



# 索迪斯中国 综合设施管理

季刊 2018年第1期

- 洞察：
  - ISO 55001，索迪斯的品质保障
- 案例：
  - 打消父母的顾虑——为孩子们提供健康的、理想的学习环境
  - 助力专业医护管理——为医护人员提供健康、舒适的生活服务
- 前沿：
  - 索迪斯第二届生活质量大会：全球高管前瞻未来解决方案

索迪斯中国综合设施管理季刊-2018年第1期  
 索迪斯保留所有版权  
 本刊内容未经版权所有人书面批准，一概不得以任何形式或方法转载或使用。

上海市长宁区福泉北路388号东方国信A座7-8楼 邮编：200052  
 ☎ +86 21 2356 6888 ✉ China.Communication@sodexo.com  
 www.sodexo.cn





# 洞察

## ISO 55001, 索迪斯的品质保障



该篇文章最初刊登于《ISO聚焦》(ISOfocus)杂志, 已获得授权在此发布。了解更多信息, 请登录《ISO聚焦》(ISOfocus)杂志网站[www.iso.org/isofocus](http://www.iso.org/isofocus)了解。

资产管理可以帮助企业节省时间、金钱, 解决大量运营难题, 因此可以成为最强大的企业管理武器。索迪斯作为生活质量服务领域的全球领军企业, 通过使用ISO 55001资产管理体系面向多个国家和行业推出了资产管理最佳实践模式, 并通过“索迪斯方式”得以实施。

几乎每家企业都需要或希望自己的资产能够产生更多的效益。这不仅涉及到如何最大限度地缩短工期或降低生产损失, 而且还涉及到如何更好地管理支出, 以便为企业创造价值。

如果使用得当, 资产管理能够帮助企业改善财务业绩。在过去几年中, 许多企业已逐渐认识到资产管理作为一项企业战略的重要性。资产管理系统的典型成果包括: 增强对日常活动的监管并提高业务效率、减少风险成本、提高活动执行中的合规性以及降低故障率。有形成果包括大幅提高盈利能力, 同时大幅降低单位成本。

索迪斯集团资产管理与工程副总裁Keith Hamer和Woodhouse Partnership公司的首席顾问Peter Jay在二人合著的《资产管理的量化收益—索迪斯之旅》(Quantified Benefits from Asset Management – The Sodexo Journey)一文中, 介绍了该公司如何通过实施ISO 55001来进行业务转型并成功实现效益增长, 从而提高为客户带来的价值。

索迪斯是生活质量服务领域的全球领军企业, 已成为首批有能力根据ISO 55001标准提供全球资产管理服务的供应商之一。经过为期两年的标准实施阶段, 该公司的全球资产管理框架(AMF)已经获得ISO认证; 同时, 该框架在索迪斯战略合作伙伴阿斯利康制药公司的阿尔德利公园和麦克尔斯菲尔德两个英国分部的应用也获得了认证。

索迪斯正在全球范围内引领综合型资产管理服务。服务对象涵盖工商企业、健康医疗、制造、采矿、石油和天然气等各个细分市场的客户。发展前景广阔! 下面, 我们将分享一些索迪斯在资产管理上的主要成果。

## 背景

2011年, 索迪斯的业务中, 77%为餐饮服务, 剩余的23%为其他服务(包括价值41.4亿欧元的设施管理服务)。经过对业务组合的评估, 索迪斯确定其全球收益增长的最大潜力来自于提供综合设施管理服务(FM)<sup>1)</sup>。这是一个具有较强竞争性的市场, 但索迪斯彼时并未被大多数企业视为首选合作伙伴; 同时, 其国际客户也希望能找到全球范围内提供标准一致的品质服务供应商。

在当时, 索迪斯尚未拥有一个标准化的方法。由于业务组合中的设施管理业务往往通过收购现有供应商来获取, 因此在全球不同地区, 其服务质量并非一致, 成熟度也各不相同。因此, 集团面临的挑战就是打造一种“索迪斯方式”, 使索迪斯的设施管理服务在任何地方都能形成一种标准的、可辨识的模式。经过在全球范围内进行考察, 索迪斯最终选择了Woodhouse Partnership (TWPL) 作为战略合作伙伴, 双方共同设计并开发这种管理系统。

1) 基于既定的设施管理组合框架, 由若干专业的单项服务组成的综合管理服务交付。





## “早期实践者”的方法

虽然该框架的架构和主要内容是由一个多学科工作组开发的，但它在处于早期实践者阶段时，依然吸取了许多经验教训；这些初期经验推动了文档的改进，以及实践体验的不断优化。

早期实践者是从各个国家和各个项目中精心挑选出来的。每个早期实践者都学习并拓展从上一任那里得到的内容；事实上，大家发现在所需的解决方案中存在着惊人的共同性。他们最终开发出一个“工具包”，使任何合同的解决方案都能够快速被设计出来。

## 人员设置

实施资产管理框架的计划设置了一个领导小组，负责技术咨询和指导，但也有必要得到一位国家高级经理的支持和领导。项目得到一名高级管理层的支持，其领导力和洞察力有助于项目在全球范围内获得较高的参与度和支持。参与该项目的全体人员不论是团队成员还是领导者都要履行自身的责任义务并经常参与到项目当中。企业的成功主要依赖于有效的团队合作。

