

# 山东省妇幼保健协会

---

鲁妇幼便函〔2022〕47号

## 关于举办山东省妇幼保健协会医院客户关系管理 专业委员会第一届二次年会的通知

各有关单位，各位委员：

山东省妇幼保健协会定于2022年11月19日在山东淄博举办“医院客户关系管理专业委员会第一届二次年会（线上）”。主题：医院客户关系管理创新，届时将邀请国内知名专家授课。现将会议相关事项通知如下：

### 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委会  
淄博市妇幼保健院

### 二、会议时间与地点

会议时间：11月19日8:30开始全天线上会议

会议地点：淄博市妇幼保健院新院区学术报告厅（淄博市张店区北天津路66号），电话：0533-2951201

### 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全

体委员

(二) 各级妇幼保健机构医院客户中心、监察室、综合服务中心、医患办、投诉中心等相关专业人员

#### 四、缴费标准及方式

(一) 缴费标准：400 元/人

(二) 缴费方式：

转账缴费：参会人员请于 11 月 17 日前转账，转账时务必详细注明参会人员：姓名、电话、分会简称（如：客户关系），费用请汇入以下账户：

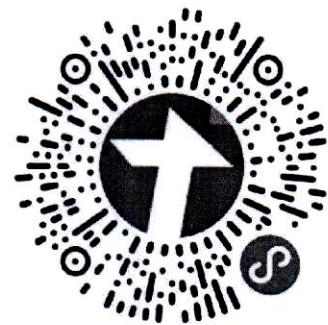
户 名：山东省妇幼保健协会

开户行：中信银行济南燕山支行

账 号：8112 5010 1370 0333 554

#### 五、其他事项

(一) 请于 11 月 17 日前微信扫码认真填写回执内容。本次会议均开具电子发票（**发票发至个人预留电子邮箱**），会议为线上会议，缴费后加联系人微信，会前统一发送会议密码。



(二) 联系人：石玉亮 韩思思

电话：13864399810（微信）

附：会议日程

山东省妇幼保健协会  
2022年11月15日



附件：

## 会议日程

淄博市妇幼保健院新院区学术报告厅（张店区北天津路 66 号）			
2022 年 11 月 19 日			
时间	内容	讲者	主持人
08:30-08:50	开幕式		国 平
08:50-09:50	院前服务集中管理在提升医院运营效率方面的研究与应用	廖伟锋 中南大学湘雅医院	赵宝春
09:50-10:20	创新管理模式，延伸客户服务	石玉亮 淄博市妇幼保健院	袁绍纯
10:20-11:20	医院服务系统改善之“礼”赢绩效	向 琴 湖南省人民医院	杨 青
11:20-12:00	医务社工联动志愿服务推荐医院人文建设	冯 辉 临沂市人民医院	高 超
12:10-13:30	午 餐		
13:30-14:00	提升门诊优质服务，助力医院高质量发展	王 玮 山东省妇幼保健院	吴海舰 宋 杨
14:00-14:30	聊城市东昌府人民医院客户关系体系建设实践	韩 军 聊城市东昌府人民医院	
14:30-15:00	听民声 知民意 ——改善客户就医体验	边美玲 淄博市市立医院	
15:00-15:30	依托回访工作助力医院服务能力提升	张艳春 济南市第二妇幼保健院	成学玲 潘秀杰
15:30-16:00	“健康使者”在行动，志愿服务添风采	郭 静 桓台县妇幼保健院	
16:00-16:30	客户关系管理对医院发展的价值化提升	国 平 潍坊市妇幼保健院	
16:30-16:40	总结		国 平