

润心医疗服务（珠海）有限公司 项目介绍

一、公司概况

润心医疗服务（珠海）有限公司是华润集团大健康板块在珠海设立的医疗服务运营主体，是华润健康"润心"患者服务体系在区域层面的落地公司之一。

根据公开工商登记信息，公司成立于2018年1月4日，统一社会信用代码为91440400MA517DPC84，注册资本2000万元人民币，企业登记状态为存续，登记机关为珠海市香洲区市场监督管理局。公司法定代表人为蔡林波，同时担任董事长与总经理。董事会成员另包括符杨、郭妍君、刘紫辉、龙媛、罗超、田中海等，公司主要人员共7人。企业年报显示，公司社保参保人数规模较小，2020年度年报中五险参保人数为3人，2025年度年报中为6人。

股权结构方面，公司由两家股东共同持有：华润健康科技产业发展（中国）有限公司持股51%，认缴并实缴出资1020万元；珠海市凤凰园发展有限公司持股49%，认缴并实缴出资980万元。两位股东的出资认缴时间均为2017年11月20日，实缴时间分别为2018年4月20日与2018年5月15日。其中，华润健康科技产业发展（中国）有限公司为华润医疗器械有限公司100%持股的企业，属华润集团体系；珠海市凤凰园发展有限公司则由中山大学附属第五医院100%持股。因此，本公司在股权结构上呈现"央企控股+公立医院参与"的合资特征，实际控制人为华润集团。

公司注册与通信地址历经变更。早期年报显示其企业通信地址为珠海市香洲区梅华东路52号中山大学附属第五医院行政综合楼四楼423室，此后变更为珠海市香洲区吉大九洲大道中1004号1-3层（另有登记为1层101室的表述），核准日期为2025年5月26日。公司联系邮箱为华润健康体系统一域名下的邮箱（crhealthcare.com.hk）。

公司未上市，无公开的外部融资记录。

二、核心业务

公司的核心业务为医疗服务运营，具体承接华润健康旗下医院的患者服务、健康管理等业务，是"润心"患者服务体系的落地执行主体之一。

要理解该公司的业务定位，需要先了解"润心"患者服务体系的内涵。"润心"是华润医疗（现华润健康集团体系）自2019年起系统推进的患者服务品牌。2019年，华润医疗将构建患者服务体系确立为转型升级的重大战略举措，成立了患者服务体系建设委员会，由时任总裁成立兵担任主任，副总裁吴新春主抓，公司患者服务管理部协调管理，旗下各医院院长作为成员协同推进。

"润心"体系的方法论被概括为"标准+ α "模式，覆盖院前、院中、院后全流程。其中"标准"部分包括组织管理、视觉识别、信息管理、流程管控、诊疗技术和质量安全等标准化的患者服务系统；" α "部分则由各医院结合自身情况创造性开展社会公益、学科建设、质量提升、服务激励、医患互动、服务培训、关爱员工、典型选树等个性化服务活动。

在具体落地形式上，"润心"体系包含若干标准化的服务载体，例如：设立"润心患者服务中心"，整合原本分散的多种服务功能，明确职责、健全服务内容；设置科室服务助理岗位，承担入院患者健康宣教、医疗卫生政策解读、出院随访等职能；设置"润心患者服务大使"，由各科室骨干轮流担任；在候诊区域设置"润心驿站"等。此外，体系还覆盖停车体验改善、诊区环境完善、标识系统优化等就医环境层面的内容。

2023年12月，华润健康召开2023年度患者服务体系工作会并举行智慧服务云平台启动仪式。该平台以智慧服务3级和互联网医院功能要求为基础，以阜新矿总院和本钢总医院为试点上线，实现覆盖医院诊前、诊中、诊后、面向患者的线上线下一体化"互联网+医疗"智慧医院服务。会议同时明确了六项工作举措，包括强化患服职能落实、加强服务改善专项管理、加速智慧服务云平台上线、深化员工服务意识、锻

造"润心"服务品牌、萃取服务经验发挥标杆带动作用。

润心医疗服务（珠海）有限公司作为"润心"体系的公司化运营主体，其业务范围涵盖医疗服务运营、健康管理等方向。从工商登记的经营范围看，公司还包含摄像及视频制作服务、城市绿化管理、餐饮管理等条目，反映其在医院后勤与配套服务方面亦有资质覆盖。公司具体承接的服务项目清单、服务的医院数量与合同规模等，未见公开披露。

