**一、项目概述**

1、项目名称：门诊导医升级服务采购

2、服务地点：采购人指定地点

3、服务期限：11个月

**二、具体服务内容及要求**

1、总体要求

岗位名称：门急诊导医客服

岗位人数：5人

工作地点：上海市杨浦区控江路1665号

上海市奉贤区东方美谷大道6688号

2、岗位要求

1）每天早上7:30开始导医工作。

2）负责导医导诊问询、提供预约服务、自助机引导、提供便民服务、各种地点指引等门诊自助设备导医服务工作，随时接受咨询。

3）维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。

4）认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅平车等借用登记手续。

5）为初诊病人提供信息咨询，指导选择专科医生，指引就诊路线。

6）对老弱、伤残、重症、无陪护患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

7）指导帮助病人自助打印门诊检验报告单。

8）接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

9）根据病历文书，协助病假单审核、疾病证明审核、大病医保办理等。

10）协助完成患者医技检查预约、重点事项告知等。

11）发放一次性杯子和各种健康教育资料。

12）接受各类咨询：医院科室布局查询、检查治疗流程咨询、医院专科介绍、专家介绍、出诊时间咨询、电话咨询、预约咨询、费用咨询、健康知识咨询等。

13）发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏及时报告、报修、通知相应部门，及时处理。

14）劝阻吸烟者，注意节能和按需开灯。下班前负责关闭导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗，并负责收好导医物品：电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。

15）配合完成工作时间内便民主管交办的其他工作，医院突发应急情况下服从加班安排。

3、任职要求

1）女性年龄≤45岁；

2）高中以上学历；

3）普通话标准流利，语言表达能力强，性格开朗，善于沟通，至少2人会本地话；

4）严格遵守公司各项规章制度，具有较强的责任心；

5）身体健康、无传染病、精神性疾病。

4、服务要求

1）供应商应定期与医院沟通，了解医院需求，根据医院质控标准及满意度测评等及时改进工作。

2）导医人员由供应商统一管理。

3）对导医人员定期开展培训（培训不得占用工作时间）。

4）人员相对稳定，勿频繁更换。

5）人员应统一着装，具体要求以医院要求为准。

6）每年定期对导医人员进行打分考核，不合格者淘汰上岗。

7）到岗时间：要求在合同签订后15日内到岗。

8）若医院方对在岗导医工作情况不满意，一个月内进行人员更换。

9）所有服务人员进岗服务前均需体检合格（体检费由供应商承担），不得有传染类、心理等疾病，无不良行为记录。

10）能够定期针对医院服务内容中发现的问题进行汇总整理，并提供改进建议。

5、其他要求

1）要求服务品质及诚信在行业中良好，提供用户单位评价良好证明（带公章）。

2）根据行业规范和采购人实际要求制定具体的实施方案。

3）为本项目配备专门服务团队，制订符合采购人需求特点的服务流程，并迅速对采购人的服务需求给予响应。管理岗位工作人员应具备相应的上岗证书。项目经理有从事项目管理的经验且通过PMP项目管理协会认证，具有PMP证书、救护资格证书、AHA急救导师证书。专人专线处理各类投诉。用户有效投诉率不超过1%，投诉客户电话回访率必须到达100%。

4）具有履行合同所必需的PC端设备和专业技术能力。（要求提供书面承诺并盖章，格式自拟）。

三、付款方式

1、根据供应商年度报价均摊至每季度付款。

2、采购人以收到供应商开出的付款通知及按采购人要求提供相应金额合法有效的增值税专用发票及人员清单（盖章）为前提。

3、若遇国家法律法规变化导致税率调整，则本项目不含税价不变，税率按照法律法规规定执行。