

2024 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 2024 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 2024 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十六份社会责任报告。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 2024 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

2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 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》”）

《深圳证券交易所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》

国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T36001-2015）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

信息来源

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

数据说明

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

语言说明

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

重要提示

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

报告获取

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



目录

关于本报告	01
董事长致辞	05
走进爱尔	07
可持续发展管理	19
附录	
关键绩效指标表	199
GRI 索引表	206
《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	213

01

精益求精，提升医疗质量

质量与安全管控	35
提供优质医疗服务	42
携手信赖伙伴	66

02

数智赋能，完善学科建设

坚持创新驱动	73
促进行业发展	91
推广医疗可及性	100

03

践行环保，守护绿色家园

应对气候变化	119
绿色运营	125
生态系统保护	138

04

以人为本，丰盈人才之翼

建设阳光职场	141
激发员工潜力	150
保障健康安全	159
传递温暖关怀	163

05

回馈社会，推进光明普惠

我们的公益之路	167
支持乡村振兴	169
推广眼健康公益	172
助力全球眼健康	175
鼓励员工志愿活动	177

06

诚信经营，铸牢合规底线

合规运营	181
商业道德	192
深化党建	197



董事长致辞

越过山丘 方见彩虹

今年开年的经营管理年会上，我给 CEO 和院长们作了“越过山丘，方见彩虹”的主题讲话，这八个字不仅是爱尔过去 23 年征程的缩影，更是面向未来的发展宣言。一路走来，我们跨越了经济周期，遭遇过黑天鹅事件，也曾经历舆论风波与自我革新的阵痛。但正是这些挑战，让我们始终高悬达摩克利斯之剑，以敬畏之心守护医疗本质，以刀刃向内的勇气锻造组织韧性。今天，当我们回望 2024 年这座“山丘”，看到的不仅是攀登的艰辛，更是峰顶之上那道绚烂彩虹——向善而生、向阳而行，它折射出了爱尔人的奋斗汗水，也照亮了千万眼病患者重获光明的希望之路。



2024 年是充满挑战的一年，这一年国际局势风云莫测，国内经济下行压力加大、消费增长乏力，眼科行业竞争加剧。但是在董事会的领导下，在社会各界的支持下，全体爱尔人凝心聚力、奋勇争先、多措并举，总体发展稳步推进，质量逆势提高。纵观 2024 年，我们在诸多方面成就瞩目：医疗安全与质量管理体系持续夯实，医疗能力稳步增强；“1+8+N”的战略布局已初见成效，分级连锁优势和规模效应持续显现；临床技术、学术科研、人才培养、教育赋能、产业转化等多项工作稳步推进；纵向与横向科研课题申报、SCI 与中文核心期刊论文发表、研究所体系与科研管理制度建设等科技创新方面取得有效进展，同时在深化校企合作、强化学历教育与继续教育等方面初见成效；通过收购 Optimax 进入英国市场，进一步完善了国际布局；先后主办“第 19 届世界近视眼大会”“第 18 届世界眼科医院协会年会”两场国际盛会，促进了国际先进医疗技术与经营管理经验的交流共享，也增强了爱尔国际化品牌的软实力，我们的全球化已逐步从过去的单向流动发展为双向赋能，从“共享全球眼科智慧”发展为“中国眼科智慧全球分享”；我们通过交叉补贴的模式促进了公益事业的可持续，切实帮助了大量的贫困眼病人群，助力基层眼科医疗技术的提升，蝉联三届中国政府最高公益奖项——“中华慈善奖”。

同时，我们也必须清醒地认识到，过去的成绩受益于时代的机遇，持续的成绩取决于持续的努力，任何成长的道路都不会一帆风顺，时时刻刻都要“谨慎驾驶”！爱尔经历了上市 15 年的高速发展，面对新形势、新时期，公司的组织架构能否敏

捷响应外部环境的变化？管理能力与机制是否具有长期竞争力？人才梯队能否支撑未来可持续发展？员工技能与知识迭代是否能适应提质增效的要求？数智化转型是否覆盖业务的全链条？危机意识是否传导到了基层，是否已成为全员的自觉行动？这些问题，既是警示之钟，更是行动之令！

变革与创新是适应生存与发展的必然，我们要牢记医疗质量安全是生命线，坚持以患者为中心，以医疗为核心，以“二次创业”的魄力推动系统性的革新。在数智化建设方面，要做好人工智能赋能业务与产业的整体规划，推进人工智能技术的开发与应用，打造爱尔眼健康智能体，建设 AI 眼科医院；在模式创新方面，要因地制宜，夯实基础、聚焦长板、打造特色，跟踪研究眼科疾病谱的变化并结合各地、各年龄段人群的眼病发病情况，满足各类患者的诊疗需求；在组织变革方面，要根据各省区、医院的发展情况，打破行政区划壁垒，打破职能壁垒，实现以快带慢、以强带弱，优化组织结构、管理层级、决策机制与流程；在干部选拔与考评方面，要保持经营管理干部队伍的年轻化，选拔要更注重敬业精神、奉献精神、责任心与使命感，管理干部要在一线实战历练；在财务与资金风险的防控方面，要强化“以收定支，无预算不支出”的纪律；在合法合规、廉洁自律方面，要全面加强法律风险管控，提升全员法律合规意识，让清廉文化蔚然成风。

2025 年，站在高质量发展的新起点，爱尔具备诸多有利条件：一是省会 - 地市 - 县域各级医院 / 诊所多业态的医疗服务网络已趋成熟，医疗技术、服务能力和品牌影响力不断提升；二是患者全生命周期的眼健康生态圈模式持续完善，有利于进一步拓展以患者为中心的眼健康服务；三是纵观行业竞争格局，爱尔综合优势明显，总体处于领跑地位；四是国家“健康中国 2030”与银发经济政策红利持续释放，青少年近视防控需求、人口老龄化需求，各类屈光不正、干眼、白内障、糖尿病眼病等患者眼健康需求不断扩大；五是国家毫不动摇地支持民营经济，新时代新征程民营经济发展前景广阔、大有可为，民营企业大显身手正当其时。

我们有品牌、有技术、有人才，有危机感，更有进取心。所有的变革与创新都是为了巩固提升存量市场，率先进入增量市场，持续扩大总量市场，用新技术、新模式更好地满足患者的新期待、新需求。

在每一个爱尔人心中，都有着一个“百年爱尔”的梦想，道阻且长，没有坚忍不拔的意志，没有坚守初心的定力，没有长期主义发展的信念，没有光明在前的信心，一定走不稳，走不远，走不到最后！长征路上的每一天，都对爱尔人的精神状态、思想观念、素质能力、作风形象提出新要求，2025 年，我们肩负更重的责任，以愿景奠基动力，以理性定义乐观，以创业重塑激情，以行动实现蝶变。

风雨之后见彩虹，在孩子们看清黑板的欢呼中，在患者重见光明的泪光里，在千万家庭充满希望的笑脸上。我希望每一位爱尔人视患者为亲人，把老人当成自己的父母，把孩子当成自己的孩子，把年轻人当成自己的兄弟姐妹，时刻谨记我们的初心——“以爱心致力于人类眼健康事业”，时刻践行我们的使命——“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”，团结奋进、锐意革新、砥砺前行，携手翻越下一座山丘，共同迎接那属于奋斗者的璀璨彩虹！

爱尔眼科董事长：

陈邦

走进爱尔

积淀 2024

诊疗总量

门诊量达 1,694.07 万人次，同比增长 12.14%

手术量 129.47 万例，同比增长 9.38%

为 5,737 万人次提供眼健康建档服务

医疗质量

白内障术后眼内炎发生率 0.0156% (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 0.0334% (国内外相关统计发生率约 0.05%)

平均医院处方合格率 97%，平均医嘱合格率 99.1%

住院患者抗菌药物使用率 4.19%，均达到国家三级眼科医院评价标准

患者满意度调研结果 99.0%

环境管理

温室气体总排放量 98,910.24 吨二氧化碳当量

温室气体总排放强度 0.047 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 41,045 千瓦时

本集团下辖各分支机构排污合规率达 100%

科研成果

国际国内学术会议参会 300 余人，受录用会议论文 270 余篇

新增专利 297 项，累计拥有有效专利 1,035 项

员工成长

员工培训覆盖率 100%，培训总时长达 1,008,182 小时

集团副总监级别及以上的女性高管占比 36.4%

公益慈善

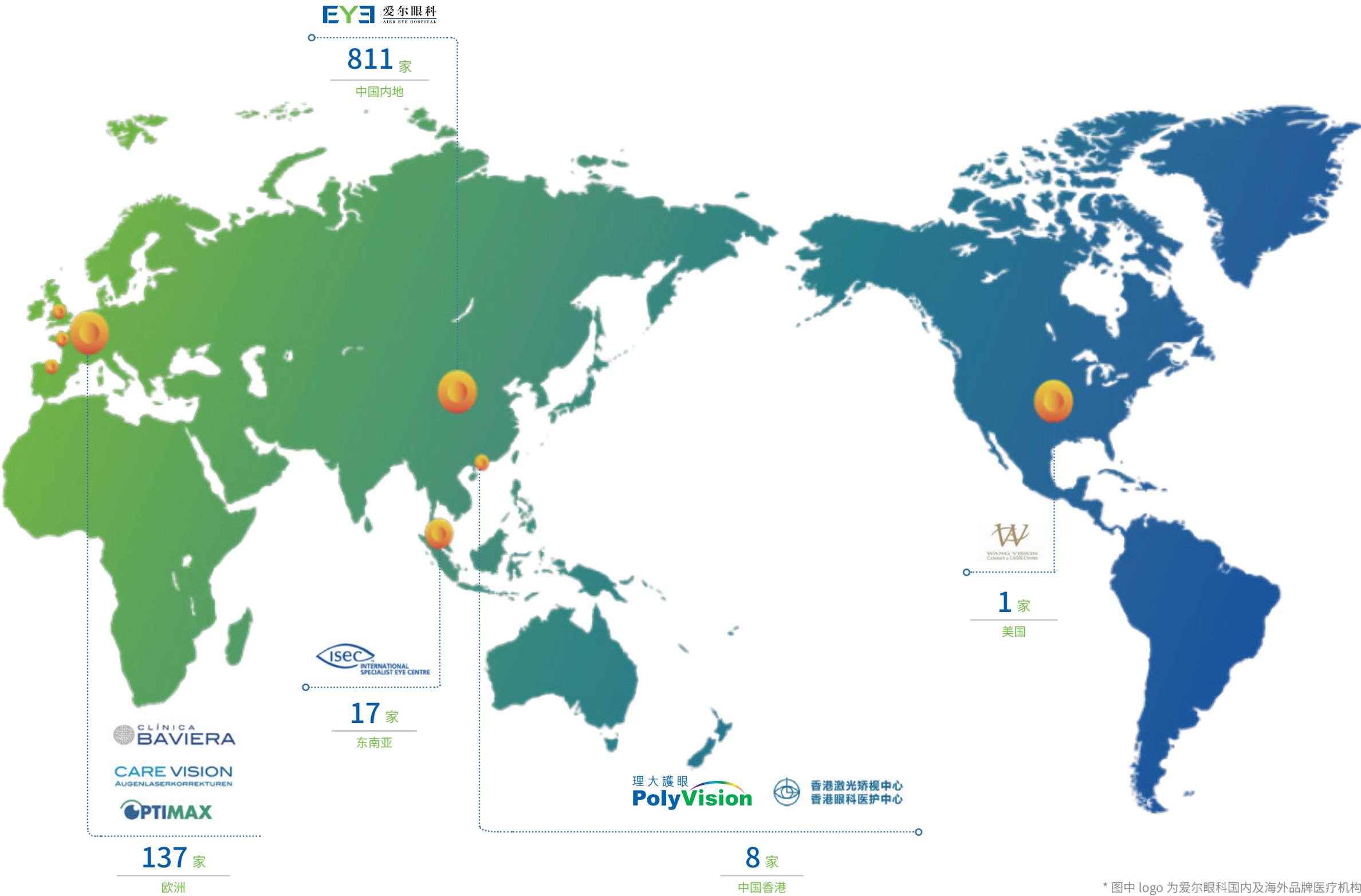
2024 年度捐赠达 2.17 亿元

历年来累计支持公益项目 873 项

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 2024 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 974 家，其中中国内地 811 家（包括上市公司旗下 581 家，产业并购基金旗下 230 家），中国香港 8 家、美国 1 家、欧洲 137 家、东南亚 17 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”，并接连研发出智能可穿戴近视防控设备“云夹”、眼科人工智能诊断系统等高科技成果，为儿童青少年提供近视“预防建档 + 科学预测 + 控制干预 + 科普教育”一站式个性化诊疗方案，为广大屈光不正人群提供以双眼视功能检查为基础的视力综合解决方案,与国际先进理念和诊疗方式同步，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，树立优质技术服务品牌形象，中高端术式保持较好发展趋势，在满足患者的多元化需求的同时持续提高服务的附加值。

角膜及眼表

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 2024 年底，共设立 9 家爱尔眼库，成立 63 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

斜弱视是指在无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（TED）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，并致力于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。

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

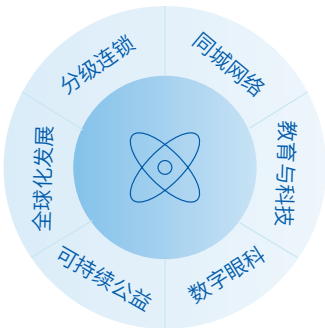
巩膜镜是一种大直径的硬性透气性接触镜，其验配过程复杂、难度较高、耗时长，对医生和视光师的能力有较高的要求。爱尔眼科作为较早在国内开展巩膜镜验配的专业眼科医疗机构，专为高度近视、高度散光、中重度圆锥角膜、屈光手术后并发症、眼外伤后角膜不规则散光、角膜移植术后及中重度干眼等疑难病例提供光学矫正方案，并持续引领该领域的临床规范与技术创新。

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、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 2024 年末，已在全国范围内构建起“多院”“多所”“五站”“五基地”“五中心”“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 Clinica Baviera 眼科集团、东南亚 ISEC 眼科集团、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、美国、以色列等地建立科技创新研究及孵化平台，在医疗技术、教育培训、科学研究等多维度实现双向赋能，推动国际前沿技术在中国的普及和应用，增强“共享全球眼科智慧”的力度、广度和深度，不断拓宽中国眼科学的创新发展之路，推动人类眼科学和视觉科学发展进步，彰显中国医疗品牌的国际影响力。

可持续公益

爱尔眼科积极承担企业社会责任，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，紧紧围绕公司社会责任战略规划，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

2024 年，爱尔眼科持续提升医疗服务水平，参加社会公益活动，承担社会责任，在医疗服务、公益慈善、学科建设、健康科普、科技创新、基层党建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 324 项，医疗服务方面获得的各类荣誉约 77 项，医疗技术及专业竞赛方面获得的各类荣誉约 75 项，学科建设方面获得的各类荣誉约 32 项，健康科普、科技创新方面获得的各类荣誉约 74 项，基层党建方面获得的荣誉约 45 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 207 人次，获得其他社会组织的各类荣誉（认可）约 209 项，收到患者及社会各界赠予的锦旗、感谢信、字画、牌匾等约 1,634 面（封、件）。



荣誉 / 奖项名称	颁奖机构
2024 中国服务业企业 500 强	中国企业联合会、中国企业家协会
2024 年度“未来健康产业之星上市公司”	中国上市公司产业发展论坛组委会
2024 年“消费市场行业影响力品牌”	中国消费经济高层论坛组委会
2024 年度国民信赖十大健康品牌	华夏时报
2023-2024 年度信息披露考核为 A ¹	深圳交易所
第十五届中国上市公司投资者关系管理天马奖	证券时报
第十八届“创业板上市公司价值五十强”	中国上市公司价值评选
第六届“最佳上市公司” ²	新财富
ESG 最佳实践奖	新财富
2024 上市公司董事会优秀实践案例、董事会办公室最佳实践案例、文化建设最佳实践案例、董事会秘书履职评价 5A、2024 年度金乌奖 ³	中国上市公司协会
中国民营企业社会责任优秀案例（2024）	全国工商联
新湖南贡献奖先进个人—陈邦 ⁴	湖南省委、省人民政府
核心竞争力 ESG 综合治理标杆企业	中国国际经济管理技术论坛组委会
2023—2024 年度受尊敬企业	经济观察报
2024 年度中国慈善企业	公益时报
2024 年度 ESG 金曙光·社会责任奖	证券市场周刊
第五届全国卫生健康行业网络安全技能大赛二等奖	国家卫生健康委员会

¹ 连续 9 年荣获，且上市以来第 12 次获此殊荣

² 连续 6 年

³ 连续 3 年荣获上市公司董秘履职评价 5A 评级

⁴ 连续 2 年

* 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，致力于实现社会责任与自身发展的协同共赢。

爱尔的可持续发展目标

爱尔眼科始终践行社会责任，与自身发展相辅相成。在提供以患者为中心眼科医疗服务的同时，我们积极履行企业公民义务，以实际行动回馈社会、惠及民生。对标联合国可持续发展目标（SDGs），我们将持续精进服务、开拓创新、关爱员工、保护环境，并携手合作伙伴，共同迈向可持续发展的未来，为社会创造更深远的价值。以下是我们的社会责任目标与实践方向：

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
精益求精， 提升医疗质量	产品安全与质量	- 持续推进集团医疗质量安全管控体系建设 - 建立覆盖全集团的医疗风险管理体系 - 建立“集团－省区－医院”三层质量安全监督机制，定期开展医院医疗质量安全督查工作 - 严格管控医疗器械和药品，并开展专项检查，保障医疗用品的安全性 - 推动药品标准化平台建设，搭建指标监控体系，提升合理用药水平	
	优质医疗服务	- 设立“四大服务原则”，规范服务标准 - 打造数字化智慧服务体系，为患者提供便捷化、定制化、精准化医疗服务 - 建立并持续完善医疗服务常态化监督机制 - 建立完善的服务能力培训体系，提升服务人员服务意识，增强服务能力 - 持续完善和扩展患者沟通渠道，充分倾听患者声音	 
	合规宣传	- 明确健教相关人员的工作职责，建立广告审查发布及存档机制，严格落实合规宣传要求 - 组织员工开展健教培训，维护患者权益，树立口碑 - 开展合规宣传审计，严格把控健教合规性	
	患者权益与健康教育	- 建立并持续完善多部门联动的医患纠纷处理机制，收集患者反馈并采取有效措施实现闭环管理，维护患者权益 - 面向患者和社会公众开展眼健康知识科普，提升公众健康用眼意识	

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
精益求精， 提升医疗质量	数据安全与客户隐私保护	- 成立信息安全领导工作小组，制定公司信息安全战略 - 开展信息安全审计，并通过三级等保测评 - 发布《隐私政策》，落实主动和被动隐私保护措施，保障用户对其个人信息的使用权利	  
	供应链安全	- 制定严格的供应商准入、评估、退出流程及标准，健全供应商全生命周期管控与审计 - 将 ESG 因素嵌入供应商管理，打造可持续供应链 - 针对供应商开展内部审计，确保上游供应商资质及供应产品的合规性	
	平等对待中小企业	坚持平等对待中小企业，在政策支持、资源分配、市场机会等方面构建公平竞争环境，助力可持续发展	
数智赋能， 完善学科建设	创新驱动	- 构建“多院”“多所”“五站”“五中心”“五基地”“一平台”“一室”的创新型医教研一体化平台 - 持续完善科研管理体系和科研保障机制 - 设立 14 个专业学组，培育科研创新人才 - 提供充足的资金保障，筑造坚实后盾	 
	知识产权保护	- 尊重知识成果，持续完善科研保障管理制度和流程 - 部署眼科研究所平台信息管理系统，保障科研人员成果的准确性和安全性	
	科技伦理	- 全面贯彻伦理政策法规，建立完善伦理审查体系 - 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	- 积极参与行业交流与研讨，共建行业标准，推动医疗机构之间的协同进步 - 与多所高校达成战略合作，共同打造集医疗、教育、研究、产业于一体的综合平台	
	医疗可及性	- 持续拓宽门诊布局，开展基层医生专业培训、专家巡诊，促进医疗资源和专家下沉 - 加强远程医疗协作网建设，利用信息化手段推动眼科优质医疗资源向基层延伸	

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 守护绿色家园	环境合规管理	- 建立健全环境管理制度体系，定期监督管理措施落实情况 - 开展环境审计，覆盖医疗废弃物处理、生活废弃物处理、废水排放、电耗管理、油耗管理五个方面	6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 13 气候行动

我们的方向	涉及的重要性议题	我们的行动	对 SDGs 的主要贡献
以人为本 丰盈人才之翼	多元化、平等与包容	- 规范歧视和骚扰事件的调查处理流程，对任何形式的歧视行为均持零容忍态度 - 开展人权尽职调查工作，及时识别并减轻人权风险	3 良好健康与福祉 4 优质教育 5 性别平等 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等

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
诚信经营 铸牢合规底线	合规经营	- 建立完善企业治理架构，明确各层级权责 - 切实履行信息披露义务，依法合规纳税 - 开放多元化沟通渠道，实现投资者与公司之间的良性互动	 
	风险管控	- 建立风控体系“三道防线”，落实合规经营目标 - 制定《风险管理制度》，将风险管理要求融入产品和服务开发全流程，开展风险管理流程审计，优化数字化风险管理平台，提升防范风险能力 - 建设风险库，完善风险识别、评估、预警机制，并定期开展全业务条线内部审计 - 开展全员培训，贯彻合规文化	
	反商业贿赂及反贪污	- 健全对员工及供应商的商业道德管理制度，形成有效监督机制 - 开展商业道德审计，并公开内外部举报渠道，完善举报人保护机制 - 开展廉洁教育，提升廉洁意识	
	反不正当竞争	- 承诺以公平方式参与竞争，维护正当竞争秩序，反对任何违背商业道德的市场交易行为 - 开展公平竞争专题培训，营造公平、诚信的商业环境	



社会责任管治架构

爱尔眼科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。通过定期与利益相关方交流、深入研究可持续发展政策、完善议题管理、设定发展目标并提出改进方案，我们推动可持续发展与业务的有机融合。集团已构建由董事会、社会责任委员会及社会责任工作小组组成的三级社会责任管治架构，明确各层级职责，确保社会责任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。



利益相关方参与

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

利益相关方	期望与需求	主要沟通方式	沟通与回应
 患者	• 服务质量与安全 • 患者服务品质 • 患者信息安全 • 患者权益保障	• 患者满意度调研 • 官方微信公众号 • 服务咨询热线	• 优化服务质量 • 强化隐私与数据安全 • 完善投诉反馈机制 • 医疗服务全流程管控
 政府 / 监管机构	• 守法合规 • 依法纳税 • 应对气候变化 • 经济发展	• 信息报送 • 信息披露 • 机构考察	• 遵守法律法规 • 识别气候风险与机遇 • 保持持续盈利能力
 股东 / 投资者	• 公司信息披露 • 投资回报与增长 • 业务合法合规经营	• 股东大会 • 业绩说明会 • 投资者电话 / 邮箱 • 公司官方网站 • 总部 / 医院调研 • 路演	• 拓展投资者沟通渠道 • 负责任投资 • 合规体系建设
 供应商	• 诚信经营及公平公正 • 供货需求稳定 • 定价公允 • 应对气候变化	• 供应商审核 • 供应商评估 • 供应商交流 • 供应商培训	• 公开招标 • 负责任采购举措 • 廉洁文化建设 • 打造可持续供应链



利益相关方	期望与需求	主要沟通方式	沟通与回应
 合作伙伴	• 市场协同 • 资源共享	• 专家培训 • 沟通交流会 • 公司调研活动	• 举办行业知识论坛 • 专业团队赋能帮扶 • 建立市场协同信息库
 员工	• 员工薪酬与福利 • 人才发展与培养 • 多元化与平等 • 员工关怀 • 职业健康与安全	• 职工代表大会 • 员工关怀活动 • 管理层意见箱 • 员工调研活动 • 员工培训	• 丰富员工福利机制 • 完善员工培训体系 • 建立多元化内部沟通渠道 • 组织多样性员工活动 • 确保工作环境安全
 当地社区 / 公益组织	• 保护社区环境 • 投身社会公益 • 促进社区发展	• 新闻报道 • 公司官方网站 • 官方微信公众号 • 志愿服务 • 社区活动	• 推动绿色运营 • 开展公益活动 • 鼓励员工参与志愿活动

双重重要性评估

作为推进可持续发展管理与信息披露的重要基础，爱尔眼科于 2024 年组织开展了 ESG 议题的双重重要性评估工作。集团依据深交所《指引》的要求，并参考权威专家的方法论解读与专业辅导，系统设计了评估流程、评分方法及议题排序模型，以为厘定可持续发展方针、战略方向、管理优先级与目标设定奠定了坚实基础，并将评估结果作为本年度 ESG 报告编制和披露的重要参考依据。

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公司财务及公司对经济、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，真实反映公司可持续发展的管理重点与外部期望。

◎ 范围

我们就自身运营，系统评估公司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，涵盖公司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公司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。

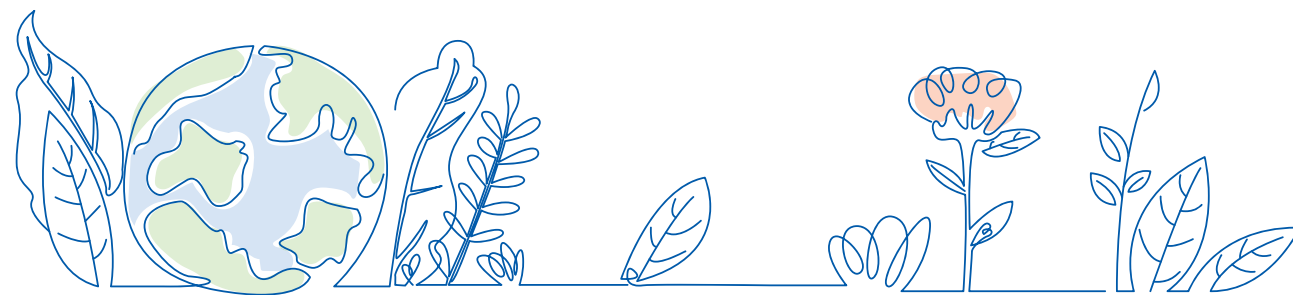
在评估财务“影响规模”时，我们以 2023 年度税前利润的一定比例作为判断阈值；在评估财务风险或机遇“发生可能性”时，我们则是根据其在五年内发生的概率进行评分。财务“影响规模”和“发生可能性”权重为 1: 1。

◎ 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。



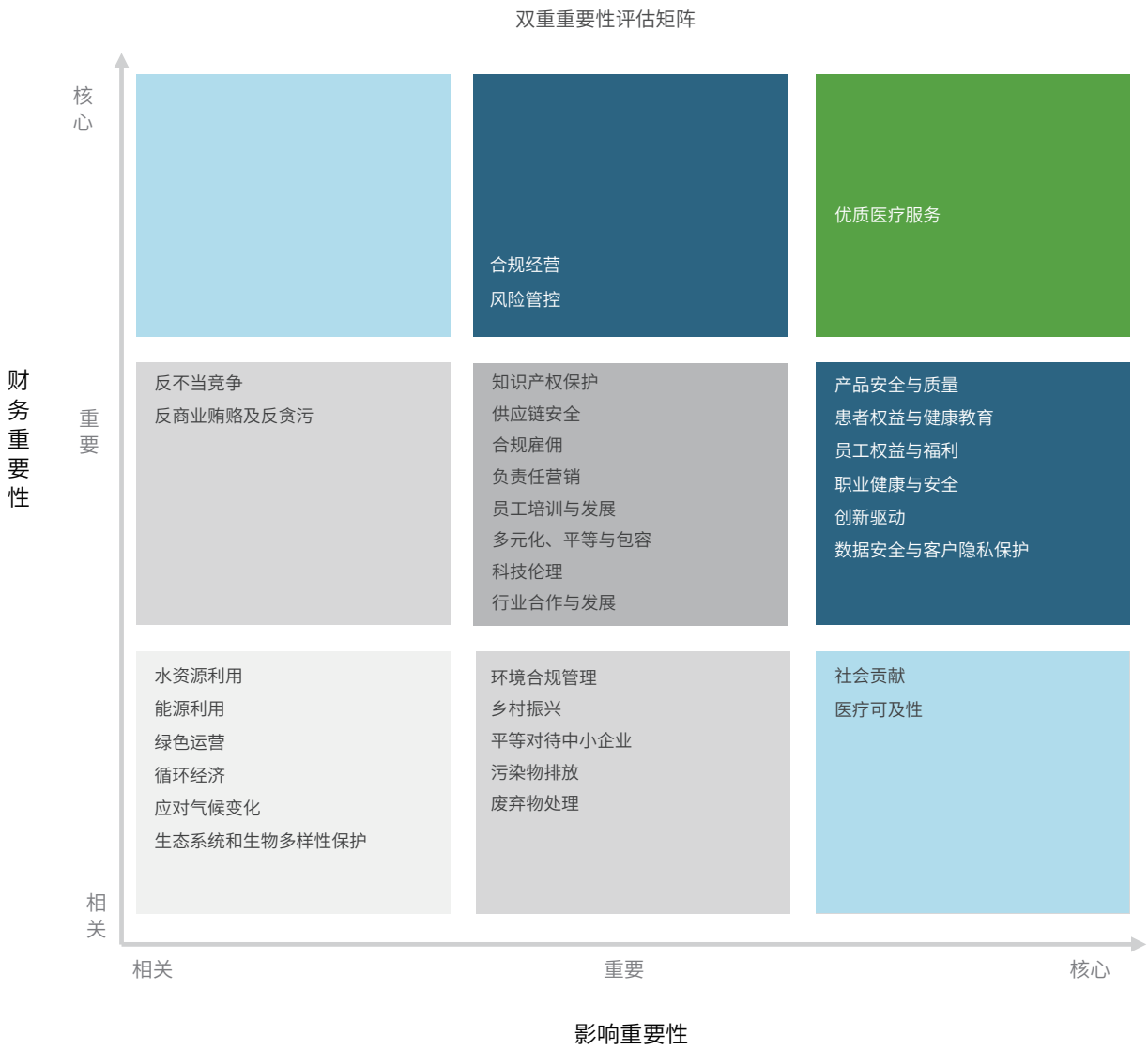


评估结果

双重重要性评估结果显示，优质医疗服务、合规经营、风险管控、产品安全与质量、患者权益与健康教育、员工权益与福利、职业健康与安全、创新驱动、数据安全与客户隐私保护、社会贡献及医疗可及性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公司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。

作为医疗服务机构，我们深知医疗质量、安全性和诊断准确性对患者健康至关重要。一旦服务质量出现问题，

将直接影响患者信任与就医选择，进而对品牌声誉、市场表现及财务状况造成冲击。优质医疗服务不仅是保障患者安全的关键，更是企业持续发展的根基。面对技术变革与服务需求提升，我们将持续提升医疗质量与服务水平，强化核心竞争力，巩固长期可持续发展基础。关于“优质医疗服务”的具体内容，详见《精益求精，提升医疗质量》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。

议题	影响、风险与机遇概述	时间周期 ¹	应对行动
优质医疗服务	影响：优质医疗服务是集团赢得患者信任与支持的核心竞争力，直接影响诊疗效果、复诊率和品牌口碑。提升患者满意度不仅能增强客户黏性，也有助于实现服务价值和业绩增长。提供高质量、标准化的眼科诊疗服务，有助于改善公众就诊体验，提升整体医疗服务质量，对社会健康福祉具有积极推动作用。 风险：医疗过程中若发生客户服务疏漏、患者术后恢复不佳，且与客户沟通不足等情况，则可能引发客户投诉或医患纠纷，进而可能损害企业声誉，影响业务正常开展。 机遇：通过标准化服务流程、智能诊疗系统、术后随访机制和患者关怀计划，打造高质量、个性化的医疗体验，可增强品牌粘性 with 行业影响力。	短期	精益求精， 提升医疗质量
合规经营	影响：在医疗行业中，合规不仅涉及基本执业规范，还包括医保管理、广告合规、医疗文书记录等多个维度，是集团稳健运营的根基。依法执业和诚信运营，有助于维护医疗行业规范秩序，增强社会对医疗体系的信任，推动行业公平、公正、透明发展。 风险：若出现违规行为，将可能导致行政处罚、停业整顿，甚至影响医师执照、医保资质等核心资源，严重时可能引发连锁反应。 机遇：建设全面的合规管理体系，强化内控流程，持续合规文化培植，可提升企业治理水平，增强监管透明度与合作方信任。	短期	诚信经营 铸牢合规底线
风险管控	影响：良好的风险管理体系有助于应对医疗安全、数据隐私、法律合规、供应链等多方面的风险，增强医疗体系的可持续性与韧性，是集团高质量可持续发展的重要支撑。 风险：若治理结构薄弱、制度执行不到位，可能导致医疗事故频发、舆情危机或资金周转问题，阻碍集团可持续发展。 机遇：健全风控体系，强化风险管理能力，建立精细化、多层次的风险防控网络，有助于保障业务稳定运行。	短期	诚信经营 铸牢合规底线
产品安全与质量	影响：医疗服务的质量与安全直接关系到患者的诊断准确性、治疗效果和术后恢复，是守护患者生命健康的核心要素，并对公众健康水平的提升和医疗行业服务标准的树立具有重要作用。 风险：若诊疗操作不规范、手术质量波动、误诊漏诊等问题发生，可能对患者健康造成直接影响，带来投诉、医疗纠纷甚至法律责任，进而损害公司声誉，带来监管风险与业务压力。 机遇：建立医疗质量与安全管控体系，完善医疗用品及药事管理机制，并加强质量安全监管与实际应用能力，可提升服务安全性和客户信任，增强品牌长期竞争力。	长期	精益求精， 提升医疗质量
患者权益与健康教育	影响：眼健康科普、术前术后健康教育、就诊知情告知等工作是保障患者权益的重要一环，可有效提升医患互信、减少误解与纠纷，并帮助公众提升健康素养、强化患者决策能力，推动医疗人文关怀和患者参与式医疗的发展。 风险：健康宣传内容如不严谨或存在夸大，可能引发患者误解甚至投诉。科普与宣教若缺乏医学依据也可能引发监管关注。 机遇：深化患者权益保障，并持续开展各类权威健康科普活动，有助于增强患者参与感，提升就诊安全感与品牌好感度。	长期	精益求精， 提升医疗质量

