

卫事康·让您更满意

2023年度企业社会责任报告

上海卫事康卫生管理服务有限公司

目录 CONTENTS

Part 01

基础信息

Part 02

责任管理

Part 03

责任绩效

Part 04

责任展望

Part 01

基础信息



上海卫事康卫生管理服务有限公司

1.1 报告编写说明

亲爱的读者，本报告反映了卫事康公司 2023 年履行社会责任的绩效。希望您籍此报告，感受卫事康物业人的温暖力，支持和帮助卫事康物业公司持续创新和发展。

发布周期

本报告为年度报告，
每年06月份发布

时间范围

本报告为上海卫事康卫生
管理服务有限公司第7份
社会责任报告，报告时间
范围为2023年1月1日至
2023年12月31日，部分
内容适当追溯以往年份。

内容界限

本报告覆盖上海卫事康卫
生管理服务有限公司本部、
分公司、及管理服务项目
等下属机构。

参与依据

本报告编写参照
T31/01001-G001-2014
《企业社会责任 指南》



1.2 公开陈述



上海卫事康卫生管理服务有限公司（以下称为卫事康）作为一家致力于医院后勤物业服务的专业公司。多年来，以创建上海市文明单位为动力，积极履行社会责任为己任，主动担当。我司秉承“卫事康——让您更满意”的服务理念，并以此作为企业的源动力，紧密围绕“质量第一、诚信至上、追求卓越”的企业方针，立足以人为本，构建优质品牌，坚持精神文明、物质文明和政治文明同步建设，勇于承担社会责任，持续实现稳健的经济增长以回报社会、感恩社会。

2023年对于我们“卫事康”而言，是品牌建设的重要一年，为公司的未来发展奠定了坚实基础。在公司领导班子的坚强领导下，我们沉着应对，充分发挥企业自身专业优势，积极承担社会责任，努力为医护人员、患者及家属做出应有的贡献。公司全体员工进一步遵循社会责任管理方针，脚踏实地工作，人性化管理，积极营造良好的企业文化，全面履行社会责任。我们坚持以精细管理促服务，通过严格的管理体系标准，追求卓越的绩效管理，不断完善公司管理机制。在推动企业发展的过程中，积极探索并践行社会责任感，倡导低碳、绿色环保，数智化运用，构建生态文明，得到了社会、客户的充分肯定与赞誉。



1.3 公司简介

2024



2001

共36页 第6页



上海卫事康卫生管理服务有限公司





1.5 服务内容



中央运送

服务区域：服务中心、门诊医馆、急诊医馆、住院医馆、体检医馆
服务内容：运送病人、运送药品、运送标本、运送器械、运送设备、运送物资

26



秩序维护

服务区域：服务中心、门诊医馆、急诊医馆、住院医馆、体检医馆
服务内容：秩序维护、安全保卫、巡逻、门岗、停车场管理、车辆管理、物资管理、设备管理

32



客服服务

服务区域：服务中心、门诊医馆、急诊医馆、住院医馆、体检医馆
服务内容：接待咨询、预约挂号、导诊、陪诊、检查检验、取药、住院办理、出院办理、健康咨询、健康教育、健康促进、健康管理

30



配餐服务

服务区域：服务中心、门诊医馆、急诊医馆、住院医馆、体检医馆
服务内容：膳食供应、膳食管理、膳食安全、膳食卫生、膳食营养、膳食文化、膳食服务、膳食监督

36



绿化服务

服务区域：服务中心、门诊医馆、急诊医馆、住院医馆、体检医馆
服务内容：绿化养护、绿化管理、绿化安全、绿化卫生、绿化营养、绿化文化、绿化服务、绿化监督

38

Part 02

责任管理



上海卫事康卫生管理服务有限公司



2.1 战略与治理



在分析公司现有资源能力、行业竞争状况、外部环境因素等基础上，公司制定实行品牌化、差异化发展战略。依据上海品牌和管理技术、服务供应能力优势，为医疗机构、康养护理机构提供优质服务产品。

