

医院后勤管理专家



2022 年度 企业社会责任报告

上海益中亘泰(集团)股份有限公司

www.servechina.com.cn

国家一级资质 / 中国物业百强 / 诚信承诺 AAA 级企业 / 上海名牌
SHANGHAI SERVECHINA LOGISTICS GROUP CO., LTD

关于本报告说明

1、报告简介：报告回顾了公司 2022 年在社会责任方面所做的各项工作，披露了公司履行经济、环境和社会责任方面的理念、践行和成绩。

2、编写标准：本报告编制遵循国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布的 T31/01001-G001-2014《企业社会责任 指南》的规定。

3、时间范围： 2022 年 1 月 1 日-2022 年 12 月 31 日。

4、数据来源： 上海益中亘泰（集团）股份有限公司年报，公司实际运行情况，其他数据来源公司内部文件和信息统计系统数据。

5、指代说明：为方便表述和阅读，“上海益中亘泰（集团）股份有限公司”在本报告中也以“医管家”、“益中亘泰集团”、“公司”表示。

6、报告获取：本报告为中文，可通过上海经济团体联合会和上海市质量协会发布平台可下载本报告的电子文档。

总裁致辞

过去的 2022 年，是意义非凡的一年，是公司续航“五年战略”的关键一年，亦是集团成立 20 年之际。在以“夯实运营质量为基础、持续布局新领域”的战略引航下，集团依然稳健前行，通过强专业，增实力，实现多个领域的战略性突破。

这一年，我们坚持迎“疫”前行，步履铿锵。惟其艰难，更显勇毅。在抗疫工作进入了攻坚期，全体亘泰人不畏艰险，奋力坚守在抗疫第一线，竭尽全力守护人民群众健康防线，用付出与汗水彰显出行业领先企业的责任与担当。

这一年，我们坚持稳中快进，不负韶华。新冠疫情为医院后勤服务行业带来诸多挑战。在这样严峻形势下，“医管家”逆势突围，锐意进取，新增 31 家合作客户，新增服务面积达 428 万平方米。用不俗的成绩为 2022 年画上圆满的句号。

这一年，我们坚持质量为王，夯实根基。面对业务规模、项目数量、人员规模快速发展，“医管家”坚持质量为王，打造品质竞争力，强化品质服务落地，不断提升现场服务质量，提高客户满意度。

这一年，我们坚持双轮驱动，开启新征程。围绕医院非临床服务领域，“医管家”坚持绿色发展理念，发布“绿色医院智慧能效管理”新产品，有效解决了医院场景下能效管理难题，推进绿色医院建设，助力实现国家“双碳”战略目标。

这一年，我们坚持梯队建设，打造一流团队。人才梯队建设作为现代服务业快速发展的核心基石，“医管家”通过“英将才”培养计划、“百日会战”、专项培训等，推进构建学习型组织，为企业发展提供有力支撑。

砥砺前行二十载，不忘初心再出发，我们坚持以市场为导向，持续强化组织和人才建设，积极响应客户需求，全面提升服务质量和客户满意度。站在继往开来的又一个新年，让我们满怀信心，向着为医院高质量发展建设奋勇前进！相信我们的持续努力，不断奋进，终将成为服务美好医院建设的不懈力量。

益中亘泰集团作为行业内的引领者，始终牢记回馈社会的使命。在经济下行的 2022 年，亦未停下开展公益事业脚步。注重益中亘泰自身发展的同时，也勇于承担社会责任，深耕公益事业，并获得了社会各界的认可与赞誉，慈善捐助总额上百万元。

目 录

一、公司概况.....	7
1、2022 年度大事记	10
1)、益中亘泰党总支部正式成立，党建工作再上新台阶	10
2)、 “医管家” 与上海中医药大学正式签署战略合作协议	10
2) 疫情防控中的医院后勤保障精细化管理线上研讨会成功举办	11
3) “医管家” 华南区域办公新址启用仪式圆满举行	12
4)、 “医管家” 与筑医台携手打造智慧课堂新模式	13
5)、 “医管家” 荣获 “上海市物业管理行业党建品牌” 称号	13
6)、 “医管家” 获评 2022 年度上海市物业管理优秀示范项目	14
7)、 “医管家” 精彩亮相第八届浙江健博会	15
8)、 益中亘泰荣获《团体标准编写证书》	16
9)、 中国区首发 《2022 中国医院后勤服务行业发展报告》震撼发布	16
2、经营与发展综述	17
二、责任管理.....	18
1、战略与治理	18
2、利益相关方识别与参与	19
3、社会责任能力建设	20
三、责任绩效.....	24
1、科学发展	25
2、公平运营	28
1) 反对商业贿赂和防止腐败	28
2) 公平竞争	29
3) 尊重产权	29

3、环保节约	29
1) 环境管理	29
2) 资源节约与综合利用	30
3) 生态保护	31
4、安全生产	32
1) 安全生产管理	32
2) 安全生产教育和培训	33
4) 安全生产检查	33
5) 安全生产事故处理	35
5、顾客与消费者权益	36
1) 产品质量与安全	37
a) 现场服务模式	37
b) 顾客满意度测量	38
2) 责任营销	39
3) 投诉与争议处理	39
4) 隐私保护	40
5) 倡导责任消费	40
6、合作共赢	41
1) 权益保障	41
2) 责任采购	41
3) 责任监督	41
7、和谐劳动关系	42
1) 尊重人权	42
3) 社会保障与福利	43
4) 职业健康安全	44
5) 民主管理	44



6) 员工培训与发展.....	44
7) 员工沟通与关爱.....	48
四、总结与展望.....	50

一、公司概况

Company profile
医管家介绍

Since 2002年

上海益中亘泰（集团）股份有限公司（医管家）

成立于2002年，是国内市场化运作、跨区域经营、集团化管理的大型专业医疗机构后勤服务供应商，是中国医院非临床服务的领跑者。



企业规模

Sales Network
企业规模



“医管家” 根植上海，服务网络覆盖全国26个省和直辖市，运用“六大统一”原则，为全国客户提供高品质的医院后勤服务。

-  | **8大运作区域**
-  | **80+ 分支机构**
-  | **200+ 医院服务客户**
-  | **3万+ 企业员工**

发展历程



服务内容



公司荣誉及资质



服务优势



20年专注于医院后勤服务领域

“医管家”深耕中国医院后勤服务行业，致力于与客户建立长期的合作关系，全国服务200余家医院客户。



丰富的大型医疗机构后勤一体化管理能力

多年来“医管家”沉淀了丰富的大型医疗机构后勤服务经验，服务133家国内知名三甲医院，形成大型医疗机构后勤一体化管理能力。



至臻的服务质量管理体系

多维度质量检查活动搭建起“医管家”至臻的服务质量管理体系，通过分级检查与千分质量TCE检查，持续改进与提升服务质量，全面实现医院后勤服务标准化，多项服务标准成为行业标准。



完善的人才招聘及培训体系

“医管家”首创“5+1+N”培训模式，成立“亘泰学院”采用线下+线上相结合的学习方式，打造专业的人才体系。百日服务质量会战、高级经理研修班、精英班成为行业标杆培训项目。



持续创新，不断迭代高效的服务方式

以客户需求为导向，通过原创性创新、改进型创新、资源整合型创新、系统型创新、互联网+创新等模式，建立高效的创新管理机制，确保公司的理论、管理、技术始终走在行业前列，不断优化服务质量，提升服务价值。

1、2022 年度大事记

1)、益中亘泰党集团总支部正式成立，党建工作再上新台阶

益中亘泰集团于 1 月 14 日召开《党总支部成立大会暨第一次党员大会》，上海市物业管理行业党建工作指导委员会办公室副主任、上海市物业管理行业协会党支部书记王志兴、上海市工业综合开发区有限公司党委委员、纪委书记陆燕、上海市工业综合开发区有限公司党群人事部副经理何佳音、集团总裁朱春堂、执行副总裁宋天骏及全体党员和预备党员以线上+线下的方式出席本次会议。

会上，集团总裁朱春堂围绕学习型党组织建设、党组织标准化建设、党员干部队伍建设、党风廉政建设等方面对益中亘泰党支部工作进行了总结，并阐述党总支部委员会筹备工作报告，明确今后党建工作的具体思路。益中亘泰党总支部提出期望，要求全体党员“讲政治、敢担当、善作为”，坚持在党建引领下，以全新的姿态投入党建工作，为党建工作发展、为企业高质量发展做出贡献。

中共上海市工业综合开发区有限公司委员会文件

上工综委〔2021〕58 号

关于同意中共上海益中亘泰（集团）股份有限公司 支部委员会升格为中共上海益中亘泰（集团） 股份有限公司总支部委员会的批复

中共上海益中亘泰（集团）股份有限公司支部委员会：

你单位《关于中共上海益中亘泰（集团）股份有限公司支部委员会升格为中共上海益中亘泰（集团）股份有限公司总支部委员会的请示》已经收悉。经中共上海市工业综合开发区有限公司委员会研究，同意召开中共上海益中亘泰（集团）股份有限公司支部委员会党员大会，选举产生总支部委员会及下属三个支部委员会委员，同意你们提出的总支部委员会候选人选。

请按照党内规定程序选举产生。

特此批复。



中共上海市工业综合开发区有限公司委员会 2021 年 12 月 17 日印发

图 1



图 2

2)、“医管家”与上海中医药大学正式签署战略合作协议

3 月 10 日，“医管家”与上海中医药大学公共健康学院校企合作签约仪式在上海中医药大学公共健康学院内隆重举行。在双方代表的见证下，“医管家”总裁朱春堂

与上海中医药大学公共健康学院院长赵海磊正式签署了校企合作战略合作协议，标志着校企合作跨出了建设性的一步，为双方的发展注入了新的机遇和活力。

此次“医管家”与上海中医药大学公共健康学院强强联合，紧密携手，标志着双方合作向前、向深迈出了实质性的一大步，为今后双方开展人才精准培养打牢坚实基础；同时通过双方优势互补，不断为我国公共卫生事业的发展培养出更多、更好的优秀人才，为医院后勤行业的发展提供坚实支撑。