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）。

议题	影响、风险与机遇概述	时间周期	应对行动
员工权益与福利	影响：眼科医疗服务对医生专业水平依赖度高，保障员工权益、构建职业发展路径有助于稳定医疗团队、提升服务质量。 风险：若出现薪酬激励机制不合理、职业发展受限、岗位压力大等问题，将可能导致核心人才流失，影响运营稳定性和品牌服务一致性。 机遇：通过具有竞争力的薪酬福利，构建多元成长通道，完善员工关怀机制，提升医生队伍稳定性与忠诚度，可为集团持续发展积蓄人才动能。	中期	以人为本 丰盈人才之翼
职业健康与安全	影响：医疗从业人员面临感染性疾病、视疲劳、心理压力等风险，提升职业健康保障水平有助于维持人员稳定和提升服务质量，对构建安全、健康的医疗工作环境及社会公共卫生体系具有积极影响。 风险：若员工职业病防护不到位、院感控制不佳，可能引发工伤事故或大规模感染，影响正常运营。 机遇：通过强化职业健康安全管理机制，推进安全风险监测与评估管理，并提升事故应急防控能力，有助于保障医务人员职业健康与工作效率。	短期	以人为本 丰盈人才之翼
创新驱动	影响：眼科领域正快速步入数字化与智能化时代，技术创新将推动诊疗效率提升、远程会诊、智能筛查等多种新型服务模式。 风险：若创新方向失误、技术落地困难或投入产出不成正比，将影响资金使用效率与技术竞争力。 机遇：依托自身连锁资源与科研平台，推进 AI 视力筛查、智能验光系统、术后大数据随访平台等创新项目落地；与高校 / 科研机构合作开展转化医学研究，开展行业交流合作，持续提升诊疗服务科技含量与影响力。	长期	数智赋能， 完善学科建设
数据安全与客户隐私保护	影响：医疗数据属于高度敏感信息，数据安全关乎患者隐私保护、品牌公信力及合规经营底线。 风险：若信息系统遭黑客攻击、员工违规操作或权限配置不当，则可能引发数据泄露，带来巨额合规风险和声誉损失。 机遇：通过建设数据加密系统、权限分级、审查机制及信息安全培训等手段，实现从源头到终端的安全闭环管理；通过认证与标准制定提升数字信任度，构筑数字医疗核心壁垒。	短期	精益求精， 提升医疗质量
社会贡献	影响：作为专注眼健康的医疗服务集团，爱尔眼科承担改善国民视觉健康的重要社会责任，积极回应社会健康需求，助力健康公平与社会医疗资源均衡发展。 风险：如公益响应迟缓或执行不规范，可能引发舆情争议，甚至反噬企业声誉。 机遇：积极投入推广眼健康公益，鼓励员工参与志愿活动，助力全球眼健康，有助于提升企业的社会影响力和公众情感联结。	中期	回馈社会 推进光明普惠
医疗可及性	影响：国家大力推进“健康中国”建设，普惠眼科服务有助于满足更多基层群众的视力健康需求，是集团扩大覆盖面的重要方向。 风险：医疗资源下沉过程中，若服务质量无法保障、运营成本过高，可能带来品牌稀释或盈利能力下滑的风险。 机遇：进一步优化区域医疗资源配置，健全基层医疗服务网络，推动远程医疗级专家巡诊，提升边远地区眼科可及性，发挥连锁网络优势，实现经济效益与社会价值双赢。	中期	数智赋能， 完善学科建设

01

精益求精，提升医疗质量

在“健康中国”战略指引下，爱尔眼科始终将医疗质量与安全管理作为企业发展的核心驱动力。面对日益多元化的患者需求与行业高质量发展要求，集团通过构建系统化质控体系、深化数字化转型、强化多方协同治理等举措，持续完善覆盖预防、诊疗、康复全流程的质量安全保障网络，致力于为患者提供更安全、更精准、更有温度的眼科医疗服务。

对 SDGs 的贡献



质量与安全管控

爱尔眼科将质量与安全视作医疗服务的生命线，建立了贯穿战略规划、日常运营到持续改进的全方位质量管控体系。通过制度创新与科技赋能的双轮驱动，集团在医疗风险防控、临床路径标准化、药械管理智能化等领域持续探索，形成了具有眼科专科特色的质量管理模式，为患者构筑起坚实的安全屏障。

质量管理体系

爱尔眼科秉持“诚信经营，质量为先”的质量方针，把确保医疗服务及产品的质量与安全当作首要任务，构建完善的医疗质量与安全管控体系，制定并持续优化与医疗质量和安全相关的制度。我们明确各层级职责，将服务与产品的质量安全责任逐级落实，筑牢医疗质量安全管理根基，不断增强应对各类相关风险的能力，保障医疗服务和产品的高质量与高安全性。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。



爱尔眼科集团 ISO9001 质量管理体系认证证书

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%）

玻切术后眼内炎发生率（国内外相关统计发生率约 0.05%）

2024 年 **0.0156** %

2024 年 **0.0334** %

医疗质量与安全管控体系

我们严格遵守《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》《医疗质量管理办法》《医疗技术临床应用管理办法》《医疗机构管理条例》等法律法规与政策要求，系统制定并动态完善《爱尔眼

科医疗质量与安全管理方案》《爱尔眼科医疗风险管理方案》《医疗质量安全十八项核心制度》及《爱尔集团眼科手术技能考核管理办法》等规范，明确集团、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。

2024 年，集团根据医疗质量安全管理和发展的需要，我们修订了《爱尔眼科医院集团院长 KPI 及医疗总监 KPI（2024 版）》及《爱尔眼科医院集团医疗检查评分细则（2024 版）》，确立年度重点改进目标，同时制定了新版的《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》和《爱尔眼科医院集团医务人员不良执业行为记分管理办法》，强化医疗安全事件上报、整改管理，严格规范医务人员医疗行为，确保责任追溯覆盖医疗流程各环节和人员。

本年度，集团针对医疗资质合规性、医疗行为规范性、病历管理严谨性、医疗广告合理性、医保使用正确性以及医疗废物处理合法性等多个关键领域的案件进行跟踪及发出警示，并就典型事件进行通报，向各省级区域管理部门及下属医院明确提示风险点，助力其有效规避医疗风险，确保医疗运营活动合规有序开展。

秉持“预防为主”的核心理念，我们持续深化医疗质量与安全风险的前置防范策略，构建全域覆盖、贯穿集团及各省区医院的医疗风险管理体系。针对医疗安全事件，我们构建了“定期通报 - 整改 - 反馈 - 评价”的全流程闭环管控机制，旨在提升集团及下属医院安全事件的响应及处置效能，持续强化对重点手术的精细化质量管控。

在风险应急方面，集团搭建多部门联动的高效风险事件应急响应机制。我们借助科学的风险识别与预警技术，通过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，督促各医院落实整改举措，强化不良事件的闭环管理，提升医疗安全事件的预控及应对能力，最大程度遏制风险负面影响。针对高风险未结事件，集团严格要求责任部门开展溯源治理，以典型事件为突破口开展专项调查，监督整改方案的制定与执行，保障风险管理机制稳健运行。

此外，我们搭建了紧急会诊信息化平台，提升疑难急危病历的处置效率，实现对疑难急危类医疗风险的有效防范。本年度，本集团已处理完结 9,245 例疑难危急事件，其中包括 440 例高风险事件。





深化质量安全的数字化转型

2024 年，为进一步提升医疗质量和安全管理的智能监管能力，我们建立并逐步完善数字化质量安全管理体系，利用数字化技术优化质量安全管理流程，通过大数据监管集团下属各医院的质量安全状况，精准辅助督查工作：

- 实现 GCP 患者在线规范化监管及病历留痕，大幅提高管理效率，保障依法合规；
- 积极探索患者手术风险智能抓取监管，保障患者安全，并推进电子签名合规应用，确保数据安全合法，全面提升医疗质量安全管理水平。

我们将数字化转型与医疗质量和安全体系建设有机融合，以技术为驱动、以合规为保障，致力于全方位提升医疗质量安全水平，为患者生命健康筑牢防线。

医疗用品及药事管理机制

集团高度重视医疗用品及药品质量安全，依国家法规全方位管控，从采购到使用严格把关，筑牢医疗质量安全底线。

◎ 医疗用品质量与安全管控

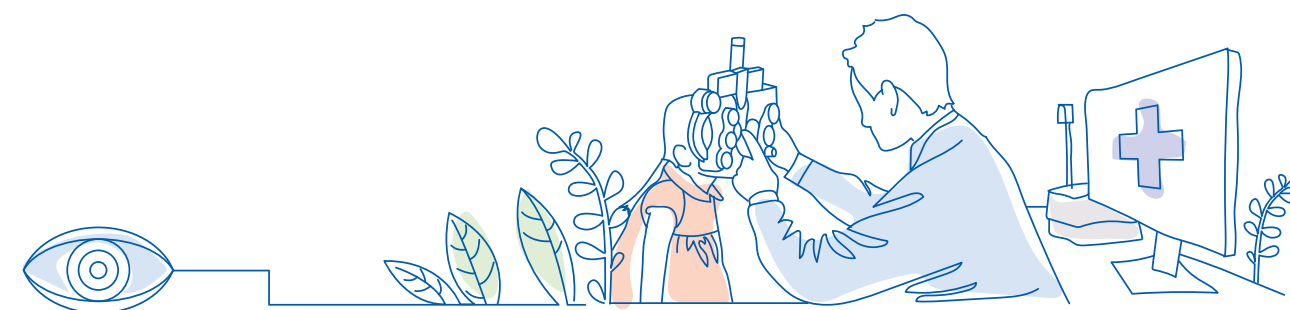
集团恪守《医疗器械监督管理条例》《医疗器械经营监督管理办法》《医疗器械经营质量管理规范》及《医疗器械经营质量管理规范现场检查指导原则》等法律法规，制定并落实《不合格医疗器械管理制度》《医疗器械投诉、事故调查及处理管理制度》及《医疗器械不良事件报告表》等一系列内部管理制度，明确从采购验收、仓储养护到临床使用的全流程责任矩阵，层层压实责任，确保每件医疗器械可追溯、可评估、可追责。

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，定期评估质量安全风险，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 183 家医院的药耗管理及 144 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，及时察觉药品质量相关风险，并采取有效措施加以防范和控制。同时，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。

本年度，我们对《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 项标准和要求进行修订，进一步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 / 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。

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，我们已对 51 家医院开展药学专项督导及调研，已实现各省区药学管理团队对辖区内所有机构的全面检查。

此外，集团大力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，新增静脉输液及 II 类切口抗菌药物使用情况等 50 余项用药指标，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，逐步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。

2024 年

平均医院处方合格率

平均医院医嘱合格率

住院患者抗菌药物使用率

97 %

99.1 %

4.19 %

以上指标均达到国家三级眼科医院评价标准。

质量安全督导

爱尔眼科构建“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元方式，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 with 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。

2024 年，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。本年度，我们组织各省区医疗管理团队对辖区内所有机构全面检查，完成了 12 家医疗机构的联合医疗督查以及 2 家医疗机构专项督导，并于 21 个省区运用集团医疗督查评价系统开展督查与整改反馈工作。

质量安全培训

爱尔眼科持续推进质量安全文化建设，将提升全体员工的质量与安全意识、强化实际应用能力作为工作重点，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、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。

我们持续深化医疗质量与安全知识及工具在省区医院的应用，于省区搭建专业学组，提升员工对医疗质量管理工具的实操水平，并通过省区级医疗质量管理工具的理论授课与实践演练进一步增强员工的实操能力。

为提升医疗管理人员质量管控效能，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。2024 年，集团举办了 2 期医疗管理培训班，培训医疗管理人员超 790 人次；省区层面积极作为，开展 153 场医疗质量安全培训活动，参与员工达 11,130 人，实现医疗质量安全培训全覆盖。

此外，爱尔眼科持续强化各学科诊疗思维培育，加大对内科、麻醉科等关键学科的建设投入，不断优化集团围手术期安全体系。我们通过开展系统化培训，深入剖析典型病例，切实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水平，严守手术安全底线，为患者提供高品质医疗服务。

提供优质医疗服务

爱尔眼科秉持 “以患者为中心、以温情为纽带、以专业为保障” 的服务理念，构建精益管理与科技创新双轮驱动的服务模式，全力打造专业化、标准化服务人才队伍，凭借深厚专业积淀与前沿技术应用，为患者打造兼具高品质医疗水准与温暖就医体验的眼科诊疗服务。优质医疗服务对爱尔眼科的经营成效与外部影响深度关联，我们通过提升患者满意度、优化资源配置等措施实现降本增效，推动企业效益与社会价值良性循环。

我们构建了完善的医疗服务战略，系统评估政策、技术及需求变化对服务的影响，建立风险预警与动态调整机制，优化资源配置，把握分级诊疗与精准医疗机遇，通过全周期服务能力提升实现价值创造与风险防控的协同发展。本年度，在国家大力推动医疗卫生服务体系完善、提升医疗服务质量的政策导向下，爱尔眼科积极响应国务院办公厅印发的《深化医药卫生体制改革 2024 年重点工作任务》中，结合自身 “分级诊疗” 与 “同城网络” 模式，深入贯彻《关于开展改善就医感受 提升患者体验主题活动的通知》要求，制定并实施《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）》，进一步提升自身医疗服务能力，助力优质高效医疗卫生服务体系建设。

爱尔眼科聚焦患者就医体验，从挂号、就诊、检查到治疗、康复的全流程着手，充分运用智能化技术，持续提升医疗服务的舒适化与智慧化。通过优化就医流程、强化服务衔接、提升服务效率、改善就医环境、增强医护关怀等一系列措施，我们构建起科学高效、连贯一体的现代化医疗服务体系，全方位提升医疗服务的可触达性，让患者在每一次就医中收获安心、舒心与暖心。



提升服务质量

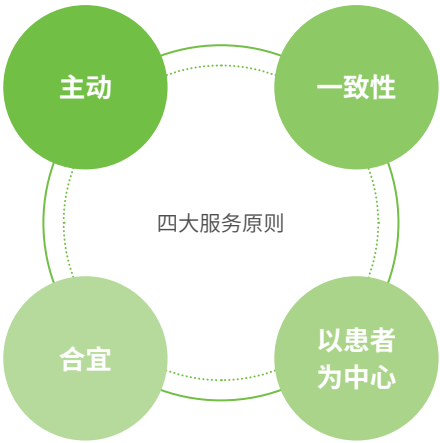
爱尔眼科持续优化集团医疗服务管理体系，搭建“集团总部 - 省区 - 各地医院”三级医疗服务质量治理架构。由集团服务管理部门负责针对医疗服务工作进行监督管理，各省区与地方医院负责落实服务具体工作事宜，各层级紧密协作，从规划部署、具体实施到监督整改，形成完整闭环，不断提升医疗服务质量，为患者提供更优质体验。

服务标准建设

爱尔眼科以“全员参与、全程保障、品质至上”为服务纲领，构筑科学严谨的服务标准制度架构，编制《人员素养规范》《公共区域岗位服务标准》以及《爱尔眼科尊重和维护患者合法权益制度》等一系服务准则文档，依据患者需求变化与业务发展的动态趋势进行精准适配，对各省区医院的服务标准与规范进行持续迭代升级，用专业与专注铸就卓越服务品质。

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）



2024 年，我们针对就诊流程和专业服务两个方面进行了标准制度的优化，进一步提升患者就医体验，提高服务效率和质量，为患者提供更优质、高效的医疗服务。

就诊流程优化

- 基于行业标准与患者需求，制定《排队叫号规则标准》，从挂号分诊、候诊叫号到就诊秩序维护，细化流程，提升院内运转效率，优化患者就医体验。
- 响应老年友好社会建设，发布《老年友善服务建设指导意见》，从设施适老化改造，如增设无障碍通道、配备老花镜等，到就医流程简化，开辟绿色通道、提供专人导诊，再到个性化服务标准制定，为老人提供专属健康方案，全面落实老年人医疗优待政策。
- 本年度，集团旗下山西爱尔、成都爱尔等医院凭借突出表现，获当地主管部门“老年友善医院”认定。

专业服务标准化

- 制定《全飞秒 VISULYZE4.0 应用指南》，对屈光手术关键设备操作提供精准指引。同时，修订《有晶状体眼人工晶状体植入技术临床诊疗规范》及《ICL 手术县级医院准入管理规定》，全方位完善屈光手术医疗服务体系与制度，保障手术规范开展。



屈光手术事业部流程服务化升级

爱尔眼科屈光手术事业部秉持“以患者体验为中心”的理念，积极开展服务模式变革。2024 年，屈光手术事业部以搭建创新屈光服务体系为目标，以满足患者情绪价值为出发点，优化临床接诊重点工作管理流程，并在四川省区及相关地市医院开展实地模式学习与培训，借助线上平台分享优秀经验，提升屈光团队一线服务水平。

变革成效显著，患者就诊体验感大幅增强，收获众多积极口碑与评价。通过服务模式变革，屈光手术事业部进一步优化了患者就医体验，也为眼科医疗服务创新提供了新思路，助力推动行业服务质量的提升。

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。本年度，集团开展了以“强化服务效能 聚焦体验口碑”为主题的优质服务医院评选活动，围绕服务文化渗透度、制度执行规范度、患者体验提升度以及“改善就诊体验 提升患者体验”主题活动十八项重点工作开展情况等核心维度，建立综合评价体系，评选在服务管理方面表现优秀的医院。其中，武汉爱尔、辽宁爱尔、长春爱尔、福州爱尔、襄阳爱尔和怀化爱尔等医院分获 40 个奖项，湖南、福建等 5 省区获省区服务管理奖。未来，各省区及医院将继续围绕“以患者体验为中心”开展深度服务实践，积极落实创新服务举措，持续优化患者就医体验。



¹6S 即整理 (SEIRI)、整顿 (SEITON)、清扫 (SEISOU)、清洁 (SEIKETSU)、素养 (习惯) (SHITSUKEI)、安全 (SAFETY)。6S 精益管理模式常被应用于工厂车间、办公场所的管理。



开展“6S 管理内涵升级月”活动

2024 年，集团发起“6S 管理内涵升级月”主题活动，旨在全面提升各医院全体人员的职业素养与专业品质，通过持续深化整理、整顿、清洁等工作，构建整洁、舒适且安全的诊疗环境，从视觉感知、患者体验等多维度优化就医流程。

集团针对在规范性、长效性、精益性方面表现突出的医院，开展“精益 6S 管理和新锐 6S 管理认证”工作，全面检验既往管理成效，激励医院持续进行管理创新。本年度，共有 85 家医院提交 6S 管理认证申请，其中，山西爱尔、南昌爱尔等 49 家医院成功通过集团精益 6S 管理认证，安徽爱尔、沈阳爱尔等 14 家医院已通过新锐 6S 管理认证。本次活动中，各省市、地区医院积极参与并输出了切实有效的服务管理优化方案：

- **武汉爱尔、宜春爱尔：**借助 6S 精益管理模式优化手术室与消毒供应管理流程，并发表相关专业论文，为行业提供借鉴；
- **沈阳爱尔：**实施门诊共济，优化流程并进行人流量疏导演练，有效应对门诊高峰；
- **宣城爱尔：**建立一站式服务中心，大幅提升就诊效率；
- **宝鸡爱尔：**通过灵活排班、优化分诊回诊流程等，减少患者走动与等待时间；
- **湖南省区：**推出“医院精细化管理”举措，制定标准化岗位服务流程 SOP，促进患者净推荐服务的效率和效能的提升。

本次“6S 管理内涵升级月”活动有效推动各地医院优化流程、提升效率，全方位提升服务质量，进一步改善了患者就医体验。



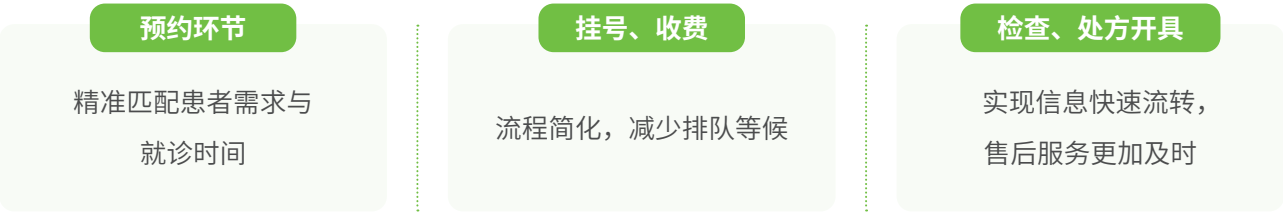
“6S 管理内涵升级月”活动

数智赋能服务

爱尔眼科紧跟行业发展趋势，运用新技术、新模式与新平台，精准识别客户需求，持续提升医疗服务智能化水平。集团不断迭代 AI 技术应用、智慧医院、企微服务系统、推广平台数据中心、远程阅片等项目，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，逐步构建起覆盖用户全生命周期与全服务平台的眼健康服务体系。该体系在满足临床需求的基础上，实现集团各医院内部资源整合，构建了数字化医联体，有效提升医院运行效率与患者就医体验，疏通患者看病就医的堵点、淤点、难点。截至报告期末，我们已累计为 5,737 万人次完成眼健康建档服务。

◎ AHIS、AVIS 和 ARSS 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 和 AVIS 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。



本年度，集团已运用报表系统对 551 家（含门诊）医疗机构的患者信息进行管理，记录患者复购治疗情况，实时跟踪患者治疗及复购动态，从干眼治疗提醒、已检未治回访等四个维度进行随访跟踪，有效提升门诊服务效率与质量。

此外，集团屈光手术事业部协同信息中心，在 AHIS 系统及智慧医院平台推进 ARSS 屈光跟进模块应用，新增“接诊漏斗分析报表”模块，实现传统手工档案向电子档案的转换，通过智能运算提升门诊排班实效性，为优化患者就医体验提供信息技术支撑。

◎ 爱尔眼科智慧医院

基于对用户眼健康需求的深度洞察，爱尔眼科通过整合前沿技术与优质资源，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。



本年度，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。新上线病案邮寄复印、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，覆盖全年龄阶段患者需求。新设角膜及眼表科专区，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。截至报告期末，医保移动支付上线医院累计 114 家。

此外，我们同步对 AI 眼底筛查、青少年近视防控筛查等关键功能模块实施深度优化。

- **AI 眼底筛查：**我们持续强化自研 AI 诊断技术，通过算法优化与模型迭代，不断提升诊断精准度与效率。2024 年，共计 195 家医疗机构借助 AI 眼底筛查技术，累计为 90.2 万人次提供服务。同时，我们自研裂隙灯 AI 辅助诊断、眼睑肿物智能识别等前沿项目，将人工智能深度融入眼科诊疗，全方位提升基层医疗机构服务质量，助力其高效开展眼科疾病筛查与诊断工作。
- **青少年近视防控：**我们聚焦青少年近视防控需求，对青少年近视防控系统进行持续优化，从数据采集、传输到分析应用，全面提升数据质量。2024 年，我们完成青少年近视防控筛查达 5,222 万人次，筛查量同比增长 40%，有效推动近视防控工作精细化开展。

◎ 爱尔眼科智能 AI 助手

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。

- **爱尔眼科智能客服：**依托先进的大语言模型技术，实客户现智能交互全面升级。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。
- **爱尔眼科 AI 助手系列：**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。本年度，AI 助手已为集团各经营条线的 7,344 名员工提供精准专业知识及流程指导。

◎ 爱尔眼科远程医疗

集团积极响应患者对优质、便捷医疗服务的需求，于 2024 年成立爱尔眼科集团远程医疗中心，设立远程会诊、远程门诊、远程阅片三大核心服务项目，并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。集团远程医疗中心发挥资源整合优势，汇聚全球眼科专家资源，致力于为全国患者提供远程优质医疗服务。同时，集团旗下 10 大省区亦分别成立省区远程医疗中心，以此为省区内各地患者提供本地化的远程医疗服务。截至报告期，远程医疗服务已覆盖全国 19 个省份。

我们高效整合集团内各医院间的资源，推动“基层首诊，双向转诊，急慢分治，上下联动”分级诊疗模式的落地，持续提高医院运行效率，为更多患者提供可及的眼健康医疗服务。

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。



我们通过内部专项检查督导、线上调研和线下访谈等形式，从人员素养、核心流程、就诊环境、服务流程四个维度出发，多角度调研和评估各医院患者就诊全流程服务质量，并由检查小组基于服务质量飞行检查情况编制《服务检查问题清单》，协助各医院挖掘服务质量提升空间并制定专项改善方案，督促各医院采取措施进行优化。2024 年，集团联合省区对 62 家医院实施定向督导，重点选取新开医院、搬迁医院以及服务指标异常医院，开展就诊流程和动线梳理专项督导，通过提供一系列专业指引，协助医院提升患者就诊效率，切实改善患者就医体验。

同时，集团持续强化对省区的赋能支持，积极推动服务监督职能向基层深入下沉，确保各项服务质量管理要求精准落地实施。2024 年，集团对 200 余家医院进行服务质量抽查，开展专项督导和改进。

我们通过省区常态化区域巡查及时发现医院服务问题并提供整改改善指导，并于本年度新上线院内服务监督培训课程，帮助医院规范开展常态化的服务自检自查和自我提升。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。



各区域医院的特色服务质量监督模式（部分）

重庆、
山西、福建
等省区

在常规服务专项检查基础上，创新施行区域内医院服务交叉检查机制。各医院相互深入对方院区，开展全方位服务评估，强化区域内各医院联动，深度交流服务经验，学习先进举措，有效促进省区服务水平同步提升，增强区域服务一致性。

吉林、陕西
等省区

开展多维度联合督导行动，系统性梳理医疗、护理、服务、健教等多领域服务质量问题，依据医院实际状况，从各维度提出针对性改善指导，助力医院全方位优化服务体系。

江苏省区

在区域内大力推进以“携手共巡，凝聚共识”为主题的常态化医院服务自检工作，由医院 CEO 亲自带领管理团队，对院内环境、服务流程等关键环节开展细致检查；省区对医院服务情况进行随机抽查，并针对重点医院的典型问题，组织专项督导与专业培训，保障区域服务质量稳步提升。

服务能力建设

爱尔眼科秉持“强基层、树高度、促融合”的战略引领，深度践行“以患者为中心”的服务文化理念。我们为就诊和医护服务人员量身定制的培训方案，打造专业素养深厚、服务规范严谨且关怀备至的医疗服务团队，着重强化医疗服务人员与患者之间的沟通技巧和共情能力，致力实现诊疗过程安全可靠、患者就诊便捷高效、医患沟通顺畅有效、就医体验舒适愉悦。

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

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了丰富的培训课程，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。2024 年，集团共举行各层级培训 95 场次，覆盖 18,038 人，确保不同岗位员工均能接受专业且系统的服务培训。



2024 年，爱尔眼科开展 25 场服务专题培训，9 场专病患者服务培训，16 场净推荐（NPS）¹ 服务培训。

¹ NPS (Net Promoter Score), 净推荐值，是衡量客户忠诚度的核心指标，通过计算“推荐者”占比减去“贬损者”占比，反映客户向他人推荐企业产品或服务的意愿，数值范围在 - 100 到 100 之间，越高表明客户忠诚度和品牌口碑越好。

为进一步提升管理效能、强化医疗服务品质，集团针对管理层开展专项医疗服务质量培训，旨在通过系统学习，让管理层深入理解医疗服务质量标准与前沿理念，掌握高效管理方法，引领团队优化服务流程，确保集团医疗服务持续高质量发展，切实为患者提供更优质、安全的眼科诊疗服务。本年度，我们举办了 2 期医疗管理培训班，覆盖线上线下医疗管理人员 800 余人次，通过集团医疗管理培训进一步提升地市县医院医疗管理者的专业素养和管理能力。此外，我们举办了集团第二届医疗质量持续改进案例竞赛，吸引来自各区域的 25 支参赛队踊跃参与，以培育医疗质量安全持续改进理念为核心目标，促使医务团队深化持续改进医疗质量安全的理念，全面助力集团医疗质量稳步提升。

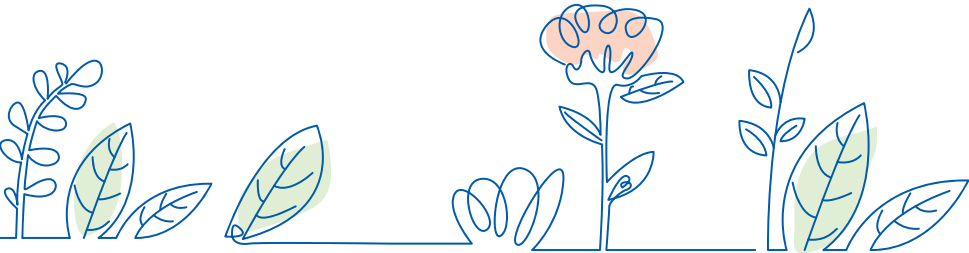
集团高度重视专科医疗服务品质提升，聚焦专科特性，将围绕精准诊断、专业治疗、优质护理等关键环节，为专科医护团队量身定制系统课程，持续推进“STAR 工程”，本年度开共计展 10 场“STAR”培训，覆盖 8 个省区的 67 家医院，并开展 9 期护理协作组线上微课堂，进一步提升护理专业能力与协作水平。



白内障患者助理培训



内部管理及服务能力提升培训



同时，我们持续推进数字化学习平台建设，于本年度完成线上学习平台的迁移、优化与升级。通过科学构建学习指引体系、合理规划课程分区，线上平台界面更清晰、操作更便捷，员工可迅速定位所需学习资源，提高学习效率。集团充分考量员工学习需求与工作节奏，全新推出 19 个专题课程及 32 门实践课程，推动员工利用碎片化时间全面学习服务知识和技能。截至报告期末，线上学习平台学课人次超 5.8 万，有效提升员工学习积极性。

就诊环境优化

集团严格遵守《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》与《医疗机构设置规划指导原则》等国家法律法规，持续优化医院引导标识设置、服务人员配置和就诊区域空间布局等方面，为患者打造便捷、整洁、卫生的就诊环境。我们在诊室、候诊区及病房等区域配备防滑降噪地胶、沙发椅、轮椅等设施，切实保护患者就诊环境安全，打造温暖、人性化的就诊服务体验。

本年度，为深度优化患者就医体验，集团开展预就诊模式试点探索工作，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。

辽宁爱尔

制定预就诊业务流程与信息系统功能标准，减少慢病患者环节等待时间，有效提升复查效率；

长春爱尔
宁波爱尔

通过设置午间门诊、延长门诊时间和夜间急诊和开展日间手术等方式，满足不同病种患者的差异化就诊需求，分散就诊人群，提升诊疗服务质量；

成都爱尔

针对军人、军属、老年、孕妇等特殊群体，开通绿色通道，提供快速预约挂号、诊疗、检查等服务；

重庆爱尔儿童
无锡爱尔

通过错峰就诊提示，改善就诊高峰时段的就医体验。

患者满意度

爱尔眼科恪守“首诉负责制、以患者为中心、快速响应”准则，构建透明高效多元沟通渠道，倾听患者诉求，并基于患者反馈识别医疗服务质量相关风险、机遇和影响。我们建立健全投诉处理机制，敏捷响应患者诉求，通过闭环机制动态应对需求变化，依托敏捷响应转化风险为服务升级机遇，实现医疗服务质量与风险管理效能双向提升，全方位维护患者权益，以真诚沟通筑牢医患信任根基。

患者投诉管理

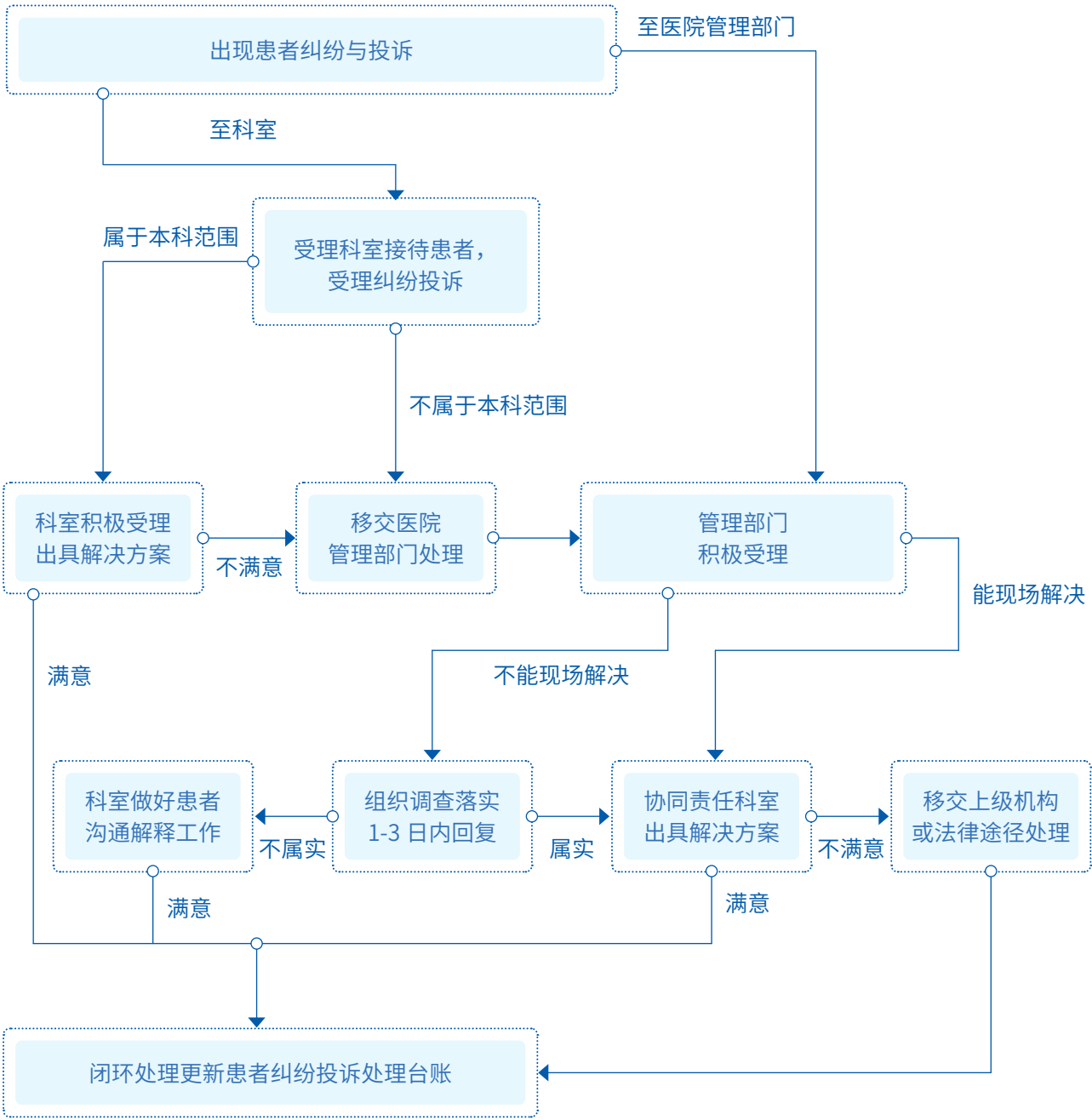
爱尔眼科严格遵守《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》等法律法规，制定《爱尔眼科医院集团医疗不良事件上报制度》《爱尔眼科医院集团患者纠纷与投诉管理制度》等内部规范，明确患者纠纷与投诉管理流程。2024 年，医疗管理中心联合服务管理部等多部门对集团《投诉与纠纷管理制度（V3.0）》进行修订，明确依法、公正、及时、便民的处理原则，从处理流程、责任认定、闭环管理等维度提出新要求，强化组织机构建设，完善投诉处理流程与责任追溯机制，切实保障患者权益。

