聚光成炬
执爱同行

共享全球眼科智慧

爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL

中国. 湖南. 长沙

爱尔眼科
官方微信号

爱尔眼科
投资者关系微信号

2022 年度社会责任报告

爱尔眼科医院集团股份有限公司

爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL

2022 年度
社会责任报告

爱尔眼科医院集团股份有限公司

AIER EYE HOSPITAL GROUP CO., LTD.

关于本报告

报告简介

《爱尔眼科医院集团股份有限公司 2022 年度社会责任报告》（以下简称“本报告”）是爱尔眼科医院集团股份有限公司对外发布的第十四份社会责任报告。本报告遵循客观、规范、透明和全面的原则，真实、详细反映了公司 2022 年在环境、社会及管治（以下简称“ESG”）等社会责任领域的管理策略、实践与绩效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。

时间范围

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。为增强报告可比性，部分内容超出此范围。

发布周期

本报告为年度报告，上期报告于 2022 年 4 月发布。

报告范围

本报告组织范围为爱尔眼科医院集团股份有限公司、爱尔眼科在中华人民共和国的运营子公司及爱尔眼科在中国香港、美国、欧洲、东南亚的分支机构。

编制依据

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》
国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T36001-2015）
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）
国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

信息来源

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、爱尔眼科内部相关统计报表、第三方文件及报告等。爱尔眼科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。

数据说明

本报告的数据和案例主要来源于爱尔眼科的正式文件和统计报告，且经过相关部门审核。如无特别说明，报告中涉及的货币均为人民币。

语言说明

本报告以简体中文和英文两种文字发布，在两种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。

重要提示

本报告经由董事会审阅批准通过，未发现报告内容存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取

您可以在爱尔眼科官方网站 www.aierchina.com 下载本报告的中、英文版本。如对报告有疑问和建议，请发邮件至 zhengquanbu@yeah.net，或者您也可以致电 +86-0731-85136739。

目录

关于本报告 01

董事长寄语 05

关于爱尔 09

社会责任管理 19

01 以患者为中心 · 提供高质量眼健康服务

卓越质量与安全管控 29

优质患者服务 33

打造负责任供应链 41

数据与隐私保护 45

02 健康守护 · 促进医疗创新可及

扩大医疗服务布局 51

医疗服务数字化建设 61

03 创新科研 · 助力行业协同发展

创新驱动科技变革 65

促进行业进步 75

推进学术交流 77

扩展校企合作 79

04 以人为本 · 打造可持续幸福职场

维护员工权益 85

员工培养与发展 90

员工健康与关怀 97

05 明眸相伴 · 共创美好和谐社会

公益荣誉认可 103

公益战略 104

与子同袍，千里驰援 103

参与乡村振兴 105

守护全民眼健康 107

员工公益参与 109

投身国际公益 110

06 环境友好 · 推动绿色低碳运营

打造绿色医院 115

气候变化应对 117

绿色运营 123

07 诚信合规 · 护航企业稳健发展

优化治理环境 129

全面风控管理 134

商业道德与反腐败 136

夯实党建建设 141

附录 — GRI 索引表 143

董事长寄语

奋楫笃行二十载，一片真心向光明

爱尔眼科董事长：

百舸争流，奋楫者先。

2022 年是爱尔眼科成立 20 周年，上市 13 周年，是爱尔眼科发展历程中尤为特殊的一年。20 年前，从湖南长沙的一家小小眼科医院起航，爱尔眼科正式驶入中国眼科医疗服务领域的时代洪流，以奋楫者的姿态勇立潮头，为眼健康事业注入生生不息的变革力量。

致知力行，继往开来。

今天，爱尔眼科打造了覆盖亚、美、欧三大洲的眼科医疗服务网络，以高质量的眼科医疗技术服务全球眼病患者。立足 20 周年的新起点，爱尔眼科将全面开启新征程，为中国、为世界眼健康事业书写新的篇章。在此，特向广大关心和支持爱尔眼科发展的患者、员工、投资者、合作伙伴和社会各界的朋友们汇报我们过去一年在社会责任、环境保护、公司治理等方面的心得感悟和努力成果。

2022 年，对爱尔眼科来说是充满机遇与挑战的一年。这一年，党的二十大胜利召开，标志着中国政治生活迈入了新的阶段；“十四五”全国眼健康规划的出台，意味着国家对眼健康领域的更高关注与更大投入。20 年砥砺奋进，爱尔眼科每一步都紧跟国家战略规划，把握行业政策趋势，力求实现企业的健康持续成长。

回顾风雨来时路，爱尔眼科的发展从来不是一帆风顺、一蹴而就的，良好的患者口碑和广受赞誉的品牌形象是二十年来，通过一台台高质量的眼科手术、一次次暖人心的诊疗服务积累、打造出来的，每一家医院的建设、每一步国际化的布局落子、每一次重大的战略部署，都是经过集团管理层深思熟虑、反复斟酌出来的。今天，这个在全球范围内医院规模和诊疗能力领先的爱尔眼科医院集团，是全球数万名爱尔人不懈努力奋斗出来的。而这一切的起点，恰是以人为本、反哺社会的初心。

过去三年，对栉风沐雨二十载的爱尔眼科来说，是极不平凡的三年。外部不可控因素给整个社会民生带来了巨大影响，医疗行业更是首当其冲。爱尔眼科品牌下的很多医院都经历过突然停诊，甚至停诊数月。然而，突发性情形肆虐从来都不是某一个城市、某一个国家的战场，“人类命运共同体”决定了这是一场没有旁观者的战争，是一场全球抗争。捐款、捐物，我们竭尽所能，出人、出力，我们更是不遗余力。在过去的三年中，爱尔眼科也积极开展国际援助活动，参与意大利、西班牙、德国、新加坡、美国、马来西亚、菲律宾等多个国家的国际物资调运，以及同全球 30 余家眼科机构召开多场眼科医院研讨会，接连发布五版中英双语《眼科医院防疫指南》等，爱尔眼科不断创新方法，同世界分享经验与智慧。

在经受外部不可控因素的过程中，爱尔眼科还在经历着网络暴力、政策更迭、市场竞争复杂化等风波与挑战，不断考验着全体爱尔人的心性与韧劲。而今，以往的阴霾已近消散，人民的生活回归了正轨，爱尔眼科的发展也将迈上全新阶段。我们相信只要勠力同心、团结奋进，在逆境中克服焦虑、迎难而上，将外界无形的压力转化为内在发展的动力，就没有什么可以打倒我们。2022 年初，通过“给全体爱尔人的一封信”，爱尔眼科正式开启了“刀刃向内”的自我革新之路，旨在进一步提高医疗服务质量，完善患者就医体验，顺应时代发展，应国民需要、与国家同行。

唯改革者进，唯创新者强。爱尔眼科的今天，是得益于把握了时代先机，乘上了国家医疗体制改革、大力发展民营经济的政策东风，同时也离不开眼科医疗技术的进步，更离不开一代爱尔人艰苦奋斗、

敢为人先的拼搏精神。爱尔眼科的明天，是需要顺应、满足人们不断增长的眼健康需求，依靠文化引领、创新驱动、科技赋能，不遗余力地强化“以患者为中心”的价值观，进一步提升眼病诊疗能力，打牢临床“根基”，铸就核心竞争力。

依托遍布全球的专业眼科医院和中心累积的海量数据，爱尔眼科研究部门将临床中遇到的问题、难题确定为研究课题，深入攻关，将研究成果转化为临床诊断与治疗的新策略、新手段，真正落地服务患者。同时，连续发布《爱尔眼科中国国人眼底病变状况大数据报告》《国人干眼多中心大数据报告》《中、欧国际近视手术白皮书》《中国儿童青少年近视防控大数据白皮书》等大数据报告，探索我国国人眼疾的发病原因、临床特征等，为眼科业内临床制定规范化、精准化的诊疗流程提供科学依据。

在不断向上，通过科研创新攻破技术难关的同时，爱尔眼科不断向下，深入基层，直面我国医疗资源分配不均的问题，以分级连锁模式，打造“横向成片、纵向成网”的立体化眼科服务网络，架起医疗资源和眼病患者之间的桥梁，推动更多优质医疗资源共享下沉，满足基层就医需求，破解行业痛点。

爱尔眼科要“引进来”，学习海外领先的诊疗技术，更要“走出去”，顺应全球化趋势，为持续健康发展注入新动能。自 2015 年入主香港亚洲医疗集团开启国际发展之路以来，2017 年美国知名眼科中心 AW Healthcare Management、欧洲最大眼科连锁上市机构 Clinica Baviera，2019 年东南亚头部眼科医疗集团 ISEC 纷纷加入爱尔眼科大家庭，逐步将医疗网络布局到北美、欧洲、东南亚。

未来，爱尔眼科将进一步深化“共享全球眼科智慧”的战略部署，牵手国际知名眼科专家及行业大咖，建立全球顶级眼科医生和医学科学家的共享平台，与全球著名的眼科学与视觉科学机构展开全面战略合作，聚焦前沿技术进展，加强临床诊疗创新，推动研究成果落地转化，真正在诊疗技术、教育培训、学术科研等多个维度实现国内、国际双向赋能。

落其实者思其树，饮其流者怀其源，任何企业存在于社会之中，都是社会的企业。创业 20 年，爱尔眼科始终坚持社会责任和自身发展的和谐统一，在不断提供高质量的眼科医疗服务的同时，以企业公民身份，积极履行义务、承担责任，通过实实在在的行动回馈社会、服务民生。爱尔眼科多次派出国际援助医疗队赶赴缅甸、菲律宾、柬埔寨、埃塞俄比亚等国家开展“湄公河光明行”“一带一路·侨爱心光明行”等国际公益援助项目，在帮助广大发展中地区眼病患者治疗眼疾的同时，技术赋能，助力当地眼科医疗水平提升。迄今为止，爱尔眼科支持公益项目 600 余项，帮助近 100 万贫困眼病患者重见光明。

往者可鉴，来者可期。面对严峻复杂的外部形势和接踵而至的未知挑战，我们更要坚守初心、坚定信心，进一步夯实规模优势、创新服务模式、践行品牌内涵，加强人才战略性支持与投入，加大医疗数字化、智能化实践与应用，蹄疾步稳地推进医疗质量和服务水平提升，重点打造“1+8+N”眼科医疗服务网络，深入推进“眼健康生态圈”战略实施，为中国乃至世界眼科医疗水平的提升贡献智慧，为人类眼科学和视觉科学的发展贡献力量。

百年爱尔，不乘众人之智无以任，不用众人之力无以胜。未来，我们仍要凝心聚力，秉承“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康权利”的光明使命，以坚韧不拔的毅力、坚如磐石的信心、只争朝夕的劲头，一步一个脚印地把人类眼健康事业向前推进。道阻且长，我相信，只有站在更高的起点、打开更广阔的视野、按照更严格的要求，才能实现百年爱尔，这需要几代人的努力和传承，而我们这一代，要做好这一代的事。

关于爱尔

年度可持续发展亮点绩效

诊疗总量

门诊量达 **1,125.12** 万人次

手术量 **87.07** 万例

为 **2,378** 万人进行眼健康建档，其中儿童青少年近视普查建档超过 **640** 万

医疗质量

白内障术后眼内炎发生率 **0.0083** %（国家统计三甲医院发生率约 0.03%）

玻切术后眼内炎发生率 **0.0115** %（国内外相关统计发生率约 0.05%）

平均处方合格率 **97.7** %，平均医嘱合格率 **98.8** %，均达到国家三级眼科医院评价标准

患者满意度调研结果 **99.1** %

科研成果

研发投入超 **27,171.9** 万元

发表国际及国内核心期刊论文 **121** 篇

主编、参编专著 **7** 部

新增专利 **154** 项，累计拥有有效专利 **489** 项

员工成长

员工培训覆盖率 **100** %，培训总时长达 **744,366** 小时

集团副总监级别及以上的女性高管占比 **34.62** %

公益慈善

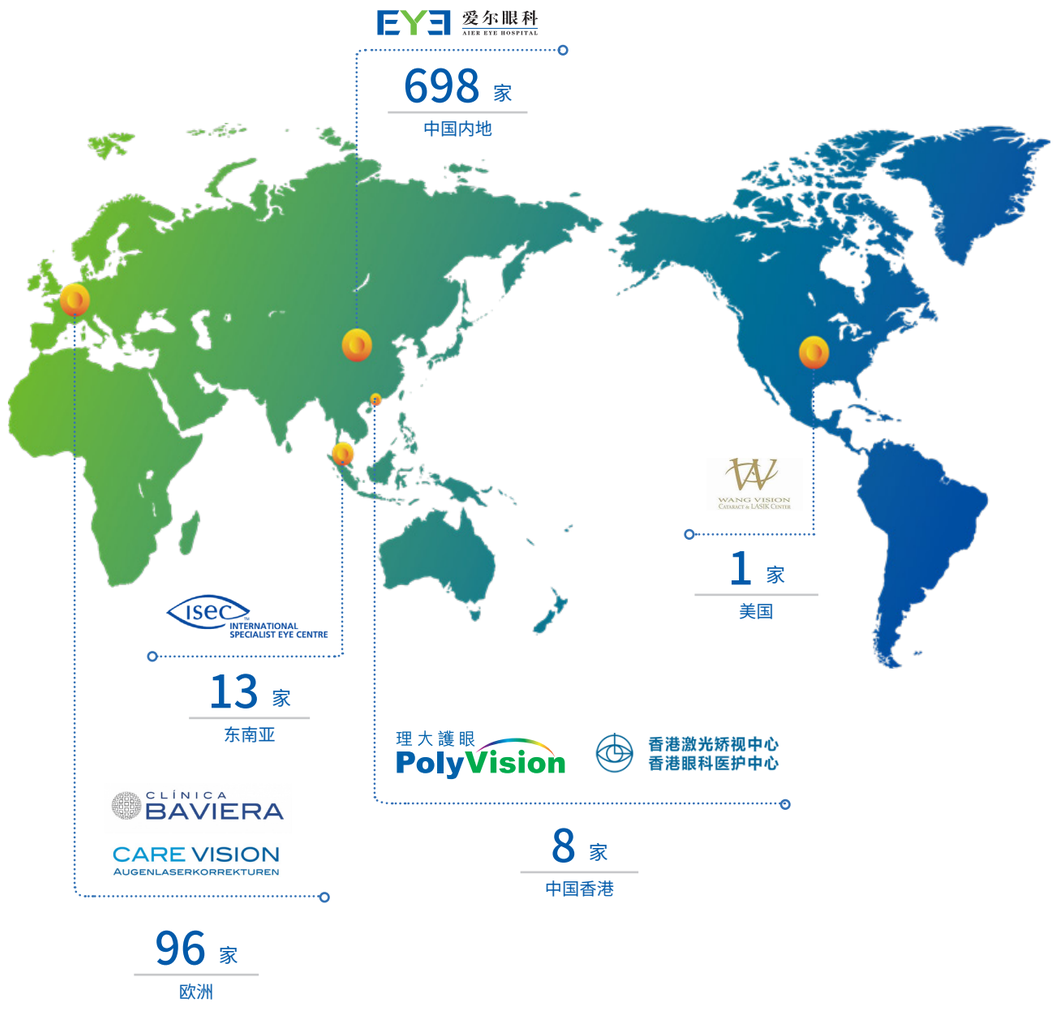
2022 年度公益性捐赠达 **1.8** 亿元

累计支持公益项目 **600** 余项

2022 年救助家庭困难眼病患者近 **10** 万例，累计实施公益救助近 **100** 万例

公司概况

爱尔眼科创立于 2003 年，医疗网络覆盖亚洲、欧洲和北美洲，于 2009 年在中国深圳上市（股票代码：300015）；公司在欧洲、东南亚的分支机构分别在西班牙马德里（CBAV.MC）、新加坡（SGX:40T）上市。截至 2022 年 12 月 31 日，爱尔眼科品牌医院、眼科中心及诊所在全球范围内共有 816 家。其中，中国内地 698 家（包括上市公司旗下 363 家，产业并购基金旗下 335 家），中国香港 8 家，在海外布局突破 110 家眼科诊所，包括美国 1 家，欧洲 96 家，东南亚 13 家。



* 图中 logo 为爱尔眼科国内及海外品牌医疗机构

业务布局

爱尔眼科医院集团是全球范围规模居首的眼科医疗集团。公司作为专业眼科连锁医疗机构，致力于为各类人群提供多层次、全眼科的医疗服务，主要从事各类眼科疾病诊疗、手术服务与医学验光配镜。主要诊疗服务包括：

屈光手术

屈光手术是矫正眼屈光不正（如近视、远视、散光）的手术。根据手术部位，可分为角膜屈光手术、眼内屈光手术和巩膜屈光手术。爱尔眼科已形成可根据患者的不同适应症及个性化需求匹配的定制型屈光手术系列，包括 ICL 晶体植入手术、SMILE 手术、精雕（个性化飞秒）手术、睛逸（TransPRK）手术、睛新（老视矫正）手术，五大技术满足患者多层次需求，连续多年近视手术量稳居中国第一。

视光

非手术方式矫正近视、远视、老花、散光等眼屈光不正。爱尔眼科提出“5P 近视防控模式”，并接连研发出智能可穿戴近视防控设备“云夹”、眼科人工智能诊断系统等高科技成果，为儿童青少年提供近视“预防建档 + 科学预测 + 控制干预 + 科普教育”一站式个性化诊疗方案，为广大屈光不正人群提供以双眼视功能检查为基础的视力综合解决方案，与国际先进理念和诊疗方式同步，技术优势和社会认知越来越显著。

白内障

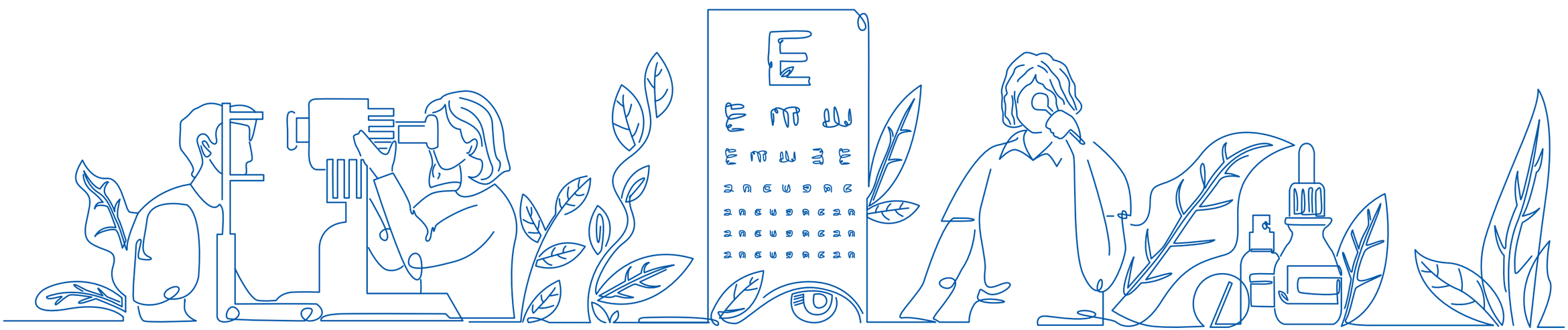
白内障是全球常见的致盲眼病之一，手术是白内障的主要治疗手段。公司的白内障项目不断升级服务品质，同步国际前沿屈光性白内障，量眼定制个性化诊疗方案，树立优质技术服务品牌形象，中高端术式保持较好发展趋势，在满足患者的多元化需求的同时持续提高服务的增加值。

角膜病

角膜病是引起视力减退的重要原因之一，它使透明的角膜出现灰白色的浑浊，可使视力模糊、减退，甚至失明，也是致盲性眼病之一。爱尔眼科年门诊量、手术量在国内角膜眼表疾病治疗中位居前列，是国内开展角膜移植、翼状胬肉手术较早的眼科机构之一。同时，为缓解移植用眼角膜资源缺乏的现状，截至 2022 年底，爱尔眼科共设立 9 家爱尔眼库，成立 41 家眼角膜捐献接收站，为眼角膜移植手术创造了便利。

眼底病

眼底病主要指视网膜、脉络膜、视神经和玻璃体等部位的病变，包括炎症、血管病变、退行性改变、先天异常等，常见的眼底病变包括糖尿病视网膜病变、黄斑病变、高度近视视网膜病变、视网膜脱离等。2022 年，爱尔眼科继续大力引进专家、加强眼底病学科建设，学术及诊疗水平进一步得到提升。



发展战略

成立 20 周年
大力推进“1+8+N”战略

2022 年是爱尔成立 20 周年，集团将以“文化引领、创新驱动、科技赋能”构建爱尔百年愿景规划，着力推进 1 家世界级眼科医院、8 家国家及区域眼科医学中心，带动 N 家其他所有眼科医疗机构快速发展建设，构建“1+8+N”的眼科医疗服务网络，致力提高中国整体的眼科医疗技术能力，赶超世界先进水平；力争树立良好的患者口碑、保持持续稳定的业务水准。

持续打造“眼健康生态圈”

爱尔持续聚焦“眼健康生态圈”，围绕生态圈战略目标不断完善六大生态建设，包括分级连锁、同城网络、数字眼科、教育与科技、全球化发展以及可持续公益，打造全球领先的创新型眼健康服务集团。

分级连锁

为解决需求和供给配置不对称造成的“看病难”局面，集团在发展中探索并建立了“中心城市医院—省会城市医院—地级市医院—县级医院”的分级连锁模式，上级医院可以为下级医院提供医疗技术支持，下级医院可以为上级医院转诊疑难眼病患者，将眼科诊疗服务覆盖中国广大城乡县域，为更多的患者提供高质量、可及的眼健康服务。

同城网络

为实现分级诊疗、有序就诊、患者便利的目标，爱尔眼科紧跟“健康中国”“青少年近视防控”等国家战略指引，在各地建立“以眼科医院为龙头，眼科（视光）门诊为主体，爱眼 e 站为触角”的同城网络诊疗体系，进一步优化区域医疗资源配置，实现资源配置的最优化和患者就诊的便利化。

数字眼科

爱尔充分利用数字智能技术，研发数字技术产品，紧扣精准医疗，促进跨学科交叉融合，驱动医疗技术、管理效率、创新科研的全面突破。集团计划通过数据中心建设，加强对各类数据的实际应用、优化研发和交付运维，提高区域重点医院数字化运用水平，推进医疗云平台系统全区域覆盖；加快数字化场景落地，加强 AI 智能诊断应用，上线联邦学习平台，全面打造智慧医疗服务网络，构建数字眼科新标准。

教育与科技

科研创新、人才培养是长远发展的基石。爱尔眼科通过独立办学、校企合作、自建和伙伴共建培训中心等模式，建立全方位教育及培训体系；加快科研布局，建立“多地一体”的眼科医学研究体系，聚焦眼科和视觉科学领域的临床应用以及重大科学问题，实现突破；依托“平台 + 项目 + 人才”的模式，加快前沿引领技术、行业共性技术、临床实用技术的开发与研究，打造“临床 — 研究 — 孵化 — 转化”的科技创新闭环，为中国眼科学和视觉科学的创新发展贡献智慧与力量。

爱尔与众多知名高校达成战略合作，在医院共建、人才培养、师资队伍建设、教学科研等领域展开深入合作，合力打造“名校 + 名企”典范。同时，集团不断推进人才引进和培养体系建设，制定多样化的培养带教机制，为公司发展提供人才保障，为社会输送更多优秀的眼科医学人才。

在此基础上，爱尔持续打造立体化科研平台，截至 2022 年末，已在全国范围内构建起“多院”“八所”“五站”“三基地”“三中心”“一平台”的临床、教学、科研一体化创新格局，利用丰富的临床资源，贯通学术科研、医师培训与临床科室医疗实践，将研究成果转化为真正的诊治手段与教学案例，提升临床医疗服务质量。

全球化发展

集团坚持国内发展为主线，国内、国外相互促进、共同发展。为学习高端的医疗服务模式和理念、前沿领先的诊疗技术和管理经验，爱尔稳步实施国际化战略，通过并购香港亚洲医疗、美国 MING WANG 眼科中心、欧洲 Clinica Baviera 眼科集团、东南亚 ISEC 眼科集团等领先眼科机构，持续引进全球领先技术设备，建立全球顶级眼科医生和医学科学家的共享平台，与全球著名的眼科学与视觉科学机构展开全面战略合作，在欧洲、美国、以色列等地建立科技创新研究及孵化平台，在医疗技术、教育培训、科学研究等多维度实现双向赋能，推动国际前沿技术在中国的普及和应用，增强“共享全球眼科智慧”的力度、广度和深度，推动人类眼科学和视觉科学发展进步，彰显中国医疗品牌的国际影响力。

可持续公益

爱尔眼科积极承担社会责任，不断追求社会责任和自身发展的和谐统一。集团首创了“交叉补贴”公益模式，切实帮助贫困眼病患者群体，普及基层眼健康教育知识，将国家“精准扶贫”政策在眼科医疗行业真正落地；持续开展国际慈善行动，向发展中国家和地区施以医疗救助、技术培训，助推当地眼科医疗水平发展进步；紧紧围绕公司公益战略规划，加强公益项目合作，协同爱眼公益基金及知名慈善机构，加大公益救助力度，切实帮扶广大贫困眼疾患者；协同湖南省湘江公益基金会（以下简称“湘江公益基金”）及其他科研机构，持续提升眼科学、视觉科学的教育及科研水平，打造中国眼科医疗行业的公益名片。

