# 医院客服部年度工作计划表(推荐)(3篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-01-22

*医院客服部年度工作计划表(推荐)一一、 服务落实按照医院“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...*

**医院客服部年度工作计划表(推荐)一**

一、 服务落实

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。

二、 服务完善

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、不敢说话等心理障碍，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。

三、服务发展

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。

**医院客服部年度工作计划表(推荐)二**

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“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“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20xx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。

二、服务完善

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、不敢说话等心理障碍，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。

三、服务发展

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。

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。在实践基础上，我们尝试并开展了以下工作：一是服务工作分析及报告制度的建立。我们根据每月的出院患者随访情况，对患者的满意程度，对医院管理和服务提出的意见和建议，进行整理、统计、归纳、分析，然后在交班会上通报。该制度的执行和落实，为院领导和职能部门提供了原汁原味的患者心声，反映出医院服务的真实状况，对我们及时发现服务问题，采取整改措施，提高服务质量提供了依据。二是“五个一”活动的开展。长期前台服务导致的工作倦怠，曾经一度成为服务中心最难以解决的问题，为此我们多方请教、苦无良策，后来偶然尝试开展“五个一”活动，收效较好。活动的主要内容就是做一件好事，与一个病人进行深入沟通，学一个知识点，发现一个问题，针对问题提一条建议。在每周学习会上，组织大家相互讨论，共同交流，通过热情肯定工作中的优点激发工作热情，通过帮助大家自己找出工作中的问题和差距，然后根据个人特点查漏补缺，提高自己的专业理论和沟通技能提高工作成就感。

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。一是在服务过程中，还突出的表现在创新思路不够开阔，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是服务过程中需要进一步加强与临床科室的沟通；三是出院病人回访档案的内容愈来愈丰富完善，但没能与临床科室实现资源共享，共同以更加优质的服务赢得患者的满意和认可。

**医院客服部年度工作计划表(推荐)三**

尊敬的xx：

你们好！很遗憾在这个时候向医院正式提出辞职，我是怀着极其复杂的心情写下这份离职申请的，请相信我，这并非一时冲动，而是我经过慎重考虑所做出的决定。

来到一院已经三年多了，正是在我开始踏上了社会，完成了从一个学生到社会人的转变。可以说，我人生中最美好的时光是在这里度过的，三年的学习，使我对以前书本上学到的理论知识有了更深刻的理解，业务能力也在提高。重要的是，在这里我学会了如何做人；一院平等的人际关系，开明的工作作风，人性化的管理也一度让我有着找到了依靠的感觉，在这里我能开心的工作，开心的学习，在我遇到困难时，大家都能伸出援助之手并给予关怀之情。然而护理工作的毫无挑战性，护士工作的乏味与机械性以及护理人员地位的极度低下，总让自己彷徨，这是真的。由此我开始了思索，或许只有遭遇磨砺与挫折，在不断打拼中努力学习，去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。

我来自农村，我是农民的儿子，不怕吃苦也吃过很多苦，不过从小到大一直过得还算顺利，这曾让我感到很幸运，如今却让自己深陷痛苦之中，不能自拔，也许人真的要学会慢慢长大。习惯了不断努力，不断学习，不断进步，却很难适应处于保护的环境之下，经常有人会告知我的性格内向而个性却过于突出鲜明，这对于医院培育人才或是我自身完善都是突破的难点，或许这也是我很难适应这个环境的原因；曾想为什么要强迫自己适应环境，也许这样的环境早已不能适应时代发展了，请原谅我口出狂言！虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完善。其实我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得真的很难，考虑了很久，我还是决定离开！

敬献上辞呈两天之内，我就会离开医院，离开那些曾经同甘共苦的同事，很舍不得，舍不得领导们的谆谆教诲，舍不得同事之间的那片真诚和友善。但是既已决定，挽留只会让我最终离开的时候更加难过，请领导批准！谢谢！

最后，真诚祝愿。医院一如既往一路飙升！领导及各位同仁工作顺利。

此致

敬礼！

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！