图 3



图 4

2) 疫情防控中的医院后勤保障精细化管理线上研讨会成功举办

6月25日，由北京对外医学交流协会主办、上海益中亘泰（集团）股份有限公司（医管家）协办的“疫情防控中的医院后勤保障精细化管理研讨会”成功举办。此次研讨会，采取线上直播的方式，京沪两地业内众多专家齐聚云端。众多专家围绕疫情常态化下医院后勤管理模式、医院安全保障、上海抗疫回顾、医院后勤精细化管理等专题，展开深入的探讨和交流。会议吸引了1.2万余人次在线观看。本次研讨会的圆满举办，也提醒了广大医院后勤保障单位，要想促进自身内部管理水平的提升，就需要不断精细、优化管理模式。在具体实施过程中，加强员工对于精细化管理模式的认识，并辅之以必要的制度确保高效落实。在今后可以通过提高精细化管理思想意识、完善精细化体系，实现后勤人员配置成本精细化核算等方式，提高工作效率，使后勤保障管理工作质量得以提升，为医院经营提供稳定的后勤保障，促进其可持续性发展。



图 5

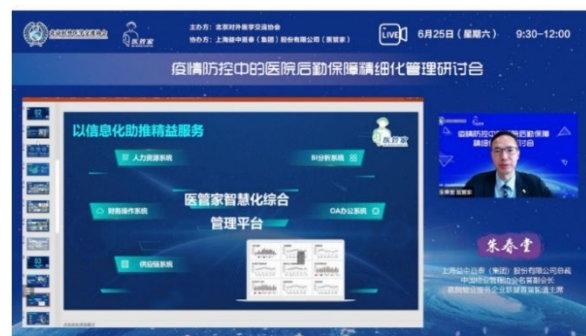


图 6

3) “医管家”华南区域办公新址启用仪式圆满举行

2022 年 7 月 12 日，“医管家”华南区域公司在广州市番禺区汉溪大道 290 号广晟大厦隆重举行医院后勤管理交流沙龙暨新办公室启用仪式，以全新起点开启华南区域公司发展新篇章。此次启用仪式，我们荣幸邀请到中国医院协会后勤专业委员会秘书长王伟先生、广东省医院协会建设专委会主任委员张树军先生及众多外聘嘉宾莅临现场；“医管家”总裁朱春堂先生、执行副总裁宋天骏先生、华南区域公司总经理熊永亮先生、集团及各区域公司高管等齐聚活动现场，共同见证这一重要时刻。

新环境、新面貌、新希望，“医管家”华南区域公司将进入一个全新发展阶段。华南区域公司全体员工也将以新办公室的启用为契机，以坚定的信念、饱满的激情、扎实的作风，树立新形象，开创新局面，做优做强医院后勤服务，为医院的稳健运行提供有力保障，为医院后勤行业的高质量发展作出更大的贡献！



图 7



图 8

4)、“医管家”与筑医台携手打造智慧课堂新模式

2022年7月24日，借助第二十三届全国医院建设大会在武汉举办的契机，“医管家”与筑医台于武汉国际博览中心隆重举行了战略合作签约仪式。中国医学装备协会医院建筑与装备分会副会长兼秘书长/筑医台总编辑/《中国医学装备》杂志社常务副社长李宝山先生、上海益中亘泰（集团）股份有限公司总裁朱春堂先生隆重出席，并签订了《战略合作协议》；

朱春堂先生表示：“高质量发展”是“十四五”期间公立医院发展的关键词，“医管家”也致力于对医院后勤发展趋势研究与探索，多年来持续助力医院后勤服务行业的蓬勃发展，全面响应行业发展的需求。此次与筑医台共同开启战略合作，旨在打造专属于医院后勤专业学术智库，缔造一个云端课程平台，聚集优秀讲师资源，满足疫情常态下的安全学习与交流，充分发挥新媒体的优势，打破空间区域，线上灵动穿梭，为后勤同仁在“高质量”发展之路上带来更多的支持与帮助。

未来，“医管家”将继续紧随健康中国战略，把握时代发展之需，通过与筑医台的强强联合，共同承担医院后勤新使命，共谱美好医院建设与高质量发展新局面！



图 9



图 10

5)、“医管家”荣获“上海市物业管理行业党建品牌”称号

2022 年 7 月 25 日，上海市物业管理行业党建品牌授牌仪式于上海益中亘泰（集团）股份有限公司总部召开。上海市物业管理行业党建工作指导委员会办公室副主任、上海市物业管理行业协会党支部书记王志兴、上海市物业管理行业协会副秘书长兼办公室主任成建华、上海市物业管理行业协会会员部主任苗琳琳、



图 11

集团党总支书记朱春堂及党员代表出席本次授牌仪式。授牌仪式上，王志兴书记代表上



图 12

海市建设交通工作党委、上海市物业管理行业党建工作指导委员会授予益中亘泰集团“上海市物业管理行业党建品牌—医院管家，金色标杆”荣誉称号。

集团党总支书记朱春堂示：我们将不断总结党建经验，突出亮点，打造品牌，强化党建引领，将党建工作与企业发展深度融合，不断提升

企业的影响力和竞争力，为国家经济社会发展作出贡献。

6)、“医管家”获评 2022 年度上海市物业管理优秀示范项目

“医管家”自 2020 年服务上海嘉定区安亭医院以来，始终坚持“以人为本”的服务理念，以客户实际需求为导向，认真听取院方提出的建议，不断提升管理服务水平，为医院职工、患者及家属提供有温度、有质量的服务而不断努力。

2022 年 9 月，上海市物业管理行业协会公布了《2022 年度上海市物业管理优秀示范项目》名单，“医管家”上海嘉定区安亭医院服务中心获得上海市物业管理行业协会认可，荣获“2022 年度上海市物业管理优秀示范项目”称号。此次上海嘉定区安亭医院服务中心能够备受认可，是“医管家”通过上海市物业管理优秀示范项目标杆打造提升现场品质结果的体现，是物业行业对“医管家”上海嘉定区安亭医院服务中心专业服务能

力的充分肯定和高度赞扬，是亘泰人坚守匠心品质、践行真情服务、持续辛勤服务的结晶。这是个良好的开端，在此基础上“医管家”仍需砥砺前行，持续提升服务品质，不断追求卓越，为客户满意而奔赴、为行业肯定而努力、为市场认可而砥砺前行。

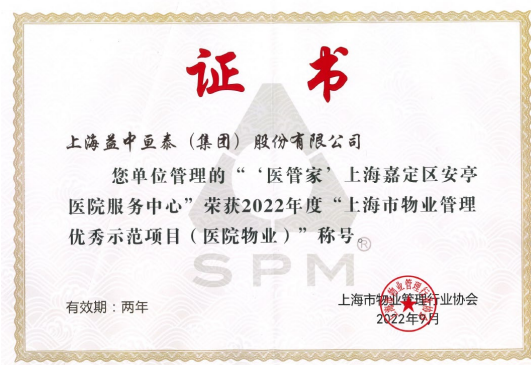


图 13



图 14

7)、“医管家”精彩亮相第八届浙江健博会

2022 年 11 月 23 日-25 日，第八届浙江国际健康产业博览会——“浙江省现代医院高质量发展与建设大会暨医院建设发展新技术新产品博览会”在杭州国际会议中心圆满闭幕。“医管家”携智慧后勤解决方案及数字化平台等亮相本届博览会。“医管家”作为医院后勤服务行业领先企业，始终以服务质量为出发点，坚持以技术创新、品牌驱动、价值创造的经营理念，致力于为医院后勤服务提供专业的技术赋能和支撑。本届大会“医管家”展台也以空间设计的形式展现了专业的服务，沉浸地体验后勤一站式服务、呈现医院智慧后勤解决方案。展会期间，吸引了众多医院及行业的专家、学者前来观展交流，展会现场人气爆棚。



图 15

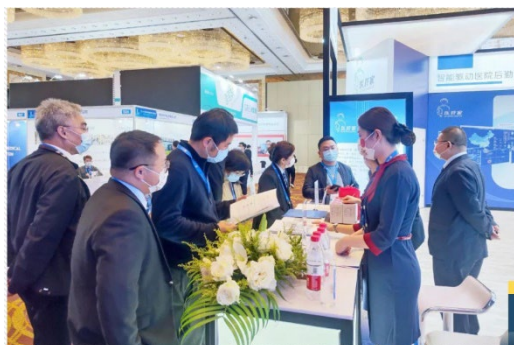


图 16

8)、益中亘泰荣获《团体标准编写证书》

2022年11月23日，由上海市卫生系统后勤管理协会主办的“第一届标准化委员会第五次会议”在上海国际贵都大饭店成功举办。此次会议精英汇聚，大咖云集，上海市



图 17

卫生系统后勤管理协会理事长/市卫健委财务处处长王惟先生、协会副理事长兼秘书长/标委会主任委员陈国芳先生、协会副理事长/标委会副主任委员兼秘书长/上海市六医院副院长陈梅女士、复旦大学附属中山医院院长助理张群仁先生、复旦大学附属华山医院后勤保障部副主任侯占伟先生、上海益中亘泰（集团）股份有限公司总裁朱春堂先生等业内众多专家委员莅临现场，共同探讨医院后勤标准化管理相关专题。

王惟理事长为近两年制定团体标准作出重大贡献的企业颁发《团体标准编写证书》，上海益中亘泰（集团）股份有限公司获得此份殊荣。朱春堂先生表示后续会继续全力配合协会工作，共同编制出像《方舱医院后勤保障服务管理规范》一样，具有社会指导意义、借鉴意义、落地实操意义的团体标准。



图 18

9)、中国区首发 | 《2022 中国医院后勤服务行业发展报告》震撼发布

2022年12月，“医管家”《2022 中国医院后勤服务行业发展报告》正式发布，这已经是“医管家”发布的第八本行业白皮书。一直以来，“医管家”医院后勤服务研发中心始终站在行业的高度，洞悉市场变化，多年来致力于对医院后勤发展趋势研究与探索，不断了解客户的需求，全面响应行业发展的需求，吸引行业内外持续高度关注。

本报告从医院后勤服务满意情况、政策影响、疫情防控、医院后勤精细化、节能降耗、智慧化建设等角度深入剖析了新形势下医院后勤管理面临的挑战和新的需求，探讨

医院后勤服务行业的发展方向与趋势。每一年我们在报告的问卷调研、专题访谈等准备工作中，都得到了广大领导和行业专家的大力支持，对医院后勤管理者而言，具有积极的借鉴意义。



