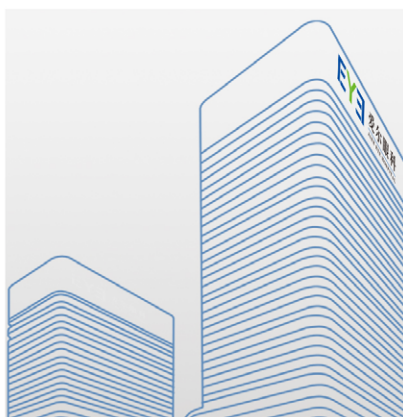


2021

爱尔眼科医院集团股份有限公司

AIER EYE HOSPITAL GROUP CO.,LTD.

年度社会责任报告



关于本报告

报告简介

本报告是爱尔眼科第十三份对外发布的社会责任报告，本着客观、规范、透明和全面的原则，真实反映了公司 2021 年在经营、社会、环境等领域履行企业社会责任的实践与绩效，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

2021 年 1 月 1 日至 2021 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 2021 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、东南亚的业务。



编制依据

《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》

国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T36001-2015）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

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。

称谓说明

为了便于表述和阅读，本报告中“爱尔眼科医院集团股份有限公司”以“爱尔眼科”“爱尔”“集团”“公司”或“我们”表示。

报告获取

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

目录 | CONTENTS

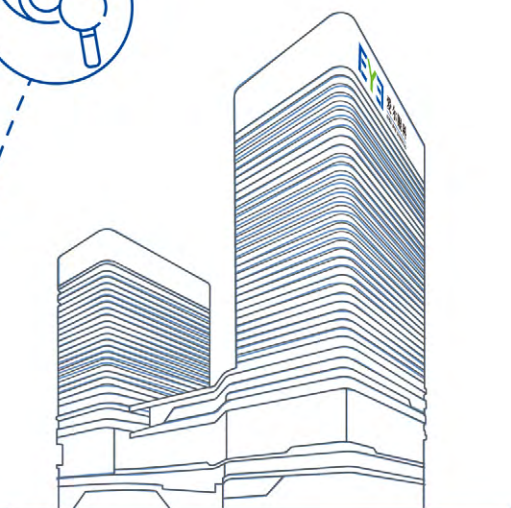


关于本报告	02
董事长致辞	06
关于爱尔	10
责任管理	16

01

治理·护航可持续发展

合规经营, 稳健发展	22
风险管控, 行稳致远	25
反腐倡廉, 严守底线	26
数据安全, 竭诚服务	28
党建领航, 牢记担当	30



02

信赖·保障眼健康医疗

医疗质量, 全面管控	34
品质服务, 极致体验	42
责任供应, 携手共进	49

03

平台·领军眼健康生态圈

专诊赋能, 健康科普	54
科技攻关, 创新驱动	67
行业合作, 引领发展	73

04

幸福·携手眼健康人才

合规雇佣, 以人为本	80
聚焦人才, 共赴未来	81
健康关爱, 保障权益	90

05

福祉·守护眼健康社会

根植社会, 与爱同行	100
环境友好, 绿色医院	106



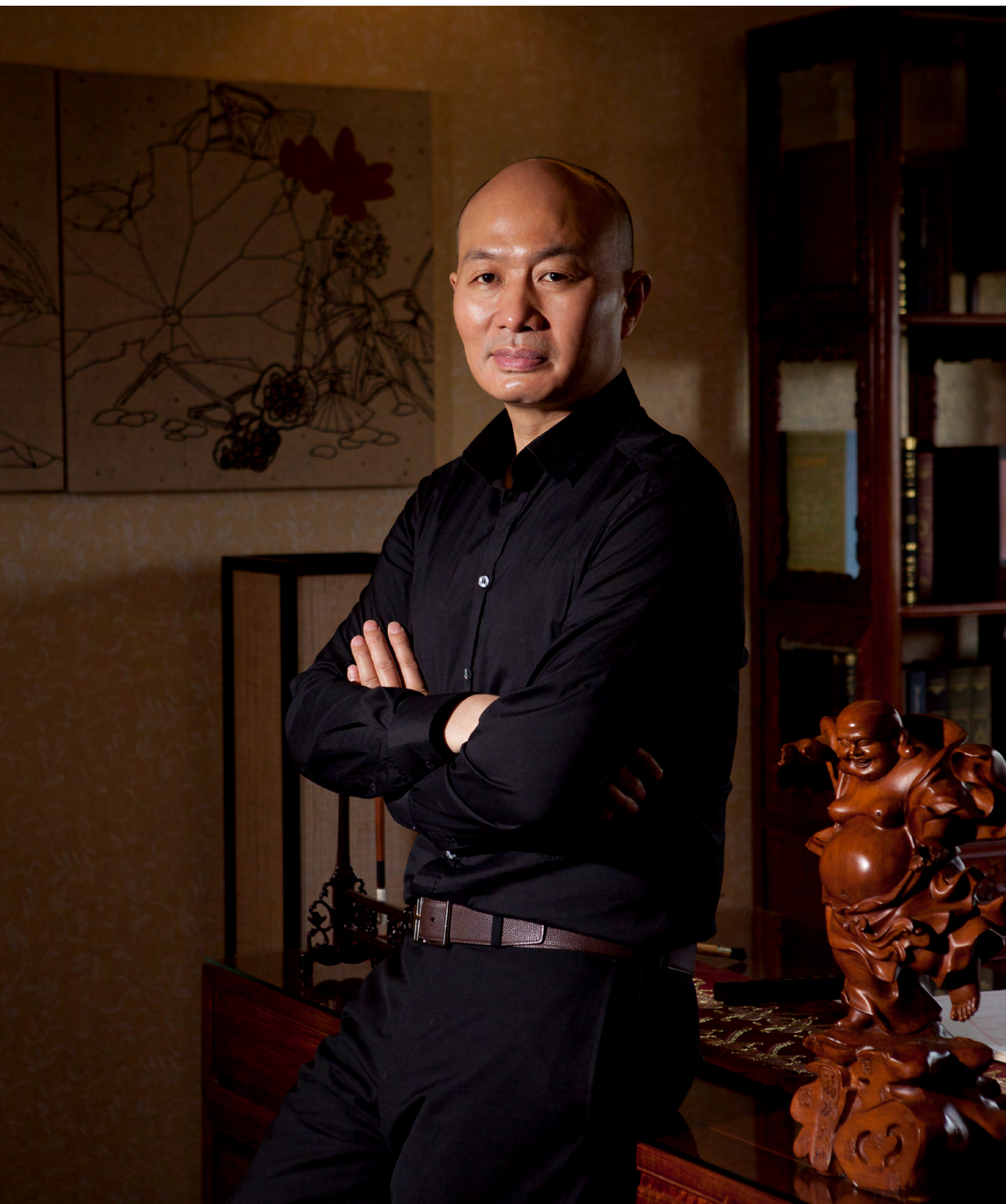
董事长致辞

坚志苦心，必有所成

【按】

这是 2022 年 1 月 28 日陈邦董事长致全体爱尔人的一封信。爱尔的生存基于服务社会，爱尔的发展源于融入社会，爱尔的进步得益于社会的监督、信任和支持，这是爱尔眼科持续推进 ESG（环境、社会和公司治理）体系建设的重要遵循。在步入 20 周岁之际，爱尔眼科更加弘扬精益求精、开放坦诚的精神，秉承克己慎独、守心明性的自律，为民众提供高标准服务，实现自身的高质量发展，为健康中国不遗余力，为爱尔使命砥砺前行！





亲爱的爱尔家人们：

大家好！

春节要到了，前几天又有 20 位爱尔医务人员为保障冬奥会紧急集结，于冬夜里奋战在抗疫一线。对此，我既心疼又骄傲：关键时刻，我们爱尔人行！

夜深人静，回首这些年的坎坷历程，我辗转难眠，反思再三，想和大家公布一个重大决定：爱尔要全面拥抱社会监督，推动自我革新。

我出生在长沙的一个普通工人家庭，当过兵，后来从国企下海，几经坎坷。20 年前创业失败，身心疲惫住进了医院，住院期间因偶然机会进入了眼科行业，和战友一同创办了爱尔。多年后回头看，个人的偶然背后是时代的必然，中国眼科行业进入了大踏步前进的时代！

初创爱尔时，我常去门诊转转。有天，一位老娼驰走进诊室，突然跪下对着医生磕头。我吓了一跳，赶忙上前扶起，从她难懂的方言中了解到，她是从偏远乡村过来的，因眼睛看不见，多年生活无法自理，今天终于在这里治好了眼睛，看得清了，要叩谢医生活菩萨……那一幕，至今深深印在我的脑海里，也是从那一刻起，我突然意识到我们做的不是简单的营生，而是为了帮助更多患者重见光明。

很多人问我办医院的初衷，这个老娼驰的故事就是最朴素的说明。后来，“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”成了爱尔的使命。

这些年来，爱尔的诊疗量保持了高速增长，20 年累计服务患者上亿人次。一大批优秀的眼科医疗人才汇聚在此，共同建立了较为完善的医疗管理和业务体系。有很多第一，很多首创，患者的感谢信不断，全球规模位居翘楚。坦白地说，我也没想过未来会遇到什么生死攸关的挑战与危机。

2020 年的新冠疫情改变了世界，我们第一时间做出反应，共计捐款 5300 多万驰援抗疫一线。疫情对我们医院经营的影响始料未及，前几个月很多医院停诊，几乎没有收入，前两个月还能正常发工资，到了第三个月现金流已近枯竭，这在过去从没有出现过。以前总说“危机意识”，才发现口号性质偏多。直到那一刻，当数万名员工以及他们的家庭生计摆在面前，我的压力空前。

管理层决定，即使贷款也要按时足额发放薪资。我们停办了一切离职手续，因为那时一旦离职就意味着失业。公司竭尽全力，硬是把困难扛了过去。我很骄傲，仅 2020 年疫情爆发初期，爱尔直接参与防疫一线的医护人员就达到近两千人，仅武汉就有两名爱尔人被授予“抗疫巾帼英雄”。自豪之余亦有难以言说的痛楚，武汉及湖北各地市有 15 名爱尔医护人员感染，多名爱尔医护人员的家属不幸去世。因为这场疫情，我看到了爱尔兄弟姐妹们有多么无私和勇敢，也清楚明白了这个看似强大的企业，面临的挑战有多么艰巨。



疫情还没消散，又发生了我们武汉爱尔与一位患者的医疗纠纷。坦率说，集团一直非常重视此事。事件的全部经过，我们已多次公告，各级卫健主管部门及权威专家也多次调查核实。一直令人困惑的是，如果遇到纠纷时都不走医学鉴定、不走法律程序，不接受与其个人认定不一致的任何事实，而是通过社交媒体实施长期的“舆论审判”，这是任何医院或企业都无法承受的。我们真心、真诚欢迎社会监督，也希望这位患者相信法律，相信医学鉴定，和我们一起，给全国医患纠纷的妥善解决做一个表率。

更让我揪心的是，从一件医疗纠纷开始将正常的科普宣教污名化，将局部个案放大为系统性问题，舆情还在不断发酵，不仅仅是在爱尔，很多患者与各级各类医院发生纠纷时也纷纷效仿，负面影响很大。

经由此事，我开始反思整个爱尔在高速发展的过程中是否遗留下了诸多问题？我们在跑步前进的同时，是否忽略了细节的管控？审视自己，深刻反省，我们的问题确实不少！部分管理人员水平参差不齐，医疗人才的成长速度相对滞后，以患者满意度为核心的服务体系不够健全，系统管理能力与发展速度不相匹配等等。如果要给爱尔 19 年的发展打分的话，我认为最多勉强打个 70 分。

深夜里，我不断警醒自己，创业时的那份初心还在吗？还在！我想跟各位兄弟姐妹说，我们只有站在更高的起点，打开更广阔的视野、按照更严格的要求，凤凰涅槃、浴火重生，才能实现百年爱尔！

从即日起，爱尔将全面拥抱社会监督：以患者为中心，以温情为纽带，以法律为准绳，实事求是地解决在发展中出现的问题；对于社会监督，一经相关调查确认属实，将立刻处理，及时回应，迅速整改，绝不推脱。坚决刀刃向内！我们将成立由总裁牵头的专门机构，持续推进医疗和经营管理规范，进一步提升医疗服务质量。

能够每年服务于千万患者，是大家对我们极大的信任。这份社会责任如此重大，不容半点敷衍！我们必须居安思危，更应该居危思变！不忘初心，重新上路，行稳致远。

爱尔家人们，自我革新必然是一个痛苦蜕变的过程。不忘那位老娱驰带来的感动与震撼，坚其志，苦其心，勤其力，事无大小，必有所成！

最后，祝大家新春快乐！



2022 年元月 28 日夜

关于爱尔

数说 2021



公司概况

爱尔眼科创立于 2003 年，医疗网络覆盖亚洲、欧洲和北美洲，于 2009 年在中国深圳上市（股票代码：300015）。截至报告期末，公司在欧洲、东南亚的分支机构已分别在西班牙马德里（CBAV.MC）、新加坡上市（SGX: 40T）。

截至 2021 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 723 家。其中，中国内地 610 家（上市公司旗下 292 家，产业并购基金旗下 318 家），中国香港 7 家，美国 1 家，欧洲 93 家，东南亚 12 家。



截至 2021 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 **723** 家。





业务类型

公司致力于为各类人群提供多层次全眼科服务及终身眼健康服务，主要业务类型有屈光手术、视光、白内障手术、眼前段手术、眼后段治疗等，其中眼前段手术包括青光眼、角膜病、眼整形、斜视和其他眼前段手术；眼后段治疗包括玻璃体切割术、眼内注药、硅油取出术、外路手术和视网膜激光光凝术、玻璃体消融术等。

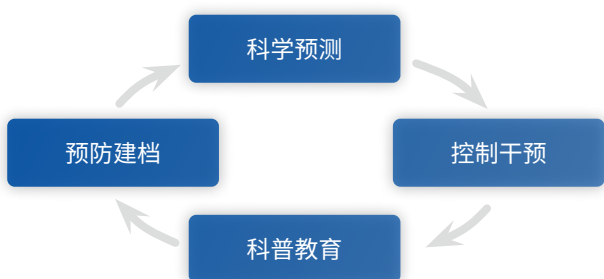


屈光手术

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证及个性化需求匹配的定制型屈光手术系列，包括 ICL 晶体植入手术、SMILE 手术、精雕（个性化飞秒）手术、睛逸（TransPRK）手术、睛新（老视矫正）手术，五大技术满足患者多层次需求，连续多年近视手术量稳居中国第一。

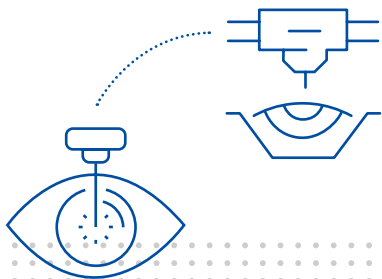
视光

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



白内障

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



角膜病

角膜病是引起视力减退的重要原因之一，它使透明的角膜出现灰白色的浑浊，可使视力模糊、减退，甚至失明，也是致盲性眼病之一。爱尔眼科年门诊量、手术量在国内角膜眼表疾病治疗中位居前列，是国内开展角膜移植、翼状胬肉手术较早的眼科机构之一。同时，为缓解移植用眼角膜资源缺乏的现状，截至 2021 年底，爱尔眼科共设立 9 家爱尔眼库，成立 39 家眼角膜捐献接收站，为眼角膜移植手术创造了便利。



截至 2021 年底，爱尔眼科共设立 **9** 家爱尔眼库，成立 **39** 家眼角膜捐献接收站，为眼角膜移植手术创造了便利。

眼底病

眼底病主要指视网膜、脉络膜、视神经和玻璃体等部位的病变，包括炎症、血管病变、退行性改变、先天异常等，常见的眼底病变包括糖尿病视网膜病变、黄斑病变、高度近视视网膜病变、视网膜脱离等。2021 年，爱尔眼科继续通过大力引进专家，加强集团眼底病学科建设，学术及诊疗水平进一步得到提升。

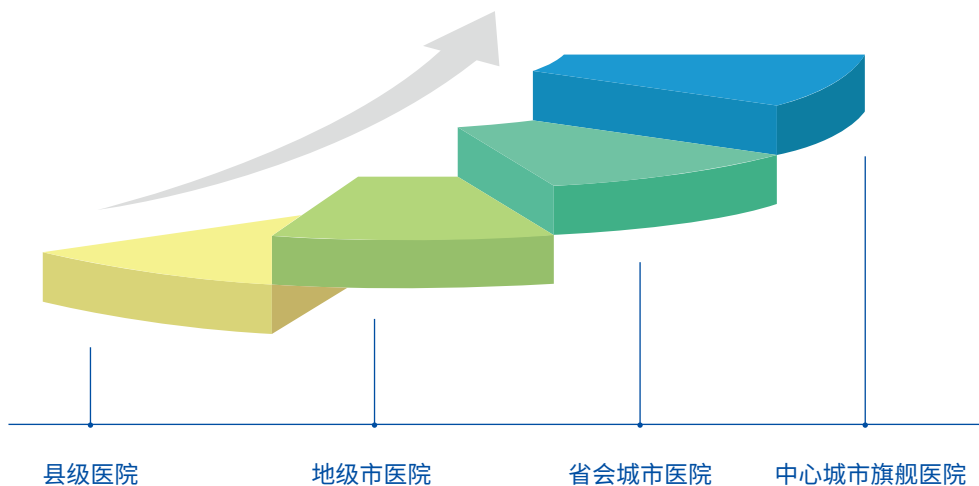
糖尿病可引发糖尿病视网膜病变、糖尿病黄斑水肿等多种眼部并发症。爱尔眼科开设糖尿病眼病门诊，从整个糖尿病患者的病程发展中去进行眼健康的终身动态服务管理，为糖尿病患者构筑起“早预防、早发现、早诊断、早治疗”四道光明防线，从而保障糖尿病患者的眼健康，从根本上降低糖尿病的致盲率。

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，公司继续完善六大生态建设，包括分级连锁生态、同城网络生态、眼健康服务生态、教育与科研生态、全球化生态以及医疗辅助生态，以促进自身的全面发展，成为全球领先的创新型眼健康服务集团。

分级连锁生态

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“中心城市旗舰医院—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患者。我们力争覆盖中国大部分城乡县域，为更多的患者提供优质、便利的眼健康服务。



同城网络生态

为实现分级诊疗、有序就诊、患者便利的目的，爱尔眼科结合“健康中国”“青少年近视防控”的国家战略，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，促使区域内资源配置效率及共享程度进一步提高，实现资源配置的最优化和患者就诊的便利化。

眼健康服务生态

从眼健康科普、教育、筛查、预防着手，线上问诊平台与线下医疗机构相结合，借助智能网联手段，建立远程会诊中心、智能阅片中心、智能诊断中心，从治疗向预防控制、健康管理延伸，真正构建起全人群、全生命周期的眼健康服务体系。



教育与科研生态

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与合作共建相结合的模式，打造创新型的教育培训体系。以眼科研究院为中心，加快全球化科研布局，瞄准前沿，实现突破，加快眼科医疗行业共性技术研究、实用技术突破，加大科研转化力度，助力临床医学高质量发展。

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、师资队伍建设和教学科研等领域展开深入合作，合力打造“名校+名企”典范。同时我们不断推进实施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，制定分类型的培养带教机制，为公司发展提供人才保障，为社会培养更多优秀的眼科医学人才，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。

在此基础上，爱尔眼科持续打造立体化科研平台，截至2021年末，已在全国范围内构建起“多院”“八所”“三站”“二基地”“三中心”“一平台”的临床、教学、科研一体化创新格局，利用丰富的临床资源，贯通学术科研、医师培训与临床科室医疗实践，将研究成果转化为真正的诊治手段与教学案例，提升临床医疗服务质量。

全球化生态

为深度融合国际先进的医疗服务理念和最前沿的技术体系，学习高端服务模式、先进医疗技术和管理经验，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，持续引进欧美、东南亚等地区先进的眼科诊疗技术。同时，公司不断建立全球眼科医生和科学家的共享平台，与更多全球知名的眼科学与视觉科学机构进行全面战略合作，并在欧洲、美国、以色列等地区建立科技创新的研究及孵化平台。

全球化生态战略有利于公司发展高端医疗服务，搭建世界级科研、人才、技术创新平台，促进“共享全球眼科智慧”的力度和深度不断增强。

医疗辅助生态

为实现眼科医疗服务的全价值链、全生命周期的闭环管理，爱尔眼科紧紧围绕健康保险、投资并购、创新孵化、物业建设、产业链投资等五大核心板块积极打造医疗辅助生态，协调多方资源，拓展服务半径，赋能眼科新技术的开发，加速优质眼科医疗资源的共享。

责任管理

社会责任理念

爱尔眼科以爱心致力于人类的眼健康事业，始终追求社会责任和自身发展的和谐统一，顺应国家政策和行业发展趋势，主动投身社会公益，通过不懈地努力来逐步实现我们的理想“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”。



