**维乐口腔门诊部**

**客**

**服**

**部**

**标**

**准**

**流**

**程**

**xx年十一月**

目 录

第一篇

客服部主要职能划分…………………………………………………5

第二篇

客服部工作职责

第一章 客服部各岗位职责…………………………………………6

第一节 客服主管岗位职责………………………………………6.7

第二节 患者协调员岗位职责………………………………………8

 第三节 治疗协调员岗位职责………………………………………9

 第四节 预约协调员岗位职责………………………………………10

 第五节 财务协调员岗位职责……………………………………11.12

第六节 洁牙中心岗位职责…………………………………………13

第三篇

客服部管理制度

第一章 客服主管管理制度……………………………………………14

第二章 客服人员管理制度……………………………………………15

第一节 考勤制度…………………………………………………15.16

第二节 仪容仪表…………………………………………………16.17

第三节劳动纪律…………………………………………………17.18

第四节 工作制度…………………………………………………18.19

第五节 服务礼仪…………………………………………………19.21

第六节 电话礼仪…………………………………………………21

第三章 客服人员收费管理制度…………………………………22

第一节 客服部现金管理制度…………………………………………23

第二节 客服部发票管理制度及使用…………………………………24.25

 第四章 客服部病历保管制度…………………………………25.28

第五章 客服部培训管理制度

第一节 培训原则………………………………………………………29

第二节 培训权责分工…………………………………………………29

第六章 前台客服员工晋升制度

第一节 前台客服升………………………………………………30.31

第四篇 客服部工作流程

1. 前台工作流程
2. 营业前准备流程………………………………………………31.32

 第二节 接诊流程………………………………………………………33.35

 第三节 收银流程………………………………………………………35.36

 第四节 预约流程………………………………………………………36.38

 第五节 回访流程………………………………………………………38.39

第二章 退费操作程……………………………………………39

第三章 投诉处理流程………………………………………………39.41

第一节 投诉处理专员基本任职求………………………………………39.40

第二节 投诉处理基规范…………………………………………………40.41

第一篇 客服部主要职能划分

门诊店长

客服主管

洁牙中心

财务协调员

预约协调员

治疗协调员

第二篇 客服部工作职责

第一章客服工作职责

1. 客服主管岗位职责
2. 遵守集团公司各项规章制度，认真履行岗位职责。
3. 负责门店客服部岗位需求制定、严格按照集团指示及要求设计合理严谨

 的人事架构。客服人员招聘、薪资认定、岗位任命，绩效考核，晋升管

 理。做到优胜劣汰，保证客服部门的最佳服务水平。

1. 根据客服操作流程，监督、管理客服各项工作如：前台、回访、数据统计、

档案管理、投诉处理等。确保所有顾客服务环节的优质快捷。

1. 配合门诊运营及市场设计的大客户管理体，优质完成接待环节，为大客户

提供优质服务，积极有效维护大客户与公司之间的紧密关系。向市场部提供

大客户第一手资料。

1. 定期召开部门会议，对存在的问题进行跟进与解决，全面推进客服质量，围绕顾客“就诊体验、满意度提高及品牌忠诚度”三大主题提供优质全面的服务。
2. 做好门诊顾客满意度调研工作，并及时将顾客满意度情况，反馈给门店运营总监。
3. 完成与医疗部、护理部、市场部、财务部、行政部等各部门的工作协调。
4. 对门诊大厅、候诊区（包括儿童候诊区）、VIP贵宾室、前台、档案室、走廊、卫生间等。进行科学保养和日常维护，保证公共区域的设施设备良好，保证公共区域的环境优雅整洁。
5. 科学处理顾客投诉，合理分解主客矛盾，详细跟进整个投诉过程，并及

