**客服/导诊外包管理技术参数要求**

一、客服/导诊人员服务要求：

1、政治合格，遵守卫生法律法规，医院规章制度

2、微笑服务，文明用语，主动热情接待病人及家属，遇有人到服务台，应主动询问：“有什么需要帮助”。面对不讲道理的病人及家属，必须保持微笑服务，耐心解释，按章办理。晓之以理，动之以情，想办法解决，说服病人及家属，避免造成混乱，影响正常就诊秩序。

3、客服人员接听“7120120”医院咨询和预约电话，执行首问负责制，做到有问必答，耐心做好解释工作。受理患者及家属的现场或电话投诉，执行“首诉负责制”，对本科室或本导诊通道工作范围内的投诉，必须当场协调解决，及时高效处理，不能拖延躲避。

4、客服人员提前15分钟上班，承担院内外患者或家属通过电话、现场、网络、微信自助机的各种预约服务和转诊管理，对社区医院预约转诊患者，将优先安排就诊、住院或检查。承担盖章、特殊治疗、检查、住院预约等服务。

5、客服人员每季度做好病人回访：（1）门、急诊病人满意度测评。（2）出院病人电话回访

6、客服人员每季度做好以下满意度测评：

（1）医务人员对后勤医技等科室的满意度测评；

（2）住院病人对后勤医技科室的满意度测评；

（3）职工对医医院领导工作的评价；

（4）职工对医院院务公开情况的评价；

（5）病人（群众）对医院院务公开情况的评价；

（6）医患沟通制度落实情况的评价；

（7）配合上级院不定期对各科室进行明查暗访及满意度测评。

7、客服/导诊人员做好咨询服务：

（1）科室、医生的介绍及出诊情况查询；

（2）健康指导；

（3）各项服务价格查询；

（4）就诊须知和各项服务措施。

8、客服/导诊人员做好查询医疗信息：

（1）疾病诊断、质量、护理常识、注意事项等查询；

（2）作辅助检查的意义、必要性及结果查询；

（3）医疗费用明细、医保查询；

（4）医疗信息及相关规定。

9、门诊客服负责医保盖章、疾病证明盖章，协助病历复印等；住院大厅客服每天在住院大厅负责出院患者病历资料等复印和办理入院手续的咨询，协调住院等工作。提供出院疾病证明盖章、医保盖章，出院转诊患者的预约登记及便民服务等。每天负责住院区域的所有自助机的加纸和添加碳粉换墨盒等工作，经常巡查，发现故障，及时报告院电脑机房和自助机供应商，及时处理。

11、住院大厅客服每季度调查出院患者满意度并将调查结果汇总反馈给相关科室。做好出院患者电话回访服务：包括健康宣教、出院复诊患者中长期预约、收集患者的意见与建议等。每天查看意见箱、意见簿，并做好记录。保护患者资料和隐私，不能泄漏病人信息资料。

客服/导诊人员做好协助指导自助打印检查结果。

12、客服/导诊人员做好咨询分诊：

（1）、负责指导患者就诊，按疾病轻，重，线，急及病种有序地排号分诊，热情耐心地解答患者提出的问题。

（2）、维持好就诊秩序，劝阻患者不要随地吐痰，不要乱扔果皮废弃纸张，配合做好控烟工作。

（3）、对离体老干部来院体检，应做好全程护送到保健科。随时帮助行动不便的患者挂号看病；免费为病人测量血压；提供平车、轮椅、老花镜、针线、开水、免费使用电话等服务。

（4）、利用空隙时间做好健康宣教，宣传普及卫生保健知识，提高人民群众的自我保健能力，提升医院品牌形象。

13、客服人员每天做好医生号源的上传、预约服务、信访服务、咨询服务、自助机使用等工作。

14、放射影像中心客服人员每天登记肺结核患者检查结果并通知医生。引导并协助门诊病人取报告单及胶片，每天整理住院病人的报告单由工友送至病区。

15、客服/导诊人员熟悉工作流程，如：挂号流程、产检流程、收费流程、医技检查预约流程、取（退）药流程、取报告结果流程、住院流程、自助机操作、退款流程、病历资料复印、急危重症病人处置流程、“三无”病人处置流程等。

16、每个诊区导诊员及时提供：诊间预约、分诊、咨询、迎送、传递特殊信息的服务功能。时刻巡视自己的服务对象，能够进行初步分诊和病人护理评估功能，导诊员能够识别有优先或急切服务需求的病人，及时识别病人的服务障碍，如语言、行动等并及时提供帮助。每个诊区导诊台，导诊员有进行门诊病人的护理评估的能力，护理评估包括高危人群、疼痛的初筛和生命体征测量，护理评估有记录。初次就诊的病人，应给予首次就诊初始评估，内容包括既往、手术药物食物过敏史，以及社会、心理等方面的评估，并有记录。首次就诊初始评估的内容要方便每次就诊查看。

