目 录

前台人员架构及配置-------------------------------------------- 3

医疗管理部综合管理（总前台经理岗位职责）---------------------

总前台经理助理岗位职责 --------------------------------------

区域经理岗位职责---------------------------------------------

前台经理岗位职责----------------------------------------------

前台经理管理制度----------------------------------------------

前台岗位 职责-------------------------------------------------

前台员工管理制度

—仪容仪表----------------------------------------------------

—服务礼仪----------------------------------------------------

—考勤制度----------------------------------------------------

—工作流程及制度----------------------------------------------

前台每月工作内容----------------------------------------------

前台和护士的配合工作------------------------------------------

前台和咨询部的配合工作----------------------------------------

新门诊开业注意事项--------------------------------------------

患者回访流程--------------------------------------------------

拜尔-新员工（前台）培训管理制度-------------------------------

前台培训、考核流程表------------------------------------------

前台人员年度内部培训表----------------------------------------

前台口腔基础知识----------------------------------------------

前台考核试卷一到五--------------------------------------------

种植患者管理制度---------------------------------------------

各类报表相关财务规定------------------------------------------

前台会员卡办理及管理制度--------------------------------------

拜尔拍片记账制度规范------------------------------------------

临时医生管理制度----------------------------------------------

拜尔齿科员工家属就诊制度--------------------------------------

拜尔齿科医生打折权限规定--------------------------------------

种植提成制度规范----------------------------------------------

2013版种植、咨询部记账规定-----------------------------------

2013版投诉纠纷处理制度（含退费流程）-------------------------

2013 版医生、护士业绩核算制度----------------------------------

2013版上海事业部员工加班调休管理办法--------------------------

2013版上海事业部员工考勤统计制度—-----------------------------

2013版上海事业部会议制度及前台经理会议制度---------------------

市场部活动备案制度--------------------------------------------

前台行政管理制度

—物品领用管理制度--------------------------------------------

—快递费结算规定---------------------------------------------

—采购流程----------------------------------------------------

—报修申报流程-----------------------------------------------

—工程维修费用报销流程---------------------------------------

—固定资产管理制度-------------------------------------------

—诊所员工家属来访制度---------------------------------------

—诊所重要执照、公章保管制-----------------------------------

门诊综合考评制度

—综合考评部工作规范-----------------------------------------

—综合考评奖罚制度--------------------------------------------

—前台考评整改制度-------------------------------------------

—拜尔口腔医疗集团综合考核表（上海新）----------------------

小天使系统使用规范及管理制度---------------------------------

前台业绩核算、提成制度---------------------------------------

前台经理晋升制度----------------------------------------------

保单填写的相关制度------------------------------------------

前台季度考核表（附件）

前台经理季度考核表（附件）

总前台经理季度考核表（附件）

**前台人员框架图及配置**

前台人员（含前台经理）配置如下：

门诊业绩>30万，配置3名人员

50<门诊业绩<60万，配置4名人员

80<门诊业绩<100万，配置5名人员

>150万，配置人员以实际情况而定

新开业诊所

工作时间：做五休二，配置2名人员。

工作时间：做四休三，配置3名人员

**医疗综合管理部副主任岗位职责**

**（事业部总前台经理）**

1. 遵守集团公司各项规章制度，认真履行岗位职责。
2. 负责新员工的入职培训、考核；老员工的岗位培训、考核。
3. 负责各门诊部运营情况及时调整前台工作人员，以保证各门诊良好的运营状态。
4. 根据各门诊部的发展，更新工作流程，提高工作效率。
5. 负责前台工作人员的仪容仪表、行为规范。
6. 负责核查各门诊部每日营业收入足额收取，账实相符。核对各门诊部各类报表真实性，准确性。
7. 负责各门诊部办公、医疗物品领取和发放。
8. 负责各门诊部设备正常运行，出现故障及时报修。
9. 负责保证诊所环境干净、整洁。
10. 完成领导交办的其他工作。

