

Research on the Application of Sharing Economy in Hospital Property Services

Meiqun Qin

Jinan Shanzhiyun Property Management Co., Ltd., Jinan, Shandong, 250000, China

Abstract

In the process of the rapid popularization and development of the “Internet+” and the sharing economy model, the hospital has also strengthened the level and intensity of the informatization construction work when carrying out the logistics work. For hospital property services, the relevant enterprises need to carry out property services based on the “Internet+”, to make use of the sharing economy mode, so as to improve the utilization efficiency of the hospital internal equipment, reduce the human resources and material resources and time cost in the process of property services. Therefore, the paper discusses the practical application of the sharing economy in the current hospital property service work.

Keywords

hospital property service; sharing economy; information construction

共享经济在医院物业服务中的应用研究

覃梅群

济南山之韵物业管理有限公司, 中国·山东 济南 250000

摘要

在“互联网+”以及共享经济模式快速普及发展的过程当中, 医院在开展后勤工作时, 已经加强了信息化建设工作水平及力度。对于医院物业服务来讲, 相关企业需要在当前开展物业服务时, 基于“互联网+”的基础上, 对共享经济模式进行利用, 从而使医院内部各设备的利用效率得到提升, 降低物业服务过程中所投入的人力物力以及时间成本。因此, 论文针对共享经济在当前医院物业服务工作中的实际应用进行探讨。

关键词

医院物业服务; 共享经济; 信息建设

1 引言

随着社会快速进步与发展, 共享经济已经成为新时期发展背景下一种新兴的经济发展模式, 并且对于整个社会都产生了非常深远的影响。在医院物业服务过程中, 共享经济模式的应用已经逐渐开始推进, 并且在一定程度上真正推动了当前医院物业服务水平以及服务质量的提升。因此, 在论文论述内容中, 针对当前共享经济在医院物业服务中的具体应用途径以及内容进行探讨, 更好地为共享经济在医院物业服

务中的应用水平提升以及医院物业服务质量提升提供帮助。

2 医院物业服务现状

2.1 设计及观念落后

医院物业服务工作顶层设计工作进展缓慢, 除了中华人民共和国国务院所颁布的物业管理条例以外, 目前还有由中国物业管理协会制定的团体标准, 作为医院物业工作的指导。在具体的医院后勤管理工作中, 中国虽然在 2011 年出台了三级综合医院评审标准, 将医院后勤保障管理工作列为医院评审工作指标当中, 但是在该指标当中仍然没有将医院物业管理列为考核目标之一。

【作者简介】覃梅群(1975-), 女, 中国广西崇左人, 中级经济师, 从事物业企业人资管理方面的研究。

同时, 在医院开展物业服务是物业服务观念以及理念也

没有得到提升,无论是管理部门还是管理人员都没有对物业服务工作予以高度重视,所以在人才队伍建设还有物业服务水平提升工作中没有进行大力支持,虽然当前医疗卫生改革及分享医疗发展快速推进,但医院物业服务仍然没有适应现代化医院发展的实际需要。

2.2 物业服务外包招标无序化

在实际调查过程中发现与医院物业外包服务有关的招标文件以及文件当中,有许多医院并没有在招标过程中根据综合评分法开展招标工作,而且在实际招标过程中还存在非常大的差异。主要体现在以下两个方面:

第一方面是在招标过程中主要是以控制费用为主,包括对医院内部物业服务人员的工资和物料进行控制。

第二方面就是控制物业服务质量,部分医院在物业服务外包的过程中,外包服务的内容远远超出医院本身的规模和实际需要,而且物业服务人员的工资也高于行业内的平均工资,所以在招标工作过程中这种无序化的体现使得医院物业服务外包变得更加混乱,不能有效地进行约束及规范^[1]。

2.3 物业服务及管理人员综合素质较低

对于医院内部从事物业服务的工作人员以及管理人员来讲,虽然有许多大型物业管理企业都已经构建了非常完善的培训工作体系,但对于物业服务行业来讲,因为具有一定的特殊性,大多数员工都会倾向于在固定城市就业,很少会随着企业的流动而进行流动作业。所以,这就导致在物业企业开展培训工作时,培训对象不能够面向一线从业人员,大多数都是以管理层和特殊工种为主。除此之外就是在医院内部的物业管理工作人员,并没有统一的行业监管标准作为监督指导条例,而且相关工作人员也没有进行上岗前培训,所以管理行为以及管理质量完全以个人及团队的管理行为和管理效果为主。

2.4 物业服务监管评价机制不完善

对医院内部所开展的物业监管工作来讲,在实际工作过程中的物业服务质量以及服务工作内容等并没有进行有效的监管,最主要就是因为没有形成统一的监管评价体系,所以物业服务工作没有得到有效的约束与管理^[2]。对于大多数物业管理企业以及医院来讲,仅仅是就当前的医院物业服务项目是构建了监管考核体系,但是却并没有对该体系当中的管理体系及管理细则内容进行深化研究。