企业文化

荣誉认可

- 2022 年度眼科医疗科技企业
- 2022 年度 ESG 践行卓越典范奖
- 2022 中国品牌节 “华谱奖”、2022 中国品牌 500 强、2022 世界品牌 500 强 01
- 2022 年度公益企业
- 2022 就业促进年度案例 02
- 2022 年品牌助力乡村振兴优秀案例奖
- 2022“新”选好雇主成长力品牌 03
- 爱尔眼科获得“ICL 手术量全球第一”、四川省区副总院长周进获得“累计全球 ICL 手术量第一”
- 中国 LenSx™ 飞秒白内障手术量第一、中国 Catalys 飞秒白内障手术量第一
- 深交所信息披露考核获 A 级（连续七年表彰）
- 最佳上市公司 TOP50（连续四年荣获） 04
- 第十六届中国上市公司价值评选“创业板上市公司价值 50 强”“阳光董秘”
- 第十三届天马奖“中国上市公司投资者关系最佳董事会奖”“中国上市公司最佳投资者关系奖”“创业板上市公司投资者关系最佳董秘”
- 2022 上市公司董事会秘书履职评价 — 获评 5A 评级
- 第七届时代金融金桔奖 — 高质量发展上市公司奖
- 投资者关系金奖（2021）“中小投资者关系互动奖”“ 优秀 IR 团队”

注：以上不包括子公司奖项

社会责任管理

社会责任目标及行动方向

爱尔持续为人类的眼健康事业踔厉奋发，始终追求社会责任和自身发展的和谐统一。作为负责任的企业公民，我们通过不懈地努力来逐步实现我们的使命“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”。通过全面对标联合国可持续发展目标（SDGs），结合本集团自身业务实际，我们抓住新时代变革机遇，于治理、商业道德、医疗质量与服务、产业链、员工、环境及社会投入等领域持续发力，积极回应内外部利益相关方对本公司的关注与期望。以下是我们的社会责任目标与行动方向：

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
以患者为中心，提供高质量眼健康服务	产品安全与质量	· 持续推进集团医疗质量安全管控体系建设 · 建立覆盖全集团的医疗风险管理体系 · 定期开展医院医疗质量安全督查工作 · 依托大数据管理平台严格把控临床用药的质量安全 · 定期对投入使用的医疗用品开展安全风险评估	3 良好健康与福祉 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 17 促进目标实现的伙伴关系
	优质医疗服务	· 设立“四大服务原则”，规范服务标准 · 打造智慧服务体系，为患者提供便捷化、定制化、精准化医疗服务 · 建立并持续完善医疗服务常态化监督机制 · 建立完善的服务能力培训体系，提升服务人员服务意识，增强服务能力 · 建立了多部门联动的医患纠纷处理机制，充分与患者交流沟通	
	隐私与数据保护	· 成立信息安全领导工作小组 · 健全信息安全与隐私保护管理体系	
	负责任营销 — 健康教育	· 建立内部制度规范营销、广告活动 · 开展负责任营销审计	
	供应链管理	· 健全供应商全生命周期管控与审计 · 成立产品检验分析实验室，对产品原材料进行抽检 · 与供应商签署《廉洁协议》，打造可持续供应链	

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
健康守护，促进医疗创新可及	眼科医疗可及性	· 持续开展基层医生专业培训、专家巡诊，促进医疗资源和专家下沉	3 良好健康与福祉 4 优质教育 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区
	数字化转型	· 持续升级互联网医院小程序建设，新增多项线上服务和功能 · 自主开发多款全新数字化管理系统，定制化服务不同眼病人群	
创新科研，助力行业协同发展	行业人才培育	· 建立全方位科研人员教育及培训体系	3 良好健康与福祉 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 17 促进目标实现的伙伴关系
	知识产权保护	· 尊重知识成果，持续完善科研保障管理制度和流程	
	研发与创新	· 通过“科技 + 医疗”的形式，为广大患者提供及时、便捷、精准的服务 · 形成临床、教学、科研 一 体化格局 · 持续完善科研管理体系和科研保障机制 · 持续加大科研投入和壮大科研队伍 · 持续依托“平台 + 项目 + 人才”的模式，加快前沿引领技术、行业共性技术、临床实用技术的开发与研究	
	行业合作与发展	· 积极参与行业交流与研讨，共建行业标准，助力行业发展	
以人为本，打造可持续幸福职场	劳工管理与权益保障	· 合规雇佣管理，保障员工权益 · 建立多维度招聘渠道，强化各类人才储备 · 尊重员工自由结社权利，与员工签订集体协议，并定期开展集体协商，推动民主参与 · 提供覆盖全体员工的激励机制和多样化福利保障	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
	职业健康与安全	· 强化运营场所的日常安全预防与管理，保障员工健康与安全 · 组织开展安全应急演练，提高员工的应急响应能力和事故防范能力	
	员工培训与发展	· 建立完善员工职业发展及晋升体系和机制 · 新增一系列员工培训相关制度，健全培养体系 · 搭建爱尔管理学院远程教育平台和云课堂直播平台，提升员工学习效率和便利性 · 依托校企共建的高校学历教育平台，全面推进在职研究生的培养	

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
明眸相伴，共创美好和谐社会	公益慈善	· 持续在乡村振兴、弱势群体关怀、教育等领域加大公益活动力度 · 成立公益战略咨询专家委员会，推动公益事业向体系化、专业化方向进一步发展	1 无贫穷 3 良好健康与福祉 4 优质教育 10 减少不平等 11 可持续城市和社区
环境友好，推动绿色低碳运营	气候变化和碳排放	· 制定节能降耗管理制度 · 监控温室气体排放量，于各业务环节推行节能减排措施，探索新能源使用 · 参考气候相关财务披露工作小组（TCFD）气候信息披露建议逐步开展气候变化风险识别与管理工作	6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 13 气候行动
	废弃物排放管理	· 合规处置废水和各类废弃物	
	资源使用管理	· 持续提升水资源使用效率，加强用水日常管理与维护	
	绿色运营	· 制定办公用品管理制度 · 实施节电节水、无纸化办公、倡导员工绿色出行等措施	
诚信合规，护航企业稳健发展	诚信合规经营	· 建立风控体系“三道防线”，落实合规经营目标 · 开展全员培训，贯彻合规文化	
	风险管控	· 建设风险库，完善风险识别、评价、预警机制，并定期开展全业务条线内审	16 和平、正义与强大机构 17 促进目标实现的伙伴关系
	商业道德与反贪腐	· 健全商业道德管理制度，形成有效监督机制 · 公开内外部举报渠道，宣扬诚信合规文化	

社会责任管理架构

为深化社会管治责任，爱尔形成了三级社会责任管理体系，有效推动各职能部门参与社会责任工作。集团在董事会战略委员会领导下成立了由高层管理人员组成的社会责任管理委员会，负责决策公司社会责任战略、审议 ESG 重大性议题识别结果、监督各项目标落实进度以及审阅公司社会责任报告，将社会责任管理有效融入公司业务管理，并定期向集团董事会战略委员会汇报。社会责任管理委员会下设社会责任工作小组，负责制定公司专项工作计划，推进 ESG 重要议题按照管理要求执行，确保 ESG 范畴风险获得妥善管理及落实，并定期向社会责任管理委员会汇报相关目标的完成进度。我们还在公司的各职能部门工作小组中明确具体 ESG 工作联络人，负责组织协调 ESG 的信息及数据收集以及统筹公司社会责任报告编制等工作。

董事会 — 战略委员会
审批社会责任相关目标

沟通 ↑ ↓ 审批

社会责任管理委员会
统筹规划社会责任事务

- 决策公司社会责任战略
- 审议 ESG 重大性议题识别结果
- 监督各项社会责任目标落实进度
- 审阅公司社会责任报告

汇报 ↑ ↓ 推进

社会责任工作小组
落实执行社会责任事务

各职能部门工作小组

- 制定公司社会责任专项工作计划
- 推进 ESG 重要议题按照管理要求执行
- 定期向社会责任管理委员会汇报目标的完成进度
- 确保各个相关范畴风险获得妥善管理及落实

各职能部门工作联络人

- 组织协调 ESG 信息及数据收集
- 统筹公司社会责任报告编制

利益相关方沟通

爱尔眼科高度重视利益相关方的期望和诉求，充分考虑自身运营发展对各方的影响，通过多元化的沟通机制，积极接受来自各利益相关方的监督，高标准、高质量地履行社会责任。公司通过线上、线下多种渠道展开沟通交流，积极回应各方诉求，形成良性互动，协助评估决策影响，及时调整战略方向。

2022 年，公司对利益相关方期望和诉求的梳理及回应如下：

利益相关方	主要沟通方式	期望与需求	沟通与回应
患者	患者满意度调研 官方微信公众号 服务咨询热线	服务质量与安全 患者服务品质 患者信息安全 患者权益保障	优质综合服务平台 信息安全 合规健康教育服务 优化投诉反馈机制 严格医疗服务全流程管控
社会及公众	新闻报道 公司官方网站 官方微信公众号 志愿服务 社区活动	关注资源能源与环境 关爱贫困群体 支持社会公益 坚持企业责任	坚持绿色运营 参与精准扶贫 投身慈善事业 提供就业机会 开展健康科普
员工	职工代表大会 员工关怀活动 管理层意见箱 员工调研活动 员工培训	健康安全的工作环境 职业发展机会 薪酬与福利 员工权益 与管理层互动交流机会 高效透明的工作流程	完善职业晋升机制 构建员工培训教育体系 有竞争力的薪酬与福利保障 平等沟通与申诉机制 提高运营效率
政府监管机构	信息报送 信息披露 机构考察	遵纪守法 依法纳税 响应国家号召 支持地方发展 保障医疗服务安全	依法合规经营 按时足额纳税 积极落实相关政策 主动承担社会责任 不断提升医疗服务可及性

利益相关方	主要沟通方式	期望与需求	沟通与回应
合作伙伴	专家培训 沟通交流会 公司调研活动	市场协同 资源共享 提升管理效能	建立市场协同信息库 对接集团优质资源 专家 / 专业团队赋能帮扶
供应商	供应商审核 供应商评估 供应商交流 供应商培训	良好稳定的合作关系 商业道德与信誉 供应链可持续发展	打造负责任供应链 促进日常沟通 开展项目合作 义务履行合同
股东与投资者	股东大会 业绩说明会 投资者电话 / 邮箱 公司官方网站 总部 / 医院调研 路演	财务业绩 权益保护 企业透明度 风险控制	提升经济效益 召开股东大会 日常信息披露 优化风险内控体系

重要性评估

社会责任报告旨在就利益相关方最关注的 ESG 议题作出充分披露，以令利益相关方更好地评估集团于报告期间的社会责任表现。2022 年，爱尔回顾总结上一年度的重要性议题，并在此基础上，结合宏观政策、行业发展态势、国内外相关标准，最终确认环境、社会、管治三大范畴的 22 项重大议题，并根据其对集团及利益相关方的影响范围及程度对其重要性作出评估，最终形成重要性议题矩阵。其中，我们将中高重要性议题作为在本报告中重点披露的议题。我们的重要性评估开展步骤如下：

重要性评估步骤

回顾与分析 01

研究分析相关国家政策、行业政策与发展趋势，回顾总结《2021 爱尔眼科医院集团股份有限公司年度社会责任报告》的重要性议题结果

识别 02

通过参考 GRI 标准及其他社会责任和可持续发展相关准则，以及同行对标，识别出在管治、社会和环境三个方面的 22 项重要性议题

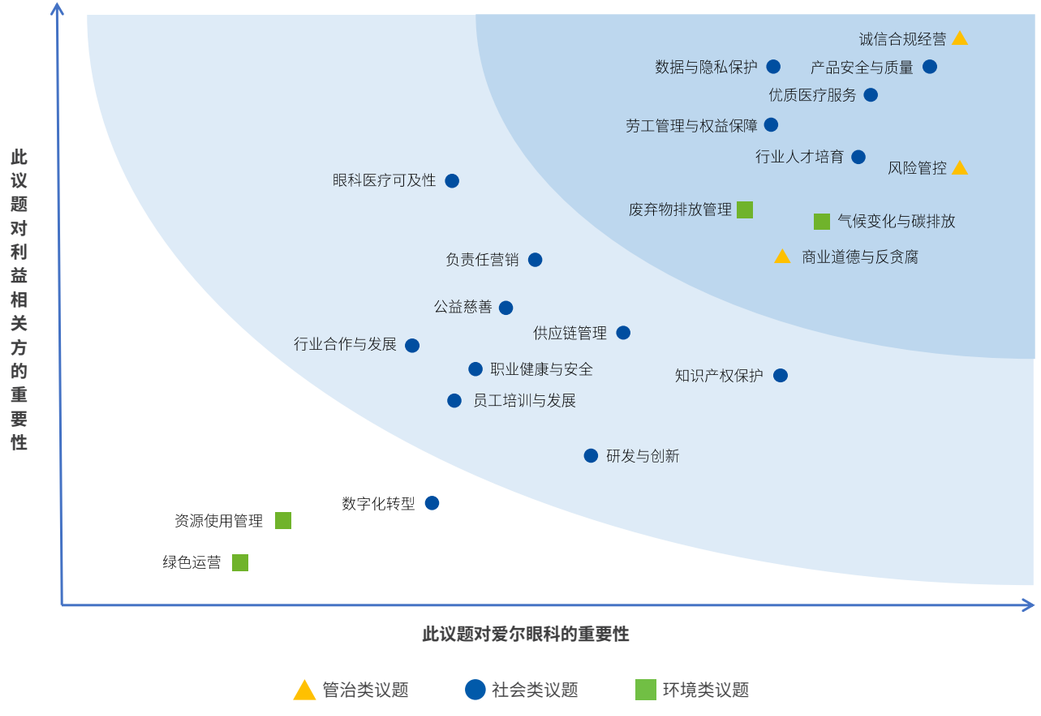
评估 03

基于对本集团及利益相关方的影响范围及程度对其重要性作出评估

形成重要性议题矩阵 04

基于前几步步骤成果，最终形成重要议题矩阵，包含高度、中度和一般重要性议题

重要性议题矩阵



以患者为中心
提供高质量眼健康服务

爱尔眼科深信坚守医疗本质、确保医疗安全与质量是保障群众享有健康生活的首要条件，也是医疗健康服务企业可持续发展的重要支柱。我们搭建全面的医疗服务质量管理体系，持续提高医疗服务水平，致力为患者提供卓越的全流程就诊体验，助力全面推进健康中国建设工作。

对 SDGs 的贡献

白内障术后眼内炎发生率 **0.0083** %

（国家统计三甲医院发生率约 0.03%）

玻切术后眼内炎发生率 **0.0115** %

（国内外相关统计发生率约 0.05%）

患者满意度调研结果 **99.1** %

卓越质量与安全管控

集团持续完善医疗质量与安全管理体系建设，制定并不断优化相关制度，采取严格措施确保医疗安全与质量管控工作落到实处，旨在为患者提供全面、高质量、安全的医疗服务。

医疗质量与安全管理

爱尔眼科高度重视医疗服务及产品的质量与安全，建立健全医疗质量与安全管控体系，持续优化公司内外部监督机制，为全体员工提供医疗质量与安全培训以提升其意识，全力保障集团所提供医疗服务和产品的质量与安全。

医疗质量与安全管控体系

爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》《医疗质量管理办法》《医疗技术临床应用管理办法》及《医疗机构管理条例》等一系列国家医疗卫生法律法规与相关政策要求，建立并完善集团及各省区医院的医疗质量与安全管理架构。

2022 年，集团持续加强医疗质量与安全制度建设，制定并贯彻落实《爱尔眼科医疗质量与安全管理方案》《爱尔眼科医疗风险管理方案》及《爱尔眼科医院集团医疗不良事件上报制度》等内部管理制度，修订完善《爱尔眼科医院集团医疗制度汇编》《医疗质量安全十八项核心制度》及《爱尔集团眼科手术技能考核管理办法》等制度，明确规定各医院在提供医疗服务时必须遵循的安全规范，为集团不断提升医疗质量与安全管理水平提供坚实的制度保障。

集团亦重点关注医疗质量与安全风险防范，以“预防为先”为原则，建立全面覆盖的医疗风险管理体系，持续完善医疗安全事件定期通报、整改、反馈、评价闭环的管理机制，辅助医院加强医疗安全事件及重点手术质控管理。同时，我们定期对医疗安全事件及重点手术质控情况进行总结分析，多维度评估集团质量与安全管理现状，并建立了多部门联动的风险事件应急处理机制，及时进行风险预警，提高重大舆情事件及高风险事件的处置应对能力。

加强重点手术质控管理

爱尔持续对各医院医疗服务质量与安全情况进行关注，每月产出重点手术质控通讯和医疗安全事件点评通讯，实时更新集团内部手术质控最新情况及外部医疗安全资讯，将手术安全宣传常态化。2022 年，集团白内障、屈光、眼底等重点手术质量控制指标均已达集团质控标准，所有手术均严格依照内部要求开展，保障患者手术全流程的安全性、规范性。

白内障术后眼内炎发生率（国家统计三甲医院发生率约 0.03%）

2021 年 0.0121 %

2022 年 0.0083 %

玻切术后眼内炎发生率（国内外相关统计发生率约 0.05%）

2021 年 0.0166 %

2022 年 0.0115 %

医疗质量安全督查

为确保医疗质量安全工作落地，集团要求所有医院定期编写《集团医疗安全事件通报》和《医疗质量安全信息简报》等医疗质量安全报告，督促各医院切实推进医疗服务质量改进工作并及时跟进整改情况，强化各医院针对医疗安全事件的处理能力。同时，我们不断完善集团内部医疗质量安全督查机制，通过集团巡查 / 飞检、省区督查 / 交叉互检及医院自查自纠等方式，对各医院医疗质量安全管理落地情况进行督查，要求医院不断提升医疗服务能力，完善医疗安全管理措施。2022 年，爱尔依托集团医疗督查评价系统开展每季度一次的医疗自查和视光院科二级督查，自查填报率均达 100%。

爱尔严格按照“省区督查 - 医院整改 - 省区跟踪”的管理模式对集团各省会及地级市标杆医院进行医疗巡查，促进省会医院医疗质量管理水平提升，同时带动地市县级医院的发展。2022 年，医疗管理中心督促各省区完成了医疗督察在各级医院的全覆盖。

医疗质量安全培训

集团高度重视医疗质量与安全文化建设工作，每年组织集团、省区及各医院的全体员工（包括兼职和外包员工）不定期开展多层级、全方位的医疗质量与安全管理培训，培养高素质医疗质量与安全管理团队，强化员工医疗质量与安全意识及相关实操能力。2022 年，爱尔持续推进“民营医院管理年”系列培训课程，围绕医疗质量与安全面向包括集团、省区及省会医院骨干等在内的管理人员开展了一系列主题培训活动，并针对院长及学科业务骨干开设了 3 个医疗质量与安全管理培训班，共计覆盖 326 人。

临床药事质量与安全

爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《药品不良反应报告和监测管理制度》等各项法律法规，持续完善临床药物管理机制，于报告期内制定《辅助用药管理规定》《医疗用毒性药品 A 型肉毒毒素管理制度》及《临时配制眼用制剂使用管理规定》等临床用药相关管理制度，以保障临床药品合理、安全、规范地使用。同时，爱尔眼科编制《医院药学质量通讯模板》和《药学工作记录本》等工作范本供医院使用，持续推进药物质量与安全标准化管理。

爱尔眼科紧跟国家医疗体系改革的步伐，布局合理用药系统，及时发现并处理各医院潜在的不合理用药问题。我们充分发挥专业化合理用药系统与集中化管理的优势，依托集团大数据管理平台严格把控临床用药的质量安全，实现对集团各医院临床用药的数字化、集约化管理。

平均医院处方合格率

2021 年 97.6 %

2022 年 **97.7** %

住院患者抗菌药物使用率

2021 年 7.79 %

2022 年 **9.0** %

平均医院医嘱合格率

2021 年 98.6 %

2022 年 **98.8** %

I 类切口预防用抗菌药物使用率

2021 年 6.14 %

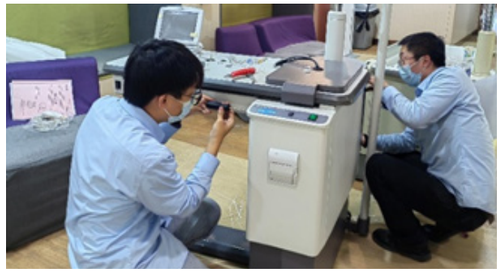
2022 年 **6.86** %

以上指标均达到国家三级眼科医院评价标准。

医疗用品质量安全

集团持续加强医疗用品质量与安全管控，严格遵守《医疗器械监督管理条例》《医疗器械经营监督管理办法》《医疗器械经营质量管理规范》及《医疗器械经营质量管理规范现场检查指导原则》等法律法规，内部还制定《不合格医疗器械管理制度》《医疗器械投诉、事故调查及处理管理制度》及《医疗器械不良事件报告表》等一系列制度，明确各层级人员岗位职责，对全流程进行管控和监督，严格保障医疗用品质量安全。

爱尔所使用的医疗器械均从原厂引进，从源头上确保医疗用品性能及质量。我们所使用药品、耗材均通过国家药品监督管理局（NMPA）、美国食品药品监督管理局（FDA）等机构的认证。日常管理上，各医院每月开展医疗用品规范巡检工作，定期开展医疗用品质量安全风险评估。此外，集团及省区不定期进行专项检查，2022 年集团及省区已对 115 家医院的药耗管理及 22 家医院的设备管理开展了专项检查。



医院对医疗用品进行每月巡检

优质患者服务

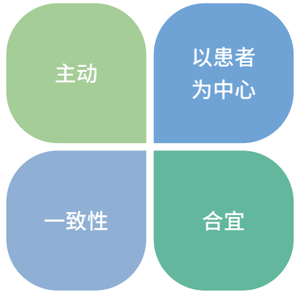
爱尔眼科坚持“以患者为中心、以温情为纽带、以法律为准绳”的原则，围绕患者健康需求在医疗服务、营销推广、患者沟通等维度不断提升全流程客户服务品质，致力为患者提供全方位的卓越医疗服务体验，提升患者对爱尔医疗服务的满意度。

医疗服务管理

集团聚焦患者需求，持续优化集团医疗服务管理体系，建立了“集团总部 - 省区 - 各地医院”三级服务管理架构，在集团层面设立专门的服务管理部门负责处理医疗服务相关事宜，并由各省区及地方医院执行具体服务工作，协同推进医疗服务体系建设，实现医疗服务的规划、实施、监督、改进闭环管理。

服务标准建设

爱尔重视患者服务标准制度建设，制定了《人员素养规范》《公共区域岗位服务标准》《屈光手术科室护理服务带教规范》《爱尔眼科医院集团数字平台患者诉求管理办法》《爱尔眼科患者满意度调查制度》《爱尔眼科尊重和维护患者合法权益制度》《爱尔眼科保护患者隐私制度》《爱尔眼科尊重民族风俗习惯和宗教信仰自由制度》《爱尔眼科患者健康教育制度》等服务规范文件，设立“四大服务原则”以对就诊医疗服务人员的形象、举止、语言、工作职责进行明确要求，将服务标准内嵌于员工岗位职责之中，力求为患者提供细致、有温度的就医服务。



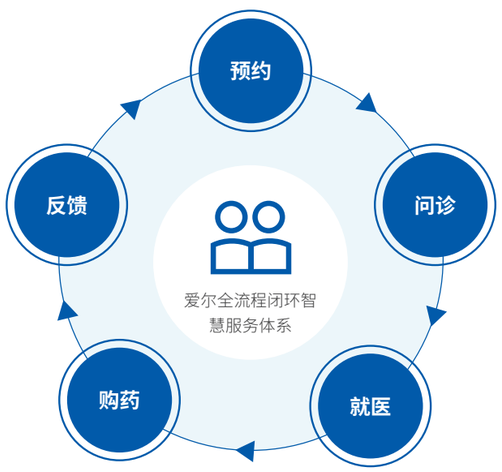
四大服务原则逻辑图

此外，为切实推动各项服务工作与流程的系统化、标准化，我们采用 6S 精益管理模式[1]，向服务岗位人员发布工作指导手册、工具包，组织开展服务培训课程，致力提升服务人员素养、改善就诊环境、保障患者安全。2022 年，公司共推动全国 117 家医院执行 6S 管理，其中西安爱尔、沈阳爱尔等 10 家医院获得由集团评选的“精益 6S 管理奖”。

[1] 6S 即整理 (SEIRI)、整顿（SEITON）、清扫（SEISOU）、清洁（SEIKETSU）、素养（习惯）（SHITSUKEI）、安全（SAFETY）。6S 精益管理模式常被应用于工厂车间、办公场所的管理。

