



爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL



2020 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

本报告是爱尔眼科自 2009 年上市以来发布的第 12 份社会责任报告，本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了爱尔眼科 2020 年在经营、社会、环境等领域履行社会责任的实践和绩效。

时间范围

2020 年 1 月 1 日至 2020 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

本报告是年度报告，上期报告已于 2020 年 4 月份发布。

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《ISO26000：社会责任指南（2010）》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》

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”也以“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

董事长致辞	01	关于爱尔	05	企业管治	18	专题：使命在肩，全力抗疫	23
-------	----	------	----	------	----	--------------	----

01

医质·守护眼健康

质量安全	33
就诊体验	36
隐私保护	41
供应商管理	41

02

领航·近视防控筑未来

防控研究	45
视力普查	46
科普教育	46

03

学术·新平台新成果

科研保障	51
科研平台	52
行业共进	54

04

平台·让爱尔人成长

权益保障	61
人才发展	62
员工关爱	66

05

担当·践行社会责任

公益事业	71
绿色医院	75
GRI索引	79



董事长致辞

董事长致辞



初心引领前行路

这是爱尔眼科自 2009 年上市至今连续发布的第 12 份社会责任报告，向患者、大众、员工、政府、投资者、所有的利益相关方以及关心爱尔的朋友们汇报我们过去一年在社会责任、环境、公司治理等方面的所思所想和努力成果。

爱尔是一棵经风雨、茁壮成长的小树。我们深知，只有深深地根植大地，才能枝繁叶茂；只有真诚地反哺社会，才能生生不息。爱尔是连锁医疗机构，也是上市公众公司，爱尔眼科的愿景是让大家看得见蓝天，内心深处希望是让大家看得清爱尔。我们笃信：更公开，有助于社会对爱尔的鞭策和监督；更透明，有利于民众对爱尔的信任和支持。这一点，行之愈久，感受愈深。

2020 年，是爱尔眼科诞生以来遭受最大考验的年份，坦率地说也是我多年以来最焦灼的年份。然而，这一年也是充分显示爱尔人凝聚力战斗力的年份，是让我最感动最欣慰的年份。这份报告与其说是为了展示成绩，不如说是分享我们在行军途中的思索。

2020 年初，突如其来、延续至今的新冠疫情，使各行各业都受到了巨大影响，而医疗行业是首当其冲、受影响最大的行业之一，全国各地多家爱尔眼科医院不得不停诊，重灾区湖北更是全省沦陷。作为医疗人，爱尔人挺身而出义无反顾，出人出力捐款捐物，勇武担当竭尽所能。

这是一场人类与病毒之间的硬仗。疾风知劲草，我为爱尔人的表现感到由衷的骄傲！尽管自身遭受严重影响，爱尔眼科 1,824 名医护人员投身各地防疫前线，更有 230 人进入武汉方舱医院等各地一线救治机构。与此同时，爱尔进行多次精准定向捐赠数千万元，让战斗最艰苦的地方得到更有力的支援。随着疫情蔓延全球，爱尔眼科启动国际援助，向多国捐赠医疗物资，发布多语种《眼科医院防疫指

南》，与全球 40 家医疗机构召开 9 场眼科医院线上防疫研讨会，通过全球“云共享”，及时贡献爱尔智慧和爱尔处方。

众志成城，战则必胜。这次席卷全球的严峻考验，再次证明初心就是方向，团结就是力量，展现了我们的精神，磨炼了我们的意志，增强了我们的自信，扩大了我们的影响。我们更深切感受到，企业的力量是渺小的，而国家的力量是强大的。伟大的国家，是爱尔破茧成蝶的温床，是我们自信自强的依靠！每个爱尔人，微而不卑，小而不渺，眼中有光，脚下有力，克服重重困难，翻越崇山峻岭，一步步实现心中的梦。

进入“后疫情”时期，爱尔眼科长期以来构建的分级连锁、同城网络、国际化、“互联网+眼健康”生态圈，显示出可及性强、资源共享的独特优势，大量全国各地的眼病患者，就近可以享受到便捷、优质的医疗，2020 年爱尔眼科门诊量逆势持续增长，进一步证明爱尔模式符合中国国情，能有效满足老百姓的实际需求。

“没有全民健康，就没有全民小康”。爱尔眼科持续在医疗扶贫上加油发力，全年向社会捐赠逾 3.1 亿元，为数万贫困眼疾患者提供手术救助。大医治未病，预防胜治疗。2020 年，各地爱尔眼科医院在全国开展眼健康教育活动，为 1,000 多万人建立眼健康档案。我们还通过编写科普读物传播眼健康知识，加强青少年近视防控，《让孩子远离近视》被评为科技部“2019 年全国优秀科普作品”。

坚守医疗本质，确保医疗安全，加强医疗质量管控，是高质量发展之本，是我们一以贯之的主线。2020 年，集团进一步完善各项规章制度，规范诊疗常规，严格依法执业，持续提高服务质量。与此同时，医疗技术努力保持与国际

先进水平同步，通过诊疗或手术的精准化、系列化，满足患者的个性化、多元化需求，把“以患者为中心”的理念落到实处。

2020 年，医教研一体化取得较大进展，论文发表、科研课题再创新高，成功申报并获批国家级博士后科研工作站。继与中南大学、武汉大学、湖北科技学院战略合作之后，爱尔眼科再与暨南大学、安徽医科大学战略合作，在高层次医疗人才引进、科技研发、创新医学人才培养模式、合作共建附属医院等方面，实现强强联合，为打造区域性眼科医疗中心提供人才保障和资源支持。

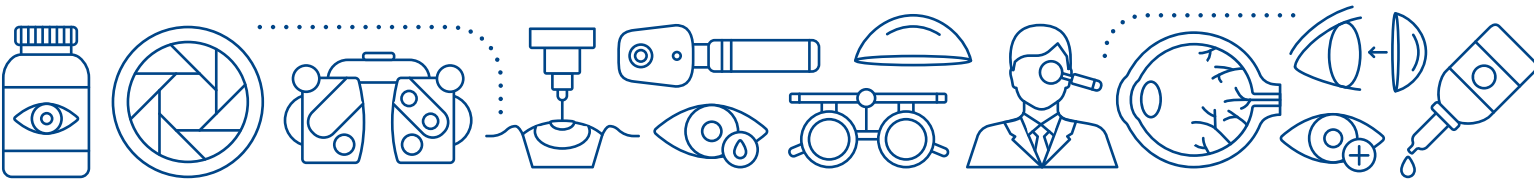
2020 年所做的工作，既是过去的延伸，更是未来的铺垫。爱尔不是为了做眼科而做眼科，为了做医疗而做医疗，而是因为国家需要、社会需要、老百姓需要。放眼未来，要构建百年爱尔，必须全面开启高质量发展的新征程，其内涵是高水平的医疗技术、高标准的医疗服务、高效率的运营能力，充分体现于新十年的三大战略目标：

一是在广度上，坚定不移地把网络布局到中国广大的城乡县域，借助数字化、AI 等新技术来打造全人群、全生命周期的智能化眼健康服务平台，让老百姓在家门口就能够享受到高质量的、可及的眼科医疗服务；二是在高度上，努力打造 8-9 家世界级、国家级区域眼科医学中心，每家省会城市医院要达到当地一流水平，地级市医院要在当地全面领先，提高中国整体眼科医疗能力；三是在深度上，通过全球化布局，与全球最好的人才和机构合作，实现医疗、教学、科研、成果转化的协同发展，推动人类的眼科学和视觉科学的发展进步，展现中国力量。

新十年意味着三个三年，最后一年酝酿下一个十年。今后三年的重点工作是：

首先，医疗质量是爱尔的生命线和基本盘，牢牢把控合法合规的第一道防线，堵蚁穴以护大堤，灭火星以防燎原。爱尔的愿景是做人类眼健康的守护者，必须心存敬畏，心怀大爱，时时处处事事以患者为中心，从贫困患者到特需服务，给每一位患者提供专业的、有温度的服务，让每一位患者真切体会到医疗向善。只要我们坚守医疗本质和医者初心，在临床、学术、科研、教育和公益上持之以恒地全面发展，很多问题就可以迎刃而解，一定能树立最好的医院品牌，持续提升口碑影响。

其次，不断提升员工的获得感和幸福感，特别是稳步提高基层岗位员工的薪酬待遇，让他们能够体面地生活。完善核心人才的引进机制和短中长期相结合的激励机制，全面推进员工关爱计划，关心员工成长，让每位爱尔人都能够快乐工作，幸福生活。



第三，完善集团管理、督导、支持、服务体系和充分授权省区发展相结合的管控模式。健全各项规章制度，完善服务流程和管理模式，加强政策解读确保落地执行。通过多维度的动态测试，检视集团整体的运行效率，实现上通下达、政令畅通、步调一致、行动有力，像防止身体“三高”一样防止臃肿、低效、官僚化的“大企业病”。

第四，战略性推动和完善医疗人才的培养、引进和使用。引进国际尖端技术和高端人才，加大力度引进硕士博士研究生导师、中青年骨干等领军人才，同时大力培养梯度人才，特别是有潜力的年轻人。通过一系列专项培训计划，持续培养有胸怀、有理想、有责任感、能打硬仗、懂医疗内涵、风清气正的经营管理队伍。

第五，连锁业态呈现新格局，重点建设和提升九大中心城市医院，省会医院的各个学科要跻身各省一流水平，开业比较早的地市医院争取在当地全面领先，湖南、湖北的地县一体化模式趋于成熟，探索完善并稳步推广同城分级诊疗体系。

第六，推动视光、屈光、白内障强势学科又快又好发展，加强全眼科共同发展，让爱尔成为各类疑难眼病的“终点站”。加大投入推进教育和培训，健全整个集团、区域、省区的培训体系。临床科研、基础科研协调发展，带动临床、托举临床。始终履行我们的社会责任，积极投身国家乡村振兴战略，让可持续发展的爱尔公益模式发扬光大。

向高质量转型没有休止符，要求我们持续革新理念以指引各方面的行动实践。我们深知，每一位患者选择来爱尔就诊，都是对爱尔极大的信任。我们唯有秉承“以患者为中心”的服务理念，不断强化医疗质量管理、提高诊疗技术水平、提升医疗服务能力，最大限度保障患者就医安全，才能不辜负患者的托付，以高水平医疗服务到每一位患者，

让高质量发展体现在每一个细节。我们已经成功地起步，但前面是万里新长征。

健康是人类的永恒追求，一方面随着疾病谱的变化而变化，一方面随着居民支付能力的提高而升级，这就决定了医疗人的努力永无止境。同时，正如抗击新冠疫情，医患之间应该结成牢不可破的紧密联盟。任何医疗行为都难以实现零风险，医院、患者共同的敌人是疾病，只有形成合力，才能最大程度地克敌制胜，解除患者的病痛。

这是我思量时间最长的一份致辞，凝结了我和爱尔人沉甸甸的思考。我们信奉，坚持高质量增长的主旋律，传承“向上、向善、向美”的企业文化，践行责任、协作、创新、奉献的企业精神，必会成为患者信赖、员工幸福、同行尊重、政府信任、社会认可的眼科医院集团。越是艰险越向前，越经风雨越强大，因为所有爱尔人会守住初心——使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利！人们对清晰视力和眼健康的向往，就是我们的初心所指，就是我们的奋斗目标，步履所向，即是远方，道阻且长，行则必至！

千年学府岳麓书院的讲堂中有幅对联，与所有读者共勉，与爱尔人共勉：

是非审之于己，毁誉听之于人，得失安之于数，陟岳麓峰头，朗月清风，太极悠然可会；

君亲恩何以酬，民物命何以立，圣贤道何以传，登赫曦台上，衡云湘水，斯文定有攸归。

爱尔眼科医院集团股份有限公司

董事长

二〇二一年四月二十二日

关于爱尔

数说 2020

产品服务

门诊量 **7,548,715** 人次

手术量 **694,708.5** 例

为超过 **1,000** 万人
进行眼健康建档

员工权益

员工总数 **22,808** 人

女性员工占比 **76.5%**

线上教育平台培训 **553,419** 小时

公益慈善

捐赠资金 **3.1** 亿元

截至 2020 年底，共设立 **10** 家
爱尔眼库

通过社区渠道进行眼健康科普
人数约 **400** 万人

抗疫贡献

成立应急支援队伍 **323** 个

1,824 名医护人员投入
一线防疫工作

累计捐款 **5,000** 余万元

向海外捐赠抗疫物资 **76** 万余件

能耗情况

耗水密度为 **1.1** 吨 / 万元营业收入

温室气体排放密度为 **0.055** 吨二氧
化碳当量 / 万元营业收入



关于爱尔
企业管治
专题： 使命在肩， 全力抗疫
01 医质· 守护眼健康
02 领航· 近视防控筑未来
03 学术· 新平台新成果
04 平台· 让爱尔人成长
05 担当· 践行社会责任
GRI 索引

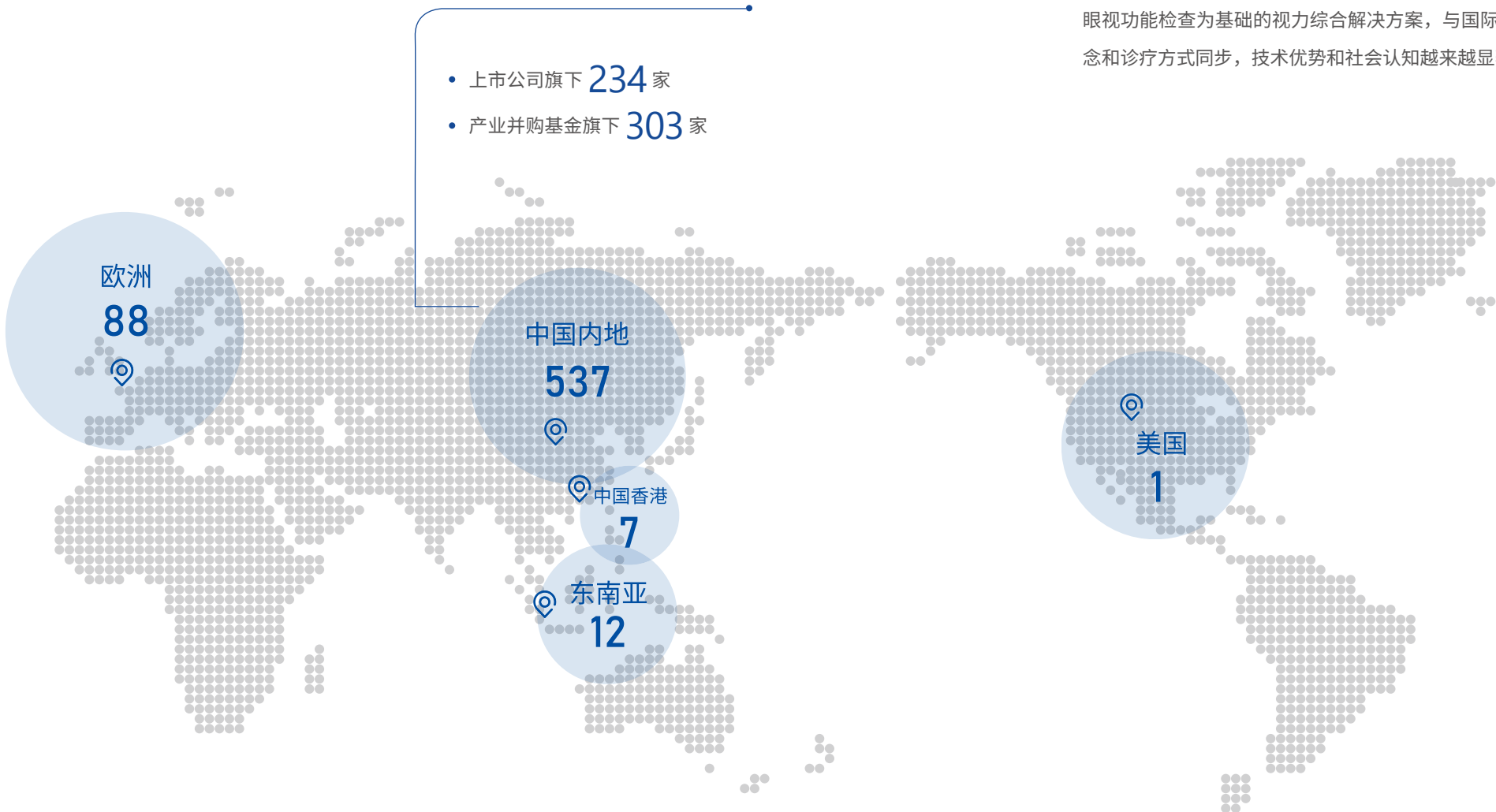
公司概况

爱尔眼科创立于 2003 年，是目前全球规模最大、诊疗量最多的眼科医疗连锁机构，覆盖中国内地、中国香港、欧洲、美国、东南亚，并于 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 2020 年底，全球共有 645 家爱尔眼科医疗机构，其中，中国内地 537 家（上市公司旗下 234 家，产业并购基金旗下 303 家）、中国香港 7 家、美国 1 家、欧洲 88 家、东南亚 12 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、眼后段手术等，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；眼后段手术包括眼底病、玻璃体切除和单纯视网膜脱离手术等。



