



爱尔眼科医院集团股份有限公司
2011 年度社会责任报告

二〇一二年三月十四日

目录

董事长致辞.....	1
公司概况.....	3
关于爱尔.....	3
愿景和使命.....	4
利益相关方沟通.....	4
股东权益.....	6
公司治理.....	6
内部控制与风险管理.....	6
股东回报.....	7
客户服务.....	8
医疗技术先进.....	8
医疗质量保证.....	8
患者人身权保障.....	9
服务质量可靠.....	9
员工成长.....	11
基本权益保护.....	11
薪酬福利.....	11
人才发展.....	12
精神家园.....	14
企业文化.....	15
公益行动.....	16
爱尔眼库.....	16
防盲治盲光明行.....	18
“爱眼”从娃娃抓起.....	19
环境与社会.....	21
绿色医院.....	21
低碳办公.....	23
合作伙伴.....	24
设备采购.....	24
供应商权益保护.....	24
征信体系建设.....	25
计划与目标.....	26

董事长致辞



医院存在的目的是什么？是治病救人，承担社会责任是医院的天然使命。有人曾问我：“使所有人，无论贫富贵贱，都能享受到眼健康的权利”是否有些不切实际？我说：不是。每个企业都会有自己的梦想，我们的梦想就是给所有人送去光明和健康，而且，借助资本市场的平台，发挥连锁医院的快速复制能力，使我们的医疗服务覆盖几乎所有人也是切实可行的。

2011 年是医药卫生体制五项重点改革三年任务的最后一年，这一年，在加快形成多元办医格局政策的指引下，爱尔眼科顺应医改大潮，继续实现了高速、稳定、持续发展。2011 年，公司共实施手术 16.3 万台，深入社区开展防盲治盲活动，组织各种眼病筛查达 600000 人次，共实施免费或减费手术 20000 台。2003 年到 2011 年，公司对 6000 余家社区进行了免费筛查，免费进行基层医疗健康教育行动 1000 余次。

医院的神圣使命是治病救人，公司始终将医疗质量管理放在首位，公司全年医疗质量运行平稳，没有发生一件被医学会鉴定为医疗事故的医疗纠纷。2011 年 8 月 12 日，卫生部发布《准分子激光角膜屈光手术质量控制》标准，而公司早在 2009 年就推广实施了相比更为严格的标准。公司准分子激光角膜屈光手术的术前检查多达 18 项，包括眼底的 OTC 检查、角膜后表面检查等，是国内最全面、最科学的术前检查。我们通过一系列的思想宣贯和制度设计，真正做到了以患者为衣食父母，每项诊疗服务都力求精益求精，不出瑕疵。

2011 年，公司共开展新技术临床应用项目 54 项，如 Acrysof Cachet IOL 人工晶状体植入、SLT 治疗开角型青光眼、人工角膜联合玻璃体切除术治疗复杂性眼外伤等，开展省市区级学术科研项目 21 项，在各类学术杂志、学术会议发表学术论文近千篇，组织近百人次参加 APAO 会议、ASCRS 会议、AAO 会议等国际会议的讨论交流，以严谨务实的态度，落实全眼科发展战略，全面增强公司临床、科研、教学实力。

2011 年是公司发展的第 9 个年头，从 2003 年的第 1 家医院试营业，到 2011 年的 36

家医院对外接诊，爱尔眼科有了长足的发展。这 9 年来，为实现梦想，我们创新建立了“分级连锁”的商业模式，成功登陆了资本市场，成为中国医疗行业第一家 IPO 上市的医疗机构。这 9 年来，我们加强医疗质量管理，引进高端技术人才，建立了较为齐备的医师队伍，始终瞄准国际尖端引进技术和设备，建立了良好的医疗质量和患者口碑。

基于清晰的发展战略、科学的治理结构和稳健的运营管理，2011 年公司的经营业绩持续表现良好，这是对广大股东和投资者最好的回报。在公司高速发展的过程中，广大员工的基本权益得到了保障，薪酬待遇不断提高，通过不断完善科学的人力资源发展体系，使员工的自我价值得到了实现，实现与企业的协同发展。

2012 年是《“十二五”期间深化医药卫生体制改革规划（2012-2015）》实施的第一年，在国家“内增活力，外加推力”的方针指引下，民营医院将会迎来更加有利的发展环境，同时，市场的竞争也将愈加激烈。站在新的历史起点上，我们必须继续深入贯彻落实国家医改政策方针，努力夯实内部管理基础，加快战略布局，牢牢树立以客户为中心的意识，自我加压，开拓创新。

面对未来，我们要以加倍的自律和勤勉，致力于成为投资者欢迎和信任的企业，并实现股东利益与员工理想追求的共赢。我们将立足在新的高度，把公司办成集临床、科研、教学于一体，涵盖眼科学与视光学的国际一流眼科集团，培育新的竞争优势，实现与国际的全方位接轨，致力于成为世界眼科行业的标杆企业。我们的理想是“使所有人，无论贫富贵贱，都能享受到眼健康的权利。”

爱尔眼科医院集团股份有限公司

董事长 陈 邦

二〇一二年三月十四日

公司概况

关于爱尔



爱尔眼科

AIER OPHTHALMOLOGY

爱尔眼科医院集团是国内首家 IPO 上市的医疗机构，是国内首家荣获“中国驰名商标”的眼科机构，是中国最大的眼科连锁机构。自成立以来，爱尔眼科秉承“使所有人，无论贫富贵贱，都能享受到眼健康的权利”崇高使命，为数以万计的人解除了眼病痛苦，实现了社会责任与自身发展的和谐统一。