总前台经理助理岗位职责1

1. 负责记录事业部前台经理组会议并整理成电子版，
2. 制定季度培训及考核计划，上报医疗总监助理
3. 负责前台员工培训和考核，完成培训考核报告
4. 协助完成培训PPT制作，考核试卷的制作
5. 制作下月门店检查项目中的前台抽查试题
6. 协助完成门店检查及考核，并将检查及考核结果，如实汇报
7. 完成每月门店跟岗任务，记录门店前台人员、诊所环境、跨部门合作中存在的问题汇总后反馈至总前台经理。
8. 完成领导交待的其他事宜

总前台经理助理岗位职责2

1. 收集A1报表、汇总数据。
2. 负责采购表收集，分类，物品发放，填写采购报销单。
3. 负责总部3楼考勤数据导出及前台办公室考勤汇总工作
4. 负责通知、邮件的发送，反馈文件的归档、整理。
5. 小天使数据的添加及维护。
6. 完成领导交待的其他事宜。

**前台经理岗位职责**

1. 根据诊所的整体运营情况、医生数量变化及时调整前台工作人员数量，以保证诊所正常、平稳、持续的运营状态。
2. 保证医生、护士、前台的沟通畅通无阻，发生问题及时上传，接到通知及时下达，保证诊所的正常运转。
3. 负责前台人员定期培训、考核（礼仪、专业知识、岗位职责等）。
4. 试用期人员月考核，转正人员季度考核，加注评语。
5. 根据诊所的发展，更新工作流程，提高工作效率。
6. 时时关注、纠正前台人员的仪容仪表、行为规范。
7. 监督诊所每日营业收入足额收取，账实相符。
8. 监督、核对诊所各类报表（包含销售物品盘点表等）的真实性、准确性。
9. 关注欠费统计，及时追缴欠费，尽量减少每月的欠费总额。
10. 按公司规定，提前申请日常所需的生活、办公物品，保证诊所的正常运营；建立现金日记账本，合理控制成本。
11. 合理分配每个前台人员的具体工作职责（分工），并实时监督、提醒员工按时、按质完成任务。
12. 关注诊所的日常设备正常运行，有问题及时报修。
13. 提前合理安排员工的工作时间，如遇国定假日休息、值班等情况（非正常营业时间），要提前将通告张贴在诊所入口，以方便患者知晓营业时间。
14. 根据节日需求，合理装饰、美化诊所。
15. 具体日常工作积极、有序、按时完成（**具体内容参考“前台每月工作内容”**）
16. 安排、监督、纠正清洁人员的日常工作，保证诊所环境干净、整洁。
17. 配合公司每月的统一检查，并根据检查结果积极整改。
18. 负责申请前台及医生小天使账户设立及所有人员的小天使账户取消工作
19. 负责前台员工的考勤统计及诊所员工考勤相关证明资料的送达。
20. 完成领导交办的其他工作。

**前台经理管理制度**

没有按照“前台经理岗位职责”、“前台员工管理制度”、“每月工作内容”完成工作内容的，涉及一项扣罚岗位津贴50元，两项100元，依此类推；连续三个月扣罚100元以上的，罚款翻倍，即涉及一项扣罚100元，两项200元；

