



爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL



2025 年 年度可持续发展报告

爱尔眼科医院集团股份有限公司
AIER EYE HOSPITAL GROUP CO., LTD.

关于本报告

报告简介

《爱尔眼科医院集团股份有限公司 2025 年年度可持续发展报告》（亦称之为《爱尔眼科医院集团股份有限公司 2025 年年度社会责任报告》，以下简称“本报告”）是爱尔眼科医院集团股份有限公司对外发布的第十七份社会责任报告。本报告遵循客观、规范、透明和全面的原则，真实、详细反映了公司 2025 年在环境、社会及管治（以下简称“ESG”）等社会责任领域的管理策略、实践与绩效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。

时间范围

2025 年 1 月 1 日至 2025 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 2025 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（以下简称“爱尔眼科”“集团”或“我们”），包括爱尔眼科在中华人民共和国的运营子公司及爱尔眼科在中国香港、美国、欧洲、东南亚的分支机构。

编制依据

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

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》（以下简称“深交所《指引》”）

《创业板上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制（2026 年修订）》

国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T36001-2015）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 6.0）》

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

信息来源

报告使用数据来源包括政府部门公开数据、爱尔眼科内部相关统计报表、第三方文件及报告等。爱尔眼科保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

数据说明

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

语言说明

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

重要提示

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

报告获取

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



目录

<p>关于本报告 02</p> <p>董事长致辞 06</p> <p>走进爱尔 08</p> <p>可持续发展管理 20</p>	<p>01 坚守医疗本源，呵护光明视界</p> <hr/> <p>保障质量与安全 36</p> <p>提供优质医疗服务 44</p> <p>共建韧性供应链 66</p>	<p>03 传递光明温暖，担当社会责任</p> <hr/> <p>坚持我们的公益之路 110</p> <p>支持乡村振兴 112</p> <p>推广眼健康公益 114</p> <p>建设全球健康共同体 116</p> <p>鼓励员工志愿活动 118</p>	<p>05 秉持诚信之道，恪守合规之本</p> <hr/> <p>筑牢合规根基 148</p> <p>恪守商业道德 158</p> <p>深化党建 164</p>
<p>附录</p> <hr/> <p>关键绩效指标表 188</p> <p>GRI 索引表 195</p> <p>《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告》索引表 201</p>	<p>02 夯实学科根基，汇聚智慧之泉</p> <hr/> <p>夯实创新能力 72</p> <p>推动行业进步 85</p> <p>推广医疗可及性 93</p>	<p>04 厚植成长沃土，培育人才森林</p> <hr/> <p>维护阳光职场环境 122</p> <p>巩固人才发展体系 130</p> <p>守护员工身心健康 139</p> <p>建设员工参与平台 143</p>	<p>06 践行环保理念，守护绿色未来</p> <hr/> <p>应对气候变化 168</p> <p>践行绿色运营 174</p> <p>保护生态系统 187</p>



董事长致辞



眼望前方走新路

中国眼科医疗服务行业已经进入三十年未有之大变局。这一点无论是从宏观经济、需求趋势，还是从行业格局、政策导向，都可以看得很清楚。在这个大背景下，爱尔眼科怎样脚踏实地走出新路，眼望前方再攀新高，从而为更多患者送去光明，为健康中国添砖加瓦，为行业进步提供借鉴，为自身发展积蓄动能，全球爱尔人筚路蓝缕坚定前行，一年年交出答卷，一年年面临新题。

2025年，更多眼病患者面带满意的微笑走出各地爱尔眼科医院，公司门诊量超过1,889万人次，同比增长11.52%；手术量168万例，同比增长5.77%。站在2026年的春天回望，爱尔人在乱云飞渡中保持定力，在转型升级中积极

变革：全年营收、门诊量、手术量稳步攀升，核心医疗质量指标持续向好。成绩属于过去，今天，我更想和每一位爱尔人聊聊：面向未来，我们该如何走。

我们正处在一个根本性变化的新常态中。

中国经济从高速发展转向高质量发展，企业提质增效成为主旋律；居民医疗需求日益多元，对医疗服务的期待从“看得上病、看得好病”升级为“获得有温度、有尊严的就医体验”；国民经济和社会发展“十五五”规划对医疗行业的规范发展提出了更高要求，质量提升、特色发展、多元互补是医疗体系长期发展的必然趋势。

这意味着，医疗服务行业面临的竞争将更聚焦于质量效果、患者口碑、技术创新和运营效率，我们必须从“服务一次”转变为“服务一生”——为患者提供全生命周期的眼健康管理；从“服务一人”转变为“服务一家”——关注全人群，关注每一位家庭成员的视觉需求；从“以患者为中心”的导向目标，落地为“以每一位患者为中心”的具体行动。集团的长期主义，要体现为每一位员工的长期主义；集团的“以人为本”，要落实到每家医院、每次服务的“以人为本”。这不仅要求集团管理层率先转变观念、打破习惯，更要求每一位医院管理者、一线员工深刻理解并日常践行。

医疗行业是时间的朋友，无法短期速成，这一点从爱尔眼科创立之初就非常清楚，我们对此充满耐心。当然，这不是简单的等待，我们立足未来趋势并结合自身优势，充分发挥主观能动性和无限创造性，从而使内涵和外延从“加法”变为“乘法”，从“平面”变为“立体”，从而为未来发展奠定了良好的条件。优质医疗服务供

给、海量临床病例积累、长期市场实践打磨形成的运营体系、持续积累的患者信任与品牌口碑，就是我们构筑新时期核心竞争力的“酵母”。“全民眼健康”意味着巨大的发展空间，但这只属于那些战略清晰、机制灵活、执行有力的机构。我们要深怀使命感和危机感，更要焕发少年感——不因体量大而臃肿，不因地域广而分散，勇于归零，敢于试新，必须永远保持对前沿技术的敏感、对需求变化的前瞻、对变革升级的胆魄。唯有如此，才能在行业洗牌中站稳脚跟，在时代大潮中破浪前行。

去年，我荣幸地获得多部委联合授予的“全国优秀中国特色社会主义事业建设者”称号，这份荣誉属于每一位爱尔人，属于每一位支持光明事业的同路人。这既是鼓励，更是鞭策，爱尔人要忘记过去做了多少，要想着今后能做多少、能做多好。上市十七年，爱尔眼科早已不是“小步快跑、边走边看”的创业公司，但永远保持与时俱进、行稳致远的创新精神。体量越大，意味着每一个决策的影响越大；责任越重，意味着每一处不足都可能被放大。我们唯有以更高的标准要求自己，把精益求精贯穿于每一个环节，从而实现可持续健康成长。

今年，我们提出了“三年攻坚”计划，目标是在强基固本、科技创新、数智驱动、全球布局上迈出一大步。现有的医疗机构要提高对标，充分释放潜力：成熟医院要破壳升级，在医疗质量、服务模式、技术创新、学科建设、人才培养、等级创评等方面取得重大突破，成为区域标杆；腰部医院要进一步强化医疗能力，扩大服务量、诊疗量，加快眼健康服务的优质化与均质化，成为集团持续发展的中坚力量；大批基层次新医院、新医院要贴近大众，成为老百姓放心托付的眼健康“管家”，通过优质服务获得显著增盈，从“潜力股”成长为“小巨人”。集团和省区根据每家医院的实际情况，躬身入局因院施策，分别制定提升、托举、帮扶计划。总部各部门要深入一线、驻点支持，坚决避免“大企业病”，带动整个集团进一步活起来，迸发出“集团军”的无穷力量。

数字化是基础，智能化是方向。我们将持续加大自主研发投入，把多年沉淀并快速增长的海量数据转化为巨大的眼科新质生产力，全面丰富“AI+科技+眼科”生态，依托庞大的人才团队、深厚的研发积累、先进的设备设施以及全场景覆盖优势，持续推动行业进步跃迁。

历经20余年的筚路蓝缕，我们已构建起全球最大的眼科医疗服务平台。未来，我们一方面深耕本土市场，做强做好现有医院；另一方面，更加关注海外高潜力市场，进一步拓展增量空间，实现海外收入占比显著增长，推动国内成功经验输出与海外先进资源引入的双向赋能。国际化发展，必须基于全球视野的不断拓展，必须是能力、体系、格局的综合进展。

随着“健康中国”战略的深入推进，近视防控、老龄化眼病、全民视觉负荷加剧带来的多层次、普遍性眼健康需求持续增长，爱尔眼科必须顺应趋势、领先创新。重任在肩，夙兴夜寐；念兹在兹，事无不成。

时间是最好的见证者。走得越远，经历越多，爱尔人越能体会“责任”二字的份量，越能理解“稳健”二字的涵义。提升自己、造福患者、回报社会——这份朴素的信念，陪伴我们走到今天，也将驱动我们走向更远的未来。

爱尔眼科医院集团董事长：

走进爱尔

积淀 2025

诊疗总量



门诊量达 **1,889.17** 万人次，同比增长 **11.52%**

手术量 **168** 万例，同比增长 **5.77%**

医疗质量



白内障术后眼内炎发生率 **0.0124%** (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 **0.0445%** (国内外相关统计发生率约 0.05%)

平均医院处方合格率 **98.0%**，平均医院医嘱合格率 **99.7%**，

住院患者抗菌药物使用率 **2.54%**，均达到国家三级眼科医院评价标准

患者满意度调研结果 **99.1%**

环境管理



温室气体总排放量 **100,210.33** 吨二氧化碳当量

温室气体总排放强度 **0.045** 吨二氧化碳当量 / 万元营收

因地制宜推动分布式光伏发电系统建设，可再生能源耗量为 **39,098** 千瓦时

本集团下辖各分支机构排污合规率达 **100%**

科研成果



SCI/Medline 期刊收录论文 **144** 篇，中文核心期刊 / 统计源期刊论文 **72** 篇

新增专利 **139** 项，累计拥有有效专利 **1,228** 项

员工成长



员工培训覆盖率 **100%**，培训总时长达 **852,636** 小时

集团副总监级别及以上的女性高管占比 **42%**

合规治理



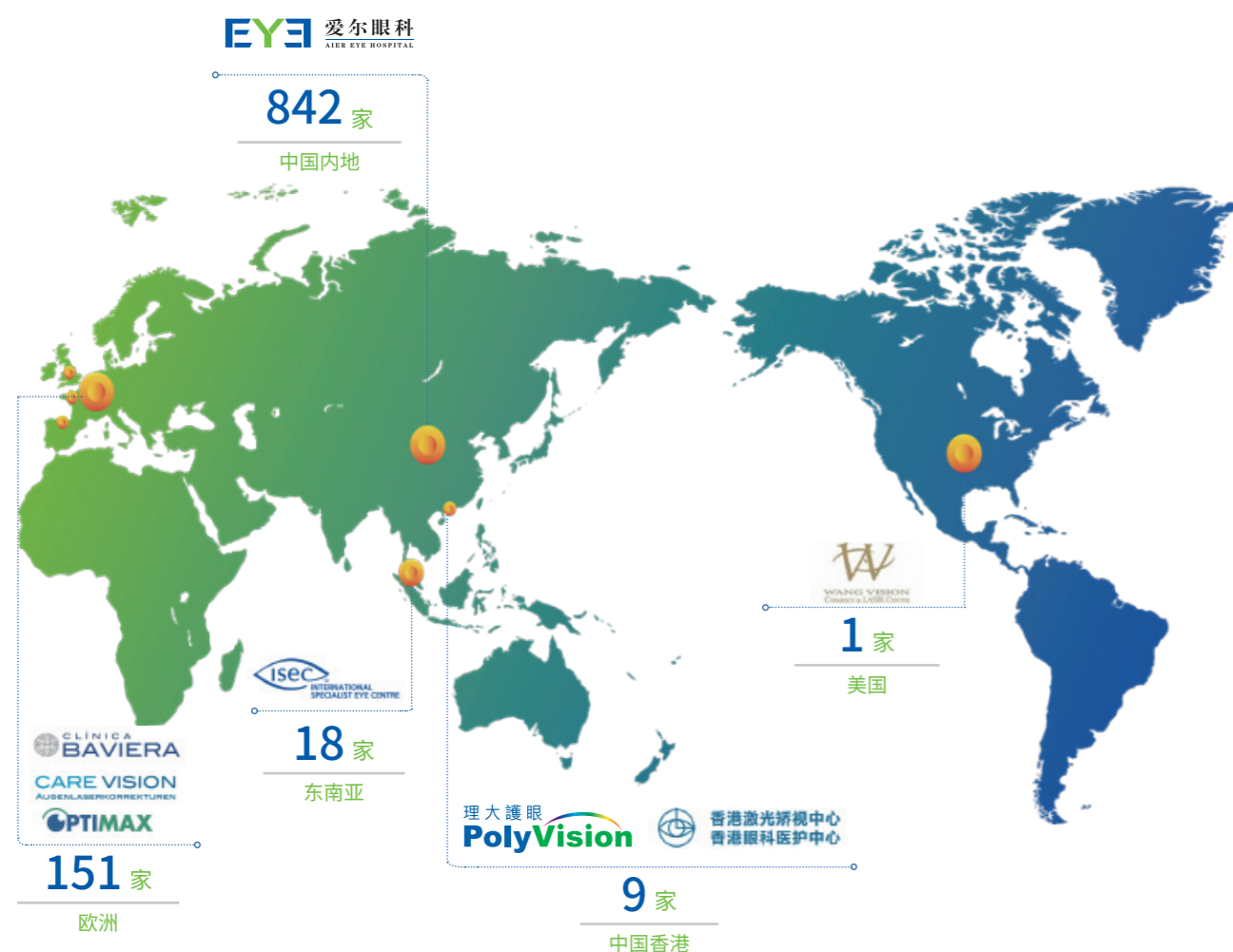
2025 年度现金分红达 **16.70** 亿元

2025 年，集团纳税 **10.05** 亿元，并连续多年被国家税务总局评为 **A 级** 纳税人

公司概况

基本信息

爱尔眼科创立于 2003 年，医疗网络布局亚洲、欧洲和北美洲，于 2009 年在深圳证券交易所上市（股票代码：300015）；公司在欧洲、东南亚的分支机构分别在西班牙马德里（CBAV.MC）、新加坡（SGX:40T）上市。截至 2025 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 1,021 家。其中，中国内地 842 家（包括上市公司旗下 663 家，产业并购基金旗下 179 家），中国香港 9 家，美国 1 家，欧洲 151 家，东南亚 18 家。



* 图中 logo 为爱尔眼科国内及海外品牌医疗机构

业务布局

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

屈光手术

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

视光

非手术方式矫正近视、远视、老花、散光等眼屈光不正。爱尔眼科提出“5P 近视防控模式”，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，逐步提升技术优势和社会认知。

白内障

白内障是全球常见的致盲眼病之一，手术是治疗白内障的主要手段。爱尔眼科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诊疗技术，量眼定制个性化诊疗方案，树立优质服务品牌形象，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附加值。

角膜及眼表

爱尔眼科是国内开展复杂性角膜移植、翼状胬肉、角膜交联手术较早的学科团队。集团持续推进临床培训、梯队建设、科研学术及新技术应用等。在国内率先开展飞秒激光角膜移植、及不撕除后弹力层的角膜内皮移植手术，研发及开展“改良 Perfect 翼状胬肉三联手术”（睛致®）。门诊量、手术量在国内角膜眼表疾病治疗中位居前列。

- 眼库：为缓解移植用眼角膜缺乏的现状，爱尔眼科积极建设眼库，拓展角膜捐献事业，截至 2025 年底，共设立 9 家爱尔眼库，成立 60 余家眼角膜捐献接收站，为角膜移植手术提供保障。在国内率先启动角膜移植专项公益项目，为经济困难的角膜盲患者提供手术援助，并通过专家巡诊，培训基层医生的角膜盲诊治能力。

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、高度近视眼底病变、视网膜脱离、飞蚊症等。爱尔眼科针对性地建设了糖尿病眼病门诊、糖尿病眼病患者管理门诊、高度近视眼底病 / 多学科联合门诊、葡萄膜炎门诊、黄斑病门诊、飞蚊症门诊和神经眼科门诊等特色专病门诊和眼内注药中心，为患者提供精准治疗方案和专属服务流程。

青光眼

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

斜弱视

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

眼球震颤

眼球震颤是一种不自主、有节律性、往返摆动的眼球运动，常由视觉系统、眼外肌、内耳迷路及中枢神经系统的疾病引起。集团成立以著名教授为带头人的视觉康复研究所，开展相关疑难眼病大数据管理及科研创新工作，并设立湖南首家“眼球震颤与视觉康复国际诊疗中心”，开展眼球震颤、儿童斜弱视、先天性白内障、先天性近视眼等方向的临床工作。

泪道疾病

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

眼眶疾病

眼眶疾病是发生于眼眶内组织的病变，分为炎症、肿瘤、外伤、先天性疾病，代谢和内分泌性疾病及寄生虫类疾病等。爱尔眼科拥有一支顶级专家团队，在临床上开展六大核心技术：眼科影像诊断技术、甲状腺相关眼病（TAO）个性化精准减压、眼眶恶性肿瘤综合诊疗、眼眶骨折 3D 打印修复技术、眼部肿瘤及眼眶病综合诊疗、导航辅助鼻内窥镜下视神经管减压术。集团组织或参与制定国内眼眶病及眼影像多项诊断标准、诊疗规范及指南，拥有强大的临床科研能力，为疑难眼眶疾病攻坚克难。

特色专病门诊

干眼诊疗门诊

爱尔眼科在国内率先建设干眼门诊，集团多位著名教授参与编写多项全国干眼专家共识，并将眼表分析仪、强脉冲、热脉动等应用于干眼专科化诊疗，开发及引进了柔润®干眼 SPA、光润®干眼强脉冲治疗、睑润®热脉动治疗等十余种干眼诊疗方案，并致力打造干眼慢病防控体系，为患者带来更好的干眼诊治服务体验。

青少年近视防控门诊

爱尔眼科提出“5P 近视防控模式”，将充分依托学科专家、诊疗技术和服务等优势，致力于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，多维度、全方位护航儿童青少年的光明未来。

老花白内障门诊

爱尔眼科旗下多家医院开设老花白内障门诊，该门诊旨在进一步推动精准就医、精准诊疗，在节约患者就医成本和时间的同时，充分利用爱尔眼科学科、技术、专家及跨国连锁优势。并依托“3大解决方案、5重保障体系”，考虑每位患者不同的适应状况与个性化的诊疗需求，提供更具精准性的诊疗服务。

糖尿病眼病门诊

为糖尿病患者构建“早预防、早发现、早诊断、早治疗”的眼健康“四道防线”，结合爱尔眼科分级诊疗体系与远程医疗平台，为糖尿病患者提供科学诊疗方案并实施终身动态眼健康监测，降低致盲风险。

老视矫正 MDT 门诊

系全眼健康实践的重要升级，随着人口老龄化加剧，老视（老花眼）患者的视觉改善需求不断增长，大量患者伴随近视、白内障、青光眼、眼底病变甚至全身性疾病，传统的“单科诊疗”模式难以实现精准、全面视觉质量提高。为解决这一痛点，爱尔眼科成立老视“多学科诊疗（MDT）学组”，将在全国 30 余家医院开设“老视矫正 MDT 门诊”，突破学科壁垒，整合多学科专业力量，真正实现“一站式”解决复杂视觉问题。

眼内注药中心

基于眼内注药需要坚持多次治疗的特点，以“一次就诊完成诊疗流程，一站式诊疗方案，一生眼健康守护”为核心价值，为患者提供快捷诊疗流程；同时通过复查、复诊回访提示及预约，帮助患者实现规范治疗。

飞蚊症门诊

飞蚊症是一种十分常见的眼底疾病，对患者的视觉质量有严重影响。部分爱尔眼科医院开设飞蚊症门诊，以“高质量视觉生活守护者”的定位，为患者提供系统化的飞蚊症解决方案。

黄斑病门诊

黄斑病变是一类严重影响患者中心视力与视物功能的眼底疾病，且致盲风险极高。爱尔眼科黄斑病门诊集合尖端检查、诊断、激光、手术核心医疗资源，为黄斑病患者的光明保驾护航。

葡萄膜炎门诊

葡萄膜炎是眼科的难治性疾病之一。爱尔眼科基于高水平医疗团队及先进的眼科检查、检验技术，开设葡萄膜炎门诊，针对性提供精准诊断和个性化治疗方案，并提供康复预防指导等立体化服务模式，减少疾病的复发和危害。

神经眼科门诊

部分爱尔眼科医院开设神经眼科门诊，诊疗范围涵盖遗传性视神经疾病、视神经炎、缺血性视神经病变、视神经挫伤、中毒性视神经病变、视神经肿瘤等多种视神经疾病，为视神经疾病患者提供综合诊治服务。

高度近视眼底病门诊

高度近视患者是失明高危人群。爱尔眼科在多家医院成立高度近视眼底病专病门诊，并建立了集眼底病、青光眼、白内障、角膜病、屈光、视光、小儿眼病等多学科联合会诊的机制，帮助高度近视患者治疗因眼睛的病理性改变带来的系列问题，避免因高度近视致盲。

巩膜镜技术诊疗门诊

巩膜镜是一种大直径的硬性透气性接触镜，其验配过程复杂、难度较高、耗时长，对医生和视光师的能力有较高的要求。爱尔眼科作为较早在国内开展巩膜镜验配的专业眼科医疗机构，专为高度近视、高度散光、中重度圆锥角膜、屈光手术后并发症、眼外伤后角膜不规则散光、角膜移植术后及中重度干眼等疑难病例提供光学矫正方案，并持续引领该领域的临床规范与技术创新。

甲状腺相关眼病门诊

甲状腺相关眼病（TAO）是成人最常见的眼眶病，其典型表现为眼睑退缩、眼球突出、复视等。近年来甲状腺相关眼病患病率逐年升高，爱尔眼科积极展开探索，组建了多位专家组成的硕博医疗团队，是甲状腺相关眼病诊断和治疗指南的主要参与制定者，并开展了眶减压术联合角膜移植术高难度手术。持续为患者提供预防、诊断、治疗、康复全周期规范管理，打造甲状腺相关眼病“一站式”高质量诊疗服务。

生态战略

爱尔眼科“眼健康生态圈”的战略价值日益凸显，围绕该生态圈战略目标不断完善六大生态建设，包括分级连锁、同城网络、数字眼科、教育与科技、全球化发展以及可持续公益，促进自身的全面发展，打造全球领先的创新型眼健康服务集团。

分级连锁

为了解决人口重心与资源供给的配置不对称造成的“看病难”的局面，爱尔眼科在发展过程中探索并建立了“中心城市医院—省会城市医院—地级市医院—县级医院”的分级连锁模式，上级医院为下级医院提供医疗技术支持，下级医院为上级医院转诊疑难眼病患者，力争将眼科诊疗服务覆盖中国广大城乡县域，为更多的患者提供高质量、可及的眼健康服务。

“1+8+N” 战略

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

同城网络

作为“健康中国”战略的积极践行者，为实现分级诊疗、医防融合、患者便利等目的，爱尔眼科在各地加快省会城市一城多院、眼科诊所横向同城分级诊疗网络建设，通过标准化诊疗流程、智能化转诊平台及专家巡诊机制，实现优质医疗资源的精准下沉，优化区域医疗资源配置，进一步提高诊疗效率，提升患者就诊体验。

数字眼科

充分利用数字智能技术，研发数字技术产品，紧扣精准医疗，促进跨学科交叉融合，驱动医疗技术、管理效率、创新科研的全面突破。通过数据中心的建设，加强对各类数据的实际应用、研发优化和交付运维，提高区域重点医院数字化运用水平，推进医疗云平台系统全区域覆盖；通过发布搭载了自主研发的眼科领域大模型 AierGPT 的爱尔数字人“爱科 (Eyecho)”，加快数字化场景落地，加强 AI 智能诊断应用，上线联邦学习平台，提升数字眼科能力。全面打造智慧医疗服务网络，构建数字眼科新标准，推进全人群、全生命周期的眼健康服务体系的建设和。

教育与科技

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

爱尔眼科与众多知名高校达成战略合作，在医院共建、人才培养、师资队伍建设和教学科研等领域展开深度合作，合力打造“名校+名企”典范。同时不断推进人才引进和培养体系建设，逐步建立满足发展需求的人才供应链计划，制定多样化的培养带教机制，为公司发展提供人才保障，为社会输送更多优秀的眼科医学人才。

在此基础上，爱尔眼科持续打造立体化科研平台，截至 2025 年末，已在全国范围内构建起“多院”“多所”“四站”“五基地”“七中心”“一平台”的临床、教学、科研一体化创新格局，利用丰富的临床资源，贯通学术科研、医师培训与临床科室医疗实践，将研究成果转化为真正的诊治手段与教学案例，提升临床医疗服务质量。

全球化发展

爱尔眼科坚持国内发展为主线，国内、国外相互促进、共同发展。为借鉴融合国际先进的经营理念和管理经验，爱尔眼科稳步实施国际化战略，先后成功并购了香港亚洲医疗、美国 Wang Vision Institute 眼科中心、欧洲 Clínica Baviera.S.A、东南亚 ISEC Healthcare Ltd、英国 Optimax 眼科集团等领先眼科机构。持续引进全球领先的技术设备，建立国际顶级眼科医生和医学科学家的共享平台，与全球著名的眼科学与视觉科学机构展开战略合作，在欧洲、北美等地建立科技创新研究及孵化平台，在医疗技术、教育培训、科学研究等多维度实现双向赋能，推动国际前沿技术在中国的普及和应用，增强“共享全球眼科智慧”的力度、广度和深度，不断拓宽中国眼科学的创新发展之路，推动人类眼科学和视觉科学发展进步，彰显中国医疗品牌的国际影响力。

可持续公益

爱尔眼科积极承担企业社会责任，不断追求社会责任和自身发展的和谐统一。在中国医疗领域，首创了可持续发展的“交叉补贴”公益模式，切实帮助经济困难眼病患者；在基层普及眼健康教育知识，通过眼科医疗将“健康中国”战略真正落地；持续开展国际眼科援助，向发展中国家和地区施以医疗救助、技术培训，助推当地眼科医疗水平进步。同时，紧紧围绕公司可持续发展战略规划，加强公益项目合作，协同爱眼公益基金会，加大慈善医疗救助力度；协同湘江公益基金会，持续提升眼科学、视觉科学的教育及科研水平，不断提升公益影响力，打造中国眼科医疗行业的公益名片。

企业文化

爱尔眼科以爱心推动人类眼健康事业的发展。集团顺应国家政策和行业发展趋势，秉承责任、协作、创新、奉献的团队医疗精神，践行长期主义，汇聚共享全球眼科智慧，整合各类资源，与眼科同行及合作伙伴携手前行，持续提高医疗技术水平，创新医疗服务模式，以切实满足患者多元化需求，使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利。同时，集团亦在自身学科建设、数智医疗、人才发展、创新管理、患者关怀、员工尊重、社会贡献等方面不断精进，力求成为引领眼科行业发展的标杆力量。



荣誉认可



董事长陈邦荣
“优秀中国特色社会主义事业建设者”称号

2025年，爱尔眼科持续提升医疗服务水平，参加公益活动，承担社会责任，在医疗服务、公益慈善、学科建设、健康科普、科技创新、基层党建等方面获得众多政府部门表彰、奖励以及行业、社会公众的认可及积极评价。各级政府部门颁发的各类奖项、荣誉约369项，医疗服务方面获得的各类荣誉约85项，医疗技术及专业竞赛方面获得的各类荣誉约91项，学科建设方面获得的各类荣誉约44项，健康科普、科技创新方面获得的各类荣誉约93项，基层党建方面获得的荣誉约56项，新增行业学会/协会、人大、政协及其他相关社会组织任职约262人次，获得其他社会组织的各类荣誉（认可）约268项，收到患者及社会各界赠予的锦旗、感谢信、字画、牌匾等约2,073面（封、件）。

荣誉 / 奖项名称	颁奖机构
董事长陈邦荣“优秀中国特色社会主义事业建设者”称号	中央统战部、工业和信息化部、人力资源社会保障部、市场监管总局、全国工商联
中国新经济企业500强	中国企业评价协会
消费者满意专项·医疗行业消费者满意企业	国家标准化管理委员会
中国服务业企业500强	中国企业联合会、中国企业家协会
2025数字经济企业TOP500	中国企业评价协会、中国信息通信研究院
董事长陈邦荣当选中国光彩事业促进会副会长	中国光彩事业促进会
2025年上市公司可持续发展最佳实践、董事会优秀实践、董事会办公室最佳实践、董事会秘书履职评价5A ¹ 、内部控制最佳实践、现金分红榜单	中国上市公司协会
2024年度投资者关系管理最佳实践、年报业绩说明会优秀实践	证券时报社
上市公司投资者关系管理天马奖、创新实践奖	湖南省科学技术厅
湖南省科普基地“优秀”等级	深圳证券交易所
2024-2025年度信息披露考核为A ²	中国基金报
2025中国上市公司英华奖·A股ESG示范案例	ICCSE&ICAA
“AierGPT及爱尔数字人”2025最佳演示奖	人民网
2025人民企业社会责任论坛·乡村振兴案例	

¹ 连续4年荣获上市公司董事会秘书履职评价5A

² 连续十年荣获，且上市以来第13次获此殊荣

* 以上列表不包括子公司奖项

可持续发展管理

爱尔眼科坚守“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”的崇高使命，积极推进“1+8+N”战略，全力打造“世界一流眼科医学中心”，致力于实现商业价值与社会价值的统一。

爱尔的可持续发展目标

爱尔眼科将践行社会责任深度融入企业战略，在提供专业眼科医疗服务的基础上，积极承担企业公民责任，致力于创造社会共享价值。我们以联合国可持续发展目标（SDGs）为框架，持续完善服务、推动创新、关爱员工、保护环境，并通过与各利益相关方协同合作，共同推进可持续发展进程，实现长期、包容的价值创造。以下是我们的可持续发展目标与实践方向：

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
坚守医疗本源， 呵护光明视界	产品安全与质量	<ul style="list-style-type: none"> 制定重点医疗服务项目的技术规范与质控标准，构建标准化体系，推动操作与质控标准化，保障诊疗安全与服务质量 建立“集团-省区-医院”三层质量安全监督机制，定期开展医院医疗质量安全督查工作 定期组织全员开展医疗质量与安全培训，建设层次化、多维度的质量安全培训体系 通过 ISO9001 产品质量管理体系认证 	
	优质医疗服务	<ul style="list-style-type: none"> 持续迭代服务标准建设，细化不同患者群体服务质量要求 升级数字化服务平台，为患者提供便捷、个性化、精准的诊疗服务 健全常态化医疗服务监督机制，保障流程规范与质量稳定 构建体系化服务培训体系，强化服务能力与意识的双向提升 拓宽并优化患者沟通渠道，健全反馈响应机制以提升服务适配性 	 
	合规宣传	<ul style="list-style-type: none"> 构建覆盖发布前审查、发布后存档的合规内容管理机制，并通过定期审计确保宣教工作全程符合监管要求 组织员工接受合规宣传专项培训，提升合规宣教能力，切实维护患者权益，塑造专业可信的服务形象 	
	患者权益与健康教育	<ul style="list-style-type: none"> 完善多部门联动的纠纷处理流程，建立反馈闭环机制，确保患者问题有效解决 优化患者意见收集与分析机制，将其系统纳入服务优化与产品升级环节 常态化开展眼健康知识科普宣传，增强公众对眼健康的认知与防护能力 	

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
坚守医疗本源， 呵护光明视界	数据安全与客户隐私保护	<ul style="list-style-type: none"> 设立信息安全专项领导小组，负责制定并推动实施公司的整体信息安全战略 定期执行覆盖内外部环境的信息安全审计，以识别风险并确保持续合规 制定并持续完善《隐私政策》，通过主动防御与应急响应相结合的全方位措施，切实保障用户对个人信息的知情权与控制权 	
	负责任供应链管理	<ul style="list-style-type: none"> 搭建覆盖准入、评估及退出的供应商全流程管理体系，完善其生命周期监控与审计机制 将 ESG 准则纳入供应商评估与管理体系，定期对供应商执行内部审计，确保其资质与所供产品的持续合规，构建可持续供应链 建立与供应商的沟通机制，不定期举办供应商交流活动，共享资源和知识，深化合作关系 	 
	平等对待中小企业	<ul style="list-style-type: none"> 秉持公平公正原则，在政策扶持、资源配置及市场准入等方面为中小企业提供平等机会，共建良性竞争生态 通过构建公开透明的合作机制，确保中小企业在价值链中获得公平对待，支持其可持续发展 	
夯实学科根基， 汇聚智慧之泉	创新驱动	<ul style="list-style-type: none"> 构建“多院”“多所”“四站”“七中心”“五基地”“二平台”“一室”医教研一体化创新平台 持续完善科研管理体系和科研激励机制 设立 16 个专业学组，培育科研创新人才 加快科研成果的临床转化，自主研发多款应用，持续提升医疗服务质量 全面推进“爱尔 AI 智慧医院”建设，促进人工智能技术与眼科诊疗场景深度融合，实现眼健康服务全流程的智能闭环管理 不断拓展眼科前沿领域的研究广度与探索深度，为临床诊疗提供研究支撑 	 
	知识产权保护	<ul style="list-style-type: none"> 健全知识产权管理制度，强化专利、著作权等科研成果全过程管理 加强知识产权培训与科研信息化管理，保障成果归属准确和安全 	
	科技伦理	<ul style="list-style-type: none"> 严格落实科技伦理规范，完善伦理组织体系和全过程伦理审查机制 持续开展内外部培训，提升伦理审查水平和管理能力 关注科研诚信与学风建设，多措并举构建风清气正的学术生态 	
	行业合作与发展	<ul style="list-style-type: none"> 持续深化与高校、科研机构及行业组织合作，推动医研协同和成果共享 积极搭建高水平学术交流平台，促进前沿技术、临床经验与研究成果传播 参与行业标准、专家共识和诊疗规范制定，助力行业规范化发展 	
医疗可及性		<ul style="list-style-type: none"> 持续推进服务网络下沉，优化区域医疗资源配置，提升基层眼科服务可及性 深化远程医疗、医联体和分级诊疗建设，促进优质医疗资源跨区域共享 创新共享诊疗，降低患者就医负担，提升高质量眼科服务覆盖面 	

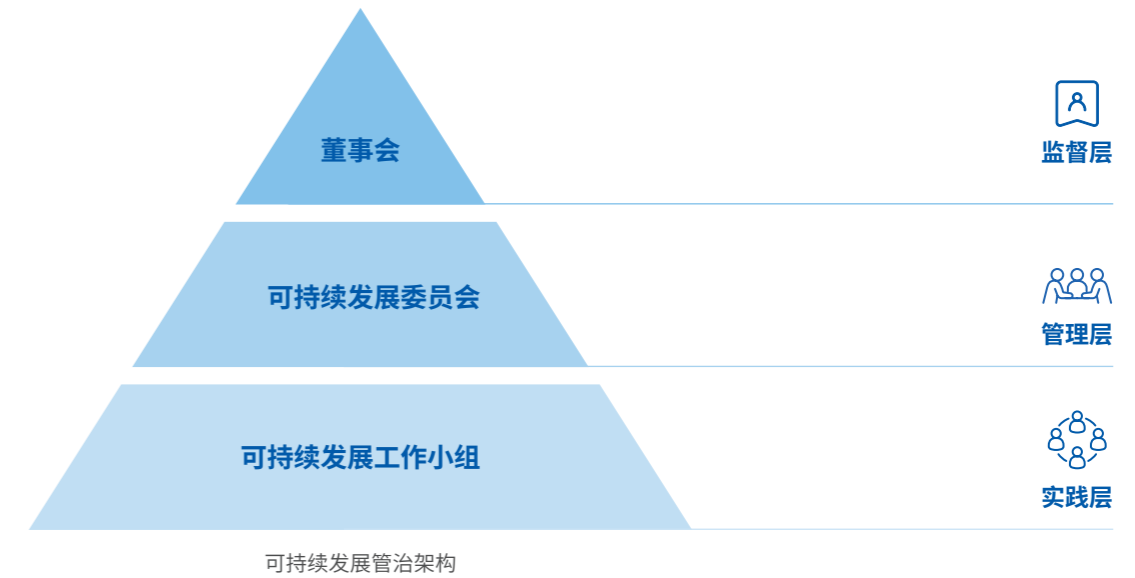
我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
传递光明温暖， 担当社会责任	社会贡献	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦于支持乡村振兴、推广眼健康公益项目、建设全球健康共同体、鼓励员工志愿者活动四大方面，切实服务困难病患，积极履行企业公民的社会责任 	
	乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> 将提升乡村眼健康服务水平纳入战略规划，明确以实现城乡医疗均质化为目标，持续推动服务网络下沉 充分融合“交叉补贴”公益模式与“分级连锁”运营优势，构建起上下联动、互通共享的“县乡村”三级眼健康公共卫生服务体系 	
厚植成长沃土， 培育人才森林	合规雇佣	<ul style="list-style-type: none"> 严格遵守劳动法等法律法规，明确规范人力资源全流程管理 坚持合规雇佣，以“公平、公正、公开”为招聘核心原则，多渠道联动招聘，吸引专业人才 	
	员工权益与福利	<ul style="list-style-type: none"> 重视女性员工平等发展的权利，女性员工占比达 78% 尊重员工结社自由的权利，按需开展集体谈判会议，签订《工资集体协商协议》 持续完善薪酬激励机制，构建多元化的非薪酬福利体系 	
	多元化、平等与包容	<ul style="list-style-type: none"> 秉持多元化、平等与包容的原则，对任何形式的歧视行为持零容忍态度，严肃查处各类歧视与骚扰行为 制定人权尽职调查制度与程序，系统识别人权风险，推动减轻人权风险的行动 	
	员工培训与发展	<ul style="list-style-type: none"> 针对员工所处的不同职业发展阶段，开展领导力和技能培训，培训覆盖 100% 员工 依托爱尔管理学院远程教育平台和云课堂直播平台，开发 AI 智能学习与智慧教学功能，提升培训效率 以校企共建学历教育平台为载体，深化员工的继续教育培养工作 搭建涵盖经营管理培训、医疗管理培训、核心医疗人才培训的人才梯队培训体系 设置七大岗位序列，为员工构建管理人才和专业人才双通道的晋升渠道 	

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
厚植成长沃土， 培育人才森林	职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> 落实各项保障员工健康与安全的措施，筑牢职业安全防护屏障 持续完善职业健康安全保障体系，建立安全风险监测与评估机制，编制应对职业危害事故的应急预案 建立常态化全员安全培训机制，开展消防安全等应急演练，强化员工的应急响应能力 	
	合规运营	<ul style="list-style-type: none"> 建立完善企业治理架构，明确各层级权责 严格落实信息披露及税务合规要求，提升规范运作水平 优化投资者关系管理，切实保障股东、投资者及其他利益相关方合法权益 	
秉持诚信之道， 恪守合规之本	风险管理	<ul style="list-style-type: none"> 建立“三道防线”风险管控体系，强化风险识别、评估、预警和应对机制 制定并实施《风险管理制度》，将风险管理要求融入经营管理全过程 持续优化风险库、数字化风控工具及内部审计机制，提升风险防控能力 	
	商业道德与反贪腐	<ul style="list-style-type: none"> 完善廉洁合规管理体系，对任何形式的腐败与贿赂行为坚持“零容忍” 健全举报受理、调查处置和举报人保护机制，畅通多元举报渠道 持续开展道德审计、廉洁培训和廉洁文化活动，强化商业道德与反贪腐监督 	
践行环保理念， 守护绿色未来	环境合规管理	<ul style="list-style-type: none"> 制定并持续更新环境管理政策与程序，建立常态化监督机制以保障其有效执行 实施覆盖废弃物、废水及能源消耗等关键环节的内部环境审计，以评估合规性并识别改进机会 通过 ISO14001 环境管理体系认证 	
	废弃物处理	<ul style="list-style-type: none"> 搭建规范的废弃物合规处置流程，建立管理台账 推进垃圾分类与资源化利用，系统性减少废弃物产生 	

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
践行环保理念， 守护绿色未来	污染物排放	<ul style="list-style-type: none"> 建立覆盖医疗污染物的全流程合规管理体系 依托后勤信息平台对排放数据进行实时监控与智能分析，实现全过程精准调控 	    
	能源利用	<ul style="list-style-type: none"> 稳步推进光伏等清洁能源的应用布局，降低对传统能源的依赖 依托信息化平台监测排放数据，并以此为依据制定与实施节能措施 设立节能降耗专项工作组，统筹开展专项整改、能力培训与绩效评估工作 	
	水资源利用	<ul style="list-style-type: none"> 规范建立用水计量与台账记录 落实节水措施，强化日常管理维护，提升用水效率 	
	循环经济	<ul style="list-style-type: none"> 以循环经济为导向，结合垃圾分类、回收体系与 6S 管理方法，推动医疗物资从使用到再生的闭环管理，实现资源效率的持续优化 	
	应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> 参照 TCFD 披露框架，在治理、战略、风险管理、指标与目标四个方面持续完善相关机制与措施 	
	生态系统和生物多样性保护	<ul style="list-style-type: none"> 严守生态保护红线要求，通过实施绿化、采用环保建材及优化能源结构，降低运营对生态环境的压力 推动医疗服务与生态保护协调发展，构建绿色、可持续的医疗运营模式 	

可持续发展管治架构

爱尔眼科通过定期与利益相关方沟通、深入研究可持续发展政策、完善重要性议题、设定发展目标并提出改进方案，将可持续发展理念深度融入企业运营管理，不断审视自身可持续发展实践，优化管理体系，强化各环节管控，推动可持续发展与业务的有机融合。集团已构建由董事会、可持续发展委员会及可持续发展工作小组组成的三级可持续发展管治架构，并由总裁担任首席 ESG 执行官，明确各层级职责，确保可持续发展事务自上而下高效监督、管理与执行，保障可持续发展战略的稳步推进，推动长期价值的实现。



董事会

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

可持续发展委员会

董事会战略委员会负责统筹可持续发展相关事宜，下设可持续发展委员会：

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

可持续发展工作小组

<p>各职能部门工作小组：</p> <ul style="list-style-type: none"> 协调联动各部门执行可持续发展工作计划，推进 ESG 重要议题按照管理要求执行，确保各个相关范畴风险获得妥善管理及落实； 定期向可持续发展委员会汇报目标的完成进度； 	<p>各职能部门工作联络人：</p> <ul style="list-style-type: none"> 配合 ESG 工作小组收集数据、跟踪营运表现及协助编制 ESG 报告。
--	--

利益相关方参与

爱尔眼科重视利益相关方的参与及沟通，并持续关注集团运营活动对利益相关方产生的影响。我们通过股东会、实地调研、与政府机构会议及面谈、社会通告等多种方式，系统收集并回应各方期望与诉求，以此为依据设定可持续发展目标并推进相关实践。同时，我们依托线上线下多元渠道，积极听取股东与投资者、客户、员工、供应商、政府机构及社区等的建议，将其融入管理提升与行动改进，共同推动可持续发展进程。报告期内，集团的利益相关方沟通情况可概括如下：