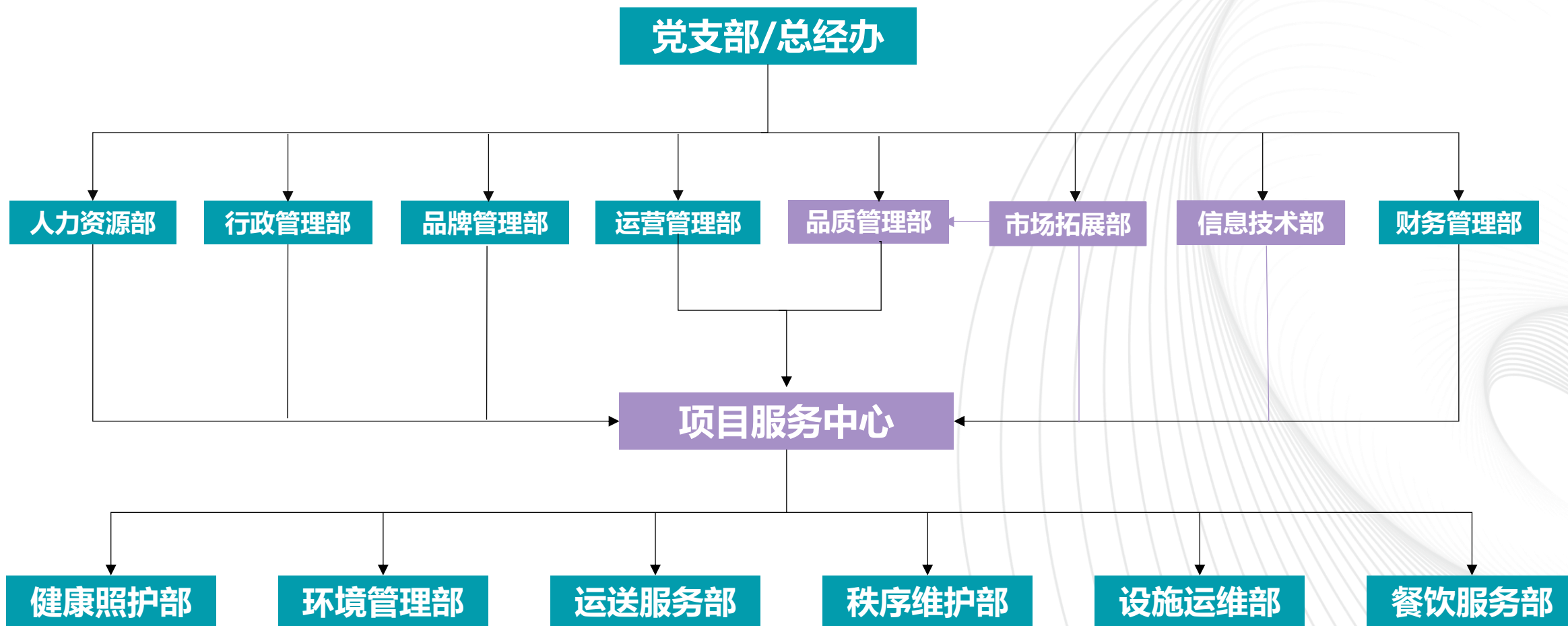
公司社会责任管理是由自上而上“党支部/总经办-部门-分公司及所属项目”三级体系组成，由公司党支部/总经办负责战略制定，职能部门负责战略执行和目标落实，分公司及所属各项目管理处负责各项工作的日常推进。

利益相关方识别与参与

关键利益相关方	相关方说明	关注的议题	沟通与回应
股东及高级管理层	对公司进行股权及公司高级管理层员工	风险管理，经济绩效，产业发展，客户沟通及满意度	股东会、财务报告、业绩报告、路演等
客户	服务的相关医院、患者及家属	客户权益与信息保护，服务品质，客户沟通及满意度	服务展览、客户调研、技术研讨会。客户满意度调查等
员工	公司员工，以及常年服务于公司业务的人员	员工权益及福利，员工健康与安全，员工发展及培训	员工活动、职代会活动、企业内网、员工培训、员工自动系统、员工手册、企业内部刊物等
政府及监管机构	税务、环保、安全等部门、地方政府等政府或监管机构	合规经营，绿色环保服务，排放物管理，能源利用	机构考察，公文往来，战略合作谈判、信息披露等
合作伙伴	供应商、后勤管理部门、行业协会等	产业发展，合规经营，服务品质，客户满意度与沟通	公开招投标会议、战略合作谈判、交流互访等
街道及公众	运营所在地社区、社会公众、媒体等	绿色环保服务，排放物管理，街道和公益活动	街道活动、员工志愿者活动、公益活动、社会事业支持项目等



