客 服 部 制 度 汇 编

**客服人员配置**

客服人员（含客服经理）配置如下：

根据业绩来划分

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

根据门诊（7台牙椅标准配置）和医院（25台牙椅标准配置）来划分

门诊3-5名人员

医院5人以上，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

**岗位职责**

**客服保险部总监岗位职责**

1. 遵守集团公司各项规章制度，认真履行岗位职责。
2. 医疗客服培训部人员的招聘。
3. 规范、考核医疗客服部员工的入职、在职培训、考核。
4. 根据各门诊部运营情况及时调整客服工作人员，以保证各门诊良好的运营状态。
5. 根据各门诊部的发展，更新工作流程，提高工作效率。
6. 规范、监督客服工作人员的仪容仪表、行为规范。
7. 核查各门诊部每日营业收入足额收取，账实相符。
8. 配合财务部核对、更正各门诊报表问题。
9. 配合市场部、财务部及时更新小天使系统的操作流程。
10. 审核各门诊非医疗用品的采购申请。
11. 监督各门诊部设备的正常运行，出现故障及时协调维修工作。
12. 规范、监督各门诊部的环境干净、整洁。
13. 完成领导交办的其他工作。

**客服保险部总监助理兼数据部岗位职责**

1. 负责记录事业部客服经理组会议并整理成电子版，
2. 制作下月门店检查项目中的客服抽查试题
3. 协助完成门店检查及考核，并将检查及考核结果，如实汇报
4. 完成每月门店跟岗任务，记录门店客服人员、诊所环境、跨部门合作中存在的问题汇总后反馈至总客服经理。
5. 月工作计划的协调和下发
6. 小天使数据的添加及维护。
7. 市场部促销及推广活动小天使管理配合
8. 收集A1报表、汇总数据。
9. 负责采购表收集
10. 负责总部3楼考勤数据导出及客服办公室考勤汇总工作
11. 反馈文件的归档、整理。
12. 完成领导交待的其他事宜。

**新店筹备部岗位职责**

1. 遵守公司各项规章制度。
2. 协助新店的开业筹备，制度档案建立。
3. 协助新店完成前期采购需求。
4. 负责新店客服客服的礼仪、基本专业知识、小天使操作技能、报表制作的培训，制定培训和考核计划。
5. 向总客服经理汇报完成进度。
6. 完成领导交代的其他事宜。

**客服培训部岗位职责**

1. 包括新员工培训安排、考核安排、月度培训计划、月度培训汇总、季度培训计划等。
2. 制作培训课程PPT、培训考核试题
3. 培训、考核人员确认、会议室提前准备工作
4. 制作工作报告汇总给总客服经理。
5. 向总客服经理汇报完成进度。
6. 完成领导交代的其他事宜。

**客服部岗位职责**

1. 客服回访及满意度调查
2. 客服职能划分及统筹培训
3. 客服技能培训
4. 服装、礼仪、形象管理
5. 客户资讯收集
6. 预约及患者分配管理
7. 病历系统管理（包含预约管理、病历规范摆放及整理）
8. 会员体系管理
9. 客服人员配置整体规划原则
10. 退款、投诉管理
11. 市场部优惠活动配合

**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客服工作人员数量，以保证诊所正常、平稳、持续的运营状态。
2. 保证医生、护士、客服的沟通畅通无阻，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. 负责客服人员定期培训、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、纠正客服人员的仪容仪表、行为规范。
7. 监督诊所每日营业收入足额收取，账实相符。（配备客服行政助理岗位执行双人负责制）
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. 合理分配每个客服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“客服每月工作内容”**）
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. 负责申请客服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. 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。

**客服岗位职责**

1. 工作态度积极、认真，及时有效的完成工作安排。
2. 客服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。（月平均业绩在50万以上的，可交由门店客服行政助理完成）
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

**客服员工管理制度**

1. 仪容仪表

（未能遵守，扣奖金，每次（项）20元）

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 9点或9：30 已换好工作服已在前台就序。
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。
11. 服务礼仪

（未能遵守，扣奖金，每次（项）20元）

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。客服在看见患者，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。客服在接听患者电话时，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，客服有2名以上人员时，要引领来访者到相关办公室；如只有一名客服时，打电话让办公室人员出来迎接。
12. 不在诊所内大声喧哗，不得在客服聊天、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. 非客服人员无特别事情不得逗留前台，不得翻阅客服物品。
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. 不得在客服、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）

