



医院后勤管理专家

2021 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 2021 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： 2021 年 1 月 1 日-2021 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

随着医疗卫生事业改革步伐的加速、客户需求的不断提升，特别是新冠疫情带来的挑战，行业不可避免地进入到一个从高速度发展向高质量发展的转型期，许多粗放式的后勤管理方式必然举步维艰。

回首 2021，我们布局战略，开疆拓土

2021 是十四五开局之年，也是“医管家”5 年战略的启动之年。“医管家”发布“以夯实运营管理为基础、布局新的服务领域、加速服务数字化转型”的战略方向。在全体巨泰人上下同欲、攻坚克难下，实现预期快速增长，新拓大型医院客户 30 余家；同时在 2021 中国物业服务综合实力榜单上，我们继续位列百强，并连续多年蝉联中国医院物业服务领先企业。这是我们共同奋斗的结果，为每一位辛勤付出的巨泰人点赞！

回首 2021，我们步履不停，探索不止

我们始终对医疗服务行业怀揣坚定的信心，不断聚焦深耕，扩展服务范畴，先后推出餐饮服务解决方案，通过提供科学膳食以及多元化产品组合满足医院餐饮多样化需求；致力于工程服务的做深做厚，加强工程业务条线赋能，全面提升工程技术服务能力；我们积极拥抱服务数字化转型，持续迭代优化医管家 4.0 智慧后勤系统，通过新技术、新设备引进聚焦发力，为创建精细化、智慧化的管理模式、打造智慧后勤生态系统奠定坚实基础。

我们始终相信，高效的组织力是企业的核心竞争力。我们致力于构建强大内训体系，形成服务的标准化输出，通过百日会战、微笑三服务等专项培训，稳步推进服务质量提升；同时，大量英才培训生的加入，为企业源源不断的注入新生力量，在后备人才梯队建设方面取得积极成效；通过党建引领，传承奋斗者的精神，不断提升管理团队的执行力，打造高效组织文化。

回首 2021，我们抗疫救灾，躬身入局

在疫情常态化的今天，医院作为抗疫的主战场，每一位后勤服务人员也成为这场战役中的中坚力量。为打赢这场抗疫攻坚战，我们建立起疫情防控管理体系、强化员工个人防疫培训，形成独特的网格化管理方式，实现快速的疫情响应机制；同时，每名巨泰人都恪守职责、以实际行动强有力支援南京、河北、西安等地抗击疫情，用“硬核担当”守住一方安宁。

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 2021 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，慈善捐助总额突破 100 万。

目 录

一、公司概况.....	8
1、2021 年度大事记	10
1)、“医管家”被全国工商联授予“抗击新冠肺炎疫情先进民营企业”	10
2)、“医管家”总裁应邀参加上海交通大学校友捐赠仪式	11
3)、“医管家” CSR 最佳实践亮相中欧论坛.....	12
4)、“医管家”亮相 2021 上海国际物业管理产业博览会	13
5)、“医管家”入选中欧国际工商学院教学案例.....	14
6)、医管家多次蝉联医院物业服务领先企业榜首，综合实力再上新台阶	15
7)、中国区首发 《2021 中国医院后勤服务行业白皮书》震撼发布	17
8)、“医管家”荣获亚太质量组织（APQO）创新类国际奖.....	17
2、经营与发展综述	18
二、责任管理.....	18
1、战略与治理	18
2、利益相关方识别与参与	21
3、社会责任能力建设	21
三、责任绩效.....	30
1、科学发展	30
2、公平运营	34
1) 反对商业贿赂和防止腐败.....	34
2) 公平竞争	34
3) 尊重产权	35
4) 推动行业健康持续发展.....	35

3、环保节约	35
1) 环境管理	35
2) 资源节约与综合利用	37
3) 生态保护	38
4、安全生产	38
1) 安全生产管理	38
2) 安全生产投入	39
3) 安全生产教育和培训	39
4) 安全生产检查	40
5) 安全生产事故处理	41
5、顾客与消费者权益	42
1) 产品质量与安全	42
a) 现场服务模式	43
b) 顾客满意度测量	44
2) 责任营销	44
3) 投诉与争议处理	45
4) 隐私保护	45
5) 倡导责任消费	46
6、合作共赢	47
1) 权益保障	47
2) 责任采购	47
3) 责任监督	47
7、和谐劳动关系	49
1) 尊重人权	49
3) 社会保障与福利	50
4) 职业健康安全	51
5) 民主管理	51

6) 员工培训与发展.....	51
7) 员工沟通与关爱.....	53
8、社区参与发展	56
1) 社区建设.....	56
2) 公共事业发展.....	56
3) 促进就业.....	60
4) 保护弱势群体.....	61
5) 防灾救灾.....	62
四、总结与展望.....	64

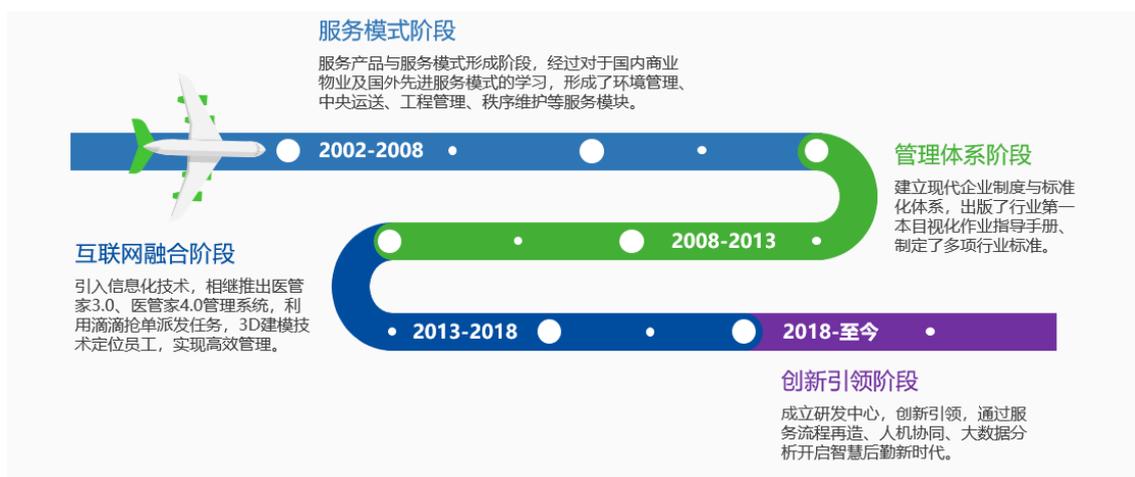
一、公司概况

关于我们 ABOUT US

上海益中巨泰（集团）股份有限公司（医管家）成立于**2002**年，是国内最早开始市场化运作、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之一，是医疗后勤服务领域的领军品牌。始终坚持为客户提供专业化、智慧化、人性化的后勤服务，通过持续创新不断提升服务品质，致力于为客户与患者打造洁净、健康、安全的就医环境。



企业规模



发展
历程

服务网络分布



服务内容

专业为大型医疗机构提供**一体化**的服务解决方案

- 环境管理
- 运送服务
- 设备设施运行及维护
- 秩序维护
- 电梯服务
- 绿化管理
- 导医服务
- 停车场管理

公司荣誉及资质

公司荣誉及资质

物业管理壹级资质 \ 物业服务综合实力30强 \ 医院物业服务领先企业



公司荣誉及资质

物业管理壹级资质 \ 物业服务综合实力30强 \ 医院物业服务领先企业



1、2021 年度大事记

1)、 “医管家” 被全国工商联授予 “抗击新冠肺炎疫情先进民营企业”

2021 年 2 月 4 日，上海市奉贤区区委常委、统战部部长包蓓英，奉贤区工商联党

组书记张青一行带着全国工商联和上海工商联的委托，莅临上海益中亘泰集团，向“医管家”授予“全国抗击新冠肺炎疫情先进民营企业”奖牌，对“医管家”取得的荣誉表示热烈祝贺，朱春堂总裁表示：被全国工商联授予“抗击新冠肺炎疫情先进民营企业”，医管家一定会珍惜荣誉，不辜负各级领导的关爱，在疫情防控的关键阶段，不放松、不动摇，全力以赴、科学有序做好疫情防控工作，向客户、政府、社会交出一份满意答卷。