该项目已实现预期目标，效益超出了预估水平。资产管理框架从最初的“自由决定”性质转变成现在所有新开发设施管理业务的必备要求，并且得到了广泛采用。该框架创建的资产管理系统符合“ISO 55001资产管理—管理系统要求”的规定，并推出了良好的资产管理方案，采用了嵌入式持续改进方法。客户参与度良好，并认同了与他们的业绩驱动力一致的资产管理目标和战略，从而顺利实现了预期效益。



改善对日常活动的监管并提高业务效率

平均提高10%



对资产及其性能进行风险管理，包括评估重要性、制定应急计划和减少风险的措施，以规避潜在的业务中断风险

风险相关成本降低40%



对直接影响到企业重点资产管理能力的绩效指标进行规范

对客户服务改进标准进行规范，活动执行达到100%符合规范



明确定义资产绩效标准和数据收集要求，确保对资产状态的有效反馈，持续改进资产管理活动

故障率降低20%





## 广泛实施

截止到2015年4月，资产管理框架已在23个国家的47个项目中应用，涉及500多名管理人员和技术人员。

这一切都是通过一项全球学习计划实现的。索迪斯、Asset Wisdom和TWPL首席顾问根据资产管理研究所能需求框架的要求，共同开发了18个线上学习模块和5个面对面课堂讲习班。该学习计划现已提供九种语言版本，目前拥有一个配备超过1500名管理和技术人员的学员群组。

## 品质保障

索迪斯通过最佳资产管理实践模式帮助客户提高企业效益，相关案例均作为个案研究进行发布。其成果包括：

- 通过优化资产管理计划，营运效率提升20%；
- 每年营业总成本降低7%-12%；
- 资产基础设施的使用性能提升10%-25%。

更重要的是，由于资产管理项目的引入，索迪斯在全球技术社区中的内部参评也得到了显著提高。



### ISB关键数据



ISB是一所独立的、男女同校式学校提供从学前至高中（12年级）的教学



1650名学生  
从学前至高中（12年级）



学校占地面积13公顷  
室内设施6万平方米  
部分增压以优化空气质量

## 案例

北京顺义国际学校 (ISB) / 中国

## 打消父母的顾虑——为孩子们提供健康的、理想的学习环境

扫描二维码，观看案例视频：



对于父母来说，孩子们的生活质量是头等重要的。那么，孩子们就读的学校能够提供一个健康的、理想的学习环境，并确保孩子们积极参与各类体育和娱乐活动则显得至关重要。

索迪斯自2006年以来一直在为北京顺义国际学校（ISB）提供独特的、广泛的设施管理服务，这一合作以索迪斯与校方的共同愿景为基础：通过

对校园场地、教学建筑以及各种先进娱乐基础设施进行持续的监控和维护，最大程度地保障学生和教职工的日常身心健康、安全感和舒适度。

索迪斯在设施管理方面拥有数十年的专业知识，并已通过ISO 55001认证，引入了资产管理框架（Asset Management Framework），这些都大大强化了索迪斯的专业能力。资产

管理框架是业界顶级的监测和执行工具，有助于提高资产效率和可靠性，并优化长期成本控制。得益于索迪斯工具、服务和现场能力的支持，ISB在教学与运营绩效表现上都得到了提高。





## 在中国，国际父母将生活质量作为选择孩子学校的最高标准

随着越来越多的家庭搬到中国，孩子们生活和教育的质量成为这些家庭是否愿意留下来的一个重要因素。

国际父母对子女的教育抱有非常高的期望，因此，他们对负责孩子学习和发展的教育机构也有较高的要求，在北京尤其如此。学校是否有能力保护学生免受城市极端天气的影响，确保他们的健康和平安，并为他们提供参与各种必要的体育和课外活动的机会，这些因素都在很大程度上决定了国际父母最终选择留在中国还是离开。这些父母愿意支付日益高昂的学费——每个孩子每年的费用可能在2万到2.5万欧元之间，但他们要求学校必须在各个方面均能表现卓越：学业优异，确保孩子的身心能够得到健康发展，保障孩子的健康水平（包括呼吸到干净的空气），以及保证学校和学校活动的安全与舒适程度。随着越来越多的家庭搬到中国，孩子们生活和教育的质量成为这些家庭是否愿意留下来的一个重要因素。



“如果想要让学生们在学习活动和课程中完全集中精力，那么学校需要提供良好的休闲娱乐环境及设施，让他们有机会安全地运动和玩耍。”



