水系统等，可再生能源替代方案有效施行。2023年，公司碳排放密度同比降低18.24%，万元营收综合能耗同比降低46.07%；取得北京市“节水型单位”称号，成功创建国家级“绿色工厂”，率先成为行业内绿色制造先行企业。

科技赋能健康，责任驱动未来。展望2024，爱美客将继续秉承初心、勇担责任，逐步深化可持续发展战略，推进实现经济、环境、社会综合价值最大化目标，携手利益相关方共绘美丽、健康、可持续的发展画卷。我们承诺，将以更加安全优质、多元可及的产品解决方案服务客户，以更加优异的业绩和持续稳健的增长回报投资者，以更坚定的步伐迈向绿色转型发展之路，以更开阔的视野履行社会责任，用行动书写健康与美的篇章，让科技的力量创造更多感动，温暖世界、照亮未来。

董事长

2023大数据

治理绩效 (G)

- 营业收入 **286,934.72** 万元
- 利润总额 **215,555.32** 万元
- 资产总额 **685,236.06** 万元
- 召开董事会会议共计 **8** 次
- 独立董事占比 **33%**
- 女性高管占比 **50%**

环境绩效 (E)

- 通过 **ISO 14001** 环境管理体系认证监督审核
- 成功创建国家级 **“绿色工厂”**
- 环保投入资金 **247.66** 万元
- 温室气体排放密度同比降低 **18.24%**
- 无害废弃物回收利用率 **100%**
- 有害废弃物排放密度同比降低 **49.03%**
- 空气污染物排放密度同比降低 **10.98%**
- 万元营收综合能耗同比降低 **46.07%**

社会绩效 (S)

- 通过 **ISO 19001** 质量管理体系、**ISO 13485** 医疗器械质量管理体系复核监督认证
- 研发投入资金 **25,012.99** 万元，研发投入占营业收入比例 **8.72%**
- 员工总人数 **910** 人，其中男性员工 **523** 人，女性员工 **387** 人
- 安全生产与职业健康安全投入资金 **231** 万元
- 因工亡故人数、因工伤损失工作日数、新增患职业病员工人数均为 **0**
- 供应商总数 **1697** 家，签署《供应商行为准则》比例 **100%**

2023大事记



2月

《面部埋线提升技术操作规范》团体标准正式发布，爱美客作为起草单位之一，充分发挥自身优势为标准制定和行业发展贡献力量。



3月

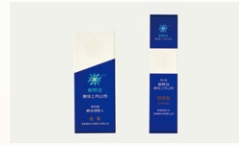
爱美客发起“注射医美选三类”科普活动，携手公立医院医生、医疗美容机构、平台博主等一同为消费者带来专业的注射医美安全知识科普，守护安心医美，助力安心消费。

爱美客实施了2023年第一期限制性股票激励计划，向符合授予条件的141名激励对象授予限制性股票，进一步健全公司长效激励机制，吸引和留住优秀人才。



5月

爱美客荣获第五届新财富“最佳上市公司”荣誉，公司董事长简军女士荣膺“上市公司最佳领航人”。此次获评是对爱美客稳定的业绩增长、规范的公司治理及良好的资本市场形象的充分认可。



7月

爱美客“如生天使”发布，在临床应用方面可与“濡白天使”形成有效互补，进一步满足消费者更多元的医美需求。

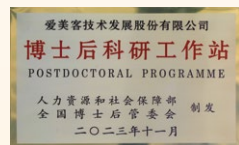


11月

爱美客受邀参加福布斯中国创新力企业国际投资大会，现场分享技术和模式创新对于生物医药行业发展的重要意义，并成功入选“2023创新力企业50强榜单”。

爱美客与韩国Jeisys Medical Inc.签署了《经销协议》，负责Jeisys旗下两款医疗美容治疗设备及配套耗材在中国内地的推广、分销、销售和相关服务，这将实现爱美客在能量源设备管线的突破，进一步完善产品矩阵。

11月 爱美客经人力资源和社会保障部与全国博士后管委会批准设立“博士后科研工作站”,为下一步与高校院所等机构联合培养博士后人员奠定基础。



12月

国家工信部公布“2023年度绿色制造名单”，爱美客获评国家级“绿色工厂”称号，这是对爱美客在绿色制造和可持续发展方向所取得成果的高度认可。

爱美客美丽健康产业化创新建设项目举行启动仪式，该项目将助力爱美客进一步巩固和提升公司在医疗美容行业中的先发优势和领先地位。



走进爱美客

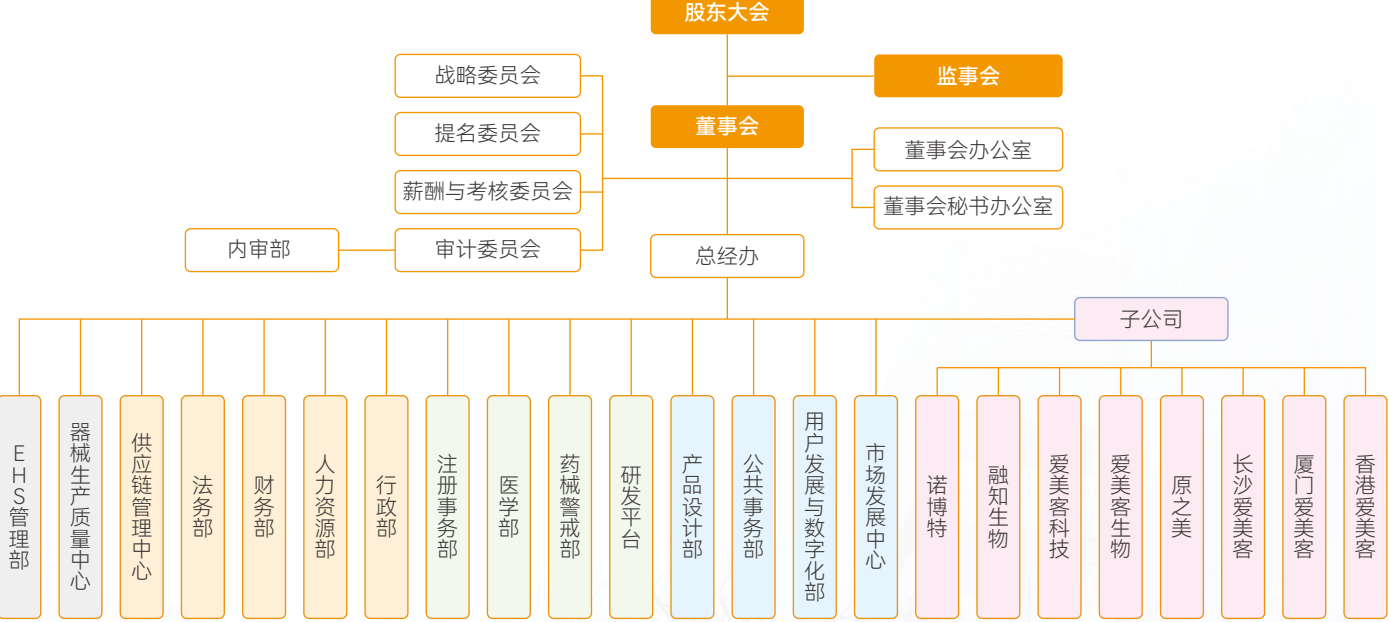
公司简介

爱美客技术发展股份有限公司(以下简称“爱美客”)成立于2004年，是一家从事生物医用材料及生物医药产品研发与转化的创新型领先企业。作为国内最早开展医疗美容生物医用材料自主研发与应用的企业，爱美客对国内医疗美容行业从产品、技术、服务到生态进行战略性布局，已经成为国内领先的医疗美容创新产品提供商。

目前，公司已建立了多种生物医用材料的产品技术转化平台，产品临床应用涵盖医疗美容、代谢疾病治疗等领域，成功实现基于透明质酸钠的系列皮肤填充剂、基于聚乳酸的皮肤填充剂以及聚对二氧环己酮面部埋植线的产业化，同时正在开展重组蛋白和多肽等生物医药的开发。2020年9月,爱美客成功登陆A股市场（股票代码：300896.SZ）

- 使命
让生命有更高的质量和尊严
- 宗旨
用科技成人之美
- 价值观
创造感动

组织架构



图注：爱美客公司组织架构

责任荣誉

奖项名称	颁发单位
“ESG金牛奖”科技引领五十强	中国证券报、中国国新控股有限责任公司、南通市人民政府
“致远奖”ESG先锋奖	财联社
“长青奖”可持续发展效益奖	财经
最佳ESG奖	中国卓越IR
国家知识产权优势企业	国家知识产权局
中关村高新技术企业	中关村科技园区管理委员会
2023中国最具影响力医药企业百强榜	中国董事局网、中国数据研究中心
未来50强指数榜单	《财富》杂志
2023创新力企业50强榜单	福布斯中国
资本市场价值榜-年度回报力企业	第一财经
“金智奖”杰出品牌	金融界
“金手杖奖”生物科技十大创新企业	华夏时报
大健康最具成长上市公司	每日经济新闻
“水晶球奖”最具投资价值上市公司	证券市场周刊
Top 300最具人气上市公司	同花顺

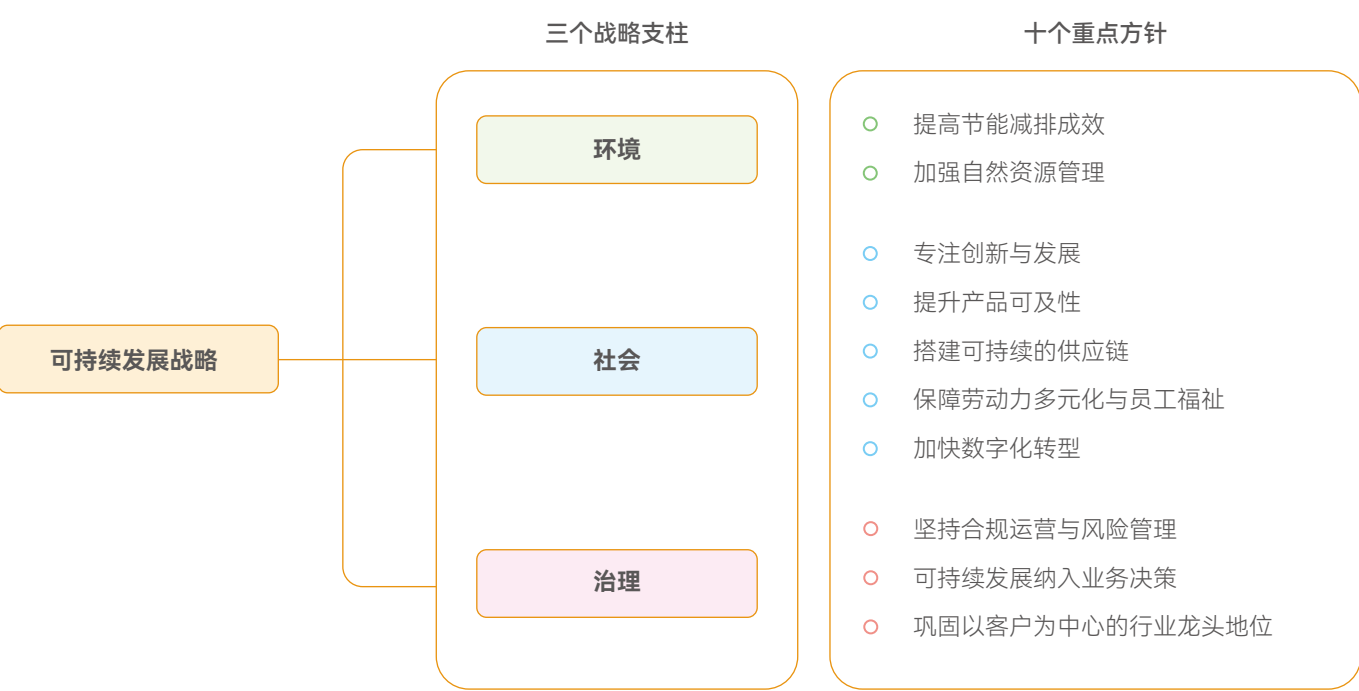
ESG管理

良好的ESG治理不仅是塑造企业品牌形象的“软实力”，更是推动企业践行长期主义的“硬准则”。ESG管理融入运营发展脉络是爱美客高质量发展的底色，也是广大投资者与利益相关方的最大保障。爱美客基于联合国可持续发展目标（SDGs），制定可持续发展战略，建立三级联动的可持续发展治理架构，积极回应利益相关方的期望与诉求，结合企业实际情况，识别评估与企业发展密切相关的实质性议题，提升企业ESG管理能力和经营稳定性，促进高质量发展。

可持续发展战略

爱美客以“让生命有更高的质量和尊严”为愿景，始终践行“用科技成人之美”的宗旨，更好地拥抱健康、创造感动、探索充满活力和希望的生命。我们基于对自身核心业务和稳健运营模式的考量，参考联合国可持续发展目标(SDGs)指导框架，将改善终端用户的身心健康（SDG 3-健康和福祉），加大研发投入以推动行业创新发展（SDG 9-工业、创新和基础设施），竭力提升产品及服务的影响力、可及性和可负担性（SDG 12-负责任消费和生产）等核心议题纳入自身发展目标，制定了未来五年的可持续发展战略。我们将继续保持多元化的企业治理战略，从产品、技术、服务到生态环境都进行全面布局，积极推动可持续发展理念融入每个营运层面，长期追求社会价值与商业利益的平衡发展。

2023年，我们确立了三个战略支柱（环境、社会、公司治理）的十个重点方针，从中长期来看，这些方针将帮助我们实现可持续发展目标。我们将坚定不移地追求可持续增长，积极塑造创新研发、稳健运营和社会责任等方面的卓越能力，不断探索公司治理的最佳实践，包容平等地开展业务；减少整个运营过程中对环境的影响；通过研发创新产品和培育本土从业者来创造社会福祉；同时营造安全、包容、平等和多元化的工作场所。

