爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL

2023
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 2023 年度社会责任报告》（亦称之为《爱尔眼科医院集团股份有限公司 2023 年度可持续发展报告》，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十五份社会责任报告。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 2023 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

2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 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（以下简称“爱尔眼科”“集团”“公司”或“我们”）。

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指南（CASS-ESG 5.0）》

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

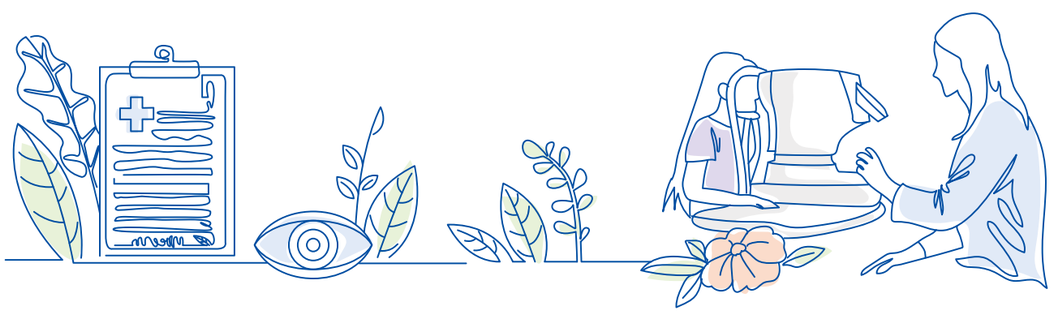
本报告以简体中文和英文两种文字发布，在两种文本理解发生歧义时，请以简体中文文本为准。

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，或致电 +86-0731-85136739。



目录

关于本报告 01

董事长致辞 05

走进爱尔 09

可持续发展管理 19

01 执爱同行，精研品质服务

安全品质管理 29

提供优质服务 37

携手信赖伙伴 55

02 因爱启航，共享全球智慧

打造科技爱尔 61

携手行业共进 76

推动医疗可及 85

03 伴爱成长，增进员工福祉

建设人本职场 101

心系员工发展 108

保障健康安全 115

传递温暖关怀 118

04 怀爱之心，守护绿水青山

优化环境管理 123

建造绿色医院 124

绿色融入运营 126

落实气候行动 135

05 携爱共济，绘就美好生活

我们的公益之路 141

乡村振兴，社会共发展 143

聚光成炬，照亮眼健康 145

走出国门，善意惠全球 147

热心公益，贡献正能量 148

06 以爱为纲，筑牢治理基石

坚守合规运营 153

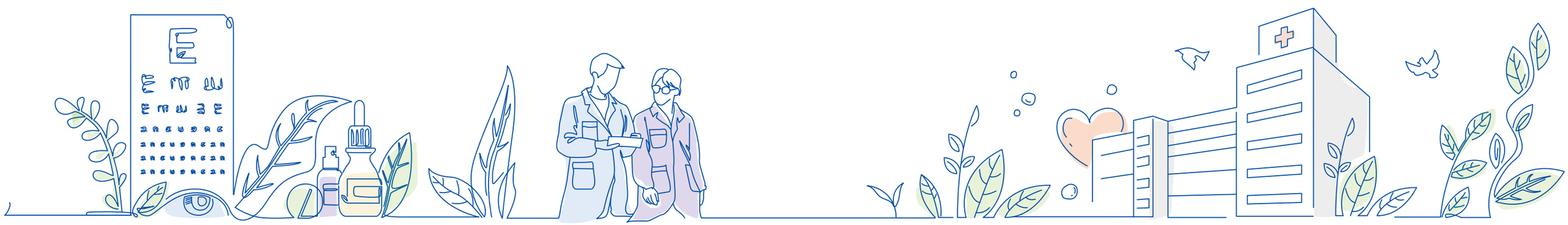
恪守商业道德 165

夯实党建根基 169

附录

关键绩效指标表 171

GRI 索引表 177



董事长致辞

爱尔奋进新征程



自 2009 年上市至今，爱尔眼科已经走过了 15 个年头，这也是我们连续发布的第 15 份社会责任报告。今年的这份报告，既是公司过去一年工作的概要总结，也是我们基于行业未来发展趋势的行动纲领。

时间是最好的显影剂。上市越久，经历越多，爱尔人越能感受到肩负的重任，越能体会到稳进的内涵，越能感受到社会各方的支持和信任。提升自己、造福患者、回报社会的信念，让我们一路自信地走过来，也将推动我们坚定地走下去。

爱尔眼科董事长：

回首来时路，爱尔眼科是怎样做大的？

爱尔眼科成立之初，只有一家 1,500 平米的医院和 5 名眼科医生。二十年后，爱尔眼科成长为全球规模和诊疗能力领先的眼科医疗集团，服务网络覆盖亚、美、欧三大洲，帮助了数以亿计的眼病患者重见光明，每位患者脸上绽放的笑容都让我们感受到了爱尔存在的意义与价值。走在漫长的道路上，有时顺势而为快一些，有时迎难而上稳一些，所需要的不仅是一腔热情，更需要西天取经的执着心和如臂使指的执行力。从某种程度上说，2023 年就是一块试金石。

回首 2023 年，大家感受到外部挑战和不确定风险不减反增，居民消费趋于谨慎，各行各业都在“内卷”中积极寻求“破局”之道。外部环境越是多变，爱尔越要踏实稳健，一年年交出合格的答卷。

这一年，我们秉承“医者仁心”，持续精进诊疗技术，不断提升服务水平，门诊量、手术量再创新高，多项核心医疗质量指标均居于行业前列，这让爱尔口碑不断由近及远、服务网络纵深推进，让更多人得到了高质量的眼健康医疗服务。我们付出了、奉献了，也成长了、收获了。

这一年，我们的学科建设持续强化，全眼科全面发展，不断衍生出推动集团发展的新引擎。百年爱尔，人才为先。我们引进了外部优秀的眼科专家，也培养了爱尔自己的青年才俊，扩大了与一流院校的校企合作版图，也完善了国际眼科专家的共享平台建设。以“爱尔眼科长沙医学中心”的成立为标志，正式拉开了全力建设世界级眼科医学中心的帷幕，在“1+8+N”高质量发展的新征程上加速迈进。

这一年，我们的学术科研再上台阶，发布了《2023 年中、欧屈光性白内障手术白皮书》等大数据报告，发表、出版了不少高水平学术论文、专著，产出了一系列科研转化成果；与中科院计算所联合研发的“面向数字眼科的联邦协同平台”正式上线，国际临床培训中心投入使用。在不断发展完善的同时，以更加开放的姿态与全球同行交流分享，共同推动眼科技术进步，进一步提升了爱尔眼科的行业地位和国际影响力。

这一年，我们的公益善举创出了新模式，蝉联三届政府最高慈善奖项——“中华慈善奖”。联合推出了中国首部眼健康科学纪录片《眼睛的故事》，将专业晦涩的眼科知识以生动通俗的方式传递出来，引发了社会的广泛关注，增强了民众的眼健康意识；启动了“光明工程”“博爱·光明行”等一系列公益活动，帮扶、救助贫苦眼病患者，屡获各地政府、群众赞誉。

在过去二十余年的发展过程中，爱尔眼科经历过多轮经济起伏的调整，经受住了重重风险的考验。我们深深体会到，任何行业的发展都不是线性的，长期由潜在需求决定，短期受外部环境影响，而真正的决定性因素是每家企业的价值观、前瞻性和应变力。明白这一条规律，让我们对眼科行业的前景保持坚定的乐观，而对每一个当下保持足够的谨慎。

回首来时路，也让我们更加确信：惟其艰难，才更显勇毅；惟其笃行，才日渐精进。我们始终坚持以患者为中心，围绕这个中心不断创新，逐步形成了分级连锁优势、全球资源优势、医教研平台优势、技术与人才优势，这为今后的高质量发展奠定了坚实的基础。

踏上新征程，爱尔眼科怎样做得更强？

近年来，人们对医疗的期望值不断提高，既有持续增长的基本医疗需求，也有日益呈现的个性化需求，既要考虑支付能力，又要更好的就诊体验，这符合从初步满足到更高追求的必然规律。与此同时，竞争格局不断演化，诊疗技术持续进步，新兴业态也初现端倪。可以说，中国眼科行业进入了新阶段，而爱尔眼科也踏上了新征程。

在新征程上，爱尔眼科如何进一步巩固和加强综合优势，不仅是立足于今年的战术问题，更是着眼于长期发展的战略问题。由于外部形势的变化，这一段新赛程与以往不同，有可能很崎岖、很漫长，所以我们的指导方针非常明确：首先，要更重实力，包括扎实的医疗技术、雄厚的人才梯队、健康的资产质量、稳健的财务状况，手里有粮心里不慌；其次，要更有定力，坚定实施“1+8+N”发展战略，咬定青山不放松，不漂移不浮夸不动摇；再次，要更有眼力，前瞻性地预判变化趋势，积极稳健地推进国际布局，扎实系统地打造国内网络。

为此，今后爱尔眼科必须在以下几个方面有更大作为：一是持续提高“含科量”，充分发挥全球化优势和生态圈优势，同步国际最新医疗技术，运用大数据、云计算、人工智能等先进科技手段，提升临床能力、服务水平和科研成果转化能力，让“创新驱动，科技爱尔”在全集团落地做实；二是不断推进“优质化”，通过学科建设和高频高质的教育培训，使各级机构、新老机构趋向优质、一致，人们到哪里的爱尔都放心，让分级诊疗体系得到落实；三是永远保持“年轻态”，通过大胆的机制创新，激发全体员工的进取精神、服务意识，每个爱尔人的潜力都是无穷的，公司的责任就是激发和释放；四是做好知、信、择、荐的“大循环”，科学管理、优化细节是关键，让每位患者都成为爱尔眼科的同行者、眼健康知识的传播者，让爱尔品牌深深扎根于全社会。

总之，在新征程的每一阶段，我们都将在诊疗技术、服务模式、管理效率、人才培养、科研创新、成果转化等方面下狠功夫、创新优势、迭代升级，以更优良的服务体验、更满意的患者口碑，一步步打造百年名院。

“放开眼界原无碍，种好心田自有收”。我们宁可把形势估计得严重一些，目的是让集团各条线、各板块准备得更充分一些。实际上，海风只会吹皱水面，从来改变不了大势和潜流，中国眼科医疗供需的主要矛盾并没有因经济疤痕效应的暂时影响而发生根本性改变。中国人口众多，而各类眼病诊疗的渗透率却还很低；全民手机化提高了用眼强度，导致各类眼病发生率持续上升；近视高发化、人口老龄化，从小到老全年龄段人群的眼健康都面临挑战。与此同时，居民眼健康意识持续觉醒，眼科先进技术的应用率也稳步提高。

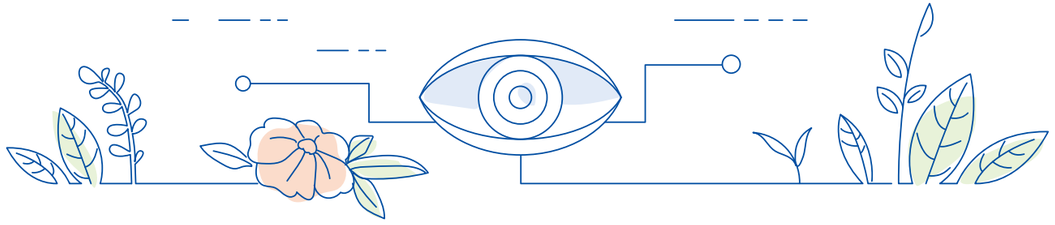
基于眼科需求的这些基本趋势，完全有理由预见：在居民支出谨慎之时，眼科将是最有韧性的行业之一；在居民信心增强之后，眼科将是最有弹性的行业之一。正如过去的三年防控时期所呈现的，眼科诊疗只会推迟而不会消失，潜在需求只会增加而不会减少。

当然，作为眼科医院，发展的韧性不会凭空而来，需要有雄厚的资本实力、良好的品牌形象、严格的成本把控；成长的弹性也不会从天而降，需要灵活的经营机制、完善的人才梯队、有效的组织调整。换个角度看，行业发展的新阶段也是企业角力的新赛段，瞄准好方向、配置好资源、管理好配速，就是进一步提升核心竞争优势的关键。

站在医院高水平医疗和企业高质量发展的交汇点，我们将一手坚守医疗安全底线、医疗质量生命线，一手持续增强公司基本面；一面为患者提供优质的医疗服务，一面为投资者带来投资回报，努力将医疗服务和经营管理做到极致，无论行业增长快慢都要优于行业增速，从而在新征程上勇立潮头、勇担重任、再创佳绩。

今年对于爱尔眼科是尤为特殊的一年。我们将主办两场国际盛会，第 19 届世界近视眼大会和第 18 届世界眼科医院协会年会。届时，全球眼科专家将齐聚中国，齐聚爱尔，共同见证中国眼科在国际舞台奏响强音，为全球眼科医疗事业的发展贡献中国智慧。

冬去春来万物生，盘旋而上又一层，这是事业演化发展的永恒规律。回味古人说的“看似寻常最奇崛，成如容易却艰辛”，我们相信：几年之后再回首，爱尔必将更豪迈！



走进爱尔

积淀 2023

诊疗总量

- 门诊量达 **1,510.64** 万人次
- 手术量 **118.37** 万例
- 为 **4,051** 万人次提供眼健康建档服务

医疗质量

- 白内障术后眼内炎发生率 **0.0166** %（国家统计三甲医院发生率约 0.03%）
- 玻切术后眼内炎发生率 **0.0088** %（国内外相关统计发生率约 0.05%）
- 平均医院处方合格率 **94.13** %，平均医嘱合格率 **98.18** %，住院患者抗菌药物使用率 **5.27** %，均达到国家三级眼科医院评价标准
- 患者满意度调研结果 **99.3** %

环境管理

- 温室气体总排放量 **86,035.38** 吨二氧化碳当量
- 温室气体总排放密度 **0.037** 吨二氧化碳当量 / 万元营收
- 因地制宜推动分布式光伏发电系统建设，可再生能源耗量为 **44,598** 千瓦时
- 本集团下辖各分支机构排污合规率达 **100** %

科研成果

- 国际国内学术会议参会 **640+** 人，受录用会议论文 **220+** 篇
- 新增专利 **143** 项，累计拥有有效专利 **646** 项

员工成长

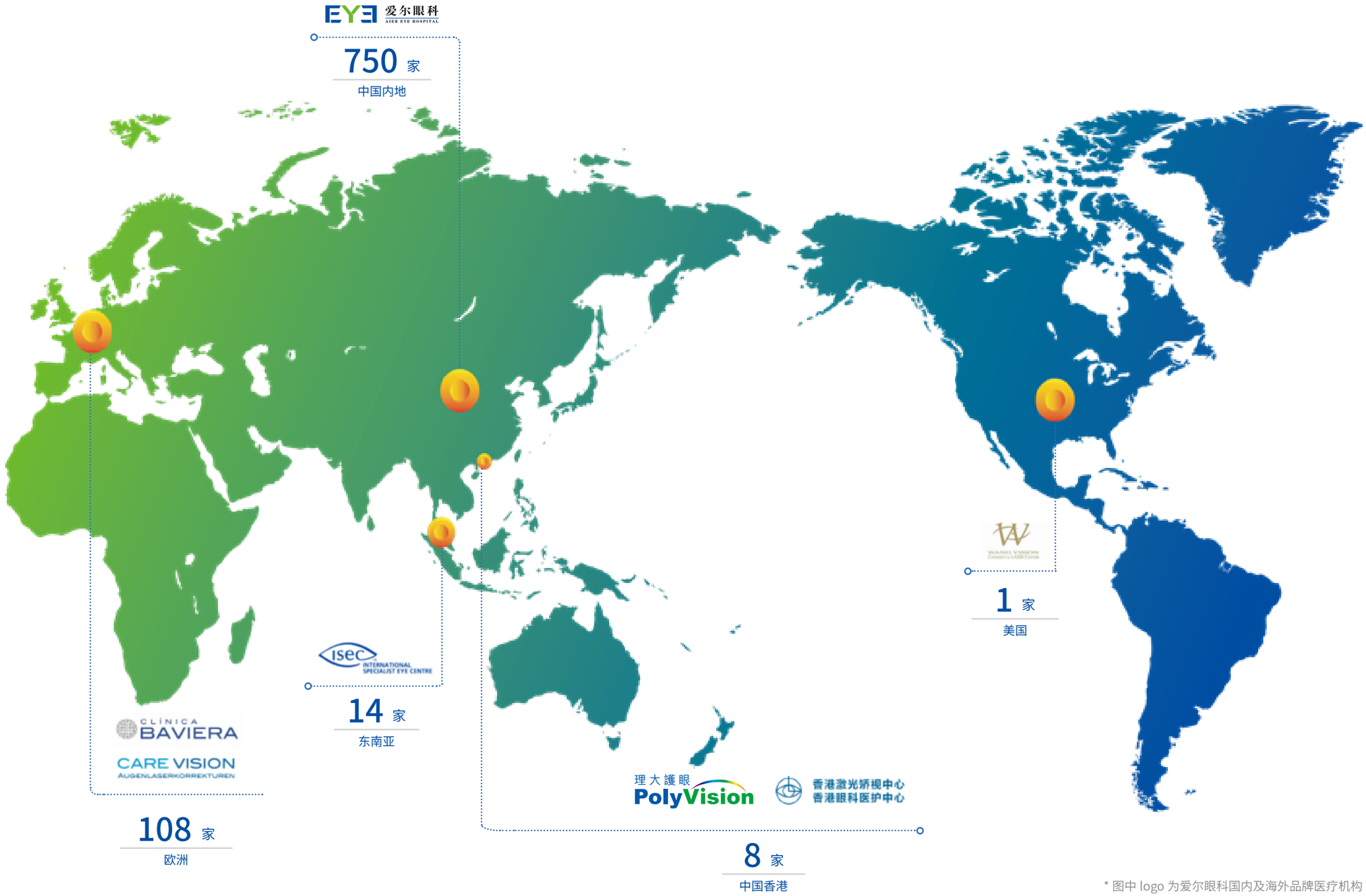
- 员工培训覆盖率 **100** %，培训总时长达 **624,206** 小时
- 集团副总监级别及以上的女性高管占比 **36.5** %

公益慈善

- 2023 年度捐赠 **3.86** 亿元
- 累计支持公益项目 **700** 余项
- 历年累计帮助约 **150** 万例困境眼病患者重见光明，眼健康义诊和科普宣教覆盖近 **2** 亿人次

公司概况

爱尔眼科创立于 2003 年，医疗网络布局亚洲、欧洲和北美洲，于 2009 年在深圳证券交易所上市（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 2023 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 881 家。其中，中国内地 750 家（包括上市公司旗下 439 家，产业并购基金旗下 311 家），中国香港 8 家，美国 1 家，欧洲 108 家，东南亚 14 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。主要诊疗服务包括但不限于：

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，手术是治疗白内障的主要手段。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附加值。

角膜病

角膜病是引起视力减退的重要原因之一，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 2023 年底，爱尔眼科共设立 9 家爱尔眼库，成立 53 家眼角膜捐献接收站，为眼角膜移植手术创造便利。

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。爱尔眼科提供包括视网膜疾病、视神经疾病、玻璃体疾病、黄斑病变等在内的眼底病全系统治疗方案。此外，爱尔眼科还开展了微脉冲激光、玻璃体消融激光以及非接触广角镜下微创玻璃体切除手术等先进治疗项目。

青光眼

青光眼是全球首位不可逆致盲眼病， 主要是由于眼压相对或绝对升高，并超过视神经所能耐受的程度，从而引起的视神经损害和视野缺损，治疗原则是降低患者的眼内压。爱尔眼科引进了同步国际的青光眼治疗新技术，建立了青光眼疑难诊疗基地，致力于打造特色的青光眼慢病管理医联体，将疑难患者收治、医疗资源下沉、临床培训带教等工作综合统筹管理，尽可能解决患者就诊需求。

斜弱视

斜弱视是指在没有明显眼部病变的情况下，视力低于正常水平且无法通过矫正达到正常视力的情况。斜弱视的治疗效果与患者的年龄、弱视的严重程度以及治疗的及时性密切相关。 治疗方法包括屈光矫正、遮盖疗法、视觉训练、药物治疗以及手术治疗等。爱尔眼科拥有一支由经验丰富的专家组成的专业技术团队，能够对斜弱视进行准确的诊断，并根据患者的具体情况制定个性化的治疗方案。

泪道疾病

泪道疾病是眼科中的常见疾病，主要包括泪道阻塞、泪囊炎、泪小管狭窄等问题。爱尔眼科在泪道疾病的诊疗方面提供了全面、专业的医疗服务，通过先进的治疗技术、专业的医疗团队、丰富的学术交流和患者教育，为泪道疾病患者提供了优质的医疗体验和有效的治疗方案 。

眼眶病

眼眶病是发生于眼眶内组织的病变，分为炎症、肿瘤、外伤、内分泌性相关疾病等，可造成眼球突出、伴眼球运动障碍或复视，爱尔眼科在临床上开展六大核心技术：眼科影像诊断技术、甲状腺相关眼病个性化精准减压、眼眶恶性肿瘤综合诊疗、眼眶骨折 3D 打印修复技术、眼部肿瘤及眼眶病综合诊疗、导航辅助鼻内窥镜下视神经管减压术。 爱尔眼科组织或参与制定国内眼眶病及眼影像多项诊断标准、诊疗规范及指南，拥有强大的临床科研能力，为疑难眼眶眼肿瘤疾病攻坚克难。

生态战略

爱尔眼科“眼健康生态圈”的战略价值日益凸显，围绕该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，促进自身的全面发展，打造全球领先的创新型眼健康服务集团。

分级连锁

为了解决需求和供给的配置不对称造成的“看病难”的局面，爱尔眼科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，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。

未来十年，爱尔眼科将全力推进“1+8+N”战略：1 家世界级眼科医院、8 家国家及区域眼科医学中心，N 家省域一流眼科医院及 N 家地市领先眼科医院，切实服务广大眼病患者，提高中国整体的眼科医疗技术能力，赶超世界先进水平。力争每一家医院都要树立良好的患者口碑、保持持续稳定的业务水准，在发展历程中慢慢成为城市服务的基础设施、城市医疗的配套硬件、城市历史的著名地标。

同城网络

为实现分级诊疗、有序就诊、患者便利的目的，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，提高效率和共享程度，实现资源配置的最优化和患者就诊的便利化。

数字眼科

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。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，提升数字眼科能力。全面打造智慧医疗服务网络，构建数字眼科新标准，推进全人群、全生命周期的眼健康服务体系的建设。

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。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，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，真正地为中国眼科学和视觉科学的创新发展贡献智慧与力量。

爱尔眼科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。同时不断推进人才引进和培养体系建设，逐步建立满足发展需求的人才供应链计划，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，爱尔眼科持续打造立体化科研平台，截至 2023 年末，已在全国范围内构建起“多院”“多所”“五站”“五中心”“四基地”“一平台”“一室”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

爱尔眼科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，爱尔眼科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，不断拓宽中国眼科学的创新发展之路，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。打造了可持续发展的“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，加大公益救助力度，切实帮扶广大贫困眼病患者；协同湘江公益基金，持续提升眼科学、视觉科学的教育及科研水平，不断提升公益影响力，打造中国眼科医疗行业的公益名片。

企业文化

我们以爱心推动人类的眼健康事业发展，顺应国家政策和行业发展趋势，本着责任、协作、创新、奉献的团队医疗精神，践行长期主义，共享全球眼科智慧，整合各类资源，与眼科同行、合作伙伴一道，不断提高医疗技术水平、创新医疗服务模式，用心满足患者的需求，使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利；也使我们自己在学科建设、数智医疗、人才发展、创新管理、关爱患者、尊重员工、回报社会等方面，成为眼科行业的典范。

爱尔使命

使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利



爱尔初心

以爱心致力于人类的眼健康事业

爱尔价值观

关爱患者，尊重员工，回馈社会

爱尔愿景

成为眼科行业典范

爱尔精神

责任、协作、创新、奉献

爱尔文化

向上、向善、向美

荣誉认可

2023年，爱尔眼科持续提升医疗服务水平，参加社会公益活动，承担社会责任，在医疗服务、公益慈善、学科建设、健康科普、科技创新、基层党建、拥军优属等方面获得众多政府部门表彰、奖励以及行业、社会公众的认可及积极评价，共获得各类表彰、奖励、荣誉称号、感谢锦旗等相关荣誉超 2,700 项。其中，各级政府部门颁发的各类奖项、荣誉达 200 余项；医疗服务方面获得的各类荣誉约 125 项，医疗技术及专业竞赛方面获得的各类荣誉 100 余项，学科建设方面获得的各类荣誉约 35 项，健康科普、科技创新方面获得的各类荣誉约 90 余项，基层党建方面获得的荣誉约 87 项，拥军优属方面获得的荣誉约 37 项，新增行业学会 / 协会、人大、政协及其他相关社会组织任职超 130 人次，获得其他社会组织的各类荣誉（认可）70 余项。共收到患者感谢锦旗、感谢信、字画、牌匾等 1,610 面（封、件）。

荣誉 / 奖项名称	颁奖机构
信息披露考核为 A[1]	深圳交易所
第十七届“创业板上市公司价值五十强”“中国上市公司数智化杰出企业”“中国上市公司功勋董秘”	中国上市公司价值评选
第十九届“最佳资本运作项目奖”	新财富
第五届“最佳上市公司”[2]	新财富
第十四届“中国上市公司投资者关系新媒体奖”“中国上市公司投资者关系天马奖”“中国上市公司投资者关系案例奖”	证券时报
新湖南贡献奖先进个人—陈邦	湖南省委、省人民政府
第十二届“中华慈善奖”[3]	中华人民共和国民政部
全国就业与社会保障先进民营企业	中华全国工商业联合会、中华人民共和国人力资源和社会保障部、中华全国总工会
2023 中国慈善榜年度慈善企业	公益时报
第十八届人民企业社会责任奖“年度企业奖”	人民日报社
上市公司乡村振兴最佳实践案例	中国上市公司协会
2022 中国新经济企业 500 强	中国企业评价协会
国家卫生健康行业网络安全技能大赛优秀领队	国家卫生健康委

* 以上列表不包括子公司奖项

[1] 连续 8 年
[2] 连续 5 年
[3] 连续 3 届

可持续发展管理

爱尔眼科秉承“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康权利”的光荣使命，推进“1+8+N”战略的实施，全力打造“世界一流眼科医学中心”，始终追求社会责任和自身发展的和谐统一。

爱尔的可持续发展目标

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。在对标联合国可持续发展目标（SDGs）基础上，我们将持续提升服务、守正创新、关心员工、守护生态、携手伙伴，稳步迈向可持续发展之路，为社会创造更多美好价值。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
执爱同行 精研品质服务	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 • 建立“集团 – 省区 – 医院”三层质量安全监督机制，定期开展医院医疗质量安全督查工作 • 严格管控医疗器械和药品，并开展专项检查，保障医疗用品的安全性 • 优化服务管理线上学习平台，开展覆盖全员的质量与安全培训，推进医疗质量安全文化建设	3 11 12 17
	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 • 完善多部门联动的医患纠纷处理机制，充分与患者交流沟通	
	行业人才培育	• 建立全方位科研人员教育及培训体系	
	负责任营销	• 明确负责任营销相关人员的工作职责，建立广告审查发布及存档机制，严格落实负责任营销合规要求 • 开展负责任营销审计	
因爱启航 共享全球智慧	研发与创新	• 构建“多院”“多所”“五站”“五中心”“四基地”“一平台”“一室”的创新型医教研一体化平台 • 持续完善科研管理体系和科研保障机制 • 设立 14 个专业学组，培育科研创新人才 • 提供充足的资金保障，筑造坚实后盾	3 4 9 11 17
	数字化转型	• 首创“数字眼科”发展新模式，探索眼科治疗数字化、智能化建设 • 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	
	知识产权保护	• 重知识成果，持续完善科研保障管理制度和流程 • 部署眼科研究所平台信息管理系统，保障科研人员成果的准确性和安全性	
	行业合作与发展	• 积极参与行业交流与研讨，共建行业标准，推动医疗机构之间的协同进步 • 与多所高校达成战略合作，共同打造集医疗、教育、研究、产业于一体的综合平台	
	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 • 加强远程医疗协作网建设，利用信息化手段推动眼科优质医疗资源向基层延伸	
伴爱成长 增进员工福祉	劳工管理与权益保障	• 合规雇佣管理，打造平等包容职场 • 开展人权风险评估，竭力减轻人权风险 • 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	