利益相关方	期望与需求	主要沟通方式	沟通与回应
 患者	<ul style="list-style-type: none"> 服务质量与安全 患者服务品质 信息隐私保护 患者权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 患者满意度调研 官方微信公众号 服务咨询热线 	<ul style="list-style-type: none"> 优化服务质量 强化隐私与数据安全 完善投诉反馈机制 医疗服务全流程管控
 政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 守法合规 依法纳税 应对气候变化 经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息报送 信息披露 机构考察 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规 识别气候风险与机遇 保持持续盈利能力
 股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> 公司信息披露 投资回报与增长 业务合法合规经营 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 业绩说明会 投资者电话 / 邮箱 公司官方网站 总部 / 医院调研 路演 	<ul style="list-style-type: none"> 拓展投资者沟通渠道 负责任投资 合规体系建设
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 诚信经营及公平公正 供货需求稳定 定价公允 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商审核 供应商评估 供应商交流 供应商培训 	<ul style="list-style-type: none"> 公开招标 负责任采购举措 廉洁文化建设 打造可持续供应链
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 市场协同 资源共享 	<ul style="list-style-type: none"> 专家培训 沟通交流会 公司调研活动 	<ul style="list-style-type: none"> 举办行业知识论坛 专业团队赋能帮扶 建立市场协同信息库

利益相关方	期望与需求	主要沟通方式	沟通与回应
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工薪酬与福利 人才发展与培养 多元化与平等 员工关怀 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工关怀活动 管理层意见箱 员工调研活动 员工培训 	<ul style="list-style-type: none"> 丰富员工福利机制 完善员工培训体系 建立多元化内部沟通渠道 组织多样性员工活动 确保工作环境安全
 当地社区 / 公益组织	<ul style="list-style-type: none"> 保护社区环境 投身社会公益 促进社区发展 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻报道 公司官方网站 官方微信公众号 志愿服务 社区活动 	<ul style="list-style-type: none"> 推动绿色运营 开展公益活动 鼓励员工参与志愿活动

双重重要性评估

为进一步提升可持续发展管理的系统性和信息披露的规范性，爱尔眼科于 2025 年开展 ESG 议题双重重要性评估。集团依据深交所《指引》要求，参考权威专家的方法论解读与专业辅导，构建了涵盖评估流程、评分方法及议题排序模型在内的系统化评估机制，识别并厘定对集团经营发展及利益相关方具有重要意义的议题，为可持续发展方针、战略方向、管理优先级及目标设定提供了重要支撑，并作为本年度 ESG 报告编制与披露的重要参考。

评估方法和假设

我们从“财务重要性”和“影响重要性”两个维度，邀请各利益相关方参与议题重要性评估，全面分析可持续发展议题对集团财务及集团对经济、社会、环境的影响。本年度的双重重要性评估以定性分析为主，在条件允许的情况下结合了适度的量化分析。展望未来，我们将持续优化评估流程与方法，逐步增强量化评估的适用性与精度，并不断丰富利益相关方的参与渠道，确保评估结果更加科学、合理，真实反映集团可持续发展的管理重点与外部期望。

◎ 范围

我们就自身运营，系统评估集团对环境与社会所带来的影响，以及在可持续发展背景下面临的风险与机遇。在影响重要性评估方面，我们充分考虑与各类 ESG 议题相关的正面与负面、当前与潜在的影响，涵盖集团活动对外部环境与社会系统的各类效应。在财务重要性评估方面，我们聚焦于这些议题对集团业务可能产生的有利或不利影响，包括已发生和潜在的财务风险与发展机遇。

◎ 利益相关方参与

由于双重重要性原则的应用对于我们的管理和披露事务影响深远、所涉及 ESG 议题众多，而其部分评估要求对评估者的行业理解有一定门槛要求，我们邀请内外部利益相关方广泛参与影响重要性评估，而将财务重要性评估的利益相关方限定为有限数量的内部高级管理人员和外部可持续发展专家。

◎ 评分

在评估影响的“严重程度”时，我们从影响规模、影响范围进行考量并评分，即综合评估对人类或环境影响的程度、影响覆盖范围的广度以及修复损害的时间和经济成本等；在评估影响“发生可能性”时，我们则是根据潜在影响在五年内发生的概率进行评分。影响“严重程度”和“发生可能性”的权重为 1: 1。

在评估财务“影响规模”时，我们以 2024 年度税前利润的一定比例作为判断阈值；在评估财务风险或机遇“发生可能性”时，我们则是根据其在五年内发生的概率进行评分。财务“影响规模”和“发生可能性”权重为 1: 1。

◎ 阈值

我们将议题的重要性分为 1 至 5 分，并设定重要性阈值：低于 2 分为“相关”，2 分至 3 分为“重要”，4 分及以上为“核心”。达到相应阈值的议题即视为相关、重要或核心议题。最终被评估为“核心”的影响、风险和机遇（IRO）及其相关 ESG 议题被视为重大 IRO 及议题。

评估流程

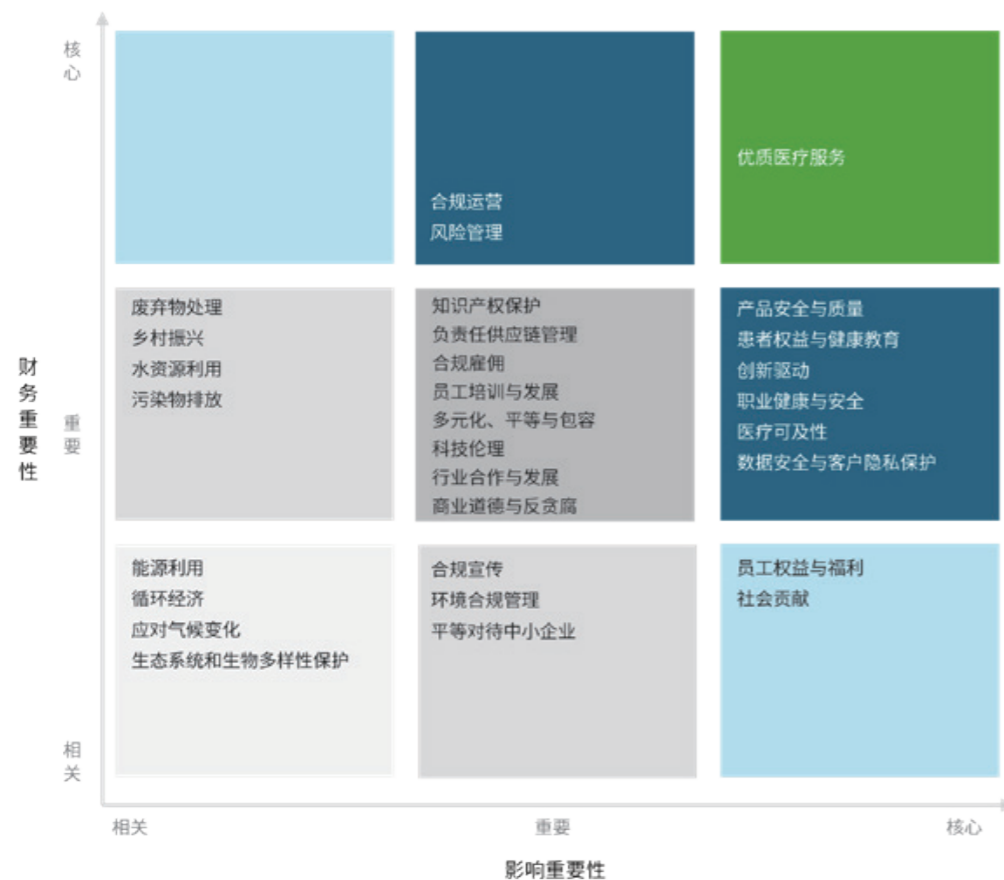
我们通过利益相关方调研、行业分析和专家意见征询开展 ESG 议题重要性评估，并通过高级管理层与专家对谈进一步分析其 IRO。



评估结果

双重重要性评估结果显示，优质医疗服务、合规运营、风险管理、产品安全与质量、患者权益与健康教育、创新驱动、职业健康与安全、医疗可及性、数据安全与客户隐私保护、员工权益与福利及社会贡献是我们最重要的可持续发展议题。其中，优质医疗服务因其对集团财务与外部影响均具有高度相关性，被认定为具有双重重要性的核心议题。

医疗质量与服务水平不仅关系患者安全、治疗成效和就医体验，也直接影响医疗机构的公信力、品牌声誉和经营韧性。对爱尔眼科而言，优质医疗服务既是回应患者需求、维护医患信任的重要基础，也是支撑企业长期价值创造的核心能力。若医疗质量、安全管理或诊断准确性出现不足，可能对患者健康和就医选择产生不利影响，并进一步传导至品牌形象和经营表现。基于此，我们持续提升医疗质量管理和服务能力建设，推动诊疗服务向更安全、更精准、更优质的方向发展，不断夯实可持续发展的基础。有关“优质医疗服务”的具体内容，详见《坚守医疗本源，呵护光明视界》章节。



下表列示了经评估为爱尔眼科面临的重大可持续发展相关影响、风险和机遇，对其的监测、预防、管理、控制所采取的措施和行动将于后续章节作进一步展开。

ESG 议题	影响重要性		财务重要性		时间周期 ¹	应对行动
	主要影响	影响类别 ² 重要性水平 ³	主要风险 / 机遇	重要性水平		
优质医疗服务	优质医疗服务是集团赢得患者信任、提升复诊率和品牌口碑的核心基础，直接关系到诊疗效果、就医体验和长期客户黏性。持续提升服务标准化、精细化和人文关怀水平，不仅有助于增强患者满意度，也能进一步巩固集团在眼科医疗服务领域的竞争优势，并对公众眼健康水平提升产生积极影响。	+ III	风险： 若在诊疗、沟通、随访或服务衔接过程中出现疏漏，可能引发患者投诉、医患纠纷或舆情事件，进而影响品牌声誉和正常经营。 机遇： 通过持续优化诊疗流程、提升专病服务能力、完善术后随访和患者关怀机制，并借助数字化手段提升服务效率，有助于打造高质量、可持续的医疗服务体验，增强品牌认可度与行业影响力。	III	短期	坚守医疗本源，呵护光明视界
合规运营	合规运营是医疗服务行业稳健发展的基础，涵盖依法执业、医保管理、广告宣传、医疗文书记录、信息披露等多个维度。若合规管理不到位，可能扰乱医疗服务秩序，损害患者权益与社会信任，并对行业公平、公正、透明发展产生不利影响。	- II	风险： 若出现执业不规范、广告违规、医保管理不当等问题，可能导致行政处罚、资质受限、停业整顿或连带声誉损失。 机遇： 通过持续完善合规制度、强化内控流程与监督问责机制，并加强合规文化培育，有助于提升治理透明度和经营韧性，增强监管部门、患者及合作方信任。	III	短期	秉持诚信之道，恪守合规之本
风险管理	良好的风险管理体系有助于集团识别和应对医疗质量、安全生产、数据安全、法律合规、供应链及舆情等多方面风险，是保障业务连续性和提升组织韧性的重要支撑。健全的风险管理机制也有助于提升管理效率和战略执行能力。	+ II	风险： 若风险识别、分级、预警或应对机制不完善，可能导致医疗安全事件、数据风险、经营波动或舆情危机，影响集团稳定运行。 机遇： 通过持续优化全面风险管理体系、强化重大风险动态监测与跨部门协同处置能力，有助于提升集团应对复杂经营环境的能力，支撑高质量可持续发展。	III	短期	秉持诚信之道，恪守合规之本

¹ 结合爱尔眼科所处行业、公司的战略规划和运营实际，我们的短中长期定义为：短期（0-1年）；中期（1-5年）；长期（5年以上）。

² “+”代表正面影响，“-”代表负面影响。

³ 重要性水平为爱尔眼科在各个维度判定的议题的重要程度，I 越多代表重要程度越高。

ESG 议题	影响重要性			财务重要性		时间周期	应对行动
	主要影响	影响类别	重要性水平	主要风险 / 机遇	重要性水平		
产品安全与质量	医疗服务质量与安全直接关系到患者诊疗准确性、治疗效果和术后恢复，也是医疗机构核心专业能力和社会信任的重要体现。持续强化医疗质量与安全管理，有助于提升患者满意度、降低纠纷风险，并夯实集团长期竞争力。	+	III	风险： 若出现误诊漏诊、手术质量波动、药械管理不当或院感控制不足等情况，可能直接影响患者健康，带来投诉、医疗纠纷、监管处罚及品牌损害。 机遇： 通过完善医疗质量管理体系、加强药事和器械管理、推进标准化诊疗与质控体系建设，并提升重点专科能力，可持续增强医疗安全性和患者信任。	II	短期	坚守医疗本源，呵护光明视界
患者权益与健康教育	患者知情同意、健康教育、术前术后宣教及眼健康科普是保障患者权益、提升医患互信的重要环节。强化患者权益保障和健康教育，有助于提升患者理解与参与程度，减少误解和纠纷，并推动形成更加安全、透明、友好的就医环境。	+	III	风险： 若健康宣教内容不严谨、知情告知不充分或传播表达不当，可能引发患者误解、投诉甚至监管关注。 机遇： 通过持续开展权威科普、术前术后健康教育及全龄段眼健康宣传活动，并提升患者沟通与宣教质量，有助于增强患者安全感、参与感和品牌好感度。	II	中期	坚守医疗本源，呵护光明视界
创新驱动	眼科医疗服务正加速向数字化、智能化、精准化方向发展。创新能力不仅关系诊疗效率、服务模式和科研转化水平，也将影响集团在 AI 眼健康、数字眼科、远程医疗及专科服务升级中的长期竞争力。	+	III	风险： 若创新方向判断失误、技术转化进度不及预期或投入产出不匹配，可能影响资源配置效率和技术领先优势。 机遇： 通过推进“爱尔 AI 智慧医院”建设，深化 AI 在筛查、影像分析、患者管理等场景中的应用，并依托科研平台和行业合作加快成果转化，有助于提升集团科技含量、服务效率和行业影响力。	II	长期	夯实学科根基，汇聚智慧之泉
职业健康与安全	医疗从业人员长期面临感染暴露、视疲劳、职业压力和心理负荷等风险。加强职业健康与安全管理，有助于保障员工身心健康、维持团队稳定，并为持续提升高质量医疗服务奠定基础。	+	III	风险： 若职业防护、院感管理或心理健康支持不到位，可能引发工伤事故、职业暴露或员工流失，影响服务连续性与运营稳定。 机遇： 通过完善职业健康安全管理体系、强化风险评估与应急防控、加强员工关怀和心理支持，有助于提升员工安全感、工作效率和组织凝聚力。	II	短期	厚植成长沃土，培育人才森林

ESG 议题	影响重要性			财务重要性		时间周期	应对行动
	主要影响	影响类别	重要性水平	主要风险 / 机遇	重要性水平		
医疗可及性	随着人民群众眼健康需求持续增长，提升优质眼科医疗服务的覆盖面与可及性已成为行业发展的重要方向。通过服务网络下沉、远程医疗和专病服务拓展，集团可更好满足基层和不同年龄层患者需求，并进一步增强社会价值创造能力。	+	III	风险： 若资源下沉过程中服务能力建设不足、质量控制不到位或成本压力过高，可能影响运营效率、品牌一致性和服务可持续性。 机遇： 通过完善区域医疗网络、推进远程医疗和分级诊疗、拓展专病门诊及注药中心等服务布局，有助于提升边远和基层地区眼科服务可及性，实现社会效益与经营发展协同。	II	中期	夯实学科根基，汇聚智慧之泉
数据安全与客户隐私保护	医疗数据和患者隐私具有高度敏感性，随着 AI 与数字眼科应用深化，数据治理的重要性进一步提升。若数据安全治理不到位，可能侵害患者隐私权益，削弱公众信任，并对集团数字化医疗服务发展带来不利影响。	-	III	风险： 若发生系统攻击、权限管理不当或员工违规操作，可能引发数据泄露、隐私侵害、合规处罚及声誉损失。 机遇： 通过持续完善数据分级分类、访问控制、加密保护和审查机制，并加强全员信息安全培训，有助于提升数据治理能力和患者信任水平，为数字医疗发展夯实基础。	II	短期	坚守医疗本源，呵护光明视界
员工权益与福利	眼科医疗服务高度依赖专业人才和服务团队的稳定性。保障员工合法权益、完善薪酬福利与职业发展通道，有助于增强员工满意度、提升团队稳定性，并支撑医疗服务质量持续提升。	+	III	风险： 若员工激励不足、发展受限或工作压力长期偏高，可能导致核心人才流失，进而影响医疗服务一致性和组织稳定。 机遇： 通过构建更具吸引力的薪酬福利体系、完善培训发展机制和员工关怀措施，可增强团队凝聚力和人才留存能力，为集团长期发展积蓄人力资本。	I	中期	厚植成长沃土，培育人才森林
社会贡献	作为专注眼健康的医疗服务集团，爱尔眼科在提升公众眼健康意识、促进医疗资源均衡和回应社会健康需求方面承担重要责任。持续开展眼健康公益、基层帮扶与健康教育，有助于提升集团社会影响力并增强公众信任。	+	III	风险： 若公益项目推进不足、执行不规范或社会回应不及时，可能影响公众评价和企业社会形象。 机遇： 通过持续开展眼健康公益项目、科普活动和基层服务支持，并鼓励员工参与志愿行动，有助于增强社会认同、提升品牌温度并创造长期社会价值。	I	中期	传递光明温暖，担当社会责任

01

坚守医疗本源 呵护光明视界

爱尔眼科秉持“守护光明”的核心使命，将医疗安全视为企业高质量发展的生命线，并融入运营管理全周期。本集团以构建坚实的医疗质量安全防线为基础，持续完善“以患者为中心”的服务核心理念，充分运用数字化技术赋能产品服务质量升级。同时，我们严格实施供应链合规管理与质量管控举措，将国家关于高质量医疗服务的要求转化为具体行动，致力于为患者提供值得托付的高品质眼健康解决方案。

对 SDGs 的贡献



保障质量与安全

爱尔眼科将医疗质量与安全作为守护眼健康的基石。我们搭建覆盖全诊疗周期的标准化管控体系，以跨区域常态化质量控制督导压实各环节执行责任，以分层分类的全员培训强化安全意识与操作规范。我们始终践行守护光明的初心，致力通过体系建设、动态督导与能力赋能的协同发力，为每一位患者筑牢坚实的眼健康安全护城河。

医疗质量与安全管控

爱尔眼科将医疗质量与安全作为践行“健康中国”战略的核心，恪守“诚信经营，质量为先”的质量方针，系统构建覆盖诊疗全流程的质量与安全管理体系，优化制度、明确权责，夯实管理根基；同步完善动态风险管理体系，强化风险识别、评估与闭环处置能力。同时，我们严格实施医疗用品及药事全链条管理机制，确保药品、器械从准入、存储到临床应用的合规性与可追溯性。三大体系有机协同、互为支撑，切实保障医疗服务的严谨性与可靠性。

本集团已获得 ISO9001 质量管理体系认证，切实保障我们所提供的眼科医疗产品和服务的质量，致力满足客户需求，并持续改进管理水平。报告期内，本集团未发生产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。

质量与安全管理体系

我们严格遵守《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》《医疗质量管理办法》《医疗技术临床应用管理办法》《医疗机构管理条例》等法律法规与政策要求，系统制定并动态完善《爱尔眼科医疗质量与安全管理体系》《爱尔眼科医疗风险管理方案》《医疗质量安全十八项核心制度》及《爱尔集团眼科手术技能考核管理办法》等规范，明确集团、省区、医院三级管理职责，



实现从诊疗行为规范到手术质量评估的全流程标准化管理。本年度，我们修订《爱尔眼科医院集团院长 KPI 及医疗总监 KPI（2025 版）》及《爱尔眼科医院集团医疗检查评分细则（2025 版）》，通过优化绩效评估与质控标准，压实管理责任，以制度化手段驱动医疗质量持续提升，为三年攻坚规划落地提供坚实保障。

我们建立了系统化的医疗质量与安全管理体系。在制度层面，我们制定《爱尔眼科医院集团投诉与纠纷管理制度》《爱尔眼科医院集团医疗安全事件上报制度》《爱尔眼科医院集团医务人员不良执业行为记分管理办法》等管理制度，强化医疗安全事件上报、整改管理，严格规范医疗行为并实现责任全程追溯。本年度，我们新制定涵盖白内障手术、玻璃体腔注药、干眼治疗及角膜塑形镜验配等重点项目的操作规范与质控标准，旨在构建标准化的临床作业体系，为诊疗同质化与患者安全提供制度保障。

在风险管理方面，集团秉持“预防为主”理念，构建全域覆盖、贯穿集团及各省区医院的风险管理体系。集团医疗质量安全管理委员会通过季度例会机制，统筹监控资质合规、病历质量、医保规范等关键领域，并进行常态化风险预警与典型事件通报。针对医疗安全风险事件，我们建立“定期通报 - 整改 - 反馈 - 评价”的闭环管理机制与跨部门应急响应体系，通过系统性风险识别、专项督查及根因分析，持续提升安全事件的预见、响应与处置能力。此外，我们搭建紧急会诊信息化平台，强化对疑难急危风险的前端防范。

我们以系统性风险识别与预警体系为基础，结合定期与不定期的医疗安全事件复盘整改、高风险事件联合督查及改进，由集团指导并督促各省区医院落实整改举措，提升针对不良事件的闭环管理水平，推动各省区医院不断完善“发现 - 分析 - 改进”的持续改进循环，确保医疗运营合规、安全、有序。



2025 年

白内障术后眼内炎发生率（国家统计三甲医院发生率约 0.03%）

0.0124 %

玻切术后眼内炎发生率（国内外相关统计发生率约 0.05%）

0.0445 %

非计划重返手术室发生率（国家标准：非计划重返手术室发生率 ≤ 0.18%）

0.12 %



爱尔眼科集团 ISO9001 质量管理体系认证证书

爱尔眼科将建立覆盖全集团、贯穿诊疗全流程的医疗质量与安全实时数字化监测指标体系，设置 203 项监测指标，涵盖服务能力与质量安全、重点手术质量控制、重点专业质量控制以及资源配置与运行数据四大维度，全面覆盖从门诊到住院、从一般诊疗到专科手术的核心环节。通过每日自动对接各医院关键数据，系统实现指标实时采集、异常自动预警与趋势持续追踪，确保问题及时发现与干预。

依托医疗质量安全数字化管理平台，集团形成覆盖监测、预警、分析和改进全周期的管理闭环。针对监测中发现的异常或风险，通过疑难病例讨论、非计划再手术追踪、医疗纠纷案例分析等机制进行深度溯源与责任落实，并定期开展专项质量改进项目，推动临床路径与操作规范的持续优化，强化质量安全底线管控，为患者提供更安全、可靠的眼科诊疗服务。



完善 AHIS 系统¹ 平台手术质量监测体系

为提升手术质量控制的精细化水平，本年度集团在 AHIS（眼科医院信息系统）平台中优化手术质量监测功能，新增角结膜、泪道、斜视、后巩膜加固、眼睑手术、眼眶与眼肿瘤、屈光手术共 7 个亚专科/病种，以及日间手术与部分门诊手术的关键质量指标，并对其进行持续监控。同时，平台强化了对非计划手术事件的自动推送与上报功能，实现对异常情况的实时监控与快速响应闭环，有效加强对手术过程的风险管控能力。

医疗用品及药事管理机制

我们严格遵循国家法规，对医疗用品及药品实施全链条闭环管理，从准入采购、验收存储到规范使用，层层落实质量责任，为诊疗安全提供坚实保障。

¹ AHIS 系统（Aier Hospital Information System）是爱尔信息化建设的重要组成部分，其目标是提高医院的管理效率、提供优质的医疗服务、实现医疗服务的数字化协同。

◎ 医疗用品质量与安全管控

集团恪守《医疗器械监督管理条例》《医疗器械经营监督管理办法》《医疗器械经营质量管理规范》及《医疗器械经营质量管理规范现场检查指导原则》等法律法规，制定并落实《不合格医疗器械管理制度》《医疗器械投诉、事故调查及处理管理制度》及《医疗器械不良事件报告表》等一系列内部管理制度，明确从采购验收、仓储养护到临床使用的全流程责任矩阵，层层压实责任，确保每件医疗器械可追溯、可评估、可追责。本年度，我们制定《药品类不良事件重点关注品种警示报告》，对潜在风险药品开展监测与通报，进一步提升药事风险防控能力，保障用药安全与医疗质量。本年度，通过 ISO9001 体系认证的关键医疗设施和器械占比 100%。

为确保医疗器械的安全性与可靠性，我们从源头上把控医疗用品性能及质量，确保所有投入使用的医疗器械均从原厂引进。同时，集团要求各省区医院每月对医疗用品合规性进行巡检，定期开展质量安全风险筛查与评估，并依评估结果制定改进措施。此外，集团和各省区医院不定期开展医疗器械及药耗质量安全专项检查。截至报告期末，集团及各省区已对 209 家医院的药耗管理及 150 家医院的设备管理开展了专项检查。

◎ 药物质量与安全管控

爱尔眼科遵守《中华人民共和国药品管理法》《药品不良反应报告和监测管理制度》《药品管理法》《药品经营质量管理规范》《药品流通监督管理办法》等各项法律法规，制定并落实《质量风险管理制度》《质量方针和目标管理制度》等内部管理制度，针对药品从采购、入库、储存、养护、销售、运输到售后保障的全流程，进行精细化质量风险管控，通过建立完善的风险识别机制，及时识别药品质量相关风险，并采取有效措施加以防范和控制。我们在制度中清晰界定各层级在药品质量管理方面的责任与职能，为相关部门及责任人设定可量化、可对比的指标与目标，推动集团药品质量管理水平持续提升。

我们制定《药事质量与安全管理制度汇编》和《眼科临床药物应用指南与药事管理制度汇编》共计 164 项标准和要求，持续深化医疗用品质量与安全制度体系建设，为药品的日常使用、管理以及监督检查提供了坚实的制度依据，让药事管理与临床合理用药有章可循。

药品认证

- 我们所使用药品、耗材均通过国家药品监督管理局（NMPA）、美国食品药品监督管理局（FDA）等机构的认证。

药品使用

- 我们制定《辅助用药管理规定》《医疗用毒性药品 A 型肉毒毒素管理制度》《临时配制眼用制剂使用管理规定》等临床用药相关管理制度，以保障临床药品合理、安全、规范地使用；
- 我们编制《医院药学质量通讯模板》和《药学工作记录本》等工作范本供医院使用，持续推进药物质量与安全标准化管理。

药品追回和召回

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

集团持续推进标准化平台建设，搭建集团化药品标准平台并实施指标监控，构建药事数据云平台“集团-省区-医院”三级管理架构，从多维度对临床合理用药予以监管，为医院、省区及集团管理层提供科学的用药数据支持，有效促进合理用药水平的提升。同时，我们开展眼科多中心审方和点评系统建设，完善前置审方系统功能，持续优化眼科规则库，旗下医院已全面上线点评系统，旨在有效规范医生用药行为，全方位保障患者用药安全。

本年度，平台新增及修订抗菌药、静脉输液率等 30 余项细化药事监控指标，新增 110 余家医院前置审方上线，持续完善眼科药品标准信息库与审方规则库，并依托 AHIS 系统强化处方智能提示功能；此外，平台新增过敏信息预警模块，严格规范开方流程与限制开方管理。我们执行“全局监控、重点警示”监管模式，不断完善药事质量监测指标统计，助力临床合理用药。



2025 年

平均医院处方合格率 **98.0%**

平均医院医嘱合格率 **99.7%**

住院患者抗菌药物使用率 **2.54%**

以上指标均达到国家三级眼科医院评价标准

我们组建专业药学风险控制督导团队，通过深入实地查看药房布局、药品储存条件、核对药品出入库记录等，全面排查潜在风险。同时，我们对集团内医院药事指标、药品不良反应 / 事件进行常态化、精准化监测，每月定期发布《爱尔眼科医院集团药事质量通讯》，及时反馈问题、分享经验，推动各医院药学风控管理水平稳步提升。本年度，我们发布 12 期药事质量通讯，为提升集团药事管理同质化与精细化水平提供支撑。

此外，我们重视药物质量与安全意识培养，通过常态化宣贯与专项培训相结合的模式，强化相关员工的药物安全意识和能力。本年度，我们利用线上平台传播安全用药知识，发布 22 篇科普内容和 12 期用药相关知识；同时，我们组织专项药学培训项目，完成 836 名专业人员的技能认证，赋能药学专业队伍，筑牢临床用药安全实践基础。

质量安全监督机制

爱尔眼科构建“集团-省区-医院”三层质量安全监督机制，持续强化集团及各省区医疗质量与安全的监管力度。我们通过集团巡查 / 飞检，省区督查 / 交叉互检以及医院自查自纠等多种方式，严格监督各医院医疗质量安全管理措施的落实情况，并依据检查结果，精准定位问题并向相关医院提出整改建议，督促其制定并实施针对性的改进策略，以提升整体医疗质量安全管理水平。为促进医院自我管理提升，我们要求各医院定期提交《集团医疗安全事件通报》《医疗质量安全信息简报》等报告，让各医院直观洞察自身医疗质量安全状况，及时察觉潜在问题，为自我监督提供精准依据，进而快速启动改进流程，优化内部管理流程，提升针对医疗安全事件的处理能力。

我们以集团医疗质量安全多部门联合飞检、省区督导及季度例行医疗自评的形式，监督各省区 / 医院十八项核心制度的落实情况，持续完善集团医疗质量安全管理体系统。2025 年，我们围绕医疗、护理、药学和检验等领域开展质量安全督查，督查结果均及时反馈至相关省区医院并持续追踪整改落实情况。同时，集团下发《集团医疗质量安全专项整治行动方案》及自查自纠清单，本年度各省区、各医院已完成初步自查，并建立“问题台账”，明确责任人、措施、整改时限、验收时限，对重点问题实施挂牌督办，对共性问题开展系统性整改与流程再造。各季度医疗质量自查填报率均保持在 90% 以上，所有具备完整管理架构的省区均组织开展了对辖区内医院的专项质量督查，形成常态化的内部督导机制。

质量安全培训

爱尔眼科扎实推进质量安全文化建设，聚焦员工质量安全素养提升与实际应用能力强化，构建全员参与的质量管理生态。我们针对集团、省区及医院不同业务条线、各层级员工，包括临时员工与外包员工，制定常态化且具针对性的培训计划，针对医疗、护理、医技序列的员工开展至少每季度一次的培训并进行考核，针对其他序列的员工开展每年一次的培训，培训内容包括质量与安全相关专业知识和专业技能、操作流程、法律法规、行业规范、内部控制要求、职业道德、优秀案例等，历年培训已覆盖全体员工，通过定期开展医疗质量与安全相关培训，从理论知识的深度普及，到技术能力的实操强化，全方位提升全员的医疗质量与安全水平。

为深化医疗质量与安全知识在省区医院的实际应用，我们于省区层面组建专业学组，通过理论授课与实践演练相结合的方式，系统提升员工对质量管理工具的掌握水平，持续强化相关实操能力。

同时，我们采用专项培训、实操竞赛等方式，助力医疗管理人员在实战中应用知识、积累经验，切实增强质量管控专业能力。2025 年，集团开展 305 场医疗质量安全培训活动，参与员工达 29,876 人次，实现医疗质量安全培训全覆盖。



强化专业化质量管理人才团队建设

爱尔眼科积极配合国家眼科专业质控中心工作，构建更为严密、专业的质控网络。2025 年，集团确定 5 家核心医院作为质量监测哨点，并选派 55 名医疗管理者参加国家眼科专业质控中心组织的专业培训，旨在系统提升全网络内眼科质量控制的同质化与专业化水平。

通过外部权威标准与内部执行能力相结合，我们持续提升医疗专业人才团队建设，为眼科诊疗安全与质量奠定坚实的组织与人才基础。



开展医疗质量与安全专项培训及竞赛

2025 年，集团举办了 2 期医疗管理专项培训班，覆盖 300 余位医疗管理人员，旨在系统提升各医院医疗质量的标准化管理水平与风险防控能力。同时，我们开展第三届医疗质量持续改进案例竞赛，激励一线团队提炼并分享最佳实践，强化医疗人员的临床思维与质量管理工具应用能力，通过标杆案例的推广，形成“以赛促学、以学促改”的良性循环，为医疗质量的内生性、持续性改进注入动力。

此外，爱尔眼科持续加强多学科诊疗能力建设，加大对内科、麻醉科等关键学科的建设投入，完善围手术期安全体系。我们通过系统培训与典型病例深度分析，提升医务人员对合并全身系统性疾病患者的围手术期管理能力，筑牢手术安全底线，为患者提供高品质医疗服务。

提供优质医疗服务

爱尔眼科坚持以患者为中心，系统构建覆盖服务全流程的标准化体系，并依托数字化技术持续优化服务触达效率与响应机制。我们建立常态化服务质量监督体系，持续开展服务能力建设与培训，同时不断优化就诊环境与流程，致力打造兼具专业高度与人文温度的眼科医疗服务生态，让高品质医疗可感、可及、可持续。优质医疗服务紧密关联患者满意度、经营成效与社会影响，我们通过优质服务增强患者信任与满意度，通过流程与资源优化实现降本增效，促进经济效益与社会价值的协同共生与正向循环。

集团持续关注内外部环境变化，构建并不断完善医疗服务战略体系，建立动态风险评估与预警调整机制，优化资源配置，积极把握“人工智能+医疗卫生”发展趋势，深度赋能眼健康服务高质量发展。本年度，在健康中国建设十周年之际，集团积极响应国家在“十五五”战略中提出的“加快建设健康中国”重大决策，结合眼科专科分级诊疗体系与同城网络布局，完善包括人工智能在内的数字化服务平台建设，持续推进《爱尔眼科医院集团“改善就医感受 提升患者体验”主题活动实施方案（2023-2025年）》落地，提升服务能力与患者满意度，助力构建优质高效的现代化医疗卫生服务体系。

提升服务质量

爱尔眼科从患者视角出发，深化就诊全流程中智能化技术的应用，提升服务便捷性与人性化水平。我们通过优化就医流程设计、强化环节衔接与效率提升、改善诊疗环境并深化人文关怀，构建起运行顺畅且高效的现代眼健康医疗服务体系，增强服务可及性与品质，让患者获得可靠、便利且有人文温度的医疗体验。

我们持续优化集团医疗服务管理体系，搭建“集团总部-省区-各地医院”三级医疗服务质量治理架构。由集团服务管理部门负责针对医疗服务工作进行监督管理，各省区与地方医院负责落实服务具体工作事宜，层级紧密协作，从规划部署、具体实施到监督整改，形成完整闭环，不断提升医疗服务管理质量。

服务标准建设

以“全员参与、全程保障、品质至上”为服务纲领，爱尔眼科建立了科学严谨的服务标准框架，制定并实施《人员素养规范》《公共区域岗位服务标准》及《爱尔眼科尊重和维护患者合法权益制度》等一系列服务准则文档，形成标准化管理基础。同时，我们依据患者需求演进与业务发展动态，持续推动各省区服务标准与规范的迭代升级，确保服务品质在规范化、系统化的管理中稳步提升。

服务规范制度（部分）

《人员素养规范》

《公共区域岗位服务标准》

《屈光手术科室护理服务带教规范》

《爱尔眼科医院集团数字平台患者诉求管理办法》

《爱尔眼科患者满意度调查制度》

《爱尔眼科尊重和维护患者合法权益制度》

《爱尔眼科保护患者隐私制度》

《爱尔眼科患者健康教育制度》

服务规范制度（部分）



四大服务原则

本年度，集团制定《爱尔眼科医院集团门诊“一站式服务中心”建设指南-试行版》，推动医院整合分散服务功能、优化流程，以提升整体服务效率和患者就诊体验。同时，我们聚焦“一老一小”群体，编制《爱尔眼科儿童友好服务建设指南》《爱尔眼科老年友善机构建设指导意见》，引导集团各省区下属医疗机构围绕不同年龄段患者的特定需求，针对性改进服务流程与环境，其中，昆明爱尔、郑州爱尔、山西爱尔、太原爱尔等均已获得当地政府认证。



优化专科服务标准制度

2025年，视光及小儿眼科事业部以“服务流程标准化、医患沟通精准化、客户体验差异化”为目标，对服务标准体系进行梳理与升级。通过聚焦患者从入院至离院的完整服务流程，部门提炼并发布了《视光及小儿眼科2025年全流程必说必做》，将其作为全国各院区统一执行的基础服务规范。同时，视光及小儿眼科事业部创新推出《大视光接诊情景演练记录本》，以“患者视角的标准化建设”为核心，通过情境化、演练式的方法，推动服务规范从文本理解转化为实际行为与沟通习惯，解决员工在标准执行中“知易行难”的断层问题，促进标准真正“进科室、进岗位、进习惯”。

爱尔眼科坚守“四大服务原则”，从形象塑造、举止规范、语言表达及工作职责界定等多维度，对就诊医疗服务人员进行严格规范，保障医疗服务团队的专业性与规范性。在此基础上，我们引入 6S 精益管理模式¹以系统规划、稳步推进服务工作，持续提升服务流程标准化程度。同时，我们通过开展服务礼仪培训、医患沟通能力建设等专项提升计划，实现医疗服务团队专业素养的持续强化，为患者提供兼具专业性与人文关怀的高品质服务体验。

集团以“向上、向善、向美”的价值导向为牵引，构建覆盖预防、诊断、治疗、康复全周期的服务管理机制，致力于打通患者就医过程中的堵点、难点，增强患者获得感、幸福感与安全感。2025 年，为深入贯彻国家卫健委《“改善就医感受 提升患者体验”主题活动方案（2023—2025 年）》，集团组织开展“五心服务创卓越 精彩体验赢未来”优质服务医院评选活动，旨在树立服务标杆、培育“以患者需求为导向”的服务文化，推动眼科服务向更专业化、人性化与精细化发展。活动紧密围绕国家卫健委提出的六大维度与十八项重点任务，以患者全流程就医体验为主线，聚焦预约、诊疗、术后关怀等关键环节，系统优化服务细节，并切实落地智能导诊、分时段预约及人文关怀等一系列举措，致力为患者提供“放心、省心、贴心、舒心、暖心”的“五心”服务体验，树立优质服务标杆。

本年度，集团共评选出 2 个优秀省区服务管理奖、24 个五星服务奖及 10 个服务管理勋章奖，覆盖武汉、成都、郑州、无锡等地医院。获奖医院在改善患者体验与优化医院管理方面形成了各具特色的实践模式，为集团整体服务品质的持续提升提供了可借鉴的示范路径。

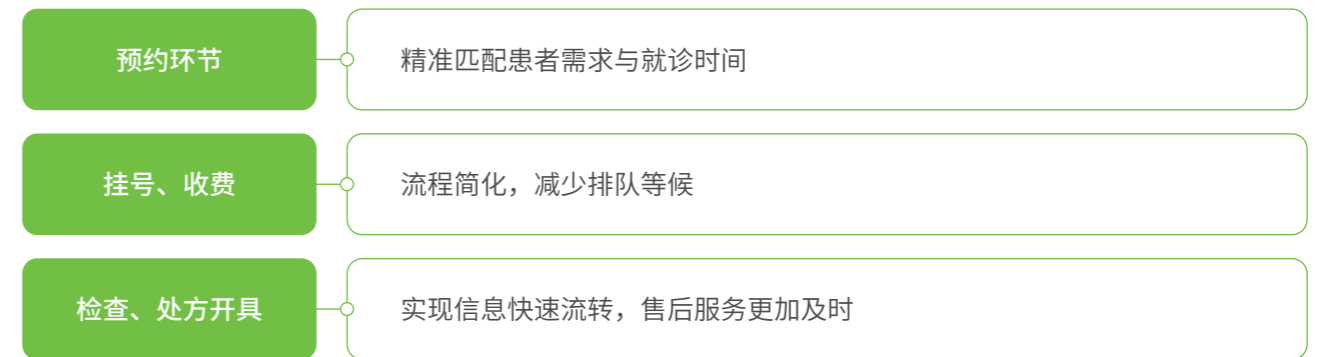
数智赋能服务

爱尔眼科积极响应国家关于发展“互联网+医疗健康”及推动智慧医院建设的政策导向，进一步推进数字化转型与服务能力的深度融合。我们持续完善人工智能技术应用，自主研发系列业务信息系统、智慧医院、远程医疗合作端、远程会诊等医疗系统，构建线上线下融合、数据驱动决策的智能服务生态。该体系以患者全周期健康管理为中心，通过流程优化、资源协同与体验重塑，有效提升诊疗效率与服务可及性，在落实分级诊疗、优化资源配置方面形成系统性支撑，为构建以人民健康为中心的医疗卫生服务体系贡献实践力量。

¹ 6S 即整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISOU)、清洁 (SEIKETSU)、素养/习惯 (SHITSUKEI)、安全 (SAFETY)。

◎ AHIS 业务信息系统

我们以患者需求为导向，在眼科门诊管理与服务中深入推进数字化转型与创新，依托 AHIS 业务信息系统，通过深度分析与高效运用数据，对门诊多场景流程进行优化。



我们持续推进 AHIS 系统深度应用，着力强化医疗质量与技术的数字化管控能力。本年度，集团将 35 项医疗质量核心制度指标嵌入 AHIS 系统实现实时监测，提升质量管理的时效性与精准性；同步开启新技术信息化监管，年度新技术新项目计划开展率达 69.6%。在病案管理方面，我们发布《集团电子病历管理规定 (V1.0)》，并上线 AI 质控门诊病历功能，推动各病案指标信息化管理建设，夯实病历数据质量，同时为患者医疗服务提供高质量的数据基础。

2025 年，依托 AHIS 平台，集团已在 131 家医院上线眼底患者随访系统，实现对术后患者的标准化、持续性健康管理，通过定期跟踪与数据反馈，提升随访效率与覆盖率。

◎ 爱尔眼科智慧医院

爱尔眼科通过整合前沿技术与优质资源，基于对用户眼健康需求的深度洞察，构建起全周期、全方位、个性化的眼健康服务体系，从预防保健、精准诊疗到康复跟踪，实现对用户眼健康的全程守护，精准匹配患者不同阶段的眼健康需求。2025 年，爱尔眼科智慧医院为共计 7,088,414 人次提供在线预约挂号服务，为 955,364 人次提供在线缴费服务，数字化赋能显著提升就医可及性与便捷体验。



就诊前

完善智慧医院平台的预约挂号功能，支持按专家、机构、时间等多维度查询预约，实现跨机构、跨区域查询预约，提升患者预约就诊便利性



就诊中

优化排队叫号系统、完善就诊提示和检查检验排队提醒功能，提高就诊流程信息透明度，确保患者有序就诊



就诊后

强化随访和复查提醒服务，帮助患者合理安排就诊时间，提升治疗依从性和效果



2025年，集团统一部署就诊排队队列提示系统，累计落地141家医疗机构。系统上线后，医生首诊平均耗时降至**33.35**分钟，30分钟就诊率提升至**74.95%**；2小时完诊平均耗时缩短至**97.48**分钟，完诊率提高至**76.06%**，各项效率指标均实现稳步改善

我们重点围绕就医诊疗服务、健康教育服务、移动医保支付等持续推进平台建设。



就医诊疗服务

优化预约挂号，实现先预约后医保取号，提升取号成功率；重构门诊缴费业务，实现医保内、外自动分单，简化自费流程。上线病案邮寄复印、检查预约、门诊预问诊、门诊电子病历查询、角膜地形图报告查询等院内就医功能，全面提升就诊便捷度与体验。



