

北京万东医疗科技股份有限公司

2021 年度社会责任报告

目 录

第一章	公司简介.....	2
第二章	社会责任管理体系.....	5
	一、企业愿景	5
	二、与利益相关方的交流沟通	5
	三、社会评价	7
第三章	市场营销.....	9
	一、规范治理，回报股东	9
	二、保障客户权益	10
	（一）客户服务体系	10
	（二）客户培训工作	12
	（三）客户信息安全	13
	（四）客户满意度提升	13
	（五）客户投诉处理	15
	三、制造卓越产品	15
	（一）高标准的质量管理体系	15
	（二）持续不断的研发和创新	18
	（三）严格的供应商管理制度	19
	（四）严格的产品召回制度	20
	四、共享资源，共谋发展	20
第四章	企业治理.....	22
	一、合规经营	22
	（一）守法合规体系	22

(二) 守法合规培训	23
(三) 禁止商业贿赂和商业腐败	24
二、重视员工权益	25
(一) 基本权益保护	25
(二) 薪酬福利	25
(三) 平等雇佣	26
(四) 职业健康与安全	26
(五) 员工发展	27
(六) 员工关爱	27
(七) 职业病防治和工伤预防	28
三、保障生产安全	29
(一) 完善安全生产管理体系	30
(二) 执行安全应急管理机制	30
(三) 切实做好安全教育与培训	31
四、共建和谐社区	31
第五章 环境保护	33
一、环保经营	33
二、清洁生产	33
第六章 后记	35
一、企业展望	35
二、意见反馈	35

北京万东医疗科技股份有限公司 2021 年度社会责任报告

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。

报告概述

北京万东医疗科技股份有限公司（下称“公司”或“万东医疗”）为履行上市公司责任，搭建公司与社会各界交流沟通的桥梁，根据《公司法》、《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》等法律法规的规定，编制本报告，将 2021 年度公司促进股东、客户、合作伙伴、员工及社区等利益相关者权益方面的工作进行总结，使社会各界对公司在社会责任管理体系建设、市场经营、企业治理、环境保护等方面履行社会责任的情况有更好的了解，并不断促进公司在各方面履行社会责任工作。

数据来源

本报告的所有数据均来自公司 2021 年年报、相关统计报告和正式文件。

发布周期

本报告为年度报告。

时间范围

本报告的时间跨度是 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容涉及以前年份。

企业范围

本报告内容来源于万东医疗及其全资子公司、控股子公司。

第一章 公司简介

万东医疗专业从事影像类医疗器械的研发、制造、生产及影像诊断服务，始终以客户需求为中心，致力于为全球各地区的医生和患者打造质量优良和体验舒适的医疗产品和服务，协助医疗机构提升医疗服务能力，改善医疗条件，降低医疗成本。

万东医疗始创于 1955 年，1997 在上海证券交易所上市，是全国医用诊断 X 线机生产企业中的首家上市企业，先后设立了北京万东医疗科技股份有限公司技术服务分公司、万里云医疗信息科技（北京）有限公司、万东百胜（苏州）医疗科技有限公司等企业，使公司在医学影像产品行业拥有全方位的支撑。60 多年来，公司致力于影像类大型医疗设备的研发、制造及影像诊断服务，为用户提供全面的产品解决方案、服务解决方案和远程诊断相关云服务。解决方案涵盖 MR、CT、DR、RF、DSA、乳腺机、超声诊断产品、移动式影像产品、移动体检车、远程医学影像服务以及影像云技术服务，满足不同临床需求。

公司总部位于北京，在北京和苏州拥有两大生产基地，在全国各地设有 24 个销售单元，产品和服务网络覆盖全国 31 个省、市、自治区，是北京百家自主创新试点企业。公司生产的医学影像产品被评为北京市名牌产品，并向位于欧洲、非洲、拉丁美洲、东南亚等的 80 多个国家和地区出口，累计为国内外医疗单位提供了超过 10 万多套医学影像诊断设备，每年服务患者数量超过 1.5 亿人次。

全面掌握核心技术。公司在 X 射线领域实现了 X 线球管、X 线高压发生器、平板探测器、机械部件和图像系统全影像链的自主研发；磁共振领域掌握了磁体、梯度线圈、射频线圈、多通道谱仪及成像技术的全部核心技术，是国内少数掌握 X 射线和磁共振领域全部核心技术的企业之一。

持续投入创新研发。公司拥有多名高级研发工程师，建有影像技术研

发中心、放射技术研发中心、磁共振技术研发中心、工艺研究设计中心以及八个专业实验室和两个中试基地，其中高压技术研究实验室、系统研究实验室、数字图像实验室、三维重建研究室、机械寿命实验室具备较高水平；在结构与系统工程研究、数字化图像技术研究、磁共振成像系统研究等诸多领域拥有多项专利技术，多次承接国家重点科研攻关任务，多项产品被评定为自主创新产品。

产品品质为企业立命之本。万东医疗实现整机高度集成化设计，整机自动化调试闭环，确保制造能力处于行业先进地位，全部产品技术性能及安全指标均参照国际高标准执行。从原材料选择、零部件筛选到整机组装、系统检测，均满足行业高要求。产品金属材料全部采用高标准的宝钢板材，产品电气材料均采用国际先进的军品级器件，以保证产品的高质量、高性能。同时引进国际先进的管理理念，建立了符合国际高标准要求的质量保证体系，确保将先进、严谨、可靠的工艺投入到产品制造的全流程之中。公司先后通过了 ISO 9001、YYT0287、CE 质量体系认证，相关产品也通过了 CE 产品认证、获得了 FDA 产品准入资格。万东医疗建立了严格的内控质量标准，从每一个环节保障产品的品质。

用户满意为售后服务目标。在严把质量关的同时，万东医疗还不断建立和完善售后技术服务和技术支持系统，设立远程智能服务平台，每天 24 小时不间断提供服务，确保每位用户都能享受到高质量、规范、方便、快捷的售后服务。公司在售后服务领域所获荣誉不断，先后荣获“全国售后服务行业十佳单位”、“北京用户满意工程先进单位”等称号，无论用户在城市或乡镇，万东医疗均能提供及时、规范的售后服务，达成用户满意。经严格考评及工作考察，万东医疗向全国各地授权维修服务站点经培训考试合格的工程师颁发“维修工程师上岗证”，为万东医疗全线产品提供售后服务及维修工作。

开拓创新引领公司迈向未来。多年来，万东医疗不断开拓新领域，以互联网思维布局智能制造体系、智能服务体系 and 远程影像诊断体系，以诚

挚匠心打造全线产品。2015 年，公司携手阿里健康成立“万里云”医学影像平台，汇聚全国知名专家，提供远程影像诊断服务和人工智能、云教育、云胶片、云管家等服务；2017 年，公司携手伙伴共同收购全球顶尖医疗诊断商意大利百胜医疗集团(Esaote)，并于 2018 年设立万东百胜（苏州）医疗科技有限公司，全面布局医用超声领域，进一步拓展国际业务。2021 年，美的集团股份有限公司（以下简称“美的集团”）成为公司的控股股东后，依托其完善的研发制造体系，全方位支持公司进一步加大研发投入，不断提升产品品质。万东医疗致力于在医疗影像领域构建世界先进的研发、生产、制造、服务体系，立足中国，面向全球，始终与医生携手为人类的健康而努力前行。

第二章 社会责任管理体系

一、企业愿景

万东医疗作为一家拥有 60 余年历史的医疗器械制造企业，是我国医用放射影像产业的开拓者和奠基者之一。公司自 1955 年公私合营京门医疗器械厂成立以来，伴随着中国的发展而快速成长，为我国的医疗卫生事业做出了突出贡献。

