**附件一 采购项目规格、参数及要求**

### 总则

1、项目名称：惠州市中大惠亚医院门诊客服中心采购项目。

2、项目地点：采购人指定地点。

3、服务期：3年(具体时间以双方签订的合同为准)。

4、中标人不得以任何方式转包或分包本项目，本项目不接受联合体报价。

5、本次采购确定一家中标人资格，双方签订合同协议后，按照综合得分（由高到低）排名顺序确定入围资格为采购人提供劳务服务，中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。

6、本项目投标报价应包括：中标人派驻人员工资、福利、保险、服装、通信工具、社保、医保、劳保用品、防护用品及完成该项目所需工具、一切税费等招标文件要求的所有费用。

**一、项目概述如下：**

 **1、总体概况：**惠州市中大惠亚医院开放床位 534张，设有门诊部、住院部、行政楼、后勤配套用房等几个主体功能区域，日门急诊量约 1700人次，是一所集医疗、预防、教学、科研、康复为一体的三级综合性医院。为了改善医院门诊导医的服务质量和患者的就医体验，提高患者满意度。现医院拟成立客服中心，需要导诊和文员参与医院工作的服务。

**二、服务项目人员配置及要求**

|  |
| --- |
| 惠州市中大惠亚医院导诊人员以及文员配置表 |
| **序号** | **岗位** | **科室/区域位置** | **执行日** | **工作时段** | **小时/天** | **岗位** | **岗位职责简述** |
| 一 | 管理负责人 | 全院 | 全年（含节假日） | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 | 1）负责现场服务质量管理；2） 人员的日常培训指导；3）安排工作岗位；4） 协调日常工作问题；5） 协调处理诊区突发事件。 |
| 二 | 综合服务台 | 门诊 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 5 | 承担来院所有来院人群的服务需求项目，包括但不限于以下工作：①门诊咨询分诊分流引导服务，回答患者咨询各类问题，指引就诊科室路径。②指引轮椅租借服务③指导患者填写就诊相关的表格和资料。④患者投诉预处理及协调。⑤满意度回访记录，资料整理及时上交⑥服务台的物资维护与管理⑦电话咨询等 |
| 三 | 体检中心 | 1、体检中心前台 | 按科室工作日，节假日跟随体检中心日期值班 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 | 包括但不限于以下工作：1）指引客户选择各类体检套餐，协助打印体检指引单。2）指导微信预约、查看粤康码、测量体温。3) 维护体检大厅客户排队秩序，及时指引分流，协助特殊行动不便客户完成体检各项目4）协助补充大厅区域体检用物，发放早餐、分发体检报告。5）协助客户测量身高、体重、视力、血压6）协助医院会议礼仪工作等 |
| 2、文员 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 | 1）协助发放早餐、分发体检报告。2）为客户查询报告进度，当天报告未能发出时，需做好报告跟进。跟进有困难者直接与院方沟通。3）将已完成总检的体检报告按要求打印并装订，交由审核医生签名并盖章，完成后通知客户取报告。4）VIP客户的体检报告装订后送审核医生签名盖章，并为有需要的顾客统一通过邮递寄送。须时刻掌握报告接收情况。 |
| 四 | 检验科 | 1、文员 | 按科室工作日，节假日跟随检验科日期值班 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 | 1）各类标本的接收、分拣、记录及清理。2）检验结果的发放。3）科室物资的申领及管理。4）熟悉检验科的日常工作流程，对患者进行正确及时的指引。 |
| 五 | 导诊人员 | 1、急诊前台 | 全年（含节假日） | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 | 包括但不限于以下工作：1）负责急诊大厅区域及候诊区的区域指引，协助已输液患者带领至留观区。2）自助机的使用引导。3）协助通知出车单的梳理、汇总4）协助做好流行病学问卷的审阅和打印等 |
| 2、门急诊预检分诊 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 4 | 引导或协助客户就医相关服务。 |
| 3、门诊1、2、3层 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 3 |
| 4、发热门诊 | 0:00-24:00 | 24 | 1 |
| 5、二楼采血室 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 |
| 6、内科门诊 | 7:30-12:00；14:00-17:30 | 8 | 1 |
| **六、机动岗** | 院方有需求时增派，日常不参与以上固定设置岗位的工作和服务费的计算。 | 医院需临时增加岗位及人员时，供应商按要求增派人员（不含紧急情况时的应急增援），医院根据实际工作时段、使用人员数和执勤总时数，按单价计算当月需增加的预算内服务费。 |

