

北京万东医疗科技股份有限公司  
2019 年度社会责任报告

# 目 录

第一章	前 言 .....	2
一、	公司简介 .....	2
二、	年度荣誉 .....	4
第二章	社会责任管理 .....	4
一、	企业愿景 .....	4
二、	与利益相关方的交流沟通 .....	5
第三章	市场绩效 .....	7
一、	规范治理，回报股东 .....	7
二、	保障客户权益 .....	8
(一)	客户服务体系 .....	8
(二)	客户培训工作 .....	10
(三)	客户信息安全 .....	12
(四)	产品质量责任 .....	13
(五)	客户满意度提升 .....	13
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
四、	共享资源，共谋发展 .....	19
第四章	社会绩效 .....	20
一、	合规经营 .....	20
(一)	守法合规体系 .....	20
(二)	守法合规培训 .....	22
(三)	禁止商业贿赂和商业腐败 .....	22
二、	重视员工权益 .....	23

(一) 基本权益保护 .....	23
(二) 薪酬福利 .....	23
(三) 平等雇佣 .....	24
(四) 职业健康与安全 .....	24
(五) 员工发展 .....	24
(六) 员工关爱 .....	25
(七) 职业病防治和工伤预防 .....	26
三、保障生产安全 .....	27
四、共建和谐社区 .....	29
第五章    构建环境友好型企业 .....	29
一、环保经营 .....	29
二、清洁生产 .....	30
第六章    后记 .....	32
一、展望 .....	32
二、意见反馈 .....	32

# 北京万东医疗科技股份有限公司 2019 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，更好的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，编制了本报告，将公司一年来在促进股东、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，使社会各界可以对公司在构建和谐社会、保护环境、充分利用资源等方面履行社会责任的情况有更好的了解，并在 2019 年度工作的基础上，促使公司在将来做的更好。

## 数据来源

本报告的所有数据均来自公司的 2019 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 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容涉及以前年份。

## 企业范围

本报告内容覆盖万东医疗及其全资子公司、控股子公司。

# 第一章 前言

## 一、公司简介

万东医疗始创于 1955 年，1997 在上海证券交易所上市（股票代码：600055），是全国医用诊断 X 线机生产企业中的首家上市企业。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、全方位服务解决方案和远程诊断相关云服务，生命事业覆盖大型影像产品、超声诊断产品、移动式影像产品、X 线管球和影像诊断服务等多个品类。

公司总部和研发生产基地位于北京，是北京百家自主创新试点企业、中国医学装备协会的常务理事单位，公司董事长任白求恩精神研究会医学科技创新分会副会长。万东医疗生产的医学影像产品被评为北京市名牌产品，产品销售覆盖全国，出口世界 80 多个国家和地区，先后为国内外医疗单位提供了超过 10 万套医学影像诊断设备，每年服务患者数量超过 1.5 亿人次。

公司现隶属鱼跃集团，集团旗下鱼跃医疗深耕家庭医疗器械，万东医疗多年布局医院用医疗器械，两者联手成为国内极具实力的医疗器械研发生产企业。万东医疗设立了北京万东医疗科技股份有限公司技术服务分公司，并投资设立了万东百胜（苏州）医疗科技有限公司、万里云医疗信息科技（北京）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。

万东医疗将产品品质视为企业立命之本，整机高度集成化设计，实现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 质量体系认证、CE 质量体系及产品认证和 FDA 产品准入资格，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。

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，并承诺专业工程师可以在接到国内用户报修后 24 小时内到达现场，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。目前，经严格考评及工作考察，万东医疗向全国各地维修服务站点的工程师总计 400 余人颁发了“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。

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、智能服务体系和远程影像诊断体系，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。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。

公司在全国各地设有 24 个办事处、销售单元，产品和服务网络覆盖全国 31 个省市自治区。同时，万东医疗在全球服务超过 30000 家医疗机构，成功建立了乌克兰服务分中心、埃塞俄比亚服务分中心、泰国办事处等海外分支机构。万东医疗的数字医疗设备已经覆盖 80% 以上“一带一路”沿线国家，同时万东医疗积极参加中国政府对外援助项目，累计参与并成功实

施的此类项目超过 70 个。自主研发的丰富产品阵列、高品质的研发生产制造能力和良好的服务能力，使万东医疗赢得了市场的认可和客户的信赖。

## 二、年度荣誉

● 2019 年 3 月，经中国医学装备协会组织评审，万东医疗生产的 DM-1A 型乳腺机高分入选第五批优秀国产医疗设备产品目录，同时，16 层 CT TURBOTOM 1600 在第二批优秀国产医疗设备产品目录动态调整工作中成功入选。

● 在中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会共同组织的第九届全国售后服务评价暨标准宣贯活动中，公司荣获“全国售后服务行业十佳单位”称号。