2.2 组织架构



2.3 企业文化



目标

大健康服务产业领跑者

使命

助力中国人民健康事业

价值观

卓越服务，合作共赢

理念

至爱患者，送达关怀



2.4 社会责任能力建设-001



“卫事康”经过不段的沉淀、提炼，结合新质生产力时期的发展趋势，引入可持续发展的绿色低碳服务体系进行社会责任能力建设。

以“医院守护者”的主人翁姿态，树立智慧、绿色、低碳、安全的医院物业、健康照护服务理念，积极探索医院物业、健康服务的新路，全体“卫事康”人紧跟时代步伐，持续加强后勤管理水平和能力。通过优化资源配置、提升工作效率，努力为医疗机构创造一个科学、高效的后勤服务环境，助力中国人民健康的事业，树立起了医院物业行业、健康照护服务行业的正能量，彰显了医院物业人、健康照护人的社会责任和使命担当。



2.4 社会责任能力建设-002

卫事康秉持感恩情怀，宣导员工开展乐于奉献，勇于担当的社会责任精神，通过与医院、病患、家属、供应商等单位联动、研讨与交流，通过多种渠道不断回馈社会，组织开展系列公益活动回馈社会**113余次**。

党员
志愿者服务



爱心义卖



爱心捐款



Part 03

责任绩效



上海卫事康卫生管理服务有限公司



3.1 科学发展

以党建为引领，注重企业文化、质量文化、品牌文化的落地和传播。在原有“1+1+1”卓越绩效创新管理模式的基础上，融合低碳绿色化、智能化、标准化的一体化三维创新服务模式，满足医疗机构多元化需求，打造了“感知体验三维服务”体系的卓越绩效创新管理模式。成为了不可复制的核心竞争力，在激烈的市场竞争中脱颖而出，获得了患者、医护人员及社会各界的高度认可。



上海卫事康卫生管理服务有限公司

3.2 科学规划-001

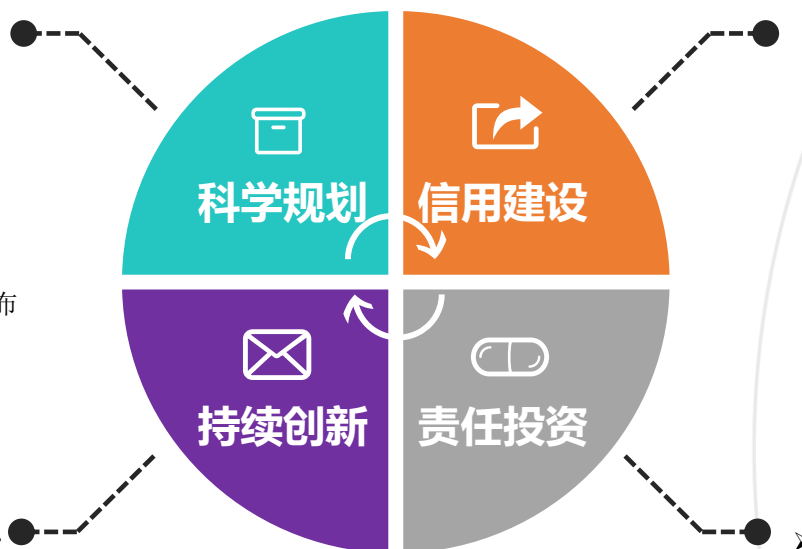
2023年，面对国内、外经济发展进入新常态，以及多变的企业经营形势，公司根据“十四五”规划，在落地的过程中，始终将社会责任理念融入企业发展战略。公司“十四五”规划中明确了公司发展为“健康服务产业品牌领跑者”，这一定位体现了企业将继续积极履行社会责任，展开来讲是在新质生产力的基础上，进行服务升级，价值释放，坚守正气精神，践行社会责任，坚持品质创新。

科学规划

- 持续深入推进党支部建设
- 继续深化与医院合作
- 加强成本控制，提高经济效益
- 从精细化入手，持续推进医院智慧物业、健康照护服务
- 持续推进公司的文明单位建设
- 持续推进社会责任建设成果报告的发布
- 持续推进公司新项目的拓展
- 持续推进各级人员相关的专题培训

