



ENVIRONMENTAL, SOCIAL
AND GOVERNANCE REPORT

环境、社会及公司治理 (ESG) 报告

辽宁何氏眼科医院集团股份有限公司

辽宁何氏眼科医院集团股份有限公司

联系电话：024-23882921

联系邮箱：zhengquanbu@hsyk.com.cn

2023
REPORT

关于本报告

本公司特此发布《何氏眼科 2023 年环境、社会及公司治理（ESG）报告》，旨在客观、平衡地向各利益相关方阐述报告期内何氏眼科在可持续发展方面的策略、实践与成果。

称谓说明 为了方便表述和阅读，如无特别说明，本报告中的“我们”“本公司”及“公司”均指代辽宁何氏眼科医院集团股份有限公司。

报告范围 本报告中提供的政策及数据涵盖本公司及附属公司，报告范围与年报一致。除特殊说明外，报告中涉及的货币单位均为人民币。
本报告的数据和案例主要来源于本公司的统计报告和相关文件。本公司董事会承诺，本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告周期 本报告为年度报告，时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，部分超出上述范围的内容将会额外标出。

报告参考标准 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、国际标准化组织《社会责任国际标准》（ISO 26000）、《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》、深圳证券交易所《可持续发展报告指引》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—主板上市公司规范运作》。

报告原则 公司相信以高质量的报告作为信息披露是何氏眼科高效可持续管理的关键步骤。因此，本公司恪守以下各项原则以披露其环境、社会及公司治理（ESG）表现。

“重要性”原则： 我们进行重要性评估，以确保报告披露的内容是被识别的和被优先考虑的 ESG 议题。

“量化性”原则： 我们务求以最准确和精确的标准、计算方法和假设来量化数据，以便于披露和验证 ESG 表现。

“一致性”原则： 我们将确定统一的报告格式编制本年度及后续年度的可持续发展报告。

“准确性”原则： 我们报告定性和定量信息均确保有足够及正确的证据进行支撑。

报告获取 本报告电子版形式发布，您可以登录巨潮资讯网 <http://www.cninfo.com.cn> 下载报告电子版，也可以致电公司证券部 024-23882921 或发送邮件进行获取。
联系电话：024-23882921
联系邮箱：zhengquanbu@hsyk.com.cn

目录 CONTENTS

董事长致辞

走进何氏 共创幸福

关于何氏	03
主要荣誉	07

心德相通 共守责任

ESG 管理方针	09
ESG 管理体系	09
利益相关方参与	09
实质性议题分析	11

心向美好 共赴光明

助力行业发展	15
普惠眼科技术	17
赋能健康管理	18
防盲治盲培训	23
助力基层建设	25
普及健康教育	26

心系客户 共享无忧

精益医疗体验	31
创新医疗体系	32
保障客户隐私	37

人才汇聚 共铸辉煌

构建人才理念	41
优化人才发展	44
打造幸福职场	46
守护安全健康	49

公益慈善 共筑和谐

关爱弱势群体	53
保障百姓健康	54

生态融合 共创发展

供应链管理架构	59
供应商准入评估	61
供应链信息建设	62

规范治理 共赢业绩

强化党建引领	65
规范公司治理	66
保障风险合规	69
践行商业道德	73
维护投资者关系	74

绿色环保 共享自然

环境管理体系	77
三废排放管理	77
自然资源管理	79
打造绿色医院	80

展望未来 共筑梦想

关键指标

附录



董事长致辞



我想从根本上解决中国百姓眼健康的问题，让我国的眼科科技水平跻身世界前列。

—— 何氏眼科创始人、董事长

何伟

臻于至善 以创新守初心实现可持续发展

何氏眼科的缔造起源于一份“科技报国、技术惠民”的初心。1987年，我获得国家教育部的公派留学机会，前往日本攻读医学博士学位。在留学期间，我十余次回国义诊，目睹了许多因病致盲，又因盲致贫的患者。这些场景深深触动了我的心灵，我立下了誓言：我必须回到祖国，毫不保留地运用自身所学，为国家的防盲治盲事业献出我微薄的力量。

创业初期，我们就确定了“光明城”为战略目标，力求通过构建一个集医、教、产、研于一体的眼健康服务生态体系，最大程度地满足百姓需求，解决百姓看病难看病贵的问题。经过近30年的拼搏与积淀，何氏眼科已成长为创新科技驱动的数字眼健康产业集团，目前已拥有120余家医疗机构和视光门诊，遍及辽宁、京津冀、长三角、成渝、粤港澳大湾区及海南等全国重点区域，构筑了坚韧的发展底盘并积累了深厚的发展潜力。

何氏眼科的文化根基深植于创新和责任，我们将科技创新融入社会责任之中，为民众创造更美好的生活，承担更深远的社会责任。我们率先在国内建立了眼基因库和干细胞研究中心，专注于解决遗传性眼疾带来的挑战，并于2023年成功协助国内首例视网膜色素变性患者接受国际首款基因药物治疗，推动了基因治疗领域的快速发展。

我们积极响应“健康中国”战略，率先推出全生命周期眼健康管理理念，从治疗转向预防，将科技监测和干预手段延伸至人生各个阶段。我们提出了全学科照护的糖尿病慢病管理理念，并通过数据跟踪健康情况，促进了盲、残和死亡问题的解决，提升了患者的生命

眼健康管理 (创业板上市301103.SZ)
全国120余家何氏眼科医院、眼视光连锁
蜻蜓健康
国家临床重点专科
国家药物临床试验机构 (GCP)
世界眼科医院协会 (WAEH) 正式成员
辽宁省青少年近视防控基地

科研
科技部国际科技合作基地
国家地方联合工程实验室
干细胞组织工程重点实验室
眼科干细胞临床应用研究中心
眼产业公共服务平台
大数据研发应用中心
眼基因库
何氏眼科眼基因研究院



教育
辽宁何氏医学院
研究生院/继续教育学院/纳野商学院
卫健委防盲治盲培训基地
国际社区眼保健培训中心
国际眼科理事会眼科专科医师培训基地
国际眼科医生培训学院
辽宁省基层医生眼保健培训中心

产业
搭载AI的眼科智能机器人
眼科生物药物
合成生物产品
眼健康数字疗法
眼科纳米生物材料

社会责任
国际防盲协会 (IAPB) 理事会成员
基层眼科医生能力建设
乡村振兴智慧眼健康管理站、智慧光明小屋
近视防控365体系
践行“一带一路”倡议推动全球眼健康

质量。此外，我们开创了儿童青少年近视防控365体系，建立了眼脑心健康管理理念，为儿童健康发育提供科学支持，减轻了家长的焦虑。

我们秉承“授人以鱼不如授人以渔”的理念，依托国家卫健委防盲治盲培训基地和国际眼科理事会眼科专科医师培训基地，打造国际领先的创新型培训平台，为国家培养了大量基层医生和眼健康管理人才，并在“一带一路”沿线国家培养眼科医生，提升了当地眼健康医疗服务水平。同时，我们秉持共同富裕为核心的企业文化，践行“年轻时一起创业、中年时一起发展、老年时一起安度”的文化理念，共筑员工事业共同体和命运共同体。

我们致力于公益事业，关注社会责任，将可持续发展理念融入企业运营中。我们积极参与联合国全球契约组织，在人权、劳工、环境和反腐败等领域践行十项原则，推动可持续发展。

过去一年，我们加速数字化进程推进绿色低碳发展，融合“光明城”的基础并提出了打造“数字光明城”新目标。未来，我们依旧将携手社会各界，不断深化“科技向善”，致力于成为全球眼健康事业的引领者，为建设更光明、更美好的世界贡献智慧和力量。

何伟



走进何氏 共创幸福

关于何氏

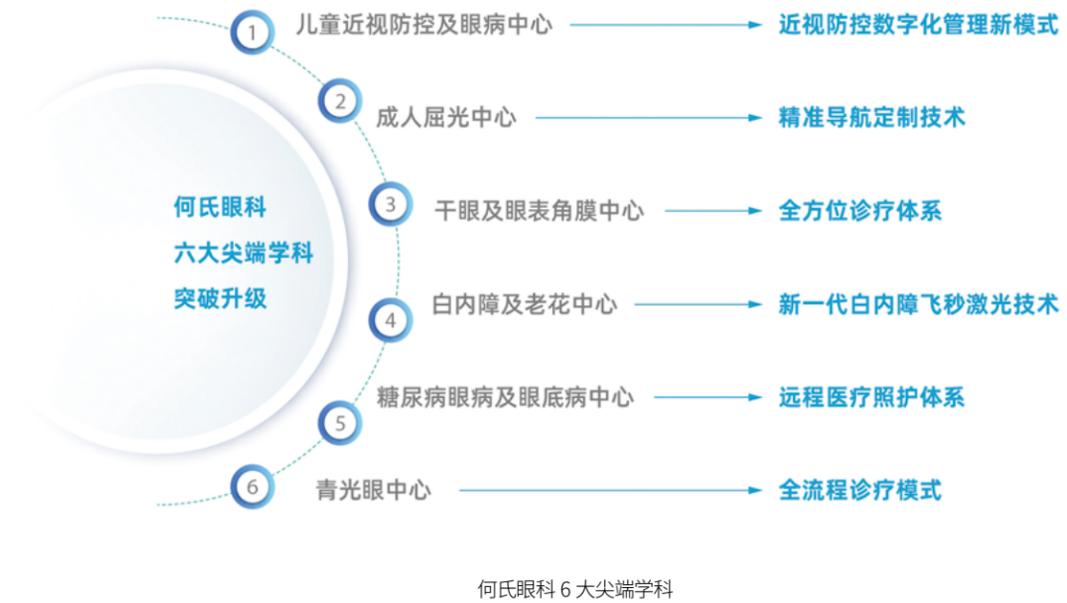
辽宁何氏眼科医院集团股份有限公司是一家集医教研于一体，采用三级眼健康医疗服务模式的集团型连锁上市眼科服务机构，致力于全生命周期眼健康管理。公司于 2022 年 3 月 22 日在深圳证券交易所首次公开发行股票并在创业板上市 (股票代码: 301103.SZ)。

公司由留学归国医学博士、全国防盲技术指导组副组长、国际眼科药理学和治疗学学会 (AOPT) 常务理事、国际防盲协会 (IAPB) 国际理事会常务委员、国际眼科基金会 (OF) 常务理事何伟及其团队创办。



公司的前身成立于 1995 年，经过近 30 年的发展，已成长为创新科技驱动的数字眼健康生态产业集团。公司采用“1+N”模式，通过眼科医院带动视光诊所的方式在全国重点区域布局。截止报告期末，公司拥有 121 家眼科服务机构，遍布辽宁、京津冀、长三角、成渝、粤港澳大湾区及海南等全国重点区域，构筑了坚韧的发展底盘并积累了深厚的发展潜力。

公司创立至今，始终坚持以科技创新为引领，致力于创始人构建的“光明城”计划，秉承“奉献社会、百姓信赖、创新引领、共创幸福”的核心价值观和“科技人文”的经营理念，坚持预防为主、防治结合，依托创新技术和人才，为各类眼病患者提供眼科全方位诊疗服务，致力于让所有人从科技发展中受益，推动社会可持续发展。



公司作为国家卫健委防盲治盲培训基地和国际眼科理事会眼科专科医师培训基地，整合国内外优质资源，积极构建人才生态体系，多年来累计培训超过 5 万名医生及管理人才。并且，公司加强在智慧医疗和精准医疗领域的发展，成立了“海归学子专家联谊会”，不断引进全球顶尖人才，成为留学归国人才创新创业的“圆梦之地”。

近年来，公司围绕“健康中国”战略方向，以构建“数字光明城”为目标，积极推进医疗健康产业线上线下布局。公司发挥独有的眼健康全产业链生态平台优势，借助大数据、人工智能等新一代信息技术，全面提升领先的数字化诊断以及治疗技术，实现健康风险的前瞻防控、及时识别以及多维度服务生态管理，开启全面数字化全生命周期眼健康管理的新模式。在儿童青少年视力保护方面，公司科学规范开展近视防控工作，创立了近视防控 365 体系，利用数字技术赋能，动态监测和全方位保护儿童青少年的视力健康。并且公司在基因、干细胞诊疗领域不断深耕创新，将创新尖端技术应用用于白内障、糖尿病眼病、近视防控、干眼等临床诊疗，通过精准医疗眼科新模式为患者提供高端眼健康诊疗服务。



数字化全生命周期眼健康管理

鉴于医疗技术队伍、医疗服务能力与水平、医疗质量状况、科研与教学等综合能力，公司旗下的沈阳何氏荣获了“国家临床重点专科”“国家卫健委防盲治盲培训基地”“国际眼科理事会眼科专科医师培训基地”以及“国家药物临床试验机构”等多项殊荣。同时，沈阳何氏眼视光也通过了ISO9001国际质量管理体系认证。

公司发展至今，一直秉持着初心，不断践行社会责任，通过倡导促进、能力建设、治疗康复、公益慈善、科普教育等方式，推动全球眼健康事业的可持续发展。



公司前 10 名股东情况

股东名称	股东性质	持股比例	持股数量(股)
何伟	境内自然人	19.19%	30,327,379
何向东	境内自然人	11.51%	18,196,428
付丽芳	境内自然人	7.68%	12,130,951
先进制造产业投资基金(有限合伙)	境内非国有法人	6.74%	10,651,667
大连东软控股有限公司	境内非国有法人	4.96%	7,831,435
沈阳新松机器人自动化股份有限公司	境内非国有法人	4.96%	7,831,435
沈阳医健科技咨询服务有限公司	境内非国有法人	4.85%	7,665,415
北京信中利美信股权投资中心(有限合伙)	境内非国有法人	3.65%	5,773,600
中国工商银行股份有限公司一融通健康产业灵活配置混合型证券投资基金	境内非国有法人	2.41%	3,809,920
沈阳共好科技咨询管理中心(有限合伙)	境内非国有法人	2.00%	3,157,716

经营业绩

资产总额		营业收入	
26.06 亿元	24.84 亿元	9.55 亿元	11.85 亿元
2022年	2023年	2022年	2023年
归母净利润		加权平均净资产收益	
0.33 亿元	0.64 亿元	1.71 %	3.01 %
2022年	2023年	2022年	2023年
基本每股收益			
0.2201 元/股	0.4022 元/股		
2022年	2023年		



主要荣誉

何氏眼科贯彻落实可持续发展理念，以打造“数字光明城”为战略目标，充分发挥自身专业优势，多路径践行社会责任，积极推动国际国内眼健康事业高质量发展，凭借在社会责任和公益领域的推动力与影响力，公司在 2023 财年荣获多个奖项。



公司荣获 CFS 第十二届财经峰会
“2023 杰出品牌形象”

公司荣获艾力彼秋季榜单“上市医服企业 60 强”
公司荣获艾力彼秋季榜单“社会办医·医院集团 100 强”



公司荣获第十三届公益节暨 2023 ESG 影响力年会
“2023 年度责任品牌奖”



公司荣获人民网“第 18 届人民企业社会责任奖
筑梦未来奖”

公司荣获《证券市场周刊》颁发的上市公司水晶球
——最佳投资者关系管理上市公司



公司“光明小屋”青年志愿服务队（项目）在“2023 年
第六届辽宁省青年志愿服务公益创业赛”中荣获银奖



公司入选《2023 向光奖向善企业名录》并获得
向善企业证书



心德相通 共守责任

健全的 ESG 管理体系是确保企业有效履行对外环境社会责任的内在基础。为实现公司的 ESG 管理目标，何氏眼科持续加强 ESG 风险管理，定期审视 ESG 工作进展并合理调整 ESG 管理方针策略。同时，我们积极与内外部利益相关方保持沟通交流，听取各方意见，充分将 ESG 理念融入企业经营决策，并促进产业价值链上下游协同发展。

ESG 管理方针

公司董事会持续关注全球 ESG 发展趋势和国内外宏观经济形势的变化，积极参与内外部利益相关方的沟通，定期结合本公司发展战略规划、生产经营状况以及利益相关者的反馈，全面识别 ESG 相关风险和机遇，并及时优化调整 ESG 管理方针及策略，以确保本公司 ESG 理念与时俱进。

ESG 管理体系

为了满足何氏眼科可持续发展的需求，强化公司的 ESG 管理能力，公司对可持续发展治理结构进行了梳理和完善。公司建立了覆盖决策层、管理层、执行层的三个不同层级的 ESG 管理架构，并将董事会设立为最高责任和决策机构。

公司指定可持续发展主导机构，结合公司发展实际需要，评估 ESG 议题的重要性并审视评估结果，明确 ESG 风险管理的工作重点，及时调整并更新公司 ESG 风险管理计划，并在董事会的指导下持续完善公司风险管理体系。该部门还负责与公司其他业务部门和下属单位联动，共同推进 ESG 各项工作的有效实施。同时，为了保障公司 ESG 风险管理措施长期有效，公司定期召开多次会议，沟通 ESG 相关议题，审查公司的可持续发展战略，确保公司整体发展战略。公司总部的各业务部门和下属单位构成 ESG 执行小组，全面推动各项 ESG 工作的执行和落实。