三、主要产品与服务

公司提供的是服务而非实物产品。基于"润心"体系的公开描述与公司经营范围，可归纳为以下几类服务方向。

患者服务运营。包括一站式服务中心运营、导诊与陪诊、健康宣教、政策解读、出院随访、投诉与建议处理、满意度管理等。华润健康体系内已有医院开展相关实践，例如北京航天总医院的"润心"一站式服务中心焕新启用，广东三九脑科医院设置科室服务助理岗位并开展家访活动，北京市健宫医院设置"润心患者服务大使"等。

健康管理服务。华润健康举办过健康管理专项工作布置会暨主检医师能力提升培训班，显示体检与健康管理是其重点推进方向之一。健康管理通常包括体检服务组织、体检报告解读、慢病管理、健康档案建立与随访等内容。

智慧服务与信息化支撑。依托华润健康智慧服务云平台，提供线上预约、在线咨询、诊后随访等互联网医疗相关服务。

医院配套与后勤服务。公司经营范围中包含餐饮管理、城市绿化管理、摄像及视频制作服务等条目，对应医院后勤保障与宣传服务需求。

需要说明的是，上述服务方向是基于"润心"体系整体描述与公司经营范围的归纳，公司实际开展的具体业务组合、服务收入构成、服务覆盖的医院清单等信息，未见公开披露。

四、区域与行业背景（适用性说明）

本项目为医疗服务运营类企业，不涉及药品适应症，故此节以区域与行业背景替代。

从区域看，公司注册于珠海市香洲区，早期办公地址位于中山大学附属第五医院行政综合楼内，第二大股东珠海市凤凰园发展有限公司由中山大学附属第五医院全资持有。中山大学附属第五医院是珠海市规模较大的三级甲等综合医院。这一股权与选址结构显示，公司的设立与该医院的服务配套需求存在直接关联。珠海地处粤港澳大湾区，医疗需求与服务品质要求相对较高。

从行业背景看，医院患者服务与就医体验改善近年来受到政策层面的持续推动。国家卫生健康委自2015年起连续推出改善医疗服务行动计划，2023年进一步发布《改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023—2025年）》，从诊前、诊中、诊后全流程提出改善要求，涵盖预约诊疗、门诊布局、检查检验集中预约、住院服务、出院随访、智慧医院建设等方面。医院满意度管理、第三方满意度测评等机制也逐步常态化。

在此背景下，医院服务外包与专业化服务公司模式获得发展空间。国内公立医院普遍将部分非核心服务（如导医、陪检、后勤、餐饮、保洁、停车管理等）交由专业公司运营，以提升效率并聚焦临床主业。同时，医院集团化运营主体（如央企办医平台）倾向于通过统一的服务品牌与标准化体系，实现旗下多家机构的服务水平同步提升。"润心"体系即属于后一类实践。

五、竞争格局

医疗服务运营与患者服务领域的参与者可分为几类。

第一类是医院集团内设的服务管理体系与运营公司。除华润健康的"润心"体系外，国药系、通用技术集团（中国医疗）、新里程、复星健康等大型办医集团亦有各自的患者服务标准与运营支撑体系。这类主体的服务对象主要为集团内部医院，市场化程度相对有限。

第二类是第三方医院后勤与服务外包企业，业务涵盖保洁、安保、餐饮、被服洗涤、设备维保、导医陪检等，市场参与者数量众多，竞争充分，主要以价格与服务稳定性竞争。

第三类是智慧医疗与患者服务信息化厂商，提供预约挂号、智慧导诊、诊后随访、满意度测评等系统，参与者包括医疗信息化上市公司与互联网医疗平台。

第四类是健康管理及体检服务机构，包括公立医院体检中心与市场化体检机构。

润心医疗服务（珠海）有限公司的定位更接近第一类，即依托华润健康体系的服务标准，在特定区域承接医疗服务运营。其“央企+公立医院”的合资结构，使其在与合作医院的对接上具备股权层面的连接。公司在珠海地区的市场份额、竞争对手情况等，未见公开披露。

六、团队与平台

团队方面，公司法定代表人、董事长兼总经理为蔡林波。公开工商信息显示董事会成员包括符杨、郭妍君、刘紫辉、龙媛、罗超、田中海。上述人员的具体履历与分工未见公开披露。公司自身员工规模较小，历年年报显示社保参保人数在3至6人区间，表明公司本身为轻资产的运营管理主体，实际服务执行可能依托合作医院或体系内资源。

平台方面，公司的主要支撑来自华润健康集团体系。华润健康集团是华润集团全资子公司，是华润集团大健康板块的医疗服务运营平台。其唯一上市平台为华润医疗控股有限公司（港股上市），根据华润健康官网披露，华润医疗现有医疗机构146家，其中三级医院13家、二级医院27家、一级医院32家，运营床位数合计21985张，业务覆盖10个省（区、市）。2022年，华润医疗同系收购33家优质医疗机构，增加开放床位数11130张。