图 19

目录 CONTENTS

PART.1 中国医疗卫生产业发展情况

一、2021-2022 年医疗卫生行业重点政策 01

1. 医疗卫生行业重点政策回顾 01

2. 医疗卫生行业重点政策解读 05

二、中国医疗卫生行业发展现状和特点 07

1. 医疗卫生行业现状 07

2. 医院建设数量 08

3. 医院诊疗人次 09

4. 医院床位数量 10

5. 医院卫生人员数量 11

6. 医院水电气暖消耗 12

7. 医院诊疗费用 13

8. 医院收入结构 14

9. 医院信息化建设 14

PART.2 2021 年医院后勤服务现状

一、医院后勤服务现状与调查 17

1. 样本医院 17

2. 样本医院 20

3. 样本医院 24

4. 样本医院 25

5. 样本医院 26

二、医院后勤服务行业重点政策解读 27

1. 样本医院 28

2. 样本医院 29

图 20

2、经营与发展综述

随着公司业务规模迅速扩大，2021 年与 2022 年的营业收入增长 9.89%，利润率达到了 5.9%。作为医院后勤物业管理，同时又是一个劳动密集型的行业，我们以强大的市场拓展能力及优质的服务实现逐年增长的营收规模，来弥补日益增加的人力成本而导致的利润下滑；公司 2021~2022 年经营能力如下表所示：

指标（万元）	营业收入	利润总额	净利润	资产总额
2021 年	147607.89	12445.19	9150.44	67776.03
2022 年	162203.11	12882.67	9549.77	77175.04
指标（万元）	研发费用	所有者权益	纳税总额	
2021 年	210.44	46995.16	11141.39	
2022 年	274.86	56544.93	12643.57	

表 1

二、责任管理

1、战略与治理

益中巨泰集团制定未来五年增长型的战略规划——以“深耕医疗后勤，立足质量优势，主营稳定发展，新赛道驱增长”为主导，并结合内外部环境、行业趋势、竞争格局等因素，目标在 2025 年营收规模超 50 亿，成为“中国医疗后勤服务第一品牌”。

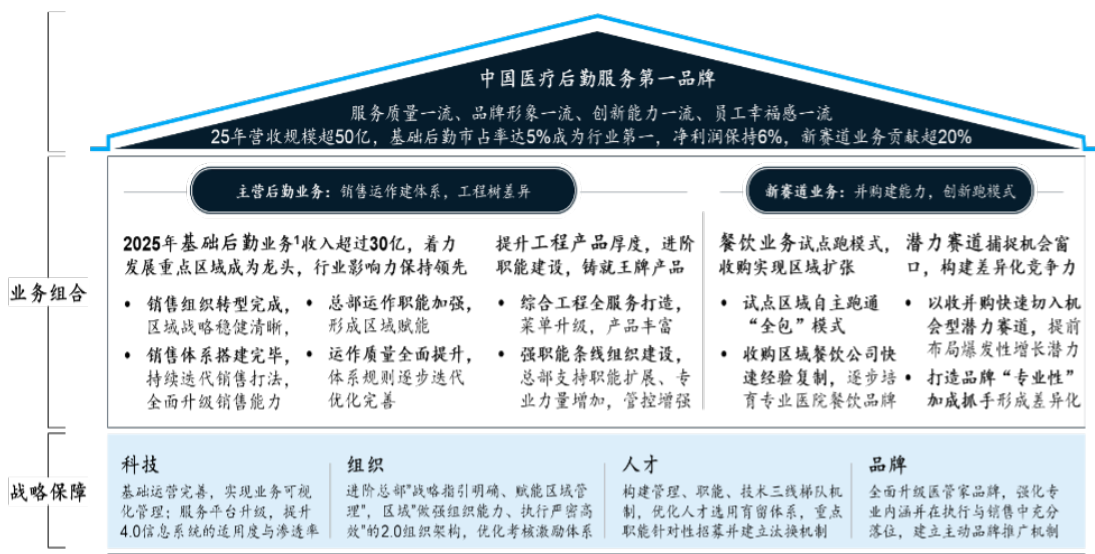


图 21 新一轮战略规划

公司按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《上市公司章程指引》等相关规范性文件，完善了企业的法人治理结构。建立了股东大会、董事会、监事会；董事会下设 4 个委员会，分别是战略委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会和提名委员会；设立审计部，向审计委员会汇报工作；制定了《公司章程》，其中包括股东大会、董事会、监事会的议事规则。股东大会是公司的最高权利机构；董事会办公室、总裁办牵头负责日常工作，集团总部各职能部门、所属各区域公司负责具体开展各项社会责任工作，公司组织结构如下图 11：

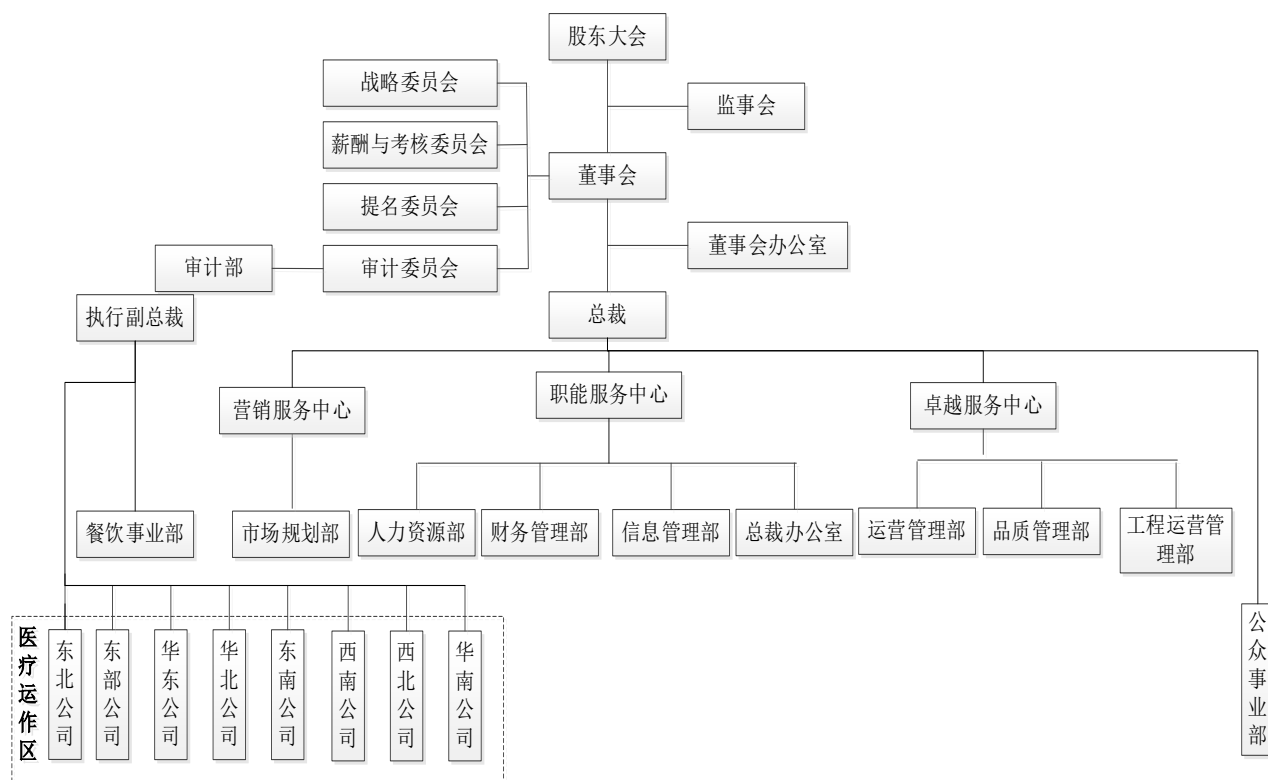


图 22 公司组织结构

2、利益相关方识别与参与

公司利益相关方主要是客户、供应商、股东、员工、社会，具体如下所示：

相关方类别	沟通方式	合作方式
客户	拜访、定期回访	价格、资源支持
供应商	供应商大会、不定期面谈、电话或微信沟通	质量、资金支持
股东	定期会议、微信、电话等	股权支持
员工	工作会议沟通、企业微信、微信群、面谈等	晋升、福利、安全支持
社会	拜访、电话沟通	扶贫、公益活动、荣誉、政策扶持等

表 2 与相关方关系的沟通及合作方式

3、社会责任能力建设

公司始终认为企业在长期经营、对股东利益负责并实现利润最大化的同时，还要承担起对利益相关方以及整个社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调关系。公司以促进社会和谐发展为己任，通过贯彻落实科学发展观，将可持续发展和构建和谐社会的理念很好的融入企业文化，带给利益相关方更多回报。公司在实践中不断追求企业与员工、社会、自然的和谐发展，注重生产过程中的节能与环保，生产环境友好型产品，同时最大程度地保护生存的环境，以实际行动回报社会、保护环境、关爱自然、创建和谐的发展环境，履行社会责任。

1) “医管家”驰援上海方舱

在上海疫情形势极其严峻的时刻，“医管家”迅速响应政府号召，抽调骨干力量，在 36 小时内组建由党员和入党积极分子带领的 100 余人抗疫突击队，多批次进驻到不同的方舱医院和新冠收治隔离点，担负起生活垃圾清运、环境消杀清洁等工作。共参与国家会展中心、新国际博览中心、上海老年医学中心、奉贤区 0 号基地等十多家方舱医院和新冠收治隔离点的后勤保障工作，超过 2000 余名“亘泰人”投身“抗疫”前沿阵地，以暖心、专业的服务为一线医护人员照亮奋战之路，得到病患、院方的高度认可，被《宣传通讯》、《上海基层党建》两大党媒先后报道，极大提升了非公企业党建影响力。



图 23

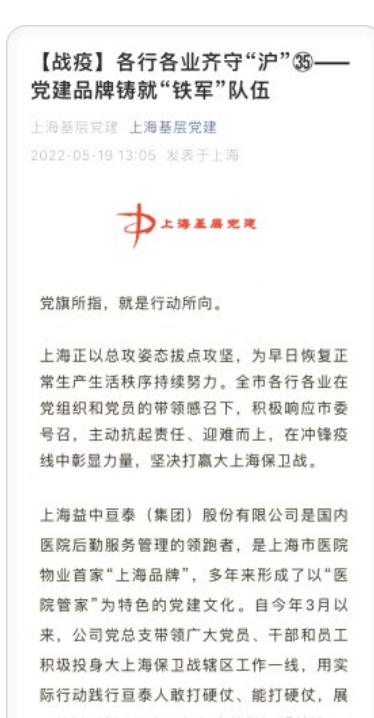


图 24

2) “医管家”编写行业规范，推动行业发展

面对 2022 年多变的疫情，集团凭借自身专业优势积极为行业应对疫情防控提供强有力的专业支持，助力行业更加精准应对疫情防控要求。

公司参与由上海市物业管理行业协会开展的“物学公益讲座”系列活动，开展《方舱医院个人防护》的专题科普，针对个人防护用品穿脱流程，帽子、口罩、护目镜/防护面罩、无菌手套、防护服等防护用品穿戴规范进行详细的讲解和演示，吸引了近 3 万余人在线学习，增强了各物业企业应对疫情防控工作的能力，提高了物业工作人员的专业能力。

