# 有关医院客服9月份工作总结及10月份工作计划通用(3篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-01-13

*有关医院客服9月份工作总结及10月份工作计划通用一一、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...*

**有关医院客服9月份工作总结及10月份工作计划通用一**

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x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20\_\_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。

**有关医院客服9月份工作总结及10月份工作计划通用二**

尊敬的领导:

您好!

首先感谢您在百忙中抽出时间阅读我的辞职信。

我是怀着十分的心情写这封辞职信的。自我进入医院之后，由于您对我的关心、指导和信任，使我在护士行业获得了很多机遇和挑战。经过这段时间在医院的工作，我在护士领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感谢。

我已准备好离职，并且做好工作交接，以减少因我的离职而给医院带来的不便。 非常感谢您在这段时间里对我的教导和照顾。在医院的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是医院的一员而感到荣幸。我确信在医院的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中重要的一部分。

再次对我的离职给医院带来的不便表示抱歉，对我的申请予以考虑并批准。 祝医院领导和所以同事身体健康、工作顺利!

此致

敬礼!

申请人：

年 月 日

**有关医院客服9月份工作总结及10月份工作计划通用三**

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。

我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

这时候我发现：如果你想脱离开企业的大环境，去营造一个乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多;而且考核的同时要非常注意方式方法。

然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。第我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定;但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。

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！