屈光手术

屈光手术是矫正近视、远视、散光的方法。根据手术的部位，可分为角膜手术、晶体手术和巩膜手术共 3 大类 13 种。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 近视手术、精雕近视手术等，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。爱尔眼科已搭建起预防、检查、矫治“三位一体”的近视防控体系，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。视光业务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，树立“焕晶”优质技术服务品牌形象，中高端术式保持较好发展趋势，在满足患者的多元化需求的同时持续提高服务的增加值。

角膜病

角膜病是引起视力衰退的重要原因，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，也是当前致盲的重要眼病之一。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，为缓解眼角膜资源缺乏的现状，截至 2020 年底，爱尔眼科共设立 10 家爱尔眼库，成立多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等。2020 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、代谢性白内障、新生血管性青光眼、眼肌麻痹等多种眼部并发症。截至 2020 年底，中国糖尿病患者约 1.298 亿。2020 年，爱尔眼科开设糖尿病眼病专科门诊，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，将糖尿病眼病的预防、管理、治疗、控制深植其中，从而保障糖尿病患者的视觉质量，从根本上降低糖尿病的致盲率。

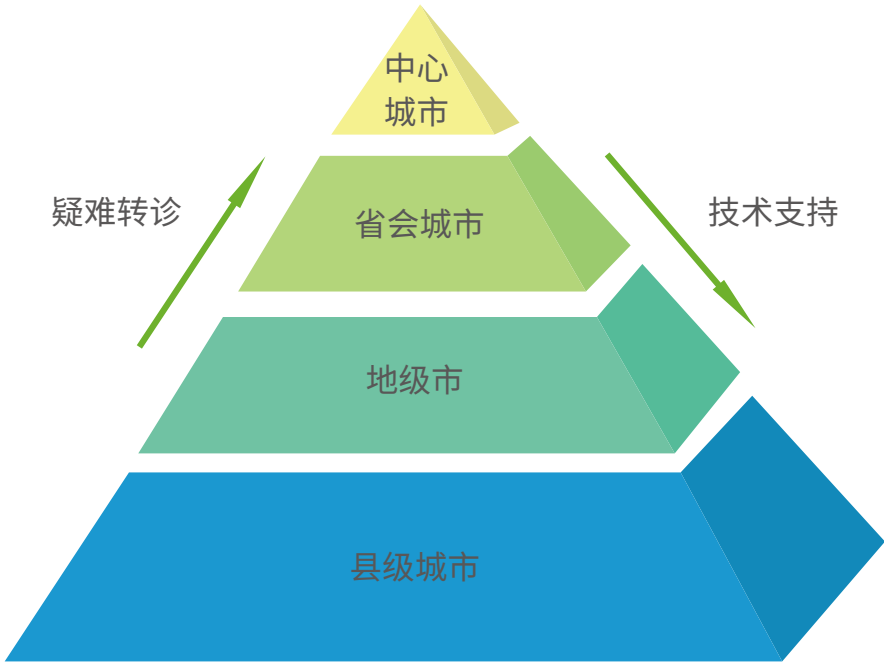
关于爱尔
企业管治
专题： 使命在肩， 全力抗疫
01 医质· 守护眼健康
02 领航· 近视防控筑未来
03 学术· 新平台新成果
04 平台· 让爱尔人成长
05 担当· 践行社会责任
GRI 索引

生态战略

爱尔眼科围绕全国医疗网络、区域医疗网络、互联网医疗服务、国际化战略、科研教学培训等维度，提出构建全方位眼健康生态圈，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

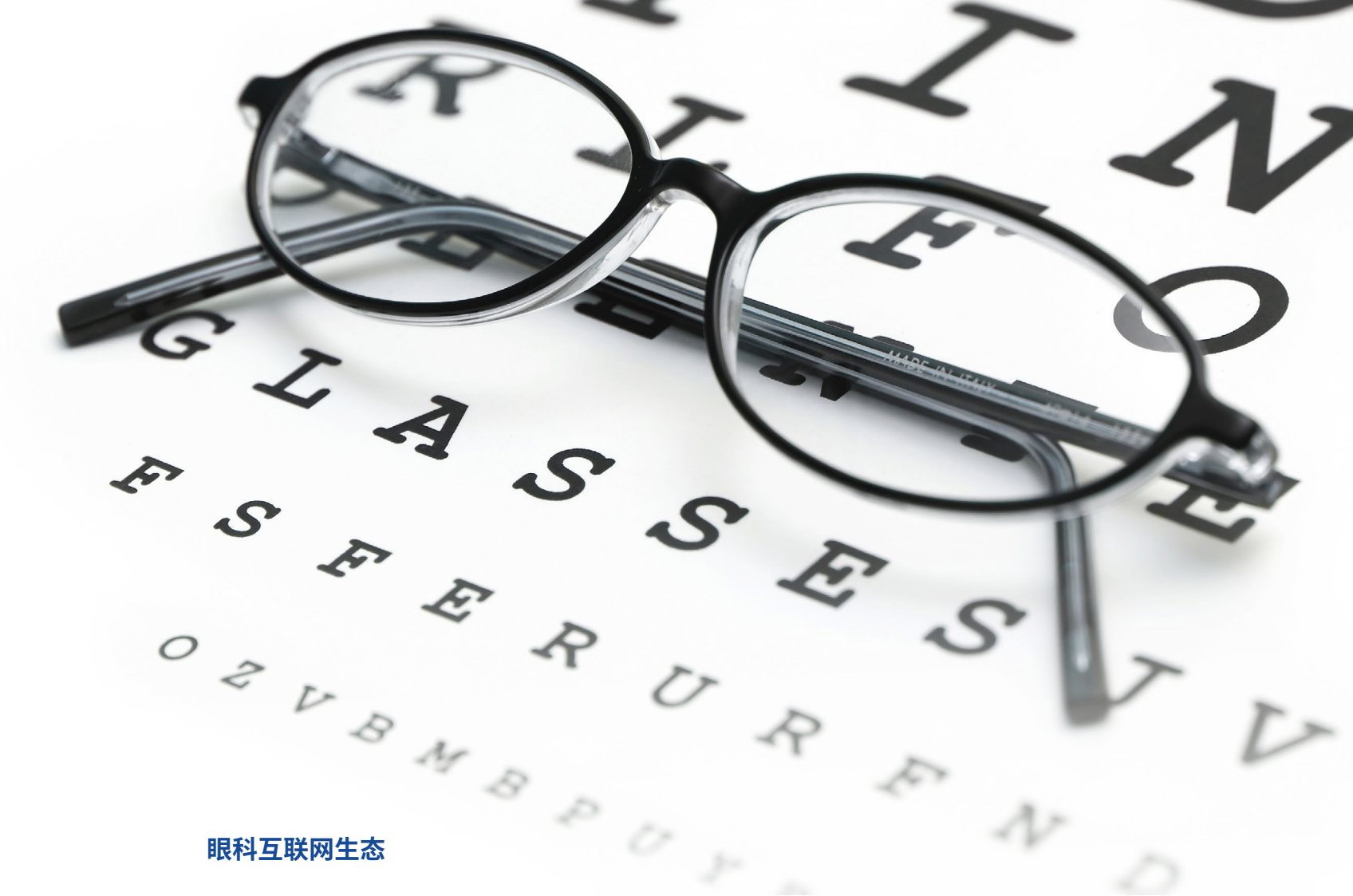
为了解决需求和供给的配置不对称造成的“看病难”的局面，爱尔眼科在发展中探索并建立了“中心城市医院—省会城市医院—地级市医院—县级医院”的分级连锁模式，力争覆盖中国大部分城乡县域，为更多的患者提供优质、便利的眼健康服务。



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。

2020 年，公司逐步完善横向同城分级诊疗体系，多个省区形成“横向成片、纵向成网”的布局，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。



眼科互联网生态

眼科医疗可以借助互联网技术实现自由连接、跨地域治疗，促进学术共享和医患共赢。为此，爱尔眼科强化总部赋能支持，加快互联网医院建设，打造线上线下相结合的眼健康“互联网+”生态。公司已建立云服务平台，囊括“在线问诊”“自诊自查”“知识宣教”“在线商城”等服务类型，并通过自主研发的软件系统，智能化的眼科设备等，为社区、偏远地区等提供高质量的专业眼科服务。

截至 2020 年底，爱尔眼科

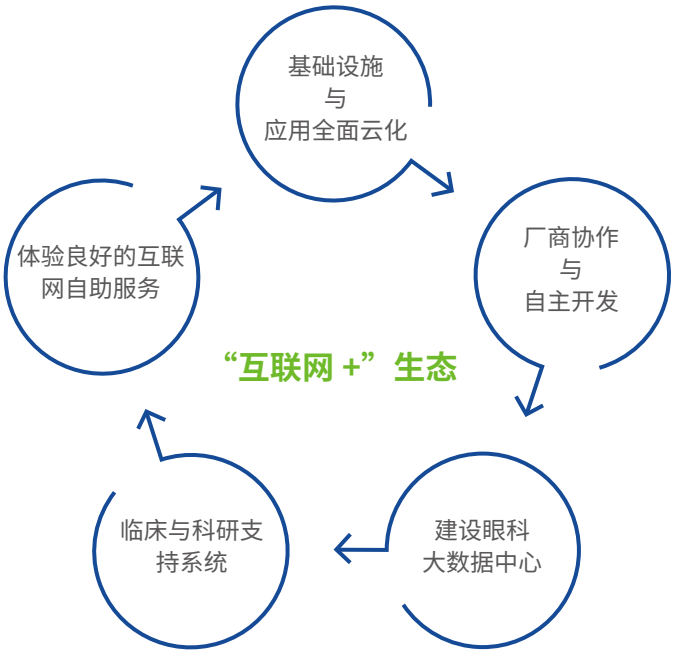
上线智慧医院系统的医院

89 家

全年累计为近

60 万患者

提供高效快捷的线上预约挂号、线上缴费、报告查询等服务



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，先后成功并购香港亚洲医疗、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。同时，公司借助国际化平台，通过爱尔全球视觉健康管理有限公司打造全球眼科医生集团平台，并与国内外眼科研究机构在科研、管理等方面推进深入合作。

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。

科学教育创新生态

学术创新是爱尔医疗发展基石，利用创新眼科技术能够反哺医疗服务，夯实爱尔眼科的核心竞争力，引领眼科医疗行业发展。

爱尔眼科不断完善医教研平台建设，深入推进产学研协同发展，稳步提升科研学术能力。同时，公司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。

- 打造一流的眼科学院和眼视光学院
- 与国内、国外名校打通，创建资源共享的发展模式
- 夯实各类临床培训中心、规培教育基地
- 成立教育培训基金，打造百年爱尔



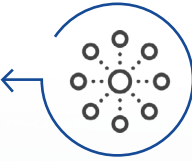
教育与培训

学术与科研



- 打造临床为主的科研体系，逐步涉及前沿科技；
- 做强眼科研究所、眼视光研究所，及各临床亚专科研究所
- 利用一流的学术科研成果反哺临床发展

- 成立科研孵化基金，投资孵化实验室项目，对成熟项目进行转化、扶持
- 投资眼科学、视觉科学创新基金，与集团临床对接，提高诊治水平
- 促进创新产品的市场转化



创新孵化

社会责任

核心价值

→ 使命

使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利。

→ 精神

责任、协作、创新、奉献

→ 价值观

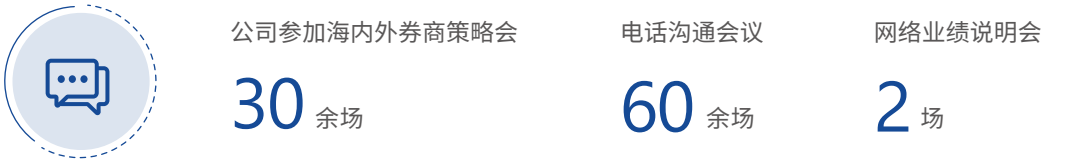
尊重员工、关爱患者、回报社会

利益相关方沟通

与利益相关方的有效沟通能够帮助爱尔眼科正确评估自身的决策影响，及时调整战略方向，实现公司持续、健康的发展。为此，我们建立了多元化的对话机制，充分了解政府、股东、员工、患者、合作伙伴、社区和公众等重要的利益相关方及其参与方式，开展多方沟通交流。

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、员工体检
 患者	保证医疗质量 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、客户满意度调查
 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	参与精准扶贫 公益慈善事业 绿色医院 绿色作业、绿色建筑、绿色材料

2020 年，公司参加海内外券商策略会 30 余场，电话沟通会议 60 余场，网络业绩说明会 2 场；全年共接待投资者来访 300 余人次，接听中小股东咨询电话 1,000 余个，答复网上投资者提问达 700 余个，回复率达 99% 以上。