在ESG与服务品牌方面，华润医疗的履责案例《华润医疗患者服务体系建设显成效》入选2022年“央企ESG优秀案例”，公司连续两年入选“央企ESG·先锋50系列指数”，2023年被纳入恒生港股通中国央企ESG领先指数。这些信息从侧面反映“润心”体系在集团内部的定位与外部认可情况。

股东方面，控股股东华润健康科技产业发展（中国）有限公司为华润医疗器械有限公司全资持有，属华润体系；参股股东珠海市凤凰园发展有限公司为中山大学附属第五医院全资持有，为公司提供了与三甲医院直接连接的股权纽带。

七、融资与资本

公司注册资本2000万元人民币，由两家股东按51%与49%比例出资并已实缴到位，出资方式为货币。除设立时的股东出资外，公司无公开披露的外部股权融资、增资扩股或引入财务投资人的记录。企业年报显示，公司未发生股东股权转让，无对外投资信息，无对外提供保证担保信息。

财务数据方面，公司在历年年报中对资产总额、所有者权益、营业总收入、利润总额、净利润、纳税总额、负债总额等项目均选择不公示，因此其经营规模与盈利状况未公开披露。

公司未上市，无公开的上市计划披露。

八、发展展望

基于已公开的事实，可以观察到以下几点。

第一，公司定位为“润心”患者服务体系的区域运营载体，其业务发展与华润健康集团在患者服务领域的整体推进节奏相关。华润健康自2019年起系统建设“润心”体系，2023年启动智慧服务云平台，2026年召开工作会议提出“转型创新、韧性增长”的年度主题，患者服务与健康管理持续被列为重点工作方向。

第二，智慧化是体系明确的推进方向。华润健康在2023年度患者服务体系工作会上提出“强化数字化赋能，建立患者服务智能化体系，发挥智慧服务云平台价值”，并以阜新矿总院、本钢总医院为试点推进平台上线。相关能力若在体系内推广，可能延伸至其他区域运营主体。

第三，公司自身规模较小、员工人数有限，其运作模式更接近于股权合作与服务管理平台，而非大规模自营服务实体。合作方中山大学附属第五医院通过珠海市凤凰园发展有限公司持有49%股权，为公司

与该医院的业务合作提供了制度基础。

第四，公开信息在公司具体业务落地情况方面较为有限。公司的服务合同、收入规模、服务覆盖机构、员工外包情况等均未公开披露，属于待确认信息。

综合而言，润心医疗服务（珠海）有限公司是华润健康体系内一家成立于2018年、注册资本2000万元的医疗服务运营公司，由华润健康科技产业发展（中国）有限公司持股51%、珠海市凤凰园发展有限公司（中山大学附属第五医院全资）持股49%。公司承接华润健康旗下医院的患者服务、健康管理等业务，是“润心”患者服务体系在珠海区域的落地主体。公司未上市，无外部融资记录，具体经营数据未公开披露。

信息来源：

1. 天眼查企业信息与年报页“润心医疗服务(珠海)有限公司” (<https://m.tianyancha.com/nianbao/3146630579/2020>)，含成立时间、注册资本、股东出资、通信地址、社保参保人数等。
2. 百度爱企查企业详情页“润心医疗服务(珠海)有限公司” (https://www.aiqicha.com/company_detail_55872280092337)，含股东持股比例、主要人员名单、年报清单、经营范围条目。
3. 启信宝企业年报页“润心医疗服务(珠海)有限公司2025年度报告” (<https://m.qixin.com/reports/690c8d4c-2d99-4b4a-bcfd-592e7c23a36f>)，含最新通信地址、出资实缴时间、参保人数与财务不公示状态。
4. 水滴信用企业信息页“润心医疗服务(珠海)有限公司” (<https://m.shuidi.cn/company-ea73972f8b98f4c7072711515a25c6d3.html>)，含注册地址、核准日期、股东与主要人员信息。
5. 华润健康集团官方网站 (<http://www.crhealthcare.com.hk>)，含华润健康与华润医疗概况、机构与床位数据、“润心”服务相关新闻。
6. 华润健康官网《华润健康召开2023年度患者服务体系工作会暨智慧服务云平台启动仪式》 (<https://www.crhealthcare.com.hk/hrjkd/2023-12-26/504799.html>)。
7. 健康界《改善医疗服务下真功夫，华润医疗开启新战略，倾力打造“润心”患者服务体系》 (<https://www.cn-healthcare.com/article/20190923/content-523919.html>)，含“标准+α”体系与组织架构描述。
8. 本项目种子数据（内部 briefing 文件 slice_15.txt）中关于公司业务定位与股权结构的描述。