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，由服务管理部和医务部分别负责处理非医疗技术方面及医疗技术方面的投诉。

我们设立 24 小时患者投诉监督专线，并在线上线下医院显著位置公示投诉受理流程及联系方式，全方位收集患者反馈，及时响应患者需求，如实通报投诉处理进展。同时，不断完善投诉督察专线业务受理的标准作业程序（SOPs），优化信息流转的连贯性与准确性，提升部门间协同效率，规范患者投诉处理流程，提高响应速度。



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

爱尔眼科秉持“对患者负责、为患者谋福祉”的核心理念，积极拓展与患者的互动模式，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多元渠道，与患者搭建紧密的沟通桥梁。同时，我们以各类沟通平台为载体，向患者科普眼科知识，给予专业眼健康建议，提升患者护眼意识与能力，并上线爱尔眼科智能客服，全年无休、全天 24 小时在线，及时响应患者咨询。

为进一步了解患者的就医感受，集团结合人工智能开展 AI 智能满意度语音回访，凭借其自然语言处理能力与数据分析算法，实现高效、大规模的回访作业，全方位收集患者反馈。2024 年，集团运用 AI 智能满意度语音回访系统对共计 103 家医院的 6,279 位患者开展了回访，收集患者的就医体验评价，积极联动医院响应患者就医诉求 80 余次。

集团始终秉持开放态度，积极接受公众监督，设立督导组专职开展服务质量监察工作，推动旗下医院科学、系统地落实患者满意度管理，精准把握患者对医院服务的真实评价。我们通过智慧医院平台当日调查问卷推送、患者线下问卷、座谈会、一对一访谈以及电话回访等多样化的形式开展患者满意度调查，并基于调研结果及时采取整改措施，全面覆盖在院与离院患者开展满意度调查，确保满意度调查管理系统在所有医院的应用覆盖率达到 100%，达成患者满意度管理目标，切实维护患者权益。

截止报告期末，通过智慧医院平台等多种方式完成 **160** 余万人次的满意度调查，患者满意度调研结果 **99.0%**。

我们将在深化患者满意度管理的基础上，进一步强化对患者的人文关怀，推动患者随访与满意度调查协同开展。同时，我们借助主题活动、专项督导等方式，针对患者反馈的高频及突出问题实施专项提升，致力于为患者提供更加优质、人性化的医疗服务。

合规宣传—患者健康教育

爱尔眼科遵守《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》《广告绝对化用语执法指南》《互联网广告管理办法》等法律法规，制定并落实《爱尔眼科医院品牌形象及美陈标准》，明确规定集团宣传推广内容必须准确、真实、清晰，坚决禁止对集团产品、服务、表现或业绩记录做出虚假或误导性陈述，维护品牌信誉。

我们搭建了完善的合规宣传管理架构，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履行宣传推广合规性管理事宜，推广渠道人员负责具体工作的执行。集团建立了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，严格落实合规宣传要求。同时，我们建立了统一的设计素材库，从源头处把控素材合规性，防止侵权、违规行为，并搭建广告监测系统，利用信息化技术检索集团内各医院线上发布的违规广告，发现异常及时预警，由专门人员对违规事件进行跟进整改。

爱尔眼科建立并持续优化合规宣传审计工作流程，集团审计风控部门定期牵头，针对健教活动开展审查工作，对宣传资料及渠道投放执行合规审计。集团层面每年至少开展一次合规宣传审计，医院层面每 2-3 年至少完成一次合规宣传审计，通过构建事先预防、过程监控、事后审计的全流程管控机制，对各环节进行严格把控，确保宣传推广在合法合规的轨道上有序推进。截至报告期末，集团合规宣传审计基本全覆盖，历史审计覆盖所有医院。

本年度，集团聚焦合规宣传，针对医院健教岗位相关人员开展多场线上培训，围绕电商运营和内容宣传规范等主题，开展知识宣贯和实操指导，提升各医院宣传推广内容的准确性、真实性与合规性，确保在扩大品牌影响力的同时，严守法律底线，维护良好品牌形象与患者权益。

《合规宣传政策》详细内容可查阅政策原文 https://www.aierchina.com/uploadfile/spr/marketing_cn.pdf

信息安全与隐私保护

爱尔眼科高度重视数据安全与隐私保护，严格遵循法规要求，持续完善数字化基础设施，构建健全信息安全管理体系统，对数据全生命周期安全管控，严守安全底线，切实保障集团与患者等各方主体的数据权益，为医疗数字化筑牢根基。

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，负责制定集团及各医院信息系统相关业务流程、制度和标准，定期审视集团信息安全政策与落地成效，依据实际灵活调整和更新数据安全策略，并开展数据安全及分级分类管理工作。同时，流程与标准委员会协同审计风控中心、信息中心、法务监察中心等多部门，有序推动信息系统管理工作的高效落地，保障集团信息系统的标准化、规范化运行，全方位保障信息安全。

我们建立并不断完善信息安全组织架构，集团总裁负责履行监督信息安全事务的职责，由集团总裁领导的信息安全领导工作小组作为隐私与数据安全相关事宜的决策机构，负责制定公司信息安全战略，牵头建立以医院应急预案、医疗数据管理制度、信息安全事件上报制度等为核心的信息安全管理制度体系，并将信息安全管理表现与管理层的绩效考核挂钩，压实信息安全责任，切实推进具体信息安全保护工作的落实。此外，集团审计风控中心和信息中心作为信息安全管理专门责任部门，负责制定信息安全政策、流程和指引，监督信息安全工作的执行情况，并通过定期开展专业培训和宣传教育活动，不断提升全员信息安全意识，切实保障集团信息系统安全、稳定运行。

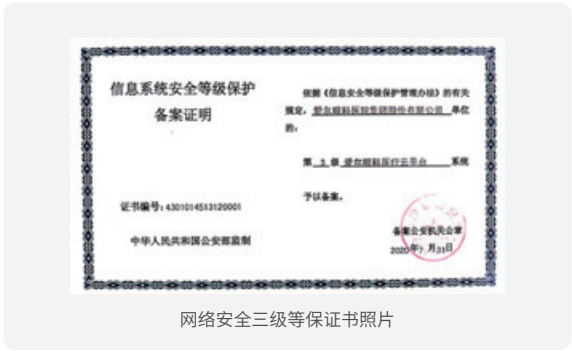
管理层	信息安全领导工作小组
	公司总裁负责统筹信息安全事务，管理层负责决策公司信息安全战略和政策，确保信息安全管理得到高层支持和重视
专门责任中心	集团审计风控中心
	负责对公司信息安全风险进行评估和管理，及时发现潜在的安全威胁并制定针对性响应策略
	信息中心
	负责公司信息系统和网络设备的运维管理，配合信息安全部门进行系统安全配置、漏洞修复等工作

爱尔眼科信息安全管理架构

集团每年度对数据安全开展内外部审计工作，审计内容包括对信息安全政策、流程、控制措施的合规性和有效性进行审查；对包括网络安全、数据安全、访问控制、身份认证等方面在内的系统安全性进行评估；对数据备份和恢复机制进行检查；对员工信息安全培训和意识普及情况进行评估等方面。

2024年，集团组织开展年度数据分类分级工作，并进一步强化信息安全审计力度，提高审计频率，扩大审计范围。我们在传统物理安全、网络安全、系统安全审计基础上，新增数据安全等领域的审计内容，并针对信息系统权限、数据访问权限开展专项审计与清查，通过全方位审计策略，精准识别潜在安全风险，及时制定并实施防范措施。

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。此外，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。



网络安全三级等保证书照片

信息安全与隐私保护举措

爱尔眼科始终将维护用户隐私及数据权益置于首位，于官网发布适用于爱尔眼科旗下所有医院与业务线的《隐私政策》，明确用户拥有访问、更正和删除其个人数据的权利，致力最大程度地保障用户对其个人信息控制权。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，确保全体员工深入理解并严格遵守该政策，助力用户充分知晓相关权益，多维度落实隐私保护工作。报告期内，本集团未发生泄露客户隐私事件。

《隐私政策》主要内容摘要

- 用户针对个人信息的访问、获取、修改和删除的权利：**承诺用户可以自行完成或要求公司进行获取、修改和删除信息；用户可以通过移动应用或客户服务渠道便捷地查询自己的个人信息，并有权对信息进行修改，或提出删除请求。公司承诺在收到用户合理诉求后，将在规定的时间内处理完毕。
- 用户个人数据保护技术：**为保障用户信息安全，建立相应制度规范并通过采取加密及脱敏等安全技术来防止用户信息遭到未经授权的访问使用、修改。
- 最小化数据收集：**承诺在遵守法律要求的前提下，在个人信息收集过程中遵循数据最小化原则，仅收集、使用业务开展所必须的信息，亦不会通过第三方收集个人数据；公司只会在用户授权的情况下收集和使用个人信息，避免非法获取或滥用客户数据；保证客户数据均未被用于次要目的。
- 数据保留和定期清理：**承诺仅在本《隐私政策》及法律法规要求的时限内保留用户信息，最大限度减少数据的收集和保留；承诺在规定的删除不再需要的客户数据，包括已经达到目的、过期或无效的数据。
- 控制向第三方分享用户信息：**除国家监管或法务相关事宜，公司不向第三方分享用户信息；仅在必要的情况下，经用户明确同意后与第三方分享用户信息；对于敏感信息的共享，公司会进行严格审查和控制，确保用户信息的安全性和隐私性。

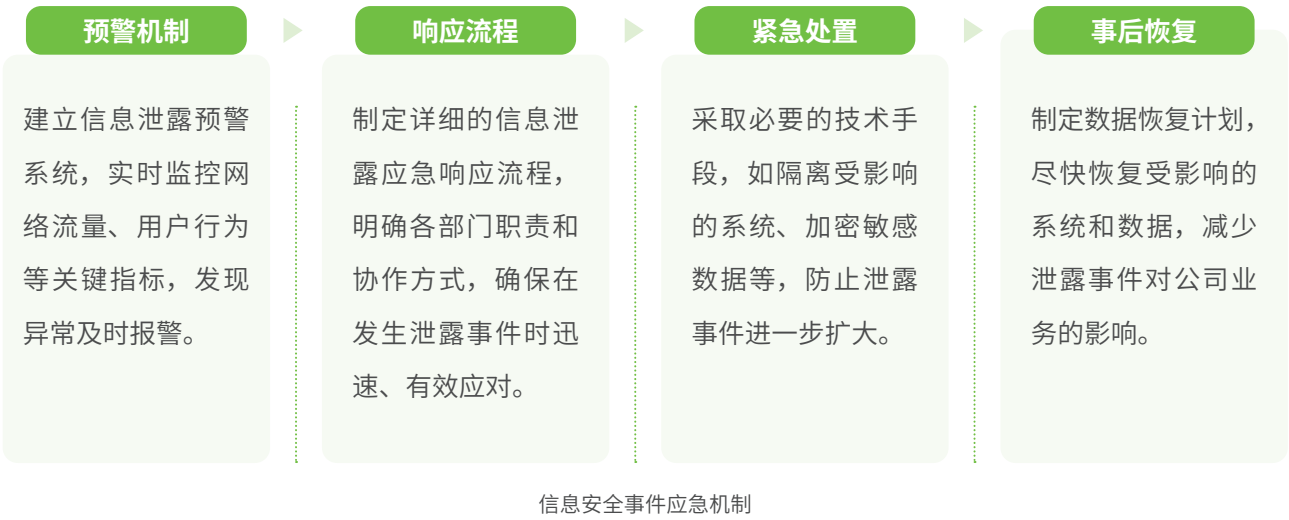
《隐私政策》详细内容可查阅政策原文：<https://www.aierchina.com/yinsizhengce/>

集团紧扣技术与管理两大关键维度，多措并举守护用户信息安全与个人隐私。一方面，我们持续迭代数据与隐私安全保护技术，从根源杜绝未经授权的信息访问、篡改、使用及泄露。另一方面，我们积极与中科院携手，开展医疗领域大数据技术防护课题研究，引入前沿“零信任”体系框架，打造“安全、高效、融合、共享”四位一体的眼健康大数据安全防护平台，筑牢信息安全堡垒。

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； - 在向客户推送信息时，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。

为最大程度降低信息泄露、损毁与丢失风险，集团编制《信息系统故障应急预案》，构建科学、高效的应急机制以快速响应信息安全事件。发生信息安全紧急事件时，我们及时向用户通报事件详情、可能影响、已采取及后续处置措施，向用户提供自主防范建议与补救办法，并严格依照监管部门要求，如实上报处置情况，切实保障用户信息安全。

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，定期进行渗透测试，通过模拟黑客攻击的方式测试公司系统和网络的安全性，及时识别系统潜在漏洞和安全隐患并进行修补，防范潜在的安全威胁，提高信息系统的安全性。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。公司内部通过自动化工具与人工核查结合，每月执行漏洞扫描，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。2024 年度，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。

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。本年度，我们完成了关键业务系统的年度渗透测试，参与了湖南省公安厅组织的网络安全攻防演习，有效提升整体防御水平。

我们为用户提供数据安全与隐私保护相关教育、宣传和提示，开发面向用户的信息安全在线培训课程，内容涵盖数据安全基础、隐私设置管理、网络钓鱼识别等，并定期向用户发送数据安全和隐私保护的提醒邮件与短信，多渠道、多形式助力客户增强信息安全与数据隐私保护意识，提升自我防护能力。为集团信息安全工作筑牢坚实人力防线。

信息安全文化建设

爱尔眼科致力于提升全员信息安全与隐私保护意识，制定《安全教育及培训管理办法》。通过多元化形式，不定期开展信息安全与隐私保护宣贯活动。集团围绕信息安全基础知识、集团信息安全政策、用户隐私保护举措、安全意识及行为准则等关键内容，面向全体员工（包括临时员工与外包员工），每年至少组织一次专业培训，确保每位员工实时掌握最新信息安全政策与行业最佳实践。同时，我们不定期组织各省区医院参与监管单位举办的攻防演习，模拟真实攻击场景，全方位检验公司安全团队的响应能力与协作机制，切实提升员工应急处置能力，有效降低信息安全事件发生概率。

在考核监督层面，集团将信息和网络安全表现纳入员工绩效评估体系，借助日常观察与安全知识考核等手段，全面考察员工应对信息安全事件的能力水平。一旦发现信息安全与隐私保护相关违规行为，员工可通过集团24小时监察举报热线、专属邮箱及其他社交平台等通道对违规行为进行匿名或实名举报，举报人信息将被严格保密。对于违反信息和网络安全规定的员工，集团秉持严肃态度，依据情节轻重给予相应纪律处分，包括但不限于警告、罚款、降职直至解雇，营造全员重视信息安全的良好氛围，为集团信息安全工作筑牢坚实人力防线。

合作方信息安全管理

爱尔眼科高度重视供应链环节的信息安全与客户隐私保护工作，严谨对待与所有供应商及合作伙伴的合作流程。在合作签约之前，我们与供应商及合作伙伴签署《数据保密承诺书》，或在合同中明确纳入严格保密条款，清晰界定双方在用户数据处理、存储及传输过程中的责任与义务，明确要求供应商及合作伙伴严格遵守相关法律法规以及集团既定的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%。

为进一步强化供应商的信息安全意识与执行能力，集团为全体供应商提供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。对于高风险合作伙伴（如处理敏感数据（如个人身份信息、财务数据、健康数据等）的供应商、关键业务合作伙伴），我们要求其每年提交一次隐私保护政策和合作保密协议，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，并结合现场审计、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；对于中低风险合作伙伴，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、问卷调查、远程评估等方式，对其管理体系进行定期评估。一旦发现供应商或商业伙伴违反相关要求，集团将即刻要求其采取纠正措施，情节严重时，我们有权终止与其合作，以此保障信息安全与客户隐私保护工作在供应链层面的有效落实。

携手信赖伙伴

爱尔眼科恪守互信共赢准则，打造完备的供应商管理体系，并依托自身行业资源与专业能力，赋能供应链高质量发展。我们搭建透明且高效的沟通桥梁，携手供应商共同维护稳定、健康、具备可持续性的供应链生态。

供应商管理体系

爱尔眼科的供应商涵盖医疗设备、耗材及药品三大核心品类。集团严格遵循《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》《医疗器械监督管理条例》等一系列法律法规要求，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》以及《采购指南管理条例》等多项制度，持续对供应商管理制度体系进行优化完善，确保从源头上保障产品质量与供应安全。

同时，我们设立“集团集中采购 - 省区集中采购 - 医院自采”的三级采购管理体系，通过分层级、精细化的采购模式，充分发挥规模化采购优势，有效整合采购资源，降低采购成本，保障供应链的稳定性、高效率和高质量，为医疗服务提供坚实的物资保障。

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

爱尔眼科建立了严谨规范的供应商全流程管理体系，对供应商准入、评估与退出制定了明确流程和严格标准，实现对所有供应商的全生命周期管控。集团与供应商签订《药品、医疗器械质量保证协议》，从多维度严格审核供应商资质，涵盖产品质量管理、服务能力、资质合规性、价格合理性、环保与社会责任履行情况，以及行业口碑与信誉等方面。我们定期针对供应商开展检查与盘点，依据评估结果向供应商提出针对性整改要求，对于在规定整改时间内仍未达集团标准的供应商将予以除名。同时，集团每年抽取部分供应商进行专项审计，进一步确保供应商持续合规运营。

我们将 ESG 理念深度融入供应商筛选流程，考察供应商在产品质量与安全、隐私保护、商业道德、健康与安全保障、人权维护及环境保护等关键领域的表现。同时，我们对供应商所涉商品的特定风险进行科学评估，并采取系列举措将供应链 ESG 相关风险有效控制的安全范围，推动供应链绿色、可持续发展。

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。我们每年从准入情况、供应能力、产品质量等维度对集采供应商、区域供应商开展至少一次内部审计，依据结果督促供应商落实改进举措，保障供应链优质、合规。2024 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。

集团每年针对间接供应商及子供应商开展严谨的产品质量与安全内部审核，要求供应商提供间接供应商 / 子供应商的业务授权书、企业证件、产品质检报告等关键资质证明材料，经严格查验真实性后妥善存档。同时，我们构建异常信息监管及提示机制，对厂商及其产品质量进行动态跟踪，确保监管无死角，切实落实对间接供应商 / 子供应商产品质量与安全的有效管控。

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

同时，我们定期对供应商所提供产品的原材料质量进行审核，针对产品原材料质量相关不良事件建立全流程追溯机制，要求供应商基于实际情况对各供应环节进行记录，并于验收环节检查产品溯源信息，确保供应商所提供产品实现全链路追溯至生产商。



针对镜片产品原材料开展溯源管理

爱尔眼科严格遵循 ISO9001 和 ENISO13485 相关条款，对镜片产品开展溯源管理。集团采购的镜片均来自同时获得 ISO9001 和 ENISO13485 体系认证的直接供应商，可通过镜片包装标签，精准追溯到镜片批次、操作员工、设备号、工艺参数、实验报告及原料批次等信息。

我们要求直接供应商严格评估其原材料供应商提供的原料在安全性、环保及质量标准等方面的表现，每批次原料都需出具 COA²，并确保供应商符合可追溯性标识要求并留存记录。针对关键原材料，除供应商 COA 报告外，直接供应商还会要求其原材料供应商进行来料检验，确保每批次符合产品要求，为产品追溯提供详实记录证明。

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



设立视光产品性能检测与分析实验室加强供应商产品质量管理

集团专门设立视光产品性能检测与分析实验室，专业评估视光产品质量。针对医院填报数据中镜片质量不良率较高的品牌和品类，实验室将依据相关国家标准、行业标准、团体标准进行重点抽检，精准收集并分析数据，构建完整的产品质量数据库，建立科学的产品质量整改和退出机制。

2024 年，视光及小儿眼科事业部积极开展采购视光镜片抽检工作，首次抽检共分两期进行，第一期对 22 个品牌的 23 个品类多点离焦微透镜展开抽检；第二期聚焦集团重点产品思问子夏九星微透镜开展抽检，切实保障视光产品安全可靠。

² Certificate of Analysis，即分析报告单，是生产厂商或第三方检测机构对产品质量进行检验后出具的书面证明。

供应链安全

我们关注供应商在环境、社会及治理（ESG）领域的践行情况，制定并公开发布《商业伙伴的行为准则》，明确对所有业务往来商业伙伴，包括供应商在产品质量与服务、商业道德、劳工权益、合规经营等方面的规范要求，同时要求所有供应商签署《廉洁协议》，以此带动供应链共同秉持可持续发展理念，营造清正透明的合作环境。

商业道德	- 反腐败：所有商业伙伴应确保其在与爱尔眼科开展业务往来的过程中，不得为获得订单或其他优待，通过其员工、分包商或代理人向爱尔眼科的员工提供、承诺或给予不恰当的利益； - 数据保护与数据安全：商业伙伴在所有商业流程中应确保信息自决权、个人数据的保护以及所有商业信息和个人数据的安全。
产品服务与质量	- 集团希望所有商业伙伴建立健全质量控制标准，并定期开展质量审查与认证，确保所提供的产品和服务满足品质要求； - 商业伙伴提供的产品规格、服务方案、间接供应商、原材料、部件厂家或产地发生变化时，应事先告知爱尔眼科相关业务负责人并说明其潜在产生的影响。
劳工权益	集团希望所有商业伙伴始终尊重并积极保护劳工权益，包括但不限于： - 确保员工享有公平劳动条件的权利； - 杜绝任何形式的强迫劳工； - 不得因种族、肤色、年龄、宗教、性别、怀孕、残障、性取向等身份属性歧视或骚扰个人。
职业健康与安全	商业伙伴应至少遵守有关作业场所安全和卫生的国家标准，并采取适当措施满足职业健康和安全要求，以保证健康的工作条件。
环境保护	- 尽可能采用高效的运营方式，降低自身经营行为对人和环境产生的风险； - 生产流程、生产场所和生产原料均应符合适用的法律要求和环境保护标准。

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

我们构建了完善的内部管理机制，以确保供应商 ESG 管理举措有效施行，将质量、环境、安全相关管理体系认证，列为供应商评估的关键考量因素，定期从产品质量与安全、廉洁反腐、环境保护等维度，针对供应商 ESG 履责表现进行评估。

供应商沟通

我们与供应商构建平等、透明且高效的合作模式，并搭建多样化的供应商沟通渠道。针对战略合作供应商，我们每季度、每月开展深入交流，聚焦行业新趋势、新技术，并就学术、教育、管理经验等签订合作备忘录。针对核心供应商，我们每年下半年与其举行高层会议，规划未来合作方案。同时，集团不定期举办论坛、讲座等活动，与各类供应商复盘往年合作成果，携手探寻新机遇。在可持续发展方面，我们积极与供应商分享环境、社会及治理相关信息及经验，为供应商提供 ESG 知识科普。



2024 年，我们为供应商提供 **2,282** 场培训，覆盖 **81** 家供应商，多维度赋能供应商成长。



爱尔眼科与强生全视深化战略合作，共筑眼健康创新生态

2024 年 6 月 3 日，强生全视亚太区总裁 Christoph Vonwiller 率高管团队访问爱尔眼科集团总部，双方就飞秒激光白内障手术（飞白）项目临床应用及 2024 年新品战略展开深度研讨，在供应链协同、学术研究及基层技术普及等领域达成合作共识。

座谈会上，Christoph Vonwiller 高度评价爱尔眼科在推动眼健康事业发展中的创新实践，表示强生全视将持续提供国际前沿的连续视程人工晶状体及智能导航系统，助力爱尔眼科完善 " 预防 - 治疗 - 康复 " 全周期服务体系。

爱尔眼科与强生将共同推进飞秒系统参数智能调控、生物力学稳定性提升等技术升级，并启动 " 屈光手术质量提升计划 "，通过标准化培训与数字化质控平台强化基层技术普及。爱尔眼科与强生的合作将为中国患者同步获取国际前沿诊疗方案提供保障，助力实现 “使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利” 的使命。



座谈合影

02

数智赋能，完善学科建设

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，围绕科技创新布局塑造核心竞争力，同时携手行业伙伴，以协同共赢的战略思维推动行业发展。我们积极响应“健康中国”“青少年近视防控”等国家战略，致力于提升眼科医疗服务的质量与可及性，为广大眼病患者提供更优质、更便捷的诊疗体验，以专业力量助力健康中国建设。

对 SDGs 的贡献



坚持创新驱动

爱尔眼科坚定实施“创新驱动，科技爱尔”战略，紧随行业发展趋势，依托大数据分析、云端运算和人工智能应用等智能化技术，不断深化医疗实践，拓宽服务边界，强化精准诊疗体系，为眼健康领域带来更具前瞻性的创新动力，助推行业迈向新高度。

科研创新体系

爱尔眼科依托“平台+项目+人才”模式，打造医教研深度融合的科研创新生态。集团持续完善科研平台搭建，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，同时强化精细化管理，打造高水平科研团队，并加大资金投入与成果激励，加速科研成果转化，以夯实行业引领地位。

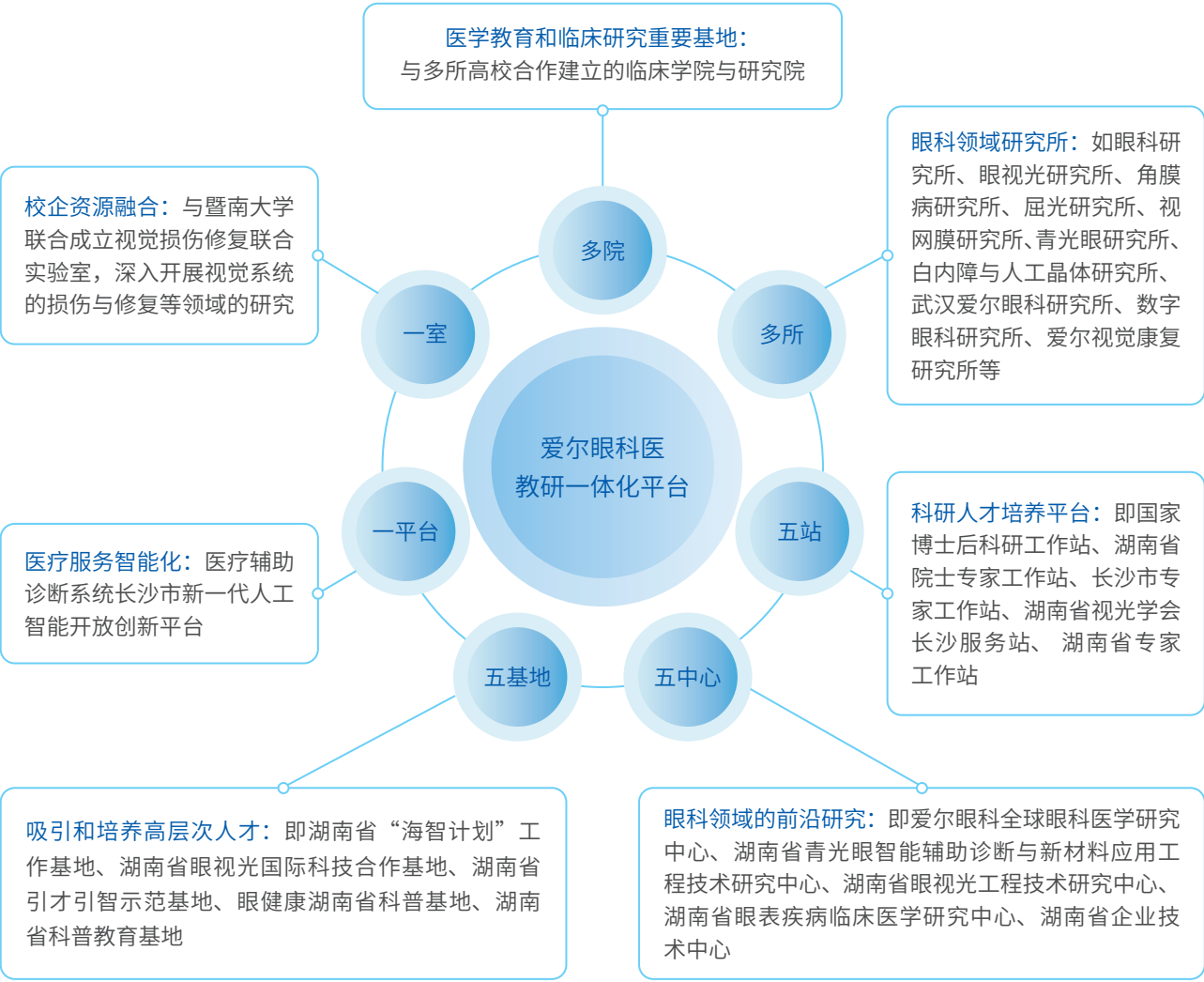


2024 年，集团研发投入金额 **3.2** 亿元，占主营业务收入 **1.53%**；
研发人员 **1,061** 人，占比 **2.49%**

科研平台搭建

集团深刻认识到医教研协同发展的战略意义，全力推动三者融合，夯实科研平台建设，打造前瞻性与实用性并重的创新体系。我们已构建起“多院”“多所”“五站”“五中心”“五基地”“一平台”“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”入选长沙市“新设研发机构 50 强”；集团牵头的“湖南省眼健康产业创新联合体”成功入选湖南省科学技术厅“2024 年创新联合体建设试点企业名单”，成为眼科领域首家创新联合体；集团博士后科研工作站获得独立招收博士后研究人员资格；集团成功主办多场

次具有学术影响力的国际大会；获批多项省级重点数字化项目；数字眼科联合实验室项目如“面向数字眼科的联邦协同平台系统”“基于零信任的眼健康大数据平台安全防护技术研究”“面向远程眼科手术的视听触感知交互技术”5 项课题顺利通过结题验收；公司多名专家的学术论文在全球权威期刊发表，公司专家在行业中的影响力不断提高，医教研平台优势进一步得到提升。



我们持续加大软硬件设施投入，打造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平台，并加强行业联动与合作，为基础研究、临床转化医学和健康医疗产业化提供丰富的眼科资源和平台支撑。

眼科
OPM-MEG
脑磁图设备

引进国内首台基于原子磁力计的 OPM-MEG 脑磁图设备，联合中科院生物物理所开展软硬件适配开发，打造国际领先的全视路眼科研究平台，集成磁屏蔽室、脑磁图传感器、信号采集与视觉刺激系统于一体。该设备具备高时空精度、可穿戴、无创等优势，在眼脑神经活动监测与视觉机制研究中展现出广阔应用前景。

基础研究动物
实验平台

推动近视防控相关基础研究，系统建立多种屈光不正动物模型，夯实近视眼研究基础。我们突破传统建模手段，创新性地建立了非常规 LASIK 激光动物模型，克服现有动物模型在屈光建构方面的局限，进一步借助该模型深入探索屈光发育机制及近视防控方法。同时，平台联合分子实验平台开展机制研究，致力于发现潜在药物靶点，不断提升相关治疗方案的科学性与有效性。

视觉行为学
研究平台

通过先进的人机交互技术，构建视觉行为学研究平台，致力于从真实生活场景中深入挖掘眼病患者的行为模式。平台配备高水平虚拟现实设备，集成眼动追踪、运动追踪、手势追踪等功能，能够客观、定量地采集行为指标，实现对患者在日常生活中视觉反应与心理行为的精准记录。通过场景模拟与临床应用的结合，平台建立起视觉障碍患者的心理行为数据库，进一步推动产业转化，研发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

深入探索脑视觉机制与重大眼病之间的关联，依托高水平的跨学科支撑团队，构建国际领先的眼科视觉研究体系。平台聚焦脑视觉在视觉质量及疾病诊疗中的关键作用，突破传统理论与技术边界，持续推进软硬件系统优化与诊疗算法创新，成功研发出眼磁图（MRG）、儿童眼脑检查系统等具有突破性的技术产品，为提升眼病诊疗的精准性与科学性提供了全新路径。

小儿眼病生物
样本库

系统采集并保存珍贵的儿童眼病样本资源，不仅为深入探索小儿眼病的发病机制提供坚实基础，也为相关疾病的早期诊断、精准治疗和个性化干预奠定科研支撑，进一步拓展了眼科基础研究与临床应用的融合路径，助力儿童眼健康领域的持续创新与发展。