智慧服务体系

集团顺应信息化时代发展，结合患者就医需求，打造了“互联网医院 + 智慧医院”数字化服务体系，为患者提供便捷的眼健康医疗服务。互联网医院应用云计算、大数据、物联网和人工智能等技术，面向全国患者提供健康咨询、预约转诊、复查复诊、在线处方开具、线上购药及线上反馈等线上医疗服务，各实体医院则通过智慧服务系统将临床服务延申至院外场景，为患者提供诊前智能分诊、预约挂号、诊中智能导航、检查检验报告自助查询、诊后满意度评价、智能化眼健康问询等诊疗服务，同时为基层患者提供远程会诊、远程阅片等服务，致力构建以患者为中心的“预约 + 问诊 + 就医 + 购药 + 反馈”的全流程闭环服务。截至 2022 年末，集团互联网医院已为 5.56 万人次提供线上问诊及咨询服务，为 111 万人次提供眼健康线上建档服务。并有 144 家医院开通智慧医院，累计为 234 万人次提供便捷化、定制化、精准化线上眼健康服务。



服务质量监督

爱尔眼科建立并持续完善内部服务常态化监督机制。集团围绕人员素养、就诊环境、服务流程三个层面，通过线上咨询、现场就诊体验、专项工作检查和电话访谈等方式，针对患者就诊全流程服务体验进行全面调研和评估，并由专门检查人员出具服务检查评分表和检查报告以反馈医院服务质量。对于切实影响患者就诊体验的因素，集团将进行重点分析并形成改善方案，推动后续改进举措的实施。

2022 年，爱尔眼科共对

15 个省区

48 家医院

服务质量开展飞行检查

此外，我们积极建设外部质量监督机制，持续推进“服务体验官”活动的开展，邀请投资者通过明察暗访各地医院的方式，从人员素养、就诊环境及核心流程 3 大维度出发，基于真实就诊经历对集团各医院的服务能力和整体水平做出评价。集团依据“体验官”反馈，对各医院制定差异化改善方案，并组织各医院及时落实。2022 年，共有 20 个省区的 41 家医院接受“服务体验官”的实地督查。

开展“2022 年投资者喜爱的爱尔眼科医院”评选

2022 年 7 月 -10 月，集团举办第三届“服务体验官”活动，公开邀请 100 名投资者以“神秘访客”的身份进行实地考察，并启动“2022 年投资者喜爱的爱尔眼科医院”评选活动，基于体验官反馈，对所有参与本次活动医院进行评分并评选出 10 家获奖医院，由集团统一进行颁奖表彰，鼓励各医院再接再厉，进一步提升服务质量。

服务能力建设

爱尔眼科贯彻落实“关爱患者”的服务文化，为就诊和医护服务人员提供专业培训项目，旨在提升相关岗位人员的服务意识，增强其服务能力，树立专业、可靠、贴心的服务人员形象。我们充分调动服务培训资源，打造服务课程、培养服务内训师队伍，搭建线上学习平台以开展覆盖集团、省区和医院三个层级的差异化服务培训项目，包括服务理念与服务文化、通用服务标准、科室服务流程、视光精益管理等通用课程。

除了省区、医院日常培训外，集团总部管理部门也不断组织省区、医院护理人员开展主题培训，以理论培训、实操演练、竞赛比拼相结合的方式，规范医疗服务流程、动作、时间节点等标准。主要包括：

护理服务培训类别	培训内容
管理类	对各医院共 **1,000** 余名护理部主任、护士长等管理人员开展培训
技能类	对各地市 / 县级医院共 **1,500** 余名手术室专科护士开展培训
基础护理 / 院感类	全年培训 **12** 场
服务专题类	覆盖 **27** 个省区，共计 **108** 场，培训患者服务管理人员 **6,000** 余人次
STAR 工程	**9** 场白内障主题培训，**20** 场屈光主题培训，**26** 场角膜及眼表主题培训，**8** 场眼底病主题培训，举办 **10** 场白内障医患沟通模拟演练

开展护理安全警示教育

2022 年，医疗管理中心护理部面向各省区护理院感质量管理委员会委员、护理总监、各医院护理部主任、院感科专职负责人、各科护士长及骨干护士等人员，每半年开展一次护理安全警示教育，强调护理服务安全责任，总结护理工作中存在及潜在的不安全因素，并针对性地进行防范举措培训，提升护理服务岗位员工的安全责任意识及能力，为患者护理服务体验保驾护航。

就诊环境优化

爱尔眼科将保持良好的就诊环境作为医院日常运营的基本要求，严格遵守《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》与《医疗机构设置规划指导原则》等相关国家法律法规要求，持续改善就诊环境，根据就诊流程和病种属性优化诊室布局。我们在就诊区设置清晰的引导标识，并配备了引导就诊的服务专员，保障患者各就诊环节的流畅衔接。此外，我们不断优化和改善硬件设施，通过在诊室、候诊区及病房等区域采用自然采光的窗户、防滑降噪地胶、沙发椅等设施，结合挂画、花艺等元素，构成宜人的休养环境，并为有需要的患者提供轮椅等辅助工具，在切实保护患者就诊环境安全的同时为其打造有温度的就诊服务体验。

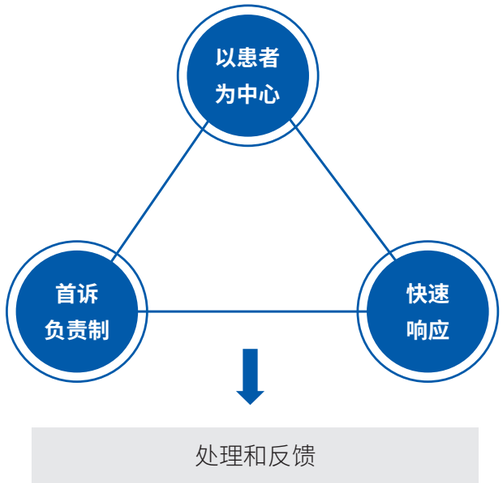
长沙新院正式开诊，打造新时代智慧型医院

2022 年 7 月，长沙爱尔眼科医院新院正式开诊。新院按照三级医院标准建设，每层楼都设置了舒适的休息区、母婴室、自动饮水机等便民设施。每一种眼病的诊室、检查室和候诊区均设置成干净、舒适的“就诊岛”，让患者在专有区域一次性完成看诊和检查流程，为患者打造流畅、高效、高质量的就诊体验。

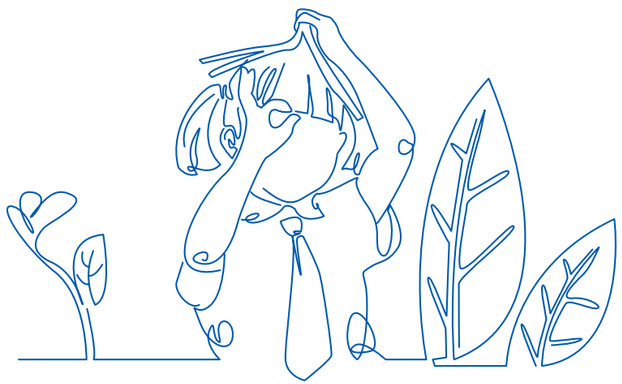
患者投诉管理

爱尔眼科坚持首诉负责制、以患者为中心、快速响应三大原则，严格遵守《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》等法律法规，建立多部门联动的医患纠纷处理机制，设立专门的管理部门负责收集患者投诉反馈并跟进后续处理措施的执行，其中非医疗技术方面投诉由服务管理部负责，医疗技术方面投诉由医务部负责。同时，集团制定《爱尔眼科医院集团医疗不良事件上报制度》《爱尔眼科医院集团患者纠纷与投诉管理制度》等内部制度，明确规范了患者纠纷与投诉管理流程，并开放 24 小时投诉受理渠道，于线上及医院显著位置公示投诉受理流程及联系方式，认真倾听患者需求，及时向患者通报投诉处理进度。

此外，为实现患者诉求有序管理，集团运营中心、健康教育服务中心和医疗管理中心等多部门于 2022 年 4 月联合发布了《数字平台患者诉求管理办法》。2022 年集团通过数字平台收到各类患者诉求 379 条，及时处理率 96.8%。针对患者诉求较为集中或较为典型的方面，集团对相关服务标准进行完善、修订，如新增功能影像检查业务流程标准、日间手术流程标准等，更新视光及小儿眼科服务标准、角膜及眼表学科服务规范等。

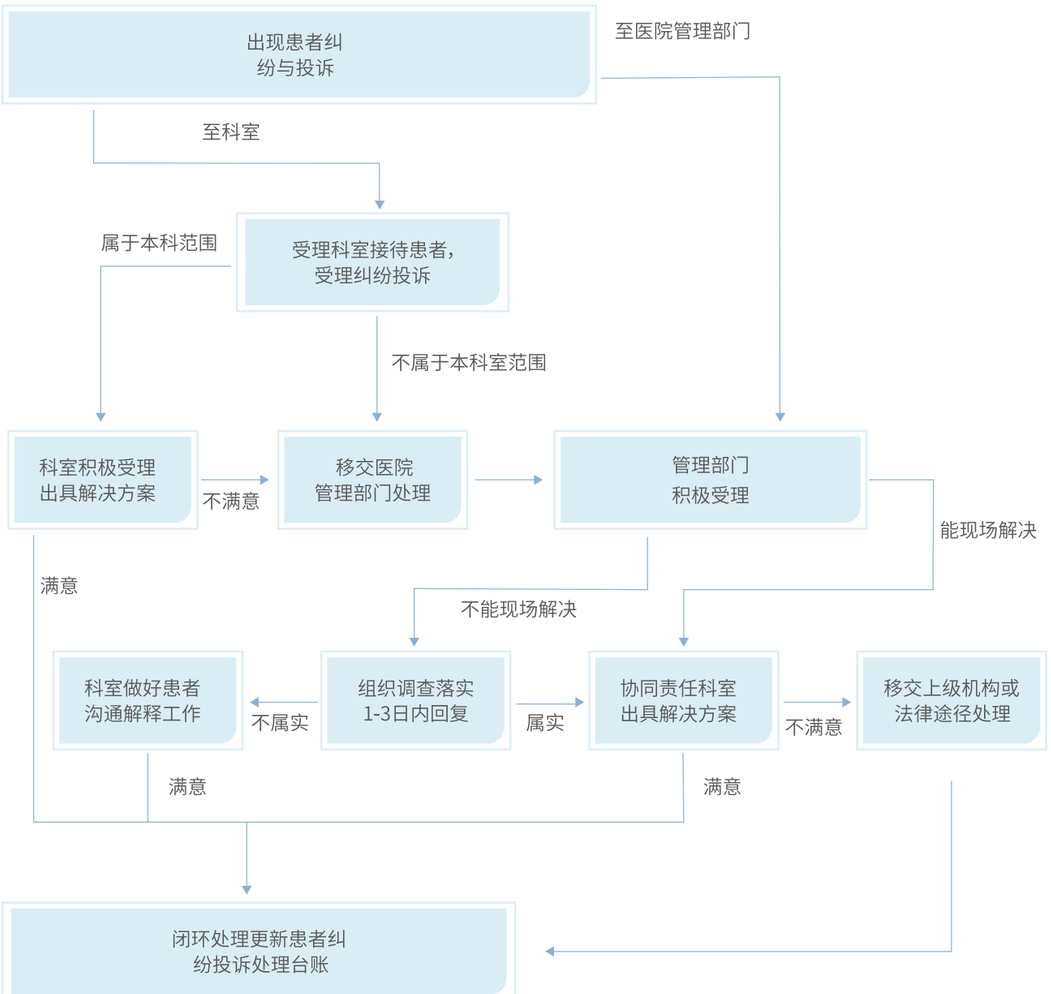


患者投诉处理三大原则



我们严格按照患者投诉及问题解决流程开展工作，以患者为中心，快速响应患者需求：

患者投诉及问题解决流程



患者交流沟通

爱尔秉承对患者负责任、为患者谋福祉的态度，通过组织健康知识交流、开展患者健康教育等多种形式，为患者提供专业眼科医疗健康方面的咨询，丰富患者诊疗知识，提升其对眼部健康的保护意识及能力。

同时，集团制定并实施《爱尔眼科医院集团患者满意度调查管理规定》，持续完善集团的服务质量评估机制，设置督导部负责客户服务质量评估监察。医院每天通过面对面访谈、线上问卷、电子问卷、纸质问卷等多样化的形式开展患者满意度调查，根据调研结果，及时采取优化措施，切实提升医疗服务水平，同时集团不定期对医院患者进行随机抽样调查，2022 年平均患者满意度为 99.1%。

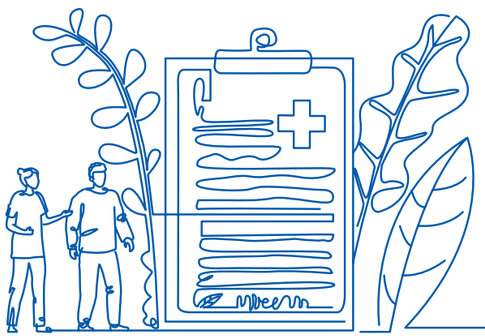
负责任营销 — 患者健康教育

爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国广告法》及《医疗广告管理办法》等法律法规，制定并执行《爱尔眼科医院品牌形象及美陈标准》，明确规定集团营销推广活动中涉及的相关内容必须符合“准确、真实、清晰”的要求，坚决禁止对集团产品、服务、表现或业绩记录做出虚假或误导性陈述。

爱尔眼科要求医院 CEO 作为负责任营销（Responsible marketing）的第一负责人，同时设置医院健康教育负责人对营销推广相关事宜合规性进行管理，由推广渠道人员负责具体工作的执行，并制定营销投放事前审批流程，由审计风控部门定期审查销售和营销活动，对宣传资料及渠道投放进行事前审批及例行合规审计，实现事先预防、过程监控及事后审计的全流程把控，杜绝不良营销推广事件的发生。2022 年，集团负责任营销审计基本全覆盖。

开展常态化品牌宣传合规培训

2022 年，集团健教中心联合法务监察中心面向集团全体员工开展常态化健康教育合规性培训，内容包括品牌合规、重点项目合规、相关法律法规解读等，培训课程视频通过集团线上知识平台向所有员工开放。本年度，集团共计开展 4 期健教合规性培训，覆盖员工 2,243 人次。



打造负责任供应链

爱尔眼科严格把控供应链质量，构建健全的供应商管理体系，重视供应链可持续相关风险的识别与防范，致力提升供应链管理水平，并通过持续优化供应商交流方式，与各供应商搭建起有效沟通的桥梁，共同打造稳定优质的供应链。

供应商管理

爱尔眼科的供应商主要涉及医疗设备、耗材和药品三大品类。我们严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》及《医疗器械监督管理条例》等法律法规，内部持续加强供应商管理制度建设，制定了《爱尔眼科医疗器械采购管理制度》《爱尔眼科医疗器械新产品准入审评制度》及《供应商准入，评估，淘汰管理制度》等制度，并于本年度修订了《采购指南管理条例》以进一步规范集团采购相关事宜。同时，集团设立集团集中采购、省区集中采购和医院自采三级管理体系，充分发挥规模化采购优势，致力打造稳定、高效、高质的供应链。

爱尔制定了严格的供应商准入、评估、退出流程及标准，对所有供应商实施全生命周期管控。在准入环节，爱尔与所有供应商签订《药品、医疗器械质量保证协议》，从成本、供应、质量、产品、服务五个维度对供应商整体资质开展审核评估、检查及盘点，并基于评估结果对供应商提出整改要求，在整改时间内无法达到集团要求的供应商将被移出供应商名单。

我们将供应商质量管理作为保障服务及产品质量安全的重要基础，严格遵守相关法律法规及 GSP（Good Supply Practice）规范[1]，制定了《采购质量评审管理制度》等内部制度，以保障上游供应商资质及供应产品的合规性。我们定期从准入情况、供应能力、产品质量等维度对全体供应商开展审计，同时针对所有关键供应商开展产品质量安全专项审计，并基于审计结果要求供应商采取改进措施。2022 年，集团供应商审计覆盖集采供应商 / 区域供应商达 750 余家，历年审计已实现所有供应商的全覆盖。

[1] Good Supply Practice（GSP）即产品供应规范。现行 GSP 是由国家药品监督管理局发布的一部强制性行政规章，是控制医药商品流通环节所有可能发生质量事故的因素从而防止质量事故发生的一整套管理程序。

同时，集团采购部门每年度对间接供应商 / 子供应商的资质进行核查，要求供应商提供其间接供应商 / 子供应商的业务授权书、企业证件及产品证件，并在查验其真实性后进行存档登记，以落实对间接供应商 / 子供应商的监管。同时，我们定期对供应商所提供产品的原材料进行审核，要求供应商基于实际情况对各供应环节进行记录，并于验收环节检查产品包装记录中的溯源信息，确保供应商所提供产品的可追溯性。

此外，爱尔建立了视光产品质量数据库，基于不同的质量维度，按品牌、品类对质量数据进行分类归纳管理，并要求相关部门每月定期进行质量数据内部通报，以进一步提高对产品原材料质量的管理效率。2023 年，集团新成立了视光产品检验分析实验室，负责定期对产品原材料进行抽样检验及分析，一旦发现不符合要求的原材料，爱尔将向相关供应商追究责任。

视光产品检验分析实验室

可持续供应链

爱尔眼科积极关注供应商在环境、社会及治理方面的表现，要求所有供应商在采购签约环节签署《廉洁协议》，并于报告期内制定发布《商业伙伴行为准则》，规范所有包含供应商在内的与爱尔眼科有业务往来的商业伙伴均须遵守所有适用的法律、法规，要求其恪守商业道德，并以对经济、生态和社会负责的方式开展经营活动。

商业道德

- **反腐败：**所有商业伙伴应确保其在与爱尔眼科开展业务往来的过程中，不得为获得订单或其他优待，通过其员工、分包商或代理人向爱尔眼科的员工提供、承诺或给予不恰当的利益；
- **数据保护与数据安全：**商业伙伴在所有商业流程中应确保信息自决权、个人数据的保护以及所有商业信息和个人数据的安全。

产品服务与质量

- 爱尔希望所有商业伙伴建立健全质量控制标准，并定期开展质量审查与认证，确保所提供的产品和服务满足品质要求；
- 商业伙伴提供的产品规格、服务方案、间接供应商、原材料、部件厂家或产地发生变化时，应事先告知爱尔眼科相关业务负责人并说明其潜在产生的影响。

劳工权益

- 爱尔希望所有商业伙伴始终尊重并积极保护劳工权益，包括但不限于：
- 确保员工享有公平劳动条件的权利；
- 杜绝任何形式的强迫劳工；
- 不得因种族、肤色、年龄、宗教、性别、怀孕、残障、性取向等身份属性歧视或骚扰个人。

职业健康与安全

- 商业伙伴应至少遵守有关作业场所安全和卫生的国家标准，并采取适当措施满足职业健康和安全要求，以保证健康的工作条件。

环境保护

- 尽可能采用高效的运营方式，降低自身经营行为对人和环境产生的风险；
- 生产流程、生产场所和生产原料均应符合适用的法律要求和环境保护标准。

集团定期围绕产品质量与安全、供应商廉洁反腐、环境保护等方面对供应商开展 ESG 风险评估，并将质量、环境、安全相关系列管理体系认证作为供应商评估的重要因素，推动健康、稳定、可持续供应链的建设。

《商业伙伴行为准则》详细内容可查阅政策原文：
https://www.aierchina.com/

供应商交流沟通

爱尔眼科秉持与供应商平等合作、互利共赢的态度，始终与供应商保持畅通、稳定的沟通，定期与供应商开展季度、月度战略合作沟通会，分享行业新趋势、新技术，讨论中长期战略合作规划，并在学术、教育、培训、临床及科研和管理经验等方面签订合作备忘录，不定期举办各类论坛、讲座等交流活动。

2022 年，我们联合供应商开展临床团队培训及非临床团队培训共千余场，涉及眼病专业知识、实操技能、产品内容、质量安全、医患沟通等多个板块，覆盖万余人次。

爱尔眼科携手战略伙伴共推眼健康发展

2022 年 7 月，EyeChina 2022 眼健康发展国际论坛暨爱尔眼科战略合作发展论坛开幕，吸引来自多个机构及同行企业的高层人员参与。本次会议中，爱尔与各方合作伙伴回顾并总结过往经验成果，分享行业最新技术，探讨行业发展趋势及未来合作方向，携手推进眼科行业高质量创新发展。

数据与隐私保护

爱尔眼科以保护数据安全、维护患者隐私为前提，在重视集团数字化建设的同时，构建完善的信息安全管理体系，制定并持续优化信息保护政策，不断提升集团数据安全管理水平。

基础设施建设

我们持续推进集团信息数据安全管理工作的开展，建立并完善了专业化的管理体系，依据国家标准规范和集团内部进行管理，设立集团流程与标准委员会，监督并推动集团及各医院相关业务流程、制度、标准体系的落实，为集团及医院信息系统标准化、规范化建设提供支持。

信息安全与隐私保护

爱尔眼科深刻了解切实推进信息安全与隐私保护工作对维护国家网络安全、企业形象以及客户隐私的重要性，建立了完善的信息安全管理体系，并采取了一系列措施保障信息安全及隐私保护相关工作的落地。

信息安全与隐私保护管理体系

爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》及《中华人民共和国个人信息保护法》等信息安全相关法律法规及行业准则，制定《网络与信息安全管理制度指南》，专门成立了由集团总裁领导的信息安全领导工作小组，负责制定医院应急预案、医疗数据管理制度、信息安全事件上报制度等内部制度，推进具体信息安全保护工作的落实。集团审计风控中心负责定期组织年度信息安全保护等级分级工作、信息安全风险评估和审查，实现对信息安全相关风险的有效防范。

集团于官网发布了适用于爱尔旗下所有医院与业务线的《隐私政策》，明确用户拥有访问、更正和删除其个人数据的权利，致力最大程度地保障用户对其个人信息的控制权。

《隐私政策》主要内容摘要

01 承诺用户可以自行完成或要求公司进行获取、修改和删除信息。

02 为保障用户信息安全，建立相应制度规范并通过采取加密及脱敏等安全技术来防止用户信息遭到未经授权的访问使用、修改。

03 承诺在遵守法律要求的前提下，在个人信息收集过程中遵循数据最小化原则，仅收集、使用业务开展所必须的信息，亦不会通过第三方收集个人数据。

04 保证除了完成交易 / 服务外，不会向第三方出租、出售或提供用户个人信息。

《隐私政策》详细内容可查阅政策原文：

https://www.aierchina.com/

集团积极开展针对信息安全及隐私保护的内外部审计工作，遵循国家标准 GB/T22239-2019《网络安全等级保护基本要求》，由集团审计风控中心负责信息安全的内部审计工作，并聘请第三方专业检测机构每年进行一次等保评测，围绕信息业务系统开展多方位的外部审计，针对审计结果提出科学整改建议，不断优化信息安全保护水平。集团每年开展信息安全审计，历史累计覆盖 100% 机构，审计发现问题进行了及时整改。

2022 年，集团医疗云平台与近视防控系统均通过了三级等级保护的年度测评。同时，集团在包括安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境等领域在内的十个层面均已获得权威机构认可，标志着业务系统在网络攻击防范能力、管理制度的完善等合规方面的优化升级。

信息系统安全等级保护
备案证明

依据《信息安全等级保护管理办法》的有关规定，爱尔眼科医院集团股份有限公司 单位的：

第 3 级 爱尔眼科医疗云平台 系统

予以备案。

证书编号：4301014513120001

中华人民共和国公安部监制

备案公安机关公章

2020年7月31日

网络安全三级等保证书照片

信息安全与隐私保护举措

爱尔眼科坚决维护用户信息安全及个人隐私，以技术和管理手段切实保障信息安全及隐私保护的落地。我们不断在技术层面加强信息安全及隐私保护，以确保任何人无法在未经授权的情况下对用户的信息进行访问、篡改、使用或泄露。除持续优化内部防护技术外，我们于本年度与中科院携手打造“零信任安全课题”，围绕多平台异构服务发现、微隔离可视化编排、大数据平台的安全持续诊断与缓解等内容展开研究合作，充分发挥产学研合作优势，构建“安全、高效、融合、共享”四位一体的眼健康大数据安全防护平台。

信息安全与隐私保护技术

01 采取加密及脱敏等安全技术来防止用户信息遭到未经授权的访问、使用及修改。

02 采用多因子认证对用户的身份进行精准鉴别，采取访问控制策略限制未经授权的访问和篡改，系统界面留存明文水印限制传播。

03 建立网络安全态势感知系统，实时掌握网络安全态势，在出现信息安全事件时启动联动响应闭环处置，将各个安全系统产生的数据聚合到统一平台，分析整体安全态势，并采取科学化、流程化的响应措施。

为及时响应和处理信息泄露事件，规避信息泄露、损毁和丢失等可能出现的风险，集团明确了安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程，建立专门的应急响应团队以处理信息安全相关事件，并按照安全事件处置规范要求，针对不同类别安全事件启动安全预案。我们亦制定了《信息系统故障应急预案》以监督指导集团各级医院员工进行常态化应急演练，提高集团处置信息系统突发事件的能力，形成科学、有效、反应迅速的应急工作机制，防止因信息系统安全故障而影响集团正常运营秩序的事件发生。