信用建设

- 公司严格按照《公司法》、《劳动法》、《合同法》等法律法规的规定开展经营活动，遵循“自愿、公平、诚实信用”原则，与合作单位一起遵守国家法令和公序良俗，依法规范经营。一直以来公司的信用状况被上海物业管理行业评为AAA级诚信承诺企业，北京正信信用评价有限公司评为AAA级信用企业、北京兴原认证公司认证为符合社会责任管理体系标准要求的认证证书。



持续创新

- 一是管理创新，公司健全了线上线下相结合的指挥体系。建立了智慧平台、设立了联动指挥系统、项目部设立了视频监控，病区联动监控三级指挥体系；
- 二是技术创新，公司持续依托医院建设，充分利用与服务医院长期合作的的优势，积极开展合作研究。拥有6项计算机软件著作权证书、一站式管理健康照护系统。

责任投资

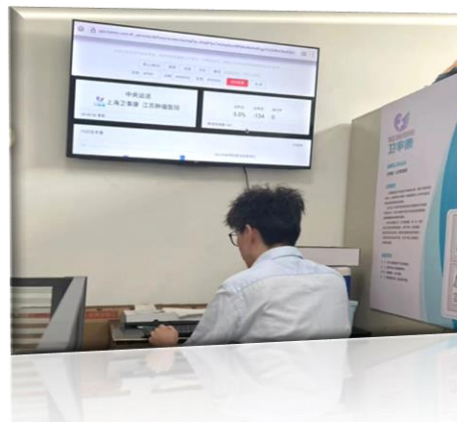
2023年公司根据智慧物业、健康照护服务实施项目，采购国内先进的保洁设备20余万元，研发智慧管理平台200余万元，标准研制10余万元，技术措施项目共5项，金额29万元。其中安全节能环保方面项目3项，金额11万余元，包括智慧健康辅助设备、智慧环保的保洁车、厕所空气净化装置、空气消毒机器项目等。





3.3 科学规划-002

建立有效的医院物业、健康照护服务的安全管理机制、应急响应机制，如在台风等自然灾害、消防安全管理等，确保医院物业、健康照护服务的运营安全，体现“卫事康人”的社会责任感。



3.3 公平运营

公平竞争



公司严格遵守《反不正当竞争法》、《反垄断法》等法律法规，遵守公平竞争原则。
2023年市场拓展中反商业贿赂，对销售员正确的“金钱观”“价值观”培训；选择优质客户，用卫事康专业服务为客户医院运营带来实打实的品质提升；进行市场化的竞争，按照国家相关法律法规参与公开竞标，取得了不错的效果。

尊重产权



保护自有知识产权：公司商标及图案商标均已在于2019年12月份在国内注册。2019年以来先后对6项实用新型专利进行了申报，并通过审批。

尊重他人的知识产权：作为定牌供应商，尊重他们的知识产权，对于定牌产品的库存严格管理，严禁擅自销售。公司对使用正版软件情况进行梳理排查，严禁使用、安装盗版软件。

反对商业贿赂和防止腐败



2023年，公司继续将廉洁从业工作纳入公司考核管理体系，公司领导与职能部门负责人，基层单位负责人与主管部门负责人、科室负责人、项目经理层层签订“一岗双责”廉洁责任状，**签约率达100%**；与供方签订“三外”合同廉洁协议书，**签约率100%**，公司将廉洁协议纳入供应商的诚信考核，形成“惩防体系”共建机制和长效管理机制。

推动行业健康持续发展



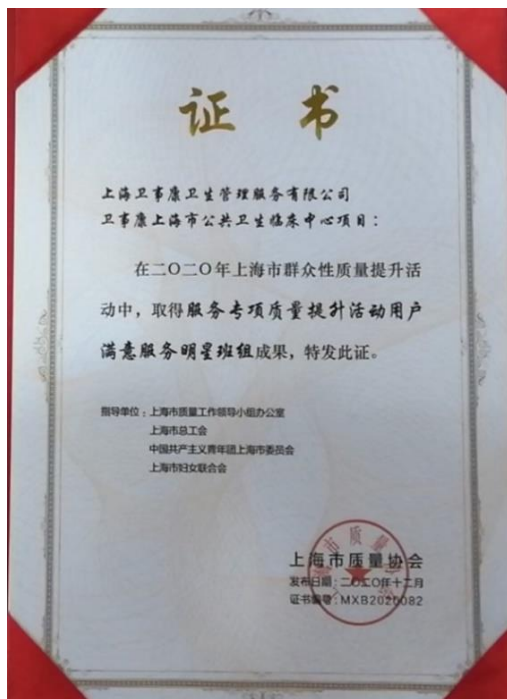
一是公司从业人员自觉遵守行业职业道德，遵纪守法，不违反法律、法规和规章制度，以及自觉执行国家物业行业的强制性技术标准、规范和规程。