——Gerrick Monroe博士  
首席运营官兼财务总监  
北京顺义国际学校

对于ISB而言，在与北京各个国际私立学校的激烈竞争中，生活质量是吸引并留住学生和教师的重要资产。

9%

在中国，只有9%的外籍父母认为孩子的健康状况很好，并能够参与到广泛的娱乐活动中。<sup>(1)</sup>

104

2016年，在北京有104所国际私立学校，而2011年只有46所。<sup>(2)</sup>

100%

ISB的学生100%持有外国护照

在北京，富裕的国际社区规模日益增长，加剧了各私立学校之间的竞争。事实上，在过去五年当中，北京的国际私立学校数量增加了一倍多，每一所学校都竭尽全力想要在这个高要求、高回报的市场中分到一杯羹。北京也面临着严峻的环境挑战，其中之一就是空气质量，这是家长们的首要关注点，也是新教师收到学校的工作邀请之后，最关注的问题之一。在复杂和激烈的竞争环境中，ISB需要吸引和留住最优秀的人才（它拥有来自20多个国家的200名教职员工），并为他们提供最好、最健康的教学环境，从商业角度来说，这一点势在必行。良好的生活质量，包括空气质量、安全和身心健康，这一切都可以在索迪斯综合核心服务和能力的支持下得以实现。对于ISB而言，在与北京各个国际私立学校的激烈竞争中，生活质量是吸引并留住学生和教师的重要资产。



自2006年起，索迪斯为ISB提供了一系列生活质量服务，为其2500名师生带去健康幸福、安全和舒适。

(1)来源：2016年外籍人士调查。

(2)来源：ISC研究，2016年。

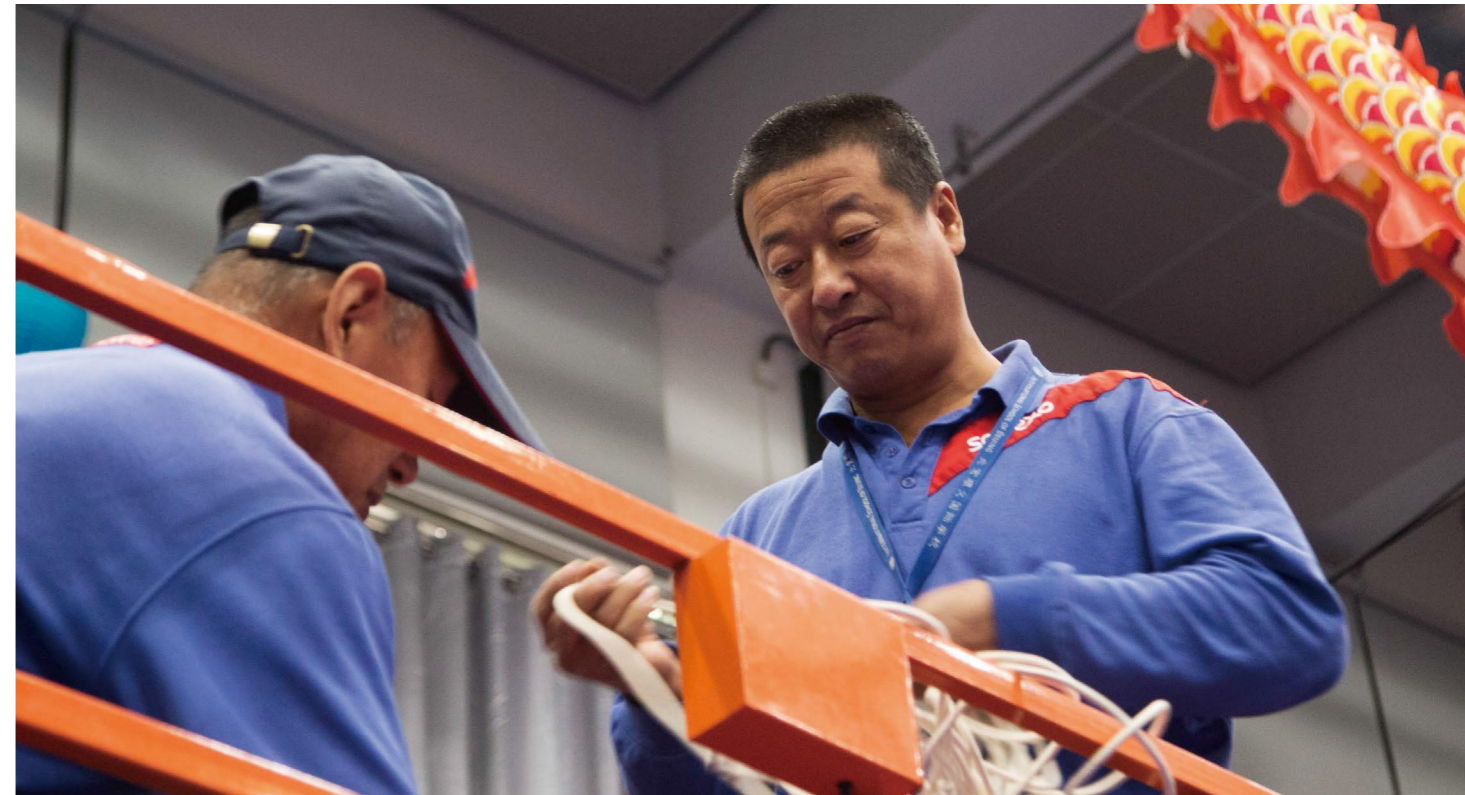


## 索迪斯与ISB的合作基于一个共同的愿景：生活质量能够确保最佳表现，无论在教室内还是教室外。

索迪斯与 42 个国家的 3000 所学校是合作伙伴，因此能够深刻理解 ISB 的成功取决于师生的生活质量和身心健康。获得所需的娱乐休闲活动、优质的物理环境本身，对学生的 学习、娱乐和发展能力以及教师的学术责任能力很重要，这也能让父母放心，让他们知道自己的孩子受到了安全、体贴的照顾。索迪斯的综合核心服务涵盖了清洁和管家服务、园林绿化、建筑与电气设施维护，以及专业的工程服务，这能够保持理想的温度、通风、照明和空气质量，旨在提高校园内所有人的生活质量和学校的业务连续性。