利益相关方参与

我们尊重利益相关方的诉求，以诚信、互动、平等、透明为原则，不断完善利益相关方参与机制及沟通方式，深入了解他们的诉求。这有助于明确公司的 ESG 战略和关键议题，并确保利益相关方有效参与公司的 ESG 治理工作。在报告期内，我们根据全球报告倡议组织 (GRI) 通用标准 2021 版、AA1000 利益相关方沟通标准 (AA1000SES) 等国际标准和指南，定期记录、评估和审查与利益相关方的沟通情况。同时，根据他们的反馈及时改进沟通机制，不断提升我们与各利益相关方沟通的有效性和时效性。

利益相关方	关注内容	沟通方式
 员工	人权保障 薪酬福利 职业健康安全 平等权益与发展	职工代表大会 会议及培训 公司内网 员工满意度调查
 股东及投资方	稳健经营 可持续发展 良好治理 信息透明	年度股东大会 业绩发布会 信息披露 投资者沟通平台
 商业合作伙伴	职业健康安全 商业道德 公开透明	承包商培训 供应商大会
 政府及监管机构	合法纳税 加强就业 产业发展 合规经营 经济发展	证券交易所会议 政府会议 信息披露平台 政府参观
 社区及非营利组织	人权保障 社区发展 公共卫生 开展公益	社区交流 媒体采访
 客户	优质服务 遵守契约	客户关系管理体系 客户满意度调查
 媒体	信息透明度 商业道德 公开透明	信息披露平台 媒体采访



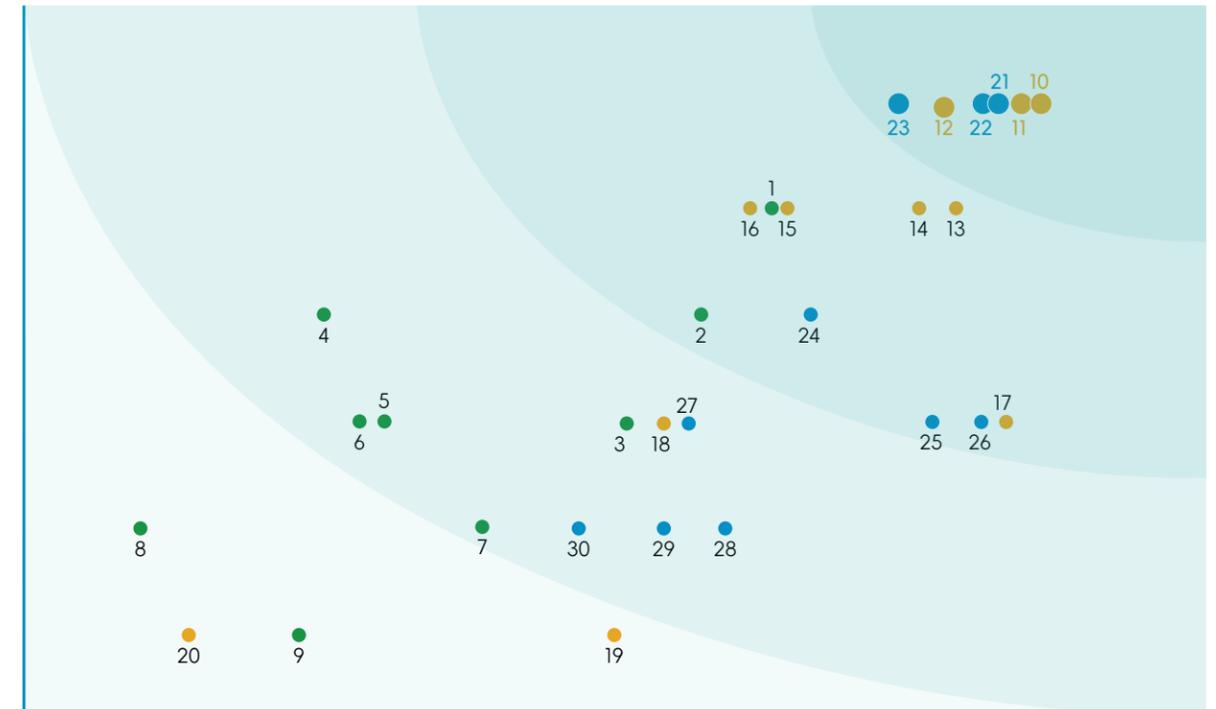
实质性议题分析

公司持续跟踪和研究可持续发展领域的核心议题，并结合业务实际情况，定期对这些议题进行重要性辨识和优先级排序。我们将结果纳入业务战略的制定和决策过程中，以确保在业务运营中积极践行可持续发展理念。同时，我们参考国际标准如《可持续发展报告标准》(GRI Standards)、可持续发展会计准则委员会 (SASB)，以及明晟 (MSCI)、标普 (S&P Global) 等国际评级机构的标准，结合公司实际情况，识别对公司发展具有重大影响的重要议题。

报告期内，我们按照“议题识别—议题审查—利益相关方确立—利益相关方问卷发放—实质性议题确认”的线上沟通和议题分析流程，有序展开了重要议题的调研工作。我们对近百位内外部利益相关方进行了沟通和访问，确认并审查了多个具有优先级的 ESG 实质性议题，以构建 2023 年何氏眼科的实质性议题排列图。

实质性议题分析流程	具体流程内容
议题识别	确定和何氏眼科相关的全部 ESG 潜在重要议题。
利益相关方确立	确定和何氏眼科相关的全部内外利益相关方。
利益相关方问卷发放	发放问卷，收集利益相关方的看法、期望和诉求。
实质性议题确认	根据收集信息和反馈，确认何氏眼科的实质性议题。
议题审查	对确定议题的影响程度以及紧迫性进行审查和排序。

何氏眼科重要性议题矩阵



环境

- ① 三废排放
- ② 环境管理
- ③ 原材料管理
- ④ 温室气体排放
- ⑤ 水资源管理
- ⑥ 环境权益交易
- ⑦ 能源管理
- ⑧ 生物多样性
- ⑨ 气候风险

社会

- ⑩ 薪酬与福利
- ⑪ 招聘与培训
- ⑫ 员工健康与安全
- ⑬ 员工满意度
- ⑭ 隐私与信息安全
- ⑮ 供应商管理
- ⑯ 女性员工权益
- ⑰ 客户满意度
- ⑱ 社区发展
- ⑲ 慈善与帮扶
- ⑳ 员工多元化

治理

- ㉑ 廉洁建设
- ㉒ 依法纳税
- ㉓ 风险管理
- ㉔ 治理结构
- ㉕ 内控管理
- ㉖ 高管薪酬
- ㉗ 公平竞争
- ㉘ 披露经济效益
- ㉙ 利益相关方沟通
- ㉚ 党建工作



心向美好 共赴光明



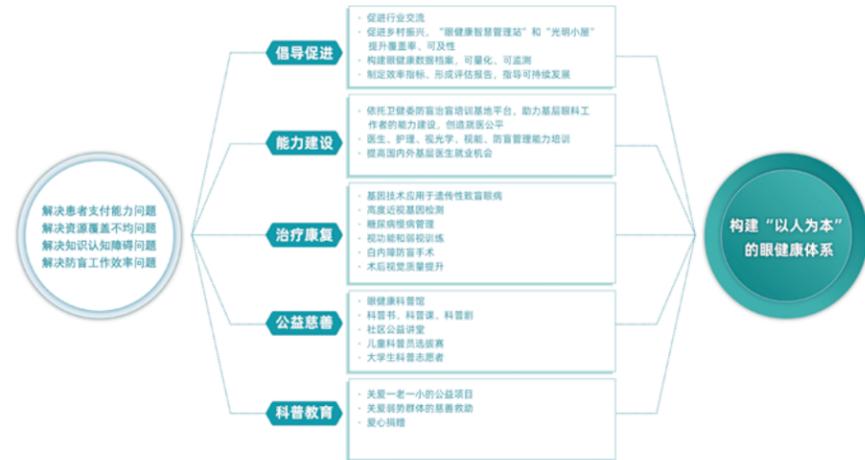
何氏眼科坚信眼健康是实现可持续发展目标的关键，而全球面临着新的眼健康挑战，包括糖尿病视网膜病变、高度近视、早产儿视网膜病变以及青光眼和年龄相关性黄斑变性等老年慢性眼病的增加，预计到 2050 年，将有 8.95 亿人受到远视力损害的影响。公司秉持“天下无盲”的愿景，将“健康中国”战略目标和联合国可持续发展目标视作引领方向。通过积极促进、不断加强能力建设、广泛开展科普教育、提供全面治疗康复服务、并开展公益慈善活动等多种方式，构建起全面的防盲治盲体系，旨在实现眼健康服务的普及与可及，保障服务的安全与及时，促进公平与高效，确保服务的支付与可持续，并为全球眼健康事业树立可复制的典范。



本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

以人为本的眼健康体系

何氏眼科怀着对患者健康的热忱，以无私奉献的精神深入服务每一位患者。我们的使命不仅仅是提供医疗服务，更是在于携手合作，通过何氏特色以人为本的眼健康体系共同承担社会责任，让每一双眼睛都能闪耀健康的光芒。



助力行业发展

何氏眼科凭借在眼科临床技术和科研领域的持续深耕，深化国际国内交流合作，在政府部门、非政府组织和公益团体的支持下，充分发挥“国家临床重点专科”“药物临床试验机构”等能力，积极参与社会活动，通过举办国际学术盛会铸就强大学术品牌，推动国际国内眼健康事业发展，间接带动经济增长和社会财富创造。同时，公司积极响应国家卫健委的号召，在全国范围内承担眼健康管理和专业技术人员的培训工作，建立了防盲治盲培训基地和数字化眼健康人才培养体系。历经10余年的努力，我们累计培训了5万余名基层医生和眼健康管理人才，为乡村防盲工作提供了持久的医疗支援。

2023 年国际基因组学大会眼科大会

案例

国际基因组学大会眼科大会作为桥梁和纽带，连接了全球医疗、教育、产业、学术、研究和投资等多方资源，促进了不同领域的跨界融合，推动了精准医疗技术在眼科临床中的应用和眼产业的发展，促进了基因科技成果的共享。

2023年，何氏眼科在沈阳成功举办了第六届国际基因组学眼科大会。延续前五届会议成果，大会正式发布了《高度近视及易感基因分析》白皮书，启动了“眼健康数据银行项目”，旨在促进基因组学技术、基因治疗技术与眼科学、生物医学等领域的跨界融合，推动精准医疗诊疗技术在眼科临床中的应用以及眼产业的发展。



国际眼科药理学与治疗学会 (AOPT) 第十六届科学会议

案例

2023年8月，何氏眼科与辽宁何氏医学院共同主办国际眼科药理学与治疗学会 (AOPT) 第十六届科学会议 (中国分会场)。这是中国首次承办该项国际学术盛会。中国会场上，有来自国内临床、眼科药物研究、真实世界研究、卫生健康行业协会及投资领域的40余位专家，围绕中医药成果转化创新发展、眼科创新药物研发与转化、新药临床研究、眼科药物的真实世界研究以及生物医药产业主题展开了研讨。



联合承办第五届中非眼健康发展论坛

案例

自2018年起，何氏眼科一直致力于推动中非卫生健康共同体建设，已经承办了五届中非眼健康发展论坛。在国家支持下，我们与非洲多个国家及地区的卫生部门建立了长期友好合作关系，搭建了中非眼科合作的桥梁。

2023年8月22日，第五届中非眼健康发展论坛在肯尼亚蒙巴萨市隆重举行。本届论坛由国家卫健委防盲治盲培训基地、辽宁省商务厅主办，何氏眼科承办，来自世界卫生组织、国际防盲协会、国际奥比斯、国际克里斯多夫基金会以及肯尼亚、埃塞俄比亚等非洲国家卫生部和眼科协会、院校的眼科专家与何氏眼科专家齐聚蒙巴萨市，共同探讨如何将基于人工智能和大数据分析的防盲模式以及高科技人才培养模式在非洲国家落地，以不断提升非洲整体眼健康服务能力。





2023 人民健康大会·国民视觉健康论坛

案例

何氏眼科参加人民网主办的“2023 人民健康大会·国民视觉健康论坛”，并发表“开展社会性眼科知识普及”主题观点，强调开展社会性眼科知识普及需要重视“全生命周期管理”，为每一年龄段的眼健康风险识别与管理办法进行科普介绍，培养观众对眼健康管理知识储备和预警意识。



普惠眼科技术

在履行社会责任的过程中，何氏眼科积极响应国家共同富裕的号召，以“健康医疗 + 人工智能”服务为特色，努力提升各地区的医疗服务可及性，持续为百姓提供高质量的眼科医疗服务，通过多种途径、多个方面促进社会的公平与和谐发展。

何氏智慧眼健康管理站

案例

2019 年起，何氏眼科启动“何氏智慧眼健康管理站”项目，至今在辽宁省 14 个城市建立了智慧眼管站，以“健康医疗 + 人工智能”服务为特色，深度利用人工智能、大数据和云医疗技术等高科技手段，将创新技术应用下沉基层，通过创新技术应用及基层医生培训，提高基层的慢性病监测能力，减少因病致贫，因病返贫，助力乡村振兴，促进县域经济发展。



何氏光明小屋

案例

光明小屋是以眼科智能设备为入口，通过先进的 AI 智能诊断，发现眼部疾病和慢性疾病，并结合线上和线下的眼科诊疗系统，让每个人在各类机构都可以通过眼科智能诊疗设备进行眼部疾病筛查和防治。赋能社区、学校等各类基层机构为其目标客户提供增值服务；形成智能时代客户增量入口，打通基层眼保健最后一公里。通过“光明小屋”和组织数字眼健康项目等创新举措，持续搭建基层眼科医疗服务网络，使眼科医疗资源更加均衡地惠及广大人民群众，协助社会各界避免因眼部疾病而导致的贫困及返贫现象发生，助推社会的共同繁荣与进步。



守护眼健康 爱眼光明行

案例

锦州何氏与锦州凌河区康宁街道合作开展“守护眼健康，爱眼光明行”主题的光明小屋公益项目，通过智能设备、数字技术，让创新技术下沉至社区网格，通过数字化技术赋能实现近视防控和慢病的“早监测、早预警、早干预、早治疗”。



赋能健康管理

何氏眼科长期着眼于满足人民群众多层次、多样化的健康需求，始终把科技创新摆在重要位置，充分利用自身技术优势和行业顶尖人才资源，以构建“数字光明城”为目标，以医、教、研三大平台协同发展，以大数据、人工智能、基因、干细胞等技术为引领的智慧医疗和精准医疗模式发力赋能，推动眼健康全产业链生态建设，推进医疗的可及性和普惠性，赋能基层医疗，促进乡村振兴，为实体经济发展提供新动能和新活力。

案例 高精尖人才增智赋能

公司以科技创新为引擎，以高端人才为动力，为公司高速发展提供持续性动能。2023 年，公司新增 6 位眼科学、公共卫生及药学等专业的博士和硕士研究生导师。此外，在“兴沈英才计划”的支持下，公司还新增了沈阳市 B 类人才 1 人，沈阳市高精尖科技优才奖励 C 类人才 1 人，以及 D 类人才 1 人。

截至报告期末，公司拥有国家级及省市级学会委员 70 人，获得省市级以上优秀专家、高端人才等荣誉称号 114 人次，共有 208 人次在全国及省市级专业技能大赛中获奖，以及在各领域获得荣誉称号。此外，有 2 人荣获“辽宁省优秀科技工作者”称号，而另有 10 余名专家入选沈阳市高层次人才和拔尖人才。



科研创新引领行业发展

公司坚定不移地走向科研创新发展之路，瞄准眼科领域的前沿技术研究，积极投入临床科研项目合作。在 2023 年，公司成为了多个省、市级科研项目的积极参与者，为推动眼科医疗技术的不断进步贡献力量。

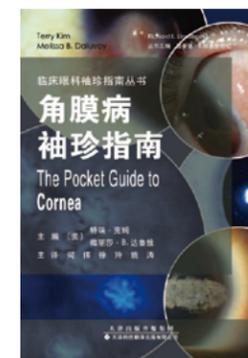
项目名称	项目参与者	项目类别
低浓度阿托品滴眼液预防角膜屈光手术后屈光回退的临床研究	李付亮	辽宁省教育厅项目
多光谱屈光地形图 (MRT) 及离焦定制镜片在儿童青少年近视防控中的应用	刘莎莎	辽宁省教育厅项目
全自动视网膜血管分析平台的开发及应用	代光政	沈阳市中青年人才计划
调节及眼生物学参数对儿童青少年近视及散瞳前后屈光度变化的预测	胡 兰	辽宁省自然科学基金
东北地区遗传性视网膜疾病单核苷酸多态性及表型分析	任 玥	辽宁省自然科学基金

报告期内

6 项 公司授权专利	2 项 发明专利	1 项 实用新型专利	3 项 外观设计专利
6 项 公司成功申请专利	4 项 发明专利	2 项 实用新型专利	
45 篇 公司共计发表论文	18 篇 中文论文	27 篇 SCI 论文	

