**厦门大学附属第一医院同安院区**

**厦门市第三医院**

**客**

**服**

**导**

**诊**

**服**

**务**

**方**

**案**

 2022年8月

### 岗位配置要求

若各楼层科室变动，以实际设置的科室为准:

人员配置情况表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 岗位 | 导诊岗位数 | 岗位设置 | 客服岗位数 | 岗位设置 |
| 一楼 | 大厅前台 |  |  | 1 | 复印、盖章、咨询、接电话、统筹调度人员、病人满意度测评等 |
| 大厅护送 | 1 | 送患者住院及核酸检测等。配合前台工作。 |  |  |
| 大厅 | 1 | 负责大厅维持秩序、引导。协助完成前台工作 |  |  |
| 巡回 |  |  | 1 | 巡查全院自助机、加纸、故障报修、剩余时间门诊大厅维持秩序及送各通道发热病人到发热门诊。 |
| 内科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序。 |  |  |
| 外科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序。 |  |  |
| 儿科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序。 |  |  |
| CT室 | 4 | 检查预约登记、告知、健康宣教、检查前摆位、图像拷贝、整理资料等。维持侯诊区秩序。 |  |  |
| 二楼 | 心脑血管通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序 |  |  |
| 消化内科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序 |  |  |
| 皮肤科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序 |  |  |
| 检验科 | 1.5 | 打条码和报告单、咨询、自助机指导使用、维持秩序等，维持侯诊区秩序（备注：上午2个人，下午1个人） |  |  |
| 消约台 | 2 | 碳13检测、内镜预约、发报告、咨询等，支援内镜室工作 |  |  |
| 三楼 | 心电图、内分泌、眼科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序 |
| 耳鼻喉科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序 |
| 口腔科通道 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序 |
| 感染楼 | 结核门诊 | 1 | 预约咨询兼病情评估、测温、验码、病历领取、痰检收集、巡查记录意见箱来信等，维持侯诊区秩序。（导诊） |
| 一期 | 内镜室 | 1 | 预约咨询、登记、测温、验码、健康宣教、指导用药等，维持侯诊区秩序。（导诊） |
| 体检部 | 体检科 | 2 | 负责引导咨询、办理体检健康证、整理材料等。 | 2 | 负责引导咨询、办理体检健康证、整理资料等。 |
| 北门 | 预检分诊岗 | 3 | 负责预检分诊，对病人测温、验码、登记、引导、护送等（工作时间24小时，每班1人，共3班）（导诊） |
| 停车场 | 预检分诊岗 | 2 | 负责预检分诊，对病人测温、验码、登记、引导、护送等（工作时间07：00-21：00，每班1人，共2班）（导诊） |
| 信访办 | 信访办 | 1 | 协助信访办主任做好信访工作，相关资料整理及报表汇总等。（导诊） |
| 急诊部 | 急诊部 | 2 | 负责咨询兼病情评估、测温、验码、引导就诊，送患者就诊，协助患者使用自助机等。（备注：工作时间08：00-24：00，每班1人，共2班）（导诊） |
| 管理岗位 | 1 | 负责与医院对接及协调工作等。 |
|  |  | 共35.5个岗位 |

**二、总体要求**

1、中标人服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受医院门诊部的考核和监督，可根据考核情况提出人员保留或更换要求。中标人及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，做到随叫随到，优质服务。

2、中标人建立各种规范化管理制度，加强人员培训教育，加强质量巡查监督及考评机制，按照三级评审医院管理要求，每月提供质量控制报告，及时处理各类投诉及意见。

3、对科室急事，分紧急程度，要求投标人服务人员在10分钟内到现场，并及时解决。

4、在日常工作中，医院提出的问题和建议一般不超过1小时解决或解答，比较复杂问题，2天内解决。如果出现外包导诊客服人员无法处理，需相关科室协调解决的情况，应马上上报采购人。

5、严格执行“三满意”（患者满意、职工满意、社会满意）。

6、严格执行服务承诺，接受群众监督，未完成承诺，在月度考核给予相应扣分扣款。

7、要求统一着装，服装整洁，持证上岗，佩带胸卡，淡妆上岗，文明用语，言行不得损害采购人形象。工作人员对应的责任区域要相对固定。

8、若因中标人人员的原因而造成事故时，中标人承担全部责任和赔偿。

9、必须时刻根据院方的工作安排作出合理调整，以确保院方业务的正常开展。

10、人员要求：

⑴客服人员：女性，中专及以上学历，年龄20至35周岁（对有经验的客服导诊人员，经采购人考核合格后年龄可适当放宽至40周岁），会闽南话、普通话，身高≥155cm，五官端正，掌握心肺复苏术、消防安全技术等。具有良好的沟通能力。新招人员要经过采购人门诊部组织的面试考核合格方可录用，并保存相关证件复印件一份至门诊部。

