

爱尔眼科医院集团股份有限公司  
2009 年度社会责任报告



二〇一〇年三月十二日

## 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、本报告系我公司首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2009年1月1日至2009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、本报告经第一届董事会第十五次会议审议通过。
- 5、本报告真实、客观地反映了公司2009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

已经过去的 2009 年，是爱尔眼科发展史上极不寻常的一年。

2009 年，以“实现人人享有基本医疗卫生服务”为总体目标，国家启动了新一轮医药卫生体制改革。国家的新医改不但将造福于民、促进和谐，同时也将对公司的持续发展产生积极的影响。

2009 年，爱尔眼科（300015）在深圳交易所成功挂牌上市，成为中国第一家医院类 IPO 公司。公司的上市将对我国医疗体制改革产生深远影响，也标志着公司将从此步入快速发展阶段。

2009 年，公司“爱尔”商标被国家工商总局评为驰名商标，成为我国医疗服务类企业独家获此殊荣的单位，进一步强化了公司“全国最具影响力的连锁眼科医疗机构”的行业地位。

2009 年，公司年门诊量达 80 万人次，手术量达 9 万人次，经济效益继续保持高速增长，营业收入较去年同期增长 38.11%，经营利润较去年同期增长 70.19%，公司的发展速度居全国同行业之首。



2009 年，公司始终作为“爱尔眼科”品牌的承载者，坚持以质量求生存，以效益促发展的经营思路，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，为股东谋求丰厚回报，致力于谋篇布局、夯实基础，形成可持续发展的态势；致力于营造投资人、员工、社会等多方均衡发展的环境，努力为构建和谐社会作出贡献。

回顾一年来的工作，我们深刻认识到，企业要实现科学发展与和谐发展，必须坚持着眼全局，把公司发展放在国家发展的全局来谋划，切实履行企业的经济责任和社会责任，

在促进经济效益稳步提高的同时，还要时刻关注利益相关方的权益，努力担当起企业公民的职责。

展望未来，我们将立志成为国际一流的眼科连锁集团，努力使公司成为医疗服务领域社会责任的标杆企业。我们相信，我们将会更有能力、更好地承担对利益相关方的责任，为社会创造长期、持续、稳定的回报，为有效缓解我国老百姓“看病难、看病贵”矛盾做出应有的贡献。

陈 邦

爱尔眼科医院集团股份有限公司董事长

二〇一〇年三月十二日

## 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集团，公司成立于2003年1月24日，公司总部办公地址位于长沙市芙蓉中路二段198号新世纪城。公司于2009年10月30日在深交所挂牌上市，股票简称“爱尔眼科”，股票代码300015。公司现有连锁医院21家，拥有员工2700人。

公司通过三级连锁的经营模式，得到了快速有效的发展，整体规模和经营业绩均保持快速扩大和提升，2007年—2009年，公司的营业收入复合年增长率为38.77%，营业利润复合年增长率为58.16%，手术量复合年增长率为27.85%，随着公司近几年的不断发展与壮大，公司现已成为我国连锁医疗行业中规模最大、医师数量最多、发展速度最快的连锁医疗机构。

截至2009年12月31日，公司总市值达65.15亿元，净资产达12.08亿元，“爱尔眼科”品牌同年被国家工商总局评为驰名商标，成为了我国医疗服务类企业独家获此殊荣的单位。

## 二、保护股东利益

### 1、不断完善公司治理结构

公司建立了股东大会、董事会、监事会“三会”制度和独立董事制度，公司董事会下设审计、提名、薪酬与考核、战略四个专门委员会，以确保董事会职能的充分实现。审计委员会负责提议聘请或更换外部审计机构，监督公司的内部审计制度及其实施，审核公司的财务信息及其披露；提名委员会主要根据公司经营活动情况、资产规模和股东结构对董事会的规模和构成向董事会提出建议，寻找合格的董事和高级管理人员的人选，对董事候选人和高级管理人员进行初步审核并提出建议；薪酬与考核委员会负责研究董事与高级管理人员考核的标准，进行考核并提出建议；战略委员会主要负责对公司长期发展战略规划进行研究并提出建议。