爱尔眼科创造性提出并确立了“分级连锁”商业模式，采取横向扩张与纵向渗透并举的连锁发展策略，通过收购或新建方式稳步推进全国连锁网络布局，逐步完善了分级连锁模式。上级医院对下级医院进行技术支持，下级医院立足本位开展基本医疗服务，不仅任何一家连锁医院都可以依托集团的力量参与当地市场竞争，而且每一位患者在爱尔各连锁医院都能享受到高水准、全方位的眼科医疗服务，较好地适应了我国眼科医疗服务行业“全国分散、地区集中”的市场格局，缓解了老百姓“看病难”的问题。

爱尔眼科技术先进，设备水平位于国际前列，是中国内地第一家引进飞秒激光，实现 LASIK 手术“全程不动刀”的医院，是国内眼科医疗人才最多的机构之一。爱尔眼科立足于全眼科的医疗服务，致力于学科的全面发展，可以施治晶状体脱位手术、玻璃体切除术联合白内障手术及角膜移植手术、超声乳化并人工晶体后囊夹持治疗儿童白内障、角膜内皮移植、SLT 治疗开角型青光眼等复杂眼病，在中国率先开展了飞秒激光角膜移植手术，将角膜移植手术提高到了屈光手术水平，填补了国内空白。

2003 年至 2011 年，爱尔眼科对 6000 余家社区进行了免费筛查，免费进行基层医疗健康教育行动 1000 余次。2007 年以来，爱尔眼科先后荣获“中国服务质量十佳医疗机构”、“中国最具投资价值企业 50 强”、“中国医疗健康产业最佳境内 IPO”、“福布斯中国潜力企业榜”、“上市公司最佳社会责任奖”、“中国创业板上市公司价值二十强”。

截至 2011 年底，公司已营业的医院达到 36 家，遍布中国 21 个省、自治区、直辖市。2011 年度，公司门诊量达 1,431,942 人次，同比增长 38.17%；手术量 163,246 例，同比增长 33.77%；实现营业收入 131,062.45 万元，较去年同期增长 51.54%；实现营业利润 24,227.42 万元，较去年同期增长 41.70%；实现净利润 17,169.34 万元，较去年同期增长

38.28%；实现归属于母公司的净利润 17,192.78 万元，较去年同期增长 42.90%。

愿景与使命

愿景

使所有人，无论贫富贵贱，都能享受到眼健康的权利。

使命

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。

宗旨

追求社会责任和自身发展的和谐统一

价值观

关爱患者，尊重员工，回报社会

利益相关方沟通

爱尔眼科高度重视利益相关方的期望与要求，充分考虑自身运营和管理对利益相关方的影响，不断完善沟通交流的方式和渠道，重视利益相关方关注的实质性议题，并给予积极回应，与利益相关方分享发展机遇，共同应对挑战。

利益相关方	沟通形式	沟通内容
股东与投资者	信息披露、股东大会、投资者接待日、网络、电话热线、邮箱等	定期报告、临时公告、重大战略决策、经营管理数据等
客户	客户满意度调查、回访、俱乐部活动、公司网站、微博、内刊等	医疗质量、服务质量、潜在需求等
员工	员工大会、内部通讯、内刊、公司网站、培训等	企业文化与价值观、企业愿景、发展战略、素能要求等
社区	防盲治盲筛查、讲座、日常交流等	眼睛常识与眼病防治、品牌与企业形象、社区需求等
合作伙伴	满意度调查、谈判交流等	战略合作、问题与成绩等

股东权益

公司治理

公司治理结构是企业制度的核心，完善公司治理是企业经营、管理和规范运作的首要任务。公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所创业板股票上市规则》等相关法律法规等的要求，不断完善公司的法人治理结构，建立健全公司内部管理和控制制度，促进公司规范运作，提高公司治理水平。

- 2011年，公司不断规范股东大会、董事会、监事会“三会”运作，充分发挥独立董事的监督作用，提高信息披露质量，公司治理结构与流程更加完善。2011年共召开2次股东大会，听取并批准了15项议案及报告；共召开董事会全体会议13次，审议通过议案34项；共召开监事会全体会议7次，审议通过议案15项。
- 2011年，公司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，制定了《接待特定对象调研采访工作制度》、设立了“投资者接待日”，与投资者建立了透明、公开、长效的沟通机制，更好地服务投资者，加深了资本市场对公司的了解。
- 2011年，公司通过投资者关系热线电话、电子信箱、传真、创业板互动平台等多种渠道与投资者加强沟通，共接待投资者来访200余人次，接听股东热线咨询电话300余个，答复网上投资者提问达200余个，回复率达95%以上。
- 2011年，公司被深圳证券交易所评为2010年年度信息披露质量优秀上市公司，并成为2011年深圳证券交易所首批信息披露“直通车”试点的上市公司。

社会评价

评选活动中，董事长陈邦被评为“2011中国上市公司最受尊敬董事长”。

公司荣获“2010中国创业板上市公司价值二十强”、“2010中国创业板上市公司十佳管理团队”、“上市公司最佳社会责任奖”、“最具成长潜力的上市公司”等荣誉。

董事会秘书韩忠先生分别获得了由证监局、新财富等政府与机构评选的“优秀董秘”“金牌董秘”称号

股东回报

2011 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 2010 年度分配方案：以公司 2010 年 12 月 31 日的总股本 267,000,000 股为基数，向全体股东每 10 股派发现金股利人民币 1.5 元（含税），合计派发现金 40,050,000.00 元。上述方案公司于 2011 年 5 月 17 日实施完毕。

2011 年 8 月 23 日，公司 2011 年第一次临时股东大会审议通过了《2011 年半年度资本公积转增股本的预案》：以公司 2011 年 6 月 30 日总股本 267,000,000 股为基数，以资本公积向全体股东每 10 股转增 6 股，合计转增 160,200,000 股。上述方案公司于 2011 年 9 月 6 日实施完毕。

