**惠州市第二人民医院2023年至2024年客户服务社会化项目需求概况**

为了提升医院患者满意度，顺利开展医院体检科、儿童心理行为康复科、四号楼、七号楼前台客户服务工作，医院拟定将4名客服人员以服务社会化形式对外进行招标。

一、项目服务期限： 两年

二、 项目内容：

为医院体检科、儿童心理行为康复科、四号楼、七号楼前台提供客户服务工作。

三、项目要求：

1. 供应商安排的客服人员需具备高中、中专或中专以上学历，专业不限，年龄在20至30岁之间，身高155厘米以上，会交流惠州话、客家话、白话等，普通话标准，为人亲和，气质形象佳。
2. 供应商安排的客服人员需遵守医院各项规章制度，服从医院各项工作安排。
3. 供应商需安排4名客服人员，如遇客服人员休长假（如产假、病假等），供应商需另外安排同等条件人员顶替该客服岗位工作。
4. 供应商安排的客服人员在工作期间，医院如发现人员不适合岗位要求、违反医院规章制度或不服从医院工作安排，医院有权要求供应商更换客服人员。

五、项目成果反馈要求

供应商需确保医院体检科、儿童心理行为康复科、四号楼、七号楼前台客户服务工作运行正常，医院及患者对其服务满意。

六、供应商资格：

1.供应商必须具有从事本项目的经营范围和能力。

2.供应商具有独立法人资格。

3、供应商在近三年的经营活动中没有重大违法违规记录；

 七、结算方式：

合同签定后，支付合同全款20%，运行半年支付合同全款50%，剩余部分待项目结束后并验收合格支付尾款。

社会工作部

2022.8.16