时向各部门汇报和分享投诉案例，确保投诉顾客得到满意的答复，避免

顾客流失，重新建立与投诉顾客之间的良好关系。

十、 确保所有顾客得到持续不断的增值服务和后期维护保养的合理回访。

十一、指导门店进行严格科学的顾客档案管理。

十二、积极贯彻落实门诊的各类规章制度，上传下达，保证客服部与各

部之间保持及时有效的沟通。

1. 客服部门员工入职、考核、晋升工作，每月对员工进合理的绩效考核。

十四、负责客服人员定期培训、日常督导（礼仪、专业知识、岗位职责等）。

十五、完成领导交办的其他工作。

第二节 患者协调员岗位职责

一、 负责客服部四个协调员及洁牙中心工作管理。

二、简化工作流程，责任分明，提升客服工作效率。

三、每日复盘会的组织，对当日工作完成总结及第二天工作梳理，发现问题并提

 出整改方案。

四、对客服人员定期培训，负责监督客服人员工作流程、服务意识。

五、洁牙患者的预约、并合理安排时间，每天洁牙空挡时间小于30分钟。

六、负责管理洁牙业绩产出是否达到目标。

七、每月保证患者保存率大于92%。

八、每月激活10%复诊患者（八个月后复查）。

九、负责患者满意度，处理客户投诉、突发状况的处理，客户退费管理。

十、制定客服部相关制度及实施。

第三节 治疗协调员职责

一、按规定统一着装、鞋子；长发统一盘起、淡妆上岗、佩戴胸牌。

二、负责咨询室的布置，合理摆放桌椅，专业用具的摆放、花卉摆放。

三、快速有效的接诊患者，探索顾客需求、最大限度的满足患者需求。

四、欢迎和面谈新患者，了解患者的就诊史，既往史及需要解决的问题。

五、有效的沟通、讲些治疗计划、保证患者对治疗计划的接受率达到85%以上。

六、熟知价格表及最新的市场优惠活动政策，负责讲解治疗费及会员卡的推销。

七、跟踪未预约复诊治疗的计划，减少到10%以下。

八、按要求完成每日的电话回访计划，并对未消费患者的再开发。

九、按规定完成当日治疗患者的术后回访。

十、完成每位患者的录音，并统一管理。

十一、按要求完成咨询每日数据汇总，并提交客服经理。

十二、按规定完成当月业绩目标。

十三、负责患者定期到院复查的电话提醒。

第四节预约协调员岗位职责

一、要求在电话铃响三声内时接听， 在接听电话时，应保持微笑，态度温和。

二、负责电话接听、咨询、记录，及时接听并记录客户来电，并及时解决或转达

客户要求；

1. 熟练掌握基础牙科知识，了解各种不同治疗的时间长度，合理安排预约，保

 证和市场部、医生的沟通畅通无阻，如遇突发情况需要及时向主管汇报。

1. 负责所有新患者的预约，并保证新患者预约成功率及就诊率达到95%。上班

 前查看当日患者预约状况，并有效安排新患者预约时间。

五、负责预约当日治疗患者的复诊时间，保证医生每日患者的平均量。

六、合理安排医生时间，保证医生空档期小于20分钟。

七、负责维护诊疗秩序，患者到诊应及时通知医生。

八、有效的安排患者就诊时间，保证医生每日产出业绩达到目标。

九、负责患者就诊提前一天的电话提醒，如有改约，及时通知相关医生，并做好

 改约登记。

十、掌握每期各类市场活动内容及各类卡内容。

十、个性化预约，针对不同客户，合理预约患者时间。

1. 财务协调员岗位职责

一、上班前清点好备用金，换好零钱，做好岗前准备工作。

二、上班前查看牙医管家当天患者欠费催缴状况，及时跟进。

三、负责收银工作，记录支付方式如:现金、银联、会员卡、医保卡等。并且根

 据客户需要开出发票并记录。

四、负责库存现金、银行存款的日常核算工作，登记财务交接表格与财务交接，五、并保证收账比率准确无误，负责现金、支票、印鉴、票据等保管。

六、财务协调员必须配备专用收银抽屉，现金、POS机单据都必须放入收银抽屉

 内，钥匙由财务协调员管理，离开收银台时，应将收银抽屉上锁。

七、任何人未经当班财务协调员允许，不得打开收银抽屉，违者按相关规定处罚。

 医护人员不得擅自进入前台内。

八、任何人不得以任何理由动用营业收入款。

九、凡是接到要求退费的情况，第一时间告诉客服主管，让客服主管联系担当医

 生、治疗协调员及财务进行退费相关事宜。

1. 前台只允许进账，绝不允许出账，客服人员不允许私自退费，违者按情节轻

 重给予适当的经济处罚并通报批评。

十一、前台票据均应连号使用。若有作废单据，必须一式三联共同作废，且写清

 相关的作废原因。收银票据包含收费收据与发票。

十二、收费单，报表等有关数字的记录要清晰，明了，不得随意更改，涂抹。

十三、凭单收费，不多收，不少收、不错收、不漏收，做到唱收唱付。

十四、收费清单保证一式三联，患者签字保留一份，财务协调员处保留一份，医

 院财务保留一份。

1. 若出现收到假币情况，谁收谁赔偿原则，若无法区分是谁收，则当班财务

 协调员共同承担。

1. 按规定在三个月内对患者欠款进行催缴，并保证收款率小于10%。
2. 洁牙中心岗位职责
3. 按规定统一着装、鞋子；长发统一盘起、淡妆上岗、佩戴胸牌。

二、不能佩戴样式夸张的首饰，婚戒和手表除外，不得带任何外露首饰。

三、任何时候手与指甲必须保持干净，并修剪整齐，不得涂深色指甲油，指甲缝

 内不得有污垢。

四、按要求领取治疗所需物，使用完毕如数归还。

五、统一规范操作流程、降低疼痛感，提升患者体验度。

六、按要求对当日业绩产出及目标产出的比例分析。

七、提升洁牙患者的再开发，保证每月33%的洁牙转化率。

八、确保洁牙治疗中50%的患者做拍片检查。

九、洁牙术后注意事项的讲解及半年后到院复查提醒。

十、3个月激活20%活跃患者。

1. 4个月激活10%活跃患者。

第三篇 管理制度

第一章 客服主管管理制度

1. 根据“客服每月工作内容”完成相应工作；公司下发的通知、规定、活

动都需及时下发给每位客服人员（专人负责电话抽查），需要签字备案

的按要求拍照回传。

1. 确保诊所报表的真实、准确，营业额账实相符，无漏帐、死账；各类市

场活动、保险卡的正确操作与接待流程。

1. 诊所内系统的充分使用，预约不出错，在公平、公正、公开合理的原则

下进行患者的分诊、预约；确保和现场、网电、医疗、护理的衔接畅通；

合理排班，确保客服人员工作正常、有序进行。

