**一、项目名称**

上海交通大学医学院附属新华医院2025-2026年度客服热线服务

**二、项目参数**

**（一）项目内容及要求**

一、服务要求

1、服务期限：1年

2、服务地址：采购人指定地点

二、项目技术需求

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，新华医院特别与便民服务导航平台合作，通过建设专业的专席客服，为来电用户提供亲切、及时、专业的门诊咨询服务。

为了更好的做好新华杨浦和奉贤两院门急诊服务，配合奉贤新院的引导、宣传及信息咨询工作，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，新华医院特别与便民服务导航平台合作，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。

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25077999/25078999，将来电用户自动转接入热线服务平台；需提供承诺书，格式自拟。

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，至少包括但不限于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、投诉建议登记及回复系统平台。，（提供系统截图）

1.4、要求客服热线服务平台至少包含但不限于数据汇总、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；（提供承诺书，承诺此系统为现有已上线系统无需再次开发）。数据报表需满足必要字段包含但不限于 IVR呼入总数、人工呼入总计、人工服务占比、放弃量及平均放充时长、接通量、接通率字段，且有导出报表等功能。

1.5、要求客服热线服务平台具有电话监听系统，以便督导人员对通话质量随时进行抽调；

▲1.6、要求客服热线服务平台具备来电录音功能，对所有新华医院热线来电进行通话保存；要求录音保存时间不能少于6个月，且每月随机抽取1-2条录音用于用户方抽检，需提供承诺书，格式自拟。

1.7、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）。

需明确本项目服务场所及相关人员配置，提供场所具体地址，满足用户方每月随时现场抽检。

2、功能要求：

★2.1、需提供工作日5\*8小时热线服务，工作人员≥6位，座席数≥4.5个。确保合同约定服务期（工作日 8：30-16:30) 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。需提供承诺书，格式自拟。

▲提供一名项目经理，并提供近三个月内社保证明。

2.2、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、可选的对接号码等功能；

2.3、自动语音功能：至少包括但不限于欢迎词、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功能；

2.4、座席功能：提供座席软电话，至少包含但不限于随电数据、智能路由、客户资料管理、预测或预览外拨功能；

2.5、系统管理功能：至少包含但不限于提供座席管理配置、统计报表功能、系统监控功能、全程录音管理功能；

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

2.7、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。

3、服务要求：

3.1、服务范围：包括新华医院总院及新华医院奉贤院区。

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，包括但不限于新华医院两院区。

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，至少包括但不限于医院便民信息、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，至少包括但不限于讲座、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。

★3.4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。（需提供承诺书）

3.5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。

3.6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；

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，格式自拟

▲4.2、每月有人员接听热线电话数据统计分析反馈给医院；数据内容包括但不限于数据报表需满足必要字段 IVR呼入总数、人工呼入总计、人工服务占比、放弃量及平均放充时长、接通量、接通率字段。响应文件中提供承诺书，格式自拟

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”）。

**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。 |

四、报价要求

1、投标人需报出本项目投标总价，坐席及软硬件成本包含在投标总价中，不再另行计价。

四、项目限价：

人民币75.3万元

五、资格条件

1、应为法人、其他组织或者自然人，具有独立承担民事责任的能力；法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证明文件；

2、在参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

3、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单的供应商；

4、本项目不接受联合体投标。

六、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。