携手中科院计算所，打造产学研融合新范式

自 2020 年起，爱尔数字眼科研究所联合中国科学院计算技术研究所，探索“院地合作”新模式，成功打造“一所牵头、多所参与”的产学研协同创新典范。依托集团遍布全球的眼科医疗场景、丰富的临床数据与产业化经验，结合中科院强大的计算技术研发能力，双方实现资源共享、优势互补，不仅将前沿科研成果迅速引入眼科临床实践，加速科研成果转化，还为科研机构提供了真实世界的研究样本与应用场景，推动了眼科领域基础研究的纵深发展。截至报告期末，我们已取得包括“中国科学院科技服务网络计划（STS 计划）区域重点项目”等多个标志性产学研合作成果。

为进一步优化科研管理体系，我们制定一系列科研管理制度，实现了立项审批、研究过程监控、知识产权维护、资金管理、成果评估与项目结题等关键环节的全面闭环管理，以科学、合理的管理制度和规范明确科研人员的职责和权利，规范科研工作的流程和标准，促进科技创新体系的有效实施和持续发展。我们亦充分运用“爱尔眼科科技创新综合管理平台”，优化科研项目、科技人才、创新平台及成果管理，提升科研成果质量和转化效率，并联合组建湖南省创新联合体，整合研究、转化、生产全链条资源，推动科技创新高质量发展。

截至目前，我们的科研相关管理制度如下：

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

科研队伍建设

我们聚焦科研人才队伍的建设与培养，充分发挥集团资源优势，通过自主办学、高校合作、共建培训平台等多元化方式，构建覆盖临床、基础与转化研究的科研人才培养体系，推动科研力量的专业化、系统化发展。

我们持续推进各眼病专业学组的发展壮大，建立起结构合理、覆盖广泛的科研人才网络，增强组织协同与专业引领能力。截至报告期末，我们已成功设立 14 个专业学组，在组长与核心专家的带领下，科研工作稳步推进，为集团科技创新提供坚实的人才支撑。

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

为持续推动科研队伍专业能力与学术水平“双提升”，我们鼓励科研人员积极参与行业学术交流与项目合作，通过多元化的学术交流平台与系统化的技能培训，不断强化科研人员的综合素质，着力打造一支具有创新精神与科研能力的高水平人才队伍。2024 年，我们组织开展了多场专题培训和学术交流活动，有效促进了科研团队的知识更新与能力提升。

专项培训

我们定期举办知识产权、科研基金申请、实验室管理等专业培训，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、动物实验设施管理以及动物实验操作技能等多方面内容，为科研人员提供全面、系统的知识和技能支持，确保科研人员在项目申报和执行过程中的专业性和规范性，并推动科研工作的高质量发展。

学术会议

我们组织科研人员积极参与包括“世界近视眼大会”“湖南省数字医学学会 2024 年学术年会”“白内障与屈光外科医师学会年会”“台湾眼科医学会”在内的十余场重要学术会议，以此拓宽科研人员的学术视野并增强其研究能力。



交流活动

为营造浓厚的科研氛围、促进团队间的深入交流与协同创新，我们定期举办专家讲堂、学术沙龙、课题组交流会等活动，搭建多层次、跨专业的沟通平台。“爱尔眼科中青年科研能力提速营”等项目则为青年科研人才提供了系统学习与实践锻炼的机会，助力其快速成长与科研能力跃升。

科研激励机制完善

集团始终高度重视科研人员的创新潜能激发，持续完善激励体系，通过资金保障、成果奖励与科研服务三位一体的机制，有力推动科研工作的持续跃升与创新能力的不断增强。

在资金支持方面，我们为科研项目的稳定推进和研究平台的可持续发展提供坚实保障。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”，用于支持研究所的基础设施建设及各项科研活动的顺利开展，有效支撑科研平台建设和各项研究任务的高效实施。

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》，确保激励机制公平、公正、公开。我们推行季度科技成果奖励制度，对以集团名义取得的各类科研成就，包括科研平台建设、项目立项、核心论文发表、专著出版及专利授权等，给予有力的物质激励与荣誉认可，从而有效提升科研人员的积极性与主动性。

同时，我们不断强化科研管理部门的服务意识与专业能力，着力优化科研支持体系。通过提供高效的行政保障、资源协调与后勤服务，为科研人员专注于学术探索与技术创新创造良好环境，进一步激发团队的创造力与协同力，助推科研水平持续提升。



科研保障机制

爱尔眼科通过强化知识产权管理、营造以科研诚信为核心的学术氛围，并积极运用信息化手段提升科研效率，切实保障科研团队的创新活力与成果质量，持续构建规范、诚信、高效的科研生态。

知识产权管理

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

同时，我们致力于营造尊知重创的企业文化，鼓励科研人员积极申请专利。我们通过举办知识产权专题培训，推出知识产权课程，强化全体员工知识产权保护意识。本年度，集团法务监察中心知识产权部门开展“专利技术交底书的撰写”主题分享活动，并邀请业界知识产权专家进行授课，内容涵盖知识产权基础知识、知识产权在企业发展中的重要性、专利申请流程、专利快速预审技巧以及科研中的专利发掘与申请等，旨在深化科研人员对专利流程的理解，提升其在专利挖掘和文件撰写方面的技能。

2024 年，集团持续开放创新，探索眼健康管理和诊疗新模式、新技术、新服务，取得显著成果。

2024 年，集团的科研创新成果如下：

 **专利**

年内获授权专利 **297** 项

累计专利 **1,035** 项

年内获计算机软件著作权 **6** 项

 **著作**

年内主编专著 **3** 项

年内参编专著 **4** 项



部分专家主编、参编专著例图

 **论文**

年内发表 SCI/Medline **103** 篇

年内发表中文核心期刊和中国科技论文统计源期刊论文 **43** 篇



科技伦理

集团全面贯彻落实《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）》《涉及人的生物医学研究伦理审查办法（2016 年）》《涉及人的生物医学研究伦理审查体系要求（2020 年）》及《涉及人的生命科学和医学研究伦理审查办法（2023 年）》等一系列国家及省市关于科技伦理的法律法规和规范性文件，确保科研活动全过程合规、可控、可溯。

我们已建立完善的伦理审查组织体系，包括动物实验伦理委员会及各医院伦理委员会，独立开展审查工作，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，切实保障受试者及实验动物的权益与科研活动的伦理合法性。同时，我们的人工智能伦理审查委员会也在积极筹建中，以应对未来科技发展的伦理挑战。

为提升伦理审查水平与管理能力，我们持续开展内部与外部培训。伦理委员会成员多次参加湖南省区域科技伦理审查中心举办的专业培训，系统学习科技伦理政策、审查流程、运行管理等关键内容；同时，我们组织多场内部培训，如“实验动物伦理与福利审查”专题课程、“医学科研伦理审查规范”专题讲座等，邀请中南大学湘雅医院及长沙爱尔眼科医院的伦理专家授课，帮助伦理委员深入掌握伦理审查实务，增强责任意识与专业素养。

此外，我们亦关注科研诚信与学风建设，通过加强制度建设、严格过程管理、强化教育引导以及完善监督机制，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。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，从研究立项、过程控制到成果输出的全周期嵌入诚信标准，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，明确承诺遵守科研诚信要求，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作用，实施科研诚信档案管理，建立健全科研行为约束与问责机制，对学术不端行为采取零容忍政策，坚决杜绝学术不端。



截至 2024 年底，我们未发生任何学术不端或违反科技伦理的行为，科研环境清朗可控，为高质量科研成果的产出奠定了坚实基础。

科研信息系统支持

我们积极推进信息化与数字化手段在科研管理中的深度应用，持续提升科研体系的运行效率。自 2022 年起，眼科研究所信息管理平台正式上线并投入使用，成为推动科研流程标准化与智能化的重要工具。该系统聚焦科研数据的准确录入与安全管理，有效减轻科研人员在数据记录、整理与统计方面的事务性负担。目前，平台已集成用户管理、培训与考核、项目管理、设备预约、耗材管理及环境监控六大核心功能模块，实现科研活动各环节的一体化管理和高效协同。系统的持续优化不仅显著提升了科研人员的日常工作效率，也为科研工作的规范运行和质量保障提供了坚实的技术支撑。

科研亮点成果

依托“多地一体”的科研创新体系，爱尔眼科不断推动前沿引领技术、行业共性技术和临床实用技术的发展与应用，充分发挥临床资源优势，将科研与临床深度融合，加快科研成果的临床转化，持续提升医疗服务质量。

应用研究项目

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

【亮点项目】超广角高速视网膜周边离焦检测设备的研发与应用

2024 年，爱尔眼科与西班牙 VOPTICA 公司合作推进国家重点研发计划《超广角高速视网膜周边离焦检测设备（UltraWidefield High-speed Peripheral Refractor, UPER）的研发和应用》，由集团眼视光研究所副所长蓝卫忠教授牵头，项目计划于年底结题。新一代设备 UPER 实现水平 $80^{\circ} \times$ 垂直 60° 的全眼光学测量，具备高速、广域、高精度等特点，广泛适用于近视防控、黄斑病变视野重建、屈光手术方案定制等场景。项目已完成核心软硬件开发、系统集成与小范围临床评估。UPER 已通过湖南省创新医疗器械特别审查，进入量产前阶段，有望推动近视控制进入精准验配 3.0 时代，赋能视光产业高质量发展。



UPER

数字眼科建设

我们首创“数字眼科”发展新模式，持续推进眼科医疗的数字化与智能化转型。本年度，集团在人工智能、大语言模型、联邦学习等前沿技术领域持续发力，全面打造“爱尔 AI 数字眼科医院”，实现眼健康服务全流程的智能闭环管理。我们构建覆盖诊疗、科研、教学、管理等多场景的眼健康大数据中心，整合优质临床数据与技术资源，优化患者就诊体验，推动高水平眼科资源下沉，不断提升医疗服务的精准性、可及性与效率，为实现数字眼科提供了科技支撑与路径示范。

【亮点项目 1】优化眼底 AI 管理系统

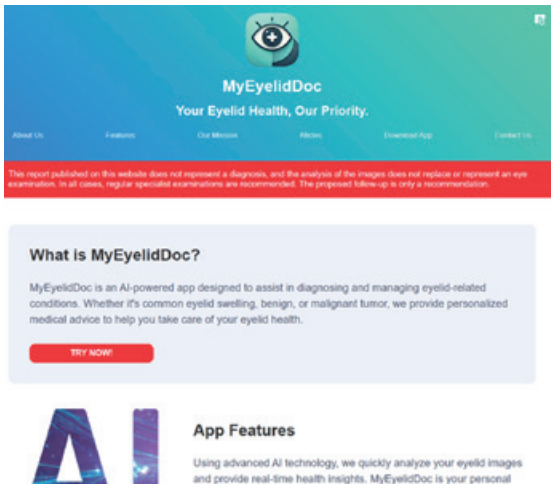
爱尔眼科面向慢性眼底疾病筛查与管理需求，自主研发并应用“眼健康档案（眼底 AI）管理系统”。系统基于深度学习技术，可对眼底彩照进行智能分析，识别糖尿病视网膜病变、黄斑变性、视网膜静脉阻塞等 11 种常见疾病，实现快速、精准筛查。2024 年，该 AI 系统已完成自研与第三方模型融合优化，并广泛应用于各类眼底筛查活动，累计调用超过 23 万次，显著提升筛查效率与诊断准确性，为眼病早期发现与干预提供有力支撑。



眼底 AI 管理系统

【亮点项目 2】拓展眼睑肿物智能筛查工具

爱尔眼科基于人工智能深度学习技术，研发了可通过手机拍照实现眼睑肿物智能识别的模型。患者无需到院，仅通过微信小程序或互联网医院平台上传照片，即可获得眼睑肿物的初步识别结果，大幅提升筛查效率与便捷性。2024 年，该系统已在国内平台上线，并拓展至海外版本，支持跨地域远程服务，助力恶性眼睑肿物的早期发现与干预，有效提高了眼科服务的可及性与智能化水平，为常见眼睑疾病提供了快速筛查与分级诊疗的新路径。



眼睑肿物智能筛查工具海外版

【亮点项目 3】系统搭建数字眼科联邦平台

爱尔眼科联合研发的“面向数字眼科的联邦平台（FEDEYE）”通过引入联邦学习机制，在保障数据隐私与安全的前提下，实现多机构间的数据共享与智能模型协同训练，支持医生快速构建覆盖黄斑变性、青光眼等多病种的 AI 辅助诊断模型，准确率超过 94%。2024 年，FEDEYE 已完成国内与国际版本的系统搭建，构建了全国首个数字眼科核心创新平台，部署 17 个智能体，提供智能阅片、交互问答等便捷服务，具备 Serverless 架构和智能体超市功能，支持一键模型调用，显著提升眼科 AI 应用效率。



数字眼科联邦平台

【亮点项目 4】开发虚拟眼科手术培训系统

爱尔眼科研发的虚拟眼科手术培训系统，融合视觉、听觉、触觉多模态交互技术，构建高仿真眼科手术训练平台，为眼科医生提供沉浸式学习体验。系统真实还原白内障等手术解剖结构与操作过程，搭配创新力反馈机制，实现撕囊张力、切口阻力等触感模拟，并已建立青光眼、白内障等三类手术标准化培训方案，覆盖复杂病例情境，支持视听触多模态数据采集与智能感知研究。项目已获授权专利 4 项、软著 1 项，发表相关论文 4 篇，为眼科教学、培训智能化提供有力支撑。

【亮点项目 5】发布爱尔眼科数字人 Eyecho

2024 年 10 月，爱尔眼科多场景视频实时交互数字人“爱科（Eyecho）”正式发布，标志着“数字眼科”战略落地取得重要成果。该数字人融合 AIGC、神经渲染、RAG 检索增强技术及自研垂类大模型 AierGPT，具备真实外观、智能问答、多模态交互等能力，面向患者术前教育、术后陪伴及医院形象展示，打造“名医患教数字人”“名医陪伴数字人”等应用，创新医疗服务交互形式，有效提升诊疗效率与患者服务体验。



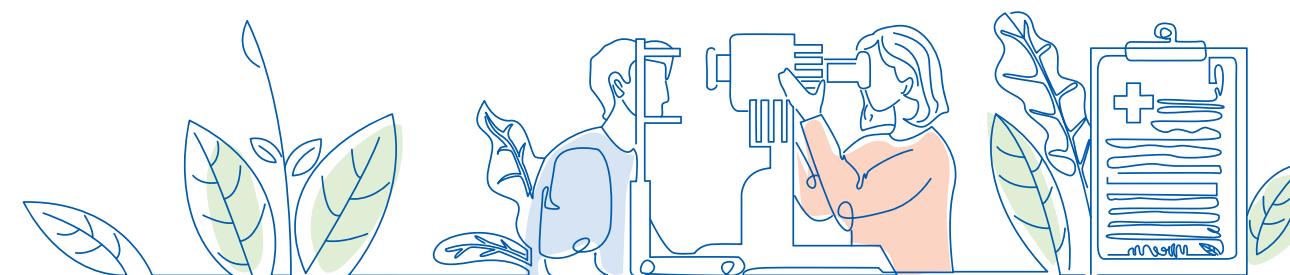
爱尔眼科数字人 Eyecho

【亮点项目 6】上线智能客服 2.0 系统

2024 年，爱尔眼科上线智能客服 2.0 系统，依托大语言模型与专业知识图谱，实现与患者的高效智能交互，显著提升回复准确性与响应速度。系统已在互联网医院全面应用，构建“人工 +AI”协同服务体系，有效缓解日间人力紧张与夜间服务空窗问题。全年 AI 客服累计在线服务超 201 万人次，AI 外呼达 407 万次，实现 24 小时智能应答与主动客户跟进，提升服务连续性与用户满意度，推动爱尔迈向全时响应、精准高效、数据驱动的智慧服务新模式。

前沿领域探索

2024 年，我们在基础研究与转化医学并重的战略布局下，围绕眼遗传病建模与干预、眼底疾病机制研究及仿生再生医学三大前沿方向持续发力，推动科研与临床的深度融合。以爱尔眼科研究所或爱尔眼科学院为第一完成单位，共发表科研学术论文 7 篇，涵盖眼底病、角膜病、眼遗传病等多个重点领域，进一步夯实了集团在眼科学术研究中的专业影响力。本年度发表论文涵盖《Materials Today Bio》《Stem Cell Research & Therapy》《Current Opinion in Pharmacology》等国内外权威期刊，最高影响因子达 8.7，进一步推动集团在眼科精准医学与生物工程方向的研究深度，也为相关疾病的临床诊疗方案提供了重要的理论依据与研究支撑。



促进行业发展

爱尔眼科不断拓展全球视野，积极推动国内外学术交流与合作，构建开放共享的国际学术平台，促进医学科研与临床实践的深度融合。集团深度参与行业标准制定，持续加强与高校的协同合作，推动科研与教育一体化发展，着力培养高水平眼科人才，为眼科医疗的持续创新与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，持续深化与高校的战略合作，携手中南大学、武汉大学、暨南大学、天津大学等多所知名院校，构建集医疗、教育、科研、产业于一体的协同发展平台。依托高校优质教育资源与集团丰富临床经验，我们在研究生联合培养、科研项目合作、教学管理与师资建设等方面稳步推进，推动校企合作从招生招录、课程体系优化到临床教学实践实现系统化探索，助力高层次眼科人才的培养，为学科发展与医疗服务升级注入持续动能。

截至 2024 年底，爱尔眼科：



与 **16** 所院校达成战略合作，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；



累计培养全日制研究生 **483** 名，其中博士研究生 **132** 名、硕士研究生 **351** 名；



累计培养同等学力硕博士 **204** 名，其中同等学力博士 **122** 名、同等学力硕士 **82** 名；



培养的全日制研究生累计发表学术论文 **307** 篇，其中 SCI 收录论文 **181** 篇、
中文核心期刊论文 **126** 篇。



携手川北医学院共建眼视光学院

2024 年 5 月，爱尔眼科与川北医学院签署战略合作协议，正式共建“川北医学院爱尔眼视光学院”，标志着集团在深化校企协同育人方面迈出新步伐。双方围绕人才培养与行业需求深度融合，系统培养眼视光专业本科生，并联合开展眼科学、眼视光医学硕士研究生培养，推动医学教育、临床实践与产业发展协同发展，致力于探索适应社会发展需求的高等医学教育新模式，为眼科医疗行业输送高素质专业人才，助力学科建设与区域眼健康服务能力提升。



川北医学院爱尔眼视光学院揭牌



爱尔学子第二期手术技能培训

2024 年 10 月，校企合作联合培养爱尔学子第二期手术技能培训在爱尔眼科国际临床培训中心（AICTC）顺利举行。来自集团校企合作院校中南大学、武汉大学、暨南大学、安徽医科大学、天津大学、河南大学的 20 名眼科学硕士、博士研究生参加了本期培训。活动旨在进一步深化集团校企合作工作，提高眼科学研究生的培养质量，加强爱尔学子在临床实践中的操作技能，同时促进学生间的相互了解与友谊，共同探索眼科医生的职业发展路径。



爱尔学子第二期手术技能培训现场



爱尔眼科博士后科研工作站获批独立招收博士后研究人员资格

2024 年 3 月，爱尔眼科博士后科研工作站正式获批独立招收博士后研究人员资格，标志着集团在高层次医学科研人才培养体系建设方面迈入新阶段。国家级博士后科研工作站自设立以来，集团以高投入、高标准、高质量为导向，组建由 59 位来自眼科学、人工智能、光学、新材料等多学科专家组成的导师团队，并与中科院计算所、中南大学、日本九州大学、德国汉堡大学等全球知名高校与科研机构开展深度合作。截至目前，工作站在站博士后 19 人、出站 6 人、拟入站 6 人，承担各级科研项目 21 项，取得丰富成果。集团计划未来十年引进培养博士后 400 名、导师 100 名，打造集学术前沿、临床实战与交叉融合于一体的青年科技人才高地，持续为眼科行业发展注入新质生产力。



爱尔眼科举办第二届角膜及眼表疾病国际论坛

2024 年 3 月，由爱尔眼科主办的第二届角膜及眼表疾病国际论坛（ICC 2024）在长沙成功举办，全球 400 余位专家学者参会，共同围绕干眼、角膜手术、赘肉、圆锥角膜、眼库等领域，分享 60 余项研究成果，推动全球眼科前沿技术交流。集团在大会发布三项重要科研成果，有效提升早诊效率和角膜移植资源利用率，并成立新一届角膜及眼表学组与青年学组，强化青年人才培养，助力眼科医疗高质量发展。



第二届角膜及眼表疾病国际论坛

推进学术交流

爱尔眼科深耕国际与国内学术交流，持续搭建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、专题研讨等活动，我们积极携手全球专家，共同聚焦技术前沿与行业难题，探索创新解决方案，助力眼健康事业持续发展，为全球“视”界注入中国智慧、共绘光明未来。

2024 年，集团积极参与多场国内外学术会议：



国际学术会议

参会 105 人

发言 43 人

受录用会议论文 30 余篇



国内学术会议

参会 200 余人

发言 110 余人

受录用会议论文 240 余篇



爱尔眼科举办第八届潇湘国际眼科高峰论坛

2024 年 4 月，由湖南省生物材料学会、湖南省视光学会、爱尔眼科长沙医学中心主办，湖南省医学会眼科学专业委员会青光眼学组、长沙爱尔眼科医院承办的“第八届潇湘国际眼科高峰论坛暨第二届儿童视觉损伤防控技术新进展学习班”在长沙爱尔总部圆满举行，吸引来自全国各地的眼科专家及专业人士共约 350 人参会。本次会议聚焦青光眼防治、儿童视觉健康与眼科新材料等前沿议题，通过专题讲座、病例分享与技术交流，搭建了高水平学术平台，促进基础研究与临床实践的融合，为推动区域眼科技术创新与人才培养注入新动能。



第八届潇湘国际眼科高峰论坛



爱尔眼科助推眼眶病学术交流与发展

2024 年 5 月，由爱尔眼科承办的“第三届疑难眼眶病学术论坛 & 第三届全国甲状腺相关眼病专家论坛 & 第三十八届全国眼眶病眼影像学学习班”在重庆成功举办。大会汇聚来自全国的 30 余位专家及 200 余位学者、青年医师，围绕甲状腺相关眼病、眼眶肿瘤、眼影像等重点方向，深入探讨临床诊疗与科研前沿，集团联动医院 73 家，线下参会超 300 人，线上观看达 5.8 万人次，内容曝光量超 2,000 万人次，为我国疑难眼眶病诊疗技术高质量发展精准把脉，也为眼科同仁提供了一场高规格、高水平的学术盛宴。



第三届疑难眼眶病学术论坛 & 第三届全国甲状腺相关眼病专家论坛 & 第三十八届全国眼眶病眼影像学学习班



爱尔眼科亮相 2024 视觉健康创新发展国际论坛

2024 年 5 月，爱尔眼科亮相视觉健康创新发展国际论坛（Vision China 2024），与来自全球多国的 8,000 余名专家学者一同，通过专题报告、主旨发言、深度对话、圆桌会议、技术演示等多种形式开展头脑风暴，探索视光及视觉科学前沿。爱尔眼科专家围绕近视防控、视疲劳、视觉康复等热门话题进行专题分享，本次会议收录爱尔眼科投稿学术论文 82 篇，34 位专家参与演讲与主持，并在多项专业赛事中荣获佳绩，积极推动视觉健康领域发展贡献力量。



2024 视觉健康创新发展国际论坛开幕式



爱尔眼科推动小儿眼科国际交流与成果转化

2024 年 7 月，世界小儿眼科与斜视学大会（WCPOS 2024）在马来西亚吉隆坡召开，全球众多权威专家齐聚一堂，围绕儿童白内障、青光眼、早产儿视网膜病变等领域开展交流与合作。作为中国眼科代表力量，爱尔眼科 10 余位专家应邀参会，积极投稿并参与多个学术议题，分享了在儿童泪液质量研究、肌肉纤维化斜视矫正、MRT 测量应用等方面的原创成果，同时深入探讨了儿童眼病的独特诊疗挑战，并在《中国视疲劳专家共识》《自由曲面离焦镜研究》等研究做出专业贡献。此外，集团专家蓝卫忠系统介绍了“爱尔近视防控模式”，引发广泛关注，展现爱尔眼科在小儿眼病领域的研究深度与临床经验。



世界小儿眼科与斜视学大会



爱尔眼科参与中华医学会第二十八次眼科学术大会

2024 年 9 月，中华医学会第二十八次眼科学术大会（CCOS 2024）在武汉隆重举行，吸引全国逾万名眼科专家共襄盛会。爱尔眼科在此次大会中表现突出，共投稿 4,453 篇次，覆盖基础研究、临床实践与技术创新，并有近百位专家受邀担任会议主持或专题发言，内容涉及基因研究、智能可穿戴设备在近视防控中的应用、异体巩膜移植新方案、眼肿瘤与视网膜母细胞瘤诊疗进展等前沿课题，全面展现爱尔在多学科协同与科技创新方面的综合实力。



中华医学会第二十八次眼科学术大会



爱尔眼科受邀出席欧洲白内障与屈光外科医师学会年会（ESCRS）

2024年9月，第42届欧洲白内障与屈光外科医师学会年会（ESCRS）在西班牙巴塞罗那隆重召开。此次会议作为眼科学术界的盛事，吸引了全球眼科领域的顶尖专家与学者，爱尔眼科多位屈光专家受邀出席此次大会，与全球眼科同道共同探讨和分享前沿的研究成果、技术进展和临床实践经验。同期，第四届爱尔眼科 EVO ICL 国际论坛暨中国眼内镜矫治核心专家组会也盛大召开，来自中国、阿根廷、意大利、荷兰、西班牙等国家的近百位屈光手术及交叉学科领域的知名专家、学者，就如何优化患者体验、ICL 应用面临的挑战、ICL 展望与未来等板块展开深入交流，共同推动 ICL 科研与临床的高质量发展。爱尔眼科将继续秉承“共享全球眼科智慧”的发展理念，以“全球专家，全球技术，全球服务”的优势，夯实“近视手术 全球定制”的核心价值，共同推动 ICL 科研、临床、新技术的应用和发展。



爱尔专家代表团（部分）
在 2024 ESCRS 大会现场合影



第四届爱尔眼科 EVO ICL 国际论坛暨
中国眼内镜矫治核心专家组会现场合影



爱尔眼科成功举办第 19 届世界近视眼大会

2024年9月，爱尔眼科成功在长沙与三亚联合承办第19届世界近视眼大会（International Myopia Conference, IMC），这一全球眼科领域的重要盛会汇聚来自六大洲 50 多个国家和地区的 500 余位国际专家，与国内学者共同围绕近视流行趋势、病因机制、临床防控策略等开展深入交流，展现近视研究的最新成果与全球视野。大会设有 9 个特邀主题论坛、11 个自由演讲专场，涵盖 80 余场学术报告，并同步举办 IMC 60 周年庆典、IMI 2025 白皮书预告发布、NASEM 近视防控专家共识发布以及 IAPB 全球高峰论坛等系列重磅活动。此次大会不仅推动爱尔眼科在全球学术交流中的组织能力和行业影响力，也积极响应国家“十四五”健康中国战略及青少年近视防控政策，助力构建国际产教融合协同发展新格局，寻求全球范围内的有效解决方案，共享全球眼科智慧。



第 19 届世界近视眼大会



爱尔眼科主办第 18 届世界眼科医院协会年会

2024年11月，由爱尔眼科医院集团主办的第18届世界眼科医院协会年会（The 18th WAEH Annual Meeting，简称第18届WAEH年会）在中国长沙、上海盛大举行。会上，来自五大洲、20个国家、35家眼科机构的200余名代表围绕眼科AI及创新技术、人才培养、患者管理和医疗质量管理等多个议题，深入探讨眼科医院管理的未来发展趋势，致力推动世界眼科行业的高质量发展。世界眼科医院协会（WAEH）作为全球知名的眼科医院管理协会，拥有超过60个成员单位。协会董事会由11个成员单位组成，爱尔眼科医院集团是董事会中唯一的中国成员。此次大会宣布世界眼科医院协会首个区域性办公室——亚太区办公室正式挂牌成立并落户爱尔眼科。未来，该办公室将通过举办亚太峰会，推动亚太区域项目合作，进一步加强区域成员单元之间的交流与合作。



世界眼科医院协会亚太区办公室



第十八届世界眼科医院协会年会

共建行业标准

爱尔眼科在眼健康领域积极发挥引领作用，持续参与行业交流、标准制定与国际平台建设。我们与国内外优秀医疗机构和眼科专家深入合作，推动学术共建与经验互鉴，助力行业高质量发展。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，爱尔眼科积极推进多机构协同发展，持续为构建规范、有序、创新的眼健康生态体系贡献力量。



本年度，集团已参与制定：

标准 **11** 项，包括国家标准 **3** 项，行业标准 **2** 项，团体标准 **6** 项；专家共识 **9** 项。

依托于我们的先进科研能力，爱尔眼科的多位资深专家受邀在国际、国家和行业层面上主导和参与了多项重要的研究报告、标准、指南和临床治疗方案的制定工作。这些工作覆盖了泪道疾病、眼眶疾病、眼底病、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 2024 年末，我们已经取得了一系列代表性的研究成果，部分代表性成果如下：

眼科学亚专科领域	研究报告、行业标准、指南和临床方案名称
泪道	双泪小管置管术治疗泪道阻塞的临床方案
眼眶	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	《爱尔眼科集团屈光性白内障手术质量控制标准（2023）》 《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）》*
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* 《胬肉改良 PERFECT 大数据》* 《器官培养保存液》*
眼底	“两步麻醉法微创玻璃体手术”的推广应用 “微创玻切和白内障及人工品晶状体植入三联手术”的推广应用
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* 《角膜塑形镜验配规程》团体标准*
功能影像	《彩色多普勒血流成像在眼部疾病诊断应用的专家共识（2024）》* 《眼部超声可视化生物规范测量指南（2024）》*
医学检验	《爱尔眼科医院集团医学检验标准操作规程》（SOP）*

注：* 为 2024 年新增

推广医疗可及性

我国广大群众持续增长的眼健康需求与优质医疗资源主要集中于省会及大城市之间的矛盾日益突出，资源分布不均导致基层诊疗可及性不足。为缓解这一结构性失衡，爱尔眼科持续推进服务网络向基层延伸，不断拓展可及性眼健康服务覆盖范围，优化专科门诊配置，提升服务精细化水平。同时，充分应用数字化手段，提升服务效率与质量，努力实现基层群众“看得上眼病、看得好眼病”，让眼科医疗服务更加公平可及、触手可得。

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，进一步优化区域医疗资源配置，通过建设紧密型医联体、眼病专家巡诊、基层医生培训等活动，健全基层医疗服务网络，让基层的疑难眼病患者能得到高水平的诊疗。



基层医生培训



开展眼健康知识培训 **400** 余场，惠及基层医生 **10,000** 余名。



开展 **3,572** 场党建及眼健康活动，服务群众 **144,000** 人次。



125 家医院执行紧密型医联体项目，覆盖站点 **852** 个，服务人数 **90.8** 万人。

2024 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、羊膜手术、圆锥角膜等培训 6 期，新技术分享微课堂 16 期，学术沙龙 19 期，巡诊 103 场，送培 44 人。

屈光

在无法开展屈光手术的县级医院开设“近视手术患者管理门诊”，制定了标准开设流程及要求，并举办了多期实地及线上培训，方便县城的屈光手术患者在当地接受术前检查、咨询、诊断等医疗服务。

眼底

眼底玻切考核通过 24 人，玻切医生新增 44 人。

泪道

泪道中级手术考核通过 23 人，初级手术认证通过 46 人。



专家巡诊下基层，提升儿童眼病诊疗可及性

2024 年 6 月，爱尔眼科启动“小儿眼病专家巡诊百场万人计划”，组织全国知名专家深入县域，为患儿提供专业诊疗服务，并带教培训基层医生，推动优质资源下沉。同时，集团在重庆、长沙设立儿童眼科中心，开设白内障、青光眼、斜弱视等专病门诊，构建“一站式”闭环诊疗体系。结合巡诊、科普与公益援助，爱尔眼科不断拓展儿童眼病服务覆盖面，提升基层儿童眼病诊疗能力与可及性，让更多患儿在“家门口”就能看上、看好眼病，助力儿童青少年眼健康早筛早治。

小儿眼病专家巡诊百场万人计划

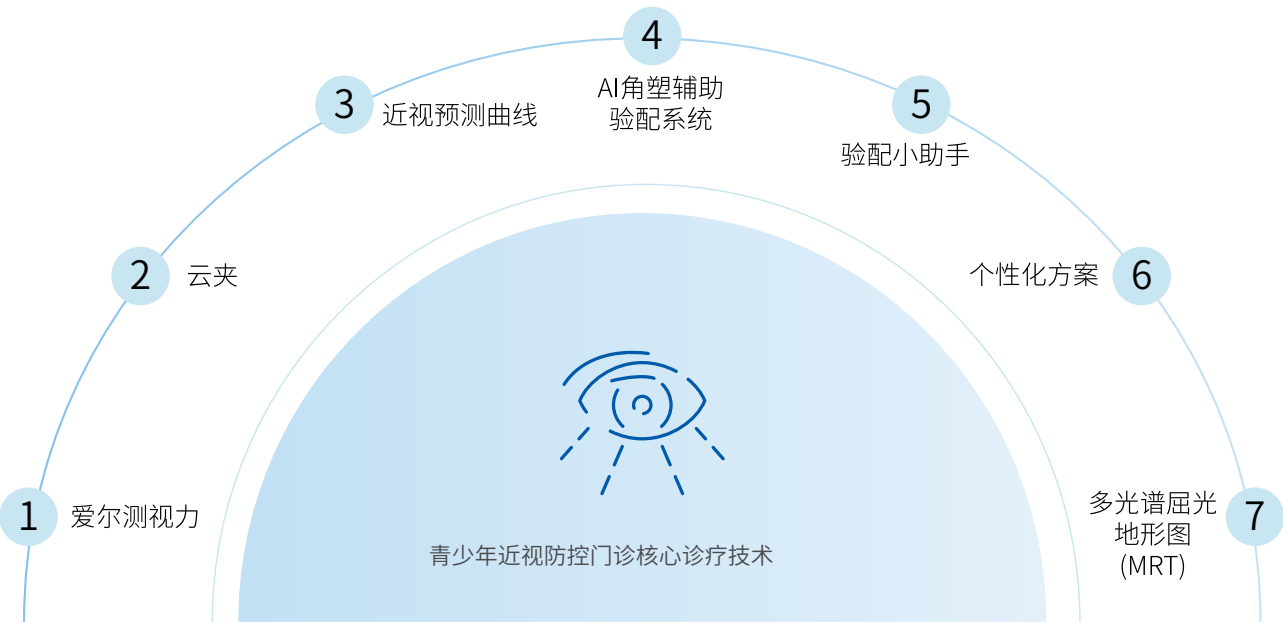
此外，为响应“十四五”全国眼健康规划中关于加强远程医疗协作网建设的号召，我们利用互联网诊疗、远程医疗等信息化技术，规划搭建包含远程门诊、远程诊断、远程阅片、远程会诊、远程治疗、远程手术六大服务模块的远程医疗中心，以期推动眼科优质医疗资源向基层延伸，提升眼科医疗服务可及性。本年度，我们借助“爱尔慢性眼病智能眼底筛查软硬件一体化解决方案”，已成功为 20.3 万名患者提供了远程阅片服务。