社会责任管理架构

为深化社会责任管治，2021 年公司建立了社会责任三级管理架构，成立了由高层管理人员组成的社会责任管理委员会，负责决策公司社会责任战略、审议社会责任重大性议题识别结果、监督各项社会责任目标落实进度以及审阅公司社会责任报告，将社会责任管理有效融入公司业务管理。公司在社会责任管理委员会下成立社会责任工作小组，负责制定公司社会责任专项工作计划，推进重要议题按照管理要求执行，确保社会责任各个相关范畴风险获得妥善管理及落实，并定期向社会责任管理委员会汇报社会责任相关目标的完成进度。同时，我们还在公司的各社会责任工作小组中明确具体社会责任工作联络人，负责组织协调社会责任的信息及数据收集以及统筹公司社会责任报告编制等工作。

利益相关方沟通

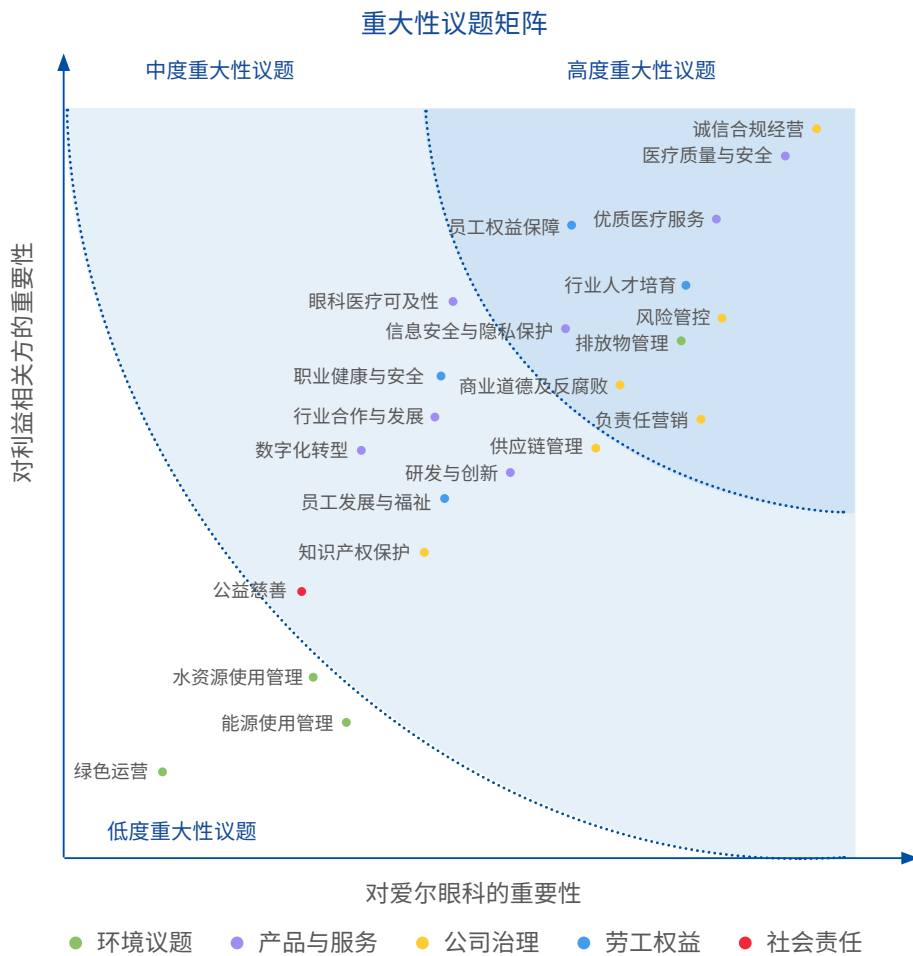
爱尔眼科高度重视利益相关方要求，不断完善多元化对话的机制，并接受其监督，从而实现公司可持续、高标准、高质量的发展。公司通过线上、线下多种渠道与各利益相关方展开沟通，倾听其要求和期望，帮助公司正确评估自身的决策影响，及时调整战略方向。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
 政府	遵纪守法、依法纳税 支持社会可持续发展	合规管理 主动纳税 积极执行国家政策
 股东	回报与增长 控制风险 公司治理	定时披露经营信息 股东大会、报告与公告 持续增长、积极回报股东
 员工	工资及福利保障 健康和安全 顺畅沟通 公平晋升和发展机会	及时发放工资、缴纳社保 建立职业健康安全管理体系 职业发展通道、员工培训
 患者	保证医疗质量与安全 提供优质医疗服务	各项质量控制标准 质量监测体系 督导检查、患者满意度调查
 合作伙伴	信守承诺 公开、公平、公正采购	依法履行合同 公开招标 开展项目合作 带动行业健康发展
 社区和公众	支持社会发展 关注弱势群体 健康文化 节能减排	参与乡村振兴 公益慈善事业 绿色医院 绿色作业、绿色建筑、绿色材料



重大性议题判定

爱尔眼科定期开展社会责任重大性议题识别，明确公司社会责任工作重点与各议题披露程度和边界。2021 年度，我们通过独立的第三方顾问进行 ESG 相关议题识别，开展调研与运营影响分析，对多项 ESG 事宜进行重要性评估，以识别具有重大性影响的社会责任议题，确保公司发展符合利益相关方的期望及需求。



奖项荣誉

2021 年度爱尔眼科所获奖项与荣誉

* 不包含旗下院所获奖项与荣誉

公司董事长陈邦获得湖南省企业家“优秀中国特色社会主义事业建设者”荣誉称号



所获荣誉

- 第十二届天马奖“最佳投资者关系董事会奖”“最佳投资者关系奖”“最佳新媒体运营奖”
- 中国慈善领域政府最高奖项“中华慈善奖”
- 2021（第十五届）中国品牌节“华谱奖”
- “中国上市公司社会责任奖”“创业板上市公司价值 50 强”
- 最佳上市公司 top50
- 2021 中国人才管理“机制典范奖”
- 2021 年度全国科技活动周优秀组织单位
- “新湖南贡献奖先进集体”称号、2021 三湘民营企业百强榜第 13 名
- 第二十三届（2020 年度）上市公司金牛奖“最具投资价值奖”
- 首届中国上市公司投关价值经纶奖“年度最具投关价值公司”“最受私募青睐上市公司”

颁奖机构

- 证券时报社、e 公司和中国资本市场研究院
- 中华人民共和国民政部
- 呼和浩特政府市委、市政府
- 第十五届中国上市公司价值评选、证券时报
- 新财富
- 北森人才管理研究院
- 全国科技活动周组委会办公室、科技部科技人才与科学普及司
- 湖南省委
- 中国证券报
- 中国基金报



爱尔眼科蝉联两届中国慈善领域政府最高奖项“中华慈善奖”



爱尔眼科连续三年荣登最佳上市公司榜单



接待投资者来访、交流 **800** 余人次，

接听中小股东咨询电话 **800** 余个



建立自主研发的风险管理BI体系



加入企业反舞弊联盟



通过网络安全三级等级保护认证

PROTECT EYE HEALTH

治理·护航可持续发展

爱尔眼科不断完善公司治理结构和社会责任管理体系，提升风险管控能力，坚守商业道德，保障用户信息安全，推进反腐倡廉制度建设，加强供应商管理，充分发挥内部最大效能，以优异的治理水平实现公司长期可持续发展。



合规经营，稳健发展

爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律法规，结合公司发展实际情况和监管部门的要求，持续优化公司治理结构。公司以《公司章程》为基础，构建了以“股东大会、董事会、监事会、专业委员会、董事会办公室”为核心的公司治理架构，涵盖公司运营全环节和多层次的管理体系，推动公司治理合规、科学、高效运行。

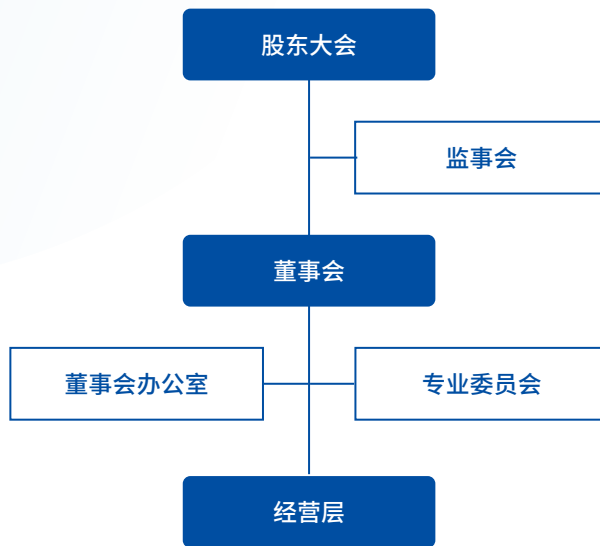
企业管治

我们严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》《监事会议事规则》《董事会议事规则》的相关规定，确保股东大会、董事会、监事会顺利开展工作 and 履行各项职责运作，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。股东大会层面，公司及时将公司董事、监事的报酬提交股东大会审议批准，规范股东大会的召集、召开、表决程序，平等对待所有股东，确保股东能充分行使其权利。董事会方面，公司规范董事会的选举、召开和表决程序，每三年通过董事选举机制进行选举。公司监事会由 3 名监事组成，监督董事、高级管理人员执行公司职务的行为，并对董事会编制的公司证券发行文件和定期报告进行审核并提出书面审核意见。2021 年，公司共召开了股东大会 2 次，董事会会议 21 次，监事会会议 10 次。

截至 2021 年 12 月 31 日，公司董事会现有 7 名董事组成，包括 3 名独立董事，其中女性董事 1 人。公司独立董事分别具有财务、法律及风险管理等专业行业背景，参与公司重大决策，对公司重大事项发表了独立意见，保障内部资源配置的合理性和运营决策的高效性。



公司治理架构



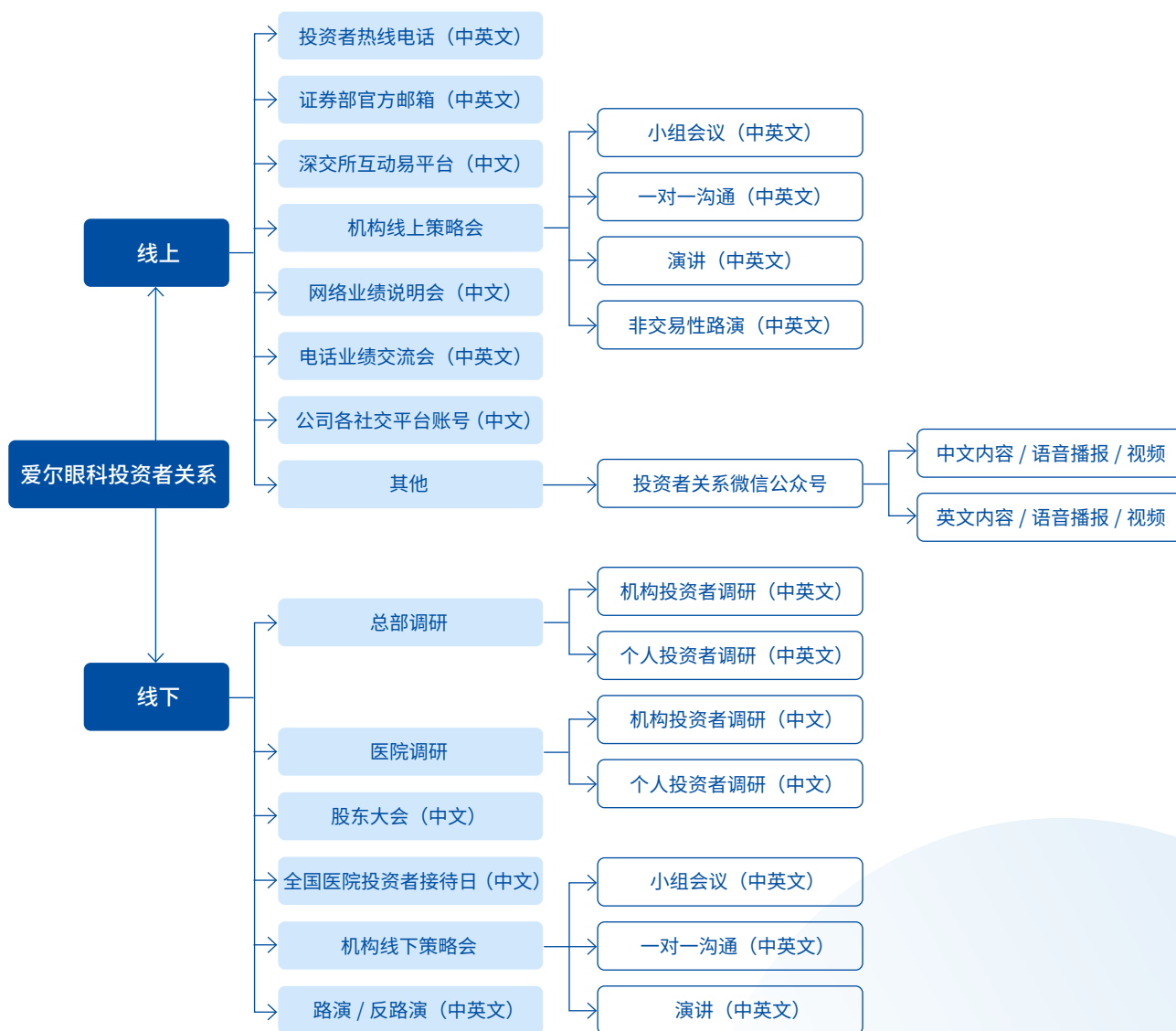
截至 2021 年 12 月 31 日，公司董事会现有 **7** 名董事组成，包括 **3** 名独立董事，其中女性董事 **1** 人。



投资者关系

爱尔眼科一直追求建立公开、公正、透明、多维度的投资者关系，在保证信息合规披露的前提下，公司向机构及个人投资者开放丰富的沟通渠道，确保投资者全面、及时地获取公司信息，合理做出投资决策。

投资者沟通方式与渠道



公司倡导长期主义，建立积极的股东文化，培育和谐的股东生态圈，实现投资者与公司的良性互动发展，获得了海内外投资者对公司长期价值的一致认同。2021年，投资者关系管理团队参加海内外券商策略会60场，电话沟通会议80余场，网络业绩说明会2场，全年共接待投资者来访、交流800余人次，接听中小股东咨询电话800余个，答复网上投资者提问达600余个，回复率达99%以上。

2021 年，各连锁医院接待投资者调研 600 余次，使投资者更深层次了解公司经营情况和未来发展战略，坚定对公司长期的价值投资。



爱尔眼科第三届投资者接待日圆满举行

2021 年 10 月 30 日，我们开展了第三届“全国爱尔眼科医院投资者接待日”，本次接待日以“高标准服务，高质量发展”为主题，覆盖广东、山东、辽宁、江苏、湖北、上海、北京等 23 个省市区，全国数百位投资者走进各地爱尔医院，有序参观诊疗现场，了解医院发展状况，体验医疗服务品质等各方面情况。

此次接待日活动帮助投资者了解公司高质量发展新战略，体验高标准服务新气象。公司将持续提升医院经营管理的透明度，加强与投资者沟通交流的紧密度，与投资者共同成长，携手在长期价值投资的理念中砥砺前行。



第三届“全国爱尔眼科医院投资者接待日”部分现场图



风险管控，行稳致远

公司根据《上市公司内部控制指引》的要求，在规范公司治理框架的基础上，增强内控审计，确保资产安全、财务报告及相关信息真实完整，有效提高公司经营效率和效果。我们对经营业绩及合规、风控水平以及各业务流程管控的效率和效果进行审计，并督促各业务单位对审计发现的问题进行整改，形成了医院整改、省区督导、职能部门指导、审计评价的整改闭环。

风险管控

爱尔眼科建立有完善的风险预警体系。公司开发“风控自评体系”，作为日常经营、开展风险防控的重要手段。本年度，公司持续维护和完善风险指标库，通过更新风险点分类分级、风险自评等方法，进一步强化风险管控效果。

2021年集团积极开展全面的“风险自评”工作，由集团审计项目组对医院及门诊的自评结果进行抽样复评，并对分析及评估结果进行督导监管。公司每月对高频、重要问题进行梳理，形成风险提示函，会同集团各职能中心联合应对，及时督促相关医院和诊所进行整改。此外，爱尔眼科还针对员工开展风险宣贯与培训，持续提升公司风控能力。

数字化风控平台

公司响应国家产业数字化转型号召，创建国内领先、有爱尔特色的数字化风控平台，通过搭建风控数据仓库和迭代数据库，为爱尔眼科全业务版块风险识别、分析、预警打下坚实基础。2021年，公司在原有风险预警体系的基础上，进一步完善。我们建立自主研发的风险管理BI体系，开发多层次、多维度、分权限的BI界面，满足不同层级管理需求，通过风险自评、审计发现、部门整改等措施，落实公司全流程风险管控。

反腐倡廉，严守底线

爱尔眼科严格遵循《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》的相关规定，内部制定了《员工手册》《监察管理制度》《举报管理规定》等文件，严令禁止通过任何形式的贿赂行为获取不正当利益。公司持续健全集团监察管理体系，推进公司规范治理。2021 年 4 月，公司加入企业反舞弊联盟¹，并获评“反舞弊最具影响力团队”。

反腐体系

爱尔眼科董事会负责公司反商业贿赂相关监管工作，制定了适用于集团总部各部门、各省区和下属各医院（含门诊部、诊所）的监察管理制度，明确限定禁止商业贿赂的行为及范围。2021 年，公司在新修订的《员工手册》中新增职务侵占、挪用公款等 19 种行为红线及廉洁条款，并在公司官网公示监察举报方式。

举报人保护

我们高度重视举报人保护，公司设置专人负责管理举报信息，对举报人个人信息严格保密，防止举报人因举报受到不公正对待，尽其所能地保障举报人的安全。为此，公司制订了《举报管理规定》，其中要求：

- 将举报的保密工作放在首位，举报人的个人信息及举报人提供的所有举报资料均严格保密。对违反保密规定的责任人员，将从从重处理，构成犯罪的依法追究其刑事责任。
- 严禁任何人以任何形式对举报人进行打击报复，依法追究法律责任。

商业道德培训

爱尔眼科始终以最高标准的商业准则要求员工，我们针对《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国药品管理法》《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》《全国医疗机构及其工作人员廉洁从业行动计划》等法律法规，开展商业道德培训和意识宣贯，营造廉洁文化氛围，维护诚信正直的企业形象。

举报渠道

手机：18975199961（微信同号）

电子邮箱：jcjb@aierchina.com

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）

信函：湖南省长沙市芙蓉中路二段 198 号新世纪大厦爱尔眼科医院集团监察部（邮编：410007）

¹ 企业反舞弊联盟又名广东省企业内部控制协会，是中国唯一的企业内控协会，拥有 910 家会员企业，其中超过 50% 的企业为上市公司。其自 2013 年成立以来，秉承“树诚信、强内控、反舞弊”的理念，专注于内审、监察、风控、法务、廉正、合规等职能领域。



爱尔眼科制作反腐倡廉宣传片

2021 年，公司精心策划制作由员工参演的《人生不能越界、底线必须坚守》反腐倡廉宣传片，以羽毛球运动为画面主题，以场地边界映射人生底线，展示拼搏向上的爱尔形象和廉洁奉公的底线意识。宣传片通过爱尔管理学院视频号进行线上传播，扩大了廉洁教育的覆盖面和影响力，上线一周即获得点击量 6 万条，转发 2,541 次，点赞 1,276 次。



《人生不能越界、底线必须坚守》宣传片

供应商反贿赂管理

针对第三方供应商、合作伙伴，公司禁止任何形式的贿赂及腐败行为。公司在合同条款中明确针对反商业贿赂行为进行约束，要求不得向相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等。一旦发生腐败等违约行为，将依法及时上报处理，以建立与供应商长期稳定的可持续发展关系。

数据安全，竭诚服务

爱尔眼科在重视数字化基础建设的同时高度重视信息安全与客户隐私保护，大力完善信息安全管理体系统，建立健全隐私政策，从数据管理、技术手段、员工培训、体系认证等方面持续优化数据安全水平。

基础设施建设

为全面建设集团规范化、专业化管理体系，使临床业务、管理流程符合国家标准规范和集团要求，公司根据国家卫健委发布的《医院信息化建设应用技术指引》2017 版有关内容，深度应用信息化技术规范管理，特成立集团“流程与标准委员会”，推动集团、医院相关业务流程、制度、标准体系的建设，为集团、医院信息化建设提供及时决策支持。

集团建立互联网医院，支持图文、语音、视频方式的在线问诊，用户可以通过爱尔眼科集团互联网医院小程序发起在线问诊、开具复诊处方以及电子病历。爱尔眼科作为全球最大的眼科医疗机构，我们充分发挥连锁规模优势搭建远程会诊系统，贴合国家提倡的分级诊疗模式，利用远程会诊系统，聚合集团的眼科专家资源，逐步开发更多适合远程会诊的业务场景，服务更多医疗资源薄弱地区的眼疾患者。