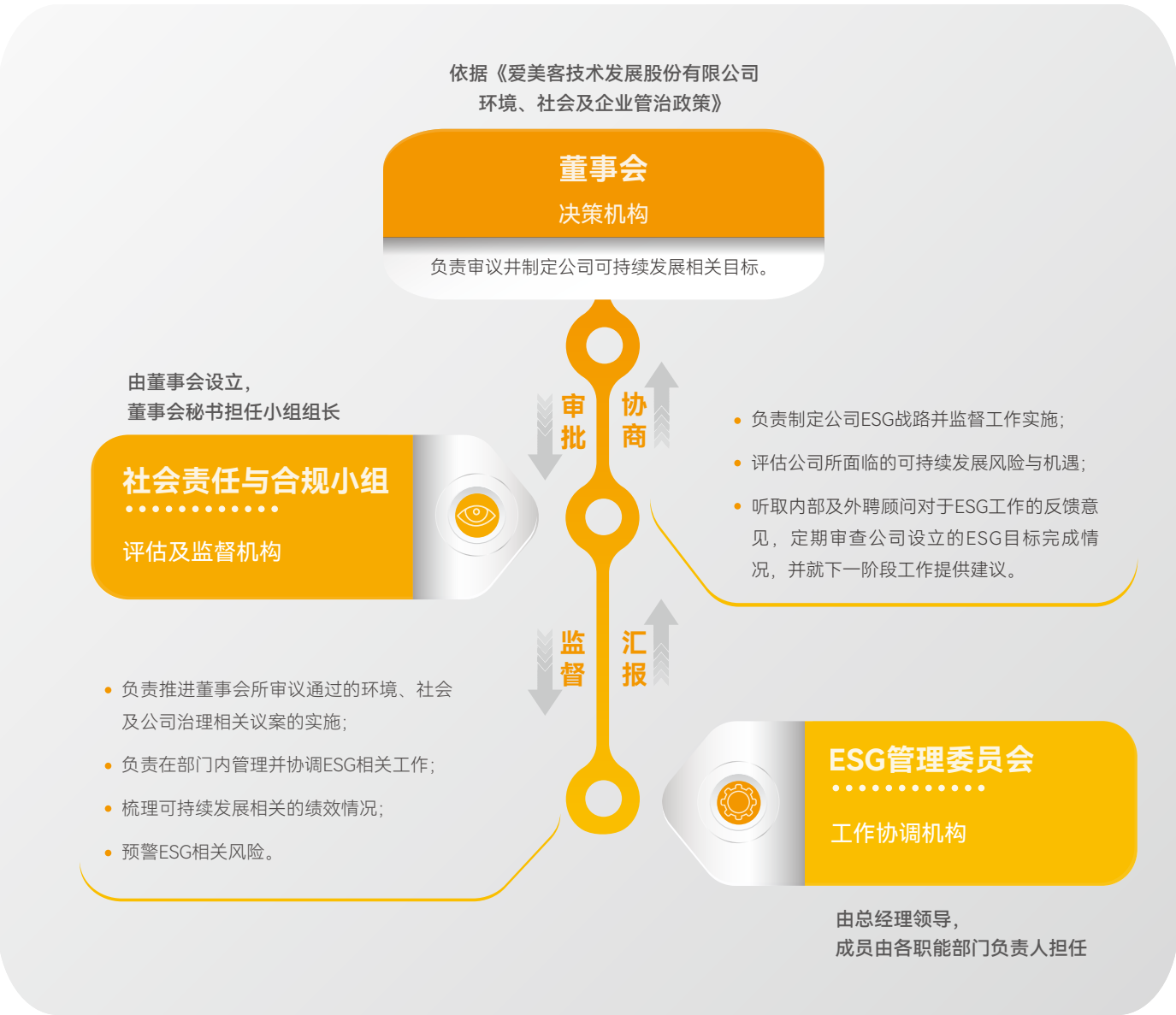


图注：爱美客可持续发展战略

ESG管理架构

公司依据《爱美客技术发展股份有限公司环境、社会及企业管治政策》，延续以董事会为决策机构、社会责任与合规小组（简称“合规小组”）为评估及监督机构、ESG管理委员会为工作协调机构的三级管理架构。合规小组由董事会设立，董事会秘书担任小组组长；ESG管理委员会由总经理领导，成员由各职能部门负责人担任。

报告期内，各组织机构充分履行各项职责，运行良好，公司各项社会责任管理工作有序推进。合规小组评估了公司所面临的可持续发展风险与机遇，更新了可持续发展战略及目标承诺；发布了公司各部门的ESG工作任务并监督实施，定期审查ESG目标完成情况；听取了内部及外聘顾问对于ESG工作的反馈意见，并就下一阶段工作提供建议，不断提升公司的ESG竞争力与影响力。公司高度重视ESG能力建设，每年都会针对公司管理层进行至少两次ESG培训，并将ESG议题指标纳入到高管绩效考核。



图注：爱美客环境、社会及公司治理三级管理架构图

利益相关方沟通

爱美客将利益相关方的认同作为公司开展业务、持续经营的重要前提，通过建立常态化沟通合作机制，不断拓宽与利益相关方沟通的渠道，及时了解、积极回应利益相关方期望与诉求，最大化地为利益相关方创造经济、环境和社会综合价值，实现与利益相关方共同发展。

利益相关方	期望与诉求	回应方式/沟通渠道
股东	规范公司治理 持续经济回报 信息公开	完善公司治理与投资者关系管理；组织召开业绩交流会、举办投资者关系活动；借助线上投资者交流平台回复投资者提问；积极参与线下投资者交流活动；开展投资者教育活动；保持业务和盈利能力双增长；及时、定期进行信息披露。
客户	产品安全与质量 多元化的产品与服务 隐私与信息安全 负责任的营销	提供优质健康安全的产品及服务；加大产品研发投入与创新；定期开展市场调研、客户关怀等活动；开展客户满意度调查 完善客户投诉、产品召回及售后服务体系；健全信息安全体系，保障客户隐私安全。
员工	基本权益保障 培训与晋升 薪酬福利 健康与安全 平衡工作与生活	依法签订劳动合同，按时缴纳社保；保持具有市场竞争力的薪资水平；提供多维度的培训机会；确保员工晋升通道畅通与透明；保障职业健康与安全；通过工会了解并帮助解决员工诉求 建立尊重包容、舒适平等的工作环境；健全员工投诉与举报机制。
环境	环境保护 减少污染排放 提升能源使用效率	制定中长期环境管理目标；加大可再生能源使用与替代；实施节能减排各项行动；打造低耗能和数字化的绿色产业链；开展绿色办公；构建绿色企业文化。
合作伙伴 （包括供应商、下游医疗机构、行业从业人员、业务及学术合作伙伴、非政府组织等）	合作共赢 可持续供应链 贡献行业发展	开展战略合作；建立规范招采制度，完善供应链管理；维护公平有序的竞争环境；建立医生学术交流平台“全轩学苑”，培养本土医生，赋能下游医疗机构；开展产学研合作项目；促进行业规范发展。
政府及监管机构	依法合规经营 遵守商业道德	依法纳税；接受监管机构监督和检查；加强公司治理和合规运营；加强反贿赂、反腐败管理；保护知识产权；依法合规披露信息。

利益相关方	期望与诉求	回应方式/沟通渠道
社区与公众	社区发展 促进就业 公益慈善	开展社会公益和志愿活动；为偏远地区提供医生培训服务；为毕业生免费提供求职资讯及培训。
媒体	商业道德 公开透明	及时做好新闻发布；参与媒体活动；接待媒体访问。

实质性议题识别

公司开展实质性议题识别与管理，严格遵循深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第11号——信息披露工作考核》第十四条、《GRI 可持续发展报告标准》对识别实质性议题的指引，结合利益相关方提出的期望与诉求，持续改进企业发展的重点方向和透明度。在与利益相关方沟通的基础上，围绕产业链各环节、各利益相关方的诉求，深入研究分析国内外医疗美容行业发展形势，综合考虑公司在报告期内的发展现状和发力重点，在2022年实质性议题的基础上新增4个议题：绿色供应链、节能减排、商业道德、动物福利。

为促进国家“双碳”目标实现，公司将绿色供应链和节能减排作为未来发展的重要议题。同时，我们在经营过程中更加注重履行商业道德，包括诚实守信、反腐败与反贪污、公平竞争等。动物实验是进行医学研究的重要手段，在生物医药行业的发展中发挥巨大作用，我们将动物福利纳入到核心议题之中，对生命保持关怀与尊重，对自然怀揣敬畏之心。按照“对企业经营发展的重要性”和“对社会、环境的重要性”两大维度进行重要性排序，最终形成以下实质性议题分析矩阵，确定报告重点披露内容。



设计图展示：实质性议题矩阵

共铸发展之基

爱美客着眼企业持续健康发展，不断完善公司政策制度体系，优化公司治理结构，坚守依法合规运营底线，加强内部控制和商业道德建设，持续提升风险识别评估和管理能力，筑牢公司可持续发展基石，有效保障各利益相关方权益。

公司治理 17

合规运营 20

风险管理 22

5 性别平等



16 和平、正义与强大机构



17 促进目标实现的伙伴关系

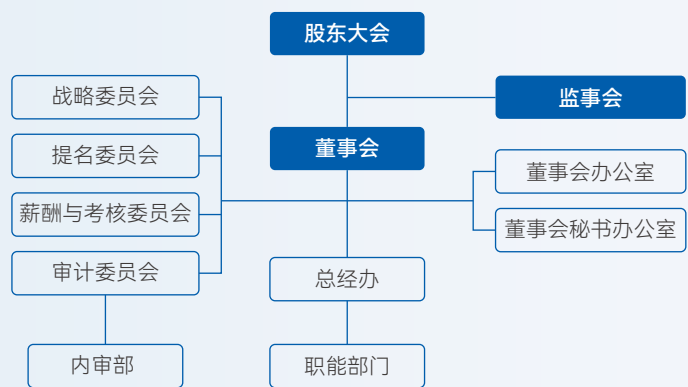


公司治理

公司严格遵循运营所在国家 and 地区的相关法律法规，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会《上市公司治理准则》以及《深圳证券交易所创业板股票上市规则》《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》等有关法律法规和规则的要求，深化公司治理，规范公司运作。2023年，爱美客对《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《独立董事工作制度》《募集资金管理制度》等相关制度进行修订和完善，将对外捐赠相关事项纳入到公司董事会及股东大会职权范围，不断优化治理结构与职责，健全内控体系，提高经营透明度与履责能力，保障公司健康持续发展。

治理架构

我们建立了股东大会、董事会及其下属各专门委员会、监事会及高级管理层组成的所有权与经营权分离、规范有序的法人治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间权责分明、互相制衡和协调互补的治理机制。



图注：公司治理架构

董事会

董事会是公司的决策机构，公司建立并修订完善《董事会议事规则》，保证公司董事会依法行使权利、履行职责、承担义务，提高董事会规范运作和科学决策水平。公司董事会下设4个委员会，从不同方面监察公司的经营管理与所在范畴内的相关事务，并定期向董事会汇报，确保公司长期稳健运营。

股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，公司严格按照《公司章程》及《股东大会议事规则》相关规定和要求，进行股东大会的召集、召开、表决和决议等程序。在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决进行单独计票，并及时公开披露计票结果，确保全体股东特别是中小股东平等、充分地行使股东权利，避免损害公司和中小投资者的合法权益。同时，公司聘请律师列席股东大会，并对股东大会的召集、召开和表决程序等出具法律意见书，充分尊重和维护全体股东的合法权益。

关键绩效

报告期内，公司召开股东大会 **2** 次

关键绩效

报告期内，公司召开董事会共计 **8** 次

召开审计委员会会议 **4** 次

战略委员会会议、薪酬与考核委员会会议各 **1** 次

监事会

监事会是公司的监督机构，公司设监事3名，其中职工代表监事2名，监事会人数及结构符合法律法规要求。公司监事按照《监事会议事规则》要求，认真履行职责，对公司的重大事项、关联交易、财务状况以及董事和高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督检查，维护公司及股东合法权益。

关键绩效

报告期内，公司召开监事会会议 **6** 次

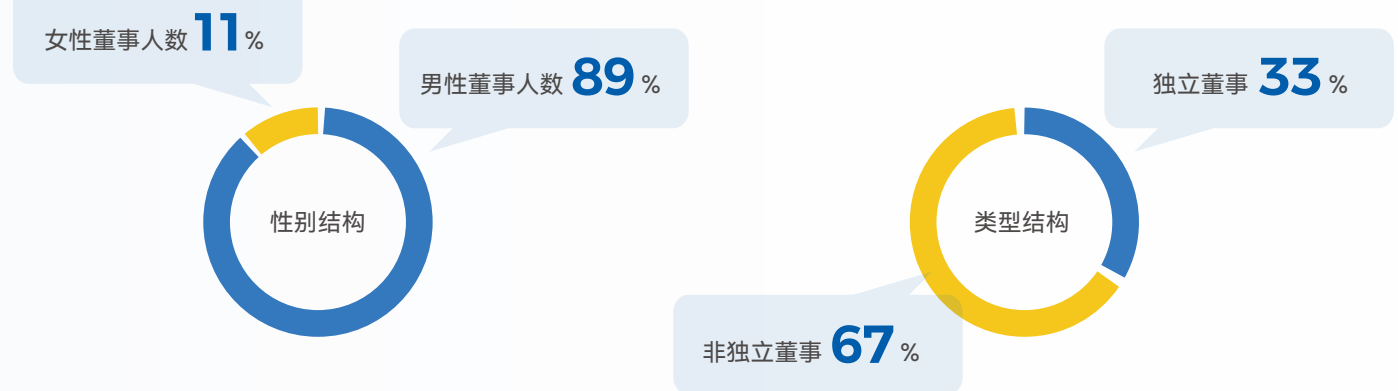
经理层

公司制定《总经理工作细则》，明确规定总经理的选聘、职责、权限范围等事项。报告期内，总经理及其他高级管理人员严格按照公司各项管理制度履行职责，忠实执行董事会的各项决议，较好完成董事会制定的经营管理任务，未发现违规行为。

多元化与独立性

董事会成员多元化对保障公司科学决策运营和有效维护各利益相关方权益具有重要意义。公司落实董事会多元化政策，从公司发展战略高度持续优化董事会结构。公司现有董事会成员性别结构合理、专业背景多元，具有金融、财务、市场、法律、企业管理和医药等丰富的专业知识与职业经验，具备履行职务所必需的技能和素质。报告期内，公司董事会成员女性占比11%，高级管理层人员女性占比50%。

公司拥有独立完整的业务和自主经营能力，在业务、人员、资产、机构和财务方面均相互独立运行，报告期内，公司不存在控股股东超越股东大会直接或间接干预公司的决策和经营活动的情况。公司持续提升董事会独立性，保持董事会独立于管理层实施领导作用。报告期内，公司修订《独立董事工作制度》，规定独立董事不在公司担任除董事以外其他职务，设立独立董事召集人机制，董事会审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会中，独立董事占多数并担任召集人，审计委员会的独立董事召集人为会计专业人士。



图注：董事会成员结构

薪酬与考核

公司董事会薪酬与考核委员会负责薪酬政策及方案的制定与审核，确保公司董事、监事、高管薪酬与考核公开透明、规范合法。公司建立相关机制将ESG绩效与高管薪酬挂钩，把产品质量安全、环境保护、员工健康及用工安全等指标作为内部管理的红线指标，纳入公司整体的关键业绩指标管理体系，如触犯红线指标，将大幅影响高管个人的年度经营业绩奖金值；导致严重不良后果的，高管个人的年度经营业绩奖金将被清零。

投资者关系

公司自上市以来，高度重视投资者关系管理工作及投资者权益保障，严格按照相关法律法规以及爱美客《公司章程》《信息披露管理办法》《投资者关系管理制度》等要求，真实、准确、完整地披露有关信息。公司指定由董事会秘书负责信息披露工作，协调与投资者的关系，接待股东来访，回答投资者咨询，向投资者提供公司已披露的资料，并指定《证券时报》《证券日报》《中国证券报》《上海证券报》和巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）为公司信息披露的指定报纸和网站，确保所有投资者能够公平获取公司信息。

公司积极与广大投资者保持公开、及时、透明及可信的双向沟通，持续优化多元高效的沟通渠道，及时回应投资者的需求和问题，加强与资本市场的互动交流，始终如一地为公司股东和所有合作伙伴创造长期价值。2023年，公司借助多元化的沟通渠道，包括组织业绩交流会、投资者关系活动，参与路演、策略会、定向调研、反向路演、投资者峰会等，与400余家机构代表、投资者展开沟通交流；同时利用好线上投资者关系管理平台，在深交所互动易平台回复投资者提问225条，加强与中小投资者更加高效、便捷的沟通。

关键绩效

报告期内，
公司对外发布定期公告4份、临时公告 **63** 份
组织业绩交流会 **2** 次
组织大型投资者关系活动 **1** 次，活动中
与投资者开展交流 **579** 人次



2023年11月，爱美客受邀参加福布斯中国创新力企业国际投资大会，在“从器械到药, 中国式创新穿越寒冬的路径”圆桌讨论中，向与会嘉宾分享技术和模式创新对于生物医药行业发展的重要意义。



2023年5月，爱美客在中国证监会投资者保护局指导下，正式启动“股东来了”投资者权益知识竞赛，面向广大中小投资者普及权益知识，引导投资者全面知权、积极行权、依法维权。

合规运营

爱美客将依法合规经营视为企业稳健发展的基石。公司建立健全合规管理体系，及时识别、评估并管理经营生产过程中存在的合规风险，严格开展内部审计，重点关注反贪污、反贿赂、反不正当竞争等商业道德领域相关风险，完善监督举报机制，充分做好风险应对与防范，保障企业合规平稳运营。