1. 客服人员的仪容仪表符合公司规定；服务礼仪符合公司要求；发生投诉

不得隐瞒，要及时处理、上报、跟进。

1. 做好每月客服人员的业务、礼仪培训及相应考核；定期召开部门会议；

积极参加公司相关会议。

第二章 客服人员管理制度

第一节 考勤制度

1. 按时上下班打卡，做到不迟到，不早退，忘记打卡，需部门经理确认打

卡时间，并于考勤上签字方可。

1. 提前5-10分钟换好工服到岗，清洁前厅区域台面卫生，打开电脑、电视

设备做好进入工作状态的准备工作。（忌：早上到岗后还抽空吃早餐，

上班前即应吃好早餐）。

1. 按照排班准时出勤，服从领导排班。召开会议时，按时出席，无故迟到

或缺席者，按情节轻重，给予相关责罚。如遇特殊情况不能准时出席，

需提前一小时向客服主管请假。

1. 事假必须提前一天（突发事件除外）通过钉钉走审批流程，经批准后方

可休假。如遇突发事件，未能提前请假的，需在返回工作岗位后当月考

勤月内补交申请。

五、病假须持二甲以上级别医院相关诊断证明，挂号单，缴费单，处方单，

缺一不可，批准后方可休假。（具体按《维乐口腔门诊的管理制度》

六、严禁私自换班，换班必须有申请人、换班人、部门主管签字批准。严禁

代人打卡、请假。

七、无公司指示不得提前结束营业。

八、积极参加部门、院内组织的例会及各项培训工作，努力提高自身素质和

业务水平。员工每月参加公司内训不得低于2个小时。

九、如有员工离职，必须及时上报客服部主管和人事知晓。

十、员工加班调休办法及考勤统计请参考《维乐口腔门诊的管理制度》

规定。

第二节 仪容仪表

1. 上班必须按《维乐口腔门诊管理制度》规定按季节统一着装，制服

与便装不混穿；工服必须干净、整洁。

1. 女员工：衬衣第一颗扣子扣紧，衣摆束入裙内，马夹衣扣扣紧、衬衫不

得露出工作服外。着裙装配黑色丝袜，丝袜严禁抽丝破洞。统一着黑色

短跟皮鞋、鞋跟的高度在3--5CM，严禁露脚趾、露脚后跟，鞋面不许有

花哨的装饰。同时鞋跟严禁走路时声响过大。着冬装时统一配戴丝巾。同一门店内客服人员着装必须统一。

1. 男员工：穿白衬衫，西装（黑色，藏青色），西装裤（和西服配套），

深色皮鞋（最好黑色系），佩戴领带（选用和西服同色或接近色系，花

纹款式不夸张，系带规范）。

1. 孕妇：在穿不下原本工作服的情况下，可以穿自己的孕妇装，款式不限

裙装为宜，但不能是另类的，非主流等夸张款式，颜色深色，接近工作

服的颜色，头花丝巾等照旧要佩戴。

1. 正确佩带工号牌，胸牌别在左胸第2-3纽扣高度。
2. 工作状态精神饱满、注意力集中、保持微笑。
3. 工作时坐姿良好，上身自然挺直，不翘二郎腿，不抖动腿。
4. 站姿端正，抬头挺胸，双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开。
5. 不在他人面前抱胸，托腮、尽量减少不必要手势动作。
6. 男员工不得留长胡子，不留奇形怪异发型。
7. 女员工淡妆上岗，修饰文雅。女员工妆容：需描眉、涂睫毛膏，粉底，

腮红，根据个人肤色，选择统一颜色口红。工作时间不能当众化妆、

补妆。

1. 头发梳理整齐，不染颜色夸张的头发。刘海不可过眉。女员工上班统一

盘头发，戴头花。短发超过耳下3寸即要扎起戴头花。男员工：不允许留

胡须，长发，不遮眉毛，露出耳朵。

1. 颜面手臂保持清洁，不留长指甲，不染有色指甲油。
2. 不佩戴夸张的饰品、身上佩戴的饰品不可超过三件（含手表）。男员工

不佩戴带耳钉等耳饰。女员工的耳饰限耳钉，不能佩戴耳环。

1. 养成良好的卫生习惯，保持口气清新，不随地吐痰，乱丢果皮纸屑。保

持工作场所的环境清洁、优美。

第三节 劳动纪律

1. 严禁在医院范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响医院、患者或

其他员工声誉。

1. 工作时间严禁窜岗、擅离职守。下班后不得擅自在工作岗位逗留。
2. 上班时间严禁打私人电话，聊QQ、浏览网页、刷微信等与工作无关的事

情。

1. 严格按照规定时间用餐,除用餐时间外，不得在当值期间吃东西。
2. 严禁在工作时间聚堆闲聊、会客和擅自领人参观医院。
3. 上班时间内严禁看手机、看电视、看视频，听广播、听录音机及任何书

报杂志。

1. 严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。
2. 办公区域应保持清洁、桌面物品摆放整齐，资料保管规范、有序;桌下不

放置杂物、文件柜、箱内的文件等应摆放整齐。

第四节 工作制度

1. 客服人员工作区域严禁医护、咨询等其它部门人员进入。违者按相关制

度处罚。

1. 所有进入诊室内的患者，前台必须要求其进行初（复）诊挂号登记。若

未登记，客服人员让其进入看诊者，一经查实，所有当班客服、医生、

护理人员均由各自部门给予相应的经济处罚并通报批评，情节严重者开

除处理。

1. 工作期间要认真仔细，做好各项工作记录，认真填写各项工作表格，保

证数据的准确性、真实性及有效性。

1. 不得与患者以及同事发生争执，出现问题及时报告相关领导，由其处理。
2. 服从领导的工作安排，保质保量完成各项工作。
3. 工作中严格按照各项服务流程、标准和规定进行服务。
4. 自觉爱护公司各项设备设施，爱护公共财物。
5. 工作中要注意相互配合、理解、沟通，禁止出现推诿现象。
6. 严禁出现打架、吵架等违纪行为。
7. 工作中要有良好的工作态度，严禁将情绪带入工作中，引起投诉及其他

工作问题的，按相关规定给予处罚。

1. 上班时间，在诊所内手机必须设置在震动状态；在所有公共区域不得接

听电话，私人手机不允许出现在工作台、走廊、诊室等所有的工作区域

内。否则按情节轻重程度进行相应处罚。

1. 所有客服人员必须诚实守信，团结协作，互相尊重，互相谅解。

1. 服务礼仪
2. 微笑服务。接诊患者保持微笑，目光平和，不左顾右盼、心不在焉。
3. 患者进、出要起立打招呼。前台人员在看见有人进门，应立即起立，诊

所内其它区域如走廊、洗手间遇见顾客或者同事都要打招呼，要靠边站

立请对方先走，并点头微笑或者主动打招呼.

1. 引导客人走路，应让客人走在主陪的右侧，如果一行三人，则应让客人走在

中间，随行人员尾随其后。引导客人上楼时，客人在前，工作人员在后；下

楼时，工作人员在前，客人在后。

四、送等待患者进诊室要微笑说“让您久等了”；治疗出来后要说“您感觉

还好吗？”。

五、上、下班，员工之间要打招呼，互致问候。

六、给患者接、递物品时要用双手。互换名片时，请将名片的正面、文字朝向对

方，双手站立递送，必要时对名片作适度说明；接收名片时应双手接过并言

语致谢，接过名片须先仔细观看，然后将名片放好，并恰当表现出珍惜的态

度。

七、严格执行客服部电话礼仪。

八、初诊患者就诊前，前台人员需指导患者正确填写初诊的相关信息表格，同时

如有挂号费，要明确告知，以免引起费用纠纷。如果患者有置换卡或免挂号

费的短信，提醒患者提前出示。

1. 为患者泡茶时，茶水七分满即可。饮水机的门要轻开轻关；员工要到办公区

域倒水，严禁在诊疗区倒水。

1. 热情接待各类访客，温清来访目的及需要访问的部门及访问人员姓名，有无

提前预约等相关信息，通知被访人员有访客到来。时间允许的情况 下尽量

带领客人去到被访部门，如不能带领应委婉告知被访人员及访客。

十一、客服人员接待过程中要做到“来有迎声、问有答声、去有送声”的三声服

务。

1. 在工作中，当患者问询到自己不懂的问题，任何情况严禁跟患者说否定

字眼，例：“不知道”“不清楚”，（一定要记下患者问题，问询相关的

人员或领导再向患者回复。）

1. 客服人员对待所有的患者都要有“用心、细心、耐心、热心、责任心”的

五心服务。

1. 电话礼仪
	1. 客服人员要求在电话响铃三声内时接听。（“\*\*部+接听人姓名，您好”）
	2. 注意通话长度，通话时间应控制在三分钟内。
	3. 在接听电话时，应保持微笑，态度温和。
	4. 进行通话时，无论自己是否记录下来，都需要把对方传递给自己的一些重要信息加以重复。
	5. 接到抱怨电话时，要注意倾听不受其情绪影响，并提出适当的解释，减少客人不悦的心理，开导不满的情绪。
	6. 如果预约时间已排满，客服人员说：“不好意思，您预约时间已排满，需要帮您预约其他时间吗？
	7. 提醒时间为前一天下午的15:30—17:30，这段时间相比较时工作中不太忙的时间，不至于让客人感到烦躁。
	8. 在电话里一律称呼客人“您”、“您先生”、“您太太”、“您妻子”。
	9. 接听电话忌发出“额”的音，多用“请”字，语言必须流畅简洁。
	10. 电话接通时，前台人员应先自报家门，然后再询问客人的需求。
	11. 在接完电话后一定要比对方晚挂上电话，可防止万一对方仍有事要说，也不至于被切断。
	12. 在挂断电话前，应对客人说：“祝您生活愉快，再见。”

第三章客服人员收银管理制度

为完善公司客服人员管理制度，加强客服人员收银自律性，提高工作效

率，从而制订以下收费管理制度：

1. 上班前清点好备用金，换好零钱，做好岗前准备工作。
2. 按公司财务规定按时发送每日的报表和上交单据，及将现金存入公司指

定账户。

1. 客服人员必须配备专用收银抽屉，现金、POS单据都必须放入收银抽屉内，

钥匙由收银人员管理，离开收银台时，应将收银抽屉上锁。

1. 任何人未经当班前台收银允许，不得打开收银抽屉，违者按相关规定处

罚。医护人员不得擅自进入收银台内。

1. 任何人不得以任何理由动用营业收入款。
2. 凡是接到要求退费的情况，第一时间告诉担当医生以及现场咨询师，上

报经理，按退费相关流程操作后再由财务进行退费支付，客服人员不得

支付退费款项。

1. 欠费单据，需由医生、咨询师、收银三方签字，备注清楚欠费原因。欠

费追踪由发起人负责。收银定期做提醒。

1. 客服人员收银票据均应连号使用。若有作废单据，必须一式三联共同作

废，且写清相关的作废原因，并同票据存根联一样保留好作废单据。收

银票据包含收费收据与发票。

1. 收费单，报表等有关数字的记录要清晰，明了，准确。
2. 凭单收费，不多收，不少收、不错收、不漏收。
3. 若出现收到假币情况，谁收谁赔偿原则，若无法区分是谁收，则当班收

银共同承担。

第一节客服部现金管理制度

为规范公司的现金管理，防止在现金管理中出现差错及违规等行为，确保公

司的现金安全，特制订管理规定：

1. 患者缴纳的治疗费用需按POS机和现金缴款分别记录在当日收入报表中。
2. 当日患者缴纳的现金要逐笔进行登记。
3. 建立健全的现金账目，逐笔登记现金收支，账目要日清月结，账款相符。
4. 当日现金超过五千元（含五千元）应在当日下班前送交财务现金管理人

员，五千元以下的资金应与贵重物品一并存放于公司的保险柜里，违反

者如造成现金被窃或短少，由客服部当事人全额赔偿。

1. 任何情况下，任何人不得以任何名义动用前台客服营业款。前台客服部

只允许进账，不允许出账。

1. 严禁客服人员私自借款，不准以白条抵充库存现金，违反者处以500元以

上罚款，情节严重者给予开除处分，移交司法机关处理。

1. 各医院/门诊定期与财务人员对账，当月收入在下月5号之前必须与财务

结清，不能有欠款等情况。

第二节客服部发票管理制度及使用

**一、**按公司财务部要求，发票需妥善保管，按发票顺序开出，将发票联交到

患者手中，记帐联/存根联妥善保管交至财务，如作废发票需将发票联，

记帐联/存根联交至财务。

二、 开票系统数据应当每次操作时即时备份，以免电脑损坏时数据丢失。

三、 如有发票遗失，应结合财务意见，给予当事人相应处理，前台经理负连

带责任。

四、发票的领用：

由前台经理向财务申请发票，每次申请量为税局核定数量，发票的每笔领

用都要登记清楚。

五、发票的正确使用及注意事项：

1. 前台人员按实际收费金额电脑开具发票并按规定打印发票；已开具发票

的收费项目做记录，不得重复开具。

1. 开票系统发票必须与实际发票号码一致。
2. 已开具的发票不得修改，如果开具有误，此笔发票所有联上手工记录“作废”字样，同时电脑操作作废；不得缺页；不得丢失；交财务存档及购