信息安全文化建设

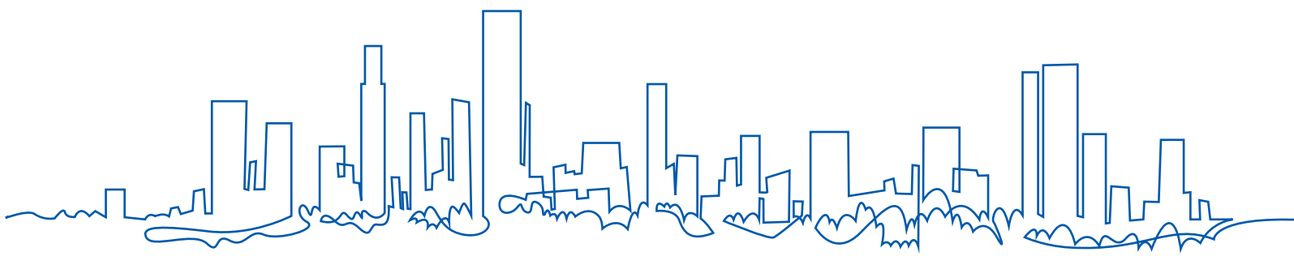
我们重视对员工信息安全及隐私保护的宣导，依据《安全教育及培训管理办法》落实对员工信息安全与隐私保护意识的强化。2022 年，爱尔以集团内训平台为载体，通过动画短片、视频课件、安全手册、互动活动等形式，积极开展面向全体员工的信息安全及用户隐私保护宣贯教育，并将信息安全及隐私保护相关课程作为集团全体员工的必修课程。

开展信息安全意识强化培训

2022 年，集团面向全体员工组织开展了线上信息安全意识培训，培训内容包括信息安全误区、形势案例、安全检查、密码邮件、WIFI 使用等重点及热点话题，并就可能发生数据安全事件的场景对员工进行模拟演练。

合作方信息安全管理

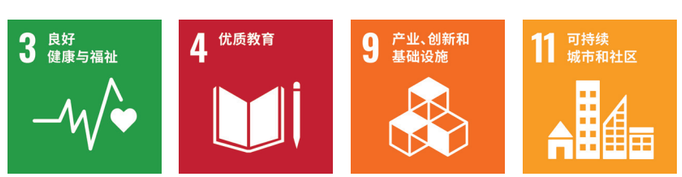
爱尔眼科严格要求所有供应商及商业合作伙伴遵守公司信息安全及客户隐私保护政策并签署《数据保密承诺书》，规定其不得在未经集团书面同意的情况下透露任何包括项目数据、患者隐私等在内的公司专有信息。截至报告期末，签署承诺书的供应商与商业伙伴比例为 100%。此外，我们定期为全体供应商提供信息安全与隐私保护专项培训，通过考核、检查、实践等方式验证其合规性，针对任何违反本要求的供应商及商业伙伴，我们将要求其采取纠正措施，并有权与其终止合作。



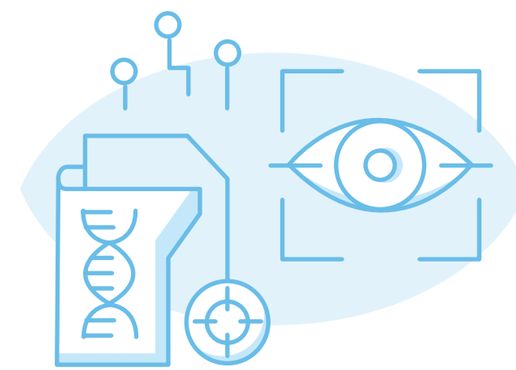
健康守护
促进医疗创新可及

爱尔眼科紧跟“健康中国”“青少年近视防控”等国家战略指引，竭力实现“眼健康生态圈”战略目标，依托“分级连锁”及“同城网络”模式，持续扩大医疗服务布局，推动医疗服务可及；夯实五大专病门诊实力，守护国民眼健康；不断推进医疗数字化创新建设，提升就诊效率，进一步提升医疗可及性。

对 SDGs 的贡献



2022 年，为 **2,378 万** 人进行眼健康建档，其中儿童青少年近视普查建档超过 **640 万**



正式上线 AHIS **眼底患者** 管理系统

扩大医疗服务布局

爱尔眼科不断拓展全国医疗网络的广度、深度和密度，力争将眼科诊疗服务覆盖中国广大城乡县域，为更多的患者提供高质量、可及的眼健康服务。同时，我们依托自身学科优势不断丰富产品内涵，根据眼病需求新变化趋势，持续夯实五大眼病专病门诊技术水平。

推动医疗可及性

爱尔眼科始终坚持“以患者为中心”，致力于扩大自身诊疗网络，希望将更多的眼健康医疗服务提供给全社会。我们进一步通过分级连锁模式，实现分级诊疗、有序就诊、患者便利的目的，进一步优化区域医疗资源配置，提高效率和共享程度。我们持续对基层医疗机构医生进行专业培训，整合集团和省区专家资源，促进专家下沉，让基层患者在家门口也能享受到优质的诊疗服务。

2022 年，我们各专科专家团队在推动医疗可及性的部分亮点工作如下：

视光

在全国 9 个省份开设了 25 家眼视光门诊 / 诊所，将眼科诊疗延伸到社区的最后一公里。

泪道

持续开展以“轻症轻治，疑难无忧”为主题的泪道专家巡诊和专家带教活动，整合并下沉医疗资源。

眼底

开展“全国基层医疗机构糖尿病视网膜病变培训项目”，累计覆盖社区卫生服务中心、乡镇卫生院等基层医疗机构 600 余家，培训基层医务人员 2,000 余人。

白内障

在全国 14 个省开展 17 场超乳手术基础培训，合计培养 660 人，旨在将基础手术医生培训下沉至地县医院；

推动专家巡诊工作，各省区核心专家全年开展 295 场“门诊 + 手术 + 科普 + 人才带教”一体化巡诊活动，覆盖 22 个省区、154 家医院，累计科普 1.7 万余人。

青光眼

推出了省区青光眼专家下沉地县医院巡诊工作，为更多地县患者提供优质的青光眼诊疗服务，共计覆盖总计 13 个省区的 60 家地县医院，服务患者 13,000 余人。

角膜

组织成立汇聚国际国内共 19 名角膜病领域权威专家的角膜盲救助国际专家志愿团，开展角膜移植国际专家巡诊，为“2022-2024 你是我的眼[1] 角膜移植中国行公益救助计划”项目提供疑难患者联合会诊、基层医生培训等技术支持。

集团亦采用可靠的互联网等信息化技术实现远程会诊和医学影像等远程诊断功能，畅通优质医疗资源下沉渠道，改善医疗资源分配不均衡问题，定向帮扶医疗资源薄弱地区家庭、社区和医疗机构。

[1] “2022-2024 你是我的眼角膜移植中国行公益救助计划”项目是由爱尔眼科、中国器官移植发展基金会和爱眼公益基金会联合发起。未来 3 年将投入 1,000 万元，并拟在国家卫生健康委主管的中国器官移植发展基金会发起公开募捐，进一步扩展救助范围，预计未来可救助 2,000 名困难角膜盲患者。

专科专治，专病专诊

2022 年，我们持续赋能五大专病门诊，提供精准诊疗服务，关爱全年龄段人群。此外，我们于部分医院新增开设双眼视觉门诊[1]和角膜接触镜门诊[2]，为特定需求人群尽早获得专业诊疗提供了更加方便的通道、更加专业的服务。

青少年近视眼防控门诊

2022 年，爱尔眼科积极响应国家《“十四五”全国眼健康规划（2021-2025 年）》，持续深化“5P 近视防控模式”构建，致力于呵护好儿童青少年的眼健康。

爱尔的青少年近视眼防控门诊除整合原有六大数字化诊疗技术之外，增加了多光谱屈光地形图（MRT）等用于提高近视管理方案有效性的技术，制定《屈光发育轴率数据表》和《双眼视功能检查诊断表》用于临床医生快速诊断，为中国青少年提供从“近视预防”到“近视控制”的 1+N 综合解决方案，全方位守护儿童青少年的眼健康。

[1] 双眼视觉门诊主要针对的是非斜视性双眼视觉异常（集合不足、调节不足等）、斜视治疗和斜视手术后的康复，以及儿童青少年的学习障碍相关视觉问题。

[2] 角膜接触镜门诊主要针对使用角膜塑形镜、RGP（硬性透氧性角膜接触镜）或多焦点软镜矫正屈光不正以及控制近视的患者人群。

联合发布《中国儿童青少年近视防控大数据白皮书》

2022 年 7 月，爱尔眼科视光研究所与中南大学爱尔眼科学院联合发布了《中国儿童青少年近视防控大数据白皮书》（以下简称《白皮书》）。《白皮书》对中国、越南、英国三国儿童青少年用眼行为与视觉环境进行对比，结果显示中国 6 岁儿童中 45% 已失去远视储备，近视防控亟待关口前移。为此，我们致力携手同行医院努力扩大青少年儿童近视防控健康科普的范围，提升近视眼专诊技术实力，并不断将医疗服务下沉于基层，竭力促进医疗可及。

糖尿病眼病门诊

国际糖尿病联合会（IDF）公布数据显示，2021 年我国 20-79 岁糖尿病患者数量已高达 1.4 亿人，位居全球第一，然而大众对糖尿眼病的认知缺乏和定期检查意识薄弱，导致我国糖尿病致盲率居高不下。爱尔扩大糖尿病眼病专科诊疗服务，持续为糖尿病患者提供眼底检查、糖网筛查、手术治疗等终身动态管理服务。截至报告期末，糖尿病眼病门诊已覆盖全国 145 家爱尔眼科医院，全年累计为 20 余万名患者提供了诊疗服务。

“百城关 EYE，百 AI 护糖”计划启动

2022 年 11 月，爱尔眼科“百城关 EYE，百 AI 护糖”计划正式启动。集团在全国举办了 600 余场学术科普活动，发布 5,000 余条形式多样的科普内容，广泛提升大众对眼底病的认识。此外，我们还借助百台高科技 AI 智能眼底相机[3]，走入城乡、街道、社区、药店，将智能服务和专业诊疗送至患者身边。

[3] AI 智能眼底相机依托海量的眼底相片大数据，通过融合人工智能技术，兼具免扩瞳、高清成像等多种核心优势，可有效提高眼底疾病诊断率、减少漏诊情况发生，极大程度缩短了眼底拍照流程，扩大了眼底拍照覆盖面。

老花白内障门诊

根据最新数据显示，目前我国有超过 2 亿的老年人正在遭受老花眼和白内障的双重侵袭。为此，爱尔依托强大的全球医疗连锁背景、国内外众多知名白内障专家团队以及医疗资源，以及与全球同步的屈光性白内障手术治疗方案和先进的医疗设备与技术，自 2021 年起在全国各地爱尔眼科医院开设老花白内障门诊，旨在让老花白内障人群就医更方便、享受高品质医疗服务更快捷，为老年人的晚年健康生活保驾护航。

全国首份屈光性白内障手术白皮书发布

2022 年，爱尔主导发布全国首份屈光性白内障手术白皮书《中、欧屈光性白内障手术白皮书》，通过对中国和欧洲的屈光性白内障手术患者性别、年龄、术前术后视力、周身疾病等多维度进行分析，深度剖析了全球白内障手术现状，多角度客观评价我国与欧洲在白内障健教、诊疗方面的区别，为进一步提升全球白内障手术质量提供借鉴与思路。

高度近视门诊

爱尔眼科自 2021 年正式成立高度近视门诊以来，持续为高度近视人群设置屈光、眼底、青光眼、白内障等多科室眼科专家联合会诊机制，提供集检查、治疗、矫正为一体的高度近视整体解决方案，为患者打造定制化手术方案，帮助患者成功摘镜，并预防其他眼病带来的致盲风险。

2022 年，多位爱尔专家参与橘洲视光论坛，与来自国内外的近视基础研究、青光眼、屈光手术、眼视光的行业大咖、青年学者们深入探讨高度近视防治新进展。

爱尔专家于论坛上介绍高度近视前沿研究和思考

干眼诊疗门诊

伴随着“读屏”时代到来和不良用眼环境与行为习惯，干眼发病率逐年上升并呈现年轻化趋势。爱尔成立干眼诊疗门诊以来，通过首创的“七步诊疗法”、国际同步的诊疗技术和干眼慢病防控体系，为患者提供个性化的干眼诊疗方案和全生命周期的眼健康服务。

2022 年爱尔升级干眼诊疗门诊，搭建起了全周期干眼慢病防控体系。该体系以早期预防手段如“眨眼操”、中期个性化规范诊治，以及后期干眼理疗师随访及定期科普。截至报告期末，干眼诊疗门诊已覆盖全国 150 家爱尔眼科医院，为 60 余万人次提供患者服务。

举办第三届“10.10 干眼关爱日”活动

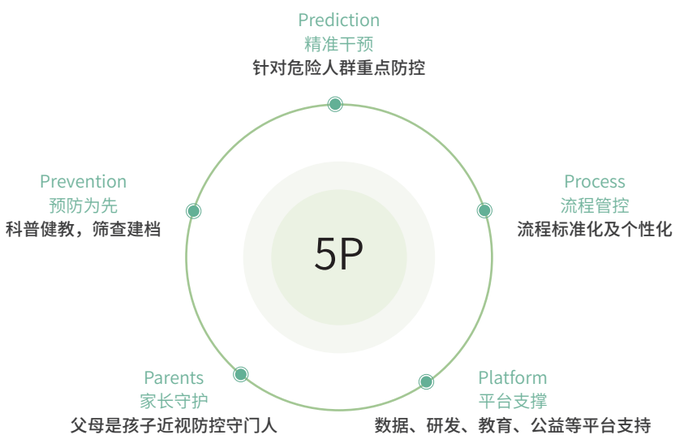
2022 年，爱尔组织开展第三届“10.10 干眼关爱日”活动，发布《国人干眼多中心大数据报告》，倡导以“眨眼操”作为干眼日常护理方式。集团于此次活动中正式启动“5 大人群干眼关爱计划”，为媒体工作者、白领、教师、互联网行业人员、儿童 5 大干眼高发人群分享干眼诊疗思路以及干眼日常保健知识。

夯实近视防控基础

近视防控体系

2022 年，爱尔持续响应国家近视防控战略，依据国家卫生健康委《儿童青少年近视防控适宜技术指南（更新版）》，严格落实《中小学生屈光不正筛查规范》中各项要求，助力国家构建“五位一体[1]”综合防控近视体系。自 2021 年提出 5P 近视防控模式以来，爱尔依托国际同步的近视防控技术、强大的专家力量，持续为中国青少年提供近视防控综合解决方案。

[1] 五位一体即防、查、诊、护、管。



爱尔眼科 5P 近视防控体系

我们秉持“防胜于控，控重于治”的理念，探索儿童青少年近视防控技术，自主研发了智能监测设备“云夹”，精准监测影响孩子近视发生和发展的 5 大后天影响因素[1]，并通过数据跟踪和分析，生成科学近视防控方案。

为满足国家对儿童青少年视力健康档案的要求，我们亦自主研发了儿童青少年近视防控系统，该系统具备检查结果自动上传、数据汇集处理分析、筛查报告自动生成等功能，截至报告期末，服务了超 1,800 万儿童青少年人群。

近视防控教育

爱尔积极承担儿童青少年近视防控科普教育的责任，与家长、学校、社会共同守护儿童青少年的光明未来。2022 年，集团积极服务全国各级政府、学校，建立了 120 家近视防控基地或签订长期合作协议，推动眼健康指导站、云夹行为干预、屈光发育档案、科普基地、眼健康指导基地等模式创新，全方位构建起科学全面的近视综合防控科普教育体系。2022 年，我们组织儿童青少年近视普查总量与建档超过 640 万，服务超过 6,000 个学校，举办超过 2,779 场健康教育活动，影响人数超 125 万。

[1] 包括阅读时长、阅读距离、阅读角度、阅读环境光强与户外活动时间。

此外，集团积极响应和大力支持爱眼公益基金会及“红十字爱眼护眼工程”，通过覆盖全国 3,000 所学校，为 200 余万名儿童青少年进行眼健康建档追踪，并对困难家庭开展眼病人道救助。通过开展大范围的科普、宣教活动，我们致力在潜移默化中改善儿童青少年的用眼习惯，降低近视的发生率。

深入全国各地学校开展近视防控科普教育，建立科普基地

爱尔眼科成立近视防控宣讲团

2022 年，爱尔眼科组建了“儿童青少年近视防控博士宣讲团”（以下简称“宣讲团”），首批宣讲团由 22 名从事视光小儿眼科方向的资深博士组成，为 3-18 岁儿童青少年精心制定“预防建档 + 科学预测 + 控制干预 + 科普教育”一站式个性化诊疗方案，并积极面向广大儿童青少年和家长开展近视防控科普宣讲活动。

人民网
people.cn

爱尔眼科“儿童青少年近视防控博士宣讲团”首次集体备课

“爱尔超级演说家”近视防控知识科普直播

2022 年，“爱尔超级眼说家”系列活动通过线上直播的形式开展，邀请权威专家线上直播解答家长及儿童青少年的近视防控疑问，传播科学的近视防控知识。专家团全年共直播 24 期，共吸引 6,000 万人次观看，平均每期 300 万观看量；全年产出科普视频 500 余个，科普图文 50 余篇，积极回应广大群众的近视防控和眼健康保护相关询问。

爱尔眼科携手航天专家权威开讲

2022 年 5 月，爱尔眼科携手国家航天局知名航天专家在全国范围内开展一系列有关“视力”与“梦想”的科普讲座活动，覆盖约 120 万人，旨在号召家长们共同守护孩子的清晰视界与伟大梦想。

创新健康知识科普

爱尔眼科以青少年近视防控、成人眼病与老年致盲眼病的预防与治疗为主要健康知识普及方向，组织全国范围内多家地方重点医院参与全国科技活动周、全国科普日等国家重大科普活动。我们致力于创新科普模式，增加健康知识的趣味性及传播性。

集团加快实施科普基地、科普场馆、科普作品的申报建设与创作，为日常科普活动的开展提供场地和资源，获得国家、省市政府部门及社会各界的高度认可。截至 2022 年末，我们在全国范围内共获批建设 160 余家各级科学技术普及基地、科普教育基地、青少年近视防控基地，已获国家级科普荣誉共计 3 项。

获奖主体	奖项	颁奖机构	奖项级别
“爱尔慢性眼病智能眼底筛查软硬件 一 体化解决方案”	获选“ 慢性病防治典型数字产品（服务）目录（2022 年）”	中国疾控中心慢病中心、中国信息通信研究院	国家级
天津爱尔	2022 年全国科普日活动优秀组织单位	中国科学技术协会办公厅	国家级
无锡爱尔	2022 年全国科普日活动优秀组织单位	中国科学技术协会办公厅	国家级

常态化开展眼健康科普宣讲活动

爱尔持续依托专业实力和队伍，强化儿童青少眼健康宣传教育，通过丰富多样的活动形式，提高孩子们的护眼意识，并带动家长参与，引导家长以身作则。2022 年，在国家近视防控宣传教育月期间，我们走进全国多所学校，开展了线上直播、线下互动等形式多样的共 5,348 场科普宣讲活动，覆盖约 652 万人。

联合举办大学生眼健康科普创新大赛

2022 年 7 月，爱尔联合多家视光校企合作院校举办了 IEEL 大学生眼健康科普创新大赛 — “创新科普·护眼有爱”，面向全国院校征集促进视光行业发展的眼健康科普创新项目。大赛获得近 300 名学生的关注，更吸引了除视光外来自医护、数创、传播、人工智能等学院的参与，比赛累计观看人数超 4 万人，作品访问量超 4 万人次，参与投票数 1 万余票。本次活动为眼视光专业探索新模式获取更多灵感助力，推动视光行业科普的创新。

医疗服务数字化建设

爱尔大力推进医疗服务数字化、智能化建设，在就诊效率、及时干预、随诊依从、精准治疗等方面实现显著提升。2022 年，我们持续升级互联网医院小程序建设，新增多项线上服务和功能，畅通医患沟通渠道，提升沟通效率。

爱尔眼科互联网医院微信小程序

长沙爱尔眼科医院就诊小程序示意图

其中，在线医疗、院内服务两大板块全面升级，助力提升患者看病便捷性、高效性和可及性，其中包括：

在线医疗	新上线 10 种新药品	增加患者在线问诊时的购药范围和选择
	在线医生列表增加忙碌值排序	患者可选择忙碌值相对较低的医生，及时获取诊疗咨询和服务
	优化医生问诊开方流程	提升患者购药体验
院内服务	上线预约挂号功能，患者可随时随地预约挂号	减少线下挂号等待时间
	上线门诊缴费功能	节省线下缴费时间
	上线爱尔青少年近视防控档案查询功能	方便患者随时随地查询个人档案
	上线 AI 智能眼底筛查报告查询功能	方便患者随时随地查询报告

同时，我们自主开发多款全新数字化管理系统，定制化服务不同眼病人群。2022 年 10 月，爱尔眼科正式上线 AHIS（Aier Hospital Information System）眼底患者管理系统，在 50 家医院开展应用，已覆盖 20 个省 46 个城市，累计对 5.6 万人次进行科学干预。此系统主要针对眼底病患者的随访管理提供数字化工具，以帮助医务人员进行科学、及时的干预，有效提高患者随诊依从性。

我们积极响应国家卫生健康委员会印发的《“十四五”全国眼健康规划（2021-2025 年）》中关于“提高角膜盲救治能力，建立符合中国国情的角膜捐献模式，扩大角膜供体来源”的号召，与爱眼基金会共同推出“瞳聚”角膜捐献及移植预约系统。此系统有效缓解角膜供给不平衡的现状和医疗资源分配不均的窘境，向角膜盲患者提供及时、专业的医疗帮助及资金支持。

创新科研
助力行业协同发展

爱尔眼科坚定拓展自身专业实力，致力于为广大患者提供专业、便捷、精准的服务。我们统筹部署，加快科研布局，加强科研人才队伍建设，打造立体化产学研平台；筑牢科研保障机制，全方位护航科研创新成果；基于自身丰富的临床资源和强劲的科研能力，持续开展行业学术交流与合作，共建行业标准；积极推进校企合作培养高素质眼视光学人才， 为行业的创新协同发展贡献爱尔力量。

对 SDGs 的贡献

发表国际及国内核心期刊论文 **121** 篇

主编、参编专著 **7** 部

新增专利 **154** 项

累计拥有有效专利 **489** 项

创新驱动科技变革

爱尔眼科始终秉持“创新驱动，科技爱尔”总体发展战略，通过不断完善科研管理体系和科研保障机制，持续加大科研投入和引入和培养科研人才，致力于构建一个制度完善、体系健全、人才荟萃、诚信道德的科技创新平台。

建设创新科研体系

集团持续依托“平台 + 项目 + 人才”的模式，加快前沿引领技术、行业共性技术、临床实用技术的开发与研究，打造“临床 — 研究 — 孵化 — 转化”的科技创新闭环，为中国眼科学和视觉科学的创新发展贡献智慧与力量。

科研成果与激励

2022 年，爱尔秉持开放、创新的姿态，不断探索眼健康管理和诊疗新模式、新技术、新服务，积极探寻新的突破，并取得了可喜的结果。

2022 年，我们进一步完善科研成果奖励机制，发布《爱尔眼科研究所科研成果奖励制度》，制定了公平、公正、公开的科研奖励方案，极大提高了科研人员的研发积极性和主动性。我们按季度落实科技成果奖励，对以爱尔眼科名义取得的重大科技创新平台、科研项目、重学术论文、专著和专利等成果实施奖励。

2022 年，爱尔眼科共获批

纵向科研项目 70 项

纵向科研项目经费超 1,000 万元

专利

年内获授专利 154 项

年内申请专利 72 项

累计获授专利 489 项

年内获软件著作权 6 项

著作

年内主编专著 6 部

年内参编专著 1 部

部分专家参编专著例图

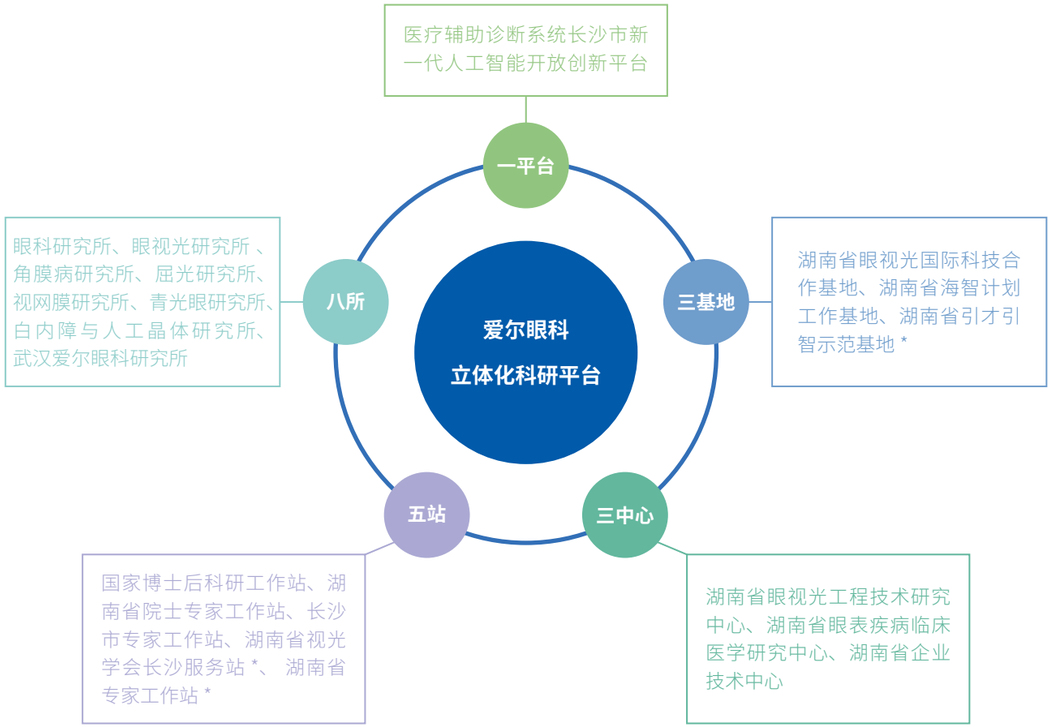
论文

年内发表 SCI 和 Medicine 论文 57 篇

年内发表中文核心期刊和中国科技论文统计源期刊论文共 64 篇

科研创新平台建设

爱尔眼科致力于利用丰富的临床资源，贯通学术科研与临床实践，将研究成果转化为真正的诊治手段与教学案例，提升临床医疗服务质量。2022 年，集团持续打造立体化科研平台，已形成临床、教学、科研一体化格局，相比上一年度新增“一学组”“一基地”和“二站”。此外，集团于 2022 年被评为湖南省芙蓉实验室（精准医学）共建企业[1]，自身科研实力、基础建设和影响力得到行业广泛认可。此外，我们持续完善国际化战略，整合全球资源，贯通国内外合作渠道，旨在打造世界级科研创新平台。



