

一、项目名称：海南省人民医院监督服务热线

二、采购预算金额

1、服务费为162万元/年，服务期三年，在本次项目中涉及到与OA系统对接的费用12万元由中标方承担。

三、维保设备清单

本次招标为整体服务外包招标，主要内容包括监督服务热线信息平台建设、监督服务热线建设、人工坐席建设和劳务外派服务，包括监督服务热线系统的设计、开发、安装调试、集成、三年的系统托管、服务外包、技术支持、运行维护、项目验收、技术培训等。

序号	项目名称	数量	维保服务期
1	监督服务热线外包服务	1套	3年

四、技术参数及服务要求：

序号	项目名称	服务内容
1	监督服务热线外包服务	<p>一、★项目总体需求：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 监督服务热线外包服务包含平台建设及运营服务和劳务外派服务两部分的内容；2. 平台建设及运营服务包括监督服务热线信息平台建设、监督服务热线建设、人工坐席建设，含系统的设计、开发、安装调试、集成、服务期内的系统托管、技术支持、运行维护、项目验收、技术培训等；3. 劳务外派服务包括9个人工服务岗位，4个人工坐席7×24小时的人工接线及响应服务；4. 三年服务期过后，本次项目由中标人所投入的软硬件产品的归属权为采购人所有，中标人需保证所留下的软硬件产品能保障本项目无障碍运行。 <p>二、人工热线服务需求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 咨询服务：

序号	项目名称	服务内容
		<p>1) 收集汇总各项服务信息，了解医院各项服务流程，熟悉各科室的功能和所开展的基本医疗技术项目；</p> <p>2) 努力掌握各科常见病的分诊和防治知识，与各科室做好沟通配合，为患者提供优质的咨询和导医服务，为职工提供相关政策法规、行政流程、规章制度等咨询服务；</p> <p>3) 在热线话务员首接阶段处理完成大部分咨询件，逐步实现咨询件转办率少于10%。</p> <p>2. 电话预约服务：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解医院门诊挂号电话预约流程和常见病的分诊知识，配合门诊部认真做好电话预约挂号登记、确认、取消、变更、通知等工作； • 指导患者通过微信等渠道完成预约挂号。 <p>3. 受理投诉举报：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 倾听患者诉求，加强医患沟通，做好投诉管理中的接收、转办、整理、督促整改、反馈、分析等工作； • 对接省12345、省12320等服务热线；实现电话的互转和工单的流转服务； • 在热线员首接阶段处理完成大部分投诉件，逐步实现投诉件转办率少于30%； • 涉及违规违纪问题线索及医院秘密的举报件，转纪检监察部门办理，热线员不再跟踪督办。 <p>4. 受理意见建议：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集汇总患者及职工反映的意见建议，做好登记分类，转相关职能部门处理； • 涉及医院重大项目的意见建议转纪检监察部门处理； • 专项工作征求意见的收集汇总。 <p>5. 受理患者表扬：</p>

序号	项目名称	服务内容
		<ul style="list-style-type: none"> • 汇总整理各类患者表扬，每月在院报上公布； • 配合纪检监察部门做好医德医风考评工作。 <p>6.随访评价：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 结合网络随访、电话随访、短信随访等多种方式，建立更加完善的随访机制； • 设计开发实用性的随访信息管理系统，健全患者健康信息档案，提升随访信息价值； • 有效利用随访结果服务于医院管理、科研及考核。 <p>7.受理维修报障：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 与各职能部门及后勤服务公司沟通协作，做好各项维修报障的受理转办、跟踪执行和分析反馈等工作； • 配合医院内部固定资产信息管理系统在具备对接条件的情况下进行对接，把维修记录、维保时限、运行情况等设备设施状态信息记入系统； • 配合后勤服务公司搭建医院后勤设备设施监控一体化平台，做好数据采集、系统分析、报表生成、设备设施运行监测、设备设施异常情况预警等工作。 <p>8.满意度测评：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 与第三方满意度调查机构联合，积极运用互联网和大数据，建立满意度动态管理制度，与医院绩效考核挂钩； • 定期调查患者就医体验和医务人员执业感受，查找影响医患双方满意度及院内相互协作的突出问题，推动医疗服务持续改进。 <p>9.舆情监控：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配合医院宣传办，对医院已通过第三方舆情监控机构、传统媒体、新兴媒体、信访渠道、现场办公等多渠道所获取的舆情信息，录入到系统里形成工单进行流转处理和统计；