● 在北京市经济和信息化局、首都精神文明建设委员会办公室和北京市市场监督管理局共同组织的诚信企业创建活动中，万东医疗荣获“北京市诚信创建企业”称号。

## 第二章 社会责任管理

### 一、企业愿景

万东医疗作为一家拥有 60 余年光辉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，让影像科技成果真正走进全世界每一个繁华以及边远落后地区，努力成为医者最可信赖的长久伙伴和智慧之选，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”的愿景，肩负着关注生命、保障健康，为股东、客户、员工创造价值的使命，坚守着“以人为本、以事为准、勇于竞争、开拓创新”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，以匠心锻造极致品质，用极致产品和服务赋能医者、福泽千家。

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、进行日常信息披露、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	公司的回应措施
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 资产保值增值</li> <li>◆ 稳健的经营发展</li> <li>◆ 规范的公司治理</li> <li>◆ 及时了解公司动态</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 提高经营效益，实现投资回报</li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 落实内控与风险管理制度,完善公司治理体系</li> <li>◆ 依法依规做好信息披露工作，保证信</li> </ul>



		息真实、准确、及时、公平披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 优质、可靠、稳定的产品和技术</li> <li>◆ 及时响应的高品质服务</li> <li>◆ 所提供信息资料的安全和保密</li> <li>◆ 产品与服务持续创新升级</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 落实产品质量管理体系，严格把控产品质量</li> <li>◆ 持续的技术升级，不断提升产品品质</li> <li>◆ 以客户满意为工作标准，做好产品使用培训，及时快速响应客户需求</li> <li>◆ 切实履行信息保密义务，全方面保护客户信息</li> <li>◆ 围绕市场动向和客户需求进行产品研发和创新</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 长期合作，平等协商</li> <li>◆ 拓展合作领域</li> <li>◆ 互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 积极与全球范围内技术领先的企业寻求合作</li> <li>◆ 加强交流沟通，共寻行业机遇</li> </ul>
政府及有关 监督机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 发展民族医疗器械产业</li> <li>◆ 依法接受监管</li> <li>◆ 依法经营、纳税</li> <li>◆ 创造就业</li> <li>◆ 响应国家政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 重视创新发展，持续投资研发，以匠心打造产品，以诚心提供服务</li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 及时、准确、公平的信息披露</li> <li>◆ 努力发展，新增就业岗位</li> <li>◆ 积极贯彻落实国家政策</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 更好的薪酬福利</li> <li>◆ 各方面权益得到保障</li> <li>◆ 职业发展提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 规范的劳动用工制度</li> <li>◆ 保障安全健康的工作环境，并为职工</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 个人价值实现</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立职业卫生档案，进行专业的从业健康培训</li> <li>◆ 落实困难员工帮扶机制，发挥工会、专项基金的作用</li> <li>◆ 制定《关键岗位人才梯队建设管理办法》，进行岗位培训等</li> <li>◆ 为员工组织多样的集体活动，丰富员工的业余生活</li> </ul>
<p style="text-align: center;">社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 环境保护,节能减排</li> <li>◆ 安全生产</li> <li>◆ 公益贡献</li> <li>◆ 共同发展,关注民生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 落实节能减排目标，构建绿色工厂，保护环境</li> <li>◆ 落实安全生产制度</li> <li>◆ 参加社区公益活动</li> <li>◆ 生产符合环保要求的、优质的产品</li> <li>◆ 支持产、学、研共建项目</li> </ul>

### 第三章 市场绩效

#### 一、规范治理，回报股东

公司关注企业长期发展，注重公司治理结构完善，加强公司内部控制制度建设，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。

公司秉承公平、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，通过投资者咨询电话、网络平台等多种形式保持与机构投资者、中小股东的良好沟通，认真维护投资者关系，并根据投资者的需要，不定期接待投资者的访问和调研。

2019年，公司召开2018年年度股东大会，并积极开通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。公司积极参加“2019年北京辖区沪市上市公司投资者集体接待日”活动，通过网

络在线交流形式 与投资者就公司治理、发展战略、经营状况、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沟通。

公司严格遵守和执行中国证监会和上海证交所有关信息披露的管理规定，继续贯彻落实公司的《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》等规章制度，做好信息保密工作，确保及时、公平地披露信息，所披露的信息真实、准确、完整。公司坚决杜绝内幕交易行为，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。公司自上市以来，未发生违反信息披露制度的事项。

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，另一方面也通过经营业绩回报了股东的支持和信任。2019 年度，公司实现营业收入 9.82 亿元，同比增长 2.92%；实现净利润 1.65 亿元，同比增长 10.57%；净资产 21.84 亿元，同比增长 8.23%；每股收益 0.31 元，同比增长 11.50%。