与以上处罚规定不相符的，以最新的邮件通知为准；

处罚通知下达之日起（含当天），3天内，为处罚人员的申诉期，过时没有申诉或申诉理由不成立的，按规定扣罚岗位津贴。

**前台岗位职责**

1. 工作态度积极、认真，及时有效的完成工作安排。
2. 前台的仪容仪表符合公司规定；服务礼仪符合公司要求。
3. 按照排班准时出勤，服从领导排班，考勤按照公司规定执行。
4. 熟练掌握小天使的各项操作，并正确操作。
5. 正确、足额收取营业款项，熟悉各类支付方式的操作，按要求开具发票。
6. 预约分配公平、合理，不错约、漏约。
7. 营业额账实相符，无漏帐、死账。
8. 正确填写各类报表。
9. 确保药包、病历的充足准备。
10. 按规定完成回访内容的登记和回访工作。
11. 确保病例资料的完整性，所有病历按要求摆放、保存。
12. 熟悉各门店地理方位、电话及各行政部门联系人、联系方式。
13. 按要求确认模型的到货情况，及时预约患者就诊
14. 熟练掌握基础牙科知识。
15. 掌握各类市场活动内容，保险直付、自付流程。
16. 按要求处理患者的迟到、等待，及时上报投诉事件。
17. 积极参加公司举办的会议、各项培训。
18. 完成领导交办的其他工作。

**前台员工管理制度**

1. 仪容仪表

（未能遵守，扣奖金，每次（项）20元，前台经理按照“前台经理管理制度”处罚）

1. 提前3-5分钟到岗，清洁办公室桌面卫生和场所环境。做好进入工作状态的准备。
2. 工作人员上班应穿着工作服，并保持工作服的整齐干净。裙子应配穿黑色丝袜、黑色皮鞋。鞋袜保持干净、卫生，鞋面洁净。
3. 衬衫不得露出工作服外。
4. 工作时间站、坐、行、姿要端庄，行为举止要优雅大方得体。
5. 工作时坐姿良好，上身自然挺直，不翘二郎腿，不抖动腿。
6. 站姿端正，抬头挺胸，双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开。
7. 不在他人面前抱胸，尽量减少不必要手势动作。
8. 男员工不得留长胡子，不留奇形怪发。
9. 女员工上班应化淡妆，不染彩色头发，不戴夸张饰物。不留长指甲，可适当贴一些淡色仿钻饰品和碎花图案，不能使用容易引起歧义的图案。指甲上的指甲油不能斑驳。
10. 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。

二． 服务礼仪

（未能遵守，扣奖金，每次（项）20元，前台经理按照“前台经理管理制度”处罚，特别标注的除外，）

1. 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。
2. 患者进、出要起立打招呼。前台在看见患者，包括领导，应立即起立，诊所内、走廊上遇见患者都要打招呼，要靠边站立请患者先走，说“您好”。未说或未起立者，违者每次罚款30元。
3. 患者进诊室要说“让您久等了”；治疗出来后要说“您辛苦了”。
4. 上、下班，员工之间要打招呼。给患者接、递物品要双手。
5. 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。
6. 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，并微微表现出珍惜的态度。作适度说明。
7. 电话要在铃响3声内接听，要在对方挂断电话后再挂机。前台在接听患者电话时，应使用礼貌语言，发生误解不得与患者发生争吵。违者每次罚款100元。挂断电话前要说“谢谢您的来电，再见”。
8. 要多用“您”、“请”“谢谢”等礼貌用语。
9. 初诊患者就诊前（填写病历首页）必须先告知挂号费，以免引起费用纠纷。否则将处以100元的罚款。如果患者有置换卡或免挂号费的短信，请提前出示。
10. 为患者泡茶时，饮水机的门要轻开轻关;员工要到办公区域倒水。
11. 对办公室的来访者要同样热情招待，前台有2名以上人员时，要引领来访者到相关办公室；如只有一名前台时，打电话让办公室人员出来迎接。
12. 不在诊所内大声喧哗，不得在前台聊天、嬉笑打闹。工作时间非工作需要串岗、大声谈笑、嬉戏打闹者每次罚款50元。
13. 非前台人员无特别事情不得逗留前台，不得翻阅前台物品。
14. 上班时间不做与工作无关的事，不打游戏、听MP3、看书报杂志，不上班睡觉、打私人电话聊天，不利用上班时间上网查载与业务无关的情报。不得无故外出。上班时间，在诊所内手机必须设置在震动状态；在候诊室和治疗时不得接听电话。否则按情节轻重程度进行50-500元的罚款。
15. 办公室就餐时要将房门关闭。
16. 不得在前台、诊室内吃东西。保持自身干净、清洁、无异味。白天不喝酒，不吃葱蒜等刺激性食物。
17. 文明使用卫生间，要维护诊所的环境卫生，尊重阿姨的劳动果实。
18. 诊室、办公室等房门要轻开轻关。
19. 暂离工作岗位要向相关人员打招呼，告知去向，返回时间。
20. 不得与患者、员工发生语言或肢体冲突，按照员工手册做开除处理或扣罚当月奖金（全额或部分）、工资（100-500元）（依照情节严重情况而定）
21. 考勤纪律