公司董事长与审计委员会负责统筹与制定公司合规战略，审计委员会下设内审部作为专职内部审计机构，负责依法独立开展各项监督、评价与咨询服务工作，公司合规管理架构和机制进一步完善。

合规与内控管理

我们秉承“全面合规”和“上下游整体合规”的管治理念，加强内部控制管理和商业道德建设，确保公司运营合规性。一方面，保障公司内部各运营板块严格遵守适用法规，实现全面合规；另一方面，要求上下游合作伙伴、全体员工自觉遵守公司廉洁纪律与商业道德相关规定，杜绝任何谋取私利的行为，实现上下游整体合规。

关键绩效

报告期内，公司共进行内部审计 **8** 次
举办合规类培训 **49** 次，同比增长 **81.48%**
合规类培训参与员工 **1505** 人，同比增长 **30.64%**

合规管理举措

健全政策制度

制定《商业道德指南》《商业道德及廉洁建设管理规则》《反腐败管理政策》《供应商行为准则》等。

完善内控机制

制定年度审计计划，常态化开展月度专项审计、季度常规审计；聘请会计师事务所对公司内部控制进行鉴证。

培育合规文化

对公司新入职员工开展“合规红线”教育，帮助员工理解公司合规文化、遵守廉洁从业要求；向全体员工开展普法宣传、业务合规宣传教育活动，增强员工法治观念，树立守法意识；向下游机构及经销商开展“已上市医疗器械不良事件监测”培训，规范不良事件上报方法。



- 1
- 2023年，公司面向员工开展商标保护策略及使用规范培训，提高员工的公司商标保护与商标合规意识。
- 2
- 2023年5月，爱美客参加企业反舞弊联盟“企业信息安全与合规调查实务交流会”，加强电子证据在合规管理和案件办理中的实践应用，提升企业信息安全管理能力。
- 3
- 2023年12月，爱美客参加企业反舞弊联盟“调查与合规治理实训班”，系统掌握反舞弊最新理论进展和创新技术手段应用，进一步提升合规意识和能力。

申诉举报机制

我们保持着开放、信任与尊重的氛围，接受匿名举报，确保每个人都能安心地提出问题。公司完善《举报调查管理办法》，进一步明确规定了举报要求、举报范围、调查流程和举报人保护等措施。公司在官方微信公众号、官方网站均设立举报渠道，及时对外公布举报电话和邮箱。

我们严格保密举报人信息、举报内容，任何单位和个人不得以任何借口阻拦压制举报人举报，不得采取任何方式打击报复举报人。打击报复举报人的，一经查实，依照公司有关规定严肃处理，构成犯罪的，公司将移交司法机关处理，最大程度地保护举报人。

反舞弊与反腐败

爱美客依照《中华人民共和国反不正当竞争法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《中华人民共和国刑法》《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》等有关公平竞争、反贿赂、反腐败的法律框架以及国际准则和倡议，坚决拒绝商业贿赂、行贿及其他不正当的商业行为，杜绝企业内部滋生腐败、欺诈以及弄虚作假的现象。

报告期内，公司制定完善《商业道德指南》《反腐败管理政策》《供应商行为准则》等政策制度，持续加强反舞弊体系建设，覆盖内部全体员工和外部供应商，明确禁止腐败、贿赂、勒索、诈骗、洗钱、垄断、不正当竞争和内幕交易等行为。

公司与全体员工签署《廉洁承诺书》，并定期对全体员工进行反腐败培训和教育，营造廉洁文化氛围，提高全体员工的廉洁意识。还将员工对商业道德相关政策的遵守情况纳入到薪酬绩效考核中，确保反舞弊政策有效贯彻实施。报告期内，公司员工接受反腐败反贪污培训的平均时长达3小时。

公司高度关注供应商等合作伙伴的廉洁工作，定期向供应商等合作伙伴宣传爱美客的反腐败政策，并面向供应商开展反腐败监督检查和廉洁审查；建立“供方黑名单”管理机制，将存在重大违规事项或舞弊行为的合作单位及其关键人（董监高或管理人员）列入“供方黑名单”，暂时或永久停止与其合作。



2023年8月，公司面向市场发展中心全体人员开展“市场发展中心人员行为准则内容强调——反贪污反腐败”培训，覆盖350人。

反不正当竞争

我们坚持以诚信和道德的方式经营业务，致力打造公平竞争的市场环境，制定发布《爱美客商业道德指南》，要求全体员工在经营活动与工作中遵守适用的反垄断、反不正当竞争相关法律法规，不得从事法律法规禁止的垄断行为，包括但不限于与其他经营者达成垄断协议及滥用市场支配地位的行为等。员工代表公司进行市场交易等活动时，不得采取倾销、侵犯他人商业秘密、虚假广告、串通投标、损害竞争对手声誉等其他不正当竞争方式。报告期内，公司未发生因运营中的不正当竞争行为或违反反垄断法而受到相关部门制裁的事件。

风险管理

公司全面加强风险管理，制定《风险管理制度》，实行归口管理、分工负责的管理原则，由公司董事会统筹规划并监督执行情况，风险管理部定期识别与评估各类风险，各部门分工执行风险管理与监控等各项工作，形成有效的风险管控架构，为公司风险信息识别与应对奠定基础。

风险管理体系

风险管理规划	公司董事会统筹规划风险管理并建立风险管理架构
风险评估与应对	在董事会领导下，风险管理部定期识别、评估和规避公司面临的战略、营运及财务等方面的各类风险，研究提出风险管理改进方案；人力资源部负责组织风险管理相关培训与考核工作；各部门负责人为本部门职责范围内风险控制的第一负责人，负责有效执行风险管理章程、应对化解相关风险

风险预警与监控

董事会监督风险管理措施的执行情况；风险管理部对风险管理控制及程序进行定期审核，并上报董事会

风险监督与优化

根据风险变化及管理成效，持续优化公司风险管理架构和政策制度



2023年1月，爱美客对采购工作相关人员开展“买卖合同审核”培训，提升合同风险防范化解能力。



2023年11月，爱美客参加ISACA China第三届数字化风险大会，了解数字化时代的风险管理新挑战和新技术，提升AI人工智能技术安全性风险管理能力。

风险识别与应对

我们持续识别公司在战略、运营、市场、财务、人力资源等层面可能存在的风险点，制订相应的风险解决方案和整体策略，推动公司风险管理水平持续提升。报告期内，公司识别出的主要风险从知识产权、法律、信用、业务风险转为销售、报销、用工、审计风险。

风险类别	应对措施
销售风险	优化下单、认款核销、销售、财务开票环节管理，改善主数据管理（MDM），加强“四流”一致管控
报销风险	强化报销原始票据与报销单之间的逻辑关联性，完善授权金额审批体系，加强报销培训和内部稽核
用工风险	通过设立分公司建立劳动关系，保障异地员工社保缴纳，加强劳务派遣用工管理，完善用工手续、内部授权和工作职责
审计风险	由制度导向型审计模式向风险导向型审计模式转变，改善审计工作系统性，提升审计监督效能



共享健康之利

爱美客始终以“客户至上”为导向，以提供安全、优质、健康的产品和服务为己任，充分彰显科技研发力量、产品品质力量、责任营销力量，致力于打造企业核心竞争力，服务于国家大健康发展战略，满足人民群众日益增长的美好生活需要，用科技的力量为用户创造美与健康的生活。

3

良好健康与福祉



9

产业、创新和基础设施



12

负责任消费和生产



研发与创新	27
产品质量与安全	32
提供优质服务	35

研发与创新

爱美客专注生物医用材料及生物医药产品研发二十年，始终坚持自主研发和创新，以研发安全、有效、高品质的消费医疗产品为目标，充分发挥技术领先优势，持续战略性投入研发资金，打造专业技术人才队伍，携手行业专家、高校实验室等专业机构共同探索生物医药领域前沿技术，不断追求“研”值之美。

关键绩效

截至2023年底，公司拥有 **8** 个获国家药监局批准的III类医疗器械产品

报告期内，公司拥有超过 **20** 个在研项目

激发创新潜能

我们基于以人为本的医学理念，拓展创新边界，增加研发管线，实施激励研发创新制度，建立研发+专利复合型人才培养机制，通过技术、产品及模式创新不断释放发展潜力，践行以科技的力量为客户创造美与健康的生活理念。报告期内，由爱美客研发的“濡白天使”“逸美一加一”“宝尼达”“紧恋”等4款产品获得北京市新技术新产品（服务）证书，成为公司产品科技含金量的有力证明。

关键绩效

公司研发人员 **243** 人，占公司总人数的 **26.7** %

截至2023年底，公司累计拥有授权专利共计 **74** 项，其中发明专利 **35** 项

健全研发项目管理体系

健全业务管理制度

修订《研发项目计划管理保障办法》，促进企业级项目管理知识资产沉淀；
发布《知识产权管理总则》《专利管理制度》，提升知识产权规范化管理；
发布《药品流程实施规范》以及化妆品研发流程，规范公司药品、化妆品项目管理；
发布《研发技术转产品专项奖金管理办法》，提升公司产品技术竞争力。

健全研发管线管理

构建研发需求管理会机制，全年召开需求管理会议6次，累计讨论近30个立项议题；
通过课题合作引入各领域临床专家资源，为产品立项提供外部咨询意见。

建立动态监测机制

公司借助项目管理系统，实现所有在研项目计划线上管理和动态管理，确保公司研发资源统一调配；
推行项目分阶段管理机制，发布全生命周期的项目计划，实时监控反馈项目完成情况；
将任务完成率纳入年度考核指标，建立项目“正常推进、预警、突击”层层升级的管理协调机制。

建立研发对比机制

建立研发时长对比机制，将行业研制领先时长作为目标时长，不断加快在研项目产出速度。

完善项目评审机制

高频次召开研发项目评审会议、讨论会，分层次、多角度、跨领域确认产品可行性及推进策略，确保研发项目高质量完成。

加强研发团队建设

研发绩效考核

根据《爱美客人才管理手册》和《研发专业职级晋升的必要条件》，将专利产出作为员工绩效考核和职级晋升考核的重要指标；
鼓励研发人员进行技术创新和专利申请，激发研发人员的创新潜能，将技术创新转化为知识产权，增强企业核心竞争力。

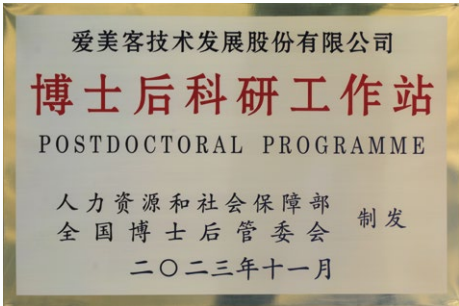
设立研发奖金

建立《研发项目奖金管理办法》《研发技术转产品专项奖金管理办法》等制度，对科研项目贡献较大的团队和成员提升奖励力度，已有共计17个在研及已上市医疗器械项目获得奖励。

培育研发人才

建立研发人才培养平台，开展多种形式的研发技能培训，不断提升研发人员专业技能。报告期内，公司共组织研发序列培训109场，累计1765人次参与。

案例：汇聚高端人才，打造医美科技人才摇篮



2023年，爱美客成功获批并设立国家级博士后科研工作站，该工作站由国家人力资源和社会保障部与全国博士后管委会审批通过，公司可借助此平台招收和培养博士后研究人员。这既是爱美客科技实力的重要体现，也将成为未来推动公司高质量发展的重要动力。公司将积极推进博士后科研工作站平台建设，加快人才培养，促进产学研相结合，推动“人才+企业”同频共振，为行业高质量发展培养更多后备人才。

恪守研发伦理

我们把握市场发展机遇，遵守国内外伦理准则，建立健全研发制度，完善优化操作流程，不断提升临床研究质量，重视和改善动物福利，加强药械警戒，为前沿技术突破打下了坚实的伦理基础。

关键绩效

报告期内，
开展医疗器械安全监测相关培训 **10** 余场
上市后不良反应信息上报合规率达 **100** %

临床研究规范化

搭建循证规范化的临床试验制度体系，临床试验遵守《世界医学大会赫尔辛基宣言》的伦理准则、国家涉及人的生物医学研究伦理的相关规范以及NMPA临床试验指导原则；针对参与科学研究者开展伦理、GCP和受试者权益保护等教育和培训；保护受试者的个人信息和研究数据的安全性，建立公平合理的福利和补偿机制，保证受试者选择和样本的多样性，保持研究成果和进展的透明度。

践行实验动物福利伦理

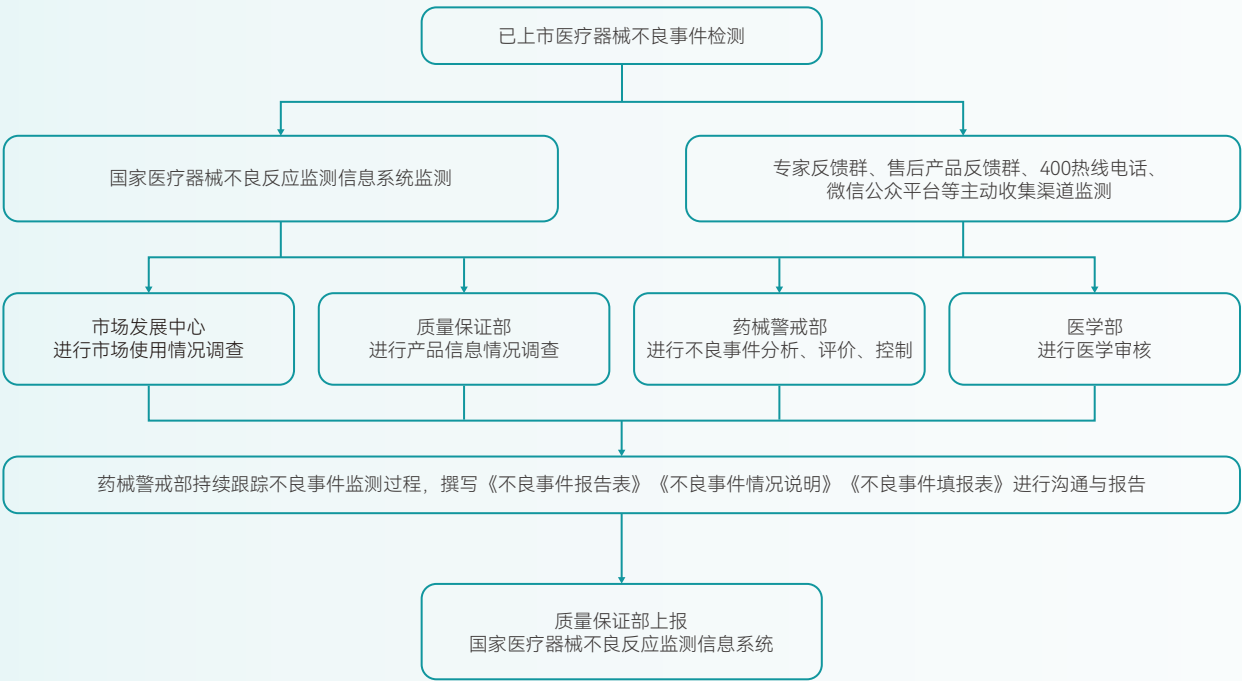
建立并完善非临床动物试验相关标准操作流程，严格遵守国际《动物福利法》及国内动物试验管理相关规章制度，遵循国际公认的“五大自由”及“3R”原则。在试验设计中，采取以细胞代替等方式减少动物参与试验的数量；在供应商选择过程中，严格选择具有实验动物使用许可及动物福利伦理委员的合作方；在项目执行过程中，依据《非临床试验监查标准操作程序》制度，执行严格的监察机制，持续对实验动物饲养设施、合理操作、仁慈终点执行情况进行监督。