## 当ISB决定投资建造密封校园和加压穹顶体育馆时，索迪斯与学校一起共同面对这一转型挑战。

2013年，ISB完成了整个校园的气密性密封，并建造了两座密封加压穹顶体育馆。这一举措改变了设施管理的“游戏规则”，比以往任何一个项目都更复杂、更具挑战性。因此，该校向包括索迪斯在内的主要市场竞争者都发出了投标邀请，来帮助该校建设最新、最先进的采暖、通风和空调（HVAC）系统。由于HVAC系统负责保持整个校园的空气质量、环境温度以及供水系统，因此在学校的设施运行中处于核心地位，对学校的整体表现有着至关重要的作用。由于在精密行业、医疗领域等对空气质量要求极高的领域有着管理复杂设施的经验和能力，索迪斯赢得了此次投标。ISB与索迪斯续签了合同，双方的合作伙伴关系更进一步。



### 体育和娱乐设施的最佳生活质量

索迪斯清理并维护 ISB 的图书馆媒体中心、视觉艺术和艺术工作室，学生烹饪实验室、600 座剧院、4 个健身房、2 个足球场、体育场、健身中心、棒球和垒球场、儿童乐园和 25 米长的游泳池。

“在ISB，我们承诺提供高质量的室内空气，并以此为已任。我们在校园内 55个不同的位置监测到的空气质量数据足以证明，我们的努力取得了成功。这让我们的教育空间能够保持安全。”



——Gerrick Monroe博士  
首席运营官兼财务总监  
北京顺义国际学校

## 卓越的专业技能和丰富的经验， 致力于提高ISB及其师生的整体表现

### 索迪斯的服务解决方案

为保护师生的健康免受有害空气污染物的影响，HVAC 系统管理确保每天检测 3 次空气质量，从而在出现任何异常的情况下都能够立即被检出并予以解决。

为确保ISB校园中约2000人的安全和安保水平保持在最高水平，对现场的设施按照严格的时间规划实施管理，对锅炉、风扇、水泵、自动喷水灭火系统和电气系统等在内的电气及楼宇维护进行监督。

为让学生、教师和工作人员放心，专注于教学和课外活动，索迪斯为包括 32 个教室在内的多种教学及体育休闲设施提供日常清洁、管家服务，为 13 万平方米的校园场地提供园林绿化和维护服务。

### 关键执行举措

- 为 ISB 配置一名驻场经理和一个优先联络人
- 107 名索迪斯驻场专家 / 员工，致力于确保学校、学生和员工的健康
- 严格控制、监测并执行一份包含 20 项关键绩效指标的月度计量表，以确保高水平的服务质量
- 预防性维护（PM）与纠正性维护（CM）比率的关键绩效指标被设定为 80:20，索迪斯持续实现 82:18
- 资产管理框架：完整的生命周期分析工具
- 实施全球标准操作流程和最佳实践

### ISO 55001 和资产管理框架： 索迪斯的制胜组合

2017 年，索迪斯在所有领域都取得了 ISO 55001 认证，包括成本降低和在 ISB 的企业社会责任标准应用。其资产管理框架是一流的监控和绩效工具，有助于提高资产效率和可靠性，以及降低成本。该认证是索迪斯首个在学校事业部取得的认证，也是其在亚洲地区获得的首个认证。





索迪斯的综合服务和复杂设施管理专业技术，确保我们能够在北京提供最高水平的生活质量服务，打造最健康的学校环境。

索迪斯的资产管理框架（AMF）已通过 ISO 55001 认证，该框架支持了 ISB 的工程服务，使该校成为索迪斯在亚洲获得该认证的首个营运点。资产管理框架基于工业和医疗环境开发，是一个完整的生命周期分析工具，并作为索迪斯的一项资产管理服务解决方案向全球提供。

索迪斯已在全球范围内获得 600 多份资产管理服务合同，客户涵盖了所有业务行业，同时，该项服务业已证明了索迪斯在中国工业条件和精密环境中的价值。这是在中国首次将资产管理服务运用于学校环境。此外，依靠其跨事业部的服务运营团队，

索迪斯已针对该服务制订出标准操作流程（SOP），并成功应用于其开展业务的 80 个国家。这些服务均已应用于 ISB，以最有效和最具成本效益的方式提供了索迪斯核心服务。

拥有 107 名全职驻场员工，索迪斯始终专注于学校组织运营及学术方面的表现。

索迪斯在 ISB 拥有 107 名驻场专家，他们利用资产管理框架并应用全球最佳实践和标准操作流程（SOP），确保了一流的设施管理，并使用了关键绩效指标来保证高水平的服务质量。索迪斯承担了持续监督和维护该校每项资产的重要责任，延长这些