（未能遵守，扣奖金，每次（项）20元，前台经理按照“前台经理管理制度”处罚，特别标注的除外，）

* + 1. 提前3-5分钟到岗，清洁办公室桌面卫生和场所环境。做好进入工作状态的准备。
    2. 员工按照排班准时出勤，服从领导排班。诊所召开各部门会议，应按时出席，无故迟到5分钟罚款50元。无故缺席者罚款100元。如遇特殊情况不能准时出席。需提前一小时向门诊院长、前台经理请假。
    3. 员工按照排班准时出勤，服从领导排班。诊所召开各部门会议，应按时出席，无故迟到5分钟罚款50元。无故缺席者罚款100元。如遇特殊情况不能准时出席。需提前一小时向门诊院长、前台经理请假。
    4. 员工忘记打卡，需部门主管确认打卡时间，并于考勤上签字。
    5. 9:30前，换好工作服准时到岗；每天上午9:40准时到场参加晨会
    6. 员工请假按照公司员工手册规定执行，请假天数超过3天（含3天）需提前二周发邮件至徐晖处备案。前台经理连续不在职三天（含）以上，需提前二周发邮件至徐晖处
    7. 无公司指示不得提前结束营业。
    8. 员工每月参加公司内训不得低于5个小时。
    9. 如有员工离职，前台经理必须及时上报徐晖和人事知晓。