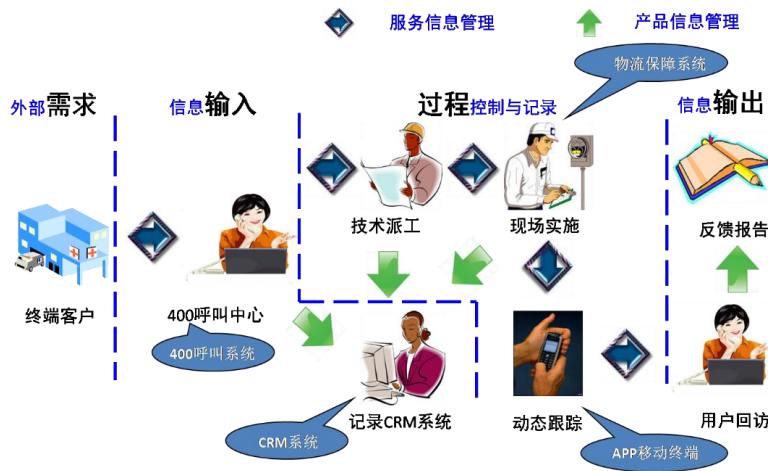
## 二、保障客户权益

### （一）客户服务体系

万东医疗始终以客户满意为标准，致力于打造图像清晰无误和质量稳定性极高的设备，通过全面掌握核心技术以及成本控制，实现行业性价比最优的产品和服务，让医院在有限预算内可以配置更多优质的设备，从而让每个病人的每次诊断都能用上优质设备，并且费用可以承担。

为了能给客户提供更加个性化和体贴的服务，公司自主设计开发了客户关系管理（CRM）系统，该系统可以将销售、客户服务等业务部门进行有效整合，消除部门之间的沟通壁垒，形成一个有机的整体，以提升客户在接受服务过程中的满意度。同时，公司对企业资源进行整合，对客户数据进行整理分析，将产品维护、客户服务、客户关怀等进行有机整合，实现对客户的个性化关怀与服务，努力将用户体验做到极致。万东医疗在国内设立 400-815-8800 服务热线，全年 365 天 24 小时保持畅通，公司还实时

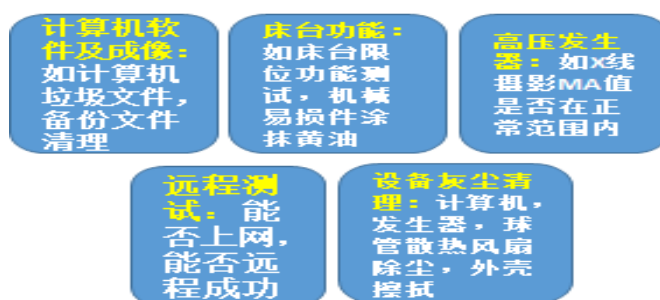
在线响应各国代理商和客户的维修需求，确保能在第一时间为客户提供服务。



另外，公司还建立了“安佑生命”客户服务体系，在售后服务方面进一步保障客户利益。“安佑生命”客户服务体系是售后服务落地的行动指南，是实干服务的“说明书”。“安佑生命”客户服务体系的每一个节点都能够决定客户服务在实施过程中的成败，都体现我们“急客户所急，想客户所想”的负责态度。近年来，公司不断对当中的每个触点、每个关注点进行强化，从人员的培训、业务的拓展、流程的优化、服务设施的建设等人、财、物多方面入手，使得“安佑生命”客户服务体系得到了传承和发扬。

2019年，公司进一步强化“以客户为中心”的理念，努力将客户服务做到实处，提出并建立了“服务进阶计划”，着力夯实对客户的服务能力，一方面提升设备安装品质，一方面优化设备运行维保方案，有效地支撑了客户设备的长期使用，保证了客户的应用需求。

### 服务进阶计划中的产品关键保养内容



以客户为中心体现在客户对企业的认同，更体现于企业对客户需求的感知。2019年，公司加大了对已安装产品的实际表现、客户对产品的意见等信息反馈的重视，对表现欠佳的产品和客户投诉意见都全力做到快速整改、及时解决。在公司领导的关注下，公司开启了“产品市场表现双周联席会”模式，由生产、质检、销售、服务等多部门共同参与，共同商讨各项目解决方案，通过市场信息的及时反馈、公司各部门的高度联动，将问题快速、有效解决，从而保证了客户的利益，同时更有效地改进、提升了我们的产品和服务品质，使我们的产品更加符合市场需求，获得客户的认同。

## （二）客户培训工作

为了让客户新购设备得到妥善安装、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，力争让客户在拥有全新设备的同时，也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。

