

山东省妇幼保健协会

鲁妇幼便函（2024）81号

关于召开山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专业委员会换届选举大会暨第二届一次学术年会的通知

各会员单位，各级医疗、妇幼保健机构：

为进一步规范医院客户关系管理建设，优化医疗机构服务流程，提高患者满意度，山东省妇幼保健协会定于2024年12月13日至14日召开“客户关系管理专业委员会换届选举大会暨第二届一次学术年会”。现将相关事项通知如下：

一、会议举办单位

主办单位：山东省妇幼保健协会

承办单位：山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专委会
山东省妇幼保健院（山东省妇女儿童医院）
潍坊市妇幼保健院（潍坊市妇女儿童医院）

二、会议时间与地点

会议时间：12月13日14:00-19:00报到，14日8:30召开换届选举大会暨年会

会议地点：山东省妇幼保健院南区综合楼B座18楼学术报告厅（山东省济南市历下区经十东路238号）。

报到/住宿：倪氏海泰大酒店（济南市历下区经十东路114号，电话0531-58881111），住宿标准：单间380元/间/天；标准间：

380 元/间/天（均含早）。

三、参会人员

（一）山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专业委员会委员候选人（务必到会，无故不到会者视为自动放弃委员资格）；

（二）各医疗机构有关领导及党办、院办、医务科、护理部、门诊部、客户服务部、病友服务中心、行风办、监察科、医务社工部等从事医院客户关系管理、医院服务、满意度调查、社会评价、随访、导诊管理、医患沟通等有关人员。

四、缴费标准及方式

（一）缴费标准：会员单位 600 元/人，非会员单位 700/人，需要提前转账方有参选资格。

（二）缴费方式：

1. 转账缴费：参会人员请于 12 月 6 日前转账，转账时务必详细注明参会人员：姓名、电话、专委会简称（医院客户关系管理），费用请汇入以下账户：

户 名：山东省妇幼保健协会

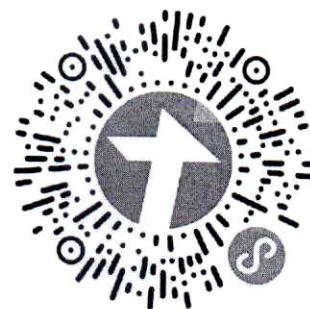
开户行：招商银行济南分行营业部

账 号：5319 0398 4310 602

2. 现场缴费：原则上提前转账，有特殊要求的（比如刷公务卡），可现场报到时缴纳。

五、其他事项

（一）请于 12 月 6 日前微信扫码认真填写回执内容并缴费。本次会议均开具电子发票（发票发至个人预留电子邮箱），会议统一安排食宿，



交通住宿费用自理，按规定回单位报销。

（二）联系方式：

左兰：18365689678

张丹丹：18706677358

闫炜：17668861056

附：会议日程

山东省妇幼保健协会

2024年11月26日



附件:

会议日程

12月14日 8:30 山东省妇幼保健院南区综合楼B座18楼学术报告厅			
时间	内容	讲者	主持人
08:30-09:10	山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专业委员会换届选举大会		
09:10-10:20	全人全程式病友服务内涵建设	廖伟锋 中南大学湘雅医院	高健
10:20-11:00	医患投诉的全流程管理	孙炳强 山东第二医科大学附属 医院	郭静
11:00-11:10	休 息		
11:10-11:50	延伸服务 惠民有感	张茂清 泰安市妇幼保健院	陈宇
11:50-13:30	午 餐		
13:30-14:10	医院客户关系三级体系建设	高 健 潍坊市妇幼保健院	王玮
14:10-14:50	以疾病为中心到以健康为中心大背景下的患者服务理念转变	孙 虎 山东省妇幼保健院	苏静
14:50-15:00	休 息		
15:00-15:40	赋能自己 助力医院服务能力提升	张艳春 济南市第二妇幼保健院	宋杨
15:40-16:00	会议总结		