二是公司参与行业标准或规范制定，推动行业健康持续发展，**2023年作为上海市T/SPM008-2023《医院物业管理服务规范》上海市《现场管理评价实施指南》等起草单位之一。**



3.3 公平运营-001

公司严格遵守国家法律法规，建立了规范、严密的质量管理体系，质量信得过班组、服务明星班组建设等，定期培训和考核，提升客户优质服务的满意度，确保服务过程的安全性和可靠性，对“卫事康”服务的医护人员、患者及家属积极响应，精细服务，履行承诺。



3.4 环保节约



环境管理

公司进行了三体系认证。并持续升级完善环境管理体系，获GB/T24001环境管理体系认证，并在此后的运行过程中持续改进环境绩效。



生态保护

在项目建设中，公司持续进行对绿色低碳耗的项目投入了13万元，公司绿化养护管理工作坚持业余和专业相结合、美化 and 治理环境相结合、绿化与节能环保相结合的三项原则。



资源节约与综合作用

公司倡导科学保洁消毒，能源管理，并获得GB/T23331能源管理认证证书，使用节能新设备，提高设备使用效率，加强设备维护保养，降低设备故障率；节约用水、节约用电，对可以重复使用保洁物料尽量重复使用。每年节约费用达15万余元。



降污减排

提升产品可靠性和安全性的同时，严格落实垃圾分类收集、分类存放，使用可降解塑料袋收集存放垃圾，尽量使用可以重复清洗消毒使用的毛巾和拖布，减少污水排放。



3.5 安全生产-001

安全生产管理

为确保安全管理工作有序开展，公司针对企业实际，建立并实施了**GB/T 45001 标准认证**，2022针对新冠肺炎疫情防控不断升级的情况下，进一步完善以安全生产责任制为核心的一系列安全管理制度以及制定安全相对应的**23个安全生产应急预案**。

向上的心
UPWARD HEART

医疗照护上岗证考核

思想动员



防护措施



院感防控培训



3.5 安全生产-002

安全生产教育和培训



每年年末运营管理部、人力资源管理部、行政管理部会详细制定次年的安全生产培训计划。主要是对在职的特殊工种进行初训和复训工作,品质管理部门进行培训结果的检查。至目前为止,今年公司管理人员与基层员工参加此类培训, **覆盖率达100%**。在安全教育培训后,并经过书面考试,合格后方能上岗作业, **覆盖率达100%**。开展“安全生产月”活动和“119”消防活动周活动。

投入/检查/处置

公司将安全环保资金纳入年度生产经营计划和财务预算,对安全环保的投入做到了专款专用。如在改善设备、安防设施、应急设施、演练支出、安全生产新技术、工艺、劳防用品配置、更新、重大危险源评估整改、体系及标准化建设及安全教育、培训、宣传等方面, **2023年公司安全生产投入35万余元,同比2022年增长0.85%**。职能部门组成稽查组,对项目部进行全覆盖检查,每月根据不同检查重点制定相应项目检查计划,安排检查小组实施对在管项目现场进行全面巡查。接到生产安全事故报告后,公司安全专员应迅速赶到现场,协助值班经理处理事故。按规定的要求,安全事故处理流程进行处置。



安全会议,防跌,防噎,防压疮培训



静安牙防所
防爆培训演练



3.6 客户权益



倡导责任消费/满意度评价

公司改变了以往“一对一”的拎袋装箱的标准，简化包装，改用通用规格，统一标准，倡导客户为环保做贡献。

2023年，经ACM用户评价中心对公司的用户满意度调研、分析和评价，公司的顾客满意度总体评价为96.7%，测评结果逐年稳步提升，在行业处于领先水平。



产品质量与安全

公司一贯以服务客户和市场为管理工作的重心，并通过总部巡视、神秘顾客暗访、客户满意度，现场调查等方式进行检查，“以客户为中心”已成为员工日常教育主要内容，促使日常工作能够充分体现人性化。在保证日常服务的前提下，为满足不同客户的需求，由技术管理部门进行专门设计创新。