3 共享经济在医院物业服务中的应用

3.1 医院物业运行及管理中的共享经济应用

3.1.1 医院物业管理人员的共享

对于医院所开展的物业管理工作内容来讲,相比较于普通住宅小区和办公楼来讲服务工作的专业性要求高,医院内部对物业从业人员的需求数量要更多,而且服务范围及内容也更加广泛,这就导致医院物业服务过程中人员的流动性会比较大,同时对于物业人员从业的要求也会比较高。对于一般的医院来讲,都会要求医院物业服务人员能够进行更多的人员储备,并且要求培养综合型物业服务人员,以便于能够最大限度抵消因人员流动所带来的不利影响,保障医院治疗秩序的正常运行。但如果仅仅是进行物业服务人员的储备,并没有对这些人员安排具体的工作事项,会导致较高的储备成本,所以可以将储备人员加以培养,使其掌握多项服务技能,成为综合性物业服务人员,并将这些服务人员在多个物业服务内容及项目当中进行共享。

3.1.2 物业设备的共享

在现代化医疗技术及设备快速进步与发展的过程中,越来越多的大型硬件设备以及专用设备被应用到当前的医院物业服务当中,主要体现在医院的保洁以及运送和安保等多个领域。例如,在物业服务过程中的洗地机以及吸水机和割草机,还有基于物联网技术应用的医疗废物管理系统、物流运送系统、安防监测系统等等,都能够在医院不同的服务工作内容及服务领域内进行应用,满足医院物业服务的多个项目及物业服务企业需求^[3]。

3.2 医院物业外包服务招标中的共享经济

3.2.1 应建设属于医院自身的物业共享经济平台

例如,母婴陪护服务共享、失能患者服务共享、临终关怀服务共享等。对于医院物业服务来讲,在应用共享经济模式的时候,相比较于滴滴打车等其他的共享经济模式具有很大的不同,因为医院物业的服务对象主要是医院内部的就诊人员以及工作人员和物业服务相关人员,所以受众面是比较狭窄。在这种情况下不能够局限于人员或者是设备进行共享,而应当是尽可能地将人员和设备吸纳到共享经济模式当中,对服务内容及对象也都进行共享,从而使资源的整合利用率得到全面提高。通过共享平台,不仅使更多的医院物业服务需求以及就诊需求得到满足,还能利用医院物业专业化的

优势扩大服务范围,开发居家环境下新的母婴及养老新应用。

3.2.2 共享经济模式的推广

在医院物业外包服务当中采用共享经济模式,需要进行大范围的推广工作,需要以每个区域的规模医院,或者是规模物业服务企业为突破口,对于各区域的龙头医院或者是龙头企业来讲,应当基于自身的发展需求为出发点创建医院物业服务共享平台,从而能够吸引更多的中小型医院及物业服务企业参与到共享经济模式当中^[4]。

3.2.3 物业外包服务招标文件应当体现共享要求

因为对于物业服务来讲,本身属于劳动密集型服务产业,所以利润并不是特别高,而且因为中国的物业服务起步比较晚,和其他行业比较处于比较落后的状态。在物业服务中实现共享经济模式,需要医院方进行推动,并且协助提升共享经济模式的应用效果。所以对于医院物业服务招标工作来讲,需要在招标工作当中,将物业服务企业评分项进行完善及补充,并在招标文件当中重点体现物业共享指标体系,对竞标过程中的区域以及医院的实际情况等进行标明,并将共享要求以及监管要求进行明确。

4 结语

综上所述,对于当前的医院物业服务工作来讲,新时期发展背景下需要将共享经济模式融入物业服务工作当中,这样才能够更好地基于新时期发展背景下所提出的工作要求,对医院物业服务工作进行改善。因此,在论文论述内容中,对当前医院物业服务现状进行论述,并且对共享经济与医院物业服务融合应用的内容及途径进行了探讨,以期能够提高当前共享经济在医院物业服务中的应用水平,并推动医院物业服务质量的提高。

参考文献

- [1] 吴泽兵,董金飞,王琼,等.共享经济在医院物业服务中的应用研究[J].中国卫生产业,2018(27):112-114.
- [2] 黄昇.共享经济,社区020与物业管理创新[J].城市开发(物业管理),2017(4):12-15.
- [3] 吴卫.浅析网格化管理在医院物业外包服务管理中的应用[J].经营者,2019(22):88.
- [4] 齐志刚.CS管理在物业维修服务中的应用研究[D].重庆:重庆大学,2005.