10.员工加班调休办法及考勤统计请参考相应的管理规定。

四．日常工作操作流程及要求

（能够确认当班前台是责任人，该前台扣奖金20元；未能确认责任人者，所有当班前台每次（项）10元；前台经理按照“前台经理管理制度”处罚；特别标注的除外）

1. 打开、调试工作设备，做营业前准备；电视、音乐不间断播放。
2. 9:45准时召开晨会，查看备忘录，有事及时在晨会上通报。汇报前一天和当天的患者情况，确认模型。
3. 确认当天预约表的患者安排、病例准备（包括初诊、次诊）。患者在预约时间点过5分钟后仍未到达，前台需电话及时与患者确认。患者到达后，若医生还没有结束上一位患者的治疗，前台需将患者姓名、做何种治疗写在小纸条，递给医生，让医生知晓患者已经到达。
4. 做好电话、现场咨询；协调无预约患者及时就诊。
5. 按要求正确处理预约内容的登记、回访记录、取消预约的登记。（回访记录登记在小天使系统内，取消预约患者记录保留在小天使系统内。）
6. 正确收取营业款，正确使用诊所备用金，及时填写报销单。前台负责保管的营业款或备用金短少，应由相关人员将短少现金补齐，或无法查实责任人，由门诊前台负责补齐
7. 每天准确登记各类营业报表，按时发送营业情况短信。
8. 每天上午打回访电话；下午14:00开始打第二天的预约确认电话(有短息平台的，群发提醒，但涉及种植、矫正、多颗修复三类，需电话确认)，无人接听的发短信确认。前台需提前一天确认第二天预约患者的牙冠/嵌体/假牙等是否已到诊所。未能及时确认清楚，造成患者白跑诊所一趟。追究预约确认责任人，第一次50元，第二次取消当月奖金。
9. 患者为首诊负责制，在患者要求更换医生时，要及时告知原担当医生和患者指定的医生。
10. 诊所销售物品要及时登记，每月20日定期盘点，月底打印库存盘点表，交财务(盘点缺失物品，按进价进行赔偿)
11. 快递发送及时登记、保存单据；登记快递费月未汇总表，月底填写报销单，给财务
12. 每天确认候诊大厅饮用水、纸杯、纸巾等物品，不足时要及时添补。
13. 提前制作拔牙、种植等的药包，各类药包至少有3人份的预留量。前台负责分发药品，因不仔细导致错药、错剂量、错病人，每次（项）罚款50元。
14. 诊所员工领用物品，要及时登记，每个员工一张领用单，超过领用标准范围外的，由自己个人承担。
15. 随时关注前台候诊区域的环境卫生，患者离开位置要及时整理恢复原样。（没有及时整理，当班前台每次各扣10元。）
16. 随时关注候诊区的茶点是否充足，及时添加。
17. 督促、检查保洁员的工作，检查卫生间的清洁登记表是否正常操作。
18. 提前制作初诊病例，各类病例至少预留20份以上。
19. 要将当天接到的通知、规定及时记录到备忘录上，以便所有员工及时知晓。
20. 每天督促医生补写病例，记录完整的病例才能放入档案室归档；每月固定日期检查档案室病例的摆放顺序（按病例编号）是否正确，有无跳号
21. 当患者发生分批付款或发生欠款，前台需在相应的费用确认单上注明分批付的日期，每次支付的金额等，让医生、患者进行再次签字。
22. 诊间、消毒室、办公室等内部设施一律不得照相、录相，除非经公司领导批准。
23. 节约用水，无“跑、滴、漏、冒”现象。
24. 节约用电、不开无人灯、无人空调等，根据光线强弱控制光源强弱，下班后关闭应需关闭的电源，包括电脑显示器的开关。
25. 节约用纸、打印和复印时应双面使用纸张，尽量使用“可再利用纸”办公室与现场物品根据使用频率分类保管、物件堆放整齐有序、不随意抛弃医疗、办公废物。
26. 员工应谢绝家庭成员、朋友等因私来访；因有要事需在接待室接待，不得进入会诊和办公区域。
27. 货物及公司财物出公司一律凭公司签发的出门单，物证相符方可出门。
28. 公司向员工提供的医疗器械、宣传用品、电脑、电脑档案、电子信箱、软盘等设备和软件，严禁员工将这些设备等为私人目的而使用或外带。若此产生的不良后果，视情况给予处罚。
29. 消防通道不堆放物件，保持畅通。
30. 保修前要填报修单，并通知相关人员。
31. 所有备忘录留言，已阅读的人员要签字确认。
32. 下班前准备工作（关水关电），和护士确认是否已关水阀。以确保安全。若此产生的不良后果，视情况给予处罚。
33. 前台人员负责锁诊所的各个出入口的大门，不得私自借给外人钥匙，领用钥匙要签字。若此产生的不良后果，视情况给予处罚。
34. 完成领导交待的其他事宜。

前台和护士的配合工作

1. 前台通知护士准备房间；
2. 护士通知医生（卢湾：护士打铃到前台，前台通知医生到几号诊室）
3. 每天晨会护士需将加工本拿出来,告知前台返工的冠以及新到的冠.
4. 护士负责模型的接、送、登记
5. 诊室的口杯、纸巾等物品护士负责添加；
6. 诊室、拍片室的设备开关、报修护士负责；前台负责候诊厅等公共场所的设备开关、报修；
7. 种植术前药、各类同意书等前台提前放在病历里；
8. 诊室里准备各类治疗同意书、费用确认单，临时增加治疗项目的，护士直接在诊室里提取相关资料；
9. 护士负责拷片子，前台负责E-mail给患者（卢湾：如需打印片子，护士拷出来，前台打印）
10. 护士提醒医生及时将费用输入小天使系统；
11. 护士写好小纸条后，将患者送至前台，如当日没有费用，护士及时告知前台；
12. 有改约以及新加的病人,前台及时添加入小天使系统，以便护士、医生及时知晓；
13. 前台每天将第二天预约明细打印给护士；