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
伴爱成长 增进员工福祉	员工培训与发展	• 设置七大岗位序列，为员工构建管理人才和专业人才双通道的晋升渠道 • 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人才梯队培训体系 • 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	
	职业健康与安全	• 完善职业健康安全管理体系，全面推进安全风险监测及评估管理 • 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	
怀爱之心 守护绿水青山	废弃物排放管理	• 合规处置废水和各类废弃物 • 推进垃圾分类和回收利用，减少废弃物排放	
	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	• 健全环境管理制度，完善环境管理机构 • 开展环境审计，覆盖对医疗废弃物处理、废水排放、电耗管理、油耗管理四方面 • 实施节电节水、无纸化办公、倡导员工绿色出行等措施	
	气候变化和碳排放	• 参考气候相关财务披露工作小组（TCFD）气候信息披露建议，完善管治、策略、风险管理、指标及目标四方面举措	
携爱共济 绘就美好生活	公益慈善	• 制定爱尔眼科公益战略，实施“交叉补贴”公益模式，打造可持续眼健康公益生态 • 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	
以爱为纲 筑牢治理基石	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	• 制定《风险管理制度》，优化数字化风险管理平台，提升防范风险能力 • 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部审计	
	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 • 开展廉洁教育，提升廉洁意识	

社会责任管治架构

爱尔眼科将可持续发展理念融入企业运营管理，不断检视自身可持续发展表现，持续夯实可持续发展各环节管理，通过定期开展利益相关方沟通、深化可持续发展相关政策研究、开展议题管理、规划发展目标及提出改进建议等方式，将可持续发展理念与自身业务深度融合。集团已建立由董事会、社会责任委员会及社会责任工作小组构成的三级社会责任管治架构。我们对各级管治架构制定明确的工作职责，实现自上而下对社会责任事宜的监督、管理和执行，保障公司社会责任管理工作的顺利开展。

监督层

董事会

- 整体负责集团 ESG 事宜，监督本集团可持续发展及气候变化风险管理及表现；
- 负责审查和批准 ESG 愿景、战略、目标和政策；
- 负责集团 ESG 报告的审批。

管理层

社会责任管理委员会

- 决策公司可持续发展战略；
- 持续监督本集团为应对可持续发展相关风险制定的策略执行情况；
- 审议可持续发展 重大性议题识别结果；
- 审阅公司可持续发展报告；
- 向董事会提供可持续发展管理的建议。

实践层

社会责任工作小组

各职能部门工作小组：

- 协调联动各部门执行可持续发展工作计划，推进 ESG 重要议题按照管理要求执行，确保各个相关范畴风险获得妥善管理及落实；
- 定期向社会责任管理委员会汇报目标的完成进度；

各职能部门工作联络人：

- 配合 ESG 工作小组收集数据、跟踪营运表现及协助编制 ESG 报告。

利益相关方参与

我们识别利益相关方并关注集团运营对利益相关者产生的影响，通过股东大会、考察互访、与政府机构会议及面谈、社会通告等多样化渠道了解并回应各利益相关方的诉求和期望，以协助本集团设定可持续发展目标并制定相应举措，践行可持续发展理念。本集团通过线上、线下多种渠道展开沟通交流，鼓励股东与投资者、客户、员工、供应商、政府机构及社区提出建议或表达意见，促使我们为可持续发展贡献力量。报告期内，我们的利益相关方沟通情况可概括如下：



利益相关方	期望与需求	主要沟通方式	沟通与回应
患者	• 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	• 患者满意度调研 • 官方微信公众号 • 服务咨询热线	• 优化服务质量 • 强化隐私与数据安全 • 完善投诉反馈机制 • 医疗服务全流程管控
政府 / 监管机构	• 守法合规 • 依法纳税 • 应对气候变化 • 经济发展	• 信息报送 • 信息披露 • 机构考察	• 遵守法律法规 • 识别气候风险与机遇 • 保持持续盈利能力
股东 / 投资者	• 公司信息披露 • 投资回报与增长 • 业务合法合规经营	• 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	• 拓展投资者沟通渠道 • 负责任投资 • 合规体系建设
供应商	• 诚信经营及公平公正 • 供货需求稳定 • 定价公允 • 应对气候变化	• 供应商审核 • 供应商评估 • 供应商交流 • 供应商培训	• 公开招标 • 负责任采购举措 • 廉洁文化建设 • 打造可持续供应链
合作伙伴	• 市场协同 • 资源共享	• 专家培训 • 沟通交流会 • 公司调研活动	• 举办行业知识论坛 • 专业团队赋能帮扶 • 建立市场协同信息库
员工	• 员工薪酬与福利 • 人才发展与培养 • 多元化与平等 • 员工关怀 • 职业健康与安全	• 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	• 丰富员工福利机制 • 完善员工培训体系 • 建立多元化内部沟通渠道 • 组织多样性员工活动 • 确保工作环境安全
当地社区 / 公益组织	• 保护社区环境 • 投身社会公益 • 促进社区发展	• 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	• 推动绿色运营 • 开展公益活动 • 鼓励员工参与志愿活动 • 社区投资

重要性评估

重要性议题评估对爱尔眼科的业务发展及未来规划具有重要意义，我们参考 2022 年社会责任报告中各重要性议题的情况，通过分析公司商业关系与业务情况识别出 7 类利益相关方，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 项重要性议题。报告期内，我们通过线上问卷调查的方式，积极获取各利益相关方对公司有关可持续发展方面的意见与期望，并综合评估每个议题对利益相关方和公司运营的影响程度，形成重要性议题排序矩阵。

重要性议题评估

回顾与分析

根据《2022 爱尔眼科医院集团股份有限公司年度社会责任报告》，并结合 2023 年新出台的国家政策、行业规范以及集团现状，初步筛选重要可持续发展议题

识别重要议题

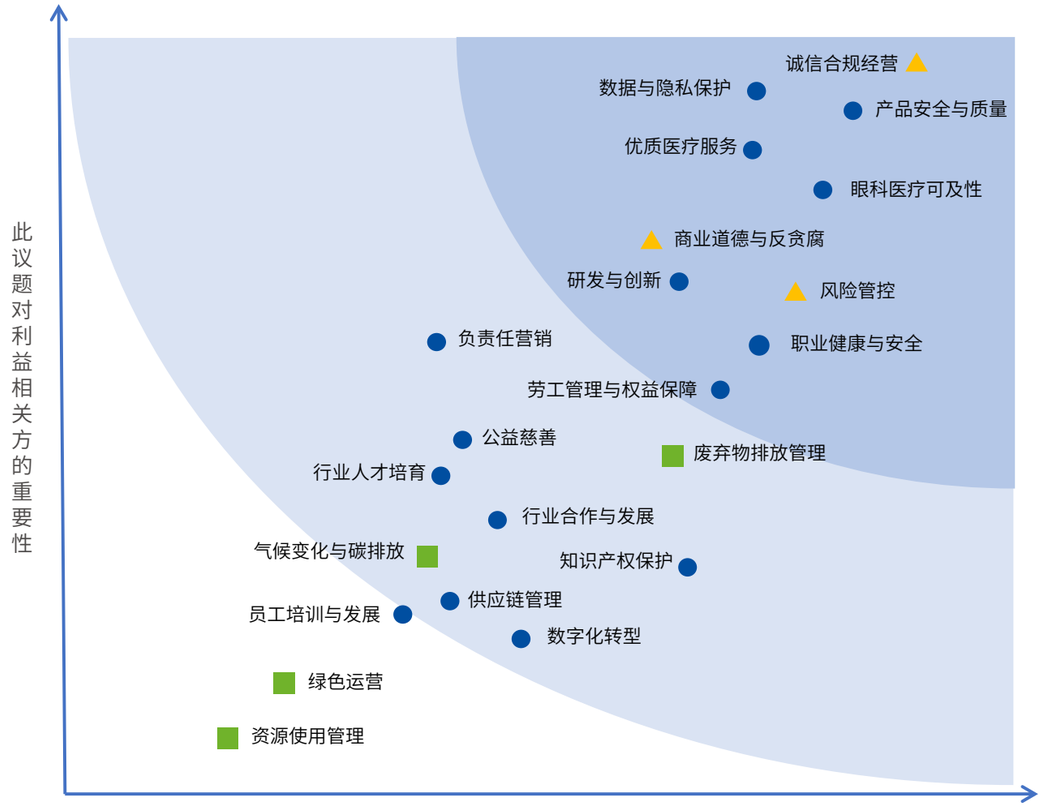
基于爱尔眼科业务发展实际情况及业务特性，并结合行业特点，参考 GRI 标准及可持续发展相关准则要求，识别出 22 项可持续发展议题

评估重要性

基于日常运营过程与管理层、员工等利益相关方进行调研，了解他们的诉求和期望，在进行同行对标及趋势分析后，对爱尔眼科涉及主要议题的部门进行问卷调查，确定重要性议题

确认评估结果

根据重要性议题评估结果，董事会以及社会责任管理委员会审阅并确定本年度重要性议题矩阵



01

执爱同行，精研品质服务

爱尔眼科紧跟国家“以人民健康为中心”的发展理念，持续优化医疗服务质量与安全管理体系，进一步加强医疗服务能力。我们重视对患者个人隐私和信息安全的保护，全方面维护患者权益，为患者提供安心、舒心、暖心的优质服务体验。我们与供应商建立信任、透明的合作关系，携手供应商打造可持续供应链，共同推动中国特色优质高效的医疗卫生服务体系的建设。

对 SDGs 的贡献



安全品质管理

爱尔眼科不断健全集团医疗质量与安全管理体系，从组织架构、制度建设、监督整改、培训宣贯等层面，全方位、多角度地加强对医疗服务及产品质量安全的把控，确保医疗质量与安全管理体系的有效运行，为患者的健康安全保驾护航。

质量管理体系

我们以“诚信经营，质量为先”为质量方针，将保障医疗服务及产品的质量与安全作为基本要求，搭建相对完善的医疗质量与安全管控体系，制定并不断优化医疗质量与安全相关制度，层层压实服务与产品的质量安全责任，夯实医疗质量安全相关事宜的管理基础，提升针对相关风险的应对能力。2023 年，国家卫生健康委官网发布国家级医疗质量控制中心及其专家委员会委员名单，爱尔眼科医院集团唐仕波教授入选国家眼科专业医疗质量控制中心专家委员会。

医疗质量与安全管控体系

我们严格遵守《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》《医疗机构管理条例》等法律法规与政策要求，制定并落实《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》《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》等规范，明确规定集团各层级在医疗质量与安全方面的职能及管理措施，要求各医院严格遵守医疗服务安全规范，为保障集团医疗质量与安全管理工作的落地奠定扎实的制度基础。

2023 年，为进一步加强公司医疗质量安全管理的有效性，我们修订《爱尔眼科医院集团院长 KPI 及医疗总监 KPI》及《爱尔眼科医院集团医疗检查评分细则》，确立医疗质量与安全绩效考核方面的年度重点改进目标，并发布《爱尔眼科医院集团全面提升医疗质量行动实施细则（2023-2025）》《爱尔眼科医院集团手术质量安全提升行动方案（2023-2025）》及《爱尔眼科医院集团门诊管理制度》等制度，对全面提升医疗质量行动提出具体要求，持续提高集团医疗服务的标准化、规范化水平。同时，我们对“医务管理工具包”进行更新升级，为集团旗下新开医院医疗服务工作的有序开展提供系统化支持。

我们遵循“预防为先”的原则，持续加强对医疗质量与安全相关风险的防范，打造覆盖集团及各省区医院的医疗风险管理体系，针对医疗安全事件建立“定期通报 - 整改 - 反馈 - 评价”的闭环管理机制，提高集团及各医院安全事件处理效率，持续加大重点手术质量控制力度。我们建立健全多部门联动的风险事件应急处理机制，对风险进行识别和预警，提升针对重大舆情及高风险事件的应对能力，最大程度降低风险造成的负面影响。针对高风险未完结事件，我们严格要求相应责任部门进行溯源整治，以点带面开展专项调查，监督相应部门制定并落实整改措施，确保风险管理机制的有效运行。此外，我们的重点手术术后眼内炎发生率持续保持在国家三甲医院平均发生率之下。

2023 年

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%）

0.0166 %

玻切术后眼内炎发生率（国内外相关统计发生率约 0.05%）

0.0088 %



我们针对集团及各省区医院的医疗服务质量与安全管理表现进行多角度、全方位的评估，定期对医疗安全事件开展总结和分析，完善学科不良事件点评机制，并对相关事件开展医疗病例研究讨论。同时，我们围绕医疗安全事件开展常态化剖析和警示工作，严查医疗安全相关事件瞒报缓报行为，全方位加强全体员工对医疗质量安全事件的重视，提高质量安全相关事件的处理水平。

加强手术麻醉质量与安全管控

2023 年，为进一步推动手术质量与安全的规划化、标准化水平，集团成立了麻醉学组，研究临床麻醉质量控制方案并于各省区医院加以推广实施。我们召开首届麻醉学术年会，旨在促进麻醉质量安全相关知识和实践经验的交流和分享，提高相应岗位员工的手术麻醉质量与安全水平，从细节处守护眼科手术安全。

2023 年，集团联合学组共计完成 **11** 期病例讨论：

眼表角膜 **4** 期，视光 **2** 期，眼底、斜弱视、青光眼、泪道和眼整形各 **1** 期，

其中眼表角膜学科已建立例行点评 / 讨论机制。

医疗用品及药事管理机制

集团高度重视医疗用品和医用药品的质量和安全，严格按照国家相关规定对医疗器械和药品进行管控，确保所用医疗用品的合规性和安全性，坚守质量底线。

医疗用品质量与安全管控

集团恪守《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，制定并落实《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》等一系列内部管理制度，明确各岗位职能、逐层压实责任，对医疗用品实施全流程管控和监督，切实保障医疗用品的安全性。

我们从源头上对医疗用品性能及质量进行把关，确保所有投入使用的医疗器械均从原厂引进。集团要求各省区医院每月针对医疗用品的合规性进行巡检，定期评估医疗用品质量安全风险，并基于评估结果制定针对性的改进措施。此外，集团和各省区医院不定期开展医疗器械及药耗质量安全专项检查，截至报告期末，集团及各省区已对 145 家医院的药耗管理及 113 家医院的设备管理开展了专项检查。

药物质量与安全管控

我们遵守《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》《药品管理法》《药品经营质量管理规范》《药品流通监督管理办法》等各项法律法规，制定并落实《质量风险管理制度》《质量方针和目标管理制度》等内部管理制度，加强药品采购、入库、储存、养护、销售、运输和售后保障等各个环节的质量风险管控，及时识别药品质量相关风险，并采取措施进行防范和控制。同时，我们在制度中明确各层级在药品质量管理方面的责任和职能，针对相关部门和责任人制定可量化、可对比的指标和目标，进一步提升集团药品质量管理水平。

我们贯彻落实国家药事政策要求，于 2023 年新制定《爱尔眼科集团药学考核评估细则》以供各省区医院就药事管理事宜进行自查自纠，严格防控药品质量安全相关合规风险。同时，我们修订了《药事质量与安全管理制度汇编》《眼科临床药物应用指南与药事管理制度汇编》共计 114 项标准和规范，为药品的日常使用、管理及监督检查奠定制度基础，实现药事管理与临床合理用药有据可依。



药品认证

- 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。

药品使用

- 我们制定《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》《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；
- 我们编制《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。

药品追回和召回

- 我们制定《药品追回管理制度》和《药品召回管理制度》，基于实际情况对存在安全隐患或重大质量问题的已售出药品进行追回或分级召回；
- 针对药品追回事件，公司将锁定追回库存药品，通知购货单位立即停止销售和使用该药品，并要求其在规定时限内将追回药品退回公司；针对药品召回事件，公司将主动协助供货单位履行药品召回义务，及时收集、传达、反馈、汇总药品流通监管各环节的药品召回信息；
- 我们对追回 / 召回药品进行质量确认，按公司《不合格药品管理制度》相关规定将验收确认为不合格的药品进行报损、销毁处理，并对处理方式进行详细记录存档。

完善用药制度建设，多维度保障用药安全

2023 年，爱尔眼科制定《儿童安全用药指引》，涵盖儿童用药特点、用药原则、儿童重点关注药物、儿童用药环节注意事项、药事行政管理要求等内容，为儿童用药提供有效指导，切实保障儿童用药安全。

此外，我们于本年度新制定《眼科处方专项点评指南》，围绕儿童处方、超说明书用药、抗菌药物、糖皮质激素、基本药物、中药注射剂、静脉输液、麻精药品 8 个方面明确处方点评工作规范，助力各省区医院做好处方及医嘱专项点评工作，提高处方质量，促进合理用药，保障医疗安全。

加强数字化管理水平，提升药事管理效率

我们进一步完善用药数字化管理平台，建立数据云平台药事管理板块，持续完善医院药事管理指标体系建设。2023 年，我们新增门诊局部抗菌药、重点监控药物、中成药、住院 I 类切口抗菌药物相关指标 64 项，实现对临床用药数据的宏观管控。

我们持续推进合理用药系统的应用，进一步优化系统审方规则、点评功能，扩大前置审方医院覆盖率。截至 2023 年 12 月 31 日，集团旗下已开通审方医院达 127 家。同时，我们完善眼科特色规则库，建立“事前审方、事后点评”机制，提高医院处方和医嘱开具的合理性。

2023 年度

平均医院处方合格率	平均医院医嘱合格率	住院患者抗菌药物使用率
94.13%	98.18%	5.27%

以上指标均达到国家三级眼科医院评价标准。

质量安全督导

爱尔眼科深知医疗质量安全是医院高质量发展的基石，建立“集团 – 省区 – 医院”三层质量安全监督机制，持续加强集团及各省区医疗质量与安全的监管能力。我们采用集团巡查 / 飞检、省区督查 / 交叉互检及医院自查自纠的方式，监督各医院医疗质量安全管理措施落地情况，并基于检查结果对相关医院提出整改要求，督促其及时采取针对性措施进行整改，提升各医院医疗质量安全管理能力。此外，我们要求所有医院定期输出《集团医疗安全事件通报》《医疗质量安全信息简报》等医疗质量安全报告，推动各医院进行自我监督和自我纠正，强化各医院针对医疗安全事件的处理能力。

2023 年，我们累计完成 50 家省会医院及大体量地市医院的交叉检查及评价，协同省区对 41 家医疗机构开展全面医疗质量安全督查，并开展季度例行医院医疗自评及院科二级督查，完成率达 94.9%。

质量安全培训

爱尔眼科致力提升全体员工的质量与安全意识和实际应用能力，持续推进医疗质量安全文化建设。我们针对各业务条线、各层级制定了针对性的培训计划，定期面向集团、省区及医院的全体员工（包括临时员工和外包员工）开展常态化医疗质量与安全相关培训，针对医疗、护理、医技序列的员工开展至少每季度一次的培训并进行考核，针对其他序列的员工开展每年一次的培训，培训内容包括质量与安全相关专业知识、专业技能、操作流程、法律法规、行业规范、内部控制要求、职业道德、优秀案例等，历年培训已覆盖全体员工，让保障医疗质量安全成为全员的共识及努力方向。

为进一步深化医疗质量与安全相关知识和工具在省区医院的推广应用，我们已于 25 省区建立专业学组，以期提升省区员工对医疗质量管理工具的运用水平。2023 年，我们共计开展 9 次医疗质量管理工具理论和实际操练的省区级培训。

我们亦通过专项培训、实操竞赛等形式不断提升医疗管理人员的质量管控能力。2023 年，集团开展了 2 期医疗管理培训班，覆盖医疗管理人员 300 余人次；省区层面共计开展 44 场医疗质量安全培训活动，参与培训员工人数达 24,146 人，实现医疗质量安全培训 100% 覆盖。

医疗管理培训班	• 2023 年 3 月，举办主题为“真抓实干，合规守法，确保医疗安全”的第一期医疗管理培训班，提高医疗管理人员的质量安全合规意识及专业水平。
省区医疗管理培训暨首届质量持续改进案例竞赛	• 2023 年 9 月，举办主题为“夯实基础，掌握技能，推进医疗质量追踪”的省区医疗管理培训暨首届质量持续改进案例竞赛，首次引入医疗质量追踪实操培训，旨在推广医疗质量管理工具的使用，提升医疗管理效率。

爱尔眼科六个案例荣获“医疗卫生服务提质增效创新实践价值案例”称号

2023 年 11 月 17 日 -19 日，国家卫生健康委医院管理研究所主办的第四届国际医疗质量与安全大会成功召开，来自全国各地的 2,000 余名领导、专家、医疗卫生工作者齐聚一堂，共商共建医疗质量与安全能力提升的新成果、新理念、新方略。

爱尔眼科共有六个案例入选并获得“价值案例”称号，分别是由集团医疗管理中心医务部选送的“应用系统追踪法，减少白内障术后感染”、爱尔湖南省区办公室选送的“运用 PDSA 方法，提高医院白内障手术质量”、成都爱尔眼科医院选送的“精细化运营赋能藏区患者医疗服务质量提升”、楚雄爱尔眼科医院选送的“提高屈光性白内障术后视力达标率”、南京爱尔眼科医院选送的“民营医院集团区域性同质化医疗质量管理探索与实践”、武汉爱尔眼科医院汉口医院选送的“基于微信小程序在干眼理疗患者健康教育中的应用”。



爱尔参会代表合影



爱尔获奖案例证书

提供优质服务

爱尔眼科从患者需求出发，始终将“以患者为中心、以温情为纽带、以法律为准绳”作为服务理念，打造精益管理和科技创新轮驱动的服务模式，建设专业化和标准化的服务人才队伍，致力为患者提供有温度、有深度的服务。

我们积极响应国家卫生健康委、国家中医药管理局发布的《关于开展改善就医感受 提升患者体验主题活动的通知》要求，结合业务实际开展情况制定《爱尔眼科医院集团“改善就医感受 提升患者体验”主题活动实施方案（2023 -2025 年）》，依托集团“分级诊疗”和“同城网络”模式，要求各省区医院制定具体落地实施方案，从患者视角出发，围绕就医全流程，全面提升医疗服务的舒适化和智慧化水平，逐步形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的现代化医疗服务模式，持续提升服务的可及性和患者的安全感、幸福感和获得感。

提升服务质量

我们秉持“全员服务、全程服务、优质服务”的管理原则，建立了相对完善的服务标准制度体系，制定《人员素养规范》《公共区域岗位服务标准》及《爱尔眼科尊重和维护患者合法权益制度》等一系列服务规范文件，并结合患者需求和业务发展实际情况持续优化各省区医院服务标准和规范。2023 年，我们新发布《干眼患者诊疗服务场景科普手册》，进一步细化针对不同类别患者的服务标准，为各类患者打造贴心的专项服务体验。

服务标准建设

我们秉持“全员服务、全程服务、优质服务”的管理原则，建立了相对完善的服务标准制度体系，制定《人员素养规范》《公共区域岗位服务标准》及《爱尔眼科尊重和维护患者合法权益制度》等一系列服务规范文件，并结合患者需求和业务发展实际情况持续优化各省区医院服务标准和规范。2023 年，我们新发布《干眼患者诊疗服务场景科普手册》，进一步细化针对不同类别患者的服务标准，为各类患者打造贴心的专项服务体验。

2023 年，集团组织 **10** 期“2023 年干眼诊疗门诊星级服务评比”引导医院重视干眼患者诊疗全过程精细化服务，并取得以下成果：

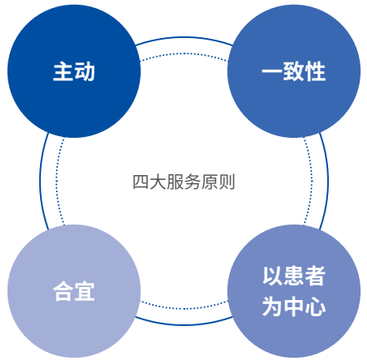
及时治疗率：年度目标 **70%**　　治疗复诊率：年度目标 **20%**

实际 **73** %　　实际 **22** %

我们贯彻“四大服务原则”，从形象、举止、语言、工作职责等方面对就诊医疗服务人员进行规范，强化医疗服务团队的专业性和规范性。同时，我们采用 6S 精益管理模式[1] 系统地推进服务工作，持续提升服务流程标准化水平，不定期面向相关岗位员工开展服务培训课程，提升服务人员素养，致力为患者提供“贴心、安心、舒心”三位一体的高品质服务。本年度，集团基于各省区医院 6S 管理工作的开展情况，制定“促规范、升内涵、要成效”的阶段性工作目标，鼓励各医院分梯队全面、规范地落实 6S 管理要求。2023 年，集团组织优秀 6S 管理医院评选，对工作环节完整、长效机制执行严格和管理成效突出的医院，如泉州爱尔、兰州爱尔、陇西爱尔等 10 家医院颁发精益 6S 管理奖；对于开展时长不到一年，工作环节和管理机制完整、成效初显的医院，如临夏爱尔、郑州爱尔等 10 家医院颁发新锐 6S 管理奖。

服务规范制度（部分）
《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》
《爱尔眼科患者健康教育制度》

服务规范制度（部分）



[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。

开展“6S 管理规范提升月”活动

2023 年 5 月 -6 月期间，集团组织各省区医院开展“6S 管理规范提升月”活动，以进一步落实“以患者为中心”的服务标准，推动 6S 管理的规范执行，提升全员素养，为患者建设整洁、舒适、安全的诊疗环境。

活动由各省区 6S 管理小组牵头推动，通过意识宣贯、实际应用、模拟演练等形式，深化 6S 管理模式在各医院的应用，并基于各医院的活动开展情况进行总结和奖惩，巩固活动成果的同时，助力各医院长效管理机制的形成，全面提升各省区医疗服务水平。



营口爱尔各科室编制《可视化标准》



数智赋能服务

集团响应国家卫健委号召，充分运用新技术、新模式、新平台，结合行业发展趋势和患者需求进行创新，打造智慧医院、爱尔数字人“EYEGPT”、远程医疗合作端系统和远程会诊系统等自研医疗系统，在满足临床需要的同时，实现集团各医院间的内部资源整合，逐步构建数字化医联体，提高医院运行效率、提升患者就医体验，实现“基层首诊，双向转诊，急慢分治，上下联动”的分级诊疗模式，致力打通患者看病就医的堵点淤点难点。

- **智慧医院**

为持续满足用户全生命周期眼健康服务需求，我们对智慧医院进行了全面升级，完善在线问诊、挂号缴费、报告查询、护理咨询、住院服务等基础就诊功能，增设眼睑肿物智能筛查、眼底 AI 筛查系统、公益诊疗、角膜捐赠等特色医疗普惠模块，并持续优化用户端交互功能以改善患者就诊体验，全力打造满足患者全方位眼健康需求的集成式服务平台。

截至 2023 年末，已有 340 家爱尔眼科旗下医院开通智慧医院平台，为 2,740 人次提供线上问诊及咨询服务，累计为 2,969,292 人次提供便捷化、定制化、精准化线上眼健康服务。

- **爱尔数字人“EYEGPT”**

由爱尔眼科与中国科学院计算技术研究所联合研发的爱尔数字人“EYEGPT”是一个具有实时语音、文本交互的导诊与辅诊平台系统，目前处于研发应用的第一阶段。未来，“EYEGPT”将基于算力、算法以及平台敏捷性能的不断优化，完成敏捷数字人的进一步开发，助力眼科服务模式数字化、服务技术智能化、眼科医生和医院智慧化的实现。