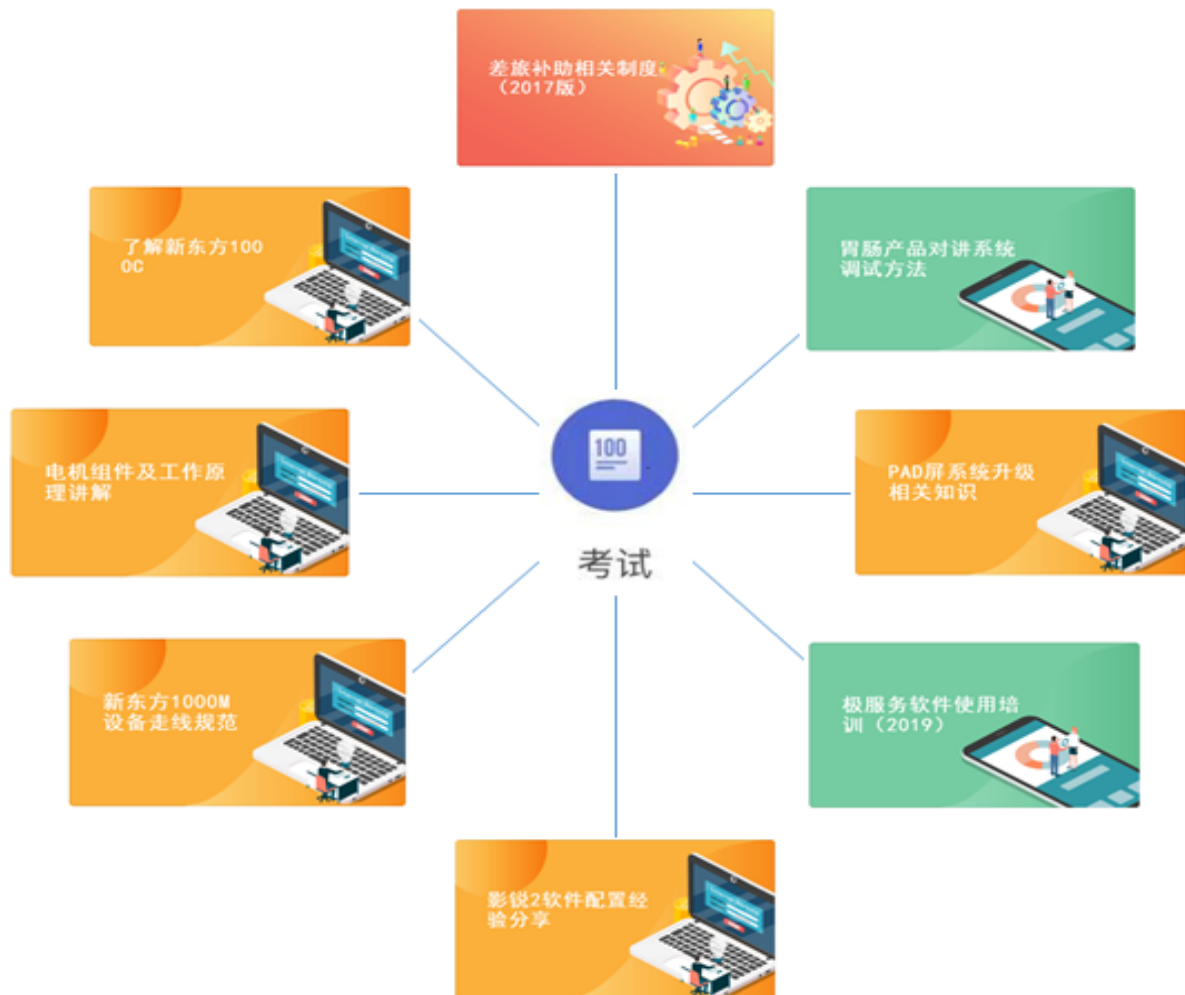
万东医疗对客户应用设备的培训内容主要包括：

- 各部件的运动控制和操作；
- 人体不同部位的条件参数；
- 图像软件各功能的使用；
- 胶片打印与报告输出；

- 设备日常维护与保养；
- 培训后的使用跟踪。

2019年，公司为保证1000N、1000U等系列新产品的安装品质，公司下大力度组织销售人员、服务人员进行产品知识培训，并建立了“在线学习平台”，要求销售人员、服务人员每天在线学习、定期参加知识考核，首先在公司内部普及与新产品相关的专业知识，进而真正做好为客户提供的设备应用培训服务，确保客户可以全面享用新产品的新功能。

### 万东医疗销售与服务人员在线学习平台



万东医疗不仅重视日常服务过程中的客户培训服务工作，在执行重大项目时，还会汇集各种培训资源和力量，切实将对客户的培训工作做好。



2019年，公司共计在全国中标58个“国家基层医疗项目”，安装调试739台设备。为了让基层医疗单位的医生全面掌握设备的使用方法，保证这些设备得到广泛、积极应用，真正为人民群众提供优质的诊断服务，公司针对项目用户开展了集中面授、视频讲解等形式多样的产品应用培训，并配发了介绍设备的构成和主要功能、探测器成像原理、各部件的运动控制 and 操作、图像软件各功能的使用、设备日常维护与保养等内容的使用教程，便于使用万东医疗设备的医务工作者和技师学习参考。

另外，万东医疗在2019年对DSA销售采用整体解决方案的模式，即不仅为医院提供一台高质量的DSA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。

### （三）客户信息安全

万东医疗一贯重视客户的信息安全，通过建立企业信息化管理基础标准、建设项目信息化管理技术标准、制定企业信息安全服务标准的方式，全方位保护客户提交的信息仅用于经授权的领域。因为“隐私”和“信息安全”都事关客户的切身利益，所以公司要求每一位员工都必须高度重视，并制定了一系列的相关制度与规定，明确责任、红线，例如：

