**附件：**

**服务内容及要求**

（一）为东直门医院本部及国际部提供大后勤服务方面报修电话接听、派工、问题反馈、以及接报问题的统计数据、反馈分析数据、各种业务分类统计决策数据。服务期限1年，医院本部提供办公场地（面积以满足工作需要为准），确保网络信息，电话线路通畅，所有软硬件设备及办公家具由投标方提供。

（二）设立服务热线为东直门医院提供365天24小时的不间断“一站式”服务工作。可通过电话、手机APP,邮件，信息等形式完成，提供一站式报修服务平台软件，并能够进一步开发相关服务模块功能，合同结束后软件及数据库转归招标人所有。

（三）接听具体范围（包含但不限于）：

1.基建零修类、水暖维修类、高低压电力维修类、环境卫生类，空调维修、物资报废、设备维修类。各类安全隐患，各类服务保障投诉。

2.服务采用首问负责制，对医院其他未涵盖的报送问题，均要统计在案，告知医院相关管理部门。

（四）服务热线岗位、人员、制度等全方位现场监督；定期完成评估报告，持续提升医院后勤服务质量，确保服务质量达到以下要求：

1．客户报修满意率：98％以上；

2．客户投诉率处理及时率100%；

3、服务平台中心的满意率：98％以上，付费与绩效考核挂钩

服务要求不限于以上要求，根据公司服务特点和增值服务可以增加自身的服务要求。