深耕精细诊疗

爱尔眼科持续布局五大专病门诊体系，打造覆盖全年龄段、全生命周期的专病专治服务模式，提升诊疗的针对性与专业性，实现患方精准就医、医方精准诊疗。2024 年，集团四川眼科、重庆爱尔等 12 家医院已成立甲状腺相关眼病专病门诊，并在粤东区域开设疑难眼病门诊，进一步丰富专病门诊类型，不断拓展服务边界，满足更多患者对高质量、精细化眼科诊疗的多样化需求。

青少年近视防控门诊

我们将近视防控纳入集团重点工作，设立专业专家组，全面落实“5P 近视防控模式”，为儿童青少年制定个性化综合防控方案，并强调家长参与与用眼行为监测，全方位守护孩子视力健康。通过制定“分阶段干预、全过程管理”策略，我们明确四阶段防控目标：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，力求阻断近视发展进程。我们亦持续提升青少年近视防控服务能力，落地“视力筛查、眼健康检查、用眼行为分析和风险评估”四查项目，致力于打造当地第一的近视防控品牌，让更多家庭“选择爱尔，就是选择放心”。



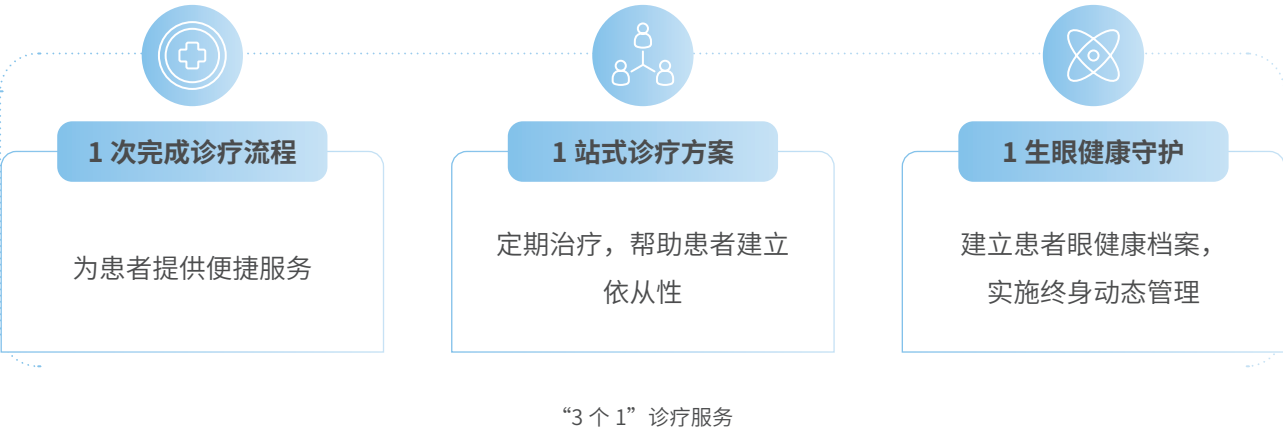
长沙爱尔儿童眼科中心开诊暨“视觉康复及训练门诊”正式发布

2024 年 4 月，长沙爱尔儿童眼科中心开诊暨“视觉康复及训练门诊”正式发布。长沙爱尔儿童眼科中心是爱尔眼科在全国开设的又一家现代化专业儿童眼科医疗机构，设有青少年近视防控、小儿斜弱视、先天性遗传眼病、儿童白内障、儿童青光眼、儿童眼底病、儿童眼肿瘤、儿童眼外伤等 20 余个专病特色门诊，为儿童青少年提供“一站式儿童眼病检查及诊治服务”。“视觉康复及训练门诊”依托湖南省眼视光工程技术研究中心和爱尔眼视光研究所，以教授领衔、博士为主的视觉认知研究团队为核心，打造集视标编程、高精度眼动追踪、脑电脑磁成像等在内的眼科与视认知研究平台。该门诊汇聚全球科研创新力量，采用同步国际的视觉训练技术，推动多学科联合诊疗（MDT），将临床与科研相结合，为患者提供精准诊断及“一站式解决方案”的服务。致力于为各年龄阶段人群视觉问题提供个性化的视觉康复方案，帮助低弱视力患者改善整体视觉功能。

长沙爱尔儿童眼科中心开诊暨“视觉康复及训练门诊”发布仪式

糖尿病眼病门诊

我们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，爱尔眼科为患者提供“3个1”诊疗服务，打造全链路的患者管理路径，以仁心仁术守护患者健康。



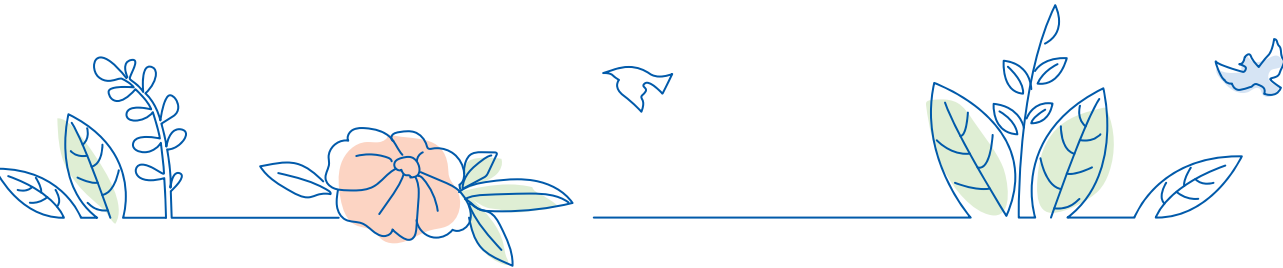
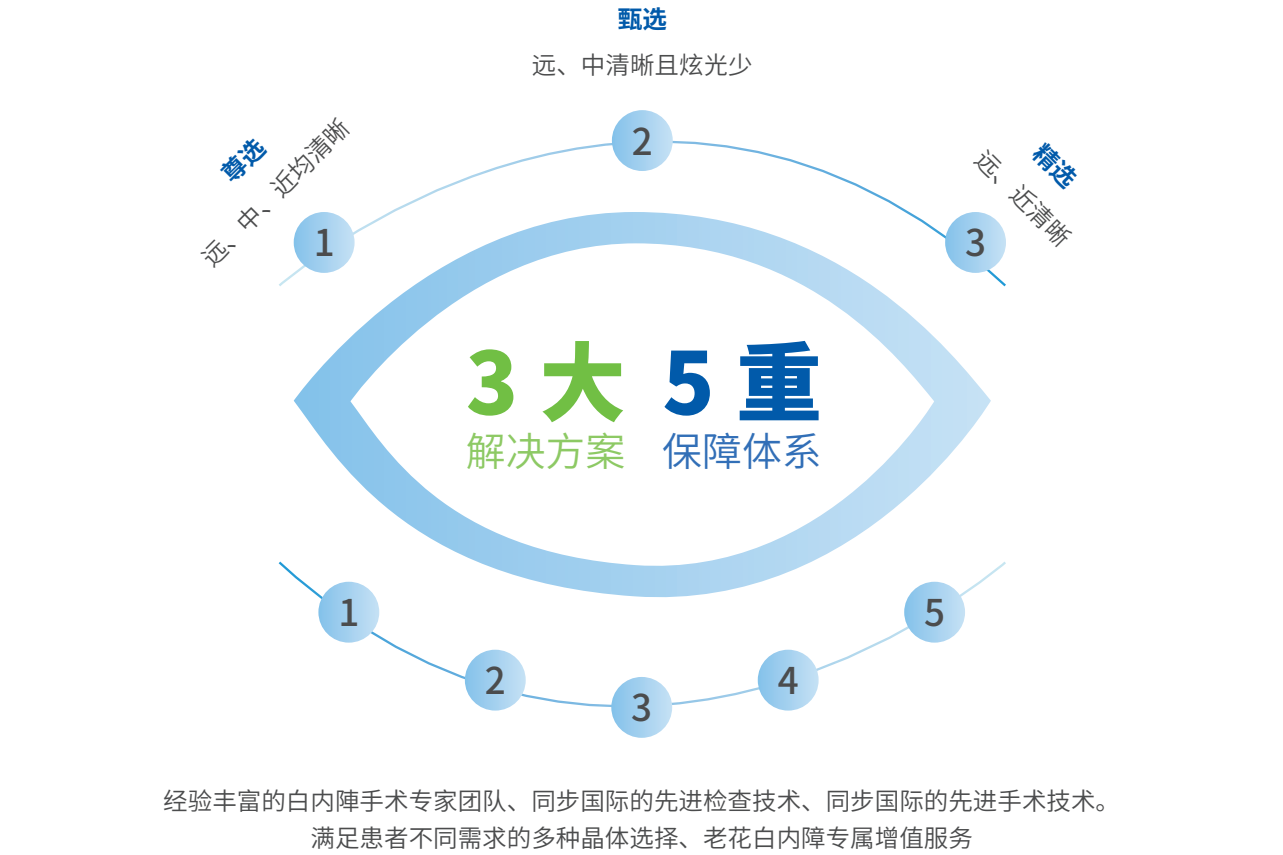
2024年，在已有的糖尿病眼病门诊基础上，我们创新设立糖尿病眼病患者管理门诊，以县级医院为重点落地点，围绕糖尿病患者定期眼底检查需求，打造“身边的眼健康顾问”服务新模式。该门诊通过回访提示、门诊预约等方式提升患者管理效率，强化基层防盲控盲能力。同时，糖尿病眼病门诊与患者管理门诊协同联动，持续开展专家巡诊、健康宣教、科普传播与双向转诊等活动，全面提升服务覆盖面与患者依从性，为糖尿病患者特别是基层人群提供更加精准、高效、连续的眼健康保障。

推进眼内注药中心建设，提升慢病患者就医可及性

2024年，为提高眼底疾病等慢性眼病患者的治疗可及性与就诊效率，爱尔眼科集团开设的眼内注药中心广泛采用日间手术或门诊特药“双通道”结算模式，实现患者当天治疗、当天出院，显著减轻了住院负担与时间成本。集团同步制定眼内注药患者管理规范，通过术前宣教、术后回访、定期预约与关怀随访等全流程管理，有效保障患者长期疗效与治疗连续性，优化医疗资源配置、提升床位周转率的同时，也为更多眼底疾病患者提供了便捷、高效、可持续的治疗通道。

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，量身定制个性化手术诊疗方案，让高品质医疗服务更为快捷地触达每一位患者，为老年人的晚年生活保驾护航。





第十届白内障防治技术国际培训班

2024 年 10 月 25 日，由科技部国际合作司主办、爱尔眼科承办的“第十届白内障防治技术国际培训班”圆满结业，来自亚非拉 6 国的 15 名眼科医师顺利完成为期 15 天的超声乳化手术技术系统培训。此次培训以“技术共享、合作共进”为宗旨，围绕标准化白内障手术流程开展系统授课与实操演练，促进发展中国家眼科医生能力提升。

自 2012 年起，爱尔眼科已连续举办十届国际培训班，累计培训来自 23 国的 194 名医生，助力各国提升白内障手术技术水平，扩大眼健康服务可及性，积极助力构建“人类卫生健康共同体”，彰显中国眼科在全球公共卫生领域的责任与担当。

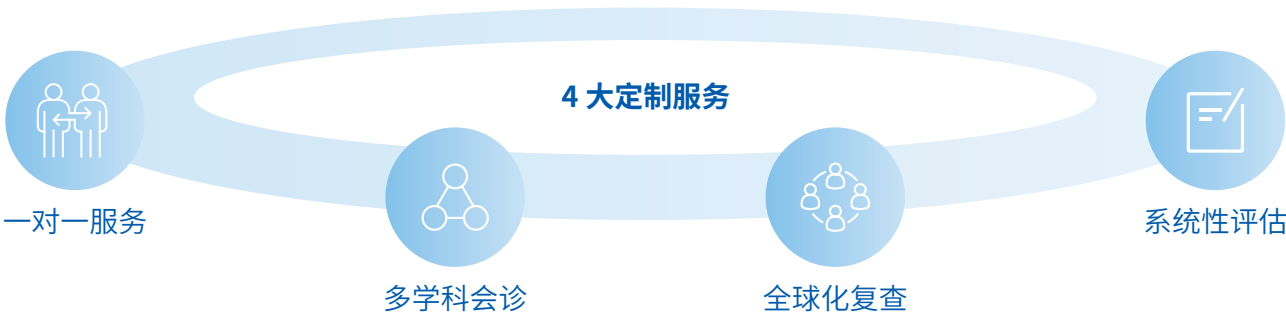


第十届白内障防治技术国际培训班



高度近视门诊

基于与国际同步的高度近视矫正诊疗方案，我们持续为 600 度以上近视人群设置屈光、眼底、青光眼、白内障等多科室眼科专家联合会诊机制，提供集检查、治疗、矫正为一体的高度近视整体解决方案。我们在对患者开展高度近视诊疗的同时配合 ICL 晶体手术进行高度近视视力矫正，并逐步推广实施 ICL 最新晶体产品。



强生 ELITA 全飞秒手术先行先试项目

2024 年，爱尔眼科在海南博鳌乐城开展强生 ELITA 全飞秒手术先行先试项目，并成功完成首批 9 例患者手术，推动新技术加速落地。通过“先行先试 + 规范培训 + 临床落地”的模式，爱尔实现新技术从研发到应用的高效转化，推动屈光手术进入精细化、个性化新阶段。

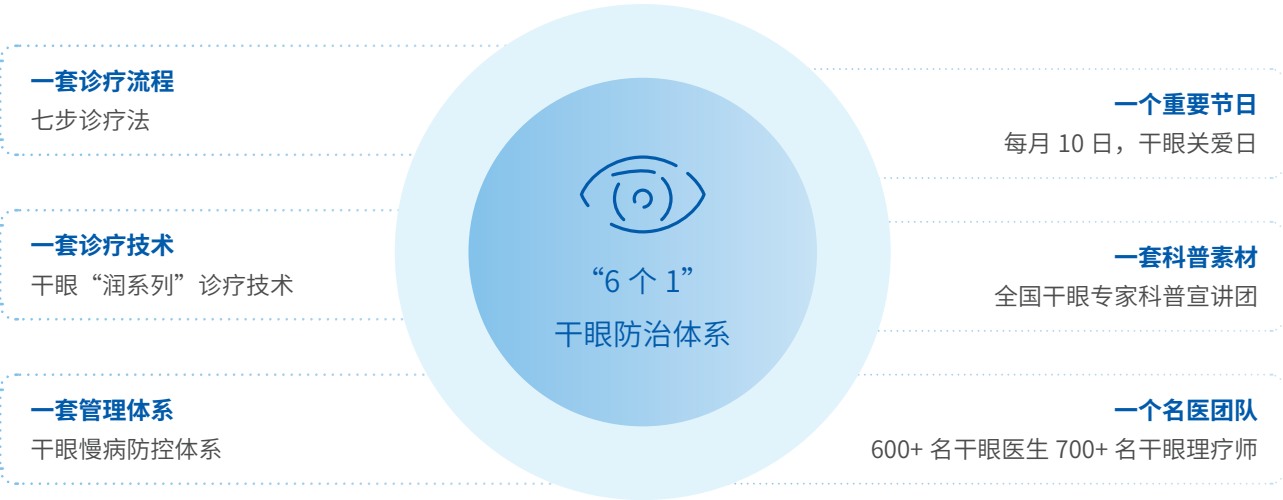


中国内地首个 ELITA 飞秒激光应用中心落户博鳌

干眼诊疗门诊

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

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



“1010 干眼关爱日暨儿童干眼门诊发布会”活动

2024 年世界视觉日，爱尔眼科举办第五届“1010 干眼关爱日暨儿童干眼门诊发布会”，聚焦日益严峻的儿童干眼问题，正式发布《爱尔儿童干眼诊疗指导意见》及《儿童干眼正常值多中心研究》，提出科学诊断路径及多元治疗策略。目前，集团已设立儿童干眼门诊，为频繁眨眼、揉眼、视疲劳等儿童提供一站式干眼筛查与干预服务。同时，我们推出“儿童干眼关爱计划”，为患儿提供公益检查与治疗支持。通过标准引领、服务下沉、科普推广，我们积极推动儿童干眼防治走向专业化、规范化，并提升大众对儿童干眼问题的关注度，消除家长认知误区。

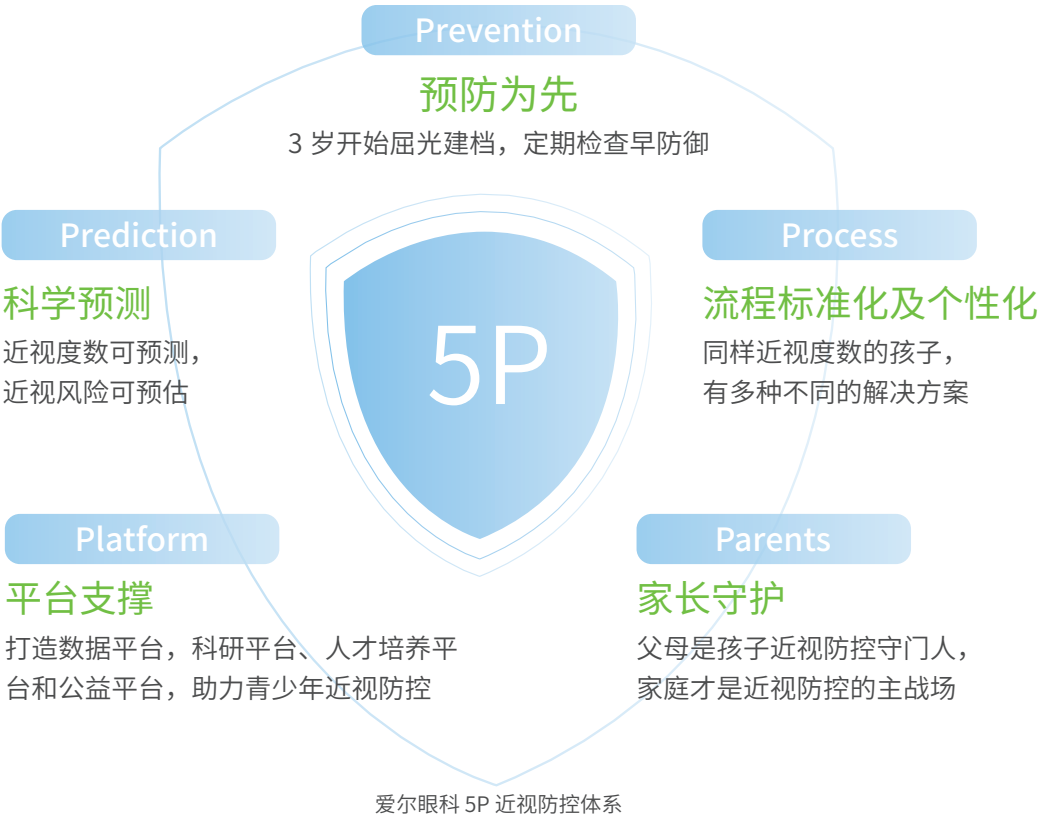


1010 干眼关爱日暨儿童干眼门诊发布会

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”¹综合近视防控体系。我们推出 5P 近视管理体系，持续推进中国儿童青少年近视管理综合解决方案的全新升级，为儿童青少年构建从近视筛查、预防、预测、再到近视个性化矫正方案和近视矫治效果追踪，一体化、全方位的综合服务体系。



我们持续推进“科技赋能”近视防控体系构建，通过技术创新、产品研发与平台建设，提供科学、个性化的视力管理服务。

小青葵

自主研发的青少年专用近视防控镜片，采用多区离焦设计，既能矫正视力，又能有效延缓近视加深。镜片结合中国儿童眼球发育特征及个性化验配服务，佩戴舒适、防控效果显著。作为“5P 近视防控模式”核心产品之一，“小青葵”为青少年提供科学、持续的近视管理解决方案。

云夹 3.0

可精准监测影响近视的五大行为因素，并通过全天候用眼数据分析、生成个性化报告，助力科学矫正用眼习惯。同时，我们结合用眼行为大数据分析体系，升级“云夹 3.0”，进一步实现近视风险精准预测与干预。

VPR

自主研发的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。

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。

¹ 五位一体即防、查、诊、护、管。

近视防控教育

我们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。2024 年，我们广泛开展入校视力筛查与科普讲座等多元健康教育活动。



第十届中国青少年儿童近视防控名师讲堂

2024 年 5 月，“Vision China 2024 第十届中国青少年儿童近视防控名师讲堂”在温州成功举办，由中南大学爱尔眼科研究院、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。活动邀请全国 20 余位眼视光专家，围绕角膜塑形镜、低浓度阿托品、科学用眼等热点问题，权威解读近视防控策略，帮助家长建立正确认知，强化了社会对儿童青少年近视防控的重视，推动形成家庭、学校与专业机构协同防控的良好格局。



第十届中国青少年儿童近视防控名师堂



成都青羊区近视防控五年计划

为系统推进青少年近视防控，成都爱尔眼科联合成都青羊区教育局实施为期五年的近视防控计划。双方共建 10 所近视防控示范校及指导站，形成“校医 + 眼科医师”协同干预机制。2024 年，项目已覆盖近 10 万名学生视力普查，组织超 30 场科普宣教，提升学生与家长的护眼意识。通过九轮视力监测数据显示，成都青羊区总体筛查性近视率相比 2019 年下半年下降了 6.08 个百分点，区域近视防控效果显著。



护眼科普宣教活动

健康知识科普

健康中国，科普先行。我们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。通过构建全龄段、全场景的健康教育体系，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
眼健康湖南省科普基地	湖南省科学技术厅、湖南省科学技术协会
长沙市青少年眼健康科普教育实践基地	长沙市科技局
天心科普联盟成员单位	长沙市天心区科学技术协会
2024-2029 年度湖南省科普教育基地	湖南省科学技术协会
长沙市认定首批 27 家科普教育基地	长沙市科协



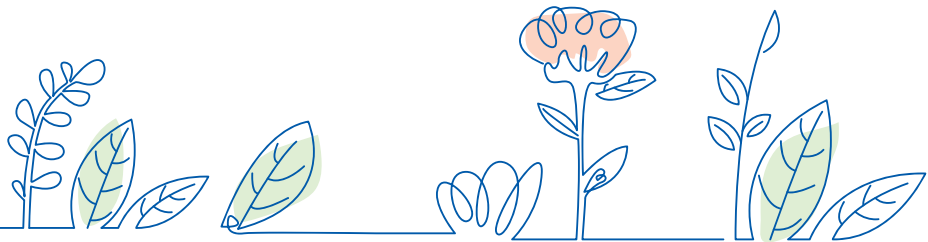
科普基地活动场次超 **5,803** 场，影响人数超 **261** 万，为 **59** 万余人次提供眼健康建档服务。

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。围绕全民眼健康认知提升，我们自主研发高质量科普视频、原创书籍及互动小程序等多元科普产品，用专业力量守护公众的光明视界。同时，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，借助前沿技术提升内容生产效率，创新呈现形式，进一步提升公众对眼健康知识的关注度与接受度。

眼健康科普馆



2024 年，爱尔眼健康科普馆持续探索全民眼健康教育新模式，打造多元融合、线上线下协同的科普传播新格局。全年线下开展大型科普活动 10 场，涵盖研学实践、国际讲堂、政企开放日等，累计接待超 2.7 万人次；线上构建立体传播矩阵，并同步开通视频号等新媒体渠道，实现内容多维覆盖。针对青少年群体，我们创新接入人人通网络平台，开展家校联动专场 12 场，吸引 700 余名学生家长深度参与。通过“政府 - 学校 - 企业 - 家庭”四位一体协作，推动形成覆盖全年龄、全场景的眼健康科普生态，有效提升公众科学素养。



《眼睛的故事》眼健康科学纪录片

2024 年 3 月，由爱尔眼科担任总统筹的眼健康纪录片《眼睛的故事》在黄金时段复播。该片自 2023 年首播以来已成为全国校园“护眼必修课”，在第 8 个全国近视防控宣传教育月期间，纪录片再度走进课堂，深化青少年护眼意识。该片荣获“典赞·2023 科普中国”提名、国家广电总局优秀国产纪录片等多项殊荣，成为眼健康知识传播的标杆案例。为扩大科普影响，爱尔眼科还开展眼健康大讲堂、科普剧、答题挑战、画展等趣味活动，营造全民爱眼护眼氛围。



《眼睛的故事》眼健康科学纪录片



“爱尔眼科杯”少年儿童爱眼护眼绘画作品征集活动

2024 年 9 月，“爱尔眼科杯”少年儿童爱眼护眼绘画作品征集活动在中国儿童中心正式启动，以“守护心灵之窗 追逐梦想之光”为主题，在全国 10 个省（市）广泛开展。此次活动面向各地少年儿童征集护眼主题绘画，共收到 12.9 万幅作品。孩子们用画笔描绘对明亮视界的向往，传递珍爱眼睛、守护健康的美好愿景，不仅激发了儿童对眼健康的关注，也带动家庭、学校及社会共同参与儿童青少年近视防控，为构建护眼护童的良好社会氛围贡献了积极力量。



“爱尔眼科杯”少年儿童爱眼护眼绘画作品征集活动

03

践行环保，守护绿色家园

爱尔眼科相信“保护生态环境就是保护生产力，改善生态环境就是发展生产力”，坚持走绿色、低碳、循环、可持续发展之路。面对气候变化，积极开展气候行动，主动应对环境挑战。日常运营中，我们构建绿色管理体系，优化资源配置，采取绿色办公措施，降低能耗与污染物排放，积极为生态文明建设贡献力量，使低碳绿色与生态友好成为爱尔眼科社会责任担当的亮眼名片。

对 SDGs 的贡献



应对气候变化

随着全球气候问题加剧，气候变化已成为影响人类生产生活与未来发展的重大挑战。爱尔眼科作为绿色发展理念的积极倡导者，将气候变化风险管理列为工作关键，运用科学方法识别、评估风险，把握转型机遇，有序推动低碳发展。集团依据气候相关财务信息披露框架，从治理、战略、影响、风险和机遇管理、指标和目标四要素入手，持续深化气候变化工作披露，为建设绿色未来添砖加瓦。

治理

集团设立社会责任管理委员会作为负责应对气候变化相关工作的最高决策机构，委任副总裁级别高管专职统筹气候相关事务，确保战略执行有效落地。集团将气候议题嵌入董事会项目议程，董事会每年至少开展一次针对气候相关风险与机遇的深入研讨，审阅包含气候治理在内的年度社会责任重要议题的执行成果，并规划下一年度工作计划。

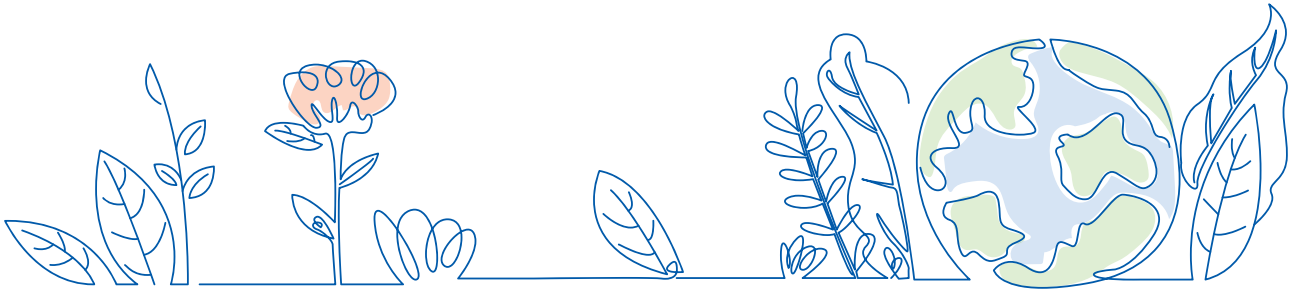
社会责任管理委员会充分发挥核心职能，负责制定并定期审阅气候变化相关政策，识别并妥善管理对集团业务影响重大、关联度高的气候风险。同时，社会责任管理委员会密切监督集团内部节能降耗、绿色办公等管理流程的制定与落实，全方位强化集团应对气候变化的综合实力。

战略

集团结合自身业务特征，从短期（3 年及以内）、中期（3-10 年）和长期（10 年及以上）对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

风险类型	风险名称	风险说明	潜在财务影响	时间维度
实体风险	极端天气频发	极端天气可能导致公司资产受损和人员伤亡，同时引发的灾害造成患者出行不便，影响运营稳定性。	- 运营成本增加 - 资产价值下降 - 营业收入减少	短中期
	平均气温上升	夏季高温将导致用电量急剧上升，集团运营成本增加；同时，持续高温天气会影响员工健康安全。	- 运营成本增加 - 员工健康支出增加	中长期
转型风险	政策及法律风险	碳排放相关法律及政策将持续出台，对环境管理的合规性提出更高要求。	- 适应法规带来的费用 - 违规罚款增加	中长期
	技术风险	发展及使用低碳技术、优化用能设备等技术转型举措会增加生产成本。	- 低碳技术投入增加 - 新技术培训成本增加	中长期
	声誉风险	环境与气候相关的负面报道可能导致品牌价值 and 声誉受损，影响公众的消费选择。	- 声誉损害 - 营业收入减少	短期
	市场风险	随着全国碳排放交易市场上线，交易和价格相关的政策要求可能影响集团运营开支。	运营成本增加	中长期



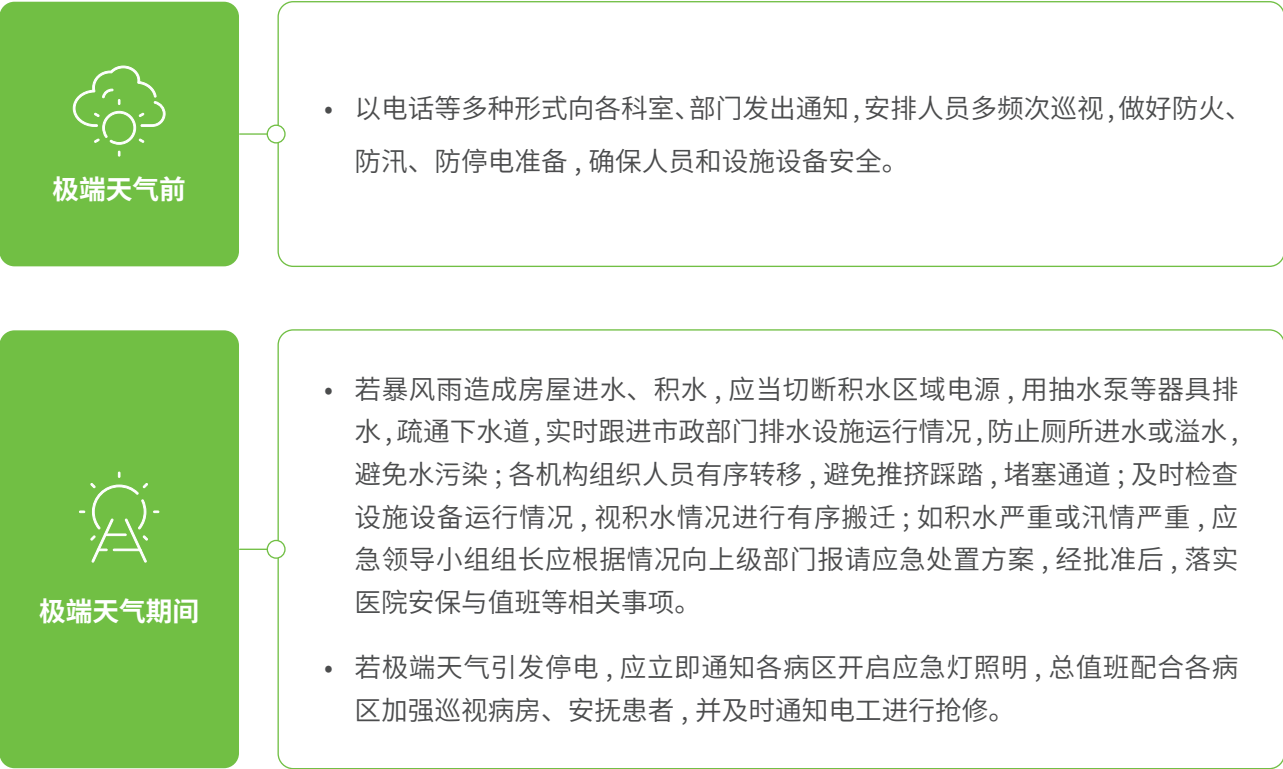
影响、风险和机遇管理

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

适应

为有效抵御气候变化引发的极端天气风险，集团旗下各机构依据“统一领导、分工负责”的科学原则，组建后勤服务突发事件应急领导小组（以下简称“领导小组”），由医院办公室主任担任组长，统筹全局，主导突发事件应急处置工作，各部门、科室负责人及对应岗位管理员担任组员，负责区域内突发事件的日常预防管理，实现精细化防控。集团将应急管理责任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，督促成员切实履行职责，提升集团整体应急响应能力。

