

## 案例 7

# 瑞祥医疗体系智慧园区

**案例简介：**企业福利经过“手提肩扛”的 1.0 时代和“弹性福利”的 2.0 时代，受本次疫情影响，福利行业已经快速进入“数字化管理”的 3.0 时代。医疗体系智慧园区项目通过瑞祥支付功能，打通员工在园区内的食堂、超市、周边场景以及数字化线上福利平台的一体化支付系统，实现一个园区、一套系统、一个支付码、多重消费场景的智慧生态体系，方便园区内用户消费的统一管理，省去繁复的财务校对与核算环节，助推企业数字化转型升级。

### 一、背景及意义

一场突如其来的疫情，各行各业都受到了不小影响，特殊时期，传统的企业福利发放形式受到挑战，对于职工人数相对众多、工作性质相对特殊的医疗行业，如何无需人员集中领取，就能将院方对员工的福利关爱发放到职工手中，“无接触”福利发放成了当下急需的服务。“一站式”、“全场景”的福利发放形式，助力院方强化“以人为本”的管理理念，让广大职工感受到医院大家庭的温暖和关爱。

### 二、业务流程



### 三、功能应用特点

疫情之下，如何帮助医疗体系职工解决吃饭及消费问题日益突出，瑞祥商务服务有限公司通过多用途预付卡将医院内食堂系统、内超系统、线上商城等功能聚合为一码，解决医院员工吃饭、消费、充值等多场景问题。

#### （一）账户功能

随着医院对消费场景的精细化，瑞祥商务为医院区分各应用账户，一个账户对应一个类别，员工在某个特定的场景只可使用特定的账户积分消费。例如食堂账户只在食堂场景进行消费。

#### （二）食堂就餐系统

瑞祥智慧食堂是对传统食堂进行“互联网+食堂”一站式智能化升级改造。集成一系列智能化、自主化的应用设备和软件，针对食堂从食材采购到最终菜品销售结算实现全流程数字化、智能化管理，提升各环节的服务、效率和体验，有效降低运营成本，拓展员工好感和粘性。

智慧餐盘产品能识别市面上所有餐盘，1秒内完成计算，极大节省人工计算时间，节省人员成本；支付系统支持手机、卡等多种支付方式，借助人脸识别技术可实现刷脸就餐，辨识时间小于1秒，辨识率高达99.9%，实现真人生物识别，大幅度提升服务效率。系统结合大数据对消费时段、消费偏好等多维度分析提升食堂的运营效率和用户满意度。

