

Kính gửi: Các đơn vị cung cấp phần mềm chăm sóc khách hàng

Bệnh viện K có nhu cầu tiếp nhận báo giá cho dịch vụ thuê phần mềm Chăm sóc khách hàng đa kênh. Bệnh viện kính mời các đơn vị quan tâm có đủ điều kiện kinh doanh cung cấp dịch vụ trên gửi hồ sơ báo giá với các nội dung cụ thể như sau:

I. Thông tin của đơn vị yêu cầu báo giá

1. Đơn vị yêu cầu báo giá: Bệnh viện K, Số 30 Cầu Bươu, Phường Thanh Liệt, Thành phố Hà Nội.

2. Thông tin liên hệ hướng dẫn nộp báo giá: Ks. Nguyễn Thị Hằng - phòng Công nghệ thông tin, SĐT: 0944389065.

3. Cách thức tiếp nhận báo giá:

Đơn vị cung cấp báo giá gửi báo giá trên hệ thống mạng đấu thầu quốc gia theo quy định.

4. Thời hạn tiếp nhận hồ sơ báo giá: Kể từ ngày đăng tải đến trước 17h00, ngày 28 tháng 9 năm 2026.

5. Thời hạn có hiệu lực của báo giá: Tối thiểu 60 ngày, kể từ ngày báo giá.

6. Hồ sơ báo giá gồm các tài liệu sau:

- Bản báo giá dịch vụ chi tiết tại Phụ lục 02 đính kèm.
- Bản chụp giấy chứng nhận kinh doanh.

Hồ sơ báo giá không đủ các tài liệu được nêu tại mục 6 sẽ được cho là không hợp lệ. Bệnh viện K có quyền từ chối báo giá của đơn vị để xây dựng kế hoạch.

II. Nội dung yêu cầu báo giá

- Danh mục chức năng của phần mềm: Chi tiết theo Phụ lục 01 đính kèm.
- Các yêu cầu khác: Đơn vị cung cấp báo giá chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về giá của hàng hóa, dịch vụ phù hợp với khả năng cung cấp của mình và phải

đảm bảo việc cung cấp báo giá không vi phạm quy định của pháp luật về tính cạnh tranh, bán phá giá hoặc nâng khống giá.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Hệ thống mạng đấu thầu Quốc gia;
- Trang TTĐT Bệnh viện K;
- Lưu: VT, CNTT. *Hu*



GIÁM ĐỐC *Gl*

Lê Văn Quảng



PHỤ LỤC 01
DANH MỤC CHỨC NĂNG CỦA PHẦN MỀM
(Kèm theo Công văn số 319c/BTK-CNTT ngày 22 / 9 /2026 của Bệnh viện K)

Phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh cần đáp ứng các yêu cầu như sau:

1. Mục tiêu

- Phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh giúp tiếp nhận cuộc gọi, tư vấn, giải đáp, hỗ trợ người bệnh và người nhà người bệnh, đặt lịch khám trước giúp giảm tải quy trình khám bệnh tại bệnh viện, hướng đến sự hài lòng người bệnh.
- Giúp các chuyên viên trực tổng đài có thể quản lý số lượng cuộc gọi, phân chia cuộc gọi, giám sát cuộc gọi được chi tiết, rõ ràng. Phần mềm có thể liên kết với hệ thống zalo, hệ thống SMS...

2. Yêu cầu chức năng

2.1. Tiếp nhận tương tác đa kênh

Tiếp nhận, quản lý yêu cầu của người bệnh và người nhà qua các kênh được Bệnh viện lựa chọn như tổng đài, website, Zalo OA, email và các kênh trực tuyến khác. Ghi nhận nội dung, thời điểm, nguồn tiếp nhận, người phụ trách và kết quả xử lý.

2.2. Quản lý thông tin và lịch sử tương tác

Tạo hoặc liên kết hồ sơ người liên hệ; tra cứu lịch sử cuộc gọi, tin nhắn, yêu cầu đặt lịch, yêu cầu hỗ trợ và phản ánh. Hỗ trợ đối chiếu mã người bệnh với hệ thống hiện có của Bệnh viện theo phạm vi tích hợp được thống nhất.

2.3. Phân loại và điều phối yêu cầu

Phân loại nhu cầu hỏi thông tin khám bệnh, đặt hoặc đổi lịch khám, hướng dẫn thủ tục, chăm sóc sau khám và phản ánh dịch vụ. Phân công đến nhân viên, bộ phận hoặc cơ sở phụ trách; theo dõi trạng thái và thời hạn phản hồi.

2.4. Tiếp nhận yêu cầu đặt lịch khám

Ghi nhận thông tin người đăng ký, nhu cầu khám, cơ sở/khoa mong muốn và thời gian dự kiến. Hỗ trợ nhân viên kiểm tra, xác nhận, thay đổi hoặc hủy lịch theo quy trình Bệnh viện. Phân biệt yêu cầu đặt lịch và lịch khám đã được xác nhận.