内部控制与风险管理

公司根据《上市公司内部控制指引》的要求，结合公司自身具体情况，对已建立的内部控制制度体系进行了不断完善，在已有制度的基础上，又修订了《董事、监事和高级管理人员所持本公司股份及其变动管理制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》等，对公司的内控制度体系进行了进一步的细化和充实。同时，公司在制度层面建立《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”，控制活动持续日常性维护，进一步有效防范风险传递。

客户服务

眼病患者、视功能诉求者是我们的客户，是我们价值管理的维系点。我们确立了“一切以客户为中心”的思想，坚持不懈地提高医疗技术，提升服务质量，努力提供各项增值服务。

医疗技术先进

医疗技术是医院向客户提供的核心服务。2011 年，公司持续推进医院分科建设及集团学组建设，以学科建设来推动技术力量的精细化发展，以“精专”的眼科亚专科服务好每一类眼病患者。公司发力开展新技术临床应用项目共 54 项，如 Acrysof Cachet IOL 人工晶状体植入、SLT 治疗开角型青光眼、飞秒激光辅助的角膜内皮移植术治疗角膜大疱性病变、人工角膜联合玻璃体切除术治疗复杂性眼外伤等。

- 2011 年 9 月，在第四届全球华人眼科学术大会暨中华医学会第十六次全国眼科学术大会上，公司董事长陈邦先生亲率近 300 人团队参会，其中 34 名专家参与学术演讲，公司共向大会提交论文 600 多篇，蝉联全国眼科年会最大的参会单位以及参会医生和投稿论文最多的单位。
- 2011 年 12 月，卫生部公布了 2012 年第一批国家级继续医学教育项目的通知，通过审批的继续医学教育项目须符合国际、国内发展前沿，或学术研究新进展，或填补国家空白，或有显著的社会效益，或纳入卫生部、国家中医药管理局和省卫生厅科技成果推广计划项目等条件。上海爱尔眼科医院院长盛耀华教授的“白内障围手术期规范和手术进阶”位列其中。
- 爱尔眼科白内障学组创新超声乳化技术，通过 1.5mm-1.8mm 的微小切口完成对白内障的乳化吸出，具有不缝合、不增加散光、安全性好、恢复快等优点。

医疗质量保证

没有质量管理的保障，好的技术难以产生好的结果。2011 年，公司医疗质量管理的指导思想是“医疗典范，持续发展”，围绕医院等级建设、学科建设、医疗信息规范化建设展开。通过“三项建设”，使集团各医院在当地达到技术领先、行业领先、全眼科发展的典范医院。

2011 年，公司在医疗质量与安全管理上，严格执行国家卫生行政部门规定的标准，

制定了《爱尔眼科医院集团医疗业务检查标准（2011 版）》，以等级医院创建的标准，对公司连锁医院的医疗质量、学术科教、护理质量、院感等进行了全面检查，对提升公司整体的医疗质量和医疗管理水平起到了重要作用。各项医疗质量指标如甲级病历率、处方合格率、入出院诊断符合率等都控制在三级医院标准之内。

为加强医院感染的预防和控制，公司联合国家医院感染控制中心组织了公司院感培训班，统一与规范了医院感染的管理，制定了《爱尔眼科医院集团手卫生规范》，统一了公司外科洗手流程；根据眼内炎发生特点，公司制定了《术后眼内炎防治规范指南》。通过以上措施，较好的控制了医院的感染，无菌手术感染率控制在三级医院标准之内，医院感染发生率一直低于国家标准。

准分子激光手术

手术设备

~国际先进

国内第一家引进飞秒设备，唯一一家同时拥有 Visx S4-2R、EQ500、EC-5000CX、AMARIS 等先进设备，所有设备都经过了美国食品和药物管理局（FDA）、日本厚生省及中国食品药品监督管理局（SFDA）等官方机构的认证审批。

医师队伍

~经验丰富

所有医师均取得了专业资格并经公司医疗专家委员会严格考核。已累积 55 万只眼的手术经验，是国内近视手术量最多的集团医院，丰富的临床经验大大提高了手术的安全性。遵循“系统安全”的理念，流程的每个节点都设计了确认复核环节，严控术前术后的每一个细节，将风险降到最低。

术前检查

~国内最全面

于 2009 年在国内率先执行严格的手术质量标准，推行术前 18 项安全检查，率先开展眼底的 OTC 检查、角膜后表面检查等，严把适应症关，平均只有 60% 的受检者最终进入手术程序。

术后护理

~全国免费复查

全国连锁免费复查，外地的患者可在当地爱尔眼科医院进行复查，一对一术后咨询，术后定期回访，保障手术效果。

患者人身权保障

以患者为中心，以医疗质量为核心，满足患者的就诊需求，同时确保不侵犯患者的正当权益。公司加强了以下方面的督查：患者隐私保护，要求心电图及其他有可能暴露患者隐私部位的检查都须有遮挡，患者的就诊信息未经权利人许可或其他法律规定，不得

向第三人透漏；尊重患者知情权，要求做到有创操作或费用高昂的检查都必须向患者告知，患者对各项检查、治疗费用等有疑问时，能通过“一日一清单”、医院价格公示牌等方式获得信息；加强医患沟通，医院在明显位置公布投诉电话、投诉意见、投诉处理流程，及时有效处理患者投诉，并根据投诉结果及时改进医疗质量。

服务质量可靠

遵照卫生部“深入开展优质护理示范工程活动”要求，集团 2011 年度深入开展优质护理服务示范工程活动。在集团内推荐了“优质护理示范工程”活动评价标准的使用，要求各家医院对照标准，深入开展该项活动，不断提高患者满意度和护理服务质量。同时，将优质护理服务纳入年度护理检查范畴，要求各医院达到患者满意、社会满意、政府满意。

