# 网络咨询主管年终总结

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-10-07

*1医院网络咨询主管年终总结一、咨询主要工作内容1、用亲切、温柔的的语言，解答所有患者咨询的工作。2、准确无误做好每天、每周、每月的报表统计工作。3、电话、网络投诉接待（包含广告业务，同行否词等），并及时上报做好记录。4、进行患者预约就诊工作...*

1医院网络咨询主管年终总结

一、咨询主要工作内容

1、用亲切、温柔的的语言，解答所有患者咨询的工作。

2、准确无误做好每天、每周、每月的报表统计工作。

3、电话、网络投诉接待（包含广告业务，同行否词等），并及时上报做好记录。

4、进行患者预约就诊工作，并按要求做好预约登记工作。

5、每周一次与竞价及其他推广部门沟通商务通对话情况（包含地域、实际病种方向、对话量）。

6、每周一次业务学习。

二、咨询人员的工作要求

1、要迅速准确地回复患者，语气要求亲切、温柔。

2、咨询时要做到：既有热情、亲切、礼貌、耐心的工作态度，还要有良好语言沟通技巧和行销能力。

3、认真主动进行业务学习，争取做到咨询回答准确无误。

4、小心操作，爱护设备，每天上下班认真做好清洁工作，经常保持咨询室清洁整齐。

5、认真填报各种原始记录和日报，做好咨询统计工作。

6、认真做好交接班工作，遵守考勤制度，不得擅自离岗。

7、服从主管管理，遵守医院制订的各项规章制度。8、25秒以内接受患者请求的对话（特殊情况，需及时上报）

9、一分钟以类必须对患者的问题作出回复（特殊情况，需及时上报）

10、在咨询过程中不允许出现和患者争吵、辱骂等恶劣行为，始终体现热情、亲切、礼貌、耐心的工作态度，不与其纠缠。（可以无视患者的辱骂，或者转接给组长或其他咨询处理）

11、按要求对自己接待的对话和预约进行标记，便于其他部份进行数据统计。

三、岗位职责

白班

1、上班前打扫科室卫生，擦拭桌面、电话及电脑，保证无尘。

2、做好前一天咨询量统计，正确填写各类统计报表

3、认真接好本班次电话及网络咨询。

4、认真做好患者的回访记录。

5、上班时间：8：00—17：00。

6、下班前填写自己的当天的工作总结（见下表）并上报，分别按要求保存一条满意对话和一条不满意对话，如：文档名：鼻炎——鼻炎费用晚班

1、认真接好本班次电话及网络咨询。

2、下班前填写自己的当天的工作总结（见下表）并上报，分别按要求保存一条满意对话和一条不满意对话，如：文档名：鼻炎——鼻炎费用

3、下班前整理办公室，保证当天工作的正常运行。

4、上班时间：16：30—23：00。（提前半小时到岗交接）（各班次由组长统一安排工作）

四、咨询工作制度

1、服从医院统一管理，不得随意离开自己的岗位，不得拒绝规定范围内服务项目。

2、未经许上班时间不可占用太多上班时间打私人电话。

3、工作时应精神饱满，不打瞌睡，不闭目养神，坐资端正。

4、注意保持办公室整洁，离坐时，请随手将废物扔到纸篓内，不乱扔杂物。下班前清理桌面。

5、不得擅自挂断患者电话，及时接听来电。当有事向旁边的人请教时要把耳机闷住以免让患者听到不该听的话。

6、认真执行交接班制度，总结当天的工作，改进不足之处。每天早班人员做好前一天各类报表的统计工作，总结前一天的工作。

7、努力学习专业知识，准确及时掌握各科室治疗情况，与医生取得良好沟通，内部之间互相学习，交流经验，统一回答口径。

8、上班时注意仪容仪表，服装保持整齐清洁。

9、在工作中应爱护公共财产，不得随意损坏公物，如有问题应申报主管，经核实后由主管进行调换处理。

10、对待咨询者应亲切、耐心地解答问题。不得把个人情绪带到工作中，更不可对咨询者语气生硬，不耐烦，草率应付。

11、严格遵守排班制度，非特殊情况不得擅自改动排班。如需请假，事假应提前一天报告主任，经批准后方能休假。如病假，需提前一小时请假，并事后补有效病假证明。临时请假半天之内的由主任批准，超过半天的由院领导批准后方能离去，如有违反作早退、旷工处理。