上市 11 周年日，爱尔眼科举办投资者接待日

2020 年 10 月 30 日是爱尔眼科上市 11 周年日，也是公司第二届“全国医院投资者接待日”。爱尔眼科每年以这种方式持续增进投资者对公司基本面的了解。

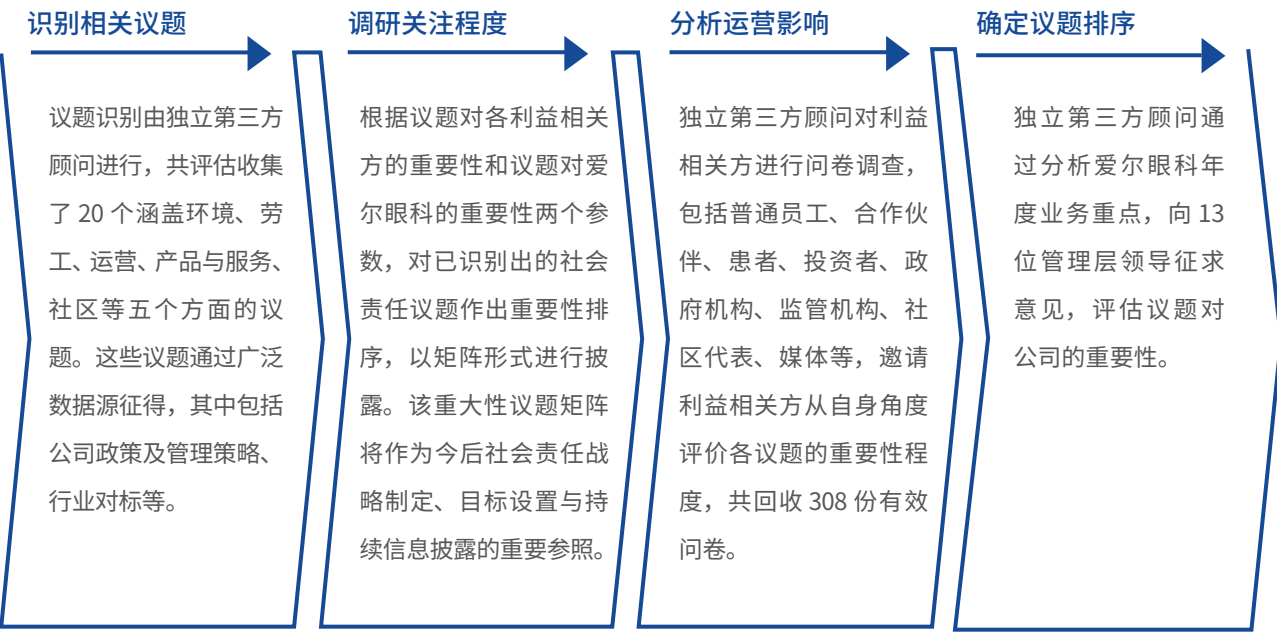
本次接待日的活动主题是“向上、向善、向前”，体现了公司追求高技术医疗、高标准服务、高质量发展的坚定信念。今年参加活动的投资者比上届增长 30%，不仅覆盖了北上广深一线城市和武汉、长沙、沈阳、成都等各大省会的医院，衡阳、东莞、大连等地级市医院也囊括其中。



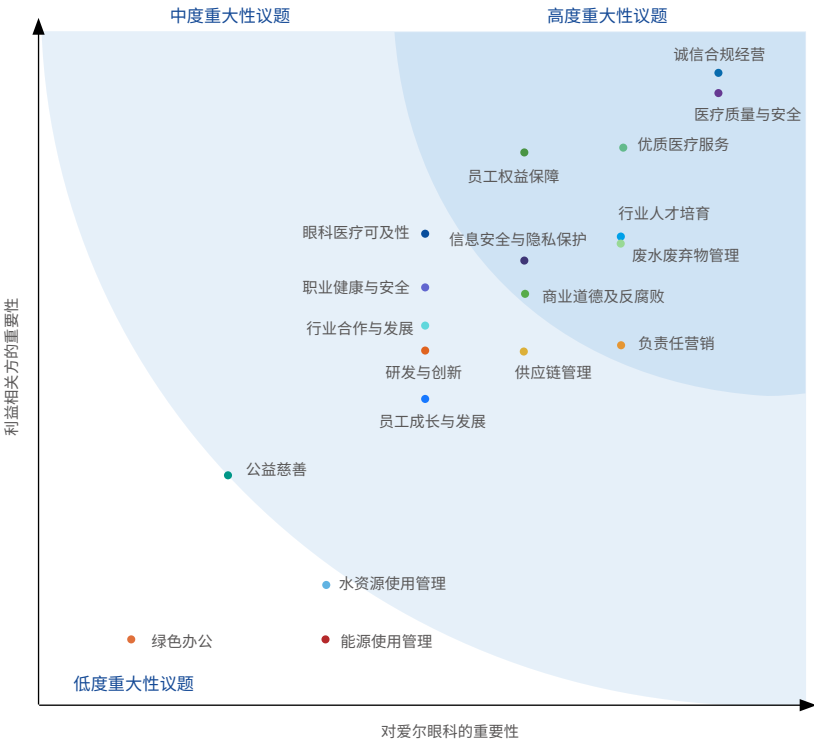
重大性议题判定

为明确社会责任实践与信息披露的重点领域，爱尔眼科识别出具有实质性影响的社会责任议题，并对议题进行梳理、分类、排序，确保报告披露信息全面覆盖爱尔眼科及利益相关方关注的重点。

2020 年，爱尔眼科社会责任重大性议题判定流程如下：



2020 年，爱尔眼科社会责任议题重大性矩阵判定结果如下：



奖项与荣誉

注：不含旗下各医院奖项

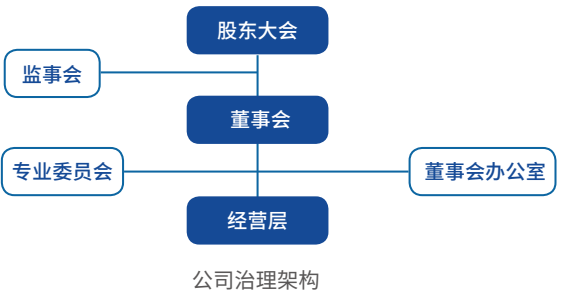
时间	所获荣誉	颁奖机构
> 1 月	最佳投资者关系创新奖、最佳领袖奖	卓越 IR
> 3 月	最佳资本运作项目奖、最佳 IR 团队奖、金牌董秘	新财富
> 5 月	- 第 11 届中国上市公司投资者关系天马奖最佳投资者关系奖、最佳董事会、最佳董秘奖、最佳新媒体运营奖 - 投资者关系金奖、优秀 IR 团队、中小投资者关系互动奖、杰出董秘 - 社会责任担当品牌	- 证券时报社主办，中证中小投资者服务中心指导单位 - 全景网、南开大学中国公司治理研究院投资者关系管理研究中心 - 长沙晚报社
> 7 月	最佳上市公司 TOP50、最佳领航人	新财富、光华 - 罗特曼信息和资本市场研究中心
> 8 月	2019-2020 年度中国医药健康最具投资价值奖 - 华谱奖、抗疫致敬品牌企业 - 中国最佳 CEO 榜第 23 位 - 中国上市公司价值评选社会责任奖、创业板价值 50 强、创业板十佳管理团队、信息披露杰出奖、优秀董秘	- 西普会 - 第十四届中国品牌节 - 福布斯排行榜 - 证券时报
> 10 月	- 抗疫特别贡献企业奖 TOP10、2020 向善企业 - 最佳持续投资价值上市公司、最佳市值管理上市公司	- 财新 - 大众证券报
> 11 月	2020 中国好公司 2020 中国医药上市公司最具投资价值 10 强 - 最具发展潜力雇主奖、中国好公司	- 第一财经、财经、价值线研究院 - 中国医药企业家科学家投资家大会 - 智联招聘、北京大学社会调查研究中心
> 12 月	2020 年度最具影响力 30 家上市公司 2020 中国企业 ESG 最佳案例奖 2020 年度“天使·杰出人道奉献奖”	- 证券市场周刊 - 财联社 - 中国红十字基金会

企业管治

爱尔眼科致力于高标准的企业管治，不断完善公司治理体系，加强内控建设，推动公司反腐文化建设，以优异的治理水平为公司可持续发展夯实基础。2020 年，公司市值上涨 152%，排名创业板第四，被全球第二大指数编制公司富时罗素 (FTSE Russell) 纳入富时中国 A50 指数，连续 5 年深交所信息披露考核为最高等级 A（优秀），公司良好形象获得社会及资本市场的广泛认同。

治理架构

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》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，持续完善公司治理结构。公司建立了以《公司章程》为基础、涵盖公司运营全部环节和多层次的管理体系，形成了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体架构的决策与经营管理机构，切实保障公司和全体股东的利益。2020 年，爱尔眼科共召开了股东大会 4 次，董事会会议 23 次，监事会会议 11 次。



→ 股东大会

爱尔眼科严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的规定和要求，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

爱尔眼科严格按照《公司章程》《董事会议事规则》的相关规定，规范董事会的选举、召开和表决程序。董事会由 7 名董事组成，包括 3 名独立董事，其中女性董事 1 人。公司全体董事严格按照规定开展工作，认真出席董事会和股东大会，认真履行职责，参与公司重大决策，并对公司重大事项发表独立意见，切实维护公司整体利益和中小股东利益。



→ 监事会

爱尔眼科严格按照《公司法》《公司章程》和《监事会议事规则》等有关规定选举产生监事，监事会由 3 名监事组成，其中职工代表监事 1 人，股东监事 2 人。公司监事认真履行职责，切实维护公司及股东的合法权益。

关于爱尔

企业管治

专题：
使命在肩，
全力抗疫

01
医质·
守护眼健康

02
领航·
近视防控筑未来

03
学术·
新平台新成果

04
平台·
让爱尔人成长

05
担当·
践行社会责任

GRI 索引



内部控制

爱尔眼科设立独立的审计风控中心，并下设经营审计部、工程审计部、风控部 3 个二级部门，合作开展公司的审计、内部控制和风控管理工作，防范经营风险和法律风险。

内部控制

爱尔眼科根据《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下，增强控制环境建设、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等内控功能，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，帮助公司实现发展战略。

审计

爱尔眼科制定了《爱尔眼科内部审计制度》，对总部和医院的经营业绩、合规、风控水平及各业务流程管控的效率和效果进行专项审计与评价，并督促各业务单位对审计发现的管理流程缺陷进行整改，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，大大提升审计成果的应用和转化。

风控管控

爱尔眼科建立了风险预警体系，积极构建集团风险防线和丰富集团风险库，对风险做到准确识别、实时监控、全面控制，及时发现并防范风险。同时，公司研发的“风控自评体系”已成为医院日常经营、开展风险防控的有力工具。2021 年初，集团所有医院进行线上“风控自评 2.0”的填报，公司将对结果进行分析、评估，并现场抽样复评。



2020 年内控工作亮点

→ 审计

加强问责机制，并配套下发了《爱尔眼科审计问责制度》。

加强流程闭环管理，上线审计作业平台与审计整改平台，实现审计流程标准化、审计数据信息化、审计结果可视化、审计整改可反馈、可追溯。

→ 风控管控

设计风险分析模型，建立经营数据 BI、经营分析模型、远程审计模型等，助力风险快速定位与准确识别。

打造联合工作团队，实现了跨专业协同，完成了营销数字化、商旅系统、视光数据填报系统、人资系统应用及重点工程项目的专项风险提示。

完成对医疗、护理、财务、医保物价、人资、视光、药耗、设备、市场营销、综合管理、信息 11 个板块的 310 个风险点的识别。

反腐倡廉

爱尔眼科坚持反腐倡廉，严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》等国家相关法律法规及《公司章程》相关要求，制定了《监察管理制度》《监察责任追究制度》《举报管理规定》三项内部规章制度，强化公司全方位监督体系。公司的法律事务、反贪腐、反舞弊监察等相关工作由法务监察中心全面负责，确保公司运营廉洁高效。2020 年，爱尔眼科未发生贪腐诉讼案件。

爱尔眼科支持反腐举报，员工可以通过不同渠道向总部法务监察中心反馈腐败、舞弊和渎职等一切损害公司利益的行为。公司支持匿名举报，确保不向第三方泄露员工个人信息，并在审查过程中严格保护举报人的信息安全。

爱尔眼科监察举报渠道

电话举报

18975199961

邮箱举报

jcjb@aierchina.com

个人微信举报

微信号 18975199961

企业微信举报

企业微信通讯录 - 爱尔眼科 - 员工服务 - 监察举报（廉洁）

以案说法，以人为鉴——预防职务犯罪培训

2020 年 12 月 9 日，正值国际反腐败日，爱尔眼科开展以“保持廉洁本色、筑牢人生底线”为主题的预防职务犯罪管理层及员工培训，培训以案说法，以人为鉴，组织员工们学习清正做人、廉洁从业的道德和法律知识，有效预防公司内部职务犯罪。本次培训共有 1,040 人参加，其中现场 81 人，视频分会场 959 人。



党建引领

爱尔眼科集团党委成立于 2011 年，截至 2020 年底，集团党委在全国各地下辖 2 个党总支，213 个党支部，2,540 名党员。2020-2021 年，集团党委作为全省非公医疗唯一一家党组织，被湖南省委两新工委列为“省级标杆党组织”创建对象。

2020 年，爱尔眼科开拓党建思路，夯实党建内容，强化党建质量。公司各医院通过管理层带头，借助党建平台，与各机关单位、社区居委会、企事业单位、校园合作开展了重阳节“关爱老人，护佑光明”“喜迎百年华诞 共赴光明未来”等党建系列活动，强化一心为民的奉献精神，切实提升患者就医获得感。在 2020 年的疫情防控工作中，爱尔眼科党办及时下发《关于在疫情防控中发挥各级党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用的通知》，号召集团党员捐款，并主动联系武汉和湖北区党组织负责人，一对一帮助困难党员。



专题

使命在肩，全力抗疫

2020 年伊始，一场新冠肺炎疫情突然爆发并席卷全球，造成了世界范围内的巨大灾难。面对来势汹汹的疫情，爱尔眼科牢记使命担当，主动作为，深入抗疫一线进行医疗救治，做好疫情防控后勤工作，积极捐款捐物，助力国内外疫情防控。



12 月 30 日，通过湖南爱眼公益基金会向老挝沙湾拿吉省捐赠抗击新型冠状病毒肺炎疫情及光明行项目物资 7 万件

11 月 24 日，参与中华医学会第二十五次全国眼科学术大会，分享抗疫期间眼科救治经验

11 月 21 日，支援“滨城大筛”核酸检测工作，对滨海新区 260 万居民进行全员核酸检测筛查

不忘初心担使命，前线出击抗疫情

疫情爆发后，集团在第一时间成立疫情防控领导小组，深入关切疫情重灾区的住院患者，坚守抗疫前线。两名爱尔员工入选首批“武汉抗疫巾帼英雄榜”。

- 2020 年，爱尔眼科成立各类应急支援队伍 323 个，
- 医护人员递交请战书 2,400 余份，
- 涉及 24 个省区 132 家医院，
- 1,824 名医护人员直接面对隔离人员，主动投身各地一线防疫工作岗位。



爱尔眼科 6 小时紧急集结驰援方舱医院

2020 年 2 月 9 日，接湖北省及武汉市卫健委紧急通知，武汉爱尔眼科 3 家医院在 6 小时内完成人员集结，火速调派出 20 名护理人员紧急驰援方舱医院，直接参与到新冠肺炎患者的救治工作中。其中武汉爱尔眼科总院 10 人，汉口爱尔医院 6 人，汉阳爱尔医院 4 人。