买新发票使用，若发票丢失，责任人需承担相应的税务罚款。

1. 填开项目齐全，内容正确无误，不得开具价目表之外的内容。可开具项

目及范围在发票系统使用之初与财务人员确认清楚。

1. 票物相符，开具票面金额可以小于等于实际收费；不得大于实际收费金

额。

1. 按照规定，患者缴费后及时开具发票，重开发票必须在同一个月以内并

收回旧票，按作废处理。

1. 发票联(给客户的那张)应加盖发票专用章。
2. 不得开具伪造的发票。
3. 发票抬头规定：按照实际消费，发票抬头可以是客人个人姓名或客人要

求的公司名字。一律不许空白，省略号及任何字符，同时不可开具多个

人名或“个人”字样替代。

1. 客服部对发票的保管：所有发票应同现金一并存入保险柜，妥善保管。

六、发票的回收：

每次已经使用完成的发票按月交给会计，并审核发票是否联号，内容、金额

是否符号规定，收回的发票由会计及时到税务验销并购买新发票，验销后的

发票存根联由财务存档。

第四章病历保管制度

1. 病历由所在医院/门诊前台负责集中保管，当天归档。
2. 进出档案室门时要上锁，病历室内严禁堆放病历以外的杂物或作它用，

除此之外还需做到防潮防火，为保证病历规范管理，病历室内需安装监

控，由事业部经理定期抽查病历室监控视频有无闲杂人员进出，一经发

现需立即向事业部总经理或行政部门汇报

1. 患者病历常规应存放于档案室里，按照病历号顺序摆放。本门诊患者与

跨门诊患者病历分开摆放。

1. 前台客服负责提前一日准备预约患者病历，当天就诊后医生写完病历交

给前台客服，前台客服检查后放回档案室按照序号放好。

1. 医生必须及时在门诊写完病历，严禁带出门诊范围。
2. 门诊必须严格保管病历，严禁闲杂人等随意翻阅病历。
3. 加强对运行病历和归档病案的管理及质量监控。
4. 前台客服启用病历交接本，从前台到诊室，从诊室回到前台要做好相关

交接的记录，前台做到病历与医护的无缝对接，以防病历的丢失。

1. 病历的借阅：
	1. 医院/门诊工作人员因医疗、教学或科研等原因需借阅病历资料者，

必须按照病历档案室“病历资料借阅规定”办理借阅手续，阅后及时送

还。

2）非医院/门诊人员因医疗、教学、科研或其它原因需查阅病历资料者，需

持单位介绍信以及本人有效身份证明，经医院/门诊医务科同意后通知病

历档案室办理查阅手续，阅后立即归还。

3）病历资料中有关患者个人隐私不得泄露。

十、病历的复制：

1）病历资料复制受理处：

因转院治疗、费用报销等非医疗争议原因申请复制病历者，其病历资料

复制统—由病历档案室受理。

因医疗争议申请复制病历者，其病历资料复制统一由医院/门诊医务科受

理。

2）下列人员可以申请病历资料复制：

发生医疗争议的患者本人或其代理人；死亡患者近亲属或其代理人；保

险机构、司法机关（公安机关、法院及检察院）。

3）申请复制病历的申请人应当提供以下有关证明材料：

A．申请人为患者本人的，应当提供其有效身份证明。

B.申请人为患者代理人的，应当提供患者及代理人的有效身份证明、申

请人与患者代理关系的法定证明材料。

C.申请人为死亡患者近亲属的，应当提供患者死亡证明及其近亲属的有

效身份证明、申请人是死亡患者近亲属的法定证明材料。

D. 申请人为保险机构的，应当提供保险合同复印件，承办人员的有效身

份证明，患者本人或其代理人同意的法定证明材料；患者死亡的，应

当提供保险合同复印件，承办人员的有效身份证明，死亡患者近亲属

或者其代理人同意的法定证明材料。合同或者法律另有规定的除外。

E. 申请人为司法机关工作人员的，应当提供司法机关单位介绍信以及承

办人员的有效身份证明。

4)复制内容：

医院/门诊可以为申请人复制的病历资料包括： 门诊病历；住院病历中的

住院志(即入院记录)、体温单、医嘱单、化验单（检验报告）、医学影像

检查资料、特殊检查(治疗)同意书、手术同意书、手术及麻醉记录单、病

理报告、护理记录、出院记录。特殊情况可复制模型记录。

5)复制程序：

A.申请人填写病历复制申请表。

B.受理部门相关负责人审核申请表及相关材料无误后，负责通知病历档案

室，并在申请人在场的情况下完成复制。

C.复制的病历资料经申请人核对无误后，医疗机构应加盖证明印记后交由

申请人。

D.文字病历资料可于申请审核合格后当日完成。影像、模型及其他资料由

医务科指定专人复制，确定完成时间后通知申请人领取。

E.病历资料复制完成后可以酌情收取资料复制工本费,如收取则应以事业

部为单位做到同城统一标准。

F.因病历争议申请复制病历资料，除按照上述要求完成复制程序外，还应

当在患者或其代理人在场的情况下封存病历记录、会诊意见、疑难病例

讨论记录、死亡病历讨论记录等文件资料。该封存件由医院/门诊医务

科专人保管。

第五章客服部培训管理制度

第一节 培训原则

* 1. 全员性：培训适用于客服部门全体员工，旨在提高员工的综合素质和工

作能力，所有员工都应充分认识到培训工作的重要性。

* 1. 针对性：培训要有目的，主题清晰，结合客服部门的实际工作需求进行。
	2. 计划性：每月制定下月培训计划，逐级上报。
	3. 完整性：培训工作需要有详细内容、培训记录、培训评估或考核等内容。
	4. 全面性：培训内容上，应当把基础培训、客服人员综合素质提升、业务

