（上接A41版）

②护工工作流程图
以病区护工为例，流程图如下：

③医疗运送工作流程图
以陪检运送与取血配血流程为例，流程图如下：

2.医疗专业工程
众安康医疗专业工程服务的流程图如下：

（三）主要经营模式
1.医疗后勤综合服务
（1）业务概况
医院后勤综合服务是一种运用现代管理理论和方法服务医疗机构后勤活动，涵盖医疗辅助服务、医疗设施维护和保养服务、环境管理服务、安全管理服务等医院非诊疗服务。医院后勤综合服务承担为一线医疗、教学、科研、预防提供服务保障的任务，为医院及病人提供多方面、多层次的服务。医疗后勤综合服务主要的服务内容包括：

序号	服务	服务具体内容
1	医疗辅助服务	导医服务、运送服务、挂号服务、客服、专业陪护等
2	医疗设施维护保养服务	医院大楼建筑本体共用部位、共用设施设备医院规划红线内的市政公用设备等的维修、养护和管理
3	环境管理服务	医院院区、各病区、各科室等场所卫生清洁、绿化养护服务
4	安全管理服务	医院院区门禁、安全、巡查、监控及处理所有突发事件

医疗辅助服务是众安康最具特色的管理服务，该服务贯穿于医院诊疗服务过程之中，直接服务于病人和医护人员，在医疗工作中起到协助、支持和助手的作用。医疗辅助服务包括导医导诊、护工、医疗运送和陪护服务等内容。导医为病人提供就诊指引、答疑、电梯引导、科室位置咨询等服务。导诊负责门诊挂号、分诊台登记等门诊辅助服务。护工（护士助理）服务是指根据科室需求负责辅助性非诊疗服务，包括诊查床和病人床卫生准备、器械刷洗打包、相关对接工作及科室库房管理、院内被服的收运管理、协助病区护士做好相关的基础护理工作。医疗运送服务包括负责院内标本、消毒物品、大输液、病历、文书、报告单、医疗仪器用品、常规药车等物品的运送；陪同病人检查和治疗；跟随救护车出车及急诊救运。陪护服务负责照顾住院病人的饮食、起居及日常活动，帮助病人翻身、按摩、功能训练及户外活动，专业响护协助观察病情及治疗后反应，及预异常及时向医护人员报告。

医疗后勤服务社会化、商品化改革的持续深入，形成了巨大的商品流通和消费服务市场。众安康积极引入科学管理和服务模式，创新了“一院两制，医院监管，企业经营”的医院后勤管理服务模式，自2000年开始与北京大学深圳医院合作，全方位一体化接管北京大学深圳医院后勤综合服务，包括医疗辅助、设备维护、保安消防、绿化保洁、环境消杀、物资管理、膳食供应等，实行专业化、标准化、集团化经营和高效、优质、低耗服务，创立了国内医院后勤社会化的典范，被业内称为“众安康模式”。中国医院协会将北京大学深圳医院作为全国医院后勤管理的培训基地，众安康还参与了2009年卫生部与中国医院协会后勤专业委员会组织的《医院评价标准（后勤保障）》的编制工作，并先后获得“创新先进企业”、“医院科技创新奖”、“行业综合实力百强企业”、“中国著名品牌”、“广东省著名商标”等荣誉。