图 1



图 2

2)、“医管家”总裁应邀参加上海交通大学校友捐赠仪式

2021年3月3日下午，上海交通大学校友捐赠仪式在黄浦校区懿德楼隆重举行。捐赠仪式由上海交通大学医学院院长办公室副主任、医学院基金会监事康力主持。上海交通大学党委副书记、医学院党委书记范先群，文汇报党委副书记谢海光，交大医学院党委办公室副主任沈亮，交大安泰经管学院EMBA主任马文玉，医学院基金会领导以及多名校友嘉宾共同出席本次捐赠仪式，“医管家”总裁朱春堂先生应邀出席。

“医管家”总裁朱春堂表示：未来，“医管家”将继续努力，为交大医学院的发展贡献自己的力量。公司也期待交大医学院在人才培养、科研合作、资源对接等方面提供进一步的支持。



图 3



图 4

3)、“医管家” CSR 最佳实践亮相中欧论坛

2021年3月13日，中欧国际工商学院在上海举办了以“你我的影响力”为主题的“中欧校友企业社会责任论坛”。本次论坛旨在通过校友在企业社会责任(CSR)方面的分享，传承和发扬社会责任情怀，帮助更多中欧人成为对社会产生正向影响力的商业人士。医管家、三全、京东物流、万科等四家行业领军企业受邀参加。“医管家”社会责任实践案例入选《2021 中欧国际工商学院企业社会责任白皮书》，“医管家”总裁朱春堂先生作为案例分享嘉宾受邀出席。

朱春堂总裁在论坛上分享了“医管家”的社会责任实践案例，从四个层面深入解读了“医管家”的社会责任理念。他表示，自成立以来，“医管家”将承担社会责任融入经营理念，致力于成为企业社会责任的最佳实践者！



图 5



图 6

4)、“医管家”亮相 2021 上海国际物业管理产业博览会

2021 年 6 月 23 日，由上海市物业管理行业协会主办的 2021 上海国际物业管理产业博览会（SPME 2021）在上海世博展览馆盛大开幕！2021 上海国际物业管理产业展览会全面展示城市物业管理体系，通过管理思想、管理模式和管理工具展示前沿物业管理新技术与应用方案。“医管家”20 年来专注于医院后勤服务领域，以“创新智慧运营、赋能后勤服务力”为主题，重点展示了“医管家”4.0 医院智慧后勤解决方案与管理平台。向各位业内观众介绍了智慧后勤系统的各项功能、优势以及与传统医院后勤管理方式的区别，充分展现了“医管家”以人性化和专业化作为基础，赋能员工、赋能医院、赋能生态的重要理念。

“医管家”总裁朱春堂表示医院物业管理将在未来迈向智慧化与精细化管理的新时代，从物业领域的传统管理方式转型到物联网结合数字化的管理模式，医院物业的智慧化转型也成为下一阶段行业发展的重中之重。“医管家”坚持以现代科学技术服务于医院物业，提高医院物业服务的规范化与透明度，提升员工的工作效能，为客户带来更高质量的服务。



图 7

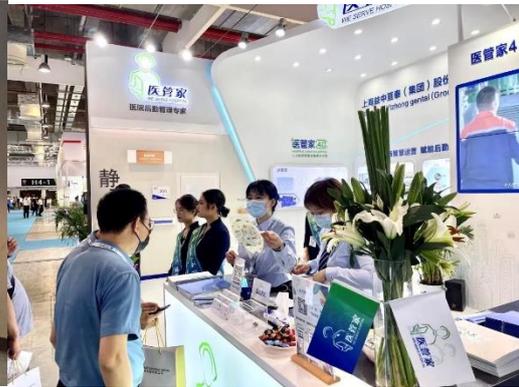


图 8

5)、“医管家”入选中欧国际工商学院教学案例

中欧国际工商学院致力于培养兼具中国深度和全球广度、积极承担社会责任商业领袖，为推动中国与世界经济持续发展，为全球管理知识宝库持续贡献中国智慧，联合上海 13 所商学院共同建设“上海 MBA 课程案例库开发共享平台”，打造并运营“中国工商管理国际案例库 (ChinaCases.Org)”。

案例内容：“医管家”凭借标准化的运作流程和高质量的服务，在医院后勤外包服务这一新市场中抢占了领跑者的位置。随着医院后勤外包程度的不断加深，市场容量逐步扩大，越来越多的企业看到了这一赛道的价值，特别是一些资金雄厚的大型物业公司也开始布局，市场竞争激烈。另外，很多客户已不满足标准化的服务，开始提出个性化、多样化的服务需求。面向未来，“医管家”如何在标准的一致性和需求的灵活性之间找到协同效应，成为当前高管层考虑的主要问题。公司确定了“打造持续创新的高质量服务”这一战略方向，但创新该如何落地、融入“医管家”目前的管理体系中？是在服务标准和运作流程上创新，还是在服务内容和工具上创新？这些问题的探索，是“医管家”追求卓越服务之路的方向标。



中欧校友终身学习 | 新案例研习坊

“医管家”追求卓越之路：
标准化还是创新？

2021年9月4日(星期六) 14:00-16:30
中文
中欧国际工商学院 上海校区 教一116

王泰元 博士
中欧国际工商学院 创业学副教授

图 9

6)、医管家多次蝉联医院物业服务领先企业榜首，综合实力再上新台阶

2021年9月23日，“2021物业服务企业综合实力研究成果发布会”在成都香格里拉大酒店盛大启幕，数百位来自物业管理行业的领导嘉宾共襄盛举。会上《2021物业服务企业综合实力研究报告》隆重发布。“医管家”凭借稳健发展的企业综合实力、卓越的品质服务力斩获两项荣誉。“医管家”连续多年蝉联医院物业服务领先企业榜首，物业服务综合实力相比上届（2020年）再升两名，20载深耕积淀，“医管家”载誉前行。



图 10



图 11



图 12



图 13

作为国内专业医院后勤服务机构，“医管家”秉承追求卓越的服务理念，精益求精，提供专业化、人性化的医院后勤服务。长期以来坚持创新，自主研发国内医院后勤 4.0 信息化服务系统，以人性化和专业化为基础，利用现代数字技术和智能技术，赋能员工、赋能医院、赋能生态，实现医院物业服务数字化、智慧化转型。“医管家”积极拥抱科技创新，助力企业发展，致力于为客户打造健康、洁净、安全的就医环境，铸就企业强劲的核心竞争力。

7)、中国区首发 | 《2021 中国医院后勤服务行业白皮书》震撼发布

10 月 14 日下午，《2021 中国医院后勤服务行业白皮书》在深圳国际会展中心隆重发布，受到嘉宾的一致欢迎，得到众多业内人士高度关注，此次白皮书中国区首发我们荣幸邀请到中国医院协会后勤专业委员会秘书长王志伟先生、广东省医院协会建筑专业委员会主任委员，原南方医院副院长张树军先生、深圳建筑与装备学术副主任委员，深圳大学附属华南医院副院长邓勇先生、北大深圳医院后勤保卫部主任尹新华先生与集团总裁朱春堂先生、华南区域总经理熊永亮先生莅临发布会现场，共同为白皮书揭幕。

“医管家”一直追求卓越，用心做事，用情服务，管理理念紧跟时代发展，坚持创新。在《2021 医院后勤服务行业发展报告》中，对医院后勤服务行业发展情况的高度概括。对医院后勤行业进行趋势判断，详细分析，并根据行业的发展情况不断研究与探索。



图 14



图 15

8)、“医管家”荣获亚太质量组织 (APQO) 创新类国际奖

2021年12月，亚太质量组织（APQO）线上召开发布会，颁发2020年度“创新类奖项”（AIC）荣誉奖杯，“医管家”凭借完善的组织结构、科学系统化的管理思维模式、安全/高效/领先的后勤一体化系统及行业一流的创新体系、卓越的创新能力及成果等荣获该项荣誉。“医管家”是此次创新类国际奖项中首家物业企业，这是“医管家”在创新领域获得的又一项殊荣。