促进临床试验多元化与包容性

完成了产品在不同适应症或人群中的临床效果研究，提高了临床试验的多样性和包容性，并成功在权威学术期刊上发表了11篇高质量的科研文章。

加强药物警戒

制定《已上市医疗器械不良事件监测制度》《医疗器械上市后研究不良事件监测操作规范》等制度；建立健全医疗器械上市后不良事件主动收集机制，开展已上市医疗器械不良事件的收集、报告、调查、分析、评价和控制工作，保障公众健康和生命安全，2023年共调查评价了43份上市后不良反应报告，并全部及时上报至国家医疗器械不良事件监测信息系统，上报合规率达100%；制定《化妆品不良反应监测流程》等制度，完善化妆品不良反应监测体系；开展产品知识宣教、加强医生标准化操作培训。



图注：爱美客处理已上市医疗器械不良事件流程图

知识产权保护

公司严格遵守知识产权保护相关法律法规，加强知识产权保护与管理，在保护自身知识产权的同时确保不侵犯他人知识产权，实现公司知识产权管理的规范化、制度化。报告期内，公司制定《知识产权管理总则》《专利管理制度》等，并在《爱美客商业道德指南》中明确规定“保护公司知识产权”相关内容；上线运行知识产权管理系统，所有专利实现100%线上管理，有效提高公司创造、运用、保护和管理知识产权的水平。2023年，爱美客成功获批“国家知识产权优势企业”，公司知识产权工作受到权威认可。

我们面向员工开展多种形式的知识产权培训，内容包括知识产权基础知识、知识产权保护、知识产权侵权风险、知识产权运用等，夯实研发人员及技术管理者知识产权保护意识。公司鼓励研发人员进行技术创新和专利申请，激发研发人员的创新潜能，将技术创新转化为知识产权，增强企业的核心竞争力，促进企业的长远发展。



2023年2月，开展《著作权侵权风险防范》培训，提升著作权侵权场景判断和侵权风险防范能力。

推动成果转化

我们坚持对产品创新研发、临床新技术进行深入挖掘，大力推动产学研深度合作，培育发展新质生产力，联合科研机构促进成果转化和技术创新，形成助推科技成果从研发走向市场的有效通道。

案例：产学研联合，助推科技成果转化

2023年，爱美客联合北京市自然科学基金委员会办公室、北京市昌平区科学技术委员会等单位，共同出资设立北京市自然科学基金-昌平创新联合基金项目，开展基础研究工作。公司针对组织再生与功能修复领域，提出多项重点研究专题和前沿项目，最终4家高校院所、8家医院中标。



[左] 2023年5月，爱美客以产品创新驱动品牌商业价值，从300余个案例中脱颖而出，获得由经济参考报社颁发的“大健康产业高质量发展优秀案例”。

[右] 2023年11月，爱美客作为医美领域龙头企业代表，受邀出席由华夏时报社主办的“2023华夏大健康产业发展大会”，凭借先进的技术和优秀的研发成果，成功入选“2023年度生物科技十大创新企业”，获得金手杖奖。

行业研发交流

我们通过科研合作网络，与公立和民营医疗机构权威专家携手开展美容外科学、影像学、皮肤病学等领域科研课题，与全国顶尖三甲医院建立科研合作，产出多个国际同行认可的循证医学成果，开展学术培训、成果推广及宣传，促进行业交流，实现共赢发展。

关键绩效

报告期内，

与国内各级医疗机构及高校合作开展横向课题研究项目 **17** 项

共产出科研文章 **11** 篇，其中英文SCI文章 **4** 篇，中文核心期刊文章 **5** 篇

案例：爱美客参与制定《面部埋线提升技术操作规范》团体标准

2023年2月，爱美客参与制定的《面部埋线提升技术操作规范》团体标准正式发布，该标准的发布对临床医师技术操作水平具有指导和提升作用，有利于提高广大求美者对于面部埋植线疗效的满意程度。爱美客充分发挥自身在面部埋植线的技术优势，基于公司此前上市的国内第一个由NMPA（国家药品监督管理局）获批的面部埋植线产品——紧恋线系列的研发基础，为行业标准制定贡献积极价值。紧恋线产品与团体标准的结合，也将在未来持续引领和促进面部微创产品规范化、高质量发展。



图注：爱美客参与制定的《面部埋线提升技术操作规范》顺利发布

案例：爱美客携研发产品亮相第十一届全国激光美容与面部年轻化学术大会

2023年3月，爱美客受邀参加由中国医师协会、中国医师协会美容与整形医师分会主办，复旦大学附属华山医院承办的第十一届全国激光美容与面部年轻化学术大会。爱美客携多款注射类产品及1款埋植线产品亮相现场，吸引了众多相关领域的专业人士前来交流，大会主席及学术委员对爱美客的参会支持与学术输出表达感谢，并颁发优秀展商荣誉证书。



图注：爱美客举办皮肤美容专场卫星会



图注：爱美客在第十届全国微创医学美容大会受邀举办无创卫星会，现场座无虚席、气氛热烈



产品质量与安全

爱美客全面执行和贯彻“人的品质就是产品的品质；手下美丑，做世界一流的产品”质量方针，始终将产品质量安全与可及性放在首要位置，持续推出更优质、更安全、更可及、更人性化的产品，传递美与健康的理念，向内深耕用户体验，向外有序建立客户链接，以品类丰富、梯次分明、品质值得信赖的产品矩阵和一流的产品方案回应未被满足的求美需求。

关键绩效

报告期内，

公司通过了 **ISO 19001 质量管理体系** 和 **ISO 13485 医疗器械质量管理体系** 复核监督认证

因产品质量缺陷导致的群体不良反应事件或死亡事件为 **0**

涉及产品及质量的产品召回事故 **0**

产品质量管理

公司注重产品质量与安全，建立了严格的质量管理体系和质量控制流程,监督、管理和维护爱美客产品的全生命周期，使产品工艺和质量处于全面受控状态。公司在产品设计、原材料采购、生产制造、检验测试、销售服务等环节均进行严格的质量控制，确保质量管控体系在各个环节均得到持续有效实施，并保证产品的研究、开发、商业化及上市后管理等均具备适当的质量属性。

报告期内，公司已通过ISO 19001质量管理体系和ISO 13485医疗器械质量管理体系复核监督认证，实施严格的产品质量审计和检验工作，主动配合相关监管部门的监督检查，并开展有效的整改措施，确保产品合格。

关键绩效

报告期内，

质量管理体系认证覆盖的

业务范围为 **100** %

加强质量审核

建立完善核查制度，组织相关部门按月开展核查、通报和整改工作。针对问题根本原因进行深入调查，并制定相应的解决方案及防范措施。报告期内，公司开展了2次内部审核，对出现的问题深入调查根本原因，并制定相应有效的纠正及预防措施；建立部门自查制度，依据核查制度建立本部门自查相关细则，细则详细规定了自查周期、自查具体内容及自查责任人员等，确保日常工作中能够及时发现、整改问题。

优化生产工艺

公司不断优化工艺，提高产品合格率，减少不合格品及生产过程损耗。报告期内，实现单位物料消耗费用同比降低22%。

强化产品检验

通过识别物料、中间产品和成品的关联性，增加物料入厂检和产品过程检验项目，将质量控制风险前置，提升产品质量合格率；报告期内，日常检验任务中未发生异常，检验结果准确率100%，监督抽检合格率100%。

配合监督检查

报告期内，接受相关监管部门共计11次抽样检查，检测结果均合格；接受药品监督管理部门检查4次，检查出的一般不符合项均按规定在一个月内完成整改。

案例：爱美客多维度开展产品测试，加强产品全流程质量管理

爱美客致力于用产品创造感动，从产品物料、检验人员、设施设备、质量标准、环境监测等多维度开展质量测试，为每一位用户提供安全、有效、规范的产品。爱美客依据产品技术要求制定产品的质量标准和检验操作规程，通过控制中间品过程检验及成品检验、配备专职检验员、定期维保设备设施、每年邀请第三方进行环境外检等方式，全方位保证产品的质量。2023年，爱美客外审生产不符合项为0。未来，爱美客将继续加强产品质量管理，向终端的医疗机构与消费者提供更安全、放心的产品。

产品多元可及

我们大力关注健康行业的成长空间与价值，在生物医用材料和生物医药产品领域开展多元研究，以满足消费者高技术性、高安全性、高性价比的消费需求；我们持续扩展医疗服务的普及程度，重点布局亟待满足的临床需求，广泛开展先进医疗技术与研究成果推广工作，不断提升产品多元性、范围可及性，增强爱美客品牌影响力与核心竞争力。

我们的上市产品已涵盖医疗美容、代谢疾病治疗等临床应用领域，覆盖全国31个省、市、自治区的7000余家医疗美容机构。目前，公司已经完成了多个大单品系列的打造，在满足消费者日益多样化、个性化的医疗美容需求的同时，通过参与集采、医保谈判等方式，推动生物蛋白海绵等医用产品进入国家医保目录。

报告期内，我们制定了健康可及性相关计划，积极部署医疗资源与教育匮乏地区的医生培训。我们将以提高产品可及性为目标，积极拓宽创新研发管线，同时增强研发技术与成果的普及力度，提升各地区机构的治疗水平，并通过优化生产工艺，降低产品成本，大幅提高产品的可负担性。

丰富产品管线

结合临床技术进步和行业发展趋势，主持立项多个具备创新迭代能力的产品管线，为不同需求的人群提供更适合、更优质的产品；

建立多种生物医用材料和生物医药产品的研发与转化平台，目前已上市产品应用于涵盖医疗美容、代谢疾病治疗等领域。

提升治疗水平

报告期内，共开展1753场学术交流活动，触达广西、云南、黑龙江、新疆、甘肃等一、二级偏远地区的医生，将先进的医疗技术和临床研究成果推广应用于基层人才振兴；

与科研机构建立合作，不断探索验证产品在多元临床环境下的疗效，进一步扩展医疗服务的普及度。

推广循证医学成果

通过全轩课堂、小红书、公众号等数字化平台，高效推广循证医学成果，向更多人群普及医学理念和技术，积极发展与品牌相匹配的医学策略，从科学性以及范围可及性的角度不断延长产品周期。



2023年11月，爱美客在中国证券报、中国国新控股有限责任公司、南通市人民政府联合主办的2023金牛企业可持续发展论坛中荣获“科技引领五十强”。

质量安全培训

我们坚持将全体员工质量意识、专业人员质量技能的提升作为质量管理的重要环节，根据岗位性质，组织全体员工开展多项质量安全相关培训，并定期评估培训效果，确保所有人员了解并落实质量安全各项规定。我们从原料采购到成品开展全链条的质量把控，推动并敦促供应商持续提升产品质量，携手伙伴共筑坚实的质量安全防线。

关键绩效

报告期内，公司开展产品质量安全培训 **31** 次
产品质量安全培训覆盖率 **100** %
产品质量安全培训人均时长 **2.47** 小时

面向全体员工

2023年制定的年度培训计划全部完成，内容涵盖医疗器械相关法律法规、卫生和洁净区要求、生产过程操作等质量安全相关主题。
开展10余场医疗器械安全监测相关的培训，不断强化员工识别与报告不良事件的思维和能力。

面向供应商

建立供应商质量问题反馈机制，加强原料质量管控。
对关键物料供应商开展线下质量安全相关培训，提升供应商质量安全意识，鼓励供应商开展质量安全体系认证。



图注：对关键供应商开展质量培训

共建质量文化

我们不仅致力提升自身产品与服务质量，更积极参与外部质量规范化建设交流活动，助力构建安全透明的医疗美容行业健康生态；我们持续关注并积极推动行业健康发展，协助打击并抵制假冒伪劣产品，深度尊重并有效保护消费者权益，矢志成为提升消费者信赖度、加强行业自律和规范发展的重要力量。

[右图] 2023年7月，由爱美客爱心支持的注射美容数据安全及管理及应用专家工作会暨“玻尿酸临床质量安全规范专家共识”启动会顺利召开，与会专家就玻尿酸临床应用的质量安全规范展开讨论。



案例：担当维权打假先锋，携手公安共筑产品质量安全防线

2023年2月，爱美客为公安部门积极提供线索，协助公安机关快速侦破和打击售假窝点。此次行动共抓获犯罪嫌疑人14人，现场查获假冒嗨体、嗨体熊猫等各类玻尿酸以及肉毒素5000余盒，交易记录3000余盒，假冒针头针管、包装材料10000多个，涉案价值近千万，拔除整个非法产业链。假冒医美产品将对人体产生不同程度的损伤，爱美客将继续与警方通力合作，积极响应国家打假行动，保障消费者合法权益，维护市场秩序。



查封假冒医美产品生产制造车间



2023年3月，爱美客参加南通市公安局组织的警企合作座谈会，公安局党委副书记在会上对爱美客在积极打假、履行社会责任方面做出的努力表示充分肯定。

提供优质服务

爱美客密切关注用户需求变化，全年开展多期负责营销活动，联合多角色、覆盖多平台，建立健全管理体系，对内打造学习型组织氛围，对外进行医疗美容课程培训、学术分享与推广，助力用户树立理性医学理念，推进可持续发展。

健全多元服务平台

公司面向多端客户群体构建多元化、数字化的服务平台，通过医生学术交流平台全轩课堂，赋能下游医疗机构，为医疗机构提供医疗技术培训、运营管理方法、行业规范服务等全方位的行业管理经验和支持。报告期内，公司持续完善多端用户平台能力建设，全新推出面向B端用户的爱美客便携商务服务平台以及面向C端的爱+平台，为客户提供更全面的服务。

关键绩效

2023年，全轩课堂新增**124**场学术直播，**541**节学术课程，全年新增用户**4.5**万人，累积用户**9.5**万人，其中认证医生**2.5**万人



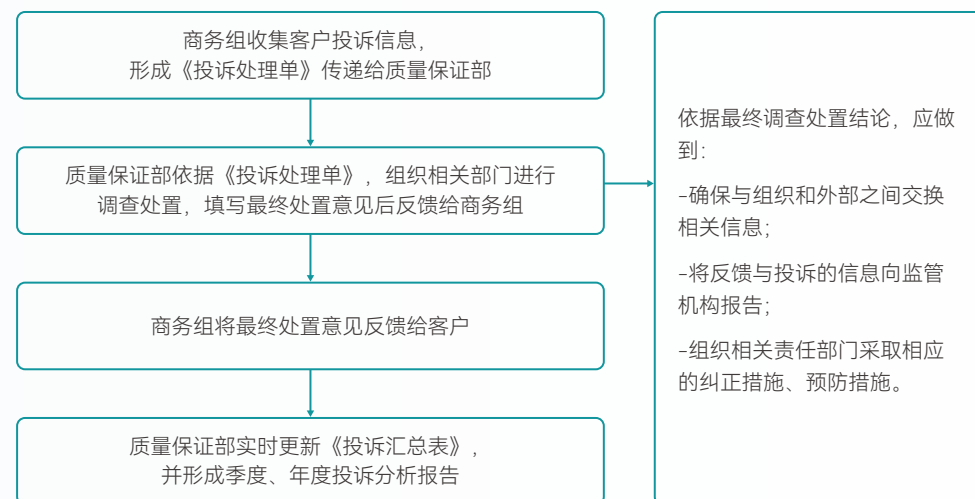
[左图]爱美客推出全国首款代理商产品二级流向查询系统——一点查小程序，通过线上系统及时监控产品发货、退货、库存等相关信息，成为国内唯一一家开放查询产品流向的上游厂家。图为一查小程序首页。

[右图]爱美客持续进行服务系统数智化探索，构建医美便捷商务服务新模式，推出爱美客便捷商务服务平台。该平台为客户提供基础操作指导、实操课程学习、7*24h无忧售后、海量学习资源等服务，提升客户满意度，提高医生综合能力，让专业更专业。