新门诊开业前注意事项

1. 各类文件全部设置“密码保护”。
2. 在得到上级领导通知可以正式营业之前，所有的文件先放置优盘保存，特别是营业表、病例编号表、门诊日志。
3. “门诊日志”要求制作“卫生局检查版”，也就是排除检查要求外的治疗内容、担当医生（如X片、种植、药品等，没有注册好的医生）
4. 每份病例的收费单要单独保存，如安装小天使系统的，打印的收费单据单独保存。
5. 所有病例、报表上锁保管；未得到领导批示，诊所资料一律不得外借；
6. 见到卫生局检查人员，首先一个前台出去稳住来人（询问、引导到座位上、倒茶，并通知护士、医生等）；其他人员迅速将病例、各类文件撤离前台，拔下优盘，关闭电脑。
7. 医生、诊所的名片锁在抽屉里，有患者需要再拿出来。
8. 没有领导的批示，不允许在卫生局出示的任何文件上签字。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **患者回访流程** | | | |
| **治疗种类** | **回访日期** | **回访记录** | **回访反馈** |
| **拔牙** | **第二日** | **小天使** | **有问题，及时反映给担当医生** |
| **三个月后提醒种植（和医生确认是否前台回访）** | **小天使** |  |
| **种植** | **第二日、第三天、第四天** | **小天使** | **有问题，及时反映给担当医生** |
| **每月提醒复诊** | **小天使** |  |
| **3个月（4-6个月-根据具体手术情况）提醒二期修复** | **小天使** |  |
| **根管治疗** | **第二日** | **小天使** | **有问题，及时反映给担当医生** |
| **根管治疗中途或后期修复未就诊的，一周内提醒** | **小天使** | **有问题，及时反映给担当医生** |
| **修复体试戴** | **两周** | **小天使** | **有问题，及时反映给担当医生** |
| **修复体永久固定** | **一个月/半年提醒定期复诊** | **小天使** | **有问题，及时反映给担当医生** |
| **种植、矫正、修复（大单）初诊咨询** | **一周（名单让担当医生筛选，不需医生回访的，前台回访（咨询部患者由咨询部负责回访））** | **小天使** | **结果告知担当医生** |
| **洗牙** | **半年提醒定期复诊** | **小天使** |  |
| **儿童** | **三个月/半年定期复诊** | **小天使** |  |
|  |  | **小天使** |  |

* 1. 上述治疗后的回访如有不适者，三天后需要继续回访，或由担当医生跟进。
  2. 当日没有接通的回访电话，顺延至第二天继续跟踪。
  3. 所有的回访结果都要记录在小天使系统的回访功能中，由担当医生回访的，应及时将回访结果告知前台并进行记录。

以SH00000开头编号的为患者治疗过程常见步骤，逐步完善患者的回访

使用说明

例如患者：

初诊或复诊患者 在当天有此项内容，请在“病例输入”中输入处置项目

以此类推

**员工加班调休管理办法**

**一、目的及适用范围**

1、为规范公司全体员工的加班调休管理工作，保障员工正常作息时间，特制定本办法。

2、本办法适用于公司所有员工的加班和调休。

**二、加班原则**

3、员工应在正常上班时间内完成本职工作，公司不鼓励加班，确因工作需要加班的，才予批准。

4、计划加班：

（1）因门诊实行的是客户预约制诊疗模式，根据工作计划需加班者，须于加班前至少提前3个工作日填写《加班审批表》，经领导批准后方能加班。

（2）行政人员因需配合临床工作，故加班至少提前1个工作日填写《加班审批表》，并经部门主管批准后方可加班。

5、应急加班：由于特殊原因需临时加班者，须在加班日当日或次日（当日或次日为非工作日的，顺延至工作日）填写《加班审批表》，经部门主管补签后方能予以确认加班。

6、员工加班时间按小时计算（下班延迟30分钟以内的不计算为加班），原则上每日不得超过3小时，每月不得超过36小时；特殊情况需由门诊部主任以书面形式向医疗总监请示汇报（行政人员需由部门主管向总经理请示汇报），经批准后才可加班。