资产的寿命，并改善其性能。相应地，学校能够更好地将时间和精力集中在自己的核心责任上：使学生在学业上取得卓越成就和成功，让学校设施创造出健康安全的环境，从而使所有利益相关方都能从中受益。

索迪斯的生活质量服务是 ISB 所有师生和员工的学业成绩、身体健康和情感健康的基石。教室的通风和热条件获得改善之后，学生的学习及其它方面的表现均有所提升。优良的空气质量、可控的环境温度和体育活动有益于学生的健康、学习和发展。



# 案例

上海交通大学医学院附属同仁医院 / 中国

## 助力专业医院管理—— 为医护工作者提供健康、 舒适的生活服务

### 上海同仁医院关键数据

- 4 个园区
- 近 2000 名医护人员
- 34 个科室、市重点专科 3 个
- 建筑面积 13 万平方米
- 核定床位 1200 张
- 门急诊人次 228 余万
- 住院人次 4.4 万
- 手术人次 2.9 万

2017 年数据

近期公开数据统计显示，当前我国医疗市场存在着严重的供需失衡——相比英国每 1 万名病人配有 27.4 名医生的水平，我国仅能达到 17.4 人，优质的医疗资源更是稀缺。<sup>(1)</sup> 互联网力量的极速崛起，更加凸显着传统医疗行业的难题。如今，公众的目光透过患者挂号难、看病贵、就医体验差、大医院人满为患等浅层表面现象，探索着内在的深层原因——医护工作者正高负荷工作并承受着巨大的压力……种种原因导致“医生”这个职业如今已经不是择业的优选，进而带来人才的匮乏。这将对组织和机构管理的效率造成不良影响，甚至是恶性循环。



2016 年 4 月，上海交通大学医学院附属同仁医院（简称“上海同仁医院”）正式与索迪斯携手合作，旨在合力探索解决上述医疗行业“顽疾”，打造“高效的医务工作管理”。经过近三年的通力合作和携手实践，上海同仁医院和索迪斯制定了专属医疗行业的“生活质量”整合型解决方案，包括从重造医院餐厅，到运营“职工之家”，再到管理新建的医学生宿舍等一系综合设施管理项目。

索迪斯在医疗卫生行业是全球领先的服务供应商，在全球具有 40 多年从业经验，与 4300 多家医院有长期合作，平均合同期 15 年；在服务中国公立医院方面，索迪斯也拥有超过 15 年的本土运营经验。国际资源的引入、本土最佳实践的优化，都在上海同仁医院得以实施和发展，为医院管理和运营效率带去价值。

(1) 来源：《规范发展互联网医疗服务》，《经济日报》2015年10月7日第05版





## 同仁医院将医护人才的招聘、培养和保留视为发展的重中之重

成立于 1866 年的上海同仁医院，是上海开埠以来最早的西医院之一，由仙霞路、愚园路、哈密路和虹桥国际研究院四个院区组成，服务范围辐射整个长宁区以及嘉定、青浦等周边六个区县，承担着危、急、重症疾病抢救和重大传染病防控的主体任务。在十三五规划期间，上海同仁医院以建设三级综合

医院和重点大学附属医院为目标，正着力提升其医教研综合水平和服务等级。

快速发展和扩张中的同仁医院，对人才极度渴求。2016 年，上海同仁医院曾发出“公开招聘百名医学专业人员”的启事，希望能在短时间内招聘 100 名左右临床、医技科室人员，覆盖 30 余个临床、医技

科室。而近几年，国内医护人才的稀缺成为医疗卫生行业的发展痛点。《柳叶刀》一项研究表明，2004 年至 2015 年间，中国有 472.8 万医学生毕业，但新增的执业医师只有 75.2 万，这意味着有超过 84% 的医学毕业生没有成为医生<sup>(1)</sup>。



马骏  
上海市同仁医院院长

“医生这个职业确实很辛苦，很多时候并不被社会了解和体谅，我们需要打造一个有温度、相互支持、相互关心的组织文化。”<sup>(2)</sup>

77%

的医生表示曾一周工作超过50小时

83.4%

的医生表示用餐时间不固定

43.3%

的医生因工作太满而无法建立运动习惯

28.2%

的医生潜在肥胖概率大

多数

医生常患有过劳病<sup>(3)</sup>

面对如何吸引行业优秀人才加盟，并让医护工作者安心留在医护行业这一问题，上海同仁医院与索迪斯有着共同的“解题思路”——关心医护人员的身心健康与安全，为他们提供优质舒适的工作环境，让他们能够心无旁骛地专注于学科。这也是上海同仁医院的“人才战略”，而索迪斯量身定制的整合型服务解决方案助力这一愿景得以实现。

(1) 来源：《10年间中国医学毕业生的培养与损耗趋势：全国性数据分析》(10-year trends in the production and attrition of Chinese medical graduates: an analysis of nationwide data)，《柳叶刀》388 期