图 16



图 17

2、经营与发展综述

随着公司业务规模迅速扩大，2020年和2021年的营业收入分别较上年增长16.6%、21.41%，各年利润率分别达到了9.22%、6.2%。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2020~2021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
2020年	121577.72	15241.43	11211.76	58114.76
2021年	147607.89	12445.19	9150.44	67776.03
指标（万元）	研发费用	所有者权益	纳税总额	
2020年	290.97	40644.72	11330.99	
2021年	210.44	46995.16	11141.39	

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”。

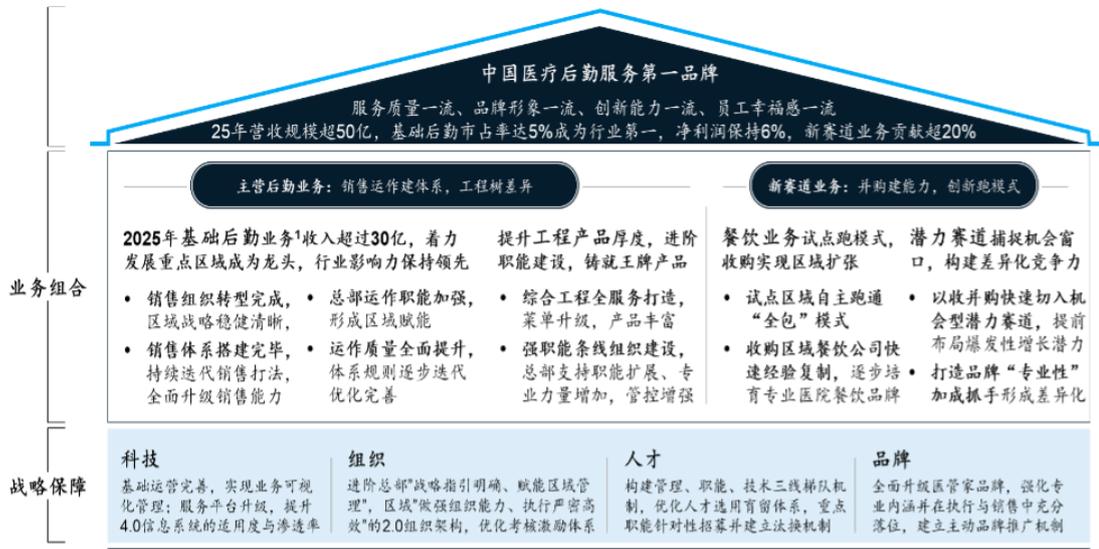


图 18 新一轮战略规划

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：

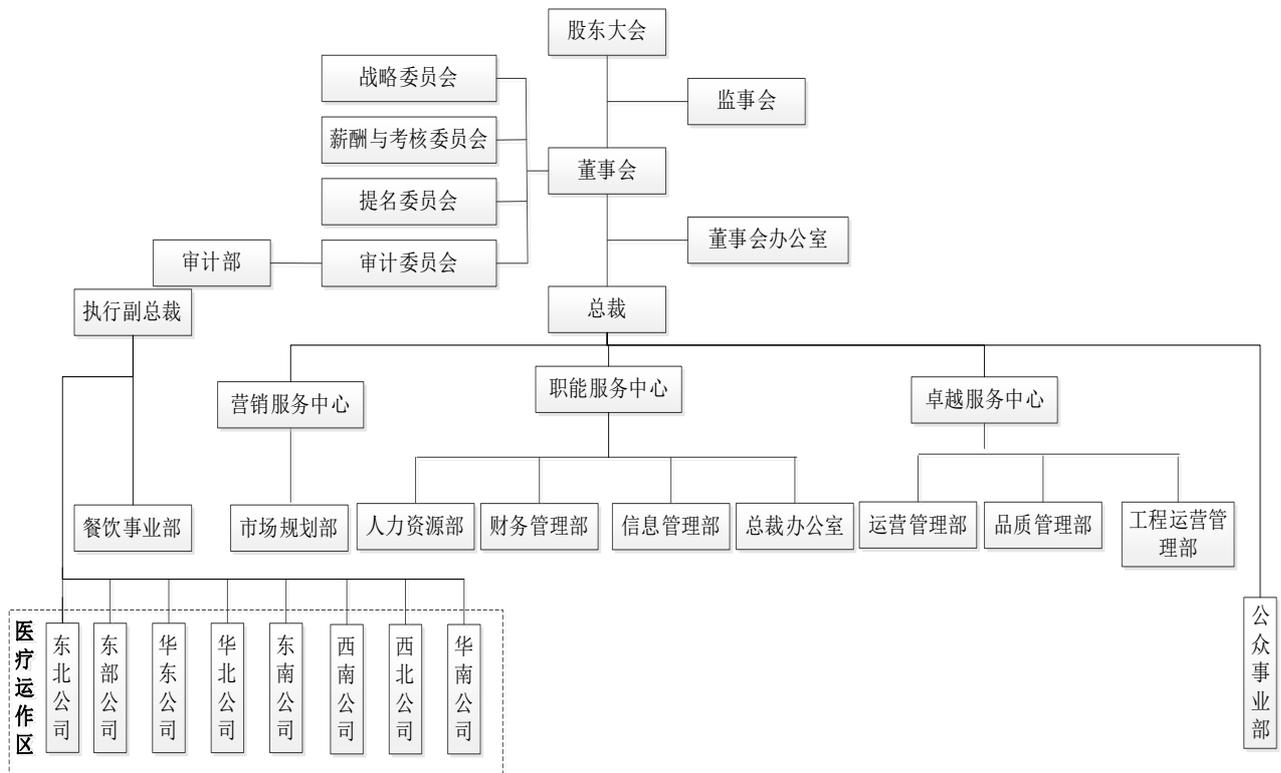


图 19 公司组织结构

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”防疫物资捐助

河北的疫情形势牵动着全国人民的心，石家庄 2 万多名村民大转移，江苏、浙江、湖北等地的医护人员接力驰援河北，燕赵大地，处处都是团结一心，齐力抗疫的画面。冰天雪地，病毒无情人有情，为支援邢台市第九医院、廊坊市第四人民医院、威县人民医院、南和人民医院等客户抗击疫情，“医管家”集团总部紧急采购了一批帐篷、军大衣、方便食品、取暖设备等物资，第一时间送到医院，向白衣天使致以最崇高的敬意和最暖心的慰问！



图 20



图 21

面对危险增加、工作量增加，“医管家”各服务项目团队毫无惧色，坚决服从医院统一指挥，全力以赴做好哨卡门岗管理、清洁消杀、物资搬运、基建和工程维修等工作。由于很多小区和村庄实行封闭管理，“医管家”员工在医院工作，面临无法回家的困境。他们白天工作，晚上就在办公室、更衣室简单休息，日夜与医院奋战在一起，同心抗疫，患难与共，风雨同舟抗新冠，关怀备至一家亲。客户收到“医管家”送到的防疫物资十分感动，赞扬“医管家”不仅是有专业担当，而且是有大爱和情怀的企业。



图 22

图 23

2) 驰援河南防汛救灾捐赠

2021年7月下旬，河南遭遇罕见持续暴雨，汛情严重，造成严重的经济损失，受灾人数 1331 万，河南受灾后重建工作牵动着全国人民的心，同时，也牵动着“医管家”的社会责任心，暴雨无情人有情，面对河南灾情“医管家”服务团队尽心竭力，与时间赛跑，火速筹备灾后物资及捐款，“医管家”挺身而出，共同重建河南。

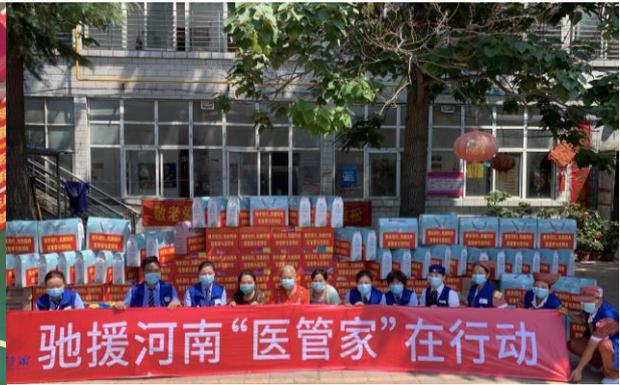


图 24

图 25

集团汛情防控指挥中心紧急驰援河南受洪灾影响严重地区，并为河南卫生系统定向捐款数十万元，用于大灾之后的卫生防疫、受损设施重建。“医管家”也号召河南区域项目管理团队全力保障服务医院的正常运行，为灾区提供有力的医疗服务保障支撑。



图 26

图 27

同时，集团发出“驰援河南”的行动倡议，十多名爱心志愿者集结郑州，他们带着数百箱矿泉水、食品、生活必需品等救援物资，星夜兼程，奔赴受灾严重地区，缓解当地受灾困难群众燃眉之急，保障其基本生活。



图 28



图 29

“医管家”对基层卫生体系重建予以重点关注和支持，特别发挥其在医疗服务领域的专业优势，为防止灾后疫病及细菌传播，“医管家”志愿者们帮助社区、街道、养老院等场所开展全面的环境消杀工作，做好灾区的卫生防疫，助力当地生产生活秩序的恢复。



图 30



图 31

医管家携手医院共抗灾情，“医管家”在河南区域一共有四个服务项目，其中受灾最严重的就是郑州市武警河南总院。在灾情期间出动全员管理人员及员工加班加点，管

理人员已经在工作岗位上连续奋战多日。在保障医院后勤服务的同时，加派人员保障顶楼漏水及全院淤泥清理工作，为了安全，第一天晚上管理人员将 95%的员工都安排在医院及大巴车上休息并过夜。天灾无情人有情！“医管家”将切实做好后勤服务与灾后工作，全力协助防汛救灾，充分发挥保障医院、服务民生、稳定社会的功能，以高度的责任感和使命感，帮助院方恢复医院正常运营。



图 32



图 33

3) 火速抗疫，“医管家”全力支援南京公共卫生中心

2021 年 7 月下旬，新型冠状病毒肺炎疫情在南京地区突发，为全力维护南京地区人民的身体健康和生命安全，坚决有效遏制疫情在南京地区发生和扩散，南京公共卫生中心承担起妥善隔离、治疗肺炎患者和疑似病人的重要工作，“医管家”南京公卫项目服务中心积极配合医院开展各项抗疫工作部署，全速出击做好隔离病房的消毒、临时病房启用、患者运送等后勤保障工作，提供全面的医疗后勤保障支撑。

面对南京地区疫情蔓延，集团总部及华东区域公司也采取有力的疫情防控措施，统筹安排南京地区周边具有丰富经验、较强专业能力的项目人员，迅速组建抗疫志愿先锋队，全力支持南京公卫抗疫的后勤工作，同时集团总部也迅速将各类防疫物资火速驰援南京，为疫情防控工作提供充足的“粮草”。



图 34



图 35

华东公司执总经理夏燕和华东运作一区总监宋静静第一时间奔赴抗疫前线，为南京公卫项目员工送去慰问，鼓励并感谢全体员工在疫情严峻时，“舍小家、为大家”共同携手抗击疫情的精神，同时她们代表集团向医院表达了全力配合院方抗击疫情的决心。当前，新型冠状病毒肺炎疫情再次来势汹汹，“医管家”必将承担起自身的责任，在积极做好医院后勤保障工作的同时，也将严格落实好项目员工个人防护措施，以专业的力量 and 企业的担当，与医院一起抗击疫情、共克时艰。



图 36

4) “西”望长安 永保常“安” | “医管家”向西安捐赠抗疫物资

面对连日新增的确诊病例，从一个人到一座城，都无比渴望白昼撕裂黑夜，光明驱散梦魇。在此艰难时刻，“医管家”尽显社会责任担当，紧急筹备防疫物资，捐赠 100000 只医用外科口罩空运西安，为奋战在一线的医护人员增加一份保障，为打赢疫情防控阻击战贡献自己的一份力量。



图 37

按照市疫情防控指挥部和市委组织部及院方安排部署，“医管家”西北各项目后

勤服务中心全员上下一心，紧急部署，迅速行动，奋战防控一线，争分夺秒，在这场与病毒赛跑的战役中并肩逆。“医管家”用爱传递爱，用“硬核担当”守住一份安宁，用行动定义坚守的意义。共克时艰，我们齐心协力；全民行动，我们共渡难关。



图 38



图 39

5) 发展新党员，凝聚新力量

11月9日，上海益中巨泰集团（医管家）党支部召开本年度党员大会。支部书记朱春堂及34名党员代表、2名预备党员汇聚一堂，共同讨论接收杨敏、桂铭、张茂磊、冯字金、宋静静等同志为预备党员的相关事宜。本次大会鉴于目前疫情防控的严峻形势，16名外地党员、4名发展对象通过腾讯会议形式与会。

集团党支部始终坚持初心，不断为党支部注入新鲜血液，强化党员队伍建设。朱春堂书记对新同志如愿成为中共预备党员表示祝贺！他表示：成为一名合格的共产党员是每个共产党员一生的政治课题。希望每位党员同志在高速发展的社会环境下，能够坚定不移地按照党的要求，树立正确的人生观、世界观和价值观，做到不仅在形式上入党，更要在思想上入党。希望各位同志政治生命中有了新起点后，更要坚定信念、亘守初心、勇担责任，让自己的理想融入党的理想、让自己的心血汗水在伟大的中国梦挥洒闪耀。

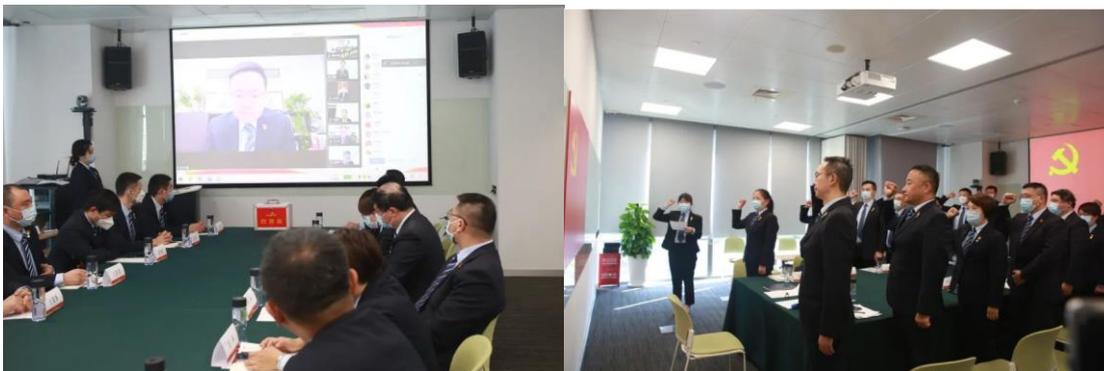


图 40

图 41

三、责任绩效

1、科学发展

1) 核心价值观



图 42

对内：企业文化的落实

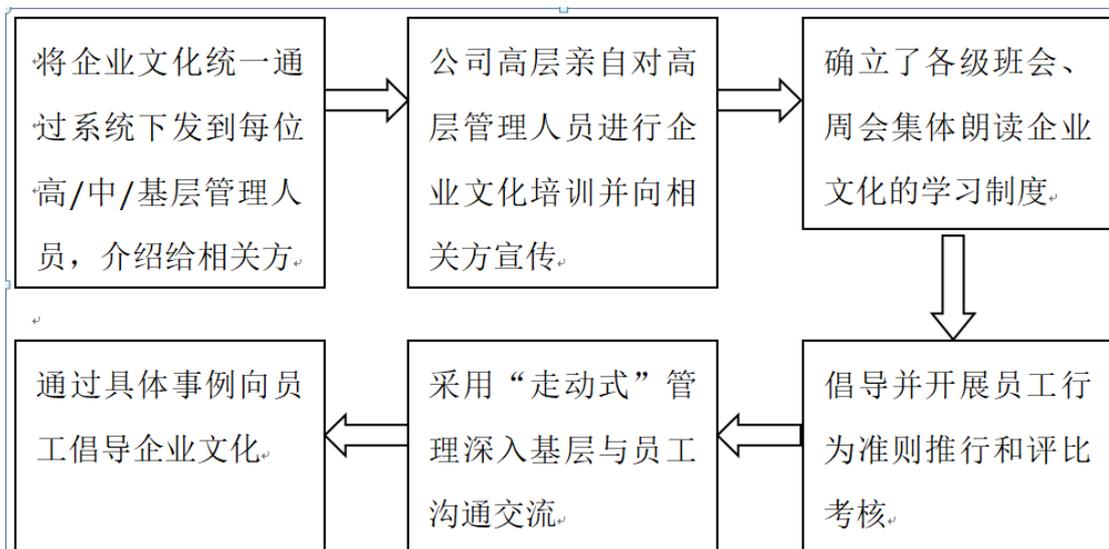


图 43 企业文化宣传落实

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：

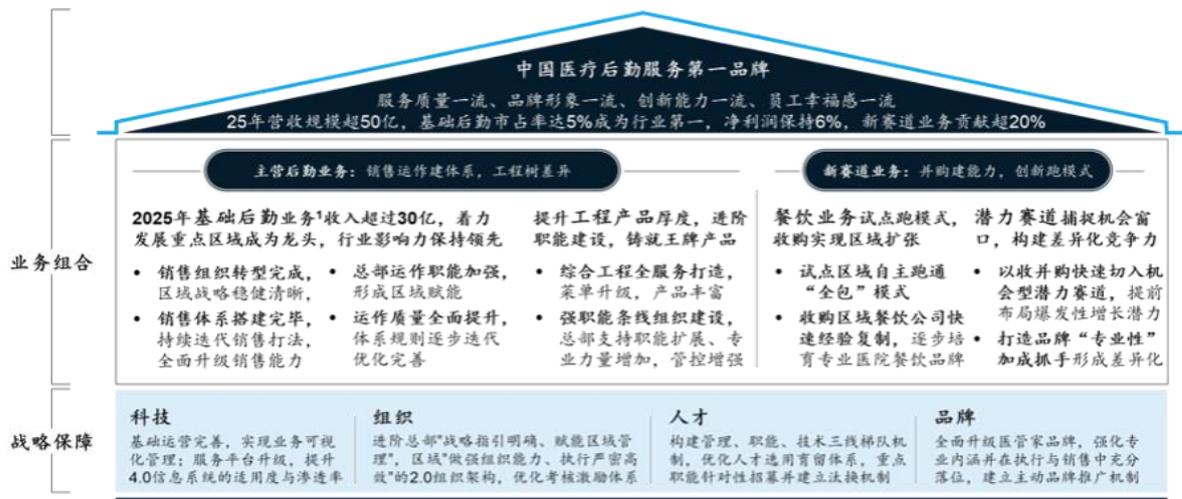


图 44 新一轮战略规划

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，2021 年研发投入 210 万元。创新成果如下表所示：

创新类型	数量（份）
------	-------

产品	16
标准	16
出版物	5
专利	8
著作权	31

表 3

4) 信用建设

公司自成立以来，严格遵守《劳动法》、《合同法》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 45



图 46



图 47



图 48

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 年在外聘咨询公司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，正式将医院合同能源管理作为未来投资的重点赛道之一。

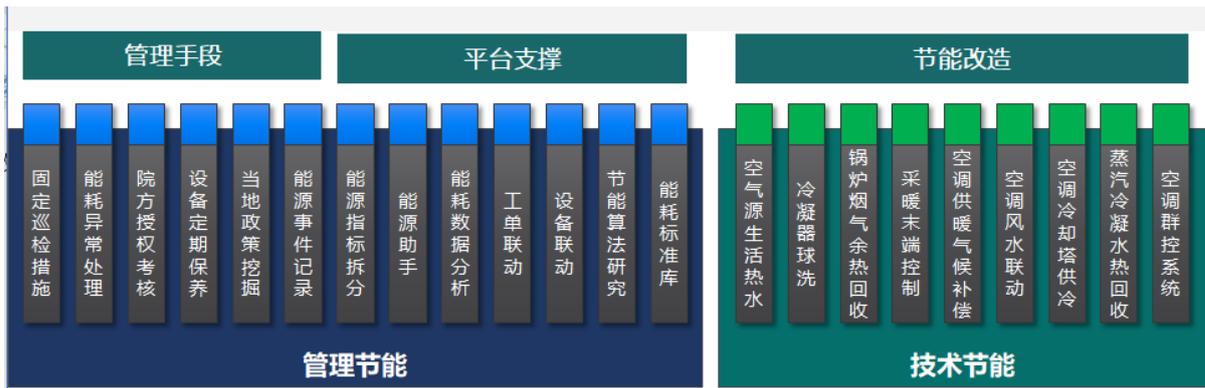


图 49

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，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

反腐败制度方面，公司制定了《反商业贿赂制度》《廉洁购销协议》等基础性反腐败文件，公司开通了总裁办举报热线，同时，新入职员工需签订《反商业贿赂承诺函》提高全员反腐败意识，构建了集团反腐败的制度体系。

c) 完善监察机制

公司有独立的内外部审计，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。

4) 推动行业健康持续发展

公司员工自觉遵守行业职业道德、遵纪守法，并遵守行业规范、标准要求等，公司积极参与国家标准、地方标准、团体标准的制定，推动行业健康持续发展，截止 2021 年，公司参与标准编制 16 项，其中国家标准 2 项、地方标准 3 项、团体标准 11 项，如《物业服务客户满意度测评》、《医院物业管理区域新冠肺炎疫情防控工作操作指引 T/CPMI 008—2020》、《医院物业管理服务认证要求 T/CSCA120034-2020》等。

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 50

根据疫情常态化下, 考虑如何协助医院后勤保障团队筑牢防“疫”基石, “医管家”防疫讲堂给出专业答案, 2021 年 8 月 6 日, 医管家公众号分享“医管家”防疫讲堂——环境管理篇, 阅读量近 2000。



图 51



图 52

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 53 能源管理体系认证证书



图 56



图 57

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。

4、安全生产

1) 安全生产管理

公司建立了《安全管理规定》、《突发事件管理办法》、《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定期体检，组织项目员工定期进行血压测试。

2) 安全生产投入

为建立安全生产投入的长效机制，确保公司安全生产条件，加强隐患治理，避免安全生产事故的发生，公司每年底将制定下年度的财务预算，2021 年安全生产投入 96.80 万元，同比 2020 年增涨 19%。如下表所示：

年份	2020	2021
金额（万元）	77.22	96.80

表 4

3) 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。2021 年安全培训以“防微杜渐，安全发展”为主题，以回顾 2020 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！



图 54



图 55

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，以达到学以致用的效果。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。

2021年，为迎接祖国72华诞，确保医院在国庆假期安全平稳运行，“医管家”各项目后勤服务中心节前一周就陆续展开安全检查工作，由项目经理带领各部门管理人员对各项服务项目进行全方位、多角度的现场安全大检查。“医管家”安徽省立项目服务中心、青海五院项目服务中心、上海肺科医院中心及各项目后勤服务中心也针对设备设施管理、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了全面、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。

此次安全检查，院方首先针对节假日期间的疫情防控、医废暂存管理，对各项目后勤服务中心进行检查。



图 56

图 57

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。

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。

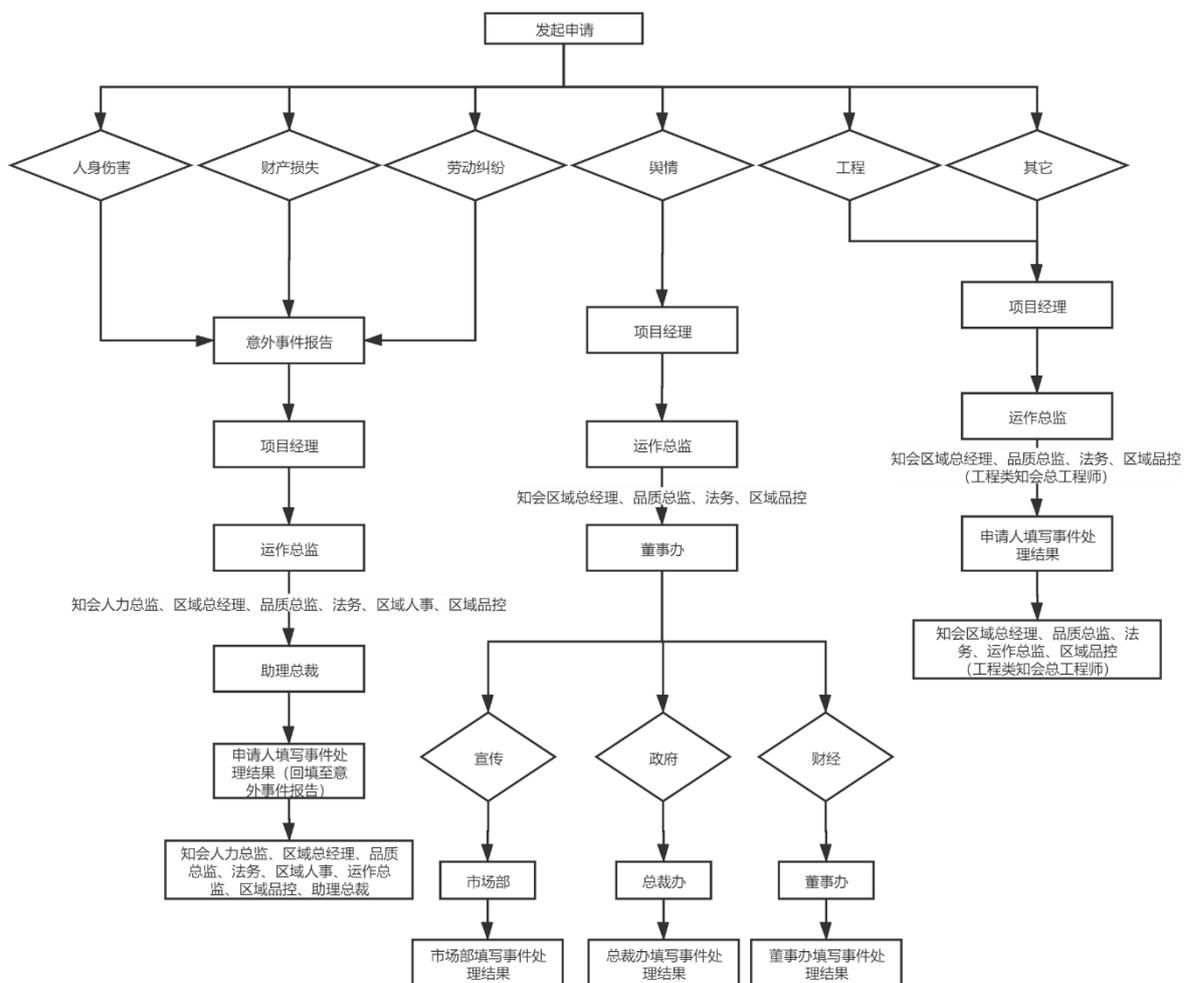


图 58 安全事故处置流程

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。

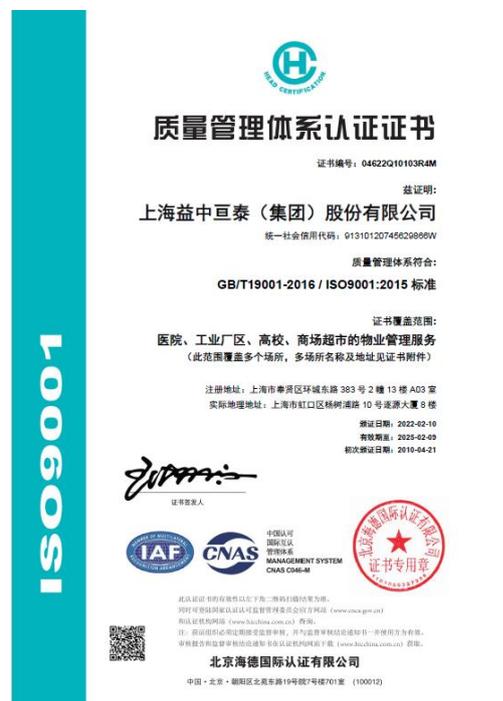


图 59

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人员的绩效考核中。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。

2021 年 6 月 19 日上午 9 点，由集团品质管理部举办的首次线上技能比武大赛准时开幕。本次线上大比武覆盖了全国 7 大区域公司，共有近 30 个服务项目，百余名员工

通过现场直播的方式参加了比赛。经过集团品质管理部筹备以及参赛项目负责人员的积极模拟调试，比赛全程平稳顺利。每位选手，每支队伍在镜头前展示了自己最好的一面。本次比赛历时两日，开设管理人员线上理论考试、保洁车摆放、病房保洁六步工作法、平车运送、轮椅运送、秩序维护队列展示、消防演练、礼仪操、会务服务、有压水管连接、工程管理等考核模块。



图 60



图 61

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。

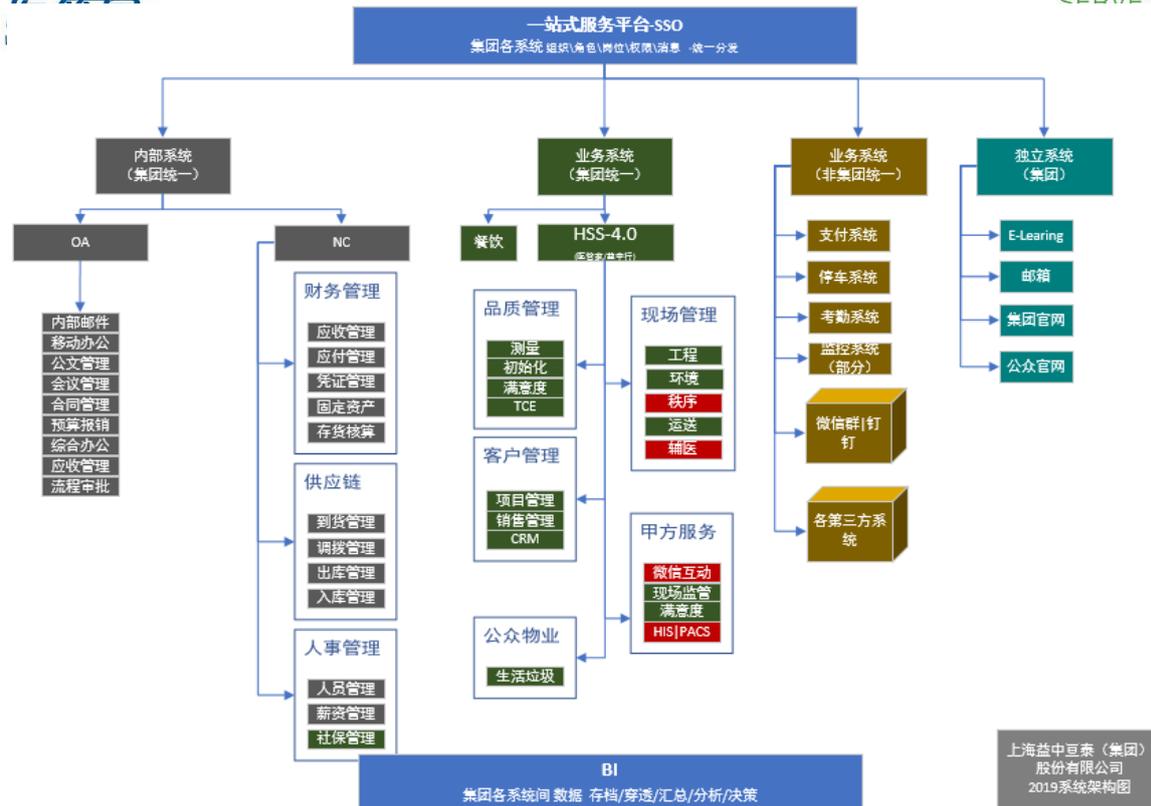
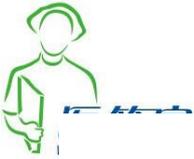