紧急集结驰援方舱医院



爱尔眼科集团旗下各医院积极响应疫情防控工作，各自成立疫情防控领导小组，组建防疫志愿者队伍，开展现场疫情防控与医疗救治工作。湖南、广东、青海、甘肃、浙江等多家省区医院的医护人员踊跃报名当地应急志愿服务队，奔赴各个防疫点进行防疫检测工作，对当地接受医学观察人员进行日常体温检测；福建、辽宁等多家省区医院的医护人员实行 24 小时轮岗值班，在车站、道路出入口、社区等地为大家测体温，普及防疫知识，登记敏感地区返回人员的信息，全力以赴抗击疫情。

天津爱尔眼科护理团队支援“滨城大筛”核酸检测工作

2020 年 11 月 21 日，天津爱尔眼科医院全力支援天津市滨海新区“滨城大筛”全员核酸检测工作，对滨海新区 260 万居民进行全员核酸检测筛查。爱尔眼科连夜紧急召集经过卫健委新冠疫情防控严格培训的 11 名医护人员组成支援滨海核酸检测采样队，一天之内完成超过百万份核酸采样检测。



支援“滨城大筛”核酸检测工作

献爱心精准捐赠，全方位院内防控

爱尔眼科采取充分的防疫举措，全面保障员工与患者的健康与安全。与此同时，我们坚持“捐赠对象精准、资金使用精准、措施到位精准、支持成效精准”的方针，迅速行动捐款捐资，大力支持全国抗疫工作，并积极分享爱尔眼科抗疫防疫经验，不遗余力承担企业社会责任。

我们为员工发放生活补贴和防疫物资，并在医院内部积极开展各项防疫措施。集团下发《针对新型冠状病毒的院感防控要求》，旗下各地医院积极联动，有序安全地开展医院内部疫情防控工作：

- 制定疫情防控应急预案，建立疫情防控工作动态报告制度，每日上报院内疫情工作情况；
- 建立预检分诊制度，在医院入口设立预检分诊台，非急诊患者分时预约，错峰就诊；
- 加强医院通道管理，所有进入医院人员实施体温检测、询问病史、登记相关信息、查询近期行动轨迹等疫情防控措施；
- 按岗位要求配置、穿戴防护用品；
- 院内定时消毒清洁，每个洗手间放置消毒洗手液，设置废弃口罩收集桶，减少疫情传播可能；
- 开通“云服务平台”，为患者提供线上问诊及咨询服务，解答患者眼疾疑惑，减少人员聚集、避免交叉感染；
- 组织医护人员通过在线教学与自学的途径进行防疫专业培训，共有 2 万多名员工参加；
- 组织新冠肺炎防疫在线培训工作，要求员工学习新型冠状病毒相关感染控制措施。



疫情防控落实情况巡查现场



新冠肺炎防疫在线培训工作

爱尔眼科实时向社会分享抗疫经验，助力抗击疫情。我们持续更新《眼科医院防疫指南》，参与中华医学会第二十五次全国眼科学术大会等多个防疫经验研讨会，深度探讨与交流中国眼科抗疫及新冠防治经验。同时，我们严格按照卫健委的通知落实防疫工作，通过视频直播方式向居民教学 7 步洗手法，分享疫情防护专业知识，使居民有效预防生活中的肺炎感染，在多家地区医院成立新型冠状病毒肺炎宣传防控知识小组，每日在各社区及乡镇以车载广播的方式向广大城乡居民宣传新型冠状病毒肺炎的预防知识，维护广大居民的安全。

> 爱尔眼科在中华医学会第二十五次全国眼科学术大会分享经验

2020 年 11 月 24 日，爱尔眼科作为非公医院代表参与中华医学会第二十五次全国眼科学术大会，分享抗疫期间眼科救治的“爱尔智慧”。会议以“追光逐梦不忘初心，抗击疫情使命担当”为主旨，特别推出“眼科抗疫专题交流单元”，深度探讨与交流中国眼科抗疫及新冠防治经验。



爱尔眼科采取多项多次精准定向捐款，公司员工也自发组织捐款，支援前线疫情防控。此外，爱尔眼科响应全国各地医院需求，多渠道调配国内防疫用品，为一线的疫情防控工作贡献力量。集团旗下各医院积极配合，同舟共济渡过难关：

- 辽宁省区医院在医用外科口罩资源稀缺的情况下向武汉捐赠 300 个医用外科口罩、300 件手术衣、300 副手套；
- 浙江省区医院将护目镜、手部消毒液、一次性医用手套等防疫物资用品送到当地医保局，统一调度给疫情防控前线的医护人员，并紧急捐出 200 个口罩供当地市民使用，同时向裘村镇抗击疫情一线工作人员送去帐篷；
- 广东省区、山东省区医院将多箱医用手套及 500 余只口罩捐赠至湖北省；
- 江苏省区捐赠 50 副护目镜给溧水人民医院的一线医护人员，并向江苏省妇女儿童福利基金会捐赠 400 套护目镜；
- 云南省区通过红十字会捐赠 220 副护目镜；
- 山西省区向当地医护人员捐赠 1,679 个 N95 口罩、30 副防控眼镜、100 件一次性手术衣、2,000 副一次性医用手套；
- 河北省区捐赠 2 万副防护手套、6,000 个医用外科口罩、口罩夹、消杀桶等防疫物资，助力当地疫情防控。

无私大爱跨国界，守望相助地球村

随着疫情蔓延全球，爱尔眼科启动更大范围的国际援助计划，在亚、欧、美三大洲积极捐赠医疗物资，通过全球研讨会及《眼科医院防疫指南》实现爱尔抗疫经验全球“云共享”，合力协作打赢全球疫情防控阻击战。

- 2020 年，爱尔眼科向海外捐赠口罩、护目镜、呼吸机、防护服、医用手套等 76 万余件防护物资。
- 截至 2020 年 12 月 31 日，爱尔眼科已收到多家海外医院发来的感谢信。

爱尔眼科响应海外医院和合作伙伴的需求，积极向美国、意大利、西班牙、德国、新加坡、马来西亚、菲律宾、世界卫生组织等国家和组织援助医疗物资，助力全球疫情阻击战。其中，我们陆续向疫情严重的欧洲地区捐赠了 41 万个外科口罩、1 万个 N95 口罩、1 万套防护服、1 万副外科手套、1 万副护目镜；给东南亚地区政府寄送 1 万个试剂盒、11 万个外科口罩、1,000 件防护服和 600 副护目镜。



德国朋友收到物资

➤ 爱尔眼科向世界卫生组织（WHO）捐赠医疗物资，助力全球疫情阻击战

相较于发达的欧美国家，大部分东南亚国家的医疗资源更加紧张，更需要支持。2020 年 3 月 17 日，WHO 东南亚区域办公室呼吁世界各国和地区紧急采取措施，以帮助该地区抗击日益严峻的新冠肺炎疫情。爱尔眼科当天紧急联系 WHO 西太平洋区域办事处，立即捐赠 50,000 个外科口罩、1,200 个 FFP3 口罩、1,800 副护目镜，用于当地防疫一线医疗人员使用，以实际行动支持 WHO 在抗击疫情行动中发挥的协调作用。



爱尔眼科充分发挥引领作用，积累并总结优秀防疫经验，发布了 5 版《眼科医院防疫指南》，实现防疫成果在世界范围内的“云共享”。2020 年我们与世界眼科协会、美国约翰·霍普金斯医院、Carl Zeiss 知名光学仪器厂商、Centro Microchirurgia Ambulatoriale 显微外科中心、Moorfields 眼科医院、Optegra 眼科医院、Optical express、RAMSAY Group 等全球 40 余家医院及医疗机构召开 9 场针对眼科医院的线上防疫研讨会，分享爱尔眼科的防疫经验。



约翰·霍普金斯医院发来的感谢信



Moorfields 眼科医院发来的感谢信



麻省眼耳医院发来的感谢信



马萨诸塞州总医院发来的感谢信

医质·守护眼健康

作为行业内领先的眼科医疗机构，保障医疗质量与安全是爱尔眼科的责任与底线，也是公司长远发展的基石。我们不断健全质量管理体系，多措并举，守护医疗安全，提升服务水平，保障患者的隐私与信息安全，加强器械和药品的供应链管理，为患者提供安全、放心、优质、贴心的诊疗服务。

年度亮点绩效

- 白内障术后眼内炎发生率 **0.02%**
(国家统计三甲医院发生率约 0.03%)，
玻切术后眼内炎发生率 **0.015%**
(国内外相关统计发生率约 0.05%)
- 对 **28** 个省区医疗质量安全管理进行全方位
督促、跟进，整改率 **100%**
- 对 **12** 个省区的 **44** 家医院的医疗服务质
量进行飞行暗访检查



质量安全

医疗质量与安全管理是医疗机构立院与发展之本。我们始终将医疗质量安全放在首位，持续完善公司的医疗质量管理体系，将医疗质量安全管理贯穿于集团的各项工作。

爱尔眼科根据国家医疗卫生法律法规与相关政策要求，制定《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，全面指导集团医疗质量安全管控。

医疗质量管理

医疗质量持续改进是医疗机构的核心工作，我们通过建立持续完善的质量管理体系，促进内涵建设，提高医疗质量，保障医疗安全，满足群众对眼健康多层次的需求。

2020 年，我们开展了多项医疗质量管理体系建设工作，包括但不限于：



根据国家与行业医疗质量管理相关制度、规范、标准和指南，修订与完善重点手术质量管理规范和质控指标，制定了《青光眼诊疗及手术操作规程（2020 版）》《角膜移植手术常规（2020 版）》，修订了《屈光手术项目质量控制指标》《眼底质量控制指标》，完善了屈光性白内障手术质量管理方案。



通过集团亚专科考核评估体系建设和重点手术质量月报管理进一步完善重点手术质量控制，加强手术分级准入及高风险操作准入管理，年内共完成 400 余人次准入考评，134 家医院 ICL¹ 准入审批。



通过推进临床路径管理工作，加强基础质量、环节质量和终末质量管控，规范临床诊疗行为；通过建立多学科联合查房、会诊机制，推行“以患者为中心、以疾病为链条”的诊疗模式，提升医疗服务能力，年内集团主导 16 次多学科联合会诊。



在集团内创新性开展“年终院长绩效考核与年终医疗交互检查”，以区域医院循环检查模式对省会医院进行医疗质量检查与院长工作考评工作。集团医管中心针对医疗管理缺陷建立了整改反馈及 PDCA² 持续改进机制，保障医疗核心制度的贯彻落实。

¹ ICL：Implantable Collamer Lens，可植入式隐形眼镜。
² PDCA：将质量管理分为四个阶段，即 Plan(计划)、Do(执行)、Check(检查) 和 Act(处理)。

医疗安全管理

爱尔眼科秉持“预防为先”的医疗安全管理理念，注重日常医疗质量管理与控制，不断强化医疗安全风险防范。我们实行省区责任制下的各级医院负面清单管理，并建立起了多部门协同的医疗风险防控体系。此外，我们通过加强医疗机构安全文化建设，提升全员医疗质量与患者安全意识。

爱尔眼科制定了严格的医疗安全事件上报制度，将医疗安全事件上报率纳入绩效管理，构建了多部门协作的医疗安全事件快速处置机制。一旦发生重大医疗安全事件，集团、省区快速介入，指导并协助事件及时正确有效处置，将损害减到最小。

医疗质量安全督查

为贯彻落实国家卫生政策法规，提高医疗质量，保障医疗安全，爱尔眼科建立了集团与省区不同层级现场督导、多部门联合飞行检查、省区循环互查等多模式的医疗质量安全巡查机制，确保医疗核心制度的落实与实施。我们对医疗安全事件进行全流程监管，指导督促各医院及时、有效地解决问题，消除可防范的医疗风险，控制不可防范的医疗风险，促进医疗质量安全管理工作持续改进。报告期内，爱尔眼科对 28 个省区医疗质量安全管理进行全方位督促、跟进，发现医疗安全隐患、医保缺陷、管理缺陷 47 项，已完成整改 47 项，整改率 100%。



报告期内，已完成整改 47 项，整改率 100%

爱尔眼科辽宁省区举行玻璃体视网膜手术围手术期质量追踪分析会

11 月 27 日，2020 年度辽宁省区玻璃体视网膜手术围手术期质量安全管理系统追踪会在沈阳爱尔眼视光医院召开。

会议上，辽宁省区眼底病负责人对 2020 年辽宁省区玻璃体视网膜手术围手术期的质量安全管理进行了分析，对后续眼底病手术围手术期的质量安全工作提出持续改进的具体措施，强调了“以患者为中心”的医疗核心制度实施与手术安全管理理念的重要性。

通过本次质量追踪分析会，辽宁省区医疗管理团队及临床学科对省区医疗质量安全管理工作有了更清晰的思路，为 2021 年民营医院管理年的开启以及即将在各省区推行的医疗质量安全管理系统 / 个案追踪活动做出了良好示范和表率。

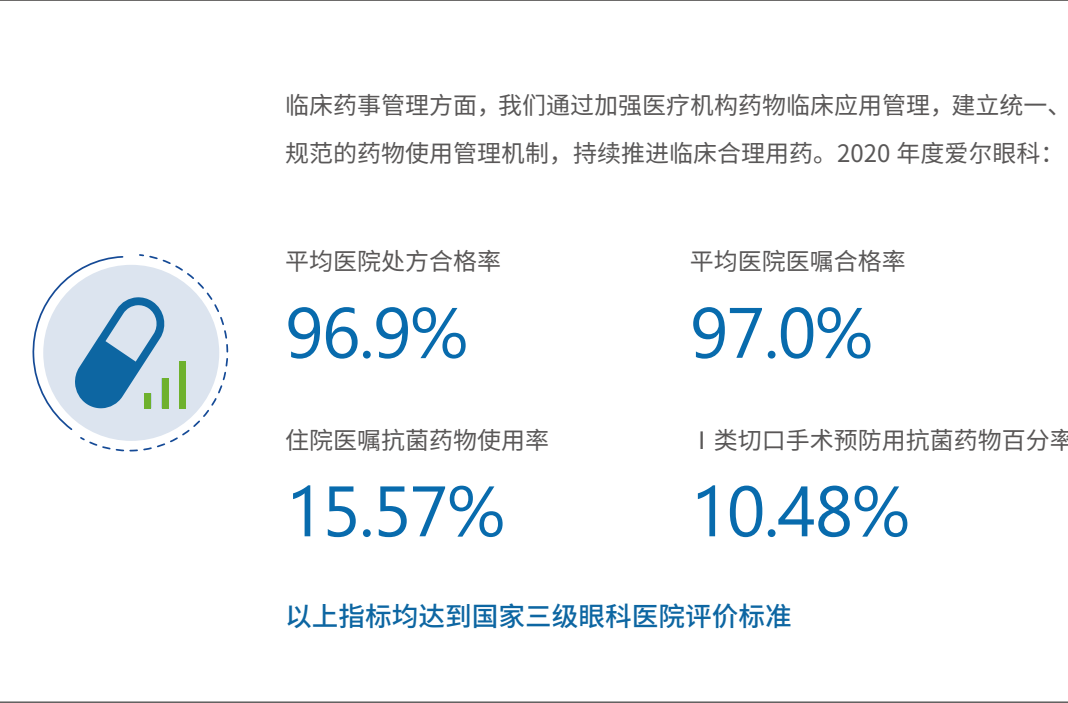




医疗用品质量管理

为确保所使用医疗用品的安全和有效，我们明确了不同层级质量管理人员的职能，并对投入使用的医疗用品进行安全风险评估。依据不同医疗用品使用规范，爱尔眼科各级医疗机构制定了巡检计划，每月定期进行巡检、盘点和建档，以保证医疗用品使用的安全性、有效性和规范性。2020 年，爱尔眼科 10 家药物临床试验质量管理规范基地（GCP）医院在国家药品监督管理局（NMPA）成功备案，11 家 GCP 机构完成器械 GCP 备案。