万东医疗以振兴医疗器械民族工业为己任，愿尽自己的绵薄之力支持广大临床医疗机构的工作，全力满足广大用户的实际需要，为广大医疗卫生单位提供优质优价的先进医学影像设备，让影像科技成果走进全世界每一个地区，让每个人都能享有先进可靠的影像诊断服务。

万东医疗秉承“精准于心，影向未来”的理念，践行着“用极致产品和服务赋能医者，共创医疗价值，做医者最值得依赖的长久伙伴和智慧之选”的愿景，肩负让每个人都能享有先进可靠的影像诊断服务，为股东、客户、员工创造价值的使命，坚守着“坚韧，以客户满意为标准，以不断创新为傲，以匠心锻造极致品质，以创造价值为本”的核心价值观，精雕细琢产品的每一个细节，站在科学技术前沿，研发设计更先进的产品。

立足基层，研发优质适宜的产品，提升基层医疗机构的诊断和救治能力，践行健康中国，支持国民健康发展，是万东医疗作为民族企业的自觉和使命。万东医疗针对基层医疗单位的切实需求，研发先进、适宜、价格合理的设备，操作简单易用，后期服务及时快速。同时充分发挥互联网医疗远程诊断优势，汇集优质医生资源下沉到基层，让在基层医疗机构就诊的患者也能享受到优质的诊疗服务。

二、与利益相关方的交流沟通

万东医疗十分重视与各利益相关方的交流沟通，通过设立热线电话、依法信息披露、接待投资者调研、运营公司网站、发布社会责任报告等多

种方式，积极回应各方诉求，促使各方能够及时了解公司动态，增进各方对公司的理解与信任，不断完善公司社会责任工作信息的传递效果。

	期 望	公 司 回 应
股东	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 资产保值增值 ◆ 稳健的经营发展 ◆ 规范的公司治理 ◆ 及时了解公司动态 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提高经营效益，实现投资回报 ◆ 关注市场动向，供应优质的产品和服务，不断提高企业竞争力 ◆ 落实内控与风险管理制度,完善公司治理体系 ◆ 依法依规做好信息披露工作、投资者接待工作，不断完善公司信息发布制度，保证信息真实、准确、及时、公平披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 优质、可靠、稳定的产品和技术 ◆ 及时响应的高品质服务 ◆ 信息资料的安全和保密 ◆ 产品与服务持续创新升级 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 落实产品质量管理体系，严格把控产品质量 ◆ 持续的技术升级，不断提升产品品质 ◆ 以客户满意为工作标准，做好产品使用培训，及时快速响应客户售后需求 ◆ 切实履行信息保密义务，不非法收集、使用客户信息 ◆ 围绕市场动向和客户需求进行产品研发和创新
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 长期合作,平等协商 ◆ 拓展合作领域 ◆ 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 努力与合作伙伴缔造长期稳定的合作关系，贯彻平等互利原则 ◆ 积极与全球范围内技术领先的企业寻求合作 ◆ 加强交流沟通，共寻行业机遇
政府及有关	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 发展民族医疗器械 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 重视创新发展，持续投资研发，以匠

<p>监督机构</p>	<p>产业</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 依法接受监管 ◆ 依法经营、纳税 ◆ 创造就业 ◆ 响应国家政策 	<p>心打造产品，以诚心提供服务</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 诚信、依法、合规经营，依法纳税，主动配合政府及有关机构的监管 ◆ 努力经营发展，新增就业岗位 ◆ 积极贯彻落实国家政策
<p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 更好的薪酬福利 ◆ 各方面权益得到保障 ◆ 职业发展提升 ◆ 个人价值实现 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不断完善薪酬绩效管理制度，落实收入分配和福利保障机制 ◆ 规范的劳动用工制度 ◆ 保障安全健康的工作环境，并为职工建立职业卫生档案，进行专业的从业健康培训 ◆ 落实困难员工帮扶机制，发挥工会、专项基金的作用 ◆ 制定《关键岗位人才梯队建设管理办法》，进行岗位培训等 ◆ 为员工组织多样的集体活动，丰富员工的业余生活
<p>社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 环境保护，节能减排 ◆ 安全生产 ◆ 公益贡献 ◆ 关注民生，社区和谐 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 落实节能减排目标，构建绿色工厂，保护环境 ◆ 落实安全生产制度 ◆ 参加社区公益活动 ◆ 生产符合环保要求的、优质的产品 ◆ 支持产、学、研共建项目

三、社会评价

万东医疗秉持初心，不忘使命，努力提高生产经营效率，创新发展，扎扎实践行企业愿景，在不同方面体现了一个民族企业应有的社会责任感和使命感，并得到了社会各界的肯定与认可。

- 2021 年 7 月，经中国医学装备协会组织评审，万东医疗新东方 1000F

系列、1000N 系列、1000U 系列、1000X 系列，以及移动 DR 全系列，共 32 款产品，全部入围第七批优秀国产医疗设备产品目录。

● 2021 年 6 月，北京市召开“三优一先”表彰大会，万东医疗党委书记刘海晨荣获“北京市优秀基层党组织书记”称号，同时荣获“朝阳区优秀党务工作者”和“朝阳园优秀党务工作者”称号。

● 在中国商业联合会、全国商品售后服务评价委员会主持举办的“第十届全国售后服务评价暨标准宣贯活动”中，万东医疗荣获“全国国标五星级售后服务企业”；在全国商品售后服务达标认证机构“北京五洲天宇认证中心”举办的“第一届全国售后服务 TOP 测评”活动中荣获“全国售后服务行业 TOP10”称号。

第三章 市场经营

一、规范治理，回报股东

公司依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规的要求，不断完善公司治理结构，建立健全公司内控机制，促进公司规范运作，依法进行信息披露，加强投资者关系管理，维护上市公司的整体利益及全体股东的合法权益，提高公司治理水平。

公司董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会四个专门委员会，各专门委员会在报告期内按照各自工作实施细则运作，在职责范围内发挥积极作用，协调处理各项事务。

公司始终注重加强投资者关系管理工作，积极推动与投资者之间的良性互动，秉承公平、公开的原则，以积极、主动的态度开展投资者关系管理工作，认真做好定期报告和临时报告的编制及信息披露工作，提高信息披露质量，通过接听投资者咨询电话、接待投资者来访、设置专用邮箱、依法依规回复网络平台咨询等多种形式加强与投资者的沟通与交流，确保公司信息真实、准确、完整、及时、公平、公开地传递给投资者，并及时将投资者的意见和建议反馈至公司董事会和管理层，提高投资者关系管理水平。

2021 年，公司召开 2020 年年度股东大会与临时股东大会，通过股东大会的网络投票渠道，为广大社会公众股投资者提供充分发表意见的平台。公司参加了 2021 年北京辖区沪市上市公司投资者集体接待日活动，通过网络在线交流的形式，就公司的融资计划、股权激励和可持续发展等投资者关注的问题进行交流，增进了公司与投资者之间的联系，进而持续展示企业经营动态和良好形象。

公司严格遵守和执行中国证监会和上海证券交易所有关信息披露的管理规定，贯彻落实公司《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》

等规章制度，加强内幕信息知情人的管理工作，做好内幕信息知情人档案登记工作与保密义务通知工作，防范内幕交易。公司严格履行上市公司信息披露义务，维护投资者合法权益，保证公司全部股东均享有平等的权利获知相关信息，持续维护市场秩序，净化市场环境，使投资者平等、及时地了解公司经营状况及重大事项的进展情况。

万东医疗一方面落实和完善了各项保障股东权利的措施和制度，另一方面也努力通过经营业绩回报股东的支持和信任。2021 年度，公司实现营业收入 11.56 亿元，实现归属于上市公司股东的净利润 1.83 亿元，每股收益 0.34 元。

