

医院后勤管理专家



# 2023 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](http://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 2023 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： 2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日。

4、数据来源： 上海益中巨泰（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，“上海益中巨泰（集团）股份有限公司”在本报告中也以“医管家”、“益中巨泰集团”、“公司”表示。

6、报告获取：本报告为中文，可通过上海市工商业联合会发布平台下载本报告的电子文档。

## 总裁致辞

涓涓不塞，是为江河；源源不断，是为奋斗；生生不息，是为服务。时光之河匀速流逝，世界却在加速向前，翻越一程山水，我们一路相伴，风雨同舟。在龙年到来之际，我谨代表益中巨泰集团向全体巨泰人及长期关心和支持“医管家”发展的各级领导、合作伙伴和社会各界朋友致以最诚挚的问候和衷心的感谢！

过去的一年，我们见证了国际环境的深刻变革，穿越新常态下的经济周期，经历着红海市场的行业趋势。在挑战中发展，在曲折中前行是世界共同面对的新常态，与其在虚无缥缈的期待中寻求希冀，不如脚踏实地的奔涌前行，做时代的奋斗者。

**做起而行之的行动者，攻坚克难，脚踏实地。**新时代，我们要在实践中经风雨，见世面，真刀真枪锤炼能力，做起而行之的行动者：坚持到实践中去、到一线去，在攻坚克难中、应急抢险中积累经验、夯实本领：积极开展专业训练，适应行业发展趋势，苦学专业知识、提升专业能力，脚踏实地，成长为专业化高素质服务者。

**做深度思考的创新者，惟实励新，进无止境。**在当今快速发展的世界中，创新已成为推动社会进步和增长的核心动力。成为一个深度思考的创新者，不仅需要具备一定的创造力和想象力，更需要敏锐地发现问题、科学地分析问题、果断地解决问题的能力，积极拥抱行业变革，推陈出新。

**做坚实有力的服务者，不忘初心，永葆奋斗者精神。**二十一年来，我们跋山涉水，翻越高峰，更应不忘初心，做坚实有力的服务者为患者营造温馨舒适的就医环境，为医护人员打造安全便捷的工作场所，为客户送达美好的服务体验。平凡如你我的每个人，用行动力改变所有命运的无常，用创造力消解所有平庸的日常，用服务力体验所有美好的寻常。正如医管家的使命是“成就平凡的人，创造服务的美”，希望全体巨泰人能保持昂扬的奋斗者姿态，不断锤炼技能、提升韧性，穿越发展周期，再创辉煌。

砥砺前行二十余载，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。

益中巨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 2023 年，亦未停下开展公益事业脚步。注重益中巨泰自身发展的同时，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.....                                 | 8  |
| 1、2023 年度大事记 .....                          | 11 |
| 1)、数字驱动 全新出发 “医管家”数字化转型.....                | 11 |
| 2) 赋能·领航 “医管家”2023 届高级经理研修班正式开班.....        | 11 |
| 3) 新品首发 “医管家”GH 智慧能效管理.....                 | 12 |
| 4) 医管家荣获 2022 年度节能服务产业最具成长性企业.....          | 14 |
| 5) 益中巨泰集团连续多年发布行业课题研究成果.....                | 15 |
| 6) 聚焦智慧能源转型！益中巨泰集团参编的全国性团体标准正式发布.....       | 16 |
| 7) 绿色医院，节能先行 “GH 智慧能源管理”开启低碳医院新篇章.....      | 17 |
| 8) 卓越服务 创新发展 益中巨泰荣获“第十一届中国医院建设十佳供应商”.....   | 18 |
| 9) 国家级试点——益中巨泰集团标准化建设再创新高.....              | 19 |
| 10) 电视台专访 “医管家”智慧化建设备受赞誉！.....              | 20 |
| 11) “医管家”荣获上海市物业服务多项 TOP1.....              | 20 |
| 12) 智慧服务 数智赋能   “医管家”新品 5.0 云蝶智勤.....       | 21 |
| 13) 益中巨泰荣获“2022 上海市企业社会责任报告发布——共享发展企业”..... | 22 |
| 2、经营与发展综述 .....                             | 24 |
| 二、责任管理.....                                 | 25 |
| 1、战略与治理 .....                               | 25 |
| 2、利益相关方识别与参与 .....                          | 26 |
| 3、社会责任能力建设 .....                            | 27 |
| 1、科学发展 .....                                | 34 |
| 2、公平运营 .....                                | 37 |
| 1) 反对商业贿赂和防止腐败.....                         | 37 |
| 2) 公平竞争 .....                               | 38 |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| 3) 尊重产权 .....           | 38        |
| <b>3、环保节约 .....</b>     | <b>39</b> |
| 1) 环境管理 .....           | 39        |
| 2) 资源节约与综合利用 .....      | 40        |
| 3) 生态保护 .....           | 41        |
| <b>4、安全生产 .....</b>     | <b>43</b> |
| 1) 安全生产管理 .....         | 43        |
| 2) 安全生产教育和培训 .....      | 44        |
| 4) 安全生产检查 .....         | 44        |
| 5) 安全生产事故处理 .....       | 46        |
| <b>5、顾客与消费者权益 .....</b> | <b>46</b> |
| 1) 产品质量与安全 .....        | 47        |
| a) 现场服务模式 .....         | 47        |
| b) 顾客满意度测量 .....        | 48        |
| 2) 责任营销 .....           | 49        |
| 4) 隐私保护 .....           | 50        |
| 5) 倡导责任消费 .....         | 51        |
| <b>6、合作共赢 .....</b>     | <b>51</b> |
| 1) 权益保障 .....           | 51        |
| 2) 责任采购 .....           | 51        |
| 3) 责任监督 .....           | 52        |
| <b>7、和谐劳动关系 .....</b>   | <b>53</b> |
| 1) 尊重人权 .....           | 53        |
| 3) 社会保障与福利 .....        | 54        |
| 4) 职业健康安全 .....         | 54        |
| 5) 民主管理 .....           | 55        |



|                 |    |
|-----------------|----|
| 6) 员工培训与发展..... | 55 |
| 7) 员工沟通与关爱..... | 62 |
| 四、总结与展望.....    | 69 |

## 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**

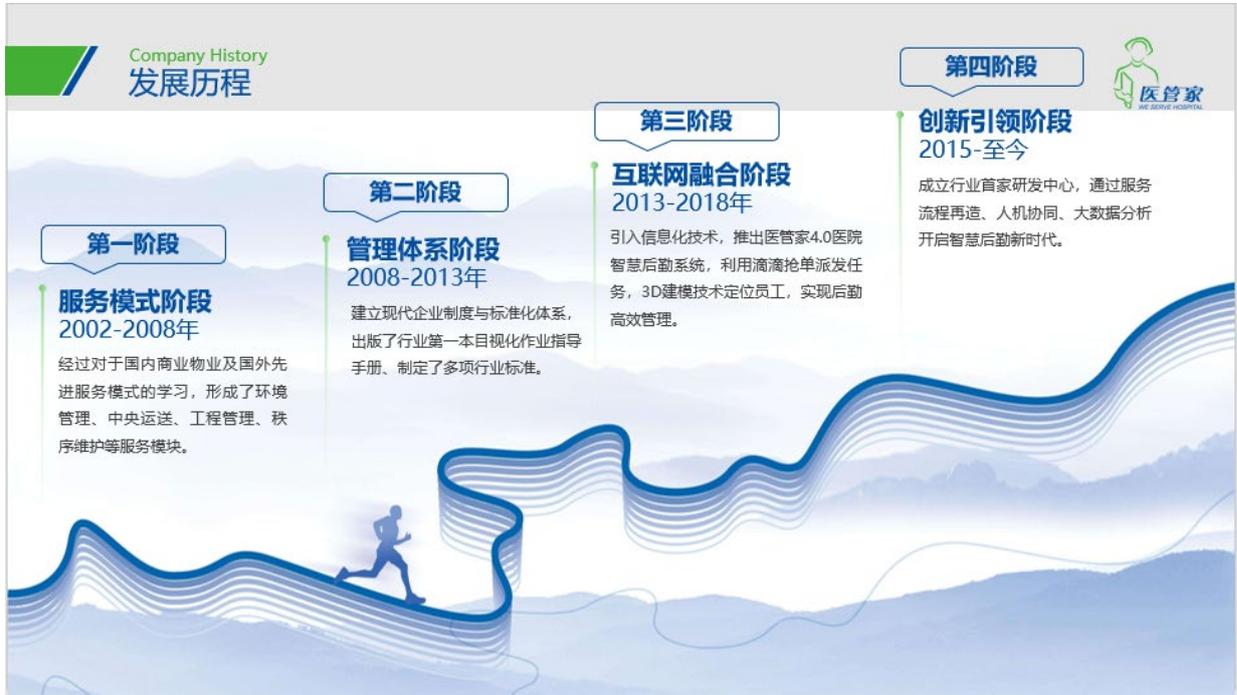




**“医管家”** 根植上海，服务网络覆盖全国26个省和直辖市，运用“六大统一”原则，为全国客户提供高品质的医院后勤服务。

-  | **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

**Service Scope 服务内容**

专业化

智慧化

人性化

持续创新



## 公司荣誉及资质（部分展示）

Company honor  
**荣誉及资质**



全国抗击新冠肺炎疫情  
先进民营企业



2021中国医院物业服务  
领先企业



2021中国物业服务企业综合  
实力100强（第27名）



2021年度上海市工业综合  
开发区“工人先锋号”



2021年上海市物业服务  
综合能力五星级企业



2022年度上海市物业管理优  
秀示范项目（医院物业）



上海市物业管理行业  
AAA级诚信承诺企业



亚太质量组织创新星级奖



上海市服务业标准化试点



上海市房屋管理系统“青年突击队”



上海市党支部建设示范点

## 服务优势

Service advantage  
**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、2023 年度大事记

### 1)、数字驱动 全新出发|“医管家”数字化转型

随着数字经济时代的全面到来，数字化转型是企业高质量发展的重要引擎，“医管家”高度重视，数字化转型过程中，“医管家”依托数字孪生、智慧工程两大功能模块，实现人、事、物的 BIM 效果展示，实现工程设备水电气、环境温湿度、烟感光感等智能设备、IOT 设备的联接，从而达到设备及环境及时预警，扩大“医管家”后勤信息化系统的应用覆盖范围。不断满足医院各类管理需求，解决各医院管理差异系统落地问题；通过打造人、空间、工单的医院后勤服务数字模型，为项目日常管理及经营分析等决策提供数据支撑，形成全覆盖的数字管理，为医院后勤管理提供更加强有力的支撑和引领。