医疗用品准入方面，公司引进的产品都经过了 NMPA、美国食品药品监督管理局（FDA）等机构的认证审批，从源头上杜绝伪劣产品等的流入，保证产品质量。此外，医疗设备、耗材及药品均从原厂引进，确保医疗用品性能的发挥，提高安全性。



就诊体验

爱尔眼科致力于为患者提供环境优良、服务周到、就诊便利的就诊体验。为此，我们统一服务标准，持续进行服务能力建设，改善服务流程与就诊环境，畅通投诉机制，全面提升患者就诊满意度。

为更好地服务患者、贯彻国家关于《进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020 年）》的要求，我们编制并发布了《爱尔眼科医院集团服务能力提升指导意见》，从就诊环境、人员素养、服务流程三个服务核心维度，关注患者来院就诊的院前、院中、院后全流程体验。集团各事业部及职能中心结合集团实际，围绕医院服务建立标准规范，打造服务样品医院，开展服务飞行检查，持续建立爱尔高质量服务能力和服务竞争力。

一体化服务模式

为优化患者全流程服务体验，满足患者个性化诊疗需求，爱尔眼科顺应数字化转型发展趋势，推进线上线下一体化医疗服务新模式，使患者获得更加便利、快捷、舒适的眼健康服务。

公司以国际顶尖的医疗服务团队和医疗大数据为支撑，为患者打造互联网医院项目。患者可通过网上医院进行在线挂号、查询检查检验报告、诊间结算、移动支付、清单查询、线上咨询及眼健康知识获得等，极大提高了患者的就诊体验和医院诊疗效率。截至报告期末，公司已建成满足眼科专科医院需求、具有爱尔特点数字化体系，互联网医院功能已趋完善，数字化医疗服务程度大幅提升，儿童青少年近视防控系统中独具特色的云夹、护眼精灵、在线视力监测小程序、近视筛查系统等得到大规模应用。



服务能力建设

→ 各省区在公司一体化医疗服务模式的基础上，积极有序地进行服务能力建设的探索与实践：

- 湖南省区设立服务组织架构与专岗，开展患者满意度管理与全院 6S 管理；
- 辽宁省区落实服务建设三年规划，将沈阳爱尔打造为优质服务标杆医院，总结经验和模式向地市医院推广。



→ 各医院通过文化引领、完善服务三大核心维度标准等举措，推动以患者满意度提升为核心的服务能力建设：

开展各类服务评比，建立优质服务管理制度和服务考评机制，落实“关爱患者”的服务文化；

提升人员整体素养，规范仪容仪表、服务用语和服务行为；

提升服务意识，了解患者需求，科室采取集中面授、板报、视频等多种形式，主动宣教和沟通，时刻传递爱尔服务理念，展示专业水平；

创新服务细节，打造会员精细化服务，建立特需服务标准和流程，铸就差异化的就医体验，方便患者就诊，提升服务效率和质量。



爱尔眼科推广“护理优质服务年”活动

2020 年，公司以评促改，通过护理优质服务评比，发掘护理优质服务示范医院 8 家，护理服务礼仪优秀团队 6 支，微笑天使 10 位、护理服务明星 10 位、技术能手 10 位，表彰抗疫优秀护理团队 3 支，护理抗疫优秀个人 91 位。

服务质量检查

爱尔眼科聚焦关键服务评价指标，通过开展飞行检查行动，持续完善集团服务标准，提升服务水平。2020 年下半年，集团联合各职能部门，在 12 个省区中抽查 44 家医院开展飞行检查。检查分 4 大业务流程，并细分科室，围绕人员素养、就诊环境、服务流程三大维度，制定了 300 项服务标准。此次活动获取了 4,000 余张照片、600 余个视频。飞行检查结束后，集团根据检查结果对医院的重点问题重点分析，并出具相应解决方案。飞行检查的试点评估通过后，集团已形成常态化机制，推动专项整改，将“以患者为中心，持续提升患者满意度”落实到细节和行动上。

2021 年，集团全面开启高质量发展的新征程，更需要社会各界的督促和支持。为此，在集团内部“飞行检查制度”的基础上，公司举办“百名投资者服务体验官”活动，邀请投资者作为“服务体验官”，以“神秘顾客”的方式实地体验和检验医院诊疗服务，从客户（患者）的角度提出完善医院服务的意见和建议，以进一步升级服务体系、提高服务质量。公司将在本次活动后，系统总结经验、优化组织方式，后续将逐步增加“服务体验官”名额，形成制度化的常规互动模式。

制定了
300 项服务标准

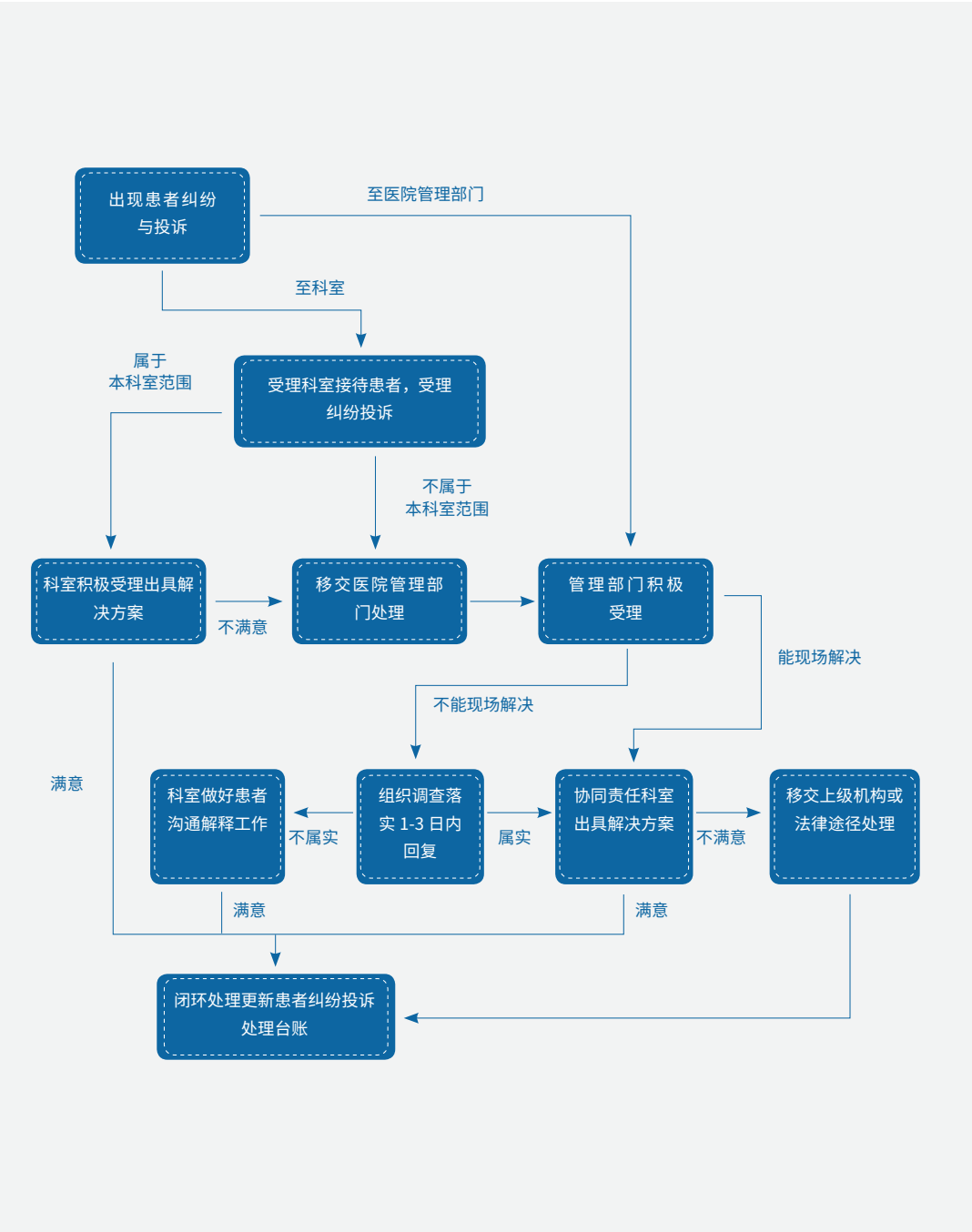


获取了
4,000 余张照片



患者投诉管理

爱尔眼科发布《患者纠纷与投诉管理制度》，规范集团患者纠纷及投诉管理流程，保障医患双方合法权益。我们建立了畅通便捷的投诉受理通道，在医院线上以及办公大楼显著位置公示了投诉受理联系方式，安排值班部门 24 小时为患者协调纠纷或投诉问题。同时，我们要求相关责任部门秉持“以患者为中心”的理念，认真接待、处理患者纠纷与投诉，进行快速响应，及时处理和上报，适时向患者通报处理进行情况。2020 年，我们共接获有关服务的投诉数目 18 件，并及时进行了处理和反馈。



就诊环境优化

各医院逐步建立公共环境卫生标准，优化诊室布局，并根据门诊患者病种及常规检查流程，合理分布各专业诊室和医技检查室，分楼层设置挂号、缴费窗口。同时，我们在就诊区内设置清晰的引导和标识，有效引导和分流患者，并不断优化和改善硬件设施，在有条件的医院配置 VIP 诊室和 VIP 病房，营造良好就诊环境。



隐私保护

爱尔眼科遵守国家法律、监管法规、行业规范的信息安全要求，对客户信息进行有效保护，保证业务活动不侵犯用户的隐私。为此，我们采取了一系列隐私保护措施，包括加密传输中的数据和存储中的数据、使用安全的身份验证和权限控制等，以保证信息的机密、完整、可用，确保信息安全。

我们与重点供应商签署了《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会因任何理由以任何方式透露任何信息。截至报告期末，承诺书覆盖供应商与合作伙伴的百分比为 100%。

针对潜在的信息安全风险，我们建立了事前威胁预警、事中安全响应、事后安全处置的信息安全运营体系，并搭建面向安全厂商的应急响应联络渠道，对发现和上报的信息安全风险隐患及时开展响应和处置，2020 年全年未发生信息安全泄露事件。

为建立健全信息安全管理机制，有效防控各类信息安全和泄密风险，我们成立了信息安全领导小组。爱尔医疗业务云平台顺利通过网络安全三级等保测评，并在信息安全政策合规性方面，获得了高等级的认证资质（备案证书 + 测评报告）。此外，我们定期进行信息安全内部审计。

针对与员工日常工作与生活密切相关的各个环节，我们采取必要的操作来防范信息安全风险。2020 年，我们对公司全体员工开展了《信息安全意识》课程培训，提升员工的信息安全意识和能力。

供应商管理

集团医疗用品供应商主要涉及医疗设备、耗材及药品三大类。公司制定了《医疗设备采购管理制度》《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》《医疗设备档案资料管理制度》《供应商准入，评估，淘汰管理制度》等供应商管理制度，用于规范医疗用品的准入审核和采购管理原则，并通过采购管理平台进行操作。针对供应商腐败风险，我们会在合同条款里进行约束。

2020 年，我们开展了采购内部自查的工作，针对风控点和管理中存在的问题，梳理了设备模块和药耗模块的检查管理办法，优化了内部管理审批流程。同时，为满足全方位的供应商管理需求，我们针对供应商管理平台开展信息化、数字化转型，进行供应链系统的建设，上线设备、药耗的相关系统，并预计在 2021 年与旗下所有医院实现线上系统接轨。



按类型划分的供应商数目 ▼



公司要求采购流程必须参照 GSP 规范进行管理和执行，包括首营审批、入库质检、医疗用品养护到出库复检、不合格品管理等全流程，并对准入前、准入后的医疗用品进行样品审核和安全风险评估。当我们发现供应商提供的产品存在质量或安全问题时，会及时与供应商联络，协商后续处理流程并进行产品召回，避免对患者造成健康影响。

▶ 爱尔眼科与供应商协商召回人工晶状体产品

2020 年，卡尔蔡司公司根据后市场监测工作提供的结果发现，某一批型号人工晶状体产品外包装上中文标签的标注信息存在瑕疵，与英文标签标注的产品规格型号不符。虽然该瑕疵并不会对患者造成任何风险，但爱尔眼科依然协同卡尔蔡司、上药控股等供应商，依照质量管理流程对该类产品进行停止销售、受用，并实施三级召回，避免为客户、使用单位和患者带来不便。

爱尔眼科与供应商签订《质量保证协议书》，并依据《医疗设备供应商考核管理制度》文件，对年度重点供应商³进行考核和评估，实行淘汰机制，以进一步提升医疗用品采购质量和效率。

爱尔眼科不定期地组织与供应商的技术、经验交流洽谈，并为供应商介绍公司战略、市场调整、企业文化等内容，分享行业的新趋势、新技术，以促进供应商解决技术难题及规范管理，确保供应源头的质量稳定。



2020 年爱尔眼科与供应商洽谈交流现场

³ 重点供应商：是指业务量或交易额排列前十的供应商。

领航·近视防控筑未来

爱尔眼科高度重视对广大儿童及青少年的近视防控工作，广泛采集儿童及青少年的用眼行为及视觉环境数据，主编近视防控科普书籍，全国范围内开展视力普查工作及近视防控科普教育活动，为儿童及青少年视力健康保驾护航。

年度亮点绩效

- 《让孩子远离近视》被评为科技部“全国优秀科普作品”，并上榜《2020 农家书屋重点图书推荐目录》
- 为超过 **1,000** 万人的眼健康建档

防控研究

爱尔眼科积极响应国家《“十三五”全国眼健康规划（2016-2020 年）》，贯彻落实习近平总书记重要指示：共同呵护好孩子的眼睛，让他们拥有一个光明的未来。公司严格执行《全面加强儿童青少年近视防控工作责任书》，全力协助推进儿童青少年近视防控工作。

我们专注近视防控研究，2020 年重点发布《2020 疫情期间影响儿童青少年近视发生发展的用眼行为及视觉环境大数据报告》。报告从用眼距离、用眼时长、阅读环境光照、户外有效暴露时长四个方面解析疫情影响下儿童青少年用眼行为和视觉环境的变化，为特殊环境下做好儿童青少年近视防控工作提供参考和思路。

➤ 主编《让孩子远离近视》，上榜《2020 农家书屋重点图书推荐目录》



由爱尔眼科医院集团视光团队杨智宽、李晓柠、蓝卫忠三位专家主编的《让孩子远离近视》一书，从 278 册（套）作品中脱颖而出，被评为全国优秀科普作品 100 册（套）作品之一，并在国家新闻出版署《2020 农家书屋重点图书推荐目录》中以排名第一的医药卫生类书籍成功上榜。本书作为集团主推的青少年近视防控科普书籍，自面世以来，不仅具有很强的临床指导作用，深受广大读者的热烈欢迎，还受到政府的高度认可。