* + 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、客服经理请假。
		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、客服经理请假。
		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。客服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，客服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。

1. 日常工作操作流程及要求

（能够确认当班客服是责任人，该客服扣奖金20元）

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，客服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，客服需将患者姓名、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。客服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，由门诊客服负责补齐

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。客服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)（月平均业绩在50万以上的，可交由门店客服行政助理完成）

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

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。

12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。客服负责分发药品，因不仔细导致错药、错剂量、错病人，每次（项）罚款50元。

13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。

14随时关注客服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，当班客服每次各扣10元。）

15随时关注候诊区的茶点是否充足，及时添加。

16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。

17 提前制作初诊病例，各类病例至少预留20份以上。

18 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。

19 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

20当患者发生分批付款或发生欠款，客服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。

21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。

22节约用水，无“跑、滴、漏、冒”现象。

23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。

24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。

25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。

26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。

27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。

28消防通道不堆放物件，保持畅通。

29保修前要填报修单，并通知相关人员。

30所有备忘录留言，已阅读的人员要签字确认。

31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。

32客服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。

33完成领导交待的其他事宜。

**客服每月工作内容**

* 1. 每月3号之前技工单的确认，和咨询部、护士提成表、医生转诊表核对并让相关医生签字确认，库存盘点表、快递结算单转交财务并签字确认；其中医生转诊表的原件或扫描件（医生已签字确认）需先提前交进行签字。
	2. 每月3号将客服考勤统计表、考勤明细表电子版（含扫描件）
	3. 每月最后一天，将当月门诊全体员工的《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）等先用扫描件发送给人事经理。至少4号下班前，客服经理将门诊全体员工（行政职能部门由行政客服将全体行政人员）的《月度考勤统计表》、财务所导出的考勤明细表、及前文所述缺勤证明材料的原件交送人力资源部。
	4. 每月15号检查病历的摆放顺序，分段分配到每个人；
	5. 每月15号之前确认次月的客服、医生上班时间，并登记到小天使系统中，客服排班（排收银班：负责每天的报表、咨询部的对账）每月20号进行牙刷和牙膏等代销品的盘点，填写库存盘点表，打印签字，11、每月3号之前交至财务处；
	6. 每月定期抽查回访记录，查看病历、门诊日志，并上报检查结果；
	7. 月底最后一天发当月总的营业额数据给院长；
	8. 每月定一天做病历、定二天做药；
	9. 每季度进行客服考核，并于每季最后一月的15日之前，将考核表上交给；
	10. 及时查收、回复邮件，所有通知、规定、市场活动都有相应的文件夹存放、备案；
	11. 国定假日需提前2周将诊所有所值班人员名单上报给（国定假日值班原则：各部门安排一名员工值班，如有特殊情况请及时申请）。

其他同下表按期发送

**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。

**客服和护士的配合工作**

1. 客服通知护士准备房间；
2. 护士通知医生（卢湾：护士打铃到客服，客服通知医生到几号诊室）
3. 每天晨会护士需将加工本拿出来,告知客服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；客服负责候诊厅等公共场所的设备开关、报修；
7. 种植术前药、各类同意书等客服提前放在病历里；
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，客服负责E-mail给患者
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，将患者送至客服，如当日没有费用，护士及时告知客服；
12. 有改约以及新加的病人,客服及时添加入小天使系统，以便护士、医生及时知晓；
13. 客服每天将第二天预约明细打印给护士；