二、保障客户权益

（一）客户服务体系

2020 年，万东医疗走过“为生命服务”的艰难历程；2021 年，新冠肺炎疫情进入常态化防控阶段，公司仍“以保障服务为基石，以服务健康为目标”的方针践行客户服务工作，始终坚持“以客户为中心”，通过不断推进和完善服务体系的建设，为客户提供快捷、高效的贴心服务。持续实行 7 天*24 小时、365 天假日无休的售后服务运营政策，运营全国统一售后服务热线电话 400 815 8800，为客户提供有温度、有关怀的不间断服务；通过建立《服务需求处理与监控管理办法》、健全客户关系管理系统（CRM），提高对客户需求的响应速度、需求处理的管控能力，努力为客户提供产品全生命周期的技术服务，满足客户需求。

万东医疗建立了本地化的售后服务网络体系，在多地设立售后服务分中心，即“项目服务协调中心”和“项目服务备件中心，常驻由公司总部派出的资深工程师，长期负责各地的售后寻访服务工作，能够做到快速连锁响应。售后服务分中心实施专人专项管理，负责项目协调及信息的接收、回访和沟通工作，并储备适量的设备主要零、部件，以保障批量设备安装和服务中可能遇到的各种问题。本地化服务体系能为广大客户提供及时、

准确、有效的服务，充分发挥设备效能，使患者得到及时诊治。

2021 年全年，全国 17 个区域服务分中心及 70 家万东医疗特约维修站累计安装各类型号产品 1800 余台，为客户提供保修期内、保修期外、主动维保、远程支持等各种售后服务、增值服务约 8000 余次，实现了与客户共建、共创、共成长。其中，鉴于 2021 年血管介入治疗产品的客户数量呈现大幅增加，为保证该高端产品的安装及后续服务的实施，我们因势利导在原有血管介入治疗产品售后服务队伍的基础上扩大人员配备，将人员数量从 6 人扩充到 15 人，人员数量增长 150%，在加大培训、学习力度的同时，加强血管介入治疗产品售后服务队伍与当地服务分中心服务力量的全力协同，有效保证了全部血管介入治疗产品的安装到位、投入使用及售后保障工作。

同时，2021 年是公司新产品上市、并呈现大幅增长的一年，为提升公司工程师对新产品的服务能力，并保证新产品安装后的运行质量，万东医疗专门举办了新产品技能学习培训班，并建立了新产品技能锤炼计划，通过理论学习、知识讲解、现场实操等方式培训不同区域的工程师，鼓励工程师们交流研讨关于新产品安装和售后服务的心得体会，不断提升工程师对公司新产品的服务能力，让客户真正感受到产品科技赋能升级带来的良好体验。

公司还通过分区域组织全国各地特约维修站召开“服务网络建设与发展专题会”的形式，对公司未来发展计划、服务品牌建设、服务渠道发展、服务管理措施等进行宣导和培训，加强售后服务合作伙伴对万东医疗发展理念的认知，促使为万东医疗产品提供售后服务的全体成员同心同德，向着共同的目标和方向迈进；通过分次举办“服务网络技能提升学习会”，将公司产品新旧转换、技术迭代等新技术运用问题，向特约维修站的工程师进行传授、讲解，以提升特约维修站工程师的技术服务能力。2021 年，公司共计组织 100 余名特约维修站的工程师，分批次、分区域参加技能提升学习和培训活动。

（二）客户培训工作

为了让客户的设备得到妥善安装、正常运行，万东医疗将客户培训工作贯穿到产品售后服务的各个环节中，以增进客户对产品知识和功能的了解，使公司的设备能够更好的为医患服务。

在设备的安装过程中，公司侧重于协助客户建设符合设备使用要求的机房，通过业务沟通与培训，使设备能在符合国家安全防护标准、医患安全达标、环境美观且环保的基础条件下得到妥善安装。在设备完成安装、各项功能指标满足临床需要后，万东医疗注重对客户进行操作技师进行应用培训和相关知识讲解，严格按照公司规定，对每台新安装的设备，必须由安装工程师向客户提供 8 小时以上的应用培训，力争让客户掌握全面的设备应用技能，帮助其摸清设备的使用规律，为每一名客户创造更高的服务价值。

全国各区域服务分中心还根据不同客户的实际情况，例如是否配备有经验的操作技师、操作技师是否熟练应用网络设备、设备是否经常使用等，提供量身定制的培训服务，免费提供教学资料和课件，使客户能够掌握使用设备必备的技能，培训内容涵盖数字图像处理基础知识、数字影像下的体位摄影条件设定、网络安全对数字设备的重要性、远程服务如何应用、设备基础维保知识等，以指导客户的操作技师正确使用和操作设备，获得了客户、操作技师们的好评。

万东医疗在 2021 年继续对血管介入治疗产品采用整体解决方案的销售模式，即不仅为医院提供一台高质量的血管介入治疗设备，同时根据医院具体需求，从应用设备所涉及的各个方面，全面协助医院完善介入科职能，不但为客户提供与设备应用相关知识的培训，而且为客户做好与设备使用相关的辅助服务工作，助力医院提升治疗重大疾病的能力。

2021 年度，公司在武汉、沈阳、兰州、西安、郑州、昆明、南京、合肥、成都、南宁、广州、杭州、济南、哈尔滨、长沙、呼和浩特等城市举办了产品培训会，邀请公司的代理商等合作伙伴参加，普及公司相关产品

的知识，为使万东产品更好的为客户服务起到了很好的促进作用。

（三）客户信息安全

万东医疗始终秉承“以客户为中心”的服务理念来开展售后服务工作，既然以客户为中心，那么有关客户的“隐私”和“信息安全”必须首当其冲，必须得到妥善、严格的管理。因此，在保护客户信息安全方面，公司始终坚持将有关制度、流程落实到部门、岗位的要求，明确相关责任、红线并规定了相应的问责制度，例如：

- 公司内部所有部门、岗位必须依照特定的职责、权限来维护客户信息，无关人员不得接触；
- 外部合作单位（如特约维修站）必须严格执行双方的合作协议，履行对万东医疗客户信息进行有效维护、保守秘密的义务；
- 核心资料的使用必须按照公司制度严格审批，并且要明确具体的用途；
- 相关岗位必须签署《员工保密协议》，以约定公司、员工双方的责任与义务等；
- 在客户服务合同中，对客户权利、隐私保护、信息使用等向客户做出明确的承诺。

万东医疗秉持让员工从思想上树立“客户最大”、“一切与客户有关的东西都属于关键机密”的意识，切实站在客户立场对待问题，从而保障客户信息的安全。

（四）客户满意度提升

客户对公司的产品和服务是否满意，在于公司是否能够快速响应客户提出的需求，是否能够快速有效的解决客户遇到的设备问题，设备是否能够长时间正常运行，为此，万东医疗一直在努力。

为有效保障客户设备正常运行和保持客户良好的使用感受，公司不断加强自身服务能力建设，坚持长期开展电话回访、现场回访等服务举措，随时了解客户的意见和建议。2021 年，公司共现场回访和电话回访设备服

务近 4000 台次，追踪、调查服务任务的实施效果，以深入了解产品服务过程中工程师的服务态度和现场表现、服务完成后产品运行的状态和效果，有效保障了客户设备长时间正常使用。如果在回访中发现问题，公司将及时分析原因、制定解决方案，保证客户在售后服务过程中能够体验到满意的服务。

同时，万东医疗建立《顾客满意度调查控制程序》，明确调查范围、内容和频次，最终进行数据分析、满意度评价及评价后措施实施。顾客满意度调查内容主要涉及产品整体性能、安装服务、维修服务、使用状态等方面的满意度。售后服务部门每年根据收回的《顾客满意度调查表》提出《顾客满意度调查汇总表》，并组织进行调查、原因分析，需要时按《纠正/预防措施控制程序》规定要求责任部门制定相应的纠正或改进措施，并对有关措施的落实情况进行跟踪验证，记录结果并评价效果，售后服务部门将处理结果与顾客沟通，满足顾客的需求。客户满意度调查结果表明：客户普遍反映产品质量可靠，性能、功能能够满足临床应用的要求，产品的临床安全性和有效性良好。