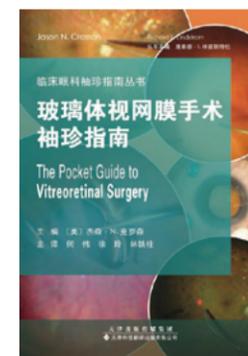
案例

2023 年，由何氏眼科创始人何伟教授团队主译的临床眼科袖珍指南丛书之一《角膜病袖珍指南》正式出版发行。本书旨在为眼科医生提供角膜疾病诊断和治疗的参考指南，内容涵盖了眼表疾病的基本检查、常见及罕见的角膜疾病诊疗要点、角膜疾病的常见处置和手术等。本书包含 13 个章节，分别介绍了检查和诊断性试验、角膜和前节成像、干眼、影响眼表的眼睑疾病、感染性疾病、结膜和角膜的炎症疾病、角膜肿瘤疾病、发育障碍、变性和物质沉积、角膜营养不良、角膜扩张性疾病、外伤及手术。本书为口袋书形式，方便眼科医生随身携带和查阅。



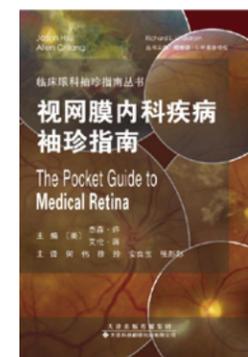
案例

2023 年，由何氏眼科创始人何伟教授团队主译的临床眼科袖珍指南丛书之一《玻璃体视网膜手术袖珍指南》正式出版发行。袖珍指南的语言通俗易懂，通过精美的图片和生动的文字，将玻璃体切割术这一复杂的手术过程呈现给读者，为临床工作提供宝贵指导。该书主要介绍了视网膜手术的各种操作技巧，重点在于为手术医生提供全面而实用的框架思维。本书分为 8 个章节，内容包括玻璃体切割手术的准备、基本玻璃体切割手术、视网膜脱离手术方法、剥膜、糖尿病相关玻璃体切割手术、眼内炎的玻璃体切割、人工晶状体的手术方法，以及眼外伤。无论是住院医师、视网膜专修医生，还是视网膜手术经验丰富的高年资医生，都能从本书中受益。



案例

2023 年，由何氏眼科创始人何伟教授团队主译的临床眼科袖珍指南丛书之一《视网膜疾病袖珍指南》正式出版发行。本书共 10 章，涵盖各种视网膜疾病，包括黄斑疾病、视网膜血管疾病、感染性炎性疾病、非感染性炎性疾病、视网膜退化和营养不良、小儿视网膜疾病等，每种疾病均介绍体征和症状、检查结果、诊断依据、鉴别诊断、治疗等内容，为临床工作提供重要帮助。本书囊括 300 多幅高分辨率图像，包括光谱域 - 光学相干断层扫描、自发荧光和彩色眼底照片，适合眼科医学生及执业眼科医生参考使用。



案例 引进国际先进临床诊疗手段

2023 年 1 月 6 日，北京何氏成功完成了关于葡萄膜炎创新药物的玻璃体内注射手术，成为国内首批开展此项眼科临床应用技术的机构。手术对象是一名中年女性，通过对患者左眼进行玻璃体内注射治疗，在治疗患者视力下降问题的同时，控制炎症并减少了因长期用药引发的全身不良反应。

辽宁省细胞生物学学会服务站落户何氏眼科

案例

2023年7月20日，辽宁省细胞生物学学会服务站正式落户本溪何氏。此举将促进双方在眼科干细胞精准医疗等领域的深入长期合作，并为推进眼科医疗尖端技术进步提供技术资源支持。我们不仅为各类眼病患者提供全科诊疗服务，还在干细胞、基因诊疗领域持续深耕，探索以干细胞、基因技术引领的精准医疗眼科新模式。



构建“近视防控 365 体系”助力近视精准防控

案例

公司积极响应“光明工程”国家倡议，加强儿童青少年近视防控，促进儿童青少年视力健康。我们构建了“近视防控 365 体系”，以全天候、全周期、全方位、全场景、全社会的“5 全特色”为基础，依托数字医疗，智慧医疗和精准医疗手段，实现全生命周期智慧监测和精准防控，全面呵护孩子的眼健康。

近年来，我们也将“低成本、高效率、可持续、可复制”的近视防控“辽宁模式”推广至全国多地，并在贵州、甘肃、宁夏、江西等地区落地实施。同时，我们的儿童青少年眼健康公益项目也走出国门，已经在非洲、巴基斯坦等一带一路沿线国家立项。

3 3大场景

6 6大核心技术

5 5大管理体系

学校

家庭

医疗

遗传 基因技术

环境 环境检测服务-改造意见

光学 光学干预

行为 不良体态矫正、眼周边产品、户外活动

眼负荷 眼脑训练

营养 叶黄素、饮食指导建议、发育营养学、健康饮食指导

预 预警评估体系

管 高度近视管理体系

控 控制体系

治 近视合并眼病体系

防 智能眼健康管理体

《无人值守的人工智能近视预警系统》

案例

2023年12月，何氏眼科参与的《无人值守的人工智能近视预警系统》项目荣获第三届“双创”大赛创意组二等奖。此项目将人工智能技术、大数据技术与自主研发的高端装备紧密融合，直击当前儿童青少年近视防控工作痛点，有效地解决了政府有关部门、医疗机构、学校和家庭面临的众多近视防控困难和挑战。



案例 药物临床试验取得新突破

2023年，沈阳何氏通过辽宁省药品监督管理局药物临床试验现场监督检查。承接的由豪夫迈-罗氏有限公司申办的“一项评价 FARICIMAB 治疗视网膜分支静脉阻塞继发黄斑水肿患者的有效性和安全性的 III 期、多中心、随机、双盲、阳性对照研究”和“一项评价 FARICIMAB 治疗视网膜中央静脉阻塞或半侧视网膜静脉阻塞继发黄斑水肿患者的有效性和安全性的 III 期、多中心、随机、双盲、阳性对照研究”，通过国家药品监督管理局药品注册临床试验现场核查。

案例 Luxturna 基因治疗药物疗法

2023年6月16日，何氏眼科眼基因研究院在博鳌乐城正式成立，开展广泛的眼基因组学和遗传性眼病的深入研究。

同年，何氏眼科医生与国际眼科医生合作，成功为一名八岁视障儿童进行了基因治疗。这是中国大陆首例接受 Luxturna 基因治疗的雷柏氏先天性黑矇患者。治疗结果显示，患儿治疗前明显的眼球震颤基本消失，暗视力由完全性夜盲恢复到基本正常，视野缺失明显改善，白天视力表检查也提高了 2 到 3 行，并恢复了人脸识别等精细视觉。

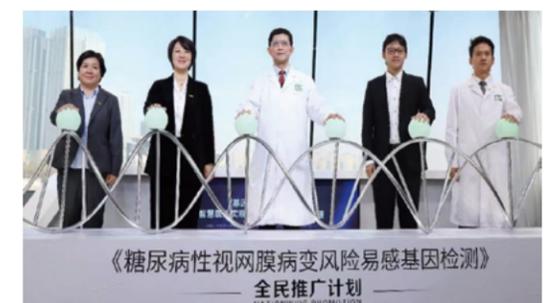
2023年12月，Luxturna 基因治疗药物在海南何氏获批开展临床应用，将让国内先天性黑矇患者在该地成为这一基因疗法的受益者。

“基因 +AI”精准控糖 智慧医疗实现全生命周期眼健康管理

案例

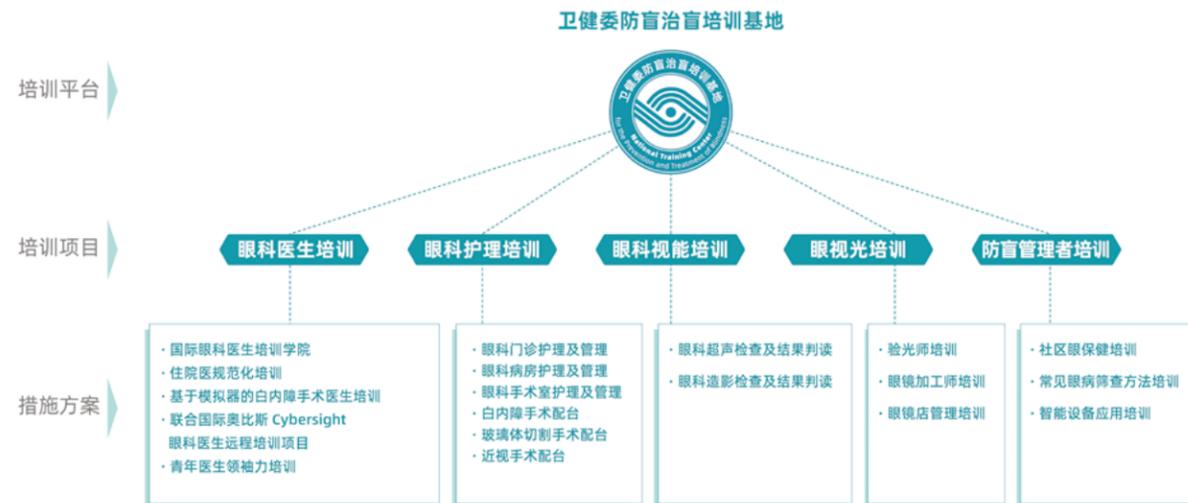
公司始终致力于将基因和 AI 等技术应用于糖尿病慢病管理。我们积极与基层医疗机构合作，配备智能筛查设备，如 eyerobo-FC 眼底照相机，以提高筛查率，早发现潜在危机。

2023年11月12日，公司举办了“基因 +AI”精准控糖、智慧医疗全生命周期眼健康管理暨第二届糖尿病眼病兼治专家解析会。六位行业专家从内分泌学、眼科学、营养学、基因学等多个学科角度对糖尿病及糖尿病眼病进行了专业阐释。同时，我们启动了《糖尿病性视网膜病变风险易感基因检测》推广计划，让基因技术走入百姓身边，为百姓提供精准防控糖尿病并发症的服务。



防盲治盲培训

公司深信，基层医生是构筑“全民健康”的关键力量，也是乡村振兴的健康基石。2012年6月25日，经原国家卫生部（现“卫健委”）批准，沈阳何氏成为首个国家级“卫生部防盲治盲培训基地”，负责全国防盲治盲管理和眼科专业技术人员的培训工作。通过线上、线下相结合，已累计培训社区公共卫生人员、白内障小切口手术医生、眼科护理人员、眼视光人员、低视力康复医师、防盲管理人员等共计5万余人次，覆盖全国除港澳台地区外的所有省份。同时，通过公益项目，公司在贵州、宁夏、河北、甘肃等地建立远程医疗平台，向基层医院输送优质眼科诊疗技术，为乡村振兴和健康中国战略贡献力量。



卫健委防盲治盲培训基地

案例



基地培训师在进行手术讲解



基地眼科专家远程培训基层医生，进行案例教学



基地培训师为学员进行器械握持指导



基地的非洲学员学习使用便携式智能眼检查设备

近年来，基地也相继开设了“国际眼科医生培训学院”“防盲治盲培训基地”等移动端学习平台，开发在线学习课程，致力于整合国际、国内资源，打造高效率创新型培训模式。我们以此培养具备国际诊疗水平的眼科医生，为全球眼健康事业贡献力量。目前，我们已与全国防盲技术指导组、国际防盲协会、国际眼科理事会等机构以及商务部进行合作，培训覆盖了“一带一路”沿线国家，进一步助力推动全球眼健康事业的发展。

卫健委防盲治盲培训基地十周年表彰会

案例

2023年9月7日，在中华医学会第二十七次全国眼科学术大会上，何氏眼科举办了“春华秋实”卫健委防盲治盲培训基地十周年表彰会，对基地成立十年来的工作及成果进行了总结，以及在防盲治盲培训工作中作出突出贡献的培训师和受训过程中表现优异的学员给予了表彰。



联合国际奥比斯开展青光眼手术医生培训

案例

自2004年起，何氏眼科与国际奥比斯在防盲培训、能力建设、关爱弱势眼病患者等方面开展了长期合作。其中奥比斯（ORBIS）飞机眼科医院先后于2004、2010、2016年三次来辽交流，培训了大量眼科人才的同时，为患者提供公益手术救治。

2023年10月，何氏眼科邀请国际著名眼科专家梁裕龙教授，共同开展“青光眼新科技培训班”。通过手术直播和理论教学的方式，让青年医生感受到精湛的手术技能和扎实的理论基础，同时提供术后详细的讲解和细心的患者服务，共计950余人参与此培训。同时，开展为期一周的青光眼学术交流及公益手术救治活动。



助力基层建设

何氏眼科着眼于国内及非洲地区的就业问题，积极培养基层医生能力。在国内，公司通过培训基层眼健康人员和支持少数民族青年创业，有效促进就业，提升医疗服务水平，积极发挥和承担在国内外卫生健康领域的积极作用和社会责任，展现了企业的社会责任感和对国家战略的支持，为社会和谐与进步做出积极贡献。在非洲，公司积极拓展国际合作，为非洲多国培养眼科人才，深化中非友谊。

赋能海外就业机会

公司作为国家卫健委防盲治盲培训基地和国际眼科理事会眼科专科医师培训基地，通过举办论坛、承办合作项目等方式为非洲多国培养眼科人才，与非洲多国建立了长期合作关系。何氏眼科同时定点组织规划部分国家的留学生职业生涯发展路径，通过专业技术、器械、资源等方面的支持，主动与实习医院、防盲机构等方面的负责人沟通，助力学生更为顺利地融入当地眼科市场。同时，何氏眼科鼓励学生自主创业，以推动非洲眼健康事业可持续发展。

自主创业，实现眼科医疗可持续发展

案例

加纳留学生 Natty 是中非眼健康合作项目的受益学员之一。他通过理论和实践相结合，把所学成果带回自己的国家，开展预防教育、眼健康筛查，开设 He-Nat 医疗中心，机构短期内就能保持良好效益。He-Nat 不仅是非洲留学生自主创业的优秀实践，也是何氏眼科加深国际合作的示范项目。



何氏眼科 HE-NAT 医疗中心授牌

强化国内医者培养

公司致力于通过自身行业影响力，积极调动已有资源改善国内就业问题。自 2001 年起，何氏眼科先后与中国医科大学、沈阳药科大学、大连医科大学、辽宁中医药大学等国内医学高校建立了联合培养机制，招生专业包括眼科学、公共卫生、药学等专业，旨在共同培养符合公司未来战略发展所需的高素质硕士研究生、博士研究生。

自设立实习基地以来，公司成立教学管理机构，配备专职或兼职教学管理人员，负责组织实习任务完成、教学质量检查和评估等工作。同时，公司选派医务人员承担各专业的理论教学和实习带教工作，定期召开教学工作会议，保证教学有序进行并提高教学质量。



报告期内
195 名
公司引进医学实习生

科学家对话医学生：鼓励医学生做新时代创新人才

案例

2023 年国际基因组学大会眼科大会召开期间，特别设立了“科学家对话医学生”主题活动，邀请范先群院士，何伟教授，庞继景教授和王卓实博士，与现场的学生代表和线上 51 万学生开启热情对话。嘉宾们通过自己的经验、经历分享，激励青年医学生的科研创新热情，坚守医学初心，勇于担当奉献，努力成为担当民族复兴重任的时代新人。



普及健康教育

公司秉承“最好的眼药是眼科知识”的理念，紧密关注眼健康教育事业的发展，以改善健康为核心目标，积极投身于社会公益事业。公司通过线上线下相结合的方式，大力开展眼健康科普教育活动，提升大众对眼保健知识的认知，预防眼科疾病的发生，减轻社会和个人的医疗支出压力。未来，我们将继续关注眼健康教育事业的发展，以更加务实、创新和有温度的方式为社会的进步贡献力量。

“睛彩实验 实验精彩” 近视防控公益项目

案例

2023年6月随着“睛彩实验 实验精彩”近视防控公益项目的启动，由何氏眼科打造的辽宁省首批青少年近视防控基地监测站在辽宁省实验学校正式挂牌。同年九月，监测站在东北育才学校也正式签约挂牌。公司设立在校园内的青少年近视防控基地监测站，以学生为主导，涵盖了眼科普教育、课外活动、爱眼奖学金、眼健康体检、个性化干预等多维度近视防控体系，并创新性地引入了兼职眼科校医，投放了国际领先近视防控设备，将眼健康管理深入到孩子身边，从源头上预防儿童青少年近视的发生。



“何伟近视防控科普小分队” 开展青少年近视防控工作

案例

何氏眼科长期致力于推动儿童青少年视力健康发展，沈阳何氏2012年被辽宁省教育厅授予辽宁省青少年近视防控基地。2019年，国家卫健委以“中国好医生”命名成立了全国十个科普小分队，“何伟近视防控科普小分队”被列入其中，多年来，“何伟近视防控科普小分队”积极在各地开展科普教育工作。为助力于近视防控的公共卫生教育，公司还撰写并发行了《近视防控总动员》系列丛书和同名科普动画片。推出了《爱眼护眼、共筑‘睛’彩》儿童创客科普课，以更直观、互动的方式引导孩子们了解近视的危害和防控方法，激发他们对眼健康的关注。