集团高度制定并执行《爱尔眼科医院集团后勤服务突发事件应急管理制度》，以此规范针对极端天气的应急处理流程。此外，我们编制了专项应急预案，针对极端天气的复杂性与多变性，每年对预案内容进行严谨评估，依据评估结果及时修订，保障防范措施契合实际需求，兼具时效性与可操作性。集团组织各医院开展线上应对气候变化培训，并以季度为周期开展安全检查与应急演练，通过理论学习与实战模拟相结合的方式，持续强化面对极端天气时的决策与行动能力，提升集团应对极端天气的整体效能，保障医疗服务不受极端天气干扰。



极端天气应急处理措施

我们在医院新建、搬迁项目中，充分考量自然区位与地势条件，严格规定医院院内标高必须高于周边道路最高点，从源头上降低雨水倒灌风险，并在地下室、车库入口设置坡道反坎，阻挡雨水流入。同时，我们强化地下机房防护，配备大功率排水泵，增设防水门槛，构建防淹体系，有效防治雨水侵入，保障医疗设备安全运行。

减缓

为有效应对碳排放转型风险，爱尔眼科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，提升管理专业化水平。有关能源管理举措的详情，请参阅本报告“绿色运营”小节下的“能源利用”。

识别、评估及管理气候相关风险

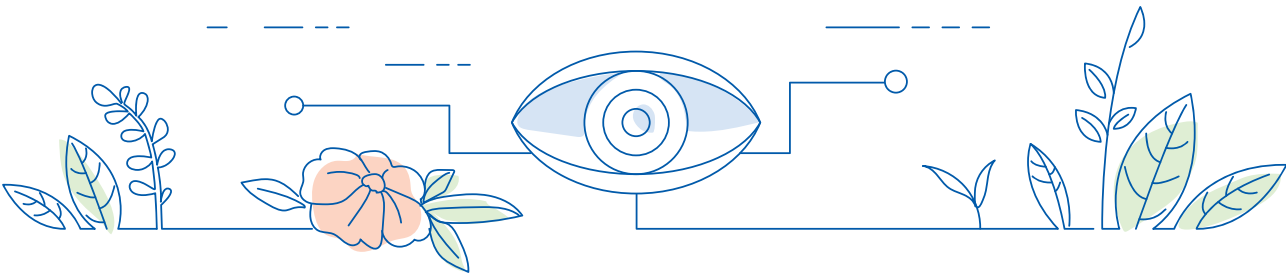
爱尔眼科秉持严谨专业态度，每年综合运用访谈、问卷调研、专家咨询等多样化的方法，全面开展气候风险评估。我们深入剖析气候风险对集团业务可能产生的影响，评估当下风险状态，科学研判未来风险走向。基于风险识别与分析结果，集团迅速制定并落实气候变化应对方案，并监督各项措施执行进度。我们将气候风险管理与应对深度融入 ESG 日常工作，基于气候风险管理框架，构建覆盖风险识别、评估、排序、应对与监控的全流程管理体系，以专业视角、前瞻思维，主动迎接气候变化挑战，切实提升气候变化应对韧性。

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

爱尔眼科明确 “持续提升能源使用效率、降低碳排放量” 的能源管理核心目标，并设立清晰碳目标，制定《爱尔眼科医院集团节能降耗管理制度》，从节能降耗、推行绿色办公、清洁能源等维度，多管齐下优化能源管理。同时，我们将能源管控指标纳入员工绩效考核体系，充分激发员工能动性，推动能源管理目标达成。

碳目标



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。

在信息披露与环境管理深化层面，集团持续强化环境相关信息披露工作，切实保障利益相关方的知情权。我们重视范围三温室气体排放数据的精细化管理，及时掌握碳排放情况。在绿色出行倡导上，我们积极引导员工差旅优先选用公共交通工具，并全力推广远程会议系统，有效降低商务差旅带来的间接温室气体排放，全方位践行绿色发展理念。

¹ 温室气体总排放量 = 范畴一温室气体排放量 + 基于市场的范畴二温室气体排放量
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%)¹(20XX - 2024)

绿色运营

爱尔眼科遵守环境合规法律法规要求，构建完善的环境合规管理体系，严格把关排放物管理以减少污染，推动资源高效利用、循环再生，并通过节能减排措施提升能耗效率，加强清洁能源的应用，倡导绿色办公，从各维度发力打造可持续发展的绿色运营模式。

	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 。

排放物管理

爱尔眼科关注经营中的污染物排放管理，严格遵循《医疗废物管理条例》及《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等法规，秉持“减量化、资源化、无害化”原则，制定并落实《医疗废物与污水管理制度》，实现对排放物从源头到终端的全流程把控，确保各类污染物排放全程合法合规，践行绿色医疗责任。

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，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。

我们要求各医院依照规范，定期通过后勤管理信息填报平台填报废水、废弃物管理台账，如实记录医疗废弃物的产生、分类、储存与处置，以及医疗废水的产生量、处理流程等关键信息，并及时上传相关监测报告，确保医疗废弃物和废水管理全程透明、规范，严守环保底线，切实履行社会责任。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。

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)}

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。针对科室产生的医疗废物，我们严格进行分类收集、分类贮存与分类交接，实施专人专责管理，配备专业“医疗废物回收转运员”，负责内部医疗废物的收集与运送工作，确保在 48 小时内将医疗废物完整、安全地交付给具备专业资质的第三方机构，开展无害化集中处置，从源头上最大程度降低有害废弃物排放对生态环境的负面影响。本年度，集团未发生医疗废物流失、泄露、扩散等环境污染事件。

因行业属性，爱尔眼科在运营过程中无废气产生。

	2024 年废弃物排放情况	
	废水排放总量 1,838.792 吨	有害废弃物排放总量 3,046 吨
	有害废弃物排放强度 1.45 千克 / 万元营收	无害废弃物排放总量 9,721 吨
	无害废弃物排放强度 4.63 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

爱尔眼科集团及旗下各医院组建专业的医疗污水及废弃物管理小组，依据国家标准建造污水处理池，并定期开展维护保养，保障设施稳定运行。运营期间，集团和各医院严格遵守属地环保部门要求，依据集团制定的《医疗废物与污水管理制度》，委派专业人员运用专业工艺处理医疗废水，并委托具备资质的第三方污水检测公司，定期进行针对排放废水进行检测，及时上报污水监测报告，确保医疗废水合规排放。本年度，本集团下辖各分支机构排污合规率达 100%。

资源利用与循环经济

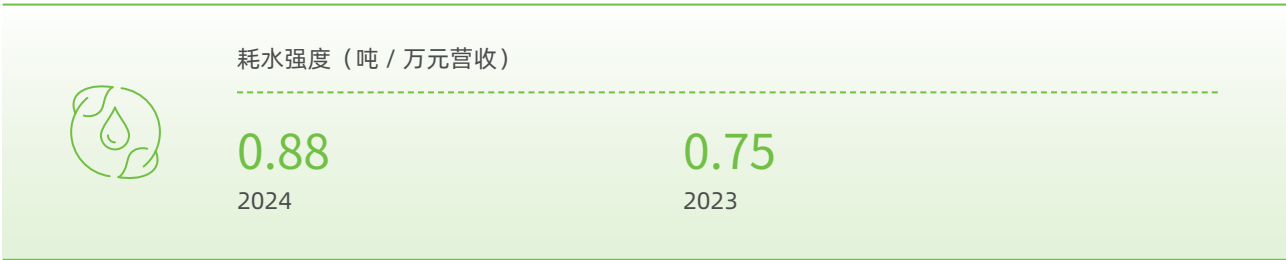
爱尔眼科秉持可持续发展理念，深挖资源潜力，从医疗物资到能源供应，致力提升利用效率。我们积极构建循环体系，对可回收物、废弃物精细管理，推动资源循环再生，通过优化资源配置与践行循环模式，在保障医疗服务的同时，为环保事业注入强大力量，引领行业绿色转型。

水资源利用

爱尔眼科严格依照《中华人民共和国水法》，将提升水资源利用效率、杜绝浪费作为核心目标，制定并发布《节水操作规范》和《用水用电管理制度》，将制度遵守情况纳入集团人员后勤培训及考核，推进运营过程中的水资源高效管理。我们制定详细的节水措施，及时纠正各类浪费行为，积极探索水资源循环利用技术，在确保医疗服务质量不受影响的前提下，实现水资源利用最大化，为节水型社会建设贡献力量。此外，我们运用数字化平台对各医院用水情况进行严格监管，规范用水台账填报，监督节水工作落地情况，保障节水管理措施的有效性。

节水管理举措

- 医院卫生间及饮水机等用水区域张贴节水标志，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

物料管理

爱尔眼科始终秉持专业、高效与可持续的理念，持续优化运营过程中物料流转的全流程。

在采购环节，我们严格筛选供应商，建立完善的供应商评估体系，从产品质量、环保标准、供货稳定性等多维度考量，确保所采购的眼科器械、药品、耗材等物料品质符合绿色环保要求。在库存管理上，我们运用信息化系统精准监控库存水平，依据诊疗需求预测实施动态调控，减少积压浪费，提高库存周转率。

物料使用过程中，我们推行精细化管理，通过日常宣传提高医护人员节约意识，优化物料领用流程，确保物尽其用。同时，我们积极探索物料的循环利用与回收机制，对可重复使用的器械严格消毒处理，对废弃物料分类回收，交由专业机构合理处置，最大程度降低物料管理对环境的影响，实现经济效益与环境效益的双赢。

支持循环经济

爱尔眼科将循环经济理念深度融入环境管理体系，结合 6S 管理新模式进行创新，以科学、完善的管理方法与制度，多维度促进医院卫生环境的持续优化及生活垃圾的高效管理，降低各类医疗物资的消耗，实现资源高效利用。

集团严格要求旗下医院遵循当地环境政策，明确各区域垃圾分类管理责任人，构建可追溯的责任体系，通过搭建完善的检查考核机制，结合 6S 管理中整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全等关键环节，实现垃圾分类从源头分类、收集运输到终端处置的全流程高效执行与闭环监督。

同时，我们注重资源回收利用，对可回收垃圾进行分类收集，送往专业回收机构，实现资源的二次利用，切实提升资源循环利用率，为循环经济发展贡献力量。我们定期收集纸箱、塑料瓶等可回收物，与本地回收站签订长期合作协议以实现稳定回收。针对电子废弃物（旧电脑、显示器），我们统一登记后通过“以旧换新”合作商或政府认证机构进行合规处理。

垃圾分类管理举措

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



生活垃圾分类培训



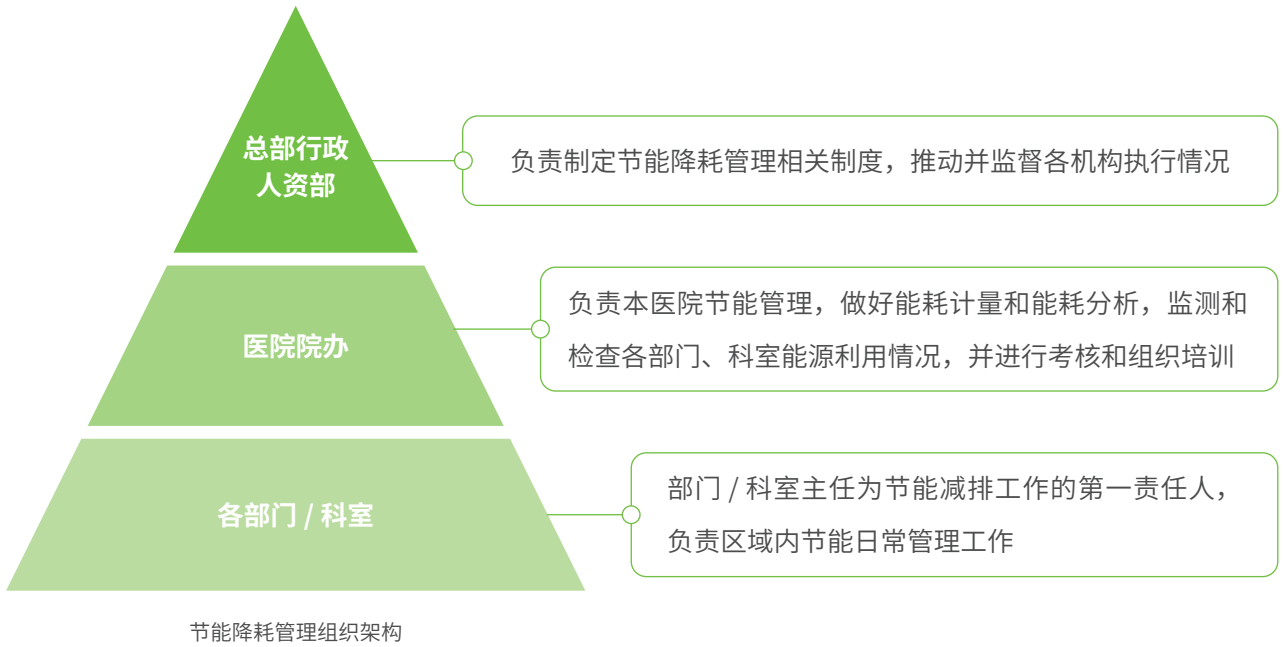
两分类垃圾桶

能源利用

我们以推动绿色发展为导向，积极探索多元节能路径，通过引入先进节能技术，应用太阳能等清洁能源，优化能源结构，提升能源利用效率，打造绿色低碳的现代化医院，为环保事业贡献力量。

推动节能降耗

爱尔眼科坚定践行低碳发展理念，围绕“高效利用能源、降低碳排放”目标，成立专项节能降耗工作领导小组，编制《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。我们持续优化节能降耗管理架构，从多维度发力，深挖节能潜力，致力于提升所有业务的能源使用效率，包括计划制定、目标考核、技术升级、设备管理、宣传教育等，切实提高能源利用效率，积极打造低碳医院典范。



我们开展能源精细化管理，从多维度落实节能举措。在管理层面，集团构建了完善的能源管理体系，明确各环节责任，优化能源使用流程。技术创新方面，我们引入多种节能技术，对医院照明、空调等系统升级改造，通过管理与技术双轮驱动，提升各业务板块的能源使用效率，践行绿色运营理念。



节能减排管理举措



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，积极布局分布式光伏发电系统，综合考量光照条件、建筑屋顶结构、用电需求等因素，因地制宜制定方案。在光照充足的院区，我们于建筑屋顶、车棚顶部等合适位置安装光伏板，将太阳能高效转化为电能，有效降低医院对传统能源的依赖，助力医院向低碳运营模式转型。



能源使用情况



温室气体排放情况

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

² 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。

³ 范畴一温室气体排放量计算依据《其他工业企业温室气体排放核算方法与报告指南》，由汽油、柴油及天然气使用量换算得出。范畴二温室气体排放量参考中国生态环境部发布的最新全国电网平均排放因子进行换算。



环境合规管理

爱尔眼科严守绿色发展与低碳运营原则，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》等法规，持续完善环境管理体系，优化管理流程，以高标准、严要求确保环境管理工作精准落地。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

健全环境制度

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

完善管理机构

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

开展环境审计

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 131 家医疗机构。

集团秉持绿色医院建设理念，践行“按规建设、安全施工、绿色作业”方针，在项目推进过程中，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，制定《工程建设绿色文明施工标准手册》，对规范施工流程、明确安全规范，到落实环保要求，全方位作出详细规定。同时，我们设立专项费用支持绿色文明工地建设，确保施工建设符合安全生产与节能环保要求，打造绿色文明的施工现场。

在项目属地，集团严格依照当地法律法规开展绿色施工，切实履行各项报建手续。在项目启动前，我们开展建设项目环境评估，分析项目对周边生态的影响；进行结构安全鉴定，保障建筑结构稳固；推进施工图审查，确保设计合规，并及时完成施工许可证申报。施工期间，我们从安全管理、降低噪声、减轻扬尘、垃圾分类等多维度着手，运用专业设备与科学工艺，将施工对周边环境的影响减至最低。

绿色文明施工举措

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

集团充分挖掘自然因素潜力，从整合过程、选址交通、可持续场地等九大维度进行规划，运用专业手段，考量各环节环保与健康需求，致力于为患者打造环保、温馨且具治愈力的医疗空间。其中，长沙爱尔眼科医院引入节能、低噪的中央空调主机等环保设备，已获得 LEED HC 绿色医疗建筑金级认证。



长沙爱尔眼科医院 LEED HC 绿色医疗建筑金级认证



绿色环保建材

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



装配式工艺

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

绿色医院环保材料与工艺

绿色办公

爱尔眼科深度践行绿色运营理念，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》等内部制度，规范办公物资采购、使用与回收，对医院水电能耗、设备运维等环节设定精细化管理要求，为绿色办公提供标准化指引。集团及各医院定期组织节约用电、用水、能耗管理等节能环保培训，强化全员节能意识，贯彻绿色办公理念。

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、舒适且环保的医院环境。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。



节电 管理举措

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



办公用品 管理举措

- 选择配备能耗小、环保、优质的办公设备；
- 倡导修旧利废、挖潜增效，促进办公设备的循环利用和共享；
- 推行无纸化办公，减少纸质文件印发，全面使用自动化办公（OA）系统，大力推行电子病历、电子处方、电子办公等无纸化办公模式，鼓励员工在内部沟通、会议等场景中使用电子文档，优先通过电子媒介进行文件、材料的起草、修改、传阅和审批，打印文件优先采用双面打印，预计节约纸张 30%；
- 合理计划和控制印刷品制作，印刷品需提前申请和审批，避免浪费；
- 档案袋、文件袋等办公用品重复使用，节约办公耗材；
- 制定办公用品年度预算，根据实际用量合理采购办公用品。



公务车辆 管理举措

- 加强用车管理，严格派遣登记，禁止公车私用和租借公车；
- 公务活动尽量合并用车，距离较劲时倡导绿色出行，减少车辆使用；
- 科学、规范驾驶，减少公务车辆部件非正常损耗；
- 车辆实行统一定点维修、定点保险和定期保养，科学核定单车油耗定额，降低油耗；
- 新采购公车、救护车等均为新能源汽车，预计年减少燃油量 15%。

生态系统保护

爱尔眼科关注自身运营对生态系统及生物多样性的影响，在生态保护红线范围内，严格遵循法规要求，确保无违规生产经营活动，对相关设施妥善处置。我们于医院周边及陆地的重点生态功能区积极开展绿化种植，优化院区生态环境的同时，保护局部生态韧性。此外，我们通过采用环保材料、优化能源使用等举措，降低产品全生命周期对生态系统的依赖与影响，保障眼科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。

04

以人为本，丰盈人才之翼

爱尔眼科相信员工是公司发展的核心支柱，始终将员工的成长与福祉放在重要位置。本集团以“共创、共享、共赢”的企业文化为引领，充分保障员工权益，搭建科学的薪酬体系，提供丰富的福利待遇。同时，构建高质量人才培养体系，加强员工的职业健康安全保护，重视员工交流与关怀，打造充满活力且富有凝聚力的人才队伍。

对 SDGs 的贡献



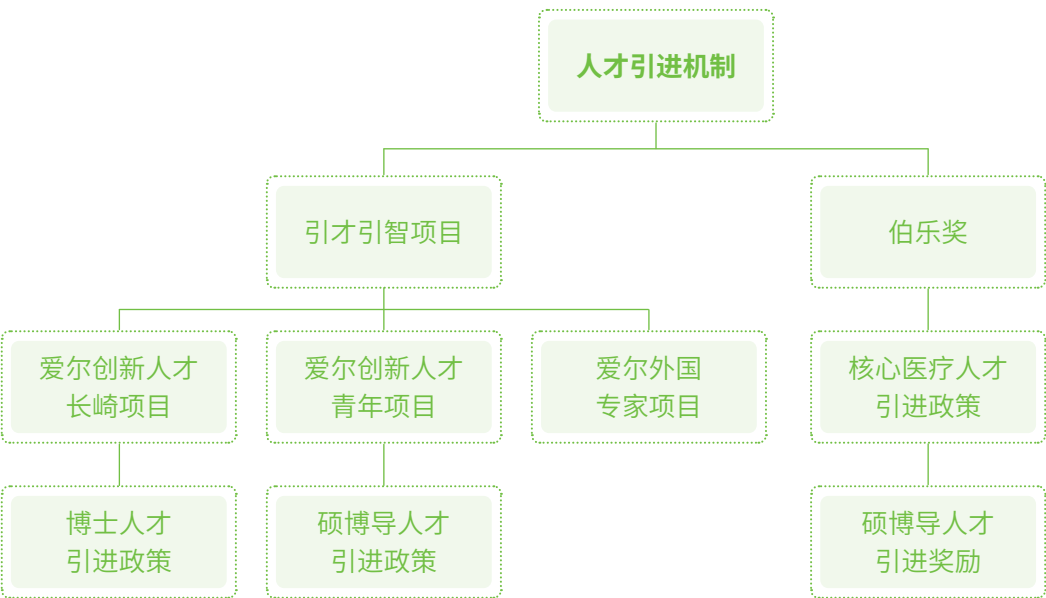
建设阳光职场

爱尔眼科坚持以人为本的理念，切实保障员工的合法权益，致力于营造尊重、包容且开放的工作氛围。我们持续完善薪酬与激励机制，为员工提供多样化的福利，打造可持续发展的人才队伍。

合规雇佣

员工招聘

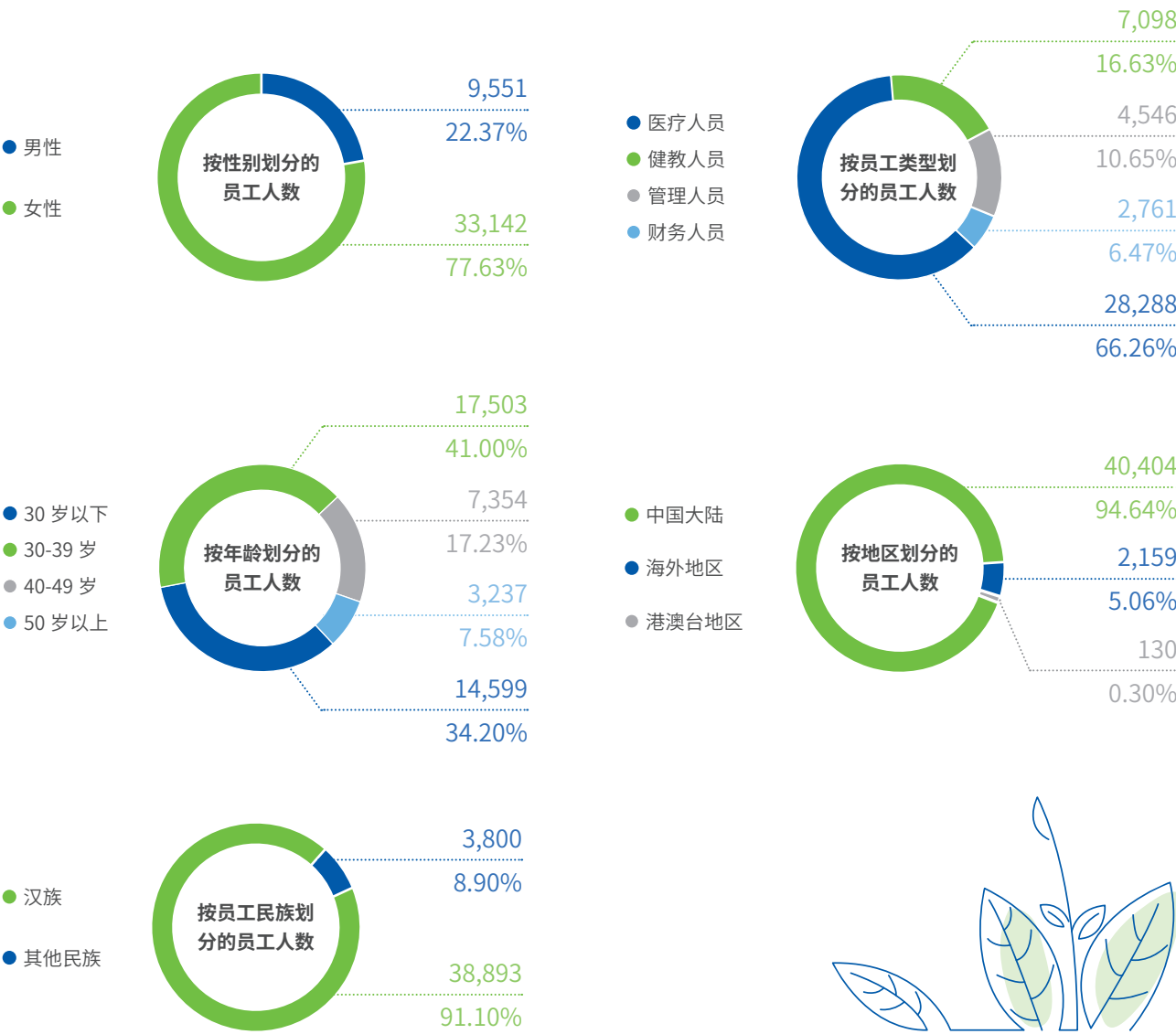
本集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，并结合内部情况制定并执行《员工手册》（第三版）《入转调离管理办法》和《聘用合同管理办法》等制度，明确规范人力资源全流程管理。我们恪守“公平、公正、公开”的招聘原则，确保招聘录用流程合规透明，每年通过校园招聘、社会招聘及内部推荐等方式，丰富人才储备，满足集团业务发展需要。



爱尔眼科人才引进机制

截至 2024 年末，本公司共有员工 42,693 人，按性别、年龄组别、员工类型、地区划分的员工类型如下：

年份	2024	2023	2022
员工总数	42,693	36,718	32,326
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

爱尔眼科始终秉持尊重和保护人权的原则，在《人权政策》¹中明确禁止雇佣童工、强制劳工和人口贩运等不道德行为，支持消除一切形式的强迫劳动和人口贩运。我们严格遵守《禁止使用童工规定》《中华人民共和国未成年工特殊保护规定》及海外各运营地法律法规，制定《爱尔眼科聘用合同管理办法》，明确规定各省区及地区医院不得与未满 16 周岁的未成年人签订劳动合同，不提倡加班、不强迫延长工时。

本集团在《商业道德行为准则》²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。

我们关注女性员工权益保障，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。我们已实现同工同酬，并在招聘、培训及晋升等方面保障女性员工平等发展的权利，致力于构建公平、公正的就业环境。截至 2024 年末，公司女性员工占比高达 76.2%；我们亦重视女性在管理人员中的代表性，集团副总监级别及以上的女性高管占比 36.4%。



女性员工占比 **76.2%**

集团副总监级别及以上的女性高管占比 **36.4%**

我们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。集团每年开展集体谈判会议，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 2025 年第三季度开展 2025 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、培训讲座等涉及员工切身利益的问题与公司进行集体谈判，并签订集体协商协议。



2024 年 7 月 8 日工资集体协商会议

多元化管理

本集团持续打造多元化人才队伍，提升工作环境的包容性，对任何形式的歧视行为均持零容忍态度，禁止基于种族、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。

我们制定相关制度规范歧视和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，为营造和谐且相互尊重的职场氛围，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。

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

我们制定了适用于爱尔眼科旗下所有医院和业务线的人权尽职调查制度与程序，旨在确保人权尽职调查工作的持续推进，及时识别并处理与人权相关的风险。同时，明确由人力资源部门及所属工会部门承担起保障全体员工人权不受侵犯的职责。过往三年，针对集团所有医院和业务线，我们评估了共计 14 项人权相关问题，其中评估出性别歧视、年龄歧视、学历歧视、职场骚扰、健康工作环境共计 5 类人权相关风险，所涉及的风险群体主要为外包雇员、女性员工、年龄超过 40 岁员工、非高学历员工及非本地户口员工。为补救及减轻人权风险，我们实施了人员岗位调整、内部处罚、道歉并承诺整改等改进措施。

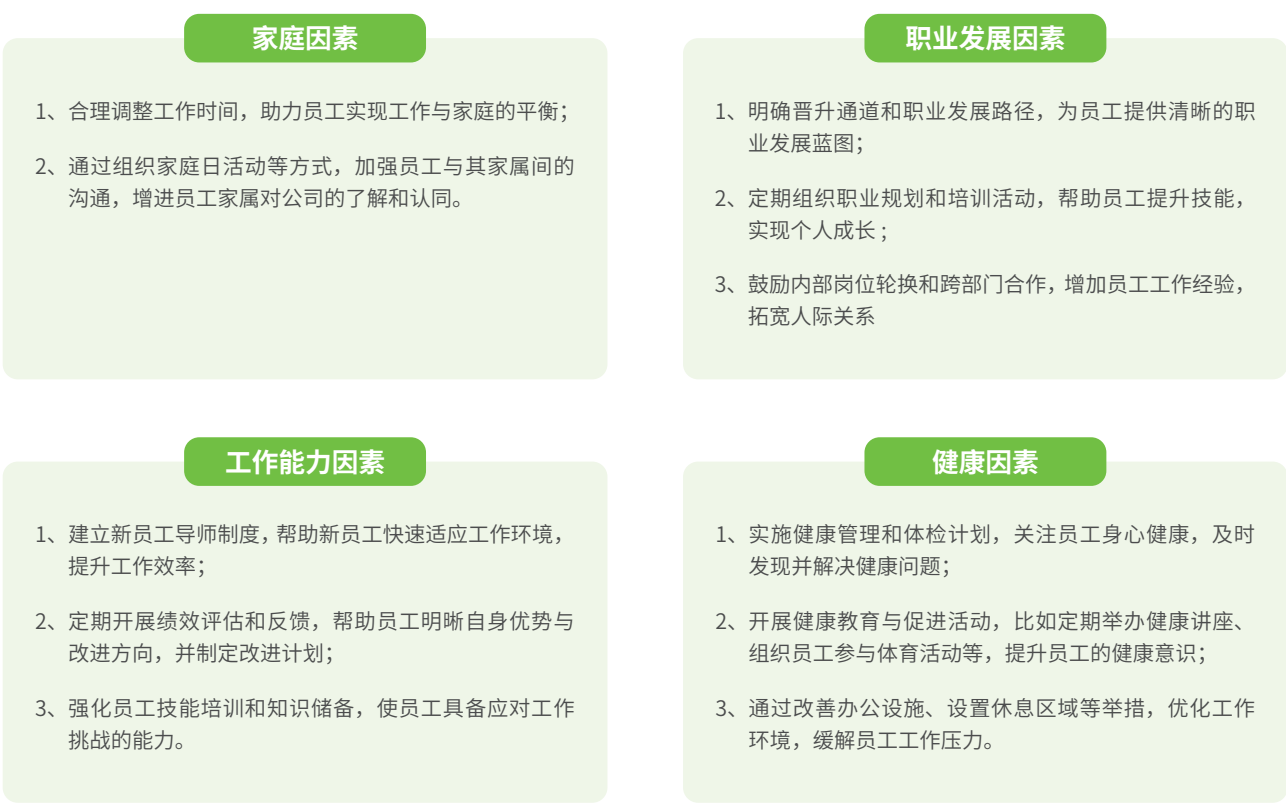


2024 年，本集团对下属的子公司采取了减轻人权风险的行动。我们通过定期组织全体员工开展人权知识培训课程，内容包括国际人权公约、国内劳动法律法规以及公司内部关于人权风险的管理等内容，确保员工知悉在日常工作中如何遵循人权准则，准确识别潜在的人权风险场景。同时，每年由人力资源部门协同工会部门对所识别出的人权问题风险清单进行全面审查。审查内容主要包括是否有新风险出现、原有风险的严重程度是否发生改变，以及已采取的风险减轻或补救措施是否有效等，并根据审查结果，及时调整对应措施，更新风险清单内容。对于已造成的人权风险，我们已 100% 实施补救措施，如人员岗位调整、内部处罚、道歉并承诺整改等，以最大限度地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、稳健且富有活力的发展态势。2024 年，集团的员工离职率为 11.8%，相较于 2023 年下降 0.6%。我们开展员工流失情况分析，针对员工离职原因深入调研，识别出家庭、职业发展、工作能力和健康等因素，并制定和执行相应的改善举措。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。



减少员工流失率举措



雇主荣誉

爱尔眼科积极营造和谐的劳动关系，注重维护员工的合法权益，荣获来自行业协会、媒体及机构的多项雇主荣誉与认可。过往三年获得奖项列示：



2022 就业促进年度案例



2022 新选好雇主成长力品牌



2023 年港澳台大学生暑假实习活动优秀实习单位



2023 年全国就业与社会保障先进民营企业

薪酬福利

爱尔眼科全面保障员工享有公平劳动条件的权利，严格遵循国家及地方劳动法规、行业标准及劳动合同约定，确保薪酬福利体系符合公平报酬原则及社会福利标准，并严格遵守当地最低工资规定。报告期内，我们合法合规支付员工工资并为其缴纳社保，未发生严重劳工纠纷。

为确保薪酬体系的公平公正，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。同时，我们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，充分调动员工的积极性，吸引并保留优质人才。

本集团持续优化薪酬方案，深度调研市场行情，综合员工能力、工作技能、岗位价值、区域差异、贡献程度及劳动强度等因素，确定员工的薪资和奖金，确保薪酬体系具备市场竞争力与内部公平性。同时，我们构建多维度、全方位的评价体系，实施全员绩效管理，将考核结果与薪酬激励挂钩，并定期对绩效考核结果进行回顾分析，不断完善绩效管理体系，切实发挥薪酬激励与绩效考核对提升员工工作积极性的重要作用。

绩效考核对象

爱尔眼科全体员工（包括管理层及非管理层员工）

绩效考核频率

年度、季度、月度

绩效考核方式

设定关键绩效指标（KPI）、岗位系数、工作量计分、等级评定、目标管理、360 度反馈、团队绩效考评及敏捷绩效管理多元化方式

本集团打造多元化激励体系，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。同时，我们推行薪酬人才任用评估制度，持续完善集团干部人才库。对于长期股权激励计划，我们的激励目标关联公司整体长期可持续发展财务指标，助力集团长远发展。报告期内，公司限制性股票按期解锁上市，继续推进合伙人计划的实施并部分兑现，多次实施从二级市场回购股票用于股权激励计划，全面践行“共创、共享、共赢”的发展理念，提升员工的凝聚力。此外，我们重视对员工精神层面价值的认可，成立用于奖励优秀员工的医院发展基金，设立“团队贡献奖”“优秀员工奖”“感动爱尔人物”等一系列奖项，激励全体员工追求卓越，共同推动集团发展。

短期激励

- 基本年薪
- 绩效奖金

长期激励

- 合伙人计划
- 股权激励

专项激励

- 临床带教奖励
- 科研成果激励
- 职称 / 住培 / 手术等能力提升奖励与调薪

其他现金奖励

- 项目完成奖金、竞赛 / 评级奖金、积分奖励、新高奖、人才引进奖励、工程建设奖励、投资项目奖励、导师津贴

除薪酬及各项激励外，我们为全体员工提供范围广泛、种类丰富的非薪酬福利，致力于让每一位员工感受公司的关怀，提升其归属感与幸福感。我们在依法缴纳五险一金的基础上，充分考虑员工工作与生活中的需求，为全体员工提供带薪休假、工作补贴、现金福利等多样化的福利，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，我们为员工提供兼职的选择，员工可在教育机构、专业学组、专业协会、公益机构、政协、人大等机构兼职。

法定福利

- 养老保险、工伤保险、失业保险、生育保险、医疗保险
- 住房公积金
- 法定节假日及病假、婚假、产假、陪产假等带薪假期

公司福利

- 用餐补贴、高温补贴、防寒补贴、通讯补贴等工作补贴
- 传统节日礼金、妇女节礼金、医师节礼金、护士节礼金、院庆礼金、结婚礼金、住院慰问金、直系亲属离世慰问金等现金补贴
- 周分享 / 读书会、内部竞赛、体育活动、沙龙、联谊会等特色文体活动

激发员工潜力

爱尔眼科建立多元化的人才培养计划，并不断完善人才培养机制，致力于培养优秀的管理人才和专科人才。同时，我们聚焦员工的多通道职业能力成长与发展，针对不同序列员工搭建广阔的发展平台，为员工创造成长契机，期望与员工携手并肩，共同助力公司发展。

培训体系

爱尔眼科持续更新《爱尔眼科医院集团培训管理制度》等培训管理制度，紧密围绕集团的人才培养体系，为员工打造丰富多样的培训课程。针对所有员工（包含所有全职、兼职及外包员工）按照其所处的不同职业发展阶段，开展领导力和技能相关培训，培训内容覆盖管理能力、专业技术及行业素养等多个方面，助力员工掌握多元化技能，提升综合能力。同时，我们为员工提供任职不同岗位的机会，充分挖掘员工潜力，激发员工动力，共同推动集团在眼科医疗领域持续创新发展。

本集团高度重视内训师队伍的打造，致力于强化公司内部的人才培育能力。我们通过制定《人力资源内部讲师管理制度》，定期开展 TTT (Training the Trainer to Train) 培训，以“现场学——课堂练——课后讲”的方法，培养专业的内部讲师队伍，高效完成课程开发与内部授课任务。



爱尔眼科广西省区患者服务课程 TTT 培训班



2024 年，员工受训总小时数为 **1,007,182** 小时，平均受训时数为 **23.59** 小时，
培训覆盖 **100%** 员工（包含所有全职、兼职及外包员工）。
2024 年，培训支出金额 **1,630** 万元。
截至 2024 年末，累计培养内训师 **439** 名。

为全方位提升员工专业素养，提高培训效率，我们在传统线下授课的基础上，积极利用互联网资源，创新培训方式，从以单向授课为主的方式转变为员工可随时互动交流、按需获取学习资料的模式。依托爱尔管理学院远程教育平台，本集团已建立起涵盖临床、护理、管理、经营等各个业务板块，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。

爱尔管理学院远程教育平台 2024 年培训绩效



共构建 **60** 个线上虚拟学院



新增开发课程 **1,744** 门



累计学习 **674,576** 小时

爱尔管理学院云课堂直播平台 2024 年培训绩效



累计授课 **17** 场



授课时长 **54** 小时



观看时长 **1,621,012** 分钟



覆盖 **21,367** 人次

支持员工提升技能

本集团大力支持所有全职员工提升学历和考取专业资质证书，鼓励员工增强自身专业实力，提升职业发展竞争力。我们制定并执行《爱尔眼科医疗人才学历学位提升费用管理办法》，为不同学历学位提升类型的员工提供学费报销及生活补贴激励，积极为员工创造良好的学习条件。本年度，集团学历提升项目覆盖 3,829 人，并支持 1,014 人考取证书。

我们依托校企共建的高校学历教育平台，全面推进在职人员继续教育，通过组织医学博士英语初试、眼科学专业复试、综合能力终试，选送了一批英语基础扎实、专业功底深厚的优秀医师进入暨南大学、安徽医科大学、武汉大学等高校进行深造，攻读同等学力硕士博士学位。截至 2024 年末，共计 204 名医疗人员进入合作院校开展学习培养。

战略人才培养

爱尔眼科构建涵盖经营管理培训、医疗管理培训、核心医疗人才培训的人才梯队培训体系，旨在全面提升管理人员的综合素养和战略人才的专业能力，进而引领团队稳步前行，为集团的蓬勃发展积蓄力量。本年度，集团共计开展战略性培训项目 25 期，参与员工 736 人，其中核心医疗人才培训 234 人次，核心管理人才培训 502 人次。

经营管理培训

	培训目标	培训内容	培训成果
岳麓计划	经营管理人才	每期学制 2 年，采用“课程讲授 + 案例研讨 + 考察交流 + 项目实践”等学习方式，完成 6 大模块主题学习	2024 年“岳麓二期”21 人已全部顺利结业，“岳麓三期”完成集训 1 次
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	2024 年开展 2 期，覆盖 21 人

	培训目标	培训内容	培训成果
湘江计划	眼科经营管理储备干部	每期学制 3-6 个月，通过线上自学、集中培训、标杆游学三种方式，按阶段完成基础入门规范化、专项提升和实战演练、项目运营及结业汇报的三阶段培训学习	2024 年已开展 5 期，覆盖 151 人
鲲鹏计划	高级健康教育服务精英	采用线上课程学习、线下集训赋能、科室轮转见习、岗位实践提升 4 类混合式培养手段，提高学员的领导力、专业力及通用力	2024 年开展 1 期，覆盖 35 人
聚光计划	省 区、医 院 中 层 干部	基于专业业务线条培训，帮助医院中层干部掌握基础管理能力，完成向管理者角色的转身，激励团队达成目标	2024 年开展 8 期，覆盖 261 人



“岳麓二期”结业



“E 计划”CEO 特训营第六期

爱尔眼科“鲲鹏计划”第四期培训班



“鲲鹏计划”第四期培训班



“聚光计划”浙东区首届培训

医疗管理培训

	培训目标	培训内容	培训成果
总院长研修班	具备高级医疗管理经验的总院长	聚焦于领导力培养，增强战略承接以及全盘管理意识、人才引进能力以及区域人才梯队搭建能力	2024 年，40 名学员完成结业
院长培训班	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	2024 年，共 2 个班级正在培训中，覆盖 56 人
医院高管访学	集团高层管理人员及 1+8 医院核心管理层	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	2024 年，清华大学医院管理研究院为爱尔眼科定制访学课程，整合优质师资与医疗资源，助力爱尔落实“1+8”战略，践行百年愿景。



总院长 & 省会长研修班博整合影



新任省区总院长研讨会

核心医疗人才培养

培训目标	培训内容	培训成果
优才计划	视光与小儿眼科领域的专业青年人才	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、带教能力优秀青年骨干人才。



优才计划第五期学员天津游学活动

医疗技能培训

本年度，集团开展白内障手术带教、屈光手术、视光及小儿眼科、眼底病、角膜等具有针对性的技能培训，旨在进一步提升医疗团队的专业水平，为患者提供更加优质、高效、安全的诊疗服务。

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	2024 年，累计完成培训 67 场，其中屈光白 / 飞白培训 30 场、超乳基础 / 提高 / 疑难培训 25 场、县级医院屈光白培训 11 期、带教老师 1 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	2024 年，共培养手术医生 178 人次，开展培训 22 场，覆盖 1,061 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	2024 年，共开展 167 场培训，覆盖人次 28,849 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	2024 年，开展共计 25 场眼底培训，覆盖 2,845 人
角膜培训	联合干眼、胬肉、角膜移植、基础角结膜病四大教研组，组织开展 10 类培训考核	2024 年，开展理疗师专场培训 4 场，覆盖 399 人



医疗管理培训暨医疗质量改进案例竞赛

爱尔眼科主办 2024 第四届屈光手术国际论坛（IRSS）

2024 年 5 月 10 日至 12 日，由爱尔眼科医院集团主办、长沙爱尔眼科医院协办的 2024 第四届 IRSS 在长沙举行。此次论坛邀请了来自中国、美国、俄罗斯等 9 个国家的近 400 名眼科行业专家共同交流讨论，分享经验和成果，推进屈光手术学科、临床、技术的高质量发展。大会期间“爱尔全球屈光手术专家咨询委员会”正式宣告成立，并面向全球发布了“爱尔国际屈光专科医生培训项目”，彰显本集团在国际眼科教育和人才培养方面的领先地位。

2024 第四届 IRSS 现场

眼内镜微创外科新进展学习班暨泪道眼眶眼整形及角膜眼表培训班

2024 年 8 月 1 日至 4 日，爱尔眼科医院集团福建省区和温州医科大学附属眼视光医院共同举办了国家级继教项目“眼内镜微创外科新进展学习班暨第三届闽江泪道眼眶眼整形及角膜眼表培训班”。本次培训班吸引了 40 余位眼科行业专家以及 300 名眼科同道前来参会学习，聚焦眼内镜微创外科的新进展，并通过疑难病例手术直播、权威专家授课指导、复杂病例讨论等环节，深入探索疑难眼眶眼整形诊疗的创新思路，为广大眼科医生提供了宝贵实践经验和启示。

疑难病例手术直播

晋升机制

本集团关注员工职业发展，搭建七大岗位序列，持续完善管理人才和专业人才双通道职业发展体系，明确各层级人员的任用标准，旨在为员工搭建公平透明的晋升通路，提供多元化的发展路径，激发员工积极性，实现公司战略目标与员工发展融合统一。



保障健康安全

爱尔眼科高度重视员工职业健康防护，致力于为全体员工打造全方位、坚实可靠的职业健康与安全（OHS）保障体系。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 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，以切实保障员工的职业健康与安全。报告期内，本集团未出现员工安全事故。

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，明确各岗位操作规范、责任分工、防护措施及应急处置流程，守护员工日常工作安全。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，通过健全职业健康安全管理与控制系统，有效管控健康安全风险，降低意外引发的生命、财产、时间损失及对环境的破坏，为员工打造更加安全、健康的工作环境。



爱尔眼科集团 ISO45001
职业健康安全管理体系认证证书

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。

集团全面推进安全风险监测及评估管理，定期开展 OHS 风险和危险评估，对医院各个工作区域进行排查，识别如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。基于评估结果，对行动计划进行科学的优先排序与整合，设定量化目标，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，并构建常态化跟踪机制，通过数据统计分析，持续评估 OHS 风险的预防与减轻成效。同时，我们定期开展内部安全检查，对医院的设施设备、操作流程、防护措施等进行全面检查，确保各项工作符合法律法规及制度要求。



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。



安全培训演练

为切实强化安全管理成效，本集团定期组织全体员工参与专项安全培训，内容涵盖医疗设备安全、医疗废物泄露处理等关键点，以增强员工在医疗环境下应对各类安全问题的处置能力。此外，我们积极开展消防安全演练、电梯困人处理等应急演练，提高员工面对突发安全事件时的应急处理能力，最大限度地降低紧急情况危害与损失。

消防安全培训与应急疏散演练

2024 年 5 月，长沙爱尔眼科医院组织消防应急疏散演练。培训内容涵盖消防法律法规、火源管理、消防器材使用演示及实际操作练习，并于培训结束后开展模拟火警情况下的应急疏散演练，确保每位员工均能迅速且有序地撤离至安全区域。本次培训及演练有效提升了员工的消防安全意识，使其对火灾预防措施及初期火灾扑救方法更为熟悉，并掌握规范的应急疏散流程。



消防安全知识与应急疏散演练现场

电梯困人应急处理培训与实战演练

2024 年 7 月，长沙爱尔眼科医院组织电梯安全知识及困人救援演练，旨在提高员工应对电梯困人突发事件的能力，使其熟悉处置流程。培训通过理论讲解与实操演练相结合的方式，加强参训人员对电梯的基本构造、安全装置、日常检查要点以及遇到电梯困人情况时正确处理方法的了解。



电梯困人应急处理培训与实战演练现场

传递温暖关怀

爱尔眼科高度重视员工交流与关怀，致力于不断提升员工的满意度和归属感。我们为员工搭建多元、开放和便利的沟通渠道，保障员工对集团日常运营管理、薪酬福利等方面提出意见和建议的权利。同时，我们积极组织各类文体活动，丰富员工的业余生活，并开展多项员工关爱计划，全方位呵护员工的身心健康。

民主沟通

爱尔眼科认真聆听员工声音，提倡员工的参与和民主沟通，持续拓宽员工与管理层间的沟通桥梁。通过多样化的沟通渠道与定期交流机制，深入了解员工诉求，并将合理诉求转化为切实可行的行动方案，营造积极和谐、协同奋进的工作氛围。

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

我们构建畅通且保密的员工举报机制，设立微信、电话、邮箱等多元举报渠道，并针对员工权益类举报单独设置投诉邮箱，便于员工及时反馈内部违规违纪问题。收到举报后，安排专人详细记录，并按照医疗管理、经营管理、员工关系管理等方面进行分类处理，及时转由医管中心、人资中心、财务中心等相应职能部门开展严肃、有效的调查，要求尽快对上报事件作出反馈。

本年度，集团连续第八年系统推进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，并同步优化三级反馈模式，显著提升调研工具的科学性与数据颗粒度。

同时，我们基于对调研数据的深度洞察，构建了“诉求响应-整改落实-效果追踪”的长效机制。根据调研反馈，结合机构层级的差异化特征，出具了《“某某”爱尔 2024 年调研问题反馈清单（医院层级反馈）》，并制定了专项提升员工满意度与敬业度的方案，助力医院实施针对性优化举措。此外，我们系统梳理出 3 大类 10 项最佳管理实践，以供各机构学习借鉴，以此不断优化职场环境，持续提升员工工作满意度与敬业度。

丰富员工活动

本集团关注员工的身心健康，积极组织羽毛球、篮球等健身活动，并提供运动场地和器具的经费支持。我们持续丰富员工心理关爱项目的内容，为全体员工提供心理咨询及心理测评等服务，并开展心理健康讲座。同时，我们鼓励员工在工作与生活中寻找平衡，设立母婴室和员工子女托管自习室，为员工兼顾家庭与职业提供支持。本年度，本集团及下属医院组织了丰富多样的员工活动，活动涵盖员工生日会、自助餐与日料品鉴、心理互动游戏、户外拓展活动等。

2024 年，员工满意度及敬业度调研得分为 **86.5** 分，同比 2023 年增长 **3** 分。



员工活动

员工关爱大病救助计划

- 在基本医疗保险基础上，为工作满三年的 18-70 周岁正式员工提供商业补充医疗保险，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。

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；
- 2024 年，新增帮扶 2 组家庭；截至 2024 年末，已累计帮扶 11 组家庭。

员工心理关爱项目

- 免费提供包含心理健康讲座、心理咨询、心理测评、心理培训、关爱活动、危机干预等方面的服务；
- 2024 年，公司为 126 人次提供心理咨询服务，共 800 人参加心理测评，并回访了其中的 266 人。开展心理关爱线下活动 12 场、线上活动 2 场，覆盖超 70 家医院。

员工关爱计划

05

回馈社会，推进光明普惠

爱尔眼科始终坚守“使所有人，无论贫穷富裕，都享有眼健康的权利”的初心与使命，以公益善行温暖着每一个需要帮助的人，有力推动眼科公益事业的发展。本集团以“爱”为文化内涵，以“善”为基因核心，充分发挥自身优势，聚焦于支持乡村振兴、开展眼健康公益项目、助力全球眼健康、组织爱眼志愿者活动四大方面，积极履行企业公民的社会责任。

对 SDGs 的贡献



北塔



服务中心
INFORMATION
CENTER

收银中心
RECEIPT CENTER

收银挂号
RECEIPT & REGISTRATION

我们的公益之路

公益战略

爱尔眼科在追求自身发展的同时，积极践行社会责任，将“输血”与“造血”有机结合，以人才、技术、资源等多方面优势助推乡村振兴、关怀弱势群体、助力医疗与教育普惠。为推动公益事业的可持续发展，爱尔眼科实施“交叉补贴”公益模式，将高端医疗服务所获得的利润补贴至低收入眼病患者群体，实现对困难眼疾患者的长期眼科医疗救助。同时，加强数字眼科技术研发创新，加快数字技术应用，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。

截至 2024 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 **300** 多个地区

2024 年度捐赠 **2.17** 亿元，历年来累计支持公益项目 **873** 个



荣誉认可

2024 年公益荣誉奖项（部分）



第八届中国公益年会“2023 年度公益企业”



湖南省慈善总会副会长单位



2024 慈善大典“年度慈善企业”



2024 向光奖“向善企业”

支持乡村振兴

健康是发展的首要前提，也是乡村振兴的基石保障。爱尔眼科将支持乡村振兴融入自身发展战略规划中，以实现城乡医疗均质化作为重要发展目标，持续下沉服务网络，与国家建设乡村、服务基层的战略导向保持高度一致。本集团成立乡村振兴工作领导小组，涵盖负责人力、财务、经营、公益、党建等多个关键领域的集团高管。领导小组成员深入帮扶地区开展走访调研工作，分析乡村实际情况，提出将“输血”与“造血”有机结合的整体思路，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。



2024 年，爱尔眼科在支持
乡村振兴方面，投入金额
2,650.6 万元



“博爱·光明行”公益项目

“博爱·光明行”公益项目由爱眼公益基金会联合民革中央、中山博爱基金会、爱尔眼科医院集团于 2023 年 10 月发起，旨在通过义诊筛查、科普宣教、眼病救助以及基层医生技能培训，全方位促进民众眼健康福祉提升。2024 年，项目在贵州毕节试点基础上，新增青海、吉林、四川 3 个实施省份，累计开展 8 场培训，惠及近 500 名基层医生，为 3,000 余名基层群众提供义诊筛查，救助 424 例困境眼病患者。



“博爱·光明行”第七期基层医生眼科诊疗能力培训班在金沙县正式开班



锚定困难家庭患者精准救助，构建防止因病致贫返贫的乡村眼健康慈善帮扶机制

- 深入基层尤其是偏远农村地区，广泛开展义诊筛查、科普宣教及手术救助等帮扶行动，逐步构建起一个辐射老人、儿童、妇女、残疾人等弱势人群，覆盖白内障、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。



赋能农村医疗服务机构和人员，搭建“县乡村”三级眼健康公共卫生服务体系

- 构建“中心城市医院—省会城市医院—地级市医院—县级医院”四级“分级连锁”模式，自觉担负起引领县域眼健康医疗发展的责任使命，进一步下沉，辐射乡镇卫生院、村卫生室，搭建起上下联动、互通共享的“县乡村”三级眼健康公共卫生服务体系。



数字化技术加持，提升乡村眼病防治的效率和精准性

- 利用信息化手段，精准下沉眼病防治技术，促进城乡医疗卫生服务的同质化，有效提升眼科医疗服务的可触达性和可负担性。为乡镇卫生院配备眼底 AI 照相机，将眼底影像分析能力植入基层医疗机构，进一步提高基层医生对高风险人群的识别、诊断和处置能力；对于疑难病例，通过远程诊疗平台系统，由爱尔专家实时调阅影像诊断信息，远程进行会诊，给出治疗建议。

支持乡村振兴的主要举措

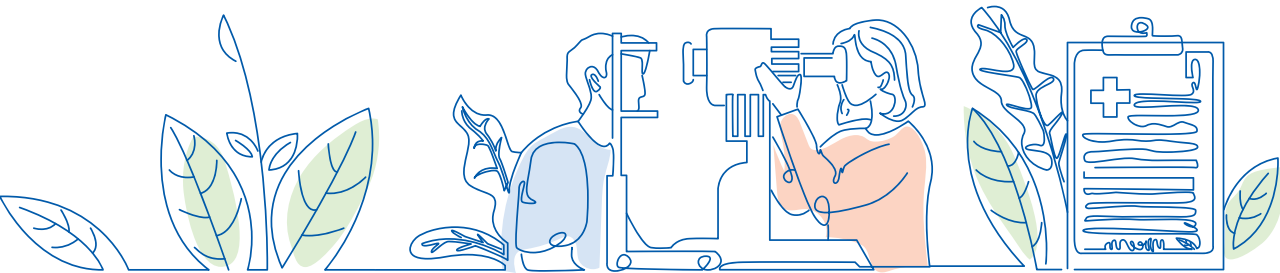


“光明工程·白内障复明”公益项目

自 2020 年 11 月起，爱尔眼科医院集团支持由国家乡村振兴局和国家卫健委共同发起、中国乡村发展志愿服务促进会实施的“光明工程·白内障复明”项目，聚焦中西部农村患者救助。截至 2024 年末，已在 25 个省（自治区、直辖市）资助农村低收入白内障患者实施复明手术达 9.6 万例，为推动构建防止因病致贫返贫的眼健康保障体系贡献力量。



“光明工程·白内障复明”公益活动



推广眼健康公益

爱尔眼科始终紧随国家发展战略，以守护群众眼健康为己任。依托全国医疗机构，联合社会各界力量，秉持“预防为主、防治结合”的工作原则，开展针对不同群体的各类眼健康公益项目及社区公益活动，将先进的眼科医疗技术和高质量医疗服务递送至基层，提升群众对眼部护理的重视程度，预防眼疾发生。



“情暖老兵·守护光明”公益行动

- 从 2023 年开始，计划用 5 年内投入 1 亿元公益资金，为全国 6 万例老年退役军人及军属实施白内障手术救助。2024 年，项目实施地区从 6 省扩大至 17 省，帮助 2.23 万例退役老兵及家属重见光明，享受健康美好生活。



“情暖兵团·守护光明”公益项目

- 于 2024 年 11 月发起，计划 3 年内在新疆乌鲁木齐、和田、喀什、吐鲁番等地区，资助 1 万名兵团职工（含 50 周岁以上的兵团退休职工及家属）开展白内障、胬肉、眼底病等治疗，最大限度减轻兵团职工医疗负担，使其重见光明。





红十字爱眼护眼工程

- 通过科普教育、检查建档、公益配镜、手术救助，并建立屈光发育动态监测信息平台，有效防控青少年近视。项目累计为中小學生建立眼健康档案 161.81 万人次，科普讲座 8,372 场。



“你是我的眼”角膜盲症救助项目

- 于 2016 年发起，旨在为家庭困难的角膜盲症患者提供医疗救助，缓解角膜供体短缺、角膜移植手术费用昂贵等问题。截至 2024 年末，已在 20 余个省份开展该项目，帮助 1,900 余例角膜盲症患者守住光明的希望。本年度，该项目荣获湖南省慈善总会“慈善榜样”品牌项目奖。



“科技潇湘行”公益行动

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



本年度，我们立足自身专业特色，发挥资源优势，积极开展了 4,627 场社区公益活动及讲座，致力于提升居民健康意识，改善居民眼健康状况，并开展爱眼社区守护计划，持续服务于周边社区居民眼健康需求，并举办了形式多样的眼健康活动，有力推动国家眼健康事业的发展。



2024 年 5 月，“眶护光明”眼肿瘤眼眶病公益基金第二期正式启动，新增 500 万救助金额，在重庆举行启动仪式及发布会。该基金第一期共资助了 96 位患者，救助金额超 100 万元。



2024 年 4 月，启动泪道公益项目“拭泪行动”正式启动，救助资金 100 万，救助结算 489 例。



“重塑心灵之窗”公益救助计划拟设立 100 万元公益基金，救助先天畸形如先天眶面畸形、先天性上睑下垂、先天性小睑裂综合征等病症困扰的困难患者。目前，公益救助计划第一期在进行中，本年度共资助了 98 位患者。

助力全球眼健康

爱尔眼科海外子公司 Clinica Baviera 设有专门的慈善公益组织——Baviera 责任基金会（Responsible Baviera Foundation）。该基金会在欧洲、非洲积极开展各项公益活动，涵盖守护眼健康、关怀弱势群体、践行环保公益等多个领域。2024 年，爱尔眼科集团及海外子公司与海外当地慈善组织或基金会紧密合作，持续为国际公益事业的发展贡献爱尔力量。

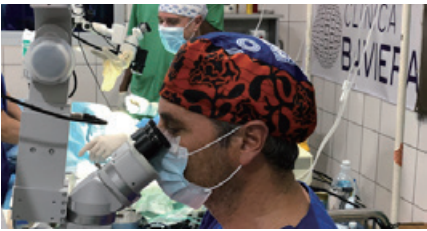
爱眼公益基金会联合中国华侨公益基金会、爱尔眼科海外子公司 Baviera 团队共同发起非洲光明行项目。截至 2024 年末，该项目已累计投入 30 万欧元，覆盖乍得、塞拉利昂、喀麦隆等非洲国家，资助实施眼科手术 506 人次，为患者提供公益配镜服务达 845 副，累计完成眼健康筛查超过 2,000 人次，有效提升当地眼健康水平，为众多非洲民众带去光明与希望。



乍地义诊



塞拉利昂义诊



喀麦隆义诊

守护眼健康

- 在乌干达、埃塞俄比亚、塞拉利昂等非洲国家开展援助项目，涵盖设备捐赠、科普教育、筛查和资金支持等多个方面，帮助当地居民改善眼健康状况；
- 在西班牙马德里和瓦伦西亚地区为约 200 名弱势家庭儿童进行视力筛查，并为符合条件的儿童提供免费的眼镜；
- 在西班牙为乌克兰难民家庭及毕尔巴地区约 23 名寄养儿童提供眼部筛查。

关怀弱势群体

- 在西班牙马德里和瓦伦西亚地区开展了养老院援助项目，为老年人提供日常所需的救济食品；
- 向西班牙马德里和瓦伦西亚地区的施食处捐赠食物，并向西班牙当地 Altius 基金会捐款帮助失业家庭；
- 支持西班牙当地 Dalma 基金会组织的慈善比赛，通过体育运动为视障人士提供帮助。

践行环保公益

- 回收 154 件办公及诊所家具，经整理修复后，捐赠给有需要的社区或机构；
- 回收 26 台办公电脑，并将其捐赠给有需要的群体。

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。通过助力残疾妇女文创作品闪耀国际、汇聚跑者为爱奔跑等行动，致力于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。



“美丽工坊 绽放巴黎”中国残疾妇女文创作品展

2024 年 9 月，“美丽工坊 绽放巴黎”中国残疾妇女文创作品展在巴黎中国文化中心开展。来自北京、山东、河北等地的 30 余家“美丽工坊”，携近 300 件精美的文创作品亮相，在国际舞台上展示出中国残疾妇女的技艺与梦想。爱尔眼科积极助力中国助残志愿者协会残疾人创业服务委员会参与本次活动，全力支持残疾人的美丽事业，充分彰显公益担当。



支持“美丽工坊 绽放巴黎”中国残疾妇女文创作品展



“看得见的希望”国际友人公益跑

2024 年 11 月 11 日，由爱尔眼科医院集团、世界眼科医院协会（WEAH）、爱眼公益基金会共同主办的“看得见的希望”公益跑在橘子洲圆满举行。此次公益跑吸引了来自 5 大洲、20 个国家、35 家眼科医疗机构的代表参加。活动所筹善款将用于困难儿童眼病救助。



“看得见的希望”公益跑现场

鼓励员工志愿活动

本集团积极组织并参与爱眼志愿者活动，成立爱尔眼科医院志愿服务队，持续加强与社区之间的紧密合作。我们以实际行动强化“全民爱眼，从我做起”的意识，在志愿活动中宣传普及爱眼护眼知识，提升社区整体健康素养。

广州番禺爱尔眼科医院志愿服务助力社区公益与治理创新

2024 年 10 月 19 日，广州番禺爱尔眼科医院积极响应“广州社区公益节”的号召，参与了“党建引领当好‘社区管家’，慈善汇爱助力‘百千万工程’——市桥街西片社区公益久久慈善节集市暨‘社区管家’助力建设完整社区总结会”。

广州番禺爱尔眼科医院组织 50 余名医院爱眼志愿者，参与社区公益集市活动。通过设立公益摊位，为居民提供免费的眼健康检查、眼保健知识宣传等服务。同时，医院联合社区、社工服务站等单位，将非遗文化与眼健康知识紧密结合，开展趣味横生的眼健康科普活动。此次活动有效提升了居民对眼健康的重视和保护能力，同时增强了社区居民对传统文化的认同感。



市桥街西片社区公益久久慈善节集市暨“社区管家”助力建设完整社区总结会活动现场

武汉爱尔眼科医院志愿者服务助力社区健康公益

2024 年 12 月 5 日，武汉爱尔眼科医院联合当地社区及湖南爱眼公益基金会，共同开展以“关注眼健康，共筑光明未来”为主题的眼健康讲座及义诊活动。武汉爱尔眼科医院的爱眼志愿者们通过专业讲解与义诊服务，提升社区居民，尤其是中老年人的眼健康意识，增强其对常见眼病预防与治疗的认知。



“关注眼健康，共筑光明未来”主题眼健康讲座及义诊活动现场



2024 年，我们开展志愿服务活动共 **60,026** 场，**4,577** 位员工参与志愿者活动

截至 2024 年末，员工志愿者活动累计时长 **14,626,531** 小时。

06

诚信经营，铸牢合规底线

爱尔眼科始终将诚信经营作为立企之本，以合规管理为发展基石。我们不断完善治理体系，强化风险防控机制，严守商业道德，坚决贯彻廉洁文化，确保经营活动透明规范。通过持续优化内部管控与合规体系，我们筑牢企业高质量发展的稳固根基，践行可持续发展承诺，以实际行动赢得各方信任。

对 SDGs 的贡献

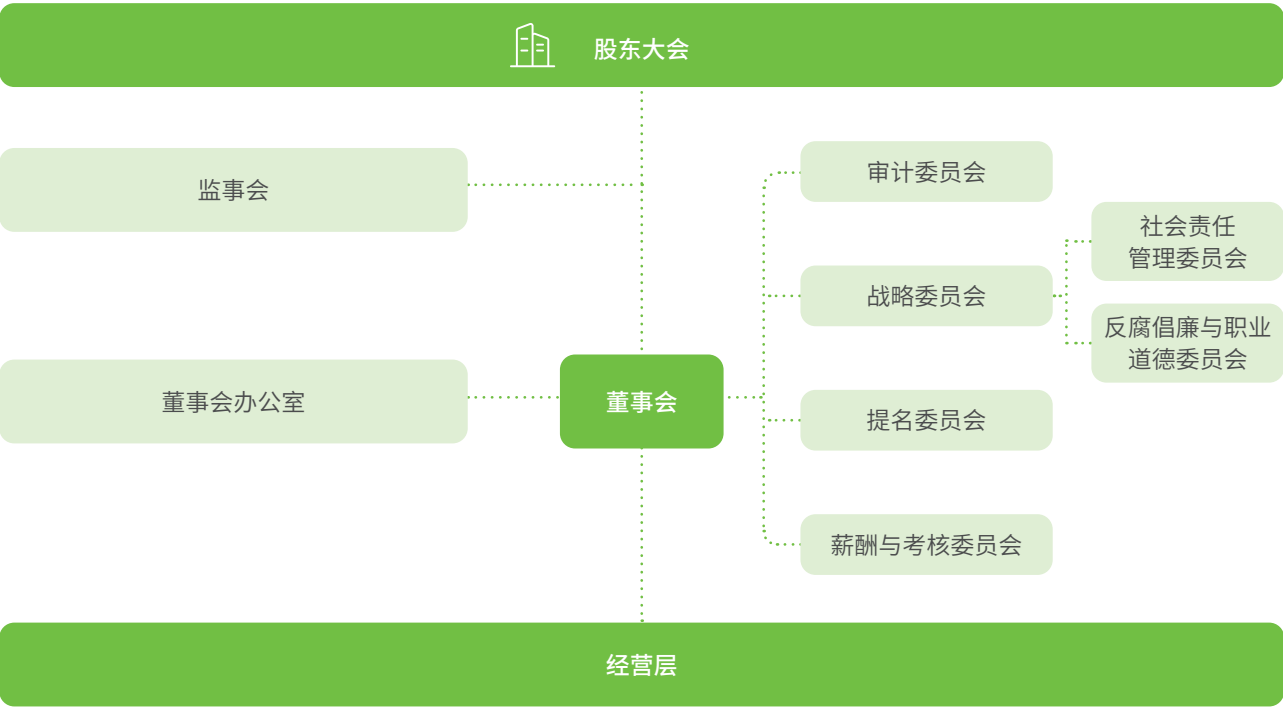


合规运营

爱尔眼科坚持规范化运营，不断优化公司治理结构，健全风险管理与内部控制体系，切实保障全体股东权益，确保企业稳健可持续发展。

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》规范运营。我们建立健全的治理体系，公司股东大会、董事会、监事会分别为公司的最高权力机构、执行机构及监督机构，三者与经营层协同构建权责分明、相互制衡、高效运作的管理机制，以不断强化合规管理，持续推动集团高质量发展。



爱尔眼科治理架构

治理架构

股东与股东大会

集团依照《公司章程》《股东大会议事规则》等相关制度规范股东大会的召集、召开和表决程序，并通过普通决议方式审议董事会及监事会成员的薪酬方案及支付方式。我们始终维护股东合法权益，确保公平对待所有股东，并不断优化会议安排，提升参会便捷性，促进股东积极参与。