公司在 2021 年还积极参加国家相应的行业协会、评价机构的全国售后服务评价活动，通过这些机构在全国范围内举办的评价活动来了解市场对公司售后服务行为表现的认可程度，对于公司不断审视和提审自我有很大帮助。在中国商业联合会、全国商品售后服务评价委员会主持举办的“第十届全国售后服务评价暨标准宣贯活动”中，万东医疗荣获“全国国标五星级售后服务企业”；在全国商品售后服务达标认证机构“北京五洲天宇认证中心”举办的“第一届全国售后服务 TOP 测评”活动中荣获“全国售后服务行业 TOP10”称号。



（五）客户投诉处理

公司针对客户投诉指定了相应的责任部门和人员，严格执行公司 ISO9000 体系关于客户投诉的程序文件、制度和流程，打通公司内各部门、各环节、各岗位的壁垒，部门之间、岗位之间通过积极坦诚地沟通，及时有效地处理各类质量和服务投诉，并对客户投诉的处理结果开展监督检查，通过对过程复盘、建立纠正预防措施，促进出现投诉的业务、环节不再因为同样的原因而再次被投诉。通过各部门的有效协同，2021 年没有发生高级别、影响严重的客户投诉，投诉都集中于最低级的“一级”并得到积极、妥善的解决，我们对解决后的效果进行回访，客户对投诉意见得到解决表示满意。

在具体制度上，公司建立《顾客抱怨处理控制程序》，明确顾客抱怨信息的收集、调查确认及顾客抱怨的处置。设有专门的售后服务部门专人接收和处理顾客抱怨，形成《顾客抱怨及处理记录》、《顾客抱怨及处理汇总表》，对顾客抱怨的内容、原因、处理方法、当前状态等进行记录及汇总。顾客抱怨的接收方式包括安装或维修时客户提出的意见、顾客信函和电话。售后服务部门根据产品售后服务的情况，每季度定期提出《质量季报》，对顾客抱怨进行汇总，并将问题反馈至主责部门，由主责部门按《纠正/预防措施控制程序》的要求提出纠正和预防措施并实施，并对有关措施的落实情况进行跟踪验证，记录结果并评价效果，售后服务部门及时与顾客沟通处理结果，满足顾客的需求。

三、制造卓越产品

（一）高标准的质量管理体系

万东医疗秉承以诚挚匠心制造卓越产品的精神，以制度化、系统化的方式管控产品质量，按《医疗器械监督管理条例》等法规的要求进行产品的研制、生产、质量管理、售后服务活动，建立了产品合格率管控的完备质量管理体系。采购过程执行《物资采购控制程序》，生产及检验过程执

行《产品的监视和测量控制程序》、《产品放行规定》及《不合格品控制程序》。在产品销售后发现产品不合格时，公司及时采取相应措施，如召回、处置、销毁等，执行《销售后不合格品控制程序》。2021 年度，公司实现了 100%的产品合格率，这与公司建立并实施了具有适宜性、充分性和有效性的质量管理体系密不可分：

1、质量管理体系的适宜性：

2021 年度的公司管理评审会议对公司质量方针和内涵进行再评价，确认“追求卓越、不断创新、安全有效、用户满意、品牌建设”的质量方针和内涵保持不变，确认公司 2021 年度质量目标项目已完成。会议通过对各报告的评估，认为 2021 年度质量体系处于正常的运行状态。公司为保证质量管理体系的适宜性做了以下几个方面的工作：

- 执行《医疗器械监督管理条例》等医疗器械相关法律法规。
- 执行《医疗器械生产质量管理规范》及《医疗器械生产质量管理规范现场指导原则》，并取得了积极进展。
- 执行 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015《质量管理体系 要求》标准、YY/T0287-2017 idt ISO13485:2016《医疗器械 质量管理体系 用于法规的要求》标准、MDD 93/42/EEC Annex II 专用要求、MDR Article120 要求、FDA 21 CFR Part 820 要求。

2、质量管理体系的充分性：

- 公司的资源，包括设备、工装、检验仪器和设备、计量器具、人力资源以及工作环境满足过程需要。
- 产品持续得到改进，始终关注顾客要求。
- 公司产品认证和注册产品执行 GB9706.1-2007、GB9706.3-2000、GB9706.11-1997、GB9706.12-1997、GB9706.14-1997、GB9706.15-2008、GB/T10151-2008 及行业标准 YY0076-1992、YY/T0291-2016、YY0505-2012、YY/T0741-2018、YY/T0742-2021、YY/T0737-2009、YY/T0739-2009、YY/T1099-2007 等国家和行业标准。

3、质量管理体系的有效性：

- 建立并实施风险管理机制，公司按要求进行研发、生产和生产后的风险的管理。

- 接到的顾客抱怨均能得到解决，公司还进行了顾客满意度评价。

- 公司关注不良事件和产品召回的要求，并按要求向药监局和不良反应检测中心进行报告。

- 完成年度质量体系内部审核，提出的问题均得到改进并验证关闭。

- 公司接受外部审核机构 CMD、TUV 的外部审核，药监局的生产许可证及新产品注册 GMP 质量体系检查、药监局监督检查满足法规要求，保持了质量管理体系的有效运行。

4、2021 年度，公司依据相关国内外法律法规及标准要求，规范产品的设计开发、生产检验及销售服务等全过程控制的方法及流程、顺序和相互间的接口关系，严格执行公司制定的《质量手册》、《程序文件》和三级文件（包括技术文件、作业指导书、管理文件、质量记录等），保障产品的安全、有效。万东医疗在做好质量管理体系建设与运行工作的同时，还通过了以下各项审核，验证了质量管理体系的适宜性、充分性和有效性：

（1）2021 年 6 月，CE 认证公告机构 TUV 莱茵检测认证（中国）有限公司依据 ISO9001:2015、ISO13485:2016 质量管理体系标准进行的质量体系认证监督审核，获得通过；并通过了依据 MDD 93/42/EEC Annex II 专用要求、MDR Article120 要求进行的 CE 认证产品符合性检查，持续保持 CE 认证的产品资质有效。

（2）2021 年 7 月，北京国医械华光认证有限公司依据 ISO13485:2016、YY/T0287-2017、ISO9001:2015、GB/T19001-2016 质量管理体系标准所进行的监督审核，获得通过。

（3）2021 年 9 月，CE 认证公告机构 TUVPS 依据 ISO9001:2015、ISO13485:2016 质量管理体系标准进行的质量体系认证监督审核，获得通过；并通过了依据 MDD 93/42/EEC Annex II 专用要求、MDR Article120 要

求进行的 CE 认证产品符合性检查，持续保持 CE 认证的产品资质有效。

(4) 2021 年 11 月，CE 认证公告机构 TUV 莱茵检测认证（中国）有限公司依据 ISO 9001:2015、ISO 13485:2016 质量管理体系标准对公司的磁共振产品进行质量体系换证审核；并依据 MDD 93/42/EEC 附录 II 指令对 CE 认证产品进行了符合性检查，保持 CE 认证产品的资质有效。

(5) 2021 年，公司接受 9 次北京市药品监督管理局进行的新产品注册 GMP 质量体系检查，均获得通过。

(6) 2021 年，公司接受 7 次北京市药品监督管理局第一分局进行的监督检查，均获得通过。

（二）持续不断的研发和创新

万东医疗以创造价值为本，以不断创新为傲，全面掌握设备制造的核心技术。在 X 射线领域实现了 X 线球管、X 线高压发生器、平板探测器、机械部件和图像系统全影像链的自主研发；在磁共振领域掌握了共振磁体、梯度线圈、射频线圈、多通道谱仪及成像技术的全部核心技术。