产品召回与投诉管理

对于发现的上市产品不良事件，通常采取优化产品说明书、开展产品知识宣教和加强医生标准化操作培训的方式进行处理。对于可能危害人体健康和生命安全的不良事件，会采取停止销售和使用产品、实施产品召回、发布风险信息、开展医疗器械再评价等风险控制措施。报告期内，公司未发生产品违规和召回事件。

公司建立《反馈及投诉处置控制程序》规定客户投诉处置流程，流程大致如下：



图注：产品召回程序及产品召回事件演练培训

维护信息与数据安全

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规，制定了《数据安全管理办法》《信息化系统权限管理办法》《数据使用安全管理办法》《爱美客用户数据安全管理制度》《电子文档加密软件管理办法》等系列制度，建立信息安全责任体系，明确各部门系统操作人员的权限及执行流程，定期开展信息安全检查和用户数据安全相关培训，提升工作人员信息安全意识，切实保护客户隐私与公司数据，加强信息安全全流程规范和防护，营造稳定、健康的网络安全环境。

压实信息安全责任	成立数据安全小组，主要负责制定公司信息安全管理的总体方针、监督公司内各级信息安全管理 人员的履职情况、确保信息安全管理 制度落实到位。
规范保密管理制度	制定完善《用户发展与数字化部权限建设》《C端创新事业部权限建设》《昌平项目组权限建设》等多项制度，规范公司各系统的数据管理方针。
制定数据保密级别	进一步澄清不同数据类型的保密级别和权限分布情况，优化各类业务的操作效率，明确各部门各级人员的执行流程，有效提升数据系统的安全性、稳定性、可控性。
信息安全风险评估	定期开展数据安全 检查及数据安全风险评估工作，针对发现的数据安全隐患进行整改，并向数据安全小组报送整改报告。
开展信息安全培训	定期组织员工信息安全培训，培训内容覆盖数据安全 管理相关法律法规和标准制度、信息安全责任以及信息安全风险评估、技术防护等主题。



爱美客用户数据安全培训

学习人次：908★★★★★ (1人评)

学时：1.0学分：1.0

学习步骤：学→考结业条件：课后测试

课程时长：10分钟

讲师：郭双银

选择课程

预览课程

二维码：

适用客户端：

图注：组织开展用户数据安全线上培训

开展负责任营销

公司严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国商标法》等法律法规要求，制定公司《负责任营销政策》，确保以尊重、道德与诚信为准绳开展客户沟通，以履责、透明与合规为标准开展营销活动。报告期内，公司以“注射医美选三类”“选漂白要认甄”为主线项目，全年策划多场负责任营销推广活动，从产品正规性、机构正规性、医生专业性等多维度为消费者保驾护航。

公司多个品牌账号建立官方阵地，开设用户科普专题推广栏目，以产品知识和医疗知识为基础，多维度输出专业科普，倡导并推广科学理性的医美观念。报告期内，公司开展健康医美意识推广活动共计253次，内容包括产品成分科普、肌肤抗糖科普、轮廓美学科普、面部紧致提升科普、注射技术科普等13个主题。

关键绩效

报告期内，组织负责任营销内部培训55场，其中，产品知识类19场、营销技巧类34场、合规培训类2场



图注：公司开展负责任营销员工培训



图注：公司开展客户及消费者科普教育

赋能下游机构发展

我们多维度赋能下游机构，通过“线上+线下”结合的方式，为医生和下游机构提供技术培训和营销指导服务，推广健康理性的医美知识，携手行业从业者打造共生、共享和共赢的关系，共同营造和谐的医美生态圈。

2023年，公司创立并运营全轩医学苑、妙手大师、轮廓美学创造营等多个学术品牌，面向下游机构提供基础技术教学、产品实操教学、医生职业发展教学、自媒体运营教学、美学教育等共计22个主题内容的培训，获得了良好的培训效果，多次收到来自下游机构和医生的好评。其中，我们针对黑龙江、广西、云南、甘肃、新疆等多个一、二级偏远地区的医生，加强线上、线下培训力度，为提升本土医生实操能力、推动行业规范化发展做出贡献。



图注：为下游机构医生提供各类培训

关键绩效

报告期内，为下游机构医生开展相关培训共计 **1753** 场，其中，线下培训 **1416** 场、线上培训 **337** 场，为偏远地区医生培训 **109** 次。



图注：医严堂公立医生注射微整进阶计划

案例：培训+比赛，爱美客全流程服务行业人才发展

2023年4月，爱美客联合中国整形协会、佛山美莱共同举办5“A”皮肤医生培训计划实训营，本次实训是爱美客赋能“高定医技”的一次重磅活动，通过微整注射理论与实操相结合的考核培训方式，极大提升参会医美机构注射医师的理论和实操技能水平，为求美者提供“安全、舒适、高效”的医疗美容服务。8月，爱美客5“A”注射大师选拔计划启动，邀请多位国内著名行业专家作为评审，共计收到全国超过200多名皮肤医生踊跃报名，最终选拔出14名医生进入决赛。通过建立培养5“A”型医生的学习平台，爱美客致力于挖掘和培养更多优秀人才，全力服务健康医疗产业高质量发展。



公司开展并推广“医启说”项目作为公立医院医生的线上医护运营体系教学平台，通过爱美客全轩课堂小程序，进行主题直播授课。项目自启动以来，已覆盖全国各级医院，发掘近20位公立医院的专家讲者，为近900名公立医院医生提供科室运营方案思路。



5“A”皮肤医生培训计划实训营



5A注射大师选拔计划决赛颁奖现场



2023年7月，由全轩课堂倾力打造的首届微博医美·安心医美科普大赛圆满收官，已有1000+皮肤科医生加入科普行列，原创内容达2000+篇，话题页浏览量超3000万，实现医美科普内容的高质量输出。

共绘环境之美

美不止于容颜，也存在于我们共同生活的环境中。爱美客奉行“敬畏自然，知行正义”的工作导向，将企业与环境、社会视为有机的整体，对自然始终保持敬畏之心，致力于最大程度降低和规避生产活动对生态环境的潜在影响，积极应对全球气候变化挑战，创造美与健康的生活环境

健全环境管理	43
排放物管理	46
能源及资源管理	49
践行绿色运营	52

6 清洁饮水和卫生设施



7 经济适用的清洁能源



12 负责任消费和生产



13 气候行动



健全环境管理

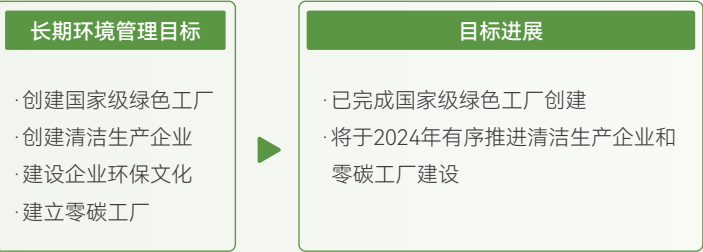
爱美客秉持“营造绿色环境，实现可持续性发展”的环境管理方针，不断提升环境管理能力，按年度设定环境管理目标，建立健全由“总经理为第一负责人，EHS管理部为统筹主体，各部门主要负责人协同配合”的环境管理架构，将环境绩效纳入到公司高管薪酬体系，特别是将年度EHS责任目标、事故事件红线处罚等事项与管理层个人年度绩效薪酬挂钩，充分强化责任意识，并积极开展环境影响评价与监督审计工作，强化环境风险管理以防止环境事故的发生。

关键绩效

报告期内环保投入资金 **247.66** 万元

健全环境管理

2023年，公司设定长期环境管理战略目标，并制定可靠的实施计划，加强环境友好型企业建设，稳步提升环境管理绩效。公司2023年已完成国家级绿色工厂创建工作，正在有序推进相关目标进展工作。



环境管理体系

公司致力于构建和完善全面系统、严谨高效的环境管理体系。2023年，爱美客通过ISO 14001环境管理体系认证监督审核，体系覆盖范围为III-13-09 整形及普通外科植入物的设计开发、生产相关的环境管理体系活动，审核区域范围为平谷生产基地和昌平研发中心。



健全环境制度

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，并在公司内部建立科学化、标准化的环境管理制度和相关控制程序，确保所有环境管理政策覆盖公司全部运营地点和分子公司，持续优化内部环境管理流程，形成全员参与、全过程管控的良好机制。报告期内，爱美客未出现违反相应环境法律法规案件。

板块	环境管理制度/控制程序
环境管理	《组织环境控制程序》《环境保护“三同时”管理制度》《环境因素识别与评价控制程序》
排放物管理	《固体废弃物管理制度》《大气污染控制管理制度》《水污染防治管理制度》《环境噪声控制管理制度》
应对气候变化	《能源基准和绩效参数设定控制程序》《能源数据控制程序》《能源运行控制程序》《能源监视、测量控制程序》《能源绩效改进优先级排序管理规定》
资源管理	《节约用水管理制度》《用水指标分解及节奖超罚考核办法》《节水管理岗位责任制度》《产品外包装标准操作程序》

环境影响审计

报告期内，公司持续完善环境管理审计规范，每年定期对所有运营地点开展环境管理体系内部审计，实行严格的量化监督审查机制，监督审查形式包括专项检查、现场检查、自查等。公司依据相关法律法规和行业规范，对新建、改扩建项目严格执行环境影响评价工作，在项目启动前进行了详尽的环境影响预测与评估，确保项目的规划、设计及实施符合环境保护要求。

开展环保监督审查

2023年，公司完成环保设施运行维护12次，环境风险识别2次，环保设施自查16次，更换活性炭净化处理设施2次，危险废物管理自查12次，污水处理运行自查365次。

对子公司诺博特完成4次环境管理现场监督审查，主要以环境因素识别、危险废物无害化处置、废水、废气排放等范围进行核查，确保子公司环境保护管理体系正常运行。

加强环境影响评价

2023年1月，植入医疗器械生产线扩建项目取得京环评审〔2023〕1号环境影响报告表批复，该项目已进入组织环保验收阶段，确保在投入运营后达到预期的环保效果。

2023年4月北京诺博特生物技术和器械创新研发中心完成竣工环境保护验收监测报告，验收检测报告在全国建设项目竣工环境保护验收信息系统备案。

2023年10月，美丽健康产业化创新建设项目顺利取得昌环审字〔2023〕0072号环境报告表批复，该项目当前处于施工阶段，将严格按照批复内容和环保标准进行建设，确保项目绿色施工。

环境风险管理

公司积极提升环境风险管理能力，依据《突发环境事件应急管理办法》《企业事业单位突发环境事件应急预案备案管理办法（试行）》等法律法规及政策要求，于公司内部建立应急管理、隐患排查等响应程序，降低突发事件带来的环境影响。2023年，公司制订突发环境应急预案工作计划，组织开展“辐射源泄漏”“污水异常超标”“危险废物泄漏”等项目应急演练，环境风险应急响应和处置能力得到有效加强。

我们高度重视气候风险和机遇的识别，董事会定期就气候变化对公司的影响展开讨论，合规小组认真学习分析气候变化对业务运营的影响，参照TCFD识别气候风险和机遇，评估潜在财务影响，做好应对准备。2023年，我们的气候相关风险和机遇识别如下：

风险/机遇类别	风险与机遇描述	应对措施
政策和法律风险	随着“双碳”目标深入推进，碳减排相关政策有序出台，企业减排压力逐渐增强；	加强内部能源消耗管控，降低能源消耗，提升能源使用效率，加大新能源替代比例；
	国家生态保护政策要求日益严格；	
	全国碳排放权交易市场正式上线，预计碳排放的价格将不断上涨；	健全企业合规管理及风险管控体系，提升法律意识，强化合规经营。
	碳相关信息披露监管逐渐严格，上市公司监管机构要求逐渐明晰。	
市场和技术风险	客户对气候问题关注程度逐渐增强，可能会带来客户行为变化、市场需求变化、技术更替以及原材料价格上涨等。	保障并稳步提升产品质量，优化工艺减少原材料消耗，选择可替代、低成本的原材料。
极端天气风险	台风、暴雨、冰雹等极端天气事件，会对企业生产设施、经营活动和供应链安全产生不良影响。	建立极端天气防范意识，编制灾害天气生产应急预案并定期演练。
资源效率	采用循环经济商业模式，有助于降低企业运营成本；	持续加强废弃物回收再利用，提高资源使用效率和循环使用比例；
	使用新能源，能够降低企业外购电力的碳排放。	自建光伏发电项目，节省电费并减少碳排放。
产品和服务机遇	医疗行业转型发展趋势愈加明显，大众医美意识崛起，引导消费者关注绿色健康医疗产品。	研发绿色低碳和环境友好型产品，注重患者体验和医疗安全，抓住行业转型趋势。
适应力	主动应对气候变化，增强公司的气候韧性和适应力水平，降低气候变化对企业生产经营带来的损失和影响。	加强绿色供应链管理，提高对于气候变化的适应力，更好的应对气候变化风险并抓住气候相关机遇。

排放物管理

爱美客秉持减少污染、合规排放的原则，严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染防治法》等相关法律法规要求，建立有效的合规排放政策和制度，建设和改进各类环境保护设施及“三废”处理设施，有效控制运营过程中产生的各类环境污染物。2023年，公司运营过程中产生的废水、废气和废弃物排放均达到国家和工厂所在地北京市的相关标准。

固体废弃物管理

公司制定固体废弃物管理目标和实施计划，对产生废弃物的部门从源头进行管控，加强废弃物出、入库登记管理，对有害废弃物严格实施无害化处置，对无害废弃物进行最大限度的回收利用。报告期内，公司实现有害废弃物排放密度降低49.03%，完成年初制定的减排目标。同时，公司制定了2024年有害废弃物排放密度降低5%的目标。

关键绩效

报告期内，

有害废弃物排放总量同比减少

24.53%

无害废弃物排放总量同比减少

7.48%

对有害废弃物进行无害化处理

公司有害废弃物主要包括研发和生产过程中产生的废培养基、废有机溶剂、废矿物质油、废活性炭、废滤芯、废试剂空瓶、废化学试剂、实验室废物（针头）和实验室废液等。

减少有害物质及化学品使用：2023年，公司升级产品生产工艺和方法，减少产品设计生产过程中有害物质及化学品使用，将乙醚替换为叔丁基甲醚，减少对硫化氢、硫酸、盐酸、醋酸、乙醇等原料使用。

加强有害废弃物防范：设置有害废弃物突发应急处置程序，定期开展有害废弃物应急处置演练，预防有害废弃物作业过程中的环境风险；加强对接触有害废弃物岗位员工的培训教育，提升员工对有害废弃物产生、贮存规范的应用。

无害化处置：公司对危险废弃物进行统计并集中至危废暂存间内，定期交由第三方机构进行无害化处置，由EHS部门实施季度监测。2023年，公司危险医疗废弃物总量0.22吨，无害化处理占比为100%。

对无害废弃物进行回收利用

公司无害废弃物主要包括厨余垃圾、可回收垃圾和其他工业垃圾。

回收利用：无害废弃物统一交由具有资质的单位进行处置和利用。2023年，公司废弃物回收循环使用17.05吨，占无害废弃物总量的33.2%。

关键绩效指标：废弃物	单位	2023	2022	2021
有害废弃物总量	吨	6.77	8.97	3.01
无害废弃物总量	吨	51.36	55.51	42.70
有害废弃物排放密度	吨/万元营收	0.0000236	0.0000463	0.0000208
无害废弃物排放密度	吨/万元营收	0.000179	0.000286	0.000295

废气排放管理

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《北京市大气污染防治条例》等法律法规的要求，科学开展污染预防和废气治理工作。报告期内，公司购置一台二氯甲烷环保处置设施，用于净化生产楼二氯甲烷废气排放，设备目前处于调试阶段将尽快投入使用。