17、导诊员负责检查所在导诊区域内相关设施设备的功能状况，（如自助机、饮水机、电脑、电风扇、空调、开关插座等）；每天负责导诊科室区域的自助机的加纸和添加碳粉换墨盒等工作，发现自己无法处理的问题，即时报告医院电脑机房和自助机供应商，并协助处理。注意周围环境卫生的保洁，工作台面无灰尘，抽屉无杂物，下班时关闭好空调和电风扇及门窗。

18、客服/导诊人员熟悉医院楼层分布及各专家门诊特色特长，能准确向患者宣传和介绍。

19、客服/导诊人员对年老体弱、残疾病人、行动不便并无家属席护的患者，应主动搀扶或用轮椅运送，协助陪护就诊检查；遇急、危重病人，协助护送到急诊科处置，协助患者办理住院并护送至病区；若遇到危、急重病人，应与诊疗医生一起备好氧气袋护送至急诊科或入住病房住院。

20、客服/导诊人员遇有上级领导检查、来人参观等情况时，应起立主动热情招呼对方，并以微笑的表情表示对他人的迎接。

21、各通道的导诊人员每天应巡察各诊室所需要的各物品及申请单，并及时补充：负责各诊室医生的今日就诊牌（插、收）；每天检查诊床床单，小棉絮，枕头等物品，及时更换，保证床单干净整结，并做好请点工作，班班交清：做好危急值的登记与报告：负责各通道相关诊室耗材物品的发放与请点，应配合医生做好测量生命征工作，并负责责各器域（体温计、血压计）的清点、酒毒（包括配制消毒液）及更换。

22、关于的预约诊疗工作：各专科通道的导诊人员，一上班打开电脑，查阅各专科已预约信息，并做到：

（1）诊室的医生有在，口头通知医生，通知预诊的人数与时间并做好登记。

（2）诊室的医生沒按规定时间到诊室坐诊，导诊员打电话通知医生或科室主任，并安抚好侯诊病人及家属，控制事态 恶性发展，维护好侯诊秩序。

23、急诊儿科导诊护士岗位的工作范围及要求：负责急诊儿科预检分诊工作，24小时均在岗在位。

24、医技科室导诊/客服人员应负责接收门诊、住院病人的预约申请并审核收费，引导患者至检查室遇病人检查项目与收费不符或绿色通道未收费者，及时通知相关科室补录医嘱。负责发放门诊病人的报告单，严格查对制度，并做好记录。

25、检验科导诊员负责维持好排队病人领取检验报告的秩序，打印条码、检验结果报告单，引导、协助病人在自助机打印当天的检验报告单。每月整理、统计门诊病人及住院病人的检查资料并归档。

26、客服/导诊人员注意观察候诊者的病情变化，对离休干部、军人、荣誉市民、七十岁老人等优先对象，安排优先就诊检查。

二、采购人的权利和义务

（－）对中标人的管理实施督检查及考核评定：因中标人管理不善，无法按甲方要求时，或造成管理失误，采购人有权提出管理吸务要求。

（二）采购人有权对中标人客服导诊人员的培训、指导及督查：

1、每天不定时的抽查中标人客服导诊人员，抽查内 容：工作岗位职责；医院及各专家的特色：各岗位工作流程； 服务礼仪等；

2、定期参与培训客服导诊人员的护理技术操作，如心肺复苏术、七步洗手法、测量生命征等。

3，每周参加中标人的早会，将1周内所存在的问题反馈给乙方方，并提出自己的意见，进一步完善客服导诊工作。

（三）对提出整改方案要求，中标人不整改，扣发当月管理理服务费2000元。

四）中标人派驻的客服导诊人员的工作服由乙方参照甲方的规范要求自行供给

（五）采购人有权根据合同规定监督中标人是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉中标人依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。

（六）采购人只对中标人派驻甲方人员进行工作监督指导，不参与中标人客服导诊人员的任何管理。

（七）采购人应负责处理非中标人原因而产生的纠纷，有权要求替换不符合的客服导诊人员

（八）采购人概不承担中标人的任何法律纠纷。

三、中标人的权利和义务

（一）中标人按要求提供人员条件。

客服人员条件：女性，14名，中专以上学历，年龄20至35岁以下，会闽南话、普通话，身高≥155cm，五官端正，掌握心肺复苏术。具有良好的沟通能力。

2、导诊人员条件：女性，32名，护理专业中专以上学历，有学历毕业证书及护土执业证书（证书要经护理部核实确认），掌握心肺复苏术。年龄20－35周岁，会闽南话、普通话，身高160cm左右，五官端正，具有良好的沟通能力，新招人员要经过甲方护理部组织面试考核合格，并具有厦门三院体检的身体健康证。

（二）客服导诊人员统一着职业装，佩带胸卡，淡妆上岗，文明用语，言行不得损害甲方形象。

（三）面带微笑，每天以饱满的精神与热情的态度来服务每一位就诊人员。

（四）客服导诊人员保证做到：爱心、细心、耐心、热心、责任心。

（五）按照采购人规定，中标人保证每天每个岗位都有安排导诊人员，并且门诊客服中心每天要保证有四名客服人员上岗。其次客服导诊早班人员上、下午各提前半小时上班，晚班人员上、下午各推退半小时下班。