 2013年4月1日

**市场部活动备案制度**

为配合集团市场部开展行之有效的市场活动，特制定如下制度。

1. 市场部活动下发

由市场部人员及时将最新活动细则告之，进行折扣方案设立。

客服总监将市场部所给的市场部活动备案文件下发送给各个门店的客服经理

1. 市场部活动备案

门店收到市场部活动备案电子版，可打印装订成册或者将活动内容存于电子版门诊日志中

综合考评将不定期的对市场活动进行客服抽查。

**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/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **三个月后提醒种植（和医生确认是否前台回访）** | **小天使/cc卡** |  |
| **种植** | **第二日** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **每月提醒复诊** | **小天使/cc卡** |  |
| **3个月（4-6个月-根据具体手术情况）提醒二期修复** | **小天使/cc卡** |  |
| **根管治疗** | **第二日** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **根管治疗中途或后期修复未就诊的，一周内提醒** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **SRP** | **第二日** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **美白** | **第二日，一个月/三个月/半年** |  |  |
| **修复体试戴** | **两周** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **修复体永久固定** | **一个月/半年提醒定期复诊** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **矫正上托槽** | **隔日回访托槽舒适度** | **小天使/cc卡** | **有问题，及时回馈给担当医生** |
| **种植、矫正初诊咨询** | **一周（名单让担当医生筛选，不需医生回访的，前台回访）** | **小天使/cc卡** | **结果告知担当医生** |
| **洗牙** | **半年提醒定期复诊** | **小天使/cc卡** | **若洗牙客人感觉洗牙后不舒服，感觉酸，或仍有出血的，一周后回访** |
| **儿童** | **三个月/半年定期复诊** | **小天使/cc卡** |  |
| **治疗全部结束的患者** | **六个月前的今日完成** | **小天使/cc卡** | **如当场未能约诊的再记录6个月后提醒复查** |

* 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。若无小天使系统，请先用CC卡登记回访结果。

**种植患者管理制度**

为了加强种植患者的跟踪回访，特制定以下管理制度：

1. 种植病例编号

1、每一位种植患者有单独的种植编号。号码从1号开始

2、诊所门诊日志中专门登记该编号

3、病例首页左上角和种植专科病例首页中“种植编号”进行登记

1. 种植患者的病例外壳为红色透明单片夹
2. 使用种植病例专科病例。
3. 根据不同医生，对种植患者进行不同种植品牌的颗数登记。

1. 根据种植日期，对种植患者进行牙冠登记，以及半年复诊情况进行登记。

1. 种植咨询后，未约种植手术，一周后回访或与患者约定的时间进行回访。若一周后回访，无意向，半年后再次回访。

**前台现金管理规定**

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. 当日现金超过壹万元（含壹万元）应在当日下班前送存由财务部规定的银行账号，违反者如造成现金被窃或的短少，由前台当事人全额赔偿。
5. 原则上前台不得用营业款付任何费用，特殊情况急需报销时，报销费用只能在1000元以下，且报销手续齐全，要有报销人，复核人，领导审批方可报销。超过1000元以上，需财务部负责人同意后方可报销。紧急情况下先电话口头通知，事后补发邮件，报销时，报销单需有财务部负责人同意的邮件。.
6. 严禁前台人员私自借款，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。
7. 前台最少指定两个对账人员，财务需和指定的对账人员对账，当月收入在下月5号之前必须结清，不能有欠款等情况。
8. 前台报销费用时，应仔细核对发票抬头，金额，发票明细。如前台未核对清楚给予报销，造成的损失由报销前台承担。

**病历保管制度**

**一、病历构成**

**1、病历外部** 四色（请补充，建议附图）

**2、病历内页**

1. 包括登记表（中、英）、门诊病历、CC卡、费用确认单等。
2. 除洁牙喷砂患者外，其他患者都要填写费用确认单，种植，矫正，牙周，根管患者还要填写同意书等，上面必须要有医生和患者的签字。
3. 各种化验单、报告单应及时粘贴在种植病历的最后一张黏贴页上，严禁丢失。外院的医疗文件，如作为诊断和治疗依据，应将相关内容记入病程记录，同时将治疗文件附于本院病历中。外院的影像资料或病理资料，如需作为诊断或治疗依据时，应请本院相关科室医师会诊，写出书面会诊意见，存于本院住院病历中。

**3、医师颜色标签**

**二、病历书写**

1、病历应当使用黑色水性笔书写。
2、病历书写应当文字工整、字迹清晰、表达准确、语句通顺、标点正确。在书写 过程中，若出现错字，应在错字上用双线标识，并签全名，原字迹应可辨认，不得采用刮、粘、涂等方法掩盖或去除原来的字迹。

