



爱尔眼科医院集团股份有限公司

# 2010 年度社会责任报告

二〇一一年四月七日

## 爱尔眼科理想

使所有的人，无论贫富贵贱，都能够享受到眼健康的权利。

## 爱尔眼科文化理念

我们以爱心致力于人类的眼健康事业，本着责任、协作、创新、奉献的精神，与眼科同行、合作伙伴一道，不断提高医疗技术水平、创新医疗服务模式，持续开发和满足患者的需求。使所有的人，无论贫富贵贱，都能够享受到眼健康的权利；也使我们自己在医疗技术、人才经营、医院管理、服务患者、回报社会等方面成为医疗行业的典范。

## 爱尔眼科宗旨

追求社会责任和自身发展的和谐统一。

## 爱尔眼科价值观

关爱患者，尊重员工，回报社会。

## 目 录

一、前言

二、董事长致辞

三、公司概况

四、保护股东利益

五、保护员工权益

六、保护供应商权益

七、保护消费者权益

八、保护环境

九、参与社会公益事业

十、社会责任发展规划

## 前 言

- 1、本报告系我公司第二次向社会公开发布的企业社会责任报告，本报告的时间跨度为2010年1月1日至2010年12月31日，部分内容适度向前延伸。
- 2、本报告根据《深圳证券交易所上市公司社会责任报告指引》的要求编制，组织范围为公司及公司所有下属子公司。
- 3、本报告的利益相关方包括：股东与债权人、公司员工、供应商、患者与客户、行业监管等。
- 4、本报告经第二届董事会第四次会议审议通过。
- 5、本报告真实、客观地反映了公司2010年在经营管理活动中，积极履行社会责任的情况。希望本报告能加强公司与社会各界的沟通、交流，让社会各界更好地了解公司，使公司更广泛地获得社会各界的监督，促使公司不断进步和发展。

## 董事长致辞

2010 年是国家新医改政策大力推进的一年,也是公司网点建设与医疗经营取得全面发展的一年。

回顾过去的一年,我们对企业社会责任的认识更加清晰,对企业可持续发展的目标更加明确,我们更加深刻地认识到了运营、业务、公益三个层面的社会责任行动对实现“百年爱尔”的重要性。为此,我们 2010 年在运营层面全面启动了人力资源建设规划,除了吸收和引进各类中高级人才 240 名外,我们还为全体员工制定职业规划,要求员工参加各种形式的继续教育与岗位培训,为各类人才搭建施展才华的舞台,公司报告期共选派业务技术骨干 100 多人次出国参加国际会议,培训各类管理人员 200 余人次、医护人员 10000 余人次,医护人员培训覆盖率达到 100%。与此同时,公司还建立了具有持久吸引力的绩效评价体系和相应的激励机制,员工福利待遇有了进一步提高和改善,确保了公司人才资源的稳定;在业务层面,我们把为患者提供最安全合适的医疗服务视为公司追求的永恒目标,始终把初始质量、环节



质控和终末质控贯穿于医疗安全和医疗质量全过程,构建了医院三级质量控制体系。公司充分发挥医疗学术委员会的专家作用,通过制定严格科学的诊疗规程和技术质量标准,并对全体医护人员定期考核,从根本上杜绝过度医疗和收取患者红包的现象,同时,为了使诊疗结果更加安全准确,公司还在报告期投资近 3000 万元为各家医院更新换代了更加高、精、尖的医疗设备。为了从源头上确保药品和耗材质量,公司实行了总部统一采购和招标采购。此外,我们还为患者从服务手段、诊疗方式、材料使用等方面入手,为患者设计了多层次、选择性的医疗服务产品,满足了患者多层次、多元化的医疗需求。2010 年,公司全年入出院诊断符合率、手术前后诊断

质控和终末质控贯穿于医疗安全和医疗质量全过程,构建了医院三级质量控制体系。公司充分发挥医疗学术委员会的专家作用,通过制定严格科学的诊疗规程和技术质量标准,并对全体医护人员定期考核,从根本上杜绝过度医疗和收取患者红包的现象,同时,为了使诊疗结果更加安全准确,公司还在报告期投资近 3000 万元为各家医院更新换代了更加高、精、尖的医疗设备。为了从源头上确保药品和耗材质量,公司实行了总部统一采购和招标采购。此外,我们还为患者从服务手段、诊疗方式、材料使用等方面入手,为患者设计了多层次、选择性的医疗服务产品,满足了患者多层次、多元化的医疗需求。2010 年,公司全年入出院诊断符合率、手术前后诊断