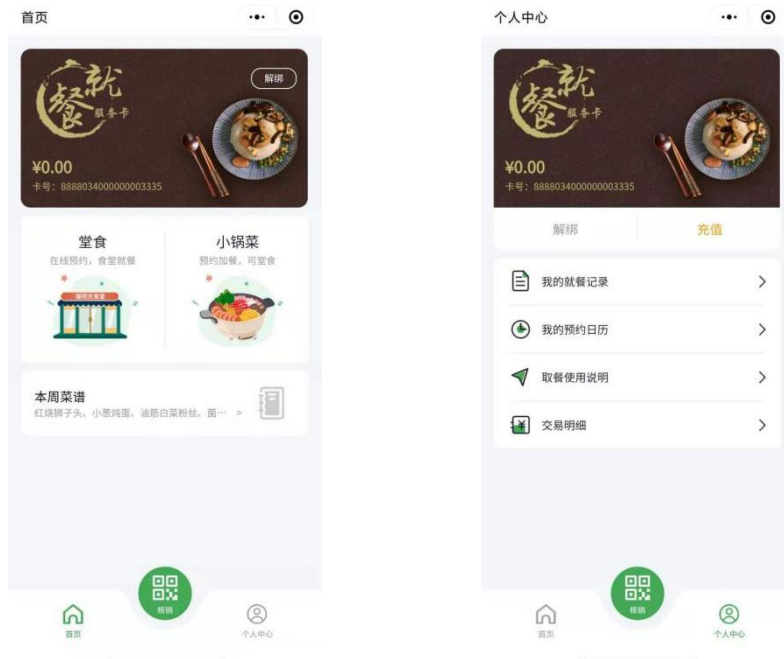


图 1：“智慧食堂”小程序页面

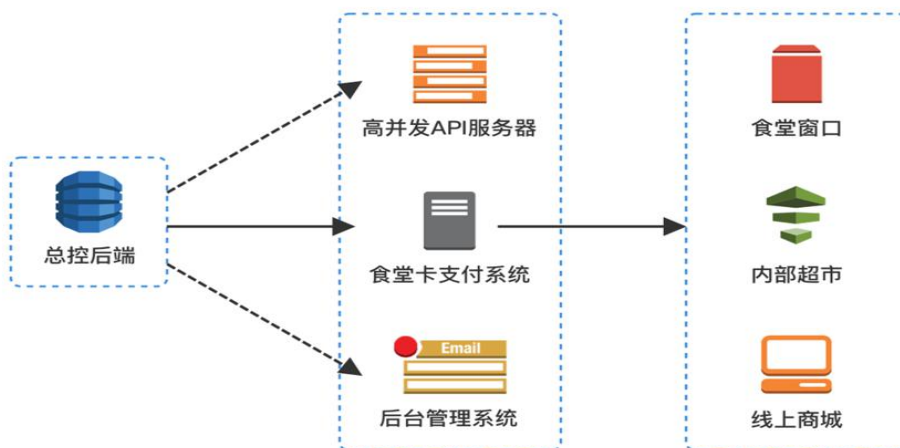


图 2：“智慧食堂”管理系统



图 3：“智慧食堂”优势

### 1. 账户：

整套体系结合瑞祥支付为每位员工设立独立平台会员账户，打通医疗体系内“就餐服务卡”账户并同步账户余额，实现消费明细查询和余额实时查看。

### 2. 功能版块：就餐版块和消费版块

- (1) 就餐版块：支持 C 端员工就餐支付，餐食预订，网点配送等功能；
- (2) 消费版块：平台集成购物商城，用于冗余餐费的购物需求，商城商品以食物为主；

### 3. 支付:支持多种支付方式

刷卡支付、刷核销码支付、人脸识别支付

#### 4.设备：

- (1) 刷卡、刷核销码、人脸识别；
- (2) 智慧餐盘集成人脸识别设备。

#### 5.后台管理系统：

根据 B 端客户财务管理要求，结合食堂管理运营设计出符合财务需要的一整套财务管理报表，对人员就餐情况管理，食材进销存更加精准。

#### 6.流程：支持高端定制

业务需求沟通→方案量身定制→全作合同签订→方案落实实施→交付上线运行→跟餐培训完善→后续功能迭代

为医院职工提供全天候、高效率、个性化的新型服务，全面提升管理水平，并满足食堂多元化需求。

##### (三) 专属线上商城场景

1. 瑞祥商务服务有限公司为医院体系提供专属商城消费场景，解决员工及第三方用户的福利发放问题，瑞祥商务服务有限公司为医院体系提供品类齐全一站式采购优化方案，专业全国物流送达服务。截至目前已覆盖了全国 300 多个中小城市，服务人群 2 亿人。

除为医院体系搭建专属商城平台，还利用本平台带动扶贫产品销售，为乡村振兴持续赋能，其中以“助力渭南乡村振兴”为代表，与市、区人民政府、街道等开展帮扶共建活动。



图 4：福利平台首页及商品品类展示



图 5：乡村振兴活动及页面展示（部分）

2. 除实物商品以外，我们为医院体系上架部分卡券商品，其中包括沃尔玛、麦德龙、家乐福、永辉等多家大型全国连锁超市；天猫超市、苏宁易购、网易严选、网易考拉、唯品会等多家第三方电商平台；肯德基、必胜客、汉堡王等多家速食餐饮类商户等，通过整合众多供应商，为医院体系职工及用户提供更多的消费场景。

