1. **项目内容：**互联网医院运营服务

1、工作内容：

1. 开展医护培训工作：负责对接并培训医护人员，协助医护开展线上互联网医院相关业务，收集医护人员的建议和意见，进行线上流程优化服务，同时提高线上医护人员活跃数。

（2）提高线上业务指标数据：负责推广并提高线上诊疗业务、医院特色业务等，定期对医院特色业务的品类进行维护、上新、调整，提供业务量日报数据。

（3）进行医疗业务扩展功能：对接技术建设团队，进行产品调研，跟进完成医技预约、体检预约等医疗业务功能建设，协助与开展相关科室医生对接。

（4）健康宣教直播服务：要求每月进行直播，包括直播海报、各类贴图宣传设计。

（5）运营推广服务等：对平台定期宣传策划、排版风格设计；提供每年不少于24篇精品推文，采用漫画、SVG动态技术、插画等多形式的创意内容， 多平台、渠道进行宣传推广，提升我院互联网医院知名度，增加我院互联网医院的用户人数。

（6）协助解决患者需求：接听电话并处理患者在使用互联网医院过程中产生的各种问题，处理系统BUG，优化患者体验，包括：疑问解答，查询业务，催促快递，协助退费等。

（7）负责互联网医院日报、周报、月报、半年报、年报工作及运营数据分析。

2、服务对象：医务人员、患者、快递人员、职能部门工作人员等。

1. **运维内容：**

要求运营团队支撑：

1. 人数要求：4人

（2）人员：客服经理、宣传策划、短视频运营、运维工程师。

（3）职责：

客服经理：负责医生培训、工作群日常答疑，解决医生使用互联网医院过程中的问题；处理患者咨询投诉；收集各方反馈的产品业务需求，提升产品使用体验。

宣传策划：负责公众号文章创意策划及文案输出，海报制作，对接各科室共同开发精品健康宣教课程其他活动策划等工作。配合医院组织策划及落地互联网医院相关宣传推广活动。

短视频运营：负责直播策划、科普短视频创意策划及脚本输出，拍摄前的组织协调工作及后续视频特效、剪辑。

运维工程师：负责软件功能需求对接、开发、测试、跟进等全部相关软件系统支持工作，处理互联网医院系统bug, 保障系统稳定运行。

（4）上述4人固定在安徽省中医院办公，线下办公时间同医院行政人员，办公地点由门诊部安排。线上办公无固定时间，需及时响应医院工作需求。补充建设运营互联网医院小程序，功能覆盖已建成的全部功能，服务器内免费保持与公众号、APP功能一致。

1. **服务期：3年；**
2. **付款方式：按季度考核支付**

根据制定的年度、季度计划完成情况，按季度支付费用；如第四季度未完成年度任务，则相应扣除款项，不予支付。年度、季度计划由双方协商确定。