公司各医院响应卫生部号召，广泛开展了“三好一满意”实施推广活动。具体措施有：强化网络、电话预约咨询服务；设立党员示范岗，发挥党员的模范带头作用；门诊普检推行“先诊疗，后结算”模式，努力使挂号、划价、收费、取药等服务窗口等候时间小于 10 分钟；为患者提供洗头、点眼药水、剪指甲等护理服务；公示药品及医疗服务价格上墙，提供住院部每日一清单，公开费用信息。

为防范患者意外坠床或跌倒，公司积极作出处理和防范措施，要求各医院设立防止患者跌倒（如在洗手间放置防滑垫）、坠床（如设置床挡）设施，在院内进行各类温馨提示标志，并重点帮扶行动不便、年老、年幼或没有陪护的人员，并重点落实晨晚间护理并将为患者上床栏等纳入护理人员日常工作中。



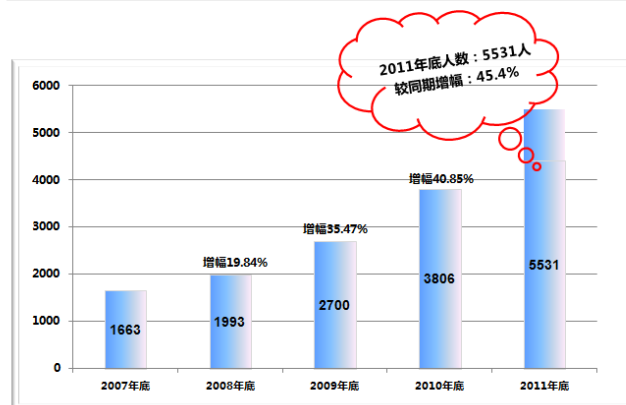
员工成长

员工是公司最宝贵的财富，公司致力于打造自由、开放、价值的平台，保障员工的基本权益，关注员工的自我实现与价值创造，通过一套灵活、科学的人力资源发展体系，实现员工与企业的协同发展。

基本权益保护

公司严格遵守各项劳动法律、法规，尊重和保护员工的各项合法权益。公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律、法规的相关要求，建立规范透明的用工制度，按时与员工签订《劳动合同》，合同签订率达 100%。公司奉行平等、非歧视的用工政策，实行男女同工同酬，公平和公正地对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，努力促进女性和少数民族就业，为所在地社区增加就业机会。公司积极为员工创造良好的工作环境和条件，每两年组织员工进行一次体检，为帮助公司困难员工渡过难关，公司于 2011 年下半年建立扶贫互助制度，并帮扶第一批困难员工 11 人，总金额 76000 元。随着公司连锁规模的快速扩张，员工队伍也在不断壮大。截至 2011 年 12 月 31 日，公司员工总人数为 5531 人，比上年增长 1725 人，上缴税收 8245.40 万元，为就业问题作出了贡献，促进了医院所在地社会经济的发展。

创造就业岗位总人数



薪酬福利

2011年，公司在《爱尔眼科医院集团薪酬制度》的基础上，不断完善优化薪酬体系和管理流程，对员工薪酬进行了大幅提升。公司夯实“效率优先、兼顾公平、突出绩效”的薪酬分配原则，充分体现能力决定工资，公司绩效与个人绩效挂钩的分配方式，使员

工薪酬与公司效益联系更加紧密，使得全体员工能够充分享受公司发展的成果，不断提高员工薪酬，提升员工满意率。

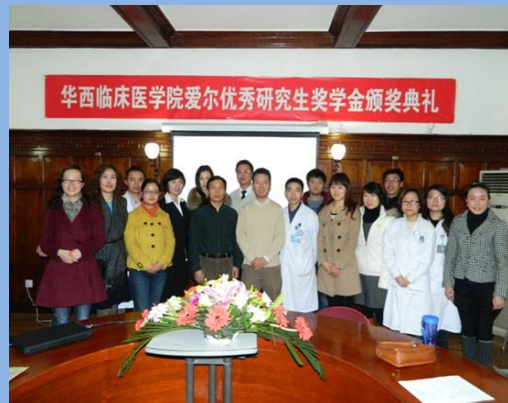
在不断提升员工薪酬的同时，公司认真遵守国家关于员工社会保障与休息休假的法律法规，依法为员工购买社会保险和住房公积金，落实职工带薪年休假制度，维护女职工在怀孕、生产、哺乳期间所享有的权利与待遇，积极创造条件保障员工的合理休息与休假。此外，公司在保障员工法定福利的情况下，还不断完善公司福利，让员工共享公司的发展成果，为员工提供餐费补贴、通讯补贴、生日庆祝、结婚贺礼、生病住院慰问、定期集体业余活动等多项公司福利。

人才发展

重视校园招聘，打造人才蓄水池

公司高度重视校园人才的引进和培养，继续加强与各大中专院校的合作。通过专场宣讲会 and 颁发“爱尔优秀研究生奖学金”，向广大应届毕业生提供更近距离，更真实的了解公司提供条件，为公司吸引优秀应届毕业生提供契机。2011 年，公司进一步探索合作办学、定向培养的模式，与吉林大学合作开办的研究生进修班一期班顺利结业，多家医院成为大中专院校的教学基地。

2011 年，公司深入推进爱尔优秀研究生奖学金，分别在华中科技大学同济医学院、四川大学华西临床医学院、天津医科大学等为 25 名优秀学生颁发了“爱尔优秀研究生奖学金”，获奖学生同时可得到在爱尔眼科下属医院带薪实习的机会。2011 年，公司共举行了 12 场高校专场招聘会，招聘录用应届大中专院校毕业生 239 人。公司董事长、总经理亲自把握招聘关，与人才进行面对面的沟通、答疑，切实体现了公司对人才的尊重。