符合率均达到 100%，手术切口感染率为零；在公益方面，公司积极参加各医院所在地区的社会公益事业，积极参与防盲治盲等社会公益活动。截止到 2010 年 12 月 31 日，防盲治盲活动免费筛查总数为 163673 人；实施白内障手术 47583 例；培训基层医师总人数达到 6535 人；纯公益性爱尔眼库获捐眼角膜 120 例，使 150 多人重获光明。

2011 年，随着新医改政策的进一步推进，国家将不断加大医疗投入，加快完善基本医疗保险体系，进一步刺激居民对眼科医疗服务的需求。在机遇面前，我们作为“爱尔眼科”品牌的承载者，继续致力于以质量求发展，以质量促效益的经营思路，致力于为患者提供高品质的医疗服务，满足不同患者的差异化需求，构建良好的医患关系。同时，作为上市公司，我们也致力于价值创造，继续扎实地履行对股东、客户、员工、社会的使命，保持各项业务业绩的健康稳定增长。

展望 2011 年，我们将牢牢把握时代脉搏，夯实基础，紧紧抓住医疗体制改革带来的契机，充分发挥公司已形成的各项优势，继续以战略规划为指导，以内生增长为核心，以外延增长为突破口，继续增强各项业务的核心竞争实力，在公司向既定战略目标迈进时，为股东、客户和社会、环境创造更加长期稳定的价值，共同期待更加美好的未来。

陈 邦

爱尔眼科医院集团股份有限公司董事长

二〇一一年四月七日

## 一、公司概况

爱尔眼科医院集团股份有限公司（以下简称“爱尔眼科”或“公司”）是一家从事全眼科医疗服务的现代连锁医疗企业，公司注册资本 26700 万元。近几年来，公司秉承“规划先行、技术依托、品牌牵引、文化支撑”的总体思路，牢牢把握主营业务的发展方向，积极顺应国家卫生医疗事业政策导向，坚持“一手抓内生增长，一手抓外延发展”，有效促进了公司医疗经营与项目建设的同步发展，特别是在本公司成功上市和「爱尔」品牌被评为驰名商标以后，「爱尔」品牌的市场地位和影响力得到进一步提升。公司近两年先后被评为“中国最具投资价值的 50 强”，获得了“中国最具成长性新上市公司创星 50 强”、“金融·卓越企业”、“最具潜力创业板上市公司”等称号，为公司赢得了巨大的市场声誉。报告期内，公司继续针对高、中、低端不同患者群体的消费需求实施了差异化服务战略，大力推广使用飞秒激光治疗近视等项目，并依托可靠的诊疗质量、良好的医疗服务使「爱尔」品牌的市场影响力和渗透力得到迅速的提升，核心竞争力得到进一步加强，具有向新市场迅速渗透的综合实力与先天优势。截至 2010 年 12 月 31 日，爱尔眼科已在全国 19 个省份（直辖市）布局眼科医院 31 家，公司 2010 年度实现营业收入 86,487.75 万元，实现营业利润 17,097.29 万元，较去年同期增长 38.54%；实现净利润 12,416.22 万元，较去年同期增长 38.09%；归属于母公司的净利润 12,030.98 万元，较去年同期增长 30.08%。

## 二、保护股东利益

### 1、加强公司治理，促进规范运作

上市后，公司严格按照创业板上市公司要求，不断完善公司法人治理结构，规范公司运作。公司建立了以《公司章程》为基础，以股东大会议事规则、董事会议事规则、监事会议事规则等为主要架构的规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。

2010 年，公司展开了一系列的公司治理的专项活动，率先在创业板上市公司中开展了公司治理的自查活动，积极配合湖南监管局的现场检查，针对存在的问题进行了相应整改，并在创业板上市公司中率先披露了整改报告，广泛接受社会的监督和建议。上述治理活动促进了公司规范运作，提高了公司治理水平，为公司的可持续发展奠定了内在基础。

