

最新医院客服工作计划(大全9篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

医院客服工作计划篇一

新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20xx年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。

加强员工自身素质队伍的建设，进步其治理水平。做到有情做人无情治理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的治理，还要对开展治理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部分开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部分承担责任人加强对队员的监视治理，逐日不定时对各科当班职员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下□x月份：将对所以客服部职员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。仲春份：强化客服中心员工的服务理念，学习《专心服务，用情庇护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台

阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

将对部分队员开展强化营销治理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服职员加深对营销基本概念的了解。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服职员能更好更正确的运用营销技能。五x月份：将对队员开展礼节培训及礼节检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的'引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部分布置的工作，确保xx年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，精益求精我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护职员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s治理培训。

2、可开展户外拓展练习，加强员工的总体素质□20xx年即将过往，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。

医院客服工作计划篇二

一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

1鉴于承担责任客服部的`重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

2部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

3制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

1做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

2做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

3做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

4根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。2、可开展户外拓展训练，加强员工的总体素质！

年即将过去，我们将满怀信心地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

医院客服工作计划篇三

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用心呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保14年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

(2) 做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：1、医院对所有员工开展5s管理培训。2、可开展户外拓展训练, 加强员工的总体素质!

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好!

医院客服工作计划篇四

一、建立客户服务中心网络，建立客户资料电子文档。

二、科室及开发人员发放客户资料调查表，筛选后建立贵宾健康档案。

三、客户成员

1、钻卡客户：年交会费201x元高端客户、年集分38000元客户。

2、金卡客户：年集分18000分。

3、普通卡客户：年集分3000分。

医院客户服务部将根据客户的累计有效消费调整客户类别。

四、钻卡金卡客户固定服务项目

1、开通健康服务车免费接送住院客户。

2、金卡：钻卡贵宾通道服务凡客户可直接在柜面向“金卡钻卡贵宾通道”指示牌处出示卡，说明来意后由客服人员协助办理一切手续，使客户宾至如归，享有尊贵感受。

3、免专家及普通挂号费。

4、温馨服务：客户出院三天后会接到管床医生的问候电话，每逢重大节假日通过短信发送节日祝福或电话祝福，使客户时时能感受到医院对其重视和关注，从而提升客户对医院的认同感和满意度。

5、资讯快递：及时向客户免费寄送医院最新医疗服务，最新医疗信息及预防保健知识。

7、贵宾沙龙服务医院根据高端客户群的总体需要，每年举办一次钻卡贵宾沙龙联谊会，联谊会可根据客户特点选择不同主题，新医疗服务推介会. 酒会. 运动会. 旅游. 电影观赏. 音乐会等灵活多样的形式举办，体现出“为客户创造价值”的理念。

五、贵宾卡服务期限

有效期与客户年积分及年交会费保持一致即只要客户年积分有效或预期交年会费可持续享受贵宾服务。如积分失效或终止交年会费则贵宾服务相应终止。

六、钻卡发行方式

医院组织钻卡专有服务代表登门拜访客户并赠送钻卡，专有服务代表将相关信息严格登记。

七、客户服务细节

客户数据采集与建档

1每日列出出院三天后需要跟踪服务的客户并督促管床医生执

行电话问候服务。

2每隔二个工作日可在“客户查询”系统中查询客户，对采集到的数据再次核对。确定级别后，在客户档案中标出“钻卡”“金卡”“普通卡”类别。并做好相应后续服务归纳划分。

3为每一位客户建立资料档案并编号，资料卡按卡号顺序排列归档，并建立相应归档清单。

4每月30号前，统计出次月将过生日的客户资料，并进行科学有序的整理统计建档。并随时进行相应更新调整。

5保留客户电子版信息。按“客户类别”、“客户生日顺序”、“客户序号”等类型建立客户电子文档清单，以方便查询。

八、客户服务项目实施

1、服务有效期与客户贵宾卡有效期保持一致。

2、每统计出客户生日信息资料，制成清单在客户生日进行电话或短信祝福。

3、每年向所有客户免费寄送两次报刊：《客户服务报》《健康报》。

4、金卡钻卡客户每年享受的体检，时间由客户自行决定，但需客户提前3天通知医院客户服务部相关人员，工作人员当时审核客户最新级别状态，并将客户情况及时反馈给相应预保科，以便作好衔接准备。

5、开通服务热线，随时进行健康咨询。

从不断地学习，培训、降低投诉事件的发生两点为自己制定了工作计划。一员复始，万象更新。根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对1楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：五月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

六月份：将对部门队员开展强化营销管理，上一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的`品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工

作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与加强沟通。

(2)做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3)做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4)根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质!