序号	项目名称	服务内容
		<p>10.整改项目跟踪督办：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 接收院领导查房、安全检查、医疗护理检查、疾控院感检查、行风建设检查等各方面检查督导发现的问题； • 建立整改台账，做好整改项目的跟踪督办、即时销账、分析反馈等工作。 <p>11.专项呼出服务：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 医院需要紧急电话或短信通知的呼出工作； • 预约医生临时停诊、预约检查设备临时维护、检查报告延后等需要紧急电话告知患者的工作； • 专项开展的电话回访工作； <p>12.其它服务：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 需要跟踪督办的其它专项工作 • 其它需要通过热线支持和完成的工作。 <p>三、团队建设需求</p> <p>投标人为采购人提供满足3个话务坐席和1个管理坐席所需配套的所有坐席设备，包括坐席桌椅及话房室内布线、隔间等简易装修，设施布置和装修设计方案应征求采购人同意。</p> <p>投标人提供一支专业的项目实施团队，负责语音平台（包含语音设备、通信网络）搭建、调试、配合软件开发商完成系统集成；负责坐席设备、场地的布置；负责话务团队初期招聘、培训、运维团队组建。</p> <p>投标人提供运行管理和维护团队，提供 7*24 小时现场管理支撑和日常维护、故障处理服务。</p> <p>1.★人员配置</p> <p>配置满足7×24小时轮岗值班的热线员9人，并负责人员的业务培训工作，确保甲方热线7×24小时正常运行，保证电话、微信、短信、邮件、网站等渠道的诉求能够正常接入，保持办</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>件流转的正常处理，负责采编、整理、录入、更新和维护知识库。</p> <p>2.岗位要求：</p> <p>话务团队包括坐席班组长、话务员、质检员、采编和数据分析师等方面人员，且能根据业务需求实时调整人数或比例。话务团队人员总共9人。如果话务员因请假、辞职等原因造成人员不足时需要及时补充以满足热线运行要求。</p> <p>3.招聘要求：</p> <p>人员招聘必须具备以下基本条件：遵纪守法、品行端正、爱岗敬业，具有良好品行，无违法违纪行为；年龄35岁以下，本科学历及以上，医疗、护理、医院管理等专业优先，能使用英语流利对话沟通的优先，能使用流利的普通话，具备计算机操作能力，打字速度 40 字/分钟。医学专业或会海南少数民族方言的，可适当放宽至全日制大专学历；招聘人员中，熟练使用海南方言话务员占比不低于10%。业务管理人员须具备 2 年以上的话务工作经验或 1 年以上的呼叫中心管理经验。</p> <p>为满足国际化医院运营要求，中标人应与采购人沟通协商，多渠道开展双语接待热线业务，可与12345热线合作，请其代接涉及外语的热线业务；或与医院内具有双语能力的职工建立即时联系接听热线机制；或招聘能使用英语流利对话、顺畅沟通的双语话务人员，人力费用与采购人另行协商。</p> <p>4.人员培训：</p> <p>投标人须制定完善的人员培训机制，确保人员业务知识、服务礼仪、系统操作等技能培训到位，考核通过方可上岗工作。</p> <p>5.人员考核：</p> <p>制定人员考核制度、人员晋升/淘汰制度，投标人应根据采购人要求对话务员的服务质量进行量化考核评估，按照服务质</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>量、业务能力、工作纪律、满意度、工时有效利用率、考试评分等考核结果，对业务人员进行评级（星）、绩效工资扣减、待岗处理、下岗处理。</p> <p>6.人员管理：</p> <p>（1）投标人须制定完善的坐席管理制度、高峰期预警策略和应急预案，分组管理坐席，科学预测每一时段业务量，结合服务水平和现场管理的情况，提前合理安排，实现人员与业务量最佳匹配。</p> <p>（2）投标人需按本项目要求，针对本项目人员需求的波动及呼叫中心正常的人员流失率等情况，制订人员管理规范，保障有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。</p> <p>四、聘用人员数、签订劳动合同和薪资需求</p> <p>1.投标人负责聘用工作人员的劳动合同签订，承诺按国家规定发放工资、绩效、缴纳五险一金，发放节假日福利、年终奖金以及加班费用。投标人须制定《工作人员薪酬体系》、《绩效考核办法》、《工作人员考勤管理制度》，明确各工种人员的具体薪酬明细，平均薪资水平。并经采购人确认后方可执行。</p> <p>2.投标人须提供专用定制服装，选择服装的款式或样式、材料、采购均须征得采购人认可。定制服装包括冬装1件，西装、背心、西裤、长袖衬衣、短袖衬衣、西裙、领带（女性为领结）、丝巾各2件（套）、皮鞋1双，投标人须合理预留相应套数配备定制服装和皮鞋以备用。</p> <p>3.★不可竞争单价。为保障监督服务热线话务人员素质要求和薪资待遇，及防止人员流失导致热线服务不能正常运行，要求话务人员薪资费用包含人工工资费和服装费两部分，即薪资费用为不可竞争单价。</p> <p>共设置9名话务人员，人工费用需包含热线员的基本工资、</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>五险一金、福利费、管理费用等；服装费用需包含置装要求中要求配置的置装内容。</p> <p>人工费用和服装费用为话务员薪资费用，薪资费用的报价总和不得低于2880561元（3年）</p> <p>五、运营管理的需求</p> <p>（一）运营环境</p> <p>1.服务提供商需结合12345热线服务经验制定医院监督服务热线管理办法、工单处理规程、考核问责制度等提交医院审核并按照医院的要求进行规范化的现场运营管理。</p> <p>2.服务提供商需按照医院服务监督热线的运行要求与海南省12345热线、海南省12320热线进行运营方面对接，实现电话的互转、工单流程的互转和无缝对接。</p> <p>3.服务提供商在热线后续发展需为医院提供有利的方案，借助智慧城市管理、网格化管理、便民服务集成管理和智能化大数据等技术改善热线服务效益，促进智慧医院建设。</p> <p>（二）现场管理</p> <p>热线服务要求。通过语音、网络、微信、短信等方式，向患者和职工提供7*24小时的热线服务，对涉及需要转交职能部门处理的工单进行转办、跟踪、督办等。</p> <p>1.服务管理</p> <p>（1）工作现场管理。服务提供商需按照呼叫中心客服现场管理经验制度各项管理制度、考核制度、应急处理制度提交医院审核并按照医院的要求进行规范化的现场运营管理。</p> <p>（2）工作状态管理。制定工作状态管理制度，对热线人员形象、工作状态进行明确和规范，遵守职业道德规范、医院各</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>项规章制度及国家法律法规，文明办公，提升热线人员个人修养，树立热线良好形象。</p> <p>(3) 交接班管理。制定交接班管理制度，对交接班人员、交接班内容进行明确，确定交接人员有序、工作无遗漏，确保工作顺利完成。</p> <p>(4) 值班管理。制定人员值班制度，增强人员服务意识，提高热线工作效率和服务质量，形成领导带头、责任明确、统筹兼顾、标本兼治的工作格局。</p> <p>(5) 制定服务用语规范、应答流程规范、数据报送规范、小结登记规范等各类工作规范以满足运营现场工作要求。</p> <p>2.业务管理</p> <p>(1) 负责完成平台外呼工作，包括工单回访、满意度调查等采购人指定的外呼工作。</p> <p>(2) 跟进审核管理，对各类事件进行跟进、催办、退单审核、改派等管理。</p> <p>(3) 预警管理，对紧急类或涉及医疗、消防、安保等安全生产方面的事件做好预警预判工作，及时跟踪、协调、指挥。</p> <p>(4) 大数据管理，对各类热点数据信息和群众反映的热点问题梳理归纳，并形成案例、要点及分析报告，为医院管理决策提供依据。运营期间，投标人定期向采购人提供呼叫中心数据和坐席情况，提出数据分析和策略的可行性建议。</p> <p>(5) 培训管理，分层级、分时段开展分散、集中式培训，定期到相关职能部门和临床医技科室调研学习，了解医疗服务</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>流程和管理机制。</p> <p>3.综合管理</p> <p>(1) 投标人需提供解决方案，支持采购人通过系统二次开发实现随时听取投诉的录音并进行跟踪处理，所有有关业务来话的留言录音要求保留至少2年，重要录音和数据可选择进行永久保留；</p> <p>(2) 负责热线工作现场的组织、管理、展示工作，包括工作现场秩序管理，提供、安装并维护工作现场所需的设备设施。安排专人管理受理现场秩序，协调处置工作过程中的相关事项如处理设备设施的损坏和故障、处置工作过程中的应急突发事件、管理现场工作人员等。</p> <p>(3) 投标人制定工作场所管理制度，包括现场环境管理制度、各类附属设施使用管理制度、防火防盗等安全管理制度、突发事件应急预案等。</p> <p>(三) 网运管理</p> <p>1.投标人须提供 7*24 小时运营管理和故障维护等服务。安排至少1 名技术人员负责呼叫中心设备及坐席维护工作，具备不低于 2 年的维护工作经验，通过满足以下维护要求，确保坐席及配套设备完好率≥98%，平台运转率≥99%。</p> <p>2.定期巡检呼叫中心平台硬件设备设施，负责对坐席电脑维护保养、病毒防范与数据备份，及时排除语音平台及坐席设备的故障，保证平台不间断运行。服务响应时间在 30分钟之内，一般2小时内解决，重大问题不能超过8个小时。</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>六、呼叫信息平台需求</p> <p>由于此次医院监督服务热线拟采用购买外包服务的形式进行，因此服务提供商应负责监督服务热线呼叫信息平台的建设，包括硬件平台、软件系统和呼叫通信线路的建设，呼叫信息平台的建设费用包含在外包服务费用之中。对于提供的4个话务坐席，要求配备双屏电脑、耳机，确保网络畅通。</p> <p>（一）总体需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 医院呼叫信息平台应借助国际、国内先进的市场营销管理模式，采用技术成熟和性能价格比高的主流产品； • 利用通讯技术、计算机网络技术，结合话务员管理制度，实现对用户请求的接受、存储、发送处理和回复； • 以统一的规范、统一的标准和统一的技术手段，实现对用户“面对面”的服务； • 整个呼叫中心系统与医院的OA办公系统实现无缝对接，通过建立合理的处理机制，保证医院的快速反应能力； • 提高对用户的反应速度和质量； • 进一步与排班、科室管理、药房管理等业务处理系统进行融合，实现更灵活统一的服务； • 医院呼叫信息平台的建设目标是建立一个统一、面向用户的综合性平台； • 通过统一的电话号码接入，实现业务受理，成为一个能够提供语音服务、人工服务和互联网服务等多种服务形式的综合性信息服务中心； • 完善医院内部管理，为医院预测和决策提供全面、快速、准确的信息支持，实现医院资源的合理调配（CRM）打下坚实的基础； • 系统平台结构包含呼叫中心应用系统、呼叫平台支撑系统、