信息与隐私保护

2021 年我国各级政府继续高度重视信息安全工作，出台了《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等多项信息安全法律法规和政策文件。作为国内领先的眼科医疗服务机构，我们认识到信息安全与隐私保护工作对维护国家网络安全、企业形象以及客户隐私的重要性，并据此开展各项经营工作。

爱尔眼科严格遵守信息安全与客户隐私等相关法律法规，为提高信息安全整体防护水平，实现信息系统的安全管控，公司依据《中华人民共和国网络安全法》的要求制定了《网络与信息安全管理制度指南》，并建立由公司总裁担任组长的信息安全领导工作小组。

公司制定了公开的《隐私政策》，适用于爱尔眼科旗下所有医院与业务线，承诺保护使用爱尔眼科产品和服务的用户隐私，主要内容如下：



公司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。



为应对信息泄露、损毁和丢失等可能出现的风险，我们明确安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程，为安全事件建立了专门的应急响应团队，按照安全事件处置规范要求，针对不同安全事件启动安全预案。



为保障用户信息安全，公司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。



公司承诺不以除完成服务以外的其他目的向第三方出租、出售或提供用户信息，如果需要向第三方分享用户信息，公司需要获得用户同意。



公司会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的信息，最大限度地减少数据收集和保留。



扫描二维码或查询下方链接，了解更多爱尔眼科隐私政策。



隐私政策 - 爱尔眼科官网 爱尔眼科医院连锁集团 共享全球眼科智慧
www.aierchina.com/about/yinsi.html

为了加强公司信息安全与隐私保护意识建设，公司制定了《安全教育及培训管理办法》。2021 年公司针对集团总部及旗下医院所有员工组织开展信息安全的理论培训、安全管理制度教育、安全防范意识宣传和安全技术训练的常规培训，完成了患者隐私、勒索病毒、办公安全等专项培训。针对应急预案，公司按照制度要求开展了应急预案培训，明确要求该类应急预案培训应至少每年举办一次。

为保障用户信息得到全面保护，公司与全部供应商及商业伙伴签署了《数据保密承诺书》，要求其严格保密公司所透露的专有信息（包括但不限于项目数据、客户隐私、其他专有信息），未经公司书面同意不可因任何理由以任何方式透露任何信息。截至报告期末，签署承诺书的供应商与合作伙伴覆盖比例为 100%。

2021 年，公司通过了网络安全三级等级保护认证，并取得了备案证书及测评报告。同时，公司依据国家有关法律法规、行业有关规章制度以及公司信息安全相关规章制度完成了信息安全检查，保障信息系统安全运行。



截至报告期末，签署承诺书的供应商与合作

伙伴覆盖比例为 **100%**

党建领航，牢记担当

爱尔眼科党委充分发挥非公企业党组织“政治引领”“政治核心”两大作用，公司依照《中国共产党章程》，设立党组织，开展党组织建设，保障公司经营发展稳定。2021 年 7 月，我们将党建内容写入《公司章程》，明确了公司党组织在监督党和国家方针政策在公司贯彻执行、落实党中央及国务院和上级党组织有关重要工作部署、领导公司政治思想与精神文明建设等方面的职责，实现党建与企业发展同频共振、互促共进。



截至 2021 年底，爱尔眼科
集团总部下辖党委

1 个



党总支

3 个



党支部

301 个



党员数量

2,820 名

2021 年集团党委所获奖项及荣誉：



爱尔眼科党委成功入选中国上市公司协会“百强优秀党建案例”和“十强上台发言单位”（4,630 家上市公司参选）

集团党委被湖南省委两新工委评为全省两新领域“标杆党组织”

集团党委被湖南省卫生健康委评为“先进基层党组织”

集团共有 78 家医院党组织被各地政府党委评为“优秀基层党组织”和“星级党支部”

2021 年，爱尔眼科党委认真贯彻“规范经营、创新服务，促进集团高质量发展”指导思想，结合庆祝建党 100 周年，围绕“党建引领眼健康、我为群众办实事”主题，大力开展“喜迎百年华诞、共赴光明未来”党建系列活动。我们定期组织党建工作学习培训、研讨交流，分享推广先进党建工作的经验做法；帮扶困难党员，助推集团经营发展。



建党百年华诞，爱尔眼科党委同步开启党课开讲和表彰先进活动

为庆祝中国共产党建党一百周年，2021 年 7 月 1 日爱尔眼科医院集团党委联合爱尔管理学院一道，在集团“周末大讲堂”，隆重召开“喜迎百年华诞共赴光明未来”先进个人表彰暨党史集中学习会议，集团党委委员、纪委委员以及集团总部共 130 余名党员佩戴党徽参加此次会议。我们通过党建凝聚人心力量，助推企业高质量发展。



党员重温入党誓词



白内障术后眼内炎发生率 **0.0121%**
(国家统计局三甲医院发生率约 **0.03%**)



玻切术后眼内炎发生率 **0.0166%**
(国内外相关统计发生率约 **0.05%**)

PROTECT EYE HEALTH

信赖·保障眼健康医疗

坚守医疗本质、确保医疗安全一直以来是爱尔眼科践行社会责任的一贯主线，也是公司高质量发展之根本。爱尔眼科持续建立健全医疗管理体系，不断强化医疗质量管控，提升医疗服务水平能力，改善患者就诊服务体验，以救治眼疾、责任健教、公益助贫彰显公司社会责任担当。

3 良好
健康与福祉



17 促进目标实现的
伙伴关系



医疗质量，全面管控

爱尔眼科始终将保障医疗质量与安全作为公司的责任与底线，积极把控医疗质量，持续完善医疗质量管理体系，通过集团督导、医疗巡查、省区监管全覆盖以及地市县一体化管理，将医疗质量安全核心制度及各项管理措施落到实处，持续加强医疗机构安全文化建设，多措并举守护医疗安全。

医疗质量管理

医疗质量管理是公司运营底线。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》《中华人民共和国执业医师法》《中华人民共和国民法典》《医疗质量管理办法》《医疗技术临床应用管理办法》《医疗纠纷预防处理条例》《医疗机构管理条例实施细则》等国家医疗卫生法律法规与相关政策要求，贯彻落实《爱尔眼科医疗质量与安全管理方案》《爱尔眼科医疗质量和安全管理制度及持续改进制度》《爱尔眼科医疗风险管理方案》《爱尔眼科医院集团医疗不良事件上报制度》等管理制度，严格管控集团医疗质量安全。

报告期内，我们全面完善各省区医疗管理架构，加强医院医疗技术临床应用管理，推进集团医疗质量安全管理体系建设，从源头把控医疗质量。

促进医疗质量管理规范化

- **28** 省区有序开展“民营医院管理年”活动，对省区检查监管全覆盖，各级医院进行自查自纠、整改及反馈
- 开展 **3** 期医疗管理培训班，**29** 场医疗质量安全培训，实现医疗质量安全培训全覆盖
- 对公司省会医院及标杆地市级医院实施医疗检查与整改反馈动态跟踪、通报
- 推动省区开展医疗质量追踪活动



加强重点手术质控，推动学科质量提升，强化技术准入管理，创新手术考评模式

- 修订并实施屈光、白内障手术操作规范及质量控制指标
- 优化集团会诊转诊管理，建立集团多学科协同诊疗机制
- 开展视光质量专项整治，建立 / 完善医院视光二级质控体系、视光门诊质控管理制度及流程
- 修订手术技能考核流程，创新多种考评方式，推动省区自主考核
- 在信息系统支持下，对重点手术例如 ICL 技术²进行医院及手术团队授权管理



报告期内：



白内障术后眼内炎发生率 **0.0121%**
(国家统计三甲医院发生率约 **0.03%**)



玻切术后眼内炎发生率 **0.0166%**
(国内外相关统计发生率约 **0.05%**)



²ICL 指有晶状体眼后房型人工晶状体植入术，以下均以 ICL 简称。

医疗安全管理

我们始终坚持“预防为先”的医疗安全管理理念，建立覆盖集团及各省区全部医院的医疗风险管理体系，完善多部门联动模式的应急事件处置机制，强化重大舆情事件及高风险事件的处置与应对策略，进一步保障患者安全。2021年，公司严格遵守国家卫健委《2021年国家医疗质量安全改进目标》中关于提高医疗质量安全不良事件报告率的要求，于报告期内持续完善医疗安全事件定期通报、整改、反馈、评价闭环管理机制，开发医疗风控自评与监管信息平台，推动各省区各医院医疗风险意识及风险防控能力全面提升。

医疗安全风险管理的具体举措

集团层面

- 完成医疗质量安全月报、未完结高风险事件月度汇总分析及风险警示，定期开展医疗安全事件及重点手术质量控制总结分析，多维度分析评估集团质量管理现状，多部门联动机制处置应对重大舆情事件及高风险事件，及时进行风险预警，引导各省区持续完善医疗安全管理；
- 督促省区完善风险管理体系建设，指导、帮助各省区各医院加强医疗安全事件及重点手术质控管理，形成“督办—指导—整改—反馈—评价”的长效机制。

省区层面

各省区组织各学组每月召开医疗质量安全例会，对医疗安全事件及重点手术质控情况进行汇总、分析、点评、整改、反馈、评价。



医疗质量安全督查

爱尔眼科不断完善医疗质量安全巡查机制，通过集团巡查 / 飞检、省区督查 / 交叉互检及医院自查自纠等方式对各医院医疗质量安全管理落地实施情况进行督导和监管，积极督促各省区各医院提升医疗内涵服务能力，完善患者安全管理措施。

2021年，我们响应国家卫健委的号召，积极开展民营医院管理年活动，应用“督导 / 监管—整改—反馈—评价”的质量改进模式对集团省会及地级市标杆医院进行医疗巡查，促进省会医院医疗质量管理水平提升并树立榜样，更好地带动地市县级医院的发展。

报告期内，我们对省会医院及标杆地级市医院开展医疗督查，覆盖



100% 省会医院；



督促医院按季度开展自查自纠，已完成四个季度集团自查自纠分析报告。

医疗质量安全培训

我们积极开展医院安全文化建设，实现医疗管理培训全覆盖，大力培养高素质的医疗管理团队，持续提升医疗质量，保障患者安全。



2021年，公司开展**3**期医疗管理培训班，覆盖旗下医院所有管理线人员，包括医护主任，医疗总监等；



针对院长、CEO及学科业务骨干，组织**29**场医疗质量安全的培训活动。



实现医疗质量安全培训在集团医院的**100%**覆盖。

“民营医院管理年”活动培训

培训班	主要内容	培训参与对象	培训人数
第一期医疗管理类	医疗质量安全核心制度、医疗技术临床应用管理、医院授权体系建设、医疗安全管理与风险防控等培训	2019年以后，新开业医院的医疗管理骨干	220人
第二期医疗管理类	省区医疗管理工作分享与探讨	省区医疗管理骨干	67人
第三期医疗管理类	依法执业、医疗质量安全管理基础质量、环节质量及终末质量控制等培训	医疗管理骨干	覆盖线上所有医院

专题

坚守医疗质量生命线，同心协力保障眼健康

2021 年爱尔眼科医管中心联合集团各学组、各事业部不断完善重点眼病诊疗规范及质控标准，修订并发布《集团白内障手术操作规范及质量控制标准 2021 版》《集团 ICL 手术项目开展及手术资质管理制度》《集团有晶状体眼人工晶状体植入手术操作规范及质量控制标准 2021 版》《集团飞秒激光制瓣辅助的准分子激光原位角膜磨镶术手术操作规范及质量控制标准 2021 版》《集团飞秒激光小切口角膜基质透镜取出手术操作规范及质量控制标准 2021 版》《集团经上皮准分子激光角膜切削术手术操作规范及质量控制标准 2021 版》《集团屈光手术操作规范及质量控制标准 2021 版》《鼻内镜下泪囊鼻腔吻合术技术规范》《硬性角膜接触镜项目质控方案》等各项医疗技术操作规范及质控指标，夯实基础，守住底线，保障安全。

报告期内，爱尔眼科基于过往医疗质量考核的基础，设立更符合临床要求的技能考核办法，完善内部医疗技能认证体系，强化医疗技术准入管理，全面组织医疗质量评估，持续加强临床技术人员医疗水平和能力。我们于 2021 年进行医疗技术考核近千场次。

手术考核与认证管理强化举措

规范考核制度

2021 年修订《爱尔集团眼科手术技能考核管理实施细则》，持续完善考核流程管理，推进省区自主考核工作的开展。



创新考评方式

新增深板层角膜移植术考核，推出眼整形、泪道、翼状胬肉、干眼理疗技师等线上考评模式。



完善医生培养考核体系及各专科引进人才手术能力认证体系

组织引进人才专业技能认证、视网膜手术考官、泪道专科考官和干眼理疗师考官认证，联合事业部开展翼状胬肉 PERFECT 手术考核认证。



2021 年开展的手术认证及医疗质量考核情况



白内障青光眼手术

医管中心联合学组、事业部发布《关于规范集团白内障专科手术医师带教制度的通知》《屈光性白内障手术、飞秒激光白内障手术认证制度》，规范手术认证及考核流程。



屈光手术

医管中心联合学组、事业部全面强化手术资质认定、评估缺陷、并发症预防处理以及查对缺陷等工作管理；制定并实施“ICL 手术分步带教支持计划”。



视光及小儿眼科

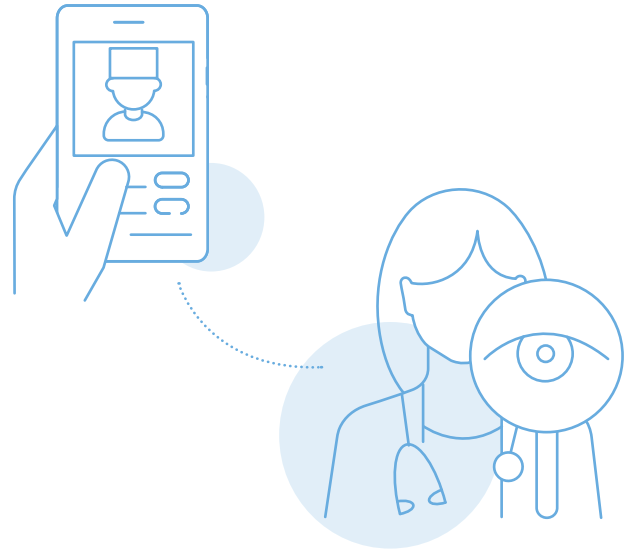
制定《爱尔眼科检眼师分级考核办法》及考核大纲，进一步明确各项手术检查的技能要求及需掌握的知识点，对医师开展针对性的考评和定级；

针对视光及小儿眼科医生、验光师和配镜师的三大岗位分别设立不同的考核要求，并在接触镜验配、视觉训练等各专项能力方面增设相应考核：

- 根据爱尔验光师 11 年的分级考核情况，进一步完善《爱尔验光师分级考核管理办法》；
- 启动配镜师分级考核，制定《配镜师分级考核制度》，使得配镜师的考核更加专业化和体系化；
- 每年开展斜视手术专项评估考核，考核通过方可获得独立手术资质。

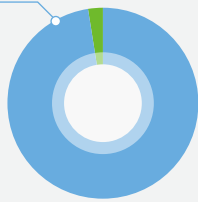
临床药事质量安全

公司持续完善药物使用管理机制，规范医疗机构药物临床应用管理，大力推进临床合理用药。我们基于《中华人民共和国药品管理法》及国家临床用药相关制度和法规，于报告期内制定《爱尔眼科医院住院患者静脉输液管理制度》并修订《药品召回、追回管理程序》《药事质量与安全管理制度汇编（第5版）》《集团急救药品管理制度》等制度，保证药品安全规范使用。此外，我们于2021年组织集团眼科药理学学组及临床有关专家编写《爱尔眼科医院集团眼科超药品说明书用药指南》《眼科超药品说明书用药参考目录（2021年版）》，协助集团各医院备案药品超说明书使用，降低医疗风险，保证用药安全。

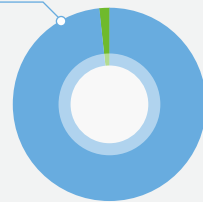


2021 年度爱尔眼科：

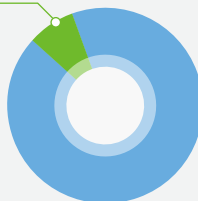
平均医院处方合格率 **97.6%**



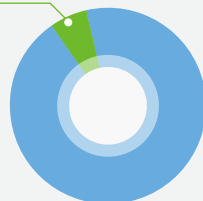
平均医院医嘱合格率 **98.6%**



住院患者抗菌药物使用率 **7.79%**



I 类切口手术预防用抗菌药物百分率 **6.14%**



以上指标均达到国家三级眼科医院评价标准。

医疗用品质量安全

爱尔眼科严格遵守《医疗器械监督管理条例》《医疗器械经营监督管理办法》《医疗器械经营质量管理规范》《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，于2021年结合公司情况制定《不合格医疗器械管理制度》《医疗器械投诉、事故调查及处理管理制度》《医疗器械不良事件报告表》等制度，明确各层级质量管理人员职能，对不合格品实施控制性管理，杜绝其入库和销售，并在其处理过程进行监督，避免质量事故发生，保证医疗器械质量符合各项规定要求。

2021年，我们对投入使用的医疗用品开展安全风险评估，各级医疗机构依据不同医疗用品使用规范，制定巡检计划进行每月巡检，确保所使用的医疗用品安全、有效。在医疗用品准入方面，公司使用的医疗器械均从原厂引进，保障医疗用品性能及质量，从源头上杜绝伪劣产品流入；使用的药品全部通过国家药品监督管理局（NMPA）、美国食品药品监督管理局（FDA）等机构认证审批，确保药品均从原厂引进，提高药品安全性。



报告期内，

爱尔眼科要求集团内的每家医院至少完成 **1** 期医疗用品质量自查自纠活动，

集团及省区共对 **44** 家医院进行现场检查及指导。



品质服务，极致体验

爱尔眼科重视患者就医体验，围绕“以患者为中心”的服务理念，建设患者全流程服务体系和各岗位服务标准，培养就诊服务和医护岗位人才，及时处理患者投诉与纠纷，为患者打造温情如家的治疗服务体验。

就诊服务管理

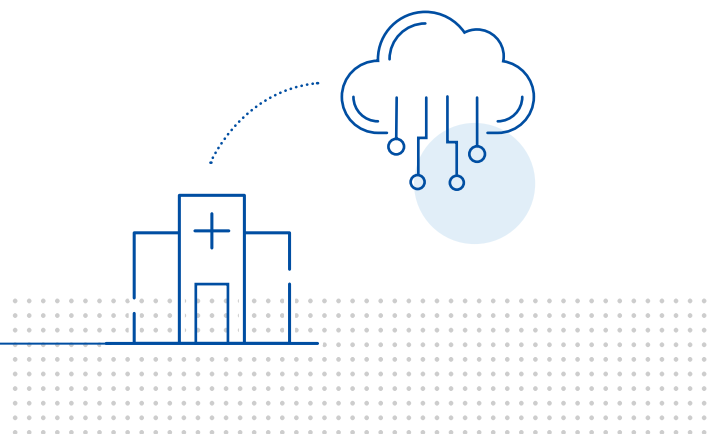
为响应国家卫健委提出的提高患者对医疗服务的满意度的要求，爱尔眼科推动患者服务的组织架构升级，设立集团总部、省区、医院三级服务管理架构。集团设立服务管理部，各事业部设立服务规范部，共同推进服务体系建设；省区、医院设工作人员负责落实具体患者服务工作，确保患者服务实施、监督、改进的闭环管理，开启患者服务管理发展新阶段。

全流程服务管控

爱尔眼科贴合客户需求打造“互联网医院+智慧医院”线上服务体系，使患者获得更加便捷的眼健康就诊体验。互联网医院面向全国直接为患者提供线上诊疗服务，着力开展健康咨询、复查复诊、预约转诊、在线处方开具和线上购药等服务，与集团各实体医院共同将爱尔眼科的临床与服务延伸到院外场景，构建以患者为中心的“就医+问诊+购药”全流程闭环服务。

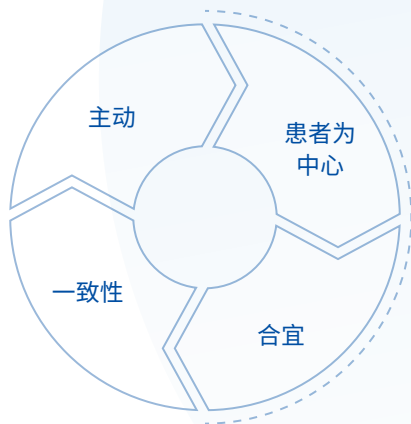


截至报告期末，爱尔眼科已有 **130** 家智慧医院为累计 **140.9** 万人次提供精准化、便捷化的线上服务，其中 2021 年门诊量达 **85** 万人。同时，我们通过“爱眼 e 站”等智慧平台完成 **62,229** 张远程阅片服务。