图 62

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，公司各项目严格按《顾客满意测评管理规范》执行，及时针对顾客不满意进行改进，持续改进项目的服务质量；根据 2018-2020 年满意度调查结果显示，顾客满意度逐年递增，三年平均值为 92。

年份	2019 年	2020 年	2021 年
满意度(分)	92	90	94

表 5

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《投诉管理办法》，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《投诉处理办法》、《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：

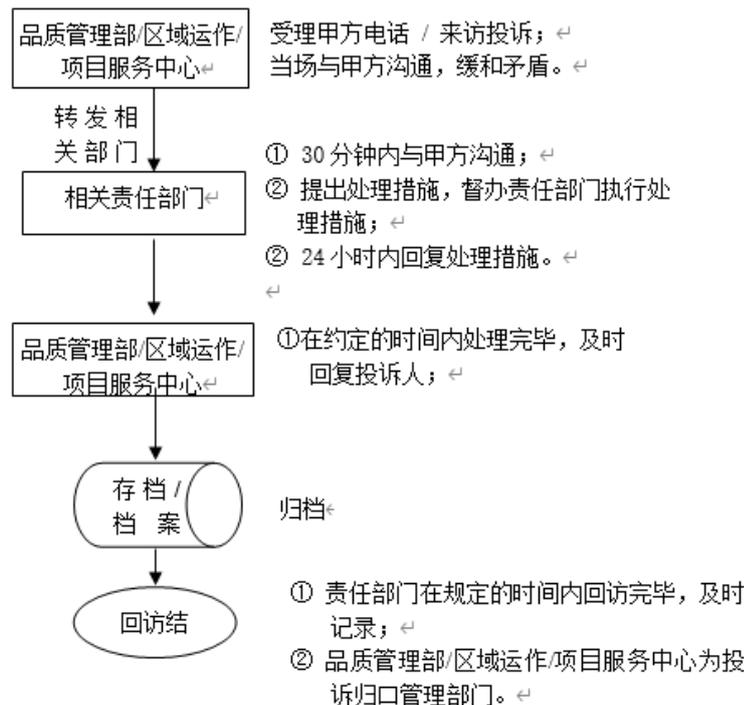


图 63

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。

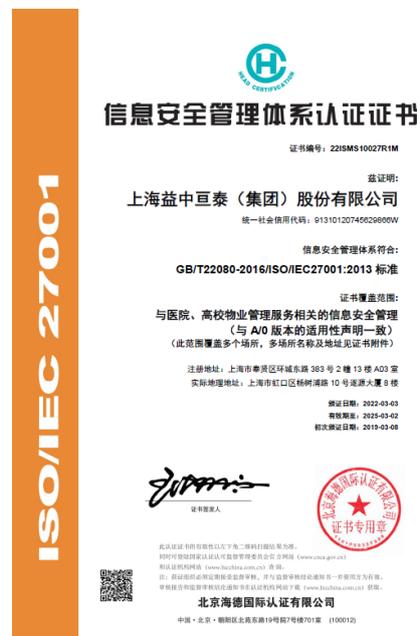


图 64 信息安全管理证书

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 2021 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 65



图 66



图 67



图 68

图 69

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 70



图 71



图 72

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。

安排每位员工在入职前进行入职体检，每两年一镒展开员工福利体检，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。

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，特别是组织 100 余名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 25 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上，分享各类专业知识供大家学习。

2021 年度，第十四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。



图 73



图 74



图 75



图 76

2021 年，全国各项目组织“微笑三服务”通过线上+线下的形式，培训共计 130 余场。

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。

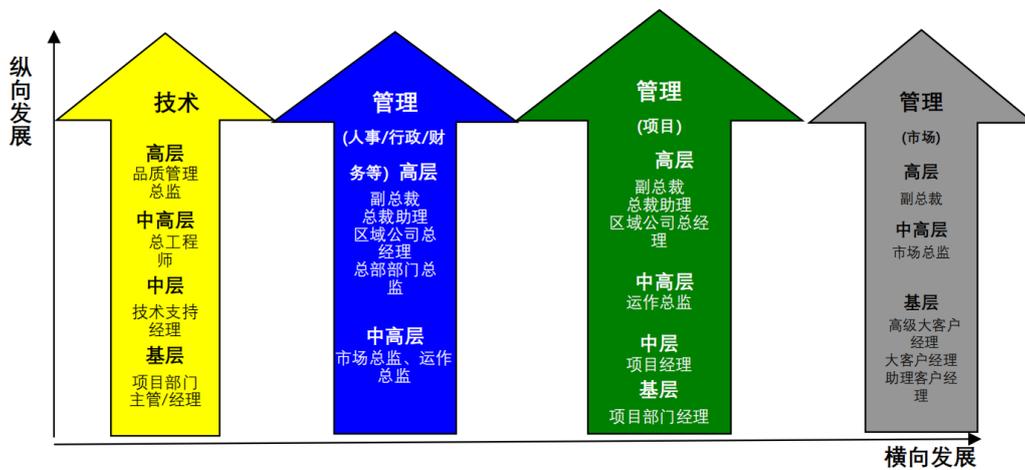


图 77

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 78

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 2021 年 12 月 6 日进行了员工满意度调查，以评估 2021 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 2021 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 95.51%。

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。

2021 年 10 月，益中巨泰集团总部也迎来了以“熔炼团队 挑战自我 群策创新 共赢未来”为主题的秋季团建。活动内容丰富、形式多样，趣味横生，活动现场处处洋溢着喜悦与欢笑。队员之间相互协作、配合默契，比出了速度，赛出了团队精神，在本次团建活动过程中，每一个巨泰人都积极努力向上，集思必然能广益，才思必然如泉涌，团队精神让我们走的更快，更稳，更远。



图 79



图 80

2021年12月公司组织集团高层管理人员启川西征程，完成海拔4114米的挑战，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 81



图 82

领略高山草甸的风光，体验身体的极限，伴随激情与汗水，感悟精神的升华，踏着坚实的步伐，走进汶川映秀红色教育基地。2008年的震中和重灾区，如今那一抹耀眼的“映秀红”，透着13亿中国人民万众一心、众志成城、同心协力、全力以赴的团结精神；这里不仅写着缅怀，更写着重生与爱。我们追忆英雄、缅怀遗址，坚定理想信念、继续前进，传承“中国精神”，展现企业担当。



图 83



图 84

川西精神，走过方懂。在经历了海拔缺氧、伤痛、泪水与感动后，收获的是自我的超越与突破，团队的历练与融合，更有人生的思考与领悟。但对于巨泰人来说，这里不是终点，而是下一个起点，以奋斗者的精神探索更多征途，向更高、更远的目标出发。

8、社区参与发展

1) 社区建设

高层领导在做强、做大企业的同时，注重服务社会、回报社会，将支持行业及社会发展、教育文化事业、慈善事业、社区公益服务等方面的工作，作为公司公益事业重点支持方向，成为社会公民的表现机会和重要途径，体现公司超越法规和道德承诺范围的社会责任，体现公司在自身资源条件许可的状况下，努力提升公司在社会责任方面的成熟度。2021 年公司积极参与扶贫助教、慈善捐助等社会公益活动，积极回报社会，奉献爱心。2021 年共捐助支出为 100 余万元，捐赠 100000 只医用外科口罩。