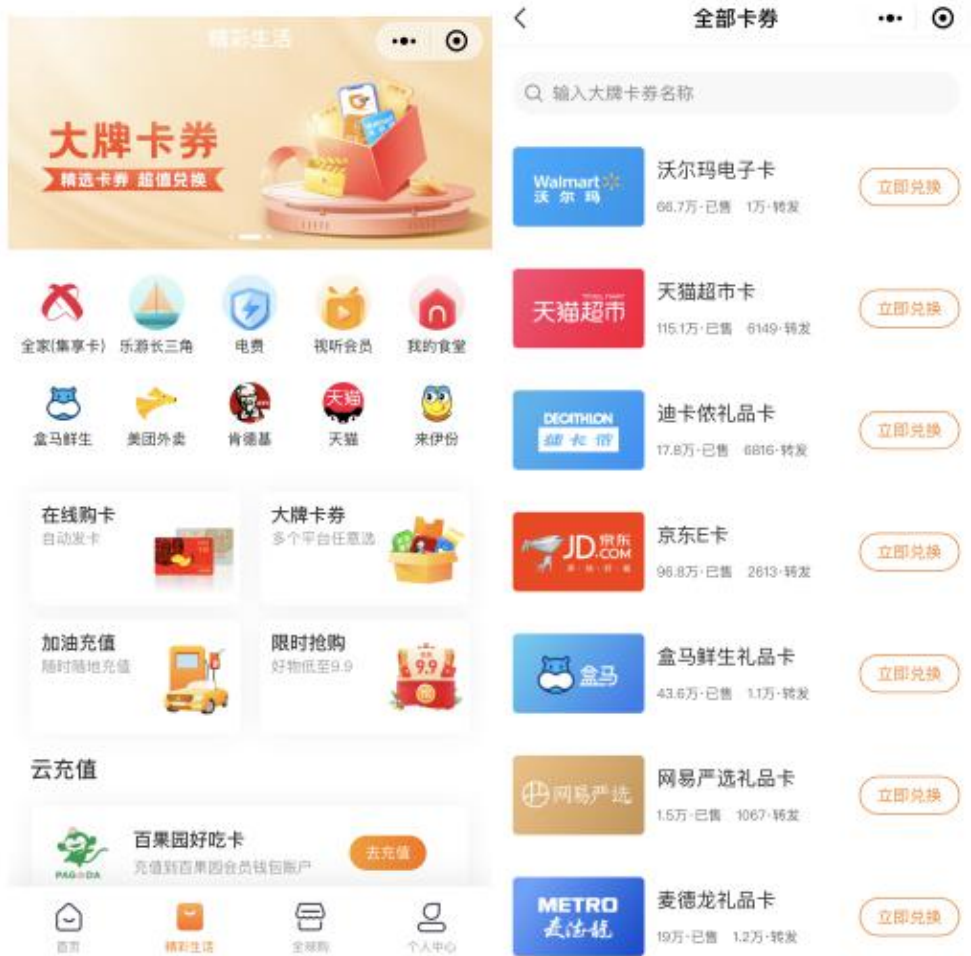


图 6：大牌卡券部分品牌展示

#### （四）内超或周边消费场景

通过医院系统+瑞祥打造的付款/收款码扫一扫功能，解决医院内部超市或周边场景消费问题。

#### （五）增值服务（健康、生日类）

##### 1. 专属生日平台

瑞祥商务服务有限公司为医院体系职工打造专属生日平台，该生日平台是为员工量身定制的生日福利管理平台，该平台整合现有各大一线蛋糕、甜品、水果、鲜花、咖啡、奶茶等供应商资源，在现有“福鲤好生日”标准平台的基础上，顺应互联网化发展方向，根据需求定制全套生日福利管理平台，以强大的技术实力为依托，提供生日福利的发放、使用、管理等全套服务，实现了线上线下多渠道

融合，全方位满足不同的生日福利需求，为各年龄层客户提供定制化生日福利尊享方案。

### 九大优势

-  支持全套实体生日券定制
-  支持福鲤好生日平台对接服务
-  支持供应商定制输出服务
-  全国一线生日卡券供应商
-  本地化商户加盟
-  蛋糕甜品+水果鲜花+咖啡奶茶
-  本地化商户线下支付
-  支持生日卡券在线兑换
-  支持叠加支付