2.5. Xác nhận và nhắc lịch khám

Hỗ trợ gửi thông tin xác nhận, hướng dẫn chuẩn bị trước buổi khám và nhắc lịch qua kênh được Bệnh viện phê duyệt. Ghi nhận phản hồi xác nhận, yêu cầu đổi lịch hoặc hủy lịch của người bệnh.

2.6. Theo dõi kết quả lịch hẹn

Quản lý các trạng thái: mới yêu cầu, đang xử lý, đã xác nhận, đã đổi lịch, đã hủy, đã đến khám và không đến khám. Dữ liệu “đã đến khám” cần được xác nhận theo quy trình vận hành hoặc đối soát với hệ thống quản lý khám chữa bệnh của Bệnh viện.

2.7. Chăm sóc và nhắc tái khám

Tạo lịch liên hệ, nhắc tái khám hoặc công việc chăm sóc theo kế hoạch do Bệnh viện cung cấp; có người phụ trách, thời hạn và kết quả thực hiện. Nội dung chăm sóc không thay thế tư vấn, chỉ định hoặc quyết định chuyên môn của nhân viên y tế.

2.8. Khảo sát mức độ hài lòng

Thiết lập và gửi khảo sát sau khi người bệnh sử dụng dịch vụ theo thời điểm, đối tượng và kênh phù hợp. Hỗ trợ câu hỏi về tiếp nhận, đặt lịch, hướng dẫn, thời gian chờ và trải nghiệm phục vụ; tổng hợp kết quả theo cơ sở, khoa/phòng và thời gian.

2.9. Tiếp nhận phản ánh, khiếu nại

Ghi nhận phản ánh từ người bệnh; phân loại mức độ ưu tiên, chuyển bộ phận chịu trách nhiệm, theo dõi tiến độ và kết quả giải quyết. Phản hồi khảo sát cần xử lý được chuyển thành yêu cầu có người phụ trách.

2.10. Quản lý chất lượng phục vụ và báo cáo

Cung cấp báo cáo về số lượng yêu cầu theo kênh, thời gian phản hồi, tình trạng xử lý, kết quả đặt lịch, tỷ lệ đến khám khi có dữ liệu đối soát, kết quả chăm sóc và khảo sát hài lòng.

2.11. Phân quyền và bảo vệ thông tin

Phân quyền truy cập theo vai trò, bộ phận và phạm vi công việc; ghi nhận lịch sử thao tác. Việc thu thập, hiển thị, lưu trữ và gửi thông tin cho người bệnh phải theo chính sách bảo vệ dữ liệu và quy trình được Bệnh viện phê duyệt.

2.12. Kết nối với hệ thống hiện có

Có khả năng trao đổi dữ liệu với các hệ thống được Bệnh viện chỉ định để đối chiếu định danh người bệnh, danh mục cơ sở/khoa, lịch khám khả dụng và trạng thái lịch hẹn. Danh mục dữ liệu, phương thức kết nối, tần suất đồng bộ và trách nhiệm của từng hệ thống được xác định sau khảo sát kỹ thuật.

3. Yêu cầu về giao diện cho người dùng

- Giao diện bảo đảm thân thiện, thuận tiện cho người dùng, các vùng thông tin được phân biệt rõ ràng.
- Có giao diện hỗ trợ người dùng trên thiết bị di động.

4. Yêu cầu về giá

Giá đã bao gồm tất cả thuế, phí và chi phí đào tạo, hướng dẫn quản trị và vận hành dịch vụ cho cán bộ kỹ thuật của Bệnh viện K đảm bảo nắm được thông tin tổng quan về hệ thống, chủ động quản trị, vận hành và phối hợp với Nhà cung cấp dịch vụ giải quyết khi gặp các sự cố thông thường.



(Kèm theo Công văn số 3190 /BVK-CHNTT ngày 22 / 9 /2026 của Bệnh viện K)

CÔNG TY.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2026

Kính gửi: Bệnh viện K

Trên cơ sở yêu cầu báo giá của[ghi rõ tên của Chủ Đầu tư yêu cầu báo giá], Chúng tôi..... [Ghi tên, địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ; trường hợp nhiều nhà cung cấp cùng tham gia trong một báo giá (gọi chung là liên danh) thì ghi rõ tên, địa chỉ của các thành viên liên danh] báo giá dịch vụ thuê phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh, nội dung cụ thể như sau:

- 1. Báo giá dịch vụ thuê phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh

ĐVT: VNĐ									
STT	Tên dịch vụ	Địa điểm	Mô tả dịch vụ	ĐVT	Số lượng	Thời gian	Đơn giá	Thuế VAT	Thành tiền
	Thuê phần mềm chăm sóc khách hàng đa kênh	Bệnh viện K – 3 Cơ sở	*Mô tả dịch vụ đáp ứng tối thiểu các yêu cầu của phần mềm tại Phụ lục 01*	User (Tài khoản)	06	36 tháng			
	Tổng cộng								

Bảng chữ:



