# 医院客服年终工作总结(实用8篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-02-22

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**医院客服年终工作总结篇一**

20xx年是医院自主经营的第一年，也是走出困境、提高质量、加快发展的至关重要的一年。一年来，围绕院领导提出的“落实年”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

按照医院“落实年”的总体部署和管理年及体系文件的各项规定要求，服务中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续2840人次，陪送入院1236人次；门诊全程陪诊884人次；共建出院回访病历2886份，除去电话号码错误等因素，回访病人3127人，满意者2686人，基本满意17人，不满意者12人，满意率98.1%，回访率84%，意见反馈及时率100%。受理咨询记录181条，其中投诉意见23条，表扬意见28条，寻医问药130条；办理夕阳红优惠卡260张，就医优惠卡264张。其次抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题88个，帮助住院患者协调解决对食堂、用药等方面问题34个，提出医院服务改进方面的建议46条，受理协调服务方面的投诉20余起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。从xx年初开通的就医直通车共出车75次，接送病人297人次，大大方便了患者就医。第三，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，上级卫生部门和医院组织了中医中药中国行、中国血管健康行走进石家庄等大量宣传活动。在活动过程中，服务中心与有关部门一道积极参与、协调配合，确保了各项活动的顺利开展。其中，在中国血管健康行走进石家庄义诊活动中，我们为群众义务测量血压100人次，完成了98人颈部血管彩超的预约、协调检查工作；在科技周、中医中药中国行活动和血管健康知识竞赛中，共发放宣传材料1000余册；在安全生产万里行检查团参观我院时，担任了引导、讲解等工作；在免费劳模体检活动中，共发放劳模体检手册160本，全程陪同劳模门诊就医26人次；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者688人。

本着“为病人服务无小事”的原则，我们认为真正出色的服务就是“把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡”。为了不断强化大家的这种观念，我们从以下几个环节入手抓服务。

1、深化服务培训。结合医院和卫生系统正在开展的“大培训、大比武、大练兵”活动，我们根据自身工作实际，在培训中注重理论知识的掌握和口头表达的实践，为了让年轻的导医员尽快胜任角色，提高素质，熟悉医院的历史文化背景和医疗特色、医学专家，克服面对生人胆怯怕羞、不敢说话等，我们定期举办导医竞赛，通过活动的开展，提高了年轻人关心医院、了解医院、宣传医院的主动性和积极性，锻炼了他们的胆量和反应速度；为及时了解学习国内外的先进服务理念和做法，我们自购服务书籍，坚持每周学习，开阔了大家的视野，提高了服务意识，让大家逐渐认识并认可了这样一种理念：医院不仅要创造利润，更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

2、细化服务管理。参考国内其它医院服务管理的先进经验，结合我院iso9000标准学习，在认真掌握体系管理理论知识的基础上，完善了导医、咨询、回访、病人意见处理及反馈、病人满意度调查等服务工作流程及服务模板；建立了切合我院工作实际的导医员、咨询员、回访员岗位行为标准和服务规范；引入海尔“日清日高”的\'管理策略，坚持在日交班会上汇报工作量、汇报服务细节，当场由大家点评服务问题，使每个人都能及时吸取服务工作中的教训和经验，提高服务能力。

3、注重服务细节。俗话说：细节决定成败，尤其是体现在服务工作中，比如回访出院病人的去电时间、说话语气还有语速的掌握，步行陪诊、轮椅送诊的方式掌握，出院病人的叫车服务等等，所有这些小事的细节都被我们的服务人员予以关注并讨论，力争做到完美。