之所以能够实现核心技术全掌握，是因为万东医疗多年来持续的研发投入。公司聘用 170 名从事研发工作的人员，占公司全体员工总数的 23%，并在 2021 年 10 月成立万东研究院，整合公司内部对于共性技术的研发力量，提高协同效应，着力提升公司的产品研发能力，致力于更快、更高的提升公司产品的技术水平。公司建有影像技术研发中心、放射技术研发中心、磁共振技术研发中心、工艺研究设计中心以及八个专业实验室和两个中试基地，在数字化图像技术研究、磁共振成像系统研究等领域拥有多项专利技术，2021 年，公司还与国家纳米科学中心合作开展生命间质流体磁声电成像系统项目，并在工信部国家新材料生产应用示范平台——医疗器械材料生产应用平台项目的支持下，与友谊医院、宣武医院建立了临床研究评价基地，借助各方社会力量共同推进科研创新。2021 年，公司投入的研发费用达到 1.11 亿元。

同时，公司通过制定相关制度和实施各种激励措施，鼓励员工进行设

计创造发明，对生产工艺、工序等提出合理化建议，并组织技术人员对收集的合理化建议进行整理归类，论证可行性，对满足设计开发程序及相应风险管理要求、通过生产验证的建议，组织实施技术改进，不断提高产品的稳定性与科技含量。

2021 年，公司紧跟市场需求，推出了大孔径超导磁共振 i_Field 1.5T 系列和 i_Field 1.48T 系列，为进行检查的病患提供更大的开放度和患者空间，也让更多挑战性部位获得优质图像，彰显磁共振成像设备的特殊临床价值。同时，公司实时推动产品的更新换代，注册了 DRF-6A、DRF-6B 透视摄影 X 射线机，DRF-7A、DRF-7B 透视摄影 X 射线机，TURBOTOM 3200 X 射线计算机体层摄影设备以及 DSI-2000 数字化 X 射线成像系统。

另外，为打破欧美国家在液氦上的垄断，万东医疗在 2021 年探索性启动了研发 0.51T、0.71T、1.5T 无液氦超导磁共振成像系统的项目，该产品的研发意味着公司在高端医疗器械领域寻求新的突破，并将大大降低医院日常维护超导磁共振设备的成本，有利于提升磁共振成像设备的普及率和基层医疗机构的硬件水平。

（三）严格的供应商管理制度

在与供应商合作的过程中，万东医疗坚持诚信经营、合作共赢的理念，充分履行采购合同约定的各项义务，在采购过程中严格遵守国家相关的法律法规、行业规范和商业道德。同时，为了促进供应商履行社会责任，关注环保，建立健全质量、环境、职业安全等管理体系，万东医疗不断完善和落实公司制定的《供应商管理规定》、《供方质量管理具体实施细则》等制度文件，持续做好供应商资质维护，健全供应商评价和变更评价机制，降低风险，对具备相关管理体系认证和环保生产措施的供应商给予评价加分，同等条件下优先与有以上资质的供应商合作，并与供应商签订质量协议、保密协议、廉政合作承诺协议。

万东医疗对供应商的评价是多维度的，涉及社会责任、环保、产品安全等多个方面。根据年度供应商评价结果，公司与不同评级的供应商采取

不同的合作模式，淘汰不合格供应商，建立起公平的激励机制，确保采购的物资在质量、价格、交货期、售后服务等方面满足公司和客户的需求，并持续对供应商提供的物料质量进行考核。同时，公司持续开放引进优质供应商资源，积极开展现场考察，有效满足产品研发和生产需求，促使供应商开展良性竞争，不断丰富已有的供应商资源库。

（四）严格的产品召回制度

万东医疗将产品的质量视为企业的生命，作为一家负责任的医疗器械研发制造企业，公司一直严格执行《医疗器械生产质量管理规范》及《医疗器械召回管理办法》等相关法规的要求。为应对可能出现的产品质量问题做好充分的预案，及时采取止损和赔偿的措施来保障客户的权益，万东医疗制定并执行《医疗器械信息告知和召回程序》，规定如果公司发现上市后的产品存在安全隐患时，应按照相应程序的要求，依据相关产品的用户清单，将《产品召回计划》逐一发至用户，通过采取警示、检查、修理、重新标签、修改说明书、软件升级、替换、销毁等方式，避免发生人体健康和生命安全的不合理危险，并向药品监督管理部门备案，从制度和源头上确保客户能用上安全可靠的产品。2021 年度，公司未发生产品上市后不合格的情况。

四、共享资源，共谋发展

为推进影像技术的临床应用与发展，万东医疗长期以来与多家医院进行合作攻关，曾先后与北京友谊医院、中国人民解放军总医院、中国医学科学院肿瘤医院分别联合成立“磁共振临床试验基地”，与宣武医院联合成立“血管介入系统临床试验基地”，与北京工业大学共建产学研联合培养研究生基地，积极主动的寻求在医疗影像领域取得进步和突破，推进影像技术临床应用的发展。

2021 年，公司担任中国医学装备协会常务理事单位、中国医疗器械行业协会医用成像设备专业委员会副主任委员单位，公司总裁谢宇峰先生任白求恩精神研究会医学科技创新分会副会长、党委书记刘海晨先生任白求

恩精神研究会介入医学分会副会长，万东医疗通过实际行动，积极参与医疗器械行业内的交流研讨活动，与行业内的同仁分享经验、共谋发展，致力于为推动行业发展而贡献自己的力量。

第四章 企业治理

一、合规经营

(一) 守法合规体系

万东医疗高度重视守法合规体系建设，始终将法律法规作为生产经营管理过程中的红线，持续完善生产经营中的守法合规理念，不断建立健全各项守法合规制度，通过相关法务与风险管理岗位的设置并与外聘律所的合作，保障公司合规经营，降低生产经营过程中的违规风险；同时公司持续加强各项守法合规培训工作，培训范围涵盖公司营销等核心部门以及各部门新入职员工；公司制定和完善内部控制制度，并与相关岗位员工签署承诺书，禁止商业贿赂和商业腐败；公司遵照各项税收法律法规的规定，依法纳税，认真履行纳税人义务，2021 年度，公司缴税金额共计一亿四千余万元。公司的各项守法合规工作有序开展，成效显著，为公司的经营管理营造了良好的法治氛围和制度环境。

公司的守法合规理念是“合规经营，防控风险”。“合规经营”是指公司的生产经营要在遵守各项法律法规的前提下开展，不断完善和落实公司治理的各项规章制度，明确合规责任，并常态化的开展守法合规宣传和培训工作，形成守法律、重制度的合规文化，促进企业稳健发展。“防范风险”是指公司通过识别各业务流程中可能存在的风险点，建立健全风险内控体系，一方面在未发生风险事项时做好防范措施，预防发生风险，另一方面在发生风险事项时立即启动应急预案，做好控制措施，将因风险事项而产生的不利影响降至最低程度。

为落实“合规经营，防控风险”的理念，万东医疗在多个部门均设有专门的法务岗位负责合规工作，相关法务岗位的岗位职责主要包括授权管理、合作方资质管理、合同的合规性审查及执行监督、知识产权管理、法律纠纷案件的预防和处理、法律业务培训以及与外聘律所的合作对接、法律文件档案管理等。公司还专门聘请高水平的律师事务所，由其指派专业