➤ 与人民网舆情数据中心联合发布《2020 中国青少年近视防控大数据报告》

2020 年 8 月 29 日，在“第二届国民视觉健康高峰论坛”上，中南大学爱尔眼科学院与人民网舆情数据中心联合发布了《2020 中国青少年近视防控大数据报告》（以下简称“报告”）。

报告进一步落实《综合防控儿童青少年近视实施方案》，聚焦近视人群的低龄化发展趋势、近视防控的情绪图谱、近视防控的阶段性成果以及智能科技在近视防控中的作用四个方面的内容，随机抽取了来自全国 8,759 名“云夹”活跃用户的近 6,900 万条有效数据，对 2020 年青少年用眼行为、视觉环境及近视认知情况等方面进行了研究。同时，报告呼吁近视防控需要政府、医院、学校、家庭、学生等全社会的共同参与，构建青少年近视眼防控工作的综合防控体系。



视力普查

我们走进学校，按照各地教育、卫生健康主管部门的要求，在全国范围内开展视力普查工作。我们对中小学及幼儿园的儿童青少年进行视力、屈光度、眼轴、原镜度、屈光介质检查，并为儿童青少年的视力健康状况进行跟踪干预，建立规范化、持续性的视力发育档案。2020 年，我们为超过 1,000 万人的眼健康建档。



云南省实验学校视力
普查现场



科普教育

我们在全国各地举办近视防控科普教育活动，让科学知识通过科普流行起来，力争控制儿童青少年的近视发生率：



- 在各级政府的领导下，在全国多地建立青少年近视防控基地，2020 年共建立科普基地模式 65 家；
- 建立眼健康科普馆，对青少年开展近视防控教育，普及各类眼病及眼健康知识；
- 向旗下所有的连锁医院下发科普展示工具包，要求各医院设立科普墙并在大厅摆放眼病科普折页，主要涵盖青少年近视防控与小儿眼科及斜弱视自检方法、近视科普及日常护理等宣传内容。
- 组织近视防控科普宣传公益讲座及“科普大讲堂”活动，邀请眼健康领域知名专家全面介绍近视预防及眼健康保健科普知识，并借助 VR 眼镜体验五大致盲眼病，让儿童青少年多角度、全方位了解疾病特点，参与健康行动，有效预防近视；
- 联动医院及门诊组织开展“开学第一季”科普进校园活动及“开学第一课，护眼大讲堂”近视防控科普知识宣传活动；
- 开展妈咪课堂和小小医生活动，帮助中小学生养成正确的用眼护眼习惯，让孩子们在寓教于乐中掌握眼科医学知识，认识到爱眼护眼的重要性。

➤ 重庆爱尔儿童眼科医院科普馆投入使用

2020年8月23日，在“2020年全国科技活动周”重庆分会场启动仪式上，重庆爱尔被授予“重庆爱尔眼健康科普基地”称号。同时，为更好助力青少年近视防控，作为重庆爱尔眼健康科普基地骨干单位之一的重庆爱尔儿童眼科医院眼健康科普馆也已建成，通过VR模拟体验、趣味科普展示、AI互动问答、妈咪课堂等形式让孩子们在游戏和科学探索中学习近视的形成过程和预防措施，助力达到青少年近视“治标又治本”的效果。



➤ 开展青少年近视科普活动“我是眼科小医生”

“我是眼科小医生”是爱尔眼科针对青少年儿童开展的趣味亲子职业体验活动，由专业的眼科医生带领“小医生”们完成职业体验，通过视力检查、验光配镜流程讲解、验光仪操作、结业颁奖等内容，让孩子们掌握眼科医学知识、认识到爱眼护眼的重要性。



学术·新平台新成果

爱尔眼科大力开展创新学术科研，搭建并完善科研创新平台，积极开展国内外行业合作，创新跨界行业的融合交流，共享眼健康经验，贡献爱尔智慧，以专业化、规模化、科学化的发展战略推动眼科医疗事业的发展。

年度亮点绩效

- 集团首个国家级创新平台“博士后科研工作站”获批成立
- 获得授权专利 **71** 项，
授权量同比增长 **36.5%**
- 新添 **2** 个省级创新平台

科研保障

爱尔眼科坚持“创新驱动，科技爱尔”总体发展战略，以“提高医疗质量、提升临床效率、促进产业升级”为导向，大力发展学术科研工作。

爱尔眼科树立自身科技规范，2020 年发布九大科技管理制度，分别为《爱尔眼科科技成果奖励管理办法》《爱尔眼科科研项目管理办法》《爱尔眼科学术道德委员会章程暨弘扬科学家精神和科研诚信倡议书》《爱尔眼科科技创新平台与团队管理办法》《爱尔眼科课题组负责人（PI）管理制度》《爱尔眼科专利及著作权管理制度》《爱尔眼科临床多中心研究组织管理办法》《爱尔眼科科研档案管理办法》《爱尔眼科学术论文发表管理办法》，为全集团科研创新提供保障。

爱尔眼科重视知识产权的尊重及保护，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》及《计算机软件著作权登记办法》等中国知识产权相关法律法规。依据《爱尔眼科专利及著作权管理制度》，我们将进一步加强集团自主知识产权的保护、运用和管理。



报告期内，爱尔眼科学术科研成果丰硕：✔



共获批科研项目

98 项

获批经费

3,688 万

其中，获批国家级项目 6 项，省级项目 37 项，市县级项目 55 项

横向项目立项 17 项，
获批经费 575 万元



获得授权专利

71 项

其中发明专利

22 项

授权量同比增长

36.5%

获计算机软件著作权

10 项



发表 SCI/Medline 论文

92 篇

中文核心期刊及中国科技论文统计
源期刊论文

122 篇



集团专家共参与发表

3 篇专家共识 / 指南

主编及参编

10 本专著

其中，《让孩子远离近视》一书入选中华人民共和国科技部优秀科普作品，《干眼勿扰》被评选为武汉市优秀科普作品。

科研平台

爱尔眼科进一步推进科研创新平台的搭建与完善，于报告期内成立爱尔白内障与人工晶状体研究所，获批设立博士后科研工作站、湖南省眼视光工程技术研究中心和湖南省眼视光国际科技合作基地等四大科研创新平台，实现内部科研资源联动，推动集团科研创新水平的发展。

→ 博士后科研工作站

于 2020 年 11 月获批设立。作为集团首个国家级创新平台，工作站重点对接国家在眼科领域的重大科技创新需求，立足中长期面临的眼科领域部分创新发展瓶颈问题，部署和策划一批符合集团发展且具有前沿性、探索性、跨学科的高水平科学研究项目。

→ 爱尔白内障与人工晶状体研究所

于 2020 年 1 月成立。本研究所发挥爱尔眼科在眼疾病尤其是白内障方面丰富的资源优势，建立“5+1”研究平台，构建 5 个聚焦于屈光人工晶状体研发、应用及评估等前沿技术的临床研究中心，以及 1 个重点进行白内障发生与阻断机制、

晶状体再生及人工晶状体芯片等研究的晶状体基础实验室，努力提高爱尔眼科在眼科尤其是白内障与人工晶状体领域的科学研究水平及创新推广应用能力。

→ 湖南省眼视光工程技术研究中心

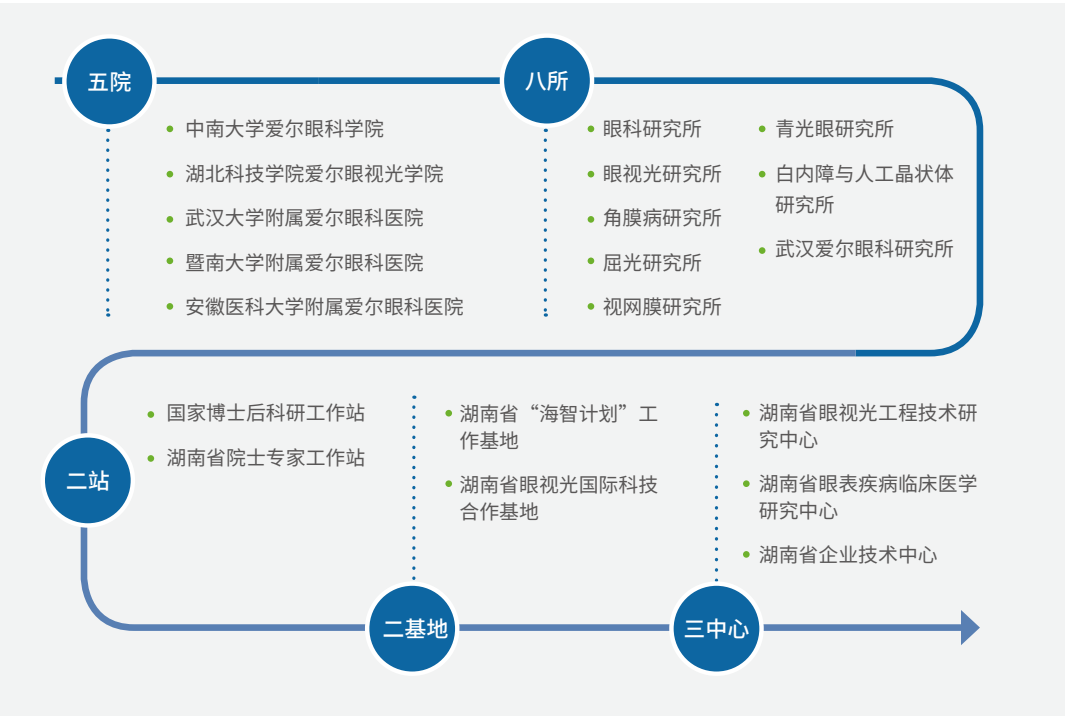
于 2020 年 12 月获批建设。本研究中心主要瞄准眼视光行业发展亟待解决的技术瓶颈问题，开展关键技术、共性技术、引领技术及产业化研究，打造区域一流的工程技术研究、开发、试验、设计、转化应用技术创新平台。



→ 湖南省眼视光国际科技合作基地

于 2020 年 12 月获批建设。本基地结合集团最新战略布局，利用全球科技资源参与国际科技竞争与合作，不断深化和创新“项目、人才、基地”相结合的国际科技创新合作模式，积极推动高质量的“引进来”和高标准的“走出去”。

截至 2020 年 12 月 31 日，我们形成了“五院”“八所”“二站”“二基地”“三中心”的临床、教学、科研一体化创新格局。通过研究眼科临床工作中存在的问题，根据不同研究的类型和需要，我们搭建了有利于资源共享和集成攻关的平台、基地、联盟和网络，将研究成果转化为真正的干预及诊治手段，最终服务于临床工作。



➤ 设立爱尔眼科博士后科研工作站

2021 年 1 月 26 日，爱尔眼科举行“博士后科研工作站”授牌仪式暨“博士后科研流动站协作研发中心”出站报告会。博士后科研工作站发挥平台聚集、培养和储备高层次科技创新人才的优势，一方面大力吸纳有学识、有志向、有科学精神、有奉献精神的高层次青年人才，另一方面培养优秀青年人才，打造一支以博士后研究人员为引领，结构合理、素质优良的顶尖交叉学科研究团队。工作站的建设高效衔接了集团现有学历教育体系，形成涵盖本科、硕士、博士、博士后的人才培养链条，与各研究所、院士专家工作站、企业技术中心、海智计划工作基地等创新平台协同互补。



行业共进

爱尔眼科利用自身技术等资源优势为行业赋能，积极促进产学研合作，参与国内外行业交流，探索与相关领域的融合合作，致力于产业链的健康、可持续发展。

产学研合作

爱尔眼科推动与名校共赢发展模式，建立全方位的战略合作关系，整合医学教研优质资源，实现资源共享。



➤ 爱尔眼科与中国科学院进行项目与人才培养合作

2021 年 4 月 7 日，爱尔眼科与中国科学院计算技术研究所牵头，中国科学院计算机网络信息中心、中国科学院信息工程研究所、长沙爱尔眼科医院、湖南爱尔眼视光研究所、北京九辰智能医疗设备有限公司参与的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”（以下简称“智能眼康”）正式启动。



除了正式启动智能眼康项目外，爱尔眼科还与中国科学院计算技术研究所签署了“联合培养博士后人才合作协议”，双方围绕眼科、视觉科学、以及计算科学，共同开展交叉学科博士后联合招收培养，有计划、有重点地培养大数据、人工智能、新材料、可穿戴计算方向的博士后人才。

➤ 爱尔眼科与暨南大学合作，共建 3 家大湾区核心区域医院

2020 年 6 月 5 日，爱尔眼科与暨南大学举行了战略合作签约仪式。爱尔眼科广东省区将借助集团的全球化网络与国际化优势，依托暨南大学雄厚的师资队伍和科研实力，实现医教研协同发展，提升临床研究能力，打造“大湾区国际一流的眼科医学中心”，将国际化的眼健康服务辐射粤港澳，乃至整个东南亚及“一带一路”沿线国家。

爱尔眼科与暨南大学将共建 3 家大湾区核心区域医院：“暨南大学附属广州爱尔眼科医院”“暨南大学附属深圳爱尔眼科医院”“暨南大学附属东莞爱尔眼科医院”。未来，双方将朝共建“暨南大学爱尔眼科国际医学中心”，建设“基础-临床-产业”全链条产学研平台的方向努力。



与暨南大学举行战略合作签约仪式现场

国际合作

作为横跨亚、美、欧三大洲的全球眼科医疗连锁机构，我们与全球 40 多个眼健康领域 NGO 及国际眼科机构建立并保持联系，总结传播中国眼健康经验，引进并吸收国际同步的眼科技术和医疗管理理念。

持续打造海内外运营和国际医生平台，成立爱尔全球视觉健康管理有限公司；

与澳大利亚华柏恩眼视光研究中心建立联合实验室，共同打造纵深化的国际科研学术平台；

打造“大湾区国际一流的眼科医学中心”，将国际化的眼科医学产学研成果辐射粤港澳、整个东南亚及“一带一路”沿线国家；

开展学术出版物的引进与输出工作，利用全球化的服务网络深化科研和技术的创新与合作，稳步推进国际资源整合。

跨界融合

我们努力寻求与其他行业进行优势互补，多视角探索眼科行业发展新路径，创新行业服务模式，扩大影响力。

➤ 爱尔眼科与泰康养老签署战略合作协议

2020 年 8 月 6 日，爱尔眼科与泰康养老保险股份有限公司签订战略合作协议，积极探索产业“跨界融合”之道。签约仪式以“主会场+医院分会场视频连线”的方式进行，双方计划在未来进行优势互补、为广大保险用户提供眼健康增值服务及提升服务体验的同时，也将推动医疗服务与商业保险深度融合，积极打造以医疗服务、眼健康管理、健康保险为核心的“眼健康生态圈”，让爱尔眼科的专业服务惠及千家万户。



与泰康养老签约仪式现场

学术交流

我们主动参与学术交流，共同探讨中国及世界的眼健康事业发展之路。截至 2020 年底，集团专家累计参与行业学术会议达 5,000 余人次，参加国际各类知名学术论坛 1,000 余人次，在国内及国际权威学术论坛上尽显“爱尔风采”。