通过两年来的服务实践，使我们深深认识到，服务工作绝非简单的美女相向、笑脸迎送，其中蕴涵着一个医院的文化、历史底蕴，决定了医院未来的发展。因此我们在提高服务人员基本素质的基础上，把服务向营销和管理的方向靠拢。一方面致力于完善医院客户关系管理，巩固现有客户，采取了病人院后跟踪随访的方式，随访员通过电话，传达医院对病人的关心和问候，耐心与病人沟通，细心体察病人的困难和想法，热心指导病人的保健康复，还主动帮助一些再次来院者联系专家，导医导诊；又刚刚开展了体检客户疾病检出阳性者的检后筛查、专家预约、陪同检查、跟踪追访，加强了体检客户的健康管理，在不到一个月的时间内，从939份体检结果中，筛查出阳性者544人，追踪并进行健康宣教180人，接待来院就诊13人。另一方面致力于完善双向转诊客户的管理，重新制定完善了双向转诊服务流程，迄今共接待双转病人35例，惠民病人42例。下一步准备开展“中心医院——双向转诊合作医院”共建健康档案的尝试，由服务中心负责联系并指导社区医院进行出院患者的随访工作。

**医院客服年终工作总结篇二**

这篇关于2024年医院客服工作总结，是特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

2024年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实。

按照医院“质量年”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次;门诊全程陪诊1125人次;共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条;办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作;在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条;在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善。

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆;稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、

服务发展。

到积极的促进作用。

四、服务创新。

**医院客服年终工作总结篇三**

从20xx年从事客服管理工作至今，快1年了，经历了许多的挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里?我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚至尊重的工作，但是我想自己既然已经为她投入4年的时间和精力，就想把她做好，并把自己的经验奉献给后来者，让大家少走弯路，尽快实现自己理想中的美好境界。

最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的.团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的服务热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只要有益于病人，就积极去做;不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提……但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的服务做得再好有用吗?也有人说：你们根本在多此一举;还有人说：提意见得罪人。

这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化;你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、海尔服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

**医院客服年终工作总结篇四**

20xx年是落实卫生部“三好一满意”、“三改二推一评议”和创建等级医院关键的一年。客服中心紧紧围绕医院的中心工作，在院两委的正确领导和分管领导的关心支持下，客服中心遵循“诚信、尊重、关爱”的服务理念，以“服务好，群众满意”为准则，以“满足需求、解决困难、实现期望、获得信任”为工作目标，继续将患者服务工作做细做深做广，不断为病人提供多元化、个性化服务，创建和谐医患关系。现将半年主要工作情况总结如下：

1、1至6月份门诊总挂号量xx人次，预约挂号总量xx人次，其中医院组织的预约挂号量xx人次(包括当日分时段预约人数)、通过xx健康热线预约xx人次。去年同期xx人次。

2、拜访新入院病人xx人次。去年同期xx人次。

3、出院病人电话回访xx人次。去年同期xx人次。

4、门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%;住院病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%。去年同期门诊病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%;住院病人满意度调查xx人次，平均满意率xx%。

5、接待患者咨询求助xx余人次，落实患者建议意见整改xx条。

6、受理病人投诉xx人次，处理反馈率xx%。

7、门诊发放化验单与病理检查单xx余份。

9、组织开展“百姓健康讲坛”活动xx场，课题xx节，受众xx余人次。去年同期x场，人次xx人，去年全年人数xx人。

1、上半年医院自助系统工程正式实施，客服中心本着方便患者，人性化服务的原则主动参与自助系统的设计、实施、调试、跟踪和完善，不断提出改进意见建议，策划本院自助排队叫号系统与移动公司短信平台及“xx健康热线全省预约平台”的数据对接。在多部门的协同配合下，目前自助系统已初具规模并投入试运行，有效缓解了门诊排长队、看病难的现象。

2、为进一步拓展预约服务，我们积极与“xx健康热线”联系，争取到其支持投入四台多功能自助预约机，使患者在我院门诊即可自助预约省内各大医院专家门诊，将更有效方便患者选择医院和医生，真正体现公立医院为人民服务的理念。

3、继续完善患者服务工作。上半年，我们根据以往新入院患者人工拜访成功率低、效果不理想的情况，调整思路，改用短信拜访，每天从系统中调取昨天新入院患者信息，使用短信平台发送问候短信，大大增加了拜访的覆盖率，使患者了解住院期间有不方便和不满意的地方可以拨打服务电话，由客服中心为提供帮助，大大缓解患者初入院时的陌生紧张情绪，为医患良好沟通奠定了好的基础。