服务标准建设

爱尔眼科强化患者服务制度和标准建设，制定《人员素养规范》《公共区域岗位服务标准》《爱尔眼科医院员工着工装管理规定》等服务规范，围绕“四大服务原则”对服务人员的形象、举止、语言、岗位工作建立明确标准，将服务标准内化至岗位职责，促进医院整体服务标准化，让患者感受到尊重和关怀。



四大服务原则

为进一步达成各项服务工作与流程的程序化、标准化、简洁化，爱尔眼科积极探索 6S 精益管理，发布工作指导手册、工具包及培训课程，力争为患者提供更便捷、高效、温暖的诊疗体验。2021 年，公司共推动全国 60 家医院执行 6S 管理。

“6S 管理”

以整理、整顿、清洁、规范、安全、素养为标准，培养并规范全体“爱尔人”良好的工作习惯，使各项服务程序化、标准化、简洁化。



服务标准建设



6s 项目启动会及实操带教现场



兰州白内障科 6S 实操培训

服务质量监督

为促进各医院规范患者服务管理，爱尔眼科深化内部服务监督机制，持续实施常态化服务飞行检查。检查分 4 大服务流程，围绕人员素养、就诊环境、服务流程三大维度，进行线上咨询、现场就诊体验、专项工作检查和电话访谈等方式，全面调研和评估患者就诊全流程体验。飞行检查结束后，检查人员出具服务检查评分表、检查报告和服务检查现场图片，反馈医院服务质量。对于切实影响患者体验的因素，公司进行重点分析并形成改善方案。



2021 年，我们共对 **16** 个省区的 **50** 家医院的医疗服务质量开展飞行暗访检查。

2021 年，公司全面开启高质量发展新征程，启动了患者服务质量外部监督机制，开创性地向社会公开招募有眼科就诊需求的投资者及社会大众担任“服务体验官”，赴医院实地体验诊疗服务。投资者通过明察暗访各地爱尔医院，根据真实就诊经历，对诊疗和服务流程、就诊环境、医患沟通和医疗人员共情等能力做出评价。活动结束后，公司基于“体验官”的反馈意见快速组织各家医院落实改进。报告期内，公司共开展两期“投资者服务体验官”活动，共有 206 名“投资者体验官”体验了 52 家医院的诊疗服务，提出了 285 条建设性意见，有效促进了整体医疗服务水平的完善和提升。

服务能力建设

爱尔眼科拥有完善的服务培训体系和培训赋能项目，推动服务管理标准落地，提升相关岗位员工胜任力。我们深度挖掘服务培训资源，积极开发服务课程、培养服务内训师，通过搭建线上学习平台开展覆盖集团、省区和医院的分层服务培训项目，涵盖服务理念与服务文化、通用服务标准、科室服务流程、视光精益管理等内容，规范仪容仪表、服务用语和服务行为，落实“关爱患者”的服务文化。



2021 年，我们开展服务培训 **90** 场，覆盖 **20** 余个省区，培训患者服务管理人逾 **6,000** 人次。





湘赣省区举办第二届患者全流程服务分享交流会

2021年5月，爱尔眼科湘赣大区在长沙举办第二届患者全流程服务分享交流会，强调了患者服务在助力医院高质量发展中的重要作用，对湘赣大区年初启动患者全流程服务体系建设工作所取得的初步成效做出肯定。2021年，省区服务负责人去往16家地级医院，对医院服务主任和服务专员进行现场指导，全面保障医院高质量服务。



第二届患者全流程服务分享交流会现场

就诊环境优化

爱尔眼科各医院逐步优化就诊环境，根据就诊流程和病种不断优化诊室布局，增设科普展示区、公益志愿者和病房专区，安排专人每日整理、清洁院内卫生。我们在就诊区设置清晰的引导标识和服务专员，有效引导患者分流和提高服务管理水平。同时，我们不断优化和改善硬件设施，为患者提供轮椅，使用医疗专用地胶和防水防血污的白大褂，保护患者就诊安全，营造良好就诊环境。



上海爱尔设立集团内第一家智慧餐厅

上海爱尔眼科医院作为集团后勤信息化建设试点医院，建成了集团内第一家可容纳200人同时段就餐的智慧餐厅。患者可通过微信公众号实现自主选餐、自助结算、人脸识别、会员商城线上购物等功能，全面满足患者诊疗过程中的衍生需求，提升服务满意度。



智慧餐厅

医护服务管理

爱尔眼科建立了完善的医护服务管理规范，修订《屈光手术科室护理服务带教规范》等医护服务手册，关注术后服务等关键岗位服务优化与整体服务体验的提升，为患者提供良好的护理体验。

我们以理论培训、实操演练、竞赛比拼相结合的方式，开展“STAR工程”服务培训，规范医疗服务流程、动作、时间节点等标准，全方位提高临床岗位的医疗服务能力。2021年，我们创新性地设置白内障健康教育护理师、干眼诊疗师岗位，共开设2场白内障护理师培训基础班，10场白内障STAR工程培训，12场角膜及眼表STAR工程培训，11场眼底病STAR工程培训，举办1场白内障医患沟通模拟演练。



白内障 STAR 工程及服务能力提升培训实操



白内障护理师培训现场



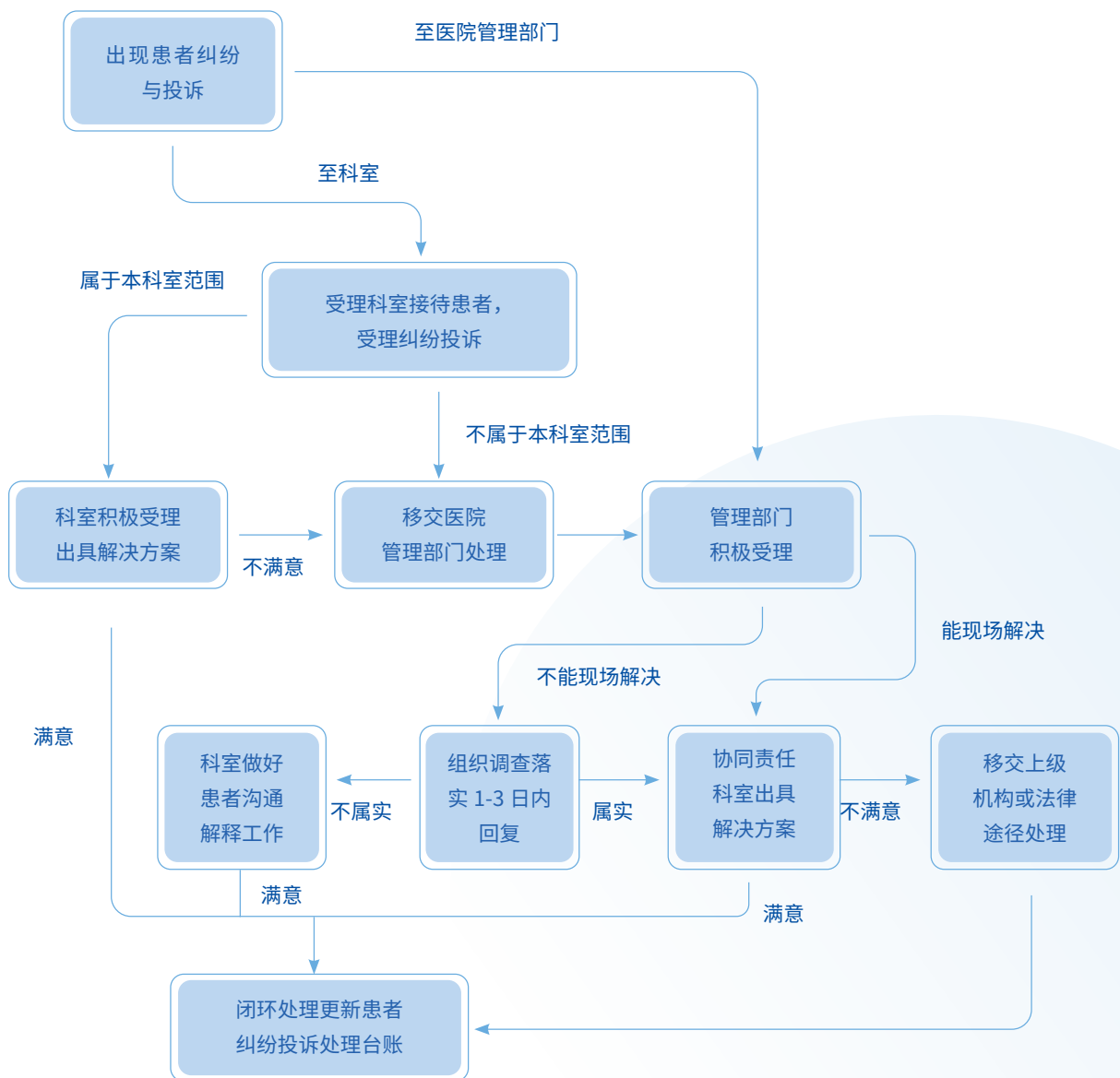
眼底病事业部推出“五维患者管理体系”

五维患者管理体系是针对糖尿病患者、适应证未术患者、激光患者、注药患者、手术患者五大人群建立的患者服务管理体系。爱尔眼科眼底病事业部为五大人群组建了眼底病患者管理及服务团队，建立患者专属眼健康档案，开展全生命周期眼健康动态管理，为眼底病患者提供资料管理、复查提示、复诊预约、科普推送等服务，动态监测眼底疾病的发生、发展过程，为患者建立治疗依从性，更好地、长期地、终身地守护患者的眼健康，守护患者光明。

患者投诉管理

爱尔眼科严格遵守《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，贯彻《爱尔眼科医院集团医疗不良事件上报制度》等内部制度，规范公司患者纠纷与投诉管理流程，设立 24 小时投诉受理渠道，在线上及医院显著位置公示投诉受理流程、联系方式。

患者投诉方面，集团落实《爱尔眼科医院集团患者纠纷与投诉管理制度》，建立多部门联动模式的处置机制，确定专门的管理部门跟踪负责投诉处理，其中非医疗技术方面投诉由服务管理部负责，医疗技术方面投诉由医务部负责。我们坚持首诉负责制、以患者为中心、快速响应三大原则，立即响应并积极了解情况，用心倾听患者需求，及时向患者通报处理进度及情况。



患者投诉及问题解决流程

患者交流沟通

爱尔眼科持续加强健康教育服务体系建设，严格遵守《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》等法律法规，不对公司产品、服务、表现或业绩记录做出虚假或误导性陈述。公司制定规范媒体传播等政策，明确规定健康教育体系中的相关内容和方式须符合集团政策，并由集团授权人员进行审核和批准，各部门做到事先预防、过程监控及事后审计。公司通过开展培训，提升员工法律法规意识，加深其对相关法律法规理解，通过组织学术交流活动、患者健康教育等多种方式，为患者提供专业眼科医疗咨询，提升患者诊疗知识。

为了解患者真实就诊体验，爱尔眼科全面落实《爱尔眼科医院集团患者满意度调查管理规定》，引进专业的满意度数据调研管理平台。爱尔眼科满意度调查由省区统筹省区内医院开展，省区指定人员统筹本省区内医院的患者满意度调查工作，通过集中培训和一对一沟通指导各医院进行患者满意度调查，每周对样本量完成情况和调查结果进行追踪和汇总通报，以省区力量带动医院推进满意度调查。各医院指定专人开展满意度调查工作，综合运用线上问卷、电子问卷、纸质问卷等形式，定期反馈满意度调研结果，及时整改服务缺陷。



陕西省区满意度调查规范化培训会议



山西省区统一管理线上问卷平台

山西省区对线上问卷调查平台进行统一管理，专岗人员配置不足的地级医院由省区统一开展电话回访，以省区力量带动医院推进满意度调查。省区客服部共对四万余名（门诊患者 39,353 名，术后患者 8,704 名）患者和家属做了就诊满意度回访，门诊患者及家属满意度为 99.66%，术后患者满意度为 99.72%。



屈光手术事业部积极提升医疗服务体验

爱尔眼科屈光事业部积极采取各项服务提升举措，落实服务管理规章制度，通过成立护理小组、开展服务培训、异地复查等方式创新改善服务品质，提升就医温馨感。报告期间，我们通过以下举措提升患者体验：

开展多场服务管理培训，落实服务管理规章制度；

成立“屈光护理协作组”，为屈光服务质量及服务模式创新提供强大的团队支持；

开展异地复查，年内完成全球异地复查 53,757 人次，保障患者术后服务品质；

完善患者满意度调研及评估机制，对全国医院屈光科室进行满意度调研，屈光患者满意度进一步提高；

创新屈光峰值体验服务体系，美化医院、科室就诊环境，改善服务态度。

责任供应，携手共进

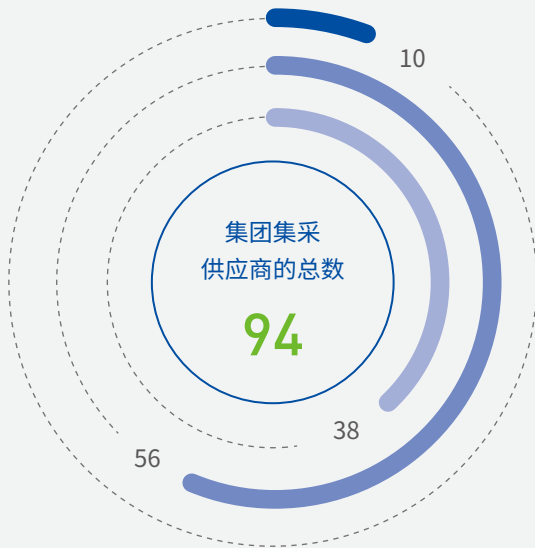
爱尔眼科重视与供应商合作，持续健全供应商管理体系，不断优化供应商沟通交流平台，利用风险评估管控供应链风险，致力于打造阳光透明、优质安全的采购环境。

供应商质量管理

爱尔眼科主要涉及医疗设备、耗材和药品三大品类供应商。报告期内，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》等制度，设立集团集中采购、省区集中采购和医院自采三级管理体系，发挥规模化采购优势。

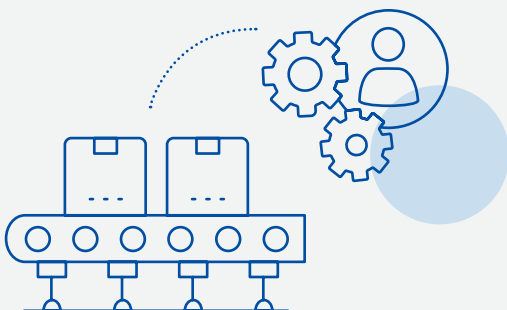
公司供应链标准化采购系统已实现供应商资质审查、采购管理及出入库管理等功能，从采购环节到患者使用均实现全链条数字化、信息化管理。

2021 年集采供应商数量³



- 集团集采医疗设备供应商数量
- 集团集采耗材供应商数量
- 集团集采药品供应商数量

³ 集团分类的供应商存在数量重合情况：单一业务（仅设备 / 耗材 / 药品业务）或多业务覆盖型供应商（耗材 / 设备供应商）。



供应链风险管理

爱尔眼科积极开展供应链 ESG 风险评估，分别对产品质量与安全、供应商反腐败等风险进行管控，最大程度降低重大违规事件发生率。我们严格依据《采购质量评审管理制度》等内部制度和 GSP 规范进行供应商产品安全质量管理，在准入环节与全部供应商签订《药品、医疗器械质量保证协议》，由采购质量评审小组围绕产品质量、售后服务等方面进行供应商评估、检查及盘点，对于评审不合格的供货单位，采购人员不再续签采购合同，有效管控医疗用品采购质量。



2021 年爱尔眼科黑吉辽区药耗规范化管理培训 开启省区医品管理新征程

2021 年 10 月，来自黑龙江省、吉林省和辽宁省区各医院的近两百位爱尔眼科医疗用品管理人员参加了 2021 年第 7 期黑吉辽区药耗规范化管理培训。培训采用线上视频与线下会议结合的形式，旨在帮助各医院医疗用品管理人员夯实医疗用品规范化管理，促进各省区优势互补和区域联动，助力省区打造医品管理精英团队，开启省区医品管理的新征程。

供应商交流沟通

爱尔眼科定期与供应商进行季度、月度战略合作沟通会，分享行业新趋势、新技术，讨论中长期战略合作规划，确保稳定有效的供应链合作关系。爱尔眼科联合供应商开展临床团队培训及非临床团队培训，邀请供应商团队讲解新产品、新技术应用规范，提升采购效率和医疗器械临床协作能力。2021年，爱尔眼科与11家供应商围绕眼科学理论、医疗药械专业知识、产品首营及质量管理、产品手术及临床应用、市场环境、政策事务、规范采购、库存管理、设备原理及日常操作维修维护管理等内容进行了46场交流培训。



蔡司人工晶体与应用研讨会日程



爱尔眼科设备管理培训

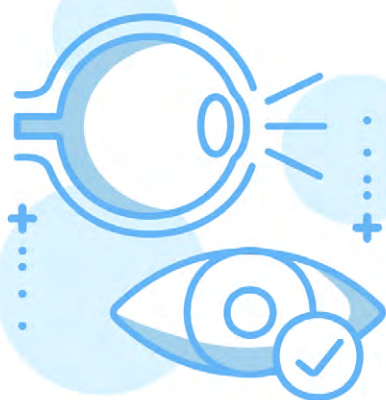


2021年度爱尔集团辽吉黑区药耗规范化管理培训

2021.10.10-11 沈阳



药耗规范化管理培训



•推出五大专病门诊：青少年近视眼防控门诊、糖尿病眼病门诊、老花白内障门诊、高度近视门诊、干眼诊疗门诊



•儿童青少年近视防控普查年
建档量超过 **1,000** 万



•蓝卫忠入选“科创中国”
湖南省企业科创达人



•新添 **2** 个科研创新平台

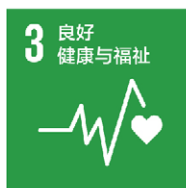


•获得专利 **110** 项，
授权量同比增长 **55%**

PROTECT EYE HEALTH

平台·领军眼健康生态圈

爱尔眼科持续拓展眼健康生态圈，推出五大专科门诊，守护国民眼健康。我们积极响应国家近视防控战略，在全国范围内开展儿童青少年近视防控研究与科普活动，为儿童青少年眼健康保驾护航。同时，我们大力支持开展前沿性、原创性的眼科学术研究，搭建并完善科研创新平台，与行业共享眼健康经验，为中国眼科学和视觉科学的创新发展贡献智慧与力量。



专诊赋能，健康科普

爱尔眼科高度关注普遍的眼健康，设置专病门诊，提供精准诊疗服务。我们持续赋能儿童青少年近视防控，建设近视防控体系和全新 5P 近视防控模式，进行眼视力建档，培养青少年儿童近视防控意识，同时通过科普讲堂、科普开放日、科普基地等方式开展健康知识科普，帮助大众爱眼护眼、科学用眼。

专病专业专诊

爱尔眼科响应第 26 个全国爱眼日“关注普遍的眼健康”主题，积极推出五大专病门诊（青少年近视眼防控门诊、糖尿病眼病门诊、老花白内障门诊、高度近视门诊和干眼诊疗门诊），专科专治，专病专诊，进一步推动患者精准就医，充分利用爱尔眼科学科、技术、专家及连锁优势，为广大眼病患者提供更具精准性的诊疗服务。



爱尔眼科五大专病门诊—以爱守护眼健康

青少年近视眼防控门诊

据教育部最新数据显示，2020 年我国儿童青少年近视率达 52.7%，位居世界前列，远远超过欧美发达国家。2021 年 10 月 31 日，爱尔眼科青少年近视眼防控门诊发布暨“5P 近视防控模式”宣讲会在成都举行。该门诊将充分依托学科专家、诊疗技术和服务等优势，整合六大数字化诊疗技术，为中国青少年提供从“近视预防”到“近视控制”的综合解决方案，多维度、全方位护航儿童青少年的光明未来。

六大数字化诊疗技术

爱尔测视力、云夹、近视预测曲线、AI 角塑辅助验配系统、验配小助手、个性化方案





联合中南大学爱尔眼科学院发布近视防控相关研究报告

2021年爱尔眼科联合中南大学爱尔眼科学院发布《全国儿童青少年在校与在家用眼行为及视觉环境报告》，基于大数据技术，从用眼距离、用眼时长、阅读环境光照和户外有效暴露时长四大维度，揭秘青少年在家与在校的用眼行为与视觉环境差异情况。报告发现，孩子在家的用眼习惯和环境差于在校期间，据此提出家庭是近视防控的主战场，倡导家长是孩子近视防控“守门人”，为开展近视防控工作提供了思路与方向。



《全国儿童青少年在校与在家用眼行为及视觉环境报告》及发布会现场

糖尿病眼病门诊

糖尿病可引发视网膜病变、白内障、青光眼、眼肌麻痹等多种眼部并发症，严重者可致盲。2021年11月14日，爱尔眼科正式成立糖尿病眼病门诊，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。对于疑难病例、急症患者，可通过爱尔眼科成熟的疑难眼病会诊转诊体系、手术绿色通道，开展紧急救助，确保患者得到及时的诊断和治疗。同时，各医院积极举办“糖网关爱日”活动，提供糖网公益科普和义诊服务，关爱糖尿病人群眼健康。