- 客户管理系统的使用根据不同岗位设定不同的权限，无关人员不得接触；

- 核心资料的使用必须通过公司程序的严格审批，并且要明确具体的用途；

- 合同等纸质资料由专人统一管理，如需使用必须经过审批，要按照规定期限归还，不得转交他人使用；

- 相关岗位的员工必须签署《员工保密协议》，以约定公司、员工双方的责任与义务；

- 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。

万东医疗将诸多制度、措施落实到具体的部门、岗位，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）产品质量责任

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》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。为此，万东医疗执行《WDCX8302 销售后不合格品控制程序》，专门制定了《医疗器械召回管理办法》和《医疗器械忠告性通知和召回程序》，规定如果公司发现上市后的产品存在安全隐患时，应按照相应的程序和时限，按照相关产品的用户清单，向用户逐一发布《产品忠告性通知》，或制定《产品召回计划》进行产品召回，并向药品监督管理部门备案，以避免发生危及人体健康和生命安全的不合理危险。同时，如果发生了上述情况，公司会暂停相关型号产品的生产，经分析、改进、实验，在确认无安全隐患或消除安全隐患后，方可恢复生产，从制度和源头上确保客户能用上安全可靠的产品。

#### （五）客户满意度提升

万东医疗非常注重客户对产品和服务的感受，不但积极参与第三方机构组织的评比，还通过建立企业内部满意度调查机制来具体了解客户对公司产品和服务的满意度情况。例如公司建立了《顾客满意度调查控制程序》，明确调查范围和内容、调查对象、方式和传递、频次，根据调查结果进行数据分析、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》，由质量部门组织进行调查、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。最后，售后服务部门会将处理结果与客户进行沟通，以满足客户需求，形成沟通反馈的闭环。

2019年，公司继续贯彻执行客户满意度调查机制，通过电话回访、现场拜访等形式累计访问近3000家客户，了解客户使用设备的真实情况和客户对服务的真实感受。对调查发现的问题、意见，公司分类制定整改方案，有针对性的进行整改落实：

- 对于产品使用问题，通过远程教学、现场指导培训来解决；
- 对于产品故障问题，及时安排工程师通过远程协助和现场修复相结合的方式排除故障，并跟踪观察设备的临床使用情况；
- 对于服务实施问题，对问题进行调查分析，并责令实施团队进行改正。

通过上述措施，万东医疗不断提升客户的满意度，形成了良性互动的机制，不但赢得了客户的满意，也获得了行业的认可。2019年，在第九届全国售后服务评价暨标准宣贯活动中，依据中华人民共和国国家标准《商品售后服务评价体系》进行综合评价，中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会共同授予万东医疗“全国售后服务行业十佳单位”称号。



如果客户对产品或服务提出投诉，万东医疗会积极应对。为使客户投

诉得到妥善的处理，公司始终以 ISO9000 体系的标准和要求为准绳，建立并执行《顾客抱怨处理控制程序》、《顾客抱怨处理办法》等管理文件，明确规定如何进行客户投诉信息的收集、调查确认及客户投诉的处置，要求每个相关部门、岗位都要恪守职责，对客户投诉高度关注、开启绿色通道，直到客户投诉得到及时、妥善解决。

根据上述文件的相关规定，公司将客户投诉按照事态的紧迫程度、故障或问题的影响大小划分为从高到低不同的投诉等级，不同级别的客户投诉的响应机制不同，从而妥善解决各类客户投诉。在处理客户投诉时，公司将相关的生产、销售、售后服务部门串联起来，并专门设立“顾客抱怨经理”的职位，负责受理、跟踪客户投诉的处理过程，直到该投诉处理完毕。因此，万东医疗的客户投诉管理是跨越内部部门界限的，是以“管理矩阵”的方式展开的，目的就是全面保障客户权益。事后，公司还会通过定期召开产品分析会、经营分析会等形式对投诉案例进行研讨、分析，从客户投诉中挖掘问题、分析问题、解决问题，对发现的不足建立起后续的纠正预防措施，防微杜渐，促使公司的产品和服务不断改进和提高，更好的为客户服务。

### 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，在 2019 年度实现了 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：

公司 2019 年度的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，认为 2019 年度质量体系处于正常的运行状态。公司完成

了 2019 年度的质量目标，确认和通过了 2019 年度质量目标建议，并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/ISO9001:2015《质量管理体系 要求》标准、YY/T0287-2017/ISO13485:2016《医疗器械 质量管理体系用于法规的要求》标准、欧盟指令 MDD 93/42/EEC Annex II 专用要求、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、GB 9706.3 -2000、GB 9706.11-1997、GB 9706.12-1997、GB9706.14-1997、GB9706.15-2008 和 YY 0505-2012、YY 0291-2016 等国家和行业标准。
- 通过生产技术文档及管理文件，规范产品组装、调试、检验等生产全过程符合质量管理体系要求，对产品进行全面监视和测量控制，保证出厂产品符合产品标准要求。

## 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 的审核，接受药监局的生产许可证及产品的质量体系现场考核、药监局飞行检查，核查结论均满足法规要求，保持了公司质量管理体系的有效运行。