爱尔数字人“EYEGPT”于第四届屈光性白内障手术国际论坛（IRCS）正式亮相

服务质量监督

集团高度重视服务质量的管理与控制，建立健全常态化服务质量监督机制以保障服务质量管理要求落实到位。我们亦不断完善省区服务监督机制，组织各省区开展患者服务负责人服务监督专项培训，2023 年，我们通过现场培训带教推动 16 个省区开展省区巡检，覆盖 165 家医院和 4 家门诊。同时，我们进一步优化医院自检机制，要求各医院以集团服务检查模式为基础，进行包括总值班巡查、行政查房、6S 巡查等形式在内的服务质量自检自评，层层递进地推动服务标准切实落地，发现问题及时进行闭环整改，全方位提升医院服务质量，为患者打造卓越就医体验。

长春爱尔

- 建立系统服务监督管理体系，形成有标准、有检查、有反馈、有整改、有跟进的闭环监督管理机制；
- 采用总值班日检巡检、党员服务小组周自检、质量监督委员会月专检、患者体验官随机抽检的检查形式。

东莞爱尔

- 成立服务礼仪检查小组和 6S 管理小组，制定检查标准内容，每月组织全院进行一次大检查；
- 患者服务部每日对科室开展督导检查，主要从服务礼仪、环境布局、美陈标识、着装等方面进行考察，对存在问题及时反馈并发整改工单，督促立即整改，对不及时整改的进行绩效处罚。

我们通过内部专项检查督导、线上调研和线下访谈等形式，从人员素养、核心流程、就诊环境、服务流程四个维度出发，多角度调研和评估各医院患者就诊全流程服务质量，并由检查小组基于服务质量飞行检查情况编制《服务检查问题清单》，协助各医院挖掘服务质量提升空间并制定专项改善方案，督促各医院采取措施进行优化。

2023 年，爱尔眼科共对 **22** 个省区的 **50** 家医院的服务质量开展飞行检查，问题整改率达 **94 %**

我们亦借助社会力量审视医院服务，以“服务体验官”活动的形式，邀请投资者和员工亲友以“神秘患者”的身份到访医院，以患者视角对医院服务提出改进意见和建议，为医院服务质量提升提供多元视角和思路。2023 年，体验者对医院整体评分均值为 93 分（满分为 100 分），并向集团反馈改进建议百余条。集团视每一位体验官的意见和建议为宝贵输入，要求受访医院基于体验官反馈制订提升方案，并对各医院的落实整改情况进行持续监督。

投资者体验官

- 2023 年 5 月 1 日到 7 月 2 日期间，共有 76 位投资者体验官到访 20 个省区的 40 家医院进行体验并填写评价问卷，有效问卷共 73 份，其中 51 位体验官留言对医院发展和服务提升建言献策。
- 据体验官反馈评价，共有 92.9%的投资者体验官认为医院服务达到预期及以上，其中认为医院服务超出预期的体验官占比为 21.9%。投资者体验官对爱尔医院的整体印象评分为 9.04 分（满分 10 分）。

员工亲友体验官

- 2023 年 7 月 15 日到 11 月 22 日期间，共有 106 位亲友体验官到访 23 个省区的 60 家医院进行体验并填写评价问卷，有效问卷共 104 份，其中 42 位体验官留言对医院发展和服务提升建言献策。
- 据体验官反馈评价，所有亲友均认为医院服务达到预期及以上，其中认为医院服务超出预期的体验官占比为 50%。亲友体验官对爱尔医院的整体印象评分为 9.56 分（满分 10 分）。

服务能力建设

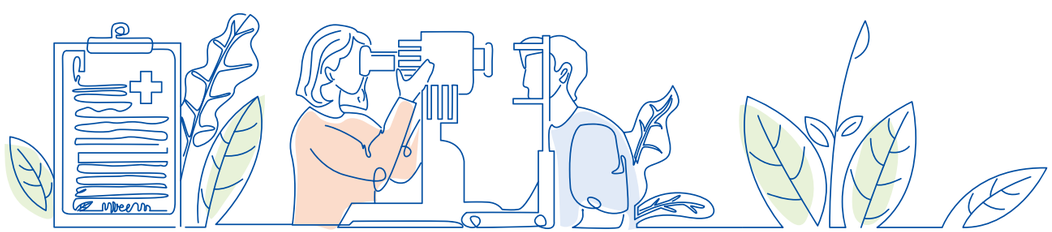
集团以“强基层、树高度、促融合”为战略引领，深入贯彻落实“以患者为中心”的服务文化，重视人文关怀，通过为就诊和医护服务人员提供针对性培训，打造专业、规范和贴心的医疗服务团队，强化医疗服务人员与患者的沟通与共情能力，确保诊疗更安全、就诊更便利、沟通更有效、体验更舒适。

我们整合集团服务培训资源，开发系列服务能力培训课程，培养专业的内部服务培训师，优化线上学习平台，通过多样化的形式，针对集团、省级和医院实施多层次、全覆盖的服务培训项目，涵盖服务理念和文化、通用服务规范、特定科室服务流程、精细化服务管理等多个领域。2023 年，集团以定向实训和线上专题直播培训相结合的方式，开展服务类培训 146 场，覆盖员工 16,000 余人次，有效促进各省区间交流和学习，提升全员服务能力，以高质量服务水平助力医院可持续发展。

服务管理线上学习平台建设

为确保服务培训的持续性和常态化，集团不断充实患者服务管理线上学习平台的培训资源。2023 年，我们新上线 5 个系列共计 30 余门服务系列课程及案例，供各医院员工持续学习巩固。

此外，我们通过开发视频微课等方式，鼓励员工利用碎片化时间进行学习。视频微课年度人均线上学习时长超 25 小时，各岗位员工均可通过微课学习优秀医疗服务经验，并结合自身岗位特点创新服务实践，为患者提供更佳服务体验。



同时，集团亦不定期组织省区、医院护理人员开展主题培训，以理论培训、实操演练、交流研讨相结合的方式，规范医疗服务流程、动作、时间节点等标准。2023 年，集团对品牌下各医院共 1,789 名护理部主任、护士长等管理人员开展服务管理培训，对各地市 / 县级医院共 1,794 名手术室专科护士开展专业技能类培训。同时，我们持续推进“STAR 工程”，于本年度开展 12 场白内障主题培训，9 场屈光主题培训，34 场角膜及眼表主题培训，10 场眼底病主题培训。



白内障护理师培训



屈光项目 STAR 工程培训

开展视光服务管理培训暨标准修订研讨会

2023 年 10 月 17-19 日，集团在长沙开展“第一届视光服务管理培训暨视光服务标准修订研讨会”，旨在以省会医院为支点，撬动整体省区视光服务改善。本次培训覆盖集团服务管理、视光服务标准、产品服务管理、服务技能提升、医院服务分享等内容，邀请学员对视光服务标准进行分岗位研读和修订建议反馈，共计来自 35 家省级医院的 38 名学员参与培训。本次培训有效推动各省区落实集团服务标准，提升视光服务管理水平及患者满意度。



第一届视光服务管理培训暨视光服务标准修订研讨会学员合照

就诊环境优化

集团严格遵守《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》等国家法律法规，持续优化医院引导标识设置、服务人员配置和就诊区域空间布局等方面，为患者打造便捷、整洁、卫生的就诊环境。我们在诊室、候诊区及病房等区域配备防滑降噪地胶、沙发椅、轮椅等设施，切实保护患者就诊环境安全，打造温暖、人性化的就诊服务体验。本年度，我们对“医院公共区域服务管理工具包”进行优化升级，更新医院硬件环境标准、窗口岗位服务要点和沟通要点，进一步提升患者就诊全流程服务的流畅性和舒适性。

此外，我们通过“6S 管理规范提升月”主题活动推动各省区医院整治环境、提升素养、优化流程，进一步完善院区软、硬件配置，为患者提供更加便捷、高效的就诊体验。

患者满意度

爱尔眼科始终以“首诉负责制、以患者为中心、快速响应”为原则，搭建透明、高效、多样化的沟通渠道，用心倾听患者心声，并建立相对完善的患者投诉处理机制对患者诉求进行敏捷响应，坚决维护患者权益，以真诚沟通夯实医患之间的信任基础。

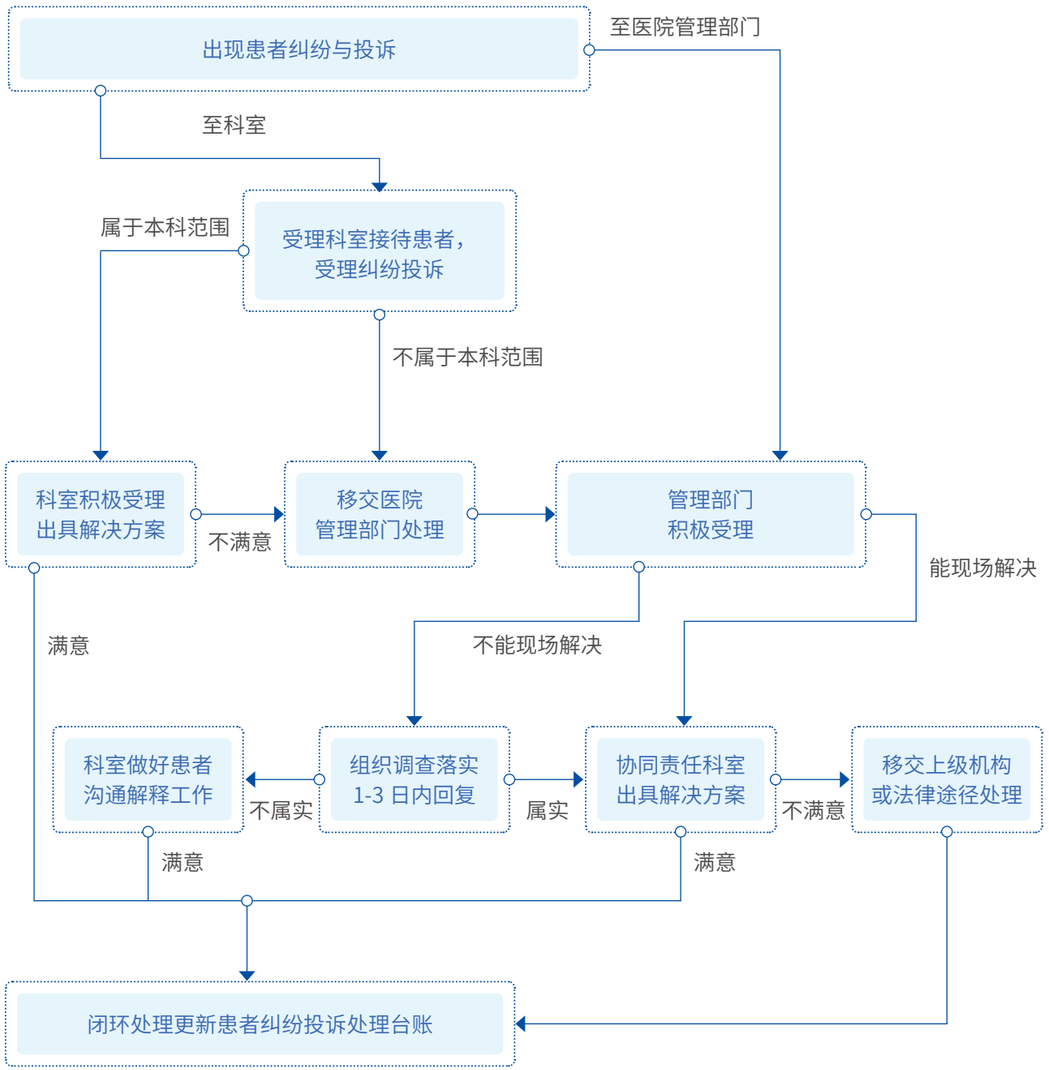
患者投诉管理

集团严格遵守《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，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，对患者纠纷与投诉管理流程进行了明确规范。集团建立并不断完善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，由服务管理部和医务部分别负责处理非医疗技术方面及医疗技术方面的投诉。

我们设立 24 小时患者投诉监督专线，于线上及线下医院显著位置公示投诉受理流程及联系方式，多渠道收集患者反馈，及时采取措施跟进患者需求，并如实向患者通报投诉处理情况。此外，我们亦不断完善投诉督察专线业务受理标准作业程序（Standard Operating Procedure, SOPs），通过优化信息流转的连续性和准确性，提高部门间协同效率，提升患者投诉响应的规范水平和响应效率。



针对所接收的患者投诉和反馈，我们严格按照患者投诉及问题解决流程进行快速响应和闭环整改：



患者投诉及问题解决流程

2023 年，集团通过数字化平台收到各类患者诉求 **1,050** 条，及时处理率 **100** %，诉求响应完成率 **97.6** %。

患者交流沟通

爱尔眼科坚持“对患者负责任，为患者谋福祉”的理念，不断丰富与患者之间的互动形式，通过集团和各省区医院官网、官方自媒体平台、本地生活平台客服、爱尔眼科医院小程序等渠道与患者搭建沟通桥梁，向患者传递眼科知识，提供眼健康方面的专业建议，提高患者对眼部健康的保护意识和能力。此外，我们上线了爱尔眼科智能客服，为患者提供 7x24 小时的线上咨询服务。截至 2023 年末，智能客服已于 238 家医院投入使用，共计服务 54,166 人次。

我们积极拥抱公众监督，设置督导部负责开展服务质量监察工作，通过患者线上问卷、电话调研、面对面访谈等多样化的形式开展患者满意度调查，并基于调研结果及时采取整改措施，切实维护患者权益。2023 年，我们进一步优化患者满意度调研工具，开发互联网医院问卷推送功能，根据患者反馈评价自动触发预警生成工单，帮助医院及时获知患者反馈、分析服务短板并跟进处理，形成患者满意度管理闭环。集团及省区医院均已应用满意度调查管理系统以衡量和汇报与服务质量表现或客户权益保护相关的定量指标，本年度，集团患者满意度调查共覆盖 137.8 万人次，患者满意度达 99.3%，患者净推荐值为 91.9%。

本年度，集团患者满意度调查共覆盖 **137.8** 万人次，患者满意度达 **99.3** %，患者净推荐值为 **91.9** %。

合规宣传 – 患者健康教育

爱尔眼科遵守《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》《广告绝对化用语执法指南》《互联网广告管理办法》等法律法规，制定并落实《爱尔眼科医院品牌形象及美陈标准》，明确规定集团宣传推广内容必须准确、真实、清晰，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，树立良好公众形象，增强品牌信任度。

集团各医院 CEO 作为合规宣传的第一负责人，医院健康教育负责人履行宣传推广合规性管理事宜，由推广渠道人员负责具体工作的执行。本年度，集团发布《爱尔眼科医院规范广告宣传发布的通知》，建立广告审查发布及存档机制，要求健康教育团队深化学习法律法规，并于各医院内开展自查，严格落实合规宣传要求。此外，我们建立广告监测系统，利用信息化技术检索集团内各医院线上发布的违规广告，发现异常及时预警，并设置专门人员对违规事件进行跟进整改。集团已建立统一的设计素材库，旨在从源头处把控素材合规性，防止侵权、违规行为。

我们不断完善合规宣传审计工作流程，由集团审计风控部门负责定期牵头审查合规宣传活动，针对宣传资料及渠道投放进行例行合规审计，集团层面每年至少开展一次合规宣传审计，医院层面每 2-3 年至少完成一次合规宣传审计，形成事先预防、过程监控及事后审计的合规宣传全流程管控机制，杜绝违规宣传事件的发生。截至 2023 年末，集团合规宣传审计基本全覆盖，历史审计覆盖所有医院。

信息安全与隐私保护

爱尔眼科高度重视集团自身及患者的数据安全及隐私保护，不断完善集团数字化基础设施建设，建立健全信息安全管理体系，坚守信息安全底线，切实保障所有主体的数据权益。

信息安全与隐私保护管理体系

集团严格遵守《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》等法律法规及行业准则，制定《网络与信息安全管理制度指南》，设立流程与标准委员会负责制定集团及各医院信息系统相关业务流程、制度和标准，定期审阅集团信息安全政策及具体工作落地情况，基于实际情况及时调整和更新数据安全策略，并联动审计风控中心、信息中心、法务监察中心等部门推动信息系统管理工作的有效落地，确保集团信息系统标准化、规范化运行。



获得“卫生健康行业网络安全技能大赛三等奖”

2023 年，我们信息安全工作表现突出，获得 2023 年度国家卫生健康委主办的**“卫生健康行业网络安全技能大赛三等奖”** **“优秀领队”**以及 2023 年度湖南省卫生健康委主办**“卫生健康行业网络安全技能大赛一等奖”**等荣誉。

为了进一步明确隐私与数据保护相关管理责任，我们成立由集团总裁领导的信息安全领导工作小组作为隐私与数据安全相关事宜的决策机构，负责制定公司信息安全战略，牵头建立以医院应急预案、医疗数据管理制度、信息安全事件上报制度等为核心的信息安全管理制度体系，并将信息安全管理表现与高管的绩效考核挂钩，压实信息安全责任，切实推进具体信息安全保护工作的落实。集团审计风控中心定期开展年度信息安全保护等级分级工作，对信息安全风险进行评估和审查，以及时发现潜在信息安全威胁并采取应对措施，实现对信息安全相关风险的防范和控制。

由审计风控中心负责组织开展每年一次的集团内部信息安全审计工作，审计范围包括物理安全、网络安全、系统安全和数据安全等领域。本年度，信息安全内部审计覆盖爱尔眼科品牌医院 251 家，历史累计覆盖 100% 省区及地区医院，对审计发现问题进行及时整改。2023 年，集团引入第三方审计机构参与信息安全专项审计，并充分参考第三机构针对集团信息安全提出的专业建议，进一步保障集团信息安全政策和系统的有效性。此外，我们遵循国家标准 GB/T22239-2019《网络安全等级保护基本要求》，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查，不断提升信息系统安全系数。


信息系统安全等级保护备案证明

网络安全三级等保证书照片

信息安全与隐私保护举措

我们坚决维护所有用户的隐私及数据权益，于官网发布适用于爱尔眼科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，并承诺不会将用户数据用于业务开展以外的次要目的。本年度，集团建立由审计风控、法务、信息、业务等多部门的专业人员组成的专项审核团队，围绕政策条款、实施情况及政策与业务发展的匹配度等维度，对《隐私政策》进行内部审核，同时结合用户反馈和投诉对《隐私政策》有效性进行全面、专业的检视，及时发现问题并进行优化。

《隐私政策》主要内容摘要	
1	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。
2	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。
3	承诺仅在本《隐私政策》及法律法规要求的时限内保留用户信息，最大限度减少数据的收集和保留。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。
4	保证除了完成交易 / 服务外，公司不会向第三方出租、出售或提供用户个人数据。公司仅在必要的情况下，经用户明确同意后与第三方分享用户信息。

《隐私政策》详细内容可查阅政策原文：https://www.aierchina.com/yinsizhengce/

集团以技术和管理为主要抓手，多措并举保护用户信息安全及个人隐私。我们持续优化数据与隐私安全保护技术，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。此外，我们与中科院联合开展医疗领域大数据技术防护课题研究，引入“零信任”体系框架，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	
访问控制	• 建立专门的安全管理制度和数据安全流程以保障用户个人信息安全，采取严格的数据使用和访问制度，确保仅授权人员可访问用户个人信息。
加密 / 去识别技术	• 采取加密技术、匿名化处理及其他合理、可行的手段，防止用户信息遭到未经授权的访问、使用及修改； • 使用安全保护机制防止用户个人信息遭到恶意攻击； • 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。
数据保护措施嵌入产品和服务开发	• 用户在登陆爱尔眼科的 APP 应用、官方网站及其他在线服务平台时，均会收到明确的数据安全和隐私保护提示； • 公司所有软件应用、网站及其他线上服务系统均对用户设置的密码强度进行自动检测，并提示用户加强密码的复杂性，以提高账户的安全性； • 定期提醒用户更换密码，并在用户长时间未更换密码时给出警告，以降低密码被猜测或破解的风险。



为最大程度规避信息泄露、损毁和丢失等风险，集团编写《信息系统故障应急预案》，制定科学、敏捷的应急机制以响应信息安全事件，及时通知用户安全事件的基本情况和可能的影响、公司已采取或将要采取的处置措施、用户自主防范和降低风险的建议、对用户的补救措施等信息，并按照相关监管部门要求，上报用户信息安全事件的处置情况。

预警机制	响应流程	紧急处置	事后恢复
建立信息泄露预警系统，实时监控网络流量、用户行为等关键指标，发现异常及时报警。	制定详细的信息泄露应急响应流程，明确各部门职责和协作方式，确保在发生泄露事件时迅速、有效应对。	采取必要的技术手段，如隔离受影响的系统、加密敏感数据等，防止泄露事件进一步扩大。	制定数据恢复计划，尽快恢复受影响的系统和数据，减少泄露事件对公司业务的影响。

信息安全事件应急机制

此外，我们主动采取措施预防信息安全事件的发生，定期进行渗透测试，通过模拟黑客攻击的方式测试公司系统和网络的安全性，及时发现系统潜在漏洞和安全隐患并进行修补，防范潜在的安全威胁，提高信息系统的安全性。同时，我们组织集团各级医院员工进行常态化应急演练，提高全员针对信息系统突发事件的应对能力，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。

我们为用户提供数据安全与隐私保护相关教育、宣传和提示，开发面向用户的信息安全在线培训课程，定期向用户发送数据安全和隐私保护的提醒邮件和短信，帮助客户提高信息安全与数据隐私保护意识及防护能力。

信息安全文化建设

集团不断提高全员在信息安全及隐私保护方面的意识，制定《安全教育及培训管理办法》，不定期通过多种形式开展信息安全与隐私保护相关宣贯活动，围绕信息安全基础知识、公司信息安全政策、用户隐私保护措施、安全意识和行为准则等方面，面向全体员工（包括临时员工和外包员工）开展每年至少一次的信息安全及用户隐私保护培训，并组织各省区医院参与监管单位的攻防演习，通过模拟真实攻击场景，检验公司安全团队的响应能力和协作机制，提升员工应急响应能力，减少信息安全事件的发生。

此外，我们将信息和网络安全表现作为员工绩效评估的考量因素，通过日常观察和安全知识考核等方式对员工信息安全事件应对水平进行考察。针对违反信息和网络安全规定的员工，集团将视情节轻重给予相应纪律处分，如警告、罚款、降职、解雇等。

合作方信息安全管理

集团严格与所有供应商及合作伙伴签署《数据保密承诺书》或包含严格保密条款的合同，要求所有供应商及合作伙伴遵守公司信息安全及客户隐私保护政策，明确双方在处理、存储和传输用户数据过程中的责任和义务，要求供应商和合作伙伴承诺遵守相关法律法规及公司信息安全与隐私保护政策，不得非法使用或泄露接触到的任何敏感信息。截至报告期末，供应商与合作伙伴的签署保密协议比例为 100%。

此外，我们为全体供应商提供信息安全与隐私保护专项培训，定期评估供应商信息安全及隐私保护措施的落实情况，包括隐私政策制定、用户数据权益保障等方面，并依照法律法规要求对供应商的隐私政策进行合规性检查。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。

携手信赖伙伴

爱尔眼科遵循与供应商互信互惠、携手共赢的理念，打造健全的供应商管理体系，充分发挥自身优势带动供应链高质量发展，与供应商搭建透明、高效的沟通渠道，共同建设稳定、健康、可持续发展的供应链。

供应商管理体系

爱尔眼科的供应商主要包括医疗设备、耗材和药品三个品类。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》《医疗器械监督管理条例》等法律法规，制定《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》《供应商准入、评估、淘汰管理制度》《采购指南管理条例》等制度，持续优化集团供应商管理制度体系。我们设立“集团集中采购 - 省区集中采购 - 医院自采”三级采购管理体系，充分发挥规模化采购的优势，保障供应链稳定、高效、高质量发展。

- **供应商准入**

我们制定严格的供应商准入、评估、退出流程及标准，对所有供应商实施全生命周期管控。集团与所有供应商签订《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资质开展审核、检查及盘点，并基于评估结果对供应商提出整改要求，在整改时间内未达集团要求的供应商将被移出供应商名单。

我们将 ESG 因素嵌入供应商筛选流程，重点考核供应商的产品质量与安全、隐私保护、商业道德、健康与安全、人权保障及环境保护等方面的表现，并对供应商涉及的商品特定风险进行评估，致力将供应链 ESG 相关风险保持在可控范围。

- **供应商质量管控**

集团重视供应商质量管理，致力夯实服务及产品质量安全的基础，严格遵守相关法律法规及 GSP（Good Supply Practice）规范[1]，制定《采购质量评审管理制度》等内部制度，确保上游供应商资质及供应产品的合规性。我们每年从准入情况、供应能力、产品质量等维度对集采供应商、区域供应商开展至少一次内部审计，并基于审计结果要求供应商采取改进措施。2023 年，集团供应商审计覆盖集采供应商 / 区域供应商达 690 余家，历年审计已实现所有供应商的全覆盖。

集团每年审核间接供应商 / 子供应商的产品质量与安全，要求供应商提供其间接供应商 / 子供应商的业务授权书、企业证件及产品质检报告等资质证明材料，并在查验其真实性后进行存档，以落实对间接供应商 / 子供应商产品质量与安全的监管。

同时，我们定期对供应商所提供产品的原材料进行审核，针对供应商产品质量相关不良事件建立全流程追溯机制，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溯源信息，确保供应商所提供产品实现全链路追溯至生产商。我们建立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。集团成立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，我们将向相关供应商追究责任。

[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。

可持续供应链

我们关注供应商在环境、社会及治理领域的表现，要求所有供应商签署《廉洁协议》，制定并公开发布《商业伙伴行为准则》，明确对包含供应商在内的所有与爱尔眼科有业务往来的商业伙伴的要求，覆盖产品质量与服务、商业道德、劳工权益和合规经营等方面，带动供应链共同践行可持续发展理念，营造阳光合作氛围。

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	• 集团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	集团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。

《商业伙伴行为准则》详细内容可查阅政策原文：https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/2023ccbp_cn.pdf

集团建立内部管理机制以保障供应商 ESG 管理措施切实落地，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 履责表现评估，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。

供应商交流

爱尔眼科与供应商建立平等、透明、高效的合作模式，与供应商进行季度、月度战略合作沟通，围绕行业新趋势、新技术开展交流分享，并在学术、教育、培训、管理经验等方面签订合作备忘录。我们亦不定期举办各类论坛、讲座等交流活动，与供应商共同回顾总结过往经验成果，探索行业发展新机遇。此外，我们与供应商分享环境、社会及治理方面的相关信息，以实际行动赋能供应商可持续发展。

本年度，我们为供应商提供共计 951 场培训，并与供应商开展 204 场交流活动。

爱尔携战略合作伙伴助推全球眼科医疗人才孵化

2023 年 9 月 8 日，爱尔眼科国际临床培训中心正式启用。爱尔眼科与爱尔康、卡尔蔡司、强生全视、Staar Surgical 公司、高视、博士伦、拓普康、达美康公司等供应链上下游伙伴建立深入战略合作，以期共同打造国际一流水平的临床培训平台，并依托爱尔眼科全球眼科医学研究中心的丰富资源，进一步助力全球眼科医疗人才孵化，预计未来每年培养医生数量将超 5,000 人次。



爱尔与供应链上下游伙伴建立战略合作关系

02

因爱启航，共享全球智慧

爱尔眼科持续推进“创新驱动，科技爱尔”战略，依靠科技、创新的力量铸就核心竞争力，同时携手行业伙伴共进，以强强联合的战略思维发挥协同效应。我们亦紧跟“健康中国”“青少年近视防控”等国家战略，为广大眼病患者提供高质量、更便捷可及的眼科医疗服务，为建设健康中国贡献出爱尔的力量。