（2）医疗后勤综合服务经营模式
1）营销模式
众安康的医疗后勤综合服务主要客户为各类医疗机构，业务一般通过招投标的方式取得，主要步骤包括获取业务信息、组织投标和签订服务合同。
①获取业务信息
众安康主要通过各地政府采购中心、卫生行政主管部门公告、各类媒体公告等方式获取医疗机构后勤服务外包的招标信息。在了解医疗机构的需求和有关背景材料后，众安康通过内部分析和研究确定是否参与投标。众安康选择客户的考虑的主要因素包括项目规模、医疗机构在当地的影响力、医疗机构的财务状况及项目可能获得的毛利等因素。众安康服务的主要项目主要为二级以上综合医院的全方位的后勤外包服务，客户在当地具有较大的影响力，业务和财务状况良好，服务项目齐全。
②组织投标
众安康市场开发部通过与医疗机构院办、后勤部门联系，索取必要的资料（如：图纸、设计说明书、管理服务标准、必要的数据等），详细阅读文件全部内容，并对现场进行实地考察，必要时请医疗机构人员同到现场作必要的介绍。众安康根据了解到的相关信息编制项目服务草案，经总经理批准后，交送医疗机构进行方案论证和审定。
医疗机构组织由后勤物业、护理、人事、财务等相关专业人员对方案进行研讨，提出意见和建议及存在的问题，众安康将反馈的信息进行解答、改进，进一步完善方案后送交医疗机构，医疗机构审核确认后，与众安康签订意向书。
③签订服务合同
项目中标后，众安康再拟定详细的管理方案送交客户审议，并签订委托管理合同。合同详细约定服务项目、人员配置、收费标准及合同期限等信息。
2）采购模式
众安康医疗后勤综合服务所需的材料主要为各类清洁用品、维修耗材等消耗性材料，品种繁多，单价较低，总额较小，且由于各分公司随客户分布于全国各地，无须统一采购。各分公司均是独立采购消耗性材料，材料供应商也基本为当地的超市、五金杂货店等，各分公司与其各自的供应商形成相对稳定的长期合作关系，一般不会轻易更换原材料供应商。
3）运行模式
众安康主要为各类综合和专科医院提供全方位一体化的医疗后勤综合服务，主要包括医疗设施维护保养服务、环境管理服务、安全管理服务、医疗辅助服务等。
众安康承接新的项目后，即着手组建项目管理处，招聘和培训员工。根据服务项目，管理处一般下设办公室、受理部、保洁部、医辅部、机电部、保安部等部门，作为提供后勤管理服务的直接责任部门。
众安康向客户提供的医疗后勤综合服务系日常管理服务，众安康各部门制定了严格的日常检查规范和定期检查规范，并定期对病人、医护人员进行服务满意度调查，及时发现不足，在日常工作中不断改进服务质量。
4）定价原则
众安康的医疗后勤综合服务客户主要为各地的医院，业务承揽主要是通过政府招标。众安康主要系根据服务内容、服务面积等因素拟定投标价格参与投标。最终服务价格以投标结果为准。
5）支付结算
众安康的医疗后勤综合服务客户主要为各地的医院，主要的客户结算方式是：众安康每月与医院根据合同，确认结算价款。医院将在进行付款审批程序后，由医院对众安康付款。
6）收入确认方式
医疗后勤综合服务的收入在同时满足以下条件时确认：相关劳务已经提供；收到价款或取得收款的权利；预计与收入相关的款项可以收回。
（3）具体案例介绍
以众安康为北京大学深圳医院提供的后勤综合服务为例，众安康的业务模式如下：
1）业务承揽及合同订立
根据深圳市政府采购中心SZCCG2013041944号招标项目的投标结果，由众安康为中标方，承担北京大学深圳医院后勤综合服务项目。双方据此签订了《北京大学深圳医院后勤委托管理服务合同》。
2）服务内容
根据众安康与北京大学深圳医院签订的《后勤委托管理服务合同》，众安康主要提供下列服务：
①导医、护工管理服务
负责为患者服务指引、咨询、答疑等就医指导以及电梯引导、指示服务，根据科室要求负责医疗辅助性工作任务，负责门诊挂号服务，负责“重心车”运输服务和“逆心车”的维护保养，病人遗体院内运送，医用被服的下收下送管理。
②医疗运送管理服务
负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放结果报告单，负责运送、陪同病人检查和治疗，负责运送各类医疗文书，负责收集运送各科室消毒物品，负责运送部分科室常规药车，负责取血和回收血袋，负责送全院的各类大输液，负责收、送病历审核，负责手术病人的接送，负责医疗垃圾按照防疫内收集、运送、储存及科室临时性的急收、送任务等。
③病人陪护管理服务
负责照顾病人的生活饮食起居，协助观察病情，发现异常情况及时向医护人员报告，协助观察治疗后反应，帮助患者翻身、按摩、功能训练及户外活动，专业响护协助观察病情及治疗后反应，及预异常及时向医护人员报告。
④机电工程管理服务