[1] 湖南省芙蓉实验室（精准医学）集聚多家高水平大学、科研院所、医疗和疾控机构的创新资源，联合爱尔眼科等生命健康领域相关知名企业，聚焦精准医学领域，打造生命健康领域的创新国家战略科技力量，解决生命科学和重大公共卫生问题的精准医学基础理论、关键共性技术创新等问题，建设具有世界影响力的精准医学研究高地和先进医疗技术培育高地。

（* 为 2022 年新增）

2022 年，爱尔持续梳理科技创新相关管理机制，将立项审批、科研过程管理、知识产权保护、经费管理、成果验收与结题等各环节纳入统一闭环管理，发布并修订了一系列科研相关内部管理制度，推动科技创新机制体制建立落实，其中包括：

制定、发布《数字眼科联合实验室项目科研课题管理办法》《爱尔眼科研究所科研资金管理办法》《爱尔眼科研究所知识产权管理办法》；

修订、完善《爱尔眼科研究所科研项目管理办法》《爱尔眼科研究所项目申请计划书》《爱尔眼科研究所生物危险标识使用规定》《废弃物管理规定》《应急处置预案》《爱尔眼科研究所实验室技术手册》及《爱尔眼科研究所实验室生物安全手册》。

科研人才队伍构建

爱尔以行业人才培育为己任，并将自身核心资源优势转化成人才培养优势。我们以独立办学、校企合作、自建和伙伴共建培训中心等模式，建立教育及培训体系，并通过行业学术交流等途径，培养出具有创新精神和科研能力的高素质人才。

此外，我们还持续推动各眼病专业学组发展，形成覆盖面广的科研创新人才队伍，推动科研规范化、系统化、专业化，为集团可持续科研创新提供强有力保障。截至 2022 年末，爱尔已成立 13 个专业学组。2023 年，爱尔新成立了麻醉学组。

屈光手术学组	视光学组	白内障学组
眼底病学组	青光眼学组	斜视与小儿眼科学组
眼眶与眼整形学组	角膜及眼表学组	泪道学组
眼科药学学组	功能影像学组	医学检验学组
眼眶病及眼肿瘤学组 *	麻醉学组 *	注：* 为新增学组

爱尔针对科研人员设立专项培训，通过学术交流、研发技能培训等形式，全面提升科研人员学术水平和专业技能。2022 年，爱尔组织开展了多项科研交流培训活动：

学术报告会议

- 组织科研人员参加“2022 年第十六届中国医师协会眼科医师分会年会” “眼遗传病学术专场”等十余场学术会议，提升科研人员的学术水平，扩大学术视野。

学术交流分享会

- 举办内部 Journal Club 学术交流分享会，邀请在所研发人员、学生参加。

专项培训

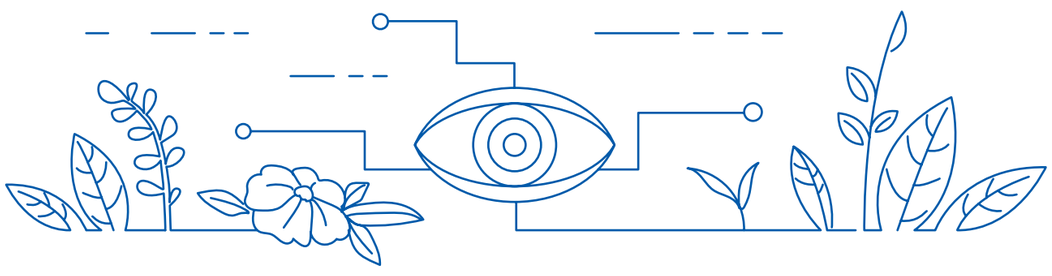
- 开展创新型医院建设专项培训和专利申报撰写辅导培训，共召集集团百余家医院，500 余名科研人员参训。

科研亮点项目

爱尔眼科统筹部署，加快科研布局，建立“多地一体”的眼科医学研究体系，聚焦眼科和视觉科学领域的临床应用以及重大科学问题，2022 年取得了显著成效。

爱尔眼科第一个国家科技部重点研发项目落户

2022 年，集团眼视光研究所牵头承担国家重点研发计划 — 政府间重点专项“超广角高速视网膜周边离焦检测设备的研发和应用”立项，成为集团承担的第一个国家科技部重点研发项目。



“湖南省自然科学基金企业（爱尔眼科医院集团股份有限公司）联合基金”落户

2022 年，集团与湖南省科技厅设立“湖南省自然科学基金企业（爱尔眼科医院集团股份有限公司）联合基金”。此举将鼓励多机构联合和跨学科融合，促进“产学研”多种形式协同创新。

爱尔首个国家千万级科技项目 — 中国科学院科技服务网络计划（STS 计划）区域重点项目取得重大进展

2021 年，集团与中国科学院联合启动了千万级别的“面向眼健康管理的智能无人巡诊系统及大数据平台建设”项目（智能眼康 STS 项目）。2022 年，智能眼康 STS 项目的四个课题取得显著进展，完成了长沙市科技局与长沙生产力促进中心对 STS 重点项目进行的评估。

基于深度学习的眼科影像智能分析算法和智能辅助诊断系统识别准确率达到 95.96%，算法迁移至具有国产智能芯片寒武纪的眼底智能照相机中。

完成三款智能眼健康检查集成了人工智能芯片，检查效率提升超过 50%。

构建 1 套眼健康管理知识和眼科疾病事理图谱，推出了爱尔眼健康智能客服，问答平均响应速度 0.4 秒，在 145 家医院使用。

构建私有云 (opstack+k8s) 以及大数据分析 (GreenPlum+Hadoop) 平台，可以实现数据的实时采集、分钟级的数据分析、动态扩展，实现 377 个节点的管理。

筑牢科研保障机制

良好的科研创新环境能够有效保障科研人员持续高效产出创新技术成果，为此，爱尔严抓知识产权管理、营造诚信科研环境及探索提质增效信息化技术，筑牢科研保障机制，打造规范、诚信的科研环境。

知识产权管理

爱尔始终尊重和保护知识产权，严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等一系列相关国家法律法规，落实《爱尔眼科专利及著作权管理制度》《爱尔眼科研究所知识产权管理办法》等内部规定，全面保护企业的专利、商标、版权、著作权等各领域的知识产权和科研成果，规范专利申请、使用及管理，并承诺避免侵犯他人知识产权。

2022 年，爱尔眼科研究所团队获得了多项专利、软件著作、著作授权，并于国际知名医学期刊杂志上发表了多篇高分论文，部分成果如下：

由爱尔视光研究所副所长蓝卫忠教授带领团队与西班牙穆尔西亚大学光学和纳米物理学研究中心主任、湖南爱尔眼视光研究所特聘教授 Pablo Artal 联合研发的“一种用于防控近视的镜片及装置”获得实用新型专利授权；

爱尔眼科研究所崔泽凯博士团队于 Acta Biomaterialia 杂志上发表高分论文《LM22B-10 promotes corneal nerve regeneration through in vitro 3D co-culture model and in vivo corneal injury model》，期刊影响因子（IF）高达 10.633；

爱尔眼科眼视光研究所荣誉所长徐和平教授于 Progress in Neurobiology 杂志上发表高分论文《Immune response in retinal degenerative diseases - Time to rethink?》，期刊影响因子（IF）高达 10.885。

营造诚信科研环境

爱尔高度重视科研诚信与学术道德建设。2022 年，集团进一步落实任务承担方的第一主体责任，切实履职尽责，确保科研作风、学风和科研诚信建设各项要求落实到位。

我们通过组织监督、制度建设及意识宣贯，多方位保障科研诚信。集团充分发挥各级学术道德委员会的监督、引导作用，对待学术不端行为严肃处理；建立《爱尔眼科研究所学术论文管理办法》《爱尔眼科研究所原始数据规范制度》等管理制度，对科研成果进行溯源管理；逐步探索建立科研人员诚信档案制度，对发现的不诚信行为进行警告，严重者将被追究相关责任；贯彻科研人员诚信精神，组织专家分享自身治学精神、学术成长和科研心得，将正确的科学伦理观和道德观分享给青年研究人员。截至 2022 年末，集团未发生学术不端行为。

信息化赋能科研体系

集团在以信息化、数字化技术赋能科研体系效率的道路上持续探索。2022 年 10 月，爱尔眼科研究所成功上线眼科研究所平台信息管理系统，旨在确保科研人员提交科研信息的准确性和安全性，减少科研人员在数据记录、整理和统计的工作量。目前，该信息管理系统已实现用户管理、培训与考核管理、项目管理、设备管理与预约、耗材管理、环境监控等六大板块功能，有效提升了日常科研工作的效率。

促进行业进步

截至 2022 年底，爱尔眼科已参与制定了

标准 10 项

专家共识 13 项

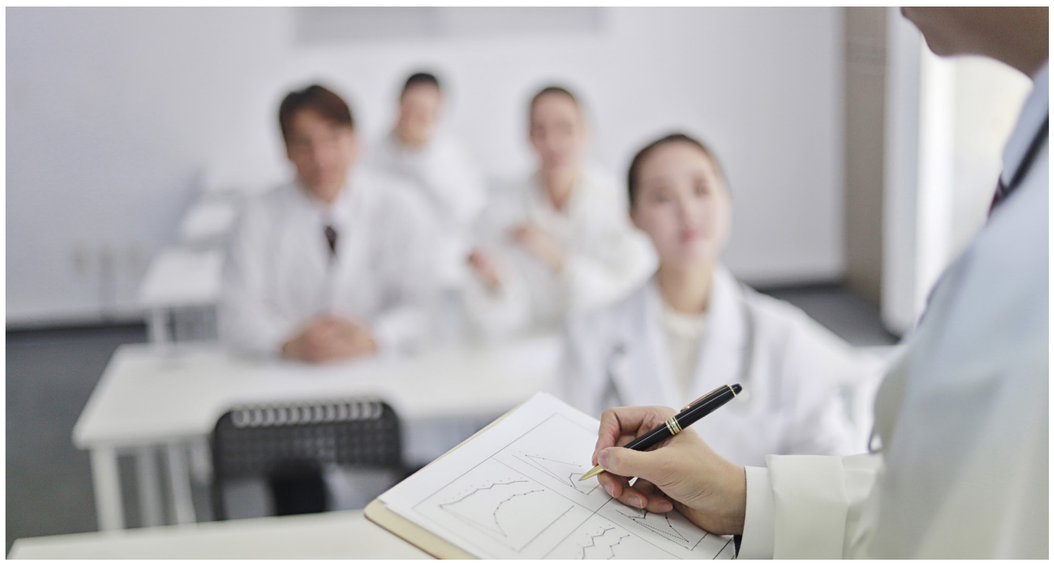
包括国家标准 2 项

包括国际专家共识 1 项

行业标准 8 项

国内专家共识 12 项

爱尔眼科积极参与眼健康领域行业交流与活动，共建行业标准，搭建行业交流国际化平台，与同行企业和优秀国内外眼科专家交流学习，竭力推动眼健康行业高质量发展。爱尔眼科自 2016 年担任中国非公立医疗机构协会（CNMIA）的常务委员以及其中眼科专委会副主任委员以来，积极推动医疗机构协同发展。



我们亦凭借自身先进科研实力，多位专家受邀主导、参与多项国际、国家和行业级研究报告、标准、指南和临床方案的研讨与制定，涉及泪道、眼眶、眼底、屈光、白内障、角膜、视光等领域，持续向眼科医疗行业贡献爱尔专家的智慧。截至报告期末，我们的部分代表性成果如下：

眼科学亚专科领域	研究报告、行业标准、指南和临床方案名称
泪道	双泪小管置管术治疗泪道阻塞的临床方案
眼眶	《中国肿瘤整合诊治指南》（CACA）
	《甲状腺相关眼病诊疗规范》
	《颅脑眼眶修复填充材料指南》
屈光	《2022 国际近视手术白皮书：欧洲发展报告》
	《2022 国际近视手术白皮书：中国发展报告》
白内障	《中、欧屈光性白内障手术白皮书》
角膜	《圆锥角膜疗效影响因素及预测的研究》湖北省卫健委项目
	《壳聚糖对角膜胶原交联术的作用研究》武汉市卫健委项目
眼底	《WAEH Medical Outcome set of Primary Retinal Detachment Codebook》
	“两步麻醉法微创玻璃体手术”的推广应用
	“微创玻切和白内障及人工晶状体植入三联手术”的推广应用
视光	《中国儿童少年近视防控大数据白皮书》

推进学术交流

2022 年，我们参与了多场国内外学术会议

国际学术会议

参会 **51** 人　　发言 **34** 人

受录用会议论文 **42** 篇

国内学术会议

参会 **308** 人　　发言 **150** 人

受录用会议论文 **183** 篇

爱尔眼科主动参与国内外行业学术交流活动，持续建设全球学术交流平台，通过开展学术论坛、会议等方式不断促进医学科研和医疗事业融会贯通，同世界眼科专家一起探索前沿技术，解决行业发展痛点和学术难点。

成功举办第一届角膜移植及眼库高峰论坛

2022 年 8 月，爱尔眼科 EyeChina2022 暨第一届角膜移植及眼库高峰论坛在长沙盛大举办。该论坛由爱尔眼科医院集团主办，中国非公立医疗机构协会眼科专业委员会角膜病分委会、爱尔眼科角膜病研究所协办，旨在交流探讨国内外眼库发展现状及趋势，以及角膜移植现状与展望。

圆满举办第二届爱尔眼科 EVO-ICL [1] 国际论坛

2022 年 12 月，由爱尔眼科主办的第二届爱尔眼科 EVO ICL 国际论坛于海南三亚举行。来自中国、法国、日本、西班牙等国的 67 名屈光手术领域的知名专家、学者以“线上直播 + 线下会议”的形式聚首论道，针对 EVO-ICL 手术科研前沿、新技术发展、特殊案例、并发症防治等专题进行广泛交流与研讨，分享屈光领域突破性学术成果及前沿的技术经验。论坛上，爱尔眼科被授予“全球 ICL 手术量第一医疗机构（2015-2022）”荣誉称号。

论坛研讨现场

“全球 ICL 手术量第一医疗机构（2015-2022）”荣誉证书

成功召开首届屈光手术青年医师论坛

2022 年 12 月，爱尔眼科成功于海南三亚举办首届屈光手术青年医师论坛，为屈光手术领域的青年医师与专家提供学科交流研讨平台，对屈光领域的诊疗新技术、新经验展开深入探讨。

[1] EVO-ICL 即为人工晶体植入术。

扩展校企合作

爱尔眼科秉承“创建机制、整合资源、优势互补、持续发展”的原则，持续推进校企合作，联合暨南大学、西北大学等高校，将学校优质的教育资源和爱尔丰富的临床资源充分融合，共同推进医、教、研、产一体化平台的建设，携手开展临床科学研究项目和学术活动，培养医学基础扎实、临床综合实力强健的高素质眼科人才。截至 2022 年末，集团战略合作院校共 11 家，其中联合培养眼科硕博士研究生的院校 8 家、联合培养眼视光医疗技术人才的院校 3 家。

成立爱尔眼科 — 暨南大学“视觉损伤修复联合实验室”

2022 年 9 月，爱尔眼科与暨南大学联合成立“视觉损伤修复联合实验室”，共同探索校企合作新模式，拓展产教融合新领域，为眼科行业发展注入新动能。

与西北大学签署产学研合作

2022 年 11 月，爱尔眼科携手西北大学，围绕科学研究、人才培养、医疗培训、医疗服务等方面建立全方位的产学研合作关系，共同打造区域一流眼科产学研平台和眼科医疗中心。

与香港理工大学合作，推动粤港澳大湾区科创发展

2022 年 12 月，公司与香港理工大学达成战略合作，双方将依托高校的强大学术基础，依托爱尔遍布全球眼科医疗机构累积的海量数据大样本，为眼视光人才培养、科研、实践提供丰富的软硬件设施，进一步创新眼视光高层次人才培养机制，加快推动医学与多学科融合发展的项目落地，同时为粤港澳大湾区的科创发展和国家科技建设贡献力量。

爱尔博士后科研工作站 — 打造中国眼科未来领袖的摇篮

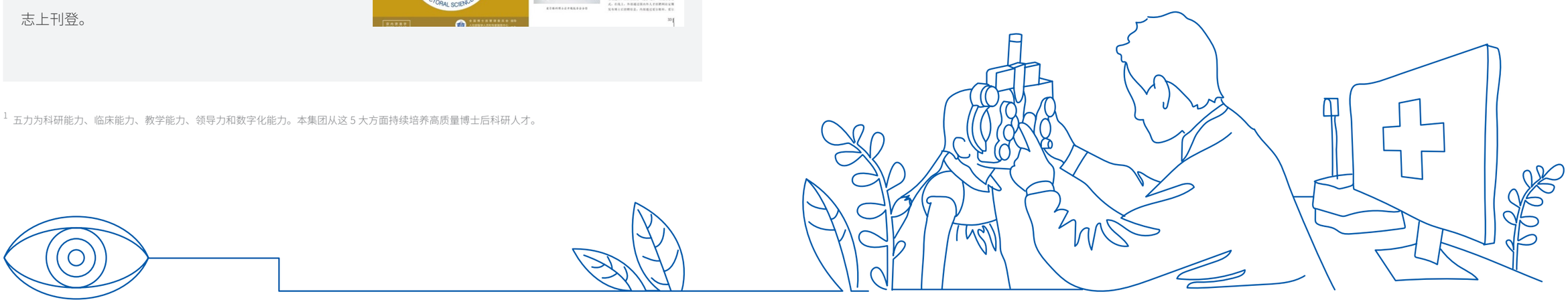
作为落户湖南的首个非公眼科医院国家级“博士后科研工作站”，爱尔博士后科研工作站自 2020 年成立以来已与中南大学、中国科学院等多个国内外知名高校和科研院所深度合作，汇聚了近 40 余名眼科等领域的权威博士生导师和 17 名博士后人才。

截至 2022 年末，入站博士后主持国家级项目 2 项，省部级项目 4 项，承担集团横向科研项目 14 项，发明专利 4 项，发表高水平 SCI 论文 4 篇，在投 SCI 论文 10 篇，通过集团持续开展的博士后“五力模型[1]”培养方案，博士后科研创新能力和临床工作能力日益凸显。2022 年 10 月，具有爱尔特色的博士后培养经验文章于《中国博士后》杂志上刊登。

此外，爱尔依托合作院校的优质资源，在基础研究、应用基础和临床应用研究等方面取得了丰硕的项目研究成果。

合作院校（部分）	项目研究成果（部分）
暨南大学	获批 1 项国家自然科学基金
	承担 1 项粤港澳大湾区国际科技创新中心建设项目
	承担 4 项广州市基础研究计划市校（院）联合资助项目
	承担 1 项中枢神经再生教育部重点实验室开放课题
天津大学	申报国家重点研发计划并承担 1 项子课题
	承担 1 项天津市应用基础研究重点项目、2 项青年项目、1 项天津市教委科研计划项目
安徽医科大学	获批 5 项安徽医科大学校科研基金

[1] 五力为科研能力、临床能力、教学能力、领导力和数字化能力。本集团从这 5 大方面持续培养高质量博士后科研人才。



以人为本
打造可持续幸福职场

爱尔眼科秉持“以人为本，人道和谐”的理念，践行“尊重员工”的价值观，切实保障员工权益，提供多样化的薪酬福利与激励机制，完善人才培养体系，致力于为员工营造共创、共赢、共享的工作环境，以成就员工、赋能企业发展。

对 SDGs 的贡献

集团副总监级别及以上的女性高管占比 **34.62** %

员工培训覆盖率 **100** %，

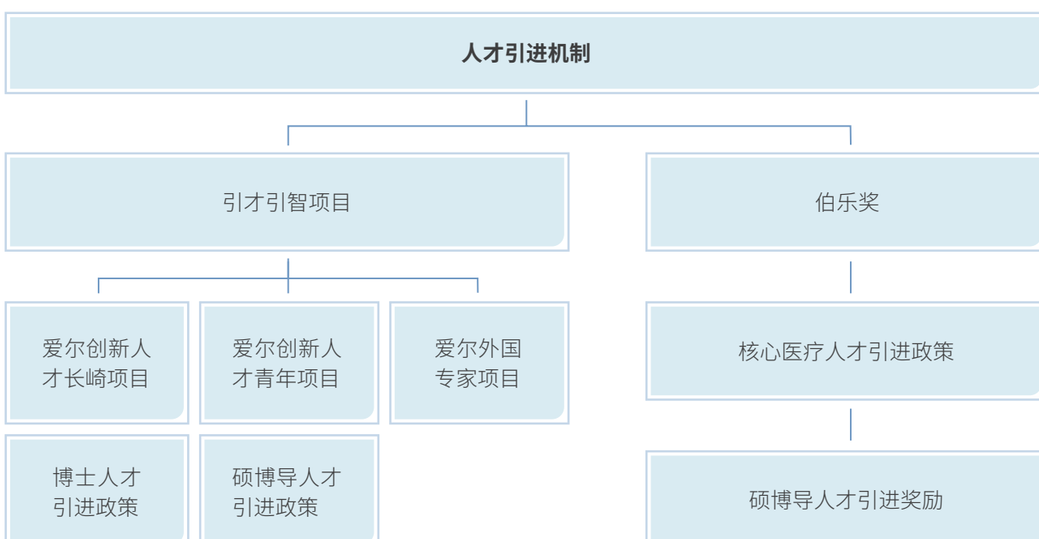
培训总时长达 **744,366** 小时

维护员工权益

爱尔眼科严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》及《中华人民共和国社会保险法》等法律法规要求，制定《医院人力资源管理手册》《集团员工手册》《医院员工社保管理办法》及《医院入转调离管理办法》等制度，持续优化人力雇佣和管理体系，给予员工具有市场竞争力的报酬和丰富多样的福利，积极打造平等、包容、多元的可持续职场。

员工雇佣

爱尔眼科制定《医院招聘管理制度》《医院员工离司返聘管理办法》等员工管理制度，严格落实从招聘面试到退休解雇的全流程合规运行，每年通过校招、社招、内部推荐等形式择优录用人才，并建立完善的人才引进机制以吸纳符合集团业务发展需求的优秀人才，携手员工共同成长。



爱尔眼科人才引进机制

在人才招聘过程中，爱尔眼科严格遵守《禁止使用童工规定》《中华人民共和国未成年工特殊保护规定》及海外各地相应的法律法规，尊重国际劳工组织的核心条约内容，认同公民结社自由的基本权利，维护员工合法权益。我们抵制任何形式的雇佣童工、强制劳工行为，在《爱尔眼科聘用合同管理办法》中规定各分支机构不得与未满 16 周岁的未成年人签订劳动合同，不提倡加班、不强迫延长工时。我们落实平等雇佣，杜绝性别、地域、民族、宗教、年龄、国籍、身体状况等产生的任何形式歧视。我们亦积极支持退伍军人转业发展，结合用工需求为其提供就业机会与相应福利保障，承担企业社会责任。

我们致力于打造多元包容的职场环境，严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国妇女权益保障法》及《女职工劳动保护特别规定》，为女性提供公平、公正的就业机会和晋升环境，助力职场“她”力量。截至 2022 年末，公司女性员工占比高达 77.30%；我们重视女性在高层管理人员中的代表性，集团副总监级别及以上的女性高管占比为 34.62%。

女性员工占比

77.30 %

集团副总监级别及以上的女性高管占比

34.62 %

爱尔眼科高度重视员工权益保障，严格遵守《中华人民共和国工会法》《集体合同规定》等法律法规，设立工会组织，并本着“平等一致，协商自愿”原则，与员工签订《工资集体协议》等集体合同。同时，我们每年召开职工代表大会开展集体谈判，共同商讨《工资集体协议》中的职工收入分配制度、收入分配形式、收入水平等事项，切实保障员工合法权益。