4、继续加强和完善行风建设工作，充分发挥群众患者的监督作用，通过住院患者满意度调查和出院患者电话回访，收集患者意见建议，并制作行风整改通知书。上半年我们改进了行风整改反馈表的格式，做到一问题一整改一台帐，对整改中不认真、敷衍了事的科室，我们敢于拒绝，提出指导性整改意见，要求重新整改。

5、继续加强患者投诉受理工作。上半年我们制作更新了门诊投诉电话标识，加大行业作风的监督，站在患者的立场思考问题，诚心为患者解决困难，关注舆情和社会评价，有效化解矛盾危机，维护医院的社会形象。

6、健康讲坛工作不断深入。今年我们加大了健康讲坛的宣传工作力度，设计制作精美的课题表，通过信函投递、上门联系和媒体宣传等形式广泛宣传健康讲坛活动，协助医师制作课件，向医师反馈讲课效果和群众需求，并及时向xx市委宣传部发送健康讲坛活动简报。健康讲坛活动受到当地政府和群众欢迎和好评，被xx市委宣传部推荐为“xx市基层理论宣讲工作先进单位”。同时越来越多的组织单位主动与我科联系邀约讲坛授课活动。通过健康讲坛的活动进一步拉近了医师与群众的关系，促进医患和谐，提升医院与医师的社会知名度，成为医院服务营销的拳头产品。

7、等级医院创建工作。针对等级医院创建经验少，工作繁琐，任务重的情况，我科本着全院一盘棋的理念，不推诿、不拖延，主动承揽责任不明确的服务工作，并努力学习研究工作思路和方法，将a、b、c三档结合定时间分阶段逐步推进，补缺补漏，通过发送协作通知小条的形式明确材料源头。目前大部分创建责任部分材料已明确来源，对缺漏部分正在按要示整改。

1、满意度调查受患者配合意愿制约，采集量偏少，结果的准确度有待进一步提高。下半年我科打算加强与智业软件工程师联系，设计完善患者满意度调查系统，并督促其尽快实施到位和不断改进。

2、预约服务中短信提醒功能和与海本健康热线数据交互功能还未完全。下半年打算重点督促与完善其功能。

**医院客服年终工作总结篇五**

20\_\_年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实。

1、抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题\_个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题\_个，提出医院服务改进方面的建议\_条，受理协调服务方面的投诉\_起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。

2、抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料\_余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作;在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡\_张，祝福短信\_条;在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者\_人。

二、服务完善。

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆;稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了\_个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年\_月份正式运行。

三、服务发展。

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从\_月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡\_张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

四、服务创新。

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年\_月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务\_余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。

1、在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多。

2、客服人员的服务意识需要进一步加强。

3、导医的培训水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

**医院客服年终工作总结篇六**

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有询问分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的便利、愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任；做不好就会影响到患者对医院服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不缔造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息；另一方面，假如没有猛烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很简洁被消磨在日复一日的平凡小事中，而激情是最宝贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。找到制约客服工作进展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

其实做一名合格服务人员并不简洁，需要具备沟通、协调、共情等各种力气，以及医学、保健、营销等各种学问，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员；患者来询问，我们是询问员；患者行动不便，我们是陪诊员；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的`，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未准时取走ct片子，卫生员不了解状况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但圆满之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了主动联系，后来在科室主任的全力协作下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此特别满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。

作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员急躁和才智的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力气，还要生疏科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在特殊短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的学问，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告知我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。记得我们接待一位椎管狭窄病人，由于是首诊，我们推举他到骨科检查确诊，确诊后，病人不情愿手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最终病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人特别满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们依据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者特别认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。

