**一、项目名称**

年度新华医院客服热线服务

**二、项目参数:**

**（一）项目内容及要求**

1. **项目简述**

上海交通大学医学院附属医院创建于1958年，是新中国成立以来上海自行设计建设的首家综合性医院。通过新华人五十多年的励精图治，门急诊量常年位于上海市三级甲等医院前列，儿科和成人学科门类齐全、特色都很鲜明，便民措施追求无止境、人文服务很温馨的医院。先后获全国先进集体、全国卫生系统先进单位、全国卫生系统卫生文化建设先进单位和上海市文明单位等荣誉称号。医院学科齐全，共有内、外、妇、儿等临床、医技科室及诊疗平台60个，2016年在编人员2437人，开放床位数2090余张。医院门急诊总人次常年居上海市前列，2012年——2016年，门急诊总人次分别达到367万、388万、413万、417万和411万。检验科、临床药学、耳鼻咽喉头颈外科、心脏大血管外科、儿内科小儿呼吸专业、普通外科、皮肤科、中医儿科、小儿外科和急诊医学科等10个学科位列国家临床重点专科建设项目，设有国家卫生计生委儿童结石病诊疗中心、上海市小儿外科临床医学中心、上海市危重孕产妇会诊抢救中心、上海市危重新生儿会诊抢救中心、上海市产前诊断中心、上海市听力障碍诊治中心、上海市新生儿先天性心脏病筛查诊治中心以及8个上海交通大学诊治中心。

为了更好的做好医院门急诊服务，为就医人群提供便捷的预约挂号途径，让就医人群更加了解医院普通门诊、专科门诊、专家门诊出诊时间，医院设置布局、设备布置、检查地点、医院规章制度等，新华医院拟与客服热线服务平台合作，通过建设专业的坐席客服，为来电用户提供亲切、及时、专业的门诊咨询服务。

2024年始，新华医院门诊服务需求在增加，客服热线话务量同步也有一定的量增加，相关准备工作均已启动，人员需要不断进行培训及考核，现本项目对于客服热线岗位的需求为6个人员/4.5个坐席。

1. **服务要求**

服务期限：自合同签订日起一年（2024年8月9日---2025年8年10日）

座席配置：为医院提供6位工作人员4.5个座席，所配置的人员进行轮岗，保证工作时间（周一--周五 8：00-16：30），保证工作时间座席上坐数量为4-5个之间，无间断服务。