经理由董事会聘任，向董事会负责；经理执行董事会的决议，负责公司的日常经

营管理工作。

## 2、重视投资者关系管理与信息披露

公司在日常投资者关系管理中，除了做好各种法定信息的披露，在投资者信息通道建设方面，设立了投资者沟通电话、设立证券事务专项电子邮箱，用于解答投资者的各种问题，强化与投资者的互动；在接待投资来访方面，公司开通了实地调研与书面调研等各种沟通方式，通过多种形式让广大投资者尽可能全面地了解公司的经营状况，做了大量卓有成效的工作，投资者关系维护良好。

2009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108人，全年接听投资者来电咨询约300余次。

2009年度，公司共披露48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6份，其他各类临时性公告42份，各类报告的编制披露公司均做到了及时、准确、规范。

## 3、重视股东回报。

2009年，公司根据《公司章程》，制订了公司长期和相对稳定的利润分配政策。公司将根据当期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正确处理公司的短期利益及长远发展的关系，确定合理的股利分配方案；公司可以采取现金或者股票方式分配股利，可以进行中期现金分红；公司每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的合并报表可分配利润的百分之十，或最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的合并报表年均可分配利润的百分之三十。

## 4、健全内部控制制度

公司建立健全了《资产监督管理制度》、《现金管理制度》、《内部审计制度》等一系列管理制度和内部控制制度，与此同时，公司加强了对分公司和各子公司的内部审计，全年共对8个子公司进行了审计，稽核发现问题23个，累计整改率达95%以上。

## 三、保护员工权益

员工的能力是公司成长的内在动力，公司是员工职业发展的基础和实现价值的舞台，我们主张员工与公司共成长。目前，公司在以人为本的核心价值观的指引下，形成了完整的人力资源管理体系，完善了公司与员工的沟通渠道，实现了企业与员工的和谐发展。

### 1、注重员工职业发展与培训

公司坚持员工培训与工作需要相结合，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。

2009 年，公司分别在武汉爱尔、沈阳爱尔、长沙爱尔、重庆爱尔等内部专业培训基地举办各类培训班六期，分别对各专科医生、医护管理、财务管理岗位的员工进行技能培训，培训员工达 240 余人次，这既为员工岗位成才搭建了宽阔平台，也为公司快速扩张提供了充足的人才支持。

### 2、建立规范的员工用工制度

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律、法规的要求，规范用工制度，公司与每位员工签定了《劳动合同》，并相应制定了《工资管理办法》、《绩效评价与奖金考核办法》，实现了工资管理与收入分配的规范化、制度化，特别是基本工资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。2009年，公司员工流失率保持在5%以下。

与此同时，公司为员工提供了充分的社会保障和福利，为员工足额缴纳各项法定社会保险，具体包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金。除“五险一金”外，公司还为员工建立生日、旅游、工作餐、交通等多项补充福利，认真执行职工带薪年休假制度，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。

### 3、开展了丰富多彩的文娱活动

公司各连锁医院经常举办篮球、羽毛球、乒乓球、棋牌等各种比赛以及户外拓展训练，公司总部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“爱尔家庭”的氛围。

#### 四、保护供应商权益

公司按照“诚实守信、互惠互利、”的交易原则，与供应商建立了战略合作伙伴关系，公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制，推行公开招标和阳光采购，严格遵守并履行合同约定，保证供应商的合理合法权益。

公司建立了较为完善的管理制度并有效执行，主要包括《采购管理流程》、《供应商管理程序》、《采购质量管理制度》，从制度上有效防范了商业贿赂和不正当交易情形的发生。

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。

#### 五、保护消费者权益

公司作为医疗服务机构，公司深刻认识消费者的重要性，为此，公司将“诚实守信”作为企业发展之基，充分尊重并保护消费者的合法权益。

##### 1、高度重视医疗质量管理

公司实行纵向、横向相结合的管理模式，有效地保证了医疗质量。

纵向上，公司通过学术与行政两方面对质量实施控制与管理。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副总经理（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。