对 SDGs 的贡献





打造科技爱尔

爱尔眼科紧握时代脉搏，致力于运用大数据、云计算、人工智能等先进科技手段，提升临床能力、服务水平和覆盖半径，旨在为眼健康行业的创新突破注入新内涵。

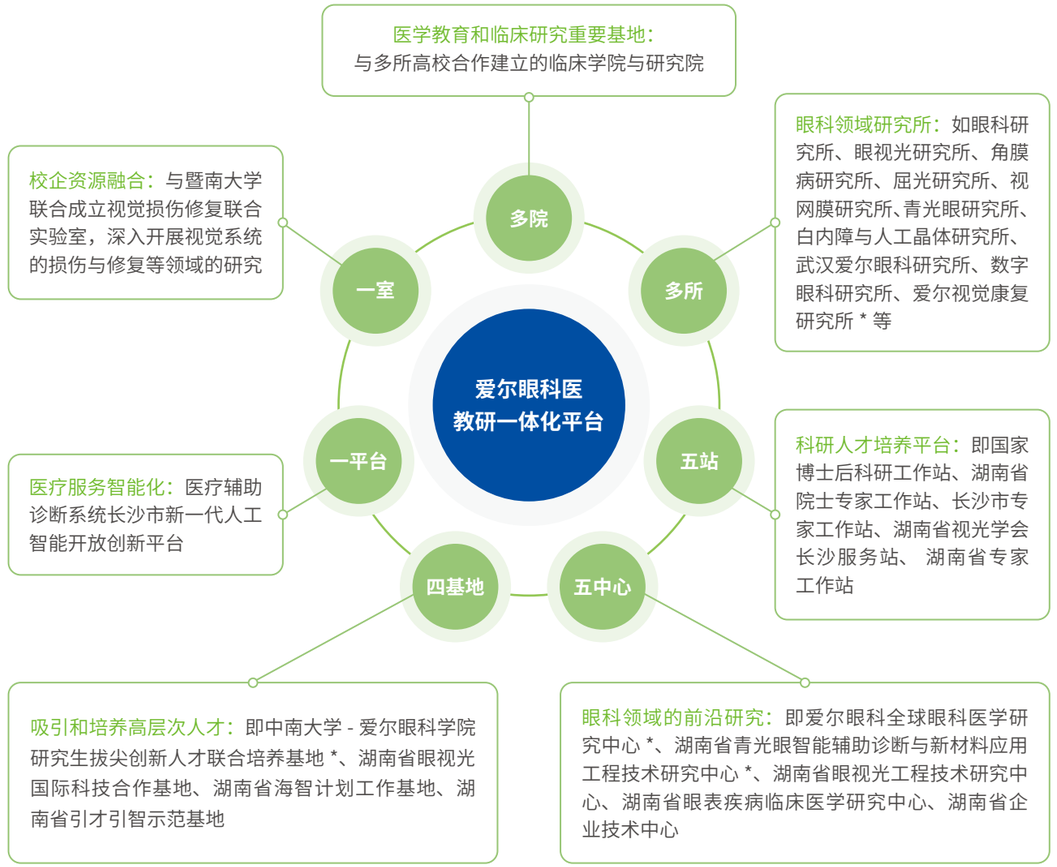
科研创新体系

爱尔眼科持续依托“平台 + 项目 + 人才”的模式，精心打造医教研一体化的科研创新生态，通过与高校的紧密合作，建立眼科研究所和人才培养基地，加速医教研的深度融合；通过精细化管理，加强科研团队建设；并通过资金投入与成果激励，充分激发创新潜力，加速科研成果产业化和人才成长，彰显其科研战略的前瞻性和行业领导力。

构建科研平台

爱尔眼科深刻理解医教研协同的重要性，全力推动三者的深度融合。我们充分利用临床资源，不仅在学术研究领域取得突破，更将这些创新成果迅速应用于临床实践，转化为切实可行的诊疗方案和教学内容，我们不仅提高了医疗服务的专业水平，也为医学教育注入了新的活力，从而全面推动了医学领域的持续发展与人才培养。2023 年，我们夯实科研平台建设，持续构建“多院”“多所”“五站”“五中心”“四基地”“一平台”“一室”的创新型医教研一体化平台。其中，本年度，爱尔眼科的湖南省院士专家工作站、湖南省专家工作站、湖南省视光学会长沙服务站、湖南省眼表疾病临床医学研究中心等在建科技创新平台顺利通过年度考核，并获评湖南省模范专家工作。





（* 为 2023 年新增）

此外，我们持续夯实科研平台建设，为基础研究、临床转化医学和健康医疗产业化提供丰富的眼科资源和平台支撑。为此，我们于 2023 年成立湖南省爱尔眼科研究所实验动物中心，并搭建爱尔眼科生物样本库。



爱尔眼科研究所实验中心

已成功通过专家评审，获得实验动物行政许可，配备符合国家标准的 SPF 级（无特定病原体级）实验动物饲养设施，以及先进的 IVC 笼具和智能调控管理系统，对实验条件如温度、湿度及压差等进行全自动控制，确保实验动物的福利和实验数据的准确性。



生物样本库

整合丰富的眼科样本资源和临床大数据，构建一个数据互通、资源共享的专业平台，为眼科的基础研究、临床转化医学和健康医疗产业化提供坚实的支撑。

建立和运营严格遵守相关的国家法律、法规和条例，包括《中华人民共和国人类遗传资源管理条例》和《涉及人的生物医学研究伦理审查办法》。

采取严格的隐私保护措施，确保样本提供者的个人信息得到妥善保护。

2023 年，我们致力于进一步优化科研管理体系，实现了立项审批、研究过程监控、知识产权维护、资金管理、成果评估与项目结题等关键环节的全面闭环管理，发布新修订的一系列科研管理制度，以更加科学、合理的管理制度和规范，明确科研人员的职责和权利，规范科研工作的流程和标准，促进科技创新体系的有效实施和持续发展。截至目前，我们的科研相关管理制度如下：

- 《爱尔眼科研究所科研项目管理办法》
- 《爱尔眼科研究所科研资金管理办法》
- 《爱尔眼科研究所项目申请计划书》
- 《爱尔眼科研究所知识产权管理办法》
- 《爱尔眼科研究所生物危险标识使用规定》
- 《爱尔眼科研究所固定资产管理办法》
- 《废弃物管理规定》
- 《爱尔眼科研究所实验人员管理规定》
- 《爱尔眼科研究所实验室技术手册》
- 《爱尔眼科研究所实验室巡查制度》
- 《应急处置预案》
- 《生物样本库相关制度和操作 SOP》
- 《爱尔眼科研究所实验室生物安全手册》
- 《实验动物中心相关制度和操作 SOP》
- 《数字眼科联合实验室项目科研课题管理办法》

培育科研队伍

爱尔眼科积极承担行业人才培养的使命，将集团的核心资源和优势转化为人才培养的动力。通过独立办学、与高校合作、独立或与合作伙伴共建培训中心等多元化模式，我们构建全面的教育和培训体系，并通过组织科研人才参与行业学术交流，积极培育具备创新思维和科研实力的高端人才。

我们不断促进各眼病专业学组的发展壮大，建立覆盖广泛的科研创新人才网络，推动科研工作的规范化、系统化和专业化，为集团的科研创新提供坚实支撑。截至 2023 年底，我们已成功设立 14 个专业学组。在各学组组长和专家的带领下，集团科技工作稳步推动。

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

（* 为 2023 年新增）

集团致力于通过多样化的学术交流和专业技能培训，全面提升科研团队的学术素养和专业技能。2023 年，我们组织开展了多场专项培训及学术交流活动：

专项培训

为支持科研项目的申报和管理，我们定期举办一系列专业培训，包括知识产权、科研基金申请、实验室管理等，确保科研人员在项目申报和执行过程中的专业性和规范性。这些培训涵盖了实验室安全教育、细胞培养技术、信息管理系统操作、化学品管理规范、设备使用标准、动物实验设施管理以及动物实验操作技能等多个方面，旨在为科研人员提供全面、系统的知识和技能支持，推动科研工作的高质量发展。

学术会议

我们组织科研人员积极参与包括“第二十届全国斜视与小儿眼科学术大会”“湖南省视光年会”“第 38 届亚太眼科学会年会”在内的十余场重要学术会议，以此拓宽科研人员的学术视野并增强其研究能力。



激发科研动力

爱尔眼科致力于激发科研人员的创新潜能，为科研和创新项目提供充足的资金保障，并通过一系列激励措施，不断推动科研创新的蓬勃发展。

在科研项目的资金保障方面，集团为各研究所的持续发展及科研成果产出筑造坚实后盾。本年度，集团眼科研究所设立“爱尔眼科研究所科研基金项目”，申请在研科研项目 14 项，总立项科研经费约 470 万元；设立“眼科研究所公共支出科研经费”，全年支出 130 万元，支撑眼科研究所平台建设及科研活动顺利开展。

在科研创新成果奖励方面，集团继续执行《爱尔眼科研究所科研成果奖励制度》，确保科研奖励机制的公平性、公正性和透明度，从而有效提升科研团队的研发热情和自主性。我们实行季度科技成果奖励制度，对于以爱尔眼科名义取得的科技创新平台、科研项目、重要学术论文、专著和专利等成就给予丰厚奖励。

同时，我们强化科研管理部门的服务意识和专业能力培养。为支持科研人员更加专注于创新研究，我们为其提供全方位的后勤服务，优化各部门间的协调工作，确保人才、资金、物资及工作环境的高效配合，激发科研人员的主动性和创造性。通过这些措施，我们为科研人员营造一个充满激励和支持的工作环境，以促进科研创新持续进步。

重点科研成果

爱尔眼科依托其“多地一体”的科研创新体系，推动前沿引领技术、行业共性技术、临床实用技术的发展与应用，促进科研成果转化，旨在提升医疗服务质量。2023 年，爱尔眼科的科研成就显著，凸显了我们在全球眼科科研领域中的战略影响力和创新能力。

应用研究项目

爱尔眼科持续发挥自身科研实力，解决具体问题、开发新技术，将基础研究成果转化为实际应用，强调创新性、实用性和社会效益，为广大眼病患者谋福祉。

【亮点项目 1】超广角高速视网膜周边离焦检测设备的研发与应用

2023 年，集团眼视光研究所副所长蓝卫忠教授主导的《超广角高速视网膜周边离焦检测设备研发》项目获得国家重点研发计划资助，并与西班牙 VOPTICA S.L. 合作成功开发 VPR 验光仪，通过“创新医疗器械”审查。VPR 验光仪利用先进的广域视网膜离焦检测技术，标志着近视临床控制进入精准验配的 3.0 时代。该设备具备扫描范围广、速度快、精度高的优势，能在 1 秒内扫描超过 50 个位点，误差极小，数据处理与可视化仅需 5 秒，显著提升了近视防控效率。



【亮点项目 2】面向眼健康管理的智能无人巡诊系统及大数据平台建设

2023 年 4 月，爱尔眼科在中国科学院科技服务网络计划（STS）支持下，成功完成并获评为优秀项目的“智能无人巡诊系统与眼健康大数据平台建设”。该项目专注于基础眼病防治和青少年近视防控，开发了基于大数据的智能眼健康系统，包括智能检查设备和眼底影像辅助诊断系统，显著提高了全民眼健康水平。眼科影像智能辅助诊断系统在三类眼病识别准确率超过 95%。项目团队还研发了三款智能检查装备，建立了眼健康知识图谱，覆盖多种基础眼病和近视预防，同时打造一个多节点管理、服务众多健康站点的大数据平台，累计收集超过 708 万例眼健康数据。



【亮点项目 3】面向数字眼科的联邦平台（FEDEYE）的研发与上线

2023 年 5 月，爱尔眼科联合研发的“面向数字眼科的联邦平台（FEDEYE）”正式上线，并在全国科技周主会场亮相。该平台结合联邦机制[1]与人工智能，保障数据隐私与安全，促进眼科医疗与 AI 技术的创新融合。FEDEYE 提供易于使用的联邦学习算法，使眼科医生能快速建立智能诊断模型，覆盖老年性黄斑变性、青光眼等多病种辅助诊断，准确率超 94%。这一平台的发布，标志着爱尔眼科数字化转型的重要进展，为眼科科研与临床应用带来新机遇。



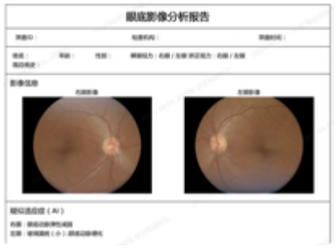
[1] 联邦机制是一种分布式系统架构，允许多个独立实体在保持数据隐私和主权的同时，合作完成共同的任务或服务。这种机制特别适用于解决数据孤岛问题，通过允许跨组织的数据合作，提高了资源的利用效率，同时保护了数据的隐私和安全。联邦学习是联邦机制在机器学习领域的一个应用，它使得不同设备或组织能够在不共享原始数据的情况下，共同训练和改进模型。

数字眼科建设

爱尔眼科首创“数字眼科”发展新模式，持续探索眼科治疗数字化、智能化建设，通过人工智能等科技手段提升眼科医疗服务的质量和可及性，推动眼科医疗技术的发展。

【亮点项目 1】推出眼底 AI 管理系统

本年度，针对大规模眼底慢性疾病筛查和管理的迫切需要，爱尔眼科通过人工智能技术对眼底彩照进行智能诊断分析，推出了眼健康档案（眼底 AI）管理系统。该 AI 模型能够智能诊断包括糖尿病视网膜病变、年龄性黄斑变性、视网膜静脉阻塞等 11 种常见的眼底疾病。这一技术已经在眼底筛查活动中得到实施应用，显著提高了眼底疾病诊断的效率和准确性。



【亮点项目 2】开发眼睑肿物智能筛查工具

2023 年 6 月，基于人工智能技术，爱尔眼科开发了能够通过手机拍照对眼睑肿物进行智能识别的模型。截至报告期末，该项目的成果已经上线微信小程序和爱尔眼科互联网医院，为 16,482 人提供了服务。这一创新应用使得患者能够通过便捷的手机拍照方式，快速获得眼睑肿物的初步诊断，在全方位提升眼睑肿物筛查效率的同时，还有望提早发现眼睑部恶性肿物，为有效诊疗赢得时间，提高了医疗服务的可及性。



前沿领域探索

2023 年，爱尔眼科研究所的各学组在“创新驱动、科技爱尔”战略的指导下，重点围绕眼病基础研究及临床转化和眼干细胞与再生研究等几个重点方向进行探索。以爱尔眼科研究所或爱尔眼科学院为第一完成单位，共发表 8 篇科研学术期刊论文，其中 6 篇的影响因子超过 5 分，3 篇超过 10 分，累计总影响因子达到 63.521 分，体现了集团在眼科科研领域的深厚实力和国际影响力。部分亮点学术成果如下：

成果 1：

开发具有抗氧化活性的可注射水凝胶治疗新生血管

爱尔眼科医院集团总院长唐仕波团队与长沙爱尔眼科医院副院长陈忠平团队、四川大学国家生物医学材料工程技术研究中心主任王云兵团队合作，在国际知名期刊《Chemical Engineering Journal》（期刊影响因子（IF）高达 15.1）上发表了关于开发具有抗氧化活性的可注射水凝胶治疗新生血管的研究论文。该研究利用透明质酸和单宁酸开发了一种新型的可注射抗氧化剂水凝胶，为治疗角膜新生血管提供了一种有效的新方法。

成果 2：

开拓视网膜类器官培养和分化新技术和平台

爱尔眼科研究所陈建苏教授和唐仕波教授团队还开拓了视网膜类器官培养和分化的新技术和平台，通过 3D 打印技术定制了适合视网膜类器官培养的 PDMS 微孔平台[1]，为眼干细胞及类器官的研究奠定了坚实的基础，相关成果发表在《Biofabrication》期刊上（期刊影响因子 11.061）。

[1] PDMS 微孔平台全称“聚二甲基硅氧烷（Polydimethylsiloxane）微孔平台”，是一种常用于微流控芯片制造和成型的聚合物材料，具有良好的透光性、高化学惰性，以及低杨氏模量的特性，使其在生物医学工程和微流控技术领域得到广泛应用。

科研保障机制

爱尔眼科通过严格管理知识产权、营造以诚信为核心的研究氛围以及运用信息化技术提升科研效率，确保科研团队的创新活力与成果产出，铸就规范、诚信的科研环境。

知识产权管理

我们坚定地维护和尊重自身及他人知识产权，恪守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》及其他相关国家法律法规，设立知识产权管理机构，不断完善《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》等内部管理规章，涵盖专利申请、审查标准、成果产业化等关键流程，确保知识产权管理工作的规范、高效，全面提升在专利、商标、版权和其他著作权领域的知识产权保护力度。

同时，我们致力于营造尊知重创的企业文化，鼓励科研人员积极申请专利。我们通过举办知识产权专题培训，强化全体员工知识产权保护意识和知识产权文化建设。本年度，我们组织《爱尔眼科专利及著作权管理办法》学习活动，推出知识产权课程，并邀请业界知识产权专家进行授课，内容涵盖知识产权基础知识、知识产权在企业发展中的重要性、专利申请流程、专利快速预审技巧以及科研中的专利发掘与申请等，旨在深化科研人员对专利流程的理解，提升他们在专利挖掘和文件撰写上的技能。



2023 年，集团持续开放创新，探索眼健康管理和诊疗新模式、新技术、新服务，取得显著成果。

2023 年，集团的科研创新成果如下：

专利

年内获授权专利 **143** 项

年内申请专利 **41** 项

累计专利 **646** 项

年内获计算机软件著作权 **3** 项

著作

年内主编专著 **8** 项

年内参编专著 **6** 项



部分专家主编、参编专著例图

论文

年内发表 SCI/Medline **107** 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 **42** 篇

营造诚信环境

爱尔眼科高度重视科研诚信和学风建设，多措并举以确保科研活动的正直与规范。我们通过加强宣传教育、制定严格的规章制度，并加强监督检查等，确保科研活动的诚信与规范，确保科研成果的可追溯性和诚信。通过建立《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》等制度，我们从研究初期即注重科研诚信，并严格审查最终成果。

在教育培训方面，2023 年，我们要求所有研究人员深入学习《爱尔弘扬科学家精神和科研诚信倡议书》，并举办专题培训，邀请专家讲解科研诚信的重要性、科研失信行为的调查处理，以及学术不端行为的识别与预防，旨在引导青年研究人员树立正确的科学伦理观，提升科研人员的学术规范意识，规范实验记录和成果管理，鼓励他们成为科研诚信的践行者和学术道德规范的拥护者。

此外，集团充分发挥学术道德委员会的监督作用，对学术不端行为采取零容忍政策，并建立科研人员诚信档案，记录和警告不诚信行为，必要时追究责任。截至 2023 年底，爱尔眼科未发生学术不端行为，为集团的科研诚信和学风建设打下了坚实基础。

信息化赋能科研

我们致力于通过信息化和数字化技术提升科研体系的工作效率。我们已于 2022 年成功部署眼科研究所平台信息管理系统，并持续投入使用，该系统的核心目标是保障科研人员提交的数据的准确性和安全性，同时显著减轻他们在数据记录、整理及统计等方面的工作负担。目前，该系统已经整合了用户管理、培训与考核、项目管理、设备预约、耗材管理和环境监控等六大关键功能模块，极大地优化了科研人员的日常工作效率，为科研活动的高效运行提供了有力支持。



携手行业共进

爱尔眼科持续提升全球视野，积极推进国际国内学术交流，构建全球性学术平台，深化医学科研与医疗实践的融合。同时，集团参与行业标准制定，与高校深化合作，培养眼科人才，推动科研与教育的紧密结合，为眼科医疗的发展和创新做出贡献。

推进学术交流

爱尔眼科积极投身于国际和国内的眼科行业学术交流，构建全球性的学术交流平台。通过组织和参与学术论坛、研讨会等活动，不断推动医学科研与医疗实践的深度融合。我们与全球眼科领域的专家携手，共同探索最前沿的技术进展，致力于解决行业发展中的关键问题和学术挑战。

2023 年，集团积极参与多场国内外学术会议：

国际学术会议

参会 40+ 人

发言 15+ 人

受录用会议论文 20+ 篇

国内学术会议

参会 600+ 人

发言 120+ 人

受录用会议论文 200+ 篇

爱尔眼科斩获第 18 届世界眼科医院协会年会主办权

2023 年 5 月，爱尔眼科集团成功获得 2024 年第 18 届世界眼科医院协会（WAEH）年会的主办权，彰显其在国际眼科领域的影响力。WAEH 作为一个促进全球眼科医院交流与合作的平台，对提升眼科诊疗水平具有重要意义。自 2018 年成为 WAEH 会员以来，爱尔眼科积极参与国际眼科事务，分享医院管理经验。2021 年，爱尔眼科与全球 10 家知名眼科机构一同成为 WAEH 董事机构，积极参与多项国际研究课题，与全球眼科专家共同推动眼科临床研究。

集团将于 2024 年在中国长沙举办第 18 届 WAEH 年会，这是继 2017 年后，WAEH 年会第二次在中国举办。届时，将邀请全球数百名医疗与管理专家，共同分享眼科管理、护理和临床实践经验，提升全球眼科服务水平。

WAEH
WORLD
ASSOCIATION
OF EYE HOSPITALS

爱尔眼科正式接棒第 19 届世界近视眼大会主办权

2023 年 9 月，在第 18 届世界近视眼大会闭幕式上，爱尔眼科被宣布为 2024 年第 19 届世界近视眼大会（IMC）的主办单位。IMC 是全球近视研究领域的顶级学术会议，此次爱尔眼科的获选，标志着中国在国际近视眼研究领域的重要地位。集团在本届大会上展示了在近视眼研究领域的新成果，包括 4 个大会发言和 10 个壁报交流。其中，蓝卫忠教授提出的“自然教室”近视防控策略受到国际专家的认可，该策略旨在通过改变教室环境来预防近视。

2024 年，爱尔眼科将在中国主办第 19 届 IMC，届时将聚集全球近视眼专家，共同探讨和推进近视防控策略。这对于中国超过 6 亿的近视人群，尤其是青少年，具有重要意义，有助于提升国家近视眼防控战略的实施效果和儿童青少年的眼健康水平。



爱尔眼科在 ARVO 大会上展现科研实力

2023 年 5 月，在全球最大的眼科和视觉研究专业会议——ARVO 大会上，爱尔眼科研究所积极参与，通过 19 份精心准备的投稿，包括 5 份口头发言和 14 份壁报展示，向国际同行展示了其在眼科领域的基础和临床研究成果。这一举措不仅提升了爱尔眼科的国际知名度，也促进了与全球眼科专家的科研交流与合作，推动我国眼科的发展，向国际展示中国眼科学术力量，为国际眼科相关领域的研究做出贡献。



第十届国际视网膜高峰论坛：汇聚全球视野，共筑眼底健康

2023 年 11 月，第十届国际视网膜高峰论坛（IRS·2023）在长沙爱尔大厦成功举行，吸引了来自全球的 60 多位视网膜疾病专家参与。本次大会采用线上与线下相结合的模式，提供了一个内容丰富、前沿务实的学术交流平台。中国科学院的三位院士也参与了会议并发表了学术演讲。论坛直播吸引了超过 500 万人次在线观看，进一步扩大了会议的全球影响力。



共建行业标准

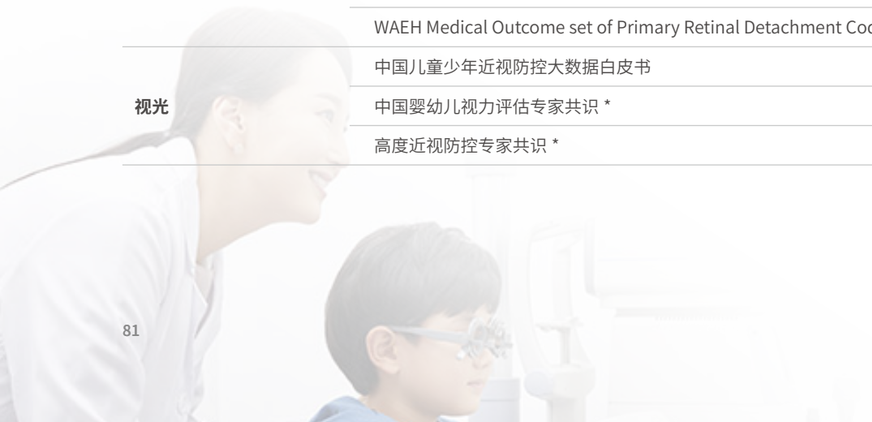
爱尔眼科在眼健康领域中发挥着积极的引领作用，不仅参与行业交流和活动，还致力于共同制定行业标准，并打造国际化的行业交流平台。我们与国内外的同行企业和杰出眼科专家进行深入交流与学习，全力促进眼健康行业的高品质发展。自 2016 年起，作为中国非公立医疗机构协会（CNMIA）的常务委员及眼科专委会副主任委员，我们不断推动医疗机构之间的协同进步，为行业的繁荣贡献力量。截至本报告期末，集团已参与制定标准 9 项，专家共识 49 项，诊疗规范 1 项。



依托于我们的先进科研能力，爱尔眼科的多位资深专家受邀在国际、国家和行业层面上主导和参与了多项重要的研究报告、标准、指南和临床治疗方案的制定工作。这些工作覆盖了泪道疾病、眼眶疾病、眼底病、屈光不正、白内障、角膜病、视光学等多个眼科专业领域，不断为眼科医疗行业贡献着爱尔专家的宝贵智慧。截至 2023 年末，我们已经取得了一系列代表性的研究成果，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
眼眶病	甲状腺相关眼病诊疗规范
	颅脑眼眶修复填充材料指南
	中国视网膜母细胞瘤诊断和治疗指南 *
	首部中国抗癌协会（CACA）眼肿瘤整合诊治指南
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
	中国角膜交联术治疗扩张性角膜疾病专家共识 *
	中国激光角膜屈光手术术前验光及单眼视模拟专家共识 *
白内障	中、欧屈光性白内障手术白皮书
	2023 年中、欧屈光性白内障手术白皮书 *
	爱尔眼科集团屈光性白内障手术质量控制标准（2023）*
	白内障术前眼球生物学参数测量和应用专家共识 *
角膜及眼表	圆锥角膜疗效影响因素及预测的研究
	壳聚糖对角膜胶原交联术的作用研究
	人工智能在干眼临床诊断中的应用专家共识 *
	棘阿米巴角膜炎诊断与治疗专家共识 *
眼底	“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品晶状体植入三联手术”的推广应用
	中国视网膜静脉阻塞临床诊疗路径专家共识 *
	WAEH Medical Outcome set of Primary Retinal Detachment Codebook
视光	中国儿童少年近视防控大数据白皮书
	中国婴幼儿视力评估专家共识 *
	高度近视防控专家共识 *

注：* 为 2023 年新增



两项眼底医疗技术入选国家卫生健康技术推广项目库

爱尔眼科在国家卫生健康技术推广应用信息服务平台公布的《关于国家卫生健康技术推广应用信息服务平台技术备选库入选技术的通告》中，成功入选两项医疗技术，凸显了爱尔眼科在推动眼科医疗技术标准化、规范化发展方面的贡献和影响力。

爱尔眼科的“微创玻切和白内障及人工晶状体植入三联手术”及“舒适化医疗技术联合两步麻醉法”两项技术项目入选，占所有眼科入选项目的 40%。第一项技术通过联合手术减少手术次数和风险，提高患者术后视力和生活质量；第二项技术通过改良传统局麻，减少并发症和全身麻醉的不良反应，节约医疗费用，加快患者康复。



深化校企协同

本集团坚持“创新机制、整合优势、协同发展”的理念，不断深化与高校的合作，与中南大学、武汉大学、暨南大学等多所高校联手，整合高等教育资源与集团的临床经验，共同打造集医疗、教育、研究、产业于一体的综合平台。通过联合开展科研项目和学术交流，致力于培育具备扎实医学知识和强大临床能力的高端眼科人才。

截至 2023 年底，爱尔眼科：

与 **15** 所院校达成战略合作，其中与 **11** 所院校联合培养眼科研究生，与 **4** 所院校联合培养眼视光医疗技术人才；

累计培养全日制研究生 **416** 名，其中博士研究生 **115** 名、硕士研究生 **301** 名；

累计培养同等学力博士 **170** 名，其中眼科学专业博士 **97** 名、专业硕士 **53** 名、学术硕士 **10** 名、护理学学术硕士 **10** 名；