4、2019 年度，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：

- 2019 年 1 月、8 月，接受北京市药品监督管理局进行的新注册产品 GMP 质量管理体系现场检查，获得通过。
- 2019 年 4 月，CE 认证公告机构 TUVPS 依据 ISO9001:2015、ISO13485:2016 质量管理体系标准对 DRF-3/4 产品所进行的质量体系认证审核，获得通过；并通过了依据 MDD 93/42/EEC 附录 II 指令进行的 CE 认证产品符合性检查，DRF-3/4 产品获得 CE 资质。
- 2019 年 6 月、12 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 质量管理体系标准对 X 射线产品及磁共振产品所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 附录 II 指令进行的 CE 认证产品符合性检查，持续保持 CE 认证的产品资质有效。
- 2019 年 7 月，北京国医械华光认证有限公司依据 ISO13485: 2016、YY0287-2017、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。
- 2019 年 8 月，CE 认证公告机构 TUVPS 依据 ISO9001:2015、ISO13485:2016 质量管理体系标准对 X 射线产品进行质量体系认证监督审核以及对 M40-1/1A 产品的进行认证审核，获得通过；并通过了依据 MDD 93/42/EEC 附录 II 指令进行的 CE 认证产品符合性检查，持续保持 CE 认证的产品资质有效，M40-1/1A 产品获得 CE 资质。同月，超导型磁共振成像系统（i\_Space 1.48T）接受医疗器械注册质

量管理体系核查，核查结论为通过核查，满足《医疗器械生产质量管理规范》的要求。

- 2019年，公司接受了7次北京市朝阳区市场监督管理局进行的日常监督检查，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。公司拥有201名从事技术和研发工作的人员，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。

同时，公司通过各种激励措施，鼓励员工对生产工艺、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。

2019年，万东医疗紧跟国内外市场需求，密切关注行业的技术发展动向，充分整合现有的技术、生产和市场资源，注册并推出了一系列新产品，包括新东方1000N系列和新东方1000U系列医用X射线摄影系统产品，DRF-5系列动态平板多功能造影系统产品，i\_Space 1.5T和i\_Space 1.48T超导型磁共振成像系统产品，从不同方面完善了设备的应用功能，提升了图像



质量，同时研发了万东 ONE 影智能平台，在普放产品中融入人工智能和深度学习算法，高度协同软硬件功能，把过去需要依靠经验丰富的医生的高难度诊断工作，变成只需要软件即可快速实现的专家级问诊，大大提高医院对于疑难病例的诊断能力，更好的满足客户需求。2019 年，公司销售上列新产品合计 668 台/套，销售额 22612 万元。

2019 年度，国家知识产权局新授予万东医疗 14 项专利，国家版权局为公司新登记计算机软件著作权 12 项，截至年末，公司持有有效专利 35 项，软件著作权 51 项。全年，万东医疗投入科研资金 9373.6 万余元。万东医疗对研发和创新的高度重视和持续投入，为公司的产品不断提升市场竞争力提供了有力的保障，也是万东医疗践行社会责任、推动科技创新的体现。

#### 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。

2019 年，公司还与厦门大学附属第一医院携手共建乳腺实验室，推进乳腺疾病诊断智能化。依托双方在各自领域丰富的资源和经验，以及对乳腺癌防治的共同初衷，结合人工智能阅片和远程诊断平台，开展乳腺癌筛查系统的设计及研发，提升乳腺癌筛查的标准化和智能化程度，解决基层医疗机构缺乏专业技师和阅片医生的困境，助力乳腺癌的早诊断、早治疗。

同时，万东医疗继续携手湖南医药学院、河南新乡医学院开展产教融合共育人才工作，通过邀请医院和万东医疗相关专家举办讲座等方式，促进学校专业设置和课程设置充分融入行业发展的先进理念，引导毕业生人才就业，为临床培养更多实践型人才，搭建高校、医院与企业人才和资

源交流方面的双向融通渠道。

另外，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》、《供应商评价管理办法》，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，并与所有供应商签订质量协议、保密协议、廉政合作承诺协议。

万东医疗结合公司的运营状况，根据市场情况和采购计划合理选择采购方式，建立采购定价机制和价格审核机制，对采购的项目实行货比三家，选择最优供应商。例如大宗采购采用竞争性谈判，合理确定谈判的范围、标准、实施程序和评价规则，在提升采购效率的同时，努力营造公平有序的市场竞争环境。公司会根据年度供应商评价结果，优先与评分高的供应商合作，并淘汰不合格的供应商，践行诚信经营的理念；同时根据生产需要，从履行社会责任的多个维度进行评价，持续引进优质的供应商资源，形成更大业务范围的良性竞争。

## 第四章 社会绩效

### 一、合规经营

#### （一）守法合规体系

万东医疗一贯重视守法合规经营，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；同时公司高度重视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，2019年1月1日至12月31日，缴税金额共计12877.92万元。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，万东医疗十分重视守法合规组织体系建设工作，在董事会办公室和营销中心均设有专门的法务岗位负责守法合规工作。董事会办公室的法律事务管理职能主要有授权管理、部分合同文件的合法性审查、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等；营销中心的法律事务管理职能主要有合作方资质管理、销售类合同的合法性审查、合同档案管理、跟踪监督合同履行和回款、提出风险项目解决方案、法律业务培训等。公司还专门聘请有高水平的外聘律师事务所，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，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与法律风险控制制度。《合同管理制度》、《法律风险内部控制（法律事务）管理制度》等各项制度从不同