华中科技大学同济医学院和四川大学华西临床医学院颁奖现场

价值目标管理

公司推行价值目标管理，通过将目标层层分解，使每个岗位的员工不仅清楚自己的目标，还清楚自己的工作对公司整体目标的贡献。为促进公司及员工目标的达成，公司推行目标计划管理，通过年度、月度、周计划及日清工作，帮助员工合理分配时间，调配资源，提升绩效。

2011 年，公司的人才发展模式由“输血”向“造血”迈进，建立了人才培养素质模型，通过 3 小时面谈、360 度评估、挑战式工作、计划与执行等方式，测评员工的专业素质、管理能力、领导力。公司建立了完善的内部培训体系，制定了《内部讲师培训管理制度》，公司高层管理人员以身作则，亲自担任内部讲师并给新员工、高中层管理人员进行授课，公司董事长、总经理全年累计授课 40 余次，其他高层管理人员及各部门负责人全年累计为新员工、骨干员工、高中层管理人员授课 200 余次。



人才梯队建设

为加强集团人才队伍建设，培养梯队人才，为员工提供成长平台与通道，让广大员工能够适应公司的快速发展，集团在《爱尔眼科储备干部管理办法》和《员工教育培训管理制度》的框架下，一方面通过招聘引进，增加人力资源储备厚度，2011 年集团共吸收引进各类中高级人才 260 余人；另一方面充分利用集团现有人力资源的经验优势，提升内部培养力度，采取在集团层面、大（片）区层面和医院层面组织管理人员培训班和医疗技术知识讲座，专业技术人员集团内进修、管理人员挂职锻炼等方式进行内部人才培养，给广大员工以平等的学习交流机会；在加强内部培训的同时，走出去培训也在更大范围内实施，脱产进修，新知识新技能学习、学历教育等全面进行，培训各类管理人员 300 余人次，开展医护技人员专业培训约 3720 余人次，日常培训近 20000 余人次。

精神家园

除去休息的时间，每位员工每天都有一半以上的时间用在工作场所及上下班的路上，所以，公司不应该仅仅是工作场所，更应是员工的精神家园。公司倡导“快乐生活，快乐工作”，注重员工心理的疏导和精神文明的培育。2011年，公司以“快乐到家”为主题，举办了丰富多彩的员工活动。

员工俱乐部

2011年，公司进一步加强工会职能的发挥与活动体系建设，创办了“羽毛球俱乐部”、“远足俱乐部”等员工俱乐部，使员工在工作之余，能够发展兴趣爱好，增强体质；公司还对“读书月”、“同生Party月”等主题活动进行了完善，增进员工之间的交流。同时，公司定期组织其他丰富多彩的员工活动，如篮球赛、羽毛球赛、乒乓球等，开展户外拓展训练、春游、秋游活动，丰富员工的业余生活。

精神加油站

为有效疏导员工的不良情绪，帮助员工树立正确的价值观，公司设立了“员工咨询室”，隶属员工关系部，倾听并帮助解决员工工作、生活中的各种问题。对于新进员工，公司还成立了指导老师队伍，帮助员工尽快熟悉公司，融入公司文化。同时，公司还开设了一系列培训课程，如《情商》、《情绪管理》、《有效解压实战攻略》、《压力与心态》等，制订“员工压力管理培训方案”，按计划开展职场情绪类的管理课程，帮助员工正确认识自身，排解压力。同时，公司还通过内部报刊宣贯和征文比赛等方式引导员工创造积极向上的精神文化。

文化庆典

公司每年都会举办一系列创优评先活动及庆典活动，统一思想，表彰先进，增强凝聚力。在2011年春节团拜会上，公司举办了“突出贡献奖”表彰活动，举办了以“大爱恒久”为主题的大型文艺晚会，有力增强了公司全体员工的信念，进一步为“百年老店”

目标的实现统一了思想。



实现统一了思想。

「大爱恒久」文艺晚会现场

企业文化

公司的使命是“使所有的人，无论贫富贵贱，都能够享受到眼健康的权利”。2011年，为进一步加强企业文化的统摄力，公司针对内部员工进行了全面的企业文化调研，对企业价值观进行了梳理，进一步明确了以客户为中心的思想，很好地平衡了客户、员工、股东三者的关系。这一年，公司提出了“爱尔之道”的理念，以理念统帅观念，以原则指导规则，使集团上下、各地医院能够步调一致向共同的愿景迈进。

同时，公司帮助各连锁医院确立了“服务全覆盖，本地区第一”的愿景；进一步强化以患者为中心的服务意识，并通过流程制度保障落地。“责任，协作，创新，奉献”企业价值观的宣贯进一步细化，已分解为具体可操作的指标，使员工由不理解到认同，由认同到形成习惯。

公益行动

爱尔眼库

爱尔眼库成立五年以来，努力加大宣传推广与渠道建设，品牌影响力与日俱增，截至 2011 年底，已签署有效志愿书 682 份，总计 143 人成功捐献角膜，在全国名列前茅。

- 2011 年，全国各级电视、报纸、网络等媒体共采写了 170 余篇关于眼库工作的稿件，中央电视台 1 套《道德观察》、12 套《今日说法》及湖南卫视、湖南都市等刊播电视专题新闻 10 篇。其中，湖南连体婴儿捐献角膜事件经中央电视台播出后，在社会引起强烈反响。



湖南夭折连体婴儿捐献角膜，成功帮助一名沈阳男孩复明

- 11 月 2 日，82 岁的黄建华老先生在武汉协和医院逝世，其子帮助父亲完成遗愿捐献了角膜。黄老先生和妻子宋老太太是归国华侨，宋老太太曾接受过别人的角膜捐赠，归国后，两位老人在武汉爱尔眼科签署了角膜捐赠协议。