**三、加班审批**

7、审批流程：全体医生（包括门诊主任）的加班申请须由门诊主任申请经医疗总监批准后方可加班；全体护理人员的加班申请须由护士长申请经护理部批准后方可加班；全体前台客服人员的加班申请须由前台经理申请经前台总经理批准后方可加班；行政人员的加班申请须由部门主管批准后方可加班。

8、未按要求填写、审批或未按时提交《加班审批表》的，人力资源部和财务部门将不予计算加班时间及加班工资。

9、按流程批示后的《加班审批表》是公司认可的唯一有效的加班凭证，故未经批准的私自加班行为，均不被公司认可。

**四、调休**

10、所有员工的加班时间均按自然年度清零，故各部门负责人要合理安排部门员工的加班与调休时间，以免造成积休时间过多，影响日常工作开展和员工身心健康。

11、员工只能在有积休时间的情况下才允许进行调休，不允许拖欠工时的情况出现，否则一律按事假处理，情节严重者（拖欠工时20小时及以上者）按旷工处理，并将追究部门负责人的失职责任，当月第一次失职，罚款100元，当月第二次失职，罚款200元，以此类推。

12、2013年4月1日后不允许再有新的拖欠工时的情况出现，之前拖欠的工时若无法在4月底前补足的，则一律按照事假计算，并在4月份发放工资时一次性清算，扣发相应工资。

**五、其他**

13、《员工请假审批单》各部门必须在员工请假后的1个工作日内先行传真或扫描电邮给人力资源部，否则不予认可。原件则须在下月月初和其他考勤材料一并交送人力资源部。

14、公司有权根据日常管理运营需要对本办法进行修订。

15、本办法自2013年4月1日起执行。

附件：

1、《加班审批表》

2、《员工请假申请单》

上海拜尔口腔医院投资管理有限公司

2013年4月1日

**员工考勤统计制度**

根据公司要求并结合各部门实际工作特点，现决定建立“部门主管负责制”的日常考勤制度。各部门员工要严格执行指纹考勤、外出办事登记及加班、请假批示的规定；以免在每月考勤汇总时出现因无凭证可查而导致的统计失真及统计延误现象。

一、**考勤统计的依据**

1、指纹考勤机的数据；

2、各部门主管签字认可的《员工外出登记表》；

3、《加班审批表》、《员工请假申请单》、病假证明（二级以上医院开具并附诊疗记录、门诊收据等）；

4、每月员工异动表；

5、领导特批的各类证明。

二、**考勤统计流程**

1、数据导出：每月2号下班前，由财务部将指纹打卡机数据导出后发送给各门诊前台经理及人力资源部；逾期发送的视为财务部主管失职，每次罚款50元。

2、考勤材料统计上交：每月4号下班前，各门诊前台经理将各门诊全体员工（行政职能部门由行政前台将全体行政人员）的《月度考勤统计表》、《员工外出登记表》、《加班审批表》、《员工请假申请单》、病假证明等材料（必须按照流程已经审批完毕，否则视为无效）交送人力资源部；逾期交送的视为部门主管失职，每次罚款50元。

3、考勤数据复核：每月6日下班前，人力资源部对各部门上报的《月度考勤统计表》等材料进行复核，若无异常，则进行汇总统计上报；若有异常，则将和部门主管进行沟通并确认。

4、考勤数据报批：每月7日下班前，人力资源部将最终确认后的月度考勤统计结果交总经理签批（总经理可授权总经理助理代签）后，再行转交财务部作为发放员工薪酬的依据。若因人力资源部原因逾期上报统计结果的，视为人力资源部负责人失职，每次罚款50元。