截至 2022 年末，本集团员工总数为 32,326 人，流失率为 12.30%，连续两年稳步下降，且过往三年内均未发生重大裁员事件和员工集体罢工事件，彰显员工对集团管理的认可和未来发展的信心。

按性别划分的员工人数

按员工类型划分的员工人数

按年龄划分的员工人数

按地区划分的员工人数

员工总数（人）

2020 年	2021 年	2022 年
22,808	26,970	32,326

正式员工劳动合同签订率

2020 年	2021 年	2022 年
100 %	100 %	100 %

缴纳五险一金的员工比例

2020 年	2021 年	2022 年
100 %	100 %	100 %

集团以“共创、共享、共赢”的发展理念和完善的员工权益保障措施，荣获来自行业协会、媒体等机构的多项雇主荣誉与认可。

雇主类奖项

2022
“新”选好雇主成长力品牌

2022
就业促进年度案例

2021
中国人才管理机制典范奖

2022
卓越典范奖

2020
人力资源管理杰出奖

2020
最具发展潜力雇主奖

2020
湖湘地区校园品质雇主

员工薪酬与福利

爱尔眼科致力于为员工谋福祉，制定《医院薪酬福利管理制度》及《医院人力资源薪酬预算管理制度》等薪酬福利管理制度，综合考虑岗位价值、区域差异、贡献程度、劳动强度、工作技能和胜任能力，并参照市场工资水平确定员工薪资与奖金，既体现了内部公平性，也彰显了外部竞争力。同时，我们对每位员工进行客观公正的评估，通过设定关键绩效指标（KPI）分级考核员工，并定期进行绩效回顾与分析，将考核结果作为职位升降和薪酬调整的重要依据，确保薪酬体系的公平公正及薪酬整体评估的一致性。

我们亦构建覆盖全体员工的激励机制，针对不同岗位、职级员工提供短期、长期和专项激励，并推行人才任用评估制度，建立干部人才储备池，激发员工活力。2022 年，集团向近 4,900 名员工兑现了 2021 年设立的股权激励计划，并于本年度新增 1,146 名中层管理人员及核心骨干纳入股权激励计划，持续扩大股权激励范围，让更多员工共享公司发展成果。我们亦重视对员工精神层面的价值认可，设置“团队贡献奖”“优秀员工奖”等荣誉，并成立医院发展基金用于奖励优秀团队和个人，肯定员工的工作付出。

爱尔眼科员工激励机制

爱尔打造完善的福利体系，依法为全体员工缴纳五险一金及提供带薪假期，并提供工作补贴、礼金等多样化公司福利，切实提升员工幸福感和归属感。

爱尔眼科员工福利

法定福利

- 养老保险、工伤保险、失业保险、生育保险、医疗保险
- 住房公积金
- 法定节假日及带薪假期

公司福利

- 用餐补贴、高温补贴、防寒补贴、通讯补贴等工作补贴
- 传统节日礼金、妇女节礼金、医师节礼金、护士节礼金、院庆礼金、住院慰问金等现金福利
- 读书会、内部竞赛、体育活动、沙龙、联谊会等特色文体活动

员工培养与发展

人才是企业发展的核心竞争力，爱尔眼科持续优化员工培养体系及人才梯队建设，通过搭建清晰明确的晋升通道、提供多元多样的培训体系，助力员工综合素养提升和职业晋升，实现公司与员工的共同成长与发展。

人才发展和培训机制

爱尔眼科注重员工的多通道职业能力提升，为不同序列和层级的员工搭建广阔的发展平台和多元的发展路径，依此建立多元化人才培养计划，并不断完善人才培养机制，为员工成长创造丰富的机会，进而激发员工活力、助推业务发展。

员工职业发展及晋升体系

我们尊重每一位员工的职业发展方向，将员工个人职业生涯和企业发展规划有机结合，设置七大岗位序列和双重职业成长晋升通道，实现企业发展带动员工发展、员工成长支撑企业发展。

七大岗位序列

- 临床医疗
- 医疗支持
- 视光管理
- 护理管理
- 经营管理
- 健康管理
- 行政管理

双重职业成长晋升通道

管理通道	专业通道
• 基础管理人才	• 医疗青年人才
• 专业管理人才	• 医疗骨干人才
• 经营管理人才	• 医疗精英人才
• 综合管理人才	• 医疗领军人才

员工培训体系

爱尔眼科不断完善多元化人才培养计划，持续优化《爱尔眼科医院集团培训管理制度》，建立健全人才培养体系，为实现企业高质量发展奠定坚实基础。2022 年，我们对所有员工（包含兼职和外包员工）开展领导力和技能相关培训，并根据各岗位职能差异设计科学有效的培训课程，覆盖率达 100%。

集团制定《人力资源内部讲师管理制度》，定期开展 TTT[1] 培训，通过“现场学 — 课堂练 — 课后讲”的方式，培养合格的内部讲师，完成课程开发和内部授课，助力企业沉淀组织经验。截至 2022 年，我们累计培养内训师 316 名，其中 2022 年培养 96 名。同时，我们充分利用互联网资源，搭建爱尔管理学院远程教育平台和云课堂直播平台，创新教育方式，拓展培养范围。

爱尔管理学院远程教育平台 2022 年培训绩效

共构建 58 个线上虚拟学院

新增开发课程 2,153 门

受众 1,783,114 人次

累计学习 694,748.50 小时

组织 644 场线上考试

爱尔管理学院云课堂直播平台 2022 年培训绩效

实施 73 个直播项目

累计授课 533 小时

累计观看 77,460.55 小时

覆盖 43,519 人次

[1] Training the Trainer to Train，培训培训师。

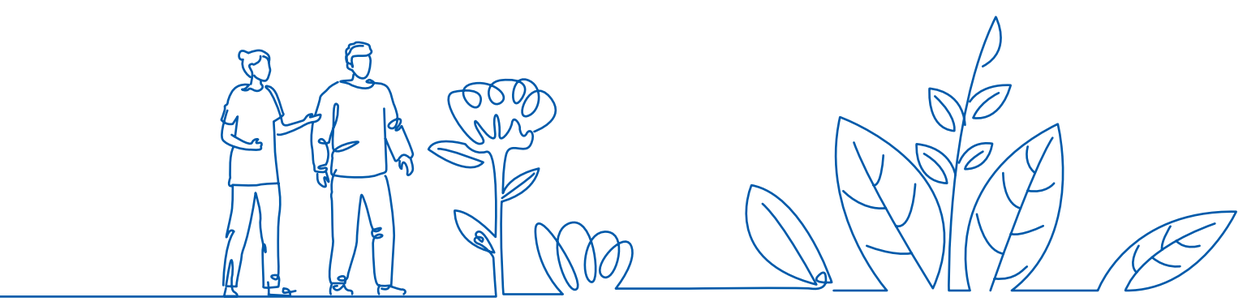
专题：赋能员工，成就光明未来

学历提升培养

爱尔眼科积极支持所有正式员工提升自身学历，制定《爱尔眼科医疗人才学历学位提升费用管理办法》，对不同学历学位提升类型的人员予以学费报销及生活补贴激励，以鼓励员工增强业务能力和提高学位层次。本年度，学历提升项目覆盖 725 人，并支持 685 人考取证书。同时，我们依托校企共建的高校学历教育平台推进在职研究生培养，选送优秀医师相继进入暨南大学、安徽医科大学、武汉大学等高校深造。截至 2022 年末，共计 69 名医疗人员进入合作院校开展学习培养。

战略人才培养

人才是爱尔眼科最核心的资源，我们重视员工管理与专业能力培养，构建涵盖经营管理培训、医疗管理培训、核心医疗人才培训的多元化、多层次人才培训体系，帮助员工实现自我价值提升，为集团可持续发展建立多样化的人才储备。本年度，集团共计开展战略性培训项目 31 期，覆盖 954 人次，其中核心医疗人才培训 455 人次，核心管理人才培训 499 人次。



经营管理培训

	培训目标	培训内容	培训成果
岳麓计划	经营管理人才	每期学制 2 年，采用“课程讲授 + 案例研讨 + 考察交流 + 项目实践”方式，完成 6 大模块主题学习	截至 2022 年末，共举办三期人才培养项目，其中“岳麓一期”全部顺利结业
E 计划	医院 CEO	依托自有开发的《人岗匹配赋能经营》运营沙盘课程，全面提升 CEO 战略谋划力、经营决策力、卓越领导力等核心素养	2022 年完成 3 期 CEO 培养计划
湘江计划	眼科经营管理储备干部	每期学制 3-6 个月，通过线上自学、集中培训、标杆游学三种方式，完成基础入门规范化、专项提升和实战演练、项目运营及结业汇报三阶段培训学习	2022 年完成 4 期培养计划
鲲鹏计划	高级健康教育服务精英	采用线上课程学习、线下集训赋能、科室轮转见习、岗位实践提升 4 类混合式培养手段	截至 2022 年末，开展 2 期共 4 次培训

“岳麓一期”结业暨沙漠徒步行活动

“岳麓二期”走进博鳌

医疗管理培训

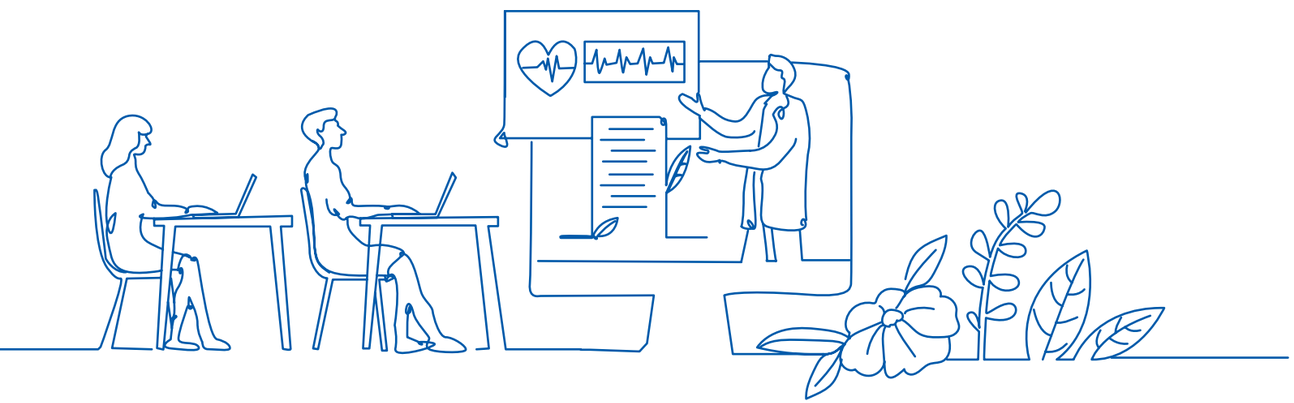
	培训目标	培训内容	培训成果
总院长研修班	具备高级医疗管理经验的总院长	聚焦于领导力培养，增强战略承接以及全盘管理意识、人才引进能力以及区域人才梯队搭建能力	2022 年，已开设 1 个班级
院长培训班	具备成熟管理经验的院长	聚焦于管理能力培养，增强带教能力与团队建设能力	2022 年，已开设 2 个班级

核心医疗人才培训

	培训目标	培训内容	培训成果
优才计划	视光与小儿眼科领域的专业青年人才	为期 3 年，涵盖专业新技术、新进展、多元文化、国际视野等系列国内外集训课程	截至 2022 年末，首批已顺利结业，第二批、第三批和第四批正在培养中，第五批计划将开班

医疗技能培训

医疗技能是爱尔眼科经营立足的关键要素，我们注重培养医护人员的专业技能，组织开展白内障手术带教、屈光手术、视光及小儿眼科、眼底病、角膜等培训，提升医护人员临床医疗技能水平和服务能力。



	培训内容	培训成果
白内障带教培训	持续深耕下沉白内障超声乳化手术培训，建立标准化屈光性白内障手术培训课程和讲者库	2022 年，我们开展白内障超声乳化手术培训 17 场，屈光性白内障手术培训 10 场
屈光手术培训	围绕理论基础、模拟实操、病例研讨、带教规范等方面开展全方位屈光手术培训	2022 年，共培养手术医生 253 人次，开展培训 132 场，覆盖 2,829 人次
视光及小儿眼科培训	围绕视光“3O+1”人才体系建设，培养视光医生、视光师、配镜师、制镜师、质检师、基地带教老师等多岗位人才	2022 年，共开展 106 场培训，覆盖近 1,700 人次
眼底病培训	依托现有的眼科医疗人才基础，开展以“理论 + 实操 + 考核 + 竞赛”四位一体的培训模式	2022 年，邀请 230 余名内外部专家授课，共计开展 43 场培训，覆盖 8,000 余人
角膜培训	联合干眼、胬肉、角膜移植、基础角结膜病四大教研组，组织开展 10 类培训考核	2022 年，共培训 809 人，考核 1,571 人

白内障带教培训

屈光手术培训

视光及小儿眼科培训

眼底病培训

角膜培训

员工健康与关怀

爱尔眼科提倡健康工作、幸福生活理念，多举措护航员工身心健康，并为员工提供民主畅通的沟通渠道，打造温暖、人性化的工作氛围，增强员工的认同感与归属感。

职业健康与安全

爱尔眼科在办公运营过程中以最高标准守护员工健康与安全，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》及《工伤保险条例》，落实各项健康与安全保障措施，全方位维护员工身体健康与生命安全。

员工健康与安全保障措施

- 配备医用口罩、制服、护目镜等标准化医疗人员防护用品，提供通风设施、空气清新设备、消毒隔离设备等安全卫生设施；
- 定期对医院环境消毒，及时对污染或可能污染区域消毒；
- 分类收集、妥善处理医疗危险废弃物，规范化学品、消毒剂及杀菌剂等存放及标签管理；
- 开展消防安全、医疗废物泄露等方面的应急培训与演练；
- 定期对医院、宿舍、食堂区域开展安全用水用电检查，及时整改安全隐患；
- 定期组织员工常规体检，对存在职业危险的人员开展定期健康检查，呵护员工执业健康。

消防知识培训暨火灾应急演练活动

2022 年 10 月，东莞爱尔眼科医院组织消防知识培训暨火灾应急演练活动。培训讲解了手提式干粉灭火器的基础知识和使用方法，并让员工亲身体验灭火器以夯实灭火技能。培训结束后，医院应急领导小组组织开展住院部火灾应急演练活动，实现病区人员有效撤离，提高员工面对灾害的应急处理能力，保障员工及病人安全。

此外，爱尔免费为员工提供检测服务，并发放防护医疗物资，给予员工安全保障。2022 年，我们新增员工保障政策，不扣除因病毒感染而无法正常出勤的员工工资，并承担员工的个人部分医疗费用。

真诚沟通交流

爱尔眼科倡导多元化的员工沟通氛围，重视员工的民主参与。我们设立职工代表大会，定期举行民主沟通会和员工大会，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。同时，我们开设电话、微信、企业微信、邮箱、信函信件、院长意见箱等多种渠道接收员工意见，并及时反馈至管理层以解决相关问题。

此外，我们设立畅通的员工投诉举报渠道，详细记录并分类受理员工投诉。我们按照医疗管理、经营管理、员工关系管理等方面分类处置，并及时转由医管中心、人资中心、财务中心等相应职能部门知悉处置，以规范透明的流程保障员工的投诉举报得到及时、公正处理，切实维护员工权益。

2022 年，集团连续第六年开展员工满意度调研，以线上线下相结合的形式进行匿名线上问卷调查和现场满意度调研，持续扩大调研覆盖范围，实现线上调查 100% 全覆盖，并进一步优化调研维度及计分机制。同时，我们根据调研结果开展针对性整改，有效提升员工满意度和凝聚力，2022 年员工满意度维持在高位水平。

用心关爱员工

爱尔眼科倡导和谐愉悦的工作氛围，重视团队建设及组织融入，为员工提供内容丰富的节日庆祝、生日祝福、感恩答谢会等慰问关怀，并设置子女托管自习室和母婴室，满足员工多样化需求。同时，我们组织内容丰富的插花比赛、篮球比赛等文体活动，有效减缓员工工作压力，促进员工工作和生活的平衡。

员工生日会

篮球比赛活动

爱尔持续优化员工关爱体系，制定完善的员工关爱计划，并成立员工关爱基金，精准帮扶困难员工，使员工感受到如家般的温暖。我们重视员工心理健康，于 2022 年启动员工心理关爱项目，为全体员工提供全面专业的心理健康咨询，为员工排忧解难，建设有温度的爱尔。

员工关爱计划

员工关爱大病救助计划

- 为在岗三年及以上的 18-70 周岁正式员工提供补充医疗保险，包含住院医疗费用、住院前后门诊急诊费用、门急诊手术费用及特殊门诊医疗费用；
- 截至 2022 年末，理赔 145 人次，理赔金额 379 万元。

员工关爱子女救助计划

- 符合条件的员工本人意外身故或疾病身故的，经申请和审批，可列入员工关爱子女救助计划，公司支付其子女学费、生活费至大学毕业或年满 23 周岁；
- 2022 年新列入救助计划 2 个员工子女；截至 2022 年末，已累计帮扶 6 个子女员工。

员工心理关爱项目

- 包含心理咨询、心理测评、心理培训、关爱活动、危机干预及关爱平台六大方面；
- 截至 2022 年末，341 人参与心理测评服务，公司开展心理咨询服务 35 次，组织宣传心理关爱活动及培训 7 场。

员工心理关爱项目启动会暨员工心理健康教育专题讲座

2022 年 9 月，爱尔眼科召开员工心理关爱项目启动会暨员工心理健康教育专题讲座。活动详细介绍了心理关爱项目，并邀请心理专家分享常见的心理健康表现和保持心理健康的建议，帮助员工自我调节工作和生活压力，快乐工作、健康生活。

明眸相伴
共创美好和谐社会

爱尔眼科始终坚守“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”的初心和使命，以“爱”为集团文化内涵核心，以“善”为集团基因，积极承担社会责任，不断追求社会责任和自身发展的和谐统一，助推乡村振兴、关怀弱势群体、助力医疗与教育普惠，努力为推动健康中国建设和实现共同富裕做出贡献。

对 SDGs 的贡献

2022 年度公益性捐赠达 **1.8 亿** 元

累计支持公益项目 **600** 余项

救助家庭困难眼病患者近 **10** 万例

累计实施公益救助近 **100** 万例

2022 年

公益性捐赠达 1.8 亿元

公益项目覆盖省份 31 个

公益项目覆盖城市 295 个

救助家庭困难眼病患者近 10 万例

累计支持公益项目 600 余项

累计实施公益救助近 100 万例

公益荣誉认可

爱尔积极履行企业社会责任，不断追求社会与自身发展的和谐统一。2022 年，集团的责任与担当继续获得社会的广泛认可。

2021 年度 “中国红十字会奉献奖章”

爱尔眼科董事长陈邦荣获 2022 向光奖“年度向善企业家”称号

2022 年爱尔眼科在公益领域的奖项和荣誉（部分）

爱尔眼科将公益基因融入企业文化，伴随集团发展壮大，将公益文化逐渐推广到旗下数百家医院。2022 年，集团各地医院赢得社会认可：怀化爱尔眼科医院荣获“爱心企业”荣誉称号，昆明爱尔眼科医院荣获“敬老爱民爱心企业”称号等。多家医院支持的“光明四川 — 爱眼公益行”公益项目获得第三届“四川慈善奖”最具影响力慈善项目等。

公益战略

爱尔眼科依托“交叉补贴”公益模式，投身乡村振兴、医疗扶贫，深耕公益事业。2022 年，为推动公益事业向体系化、专业化方向进一步发展，爱尔成立公益战略咨询专家委员会，聘请多位公益届资深专家担任委员，以智慧加持集团公益事业发展；公布未来十年公益战略，旨在积极联合社会各界力量，推动中国乃至全球眼健康事业的可持续发展。

与子同袍，千里驰援

截至 2022 年底

全国爱尔眼科医院累计出动医疗人员共计 27,203 批次

共采集检测样本约 7,886 万份

爱尔眼科医院配合各地政府的工作部署和要求，践行医者誓言和使命，服务社会。我们通过多种形式向各地政府机关、红十字会、社区街道等相关组织捐赠款项和物资，组织员工队伍建立了 68 个先锋突击队，积极投入社区服务，努力辐射温暖力量。

参与乡村振兴

爱尔眼科积极响应 “乡村振兴”与“健康中国”战略，依托“光明工程 · 白内障复明”“侨爱心 · 光明行”等项目，广泛联合全国性的社会组织，深入农村基层地区，发起各类眼健康公益项目。通过独创的“交叉补贴”机制，我们用高端医疗服务收入补贴困难患者，助力解决低收入人群的防盲治盲问题，可持续地开展乡村医疗帮扶和眼健康服务。2022 年，我们开展的乡村医疗振兴类公益项目包括：

- 通过专业慈善基金会进行多次捐赠，用于学校及基层农村地区开展眼健康知识宣教，实施医疗救助；
- 2022 年，68 家爱尔眼科医院投入“光明工程 · 白内障复明”工作，服务共覆盖全国 17 个省份，配合项目救助病患 14,000 余例；
- 在 11 个省份支持开展“集善扶困健康行”公益项目，为困难家庭的白内障及儿童眼病患者提供医疗救助，帮助其重见光明；
- 支持“关爱乡村少年眼健康”公益项目，带领专业的眼健康医护团队进入农村偏远地区小学，为 95,000 余名小学生进行视力筛查建档及眼健康知识宣讲，为 5,300 余名学生配镜，救助患眼疾学生数余名。

坚持送医下乡，守护患者光明

乡村义诊、送医下乡是爱尔一直坚持的行动，此举不仅可以普及爱眼护眼知识，提高乡村居民的眼健康意识及防病治病意识，还能帮助基层患者尽早治疗眼病，恢复健康。2022 年，爱尔医生多次下乡对村民及儿童开展眼部健康检查。

牢记乡村振兴使命，为促进共同富裕贡献爱尔力量

2022 年 8 月，2022 第十六届中国品牌节年会在长沙举行，爱尔眼科的参与项目获评 2022 品牌助力乡村振兴优秀案例。此次入选表明集团助力乡村振兴工作获得了业内的广泛认可，为品牌强国建设作出了突出贡献。

2022 年 11 月，中国上市公司协会在各地上市公司协会的支持下发布《上市公司乡村振兴最佳实践案例》，收录 111 家上市公司在巩固脱贫攻坚和助力乡村振兴方面的好的经验和做法，其中爱尔的乡村振兴案例被列为优秀实践案例。未来，爱尔眼科将继续履行社会责任，为巩固脱贫攻坚成果、推动乡村高质量发展、实现共同富裕做出更大的贡献。

守护全民眼健康

爱尔眼科响应国家“十四五”全国眼健康规划，以群众眼健康为己任，依托全国医疗机构，联合社会各界力量，以“预防为主、防治结合”作为工作原则，将先进的眼科医疗技术和高质量医疗服务递送到偏远地区和基层社区。

2022 年，我们持续开展全国性的医疗救助类公益项目，支持并执行的省级公益项目多达 12 个。

2022-2024 年“你是我的眼”角膜移植中国行公益救助计划

该计划将在未来 3 年投入 1,000 万元，并发起公开募捐，进一步扩展困难角膜盲患者救助范围。

“眶护光明——眼肿瘤及眼眶病专项救助基金”公益项目

该项目为眼肿瘤或眼眶病疾患者提供医疗援助，减少其医疗费用负担，提高困难家庭基本卫生服务的可及性。

“侨爱心·光明行”公益项目

2022 年，16 个省份 63 个地区的多家爱尔眼科医院以手术支持治疗白内障、胬肉患者共计 38,000 余人次，帮助患者重获光明。

“红十字爱眼护眼工程”儿童青少年近视防控公益项目

该项目在本年度共计为 69,900 名青少年儿童提供筛查服务，公益配镜 3,900 余副，提供眼疾手术救助 55 例。

“热血铸军魂 爱眼助从戎”应征入伍近视青年公益资助项目

该项目旨在帮助家庭困难、有志于参军入伍的青年进行近视矫正，本年度项目资金规模达 1,900 余万元。

持续开展防盲义诊筛查服务

本年度，爱尔共开展 68,000 余场科普义诊筛查活动，共计对 339 万余人进行了眼健康检查。

2022 年度爱尔眼科开展的全国性医疗救助类公益项目（部分）

“你是我的眼”角膜移植中国行公益救助计划启动仪式现场

“眶护光明 — 眼肿瘤及眼眶病专项救助基金”公益项目启动仪式现场

“红十字爱眼护眼工程”公益活动现场

“热血铸军魂 爱眼助从戎”公益项目启动仪式现场

员工公益参与

截至 2022 年底

员工志愿活动累计时长约 234 万小时

员工志愿者活动参与人次 39 万

共开展志愿服务活动近 13.5 万场

爱尔鼓励员工积极参与社区志愿者活动，在集团内部营造人人关心公益、人人支持公益的良好氛围。我们不仅组织开展丰富的社区服务项目，传递爱与温暖，同时积极履行企业环保责任，投身绿色公益领域，以实际行动推动绿色生态建设。