- 5月8日，患癌女教师张明于当日清晨6时许去世，依照她的遗愿，无偿捐献出眼角膜，将帮助眼部重疾患者重见光明。这位母亲以她特殊的方式，告诉了世人“人道、博爱、奉献”的精神所在。8月10日上午，来到这个世界仅7天的周毛毛离开了，根据其父亲的意愿，郴州爱尔眼科医院的工作人员前往医院，提取孩子的眼角膜。孩子的志愿书上面的姓名栏赫然写着：“周”——没有名只有姓，父母亲甚至还没有来得及给孩子取名字……



女教师张明

周毛毛

- 自2007年以来，《潇湘晨报》首席摄影记者杨抒怀就致力于为爱尔眼库的捐献者留下生命最后的影像。2011年12月21日，《潇湘晨报》推出一个以“角膜捐献者独特眼神照片及故事”为主题的作品，在潇湘晨报刊登了两个整版，并陆续在腾讯、网易、凤凰网等多家媒体首发，被百余网络媒体转载。



- 2011年，眼库继续深化与省市红十字会、中南大学湘雅医学院遗体捐献管理办公室、凤凰山公益陵园、湖南省儿童医院等单位合作关系，并利用成为国际眼库联合会（IFETB）成员的契机，做好迎接国际眼库主任到访工作，努力进入国际更高级别的

眼库。

- 2011 年，爱尔眼库参与了湖南公共频道发起的“遗爱人间”公益活动，角膜、器官、遗体捐献者在身后可以免费安葬在凤凰山公益陵园，2011 年 4 月在凤凰山公益陵园角膜捐献者扫墓活动，多家媒体进行了跟踪报导，到目前为止已有 19 位爱尔眼库的角膜捐献者安葬在凤凰山公益陵园。

防盲治盲光明行

2011 年，公司深入社区开展防盲治盲活动，组织各种眼病筛查达 600000 人次，共实施免费或减费手术 20000 台次，推动了社会事业的发展。

- 目前，白内障仍是我国民众致盲的首要原因，我国现有贫困白内障患者约 100 万例。2011 年，公司积极响应卫生部“百万贫困白内障患者复明工程”项目，积极参与各地贫困白内障患者复明工作，全年共实施免费白内障手术 7500 余例，为 7000 余名白内障患者送去了光明。
- 2011 年，公司各地连锁医院积极与当地残联、红十字会、慈善基金、大型企业合作，开展防盲治盲筛查活动，为近万人解除了眼病烦恼。

- 2011 年 1 月 10 日，公司携手国信证券、深圳市慈善总会共同举办的“游子惜故乡慈善光明行”大型白内障慈善复明活动，联合各地政府和残联、红十字会、慈善总会、民政、工会等部门，走进位于广东、湖南、湖北、



- 江西、四川等省的特困白内障患者群体，为 500 名白内障患者实施慈善复明手术。
- 2011 年，公司下属哈尔滨、广州、南宁、南充等地爱尔眼科医院与国际狮子会进行合作，开展扶贫复明手术活动，共计为 700 余人实施了免费手术，送去了光明。
- 2011 年 9 月 18 日，澳洲中国和平统一促进会“侨心光明万里情湖南行”活动在郴州启动，免费为郴州 400 名白内障患者实施复明手术。自 2003 年始，澳洲中国和平统一促进会便和成都爱尔眼科医院合作，组织大陆、台湾和海外眼科专家，举办“侨心光明万里情”活动，为上万残障失明者提供了医疗救助服务。



- 2011 年，由成都市总工会发起、成都爱尔眼科医院承办的“光明 2010——成都市工会职工光明健康行动”结束，此次活动以基层工会为单位，在数十家大型工厂、社区进行了 300 多场 80000 人次的免费白内障等眼病筛查，

为 1500 多名白内障患者实施了免费或减费手术，使数百名患白内障的困难群众摆脱了失明危险。2011 年 9 月，成都市总工会决定继续开展“光明行动”，继续指定成都爱尔眼科为承办医院，活动时间延续到 2013 年 5 月。

- 2011 年 11 月，为了帮扶更多的下岗职工、退休职工，武汉爱尔眼科医院携手武汉市总工会、《武汉晚报》共同推出“工友光明行—爱尔社区行”公益活动，为 500 名白内障患者实施免费手术。
- 2011 年 7 月 15 日，贵阳市花溪区青岩镇 109 岁高龄的罗伍氏老太在贵阳爱尔眼科医院接受免费的“针孔超乳”白内障复明手术，视力恢复理想。



“爱眼”从娃娃抓起

目前，我国青少年视力状况不容乐观，近视发病率居世界第二，公司联合相关部门、学校深入校园开展公益活动，努力推动青少年视力健康事业。

- 2011 年，公司在长沙爱尔眼科医院启动“青少年近视防控示范试点”项目，该项目主要围绕群防群治队伍建设、视力动态监测系统建设、干预指导与康复治疗开展工

作，已建立近视防控示范试点学校 20 所，通过举办校医培训班、眼病普查、物理康复等途径，使青少年近视问题能够早预防、早发现、早治疗。

- 2011 年 6 月 3 日，“株洲市青少年近视眼防控基地”在株洲三三一爱尔眼科医院揭牌，该基地将每年为株洲市近视贫困学子提供全免费的近视眼配镜救助，义务为有需要的学校的师生提供眼健康体检，力争通过 3 年的活动实施，服务范围覆盖市区中、小学校 100%。



- 2011 年 11 月 24 日，山东省菏泽市首个青少年近视防控基地在菏泽爱尔眼科医院正式挂牌成立。菏泽爱尔眼科医院将在政府领导的监督管理下，联合学校、家长、社会共同关爱青少年健康成长，引导学生树立正确的用眼护眼观念，科学、全面、系统进行中小学生近视预防、干预、控制、保护、教育工作，以期“早发现、早干预、早矫正”。