图 7：福鲤好生日

## 部分合作品牌

\* 以下为部分合作品牌，商户持续更新中，请扫左侧二维码进入平台查看全部商户



## 2. 专属健康平台

瑞祥商务服务有限公司联合医院，为第三方用户打造便捷、专业、贴心的一站式健康管理咨询的体检服务平台。平台布局“互联网+健康体检”业务，通过数据和技术驱动智慧体检解决方案，为用户提供全国民营机构+公立医院的体检服务，实现线上同步预约、电子体检报告回传、在线体检报告分析及在线健康问诊等服务，真正实现体检全周期服务的覆盖。该平台作为瑞联健康产品生态链的一环，全面为服务客户提供优质的体检福利产品，以更多降低成本、提升效率的健康服务创新解决方案打造最值得信赖的健康产业。



### 部分可选体检服务机构



### 部分可选公立服务医院



图 8：福鲤好健康

#### **四、营销及创意**

瑞祥商务服务有限公司为医院搭建的医疗智慧园区项目首次开创食堂+线上商城+线下场景+多重增值服务的模式，为保证职工或用户的费用方便管理，集合医疗智慧园区多场景支付体系，将多码聚合为一个码。在疫情之下，首次通过线上绑定等方式，用户不再需要来到实体门店，可联系我司业务人员，提供相关资料进行线上账户绑定多用途预付卡，降低接触性购卡风险。

#### **五、效果分析**

瑞祥商务服务有限公司以强大的支付系统、专业的资源整合能力、技术稳定的平台搭建和经验丰富的运维管理等服务，打造了智慧园区新生态，持续为 13 万 B 端用户、3000 万 C 端用户服务。

2019 年，苏北人民医院与瑞祥合作，开启了医疗智慧园区之路。我们为苏北人民医院定制了专属数字化福利平台，以空中充值的形式，为其员工发放福利积分，实现了员工福利自由，解决了院方全年福利发放的问题，同时，将平台支付系统与院方内部超市结算体系相结合，用户使用一个核销码便可进行多方消费，苏北人民医院数字福利体系第一年的成交额就突破了 800 万，目前就智慧食堂系统增加进现有智慧园区体系相关事宜正在商议中，后续会与贵院持续大力合作。智能、方便的智慧园区新模式，让苏北人民医院省心省力的同时，优化其员工福利品质、增进员工粘性，也大大提升了员工幸福度与归属感。

## 致 谢 函

江苏瑞祥科技集团有限公司：

在此，我们谨代表苏北人民医院向贵公司表示衷心的感谢！

2019年，我院工会为满足职工需求，增强广大医护人员的幸福感和归属感，决定通过互联网平台的方式为员工提供各项福利发放服务。做到福利发放的方便化、多元化、自主化、便捷化。通过招标，最终瑞祥科技集团中标后我们建立了合作关系。

自我院与贵司签署员工福利商城项目后，贵司在我院各节点福利及其他各类福利发放过程中，以高度的责任心，严谨的科学态度，认真规划方案，多维度的从我院职工需求出发，帮助我院解决福利规划、福利管理、福利发放，财务核对等多方面的问题。为我院提供了优良的产品服务、技术服务和运维服务，使我院工会福利委员会减少了工作量，减轻了福利发放的工作难度。同时贵司设立的专项项目团队在我院职工的福利使用过程中，即时跟进解决各类型问题，为我院职工提供专业、全面、贴心的服务。

贵司作为我院员工福利商城的服务商，合作期间体现出的专业度和责任感让我们钦佩、感动，我院非常有信心和贵司达成长期友好的合作！最后，再一次向江苏瑞祥科技集团有限公司及参与此项目服务的工作人员表示最真诚的感谢并致以崇高的敬意！

祝福贵司事业腾达、鹏程万里！

江苏省苏北人民医院工会委员会

2021.01