由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者简洁对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生无望、委屈等心情，这个客服人员力气。到目前为止，没有一个培训客服人员的特地机构或课程，而客服培训又与医疗、护理学问培训要求存在确定区分，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然由于岗位不同，责任差异，带来临时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们认为正确而不怀疑临时的困难会带来恒久的效益。

为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核方法，目前正在试用阶段。通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思索中发觉了价值，在创新工作的探究中得到了确定，全面提升了服务意识、服务力气、服务形象和思想境界。

**医院客服年终工作总结篇七**

本月来，由于医保收费工作、市场体检工作及病员数量的增加，客服部在人员没有增加的情况下顺利的完成了各项任务，确实辛苦了，大家加班加点，做出了不少的牺牲。

但是也存在着一些问题，现分析如下：

1、门诊大厅客服人员过份注重填表过程，亲手帮购买医保的人员填写表格，忽视了来院病人的接待工作，陷入了繁重的填表工作之中，未注意工作方法。我院开展医保收费工作的目的是扩大医院影响，利用此次收费工作展现医院形象。那么良好的形象、良好的服务就是我们的工作重点，要尽量做到服务好每一个来院的人员，展现好我院的待病人如亲人的态度和服务，而不是亲自帮来人填表，只有个别年老的病人我们才帮他代劳，所以准备足够的表格和笔，想办法告知每一位来交费的人员怎样填表，怎样交费，交多少才是我们的重点，同时抓紧时间宣传医院的各种优惠活动及医院的办院宗旨，让更多的人了解医院，更多的是做好咨询工作。

2、病房客服工作变动时应办好交接工作，原有工作应交待好接手人员，不至于因人员变动原来的事情无人办理，跟熊瞎子掰玉米一样，掰一个丢一个，最后的结果仍是工作没干好。工作没有轻重之分，只有先后之分，安排好的工作在没有人员接手之前或者领导指示停止之前都是要完成的，那么怎样合理的安排时间，完成所有的工作任务就是我们要做的事。病房工作也应做更多的调整，象一日清单的发放占用了太多的时间，应改善工作方法，腾出时间来进行其它服务。比如清单的解释工作可以与满意度调查工作结合起来进行，带病人检查可以交接给相关科室的客服人员，不必等结果出来再结束服务等方面。

3、满意度调查时主动性不足，有完成任务的感觉;询问不仔细，没有询问清楚相关事项;有问题未及时与医生护士沟通，也没有及时汇报，未起到警示作用，也不利于医生、护士改正工作中存在的缺点，同时易产生误会，增加抵触情绪。也不利于医院管理。

4、医保科对于医生的考核还存在不足，对医生要求不够严格，要更多的进行事前管理，多查病历，指出问题。

5、对满意度考核认识不足，考核工作是一项非常重要的工作。医生、护士的工资待遇直接与我们的工作挂钩，我们的态度决定的医生、护士的工作态度，也决定的医院的对外形象。如果我们不能严格的执行考核标准，考核结果与事实不符或者不公平，最直接的结果就是医生、护士会无视医院的要求，我行我素，没有服务态度的改变，没有技术的提升。最后也就没有医院的社会形象的提升，医院的未来就没有前途可言。

6、自从我们实行满意度考核以来，医院的社会口碑好感度得到时了极大提升。病人主动要求来我院的人数也是直线上升，特别是内科实行满意度考核以后，医生的各项工作都能够按时完成，像病历及时率、质量达标率都有了很大程度的提高，与病人的沟通也是有了很大的变化，比外科系统那是有了天地之别，这就是我们的成绩，这一切与我们客服部各位是分不开的。市场部也有了能拿得出手的宣传工具，我们医院的环境、服务和技术都是一流的，提起在\_\_\_\_医院工作我们也开始有了自豪感，底气也更足了。这一切都证明了我们的发展思路和方向是正确的，大家应保持一惯的思维，坚持不懈，努力把我们的服务做到极致。

**医院客服年终工作总结篇八**

1、客服导医的管理工作客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。

2、通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

3、在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

4、在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

5、在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的`工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

1、医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益。

文档为doc格式。

。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！