## **2、严格履行信息披露义务，做好投资者关系管理工作。**

公司严格按照监管要求，及时履行上市公司信息披露义务，确保公司信息披露的真实、准确、完整，公平对待所有投资者。同时，公司进一步加强和规范了投资者关系管理工作，与投资者建立了透明、公开、长效的沟通机制，公司通过网络、电话、电子邮件、传真等多种方式与投资者加强交流沟通，同时加强了对资本市场和股东信息的收集。针对投资者关注的每一个问题进行了答疑，并对投资者提出的建议进行专题研究后作了改进与落实。加深了资本市场对公司的了解与认同，促进了公司与投资者之间的顺畅、稳定的良好关系。

2010年度，公司共接待基金公司、证券公司等机构的分析师、研究员的集体调研和日常零星来访者200余人，全年接听投资者来电咨询约300余次。

2010年度，公司共披露46份法定信息披露文件，股东大会、董事会、监事会决议公告共计22份，其他各类临时性公告23份，各类报告的编制披露公司均做到了及时、准确、规范。

## **3、合理分配利润，积极回报股东**

2010年，公司结合实际的经营情况和项目投资的资金需求计划，在充分考虑股东的利益的基础上确定合理的2009年度分配方案，分配方案是以公司2009年12月31日的总股本133,500,000股为基数，向全体股东每10股派发现金股利人民币3.5元(含税)，合计派发现金46,725,000.00元，其余未分配利润结转下年。同时，以公司2009年12月31日总股本133,500,000股为基数，以资本公积向全体股东每10股转增10股，合计转增133,500,000股。2010年6月，公司实施完成了2009年利润分配及资本公积转增股本方案，

## **4、健全内部控制制度，防范经营风险**

公司根据业务特点和管理需要，设计了个性化的内部控制流程，针对各风险控



制点建立了严密的控制系统，建立健全了货币资金、营业与收款、采购供应、资产管理、预算控制、印章管理、医院临床管理、会计信息管理等一系列控制制度，并有效开展了相关控制活动。与此同时，公司加强了对分公司和各子公司的内部审计以及内部控制专项检查，发现问题，及时整改，公司全年共对 23 个子公司进行了审计，稽核发现问题 15 个，较 2009 年明显减少。

### 三、 保护员工权益

爱尔眼科始终坚持以人为本的核心价值观，建立“培养人才、广纳人才、人尽其才、才尽其用”的用人机制，营造“公开、公平、公正”的用人氛围，为员工成长畅通渠道，为员工发展搭建平台，倡导员工与企业的共同成长，并充分发挥广大员工在企业发展和企业经营各项工作中的积极性、创造性，推动企业持续健康发展。

#### 1、完善员工薪酬福利体系

公司不断完善《爱尔眼科薪酬制度》，以岗位价值为基础确定员工薪酬标准，体现“效率优先、兼顾公平、突出绩效”的原则，实现了工资管理与收入分配的规范化、制度化。在绩效薪资体系下，企业效益与绩效奖金相结合的收入管理模式，使得企业发展惠及了公司全体员工，有力地调动和促进了员工的工作热情，构建了稳定和谐的劳动关系。

公司根据国家有关政策、法规，为所有与公司建立劳动合同关系的员工缴纳各项法定的社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险）和住房公积金。此外，公司还为员工提供误餐补贴、通讯补贴、生日庆祝、结婚贺礼、生病住院慰问等多项补充福利，根据国家规定充分保障女职工在怀孕、生产、哺乳期间所享有的福利待遇。这些举措充分保障了员工的合法权益，解决了员工的后顾之忧，提高了员工的生活质量。

#### 2、注重员工的发展和成长

公司牢固树立人力资源是第一资源的观念，以创建学习型企业为目标，以建设复合型管理人才、专家型人才、技能型人才三支人才队伍为重点，加大对人才的培养和培训力度，全面提高员工的业务素质和技术水平。

公司针对不同需求的员工采取多层次、多主体的培训方式。为了注重培训效果，公司建立健全了《员工教育培训管理制度》、《员工教育培训计划》和《员工教育培训考核办法》，促使员工牢固树立不断学习、终身学习的理念。