横向上，各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。

同时，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

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。

2009年，公司各家医院的出院诊断符合率、手术前后诊断符合率、处方合格率等指标均明显优于三级综合医院评价指标参考值（卫生部《医院管理评价指南（2008版）》）。

### 3、提供优质的医疗服务

为客户提供优质的医疗服务始终是爱尔人的使命。

公司坚持“一切以患者为中心”的理念，为客户提供高品质医疗服务。公司通过专业的医疗技术队伍，规范的医疗护理操作、严谨的工作作风，保障了医疗质量；通过平实的诊治费用、便捷的就医流程、24 小时的专业咨询热线和投诉电话、完善的回访制度、舒适的就诊环境保证了客户优质服务的获得。

截至 2009 年，公司实现了各家连锁医院网站和眼库网站的建立，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。

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。2009 年共进行近视手术回访 36600 人次，白内障手术回访 29158 人次，验光配镜回访 54619 例。

## 六、保护环境

尽管眼科医疗不同于其他医院，没有放射性设备，对周围无幅射影响，但公司在经营活动中大力提倡和践行环境保护。

所有医院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。

在新建医院的装修过程中，公司仍然始终坚持做到环保工作“三同时”。所有二十家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。

2009 年，为提高效率、节约资源，公司加快了信息化项目建设，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

公司在力所能及的范围内，积极参加各医院所在地区的社会公益事业，主动履行回报社会的责任。

### 1、成立公益性眼库，延续光明

角膜源的稀缺一直以来都是造成我国角膜移植发展滞后的主要原因之一。从 2007 年开始，公司陆续在长沙、重庆、沈阳等地连锁医院中成立纯公益性眼库，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。

#### 1) 角膜捐献人数递增

在各级领导的关怀和支持下，眼库成立 3 年多，共有 66 名志愿者在逝世后捐献了角膜。同时，公司总部及各医院超过 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。2009 年爱尔眼库迈上新的台阶，取得了令人欣慰和瞩目的成就，仅长沙爱尔眼库的年捐献人数就在全国已经位居第二，共获捐眼角膜 22 例，使 50 多人重获光明。

#### 2) 爱心倍受社会关注

爱尔眼库的建立与志愿者捐献角膜的事件引起了社会广泛关注，特别是 CCTV 新闻频道也对该事件进行专题直播报道后，社会反响极大，2009 年 10 月 27 日，湖南省省长周强来长沙爱尔眼科医院考察工作时指出：“眼库的工作很有意义，你们要把这项有意义的工作做好”。

### 2、实施公益性救治，成就光明

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。公司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。

2009 年,公司全年共实施白内障手术 29158 例,较去年增长 72%,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:

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,并参与了国家“百万贫困白内障患者复明工程”活动;

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治疗白内障及青光眼近万例;

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;

济南医院与残联合作开展贫困患者免费手术 80 多例。

### 3、开展公益性筛查,播撒光明

在我国 1200 万眼病患者中,约有 800 万是老年人。造成老年人视力下降或者失明的疾病主要有白内障、青光眼、糖尿病性视网膜病变、老年性黄斑病变等。尽管这类眼病足以致盲,但通过预防和早期治疗,失明的发生率可以大大降低。由于自身防盲治盲意识和对外界信息获取的欠缺,很多患者,尤其是农村、山区的老年患者,错过了治疗时机而导致失明。

#### 1) 全面开展眼病筛查活动

公司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 20 余家连锁医院不遗余力清查眼病死角,播撒光明。2009 年筛查总数为 163673 人,实施手术 13614 例。其中:

成都医院注重与区残联和社会机构密切合作,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；

株洲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 3867 人，实施 65 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) 加强国际协作，预防糖尿病眼病