培养的研究生累计发表学术论文 **250** 篇，其中 SCI 收录论文 **146** 篇、中文核心期刊论文 **104** 篇。

爱尔眼科与山西医科大学达成战略合作

2023 年 3 月，爱尔眼科与山西医科大学达成战略合作。双方将共建“山西医科大学爱尔眼视光学院”和“山西医科大学爱尔眼科研究所”，在人才培养、科学研究、人才交流、社会服务等方面深化战略合作，充分发挥学校科技与人才优势，爱尔眼科产业及全球化优势，共同打造产教融合典范。



爱尔眼科与大连医科大学达成战略合作

2023 年 6 月，爱尔眼科与大连医科大学达成战略合作。双方力争构建高水平眼科医疗人才培养体系，共同探索眼科人才引进和培养的新平台、新模式、新经验，切实落地眼科跨学科融合发展项目。



爱尔眼科与东北大学达成战略合作

2023 年 7 月，爱尔眼科与东北大学正式达成战略合作，共建“东北大学附属爱尔眼科医院”和“东北大学爱尔眼科研究院”。未来，双方将进一步实现优势互补，在医疗、教学、科研、人才培养、成果转化等方面建立全方位的战略合作关系，联手共建一流眼科医教研平台，全力打造眼科医疗技术发展新引擎。



推动医疗可及

长期以来，全国各地民众日益增长的眼科需求同集中分布在省会头部城市的医疗资源存在矛盾，眼健康需求与医疗资源供给严重失衡。为改善此状况，爱尔眼科持续下沉基层，逐步扩大普惠性眼健康服务范围，不断优化专科门诊服务内容，并充分借助数字化技术提升服务品质，让更多基层民众享有公平可及、优质普惠、便利的眼健康医疗服务。

医疗可及性

爱尔眼科始终坚持“以患者为中心”，践行“强基层、树高度、促融合”战略，进一步优化区域医疗资源配置，通过建设紧密型医联体、眼病专家巡诊、基层医生培训等活动，健全基层医疗服务网络，让基层的疑难眼病患者能得到高水平的诊疗。

截至 2023 年底，爱尔眼科：

开展眼健康知识培训 **196** 场，惠及基层医生 **10,954** 名。

开展党建 + 眼健康活动 **854** 场，服务群众 **32,321** 人。

47 家医院执行紧密型医联体项目，覆盖站点 **166** 个，服务人数 **36,177** 人，发现眼病患者 **11,085** 人。

25 家医院参与中国医师协会组织的基层医生培训，共组织共 **56** 场活动，其中 **6** 场省区启动会，**25** 场院长培训会议，**25** 场次基层医生培训会议，覆盖 **600** 余家基层医疗机构，参与人数约 **1,200** 人次。

2023 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：

青光眼

2023 年 10-12 月，爱尔眼科 18 大省区联合开展青光眼省区专家巡诊活动，匹配专人管理对接，总计服务人数超 1,700 人，为地县青光眼患者诊疗提供便利。

打造十大省区“区域疑难青光眼病诊疗基地”：湖南、湖北、浙江、山西、辽宁、吉林、甘青宁、广西、天津、重庆，依托遍布全国的医疗网络，汇集众多知名专家坐诊，为患者提供全套青光眼诊疗方案。

眼底

开展“全国基层医疗机构糖尿病视网膜病变培训项目（第二期）”，共组织 56 场培训活动，覆盖 6 省份 25 个城市，协调眼底专家近 500 人次实施基层糖网防治授课，推动 12 家医院纳入疾控慢病筛防项目。

新增 42 名眼底病玻切医生，新增 21 家开展独立玻切的医院，新增 81 家开展眼底病独立注药 / 激光的医院，延伸眼底病服务边界。

角膜

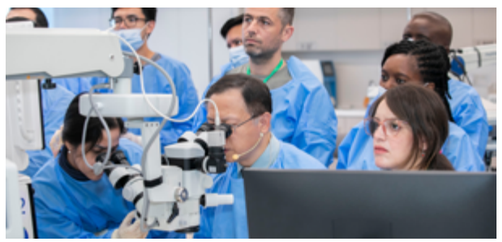
新增 11 家具备角膜移植手术能力的医院，累计达 43 家。

新增 14 家具备胶原交联手术能力的医院，累计达 34 家。

白内障

承办第九届“白内障防治技术国际培训班”，为 11 个国家的 19 名眼科医师提供为期 20 天的专业白内障超声乳化手术技术培训。

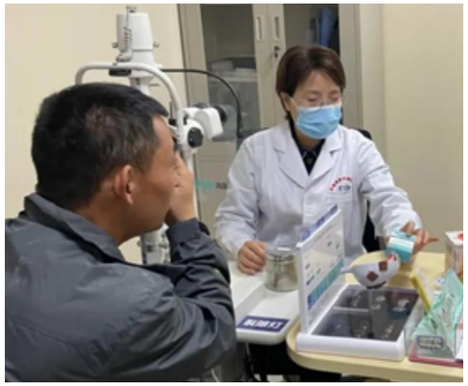




开展专家巡诊，下沉优质医疗资源

为推进各医院医疗资源整合，爱尔眼科泛大湾区眼科医疗专家组于 2023 年 12 月在广西省区医院开展巡诊活动，为当地疑难眼病患者提供高水平的专家团会诊服务，让患者在家门口即可享受优质的医疗资源。





为响应“十四五”全国眼健康规划中关于加强远程医疗协作网建设的号召，我们利用互联网诊疗、远程医疗等信息化技术，规划搭建包含远程门诊、远程诊断、远程阅片、远程会诊、远程治疗、远程手术六大服务模块的远程医疗中心，以期推动眼科优质医疗资源向基层延伸，提升眼科医疗服务可及性。

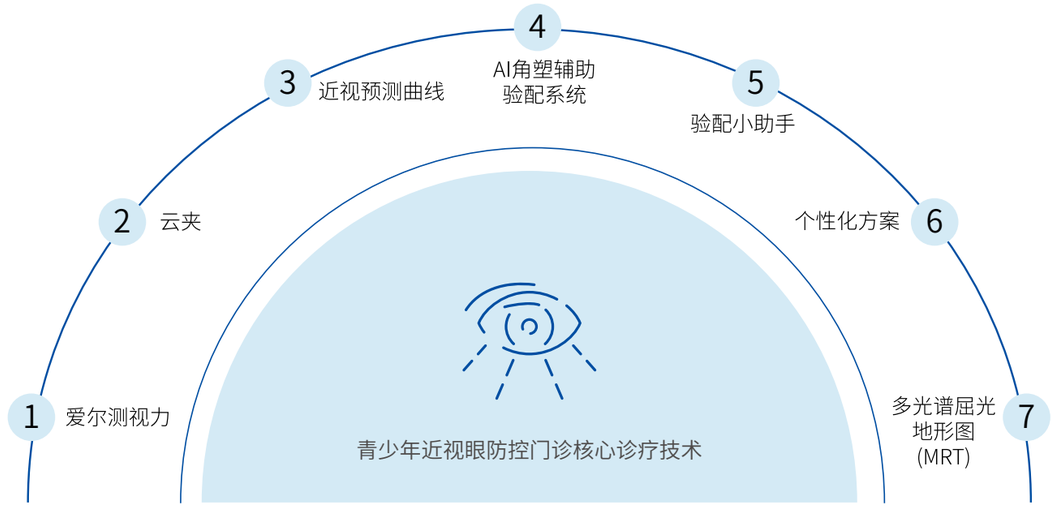
此外，针对部分眼健康疑难杂症，我们及时通过患者服务直通车向上级医院转诊，让患者得到及时、有效的专业治疗。截至 2023 年末，爱尔眼科旗下已有 63 家门诊、25 家医院开通该服务，累计服务 19,966 人。

深耕精细诊疗

为推动患方精准就医，医方精准诊疗，爱尔眼科持续深耕五大专病门诊，为广大眼病患者提供覆盖全年龄段、全生命周期的精准诊疗服务，实现专科专治、专病专诊。此外，我们在长沙爱尔眼科成立第一家甲状腺相关眼病专病门诊，并在粤东区域落地疑难眼病门诊，丰富专病门诊类型，为更多眼病患者带来福音。

青少年近视眼防控门诊

2023 年，国家教育部印发《2023 年全国综合防控儿童青少年近视重点工作计划》，将儿童青少年近视防控工作、总体近视率和体质健康状况纳入政府绩效考核。爱尔眼科坚持贯彻国家部署，设立近视防控专家组，持续深化“5P 近视防控模式”，为青少年量身定制个性化的综合近视防控方案，并强调家长守护和用眼行为监测，多维度、全方位举措守护光明。



《爱尔眼科·角膜塑形镜临床应用大数据报告》发布

2023 年 6 月，在全国“爱眼日”来临之际，爱尔眼科主导发布 《爱尔眼科·角膜塑形镜临床应用大数据报告》。该报告通过对验配人群年龄、性别、特点、不同度数人群验配后裸眼视力情况等多维度分析，深度剖析我国角膜塑形镜行业发展与应用情况，有望为眼视光行业与更多家长提供参考借鉴，满足青少年儿童更多个性化的近视防控需求。



糖尿病眼病门诊

爱尔眼科建设特色的糖尿病眼病综合防治体系，构建早预防、早发现、早诊断、早治疗的四道防线和四重保障，为糖尿病患者提供眼底检查、糖网筛查、手术治疗、建立眼健康档案、个性化长期复查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 148 家爱尔眼科医院，全年累计为 30 余万名患者提供了诊疗服务。

为创造更好的糖尿病眼病诊疗条件，爱尔眼科为患者提供“3 个 1”诊疗服务，打造全链路的患者管理路径，以仁心仁术守护患者健康。

1 次完成诊疗流程

为患者提供便捷服务

1 站式诊疗方案

定期治疗，帮助患者建立依从性

1 生眼健康守护

建立患者眼健康档案，实施终身动态管理

“3 个 1”诊疗服务

“糖尿病眼病关爱月”系列活动

为切实提升糖尿病患者、大众及基层医生对眼底病的认知，2023 年 11 月，爱尔眼科连续第四年开展“糖尿病眼病关爱月”系列活动，全国数百名眼科专家为糖尿病患者亲诊，并提供互动答疑服务。同时，全国爱尔眼科医院借助高科技 AI 智能眼底相机[1] 为患者进行眼底筛查，提升糖尿病患者检出率，从而早发现早治疗。



老花白内障门诊

爱尔眼科老花白内障门诊依托“3 大解决方案、5 重保障体系”，充分考虑每位患者不同的适应状况与个性化的诊疗需求，量身定制个性化手术诊疗方案，让高品质医疗服务更为快捷地触达每一位患者，为老年人的晚年生活保驾护航。



3 大解决方案、5 重保障体系

[1] 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。

《2023 年中、欧屈光性白内障手术白皮书》发布

2023 年 12 月，爱尔眼科连续第二年主导发布《2023 年中、欧屈光性白内障手术白皮书》，通过选取全球 142 家眼科医疗机构近 5 万眼的样本规模，深度剖析全球白内障手术现状以及我国与欧洲在白内障健教、诊疗方面的差距，为提升白内障手术质量提供借鉴思路。



高度近视门诊

基于与国际同步的高度近视矫正诊疗方案，本集团持续为 600 度以上近视人群设置屈光、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。

2023 年，我们在对患者开展高度近视诊疗的同时配合 ICL 晶体手术进行高度近视视力矫正，并纳入 ICL V5 最新晶体产品，并在多地成功实施 V5 晶体首例手术。



第三届爱尔眼科 EVO ICL 国际论坛

2023 年 11 月，第三届爱尔眼科 EVO ICL 国际论坛在中国香港圆满落幕，来自中国、阿根廷、荷兰、意大利、西班牙、韩国等国家的 100 余位屈光手术及交叉学科领域的知名专家、学者，就 ICL 历史与展望、临床应用趋势、多学科 & 全方位安全保障等板块展开深入交流，共同推动 ICL 科研与临床的高质量发展。在本次大会上，爱尔眼科连续第 9 年荣获由 STAAR 公司授予的“全球 ICL 手术量第一医疗机构”认证，彰显集团在学术科研、质量规范、人才培养、患者服务等方面取得的优异成果。





干眼诊疗门诊

爱尔眼科依托同步国际的诊疗技术，打造“6 个 1”干眼诊疗门诊慢病防控体系 , 为患者提供一站式干眼类型评估分析及个性化的干眼诊疗方案。

2023 年，集团成立“1+8”疑难干眼症诊疗中心，着力将位于总部的长沙爱尔眼科医院搭载为世界一流的疑难干眼症诊疗中心，其次在北京、上海、广州、深圳、成都、重庆、武汉、沈阳建设 8 个国家及区域一流疑难干眼症诊疗中心。我们亦持续发展强脉冲光诊疗中心及互联网医院干眼门诊平台，打通“线上 + 线下”的一体化、全链路诊疗流程与服务。

一套诊疗流程
七步诊疗法

一套诊疗技术
干眼“润系列”诊疗技术

一套管理体系
干眼慢病防控体系

“6 个 1”
干眼防治体系

一个重要节日
每月 10 日，干眼关爱日

一套科普素材
全国干眼专家科普宣讲团

一个名医团队
600+ 名干眼医生 700+ 名干眼理疗师

“1010 干眼关爱日”活动

2023 年 10 月，爱尔眼科第四届“1010 干眼关爱日”活动在全国各地同期举办，通过一起做眨眼操、专家科普讲座、眼健康公益检查等环节，旨在为提升民众对干眼症的科学认识，关爱患者们的眼健康。





聚焦近视防控

近视防控体系

爱尔眼科持续响应国家近视防控战略，竭力支持《“十四五”全国眼健康规划（2021-2025 年）》《2023 年全国综合防控儿童青少年近视重点工作计划》等国家战略规划，助力构建“五位一体”[1] 综合近视防控体系。

[1] 五位一体即防、查、诊、护、管。

我们推出 5P 近视管理体系，持续推进中国儿童青少年近视管理综合解决方案的全新升级，为儿童青少年构建从近视筛查、预防、预测、再到近视个性化矫正方案和近视矫治效果追踪的一体化、全方位的综合服务体系。



爱尔眼科 5P 近视防控体系

集团指导研发近视防控智能可穿戴设备“云夹”，通过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]，及记录全天候的用眼行为数据，分析近视原因，预测近视风险。2023 年，我们打造新一代的“云夹”3.0，将外置的设备与镜框融为一体，进一步升级为智能镜架，为近视防控提供更为智能、便捷的服务，荣获南方周末 2023 科创大会“年度科创力产品”称号。



“云夹”3.0 智能镜架图

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，儿童青少年近视防控系统服务全国近 4,000 万人次儿童青少年人群。



“年度科创力产品”称号

[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。

近视防控教育

爱尔眼科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。2023 年，爱尔眼科品牌各医院开展入校视力筛查及科普讲座等多样化健康教育活动，累计举办超 30,000 场，惠及 20,000 余所中小学学校及幼儿园，我们建设近视防控基地 135 家，建立学生视力档案超 2,700 万份，将儿童青少年近视防控教育工作覆盖全国，为更多孩子的视力健康保驾护航。

第九届中国青少年儿童近视防控名师讲堂

2023 年 5 月，中南大学爱尔眼科学院携手温州医科大学附属眼视光医院联合主办 Vision China 2023“第九届中国青少年儿童近视防控名师讲堂”，十余名全国眼视光领域的“顶级专家团”齐聚一堂，围绕家长关心的四大热点话题，进行重点解读，合力打造了一场眼视光领域的科普盛会。



学生近视防控公益行·沙洲站

2023 年 3 月，随着第 6 个国家近视防控宣传教育月的到来，爱尔眼科儿童青少年近视防控博士宣讲团走进郴州市汝城县沙洲芙蓉学校，现场为学生进行生动的眼健康科普，并为其进行眼健康检查，提供定制化的近视管理服务。此外，我们为学生捐赠近视防控相关产品和科普书籍，为更多孩子构筑“睛”彩新世界。





健康知识科普

健康中国，科普先行。集团积极响应国家号召，深耕人民眼健康科普事业，通过持续推进科普工作将眼病预防关口前移，从源头上降低眼病的发生风险。2023 年，我们持续优化青少年近视防控、成人眼病与老年致盲眼病的预防与治疗科普内容，不断创新数字化科普形式，提高科普工作的针对性和实效性，筑牢群众眼健康防线。

科普荣誉	颁发机构
眼健康湖南省科普基地	湖南省科学技术厅、湖南省科学技术协会
长沙市青少年眼健康科普教育实践基地	长沙市科技局
天心科普联盟成员单位	长沙市天心区科学技术协会

科普基地活动场次超 **3,472** 场，影响人数超 **175** 万，为 **41** 万余人次提供眼健康建档服务。

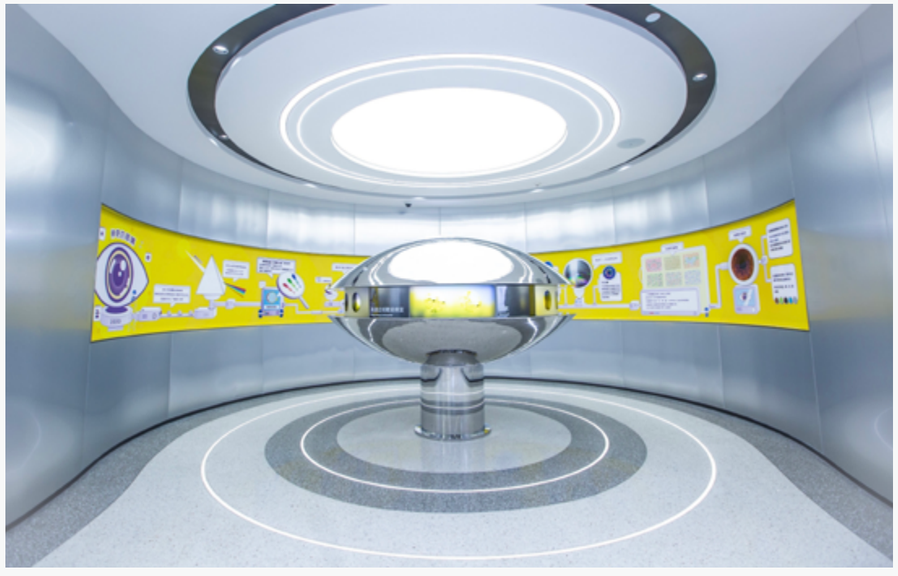
发布科普文章超 **11,015** 篇，点击量超 **384** 万。

我们积极利用数字化成果赋能服务，打造眼健康科普馆，以展馆为科普载体，整合创新资源，实现科研资源科普化、教育资源科普化、文化资源科普化；同时，我们自主研发科普视频、原创书籍和小程序等科普产品，以高质量的科普动作守护百姓的“光明”视界。为进一步丰富眼健康科普内容形式，我们亦在眼健康科普教育场景中启动数字人形象，采用新技术提升眼健康科普内容的生产效率，利用新模式提升眼健康科普内容的趣味性，从而提升大众对眼健康知识的接受度。

眼健康科普馆

眼健康科普馆位于爱尔眼科大厦一楼，占地面积近 1,800 平米，是全国、全省建筑面积最大、科普内容最全、覆盖范围最广的专业眼科科普馆之一。

科普馆内设有讲解厅、眼球科学馆、近视防控科学馆、常见眼病教育观、前沿技术馆、职业体验区、光明通道等 7 个特色厅馆，围绕全年龄阶段、全生命周期的眼健康知识进行科普宣传，并通过医生宣讲、职业体验、趣味研学等寓教于乐的展馆功能，将数智化交互体验与全年龄段眼健康科普相结合，带来沉浸式知识体验。



《眼睛的故事》眼健康科学纪录片

2023 年 8 月，由爱尔眼科联合出品的国内首部眼健康科学纪录片《眼睛的故事》在湖南卫视、芒果 TV、人民日报客户端和官方微博同步首播，面向全社会、全人群系统化的普及了护眼知识和近视防控科学，为讲好新时代健康中国贡献了一份力量，点击量超 3 亿次。该纪录片通过四个篇章进行科普，探究眼睛的构成原理与相关疾患的形成机制，不仅停留在理论层面，更通过具体案例和实验数据进行佐证，让更多儿童青少年及家庭关注眼健康问题，了解并采取科学的近视防控措施。此外，各地开展《眼睛的故事》主题推介会、科普大讲堂、科普剧、科普答题挑战赛、科普画展等多形式的趣味主题活动，倡导和推动家庭及全社会共同行动起来，营造爱眼护眼的视觉友好环境和社会氛围，共同呵护孩子的眼睛。







03

伴爱成长，增进员工福祉

爱尔眼科始终秉持“以人为本，人道和谐”的理念，相信员工是公司持续发展的核心支柱。本集团尊重员工权益，持续完善人才引进机制和薪酬激励机制，重视人才的发展与培养，守护员工的健康与安全，为员工提供良好的福利待遇，致力于实现人才成长与公司发展同频。



对 SDGs 的贡献



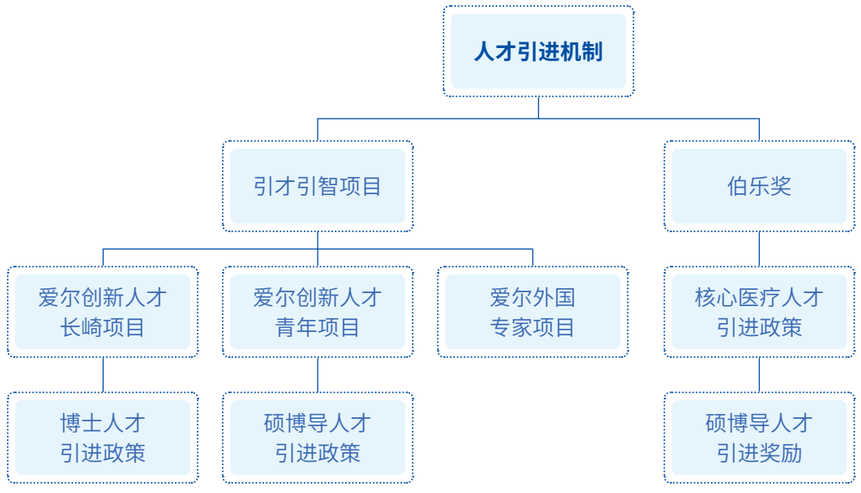
建设人本职场

爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》及《中华人民共和国社会保险法》等法律法规要求，制定并执行《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》等内部制度，持续提升集团在招聘、薪酬及福利等环节的管理规范化水平，不断优化人才引进和薪酬管理机制，维护员工的合法权益。

合规雇佣

员工招聘

集团建立完善的人力资源管理体系，制定《医院招聘管理制度》和《医院员工离司返聘管理办法》等管理制度，规范招聘与解雇的流程。同时，我们不断拓宽招聘渠道，每年通过校招、社招、内部推荐等形式择优录用人才，广泛吸引人才赋能集团长期发展，同时助力员工充分发挥个人潜能。



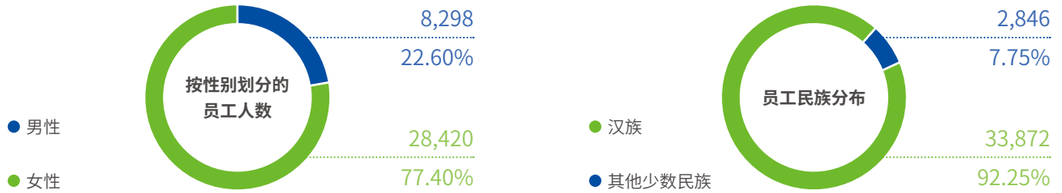
爱尔眼科人才引进机制

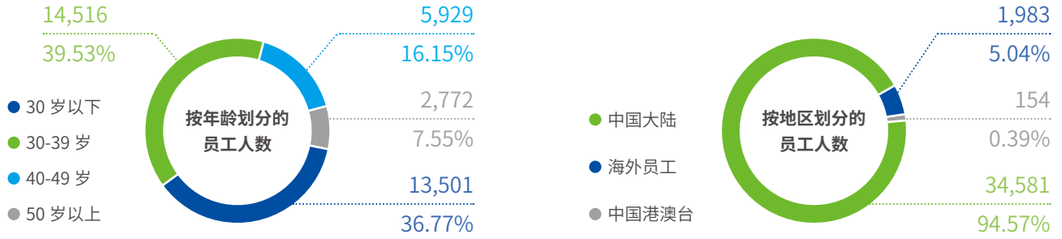
爱尔眼科明确抵制雇佣童工、强制劳工和人口贩运等不道德的行为，杜绝一切形式的强迫劳动和人口贩运。我们严格遵守《禁止使用童工规定》《中华人民共和国未成年工特殊保护规定》及海外各运营地法律法规，制定相应的劳工制度，坚守合规雇佣底线：

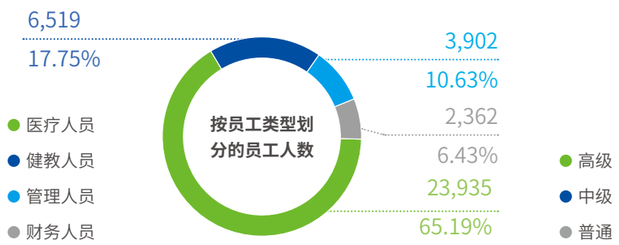
- 制定《爱尔眼科聘用合同管理办法》，明确规定各省区及地区医院不得与未满 16 周岁的未成年人签订劳动合同，不提倡加班、不强迫延长工时；
- 在《商业道德行为准则》中承诺遵循我国已批准的 7 项国际劳工组织核心公约及《国际人权法案》《国际劳工组织关于工作中的基本原则和权利宣言》《联合国全球契约十项原则》《联合国商业与人权原则》中的基本原则，并希望我们的商业伙伴尊重并积极保护劳工权益。

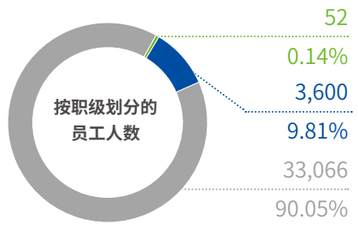
截至 2023 年末，本集团共有员工 36,718 人，按性别、年龄、员工类型、地区、员工民族划分的数据如下：

年份	2023	2022	2021
员工总数	36,718	32,326	26,970
正式员工劳动合同签订率	100%	100%	100%
缴纳五险一金的员工比例	100%	100%	100%









平等职场

集团践行“尊重员工”的价值观，坚持平等雇佣，积极打造多元化职场环境，对歧视行为零容忍，禁止基于种族、宗教、性别、年龄、性取向、婚姻状况、性别认同和表达、少数族裔、身体或精神残疾、退伍军人身份或国籍以及任何受保护类别的歧视，要求所有员工以公平、礼貌和尊重的态度对待同仁。我们亦积极支持退伍军人的转业发展，根据我们的用工需求，竭力为其提供就业机会及相应福利保障，充分担当社会责任。

我们制定相关制度规范对反歧视和骚扰事件进行调查与处理，形成沟通与投诉、事件调查、出具处理意见、结果申诉的流程，对于言语攻击、侮辱同事民族、性别、宗教、地域、学历等及性骚扰同事、病患或其家属的员工，我们将给予书面警告、通报批评、解除劳动合同等处分或移交至司法机关处理，确保此类事件得到妥善解决。同时，为营造一个和谐且相互尊重的职场氛围，我们定期对全体员工进行有关工作场所歧视及骚扰的培训和宣导，强调公平友爱环境的重要性。

我们高度关注女性员工的权益保护，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》，并已实现同工同酬，确保员工享有公平劳动条件的权力。我们在招聘、培训及晋升等各方面坚持男女员工机会平等，致力为女性打造公平、公正的就业环境。截至 2023 年末，公司女性员工占比高达 77.4%；我们亦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 36.5%。

女性员工占比 **77.40** %

集团副总监级别及以上的女性高管占比 **36.5** %

员工权益

我们尊重每一位员工的劳动权益，着力保障员工的人权。我们通过建设制度、健全举报与投诉机制、开展培训和教育活动、定期风险评估及跟踪整改等方式，全方位预防及减缓人权风险，打造健康职场环境。