3、病历中的首次病程记录、术前谈话、术前小结、手术记录、术后记录、等重要记录内容，应由本院主管医师书写或审查签名。手术记录应由术者或第一助手书写

**三、病历保管**

1、患者病历常规应存放于档案室里，按照病历号顺序摆放。

2、前台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，前台检查后放回档案室按照序号插好。

3、本门诊患者以及跨门诊患者病历分开摆放，跨门诊患者的编号是取门诊名字+病历后五位，如“拜尔01818”

4、加强病历安全保管，防止损坏、丢失，若患者向前台提出要看他/她的病例，前台给予时必须要有医生或护士陪同。若患者要求拿走病历，建议患者取走整套复印件，不可给予原件，原件由本门诊保管。若患者要求拿走原件病例，请门诊主任或院长签字同意，并请患者填写如下证明。

5、医生必须在门诊写完病历，严禁带出门诊范围。

6、门诊必须严格保管病历，严禁闲杂人等随意翻阅病历。

7、加强对运行病历和归档病案的管理及质量监控。

8、长期未到诊患者，5年以上的病例统一由仓库管理。

**正畸医生名册及权限规定**

为了保证上海事业部矫正治疗的医疗质量，规范矫正医生的职权范围，特做如下规定：

1. 矫正总监负责监管上海事业部所有矫正医生的医疗质量、考核。
2. 名单内的医生依据治疗权限在诊所内开展相应的矫正治疗；作为矫正专科医生，不得开展种植、修复等治疗项目。
3. 名单以外的医生可以转诊，但不能开展矫正治疗。擅自开展的矫正治疗收费一律不计入业绩。
4. 此规定即日起执行。

**2013年前台的奖金核算方法**

1. 奖金的构成内容：
	* + 1. 诊所当月实际业绩的0.7%
			2. 诊所当月会员卡面值的5%
			3. 牙刷等销售物品利润的50%
			4. 洗牙卡面值的5%
			5. 水激光卡面值的1%
2. 奖金构成内容解析：

1、实际业绩：就是当月产生的实际工作量（财务核算过转诊等的实际工作量；）

1. 奖金分配方式：

1、前台经理奖金系数1.8；

2、前台员工奖金系数根据绩效考核分数、实际工作情况由前台经理分配；

3、前台经理变动或在试用期内，前台奖金由徐晖分配。

**预约注意事项**

1. 根据预约事项，预约时长需要根据患者的牙齿情况，医生的操作习惯等而定，主要以护士小纸条上注明的“下次治疗时间”为准。

下面几张图仅假设一般情况下，预约可能需要的时长。

二、 如何在预约较满的情况下插入患者

第一，需要了解插入者所要治疗的项目是否时间过长，是否紧急，是否可由护士进行操作，

第二，能被插入的治疗项目及时间,一般是主治医生能够从其他患者空出手来的时间，由护士完成的一些事宜：拍片，取模，做临时牙，或者是患者在做治疗前准备时间，如打麻药后等待麻药的起效时间，此项可使医生有15-20分钟的空闲时间。

1. 关于治疗中的患者特殊情况的一些预约说明

1、 根管治疗RCT后，一般不能超过2周（14天），就要到诊所做根管充填RCF，因为里面的药物不能放的时间过长，不及时取出，这个药物会影响牙根，牙齿会保不住。如果客人需要取消根管充填的预约时，必须提醒客人，告诉他们不做治疗的后果。（并及时将情况反馈给主治医生）让患者自己安排尽快做预约。有时明明是他们自己要取消的，但他们并不懂得这方面的知识。如果没有告诉患者，要他们注意，这就是我们前台的错误，没有尽到告知的责任。

2、 种植钉上的配件，如愈合基台，它的作用是让牙龈肉按这样的形状来生长。如果脱落后，要及时到诊所来安装，否则需要再次动手将牙龈内割开。同理，临时牙掉落后，请及时来到诊所，安装，以免下面牙龈肉长出来，两侧牙齿容易倾倒，减少空间，无法戴牙。

如果患者在外地，请他及时当地的诊所就诊。

**试用期员工培训制度**

**培训目的**

为适应本诊所发展的需要，提高诊所员工的综合素质和企业核心竞争力，[员工培训](http://www.8020rc.com/index.html)的基本目的是让员工了解诊所的基本背景情况，了解工作的流程与制度规范，从而帮助员工更好地适应环境和满足工作岗位要求，更快地进入角色，提高工作绩效。