在国内，我们开展多项国家级、省级眼科学会专业学术交流活动，有效地促进医疗事业与医学科研的融合交流。



爱尔眼科参与第四届中国眼健康大会暨首届中国眼健康云端论坛

2020 年 8 月 26 日到 8 月 29 日，以“倡导以人为本的综合眼保健”为主题的“2020 年第四届中国眼健康大会”召开。中华医学会眼科学分会防盲学组、国内外非政府公益组织、各省防盲办及医疗机构眼科医务人员等致力于眼健康工作的各界代表共计 2.4 万人次在线参加了本届大会。爱尔眼科总裁在会议上作开幕致辞，爱尔眼视光研究所副所长做专题报告，分享爱尔经验，推进中国防盲治盲与眼健康工作发展，助力人人享有普遍的眼健康。

借助国际化平台优势，我们积极开展国际沟通交流活动。我们打造国际视网膜高峰论坛、屈光手术国际学术论坛、橘洲视光国际论坛、白内障及屈光手术国际论坛“四大国际学术会议”品牌，累计吸引全球 5 大洲超过 1 万名眼科专家的参与。2020 年，我们参与美国眼科学与视觉科学年会、美国白内障与屈光手术协会、欧洲白内障与屈光外科医师学会年会和亚太眼科学会大会等大型国际学术会议，共享眼健康知识，促进眼健康水平的提升。

行业地位

爱尔眼科医疗团队汇聚了国内外大批知名专家教授，其中集团多位专家在国家级眼科学会、地市级眼科学会担任委员、副主任委员或主任委员，向眼科医疗行业贡献爱尔专家智慧。

爱尔眼科集团专家在各级眼科学会任职情况					
亚专科	全国学会	省级学会	市级学会	区级学会	合计
白内障	27	115	88	3	233
屈光	11	45	49	1	106
视光及小儿眼科	12	24	22	0	58
眼底	27	54	25	1	107
眼表及角膜	6	14	17	0	37
泪道	6	9	3	0	18
眼整形	3	5	2	0	10
合计	92	266	206	5	569

注：考虑存在着一人任职多个级别眼科学会的情况，以上表格按照人次统计。

平台·让爱尔人成长

爱尔眼科坚信人才是公司发展的核心竞争力，全面践行“共创、共享、共赢”的发展理念，持续完善人才管理体系。我们切实维护员工的合法权益，制定科学完善的员工发展与培训机制，关爱员工身心健康，助力员工实现自我价值，与企业共成长。

年度亮点绩效

- 实施“爱尔员工关爱计划”
- 完成 11 场医生线下培训班和 52 场线上直播课程
- 组织管理人才领导力培训 22 期
- 启动人才任用评估制度，建立干部人才储备池
- 搭建员工服务申诉平台

权益保障

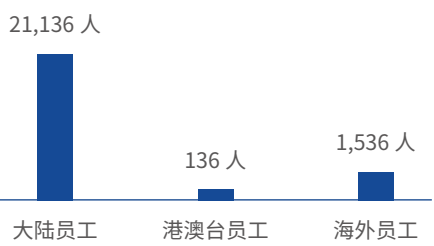
爱尔眼科严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定《医院人力资源管理手册》等一系列管理制度，建立了完善的内部人力资源管理体系。公司严格落实从招聘面试到退休人员返聘的全流程合规运行，坚决确保人员雇佣合法合规。公司杜绝从任何形式上针对不同性别、年龄、地区、种族、宗教和身体状况人群的歧视，严禁强制劳动与聘用童工。



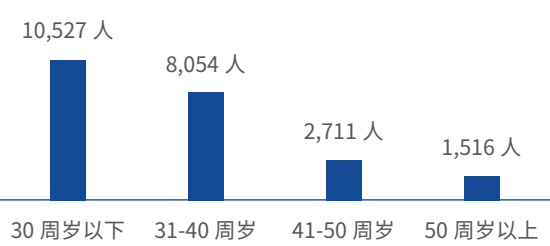
按性别划分的员工人数



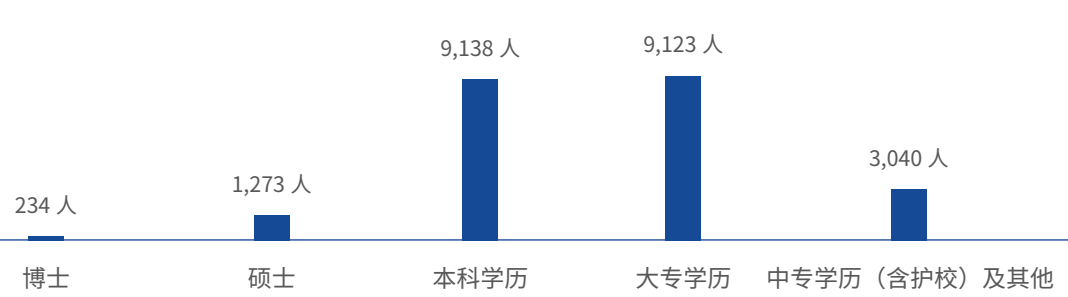
按地域划分的员工人数



按年龄划分的员工人数



按教育程度划分的员工人数



爱尔眼科女性员工占比超过 70%，作为杰出的女性员工雇主之一，我们深知为员工提供一个友好平等的职场环境的重要性。公司严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》，在进行晋职、晋级、评定专业技术职务等方面，坚持男女平等原则。我们也努力提升女性在管理层的代表性，2020 年，爱尔眼科副总监级别及以上的女性高管占比为 30.43%。

爱尔眼科建立了以职工代表大会为基本形式的民主管理体系，畅通员工沟通渠道，保障员工的合法权益。公司严格遵守《中华人民共和国工会法》，设立院委会和中层干部会，定时举行员工职工代表大会、民主沟通会和员工大会。2020 年，公司搭建员工服务申诉平台，在全国各医院设置员工意见箱，各医院负责部门按照规定对员工所反映的问题进行调查并落实解决方案。

人才发展

公司注重员工的成长与发展，为员工搭建了公平透明的晋升通道与广阔的发展平台，并完善人才培养机制与激励机制，为员工创造不断成长的机会，进而激发员工活力、支持业务发展。



布局人才发展战略

爱尔眼科高度重视人才战略发展，公司开展的系列人才培养计划包括“岳麓计划”“湘江计划”“光子计划”和“优才计划”，多年来为爱尔眼科及行业打造了一批领先人才，助力爱尔眼科快速发展。

岳麓计划

- 岳麓计划采用“课程讲授+案例研讨+考察交流+项目实践”等学习方式，要求学员完成9大模块的主题学习。
- 2020年，来自集团总部和各省区的45名核心管理人员入选“岳麓一期”和“岳麓二期”人才培养项目，分别完成8期和2期主题培训。



湘江计划

- 湘江计划培养眼科经营管理储备干部队伍。每期计划学制3-6个月，通过线上自学、集中培训、省区带教三种方式，完成管理规范、专项提升和实战演练、项目运营及结业汇报三个阶段的培训学习。
- 2020年，来自集团总部和各省区的79名学员结业，支持集团的经营发展。



光子计划

- 光子计划重点培养中青年医疗骨干人才，面向40岁以下，拥有研究生学历并且具有敬业精神的医生，目标是使每个学员至少掌握1门亚专科重大手术，掌握医院管理的基本知识与技巧。
- 截至2020年底，光子计划招募2期学员，共计45人，正在临床手术培训中。

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。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2020年底，首批优才计划已录取20人，第二批录取22人，均在培养中；第三批已录取23人，即将开班培训。

搭建人才发展平台

爱尔眼科持续完善人才发展体系，并营造公平、公正、公开的竞争机制。2020年，公司启动人才任用评估制度，建立干部人才储备池并进行培训，并进一步细化内部竞聘规章制度。

爱尔眼科建立与发展相适应的、具有竞争力的激励体系。上市以来，公司先后实施了股票期权、限制性股票以及合伙人计划、省会合伙人计划等多形式、多层次的激励措施，让越来越多的核心骨干与公司结成长期利益共同体，持续分享公司的发展成果，极大地释放核心骨干的工作动能。截至2020年末，公司2016年限制性股票激励计划已全部解锁，激励对象实现了较好收益，激励效果显著。

助力员工能力提升

爱尔眼科高度重视员工发展，为员工搭建多层次的培训体系，持续组织开展医疗技能与管理培训，按需为员工赋能。此外，爱尔眼科灵活运用线上线下相结合的培训形式，依托爱尔管理学院远程教育平台，构建24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。

2020年，
爱尔管理学院远程教育平台共
新增开发课程

1,652 门

覆盖集团约 77% 的员工

累计学习 553,419 小时

受众 1,724,343 人次

组织 197 场线上考试

>> 医疗技能培训

我们要求医疗人员不断提升临床医疗技能，2020年继续组织开展各类有针对性的技能培训活动。面向医生，公司全年完成11场线下培训班和52场线上直播课程，共有10,000多人次参加。面对护理人员，公司全年完成线上、线下培训18期，累计8,037人次参与，其中我们重点开展县级护理人员分层（护理部主任/护士长/县级医院护理管理人员）培训，累计5,170人次。面向药学人员，公司实施3年培训规划，年内举办“眼科药学综合知识与技能培训班”4期，共841名药学人员完成并结业。

为提供更加优质、精准的诊疗服务，公司各事业部开展多样化的技术及实操培训，比如针对白内障及青光眼、角膜病、眼底病、眼整形美容等患者的诊疗流程培训、各类手术临床规范化培训、手术实操水平提升培训等。



>> 医疗管理培训

为确保培养适合医疗行业特点及发展需要的高素质管理团队，公司紧贴工作实际需要和行业特点设计了领导力培训课程。2020 年，爱尔眼科全年组织管理人才领导力培训 22 期，培养 CEO、院长、科室主任等管理人才共计 1,093 人次，新任命 CEO、院长、副院长数 10 人。为提升医疗质量管理与医院精细化管理，2020 年，公司开展《院长论坛》与培训，并创办《首届等级医院评审实训班》，共有 20 余名医、护、药、技专家参与。

⁴ 住培基地医院：经省级卫生计生行政部门认定推荐，国家卫生计生委确认公布的承担国家住院医师规范化培训任务的医院，所承担的相关专业科室称之为专业基地。

⁵ 协同基地医院：为了完成某一专业的轮转需求，不同医院之间可以合作培训住院医师，合作培训的医疗机构或专业科室称之为协同基地。

针对医疗用品，我们定期组织开展规范化、标准化管理培训。2020 年，公司开展了包括业务院长医品规范化管理培训、储备 CEO 医品规范化管理培训，湘江三期医品规范管理培训，爱瑞体系管理干部医品规范化培训等一系列培训活动，共有 1,308 人参加。

员工关爱

爱尔眼科致力于营造关爱、平等的工作氛围，为员工提供全方位的切实保障，持续提升员工的幸福感和归属感。公司建立了员工关怀管理一体化解决方案，员工享有法定福利、企业福利、员工活动，以及与员工家庭相关的员工关爱基金、员工关爱计划等员工福利，帮助员工快乐工作，幸福生活。

贴心关怀

爱尔眼科根据国家劳动法律法规相关要求为员工提供符合规定的办公环境、办公设施、办公用品和劳动安全卫生设施、劳动防护用品等，严格按照手术室等操作规范执行作业，并向从事有职业危害作业的员工提供定期健康检查，各分支机构每 2 年组织员工进行一次常规体检。同时，公司为员工设置母婴室，子女托管自习室和祷告室，充分满足员工的不同需求。



公司设立了“爱尔员工关爱计划”，其中包括“子女救助计划”与“大病救助计划”。“子女救助计划”是爱尔眼科专门为因意外或疾病身故的员工子女所提供的帮扶项目，公司会承担员工子女学费和生活费（3,000-5,000 元 / 月）至大学毕业或年满 23 周岁。“爱尔员工大病救助计划”建立在社会基本医疗保险之上，为工作满三年的 18-70 周岁中国内地员工提供覆盖 100 种重大疾病的大病保障，为罹患重大疾病员工提供 400 万 / 人 / 年重大疾病医疗保险金，以及 200 元 / 人 / 天重大疾病住院津贴保险。此外，公司在 2020 年与泰康养老签订《补充医疗保险协议》，就员工大病救助开展深度合作。

我们提供各类节假日福利，如在三八妇女节和护士节组织团建活动。每年夏季（7-9 月）和冬季（11 月 - 次年 1 月），公司专门为户外工作和无法提供空调 / 暖气的工作人员发放高温、防寒补贴。2020 年，公司员工满意度为 82 分，较 2019 年有了进一步提升。



文化活动

爱尔眼科重视团队建设及组织融入，每年提供专项资金用于团队及组织文化建设、组织各式各样员工交流以及评选等文化活动。

“爱中钰见，和尔一起”，促进员工交流

2020 年 10 月 30 日，集团党委、工会联合湖南中烟有限公司、中建钰和城以及长沙爱尔眼科医院党支部开展“爱中钰见、和尔一起”主题活动，举办了一场隆重的“鹊桥会”。本次活动为青年男女们提供了交流互助的平台，进一步凝心聚力，提升员工幸福感。



爱尔眼科持续开展“感动爱尔人物”“最美爱尔医生”“寻找最美天使”评选活动，回顾身边的感人故事，传递医学人文正能量。获奖者包括开拓创新的管理者、仁心仁术的医生、温暖贴心的白衣天使、默默无私的后勤服务人员，评选活动不仅增强员工的文化自信和自强，还有益于爱尔眼科医院企业文化建设。

感动
爱尔
人物

旨在评选并鼓励以个人的力量，为爱尔眼科乃至社会起到了带头作用的员工。

最美
爱尔
医生

旨在评选并鼓励工作中有突出贡献的医生。

寻找
最美
天使

旨在评选并鼓励在护理工作中有突出贡献的护士。



2020 年最美爱尔医生获奖人——华山主任

华山主任来自东莞爱尔眼科，她先后帮助了患有严重肝硬化，且血小板、白细胞明显偏低的白内障患者黄叔叔，患有白内障兼视网膜色素变性的胡伯，和患有双眼原发性闭角型青光眼兼双眼并发性白内障患者钟伯。三位患者都因自身基础疾病复杂，手术风险过高而被其他医院拒之门外。华山主任和她的医生团队反复研讨为患者量身定制手术方案，最终成功帮助他们重获光明。

从医十余年，华山主任一片赤诚初心，尽心尽力地服务于患者，用高超的医术和温暖人心的接诊方式，为患者摆脱眼疾困扰，带来光明。



关于爱尔

企业管治

专题：
使命在肩，
全力抗疫

01

医质·
守护眼健康

02

领航·
近视防控筑未来

03

学术·
新平台新成果

04

平台·
让爱尔人成长

05

担当·
践行社会责任

GRI 索引

担当·践行社会责任

爱尔眼科时刻不忘自身社会责任，积极响应国家号召，投身各项社会公益活动，打造绿色医院，为社会可持续发展贡献力量。

年度亮点绩效

- 捐赠资金 **3.1** 亿元
- 荣获中国红十字基金会 2020 年度“天使·杰出人道奉献奖”

► “你是我的眼—角膜盲症公益救助”
6 月，北京爱尔英智眼科医院院长李绍伟教授团队为彝族女孩乌嘎进行相关检查，为其左眼角膜移植手术进行相关准备。

公益事业

爱尔眼科积极投身公益，在脱贫攻坚、防盲治盲、社区关爱等方面做出行动和实践。公司与湖南爱眼公益基金会、中国红十字基金会、中国华侨公益基金会等多家全国性公益组织共同搭建全眼科公益救助体系，开展包括眼健康公益普查、公益义诊、抗战老兵眼病救助及助力贫困眼病患者复明等多个公益项目，大力推进眼科公益事业的发展。