图 1



图 2



图 3

2023 年 2 月，公司召开了数字化转型项目大会，会上，集团总裁朱春堂先生亲自为“数字化转型专家”颁发任命书，并对数字转型专家团队提出明确要求，希望团队紧跟时代步伐，大力发展数字经济，为数字化转型构筑坚实的数据底座、奠定高质量发展的基石。

### 2) 赋能·领航|“医管家”2023 届高级经理研修班正式开班

随着医疗卫生事业改革步伐的加快，后勤管理在医院高质量发展中的地位与影响力

不断提升。同时，为了不断满足客户日益增长的需求，提供更精益的服务。在集团总裁办和人力资源部的全面统筹下，经过数月的精心筹备，“医管家”第四届高级经理研修班于2023年2月16日顺利开班，来自集团总部、各区域公司运作、项目的中高层管理者共41名精英学员，共同开启了本次的学习之旅。

本届高级经理研修班围绕领导能力、管理技巧、沟通技巧等课题展开培训，每期课



程精益求精，特邀行业内领先专家授课，采取案例教学、企业参访、学员互动的授课模式，将管理知识与企业实践相结合，旨在不断丰富企业中高层管理团队的知识结构，增强管理能力，为企业的可持续发展储备和培养高素质的专业人才，助力医院后勤行

图 4

业的高质量发展。



图 5

### 3) 新品首发 | “医管家”GH智慧能效管理

2023年2月24日-2月26日，中国医院协会后勤专业委员会第二十六届学术研讨会于江苏·南京隆重召开！本届大会以“新时代 新动力 高质量”为主题，共设有1个主题论坛、11个分论坛，来自全国各地医院领导、知名专家学者汇聚南京，共襄盛会，共同探讨新时代下医院后勤发展新动力，助力医院高质量发展。

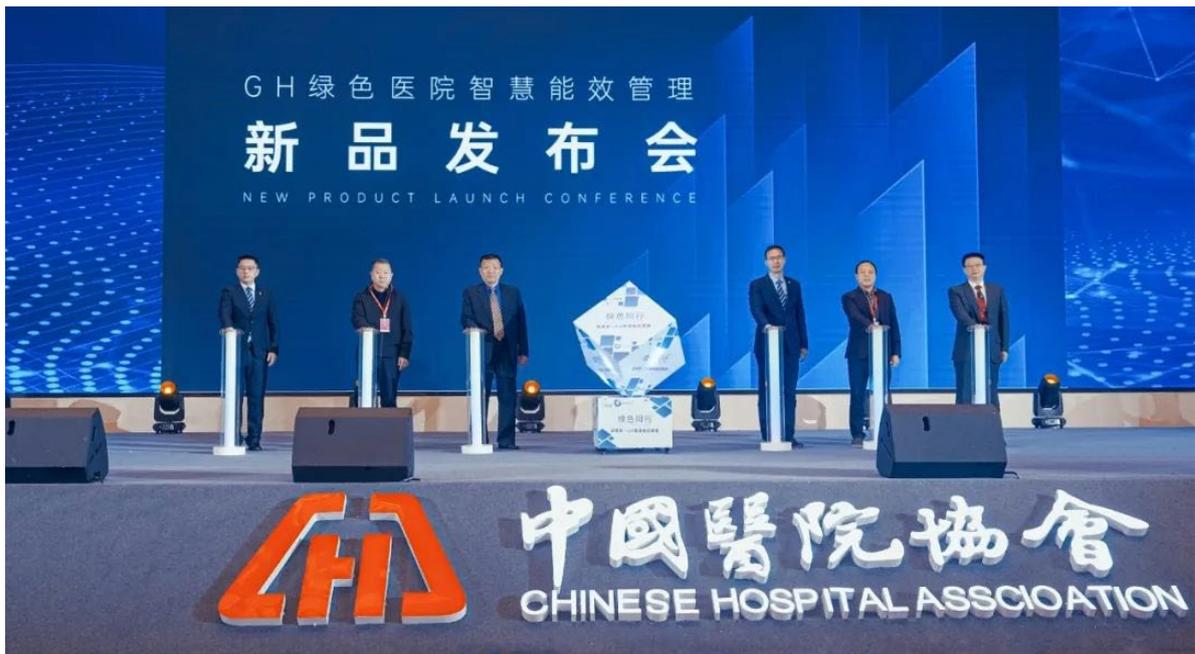


图 6

“医管家”隆重推出全新产品-GH 智慧能效管理，并邀请中国医院协会后勤专委会秘书长王志伟先生、江苏省医院协会后勤专委会主任委员卢斌先生、山西省人民医院副院长乔威民先生、重庆大学附属三峡医院副院长巫贵成先生与“医管家”集团总裁朱春堂先生共同为新品发布揭幕，来自全国各地的 1800 余位医院领导和专家共同见证了 GH 智慧能效的新品闪耀时刻！

“医管家”GH 智慧能效管理新品成功发布后，在现场引起很大反响，得到众多业内人士高度关注，并吸引了众多业界专家、学者、医院管理者纷至展台，对“医管家”此次全新发布的产品给予高度评价，现场进行技术交流；并对“医管家”助力绿色医院建

设、推动医院高质量发展表示高度认可与赞赏。



图 7



图 8

#### 4) 医管家荣获 2022 年度节能服务产业最具成长性企业

4 月 2 日，中国节能协会节能服务产业委员会（EMCA）主办的“2023 节能服务产业年度峰会”在北京隆重举行。围绕“继往开来，共谱新篇”的主题，来自国家及地方节能主管部门、节能服务公司，致力于推动节能服务事业的科研院所、国际机构、行业协会、用能企业等 600 余名代表齐聚一堂，共叙友谊、共谋发展、共话未来，万余人次观看了论坛的线上直播。

峰会同期举办了“2022 节能服务产业企业贡献奖和科技进步奖”的颁奖典礼，益中巨泰集团依托 GH 智慧能效管理产品，运用数字化、物联网等技术，为客户提供能源计量、节能改造、能效提升、运维管理等一站式综合能源能效服务解决方案，在此次颁奖典礼上医管家荣获“节能服务产业最具成长性企业”荣誉称号。



图 9



图 10

### 5) 益中巨泰集团连续多年发布行业课题研究成果

深入学习贯彻党的二十大精神暨中国物业管理协会第五届理事会第七次全体会议在石家庄市召开。中国物业管理协会会长王志宏出席会议并作讲话。他指出，今年是全面



图 11

贯彻落实党的二十大精神开局之年，不管是物业管理工作还是协会工作，都一定要不断强化党建引领，紧紧围绕国家战略，围绕新时代、新征程党的使命任务和当前的中心工作来开展，要始终胸怀“国之大者”，情系“民之关切”。

会上，中国物业管理协会颁发了《2022 年中国物业管理协会研究课题成果验收证书》。益中巨泰集团始终关注客户体验和 demand 满足，致力于以标准化提升专业服务标准，连续多年参与中国物业管理协会组织的各项研究课题，并为课题研究提供了大量宝贵的数据和实践经验。

公司提交的《医院后勤设施设备管理运维中的节能模式研究——以“医管家”为例》课题通过分析现阶段公立医院普遍的能源特点，针对医院后勤服务中相关设施设备节能管理进行探讨，提出采用合同能源管理方式的实施路径；通过案例分析，结合医院后勤设施设备节能降耗的实际应用情况和不同合同能源管理模式的特点，探索适用于医院的合同能源模式，助力医院达成节能目标，全力推动节能降耗工作再上新台阶。



图 12

## 6) 聚焦智慧能源转型！益中巨泰集团参编的全国性团体标准正式发布

为全面贯彻党的二十大精神，贯彻落实“双碳”目标，国管局、国家发展改革委、财政部印发了《关于鼓励和支持公共机构采用能源费用托管服务的意见》，持续推进节能标准更新升级和应用实施，支撑重点领域和行业节能降碳改造。益中巨集团参编的全国性团体标准《公共建筑能源费用托管型合同能源管理服务规范》（T/CECA-G 0223—2023）正式发布，自2023年03月27日正式实施。



图 13



图 14

益中巨泰集团作为深耕医院后勤领域的行业标杆，致力于以标准化提升专业服务水平，多次主导和参与编制各级国家标准、团体标准、地方标准等 20 余项，致力于推动行业进步。未来，公司将持续在公共机构能源托管领域不断探索尝试，充分展示在能源托管领域的领先技术水平。此外，益中巨泰还将继续积极参与制定双碳领域国家、行业规范标准，为行业发展提供技术与经验支持，为实现能源绿色发展贡献力量。

### 7) 绿色医院，节能先行 | “GH 智慧能源管理” 开启低碳医院新篇章

2023 年 4 月 21 日，公司服务的项目之一成都第一骨科医院能源管理服务正式启动，启动仪式由成都第一骨科医院第一党支部书记、纪检监察室主任朱春来主持，邀请了成



都市青羊区卫生健康局党组书记、局长刘咏梅，成都市青羊区机关事务管理局党组书记、局长王健，成都第一骨科医院党委书记高巍，益中巨泰集团董事长朱春堂等嘉宾出席启动仪式。

图 15

项目通过建立医院智慧能源管控平台来进行有效管理，控制医院用能成本；通过大数据分析来提高管理效果、实现综合节能的目标；通过科学的智慧解决方案、创新的节能理念、不断提升的节能控制技术，从而实现医院的节能降碳管理。



图 16

GH 智慧能效管理在成都第一骨科医院的落地应用，也正是医院领导们对公司专业的高度认可。“医管家”将不负重托，致力于将成都第一骨科医院塑造成西南区域，甚至全国医院绿色后勤管理的典范，同时始终坚持“绿色低碳”发展理念，共同推进绿色医院建设发展，助力实现国家“双碳”目标。