- 2011 年 5 月 26 日，沈阳爱尔眼科医院承担的沈阳市科学技术计划项目“青少年多发眼病防治技术研究”顺利通过科技局的验收，目前，沈阳爱尔眼科建立了东北地区规模较大的儿童青少年眼病防治中心，初步建立了一整套青少年多发眼病，尤其是近视和弱视的综合治疗方案。

- 2011 年，公司与山东省青少年活动中心携手举办“火柴天堂”光明行动，总计为 1210 名贫困近视中小学生进行了免费医学视力检查并每人赠送一副眼镜，为 116 名弱视儿童免费进行了矫正综合治疗训练。



环境与社会

伴随医疗服务需求的不断提高,医院建设的品质与环境友好度也面临着更高的要求。同时,绿色环保理念已得到人们普遍关注与广泛认同,积极推进绿色医院建设,增进医院与所在社区的联系与互动是医疗行业的总体发展趋势,也是现代化医院评价维度中相对独立的一项指标系统,是医疗事业发展的必然趋势。

绿色医院

规划布局

在总体规划上,公司紧扣眼科诊治的特点,精心设计好各类诊治流程,体现各个科室的特点和相应的功能;在理念上,由“功能设计”向“能源设计”理念转变,在满足功能要求的同时,以建筑具有可持续性和降低能源运作费用为设计准则,将最大程度降低能量损耗的方法运用到所有设计阶段。

- 鉴于护理人员编制不足的实际情况,公司会采用双厅式护理单元的模式——近期设单护士站,将来可设双护士站,这样可缩短护理距离,亦可跟随我国护理体制变革的脚步,从“功能护理”模式转向“整体护理”模式。
- 在未来的医院建设中,将充分考虑地下空间的可用性,将地下设施建成一物多用、一物多能综合体,使地下设施不仅具有综合防灾功能,还能充当城市功能的载体,为医院的行政、生活、消费、服务提供适宜的场所。

绿色建筑

绿色建筑强调最大限度节约资源,因此,必须在节能、节地、节水、节材上达到绿色建筑的标准。公司同时也会综合考虑医院的实际情况,不因片面强调“节约”而放弃了“安全”。

- 在更新改造工程建设中,公司抛弃纯玻璃幕墙和单一的玻璃、石材幕墙的形式,从节能环保和材料的再利用方面考虑,选用玻璃、陶板的幕墙形式,既保持了传统风格,又体现了陶板这一新型材料环保、易洁,热传导系统小,降噪效应好,自重轻的特点。
- 在病房建设中,将在与室外环境相连的“灰空间”中布置一定数量的盆栽植物,一方面为患者提供与自然环境的近距离接触,一方面又可柔化建筑与大自然的界限。

少量的绿化空间能增大室内氧气含量，降低新风系统的换气量，在一定程度上将减少空调的电耗量。

绿色材料

在医院的施工改造中，公司选用的材料都是节能环保的。

➤ 能耗：空调、热水等

空调选型方面，公司采用的是国内知名品牌空调，可利用二次逆变得到的可变化交流电源来控制压缩机的转速，从而根据需要控制空调器输出能力，直流变频多联机的节能性达到了行业领先水平。

热水采用的是国内知名品牌生能空气热泵热水机组，是目前世界上最先进、能效比最高的热水设备。它是根据逆卡诺循环原理，采用电能驱动，通过传热工质把自然界的空气、水、土壤或其他低温热源中无法被利用的低品热能有效吸收，并将吸收回来的热能提升至可用的高品位热能并释放到水中的设备。在不同的工况下，此机组每消耗 1KW 电能就能从低温热源中吸收 2-6KW 的免费热能，节能效果非常显著。

➤ 建材：门窗、涂料、板材等

医院门窗采用的是橡木门窗，均为直接订购成品，完全杜绝了在施工现场使用油漆的现象。

涂料使用的是世界一线品牌，其在全球遵循统一的 HSE&S 政策，在配方设计、原材料选择、空气净化流程、生产工艺、物流运输以及废弃物处理上，均设定了严格的标准。

吊顶是使用的知名品牌石膏板，是新型轻质建筑材料，用作吊顶、隔墙、贴面墙，具有防火、防潮、隔音、保温、抗震、环保等功能，石膏建材可持续、可回收、原材料使用量低，而且石膏产品物流和矿石管理水平的不断提高又可以降低二氧化碳的排放。

➤ 软装：地胶、地毯等

医院地胶采用的国外知名的 PVC 地板。PVC 地板是当今世界上非常流行的一种新型轻体地面装饰材料，也称为“轻体地材”。“PVC 地板”就是指采用聚氯乙烯材料生产的地板。具体就是以聚氯乙烯及其共聚树脂为主要原料，加入填料、增塑剂、稳定剂、着色剂等辅料，在片状连续基材上，经涂敷工艺或经压延、挤出或挤压工艺生产而成。具有安全、环保、稳定、消音、防高温、防菌、耐磨、耐刻痕、耐污染等性能。

公司正计划成立一个研发小组，研究建筑节能技术标准和低能耗的建筑仿生设计，实现技术的转化与推广，完成《建筑环保手册》，并成文执行。公司将针对医院的环境设

计、功能布置、节能环保等方面进行研发和改进，使三年后的每一个项目都能成为国际认证的绿色工程。

低碳办公

2011 年，公司在各连锁医院推行节电行动，首先试点的是武汉爱尔眼科医院，该医院 1900 多盏日照明时间在 8 小时以上的日光灯全部更换成 LED 灯，不仅亮度提高了，每月的照明用电费用也从 4 万多元降为 4000 元，年节约用电费用 43 万元，且一年即可收回成本。向集团其他医院推广后，年可节约用电 1000 万度，相当于减少碳排放 7500 吨。