公司生产、质检、生活服务产生的大气污染物，均采用有组织排放方式排入大气，主要净化方式有活性炭吸附、低氮燃烧等。由工程设备部定期开展大气污染物设备维护和设施巡检工作，每半年对大气处理净化活性炭进行更换，确保大气污染物处理设备正常运行。公司委托专业机构对大气污染物进行排放浓度监测，成功实现降低空气污染物密度的年度目标。

关键绩效

2023年，空气污染物（氮氧化物、硫氧化物、颗粒物）排放密度同比降低**10.98** %，
成功达到全年空气污染物密度降低5%的目标设定值。

关键绩效指标：废气	单位	2023	2022	2021
氮氧化物（NOx）	Kg	97.104	63.27	89.68
硫氧化物（SOx）	Kg	0	6.30	11.13
颗粒物（PM）	Kg	7.57	9.77	3.71

废水排放管理

公司废水主要包括生产废水和生活污水。我们遵循国家及地方相关标准，定期检测排水，并组织专业第三方机构根据检测结果出具带CMA资质的检测报告；制定有效的水体污染应急管理措施，严格控制废水排放、严禁违规排放。报告期内，公司污水处理各项指标均实现达标排放。

开展水体污染应急管理

制定应急预案：持续优化水体排放物检测超标时的应急处理方案，第一时间采取解决办法，直至水质达标方可排放。

开展应急演练：提升员工对水体污染应急处理的观念意识和相关技能。

污水处理设备稳定运行

公司于2022年自建污水处理站，报告期内，污水处理站运转良好，污水处理排放指标符合北京市地方标准，均合格排放，废水治理效果进一步显现。

关键绩效指标：废水	单位	2023	2022
废水排放总量	立方米	24559	/
化学需氧量（COD）	mg/L	53.275	42
五日生化需氧量（BOD5）	mg/L	15	16.90
悬浮物	mg/L	14.75	50
氨氮	mg/L	0.96	5.25
总磷	mg/L	0.29	2.61
动植物油	mg/L	0.87	0.64
阴离子表面活性剂	mg/L	0.17	0.66
PH值	-	7.32	7.1



图注：开展污水数据异常超标应急演练



图注：工作人员对废水进行采样检测

温室气体排放

公司积极响应全球气候变化倡议和国家碳达峰碳中和战略目标，将减少温室气体排放作为实现可持续发展的重要任务，致力于减少企业生产运营对气候的影响。2023年，公司委托专业机构开展碳核查工作，对产品生产过程、原料及产品运输过程产生的碳排放进行核算，并制定相应的减排方案，同时，加强相关信息的对外披露，有效提升公司碳管理透明度。

关键绩效

2023年，温室气体排放密度
同比降低**18.24** %

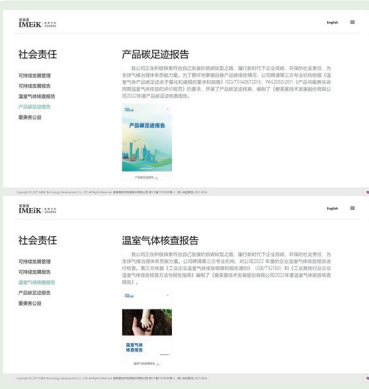
开展产品碳足迹核算

温室气体排放核查结果显示，公司温室气体的排放主要集中在化石燃料排放及净购电力隐含排放，公司单位产品碳足迹为0.78千克。

通过对产品碳足迹进行核查，公司对自身产品在生命周期内各阶段的碳排放情况具备了充分认知，将进一步加强低碳管理、减少单位产品碳足迹。

制定温室气体减排方案

公司系统分析产品碳足迹，制定《温室气体排放改善方案》，针对化石燃料燃烧排放和净购电力隐含排放制定了相关措施，并充分落实到相关部门具体工作中。



图注：在公司官网公开发布《产品碳足迹报告》《温室气体核查报告》

关键绩效指标	单位	2023	2022	2021
直接（范围1）温室气体排放量	吨	1069.85	846.06	841.00
间接（范围2）温室气体排放量	吨	2958.12	2484.80	1,994.00
直接（范围1）温室气体排放密度	吨/万元	0.00373	0.00436	0.00581
间接（范围2）温室气体排放密度	吨/万元	0.0103	0.0128	0.0138

能源及资源管理

爱美客在生产和运营过程中使用的能源及资源主要是天然气、电能和水资源。水资源主要来源于市政供水，在求取水源方面对环境无重大影响。公司重视气候变化对公司业务的影响，致力于通过精细化的能源管理有效应对气候变化带来的挑战。

公司设定了合理使用水、电、天然气等能源及资源的年度目标，2023年度实际各类资源的万元营收消耗量均低于设定目标值，具体情况如下：

	2023年目标设定	2023年实际完成情况
用水：万元营收水耗	0.0000479吨标煤/万元	0.0000389吨标煤/万元
用电：万元营收电耗	0.00158吨标煤/万元	0.00131吨标煤/万元
用气：万元营收天然气能耗	0.00243吨标煤/万元	0.00216吨标煤/万元

能源管理

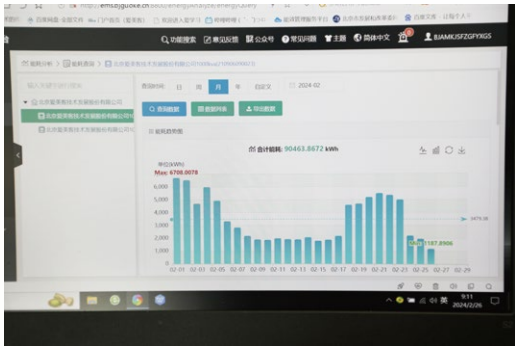
公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，制定了《能源基准和绩效参数设定控制程序》《能源数据控制程序》《能源运行控制程序》《能源监视、测量控制程序》《能源绩效改进优先级排序管理规定》等系列相关制度，在生产运营过程中降低能耗、提高能源利用效率，最终实现能源的体系化与精细化管理。报告期内，公司完成ISO 50001能源管理体系认证监督审核，审核区域包括平谷生产基地和昌平研发中心。

报告期内，公司针对提升能源使用效率、减少能源消耗采取了以下措施：

清洁能源替代	建立屋顶分布式光伏电站和太阳能热水系统，替代传统能源的使用。
余热余压利用	工厂进行锅炉余热改造利用，安装锅炉烟气冷凝回收器，降低烟气排放温度，提高锅炉补水温度，充分利用余热余压，全年节能量735.21吉焦。
做好设备维保	安排专人负责定期进行锅炉维护保养、燃烧桶清洁等工作，提高锅炉产能；定期清洁冷却塔，保证系统散热效果，维护制冷机组，提高压缩机效率和制冷机COP值；定期维护组合式空调机组，更换过滤器和紧固皮带，提高电机效率，实现能源高效转化。
设备经济型运行	根据环境温湿度，合理调整组合式空调机组冬季/夏季运行参数，降低能源消耗；冬季供暖期间，做温度补偿，根据环境温度做经济型运行。
引入电力监控平台	监控电能需求，合理调整变压器需量，全年节约费用248,996元。

关键绩效

2023年，公司万元营收综合能耗 **0.0035** 吨标煤/万元，
同比降低 **46.07** %
可再生能源使用量为 **220,000** 千瓦时，
同比增长 **175** %



公司持续使用能源管理平台，对电能使用进行实时监测，根据生产情况自动调节原动设备的功率，实现智能控制，充分减少能源消耗和浪费。

案例：自建分布式光伏发电项目，加大清洁能源使用

2023年，爱美客自建200千瓦屋顶分布式光伏电站，于6月完成项目建设并网发电，预计年均发电量为28万千瓦，以全国平均供电煤耗163g/kWh计算，本项目每年可节约标煤45吨。在环境保护方面，每年可减少二氧化碳排放80吨，减少二氧化硫排放80吨，减少粉尘排风量60吨，具有优越的节能减排效果。截至2023年底，该项目已发电14万千瓦。



图注：爱美客200千瓦屋顶光伏电站项目

水资源管理

公司高度重视水资源消耗对环境的影响，持续致力于水资源保护、节约和合理利用。报告期内，公司通过进行水平衡测试、编写用水管水类文件等措施，全面加强科学用水管理，取得北京市“节水型单位”称号。我们已制定2024年节水目标，即预计用水小于6万吨，万吨水产值高于6.9亿元；并计划于2024年开展中水回收利用项目，进一步提升水资源利用效率。

关键绩效

2023年，公司万元营收水耗同比降低 **21.26** %



[右图] 2023年，公司获得北京市“节水型单位”荣誉称号

案例：实施节水项目，提升水资源利用效率

2023年，爱美客实施雨水收集园区绿色滴灌项目，安装300立方米的雨水收集池，增设抽水泵与厂区外围绿化管网相连，在园林绿化区域铺设灌溉水管，并定期排除底部污水，全年节约用水1200吨，有效降低绿化灌溉用水消耗。



图注：雨水收集园区绿色滴灌项目

指标	单位	2023	2022	2021
总耗水量	立方米	44,618.00	37,241.00	24,400.00
水资源使用：市政购水量	立方米	43,418.00	37,241.00	24,400.00
水资源使用：收集雨水的使用量	立方米	1200	/	/
万元营收水耗	吨标煤/万元	0.0000389	0.0000494	/
节水量	立方米	1200	/	/

减少包材消耗

公司在加强各项资源使用效率的同时，也在不断探索和实践循环经济模式。我们提倡简洁实用的包装美学，坚持从源头减少资源消耗，积极管控过度包装和无效包装；我们严格执行《限制商品过度包装通则》（GB/T 31268-2014）的相关规定，选用绿色包装印刷材料，使用“水基油墨+UV紫外光固化”替代胶印印刷，从源头实现绿色化、循环化生产。我们对可回收包材进行定期收集储存，移交至第三方资源回收站回收利用，实现包材循环合理利用；将发货回执单从纸质版改为电子版，进一步降低纸张等材料消耗。



图注：纸箱回收再利用

关键绩效

报告期内，公司将发货回执单从纸质版改为电子版，报告期内共计减少约38000张纸质回执单。

公司市场物资外包装全部使用二次包装箱，报告期内共计循环利用纸箱约10100个，约14.7吨。

关键绩效指标：包材消耗	单位	2023	2022	2021
包装材料使用总量	吨	380.96	187.00	143.00
包装材料使用：塑料	吨	43.27	/	/
包装材料使用：纸张	吨	238.51	/	/
包装材料使用：其他	吨	99.18	/	/
包装材料使用密度	吨/万元	0.0013	0.0010	0.0010

践行绿色运营

爱美客将绿色发展理念全面融入到企业日常生产、经营过程及企业文化建设之中，以创建绿色工厂为核心抓手，积极开展绿色办公行动，培育具有企业特色的绿色文化，致力于实现环境友好运行模式，积极投身于企业全方位的绿色运营实践之中。

创建绿色工厂

公司加强绿色生产示范创建工作，以标杆建设不断驱动自身加强环境管理、持续推动绿色生产运营理念走深走实。我们将进一步发挥绿色发展引领作用，计划于2024年开展自愿型清洁生产审核，创建绿色环保、能源节约型先进示范单位，并将长期探索性开展零碳工厂创建工作，打造零碳工厂示范地。

案例：爱美客成功创建国家级“绿色工厂”

2023年11月，爱美客成功被国家工信部评选为国家级“绿色工厂”，标志着公司在节能环保和绿色发展方面处于行业领先水平。公司在单位产品主要原材料消耗量、单位产品主要污染物产生量、工业固体废物综合利用率、单位产品综合能耗、单位产品碳排放量等各项绩效指标方面表现良好，其中大部分指标达到行业前5%的领先水平。

成立专业组织机构。公司专设绿色工厂管理部，围绕绿色工厂规划目标，精心组织优化生产布局，保证研发、生产、检验等流程顺畅高效；

建立节能管理制度。在工厂采用选址及总图优化、工艺技术节能、电气节能、设备节能、建筑节能以及其他节能技术措施，有效优化用能结构。

加强绿色供应管理。公司编制《绿色供应链管理办法》，优先选择具有环保认证的供应商，确保原材料绿色环保采购，持续完善供应链绿色管理。

开展产品全生命周期管理。在生产过程中采用清洁原料和工艺，客户在使用产品时不产生或很少产生环境污染，在回收处理过程中减少废物产生等，保障产品在其生命周期全面符合环境保护要求。



图注：开展“绿色工厂”教育培训



图注：爱美客荣获“国家级绿色工厂”

开展绿色办公

公司积极推进绿色办公与环保出行，通过大力推行数字化、无纸化办公方式，使用远程视频会议系统，打造舒适宜人、绿色清新的室内办公环境，有效减少资源浪费和能源损耗，在办公区域加强节能环保宣传，形成全员参与、共建共享的良好氛围，在公司日常运营过程中以实际行动践行低碳环保理念。

提倡无纸化办公	规定办公非必要全部使用二手纸打印，提倡员工使用双面打印，采用OA系统等线上工具，降低纸张使用量。
打造绿色办公环境	办公区域采用节能型设施设备，并注重采光与通风设计，利用绿色植物净化空气，减少能源消耗。
加强垃圾回收利用	在办公区域严格执行垃圾分类制度，设置具有清晰标识的垃圾分类设施，定期清理维护，并与专业机构合作定期集中回收处理办公垃圾。
倡导绿色出行	倡导员工乘坐公共交通，使用线上会议系统以减少商务出行带来的碳排放。 发放就近住房补贴，鼓励员工积极参与绿色出行计划，减少通勤过程中的碳排放量。



图注：节约用水宣传标语



图注：在办公区域设置用电节约标识牌

培育绿色文化

公司将“敬畏自然”深植于企业文化中，培育富有生命力的绿色企业文化，将绿色发展意识融入每一位员工的价值观与行为规范中，形成全员参与、共同推进的良好氛围。报告期内，公司开展环保宣传系列活动，加强节能环保教育培训，开展多样化的环保行动并加强绿色先锋激励导向，以实际行动推动绿色文化落地生根。

加强节能宣传	在办公区域和厂区张贴节能环保宣传标识。2023年，公司开展环保宣传月活动，面向全体员工举办环境保护承诺签署活动，倡导人人争做环保先锋。
开展环保培训	定期开展绿色环保主题培训，为厂区各部门员工开展包括节能、节水、危险废物处置等绿色环保相关内容培训； 2023年，公司开展全员环境保护培训3次，涵盖环境因素识别、危险废物无害处置、环境保护事故案例等主题；开展“环境保护，我在行动”主题月活动1次；举办安全环保知识竞赛1次。
组织环保行动	2023年，公司组织员工开展废旧物品再利用活动，倡导员工“变废为宝”；组织支援者队伍开展护河行动，保护水域环境。
强化激励导向	在厂区定期开展节能巡查，对运行过程中发现的能源浪费现象在厂务例会上做通报批评；开展节能环保践行者评选活动，对节能环保表现突出人员给予物质奖励，充分强化绿色环保的激励导向，鼓励员工以实际行动践行节能环保理念。



1 组织开展环境保护教育培训

3 举办环保安全月知识竞赛



2 开展废旧物品再利用活动

4 开展志愿护河环保行动

员工发展	57
合作共赢	62
社会公益	66

共建社会之和

企业依存于社会之中，只有真诚回报社会、切实履行社会责任的企业才能真正得到社会认可。爱美客秉持“让生命有更高的质量和尊严”的愿景，积极响应社会各界及相关方的期望，勇于承担社会责任，助力员工全面发展，打造责任供应链，共促社会和谐美好

1 无贫穷

3 良好健康与福祉

4 优质教育

5 性别平等

8 体面工作和经济增长

10 减少不平等

12 负责任消费和生产

17 促进目标实现的伙伴关系

员工发展

公司秉持“以人为本”的发展理念，坚持多元包容的原则，严格遵守劳动用工相关法律法规，切实保障员工合法权益，持续完善人才发展和管理机制，营造多元平等、安全和谐的工作环境，携手员工共同成长、共进步。