#### 8) 卓越服务 创新发展 | 益中巨泰荣获“第十一届中国医院建设十佳供应商”

第二十四届全国医院建设大会组委会、筑医台、筑而瑞、北京建筑大学主办，东南大学建筑学院、华南理工大学建筑学院、重庆大学建筑城规学院、哈尔滨工业大学建筑学院、西安建筑科技大学建筑学院联合主办的【2023 年 CHCC 中国医院建设奖】颁奖典礼于 2023 年 6 月 16 日在成都中国西部国际博览城举行。

作为行业权威评选系列评选活动，中国医院建设奖自启动以来获得了行业及社会的高度关注，汇集了当前医疗建设领域的经典和精英。责任、尊重、价值、引领，经 100 余天紧张的报名和评审工作，益中巨泰集团凭借先进的医院智慧后勤系统，一站式服务模式，专业化后勤管理体系，高效后勤执行团队荣获“第十一届中国医院建设十佳运维服务供应商”荣誉称号。



图 17



图 18

### 9) 国家级试点——益中巨泰集团标准化建设再创新高

7月12日，上海市市场监督管理局标准创新发展处调研员倪敏、奉贤区市场监督管理局副局长查红、奉贤区市场监督管理局质量与标准化科张宇静、庄峰等一行领导莅临益中巨泰集团，与集团总裁朱春堂、卓越服务中心总经理冯毅及各职能部门负责人共同交流医院物业管理服务标准化建设。2022年12月成功立项国家“医院物业管理服务标准化试点”项目，集团成立标准化工作领导小组，及时召开动员会，严格制定标准化工作计划，保障试点项目工作有序执行。



图 19



图 20

国家级服务业标准化试点是益中巨泰集团标准化建设发展的又一重要里程碑。公司将始终秉承“成就平凡的人，创造服务的美”的企业使命，坚守“以客户为中心”的服

务初心，不断推进标准技术创新，建立结构合理、层次清晰、分类科学的标准体系，推进标准体系的实施与持续改进，以标准促进医院后勤服务打造专属品牌、创建行业典范，为客户带来更加优质、更加卓越的服务体验。

### 10) 电视台专访 | “医管家”智慧化建设备受赞誉!

朔州市电视台专访朔州市大医院，针对“医管家”一站式服务中心、滴滴抢单模式、设备设施管理等进行专项采访和深度报道。医院后勤管理是医院管理工作中的必不可少



图 21

的重要环节，为不断提升医院的服务质量，“医管家”朔州市大医院服务中心积极探索符合医院实际的服务模式，依托云计算、大数据等服务优势，打造后勤一站式服务模式，不断推动数字化、智慧化建设，让医院后勤高效运转，为医院安全运行保驾护航。

朔州电视台专程采访医管家团队，针对医管家各部门服务亮点给予高度评价，尤其对于医管家智慧化、数字化服务多次提及，赞赏有加。“医管家”朔州大医院服务中心2023年1月入驻项目，“医管家”朔州大医院服务中心用自己真诚的服务获得院方及患者的一致好评。项目团体秉持公司服务理念，百尺竿头更进一步。坚定永恒使命，成就平凡的人，创造服务的美；把公司专业化、人性化、智慧化、持续创新的品牌推向新的高度。



图 22

### 11) “医管家”荣获上海市物业服务多项 TOP1

上海市物业管理行业协会第七届理事会第二次全体会议顺利召开，会上发布了《2023 上海市物业管理行业发展报告》，同时公布了“2023 年上海物业服务综合百强企业”和“2023 上海市物业服务单项领先企业”名单。“医管家”凭借稳健发展的企业综合实力、精益求精的运营管理、领先的智慧服务成果再获行业认可，荣获医院类管理面积 TOP1，并连续多年蝉联上海市物业服务综合百强企业。除此之外，在非居类物业管理面积、进入（外）城市个数、营业收入、员工总数、纳税总额等单项领先企业榜上，“医管家”也名列前茅，占据 7 个 TOP10 席位。



图 23

## 12) 智慧服务 数智赋能 | “医管家”新品 5.0 云蝶智勤

“十四五”时期是全民健康信息化建设创新引领卫生健康事业高质量发展的重要机遇期，也是以数字化、网络化、智能化转型推动卫生健康工作实现质量变革、效率变革、动力变革的关键窗口期。

“医管家”深耕医院后勤领域 20 年，致力于通过持续创新不断提升服务能力，

以推出满足客户需求、适应行业发展的新产品，助力于智慧医院建设，10月21日，“医管家”隆重推出全新产品—医管家5.0云蝶智勤，为满足医院提质增效、多院区数据交互提供信息化技术手段，赋予医院智慧服务，实现后勤高效管理！



图 24

### 13) 益中巨泰荣获“2022 上海市企业社会责任报告发布——共享发展企业”

10月31日下午，由上海市工业经济联合会、上海市经济团体联合会举办的2022上海市企业社会责任报告发布会成功举行。益中巨泰集团与光明食品（集团）有限公司、百联集团有限公司、上海清美绿色食品（集团）有限公司、华润微电子有限公司共五家公司被评为“2022 上海市企业社会责任报告发布——共享发展企业”。

近年来，益中巨泰集团深入学习贯彻党的二十大精神，广泛践行社会主义核心价值观、积极履行企业社会责任担当。作为行业内的领军企业，自成立以来始终牢记回馈社会的使命，并通过公益慈善、抗灾抗疫支援、定点帮扶、促进就业、党建文化建设等方面履行企业的社会职责，并对本次大会给予的肯定表示由衷的感谢！不忘初心，笃行致

远，未来益中巨泰集团将继续坚持在专注企业自身发展的同时，积极承担社会责任，履行社会义务，不断适应新形势、以践行高质量发展理念，积极投身于深化“五个中心”建设，持续增强“四大功能”的工作中，积极通过科研创新、促进行业可持续发展、推动医院数字化转型，坚持“成就平凡的人、创造服务的美”的使命，以实际行动响应人民对美好生活的向往。



图 25

#### 14) “医管家”荣获第三届「金如意奖」数字医疗优选解决方案优秀奖

11月11日，由海南博鳌医学创新研究院、健康界、中国医药教育协会数字医疗专业委员会联合主办的第三届“金如意奖·数字医疗优选解决方案评选”（下称“金如意奖”）颁奖典礼，在2023中国医院管理年会上揭晓榜单并颁奖，“医管家”荣获第三届金如意奖“数字医疗优选解决方案”优秀奖。

「金如意奖」凭借在业内首创的“解决方案共选”模式，涉及5G、AR、区块链、大模型、数字疗法等多项新兴技术、新概念，促进了行业正向长效发展。本届「金如意奖」数字医疗优选解决方案评选于2023年7月29日启动，历时两个月，由来自医院管理者、行业专家和产业投资机构等专业评委，从完整度、推广度、创新度、价值度四个维度对征集到的246个解决方案进行层层



图 26

筛选。《医管家 5.0 云蝶智勤—数据联通触达高效服务》凭借在医院管理场景中的数据多端共享、工单全程记录、服务有迹可循、管理规范落地斩获殊荣，助力医院后勤精细化管理与智慧化建设，为医院安全运行保驾护航！

### 15) 中国区首发 | 《2023 中国医院后勤服务行业发展报告》震撼发布！

11月17日下午，《2023 中国医院后勤服务行业白皮书》在江苏省句容市隆重发布，“医管家”连续第九年推出行业调研白皮书，对中国医院后勤服务行业的发展起到积极的推动作用，受到在座嘉宾的一致欢迎，得到众多业内人士高度关注。

“医管家”医院后勤服务研发中心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，针对医院后勤高质量发展新趋势，重新设计调研问卷，走访医院百余家，回收有效问卷 1200 余份，在撰写过程中，得到了上海交通大学中国医院发展研究院医院后勤管理研究所及浙江大学医学院卫生政策与医院管理研究中心的指导支持，并和各大医院院长进行深度交谈，从而编写了一份高质量的报告。



图 27



图 28

## 2、经营与发展综述

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 2022~2023 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      |
| 2022 年 | 161,658.32 | 13,870.58 | 10,527.79 | 74,936.54 |
| 2023 年 | 160,469.82 | 11,989.68 | 9,082.92  | 81,534.51 |
| 指标（万元） | 研发费用       | 所有者权益     | 纳税总额      |           |
| 2022 年 | 289.38     | 57,661.35 | 13,200.79 |           |
| 2023 年 | 303.08     | 62,982.35 | 12,350.78 |           |

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 29 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 30：

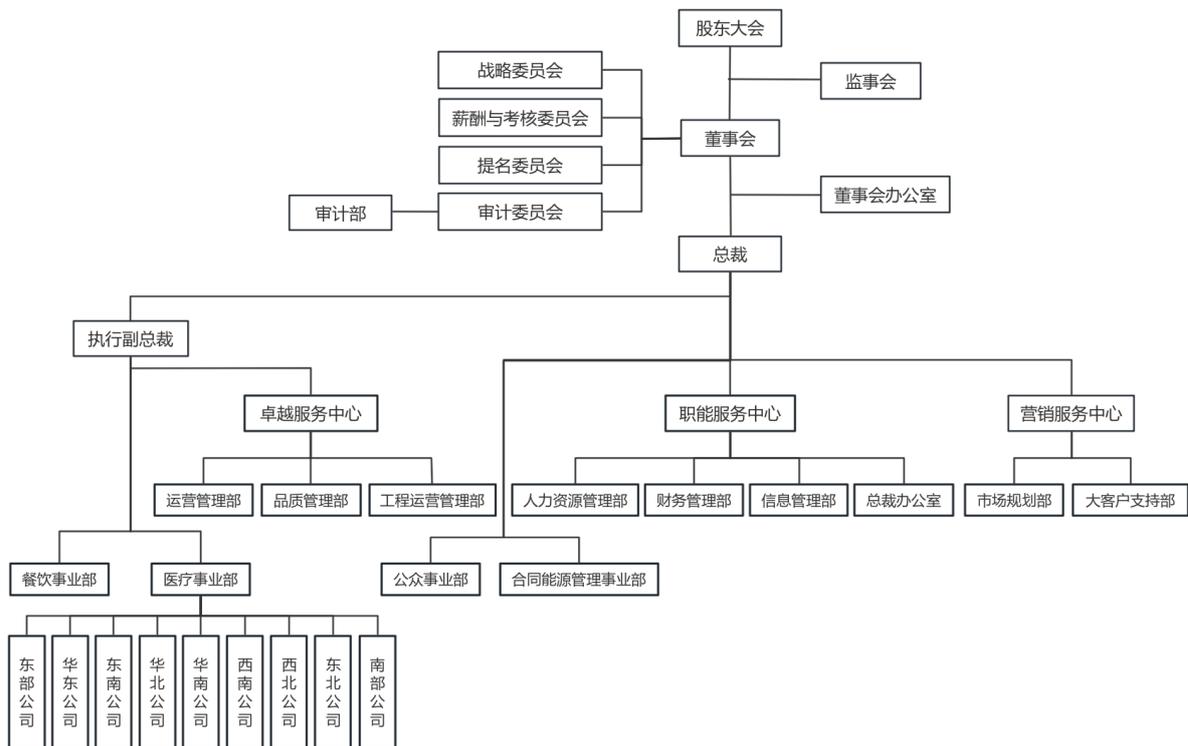


图 30 公司组织结构

## 2、利益相关方识别与参与

公司利益相关方的识别与参与是确保公司运营顺利、实现长期发展的关键环节。首先公司进行组织内外环境的分析，进一步了解公司所处的行业、市场、政策环境等，以及组织内部的部门、团队、员工等。初步确定可能的利益相关方。