集团制定了适用于爱尔眼科旗下所有医院和业务线的人权尽职调查的制度和程序来识别及处理人权相关风险，并由人力资源部门及所属的工会部门承担保障全体员工人权不受侵犯的职责。过往三年，针对集团所有医院和业务线，我们评估了共计 14 项人权相关问题，其中评估出性别歧视、年龄歧视、学历歧视、职场骚扰、健康工作环境共计 5 类人权相关风险，所涉及的风险群体主要为外包雇员、女性员工、年龄超过 40 岁员工、非高学历员工及非本地户口员工。为补救及减轻人权风险，我们实施了人员岗位调整、内部处罚、道歉并承诺整改等改进措施。

同工同酬	年龄歧视	职场骚扰
童工	地域歧视	健康工作环境
强制劳动	学历歧视	结社自由
人口贩卖	民族歧视	集体谈判权力
性别歧视	宗教歧视	

爱尔眼科评估范围内的人权风险

同时，我们尊重员工结社自由的权利。我们的工会成立于 2005 年，始终遵守《中华人民共和国工会法》及《集体合同规定》等法律法规，集团全体员工入职则自动成为工会会员，工会覆盖 100% 员工。集团每年召开职工代表大会开展集体谈判，就《工资集体协议》中工资分配制度、工资分配形式、工资收入水平等事项与职工代表进行平等协商，在协商一致的基础上与 100% 员工签订《工资集体协议》。爱尔眼科积极开展民主管理及监督的工作，获评“2023 年度天心区职代会和企业工资集体协商典型示范企业”。



2023 年 9 月 1 日开展职工代表大会暨集体协商会议

减少员工流失

报告期内，本集团未发生重大裁员事件，2023 年员工流失率为 12.4%（主要为入职首年员工的主动流失），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，体现了员工对集团管理的认可和未来发展的信心。我们对员工的离职原因进行分析和总结，并制定针对性的措施提升员工留存率。基于本年度员工离职原因分析结果，我们从家庭工作平衡、职业发展规划、工作能力建设和健康福利保障等方面给予员工帮助，致力保持人才队伍的稳定性。

雇主荣誉

爱尔眼科积极构建和谐的劳动关系，切实维护员工合法权益，荣获来自行业协会、媒体及机构的多项雇主荣誉与认可。

过往三年获得奖项列示：



2021 中国人才管理机制典范奖



2022 就业促进年度案例



2022 新选好雇主成长力品牌



2023 全国就业与社会保障先进民营企业

薪酬福利

集团建立健全富有竞争力、公平合理的薪酬福利体系，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，充分肯定员工价值，激发员工活力。我们设立荣誉激励机制，让每一位为公司作出贡献的员工在获得丰富的物质奖励的同时，得到精神认同和鼓舞。

在薪酬及绩效方面，集团持续优化薪酬方案以体现内部公平性，彰显外部竞争力。通过对标市场，综合员工能力、工作技能、岗位价值、区域差异、贡献程度及劳动强度等因素确定员工的薪资和奖金。同时，我们采用多维度、全方位的评价体系，实施全员绩效管理，通过设定关键绩效指标（KPI）、岗位系数、工作量计分、等级评定、目标管理、360 度反馈等方式，按年度、季度、月度定期对全体员工的表现进行客观公正的考核，将考核结果与薪酬激励挂钩，并定期对绩效考核结果进行回顾分析，确保薪酬机制的公平性和有有效性。

在员工激励方面，我们为不同岗位及职级的员工提供短期、长期、专项及其他激励，其中专项激励及其他激励为对员工的现金激励，并推行薪酬人才任用评估制度，持续完善集团干部人才库。对于长期股权激励计划，在报告期内，公司限制性股票按期解锁上市，继续推进合伙人计划的实施并部分兑现，多次实施从二级市场回购股票用于股权激励计划，全面践行“共创、共享、共赢”的发展理念，提升员工的凝聚力。同时，我们重视对员工精神层面价值的认可，设立“团队贡献奖”“优秀员工奖”“感动爱尔人物”等一系列奖项，成立用于奖励优秀员工的医院发展基金，以表彰团队和个人的优秀表现和辛勤付出。

短期激励	长期激励	专项激励	其他现金奖励
• 基本年薪 • 绩效奖金	• 合伙人计划 • 股权激励	• 临床带教奖励 • 科研成果激励 • 职称 / 住培 / 手术等能力提升奖励与调薪	• 项目完成奖金、竞赛 / 评级奖金、积分奖励、新高奖、人才引进奖励、工程建设奖励、投资项目奖励、导师津贴

爱尔眼科员工激励机制

在福利待遇方面，我们为员工提供完善的福利待遇，致力打造幸福和谐的工作氛围。本集团依法为全体员工缴纳五险一金和带薪休假，并在此基础上提供工作补贴、现金福利等多样化的福利，为员工工作与生活方面提供多方位支持，法定福利和公司福利覆盖 100% 员工。同时，我们为员工提供兼职的选择，员工可在教育机构、专业学组、专业协会、公益机构、政协、人大等机构兼职。

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
- 托儿设施、母乳喂养 / 哺乳设施等家庭福利
- 读书会、内部竞赛、体育活动、沙龙、联谊会等特色文体活动

爱尔眼科员工福利



心系员工发展

爱尔眼科始终将员工放在首位，以“共创、共享、共赢”的企业文化为引领，打造全方位的人才培养和发展计划。我们持续投入资源助力人才队伍的建设，制定明确的职业发展序列，铺设畅通的职业晋升通路，建立完善的人才培养体系，努力为员工的成长保驾护航，确保员工职业生涯的可持续发展。

晋升机制

本集团高度重视员工的职业发展，制定科学合理的晋升管理流程，搭建公平透明的晋升通道，不断拓宽员工职业发展道路，助力员工发展成长。我们设置七大岗位序列，构建管理人才和专业人才双通道的晋升渠道，员工可根据自身的技能特长和职业规划选择发展道路。



七大岗位序列

管理通道

- 基础管理人才
- 经营管理人才
- 专业管理人才
- 综合管理人才

专业通道

- 医疗青年人才
- 医疗精英人才
- 医疗骨干人才
- 医疗领军人才

双重职业成长晋升通道

培训育才

人才发展是公司发展的核心动力，集团坚信系统性的培训体系和全面的人才培养计划能为员工的成长增添助力。我们搭建了完善的员工教育和培训体系，不断修订《爱尔眼科医院集团培训管理制度》，开发覆盖管理能力、专业技术及行业素养等方面的人才培训计划，实现公司整体人才效能的提升。报告期内，本集团员工受训总小时数为 624,206 小时，平均受训时数为 17 小时。

我们按照职级分类，对所有员工分层级（包含兼职和外包员工）开展领导力、专业技能等培训，使其具备多元化技能和能力，给予其担当不同岗位的机会，培训覆盖率达 **100%**

本集团持续加强内训师的队伍建设，提升企业内部人才培养能力。我们制定了《人力资源内部讲师管理制度》，明确对于内部讲师选拔、认证、培训、激励等内容，并定期开展 TTT (Training the Trainer to Train) 培训，通过“现场学——课堂练——课后讲”的方式，提高内训师的授课技巧，积极开发企业内部课程，并确保培训内容符合企业发发展方向和员工职业发展需求。截至 2023 年末，我们累计培养内训师 389 名，其中 2023 年培养 73 名。

我们采用线上线下相结合的培训方式，创新培训方式，着力建设互联网培训平台，从单向授课式学习转变至参与互动式学习。通过不断迭代爱尔管理学院远程教育平台和云课堂直播平台，我们为员工提供涵盖临床、护理、管理、经营等各个业务板块的课程，帮助员工随时随地按需获取学习资源。

爱尔管理学院远程教育平台 2023 年培训绩效

- 共构建 **58** 个线上虚拟学院
- 新增开发课程 **1,592** 门
- 受众 **33,773** 人次
- 累计学习 **621,192** 小时
- 组织 **375** 场线上考试

爱尔管理学院云课堂直播平台 2023 年培训绩效

- 实施 **93** 个直播项目
- 累计授课 **112** 小时
- 累计观看 **1,168,611** 分钟
- 覆盖 **12,011** 人次



学历提升培养

集团鼓励员工学习各类专业知识，积极提升学历和获取专业资质。我们制定《爱尔眼科医疗人才学历学位提升费用管理办法》，为不同学历学位提升类型的员工提供学费报销及生活补贴激励，推动员工综合素质与职业发展竞争力的提升。本年度，集团学历提升项目覆盖 67 人，并支持 1,686 人考取证书。同时，本集团依托校企共建的高校学历教育平台，全面推进在职研究生培养，通过组织医学博士英语初试、眼科学专业复试、综合能力终试，选送了一批英语基础扎实、专业功底深厚的优秀医师进入暨南大学、安徽医科大学、武汉大学等高校进行深造。截至 2023 年末，共计 170 名医疗人员进入合作院校开展学习培养。

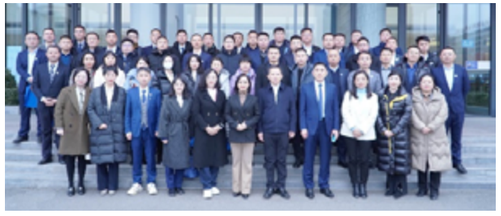
战略人才培养

爱尔眼科重视员工个人价值的提升，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人才梯队培训体系，全面提高员工的管理水平和职业技能，发掘员工的个人潜能，为集团可持续发展注入源源不断的力量。本年度，集团共计开展战略性培训项目 20 期，参与员工 1,054 人，其中核心医疗人才培训 569 人次，核心管理人才培训 485 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”等学习方式，完成 6 大模块主题学习	截至 2023 年末，共举办四期人才培养项目，覆盖 92 人，其中“岳麓一期”已全部顺利结业
E 计划	医院 CEO	依托自有开发的《人岗匹配 赋能经营》医院院委会运营沙盘课程，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	2023 年已开展 2 期，覆盖 112 人
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，按阶段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的培训学习	截止 2023 年末，已培养 193 人走上 CEO 岗位，上任率 39%；2023 年已开展 5 期，覆盖 87 人
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，提高学员的领导力及专业力	2023 年已开展 2 期，覆盖 21 人
聚光计划	省区、医院中层干部	通过线上和线下结合的方式，进行各专业业务线规定的培训，帮助医院中层干部掌握基础管理能力，完成向管理者角色的转身。	2023 年开展 3 期，覆盖 89 人



“岳麓计划第三、四期”集训



“E 计划”沙盘课程



“湘江计划”储备干部培训



“鲲鹏计划”第二期培训班

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	2023 年，已开设 1 个班级，覆盖 20 人
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	2023 年，已开设 2 个班级 . 覆盖 56 人
医院高管访学	集团高层管理人员及“1+8”医院核心管理层	涵盖医疗行业政策解读、非公医疗机构优秀案例分享、国内顶尖大学及公立医院实践参访，针对医疗质量管理运营、专科建设等方面进行学习	促进学员们深入思考和探讨爱尔发展面临的挑战和未来工作改进方向，特别是在等级医院创建、数智医疗、重点专科建设和全流程患者服务体系建设方面借鉴优秀医院经验及学者建议，助力“1+8”战略医院建设步伐



总院长研修班及省会院长培训班第二次集训参观



新任地县医院院长培训班



新任总院长、省会医院院长培训班



医院高管访学之走进清华大学

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	通过为期 3 年，涵盖专业新技术、新进展、多元文化、国际视野等一系列国内外集训课程的培训，提高专业技能和带教能力	截至 2023 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

我们通过持续、有针对性的技能培训，持续提升医护人员医疗服务的专业水平。本年度，集团开展白内障手术、屈光手术、视光及小儿眼科、眼底病、角膜等培训，旨在提升医护人员个人医疗能力，进一步改善医疗服务质量，确保为病患提供安全有效的治疗。

	培训内容	培训成果
白内障手术	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	2023 年，我们开展白内障超声乳化手术培训 32 场，屈光性白内障手术培训 55 场
屈光手术	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	2023 年，共培养手术医生 263 人次，开展培训 111 场，覆盖 3,209 人次
视光及小儿眼科	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	2023 年，共开展 175 场培训，覆盖近 35,673 人次
眼底病	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	2023 年，邀请 80 余名内外部专家授课，开展共计 31 场眼底培训，覆盖 3,800 余人
角膜	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	2023 年，共培训 598 人，考核 257 人



爱尔眼科国际临床培训中心正式启航

2023 年 9 月，占地面积约 5,000 平米，未来 5,000+ 人次年培养医生量的爱尔眼科国际临床培训中心正式投入使用。该中心以培养应用型眼科医学人才为目标，覆盖屈光手术、白内障、眼底病等 9 个眼科亚专科手术培训，致力于打造国际一流水平的临床培训平台，助力全球眼科医疗人才的孵化。









保障健康安全

爱尔眼科承诺遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》《中华人民共和国消防法》等职业健康与安全相关的国内及国际标准和法律法规，持续投入资源以强化安全管理，致力于为员工提供安全健康的工作环境。

职业健康安全

我们制定《人员健康管理制度》《个人防护制度》《安全生产管理制度》《压力容器安全管理制度》《放射诊疗安全防护管理制度》《危险品管理制度》及《预防和控制职业暴露工作制度》等一系列职业健康与安全相关制度，确保安全操作规范、安全防护设备配置等要求的落地，守护员工的身体健康与生命安全。此外，员工可通过工会和个人反馈等渠道对职业健康与安全相关制度的制定与落实提出建议，以保证制度的有效性。

员工健康与安全保障措施

- 配备医用防护口罩、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；
- 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；
- 开展举办健康讲座，普及职业健康知识；
- 实施健康管理和体检计划，对存在职业危险的人员开展定期健康检查，及时发现并解决健康问题。
- 配备员工食堂，保障环境干净整洁、食材新鲜优质，为员工提供营养均衡、健康安全的多样化餐饮选择。



集团建立并不断完善职业健康安全管理体系，全面推进安全风险监测及评估管理。我们针对可能发生的急性职业危害事故，编制应急预案处理，并配置应急设施设备及急救用品。同时，我们建立职业健康安全风险库，定期开展职业健康安全风险评估，衡量风险事项的严重程度、紧急程度、现有资源等因素，针对被判定为紧急事项的风险事件及时启动应急预案，制定相应的短期和长期整改计划，并定期跟进整改情况。

安全培训演练

集团注重安全教育工作，致力于提高全体员工的安全意识，提升全员对安全技能的掌握水平。集团组织全体员工定期开展医疗设备安全、医疗废物泄露处理等内容的安全培训，以确保员工具备处理医疗环境中的各种安全问题的能力。此外，我们定期举行消防安全演练等应急演练，提高员工面对突发安全事件的应急处理能力。

消防知识培训

2023 年 11 月，长沙爱尔眼科医院组织消防知识培训活动。培训内容包括火灾的分类及危害、火灾的成因等基本消防知识的讲解，火灾发生时的应对方法及急救知识的普及和消防相关法律法规的分析，旨在提高员工的消防安全意识，强化其自我保护及灾害应对能力。

消防疏散演练暨灭火器材实操培训

2023 年 12 月，为提高员工消防安全应急及自防自救能力，长沙爱尔眼科医院组织消防疏散演练暨灭火器实操培训活动。活动以模拟火灾逃生场景的形式开展，火警报声响起后，由各层的疏散引导员指引病区人员快速撤离，整个过程井然有序。此外，我们在本次培训中向员工讲解了手提式干粉灭火器的检查和使用方法，并请员工在现场轮流进行操作，帮助员工熟练掌握使用灭火器的技能。本次演练及培训提高了员工识别火灾及逃生的能力，有助于员工在面临紧急情况时采取迅速、冷静的应对措施，确保自身及病人的安全。



传递温暖关怀

爱尔眼科建立多种与员工沟通的渠道，丰富沟通内容，及时解决员工诉求，并切实为员工提供多项福利，开展多样化的文体活动，创造幸福和谐的工作氛围。

真诚民主沟通

我们用心聆听员工声音，重视建设开放、真诚的沟通文化，及时响应员工诉求。公司逐步完善与员工沟通的渠道和机制，员工可通过微信、企业微信、电话、邮箱、院长信箱等多种渠道将意见反馈至管理层。

在员工会议沟通方面，我们遵循《中国工会章程》和《中华人民共和国工会法》等相关要求，设立职工代表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。

在举报管理方面，本集团设立了电话、邮箱等多个举报渠道，并针对员工权益类举报单独设置投诉渠道，供员工及时反馈一切不当行为。一旦收到举报，我们将详细记录并按照医疗管理、经营管理、员工关系管理等方面进行分类处理，及时转由医管中心、人资中心、财务中心等相应职能部门开展严肃、有效的调查，并要求尽快对上报事件做出反馈。

2023 年，集团连续第七年开展员工满意度及敬业度的合并调研，旨在全面了解员工的想法和需求。我们采取线上线下相结合的方式开展匿名线上问卷调查和现场满意度及敬业度调研，实现 100% 覆盖，并进一步提升调研各维度内容的设置和评分机制。同时，我们根据调研获得的反馈和提议开展针对性整改，不断优化职场环境。本年度，员工满意度及敬业度调研得分为 83.5 分，持续维持在高位水平。

工作生活平衡

集团鼓励员工在工作与生活中寻找平衡，为员工举办各种节日庆典、感恩答谢活动以表达对员工的关怀。为满足员工的多元化需求，我们设立了母婴室和员工子女托管自习室，为员工兼顾家庭与职业提供支持。本年度，集团总部举办员工生日会共 4 期，组织城市露营、户外活动等生日庆祝活动，深受员工好评。同时，我们开展摄影大赛、羽毛球比赛等丰富多样的员工活动，营造轻松愉悦的工作氛围，增强团队的凝聚力，提升员工的归属感。



员工生日会活动

我们用心守护员工，完善员工关爱大病救助及员工关爱子女救助计划，并成立员工关爱基金，帮助因疾病或因意外遭受重大打击、家庭经济负担巨大的员工，致力让爱尔眼科成为爱尔人的坚强后盾。本年度，员工关爱基金共帮扶 7 名员工，帮扶金额 17 万元。同时，我们关注每位员工的心理健康，持续升级员工心理关爱项目，为全体员工提供专业的心理健康咨询及心理知识科普活动。

员工关爱大病救助计划

- 在基本医疗保险基础上，为工作满三年的 18-70 周岁正式员工提供补充医疗保险，提供覆盖 100 种重大疾病的大病保障，为罹患重大疾病员工提供 400 万每人每年的医疗保险金，以及 200 元每人每天重大疾病住院津贴保险金，有效缓解员工因重疾产生的医疗费用的压力；
- 2023 年，申请理赔 68 人次，理赔金额 157.97 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，由公司支付其未成年子女的生活费用和学费至大学毕业或年满 23 周岁；
- 2023 年，新增帮扶 1 组家庭；截至 2023 年末，已累计帮扶 8 组家庭。

员工心理关爱项目

- 免费提供包含心理健康讲座、心理咨询、心理测评、心理培训、关爱活动、危机干预等方面的服务；
- 2023 年，公司为 149 人次提供心理咨询服务，开展心理关爱培训互动 9 场，组织心理关爱宣传活动 14 次。

员工关爱计划

04

怀爱之心，守护绿水青山

作为“绿水青山就是金山银山”理念的忠实实践者，爱尔眼科坚定不移走绿色、低碳、循环、可持续发展之路，以绿色管理、绿色建造、绿色运营、气候行动切实助力生态文明建设，让低碳绿色和生态友好成为爱尔形象、品质和责任感的重要标志。

对 SDGs 的贡献



优化环境管理

爱尔眼科坚持将绿色发展、低碳运营作为经营管理的原则，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，持续完善环境管理体系并提高环境管理水平，以高标准、严要求落实环境管理工作。

健全环境制度：

制定《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》《爱尔眼科医院集团后勤服务突发事件应急管理制度》等环境制度，适用于集团总部、各省区和集团下属各医疗机构，覆盖 100% 医疗及非医疗业务。

完善管理机构：

设立社会责任管理委员会作为最高决策机构，负责统筹规划环境管理事务；建立节能降耗工作领导小组和节能降耗管理组织架构，强化能源管理工作，以更好地指导和监督节能降耗工作实施。

开展环境审计：

每年开展环境管理、能源使用等内部审计工作，参考 ISO 14001 环境管理体系认证，重点针对医疗废弃物处理、废水排放、电耗管理、油耗管理四个方面，审计范围覆盖爱尔眼科品牌 251 家医疗机构，覆盖率达 33%。

建造绿色医院

集团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。我们遵守《中华人民共和国建筑法》《医疗机构管理条例》和《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，打造绿色文明的施工现场。

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，减少对建筑周围的环境影响；
- 采用性能好、噪音低、振动小的机具及设备，并规定作业车辆在场区及居民区行驶速度控制不超过 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。

同时，集团在医院建造中最大限度利用自然因素，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 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

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。

装配式工艺

- 采用阳极氧化铝板工厂加工、现场装配式的施工工艺，减少现场安装产生的粉尘及噪音。同时阳极氧化铝板相较传统木饰面，减少了木材、涂料、胶水的使用，从而降低了苯、甲醛等有害物质的释放。
- 医院的固定家具采用免漆定制工艺，减少现场油漆施工的污染；卫生间采用成品整体卫浴安装，提升施工效率的同时减少建筑垃圾产生。

绿色医院环保材料与工艺

绿色融入运营

爱尔眼科将绿色运营理念根植于心、践之于行，通过污染防控、节能节水管理及绿色办公，积极提升自身的绿色运营意识和能力，竭力创造健康、舒适且环保的医院环境。同时，我们积极采用智慧成果赋能运营管理，建立高效、智能的数字化平台，明确规定下属医疗机构每季度上报能耗、污水、废弃物管理等环境数据，以全面洞察各机构能耗水平、污水处理效果和废弃物管理情况，提升环境管理效能。

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，严格遵循《医疗废物管理条例》及《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，制定并执行《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，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的要求和集团《医疗废物与污水管理制度》，安排专业人员对医疗废水进行处理，并委托有资质的第三方污水检测公司定期检测，并上报污水监测报告，确保医疗废水合规排放。本年度，本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、分类贮存、分类交接，并实施专人管理，安排“医疗废物回收转运员”负责内部医疗废物的收集和运送，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。本年度，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，集团积极探索 6S 管理新模式，同时结合医院后勤管理升级，以科学管理方法和制度保障医院卫生环境和生活垃圾有效管理。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，通过 6S 管理等方式保障执行到位和监督闭环，落实垃圾分类管理。

垃圾分类管理举措

- 加强宣传教育，每月开展垃圾分类培训，定期开展志愿者活动，落实生活垃圾“双百”行动；
- 公共区域配置不同颜色的四分类、两分类垃圾桶与垃圾袋及粘贴对应标识，并安排桶边指导员进行引导；
- 建立可回收垃圾收集系统；
- 自查自纠生活垃圾分类情况；
- 建立垃圾分类台账。



生活垃圾分类培训



两分类垃圾桶

因行业属性，爱尔眼科在运营过程中无废气产生。

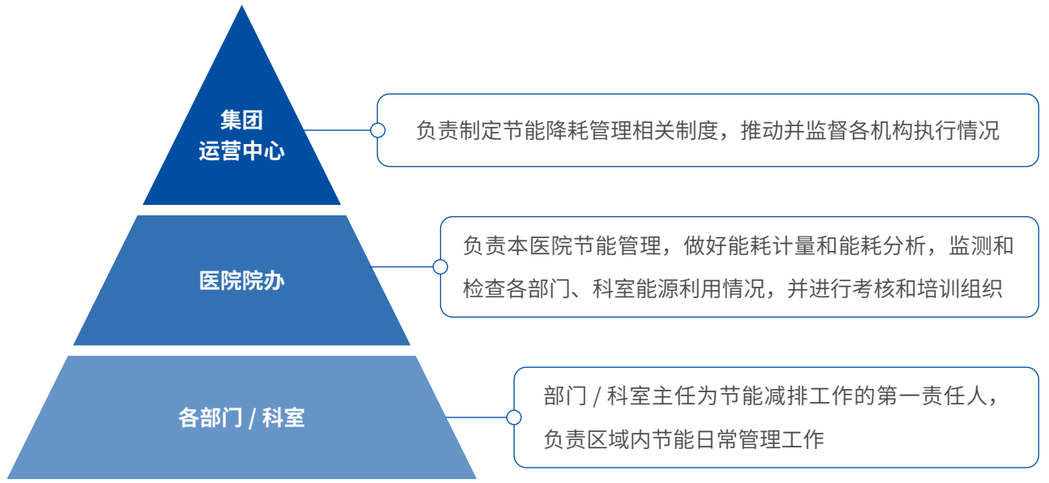
1. 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

2. 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。

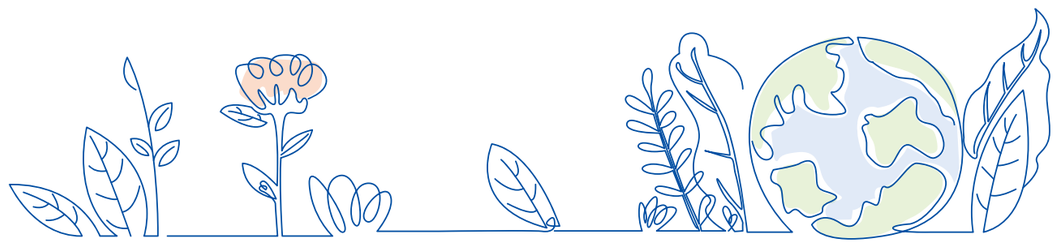
能源管理

推动节能降耗

爱尔眼科积极探索低碳发展路径，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，建立节能降耗工作领导小组，制定《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》《爱尔眼科大厦设施设备节能管理手册》等能源管理制度，明确能耗管理的具体标准与要求，完善节能降耗管理组织架构，竭力提升能源使用效率，建设环境友好型医院。



节能降耗管理组织架构



我们通过多维度的节能举措及技术创新实现能源精细化管理，致力于以管理和技术双重举措提升所有业务的能源使用效率。

计划制定

在汇总和统计分析上年度能耗情况的基础上，制定本年度《医院能耗计划》，并参考行业标准及历史数据，制定切合实际的能源消耗定额标准。

目标考核

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。

技术升级

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。

设备管理

节能设备完善设备管理、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。

宣传教育

开展以节能降耗为主题的教育培训和社会实践活动，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。

节能减排管理举措

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 2023 年末，已在 30 家医院安装 395 套安全智慧用电监测系统。

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。

节能创新设计

探索清洁能源

2023 年度，可再生能源消耗量为

44,598 千瓦时

可再生能源具有清洁、可再生、可利用和可持续发展的特点，是当今社会能源使用的重要发展方向。我们在运营管理中始终贯彻绿色低碳的发展路线，注重可再生能源应用，因地制宜推动分布式光伏发电系统建设，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。

水资源管理

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，在运营过程中重视对水资源的高效利用。我们杜绝水资源浪费，及时纠正任何浪费水源的行为，制定各类节约用水措施，并探索水资源的循环利用，力求在保障医疗服务质量的同时，实现水资源的最大化利用，为构建节水型社会贡献力量。

节水管理举措

- 医院卫生间张贴节水标志，倡导员工随手关闭水龙头；
- 采用节水水龙头，通过限制出水流量、缩短水龙头开关时间及优化出水方式，有效减少水资源浪费；
- 定期检查维修隐蔽水管、水箱、水龙头及其他供水设施，加强用水设备日常维护管理，防止跑冒滴漏；
- 院办水电专员可根据实际情况合理调整水阀水量，节约用水；
- 禁止用直饮水洗手、浇灌花木、泼洒地板、洗茶具等；
- 避免过量用水，避免长流水，提倡废水循环利用。

绿色职场

爱尔眼科致力于推行绿色办公理念，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，为绿色办公提供系统化、规范化指引，提高员工的节能意识和责任感，从而在实际工作中积极践行节能减排。