眼健康科普馆正式启动

案例

2023年8月是辽宁省首届近视防控科普月，辽宁省科技馆同步建成眼健康科普馆。该馆是全国首家在省级科技馆内独立设置科普眼健康专业知识的公益场馆。何氏眼科联合辽宁省科技馆、辽宁何氏医学院打造全民眼健康科普教育实践新样本，用创新科技+创新科普的形式，点亮孩子们的光明未来。



视觉科普嘉年华

案例

2023年10月，公司主办了“视觉科普嘉年华”眼健康科普教育活动。活动以“科学是多彩的”为主题，设立了儿童慈善义卖、眼健康筛查、创客科普课、《我才不要近视》动画互动儿童剧及眼脑科学体验等一系列活动，融合了视觉心理、眼脑科学、近视防控、眼基因等多项眼科学知识，旨在通过丰富多彩的沉浸式科普体验，增强孩子的近视防控意识，激发孩子对眼基因等创新科技的兴趣，轻松了解精准医疗，从而更加热爱科学，热爱视觉。



小小光明科普员大赛

案例

2023年8月，公司主办“小小光明科普员”大赛，面向辽宁省8-12岁小学生招募眼健康科普小讲师。活动为期一个月，过程通过线上线下传播覆盖全省多个城市，1000余名小学生参赛。孩子们通过参赛，深入了解了眼健康及近视防控的科普知识，不仅自己受益，同时也成为了提高公众科学认知的贡献者，激发了孩子们对科学的热爱。





心系客户 共享无忧



本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

何氏眼科以践行社会责任为己任，深知眼健康对个体生活和社会发展的重要性，秉承“精诚动人”的服务理念和匠心精神，着眼于构建一个综合的医疗服务体系，竭诚为客户提供全面的医疗健康服务。

同时，我们深知数据安全与隐私保护对于客户、企业和国家的至关重要性，因此我们持续努力构建并完善自身的信息安全管理体系统，实施高标准的信息安全管理办法，以保护公司和利益相关方的权益。

2023 年社会责任指标

9.87 分
客户服务满意度

9.91 分
品牌美誉度

9.9 分
客户忠诚度

0.2 %
公司投诉率

100 %
客诉处理率

精益医疗体验

公司遵循国家医院感染防控规范，结合前沿经验，制定《何氏眼科硬镜中心感染预防与控制制度》《关于临床手术禁忌症相关规定制度》《白内障围手术期诊疗规范》《屈光白内障诊疗标准手册》《有晶体眼人工晶体植入术质量控制》《角膜屈光手术围手术期用药及处理》《干眼诊疗手册》等制度与规范，严格执行四层管控方式，持续优化操作规程，确保患者安全无忧。

医疗质量管理体系

公司秉承全面质量管理理念，持续关注医疗质量及安全管理。以患者需求为导向，客户体验为驱动，通过全员参与、全程监控、全面质控的理念，发现问题 - 反馈问题 - 修正问题 - 持续改进的循环机制，构建高效的质量循环体系，为患者提供更加安全、高效、贴心的医疗服务。

医疗质量管理方针

公司严格遵循国家法律法规与诊疗规范，制定《何氏眼科医疗质量制度》《何氏眼科视能部管理制度》《何氏眼科药局制度》等一系列医疗质量与管理度，将医疗质量与影响因素全面纳入管理体系，涵盖人员、医技、药械、流程等各方面。公司构建以患者为中心、五个方面（组织机构建设、质量文化建设、病种质量控制、质量信息体系、信息体系建设）、四个层次（四层质控）、一个督导的立体网状式全面医疗质量管理体系，辅以监督机制，确保医疗质量与安全水准。



何氏眼科四层质控方针

案例 医疗质量提升培训

公司将提升医护技人员的技能水平和综合素质作为核心工作，定期组织各类专业素质培训，确保医护人员掌握最新的医疗知识和技能。同时，设立严格的考核机制，激励医护人员不断提升自我素质。持续提升医护技人员的技能水平及人员素质，更好的为患者提供优质高效的医疗服务。



医疗培训活动

创新医疗体系

在“精诚动人”的品牌服务文化体系框架下，公司通过创新的“医疗服务体系和非医疗服务体系”双轮驱动，力求为客户提供精尖、精准、精细、精致的产品与服务。始终坚守至诚、至真、仁德、诚信的“精诚”服务原则，为客户打造独特、难忘和个性化的“动人”体验，使客户对品牌建立信任感、满足感和价值感，进而提升客户的满意度、忠诚度及品牌的美誉度。

服务管理方针

公司以《精诚动人全流程品牌服务质量管理标准》为服务管理培训指南，为提升整体服务质量和客户体验提供精准指导，聚焦客户满意度、品牌整体认知以及服务品质管控三大核心要素，注重前期、中期和后期服务质量的全流程检核。通过这一系统化、标准化的管理方式，塑造更具竞争力的品牌形象，确保服务质量的稳定与持续提升，不断提升客户满意度。

何氏眼科
品牌服务标准
工作培训指南
2023年品牌服务标准(BSS)

2023年何氏眼科集团精诚动人全流程品牌服务质量检核表-示例						
项目	分值	得分	要求	分值	得分	
一、三家+品牌服务标准(100分) 占比20%						
客户满意度调研	客户服务满意度 >=9.5分	40	打分标准: 达标即合格, 低于8分及以下为不合格, 需按需求及时整改提升	三、品牌+品牌服务标准(10分) 占比10%		
	品牌美誉度 >=9.0分	20		1 全院业务品牌及品牌服务主动性	10	对标品牌标准执行
	客户忠诚度 >=9.0分	20		2 院前—电话随访	10	电话回访于0分及以下为不合格, 需在电话及科室回访
	品牌服务标准满意度 >=9.2分	20		3 院中—客户接待	10	院中—门诊接待
第一维度项目得分:						
二、服务品牌管理(100分) 占比20%						
品牌品牌管理	组织与人员精细化管理	40	打分标准: 达标即合格, 低于8分及以下为不合格, 需按需求及时整改提升	三、品牌+品牌服务标准(10分) 占比10%		
	品牌品牌培训与学习	30		4 院中—门诊接待	10	院中—门诊接待
	品牌品牌故事收集	15		5 院中—窗口单位管理	10	院中—窗口单位管理
	品牌品牌宣传	15		6 院前—公共区域	10	院前—公共区域
第二维度项目得分:						
三、品牌+品牌服务标准(10分) 占比10%						
品牌品牌管理	品牌品牌宣传	10	打分标准: 达标即合格, 低于8分及以下为不合格, 需按需求及时整改提升	三、品牌+品牌服务标准(10分) 占比10%		
	品牌品牌培训与学习	30		7 客户离院后跟踪客户关系维护	10	院前—公共区域
	品牌品牌故事收集	15		8 院前—品牌服务(院内品牌/院内品牌)	10	院前—品牌服务(院内品牌/院内品牌)
	品牌品牌宣传	15		9 院中—品牌服务	10	院中—品牌服务
第三维度项目得分:						

品牌服务标准



实施全面质量管理办法

公司通过全体员工的参与，改进流程、产品、服务和公司文化，以提供“精诚动人”的服务，实现客户满意，从而获取竞争优势和长期成功。此外，公司设立了平衡计分卡的机制。平衡计分卡的机制设计从财务、顾客、内部经营流程、学习和成长四个方面综合考虑，对以下五个维度的内容进行全面客观绩效评估：

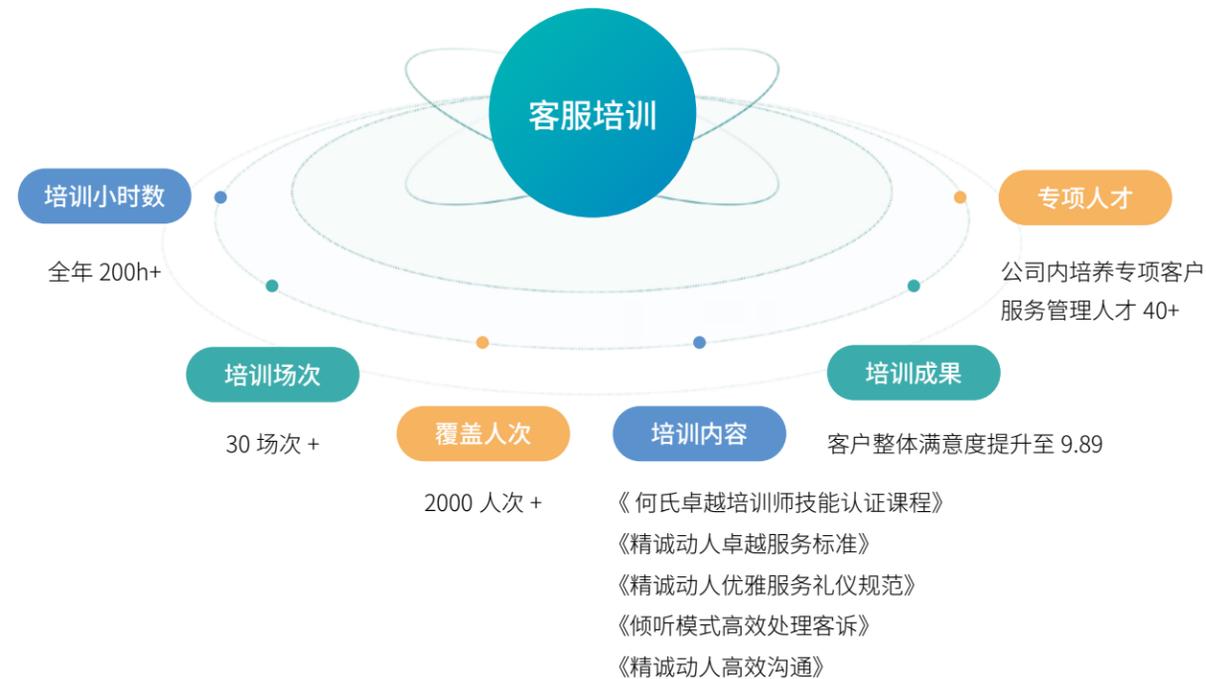
- 有效培训小时数
- 人才进阶培训成长项目
- 精诚动人全流程客户服务品质检核
- 振兴品牌服务文化
- 属地医院创新工作目标

案例 高效培训助力服务提升

为推动员工对“精诚动人”品牌服务文化的理解和深度践行，公司通过多维度多场景客户服务相关内容的有效培训，专项服务人才培养体系的规划与发展，加强了员工对品牌文化的领悟，深化了员工对品牌文化标准的践行力，进而提升了品牌服务质量。



“精诚动人”品牌服务内训师培训会



客服培训机制

案例 数字化品控提升整体服务质量

公司深入贯彻“精诚动人”服务文化，持续优化客户服务反馈机制，创新性地构建数字化品控系统。该系统为各下属公司提供智能化分析工具，精准分析客户满意度、品牌美誉度以及客户忠诚度这三大客户关系管理的关键数据。推动各分公司更精准地把握客户需求，以更优质的服务提升整体服务水平和运营效率同时也赢得客户的深度满意与信赖。



数字化品控系统手机端

案例 聆听客户之声

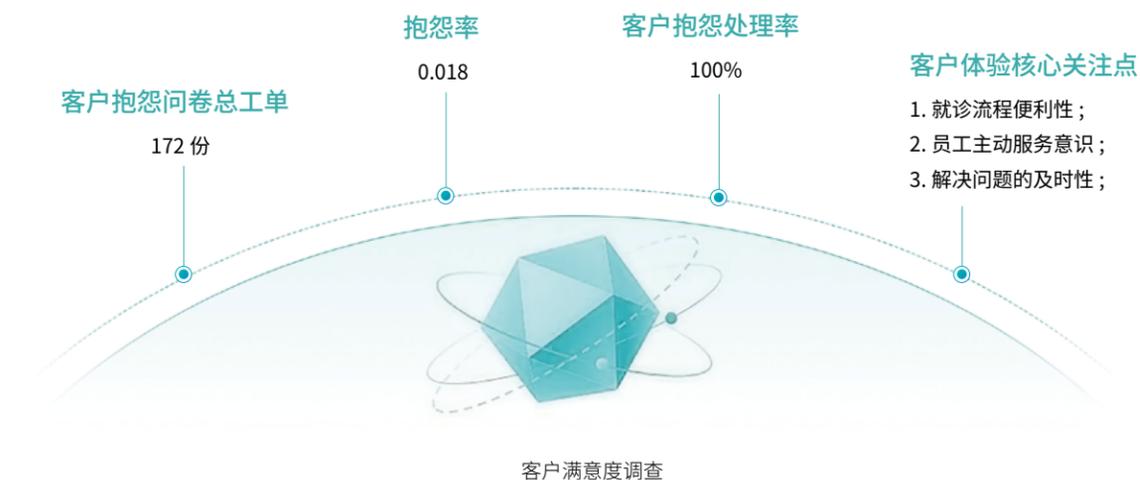
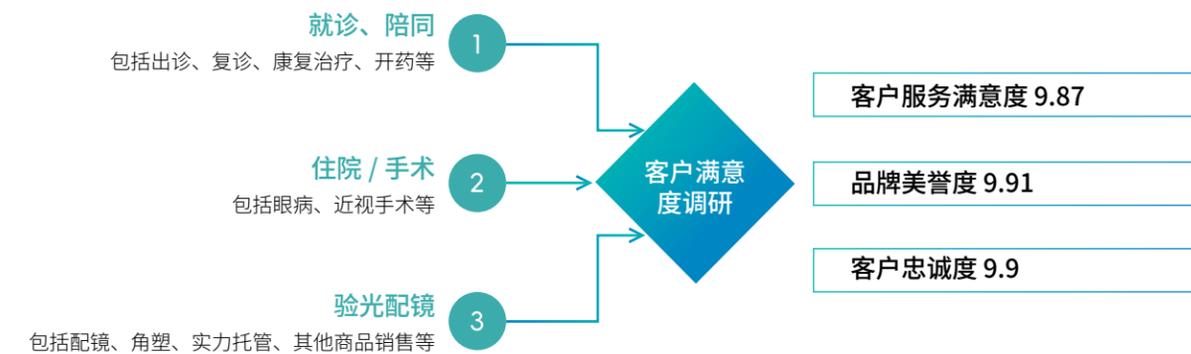
公司为践行“以患者为中心”的品牌服务战略标准，构建“精诚动人”服务体系，提升品牌价值，采取线上线下两种方式持续进行客户满意度调研聆听客户心声。通过全方位、多元化的调研手段，为客户提供更精准、个性化的服务。



报告期内
92779 份
 公司共收集调研问卷

案例 客户满意度

公司为践行“以患者为中心”的品牌服务战略标准，构建“精诚动人”服务体系，提升品牌价值，采取线上线下两种方式持续进行客户满意度调研。通过全方位、多元化的调研手段，为客户提供更精准、个性化的服务。



案例 客户投诉处理机制

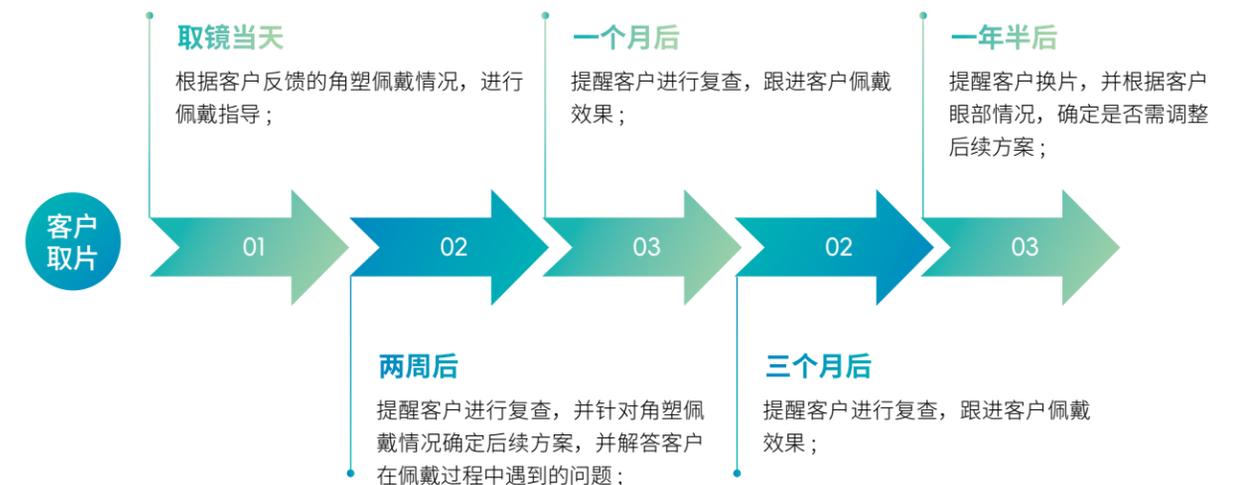
公司为优化客户体验，建立了完善的客诉处理机制。以迅速响应和高效解决问题为准则，持续改进服务质量，建设更加和谐长期的客户关系。公司遵循《投诉管理制度》及《关于下发客户投诉跟踪处理管理办法的通知》的要求与规定，通过数字化品控系统，完善了客户投诉的智能化处理机制和流程，确保对客户投诉的及时响应和有效解决。



