附件1：

项目模式：理论加实操

项目跟踪：回头看，第二，三，四月回头看。

采购限价：10万元以内。

1.对4个科室的医务人员进行服务意识、流程、规范、礼仪和沟通技巧培训。包括优化就诊流程、提升医务人员职业形象，提高医务人员沟通能力等。并对4个科室的医务人员服务意识、流程、规范、礼仪、沟通技巧等内容进行跟踪检查、实时监督并提出相整改意见，最终固化服务模式，达到改善患者就医体验的目的。

2.考察医院4个科室的整体环境，并提出可行性整改意见，协助医院优化就医环境，提升患者就诊体验。

3.提升4个科室的人员现场管理能力，优化工作环境，提升员工工作质量、工作效率，提升员工幸福感、获得感。

4.建立标准化管理体系，通过对4个科室的培训、现场辅导、考核、监督、反馈、持续改进等方式，导入工具运用，使医院优质服务模式达成可执行、可持续、可优化长效机制。

5.指导周期：4个月

商务要求：

（一）投标人须指派专人负责与采购人联系售后服务事宜：提供人员姓名、职务、联系电话（含座机、手机等）。

（二）项目负责人及其团队不少于4人。

（三）付款方式

验收合格并收到票据以后4个月内分期付清。