### 满意度调查参数

**管理端**

1. 根据开通的功能模块，针对不同用户，实现首页模块自定义配置功能，包括满意度调查等。
2. 提供满意度调查任务快捷处理入口；提供满意度调查异常情况的展现和处理入口。
3. 支持按照门诊、住院、在院、医生、护士、药剂等人员类别进行列表化展现，支持按学历、年龄、性别、就诊科室等条件进行抽取。
4. 系统通过与医院系统对接，实现上述人员信息的详细查询，包括姓名、性别、年龄、电话等基本信息，实现主索引管理**（此条为废标项）**
5. 前述信息查询应有分级查看权限设置，对没有权限的查阅人屏蔽，对查询动作有能够记录查询人和查询内容的日志**（此条为废标项）**
6. 支持维护患者使用的联系方式，患者家属主要联系人的电话号码信息，对当前选择的患者进行快捷的手动电话拨打、短信发送及满意度问卷的推送等操作。
7. 提供按钮式的电话拨打功能，通过电话端点击按钮，即可发起随访，满意度调查电话；主叫号码显示与医院语音网关绑定线路号码一致。
8. 支持后台实时记录通话内容并关联随访或满意度调查记录；支持通话录音与通话记录的长期保存存档，并可随时调取播放。当患者呼入时，系统实现来电弹屏，可关联患者的历次就诊记录，可快速进行任务办理，呼叫时可查看患者手机号码归属地，可区分患者是否为本地患者。
9. 实现呼叫中心。提供按钮式的电话拨打功能，通过电话端点击按钮，即可发起随访，满意度调查电话。**如为人工智能呼叫中心，投标企业需要列明功能清单及费用。**
10. 可直观的展现患者的满意度调查情况，例如是否回复，是否异常等；患者回复无异常情况，支持满意度调查任务自动完成。支持对满意度调查结果异常的患者进行回访沟通，明确异常情况，记录结果。
11. 满意度调查业务统计，包含按科室/病区统计、按问卷统计、按题目分类、按单题统计；支持结果打印与导出Excel。
12. 系统提供灵活的表单库用户可直接使用库中的表单，无需所有的表单都要用户来自建。同时提供标准化随访内容维护服务，维护可支持多题型（文本填空题，单选题，多选题，矩阵题，图片选择题，下拉选择题，多选输入框题）表单的自定义维护题目及选项内容；支持维护表单选项异常项，并维护提示信息。
13. 与院方互联网医院进行对接，实现微信推送服务，如微信随访、微信宣教、微信复诊提醒等。**（此条为废标项）**
14. 支付短信回访服务。
15. 对于抽取的满意度调查人员列表可以自主选择语音、短信、微信方式进行推送，并支持三种渠道的自定义组合满意度统一。
16. 支持与院方短信平台对接，实现短信推送服务（如普通短信的提醒、复诊提醒、生日祝福，带链接形式短信的宣教推送、满意度调查问卷推送的推送）；
17. 异常任务处理：支持异常任务自动指派到处理科室，处理科室处理并提交处理结果；调查科室负责人对处理结果审核，选择结束或再次手动指派给科室处理，直至完成异常任务处理。
18. 其他科室可接收并处理分配的问题。

**服务端**

1. 与院方互联网医院进行对接，实现微信渠道开展调查，推送调查问卷到微信服务号，患者/职工可在手机端接收并填写。**（此条为废标项）**
2. 支持实时或指定时间点推送满意度问卷，自动识别已关注并绑定医院微信服务号的患者/职工，采取微信满意度调查方式，不推送短信。
3. 支持患者扫描二维码的方式做满意度调查；支持医务人员满意度调查；
4. 患者、医务人员可查看所提问题的处理进度及回复时间。**（此条为废标项）**