序号	项目名称	服务内容
		<p>后台业务支撑系统等三个主要组成部分；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 系统正常运行的平台为呼叫平台（包括ACD、CTI、IVR/IFR等设备）和各专业的管理信息系统。 <p>（二）技术需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • ▲语音平台技术要求支持4个坐席，IVR语音通道12路，TTS4路，自动语音通道最大并发量为50路。 • ▲按照相关技术方案要求，结合省医院管理业务量实际情况，对网络线路要求配置1条市内10M 专线，用于投标人呼叫中心机房到座席场地。 • ▲系统基于B/S网络架构WEB网页操作的系统操作,客户端通过浏览器即可完成相关业务操作； • ▲系统应有严密的安全体系,保证数据处理和传输全过程和数据存储在服务端的安全性，应有完备的互联网应用安全方案，保证基于互联网应用的安全性； • 系统应具备独立的数据备份存储方案； • 成交方安排具备运行保障能力的工程师提供后台技术支持服务，前台无法处理的事件及时交于后台处理。紧急事件应立即做出响应，并在1 小时内给予解决； • 一般事件应在1 小时内做出响应和安排，并在4 小时内给予解决。如事件处理需赴现场，成交方应在采购方要求的时限内安排工程师到达现场解决。 • 免费维护期内，如有版本升级，在得到医院认可的情况下，为医院提供软件免费升级，并提示升级的内容提示，用户自主选择全部更新、部分更新或不更新； • ▲对于用户因工作需要完善和新增的功能，能够及时进行升级。（新增功能的工作量和费用需经过医院书面确认可以在维保条款中体现）；