权益与福利

申诉举报机制

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国工会法》等相关法律法规要求，构建完善规范的人力资源管理体系与制度，依法与全体员工签订劳动合同并缴纳“五险一金”，充分保障员工合法权益与福利。

报告期内，公司对《人力资源管理政策》《招聘与入职管理办法》《员工考勤及假期管理规定》《团队建设管理办法》《福利管理制度》《员工离职管理办法》等制度进行修订，新制定发布《劳动力多元化政策》《惩处管理制度》，保证人力资源相关工作高效稳定开展。

公平与多元化

我们坚持公平公正原则，平等对待不同国籍、种族、民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工。公司在新发布的《劳动力多元化政策》中明确规定，支持多元化、平等和包容的文化，避免一切形式的歧视。采取多元化人才管理和多元化理念，提出多元化的包容性措施，比如“用工制度多元化”“团队成员多元化”“培训多元化”等，将多元化和包容性落到实处。

公司在修订的《招聘与入职管理办法》中明确规定“禁止童工”“强制劳动”等内容。为杜绝童工、强制劳动等非法用工行为，在入职手续办理流程中，严格检查候选人的相关身份信息，每个部门设置HRBP角色，支持并协助部门负责人进行人员管理，公司内审部门持续开展相应的监督管理，层层把关，避免出现强制劳动等违规情形。

关键绩效指标：人力资源		单位	2023
按性别	男性员工人数	人	523
	女性员工人数	人	387
按用工类型	全职劳动合同制员工人数	人	910
	全职劳务派遣制员工人数	人	4
	兼职员工人数	人	0
按年龄	30岁以下员工人数	人	505
	30-50岁员工人数	人	399
	50岁以上员工人数	人	6

关键绩效

报告期内，公司员工总人数为**910**人
其中，少数民族员工**78**人，残疾员工**6**人

关键绩效指标：人力资源		单位	2023
按学历	本科及以上学历员工人数	人	669
	大专学历员工人数	人	192
	中专及以下学历员工人数	人	49
按岗位类型	生产类型员工人数	人	121
	销售类型员工人数	人	449
	研发类型员工人数	人	243
	职能类型员工人数	人	97

民主管理

我们重视民主管理，每五年进行一次民主选举，组成职工代表大会，广泛听取员工合理建议和意见。为保障员工的意见和建议传达畅通，包容并理解员工各方面诉求，公司提供四类多元化沟通渠道，积极倾听员工心声。公司持续开展员工满意度调查，2023年公司新入职员工整体满意度为93.5%。

多元化员工沟通渠道

常规沟通渠道	向直接上级反馈 向部门HRBP反馈
匿名投诉通道	公共邮箱反馈至公司邮箱 lianzheng@imeik.com
权益申诉渠道	向公司工会反馈
问卷调查	定期开展满意度或敬业度调查



图注：职工代表参与员工餐厅管理与监督活动

薪酬福利

我们严格遵守《薪酬与考核激励管理制度》《批次绩效奖金考核管理办法》等制度，建立年度调薪和不定期调薪机制，为员工提供有市场竞争力、公平化的薪酬体系。修订《福利管理制度》，完善法定福利、通用福利、保障性福利三类福利内容，落实带薪年假、育儿假等国家法定节假日，更新人才落户、补充医疗、体检、EAP、就近居住补贴等福利方案，提高餐补标准，持续提升员工幸福感及满意度。2023年公司发布首期股权激励方案，为140余名核心员工授予股权激励，进一步健全长期激励机制，激发员工活力。

员工关怀

我们注重员工身心健康，健全员工关怀机制，通过举办日常关怀、节日庆祝、团建文娱、心理辅导等活动，不断丰富员工精神生活，促进员工工作与生活保持平衡，提升员工的归属感和幸福感。

日常生活关怀	每月在食堂为当月过生日的员工举办生日会；增加员工阅览室图书的采购，丰富员工的文化知识；增设自助贩卖机，方便员工购买必需品；向即将结婚或生育员工发放慰问礼金。
节日福利关怀	关爱女性，3·8妇女节为所有女员工准备节日礼品；关爱儿童，6·1儿童节为所有员工的儿童宝宝发放礼品；开展“职场妈妈·闪闪发光”母亲节主题沙龙，公司已育女员工共同交流事业与家庭的平衡经验；开展教师节系列活动，为公司级讲师与导师派送礼品，为培训授课时长排名前五的讲师定制专属礼品；庆祝传统节日，在端午、中秋等传统节日为所有员工发放节日礼物。
团建文娱活动	组织开展员工DIY手工活动；组织开展摄影展活动，用镜头记录分享最美瞬间；组织开展初夏运动会、初冬运动会、趣味运动会。
心理健康辅导	开展EAP员工援助计划直播活动，以“烦恼走开，压力拜拜”为主题，为员工提供心理健康辅导，线上观看量770余人次。



图注：“职场妈妈·闪闪发光”母亲节主题沙龙活动



图注：趣味运动会活动



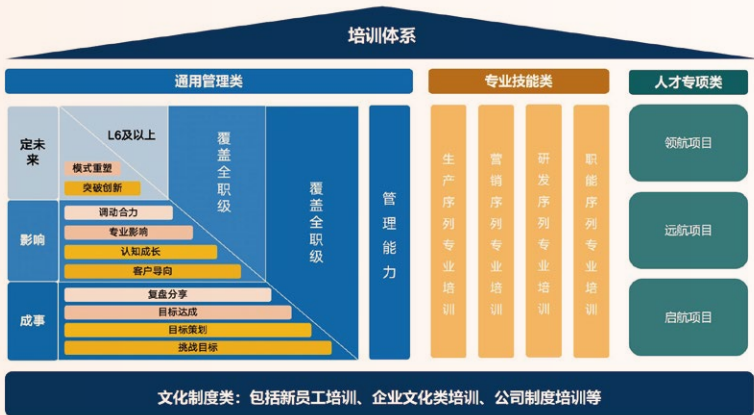
图注：EAP员工援助计划
“烦恼走开，压力拜拜”直播活动

培训与发展

人才对于企业发展具有核心作用。爱美客始终秉持“开放学习”的人才发展理念，不断优化人才发展战略，完善员工发展通道，以适应行业变革和企业发展的需求。我们构建多元高效的人才培养体系，通过建设学习型组织、搭建完整培训体系、制定培养计划以及提供岗前和在职培训等方式，为员工提供多样化的培训资源和广阔的发展空间。

创新培训方式

公司对现有培训体系进行全面优化，构建了涵盖文化制度类、专业技能培训、通用管理类培训、人才专项等多个模块的全方位培训体系。



关键绩效

报告期内，接受培训的员工总数 **812** 人，
占比 **89.10%**
员工平均接受培训时长 **32.37** 小时

爱美客人才培养项目

人才项目	培养对象	计划与成效
新员工培养项目	社招新员工	帮助全体社招新员工全面了解公司文化与业务流程，顺利融入爱美客。 2023年，举办6期线下新员工培训，涵盖各序列共计300余人；举办2期新员工赋能分享会，帮助新员工掌握工作技能，覆盖353人次。
启航项目	校招人才	发掘并培养爱美客未来的管理骨干及文化传承者，设置两年培养周期，通过培训课程、导师辅导、领导帮带、互助学习等方式，解决职场新人转身、融入、技能、专业四大困惑。 项目至今已开展两期，累计培养44人。一期成员均已独立承担项目，且3人获得晋升；二期成员自2023年开营，经过半年学习成长，顺利完成职场融入与转身。

远航项目

中层管理者

通过为期一年的全面培养，发展成为实力过硬的领域专家或管理能力突出的高层储备干部。2023年，完成2次集训，覆盖60余人，通过读书分享、公开课、工作坊等形式，提升参与者的团队沟通能力、管理技能、问题解决能力。

领航项目

高层管理者

通过研讨会、领导力工作坊等形式，提升高层管理者的领导能力，促进高管认知同频，达成战略共识，为公司发展培养领导型人才，更好引领团队实现公司战略目标。

图注：新员工培训

图注：启航项目二期培训

图注：远航项目一期培训

我们不断探索和创新培训方式，引入互动式、情景式、共创式的培训方法，除传统的课堂授课外，还增设线上爱学习平台、直播分享、实操演练、素拓训练、内部工作坊等多种培训形式，有效激发员工学习兴趣，提高培训实际效果。我们打造线上爱学习平台，推动课程内容持续更新，满足员工即时便捷学习需求，报告期内，在公司线上爱学习平台学习人次达38772人，总学习时长达11096小时。

内部知识沉淀

我们建立知识沉淀制度，打造知识管理体系，鼓励员工总结工作经验、分享心得体会、输出感动，促进内部知识共享和传承，助力公司持续创新和发展。报告期内，公司创建内部课程295门，引进外部课程19门，其中通用类课程9门，管理类课程2门，专业类课程8门，全年知识沉淀感动值目标超额完成。

完善晋升机制

我们结合企业文化和发展需求，对员工胜任力模型进行更新和优化，明确各职级所需的核心能力，并应用于公司年度人才盘点和人

拓宽培训平台

我们加强与外部机构合作交流，支持员工参与外部培训，提升员工个人能力和公司整体竞争力。截至2023年底，共支持员工参与110场外部培训交流，涵盖专业资格考试、行业交流学习以及专业技能提升领域，丰富拓展员工培训资源。2023年，公司获批设立国家级博士后科研工作站，建立起与高校和科研机构联合培养博士后的高端人才培养平台，为公司培养研发后备人才提供了强大支撑。

才培养体系搭建。报告期内，公司编制《爱美客人才管理手册》，加强员工晋升和降级的规范管理，持续推进“职级分离”晋升机制，实现职位和职级分离，施行管理岗和专业岗并行的人才晋升“双通道”，不断扩展员工发展空间。

健康与安全

员工职业健康与安全是公司良好运转的基础。我们坚持“安全第一、预防为主；全员参与、综合治理；合规生产、持续改进”的安全生产方针，持续完善健康安全管理体系，保护员工身心健康，推动公司安全稳定发展。报告期内，公司未发生安全生产事故，近三年因工亡故人数、因工伤损失工作日数、新增患职业病员工人数保持零记录。

健康安全管理体系

我们严格遵守《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》等法律法规，落实《职业病危害防治责任制度》《安全生产责任制管理制度》《应急预案管理制度》等政策制度要求，持续加大健康与安全投入力度，完善安全生产管理体系，保障员工的健康和安全。

关键绩效

报告期内，安全生产与职业健康安全投入资金**231**万元
购买职业伤害保险投入资金**39.47**万元
员工年度体检覆盖率连续三年达**100**%

安全管理

公司已取得ISO 45001职业健康安全管理体系认证，并于2023年11月完成监督审核，体系覆盖III-13-09整形及普通外科植入物的设计开发、生产相关的职业健康安全管理活动。我们建立了有效的安全生产管理组织架构，以总经理为主要责任人，由EHS管理部全权负责安全生产管理相关事务，并在各相关职能部门设置安全负责人，层层压实安全生产责任。

隐患排查

报告期内，公司建立了网格化最小单元的安全隐患风险检查体系，制定危害岗位的识别程序和每个最小单元的隐患排查标准，岗位人员负责日常安全检查，部门管理人员负责每周检查，EHS管理部每月组织一次月度核查，通过现场排查的方法，辨别危害岗位及风险源，并实施针对性的防护措施，以减少意外事故的发生。

应急管理

公司持续完善应急预案管理体系，报告期内，我们编制发布了综合应急预案1份，火灾、触电、车辆伤害、中毒窒息、压力容器、危险化学品泄漏等专项应急预案6份，火灾爆炸、机械伤害、触电、压力容器锅炉爆炸、车辆伤害、物体打击、高处坠落、起重伤害、中毒窒息、灼烫等现场处置方案10份。公司开展安全应急演练18次，参与演练449人，有效提升员工应急处置能力。



图注：开展消防应急演练

安全教育

我们积极开展员工安全生产、职业病防治知识等培训，提升员工安全生产意识和防护能力，预防安全事故发生，推动公司健康可持续发展。2023年，公司每月至少开展一次安全教育培训，内容覆盖公司制度学习、安全知识普及、职业病防治、事故案例学习等。

关键绩效

报告期内，开展职业健康安全专项培训**3**场，覆盖率**100**%
每月组织安全教育培训，时长共计**72**小时，覆盖率**100**%



图注：事故案例学习教育



图注：消防安全教育培训



图注：《职业病防治法》宣传周活动



图注：职业健康达人竞赛活动

健康安全领域所获荣誉



图注：爱美客通过安全生产标准化二级企业评审、复核，取得证书



图注：爱美客通过北京市“健康企业”现场评审

合作共赢

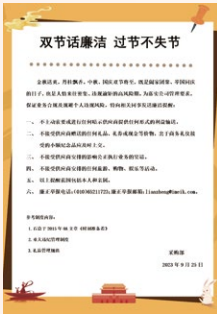
公司坚持携手伙伴、合作共赢的理念，持续推进负责任采购，健全供应链管理，打造安全、可控和可持续的供应链，积极开展数字化建设，打造互联互通的一体化数字信息平台，致力于构建廉洁共赢的合作伙伴关系和可持续的价值生态链。

开展负责任采购

我们关注原材料采购带来的环境与社会影响，坚持以负责任的方式采购原材料，严格落实《供方选择及采购控制程序》等制度要求，修订完善《采购管理办法》等政策，组织内部采购人员培训，加强供应链采购风险的识别与评估并制定应对措施，保障原料采购的科学性、环保性、安全性，多措并举保障公司供应链安全稳定。

加强采购人员培训

为全面规范公司的采购行为，并将可持续性要求进一步融入生产、研发、营销等不同类型的采购流程，我们加强对采购人员的培训教育，提升采购人员负责任采购的意识，加强采购人员对公司相关制度的理解与认知，并监督落实至采购过程中；加强责任采购相关文化宣传工作，通过张贴宣传标语等方式，在公司内部树立廉洁、阳光、负责的良好风气。



图注：开展廉洁采购宣传



图注：开展内部采购人员培训

关键绩效

报告期内，向内部采购人员开展培训**6**次，培训时长共计**16**小时，培训覆盖率为**100**%
内部采购人员考核覆盖率和考核通过率均为**100**%
内部采购人员签署《廉洁从业承诺书》比例**100**%

强化采购风险评估

我们持续加强对原材料采购的风险管控，定期对一级供应商的产能和供应风险进行评估分析，覆盖质量、经营、共赢、产能、独家以及EHS等维度，预判采购过程中的潜在风险，提前制定应急方案及应对措施，确保供应链安全稳定。2023年，我们对19个采购类别的全部32个一级供应商进行全维度风险评估，识别出独家风险、质量风险、供应风险等关键因素，及时制定应对措施并扎实推进落实工作，有力保障了公司供应链安全。

采购关键风险评估与应对措施

风险类型	风险分析结果	应对措施
质量风险	部分供应商存在质量问题的风险，若供货质量频繁出现问题，将对公司产品造成严重的质量与安全风险	严控进厂质量，对于频繁出现质量问题的供方，提高其来料检测的抽样比例，并定期评估，动态调整抽样比例； 建立质量问题管理库，总结提炼质量控制的标准方法，形成质量评估标准关键点，稳步提升供货质量； 优化供应商管理和绩效评估机制，定期与供应商进行质量问题交流，提升供应商的质量水平与交货能力。