一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20xx年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1)鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2)部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定

各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

（3）制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保xx年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与加强沟通。

（2）做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

- 1、医院对所有员工开展5s管理培训。
- 2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质!

医院客服工作计划篇五

一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20xx年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

1鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

2部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

3制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟

练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保xx年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

1做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与加强沟通。

2做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

3做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

4根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练，加强员工的总体素质！

医院客服工作计划篇六

20xx年上半年，虽然已做了很多的工作，取得一定的成绩，但是也还存在着许多不足。针对存在的'困难和问题，结合我院实际，制定出了下半年的工作计划：

以病人为中心，创一流文明优质服务；以基本公共卫生服务为基础，做好全面健康教育保健工作；以改革为动力，倡导竞争、敬业、进取精神；以人才培养为根本，努力提高全员素质；以质量治理为核心，不但提高医疗质量；以安全治理为重点，切实保障医疗安全。

（一）、业务学习

通过组织全院职工，学习政治理论及业务知识，形成创建学习型卫生院的氛围牢固树立自觉学习的理念，认真学习各科相关的业务知识和相关的法律法规。不断提高全院人员的政治素质和业务技能水平，改进工作作风，转变工作职能，提高工作效率，强化服务意识，争创一流业绩。

（二）、医疗安全治理

随着人们文化生活水平的提高，思维意识的转变，各地医疗纠纷频繁发生，医疗安全工作一直是每一个医院工作中的重中之重，防范医疗差错、杜绝医疗事故成为医院生存发展的根本。

1、成立以院长为首的医疗安全工作领导小组，充分发挥医疗安全领导小组的职能，认真落实各项规章制度和岗位职责，严格各项技术操作规程。

2、认真开展医疗安全知识宣教，深入学习岗位差错评定标准

和卫生部颁发的《医疗事故处理办法》及《医疗文书书写规范》，严格落实差错事故登记上报制度。

3、及时完善各种医疗文书确实履行各项签字手续，抓好门诊观察病人、新入院病人、危重的病人治理。

4、切实加强急危重病病人的治理，急危重病人病情急、症状重，随时可能出现危生命的症状和征象，应严密观察和监测，随时出现随时处理，以便为拯救生命赢得时间，并及时做好抢救纪录。必要时及时做好转诊工作。