负责中央空调系统、锅炉供热系统、高、低压供电、配电系统、污水处理系统、给排水系统、监控系统、消防系统、电梯运输系统、柴油发电机组系统等的安全运行；负责公共设备和市内设备、设施的日常维修、节能管理以及未列入招标书设备明细表的其他物业设备、设施管理和各种有关应急事件处理。
⑤安全保卫管理服务
负责医院安全管理服务，院内交通及停车场管理服务，院内治安消防安全管理，太平间管理，社会治安协防等安全保卫管理以及其他应急处理。
⑥环境清洁绿化管理服务
包括建筑平面、绿化、道路、建筑外墙立面以及各种建筑和生活设施清洁，生活及医疗垃圾的收集、清运和无害化处理及废品收集，污水达标排放，除“四害”及消毒消杀，室内花木摆放、室外花草树木养护、修剪、杀虫，会议及节日美化布置，医疗场所，病房、卫生间的专业清洁与消毒。
⑦房屋维修管理服务
房屋局部修补和粉刷，院内道路、广场、停车场、围墙、下水道的维修与维护，门窗的保养和维修以及屋面及设施的维修保养，公共设施维修维护。
⑧膳食管理服务
膳食管理服务包括现有职工食堂的餐饮服务、病人营养餐饮服务、来访人员餐饮服务。
⑨便民商业管理服务
日用品，杂货、鲜花、礼品，书刊，方便食品和饮品的零售服务。
⑩特约服务
仓库管理服务、固定资产管理服务、会议室管理服务、职工活动室管理服务、招待所管理服务、宿舍管理服务及其他医院委托的临时性管理服务项目。
3）采购模式
北京大学深圳医院的医疗后勤综合服务所需的材料主要为各类清洁用品、维修耗材等消耗性材料，材料供应商基本为深圳地区的超市、五金杂货店等。
4）定价原则
根据深圳市政府采购中心SZCCG2013041944号招标项目的招标结果定价。
5）支付结算
医疗后勤综合服务费实行按月支付。众安康按照服务标准完成服务内容，提供后勤服务管理情况小结等相关资料。北京大学深圳医院每月按《北京大学深圳医院后勤管理与服务监管办法》要求，结合病人及职工满意度情况进行监管检查、综合考评，考评结果作为应付服务管理费的依据。
2.医疗专业工程
（1）营销模式
医疗专业工程业务的取得主要通过招投标方式，主要步骤包括项目承接、组织投标和签订工程合同。
①项目承接
众安康主要通过各地政府采购中心、卫生行政主管部门公告、各类媒体公告等方式获取医疗工程的招标信息。在了解医疗机构的需求及有关背景材料后，众安康通过内部分析和研究确定是否参与投标，并进一步确定投标初步方案。众安康选择客户考虑的主要因素包括项目的规模、医疗机构的财务状况、项目可能获取的毛利等因素。
②组织投标
众安康制定了《投标过程控制程序》，规定了组织投标各阶段的操作规范。在组织投标过程中，市场营销部从客户处获取招标文件，并保持与客户的密切沟通，充分了解客户的各种需求；设计部根据项目招标文件完成项目工程方案、包括设计方案图、设计文字说明、设计原理图、效果图、材料和设备的选型以及相关的技术参数等内容；设计方案经过总经理审批后，由市场营销部在规定的时间内进行项目标书制作，包括标书编制、项目预算编制，制定设备材料清单等材料，并依照设计部相关资料完善《设计方案说明》、《施工组织设计》的内容，做出项目总造价；市场营销部将编制完整的投标书及项目造价提交总经理确认签章，记录于《投标项目档案》归封闭，并由总经理指派专人参与投标。
③签订工程合同
项目中标后，众安康与客户签订工程施工合同，合同详细约定合同期限、合同价款、调试及竣工验收标准和程序等信息。
2）采购模式
众安康医疗专业工程业务的采购主要包括材料采购和劳务采购，采购的材料主要为医疗工程用管线、部件及机电设备等；采购的劳务主要为施工团队的工程施工劳务。为了确保采购的质量符合规定的要求，众安康对采购的全过程实施了有效的控制。
①职责划分
工程部负责提供采购产品的质量要求和采购产品的验证；预算采购部负责执行采购活动及对供应商进行评估、监控。
②控制要求
预算采购部制订供方评估管理规定，规定各类供应商的评定与选择方式，建立《合格供应商目录》以作为采购的基础；制订并实施《材料采购、检验控制程序》，以保证采购物质的质量和交货期，并说明采购需求提出的依据和批准责任。采购文件应确保提供相关的信息，如有关产品技术要求或服务要求、人员资格上的要求、程序的要求等；由综合行政部决定采购物资的验证方式和放行方式，当顾客要求在供应商处验证时，负责组织安排。
③供应商的评价
预算采购部负责组织相关部门、人员对材料供应商的评价，评价其质量保证能力、生产能力、交货质量和信誉等，确保其提供的材料和服务达到规定的质量要求，按规定的程序要求执行；众安康预算采购部依据评价结果编制《合格供应商名录》，经审批后下发各工程部使用，采购部对选入的合格供应商进行监控，不断完善《合格供应商名录》。
3）运行模式
众安康主要提供以洁净手术室为核心的医疗专业工程，具体包括医疗专业工程（如手术室、ICU、NICU、化验室、医用气体工程等）的规划设计、装饰施工、器具配置、系统运行维护等一体化服务。