（六）接受有关政府部门及甲方有关部门的监督。

（七）不得将本项目转包他人。

（八）配合医院迎接各种检查，确保检查合格。若检查中因中标人配合不力，检查存在问题，每次扣款1000元。

评标方法、评标标准、定标原则

|  |
| --- |
| 一、评标方法： 综合评分法 □ 最低评标价法 □ 性价比法 |
| 二、评标标准：（一）具体的评标标准（评标办法）1、初审合格（即资格性、符合性检查合格并按其他相关条款处理后）的有效投标人在三家以上（含三家）的，评标委员会将按以下评标方法与标准，对初审合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。（一）技术评分(F1)：按100分评分法，权重A1=45%；技术评分考虑下列因素：附件：评标标准、权重（一）技术评分(A1)：权重=45%；技术评分考虑下列因素：（根据实际参与投标所附的相关材料比较）

| 序号 | 评分界定 | 分值 |
| --- | --- | --- |
| 1-1 | 项目负责人具有医学或护理专业背景 | 3分 |
| 1-2 | 项目团队人员具有医学或护理类专业背景 | 5分 |
| 1-3 | 项目专职人员配备情况，在1-10分之间打分，10人以下的不得分，10-15人，且女性员工在15人以上的得3分 ，46人以上得10分（须提供人员社保证明）； | 满分10分 |
| 1-4 | 项目专职人员年轻化情况，根据项目专职人员年龄构成进行打分，全部为20-30岁之间的得7分，50%在20-30岁之间的得5分，10%在20-30岁的得3分。（须提供人员社保证明） | 满分7分 |
| 1-5 | 客服工作管理与考评标准建立健全,按投标人实际情况进行评价：优（5分）、良（3分）、一般（1分）。 | 满分5分 |
| 1-6 | 突发事件、应急保障措施安排的合理性，按投标人实际情况进行评价：优（5分）、良（3分）、一般（1分） | 满分5分 |
| 1-7 | 重大活动、节假日的工作安排的合理性，按投标人实际情况进行评价优（5分）、良（3分）、一般（1分） | 满分5分 |
| 1-8 | 安全生产保障措施，按投标人实际情况进行评价，优（5分）、良（66分）一般（3分）、差（1分） | 满分5分 |

（二）商务评分(A2)：权重=25%；商务评分考虑下列因素：

| 序号 | 评分界定 | 分值 |
| --- | --- | --- |
| 2-1 | 对投标人注册资金进行评价：1）注册资金≥2000万元得4分；2）2000万元＞注册资金≥1000万元得3分；3）1000万元＞注册资金≥500万元得2分；4）500万元＞注册资金≥200万元得1分5）注册资金＜200万元得0.5分。 | 满分4分 |
| 2-2 | 企业经营年限：≥3年的得2分，＜3年的得1分； | 满分3分 |
| 2-3 | 企业经营资质：企业获得劳务派遣资质的得2分； | 3分 |
| 2-4 | 近3年具有客服业绩。优得9分，良得7分，一般得6分。投标人须提供该业绩项目以下资料有效复印件（原件备查）：（1）、中标（成交）公告（提供相关网站中标或成交公告的下载网页及其网址）；（2）、中标（成交）通知书；（3）、采购合同文本；（4）、能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明文件。如未按照以上要求提供该项目业绩完整资料的，评标委员会对该项业绩将不予采信。 | 满分9分 |
| 2-5 | 同类项目经验：自2015年至今承担过三级医院导诊客服外包服务类似项目的（合作仅限门急诊导医导诊服务外包，不含其他后勤类外包，提供合同复印件）。 | 3分 |
| 2-6 | 服务承诺情况：优得3分，良得2分，一般得1分； | 满分3分 |

3、价格因素F3（满分30分） 在满足招标要求的投标中，取最低有效报价为评标基准价，各有效投标报价得分=评标基准价/投标报价×45。 “小型和微型企业产品”的评分政策：投标人为中小企业的，对其提供的小型或微型企业产品的投标报价给予6%的扣除，扣除后的价格作为该投标人的评标价参与价格评分。4、投标人是否享受中小企业政策优惠（详见本章“七、其他事项”）。5、各初审合格投标人综合得分= F1＋F2＋F3 说明：计算技术汇总得分、商务汇总得分及价格分时，经四舍五入后保留三位小数，计算投标人综合得分时，经四舍五入后保留两位小数。6、排名及排名规则：评标委员会根据以下原则对初审合格的投标人进行排名：（1）综合得分高者排名在前，即：综合得分最高者排名第一，综合得分次高者排名第二，以此类推。（2）综合得分相同时，投标报价低者排名在前；（3）综合得分相同且投标报价相同时，技术分得分高者（即F1得分高者）排名在前；（4）以上办法都不能确定排名时，评标委员会根据有利于项目实施的原则确定排名。（二）推荐中标候选人：评标委员会根据排名情况推荐1～3名中标候选人，推荐排名第一的投标人为第一中标候选人，推荐排名第二的投标人为第二中标候选人，以此类推。 |