律师协助办理公司的一些重大、疑难、复杂法律事务，例如重大的信息披露事务、并购重组事务、诉讼案件，并与相关外聘律所形成了稳定的长期合作关系。

同时，公司制定有完备的公司章程、三会议事规则与法律风险控制制度（如《法律风险内部控制（法律事务）管理制度》、《合同管理制度》等），各项制度从不同层面对公司的日常决策运作、法律事务管理与其他风险管理进行指导和约束。例如，公司对于合同的审核、诉讼的应对以及对外公函等文件的出具都严格按照相应流程进行审批审核，这些守法合规管理制度是内部控制制度的重要组成部分，其贯彻落实，使公司的守法合规工作有制度可循、有规矩可依，在公司内部控制体系中发挥了重要作用。

另外，公司还不断规范对授权相关员工对外签署合同的管理工作。2021年初，公司完成新一年度员工对外签署合同的法定代表人授权，明确各被授权人的授权范围、授权区域以及授权签约金额，满足风险管理的要求，有效控制对员工授权的风险。

（二）守法合规培训

万东医疗为将守法合规的经营理念 and 制度体系落实到日常的生产经营活动中，2021年，通过包括网络在线方式在内的多种形式，进行了以下守法合规培训工作：

（1）2021年1月，根据销售业务的实际需要和所面临的主要风险，公司对营销体系人员进行了专题法务培训，重点包括合同实务、销售业务风险识别与防控、知识产权管理、纠纷解决等内容。在培训结束后，对全体营销人员进行了培训考核，并要求新入职销售人员签署了《销售人员声明与承诺书》，坚持了公司在反商业贿赂和反商业腐败方面的一贯要求。

（2）公司组织研发、生产、销售人员培训《医疗器械监督管理条例》、《医疗器械不良事件监测和再评价管理办法》等法律法规，并根据不同人员的岗位特点，有针对性的开展关于医疗器械监管方面的法规培训。如组织研发人员学习《医疗器械注册与备案管理办法》、《医疗器械生产质量

管理规范》和《医疗器械说明书和标签管理规定》等与产品设计和开发质量管理相关的法律法规；组织生产人员学习《医疗器械生产监督管理办法》和《医疗器械生产质量管理规范》等与产品生产质量管理相关的法律法规；组织销售人员学习《医疗器械经营监督管理办法》、《医疗器械经营质量管理规范》和《医疗器械使用质量监督管理办法》等与产品销售经营、用户维护等质量管理相关的法律法规；组织技术、生产及质量部门主要负责人培训 MDR 等欧盟医疗器械法规、ISO9001 及 ISO13485 等质量管理体系国际标准。通过上述培训和学习，公司将国内外对医疗器械在研发、制造、销售以及使用中的监管要求落实到人，从而保证公司可以向全球的用户提供优质可靠的产品和服务。

(3) 为深入学习习近平法治思想和党的十九届六中全会精神，大力弘扬宪法，营造尊崇宪法、学习宪法、遵守宪法、维护宪法、运用宪法的法治氛围，促进公司全体员工学习党和国家关于建设社会主义法治国家的精神与制度，公司在 2021 年 12 月初开展了“12.4”国家宪法日暨宪法宣传周宣传活动，组织公司员工学习宪法和党的十九届六中全会文件，不断推进公司的企业法治文化建设工作。

这些守法合规培训工作的开展，使公司员工增强了依法守规的意识，能够在工作中遵守和运用相关法律法规，落实公司的守法合规制度体系。

(三) 禁止商业贿赂和商业腐败

万东医疗遵守各项法律规定和上市规则，严格执行各项守法合规措施，并贯彻落实各项内部控制制度，切实做好生产采购和产品销售相关业务环节中的风险防控工作，与相关员工就禁止商业贿赂和商业腐败签订承诺书，并明确员工在开展对外活动时的授权范围，不断完善制度建设，将禁止商业贿赂和商业腐败的风险管理工作落实到位。

二、重视员工权益

万东医疗视员工为企业核心资源，关爱员工的工作和生活，重视人才培养，全面实施人才战略，坚持为员工提供职业发展平台。企业的发展，离不开员工的无限智慧与积极奉献，公司努力提升员工的幸福感，全力构建有创造性并充满生机的工作环境，并严格遵守各项法律法规，按期为员工缴纳“五险一金”，并制定了企业年金计划，保障员工各项权益。

（一）基本权益保护

公司组织架构完整，部门职责明确，岗位设置合理，全面保障职工的合法权益。公司严格遵守国家的相关劳动法规政策，认真贯彻《劳动法》和《劳动合同法》等法律法规，促进职工与企业共同发展，结合企业发展的需要以及地方和行业的薪酬标准，不断完善薪酬体系，促进劳资关系的和谐稳定。

万东医疗设专人负责员工劳动关系管理，建立完善的劳动关系管理制度并严格执行，建立完善的人才选拔和录用制度，在平等自愿的基础上与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率 100%。同时，实现员工养老、失业、医疗、工伤和生育五大类基本保险的全员覆盖，并在此基础上制定了补充医疗福利计划和企业年金计划，全方位为员工的医疗、养老等提供保障，免除员工的后顾之忧。

（二）薪酬福利

公司建立了市场化的薪酬体系，在薪酬管理上坚持合法合规的原则，不断完善和优化薪酬管理制度，关注薪酬水平的外部竞争性和内部公平性。在付薪理念上倡导根据工作绩效、岗位价值和工作能力付薪；在薪酬分配上充分体现岗位价值，强化薪酬与公司业绩和个人绩效的关联，引导员工关注公司业绩，激励员工提高个人绩效，促进员工和公司共同发展，使企业效益和员工收入增长相协调，提高薪酬成本的投入产出水平。随着公司业绩的不断提升，公司员工的收入和福利稳步增长，充分分享企业的发展

成果。

公司严格遵守国家劳动法律法规和政策要求，尊重并保护员工合法权益，保障员工工资、社会保险、各项福利待遇全面落实。公司本部 2021 年薪酬费用支出 1.39 亿元，上缴各项社会保险、公积金、企业年金共计三千九百余万元。

在员工福利方面，公司提供完备的假期制度，根据员工工作年限提供 5-15 天的带薪年假、带薪探亲假、带薪生育假、育儿假、独生子女陪护假等。在此基础上，还根据企业实际为员工提供一定的额外福利内容，比如防暑降温补贴、工作日午餐补贴、住房提租补贴制度、取暖费报销、全员定期体检、有毒有害工种定期体检，并根据员工接触有毒有害物质（或环境）不同，分岗位发放营养补助。

（三）平等雇佣

公司一贯奉行平等、非歧视的用工政策，实行男女同工同酬，截止 2021 年底，公司中高层管理人员中，女性占比 14%；公司女职工占比 21%，少数民族占比 6%。公司关注社会残疾人员的就业问题，积极吸纳残疾人工作，切实完成政府下达的残疾人就业安置指标，为国家减轻残疾人就业负担，同时积极配合市、区县人社局的各项人力资源工作。

（四）职业健康与安全

万东医疗作为医疗器械生产制造商，行业特性决定必须重视生产安全培训工作。公司的安全教育贯穿每个员工的职业生涯和公司发展始终。2021 年，万东医疗组织了覆盖全公司范围、从公司高管至基层员工的安全教育，涉及新员工入司三级安全教育、产品部（部门）安全教育、消防安全教育、安全管理培训、辐射防护培训等内容。

公司一直坚持“以人为本，以事为准”的工作理念，高度关注员工健康，严格贯彻落实有关劳动保护方面的政策、法规和规定。定期为全部员工安排健康体检，并尤其注重为接触射线产品的职工安排定期体检，同时根据

工作性质，要求相关员工佩戴辐射剂量块。万东医疗还为员工发放防暑降温费及防暑降温用品，营造良好工作氛围。

（五）员工发展

根据公司业务发展需求，结合员工个人能力提升要求，2021 年万东医疗的培训工作主要涉及新员工培训、研发技术培训、质量体系合规培训、管理技能与领导力提升培训、营销培训等方面：