⑵导诊人员：女性，护理专业中专及以上学历，有学历毕业证书，掌握心肺复苏术、消防安全技术等。年龄20－35周岁（对有经验的客服导诊人员，经采购人考核合格后年龄可适当放宽至40周岁），会闽南话、普通话，身高≥155cm，五官端正，具有良好的沟通能力。新招人员要经过采购人门诊部及护理部组织面试考核合格方可录用，并保存相关证件复印件一份至门诊部。

三、**服务期限：**

三年（合同每年一签，考核不合格采购人有权单方终止合同）。

1. **服务内容及要求**

本项目为厦门大学附属医院同安院区（以下简称：医院）的客服导诊外包管理服务，服务内容包括但不限于以下范围：

1.门诊服务中心:门诊大厅客服导诊人员提前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预约挂号、导医、导诊、咨询、审批盖章等、打印清单、疾病证明书盖章、便民服务(提供轮椅、一次性水杯、纸笔、针线盒、老花镜)、复印、各种自助机服务、门诊双向转诊工作、志愿者服务、文明城市创建工作等。（复印纸由采购人提供，每张收取0.3元工本费，收入归采购人）

2.患者满意度调查:包括门诊及住院患者满意度调查以及汇总，报表上报等。

3.及时对门诊预约率等指标进行汇总及上报，对不足之处及时作出整改，并落实到位。

4.门诊大厅客服导诊人员接听医院“7120120”电话预约、医技检查分时段预约，执行首问负责制，做到有问必答，耐心做好咨询解释工作。

5.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）各项服务价格查询；

（3）就诊须知和各项服务措施。

（4）医疗费用明细、医保查询；

（5）医疗信息及相关规定。

6.客服导诊做好全院服务性工作：

（1）巡回客服导诊每天负责全院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，及时报告医院信息科和自助机供应商，及时处理。

（2）各区域导诊每天查看意见箱、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。维持好就诊秩序，指导规范配载口罩，保持一米距离，做好疫情防控工作；劝阻患者不要随地吐痰，不要乱扔果皮废弃纸张，配合做好控烟工作及文明创建工作。

（3）客服导诊人员做好协助指导自助打印检查结果。

（4）客服导诊人员做好咨询分诊：

①负责指导患者就诊，热情耐心地解答患者提出的问题。

②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。对离休老干部来院体检，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服务。

③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。

具体要求：

1.大厅客服人员负责每天医生停诊的通知并协调患者改约工作。

2.医技科室导诊客服人员应负责接收门诊、住院病人的分时段预约检查申请并审核收费，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。负责执行危急值报告制度与处理流程，第一时间将检查的危急值结果通知临床医生；负责发放门诊病人的检查报告单，严格查对制度，并做好记录。

3.医技科室导诊客服人员负责检查所在科室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，即时报告医院信息科和自助机供应商，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。

4.放射影像中心客服人员负责检查预约登记、告知、健康宣教、检查前摆位、图像拷贝、整理资料等，并维持侯诊区秩序。配合完成放射影像科交给的任务。

5.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，负责引导、指导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。

6.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。

7.每个诊区导诊员及时做好：现场诊间预约和医技检查分时段预约、分诊、咨询、打印电子病历、医保查询费用、传递特殊信息的服务功能。时刻巡视侯诊患者，能够进行初步分诊和病人护理评估功能，导诊员要识别有优先或急切服务需求的患者，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，导诊员有进行门诊患者的护理评估的能力，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。能快速识别胸痛病人及脑卒中病人，并给予相应紧急处理。

8.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，（如侯诊椅、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。做好轮椅、平车的保管清洁工作，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。

9.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。

10.客服导诊人员对年老体弱、残疾病人、行动不便并无家属陪护的患者，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；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。

11.遇有上级领导检查、来人参观等情况时， 客服导诊人员应起立主动热情招呼对方，并表示欢迎。

12.各通道的导诊人员每天应巡查各诊室所需要的各物品及申请单，并及时负责核对各诊室显示屏的信息是否与坐（接）诊医生的姓名、职称相符，个别诊室须人工更新就诊医生牌；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，并做好清点工作，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、消毒（包括配制消毒液）及更换。

13.关于预约诊疗工作：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，安抚好侯诊病人及家属并记录处理情况，控制事态恶性发展，维护好侯诊秩序。

14.按照采购人规定，中标人保证每天每个岗位都必须按照岗位设置人员数量要求如数安排人员上班。门诊大厅一位导诊人员负责护送患者及其家属走绿色通道进行核酸检测并协助办理住院手续，大厅其中一位导诊人员在上下午各提前半小时上班开诊室门，一位导诊人员晚半小时下班关好每间诊室门窗, 一位导诊人员负责班外时间接听值班电话。

15.中标人须服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受院方考核和监督，及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，优质服务。

16.服务人员均应微笑服务，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：“请问有什么需要帮助的吗？”。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。

