

山东泉馨健康产业集团成立于2016年，总部位于山东省会济南，作为国内智慧医护康养服务先行者，创新构建“1+4+1”场景级智慧医护康养生态引擎，以1个战略核心“医护康养”，驱动病患护理、母婴护理、养老服务及临床支持四大核心业务，贯通1站式7×24小时全域调度中心，实现数据全域调度、服务无缝衔接、管理全程可控。



泉馨服务 全心相伴

泉馨健康产业集团

Quanxin Health Industry Group

记者 王君 通讯员 王虹璇

# 深耕医护康养 践行核心价值

## 山东泉馨健康产业集团

十年发展至今，集团规模持续拓展，现拥有30余家分、子公司，业务范围覆盖山东省全境，并延伸至上海、广东、海南、江苏等省市，在册员工总数达5000余人，年服务人次超百万。秉持“关爱、专业、正直、感恩”的价值观，集团构建起“从孕幼到老龄”的全生命周期康养服务体系，为术后患者、产妇、老年人等群体提供专业、专属、智慧的整体服务解决方案。

### 核心业务矩阵

#### 打造全生命周期守护链

作为国内较早推行规范化陪护管理的第三方专业机构和山东省无陪护病房引领者，目前为全国近五十家医院提供规范化陪护服务，专注于术后康复、慢病管理、长期照护等关键领域，为各科患者提供科学、系统的康复护理方案。为提高院方服务监管效能，降低陪护风险，集团加快数字化设施建设，为医院提供智慧陪护综合解决方案，搭建陪护服务智慧监管平台，配置“免陪护病房”中央调度中心，以智能化监测设施为支撑，结合个性化护理方案，实现一体化信息联通、业务协同，构建医护结合的智慧照护新模式。长年与山东大学齐鲁医院、山东第一医科大学等三甲医疗机构及科研院校构建“医一教一研一用”四位一体战略联盟，共同打造覆盖人才共育、技术攻关、标准制定的行业赋能平台。

在母婴护理方面，集团提供科学月子照护、新生儿护理、母乳喂养指导、产后康复等一体化定制服务，涵盖居家与院护双模式——居家服务包含月嫂、月子教练及育婴服务；院护服务包含一对一母婴护理、多对多周期护理及导乐服务。以“医疗级精准+定制化守护”重新定义母婴护理服务，融合三甲产科专家团队、中医智慧与智能科技，打造贯穿孕、产、育全周期的五星级守护体系。每年为超10万家庭提供兼具专业化与情感温度的生命起点服务，树立行业品质标杆。

在养老领域，创新构建“多元一体化”养老服务体系，深度整合政府采购、机构运营、社会化服务与长护险服务需求，以自有服务脉络形成“机构—社区——居家”三位一体融合发展的养老服务核心链条。主要开展居家养老、适老化改造、康复护理、家庭养老床位建设、助医陪诊、养老评估等全场景服务，并通过“1+N”喘息式服务体系，量身定制个性化养老方案，切实破解家庭照护难题重塑品质晚年生活，同时，将科技力量嵌入养老服务，深度融合物联网、AI技术构建智慧养老平台，该平台为居家照护、健康监测、应急响应、服务监管等多元养老场景需求配套智能硬

件解决方案。目前合作超30余个县市区民政局，服务5万余名老人及家庭，蓄力打造中高端养老服务新品牌。

为医疗机构提供中央后勤业务支持，构建“医疗非核心业务全域支持系统”，通过“智能调度中枢+标准化人力资源库+物联网质控网络”，开展“零差错、可追溯、高弹性”的后勤保障服务，涵盖陪检陪诊、中央运送、护工管理、后勤保障等服务，日均处理临床需求超3万件，释放医护人员30%以上非医疗事务负担。

### 战略布局与拓展

#### 深耕山东，辐射全国

作为山东省本土化企业，目前在省内实现全域深度覆盖，完成16个城市的无缝隙业务布局，在济南、威海、烟台、青岛建立大型综合性平台基地，服务网络渗透至县区层级。放眼国内，集团积极布局经济活跃、老龄化程度高、康养需求旺盛的核心区域，目前已在山东、上海、广东、海南、江苏、福建等省市设立超过30家分支机构，稳步推进全国性服务网络建设。

同时，集团深度融入国家战略，积极响应“健康中国2030”及积极应对人口老龄化战略，为全国多地民政部门提供专业的养老服务体系规划咨询、养老机构运营托管及政府购买服务项目承接，输出标准化管理、人员培训与智慧化升级解决方案。

### 科技赋能构建智慧康养

#### 数字生态体系

泉馨集团以“科技赋能服务”为核心驱动力，自主研发并持续迭代“泉馨云”智慧健康服务管理平台，整合智慧护理康养全体系（含医院照护、智慧养老、社会化服务TOC），构建起全场景服务能力。

数据中枢整合超300万份健康档案，涵盖客户健康数据、服务记录、设备监测信息，同步纳入医院照护详情、智慧养老服务数据及泉馨到家/陪诊等社会化服务信息，形成全域数据池。

依托AI算法实现智能调度与质控，优化服务人员、任务与地理位置匹配，效率提升30%以上，支撑医院照护调度、智慧养老服务安排及社会化服务派单，通过全流程电子化追踪形成质量闭环。

远程监护与预警系统联动智能终端（手表、床垫、传感器等），实时采集跌倒、离床超时、生命体征异常等数据，结合智慧养老的AI长者安全监护，AI引擎即时分析预警，年均成功干预潜在风险超1.5万起。

基于大数据构建用户需求画像，精准推送个性化服务包与健康方案，覆盖医院照护服务、智慧养老（居家养老、家庭养老床位等）及社会化服务场景。

资源协同平台无缝连接集团内部资源、合作医疗机构、医保/长护险系统及家属端，支撑医院照护、智慧养老与社会化服务的信息共享与业务协同。

### 品质与社会责任

#### 树立行业标杆

泉馨集团以服务质量为生命线，坚守“全自营·非中介”模式，通过严选人才、定制培训及自研系统监管，构建起覆盖服务全链条的品质保障体系。

在服务标准化方面，集团建立远超国标的内部服务标准体系（SOP），涵盖逾



1000项服务细节，结合“五统一”“六化管理”确保服务规范；在人才培养方面，通过自建培训学院、联合医院与院校共建体系，实行校院司共管模式，经严格培训考核提升专业能力，年均输送超3000名专业护理人员，有效缓解行业人才短缺问题。

依托严格的“五星级”服务人员认证与持续培训（年均投入超100万元，培训超30000人次），服务团队完美实现专业素养与人文关怀并重，以七要素精细化管理树立行业标杆。卓越品质赢得高度认可，客户年度综合满意度高，续约率长期保持高位，铸就良好市场口碑。

同时，集团积极践行社会责任，持续开展社区义诊、健康讲座、关爱孤寡老人等公益活动，年均公益服务时长超3万小时。

站在新的发展起点，山东泉馨健康产业集团将继续秉持“关爱、专业、正直、感恩”的初心，依托全业务链布局、全国服务网络以及每年服务超百万客户的基础，持续深化智慧康养服务内涵，致力于成为引领中国医护康养产业高质量发展、积极应对人口老龄化挑战的中坚力量，以科技之智与仁爱之心，守护万千百姓健康贡献泉馨力量。