12、凡有骚扰电话，接听后要确定是骚扰性质的电话才能主动挂机，不与其纠缠。

五、保密制度

1、咨询人员决不可向任何直属部门以外的人泄漏每日咨询量、预约量等，及医院的相关经营数据。

2、加强保密观念，咨询医疗以外的事情一律婉言谢绝。

3、不得携带院内报表及各种保密资料进入公共场所，探亲、访友、私人通信不得泄露通信机密。

4、不得向外人泄露病人隐私。

六、惩罚制度

1、不能诱导患者指定专家（排除患者自己直接指定网络上专家），院领导抽查如发现情况属实，一律处罚50元。

2、未经主管批准私自改动排班，突然请假，并事后未能提供有效证明的，扣10元/次。

3、网络咨询上班时间必须提前5分钟到岗，早7：55下午3：55以后打卡者科室按迟到处理，一次处罚10元。

4、不听从医院统一安排，同事间不团结，给工作造成影响的，经查属实罚5元/次。

5、上班时间做与工作无关的事情，如：视频，游戏，睡觉等，如发现或他人举报第一次25，第二次50，第三100，依此累推，组长连带。

6、泄露患者稳私者，罚50-100元/次。

7、因个人原因空岗，影响科室正常工作，一律处罚100元。

8、不按时打扫清洁卫生，不能保证座位卫生，罚5元/次；

9、无合理原因，未按时按量完成相应工作者，罚5元/次；工作不认真打瞌睡者，罚5元/次；

10、泄漏医院咨询量及相关经营数据者，经查实，一律解雇处理。

11、上班期间商务通如出现等待患者，咨询预约过患者以及就诊患者，无人接入对话，根据在线医生、当班组长及等待患者情况，查找相关责任人，一律处罚20元。

12、商务通预约患者需要按规定做好标记，同时发送预约表格，方便工作人员统计和学习，每日报表统计准确，如出现网络部投诉应应，影响相关科室部门分析，该预约来诊不计号，处罚10元。

13、商务通咨询过后改名，如果出现不改按一个5元处罚。

14、避免对方点竞价和发布医院负面信息，如发现有咨询人员在咨询过程中，有出现辱骂，讽刺等恶性语言，一律处罚100元。

15、对于咨询过程中遇到的广告或同行竞价否词等情况，给予礼貌性回复，不得出现攻击，挑衅等语言，因上述原因造成的竞价关键词恶点，费用由该咨询承担。

16、会议及培训无故缺席，第一次25元，第二次50元，第三次100依些累推，组长连带

七、报表制度

1、认真做好报表统计工作，个人当天完成相关表格。

2、确保报表真实可靠，并及时完成，按时上报，妥善保管各种报表。

3、制定统一的报表标准，所有报表经主管、主管领导签字，核查确保数据真实、准确无误后，方可报送相关部门及院领导。

4、所有表格数据严禁外泄。

八、薪资制度

a、新员工1-3个月试用期，试用期工资20XX元（试用期间无绩效提成）。b、对于特殊招聘来的员工，可以适当有保底，只维持1个月，次月将按正常考核进行。c、转正后期本工资为1500元。d、来诊提成部份