2010 年，公司培训各类管理人员 200 余人次、医护人员 10000 余人次，医护人员培训覆盖率达到 100%，为员工岗位成才搭建了宽阔平台。

### 3、关注员工身心健康

关爱员工是公司核心价值观的体现。公司建立完备的休息休假制度，保证员工正常工作和休息、休假的权利。此外公司定期组织丰富多彩的员工活动，各连锁医院经常举办篮球、羽毛球、乒乓球等各种比赛以及户外拓展训练、春游、秋游活动，公司还通过内部报刊和征文比赛等方式为员工提供积极向上的精神文化，每年新年来临之际，公司及各地分支机构都会举办新春联谊会，全体员工欢聚一堂，营造了一种“爱尔大家庭”的和谐氛围。

## 四、保护供应商权益

公司一直坚持“诚信、共赢”原则，与供应商建立战略合作伙伴关系，将供应商和公司的发展结合起来。

公司推行公开招标和阳光采购，不断完善采购流程和机制，建立公平、公正的采购体系，为供应商创造良好的竞争环境；公司建立了供应商档案，同时严格遵守并履行合同，以保证供应商的合法权益。此外，公司在加强与供应商的业务合作的同时，积极开展技术经验交流，促进双方共同发展。

公司医疗设备和主要医用药品与器材采取集中招标采购模式，在选择供应商过程中，公司对供应商的资质、质量保证能力、供货能力等方面进行了严格审核，在采购过程中，对供应商的供货质量、交货期、售后服务等方面的信息进行收集、跟踪评价。

公司制定了《采购管理流程》、《供应商管理程序》、《采购质量管理体系》等制度，建立了较为完善的采购管理制度和内部控制体系，从制度上有效防范了商业贿赂和不正当交易情形的发生。

## 五、保护消费者权益

公司作为专业的连锁眼科医院，在为消费者提供医疗产品和服务时，始终坚持诚实守信原则，充分尊重并保护消费者的合法权益。

### 1、建立了完整的医疗质量控制体系，持续提升医疗质量管理

公司把医疗质量管理视为生存发展的生命线，在经营过程中全面树立质量意识、严抓质量控制工作，从基础质量、环节质量到终末质量，都建立了完善的质量控制系统。

公司通过医疗质量管理的组织和控制，医疗质量制度的完善和严格执行，有效地保证了医疗质量。

从组织设置上，公司一方面设立学术委员会，并按病种设置各专业学组，负责制定本专业的质量标准和组织本专业的疑难病例的会诊与处置，从技术层面保障医疗质量。另一方面，公司总部在行政配置上安排专门负责医疗业务的医疗总监（眼科专家），负责医疗业务质量的规划与管理；设置医护管理部，负责制定各项医疗管理制度，承担对各医院医疗质量的监督、检查和管理，并承办学术委员会的日常事务。同时，公司连锁医院配置眼科专家担任业务院长，设置医务部、护理部，负责管理医院的业务工作。在业务管理上，实行按病种建科，推行精细化管理，通过院科二级管理体制的推行，构建医院“三级质量控制体系”（医院质量控制、科室质量控制、个人质量控制），保障医院的医疗质量得以有效控制。

从制度管理上，公司根据卫生主管部门的要求，建立健全了各项医疗质量的规章制度和技术规范，如《集团医疗质量控制办法》、《集团各级医师手术培训目标及手术权限规范》、《集团医疗争议事件报告制度》、《集团防范处置医疗事故办法（暂行）》等。同时，严格执行各种诊疗规范和护理常规，做到合理检查、合理用药、因病施治，使医务人员的临床诊断、治疗和护理行为做到科学化、规范化和标准化，并严格预防和控制医院感染，以确保医疗安全。同时，公司根据实际情况，有针对性地制定了一系列符合自身特点的业务管理规范，如《集团专业学组管理办法》、《集团医院间病员转诊办法（试行）》等，使各亚专科的业务规范以及各连

锁医院在转诊、会诊方面的医疗质量得到了有效的监控。

## 2、建立了医疗纠纷与事故的防范处理体系，确保医疗安全

公司坚持全面质量管理，通过一系列的内控程序，有效地防范和减少医疗纠纷/事故的发生。

第一，公司建立了完善的医疗质量管理架构，明确了总部、医院和个人三个层面的职责范围，特别是在医院层面构建了完善的“三级质量控制体系”，形成了全方位医疗纠纷防范控制系统。