面对方舱医院建设运营时间紧、条线多、任务重的情况，上海市卫生系统后勤管理协会启动了紧急制定《方舱医院后勤保障服务管理规范》工作，集团凭借标准化的运作流程和高质量的服务，以及驰援武汉“火神山”和“雷神山”

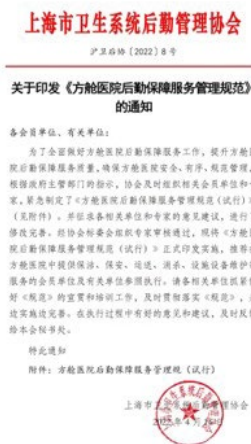


图 25

医院的经验，应邀参加了《方舱医院后勤保障服务管理规范》文件的起草编写工作。

《方舱医院后勤保障服务管理规范》涉及方舱医院管理制度、员工上岗要求、管理与服务、应急管理等方面 32 项内容，主要对优化现场工作流程，细化服务管理举措，推动后勤服务、运行管理等工作制度化、规范化、流程化等进行了明确，为方舱医院的安全、有序、规范管理提供有力技术支撑，对确保方舱医院安全运营具有很强的指导意义。

3) 承担社会责任，积极参与公益

2022 年 3 月，受疫情封控影响，上海多所高校出现物资短缺，集团党总支书记获悉



图 26

后，立即联系校方相关负责人，代表集团先后向封闭在上海交通大学校园的交大学捐赠 30 万元生活物资，为封闭在上海中医药大学校园的学生免费提供 10 万元生活必需品，表示希望这些物资能给师生们送去帮助

和温暖，助力他们早日战胜疫情！同时，“医管家”主动参与“大疫有大爱，圆梦保供”专项行动，用行动帮助疫情中的困难人员圆梦，为奉贤区金海街道提供了 15 万元的防护服和医用口罩等防疫物资，通过奉贤区工商联实现了 170 位老人和病患的纸尿裤梦想。

疫情无情，组织有爱。集团领导班子先后带着多批生活保障物资对坚守防疫一线不畏艰险、夜以继日、连续战斗在抗疫一线的项目管理团队和员工进行亲切的慰问；同时为项目一线员工加油鼓劲，表示一线员工有任何困难，集团都会尽全力提供支持帮助，确保取得抗击疫情的胜利。

在上海封城期间，“医管家”在符合疫情防控政策规定的前提下，为上海被封控的所有员工订制配送蔬菜食品包，送去党组织的关怀和温暖，保证全体员工安心居家，同心抗疫。



图 27



图 28



图 29



图 30

4) 防疫一线党旗红 | “医管家”党总支部凝聚抗疫合力

自 3 月中旬以来，面对全国复杂严峻的疫情防控形势，在上级党委的领导下，集团党总支部注重发挥党组织在抗击疫情中的核心引领作用，号召广大党员干部职工主动投身防疫工作一线，用高度的责任感和使命感为人民的生命安全和身体健康筑起一道坚固的防线，用实际行动诠释巨泰人敢打硬仗、能打硬仗，关键时刻冲上去的“铁军”精神。

在上海方舱需要后勤保障人员的关键时刻，在集团党总支部严密部署下，集团业务骨干左武祥、张海奇、刘群成、冯宇金等数十名党员和入党积极分子主动请缨，勇敢奔赴上海疫情防控第一线，担负起方舱医院的后勤保障工作。他们争分夺秒，围绕安全运营、做好卫生消杀、秩序维护等服务，为患者和医护人员建起一道牢固的安全防线，提供“有温度、有态度、有高度”的后勤服务。



图 31



图 32

4月21日下午，集团党总支部线上召开“疫情防控党员先锋突击队”阶段性工作总结会议，会上，各“疫情防控党员先锋突击队”代表就近期疫情防控工作开展情况及下一步工作举措进行汇报。集团党总支部书记、总裁朱春堂充分肯定了疫情发生以来各“疫情防控党员先锋突击队”取得的成果，并就做好当前疫情防控工作提出五点要求：一是继续号召广大党员干部深入疫情防控一线；二是在涉疫地区，加强员工个人防护培训；三是坚定不移地执行当地政府疫情防控政策；四是关心和爱护抗疫一线员工；五是抗疫不忘生产经营。与会人员纷纷表示，大家万众一心、众志成城，坚决打赢这场疫情防控阻击战。



图 33

5) 公司内部创立“爱心屋”

公司每年帮助员工和员工家属近百人次，发放帮困慰问金数十万元。向“仁济慈善基金会”捐赠20万元，共同践行仁爱之心。向浙江大学教育基金会捐赠300万，用于支持浙江大学医学院卫生政策与医院管理研究中心医院后勤管理分中心的建设和发展。向西南山区的留守儿童捐赠2000多套雨衣和雨鞋，传递爱心。资助陕西山区唇腭裂儿童进行手术治疗，让他们绽放美丽的微笑。积极参与“社区的力量”——消费扶贫专项活动、藏区青苗牵手计划活动，助力国家打赢脱贫攻坚战。参与奉贤区东西部协作结对帮扶工作，为贵州省务川县鹿坪村修建“产业道路”提供建设资金。响应国家号召，全力以赴助力对口帮扶云南大理金麦村巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴。并获

得《2019 年消费扶贫榜样社区》称号、《2019 年度公益扶贫贡献奖》、《2022 年爱心公益奖》。

三、责任绩效

1、科学发展

1) 核心价值观



图 34

对内：企业文化的落实

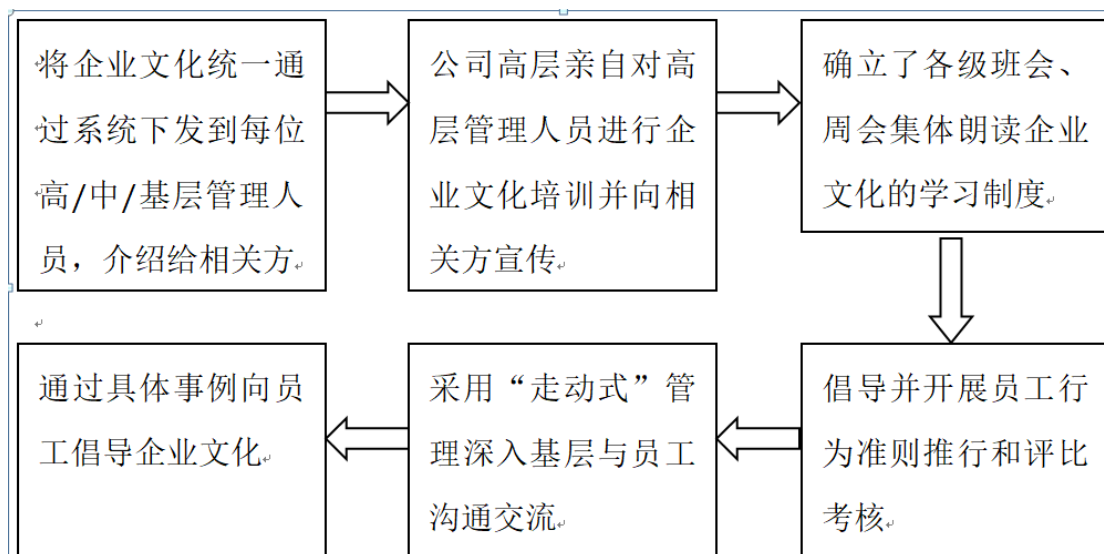


图 35 企业文化宣传落实

对外：运用公司官网、微信公众号、视频号、亘泰学院、《亘泰人》杂志、展会等渠道，将公司的企业文化传播给员工和客户，促进企业文化的传播、推广。公司还与《中国物业管理》、《上海物业管理》、《城市开发》等业内核心期刊及《文汇报》等媒体，保持着良好的合作关系，公司所有的动态都能及时展现在社会公众的面前。

2) 科学规划

公司采用5年长期战略模式设定战略，依据未来5年的内外部环境制定了2021-2025年长期战略。同时制定三年期滚动规划与一年期行动计划。

公司始终专注于医疗后勤服务行业，势将成为服务质量一流、品牌形象一流、创新能力一流、员工幸福感一流的企业。2025年战略目标：营收规模超50亿，基础后勤市场占率达5%，成为行业第一；净利润保持6%；新赛道业务贡献超20%的企业。在落实努力完成目标的同时，积极履行社会责任。

公司将完善战略保障板块，将从“科技”、“组织”、“人才”、“品牌”四个方面着手，全方位打造业内品牌影响力，提升品牌知名度，美誉度。完善基础运营，升级智能服务平台；优化考核奖励体系；构建最优的人才选用育留体系；全面升级品牌，加强专业内涵并建立主动品牌推广机制。新一轮战略规划见图25：

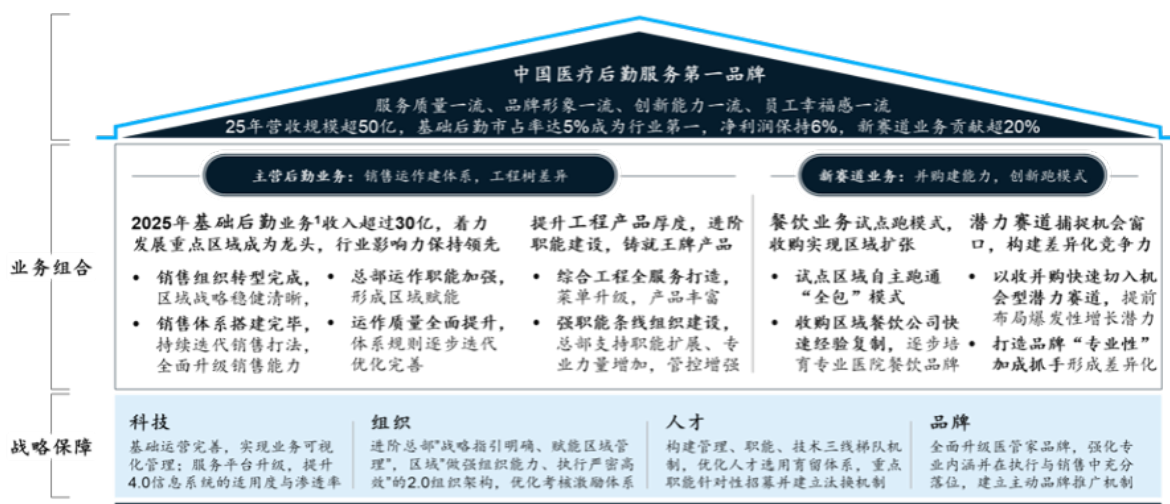


图 36 新一轮战略规划

3) 持续创新

公司建立了以品质管理部研发中心为主体的技术评估体系，建立了《创新管理规

定》，收集和跟踪公司内、外部数据信息，分析当前国内同行的技术发展状况和趋势，运用 SWOT 方法分析评估公司现有技术与标杆企业的差距，为公司制定发展战略提供了依据。通过这种方式鼓励全员进行产品、技术、管理创新。