爱尔眼科糖尿病视网膜病变培训项目

2021年，爱尔眼科联合相关机构发布了《2021年糖尿病眼病人群洞察报告》，呼吁广大糖尿病患者和相关医疗从业人员关注糖尿病眼病，共同做好糖尿病眼病的早筛、早诊、早治。同时，我们开启“全国基层医疗机构糖尿病视网膜病变培训项目”，保障糖尿病患者的眼健康，降低糖尿病的致盲率。



第二期全国基层医疗机构糖尿病视网膜病变培训项目启动仪式

老花白内障门诊

随着科技的不断发展，白内障手术不断迭代，出现了针对不同患者需求设计的老花白内障手术、散光白内障手术、高度近视白内障手术等，针对性解决患者眼部问题，让老年人手术后不再仅仅是“看得见”，更要实现“看的清”“看的好”“看的舒适”。

爱尔眼科依托强大的全球医疗连锁背景，拥有国际、国内知名的老花白内障专家团队以及医疗资源，并且拥有与全球同步的老花白内障治疗方案以及先进的医疗设备与技术。2021年10月20日，爱尔眼科启动老花白内障门诊，“一站式”解决老花白内障问题，让老花白内障人群就医更方便、门诊挂号及治疗更精准、享受高品质医疗服务更快捷，为老年人晚年生活保驾护航。



爱尔眼科老花白内障门诊发布仪式

发布专业青光眼新技术

青光眼是全球第二大不可逆致盲性眼病，发病原因复杂且种类繁多，由于受限于青光眼手术技术难度大且专家资源分布不均，广大偏远地区、基层的青光眼患者无法得到有效救治，导致病情发展严重，甚至失明。2021年，为提升青光眼的专业治疗能力，爱尔眼科顺利举办“无刀微创 精准降压”青光眼治疗新技术发布会。新技术的引进标志着青光眼治疗步入无刀微创阶段，在保证疗效的同时，损伤更小、安全性更高，也意味着未来将能为更多基层青光眼患者提供诊疗服务，拉近上级医院医疗水平和基层患者之间的距离。

青光眼治疗新技术发布会现场



高度近视门诊

基于与全球同步的高度近视矫正诊疗方案以及领先的医疗技术和资源，爱尔眼科设置高度近视门诊，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。我们根据患者自身眼睛情况，“量眼定制”，实施个性化定制手术方案，帮助患者成功摘镜，并预防其他眼病带来的致盲风险，进一步规范和提高我国高度近视的诊疗水平。



爱尔眼科高度近视门诊正式发布



与人民日报健康客户端联合发布《国人近视手术白皮书》

2021 年 5 月 23 日，中南大学爱尔眼科学院、爱尔眼科研究所与人民日报健康客户端、人民日报健康时报社联合发布了《国人近视手术白皮书》，针对大众关注的近视手术热点话题进行了专业分析和相关解答。

《国人近视手术白皮书》利用 2018-2020 年爱尔眼科屈光矫正病例数据库，对不同地区、年龄、性别、职业的近视患者及其手术方式、术后视力、恢复周期等维度进行分析，深度剖析了中国近视手术现状。《国人近视手术白皮书》为进一步开展近视手术研究、提升近视手术质量提供了借鉴与思路，有望让更多患者享受先进技术带来的优质视觉。



《国人近视手术白皮书》发布会现场

干眼诊疗门诊

作为我国乃至全球主要致盲性眼病之一，角膜病严重威胁着眼健康。2021 年 6 月 27 日，爱尔眼科正式发布干眼诊疗门诊暨夜班媒体人干眼关爱计划。干眼门诊旨在通过爱尔首创的“七步诊疗法”、国际同步的诊疗技术和干眼慢病防控体系，为患者提供个性化的干眼诊疗方案和全生命周期的眼健康服务。同时，夜班媒体人干眼关爱计划是国内首个针对夜班媒体人的眼健康关爱项目，将为全国千余名媒体从业者提供干眼检查，用眼强度大的媒体人将成为爱尔眼科干眼诊疗门诊的首批受益者。



“夜班媒体人援助项目之干眼关爱计划”启动仪式现场



发布分析报告，解析与干眼相关的生活习惯

2021 年 10 月 10 日，爱尔眼科发布《2021 国民生活方式与干眼相关性分析报告》，是目前全国较大样本量干眼大数据报告，亦是针对国民生活习惯与干眼的关联分析报告。报告依托遍布全国的爱尔眼科医院及干眼诊疗门诊网络优势，对覆盖全国 27 个省、直辖市进行了为期近 1 年的检查，进一步帮助民众了解与干眼相关的生活习惯，更好地预防干眼的发生与发展。



《2021 国民生活方式与干眼相关性分析报告》

近视防控体系

爱尔眼科持续服务国家近视防控战略，大力开展广大儿童青少年的近视防控工作。2021年，爱尔眼科成立青少年近视眼防控门诊，以更加专业的团队和方法为该患者人群服务，同时，爱尔眼科青少年近视防控体系正式升级为5P⁴近视防控模式。一方面，我们为孩子量身定制个性化的综合近视防控方案，帮助孩子纠正不良用眼行为，改善双眼视功能问题，定期追踪孩子的近视防控效果。另一方面，我们为青少年及家长提供用眼习惯调查及沟通的专属空间，强调家长守护和用眼行为监测，帮助提升家长在儿童青少年近视防控的参与度，多维度、全方位护航儿童青少年的光明未来。

爱尔眼科积极响应《儿童青少年近视防控光明行动工作方案（2021-2025年）》中落实视力健康监测任务要求，使用自主研发的青少年近视防控系统，为各地教育、疾控部门的入校视力监测工作提供专业的视力普查和眼健康筛查服务。我们对儿童青少年进行视力、屈光度、眼轴、原镜度、屈光介质检查，同步建立眼健康档案，对其眼健康状况持续跟踪、干预。2021年，启用青少年近视防控系统的医院超过120家，儿童青少年近视普查总量超过800万，年建档量超过1,000万。

“5P”是指“Prevention 预防为先、Prediction 科学预测、Process 流程标准化及个性化、Platform 平台支撑及 Parents 家长守护”五个维度。



爱尔眼科“5P近视防控模式”

兰州近视防控普查现场



2021年，启用青少年近视防控系统的医院超过 **120** 家，儿童青少年近视普查总量超过 **800** 万，年建档量超过 **1,000** 万。



成都爱尔开展儿童青少年近视防控项目

2021 年，成都爱尔眼科医院开展青羊区儿童青少年近视防控项目，通过近视防控指导站开展 20 余场视力检查，完成青羊区学生视力健康普查建档工作，开展近 40 场眼健康科普培训。该项目形成了儿童青少年近视防控上下协同、区域联动的良好局面，在全社会营造政府主导、部门协同、专家指导、学校教育、家庭配合的良好氛围，为儿童青少年的眼健康保驾护航。



开展近 **40** 场眼健康
科普培训

近视防控教育

我们积极承担儿童青少年近视防控科普教育的责任，2021 年推出爱尔眼科 24 期“超级眼说家”科普直播，制作“百问百答”科普视频 5 个和“小知识”科普图文 24 篇，同时在线下为儿童青少年及家长提供了超过 120 场专家科普讲座，举办超过 8,000 场健康教育活动。



举办超过 **8,000** 场健康教育活动



“超级眼说家”专家科普直播活动

2021年10月22日，爱尔眼科开展第十九期“超级眼说家”活动。爱尔眼科医院集团小儿眼科学组组长、爱尔眼科医院集团辽宁省区副总院长杨积文教授莅临直播间，针对视功能异常的相关话题进行科普讲解。杨积文教授在直播中强调：近距离用时，如果有疲劳、重影、习惯性揉眼、上课看板书与记笔记时转换困难等症状，往往不能靠随便配一副眼镜解决，主要原因在于视觉功能出现了问题。



第十九期“超级眼说家”直播海报



成都爱尔参与教育部门印制并全区域覆盖的近视防控宣传册

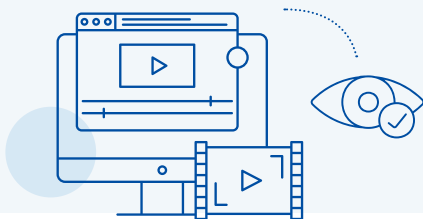
2021年6月6日是第26个全国“爱眼日”，成都爱尔积极参与各地市教育局、卫健局举办的儿童青少年近视防控宣传活动，推出《儿童青少年近视防控宣传手册》，以手绘的形式对爱眼护眼做了系统介绍，开展形式多样、内容丰富、寓教于乐的主题宣传活动，培育家长及学生护眼健康意识，营造学生爱眼护眼的良好氛围。





合肥“开学第一课·让孩子快速适应新学期”公益直播课堂

2021年9月开学季，合肥爱尔眼科医院积极响应国家近视防控宣传教育月号召，在合肥市蜀山区关心下一代工作委员会及合肥晚报主办的“开学第一课·让孩子快速适应新学期”公益直播课堂中，进行新学期近视防控及眼科检查报告解读的专题科普。直播间里，眼科专家与家长们展开积极互动，普及眼健康知识，得到了充分肯定。




开学第一课直播海报


近视防控相关荣誉：



成都市视力保护与健康促进学会授予成都爱尔
科普工作先进集体荣誉



衡阳爱尔获湖南省首届近视防控科普创意表演大赛三等奖






开展青少年近视防控创新教育活动

2021年，爱尔眼科针对儿童青少年开展多种丰富多彩的健康教育活动，通过“5P全民护眼运动会”“我是眼科小医生”社会实践为代表的创新活动形式，将科学的护眼知识融入到趣味活动当中。我们以寓教于乐的方式切实增强青少年爱眼护眼意识，助力国家儿童青少年近视防控工作。



“我是眼科小医生”社会实践活动



“5P全民护眼运动会”现场图

健康知识科普

爱尔眼科以青少年近视防控、成人眼病与老年致盲眼病的预防与治疗为主要健康知识普及方向，组织全国范围内多家地方重点医院参与全国科技活动周、全国科普日等国家重大科普活动，推行“妈咪课堂”“小小医生”、科普宣传公益讲座、“科普大讲堂”等具有爱尔特色的常态化科普活动，实施科普基地、科普场馆、科普作品的申报建设与创作，为日常科普活动的开展提供场地和资源。



截至2021年底，我们共获批建设 **155** 家科学技术普及基地、科普教育基地、青少年近视防控基地。

2021年，我们获国家级、省级科普荣誉共计 **4** 类 **17** 项，获湖南省优秀科普作品 **2** 项。



眼睑病及眼整形科普

针对大众熟悉却容易忽视的倒睫、睑内翻、上睑下垂、麦粒肿等十大眼睑疾病，爱尔眼科眼睑病及眼整形项目与学组专家共同推出了“你所不知道的病理眼整形”科普 IP，向患者传递眼睑疾病与眼整形知识，帮助患者找到科学诊疗方案，呵护眼睛的健康与美丽。2021 年，我们累计输出 13 期长图、24 期短视频。



病理眼整形线上科普



泪道病科普课堂

我们通过卡通图示、专家短视频等大众易懂的形式和传播方式，开展泪道病基本知识和术后注意事项的科普活动，助力提高大众对泪道病的认知和重视，同时为泪道病已术患者提供护理知识。



泪道病线上科普课堂



2021 年，我们共传播“一张图了解泪道病”科普图文卡片 **13** 张，科普长图文 **2** 期，“泪道病科普课堂”科普短视频 **9** 条。



爱尔眼科眼健康科普活动为湖南科技活动周献上科教盛宴

湖南省科技活动周开幕式于 2021 年 5 月 22 日在湘西吉首举行。爱尔眼科作为湖南省科技活动周的成员单位，在全省范围内开展“湘守健康，爱护睛彩”眼健康科普系列主题活动。

开幕式现场，爱尔眼科搭建起眼健康科普展台，展出各类眼部科普教具、致盲眼病 VR 视觉体验系统、近视防控黑科技云夹、眼健康科普视频等，并邀请眼健康领域专家蓝卫忠博士全面解析近视的形成、危害及防控方式，以生动趣味的方式向广大市民普及眼健康知识，提高人民群众爱眼、护眼意识，积极推动全民防盲治盲和全年龄段人群、全生命周期眼健康工作。



湖南省科技活动周启动仪式现场



重庆爱尔眼健康科普基地积极参与重庆市科技活动周活动

2021 年 5 月 22-24 日，重庆爱尔眼健康科普基地精彩亮相“2021 年重庆市科技活动周”，科普基地以生动趣味的方式向广大市民提供丰富前沿的眼健康咨询和服务。



科普基地活动现场



重庆儿童爱尔科普基地的多重定位



武汉爱尔搭建企业科普馆提供眼健康教育

武汉爱尔积极搭建眼健康科普馆，开展眼健康知识科普与宣教活动。同时，武汉爱尔每月更新科普馆内容，收集员工关注的 eye 健康问题，不断丰富科普馆内容。

2021 年，武汉爱尔已建设企业科普馆 26 家。企业科普馆累积影响人数 3.25 万人，参与科普人数 3,565 人，在微信公众号、官网、媒体公众号、媒体电视、短视频等渠道发布新闻累计 33 篇，累计阅读量及观看量达 105 万人次。



中交二航局科普馆



中铁科工集团科普馆



中建三局科普馆

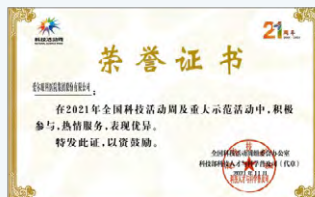
科学健康知识普及奖项及荣誉：



长沙爱尔段宣初《青光眼 - 光明的偷盗者 (第 2 版)》
荣获“第十届湖南省优秀科普作品”三等奖



长沙爱尔王丛香《翼状胬肉》荣获“第十届湖南省优秀科普作品”优秀奖



全国科技活动周组委会办公室、科技部科技人才与科学普及司表彰集团为“2021 年度全国科技活动周优秀组织单位”，表彰湘潭爱尔仁和医院艾华为“2021 年度全国科技活动周优秀个人”



中国科协办公厅

中国科协办公厅关于对2021年全国科普日有关组织单位和活动予以表彰的通知

各全国学会、协会、研究会、学会、自治区、直辖市、副省级城市科协、科协系统所属单位，各有关单位和人员：为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，弘扬科学精神，普及科学知识，激发科学梦想和科学志气，推动全国科普日活动不断创新发展，按照《中国科协等13部门关于举办2021年全国科普日活动的通知》(科协发组字〔2021〕28号)有关要求，中国科协对2021年全国科普日有关组织单位和活动予以表彰。

中国科学技术协会表彰重庆爱尔眼健康科普基地、宁夏回族自治区银川爱尔眼科医院为“2021 年全国科普日优秀组织单位”

全民科学素质全面提升，服务高水平科技自立自强，为建设世界科技强国作出新的更大贡献。

附件：1.2021 年全国科普日活动优秀组织单位名单
2.2021 年全国科普日优秀活动名单

中国科协办公厅
2021年12月16日

湖南省科技厅表彰集团为“2021 年度科技活动周先进单位”，表彰集团 11 人为“2021 年度科技活动周先进个人”



科技攻关，创新驱动

爱尔眼科坚持“创新驱动，科技爱尔”总体发展战略，在保障知识产权和科研诚信的基础上大力开展学术科技创新工作，同时将专业的眼健康成果和知识转化为通俗易懂的科普作品，向广大群众普及眼健康知识。

科研保障机制

作为一家重视科研建设的眼科企业，爱尔眼科重视知识产权管理与保护。我们严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中国互联网络域名管理办法》《计算机软件著作权登记办法》等国家法律法规，并制定《爱尔眼科专利及著作权管理制度》，规范爱尔眼科专利及著作权申请审批流程，加强自主知识产权保护、运用和管理，规范专利申请、使用、著作权管理，并承诺避免侵犯他人知识产权。

爱尔眼科重视科研诚信建设，积极实施学术道德与科研诚信规范管理，集中进行“科研诚信及学风建设”宣讲，开设《科研诚信与科技监督》主题讲座，提升科研人员科研诚信认知水平，坚决杜绝违反科研诚信的行为与事件。



学术科研成果



共获批纵向科研项目

84 项



获批经费

1,230.61 万元

专利

年内申请专利

118 项

年内获授权专利

110 项

累计专利

330 项

年内获计算机软件著作权

1 项

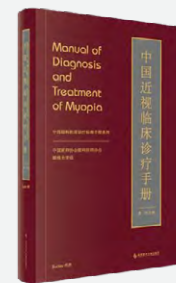
著作

年内主编专著

1 部

年内参编专著

7 部



专家参编专著例图

论文

年内发表 SCI/Medline

63 篇

年内发表中文核心期刊 / 中国科技论文统计源期刊论文

61 篇



爱尔眼科眼视光研究所副所长蓝卫忠入选“科创中国”湖南省企业科创达人

2021 年，由湖南省科学技术协会、湖南省科学技术厅、湖南省工业和信息化厅、湖南省工商业联合会联合组织的“科创中国”湖南省企业“创新达人”评选中，集团眼视光研究所副所长蓝卫忠在 251 位候选人中脱颖而出，成功入选 2021 年“创新达人”。这项荣誉既是对蓝卫忠个人创新能力的认可，也是对集团创新环境和创新影响力的肯定。



集团眼视光研究所副所长蓝卫忠在

251 位候选人中脱颖而出



2021 年“科创中国”湖南省企业“创新达人”发布暨宣讲大会现场

科技创新平台

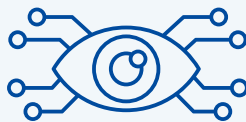
根据国家科技创新战略要求，为引进和吸引海内外眼科研究型人才，爱尔眼科积极搭建科研创新平台。报告期内，我们新获批设立爱尔眼科“长沙市专家工作站”和“医疗辅助诊断系统长沙市新一代人工智能开放创新平台”。



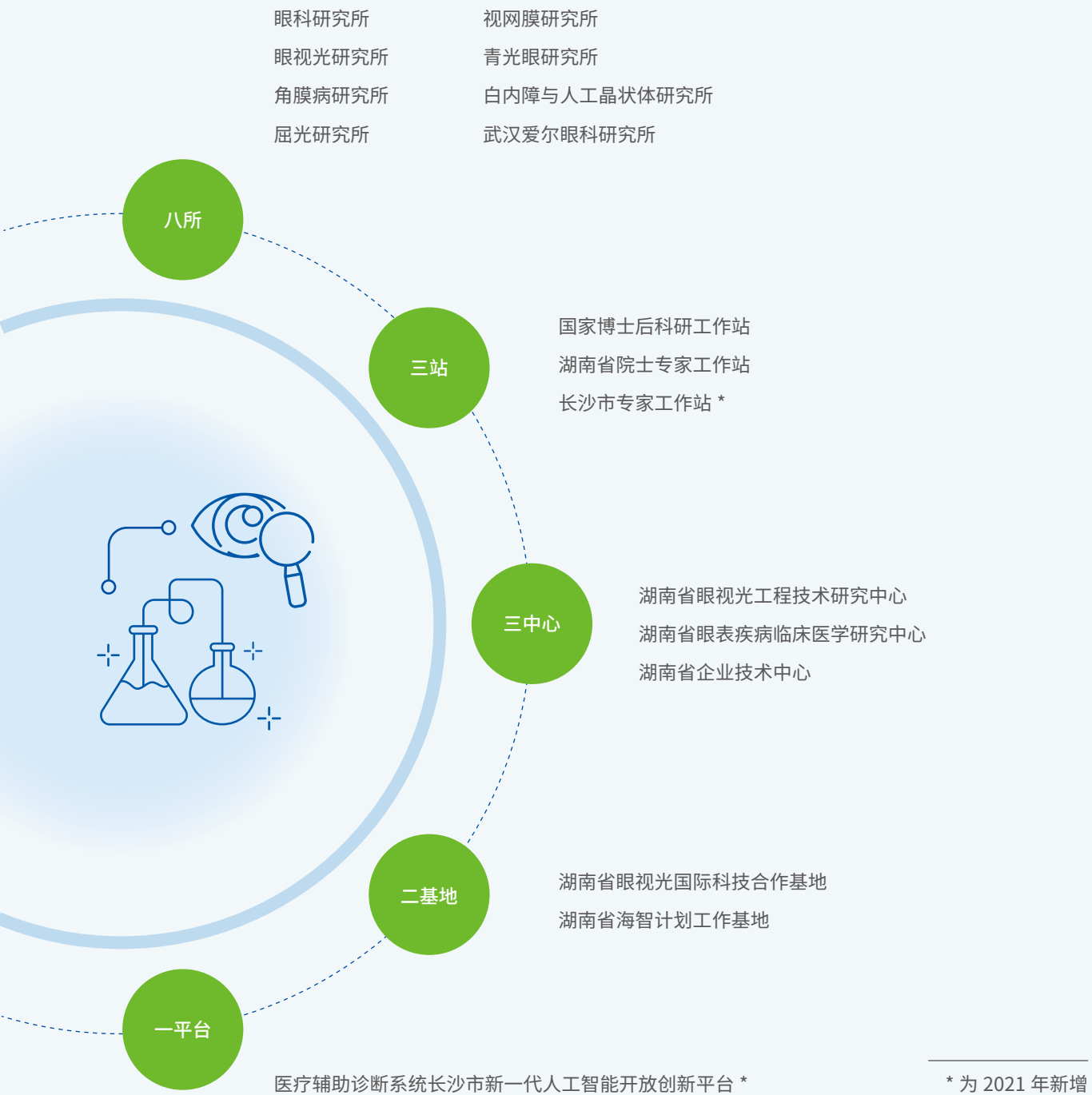
联合共建“医疗辅助诊断系统长沙市新一代人工智能开放创新平台”