层面对公司合同管理与其他风险管理进行约束。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。2019年初，公司即完成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，在2019年如期进行了守法合规培训工作，对营销体系人员进行了《合规经营，促进发展》的专题培训，重点包括守法合规的重要性、合同管理体系、知识产权管理体系、纠纷解决体系等内容，并在培训结束后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。同时，为满足公司产品质量体系合规要求，组织相关生产人员和技术人员参加了GMP和CE方面的法规培训。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、做好制度落实，将禁止商业贿赂和商业腐败的风险管理工作做好。

## 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，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%。

### （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。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。

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 2019 年薪酬费用支出 10094 万元，上缴各项社会保险、公积金、企业年金共计 3342 万元。

在员工保障方面，公司实现职工养老、失业、医疗、工伤和生育五大类保险全覆盖，并在此基础上制定了补充医疗福利计划和企业年金计划，全方位为员工人身安全、健康和养老提供保障，免除员工的后顾之忧。

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天的带薪年休假、带薪探亲假、带薪生育假等。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、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

万东医疗一贯奉行平等、非歧视的用工政策，实行男女同工同酬。截止2019年底，公司女职工占比21%，少数民族员工占比5%。在公司中高层管理人员中，有5名为女性，占比14%。公司关注社会残疾人员的就业问题，积极响应政府政策吸纳残疾人工作，切实完成政府下达的残疾人就业安置指标，安置6名残疾人就业，为国家减轻残疾人就业负担，同时积极配合各级政府做好军转干部安置等各项人力资源工作。

### （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，2019年组织公司级安全教育，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、安全管理、辐射防护等内容，从公司高管到基层员工全员覆盖。

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。每两年为全部员工安排健康体检、每年为接触射线产品的职工安排定期体检，同时按照要求佩戴剂量块，还为员工发放防暑降温用品，营造良好工作氛围。

### （五）员工发展

公司的发展离不开员工能力的提升，根据公司业务发展需求，结合员

工个人能力提升要求，2019 年万东医疗进行了丰富多样的培训工作，主要涉及新员工入职、研发技术、质量体系合规、管理技能、营销等方面内容：

（1）新员工入职培训采取线上、线下面授，拓展相结合的方式，使其了解公司发展、规章制度、产品知识、各部门职责等内容的同时，融入企业文化。

（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，还开展了提升研发管理和项目管理能力等方面的培训内容。

（3）质量体系合规培训方面，除组织 GMP、CE 法规培训之外，还开展了对检验员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）管理技能培训方面，为提高管理人员专业化水平，向管理要效益，组织相关负责人参加了人力资源管理、财务管理、采购业务管理等方面的培训，并为满足公司产品线的新变化，专门组织了生产管理能力提升培训。

（5）营销培训方面，组织营销中心的销售业务员进行产品培训、销售技巧培训，组织销售单元经理进行高效思维工坊培训项目等。

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。

2019 年，公司共组织员工培训 33 项，其中内训 18 项，外训 15 项，共计 1025 人次参与培训，实际发生培训费用共计 57 万余元。

#### （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。2019 年，公司根据职工特点并结合实际情况，组织了丰富多彩的业余活动，不断丰富员工的文娱活动，陶冶员工身心健康，增强团队凝聚力及员工归属感，先后组织了新春送祝福、走进春天健步走、元宵节慰问、

中秋慰问等活动,并在公共休息区域设置了职工暖心驿站,准备了雨伞、日常药品、针线包、畅销书籍等物品供有需要的员工无偿取用,日常的羽毛球俱乐部、台球俱乐部、篮球俱乐部、棋牌俱乐部等俱乐部活动灵活的将职工业余时间利用起来,通过细致的工作使员工充分感受到公司的关爱,增进员工间交流及感情,起到了凝聚员工、激发活力、助推企业发展的目的。

2019年,公司继续开展两节期间“送温暖”活动,入户家访27人次,看望7名退休老职工,为23名长期在外和经常加班的业务骨干送上慰问品;为15名困难职工发送慰问品,并协助公司的“光明基金委员会”发送救助款69000元。与此同时,三八慰问、六一亲子、金秋祝学,员工的生日、新婚、新生儿祝贺,以及生病、住院看望等诸多工作,覆盖公司本部及外埠的所有员工。

公司还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,并专门设置了母婴关爱室,为哺乳期工作的女员工提供便利。公司在招聘过程中遵循男女平等的原则,在薪酬制定过程中坚持同工同酬,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温暖。

#### (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《职业病危害防治责任制度》。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。



2019 年度，公司组织主要负责人和职业卫生管理人员分别参加了属地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 72 名员工参加了第三方有资质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》、《X 射线辐射防护管理规定》、《辐射安全事故应急预案》、《放射工作场辐射安全操作规程》和事故案例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活动。

