

山东紫荆医疗护理有限公司社会责任报告

(2024 年度)



报告说明

本报告旨在全面、客观地披露山东紫荆医疗护理有限公司在 2024 年度履行经济、环境和社会责任的理念、实践和绩效。我们希望通过此报告，与我们的员工、客户、合作伙伴、政府及社会公众进行坦诚沟通，接受社会监督，并持续推动公司的可持续发展。

董事长致辞

以提升健康福祉为追求，业务覆盖医院陪护、母婴护理、居家护理、培训基地、药房、陪诊、营养药膳等领域，并积极关注和健康相关业态的紧密合作、互为平台。

立足人口结构性变化带来的社会需求的转折性变化，调适消费市场的方向性特征（健康和快乐），并满足消费的差异化离散，瞄准健康赋能，打造产品和服务一体化一站式的平台。

坚持以满足陪护需求（病患、母婴、居家）为流量入口，持续优化不断提升标准化服务体系，延展增值服务，以生命信任为强链接，打造口碑和信誉，做好全生命周期和全产品的共展。

坚持“传递人性温暖”的文化使命，提升健康受众、医护、护理员满意度。温暖的使命是成长，提升员工素养和思维，学习、培训、评估、排名、奖罚，与远见者共议，与坚韧者同行。

公司坚持以标准化、平台化为根，以质量、流量、增量为干，构筑紫荆健康生态森林。

我们深知，作为护理行业的一员，我们不仅肩负着为客户提供专业、温暖、可靠服务的使命，更承担着对员工、对环境、对社区广泛而深刻的责任。2024 年，我们始终将社会责任融入企业战略和日常运营，努力实现企业与社会的和谐共进。未来，我们将继续秉持这一信念，砥砺前行。



一、公司概况

公司名称： 山东紫荆医疗护理有限公司

成立时间：2016年12月

紫荆使命：传递人间温暖，提升健康福祉。

紫荆理念：爱人，爱己，爱社会。

紫荆价值观：给时空以价值，给生命以尊严。

紫荆愿景：以专业病患陪护服务为基础，多业务生态发展，为受众提供全方位、全周期、全国性的健康服务的集团化平台公司。

紫荆文化的核心——温暖：长对幼的温暖是慈和严，幼对长的温暖是孝和顺，夫妻间的温暖是让与敬，同学、朋友、兄弟间的温暖是友与信，同事之间的温暖是关爱和砥砺。

公司的战略规划：

一基——标准化。

两翼——组织形式创新，通过组织变革提供优质低价服务、科技赋能、医助派遣平台优化，为加盟商和医院、政府，特别是健康受众提供更加优质的服务。

六业——病患照护、母婴照护、居家照护、培训学校、营养餐、手术险。

核心业务：为医疗机构、社区家庭提供专业的医疗护理、生活护理服务、康复指导、健康管理及护理人员培训与输出。业务范围涵盖长期照护、术后康复、母婴护理、老年护理等多个领域。

二、我们的社会责任理念

我们的社会责任理念基于四心支持：

1. 让患者舒心：提供超越期望的专业护理服务，守护生命健康与尊严。
2. 让家属放心：透明化沟通，专业可信赖。
3. 让医院省心：遵守院规，协同工作，管理规范，责任清晰。
4. 让护理员暖心：保障权益，搭建平台，助力每一位紫荆人成长与收获。



三、 2024 年度社会责任实践与绩效

（一） 对客户的质量：专业服务，守护健康

1. 质量与安全：

严格培训体系：所有护理人员均须通过公司标准化、系统化的岗前培训和定期在岗考核，持证上岗，确保护理服务的专业性和安全性。

服务标准化：建立了超过[162]项标准化服务流程（SOP），覆盖不同护理场景，并通过信息化系统进行服务质量跟踪与管理。

客户反馈机制：开通 24 小时客户服务热线与线上评价系统，客户满意度达[95%]，针对反馈及时跟进改进，形成闭环管理。

2. 创新与提升：

引入智能护理设备，如远程健康监测仪，提升护理效率与体验。

开发线下社区文娱活动，全年举办 10 余场文娱活动，惠及客户及家属。

（二） 对员工的质量：共同成长，成就彼此

1. 权益保障：

与全体员工依法签订劳动合同，缴纳“五险一金”，保障率达 100%。
与全体家政服务人员签订家政服务人员协议，缴纳商业保险，保障率达 100%。

提供具有行业竞争力的薪酬福利和年度健康体检，节日福利，团建旅游，免费培训教育机会。

2. 成长与发展：

培训体系：投入培训经费超[25]万元，组织内部专业技能、职业素养等培训[8]场，外派优秀员工参加高端学术会议[6]次。

职业通道：建立了“初级护理员-中级护理师-高级护理员-金牌护理员-特技护理员”的职业层级，能更好的促进护理员的学习能力提升，2024 年内技能提升人数达 697 人。

建立了“护理员-护理组长-项目主管-项目经理”的清晰的职业发展路径，2024 年内内部晋升人数达[36]人。



人文关怀：

设立“员工关爱基金”，为遇到重大困难的员工提供援助；
设立多重奖项：老干部奖励，季度优秀护理员，荣誉证书奖励等；
定期组织项目慰问活动，营造“家”文化。

（三）对环境的责任：绿色运营，可持续发展

日常运营节能：

推行无纸化办公，减少纸张消耗。
在公司办公场所及管理的护理站点推广使用节能灯具和节水器具。

绿色服务理念：

在护理服务中，优先推荐和使用环保、可降解的护理用品。
向员工和客户宣传绿色健康的生活方式。

（四）对社会的责任：热心公益，回馈社区

社区志愿服务：

组建“紫荆南丁格尔志愿服务队”，深入社区，为孤寡老人、残疾人提供¹免费上门基础健康检查和护理咨询，年度累计服务超[600]小时。

1. 公益捐赠与援助：

向残疾人机构捐赠生活类物资。
在自然灾害后，组织员工捐款捐物，并派遣专业护理小队参与灾后救援工作。

促进就业：

作为劳动密集型企业，本年新增招聘护理人员[825]名，积极为解决社会就业问题贡献力量，并重点向下岗再就业人员、农村务工人员倾斜。



四、 未来展望

回顾 2024，我们在履行社会责任的路上迈出了坚实的一步，但我们也清醒地认识到仍有提升空间。展望未来，山东紫荆医疗护理有限公司承诺：

1. 深化服务品质： 加大科技投入，利用大数据和 AI 技术优化服务模式，为客户提供更个性化、更精准的护理方案
2. 拓宽员工发展： 与更多医学院校建立校企合作，打造“人才培养-实习-就业”一体化平台，为员工提供更广阔的发展天空。
3. 扩大社会影响： 计划启动“紫荆暖阳”长期公益项目，定点帮扶更多需要关爱的社会群体，将我们的专业与爱心传递到更远的地方。

我们愿与社会各界携手，以实际行动践行企业公民的责任与担当，为健康中国战略的实现贡献“紫荆”力量。