责任营销/隐私保护

公司在项目现场公示自己的服务内容、服务标准、服务责任、投诉与监督。公司制定了《各岗位职责》管理制度，要求全员严格遵守《企业对顾客个人隐私的保护声明》中的规定，正确用好客户个人身份信息。对客户来信、来电、来访等个人信息资料进行归档管理，保护客户和病患及家属信息的安全工作纳入考核机制



智慧陪护一体化平台

投诉与争议处理

公司构建了以客户服务中心为主，品质管理部、运营管理部、信息技术部和各服务项目为支撑的产品售后服务系统，明确了各自的工作职责与权限，规范了工作程序和处理时限，快速处理、快速解决顾客诉求，确保顾客的利益。

3.7 合作共赢



1

权益保障

公司秉承“透明采购过程、规范采购程序、严控采购成本”的宗旨，高度重视与相关供应商的良好合作关系，积极推进与供应商间的有效沟通，建立“公平、公开、公正、透明”的竞争环境，物资采购合同履约率达100%，从而建立牢固的互信关系，良好的品质关系、廉洁的采购关系。



2

责任采购

公司严格执行“比质比价”的采购管理规定，实施合格供方的综合考核和合同管理，通过保持或增加订单的方式，鼓励和支持积极履行社会责任的合格供应商和优秀、优良合作企业。公司贯彻集中供应的原则，编制了采购计划，实行以“三比、四关、五优先”为核心的责任采购。



3

责任监督

公司通过与供应商签订合作协议，包括对知识产权的保密协议、对环境安全遵循的协议，同时对部分保洁供应商还要求其提供产品的出厂检查合格证明，倡导供应商在履行社会责任方面也能做到先知先行，力求通过我们施加影响，带动整个供应链上下游的共同可持续发展。



3.8 和谐劳动关系-001



尊重员工权益

- ✓ 规范员工录用程序
- ✓ 劳动合同与薪酬
- ✓ 杜绝童工
- ✓ 公平公正，消除歧视
- ✓ 公司职工劳动合同签订率100%
- ✓ 公司依法落实员工代表的民主参与、民主协商、民主审议、民主监督、民主评议等职权。

员工沟通与关爱

为关心员工的困难群体，增强帮困救助的力度，公司建立了《帮困互助基金管理标准》、《员工补助和探望管理标准》、《抗疫前线志愿捐活动管理办法》在每年1月份发动全司员工举行爱心“一日捐”活动，将募集来的资金聚拢在帮困互助基金里。2023年，公司爱心志愿捐款活动参与率达到了100%。

社会保障与福利

2023年员工薪酬支付率100%，员工各种福利发放达到了100%，技能竞赛专项奖金发放100%，困难员工爱心捐助3万余次，从而促进公司全员更好地承担社会责任。公司还为员工提供年度体检、女职工体检、特殊工种员工专项体检、生日贺礼、患病和困难员工帮困、助学金以及工会会员卡保障等福利。

员工培训与发展

2023年，公司管理人员与基层员工线上线下共开展12次，外派培训8次，参加各类培训，覆盖率达100%，主要培训的项目有：医疗护理员资格证培训、母婴护理员培训等特殊工种技能培训、优质服务培训、应知应会知识、市场拓展知识、以及各类业务培训、专题培训、安全管理等常规培训。



“上海市和谐劳动关系达标企业”称号

女工比例		男工比例	50岁以上人员比例	50岁以下人员比例
已婚	未婚	43%	39%	61%
97%	3%			



3.8 和谐劳动关系-001

“卫事康”开展丰富多彩的员工团队活动，坚持红色思想基调，秉承“爱与温暖力”的品牌文化内涵，在服务过程中倡导尊重、关爱、温暖，让员工与医护人员、患者及家属都能真切体验到安全感、获得感、幸福感。



上海卫事康卫生管理服务有限公司



3.8 和谐劳动关系-002

健康照护服务不仅仅是医疗服务的一部分，更是患者与健康之间的纽带。卫事康通过医疗护理员的岗前培训、岗位培训、继续教育与技能培训等多种途径，致力于服务质量的全面提升。同时激励员工参加行业的技能竞赛活动，为医疗护理员的职业化发展打下坚实基础。