基于上述分析确定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，公司将深入分析这些利益相关方的利益诉求、影响力和关系紧密程度。通过问卷调查、访谈、数据分析等方式进行。了解他们的关注点、期望和需求，以便更好地与他

们建立关系。

| 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

公司根据利益相关方的需求和期望，邀请他们参加公司的会议、研讨会、产品发布会等活动，同时设立专门的工作小组与他们合作。在合作过程中，可能会出现一些冲突和问题。公司将会及时发现并妥善处理这些冲突，通过谈判、寻求妥协、调整计划等以确保与利益相关方的关系不受影响。通过长期的合作和交流，公司与利益相关方建立信任和合作关系。更好地应对市场变化、提高运营效率、实现长期发展。

### 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，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，注重服务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。

公司通过捐赠资金、物资、技术等方式，支持公益事业项目的开展和实施。同时，公司还通过志愿服务、公益营销等方式，推动社会进步和发展。

### 1) 公益事业支持

“蓝天下的至爱”慈善活动、参与公益项目“携手兴乡村”、甘肃积石山抗震救灾捐赠、东润公益基金，助力中国偏远山区青少年教育事业的发展，点燃希望，为爱前行。让广大乡村孩子们的梦想启航，让这个世界更加温暖。浙大教育基金、奉贤区”围棋大师赛”推动中国围棋文化发展等赞助累计 100 万余元。

### 2) 支援乡村振兴捐冬衣活动

益中巨泰集团二支部南京地区党员在支部夏书记带领下响应南京市卫生后勤管理协会 的号召，会同华东公司运作一区管理人员，积极参加 2023 年度支援乡村振兴捐冬衣活动发动员工捐赠冬衣 834 件，并送达协会公益活动冬衣收集点，将医管家人这份爱心进行了传递。



图 31



图 32

### 3) “益路同行，爱意满满”公益无偿献血

血，是生命的源泉；爱，是生命的曙光。为了让更多患者与死神诀别，为了让更多家庭充满欢笑。医管家“益路同行，爱满繁星。”

2023 年 12 月 5 日上午，公司安医附院项目组织开展无偿献血活动，项目员工积极响应号召，踊跃参与，以实际行动倡导无偿献血，传递公益正能量。填表登记、血压测量、血样检测、排队献血，各个环节，井然有序.....献血队伍中，既有初次献血的新

人，也有坚持献血的老同志。此次献血活动，项目共计 30 余人报名，18 人成功献血，献血总量达 2600 毫升，颗颗爱心汇聚生命之光，巨泰人用行动力彰显物业人的担当与责任！



图 33

2023 年 12 月 21 日，公司重二江南项目在项目经理孙雪梅的带领下组织各部门管理人员进行“益路同行，爱意满满”公益无偿献血活动。公益献血活动充分表现了巨泰人严于律己、以身作则、无私奉献的精神！



图 34



图 35

#### 4) “关爱孤苦儿童 你我益同护航” 爱心公益活动

2023年12月，益中亘泰集团华北公司总经理于总携华北公司职能人员走进天津市北辰区儿童村，开展“关爱孤苦儿童 你我益同护航”爱心公益活动。活动现场，王老师讲述了多年收养孤苦儿童的经历，其中的不易与艰辛可想而知。华北公司团队为孩子们送去了玩具和学习用品，和孩子们一起游戏一起画画，给孩子们带去温暖和阳光。



图 36



图 37

华北团队也将心怀感恩、不惧困难、不断进步，把各项工作做精、做细、做好，用实际行动回报公司、回馈社会。



图 38

#### 5) 弘扬尊老爱幼优良传统，爱老、助老

尊老爱老，关爱老人，是一种美德，更是一种责任，老吾老以及人之老。集团总部为弘扬中华民族尊老、敬老的优秀传统美德，营造爱老、助老的氛围，帮助老人做一些力所能及的事情，给他们带去一些心理慰藉。10月20日下午集团总部各部代表共同参与程家桥街道社区敬老院组织敬老爱老活动，为长辈们送去了重阳心意礼包，并和老人们一起制作数字油画，陪伴他们度过愉快的下午。希望所有的爷爷奶奶生活愉快、健康长寿。



图 39



图 40

2023年12月09日，公司阜阳三院项目携手阜阳民生走进阜阳市颍州区光荣院，开展“益路同行 爱满繁星”为主题的公益日活动。光荣院居住着解放战争至对越反击战的参战老兵，医管家人聆听着老兵宣讲战争经历，备受鼓舞；正因为有了这些前辈们的冲锋陷阵，

浴血奋战，才有了我们今天的幸福生活！巨泰人继续传承爱、分享爱。

为进一步弘扬尊老爱幼优良传统，提供老年人需要的便民服务。12月24日，“医管家”西南公司长航总医院项目践行公司企业文化。项目管理团队以“接地气”的公益活动解决民众困难。为附近老人、困难居民修轮椅、理发，获得居民一致好评。此次活动不仅是医管家后勤服务实战演练的有机组成部分，也增强了附近居民的获得感与幸福感。



图 41



图 42



图 43

#### 6) 心系陇原，驰援震区，“医管家”一直在行动

12月18日23时59分，甘肃省临夏回族自治州积石山保安族东乡族撒拉族自治县发生6.2级地震，并波及邻省青海。震区群众的安全牵动着全国人民的心，当地房屋、道路、电力等基础设施受损严重，公共机构、居民面临卫生、防护用品需求激增的情况。益中巨泰集团迅速组织行动，发扬“一方有难、八方支援”优良传统，组织召开紧急工作会议，传达中央及国务院国资委有关要求。启动应急救援快速响应机制，

12月23日，集团总裁朱春堂、集团执行副总裁宋天骏总及总裁办公室等积极组织安排棉被、棉衣及牛奶、方便面、矿泉水等用品，第一时间送往青海省海东市民和县灾区，用温暖谱写人间大爱，以驰援当地的各项紧急救援工作。

灾区全面搭建板房，但是受灾面积大，受灾群众多，民众生活物资缺乏，连日来，“医管家”不断与灾区相关政府取得联系，第二批物资加急发车到达灾区。此次捐赠爱

心物资活动，充分体现了益中巨泰大爱情怀和奉献精神，也为全社会传递了正能量。作为一家有社会责任感的服务企业，公司始终坚持社会责任优先，汇聚爱心，弘扬社会正能量。以实际行动为灾区人民贡献一份爱心，与他们一起共渡难关。相信在社会各界的关心与支持下，灾区民众必将早日走出困境，重启美好生活。



图 44

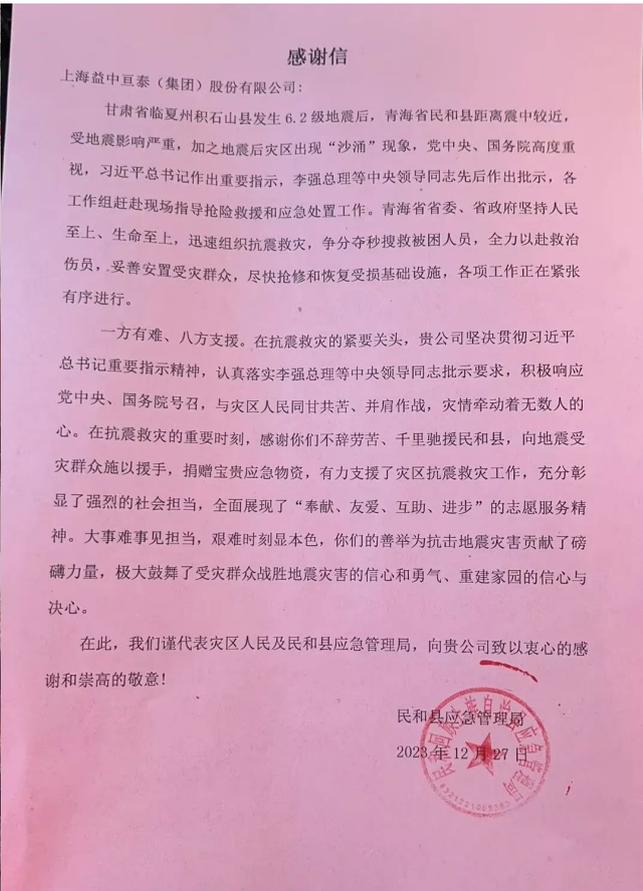


图 45

### 7) 公司内设专项基金“爱心屋”

公司在公益慈善组织内部设立专项基金“爱心屋”，成立于2015年，为了规定爱心屋申请，使爱心屋资金的使用更合理，真正帮助缓解益中巨泰集团员工的实际困难以及促进社会公益事业的发展，发挥爱心屋资金的作用，公司建立了《爱心屋管理制度》。专项基金总额 300 万元，已使用基金 200 万元。爱心接力不停歇，传递温暖送关怀。企业内部爱心组织“爱心屋”帮扶重大疾病、意外伤害、家庭发生重大变故或遭遇天灾人