(2) 来源：《我是院长 | 上海同仁医院5年加速跑 院长马骏有本管理经》健康界

(3) 来源：《2017年中国医生生存现状调研报告》艾瑞咨询





## 索迪斯的 服务解决方案

### 120名驻场员工

包括资深厨师、专业服务人员、临床营养师、健身教练等，确保医护人员健康和舒适。

### 参与厨房设计

索迪斯厨房设计工程团队及驻场服务团队在入驻现场之前，就参与到仙霞路院区厨房的设计之中，为提供优质服务打下基础。

### 员工餐厅运营

依托多样化菜单，全年提供中西式早餐（约 600 人次）、午餐（约 1300 人次）、晚餐（约 100 人次），包括零点和自助餐模式；提供小锅菜服务；支持院方庆典及活动，包括会议茶歇、主题餐饮活动、美食节等；引入索迪斯自有咖啡品牌“乐咖啡”，打破单一咖啡产品局限，提供高性价比热饮、果汁、简餐和零售产品。

### 医学生宿舍管理

提供包括清洁、安保等在内的宿舍物业管理服务。

### 健身房运营及管理

配备驻场健身教练及前台接待，提供设备正确使用指导及健身房运营服务，协助组织“职工之家”健身比赛，每月平均接待200人次。

### 优e+病员营养餐解决方案

联动医院 HIS 系统、B/S 后台管理网站，实现病员在线点餐，结合医嘱与索迪斯临床营养师的指导，实施管理点餐、制作、配送等环节，并已升级病员餐标签（包括姓名、床位、饮食医嘱、二维码、饮食禁忌），帮助住院病人的病情恢复。

## 索迪斯生活质量服务，为1800多名 医护人员带去健康高效的职场体验

上海同仁医院认为，专业的事应该由专业的人来做。索迪斯基于十多年的中国本土医疗行业服务经验，深知提高医护人员的生活质量，需要从他们的健康和舒适感切入，为他们繁忙的工作减负，这成为索迪斯把上海同仁医院员工餐厅打造为“网红餐厅”的驱动力，也是索迪斯病员营养餐解决方案再次升级的驱动力。2017年9月，当院方决定投资建立含健身

房、图书馆、休息区在内的“职工之家”时，索迪斯凭借其在医药企业、互联网企业提供健康生活服务的经验，承担起院方健身房运营和管理的重任。2018年2月，作为人才培育项目的组成部分，同仁医院创立和管理医学生宿舍；索迪斯在物业管理、房间服务方面的经验和专业度将为院方未来的医护人才发展提供强大“后盾”。

### 由索迪斯管理的上海同仁医院综合设施



- 员工餐厅：占地约1700平方米
- “职工之家”健身房：占地约200平方，包括健身区、储物柜和更衣室三个区域，配备8台跑步机、2台椭圆机、2台动感单车、1台划船机和1台综合力量设备
- 医学生宿舍：118张铺位，整体物业管理



周鸣  
上海市同仁医院总务科

“一直以来，同仁医院都想为我们的员工提供良好的工作环境。现在，在索迪斯的运营和管理下，我们的餐厅被评为网红餐厅，不仅受到了员工们的好评，也吸引了业界同行的参观学习，这说明我们的共同努力取得了成绩，让员工的生活质量得以提高。”





合作之初，上海同仁医院院长马骏女士曾表示：“这次合作，我们看中的是索迪斯在医院后勤服务商的专业性和国际化经验，希望索迪斯能为医院的服务升级助一臂之力。”索迪斯发源于法国，并已在80个国家开展业务，其丰厚的全球资源和技术能够为上海同仁医院带去附加价值。



在医院成立150周年院庆之际，“索迪斯全球厨师交流项目”走入上海同仁医院。法餐大厨Yannick到访上海同仁医院员工餐厅，通过现场烹饪、幸运抽奖和欢乐自拍、消费者烹饪课、VIP鸡尾酒会等活动与医护人员互动，奉上正宗法国风味。这一项目在上海同仁医院满意度高达96%。



在医疗专业领域，索迪斯还将其在法国的医疗卫生资源与院方分享。2016年12月，法国罗阿地区医疗代表团由索迪斯牵线，到访上海同仁医院，双方就信息化门诊、产科、康复中心等重要科室建设进行交流，为上海同仁医院的学科建设和完善提供对外交流机会。

## 国际资源、跨行业解决方案实践， 为医院的生活质量加码

上海同仁医院采用先进的现代医院管理方式，以员工为中心，其在员工福利方面的多项举措开创公立医院领域之先河。其中，现代化风格的“职工之家”即为公立医院少有的公共空间。索迪斯在提供健身服务方面，不仅向国内引入了源自美国的“悦动”

理念，而且已经为近十家企业客户提供服务。在上海同仁医院，索迪斯将这一经验实现“跨界”实施，引入公立医院环境，形成了首个医疗领域的康体服务营运点。



**索迪斯的生活质量服务，屡获院方医护人员好评，服务平均满意度为89%。索迪斯团队正着力“迎战”医疗行业中的痛点，通过“生活质量”的综合设施管理方案、利用自身优势为医疗机构排忧解难、输送活力，助力组织实现自身的业务目标。**



# 前沿



## 索迪斯第二届 生活质量大会开幕： 全球高管前瞻未来解 决方案

索迪斯第二届生活质量大会于2017年10月16日、17日在伦敦召开。来自30多个国家的商界、学术界、非政府组织、医疗卫生和政界的数百位领袖齐聚一堂，一同探讨生活质量的未来趋势。生活质量大会由索迪斯于2015年发起，首届大会在纽约召开。该大会旨在倡导促进经济增长、增强社会责任，以及助力消费者实现个人价值的商业模式。