3.8 和谐劳动关系-003

公司积极组织员工参加内、外部的技能竞赛

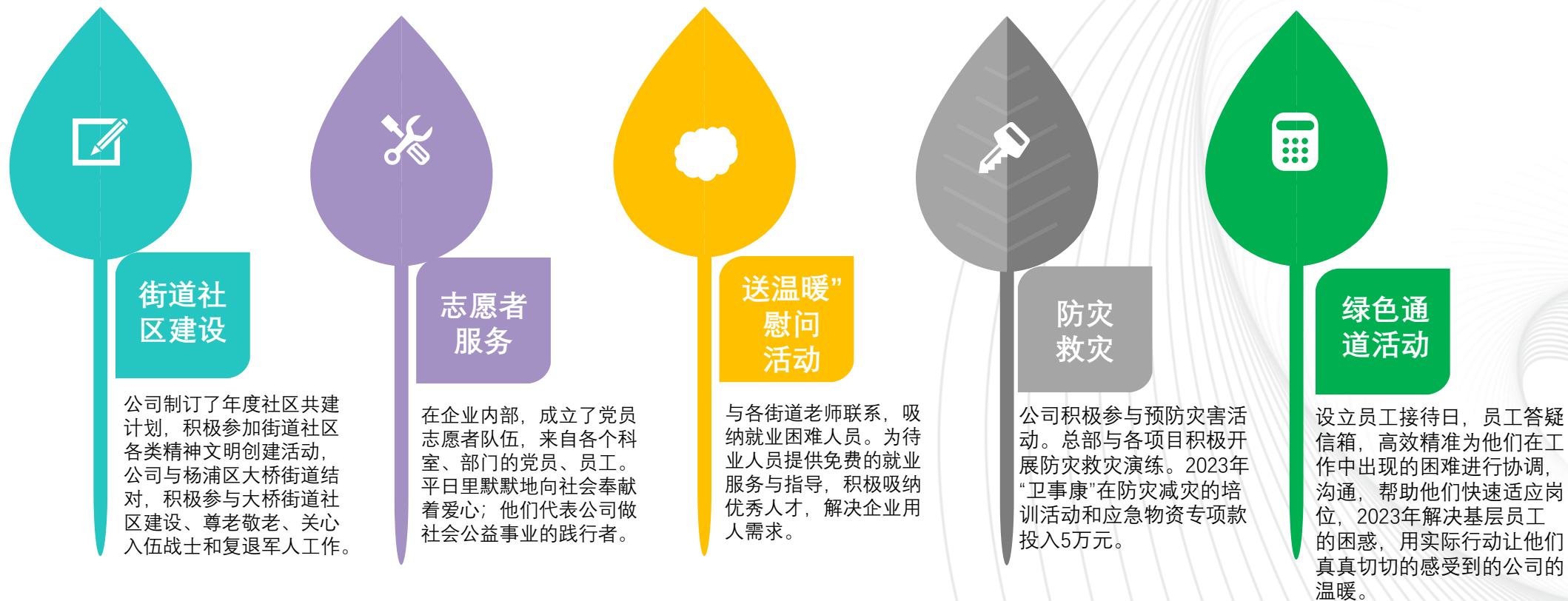


公司组织管理层智慧物业系列培训

现场员工专项培训

上海卫事康卫生管理服务有限公司

3.9 街道社区参与和发展



3.9 街道社区参与和发展-001

【社区动态】“月圆桥畔‘益’路相伴”——“我们的节日·中秋”大桥街道新时代文明实践暨爱心公益集市圆满落幕

杨浦红会 2024年09月23日 15:23 上海

点击蓝字 关注我们



为进一步弘扬新时代文明实践精神，促进文明实践活动的传播和实践，同时提升大桥街道居民对社区公益活动的参与度，增强辖区的凝聚力和向心力，今天上午，由大桥街道党工委、办事处主办，大桥街道红十字会、大桥街道新时代文明实践分中心承办的“月圆桥畔‘益’路相伴”——“我们的节日·中秋”大桥街道新时代文明实践暨爱心公益集市于百联滨江购物中心举办，爱心单



“卫事康”积极响应大桥街道志愿者服务日、对困难群体爱心捐赠、尊老敬老、关心入伍战士和复退军人工作等



3.10 优质服务成就品牌-001



卫事康人:你努力工作的样子,真美|医者耕耘|院方 网易订阅



陪护工作耗时,“脏”、“累”,陪护们用爱心和专业,换得了满意。保洁们不怕脏,不怕累,用辛勤劳动创造了良好的卫生环境。保安团队,不惧苦累,不辞辛劳,用铿锵的脚步和坚实的臂膀,筑起了平安守护的“防”...