项目中标后，众安康根据项目内容组建项目团队。众安康将在项目开工前制定详尽的项目组织施工计划，细化分项施工方法及技术措施、施工机具及检测试验设备配置、主要材料进度计划、质量保证措施、劳动力计划及施工进度计划、工期进度保证措施、安全生产及文明施工保证措施、关键性施工措施、项目人员配置及岗位责任制等方面内容，为工程的实施提供技术指导。
在工程施工项目完工后，发包方需进行竣工验收，待双方无异议后，完成竣工验收工作。项目竣工验收后进行工程结算，并在质保期结束后收回全部价款。
4）定价原则
众安康的医疗专业工程客户主要是医院工程的总承包商，主要采用招标的方式确定。众安康根据工程所在地发布的工程材料信息价为基础，在考虑一定利润空间后确定投标价格。最终的合同价格在招标程序结束后确定。
5）支付结算
众安康的医疗专业工程的业务价款主要是根据所签订合同约定的价款结算时间确定。
6）收入确认方式
众安康的医疗专业工程业务按建造合同准则确认收入。
在建造合同的结果能够可靠估计的情况下，众安康在资产负债表日采用完工百分比法确认收入的实现。建造合同的结果能够可靠估计是指：合同总收入能够可靠计量；与合同相关经济利益很可能流入公司；实际发生的合同成本能够清楚地区分和可靠地计量；合同完工进度和为完成合同所需发生的成本能够可靠地确定。完工进度根据劳务接受方书面确认的合同完成额占合同总额的比例确定。
在建造合同的结果不能够可靠估计的情况下，如果已发生的合同成本能够收回，按能够收回的合同成本予以确认收入，并将已发生的合同成本确认计入当期损益；如果已发生的合同成本不可能收回的，应在发生时立即计入当期损益，不确认收入。
（4）具体案例介绍
以众安康医疗工程与宁德市医院签订的《宁德市医院搬迁工程（一期）产房手术室等洁净工程EPC施工合同》为例，说明众安康医疗工程的业务模式如下：
1）项目来源及合同订立
公司市场部工作人员通过当地政府采购中心了解到宁德市医院相关手术室工程招标信息。在了解医疗机构的需求及有关背景材料后，公司设计部根据客户需求及招标文件完成项目工程施工的设计方案，包括设计方案图、效果图、材料和设备的选型等内容，据此做出项目总造价，编制完整的投标书。项目中标后，即与客户签订《建设工程施工合同》，明确双方权利义务。
2）工程内容
①急诊手术室装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
②产科手术室及产房装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
③外科手术室洁净装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
④眼科准分子激光室门洞装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
⑤耳鼻喉门诊内镜室装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
⑥妇科门诊、人流室、阴道镜室装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
⑦产人手术室（DSA）洁净装饰装修、空调通风及水系统、配电系统、给排水、医用气体管道系统的设计、设备材料采购及施工；
承包范围含上述所有工程的所有设备材料的采购、包装、装卸、运输、保险、施工（安装）、调试、试运行、培训、保修。
3）合同工期及质量标准
合同工期总日历天数：90日历日，按照国家规范、GB50333-2002、GB50591-2010及现行相关规范标准，一次性验收合格。
4）工程施工
工程项目开签署施工合同后，公司设计部将和业主方进一步确认施工方案，优化细化图纸设计，组建项目部，现场派驻项目经理、项目技术负责人、项目安全负责人，完成“八大员”配置（含施工员、质检员、安全员、材料员、预算员、机械员、检验员、资料员）。根据公司的《合格供应商目录》采购合同约定的材料和设备，同时向专业的施工团队采购工程施工劳务，选配带证上岗的专业的人员，严格按照编制施工进度计划完成施工。
5）定价原则
根据当地政府采购中心公布的招标结果定价。
6）支付结算
合同签订后7个工作日内支付合同总价的10%作为合同预付款；工程按进度付款，每月20号上报工程进度报表，发包方、监理审核后7个工作日内按承包人所上报进度的90%支付工程进度款。工程完工，提交竣工报告材料，调试完成并验收合格后一周内支付到工程结算总价的95%，剩余工程结算总价的5%作为质量保修金，二年保修期满一周内支付工程结算总价的5%。
（四）主要产品或服务的销售情况
1.报告期内主营业收入的构成
众安康主营业务收入主要由医疗后勤综合服务、医疗专业工程构成，报告期内，众安康主营业务收入产品分布情况如下：