爱尔眼科与中国科学院计算技术研究所、北京九辰智能医疗设备有限公司联合共建的“医疗辅助诊断系统长沙市新一代人工智能开放创新平台”于 2021 年 12 月获批设立。

该创新平台旨在聚焦医疗辅助诊断系统领域，利用在眼科临床资源、人工智能算法以及智能设备开发上的优势，建设技术创新能力强、成果转化效率高、开放共享效果显著的新一代人工智能开放创新平台。



截至报告期末，我们形成了“多院”“八所”“三站”“三中心”“二基地”“一平台”的临床、教学、科研一体化创新格局。通过利用丰富的临床资源及现有科研基础，我们搭建聚合创新资源的平台、网络、基地，以满足学术科研、医师培训与临床科室医疗实践的医教研一体化平台体系，解决临床工作中遇到的难题，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。



爱尔眼科重视临床研究及科技创新，秉承“以创新为方向，以合规为底线，以质量为核心，持续提升服务意识和临床研究水平”的理念，不断完善临床试验制度体系，持续推动临床试验工作。我们基于《药物临床试验质量管理规范（2020版）》等相关法律法规文件，于报告期内编写并修订《爱尔眼科临床试验机构管理文件汇编（上、中、下册）》，共修订或新增 239 个制度、SOP 及应急预案，确保临床试验项目质量，为更多的眼病患者带来光明。



共修订或新增 **239** 个制度、
SOP 及应急预案

2021 年度，爱尔眼科

共有



10 家医院获得“国家药物临床试验机构（简称 GCP 机构）”资格认定



11 家医疗器械临床试验机构



共承接



23 项注册类药物临床试验项目



12 项注册类医疗器械临床试验项目



7 家“国家药物临床试验机构”进入《2021 年度全国 GCP 机构药物临床试验量值排行榜》



爱尔眼科加入 WAEH 董事会，贡献中国眼科力量

爱尔眼科自 2018 年 2 月正式成为世界眼科医院协会 WAEH 成员以来，积极参与 WAEH 相关会议，尤其在 2020 年疫情爆发以来，与 WAEH 联合举办的多场眼科医院疫情防控经验分享会，取得了非常积极的反响。

2021 年底，爱尔眼科成为 WAEH 董事会成员，将作为董事会成员机构之一，共同参与眼科医疗临床、医院管理、医护培训等协会相关议题决策。公司将不断完善眼科服务，放大集团国际声量，提升品牌全球影响力。



爱尔眼科在海南打造国际临床研究基地

2021 年 12 月 18 日，博鳌乐城爱尔眼科医院开业仪式在海南自贸港博鳌乐城国际医疗旅游先行区隆重举行，于活动现场正式成立并授牌爱尔眼科国际临床研究基地。

作为全集团眼科资源的“先行区”和“创新基地”，爱尔眼科积极协同各亚专科领头人、知名专家、科研人才以及爱尔海外医生团队、重量级全球合作伙伴到博鳌乐城爱尔眼科医院进行多点执业，并持续在屈光、视光、白内障、青光眼、眼底病、角膜病、眼肌病等多个亚专科领域开展临床研究，致力于将博鳌乐城爱尔眼科医院打造成为国际诊疗中心和带教培训基地，带动中国乃至世界眼科学和视觉科学的发展进步，更好地践行“健康中国”战略。



国际临床研究基地授牌仪式现场

报告期内，我们在九个科技管理制度和科研平台的基础上，持续推动各事业部、各学组发展，形成科研方向明确的科研创新团队，培养和造就具有创新能力的人才队伍，为集团科研创新提供保障。学组内部定期召开临床讨论会、学术会议和内部培训，推动科研规范化、系统化、专业化，提高科研转化率。截至 2021 年底，爱尔眼科已成立 12 个专业学组。



视光学组和小儿眼科学组召开成立会议

2021 年 3 月 17 日，爱尔眼科医院集团视光学组和小儿眼科学组成立，推动该领域的临床和学术规范建设。

成立仪式结束后，两大学组分别召开了临床规范讨论会，学组专家们针对视光及小儿眼科的专业问题举行专题报告及讨论，进一步研究了学组内临床操作、医疗质控的规范要点。各省区也陆续成立了视光学组或小儿眼科学组，推动各地视光和小儿眼科专业能力建设。



视光及小儿眼科学组合影

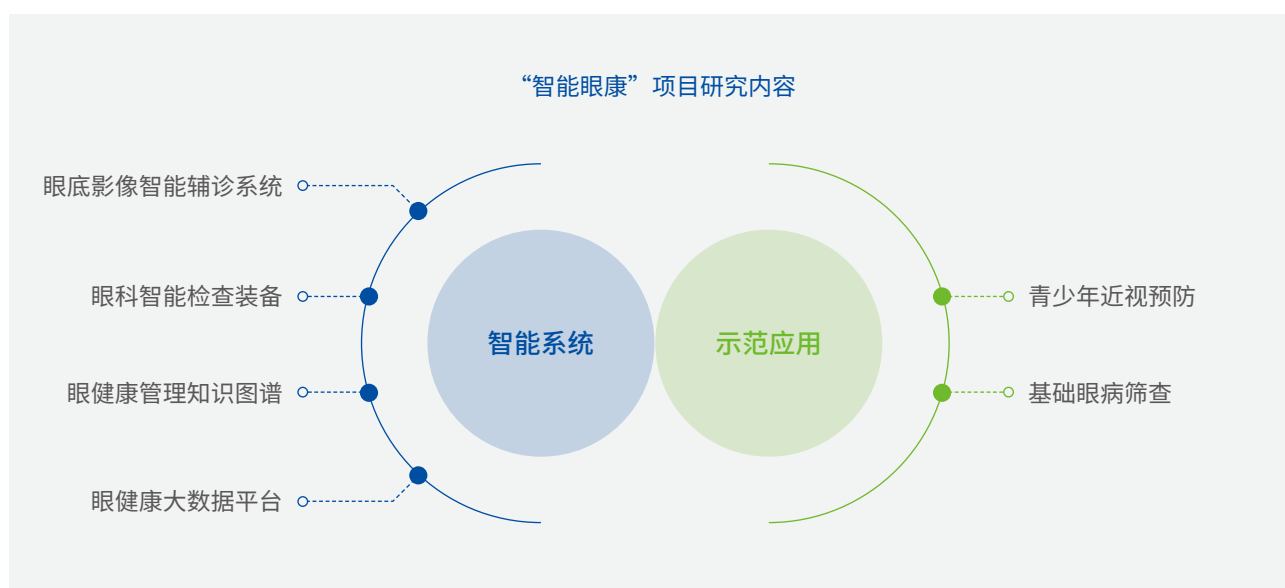
行业合作，引领发展

爱尔眼科凭借丰富的临床资源和较强的科研能力积极开展相关领域的行业交流与合作，共建行业标准，搭建行业交流的国际化平台，促进眼科行业可持续、高质量发展。

建设数字眼科

爱尔眼科联合中科院计算技术研究所，采用“平台+人才+项目”的模式共同推动“数字眼科”建设。

2021年，爱尔眼科启动首个国家千万级科技项目——中国科学院科技服务网络计划（STS计划）区域重点项目“面向眼健康管理的智能无人巡诊系统及大数据平台建设”（简称“智能眼康”），与中科院计算技术研究所等外部机构共同构建以眼健康大数据平台为基础的智能眼健康系统，综合利用眼健康数据，深入挖掘眼病数字资源，构建眼健康管理知识图谱。该项目将助力科技成果转化，提升基层眼科诊疗能力，普惠广大眼病患者。



在顺利推动智能眼康项目的基础上，爱尔眼科与中科院计算技术研究所拓展合作关系，于2021年4月签订《联合共建“数字眼科联合实验室”项目协议》，在数字眼科领域展开全面科研合作。集团计划于未来5年内累计投入1亿元，以中科院计算所、新型终端北京市重点实验室、湖南省眼视光工程技术研究中心为核心，搭建聚合创新资源的平台，培养和建立专业化研究和创新团队，孵化行业领先的平台及产业化应用产品，在眼科领域形成一批有影响力的实战型创新成果并快速产业化。



集团计划于未来 **5** 年内累计投入 **1** 亿元

“数字眼科联合实验室”项目重点进展



制定行业规范

爱尔眼科主动参与行业标准制定，分享专家共识，推动行业规范与专业进步。我们与外部专业眼科协会、组织共同编写《亚洲近视管理共识 2021》《中国儿童弱视防治专家共识（2021 年）》《中国接触镜不良反应诊断和治疗专家共识（2021 年）》《角膜塑形镜验配流程专家共识（2021）》等行业参考准则，提升眼科行业影响力，向眼科医疗行业贡献爱尔专家智慧。

此外，2021 年爱尔眼科多名专家加入中国医师协会医学技师分会眼视光专业委员会，参加国家卫生专业技术资格考试专业专家工作委员会，成功推动设立眼视光技师职称。

参与学术交流

爱尔眼科秉承“共享全球眼科智慧”的企业愿景，主动参与行业学术交流，搭建涵盖全球的学术交流平台，促进医学科研和医疗事业融合交流，共同探索解决眼科行业发展痛点，将更先进、更前沿的技术带给广大眼病患者。

2021年，我们克服全球疫情反复造成的各种困难，积极组织集团专家参与学术会议：



报告期内，爱尔眼科主办了第一届角膜及眼表国际论坛暨第三届全国非公医疗角膜病研讨会，联合举办了2021屈光性白内障手术国际论坛（IRCS），成功申报并举办眼科各亚专科方向国家继续教育培训项目6期。此外，公司组织专家积极参加线上线下的国内外学术会议，如2021屈光性白内障手术国际论坛（IRCS）、2021美国白内障和屈光外科学会年会（ASCRS）、2021亚太眼科学会大会（APAO）、欧洲白内障屈光手术眼科学会年会（ESCRS）、2021年视觉健康创新发展国际论坛（VISION CHINA）以及2021中国眼底病论坛暨国际视网膜研讨会（Retina China），召开湖南省视光学会第一届理事会换届大会暨2021年学术年会，通过积极开展学术交流、研究活动贡献爱尔智慧，携手同行伙伴共同推动国家眼科临床、科研与教学发展。



第一届角膜及眼表国际论坛 (ICC 2021) 暨第三届全国非公医疗角膜病研讨会



承办 2021 年国家级继续医学教育项目——眼科功能影像新技术新进展学习班

2021 年 5 月，为推动我国非公立医疗机构眼科医学事业的发展，促进眼科医学学术交流，由中国非公立医疗机构协会眼科专业委员会主办、爱尔眼科医院集团承办的 2021 年国家级继续医学教育项目“第一期眼科实用手术技术及新进展学习班 - 眼科功能影像新技术新进展”顺利举办，吸引全国 200 余名眼科功能影像医师参与。

本次学习班聚焦眼科功能影像新技术、新进展及其临床应用，广邀眼科功能影像名家大咖传道授业，为各地眼科同道广泛交流与深入探讨提供了平台，形成共同关注眼健康及视觉科学前沿技术的良好氛围。



活动现场及留影



联合举办 2021 屈光性白内障手术国际论坛 (IRCS)

2021 年 5 月，由爱尔眼科医院集团、辽宁省科学技术协会、辽宁省生命科学学会等单位联合举办的 2021 屈光性白内障手术国际论坛 (IRCS) 在沈阳开幕，主题为“国际视野、聚焦前沿、精准规范、协作创新”。论坛采用线上 + 线下模式，聚集了来自美国、德国、爱尔兰、巴西、印度以及中国等国家和地区的 500 余位白内障领域的权威专家和学者，就白内障领域的前沿议题展开深入交流和探讨。这一国际化的学术交流平台将助力更先进、更前沿的技术进入我国，带给我国广大白内障患者更清晰优质的术后视觉生活质量。



大会合影



论坛现场

推进校企合作

2021年，爱尔眼科持续拓展与名校共赢发展模式，在招生管理、科学研究、人才培养等方面建立突破性合作，联合培养医学基础知识宽厚、临床综合能力较强的高素质医学人才，为全球眼科学与视觉科学的发展贡献爱尔力量。



与多所大学达成战略合作，人才培养再添新平台

2021年，爱尔眼科相继与天津大学、四川大学、河南大学等高校达成校企战略合作，共享和优化配置产学资源。爱尔眼科与合作院校将在医疗、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，把眼科产业的理念、技术、资源整合到学校的培养体系、课程、实训及师资中，同时将共同培养的学生、科研和双创成果反哺经营发展，进一步推动“名校+名企”建设，打造产教融合新典范。



与天津大学战略合作签约仪式现场



与四川大学战略合作签约仪式现场



与河南大学战略合作揭牌仪式现场



女性员工占比 **75.98%**



荣获2021中国人才管理“机制典范奖”

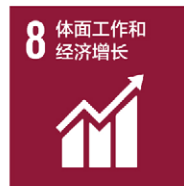
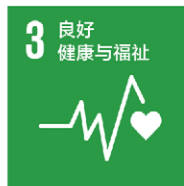


员工满意度为 **86** 分，较2020年有提升

PROTECT EYE HEALTH

幸福·携手眼健康人才

爱尔眼科秉持“以人为本，人道和谐”的哲学理念，着力完善人才管理体系，切实保障员工的合法权益与身心健康，健全人才培养机制，持续培养科技创新人才，将员工关爱融入企业文化，营造公平、开放、和谐、包容的工作环境，与员工携手共进，打造“百年爱尔”。



合规雇佣，以人为本

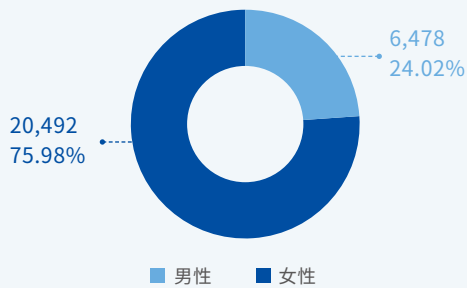
我们严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规要求，制定《医院人力资源管理手册》《员工手册》《社保管理办法》《入转调离管理办法》等制度，认同公民的结社自由的基本权利，尊重国际劳工组织的八项核心条约内容，维护员工合法权益，严禁和抵制任何形式的雇佣童工、强制劳

工行为，杜绝性别、地域、民族、宗教、年龄、国籍等产生的任何形式歧视。截至 2021 年末，公司员工总数 26,970 人，正式员工劳动合同签订率为 100%，缴纳五险一金的员工占比为 100%。2021 年公司员工流失率稳步下降，员工流失率为 12.77%，主要为新入职员工。

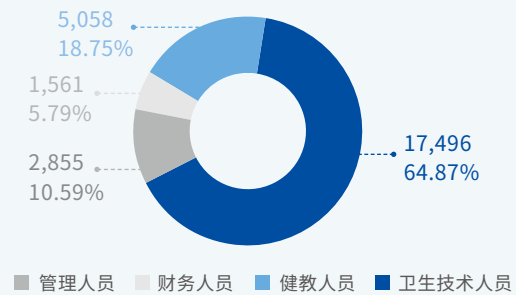
全职员工总数 **26,970**

按性别、类型、年龄、地区划分的员工情况

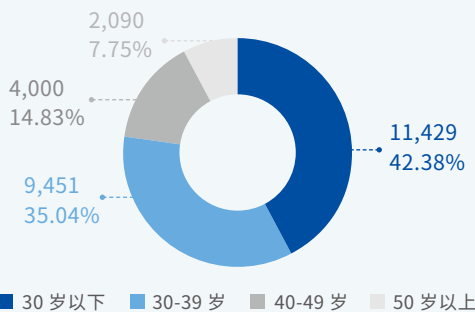
按性别划分的员工人数



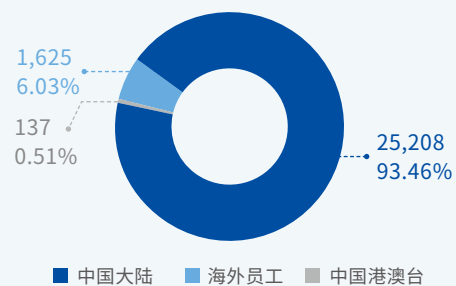
按员工类型划分的员工人数



按年龄划分的员工人数



按地区划分的员工人数





爱尔眼科始终重视并积极践行男女平等的职场原则，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》《女职工劳动保护特别规定》，坚持男女同工同酬，保障女性就业的合法权益，为女性提供公平、公正的就业机会和晋升环境。截至 2021 年末，公司女性员工占比 75.98%，集团副总监级别及以上的女性高管占比为 26.9%。



公司女性员工占比

75.98%



集团副总监级别及以上的女性高管占比

26.9%

聚焦人才，共赴未来

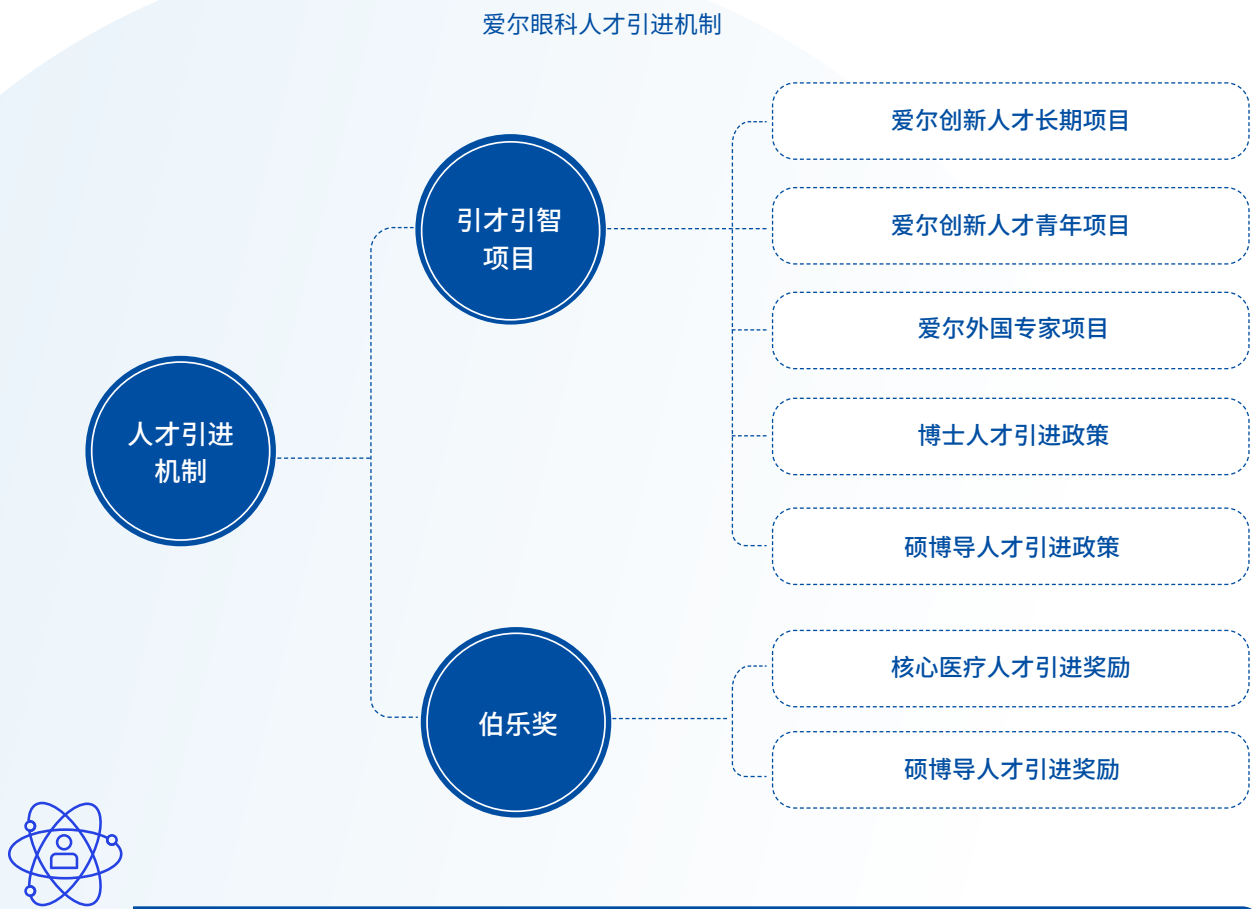
公司的成长基于员工的成长，爱尔眼科通过搭建稳定的晋升通道，建设人才发展平台，布局人才发展战略，开展员工培训，为每一位员工创造不断成长的机会，在实现个人价值的过程中推动企业发展。