座席语种：中文（普通话）。

工作地点：由投标人提供（非院内）。

1. **服务目标及技术指标**

1、组网要求：

1.1、要求客服热线服务平台支持医院现有客服热线的电话号码，将来电用户自动转接入热线服务平台；

1.2、电话接入后具备统一的语音导航语音，根据按键属性将话务路由至不同专席；

1.3、需提供适用于本项目的客服热线服务平台系统，至少包括医疗信息知识库应用及查询系统、专家信息知识库应用及查询系统、专家预约系统；

1.4、要求客服热线服务平台至少具有数据汇总、话务报表统计系统功能，支持医院可随时查阅呼叫数据，并进行统计分析；

1.5、投标人需提供新华医院热线服务场所、座席软件及服务人员（非院内）。

2、功能要求：

2.1、汇接功能：在保证医院现有对外服务热线号码不变的情况下，提供统一的、可选的对接号码；

2.2、自动语音功能：至少包括欢迎词、信息发布、语音导航、语音留言、TTS播报（至少支持中英文）、交互式IVR；

2.3、座席功能：提供座席软电话，至少支持随电数据，智能路由，客户资料管理，预测或预览外拨功能；

2.4、系统管理功能：至少提供座席管理配置，统计报表功能，系统监控功能，全程录音管理；

2.5、系统知识库功能：必须配置服务所需知识库系统，至少包括信息汇总、查询、添加、关键字搜索、统计功能。

2.6、电信监控系统：可在热线话务员通话服务中进行后台抽调监听，以随时检测服务人员通话服务质量。

2.7、电话录音系统：对所有医院热线来电进行存储，存储时间≥6个月，以便医院人员可随时调听相关录音。

3、服务要求：

3.1、服务范围：新华医院总院

3.2、医疗咨询服务：主要提供医院门诊信息查询，医生出诊查询，医疗特色查询等门诊信息

1) 医院简介和交通查询:介绍新华医院，并指引病人到达新华医院路线。

2) 门诊时间:对医院各门诊（至少包括普通、专家、特需）门诊时间进行查询并答疑。

3) 门诊流程:对新华医院的门诊就诊流程进行查询解答，至少包括医院便民信息、挂号流程、各类检查流程。

4）楼层分布：为就诊病人指引就诊地点，起到电话导医的作用。

5）特色科室介绍：介绍新华医院的特色科室，让病人更了解医院特色及诊疗信息。

6）特色专病：介绍新华医院的特色专病门诊，了解新华医院科室的医生团队。

7）停诊信息：时时更新医院停诊信息，以供预约及就诊病人查询。

8）医院动态：医院时时信息查询，至少包括讲座、重大新闻、重要公告。

9）门诊咨询：所有与新华医院有关的门诊信息，均可通过人工语音进行查询。

3.3提供≥4.5个专席以及≥6个专席人员的不间断接听服务，服务时间标准默认为法定工作日（周一至周五8：30---16：30）；确保合同约定服务期，座席在岗率为100%；如遇法定节假日医院调班，必须与医院调班时间一致进行热线服务时间的调整。响应文件中提供承诺书。

3.4语言文明：态度要和蔼，说话口齿清楚有分寸，音量要适中，应讲普通话，禁讲粗言滥语。

3.5专席人员为新华医院客服热线服务专用人员，不得参与非新华医院热线的服务接听。响应文件中提供承诺书。

3.6投诉建议：专席提供投诉接待服务，对来电进行记录及语音录音，对简单问题可提供统一口径的当场处理解决方法。

3.7以上涉及的所有服务在非专席工作时间期间，由平台进行自动语音提供，导向来电人群使用新华医院APP或者新华医院微信；

3.8以上服务人员原则上固定不变，如遇特殊原因需要更换，须提早一个月通知招标人，并征得采购人同意，做好交接工作等有关事宜。

4、 考核要求

4.1、年度新华医院客服热线服务平台需要每月提供专席的接听率，质量，满意度等；响应文件中提供承诺书。

4.2、每月提供人员接听热线电话数据统计分析反馈给医院；响应文件中提供承诺书。

4.3、支持医院的电话回访工作。

4.4、需要配备后台管理人员，对热线服务专席人员工作进行不定期抽调。

4.5、按照医院要求对热线服务专席人员进行不定期的业务知识培训、考试及评分。

4.6、每年由医院管理部门进行服务满意度评价（具体评分表详见下表“服务满意度评价表”）。响应文件中提供承诺书。

**服务满意度评价表**

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 |  |
| 服务公司 |  |
| 联系人 | 联系人： 联系方式： |
| 当前服务周期 |  |
| *以下由用户方填写* |
| 服务指标 | 服务响应及时性得分：优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 解决问题及时性得分：优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 服务态度得分：优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 服务相关材料得分：优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 总分： |
| 其他说明 | 服务满意度评价每年2次，由服务管理部门牵头组织。根据服务质量、服务响应等要求对服务商进行打分。当年第一次满意度评价低于80分，委托人将约谈供应商的项目负责人及公司负责人；第二次满意度评价低于60分，委托人有权在医院官网公布供应商满意度考核成绩。当满意度低于80分，医院有权视情况扣除相应的服务费用，并具有进一步要求赔偿的权利。 |

1. **报价**

响应报价应包括为提供本项目规定的全部服务所发生的一切费用，包括但不限于：本项目所涉及坐席及软硬件成本、岗位人员的工资、加班费、社保、津贴、福利、税费、管理费、招聘服务费、离职补偿款等所有费用。任何在构成响应总价的分项费用中未列明的费用，除采购文件中另有明确规定以外，均应被认为已经包括在响应总价中，供应商不得以任何理由要求采购方额外支付任何款项。

**（二）最高限价**

人民币74.00万元

**（三）资格条件**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.本项目的特定资格要求：

1）、购买了磋商采购文件且在法律上和财务上独立、合法运作并独立于采购人和采购代理机构。

2）、本项目不允许分包、转包。

3）、本项目不接受联合体。

4）、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5）、近三年未被列入信用中国网站(https://www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、异常经营名录、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)严重违法失信行为记录名单；“国家企业信用信息公示系统”（http://gsxt.saic.gov.cn/） “行政处罚信息（较大数额罚款）”、“列入经营异常名录信息”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息”。

**（四）商务要求**

1、服务期限：自合同签订日起一年（2024年8月9日---2025年8年10日）

2、付款方式：

(1)维护服务年度开始并自甲方收到发票后，按医院支付流程，甲方向乙方支付当年维护服务费的 50%。

(2)本项目维护期满前甲方将对乙方的维护服务进行评估并根据评估结果最终决定支付剩余维护费的比例，支付将在收到发票后，按医院支付流程，扣减的维护费金额将由甲方以书面形式通知乙方。

(3)甲方每次付款前，乙方应先向甲方提供相应数额的有效正式发票，否则由此造成的任何延期付款责任与甲方无关。