爱尔眼科年度股东大会

2024年5月21日，爱尔眼科2023年年度股东大会在长沙总部圆满召开，吸引了众多投资者、分析师及媒体记者参会。本次大会围绕新十年战略目标，聚焦创新发展、学科建设、医疗质量提升、服务标准优化及数字化赋能，展现集团在复杂市场环境下稳健发展的决心。会议现场气氛融洽且互动热烈，投资者提交问题卡近三十张，问题涉及政策方向、公司战略、经营表现及管理优化等多个层面，管理层坦诚回应各类关切，充分展现了集团开放透明的沟通机制，不仅加强投资者信心，也为集团高质量发展凝聚广泛共识。



股东大会现场

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、召开和表决程序，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大会选举或更换。截至报告期末，集团董事会成员由 7 名董事组成，其中女性董事 1 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。

监事与监事会

集团监事会严格遵循《监事会议事规则》，由 3 名监事组成，并设主席 1 人。监事会主席由职工代表大会选举产生，每届任期为 3 年。监事会成员中有 2 位女性监事，占比达 66%，体现多元化治理原则。

秉持对股东负责的原则，集团监事会履行监督职能，重点审查董事会编制的公司证券发行文件和定期报告，确保信息披露的真实性与合规性。同时，监事会对董事及高级管理人员的履职情况进行监督，确保其决策与经营活动符合法律法规及公司治理要求，助力集团稳健运营。

2024 年，集团共召集 3 次股东大会；



共召开 13 次董事会会议，董事会成员出席率 100%；

共召开 8 次监事会会议，监事会成员出席率 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》，确保公司信息披露的合规性与透明度。

集团董事长为信息披露的第一责任人，董事会秘书为直接责任人，负责协调和组织具体信息披露事项。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》《证券日报》和巨潮资讯网等多元渠道，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，切实履行信息披露义务。



2024 年，在指定媒体披露定期报告及临时公告等文件共计 98 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

2024 年考评年度的信息披露考评为 “A”。

依法纳税

我们自觉履行纳税义务，按时足额纳税，落实公司诚信合法经营，以切实的行动全面践行社会责任，彰显企业担当。我们良好的纳税记录反映了集团持续的高质量发展，亦体现了对国家及地方税收做出的较大贡献。同时，作为专业眼科医疗集团，我们一直积极响应国家号召，为患者提供优质专业的服务，为建设“健康中国”贡献爱尔力量，深受各级政府的认可和支持。



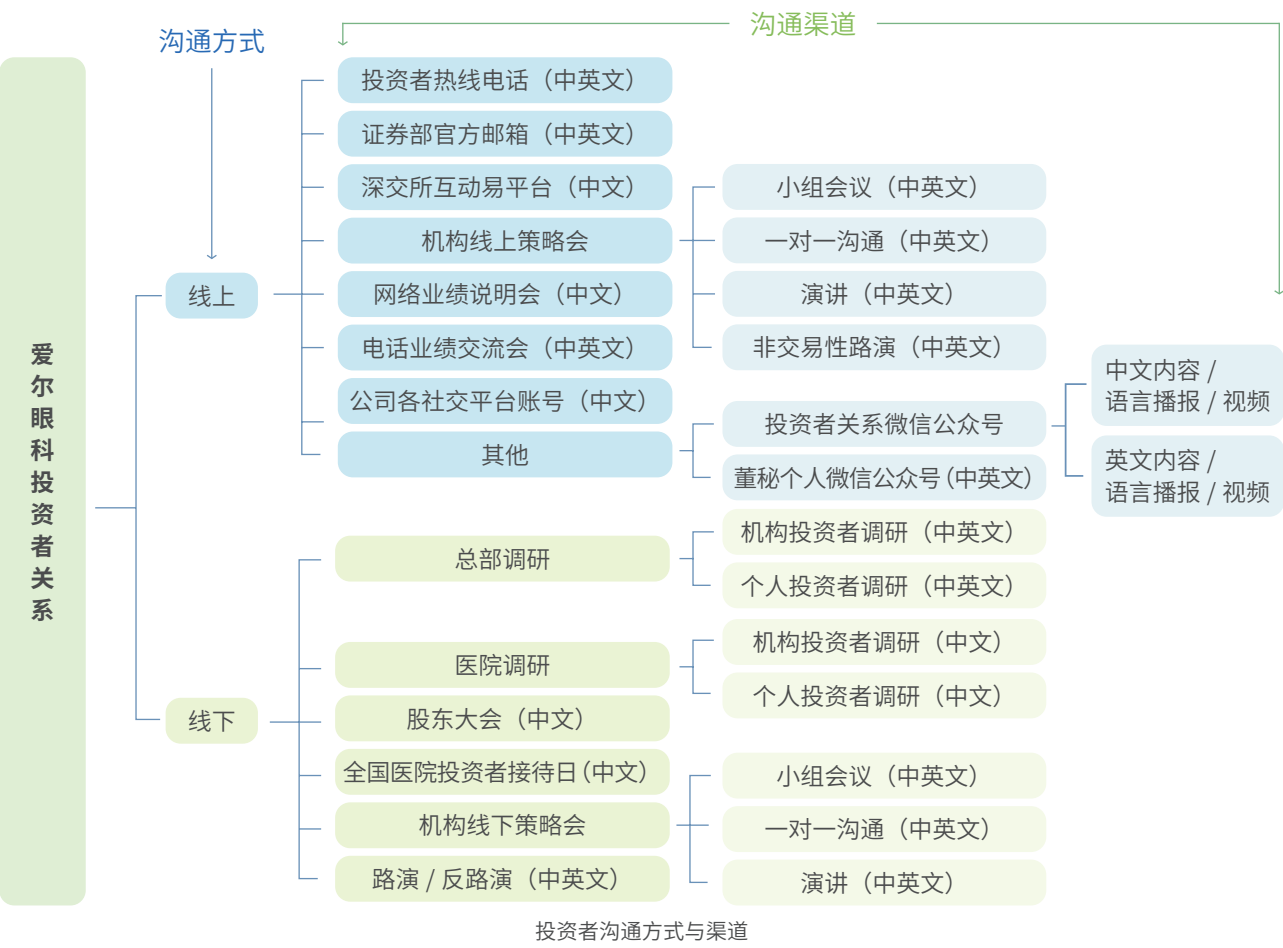
2024 年，集团纳税 9.25 亿元，并连续多年被国家税务总局评为 A 级纳税人。

投资者关系管理

爱尔眼科秉持长期主义原则，致力于打造和谐的股东生态圈，实现投资者与公司之间的良性互动。凭借稳健的经营表现，集团赢得了海内外投资者对其长期价值的一致认可。

我们严格遵循中国证监会发布的《上市公司投资者关系管理工作指引》等规章制度，不断创新和优化投资者关系管理模式。在确保信息披露合规、透明的前提下，我们持续深化与投资者的沟通交流，充分保障投资者特别是中小投资者的合法权益，积极履行上市公司的责任与担当。

为提升投资者互动体验，我们开放多元化沟通渠道，包括业绩交流会、投资者调研等活动，就经营状况、业务布局及战略规划等核心议题提供真实、准确的回应，确保投资者及时、全面获取关键信息，助力理性投资决策。同时，我们认真倾听投资者的建议与期待，不断优化经营管理，推动集团价值持续增长。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：



2024 年，爱尔眼科参加海内外券商策略会 70 余次，电话沟通会议 100 余场，网络业绩说明会 2 场；

2024 年，共接待投资者来访、交流超 320 人次，接听中小股东咨询电话 350 个，答复网上投资者提问 2 场次，回复率达 99% 以上。



爱尔眼科第六届投资者接待日

2024 年 10 月 30 日，第六届“全国爱尔眼科医院投资者接待日”成功举办，以“高质量，强韧性”为主题，吸引近两百位海内外投资者走进全国各地爱尔眼科医院，与管理层面对面交流，深入了解医院运营、学科建设、人才培养及行业前景。活动中，“1+8+N”战略布局下的旗舰医院备受关注，多位投资者在 2019 年首届接待日考察过医院，此次重访见证了医院的持续发展，并给予高度评价。

投资者接待日已连续举办六届，不仅增强了投资者对集团一线运营的直观认知，也推动了眼健康知识 的传播，促进投资者与企业的良性互动，为集团长期发展奠定更坚实的市场信心。



投资者接待日



爱尔眼科上市十五周年回馈投资者活动

2024 年 10 月 30 日，爱尔眼科迎来上市十五周年。为感激广大投资者一路相伴，为集团的成长提供有力支持，我们特别推出“上市十五年，回馈投资者”专项活动，向所有股东，包括现有、过去及未来投资者赠送“明眸远观福利”，以高质量眼科医疗服务回馈长期信任。投资者可享受专属医疗顾问服务、优惠验光配镜、近视矫正手术折扣等多项福利，同时还有股东专享的特色活动与联谊交流。首期活动已在全国 33 家省会级医院启动，后续我们亦将逐步扩大覆盖范围，持续加强与投资者的长期互动。



上市 15 周年回馈活动

风控管理

爱尔眼科深知健全的风险管理和内部控制体系是公司稳健治理与合规经营的重要支撑，我们通过完善内部控制架构，提升业务风险管理水平，并持续强化全体员工合规意识，多措并举筑牢集团健康长久发展的安全防线。

健全风控体系

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

第一道防线
全体员工

合规执行

- 全体员工负责执行具体的业务操作，严格遵守风险管理制度及流程。
- 员工对于日常工作中识别出的风险问题，采取相应的控制措施，并及时向上级或风险管理部门报告。

第二道防线
风险管理部门及
业务部门

合规管理

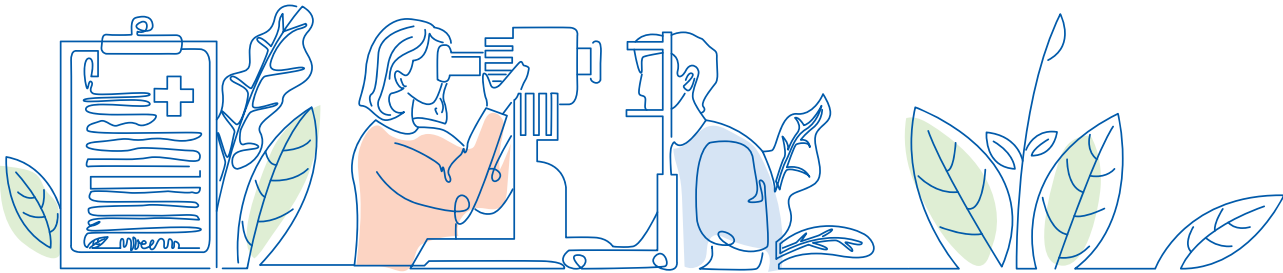
- 首席风险总监为风险管理的最高负责人，带领风险管理部门牵头制定各类风险管理策略、流程及方法，独立于业务部门，定期向董事会报告。
- 业务部门负责日常合规风险的识别与监测，及时报告风险事项，并落实合规问题的整改。

第三道防线
集团审计委员会及
内部审计机构

合规审计

- 内部审计负责日常风险管理工作的监督，并对风险管理过程进行审计，定期向董事会报告。
- 内部审计在公司审计委员会领导下，结合公司财务数据经营状况、管理规定等内容，对企业整个内部控制体系的有效性进行评估。

爱尔眼科合规管理“三道防线”



完善风险管理

为更好指引风险管理工作的开展，我们制定并执行《风险管理制度》，明确不同业务层级的风险负责人及其工作职责，将风险管理要求融入产品和服务开发全流程。我们每年对风险管理流程进行审计，以识别流程优化点从而进一步强化风险管控能力。同时，集团持续优化数字化风险管理平台，实现数据流、业务流的协同和整合，利用数字化手段提高业务全流程风险管理效率。

2024 年，我们持续更新风险库和风险监测模型，积极开展各类风险评估项目，全方位提升防范业务风险的能力，促进集团规范运作。

提升风险识别能力

关注法律法规、政策动向、审计情况、重要性评估结果等动态情况，及时更新风险库，识别经营过程中的风险，2024 年**更新风险库 15 次**

利用风险监测模型，提高风险管理效率，扩大自动化风险途径范围，2024 **年新增风险监测模型 38 个**

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

强化风险评估及审计

针对集团重点、难点业务开展专项风险评估，有效改善业务模式及风险管理流程，2024 年**开展专项风险评估项目 228 个**

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

完善合规风险自评升级至 5.0 版，梳理集团重大、高频风险，形成防范措施，2024 年下属**所有医院完成合规风险自评**

新兴风险

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

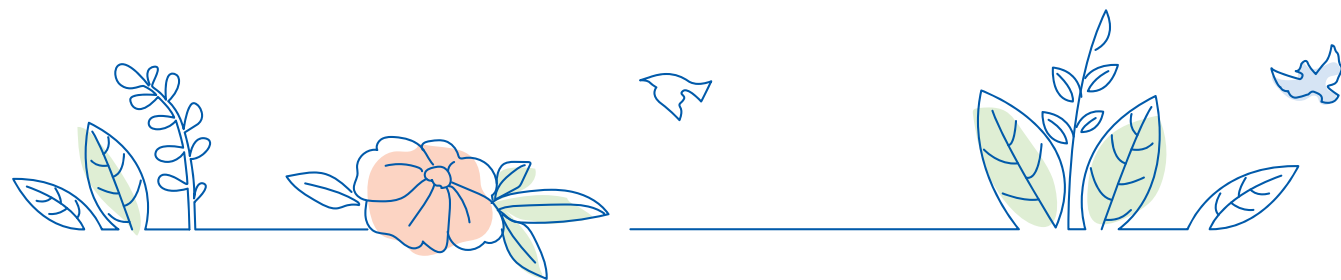
厚植合规文化

我们高度重视合规文化的建设，制定《员工手册》，明确行为规范，并将合规表现纳入员工绩效评体系，与其薪酬挂钩，对违反规定的行为采取相应惩戒措施，确保合规要求切实落地，推动全员践行合规责任。

此外，我们搭建覆盖所有董事（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，我们要求各业务部门将合规内容纳入日常培训范围，组织医院中高层管理人员开展合规培训，宣贯风险管理原则，普及风险管理知识，提升管理层风险防范意识。2024 年，本集团针对之前尚未覆盖的 29 家机构进行了合规风险培训，对已经开展过的机构，我们针对医院进行风险评估，确定适合医院的风险主题进行专题风险培训，开展场次 228 场，覆盖员工 2,000 余人。



合规风险培训



商业道德

爱尔眼科始终秉持诚信经营原则，积极响应国家医疗反腐政策，在发展过程中严格遵循高标准商业道德。集团建立完善的管理制度，规范员工及供应商的廉洁行为，并设立畅通的举报渠道，确保监督机制高效运行。此外，我们定期开展商业道德审计，评估管理要求的执行效果，同时深化廉洁文化教育，提升全员合规意识，打造诚信透明的企业环境。

反商业贿赂及反贪污

爱尔眼科坚持诚信经营，恪守商业道德，对任何形式的腐败与贿赂行为采取“零容忍”的态度。我们严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》及《中华人民共和国反垄断法》等经营所在国家及地区反贪污反贿赂的法律法规，制定《员工手册》《监察管理制度》《举报管理规定》及《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污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，定期向法务监察中心总监、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诉讼或重大行政处罚案件。

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

爱尔眼科致力于营造公平、诚信的商业环境，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，维护正当竞争秩序，反对任何违背商业道德的市场交易行为。

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。

为提高公平竞争意识，我们积极开展针对公平竞争的专题培训，强化员工合规意识和职业操守，切实保障市场环境的健康发展。报告期内，本集团未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚案件。

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。



2024 年，爱尔眼科对 **83** 家医院进行审计，覆盖所有业务条线，其中专项审计项目超 **40** 个，医院整改回复率 **100%**，有效整改率同比提升 **10%**。

举报人保护

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

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

举报渠道

☎ 举报电话：18975199961

✉ 举报邮箱：jcjb@aierchina.com

🗣 举报企业微信：企业微信通讯录—爱尔眼科—员工服务—监察举报（廉洁）

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

廉洁文化培养

爱尔眼科积极营造廉洁文化氛围，开展各项廉洁培训活动，持续提高员工的廉洁意识，致力打造阳光健康的职场生态。2024 年 2 月，开展工程建设领域反腐倡廉专题宣贯培训，以廉正诚信凝聚发展力量；全年开展其他线上线下廉洁专题培训 4 次，参会人员 1,000 余人；2024 年 5 月，集团董事长、总裁主持召开全集团以及各分子机构中高层员工“反腐倡廉警示教育大会”，筑牢员工“不敢腐、不能腐、不想腐”三不一体的思想堤坝。



反腐倡廉警示教育大会

为加强集团廉洁文化的建设，我们以主营业务角塑镜、框架镜、晶体等“镜”元素为主线，创作了爱尔眼科廉洁公益宣传片《镜》，并在爱尔眼科公众号上线发布，展现爱尔眼科筑牢思想防线、坚守廉洁底线的决心。

襄州爱尔眼科医院打造“五清医院”做法获评襄阳市工商联清廉民企优秀案例



2024 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 **6** 场。

此外，我们积极参与反腐倡廉社会组织的活动，自 2021 年 4 月加入企业反舞弊联盟以来，不断加强与联盟及成员企业间的学习与交流，扎实推进自身反腐败制度体系的建设。

本年度：

- 参加反舞弊联盟“论剑”2024 - 企业廉洁生态与反舞弊峰会；
- 廉洁公益宣传片获反舞弊联盟第四届企业反舞弊微视频大赛二等奖；
- 成为阳光诚信联盟会员单位；
- 邀请阳光诚信联盟秘书会一行调研指导公司廉洁建设工作；
- 参与阳光诚信联盟 2024 年华中区域廉洁风险治理研讨会。



企业反舞弊联盟理事单位



阳光诚信联盟会员单位

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，坚守商业道德，以高道德标准规范自身商业行为。集团制定《商业伙伴的行为准则》约束与爱尔眼科开展业务的所有供应商及商业伙伴，及我们的商业伙伴为履行与爱尔眼科的合同而选用的供应商和其他第三方的行为，明确集团商业伙伴不得为获得订单或其他优待，通过其员工、分包商或代理人向爱尔眼科的员工提供、承诺或给予不恰当的利益。

为确保所有供应商明确本集团的反腐败要求并建立自身的商业道德和反腐败政策，同时审查其遵守情况，我们系统性面向全体供应商发布《爱尔眼科医院集团关于规范供应商管理及采购行为的通知》，并与其签署《合法、诚信经营承诺书》。若识别出供应商违反廉洁诚信原则或法律法规的行为，集团将根据既定协议进行追责。

2024 年，我们强化对工程建设领域供应商的反腐合规推进工作，与各工程类供应商单独签订廉洁诚信承诺书。此外，我们实地走访和约谈供应商，对不符合公司廉洁要求供应商进行汰换，并进一步优化采购管理体系，与各招采平台开展阳光采购行为，全面提升对供应商的廉洁管理。

深化党建

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

完善组织建设



截至报告期末：

爱尔眼科党委在全集团下辖省区党委 **2** 个；党总支 **5** 个；党支部 **309** 个；党员数量 **5,187** 名。

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



2024 年，集团党委获得多项奖项及荣誉，部分如下所示：

上市公司全国典型

集团党委作为全国唯一民营医疗上市公司，在中国上市公司协会主办的“上市公司党建工作交流会”上分享交流经验。截止目前，爱尔党建已连续 3 年作为优秀典型案例，在中国上市公司平台予以宣传展示

省卫健系统先进

集团党委作为全省 6 家先进医院党委之一和全省唯一非公医疗机构，在省卫健委 2024 党的工作暨纪检监察工作会议上，受邀进行书面经验交流



组织党建活动

爱尔眼科积极推进党的群众路线教育实践活动，激励各党支部和党员干部在推动眼健康工作中充分发挥先锋模范作用。2024 年，集团党委认真贯彻落实党的二十届三中全会和习近平总书记在湖南考察时的重要讲话精神，按照湖南省卫生健康委“2024 年党的工作暨纪检监察工作会议”工作要求，高标准组织党纪学习教育，开展具有行业特色的“一月一课一片一实践”活动和“学习思想聚人心，光明征程建新功”主题党建活动，确保党建工作成效向“服务人民眼健康、我为群众办实事”聚焦。



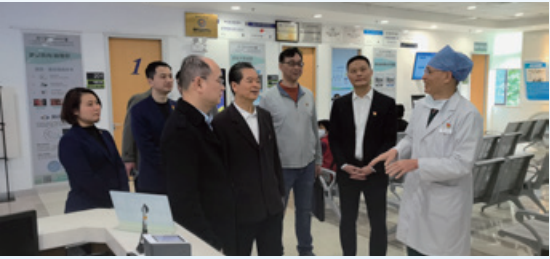
本年度：

爱尔眼科开展 **3,572** 场党建及眼健康活动，服务群众 **144,000** 人次。



爱尔眼科党委深入广州、佛山爱尔调研指导党建工作

2024 年 3 月，爱尔眼科党委深入广州、佛山爱尔眼科医院调研指导党建工作，推动“党建、警医、政企”三大共建模式落地。在佛山，集团党委牵头与佛山市公安局南海分局座谈并签订党建共建协议，探索关爱警员眼健康新举措，并携手青年之家推动眼健康科普融入公益活动。在广州，爱尔眼科医院与广州市科技局围绕“党建 + 科普”展开交流，推动医院健康科普建设。此外，集团党委专职副书记为党员及入党积极分子授课，并与一线医护人员座谈，为其提供针对性党建指导。调研期间，党支部成员还参观红色教育基地，深化党性教育。本次调研推动了党建与医院业务的深度融合，也为爱尔眼科在党建引领下实现高质量发展奠定了坚实基础。



爱尔眼科党委调研指导党建工作

附录

关键绩效指标表

环境关键绩效指标表¹

指标	单位	2024	2023
温室气体排放			
温室气体总排放量 ²	吨二氧化碳当量	98,910.24	85,035.38
温室气体总排放量强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.047	0.037
范畴一温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	9,683.94	8,046.03
基于位置的范畴二温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	89,248.33	77,014.78
基于市场的范畴二温室气体排放量 ⁵	吨二氧化碳当量	89,226.31	76,989.35
能源使用			
综合能耗 ⁶	吨标准煤	25,184	20,531
综合能耗强度	吨标准煤 / 万元营收	0.0120	0.0089
外购电力	千瓦时	166,321,902	135,042,581
燃气	立方米	784,779	636,080
汽油	公升	1,974,705	1,561,944
柴油	公升	1,331,393	1,183,647
可再生能源消耗量（光伏）	千瓦时	41,045	44,598
可再生能源占比	%	0.02	/

指标	单位	2024	2023
废弃物排放			
废水排放总量	吨	1,838,792	1,349,815
有害废弃物排放总量 ⁷	吨	3,046	1,093
有害废弃物排放强度	千克 / 万元营收	1.45	0.47
无害废弃物排放总量 ⁸	吨	9,721	7,447
无害废弃物排放强度	千克 / 万元营收	4.63	3.23
污染物排放			
医疗废水	吨	1,520,569	/
水资源使用			
市政供水	吨	1,838,792	1,729,639
耗水强度	吨 / 万元营收	0.88	0.75

环境关键绩效指标附注：

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

² 温室气体总排放量 = 范畴一温室气体排放量 + 基于市场的范畴二温室气体排放量。

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

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

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

⁶ 综合能耗依据《综合能耗计算通则 GBT2589-2020》计算得出。

⁷ 主要产生的有害废弃物为医疗废弃物。

⁸ 无害废弃物排放总量主要为办公、生活垃圾及厨余垃圾的产生量，定期由第三方专业机构进行清运。

社会关键绩效指标

◎ 雇佣

指标		单位	2024
员工总数		人	42,693
按性别划分	男性	人	9,551
	女性	人	33,142
按职级划分	高级管理层	人	52
	中级管理层	人	4,325
	普通员工	人	38,316
按年龄组别划分	30 岁及以下	人	14,599
	30-39 岁	人	17,503
	40-49 岁	人	7,354
	50 岁以上	人	3,237
按地区划分	中国大陆	人	40,404
	港澳台地区	人	130
	海外地区	人	2,159
按民族划分	汉族	%	91.1
	壮族	%	1.3
	土家族	%	1.3
	满族	%	1.0
	维吾尔族	%	0.9
	回族	%	0.8
	苗族	%	0.6
	彝族	%	0.5
	蒙古族	%	0.3
	白族	%	0.2
	藏族	%	0.2
	瑶族	%	0.2

指标		单位	2024
按民族划分	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	%	1.0
按雇佣类型划分	医疗人员	人	28,288
	健教人员	人	7,098
	管理人员	人	4,546
	财务人员	人	2,761

◎ 新进员工

指标		单位	2024	2023	2022	2021
新进员工总数		人	4,226	8,899	8,720	9,746
按性别划分	男性	人	1,025	2,264	2,162	2,413
	女性	人	3,201	6,635	6,558	7,333
按年龄划分	30 岁及以下	人	2,677	5,704	4,759	4,687
	30-39 岁	人	1,097	1,978	2,413	3,020
	40-49 岁	人	252	704	975	1,347
	50 岁及以上	人	200	513	573	692
按职级划分	高级管理层	人	0	1	0	1
	中级管理层	人	285	31	61	74
	普通员工	人	3,941	8,867	8,659	9,671
按国籍划分	中国大陆	人	4,046	8,506	8,306	9,396
	中国港澳台	人	21	40	90	70
	海外地区	人	159	353	324	280
内部候选人填补空缺职位百分比		%	44.2	43.8	-	-

◎ 离职人数

指标		单位	2024	2023	2022
员工离职率		%	11.8	12.4	12.3
按性别划分	男性	%	13.3	13.7	12.9
	女性	%	10.2	12.1	12.1
按年龄划分	30 岁及以下	%	16.2	16.5	16.5
	30-39 岁	%	10.5	10.8	10.5
	40-49 岁	%	7.2	7.6	6.9
	50 岁及以上	%	10.6	21.1	8.2
	高级管理层	%	0	0	0
按职级划分	中级管理层	%	4.3	5.1	5.3
	普通员工	%	12.7	13.4	13.5
	中国大陆	%	11.4	12.3	12.3
按国籍划分	中国港澳台	%	12.1	13.1	13.6
	海外地区	%	10.8	10.1	10.3

◎ 多元、平等与包容

指标	单位	2024
女性员工占比	%	76.2
担任管理职位的女性占比	%	63.5
担任初级管理职位的女性占比	%	59.6
担任副总监级别及以上的高级管理职位的女性占比	%	36.4
处于创收职能的管理职位的女性占所有此类管理人员的百分比	%	53.9
担任 STEM 相关职位的女性占 STEM 总职位的百分比	%	72.4

◎ 员工培训

指标		单位	2024
员工受训总时长		小时	1,007,182
员工平均受训时数		小时 / 人	23.59
受训人数		人	42,693
按性别划分	男性	人	9,551
	女性	人	33,142
按职级划分	高级管理层	人	52
	中级管理层	人	4,325
	普通员工	人	38,316
按年龄划分	30 岁及以下	人	14,599
	30-39 岁	人	17,503
	40-49 岁	人	7,354
	50 岁以上	人	3,237
	中国大陆	人	40,404
按国籍划分	中国港澳台	人	130
	海外地区	人	2,159
受训人次		人次	530,444
按培训类型划分	医疗类	人次	220,411
	护理类	人次	91,855
	职能专业类	人次	58,144
	医技类	人次	74,631
	经营类	人次	7,504
	管理类	人次	28,540
	综合素质类	人次	30,278
	其他类	人次	19,081

◎ 员工满意度

指标		单位	2024	2023	2022	2021
员工满意度及敬业度调查	员工满意度及敬业度分数	分	86.5	83.5	83	86
	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	2024
工伤保险、安全生产责任险投入金额	万元	844
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	携手信赖伙伴
GRI2：管治		
GRI 2-9	治理结构和组成	合规运营
GRI 2-10	最高治理机构的提名和甄选	合规运营
GRI 2-11	最高治理机构主席	合规运营
GRI 2-12	最高治理机构在监督影响管理中的作用	合规运营
GRI 2-13	影响管理责任的委派	合规运营
GRI 2-14	最高治理机构在可持续发展报告中的作用	社会责任管治架构
GRI 2-15	利益冲突	利益相关方参与
GRI 2-16	关键问题的沟通	利益相关方参与
GRI 2-17	最高治理机构的集体认识	合规运营
GRI 2-18	最高治理机构绩效评估	合规运营

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI2：管治		
GRI 2-19	报酬政策	建设阳光职场
GRI 2-20	确定薪酬的过程	建设阳光职场
GRI 2-21	年度总薪酬比例	建设阳光职场
GRI2：战略、政策和实践		
GRI 2-22	可持续发展战略声明	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-23	政策承诺	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-24	嵌入政策承诺	爱尔的可持续发展目标
GRI 2-25	负面影响的补救程序	利益相关方参与
GRI 2-26	征求意见和提出疑虑的机制	利益相关方参与
GRI 2-27	遵守法律法规	合规运营
GRI 2-28	会员协会	促进行业发展
GRI2：利益相关方参与		
GRI 2-29	利益相关方参与的方针	利益相关方参与
GRI 2-30	集体谈判协议	建设阳光职场
GRI3：实质性议题		
GRI 3-1	确定重大主题的过程	重要性评估
GRI 3-2	实质性议题列表	重要性评估
GRI 3-3	实质性议题管理	重要性评估
经济		
GRI201：经济绩效		
管理方法披露		诚信经营，铸牢合规底线
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	诚信经营，铸牢合规底线
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	建设阳光职场

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
经济		
GRI203：间接经济影响		
管理方法披露		我们的公益之路
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	支持乡村振兴
		推广眼健康公益
		助力全球眼健康
		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
		助力全球眼健康
		鼓励员工志愿活动
GRI205：反腐败		
管理方法披露		商业道德
GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
GRI206：不当竞争行为		
管理方法披露		商业道德
GRI 206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德
环境		
GRI301：物料		
管理方法披露		绿色运营
GRI 301-2	所使用的回收再利用的物料	绿色运营
GRI 301-3	回收产品及其包装材料	本年度，爱尔眼科无回收产品及产品包装情况

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI302：能源		
管理方法披露		绿色运营
GRI 302-1	组织内部的能源报告	绿色运营
GRI 302-3	能源强度	绿色运营
GRI 302-4	减少能源消耗量	绿色运营
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色运营
GRI303：水资源与污水		
GRI 303-1	组织与水的相互影响	绿色运营
GRI 303-2	管理与排水相关的影响	绿色运营
GRI 303-3	取水	绿色运营
GRI 303-4	排水	绿色运营
GRI 303-5	耗水	绿色运营
GRI305：排放		
管理方法披露		绿色运营
GRI 305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	绿色运营
GRI 305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	绿色运营
GRI 305-4	温室气体排放强度	绿色运营
GRI 305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	本年度，爱尔眼科不涉及废气排放
GRI306：废弃物		
绿色融入运营	绿色融入运营	绿色运营
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色运营
GRI 306-3	产生的废弃物	绿色运营
GRI 306-4	从处置中转移的废弃物	绿色运营
GRI 306-5	进入处置的废弃物	绿色运营
GRI308：供应商环境评估		
管理方法披露		携手信赖伙伴
GRI 308-1	使用环境标准筛选的新供应商	携手信赖伙伴
GRI 308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	携手信赖伙伴

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
社会		
GRI401：雇佣		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI 401-1	新进员工和员工流动率	建设阳光职场
GRI 401-2	提供给全职员工的福利	建设阳光职场
GRI402：劳资关系		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI403：职业健康与安全		
管理方法披露		保障健康安全
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	保障健康安全
GRI 403-2	危害识别、风险评估和事件调查	保障健康安全
GRI 403-3	职业健康服务	保障健康安全
GRI 403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	保障健康安全
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	保障健康安全
GRI 403-6	促进工作者健康	保障健康安全
GRI 403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	保障健康安全
GRI 403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	保障健康安全
GRI 403-9	工伤	保障健康安全
GRI 403-10	工作相关的健康问题	保障健康安全
GRI404：培训与教育		
管理方法披露		激发员工潜力
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	激发员工潜力
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	激发员工潜力
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	激发员工潜力
GRI405：多元化与平等机会		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	建设阳光职场
GRI 405-2	男女基本工资和报酬的比例	建设阳光职场

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI406：反歧视		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	建设阳光职场
GRI407：结社自由与集体谈判		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI 407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	本年度，爱尔眼科无涉及结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商
GRI408：童工		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	本年度，爱尔眼科无涉及面临重大童工事件风险的运营点和供应商
GRI409：强迫或强制劳动		
管理方法披露		建设阳光职场
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	本年度，爱尔眼科无涉及面临强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商
GRI413：当地社区		
管理方法披露		回馈社会，推进光明普惠
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
		助力全球眼健康
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	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		携手信赖伙伴
GRI 414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	携手信赖伙伴
GRI 414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	携手信赖伙伴

GRI 标准披露项编号	GRI 标准披露项名称	报告章节
GRI416：客户健康与安全		
管理方法披露		精益求精，提升医疗质量
GRI 416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	质量与安全管控 提供优质服务
GRI 416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	本年度，爱尔眼科无涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
GRI417：营销与标识		
管理方法披露		提供优质服务
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	提供优质服务
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	绿色运营
废弃物处理	绿色运营
生态系统和生物多样性保护	生态系统保护
环境合规管理	绿色运营
能源利用	绿色运营
水资源利用	绿色运营
循环经济	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
	助力全球眼健康
	鼓励员工志愿活动
创新驱动	坚持创新驱动
科技伦理	坚持创新驱动

《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	携手信赖伙伴
平等对待中小企业	报告期内，集团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，不存在应付账款（含应付票据）余额占总资产的比重超过 50% 的情况。
	质量与安全管控
产品和服务安全与质量	提供优质服务
数据安全与客户隐私保护	提供优质服务
员工	建设阳光职场
	激发员工潜力
	保障健康安全
	传递温暖关怀
尽职调查	建设阳光职场
利益相关方沟通	利益相关方参与
反商业贿赂及反贪污	商业道德
反不正当竞争	商业道德



中国.湖南.长沙

2024 年度可持续发展报告



爱尔眼科
官方微信号



爱尔眼科
投资者关系微信号