人才发展机制

爱尔眼科致力于为员工搭建公平透明的晋升通道与广阔的发展平台，不断完善人才引进机制和薪酬激励机制，推动培养平台和临床与科研平台建设，持续完善组织人才机构设置，强化人才队伍建设。2021 年，爱尔眼科荣获 2021 中国人才管理“机制典范奖”。



中国管理人才机制典范奖



在集团持续发展壮大的过程中，爱尔眼科坚持高效的“分级连锁”经营模式，对并购的每一家医院都保持着高于行业水平的门槛和政策准入要求，并充分关注新成员医院的人才发展建设。为此，我们对并购医院的医生、院长和首席执行官进行了全面评估和考核，并要求各医院首席执行官轮流在集团事业部学习，引导其关注人才医疗建设。对于新加入员工，集团实行了“入职引导人”制度，充分利用集团 EHR 系统的指导作用，在入职前六个月进行多轮评估和访谈，帮助员工快速适应和融入集团文化，促进集团稳定、优质、高效的发展。

公司重视员工薪酬保障建设，制定了《医护技岗位技能考核认证工资调整管理办法》等以能力为导向的薪酬管理制度，着力构建短期、长期和专项激励形式，推行薪酬人才任用评估制度，建立干部人才储备池，确保员工薪酬水平兼具内部公平性与外部竞争力，激发干部员工活力。同时，公司为推动组织效能升级，推出了合伙人计划和股权激励机制。自 2009 年上市后，爱尔眼科在 2011 年至 2021 年期间已陆续推出四次股权激励计划，形成了短中长期相结合的激励体系，吸引优秀的专家人才同时，持续增强公司的竞争力。

爱尔眼科员工激励机制



人才培养体系

爱尔眼科不断完善人才培养体系建设和培训平台建设，开展了医疗管理、医疗技能等培训，为实现企业高质量发展奠定坚实基础。2021年，公司进一步完善高质量培训体系，修订《培训管理制度》，对集团培训进行了分类分层，在基地管理、讲师、培训费用等模块进行了规范与管理，加强培训资源的统筹，提升培训效率。



2021年，爱尔眼科针对员工开展相关技能发展培训，覆盖率达 **100%**



我们持续丰富集团培训课程内容，2021年新增开发课程1,547门。我们深化企业管理课程，2021年完成了《人岗匹配 赋能经营》沙盘模拟课程⁵的2次迭代更新，通过调整沙盘盘面及复盘内容，使沙盘课程更加贴合实际工作，为学员提供更大的实际医院运营的实战方向指导，并于同年10月获得该课程的自主知识产权认定。此外，我们积极拓展集团内培训师团队，2021年TTT⁶培养内训师167名。



《人岗匹配 赋能经营》
沙盘模拟课程

⁵ 模拟沙盘按照企业的职能部门划分了职能中心，并涵盖了企业运营的所有关键环节。通过模拟企业的经营，来培养团队精神，全面提升管理能力。

⁶ TTT，为英文短语 Training the Trainer to Train 的缩写，译为培训培训师。

爱尔眼科重视建设培训平台，致力于为员工提供多维度的培训内容和渠道。我们充分利用互联网资源丰富培训方式，搭建了爱尔管理学院远程教育平台。2021 年我们共构建 53 个线上虚拟学院，涵盖从临床、护理到管理、经营等各个业务板块，为集团内所有员工提供大量学习资料。远程教育平台改变了以单向授课为主的培训方式，极大提高效率的同时，也让员工可以随时随地学习，参与互动交流，按需调取资料，更加便利地服务日常工作。

爱尔管理学院远程教育平台 2021 年培训绩效：



受众

1,285,760 人次



累计学习

473,365 小时



组织

427 场线上考试

报告期内，公司升级“医站到底”答题平台功能，新增图文题型、轮播图等功能和药学板块，并完成题库更新。截至 2021 年底，平台题库类型共涵盖医师（初、中、高级）、护理（初级护士、初级护师、中级护师）、药学（专业知识、综合知识与技能），共计 39,311 题，平台总用户 6,056 人。

战略人才培养

爱尔眼科聚焦战略人才储备，为集团发展储备更多的管理人才和干部，并为此制定了多元化的人才培养计划，涵盖经营管理培训、医疗管理培训和核心医疗管理培训。2021 年集团战略性培训项目共计开展 25 期，覆盖 870 人次，其中核心医疗人才培训 338 人次，核心管理人才培训 532 人次。



2021 年集团战略性培训项目共计开展

25 期



覆盖

870 人次



经营管理培训



岳麓计划

“岳麓计划”培训旨在满足集团在高速发展过程中对眼科高层次经营管理人才的需要。该培训每期学制2年，采用“课程讲授+案例研讨+考察交流+项目实践”学习方式，完成6大模块的主题学习。

截至2021年末，共有来自集团总部和各省区的64名核心管理人员入选“岳麓一期”“岳麓二期”和“岳麓三期”人才培养项目。

“高级医院管理培训班·岳麓二期”走进博鳌



E计划

“E计划”旨在为现任眼科医院CEO及时赋能，培育一支“政府放心、社会认可、患者满意、员工信赖、同行尊重、投资者信任”的高水平“六好”CEO人才队伍，真正成为眼科经营发展的中坚力量。“E计划”依托爱尔自有开发的《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。

截至2021年末，该计划已完成2期培养，共赋能50人。



湘江计划

“湘江计划”运用爱尔眼科医院集团多年的眼科经营管理经验和现代管理理论与方法，培养一批“来之能战、战之能胜”的眼科经营管理储备干部队伍。该培训每期计划学制3-6个月，通过线上自学、集中培训、标杆游学三种方式，完成基础入门规范化，专项提升和实战演练、项目运营及结业汇报三个阶段培训学习。

截至2021年末，共有来自集团总部和各省区的130名学员结业，并计划2022年将分4批培养109名合格的经营管理储备干部。



鲲鹏计划

“鲲鹏计划”于2021年推出，是培养爱尔未来高级健康教育服务精英的战略性人才培养项目。整个培训项目采用线上课程学习、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，提升学员的领导力、专业力、通用力，打造高质量的健教服务核心人才梯队。

截至2021年末，共有25位新任省区健教服务总监、副总监，省会及大体量医院健教服务负责人入选“鲲鹏一期”培训班并结业。

医疗管理培训

总院长研修班

“总院长研修班”计划聚焦于领导力培养，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，助力实现区域医疗管理能力的提升。

截至 2021 年末，已开设一个班级，在培 20 人。



院长培训班

“院长培训班”针对有一定管理经验的成熟医院院长，聚焦于管理能力培养，增强其带教能力与团队建设能力，为院内人才梯队搭建提供支持，实现单体医院医疗管理能力的提升，助力集团实现高质量发展。

截至 2021 年末，已有三个班级正在培养进程中，在培 89 人。

学力提升培养

爱尔眼科支持员工发展自身学历，开展学历职称培训。2021 年，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的培养。我们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，相继进入了暨南大学、安徽医科大学在职研究生相应课程班培养项目。截至 2021 年末，共计 30 余名医疗人员进入合作院校开展学习培养。通过多渠道培养高层次眼科医疗人才，进一步提高了集团在职人员的业务素质 and 学位层次，这将在很大程度上支持我们全面落地健康中国“十四五”规划。

医疗技能培训

爱尔眼科高度重视医师专业技能，开展了白内障手术带教、常见角结膜病、干眼诊治、胫肉手术、角膜移植手术等培训，不断提升医护人员临床医疗技能，保障各类手术临床规范。

核心医疗人才培养

优才计划

“优才计划”旨在发掘视光与小儿眼科领域的专业青年人才，为集团未来发展储备核心人才。该计划通过为期3年的培养，涵盖专业新技术、新进展、多元文化、国际视野等系列课程，通过国内、国外集训等多样化形式，专注培养专业技能突出、带教能力优秀并具备独立开展区域性视光专业类技术培训的卓越青年骨干人才。

截至2021年末，前三批优才计划已录取**65**人，第四批录取**31**人，即将开班培训。



白内障带教培训

集团制定《集团白内障专科手术医师带教制度》《集团白内障专科手术医师培训管理流程》等制度，充分落实白内障医疗技能培训，提升医疗技能水平。

2021年，爱尔眼科分别开展了白内障超声乳化手术基础培训2期、白内障超乳化手术提高培训1期、屈光性白内障手术培训1期。



2021年白内障超乳手术提高班



屈光手术培训

公司开展国家级和省市级相关继续教育项目 15 项，集团及省区屈光手术基础 & 高阶培训班总计 59 场，覆盖 2,200 余人次，提供科室临床应用支持 1,659 次。



提供科室临床应用支持

1,659 次



爱尔眼科开展屈光手术培训



视光及小儿眼科培训

为了全面提升视光项目一线服务水平，爱尔眼科视光及小儿眼科事业部于 2016 年启动“培训培训师计划”

(Training the Trainer, 简称 TTT)，在各区域选拔优秀 6S 负责人，由集团统一培训后作为储备培训师，参与集团事业部、省区的培训工作。培训后，参训学员对在所在区域的医院、眼视光门诊中心进行授课演讲，传播标准课程内容及服务理念，提升区域整体 6S 板块水平。截至 2021 年底，爱尔眼科已举办三期培训，由 6S 先锋城市帮扶医院授课培训已达 300 余场，共有 171 家科室，106 家门诊参与其中。

视光 6S TTT 讲师培训现场图





爱尔视光继续教育基地培训

公司已设立并运行 8 家爱尔视光继续教育基地，坐落于长沙、武汉、沈阳、成都、重庆、北京、石家庄和昆明。基地开设培训项目分为三大类：以规范视光基础诊疗能力为目的的视光标准强化专题培训；以提升双眼视功能检查和诊断能力的双眼视功能专题培训；以推动硬性角膜接触镜项目开展为目的的硬性角膜接触镜专题培训。

所有专题培训均按照理论 + 实操开展，培训时间根据培训内容设定。2021 年爱尔视光继续教育基地开展专题培训 37 场，共培训 739 人次。



2021 年爱尔视光继续教育基地开展

专题培训 **37** 场

眼底病培训

爱尔眼科充分发挥集团连锁优势，建设眼底病项目多层次医疗人才培养体系，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，培养复合型眼科医疗人才。2021 年，集团眼底病事业部针对不同基础、阶段的人才梯队分布，开展不同层次的培训近 40 场，覆盖 3,700 多人次。

2021 年爱尔眼底围手术期培训班



健康关爱，保障权益

爱尔眼科高度重视对员工关怀，维护员工的职业健康权益。我们畅通员工交流渠道，持续搭建员工关怀体系，切实保障员工福利，并从文体活动、福利、帮扶等全方面多维度落实员工关爱行动。

真诚交流意见

公司重视与员工的沟通与交流，设立了职工代表大会，遵守《中华人民共和国工会法》，定期举行员工职工代表大会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。此外，我们搭建了多元的员工沟通渠道，员工可通过微信、企业微信、邮箱与直接上级或其他部门进行沟通，并要求爱尔眼科下属各机构在监控盲区设置院长意见箱，积极收集员工意见和建议。



开展意见调查

通过定期的和不定期的书面或面谈方式向员工征询对用人单位业务、管理等方面的意见和建议，用人单位在经营管理过程中因为有每一位员工全身心的参与而走向卓越。

信息沟通

定期和不定期地采用网页、邮件、公告板、会议等渠道，向员工通报用人单位近期的经营管理信息，加深员工对用人单位的了解，帮助员工融入工作环境。

申诉和举报

当员工认为个人利益受到不应有的侵犯时，对经营管理措施有不同意见时，发现有违反用人单位各项规定的行为时，可按照面谈或书面的申述、申诉、举报程序选择适当的渠道向用人单位反映，公司遵循“逐级反映情况”的原则，各级责任人或责任部门在接到员工申诉或举报后，将进行核实调查，并根据调查结果通过书面或电子邮件的形式及时反馈处理意见。



我们定期开展员工满意度调查，针对线下所有的员工和医院，统一发放问卷，根据调研结果进行访谈交流。公司 2021 年员工满意度为 86 分，较 2020 年有了进一步提升。



爱尔眼科于各地开展
员工满意度调研



用心关怀员工

我们严格遵循法定节假日及带薪休假制度，在依法缴纳社会保险和公积金上，为员工提供节假日、生日、婚丧礼金和高温防寒、用餐、通讯等补贴，形成良好的企业凝聚力。为进一步增加员工归属感和幸福感，爱尔眼科建立了完善的员工关爱计划，精准帮扶困难员工，使每一位员工能在爱尔快乐工作，幸福生活。

爱尔眼科员工关爱计划

《员工关爱大病救助计划 实施办法（试行）》

- 为在岗三年及以上的正式员工，提供补充医疗保险
- 截至 2021 年 12 月 31 日，理赔 **35** 人次，理赔金额 **123** 万元

《员工关爱子女救助计划 实施办法（试行）》

- 符合条件的员工本人意外身故或疾病身故的，经申请和审批，可列入员工关爱子女救助计划
- 2021 年新列入救助计划 **3** 个员工子女；截至 2021 年年底已累计帮扶 **4** 个员工子女

集团工会员工关爱基金

- 为家庭困难的员工提供集团工会员工关爱基金
- 2021 年累计帮扶 **17** 名员工

我们在办公运营过程中将员工健康与安全作为最高标准，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》《中华人民共和国职业病防治法》，为员工配备恰当的安全防护用品和提供劳动安全卫生设施，指导员工严格遵守相关的操作规程，对有职业危险的工作人员进行定期的健康检查；每两年组织员工常规体检，充分呵护员工职业健康。



年度捐赠达 **3.34** 亿元



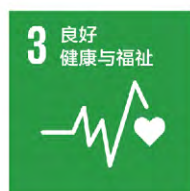
各类眼疾公益项目中的公益手术覆盖

全国 **31** 个省市, 超过 **10** 万贫困眼疾患者

PROTECT EYE HEALTH

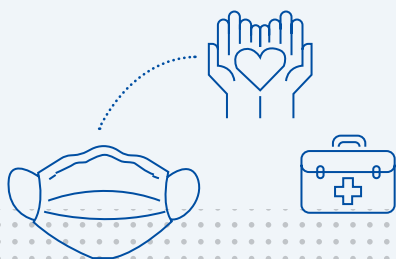
福祉·守护眼健康社会

爱尔眼科始终牢记自身使命，主动响应国家乡村振兴和绿色发展号召，积极投入健康中国、绿色中国建设。我们充分发挥自身行业优势，坚定投入疫情防控行动，大力开展慈善捐赠和公益行动，参与基层眼健康建设，打造绿色医院，践行社会和环境责任，为打造百年爱尔而不懈努力。



专题

凝心聚力抗疫情，爱尔力量暖人心



自新冠肺炎疫情暴发以来，爱尔眼科认真贯彻落实疫情防控工作部署和要求，践行医者誓言和使命，服务国家疫情防控大局，支援核酸采样工作，助力打赢防疫抗疫阻击战。此外，我们通过多种形式向各地政府机关、红十字会、高校、社区街道和防疫检查点等相关组织等捐赠款项和抗疫物资，以赤子之心，发挥企业社会价值，携手多方共同筑牢疫情防线。

2020 年

爱尔眼科成立各类应急
支援队伍

323 个

来自 24 个省区 132 家医院的

1,824 名医护人员投
身一线防疫工作

向海外捐赠防护物资达

76 万余件

2021 年起截至 2022 年 4 月中下旬

爱尔眼科共有 90 家医院参与抗击疫情工作

4 家医院被征用

抗疫人次达 9,974 人次

捐赠口罩 380,000 余只

手套 17,000 余双

日用品 1,600 余箱

面对新冠肺炎重大突发公共事件，爱尔眼科深怀家国情怀，快速响应有关部门号召，投入疫情防控工作。同时，爱尔眼科医护人员作为抗疫中坚力量，积极投身疫情一线，全力守护人民群众生命安全和身体健康，为抗击新冠肺炎疫情贡献爱尔力量。2021 年起截至本报告发布日，岳阳爱尔眼科医院和郑州爱尔眼科医院获得集体荣誉表彰，爱尔眼科逾 140 人次获得个人称号 / 荣誉表彰。

称号 / 荣誉表彰

岳阳爱尔眼科医院因疫情防控的优异表现，荣获“岳阳市抗击新冠肺炎疫情先进集体”。

2021年
2月

张家界市永定区新冠肺炎疫情防控指挥部授予张家界爱尔眼科医院41名同志“优秀防疫志愿者”称号。

2021年
9月

二七区疫情防控指挥部领导小组办公室授予郑州爱尔眼科医院“突出贡献奖”。

2021年
10月

南开妇联授予天津大学爱尔眼科医院的护理部主任吴艳红同志抗疫一线“最美的她”称号。

2022年
1月

西安市莲湖区疫情指挥中心授予西安爱尔古城眼科医院90多名同志“抗疫先行者”称号。

2022年
1月





南京爱尔奋战核酸检测一线

2021年7月下旬，南京突发疫情，疫情防控形势十分严峻。在政府的领导下，南京爱尔眼科医院积极投入疫情防控工作，先后派出共100余人次医护志愿者参与南京市四轮核酸检测工作。志愿医护人员先后驰援南京市秦淮区维也纳宾馆、秦淮区本草堂养老院、南京第三高中文昌校区等核酸采集点，全力保障当地核酸检测有序进行，助力一线战“疫”，坚守抗疫最前线。



南京爱尔医护人员助力核酸检测工作



西安爱尔古城眼科医院驰援抗疫前线

2021年年末，西安疫情来势汹汹。面对疫情，西安爱尔古城眼科医院迅速成立新冠肺炎疫情防控领导小组，号召和动员员工全力参与疫情防控工作，共克时艰，同心抗疫。



西安爱尔古城眼科医院采样队员采样结束后留影



西安爱尔古城眼科医院采样队员于隔离酒店合影



长春爱尔助力防疫攻坚战

2022年3月11至26日，在长春市疫情防控形势严峻的特殊时期，长春爱尔眼科医院彰显责任与担当，先后派出三批共50余名医护人员奔赴当地社区和方舱医院，开展支援疫情防控工作。同时，爱尔眼科医院多方筹措消毒液、防护服等防疫物资，为长春市南关区政府捐款捐物，积极有力支援南关区防疫工作。

3月24日，长春爱尔眼科医院派出第三批由14名医护人员组成的抗疫医疗队奔赴长春中韩合作示范区方舱隔离点，以支援疫情防控工作。作为第一批到达方舱隔离点的志愿者团队，爱尔眼科医护人员全方位把关防疫感控工作，连夜开会，安排防疫流程，设置消杀区域，制作工作人员分配表及排班，并开展验证报告工作；在方舱隔离点正式运作后，志愿者们有序消杀，观察和记录接收密接人员身体健康状况，并开展心理辅导，暖心守护每一位隔离人员。同时，长春爱尔眼科深入社区抗疫一线，由10名医护志愿者组成的爱尔抗疫小分队驰援民康街道。志愿者们不畏冰雪，发扬连续奋战精神，每日认真细致地开展核酸检测者信息收集、整理、核查、检测等工作，15天内累计采集核酸逾8万人次。



长春爱尔眼科医护人员驰援一线



爱尔眼科医护人员拉起物资供应保障线



爱尔抗疫小分队坚守社区抗疫一线

接到西安市疫情指挥部指令后，医院迅速集结采样队员出发，深入抗疫一线。12月20日至12月31日期间，西安爱尔古城眼科医院共计143位抗疫员工参加了488次包括核酸检测采样等防疫抗疫支援工作，筑起疫情安全防护墙。



共计 **143** 位抗疫员工，参加了 **488** 次包括核酸检测采样等防疫抗疫支援工作



西安爱尔古城眼科医院采样队员核酸采集现场



上海爱尔支援疫情防控关键期

自 2022 年 3 月以来，上海的疫情日益严重。接到上级部门紧急召集医护人员支援前线疫情防控工作后，上海爱尔眼科医院闻令而动，迅速吹响驰援集结号。出征前，上海爱尔迅速组织相关医护人员对《新型冠状病毒核酸采样培训》进行专业的学习和开展多轮的职业暴露操作预案演练。

3 月 7 日至 3 月 16 日期间，共计超过 150 名来自上海爱尔的志愿者分批次集结，出发前往全市各个社区以及街道，提供核酸检测、疫苗接种等便民服务，完成采样数达 15,000 人以上。每一位志愿者都通过自己的实际行动，为稳定疫情、守护家园、守护上海贡献了一份自己的力量。