2011 年，公司逐步推行无纸化办公及办公用纸双面使用，集团总部及 36 家医院每年在内部管理方面节省用纸 1000 万张，约合 44 吨。

合作伙伴

设备采购

为保证集团医疗技术的领先和占据市场先机，2011 年集团加大了先进和关键设备的更新换代。针对准分子激光治疗近视优势项目，集团在飞秒激光治疗近视技术，确保该项目在技术和市场的领先地位。同时对新上市的飞秒激光设备 FS-200 和准分子激光设备 EX-500、阿玛仕进行了前期的认证，为上述设备的引进应用做好的准备。同时，为打造优质、可靠的服务，提高准分子术前检查、适应症的诊断，集团推广了准分子术前检查和评估的眼前节分析系统的应用，并引进了前节 OCT，确保准分子手术的高质量和安全性。

近年来，公司眼底病、角膜病学组得到快速发展，为满足患者的需求和确保技术的领先，集团率先引进了国际领先的 constellation 玻切机、多点扫描激光和 HAI 角膜内皮细胞分析仪等设备，进一步增强了集团眼底疾病的治疗水平和能力。

供应商权益保护

集团医疗设备的配置和采购遵循合理、科学、经济、领先的原则。从设备选型开始，采购部门先充分了解和掌握同类设备的基本性能、配置和价格范围，在经过相关学组和临床专家的认证后，集团组织与相应的供应商进行采购商务洽谈，洽谈结果报集团采购委员会审核，通过后进入集团采购目录，年度内医疗设备的采购根据医院的要求在采购目录中采购。为保障供应商的利益，集团规定医疗设备只能采购目录的范围内进行采购。

公司引进的设备是经过正规的渠道与程序从厂家引进的，都经过了国外主管部门如美国食品和药物管理局（FDA）、日本厚生省及中国食品药品监督管理局（SFDA）等机构的认证审批，从源头上杜绝了二手设备、伪劣设备等的流入，保证了公司的医疗质量，维护了供应商权益。公司引进的所有设备都与原厂签订了维保协议，供应商每年对设备进行不低于 4 次的常规检测、校准、保养。设备发生问题时，供应商能在第一时间排除故障。公司充分尊重供应商知识产权的保护，设备耗材全部从原厂引进，确保了设备性能的发挥，提高了安全性。

随着集团的发展和连锁医院的增加，对医疗设备的需求量增大，同时对眼科设备的市场影响能力也越来越大。为保障集团医疗设备的采购和使用，充分发挥其社会效益和

经济效益，集团与重要的医疗设备供应商（厂家）建立战略合作伙伴关系，在设备的采购、使用、市场拓展和宣传、维修保养、新技术的引进和使用等方面与厂商进行广泛的合作。一方面集团的设备的供给得到了保障，采购的设备能及时在临床应用。同时通过和供应商的合作，设备的使用的安全性、可靠性得到加强，临床医生也通过各种培训和学术交流，对引进的设备能熟练掌握，也通过先进医疗设备的使用提高自己的专业水平。另一方面供应商通过和爱尔的合作，不仅保证了爱尔采购的基本量，同时通过爱尔各医院使用、医生宣传的效应提高了设备区域的销售几率，真正达到双赢的效果。

2011 年，公司推进办公设备绿色产业链建设，制订了《采购供应商管理办法》，将供应商的在社会、环境方面的责任表现列入竞标条件，同等条件下，取得环境管理体系认证的供应商优先选择，供应商入库的基本条件之一是符合国家相关环保法规的要求，公司配置的电脑皆为智能节电型产品，防盲治盲用车皆统一采购为低油耗多用途车。

征信体系建设

2011 年，公司推动供应商征信体系建设，对供应商、合作者的信用记录、经营水平、财务状况等进行征集、综合评价，避免设备、药耗品供应质量风险、货款结算拖欠风险及各类合作风险，维护市场秩序。

计划与目标

2012 年,《“十二五”期间深化医药卫生体制改革规划(2012-2015)》将推进实施,公司将进一步贯彻落实国家政策方针,更好地履行社会责任,为社会事业的发展和民生改善作出自己更大的贡献。

股东和投资者权益保护

2012 年,公司将进一步完善治理结构,加强与股东和投资者的交流沟通,提高信息披露水平,借助信息化平台,提高公司的集团管控能力,提高内部控制与风险管理,提高运营效率,进一步提高公司业绩,保护股东和广大投资者的权益。

服务质量进一步提升

公司将按照《三级眼科医院评审标准(2011)》的要求,积极稳妥地推进集团医疗业务规范化、标准化进程,建立规范化院感管理体系,深入开展“三好一满意”活动,积极推进各医院深入开展优质护理服务活动。同时,公司将继续加大医疗质量管理力度,对医院 CEO 实行医疗责任管理与追究制度,推进医务部主任专职化建设,保障医疗安全,进一步提高医疗管理的水平与能力。

精细化管理水平进一步提高

公司将打造精细化、系统化的组织文化,以患者为关注焦点,提高问题意识,不断寻求最佳方法,不断消除各个环节的浪费,如库存浪费,等待浪费,科室布局不合理造成的走动浪费,排班不合理造成的人力浪费等。在医院规划设计方面,进一步研究建筑节能技术标准和低能耗的建筑仿生设计,完成爱尔的建筑环保手册,并成文执行。公司将通过减少浪费来不断降低成本,提高效率,走资源节约型和环境友好型的道路。

社会公益

公司各医院将继续积极参加所在地区的环境保护、教育、文化、科学、卫生、社区

建设、扶贫济困等社会公益活动，促进公司所在地区的发展；继续联合所在地的红十字会、残联等机构，推广防盲治盲筛查、免费复明手术等活动。

爱尔眼科医院集团股份有限公司

董事长 陈 邦

二〇一二年三月十四日