祸的员工及员工家属近百名，并发放帮困慰问金。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余元。

### 三、责任绩效

#### 1、科学发展

公司始终以可持续发展的理念，在追求经济效益的同时，注重环境保护、资源节约、社会公正等方面的问题。公司成立至今 21 余载，项目数已达到 200 余家，公司发展快速的同时，强调注重质量和效益的提升。并通过科技创新、管理创新等手段，提高管理效率、降低生产成本、优化产品结构等，从而实现公司的可持续发展。同时，公司企业文化扮演着至关重要的角色，它不仅塑造了企业的核心价值观和行为准则，还影响着企业如何履行其社会责任。

##### 1) 核心价值观



图 46

益中巨泰集团通过塑造企业的价值观和行为规范，引导企业及其员工树立正确的社会责任观念。鼓励员工参与社会公益活动，通过参与实践，提高员工对社会责任的认知和理解。同时，促进企业与利益相关者之间的合作，共同履行社会责任，实现企业与社会共赢。对内企业文化的落实，如下图所示：

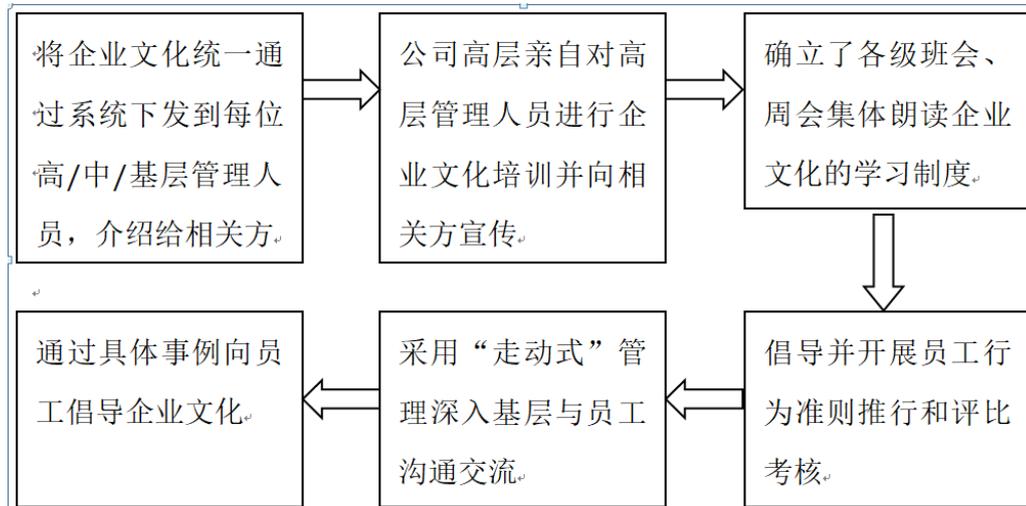


图 47 企业文化宣传落实

对外运用公司官网、微信公众号、视频号、巨泰学院、《巨泰人》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，基础后勤市场占有率达 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。新一轮战略规划见下图：

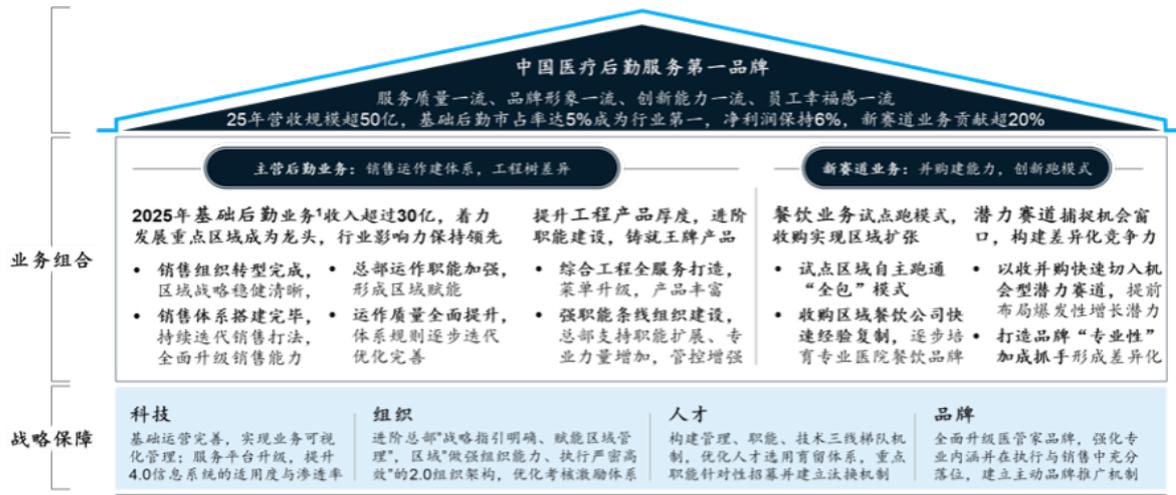


图 48 新一轮战略规划

### 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依据。通过这种方式鼓励全员进行产品、技术、管理等创新。

### 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 49

### 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。

2020 年公司在麦肯锡团队的协助下，公司制定了 5 年战略规划，进一步明确发展绿色服务、专业服务、清洁能源的方向，将医院合同能源管理作为投资的重点赛道之一。

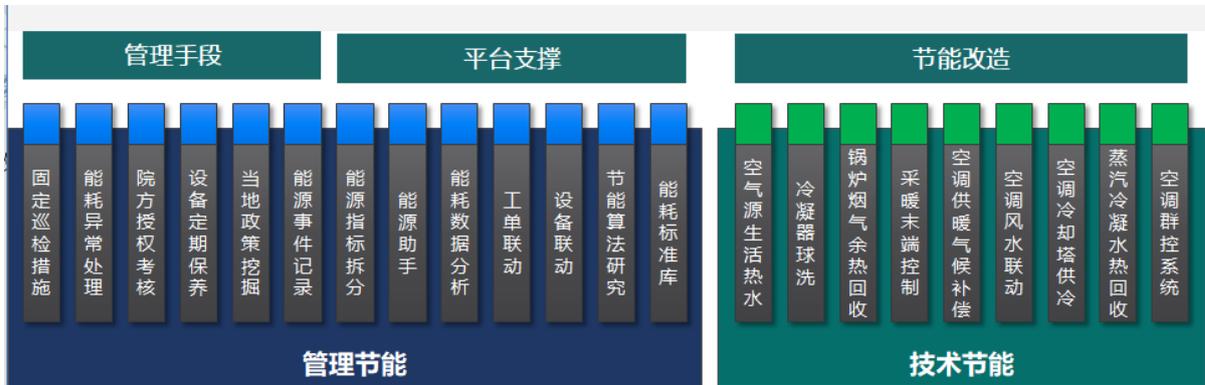


图 50

## 2、公平运营

### 1) 反对商业贿赂和防止腐败

#### a) 践行商业道德

公司坚持“有案必查、有错必罚、预防为主、标本兼治”的原则，大力宣传推广廉洁价值观，提高员工对商业道德的认识和遵守意识。明确规定员工在商业活动中应遵守的道德规范和行为准则，通过优化管理制度，强化风险防范，不断完善“防范-监控-惩处的反腐合规化管控体系，完善治理环境，自觉践行良好商业道德的反腐目标。

#### b) 完善反腐败制度与体系

公司严格遵守《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、国家市场监督管理总局《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》以及其他适用的法律法规。公司结合实际构建了集团反腐败的制度体系，严格执行《反商业贿赂制度》《廉洁购销协议》等基础性反腐败文件，并开通了总裁办举报热线。公司每年展开“肃风月”活动，进一步强化全员“反腐倡廉，合规经营”的意识，并组织全员观看反腐电视专题片《持续发



图 51

力 纵深推进》片段。强化管理人员的廉洁自律意识，树立正确的价值观和道德观。

公司在日常运营过程中与客户、供应商等第三方签定合作协议时的同时签署反贿赂及廉洁购销协议。为提高全员反腐败意识，公司新入职员工在入职时要求签订《反商业贿赂承诺函》。

### c) 完善监察机制

公司有独立的内外部审计,对内建立了《内部审计管理办法》，通过内部审计深度检查企业内控制度的建立和完善情况，监督公司各项制度在过程执行中的有效性，公司财务管理得到不断完善和规范。内、外部审计立足不同着力点，互相补充，为公司合法、规范经营。

### 2) 公平竞争

公司高度重视公平竞争的重要性，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国反垄断法》等法律法规，遵守公平、公正、公开的原则。依据市场环境并结合公司的品牌优势拟定合理的定价。并通过提高服务质量、创新技术和管理模式等方式，赢得市场份额和相关方的信任。在经营中加强自律和规范行为，通过合作实现资源共享、优势互补，共同推动行业健康发展和构建和谐社会贡献力量。

在经营管理中，首先，公司建立了公平公正的内部竞争机制。通过提供丰富的培训资源和发展机会，帮助员工提升个人能力和技能水平，从而增加员工在公司内部竞争中的竞争力；同时激发员工的工作积极性。其次，公司还建立了透明的激励机制。通过设立明确的奖励机制，对在竞争中表现优秀的员工进行表彰和奖励，激发他们的工作热情和创造力。同时，公司还特别注重奖励的公正性和合理性，确保所有员工都能够获得公平的回报。

### 3) 尊重产权

公司严格遵守知识产权相关法律法规，尊重他人的知识产权、商标权等。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，为尊重保护知识产权，公司以《关于保护知识产权的须知》告知员工，要求员工切实遵守与知识产权有关的法律法规（如著作权法、商标法、专利法等），禁止员工履行职务行为时有任何侵犯知识产权的行为。

### 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、项目进行识别与评估，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。

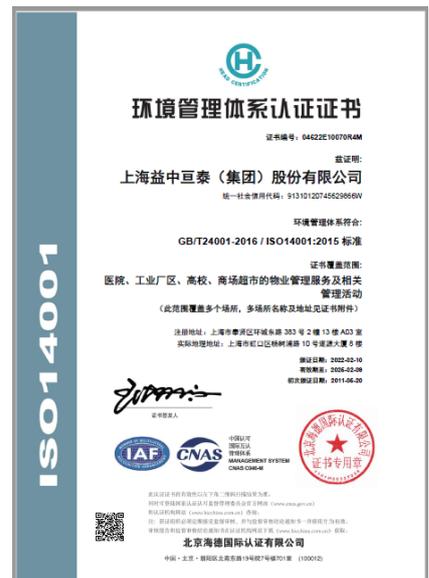


图 52

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 53。



图 53

## 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；建立了《资源能源管理规定》。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，为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。每年顺利通过年度监督评审。