第二，通过严格执行国家卫生主管部门的各项操作规范以及行业标准，使医务人员的临床操作规范化、标准化。

第三，各连锁医院实施全流程风险控制，切实落实各项医疗管理制度。在切实执行卫生主管部门制度的基础上，针对医师手术权限、患者知情权落实、医师会诊、病员内部转诊、医院感染等容易出现医疗纠纷或事故的环节，制定专门的规章制度，并实行总部巡检和医院自检相结合的检查制度，消除潜在的风险隐患。

第四，对已经发生的医疗纠纷/事故，医院本着“四不放过”原则处理：原因未查清不放过，当事人没有受到教育不放过，责任人未受到处理不放过，没有制订切实可行的预防措施不放过。有效地防止医疗纠纷/事故的再次发生。

## 3、提供优质的医疗服务，提升消费者满意度

爱尔眼科自成立以来始终以“爱尔眼科、服务中国”为企业经营理念之一，努力打造患者至上的服务体系，用优质的医疗技术和优良的服务回报患者。

上市后，公司为更好地服务广大眼疾患者，提供给患者优质的咨询服务，2010年，公司开通了 400 眼健康热线号码，患者只需拨打 4007-008-009，都可以直接联系到爱尔眼科集团旗下任何一家爱尔眼科医院，由有医学背景的专业接线员提供眼健康方面的专业知识解答。

同时，公司通过互联网为患者提供“零距离”服务。截至 2010 年 12 月 31 日，爱尔眼科实现了 30 家连锁医院网站和 1 家眼库网站的建立，并设置网上求医、网上预约、网上挂号和医患交流功能，借助 QQ 聊天软件的强大覆盖，开通专人 QQ 客服，为患者提供了更为完善、及时、便捷获取眼健康知识和咨询就诊的平台。2010 年，各医院网站点击总量为 1219248 次，网上预约咨询 34629 人，已实施手术和配镜

16928 人。同时，公司连锁医院通过定期的电话回访、短信问候等方式，在近视矫正、白内障等各项手术和验光配镜方面基本实现了全面的效果回访。

为提高患者满意度，公司连锁医院制定了医疗纠纷投诉处理机制。其中，客服人员负责服务类投诉，医务部负责医疗技术类投诉，二者分工合作，积极解决患者的各类投诉，确保消费者权益得到保障。

## 六、保护环境

保护和应对气候变化，是当今人类面临的两个最为迫切的挑战。爱尔眼科所属的眼科医疗行业并不属于污染、高能耗的企业，但作为负责任的企业，公司深知保护和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护融入到公司的每个运营环节中。

公司重视所有连锁医院排污处理，在营运期间产生的医疗废水全部经化粪池预处理，并经二氧化氯消毒达标后排放，所有固体废弃物（包括医疗垃圾）全部按当地卫生部门的要求，委托当地具有资质的专业机构收集和处理，生活垃圾也采取了“日产日清”的方式由当地环卫部门统一处理。

在新建或扩建连锁医院的装修过程中，公司仍然始终坚持做到装修材料的绿色环保、节能低耗；所有连锁医院在室内装修施工期间全部将产生的瞬间噪声降到了最低，施工垃圾也采取了“日产日清”的方式。

公司号召员工节约资源，倡导低碳生活，实施无纸化办公、节约用电、用水等多项节能降耗举措，持续改善和提升环境和资源的利用效率。

## 七、参与社会公益事业

作为中国最大连锁眼科医院、中国第一家 IPO 上市的医疗机构、中国第一家荣获驰名商标的眼科医院，在自身发展的同时，视公益为己任，寻求社会责任和自身发展的和谐统一。

## 1、健康中国 光明行动

2010 年 6 月，爱尔眼科“健康中国 光明行动”浩然启动，此次大型公益活动，由中国健康教育中心、卫生部新闻中心发起，爱尔眼科全程执行，旨在动员社会各界关注防盲治盲公益事业，重视国民眼健康问题，帮助更多贫困眼疾患者和忽视视力保护的人群，点亮光明，珍爱光明，拥有更好的视觉生活。

活动开始后，爱尔眼科各连锁医院坚持主动走进患者，开展大规模免费筛查和医疗健康教育讲座，从社区、学校、厂矿到山区、农村，公司全国 30 余家连锁医院不遗余力清查眼病死角，播撒光明。截止到 2010 年 12 月 31 日，活动筛查总数为 163673 人，实施手术 13614 例。其中：