尽管与会者拥有多元化的背景，但他们都把生活质量作为驱动力，相信其能为所有人打造一个更繁荣、更有意义的未来。索迪斯基于其在服务领域的50多年从业经验，及其多元化的消费者群体和合作伙伴关系，得出了诸多实践方案和真切洞察，并在本次大会议程中得以体现。会中，各界意见领袖探讨推进未来生活质量的关键要素，涉及到六大消费者群体：企业员工、病患、野外基地工作者、老年人、学生及公民。

在生活质量大会上，全球先锋思想家带来令人备受启发的演讲，他们是印度赤脚学院(Barefoot College in India)创始人 Sanjit “Bunker” Roy，伊朗首位外空女性 Anousheh Ansari，奥斯卡奖得主、政治活动家简·方达(Jane Fonda)等。深入的小组讨论进一步探讨了各消费者群体的需求，并以取得实在成果为目标。以“城市与居民：携手前行，共谋发展”主题圆桌会议重点讨论了如何让市民参与到提高城市生活质量的行动中来。同时，

发明家、作家、未来主义思想家 Ray Kurzweil，索迪斯董事会主席苏菲·白龙(Sophie Bellon)和经济合作与发展组织(OECD)秘书长古里亚(Angel Gurría)在大会闭幕日带来精彩演讲。Kurzweil在他的演讲中为我们绘制了未来生活的蓝图，纳米技术、机器人以及生命延伸技术融合其中。Kurzweil是一名乐观主义者，被《福布斯》杂志称为“终极思想机器”。

“在当今的数字化图景中，变革速度和创新都是不可思议的。”索迪斯集团董事会主席苏菲·白龙表示：“虽然这可能带来不确定性和复杂性，但我仍然相信，这能为我们应对世界上的许多巨大挑战都提供了更大的希望。”

扫描二维码，观看视频：





# 索迪斯快讯

## —— 媒体之声



大会的“发现之旅”(Discovery)环节是一场沉浸式、互动式展览。在此环节,包括机器人服务员、虚拟现实等在内的30多个创新项目得以展示。同时,由 thecamp 主办的 Spark Life 创业大赛也顺利举行。该项比赛由 Accor 酒店集团、法国铁路公司(SNCF Gares & Connexions)、Le Village by CA、索迪斯和 Steelcase 赞助,意在嘉奖那些对改善人们生活质量产生深远意义的创业项目。获奖项目为:行李自由移动平台 eelway (Accor 酒店集团和法国铁路公司)、植物光合作用发电项目 bioo(LeVillage by CA 和 thecamp)、快乐团队午餐项目 Smunch (索迪斯)和开放办公室滤噪耳机项目 Orosound (Steelcase); 其中,Bioo 表现亮眼。

索迪斯开拓者挑战也为经验丰富的领导者和势头正猛的创变者提供了亲密对话机会,演讲者包括 Cary Cooper 教授(英国曼彻斯特大学,曼彻斯特商学院心理与健康组织教授)、Sissel Hansen (无处不在初创公司/初创公司指南 Startup Everywhere/Startup Guide 创始人及首席执行官)、Wendy Luhabe (女性经济赋权先锋)以及 Takunda Ushe (影响力圈子项目 Circle of Influence Projects Society 联合创始人、总监)。

“今天,我们了解到,未来就在眼前。”现任索迪斯集团首席执行官丹尼斯·马歇尔(Denis Machuel)表示:“我们需要开阔我们的眼界,在我们的商业、政府和整个社会中拥抱这些前瞻性的解决方案。”



### 《中国日报》:索迪斯集团 加强在中国提供综合支持服务的力度

索迪斯中国区总裁范如诺(Bruno VAQUETTE)接受 China Daily(中国日报)采访,表示将通过创新和服务多样化加强在中国市场的发展。

范如诺表示:“中国企业已经意识到员工的身体健康对其自身业务发展的重要意义,并且正在投入更多来改善员工的生活质量。企业领导者明白,员工幸福是推动公司成功的关键要素。我们将通过创新提供更多服务,来响应行业趋势与市场需求。”