- 2022 年，爱尔眼科在长沙市省军区社区、八一桥社区、蓉园社区等 200 余个社区投入 20 余万元，携手员工完成“守护光明 - 社区爱眼守护计划”440 场，服务社区居民 65,351 人，为居民提供了专业的眼健康检查及科普知识讲座。

社区服务现场图

- 2022 年 6 月，湘潭爱尔眼科医院志愿者在岳塘区建设路社区开展全方位环境清洁行动，为建设卫生文明城市贡献自己的一份力量。

清洁行动现场合影

投身国际公益

为助力“一带一路”建设，爱尔眼科集团及海外子公司积极响应国家号召，结合自身资源优势与专业所长，在全球多个地区开展业务的同时积极参与国际公益行动。通过在当地成立非营利性组织、联合国际公益组织等形式，我们不断创新公益模式，开展多元的国际公益项目，助力解决当地社会突出问题。2022 年，爱尔眼科集团及海外子公司通过开展守护眼健康、践行绿色公益、关怀弱势群体等一系列活动，持续助力国际公益事业的发展。

守护眼健康

- 爱尔眼科欧洲子公司与国际非政府组织共同建立眼科诊所，为埃塞俄比亚奥罗莫州全体民众提供优质眼科服务。截至目前，我们已为近 600 名患者提供治疗，发放 100 余副眼镜。

- 爱尔眼科欧洲子公司与西班牙当地诊所及非政府组织合作，对撒拉威 61 名儿童进行视力筛查。

- 爱尔眼科欧洲子公司与国际公益组织合作，在埃塞俄比亚地区援建眼科诊所，为本地患者提供基础眼部检查和防盲治盲公益服务。

- 截止至 2022 年 12 月 31 日，爱尔眼科欧洲子公司巴伐利亚眼科已累计义诊超 1,500 名的海外患者和儿童，共计开展 450 多例白内障援助手术，累计捐助、资助以及提供设备和物资超过 20 万欧元。

践行绿色公益

- 爱尔眼科欧洲子公司号召全体员工参与废弃塑料瓶盖回收环保行动，共计收集 15 万个塑料瓶盖，并将回收售卖所得资金用于资助当地困难未成年人的生活与教育。
- 爱尔眼科欧洲子公司组织向有需要的员工捐赠 210 台诊所更换的计算机，在帮助员工提升生活质量的同时，打造内部微循环经济，促进办公资源二次利用。
- 爱尔眼科欧洲子公司向西班牙、德国所有诊所分发公司制定的良好环境实践指南，向员工普及环保知识理念。

关怀弱势群体

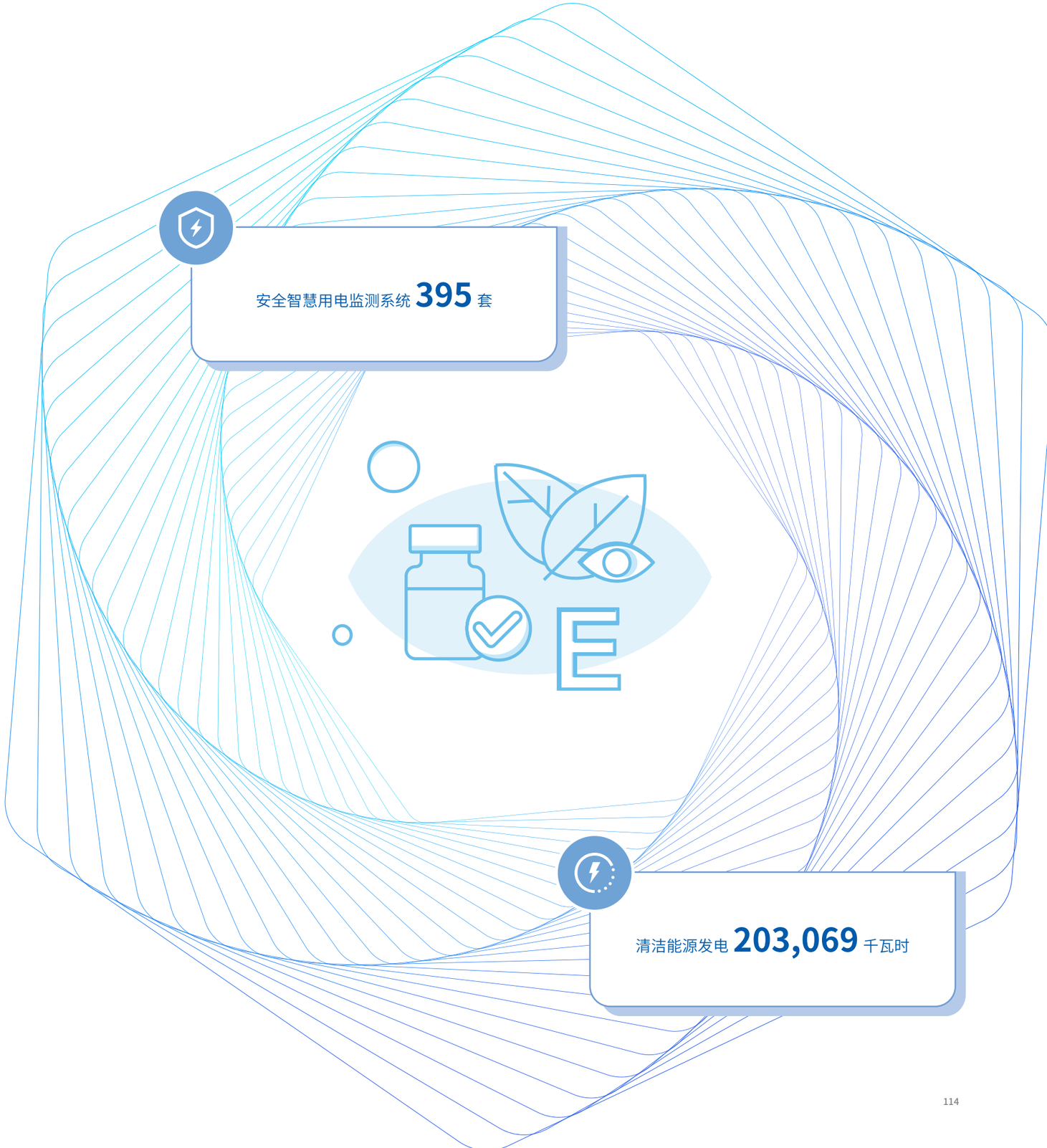
- 2022 年 6 月，爱尔眼科欧洲子公司启动企业志愿者项目，通过与西班牙施粥所合作进行困难人群爱心帮扶，未来该项目也将持续拓展至其他城市。

- 2022 年 12 月，爱尔眼科欧洲子公司向西班牙和德国所有合作的施粥所提供冬季保暖用品，向困难人群分发近 1,000 套用品，爱心援助，温暖严冬。

环境友好
推动绿色低碳运营

爱尔眼科坚持绿色发展、低碳运营理念，遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，切实履行环境保护责任。我们持续打造绿色医院，深耕高效节能技术和能源管理，以节能降耗应对气候变化风险。同时，我们在运营层面融入绿色环保考量，多措并举促进资源节约、废弃物减量排放，致力于成为环境友好型公司。

对 SDGs 的贡献



打造绿色医院

爱尔眼科秉承绿色医院的建设理念，践行“按规建设，安全施工，绿色作业”的方针，遵守《中华人民共和国建筑法》《医疗机构管理条例》及《安全防范工程技术规范》等法律法规，制定《工程建设绿色文明施工标准手册》等内部制度，并投入专项费用用于绿色文明施工，为绿色医院建设提供制度保障和经济保障，确保施工建设满足安全生产、节能环保的要求。

我们严格按照项目属地法律法规要求进行绿色施工，切实履行各项报建手续，积极开展建设项目的环境评估、结构安全鉴定、施工图审查、施工许可证申报等工作，并从安全管理、降低噪声、减轻扬尘、垃圾分类等多维度入手，将施工期间对周边环境的影响降至最低。

绿色文明施工举措

- 按要求办理临时占道手续，搭建围挡，购买并预设各类安全防护措施，保障工人施工安全；
- 采用性能好、噪音低、振动小的设备，并规定作业车辆在场区及居民区行驶速度不超过 5 公里 / 小时，禁止鸣笛、轰油门；
- 采取洒水、覆盖等措施将作业区扬尘高度控制在 1.5 米以内，作业车辆外运前冲刷残土，并对粉末状材料进行封闭存储管理，确保粉尘、泥土不扩散到场区外；
- 对施工场地的生活垃圾和建筑垃圾进行归类收集，实行袋装化处理，并单独预处理有毒、有害、有污染物品，以免运出后污染土地或危害他人健康。

集团亦在医院建造中考虑整合过程、选址与交通、可持续场地、节水、能源与大气、材料与资源、室内环境质量、创新和区域优先九大层面，致力于为患者提供环保、健康、温馨、治愈的医疗环境。其中，长沙爱尔眼科医院采用节能、低噪音的中央空调主机等环保设备，已通过 LEED HC [1] 绿色医疗建筑金级认证。

长沙爱尔眼科医院
LEED HC 绿色医疗建筑金级认证

[1] Leadership in Energy and Environmental Design for Healthcare（简称 LEED HC），为美国绿色建筑委员会针对医疗建筑设立的认证评价体系。

气候变化应对

随着气候影响日趋严重，气候变化应对逐渐成为社会关注的热点议题。爱尔积极识别与管理气候风险，实行多样化的节能减排举措，探索清洁能源使用，推动公司迈向低碳可持续发展之路。

气候风险识别与管理

管治：对气候相关风险及机遇的管治情况

集团社会责任管理委员会负责制订及检讨气候变化相关政策，识别并管理对集团业务影响较大、相关性较高的气候风险，监督集团节能降耗、绿色办公等内部管理流程的制定与相关工作的完成情况，从而加强本集团抵御气候变化的能力。

策略：气候相关风险及机遇对公司业务、策略及财务规划的实际及潜在影响

集团持续加深气候变化风险可能对业务带来不利影响的了解，始终保持警惕，并积极寻求相关机遇。

- 适应

为应对极端天气风险，我们制定《爱尔眼科医院集团后勤服务突发事件应急管理制度》，各机构成立后勤服务突发事件应急领导小组，按照“统一领导，分工负责”原则，规范针对极端天气的应急处理措施。此外，我们在医院新建、搬迁时考虑自然地势因素，规定医院院内标高需高于周边道路最高点，在地下室、车库入口设置坡道反坎，并加强地下机房的排水泵、防水门槛等防淹措施，防止雨水流落，保障设备安全。

- 减缓

为减轻碳排放相关转型风险，爱尔积极探索节能创新技术，推动绿色医院发展，将风险转化为自身机遇。我们将持续提高自身能源管理水平，并将在未来推进能源管理体系认证。

风险管理：如何识别、评估及管理气候相关风险

集团结合气候相关财务披露工作小组（TCFD）建议，从实体风险与转型风险两大维度识别可能对公司产生重大影响的气候变化事宜。

风险类型	风险名称	风险说明
实体风险	极端天气频发	极端天气可能导致公司资产受损和人员伤亡，同时引发的灾害造成患者出行不便，影响运营稳定性。
	平均气温上升	夏季高温将导致用电量急剧上升，集团运营成本增加；同时，持续高温天气会影响员工健康安全。
转型风险	政策及法律风险	碳排放相关法律及政策将持续出台，对环境管理的合规性提出更高要求，同时增加环境运营成本。
	技术风险	发展及使用低碳技术、优化用能设备等技术转型举措会增加生产成本。
	温室气体排放定价上升	随着全国碳排放交易市场上线，交易和价格相关的政策要求可能影响集团运营开支。

指标及目标：用以评估和管理气候相关风险和机遇的指标和目标

集团以“持续提升能源使用效率和降低碳排放量”为能源管理目标，制定《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》，采取节能降耗、绿色办公、使用清洁能源等举措优化能源管理，并将能源管控纳入员工绩效考核，以推动能源管理目标实现。同时，本集团持续加强对环境相关信息的披露，加大对利益相关方知情权的保障力度。

碳排放与能源管理

爱尔眼科建立节能降耗工作领导小组，从目标管理、技术改造、设备管理等方面出发，持续优化能源管理标准和节能减排举措；同时，我们加强节能降耗宣传教育和完善激励制度，携手员工共同实现节能减排目标。

节能减排管理举措

- 建立节能目标和评价考核制度，将节能降耗的目标任务细化到班、组和个人，严格执行重点能耗管理岗位的工作人员责任书签订和考核工作
- 加大节能技术改造投入，推广应用节能节电新技术和新设备，加快淘汰高耗能设备，回收利用余能、余热等各种资源，实现医院循环发展
- 完善设备管理、维护和监控，实施用电分项计量管理，制定用电标准，加强监控与调配，及时纠正异常耗电
- 开展以节能降耗为主题的教育和社会实践活动，并实行节能降耗奖惩制度，培养员工养成良好的节能意识和习惯

围绕节能减排目标和节能降耗管理制度，我们积极探索各项节能创新设计，深入挖掘节能潜力，以智慧化手段推动绿色低碳医院建设。

节能创新设计

绿色环保建材

- 选择矿棉板作为墙面主材，避免针状粉尘，同时达到吸声、隔热、防火效果；
- 选用可再生利用地胶作为地面工程主材，不怕油污、稀酸、碱等化学物质侵蚀，耐用性强；
- 减少油漆和涂料使用，选择双钢化中空玻璃作为外墙玻璃，有效隔绝声波，减少空调能耗，实现隔音和节能的双重效果。

节能空调系统

- 空调暖通设计充分结合现场工况，严谨核算冷热负荷，有效实现节能减排；
- 应用以空气源为冷热源的风冷冷热水机组，冬季可节电三分之二左右；
- 中央空调系统由直燃机设备改为污水源热泵系统，实现工业废水余热回收。

建筑节能改造

- 对医院手术室走廊安装保温板，并封堵墙体洞口、缝隙，既保证室内房间温度，又节约大量热能；
- 夏季安装水晶门帘以防风、防蚊虫、隔热，冬季安装棉门帘以隔冷、隔灰尘、保温，提升医院环境品质的同时实现节能降耗。

智慧用电方案

- 采用安全智慧用电监测系统，监测线路老化或故障问题，降低能源浪费的同时确保安全用电。该系统后续亦可通过用电量监测、能耗排名、重点设备能耗监测等管理功能，进一步提升医院能源利用效率，以实现节能减排目标；
- 截至 2022 年末，已在 30 家医院安装 395 套安全智慧用电监测系统。未来，我们将借助服务商技术优势，采用智能化方式对中央空调、照明、给排水等系统进行集成管理，以能源托管运营促进节能减排。

节能灯光照明

- 采用节能 LED 灯具，直接用直流电供电。相比节能灯，它的电压低、功耗低，舒适感更强。在上海爱尔，我们探索应用智能照明系统，通过红外传感、物联网、AI 智能、大数据等技术实现照明系统的节能化与智能化。

清洁能源使用

医院因地制宜，利用当地良好的日照条件建设分布式光伏发电系统，有效节约医院用电的同时有效实现碳排放减少，兼具经济效益和社会效益。截至 2022 年末，该项目共发电 203,069 千瓦时。

未来，爱尔眼科将在医院门头招牌、室外广告牌等设施试用太阳能供电解决方案，逐步扩大清洁能源使用范围。

分布式光伏发电系统

能源使用情况[1]

	2022	2021	2020
外购电力（千瓦时）	106,142,170	88,508,586	66,445,908
燃气（立方米）	535,934	427,472	371,538
汽油（公升）	1,495,633	1,621,191	1,261,033
柴油（公升）	1,010,741	851,857	757,942
综合能耗（吨标准煤）[2]	16,610	14,212	11,041
综合能耗密度（吨标准煤 / 万元营收）	0.0103	0.0095	0.0093

[1] 本节所有环境数据覆盖爱尔眼科医院集团股份有限公司、爱尔眼科在中华人民共和国的运营子公司。

[2] 综合能耗依据《综合能耗计算通则 GBT2589-2020》计算得出。

温室气体排放情况[3]

	2022	2021	2020
范畴一温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	7,214.54	6,737.50	5,575.50
范畴二温室气体排放量（吨二氧化碳当量）	66,031.75	46,528.96	59,894.30
温室气体总排放量（吨二氧化碳当量）	73,246.29	53,266.47	65,469.80
温室气体总排放密度（吨二氧化碳当量 / 万元营收）	0.045	0.036	0.055

[3] 范畴一温室气体排放量计算依据《其他工业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，由汽油、柴油及天然气使用量换算得出。范畴二温室气体排放量参考《2012 年中国区域电网平均二氧化碳因子》对用电量进行换算。

绿色运营

绿色运营是爱尔眼科坚持可持续发展的重中之重。我们倡导资源节约和环境友好理念，不断完善水资源管理，严格管控废弃物排放，积极打造绿色办公环境，以点滴行动守护绿水青山。

水资源使用管理

爱尔眼科严格遵循《中华人民共和国水法》，以持续提升水资源利用效率、减少水资源浪费为目标，加强用水的日常管理与维护，在保证服务质量和正常运营的前提下尽可能减少水资源使用。

节水管理举措

- 定期检查维修隐蔽水管、水箱、水龙头及其他供水设施，加强用水设备日常管理维护，防止跑冒滴漏；
- 医院水电专员可根据实际情况合理调整水阀水量，节约用水；
- 下班时检查用水开关，禁止用直饮水洗手、浇灌花木、泼洒地板、洗茶具等。

水资源使用情况

市政供水（吨）	2022	1,410,771
	2021	1,308,865
	2020	1,321,870

耗水密度（吨 / 万元营收）	2022	0.88
	2021	0.87
	2020	1.11

排放物管理

爱尔眼科重视经营过程中的污染物排放管控，坚持“减量化、资源化、无害化”的废弃物处置原则和目标，制定《医疗废物与污水管理制度》，确保排放合法合规。

在废水处理方面，各医院成立医疗污水及废弃物管理小组，严格按照国家标准建造污水处理池，并定期维护保养。在运营过程中，各医院严格遵守属地环保部门要求和集团医疗废水处理制度，安排专业人员处理医疗废水，并委托有资质的第三方公司定期检测，确保医疗废水合规排放。2022 年，集团下辖各分支机构排污合规率达 100%。

在医疗废物处理方面，各医院对科室产生的医疗废物进行分类收集、贮存及交接，并实施专人管理，安排“医疗废物回收转运员”负责内部医疗废物收集和运送，并于 48 小时内将医疗废物及时交由具备专业资质的第三方机构进行无害化集中处置，尽可能减少有害废弃物排放对生态环境的负面影响。2022 年，集团未发生医疗废物流失、泄露、扩散等环境污染事件。

在垃圾分类管理方面，我们要求医院垃圾分类管理符合当地环境政策要求，明确各区域垃圾分类管理责任人，完善检查考核机制，同时在医院内配置不同颜色的垃圾桶和垃圾袋并粘贴对应标识，以 6S 管理模式保障医院卫生环境管理的有效执行和监督闭环。

因行业属性，爱尔眼科在运营过程中无废气产生。

环保知识与垃圾分类培训

2022 年 6 月，自贡爱尔眼科医院举办以“美丽四川，我是行动者”为主题的环保知识与垃圾分类培训活动，邀请环保专家为全院员工讲解环保法律法规、垃圾分类的意义及举措、生态环境污染的危害与防护等知识，提高全院员工环保意识，倡导员工积极落实垃圾分类，共同守护生态环境。

2022 年废弃物排放情况

废水排放总量 1,236,577 吨

有害废弃物排放总量[4] 846 吨

有害废弃物排放密度 0.53 千克 / 万元营收

无害废弃物排放总量[5] 9,109 吨

无害废弃物排放密度 5.65 千克 / 万元营收

[4] 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

[5] 无害废弃物排放总量主要为办公、生活垃圾及厨余垃圾的产生量，定期由第三方专业机构进行清运。

绿色办公实践

绿色办公有利于节约社会资源，是企业承担环保责任的重要一环。爱尔眼科制定《爱尔眼科医院集团办公用品管理制度》《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》等内部管理制度，从节电节水、办公用品、公务车辆管理等方面着手，打造绿色办公场所。

节电节水管理

- 电脑、打印机、复印机等办公设备或电器不予使用时须关闭开关并拔出电源；
- 充分利用自然光，按需求开启和关闭照明灯，办公区域人员长时间离开办公室或下班应及时关闭区域内照明灯；
- 合理使用空调及电器设备，空调温度夏季不低于 16-24°C，冬季不高于 20-22°C，空调启动后尽量减少开关门窗频次，会议室空调设定为即时开启；
- 医院卫生间张贴节水标志，倡导员工随手关闭水龙头。

办公用品管理

- 选择配备能耗小、环保、优质的办公设备；
- 推行无纸化办公，全面使用自动化办公系统，优先通过电子媒介进行文件起草、修改、传阅和审批，打印文件优先采用双面打印；
- 合理计划和控制印刷品制作，要求提前申请和审批，避免浪费。

公务车辆管理

- 公务活动尽量合并用车，距离较近时倡导绿色出行；
- 科学、规范驾驶，减少公务车辆部件非正常损耗；
- 车辆实行统一定点维修、保险和保养，科学核定单车油耗定额，降低油耗。

此外，爱尔注重绿色办公理念的宣传教育，通过领导带头和宣讲会等方式调动员工参与的积极性，以员工良好习惯带动绿色节能目标实现。同时，我们鼓励各医院设置绿色办公考核指标，采用积分制等考核机制，评选绿色办公标兵或设置红黑榜，推动全员自觉践行绿色理念。

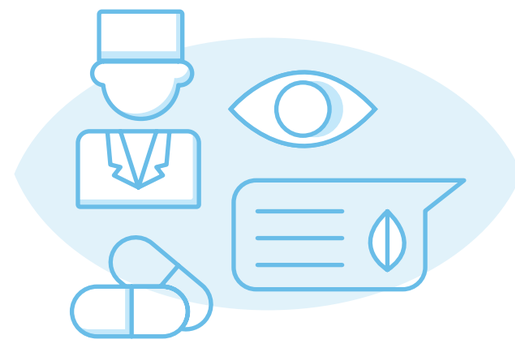
诚信合规
护航企业稳健发展

爱尔眼科坚持以合规高效的企业治理推动集团可持续、高质量发展。我们建立了规范的企业治理架构，持续加强内部合规风险管控，恪守商业道德，深化廉洁建设，推动公司治理水平和风险防范能力提升，持续为股东和社会创造可持续价值。

对 SDGs 的贡献

首

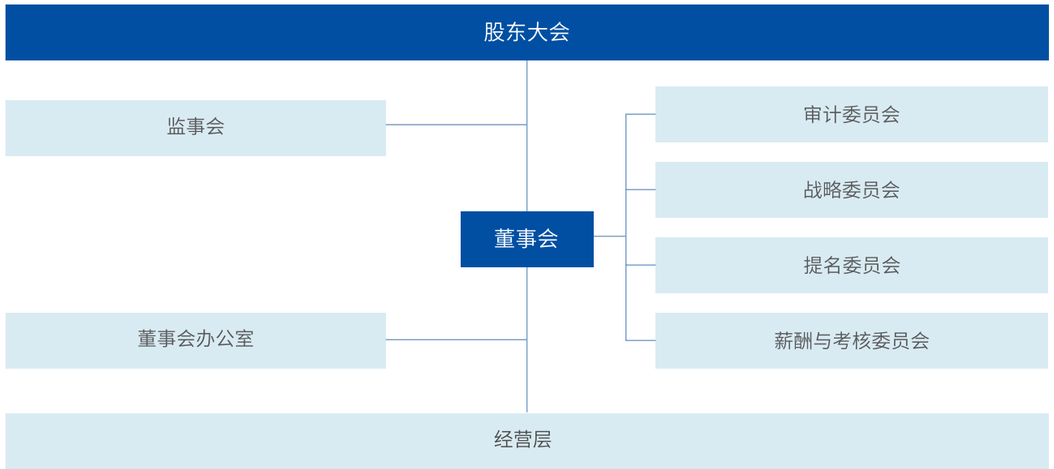
制定并公开发布爱尔眼科 **《商业道德行为准则》** 及 **《商业伙伴的行为准则》**



反贪腐培训 **100%** 覆盖

优化治理环境

爱尔眼科严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规要求，不断优化集团治理结构，提升治理水平。我们以《公司章程》为基础，构建了以“股东大会、董事会、监事会、专业委员会、董事会办公室”为核心的公司治理架构，各层级间权责明确、协调运转、相互监督，统筹公司全方位的运营及管理，推动集团治理向“合规、科学、高效”迈进。



爱尔眼科治理架构

企业管治

我们严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》《监事会议事规则》及《董事会议事规则》的相关规定召集、召开股东大会、董事会会议和监事会会议，严格遵守表决事项和表决程序的有关规定，维护上市公司和股东的合法权益。

股东与股东大会

集团依据法规要求规范股东大会的召集、召开和表决程序，并及时将公司董事、监事的报酬提交股东大会审议批准，确保全体股东特别是中小股东享有平等地位，并尽可能为股东参加股东大会提供便利，使其充分行使股东权利。

