

山东省妇幼保健协会

鲁妇幼便函〔2021〕61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第一届二次年会暨医院服务质量满意度提升研讨论坛”的通知

各级医疗、妇幼保健机构：

为进一步规范提升医院服务质量，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2022年1月6-7日在泰安召开“山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专业委员会第一届二次年会暨医院服务质量满意度提升研讨论坛”。现将有关事项通知如下：

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

泰安市妇幼保健院

泰安市妇幼保健学会

二、会议时间与地点：

（一）会议时间：2022年1月6日14:00-18:00报到， 1

月 7 日全天培训。

(二) 会议地点：泰山宝盛大酒店（泰安市泰山区迎胜路 367 号，电话：0538-3018888）

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；

(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：培训费 500 元/人

(二) 缴费方式：

1、转账缴费：请于 2021 年 12 月 31 日前转账，转账时务必详细注明参会人员：姓名、电话、分会名称（可简写，如客户关系），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

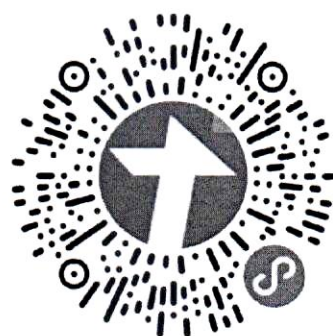
账 号：5319 0398 4310 602

2、现场缴费：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) 严格落实常态化疫情防控要求，报到、参会时参会人员需出示健康码、行程码和新冠疫苗注射证明和 48 小时内核酸检测阴性证明，配合工作人员测量体温，会议期间全程佩戴口罩。体温异常、健康码、行程码异常不予参会。受新冠肺炎疫情影响，如需变更会议时间或形式将提前通知。

(二) 请参会人员于 2021 年 12 月 31 日微信扫码认真填写报名回执；本次会议均开具电子发票（发票发到个人预留电子邮箱），会议统一安排食宿，交通、住宿费自理。



(三) 联系人

赵文文：0538-6620515

徐甲子：18653860093（微信同号）

附件：1、会议日程

2、乘车路线



附件 1:

会议日程

2022 年 1 月 6 日 14 : 00-18 : 00 报到 ; 地址 : 泰山宝盛大酒店			
2022 年 1 月 7 日			
时间	内容	讲者	主持人
08:30-09:00	开幕式		国平
09:00-10:00	医院高质量发展背景下的院前服务集中管理经验分享(线上授课)	廖伟锋 中南大学湘雅医院	李晓东 赵宝春
10:00-10:20	医务社工联动志愿服务推进医院人文关怀	冯 辉 临沂市人民医院	
10:20-10:30	休息		
10:30-11:30	医院服务系统改善之“礼”赢绩效 (线上授课)	向 琴 湖南省护理学会	袁绍纯 杨 青 高 超
11:30-11:50	智慧妇幼客户服务平台的建立	戴晓春 长沙健海思远科技有限公司	
11:50-13:20	午 餐		
13:30-14:30	山东省医院移动互联网满意度调查情况分析	李 波 山东省卫生健康委员会 医疗管理服务中心	吴海舰 王 玮
14:30-14:50	客户关系管理对医院发展的价值 化提升	国平 潍坊市妇幼保健院	
14:50-15:00	休息		
15:00-15:20	改善就医体验，打造舒心门诊	张则 东营市人民医院	宋 杨 成学玲 潘秀杰
15:20-15:40	听民声 知民意 ——改善客户就医体验	边美玲 淄博市市立医院	
15:40-16:00	依托回访工作助力医院服务能力 提升	张艳春 济南市妇幼保健协会	

附件 2:

乘车路线:

1. 火车站 泰山站: 2.5 公里 | 车程约 6 分钟

公交车线路: 乘 18 路/50 路车到【迎胜路中段】下车即是。

乘 34 路车到【淘你欢购物广场、七里小区】下车回走 100 米路南。

出租车: 约 10 元

2. 高铁站 泰安站: 6.5 公里 | 车程约 20 分钟

公交车线路: 乘 18 路/23 路/37 路车到【迎胜路中段】下车直行 100 米路西。

乘 34 路车到【淘你欢购物广场、七里小区】下车直行 100 米路南。

出租车: 约 15 元

3. 汽车站 汽车总站: 2.5 公里 | 车程约 6 分钟

公交车线路: 乘 6 路/7 路/29 路/34 路车到【淘你欢购物广场、七里小区】下车回走 100 米路南。

乘 18 路/34 路车到【荣军医院】下车直行第一个红绿灯即是。

出租车: 约 10 元

泰安发 车时间	05: 00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00
	12: 00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00

济南发 车时间	09: 00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
	16: 00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00