4) 信用建设

公司自成立以来，严格遵守《劳动法》、《民法典》等法律法规及其它要求，依法经营，信守合同、确保质量，遵守行业规范；杜绝服务过程中虚假广告宣传、确保服务信息的真实性；全面履行物业服务协议中各项约定事宜，多年来公司相继获得了“上海市物业管理行业诚信承诺企业 AAA”、“上海市守合同重信用企业”、“合同信用等级 AAA 级”和“AAA 资信等级证书等荣誉称号。



图 37

5) 责任投资

公司严格按照有关法律法规以及《公司章程》《对外投资管理制度》等制度的要求，对公司在组织资源、资产、投资等经营运作过程中进行效益促进和风险控制，保障资金运营的收益性和安全性，提高公司的盈利能力和抗风险能力。

在投资管理的过程中，公司严格遵循符合国家产业政策、符合公司的经营宗旨、有利于促进资源的有效配置、可持续发展等基本原则，在法律法规及公司治理框架下，为集团实现战略和经营目标保驾护航。

The diagram illustrates energy-saving measures categorized into three main groups:

- 管理手段 (Management Measures):** This category includes 10 measures, each represented by a blue bar with a white top section. The measures are: 固定巡检措施 (Fixed inspection measures), 能耗异常处理 (Abnormal energy consumption handling), 院方授权考核 (Institutional authorization and assessment), 设备定期保养 (Regular equipment maintenance), 当地政策挖掘 (Local policy exploration), 能源事件记录 (Energy event recording), 能源指标拆分 (Energy indicator decomposition), 能源助手 (Energy assistant), 能耗数据分析 (Energy consumption data analysis), 工单联动 (Work order linkage), 设备联动 (Equipment linkage), 节能算法研究 (Energy-saving algorithm research), and 能耗标准库 (Energy consumption standard library).
- 平台支撑 (Platform Support):** This category is represented by a green bar with a white top section.
- 节能改造 (Energy-saving Transformation):** This category includes 10 measures, each represented by a green bar with a white top section. The measures are: 空气源生活热水 (Air source domestic hot water), 冷凝器球洗 (Condenser ball cleaning), 锅炉烟气余热回收 (Boiler flue gas waste heat recovery), 采暖末端控制 (Heating terminal control), 空调供暖气候补偿 (Air conditioning heating climate compensation), 空调风水联动 (Air conditioning wind/water linkage), 空调冷却塔供冷 (Air conditioning cooling tower cooling), 蒸汽冷凝水热回收 (Steam condensation water heat recovery), and 空调群控系统 (Air conditioning group control system).

2、公平运营

a) 践行商业道德

b) 完善反腐败制度与体系

c) 完善监察机制

第28页

2) 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。公司依据市场分析、结合公司的品牌优势拟定了合理、统一的服务价格，公司坚持以人性化、专业化、智慧化、持续创新的服务理念，求真务实。

3) 尊重产权

公司严格贯彻《企业知识产权管理规范》国家标准，以高标准提升专利质量，综合运用专利、技术秘密和商标等知识产权制度为公司研发创新成果构筑知识产权护城河。将知识产权运营和金点子立项、研发和上市运营的全过程相结合，在立项及整个研发过程中动态进行项目相关知识产权技术和法律分析、识别并预警知识产权风险，用自主研发、合作研发或许可研发等模式开发信息化平台和重磅专利成果，对重点产品建立包括软件著作权、专利等在内的知识产权组合以延长产品生命周期，确保实现研发投资的经济和社会价值。同时，要求将《关于保护知识产权的须知》告知新入职的员工并签字，加强员工自主保护知识产权，尊重产权。

3、环保节约

1) 环境管理

公司始终坚持“自觉承担社会责任，持续改进环境保护，综合循环利用资源，依法管理为手段、防污节能为措施、绿色家园为目标”的环境管理方针，秉承善待自然、和谐发展的环保理念，坚持以资源高效利用和循环利用为核心，公司通过了《环境管理体系》认证，提倡全员保护环境人人有责，办公室推行无纸化办公，在基础设施运行中，不定期开展环境监测，识别出需要改进的环节和更新的设施，每年品质管理部定期组织各部门进行评估及更新，主要根据《环境因素识别和评价控制程序》文件进行识别与评估，确认重要环境因素进行管控。



图 39

公司结合服务的特性，在提供服务的过程中，积极响应国家政策，根据公司的日常运营需求，引进国内外一流品牌，如保洁设备。为了确保基础设施管理规范，公司严格按环境管理体系、职业健康安全管理体系的相关要求执行，在基础设施运行中，不定期开展环境监测和安全检查，识别出需要改进的环节和更新的设备设施。在日常服务过程中，严格遵守相关法律法规，依法处理医疗垃圾，处理流程见图 91。



图 40

2) 资源节约与综合利用

公司始终加强内部节能减排管理，不断优化办公环境管理制度和流程。2018 年起，公司充分利用信息共享资源，推行无纸化办公，建立起包括 OA 办公系统、视频会议系统等电子化网络化运营模式，利用现代信息技术手段，推进节约型企业建设。同时，大力倡导员工注意勤俭节约，减少现场会议召开次数，充分利用视频会议系统召开会议进行项目沟通以及业务培训，引导员工养成节约能源的良好习惯，打造绿色办公良好环境。

公司通过了《能源管理体系》认证，公司努力营造良好的节能低碳教育氛围，要求员工以身作则，从点滴做起，充分展现企业对于低碳节能工作的重视和践行，在各项目现场张贴或摆放“请节约用水”、“请节约用电”等宣传标签提醒大家节能。同时，项

目工程员工佩戴节能牌，作为节能宣传者，积极倡导节能减排、保护环境的理念。2021年8月顺利通过年度监督评审。



图 41 能源管理体系认证证书



图 42



图 43

3) 生态保护

公司高度重视生态环境与建设工作，并建立了绿化养护作业标准流程，如《绿化养护操作规程》、《绿化养护标准管理办法》、《绿化修剪作业操作规程》、《病虫害防治操作规程》、《绿化机具维修保养操作规程》，公司将根据客户要求，培训一批经过专业培训的养护人员进行管理，有效保护与改善生态环境。同时，为了更高标准要求，公司自2019年6月1日开始，开展医院物业环境管理服务标准化建设，2019年4月29日获得上海市市场监督管理局通知确认公司“医院物业环境管理服务标准化试点”项目立项，成为“上海市服务业标准化试点”示范项目，主要从整理现有标准体系，建立并完善服务标准体系，高效提升医院物业服务质量管理水平，此标准试点项目于2021年11月份验收通过。

2022 年 5 月，“医管家”联合山西儿童、安徽省立、青海五院、兰大一院等全国共几十家医院举办“无烟世界，共创生态环境”主题公益活动。通过发放禁烟倡议书、悬挂宣传展板等形式，进行吸烟有害健康、二手烟对健康的危害更严重等相关知识的宣传，引导吸烟者主动戒烟、非吸烟者勇于拒绝二手烟，倡导文明健康的生活方式，共同营造无烟医院环境。由于医院人流量大，抽烟的地点和时间都无法控制，所以控烟基本上要覆盖全院，难度很大。因此“医管家”从2010年前后就开始在医院开展控烟活动。“医管家”全国各项目专门成立控烟专项工作小组，把禁烟控烟纳入日常工作，同时服务人员都会佩戴禁烟牌，义务劝导患者及家属主动灭烟。通过持久推进控烟工作，来打造干净、安全、绿色的医院。



图 44



图 45

4、安全生产

1) 安全生产管理

公司建立了《安全管理规定》、《突发事件管理规定》、《突发公共卫生事件应急预案》、《应急预案》等的规范性文件的重要性，从本质安全、责任制落实、安全检查、隐患整改等各方面均按照法规标准要求开展工作。为确保公司生产经营的连续性，公司组建了应急小组，在可能发生的危险情况和紧急状态如火灾、洪水、台风、传染病等，迅速启动相应的应急预案，充分发挥应急小组的指挥作用，避免安全事故的发生。

为确保员工健康安全，公司每两年组织一次员工体检，针对特殊岗位人员每年至少组织一次健康检查，组织项目员工每月进行血压测试。

2) 安全生产教育和培训

作为一家有着近 30000 名员工的大型医疗机构后勤服务企业，员工的安全历来是“医管家”企业经营管理的一项大事。为进一步加强人员安全管理，全面夯实安全生产基础，全力备战集团战略目标，“医管家”将每年 2 月最后一周定为“安全教育培训周”，这项传统从公司成立以来已延续十多年。2022 年安全培训以“防微杜渐，安全发展”为主题，以回顾 2022 年安全管理工作为开场，紧紧围绕交通安全、作业安全、应急管理等方面展开，深入剖析安全事故背后的成因与不足，予人警醒，用真实的案例给我们上了生动的一课！此次培训采用“视频学习+答题测试”相结合的方式展开，全国各项目纷纷组织管理人员与一线员工分批次、划条线、循序渐进开展安全知识学习。经过培训之后员工还需独立完成在线安全教育测试，以达到学以致用效果。公司希望通过此次安全培训，加强员工的安全意识，做好突发事件预防与应急准备，行以致远，筑牢企业安全发展基石！