健康教育服务

强化在线平台院前、院后患者服务能力，上线护理、用药咨询，拓展家庭眼健康服务，覆盖全年龄段患者需求。优化在线购药平台，拓宽服务边界，提升患者满意度。



医保移动支付

持续扩大移动医保支付覆盖面，优化医保移动支付流程，提供支付成功率。

本年度，集团以患者需求为导向持续深化智慧医院移动端建设，上线并完善“用药指南查询”“智能就诊提醒”及“电子发票即时提醒与获取”等功能，通过信息透明化与服务在线化，缓解医患信息不对称，减少患者非必要往返，以期提升就医便利性与整体满意度。

此外，我们依托智慧医院平台优化青少年近视防控系统建设，整合慢性眼病管理及家庭眼健康服务模块，实现对全年龄段人群的数字化眼健康管理闭环。截至报告期末，累计服务已超5,800万人次，以数据驱动近视预防干预，提升群体眼健康水平。

◎ 爱尔眼科 AI 应用

爱尔眼科充分运用 AI 等前沿科技，深度优化智能服务体系，全面升级产品性能与服务效能。

AI 眼科医生

集团以“创新驱动，科技爱尔”为战略指引，推出“AI 眼科医生”系统，通过人工智能技术实现术前精准诊断与个性化手术方案设计，并为术后患者提供全流程专业咨询与健康管理，推动诊疗流程的智能化升级，提升手术安全性与患者满意度。同时，集团将“AI 眼科医生”与 LLM¹、RAG² 及机器视觉等前沿技术相融合，模拟真实诊疗路径，构建眼科诊疗智能体。该系统可在门诊场景中，依据患者电子病历与医学影像，为医生提供可解释的辅助诊断建议及干预预测，有效提升诊疗精准度与效率。2025年，已有7个“AI 眼科医生”智能体上线医疗平台进行应用。

AI 客服

依托先进的大语言模型技术，实现客户智能交互全面升级。通过对模型的持续训练与优化，提升智能问答的事实性和准确性，精准回应客户咨询，显著改善用户体验，为患者提供高效、贴心的在线服务。

AI 助手

由爱尔数字眼科研究所自主研发，借助大语言模型融合专业知识库，赋能客户服务及私域运营，助力业务高效开展，有效提升工作质量与效率。

¹ 大语言模型，指使用大量文本数据训练的深度学习模型，使得该模型可以生成自然语言文本或理解语言文本的含义。

² 将信息检索与文本生成相结合的技术，用于解决大语言模型（LLM）知识更新滞后和幻觉问题。

◎ 爱尔眼科远程医疗

为响应国家优化医疗资源配置、推动分级诊疗的政策导向，集团系统推进远程医疗中心建设。爱尔眼科通过整合优质专家资源与数字化平台，构建覆盖会诊、门诊、阅片的核心服务能力，将其广泛应用于疑难眼病远程会诊、术后异地复查、社区巡诊等多元场景，打破地域限制，助力基层医疗机构提升诊疗水平。远程医疗中心的建设推动了“基层首诊、上下联动”模式落地，提升眼科服务的可及性与均衡性，让更多患者享有便捷、专业的眼健康保障。

2025年，我们系统升级远程会诊、远程门诊与远程阅片功能，并拓展应用场景，创新引入“裂隙灯 AI+ 人工远程阅片”模式，通过接入数码裂隙灯并搭载自研的“裂隙灯 AI 影像智能分析系统”，高效识别晶状体病、翼状胬肉、结膜下出血等多种眼前节疾病，有效赋能基层筛查与医联体协同。截至报告期末，爱尔眼科远程医疗中心已汇聚 500 余名专家，累计完成远程会诊及门诊 1,000 余例、远程阅片 80 万余例，服务覆盖全国 25 个省区，切实提升优质眼科医疗资源的可及性与服务效率。



跨越山海的精准诊疗：数字化远程平台赋能眼健康服务均等化

我们运用数字化技术构建远程诊疗体系，使优质医疗资源得以高效下沉。

在新疆，一位因眼外伤致视力丧失的患者通过爱尔眼科远程平台，与集团眼科专家团队进行了“面对面”会诊，明确了保眼球治疗的精细方案。

在重庆，针对一位患有阿尔茨海默病且药物控制不佳的复杂青光眼患者，当地医院借助远程会诊中心，在集团青光眼专家的实时视频指导下，成功为其实施了精准手术，术后眼压迅速恢复正常。

我们的远程医疗平台依托高清影像传输、全流程数据追溯等数字化工具，有效突破地域限制，让疑难眼病患者在当地即可获得与中心城市同质的诊疗服务。

服务质量监督

爱尔眼科构建健全且常态化的服务质量监督机制，进一步完善集团、省区、医院三级立体化监督体系，通过常态化服务检查与专项督导，全方位提升医院服务管理能力，切实保障服务质量的一致性与稳定性。集团采取服务体验与专项公开检查相结合的方式，精准洞察医院服务管理中的短板，并针对性地开展专项督导实现闭环整改。本年度，集团启动服务督查平台数字化建设，旨在通过信息化与机制创新进一步强化服务质量监管效能。

我们通过内部专项检查督导、线上调研和线下访谈等形式，从人员素养、核心流程、就诊环境、服务流程四个维度出发，多角度调研和评估各医院患者就诊全流程服务质量。在常态化开展飞行检查的基础上，我们推行“集团+省区”联合服务巡检模式，并基于服务质量飞检情况编制《服务检查问题清单》，协助各医院挖掘服务质量提升空间并制定专项改善方案，督促各医院采取措施进行优化。通过省区常态化区域巡查，我们得以及时发现医院服务问题，提供整改指导，并针对问题开展专项督导及相关技能与管理培训，帮助医院规范开展常态化的服务自检自查和自我提升。

2025年，集团层面共对 24 家医院开展服务质量飞检，由集团联动省区精准督导 15 家医院，各省区独立开展辖区内服务巡检 140 余家医院。飞检共发现服务问题 1,347 项，检后闭环整改率达 97%。

我们亦鼓励区域内各医院间互相分享服务优秀经验，实现资源共享、优势互补，推动区域内服务质量整体同步提升。各区域依据自身特点，打造独具特色的服务质量监督模式，全方位提升自身服务品质与竞争力。

服务能力建设


以提升服务可感知价值为目标，爱尔眼科开展层次化、场景化的服务质量培训。围绕患者就诊全流程，强化医护人员的规范执行、沟通协调与情感支持能力，实现服务从“遵循标准”到“创造体验”的跨越。通过持续的能力塑造与文化浸润，我们旨在让每一次诊疗接触都成为传递专业与温暖的纽带，筑牢患者信赖的基石。

我们整合集团服务培训资源，开发系列服务能力培训课程，培养专业的内部服务培训师，优化线上学习平台，通过多样化的形式，针对集团、省级和医院实施多维度、全覆盖的服务培训项目，涵盖服务理念和文化、通用服务规范、特定科室服务流程、精细化服务管理等多个领域。

在培训项目设计中，集团依据不同业务单元特性，定制针对性的培训方案并开发特色课程，整合省区的学习资源为地区医院提供丰富的培训课程，有效提升医院服务内生发展力与整体水平。我们结合实训的方式加强医务人员实操水平，聚焦服务文化、人员素养、服务沟通等四大主题课程，通过实际演练提升员工服务意识与能力，推动医院服务质量全面进阶。我们按需整合线上视频课程、在线直播、线下面授、小组讨论、角色扮演及头脑风暴等多种形式，采用多样化授课方式，充分激发各岗位员工主动服务意识、创新意识与工作积极性，赋能医疗服务人员为患者提供更优质的服务体验，助力集团服务品质持续提升。

本年度，爱尔眼科集团持续深化“以患者为中心”的服务理念，以放心、省心、舒心、贴心、暖心的“五心”服务为标尺，以培育员工专业力、抗压力、变通力、创造力、沟通力、共情力的“六力”素养为核心驱动力，系统构建并实施了一套“分层分类、线上线下、训战结合”的立体化服务质量培训体系，旨在赋能全链条服务团队，为患者提供超越期待的高品质就医体验。我们通过持续推进课程体系化建设，配套开发场景化 SOP 视频教程，形成了“理论指引+实操演练”的完整内容矩阵，为服务标准的统一与团队素养的持续提升提供了坚实支撑。

<p>集团引领， 聚焦管理规范化</p>	<p>针对服务管理核心团队，集团于 2025 年 3 月、9 月举办 2 期专项培训，聚焦服务标准统一与管理闭环建设，重点提升管理者的专业力与统筹力，确保集团服务战略高效落地。</p>
<p>省区联动， 打造区域服务样板</p>	<p>为响应区域差异化需求，我们在广西、四川、江西、黑龙江、山西、京津冀、甘青宁 7 大区域组织省区专项培训，全年覆盖 806 人次。课程内容深入省区内训师培养、服务监督、医患沟通及投诉预防等，着力强化一线团队的共情力、沟通力与抗压力，塑造贴心、暖心的区域服务典范。</p>
<p>医院下沉， 强化场景实战能力</p>	<p>深入基层，我们开展 33 场医院定制化实训，覆盖 3,254 人次，围绕具体服务场景，进行服务标准、沟通技巧及“六力”应用的实战教学，直接提升员工岗位专业力与即时问题解决力，让每位患者的就医过程更顺畅、更舒心。</p>



2025 年，爱尔眼科开展 **68** 场患者服务培训，累计覆盖 **9,000** 余人次



服务课程讲师授课技能培训



2025年第二期医院患者服务负责人业务管理规范化培训

同时，为提升核心诊疗服务的标准化与患者体验，我们聚焦关键业务场景开展精准赋能。

<p>在服务流程 优化方面</p>	<p>我们于全国开展了 749 场干眼接诊场景演练，确保服务环节标准化；通过线下 10 场眼底慢病全程管理培训与 12 场净推荐服务专题培训，强化慢病管理能力与服务口碑意识。</p>
<p>在护理培训与 协作方面</p>	<p>本年度，我们在 20 个省区举办理疗师专项培训班，同步推动成立 11 个护理协作组，促进跨院经验交流与标准统一；我们开设 9 场屈光护理微课堂，覆盖 420 名护理人员，使前沿护理知识与实操技巧得以高效、广泛传播。</p>

我们持续推进 STAR 工程，本年度培训深入全国包括浙东、荆州、青海等地 10 个区域，覆盖 80 家医院超 500 人次，旨在系统性导入并固化优质服务行为标准，将“五心”服务理念转化为一线员工可执行、可评估的日常动作。此外，我们开展星级服务门诊评比，评估“五心”服务标准的落地，推动各门诊在专业力与服务力上持续优化。本年度，68 家医院在星级服务门诊评比中脱颖而出。

集团持续推进数字化学习平台建设，全年推出 13 期线上课程，覆盖员工 5,014 人次。平台学习内容涵盖患者服务分享、AI 技术应用及信息化工具宣讲等，旨在激发员工的变通力与创造力，使便捷、高效的学习成为常态，从而赋能员工为患者带来更智能、更省心的服务体验。

就诊环境优化

医院是传递医学人文关怀的载体。爱尔眼科遵守《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》与《医疗机构设置规划指导原则》等国家法律法规，系统改进引导标识设置、服务人员配置及就诊区域空间布局，打造便捷、整洁、卫生的物理空间。通过配备防滑降噪地胶、沙发椅、轮椅等设施，在诊室、候诊区及病房强化安全与舒适细节，将便捷性、安全性及舒适性融入空间动线与辅助设施中。

为深度优化患者就医体验，集团持续推进预就诊模式试点工作，统一部署门诊患者就诊环节耗时监控报表，并完善相关平台功能，通过精准监测患者候诊及看诊各阶段的耗时情况，全方位提升各就诊环节的运行效率，助力医院将资源调度工作从被动应对转变为主动管理，提高患者就诊效率，切实增强患者的就医获得感，同时提升医院的整体管理效能，推动医疗服务进一步提质增效。



开展“精益 6S 管理，打造五心医院”主题活动

2025 年 3 月，集团发起“精益 6S 管理，打造五心医院”主题月活动，旨在通过就诊现场管理优化，为患者营造安全、整洁、高效的就诊环境，以实际行动践行“五心”服务承诺。

本次活动以“整理、整顿、清洁、安全”为核心环节，聚焦安全隐患排查与设施设备维护。集团全面升级标准化“6S 管理工作包”，为各医院提供清晰的操作指南与评估标准。同时，为保障活动有效落地，我们组织了专项线上辅导课程，内容涵盖 6S 管理精益认证标准解读及主题月活动具体要求宣讲，确保管理理念与执行标准同步传导。

本次主题月活动将精益管理理念深度融入日常运营的文化建设过程，有效降低诊疗环境安全风险，提升空间利用效率与员工工作效率，最终转化为更优的患者就诊体验与感知价值。

维护患者满意度

爱尔眼科将患者满意度作为医疗服务质量的核心标尺，通过构建“沟通 - 反馈 - 改进”闭环体系，通过优质服务与建立有效沟通提升患者信任。我们坚持“首诉负责制、以患者为中心、快速响应”准则，建立标准化沟通流程，确保患者诉求得到及时响应；在投诉管理方面，我们建立敏捷响应机制，将风险转化为服务优化的契机，推动医疗服务质量与风险管理效能双向提升。通过数据驱动改进，我们持续强化医疗服务的人文温度与专业深度，用真诚沟通搭建医患信任桥梁。

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，制定《爱尔眼科医院集团医疗不良事件上报制度》《爱尔眼科医院集团患者纠纷与投诉管理制度》等内部规范，明确患者纠纷与投诉管理流程。我们制定并不定期修订《投诉与纠纷管理制度》，明确依法、公正、及时、便民的处理原则，从处理流程、责任认定、闭环管理等维度提出新要求，强化组织机构建设，完善投诉处理流程与责任追溯机制，切实保障患者权益。

集团建立并不断完善多部门联动的医患纠纷处理机制，设立专门的管理部门负责收集患者投诉反馈并跟进后续处理措施。2025 年，集团深化组织架构改革，将服务管理职能纳入医疗管理中心统筹，实现医疗质量、护理服务与患者体验管理的一体化协同，强化从投诉受理、分类处置到持续改进的全流程闭环管理能力，通过高效的资源整合与服务流程优化，切实提升医疗质量与患者满意度。

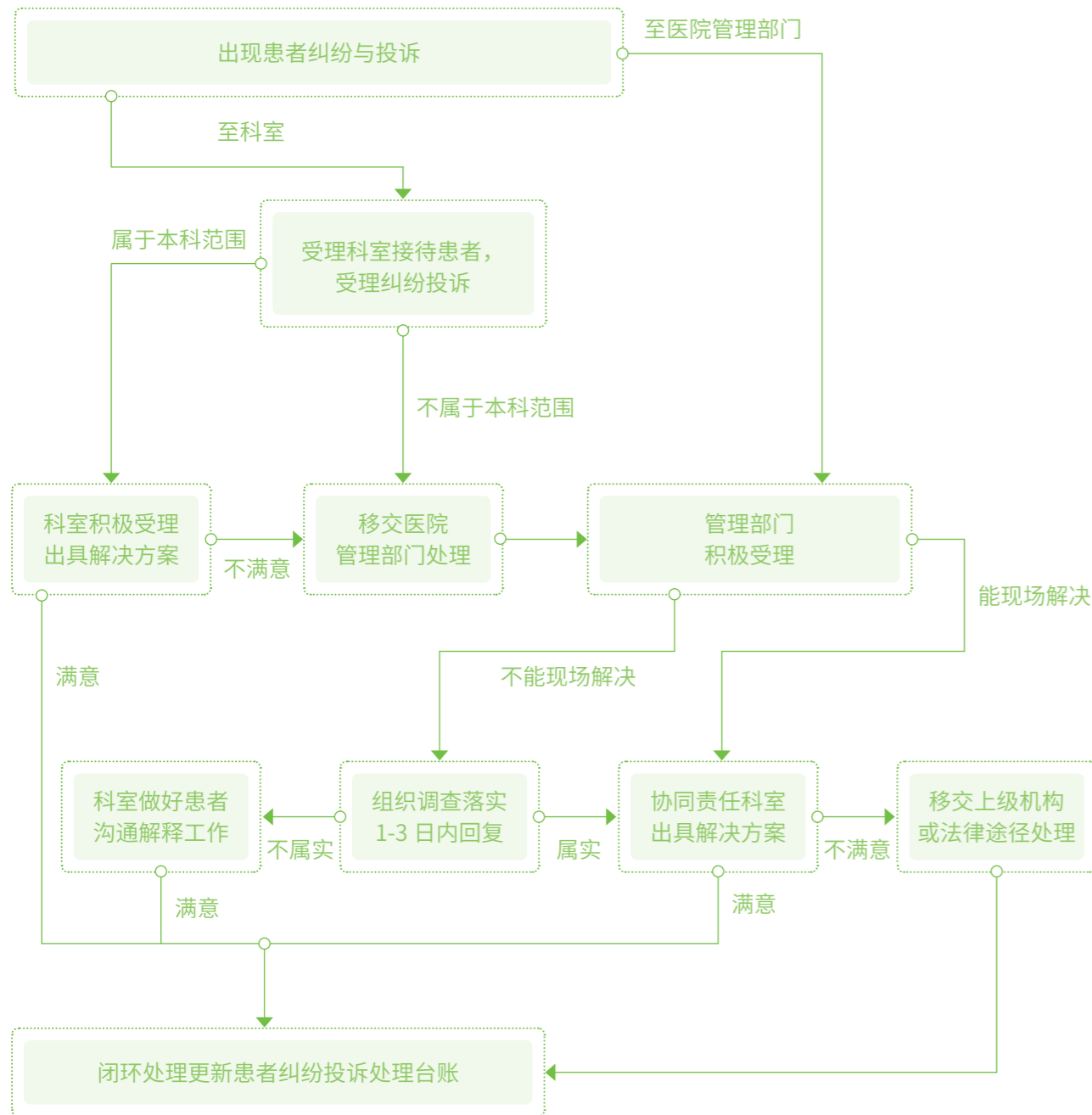
我们设立 24 小时患者投诉监督专线，并在所有医院的线上平台与线下场所显著位置公示投诉流程与联系方式，构建立体化的反馈收集网络，及时响应患者需求，如实通报投诉处理进展。同时，我们不断完善投诉督察专线业务受理的标准作业程序（SOPs），优化信息流转的准确性与部门间的协同效率，规范从受理、调查、处置到反馈改进的全过程，将每一次患者沟通转化为提升服务响应度、优化就医体验和驱动医疗质量持续改进的行动。



2025 年

集团门诊量 **1,889.17** 万人次，投诉占比 **0.0058%**，年内投诉处理完成率 **97%**

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



患者投诉及问题解决流程

患者交流沟通

为构建持久、可信赖的医患关系，爱尔眼科搭建多元患者沟通矩阵，通过集团及各省区医院官网、官方自媒体、本地生活平台客服、爱尔眼科医院小程序等渠道，建立全天候、多触点的沟通网络，在传递专业眼健康知识、提升患者护眼意识与能力的同时，注重聆听与对话，通过爱尔眼科智能客服为患者提供及时的咨询回应。在此基础上，我们引入基于人工智能的大规模满意度调研系统，从医疗服务质量、专业水平等维度，对海量患者就医反馈进行智能分析与深度挖掘，将患者主观感受转化为可度量、可改进的客观数据及具体行动。我们通过持续的收集患者反馈，结合科学洞察，系统性地优化服务流程、提升医疗质量与丰富患者体验，使沟通本身构成医疗服务持续改进闭环中的关键一环。



2025 年，共对 **47,800** 位患者开展 AI 智能满意度语音回访，收集患者的就医体验评价，并积极联动医院响应患者就医诉求 **590** 余次

为系统衡量与汇报服务质量表现，集团建立标准化的患者满意度定量监测体系，设立督导组专职开展服务质量监察工作，通过智慧医院平台实时推送、线下问卷、座谈会及电话回访等多渠道，全面覆盖在院与离院患者针对服务质量的反馈，确保调查覆盖率达 100%，与患者满意度管理目标保持一致。所收集的满意度评分、重复就医率等结构化数据，由系统分析后形成专项报告，作为持续改进的依据推动整改落实。各医院须严格执行及时响应与回访机制，并将问题及处理结果录入工单系统，形成从收集、处理到跟踪的完整管理闭环。我们通过定期汇总分析工作台账，识别服务薄弱环节，推动针对性整改，实现服务质量的持续提升。



2025 年，通过多渠道完成 **180** 余万人次的服务质量满意度调查，满意度调研结果 **99.1%**

合规宣传 – 患者健康教育

爱尔眼科遵守《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》《广告绝对化用语执法指南》和《互联网广告管理办法》等法律法规，制定并落实《负责任营销政策》，明确规定公司的宣传行为必须严格遵循法律法规与公司价值观，准确、真实披露产品服务信息，秉持道德准则与患者及医护人员互动，保护患者隐私，并积极履行环保与社会责任。集团通过建立审核监督机制、开展全员培训及管理层督导，保障政策有效实施，确保所有活动合法合规、诚信负责。

我们搭建完善的合规宣传管理责任架构，由集团各医院 CEO 作为合规宣传的第一负责人，医院健康教育负责人监督宣传推广合规性，推广渠道人员负责具体工作的执行。集团建立广告审查发布及存档机制，督促健康教育团队深入学习法律法规，并组织各医院开展自查自纠，确保负责任宣传合规要求严格落地。同时，我们建立了统一的设计素材库，从源头把控素材合规性，防止侵权、违规行为；我们依托广告监测系统，实时监控社交媒体和其他数字渠道相关的线上宣传活动、内容及材料的合规性，并针对违规事件进行跟进整改和监督，实现事前防范、事中预警、事后整改的全流程管控。

爱尔眼科建立并持续优化负责任宣传审计机制，由集团审计风控部门定期组织对宣传活动开展审查，并对宣传材料、宣传活动涉及的非宣传材料及渠道投放进行合规审计。集团每年开展至少开展一次负责任宣传审计，各医院每 2-3 年至少完成一次负责任宣传审计，通过构建事先预防、过程监控、事后审计的全流程监督体系，系统保障宣传活动合法合规开展。截至报告期末，集团负责任宣传审计基本全覆盖，历史审计覆盖所有医院。

集团持续加强负责任宣传能力建设，针对宣传相关岗位开展系列线上培训，聚焦社媒运营与内容宣传等重点领域的合规要求，注重知识传导与实践应用，旨在全面提升各医院宣传内容的准确性、真实性与规范性，保障宣传活动合法合规，巩固患者信任与品牌公信力。

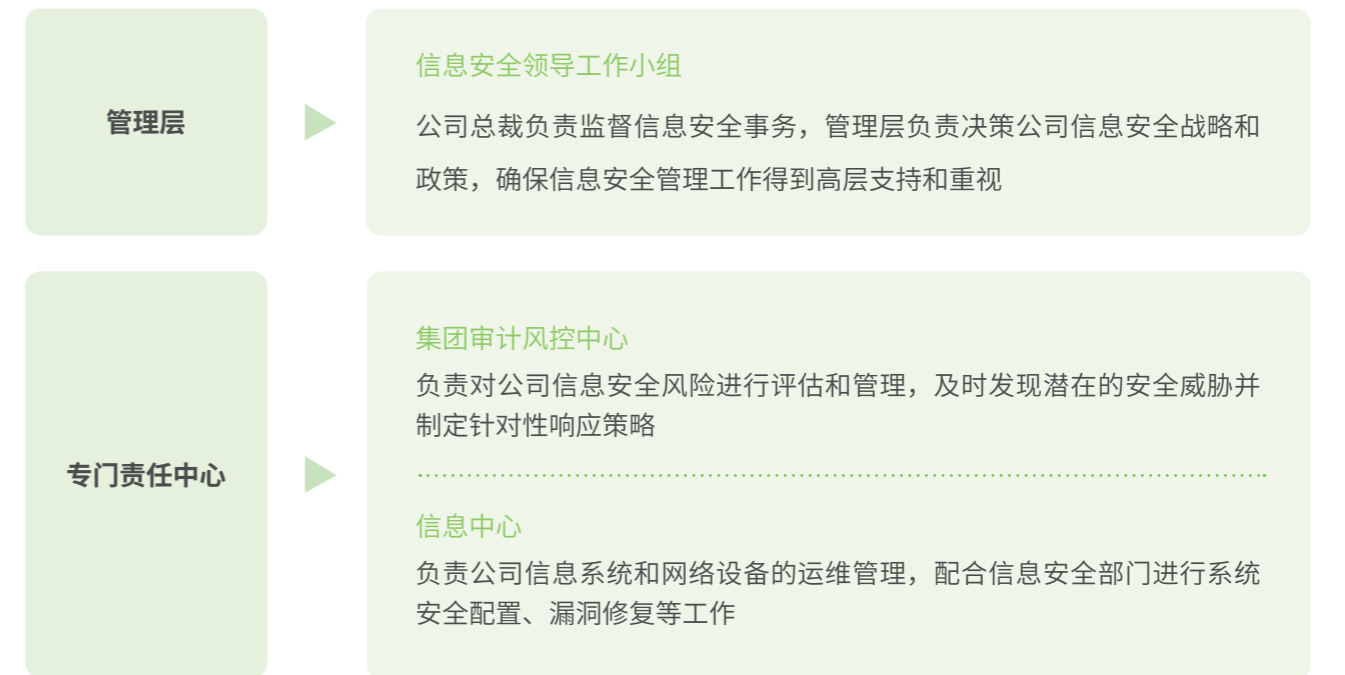
信息安全与隐私保护

爱尔眼科将数据安全与隐私保护视作医疗数字化进程的基石，严格遵循法规要求，持续完善数字化基础设施，完善信息安全治理架构，构建健全信息安全管理体系统，通过覆盖数据全生命周期的精准管控，切实保障集团与患者等多方主体的数据权益，为可信赖的数字医疗生态构建坚实基础。

数据安全与客户隐私保护

集团严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》及《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及行业准则，制定《网络与信息安全管理制度指南》，设立流程与标准委员会，统筹制定并持续完善信息系统相关业务流程、制度与标准，定期审视集团信息安全政策与实施成效，灵活调整数据安全策略，落实数据分级分类管理。流程与标准委员会通过联合审计风控中心、信息中心、法务监察中心等多部门协同工作，推动信息系统管理有序实施，确保标准化、规范化运作，全方位提升信息安全保障能力。

集团已建立层次清晰的信息安全治理架构，由集团总裁履行监督职责，下设信息安全领导工作小组作为核心决策机构，统筹制定信息安全战略，并牵头建立以医院应急预案、医疗数据管理制度和信息安全事件上报制度为核心的信息安全管理体制体系。集团将信息安全管理表现与管理层的绩效考核挂钩，以压实信息安全责任，确保执行到位。此外，集团将审计风控中心与信息中心作为常设执行与监督部门，负责制定政策、监督落实，并通过定期培训提升全员安全意识，为信息系统的安全稳定运行提供持续保障。



爱尔眼科信息安全管理架构

集团每年系统开展数据安全内外部审计工作，审计内容全面覆盖信息安全政策、流程与控制措施的合规性与有效性评估，具体包括对网络安全、数据安全、访问控制及身份认证等系统安全性进行审查，同时对数据备份与恢复机制的有效性进行检查，并对员工信息安全培训与意识普及情况进行评估，以确保持续符合内控要求与法律法规。

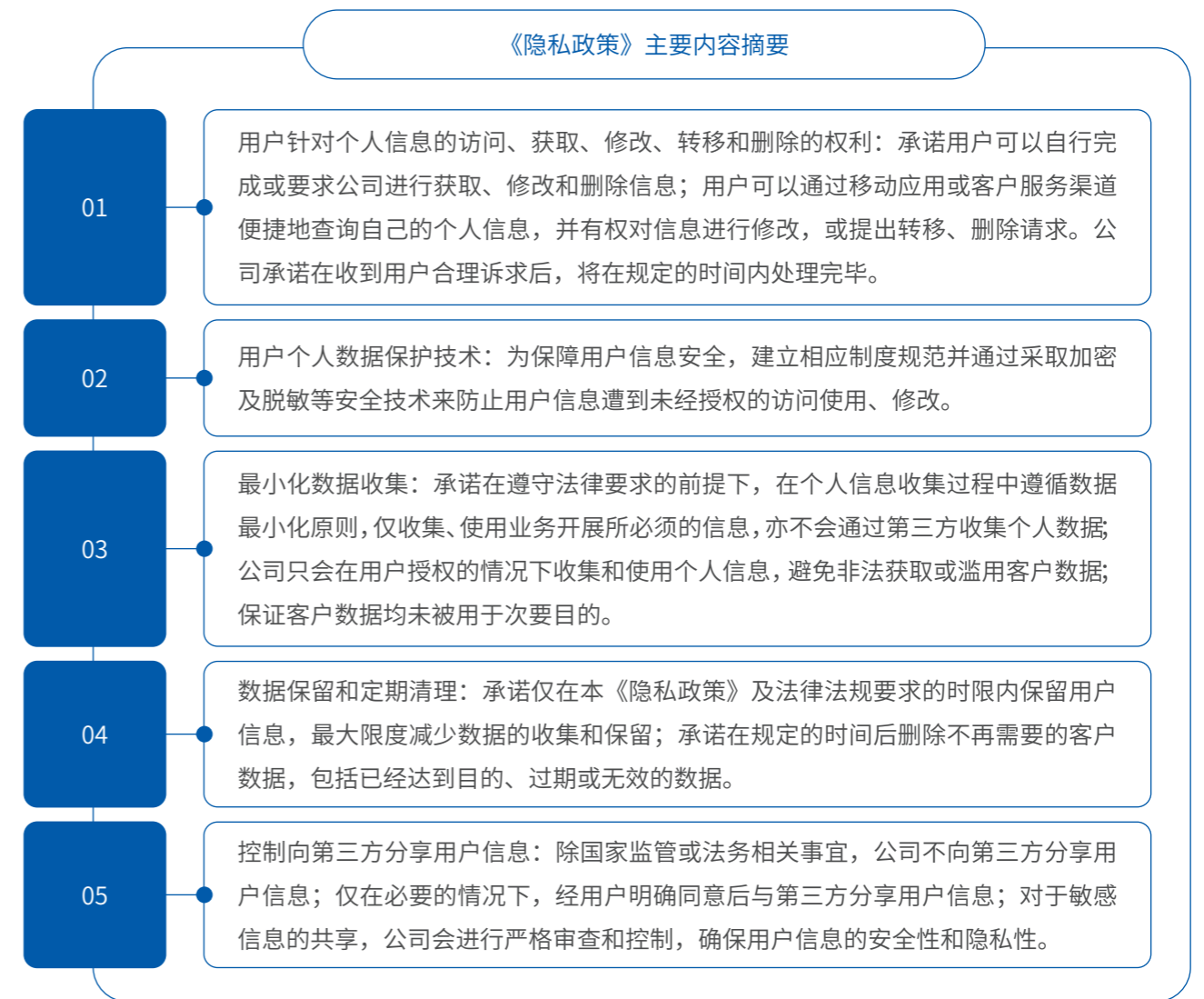
集团持续推进数据分类分级管理工作，强化信息安全审计力度，提高审计频率、扩大审计范围。在传统物理安全、网络安全及系统安全审计的基础上，我们开展数据安全专项审计，针对信息系统权限配置与数据访问权限进行清查与评估。通过实施全方位的审计策略，精准识别潜在安全风险，并及时制定与落实相应的防范与整改措施。本年度，集团针对重要信息系统及BI数据系统开展专项风险监测，通过识别、评估与预警机制，及时发现并预警潜在不合理授权风险，并推动相关部门落实整改与控制措施，持续优化集团信息安全防护体系。

为提升审计专业性与全面性，集团引入具备丰富经验和专业知识的第三方审计机构参与信息安全专项审计，并充分参考第三方机构提出的专业建议，优化集团信息安全政策与系统。我们严格遵循国家标准 GB/T22239-2019《网络安全等级保护基本要求》，聘请第三方专业检测机构每年开展一次等保评测，对信息业务系统进行多方位外部审查，持续提升信息系统安全系数。



信息安全与隐私保护举措

爱尔眼科高度重视用户隐私与数据权益的保护，于官网发布适用于爱尔眼科所有品牌医院与业务线的《隐私政策》，明确用户拥有访问、更正和删除其个人数据的权利，致力最大程度地保障用户对其个人信息的控制权。集团组建了由审计风控、法务、信息、业务等多部门专业人员构成的专项审核团队，从政策条款、实施状况以及政策与业务发展的适配度等维度，对《隐私政策》展开内部审核，结合用户反馈与投诉，全面且专业地检视政策有效性，及时发现问题并予以优化。此外，集团通过开展内部培训、加强宣传等举措，确保全体员工理解并执行隐私保护政策，同时增强用户权益告知的有效性，多维度落实隐私保护工作。



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

集团从技术防护与体系管理两个层面保障用户信息安全与隐私权益。在技术方面，我们将隐私保护措施集成进IT系统和业务实践的设计和架构之中，并持续强化数据与隐私保护能力，严防未经授权访问、篡改与泄露；在管理方面，爱尔眼科联合中科院开展医疗大数据安全研究，引入“零信任”架构，构建集安全、高效、融合、共享于一体的眼健康大数据防护平台。

信息安全与隐私保护技术

权限控制与 访问审计

- 产品和服务中嵌入细致的权限控制系统，建立专门的安全管理制度和数据安全流程以保障用户个人信息安全，采取严格的数据使用和访问制度，确保仅授权人员可访问用户个人信息；
- 记录所有对数据的访问操作，便于后期审计和追溯。

加密 / 去识别 技术

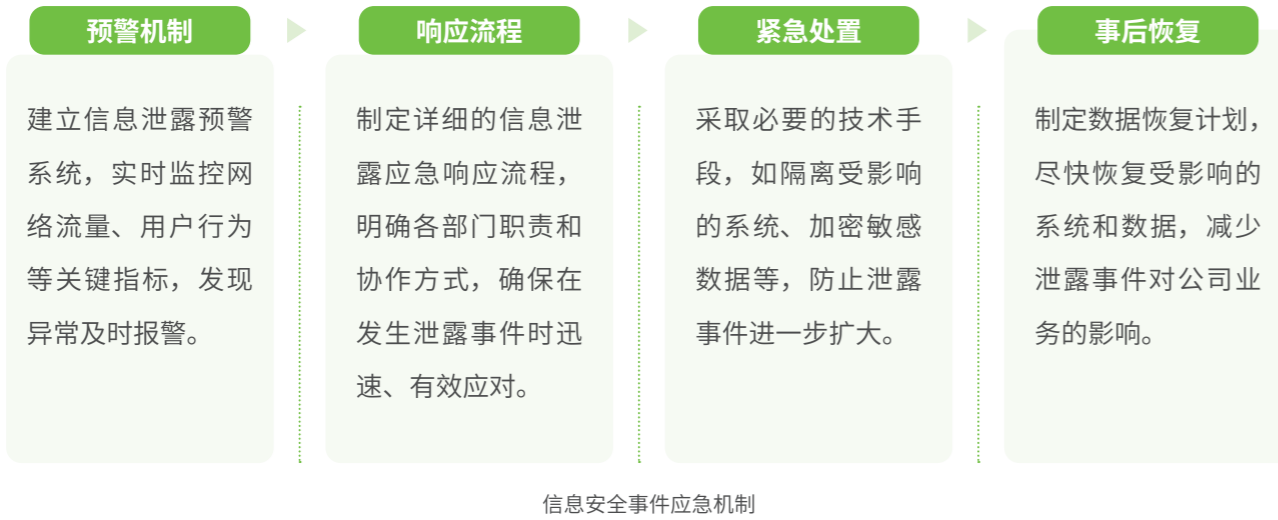
- 推行安全编码规范，要求开发团队编写代码时落实数据加密、输入验证、输出过滤等安全措施，防范数据泄露、注入攻击等风险，每个版本迭代都需经过严格安全审查与测试；
- 采取加密技术、匿名化处理及其他合理、可行的手段，防止用户信息遭到未经授权的访问、使用及修改；
- 使用安全保护机制防止用户个人信息遭到恶意攻击；
- 采用多因子认证对用户的身份进行精准鉴别，采取访问控制策略限制未经授权的访问和篡改，系统界面留存明文水印限制传播。

数据保护措施 嵌入产品和 服务开发

- 在用户登陆爱尔眼科的APP应用、官方网站及其他在线服务平台时，提供明确的数据安全和隐私保护提示；
- 遵循用户主动同意机制，任何信息推送或服务提供前均向其明确告知内容与用途，并获得其明确、自主的同意；
- 在向用户推送信息时，明确提示“若您不想接收此类广告，回复‘R’即可退订”，赋予用户拒绝未经其许可推送的广告的权利；
- 公司所有软件应用、网站及其他线上服务系统均对用户设置的密码强度进行自动检测，并提示用户加强密码的复杂性，以提高账户的安全性；
- 定期提醒用户更换密码，并在用户长时间未更换密码时给出警告，以降低密码被猜测或破解的风险。

为确保数据安全治理与整体风险管控体系深度融合，我们将用户数据和隐私安全相关风险地纳入集团风险合规管理框架，实现更有效的风险识别、评估与防范闭环。为系统防控信息泄露、损毁与丢失风险，集团制定并实施《信息系统故障应急预案》，建立标准化应急响应机制。预案明确在发生信息安全事件时，须及时向用户透明通报事件情况、影响范围及处置进展，同步提供防护指导；同时严格按照规定向监管部门报告，确保全流程可控、合规。

报告期内，本集团未发生数据安全事件。



我们主动采取措施预防信息安全事件的发生，采用内外结合、多层联动的安全测试机制，系统防范潜在风险。我们定期进行渗透测试，通过模拟黑客攻击评估系统与网络安全性，及时识别并修复潜在漏洞，防范潜在的安全威胁。公司委托具备 CISA（国家信息安全水平认证）等资质的第三方安全机构，每年对核心信息系统开展全范围渗透测试，覆盖网络层、Web 应用层、移动端及社会工程学攻击模拟，验证防御体系有效性。公司内部开展漏洞扫描与人工复核，针对高危漏洞 48 小时内修复，中危漏洞 7 个工作日内修复，低危漏洞纳入持续整改计划，形成持续闭环的主动防御体系。

此外，我们组织集团各级医院员工进行常态化应急演练，提高全员针对信息系统突发事件的应对能力，防止因信息系统安全故障而影响集团正常运营秩序的事件发生。2025 年，公司及下属子公司、分支机构未发生重大信息技术基础设施故障及信息安全 / 网络安全事件，IT 安全与网络安全流程及基础设施的有效性得到了充分验证。

我们对用户开展常态化安全意识培育，开发面向用户的数据安全与隐私保护在线课程，内容涵盖基础知识、隐私管理及风险防范；同步定期以邮件、短信等方式定期发送安全提醒，通过多元渠道助力用户掌握防护技能，构建稳固的公众信息安全防护基础。

信息安全文化建设

爱尔眼科构建并不断完善信息安全与隐私保护意识培养体系，制定《安全教育及培训管理办法》，通过多元化形式开展常态化宣贯。集团每年至少组织一次全员覆盖（含临时员工及外包员工）的专业培训，涵盖信息安全基础、集团信息安全政策、隐私保护举措及行为准则、安全意识等内容，确保员工及时掌握最新信息安全与隐私保护政策，了解优秀行业实践。此外，集团不定期组织各省区医院参与监管单位举办的攻防演练，通过模拟真实攻击场景，全面检验并提升安全团队的应急响应与协同处置能力。

在监督与考核层面，集团将信息安全表现纳入员工绩效评估体系，通过日常观察与信息安全知识测试等方式综合评价，全面考察员工应对信息安全事件的能力水平。我们设立 24 小时监察举报热线、专属邮箱及社交平台等多重渠道，鼓励员工对违规行为进行实名或匿名举报，并严格保密举报人信息。对违反信息和网络安全规定的员工，集团依据情节轻重予以警告、罚款、降职直至解雇等处分，以此强化全员责任意识，筑牢信息安全的人力管理基础。

合作方信息安全管理

爱尔眼科在供应链合作中严格执行信息安全与隐私保护管理。合作前，我们要求所有供应商及合作伙伴签署含保密条款的合同或《数据保密承诺书》，明确双方在数据收集、存储、传输中的责任与义务，要求供应商及合作伙伴遵守法规及集团信息安全与客户隐私保护政策，严禁非法使用或泄露在合作过程中接触到的任何敏感信息。截至报告期末，已实现供应商与合作伙伴保密协议签署比例达 100%。

集团面向全体供应商开展信息安全与隐私保护专项培训，并定期对所有涉及关键数据处理、系统访问或服务提供（如数据存储、传输、分析等）的供应商及业务合作伙伴实施信息安全与隐私保护管理审查。对处理敏感数据的高风险合作伙伴（如个人身份信息、财务数据、健康数据等），我们要求其每年提交隐私政策与保密协议，包括但不限于数据访问控制、数据加密、数据备份与恢复、隐私保护措施等方面的内容，并辅以现场审计、技术检测等方式，对其信息安全和隐私保护政策合规性和管理落实情况进行全面审查；对中低风险伙伴，我们要求其每两年提交一次隐私保护政策和合作保密协议，并通过文件审查等方式对其信息安全管理体系进行评估。如发现供应商或合作伙伴违规，集团将督促整改，情节严重时，我们有权终止与其合作，确保安全管控贯穿供应链全程。

共建韧性供应链

爱尔眼科以合作共赢为理念，持续完善供应商管理体系，并通过专业资源共享促进供应链提质增效。我们建立并维护开放、高效的沟通机制，携手供应商共同打造健康、稳定、可持续的供应链生态。

供应商管理体系

爱尔眼科供应商体系覆盖医疗设备、耗材及药品三大核心类别。集团严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》和《医疗器械监督管理条例》等法律法规，并制定《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》及《采购指南管理条例》等内部制度，持续完善供应商管理体系，从源头保障产品与供应安全。

同时，集团建立“集团集中采购—省区集中采购—医院自采”三级采购管理体系，通过分层管控与资源整合，发挥规模化采购优势，实现成本优化，保障供应链的稳定性、高效率和高质量，为医疗服务提供高效、高质量的物资支持。

爱尔眼科通过多元化采购渠道提升供应链抗风险能力，以自主可控增强抗风险能力，保障业务稳定运行。我们积极利用眼科垂直大模型 Aier GPT 赋能供应链管理，实现降本增效，多措并举筑牢供应链稳定性与业务连续性根基，以全链协同保障患者需求，坚持爱尔眼科守护眼健康的责任担当与可持续发展的长远追求。

供应商准入

爱尔眼科构建供应商全生命周期规范管理体系，对供应商准入、评估与退出制定明确流程和标准。集团与供应商签订《药品、医疗器械质量保证协议》，从质量、资质、价格、环保与社会责任履行情况等多个维度开展审核。我们定期对供应商开展检查与评估，依据评估结果向供应商提出针对性整改要求，在规定整改时间内未达集团标准的供应商将予以淘汰；此外，集团每年抽取部分供应商开展专项审计，保障供应体系的合规性与可靠性。

我们将环境、社会及治理（ESG）理念深度融入供应商筛选机制，考察供应商在环境保护、产品质量与安全、隐私保护、商业道德、健康与安全保障及人权维护等环境、社会及治理关键领域的表现，识别供应商在 ESG