2022 年度股东大会现场图片

董事与董事会

集团严格规范董事会的选举、召开和表决程序，每三年通过董事选举机制进行选举。

董事会成员多元化有助于保持竞争优势、获取多元化发展建议、实现全面人才储备，我们重视董事会多元化与独立性建设。截至 2022 年 12 月 31 日，集团董事会由 7 名董事组成，其中女性董事 1 人，在董事会成员中的人数占比达到 14%。集团独立董事 3 名，分别具备财务、法律等专业行业背景，参与集团重大决策，对集团重大事项发表独立意见。

集团董事会下设审计、战略、提名、薪酬与考核四个专业委员会，专业委员会对董事会直接负责，依照公司章程和董事会授权履行职责，提案提交董事会审议决定，为董事会的决策提供专业的意见和参考建议。

监事与监事会

集团监事会由 3 名监事组成。各位监事本着对全体股东负责的态度，积极履行职责，监督董事、高级管理人员执行公司职务行为，并对董事会编制的公司证券发行文件和定期报告进行审核并提出书面审核意见。

全体董事、监事能够严格按照法规要求开展工作，认真审议议案内容，审慎发表意见，忠实、勤勉尽责地履行职责和义务。

2022 年：

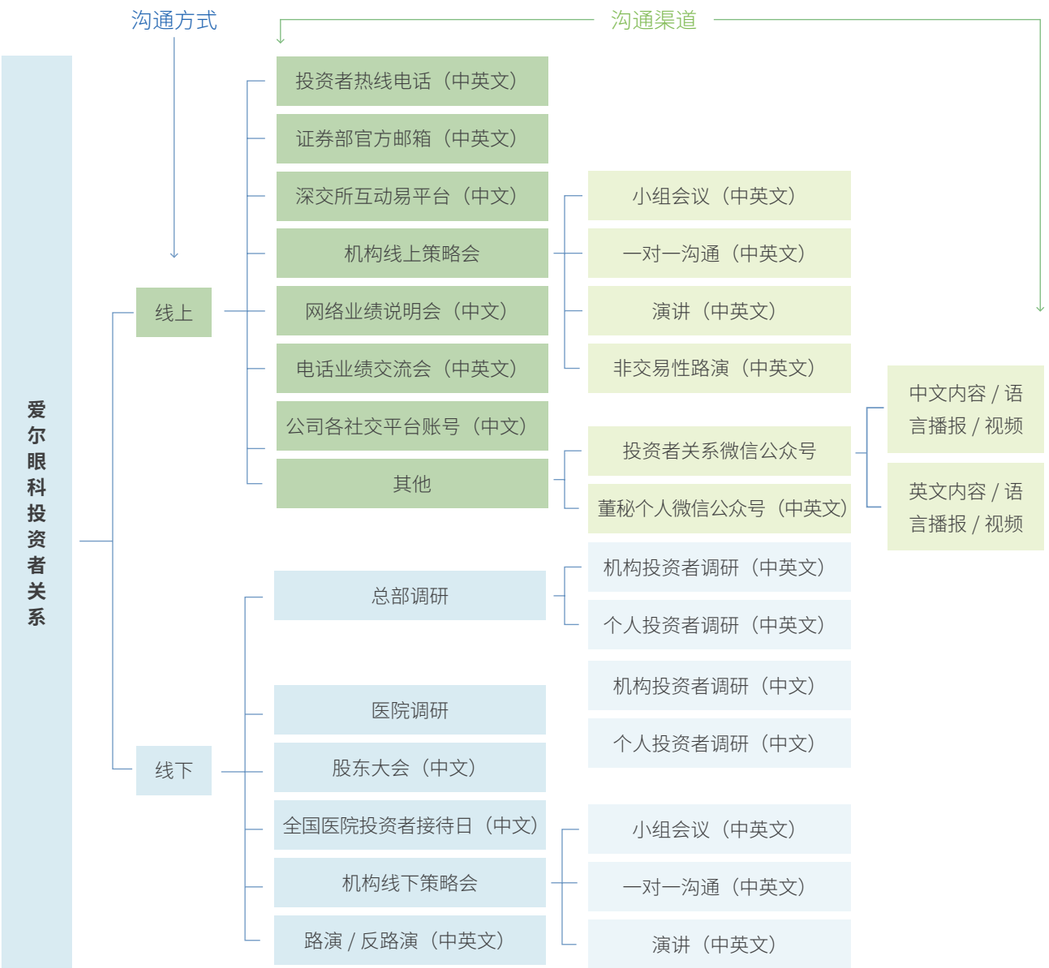
集团共召集 2 次股东大会

共召开 20 次董事会会议

共召开 13 次监事会会议

投资者关系

随着注册制正式落地实施，监管层对于上市公司投资者关系管理工作更加严格规范和重视。爱尔眼科也在不断创新、优化投资者关系管理的方法和模式，努力为投资者搭建立体化沟通平台，在确保信息合规披露的基础上，持续打造并维护与投资者良性互通的关系，切实保障投资者合法权益，全面践行集团在资本市场上的庄严承诺与责任担当。



投资者沟通方式与渠道

2022 年，爱尔眼科联合多家券商举办年报、半年报、三季报业绩交流会，每场会议均吸引上千名海内外投资者参与。交流会上爱尔眼科管理层与投资者进行了及时、坦诚、有效的沟通，切实聆听投资者对集团的诉求与期望。

2022 年，各连锁医院接待投资者调研 60 余次，通过丰富多样的交流形式与投资者就公司经营状况、可持续发展等投资者关注的问题进行有效沟通，帮助投资者充分了解集团治理情况和未来发展战略，同时认真听取投资者对集团发展的意见建议，实现双向交流。

2022 年，爱尔眼科：

参加海内外券商策略会 60 场

参加电话沟通会议 120 余场

参加网络业绩说明会 2 场

2022 年，爱尔眼科：

共接待投资者来访、交流超 200 人次

接听中小股东咨询电话 500 余个

答复网上投资者提问 400 场，回复率达 99 %

爱尔眼科第四届投资者接待日圆满举行

2022 年 10 月 30 日，爱尔眼科顺利举办第四届“全国爱尔眼科医院投资者接待日”活动，以“秉初心，毅起行，再出发”为主题，公开、透明地向公众展示爱尔眼科全国各地医院的业务发展，增进投资者对爱尔眼科一线的直观了解，有力促进集团高质量发展。

此次活动覆盖 50 余个省市区，全国近 300 名投资者走进各地爱尔医院，与医院管理层面对面交流。公司管理层高度重视投资者沟通，各家医院无论来访人员多少，医院管理层皆热忱接待，坦诚回答投资者的问题，落实“参观、交流、体验”三部曲，让投资者乘兴而来，满意而归。

全面风控管理

为规范集团治理，控制经营风险，爱尔眼科依据企业全面风险管理的要求，建立覆盖全集团的风控管理体系。集团建设风险库，完善风险识别、评价、预警机制；组织各级医疗机构开展合规风险的自我管理；加强日常内控审计，明确整改措施及考核方式；针对高频、重要问题执行专项审计，联合集团各职能中心督促改善；打造数字化风控平台，助力全面风险管理信息化、智能化。

建立风控体系

公司的合规管理体系包含三道防线，第一道防线为全体员工，将风险管理深度融入业务流程中，全体员工皆围绕风险管理制度，严格履行各项工作职责；第二道防线为风险管理部门及业务部门，风险管理部门牵头组织制定各类风险管理政策及策略，建立风险管理办法和实施条例，形成从上自下、由内到外的风险管理机制；第三道防线为内部审计防线。内部审计防线在公司审计委员会领导下，结合公司财务数据经营状况、管理规定等内容，对企业风险实施多元化评估。

爱尔合规管理 “三道防线”

第一道防线	第二道防线	第三道防线
全体员工	风险管理部门及业务部门	集团审计委员会及内部审计机构

强化风控合规管理

为促进集团整体规范运作和健康发展，防范业务风险，避免经营损失，我们一方面继续强化风险预警体系，积极开展风险自评工作，对各业务单元风险管理提出相关要求，明确风险管理组织和职责；另一方面，建设国内领先、具备爱尔特色的数字化风控平台，不断升级完善风控数据库，为爱尔眼科全业务版块风险识别、分析、预警打下坚实基础。

2022 年，爱尔眼科组织全集团各级医疗机构开展风险自评及专项审计等工作，持续创新风险管理技术，优化升级数字化风控平台，贯穿风险管理全过程：

完善风险管理体系

- 全面梳理集团的重大风险、高频风险，重点关注医院合规风险，组织完善风险库 3.0；
- 持续优化集团风险管理制度、流程管控、标准作业程序；
- 明确医院整改、省区督导、集团职能部门指导的整改机制，每月对高频、重要问题进行梳理，形成风险提示函，联合集团各职能中心展开探讨，及时督促相关医院和诊所整改，强化风险管控成效。

强化风险评估、审计与动态检测

- 组织全集团各级医疗机构开展风险自评工作，持续进行风险自我管理，覆盖医务、护理、财务等所有业务版块；
- 对合规、经营等各方面开展专项风险评估，并对多项风险实施动态监测，有效改善业务模式及风险管理流程；
- 集团审计部门基于风险导向，每年开展经营与内控、合规、专题等分层分级审计。

升级集团风控平台

- 利用数字化手段开展风险监测、风险预警、风险看板；
- 多维度、多角度的实施风险动态监测，改善业务模式及风险管理流程；
- 持续推进数字化风险监测模型的研发。

塑造风控合规文化

爱尔已搭建面向全员的合规培训体系，定期对员工进行法律法规知识宣传，内容覆盖法律风险及防范、负责任营销、制度解读等方面，致力于普及风险管理知识，提升全员合规意识。

2022 年，公司共开展近 100 场覆盖全业务板块的合规培训，培训覆盖 1,000 人次，将合规、内控和风险管理意识以培训的形式渗透给员工，增强员工的合规和风控意识。同时，业务部门亦将合规内容纳入日常培训范围，切实强化全体人员的合规从业作风。

高质量风险培训	培训方式	覆盖范围
政策培训 合规培训	内部及外部 线上和线下 集团课程	基础类 — 覆盖全员 提升类 — 覆盖管理层 专项类 — 覆盖专岗

商业道德与反腐败

爱尔眼科致力于打造公平竞争、诚信廉洁的集团文化，始终将商业道德与反贪腐作为内部风险管控的重点，对集团所有员工，包括兼职和外包员工，以及所有商业伙伴在廉洁从业方面作出详尽规范要求，对任何形式的贪污与贿赂行为持零容忍态度。本集团严格遵循《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反不正当竞争法》及《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定了一系列内部反贿赂反贪腐相关管理政策，持续健全反贪腐监察管理体系，优化举报途径，积极开展反腐倡廉教育，实现反腐工作的全范围、全流程覆盖与管理。

反腐体系

员工反贪腐政策

- 制定《员工手册》《监察管理制度》《举报管理规定》等文件，覆盖集团总部各部门、各省区及各医院，包含门诊部、诊所，明确限定禁止商业贿赂的行为及范围；
- 制定《商业道德行为准则》，从反腐败和反贿赂等多个方面规定集团商业道德的行为准则。该准则适用于爱尔眼科及其子公司的所有正式员工、兼职员工、劳务派遣、临时员工以及爱尔眼科董事会成员。

商业伙伴反贪腐政策

- 制定《商业伙伴的行为准则》，明确集团商业伙伴应恪守商业道德，以对经济、生态和社会负责的方式开展经营活动；
- 《商业道德行为准则》亦对爱尔眼科开展业务的供应商及商业伙伴的商业道德行为进行规范。

爱尔持续健全集团监察管理体系，集团董事会对于集团商业道德与反贪腐事宜履行最高管理责任，对相关事宜进行监察和决策；集团法务监察团队负责反贪腐行为调查工作，直接向分管副总裁以及董事会汇报相关工作开展情况。2022 年，集团未发生涉嫌贪腐或商业贿赂的重大事件。

爱尔积极参加企业反舞弊联盟[1]举办的各类活动，如反舞弊培训课程和企业间反舞弊经验交流活动等。2022 年 1 月，集团被企业反舞弊联盟评选为“反舞弊最具影响力团队”。2022 年 8 月，集团受邀参加反舞弊联盟华中地区经验交流，并作经验分享。

2022 年反舞弊经验交流会活动合影

[1] 企业反舞弊联盟又名广东省企业内部控制协会，是中国唯一的企业内控协会，截至 2022 年末，拥有 1,072 家会员企业，其中超过 50% 的企业为上市公司。其自 2013 年成立以来，秉承“树诚信、强内控、反舞弊”的理念，专注于内审、监察、风控、法务、廉正、合规等职能领域。

商业道德审计

爱尔眼科将商业道德与反贪污审计作为全体员工（包括兼职和外包员工）岗位审计工作的重中之重。每年，集团内部审计机构针对所有业务线开展全流程内控审计、合规审计及专项审计，以此保障集团以合规、可持续的方式开展运营。审计范围包括集团文化、团队建设、商业道德及反商业贿赂等情况。集团通过常规审计工作发现风险事项，并协助各级医疗机构完善业务制度和风险管理流程，有效降低了各级医疗机构的经营风险。

举报渠道及举报人保护

爱尔眼科持续保障廉洁举报渠道的畅通，设置电话、企业微信、电子邮箱等多种举报方式，由专人负责受理登记并做好保密工作，依据实际情况将受理事项划分为违规类、管理类、其他类，按照相关制度流程及时做好分类处置，严肃查处违纪行为。我们亦高度重视对商业秘密和举报人个人隐私的保护，从机制上分流程、按权限开展受理、调查和执行，充分保障举报人的权益。

同时，集团严格落实对举报人的保护措施，制定《举报管理规定》，全力保障举报人合法权益。我们承诺并要求将举报的保密工作放在首位，对举报人的个人信息及举报人提供的所有举报资料均严格保密；对违反保密规定的责任人员，将从严从重处理，构成犯罪的依法追究其刑事责任；并对任何人以任何形式打击报复举报人、证人及调查人员的行为严厉查处，严重者将被依法追究法律责任。

举报渠道

- 举报电话：18975199961
- 举报邮箱：jcjb@aierchina.com
- 举报企业微信：企业微信通讯录 — 爱尔眼科 — 员工服务 — 监察举报（廉洁）
- 举报信函：湖南省长沙市天心区芙蓉南路一段 188 号爱尔眼科大厦北塔（邮编：410015）

商业道德及反贪腐文化建设

为提高员工廉洁自律意识，爱尔眼科及各级医疗机构持续开展反腐倡廉宣教活动，营造向上、向善的廉洁文化氛围。2022 年，集团积极推进落实年度商业道德与反贪腐培训计划，实现反贪腐议题培训 100% 覆盖所有员工（包括兼职和外包员工）以及供应商等合作伙伴。2022 年，我们开展的重点商业道德及反贪腐培训项目包括：

录制《医疗从业人员廉洁从业九项准则》解读课程，供全体员工学习交流。

联合媒体、企业反舞弊联盟于 2022 年 12 月 9 日世界反腐日发布《职场闯关》普法类互动小游戏，浏览量超 300 万，成功闯关人数 76 万余人次。

开展《以案为鉴、廉洁从医》线上专题培训 20 场，累计参训员工 4,420 人。

组织总部新员工入职廉洁培训 3 场，覆盖 101 位新员工。

供应商反贿赂管理

爱尔眼科要求所有供应商诚信自律，在业务过程中坚决杜绝商业行贿及任何其他不正当商业竞争行为，并通过制度约束供应商及合作伙伴的行为。

集团制定《商业伙伴的行为准则》，从商业道德等多个议题方面规范集团商业伙伴的行为准则，范围覆盖所有商业伙伴，以及商业伙伴为履行与集团的合同而选用的供应商和其他第三方，并公示集团监察举报渠道。集团在准则中明确保留酌情审查该准则遵守情况的权利，商业伙伴应积极配合商业道德与反贪腐相关审查。

针对所有供应商，爱尔制定发送《爱尔眼科医院集团关于规范供应商管理及采购行为的通知》，并与之签订《合法、诚信经营承诺书》，保障其知悉集团反贪腐要求并建立自身的商业道德与反贪腐政策。如发现供应商发生违反廉洁诚信或法律法规的行为，集团将根据协议进行追责。

夯实党建建设

截至报告期末，爱尔眼科党委在全集团下辖：

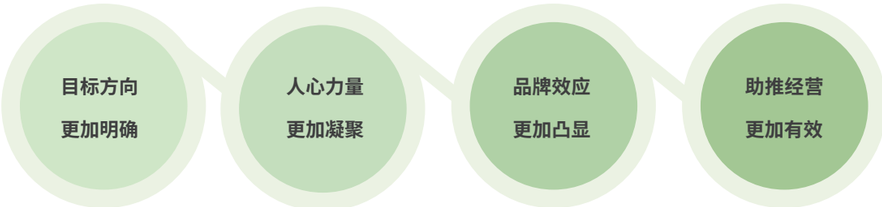
基层党委 2 个

党总支 4 个

党支部 304 个

党员数量 2,840 名

爱尔眼科依据《中国共产党章程》，设立党组织，积极开展党建工作，充分发挥非公企业党组织“政治引领”与“政治核心”两大作用，为集团发展注入强劲动力。2022 年，集团党委认真贯彻“文化引领，二次创业，构建高质量眼科医疗服务体系”指导思想，着力党建工作与集团发展结合，创新开展“喜迎党的二十大，开启奋斗新征程”主题党建活动，实现了“四个更加”的工作目标，确保以高质量党建助推集团高质量发展。



“四个更加”的工作目标

2022 年，集团党委获得多项奖项及荣誉，部分如下所示：

集团党建特色做法被省委两新工委编入《湖南省两新组织党建工作典型案例》，被推荐为“全省两新党建工作实践创新项目”

集团共有 126 家医院党组织被各地政府党委评为“优秀基层党组织”和“星级党支部”

截至报告期末，爱尔眼科：

开展党建及眼健康活动 2,788 场

覆盖医院 191 家

服务群众 89,292 人

爱尔眼科注重党员队伍的教育管理，定期组织党建工作学习培训、研讨交流等多元的党建教育活动，夯实党员思想基础，提升内部党建工作水平，实现企业发展与党建工作双促双进。

强化思想引领举措，人心力量更加凝聚

2022 年，集团党委组织全体党员以“在全面拥抱社会监督中彰显党员先进性”为主题，召开专题组织生活会一百余场，强化履职责任，提升服务水平。

附录

GRI 索引表

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
一般披露		
GRI2：组织及其报告实践		
GRI 2-1	组织细节	关于本报告
GRI 2-2	组织可持续发展报告中包含的实体	关于本报告
GRI 2-3	报告期、频率和联系方式	关于本报告
GRI 2-4	信息重述	关于本报告
GRI 2-5	外部保证	关于本报告
GRI2：活动和工人		
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系	公司概况
GRI 2-7	员工	维护员工权益
GRI 2-8	非雇员的工人	维护员工权益
GRI2：管治		
GRI 2-9	治理结构和组成	优化治理环境
GRI 2-10	最高治理机构的提名和甄选	优化治理环境
GRI 2-11	最高治理机构主席	优化治理环境
GRI 2-12	最高治理机构在监督影响管理中的作用	优化治理环境
GRI 2-13	影响管理责任的委派	优化治理环境
GRI 2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	社会责任管理架构

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI2：管治		
GRI 2-15	利益冲突	利益相关方沟通
GRI 2-16	关键问题的沟通	利益相关方沟通
GRI 2-17	最高治理机构的集体认识	优化治理环境
GRI 2-18	最高治理机构绩效评估	优化治理环境
GRI 2-19	报酬政策	维护员工权益
GRI 2-20	确定薪酬的过程	维护员工权益
GRI 2-21	年度总薪酬比例	维护员工权益
GRI2：战略、政策和实践		
GRI 2-22	可持续发展战略声明	社会责任目标及行动方向
GRI 2-23	政策承诺	社会责任目标及行动方向
GRI 2-24	嵌入政策承诺	社会责任目标及行动方向
GRI 2-25	负面影响的补救程序	利益相关方沟通
GRI 2-26	征求意见和提出疑虑的机制	利益相关方沟通
GRI 2-27	遵守法律法规	优化治理环境
GRI 2-28	会员协会	促进行业进步
GRI2：利益相关方参与		
GRI 2-29	利益相关方参与的方针	利益相关方沟通
GRI 2-30	集体谈判协议	维护员工权益
GRI3：2022 年实质性议题		
GRI 3-1	确定重大主题的过程	重要性评估
GRI 3-2	实质性议题列表	重要性评估
GRI 3-3	实质性议题管理	重要性评估

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
经济		
GRI201：经济绩效		
管理方法披露		诚信合规，护航企业稳健发展
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	诚信合规，护航企业稳健发展
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	气候变化应对
GRI 201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	维护员工权益
GRI203：间接经济影响		
管理方法披露		公益战略
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	与子同袍，千里驰援 参与乡村振兴 守护全民眼健康 员工公益参与 投身国际公益
GRI 203-2	重大间接经济影响	与子同袍，千里驰援 参与乡村振兴 守护全民眼健康 员工公益参与 投身国际公益
GRI205：反腐败		
管理方法披露		商业道德与反腐败
GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德与反腐败
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德与反腐败
GRI2016：不当竞争行为		
管理方法披露		商业道德与反腐败
GRI 206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德与反腐败

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
环境		
GRI301：物料		
管理方法披露		绿色运营
GRI 301-2	所使用的回收再利用的物料	绿色运营
GRI 301-3	回收产品及其包装材料	本年度，爱尔眼科无回收产品及产品包装情况
GRI302：能源		
管理方法披露		环境友好，推动绿色低碳运营
GRI 302-1	组织内部的能源报告	气候变化应对
GRI 302-3	能源强度	气候变化应对
GRI 302-4	减少能源消耗量	气候变化应对
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	气候变化应对
GRI303：水资源与污水		
GRI 303-1	组织与水的相互影响	绿色运营
GRI 303-2	管理与排水相关的影响	绿色运营
GRI 303-3	取水	绿色运营
GRI 303-4	排水	绿色运营
GRI 303-5	耗水	绿色运营
GRI305：排放		
管理方法披露		绿色运营
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	气候变化应对

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI305：排放		
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	气候变化应对
GRI 305-4	温室气体排放强度	气候变化应对
GRI 305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	本年度，爱尔眼科不涉及废气排放
GRI306：废弃物		
GRI 306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色运营
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色运营
GRI 306-3	产生的废弃物	绿色运营
GRI 306-4	从处置中转移的废弃物	绿色运营
GRI 306-5	进入处置的废弃物	绿色运营
GRI308：供应商环境评估		
管理方法披露		打造负责任供应链
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	打造负责任供应链
GRI 308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	打造负责任供应链
社会		
GRI401：雇佣		
管理方法披露		维护员工权益
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	维护员工权益
GRI 401-2	提供给全职员工的福利	维护员工权益
GRI402：劳资关系		
管理方法披露		维护员工权益

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI403：职业健康与安全		
管理方法披露		员工健康与关怀
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	员工健康与关怀
GRI 403-2	危害识别、风险评估和事件调查	员工健康与关怀
GRI 403-3	职业健康服务	员工健康与关怀
GRI 403-4	职业健康安全事务： 工作者的参与、协商和沟通	员工健康与关怀
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	员工健康与关怀
GRI 403-6	促进工作者健康	员工健康与关怀
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系 直接相关的职业健康安全影响	员工健康与关怀
GRI 403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	员工健康与关怀
GRI 403-9	工伤	员工健康与关怀
GRI 403-10	工作相关的健康问题	员工健康与关怀
GRI404：培训与教育		
管理方法披露		员工培养与发展
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	员工培养与发展
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	员工培养与发展
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	员工培养与发展
GRI405：多元化与平等机会		
管理方法披露		优化治理环境 维护员工权益
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	优化治理环境 维护员工权益
GRI 405-2	男女基本工资和报酬的比例	维护员工权益

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI406：反歧视		
管理方法披露		维护员工权益
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	维护员工权益
GRI407：结社自由与集体谈判		
管理方法披露		维护员工权益
GRI 407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	本年度，爱尔眼科无涉及结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商
GRI408：童工		
管理方法披露		维护员工权益
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	本年度，爱尔眼科无涉及面临重大童工事件风险的运营点和供应商
GRI409：强迫或强制劳动		
管理方法披露		维护员工权益
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	本年度，爱尔眼科无涉及面临强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商
GRI413：当地社区		
管理方法披露		明眸相伴，共创美好和谐社会
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	与子同袍，千里驰援 参与乡村振兴 守护全民眼健康 员工公益参与 投身国际公益
GRI 413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	本年度，爱尔眼科无涉及面临对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI414：供应商社会评估		
管理方法披露		打造负责任供应链
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	打造负责任供应链
GRI 414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	打造负责任供应链
GRI416：客户健康与安全		
管理方法披露		以患者为中心·提供高质量眼健康服务
GRI 416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	卓越质量与安全管控 优质患者服务 数据与隐私保护
GRI 416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	本年度，爱尔眼科无涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
GRI417：营销与标识		
管理方法披露		打造负责任供应链
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	打造负责任供应链
GRI 417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	本年度，爱尔眼科无涉及产品和服务信息与标识的违规事件
GRI 417-3	涉及市场营销的违规事件	本年度，爱尔眼科无涉及市场营销的违规事件
GRI418：客户隐私		
管理方法披露		数据与隐私保护
GRI 418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	本年度，爱尔眼科未收到与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