- 投诉提交后，2 小时内与客户取得联系
- 一般投诉 4 小时内提供解决方案
- 多部门协调的投诉在 24 小时内给予客户可接受的最终解决方案
- 48 小时内完成总结与改进方案，同时客户服务管理中心进行回访

案例 售后管理机制

公司各业务流程均明确了具体的售后客户回访机制。此外，公司各院区现场除满意度调研问卷外，也会在明显位置摆放意见投诉箱、意见簿让客户能够提出改进建议，对于意见簿中客户提出的改进建议，公司将根据实际情况，确定改进方式，并对留下具体信息的客户，进行跟踪回访，以感谢客户提出的建议。





保障客户隐私

何氏眼科以社会责任为己任，重视数据安全工作，深知数据安全与隐私保护的工作对于患者、企业和国家的重要性，深知狭义社会工程学带来的风险与危害。在快速推进数字化建设的同时，不断构建并完善自身的信息安全管理体系，实施高标准的信息安全管理，保护公司的业务和利益相关方权益。公司参考 ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证国际标准，在《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》《中华人民共和国民法典》等法律法规及行业标准的指引下，制定了符合何氏眼科企业文化、符合患者、客户及其他合作方利益的《信息安全管理制度》，设立了由直接领导，子公司负责人、信息化人员共同组成的信息安全领导小组，负责监督和落实网络安全规划和实施、年度预算计划、重大网络安全事件应对等网络安全核心工作。并且，领导小组搭建

了基于灾难应急、标准制定、制度建立、安全事件响应等多方面、多维度的管理体系，其中包括但不限于《信息安全应急预案》《重大信息安全事件上报制度》《隐私数据保护与管理制度》等。信息安全领导小组全力保障内部制度及流程的合法合规和有效落实，常态化监控潜在的网络安全风险，支持网络安全的日常工作，并定期向公司董事长及董事会汇报。基于完善的制度保障，本公司建立了完整的网络安全管理流程与操作程序，全方位抵御安全威胁。



报告期内

公司未发生数据信息泄露事件

数据安全保护

公司将数据安全作为重点工作，特别是针对患者、用户及员工的个人隐私和医疗相关数据管理上，我们确立了三个大目标，即“保障健康医疗数据的保密性、完整性和可用性”、“确保健康医疗数据使用和披露的合法性和合规性”以及“在符合上述安全要求的前提下，满足业务发展需求”。

为实现上述目标，我们在数据的全生命周期各个阶段和维度建立了控制制度及控制技术手段，如在国家法律法规的框架下建立《数据开放管理制度》，建立数据安全协同机制，确立数据安全开放标准，明确界定角色和职责，进行数据安全分级管理等。同时，我们规范了内部数据使用的范围，并对外部请求数据的行为进行严格管理和审批。我们对违反数据安全的行为保持零容忍态度，对于违反制度的数据请求行为，公司将不予开放数据，并视情节严重程度采取相应的处理措施，包括但不限于纠正行为、经济处罚、开除等。若违规行为达到刑事处罚标准，公司亦将违反者移交公安机关处理。



何氏眼科《数据开放管理制度》

安全管理培训

为确保信息安全政策的全面执行，公司采用了多种方式进行培训，包括文档共享、视频培训和线下培训等。我们通过多维度、多层次的定期数据安全和隐私保护培训，培养全员的信息安全意识和管理能力。专门针对信息安全管理人员进行信息安全管理专项培训，以提升其管理素质和水平。此外，我们将信息安全培训纳入新员工入职培训体系，定期组织开展相应培训活动。同时，通过内部网站定期推送信息安全的高危风险、防御措施和日常工作中的安全防范知识，以提高员工的信息安全意识。



报告期内



3 个

公司共组织主题信息安全培训

100 %

培训覆盖率



人才汇聚 共铸辉煌



本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

何氏眼科不断履行在员工发展、健康安全等重点领域的社会责任，将负责的雇主角色贯穿于企业文化之中，不断倡导多元与包容的理念。我们深知员工的价值与贡献，坚定支持他们的成长与发展，相信他们的多样性与才华将为企业的多元化业务发展与社会繁荣带来新的动力。同时，公司致力于长远发展，通过与组织战略相结合的人才战略，建立敏捷的人力资源系统，吸引并留住志同道合的人才，为他们提供持续成长的平台，共同实现“年轻时一起创业，中年时一起发展，老年时一起安度”的美好愿景。

2023 年人力资源指标

79.02 %
女性员工占比

65.87 %
女性管理者占比

6.98 %
社团参与占比

9.81 %
员工离职率 (医疗服务板块)

构建人才理念

何氏眼科坚信员工是公司最宝贵的资产。公司致力于维护员工权益，建立健全人力资源管理制度，保障员工在工作中享受到尊重与公平，坚决反对人权侵权行为，保障员工享受宗教信仰自由、结社自由等，为员工创造更多的发展空间和价值体验，与公司携手成长、蓬勃发展。

人才理念

公司员工是何氏事业的主人。我们强调人才的多样性、包容性与公平性，不同国籍、不同种族的人才都应有平等的发展机会，都应得到应有的尊重。



公司坚持建设以文化为本的人才生态，将核心价值观作为公司人才选拔与培养的一票否决项。每一位何氏人都是颗充满希望的种子，何氏文化是滋养种子生长的土壤。只要土壤不被污染，一颗颗种子终会变成一棵棵参天大树、变成一片片繁茂森林。

围绕数字化战略，公司倡导营造全员转型学习的组织氛围，积极倡导“我参与、我转型、我学习、我奋斗”，鼓励自我超越、系统思考、团队学习、勇于创新的学习精神。

公司鼓励员工参与各类专业组织、学会或公共事务机构等社会组织及团体活动，尊重员工担任社会组织职务，特设相关制度规定保障员工结社自由的同时，鼓励员工参与交流活动。同时，公司建立审核备案和发言制度，定期审查和更新内部政策，以顺应社会变迁和员工需求的演进，加强保障员工结社自由的承诺和实践。



报告期内

241 名
公司共有加入
社会团体员工
6.98%
占总人数

员工权益保障

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法规和政策，健全公司人力管理制度和程序，全面保障员工的合法权益。报告期内，公司修订内部《员工手册》，保障内容遵守公司所做出的各项人权承诺，营造一个平等、健康、自由的人才成长环境，吸引来自不同文化和背景的人才加入，促进员工队伍多样化发展，促进员工权益与公司发展共同进步。

公司遵循《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》以及国家法律法规，以高标准规范相关工作，坚决反对强迫劳动、童工、奴役和歧视，包括反对奴役，反对性骚扰、体罚等不人道待遇，承诺平等对待员工，尊重每一位员工的宗教信仰自由、结社自由等权利。上述人权承诺覆盖公司内部及供应商，公司将定期检查公司内部及供应商的相关行动，取缔任何不当行为，确保员工的基本权益。

何氏眼科人权宣言

我们反对人口贩卖	公司杜绝任何人口贩卖行为。
我们反对雇佣童工	公司依法保护未成年人，在任何情况下，不招募未满 16 周岁的人员，不安排未成年员工从事可能危及健康或安全的工作，包括夜班和加班。
我们坚持人道待遇	公司反对奴役，反对任何形式的骚扰、体罚、精神或言语侮辱行为，并制定相关政策预防和约束此类行为。
我们反对任何形式的歧视行为	公司一律平等对任何民族、性别、政治派别、宗教信仰。
我们坚持结社自由	公司尊重员工信仰自由、结社自由的权利。

人力资源管理

公司始终坚持人才是公司发展的第一要义，以多元化为理念的平等招聘丰富了公司人才库，构建了一个包容和进步并重的工作环境，激发了创新思维和高效工作的动力。公司还致力于提升职工的福利待遇，为员工的成长提供支持和保障，激发员工的工作热情和创造力，进一步推动公司持续稳健发展。

报告期内，公司总员工数为
3455 人

男女职工性别占比情况		年龄结构占比情况	
性别	占比	年龄	占比
男性	20.98%	20-30岁	40.58%
女性	79.02%	31-50岁	52.27%
		51-60岁	7.15%



民族占比情况		学历占比情况			工作年限占比情况	
民族	占比	学历	人数	占比	年限	占比
汉族	86.45%	本科以下	1775	51.37%	5年以上	41.16%
满族	9.44%	本科	1543	44.66%	10年以上	17.63%
蒙古族	2.05%	硕士及博士	137	3.97%	15年以上	10.80%
回族	0.96%				20年以上	3.53%
其他少数民族	1.10%				25年以上	0.78%

多元化发展

公司秉持建立完善的人才梯队发展管理策略的理念，采取了以需求为导向的战略性人才库规划。通过评估当前人才技能的差距来量化招聘需求，我们积极吸纳多元化的人才。同时，我们持续拓展招聘渠道，为各界人才提供在何氏眼科发展的机会。从不同的角度审视和解决挑战，实现职工与公司共同成长、携手共进。



人才招聘行动

何氏眼科秉承“平等尊重、人尽其才、文化为本、拥抱变化”的人才观，围绕人工智能与大数据、干细胞、基因治疗等多个国际领先领域，在全球范围内，招募首席科学家、学科带头人、青年科学家，以及未来新眼科领袖等多层次的高素质人才。

科学家： <ul style="list-style-type: none"> 首席科学家 青年科学家（学术带头人） 学科带头人 	尖端科研团队成员： <ul style="list-style-type: none"> 人工智能与大数据人才 基因、干细胞方向人才
未来新眼科领袖： <ul style="list-style-type: none"> 眼科住院医师 眼科医疗管理者 眼科青年骨干医师 	运营管理核心岗位： <ul style="list-style-type: none"> 经营管理者 金融投资人才 数字化人才

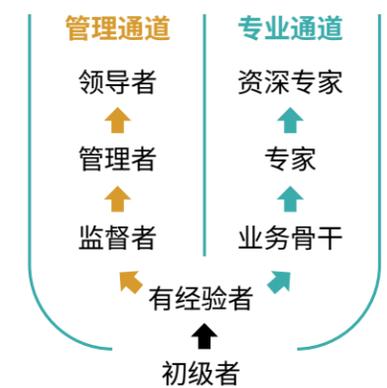
优化人才发展

公司视员工为发展的重要资产和动力源泉，通过建立人力资源管理体系，为医师团队、视光师团队、眼保健团队和管理团队设立不同的职业发展计划。通过内部职称评定系统和设计不同能力等级的培训课程系统，拓宽员工职业晋升通道，持续促进每一位员工全面快速成长。公司持续优化课程标准化建设与教育平台的迭代升级，努力构建一支具备复合型知识与技能、数字化思维与国际化视野的创新人才队伍。

公司采取以考代练、以赛代培等措施，构建完善的人才培养体系，组织特色化的培训，增强员工的能力和技能，提升其职业素养和专业水平，使员工具备核心竞争力，增强职业自信和选择自行晋升路径。

员工晋升途径

在公司内部进行了员工职业发展双通道的探索，通过高层领导推动、人力资源部主导、全员参与，打破职业发展单一渠道的限制。员工可以选择专业通道，凭借专业知识和技能的不断提高，成为技术专家类，或者选择管理通道，通过对团队的有效管理，不断扩大管理范围，成为部门和公司的领导。同时，结合配套的绩效管理和薪酬管理体系，公司推动内部员工成长晋升，使公司和员工得到共同发展。



公司制定了完善的全岗位序列人岗培训机制，让每一位员工在各自岗位上都有学习成长机会，并通过反应评估、学习评估、行为评估、成果评估四大评估体系，确保将培训转化成工作行为和绩效成果。

全岗位序列培训体系





何氏眼科全岗位序列培训评估体系



2023 年培训指标 全岗位序列人岗匹配率 **95%** 创新员工职业课程 **59** 门

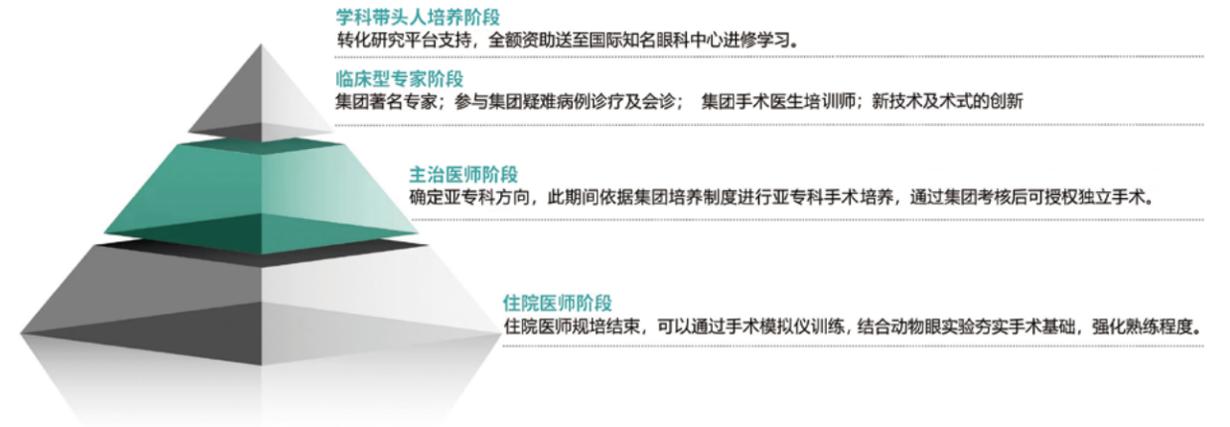
案例 中层管理干部储备培训班

2023 年，公司基于成熟系统的管理者能力培养体系，围绕何氏眼保健体系充分落地，重点针对基层管理者进行全方位的能力培养，储备中层管理干部 200 余人。特别是基于数字化战略落地需要，公司着重在数字化及人工智能领域开展了大量培训，搭建符合数字化战略运营的管理者能力画像，形成基本盘业务 + 数字化业务双轮驱动的人才储备队伍。

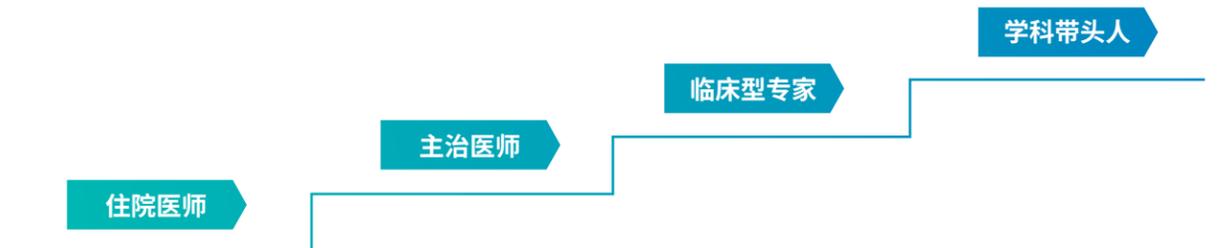


未来新眼科领袖培养

公司采用“一对一”导师制培养未来新眼科领袖，基于不同职业生涯发展阶段，通过公司赋能平台全面提升临床技能、科研能力、外语能力、人文素养。帮助每一位员工实现自我提升，成为出色的专业人才，积极地为眼科医疗事业做出贡献，以“天下无盲”为目标而努力。



案例 新眼科领袖培养路径



打造幸福职场

公司践行同工同酬的薪酬体系，确保员工享有多维度的福利保障。根据法律规定，公司为在职员工提供各项保险和住房公积金，以确保他们在最基础的安全环境下工作。公司高度重视每一位员工的出色表现，因此建立了以工作表现为评估标准的晋升原则，并制定了相关晋升制度。这一制度为所有员工提供了符合其表现的绩效评估和晋升机会，并确保评估过程的公开、透明和公平等。为了引导员工的职业发展，公司还实施了长期绩效激励计划，帮助员工建立以目标为导向的个人发展计划，公司将目标管理评估机制与绩效评估标准结合，将奖金激励机制与员工的绩效表现紧密联系，以实现战略管理、标准化赋能和执行权责利相关联的目标。

公司致力于为员工提供全面的保障，制定相关福利制度，全方位、多维度为员工打造福利体系，落实员工病假休息、带薪休假等福利，按照国家和地方有关规定，为在职员工缴纳养老、医疗、工伤、生育、失业等社会保险和住房公积金。同时，对于具有高历史贡献度、高绩效及高成长潜质的员工，公司将遵守上市公司股权激励相关法规的规定，构建多元化、多层次股权激励体系，在严谨合规的前提下，设计科学合理的股权激励机制，作为基本薪酬的有效补充，实现对内部有效激励以及对外人才吸引。