图 54

### 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管局通知确认公司“医院物业环境管理服务业标准化试点”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12月成功立项国家“医院物业管理服务标准化试点”项目，2023年至今标准化实施持续进行中。

2023年5月31日，第三十六个世界无烟日，公司安医附院项目部特邀请医院物管科蔡科、周科等监管老师共同开展第36个世界无烟日主题活动，项目管理人员通过搭建横幅展台、自制的禁烟标志烟灰缸、发散传单等多种方式向院区的病患家属及医护宣

传吸烟的危害，此举得到了主管部门的一致好评，项目会继续以服务为本，发扬医管家品牌精神。



图 55



图 56

公司山西白求恩项目运作总监莅临现场指导“世界无烟日”活动，通过发放禁烟倡议书，糖果和一杯奶茶换打火机的形式进行宣教，“无烟，为成长护航”，不吸烟、少吸烟共筑健康安全堡垒。珍惜生命，崇尚文明生活，热爱生命，养成良好习惯。



图 57



图 58

公司中大南沙项目部特邀请医院保障部唐老师、谢老师、张老师等共同开展第 36 个世界无烟日主题活动，项目管理人员及辅医部员工通过搭设带医管家 LOGO 的宣传讲台、举无烟标识牌、扫码做无烟日知识试卷、发送医管家无烟日宣传单，向承诺共同参与活动日主题活动人员发送带有医管家标志的礼品等多种方式向院区的病患家属及医护人员宣传吸烟有害身体健康及家人健康此活动的顺利举办得到

了院方主管部门的一致好评并一同协助宣传支持，宣传无烟日，保护环境，从身边做起。

2023年11月17日，公司服务的锡林郭勒盟中心医院隆重召开了“锡林郭勒盟中心医院新时代文明实践志愿服务队成立大会暨中国医师协会健康传播委实训基地揭牌仪式”。为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，学习宣传贯彻党的二十大精神，进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神和“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的卫生健康职业精神，在全院范围内开展创建“石榴籽，医家人”新时代文明实践志愿服务品牌活动。

公司锡盟中心医院项目在项目经理的带领下全员参加了本次大会。为确保志愿服务的顺利进行，志愿服务活动以医院各党团支部为主，各科室职工广泛参与，组建八支“石榴籽 医家人”志愿服务小分队，各司其职。

劝阻吸烟人员，主动劝导患者及陪护人员戒烟，营造清新、健康、和谐、无烟的医疗环境，同时在日常工作中大力宣传吸烟有害健康的知识，积极参与社会控烟活动，模范遵守公共场所禁烟规定。努力完善医院全方面控烟措施，加强控烟健康宣传，进一步深入开展无烟医院创建工作，为促进医护人员和患者的身心健康做出积极贡献。



图 59

## 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》等规范性文件，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。2023 年安全培训以“安全第一、预防为主、综合治理”方针。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，用真实的案例给全员普及。培训主要采用“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。

2023 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服务项目进行全方位、多角度的节前安全大检查，进一步消除安全隐患。

各项目围绕医院设备设施（包含配电房/发电机房/空压机房/空调机房等运行安全）、

用电安全、消防安全、通道安全等进行全面排查，确保检查“无死角、全覆盖”，全力筑牢医院安全生产防线，扎实做好后勤服务各项工作。同时，安全检查组针对检查过程中发现的安全隐患，立即责令整改，落实到相关责任人，跟踪整改进度，有效防止各类风险事故的发生；并对所在项目假期期间的各项安全工作安排、应急措施及值班值守情况进行详细了解及部署，切实保障服务安全及各项工作的顺利开展。



图 60



图 61

“医管家”始终严格秉持“安全生产无小事”的理念，不断夯实安全服务基础，从“稳”发力、从“严”着力、从“实”聚力，邀请技术支持工程师定期开展安全知识培训，不断强化消防安全、用水/用电安全、应急演练等各类安全教育，采取理论知识与现场教学相结合的模式，有效提高员工们的安全服务意识及应急反应能力，全力压实安全生产工作。



图 62



图 63

### 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。

a) 为避免员工发生心脑血管疾病，各项目管理中心配备电子血压仪，对录用人员开展血压筛查，并建立血压监测档案。同时为用药物可控的高血压员工及 45 周岁以上员工，定期测量血压；

b) 定期开展对日常工作环境中的危险源辨识，针对性拟定排除措施，并组织实施；

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。

突发事件报告

**基本信息**

流程编号: \_\_\_\_\_ 填报日期: 2023-11-16

填报人: 黎凡 部门: \_\_\_\_\_

事件发生日期: \_\_\_\_\_ 岗位: \_\_\_\_\_

事件发生地点: \_\_\_\_\_

是否涉及以下事件?  
 死亡  重伤  未涉及  
 预估涉及理赔金额大于70万元  未涉及

1、有无人身伤害事件? 请同时按《意外事件处理制度》处理  是  否

人身伤害详情

2、有无财产损失? 请同时按《意外事件处理制度》处理  是  否

财产损失详情

3、是否涉及劳动纠纷事件? 请同时按《意外事件处理制

图 64 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”，至今已举办了十六届。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 65

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。

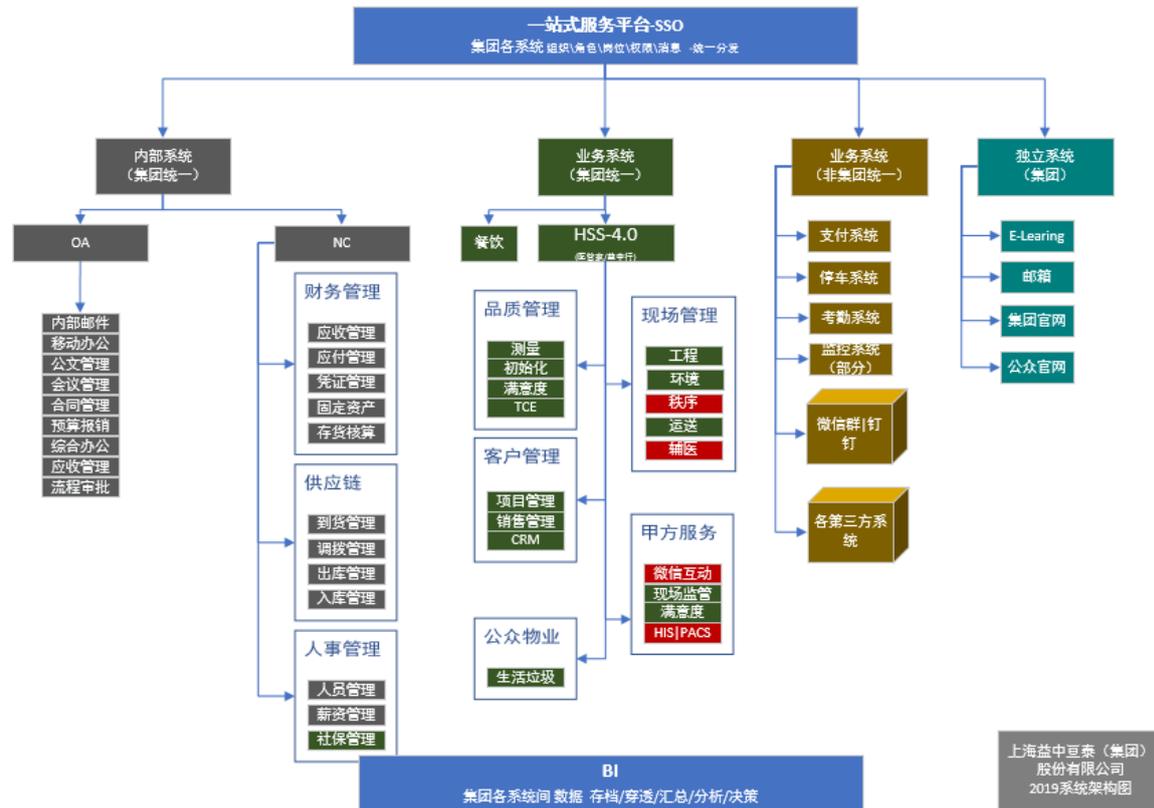


图 66

### 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。集团品质管理部每半年一次对甲方领导、科室负责人满意度调查，调查不低于 50%；项目每季度组织对医护人员满意度测评调查，调查范围需覆盖科室主要负责人 100%；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%。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

2021~2023 年满意度调查结果显示（见表 3），顾客满意度逐年，平均值为 96.3 分。

| 年份     | 2021 年 | 2022 年 | 2023 年 |
|--------|--------|--------|--------|
| 满意度(分) | 95     | 97     | 97.7   |

表 3

## 2) 责任营销

公司在营销活动中积极承担社会责任的营销策略，在追求经济效益的同时，同时关注社会利益。通过营销活动来传递公司的社会价值观，树立良好的企业形象，并于相关方建立良好的信任关系。公司在国内市场耕耘 21 年，在营销手段上符合社会责任的要求，求真务实，通过打造专家顾问型销售模式，为客户提供有价值的服务解决方案，与客户建立紧密、互动的关系。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。
- ⑤ 公益营销。运用“智勤云讲堂”直播力推医院后勤领域全员学习与知识分享。

公益直播 | 智勤云讲堂第九期（年终特辑）——医院后勤运维方案专题研讨（下）

医管家 2023-01-10 17:03 上海



医院后勤管理专家

随着“医院后勤高质量发展系列线上课程”开播至今，智勤云讲堂已经伴随我们四个月有余，截至目前已有30多位专家为我们答疑解惑。临近新春佳节，课程特别策划年终特辑，基于医院后勤运维话题，分为上下两期与大家一同探讨，下面为本期课程介绍：