2) 公共事业发展

a) 公司坚持实施公益支持活动

公司作为社会公民，为了协调解决物业管理服务关键过程中的突出矛盾和问题，努力营造良好的生活、工作环境。为落实《全民道德规范纲要》，公司结合自身资源条件，

依据使命、愿景、价值观、战略，策划、制定了公益支持的重点领域与项目（见表）

重点领域	支持项目	预期效果	计划部署
行业公益	支持中物协、市物协的行业创新	分享公司改进、创新成果	积极申报、参加课题研究
教育公益	支持企业联盟培训	培训行业紧缺人才、提供实训基地	开通市物协的“物学网”
	支持应届毕业生社会实践		提供见习岗位
社区公益	社区志愿者活	形成社区管理服务合力	组织志愿者公益活动
	社区共建和谐		协助创建文明社区
	社区公共设施完善		公共设施维护
环境公益	节能降耗	减少能源费用支出	实施改造项目
慈善公益	捐助贫困地区、灾区	培育爱心	定期联系，自愿捐助
就业公益	吸纳农民工、下岗职工就业	缓解就业社会问题	培训上岗

表 6

b) 公益活动

①筑牢基层防线，助力持久抗疫线上公益论坛

9月8日，由长三角高校医院后勤管理联盟（筹）主办，“医管家”承办的“筑牢基层防线，助力持久抗疫”的线上公益论坛。来自于长三角的专家从不同视角解码医院后勤管理秘籍，给大家带来疫情防控的实践与思考。线上论坛热度持续高涨，累计观看人次更是达到13000+，点赞数14000+。



图 85

图 86

朱春堂总裁指出由于物业行业高速发展，资本过度关注企业规模扩张，忽视企业自身管理等原因，导致医院后勤关口频频“失守”，而要解决这一问题，构筑防疫长城，更应从以下几方面入手：要以服务质量、安全为基础，客户满意度为导向，并建立管理保障机制，与医院“联防联控”，进而成为医院后勤防疫工作的坚实堡垒。

③携手兴乡村

为全面贯彻落实习近平总书记关于深化东西部协作和定点帮扶工作的重要指示精神，按照《中共中央国务院关于实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的意见》和《上海市委市政府关于助力对口帮扶地区实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的实施意见》的要求，益中亘泰集团响应国家号召，与大理州云龙县宝丰乡金麦村结成帮扶关系，共同开展“携手兴乡村”的行动。全力以赴助力对口帮扶地区巩固拓展脱贫攻坚成果，全面推进乡村振兴。

④对文化艺术类公益事业的支持

公司为上海及奉贤文化艺术类公益事业的发展贡献一份力量，为上海九棵树艺术基

本捐赠 30 万元，如下图所示：



图 87



图 88

⑤公司对国家教育事业的支持体现

2021 年 8 月特向上海华东理工大学教育基金会捐赠 20 万元，希望为华理发展和建设贡献一份力量。



图 89



图 90

2021 年公益捐赠情况，如下表所示：

序号	时间	帮扶区域	帮扶项目	帮扶对象及数量	捐赠金额(元)
1	2021.7	河南	暴雨救灾	赈灾物品	20000
2	2021.8	上海华东理工大学	助学	教育发展基金捐赠	200,000.00

3	2021.8	上海奉贤	促进上海及奉贤文化事业蓬勃发展，推进奉贤全域“美育工程”建设	上海九棵树艺术基金会	300,000.00
5	2021.11	云南省大理白族自治州	振兴乡村	云龙县宝丰乡金麦村/乡镇基础设施建设	100,000.00
6	爱心屋				19 余万
7	其他				30 余万
合计（元）					100 余万

表 7

3) 促进就业

公司每年进行校企合作，招聘数批大学生，提供就业机会，并鼓励他们历练成就更好的自己，2021 年公司共招收了 161 名管理人员。益中巨泰集团自 2002 年成立以来就积极吸纳退役军人就业，帮助他们从军营踏上社会，在职场上继续发光发热，实现人生价值。目前在益中巨泰集团的管理人员中，有 70 多名退役军人，而在基层员工中间，退役军人的数量更是数不胜数。广大退役军人在医院后勤服务的阵地上退役不褪色，充分发挥了先锋战士的作用。比如在今年抗击新冠疫情的阻击战中，公司所服务的武汉地区的长江航运总医院、中部战区总医院项目经理都是退役军人出身，他们和中国人民解放军一样，纪律严明、素质过硬、逆行而上，舍小家，保大家，以军人表率为军旗添彩。公司珍爱退役军人，愿意尽最大努力为他们提供发展和成长的舞台。

2021 年 4 月，万木争春季，努力正当时，公司迎来了第十六届英才生。在人力资源部管理部的组织下，全国各地的新一届英才班学员们汇聚一堂，于 2021 年 4 月 19 日至 25 日在上海西点军校进行规范系统的入职培训课程。公司培育青年人才的步伐从未停歇过。青年人是企业发展的未来与希望，围绕青年职工的岗位机制，公司扎实开展青年职工的培训培训，采取形式多样的培训课程，助力青年职工岗位成长成才。希望他们能够做到与公司共同发展，最终实现自我价值。



图 91



图 92

4) 保护弱势群体

公司每年积极组织员工参加各类社会援助捐赠活动，参与当地社区敬老院，2021 年公司组织各管理人员到逸仙程桥敬老院，帮扶院中老人，陪聊天、下棋等，送去我们的关心与关爱。



图 93



图 94

5) 防灾救灾

① 紧急集结·同心抗疫

面对复杂多变的疫情形势，一场没有硝烟的抗疫“战争”正式拉开帷幕。“医管家”疫情防控指挥中心发出号召要求各项目根据政府相关要求，积极配合院方坚决落实疫情防控各项工作部署，并针对项目服务员工开展系列性防疫培训活动，切实把常态化疫情防控融入日常工作中，时刻绷紧疫情防控之弦。

公司各项目纷纷组织全体员工进行“疫情防控专题培训会议”，针对正确佩戴口罩、规范穿脱隔离衣、消毒液配比及规范使用、物表消毒清洁流程、终末消毒流程、污染物处置、医疗垃圾规范处置等专业知识进行培训。部分院方领导、护理部负责人更亲临现场进行指导，为全体员工增加了防疫抗疫的信心，激励大家团结一心共同抗疫，坚决打赢这场没有硝烟的防疫抗疫保卫战！严格按照防疫工作标准，对公共区域进行定时定点消杀，并形成详细台账，做到有迹可循。

“医管家”每一位项目人员从来不是孤军奋战。不管是服务哪个城市医院，我们必将承担起自身的责任，在积极做好医院后勤保障工作的同时，也将严格落实好项目员工个人防护措施，以专业的力量 and 企业的担当，与医院一起同心协力打赢接下来的每一场战斗。



图 95



图 96

这一年，“疫情”这两字一直活跃在大众视野中，新一轮疫情的卷土重来，作为防疫的前沿阵地，“医管家”各项目后勤服务中心积极行动，有条不紊地进行着疫情防控工作。安全排查是疫情防控第一步。成都出现疫情后，“医管家”项目后勤服务中心严格按照防疫要求，在核酸检测现场提供后勤保障，对进入院区人员进行体温测量和信息登

记。



图 97



图 98

②奋战一线·最美逆行

“医管家”项目服务中心积极配合甲方，组建核酸检测应急队深入抗击疫情一线，配合并及时进行核酸标本转运。组织人员进行环境消杀，充分发挥医院后勤保障作用，为当地人民核酸检测保驾护航。



图 99



图 100

③坚实保障·温暖护航

青海面对此轮疫情，积极防疫，“医管家”项目后勤服务中心每日都对公共区域进行全面消毒。不放过任何一个细节，保洁人员仔细对货物通道进行消杀。对于使用频次高的自助机，安排专人每日对其进行多频次、细致消毒。积极配合防疫人员，及时送检核酸检测标本。



图 101



图 102

④ 闻令而动·严防严控

西安疫情防控形势严峻，“医管家”项目后勤服务中心严格按照医院党委要求，集中对门诊楼、产房、住院部、行政楼、公寓楼等进行全面隔离消杀。疫情防控形势严峻，“医管家”项目后勤服务中心严格按照医院党委要求，集中对门诊楼、产房、住院部、行政楼、公寓楼等进行全面隔离消杀。



图 103



图 104

四、总结与展望

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 2022 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。