单位：万元

项 目	2014年1-3月		2013年		2012年	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
医疗后勤综合服务	12,460.09	97.01%	45,213.48	93.77%	32,741.48	86.07%
医疗专业工程	319.34	2.49%	1,745.36	3.62%	4,705.41	12.37%
医疗用品销售	0	0	969.31	2.01%	594.45	1.56%
其他单位后勤服务	65.07	0.51%	288.20	0.60%	0	0
合 计	12,844.49	100.00%	48,216.35	100.00%	38,041.34	100.00%

2.报告期内产品或服务的主要客户
众安康服务的医院主要为在当地具有较大影响力和一定规模的综合性医院及专科医院，这些医院的规模较大，基础设施建设、医疗设备配置与就医环境较好。
3.报告期内产品或服务价格的变动情况
众安康医疗后勤综合服务的定价主要根据人员和岗位配置的情况确定，各个地区因收入水平的不同，人均收费存在差异。报告期内，随着经济的增长和居民收入水平的提高，医疗后勤综合服务价格总体呈上升趋势。
众安康医疗专业工程的定价主要是依据项目规模及项目要求而定，定价方法主要是成本加成并考虑市场竞争因素。服务价格主要受原材料的价格波动以及市场竞争的影响而有所起伏。
4.报告期内前五名客户的业务收入情况
报告期内，众安康的主营业务为医疗后勤综合服务和医疗专业工程业务，上述业务的前五大客户如下：
（1）医疗后勤综合服务

单位：万元

年度	序号	客户名称	销售金额	占营业收入比例(%)
2014年1-3月	1	香港大学深圳医院	738.88	5.75
	2	北京大学深圳医院	727.12	5.66
	3	温州医科大学附属第一医院	600.40	4.67
	4	遵义医学院附属医院	494.97	3.85
	5	株洲中心医院	456.80	3.56
	合 计		3,018.17	23.49
2013年	1	北京大学深圳医院	2,886.74	5.99
	2	香港大学深圳医院	2,382.43	4.94
	3	温州医科大学附属第一医院	2,318.71	4.81
	4	遵义医学院附属医院	1,699.79	3.53
	5	南京鼓楼医院	1,698.13	3.52
	合 计		10,985.81	22.79
2012年	1	北京大学深圳医院	2,802.49	7.37
	2	南京鼓楼医院	2,210.54	5.81
	3	安徽医科大学第二附属医院	1,561.27	4.10
	4	山东大学齐鲁医院	1,504.43	3.95
	5	广州市第一人民医院	1,200.83	3.16
	合 计		9,279.56	24.39

（2）医疗专业工程

单位：万元

年度	序号	客户名称	销售金额	占营业收入比例(%)
2014年1-3月	1	中国电子系统工程第二建设有限公司	101.56	0.79
	2	宁德市医院	90.00	0.70
	3	梅县人民医院	51.30	0.40
	4	温州医科大学附属第一医院	50.54	0.39
	5	中龙检验认证(香港)有限公司	11.32	0.09
	合 计		304.71	2.3
2013年	1	梅县人民医院	436.20	0.90
	2	广东医学院附属医院	365.17	0.76
	3	中国电子系统工程第二建设有限公司	364.87	0.76
	4	深圳市兴科净机电净化工程有限公司	127.44	0.26
	5	昆明同仁医院有限公司	125.27	0.26
	合 计		1,418.94	2.94
2012年	1	中国人民解放军西藏军区总医院	1,392.50	3.66
	2	廉江市人民医院	1,279.01	3.36
	3	河南省直第三人民医院	945.55	2.49
	4	昆明同仁医院有限公司	715.38	1.88
	5	成都军区昆明总医院	235.00	0.62
	合 计		4,567.43	12.01