精准健康扶贫

2020 年是脱贫攻坚决胜年，爱尔眼科积极响应国家精准扶贫战略方针，围绕健康扶贫的痛点难点，助力脱贫攻坚。我们深入广东、重庆、湖北、湖南、广西、云南、江苏、贵州、河北、山东、陕西、四川、浙江、福建、黑龙江、吉林、江西、天津、内蒙古、甘肃、河南、辽宁、内蒙古、宁夏、青海、山西等 30 个省市地区，为患有白内障、视网膜、青光眼等贫困眼疾患者在眼健康知识普及、眼病普查的基础上提供手术救助，防止因病致贫、因病返贫。

2020 年，爱尔眼科以“践行光明使命，助力精准脱贫”为主题的健康扶贫模式案例：

- 被国务院扶贫办评选为“企业精准扶贫专项案例 50 佳”
- 荣获向光奖“2020 向善企业”称号
- 荣获中国红十字基金会 2020 年度“天使·杰出人道奉献奖”

我们计划在未来五年内捐赠 1 亿元以支持由国务院扶贫办和国家卫健委共同发起的“光明扶贫工程”，扩大眼病救助规模，防止因眼病返贫，巩固脱贫攻坚成果。



爱尔眼科成都医院樊映川院长荣获四川省 2020 年脱贫攻坚个人奖

2020 年 10 月 15 日，四川省扶贫开发局公布了四川省 2020 年脱贫攻坚奖获奖名单，成都爱尔眼科医院院长樊映川荣获四川 2020 年脱贫攻坚个人奖。

成都爱尔眼科医院在樊映川院长的带领下积极响应国家医疗精准扶贫号召，深入贫困地区开展全域结对帮扶及医疗健康扶贫系列工程。截至 2020 年 8 月，医院已举办三年“盟爱光明行”等系列公益扶贫工程，足迹遍布四川“三州”（甘孜州、阿坝州、凉山州）、资阳市、成都市，出动医务人员 1,200 人次，白内障宣教 240 场次，青少年近视防控科普 30 场次，视力普查总人数 18,000 余人，实施公益白内障手术 720 余人，捐赠近视眼镜 700 余副，增强贫困人口扭转贫困生活现状的信心，助推他们早日摆脱贫困，过上小康生活。

眼疾盲症救助

爱尔眼科在全国设立 10 家爱尔眼库，与 29 家红十字会角膜捐献接收站合作，通过“库站联合”模式实现了遍布全国 31 所城市的捐献及救助网络。同时，爱尔眼库作为国际眼库联合会成员，每年接受角膜捐献超过 1,200 例，接收量位居全国眼库前列，是国内规模较大的眼库机构之一，也是提供角膜供体较多的专业眼科机构之一。

爱尔眼科组织眼疾盲症救助活动，积极开展、参与“你是我的眼——角膜移植公益行”项目及万人复明工程项目。其中，“你是我的眼——角膜移植公益行”项目由各地爱尔眼科医院协调全国优秀巡诊专家组前往当地对有需要的角膜移植患者进行手术援助，同时由全国 10 家爱尔眼库和 29 个角膜捐献接收站共同提供角膜移植材料，确保患者能得到及时且专业的治疗。自 2016 年启动至今，在全国各地已有超过 600 多位角膜移植患者通过该项目得到救治，重获光明。爱尔眼科在各地开展的部分眼疾盲症救助活动如下：



关于爱尔
企业管治
专题： 使命在肩， 全力抗疫
01 医质· 守护眼健康
02 领航· 近视防控筑未来
03 学术· 新平台新成果
04 平台· 让爱尔人成长
05 担当· 践行社会责任
GRI 索引



爱尔眼科积极参与由四川省残疾人福利基金会发起的“光明四川——爱眼公益行”大型公益活动，自 2019 年 5 月启动至 2020 年 12 月 31 日，共同开展眼健康义诊 16,033 场，义诊服务人数 745,446 人次，实施复明手术 42,748 例，帮助超过 35,000 个家庭。爱尔眼科配备优质的专家资源和专业的诊疗设备，积极响应国家号召，开展眼病残疾预防，残疾康复工作，帮助四川省内广大贫困和特殊眼病患者重见光明，提高生活质量水平。



爱尔眼科积极参与由湖南省残联、湖南省残疾人福利基金会发起的湖南省“集爱三湘·光明助残——爱眼公益行”眼疾救治项目，计划在未来三年内救助湖南省 30,000 名贫困白内障患者实施手术，让患者解除病痛、重见光明。



北京爱尔英智眼科医院共有 60 余名医院员工及家属签署了《无偿捐献眼角膜（球）志愿申请书》，同时湖南爱眼公益基金会定向捐赠善款 100 万元人民币，用于北京站贫困角膜盲症患者的救助工作。



爱尔眼科积极参与由广东省东莞市残疾人福利基金会发起的万人复明工程项目，自 2018 年启动至 2020 年 12 月 31 日，在东莞地区累计为患有白内障、白内障等眼疾贫困患者实施手术 4,520 例，其中 2020 年度实施救助 1,407 例，为东莞地区的低收入眼疾患者减轻经济负担，缓解家庭困难。



当国内的眼科公益如火如荼之际，爱尔眼科的公益大旗也在“一带一路”沿线国家飘扬。作为“澜湄光明行”“一带一路·侨爱心光明行”的指定专业眼科医疗服务单位，多年来，爱尔眼科国际医疗队深入缅甸、老挝、柬埔寨等国，为当地贫困白内障患者实施复明手术 1,339 例，为 6,374 名学生视光建档，其中资助 869 名学生医学验光配镜。

眼健康进社区

爱尔眼科关爱国民用眼健康，深入社区开展各类眼健康公益实践。我们通过线上及线下的方式开展眼健康科普活动，普及科学护眼知识，并开展公益检查与专家义诊活动。2020 年，我们通过社区渠道进行眼健康科普人数约 400 万人。

➤ 与中国医师协会合作举办“全国基层医疗机构糖尿病视网膜病变培训项目”

由中国医师协会、中国医师协会公卫医师分会主办，爱尔眼科提供支持的“全国基层医疗机构糖尿病视网膜病变培训项目”于 2020 年正式启动。该项目是对眼病防治“关口前移”这一号召的积极响应，对以社区卫生服务中心为代表的广大的基层医疗机构赋能。让基层医务人员通过糖网防治技术、人工智能阅片解决方案等培训，为更多糖尿病患者提供便捷、专业的糖尿病视网膜病变诊疗服务，帮助广大患者实现早发现、早治疗，切实推动我国防盲治盲水平的提高。



项目计划在全国 16 个城市举办 48 场培训会。截至 2020 年 12 月 31 日，已在全国 6 个城市成功举办了 17 场培训会。

➤ 举办“10.10 干眼关爱日”十万国民干眼公益检查活动

2020 年 10 月 10 日，爱尔眼科发起的“10.10 干眼关爱日”活动在北京正式启动，号召全民重视干眼这一常见高发眼病，让更多人远离干眼困扰。爱尔眼科倡导大家每天进行 10 次科学合理的眨眼操训练，以更好地预防干眼发生。同时，由爱眼公益基金会发起的“10 万国民干眼公益检查”项目也正式启动，委托全国各地的 500 余家眼科医院为 10 万国民进行干眼公益检查。



➤ 开展“关爱老人，护佑光明”主题活动

2020 年 10 月 24 日重阳节前夕，长沙爱尔眼科医院在中建芙蓉嘉园小区开展“关爱老人，护佑光明”主题公益活动。我们主动为社区 300 余名老年人进行眼健康检查及眼健康知识宣传教育，为现场每位居民建立眼健康档案，进行视力测试、眼压检测、眼前段疾病初步诊断，对干眼患者特意设置干眼雾化体验，并针对常见疾病预防、治疗进行全面的专业指导和宣传教育。



绿色医院

爱尔眼科积极践行绿色经营理念，将绿色发展融入公司发展战略。为贯彻落实节能环保理念，我们严格遵守施工要求，开展绿色施工，实施节能降耗与污水处理相关措施，创新应用新技术与新材料，实现绿色经营，精心打造绿色医院。2020 年，公司未发生环境污染事件。

绿色文明施工

爱尔眼科履行“按规划建设，安全施工，绿色作业”的方针，在整个工程筹建过程中坚决遵守国家环保、消防及医疗等法规及规范，严格贯彻安全生产、文明施工、绿色节能环保的要求。

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工作，按照合规的建设程序开展项目的建设。

在工人进场施工阶段，爱尔眼科按城管部门要求办理临时占道手续，搭建围挡，并做好安全教育宣贯和各类安全防护措施，有序开展施工。在土方作业阶段，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，不扩散到场区外；在施工中做到“活完、料净、脚下清”，材料随用随取，减少建筑垃圾的产生；为减少或避免施工过程中的光污染，统一为夜间室外照明灯加设灯罩，将透光方向集中在施工范围内，并在电焊作业中采取遮挡措施，避免电焊弧光外泄；严格按环评批复意见设置污水处理装置，确保医院运营时产生的污水可达标排放。

在垃圾处理方面，爱尔眼科在施工现场的生活区设置封闭式垃圾容器，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。爱尔眼科的建筑垃圾回收再利用率达 30%，建筑物拆除后产生的废弃物回收再利用率大于 40%。



节能设计应用

爱尔眼科肩负保护环境的企业责任，应用新技术和新材料，持续深入挖掘节能潜力，大力开展节能创新工作。



智慧用电解决方案

爱尔眼科积极引入智慧用电解决方案以实现医院的节能与安全用电。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。同时，该系统能够分析用户的用电行为习惯，自动控制用电设备通断电，实现节能降耗。2020 年该系统已在集团的多家医院进行试点，其可行性与适用性已被验证，未来将逐步在集团各下属医院全面推广应用。



节能 LED 灯具

在节能灯产品未普及时我们已使用大面积的节能灯替代原来的白炽灯，之后我们规定采用更节能的 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。



轻质隔墙板

轻质隔墙板是一种新型节能墙材料，利用废料为填充材料，以快硬的硫铝酸盐为凝结材料，实现对传统砌体墙和轻钢龙骨石膏板隔墙的替代。该材料的应用不仅解决了以往施工石膏板出现的扬尘处置问题，而且提升了耐用期和隔音效果。



双钢化中空玻璃

我们使用双钢化中空玻璃作为外墙玻璃，该玻璃是按照 LOW-E 玻璃的特性，必须钢化复合 (中空或者夹胶) 才能使用，可以有效隔绝声波，减少空调机的能耗，实现了隔音和节能的双重效果。



空气源热泵机组

爱尔眼科采用高能效比的空气源热泵机组提供热水。该设备根据逆卡诺循环原理，采用电能驱动，通过传热工质把自然界的空气、水、土壤或其他低温热源中无法被利用的低品位热能有效吸收，并将吸收回来的热能提升至可用的高品位热能，释放到水中。在不同的工况下，此机组平均每消耗 1KW 电能就能从低温热源中吸收 2-6KW 的免费热能，节能效果非常显著。



新兴绿色环保材料

我们大力开发水性漆、医疗板、亚克力人造石等绿色环保的主材，逐步为建设绿色医院引入更多的新兴元素。

节能降耗管理

爱尔眼科响应“绿色环保，低碳生活”号召，提升员工节能意识，开展节能降耗工作。集团成立节能降耗工作领导小组，指导监督全集团相关工作开展。各地区医院积极落实集团管理方针，因地制宜地采取节能措施。

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分解到班、组和个人，在重点能耗管理岗位的工作人员需要签订责任书，进行严格考核

抓好节能监察和监控，限制水、电、油、办公耗材等资源的消耗额，严格执行管理办法和节约措施，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

利用空余时间组织员工进行学习和讨论，强化员工的节能意识

开展以节能降耗为主题的宣传工作，制作节能降耗宣传标语及横幅，在医院内张贴、悬挂，开辟节能降耗专题栏



2020 年爱尔眼科能源与资源使用情况



2020 年爱尔眼科温室气体排放情况

爱尔眼科重视废弃物的处理。我们在运营期间产生的包括医疗垃圾在内的所有固体废弃物全部按各地区医院当地卫生部门的要求，委托当地专业资质机构进行收集和处理。各地区医院在运营期间产生的医疗废水全部经化粪池预处理并经二氧化氯消毒后达标排放，且无废气产生。

GRI 索引

指标		页码
GRI 102		
102-1	组织名称	P07
102-2	活动、品牌、产品和服务	P05-08
102-3	总部位置	封底
102-4	经营位置	P07
102-5	所有权与法律形式	P07
102-6	服务的市场	P07-08
102-7	组织规模	P07
102-8	关于员工和其他工作者的信息	P61
102-9	供应链	P41-42
102-10	组织及其供应链的重大变化	P07
102-11	预警原则或方针	P19-20,34
102-12	外部倡议	-
102-13	协会的成员资格	P58
102-14	高级决策者的声明	P01-04
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P13,21
102-18	管治架构	P18

指标		页码
102-40	利益相关方群体列表	P14
102-41	集体谈判协议	-
102-42	利益相关方的识别和遴选	P14
102-43	利益相关方参与方针	P14-15
102-44	提出的主要议题和关切问题	P16
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	P16
102-48	信息重述	-
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	P79-82
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	P05-06
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	P45-48
203-1	基础设施投资和支持性服务	P45-48
203-2	重大间接经济影响	P45-48
GRI 204 采购行为		
	管理方法披露	P41-42
204-1	向当地供应商支出的比例	-
GRI 205 反腐败		
	管理方法披露	P21
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P21
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P21
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P21
GRI 302 能源		
	管理方法披露	P76-77
302-1	组织内部的能源消耗量	P78
302-2	组织外部的能源消耗量	-
302-3	能源密度	-
302-4	减少能源消耗量	P76-77
302-5	降低产品和服务的能源需求	P77
GRI 305 排放		
	管理方法披露	P76-77
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	P78
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	P78
305-4	温室气体排放强度	P06
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	-
305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	-
GRI 306 废水和废弃物		
	管理方法披露	P75,78
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	P75

指标		页码
306-3	重大泄漏	-
306-4	危险废物运输	P75,78
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	-
GRI 307 环境合规		
	管理方法披露	P75
307-1	违反环境法律法规	P75
GRI 401 雇佣		
	管理方法披露	P61-62
401-1	新进员工和员工流动率	P61-62
GRI 403 职业健康安全		
	管理方法披露	P66
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	-
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	P62-65
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P64
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P62-65
GRI 405 员工多元化与平等机会		
	管理方法披露	P61-62
405-1	管治结构与员工的多元化	P61-62
GRI 413 当地小区		
	管理方法披露	P71-74
413-2	对当地小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	P33-35
416-1	为产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P34-35
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	P42

共 | 享 | 全 | 球 | 眼 | 科 | 智 | 慧



地址:湖南省长沙市芙蓉中路二段198号新世纪大厦12楼

办公电话:0731-85136739

电子邮箱:zhengquanbu@yeah.net

网址:www.aierchina.com



爱尔眼科
官方微信号



爱尔眼科
投资者关系微信号