1-1040/人

11-202\_/人

21-2570/人

26-3090/人

31-35110/人

36-40130/人

41-45140/人

46-50160/人

51-55180/人

56-60200/人

61及以上220/人

例如：来诊39个，绩效：10\*40+10\*50+5\*70+5\*90+5\*110+4\*130=2770元

e、组长岗位补贴200元，完成任务600元奖金，完成小组80%任务可拿小组奖金，按完成比发放。（日常工作中如小组成员出现违反科室规章制度以及不配合或不服从科室工作，以及组长日常管理培训，跟踪不到位等，除了相应员工罚款以外组长会相应奖金，且三个月内组长工作不到位或完不成小组任务将实行淘汰制，更换组长）

f、1、因科室工作需要由主管或组长临时调配人员加班，加班费10元/小时

2、小组每月制定任务，超出任务基数20%；30%；40%R22;R22;，小组额外奖励200元；300元；400元，以此累推。

3、特珠贡献奖（提高员工积极性）：每个人月初都会制定不同任务指标。

2网络主管年终总结

白驹过隙，日月穿梭，又见梅开腊底。弹指一挥间，20xx年已经过去，新的一年即将来临，在这辞旧迎新、普天同庆之际，我代表网络部，向集团领导对网络部工作的鼎力支持，向为网络部的发展和壮大奉献了辛劳与智慧的同事们表示由衷的感谢!我部门今年的业绩离不开大家的帮助和支持，是你们的帮助和支持促使我们快速前进。回望过去这一年，是有意义的、有价值的、有收获的一年。作为企业的一名员工，我深深感到了企业蓬勃发展的朝气。在公司领导识明智审、高瞻远瞩的治理理念下，公司取得突破性的发展，注重信息化建设，顺应时代发展，创建电子办公平台，极大地提高了办公效率，充分的挖掘了职员的工作潜能，极大地鼓舞了员工的工作热情。现将今年来网络信息管理部门信息化建设工作总结如下：

1、硬件建设方面

(1)数据中心机房硬件建设

完成中心机房的改装，对机房进行了全面规划设置。机房是网络疏通的纽带，是设备正常工作的保障，是全新信息化的枢纽。机房设置的优劣直接关系到机房内整个信息系统是否能稳定可靠地运行，因此网络信息管理部为了保证各类信息通讯畅通无阻。全面启用服务器、交换机、UPS，对机房设备机柜、交换机、配线架、路由器等进行合理地布局，满足了计算机、服务器等各种微机电子设备对温度、湿度、洁净度、电磁场强度、噪音干扰、安全保安、防漏、电源质量、振动和接地等的要求。对整个机房和服务器进行了定期检查记录，并形成机制。提高了机房管理、应急处理方法。

(2)电脑硬件资源管理

按集团各部门、各分公司需求，规划采购电脑及其相关设备的技术参数，并实施安装调试。同时对集团老旧电脑及相关设备定期巡检维护、维修和升级。通过信息化手段，提高硬件的使用效率，降低办公耗材消耗。

2、软件建设方面

(1)多箭齐发，树立达生集团品牌形象，全面加强企业门户网站建设。为了提高企业知名度，彰显公司实力，我们通过搜索引擎、广告宣传等多种途径加强对公司及网站的推广。

(2)建成内网工作平台。

建成OA内网工作平台，通过OA内网，及时发布各部室工作动态、领导工作安排等信息，所有的内部文件也均通过OA内网来进行传输，既丰富了内部信息交流手段，提高了信息共享能力，降低了办公消耗，想要“跑”，先学“走”，由此可见，信息技术由OA的建立开始功能逐步完善，由“简入繁”。

(3)完成托管型呼叫中心建设

在传统电话服务的基础上，400电话服务的开通，让传统方式对咨询电话监

控和管理不力的问题迎刃而解。

3、安全体系建设

(1)信息安全自查

安全自查，可以有效的发现我公司信息系统安全建设的不足与漏洞，我们将对这些问题进行归纳总结，提出整改意见，并以次指导今后的信息安全建设工作。

(2)安全管理建设

为防止计算机病毒在局域网内扩散，降低因病毒造成的安全风险，为了加强对计算机病毒的预防和治理，保护计算机信息系统安全，保障计算机的正常快速反应，我们对市场现有的网络版防毒软件逐一调研，选择了适合本公司的瑞星网络版杀毒软件，有效地保证了局域网络间的数据快速准确传送。定期巡检使用情况和升级至最新版。同时，加强信息安全教育，防止因人为原因造成泄密事件。