报告期内，众安康不存在向单个客户的销售比例超过总额的50%或严重依赖于少数客户的情况。
5.业务的可持续性
（1）医疗后勤综合服务的不可替代性和排他性
医疗后勤综合服务不同于一般社会服务，具备一定的不可替代性和排他性，主要原因是：
①由于医疗活动存在时间性、应急性的要求，医疗活动的时间往往是不确定的。作为非诊疗业务的医院后勤服务需具有与医疗活动相匹配的连续性，这使得医院在要换医院后勤综合服务提供商时具备无缝对接的要求。新进入的医疗后勤综合服务供应商往往需承担服务人员承接、管理人员承接、后勤综合服务与医院诊疗服务协调等工作。
②医疗后勤综合服务具有与医院医疗先进设备管控相适应的技术性。医疗机构的后勤综合服务及其保障设施具有技术性和专业性的特点，医院对后勤综合服务保障的依赖程度越来越高。因此，医院往往需要医疗后勤综合服务供应商具备与其相匹配的机电、信息化管理人才。
③与一般社会服务的不同，医疗后勤综合服务还需具备与医院服务相适应的人性化服务。医疗后勤综合服务主要工作场所在医院，大部分服务员工直接面对的是患者和医院工作人员，需要其具备一定的人文关怀，进一步提升医院的医疗服务品质，促进医院良好品牌的树立。
④医疗后勤综合服务是一个系统性服务，包括医疗辅助、安全管理、环境管理、医疗设施维护保养等主要服务项目，涉及保安、保洁、导医、医辅、机电工程师、信息工程师等诸多工种，其医疗后勤综合服务的各服务项目具备一定的工作协同性，一体化的医疗后勤综合服务提供商能够尽可能减少各服务项目间的协调成本，提高服务质量。
综上，由于医疗后勤综合服务所具备的时间性、技术性、人文性、系统性特征，需要医疗后勤综合服务提供商对医疗机构的运作有较为深刻的认识和丰富的行业经验。只有具备丰富行业经验的医疗后勤综合服务提供商才能获得医院的信任，而丰富的行业经验需要经过长期实践的积累，新的行业进入者很难在短期内积累足够的经验。因此，医疗后勤综合服务具有不可替代性和排他性。
（2）众安康医院后勤服务客户粘性较强
众安康的医疗后勤客户粘性较大，主要客户连续服务时间均在1年以上，其中北京大学深圳医院连续服务时间为15年。众安康2014年1-3月主要客户及服务合同情况如下：

单位：万元

序号	客户名称	2014年1-3月收入	现行服务合同期限	首次服务合同签订时间	连续服务时间
1	香港大学深圳医院	738.88	2013.05.01-2015.04.30	2012.09.01	3年
2	北京大学深圳医院	727.12	2014.03.31-2015.03.30	2000.03.01	15年
3	温州医科大学附属第一医院	600.40	2013.09.01-2014.08.31	2012.09.01	2年
4	遵义医学院附属医院	494.97	2013.12.01-2015.11.30	2012.09.10	3年
5	株洲中心医院	456.80	2012.06.01-2015.05.31	2011.10.01	4年
6	南京鼓楼医院	442.02	2011.11.09-2014.11.08	2007.11.01	7年
7	安徽医科大学第二附属医院	419.48	2013.10.18-2014.10.17	2007.10.01	7年
8	山东大学齐鲁医院	373.85	2013.08.01-2014.07.31	2011.08.06	3年
9	广州市第一人民医院	362.79	2011.12.01-2014.11.30	2008.12.01	6年
10	南华大学附属第一医院	349.63	2013.06.01-2014.05.30	2012.03.01	2年

注：南华大学附属第一医院的医疗综合服务合同已经到期，该客户股与众安康续约，目前相关合同尚未正式签署。
众安康客户粘性大还表现在客户变动情况。最近两年一期，众安康医疗后勤综合服务客户变动情况如下：

单位：家

项目	2013年			2012年			2011年
	客户数量	新增	减少	客户数量	新增	减少	客户数量
医疗后勤综合服务	82	17	6	71	22	5	54

由上表，众安康医疗后勤综合服务客户数量总体呈上升趋势，其中大部分的客户能够保持稳定，且每年新增客户数量远大于客户流失数量。
（3）众安康的未来项目储备情况
众安康对医疗后勤综合服务、医疗专业工程业务领域进行了长期跟踪，并已对下列客户重点跟踪，在未来拟储备的项目如下：
①医疗后勤综合服务

