**项目需求书**

1. **项目名称：广东省人民医院导医导诊服务**
2. **服务时间：2025年8月1日至2026年7月31日**
3. **项目概况：**

为改进门诊服务，及时回应患者咨询并做好指引，提升门诊患者满意度。

**四、服务内容及场地范围**

1、服务内容:导医导诊咨询，根据甲方实际需求提供有偿服务。

2、服务范围：广州市中山二路106号广东省人民医院（院本部）及甲方指定的其他区域。

**五、服务要求**

（一）门诊导医导诊岗位职责

1、遵守医院及门诊部的各项规章制度。

2、仪表及行为符合医院服务人员的职业要求；言语文明礼貌，态度友好热情，工作积极主动。

3、做好首问负责制，主动为患者提供就诊指引，及时回应患者的询问，耐心解释说明，必要时安抚及协助处理特殊情况等工作。

4、熟悉自助设备的各项功能，指导患者使用自助设备，包括自助办卡、挂号、缴费、预约报到、报告打印、自助打印发票等。

5、熟悉自助设备常见问题，及时处理，不能处理时及时向信息处、计财处、分诊台护士 等相关部门报告，请求协助解决问题。

6、协助维持候诊区、自助服务区、公共区等区域的秩序。

7、参加医院、门诊部相关的会议、学习及业务培训。

8、协助参与门诊部管理，协助门诊部做好流程管理、安全管理、标识管理、疏导人流等各项管理工作。

9、上班时间按照门诊工作安排执行，必要时根据需要动态调整，包括夜诊、周末及节假日排班。

10、全力配合院方各种形式的满意度调查。

11、完成门诊部临时交办的其他相关任务。

（二）岗位需求数量：12个，结算方式按月结算，按照实际核定岗位数支付。

**六、导医导诊人员条件与要求**

1、遵纪守法、品行良好，身体健康。（上岗前须统一进行体检）

2、年龄<40岁，男女均可。

3、高中或以上文化程度。

4、有较好的沟通能力，能掌握基本的Word文档的操作。

5、经公司岗前培训并考核合格，并由招标人监管部门认可后方可正式上岗。