能力培训、专业知识培训结合起来，按方式和对象不同分为新员工培训、

晋升培训、内部专题培训、外部培训、口腔知识培训等。

第二节 培训权责分工

1. 专员权责
2. 专员负责培训制度的制定、完善和修订等工作；
3. 负责年度、季度计划，培训预算的制定与分解，严格把控培训的实施情况与费用的使用情况；
4. 负责全部门级别、外请讲师等大型培训的策划组织工作；
5. 负责培训物料的采购申请、保管、发放、盘点等工作；
6. 负责检查、评估培训的实施情况、培训效果的跟踪和评估；
7. 负责培训相关课件、资料的汇总和整理。

第六章前台客服员工晋升制度

1. 前台客服级别分为：实习、初级、中级、资深4个级别。
2. 未过试用期人员处于“实习”级别，不享有申请级别晋升资格。
3. 过试用期后通过转正考核为“初级”

入职已满1年尚未满2年的“初级”员工经过晋升评估及考核合格可晋升为“中级”；

入职2年（含）以上的“中级”人员可通过晋升评估及考核合格晋升为“资深”

1. 个人年度内被有效投诉2次（含）的，结合影响程度取消年度加薪或降级

处理。

1. 个人年度内被有效投诉3次（含）的，直接等级降级和取消年度加薪。
2. 客服人员因级别晋升而获得薪资调整的与职务晋升的加薪不可重叠享受，就高选择。级别晋升可不与职务挂钩，各事业部按照具体情况进行管理。
3. 申请晋升流程：
4. 员工请填写《前台晋升考核表》的自评部分，以及“工作小结”，提交客服主管。
5. 由客服主管评其工作表现。
6. 客服部将对所有申报人员进行评议及核定最终的级别。
7. 评级结果会以《评级结果通知单》正式通知。
8. 如果满足晋升条件的员工逾期不提交《客服晋升考核表》，默认其自动放弃不参与本年度评级。
9. 试用期员工提前转正条件
10. 员工需参加完所有的试用期人员培训课程：公司的培训课程及门店的带教课程。
11. 试用期员工绩效考核的平均分≥95分、培训考核平均分≥90分。
12. 试用期员工在试用期间的出勤为100%。
13. 试用期员工在试用期间无漏打卡情况。
14. 在试用期间，前台经理觉得该员工各项表现优秀的。
15. 试用期员工在试用期间获得表扬信；（此条为参考条件，非必要条件）。
16. 符合前5项条件的须由前台经理本人提出申请，根据门店调查情况结果批准是否同意该员工提前转正。

第四篇 客服部工作流程

1. 前台工作流程

第一节 营业前准备流程

1. 所有员工提前十分钟上岗。开十分钟早会，进行当日情况说明，检查仪容仪表是否符合当班状态。
2. 参照维乐口腔环境维护清单对院区内所有公共区域,进行仔细检查。
3. 互相检查员工仪容仪表，确保良好的精神面貌开始营业。
4. 查看当天咨询师、医生排班情况，做好分诊准备。（随附医护及前台排

班表格式）

1. 查看交班本记录，牢记当天需要跟进的工作及各项细则，并签名确认。
2. 查看公司最新活动及优惠政策文件，牢记于心，不可错漏。
3. 查阅VIP清单，牢记当日VIP接待各项细节。（vip顾客到院前，提前准备好诊室，提供好单独准备的饮品及诊疗期间所需物品和适宜的室温，）
4. 查阅复诊顾客的各项资料，确认过往有无投诉记录，如有需详阅投诉报

告。并安排资深员工接待有过投诉记录的客人。

1. 确定当天的带班人员，做好当天工作安排。
2. 确保所有事项齐备之后，在门店公示的营业时间开门营业。

1. 接诊流程



1. 当有患者准备进入，服务班的前台人员第一时间开门，微笑问候并引导

患者到前台进行预约确认。

* 1. 有预约：
1. 如预约顾客属于初次就诊按照分诊制度分给咨询师接待，如遇以下两种情况可直接分诊给主治医生：第一，全部咨询师在忙需要等待超过10分钟以上；第二，顾客直接指定医生；
	1. 如预约顾客属于复诊则通知医护办公室，告知某位医生的复诊顾客已到前台开始候诊。如医生在忙，则客人等待的时间较长，可通知咨询师如有空可以先带客人进咨询室进行安抚，医生稍后尽快接诊。
	2. 无预约：
2. 确认是否急诊，如急诊或者其他紧急情况无预约也可根据情况优先

安排客人接诊，等同于有预约客人对待。

1. 如顾客无预约问明主诉及要求查看主治医生时间，如有空闲问明可

以开始治疗的时间，无预约的初诊患者，引导填写资料后，安排咨询师接待顾客。

1. 如无预约没有符合顾客主诉的主治医生或者顾客不愿等候就诊的，

可按照客人意愿及主治医生排班表及预约情况预约下次就诊时间。

1. 如顾客不愿候诊也无改约意愿的尽量留取客人基本资料，必须具备

姓名及联系方式，尽可能留下主诉、年龄、职业等信息方便咨询或

其他营销职能的同事进行顾客追踪

1. 预约确认完成后为顾客挂号，并告知需要等候的时间，初诊登记单的基

料由患者自己填写，必填的项目有姓名、电话、年龄、性别、是否有电

话网络咨询，来源、填写完成后建好初始病历。

1. 若是复诊顾客，录入系统时一定要再与顾客确认姓名及电话号码，保持一定适当的目光接触，尽量以姓氏加尊称称呼客人。
2. 若需要进入诊室询问治疗中的医生，只能用传递纸条的方式询问，不得