序号	储备项目	预计金额(万元)	备注
1	深圳市南山区人民医院	1,500	预计原有项目增加服务
2	北京大学深圳医院	1,000	预计原有项目增加服务
3	南京鼓楼医院	2,500	预计原有项目增加服务
4	香港大学深圳医院	1,000	预计原有项目增加服务
5	重庆市第一人民医院	1,000	预计新增客户
6	河南叶县人民医院	500	预计新增客户
7	郑州大学第二附属医院	800	预计新增客户
8	顺德龙江医院	400	预计新增客户
9	深圳市新安医院	1,200	预计新增客户
10	深圳市宝荷医院	1,000	预计新增客户
	小计	10,900	–

②医疗专业工程

序号	客户名称	预计合同额(万元)	备注
1	六盘水妇女儿童医院	4,680	已签订合同
2	山西蒲县中医院	969	已签订合同
3	云南临沧青华分院	2,000	已签订合同
4	汕尾人民医院	254	已签订合同
5	福建宁德市人民医院	426	已签订合同
6	维保项目	250	已签订合同
7	常德市第四人民医院	30,000	已签订合同
8	罗湖康馨养老中心	30,000	已签订框架协议
	合计	68,579	

由上表，众安康已经储备了相当数量的项目，将一定程度上保障其未来业绩的可持续性。
（4）众安康发展计划及所需条件
根据信永中和出具的XYZH/2013GZA2098-2号盈利预测审核报告，中同华出具的中同华评报字（2014）第264号评估报告及评估说明，众安康2014年、2015年、2016年预计将实现营业收入67,631.62万元、81,963.42万元、89,958.95万元。众安康未来三年营业收入将不断增加。
随着众安康业务规模的不断扩大，医疗后勤服务、医疗专业工程业务开展所占用的流动资金将越来越多，众安康未来业务发展所需条件主要为资金的支持。
（五）主要原材料供应情况
1.主要原材料供应情况
1）医疗后勤综合服务
众安康员工数量较多，人工成本占医疗后勤综合服务成本的比例较高。报告期内，众安康医疗后勤综合服务成本的构成如下：

单位：万元

项 目	2014年1-3月		2013年		2012年	
	金额	占比	金额	占比	金额	占比
人工成本	8,249.95	86.24%	30,962.44	88.60%	20,340.20	87.48%
材料成本	506.59	5.30%	2,041.31	5.80%	1,942.32	8.35%
折旧费	111.18	1.16%	397.63	1.10%	268.42	1.15%
其他成本	698.77	7.30%	1,562.66	4.50%	699.39	3.01%
合 计	9,566.49	100.00%	34,964.04	100.00%	23,250.33	100.00%

众安康医疗后勤综合服务主要为医疗机构提供医疗设施维护、保安、保洁、医疗辅助等，市场上劳动力供应充足。
2）医疗专业工程
医疗专业工程所需的主要原材料包括建筑装饰材料、空调机组、机电设备、电子元器件等，材料成本占医疗专业工程业务成本的比例较高。报告期内，医疗专业工程成本的构成如下：

单位：万元

项 目	2014年1-3月		2013年		2012年	
	金额	占比(%)	金额	占比(%)	金额	占比(%)
人工成本	15.41	11.03%	323.10	23.83%	93.88	2.65%
材料及劳务成本	114.72	82.11%	1,000.80	73.82%	3,316.65	93.45%
其他工程间接费	9.58	6.86%	31.83	2.35%	138.51	3.90%
合 计	139.71	100.0%	1,355.73	100.0%	3,549.04	100.0%

市场上各类装饰材料、空调机组、机电设备、电子元器件等医疗专业工程用原材料供应充足，针对非标准的专用管件等材料，众安康通过向专业厂商定制，能够较方便的取得。
3.主要原材料的价格变动趋势
（1）医疗后勤综合服务
医疗后勤综合服务的主要成本为人工成本，随着经济的增长和物价水平的提高，人工成本总体呈上升趋势。
（2）医疗专业工程
医疗专业工程所需主要原材料包括建筑装饰材料、空调机组、设备、电子元器件等。报告期内，众安康原材料采购价格整体呈上升趋势，金属、钢材类建筑装饰材料及空压机、汇流排等设备的价格均出现不同程度的上涨。
4.报告期内向前五名供应商采购情况
（1）医疗后勤综合服务

