



热爱我的热爱
FIND NEW ROADS

雪佛兰
CHEVROLET

我要上头条

新生代 操控王
新科鲁兹原价12.59万

直降25900元 仅限2台



CRUZE 科鲁兹 详情请咨询店内销售顾问

济宁朗巍雪佛兰离您1个电话的距离 销售热线：5153555 售后热线：5153567 地址：济宁新327国道洸府河桥东188米路北圣达汽车城

沃蓝达 VOLT 科迈罗 CAMARO 迈锐宝 MALIBU 科帕奇 CAPTIVA 景程 EPICA 科鲁兹 CRUZE 爱唯欧 AVEO 赛欧 SAIL

400-820-1912 800-820-1912
www.chevrolet.com.cn

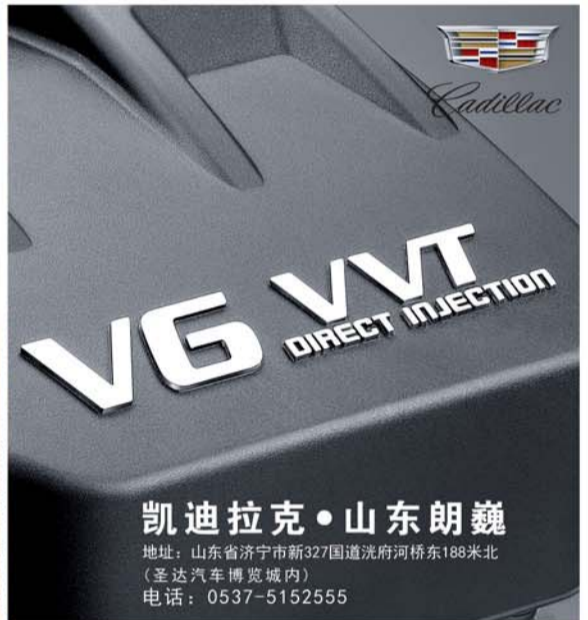
大有风范 豪华与自由同行

凯迪拉克运动型豪华SUV SRX

即日起至10月31日, 购买SRX车型可享受特惠礼遇

可选优惠一：
1年 0 利率

可选优惠二：
赠送 1 年商业险



凯迪拉克·山东朗巍

地址：山东省济宁市新327国道洸府河桥东188米北
(圣达汽车博览城内)
电话：0537-5152555

用心沟通，服务患者

梁山县人民医院客服部展风采

记者 程少博 通讯员 王蔚

客服部成立一年来,作为梁山县人民医院特色的服务科室,窗口科室,在工作中尽量按照最标准的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设。一、自己主动做好示范性服务;主动帮助病人、为病人负责,并体现出展示、微笑、协调、服务等功能;二、监督别人做好服务,管理、协调,并推动整个医院的服务,为病人提供主动服务和帮助,保证病人的满意。这是梁山县人民医院客服部的两个主要使命。

梁山县人民医院客服部是一个代表患者利益,站在患者立场思考、主动维护患者利益的部门。自成立以来,一直坚持“以病人为中心,以质量为核心”的服务宗旨,不断强化服务意识,提高服务质量,优化医疗环境,为患者提供优质、高效、便捷的医疗服务为目的,树立医院优质服务窗口形象,坚持以“奉献爱心、服务患者、

服务患者”为原则,始终把患者利益放在首位,始终把树立医院良好形象放在首位。

导医分诊、巡查引导、接待投诉、电话回访、信息收集等是客服部的主要工作。导医是患者进入医院见到的第一个人,代表着医院良好的服务形象。热情接待、耐心解释、帮助病人、信息收集……每一位导医都熟悉医院的环境、人员、流程及各个科室人员的值班情况、专家坐诊情况、医生的技术特长等,并对来院就诊的每一位患者给予热情接待,微笑服务。

分诊人员主要是为解决病人特别是初诊病人对环境、科室、医务人员、诊疗流程的陌生而服务的,客服人员是在门诊量大的科室均设立了分诊台并有专业分诊护士来维持就诊秩序。客服部的工作人员在巡查中用眼睛去看,用耳朵

去听,用心去想,及时发现问题、预防问题、解决问题,包括医务人员的服务态度,医院的服务设施,医院的环境、卫生,病人的意见、建议等。巡查时客服人员把病人不满意的地方记录下来并整理分析,为提高医院的服务质量提出有效的整改措施。

客服人员坚持每一次投诉都是有效投诉,从多方面分析患者投诉的原因,判断准确后再处理问题,时刻注意不让矛盾激化,很多问题只要耐心解释、用心



客服部工作人员正在照顾老人。

沟通,就会取得患者的理解。如果病人投诉的内容涉及医疗质量、护理质量、药品质量等,工作人员认真记录、分析,分清责任,明确责任

人和负责的部门,在给病人做详细、耐心的解释、说明之后,把问题交给有关部门去解决,并跟踪有关部门解决的成果。