据世界卫生组织预测：到 2030 年，全世界范围内糖尿病的发病人群将从现在的 1.71 亿增长到 3.66 亿。糖尿病视网膜病变作为糖尿病的重要并发症之一，其致盲的可能性是正常人的 25 倍，早筛查、早诊断、早治疗无疑是最有效的应对措施。

2008 年 2 月 29 日，公司与澳大利亚霍洛基金会、渣打银行合作举办的“糖尿病眼病预防中国行动项目”正式启动。该项目依托公司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 2009 年 9 月，该项目已与 61 个社区建立筛查合作关系并挂牌，共筛查患者 15102 名，治疗 3432 名（含转内科），开展约 60 次不同形式的大众/患者及家属教育活动，影响人数超过 140 万。

## 3) 开展校园眼健康宣教

2009 年，各家连锁医院也积极在校园中开展眼健康讲座、发放护眼宣传资料，并多次协办校园活动，力求在普及眼健康知识，其中较有代表性的有：

武汉爱尔在市区内高校主办了“3 人制篮球比赛”，同时对参看比赛的所有师生发放护眼资料，增强学生群体防治近视的意识；

常德、邵阳、黄石等医院，在片区内多家幼儿园、小学、中学积极举办眼健康讲座并发放健康手册，免费为学生进行检查，以提高儿童和青少年近视群体的防治意识。

## 4、广泛开展基层眼科医师培训

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。2009 年各医院培训基层医师总人数达到 4922 人,全国范围内进行大规模基层医师交流会议 20 多次,参与的基层医师达 2000 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。

## 5、广泛创造就业机会

公司及其各分支机构长期以来秉持“本地化”用工原则,在当地创造就业机会,员工本地化率达 90%以上。2009 年,公司用工人数达到 2700 人的规模,一定程度上缓解了社会就业压力。面对 2009 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,多个分支机构被定为“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。

## 6、着眼未来、捐资助学

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眼科类专项奖学金。截至到 2009 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

回顾2009年,公司及下属医院秉承“责任、协作、创新、奉献”的理念,以高度的社会责任感,一如继往履行我们在企业社会责任方面应尽的义务。但同时我们也认识到企业社会责任作为与企业发展密切有关的战略举措,还有很多地方需要我们去创新实践。

## 1、构建社会责任管理体系

企业社会责任与企业的长期可持续发展紧密相关,这就需要建立一套与企业战略管理相适应的企业社会责任管理体系,同时构建一套完善有效的制度体系,保证工作的有效实施。为此,我们需要在2009年的基础上,尝试进行企业社会责任战略规划,将企业社会责任与经营管理相结合,明确相应的管理制度和管理流程。同时建立符合国际标准的企业社会责任指标体系,明确数据采集流程,促进企业对社会责任履行情况进行定期总结和评估,强化企业社会责任管理的规范化、合理性。建

立企业社会责任内部沟通平台，在全公司进行企业社会责任传播，实现利益相关方的有效沟通。

## **2、不断完善公司治理结构**

2009年，公司在公司治理及内部控制、股东关系维护等多方面都取得了较好的成绩。在巩固2009年公司治理专项活动成果的基础上，公司将继续完善内控建设，提高治理水平。同时，将一如既往的重视和提升投资者关系管理工作，切实做到公开、公平、公正的信息披露，努力维护和提升公司在资本市场上优质上市公司地位，全力履行上市公司的社会责任。

## **3、持续提升客户价值**

客户价值的实现是公司及下属企业价值实现的前提。作为拥有多个多个连锁医院的爱尔眼科医院集团，公司在不断拓展网点的同时，会更加关注客户的需求，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、提供员工职业生涯规划**

员工是公司发展的宝贵财富。我们将在公司总部及下属企业逐步建立一个帮助员工进行职业生涯发展规划的平台，包括为员工提供良好的工作环境、建立自上而下的统一培训体系、为员工提供展示交流的平台，确保员工能够在工作中不断提升，从而吸引和留住优秀员工。

爱尔眼科医院集团股份有限公司

二〇一〇年三月十二日