单位：万元

年度	序号	供应商名称	采购金额	占采购总额比例
2014年1-3月	1	深圳市新园清洁用品有限公司	23.89	1.50
	2	佛山市顺景购销部	23.12	1.46
	3	胸城市陶冲工艺厂	21.42	1.35
	4	长沙市天心区大众清洁用品经营部	19.86	1.25
	5	长沙市雨花区宏安包装商行	12.08	0.76
	合计		100.37	6.32
2013年	1	长沙市天心区大众清洁用品经营部	115.43	1.52
	2	佛山市顺景购销部	105.20	1.39
	3	伟汉服装(深圳)有限公司	104.67	1.38
	4	深圳市新园清洁用品有限公司	93.95	1.24
	5	胸城市陶冲工艺厂	92.48	1.22
	合 计		511.73	6.75
2012年	1	佛山市顺景购销部	115.64	1.17
	2	伟汉服装(深圳)有限公司	82.08	0.83
	3	深圳市新园清洁用品有限公司	81.35	0.82
	4	深圳市鑫浩雅清洁品有限公司	67.03	0.68
	5	温州广源清洁服务有限公司	54.40	0.55
	合 计		400.50	4.05

（2）医疗专业工程

单位：万元

年度	序号	供应商名称	采购金额	占采购总额比例
2014年1-3月	1	深圳浩金欧博空调制造有限公司	62.00	3.90
	2	深圳成凯丰实验室装备有限公司	57.00	3.59
	3	深圳市众诚泰电子科技有限公司	21.22	1.34
	4	深圳市中立装饰工程有限公司	4.34	0.27
	5	深圳市中建南方净化设备有限公司	4.00	0.25
	合 计		148.57	9.35
2013年	1	深圳市众诚泰电子科技有限公司	404.92	5.34
	2	东莞市瑞祥五金制品有限公司	217.50	2.87
	3	深圳市鸿瑞康医疗科技有限公司	83.09	1.10
	4	深圳市中立装饰工程有限公司	58.20	0.77
	5	珠海智领医疗科技有限公司	50.00	0.66
	合 计		813.70	10.72
2012年	1	郑州市福澳贸易有限公司	791.54	8.01
	2	深圳市宏华乐机电设备有限公司	787.00	7.96
	3	深圳市众诚泰电子科技有限公司	743.84	7.53
	4	深圳市鸿瑞康医疗科技有限公司	277.05	2.80
	5	四川长庆贸易有限公司	256.20	2.59
	合 计		2,855.63	28.90

报告期内，众安康不存在向单个供应商的采购比例超过总额的50%或严重依赖于少数供应商的情况。
（六）安全生产和环境保护
1.安全生产情况
（1）医疗后勤综合服务业务
众安康严格按照安全生产的规范编制了《健康安全控制规范》、《危险化学品管理规范》和《潜在事故控制规范》，众安康自成立以来，未出现重大安全事故。
①健康安全控制
运营部组织相关人员识别危险作业（服务），针对识别出的每一项危险作业（服务），由其主管部门负责人组织编制相应的安全操作规定；各部门如有临时危险作业，各主管部门（或督促承包方）必须执行危险作业的申批手续。
各部门、管理处负责人对本部门由于有害物质、物理因素、生物污染、劳动强度过大、不良体位、设施不安全等原因可能导致职业疾病或工伤的情形进行调查，将调查情况上报运营部，运营部组织相关人员进行评估，以评定目前的劳动卫生状况是否符合相关法律法规的要求，针对评价结果和发现的问题，运营部确定环境/职业健康安全措施计划，明确措施项目、责任部门、完成日期，并经管理者代表批准后实施。
众安康按相关的国家标准，对公司所有与安全有关的岗位配置适宜的个人防护用品；采购部门在有资格的专业机构购买防护用品。
②化学危险品管理
采购部门须确保国内化学危险品供应商为国家批准的合法生产厂商，对进口化学危险品须通过国家商检认可；设置专门的危险品仓分类储存，并设置专门管理；化学危险品的使用人员必须经过适当的培训，具备一定的资格；所有化学品必须标识明确。
③潜在事故控制
管理者代表定期组织相关人员对服务及服务场所进行分析，确认可能发生的潜在环境事故及安全事故；相关部门根据潜在事故的具体情况，制定相应的作业指导书或管理要求；管理者代表组织相关人员根据已识别的潜在安全事故制定应急预案。
（2）医疗专业