图 67

## 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：

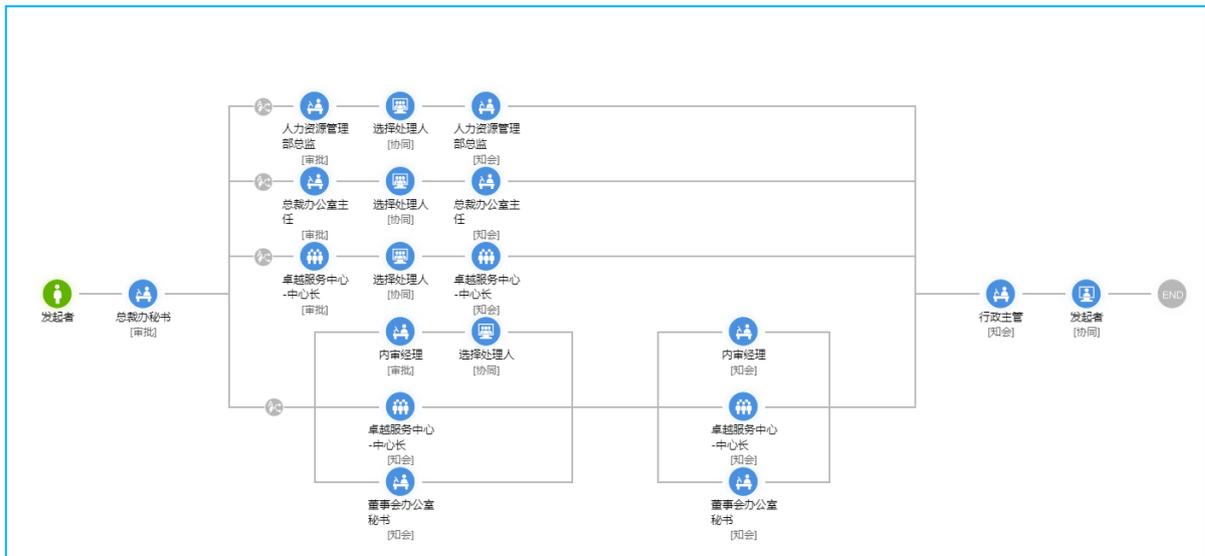


图 68

#### 4) 隐私保护

公司严格遵守国家和地区关于员工、客户、供应商等相关方信息保护的法律法规，确保合法、合规地收集、处理和使用信息。同时，公司建立了《保密管理制度》并通过了《信息安全管理体系》认证，建立了相关信息安全管理制度，如信息安全、访问权限等制度。并采用了加密技术、访问控制等技术手段来保护信息的安全。同时，公司严格对信息系统的监控和预警，及时发现和应对潜在的安全风险。为提高员工的法律意识和隐私保护，公司每年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和评估，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 69

## 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》、《顾客满意度管理规定》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。

### 2) 责任采购

公司将履行社会责任的理念和要求全面融入采购全过程。确保公司所采购的产品和服务是饱含“责任”的，同时也确保企业的采购交易行为是负责任的。公司在选择供应商时，充分考虑供应商在环境、社会和经济等方面的表现，确保供应商遵循相关的法规

和标准，并鼓励供应商采用更可持续的生产方式。公司在采购过程中，以公平、透明和负责任的方式进行交易，避免腐败、欺诈和其他不当行为。通过实施责任采购，降低供应链中的风险，提高供应链的效率和可持续性，同时也有助于提升公司的品牌形象和声誉。此外，责任采购还有助于推动整个供应链的可持续发展，促进整个社会的福祉。

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。



图 70

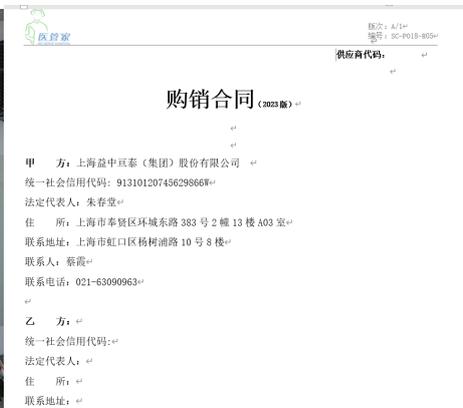


图 71

### 3) 责任监督

公司依据法律、法规和公司应当奉行的社会政策，对公司在履行社会责任，追求社会目方面所实施监督，确保公司在经营过程中不仅追求经济利益，同时也关注社会、环境、利益相关者的权益。公司每 2 年对供应商从质量、服务、履约、社会责任等方面进行考核并记入《供应商认证报告》，在 2023 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，供应商交流等，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。

公司每年至少组织 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。



图 72

## 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”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 73



图 74

### 4) 职业健康安全

公司为员工提供安全健康的工作环境，并确保工作场所符合相关的职业健康和安

标准，并提供必要的防护设备和措施，以减少员工在工作中受伤或患病的风险。

公司通过《职业健康安全管理体系要求》执行并获得认证。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《突发事件管理规定》《安全管理规定》、《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，同时每 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

公司在追加经济效益的同时，积极承担对员工发展的社会责任。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 42 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“巨泰学院”上，分享各类专业知识供大家学习；同时组织多场线下培训。

### 1)2023 年第一季度销售、品质、运作培训

为不断优化公司的组织与管理体系，强化核心团队的综合素养，持续构建企业核心竞争力，进一步推动公司高质量发展，“医管家”2023 年第一季度销售、品质、运作培训会议于 1 月在上海总部进行。

1 月 11 日，销售培训会议启动，公司总裁朱总首先对崭新的 2023 年致以诚挚的问候和祝福，随后从近几年市场竞争的机遇与挑战维度，对医疗后勤行业进行了深入浅出的分析，重点讲述了“专家顾问型销售模式”。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，不断加强人才队伍专业性、系统性知识学习。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，此次培训干货满满。



图 75



图 76

1 月 15 日，卓越服务中心总经理冯毅客观总结了各区域 2022 年的品控工作，并对 2023 年集团品质战略进行宣贯，并强调 2023 年，集团会深入贯彻公司标准化落地，加强对区域品控的支持和赋能，提高初始化质量，助力集团实现 2023 年战略目标，提供卓越服务，不断满足客户日益增长的质量要求。品质培训主要以“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。



图 77



图 78

1月16日运作培训会议上，朱总对各区域运作总监在疫情中这一年的工作付出给予了极大的肯定和感谢；朱总表示：2023年运作团队需重点围绕“质量”、“创新”两大核心主题，以培训提升质量，以创新打造亮点，不断提高客户满意度，全面提升运营管理质量。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。



图 79

专业培训促提升，高效精准助成长。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2023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。

## 2) 新革驱动·高质量运行 | “医管家”第十六届“服务质量百日会战”



图 80

“医管家”始终着眼于品质建设，以提升客户满意度为出发点，于细微处显初心，于细节处下苦功，不断打造品质竞争力。伴随着春暖花开，“医管家”“第十六届服务质量百日会战”如约拉开序幕！本届“服务质量百日会战”以“新变革驱动以服务为本，高质量运行让客户

满意”为主题，以优质的客户体验为目标，对公司各项目服务能力进行全面检阅，促进各项目坚定信心、脚踏实地，回归服务本身，精准施策；全力推进各项目服务能力建设，全力全速提升客户满意度及服务质量，为“医管家”保持医院后勤行业领航者地位、实现宏伟蓝图的伟大愿景保驾护航。

第十六届服务质量百日会战累计开展 364 场培训，近 30000 人参加培训，以高品质服务助力提升客户满意度，以新变革驱动展现服务价值，致力于品质再登新高。



图 81

## 3) 2023 届高级经理研修班

为持续提升企业中高层管理人员的组织领导力、管理效能，不断满足医院对后勤管

理高质量发展的要求，“医管家”第四届高级经理研修班历经6个月的课程培训于8月19日圆满结营。集团总裁朱春堂以及来自总部、各区域公司运作、项目的中高层管理者共同参加了结营仪式。

本届高级经理研修班以打造出一支素质过硬、拥有战略决策能力、市场驾驭能力和经营管理能力的高级管理人才梯队为总目标，特邀行业内领先专家授课，采取课堂教学、案例模拟、项目实践、复盘研讨相结合的培训方式，通过领导能力、管理技巧、沟通技巧等课程，系统夯实中高层人才队伍发展根基，持续打造高效能服务团队，为企业可持续发展储备和培养高素质的专业人才。结营仪式上，37名学员以区域分为六个小组，分别围绕服务质量提升、团队能力建设、卓越项目打造等不同主题进行汇报，分享此次培训的收获及感悟，并表示将把学习成果转化为工作成效，为企业的发展添砖加瓦。



图 82



图 83

#### 4) “三服务”培训

为系统做好“三服务”培训，持续提升服务品质，打造高满意度的客户体验，在集团“三服务”委员会的统筹指导下，“医管家”各区域委员会成员，结合医院后勤服务工作实际，在全国200余个项目深入展开“三服务”培训，培训频次达498场，持续打造高满意度的服务体验。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。



图 85



图 86

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。

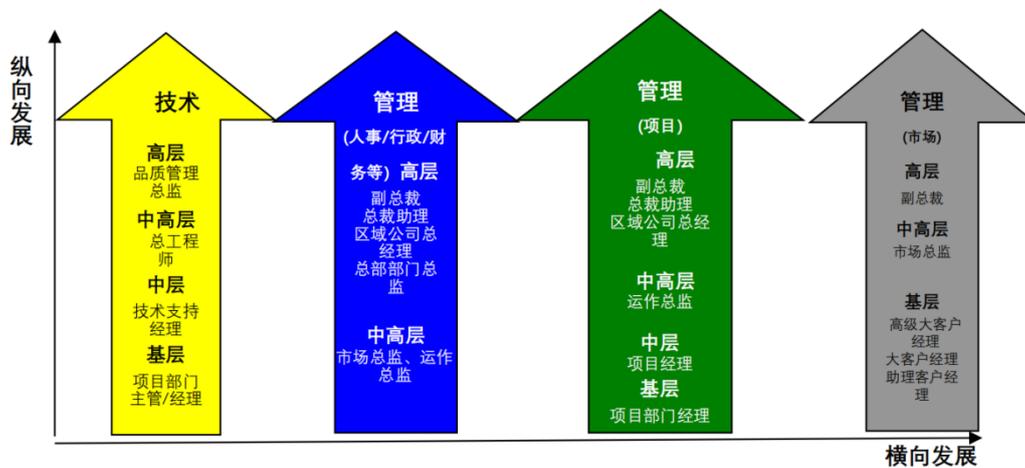


图 87

| 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 88

员工是企业的重要资源，公司的发展离不开员工的支持和努力。公司在追求经济效益的同时，也积极承担对员工发展的责任，关注员工的成长的发展，为员工提供更多的发展机会。公司主要由人力资源部主导组织组织内部竞聘会，挖掘出更多优秀人才，打造一支团结、高效、富有责任心、和务实进取的管理骨干团队，为公司的高速发展提供人才保障。