5、上述各流程的截止日期逢节假日和周末顺延；若因其中某一环节延误，则后续环节自行顺延。

**三、其他**

1、《员工外出登记》由各门诊主任或各部门负责人签字确认即可，但须严格执行登记和报送流程。

2、特殊工作岗位或部门的考勤须由部门负责人签字认可或书面说明情况并上交总经理签字批准后，再行转交人力资源部作为月度考勤统计依据，否则按公司现有考勤制度计算出勤。

3、《月度考勤统计表》由各部门对应的负责人进行初步统计确认，再由人力资源部进行复核确认并上报，具体的各部门考勤统计负责人见附件。

附件：

1、部门月度考勤统计对应负责人名单

2、《员工外出登记表》

3、《月度考勤统计表》

上海拜尔口腔医院投资管理有限公司

2013年4月1日

**物品领用管理制度**

1、新员工入职时，须持人力资源部门签发的《员工报到单》方可到仓库领取工作用品，如工作服、鞋帽等。

2、仓库管理人员要建立员工入职领取物品登记表，详细登记领取物品的时间、物品名称，并有双方签字。

3、工作物品的更新周期，暂定为工作服满两年更换一次，工作鞋满一年更换一次；不到时间，仓库不得提前发放。更新时，员工需以旧换新，将更换的物品交回仓库，由仓库统一处理。

4、员工离职时，须由本人将工作服、鞋帽等物品交还公司仓库，由仓库管理人员在《员工离职表》上签字确认，否则财务不予结算工资；如有工作服或其他重要物品遗失，须照价赔偿。

5、日常使用的办公/生活用品，每人按规定领用，不得超过领用标准，超过领用规定的部分，将由员工自己承担。员工领用物品时，请填写领用表，格式如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 办公/生活用品领用表 （姓名） | | | | |
| 序号 | 日期 | 内容名称 | 数量 | 领用签字 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

快递费结算规定

除博尔齿科以外其他各家门店，从2012年10月1日起 顺丰快递 请采用 现金当场结算方式：

流程：将附件内的快递费汇总表打印出来后，认真填写完整，将每次每张付费的快递底单(寄付：第四联，到付)贴于此汇总表背面，月底填写一张总的报销单，发票贴于报销单之后。

每月底将报销单（发票）、汇总表（快递底单） 交由财务结算，交陈小兰院长签字

**财务每个月仅收一次关于快递费方面的报销单资料。**

快递单的书写要求：详细，不得有漏项

尤其是寄件物品，不能在快递上注明者，必须在快递费汇总表上注明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 办公/生活用品领用表 （姓名） | | | | |
| 序号 | 日期 | 内容名称 | 数量 | 领用签字 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |

**综合考评部工作规范**

为了保证集团公司总体目标的实现和上级卫生主管部门有关规范要求更好的贯彻落实，提高本公司的医疗水平和工作质量，更好地为患者服务，达到提高经济效益和社会效益的目的，特制定本规范。

一、在公司领导和医疗总监的直接领导下，负责开展集团公司医疗机构有关环境、服务礼仪、院内感染和医疗质量等有关方面的综合考评工作。

二、制定考核计划，拟定考核细则。

三、负责考核内容的监督检查和指导。

四、不定期（每月至少一次）组织考评委员对各医疗机构进行综合考评。

五、根据考评结果，将存在问题书面通知相关单位和人员，并提出整改意见。对于不予按时整改者，有权向有关领导进行反映。

六、每月根据考核情况，组织评委会集体讨论，选出优胜单位，授以流动红旗奖励。

七、负责上级卫生部门指示精神的传达和贯彻落实的督导，并协助完成工作。（参加上级主管部门的相关会议并进行传达）。

八、通过考核，不断总结经验，找出差距，为持续改进质量，树立品牌形象提供参考依据。

综合考评部

2011-6-23