17.客服导诊人员保证做到：爱心、细心、耐心、热心、责任心。

18.信访办：负责信访及投诉的处理，受理记录患者及家属的现场和电话（7310072）投诉并将处理情况反馈给投诉人及信访办主任，执行“首诉负责制”，能当场协调解决的应及时高效处理，不能拖延躲避，不能解决的汇报信访办主任落实解决。

19.中标人须接受政府有关部门及采购人有关部门的监督。

20.中标人须配合医院迎接各种检查，确保检查合格。

21.中标人派驻的客服导诊人员的工作服由其参照采购人的规范要求自行供给。

22.服务人员应100%经过岗前培训（如心肺复苏术、消防器材使用、七步洗手法、测量生命征等）才上岗。

23.未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

24.中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

25.全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班，中标人应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

26.所有员工上岗时都必须体检合格，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由中标人承担。

27.采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

28.招标人的门诊部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，无法按招标人要求时提供优质服务，或管理失误，门诊部有权提出管理服务要求。

29.招标人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、各种工作记录；医院及各专家的特色：各岗位工作流程； 服务礼仪等。

30.招标人将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、消防器材使用、七步洗手法、测量生命征等。

31.招标人的门诊部将派人不定期参加中标人的周会，将存在的问题反馈给中标人，并提出意见，进一步完善客服导诊工作。

32.对于招标人门诊部及各临床职能科室提出的整改方案要求，中标人不整改，扣发当月管理服务费2000元。

33.招标人的门诊部有权要求替换不符合的客服导诊人员。

34.若在医院迎接各种检查的过程中因中标人配合不力，检查存在问题，每次扣款1000元。

35.中标人的服务人员的工伤风险，由中标人自行承担。

36.因意外事故或作业安全问题引发的人身伤亡和财产损失，中标人依法承担赔偿责任。

37.采购人每月对客服导诊外包服务进行绩效考核（考核标准见附表），总分不低于85分，若总分少于85分，每少1分，扣当月服务费总额0.5%。

38.每季度第三方满意度测评不得低于市属医院综合满意度平均值，每下降2%，扣1500元。

39.投诉查实，院内投诉每件扣1分，网络、媒体电台及卫生监督网投诉每件扣2分，市卫健委、市长专线12345的信访投诉每件扣3分，省级及以上信访投诉每件扣5分。

40.按医治安事件的责任认定，以公安部门裁定为准；非治安事件的责任认定，由双方协商，协商不成的，以诉讼或仲裁方式认定。

### 五、相关事项要求

1.公用水电（包括空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、投标人办公等各类用电）费用由采购人承担。

2.采购人负责提供担架床、轮椅及其维修费用。

3.中标人提供电脑、打印机、读卡器等日常办公用品及设备，条形码纸、热敏纸等耗材；

4.中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备。

5.中标人应进行岗前培训，上岗人员100%经过岗前培训合格才上岗。

6.未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

7.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，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

8.中标人有责任配合医院接受上级有关部门的监督、检査，提供必须的资料。

9.中标人须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。

10.中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

11.全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班），中标人应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

12.所有员工入院服务时都必须体检合格的才能上岗，每两年为员工体检一次，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由中标人承担。

13.中标人购买员工商业保险（公众责任险、员工意外保险）作为保障。

14.中标人不与任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

15.如果国家或地方政府公布增长当地职工最低工资标准、社会保险费或其它福利、津贴，采购人同意按照公布之增长金额或费率给予增加本协议项下中标单位全部员工工资、社会保险费或其它福利、津贴、加班费，并按实际增加的总费用来调整合同金额。

16.在合同期间如有科室增减或服务内容、范围改变，或提高服务标准要求等，采购人有权要求增减服务人员，服务费也相对应的进行调整。在合同期间如提高服务标准要求等，采购人有权要求增减服务人员，相对应的服务费调整原则如下:

（1）增加服务人员的:根据中标人投标时承诺的增加服务人员时的人均月综合单价，按实增加服务费用。投标人投标时须对此进行单独报价，报价单位为:元/（人·月）。

（2）减少服务人员的:按投标时的人均月综合单价（人均单价=中标月服务费用÷总人数）为准，按实减少服务费用。

17.投标人须在报价中明确列出员工工资、保险、福利等各项费用，其中员工工资不得低于当地最低工资标准。中标后须认真履行职责，严格按承包协议中的质量保证体系做好客服导诊服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。

18.投标人应明确为采购人提供客服导诊等服务人员不得低于最低人员配置数。投标人须对此作出书面承诺。

19.中标人需配置应急机动人员主要从事服务范围以外的临时性和特殊性工作任务，根据医院要求，中标方随时完成应急机动任务，如医院等级评审任务、各上级领导检查工作任务等。应急机动任务的区分由医院决定，只要是医院要求的应急机动任务中标方都必须无条件高标准完成任务。