竞聘会主要由 3 个环节构成；个人 PPT 汇报演讲、评委与竞聘人员进行问答以及笔试。2023 年集团层面组织内部竞聘 2 场，区域公司组织内部竞聘 6 场，共计 158 人报名，73 人竞聘成功，竞聘成功率 46.2%。他们怀揣梦想、勇于突破、展示自我、各显风采，在竞聘会中涌现出一批朝气蓬勃的新鲜血液，为公司的发展注入了新的活力和动力。相信他们通过竞聘，加深了职业发展认知，坚定了前进的理想信念。部分现场展示：



图 89

## 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 2023 年 12 月 29 日进行了员工满意度调查，以评估 2023 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》主要从管理者支持、团队合作、学习成长、公平公正、文化建设、制度、沟通等，采用开放式答题模式。通过以上满意度维度检验 2023 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 94.8%。

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，为益中巨泰的发展注入源源不断的活力。

#### 1) 暖冬行动 | “医管家”总裁及管理团队春节前慰问一线员工

新春佳节来临之际，“医管家”集团总部及各区域公司陆续亲临一线，慰问坚守在岗位的工作人员，向他们致以新春的问候与祝福，用实际行动让员工们真切感受到集团的关怀，切实提升员工们的获得感和幸福感！朱春堂总裁先后来到上海仁济、上海八院等项目，详细了解项目在春节期间的各项工作安排，对大家坚守岗位、服务客户的辛勤付出表示衷心感谢，并为一线员工们送去暖心慰问品和节日祝福。

“大家身体还好吗？”“你们生活中有什么困难？”一句句朴实的问候，都寄托着朱总对一线员工的牵挂！朱总叮嘱项目管理人员，要关心关爱春节期间坚守岗位的员工，为大家提供良好饮食、居住条件，合理安排作息；并嘱咐大家要注意身体，时刻保持乐观心态，鼓励他们以积极的心态对待工作、生活，战胜困难，度过一个安宁祥和、充实愉快的新春佳节。



图 90



图 91

华南、华东、东南、华北、东部等各区域总经理及运作总监也纷纷进入一线，慰问在岗一线员工，先后来到深大华南、山东省立、安医附院、唐山工人、沧州颐和、上海安亭等项目走访慰问。各位领导对一线员工的辛勤工作给予鼓励和肯定，为困难员工送

上暖心的慰问和节日的问候，叮嘱项目团队在节日期间要抓好安全生产工作，以高度的责任感认真做好春节期间各项保障工作。



图 92

集团总裁朱总及各区域公司管理团队句句亲切的问候、声声真诚的祝福，让“医管家”全体员工内心充满温暖，深刻感受到公司的关怀。大家纷纷表示：定不辜负集团的关心和期望，身体力行践行初心使命，做好医院的各项后勤保障工作，为公司发展创造更多价值。

## 2) 浓情端午，“粽”享安全

在端午节到来之际，“医管家”天津朱宪彝、江宁鼓山、莒南县医院、青岛市立、东昌府妇幼、胶州东方、自贡四院、廊坊四院、包钢医院等众项目后勤服务中心精心统筹安排，严格把关食材，员工们欢聚一堂，纯手工制作美味的粽子，以真心为叶，包裹欢乐；以诚心为馅，填满幸福；以关心为线，系住健康；活动现场洋溢着温馨和喜悦的气氛。欢乐互动，“粽”享美好时光。在一个个互动小游戏中，欢乐笑声弥漫整个会场，让活动气氛高涨…“医管家”各项目也纷纷将这份端午“小惊喜”送至患者及医护人员

手中，与员工同乐，和医患同欢，用点滴传递温暖；大家尽情享用，好评不断，觉得这次活动不仅弘扬了传统文化，更让大家感受到了节日的浓厚氛围和医院如家般的满满温情。



图 93



图 94

图 95

### 3) 致敬高温下的坚守者，“医管家”高温慰问送清凉

夏日炎炎，铄石流金。为做好员工关心关爱和防暑降温工作，切实传递企业关怀，集团总裁朱春堂带队为奋战在高温一线的巨泰员工“送清凉、鼓干劲”。集团总裁朱春堂一行先后走访上海九院（南部）、上海中山等项目，亲切慰问了奋战一线的巨泰员工，悉心关怀一线员工的生活和工作情况，将防暑物资一一送到他们手中。朱总对大家坚守高温岗位毫不懈怠的敬业精神给予肯定和赞扬，嘱咐大家要劳逸结合，做好防暑降温工作；同时要求管理团队合理安排、科学调度、切实关爱，抓好高温期间医院安全生产工作。图 96 部分展示：



在朱总的带领下，东部、东南、华东、华北、华南、西南、西北等各区域公司总经理及高管团队纷纷启动高温慰问工作，带着一份牵挂、一份清凉，陆续深入中大南沙、宁波李惠利、成都中西医南、天津北辰、天津朱宪彝、上海八院、湖北中医院、中国皮研所、西安国际、西北妇儿、青海省院等各项目一线，深刻践行高温慰问的传统。

#### 4) 12月12日“感恩日”

2023年12月12日，“医管家”与时光相约，迎来了二十一岁的生日！每年的12月12日为“感恩日”，提倡“感恩时代，感恩家人，感恩客户，感恩公司，同事协作，彼此包容，多一份善意，多一份关爱”。

全国各地项目也纷纷送上真挚的祝福，与公司共庆生、同欢乐，二十一年，“医管家”从扎根上海到布局长三角再辐射至全国，推动行业高质量发展，深耕客户多元需求，坚守诚信与初心，持续优化提升服务品质。巨泰人在实际工作中，立足本职、求真务实、勇于担当，践行了“追求卓越，为客户提供超凡的服务”的核心价值观，为患者创造了温馨的康复环境，为白衣天使创造了便捷的诊疗环境。

总裁说道：感谢有了一批又一批有志之士与益中巨泰集团一起奋斗成长！21年，巨泰人用一面面锦旗、一份份来自社会各界的荣誉、一封封饱含深情的感谢信，诠释了恪尽职守的敬业精神，为公司赢得了美誉，赢得了客户，赢得了市场！服务无言，爱有回声。拾金不昧，扶老助残，见义勇为，这些一个个美丽的故事，描绘着一张张温馨的画卷。21年，既是光荣历史的里程碑，也是再创辉煌的新起点。让我们永怀感恩之心，牢记初心使命，立足本职工作，不负时代，不辱使命，继续秉承“追求卓越，为客户提供超凡的服务”的理念，坚持不断提升科技创新能力，引领行业进步，努力为客户创造价值，为自己创造幸福生活，承担更多的社会责任，为祖国的繁荣昌盛做出更大的贡献！



图 97



图 98

### 5) 燃动金秋 勇攀高峰 | 益中巨泰集团总部团建

为亲近大自然，丰富文体活动，提高凝聚力和战斗力，全面展示巨泰人朝气蓬勃、团结进取、和谐奋进的精神风貌，2023年11月4日，益中巨泰集团总部迎来以“团结协作，奋勇前行，勇攀高峰”为主题的团建活动，共享快乐时光！活动在水天一色的滴水湖风景区拉开序幕，经过破冰分组，快速点燃团队的热情，赋予团队在团建中的使命感，每队的队员精心设计了队名和队形，风格各异却又团结一心，各队迅速集结，现场宣誓，开始了一天的荣誉之战。

11公里环湖骑行，沿岸风光旖旎，各个团队尽情挥洒汗水，体验运动的畅快和湖边骑行的乐趣，领略海岸线的美丽，也在漫漫征途中感受到了互帮互助携手共进的团队力量。完成了11公里的挑战后，带着热血沸腾的状态，队员们沉浸式体验《鱿鱼游戏》，在游戏中，所有玩家穿着绿色衣服，一二三木头人，抠糖饼，拔河，弹珠等环节层层递进，淘汰时刻紧张刺激。

“充电”添动力，蓄能再出发。结束了一天的美好，游戏带来的不仅是娱乐和竞技，更提高了团队凝聚力，激发了小伙伴们团结协作、敢于拼搏、永争第一的精神，同时还增强了团队的责任感和归属感，充分展现出了巨泰人的奋斗者精神，让我们行稳致远，勇攀高峰！



图 99

#### 6) 降温不降情，关爱暖人心，“医管家”清雪进行

自12月以来，白雪如霜，雾凇沆砀，大雪带来了不可多得的美景，但也给广大患者及医务人员出行带来一定影响。“医管家”项目中心组织人员有序对各人行通道、各楼栋出入口、主干道进行积雪清理，清理工作从深夜一直持续到凌晨。为提高融雪速度和质量，保障患者及医务人员出行安全，“医管家”提前对各种融雪作业车辆和设施设备进行检修、保养、调试，随时处于良好运行状态。降雪来临，各项目中心以雪为令，出动撒布机、雪刷、雪铲、巡视车辆及作业人员，在医院各主次干道普遍实施融雪

剂撒布，有效防止路面结冰。目前，除雪作业人员依然忙碌在各条道路的除雪一线上，并时刻关注天气变化，适时调整作业方案。

面对严峻雪情，“医管家”迅速启动除雪保畅应急预案，积极开展除雪作业，以保障主通道等降雪集中路段安全畅通为重点，全面推进除雪保畅作业。同时，通过车巡与重点路段人巡相结合的方式，针对门急诊、行政楼、科研楼、住院部、停车出入口等重点路段，加大撒布融雪剂剂量，结合人工清扫等方式，对车道等部位积雪进行全面清理，并组建志愿者小分队为停车车辆提供吹雪服务。

一个个忙碌的身影，一幅幅生动的铲雪场面，一条条充满温情的“便民之路”，劳动的热情和团结的力量构成皑皑白雪中一道道亮丽又温暖的风景区。风雪过后的医院依旧秩序井然，这安宁和谐的环境背后是无数后勤人不舍昼夜、默默付出扫雪排患的结果。在此，我们向每一位在项目上辛勤付出的“医管家”人致敬！



图 100



图 101

#### 四、总结与展望

时光荏苒，回首 2023 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。益中巨泰集团愿景“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，继续优化“医管家”5.0 的功能，让“医管家”5.0 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 2024 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。巨泰人不惧风雨，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。