4) 安全生产检查

为维护公司及相关方的人身财产安全，避免或减少生产安全事故发生，指导各项目和公司本部的日常安全生产管理，建立了《安全管理规定》，明确了第一责任人；项目安全生产领导小组由项目经理任组长；项目经理至少每月召集和主持开会一次，分析、总结、评估安全管理现状和安全隐患整改情况，提出相应对策措施；定期进行安全检查，同时，针对特殊季节性天气，各项目组织进行专项安全检查工作，对检查过程中发现的安全隐患立即落实整改。

2022 年春节，为进一步加强春节期间医院的安全管理，做好安全风险防范及疫情防控工作，建立健全常态化安全检查和疫情防控的长效机制，确保医院在春节假期安全平稳运行，“医管家”各项目后勤服务中心始终紧绷安全之弦，积极开展春节期间安全检查工作，由各项目经理带领各部门人员对项目进行全方位、多角度的节前安全大检查，进一步消除安全隐患。

各项目后勤服务中心针对设备设施管理、环境管理、客服中心、库房 5S 管理、集中清洗中心模式、后勤保障、消防安全等方面进行全面、细致的排查，认真履行职责，

严把安全关卡，扎实做好后勤服务各项工作。按“一岗双责”和“谁主管，谁负责”的原则，对发现的各类安全隐患要求一查到底，立查立改，确保到位，切实做到全覆盖、零容忍。检查人员对病房区域、门诊区域、公共区域、住院处、库房、监控室、电梯设备间等重点区域进行了排查，对消防器材、消防用水管网、消防联动系统等消防应急功能点进行检查测试，通过线上线下结合的方式，宣传消防安全相关知识。

同时对院区各角落进行全面消杀，加强对院区电梯、楼道等公共区域的消杀工作，清理卫生死角，持续做好新型冠状病毒防控常态化工作。坚守安全责任，确保一方平安。安全是一切工作的前提和基础，也是一道不可逾越的“红线”。得之于严，失之于宽，一刻也不能松懈！

安全生产工作是一场持久战，必须狠抓不放、常抓不懈、严抓不松。除了认真积极开展安全检查工作外，“医管家”各项目服务中心始终保持高度戒备，始终保持底线思维，明责任、履职能、尽职责，定期组织常态化培训，从思想高度上重视后勤服务工作，不断加强对员工的职业素养、能力的培训，切实筑牢安全生产防线，为医院的稳健运行提供有力保障。

通过此次春节前安全生产大检查工作，既能有效排查并整改院方可能存在的安全隐患，又能进一步强化后勤服务人员的安全意识，规范医院后勤服务工作，维护医院安全、稳定、有效的诊疗环境，有效防范各类隐患事故的发生，确保春节期间各项工作安全有序进行，让全院职工和患者度过一个欢乐、祥和、平安的春节！

各项目检查人员对服务项目一一巡查，检查设施设备，检查工作人员的巡查记录，并提问相关工作制度和要求，对发现的问题和隐患，拍照存档、记录在册，明确责任人、督导人、限定整改期限，真正做到把安全隐患消除在萌芽状态。通过此次节前安全生产大检查，进一步规范了医院后勤服务工作，使医院后勤服务人员紧绷安全这根弦，增强安全服务意识，维护医院安全、稳定、有效的诊疗环境。

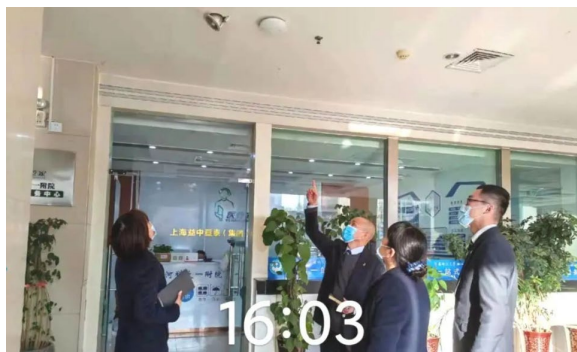


图 46



图 47

2022 年 3 月 11 日，上海市政府新闻办公室权威发布了针对上海近日大范围疫情公布本土确诊病例的溯源结果，感染来源聚焦于：境外输入病例携带的病毒污染环境，由于管理疏漏引发本土感染并导致传播。据《经济观察网》报道，被征用为隔离酒店的华亭宾馆使用的是大体量空调，且开了大循环，其内部的通风系统全建筑仅一个通风道，无症状感染者通过风道传播了病毒，造成多人感染。根据新型冠状病毒通过飞沫传播和空气传播的特性，其在医院当中可以通过通风空调系统进行传播，医院建筑当中通风空

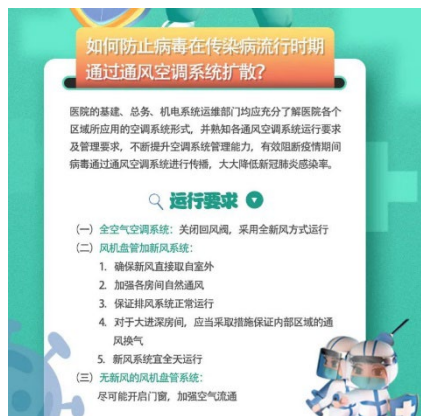


图 48

调系统应用广泛，从门诊、病房到行政办公用房无处不在。医院当中主要的空调系统包括全空气空调系统、风机盘管加新风系统或无新风的风机盘管系统。“医管家”综合设备设施管理基于多年现场管理经验，组建专业工程技术团队，为医院客户提供设施设备运维、专业维保等多项服务；在疫情防控期间，增加空调清洗消毒、手术室净化空调维保等多项增值服务的频次，充分保障空调设备洁净状况，防止交叉感染；同时不断提升专业服

5) 安全生产事故处理

为提高处理突发事件的能力，有效预防和妥善处置突发事件，保障员工的生命财产安全，维护公司利益，公司建立了《突发事件管理规定》及应急预案。



c) 针对项目实际环境拟定安全生产和交通法规教育课程，面对全员开展定期安全教育，同时利用网络学院 E-learning 系统增补普及。

图 49 突发事件发起流程

5、顾客与消费者权益

1) 产品质量与安全

公司通过了《质量管理体系》认证，并主导实施质量管理体系，建立了完整的管理流程并严格执行。为筑牢项目基础服务技能，持续提升服务水平，公司每年组织“服务质量百日会战”，至今已举办了十五届。会战期间，以区域公司为组织，各项目动员开展系列活动，加强安全管理、质量管理、专项技能实操、制度和文化宣贯等培训，树立精益服务思想，打造卓越产品质量。



图 50

以顾客需求为关注焦点，为制定详尽、合理的服务流程，保证服务提供过程的准确性和高标准，全员参与并持续改进的基于事实的决策方法。集团品质管理部每年组织 4 次，对服务项目进行服务品质全体系检查，检查结果纳入各项目管理绩效的绩效考核中。检查人员现场指出存在的问题，由项目制定整改计划并组织实施整改，待检查人员复验。每次检查完成后，集团品质管理部出具《质量检查分析报告》进行反馈，持续改进，提高服务质量。

a) 现场服务模式

质量安全管控模式

以质量为中心，全员参与，通过让客户满意而达到长期成功的管理途径，追求所有工作的效率提高和具有改进效果的工作方法，解决工作中发生的各种问题，不断探索更有效的新方法进行品质管理。严格把控项目的服务质量，针对突发情况，及时响应，展开个人防护知识、病人转运操作指南、医院环境消毒指南、医院空调系统知识、电梯消毒和乘用指引等相关工作指引的培训。

信息化技术服务模式

信息化体系采用具备高度集成和拓展弹性的分层架构，应用开放互联和数据仓库技术的数据库管理体系，使系统之间实现业务集成和数据共享；信息系统 24 小时不间断运行，对信息进行收集、整合、分析和发布，为员工及相关方及时、准确获取信息提供了可靠保障，有效提高工作效率。

为充分发挥数字化系统的优势，公司按员工岗位需求配置个性化的信息支持平台，提供从线下业务操作到智能的多层次信息支持（图 45），利用信息化建设提升公司整体管理效率和水平。



图 51

b) 顾客满意度测量

为了解和及时掌握顾客对公司服务质量的评价和满意程度，及时针对顾客不满意进行改进，持续改进项目的服务质量，公司严格按《顾客满意度测评管理规定》执行。

品质管理部每半年一次组织对护士长、甲方领导满意度调查，调查不低于 50%；项目每月组织对就医人员满意度测评调查，调查范围需覆盖病床数的 10%。满意度调查内容主要关注三服务、工作技能、服务质量、标准化落实、整体环境、院感执行、投诉处理、应急管理。调查结束后及时总结并反馈，及时改进项目服务质量，不断提升服务品质。根据 2020~2022 年满意度调查结果显示（见表 10），顾客满意度逐年（见图 32），

平均值为 95.3 分。。

年份	2020 年	2021 年	2022 年
满意度(分)	94	95	97

表 3

2) 责任营销

公司在国内市场耕耘 20 年，通过打造专家顾问型销售模式，为客户提供有价值的物业解决方案，为医院后勤提供质量提升方案，与客户建立紧密、互动的关系。由市场拓展部建立客户档案，实时跟踪项目进展。为与顾客建立关系创造，国内市场推广措施/活动包括：

- ① 定期开展展会活动。在国内每年定期举办 2 次全国对外宣传展会及各区域公司每年一场展会，向客户介绍本公司、服务及产品。
- ② 沙龙营销。定期开展沙龙活动，与客户探讨后勤相关问题。
- ③ 线上营销。进行网络推广，通过微信公众号、视频号进行自媒体营销。
- ④ 理论营销。每年发布行业调研报告白皮书，进行行业的大数据分析。

3) 投诉与争议处理

公司制定了《投诉管理规定》，确保投诉得到及时有效地解决。相关责任部门接到《投诉处理单》后，及时核实投诉事实，并采取相应的处理措施、及时反馈。在投诉处理完毕后，投诉接待人对重大投诉处理进行跟踪回访（一般以电话方式：021-63090963 转 8035）。处理完毕后，由接待投诉归口部门统一归集整理。投诉信息的收集、整合、分析与改进，主要按《投诉处理规定》、《持续改控制程序》执行，不断持续改进。投诉处理流程如下所示：