方面可能引发的负面风险。同时，我们对供应商所涉商品的特定风险进行科学评估，形成准入判断依据，以实现供应链 ESG 影响的早期防控与持续管理，推动供应链向负责任、可持续方向发展。

供应商质量管控

爱尔眼科高度重视供应商质量管理，将其作为服务与产品质量安全基石。我们严格遵守相关法律法规及 GSP（Good Supply Practice）规范¹，制定《采购质量评审管理制度》等内部制度，确保上游供应商资质及供应产品的合规性。集团每年对集采及区域供应商开展至少一次系统性审计，内容涵盖准入管理、供应能力与产品质量等方面，并基于审计结果推动供应商整改优化，保障供应链的持续合规与可靠交付。2025 年，集团供应商审计覆盖集采供应商 / 区域供应商达 600 余家，历年审计已实现所有供应商的全覆盖。

针对间接供应商及子供应商，集团每年开展质量与安全内部审核，要求其提供完整授权文件、企业资质及产品质检报告等关键证明材料，经严格核验后归档管理。同时，我们建立异常信息动态监测与预警机制，对相关厂商及产品实施全周期跟踪，确保监管覆盖全面，实现对间接供应商及子供应商的有效管控。针对原材料质量管理，集团定期审核供应商所提供的原材料质量状况，并建立覆盖不良事件全流程的质量事件追溯机制。我们要求供应商完整记录各供应环节信息，并在验收环节核查产品溯源资料，确保从原材料到成品的全程可追溯。

为进一步提升管理效能，我们建立视光产品质量数据库，按品牌与品类等多维度对质量数据进行归类分析，并要求相关部门每月进行质量数据内部通报。此外，依托视光产品检验分析实验室，我们定期开展原材料抽样检测，一旦发现不符标准的情况，我们依规向相应供应商追责，持续强化质量管控闭环。

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



供应链可持续发展

爱尔眼科将环境、社会与治理（ESG）表现纳入供应商评估体系，制定并公开发布《商业伙伴的行为准则》，对供应商在产品质量、商业道德、劳工权益、合规运营等方面提出明确要求，并推动所有供应商签署《廉洁协议》，以此倡导可持续与透明的合作氛围，逐步构建可持续发展的负责任供应链。

在供应商 ESG 管理实施层面，集团以“质量、环境、职业健康安全”三体系认证标准为参考，系统评估供应商可持续发展管理建设标准化与流程化能力。我们建立内部供应商管理机制，将相关体系认证作为关键评估依据，定期从产品质量与安全、廉洁合规、环境保护等维度供应商 ESG 表现评审，优先考虑具有优秀 ESG 绩效的供应商，推动供应商持续改进，实现供应链的可持续管理与风险防控。

商业道德	<ul style="list-style-type: none"> • 反腐败：所有商业伙伴应确保其在与爱尔眼科开展业务往来的过程中，不得为获得订单或其他优待，通过其员工、分包商或代理人向爱尔眼科的员工提供、承诺或给予不恰当的利益； • 数据保护与数据安全：商业伙伴在所有商业流程中应确保信息自决权、个人数据的保护以及所有商业信息和个人数据的安全。
产品服务与质量	<ul style="list-style-type: none"> • 集团希望所有商业伙伴建立健全质量控制标准，并定期开展质量审查与认证，确保所提供的产品和服务满足品质要求； • 商业伙伴提供的产品规格、服务方案、间接供应商、原材料、部件厂家或产地发生变化时，应事先告知爱尔眼科相关业务负责人并说明其潜在产生的影响。
劳工权益	<p>集团希望所有商业伙伴始终尊重并积极保护劳工权益，包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确保员工享有公平劳动条件的权利； • 杜绝任何形式的强迫劳工； • 不得因种族、肤色、年龄、宗教、性别、怀孕、残障、性取向等身份属性歧视或骚扰个人。
职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> • 商业伙伴应至少遵守有关作业场所安全和卫生的国家标准，并采取适当措施满足职业健康和安全要求，以保证健康的工作条件。
环境保护	<ul style="list-style-type: none"> • 尽可能采用高效的运营方式，降低自身经营行为对人和环境产生的风险； • 生产流程、生产场所和生产原料均应符合适用的法律要求和环境保护标准。

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

供应商沟通

我们与供应商建立平等、透明、高效的多层次对话与赋能机制。我们针对战略合作供应商，开展季度与月度定期交流，围绕行业趋势、技术发展及学术管理等重点领域签订合作备忘录；面向核心供应商，我们每半年组织高层会议，共同规划未来合作方向。此外，集团不定期举办供应商论坛、专题讲座等活动，与各层供应商共同复盘成果、探讨机遇。

在可持续发展方面，集团主动向供应商传递环境、社会及治理相关理念与实践经验，通过知识分享、案例解读等形式提供针对性赋能支持，协助其提升 ESG 认知与管理能力。我们致力于将单向管理转化为双向赋能，推动供应链整体在合规、质量、创新与可持续等方面协同提升，实现价值共创与长期共赢。



2025 年，我们为供应商提供 1,237 场培训，覆盖 201 家供应商，多维度赋能供应商成长



爱尔眼科与蔡司医疗深化战略合作，赋能精准眼健康服务

2025年9月5日，在中华医学会第二十九次全国眼科学术大会期间，爱尔眼科医院集团与蔡司中国医疗达成多项战略合作。双方共同宣布成立涵盖高度近视白内障手术、老视矫正人工晶状体手术、散光矫正及数字化精准屈光手术等多个专项技术合作单位，并庆祝新一代机器人全飞秒手术设备VISUMAX 800所开展的SMILE Pro手术累计突破2万例。

本次合作标志着双方从技术引进迈向联合创新，共同构建眼科医疗协作新范式，强化了供应链中的技术协同与知识共享，也进一步提升了爱尔眼科在高端眼科手术领域的服务能力，为践行“共享全球眼科智慧”理念、响应“健康中国”战略提供扎实的实践支撑，最终惠及广大患者，推动眼健康服务水平整体提升。



爱尔眼科与蔡司医疗达成多项战略合作

02

夯实学科根基 汇聚智慧之泉

爱尔眼科以“提高医疗质量、提升临床效率、促进产业升级”为导向，坚持以专业筑基、以创新蓄能、以协同聚力，持续夯实学科发展根基，汇聚行业智慧，增强高质量发展动能。本集团不断强化创新能力，推动前沿技术、科研成果与临床实践深度融合，积极携手各方促进行业交流合作与协同进步。同时，我们持续提升优质眼科医疗服务的覆盖面、可及性，为全年龄段人群提供多层次的诊疗服务。

对 SDGs 的贡献



夯实创新能力

面向眼健康领域变革与技术演进新趋势，爱尔眼科坚定实施“创新驱动，科技爱尔”战略，推动大数据、云计算、人工智能等前沿技术与医疗实践深度融合，不断拓展眼科诊疗与服务边界，提升精准诊疗和成果转化能力，为高质量发展和行业创新升级注入更强动能。

科研创新体系

爱尔眼科以“平台—项目—人才”为核心，构建医教研深度融合的科研创新体系。围绕科研能力提升，集团持续完善科研平台布局，通过与高校共建研究机构和人才培养基地，推动学术研究与临床应用协同发展；同时不断优化科研管理机制与团队建设，完善资金投入和成果激励安排，加快科研成果转化，持续强化行业领先优势。



2025年，集团研发投入金额 **3.02** 亿元，占主营业务收入 **1.35** %

研发人员 **1,375** 人，占比 **3.21** %

科研平台搭建

集团立足医教研协同发展的整体布局，持续深化医疗、教学与科研之间的协同联动，统筹推进科研平台体系建设，形成兼顾基础研究与应用转化的创新发展格局。我们已搭建起“多院”“多所”“四站”“七中心”“五基地”“二平台”“一室”医教研一体化创新平台体系。报告期内，“爱尔全球眼科医学研究中心”获授“长沙市领军企业研发中心”并获得专项资金支持；集团获批“数字眼科湖南省工程研究中心”，进一步夯实数字眼科领域的技术基础；成功获批“长沙市眼科科技成果中试转化平台”，持续完善成果转化路径；集团牵头承担国家人工智能医疗器械创新任务“揭榜挂帅”项目（眼科超声智能辅助诊断系统），并首次承担国家重大数

字化转型项目；获批多项省级重点数字化项目；集团牵头的首个国家重点研发计划政府间科技创新合作专项“超广角高速视网膜周边离焦检测设备的研发和应用”高分通过验收，多项数字化与人工智能应用成果获得行业认可。同时，集团持续开展高水平学术交流，多名专家在国际权威期刊发表研究成果，并依托相关平台推进医学人才培养与学术互动，行业影响力不断增强，医教研平台体系优势进一步显现。

医学教育和临床研究重要基地：

与多所高校合作建立的临床学院与研究院

资源融合：湖南省芙蓉实验室（精准医学）共建企业

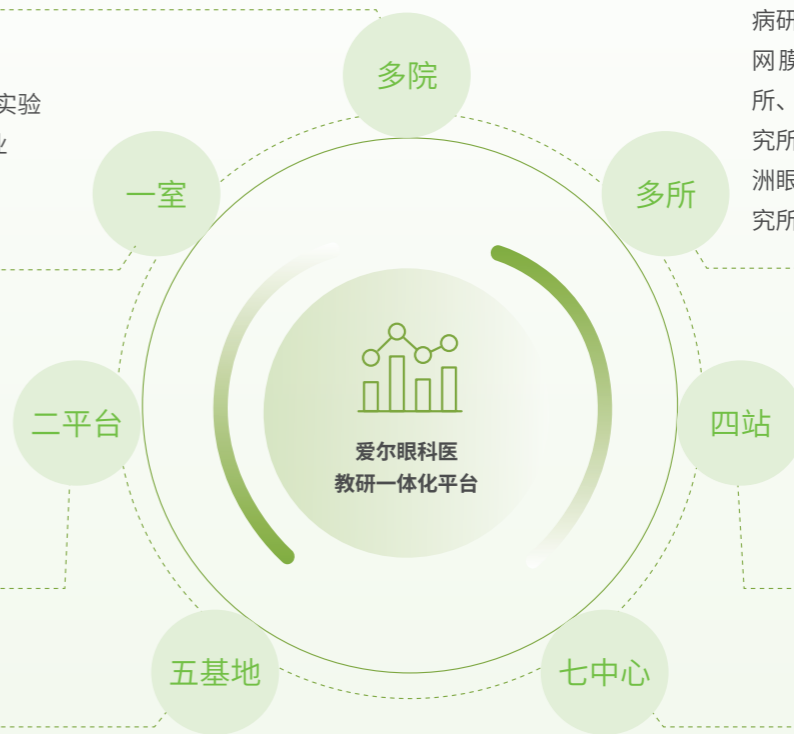
医疗服务智能化：医疗辅助诊断系统长沙市新一代人工智能开放创新平台、长沙市眼科科技成果中试转化平台

吸引和培养高层次人才：即湖南省“海智计划”工作基地、湖南省眼视光国际科技合作基地、湖南省引才引智示范基地、眼健康湖南省科普基地、湖南省科普教育基地

眼科领域研究所：如眼科研究所、眼视光研究所、角膜病研究所、屈光研究所、视网膜研究所、青光眼研究所、白内障与人工晶状体研究所、数字眼科研究所、欧洲眼科研究所、视觉康复研究所等

科研人才培养平台：即国家博士后科研工作站、湖南省专家工作站、湖南省外国专家工作站、湖南省视光学会长沙服务站

眼科领域的前沿研究：即湖南省眼视光工程技术研究中心、湖南省青光眼智能辅助诊断与新材料应用工程技术研究中心、湖南省眼表疾病临床医学研究中心、湖南省企业技术中心、数字眼科湖南省工程研究中心、长沙市企业研发中心、长沙市数字眼科技术创新中心



我们持续加强软硬件资源配置，建设基础研究动物实验平台、视觉行为学研究平台、眼科脑磁图研究平台等多个高水平科研载体，并深化行业协同与合作，为基础研究、临床转化医学及健康医疗产业化发展提供有力支撑。

眼科 OPM-MEG 脑磁图设备

引进国内首台基于原子磁力计的眼科 OPM-MEG 脑磁图设备，并联合中科院生物物理所开展软硬件适配开发，打造全视路眼科研究平台。该平台集成磁屏蔽室、脑磁图传感器、信号采集与分析系统及视觉刺激系统，2025 年完成实验研发平台及配套 Propixx 高精度视觉刺激系统、无磁兼容反应采集系统搭建并通过技术验收。依托该平台，集团已启动视网膜磁图（MRG）技术研发、离焦信号处理中枢机制研究。

基础研究动物实验平台

推进近视防控等基础研究，系统建立多种屈光不正动物模型，并创新建立非常规 LASIK 激光动物模型，进一步拓展屈光发育机制和近视防控方法研究路径。平台同时联动分子实验平台开展机制研究，探索潜在药物靶点，提升治疗方案研究的科学性与有效性。报告期内，实验动物中心持续优化通风系统布局，建立巡检机制和月度公示制度，并强化麻醉用药指导，使基因鼠与幼鼠死亡率下降 46%，进一步提升实验成功率和动物福利水平。

视觉行为学研究平台

通过引入先进人机交互技术，构建视觉行为学研究平台，集成虚拟现实设备、眼动追踪、运动追踪和手势追踪等功能，能够客观、定量采集行为指标，精准记录患者在日常生活场景中的视觉反应与心理行为。依托场景模拟与临床应用结合，平台逐步建立视觉障碍患者心理行为数据库，并探索基于虚拟现实与运动传感技术的创新型视觉诊疗方案，为个性化干预提供技术支撑。

眼科脑磁图研究平台

围绕脑视觉机制及重大眼病诊疗需求，持续推进眼科脑磁图研究平台建设，聚焦脑视觉在视觉质量评估和疾病诊疗中的关键作用，推动软硬件系统优化与诊疗算法创新。平台依托 MRG 等方向研究成果，持续探索眼脑协同机制与眼病精准诊疗新路径，为眼科基础研究与临床应用融合提供技术支撑。

分子与细胞研究平台

完善分子与细胞实验平台管理体系，制定并落实 15 项标准化操作程序（SOP），推动实验流程规范化和科研产出高质量化。平台与动物实验平台协同开展多层次机制研究，为眼科基础研究和临床转化提供稳定支撑。

小儿眼病生物样本库

围绕儿童眼病研究需要，持续完善生物样本库建设，秉承“分布式设计、标准化管理、数字化融合”理念，构建“一库多站”管理模式，实现样本从采集、入库到整合、利用的全生命周期管理。目前，长沙医学中心库已正式运行，武汉、北京等分站进入试运行阶段，为小儿眼病发病机制研究、早期诊断和精准干预提供科研支撑。



携手中科院计算所，深化产学研融合新范式

爱尔眼科自2020年起持续深化与中国科学院计算技术研究所的协同创新，探索眼科与人工智能交叉融合的发展路径。报告期内，双方凭借丰富经验、发挥自身优势，围绕眼科和视觉科学与人工智能交叉领域，联合推进可解释罕见眼底病辅助诊断、数字人合成与交互、多模态数据治理与专病数据库构建、虚拟眼科手术培训及多眼病智能识别等方向的研究与转化工作。同时，爱尔数字眼科研究所自主研发的《高真实感个性化眼科数字人底座开发与应用》入选“湖南省2025年数字新基建100个标志性项目”，进一步体现了集团在数字眼科领域协同创新与成果转化方面取得的积极进展。

为持续完善科研管理体系，我们建立并不断健全科研管理制度，覆盖立项审批、研究过程监督、知识产权保护、科研经费管理、成果评价及项目结题等关键环节，形成较为完整的科研闭环管理机制。通过科学规范的制度安排，我们进一步明确科研人员职责权限，规范科研工作的流程与标准，保障科技创新体系高效运行和持续优化。

截至报告期末，我们主要的科研相关管理制度如下：

《爱尔眼科研究所科研项目管理办法》	《爱尔眼科研究所实验室生物安全手册》	《爱尔眼科研究所实验人员管理规定》
《爱尔眼科研究所项目申请计划书》	《数字眼科联合实验室项目科研课题管理办法》	《爱尔眼科研究所实验室巡查制度》
《爱尔眼科研究所生物危险标识使用规定》	《爱尔眼科研究所科研资金管理办法》	《生物样本库相关制度和操作 SOP》
《废弃物管理规定》	《爱尔眼科研究所知识产权管理办法》	《实验动物中心相关制度和操作 SOP》
《爱尔眼科研究所实验室技术手册》	《爱尔眼科研究所固定资产管理办法》	《爱尔眼科科技成果奖励管理办法 V4.0》
《应急处置预案》		

科研队伍建设

集团将科研人才作为创新发展的重要支撑，围绕临床、基础和转化研究不同领域的人才需求，统筹推进科研队伍培养与能力建设。依托自主办学平台、院校合作机制及联合培训资源，集团不断拓宽人才培养路径，推动科研人才培养更加系统、更加精准，为科研创新注入专业力量。

我们强化各眼病专业学组建设，形成结构合理、覆盖广泛的科研人才网络，进一步增强团队协作和学科引领能力。截至报告期末，我们已设立 16 个专业学组，在组长及核心专家带领下，各项科研工作有序推进，为集团科技创新能力提升提供了有力的人才保障。

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

我们加强科研人才引进与培养，健全高层次人才引进、中青年人才培育和专业技术发展相衔接的人才建设机制。2025 年，我们积极引进科研及平台技术人才，获批湖南省外国专家项目、湖南省芙蓉计划高层次人才引进项目、科技创新类青年人才项目及青年托举类项目等多项省级人才项目，并在职称晋升、行业任职和专家库入选等方面亦取得积极进展，进一步夯实了科研人才梯队。同时，我们搭建多元化学术交流平台，组织专题培训，并支持科研人员参与行业交流与项目合作，持续提升科研人员的综合素质、创新能力和专业水平。

专项培训

我们持续开展“爱尔眼科中青年科研能力提速营”，围绕基础研究、临床与转化应用、科技创新综合素养三大板块，紧跟国际科研前沿并融合人工智能发展趋势，2025 年共完成 17 期 33 堂课程，合计 1,600 余名科研人员参与，形成了较为完善的科研能力提升培养体系。同时，我们结合科研实践需要，定期组织专业技能培训，内容涵盖实验室安全教育、细胞培养技术、信息管理系统操作、化学品管理规范、设备使用标准、动物实验设施管理及动物实验操作技能等，为科研人员提供系统的知识与技能支持，助力科研工作高质量开展。

交流活动

我们搭建多层次学术交流平台，营造开放协同的科研氛围。2025 年，我们共邀请国内外专家赴集团开展专家讲堂 7 次，围绕前沿科研动态、研究方法与实践经验进行分享，与科研人员开展面对面交流答疑，进一步提升科研思维和专业素养。同时，我们定期举办专家讲堂、学术沙龙、课题组交流会等活动，助力科研人员的知识更新、视野拓展与创新能力增强。

科研激励机制完善

集团持续健全科研激励机制，通过资金保障、科研服务和成果奖励等多维支撑，进一步激发科研人员创新活力，提升科研工作的持续性与成果产出能力。

在资金保障方面，我们为科研项目稳步实施和研究平台持续运行提供经费支持。集团眼科研究所设立“爱尔眼科研究所科研基金项目”“眼科研究所公共支出科研经费”及“爱尔眼科研究所共享平台建设及维护经费”，用于支持基础设施建设、平台运行维护及各项科研活动开展，为科研平台建设和研究任务实施提供坚实保障。

在科研服务方面，我们强化科研管理部门的服务意识与专业能力，不断优化科研支持体系。通过完善行政保障、资源协调和后勤服务，为科研人员专注学术研究与技术创新创造良好条件，提升科研协同效率与支撑水平。

在成果激励方面，我们持续执行《爱尔眼科研究所科研成果奖励制度》，并新修订《爱尔眼科科技成果奖励管理办法 V4.0》，进一步提升激励机制的规范性、公平性与透明度。我们推行季度科技成果奖励制度，对以集团名义取得的科研平台建设、项目立项、核心论文发表、专著出版及专利授权等成果给予物质奖励与荣誉认可，有效激发科研人员开展创新研究的积极性。

科研保障机制

爱尔眼科着力构建规范有序、协同高效、诚信审慎的科研生态，聚焦科研活动全过程保障，持续完善知识产权管理机制，强化科研信息系统赋能，并推进科技伦理建设，切实保障科研团队的创新活力与成果质量。

知识产权管理

集团始终高度重视知识产权保护，严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》等国家法律法规，切实维护自身及他人合法知识产权权益。为提升知识产权管理的规范化与系统化水平，我们设立知识产权管理机构，持续完善《爱尔眼科专利及著作权管理制度》《爱尔眼科研究所知识产权管理办法》等内部制度，明确专利申请、审查标准、成果转化等关键环节的管理要求，不断健全专利、商标、版权及其他著作权的全过程管理机制。

我们注重培育尊重知识、崇尚创新的良好氛围，积极引导科研人员增强知识产权保护意识和成果转化意识，激发专利挖掘与申报积极性。通过开展专题培训、课程宣贯等多种方式，我们持续夯实员工知识产权素养。报告

期内，集团开展知识产权管理政策宣贯及专利申请培训，进一步深化科研人员对知识产权管理要求、专利申请流程及实务要点的理解，推动知识产权管理理念更好融入科研创新与业务发展实践。

2025年，我们持续推进开放创新，积极探索眼健康管理及诊疗领域的新模式、新技术和新服务，并取得显著成果。



科研信息系统支持

集团不断深化科研管理信息化与数字化建设，完善科研管理支撑体系，着力提升管理效能、资源协同水平和成果转化能力。依托“爱尔眼科科技创新综合管理平台”，我们对科研项目、科技人才、创新平台及科研成果等关键要素实行集成化管理，建立覆盖项目征集、申报、立项评审、过程跟踪至结题验收的线上闭环机制，并通过标准化流程模板、关键节点管控及数据可视化看板，动态呈现项目进度、经费使用、人员投入、平台绩效、人才结构与成果产出等核心信息，为科技统计、专项分析及战略规划提供数据支撑，推动科技创新管理更加规范、高效、协同。

本年度，我们进一步完善科研信息系统建设，完成实验动物管理系统基础模块开发并正式上线，涵盖用户注册、项目管理、伦理审查、动物订购、实验申请、耗材采购申领、检疫繁殖等功能，提升实验管理的规范化与便利化水平；同步迭代升级研究所信息管理系统，覆盖人员管理、培训申请、设备管理、耗材管控等核心场景，通过数字化流程实现科研管理全环节留痕和关键节点可控，显著提升科研管理效率与透明度。

科技伦理

集团严格贯彻落实国家及省市关于科技伦理的法律法规和规范性文件要求，涵盖《科技伦理审查办法（试行）》《关于加强科技伦理治理的意见》《新一代人工智能伦理规范》《药物临床试验质量管理规范（2020年）》等多项制度规范。针对实验动物伦理管理，我们制定并实施《简易审查制度》《会议审查管理制度》《跟踪审查制度》及《实验动物福利与伦理审查监督制度》等配套制度，进一步夯实科研活动合规管理基础，保障研究全过程规范、有序、可控、可溯。

我们已建立完善的伦理审查组织体系，由实验动物伦理委员会及各医院伦理委员会组成，独立开展审查工作，并接受科技厅和卫健委监管。所有涉及人体组织和细胞的基础研究，须经伦理委员会审查通过后方可实施；涉及实验动物的研究，须经伦理委员会会审通过后才能进行动物的订购及相关实验。我们持续健全科研项目全流程伦理审查机制，项目申报前，按照申报要求开展快速审查并出具项目申报伦理许可函；项目立项后，及时组织正式伦理审查，对项目伦理可行性进行论证并批复审查文件，为科研项目规范有序推进提供保障。此外，我们正积极筹建人工智能伦理审查委员会，以进一步提升对前沿科技发展中伦理议题的应对能力。

为提升伦理审查水平与管理能力，我们持续推进科技伦理培训工作，统筹内部学习与外部交流，不断强化伦理委员及相关人员的专业素养。2025年，我们组织多场科技伦理专题内部培训，并选派人员参加湖南省科技伦理治理委员会组织的人工智能科技伦理审查培训等外部培训，进一步提升对前沿科技伦理议题的理解与审查能力。

我们高度重视科研诚信与学风建设，以“全过程嵌入、无盲区监督”为目标，着力完善具有眼科实验特色的科研诚信治理体系。我们制定《爱尔眼科研究所学术论文管理办法》《爱尔眼科研究所原始数据规范制度》等制度，将科研诚信要求贯穿项目立项、研究实施和成果产出全过程；要求科研人员、项目负责人等在参与科研项目前签署科研诚信承诺书，明确遵守科研诚信规范并承担相应责任。同时，我们充分发挥学术道德委员会的监督职能，实施科研诚信档案管理，健全科研行为约束与问责机制，并在职称评审、博导遴选、年度绩效考核等工作中严格执行学术不端“一票否决”，坚持对学术不端行为“零容忍”。此外，我们亦通过加强培训学习、强化教育引导、深化交流合作和严格检查监督，确保科研活动真实可靠，多措并举构建风清气正的学术生态。截至报告期末，本集团未发生任何学术不端或违反科技伦理的行为。

培训学习

要求所有研究人员深入学习“科研诚信和学术道德规范建设”相关文件与制度，全面贯彻科研诚信方面的具体规定与要求，持续引导全体科技创新人员将文件精神落实到具体的科研行动之中来。

教育引导

在每次科研项目中期评估会议及项目验收会议中，由评审专家从科研失信行为的调查处理、科研人员学术不端行为类型等多方面讲解科研诚信的重要性，加强科研人员对科研诚信的敬畏之心。

国际交流

积极与国际学术组织、研究机构等开展交流与合作，借鉴国际先进经验，提升集团在科研诚信建设方面的水平。

检查监督

组织专家对科研项目进展、科研成果等进行检查，重点检查科研数据的真实性、完整性以及科研过程的合规性，确保科研成果的可靠性。

人工智能（AI）管理

集团围绕医疗场景下人工智能应用的安全、合规、透明与可控实施相关管理。

权限与场景管理	集团 AI 主要应用于辅助诊疗、智能客服、语音电子病历生成、报告解读及病历影像后结构化等场景，未涉及人脸识别、视频监控等敏感 AI 功能，并按岗位角色实施分级授权。
透明标识与审慎应用	面向医患端的 AI 生成内容均设置“AI 生成”标识，辅助诊疗建议仅供医生参考，最终诊疗决策由执业医师作出。
模型治理与风险控制	通过 AI 安全护栏、意图识别及模型版本更新机制，对模型输入输出进行审核与优化，保障输出质量与使用安全。
公平性与偏见防控	通过内容合规审核防范歧视性、偏见性内容，在辅助诊疗场景中由医生对 AI 建议进行审核确认，通过“人机协同”降低潜在偏见风险。
能效、反馈与持续改进	通过算力调度、推理优化及依托专业数据中心的能源管理和散热系统提升整体能源利用效率，设立客服热线、人工服务通道及满意度调查机制受理相关反馈，并持续完善 AI 应用对运营效率和资源节约贡献的量化评估体系。

科研亮点成果

在“多地一体”科研创新体系支撑下，爱尔眼科充分发挥临床资源优势，促进临床实用技术、行业共性技术和前沿引领技术协同发展与应用，深化科研与临床融合，加快科研成果转化应用，不断提升医疗服务质量。

数字眼科建设

集团以“建设开放生态融通、创新集群活跃、超级场景泛在、敏捷治理安全的 AI 智慧医院体系，建成具有国际影响力的人工智能眼健康产业集群高地”为目标，全面推进“爱尔 AI 智慧医院”建设。围绕眼健康相关人工智能技术研发、软硬件产品开发、系统应用和集成转化服务，我们加快构建“关键基础能力建设—大数据治理—智能模型开发—大网络连接—智能体应用”的“五位一体”布局，促进人工智能技术与眼科诊疗场景深度融合。我们的数字眼科相关研发项目已覆盖眼健康预防科普、高危人群筛查、临床影像分析、治疗方案制定、术后康复监测及长期健康管理等全流程，致力于打通数据壁垒和服务断点，构建预防、保健、诊断、治疗、康复、管理一体化的数字化眼健康服务闭环，更好满足患者多层次、全周期的眼健康需求，持续提升诊疗服务的精准性、便利性与可及性。2025 年，我们发布《爱尔眼科 AI 战略白皮书》，将自身的实践经验、技术思考与产业链伙伴共享，赋能上下游企业，共同推动行业技术标准演进与生态健康可持续发展。

【亮点项目 1】AierGPT 眼科垂直大模型升级拓展多场景应用

2025 年，爱尔眼科持续推进 AierGPT 眼科垂直大模型迭代升级，构建统一的大模型服务入口，深度融合眼健康领域专业知识库，新增 AI 智能问答、文档分析、会议纪要总结等功能，广泛赋能临床诊疗、科研教学及日常办公。AierGPT 采用“领域原生模型核心 + 认知融合 + 动态知识引擎”的混合架构，通过全量微调与参数高效微调相结合，融合查询重写、文档分块与重排序、眼科知识图谱等技术，有效提升了专业医疗场景下的推理能力与可信度。在报告期内，AierGPT 及爱尔数字人相关成果荣获国际学术组织 ICCSE&ICAA 2025 最佳演示奖。截至报告期末，AierGPT 累计调用 32,712 次，完成知识库数据处理 189,143 条，知识图谱评测总次数超 2 万次。



AierGPT 及爱尔数字人荣获 ICCSE&ICAA 2025 最佳演示奖

【亮点项目 2】爱尔数字人 Eyecho 升级优化智慧眼健康服务

爱尔眼科研发的数字人“爱科（Eyecho）”融合生成式人工智能、计算机图形学、神经渲染等前沿技术，持续拓展智慧眼健康服务场景。2025 年，Eyecho 完成多项技术升级，正式接入 DeepSeek R1 推理模型，进一步提升了复杂问题处理能力、交互问答准确性及系统并发性能。依托爱尔眼科垂直大模型能力，Eyecho 已形成术前教育、虚拟双语展示、术后陪伴等核心应用场景，可围绕青少年近视防控、屈光手术、白内障、青光眼及眼底病等问题提供实时交互服务，并支持院内展示、国际交流及术后长期健康管理。自发布以来，Eyecho 已在集团总部及部分旗舰医院投入应用，持续推动眼健康服务向更加智能、精准的方向升级。



爱尔数字人 Eyecho

【亮点项目 3】AI 眼底影像辅助诊断助力多病种筛查与精准识别

爱尔眼科持续推进眼底影像智能分析技术研发，构建了集图像质量控制、多病种检测、疾病分期诊断及标准化报告生成于一体的 AI 眼底影像辅助诊断系统。该系统基于计算机视觉技术，结合大语言模型能力，可对眼底彩照进行智能识别，为医生提供辅助诊断与决策支持。目前，系统已可识别糖尿病视网膜病变、黄斑病变等 11 种常见眼病，累计调用 670,934 次。同时，集团同步推进超广角眼底影像辅助诊断系统研发，基于 Transformer 架构训练多分类模型，综合诊断精度达 85% 以上，并完成内外部数据验证。相关成果进一步提升了眼底疾病筛查效率与精准识别能力，为眼病早发现、早诊断、早干预提供了有力支撑。

【亮点项目 4】AI 专病智能诊疗系统支持屈光与干眼临床决策

围绕专病诊疗场景，爱尔眼科依托本地化部署的大模型能力，持续推进 AI 屈光医生与 AI 干眼医生等智能诊疗系统建设。AI 屈光医生以集团屈光手术诊疗 SOP 及行业规范为依据，覆盖术前评估、手术推荐、风险筛查等全流程，支持术式适应性评估、禁忌症筛查、圆锥角膜识别、眼底病变辅助诊断及个性化手术方案推荐，已覆盖 35 家医院。AI 干眼医生则基于集团干眼门诊诊疗 SOP 及专家共识，构建了覆盖疾病诊断、分级分型、治疗推荐与效果跟踪的全流程诊疗系统，模型内部测试分型分级准确率达 90%。同时，我们还开发了 AI 干眼机会筛查模型，可在常规检查流程中自动提示干眼风险倾向，助力实现早期识别与早期干预。

【亮点项目 5】AI 病历质控推动医疗质量提质增效

为提升门诊病历管理质量与医疗质量控制效率，爱尔眼科开发上线 AI 医务部医生（病历质控）系统，聚焦门诊病历主诉、既往史、视力眼压等 15 项关键质控点，基于 MOE 混合专家语言模型开展智能筛查，在兼顾推理性能与响应速度的同时，实现对病历内容的高效识别与质量核验。报告期内，系统日均完成 AI 质控病历 1 万余份，综合准确性达 90% 以上，有效提升了病历质控工作的自动化与标准化水平，为医疗质量管理数字化转型提供了有力支撑。

【亮点项目 6】AI 近视防控模型助力个性化干预管理

爱尔眼科围绕青少年近视防控需求，开发 AI 近视防控医生模型，探索人工智能在长期眼健康管理中的应用。该模型基于集团视光门诊不同干预方式人群的屈光度与眼轴变化数据，通过机器学习方法进行建模训练，可预测青少年至 18 岁时的眼轴及屈光度变化曲线，辅助医生开展近视防控干预方式宣教与个体化管理建议。该项目将数据驱动分析与临床防控实践相结合，有助于提升近视防控方案的针对性和前瞻性，为青少年近视科学管理提供了智能化支持。

前沿领域探索

2025 年，我们在基础研究与转化医学并重的战略布局下，围绕高度近视、眼睑肿瘤及年龄相关性黄斑变性 (AMD) 等重点领域持续深化前沿研究，推动国际合作、智能诊断与疾病机制解析协同发展，不断拓展集团在眼科前沿领域的研究广度与探索深度。报告期内，集团在国际合作研究、智能诊断技术研发及疾病机制研究等方面均取得积极进展，为相关疾病的早期识别、精准诊疗和干预策略优化提供了重要支撑。

国际合作研究

持续推进 Aier-SERI 国际合作项目，聚焦高度近视向病理性近视发展的机制研究及最佳干预与治疗方案探索。项目合作期长达十年，已累计招募超过 400 名高度近视患者，发表 11 篇 SCI 论文并培养 2 名博士研究生。



智能诊断探索

联合北京同仁医院、德国科隆大学开展眼睑肿瘤智能识别研究，相关成果分别发表于《npj Digital Medicine》和《British Journal of Ophthalmology》。两项研究为眼睑肿瘤良恶性自动识别及智能化诊断提供了创新解决方案。



疾病机制研究

与深圳市人民医院合作开展“基于单细胞转录组测序技术对 AMD 潜在发病机理的解析”研究，成果发表于《iScience》。该研究为 AMD 早期诊断标志物发现、靶向治疗药物研发及发病风险预警提供了重要理论依据。



推动行业进步

着眼行业长远发展，爱尔眼科持续深化与高校及行业各方合作，推动科研与教育融合发展，着力培养高水平眼科人才，同时积极开展国内外学术交流，促进医学科研与临床实践协同互促，并参与行业标准制定与共建，为眼科医疗持续创新和高质量发展提供有力支撑。

培养专业人才

爱尔眼科秉持“创新机制、整合优势、协同发展”的理念，持续深化与中南大学、暨南大学、天津大学、西北大学、大连医科大学、川北医学院、湖南中医药大学等高校的战略合作，结合合作院校的学科优势与集团在医疗、科研和产业领域的实践积累，不断完善高层次眼科人才培养体系。围绕研究生培养质量提升这一主线，我们聚焦导师队伍建设、研究生招生培养、教育教学管理和培养质量优化等关键领域，促进医学教育、临床实践、科研创新与产业应用有机融合。报告期内，集团出台《专业型博士研究生临床能力训练与考核手册（2025 版）》并在长沙医学中心率先实施，进一步强化培养过程管理与质量控制，为学科建设深化和医疗服务能力提升夯实人才基础。



截至 2025 年底，爱尔眼科：

与 **16** 所高校达成战略合作，其中与 **12** 所院校联合培养眼科研究生，与 **4** 所院校联合培养眼视光医疗技术人才

合作院校在岗导师 **147** 名，其中博士生导师 **34** 名，硕士生导师 **113** 名

累计培养全日制研究生 **553** 名，其中博士研究生 **148** 名、硕士研究生 **405** 名

累计培养同等学力硕博士 **238** 名，其中同等学力博士 **142** 名、同等学力硕士 **96** 名

培养的全日制研究生累计发表学术论文 **376** 篇，其中 SCI 收录论文 **223** 篇、中文核心期刊论文 **153** 篇



携手湖南中医药大学共建湖南省研究生拔尖创新人才联合培养基地

2025年，爱尔眼科与湖南中医药大学合作建设的中医眼科研究生近视防控创新培养基地，成功入选湖南省研究生拔尖创新人才联合培养基地推荐名单。依托集团“医教研产”协同优势和湖南中医药大学学科资源，双方围绕近视防控领域高层次人才培养，系统推进教育教学、科研攻关、临床实践与成果转化深度衔接，着力打造眼视光领域产教融合示范平台。该基地的入选进一步强化了集团在校企协同育人方面的实践基础，也为培养兼具专业能力与创新素养的眼科人才提供了更高水平支撑。



爱尔学子临床实践与手术技能培训持续深化

2025年，爱尔眼科持续完善研究生临床实践教学体系，组织合作院校硕博研究生参加6期爱尔眼科国际临床培训中心（AICTC）开放日活动，累计30余人次参与，帮助学生拓展专业视野、加深对眼科临床与科研实践的理解，并进一步丰富研究生实践教学场景。同时，公司举办显微手术技能培训班，课程涵盖一线临床专家显微手术理论授课、dry-lab器械操作及wet-lab动物眼实操考核，形成“理论—实训—考核”一体化教学模式，实操考核通过率达100%，提升了学子临床操作能力和专业素养，也为眼科人才培养模式的优化完善积累了实践经验。



第二届爱尔眼科研究生论坛搭建青年学术交流平台

2025年，爱尔眼科集团举办第二届爱尔眼科研究生论坛（APS），共5所合作院校参与，征集稿件近100份。论坛创新采用“学术研讨+科普实践+社交互动”三维模式，围绕科研成果展示、学术观点交流和创新思维碰撞等内容展开，为青年学子搭建了共享研究成果、拓展学术视野和促进跨学科合作的重要平台。活动进一步激发了研究生的科研热情与创新活力，也增强了校际之间的交流联动，为持续完善高层次眼科人才培养生态注入了新动力。

推进学术交流

爱尔眼科以开放合作的姿态持续深化国内外学术交流，积极搭建覆盖全球眼科领域的高水平学术平台。通过主办和参与各类学术论坛、专题研讨及专业交流活动，我们不断加强与全球眼科专家的对话协作，就前沿技术、临床实践和行业共性议题深入交流，推动知识共享、成果互鉴与协同创新，为眼健康事业高质量发展汇聚更多智慧与力量。



2025年，集团积极参与多场国内外学术会议：

国际学术会议：

参会 15 人

发言 10 人

受录用会议论文 8 篇

国内学术会议：

参会 178 人

发言 85 人

受录用会议论文 66 篇



爱尔眼科举办 2025 儿童视觉国际大会

2025年4月，由湖南省视光学会、爱尔眼科长沙医学中心主办，长沙爱尔儿童眼科中心承办，Strabismus杂志协办的“2025儿童视觉国际大会—星城暨长沙爱尔儿童眼科中心成立1周年”在湖南长沙举行。大会邀请50余位中外眼科专家，围绕儿童视觉健康相关前沿议题，通过专题演讲、圆桌论坛、演讲报告及病例讨论等形式深入交流，并同步开展线上直播。本次会议搭建了国际化、专业化的学术交流平台，促进儿童眼科领域前沿成果共享与诊疗经验互鉴，为推动儿童视觉健康领域临床实践与学科建设发展提供了有力支持。



2025 儿童视觉国际大会



爱尔眼科举办第九届潇湘国际眼科高峰论坛

2025年5月，第九届潇湘国际眼科高峰论坛暨湖南省疑难眼底病/眼外伤培训班在湖南长沙举行。大会设置22个学术单元，邀请120余位专家学者开展学术分享，吸引500余名基层医疗机构参会代表参加，聚焦眼科前沿技术转化、跨学科临床研究及眼健康战略合作展开交流，共同探索眼科医学的协同创新发展之路。本次会议通过专题研讨与经验分享，促进了前沿成果传播和临床经验互鉴，为推动眼科医学协同创新发展、提升区域眼科诊疗水平注入了新动能。



爱尔眼科学组专家受邀出席第11届世界青光眼大会

2025年6月，第11届世界青光眼大会在美国夏威夷举行。爱尔眼科青光眼学组组长段宣初、副组长戴超及赵平受邀出席，并围绕青光眼诊疗与基础研究前沿开展学术分享。此次大会上，段宣初教授团队的三项成果以壁报形式展示，戴超院长团队的一项研究入选交流项目，赵平教授分享了其带领团队的研究进展。爱尔眼科专家积极参与国际高水平学术交流，研究成果充分彰显爱尔眼科在青光眼防治领域的精深探索，并获国际同行业广泛认可，为全球青光眼防治贡献中国力量。



第11届世界青光眼大会



爱尔眼科助推眼眶病学术交流与发展

2025年8月，由北京眼科学会主办、湖南省湘江公益基金会公益支持、爱尔眼科医院集团协办、爱尔眼科黑龙江省区执行的“第四届疑难眼眶病学术论坛暨第三十九届全国眼眶病眼影像继教学习班”在哈尔滨举办。大会围绕眼眶病基础研究、临床诊断、影像诊断及新技术新方法等议题展开深入交流，汇集30余位专家学者带来30余份学术报告，吸引来自全国20多个省市地区的医师代表参与，线上线下累计近万名同道参会。会议通过专题研讨、疑难病例分享及继教学习班等形式，促进了眼眶病领域前沿成果交流与规范化诊疗经验传播；同时成立“黑龙江省区眼眶病眼整形泪道学组”，进一步完善区域诊疗协作网络，推动眼眶病诊疗领域的新发展和新未来。



第四届疑难眼眶病学术论坛暨第三十九届全国眼眶病眼影像继教学习班



爱尔眼科亮相中华医学会第二十九次全国眼科学术大会（CCOS 2025）

2025年9月，中华医学会第二十九次全国眼科学术大会（CCOS 2025）在杭州开幕。大会以“凝聚共识，守正创新”为主题，吸引国内外万余名眼科医师、学者及产业代表参会，共同探讨眼科学术前沿与临床技术新进展。大会期间，爱尔眼科投稿量超过4,000篇，内容覆盖白内障、屈光、视光、眼底病、青光眼等多个专业领域，百余名专家应邀参与大会主持、专题演讲、论文发言等重要学术环节，全面展现了集团在临床诊疗、科研创新与学科建设方面的综合实力。同时，爱尔眼科美国分部CEO王明旭教授获授中华医学会眼科学分会“海外华人荣誉会员”，彰显集团专家在国际眼科学领域的专业影响力。