网易

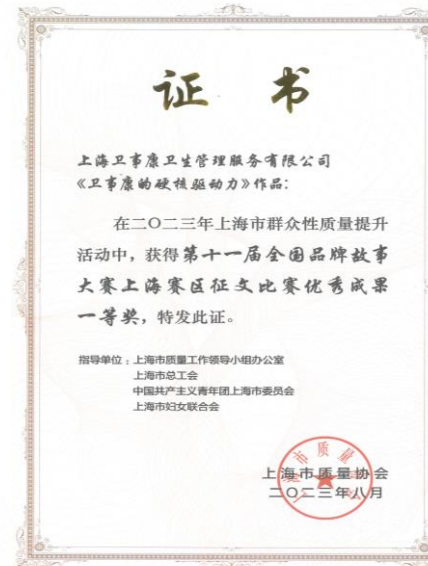
国赛二等奖,卫事康护理员代表上海创历史佳绩 凤凰网



2024年3月25日,卫事康公司的护理员聂腊妹、黄束薇、姜维凭借熟练的护理技能和卓越的职业素养,最终均获首届医疗护理员职业技能大赛(医疗机构赛道)二等奖。三位选手来自卫事康暨上海市精神卫生中心...

手机凤凰网

腾讯、中华网、
凤凰网、今日头条等
相关媒体的报道



量协
会
二〇二三年八月

2023年荣
获品牌故
事上海赛
区一等奖
征文和微
视频二等
奖

社会责任温暖力的传播

3.10 优质服务成就品牌-002

“卫事康”做为上海本地的品牌，通过持续构建“感知体验的三维服务”体系，卫事康的专业度、温暖力的体现，积极践行企业社会责任，获得了客户、媒体、行业、政府部门的传播及持续认可。

上海市物业管理行业协会

2023上海市物业管理行业发展报告



f. 医院类管理面积领先企业 (TOP10)

排序	企业名称
1	上海益中亘泰(集团)股份有限公司
2	上海吉晨卫生后勤服务管理有限公司
3	上海复医天健医疗服务产业股份有限公司
4	上海遥瞻物业管理有限公司
5	上海上房物业服务股份有限公司
6	上海卫事康卫生管理服务有限公司
7	上海吉和物业管理服务有限公司
8	保利城市建设服务有限公司
9	上海嘉隆物业管理有限公司
10	上海西部物业有限公司

上海市物业管理行业协会

2023上海市物业管理行业发展报告



上海卫事康卫生管理服务有限公司

上海市品牌培育标杆企业

(2024-2027)

上海市经济和信息化委员会

二〇二四年七月



行业排名情况

Part 04 责任展望



上海卫事康卫生管理服务有限公司

4.0 责任展望

未来之路

为建设低碳、绿色城市建设，上海服务品牌做出积极的贡献

一、管理体系与安全保障



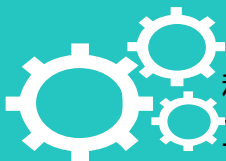
运用“感知体验三维服务”体系的卓越绩效创新管理模式，持续提升服务质量与安全保障。

二、环境保护与可持续发展



持续关爱相关利益者，积极倾听他们的心声，持续营造良好的社会环境，倡导绿色出行和办公，实施绿色医院物业服务与健康照护服务建设，降耗低碳管理，持续提升客户满意度。

三、积极参与社会公益事业 强化员工关怀与企业文化建设



持续完善薪酬福利体系，提供职业培训和继续教育，以“爱与温暖力”营造和谐的工作氛围，开展党员先锋、志愿者等活动，继续设立专项爱心基金，救助困难患者、员工，穷困地区的孩子，积极参与社会公益事业。

四、推动数字化转型与智能化升级， 强化应急管理与公共卫生体系建设



持续提升智慧健康照护服务平台，保障医护人员、患者、员工的隐私及信息安全。进一步加强与行业协会、社团、媒体、政府部门的配合协作，进一步完善应急预案和处理机制，提高应对突发公共卫生事件的能力和效率。



WEI SHI KANG
卫事康

卫事康·让您更满意

THANKS

上海卫事康卫生管理服务有限公司



上海市杨浦区宁国路503号16号楼202室
电话：021-6566 7002 传真：021-6566 7225

www.weishikang.net