成都爱尔眼科医院在市内各大社区和偏远城镇的老年人群体中进行眼病筛查宣教，共筛查 14998 人，其中 564 人接受手术；

衡阳爱尔眼科医院不仅在市内社区开展筛查，还结合当地厂矿企业多，居民集中的特点，进入各大工厂及家属区进行筛查宣教，共筛查 7205 人，实施 135 例手术；

上海爱尔眼科医院在义工群体的积极配合下，采用进入学校、社区、企业义诊的方式，共筛查 23867 人，实施 665 例手术；

长沙医院在深入长沙县和望城县各大乡镇的同时，继续深挖市内各社区眼病患者，共筛查 8654 人，实施手术 1163 例。

## 2、通力协作 撒播光明

在我国 13 亿人口中，有 900 万人失明，且以每年 45 万例的速度增加。其中，525 万例白内障患者需要实施复明手术，但约有 80 万的贫困患者无力承担手术费用。爱尔眼科始终追求社会责任和自身发展的和谐统一，通过与社会各界的密切合作，积极参与防盲治盲公益行动，力求帮助弱势群体，创造光明视界。

2010 年，爱尔眼科与新农合、医保、残联、工会、校园等部门保持密切合作，实现了基本医保的无隙覆盖，保证了 80%左右的农合覆盖面，并将持续扩大。同时，顺势借力利用第三方资源开展公益活动防盲治盲。全年共实施白内障手术 47583 例，较去年增长 60%，与各级部门合作开展的公益手术占很大部分。其中较具代表性的有：

辽宁省总工会联合沈阳医院，结合国家扶贫治盲政策，共同打造和谐健康社会，

为辽宁省 14 个城市所有工会会员免费治疗白内障及青光眼近万例；

武汉医院分别与武汉市残联、省卫生厅合作，成功组织了“让一千名白内障患者眼睛亮起来”大型公益活动，并承接了国家“百万贫困白内障患者复明工程”部分任务指标；

哈尔滨医院在佳木斯农垦总局、市残联和红十字会等部门的支持下，成功开展“光明撒边塞，情暖拓荒人”等大型复明惠民活动，为 300 多名贫困白内障患者创造光明；

广州医院联合狮子会、残联和慈善总会，持续进行白内障复明工程，光明迎亚运。共实施公益手术 160 例；

南昌医院与残联合作开展“光明微笑”活动，为 1000 多名贫困白内障患者创造光明。

### 3、国际合作 预防眼疾

爱尔眼科一直坚持开展全方位、多层次、高水平、宽领域、重实效的国际合作，不断提高医疗技术和服务水平，致力推广普及眼健康，加大可避免盲症的宣传，将可以防治的眼疾“扼杀”在萌芽状态。

2010 年 12 月 31 日，爱尔眼科与澳大利亚霍洛基金会、渣打银行合作举办的为期三年“糖尿病眼病预防中国行动项目”完满地划上了句号。该项目依托爱尔眼科旗下连锁医院在上海、武汉、长沙、成都同时展开，是目前国内所开展的时间最长、范围最广、参与患者人数最多的针对糖尿病视网膜病变的健康普查、防盲治盲项目，同时属于世界卫生组织（WHO）和国际防盲协会（IAPB）的防盲项目体系之一。截至 2010 年 12 月，该项目已与近 300 个社区建立筛查合作关系并挂牌，共筛查患者 30000 名，治疗 4000 名（含转内科），开展约 500 次不同形式的大众/患者及家属教育活动，影响人数超过 280 万。

### 4、爱尔眼库 光明延续

爱尔眼库是为响应世界卫生组织提出的“人人都有看见的权力”的活动开展而建立的，其中心任务是采集、筛选、处理、保存、研究角膜材料及其它眼组织，并将这些优质、安全的供体材料适时提供给做角膜移植手术的医生，以满足临床的需要；积极宣传捐献角膜的目的、意义和志愿捐献角膜活动中的

典型事例,促进捐献工作的健康发展,同时为角膜病患者预约登记。

从 2007 年开始,爱尔眼科陆续在长沙、重庆、沈阳、武汉等地连锁医院中成立眼库,配备专业设备和工作人员,与媒体和红十字会保持密切合作,对市民和患者进行细致宣传、体贴回访,旨在普及角膜捐献意识,以推动我国角膜捐献事业的进程。