序号	项目名称	服务内容
		<p>(三) 基础功能需求:</p> <p>1.CTI平台功能需求:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CTI(Computer Telephony Integration, 计算机电话集成)平台是呼叫中心的控制中心, 它在ACD与电脑之间提供应用级的接口, 从而形成一系列的增值应用和服务; • CTI使电话系统和电脑系统共享信息, 从而使呼叫路由更明确或者由呼叫触发一些功能, 如根据特定的主叫、呼叫原因、时间段、流量等情况更新主机数据库。 <p>2.语音导航功能需求:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 语音导航IVR (Interactive Voice Response 交互式语音响应) 是呼叫中心的重要组成部分; • 主要用于为用户电话来访提供语音提示, 引导用户选择服务内容和输入电话事务所需的数据, 并接受用户在电话拨号键盘输入的信息, 实现对计算机数据库等信息资料的交互式访问; • IVR可以取代或减少话务员的操作, 达到提高效率、节约人力、实现24小时服务的目的; • 同时也可方便用户, 减少用户等候时间, 降低电话转接次数; • IVR主要提供导航功能主要是分拣用户的需求, 将其转向能为用户提供最确切服务的位置; • 导航方式包括: 电话自动语音导航以及人工座席等方式。 <p>3. 呼叫转接功能需求:</p> <p>(1) 呼叫转接必须实现以下四种转接:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 自动应答系统和座席之间转接; • 座席和座席之间进行灵活转接; • 自动应答系统与办公电话转接; • 人工座席与办公电话转接。

序号	项目名称	服务内容
		<p>(2) 在内部转接时（IVR和人工座席、人工座席之间转接）相应的呼叫数据和用户信息同步地随呼叫转移，用户已经存在的或者座席刚输入的信息可以同时显示在目的座席的工作屏幕上，使得用户不需重述内容。这些数据包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由交换平台收集的呼叫数据，如主叫号码等； • 由IVR通过接收用户按键或者语声识别收集的一些用户信息，如用户帐号、用户密码等； • 通过座席与用户询问而获得的比较全面的用户信息，如用户姓名、用户地址等； • 通过信息预取的用户信息； <p>(3) 转接时避免采用盲转接的方式，应该采用多方通话的方式进行转接；</p> <p>(4) 呼叫也可以转接至异地的呼叫中心或者其他联营的呼叫中心；</p> <p>4. 信息领取功能需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 用户呼叫被接入后，在将呼叫路由到座席之前； • 系统需存取用户的相关信息，用于进行自动路由及用于座席与用户交互使用。 <p>5. 排队路由功能需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACD(自动呼叫分配，又称排队路由)多个呼叫按等待处理的先后次序形成呼叫队列； • 将呼叫分配至呼叫队列进行排序称为排队； • 一个不能立即由座席或者IVR（自动语音系统）处理的呼叫，均需进行排队等候； • 按照各种实际应用建立队列，用户通过导航功能进入各种队列路由处理即将呼叫转接至最合适的目的地的一种算法； • 路由的目的地包括队列、座席、其它系统的接入号码等。路