中华医学会第二十九次全国眼科学术大会（CCOS 2025）



爱尔眼科深化小儿眼科前沿研究交流与临床互鉴

2025年11月，全国斜视与小儿眼科学术大会在合肥举行。大会聚焦斜视、弱视、儿童眼视光等领域的基础与临床研究，旨在推动诊疗规范化、国际化，加强学术交流。爱尔眼科共有100余名专家、学者应邀参会，其中9位专家现场分享学术报告，围绕儿童眼病流行病学、近视防控、屈光参差及斜弱视诊疗等核心议题交流前沿成果，系统展示了爱尔眼科在小儿眼病与视觉康复领域的临床研究进展和诊疗实践经验，进一步推动技术创新与研究成果落地，促进小儿眼科领域学术科研与临床实践双向赋能，为儿童眼病及斜弱视患者提供更优质的诊疗方案。



2025年全国斜视与小儿眼科学术大会



爱尔眼科联合主办国际视网膜高峰论坛百人会 (IRS100)·2025

2025年11月，国际视网膜高峰论坛百人会 (IRS100)·2025在湖南长沙举行。大会以“聚焦临床·融合创新·共筑光明”为主题，设置视网膜创新转化与投资论坛、主旨演讲以及“眼底外科”“眼底内科”“基础研究”“未来眼科”四大平行论坛，汇聚来自全球多地的300余位眼科专家、学者，围绕基因治疗、人工智能、手术机器人、干细胞研究等前沿方向开展深入交流，集中展示了视网膜医学最新研究进展与诊疗趋势。作为大会主办方之一，爱尔眼科积极促进全球视网膜领域的科研协作、学术交流与成果共享，为推动学科创新发展和提升复杂眼病诊疗水平贡献力量。



国际视网膜高峰论坛百人会 (IRS100)·2025

共建行业标准

爱尔眼科积极参与眼健康领域行业标准共建，持续推动行业规范体系完善与协同发展。我们与国内外医疗机构、行业组织及眼科专家深入合作，在学术交流、标准制定、平台建设等方面持续发力，促进先进经验共享与优质资源互通。自2016年起，作为中国非公立医疗机构协会常务委员单位及眼科专委会副主任委员单位，爱尔眼科持续推进多机构协同发展，助力构建规范有序、协同创新的眼健康生态体系。



本年度，集团已参与制定：

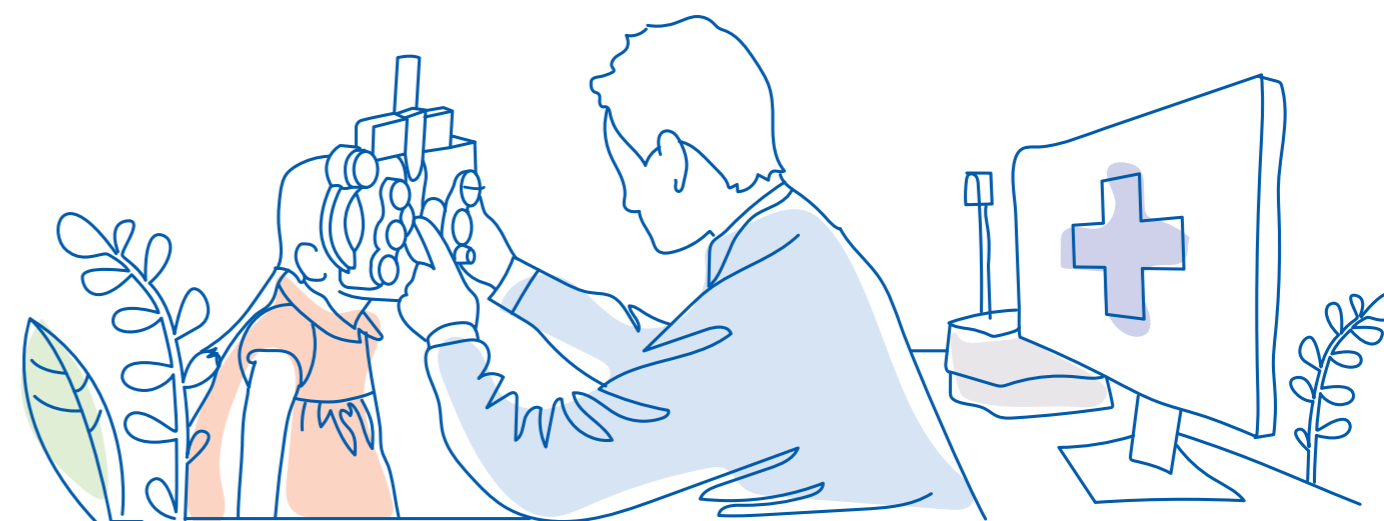
标准 **8** 项

国际标准 **1** 项

行业标准 **3** 项

团体标准 **4** 项

专家共识 **14** 项



依托爱尔眼科先进科研能力，集团多位资深专家受邀在国际、国家和行业层面上主导和参与了多项重要的研究报告、标准、指南和临床治疗方案的制定工作。这些工作覆盖了泪道疾病、眼眶疾病、眼底病、白内障、角膜病、视光学等多个眼科专业领域，不断为眼科医疗行业贡献着爱尔专家的宝贵智慧。截至 2025 年底，我们已经取得了一系列代表性的研究成果，部分代表性成果如下：

眼科学亚专科领域	研究报告、行业标准、指南和临床方案名称
泪道	双泪小管置管术治疗泪道阻塞的临床方案
眼眶	甲状腺相关眼病诊疗规范
	《颅脑眼眶修复填充材料指南》
白内障	《爱尔眼科医院集团白内障手术操作规范及质量控制标准（2025 5 版）》
	《爱尔眼科屈光性白内障手术质量控制标准（2025 版）》*
	《数字化导航白内障手术专家共识》*
角膜	《圆锥角膜疗效影响因素及预测的研究》湖北省卫健委项目
	《壳聚糖对角膜胶原交联术的作用研究》武汉市卫健委项目
	《真菌性角膜炎云诊断平台》项目
	《筋肉改良 PERFECT 大数据》
眼底	《器官培养保存液》
	“两步麻醉法微创玻璃体手术”的推广应用
	“微创玻切和白内障及人工晶体植入三联手术”的推广应用
	《X 连锁视网膜劈裂症临床诊疗的中国专家共识 (2025)》*
青光眼	《玻璃体腔注药术质量控制标准（2025 版）》*
	《爱尔眼科青光眼急重症转诊绿色通道专家共识》*
视光	《眼镜镜片折射率试验方法》国家标准
	《眼镜片磨边机》国家标准
	《眼科仪器角膜地形图仪》国家标准
功能影像	《角膜塑形镜验配规程》团体标准
	《彩色多普勒血流成像在眼部疾病诊断应用的专家共识（2024）》
医学检验	《眼部超声可视化生物规范测量指南（2024）》
激光治疗	《爱尔眼科医院集团医学检验标准操作规程》（SOP）
	《中国准分子激光治疗性角膜切削术专家共识（2026 年）》*

注：* 为新增

推广医疗可及性

随着人民群众眼健康需求持续增长，优质眼科医疗资源分布不均、基层服务供给不足等问题仍较为突出，眼健康服务的可及性与均衡性有待进一步提升。针对这一需求，爱尔眼科持续推进医疗服务网络下沉，扩大眼健康服务覆盖范围，优化专科布局，提升诊疗精细化水平，并依托数字化手段不断提高服务效率与质量，努力让更多群众看得上眼病、看得好眼病，推动眼科医疗服务向可及、精准的方向发展。

推动医疗可及

爱尔眼科始终坚持“以患者为中心”，践行“强基层、树高度、促融合”战略，持续优化区域医疗资源配置，推动眼科医疗网络向城乡县域延伸、向患者需求贴近。我们着力健全基层服务网络，促进优质资源共享与服务模式创新，持续扩大服务的覆盖范围，让更多群众在家门口即可获得高质量、可及的眼科医疗服务。



2025 年，我们各专科专家团队在推动医疗可及性的部分亮点工作如下：

角膜	开展干眼过程管理“五率”分享 12 场、角膜线上微课堂 12 期及 LipiFlow 沙龙 COE 培训 1 期，持续提升基层眼表疾病诊疗能力。
屈光	组织全光塑培训班 1 场，覆盖 37 家医院 55 人；组织 ICL 培训班 1 场，覆盖 27 家医院 27 人。开展屈光专项培训 19 期，线下培训 295 人次、线上培训超 1,000 人次，持续推动屈光新技术规范下沉。

眼底	搭载 AI 算法的眼底相机，累计覆盖服务超 1,000 家基层公共卫生服务中心，完成眼底拍片 120 万余张，帮助 10 万余名患者发现眼部疾病；2025 年，26 位中青年医师通过玻切手术考核，11 位青年专家完成“葡萄膜炎储才计划”培训。
泪道	泪道中级手术考核通过 10 人，泪道清洁服务覆盖 70 家医院，持续提升泪道专科服务覆盖能力。
眼眶病眼肿瘤	围绕替妥尤单抗开展专题培训，并举办甲状腺相关眼病学习班，共有 50 余位医生线下参训，超 6,000 人线上参会，持续推动新药新技术规范应用和疑难眼病诊疗能力下沉。
眼整形	义眼片定制中心建站 17 家，持续扩大眼整形相关诊疗服务供给。



飞白一机多院共享新模式，提升白内障诊疗可及性

2025年，爱尔眼科在重庆辖区院内，创新落地“飞白一机三院共享”模式，通过设备移动轮转，推动先进白内障手术技术向地县延伸，让当地患者在“家门口”即可享受高质量诊疗服务。该模式运行5个月，共开展飞白手术215例，有效提升了县域白内障手术服务能力与医疗可及性。未来，爱尔眼科还将继续推动该模式在更多地区复制推广，促进优质眼科资源进一步下沉基层。

此外，我们运用互联网诊疗、远程医疗等信息化技术，推进远程门诊、远程诊断、远程阅片、远程会诊、远程治疗及远程手术等服务模式建设，提升优质眼科医疗资源跨区域共享水平。同时，我们推动分级诊疗落地，将近视筛查、验光配镜、角膜塑形镜等视光服务延伸至基层，建立“预防—筛查—干预”闭环，为儿童建立动态眼健康档案，提升各区域的眼健康服务水平及覆盖范围。

深耕精细诊疗

爱尔眼科持续推进专病诊疗体系建设，聚焦不同人群、不同阶段的眼健康需求，不断提升门诊服务的专业化和精细化水平。2025年，集团进一步拓展专病门诊布局，已在四川眼科、重庆爱尔等 26 家医院成立甲状腺相关眼病专病门诊，在粤东区域开设疑难眼病门诊，并计划在 30 余家医院同步开设老视矫正 MDT 门诊，持续拓宽精细诊疗服务场景，更好满足患者多样化的就医需求。

糖尿病眼病门诊

集团建设特色的糖尿病眼病综合防治体系，构建覆盖“早预防、早发现、早诊断、早治疗”的四道防线和四重服务保障，面向糖尿病患者提供眼底检查、糖网筛查、手术治疗、眼健康档案建立及个性化长期复查等全流程、动态化管理服务。为创造更好的糖尿病眼病诊疗条件，我们为患者提供“3个1”诊疗服务，打造全链路的患者管理路径，以仁心仁术守护患者健康。截至报告期末，我们已在全国各地成立 200 余家糖尿病眼病门诊和糖尿病眼病患者管理门诊，持续提升糖尿病眼病早筛、早诊、早治和长期管理能力。



我们持续推进眼内注药中心建设，报告期内，累计 169 家医院已成立眼内注药中心，超过 80% 的中心获得日间手术或门诊特药“双通道”结算资质，并持续优化就诊流程，将注药诊疗时间最快缩短至 4 小时内、复查时间压缩至 2 小时以内，推动患者实现当日治疗、当日出院，显著提升治疗便捷性与就医体验。同时，我们在 5 个大区 / 省区开展“眼内注药中心进阶认证”培训，覆盖超 200 人，进一步提升了眼内注药中心的管理规范和运营能力。围绕眼内注药患者的长期治疗需求，我们持续完善患者管理规范，通过术前宣教、术后回访、定期预约和关怀随访等全流程管理，有效保障治疗连续性与长期疗效。



升级眼底病论坛学术品牌，赋能基层诊疗能力提升

2025年，“爱尔眼科眼底病论坛”学术品牌进一步升级，以“面向患者、立足基层、解决疑难”为核心价值引领，在展示爱尔眼底病学科技术与学术优势的同时，进一步促进优质学术资源与基层诊疗实践融合，拉近优质医疗资源与患者的距离，提升疑难眼底病诊疗能力与效率。全年集团共开展眼底病论坛12场，覆盖超2,000名眼科医生，持续推动学术资源下沉和基层眼底病诊疗能力提升，助力实现赋能基层、造福患者的目标。

老花白内障门诊

集团老花白内障门诊依托“3大解决方案、5重保障体系”，充分考虑每位患者不同的适应状况与个性化的诊疗需求，量身定制手术诊疗方案，让高品质医疗服务更为快捷地触达每一位患者。自门诊开设以来，爱尔眼科飞秒激光白内障手术服务量稳步增长，整体规模持续扩大。这既是集团白内障诊疗技术不断推广普及的成果，也彰显了技术创新与临床应用的深度融合，持续为中老年群体改善视觉质量、提升生活品质提供有力保障。



经验丰富的白内障手术专家团队、同步国际的先进检查技术、同步国际的先进手术技术。
满足患者不同需求的多种晶体选择、老花白内障专属增值服务



“既治白内障、又摘老花镜”主题科普推广活动

2025年9月至11月，为推动“老视诊疗新模式”，帮助更多中老年患者认识并应对老视与白内障带来的双重视觉困扰，爱尔眼科联合全国200余家医院联动开展“既治白内障、又摘老花镜”主题科普推广活动。活动聚焦中老年群体眼健康需求，通过加强疾病认知普及和联合诊疗模式推广，提升患者对相关疾病的认知与就诊意愿。活动期间累计服务7,000余名中老年患者，进一步提升了相关诊疗服务的覆盖面与可及性，帮助更多患者获得便捷、适宜的眼健康服务。

老视矫正 MDT 门诊

随着人口老龄化速度不断加快，老视已成为影响数亿中老年人视觉质量与生活品质的重大公共卫生问题。多数老视患者并非单一患病，常合并白内障、青光眼、眼底病变等眼病，甚至伴随全身性疾病，需多学科协同诊疗。

为解决老视诊疗“分散化”痛点，爱尔眼科率先成立“老视管理MDT（多学科）学组”，汇聚海内外屈光、白内障、视光、青光眼、眼底病等多领域权威专家。依托该学组，集团将在全国30余座城市同步开设“老视矫正门诊”，该门诊突破学科壁垒，整合多学科专业力量，为患者构建起从精准筛查、联合诊疗到康复管理的全流程闭环服务体系，真正实现“一站式”解决复杂视觉问题。



爱尔眼科举办2025年屈光性白内障手术国际论坛 (IRCS) 暨第一届老视矫正多学科协作 (MDT) 管理国际高峰论坛

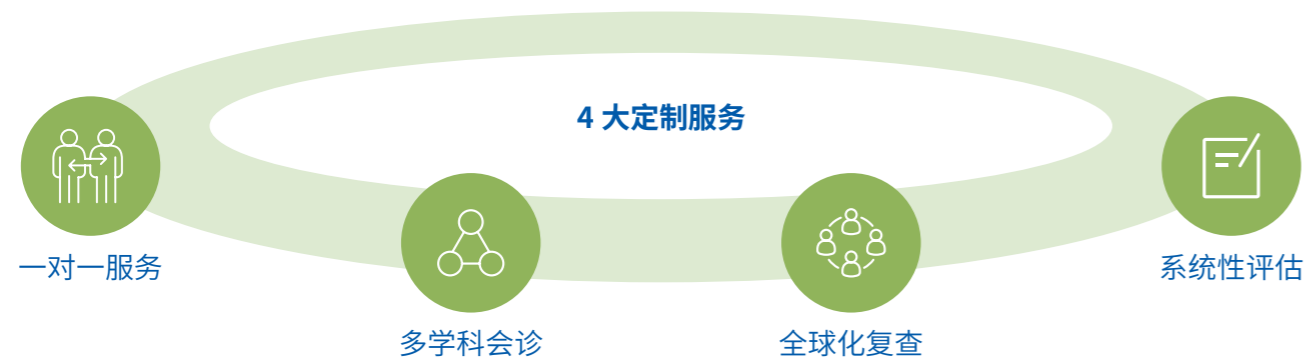
2025年9月，屈光性白内障手术国际论坛 (IRCS) 暨第1届老视矫正MDT管理国际高峰论坛在杭州举办，论坛以“聚智·精准·融合·创新”为主题，来自三大洲、4个国家及地区的30余位眼科权威专家与400余名海内外眼科医生围绕屈光性白内障手术和老视矫正前沿技术开展深入交流。论坛期间，爱尔眼科发布《数字化导航白内障手术专家共识》和《爱尔眼科屈光性白内障手术质量控制标准（2025版）》，并成立“老视管理MDT学组”，开设全国30城“老视矫正MDT门诊”，进一步推动相关诊疗技术向精准化、规范化及协同化发展，助力眼科诊疗能力持续提升。



2025年屈光性白内障手术国际论坛 (IRCS) 暨第一届老视矫正 MDT 管理国际高峰论坛

高度近视门诊

基于与国际同步的高度近视矫正诊疗方案，集团持续为 600 度以上近视人群设置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。我们在对患者开展高度近视诊疗的同时配合晶体手术进行视力矫正，并逐步推广实施 ICL 最新晶体产品。



全国首批开展 EVO+ ICL (V5) 晶体植入手术

2025年12月，广州爱尔眼科医院成功完成全国首批 EVO+ ICL (V5) 晶体植入手术，率先将这一升级版 ICL “加法” 术式引入临床应用，进一步丰富了屈光手术领域的个性化诊疗选择。首批手术由王铮教授、熊露教授共同完成，体现了医院在屈光诊疗领域的专业能力与技术积累。术后，广州爱尔眼科医院获授“EVO+ ICL (V5) 临床研究联盟成员单位”进一步彰显了其在前沿技术临床应用与学术协同方面的积极探索。截至目前，EVO+ ICL (V5) 晶体植入手术已在多家爱尔眼科医院陆续开展。



爱尔专家完成首批 EVO+ ICL (V5) 晶体植入手术



干眼诊疗门诊

集团依托同步国际的诊疗技术，打造“6个1”干眼诊疗门诊慢病防控体系，为患者提供一站式干眼类型评估分析及个性化诊疗方案。我们成立“1+8”疑难干眼症诊疗中心，着力将位于总部的长沙爱尔眼科医院打造为世界一流的疑难干眼症诊疗中心，并在北京、上海、广州、深圳、成都、重庆、武汉、沈阳建设 8 个国家及区域一流疑难干眼症诊疗中心。我们亦持续发展强脉冲光诊疗中心及互联网医院干眼门诊平台，打通“线上+线下”一体化、全链路诊疗流程与服务。



第六届“1010 干眼关爱日”活动

2025年，爱尔眼科举办第六届“1010干眼关爱日”活动，联合中国老龄事业发展基金会、湖南爱眼公益基金会开展“情暖老兵·守护光明”公益项目，并推出“关注干眼·全家护眼”干眼检查关爱计划，发布“干眼‘润’系列联合治疗方案”及“家庭护理包”，上线“AI干眼医生”。集团通过“公益筛查+技术升级+数智赋能+家庭护理”四维联动，着力破解干眼患者在疾病认知、精准诊疗和慢病管理中的痛点，推动干眼服务由医院向家庭延伸、由单一治疗向全程关怀升级，逐步构建起覆盖“预防—保健—诊断—治疗—康复”的家庭干眼护理体系，进一步提升了干眼诊疗服务的覆盖面、可及性。



第六届“1010 干眼关爱日”活动

甲状腺眼病专病门诊

在现代快节奏的生活中，甲状腺疾病的发病率逐年攀升，甲状腺相关眼病作为其最常见的并发症之一，正严重威胁着患者的视力健康与生活质量，部分患者可能发展为严重的突眼、复视甚至失明，给个人和家庭带来沉重负担。

面对这一严峻挑战，爱尔眼科凭借其在眼科领域的深厚积淀，首次将眶减压手术引入国内，开展国内首例眶减压联合角膜移植术，率先引进创新药（如替妥尤单抗），持续引领技术创新。在全国网络布局、分级诊疗模式等优势的前提下，率先在全国范围内布局甲状腺眼病（TAO）专病门诊。我们致力于打破传统诊疗模式的壁垒，通过整合国内顶尖专家资源、引入国际先进技术、推行标准化诊疗流程，为（TAO）患者提供从早期筛查、精准诊断到个性化治疗及长期随访的一站式、全周期解决方案。

◎ 全国连锁网点分布与分级诊疗能力

甲状腺相关眼病属于疑难眼病，诊疗复杂，专家稀缺，爱尔眼科专病门诊在全国分布、分级诊疗模式的下沉，解决了该疾病“看病难”、“看病贵”等问题，让患者在家门口就能接触到医疗资源。

01	<p>解决患者“看病难”的痛点</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立区域诊疗中心，实现县、市、省的分级诊疗，患者流转畅通 整合全国专家、技术，数据，实现疑难病例远程会诊与线上会诊，帮助患者精准求医
02	<p>解决患者“看病贵”的难题</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立“眶护光明”眼眶病眼肿瘤基金，累计救助数千名困难患者
03	<p>填补区域医疗空白，提升行业整体水平</p> <ul style="list-style-type: none"> 全国主要城市设立 20 余家 TAO 专病门诊，使看病“触手可及” 通过专家跨区域巡诊，缓解 TAO 手术专家稀缺的现状，满足患者需求 通过与内分泌科等紧密医联体合作，提升对疾病早起筛查的水平 通过学术交流和输出，推动行业规范化发展



◎ 推行规范化标准化诊疗

严格遵循国家诊疗指南，依托爱尔品牌实力，推行病人分级分期管理，提供从检查、治疗到随访的一站式服务，提供可靠诊疗保障。

诊疗路径标准化	一站式服务流程	全周期患者管理
<p>严格遵循《中国甲状腺相关眼病诊疗指南》，推行活动期 / 非活动期分层管理，确保诊疗的规范性和一致性。</p>	<p>患者可在院内完成从甲功检测、眼部专项检查到靶向药治疗、手术评估及术后随访的全流程服务，无需转诊。</p> <ul style="list-style-type: none"> 配备齐全的检查设备，优化服务流程 实现 MDT 多学科合作，缩短诊疗周期 推进数据化管理，远程专家门诊协同诊疗同质化 根据患者情况提供个性化治疗方案和康复指导 	<p>建立患者电子档案，实现从初筛、确诊、治疗到康复随访的全周期数据闭环管理，持续优化治疗效果。</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立全周期患者电子档案 开展线上线下患教与科普活动 构建患者社群，提供持续支持与关怀

聚焦近视防控

近视防控体系

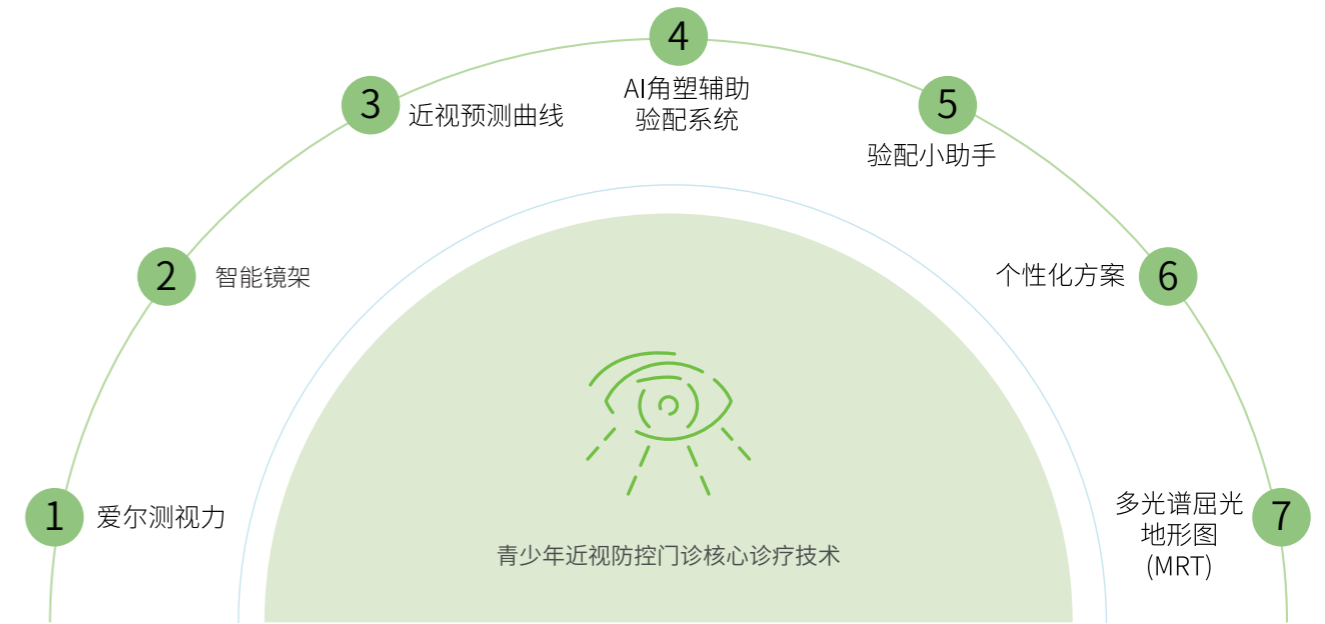
爱尔眼科持续响应国家近视防控战略，竭力支持《“十四五”全国眼健康规划（2021-2025年）》《近视防治指南（2024年版）》等国家政策，助力构建“五位一体”五位一体即防、查、诊、护、管。综合近视防控体系。我们成立青少年近视防控门诊，全面落实“5P 近视防控模式”，持续推进中国儿童青少年近视管理综合解决方案的全新升级，为儿童青少年构建从近视筛查、预防、预测、再到近视个性化矫正方案和近视矫治效果追踪，一体化、全方位的综合服务体系。



¹ 五位一体即防、查、诊、护、管。

我们持续升级儿童青少年眼健康筛查与管理体系，推进视力筛查、眼健康检查、用眼行为分析和风险评估等项目落地，推动筛查服务由单一近视防控向多病种协同筛查与眼健康全过程管理升级。通过引入眼位检查与四孔灯检测两项关键视功能评估项目，我们构建“视力—屈光—眼位—双眼视功能”四位一体筛查体系，实现“一次筛查、多重预警”，进一步提升筛查服务的专业性、系统性与精准性。

同时，我们推进“分阶段干预、全过程管理”策略，根据不同成长阶段明确近视防控重点，即三年级前防近视、四至六年级控增长、初中阶段控度数、高中阶段防高度近视及并发症，力求延缓并阻断近视发展进程。围绕诊后管理，我们推广家庭眼健康管理模式，聚焦“抓早、抓小、抓关键”，从视力发育黄金期启动预防，培养科学用眼习惯，并结合循证医学措施开展精准干预，逐步形成“院内诊疗—家庭管理—定期随访”一体化管理体系，强化家庭在儿童青少年近视防控中的参与作用。



在持续推进体系落地的同时，爱尔眼科不断夯实近视防控服务的专业支撑。2025年，我们联合多家权威眼科机构及产业伙伴共同发起“规范近视防控联合倡议”，坚守“正规机构、正规来源、正规产品”的行业准则，持续发挥专业引领作用。依托近视防控医疗质控体系，我们运用大数据分析对全国数百家机构的诊疗质量开展动态跟踪与评估，并建立常态化培训与持续提升机制，不断提升近视防控服务的规范性与可信赖水平，同时持续推进“科技赋能”近视防控体系建设，通过技术创新、产品研发与平台建设，为儿童青少年提供更科学、精准、个性化的视力管理服务。

VPR

广域视网膜屈光度地形图测量仪（VPR），可实现广域视网膜屈光误差快速测量与绘制，为实现近视眼个性化验配、获取更好的近视控制成果奠定了关键技术基础。

小青葵少儿视力 管理智能眼镜

该眼镜实现两方面的功能：一方面，智能眼镜镶嵌智能化模块，实现包含阅读距离监控、阅读环境光强、近距离用眼时长监控、佩戴姿势、数据云存储云计算、AI 预测视力健康等多方面功能。另一方面，智能眼镜搭载多区正向离焦技术，且增加青少年佩戴的舒适度，能够实现缓解眼轴的增长，从而一定程度上预防、控制近视的进展。“小青葵”作为“5P 近视防控模式”核心产品之一，持续升级迭代为青少年提供科学的近视管理解决方案。

光与显示研究室

爱尔眼科“光与显示研究室”致力于探索光照环境与视觉健康之间的关系，聚焦自然光、人工光源及电子显示终端对眼健康的影响。研究室联合高校与光学企业，推进光谱调控、低蓝光技术等前沿研究，研发“自然光近视防控教室”等创新场景化解决方案，为构建健康光环境、推动青少年近视防控提供科学支撑。



基层医生小儿眼病及近视防控培训项目

2025年3月起，爱尔眼科积极响应国家“0-6岁儿童眼保健关口前移”和“优质医疗资源下沉基层”等政策，携手湖南省湘江公益基金共同开展基层医生小儿眼病及近视防控培训项目，围绕小儿眼病识别、近视防控规范诊疗、早筛早诊及科学干预等内容，系统提升基层医生专业能力。截至2025年12月，项目已累计举办19站培训，赋能2万余名基层医生，有效提升基层医疗机构对小儿眼病的检出及诊疗能力，推动基层儿童眼健康服务从被动治疗向主动干预转型，为促进优质眼科医疗资源下沉、提升基层儿童眼病防治水平发挥了积极作用。

近视防控教育

集团积极履行儿童青少年近视防控科普教育责任，携手家长、学校和社会，共同守护孩子们的光明未来。2025年，我们联动各级机构持续推进分层分类的近视防控科普宣教与校园筛查工作。其中，幼儿园阶段视力筛查建档与科普宣教覆盖1万余所幼儿园；数百家医院被指定为“青少年近视防控基地”或合作开展筛查宣教工作，覆盖2.1万余所中小学校；累计举办2,000余场学生眼健康科普讲座，覆盖全国高中及高校。



第十一届中国青少年儿童近视防控名师讲堂

2025年6月，由中南大学爱尔眼科学研究院、温州医科大学附属眼视光医院、爱尔眼视光研究所联合主办的“Vision China 2025第十一届中国青少年儿童近视防控名师讲堂”在陕西西安举行。活动围绕“近视防控，抓早、抓小、抓关键”“AI在近视防控科普中的应用”等主题，以及家长关注的近视防控热点问题展开深入讨论与权威解读，进一步提升公众对儿童青少年近视防控的科学认知，推动科学护眼理念传播与近视防控知识普及。



第十一届中国青少年儿童近视防控名师讲堂



眼健康数字人服务站

2025年5月，爱尔眼科向南京市朝天宫民族小学捐赠“眼健康数字人服务站”，以数字人交互技术和眼科垂直大模型AierGPT为支撑，为学校提供青少年近视精准防控及科普教育的智能化、个性化解决方案。学生可通过虚拟交互界面便捷获取个性化眼健康知识指导，进一步提升校园眼健康管理的智能化水平。此次捐赠是集团推动人工智能技术与青少年眼健康管理深度融合的创新实践，也为校园科学普及和近视防控提供了可复制、可推广的数字化应用示范。



眼健康数字人服务站

健康知识科普

健康中国，科普先行。集团深耕眼健康科普领域，着力推动疾病预防前移，把好眼病防控“第一道关口”。围绕青少年近视防控、成人常见眼病及老年致盲性眼病，我们持续丰富并优化科普内容，创新数字化传播形式，提升科普的精准性与实效性。我们已构建覆盖全国的系统化眼健康科普网络，形成省、市、县三级联动的科普体系，持续推动眼健康知识向更广泛人群普及。通过构建全龄段、全场景的健康教育体系，我们不断强化公众健康意识，筑牢全民眼健康防护网。

科普荣誉	颁发机构
爱尔眼健康科普教育基地获评“优秀”	湖南省科学技术厅
湖南省眼健康产业创新联合体	湖南省科学技术厅



科普活动超 **6,371** 场，影响人数超 **284** 万，为 **61.3** 万余人次提供眼健康建档服务

我们积极运用数字化成果赋能眼健康服务，打造“眼健康科普馆”，以展馆为核心载体，融合科技、教育、文化等多维资源，实现科研成果、教育内容和文化资产的科普化转化。为提升全民眼健康认知，我们持续开发高质量科普视频、原创书籍及互动小程序等多元科普产品，并深化推进“超级眼说家”等体系化、专业化眼健康科普栏目建设，汇聚集团及全国各医院专家力量，持续开展近视防控、小儿斜弱视等主题科普传播，不断扩大专业眼健康知识的触达范围。同时，我们依托集团平台及社群开展专家科普、健康答疑等系列主题直播，进一步提升数字化科普传播效率与互动性。为增强科普内容的趣味性与传播力，我们在眼健康教育场景中引入数字人形象，创新内容呈现方式，并面向儿童青少年、成人等不同群体开展多样化眼健康科普活动，持续提升公众对眼健康知识的关注度与接受度。

眼健康科普馆

2025年，爱尔眼健康科普馆坚持公益导向，全年面向社会公众免费开放天数不少于308天，通过科普基地官方网站、微信公众号等平台开展实名预约，全年累计接受预约超过5万人次。年内，科普馆共开展科普实践活动超600场，累计接待公众6万余人次。同时，科普基地积极“走出去”，联动学校、企业、社区及基层机构开展“科普六进”活动超过2万场，服务超150万人次；并依托公众号、视频号等新媒体平台持续传播眼健康知识，累计触达人数超过500万，进一步推动形成线上线下协同、多场景覆盖的眼健康科普传播格局。



近视管理科普话剧《追光小神探》

2025年，爱尔眼科在第一季《瞳梦国》基础上升级推出第二季近视管理科普话剧《追光小神探》，将“五大近视防控技术”融入生动剧情，增强儿童青少年对科学护眼知识的理解与接受度。该剧于10月26日在重庆完成S级首演并成功演出两场，获得当地教委、科协、媒体及观众的积极反响。全国累计演出4,857场，覆盖超过34万人次，并于12月推出轻量化B级版本，持续扩大儿童青少年眼健康科普传播覆盖面与影响力。

03

传递光明温暖 担当社会责任

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”的初心与使命，在实现自身发展的同时，积极回报社会、反哺社会。本集团的公益足迹遍及全球及全国31个省、自治区及直辖市，聚焦于支持乡村振兴、推广眼健康公益项目、建设全球健康共同体、鼓励员工志愿者活动四大方面，切实服务困难病患，积极履行企业公民的社会责任。

对 SDGs 的贡献



坚持我们的公益之路

公益战略

爱尔眼科在追求自身发展过程中，始终紧跟国家发展战略，积极践行社会责任，将“眼病救助”与“眼科赋能”结合，以人才、技术、资源等多方面优势助推基层眼科发展，服务乡村振兴，关怀弱势群体。同时，本集团不断加强数字眼科技术的研发创新，加快数字技术应用落地，不断开拓数字眼科应用范围，致力于以科技手段提升临床效率，促进高质量发展，带动眼健康行业的新突破。未来，我们将以更加规范、高效的模式推动眼健康公益事业的发展，积极培育志愿力量，聚焦弱势群体眼健康需求，温暖更多需要光明帮助的人群，为中国防盲事业贡献更多“爱尔力量”。



截至 2025 年末，

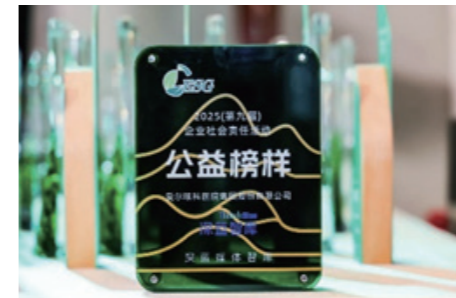
爱尔眼科的公益足迹遍及全国 **31** 个省、自治区及直辖市的 **360** 多个地区，历年来累计支持公益项目 **1,100** 个

2025 年度捐赠 **1.2** 亿元



荣誉认可

2025 年公益荣誉奖项（部分）



2025 年度企业社会责任公益榜样



2025 企业 ESG “金责奖” 最佳责任进取奖



第二十二届（2025）中国慈善榜



年度责任践行公益项目



第六届筑梦者公益大会“年度公益贡献”奖



2025 人民企业社会责任论坛乡村振兴案例

支持乡村振兴

为夯实乡村振兴的健康基石，爱尔眼科将提升乡村眼健康服务水平纳入战略规划，明确以实现城乡医疗均质化为目标，持续推动服务网络下沉。本集团成立了乡村振兴工作领导小组，通过深入帮扶地区开展走访调研工作、分析乡村实际情况，系统构建“输血”与“造血”相结合的长效帮扶机制，助力乡村地区全面提升眼健康医疗卫生服务水平，增强民众健康福祉，为推动乡村振兴战略的高效实施筑牢坚实基础。



构建精准帮扶机制，筑牢防贫保障网

- 聚焦困难患者需求，以精准救助为核心，构建防止因病致贫返贫的乡村眼健康慈善帮扶机制。通过深入基层尤其是偏远农村，广泛开展义诊筛查、科普宣教及手术救助，逐步形成覆盖老人、儿童、妇女、残疾人等弱势群体，包含白内障、青光眼、眼底病、角膜病、近视防控等多个病种的眼健康关爱救助体系。



搭建三级服务体系，打通服务“最后一公里”

- 为延伸乡村眼健康服务触角，爱尔眼科充分融合“交叉补贴”公益模式与“分级连锁”运营优势，构建起上下联动、互通共享的“县乡村”三级眼健康公共卫生服务体系，有效赋能农村医疗机构与人员，推动服务网络下沉。



强化基层能力建设，持续赋能乡村医疗

- 针对基层眼科诊疗能力提升，爱尔眼科重点帮扶乡镇卫生院与村卫生室，通过“捐赠设备+医生培训”软硬件结合的方式，系统强化乡村眼健康服务基础，全面提升县域和乡村的眼健康服务能力。



推动数字技术下沉，提升防治效率与可及性

- 为促进城乡眼科服务同质化，爱尔眼科加强数字眼科技术研发与应用，推动眼病防治技术精准下沉。借助远程会诊平台与AI辅助诊断工具，乡村患者无需远行即可获得专家服务，基层医生也能提升疾病识别准确率，从而整体提高乡村眼健康服务的可负担性与质量。

支持乡村振兴的主要举措



义诊活动



2025年，
爱尔眼科在支持乡村振兴方面，
投入金额 **5,402.77** 万元



光明工程·白内障复明项目

爱尔眼科于2020年起，重点投入并支持由国家乡村振兴局和国家卫健委联合开展的“光明工程·白内障复明”项目。2025年，多家爱尔眼科医院在中国乡村发展志愿服务促进会的统筹下，在25个省份开展白内障救治，并将乡村振兴重点聚焦帮扶县城、脱贫地区、革命老区、民族地区和边疆地区。截至2025年11月，项目累计完成25.67万例救助，筑牢乡村振兴健康线。



光明工程·白内障复明项目



辽宁省基层眼科诊疗能力提升工程

爱尔眼科于2023年发起基层眼健康能力提升项目，旨在系统性弥补辽宁省基层医疗机构眼科服务短板。截至2025年末，支持建立524个眼健康工作站，组织基层医生培训4,922场，开展群众科普检查8,236场，并为125万余名居民建立眼健康档案，有效提升了县域及乡村地区的眼健康服务可及性与防治能力。



辽宁省基层眼科诊疗能力提升工程

推广眼健康公益

爱尔眼科积极协同国家健康战略，以系统化公益行动践行眼健康守护使命。通过联动全国医疗机构与社会各界力量，我们秉持“预防为主、防治结合”的原则，面向多元群体开展眼健康公益项目及社区服务，推动优质医疗资源下沉，增强公众眼病预防意识，提升眼科服务的可及性。

困境儿童眼健康关爱项目

为响应“健康中国 2030”号召，爱尔眼科针对困境儿童眼健康问题，构建了“筛查-诊断-干预-追踪”全链条闭环服务。项目首期于湖南湘西州试点，2025年4月-12月，医护志愿者团队深入7所慈爱园及学校，为8,049名儿童建立眼健康档案，为124名屈光不正儿童验配公益眼镜，为8名斜视等患儿成功实施矫正手术且视力均恢复至0.8以上。



困境儿童眼健康关爱项目

“爱眼杯”第二届全国少年儿童爱眼护眼绘画作品征集活动

2025年6月，爱尔眼科支持“爱眼杯”第二届全国少年儿童爱眼护眼绘画作品征集活动的举办，活动以“守护心灵之窗，追逐梦想之光”为主题，面向全国31个省（自治区、直辖市）的少年儿童征集主题绘画作品，旨在通过艺术创作的形式普及爱眼护眼知识，提升儿童青少年视力健康意识，营造全社会共同关注眼健康的良好氛围。



“爱眼杯”第二届全国少年儿童爱眼护眼绘画作品征集活动



“情暖老兵·守护光明”公益行动

- 爱尔眼科发起“情暖老兵·守护光明”公益行动，项目于2023年启动，目前覆盖23个省份，为退役军人及其家属白内障患者提供4.68万例手术治疗资助。本行动积极为优抚对象提供义诊检查、手术救助等服务，减轻其医疗负担，帮助其重获光明，享受健康美好生活。



“你是我的眼”角膜盲症公益救助项目

- 爱尔眼科于2016年发起“你是我的眼”角膜盲症公益救助计划，依托爱尔眼科的眼库和角膜捐献接收站及专业医疗资源，为困境患者提供角膜移植手术费用援助。截至2025年底，项目已覆盖23个省区市，通过“瞳聚”角膜捐献及移植预约系统提升医疗资源匹配效率，已成功帮助2,000余名患者重见光明。



“公益诊疗区”项目

- 爱尔眼科自2023年起开展建设“公益诊疗区”项目，致力于对符合条件的困境眼疾患者实现“应救尽救”。该公益诊疗区通过设立公益导诊台、公益诊室、公益病房等专属空间，营造兼具关怀与温度的诊疗环境，项目同步构建线上线下联动、覆盖资金募集至诊疗服务的全链条救助平台，积极动员社会力量参与，共同推动眼健康公益服务向体系化、常态化发展。



本年度，爱尔眼科与湖南爱眼公益基金会持续合作推进“爱眼社区守护计划”，围绕社区居民实际需求，开展形式多样的健康服务与科普活动，切实提升居民眼健康意识与水平，助力国家眼健康事业基层建设。

建设全球健康共同体

爱尔眼科通过海外子公司 Clinica Baviera 下设的 Baviera 责任基金会（Fundación Baviera Responsable），在欧洲及非洲开展涵盖守护眼健康、关怀弱势群体、践行环保公益等多个领域的公益实践。2025 年，爱尔眼科及海外子公司持续加强与海外当地慈善组织或基金会紧密合作，积极为国际公益事业的发展贡献爱尔力量。

守护眼健康

- 通过资金支持、人员培训、专家派驻及健康教育等多维度举措，持续保障埃塞俄比亚梅基眼科诊所的运营，2025 年，为当地 2,614 名学生提供眼健康预防教育，并推广基础卫生实践。
- 持续开展视力健康公益服务，包括为撒哈拉儿童进行视力筛查、为无家可归者检查视力、为马德里施食所儿童进行视力检测等。
- 携手非政府组织，组织医护志愿者先后赴肯尼亚、塞内加尔与塞拉利昂，开展设备捐赠、健康科普、视力筛查与资金支持等援助行动。