**三、具体技术参数**

### （一）服务内容

**1、电话预约服务：**中标人为客户提供电话预约服务，并根据客户需求预约专家，预约专家服务时间通知客户并做好客户反馈确认和专家短信提醒服务，并在预约时间前10分钟，做好预约双方的二次确认。中标人应提供相关信息服务系统支持。

**2、门诊、体检中心导诊服务：**中标人配备专职导诊人员，为客户门诊、体检中心就医到诊、特殊患者提供专人陪诊服务，并根据门诊区域客户的增减，适当增减人员以配置足够的服务人员，严格遵守和按照惠州市中大惠亚医院院内各项管理规定，为客户提供院内快捷优质服务。

**3、咨询和协助指引就诊相关网络服务：**中标人根据客户需求提供相应的服务。

**4、医疗报告打印服务：**中标人根据客户需求，为客户打印或指引自助机打印相关检查检验报告。

**5、客户投诉处理服务：**对于客户在中标人服务项目内容过程中出现的问题及纠纷，中标人负责及时处理，协助医院跟进及解决问题。

**6、协助检验检查科室相关工作与咨询服务**

**7、工作时间：**门诊服务岗位暂定为8小时值班，个别导诊岗位为24小时值班，导诊服务为按照岗位服务时间。

**8、人员配置：**在服务期间，中标人负责服务团队招聘及培训、导诊服务提供等工作，中标人签署合同后首次上岗需要至少配置不少于岗位数的90%。**（详人员需求见：附件二）**

### 9.拟投入本项目人员的配置要求：

1）各类人员服装整齐统一，注意个人卫生、形象佳。

2）所有管理和工作人员语言文明、服务态度好，积极配合临床的管理及安排。

1. 保持员工队伍相对稳定，员工工作熟练，经过岗前培训，通过基本消防知识和急救技术培训。
2. 所有工作人员按各不同工种和专业要求持证上岗。如因工作人员没有持有相应的工作上岗证导致事故发生，责任由中标人承担。

**10、其它需求相关说明：**

1）以上人员配置按每天早上客户数70-80人计算，如在此基础上每超过 10个客户，应相应增加1人的配置。

2）中标人员配备以保证完成诊区工作任务为前提，如因导诊员业务不熟悉等原因导致不能完成工作任务，中标人应及时增加人力以保证完成工作任务。

3）以上人员需形象健康良好，具备较好的服务意识（28岁以下女性占比不低于80%）、具备高中（或中专）及以上学历，护理相关岗位人员需有护理学习经历。

4）上述人员均不得兼任，均需为中标人正式员工，须提供2020年10月至2020年12月的社保证明复印件并加盖公章。若投标阶段人员未满足要求，投标人可提供承诺书（承诺书格式自行编制，内容包括不限于：“若我单位中标，签订合同前保证按投标文件中配备拟投入本项目的人员，并且提供拟投入本项目人员的有关证书和劳务证明资料（社保证明或劳动合同或劳务合同）供采购人核查，否则视为我单位放弃中标资格。”）并加盖中标人公章，视为满足人员和社保要求。