员工福利

健康支持

- 员工健康体检
- 员工及家人眼健康体检
- 健康咨询
- 心理咨询

经济支持

- 节日礼品
- 生日福利
- 工作午餐
- 退休福利
- 年度员工福利
- 专项关爱基金
- 通勤车
- 手术配镜优惠福利
- 员工工装

家庭支持

- 哺乳室
- 丧假
- 哺乳假
- 陪产假
- 带薪年假
- 调休假
- 育儿假
- 照料假
- 弹性工作
- 居家办公
- 法定节假日
- 婚假
- 产假

工作生活平衡

- 员工节日活动
- 员工团建活动

案例 家庭团建促融洽

为增进员工之间的凝聚力，加强员工与家庭成员之间的联系，公司定期组织员工进行家庭活动。员工和家属一同参与，享受轻松愉快的时光，增进彼此之间的了解和沟通，感受公司对员工及其家庭的关怀和支持，有助于提升团队合作意识，增强工作热情和效率，营造出友好和融洽的工作氛围。



案例 生日会传递温暖

公司为员工提供个性化关怀，传递对员工的尊重。公司积极为员工举办生日派对，赠送精心挑选的礼物传达祝福，表达公司的温暖和关怀，增强员工的满意度和归属感，促进团队的凝聚力和忠诚度，提升员工的工作动力和合作精神。



案例 爱心哺乳室

公司重视员工的健康和福利，设立了配置完善的哺乳室，为哺乳期妈妈提供安静、舒适、私密的空间，营造关爱员工、平等尊重的工作环境，让员工感受到公司的关怀和支持。



案例 员工活动激发凝聚力



员工满意度

公司致力于建立包容且具有归属感的企业文化，关注员工的心理健康和工作体验，同时也关心员工家庭的幸福。通过举办入职周年纪念、生日问候、生日会、外派员工专属关怀、节日专题活动、年度感恩礼等活动，营造愉悦的工作氛围，提升员工工作效率，感受到被关怀与关注。同时，公司还及时为家庭困难的员工提供援助，设立专项关爱基金，员工遇到重大困难事件时公司提供及时救助，切实解决员工面临的实际困难。

此外，公司还设立了多个举报渠道，以确保员工能够及时反馈并报告任何在职场发生的不当行为。一旦收到举报，公司将迅速对上报事件进行反馈，并严肃、有效地调查所有可能的违规案件。在指控得到证实后，公司将采取适当的纠正和处罚措施，以维护公平正义，保护员工的权益和工作环境的和谐稳定。

守护安全健康

何氏眼科坚信，享有健康与安全的工作场所是每个人的基本权利，也是企业长足发展的基石。我们始终将员工职业健康与安全放在首要位置，秉持“零事故、无伤害”的管理理念，致力于创造安全、可靠、舒适的工作环境。我们严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等职业健康安全相关法律法规，鼓励合作方和我们共同承诺遵守 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，积极完善职业健康和安全保障体系。

健康安全管理

公司深知安全意识与文化的培养对减少安全隐患和风险事件的发生至关重要。因此，我们将职业健康与安全置于经营的首要位置，采取线上线下培训相结合的方式，建立内部职业健康和安全保障机制等措施，旨在营造安全、可靠、舒适的工作环境。通过这些措施，提升员工对安全的认识，规避潜在的职业风险。此外，我们还致力于职业病防治工作，定期为员工安排免费健康体检，做到疾病早发现早治疗，避免健康隐患，提高员工的整体健康水平和工作效率。

报告期内

公司未发生任何违反职业健康安全相关法律法规的事件，且过去三年内没有任何因工作关系导致员工受伤或死亡的事件发生。

健康安全培训

为防范员工工作中的风险，公司还制定了健全的健康安全行动计划，推出《消防安全应急疏散预案》《突发事件预案》《环境风险评估》《食物中毒应急预案》以及《医疗废物运送人员针刺伤职业暴露应急预案》等相关健康安全管理措施，完善和提高公司职业安全标准。同时，公司对不同岗位的员工开展健康安全培训，加强职工安全意识，打造安全和健康的工作环境，提升公司在职业健康安全方面的管理水平。

全体员工

消防演练及消防巡查、控烟教育培训、大客流预警、反恐防暴安全培训、突发事件应急处理等职业健康安全培训

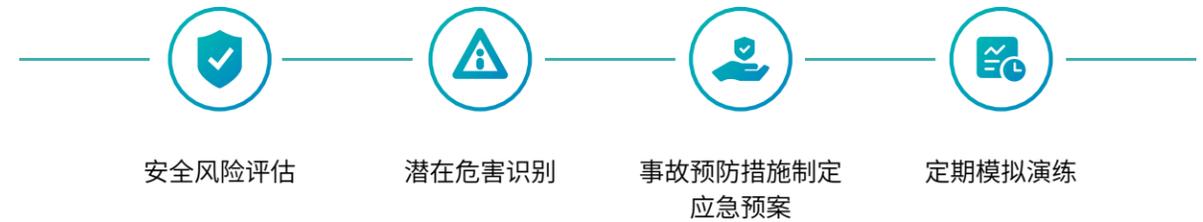
临床员工

医疗器械使用、毒麻药品、医疗污染物、紫外线灯意外伤害预防、医疗废物运送人员针刺伤职业暴露预防、医疗质量控制及相关考核等职业健康安全培训

新入职员工

消防安全知识培训、预防电信诈骗培训等基础职业健康安全培训

健康安全行动计划



消防安全应急疏散演习

案例



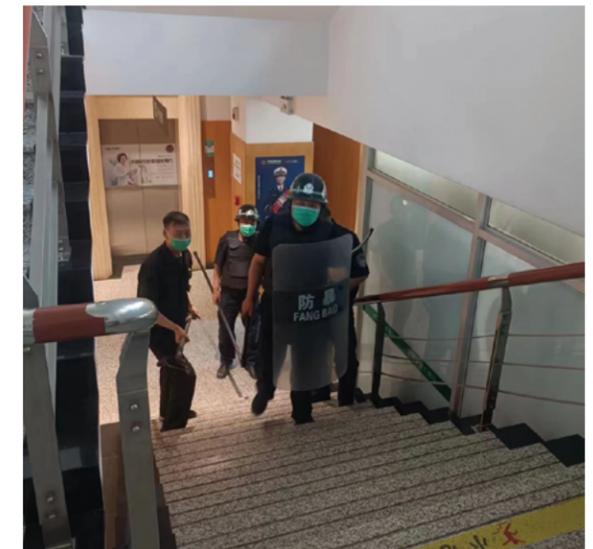
健康促进医院建设培训

案例



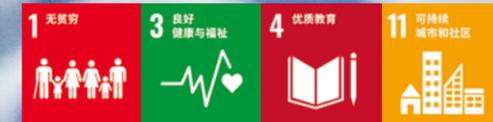
反恐防暴应急演习

案例





公益慈善 共筑和谐



本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

何氏眼科将自身定位不局限于商业的眼科而是人民的眼科。公司通过制定全面的社会责任战略，组织多样化的慈善活动，涵盖弱势群体关爱、教育事业、文化宣传等领域，积极投身于社会公益慈善事业。通过自身实际行动，我们希望提高公众对眼保健的认识，有效预防眼科疾病的发生，减轻社会和个人的医疗负担，为实现社会和谐、促进社会发展做出贡献。

2023 年社会责任指标

17684 次
累计开展义诊科普

325 万人/次
社会服务覆盖

关爱弱势群体

公司关注弱势群体的眼健康需求，通过举办各类慈善活动，为儿童和老人等弱势群体提供眼健康公益服务。我们积极承担社会责任并对特殊群体给予关怀，携手共同促进社会和谐与健康发展。

何氏眼科联合沈阳市妇联开展儿童眼健康公益项目

案例

何氏眼科联合沈阳市妇联在世界儿童日开展儿童眼健康公益项目，助力沈阳儿童友好城市建设。公司向罗扬爱心班的孩子们赠送了爱心书包和文具，为“星星的孩子”送上关爱与祝福。

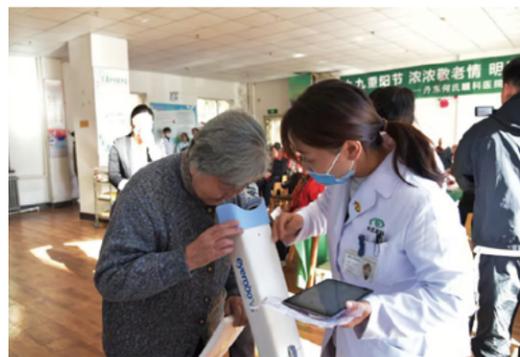


作为辽宁省青少年近视防控基地，何氏眼科应用创新科技、加强科普教育，助力国家近视防控战略的落地和执行，为沈阳儿童青少年眼健康贡献力量。

“九九重阳节，浓浓敬老情，明眸光明行”大型义诊活动

案例

在重阳节到来之际，丹东何氏作为爱心企业满载浓浓的情谊来到丹东市养老院开展“九九重阳节，浓浓敬老情，明眸光明行”大型义诊活动。活动中，何氏眼科工作人员为老人们送去了生活物资，并为院区老人讲授眼健康知识，提供眼科健康方案，还为老人免费检查发放花镜，对行动不便的老人提供上门问诊服务，将浓情厚意送到老人们的心坎上。



保障百姓健康

公司坚持公益性和商业性相结合的经营理念，持续为百姓提供高质量的公益眼健康管理服务，为困难群众提供公益眼科手术，降低百姓在眼科疾病治疗上的经济负担，共同保障人民眼健康权益。

数字化眼健康捐赠项目

案例

2023年10月10日，重庆何氏与重庆大学教育发展基金会签约数字化眼健康捐赠项目，项目针对重大学子设立何氏眼科奖学金及大学爱眼社团活动基金。本次捐赠，用于支持学生团体活动及设置何氏眼科奖学金，旨在鼓励重庆大学品学兼优的学子，树立“人人眼保健”的意识，以强健的体魄服务国家的建设发展，并以此为契机加深企业和学校的交流。



“侨爱工程·辽阳光明行”义诊活动

案例

由辽阳市委统战部、辽阳市归国华侨联合会主办，辽阳何氏承办的“侨爱工程·辽阳光明行”下达河站义诊活动顺利举行。活动中，辽阳何氏为群众进行视力测试，并做眼部疾病筛查，同时何氏眼科派专家就眼部检查的重要性及预防眼部疾病的相关知识进行专题讲座，并进行多轮次、多种形式的咨询与答疑活动。



民族地区儿童青少年眼健康公益项目

案例

2023年10月19日，在辽宁省委统战部的指导下，辽宁省欧美同学会联合何氏眼科、辽宁爱之光防盲基金会共同发起“健康中国·光明未来”留学人员助力民族地区儿童青少年“健康中国·光明未来”眼健康公益项目在辽宁省岫岩县举行。该项目为切实提高民族地区儿童青少年视力健康水平，通过发挥留学人员的专业能力和技术优势，汇集政府、学校、医疗机构、家庭和社会群体等多方力量，共同打造辽宁民族地区儿童青少年眼健康管理新模式。



彭阳县儿童眼保健试点项目

案例

公司联合中国宋庆龄基金会在宁夏回族自治区彭阳县启动“全国0-6岁儿童眼保健示范县彭阳县试点项目”



青少年近视防控爱眼公益行动

案例

公司联合上海真爱梦想公益基金会在江西南城县启动“青少年近视防控爱眼公益行动”



青少年爱眼护眼公益行动

案例

公司联合中国青少年发展基金会在山西省灵丘县开展“青少年爱眼护眼公益行动”





生态融合 共创发展



本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

何氏眼科致力于打造健康、绿色、可持续发展的供应关系。公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国招标投标法》及其他相关法律法规，结合公司自身情况，制定了《药品采购管理办法》《医疗设备（器械）、医用耗材采购管理办法》《眼视光业务采购管理办法》等制度以规范供应链管理。同时，我们要求我们的供应商和合作伙伴以符合商业道德的方式负责任地开展业务，确保其相关的道德、安全、健康、环保和人权等方针符合公司标准，认同公司的可持续发展基本文化理念。

2023 年供应链指标

714 个
供应商总数

287 个
新进供应商数

213 个
供应商终止合作数



供应链管理架构

为了最大程度地降低供应链相关风险，何氏眼科建立了以采购物流部为核心的供应链管理框架，以监督和管理供应链相关事务。采购物流部通过制定《药品采购管理办法》《医疗设备（器械）、医用耗材采购管理办法》《眼视光业务采购管理办法》等制度，加强各方面采购业务的管理，规范采购工作流程。同时，根据不同的采购需求，制定了各下属公司的《药品目录》《设备配置目录》《晶体采购目录》《医疗器械及医用耗材目录》《视光商品采购供应目录》等相关商品目录，以指导和统一管理各下属公司的采购工作。此外，为确保供应链的稳定性和可持续性，我们将 ESG 因素纳入供应商筛选、准入和管理的考量范畴。



供应链管理办法

鉴于识别到的供应链相关风险，何氏眼科制定并不断完善了《供应商行为准则》，内容包括但不限于法律法规、商业道德、劳工权益、职业健康与安全、环境保护等多个方面，旨在为供应商提供指导原则。此外，我们还建立了供应链管理体系，涵盖供应商风险评估、监测评估、合规审查和培训赋能等四个核心方面，以确保供应链的稳定和可持续性。

何氏眼科供应商行为准则

人权准则

- | | |
|-----|---|
| 反童工 | 我们杜绝使用童工的行为。 |
| 反歧视 | 我们致力于营造一个公平、包容的工作环境，反对任何形式的歧视。公司制定了明确的方针，确保员工在招聘、晋升和薪酬方面受到公平对待。同时要求供应商应提供公平的工作机会，不得因种族、性别、宗教、国籍等因素歧视员工。 |

商业准则

- | | |
|-----|---|
| 反腐败 | 我们杜绝任何腐败和贿赂行为发生。供应商必须遵守反腐败和反贿赂法律法规，不得参与任何形式的腐败行为。 |
| 反竞争 | 我们坚决反对不正当竞争行为。同时要求供应商注重创新，以提升自身竞争力。 |
| 反垄断 | 我们反对商业垄断行为，要求供应商不得参与任何违反反垄断法的行为，如价格垄断、市场分割等。 |
| 反洗钱 | 我们不提供任何洗钱行为，亦要求供应商应建立健全的反洗钱制度，防止洗钱活动的发生。 |

环境健康安全准则

- | | |
|------|-----------------------------|
| 环境管理 | 供应商应采取有效的环境管理措施，减少对环境的负面影响。 |
| 资源利用 | 供应商需节约资源，提高资源利用效率。 |
| 健康安全 | 供应商应提供安全的工作环境，保障员工的职业健康。 |



供应商准入评估

公司提倡与供应商建立长期稳定的诚信合作关系，建立与供应商常态的高层沟通机制，提高供应商履行社会责任意识，推进负责供应链的建设。公司实行严格规范的供应商准入流程，参照《药品采购管理办法》、《医疗设备（器械）、医用耗材采购管理办法》、《眼视光业务采购管理办法》等相关制度，从产品质量标准、试验验证、交付能力及价格区间等方面筛选符合条件的供应商，严格把握供应商准入的基本门槛要求。同时，我们将 ESG 因素纳入重要考量范围，采用包括现场考察、文件审核和背景调查等多维度的评估方法，重点关注供应商在质量管理体系、EHS 管理体系、社会责任及环境保护等方面的绩效表现，对供应商进行打分和筛选，优先选取通过 ISO 系列管理体系认证的供应商，持续提升优质供应商的采购占比。

报告期内



287 家

新供应商的申请进行资质审查

287 家

经审查准入的供应商共有

100 %

准入比例为



供应商调查培训

公司及其下属分公司每年由公司采购物流部牵头，连同各关键部门对当年度合作供应商进行综合考评，考评周期为第二季度和第四季度分二次组织对供应商进行评价。第二季度进行部分供应商评价，每个品类抽取该品类供应商数量的 20%。期间如有临时供应商，则临时供应商为必选评价供应商。而第四季度的考评会将全部供应商进行综合评定。考评完成后编制相关评价表格，经各子公司经理审批后，向本公司管理层汇报及审核。

考评内容主要从供应商的商品毛利率、市场支持情况、结算方式、合格率、履约率、投诉率和售后服务等方面进行，并形成供应商评价表格。根据评价结果，供应商将被分为 A、B、C 三档。在第二季度考核中被评为 C 档的供应商将被调整为临时供应商，公司将约谈其负责人并要求限期整改。如果供应商未及时整改或整改达不到要求，经流程审批后将其淘汰并移出供应商表格。并且，在第四季度考核中被评为 C 档的供应商将直接被淘汰。

供应商年度综合考评内容包括但不限于

毛利率	结算方式	三方认证	质量情况	合格率	投诉率
市场支持	商业道德	财务情况	风险情况	履约率	售后服务

我们致力于建立起一个互惠互利的合作关系，促进整个供应链的可持续发展。为此，公司准备通过线上、线下及为供应商提供资料等方式，向供应商开展可持续相关培训。培训内容将涵盖质量管理体系建设、工艺质量水平提升等方面，同时也包括了环境管理、社会责任履行和合规要求等 ESG 相关主题。我们将根据在供应商考评和审计中发现的问题确定培训内容，以提高培训效率和效果。在未来的发展中，我们计划进一步提高商业道德、反腐倡廉和环境保护等相关培训内容的比重，以更清晰地向供应商传递可持续发展的共赢理念。