关怀弱势群体

- 对西班牙的慈善食堂和养老院开展弱势群体援助。2025 年，援助活动已覆盖 24 座城市，并为所有合作慈善食堂提供了资金支持。
- 与 Fundación Ruta de la Luz 和 Fundación Onesight Essilor Luxotica 基金会合作，为有需求的视力受检者免费配镜。
- 支持阿尔茨海默病家属协会在各地举办的小型公益活动。



爱尔眼科秉持国际公益精神，立足全球视野，联合多方力量积极投身国际公益事业。2025 年，我们通过助力跨国医疗援助、儿童公益眼科筛查等行动，以公益慈善事业反哺社会，以行动诠释企业社会责任与担当。



助力跨国医疗救助

2025 年 2 月，爱尔眼科通过其公益基金会（FBR）支持非政府组织 Visió Sense Fronteres 发起的跨国医疗救助项目，并与来自 Alicante 的医生成功为一名因虐待导致双手严重烧伤的 4 岁男孩提供了专业医疗救助，帮助其开启康复之路。



助力跨国医疗救助



撒哈拉儿童公益眼科筛查

2025 年 8 月，爱尔眼科开展针对在西班牙寄养家庭中撒哈拉儿童的视力筛查健康公益行动，为约 170 名儿童提供了全面的视力筛查，并依据筛查结果，为其中 40 余名存在视力障碍的儿童免费配赠定制眼镜。



撒哈拉儿童公益眼科筛查

鼓励员工志愿活动

本集团通过组建爱尔眼科医院志愿服务队，积极组织爱眼志愿者活动，深化与社区的协同联动。我们以“普及全民爱眼意识、提升居民健康素养”为核心目标，在志愿服务中持续传播眼健康科普知识，切实增强社区居民眼健康认知与自我防护能力。

辽宁爱尔眼健康志愿服务队走开展“防盲阳光行”公益活动

2025年7月，辽宁爱尔眼科积极响应“防盲阳光行”社区防盲公益项目号召，组织专业志愿服务队深入基层。通过开展科普讲座、健康咨询，并携带专业设备为30余名社区居民提供视力检测、电脑验光及眼底检查等一站式服务，同步建立个人眼健康档案。此次活动切实提升了公众眼健康意识与早期干预能力，是集团践行社区健康承诺、助力全民健康覆盖的体现。



“防盲阳光行”公益活动现场

长沙爱尔科普志愿服务活动

2025年，长沙爱尔眼科依托眼健康科普馆，建立常态化科普志愿服务体系。针对青少年，开展趣味科普与“小小医生”体验，引导科学用眼；面向中老年，重点讲解白内障等常见眼病防治，并提供术后上门复诊。同时，我们联动残联等组织，为残疾人群体提供定制化检查与就诊协助。该项目通过分众化、精准化的科普干预，系统性提升全人群眼健康素养，助力健康社区建设。



长沙爱尔科普志愿服务活动



2025年，爱尔眼科开展各类眼健康科普活动超过 **80,000** 场

截至2025年末，爱尔眼科医院集团志愿者规模约 **4,500** 人，组成各类志愿服务团队约 **800** 个

04

厚植成长沃土 培育人才森林

爱尔眼科以“共创、共享、共赢”的企业文化为引领，坚决维护员工合法权益，建立科学、公正的薪酬福利体系及多序列晋升机制，搭建覆盖医疗管理能力提升、医疗技能精进的成长支撑体系。我们严格落实职业健康安全防护措施，持续深化多元化员工关怀举措，实现员工成长与集团发展的双向赋能，为集团打造具有核心竞争力的人才梯队筑牢坚实基础。

对 SDGs 的贡献



维护阳光职场环境

爱尔眼科秉持“以人为本”的理念，全面保障员工享有公平劳动条件的权益，完善薪酬与绩效联动的科学激励体系，提供满足员工工作与生活需求的多元化福利，致力于增强员工归属感，构建稳定的人才队伍。

合规雇佣

员工招聘

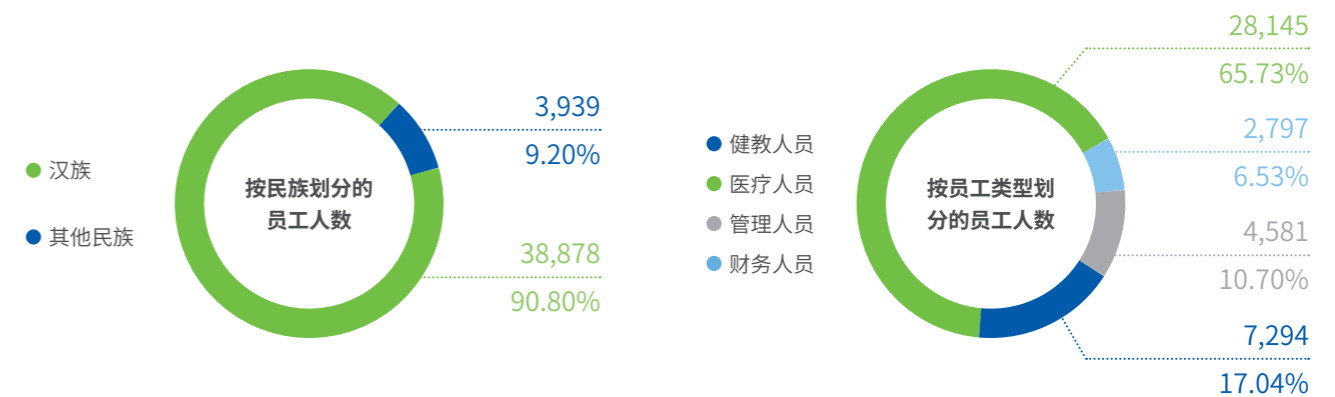
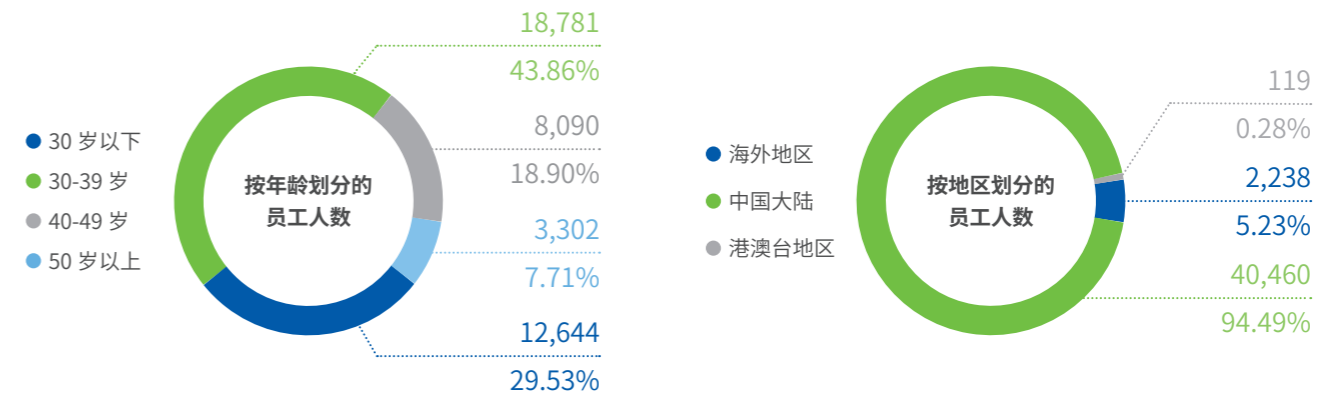
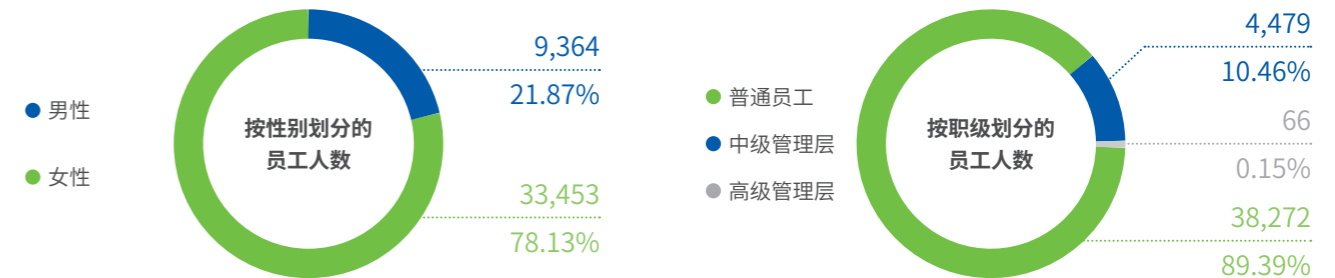
本集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，制定并落实《员工手册》（第三版）《入转调离管理办法》《聘用合同管理办法》《员工信息管理办法》等制度，明确规范人力资源全流程管理。我们以“公平、公正、公开”为招聘核心原则，通过校园招聘、社会招聘、内部推荐多渠道联动，吸纳专业人才，为集团发展筑牢人才基础。

基于国家战略导向及医疗行业发展趋势，爱尔眼科推进“北斗计划”，前瞻性储备并培养可引领智慧医疗、精准医疗、转化医学方向的复合型专业人才，包括：

灯塔式战略人才	战略眼光和学科融合能力、原创贡献和公认成就、满足国家战略需求
舵手型领航人才	领导医教研团队、攻关专业技术难题、实现产业转化
复合型领军人才	专业或行业成就、临床研究、成果应用于临床实践
中青年拔尖人才	教学或科研经历、临床经验和创新能力、疑难疾病诊治能力
创新型高潜人才	临床实践能力和科研基础、创新性交叉性学科研究
未来型希望人才	眼科专业背景、临床工作意愿度高、年轻且有创造性
综合型管理人才	医学及管理类背景、国际视野和医疗运营管理经验

截至 2025 年末，本集团共有员工 42,817 人，按性别、员工类型、年龄、地区、民族及职级划分的员工如下：

年份	2025	2024	2023
员工总数	42,817	42,693	36,718
正式员工劳动合同签订率	100%	100%	100%
缴纳五险一金的员工比例	100%	100%	100%



员工权益保护

爱尔眼科始终以尊重和保护人权为基本准则，在《人权政策》中明确禁止强迫劳动、人口贩运、雇佣童工等任何形式的劳工权益侵害行为。我们严格遵守《禁止使用童工规定》《中华人民共和国未成年工特殊保护规定》及海外各运营地法律法规，制定《爱尔眼科聘用合同管理办法》，明确规定各省区及地区医院不得与未满 16 周岁的未成年人签订劳动合同。同时，我们严格遵守国家关于工作时间及休息休假的相关规定，倡导高效工作理念，不鼓励员工加班。通过定期监控系统内员工加班时长数据，对加班时长增长异常的医院进行专项督办与整改，着力杜绝无效加班、防范超时加班风险。对于确因工作需要产生的加班，严格按照法律法规及相关制度，为员工安排足额调休或计发加班工资。

本集团在《商业道德行为准则》中明确承诺遵守我国已批准的 7 项国际劳工组织核心公约及《国际人权法案》、国际劳工组织《关于工作中的基本原则和权利宣言》《联合国全球契约十项原则》，以及《联合国商业与人权原则》中的基本原则，并希望我们的商业伙伴尊重并积极保护劳工权益。

本集团重视女性员工权益的维护与保障，严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国妇女权益保障法》及《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，全面落实孕期、产期、哺乳期等女性员工保护政策。我们已全面落实同工同酬，并将男女薪酬差距监测纳入常态化管理。在招聘、培训及晋升等全职业发展周期中，保障女性员工平等发展的权利，构建公平公正的就业环境。截至 2025 年末，公司女性员工占比高达 78%；为构建多元均衡的管理团队，我们着力提升女性在管理层中的占比，集团副总监级别及以上的女性高管占比 42%。



女性员工占比 **78%**

集团副总监级别及以上的女性高管占比 **42%**

本集团尊重员工结社自由的权利。我们的工会自 2005 年成立以来，始终遵守《中华人民共和国工会法》及《集体合同规定》等法律法规。集团全体员工入职即自动成为工会会员，工会实现了对集团 100% 员工的覆盖。集团按需开展集体谈判会议，围绕《工资集体协议》中工资分配制度、工资分配形式、工资收入水平等事项与职工代表进行平等协商。在协商一致的基础上，与 100% 员工签订《工资集体协商协议》。集团计划于 2026 年第三季度开展 2026 年度的集体谈判，由职工代表就薪酬福利、作息时间、公益活动、员工活动、培训讲座等涉及劳动条件的相关事宜与公司进行集体谈判，并签订集体协商协议。

多元化管理

本集团秉持多元化、平等与包容的原则，构建多元化人才矩阵，营造包容友好的职场环境，对任何形式的歧视行为坚持零容忍态度，严禁基于种族、肤色、年龄、宗教、性别、怀孕、残障、性取向等因素歧视或骚扰个人。本年度，本集团未发生任何重大歧视及骚扰事件。

为严肃查处各类歧视与骚扰行为，切实保障员工权益，我们制定歧视与骚扰事件的调查处理流程，包括沟通与投诉、事件调查、出具处理意见、结果申诉等环节。对于存在言语攻击、侮辱同事的民族、性别、宗教、地域、学历等因素的行为，以及对同事、病患或其家属实施性骚扰的员工，我们将视情节轻重，给予书面警告、通报批评、解除劳动合同等处分。若情节严重涉嫌违法犯罪，则移交司法机关依法处理，确保此类事件妥善解决。同时，为营造平等尊重、包容友善的职场氛围，我们定期组织全体员工开展工作场所歧视及骚扰相关的培训和宣导活动。

我们制定了适用于爱尔眼科品牌医院和业务线的人权尽职调查制度与程序，旨在系统化识别、评估及防范人权风险，并明确由人力资源部门及所属工会部门承担人权风险流程统筹、调查跟进的职责，确保全体员工的人权得到充分保障。过往三年，针对集团所有医院和业务线，我们评估了共计 14 项人权相关问题，其中评估出性别歧视、年龄歧视、学历歧视、职场骚扰、健康工作环境共计 5 类人权相关风险，所涉及的风险群体主要为外包雇员、女性员工、年龄超过 40 岁员工、非高学历员工及非本地户口员工。

¹ 《人权政策》详细内容可查阅政策原文：https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/humanrights_cn.pdf

² 《商业道德行为准则》详细内容可查阅政策原文：https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/2023cbec_cn.pdf



2025年，本集团持续对下属的子公司推动减轻人权风险的行动。我们通过定期组织全体员工开展人权知识培训课程，包括国内劳动法律法规以及公司内部关于员工权益保障等人权风险管理等相关内容，确保员工树立人权意识，并在日常工作中识别、规避人权风险。同时，每年由人力资源部门协同工会部门对所识别出的人权问题风险清单进行全面审查。审查内容主要包括是否有新风险出现、原有风险的严重程度是否发生改变，以及已采取的风险减轻或补救措施是否有效等，并根据审查结果，及时调整对应措施，更新风险清单内容。对于已造成的人权风险，我们已100%实施补救措施，如人员岗位调整、内部处罚、道歉并承诺整改等，以最大限度地降低已产生的负面影响。

在对自身业务开展人权风险调查的基础上，本集团注重对价值链相关方开展人权风险识别工作。我们对供应商进行严格筛查，主要评估其在健康工作环境及劳工权益保护等方面的风险，确保供应商不存在雇佣童工、强迫劳动等侵犯人权的行为。同时，在开展兼并、收购及合资等重大战略活动前，我们设立专门的尽职调查团队，调查内容包含目标企业在员工雇佣、劳动纠纷、员工福利、工作环境安全保障等方面的人权风险，以确保目标企业不存在重大人权风险。

员工稳定性

本集团人才架构保持健康、稳固且充满活力的良好发展态势。2025年，本集团的员工离职率为11.9%，其中8.3%为员工自愿流失率。我们重视离职员工的反馈意见，积极开展员工流失情况分析，深入了解其离职的原因，识别出家庭、职业发展、工作能力和健康等主要影响因素，并针对性制定且落地一系列改善措施。爱尔眼科过去三年内未发生重大裁员事件，也未发生对员工造成影响的重大合并和收购事件。

家庭因素

- 1、合理调整工作时间，助力员工实现工作与家庭的平衡；
- 2、通过组织家庭日活动等方式，加强员工与其家属间的沟通，增进员工家属对公司的了解和认同。

职业发展因素

- 1、明确晋升通道和职业发展路径，为员工提供清晰的职业发展蓝图；
- 2、定期组织职业规划和培训活动，帮助员工提升技能，实现个人成长；
- 3、鼓励内部岗位轮换和跨部门合作，增加员工工作经验，拓宽人际关系。

工作能力因素

- 1、建立新员工导师制度，帮助新员工快速适应工作环境，提升工作效率；
- 2、定期开展绩效评估和反馈，帮助员工明晰自身优势与改进方向，并制定改进计划；
- 3、强化员工技能培训与知识积累，助力其提升应对工作挑战的综合能力。

健康因素

- 1、实施健康管理和体检计划，关注员工身心健康，及时发现并解决健康问题；
- 2、开展健康教育与促进活动，比如定期举办健康讲座、组织员工参与体育活动等，提升员工的健康意识；
- 3、通过改善办公设施、设置休息区域等举措，优化工作环境，缓解员工工作压力。

减少员工流失率举措

薪酬福利

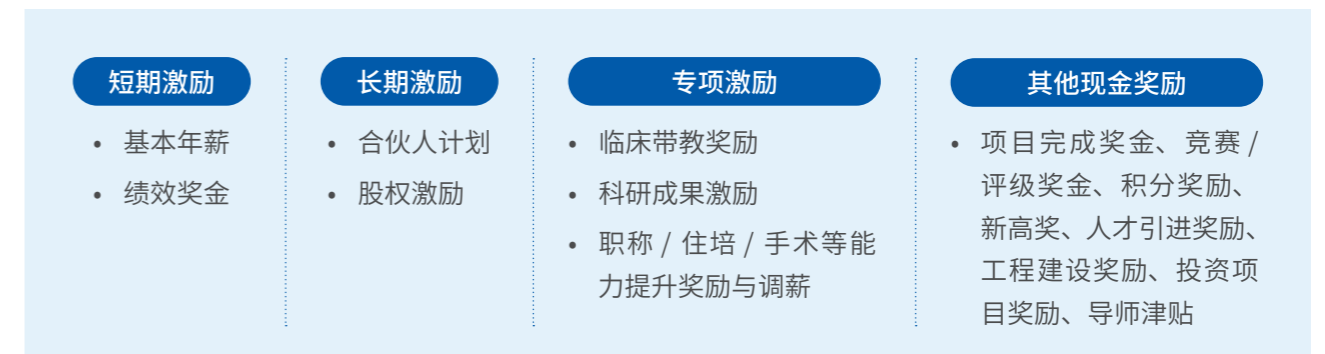
爱尔眼科严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国劳动和社会保障部最低工资规定》等国家相关法律法规及当地最低工资标准要求，确保全体员工工资不低于用工所在地最低工资标准，以合规且合理的薪资保障员工基本生活需求。

本集团制定了《医院薪酬福利管理制度》和《医院人力资源薪酬预算管理制度》等薪酬福利管理制度，并结合不同工作岗位的特性，制定并执行《视光师、检眼师、配镜师薪资调整文件》《护理固定工资调整制度》及《护理分级考核制度》等薪酬激励制度，精准匹配岗位价值与专业贡献，激发员工的积极性与成长动力。同时，我们推行薪酬与人才任用联动评估制度，持续优化核心人才储备，支撑集团战略发展。此外，我们持续优化薪酬方案，定期开展行业及区域薪酬水平调研，充分考量员工的能力资质、专业技能、岗位价值、所在区域薪酬基准、实际贡献及劳动强度等因素，合理确定薪资与奖金标准，在保障内部分配公平性的基础上，确保薪酬体系与人才市场竞争力相匹配。

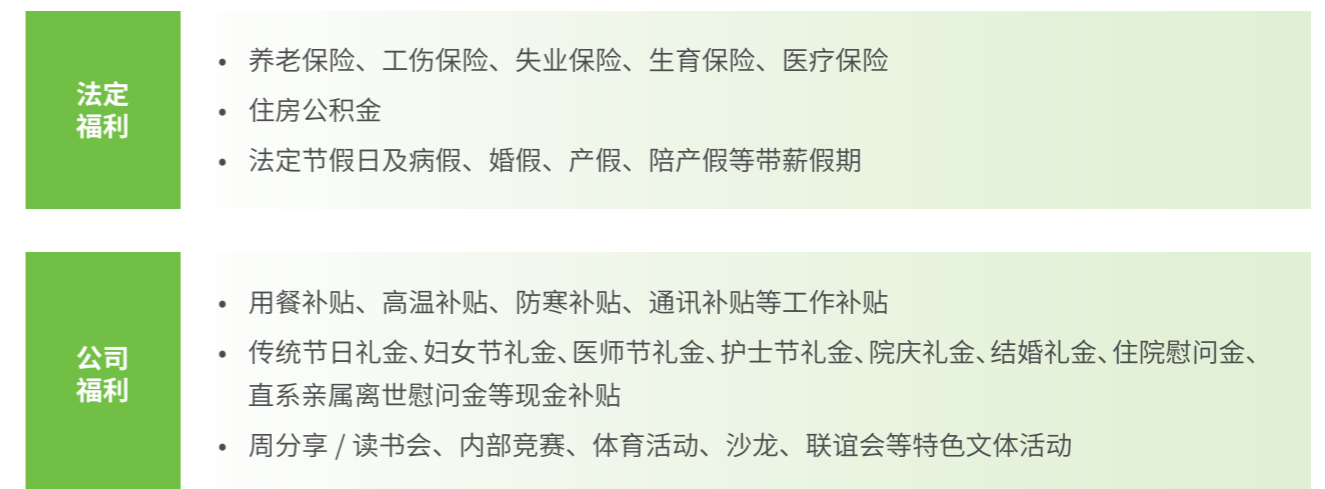
在绩效考核方面，我们构建覆盖全员的多维评价体系，以全面性、发展性为核心导向，将考核结果与薪酬激励挂钩，强化员工的目标感与执行力。同时，通过定期对绩效考核结果进行回顾分析，梳理执行痛点，优化考核标准与流程，确保激励与考核协同发力，有效提升员工工作积极性。



本集团持续完善多元激励机制，为不同岗位及职级的员工提供短期、长期、专项及其他现金激励，其中专项激励及其他现金激励为对员工的现金激励。在长期股权激励方面，报告期内，公司限制性股票按期解锁并上市流通。其中，限制性股票激励计划覆盖高级管理层以下员工的比例为 12.48%。公司持续推进合伙人计划实施并完成部分兑现，全面践行“共创、共享、共赢”的发展理念，提升员工凝聚力。此外，我们注重员工精神激励与价值认可，成立用于表彰优秀员工的医院发展基金，并设立“团队贡献奖”“优秀员工奖”“感动爱尔人物”等一系列奖项，通过专项激励与精神嘉奖相结合的方式，激励员工提升工作绩效与综合表现。



除薪酬及各项激励外，本集团以员工需求为核心构建覆盖全体员工的多元化非薪酬福利。我们严格依法为全体员工缴纳五险一金，并额外提供带薪年假、工作补贴、现金福利等多元化补充福利。法定福利和非法定福利覆盖本集团 100% 员工（包含所有全职、兼职及外包员工）。同时，我们为所有符合条件的员工提供带薪孕期公休假，包括育儿假（含产假及陪产假）、哺乳假等，假期时长及安排严格遵循国家或地方相关政策。此外，员工可自主在教育机构、专业学组、专业协会、公益机构、政协、人大等机构兼职担任职位。



巩固人才发展体系

爱尔眼科始终将人才视为集团高质量发展的核心力量，通过构建多元化培训体系、设立管理、专业等序列的清晰化晋升通道，持续激发员工潜力与创造力，推动个人成长与集团发展深度融合，在实现员工职业价值跃升的同时，为保障医疗质量与服务筑牢人才根基。

培训体系

爱尔眼科制定《爱尔眼科医院集团培训管理制度》等培训管理制度，持续优化人才培养体系。我们结合岗位特征和员工个人职业发展目标，针对所有员工（包含所有全职、兼职及外包员工）的不同职业发展阶段，分层分类开展领导力和专业技能相关培训，内容覆盖管理能力提升、专业技术精进及行业素养培养等多个方面，助力员工拓展技能边界、强化综合履职能力。同时，我们通过内部岗位轮换、跨部门调任等机制为员工提供不同岗位的任职机会，在实践中充分挖掘员工潜能、激发工作热情，实现“以用促培、以培兴才”，实现以人才成长驱动集团的持续创新与高质量发展。

本集团建立并完善内部讲师认证与人才赋能机制，制定《人力资源内部讲师管理制度》，鼓励员工将自身专业知识、实践经验转化为标准化课程，推动公司内知识流转与能力共建。同时，我们通过定期开展 TTT(Training the Trainer to Train) 项目，采用“现场学习—课堂演练—课后实践授课”的三阶培养模式，打造专业化内训师队伍，并助力内训师在课程开发与讲授过程中提升表达能力、领导力及专业影响力。



2025 年爱尔眼科玻切带教导师 TTT 培训班



2025 年，员工受训总小时数为 **852,636** 小时，平均受训时数为 **19.91** 小时，
培训覆盖 **100%** 员工（包含所有全职、兼职及外包员工）

2025 年，培训支出金额 **1,536.1** 万元

本集团依托爱尔管理学院远程教育平台，将临床、护理、管理、经营等各个业务板块的学习资源整合上线，构建覆盖本集团所有员工（包含所有全职、兼职及外包员工）的培训体系，全面赋能员工成长、拓展培训覆盖范围。本年度，我们持续深耕数字化培训，开发 AI 智能学习与智慧教学功能，提升培训运行效率，并精准匹配员工个性化学习需求。

爱尔管理学院远程教育平台 2025 年培训绩效



共构建 **70** 个线上虚拟学院



新增开发课程 **308** 门



累计学习 **790,100** 小时

爱尔管理学院云课堂直播平台 2025 年培训绩效



累计授课 **18** 场



授课时长 **118** 小时



观看时长 **2,676,806** 分钟



覆盖 **49,711** 人次

支持员工提升技能

本集团全力支持所有全职员工通过提升学历和考取专业资质增强自身实力、强化核心竞争力，已制定《爱尔眼科医疗人才学历学位提升费用管理办法》，针对不同学历学位提升类型的员工提供学费报销及生活补贴激励，着力为员工打造良好的学习成长环境。本年度，集团学历提升项目覆盖 1,849 人，并支持 1,464 人考取证书。

我们以校企共建学历教育平台为载体，持续深化在职医护人员的继续教育培养工作。通过“医学博士英语初试 - 眼科学专业复试 - 综合能力终试”的三层选拔体系，选送英语基础扎实、专业素养优秀的骨干医师进入中南大学、暨南大学、武汉大学、河南大学等合作院校攻读同等学力硕士、博士学位，为人才成长搭建学历提升通道。本年度，集团统筹开展校企联合培养硕博研究生关键环节考核工作，对全国范围内的联合培养研究生统一组织资格考试、开题报告、中期考核及学位答辩等全流程评审，累计举办考核会议 23 场，覆盖研究生约 160 人次。截至 2025 年末，共计 238 名医生进入合作院校开展学习培养。



爱尔眼科 2025 级校企联培研究生启航营（广州专场）

经营管理培训

爱尔眼科搭建涵盖经营管理、医疗管理、核心医疗人才三大培训模块的人才梯队培养体系，通过提升管理人员综合素养、强化战略型人才专业能力，系统性赋能人才成长、支撑集团长远发展。本年度，集团共计开展战略性培训项目 58 期，参与员工 3,634 人，其中核心医疗人才培训 1,087 人次，核心管理人才培训 2,547 人次。

培训目标	培训内容	培训成果
岳麓计划	经营管理人才	每期学制 2 年，采用“课程讲授 + 案例研讨 + 考察交流 + 项目实践”等学习方式，完成 6 大模块的主题学习
		截至 2025 年末，集团总部及各省区累计 92 名核心管理人员入选“岳麓”系列人才培养项目（含一期、二期、三期、四期）

培训目标	培训内容	培训成果
E 计划	医院 CEO	依托自有开发的《人岗匹配 赋能经营》医院院委会运营沙盘课程，全面提升 CEO 战略谋划力、经营决策力、卓越领导力等核心素养
湘江计划	眼科经营管理储备干部	每期学制 3-6 个月，通过线上自学、集中培训、标杆游学三种方式，按阶段完成基础入门规范化、专项提升和项目运营、实战演练及结业汇报的三阶段培训学习
鲲鹏计划	高级健康教育服务精英	采用线上课程学习、线下集训赋能、科室轮转见习、岗位实践提升 4 类混合式培养手段，提高学员的领导力、专业力及通用力
聚光计划	省区、医院中层干部	基于专业业务线条培训，帮助医院中层干部完成管理者角色转身，掌握基础管理能力，激励团队达成目标



“岳麓计划”三、四期集训



“E 计划”第七期实地学习培训班



“湘江计划”第十二期储备干部训练营



“鲲鹏计划”第五期培训班

医疗管理培训

培训目标	培训内容	培训成果
具备高级医疗管理经验的总院长	聚焦于领导力培养，增强战略承接以及全盘管理意识、人才引进能力以及区域人才梯队搭建能力	2025年4月，开展以“聚智融通，共话深耕”为主题的2025年新任总院长业务管理研讨交流会，通过搭建院长交流平台，助力新任总院长全面了解集团战略，为公司高质量发展注入动能
具备管理经验的成熟医院院长	聚焦于管理能力培养，增强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	2025年，共2个班级正在培训中，覆盖56人
集团高层管理人员及1+8医院核心管理层	从学科建设、人才引进、培养与激励机制、科学研究与管理、信息化与数字化的应用等方面走进国内顶尖大学，进行访问学习，助力集团1+8战略医院建设规划	2025年，开展四川大学华西医院管理研究所医院运营管理研学班，共53人参与，通过标杆学习助力集团1+8战略医院发展



新任总院长业务管理研讨交流会



华西医院研学班

核心医疗人才培养

培训目标	培训内容	培训成果
视光与小儿眼科领域的专业青年人才	培训为期3年，涵盖专业新技术、新进展、多元文化、国际视野等系列课程，通过国内、国外集训等多样化形式，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2025年末，优才计划前四期培养项目累计结业131人。2025年第五期完成2次集训、1次结业；第六期、第七期分别完成2次集中培训，共覆盖103人
各省区眼科专家	聚焦口碑建设和屈光专项，精准对接集团业务发展需求，培训地点下沉至地方省区，实现优质资源区域化辐射	2025年，麒麟计划完成2期专项培训，共覆盖160人
青年眼科住院医师	以眼科住院医师岗位胜任力为导向，构建三个阶段递进式的培养体系，覆盖医师职业素养、眼科理论基础、疾病诊断强化、显微手术技能及手术基础实操五大模块，致力于培养医德高尚、专业精湛、服务规范的高质量眼科医疗人才	截至2025年末，繁星计划累计培养眼科住院医师957人



“优才计划”第六期、第七期科研能力培训



“麒麟计划”第五期培训班



“繁星计划”一阶



医疗技能培训

本年度，集团开展白内障、屈光手术、视光及小儿眼科、眼底病、角膜病等专科针对性技能培训，旨在全方位强化临床医师的专科诊疗能力，规范手术操作标准，为提升集团整体医疗服务质量、支撑各专科业务精细化发展筑牢技术根基。

培训内容	培训成果
白内障手术培训 持续深耕下沉白内障超声乳化手术培训，建立标准化屈光性白内障手术培训课程和讲者库	2025年，累计完成培训12场，其中屈光白/飞白培训1场、超乳基础/提高/疑难培训11场
屈光手术培训 围绕理论基础、模拟实操、病例研讨、带教规范等方面开展全方位屈光手术培训	2025年培养手术医生181人次，开展线上线下培训41场，覆盖2,630人次
视光及小儿眼科培训 围绕视光“30+1”人才体系建设，培养视光医生、视光师、配镜师、制镜师、质检师、基地带教老师等多岗位人才	2025年，开展125场培训，覆盖23,703人次
眼底病培训 依托现有的眼科医疗人才基础，开展以“理论+实操+考核+竞赛”四位一体的培训模式	2025年，开展23场眼底培训，覆盖1,400人次
角膜培训 联合干眼、角膜、角膜移植、基础角结膜病四大教研组，组织开展10类培训考核	2025年，开展理疗师专场培训20场，覆盖1200人



白内障超声乳化手术规划培训



眼底手术培训



爱尔眼科邀请国际专家开展人工智能赋能眼科医疗专项培训

2025年4月，爱尔眼科聚焦AI技术带来的行业转型需求，邀请新加坡眼科研究所（SERI）科学总监等专家开展人工智能在眼科领域的前沿课题分享——《人工智能在临床实践中的机遇与挑战》。本次培训吸引约50余位集团人员参加，聚焦AI技术在糖尿病视网膜病变（DR）、青光眼及近视筛查及进展监控等领域的应用现状与未来方向，为推动眼科医疗向“AI赋能”转型筑牢人才技能基础。



人工智能赋能眼科医疗专项培训现场



第十二届眼科内镜微创外科学术研讨会暨第四届闽江泪道眼眶眼整形及角膜眼表培训班

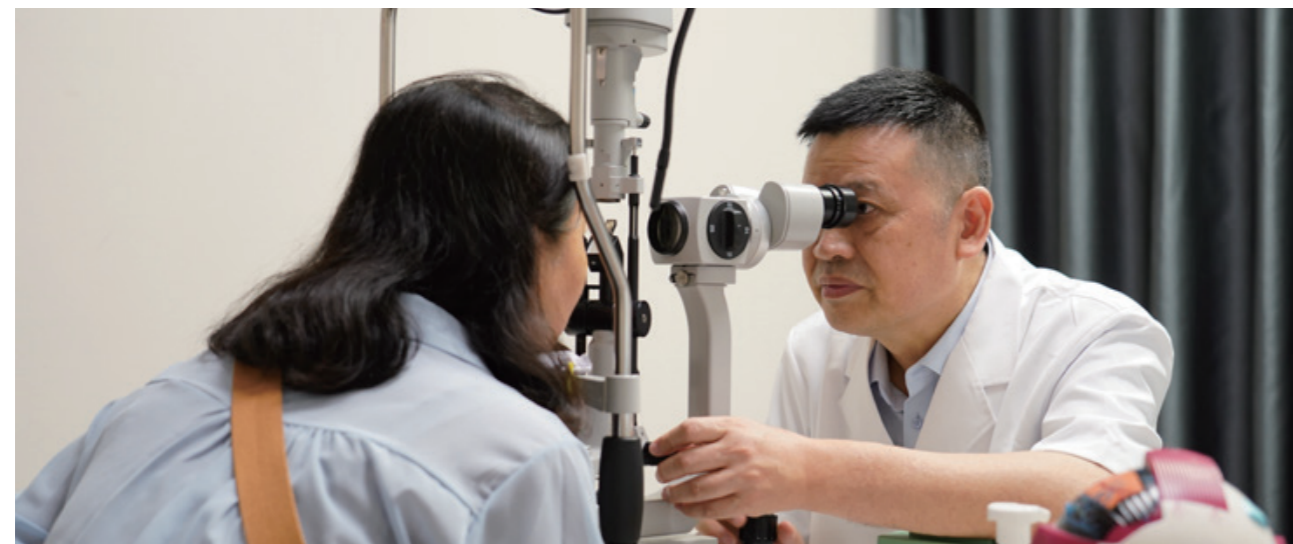
2025年7月10日-13日，爱尔眼科医院集团联合温州医科大学附属眼视光医院共同举办了国家级继续医学教育项目“第十二届眼科内镜微创外科学术研讨会暨第四届闽江泪道眼眶眼整形及角膜眼表培训班”。本次培训班汇聚50余位眼科行业专家以及300余名眼科同道前来参会学习，聚焦泪道眼眶眼整形及角膜眼表领域的规范化诊疗和前沿进展，并通过疑难病例手术直播、中青年临床病例大赛、知名专家授课、复杂病例讨论等不同形式，深化学术交流融合，助力眼科诊疗技术向微创化、智能化方向升级。



参与培训的中青年医生及专家合影

晋升机制

本集团聚焦员工成长需求，构建“管理+专业”双通道职业发展体系，设立七大岗位序列并明确各层级任用标准，通过公平透明的晋升机制与多元化成长路径，充分调动员工积极性，推动公司发展目标与员工职业成长协同共进。



守护员工身心健康

爱尔眼科高度重视员工职业健康防护，持续构建覆盖全体员工、多工作场景的职业健康与安全（OHS）保障体系，筑牢职业健康安全防护屏障。我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》及《中华人民共和国消防法》等运营所在地适用的 OHS 相关法律法规，在《环境、职业健康与安全管理（EHS）政策》¹中承诺不断提升 OHS 相关的管理绩效，定期开展各类安全培训及应急演练活动，全力保障员工职业健康与安全底线。

职业健康安全管理

本集团制定《人员健康管理制度》《个人防护制度》《安全生产管理制度》《压力容器安全管理制度》《放射诊疗安全防护管理制度》《危险品管理制度》及《预防和控制职业暴露工作制度》等 OHS 相关制度，明确各岗位职业健康安全职责边界、操作标准、防护措施及应急处置流程，营造“全员参与、全程管控、全面覆盖”的职业健康安全管理氛围。同时，我们鼓励员工通过工会反馈、个人反馈等渠道对 OHS 相关制度的制定与落实提出建议，共同制定和实施改进措施。除自身遵循严格的 OHS 管理要求，在与供应商签订采购合同环节，我们对其 OHS 管理设定明确标准，确保采购的商品及合作方的服务均符合本集团的 OHS 标准。

本集团已获得 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，以国际标准为依托持续健全职业健康安全管理机制，不断升级工作环境的安全保障水平，切实提升员工的职业健康安全感。



¹《环境、职业健康与安全管理（EHS）政策》详细内容可查阅政策原文：
https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/ehs_cn.pdf

员工健康与安全保障措施

- 由工会定期组织集团员工自愿参加健康体检，帮助员工及时了解自身健康状况；
- 提供通风设施、空气清新设备、消毒隔离设备等安全卫生设施，以区域合理安装，定期维护，保障设备正常运行；
- 标准化医疗人员防护用品，包括医用防护口罩、制服、手套、护目镜等，并定期检查与更换；
- 定期对医院环境消毒，及时对污染或可能污染区域消毒，营造健康良好的工作环境；
- 按照国家法规要求妥善处理医疗危险废弃物，规范化学品、消毒剂及杀菌剂等存放及标签管理；
- 定期对医院、宿舍、食堂区域开展安全用水用电检查，及时整改安全隐患；
- 开展举办健康讲座等 OHS 相关培训，普及职业健康知识。

集团全面推行安全风险监测与评估机制，定期开展 OHS 风险和危险评估工作，覆盖医院所有工作区域，重点识别眼科手术操作中的感染风险、医疗设备使用不当的安全隐患等各类职业健康风险。基于风险评估结果，我们科学规划并对行动计划进行优先排序与整合，明确量化改进目标，如将降低因长时间接触医疗影像设备而导致的员工眼疾发生率作为具体目标，并构建常态化跟踪闭环，通过数据统计与分析，动态评估 OHS 风险的预防与防控成效，持续优化管控方案。同时，我们定期组织内部安全合规检查，对医院设施设备、操作流程、防护措施等进行全维度核查，确保各项工作严格符合国家法律法规及内部制度要求。



我们针对可能发生的急性职业危害事故，编制应急预案处理，并配置应急设施设备及急救用品。一旦发生工伤事故，集团将立即启动调查程序，成立由医院安全管理部门骨干及资深医护人员组成的调查小组，开展调查工作。

了解事故发生的具体经过，综合分析工伤或工作相关疾病发生的潜在因素

对于涉及医疗设备故障、工作流程漏洞等问题，邀请相关领域的专家进行技术鉴定与风险评估

结合现场情况、病例资料、专家鉴定报告等信息，从人为、设备、环境、管理等多个维度进行原因分析

撰写详尽的调查报告，报告中明确指出事故的性质、原因、责任认定以及已采取的临时措施。根据调查结果，针对性地制定整改方案

工伤事故或工作相关疾病的调查程序

安全培训演练

为深化安全管理实效，本集团建立常态化全员安全培训机制，定期开展专项安全培训与应急技能培训，覆盖医疗设备安全操作、医疗废弃物泄漏处置、作业安全规范、现场紧急救护等核心场景，全面提升员工在医疗场景下的安全问题处置能力。同时，我们积极开展消防安全演练、电梯困人等多场景应急演练，通过模拟真实突发场景，强化员工应急响应与现场处置能力，最大限度降低突发事件的危害程度及潜在损失。



安全生产紧急救护培训



高处作业安全管控培训

建设员工参与平台

爱尔眼科积极搭建多元、便捷沟通渠道，建立平等、透明的内部沟通机制，广泛聆听员工反馈、吸纳合理建议，保障员工对集团日常运营管理、薪酬福利等事项提出意见和建议的权利。同时，我们组织丰富的员工活动，推出多项员工关爱计划，切实提升员工幸福感与归属感。

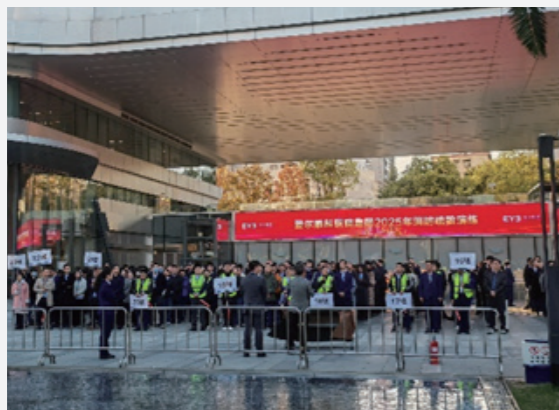
民主沟通

爱尔眼科倡导开放、民主的沟通文化，持续夯实员工与管理层的双向沟通纽带。通过搭建多维度沟通渠道和“诉求收集 - 快速响应 - 落地反馈”的闭环机制，将员工的合理建议转化为公司优化升级的动力，打造员工与集团共生共荣的良好生态。

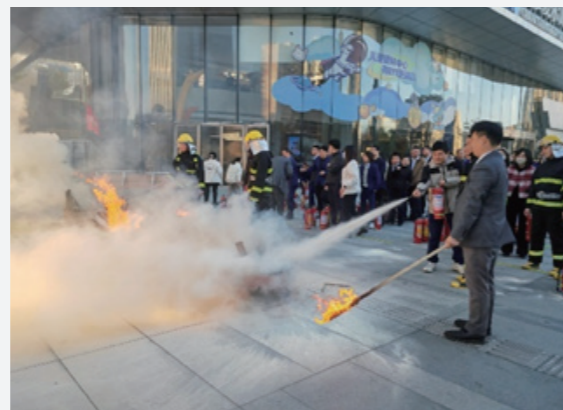


消防应急综合演练活动

2025年11月，集团在爱尔大厦组织消防应急综合演练活动，约500人参训。本次活动采用“理论培训+实操演练”模式：理论环节涵盖消防法律法规解读、火源管控要点、消防器材原理与操作规范；实操环节模拟真实火警场景开展应急疏散演练，确保全员熟练掌握快速、有序的撤离流程。本次活动强化员工消防安全意识，员工对火灾预防、初期火情处置及规范疏散流程的实操能力得到有效提升，进一步夯实了办公区域的消防安全基础。