万东医疗重视工伤预防工作，新员工上岗前要接受三级安全生产教育培训，并经考核合格后才能上岗，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。2019 年度，公司新增职业病患者人数为零；累计职业病患者人数为零。

### 三、保障生产安全

2019 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：

● 完善安全生产管理体系

公司成立了以主要负责人、高级管理人员、各部门负责人为成员的安全生产委员会，委员会主任为公司主要负责人、副主任为分管安全工作的公司高管，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》、《危险作业管理制度》、《职业病危害防治责任制度》、《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，极大地消除了安全生产隐患，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。

● 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经理，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副总经理，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。

● 切实做好安全教育与培训

公司在安全生产月期间，组织开展了以“防风险、除隐患、遏事故”为主题，以《北京市安全生产条例》、《职业病防治法》、《安全生产应急预案管理办法》、《事故隐患排查治理制度》和事故案例等为培训内容的全员安全生产教育培训活动。企业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班，并经培训考试合格后获得合格证书。公司还组织特种作业人员参加专业培训机构组织的培训并经考试合格后取得相应的操作证。2019年度，公司组织72人次

外出参加职业安全健康教育培训，7人次外出参加安全生产教育培训。

#### 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，为员工建立职业发展通道，关键岗位实施公开竞聘，为技术人员设置人才考评聘任机制，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。万东医疗在2019年共招聘人员102人，其中社会招聘81人，招聘应届毕业生21人，并与多所专业对口的院校（如北京工业大学、泰山医学院、长治医学院、齐鲁大学等）合作，安排实习生33人次，平均每人实习6个月；高端岗位与猎头合作，为公司补充技术、管理人才。

2019年，公司积极组织员工参与公益活动，参与建设银行组织的“爱心北京·公益北京·消费扶贫”活动，动员大家积极办理北京消费扶贫爱心卡；另外，还积极参与电科集团扶贫陕西绥德工作，号召大家购买定点扶贫产品。

## 第五章 构建环境友好型企业

### 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，并检查各部门环保



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。

为建立健全公司的环保预警及应急机制，规范和加强公司三间房厂区对突发环境事件的综合处置能力，贯彻落实“预防为主、综合治理”方针，公司制订了三间房厂区《突发环境事件应急预案》。该预案制度明确规定了公司三间房厂区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时的应急响应，并定期组织有关人员进行演练。

2019年度，公司组织进行了多方面的环境保护方面的培训，其中有72人次参加外部环保培训，培训经费约5万余元，培训时间为20学时；96人次参加内部环保培训，培训时间4学时。

同时，公司制定并实施了一系列环保生产、办公的政策和措施，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，科学合理使用各类能源、推行绿色办公。公司规定，夏季空调温度不低于26度；生产区、办公区采用节能灯具照明，且做到人走灯灭；推广无纸化办公，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，且没有硬性要求时，打印纸双面使用。所有这些措施都从各个工作环节上促进了万东医疗的环保经营。

## 二、清洁生产

2019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。例如公司对50kW的GFS501-1/GFS502-8高频高压发生装置进行微型化设计，既减少了物料的消耗，同时也减轻了

运输的重量，降低了运输的成本。其中，高压油箱的重量由原来的 66 公斤改进设计为 15 公斤，体积仅为原来的 1/8,每台油箱高压变压器油的使用量由原来的 42 升减少到 4 升，其电器柜体的钢铁使用量也仅为原柜体的 1/3。

公司还根据情况对生产场地及生产工位进行改造，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，在提高生产场地生产环境的基础上，降低能源损耗。2019 年，公司工业总产值 10.48 亿元，能源消耗总量为 1437.84 吨标煤，万元产值能耗为 0.01 吨标煤/万元。

万东医疗严格执行北京市大气污染物减排措施，对公司冬季供暖的燃气锅炉进行超低氮改造，经改造后锅炉氮氧化物排放浓度低于 30 毫克/立方米，达到了北京市新建锅炉的排放标准，并定期对供暖锅炉进行维护保养，保持锅炉运行状态良好。2019 年，公司的废气排放量为 1049.44 万标立方米，万元产值废气排放量为 100.17 标立方米/万元。

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，公司制定并实施了《节约用水管理办法》。2019 年度，公司废水排放量为 7653.6 吨。

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，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，专用包装可重复使用，避免资源浪费。

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、废纸等危险废物的分类、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。2019 年度，公司危险废物产生量为 1 吨。

## 第六章 后记

### 一、展望

万东医疗始终秉承“精准于心、影向未来”的宗旨，持续不断的推进公司各项社会责任工作的开展。公司对研发创新和服务创新持续投入，为广大医疗机构提供优质稳定且高性价比的产品和服务，让影像科技成果真正走进全世界每一个繁华以及边远落后地区，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；公司全面部署互联网+战略，在医学影像诊断服务领域，以人工智能诊断为核心，以大数据挖掘应用为载体，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，振兴民族品牌，促进产业创新升级，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