5）中标人必须对其单位提供的资料真实性负责，如发现有虚假，取消其中标资格并承担相应的法律责任。

6）中标人员根据国家法定休假情况配备足够的人力，满足客户服务需求。

### （二）服务标准

中标人应根据服务标准每月向采购人提交《服务运行情况报告》，服务需求书中服务标准每项细则如有未能完成、达不到服务标准，各项扣除 1 分。每分扣罚标准按总服务费的 1.5‰折价扣除。若服务标准不达标率达到 2‰（含 2‰）以上（不达标率按当月不达标人次除以当月导诊总人次计算），采购人可从月度服务总费用中加倍扣罚（由 1.5‰增加到 3‰）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** |
| 1 | 电话预约服务 | 1. 服务人员应有礼貌，能说流利的普通话和粤语，熟悉业务， 责任心强。
2. 及时为预约客户提供预约信息反馈确认。
3. 提前一天为预约专家提供短信确认服务。
4. 专家临时不能出诊，做好预约更改服务。
5. 电话接通率达到90%以上。
 |
| 2 | 咨询与导诊服务 | 1. 导诊服务人员仪表端正，待人有礼。
2. 导诊服务人员应熟悉医院情况，掌握医院门诊的诊疗信息 及业务开展情况。
3. 坚守岗位，主动服务，经常巡视，准确分诊。
4. 主动为行动不便、老弱病残者服务，对重病、高龄等优先安排就诊。
5. 特殊部门（体检中心、检验科、急诊）导诊能胜任岗位职责
 |
|  |  | 1） | 按照惠州市中大惠亚医院的门诊服务工作制度。 |
| 3 | 就医网络操作指引及相关服务 | 2） | 熟悉网络操作与就诊相关流程 |
|  |  |
|  |  | 3） | 坚守岗位，主动服务 |
|  |  |  |  |
|  |  | 4） | 主动协助行动不便、老弱病残者就医及租借服务， |
|  |  | 1） | 准确评估各项医疗检测所需时间，按时获取医疗报告并当面呈交或邮递方式将报告送递客户。 |
|  |  |  |  |
|  |  | 2） | 指引客户自助机获取医学报告。 |
| 4 | 医学报告打印服务 | 3） | 具备向客户解释非专业部分医学报告的能力，保证与客户联系的及时性，如遇客户索取报告出现障碍，需及时向院方汇报。 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 5 | 客户投诉处理服务 | 1） | 确保每个客户的投诉都能被妥善处理。 |
|  |  | 2）3） | 客户投诉响应速度不超过2小时。建立持久的客户满意度监督体系。 |

附则：

1、工作场所不能拍照，与工作相关信息不能通过任何途径上传网络，客户个人信息不许对外泄露，否则其一切后果由中标人承担包括但不限于赔偿和法律责任。

2、中标人在运作过程中所开展的其它增值服务，需获得采购人的同意。

3、罚则：以上服务标准每项细则如有未能完成、达不到服务标准，各项扣除1分。每分扣罚标准按总服务费的1.5‰折价扣除。

4、按指有错误等对医院或第三方造成伤害、岗位人数不足、迟到、早退 或被客户投诉，均视为不达标一人次。

### （三）、其他要求

**★1、所有入院服务员工都必须体检合格方可上岗，体检费用由中标人承担（需在投标文件中提供承诺函原件）。**

**★2、中标人所招聘的人员不得有犯罪前科和不良行为记录（需在投标文件中提供承诺函原件）。**

3、中标人须自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品、办公用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

4、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证服务质量。

5、中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

6、中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准规范管理项目服务，严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险。

7、中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如员工发生工伤、纠葛、打架斗殴、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人要处理好内部员工纠纷问题，不得将矛盾激化或将矛盾推向采购人而影响医院的正常工作。如发生因中标人不及时或无能力处理内部矛盾等管理问题而影响到采购人正常工作秩序的，每次扣罚当月服务费5000-50000元，问题严重采购人有权终止合同，另选择其他服务公司，由此所导致的一切后果和损失由中标人负责。

8、为保持人员队伍的稳定性，工资不得低于惠州市企业职工最低工资标准

并按时发放。

9、为了保证工作质量和员工身体健康，中标人必须按照劳动法安排员工作时间。

员工加班或顶班必须按劳动法规定支付加班费给员工，中标人要根据采购人工

作特点和各科工作量做好人力调配。

10、若发生劳动争议均由中标人自行解决，采购人无任何连带关系和责任；如发生违反计划生育规定的，由中标人自行解决并承担所有责任，采购人无任何连带关系和责任。

11、中标人签订合同后正式进场前必须做好员工上岗前培训工作，并跟原服务公司做好交接工作，确保采购人正常工作。

### 四、付款方式

按月度结算，中标人于每月10日前将上月劳务服务总费用的等额发票送达采购人，经采购人核实无误后，采购人于收到发票后30天内付款。

中标人未按要求安排足够的服务人员，出现缺岗、缺勤、不按规定作业等现

象时，造成采购人受到扣罚及其他经济损失的，采购人有权按扣罚金额及损失金额双倍从中标人当月服务费中给予扣除。

### 五、采购人配合条件

如有需要，投标人可在投标文件中列明需由采购人配合的内容，所列配合内容采购人将尽量配合解决，但不代表采购人全部接受，采购人有权全部或部分拒绝投标人提出的配合条件。