在各级领导的关怀和支持下,眼库成立 3 年多,共有 120 名志愿者在逝世后捐献了角膜,捐献者来自湖南各地及安徽、福建、广东、辽宁、江苏等地,年龄最小的捐献者出生不到 9 天,年龄最大者 87 岁。同时,爱尔眼科集团总部及各医院超过 200 名工作人员以身作则,签订了眼角膜捐献书,截至目前,在爱尔眼库签署角膜捐献书的人数已经超过 500 人。2010 年爱尔眼库迈上新的台阶,取得了令人欣慰和瞩目的成就,年捐献人数在全国已经位居第二,仅次于深圳眼库,共获捐眼角膜 120 例,使 150 多人重获光明。

#### **5、广泛创建培训基地 着力培训基层医师**

一直以来,我国的眼科医疗市场集中度低、医疗资源配置不均衡,优势人才、设备、技术都集中在大城市和大医院,基层医疗机构的专业能力不足。公司为此加大了基层医疗机构眼科医师的培训力度,广泛建立培训基地,在长沙创建了了青光眼普查医护人员培训基地,在上海建立了飞秒激光培训基地,在沈阳建立了屈光手术培训基地。2010 年各医院培训基层医师总人数达到 6535 人,全国范围内进行大规模基层医师交流会议 40 多次,参与的基层医师达 4000 多人。公司通过对基层医疗人员的交流和培训,提升了基层医疗技术水平。

#### **6、广泛创造就业机会**

上市后,公司加快了发展步伐,全国连锁网点不断增加。截止 2010 年底,公司已正式营业的连锁医院达 31 家,遍布全国 19 个省份(直辖市)。公司的快速发展为社会提供了就业机会,2010 年,公司用工人数达到 3806 人的规模,一定程度上缓解了社会就业压力。面对 2010 年严峻的社会就业形势,公司尽量为广大应届毕业生提供较多的就业实习岗位,多个下属医院被定为“三年百万高校毕业生就业见习”基地,努力为社会稳定和谐创造条件。

#### **7、关爱学子,设立专项奖学金**



为奖励勤奋好学、终身致力于眼科事业的学子顺利完成学业，培养、储备优秀的后备人才，公司在全国范围内设立了爱尔优秀研究生奖学金。截至到 2010 年底，公司已把受助单位扩大到天津医科大学、四川大学华西医学中心、温州医学院、中山医学院、武汉同济大学等，为国家的医学教育事业和医疗队伍的培养、建设做出的应有的贡献。

## 八、社会责任发展规划

践行社会责任，已成为建设“百年爱尔”的重要支撑。随着公司的不断成长，社会所赋予的社会责任和我们所承担社会责任的能力将不断增强，公司将在未来的发展过程中将不断探索，更好地履行社会责任。

### 1、搭建社会责任管理平台

2010年，我们对企业社会责任管理战略规划进行了研究讨论，明确将企业社会责任与经营管理相结合，制定相应的管理制度和管理流程。2011年，公司将搭建社会责任管理平台，确定公司社会责任管理的归口职能部门，初步逐步建立社会责任指标体系，定期对公司社会责任履行情况进行总结和评估，强化企业社会责任管理的规范化、合理性。

### 2、完善内控体系，提高治理水平

2011年，公司将把内部控制和风险管理作为履行社会责任的重要内容之一，在制度层面建立《内部控制自我评价手册》，完善事前、事中、事后评价机制，积极探索风险导向审计，确保“合规人人有责、内控人人参与”，真正为公司实现可持续健康发展起推动作用。

### 3、创新产品和服务，持续提升客户价值

作为全国最大的专业眼科连锁医院集团，公司更加关注客户的多样化需求，不断创新产品和服务，持续提升客户价值。公司一方面会通过市场调研把握患者的个性化与差异化需求，提供多层次多品种的眼科医疗服务，另一方面我们会更加注重服务品质的提升，通过完善服务管理体系，持续提升服务质量。

#### 4、关注员工发展，提升员工价值

公司将建立一套“高效、主动、亲切”的员工沟通机制，进一步了解员工是否乐业，并帮助员工解决实现个人价值中的具体困难。同时，公司将不断完善培训体系，完善内部培训内容与课程，使之更加先进、科学、有效。

爱尔眼科医院集团股份有限公司

董事长 陈 邦

二〇一一年四月七日