序号	项目名称	服务内容
		<p>由一般可以根据呼叫的主叫号码信息和各座席的技能来确定；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 需要实现的常见路由方法有： <ul style="list-style-type: none"> • 按照座席的技能； • 根据业务路由； • 根据负载均衡路由。 <p>6. 录音系统功能需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 语音录放是利用系统的可录放功能，对用户与人工座席的通话进行录音； • 主要应用在用户留言和质量管理等方面； • 用户在进行电话投诉或提出建议时，唯一能记录下来的信息就是用户的声音，所以对用户投诉/建议进行录音，作为投诉/建议的原始资料保存是十分必要的，以便日后核查； • 对人工座席的考核，通过对座席的服务过程进行录音，能够比较客观反映出座席的服务态度、服务准确度、与用户沟通能力、问题解决能力等。 <p>7. 桌面应用功能需求：</p> <p>(1) 软电话：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通过调用相关电话呼叫控制编程接口，在计算机上实现数字电话机的基本通话功能，实现用户与座席之间的通话； • 主要包含接听、拨打、挂机、挂起、恢复、转移、会议、咨询、强插等功能。 <p>(2) 信息通道管理：利用信息通道，在座席之间、座席与IVR、座席与具体业务功能之间传递信息；</p> <p>(3) 来电弹屏：通过调用相关信息传送编程接口，设置和接收IVR、系统引擎以及随座席传送过来的呼叫信息，并及时弹出提示窗口进行显示。</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>(4) 外拨管理：根据不同需要，定义外拨列表，实现外拨呼叫服务。</p> <p>8. 软件测试报告：</p> <p>服务提供商需安排系统测试组对业务软件进行安全测试，并提供盖章的软件测试报告。</p> <p>(四) 业务功能需求：</p> <p>1. 业务咨询</p> <p>业务咨询主要是针对用户提供的免费咨询项目，具体内容可以随时增加或修改。主要项目包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 医院介绍：主要介绍本院的背景、实力等； • 名医介绍：主要介绍本院的专家与名医； • 药品查询：通过电话的自动语音查询方便用户的用药； • 求医常识：主要介绍医院的看病流程，科室位置等相关信息，便于用户看病； • 保健园地：主要介绍一些常见保健知识、科普宣传等； • 特色医疗：介绍医院特色的医疗科室，更加突出医院的先进医疗水平。 <p>2.需求说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 用户通过拨打呼叫中心，系统优先引导用户通过IVR进行业务查询。在无法达到用户要求时再将用户的请求分派到合适的话务员； • 话务员进行工单记录，并回答用户，必要时使用CC系统中的知识库模块； • 如果普通座席无法回答，可将电话及记录同步转移给专家座席进行回答； • 如果本次咨询达到用户要求，则话务员结束本次事务； • 如果用户仍不满意，或话务员需要其他部门协助，则告知用

序号	项目名称	服务内容
		<p>户，服务中心将随后与其联系，解决其疑问。同时将该工单记录流转至OA系统；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 该问题解决后，可由呼叫中心坐席联系用户告知问题处理结果； • 咨询事件检索； • 话务员可根据各种条件实现咨询事件记录检索，包括模糊查询、按用户名、时间、日期、科室名等多种条件的单一或混合查询。 <p>3. 人工服务：</p> <p>系统可以设置人工座席，作为自动语音服务的补充。人工座席可以完成的功能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辅导用户如何通过电话使用本系统的各项服务； • 如果用户遗失就诊卡，或忘记就诊卡卡号，可以通过人工查询； • 回答用户的简单咨询； • 当班专家查询，可以使患者了解更多专家的信息，合理的安排自己的就诊时间，减少往返医院的疲劳也减轻医院的接待压力。 <p>4.投诉建议： 将用户电话转至专门处理投诉的坐席，由其记录并处理。</p> <p>5.其它： 其它业务流程，可根据医院的具体业务需求进行定制。例如本项目中将呼叫中心无法处理的工单流转至OA中，需要接口集成实现。</p> <p>（五）应用软件功能需求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 身份权限认证： 对各职能组赋予相应的权限，再由员工继承这些职能组的权限。 2. 用户管理：

序号	项目名称	服务内容
		<ul style="list-style-type: none"> • 实现用户角色管理、用户的创建、角色分配、授权及权限修改、删除等操作； • 记录用户登录和退出的日期和具体时间及IP地址等信息； • 记录成功的和被拒绝的系统访问活动的记录； • 记录成功的和被拒绝的数据与其他资源的访问记录； • 记录成功的和被拒绝的管理操作记录； • 记录用户操作记录。 <p>3. 来电弹屏功能：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根据用户来电的电话号码进行判断，如果是老用户自动弹出窗口，显示用户的详细信息； • 历史呼叫记录和对用户的回访记录以及该用户是否在黑名单内； • 把用户的详细资料显示在来电处理的用户信息输入框内； • 如果用户信息有变动，话务员更改后直接保存即可。 <p>4.知识库管理：包括知识搜索、知识维护、添加知识、审核知识。</p> <p>5. 系统监控</p> <ul style="list-style-type: none"> • 系统监控应提供两种方式，一是班长席在自己的坐席系统上实时监控本组成员的话务状态和登陆状态； • 另外一种大屏监控实时监控坐席的全部人员的工作状态和话务状态及接通数量、队列状况等； • 班长监控字段信息丰富，可以根据需要进行调整字段内容； • 班长监控可以监控到坐席的话务状态及工作状态，方便了班长的管理； • 坐席回答问题出现明显错误时，可直接强行加入对话，或将强行禁止当前服务坐席继续服务，由其接续； • 对于关键指标可以设置阈值预警，通过弹屏、短信等方式进

