

医院客服总结

篇1：医院客服总结

从20xx年从事客服管理工作至今，4年有余了，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。

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。第一次通过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。

篇2：医院客服总结

我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开展以来，我院把病人回访工作作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月对回访工作进行总结讲评，回访工作开展扎实有效，取得了较好效果，医院客服回访总结。

一、回访的主要内容

1、建立规范的回访记录本，内容包括：患者姓名、病情诊断、住址及电话、出院时间、回访时间、出院后治疗用药及病人现状，康复指导意见，患者及家属意见。

2、健康问题评估，包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响等。

3、行为指导，根据回访对象存在的健康问题，有针对性的进行指导，病情解释，饮食指导，活动和休息指导等。

4、心里支持，良好的情绪状态和愉快的心情会为患者出院后的康复又恨的的促进，有助于生活质量的提高和对生活的信心和勇气，给患者一鼓励、以积极的态度面对病情面对生活。

二、工作方法

1、根据医院各科室每月出院病人的信息随机抽查，利用晚上病人和（或）家属在家的时间进行电话沟通，并向他们发放调查表。

2、医院开设投诉电话，设立投诉箱，发放调查表，工作总结《医院客服回访总结》(..)。

3、医院对于工作人员不能回答的专业技术强的问题，请专家指导后，再通过电话进行解答。

4、医院要求工作人员实事求是做好每项工作，对病人或家属提出的问题、医院存在的不足如实汇报，使医患关系更加融洽。

三、本年度回访人数及回访率分析

1、1—12月份全院出院总人数为19565人次，实际回访18412人次，院回访率达94.1%。通过医院100%回访和10%抽访的双重回访制度，病人满意度达到99.5以上。

2、医院回访率达不到百分百的原因主要有：

（1）登记电话号码错误或者故意留错电话号码。

（2）电话空号错误号或停机，部分患者因某种原因不愿或故意不告诉医院真是的电话号码，但碍于情面就告诉医生一个错误的号码或联系方式。

（3）部分病人因病种医院避免回访：如对妇产科流产患者，牵涉到病人的隐私不做回访。

四、回访工作的几点体会

通过回访能使患者出院后得到医护人员的关心与问候，将医院的关心和帮助延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起一座沟通桥梁，充分体现了“以病人为中心”的服务理念，也为医院赢得了声誉。

为了更好地做好回访工作，在日后工作中还应注意以下几点：

1、要有过硬的医疗健康知识和专业技能知识，有娴熟的沟通能力、交流技巧和语言表达能力，

2、回访的目的是使患者能够得到正确的健康行为指导，对病人的康复和身心健康起到一定的帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3、重病人要坚持多次回访，指导其病后康复训练。

4、回访人员要加强自身修养，对部分病人要保持耐心，认真做好解释工作。

篇3：医院客服总结

一年来，在院领导的关心和帮助下，在全体员工的支持配合下，医院客服部门较好的完成了各项任务。虽然客服部工作有许多非常琐碎的小事，但对我们来说每一次都是耐心和毅力的锻炼，感觉到自己在逐渐成熟。现将一年以来的情况总结如下：

一、认真履行职责，积极开展工作

1、协助院领导做好医院接待和管理工作，做好院长办公会、院周会等各种会议准备工作及会议记录，做到了保密和及时归档。

2、认真做好材料的打印、信息上报和档案管理等工作，确保及时上报。做好各种文件的收发，复印及眷印工作。及时请领导阅办，科室下达做好记录，按时布置。今年规范了文件的转发程序，做到了文件转接有登记。

3、完成医院接待工作，并按工作程序协调与相关部门的工作联系，并及时向院长反馈信息。

4、完成20xx年办公室文件的收集、整理和归档工作。

5、严格统筹安排医院的车辆。做到能坐公交车的不安排，一人出行不安排的管理制度。

6、严格公章管理;很好的完成医院证照、员工证件的保管及医院证照的年审。

7、认真完成行政楼的财产物质管理。

二、存在的问题和建议

(一)自身的问题

一年来，在院领导和全体员工的关心支持下，工作也取得了一定的成绩，但距领导和员工们的要求还有不少的差距：

1、由于工作性质的限制，深入临床调研的时间、机会偏少，对事物工作的了解只局限于经验的理性认识上，缺乏实在的感性认识。

2、在工作中与领导交流沟通不够，有时候只知道埋头工作。

3、由于自己还很年轻，工作中缺乏强有力的管理，开展工作时缺乏魄力。

(二)今后工作的思路

- 1、没有规矩，不成方圆。客服部特殊的岗位和工作性质要求办公室必须是一个制度健全、管理严格、纪律严明、号令畅通的战斗科室。要本着从严、从细、可行的原则，在原有各项制度的基础上进一步完善办公室工作规范、考核制度、保密制度、文件管理等制度，从而使各项工作的开展更加规范有序。
- 2、客服部是院内调度科室，既是指挥员又是战斗员，是领导意志、意见的体现，也是临床科室问题的反馈者，因此更要树立起良好的自身形象，在工作中成为员工的榜样，在感情上成为员工信任伙伴。特别要以身作则，工作作风踏实。
- 3、工作中要学会开动脑筋，主动思考，充分发挥领导的参谋作用，积极为领导出谋划策，探索工作的方法和思路。
- 4、积极与领导进行交流，出现工作上和思想上的问题及时汇报，也希望领导能够及时对我工作的不足进行批评指正，使我的工作能够更加完善。
- 5、主动服务于临床，待人处事有礼有节。做到真正意义上的“医院是我家”的主人翁意识，而不是趋于口头标语形式主义。
- 6、积极主动做好院长的帮手，加强作风管理。严格执行成本核算，树立节约也是经营的理念，不断提高管理意识，加强学习使自己成为一名真正的优秀管理者。

篇4：医院客服总结

20xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹进展”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、进展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

通过今年开展的“满足一百”及“四个查找”活动，客服中心仔细查找工作中存在的问题，乐观实行一系列改进措施，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，进展客户资源延长服务，搞好市场调查供应数据。

- 2、实施了本科的绩效考核和二次安排。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们依据科内设置的导医、询问、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务状况，制定了详细岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家争论产生了客服中心绩效考核方法。为确保新方法公正有效，还预先进行了2个月的模拟试行，依据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断进展，专业科室日益增多，为了准时了解这些专业和专家的动态信息，具体介绍给患者，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。

二、服务进展

几年来的服务实践使我们深深熟悉到：真正的服务创新隐藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开头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状况做出评价，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，准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5442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，提高服务力量和水平起到乐观的促进作用。

三、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，虽然有些事非常细小，只要专心，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1月份起，在医院护理部、选购中心、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10余次。

在服务中心全体人员的全都努力下，今年尽管我们做了一些应当做的工作，也取得了肯定成果，但是存在的问题也不容忽视。

一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、学问缺乏，新意不够多，点子不够多，方法不够多；

二是客服人员的服务意识需要进一步加强；

三是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，争取更大成果。