

# 客户服务系统上线运行

## ——构建高效信息化管理体系系列报道之二

为配合集团公司《集团全员做市场的激励及考核方案》的落实,集团设备信息部奋战一月,开发完成了客户服务系统,系统已于4月初正式上线。

据悉,客户服务系统是绩效考核系统的一个子系统,同时也是记录员工“经济指标”完成情况的唯一途径,它可以使客户登记、接待、记录、查询、统计汇总信息化,并实时反映员工“经济指标”完成情况。此系统由集团人力资源部主管、设备信息部进行维护。

本次开发遵循一贯的方便、快捷、高效、安全四原则,充分考虑各种情况,通过企业微信,以最简单的操作流程完成客户记录与信息传递,如:

接待人员在客户被登记时会收到提醒,做好准备;员工在所介绍的客户被接待、完成接待时会收到提醒,得知客户的接待情况;员工对各接待单位有建议或投诉可以通过客户服务系统发送给各单位,并得到接待单位的回复。

客户服务系统上线前夕,设备信息部通过录制教学视频,并上传至企业微信文件盘完成了线上培训,在试运行后,信息部接受了同事们的意见反馈,对系统进行了改进升级。随着各信息系统的搭建完成,高效、方便、互联互通的信息化管理体系已初见雏形,设备信息部将继续努力,完成好为集团公司信息化办公保驾护航的任务!

集团设备信息部 冯丽园



图为客户服务系统界面

### 情系敬老院 关爱暖人心



图为服务活动现场

为弘扬敬老助老的中华传统美德,传播敬老助老的医疗服务理念,近日,晋城合聚心

脑血管病医院组织医护人员,在副院长申长生的带领下,走进泽州县晋庙铺镇敬老院,开展“情系敬老院 关爱老人”为主题的医疗健康服务活动。

活动一开始,医护人员为老人们进行了健康知识讲座,讲座围绕老年人常见的腰椎间盘突出、腰肌劳损等多发病的发病机理、预防、治疗常识、健康生活方式以及老年人保健等普遍缺乏的常识作了浅显易懂的讲解,为大家传递了健康的生活理念。

讲座结束后,医护人员现场为老人们测量血压、行心电图检查,仔细询问每个老人的身体情况后,提出详细的诊疗方案;最后针对老年人抵抗力差易患病等情况,对其在用药饮食方面给予了指导。

此次服务,不仅增强了老人们健康生活的认识,而且提高了他们对一些常见疾病的预防意识,切实为老人们的身体健康提供了帮助。我院也将继续秉持“以患者为中心”的服务理念,将此类奉献性的活动作为一项常态化工作,用实际行动让晋城地区更多的老百姓受益。

集团医院:牛新星

## 物业公司、资产运营公司组织召开 2018 年第一季度工作目标兑现会



图为兑现会现场

4月2日上午,物业公司、资产运营公司组织召开了2018年第一季度工作目标兑现会,会议由物业公司经理助理张苗苗主持。

会上,资产运营公司行政部经理张小钰就资产运营公司、物业公司各部第一季度工作完成情况进行了通报,其中商办二部和资产部分别获得了物业公司和资产运营公司第一名,闫

蓓经理为其颁发了奖品。随后,获奖的两名部室负责人纷纷进行了表态发言,表示会在接下来的工作中不骄不躁,继续努力。

最后,闫蓓经理作了总结讲话,她对物业公司和资产运营公司第一季度取得的成绩表示了肯定,并希望大家在接下来的工作中齐心协力、继续努力,将每一项工作做得更好。 集团物业公司:李亚男

## 规范指挥手势 提升服务质量

伴随医院改革的脚步,和和物业医院管理处也进行了一系列行动。近日,为保证保安指挥车辆的专业性,提升保安服务的质量,医院管理处王艳妮经理特别邀请交警大队成员王晋波,

对我处保安指挥车辆的手势进行了培训。

培训中,主讲人王晋波对指挥车辆所需的停止、左转、直行等手势做了讲解,保安师傅们也都认真地进行了练习;为了检验学习效果,培训中还设立了独立展示环节。经过培训与练习后,保安师傅们的动作变得更规范,手势也更专业了。

改变还在继续,医院管理处会从规范基础服务做起,本着追求极致的目标向专业化靠近,在做好医院后勤保障工作的同时,努力提升物业公司的品牌形象,完成好2018的每一项任务!

集团物业公司:范亚泥



图为培训现场

### 监督台

督察部作为集团公司重要的监督检查部门,为进一步提高工作效率,将督察工作落到实处,集团各单位、各部室如反应工作中存在的问题,或自己有好的建议,可直接到集团公司20F督察部反映。如有不便,也可拨打电话或发送邮件。具体联系方式如下:

联系邮箱:  
hjjtduchabu@163.com

联系电话:  
15835603374(集团小号:66110)(张慧智)  
13509766660(集团小号:66660)(王壳壳)