供应商分类标准

公司综合考虑供应商的采购金额、物料类别、质量风险、不可替代性等因素，将供应商分为直接供应商（一级供应商）、间接供应商（二级供应商）及特殊供应商三大类别，并在每年一季度对供应商年度分类清单进行更新。同时，公司据供应商的地理位置，将其划分为不同的区域，以便更好地管理和协调整体供应链分配。

供应链信息化建设

何氏眼科投入大量资源，构建先进的供应链信息化平台，实现了供应链各环节信息的共享与协同作业。通过对 ERP 系统的改进，公司显著提升供应链管理工作效率和准确性，减少了人为失误和重复劳动，提高了工作效率。公司逐步淘汰纸质工作，采用电子文档和电子签名等技术，大幅减少了纸张的使用，降低了纸张浪费和环境污染。同时，我们倡导供应商共同参与，努力搭建信息化供应平台，实现企业间的无缝衔接和信息共享，提高采购过程的透明度，建立更加公平、公正的采购制度。

信息化供应链目标

环境目标 减少纸张浪费，降低对环境的影响

社会目标 节约人力成本，提高工作效率

治理目标 建设透明采购、审批制度，加强内部管理，提高决策透明度和公信力



规范治理 共赢业绩

5 性别平等	8 体面工作和经济增长	9 产业、创新和基础设施	11 可持续城市和社区

本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

何氏眼科秉承“奉献社会 百姓依赖 创新引领 共创幸福”的价值观，完善公司内部治理体系，确保公司规范运作、高效发展。公司高度重视三会运作、风险管理、合规管理，严格遵守法律法规，积极防范和化解各类风险，保障公司的持续稳健发展。定期培训和引导全体职工商业道德水平，增强员工的诚信意识和责任意识，构建和谐透明的投资者关系，为社会、投资者、员工等各方利益主体创造持续价值。

2023 年治理指标

7 人
董事会成员

3 人
独立董事成员

3 人
女性董事成员

8 次
召开董事会次数

100 %
董事会参与率

4 次
召开股东大会次数

19 项
审议通过议案

强化党建引领

何氏眼科坚信党建是企业发展的红色引擎，是引领公司思想建设、组织建设和可持续发展的关键举措。公司通过加强党建工作，提升职工的思想觉悟，增强企业的凝聚力、战斗力和号召力，使党的组织和政治优势转化为企业发展的有力支撑。我们铭记医疗服务企业的使命与担当，致力于加强党员干部队伍建设，凝心聚力、务实进取，为国家医疗安全风险防控和地方经济发展贡献我们的力量。

党建思想

公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为科学指引，坚定信仰，深刻领悟“两个确立”的意义，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。沈阳何氏党支部成立于1998年。2014年7月，何氏眼科党委正式成立，现有党员298人。公司通过提高公司党员思想水平、政治素养，展现党建工作强大的真理力量、实践力量、人格力量，使党员队伍在思想上更加坚定，行动上更加有力，为公司持续健康发展提供坚强有力的政治保证和组织保障。

案例 党建培训

公司致力于实现企业发展与党建工作的深度融合，紧扣“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，深入学习实践二十大精神，推进党建工程，定期组织学习培训、研讨交流等活动，不断夯实党员的思想基础，提升内部党建工作的整体效能。通过召开党支部学习会、党员大会、党员服务日等党日主题活动，促进企业持续健康发展和党员队伍的不断壮大。



何氏眼科党支部学习会



何氏眼科党员大会



何氏眼科党员服务日



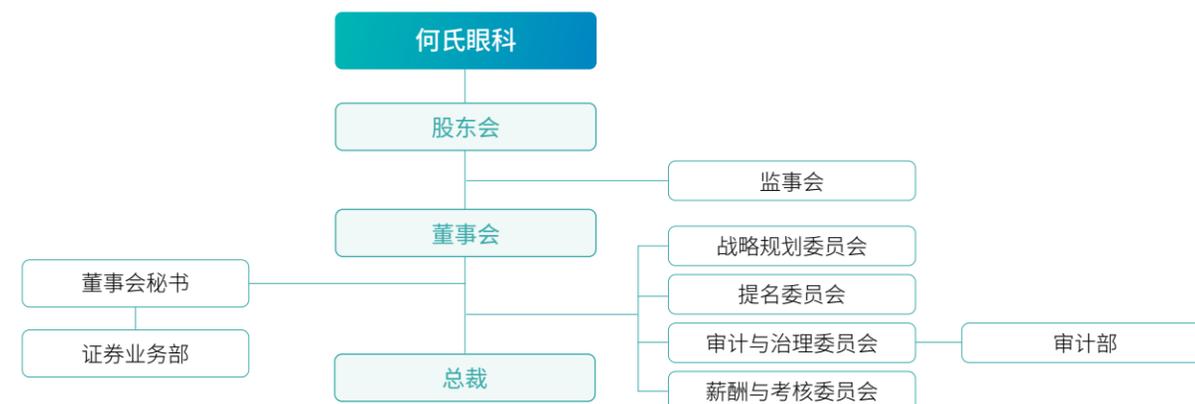
助力强军守护光明活动

规范公司治理

健全的企业治理体系是公司可持续发展的重要保障。何氏眼科加强顶层制度设计，将依法合规作为可持续发展的基石，遵守包括《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等相关法规要求，建立了由股东大会、董事会、独立董事、监事会和高级管理层组成的治理结构，划分不同治理主体的决策权限，厘清各层级职责，形成权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制。

治理架构

公司遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》和《上市公司章程指引》等相关法律法规的要求，建立了完善的可持续治理结构。在这一治理结构中，公司实现了所有权与经营权的基本分离，股东大会、董事会、监事会以及高级管理层各自承担责任，相互协作，共同推动公司的发展。此外，公司还设立了战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会等董事会下属委员会，以共同确保公司三会一层治理架构的有效运作，实现方向制定、决策执行、监督管理等方面的正向协同与能量输出。





三会运作



股东大会

股东大会为公司最高权力机构，享有法律法规和公司章程规定的决策权，依法行使对公司经营方针、重大投资计划、董事会选举等重大事项的表决权。公司按照《上市公司股东大会规则》《公司章程》及相关法律法规，制定《股东大会议事规则》，严格规范股东大会的召集、召开及议事程序，确保所有股东，特别是中小股东享有平等地位和权力，保证了全体股东对公司重大事项的知情权、参与权、表决权，推进公司治理的透明化和民主化，维护全体股东的合法权益。



董事会

董事会对股东大会负责，在股东大会及《公司章程》授权范围内依法行使企业的经营管理权。公司严格遵循《公司章程》规定选聘董事，确保董事会由股东大会选举或更换。在规划董事会成员构成时，公司注重实现董事会成员的多元化，力求汇聚不同领域的精英，通过多元化的专业背景，助力董事会决策的科学性和有效性。



监事会

公司监事会是最高监督机构，由3名监事组成，其中职工代表监事1名，对股东大会负责。公司监事会议召开程序符合《公司法》《公司章程》《监事会议事规则》的有关要求，对公司重大事项、财务状况及董事和其他高级管理人员履行合法、合规的监督，有效维护公司、股东、职工及其他利益相关者的合法权益，推进公司稳健发展。

信息披露

何氏眼科认真履行信息披露义务，结合公司实际运营情况，规范公司对外信息披露行为，提高信息披露质量，及时向投资者披露公司经营情况及业务进展，确保信息披露的真实、准确、完整、及时，保护投资者的合法权益。公司制订《信息披露管理制度》，制度中明确信息披露的范围、时间、渠道、编制审核责任人和保密归档机制。此外，公司选定《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》《证券日报》《经济参考报》及巨潮资讯网等权威媒体作为信息披露渠道，为广大投资者提供公平、及

时的信息获取机会，使各利益相关方能够全面了解公司的经营状况和财务状况，为投资决策提供坚实支持。



董事会独立性

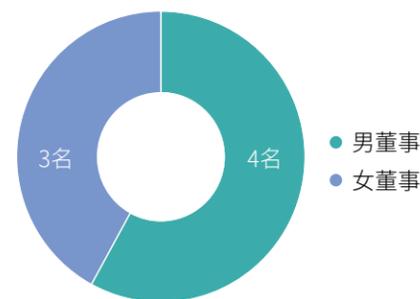
公司设立独立董事席位可以为董事会有效运作建立必要的制衡，确保董事会独立于管理层实施领导作用。公司董事会设置3名独立董事，占董事席位比例约43%。公司董事会下设4个专门委员会中的审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会。独立董事结合其专业特长在股东大会、董事会及专门委员会上对公司战略、规范运作、经营管理、风险内控等重大事项提出意见，形成董事会内部制衡，董事会决策的科学性和专业性获得提升。独立董事不在公司担任除董事以外其他职务。

审计委员会	负责公司内、外部审计、内部控制与风险管理系统的沟通、监督和核查工作
薪酬与考核委员会	负责制订并审查董事、经营层薪酬政策与方案，制订董事、经营层考核标准并进行考核
提名委员会	负责对董事、经营层人选、选择标准和程序进行审查并提出建议
战略委员会	负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议



董事会多元化

公司坚信董事会的多元化是推动不同观点和经验的交流和融合的重要途径，有助于丰富决策过程并取长补短。我们秉承任人唯才的原则，将多元化视角（包括但不限于性别、年龄、文化和种族等因素）纳入委任考虑范围，全面评估候选人的教育背景、行业经验、技能专长、专业知识和工作履历等方面。截至报告期末，何氏眼科董事会共有7名在职董事，其中独立董事3名，女性董事3名。我们的董事团队拥有广泛的法律、财务、金融、医疗和生物医药行业等领域的丰富经验，其中半数董事持有相关博士学位。



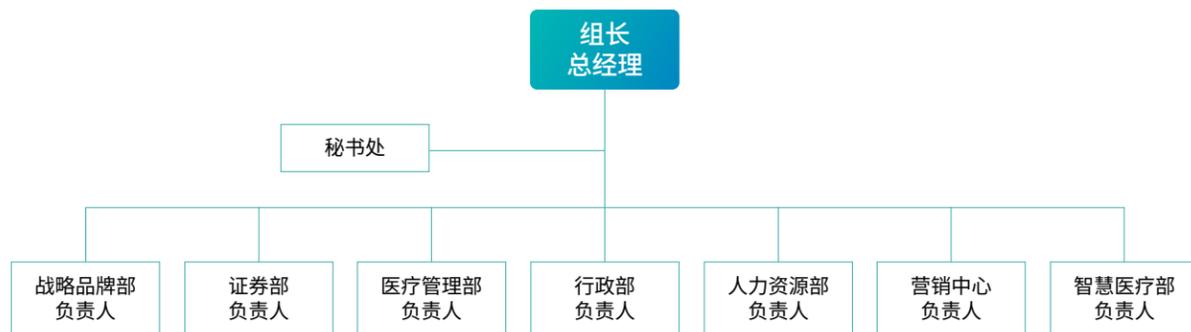


保障风险合规

何氏眼科高度重视风险管理建设，以完善的风险管理体系为抓手，成立风险管理领导小组，明确各部门负责人主体责任，打造关键五个环节危机事件处理机制，加强内部风险管理意识强化、能力提升专题培训，凝聚管理层至基层员工的共识，推进风险防控有效开展，为公司可持续发展奠定基础。

风险管理组织结构

公司及各下属子公司成立危机管理领导小组，由公司总裁和各分公司经理牵头，统一思想，高度重视危机管理工作。危机小组各成员严格遵守集团出台的关于危机管理的各类制度规范，统一组织、高效协调，构建了公司内部及各分公司运转高效、反应灵敏的应急响应系统。



公司危机管理领导小组组织结构



各子公司危机管理领导小组组织结构

风险管理评估流程

公司明确危机分类，建立了严格的风险评估流程。危机事件依据事件性质划分为医疗质量类、事件类、媒体类及财经类；按风险等级划分为一级、二级、三级。同时，制定危机事件管理五个关键流程，流程完善，确保各级响应得当、反应迅速，有效保障公司日常运作、业务发展、市值及信誉安全。



危机事件管理程序以及五大关键环节



风险管理培训

公司鼓励员工参与到企业风险管理文化的建设之中, 建立积极负责、正直诚信的风险管理文化氛围。同时, 我们指定相关部门定期组织风险管理培训, 提高全体员工对危机管理的认识和重视程度。公司风险管理培训覆盖从公司董监高至基层员工的各个层级, 凝聚共识, 确保全体员工深刻领会危机管理的重要性, 共同构筑公司稳健发展的坚实防线。

案例 员工层面危机识别和评估的技巧培训

2023年11月, 公司开展基层员工危机识别和评估培训, 讲解危机管理的基本概念、原则和方法, 使员工对危机管理有了初步的认识。通过经典案例的穿透和剖析等方式, 使员工学会如何在实际工作中识别潜在危机、评估危机等级并采取相应的防范措施。会议加强了基层员工的沟通, 凝聚共识, 共同推进公司危机管理体系的完善, 为公司的稳健发展提供了有力保障。

上市公司舆情和声誉风险管理专题培训

案例

2023年6月, 公司为公司董监高及相关人员量身打造上市公司舆情和声誉管理专题培训。特邀行业专家对医疗服务行业特点、声誉风险机制及应对策略进行了透彻探讨。透过实例剖析, 深刻认识舆情和声誉风险对公司形象、投资者关系、股价和业务发展的重要性。其次, 重点介绍公司舆情监测和应对机制, 确保在风险事件发生时能快速、精准作出反应, 全面提升参训者对舆情管理的认知水平, 助力公司建立崭新形象, 稳健前行。



案例 中层管理干部危机应对的方式方法培训

2023年12月, 公司特邀人民网专家对中层管理干部开展突发事件及危机应对培训。通过学习标准流程、案例演练与行业分析, 使中层干部掌握风险识别、评估、监控和应对的基本流程。同时, 会议上强调了中层干部的跨部门协作的重要性, 提高了日常业务管理的危机与协同意识, 为公司稳健发展奠定坚实基础。

合规管理

公司秉承“依法纳税、合理规划”的税收理念, 严格遵循法律法规, 精准核算并按时缴纳税款, 依法合规对各项政策“应享尽享”, 自觉承担纳税的社会责任, 充分展示诚信纳税的企业风范, 为公司健康稳步发展奠定了坚实的信用基础, 为社会影响力的持续提升提供了有力保障。

报告期内

11次
证券部内部业务培训

2次
董监高合法合规培训

2次
公司规章制度优化

7篇
券商发布调研报告

9篇
价值传播文章

262篇次
引发传播



践行商业道德

何氏眼科严格遵守商业道德准则，坚守反腐立场，维护企业廉洁形象。明确提出干部十项行为准则、划分八大红线，确保员工守牢底线、廉洁公正。公司通过制定廉洁管理办法、定期进行廉洁教育、畅通举报渠道，不断推进廉洁建设工作的展开，维护品牌良好声誉。

报告期内

报告期内，何氏眼科未发生涉及贪污腐败或不正当竞争的重大诉讼案件。

廉洁反腐

公司严格遵守《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》等政策法规，制定《员工手册》《何氏眼科反腐倡廉管理制度》《投诉、举报管理制度（试行）》等制度文件，要求所有员工、供应商和合作方都遵守我们的政策和标准，通过各类反腐败宣传活动来确保反舞弊和商业道德的准则得以有效执行。同时，我们定期评估高风险岗位，对董事会、监事会、高管团队以及新入职员工进行重点培训。公司还开展了“反舞弊宣讲”和“廉洁从业培训”等专题活动，通过普及法律法规、解读典型案例、分享培训动态等形式，为员工提供道德规范指引，加强合规意识，确保商业道德的严守。

在提供服务、向供应商购买产品或服务、或与业务关联单位交往中

- 不得给予或接受个别客户或客户代表相关的报酬、赠品或其他特殊待遇；
- 不得以任何形式收受礼金或礼物的赠与；
- 不得提供或接受超过规定标准的接待，或者超过规定标准报销招待费、差旅费等相关费用；
- 不得利用职权和职务上的影响为亲属及身边工作人员谋取利益或采取不正当手段为本人或者他人谋取职位；
- 不得假公济私、化公为私、占有公共财物；
- 不得脱离实际，弄虚作假，搞“形象工程”和“政绩工程”，虚报工作业绩。

公司维护企业的清廉形象，确保员工遵守法律法规和公司规章制度，营造诚信和谐的工作环境。公司制定的《何氏眼科反腐倡廉管理制度》和《投诉、举报管理制度（试行）》等文件，明确了对贪污和腐败等不道德商业行为的“零容忍”原则。我们坚决打击贪污、腐败行为，对于违反公司规定的行为，必须追回损失，并根据情节轻重予以训诫、处分等处理。对于主动上报和自觉上缴财务的违规行为，我们会考虑从轻处理，但对于情节严重者，将会采取辞退等严厉措施。同时，对于触犯法律的员工，我们将移交司法机关进行追责。

廉洁培训

公司深入推进廉政建设和反腐败工作，积极组织线上、线下会议，围绕廉洁从业、反腐、反贿赂等核心主题进行广泛宣贯，为全体员工提供了反腐败和利益冲突主题的培训，以强调本公司的要求，并持续提高员工合规意识。