节电管理举措

- 电脑、打印机、复印机、传真机等办公设备不予使用时须关闭电源开关并拔出电源插头；
- 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，降低用电消耗；
- 合理使用空调及电器设备，空调温度夏季不低于 24-26℃，冬季不高于 20-22℃，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；电器设备如不使用，一律关闭；
- 减少电梯使用，优先选择步梯作为上下楼方式，无特殊情况尽量避免使用电梯。

办公用品管理举措

- 选择配备能耗小、环保、优质的办公设备；
- 倡导修旧利废、挖潜增效，促进办公设备的循环利用和共享；
- 推行无纸化办公，减少纸质文件引发，全面使用自动化办公（OA）系统，优先通过电子媒介进行文件、材料的起草、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，印刷品需提前申请和审批，避免浪费；
- 档案袋、文件袋等办公用品重复使用，节约办公耗材；
- 制定办公用品年度预算，根据实际用量合理采购办公用品。

公务车辆管理举措

- 加强用车管理，严格派遣登记，禁止公车私用和租借公车；
- 公务活动尽量合并用车，距离较劲时倡导绿色出行，减少车辆使用；
- 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、定点保险和定期保养，科学核定单车油耗定额，降低油耗。

同时，我们高度重视节能宣传教育，通过领导带头和宣讲会等方式调动员工参与的积极性，并向全体员工发出节能降耗倡议书，鼓励大家节约用电、用水。我们亦鼓励各医院设置针对全体员工的绿色办公考核指标，指标内容包括但不限于人均耗用量、人均费用、费用增长率、耗用量增长率、费用占收收入比例、费用占收入比例同比变动等，同时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。

落实气候行动

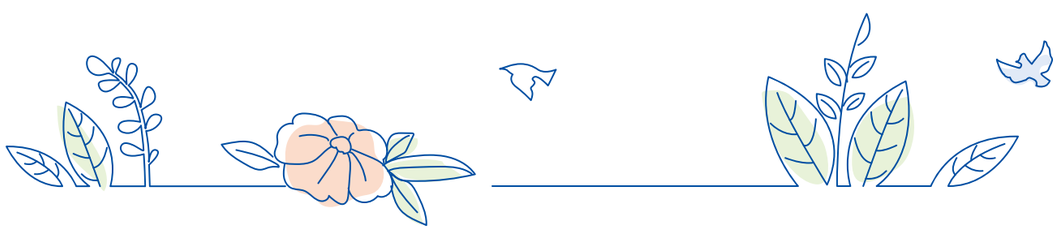
气候变化日渐成为人类当代与未来生产与发展的严重威胁与挑战，采取积极措施应对气候变化已成为全球共识。作为绿色低碳发展理念的忠实实践者，集团将气候变化风险管理作为日常工作的重点之一，积极识别、评估并应对气候变化相关风险，把握气候变化相关机遇，推动低碳转型。本年度，集团继续参照气候相关财务信息披露框架建议，从管治、策略、风险管理、指标和目标四个核心要素出发，进一步披露气候变化相关重点工作，推动可持续发展。

管治：对气候相关风险及机遇的管治情况

集团设立社会责任管理委员会作为应对气候变化工作的最高决策机构，并委任副总裁级别高管负责气候相关事务。集团将气候相关问题嵌入董事会项目议程中，董事会每年至少一次就气候相关风险与机遇进行讨论，并审阅包括气候治理在内的年度社会责任重要议题的执行情况以及下一年度的计划。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等工作，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

我们结合自身业务特征，从短期（3 年及以内）、中期（3-10 年）和长期（10 年及以上）对气候相关风险和机遇进行识别、评估与分析，了解其潜在财务影响，并采取减缓和适应双重气候行动以积极应对气候变化风险，把握发展机遇。



气候相关风险

风险类型	风险名称	风险说明	潜在财务影响	时间维度
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。	• 运营成本增加 • 资产价值下降 • 营业收入减少	短中期
	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。	• 运营成本增加 • 员工健康支出增加	中长期
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。	• 适应法规带来的费用 • 违规罚款增加	中长期
	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。	• 低碳技术投入增加 • 新技术培训成本增加	中长期
	声誉风险	环境与气候相关的负面报道可能导致品牌价值和声誉受损，影响公众的消费选择。	• ☒声誉损害 • ☒营业收入减少	短期
	市场风险	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。	• 运营成本增加	中长期

气候相关机遇

机遇名称	机遇说明	潜在财务影响	时间维度
资源效率	资源管理的优化将不断提升资源使用效率，减少资源消耗开支	• 运营成本降低	短期
能源管理	低碳技术的发展将提升能源使用效率，同时随着可再生能源的推广使用，节省能源成本	• 运营成本降低 • ☒化石能源价格波动风险降低	短中期
市场机遇	绿色转型将为集团带来绿色品牌价值，更易受到资本市场和消费者青睐	• 声誉提升 • 营业收入增加 • 融资机会增加	短中期
适应力	在医院设计及建造过程中融入节能环保、极端天气应对考量，提升气候变化适应力	• 运营成本降低	长期

适应

为应对气候变化带来的极端天气风险，集团各机构按照“统一领导，分工负责”原则，成立后勤服务突发事件应急领导小组（以下简称“领导小组”），由医院办公室主任任组长，全面负责突发事件应急处理工作。各部门和各科室负责人和相应岗位管理员为组员，负责区域内突发事件应急日常预防管理工作。我们亦将应急管理责任纳入后领导小组成员的绩效考核，以此为激励和约束的双重机制，督促其认真履责。

集团制定并执行《爱尔眼科医院集团后勤服务突发事件应急管理制度》，规范针对极端天气的应急处理措施。同时，我们制定针对极端天气的专项应急预案，且每年对预案内容予以评估，并及时修订，确保防范措施的时效性和可操作性。在应急预案的指导下，我们按季度实施安全检查、应急演练，防风险于未然，并增强应对极端天气情况下的决策和行动能力，使应急响应工作更加快速、有序和高效。

极端天气前

- 以电话等多种形式向各科室、部门发出通知，安排人员多频次巡视，做好防火、防汛、防停电准备，确保人员和设施设备安全。

极端天气期间

- 若暴风雨造成房屋进水、积水，应当切断积水区域电源，用抽水泵等器具排水，疏通下水道，实时跟进市政部门排水设施运行情况，防止厕所进水或溢水，避免水污染；各机构组织人员有序转移，避免推挤踩踏，堵塞通道；及时检查设施设备运行情况，视积水情况进行有序搬迁；如积水严重或汛情严重，应急领导小组组长应根据情况向上级部门报请应急处置方案，经批准后，落实医院安保与值班等相关事项。
- 若极端天气引发停电，应立即通知各病区开启应急灯照明，总值班配合各病区加强巡视病房、安抚患者，并及时通知电工进行抢修。

极端天气应急处理措施

此外，我们在医院新建、搬迁时考虑自然区位和地势因素，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，防治雨水流落，保障设备安全。

减缓

为减轻碳排放相关转型风险，我们积极探索节能创新技术，应用清洁能源，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。有关能源管理举措的详情，请参阅本报告“绿色融入运营”小节下的“能源管理”。

风险管理：如何识别、评估及管理气候相关风险

集团综合运用访谈、问卷调研、专家咨询等多种手段和方法，每年开展一次气候风险评估，分析气候风险本集团可能造成的影响，评估当前风险状况及研判未来风险趋势。在识别和分析风险的基础上，本集团积极制定并落实气候变化应对措施，监督各项措施的执行情况，并将气候风险的管理与应对纳入 ESG 日常工作中，确保集团在应对气候变化挑战方面保持前瞻性和主动性。具体的风险管理流程请参阅本报告“打造风控防线”小节。

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，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，并关注范围三温室气体排放数据的精细化管理。在推动绿色出行方面，集团通过积极引导员工在差旅时优先选择公共交通工具，同时大力推广远程会议系统的使用，旨在减少因商务差旅而产生的间接温室气体排放。

05

携爱共济，绘就美好生活

爱尔眼科坚持以“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”为使命，以“爱”为集团文化内涵，以“善”为集团基因核心，充分发挥自身优势，从资金、技术、人才、机制等多方面，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，践行民营企业的社会担当和初心大爱。

对 SDGs 的贡献



我们的公益之路

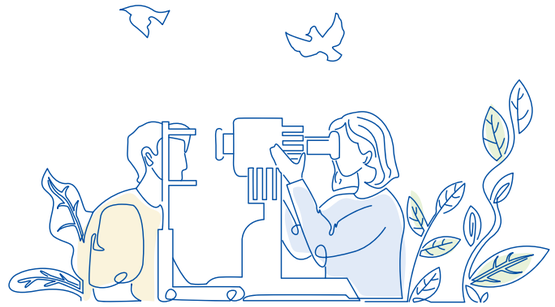
公益战略

仁爱之心谓之慈，济世之举方为善。我们持续践行公益战略，助力打造可持续眼健康公益生态，构建一个由政府指导、企业出资、基金会协作、社会组织广泛参与、机构执行、国内国际联动、覆盖更广泛人群的眼健康公益生态圈，推动眼健康问题的系统化解决，让人人享有优质可及的眼健康服务。同时，为推动公益事业朝着战略性、体系化、专业化方向的升级发展，我们成立公益战略咨询专家委员会，聘请多位公益界资深专家担任委员，以智慧加持集团公益事业发展。同时，我们已连续三年荣获中华人民共和国民政部颁发的中国慈善领域政府最高奖——中华慈善奖，彰显爱尔眼科在慈善活动中的突出事迹、广泛影响。

- 实施“交叉补贴”公益模式，将高端医疗服务所获得的利润补贴至困难眼病患者群体，实现对困难眼病患者的长期眼科医疗救助。
- 调度专业医护志愿者与先进设备，助力推进“光明工程·白内障复明”“红十字爱眼护眼工程”“博爱·光明行“ “' 你是我的眼 ' 角膜盲症救助 " 等公益项目，作为多层次医疗保障体系的有益补充，为困难群体的眼健康编织保障网，帮助他们重见光明。
- 搭建“县乡村”三级眼健康公共卫生服务体系，借助“分级连锁”模式优势，在上级体系强大支持下，许多县级爱尔眼科医院引领县域眼健康医疗进一步下沉，辐射乡镇卫生院、村卫生室，搭建起上下联动、互通共享的“县乡村”三级眼健康公共卫生服务体系。
- 每年选派精医疗、懂管理、会带教的业务骨干，通过开展师带徒、临床进修、专项培训、远程诊疗、管理帮扶等行动，以培育本土人才为重点，多形式、多手段、多维度开展“传帮带”工作，打造一支“带不走”的当地眼科医疗人才队伍。

爱尔眼科公益策略

荣誉认可



2023 年公益荣誉奖项（部分）



中华慈善奖



2023 年上市公司乡村振兴最佳实践案例



第七届中国公益企业奖



年度特别关注奖



最佳社会责任上市公司

乡村振兴，社会共发展

爱尔眼科始终以行动积极响应国家号召，发挥专业所长，参与乡村振兴，持续下沉眼科优质医疗资源与服务。通过“交叉补贴”机制，我们用高端医疗服务收入补贴困难眼病患者，落实农村低收入人口和欠发达地区常态化眼健康帮扶，推进健康乡村建设，减少和防止眼病导致的返贫问题。

截至报告期末，

2023 年度捐赠 **3.86** 亿元，累计支持公益项目 **700** 余个，公益服务覆盖全国 **31** 个省（直辖市、自治区）的 **300** 多个地区；

历年累计帮助约 **150** 万例困境眼病患者重见光明，眼健康义诊和科普宣教覆盖近 **2** 亿人次，向 **100** 余个乡镇卫生院和村卫生室配备眼科诊疗设备，培训乡村医生超过 **6,000** 人，落实健康帮扶，助力乡村振兴。



“眶护光明”眼肿瘤及眼眶病救治公益项目

- 该项目自 2022 年 12 月份在四川成都首发，延伸到四川、贵州、福建、武汉、山东、山西等地，共救助了 57 位患者，实现了“三保”，保生命，保眼球，保视力。累计因项目直接受益的患者和患者家庭有 51 户。

“你是我的眼”角膜移植中国行公益项目

- 爱尔眼科聚集角膜移植领域知名专家，为角膜盲症患者提供角膜材料，并进行角膜移植手术救助。2023 年该项目面向安徽、广西、山西、云南等地的困难角膜育症患者，救助 363 例。至 2023 年年底，项目累计完成 1463 例手术救助。

“侨爱心·光明行”公益项目

- 该项目以优质医疗服务精准帮扶建档立卡贫困户，为贫困致盲性白内障、胬肉眼病患者提供免费、适宜的眼科医疗服务。脱贫攻坚完成后，受益群体为困难群众。项目惠及中国 68 个偏远山区共 56,538 人，累计投入资金近 7,000 万元。

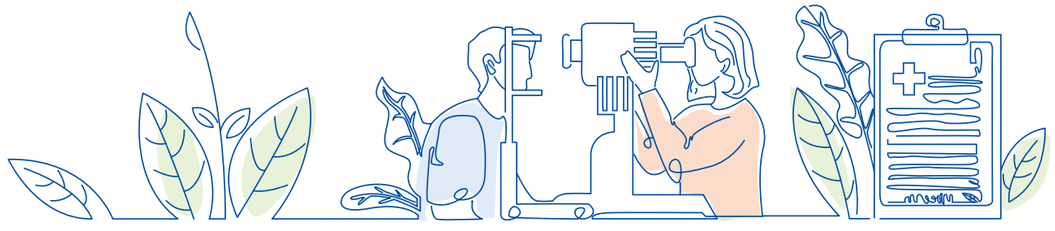
“博爱·光明行”公益项目

2023 年 10 月，爱尔眼科医院集团联合中山博爱基金会、爱眼公益基金会共同发起“博爱·光明行”公益项目，计划用 5 年时间投入 1 亿元公益资金，开展义诊筛查、科普宣教、眼病救助及基层医生眼科诊疗能力培训等帮扶行动，全方位、系统性地促进人民群众眼健康水平提升，形成实施乡村振兴战略的强大合力。该公益项目已救助患有白内障、胬肉、眼底病、泪道病、斜视、弱视六类眼病的患者 1,000 余例，培训约 1,600 名乡镇卫生院和村卫生室的基层医生，提升基层诊疗能力。



聚光成炬，照亮眼健康

爱尔眼科响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。



“情暖老兵·守护光明”公益行动

计划从 2023 年开始，争取用 5 年时间，投入 1 亿元公益资金，分批次有步骤地为全国 6 万例有意愿的低保特困老年退役军人实施白内障手术提供支持。

“关爱退役军人眼健康”公益行动

开展征兵宣教及视力检查 8,000 多场，发放“军旅慰问金”7,100 余万元，为 5 万名应征入伍青年提供手术及医疗资助。

红十字爱眼护眼工程

通过科普教育、检查建档、公益配镜、手术救助，并建立屈光发育动态监测信息平台，有效防控青少年近视。项目累计为中小学生建立眼健康档案 83.22 万人次，科普讲座 4,409 场，公益配镜 10,841 副。

“你是我的眼”角膜移植中国行公益救助计划

该计划投入 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。

" 科技潇湘行 " 公益行动

为来就诊的群众进行眼健康咨询、裂隙灯检查、AI 眼底照相等全面的眼健康检查，为患者提出针对性建议，帮助当地居民对眼疾病早发现、早治疗、早预防。



退役军人事务部、中国老龄事业发展基金会、爱眼公益基金会、爱尔眼科医院集团签署公益行动合作协议



“全社会共行动，呵护孩子光明视界”近视防控宣传教育月暨儿童青少年近视防控博士宣讲团沙洲公益行启动



2023 年湖南省科技活动周暨“科技潇湘行（宜章）”启动式

走出国门，善意惠全球

爱尔眼科医院集团国际医疗志愿队在中国公共外交协会、中国慈善联合会、中国侨联等机构的组织下，发挥专业优势和人道主义精神，先后 8 次赴老挝、缅甸、柬埔寨、越南、尼泊尔及非洲国家，执行“湄公河光明行”“一带一路光明行”等眼科医疗援外项目，广泛开展白内障手术救助和眼健康义诊科普，累计惠及 1 万多名当地民众，为促进民生相通、推动构建人类健康共同体贡献力量。

爱尔眼科海外子公司 CLINICA BAVIERA 成立专门的慈善公益组织 Baviera 责任基金会（Responsible Baviera Foundation），从国际眼健康公益合作、人道救济与福利、环保与节能、员工关怀四个领域开展欧洲、非洲的各项公益活动，如义诊、救灾援助等。公益服务遍及 4 大洲 13 个国家，义诊弱势群众超 3,500 名。



埃塞尔比亚义诊



塞内加尔义诊



土耳其地震援助



热心公益，贡献正能量

集团秉持“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，积极主动地组织、参与爱眼志愿服务活动，成立爱尔眼科医院志愿服务队，在志愿活动中强化“全民爱眼，从我做起”的意识，推动形成爱眼护眼人人参与、人人尽责、人人共享的氛围，在持续的努力下，争取实现全民爱眼的目标。

娄底爱尔眼科医院红十字志愿服务队

自 2017 年 7 月 20 日成立以来，娄底爱尔眼科医院红十字志愿服务队已逐步发展为由医院超百名医护人员、科普志愿者组成的志愿服务队。2023 年，服务队积极响应娄底市红十字会的倡导，落实眼健康服务进社区，开展社区义诊 98 场，服务 6,120 人；为中小学生提供 76 场眼健康科普讲座，影响 10.8 万人。荣获 2023 年“优秀红十字志愿单位”称号。



无锡爱尔眼科医院科技志愿服务队

无锡爱尔眼科医院科技志愿服务队通过“万众瞩目·爱眼光明行”“热血铸军魂爱眼助从戎”“青少年近视防控公益行”“特殊儿童及照顾者、专业工作者眼健康关爱行动”等多项助老、助学、助困公益项目积极推进公益科普，获“2023 年度长三角优秀科技志愿服务组织”荣誉。



江西省区爱尔眼科志愿服务队

爱尔眼科江西区域 10 家地市医院陆续联合本地红十字会举行器官捐献活动，全省已经有 300 余名爱尔眼科员工加入志愿者行列。



重庆援藏志愿队伍

重庆南坪爱尔眼科医院、重庆爱尔儿童眼科医院与重庆市青联组成的援藏志愿队伍走进平均海拔 3,500 米的昌都市，为当地青少年送去了爱心和光明，志愿者们为当地以农牧民子女为主的学校捐赠验配了 395 副爱心眼镜，同期举办了爱眼护眼科普大讲堂，并为校医及班主任进行了近视防控工作公益培训等。



06

以爱为纲，筑牢治理基石

我们深信完善的公司治理是可持续发展的基石。为确保企业行稳致远，我们构建健全的治理体系，加强内部合规风险管控，严守商业道德，积极贯彻廉洁文化，以高标准规范筑牢公司高质量发展的根基。

对 SDGs 的贡献



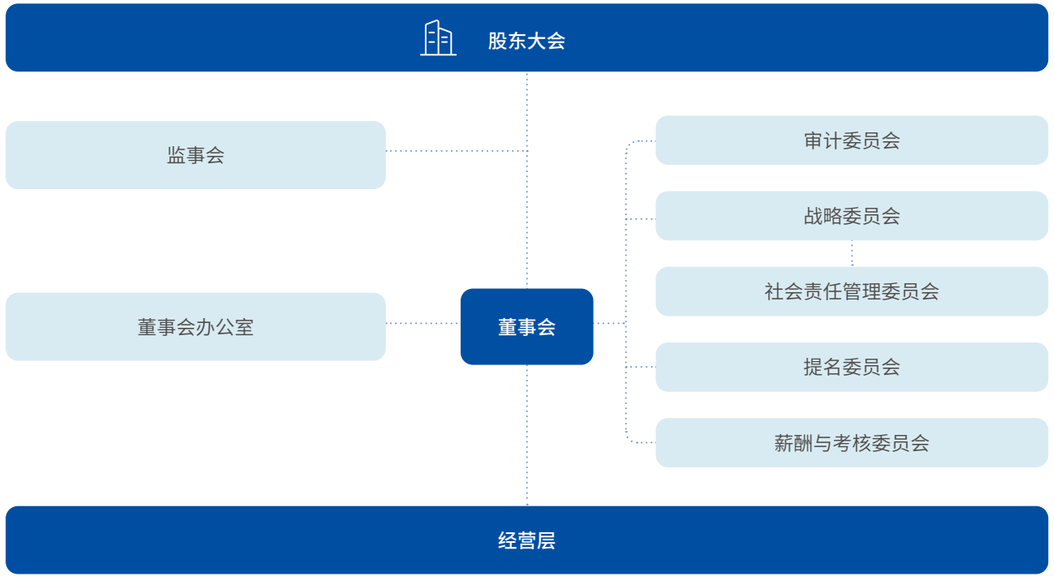


坚守合规运营

爱尔眼科严格规范公司运作，不断完善公司治理结构，尊重并保障所有股东的权益，健全风险管理和内部控制体系，助力公司稳健运营。

企业管治

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》等法律法规及本集团《公司章程》的要求规范运作。公司股东大会、董事会、监事会分别为公司的最高权力机构、执行机构及监督机构，三者与经营层共同构建了权责明确、分工协作、相互制衡的运行机制，持续加强公司的规范管理，保障爱尔眼科在合规运营的道路上平稳发展。



爱尔眼科治理架构

治理架构

股东与股东大会

集团依据《公司章程》《股东大会议事规则》的相关要求规范股东大会的召集、召开和表决程序，由股东大会以普通决议的方式审议董事会和监事会成员的报酬及支付方法。我们充分保障股东的权益，确保全体股东享有平等地位，并尽可能为股东参加股东大会提供便利。

爱尔眼科召开年度股东大会

2023 年 5 月 30 日，爱尔眼科在总部大楼召开 2022 年年度股东大会，公司组织参会人员在会议前参观长沙爱尔眼科医院及眼科研究所，并聆听高管专题演讲，充分向股东展示公司对持续高质量发展的决心。近 300 人参与会议，现场持续提问近 3 小时，公司秉持“有问必答”原则，与参会人员共同论发展、谈战略、话未来。



股东大会现场

董事与董事会

本集团严格按照《董事会议事规则》规范董事会选举、召开和表决的程序，每 3 年通过董事选举机制进行选举，公司董事会成员由股东大会选举或更换。

集团董事会下设审计、战略、社会责任管理、提名、薪酬与考核五个专业委员会对董事会负责。截至报告期末，集团董事会成员由 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 14%。集团独立董事 3 名，分别具有财务、法律等专业背景。

本年度，集团将审计、提名、薪酬与考核委员会的董事成员均调整为独立董事，每位独立董事须严格遵守《独立董事工作制度》独立公正的履行职责。公司董事会根据《董事、监事、高级管理人员薪酬管理制度》的规定，负责审议公司高级管理人员的薪酬。

监事与监事会

集团监事会严格遵循《监事会议事规则》，由 3 名监事组成监事会，并设主席 1 人，监事会主席由职工代表大会选举产生，每届监事的任期为 3 年。监事会成员中女性监事 2 人，在监事会成员中的人数占比达到 66%。本着对股东负责的态度，监事会对董事会编制的公司证券发行文件和定期报告、公司董事及高级管理人员执行公司职务的合法性和合规性进行监督。

2023 年，集团共召集 **2** 次股东大会；

共召开 **16** 次董事会会议，董事会成员出席率 **100%** ；

共召开 **9** 次监事会会议，监事会成员出席率 **100%** 。

信息披露

爱尔眼科依据《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》及《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法律法规的要求，制定《信息披露事务管理制度》管理信息披露行为，指引公司依法规范运作。公司通过深圳证券交易所指定业务平台及《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》和巨潮资讯网等多元渠道，进行真实、准确、完整、及时、公平的信息披露，积极履行信息披露义务。

董事会是公司的信息披露负责机构，董事长为信息披露的第一责任人，董事会秘书为直接责任人，由董事会秘书负责协调和组织具体信息披露事项。

2023 年，在指定媒体披露定期报告及临时公告等文件共计 **164** 份。

所有公告均合规、准确、无误，高质量呈现公司经营发展状况，并在深圳证券交易所 2023 年考评年度的信息披露考评为 **“A”** 。



依法纳税

我们自觉履行纳税义务，按时足额纳税，落实公司诚信合法经营，以切实的行动全面践行社会责任，彰显企业担当。爱尔眼科良好的纳税记录反映了集团持续的高质量发展，亦体现了对国家及地方税收做出的较大贡献。同时，爱尔眼科作为专业眼科医疗集团，一直积极响应国家号召，为建设“健康中国”贡献爱尔力量，深受各级政府的认可和支持。

已连续多年被国家税总局评为 A 级纳税人。

以下为我们近 5 年的纳税金额，总体呈上升趋势：



第十三届全国人大常委会副委员长、中国红十字会会长一行调研爱尔眼科

2023 年 3 月 30 日，第十三届全国人大常委会副委员长、中国红十字会会长一行来到爱尔眼科医院集团及长沙爱尔眼科医院考察调研，参观了爱尔眼科研究所及企业文化馆等地，详细了解医院就诊环境、门诊量、产业发展、科研创新以及承担社会责任情况，对爱尔眼科一系列的发展成果，积极履行社会责任，努力推动中国眼健康公益事业高质量发展给予高度赞许和认可。





考察调研现场

爱尔眼科医院集团获湖南省委书记调研认可

2023 年 9 月 12 日，湖南省委书记沈晓明调研了爱尔眼科医院集团，了解诊疗服务、科研创新和人才培养等方面的情况。沈晓明书记在调研过程中对爱尔眼科的成就给予了高度评价，并鼓励集团继续深耕眼健康领域，持续提升技术研发、创意设计、管理创新和品牌建设能力，发挥龙头企业的引领作用，推动产业高质量发展。

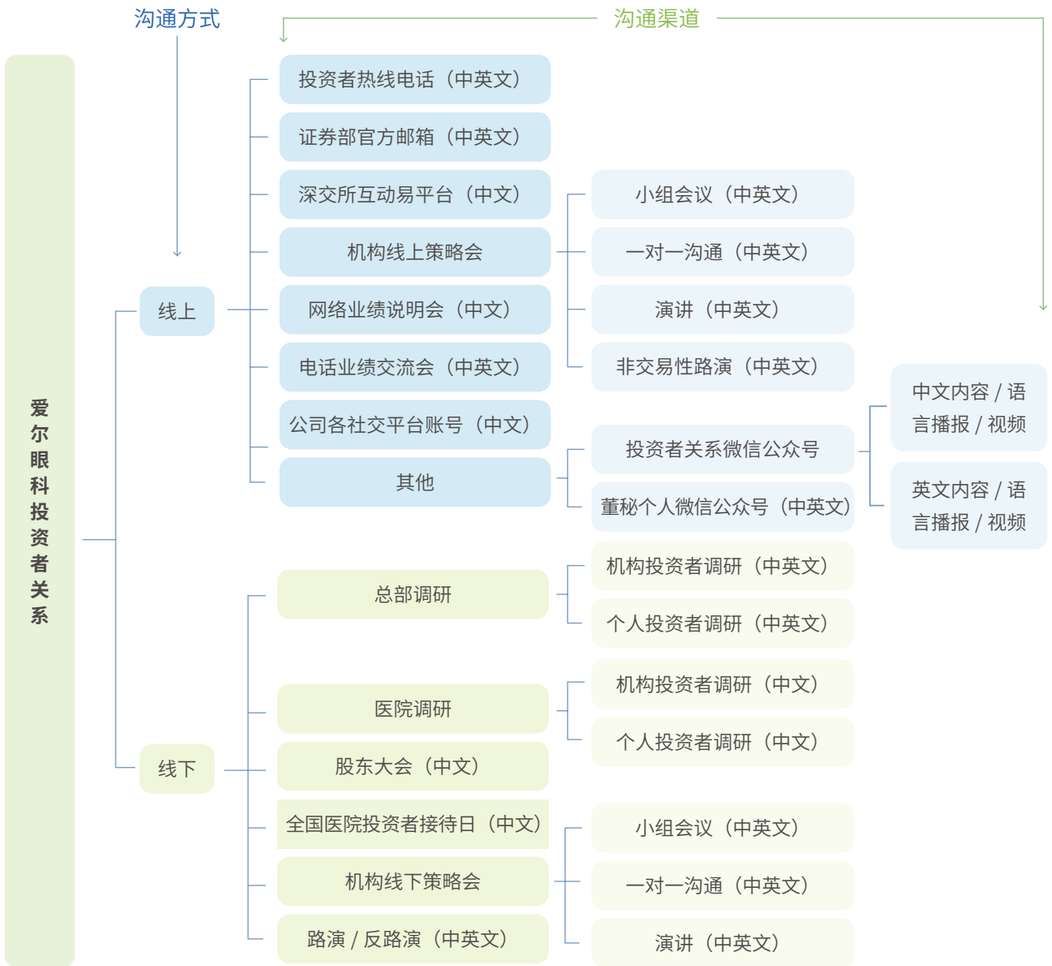


调研现场

投资者关系管理

爱尔眼科坚持长期主义原则，建设和谐的股东生态圈，致力于实现投资者与公司的良性互动发展，并通过稳健的运营表现获得海内外投资者对公司长期价值的一致认同。我们遵循证监会发布《上市公司投资者关系管理工作指引》等规章，持续创新、优化投资者关系的管理模式和方法。