序号	项目名称	服务内容
		<p>行通知。</p> <p>6. 座席评价</p> <ul style="list-style-type: none"> 当座席人员处理完有关服务后转到IVR,通过IVR放音由用户按键选择服务的满意度，从而达到对坐席人员工作的评估； 请对此次通话进行评价，满意请按1、一般请按2、不满意请按3； 系统将自动统计每次评价达到对座席人员的质检作用。 <p>7. 系统报表</p> <p>系统报表提供客服系统运营的数据分析，为客服系统服务水平提升提供数据依据。</p> <ul style="list-style-type: none"> 座席人均量报表； 系统运营指标报表； 图形化报表展示。 <p>8. 在线客服：</p> <ul style="list-style-type: none"> 随着沟通方式的丰富，在线服务越来越普遍，灵活的在线沟通方式为民众所接受并广泛使用； 在微信公众号中整体规划时也要考虑客服系统对人工服务的支持能力； 在积累一定服务用户后，还可以考虑采购第三方智能机器人产品集成到系统中，提高系统服务能力。 <p>(六) OA办公联动系统</p> <p>1. 热线前台处理</p> <p>1) 前台受理：</p> <ul style="list-style-type: none"> 前台坐席可以生成咨询类、求助类、意见建议类、投诉举报类和其他类五大类； 对于这五大类都有当场解答、存电（重复来电、没有声音等）、电话转接、转OA办公系统处理或派发到OA办公系

序号	项目名称	服务内容
		<p>统处理的操作；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 对于咨询类、求助类、意见建议类、投诉举报类和其他类五大类工单，坐席需要填写的内容如下： <ul style="list-style-type: none"> • 内容描述（必填） • 诉求地址 • 诉求联系人（必填） • 联系电话（必填） • 联系电话2 • 诉求区域（必填） • 特殊情况 • 工单编号 • 工单级别（必填） • 性别（0，男，1，女，2，不明）（必填） • 证件类型 • 证件号码 • 工单备注 • 处理信息：发起时间、发起部门、发起人：系统自动生成，无需填写，以下所有工单环节均相同 • 来电类别：咨询类、求助类、意见建议类、投诉举报类和其他类（小类：表扬类）（必填） • 内容分类（4级）（必填） • 处理描述（必填） • 热点事件 • 热点关键词（共3个） • 后续操作：（必填） • 当场解答：工单直接回答之后成为归档工单 • 转后台处理：前台坐席不能处理的事情，可以转到后台

序号	项目名称	服务内容
		<p>让资深坐席进行处理；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 存电(重复来电、没声音等) • 电话转接 • 派发工单 • 选择主办单位和协办单位。 • 后续操作的二级选项 • 自动判重：可以自动判断是否是重复工单，如果是重复工单则左边的选框被选中。注：重复判断的规则为：根据来电主叫号码、工单一级内容分类、工单二级分类判断是否为重复工单。 • 工单要素：可以链接出二级分类的工单知识库要素信息。 • 暂存工单：前台坐席可暂存这张新的工单，等确认信息之后到暂存工单查询里面在发起工单 • 无声来电：当来电电话为无声来电时，话务员可使用此功能，点击之后系统会自动填写一些要素，如：内容分类为“其他-其他-无效来电-无效来电” • 疑难事项：当来电电话为疑难用户时，话务员可根据此功能查看到疑难用户的一些信息。 • 信件附件：可上传信件附件。 • 快速选择：实现四级分类逆选功能。 <p>• 工单受理后，在系统中按照预定的流程进行流转，以实现工单各环节的功能。若特殊情况选择为“特殊（有扬言）”、“特殊（无扬言）”、“特殊（夜间）”、“电话催办”时，则后续操作不可选择“派发工单”（即不可以直接派单到承办单位）。</p> <p>2) 前台处理：前台坐席可以处理后台坐席退回到前台的工</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>单。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 发起时间、发起部门、发起人：系统自动生成，无需填写，以下所有工单环节均相同； • 来电类别：咨询类、求助类、意见建议类、投诉举报类和其他类（小类：表扬类）（必填）； • 内容分类（4级）（必填）； • 处理描述（必填）； • 后续操作：（必填）； • 当场解答：工单直接回答之后成为归档工单； • 转后台处理：前台坐席不能处理的事情，可以转到后台让资深坐席进行处理； • 存电(重复来电、没声音等)； • 电话转接； • 派发工单； • 选择主办单位和协办单位。 <p>3) 前台暂存：前台暂存界面可以处理前台坐席受理时暂存的工单。</p> <p>4) 个人统计分析：坐席个人统计分析主要是可以统计本人在时间范围内“本人发起工单数”、“后台退单数”、“咨询类”、“求助类”、“意见建议类”、“投诉举报类”。</p> <p>5) 前台查询：前台已处理查询是查询本人所处理过的工单。</p> <p>2.热线后台处理</p> <p>1) 疑难来电处置：疑难坐席可以处理前台坐席转接过来的疑难工单。</p> <p>2) 紧急来电处置：紧急坐席可以处理前台坐席转接过来的紧急工单。</p> <p>3) 后台处理：</p>