举报人机制

开放、信任和尊重的工作环境对于何氏眼科的合规文化建设至关重要。我们积极推动反腐败工作，鼓励员工举报任何违反商业道德标准或法律法规的不当行为。在确保举报人个人信息保密的前提下，我们严厉打击任何报复行为。公司制定了《投诉、举报管理制度（试行）》，该制度明确规定了相关部门的监督和管理职责，并拓宽了举报和投诉渠道。举报人可通过信函、电子邮件、网上投诉、投诉电话或亲自来访等多种方式进行便捷有效的举报，为投资者提供了强有力的支持。同时，制度规定审计监察部及时受理并保护好举报人的合法权益，确保整个举报过程公正、透明，为公司的廉洁自律建设筑牢坚实屏障。

☎ 投诉、举报电话：024-86541990

✉ 电子邮箱地址：jbx@hsyk.com.cn

📍 收件（来访）地址：辽宁省沈阳市皇姑区黄河大街 118 号 1503-101 何氏眼科审计监察部

维护投资者关系

何氏眼科高度重视投资者关系管理，制定并执行《投资者关系管理办法》，以确保管理工作的专业性和规范性。通过召开业绩说明会，接待投资者现场调研，实地考察一线经营场地，日常接听投资者热线，开设公司官网投资者关系管理专栏，开设专用投资者关系公众号，深交所互动易平台问答等多种渠道积极与投资者进行沟通，认真聆听、仔细回复投资者的问题，始终保证与广大投资者沟通渠道的畅通，促进投资者对公司的了解和认同，保护投资者的合法权益。其中，公司尤其重视与中小股东的沟通和交流，充分听取中小股东的意见和诉求，解答中小股东疑问，保护中小股东利益。加强公司与投资者之间的联系，增进对公司的认知和认同，切实保护投资者的合法权益。

报告期内

公司举办网络
业绩说明会

1 次

现场接待机构
到访调研交流

16 家

全年接听投资者
来电

400 余个

回复深交所互
动易问答

56 个

回复率

96.55 %



绿色环保 共享自然



本章节响应的联合国可持续发展目标 (SDGs)

何氏眼科坚信每个人都应该成为地球的守护者和受益者。作为负责任企业，我们肩负着积极推动环境改善的能力和 responsibility，通过践行高标准的环保要求，建立完善的环境管理体系，严格规范“三废”排放，履行企业环保责任。

2023 年环境指标

83 万吨
总用水量

827 兆瓦时
总用电量

48 万元
医疗废弃物处理投入

17 万元
一般废弃物处理投入



环境管理体系

何氏眼科一贯秉持着环境管理方针，即符合法规、预防风险、持续改善和及时沟通。我们严格执行《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》以及《中华人民共和国固体废物污染防治法》等环保法律法规，并不遗余力地朝着成为一个资源节约型和环境友好型企业的目标努力。我们持续推进环境管理体系的建设，致力于规范化和系统化管理。为此，我们制定并不断完善环境管理相关制度，严格控制污染排放，优化资源利用方式，减少资源消耗。同时，我们定期审查和评估下属各公司的环境管理体系运行情况，深入分析各项环境管理指标，以确保环境管理体系的有效推进。公司亦制定了多项环境保护制度及指引，并提供相关培训，确保制度有效执行。



三废排放管理

城市化的不断推进导致生产排放的污染物将直接影响生态系统，亦对人类社会造成潜在危害，我们亟需加强对排放物的全面管理。何氏眼科致力于推动建立可持续的无污染社区，以环境保护为己任，持续减少全方位业务活动对环境所造成的影响。我们严格遵守所在地区的排放管理相关法律法规，对医疗废物进行五大类划分，并采取积极的措施和严格的管理要求以加强环境管理，持续减少污染物排放。

报告期内

报告期内，何氏眼科未发生任何环境污染事件，也未受到任何环境行政处罚。废气和废水的排放均符合标准，且未发现任何环境监测超标情况。并且，公司对废弃物的处置和回收均符合相关规定要求。

废水排放

公司积极采取措施减少废水排放，以降低对运营地区周边环境的负面影响。当前，我们的废水主要来自医疗污水、生活污水及研发生产废水。公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》等相关法律法规，各下属子公司在生产经营活动中均严格把控废水的污染排放。通过聘请第三方厂商化验监测出水样本，竭力减少对环境造成的污染及对生态环境带来的负荷。公司持续完善预先管理、持续监测以及自查自纠等一系列措施，确保废水在处理且水质参数达标的前提下，排入市政管网，并由公司内部管理部门监测各下属子公司的废水排放情况。

废气排放

在确保废气排放符合法规的前提下，我们努力减少废气排放量。当前，我们的废气排放种类包括运营和研发过程中产生的挥发性有机化合物 (VOCs)、二氧化硫 (SO₂)、氮氧化物 (NO_x) 以及颗粒物等。为了有效减轻废气排放对环境的影响，公司根据当地政府和监管机构的要求，在下属各子公司安装了有组织废气在线监测系统，并引入信息化手段加强对废气排放管理的监管，以确保废气排放合规。

一般废弃物排放

公司在运营过程中的一般废弃物主要为生活垃圾。我们严格遵守《中华人民共和国固体废物污染防治法》等法律法规，通过落实一般废弃物的管理流程，在各下属子公司规范建设一般废弃物贮存场所，确保每日收集、按时运送至贮存场所，并定期进行清理。

医用废弃物排放

公司遵循国家标准，通过所在运营地法律法规监管认定具有危险特性的废弃物的标准对医用废弃物进行定性，并进行了明确的五大类划分，即“损伤性、感染性、药物性、病理性和化学性”。为了确保医用废弃物的安全处理以及尽可能降低其对周边环境的影响，公司制定了严格的管理要求，从生产、储存、运输和处置的全流程环节对医用废弃物进行严格管控。同时，公司特别关注医用废弃物暂存点的防虫、防蝇工作，采用紫外线消毒等措施预防措施，尽力将处置过程中的污染风险降到最低。

为了进一步提升一般废弃物和医用废弃物处理的效率和安全性，我们寻求并委托有资质的第三方专业公司进行处理并回收相关废弃物。公司禁止将医疗废弃物提供给无许可证或无资质的经营者进行废弃物处理，并明确规定三方专业公司需具备相关资质和经验，能够按照法规要求收集、运输和处理危险废物。同时，公司严禁擅自倾倒、堆放和处置医疗废弃物，坚决杜绝超标排放和违规运输行为。



自然资源管理

作为眼科医疗服务平台，何氏眼科在业务运营中对水资源和能源的需求较少，但我们深刻认识到保护资源依旧是公司每位员工的一项重要责任。我们高度重视资源管理，持续采取措施降低业务运营过程中可能产生的相关风险，以助力实现人与自然的和谐共存。

公司高度重视水资源问题，承诺完善内部水资源管理体系并优化公司在运营过程中的用水情况。公司的用水主要来源于市政供水，水耗主要集中在日产医疗服务和研发使用的洗涤与清洗用水等。公司在各下属子公司均建立了相应的用水管理标准操作程序，以规范生产运营用水，避免不必要的水资源浪费。同时，我们在新建、扩建、改建项目时积极与当地监管部门、商业伙伴等利益相关方沟通合作，确保在不影响当地自然资源的基础上开展商业活动，通过合作共同探索节水模式。

报告期内



83 万吨
公司总用水量

59 万元
水资源购买费用

绿色办公

公司深刻认识到环境保护的至关重要性，始终倡导资源节约和环境友好理念，在办公区域推行各项节能减排举措，鼓励员工争做绿色低碳办公的践行者，并将其贯穿于日常运营的方方面面，致力于打造一个环境友好型企业。我们将诸如人走灯灭、及时拔掉电器插销等环保小举措纳入日常环境保护检查项目中，并倡导员工通过远程线上会议替代出差参加线下会议，以及合理使用空调及电器设备等方式，确保绿色办公的落实。同时，公司积极选择采购和使用能耗低、环保且优质的办公设备，推行无纸化自动化办公系统，以推动可持续发展和环保理念的深入实施。

报告期内



827 兆瓦时
公司总用电量

641 万元
电力资源购买费用

绿色办公措施



打造绿色医院

何氏眼科在推进医院建设时，始终坚守绿色发展的理念，全面贯彻“依法建设、安全先行、环保为本”的原则。我们严格遵守《中华人民共和国建筑法》、《医疗机构管理条例》等法律法规，确保每一项施工活动都符合安全生产和节能环保的严格要求。在前期环境调研过程中，我们认真履行各项报建手续，积极开展环境评估、安全鉴定等工作，确保施工建设的合规性和可持续性。在施工过程中，我们注重细节管理，通过实施安全管控、降低噪音、减少扬尘排放、垃圾分类等环保措施，确保废气、噪声、废水等污染物达标排放，最大限度减少对周边环境的影响。

绿色医院

案例





展望未来 共筑梦想

当今世界正经历百年未有之大变局，中国正处于实现中华民族伟大复兴关键时期，何氏眼科的发展将始终与国家的发展同向同行。

我们将秉承长期主义，继续坚守初心，把握住自身的确定性，以永远在路上的定力和坚毅的精神，拥抱变化，持续变革。通过科技创新、管理创新、理念创新，不断满足人民群众多层次多样化的眼健康和大健康需求，让更多的科技创新成果普惠于民，造福于民，帮助更多家庭实现健康、光明的生活，持续不断地为社会创造价值，在推动社会进步中谋求自身可持续发展，从而实现企业价值与社会责任的“双向奔赴”。

何氏眼科即将迎来而立之年，站在历史新起点，我们期待下一个更美好的三十年。我们最终将实现的业态，不仅是单纯的医疗服务，而是以人文关怀为初心，依托科技创新，基于数字化全生命周期健康管理平台，搭建起以眼科为特色的全生命大健康、慢病管理的一个服务生态，为助力健康中国建设，推进全球卫生健康事业高质量发展，满足人类对美好生活的需要贡献智慧和力量。





KEY PERFORMANCE 关键指标

关键绩效指标	单位	2023 年
财务指标		
资产总额	亿元	24.84
营业收入	亿元	11.85
归母净利润	亿元	0.64
加权平均净资产收益	%	3.01
基本每股收益	(元/股)	0.4022
治理指标		
董事会成员	人	7
独立董事成员	人	3
女性董事成员	人	3
召开董事会次数	次	8
董事会参与率	%	100
累计审议通过议案	个	27
召开股东大会次数	次	4
审议通过议案	项	19
累计对外披露公告	份	129
环境指标		
关键绩效指标	单位	2023 年
环境财务处罚	万元	0
总用水量	万吨	83
总用电量	兆瓦时	827
医疗废弃物处理投入	万元	48

关键绩效指标	单位	2023 年
一般废弃物处理投入	万元	16.53
社会指标		
女性员工占比	%	79.02
女性管理者占比	%	65.87
社团参与占比	%	6.96
劳动合同签订率	%	100
社会保险覆盖率	%	100
员工离职率 (医疗服务板块)	%	9.81
员工体检覆盖率	%	100
重大人身伤亡事故	次	0
一般人身伤亡次数	次	0
安全财务处罚	万元	0
供应商总数	个	714
新进供应商数	个	287
供应商终止合作数	个	213
客户服务满意度	分	9.87
品牌美誉度	分	9.91
客户忠诚度	分	9.9
公司投诉率	%	0.2
客诉处理率	%	100



附录

GRI 指标	相关解释	相关章节	
基础指标			
GRI 2: 一般披露 2021	G2-1	组织详细情况	规范公司治理
	G2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	规范公司治理
	G2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	G2-4	信息重述	关于本报告
	G2-7	员工	优化人才发展
	G2-9	管治架构和组成	规范公司治理
	G2-10	最高管治机构的提名和遴选	规范公司治理
	G2-11	最高管治机构的主席	规范公司治理
	G2-12	在管理影响方面最高管治机构的监督作用	规范公司治理
	G2-13	为管理影响的责任授权	规范公司治理
	G2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理体系
	G2-16	重要关切问题的沟通	实质性议题分析
	G2-17	最高管治机构的共同知识	规范公司治理
	G2-22	关于可持续发展战略的声明	董事长致辞
	G2-26	寻求建议和提出关切的机制	董事长致辞
	G2-27	遵守法律法规	确保合规透明
	G2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方参与
GRI 3: 实质性议题 2021	G3-1	确定实质性议题的过程	实质性议题分析
	G3-2	实质性议题清单	实质性议题分析
	G3-3	实质性议题的管理	实质性议题分析
经济效益			
GRI 201: 经济绩效 2016	G201-1	直接产生和分配的经济价值	关于何氏
	G201-3	义务性固定福利和其他退休计划	打造幸福职场
间接经济影响			
GRI 203: 间接经济影响 2016	G203-1	支持性服务	助力行业发展 普惠眼科技 赋能健康管理 防盲致盲培训 助力基层建设 普及健康教育 关爱弱势群体 保健百姓健康
	G203-2	重大间接经济影响	
反腐败			
GRI 205: 反腐败 2016	G205-1	已进行腐败风险评估的运营点	践行商业道德
	G205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	践行商业道德
	G205-3	经确认的腐败事件和采取行动	践行商业道德

GRI 指标	相关解释	相关章节	
不正当竞争			
GRI 206: 反竞争行为 2016	G206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	践行商业道德
物料			
GRI 301: 物料 2016	G301-1	所用物料的重量或体积	自然资源管理
	G301-2	使用的回收进口材料	自然资源管理
能源			
GRI 302: 能源 2016	G302-1	组织内部的能源消耗量	自然资源管理
	G302-3	能源强度	自然资源管理
	G302-4	减少能源消耗量	自然资源管理
	G302-5	降低产品和服务的能源需求	自然资源管理
水资源			
GRI 303: 水资源和污水 2018	G303-1	作为共享资源与水的相互作用	三废排放管理
	G303-2	管理与水排放有关的影响	三废排放管理
	G303-5	耗水量	三废排放管理
排放			
GRI 305: 排放 2016	G305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	未披露
	G305-2	能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	未披露
	G305-3	其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	未披露
	G305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	不适用
废弃物			
GRI 306: 废弃物 2020	G306-1	废物产生和与废物有关的重大影响	三废排放管理
	G306-2	管理与废物有关的重大影响	三废排放管理
	G306-3	产生的废弃物	三废排放管理
	G306-4	转移处理的废物	三废排放管理
	G306-5	指示处置的废物	三废排放管理
供应商环境评估			
GRI 308: 供应商环境评估 2020	G308-1	使用环境标准筛选的新供应商	供应商准入评估
	G308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	供应链信息化建设
雇佣			
GRI 401: 劳雇关系 2016	G401-1	新进员工和员工流动率	构建人才理念
	G401-2	提供给全职员工 (不包括临时工或兼职员工) 的福利	打造幸福职场
	G401-3	育儿假	打造幸福职场



GRI 指标	相关解释	相关章节	
职业健康与安全			
GRI 403: 职业健康与安全 2018	G403-1	职业健康安全管理体系	守护安全健康
	G403-2	危害识别、风险评估和事件调查	守护安全健康
	G403-3	职业健康服务	守护安全健康
	G403-4	工人在职业健康和安全方面的参与、咨询和沟通	守护安全健康
	G403-5	劳动者的职业健康和安全教育	守护安全健康
	G403-6	促进工人健康	守护安全健康
	G403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康和安 全影响	守护安全健康
	G403-8	职业健康和安全管理覆盖的工人	守护安全健康
	G403-9	与工作有关的伤害	守护安全健康
	G403-10	与工作有关的健康损伤	守护安全健康
培训与教育			
GRI 404: 培训与教育 2016	G404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	优化人才发展
	G404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	优化人才发展
	G404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	优化人才发展
多元化与平等机会			
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	G405-1	管治机构与员工的多元化	构建人才理念
	G405-2	男女基本工资和报酬的比例	构建人才理念
反歧视			
GRI 406: 无歧视 2016	G406-1	歧视事件及采取的纠正行动	构建人才理念
结社自由与集体谈判			
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	G407-1	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	构建人才理念
童工			
GRI 408: 童工 2016	G408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	构建人才理念
强迫或强制劳动			
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	G409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供 应商	构建人才理念
供应商社会评估			
GRI 414: 供应商社会评估 2016	G414-1	使用社会标准筛选的新供应商	供应链管理架构
	G414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应商准入评估
客户健康与安全			
GRI 416: 顾客健康与安全 2016	G416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	精益医疗体验 赋能健康管理
	G416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	创新医疗体系
客户隐私			
GRI 418: 客户隐私 2016	G418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的 投诉	打造安全信息

意见反馈

亲爱的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《何氏眼科2023年环境、社会及公司治理（ESG）报告》！

为了持续改进 ESG 报告管理工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并反馈给我们：

意见反馈表

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

1、请您评价本报告反映何氏眼科对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好 较好 一般 较差 很差

2、请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好 较好 一般 较差 很差

3、请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好 较好 一般 较差 很差

4、请您评价本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

5、请您对《何氏眼科 2023 年环境、社会及公司治理（ESG）报告》报告进行综合性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

您对何氏眼科 ESG 工作有哪些建议？

您认为本报告为您提供了哪些有价值的 ESG 信息？

您认为报告还需要增加披露哪些 ESG 信息