在保证合规信息披露的基础上，我们向机构及个人投资者开放丰富的沟通渠道，通过举办业绩交流会、开展投资者调研等投资者互动活动，就公司经营状况、业务布局及战略规划等投资者关注的问题做出真实、准确的回应，确保投资者全面、及时地获取公司信息，从而进行合理的投资决策。同时，我们广泛、认真的听取投资者的意见和对集团的期望，充分保障投资者特别是中小投资者的合法权益，践行公司在资本市场的承诺与担当。公司与投资者的沟通方式主要包括线上和线下两大类别，具体沟通渠道如下：



投资者沟通方式与渠道

爱尔眼科致力于持续提高投资者现金分红，以回馈投资者，近 5 年情况如下：



2023 年，爱尔眼科参加海内外券商策略会 **60** 余次，电话沟通会议 **200** 余场，网络业绩说明会 **2** 场；

2023 年，共接待投资者来访、交流超 **300** 人次，接待投资者调研 **70** 次，接听中小股东咨询电话 **400** 余个，答复网上投资者提问 **300** 余个，回复率达 **99%** 以上。

爱尔眼科第五届投资者接待日圆满举行

2023 年 10 月 30 日，爱尔眼科成功举办第五届“全国爱尔眼科医院投资者接待日”，以“高水平医疗，高质量发展”为主题，公开、公正、多维度地向公众展示爱尔眼科全国各地医院的发展情况，进一步加深投资者对眼科行业的了解、对爱尔眼科优势的认识，扩大爱尔品牌在资本市场的影响。

由医院管理层接待来访的投资者，解答投资者关心的各类问题，倾听投资者的意见和建议。本次活动中，近 200 名位投资者走进全国各地爱尔眼科医院，实地探访高质量医院发展新战略，亲身领略高水平医疗服务新气象。







打造风控防线

爱尔眼科坚信健全的风险管理和内部控制体系是公司稳健治理、合规经营的重要支撑，我们通过完善内部控制架构，提升业务风险管理水平，持续强化全体员工合规意识，多措并举为公司的健康长久经营保驾护航。

健全风控体系

爱尔眼科高度重视内控建设，不断完善合规管理体系，设立以全体员工、风险管理部门及业务部门、内部审计的三道风险防线，各相关部门协调配合，层层把关，合力保障合规管理体系有效运行。同时，我们每季度向董事会汇报国内外风险管理理论、公司管理实践、工作成果及计划等风险管理相关工作的开展情况，保证董事会及时了解公司风险管理工作的落地情况。

第一道防线：全体员工	**合规执行** • 全体员工负责执行具体的业务操作，严格遵守风险管理制度及流程。 • 员工对于日常工作中识别出的风险问题，采取相应的控制措施，并及时向上级或风险管理部门报告。
第二道防线：风险管理部门及业务部门	**合规管理** • 首席风险总监为风险管理的最高负责人，带领风险管理部门牵头制定各类风险管理策略、流程及方法，独立于业务部门，定期向董事会报告。 • 业务部门负责日常合规风险的识别与监测，及时报告风险事项，并落实合规问题的整改。
第三道防线：集团审计委员会及内部审计机构	**合规审计** • 内部审计负责日常风险管理工作的监督，并对风险管理过程进行审计，定期向董事会报告。 • 内部审计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，对企业整个内部控制体系的有效性进行评估。

爱尔眼科合规管理“三道防线”

完善风险管理

为更好的指引风险管理工作的实施，我们于本年度发布《风险管理制度》，明确不同业务层级的风险负责人及其工作职责。同时，集团持续优化数字化风险管理平台，实现数据流、业务流的协同和整合，利用数字化手段提高业务全流程风险管理效率。

2023 年，我们持续更新风险库和风险监测模型，积极开展各类风险评估项目，全方位提升防范业务风险的能力，促进集团规范运作。

提升风险识别能力

关注法律法规、政策动向、审计情况等动态情况，及时更新风险库，识别经营过程中的风险，2023 年**更新风险库 17 次**

利用风险监测模型，提高风险管理效率，扩大自动化风险途径范围，2023 年**新增风险监测模型 41 个**

每年开展至少一次**全面风险敞口审查**，更准确的了解公司面临的风险，并及时制定应对策略

强化风险评估及审计

针对集团重点、难点业务开展专项风险评估，有效改善业务模式及风险管理流程，2023 年**开展专项风险评估项目 7 个**

推动在县级医院的**合规风险数字化审计**，最大限度利用现有数据资源，提高审计效率

合规风险自评升级至 4.0 版，梳理集团重大、高频风险，形成防范措施，2023 年**所有机构完成合规风险自评**

新兴风险

新兴风险	风险产生原因	应对举措
医疗风险	• 医学的复杂性及患者的认知水平决定了眼科手术存在一定的风险； • 由于眼球的结构精细，组织脆弱，并且眼科手术质量的好坏受到医师水平差异、患者个体的身体和心理差异、诊疗设备、质量控制水平等多种因素的影响，医疗事故和差错无法完全杜绝； • 患者对手术的认知有限、对术后效果的感知和评价可能存在一定的主观片面性，由此可能导致医疗纠纷的产生。	• 严格执行国家和行业的诊疗指南、操作规范和护理规范，不断完善医疗质量控制体系； • 加强医师队伍的业务技能培训，提高医护人员的诊疗和护理水准，严格术前筛查，完善医患沟通； • 配置各种尖端眼科，确保诊断的准确率和治疗的有效率。
人力资源风险	• 随着公司医疗规模的快速扩张，公司的组织结构和管理体系也趋于复杂化，对公司诊疗水平、管控能力、服务质量等提出了更高的人才质量要求，如果公司不能持续吸引足够的技术人才和管理人才，将在发展过程中面临人才短缺风险。	• 营造“理念聚人、平台引人、事业留人”的氛围，打造“共创、共享、共赢”的爱尔合伙人文化，提高员工的认同感和归属感； • 建立世界级的医教研创新平台和高水平的管理学院，并实施各层次的人才培养计划，大量培养高素质人才； • 完善中长期激励机制，通过公司股票期权、限制性股票激励计划、合伙人计划、省会合伙人计划等系列激励机制的实施，增强员工的获得感。

厚植合规文化

公司搭建了覆盖所有董事及全体员工的合规培训体系，在集团各项大会中针对风险管理的基本理论、各业务线风控的关键内容及风险事项的整改情况进行宣讲，以强化全员合规从业的作风。在业务层面，我们要求各业务部门将合规内容纳入日常培训范围，组织医院中高层管理人员开展合规培训，宣贯风险管理原则，普及风险管理知识，提升管理层风险防范意识。2023 年，本集团共开展 150 余场覆盖全业务板块的合规培训，覆盖员工 2,000 余人。

开展“提升医院合规意识，助力稳健经营”主题培训

2023 年 7 月，审计人员针对哈尔滨爱尔眼科医院合规管理不足，有针对性的开展了“提升医院合规意识，助力稳健经营”主题的培训，参培人员包括医院 CEO、院长、副院长以及医疗、护理、财务、健教、人资、院办、医品、服务等序列的 20 余名中高层员工，培训内容包括合规工作开展的必要性、医院面临的主要合规问题、合规工作的开展方式及重点注意事项等。本次培训促进了医院管理层对合规管理工具的有效使用及对内控措施的切实执行，进一步提高了管理人员的风险识别、评估和控制能力。



恪守商业道德

我们作为一家负责任的公司，积极响应国家医疗反腐的方针，在经营和发展过程中始终坚持高标准的商业道德。我们制定健全的制度以管理员工及供应商的廉洁行为，畅通举报渠道，并定期开展商业道德审计，以检查商业道德管理要求落地的有效性。同时，我们持续加强公司廉洁文化教育，提升全员商业道德意识，构建廉洁、诚信的公司环境。

构建反腐体系

爱尔眼科坚持诚信经营，恪守商业道德，对任何形式的腐败与贿赂行为秉持“零容忍”的态度。我们严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》及《中华人民共和国反垄断法》等经营所在国家及地区反贪腐反贿赂的法律法规，并制定《员工手册》《监察管理制度》《举报管理规定》及《商业道德行为准则》[1]等文件，从反腐败和反贿赂等多个方面规定开展业务所需遵守的行为规范与道德标准，旨在规范爱尔眼科及其子公司全体正式员工、兼职员工、劳务派遣、临时员工以及爱尔眼科董事会成员的廉洁从业行为。

集团董事会对集团商业道德与反贪腐事宜履行最高管理责任，负责对相关事宜进行监管和决策。由集团法务监察中心监察部严查公司各业务环节中的风险点，建立廉洁台账记录，并负责商业道德及贪腐问题的具体调查工作，定期向法务监察中心总监、分管副总裁以及董事会汇报工作情况。

[1]《商业道德行为准则》原文请见链接：https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/2023cbec_cn.pdf

此外，爱尔眼科积极参与反腐倡廉社会组织的活动，自 2021 年 4 月加入企业反舞弊联盟以来，不断加强与联盟及成员企业间的学习与交流，扎实推进自身反腐败制度体系的建设，2023 年 12 月被推举为企业反舞弊联盟理事单位，集团法务中心监察部经理荣获 2022-2023 年度“优秀讲师”



企业反舞弊联盟理事单位



法务中心监察部经理获优秀讲师奖项

商业道德审计

集团审计风控中心每年以风险管理导向，对各级医疗机构开展经营与内控审计、合规审计、专项审计，以期降低各级医疗机构的经营风险，保障集团合规经营、行稳致远。集团审计范围包括公司文化、团队建设、制度建立健全、合规经营等内容，并在审计过程中重点关注全体员工（包括兼职和外包员工）遵从商业道德、反贪污与反商业贿赂的情况，以预防并及时发现舞弊问题。

2023 年，爱尔眼科对 **251** 家医疗机构进行审计，其中专项审计项目超 **40** 个，覆盖了所有业务条线，医院整改回复率 **100%** ，有效整改率同比提升 **10%** 。

举报人保护

爱尔眼科设立包括举报电话、邮箱、企业微信等多种公开、透明的举报渠道，由法务监察中心监察部负责处理举报事项，设置专人管理举报材料，将举报事项按照不同分类进行处置，并对收到的举报线索分流程、按权限开展评估、调查等工作，严肃处理违法违纪的行为。

同时，公司遵照《举报管理规定》，全力维护举报人的合法权益。我们将举报人信息保密、举报人安全保护的工作放在首位，对举报人的个人信息及举报内容进行保密处理；针对违反保密规定的责任人员和任何对举报人打击报复的行为，我们将从严从重处理，并依法追究法律责任。

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）

开展廉洁教育

爱尔眼科积极营造廉洁文化氛围，开展各项廉洁培训活动，持续提高员工的廉洁意识，致力打造阳光健康的职场生态。为加强集团廉洁文化的建设，我们以主营业务角塑镜、框架镜、晶体等“镜”元素为主线，创作了爱尔眼科廉洁公益宣传片《镜》，并于 2023 年 12 月 9 日世界反腐败日在爱尔眼科公众号上线发布，展现爱尔眼科筑牢思想防线、坚守廉洁底线的决心。其中，襄州爱尔眼科医院打造“五清医院”做法获评襄阳市工商联 2023 年清廉民企优秀案例

2023 年，爱尔眼科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，开展廉洁专题培训活动 **9** 场。

供应商廉洁管理

爱尔眼科要求包括供应商在内的所有商业伙伴遵守适用的反腐败法律法规，恪守商业道德，以高道德标准规范自身商业行为。公司制定《商业伙伴的行为准则》约束与爱尔眼科开展业务的所有供应商及商业伙伴，及我们的商业伙伴为履行与爱尔眼科的合同而选用的供应商和其他第三方的行为，明确集团商业伙伴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。

为确保所有供应商明确本集团的反腐败要求并建立自身的商业道德和反腐败政策，爱尔眼科系统性面向全体供应商发布《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》，并与其签署《合法、诚信经营承诺书》。若识别出供应商违反廉洁诚信原则或法律法规的行为，集团将根据既定协议进行追责。

夯实党建根基

我们坚持以高质量党建引领高质量发展，依据《中国共产党章程》设立党组织，发挥非公有制企业党组织在企业职工群众中的政治核心作用、在企业发展中的政治引领作用，扎实统筹推进党建工作。

完善组织建设

截至报告期末，

爱尔眼科党委下辖省区党委 **2** 个；党总支 **4** 个；党支部 **307** 个；党员数量 **2,860** 名。

2023 年，集团党委按照党的二十大对医疗卫生事业和两新企业的指导方针，设立“做实党建，服务群众，赋能发展”的工作思路，围绕“学习贯彻党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想”的主线，坚持“三个赋能”的行动，推动党建工作和业务工作深度融合。



“三个赋能”的行动

2023 年，集团党委获得多项奖项及荣誉，部分如下所示：

集团党委在中国上市公司协会和兰考县委、县政府联合举办的首届**“民营上市公司党建研讨会”**上分享交流经验

集团党委在全省主题教育集中活动中作交流发言，全国工商联通过官网平台专题推介**“全国党建优秀案例”**—《爱尔眼科强党建促发展》

集团党委参加长沙市天心区**党的二十大精神知识竞赛**并荣获团体第二名

集团共有 56 家医院党组织被当地政府党委评为**“优秀基层党组织”“星级党支部”**

爱尔眼科《党建引领光明路》，成功入选**《中国上市公司年鉴（2022）》党建篇案例**

组织党建活动

爱尔眼科积极推进党的群众教育实践活动，激励各党支部和党员干部在推动眼健康工作中充分发挥先锋模范作用。2023 年，集团党委积极开展“一月一课一片一实践”和 “学习报告明方向，勇毅前行向光明”等主题党建活动，确保主题教育成效向“服务人民眼健康、我为群众办实事”聚焦，不断夯实“党建引领眼健康”的特色工作品牌。

截至报告期末，

爱尔眼科品牌医疗机构开展 **3,140** 场党建及眼健康活动，服务群众 **122,005** 人。

上市公司党建交流会召开，爱尔眼科展示党建创新好成果

2024 年 4 月 16 日，由中国上市公司协会主办的“上市公司党建工作交流会”在江苏无锡召开。本次会议以“推动上市公司党建工作创新，驱动红色治理引擎”为主题，爱尔眼科作为 4 家上市公司代表中唯一一家民营医疗上市企业开展党建工作的做法和经验分享。由爱尔眼科集团党委专职副书记以《党建引领眼健康 红色引擎促发展》为题，分享了公司党建工作的“爱尔经验”。此次分享是对爱尔眼科党建工作的认可，爱尔眼科集团党委将持续牢牢把握“党建助推集团高质量发展”的工作大局，努力实现“四个走在前沿”的工作目标，用“红色引擎”引领工作行稳致远，助推“健康中国”战略的实施。



附录

关键绩效指标表

环境关键绩效指标 [1]

温室气体排放

指标	单位	2023	2022	2021	2020
温室气体总排放量 [2]	吨二氧化碳当量	86,035.38	73,130.48	53,266.47	65,469.80
温室气体总排放量密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.037	0.045	0.036	0.055
范畴一温室气体排放量 [3]	吨二氧化碳当量	8,046.03	7,214.54	6,737.50	5,575.50
基于位置的范畴二温室气体排放量 [4]	吨二氧化碳当量	77,014.78	66,031.75	46,528.96	59,894.30
基于市场的范畴二温室气体排放量 [5]	吨二氧化碳当量	76,989.35	65,915.94	0	0

能源使用

指标	单位	2023	2022	2021	2020
综合能耗 [6]	吨标准煤	20,531	16,610	14,212	11,041
综合能耗密度	吨标准煤 / 万元营收	0.0089	0.0103	0.0095	0.0093
外购电力	千瓦时	135,042,581	106,142,170	88,508,586	66,445,908
燃气	立方米	636,080	535,934	427,472	371,538
汽油	公升	1,561,944	1,495,633	1,621,191	1,261,033
柴油	公升	1,183,647	1,010,741	851,857	757,942
可再生能源消耗量	千瓦时	44,598	203,069	0	0

废弃物排放

指标	单位	2023	2022	2021	2020
废水排放总量	吨	1,349,815	1,236,577	1,000,777	-
有害废弃物排放总量 [7]	吨	1,093	846	712	-
有害废弃物排放密度	千克 / 万元营收	0.47	0.53	0.47	-
无害废弃物排放总量 [8]	吨	7,447	9,109	142,210	-
无害废弃物排放密度	千克 / 万元营收	3.23	5.65	0.095	-

水资源使用

指标	单位	2023	2022	2021	2020
市政供水	吨	1,729,639	1,410,771	1,308,865	1,321,870
耗水密度	吨 / 万元营收	0.75	0.88	0.87	1.11

环境关键绩效指标附注：

[1] 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] 温室气体总排放量 = 范畴一温室气体排放量 + 基于市场的范畴二温室气体排放量。

2022 年度温室气体总排放量存在调整，考虑自发可再生能源抵消后，调整后的温室气体总排放量为 73,130.48 吨二氧化碳当量。

[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。

[4] 基于位置的范畴二温室气体排放量为电网购买的电力产生的温室气体排放量，参考中国生态环境部发布的最新全国电网平均排放因子进行换算。

[5] 基于市场的范畴二温室气体排放量 = 基于位置的范畴二温室气体排放量 - 自发的可再生能源量。

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

[7] 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

[8] 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。

社会关键绩效指标

雇佣

指标		单位	2023
员工总数		人	36,718
按性别划分	男性	人	8,298
	女性	人	28,420
按职级划分	高级管理层	人	52
	中级管理层	人	3,600
	普通员工	人	33,066
按年龄组别划分	30 岁及以下	人	13,501
	30-39 岁	人	14,516
	40-49 岁	人	5,929
	50 岁以上	人	2,772
按地区划分	中国大陆	人	34,581
	港澳台地区	人	154
	海外地区	人	1,983
按民族划分	汉族	%	92.2
	壮族	%	1.2
	土家族	%	1.2
	满族	%	1.1
	回族	%	0.9
	维吾尔族	%	0.8
	苗族	%	0.5
	彝族	%	0.4
	蒙古族	%	0.3
	白族	%	0.2
	藏族	%	0.2
	瑶族	%	0.2
	侗族	%	0.1
	朝鲜族	%	0.1
	哈尼族	%	0.1
	土族	%	0.1
	布依族	%	0.1
	傣族	%	0.1
	其他民族	%	0.2
按雇佣类型划分	健教人员	人	6,519
	医疗人员	人	23,935
	财务人员	人	2,362
	管理人员	人	3,902

新进员工

指标		单位	2023	2022	2021	2020
新进员工总数		人	8,899	8,720	9,746	6,820
按性别划分	男性	人	2,264	2,162	2,413	1,802
	女性	人	6,635	6,558	7,333	5,018
按年龄划分	30 岁及以下	人	5,704	4,759	4,687	2,691
	30-39 岁	人	1,978	2,413	3,020	2,409
	40-49 岁	人	704	975	1,347	1,146
	50 岁及以上	人	513	573	692	574
按职级划分	高级管理层	人	1	0	1	1
	中级管理层	人	31	61	74	70
	普通员工	人	8,867	8,659	9,671	6,749
按国籍划分	中国大陆	人	8,506	8,306	9,396	6,470
	中国港澳台	人	40	90	70	60
	海外	人	353	324	280	290
内部候选人填补空缺职位百分比		%	43.8	-	-	-

员工流失

指标		单位	2023	2022	2021
员工离职率		%	12.4	12.3	12.8
按性别划分	男性	%	13.7	12.9	13.3
	女性	%	12.1	12.1	12.8
按年龄划分	30 岁及以下	%	16.5	16.5	17.2
	30-39 岁	%	10.8	10.5	10.8
	40-49 岁	%	7.6	6.9	7.7
	50 岁及以上	%	21.1	8.2	8.9
按职级划分	高级管理层	%	0	0	0
	中级管理层	%	5.1	5.3	5.5
	普通员工	%	13.4	13.5	13.8
按国籍划分	中国大陆	%	12.3	12.3	12.9
	中国港澳台	%	13.1	13.6	14.1
	海外	%	10.1	10.3	11.1

多元、平等与包容

指标	单位	2023
女性员工占比	%	77.4
担任管理职位的女性占比	%	62.7
担任初级管理职位的女性占比	%	59.6
担任副总监级别及以上的高级管理职位的女性占比	%	36.5
处于创收职能的管理职位的女性占所有此类管理人员的百分比	%	53.5
担任 STEM 相关职位的女性占 STEM 总职位的百分比	%	73.7

培训与发展

指标		单位	2023
员工受训总时长		小时	624,206
员工平均受训时数		小时 / 人	17
受训人数		人	36,718
按性别划分	男性	人	8,298
	女性	人	28,420

培训与发展

指标		单位	2023
按职级划分	高级管理层	人	52
	中级管理层	人	3,600
	普通员工	人	33,066
按年龄划分	30 岁及以下	人	13,501
	30-39 岁	人	14,516
	40-49 岁	人	5,929
	50 岁以上	人	2,772
按国籍划分	中国大陆	人	34,581
	中国港澳台	人	154
	海外	人	1,983
受训人次		人次	692,493
按培训类型划分	医疗类	人次	260,815
	护理类	人次	193,297
	职能专业类	人次	117,903
	医技类	人次	32,487
	经营类	人次	7,809
	管理类	人次	3,096
	综合素质类	人次	67,188
	其他类	人次	9,898

员工满意度

指标		单位	2023	2022	2021	2020
员工满意度及敬业度调查	员工满意度及敬业度分数	分	83.5	83	86	82
	回复满意度及敬业度调查的员工百分比	%	100	100	100	100

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	建设人本职场
GRI 2-8	非雇员的工人	建设人本职场
GRI2：管治		
GRI 2-9	治理结构和组成	坚守合规运营
GRI 2-10	最高治理机构的提名和甄选	坚守合规运营
GRI 2-11	最高治理机构主席	坚守合规运营
GRI 2-12	最高治理机构在监督影响管理中的作用	坚守合规运营
GRI 2-13	影响管理责任的委派	坚守合规运营
GRI 2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	社会责任管治架构
GRI 2-15	利益冲突	利益相关方参与
GRI 2-16	关键问题的沟通	利益相关方参与
GRI 2-17	最高治理机构的集体认识	坚守合规运营
GRI 2-18	最高治理机构绩效评估	坚守合规运营

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI2：管治		
GRI 2-19	报酬政策	建设人本职场
GRI 2-20	确定薪酬的过程	建设人本职场
GRI 2-21	年度总薪酬比例	建设人本职场
GRI2：战略、政策和实践		
GRI 2-22	可持续发展战略声明	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-23	政策承诺	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-24	嵌入政策承诺	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-25	负面影响的补救程序	利益相关方参与
GRI 2-26	征求意见和提出疑虑的机制	利益相关方参与
GRI 2-27	遵守法律法规	坚守合规运营
GRI 2-28	会员协会	携手行业共进
GRI2：利益相关方参与		
GRI 2-29	利益相关方参与的方针	利益相关方参与
GRI 2-30	集体谈判协议	建设人本职场
GRI3：2023 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		以爱为纲，筑牢治理基石
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	以爱为纲，筑牢治理基石
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	落实气候行动
GRI 201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	建设人本职场
GRI203：间接经济影响		
管理方法披露		我们的公益之路
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	乡村振兴，社会共发展 聚光成炬，照亮眼健康 走出国门，善意惠全球 热心公益，贡献正能量
GRI 203-2	重大间接经济影响	乡村振兴，社会共发展 聚光成炬，照亮眼健康 走出国门，善意惠全球 热心公益，贡献正能量
GRI205：反腐败		
管理方法披露		恪守商业道德
GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点	恪守商业道德
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
GRI2016：不当竞争行为		
管理方法披露		恪守商业道德
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	恪守商业道德
环境		
GRI301：物料		
管理方法披露		绿色融入运营
GRI 301-2	所使用的回收再利用的物料	绿色融入运营
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

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI302：能源		
管理方法披露		绿色融入运营
GRI 302-1	组织内部的能源报告	绿色融入运营
GRI 302-3	能源强度	绿色融入运营
GRI 302-4	减少能源消耗量	绿色融入运营
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色融入运营
GRI303：水资源与污水		
GRI 303-1	组织与水的相互影响	绿色融入运营
GRI 303-2	管理与排水相关的影响	绿色融入运营
GRI 303-3	取水	绿色融入运营
GRI 303-4	排水	绿色融入运营
GRI 303-5	耗水	绿色融入运营
GRI305：排放		
管理方法披露		落实气候行动
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	落实气候行动
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	落实气候行动
GRI 305-4	温室气体排放强度	落实气候行动
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	绿色融入运营
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色融入运营
GRI 306-3	产生的废弃物	绿色融入运营
GRI 306-4	从处置中转移的废弃物	绿色融入运营
GRI 306-5	进入处置的废弃物	绿色融入运营
GRI308：供应商环境评估		
管理方法披露		携手信赖伙伴
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	携手信赖伙伴
GRI 308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	携手信赖伙伴

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
社会		
GRI401：雇佣		
管理方法披露		建设人本职场
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	建设人本职场
GRI 401-2	提供给全职员工的福利	建设人本职场
GRI402：劳资关系		
管理方法披露		建设人本职场
GRI403：职业健康与安全		
管理方法披露		保障健康安全
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	保障健康安全
GRI 403-2	危害识别、风险评估和事件调查	保障健康安全
GRI 403-3	职业健康服务	保障健康安全
GRI 403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	保障健康安全
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	保障健康安全
GRI 403-6	促进工作者健康	保障健康安全
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	保障健康安全
GRI 403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	保障健康安全
GRI 403-9	工伤	保障健康安全
GRI 403-10	工作相关的健康问题	保障健康安全
GRI404：培训与教育		
管理方法披露		心系员工发展
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	心系员工发展
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	心系员工发展
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	心系员工发展
GRI405：多元化与平等机会		
管理方法披露		建设人本职场
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	建设人本职场
GRI 405-2	男女基本工资和报酬的比例	建设人本职场

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		建设人本职场
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	建设人本职场
GRI407：结社自由与集体谈判		
管理方法披露		建设人本职场
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		建设人本职场
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		建设人本职场
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		携爱共济 绘就美好生活
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	乡村振兴，社会共发展 聚光成炬，照亮眼健康 走出国门，善意惠全球 热心公益，贡献正能量
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
GRI414：供应商社会评估		
管理方法披露		携手信赖伙伴
GRI 414-1	使用社会标准筛选的新供应商	携手信赖伙伴
GRI 414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	携手信赖伙伴

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI416：客户健康与安全		
管理方法披露		执爱同行，精研品质服务
GRI 416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	安全品质管理 提供优质服务
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		携手信赖伙伴
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	携手信赖伙伴

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI417：营销与标识		
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		提供优质服务
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

爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL

中国.湖南.长沙

2023 年度社会责任报告

爱尔眼科
官方微信号

爱尔眼科
投资者关系微信号