序号	项目名称	服务内容
		<ul style="list-style-type: none"> • 后台坐席需要进一步处理前台坐席转后台处理的工单，包括咨询类、求助类、意见建议类、投诉举报类和其他类； • 如果该条工单不能立即处理，则可以点击暂存工单按钮，可以保存现在点击的后续操作一级处理描述内容，当再次打开工单后可以查看上次的处理内容。 <p>3.热线回访处理</p> <p>1) 工单回访：回访组主要是负责转办流程工单的回访，填写以下内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 回访结果； • 填写工单回访要素； • 后续进行的操作； • 工单归档：工单数据归档； • 回访复核：工单进入回访复核审核； • 延期回访：工单停留在工单回访，等待预约回拨。 <p>4. 增强功能</p> <p>1) 无声来电： 当来电电话为无声（小孩乱拨号码，来电人为精神病患者等）来电时，点击“无声来电”按钮，系统会自动填写一些相关的工单要素和来电要素（可自行定制），从而提高工作效率。</p> <p>2) 重复工单：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当来电患者来电的内容是该患者以前打过电话来反映的同一件事情且正在处理中时，话务员可根据自己经验判断此条工单是否为重复工单； • 填写相关的重复工单编号和重复来电原因，直接归档，不会重复派发相同的工单给承办单位增加负担； • 也为方便报表统计时，查出重复工单的统计数据。 <p>3) 疑难事项</p>

序号	项目名称	服务内容
		<ul style="list-style-type: none"> • 当来电患者为疑难（难沟通）用户时，在来电号码显示为蓝色时可判断为疑难用户，可点击“疑难事项”按钮，弹出来电患者近段时间的通话记录以及诉求问题； • 来电号码显示为红色时可判断为政府相关领导来电话，接电话时需谨慎对待。 <p>4) 热点</p> <ul style="list-style-type: none"> • 来电患者反映的事件，可能与当前的热点事件有关联，话务员可填写事件名称和关键词，后台的热点统计人员可以根据这些信息判断是否把热点录入系统和上报领导。 <p>5) 快速选择</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当内容分类的各个小类数据过多时，话务员可使用“快速选择”自己搜索录入到内容分类，无需“级联选择”，“级联选择”和“快速选择”只能选择其一。 <p>6) 附件上传</p> <p>在工单受理、督办申请、承办单位处理环节都可以附件上传和附件下载。</p> <p>7) 提交并发起新工单</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当来电患者反映的事情为几件事情时，话务员填写完一件事情的工单时，可点击“提交并发起工单”，可传递一些来电信息、工单信息到下一张受理页面进行手里； • 质检时也可以通过录音ID查询到相关的工单。 <p>8) 暂存：在工单受理、后台处理、承办单位处理环节都有暂存工单的功能，第二次打开始可看到前一次所填写的信息。</p> <p>9) 工单打印：系统可提供工单打印功能，模块可自定义。</p> <p>工单导出：系统可提供工单导出功能，导出字段需先行提出加入到列表。</p> <p>(七) 硬件要求</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>中标人需采购提供2台应用服务器（8VC 32G内存，500GB数据盘，双网卡，Linux6.5）；1台数据库服务器（16VC 64G，10T数据盘，双网卡，Linux6.5），根据医院整体机房整体云化的要求，在项目实施时具体参数配置和品牌的选定由采购人确定，若超出数量和配置与甲方进行协商解决。所有为此次项目运行投入的硬件产品，必须完全满足本次项目的无障碍运行。</p> <p>七、应急保障需求</p> <p>1.中标方设置客户经理和7×24小时值班电话，为业主方提供优先、优质、优惠的通信服务，包括业务咨询、受理及障碍申告等服务。中标方应按招标文件合同模版约定，配备热线员和配置设施，并保证设施的一切功能完好和正常运行。</p> <p>2.在合同有效期内，中标方应确保监督服务热线平台的设备线路及相关工作运行正常，努力保持热线接通率高于95%。如因中标方呼叫平台升级、线路割接等客观因素影响到业主方热线指挥中心正常运行的，中标方应提前24小时通知业主方，并全力协助甲方进行呼叫疏忙，确保平台中断时间少于30分钟。</p> <p>3.中标方对业主方提出的障碍申告要优先处理。维护人员在接报后即刻响应，正常办公时间30分钟内到达现场进行处理，非办公时间1小时内到达现场进行处理，一般故障2小时内处理完毕，重大故障必须在8小时内处理完毕。其中电话单机障碍修复时限不超过24小时；专线障碍修复时限不超过24小时；数据通信障碍修复、局内及用户端代维设备障碍修复时限不超过24小时；用户线障碍修复不超过24小时。</p> <p>八、其他需求</p> <p>（一）售后服务</p> <p>1.中标方负责监督服务热线的建设，在合同签订后90天内完成信息系统建设、人员招聘、场地设施等建设内容，并由采购</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>人组织业务使用部门进行初步验收后正式上线试运行，具体事项按甲乙双方商定的进度表严格落实。</p> <p>2.中标方负责热线员的招聘、业务培训、人员管理、工资发放等相关方面的工作，同时应当将工作情况及时向采购人反馈，接受甲方的监督和考核。</p> <p>3.中标方应按中标后签订合同的相关规定按时、足额向热线员发放相关费用。</p> <p>4.中标方应向采购人签订《海南省人民医院监督服务热线外包服务责任书》，保证监督服务热线的接通率、应答率、排除数等数据的真实性。</p> <p>5.在签订的合同有效期内，中标方应确保所招聘的热线员专职负责海南省人民医院监督服务热线工作，不得从事其它业务。</p> <p>6.为保证热线服务的延续性，需要建立和完善现场管理、系统服务保障等相关管理制度。</p> <p>7.中标方对与业主方合作及项目的内容负有保密义务。未经业主方事先书面同意，中标方不得将双方的合作及项目的具体内容披露给第三方。</p> <p>8.中标方提供的热线服务应达到海南省人民医院监督服务热线运营考核标准（具体标准参考合同条款的附件）的相关要求，否则将对标扣除相应服务费。</p> <p>（二）结果运用</p> <p>1.分析形成报表。分析办件中的各类信息，动态形成对医院决策管理具有参考性的业务报表，即时展现各项服务数据。</p> <p>2.建立知识库。收集医院各项规章制度、流程机制、基本医疗常识等，并编辑转化为可搜索、通俗化、口语化的知识条，逐步建设完善热线服务知识库，为工单处理提供知识基础。</p>