消防应急综合演练现场



员工可通过微信、企业微信、电话、邮箱等多种渠道将意见反馈至管理层。同时，我们开设院长信箱，用于收集员工对医院管理、医疗服务、工作环境等各方面的意见和建议，切实了解员工诉求并作出改善。



我们遵循《中国工会章程》和《中华人民共和国工会法》等相关要求，设立职工代表，定期举行民主沟通会和员工大会，与员工沟通公司的发展战略规划、经营业绩及重大决策等重要事项，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。

员工沟通渠道

我们搭建畅通且保密的员工举报机制，设立微信、电话、邮箱等多种举报方式，并专为员工权益类举报单独设置投诉邮箱，确保员工能够便捷、及时地反馈内部违规违纪问题。举报事项接收后，由专人负责全程闭环记录，并按医疗管理、经营管理、员工关系管理等维度分类处理，转由医管中心、人资中心、财务中心等相应职能部门启动严肃合规的调查程序，明确要求各责任部门尽快反馈调查进展及处理结果，维护内部合规秩序与员工合法权益。

本年度，集团连续第九年开展员工满意度与敬业度整合性调研评估工作，依托立体化评估体系，采取线上线下相结合的模式，覆盖 100% 员工。我们构建了包含 6 大核心维度、28 项细化指标的评估框架，其中包括员工工作的满意度、目的感、幸福度及压力水平等调研因素，并同步升级三级反馈模式，进一步提升调研工具的科学性与数据精准度。



2025 年，员工满意度及敬业度调研目标得分为

85 分，实际调研得分为 **88** 分

同比 2024 年增长 1.5 分

基于对调研数据的深度洞察，我们同步建立了“诉求响应 - 整改落实 - 效果追踪”的管理机制。针对不同机构层级的差异，我们制定了《“某某”爱尔 2025 年调研问题反馈清单（医院层级反馈）》及员工满意度与敬业度专项提升方案，推动调研发现问题的逐项整改落实。同时，结合调研结果系统提炼最佳管理实践，通过经验共享赋能各机构优化管理，稳步提升员工的工作满意度与敬业度。

丰富员工活动

我们关注员工的身心健康，集团及下属医院定期组织丰富多样的员工活动，活动涵盖健身活动、员工生日会、主题聚餐、心理互动游戏、户外拓展活动等类型，全方位提升员工的职场幸福感。同时，我们为员工提供兼顾家庭与工作的支持，设立母婴室等育儿设施和员工子女托管自习室，并在本年度举办首届员工子女免费夏令营。



员工活动



员工关爱大病 救助计划

- 在国家基本医疗保险基础上，我们进一步丰富员工保险保障体系：为工作满三年的 18-70 周岁正式员工提供商业补充医疗保险，提供覆盖 100 种重大疾病的大病保障，为罹患重大疾病员工提供 400 万每人每年的医疗保险金，以及 200 元每人每天重大疾病住院津贴保险金，有效缓解员工因重疾产生的医疗费用的压力；
- 2025 年，新增理赔申请 87 人，理赔金额 156 万元；截至 2025 年末，员工商业补充医疗保险在保 33,654 人。

员工关爱子女 救助计划

- 符合条件的员工本人意外身故或疾病身故的，经申请和审批，由公司支付其未成年子女的生活费用和学费至大学毕业或年满 23 周岁；
- 2025 年，新增帮扶 4 组家庭；截至 2025 年末，已累计帮扶 15 组家庭。

员工心理 关爱项目

- 设立心理关爱室，全职聘用心理咨询师，为全体员工免费提供包含心理健康讲座、心理咨询、心理测评、心理培训、关爱活动、危机干预等方面的服务，并定期开展心理关爱活动；
- 2025 年，公司为 102 人次提供心理咨询服务，共 888 人参加心理测评，并回访了其中的 254 人。

员工关爱计划



05

秉持诚信之道 恪守合规之本

爱尔眼科始终秉承“医道守正、治理笃行”的核心准则，将规范治理融入企业发展脉络，以制度固基、以廉洁正行、以党建聚力，不断夯实稳健经营的内在支撑。我们持续完善治理体系，强化风险防控，严守商业道德，深化党建引领，推动企业治理水平与可持续发展能力协同提升，以更加规范、透明、负责的经营实践赢得社会各方信任。

对 SDGs 的贡献

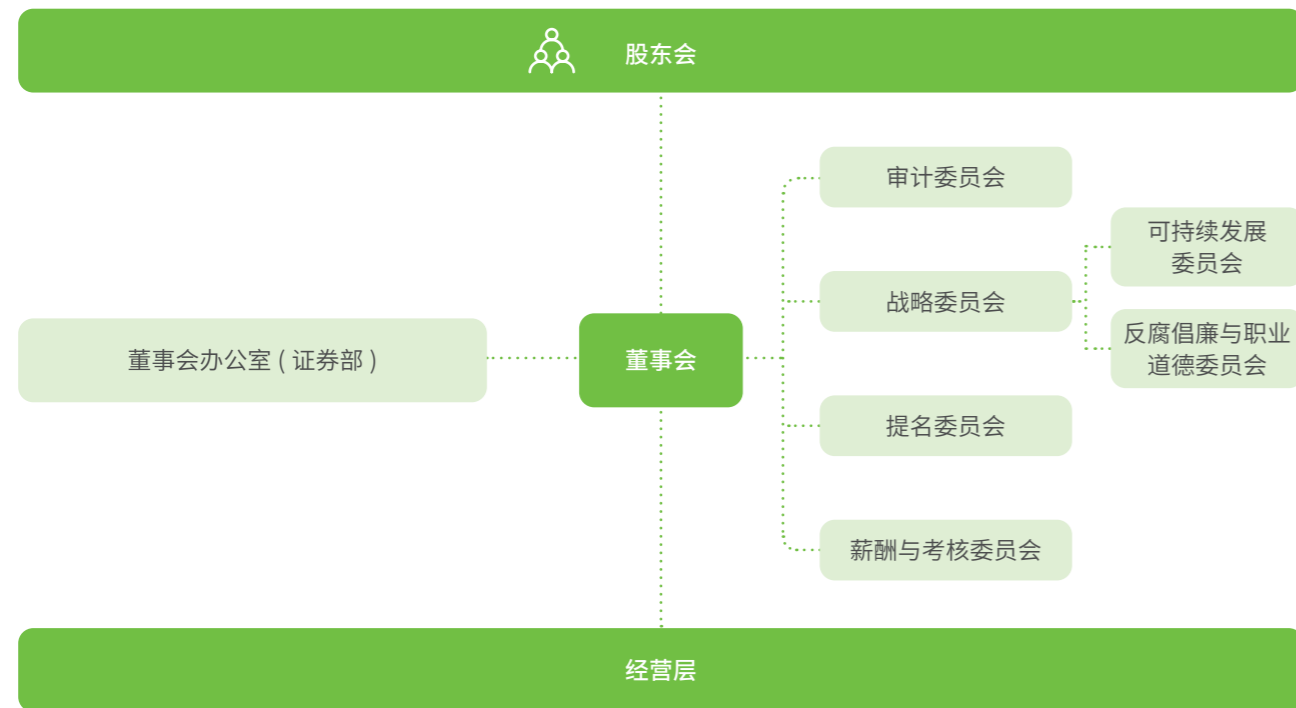


筑牢合规根基

爱尔眼科坚持合规运营，持续优化公司治理结构，健全风险管理与内部控制体系，切实保障全体股东权益，积极维护投资者关系，为企业长期稳健发展奠定坚实基础。

企业管治

爱尔眼科严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规，并依据集团《公司章程》运营规范，持续完善企业治理体系。为持续提升合规治理水平并推动集团高质量发展，我们建立了权责清晰、相互制衡、高效运作的治理架构，公司股东会、董事会、经营层，三者各司其职共同推进集团稳健运行。



爱尔眼科治理架构

治理架构

股东与股东会

- 集团遵循《公司章程》《股东会议事规则》等相关制度规范股东会的召集、召开和表决程序，并通过普通决议方式审议董事会成员的任免及其薪酬方案和支付方式。我们致力维护股东合法权益，坚持公平对待所有股东，并通过持续优化会议安排，提升参与便利性，积极促进股东对公司治理的实质性参与。



爱尔眼科年度股东会

2025年5月20日，爱尔眼科于总部爱尔大厦成功召开年度股东会，与来自全国的投资者、分析师及媒体进行了深入、透明的交流。管理层积极回应了关于行业竞争、全球战略、技术创新与股东回报等关键议题，展现了开放、稳健的治理姿态。爱尔眼科明确将继续以医疗为核心，通过深化数字化赋能与学科建设来提升服务品质，坚定走高质量发展之路，致力于为患者创造长期价值，持续引领眼健康事业发展。



年度股东会现场

董事与董事会

- 我们制定并持续优化《董事会议事规则》，以切实规范董事会的选举、召集、召开和审议程序，规定每3年通过董事选举机制进行换届选举，且董事会成员由股东会选举或更换。截至报告期末，董事会成员由7名董事组成，其中女性董事1名，占比14%；独立董事3名，具备财务、法律等专业背景。
- 集团董事会依据《董事、监事、高级管理人员薪酬管理制度》，对公司高级管理人员的薪酬进行审议，并下设审计、战略、提名、薪酬与考核四个专业委员，专责支持董事会决策、对董事会负责。集团审计、提名、薪酬与考核委员会的董事成员均为独立董事，且严格遵守《独立董事工作制度》，以确保履职的独立性与公正性。



2025年，集团共召集**4**次股东会

共召开**17**次董事会会议，董事会成员出席率**100%**



信息披露

我们严格遵循《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所创业板股票上市规则》及《深圳证券交易所创业板上市公司规范运作指引》等法律法规的要求，制定并实施《信息披露事务管理制度》等内部制度，规范公司的信息披露行为，加强公司信息披露事务管理，促进公司依法规范运作，维护公司股东特别是社会公众股东的合法权益。

集团董事长为信息披露工作第一责任人，董事会秘书为信息披露工作直接责任人，负责管理信息披露事务。董事会是公司的信息披露负责机构，董事会办公室作为信息披露的管理部门，由董事会秘书负责，对需披露的信息进行搜集和整理。

我们通过深圳证券交易所指定业务平台、《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》和巨潮资讯网等多元渠道，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司信息，切实履行信息披露义务。



2025年，在指定媒体披露定期报告及临时公告等文件共计**105**份

所有公告均合规、准确、无误，高质量呈现公司经营发展状况，并在深圳证券交易所

2025年度信息披露考评为**“A”**（优秀）

税务管理

我们自觉履行纳税义务，按时足额纳税，持续为国家及地方财政做出贡献，良好的纳税记录亦成为我们稳健运营与高质量发展的有力印证。作为专业眼科医疗集团，我们积极响应“健康中国”战略，始终致力于为患者提供高品质的专业诊疗服务，在此过程中获得了各级政府的认可与支持，切实履行了企业公民的社会担当。



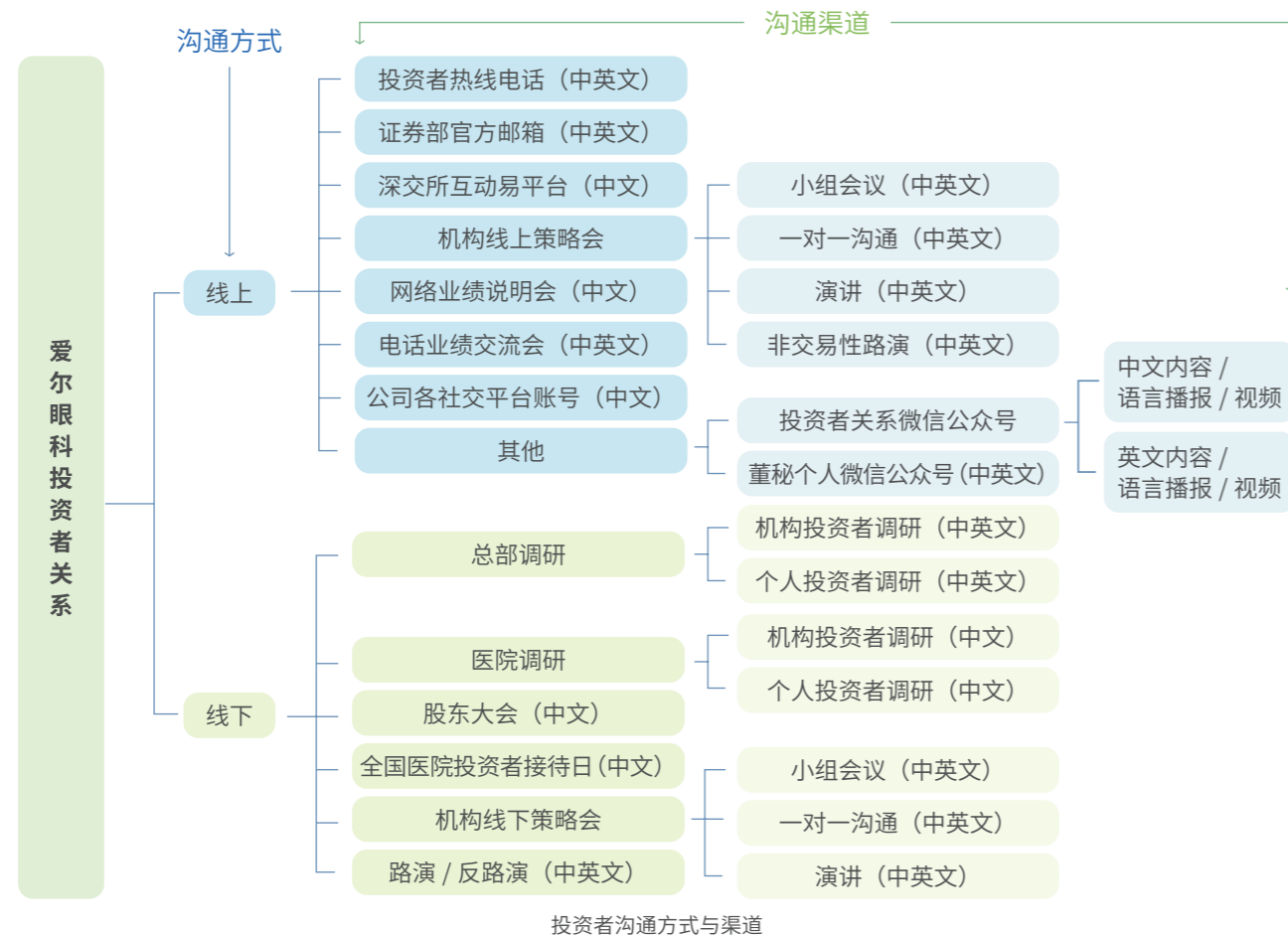
2025年，

集团纳税**10.05**亿元，并连续多年被国家税务总局评为**A**级纳税人

投资者关系管理

爱尔眼科坚持长期主义原则，遵循证监会发布的《上市公司投资者关系管理工作指引》等规章制度，建立健全《投资者关系管理制度》等内部制度，持续创新优化投资者关系的管理模式和方法。我们广泛、认真地听取投资者的意见和对公司的期望，充分保障投资者特别是中小投资者的合法权益，积极履行公司在资本市场的承诺与担当。

为增进与投资者的双向沟通，我们建立多元化的沟通渠道，定期组织业绩交流会与投资者调研等活动，就经营、业务发展与战略方向等关键议题进行坦诚交流，确保信息披露的真实性与准确性，使投资者能够及时、全面地获取信息，支持其做出理性投资决策。同时，我们重视投资者的意见与期望，并将其作为优化经营管理、推动价值持续提升的重要参考。基于稳健的经营业绩与透明的沟通机制，我们获得了海内外投资者对公司长期价值的广泛认可。我们与投资者的沟通方式涵盖线上与线下双渠道，具体如下：



爱尔眼科致力于持续提高现金分红，近5年情况如下：

单位：亿元



2025年，爱尔眼科参加海内外券商策略会 **80** 次，电话沟通会议 **100** 场，网络业绩说明会 **2** 场

2025年，共接待投资者来访、交流 **330** 人次，接听中小股东咨询电话 **400** 个，答复网上投资者提问 **150** 个，回复率达 **99%** 以上



爱尔眼科第七届投资者接待日

2025年10月30日，第七届“全国爱尔眼科医院投资者接待日”成功举办，以“智领新程再启航”为主题，向投资者展示了爱尔眼科各地医院的发展情况，以及在人工智能、医疗技术、服务体系等领域的新进展。

投资者接待日已连续举办七届，有效增进了投资者对公司一线基本面的直观了解，更多投资者成为眼健康知识的受益者和传播者。公司将持续提高医院经营管理透明度，加强与投资者沟通，与投资者共成长，在长期价值投资的路上并肩前行。



投资者接待日

风控管理

爱尔眼科高度重视风险管理与内部控制体系建设，持续完善内部控制架构，系统化提升业务各环节的风险识别与应对能力，并着力培育全员合规意识，多措并举保障集团的长期健康发展与战略目标实现。

健全风控体系

集团审计委员会统筹监管风险管理相关事宜，并建立了由全体员工、风险管理部门及业务部门、内部审计组成的三道风险防线，通过系统化协作与制衡机制，保障合规管理体系持续有效运行。同时，我们建立季度汇报机制，定期向董事会汇报国内外风险管理理论、公司管理实践、工作成果及计划，确保董事会能够及时、全面掌握风险管理工作落实情况，强化治理层监督职能。



爱尔眼科合规与风险管理架构

完善风险管理

为建立系统化的风险管理机制，爱尔眼科制定并实施《风险管理制度》，明确各层级风险责任主体及其工作职责，将风险管理要求全面融入产品与服务开发全流程。我们每年对风险管理流程开展审计，识别改进节点以持续强化管控效能。同时，我们不断优化数字化风险管理平台，打通数据流与业务流的协同整合，借助技术手段实现全流程风险管理效率的提升。

2025年，我们持续更新风险库与风险监测模型，并通过实施多项风险评估工作，持续提升业务风险防控能力，进一步巩固集团规范化运营基础，提升整体治理效能。



新兴风险

爱尔眼科持续关注外部技术演进、行业规范变化及健康服务环境重塑所带来的不确定性，并对可能在中长期对集团战略、服务模式及资源配置产生重要影响的新兴风险进行识别与评估，以提升风险前瞻研判与动态应对能力。

新兴风险	人工智能应用及医疗数据治理风险	创新诊疗技术应用规范演进风险
风险产生原因	<ul style="list-style-type: none"> 随着人工智能技术在眼健康科普、高危人群筛查、临床影像分析、治疗方案辅助制定及长期健康管理等场景的逐步深化应用，全球范围内针对医疗数据使用、AI 模型训练合规边界、算法透明度、AI 诊疗结论责任界定及患者隐私保护等方面的监管规则仍处于持续完善过程中，相关监管要求、社会公众预期及技术应用边界未来仍存在较大不确定性。若未来相关法律法规及行业规范趋严，对数据合规性要求持续提高，或公众对医疗人工智能的安全性、可解释性关注度与要求进一步提升，可能对公司数字眼科建设、AI 应用范围、跨机构数据协同及智能化服务开展产生一定影响，同时对公司合规管理体系、患者信任维护及相关资源投入提出更高要求，进而可能对公司相关业务推进及经营成果产生影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 随着飞秒激光白内障手术、全飞秒近视手术、眼内注药、数字化辅助诊疗等创新技术在眼科医疗领域持续发展，未来围绕临床应用标准、技术评价体系、支付衔接、患者知情及医疗质量责任边界的外部规范可能进一步演进。相关变化具有中长期性和不确定性，可能推动行业对创新技术应用准入、推广节奏、服务流程及质量管理提出更高要求。若未来相关标准、指南或社会预期发生变化，可能对集团新技术推广路径、专科服务模式、资源配置及人才能力建设带来调整压力，并要求公司进一步平衡技术创新、医疗质量与患者安全之间的关系。
应对举措	<ul style="list-style-type: none"> 集团将持续跟踪人工智能技术发展及国内外监管政策变化，结合数字眼科业务实践，对医疗数据合规使用、AI 模型全生命周期治理、算法应用边界及患者权益保护等事项开展前瞻性研究与评估；不断健全数据治理体系、内部审查流程及跨部门协同机制，为技术迭代、政策变化及业务模式调整预留灵活应对空间，确保人工智能在安全、合规、审慎的前提下应用于眼科医疗服务场景。 	<ul style="list-style-type: none"> 集团将持续关注眼科创新诊疗技术的发展趋势及相关行业规范、临床标准和政策导向变化，结合新技术应用实践，对技术推广路径、服务模式及质量管理要求开展动态评估；同时，逐步加强跨专业协同、技术审慎应用及质量能力建设，为未来创新技术规范演进及应用环境变化预留调整空间，提升业务发展的适应性与韧性。

厚植合规文化

爱尔眼科将合规文化建设纳入公司治理体系，通过制度规范与考核机制双向推动合规要求有效落实。我们制定《员工手册》明确行为准则，并将合规表现纳入员工绩效评价体系，与其薪酬挂钩，对违反规定的行为执行相应惩戒措施，确保全员切实履行合规责任。

我们建立覆盖所有董事（包括非执行董事）及全体员工的合规及风险管理培训体系，定期对风险管理的基本理论、各业务线风控的关键内容及风险事项的整改情况进行宣讲，以强化全员合规从业的作风及风险管理意识。在业务层面，我们要求各部门将合规培训纳入日常培训范畴，并组织医院中高层管理人员开展合规培训，重点传达风险管理原则与实践方法，提升管理层风险防范意识。



恪守商业道德

爱尔眼科始终将商业道德作为企业治理和稳健运营的重要基石。我们积极响应国家医疗反腐政策，持续健全廉洁制度规范，强化对员工及供应商道德行为的管理，完善举报监督与审计评估机制，并通过廉洁文化建设不断提升全员职业操守与合规意识，营造诚信、透明、规范的经营环境。

反商业贿赂及反贪污

爱尔眼科持续完善廉洁合规管理体系，将诚信经营要求与商业道德标准嵌入经营管理与业务开展全过程，对任何形式的腐败与贿赂行为坚持“零容忍”。我们严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》及《中华人民共和国反垄断法》等经营所在国家及地区反贪腐反贿赂的法律法规，制定《员工手册》《监察管理制度》《举报管理规定》《反腐败反商业贿赂政策》¹及《商业道德行为准则》²等政策制度，从反腐败和反贿赂等多个方面规定开展业务所需遵守的行为规范与道德标准，旨在规范爱尔眼科及其子公司全体正式员工、兼职员工、劳务派遣、临时员工以及爱尔眼科董事会成员的廉洁从业行为。

集团董事会对集团商业道德与反贪腐事宜履行最高管理责任，负责对相关事宜进行监管和决策；董事会战略委员会下设由董事长管理领导的反腐倡廉与职业道德委员会，负责领导全集团反腐倡廉及职业道德建设工作，对重大事项进行议事决策，制定反腐倡廉及职业道德建设相关政策、行为准则以及奖惩制度，并审议内部员工腐败舞弊以及违反职业道德操守案件的调查处理工作；集团法务监察中心监察部严查公司各业务环节中的风险点，建立廉洁台账记录，并负责商业道德及贪腐问题的具体调查工作，定期向分管副总裁以及董事会汇报工作情况。

截至报告期末，本集团未发生因商业贿赂或贪腐、利益冲突、洗钱或内幕交易行为导致的重大诉讼或行政处罚案件。

¹《反腐败反商业贿赂政策》详细内容可查阅政策原文：https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/anticcb_cn.pdf

²《商业道德行为准则》详细内容可查阅政策原文：https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/2023cbec_cn.pdf

反不正当竞争

爱尔眼科坚持依法合规经营，致力于营造公平、诚信、有序的市场环境。我们严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，维护公平竞争秩序，坚决反对任何违背商业道德、扰乱市场秩序的不正当竞争行为。

我们承诺以公平方式参与竞争，严禁对合作伙伴施加不合理限制或对客户实施差别待遇。我们反对同业合谋达成限制竞争协议，包括价格控制、市场分割或针对特定客户的不正当竞争行为。此外，我们严格遵循公开公平、诚实信用和科学择优的招标原则，杜绝虚假或误导性广告宣传，坚决反对通过编造或传播虚假信息、盗窃、贿赂等非法手段损害竞争对手信誉或侵犯其商业秘密的行为。

同时，我们持续加强公平竞争合规宣导与专题培训，强化员工合规意识和职业操守，切实维护健康有序的市场环境。报告期内，本集团未发生因不正当竞争行为导致的重大诉讼或行政处罚案件。

商业道德审计

集团审计风控中心每年以风险管理导向，对各级医疗机构开展经营与内控审计、合规审计、专项审计，覆盖所有业务条线，以期降低各级医疗机构的经营风险，保障集团合规经营、行稳致远。集团审计范围包括公司文化、团队建设、制度建立健全、合规经营等内容，并在审计过程中重点关注全体员工（包括兼职和外包员工）遵从商业道德、反贪污与反商业贿赂的情况，以预防并及时发现舞弊问题，确保商业道德和反贪腐政策在我们的各业务条线的深入贯彻和有效执行。



2025年，爱尔眼科对 **85** 家医院进行审计，覆盖所有业务条线，

其中专项审计项目超 **90** 个，医院整改回复率 **100%**

举报人保护

爱尔眼科建立了包括举报电话、邮箱、企业微信等在内的多元举报渠道，并由监察部负责违反行为准则事项的举报接收、调查及处置工作。各机构公示栏、集团官网页面及内网登录页面均公示举报渠道，企业微信设有专门的廉洁问题反馈窗口，同时我们在新员工入职及各类廉洁从业培训中亦会对举报渠道使用方法进行讲解，便于员工及相关方了解举报渠道的使用并及时反映问题。我们对举报事项实行分类管理，按照规定流程和权限开展评估、调查与处置，严肃查处违法违规违纪行为，对线索明确的举报进行初步调查核实，对情节较轻的举报通过谈话或书面说明方式核查，对证据不足的举报暂存待查，对失实、重复或无实质内容的举报予以了结。

集团制定《举报管理规定》，全力维护举报人的合法权益。我们接受匿名举报，并将举报人信息保密、举报人安全保护的工作放在首位，对举报人的个人信息及举报内容进行保密处理。针对违反保密规定的责任人员和任何对举报人打击报复的行为，我们秉持“零容忍”态度，从严从重处理，并依法追究法律责任。

举报渠道



举报电话：
18975199961



举报邮箱：
jcjb@aierchina.com



举报企业微信：
企业微信通讯录—爱尔眼科—员工服务—监察举报（廉洁）



举报信函：
湖南省长沙市天心区芙蓉南路一段 188 号爱尔眼科大厦北塔（邮编：410015）

廉洁文化培养

爱尔眼科积极营造崇廉尚洁的文化氛围，持续开展廉洁专题培训，不断增强员工知法守纪意识和廉洁从业意识，着力打造风清气正的职场生态。2025 年，集团全年共开展廉洁专题培训 9 次，覆盖集团行政工作年会、新员工培训、中层干部培训、储备 CEO 培训及区域专项培训等多个场景，并围绕监察实务、违纪员工谈话技巧等主题开展针对性培训，助力各业务板块提升廉洁合规意识与履职能力。同时，我们还为集团党委开展党风廉政建设专题党课提供案例支持，进一步推动廉洁教育与党建工作深度融合，不断筑牢员工“不敢腐、不能腐、不想腐”的思想防线。



2025 年，爱尔眼科实现反贪腐议题培训 **100%** 覆盖所有董事、管理层、员工（包括兼职和外包员工）以及供应商等合作伙伴，开展廉洁专题培训活动 **9** 场。

为加强集团廉洁文化建设，我们持续丰富廉洁教育与文化传播形式。2025 年，我们以“茶”文化为基础，围绕世界反腐日策划开展“茶润心田，清廉 EYE 家”主题活动，引导员工在品味清廉文化意蕴中涵养品行、奉公正己，共同守护爱尔大家。同时，我们发布《2025 年爱尔眼科清风驿站医德医风光荣榜》，以全国 100 余例暖人至深的先进事迹和 10 个典型案例，生动展现爱尔人坚守初心、抵御利益诱惑、恪守医德医风和廉洁从业的职业操守，为全体员工树立鲜明榜样。





茶润心田，清廉 EYE 家——爱尔眼科世界反腐日品茶话廉活动

2025 年 12 月，集团于“国际反腐日”牵头举办“品茶话廉”主题文化活动，旨在深化廉洁文化建设，筑牢全员思想防线。活动通过以茶喻廉、设置医德医风光荣榜、组织廉洁承诺打卡及制度知识问答等多元形式，将清廉理念融入企业文化场景。光荣榜集中展示了全年来自 27 家医院的百余例先进廉洁事迹，为员工树立了务实的行为标杆。此次活动以沉浸式体验强化了员工的纪律意识与职业操守，是集团系统化推进反腐败教育、以清廉文化护航企业可持续发展的重要实践。



爱尔眼科世界反腐日品茶话廉活动

此外，我们积极参与反腐倡廉相关社会组织活动。自 2021 年 4 月加入企业反舞弊联盟以来，我们持续加强与联盟及成员企业之间的交流互鉴，不断吸收先进经验，稳步完善自身反腐败制度体系建设。

本年度：

- 参加企业反舞弊武汉实务研讨交流会；
- 集团监察工作负责人获反舞弊联盟 2025 年度“优秀讲师”荣誉；
- 参加反舞弊联盟“引擎启新、价值共生”调查技术与风险防控专题交流会。



企业反舞弊联盟理事单位

供应商廉洁管理

爱尔眼科要求包括供应商在内的所有商业伙伴遵守适用的反腐败法律法规，恪守商业道德，以高标准规范商业行为。集团制定《商业伙伴的行为准则》，适用于与爱尔眼科开展业务的所有供应商及商业伙伴，以及其为履行与爱尔眼科合同而选用的供应商和其他第三方，明确禁止通过员工、分包商或代理人向爱尔眼科员工提供、承诺或给予任何不当利益，以获取订单或其他优待。

为确保所有供应商明确本集团的反腐败要求并建立自身的商业道德和反腐败政策，同时审查其遵守情况，我们系统性向全体供应商发布《爱尔眼科医院集团关于规范供应商管理及采购行为的通知》，并与其签署《合法、诚信经营承诺书》；针对工程建设领域，我们持续强化反腐合规管理，与各工程类供应商单独签订廉洁诚信承诺书。若识别出供应商违反廉洁诚信原则或法律法规的行为，集团将根据既定协议进行追责。2025 年，我们通过约谈、走访等方式加强对供应商的廉洁管理，对不符合公司廉洁要求的供应商予以淘汰，并持续优化采购管理体系，稳步推进行政集采系统建设，不断提升供应商廉洁管理的规范化、透明化水平。



深化党建

爱尔眼科将高质量党建深度融入高质量发展进程，依据《中国共产党章程》建立健全党组织，切实发挥公有制企业党组织在职工群众中的政治核心作用与企业发展中的政治引领作用，系统推进党建与经营协同共进。

完善组织建设

集团党委将国家政策的外部机遇与集团战略的内部要求紧密结合，紧紧围绕“做实党建、助推发展”的核心定位，将2025年党建工作总体思路明确为围绕“学习贯彻中央支持民营经济重大决策部署与落实集团创新变革战略”这一条主线，以“守正创新促发展，党建引领攀高峰”为主题，聚焦“文化铸魂”与“赋能发展”两个核心维度，系统实施“政治引领、组织锻造、互联共建、品牌提升、廉洁护航”五项重点举措，全力构建党建引领下的助推发展体系，确保党建工作真正成为集团穿越周期、稳健前行的重要支撑和坚强保障。



截至报告期末：

爱尔眼科党委在全集团下辖省区党委 **2** 个

党总支 **6** 个

党支部 **309** 个

党员数量 **5,132** 名

2025年，集团党委获得荣誉：



上市公司全国典型

2025年6月，集团党委在中国上市公司协会在青岛主办的“上市公司党建工作交流会”上分享交流经验。爱尔党建已连续5年作为优秀典型案例，在中国上市公司平台予以宣传展示

组织党建活动

爱尔眼科党委深入开展群众教育实践活动，引导各党支部及党员干部在眼健康服务一线发挥示范引领作用，将党的组织优势转化为服务群众健康的实际效能。2025年，集团党委牵头旗下各地医院党组织，开展“守正创新促发展，党建引领攀高峰”党建主题活动，进一步强化组织凝聚力，将党的政治优势转化为推动眼健康事业高质量发展的持续动力。



本年度：

爱尔眼科共开展 **4,218** 场党建及眼健康活动，服务群众 **15.6** 万人次



党建赋能发展，共建凝聚合力——爱尔眼科党委赴黑龙江省区开展党建调研

2025年5月，集团党委以专项调研形式深入黑龙江省区辖内医院，通过举办政企党建座谈、开展跨机构共建学习、组织廉政专题党课及红色教育基地实践等系列活动，系统推进基层党建与业务运营、公益服务的深度融合。调研活动有效促进了与地方党政部门的交流互鉴，获得了“民营企业的标杆”等积极评价，并围绕“党建+公益”模式、党员作用发挥及清廉医院建设进行了现场指导与赋能。此次实践强化了基层党组织的政治功能与组织凝聚力，将党建成果切实转化为推动医院高质量发展与服务群众眼健康的具体效能。



爱尔眼科党委赴黑龙江省区开展党建调研



2025年“七一”表彰暨“守正创新促发展 党建引领攀高峰”主题党建活动分享会

2025年7月，集团党委召开“七一”表彰暨主题党建活动分享会，系统总结党建引领发展成果，并对党建优秀案例及先进个人进行表彰。会议中，集团领导强调应把握《民营经济促进法》政策机遇，将党的政治优势融入公司治理与服务实践，推动“党建+业务”深度融合。多家医院分享了以党建赋能眼健康服务的创新模式，如公益体系构建、跨机构联建及科技科普应用等。此次活动进一步强化了“党建引领眼健康”的品牌路径，为集团在健康中国战略下持续履行社会责任、实现高质量发展凝聚了组织动能。



“七一”表彰暨党建活动分享会

06

践行环保理念 守护绿色未来

爱尔眼科践行“人与自然和谐共生”的现代化理念，将生态文明思想融入运营全程。本集团积极开展气候行动，探索气候适应与减缓的有效路径，并将生物多样性保护纳入长期规划，致力降低运营对自然生态系统的干扰。同时，我们完善绿色管理体系，优化资源配置，推进绿色办公与节能降耗，提升绿色电力应用比例，并严格落实废水、废气及废弃物的规范处理与资源化利用，力求实现医疗业务与生态环境的协调发展。

对 SDGs 的贡献



应对气候变化

面对全球气候变化带来的系统性风险，爱尔眼科将气候议题纳入治理核心，遵循气候相关财务信息披露框架要求，系统开展风险识别、评估与管理，积极把握低碳转型机遇。集团从治理、战略、影响、风险和机遇管理、指标和目标设定四个维度，持续深化气候行动，通过科学方法推动运营减排与适应能力建设，为绿色低碳发展贡献专业力量。

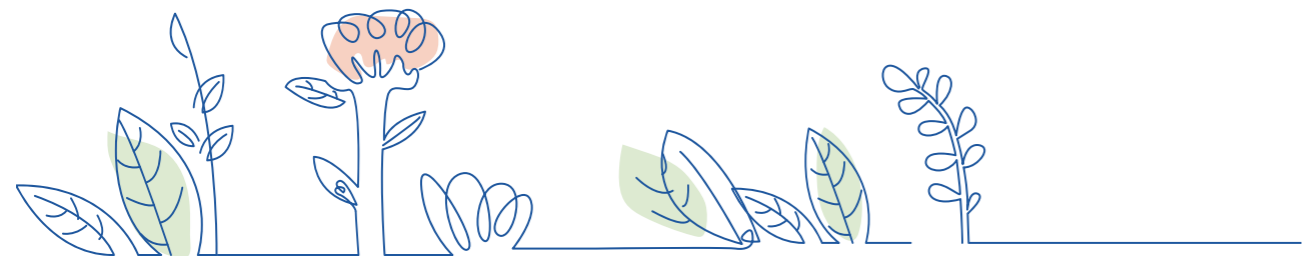
治理

集团将应对气候变化纳入核心治理体系，由董事会下属的可持续发展委员会作为最高决策机构，并委任集团总裁统筹气候事务，确保气候战略有效实施。董事会每年至少进行一次气候相关风险与机遇的专项审议，审阅包括气候治理在内的年度可持续发展关键进展，并规划下一阶段工作重点。

可持续发展委员会制定并定期检讨气候变化应对相关政策，系统识别与管理对业务具有实质影响的气候风险。同时，可持续发展委员会督导集团内部节能降耗、绿色办公等流程的制定与落实，持续提升整体气候韧性，推动运营与环境健康协同发展。

战略

集团结合自身业务特征，从短期（3年及以下）、中期（3-10年）和长期（10年以上）对价值链相关气候风险和机遇进行识别、评估与分析，了解其潜在财务影响，通过采取减缓和适应双重气候变化应对策略，提前布局应对气候风险，把握发展契机，为集团绿色转型指引方向。



气候相关风险与机遇

风险类型	风险名称	风险说明	潜在财务影响	时间维度
实体风险	极端天气频发	极端天气可能导致公司资产受损和人员伤亡，同时引发的灾害造成患者出行不便，影响运营稳定性	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本增加 资产价值下降 营业收入减少 	短中期
	平均气温上升	夏季高温将导致用电量急剧上升，集团运营成本增加；同时，持续高温天气会影响员工健康安全	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本增加 员工健康支出增加 	中长期
转型风险	政策及法律风险	碳排放相关法律及政策将持续出台，对环境管理的合规性提出更高要求	<ul style="list-style-type: none"> 适应法规带来的费用 违规罚款增加 	中长期
	技术风险	发展及使用低碳技术、优化用能设备等技术转型举措会增加生产成本	<ul style="list-style-type: none"> 低碳技术投入增加 新技术培训成本增加 	中长期
	声誉风险	环境与气候相关的负面报道可能导致品牌价值受损和声誉受损，影响公众的消费选择	<ul style="list-style-type: none"> 声誉损害 营业收入减少 	短期
	市场风险	随着全国碳排放交易市场上线，交易和价格相关的政策要求可能影响集团运营开支	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本增加 	中长期

机遇名称	机遇说明	潜在财务影响	时间维度
资源效率	资源管理的优化将不断提升资源使用效率，减少资源消耗开支	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本降低 	短期
能源管理	低碳技术的发展将提升能源使用效率，同时随着可再生能源的推广使用，节省能源成本	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本降低 化石能源价格波动风险降低 	短中期
市场机遇	绿色转型将为集团带来绿色品牌价值，更易受到资本市场和消费者青睐	<ul style="list-style-type: none"> 声誉提升 营业收入增加 融资机会增加 	短中期
适应力	在医院设计及建造过程中融入节能环保、极端天气应对考量，提升气候变化适应力	<ul style="list-style-type: none"> 运营成本降低 	长期

适应

为有效抵御气候变化引发的极端天气风险，集团依据“统一领导、分工负责”原则，于各机构设立后勤服务突发事件应急领导小组（下称“领导小组”）。该小组由医院办公室主任担任组长，统筹应急处置；各部门、科室负责人及对应岗位管理员作为组员，落实辖区内突发事件的日常预防与精细化管控。集团将应急管理职责纳入领导小组成员的绩效考核体系，以考核结果作为激励与约束的双重抓手，强化责任落实，系统提升整体应急响应与保障能力。

为规范包括极端天气在内的实体风险应对管理流程，集团制定并严格执行《爱尔眼科医院集团后勤服务突发事件应急管理制度》。我们基于该制度，针对极端天气等情景编制专项应急预案，并建立年度评估与修订机制，确保预案的时效性与可操作性。同时，集团定期组织各医院开展线上气候变化应对培训，并按季度实施安全巡查与应急演练，通过“学练结合”持续优化实战能力，形成“培训-演练-优化”的闭环管理，从而确保在极端天气事件中，医疗团队的决策与行动迅速、有效，保障核心医疗活动不受干扰。



极端天气前

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



极端天气期间

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

极端天气应急措施

我们在医院新建与搬迁项目的规划设计中，基于对当地极端降水等气候风险的评估，结合其自然区位与地势条件，制定并落实因地制宜的工程防御方案。为从源头缓解内涝风险，我们明确规定院区场地标高须高于周边道路最高点，并于地下室及车库入口设置防洪坡道与反坎。同时，我们强化地下机房等重点部位的防护，通过配备大功率排水泵、加设防水门槛等措施，构建多层次防淹体系，以保障关键医疗设施在任何天气条件下的安全稳定运行。

减缓

为有效应对碳排放转型风险，我们积极探索节能新技术，引入清洁能源，推动绿色医院建设，化风险为发展机遇。我们持续强化能源管理，未来计划进一步推进能源管理体系认证，作为下一阶段提升管理效能、实现稳健转型的重点工作。有关能源管理举措的详情，请参阅本报告“践行绿色运营”小节下的“能源利用”部分。

影响、风险和机遇管理

爱尔眼科将气候风险评估视为一项持续性的战略管理实践，每年通过访谈、问卷调查及专家咨询等方法，多维度识别气候相关风险，分析其对业务的潜在影响，评估当前风险暴露水平并研判未来演变趋势。基于评估结论，我们及时制定并落实应对方案，同时跟进监督执行进展。

气候风险评估工作已深度融入集团 ESG 管理的常规流程，我们依据既定的气候风险管理框架，我们建立覆盖风险识别、评估、排序、应对与监控的全流程闭环管理体系，旨在以专业化、前瞻性的管理实践，持续提升应对气候变化的整体韧性。

风险识别

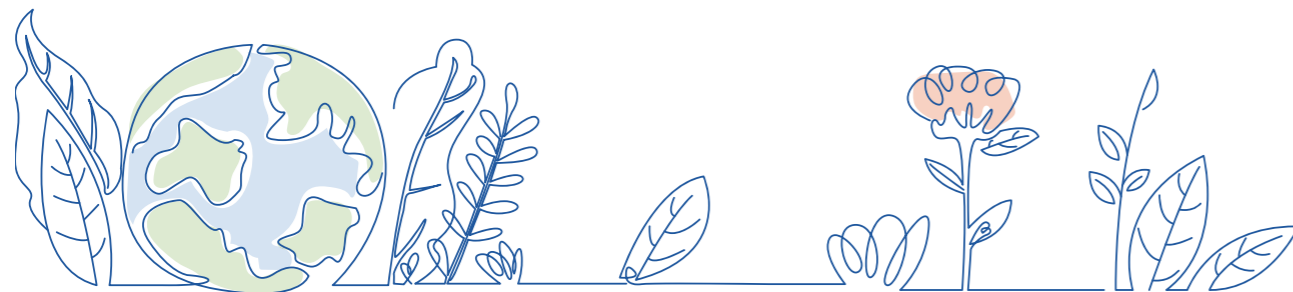
基于气候相关政策趋势、行业动向及监管要求，结合本集团自身运营管理现状、发展需求及利益相关方对气候变化的关注重点，识别与本集团具较高关联性的气候风险，包括极端天气事件（如暴雨、高温）导致的院区设施损坏与业务中断风险、能源价格波动引发的运营成本上升风险、碳排放政策趋严带来的合规风险，以及气候相关公众健康问题导致的医疗需求变化风险，同时结合院区地理位置与建筑特征，重点关注气候敏感区域的潜在影响。