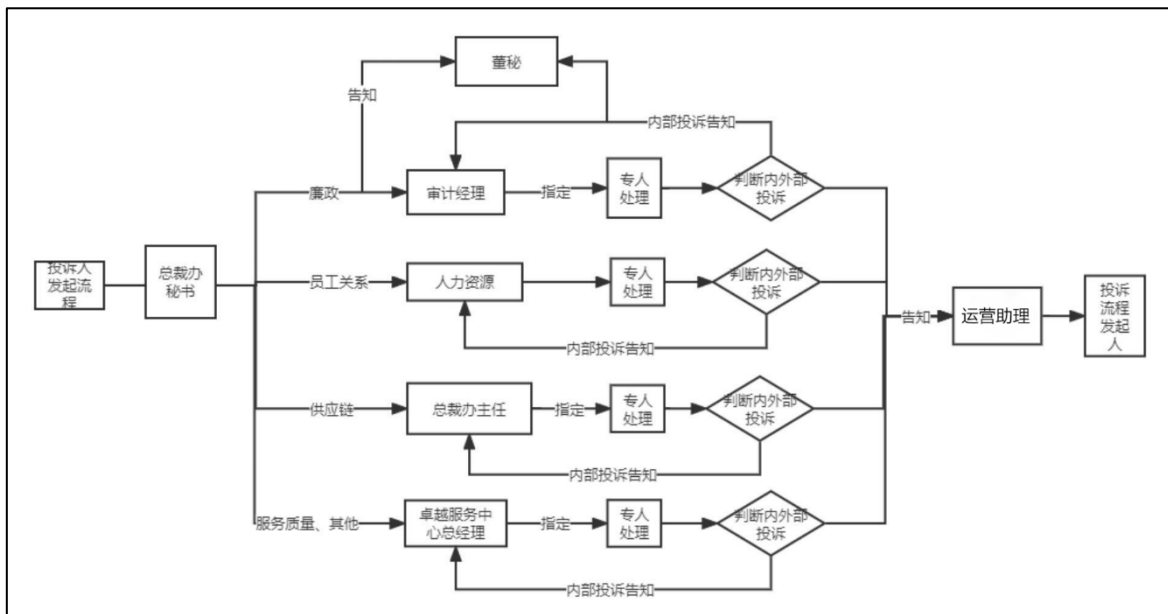


图 52

4) 隐私保护

公司通过了《信息安全管理体系》认证，并建立了相关信息安全管理制度，如保密管理、信息安全、访问权限等制度，同时，组织员工进行信息安全知识的教育，各部每年进行信息资产识别，针对于重要信息资产制定相关的管控措施。公司主导实施信息安全管理体系，实施信息安全维护和管理。



图 53

5) 倡导责任消费

公司时刻“以顾客为关注焦点”，突出质量机制，全面提高服务体系运行的有效性；为客户提供“专业化、人性化、智慧化、持续创新”的全方位医院非临床服务方案，以“呵护有加”的服务实现贴心、关怀患者的理念。运用互联网、物联网、云计算、大数据等信息技术，促进客户事务在服务、管理和保障中精细化、动态化、透明化，追求以人为本的核心理念，为医护人员、患者和后勤人员构建智慧化的服务、管理、保障体系，打造方便、高效、精准的管理模式。

为客户提供快捷高效的服务，公司专门建立了《项目质量检查管理规定》、《项目监视和测量管理规定》、《顾客满意度管理规范》等制度，从根本上保证对客户的优质服务。为严格把控项目的服务质量，公司以品质管理部为首，通过品质专家对于现场服务全面系统的诊断，实现现场服务质量的监督。同时，采取三级检查制，现场、区域、集团三级考核方式，通过不同维度、不同频次的检查，确保项目服务质量监管始终保持在高水平运行。

6、合作共赢

1) 权益保障

公司高度重视与供应商的公司建立了《相关方控制程序》、《供应商资格管理制度》，每年与供应商签订《购销合同》，并定期对供应商进行调查和评估。通过开展深化供应商管理机制、与关键供应商建立长效联系机制等手段，推动供应商不断改进服务质量，从而促进了供应商质量管理水平的提升。公司在与各供应商长期合作过程中，严格按照合同条款执行，尊重和维护供应商的合法权益，致力于打造与各供应商互信、互惠、共赢的战略合作伙伴关系，持续规范采购管理、降低采购成本、规避价格风险。

公司每年组织至少 1 次供应商大会，总结经验和不足，鼓励参与各方分享优秀案例和行业经验，共同成长、共同进步。

2) 责任采购

公司十分注重产业链上游（供应商）企业的共同发展，坚持“合作、共赢”的管理理念，以合作为纽带，诚信为基础，促进供需双方的共同发展。把供应商作为企业价值链上重要的环节，从资金、技术等方面进行帮助、扶持。

3) 责任监督

公司每年对供应商进行考核并记入《供应商认证报告》，在 2022 年供应商大会中，由集团执行副总裁宋天骏、卓越服务中心总经理冯毅、总裁办主任蔡霞参加，大会中首先进行采购的回顾，对各类物资供应情况进行反馈，供应商评选，供应商交流，同时，会上对供应商提出持续改进社会责任方面绩效，比如加强售后反馈、规范现场工作环境等事宜。



图 54



图 55



图 56



图 57

7、和谐劳动关系

1) 尊重人权

益中巨泰集团始终坚持平等雇佣的就业原则、依法依规，严格遵守国家劳动法规，100%与员工签署劳动合同并购买社保，重视和维护员工的各项合法权益，坚持公平、公开、公正用工原则。公司尊重团队的每一位成员，在聘用、培训、升迁等事项上一视同仁，杜绝基于种族、民族、社会阶层、血统、宗教、性别、年龄或其他等方面的歧视行为，真正做到对于薪资、福利、职业晋升通道方面的全面统一。

公司坚持人性化管理、在劳动报酬、工作时间、休息休假、等事项进行平等协商，并在此基础上订立集体制度，充分确保员工自由选择年假时间、保障员工的相关合法权益：例如知情权、言论自由权，同时保护员工隐私权、宗教信仰自由权等；同时通过例行的座谈会及公司信箱的设立，切实维护民众的利益。

2) 劳动合同与薪酬

益中巨泰集团严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等相关法律法规，

维护员工合法权益。以“以岗定薪、以效取酬，兼顾内部公平和外部竞争力”为理念，实行全员劳动合同制。公司根据企业生产经营的实际情况，合理安排员工的劳动生产、休息休假及工资报酬等，并根据国家有关社会保障的政策和属地化管理的要求参加社会保险，并按照规定的基础数和比例缴纳社会保险金。

公司在涉及聘用、报酬、培训机会、升迁、解职或退休等事项上，杜绝且不支持基于种族、民族或社会出身、社会阶层、血统、宗教、身体残疾、性别、性取向、家庭责任、婚姻状况、工会会员、政见、年龄或其他等方面的歧视行为。公司尊重员工自由组建和参加工会的权利，并确保交流沟通渠道的畅通。

公司通过相关制度确保员工拥有公平合理的薪酬、福利、休假和职业健康安全权利。旨在通过建立健全科学的薪酬体系，让员工分享到公司成长的收益，充分体现员工价值。

3) 社会保障与福利

公司为每位建立劳动关系的员工依法缴纳养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险及公积金。

公司爱心人士自愿发起成立的“爱心屋”在这几年中也陆续帮助很多内部生活存在困难的员工，使受赠人感受到了公司的关爱福利及和谐社会的温暖。每年定期开展，我司管理人员下基层慰问、发放生活用品及高温防暑用品、过年期间发放年货欢度春节、端午期间组织包粽子活动、发放中秋福利，定期举办员工生日月活动等福利。



图 58



图 59

4) 职业健康安全

公司通过了《职业健康安全管理体系》，严格执行劳动安全、环境卫生的法律法规及标准，积极采取各种措施，改进和完善劳动安全卫生条件。重申《突发事件管理办法》《安全管理规范》、《应急预案》等的规范性文件的重要性，从本质安全、责任制落实、安全检查、隐患整改、环保设施运转等各方面均按照法规标准要求开展工作。

公司安排每位员工在入职前进行入职体检，每 2 年一次展开员工福利体检，提醒员工注重个人身体健康，对员工隐形及慢性疾病做到早发现早治疗的健康安全举措。针对特殊岗位人员每年至少进行 1 次健康检查，必要时提供免疫接种。

5) 民主管理

益中亘泰集团依法成立工会并支持工会独立开展工作的情况。工会、员工代表均不受时间和场所的限制可随时与员工进行交流沟通，选定工会主席接待日，每月或每季度召开工会委员、员工代表与公司管理层的交流沟通会议，各地员工随时可通过邮箱、意见箱、短信等形式进行信息的反馈。对员工提出的意见、建议及投诉内容，工会、公司会及时进行调查，并制定改进措施，将情况反馈至员工，不断满足员工需求。

公司通过职工代表大会等途径支持员工参与民主管理（建立集体协商制度）的情况。公司通过对员工开展员工满意度调查、沟通交流等多种方式了解员工满意度情况并制定针对性改进措施，持续提升员工的满意度。

6) 员工培训与发展

公司基于人才培养规划、员工成长发展需要及岗位职责要求，通过对培训的需求调研、制订培训计划、组织实施、跟踪管理改进，便于改善公司员工的知识结构、提升员工的综合素质，提高员工的工作技能、工作态度和行为模式、发挥最大的潜能，实现人生价值的最大化。

公司对于管理类人才通过内部轮岗、外出培训等方式拓展思路，提高管理水平；对于技术类人才，组织技术培训、职称评聘学习等活动，鼓励员工进行在职继续教育培训学习，提升了员工技能；对于专业人才，如品控、营销、工程人才进行各种专业培训以提升人才专业化水平；公司建立了内训师队伍，现有内训师 40 人，对公司内部技术、

管理经验等进行分享。同时在公司学习平台“亘泰学院”上，分享各类专业知识供大家学习。

为进一步强化核心团队的综合能力，持续提升企业在市场中的核心竞争力，构建企业精益经营管理体系，“医管家”第一季度销售、运作、品质培训会议于2月在上海总部圆满举行。此次培训共为期6天，集团总裁朱春堂、执行副总裁宋天骏、卓越服务中心总经理冯毅出席此次会议，区域运作总监、市场拓展团队等70余名核心团队人员积极参与并作经验分享，为新一年的工作开展积蓄力量。此次培训干货满满，销售培训通过现场讲解、邀请专家授课、规范操作等多种形式重点强化销售团队的专业销售技能；运作培训通过经验交流，聚焦项目运营与流程规范管理，针对日常管理过程中的难点进行深入讨论，全面提升运营管理质量；品质培训以“打造卓越服务质量”为出发点，强调服务质量管控与标准执行等措施；同时，针对培训进行系统性测试，用心打造学习型组织！“医管家”对人才队伍建设始终保持高度重视，通过此次丰富课程的培训，为大家拓宽思路、明确方向、强化技能，不断提高专业素养，为开拓市场增强信心，为实现新的目标奠定了坚实的基础。站在2022年的新起点，“医管家”将继续凝心聚力、开拓进取，不断战市场、赢市场，全力推进医院后勤服务行业高质量发展新局面。