(3)创新企业网安全管理模式

为防止个别员工电脑感染病毒及“木马云”，危害整个局域网络的安全，我们网络信息管理部对集团每台电脑进行安全排查时都逐一登记使用人和对应的MAC地址及IP，倘若发现被监控的电脑终端异常、IP数据及流量过大，阻塞网络，影响到其他员工办公，信息部第一时间对照绑定的MAC地址及IP，以确定终端电脑位置，可以快速10秒之内掌握问题终端电脑，为排除网络故障及稳定集团办公环境，做到精准执行。从根本上防止了因为网络阻塞而导致办公受到影响。

(4)故障管理

形成标准故障处理流程和程序，对故障的监控、排除、报告、总结等方面进行管理加强。

4、网络信息化培训及网络安全培训

(1)对信息化管理中高层，网络信息化知识与技能培训，解析管理信息化的误区和正确方法。

(2)网络信息管理部门内部业务和知识模块培训，各种突发、疑难情况处理培训培训。

5、部门管理

(1)充分发动部门每个员工，贡献自己所掌握的企业知识，积少成多，聚沙成塔。充分利用知识成果，提高工作效率，减少重复劳动。依据知识库和技能知识需求安排学习培训计划，随时自我充电，成为“学习型团队”。

(2)建立IT服务管理体系

1)完善网络管理制度，推出计算机管理制度、信息管理制度IT软硬件采购制度、电脑报损制度、电脑维修单制度、机房管理制度等集团相应制度，加强管理力度，制定办公室设备使用手册，常见故障问题检查及处理流程。

2)量化信息服务指标，故障维修时间，规定不同类型故障问题处理时间，量化考核工作质量。故障评估，正常寿命和常见故障，以及故障次数的正常校准线。

3)提高信息服务水平，定期进行网络运行状况的意见反馈调查，不断学习职业技能，注重积累，工作态度方面做到认真、仔细、热情、周到、增强责任心。树立良好部门形象。

4)十年树木，百年树人，培养人才是长远之计，我会矢志不渝地指引和指导员工职业生涯规划，培养和提升本部门员工综合能力素质;组织部门内部员工培训，提高部门员工技能和业务能力。

今年一年，我部虽然顺利圆满完成了集团分交任务，但由于部门成立时间短，难免存在问题。

首先，由于部门员工比较年轻，经验不足，应变能力不强，对一些工作协调和处理的不够妥当。

其次，对市场调研还不够精准，今后需加强与相关单位的紧密沟通与互访，增强市场预期，更有针对性的工作，开拓思路，勇于创新，将信息化建设推向更高的台阶，使公司的信息化建设走在同行业的前沿，为公司的快速发展奠定基石。

再次，一些项目型系统开发的延期，暴露出了我们缺乏项目管理方面的经验。接下来的工作我们需要有清晰的工作流程、责任更加明确、有序地去运作，还需要制定并逐步完善一些相关的开发规范。

总结本年度工作的同时，针对集团的总体部署和网络部的职责，对来年的工作提出初步的计划：

我们将在公司现有网络的基础上，合理设计、配置资源，不断完善内网建设，为公司的再度拓展提供一个良好的安全网络平台。我们将以OA网上办公平台为契机，逐步探索推行办公自动化，使企业各项工作走上正轨，为全面实施ERP积累经验。

3网络咨询总结

一、因为患者的防范心理比较强所以我们要进行温馨对话.