5、加强医德医风建设，培养医务人员爱岗敬业、乐于奉献、认真负责的工作作风，切实改善服务态度，努力同病人及其家属沟通思想，避免因服务不周而引起的医患纠纷。

（三）、医疗质量治理

医疗质量治理是针对医疗系统活动全过程进行的组织、计划、协调和控制，其目的是通过加强医疗治理从而提高全院的医疗技术水平，为广大患者服务。

1、建立健全质控职能，加大督导检查力度。做到分工明确，责任到人，要求定期召开例会，汇总检查结果，找出问题，及时整改。

2、不断完善质量控制体系，细化质量控制方案与质量考核标准，实行质量与效益挂钩的治理模式。

（1）、组织各科室医务人员认真学习门诊病历、住院病历、处方、辅助检查申请单及报告单的规范化书写，不断增强质量意识，切实提高医疗文书质量。

（2）、及时督导住院医师按时完成各种医疗文书、门诊登记、传染病登记、肠道门诊登记、发热病人登记。

(3)、切实注重病历内涵质量的提高，认真要求住院医师注重病历记录的逻辑性、病情诊断的科学性、疾病治疗的合理性、医患行为的真实性。

(4)、抓好住院病历的环节质量和终末质量控制，成立医院病案治理小组，搞好病案归档工作，积极开展优质病历评选活动。

(四)、护理质量治理

护理质量的高低是反映一个医院整体服务水平，是医院服务形象建设的窗口，也是医院医疗业务水平高低的具体体现。

1、加强护理队伍建设，制定切实可行的护理工作计划，定期督导落实，不断提高护理质量，总结经验，对护理工作中出现的问题加以整改。

2、进一步规范各种护理文书，认真填写各种表格，根据具体疾病制定出合理的护理方案。

3、严格遵守护理操作规程，严惩护理差错，护理责任人应严格把关，勤检查，重督导，竭力避免因护理失误引起的医疗纠纷。

(五)、医技质量治理

加强医技科室建设是提高医院整体诊疗水平，树立医院良好社会形象的重要手段。

1、加强业务学习，积累经验，不断提高诊断水平。

2、利用现有设备，搞好设备维护及保养，充分发挥每台设备的使用价值。

3、医技科室要与临床科室搞好协作关系，为临床提供可靠的

诊断依据。

4、化验室要积极接受新知识、新技术，医院将尽可能添置设备及试剂，以满足临床的需要。

5、认真做好各种检查的登记、报表工作。

（六）基本药物制度

认真学习国家基本药物制度，领会文件精神，多开展学习培训工作，把国家的政策落到实处，更好的为广大农牧民群众服务。并严格执行药品零差价制度。

（七）加强公共卫生服务的管理

1、居民健康档案已建立98%，下半年的任务是继续完善居民健康档案各项内容，做好居民健康档案电子信息录入核对工作。

2、继续做好健康教育工作，使公共卫生知晓率进一步得到提高。

3、做好下半年老年人和慢性病的随访、管理工作。

4、加强防疫工作的管理，控制传染病、防止公共卫生突发事件的发生，做好本乡儿童计划免疫接种各种工作，加大村医在公共卫生方面的宣传力度，发挥其作用。

5、妇幼工作是抓好两系管理，加强两个筛查，控制两个死亡，实行专人负责，专案管理，认真落实追踪随访，进一步强化妇幼卫生工作的认识，保证各项工作的实施。

6、做好中医药服务的宣传、启动工作。

7、继续做好公共卫生服务专项资金的管理、使用。

（八）进一步加大对责任目标的管理和执行力度，坚决执行责任目标管理与绩效工资分配方案，把职工的思想 and 行动统一到“三好一满意”的工作要求上来。

（九）农合方面

做好下半年农合处方的报送，及县外病例的录入、上报工作。提高新农合服务质量。

（十）抓紧病房楼的建设进度，做好病房、门诊及相关功能科室的采暖工程建设。争取在下半年做好卫生院的广场地面硬化及环境绿化建设。

（十一）力求做好各方面的组织协调工作，保证各项工作的顺利进行。

医院客服工作计划篇七

20__年上半年，虽然已做了很多的工作，取得一定的成绩，但是也还存在着许多不足。针对存在的困难和问题，结合我院实际，制定出了下半年的工作计划：

一、指导思想

以病人为中心，创一流文明优质服务；以基本公共卫生服务为基础，做好全面健康教育保健工作；以改革为动力，倡导竞争、敬业、进取精神；以人才培养为根本，努力提高全员素质；以质量治理为核心，不但提高医疗质量；以安全治理为重点，切实保障医疗安全。

二、目标与任务

（一）、业务学习

通过组织全院职工，学习政治理论及业务知识，形成创建学习型卫生院的氛围牢固树立自觉学习的理念，认真学习各科相关的业务知识和相关的法律法规。不断提高全院人员的政治素质和业务技能水平，改进工作作风，转变工作职能，提高工作效率，强化服务意识，争创一流业绩。

(二)、医疗安全治理

随着人们文化生活水平的提高，思维意识的转变，各地医疗纠纷频繁发生，医疗安全工作一直是每一个医院工作中的重中之重，防范医疗差错、杜绝医疗事故成为医院生存发展的根本。

1、成立以院长为首的医疗安全工作领导小组，充分发挥医疗安全领导小组的职能，认真落实各项规章制度和岗位职责，严格各项技术操作规程。

2、认真开展医疗安全知识宣教，深入学习岗位差错评定标准和卫生部颁发的《医疗事故处理办法》及《医疗文书书写规范》，严格落实差错事故登记上报制度。

3、及时完善各种医疗文书确实履行各项签字手续，抓好门诊观察病人、新入院病人、危重的病人治理。

4、切实加强急危重病病人的治理，急危重病人病情急、症状重，随时可能出现危生命的症状和征象，应严密观察和监测，随时出现随时处理，以便为拯救生命赢得时间，并及时做好抢救纪录。必要时及时做好转诊工作。