序号	项目名称	服务内容
		<p>3.提出意见和建议。针对在服务热线运行中发现的医院管理薄弱环节，积极从热线的角度提出可行性的意见和建议，促进医院优化管理，提升服务品质。</p> <p>4.运营展示视图。从整个热线总呼入量、接通量、接通率、平均等待时长、平均通话时长、派单走向、工单总量和派发工单量以及近半年受理量等维度，结合图表的形式直观展现其整个热线的运营情况。</p> <p>5.效能展示视图。从整个热线办件处理效能进行分析，主要包括办结率、逾期率、平均处理时长、督办率、满意率、工单受理办结率排名展示整个诉求的处理效能等。</p> <p>6.分类分析视图。从实现整个热线来电类型占比、实际诉求分类、办件类型占比、各部门科室办件排名等维度进行分类分析，并具有下钻分析等功能，按多维度组合展示办件详细信息。</p> <p>（三）外部接口需求</p> <p>1.▲对接省12345、12320热线，按照语音监督服务热线业务要求及流程进行数据接口对接，工单的流转处理相关的对接和开发工作。</p> <p>2.▲医院现有OA系统对接热线系统，按照医院监督服务热线业务要求及流程进行数据接口对接，工单的流转处理相关的对接和开发工作。</p>

五、伴随服务要求

1.投标人必须提供详细的保修期内技术支持和服务方案，技术支持和服务方案包括（但不限于）：

（1）整体项目提供不少于3年的质保期，自项目验收通过之日起计算。质保期内免费提供使用指导、技术咨询。

(2) 自通过终验之日起计算，要求设备厂商提供至少3年软件的免费上门全保服务。软件产品提供3年上门保修服务；提供7×24小时技术支持和服务，30分钟内作出实质性响应，对重大问题提供现场技术支持，1小时内到达指定现场。

2. 技术培训

(1) 为保证系统正常工作，保证采购人管理维护的有效性，投标人提供三年不少于每年一次的用户培训，使维护工作人员能够完全熟悉并掌握软硬件管理和维护技能，具备及时排除一般故障的能力。

(2) 技术人员进入各类微信群，及时在群里解答问题，提供技术支持。

3.付款方式：按年度分别支付每年服务费

(1) 第一年服务费：合同签订后30日内支付服务费30%，项目初步验收后支付30%，项目最终验收后支付30%，剩余的10%服务费作为第一年绩效考核金额，采购人在第一年考核期满后根据考核结果一次性支付乙方对应的绩效考核金额；

(2) 第二年服务费：在合同签订月份的次月支付第二年服务费的90%，剩余的10%服务费作为第二年绩效考核金额，采购人在第二年考核期满后根据考核结果一次性支付乙方对应的绩效考核金额；

(3) 第三年服务费：付款方式与第二年相同。

具体内容可在合同中约定。

4.验收办法：由医院方组织业务使用部门进行验收后正式上线试运行。

5.日常考核：由医院组织业务使用部门年末对服务情况参照考核标准进行考核。

6.资产归属：在本次项目中所有产生的系统、软硬件、配套设施及数据资产等均属于医院方。