（1）新员工培训采取讲座与拓展相结合的方式，使其了解公司发展、规章制度、主要产品、各部门职能等内容的同时，融入企业文化宣贯。

（2）研发技术培训方面，除组织必须的技术以及产品知识的学习，还开展了研发管理和项目管理等方面的培训。

（3）质量体系合规培训，按要求组织 GMP、CE 法规培训，组织对检验员进行关于产品检验规程的培训，以及相关岗位取证等方面的培训，并向公司全员对质量方针内容进行各种形式的宣贯。

（4）管理技能与领导力提升培训方面，为提高管理人员专业化水平，安排员工参加人力资源管理、财务管理、采购业务管理等方面的外部培训，并为使员工适应公司产品线的新变化，组织了生产管理能力提升培训。

（5）营销培训方面，组织营销中心员工进行产品培训、销售技巧培训，组织单元经理进行市场营销学方面的理论学习。

随着公司业绩的不断提升，公司也在不断建立和完善人才培养机制，通过制定有效的关键岗位后备人才甄选计划，合理地挖掘、培养后备人才队伍，建立公司的人才梯队，为公司可持续发展提供人力支持。培养方式包括参加培训课程、轮岗培训、继续教育以及其他方式。2021 年，公司共组织员工培训 60 项，共计 1600 余人次参与培训。

（六）员工关爱

万东医疗一贯注重企业与人才的和谐发展，奉行“企业与员工共同发展”的理念，在为员工提供有保障的薪酬福利待遇的同时，还通过多种形

式关爱员工。2021 年，公司为丰富员工业余生活，增强团队凝聚力及员工归属感，陶冶员工身心健康，根据职工特点并结合实际情况，组织开展了形式多样的员工文体活动，先后组织了公园健步走、三八女职工送祝福、乒乓球比赛、飞镖大战等各种丰富的活动，并继续支持日常的羽毛球俱乐部、台球俱乐部、篮球俱乐部、棋牌俱乐部、太极拳俱乐部等俱乐部活动，灵活的将职工业余时间利用起来，起到了凝聚员工、激发活力、助推企业发展的目的，使员工充分感受到公司的关爱，增进员工间的交流及感情，同时培养了员工的团队精神。

公司特别关注女性职工的权益保障，为女员工创造平等、良好的工作环境，严格执行女员工在孕期、生育期、哺乳期间从事生产劳动的有关规定。公司还为女职工购买“女职工互助险”，为女职工筑起一道“抗风险”的健康保护屏障；为确保女职工身心健康，定期安排女职工进行两癌筛查体检，给予女员工特殊的关爱和照顾，努力让所有女员工感受到公司的关怀和温暖。

2021 年，公司持续开展两节期间“送温暖”活动，包括入户家访、为困难职工发送慰问品、看望老职工、慰问长期在外和经常加班的业务骨干、慰问春节期间坚守工作岗位的职工等。同时，三八节慰问、六一亲子、金秋祝学，员工的生日、新婚、新生儿祝贺，以及看望生病住院员工等诸多工作，覆盖了公司的所有员工。2021 年 12 月，公司工会与美的美福平台联手，在“万东工会”微信公众号原有的信息发布、员工风采展示和网上购物的功能基础上，进一步丰富了网上购物平台的商品种类，推出了优惠力度大的特定商品，让员工享受更多的实惠和快捷服务。

（七）职业病防治和工伤预防

为贯彻执行国家有关职业病危害防治的法律、法规、规章和标准，加强对公司职业病危害防治工作的管理，提高职业病危害防治的水平，切实保障职工在劳动过程中的卫生与安全，根据《中华人民共和国职业病防治法》、《工作场所职业卫生监督管理规定》的有关规定，结合行业特征和

企业实际，公司制订了职业健康管理制度。该制度从组织上、制度上落实公司职业病防治主体责任，明确公司各级领导、各职能部门、生产部门和员工职业病防治的责任，做到层层有责，各司其职，各负其责，做好职业病危害防治工作，为职工提供安全卫生的工作环境和条件。

2021 年度，公司的主要负责人和职业卫生管理人员分别参加了职业病防治监督管理机构举办的用人单位主要负责人和职业卫生管理人员培训并取得培训合格证书。组织员工参加了有资质的第三方单位举办的有关职业安全培训并经考试合格取得了培训证书。组织接触职业病危害因素的员工参加了以《职业病防治法》、《职业病防治核心知识 100 条》、《放射性污染防治法》及有关管理制度和安全操作规程等为主要培训内容的职业安全健康及防治知识培训和知识答题。组织部分员工参与了主题为“共创健康中国，共享职业健康”的 2021 年度职业病防治法宣传周活动，关注抖音号“海淀卫事”观看了启动仪式网络现场直播。

公司重视工伤预防工作，新员工上岗前要接受三级安全生产教育培训并经考核合格后上岗，对在岗员工每年进行安全生产继续教育，强化安全生产意识、提高岗位技能，预防工伤事故和职业病的发生。通过开展安全生产隐患排查和治理，减少事故及职业病的隐患，改善和创造有利于健康的、安全的生产环境和工作条件，保护职工在生产、工作环境中的安全和健康。公司制订了《安全生产责任制》、《事故隐患排查治理制度》等安全生产和职业病危害防治管理制度，不断改善和提高安全生产条件和职业病防治条件，向有关员工发放劳动防护用品，定期检查维护职业病危害防护设施、定期对工作场所进行职业病危害因素检测、组织接触职业病危害因素的员工进行上岗前、在岗期间和离岗前的职业健康体检，保护职工在生产过程中的安全和健康，预防工伤事故和职业病的发生。2021 年度，公司无新增职业病患者人员，累计职业病患者人数为零。

三、保障生产安全

2021 年度，万东医疗继续秉承安全发展理念，努力提升安全生产工作

水平，保障员工生命健康和公司的财产安全，严防发生安全生产事故，为公司创造安全的发展环境。本年度，公司未发生安全生产事故，公司员工未出现因公伤亡情况。

公司继续深入贯彻落实《安全生产法》、《北京市安全生产条例》、《北京市生产经营单位安全生产主体责任规范》等法律法规和规章制度，主要开展了以下保障生产安全的工作：

（一）完善安全生产管理体系

公司成立了以主要负责人及安全总监等高级管理人员、各部门负责人为成员的安全生产委员会，委员会主任为主要负责人、副主任为安全总监，全面负责公司的安全生产和职业健康管理工作。公司设有安全生产办公室，专门负责公司安全生产的监督管理工作。各部门设有专职或兼职安全员，协助部门负责人开展本部门安全生产工作。

公司制定并实施了《安全生产责任制》、《安全投入管理制度》、《安全生产检查制度》、《安全生产教育和培训制度》、《职业健康管理制度》、《事故隐患排查治理制度》等安全生产管理制度，通过上述制度的实施，及时发现和消除安全生产隐患，有效推进了安全生产工作的开展，提高了安全生产的保障水平。

（二）执行安全应急管理机制

万东医疗已建立生产安全事故综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案三级安全生产事故应急预案体系，其中第一级综合应急预案的总指挥及执行者为公司总裁，公司其他高管为指挥部成员。第二级专项应急预案的执行者为公司专项负责的高管，第三级现场应急处置方案的执行者为公司各部门的经理或主任。根据应急预案的规定，公司定期进行专项应急预案、现场处置方案和综合应急预案的演练。

（三）切实做好安全教育与培训

2021 年度，公司开展了以“落实安全责任，推动安全发展”为主题的全员安全生产教育培训和知识答题活动，主要培训内容包括《安全生产法》、《北京市安全生产条例》、《北京市生产经营单位安全生产主体责任规定》及应急预案和事故案例等内容。主要负责人和职业卫生管理人员参加了由北京市职业病防治联合会组织的职业卫生继续教育培训，并经培训考试合格后获得合格证书。公司组织特种作业人员参加有资质的培训机构组织的培训并经考试合格后取得相应的操作证。本年度，公司进行了内部全员安全生产教育培训和知识答题，组织相关人员自学并参加统一考试取得了生态环境部辐射安全与防护培训合格证书，组织相关人员参加了北京市工业企业安全管理知识在线教育培训并通过考试取得了合格证书。