风险评估

各部门定期实施内部评估，运用专业方法系统识别潜在气候影响因素。评估过程全面纳入气候变化长期趋势预测与技术演进分析，确保风险研判兼具前瞻性与科学性，为制定适应性策略提供数据支撑。

风险优先级排序

通过综合评估风险发生概率及其对运营的潜在影响程度，从气候风险的发生概率及其影响程度两个维度，对气候风险进行排序，并由跨部门团队定期针对排序结果进行讨论调整，确保资源优先配置于关键风险领域。



气候风险应对与监控措施

采取分层级气候风险应对策略，针对高优先级风险制定专项应急预案，保障关键业务连续性；对中低优先级风险则通过优化能源结构、部署基础监测设备等措施降低影响；日常跟踪能源消耗指标，确保风险防控措施有效落实，形成“识别-应对-监控”的闭环管理体系。

指标及目标

爱尔眼科以“持续提升能源使用效率、降低碳排放量”为节能减排核心目标，制定并实施《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》，通过节能降耗、推行绿色办公及引入清洁能源等多维度举措，优化能源管理。为保障目标有效落实，集团将相关能源管控指标纳入员工绩效考核体系，以机制驱动全员参与，推动能源管理目标达成。

在环境信息披露与管理深化实践方面，集团持续加强环境信息披露工作，以保障利益相关方的知情权。我们重点关注并完善范畴三温室气体排放的数据管理，以精准掌握整体碳足迹。同时，积极倡导绿色出行，引导员工差旅优先选择公共交通工具，并大力推广远程会议系统，以减少因商务差旅产生的间接排放，全面践行绿色运营理念。

积极响应国家“双碳”政策，



力争 2030 年前实现**碳达峰**、2060 年前实现**碳中和**

以 2024 年温室气体排放强度为基准，争取实现每万元营收产生的温室气体总排放量

年均递减**5%**¹

¹ 温室气体总排放量 = 范畴一温室气体排放量 + 范畴二温室气体排放量

温室气体排放强度 = 温室气体总排放量（吨二氧化碳当量） ÷ 营收（万元）

20XX 年温室气体排放量强度 ≤ 2024 年温室气体排放量强度 × (1 - 5%)^(20XX - 2024)

践行绿色运营

爱尔眼科严格遵守环境领域相关法律法规与监管要求，搭建完善的环境合规管理体系，精细化管控排放物，深化资源利用与循环体系建设，持续通过节能减排举措优化能源使用效率，全面落地绿色办公理念与实践，多维度构建完善可持续的绿色运营模式。

环境管理目标



以 2024 年废弃物排放量强度为基准，争取实现每万元营收产生的废弃物量年均递减 5%¹

以 2024 年能耗量强度为基准，争取实现每万元营收产生的能耗量年均递减 5%¹

以 2024 年耗水量强度为基准，争取实现每万元营收产生的耗水量年均递减 5%¹

环境合规管理

爱尔眼科始终坚守绿色发展、低碳运营的准则，将生态环境保护要求全面融入经营管理全流程。我们严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《固体废物污染环境防治法》和《节约能源法》等法律法规，制定《环境、职业健康与安全管理（EHS）政策》以明确集团环境合规要求，同时持续迭代优化环境管理体系，通过精细化流程管控与高标准内控要求，确保各项环境管理举措精准落地、执行到位。本集团已获得 ISO14001 环境管理体系认证，严格按照环境保护标准和法规要求规范运营管理中的环境要求，并不断完善环境合规管理体系建设。报告期内，本集团未发生突发重大环境事件。



爱尔眼科集团 ISO14001
环境管理体系认证

¹ 废弃物排放量强度 / 能耗量强度 / 耗水量强度 = 废弃物排放总量（千克） / 能耗总量（吨标准煤） / 耗水总量（吨） ÷ 营收（万元）

20XX 年废弃物排放量强度 / 能耗量强度 / 耗水量强度 ≤ 2024 年废弃物排放量强度 / 能耗量强度 / 耗水量强度（1 - 5%）^{^(20XX - 2024)}

健全环境制度

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

完善管理机构

设立可持续发展委员会作为最高决策机构，负责统筹规划环境管理事务；建立节能降耗工作领导小组和节能降耗管理组织架构，加强能源管理体系建设，提升对节能降耗工作的指导和监督效能。

开展环境审计

系统开展环境管理、能源使用等内部审计工作，重点针对医疗废弃物处理、废水排放、电耗管理、油耗管理四个方面，审计范围覆盖下属 85 家医疗机构。

爱尔眼科在项目建设中全面落实绿色医院理念，严格执行“按规建设、安全施工、绿色作业”方针。我们严格遵守《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，编制并落地《工程建设绿色文明施工标准手册》，系统规范施工流程、安全措施与环保要求。同时，我们设立专项预算用于支持绿色文明工地建设，确保施工全程符合安全生产、节能环保标准，致力打造环境友好的作业现场。

本集团在项目属地严格遵循当地环保及建设法律法规，系统化履行项目报建与施工管理流程。项目启动前，我们全面开展环境评估、结构安全鉴定及施工图合规审查，并依法取得施工许可。在施工过程中，我们聚焦安全、噪声、扬尘及废弃物管理等重点环节，通过采用专业设备与绿色工艺，持续降低施工活动对周边环境的影响。

绿色文明施工举措

- 规范办理临时占道许可，设置施工围挡并系统配置安全防护设施，在保障作业安全的同时，有效控制施工对周边环境的干扰；
- 选用低噪音、低振动、性能好的施工机具与设备，并严格规定作业车辆在场区内限速行驶（5公里/小时）、禁止鸣笛，以降低噪声影响；
- 通过洒水降尘、物料覆盖及车辆冲洗等措施，将施工扬尘控制在规范范围（1.5m）内，并对粉状材料实行封闭管理，防止粉尘扩散；
- 对施工场地的生活垃圾和建筑垃圾进行归类收集，实行袋装化处理，并单独预处理有毒、有害、有污染物品，以免运出后污染土地或危害他人健康。

本集团在医疗设施的规划与建设中，因地制宜融入绿色建筑设计理念，从整合过程、选址交通、可持续场地等九个关键维度进行综合考量，积极利用自然条件，并统筹各环节的环保与健康需求，旨在为患者营造环境友好、健康舒适的治疗环境。长沙爱尔眼科医院通过采用高效节能的暖通空调系统等环保设备与设计，已成功获得LEED 医疗健康类建筑金级认证。



长沙爱尔眼科医院 LEED HC 绿色医疗建筑金级认证

绿色环保建材

- 墙面选用矿棉板为主材，兼具吸声、隔热与防火性能，且无纤维粉尘释放。
- 地面铺装采用可再生地胶，具备优异的耐化学腐蚀能力与使用寿命，支持资源循环利用。
- 外墙选用双钢化中空玻璃以减少油漆和涂料使用，在降低外部噪声传入的同时提升建筑保温性能，实现节能与舒适兼顾。

装配式工艺

- 推行阳极氧化铝板工厂预制与现场装配工艺，大幅减少施工粉尘、噪声，并通过替代传统木饰面降低胶黏剂与涂料使用，减少甲醛等有害物释放。
- 医院的固定家具采用免漆定制工艺，减少现场涂装污染；卫生间采用成品整体卫浴，实现快速安装并降低建筑垃圾产生。

绿色医院环保材料与工艺

排放物管理

爱尔眼科遵循并落实《医疗废物管理条例》及《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等法律法规，秉持“减量化、资源化、无害化”原则，实施《医疗废物与污水管理制度》，对污染物排放实行从源头到处置的全流程管控。我们致力于确保所有排放行为合法合规，系统履行绿色运营责任，推动医疗业务与环境可持续发展相协同。

污染物排放

集团严格遵循国家相关标准及政府监管部门要求，建立污染物排放管理体系，对医疗废弃物和医疗废水等污染物排放开展规范化管理，由集团总部行政人资部门通过后勤管理信息填报平台监督污染物排放情况，对旗下医院实施精准管控。

为系统化落实环境合规管理要求，我们建立规范化的后勤信息填报机制，要求各医院定期通过统一平台上报废水与废弃物管理台账，详细记录医疗废弃物的产生、分类、贮存、处置及废水的产生量与处理过程，并同步上传监测报告，实现全程可追溯、透明化管理。本年度，我们从行政职能方面指导各医院强化运维管理，定期技能培训，规范要求每季度定期填报管理台账。报告期内，本集团未发生因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况，公司环境监测方案和风险管理措施不存在重大缺陷。

废弃物处理

爱尔眼科集团及旗下各医院严格遵循专业规范对废弃物¹进行合规处理。我们健全医疗废弃物管理体系，开展定期巡查检测，规范无害化处理与台账记录，对能耗监测异常的和污染物排放情况异常进行分析和整改，落实环评与应急管理，确保全流程安全可控合规，杜绝行政处罚风险。

爱尔眼科遵守医疗废弃物管理规范，建立了从分类收集、分类贮存到分类交接的全流程专人专责管理体系。我们配备“医疗废物回收转运员”负责内部医疗废弃物的转运，确保医疗废物在 48 小时内安全移交至具备专业资质的第三方机构进行集中无害化处置，从而在源头控制环境风险。本年度，本集团未发生重大医疗废物流失、泄露、扩散等环境污染事件。

因行业属性，爱尔眼科在运营过程中无废气产生。



2025 年废弃物排放情况

废水排放总量 **1,621,675** 吨

有害废弃物排放总量 **1,340** 吨

有害废弃物排放强度 **0.60** 千克 / 万元营收

无害废弃物排放总量 **8,387** 千克

无害废弃物排放强度 **3.75** 千克 / 万元营收

¹ 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

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。

废水管理

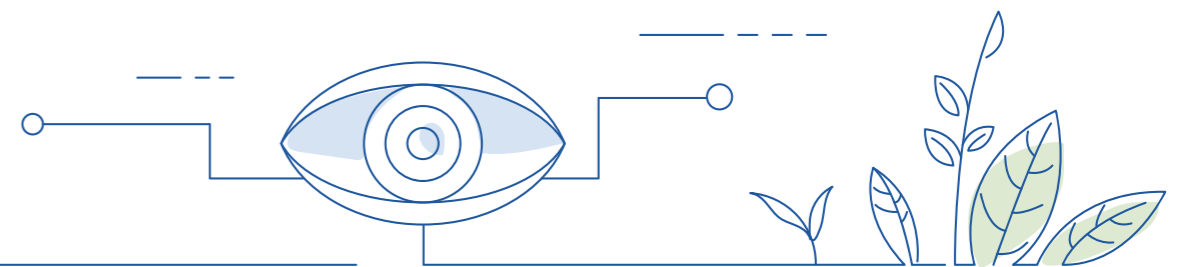
爱尔眼科建立了专业化的医疗污水与废弃物管理体系，通过组建专业的医疗污水及废弃物管理小组、依据国家标准建设并定期维护污水处理设施，确保系统稳定运行。在运营过程中，我们严格依据国家标准建造污水处理池，遵循属地环保部门要求，制定并执行《医疗废物与污水管理制度》，委托专业人员处理医疗废水，并委托具备资质的第三方机构定期检测排放水质，及时提交监测报告。集团总部通过季度的 OA 后勤管理信息填报平台监管废水排放，规范医院对废水定期填报台账管理、以及废水监测报告提供，实现医疗废水排放全程受控合规。本年度，本集团下辖各分支机构排污合规率达 100%。

资源利用与循环经济

爱尔眼科秉持可持续发展理念，着力提升医疗物资与能源使用效率，并系统构建资源循环管理体系。我们通过对可回收物与废弃物的精细化处理，积极推动资源再生与循环利用，在优化配置、践行循环模式的过程中，持续降低环境足迹，为医疗行业绿色运营提供实践支撑。

水资源利用

爱尔眼科遵循《中华人民共和国水法》，将水资源精细化管理纳入运营体系，制定并实施《节水操作规范》与《用水用电管理制度》，通过制度培训与考核推动全员践行节水。我们持续优化用水结构，强化行为规范与过程监督，并积极研究水资源循环利用技术，在保障医疗服务品质的同时，着力提升用水效率。同时，我们依托数字化监测平台定期填报台账管理，规范医院用水以及用水节能相关措施落地实施，各医院同步具体建立节能相关制度和目标，确保节水措施有效落实。此外，我们在爱 E 学行政学院平台定期上传相关用水节约课件供员工学习，并于本年度开展集团首次行政人员节约用水能力统考，巩固节约用水知识，支持节水型社会建设。



节水管理举措

- 医院卫生间张贴节水标志，倡导员工随手关闭水龙头；
- 采用节水水龙头，通过限制出水流量、缩短水龙头开关时间及优化出水方式，有效减少水资源浪费；更换感应式水龙头或延时自闭阀，节水率 30% 以上，马桶水箱加装节水浮球将单次冲水量降至 6L 以下，预计整体节水 15%；
- 定期检查维修隐蔽水管、水箱、水龙头及其他供水设施，加强用水设备日常维护管理，防止跑冒滴漏；
- 院办水电专员可根据实际情况合理调整水阀水量，节约用水；
- 禁止用直饮水洗手、浇灌花木、泼洒地板、洗茶具等；
- 避免过量用水，避免长流水，提倡废水循环利用。

水资源使用情况

市政供水 (吨)

1,621,675	1,838,792
2025	2024

耗水强度 (吨 / 万元营收)

0.73	0.88
2025	2024

物料管理

爱尔眼科将绿色运营理念贯穿于物料流转的全过程，实现环保与效率双赢的仓储新范式。

在采购环节，我们建立了完善的供应商全生命周期管理体系，严格依据产品质量、环保标准与供应稳定性等多维度筛选供应商，确保所采购的眼科器械、药品及耗材等物料符合绿色环保要求。在库存管理方面，我们依托信息化系统实施动态监控与精准调控，结合诊疗需求预测优化备货，有效降低物料积压与损耗，提升资源周转效率。

我们在物料使用环节实施精细化管控，通过日常宣传提升全员节约意识，并优化领用与使用流程，确保资源高效利用。同时，我们建立并持续完善物料的循环利用与回收体系，对可重复使用器械进行规范消毒，对废弃物料实施分类回收，并委托专业机构合规处置，最大程度降低运营中的环境足迹，实现资源效益与环境绩效的协同提升。

支持循环经济

爱尔眼科将循环经济纳入医院环境管理体系，通过科学制度与规范流程，推动医院卫生环境持续优化、生活垃圾高效管理及医疗物资消耗降低，实现资源集约化利用。

我们明确各区域管理责任人，建立可追溯机制，形成权责清晰的执行网络。我们创新结合 6S 管理中整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全等关键环节，构建从源头分类、收运到处置的全流程监督体系，并依托常态化检查与考核机制，确保垃圾分类工作实现闭环管理与高效落地。

集团与各省区医院系统推进垃圾分类管理，通过规范配置分类收集设施、开展全员培训与宣传引导，并建立监督考核与巡查机制，多措并举提升员工分类投放规范性，推动垃圾分类工作向常态化、标准化发展，整体提升环保管理成效与全员环保意识。同时，我们注重资源回收利用，建立常态化的资源回收机制，对纸箱、塑料瓶等可回收物进行定期收集，并与本地专业、合规的回收站签订长期合作协议，确保回收渠道稳定可靠，推动资源二次利用。针对包括旧电脑、显示器等电子废弃物，我们执行统一登记制度，并通过“以旧换新”合作商或政府认证的专业机构进行规范处理，全面落实资源循环与合规处置要求。

垃圾分类管理举措

- 推进宣传教育，每月开展垃圾分类培训，并组织志愿者活动，落实生活垃圾“双百”行动；
- 在公共区域配置四分类、两分类垃圾桶与垃圾袋及粘贴对应标识，并安排专人进行引导；
- 定期对生活垃圾分类情况开展自查与整改；
- 建立可回收垃圾收集系统；
- 建立垃圾分类台账。



两分类垃圾桶



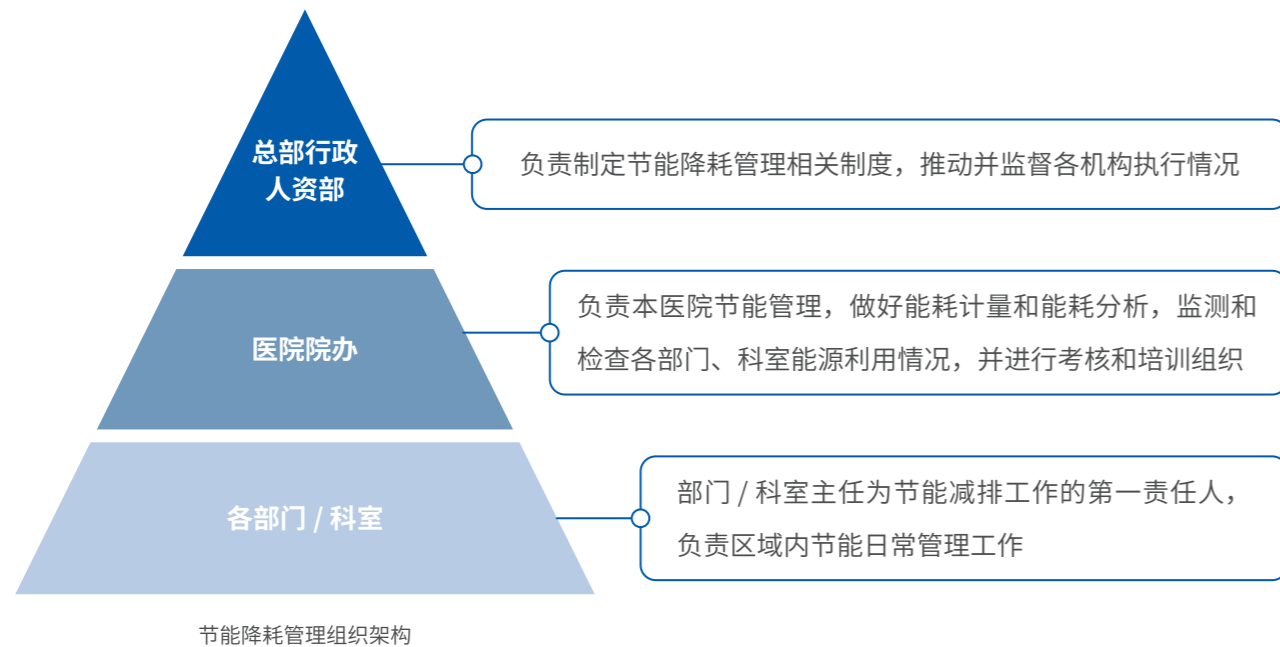
生活垃圾分类培训

能源利用

爱尔眼科以绿色发展为核心导向，积极探索多元化节能降耗路径，通过引入先进节能技术、推广太阳能等清洁能源应用，持续优化能源结构、提升能源利用效率，着力打造绿色低碳现代化医院，切实履行环保责任，为生态环境保护事业贡献企业力量。

推动节能降耗

爱尔眼科坚定践行低碳发展理念，以“持续提升能源使用效率和降低碳排放量”为能源利用目标，构建起权责清晰、全流程覆盖的低碳节能管理体系。我们成立专项节能降耗工作领导小组，由集团总裁担任组长负责统筹监督节能工作，持续优化节能降耗管理架构，制定并持续迭代《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》和《爱尔眼科大厦设施设备节能管理手册》等制度，明确能耗管理各项细则与量化指标。在此基础上，我们全面审视各环节能源使用情况，识别并落实节能改进空间，推动能源综合利用效率持续提升，致力在医疗服务中融入绿色、低碳的发展理念，逐步塑造资源节约、环境友好的运营模式。本年度，集团组织开展了首届“降本增效”案例大赛，共征集案例 100 余个，评选出优秀案例 37 个，通过内部实践总结与推广，进一步推动节能行动的落地与深化。



我们系统推进节能降耗工作，建立能耗信息填报体系与定期分析机制，对异常能耗及排放数据及时整改。在管理层面，各医院成立由主要负责人牵头的节能领导小组，组织开展培训并落实责任考核。技术层面，我们积极应用绿色建材、高效设备与智能监管系统，在新改扩建项目中贯彻节能设计。行为层面，我们通过节能宣传引导、培训考核等形式提升全员节能意识，通过规范制定与日常巡查确保节能减排措施落地，并与医院签订节能管理责任书，持续提升全员节能意识与操作规范性，构建管理、技术与行为协同的节能管理体系。

计划制定

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

目标考核

建立节能目标和评价考核制度，将节能降耗的目标任务细化到班、组和个人，严格执行重点能耗管理岗位的工作人员责任书签订和考核工作。

技术升级

加大节能技术改造投入，推广应用节能节电新技术和新设备，加快淘汰高耗能设备，回收利用余能、余热等各种资源，实现医院循环发展。

设备管理

节能设备完善设备管理、维护和监控，实施用电分项计量管理，制定用电标准，加强监控与调配，及时纠正异常耗电。

宣传教育

依托 6S 管理主题月活动，开展以节能降耗为主题的教育培训和社会实践活动，并实行节能降耗奖惩制度，培养员工养成良好的节能意识和习惯。

节能减排管理举措



节能空调系统

- 空调基于现场工况进行优化设计，通过测算冷热负荷提升能效，实现节能减排；
- 应用风冷冷水机组，以空气源为冷热源，冬季可节电三分之二左右；
- 将中央空调系统升级为污水源热泵，实现工业废水余热回收。



建筑节能改造

- 在手术室走廊等区域加装保温层并密封墙体缝隙，既保证室内房间温度，又节约大量热能；
- 按季节安装门帘，夏季安装水晶门帘以防风、防蚊虫、隔热，冬季安装棉门帘以隔冷、隔灰尘、保温，在改善就医环境的同时降低暖通能耗。



智慧用电方案

- 采用安全智慧用电监测系统，监测线路老化或故障问题，降低能源浪费的同时确保安全用电。该系统可通过用电量监测、能耗排名、重点设备能耗监测等管理功能，实现用电设备的自动预警与远程控制，精准降低电耗，进一步提升医院能源利用效率，以实现节能减排目标；
- 加装智能电表、人体感应开关等智能化改造，快速定位高耗能环节，实现电耗精准管控与长期节电目标，预计降低电耗 15%；
- 定期对中央空调、医疗设备等进行维保，同时通过智能手段自动限制空调温度、启闭时间、医疗设备 10 分钟内未使用自动进入低能耗待机状态等，使设备始终处于最优能耗状态，预计降低整体能耗 3%。



节能灯光照明

- 采用节能 LED 灯具，用直流电供电。相较于节能灯，LED 灯具具有低电压、低功耗的特征，且光线舒适感更强，耗电仅为传统灯具的 1/5。在上海爱尔，我们探索应用智能照明系统，通过红外传感、物联网、AI 智能、大数据等技术实现照明系统的节能化与智能化。

节能创新设计

探索清洁能源

我们大力推进可再生能源利用，基于各院区光照条件、建筑结构和用电需求，因地制宜制定建设方案。在光照资源适宜的区域，我们于建筑屋顶、车棚顶部等位置安装光伏板，将太阳能高效转化为清洁电力，直接供院内使用，有效降低对外部传统能源的依赖，减少运营中的碳排放，助力集团构建绿色、可持续能源供应体系。



2025 年度，可再生能源消耗量为
39,098 千瓦时

<p>外购电力 (千瓦时)</p> <p>171,451,454 2025</p> <p>166,321,902 2024</p>	<p>燃气 (立方米)</p> <p>903,652 2025</p> <p>784,779 2024</p>	<p>汽油 (公升)</p> <p>1,829,670 2025</p> <p>1,974,705 2024</p>
<p>柴油 (公升)</p> <p>1,190,662 2025</p> <p>1,331,393 2024</p>	<p>综合能耗 (吨标准煤)</p> <p>25,631 2025</p> <p>25,184 2024</p>	<p>综合能耗强度 (吨标准煤 / 万元营收)</p> <p>0.0115 2025</p> <p>0.0120 2024</p>

能源使用情况



¹ 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。

² 范畴二温室气体排放量为电网购买的电力产生的温室气体排放量，参考中国生态环境部发布的最新全国电力平均二氧化碳排放因子进行换算。

绿色办公

爱尔眼科推行绿色办公，积极践行可持续发展理念的日常实践。我们制定《爱尔眼科医院集团办公用品管理制度》和《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》等专项内部制度，对办公物资的采购、使用与回收全流程进行规范管理，同时针对医院水电能耗、设备运维等关键环节明确精细化管理要求，为集团绿色办公体系的落地执行提供标准化的制度支撑。

在日常运营中，我们部署专业环保设备与技术，确保医疗废水、废气达标排放，并通过精细化管理措施优化能源与资源利用流程，实现降耗增效，营造健康、舒适且环保的医疗服务环境。我们充分利用数字化技术，搭建高效、智能的数字化平台，明确要求下属医疗机构每季度上报能耗、污水、废弃物管理等环境数据，分析各机构能耗水平、污水处理成效及废弃物管理状况，提高环境管理效率。本年度，我们更新完善水电、办公用品及公车管理制度，进一步强化监督执行，引导员工养成节约习惯，打造节能低碳环保办公环境。

节电管理举措

- 电脑、打印机、传真机等办公设备不予使用时须关闭电源开关并拔出电源插头；
- 充分利用自然光，按需求开启和关闭照明灯，办公区域人员长时间离开办公室或下班应及时关闭区域内照明灯，降低用电消耗；
- 合理使用空调及电器设备，空调温度夏季不低于 24-16°C，冬季不高于 20-22°C，空调启动后尽量减少开关门窗频次，会议室空调设定为即时开启；电器设备如不使用，一律关闭；
- 减少电梯使用，倡导职工三层以内步行上下楼梯，无特殊情况尽量避免使用电梯。

办公用品管理举措

- 优先采购并配备低能耗、环保型、高品质办公设备；
- 践行修旧利废、挖潜增效，推动办公设备的循环利用和共享；
- 推行无纸化办公，减少纸质文件印发，依托自动化办公（OA）系统实现文件起草、修改、传阅、审批全流程线上流转，确需打印的文件优先执行双面打印规范，预计节约纸张 30%；
- 精细化管控印刷品制作，建立印刷品事前申请与审批机制，避免浪费；
- 档案袋、文件袋等办公用品循环利用，节约办公耗材；
- 制定办公用品年度预算，根据实际用量合理采购办公用品。

公务用车管理举措

- 强化公务用车管理，严格执行用车派遣登记制度，严禁公车私用、违规外借公车；
- 公务活动推行合并用车，距离较近时倡导绿色出行，减少车辆使用；
- 规范公务用车驾驶操作，倡导科学节油驾驶习惯，减少车辆部件非正常损耗；
- 车辆实行统一定点维修、定点保险和定期保养，科学核定单车油耗定额，降低油耗，预计年减少燃油量 15%。

爱尔眼科将节能降耗与绿色理念的宣导融入日常管理实践，由管理层作为示范，以实际行动引领低碳风尚。我们通过定期举办专业节能培训与多样化环保主题活动，增强员工的认知与参与度，并向全员发布节能降耗倡议书，明确节水、节电等日常行为指引，倡导绿色办公习惯。为进一步推动理念落地，我们鼓励各医院将绿色办公表现纳入管理及员工考核，建立积分评估机制，并通过开展“绿色办公标兵”评选、设立“节能红黑榜”等方式，激励全员将环保意识转化为自觉行动。本年度，集团组织绿色办公专项行动及首届行政管理案例大赛，倡导绿色出行与资源高效利用，持续营造全员参与的低碳文化氛围。

保护生态系统

爱尔眼科高度重视自身运营对生态系统及生物多样性的影响，将生态保护全面融入环境管理全流程。我们严守生态保护红线及相关法规要求，在红线范围内无违规经营行为，对相关设施均规范处置。我们利用院区及周边重点生态功能区种植绿化，优化院区生态、提升区域生态韧性。此外，我们通过采用环保材料、优化能源结构等举措，降低服务全生命周期的生态环境影响，实现医疗服务与生态保护协同发展。报告期内，本集团未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

附录

关键绩效指标表

环境关键绩效指标表¹

指标	单位	2025	2024
温室气体排放			
温室气体总排放量 ²	吨二氧化碳当量	100,210.33	98,910.24
温室气体总排放量强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.045	0.047
范畴一温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	9,238.18	9,683.94
范畴二温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	90,972.14	89,226.31
能源使用			
综合能耗 ⁵	吨标准煤	25,631	25,184
综合能耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.0115	0.0120
外购电力	千瓦时	171,451,454	166,321,902
燃气	立方米	903,652	784,779
汽油	公升	1,829,670	1,974,705
柴油	公升	1,190,662	1,331,393
可再生能源消耗量（光伏）	千瓦时	39,098	41,045
可再生能源占比	%	0.02	0.02
废弃物排放			
废水排放总量	吨	1,621,675	1,838,792
有害废弃物排放总量 ⁶	吨	1,340	3,046
有害废弃物排放强度	千克 / 万元营收	0.60	1.45
无害废弃物排放总量 ⁷	吨	8,387	9,721
无害废弃物排放强度	千克 / 万元营收	3.75	4.63

指标	单位	2025	2024
污染物排放			
医疗废水	吨	1,512,078	1,520,569
水资源使用			
市政供水	吨	1,621,675	1,838,792
耗水强度	吨 / 万元营收	0.73	0.88

环境关键绩效指标附注：

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

² 温室气体总排放量 = 范畴一温室气体排放量 + 范畴二温室气体排放量。

³ 范畴一温室气体排放量计算依据《其他工业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，由汽油、柴油及天然气使用量换算得出。

⁴ 范畴二温室气体排放量为电网购买的电力产生的温室气体排放量，参考中国生态环境部发布的最新全国电力平均二氧化碳排放因子进行换算。

⁵ 综合能耗依据《综合能耗计算通则 GB/T2589-2020》计算得出。

⁶ 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

⁷ 无害废弃物排放总量主要为办公、生活垃圾及厨余垃圾的产生量，定期由第三方专业机构进行清运。

社会关键绩效指标表

◎ 雇佣

指标	单位	2025
员工总数	人	42,817
按性别划分	男性	9,364
	女性	33,453
按职级划分	高级管理人员	66
	中级管理层	4,479
	普通员工	38,272
按年龄组别划分	30岁及以下	12,644
	30-39岁	18,781
	40-49岁	8,090
	50岁以上	3,302
按地区划分	中国大陆	40,460
	港澳台地区	119
	海外地区	2,238
按民族划分	汉族	90.8
	壮族	1.4
	土家族	1.3
	满族	1.1
	维吾尔族	0.8
	回族	0.7
	苗族	0.6
	彝族	0.5

指标	单位	2025
按民族划分	蒙古族	0.3
	白族	0.2
	藏族	0.2
	瑶族	0.2
	侗族	0.1
	朝鲜族	0.1
	哈尼族	0.1
	土族	0.1
	布依族	0.1
	傣族	0.1
	其他民族	1.3
按雇佣类型划分	医疗人员	28,145
	健教人员	7,294
	管理人员	4,581
	财务人员	2,797

◎ 任职年限

指标	单位	2025	2024	2023	2022
员工平均任职年限	男性	6.3	5.5	5.1	4.7
	女性	6.0	5.3	4.6	4.5

◎ 新进人数

指标	单位	2025	2024	2023	2022
新进员工总数	人	2,300	4,226	8,899	8,720
按性别划分	男性	549	1,025	2,264	2,162
	女性	1,751	3,201	6,635	6,558
按年龄划分	30岁及以下	1,375	2,677	5,704	4,759
	30-39岁	624	1,097	1,978	2,413
	40-49岁	252	252	704	975
	50岁及以上	49	200	513	573
按职级划分	高级管理层	0	0	1	0
	中级管理层	103	285	31	61
	普通员工	2,197	3,941	8,867	8,659
按国籍划分	中国大陆	2,300	4,046	8,506	8,306
	中国港澳台	0	21	40	90
	海外地区	0	159	353	324
内部候选人填补空缺职位百分比	%	47.4	44.2	43.8	/

◎ 离职人数

指标	单位	2025	2024	2023
员工离职率	%	11.9	11.8	12.4
员工自愿流失率	%	8.3	10.4	12.3
按性别划分	男性	14.8	13.3	13.7
	女性	11.0	10.2	12.1
按年龄划分	30岁以下	16.5	16.2	16.5
	30-39岁	9.4	10.5	10.8
	40-49岁	7.5	7.2	7.6
	50岁以上	17.7	10.6	21.1
按职级划分	高级管理层	0	0	0
	中级管理层	6.6	4.3	5.1
	普通员工	12.5	12.7	13.4

◎ 离职人数

指标	单位	2025	2024	2023	
按国籍划分	中国大陆	%	11.9	11.4	12.3
	中国港澳台	%	/	12.1	13.1
	海外地区	%	/	10.8	10.1

◎ 多元、平等与包容

指标	单位	2025
女性员工占比	%	78
担任管理职位的女性占比	%	64
担任初级管理职位的女性占比	%	60
担任副总监级别及以上的高级管理职位的女性占比	%	42
处于创收职能的管理职位的女性占所有此类管理人员的百分比	%	54
担任STEM相关职位的女性占STEM总职位的百分比	%	72
担任副总监级别及以上的高级管理职位的员工	人	66
担任副总监级别及以上的高级管理职位的女性	人	28

◎ 员工培训

指标	单位	2025	
员工受训总时长	小时	852,636	
员工平均受训时数	小时/人	19.91	
受训人数	人	42,817	
按性别划分	男性	人	9,364
	女性	人	33,453
按职级划分	高级管理层	人	66
	中级管理层	人	4,479
	普通员工	人	38,272

◎ 员工培训

指标	单位	2025	
按年龄划分	30岁及以下	人	12,644
	30-39岁	人	18,781
	40-49岁	人	8,090
	50岁以上	人	3,302
按国籍划分	中国大陆	人	40,460
	中国港澳台	人	119
	海外地区	人	2,238
受训人次	人次	482,164	
按培训类型划分	医疗类	人次	212,752
	护理类	人次	103,595
	职能专业类	人次	47,922
	医技类	人次	85,482
	经营类	人次	9,102
	管理类	人次	21,636
	综合素质类	人次	858
	其他类	人次	817

◎ 员工满意度

指标	单位	2025	2024	2023	2022	
员工满意度及敬业度调查	员工满意度及敬业度分数	分	88	86.5	83.5	83
	回复满意度及敬业度调查的员工百分比	%	100	100	100	100

◎ 员工健康与安全

指标	单位	2025
工伤保险、安全生产责任险投入金额	万元	1,083
工伤保险、安全生产责任险覆盖率	%	100

GRI 索引表

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
一般披露		
GRI2: 组织及其报告实践		
GRI 2-1	组织细节	关于本报告 公司概况
GRI 2-2	组织可持续发展报告中包含的实体	关于本报告 关键绩效指标表
GRI 2-3	报告期、频率和联系方式	关于本报告
GRI 2-4	信息重述	关键绩效指标表
GRI 2-5	外部保证	/
GRI2: 活动和工人		
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系	公司概况
GRI 2-7	员工	建设阳光职场
GRI 2-8	非雇员的工人	共建韧性供应链
GRI2: 管治		
GRI 2-9	治理结构和组成	筑牢合规根基
GRI 2-10	最高治理机构的提名和甄选	筑牢合规根基
GRI 2-11	最高治理机构主席	筑牢合规根基
GRI 2-12	最高治理机构在监督影响管理中的作用	筑牢合规根基
GRI 2-13	影响管理责任的委派	筑牢合规根基
GRI 2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管治架构
GRI 2-15	利益冲突	利益相关方参与
GRI 2-16	关键问题的沟通	利益相关方参与
GRI 2-17	最高治理机构的集体认识	筑牢合规根基
GRI 2-18	最高治理机构绩效评估	筑牢合规根基
GRI 2-19	报酬政策	维护阳光职场环境
GRI 2-20	确定薪酬的过程	维护阳光职场环境
GRI 2-21	年度总薪酬比例	维护阳光职场环境

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI2: 战略、政策和实践		
GRI 2-22	可持续发展战略声明	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-23	政策承诺	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-24	嵌入政策承诺	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-25	负面影响的补救程序	利益相关方参与
GRI 2-26	征求意见和提出疑虑的机制	利益相关方参与
GRI 2-27	遵守法律法规	维护阳光职场环境
GRI 2-28	会员协会	推动行业进步
GRI2: 利益相关方参与		
GRI 2-29	利益相关方参与的方针	利益相关方参与
GRI 2-30	集体谈判协议	维护阳光职场环境
GRI3: 实质性议题		
GRI 3-1	确定重大主题的过程	双重重要性评估
GRI 3-2	实质性议题列表	双重重要性评估
GRI 3-3	实质性议题管理	双重重要性评估
经济		
GRI201: 经济绩效		
管理方法披露		秉持诚信之道，恪守合规之本
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	秉持诚信之道，恪守合规之本
GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
GRI 201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	维护阳光职场环境
GRI203: 间接经济影响		
管理方法披露		坚持我们的公益之路
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	支持乡村振兴 推广眼健康公益 建设全球健康共同体 鼓励员工志愿活动
GRI 203-2	重大间接经济影响	支持乡村振兴 推广眼健康公益 建设全球健康共同体 鼓励员工志愿活动
GRI205: 反腐败		
管理方法披露		恪守商业道德
GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点	恪守商业道德
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	恪守商业道德
GRI 205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	恪守商业道德

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI2016: 不正当竞争行为		
管理方法披露		恪守商业道德
GRI 206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	恪守商业道德
环境		
GRI 101: 生物多样性		
管理方法披露		保护生态系统
GRI 101-1	阻止和扭转生物多样性丧失的政策	保护生态系统
GRI 101-2	生物多样性影响的管理	保护生态系统
GRI 101-3	获取和惠益分享	保护生态系统
GRI301: 物料		
管理方法披露		践行绿色运营
GRI 301-2	所使用的回收再利用的物料	践行绿色运营
GRI 301-3	回收产品及其包装材料	本年度，爱尔眼科无回收产品及产品包装情况
GRI 302: 能源		
管理方法披露		践行绿色运营
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	践行绿色运营
GRI 302-3	能源强度	践行绿色运营
GRI 302-4	降低能源消耗量	践行绿色运营
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求量	践行绿色运营
GRI303: 水资源与污水		
管理方法披露		践行绿色运营
GRI 303-1	组织与水的相互影响	践行绿色运营
GRI 303-2	管理与排水相关的影响	践行绿色运营
GRI 303-3	取水	践行绿色运营
GRI 303-4	排水	践行绿色运营
GRI 303-5	耗水	践行绿色运营
GRI305: 排放		
管理方法披露		践行绿色运营
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	践行绿色运营
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	践行绿色运营
GRI 305-4	温室气体排放强度	践行绿色运营
GRI 305-5	温室气体减排量	践行绿色运营

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI 305-7	氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放	本年度, 爱尔眼科不涉及废气排放
GRI306: 废弃物		
管理方法披露		践行绿色运营
GRI 306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	践行绿色运营
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	践行绿色运营
GRI 306-3	产生的废弃物	践行绿色运营
GRI 306-4	从处置中转移的废弃物	践行绿色运营
GRI 306-5	进入处置的废弃物	践行绿色运营
GRI308: 供应商环境评估		
管理方法披露		共建韧性供应链
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	共建韧性供应链
GRI 308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	共建韧性供应链
社会		
GRI401: 雇佣		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	维护阳光职场环境
GRI 401-2	提供给全职员工的福利	维护阳光职场环境
GRI 401-3	育儿假	维护阳光职场环境
GRI402: 劳资关系		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI403: 职业健康与安全		
管理方法披露		守护员工身心健康
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	守护员工身心健康
GRI 403-2	危害识别、风险评估和事件调查	守护员工身心健康
GRI 403-3	职业健康服务	守护员工身心健康
GRI 403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	守护员工身心健康
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	守护员工身心健康
GRI 403-6	促进工作者健康	守护员工身心健康
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	守护员工身心健康

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI 403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	守护员工身心健康
GRI 403-9	工伤	守护员工身心健康
GRI 403-10	工作相关的健康问题	守护员工身心健康
GRI404: 培训与教育		
管理方法披露		巩固人才发展体系
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	巩固人才发展体系
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	巩固人才发展体系
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	巩固人才发展体系
GRI405: 多元化与平等机会		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	维护阳光职场环境
GRI 405-2	男女基本工资和报酬的比例	维护阳光职场环境
GRI406: 反歧视		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	维护阳光职场环境
GRI407: 结社自由与集体谈判		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI 407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	本年度, 爱尔眼科无涉及结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商
GRI408: 童工		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	本年度, 爱尔眼科无涉及面临重大童工事件风险的运营点和供应商
GRI409: 强迫或强制劳动		
管理方法披露		维护阳光职场环境
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	本年度, 爱尔眼科无涉及面临强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI413: 当地社区		
管理方法披露		传递光明温暖, 担当社会责任
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	支持乡村振兴 推广眼健康公益 建设全球健康共同体 鼓励员工志愿活动
GRI 413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	本年度, 爱尔眼科无涉及面临对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI414: 供应商社会评估		
管理方法披露		共建韧性供应链
GRI 414-1	负责任供应链建设	共建韧性供应链
GRI 414-2	负责任供应链建设	共建韧性供应链
GRI416: 客户健康与安全		
管理方法披露		坚守医疗本源, 呵护光明视界
GRI 416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	保障质量与安全 提供优质医疗服务
GRI 416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	本年度, 爱尔眼科无涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
GRI417: 营销与标识		
管理方法披露		提供优质医疗服务
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	提供优质医疗服务
GRI 417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	本年度, 爱尔眼科无涉及产品和服务信息与标识的违规事件
GRI 417-3	涉及市场营销的违规事件	本年度, 爱尔眼科无涉及市场营销的违规事件
GRI418: 客户隐私		
管理方法披露		提供优质医疗服务
GRI 418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	本年度, 爱尔眼科未收到与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告》索引表

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》	章节及 / 或解释
披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	应对气候变化
污染物排放	践行绿色运营
废弃物处理	践行绿色运营
生态系统和生物多样性保护	保护生态系统
环境合规管理	践行绿色运营
能源利用	践行绿色运营
水资源利用	践行绿色运营
循环经济	践行绿色运营
乡村振兴	支持乡村振兴
社会贡献	支持乡村振兴 推广眼健康公益 建设全球健康共同体 鼓励员工志愿活动
创新驱动	夯实创新能力
科技伦理	夯实创新能力

《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》	章节及 / 或解释
披露要求	对应的本报告章节
供应链安全	共建韧性供应链
平等对待中小企业	报告期内, 按规定在国家企业信息公示系统向社会公示逾期未支付中小企业款项信息情况, 公司未发生中小企业款项逾期未支付情况
产品和服务安全与质量	保障质量与安全 提供优质医疗服务
数据安全与客户隐私保护	提供优质医疗服务
员工	维护阳光职场环境 巩固人才发展体系 守护员工身心健康 建设员工参与平台
尽职调查	维护阳光职场环境
利益相关方沟通	利益相关方参与
反商业贿赂及反贪污	恪守商业道德
反不正当竞争	恪守商业道德



中国.湖南.长沙

2025 年年度可持续发展报告



爱尔眼科
官方微信信号



爱尔眼科
投资者关系微信信号