 出声以免打扰到正在进行治疗的顾客。

1. 客人在等候期间，前台人员在询问客人后，三分钟之内为患者递上饮料，

如顾客无特殊要求，饮品七分满为宜以免，必须使用托盘，logo朝向客

人。记下（可使用便利贴）患者姓名、预约咨询师/医生、预约时间和

到诊时间。

1. 顾客预约时间已到，而医护人员治疗或准备工作尚未结束，前台人员需

 要向顾客致歉，任何原因需要在候诊处等候治疗的，前台人员保持十分

主动与其交流（具体沟通间隔时间因人而宜），或添加茶水饮料，小朋

友引导到儿童区玩耍。

1. 待咨询师/护士/医生来接诊，前台应先把患者的基本情况或需求交代给 接诊人员，做好流畅衔接，初诊患者同时做好病历交接。不可在大厅高呼顾客名字，应与接诊人员一同到患者身旁轻声通知。
2. 初诊顾客在与咨询师洽谈完之后，顾客接受进行治疗，由前台按照分诊

制度分给主治医生。

1. 主治医生为顾客制定基本方案之后如果顾客不接受方案需要改派其他医生的由前台重新分诊给其他主治医生。
2. 顾客当天接受方案之后，如果当天不能进行治疗的则需要为顾客预约其他

时间。

1. 患者（除种植外）治疗结束后，由护士陪同过来收银、或在前台进行下次预约等，种植患者由咨询师术前划价收费。前台这时应亲切问候患者，适当询问治疗后感受，根据患者的治疗项目发放相应的术后须知给患者。
2. 约定时间顾客未到时，前台人员在约定的时间超过5分后准时致电，确认是否就诊，如果在来此的路上，确定到达时间后告知相关的咨询师/医生；如果负责治疗的医生预约已排满，拖延时间将会影响到下面的顾客进行治疗，需婉转地请顾客更改预约时间，并表示歉意，如顾客坚持要就诊，先与医生沟通后再安排时间，并及时将结果通知相关的医生。

第三节 收银流程

1. 顾客确认治疗方案之后如果是大项目涉及到大额交易，尽量由咨询师确

 定适当的预付费金额，建议不低于全部项目的50%。

1. 在顾客结束完一个主诉项目内的治疗后，进行结算核对顾客的治疗项目，并告知所做项目、费用以及折扣，确认收费方式，比如现金、POS、会员卡或其它置换卡、保险等。如有涉及优惠活动或者折扣顾客有疑议的地方，及时与相关咨询师或医生了解情况后向顾客解释清楚。
2. 仔细验钞，复述单据内容及金额。
3. 顾客使用信用卡时，核对信用卡的种类，如使用的信用卡是联名商家享

有折扣率，计算应收金额，请客户在POS单及治疗清单上签字，并将POS单的

客户联、治疗清单客户联整理整齐后装入印有集团LOGO的信封双手递交给顾

客。另外所有打印给顾客的清单一律使用新的纸张，严禁带有其他不属于顾

客的任何文字或数字信息。

1. 用会员卡支付费用时，前台人员要鉴别此顾客是否为此会员卡的卡主。

 如不是卡主，礼貌地询问其卡主的姓名，然后根据相应的规定进行收费，

 会员卡和收费清单递给客人时，告知其本次的治疗的总费用为XXX，折扣

XXX，折扣后的费用为XXX，现在会员卡的余额为XXX，并及时查看顾客会

 员卡是否应进行升级并做相应提醒。

1. 麻醉费及所有药物不参与任何折扣项目。
2. 费用存在不正常折扣问题，需向咨询师或医生证实，并让咨询师或医生

 顾客签字，及时上交折扣申请单，并且在系统注明折扣原因。

1. 欠费问题，需及时告知咨询师与医生，并让三方签字，系统备注，以便

下次就诊时将欠款收回。

1. 免单等特殊情况，需见凭证进行操作，无凭证则找到相关负责人加以证

实，系统备注(之后补邮件或者单子)。

1. 熟记各类市场活动变化，会员卡须知，以便在顾客缴费结账时，及时提

醒咨询师

1. 在给患者费用清单时一定盖上收费章。
2. 需要发票的按规定开具发票。患者费用清单上盖上“发票已开”字样的

章或者相应备注。

1. 及时填写每日与财务对接的报表，包括顾客信息、医生、咨询师、收费

 金额、收费方式等等，并仔细核对，备注当日制表人，下班前邮件发送

财务及相关人员。

十四、核算当日收入（现金、POS、支付宝等），是否与系统相符。核算无误后，

 进行POS系统结算。做好资料备份。现金以及所有日结单，POS收据等一起

放入保险柜。

1. 编写每日业绩汇报短信等，发送相应的领导。

第四节 预约流程

1. 按照公司电话接听礼仪，接听所有顾客预约电话，客服人员需要随时准

 备便签纸及笔，方便随时记录顾客信息。

1. 根据患者的需求提供解答：
2. 如顾客是直接预约就诊时间，先确认是初诊还是复诊患者，再根据患者对医生的需求和时间的需求给其进行预约。

如初诊顾客，需问明其姓氏、联系电话、知晓途径；复诊顾客，问其姓名或电话即可。

电话预约的初诊顾客，除当面告知所有预约信息外还需明确告知医院所在位置，后短信告知其诊所的具体位置；婉言提醒预约患者我们为其保留的预约时间为10分钟，并且我们在预约的前一天电话提醒，如其预约时间有变更需要及时通知我们。预约信息发送，可加入预约看诊当天天气情况，电话通知则可以口头提示顾客注意天气变化。

