**湛江中心人民医院关于第三方满意度调查服务需求说明**

1. **调查内容：**

本院患者及职工满意度

1. **调研对象：**
2. 门诊患者
3. 住院患者、出院患者
4. 本院职工
5. **调查样本量要求**
6. 门诊患者样本量大于等于1000个
7. 住院患者样本量大于等于600个
8. 出院患者样本量大于等于400个
9. 本院职工样本量大于等于3100个
10. **年度执行次数**

每年一次

1. **调查工作安排**

（1）制定调查计划；

（2）编制调查问卷；

（3）采集样本量；

（4）撰写调查报告；

（5）满意度提升培训；

1. **调查测评要求**

（1）投标单位需为本项目成立一个项目组，并提供项目组人员名单及职责。

（2）投标单位要根据不同调查对象、医院岗位和科室人员情况，编制相应的测评指标体系、调查方案及调查问卷等，其中评价指标、测评内容、调查问卷提问要切合不同调查对象情况进行制定。

1. **成果提交要求**

（1）每次调查结束之后30日内交付完成。提交调查报告的电子版和纸质版，纸质版加盖公章。

（2）与调查测评相关的电子数据库资料。

1. **其它有关要求**

（1）调查严格遵守《ICC/ESOMAR市场与社会调查行为国际准则》。

（2）本调查涉及的所有资料及成果归湛江中心人民医院独家享有，任何个人及单位不得引用或公开发表本调查成果，否则，湛江中心人民医院有权追究法律责任。

（3）所有操作文件应在征得委托方同意后方可付诸执行，未经委托方同意不得改变。