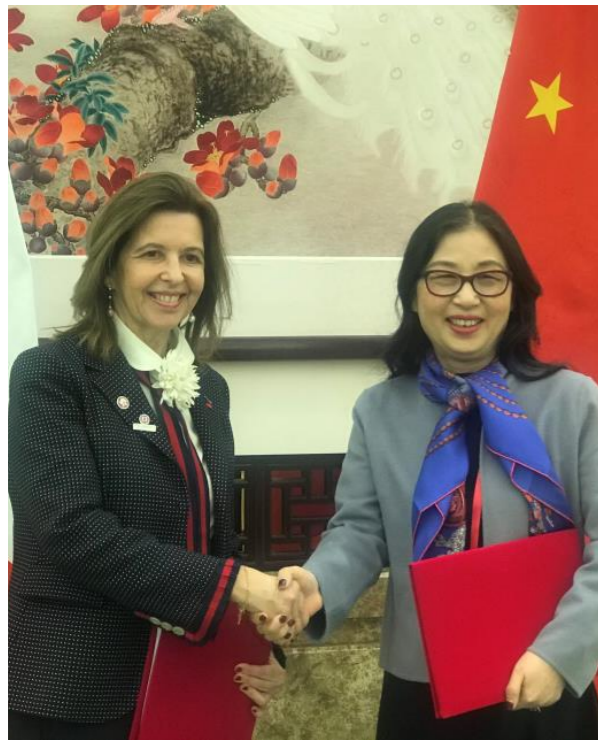


### 《城市家》: 提升学校的健康环境:从餐饮做起

索迪斯驻浦东上海英国学校(Nord Anglia International School)团队接受《城市家》杂志采访,谈如何提升学校的健康环境。据介绍,每个学生群体有不同的要求,索迪斯会针对纤维素、水果、蔬菜、蛋白质以及脂肪的配比会不时调整,以达到每日推荐用量。另外,索迪斯会根据季节变化及考试周调整菜品种类。



## 商业



法国总统马克龙对华访问期间,索迪斯与全球领先的信息与通信解决方案供应商华为签署全球合作协议,法国经济与财政部长 Bruno Le Maire 与中国商务部部长钟山出席了签约仪式。根据协议,索迪斯将在全球范围内成为华为综合设施管理服务的优选供应商,该项目涉及华为全球设施,价值 4 亿美元。两家企业于 2013 年就建立了业务关系,目前双方合作遍及 4 个大洲、12 个国家,本次协议的签署将大大增进双方的合作关系。



生活质量服务的全球领军企业索迪斯宣布与 XNode 建立合作伙伴关系。XNode 是一家国际创新企业孵化与加速器,有效链接中国创业企业社区与企业内部创业者,构建创新网络。



索迪斯出席在北京国家体育场(鸟巢)举办的 Coliseum 大型体育场馆亚太地区峰会。索迪斯中国体育赛事与休闲娱乐业务发展副总裁吴德马(Thomas OUDART)作为演讲嘉宾出席本次会议,向与会者介绍了索迪斯场馆运营洞察及解决方案,特别是在场馆迁址及搬迁后的运营方面,引用了索迪斯与奥林匹克里昂的合作案例。

## 服务与研究



索迪斯在中国公布了其首次《全球大学生生活方式调查报告》。此次调查对象包括来自中国、美国、英国、印度、意大利和西班牙六个国家、三大洲的 4000 多名学生,主要目的是了解他们对于提高其大学生生活质量的想法。该调查发现,中国大学生更焦虑就业问题。



扫描二维码, 阅读报告全文



索迪斯现已全面开启数字化转型。2017 年 9 月,索迪斯将 VR 技术引入安全培训,以虚拟现实模拟演练厨房安全操作。该项目首先登陆上海,现已有 170 余名员工、230 多名消费者,共计 400 多人通过 VR 场景接受了厨房安全操作培训。



2017 年索迪斯全球厨师交流项目中国站顺利落幕,该项目将各国顶级厨师送往不同国家和地区,通过索迪斯星厨现场烹饪、幸运抽奖和欢乐自拍、消费者烹饪课、VIP 鸡尾酒会等活动,与客户、消费者和当地餐饮团队分享国际美食。



## 奖项



2017年末,索迪斯出席《经济观察报》“创新·定义未来”2017年中国创新峰会”,并获颁“2017年度中国最具创新企业杰出贡献奖”,索迪斯中国数字化转型负责人郭昌华受邀发表《把握未来旅程,数字化赋能生活质量服务》主题演讲。



索迪斯近日入选彭博性别平等指数(Bloomberg GEI) 2018 榜单,该指数基于对公司内部数据与员工政策、外部社区支持和参与度,以及产品服务方面的性别平衡意识等维度的衡量。



作为生活质量服务的全球领军企业,索迪斯 RobecoSAM 公司发布的《2018 可持续发展年鉴》中斩获“黄金领袖”(Gold Class distinction) 大奖,这是索迪斯连续 11 年入选 RobecoSAM《可持续发展年鉴》并斩获最高分,进一步巩固了其作为全球最可持续发展公司之一的地位。

## 关键数据



### 人力资源

2018 年以来,上海、安徽、江西、广西、辽宁、西藏等地宣布上调最低工资标准。目前,上海、深圳、天津、北京这四地的月最低工资标准超过了 2000 元。其中,上海月最低工资标准为全国最高,为 2300 元,北京小时最低工资标准最高,为 22 元。



### 居民消费指数

2018 年 3 月全国 CPI 同比上涨 2.1%  
2018 年 3 月食品价格同比上涨 2.1%,猪肉价格下降 6.1%,蛋价格上涨 17.6%,鲜果价格上涨 7.4%,鲜菜价格上涨 8.8%,水产品价格上涨 5.6%,粮食价格上涨 1.1%

来源: data.stats.gov.cn