1. 来电改约或者取消预约，务必确定清楚时间，包括希望改约的日期，医生的预约情况，备注好由某某时间改约而来及改约操作人；取消预约的情况，多询问一下客人是否需要改约，不需要则可取消，备注操作人，在客人不反感的前提下，询问一下顾客取消预约的原因，然后通知相应医生和咨询师，便于咨询师及时跟踪。系统操作结束，再次跟顾客确认一遍改约的时间，或者告诉客人预约已帮您取消。
2. 忘记自己预约时间、问路等常规问题，直接查询结果后告知、发位置短信给顾客。
3. 种植、拔牙、洗牙等治疗后的顾客，无特殊情况，来电只是咨询术后注意事项的，按照培训的内容准确告知顾客对应的注意事项。无法解答的问题，向客人致歉并征得同意后，转接医生或者咨询师。
4. 来电希望某位医生或者咨询师回电的，以及询问什么时候戴牙，牙冠有没有回来，以及医疗相关的专业问题或其它复杂问题的，留下顾客的姓名电话，告知随后会立即传达，挂电后转达给相应医生、咨询师或相关人员给顾客回电。
5. 询问优惠活动的，前台需熟知最新的市场活动，以便给客人介绍最新的优惠活动或者会员卡等。了解价格的大致区间，遇到询价的客人，尽量引导顾客来院，告知检查后才能依方案而定。非回答不可的情况，应告知客人区间价格。

第五节 回访流程

1. 预约提醒电话：
2. 进入系统的预约界面，找到次日预约，按顺序逐一给预约表上顾客去电（网电预约的初诊顾客由网电去电），提醒次日准时过来候诊。
3. 有未接听电话的，发送短信给顾客。并在系统备注电话无法接听，短信已发送。
4. 术后回访：
5. 术后回访如有不适者，三天后需要继续回访，或由主治医生跟进。（术后第一次回访时间应标注好）
6. 当日没有接通的回访电话，顺延至第二天继续跟踪。
7. 所有的回访结果都要记录在系统的回访功能中；由主治医生回访的，同样应及时将回访结果记录在系统或告知前台进行记录。
8. 退费操作流程



1. 顾客提出退费要求（非医疗纠纷）。
2. 前台接到顾客的退费要求，确认现场咨询师（无现场咨询师的，由主治

医生替代）。

1. 现场咨询师在场的，直接将顾客转交给现场咨询师沟通；咨询师不当班

前台告知顾客，处理退费的人员会在明天（具体时间告知患者）联系您。

1. 现场咨询师与顾客交涉沟通，无异议后进入正常退费流程。
2. 客服填写退费申请单，以及相关的退费协议，经相关人员签字后，纸质

或者邮件形式上报客服部进行申请。

1. 如果是当天收费的退款，则不涉及此条，可以直接退款，过了当日，财

已入账，一律按流程操作。

1. 客服部审核后，报财务部及总经理审批，确认退费操作。
2. 前台进行数据统计备案。

**第三章 投诉处理流程**

****

第一节 投诉处理人员基本任职要求

1. 具备专业的客服知识，熟知公司客服标准操作流程全部章程及细则；
2. 具备起码的口腔专业知识，了解基本项目治疗过程及所在院区主治医生

 详细信息；

1. 熟悉公司人力架构，能够快速判断处理投诉顾客时需要汇报及寻求支持

 相关人员或领导；

1. 有高效快速的突发事件应急条理；
2. 有强大的心理及情绪控制能力，准确判断投诉顾客目的、需求、心理变

 化，各种预期结果及为此给公司带来的利弊分析；

1. 高超的谈判技巧和人际关系协调能力；
2. 严密的逻辑思维，高效的笔录能力。

第二节投诉处理基本规范

1. 所有客服人员接到顾客投诉后，将正在进行的工作交给其他同事处理，

 马上通知医院或者门诊客服经理（各事业部根据自己编织或岗位设置可

 灵活调整）

1. 将投诉顾客带离大堂、走廊、诊室等有其他顾客在场的地方，如办公室

 等远离其他客人的地方，即可让客人处于舒适的环境平复情绪，又可避

免影响其他客人。

1. 耐心倾听顾客投诉事件始末，及时查看顾客所有过往治疗记录，收费记

 录，主治医生，当天可以出面处理投诉的医疗负责人（最好是院区技术

 过硬的医生或者副院长级别及以上人员）

1. 安抚客人情绪，切记与顾客争论对错，更不可使用“不是你说的那样”、“你误会了”、“这与我们无关”、“医生这样做是对的”等等反驳客人

 的词句，而尽量使用“我完全明白您的感受”、“我理解您的需求”、

 “我会尽最大努力帮您协调”“请您相信我的真诚”“我一定会亲自全

 对您负责”等表示愿意承担，愿意解决问题的词句。

1. 了解完顾客的全部问题之后，顾客投诉的非医院问题，则尽量在不损

失公司利益的情况下，尽量挽留安慰客人。

1. 如投诉医疗问题或涉及到其他部门的问题，让其他人通知相关人员到达

 现场接待客人，第一次接待投诉顾客的工作人员尽量不离开客人，更不可

 转交给其他人负责而自己走开，这会给投诉顾客带来“踢皮球”的不良感

 受。

八、整个投诉过程第一接待人需全程陪同客人，如实详细记录整个投诉的所有

 相关细节，投诉处理完成之后需要在当天书写投诉事件处理报告，发送或

 抄送给整个事业部相关部门，所有院区知会，并将投诉记录备案留底，同

 时在行政例会上陈述投诉报告，以备其他部门在接待投诉客人时能提供差异

 化服务。

1. 投诉事件结果需要在客人信息备注里做明显标记，方便顾客下次就诊时

 我们能够区别对待。