

# 山东省妇幼保健协会

---

鲁妇幼便函〔2019〕25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成立大会暨2019年全国医院客户关系管理创新发展论坛”的通知

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2019年7月26日至27日在济南召开“山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专业委员会成立大会暨2019年全国医院客户关系管理创新发展论坛”。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业委员会  
潍坊市妇幼保健院

### 二、会议时间与地点：

（一）会议时间：7月26日14:00-20:00报到，27日08:30召开成立大会，27日09:00—18:00进行学术会议。

（二）会议地点：济南市燕子山庄（山东省济南市历下区经十路14668号）

### 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（务必按时到会），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均可参会。

#### 四、其他事项

（一）费用标准：600元/人

1、现场缴费：现金、微信或刷卡（暂不支持支付宝付款），报到时缴纳并即时开具发票；

2、提前缴费：于7月20日前转账，转账时**务必详细**注明参会人员：**姓名、电话、单位**。会议现场凭借转账凭据一并开具发票。参会人员报到缴费时请出示**本单位纳税人识别号**（即统一社会信用代码）。会议统一安排食宿，交通、住宿费用自理。培训费请汇入以下账户：

**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**

（二）参会人员请于2019年7月20日前将回执发送至会务组邮箱：123499123@qq.com。

（三）联系人：国平 13173139139（微信同号）

**附件：**1、会议日程

2、参会回执

3、乘车路线



## 附件 1:

## 会议日程

2019年7月27日			
时间	内 容	讲 者	主持
08:30-09:00	山东省医院客户关系管理专业委员会成立大会		高亚莉
09:00-09:20	开幕式		李晓东
09:20-10:20	基于“互联网+”的患者全流程服务	廖伟锋 中南大学湘雅医院	吴海舰 王 玮
10:20-10:30	休息		
10:30-11:30	医院客户关系三级体系建设	国平 潍坊市妇幼保健院	袁绍纯 于小勇
11:30-12:00	如何建立高效的医院客户服务管理平台	戴晓春 长沙思远科技实业有限公司	
12:00-13:30	午餐		
13:50-14:50	医院客户关系大数据分析助力患者体验评测与提升	丁晓波 中国科学院数学与系统科学研究院	宋 丽
14:50-15:20	依托随访大数据,提高医院大服务	边美玲 淄博市临淄区人民医院	宋 杨
15:20-15:30	休息		
15:30-16:00	智慧医院对医疗服务的价值化提升	赵宝春 青岛大学附属医院	成学玲 杨 青 潘秀杰
16:00-16:30	建设智慧门诊,助力精准医疗	解洁 威海市立医院	
16:30-17:00	医院满意度调查设计与技巧	孙飞龙 临沂凌瑞市场调研有限公司	
17:00-17:30	创新服务模式,提升服务能力	牟 娜 日照市妇幼保健院	赵宝春 张 琦
17:30-18:00	创新医院客户关系平台,打造“一站式”服务	代凤玲 高密市人民医院	
18:00-18:10	闭幕式		国 平
18:30-20:00	晚餐		

附件 2:

### 参会回执

姓名		工作单位	
性别		手机	
职称		邮箱	
到会时间		离会时间	
是否预留房间		住宿时间	

备注: 1. 请于 2019 年 7 月 20 日前将回执发送至会务组邮箱:

[123499123@qq.com](mailto:123499123@qq.com), 或直接发至会务组微信: 13173139139。

2. 如您需要大会预留房间, 请您注明住宿时间;

3. 回执请务必如实完整填写, 否则影响报名(自制、复印均有效)。

附件 3:

### 乘车路线

1. **济南火车站:** 乘坐 K51 路, 在“经十路科院站”下车, 转 K115 路(或 K62 路 K31 路 K152 路), 在“经十路燕子山路站”下车, 步行 600 米左右。打车费用(无堵车)约 25 元左右。

2. **遥墙机场:** 乘坐机场巴士 1 号线, 在“经十路山大路站”下车, 步行 1000 米左右。打车费用(无堵车)约 90 元左右。

3. **长途汽车总站:** 乘坐 K50 路, 在“燕山立交桥南站”下车, 步行 1000 米左右。打车费用(无堵车)约 35 元左右。