图 60



图 61

2022 年春，我们肩负疫情社会面清零重任的同时，始终坚守品质的初心，不断夯实服务基础；在这万物复苏的时节，益中亘泰集团用从业医院后勤服务 20 年的专业能力和奋斗者精神，拉开了第十五届“服务质量百日会战”的序幕。一直以来，我们不断强化



图 60

化各层级服务意识，不断提升服务质量。此次活动中，亘泰人将高举抗疫大旗，在抗疫工作中展现亘泰人应有的担当，同时，用专业铸就卓越，以奋斗笃定前行，在日常工作中为客户提供卓越服务。

第十五届服务质量百日会战组织各管理人员近 500 多位管理人员综合技能培训，集团八大区域，分别在南京、重庆、上海分会进行。各管理人员意气风发，经过潜心学习，最后带着扎实的专业知识去到项目中，为客户提供更优质的服务。本届“服务质量百日会战”将以“高效运营创一流品牌，质量为本树行业标杆”为主题，以促进项目高效运营、操作标准化、提升卓越服务能力为目标，对公司各层级服务能力进行全面检阅，我们将继续以客户需求为导向，重点关注服务输出的高效、细致和个性化特征，体现高效运营；以质量为本，提升卓越服务能力，充分展示“医管家”在医院后勤服务市场中的高端品牌形象和行业领先地位

近年来，随着医疗卫生事业改革步伐的加快，人民群众多层次、多样化医疗健康服务需求及服务体验持续快速增长，医院形象和后勤服务质量越来越受到人们的关注。为不断满足客户日益增长的需求，提供更精益的服务，助力医院高质量发展，“医管家”始终铭记自身的责任与使命，以严苛的标准打造有灵魂的细节，彰显匠心与追求。作为



图 62



图 63

医院后勤服务企业，“医管家”深知服务质量对于医院形象和品牌建设的重要性，也高度重视客户多元需求。为持续打造高满意度的服务体验，“医管家”已全面开展“三服务”培训，在集团总部的大力统筹下，全国各地项目培训正火热进行中，秉承着“以客户为中心”的服务理念，各项目团队精心打磨服务，匠心雕琢品质，切实提升服务质量，为广大医护人员、患者提供更有温度、有深度的服务。“医管家”“三服务”培训结合医院后勤服务工作实际，通过理论讲解与现场演示相结合的方式，从仪容仪表、服务用语、服务手势、服务意识及姿势、贴心服务提升等方面对后勤工作人员服务礼仪、服务形象、服务态度进行了全面、系统、规范的讲解和示范。精心于专业，用心于细节，致力于美好。“医管家”用细节焕新服务温度，以匠心打造至臻品质，切实提升医护人员及患者满意度和幸福感。

公司重视员工职业生涯规划，建立了职业发展双通道模式，采取单对单双导师制进行培养，让员工清晰的看到职业发展路径，除了岗位序列纵向发展通道，员工还可跨岗位序列横向发展。公司根据员工职业发展情况，进行培训体系的设计及培训计划的制定。通过多种方式，丰富员工工作体验，拓宽职业发展领域，加快员工成长、成才速度。

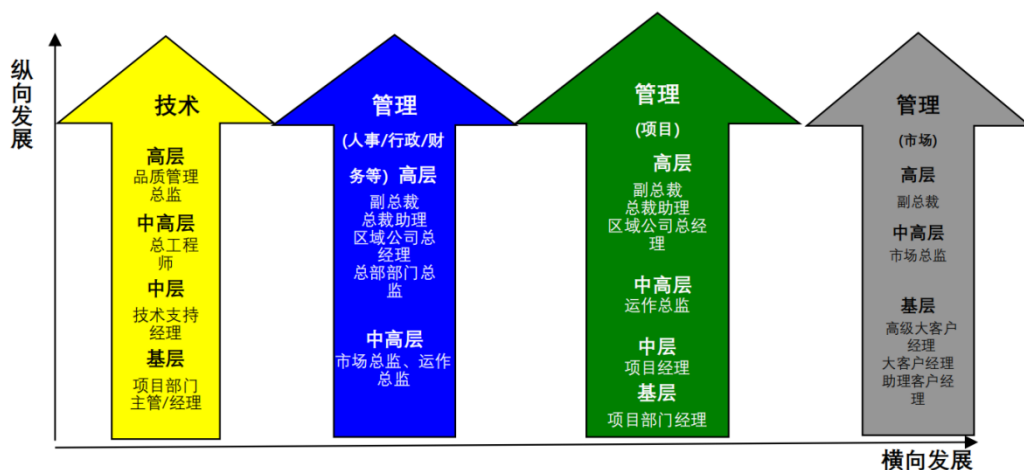


图 64

员工类别	培训目标	培训方式
高层管理干部	扩大视野、提高战略思维能力和领导素养	外送培训
中层管理干部	提高创新、管理、沟通能力	网络学院+外送培训
后备干部	提升业务、管理水平，现场拜师历练	网络学院+现场带教
管理人员	提升岗位技能、业务水平、管理能力	网络学院+现场历练
现场员工	提高岗位技能，遵守操作规范	网络学院+现场历练
新进员工	了解企业概况、企业文化，遵守管理制度，学习岗位技能等	网络学院+现场实习

图 65

7) 员工沟通与关爱

公司建立了双向沟通机制（包括问卷调查、座谈会、内部论坛等），及时、有效回应员工期望和诉求的情况。公司高层领导通过调查、了解员工意见和建议，及时做出积极的反馈和处理，根据不同员工的需要，为员工提供有针对性、个性化的支持。公司每年由人力资源部进行员工满意度调查，对员工满意度进行量化评分，公司于 2022 年 12 月 6 日进行了员工满意度调查，以评估 2022 年度公司整体管理水平变化情况，调查问卷采用匿名形式，统计结果真实有效，此次《员工满意度调查问卷》主要从职业生涯维度、工作协同维度、薪酬福利维度、工作环境维度、管理认可维度、组织变革维度、敬业度维度、综合调查，采用开放式答题模式。通过以上 8 个满意度维度检验 2022 年度企业文化推广、制度合规执行、公司战略传达、员工关怀等工作推进情况，同时听取各级管理人员对职能部门、区域公司发展及工作改进的意见和建议，其满意度调查结果为 95.67%。

公司高度重视员工福利建设，时刻关心员工的生活困难，关心员工的健康安全，关心员工的成长进步，积极创建“家”文化，为员工创造和谐、愉悦的人文环境。公司设立了“爱心屋”爱心基金，为困难家庭提供帮助，除此之外集团公司总部将组织员工季度生日会；公司管理人员与春节不回家员工举行家宴，共度佳节；对于员工直系家属

也提供情感关怀。

公司以提高员工文化素质、活跃员工文化活动、增强企业凝聚力为宗旨，积极开展健康向上的大型晚会及文体活动，例如户外徒步、趣味游戏、团建活动等，丰富员工业余生活，促进员工交流，满足员工精神文化需求。通过极具魅力的文体活动，增进员工团结、弘扬体育精神，为益中亘泰的发展注入源源不断的活力。

2022 年 10 月，公司组织集团中高层管理人员启长白山征程，在探秘长白山的过程中，大家齐心协力，走过九曲回肠的盘山路，登顶中国海拔最高、积水最深的火山湖——天池，一路向前，领略了天池的美不胜收，还饱览了长白山或清新自然、或宛如仙境、或如梦如幻的别样景致。每一位同伴顽强意志的共同支撑，团队的凝聚力和战斗力，在不断的磨砺与坚持中，相互扶持、荣辱与共成就彼此。



图 66



图 67

2022 年 11 月集团总部也迎来了以“赓续初心二十载，奋楫扬帆青春时”为主题的团建。大家一起抛开忙碌，回归自我，尽情享受这份快乐，拉近彼此之间的距离，共享悠然好时光！“医管家”20 年的深耕坚持，离不开每一位小伙伴的付出。我们一起走过了第一个 20 年，还会有下一个 20 年。站在新起点，踏上新征程，我们更应该不忘初心，坚定信心，保持激昂的战斗力量，携手并进，朝着同一个方向乘风破浪，勇往直前！



图 68



图 69

四、总结与展望

时光荏苒，回首 2022 我们逆风而上，砥砺前行汗水，书写着发展的足迹，岁月铭刻着奋斗的旅程，满载着希望和梦想。益中亘泰集团愿景“成为世界一流的后勤服务供应商”，成为有世界先进管理水平的后勤综合服务公司。为了这一愿景，“医管家”将会继续努力，在专注服务的同时，不断提高标杆服务项目的评定标准，增加标杆项目的数量，使“医管家”品牌的影响力越来越大；在标准化作业流程方面也会更加严格，打造项目的精益质量；不断提高工程管理和辅医服务的专业水平，增强市场竞争力。在智慧后勤方面，继续改善“医管家”4.0 的功能，让“医管家”4.0 惠及更多的项目。除了做好服务，还有加大企业文化建设力度，让文化成为激励员工前行的动力。对外更要与客户保持良好沟通，优化合作关系，塑造专业优秀的后勤服务形象，增加与客户之间的黏性等。

展望 2023 年，我们将坚持以精益运营驱动的发展路线，继续以客户需求为中心、通过科技创新，引领服务发展，助力医院精细化、智慧化高质量发展。乘风破浪潮头立，扬帆启航正当时。奋斗路上，有风平浪静，也有波涛汹涌。亘泰人不惧风雨，也不畏险阻，我们的征途是星辰大海，但追梦的道路依然要一步一个脚印，脚踏实地山让路，持之以恒海可移，让我们以饱满的工作激情、昂扬的奋斗姿态、坚韧的攻坚毅力，在高质量发展的征程上谱写更加精彩的华章。

我们将以更加饱满的工作态度和求真务实的一腔热忱，继续接受社会各界的监督，

不断完善公司社会责任管理体系建设，不断探索有效履行社会责任的着力点，加强与合作伙伴等利益相关方的沟通与交流，从而促进公司更好地履行社会责任和支持社会公益事业，实现自身与全社会的和谐发展。