四、共建和谐社区

万东医疗通过促进就业、助力公益等方式，积极响应国家号召，共建和谐社区环境。

公司建立公开平等、竞争择优的选人用人机制，为员工建立职业成长通道，关键岗位实施公开竞聘方式，为技术人员建设人才考评聘任机制，鼓励专业技术人员学习、创新并回报公司，建设优秀的技术人才队伍。公司注重提高管理水平，探索科学且适合实际情况的管理方式方法，以公平公正为基本原则，完善定岗、定员及定额管理，通过岗位的优化配置实现高效率的工作效果，配合多劳多得的报酬机制，营造努力工作、人人争先的良好工作氛围。

公司关注员工职业发展，帮助员工实现自我价值，利用内外部招聘，确保人岗匹配，人尽其用，充分履行促进就业的企业责任。2021 年，公司共招聘人员 133 人，其中包括研发人员 46 人，应届毕业生 21 人。公司与多所专业对口的院校合作安排实习生 15 人次，平均实习 6 个月；高端岗位与猎头合作，为公司补充技术、管理人才。

2021 年 7 月，河南省遭遇罕见暴雨袭击，严重的内涝给当地医疗卫生机构造成重大的损失。万东医疗立即成立应急指挥小组，全力火线驰援。维修团队第一时间主动联系受灾地区医院了解设备使用情况，服务工程师及时赶赴现场抢修，后方支援团队发布设备防洪防涝指南，24 小时接受报修服务，协助医院保障设备安全运行，尽最大努力减少医院损失。在灾后重建中，万东医疗积极响应救灾需求，以最快的时间向中国人口福利基金会和北京韩红爱心慈善基金会提供 70 余台（套）医疗器械，第一时间支援受灾地区的重建工作和病患救治工作。

第五章 环境保护

一、环保经营

公司重视环境管理体系的建设和完善，设有专人负责并与属地管理部门协调环保工作，负责制订工作计划和落实贯彻执行，督促检查各部门环保工作和环保制度的落实情况。同时，公司成立了以主要负责人为第一责任人的辐射安全与环境保护管理小组，全面负责公司的辐射安全和防护工作。

公司建立了环保预警及应急机制，制订了《突发环境事件应急预案》，预案明确规定了公司在环境事件预报或发生时必须遵守的基本程序、组织原则及实施方案，指导公司有关部门依据该预案和各自实际情况制定相应的应急措施和成立相应的应急机构，确保人员到位、措施到位、物资到位、行动到位。另外，公司还制订了《辐射事故应急预案》，用于公司在产品调试、检测、安装和维修过程中发生辐射事故的应急响应，并定期组织有关人员进行相关演练。2021 年度，公司还组织对有关工作人员进行了环境保护方面的培训，参加环保培训的员工累计 100 多人次。

同时，公司制定并实施了一系列的环保办公政策和措施，坚持落实好《空调器使用管理规定》、《节约用电管理办法》等制度，在公司内部科学合理的使用各类能源、推行绿色办公。公司规定，夏季空调温度不低于 26 度；办公区采用节能灯具照明，做到人走灯灭；推广无纸化办公，在允许的情况下打印纸双面使用；通过公司内部局域网、微信群发布文件、通知，减少人员出行和纸张使用；在相关产品的注册申报工作中，积极响应国家药品监督管理局医疗器械注册电子申报要求，实施注册资料电子申报。上述措施合理利用了能源、降低了能源消耗、减少了污染物的排放。

二、清洁生产

2021 年度，万东医疗继续落实各项节能减排措施，优化生产工艺，努力减少生产活动对周边环境造成的不利影响，在生产、物流过程中努力做

到资源消耗和废物产生的最小化，淘汰高能耗设备，安装节能空调及新风系统，减少生产场地热损失，在优化生产场地生产环境的基础上，降低能源损耗。2021 年，公司工业总产值 9.62 亿元，能源消耗总量为 1340.99 吨标煤，万元产值能耗为 0.0139 吨标煤/万元。在能耗节流的同时，万东医疗也在不断尝试开源，充分利用公司酒仙桥大楼楼顶的空间，在国家相关政策的支持下，投资建设了太阳能发电系统，补充公司办公用电。2021 年度，该太阳能发电系统发电约 4 万度，在降低公司电力运营费用的同时，也降低了公司生产经营过程中的碳排放量，以实际行动积极响应国家的低碳发展政策。

万东医疗严格执行北京市大气污染物减排措施，保持公司冬季供暖燃气锅炉的氮氧化物排放浓度低于 30 毫克/立方米，达到北京市规定的相关排放标准，并定期对供暖锅炉进行维护保养，保持锅炉运行状态良好。

公司的生产厂区不排放工业废水。为加强公司用水管理，科学合理使用水资源，减少水资源的使用量和废水的排放量，公司制定并严格实施《节约用水管理办法》，坚持随用随关、尽量节约的原则，在水池附近张贴节水标识，提高员工的节水意识。

在减少废弃物排放方面，公司通过技术革新和技术改进，优化设计，减少原材料的使用量，从源头减少废弃物的产生量。公司还对产品包装物进行优化设计，在保证产品运输要求的前提下，减少产品出厂包装箱的使用量；通过积极协调供应商，在批量采购中合理使用包装物，鼓励供应商回收包装材料；在产品部件外协转运时，设计使用转运专用包装或转运工装，避免使用一次性材料，对相关产品的专用包装进行了可循环使用的安排，减小包装箱遗弃对环境所造成的不利影响。

同时，公司制定并实施了《危险废物管理办法》，加强对生产过程中产生的含油棉丝、硒鼓等危险废物的分类、收集、贮存，并与有废物处理专业资质的回收公司合作，妥善处置管理全部危险废物。

第六章 后记

一、企业展望

“精准于心、影向未来”是万东医疗始终秉承的宗旨，也是指导公司持续推进各项社会责任工作的准则。公司对研发和服务持续投入，鼓励创新，为广大医疗机构提供优质稳定且高性价比的产品和服务，尽己所能让影像科技成果走进全世界每个地区，让每个人都能享有先进可靠的影像诊断服务；公司不断优化影像诊断服务生态圈，强化服务意识，既通过远程医疗为医资欠发达地区提供精准、及时、经济、便捷的影像诊断服务，又积极投入到分级诊疗的医疗体制改革中，联合区域医疗资源进一步在全国布局第三方影像中心，缓解医疗资源区域分布不平衡的矛盾；在医学影像诊断服务领域，公司以影像设备的核心技术和人才力量为支点，结合人工智能诊断和大数据挖掘，努力为医院、医生和患者提供更好的服务。

万东医疗将充分履行作为民族制造业一员的责任，依托数十年的产品技术积淀，以及美的集团为公司提供的全方位支持，以建设成为国内领先的医疗器械制造和服务企业为目标，努力推动产业创新升级，建设环保工厂，保证产品质量和生产安全，维护员工权益，共建和谐社区，不断以良好的业绩，助力中国医学影像事业的腾飞。

二、意见反馈

为持续改进万东医疗的社会责任工作及社会责任报告编写工作，如果您有相关的意见和建议，欢迎通过以下方式与我们联系反馈：

负责部门：北京万东医疗科技股份有限公司董事会办公室

地址：北京市朝阳区酒仙桥东路 9 号院 3 号楼

邮编：100015

联系人：王佳

电话：010-84569688

E-mail: wdyL055@263.net.cn