因很多患者的戒备心理较强，担心上当受骗，所以我们在回复的过程中适当加一些温馨提示，让患者感到被关怀，感到我们是在为他们着想，从而不设防。如前列腺炎，需忌烟酒，不吃辛辣刺激性食物，避免长时间开车或骑车，以免加重身体不适。另如鼻炎，可适当参加体育锻炼、增强体质，每日清晨可用冷水洗脸，以增强鼻腔粘膜的抗病能力。

陈医生在线01-1109:30:11

好的，有不清楚的可以再和我们联系

客人01-1109:31:00

嗯，谢谢

陈医生在线01-1109:31：20

要少吃辛辣刺激性食物，多吃水果和蔬菜，注意休息

客人01-1109:31:30

哦，好的

客人01-1109:32:30

谢谢，88

二、预约技巧

“不知你什么时候方便，我看能否在你方便的时候帮你预约到××科的专家。”这样较婉转，让患者觉得我们是在帮他，想为他解决问题，而不是求他来我们医院看病。同时会让患者觉得约到我院的专家是很难得的，而不是很随意就能看到的，他们才会珍惜这次预约。

案例一:

吴医生在线01-3109:22:13

你看什么时候有时间？我帮你看看在你比较方便的时候，能否预约到耳鼻喉科的专

家。

客人18201-3109:23:38

你们医院在哪里啊?

吴医生在线01-3109:23:58

路3号。

案例二

王医生在线01-2817:52:17

这样吧，在网络上我无法直接看到你的情况，所以没有办法为你进行诊断和治疗，

这样，我这里可以帮你看看是否能为你预约到临床经验丰富的专科医生亲自为你分析病情。

客人131101-2817:52:45

好啊

王医生在线01-2817:53:33

你什么时候有时间帮你看一下医生的排班

客人131101-2817:53:52

明天下午吧

王医生在线01-2817:54:29

你叫什么名字？

客人131101-2817:56:00

我叫阿丽

三、遇见单纯咨询的患者.

1）遇到患者咨询一些保健知识或生活常识时，我们也会适当的回复，而不是不理睬。因为这些客人虽然现在不会来我院就诊，但他们今后若有疾病问题还是会习惯性地向我们咨询，是我们潜在的病源。

2）在遇到患者要我们评价某某医院怎样的时候，我们从不抵毁或贬低别的医院，以树立我院在广大患者心中的良好形象。

四、介绍医生或者是医院的时候.

可以将其适当删减或调整，以免篇幅太长导致患者没有耐心看或没兴趣看，如我院男性科严圣医生简历：

我们可以将最后一句删掉，另外可以将患者咨询的疾病放到医生擅长疾病的首位，不能太依赖快捷回复，不然回复会缺少个性化甚至答非所问，但关于医生的介绍、相关技术原理或院址等可以使用快捷回复以提高工作效率，至于一些引导性的话术可以灵活应用。

五、技巧性回答

1、问到治疗痛不痛？

2、治病肯定不会是很舒服的，但比起你不治疗引起的痛苦，就不算什么，你是想长痛还是短痛？

3、你们医院看病会不会很贵？我是一名打工者，没多少钱。

4、医生看病以治疗为原则，该花多少就多少，而且医生对病不对人，看病不分老板或打工者，该怎么治疗就怎么治疗。

5、你们医院某某项目收费很贵？

6、不能解决问题的再便宜都是贵的，能解决问题的再贵都是便宜的。

7、某某病能100%治疗好吗？

8、科学的不是100%，100%就是伪科学。如神五神六能发射成功，但谁都不敢保证每次都100%成功。

9、某某病治疗要花多少钱？

10、每个人病情情况和体质都不一样，治疗方法也不一样。虽然药费和治疗费都是按国家标准规定的，但治疗方法是灵活的。医生需要详细了解你病情后才能确定你的治疗方法和费用。