风险类型	风险分析结果	应对措施
供应风险	存在上游为垄断供应链且供货紧张的风险，如果上游原料断供，会导致生产中断	加强供应链调研工作及组织保障机制； 加强供应链规划管理，建立库存预警机制并实现系统监控； 建立供方定期沟通机制，动态监控供应商的生产能力、交货能力、库存信息。
独家风险	存在独家供应商风险，若供应商断货，将直接导致产品生产中断	建立健全备选供应商引进专项组，实现所有供应商至少一备一用； 加强合约约束性，合同条款明确供货保障、断供处罚条款等关键要素，签订长期框架协议。

可持续供应链建设

公司站在全价值链系统的高度审视可持续供应链的责任，积极引导与支持合作伙伴开展ESG管理，促使其降低自身的环境与社会影响。我们严格落实《供应商管理制度》等制度要求，建立健全供应商准入、动态审查及退出机制，依托数字信息化技术，打通上下游供应链链路，提升供应链管理质效，切实推进可持续供应链建设。

我们系统梳理供应链中有关有毒物质及三废排放等EHS相关风险，将绿色供应链相关内容纳入供应商管理制度及工作要求，并建立供应商培训机制，定期组织与供应商的技术交流、培训等，赋能供应商健康可持续发展。报告期内，公司修订完善《爱美客供应商行为准则》《绿色供应链管理准则》等政策，通过供应商关系管理（SRM）系统，统筹公司可持续采购和供应商管理活动。

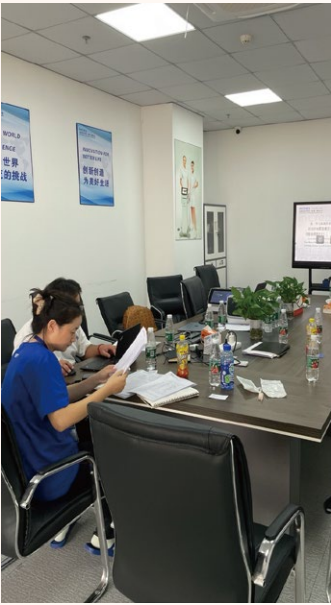
我们坚持对所有关键供应商每三年开展一次全面审计，将供应商ESG表现纳入供应商评审工作，对供应商开展绿色环保评价考核，涵盖供应商环境管理体系认证、有害废弃物排放、温室气体排放量等20项指标，鼓励供应商开展质量、环境和职业健康安全认证，带动合作伙伴共同履行社会责任。报告期内，未发生因供应商所提供的的产品或服务而导致的质量、安全、环境、商业道德方面的责任风险以及由此导致的不良公共事件。

关键绩效

报告期内，公司现有供应商**1697**家，签署《供应商行为准则》比例**100**%
新增供应商资质评审**1105**次
开展供应商ESG审查**1105**次
开展关键供应商审计**132**次，其中现场审计**24**次
供应商可持续管理培训**24**次，培训时长**40**小时，关键供应商覆盖率**100**%

爱美客建设可持续供应链重点举措

符合劳工标准	要求供应商确保公平的工作环境，包括为员工提供公平的福利待遇、禁止歧视、尊重员工集会和结社权利、对强迫劳动零容忍、禁止使用童工等。
落实健康安全	要求供应商建设安全健康的工作环境，提高产品和服务质量，包括完善职业健康安全机制、加强安全意识和能力培训教育等。
推动绿色发展	要求供应商应认同绿色低碳发展理念，选用绿色材料、推行绿色包装，实现业务全周期内的绿色环保，努力营造绿色办公环境，推动行业基础设施绿色升级。
遵循商业道德	要求供应商采取零容忍政策，禁止任何形式的贿赂、腐败、敲诈勒索和挪用公款行为，推行监督和强化程序以确保符合反腐败法的要求。同时，要求供应商诚信经营、公平竞争、尊重知识产权，与公司建立长效沟通机制、奖励机制，约束利益冲突。



图注：爱美客到供应商现场开展ESG相关培训指导

数字信息化建设

我们在行业内率先开展数字化信息技术运用，推进各信息化系统互联互通，逐步打通链路数字化，实现与上游供应商的全链路线上协同，以及客户产品交付的全流程管控和追踪，加强信息安全管理 and 保障能力，持续提升企业数字化建设水平，赋能企业经营管理质效。报告期内，公司实现链路数字化试点供应商覆盖率100%。

爱美客打通链路数字化主要举措

成立数字化决策小组	统筹推进，加强对数字化工作整体进程的把控 协调资源，确保数字化工作资源投入费效比合理
推进各系统互联互通	持续推进销售管理系统（SMS）、企业资源计划系统（ERP）、供应商管理系统（SRM）、协同办公系统（OA）等系统的功能更新迭代和互联互通，打造一体化信息管理平台 仓储物流管理系统（WMS）和费用报销与预算控制系统（ESC）上线运行，信息化系统生态进一步健全完善
加强信息安全保护	发布多项部门或项目权限建设成果，设置数据保密级别，明确各级人员的权限及执行流程，规范系统数据管理，降低信息泄露风险

社会公益

公司积极发挥自身优势，用心用情投身社会公益。2023年，公司聚焦校企联动、爱心援助、多元关爱等公益领域持续行动，协同员工积极承担和履行社会责任，为美好社会贡献力量。

赋能学子职场蜕变

为帮助毕业生提升职场适应能力，我们积极发挥人力资源管理经验优势，持续推出“爱职说”求职赋能公益项目、“美美访谈·加油毕业生”特色视频栏目等公益求职活动，赋能职场新人走好求职就业路。

案例：打造求职赋能公益项目，助力毕业生实现职场蜕变

面对高校毕业生就业形势严峻的挑战，爱美客主动承担社会责任，打造“爱职说”求职赋能公益项目，致力于帮助毕业生和职场人实现职场转身与成长，针对求职痛点，精心打磨求职赋能相关课程，为大家带来符合市场需求的求职技能。站在新老职场人求职的立场，展示面试官的视角，真实且真诚地分享求职方法，包括如何选择行业、如何选择公司、面试技巧、简历撰写、职场思维建立等，帮助大学生顺利进入职场，完成从学生到“职场人”的蜕变。

爱职说一走进校园

2023年共开展7场活动，走进包括辽宁大学、北京化工大学、吉林大学、北京中医药大学等大学校园，活动采用线下+线上直播的方式，线下共覆盖660余人，线上累计播放量超3000人次。

爱职说一面向社会

2023年共实施2场，分别为1V1、1V3的线上专场职业规划直播，累计播放量600余人次。



图注：“爱职说”系列活动获得学生一致好评

案例：推出特色视频栏目，助力职场新人角色转换

爱美客聚焦解决刚刚走出校门的职场新人的各种职场问题，特设“美美访谈·加油毕业生”特色视频栏目，以公司专业管理者的视角从转身（角色转换）、融入、成长三个维度进行深入探讨，梳理职场法则，给出切实的解决方案和工作方法，加速职场新人的职业成长。2023年，共发布22集“美美访谈·加油毕业生”内容，拆分出76个观点版短视频，累计播放量超6万人次，推动更多求职者寻找成功的求职途径。



图注：爱美客人力官微视频号开展的“美美访谈·加油毕业生”特色视频栏目

积极开展公益捐赠

我们坚持“创造感动”的价值观，积极投身科研创新、医疗健康、应急救援和乡村振兴等领域的公益捐赠，为社会注入善心善行，希望通过我们点滴的行动，集小善成大爱，在社会中传递正能量。

关键绩效

报告期内，公司支持北京市昌平区流村镇防汛救灾工作，向当地人民政府捐款10万元

助力阿鲁科尔沁旗乡村振兴发展，向阿鲁科尔沁旗红十字会捐款10万元

案例：携手公益基金，助力口腔健康

爱美客致力于促进人类健康，积极投身推动我国医学事业的蓬勃发展。2023年，为提高公众对口腔癌的认识和防治意识，促进全民口腔健康，公司向北京迈迪科公益基金会捐赠5万元，用于支持“口腔及颌面部恶性肿瘤筛查项目”。该项目通过制定口腔癌早期筛查指南、定期组织培训、推广口腔癌筛查活动、设立口腔颌面部肿瘤筛查专号等方式，致力打造早发现早诊治的口腔癌救治平台，帮助社会公众了解口腔癌病因预防、治疗方法、疗效及费用等，维护社会公众口腔健康。

关键绩效表

环境绩效指标

指标	单位	2023	2022	2021
环保投入资金	万元	247.66	/	/
温室气体排放				
直接（范围1）温室气体排放量	吨	1069.85	846.06	841.00
间接（范围2）温室气体排放量	吨	2958.12	2484.80	1,994.00
直接（范围1）温室气体排放密度	吨/万元	0.00373	0.00436	0.00581
间接（范围2）温室气体排放密度	吨/万元	0.0103	0.0128	0.0138
废弃物排放				
有害废弃物总量	吨	6.77	8.97	3.01
有害废弃物排放密度	吨/万元	0.0000236	0.0000463	0.0000208
无害废弃物总量	吨	51.36	55.51	42.70
无害废弃物排放密度	吨/万元	0.000179	0.000286	0.000295
空气污染物排放总量	Kg	104.67	79.34	104.52
氮氧化物（NOx）	Kg	97.10	63.27	89.68
硫氧化物（SOx）	Kg	0	6.30	11.13
颗粒物（PM）	Kg	7.57	9.77	3.71
废水排放总量	立方米	24559	/	/
化学需氧量（COD）	mg/L	53.28	42	/
五日生化需氧量（BOD5）	mg/L	15	16.90	/
悬浮物	mg/L	14.75	50	/
氨氮	mg/L	0.96	5.25	/
总磷	mg/L	0.29	2.61	/
动植物油	mg/L	0.87	0.64	/
阴离子表面活性剂	mg/L	0.17	0.66	/
PH值	-	7.32	7.1	/

指标	单位	2023	2022	2021
资源及能源使用				
综合能耗	吨标准煤	1005.69	1258.21	1055.75
万元营收综合能耗	吨标准煤/万元	0.0035	0.00649	0.00729
总耗电量	千瓦时	3,056,240.00	2,566,950.00	2,060,145.00
万元营收电耗	吨标准煤/万元	0.00131	0.00381	/
天然气使用总量	立方米	511, 500.31	404,506.40	379,052.00
万元营收天然气能耗	吨标准煤/万元	0.00216	0.00263	/
总耗水量	立方米	44,618.00	37,241.00	24,400.00
水资源使用：市政购水量	立方米	43,418.00	37,241.00	24,400.00
水资源使用：收集雨水的使用量	立方米	1200.00	/	/
万元营收水耗	吨标准煤/万元	0.0000389	0.0000494	/
节水量	立方米	1200.00	/	/
可再生能源使用量	千瓦时	220,000.00	80,000.00	/
包装材料使用总量	吨	380.96	187.00	143.00
包装材料使用：塑料	吨	43.27	/	/
包装材料使用：纸张	吨	238.51	/	/
包装材料使用：其他	吨	99.18	/	/
包装材料使用密度	吨/万元	0.0013	0.0010	0.0010

社会绩效指标

指标	单位	2023	2022	2021
人力资源				
员工总数	人	910	713	507
员工流失率	%	16.56	16.8	19.65
男性员工流失率	%	17.37	15.7	21.75
女性员工流失率	%	15.45	18.3	16.96
新入职员工总数	人	415	/	/
女性员工平均受雇年限	年	1.27	/	/
男性员工平均受雇年限	年	1.35	/	/

指标	单位	2023	2022	2021
员工培训情况				
接受培训的员工数	人	812	456	293
接受培训的员工占比	%	89.10	63.96	58
接受培训的男性员工数	人	474	269	144
接受培训的女性员工数	人	338	187	149
接受培训的生产员工数	人	73	63	91
接受培训的销售员工数	人	435	181	87
接受培训的研发员工数	人	224	104	91
接受培训的职能员工数	人	80	108	24
接受培训的高级管理层员工数	人	19	/	/
接受培训的中级管理层员工数	人	92	/	/
接受培训的基层员工数	人	487	/	/
员工平均接受培训时长	小时	32.37	12	25
男性员工平均接受培训时长	小时	30.30	12	24
女性员工平均接受培训时长	小时	34.86	12	27
生产类型员工平均接受培训时长	小时	30.76	9	37
销售类型员工平均接受培训时长	小时	30.40	10	32
研发类型员工平均接受培训时长	小时	36.12	23	23
职能类型员工平均接受培训时长	小时	34.68	9	19
职业健康与安全				
因工亡故人数	人	0	0	0
安全生产与职业健康安全投入资金	万元	231.00	293.66	272.92
产品研发与创新				
研发人员数量	人	243	181	117
研发人员硕士及以上学历人数占比	%	48.97	47.5	57
新引进人才数	人	5	8	5
新引进毕业生数	人	10	9	18
外部合作项目数量	个	3	3	2
研发投入	亿元	2.50	1.73	1.02
研发投入占营收比例	%	8.72	8.93	7.07
累计获得专利数量	件	74	49	/
获得发明专利数量	件	35	25	/

指标	单位	2023	2022	2021
产品召回事件数	次	0	0	0
客户投诉数量	件	354	218	205
客户投诉处理率	%	100%	100%	100%
客户满意度	%	97.6%	84.9%	89.2%
供应链管理				
供应商总数量（含潜在供应商）	个	1697	673	400
中国大陆供应商数量	个	1686	666	395
中国大陆以外供应商数量	个	11	7	5
供应商签署《供应商行为准则》数量占合格供应商比例	%	100	100	100
供应商准入制度覆盖供应商数量	个	1105	273	46
新供应商资质评审次数	次	1105	273	46
供应商现场审计次数	次	24	2	8
供应商ESG审查次数	次	1024	273	100
供应商ESG审查覆盖率	%	100	100	100
绿色供应链审计次数	次	24	2	8
绿色供应链审计覆盖率	%	100	100	100

指标索引

报告目录	GRI Standards 对标	贡献SDGs
关于本报告	2-2/2-3/2-4	
董事会声明	2-4	
董事长致辞	2-11/2-17/2-22/2-23/2-24	
2023大数据	201-1	
2023大事记	2-6/2-28	
走进爱美客	2-1/2-6/2-28	
ESG管理		
可持续发展战略	2-17/2-22/2-23	
ESG管理架构	2-9/2-12/2-13/2-14/2-19	
利益相关方沟通	2-16/2-29	

报告目录	GRI Standards 对标	贡献SDGs
实质性议题识别	3-1/3-2/3-3	
共筑发展之基		
公司治理	2-9/2-10/2-11/2-12/2-13/2-18/2-19/2-27/405-1	 
合规运营	2-25/2-26/2-27/205-2/205-3/206-1	
风险管理	2-27	
共享健康之利		
研发与创新	2-6/2-27	 
产品质量与安全	2-27/416-1/416-2	 
提供优质服务	2-27/417-1/417-2/417-3/418-1	
共绘环境之美		
健全环境管理	2-27/201-2	 
排放物管理	2-27/303-4/305-1/305-2/305-3/305-4/305-5/305-7/306-1/306-2/306-3/306-4/306-5/	 
能源及资源管理	2-27/301-1/301-2/301-3/302-1/302-2/302-3/302-4/302-5/303-1/303-3/303/5	 
践行绿色运营	2-6/302-4/308-1/403-6	 
共建社会之和		
员工发展	2-7/2-19/2-27/201-3/401-1/401-2/401-3/403-1/403-2/403-3/403-4/403-5/403-6/403-7/403-8/403-9/403-10/404-1/404-2/405-1/406-1/408-1	     
合作共赢	2-6/308-1/308-2/414-1/414-2	 
社会公益	203-1/203-2/413-1	 
关键绩效表	201-1/302-1/302-2/302-3/303-4/303-5/305-1/305-2/305-3/305-4/305-5/305-7/401-1/401-2/	

意见反馈表

感谢您阅读《爱美客2023年度企业社会责任报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，促使公司提升履行企业社会责任的能力和水平，我们衷心欢迎您对报告提出意见建议。



扫一扫，填写读者意见反馈表