5、加强医德医风建设，培养医务人员爱岗敬业、乐于奉献、认真负责的工作作风，切实改善服务态度，努力同病人及其家属沟通思想，避免因服务不周而引起的医患纠纷。

(三)、医疗质量治理

医疗质量治理是针对医疗系统活动全过程进行的组织、计划、协调和控制，其目的是通过加强医疗治理从而提高全院的医疗技术水平，为广大患者服务。

1、建立健全质控职能，加大督导检查力度。做到分工明确，责任到人，要求定期召开例会，汇总检查结果，找出问题，及时整改。

2、不断完善质量控制体系，细化质量控制方案与质量考核标准，实行质量与效益挂钩的治理模式。

(1)、组织各科室医务人员认真学习门诊病历、住院病历、处方、辅助检查申请单及报告单的规范化书写，不断增强质量意识，切实提高医疗文书质量。

(2)、及时督导住院医师按时完成各种医疗文书、门诊登记、传染病登记、肠道门诊登记、发热病人登记。

(3)、切实注重病历内涵质量的提高，认真要求住院医师注重病历记录的逻辑性、病情诊断的科学性、疾病治疗的合理性、医患行为的真实性。

(4)、抓好住院病历的环节质量和终末质量控制，成立医院病案治理小组，搞好病案归档工作，积极开展优质病历评选活动。

(四)、护理质量治理

护理质量的高低是反映一个医院整体服务水平，是医院服务形象建设的窗口，也是医院医疗业务水平高低的具体体现。

1、加强护理队伍建设，制定切实可行的护理工作计划，定期督导落实，不断提高护理质量，总结经验，对护理工作中出现的问题加以整改。

2、进一步规范各种护理文书，认真填写各种表格，根据具体疾病制定出合理的护理方案。

3、严格遵守护理操作规程，严惩护理差错，护理责任人应严格把关，勤检查，重督导，竭力避免因护理失误引起的医疗纠纷。

(五)、医技质量治理

加强医技科室建设是提高医院整体诊疗水平，树立医院良好社会形象的重要手段。

1、加强业务学习，积累经验，不断提高诊断水平。

2、利用现有设备，搞好设备维护及保养，充分发挥每台设备的使用价值。

3、医技科室要与临床科室搞好协作关系，为临床提供可靠的诊断依据。

4、化实验室要积极接受新知识、新技术，医院将尽可能添置设备及试剂，以满足临床的需要。

5、认真做好各种检查的登记、报表工作。

(六)基本药物制度

认真学习国家基本药物制度，领会文件精神，多开展学习培训工作，把国家的政策落到实处，更好的为广大农牧民群众服务。并严格执行药品零差价制度。

(七)加强公共卫生服务的管理1、居民健康档案已建立98%，下半年的任务是继续完善居民健康档案各项内容，做好居民健康档案电子信息录入核对工作。

2、继续做好健康教育工作，使公共卫生知晓率进一步得到提高。

3、做好下半年老年人和慢性病的随访、管理工作。

4、加强防疫工作的管理，控制传染病、防止公共卫生突发事件的发生，做好本乡儿童计划免疫接种各种工作，加大村医在公共卫生方面的宣传力度，发挥其作用。

5、妇幼工作是抓好两系管理，加强两个筛查，控制两个死亡，实行专人负责，专案管理，认真落实追踪随访，进一步强化妇幼卫生工作的认识，保证各项工作的实施。

6、做好中医药服务的宣传、启动工作。

7、继续做好公共卫生服务专项资金的管理、使用。

(八)进一步加大对责任目标的管理和执行力度，坚决执行责任目标管理与绩效工资分配方案，把职工的思想和行动统一到“三好一满意”的工作要求上来。

(九)农合方面

做好下半年农合处方的报送，及县外病例的录入、上报工作。提高新农合服务质量。

(十)抓紧病房楼的建设进度，做好病房、门诊及相关功能科室的采暖工程建设。争取在下半年做好卫生院的广场地面硬化及环境绿化建设。

(十一)力求做好各方面的组织协调工作，保证各项工作的顺利进行。

医院客服工作计划篇八

医院西路社区针对即将到来的“七五”普法工作能够顺利的开展，社区工作人员未雨绸缪，深入推进“六五”普法工作经验，查找不足，发现的宣传工作、矛盾纠纷排查、内部调解等工作的登记及疑难纠纷调处等问题进行了认真的回顾、总结和讨论，切实做到发现问题解决问题，科学谋划“七五”普法工作，计划通过不断创新载体，建成多元化、更新颖的普法网络，推动普法工作更加深入。同时认真做好“七五”普法的计划拟定工作，并收集、整理规划年各年内的有关法制方面的信息、资料、图片、视频，以便“七五”普法工作的顺利开展。

同步开展了“关于征集‘七五’普法规划意见建议”的民意征集活动，意见建议反映的问题主要集中在三个方面：

一是完善普法工作保障机制；

二是加强对重点领域和重点对象的普法工作；

三是创新普法宣传方式、方法。

社区普法领导小组人员表示，感谢辖区内广大党员、居民对我社区普法工作的关注与支持，相关意见建议为我社区“七五”普法计划工作提供了有益的参考，希望今后继续支持我社区普法工作。据统计，在此次活动中共收到相关意见建议29条，共发放宣传单350余份。

[点击下页还有更多20医院普法教育工作计划](#)

医院客服工作计划篇九

20**年7月，我正式升任**园客服部主管，对于我个人来说是新的人生驿站。从一线员工不知不觉中就从事客服工作近四

年，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些无聊的事情罢了。

其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20**年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。

对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。

加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门

始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和 service 素质。

三、圆满完成皇庭玺园从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

四、密切配合各部门的其他工作，做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁事宜。

一、 继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、 协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、 完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

四、 密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到问题后未及时进行跟进和反馈。

为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。