六、费用

可反问对方病程、病因等问题，将问题抛给对方，“都不清楚情况，怎么知道费用？每个人体质、药物敏感度都不同，所以现在无法确定。再说看病花钱天经地义，关键是将病治好，如果病都治不好那花多少钱有什么用？关键是解决你的问题。”

七、患者犹豫不决

你先不用着急治疗，可以先来和医生交流一下，医生会根据你的情况建议你做哪些检查，到时做或不做自己再决定。或者你可以先来和我们治疗过的患者沟通，了解一下他们的治疗效果怎样。

八、病人纠缠时间太久

在这里三言两语不能解决问题。具体的情况，到时医生再和你沟通，那你会了解得更多。

客人4992007-09-0918:18:12

都要检查什么？

医院张医生20XX-09-0918:18:58

男科检查方法很多，不是每一项都需要做，所以医生才需要详细询问病史，根据询问到的资料来为你选择适合你的检查方法，并不是盲目进行，这样可以避免不必要的浪费

客人4992007-09-0918:19:24

每次都要预约吗？我的姓名是志强，大概18-20号左右吧！

客人4992007-09-0918:28:04

一般治疗前列腺要多少费用，我要有个心里准备、

张医生20XX-09-0918:29:06

因为现在看不到你的情况，我不能确定具体的费用。我院是正规医院，收费都是严格按照物价局和卫生局标准制定。

客人4992007-09-0918:30:57

是的，我也是很怕遇到不正规的，到时花钱又治不了病，现在骗人的很多。

张医生20XX-09-0918:31:50

是的，能理解你的心情，其实费用的高低最终还得看能不能解决你的问题，如果不能解决你的问题，那再便宜也是浪费。你可以先来医院，医生在了解你的具体病情的会告诉你大致的费用，你到时候再决定也可以。

客人4992007-09-0918:33:27

好的，那我到时先去检查，如果到时我有时间提前去怎办？

张医生20XX-09-0918:33:55

好的，我给你一个联系方式，0755--88297667可以找我，我是张医生，就可以为你改时间，如果找不到地址也可以拨打电话。

客人4992007-09-0918:35:50

真的很感谢你，今天解开了我的心结，下次见！

九、提高患者质量的技巧：

1、患者没有压力，我们要施加压力；患者压力很大，我们要缓解压力：在患者对自己病情不重视的情况下，我们要适当告知疾病的危害和不治疗的后果，如“建议你及时治疗，以免病情发展，更加严重，耗费更多的财力和精力。”释放压力：在患者对自己病情非常紧张的时候，我们可以说“你这种情况是可以治好的，不用过于紧张，有空可以前来，相信我们能够帮到你”

2、不能以网上预约后有优惠来吸引患者，因为这如同打广告说医院看病有优惠，第一，冲着优惠来就诊的患者往往质量不高，不利于医生的发挥。第二，有的患者会认为我们在以优惠为由吸引他们就诊，我们是有目的的，或者认为成天打折的医院不正规、不可信。

3有时跟患者讲得越多越不预约，有时刚聊不久一提预约就成功了，所以在网上不能将患者病情分析得太透彻、太全面，那样让患者了解太多后反而难以吸引来院，应该给患者留一点悬念，才会有来医院的动力。若说的很少就提预约往往成功率低，因为患者会觉得你连他的疑问都没解答就让去医院看，功利心强，会聊走病人。把握好聊天的度，就手到擒来，把握不好聊天的度，就步步艰难。

4、在同患者聊到最后还没确定要预约的，我们可将办公室电话留给他，然后问他叫什么名字，是否方便留个电话，若确定哪天来院时，可提前致电，我们就知道是你，好为你安排预约。

5、我们会在患者约好的就诊日期前一天下午打电话给他们，提醒他们次日预约就诊的事情和强调就诊流程及乘车路线。那么我们会在他们之前预约的时候，询问那天那时他们是否方便接电话，以免到时给患者的工作或生活带来不便。

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！