上海爱尔抗疫出发前合影



紧急召开抗疫会议



志愿者们助力核酸筛查工作



根植社会，与爱同行

爱尔眼科积极履行企业社会责任，不断追求社会责任和自身发展的和谐统一。为此，我们响应国家“乡村振兴”号召，深入农村基层地区，推进防盲治盲工作，开展社会公益慈善，为社会健康发展贡献力量。

响应乡村振兴

爱尔眼科主动响应国家“乡村振兴”与“健康中国”战略，进一步推进原有健康扶贫救助项目，分层分类加强对农村低收入人口的常态化眼健康服务，竭力满足农村特别是脱贫地区人民群众的眼健康需求，建立起长效、常态、全面的农村眼健康服务体系。同时，我们逐步扩大普惠性眼健康服务，将科普与救助打通并行，创新眼健康医防协同机制，侧重关注特殊人群的需求，特别是妇女、儿童、老年人，建立起以“一老一小”为重点的全方位、全年龄眼健康服务体系，持续增进民生福祉。

2021 年，爱尔眼科着力推进“实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接”，联合国家、地方各级公益组织，积极参与光明工程、红十字爱眼护眼工程等各类眼健康公益项目，结合公司遍布全国的医院网点，广泛深入全国经济欠发达地区，建立起满足当地实际需求的眼健康防治结合长效保障机制。



向“光明工程”追捐 1 亿元，助力乡村振兴

“光明工程”（原“光明扶贫工程”）是由国家卫健委、国家乡村振兴局于 2018 年发起，中国扶贫志愿服务促进会具体实施的健康扶贫公益项目，旨在对建档立卡贫困户白内障患者实施免费手术救治。为贯彻落实国家卫生健康委、国家发展和改革委员会、国家乡村振兴局等 13 部门《关于印发巩固拓展健康扶贫成果同乡村振兴有效衔接实施意见的通知》，中国扶贫志愿服务促进会将继续面向中西部省份实施“光明工程·白内障复明”项目。

2021 年 6 月，爱尔眼科通过爱眼基金会追加捐赠 1 亿元支持项目未来 5 年的工作，累计捐赠额达 2 亿元，预计项目将在 25 个省开展。



爱尔眼科通过爱眼基金会向“光明工程”追加捐赠 1 亿元



全面启动“红十字爱眼护眼工程”

为贯彻落实习近平总书记关于青少年近视防控的重要部署,爱尔眼科通过爱眼公益基金会计划向中国红十字会总会发起、中国红十字基金会执行的“红十字爱眼护眼工程”捐赠1亿元(为期五年,每年2,000万元),支持在全国范围内中小学校开展科普教育、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。

2021年9月29日,项目在北京举行全国启动会,10名爱尔眼科的专家志愿加入项目专家委员会,为青少年近视防控提供专业知识和技术保障支持,爱尔眼科旗下各医院将全面为本项目提供专业技术支持。

项目首批试点地区为北京、山西、辽宁、吉林、山东、四川、贵州7省份,预计覆盖2,800余所中小学,使260万人次受益。

截至报告期末,北京市已率先启动实施,四川省于10月27日举办座谈会,受到新闻媒体关注,影响广泛。子项目“关爱乡村少年眼健康计划”已在云南、广西、贵州、宁夏、湖南、甘肃、重庆7省开展,为超过1.4万名小学生进行视力检查建档、近视防控手册发放和知识宣讲。



预计覆盖 **2,800** 余所中小学,
使 **260** 万人次受益

助力防盲治盲

爱尔眼科秉承“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”的使命，积极投身防盲治盲工作，开展防盲科普宣传和基础检查公益活动，救助眼疾盲症患者，为中国眼科防盲、治盲事业长足发展贡献力量。

国家“健康中国”战略表明，预防是最经济、最有效的健康策略。爱尔眼科主动响应国家健康政策，以提高人民群众的眼健康水平作为开展防盲治盲工作的出发点，积极开展眼健康科普宣教活动和基础检查服务，护航全民眼健康。



“邻里守望”关爱行动

2021年8月至10月，爱尔眼科医生志愿者团队参与爱眼公益基金会组织的“邻里守望”眼健康关爱系列活动，联动长沙市部分社区内多家社会组织、社区服务机构，进入基层开展了超过50场眼健康关爱公益服务活动，共同为3,000余名基层群众提供形式多样的眼健康检查服务，受到广大社区群众的肯定与赞扬。



眼健康流动服务车内医务志愿者
为社区居民进行眼健康检查



幼儿园小朋友排队
参加视力检测

在我国，角膜病是第二大致盲眼病，眼角膜移植是角膜盲症患者重见光明唯一有效的治疗方法。但当前在预约登记的患者中，每年有大约50%的患者因等不到角膜而无法完成角膜移植手术。为缓解移植用眼角膜资源缺乏的现状，2006年，爱尔眼科医院集团第一家眼库在长沙成立。截至2021年底，爱尔眼科共设立9家爱尔眼库，成立39家眼角膜捐献接收站，在卫健部门及红十字会管理监督下，有序开展角膜捐献宣传登记及眼角膜接收、保存、分配等工作，提高整个社会捐献意识，让更多盲症患者获得重见光明的机会。



武汉爱尔眼库公益救助角膜症患者

武汉爱尔眼库于 2008 年 9 月成立，通过规范化的管理与不断的发展，截至报告期末，已接收角膜捐献 600 余例，帮助 1,000 余名角膜盲症患者重见光明。

2021 年，武汉爱尔眼库工作人员基于日常工作经验积累发明了实用新型小专利“眼库专用眼球自动冲洗装置”，优化了眼库实验室内角膜制备操作流程，稳步提升质量控制及管理能力。此外，武汉眼库专职技术员因其坚持开展对外宣传工作，积极推动角膜捐献公益事业发展，当选“武汉遗体（眼角膜）捐献优秀协调员”。



“眼库专用眼球自动冲洗装置”实用新型专利证书

爱尔眼科持续开展“你是我的眼”角膜移植公益项目及慈善光明行等眼疾盲症救助活动，帮助更多人重获光明。2021 年，“你是我的眼”角膜移植中国行活动遍布江西、山东、辽宁、广西、广东、青海、安徽七个省市，共计开展 7 场。截至 2021 年 12 月 31 日，“你是我的眼”角膜移植公益项目累计救助 975 人次。



截至 2021 年 12 月 31 日，“你是我的眼”角膜移植公益项目累计救助 **975** 人次



北京爱尔英智为 16 岁高中生开展“你是我的眼”角膜移植公益救助

2021 年，北京爱尔英智眼科医院为一名 16 岁高中生提供角膜移植公益救助。据悉，患者近年来视力快速下降，辗转多地仍未能获得清晰视力。2021 年 7 月，经当地医生介绍，患者在母亲的陪同下来到北京爱尔英智眼科医院寻求专家会诊，会诊后被诊断为双眼圆锥角膜。北京爱尔英智眼科医院了解到患者家庭经济状况后，安排了医院工作人员帮她申请“你是我的眼”角膜移植公益救助，解决了手术费用的问题。通过左眼进行角膜移植手术，右眼进行胶原交联手术治疗，患者目前左眼恢复情况良好，视力得到了很大程度的提高。

铸造公益影响

爱尔眼科致力于打造百年爱尔品牌，积极参与社会慈善活动。2021 年，爱尔眼科海内外医院同步开展活动，大力弘扬公益精神，践行企业社会责任，持续提升品牌社会价值。



爱尔眼科欧洲子公司 Clinica Baviera 开展眼健康公益

2021 年 10 月，爱尔眼科欧洲子公司 Clinica Baviera 联合国际性非政府组织 StopCeguera，到访埃塞俄比亚，与当地医院、诊所合作开展眼病问诊，共接待了 350 余名患者。Clinica Baviera 还在经济上支持非政府组织的志愿者团队前往肯尼亚进行援助，开展 200 余次包括白内障手术在内的手术。此外，Clinica Baviera 还与当地供应商合作，回收欧洲诊所进行近视手术患者的眼镜，消毒处理后运送到非洲等地区。



Clinica Baviera 开展眼科问诊

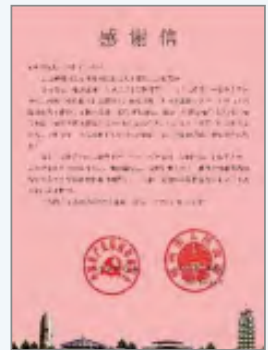


Clinica Baviera 援助志愿者团队于肯尼亚开展眼科手术

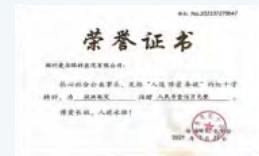


郑州爱尔开展抗洪救灾工作

2021 年 7 月，极端降雨令河南遭遇特大水灾，灾害无情，人有情。洪灾发生后，郑州爱尔眼科医院第一时间与集团共同捐款 500 万元，其中郑州爱尔眼科医院捐款 300 万元。郑州爱尔眼科还收留因灾情被困的市民 30 余人，并帮助一名暴雨中受伤的市民进行伤口包扎和处理。7 月 26 日，郑州爱尔眼科医院分别前往二七区马寨刘胡垌派出所、嵩山路街道，捐赠食品 30 箱，矿泉水 30 箱。



中共郑州市委、市政府发来的感谢信



河南省红十字会授予荣誉证书



郑州爱尔开放院区，服务居民



烟台爱尔举行“致敬老兵”眼健康义诊活动

2021年10月，时值重阳节及纪念抗美援朝70周年之际，烟台爱尔眼科医院与市、区两级退役军人事务部门联合举行了“致敬老兵”眼健康义诊活动。烟台爱尔眼科医院派出专业的医护人员，为退伍老兵及家属进行了免费眼检查，并为参加抗美援朝战役的老兵提供了上门义诊服务及慰问礼品，用实际行动带去对老兵们的重阳节祝福。



“致敬老兵”眼健康义诊活动



天津爱尔开展关爱退役老兵白内障复明公益项目

2021年，天津爱尔眼科医院深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话精神，落实市委、市政府关爱退役军人部署要求，开展了“关爱退役军人白内障复明工程”公益项目。天津爱尔眼科医院本着为退役老兵办实事、送健康的原则，在天津退伍军人事务局的组织下，将连续三年为符合条件的患有白内障或屈光不正的退役老兵实施医疗援助，帮他们解除疾患。

自2021年7月开展以来至2022年1月，本次活动共覆盖天津16个区，累计服务3,652人，并为434名老兵提供了公益检查及治疗。



“关爱退役军人白内障复明工程”公益服务



本次活动共覆盖天津

16 个区



累计服务

3,652 人



并为 **434** 名老兵提供了

公益检查及治疗



环境友好，绿色医院

爱尔眼科秉持可持续的经营理念，在公司战略和公司运营层面融入绿色发展考量。我们合规筹建医院项目，贯彻节能环保理念，探索节能降耗与废弃物处理的绿色途径，应用新技术与新材料挖掘节能潜力，精心打造绿色医院。

绿色文明施工

爱尔眼科践行“按规建设，安全施工，绿色作业”的方针，严格遵守《中华人民共和国建筑法》《医疗机构管理条例》《安全防范工程技术规范》等法律法规，采取安全、绿色施工方案，确保施工建设满足安全生产、节能环保的要求。

医院建设项目开工前，爱尔眼科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、图审、申报施工许可证等工作，按照合规的建设程序开展项目的建设。

项目现场安全管理方面，爱尔眼科制定并实施《爱尔眼科工程项目安全管理制度》明确项目建设安全管理的流程与措施要求，并根据要求开展安全教育宣贯与实训演练。同时，我们严格遵守《爱尔眼科工程建设新冠病毒防控现场管理细则》，对各项目现场进行封闭式管理，确保有效防疫。2021 年工程建设项目零疫情感染事件发生。

进场施工阶段，爱尔眼科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。拆除或土方作业方面，我们采取洒水、覆盖等措施将作业区扬尘高度控制在 1.5 米以内，渣土车外运前冲刷残土，确保粉尘、泥土不扩散到场区外。在垃圾处理方面，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，并及时清运垃圾。



节能创新应用

为提高医院硬装材料和软装导视品质，爱尔眼科遴选优质设计资源，以绿色、智慧、人文为导向展开设计，因地制宜挖掘节能潜力，建设绿色医院。



全面推广环保 绿色的建材

- 在医院建设领域我们不断优化更新设计标准化的材料应用，丰富扩充集采主材库，选用环保、绿色、节能的建材。
- 我们选择矿棉板作为墙面主材，不会出现针状粉尘，有较好的吸声、隔热、防火效果。我们选用地胶作为地面工程主材，安装施工比较快捷，不怕水浸、油污、稀酸、碱等化学物质的侵蚀，在重物的冲击下有着良好的弹性恢复，降低地面对人体的伤害和分散对足部的冲击，大大减少人员的滑倒摔伤。同时塑胶地板是能再生利用的地面材料，对于保护我们的地球自然资源和生态环境更有巨大的意义。

暖通系统选择

- 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。
- 在暖通系统选型时，我们普遍应用以空气源为冷热源的风冷冷水机组，冬季采用风冷冷水机组供热比用电直接供热可节电三分之二左右，是典型的“环境友好”产品。

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，提升施工效率也减少建筑垃圾产生。

智慧用电 解决方案

- 智慧用电解决方案采用配电智能监控系统，自动采集用户数据并上传至云服务器，通过算法来判断用户配电系统是否发生故障、是否存在安全风险，进行预警防患。
- 2021 年，爱尔眼科完善《安全用电管理制度》，与智慧用电系统服务供应商签订框架协议，并在集团各下属医院全面推广应用，实现集团统一监控数据，省区自主分级管理。

污水处理 工艺

- 医疗废水处理的消毒过程采用二氧化氯成品制剂投放工艺，存在易爆、危化品难保管、生成有毒副产物等弊端。因此我们将废水处理生成的尾气以活性炭吸附装置过滤后高空排放。

灯光照明

- 对于室外广告灯源，我们采用优质光源，控制灯光照度，设置定时开闭，有效控制光污染。
- 对于室内灯源，我们采用节能的 LED 灯具，直接用直流电供电。相比节能灯，它的电压较低，功耗很低，舒适感更强。我们注重医院灯光的氛围、照度设计，在湖北爱尔眼科总院我们引入了专业的照明设计公司进行灯光设计，充分利用自然采光，将环境美学与舒适性、节能性有机结合。在上海总院我们探索应用了智能照明系统，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。



节能减排管理

为响应国家节能减排政策要求，爱尔眼科在集团节能降耗工作领导小组的指导下，严格遵守《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》，积极探索各项节能措施，在确保医疗、教学供水供电和保证患者就诊体验的基础上，有效控制和节约利用能源，建设节能医院。

节能减排措施

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

推行智慧用电系统，分析用电行为习惯，自动控制用电设备通断电，实现节能降耗

加强用水、用电设备的日常管理、维护和监控，限制水、电、油、办公耗材等资源的消耗额，加强资源的重复使用，并定期对医院内节能降耗情况进行总结和考核

张贴“节约用水”及“节约用电”等醒目标识，开辟节能降耗专题宣传栏，呼吁节约用水用电，强化员工和患者的节能意识

2021 年爱尔眼科能源与资源使用情况⁷



外购电力（千瓦时）

88,508,586 66,445,908
2021 2020



燃气（立方米）

427,472 371,538
2021 2020



汽油（公升）

1,621,191 1,261,033
2021 2020



柴油（公升）

851,857 757,942
2021 2020



综合能耗⁸（吨标准煤）

14,212 11,041
2021 2020



综合能耗密度（吨标准煤 / 万元营收）

0.0095 0.0093
2021 2020



市政供水（吨）

1,308,865 1,321,870
2021 2020



耗水密度（吨 / 万元营收）

0.87 1.11
2021 2020

⁷ 本节所有环境数据覆盖爱尔眼科医院集团股份有限公司、爱尔眼科在中华人民共和国的运营子公司。

⁸ 综合能耗依据《综合能耗计算通则 GB-T2589-2020》计算得出。

2021 年爱尔眼科温室气体排放量⁹

范畴一温室气体排放量（吨二氧化碳当量）

6,737.50 5,575.50
2021 2020



范畴二温室气体排放量（吨二氧化碳当量）

46,528.96 59,894.30
2021 2020



温室气体总排放量（吨二氧化碳当量）

53,266.47 65,469.80
2021 2020



温室气体总排放密度（吨二氧化碳当量 / 万元营收）

0.036 0.055
2021 2020

爱尔眼科重视废弃物的处理。各医院严格遵守国家规定及当地政府要求，成立医疗污水及废弃物管理小组，明确各相关岗位工作职责，定期组织废水、废弃物检查。在医疗废水的监管方面，各医院均采用符合国家规范设备设施，由专人负责污水设备维护保养及投药登记，每日自检，每月、每季度由第三方检测，确保医疗废水合规排放。在医疗废物处理方面，各医院在收集、交接、转运、集中处置环节均做出明确规定，对危险废物设置隔离房间专人管理，通过每日巡查、按时清理、定期检查的工作机制，确保医疗废物及时、合规、无害化处理。爱尔眼科在运营过程中无废气产生。

2021 年爱尔眼科废弃物排放情况

废水



废水排放总量（吨）

1,000,776.70
2021

固体废弃物

有害废弃物排放总量¹⁰（千克） 有害废弃物排放密度（千克 / 万元营收）

711,530 **0.47**
2021 2021

无害废弃物排放总量¹¹（千克） 无害废弃物排放密度（千克 / 万元营收）

142,210 **0.095**
2021 2021

⁹ 范畴一温室气体排放量计算依据《其他工业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，由汽油、柴油及天然气使用量换算得出。范畴二中，我们对用电量的温室气体换算系数进行了调整，参考《2012 年中国区域电网平均二氧化碳因子》对用电量进行换算。

¹⁰ 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

¹¹ 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。

GRI 索引表

指标		页码
GRI 102		
102-1	组织名称	P11
102-2	活动、品牌、产品和服务	P10-13
102-3	总部位置	封底
102-4	经营位置	P11
102-5	所有权与法律形式	P11
102-6	服务的市场	P11
102-7	组织规模	P11
102-8	关于员工和其他工作者的信息	P80
102-9	供应链	P49-51
102-10	组织及其供应链的重大变化	P11
102-11	预警原则或方针	P25,36
102-12	外部倡议	-
102-13	协会的成员资格	P75
102-14	高级决策者的声明	P06-09
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P16,26-27
102-18	管治架构	P22
102-40	利益相关方群体列表	P17
102-41	集体谈判协议	-
102-42	利益相关方的识别和遴选	P17
102-43	利益相关方参与方针	P17-18
102-44	提出的主要议题和关切问题	P18
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告
102-46	界定报告内容和议题边界	关于本报告
102-47	实质性议题列表	P18
102-48	信息重述	关于本报告
102-49	报告变化	关于本报告
102-50	报告期	关于本报告
102-51	最近报告日期	关于本报告
102-52	报告周期	关于本报告
102-53	有关本报告问题的联络人信息	关于本报告
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告
102-55	GRI 内容索引	P111-113
102-56	外部鉴证	-

指标		页码
GRI 201 经济绩效		
	管理方法披露	-
201-1	直接产生和分配的经济价值	P10
201-2	气候变化所带来的财务影响以及其他风险和机遇	-
GRI 203 间接经济影响		
	管理方法披露	P54-66
203-1	基础设施投资和支持性服务	P54-66
203-2	重大间接经济影响	P54-66
GRI 204 采购行为		
	管理方法披露	P27,49-51
204-1	向当地供应商支出的比例	-
GRI 205 反腐败		
	管理方法披露	P26-27
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P26-27
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P26-27
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P26-27
GRI 302 能源		
	管理方法披露	P107-109
302-1	组织内部的能源消耗量	P109
302-2	组织外部的能源消耗量	-
302-3	能源密度	P109
302-4	减少能源消耗量	P109
302-5	降低产品和服务的能源需求	P107-109
GRI 305 排放		
	管理方法披露	P107-109
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P110
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P110
305-4	温室气体排放强度	P110
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	-
305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）及其他重大气体排放	-
GRI 306 污水和废弃物		
	管理方法披露	P106,110
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	-
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	P110
306-3	重大泄漏	-
306-4	危险废物运输	P110
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	-

指标		页码
GRI 307 环境合规		
	管理方法披露	P106
307-1	违反环境法律法规	P106
GRI 401 雇佣		
	管理方法披露	P80-83
401-1	新进员工和员工流动率	P80
GRI 403 职业健康与安全		
	管理方法披露	P90-91
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	-
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	-
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	P91
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	-
GRI 404 培训与教育		
	管理方法披露	P83-89
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P84
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P83-89
GRI 405 员工多元化与平等机会		
	管理方法披露	P80-81
405-1	管理层与员工多元化	P80-81
GRI 413 当地社区		
	管理方法披露	P94-105
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-
GRI 416 客户健康与安全		
	管理方法披露	P34-41
416-1	为产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P36,38-39,41
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	P41

共享全球
眼科智慧



中国. 湖南. 长沙



爱尔眼科
官方微信号



爱尔眼科
投资者关系微信号