

好吃的面条美术教案(实用5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

医院总务科年度工作计划篇一

我院服务中心各项工作有序开展，服务中心会更好的朝着制度化、规范化的方向发展，为进一步做好下半年各项工作，特计划如下：

一、进一步完善服务中心各项规章制度；

二、改善就医环境，改进服务流程，进一步完善各项便民服务措施；

五、组织科室人员定期开展业务学习，提高护理人员业务水平和职业素质；

七、为提高人员整体护理服务水平，加大每日护理人员上岗前仪表着装、文明语言等的检查力度。

八、继续开展“一站式服务”，做好门诊的导医、预检分诊工作。

九、积极迎接创文明城等各项省市检查，做到工作常态化。

医院总务科年度工作计划篇二

转眼间又要进入新的一年——20xx年新的'一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，现就20xx年提前制定工作计划

如下：

强化院内外环境卫生的整洁，完善各项卫生工作制度和保洁措施，调动广大员工的积极性和主动性，努力提高服务质量，做到经常与突击相结合，实行岗位责任制，坚持进行卫生工作检查评比制度。继续努力把全院的卫生各项工作全面推向社会服务代管理，使我院的环境卫生工作落到实处，营造一个干净、整洁、、环境舒适、绿化优美的就医环境。

（一）坚决杜绝重特大刑事案件的发生，不发生重特大医疗事故、消防、交通等安全事故，杜绝集体上访事件。

（二）在安全管理方面，切实落实风险防范措施，设专人负责，发现隐患及时处理。

（三）加强院内的安全学习、培训管理，每季度对全院职工开展一次法律安全教育，不断增强职工的法律安全意识。

（四）为了加强院内的安全防范工作，严格落实值班制度，节假日有领导带班，无脱岗、漏岗现象，认真做好值班记录。

（五）加强对我院临时用工人员的管理，对临时用工人员做到情况明，底数明，管理规范。

（一）针对上一年度安全工作中暴露出的问题，进一步修订和完善各种规章制度，全面落实安全生产责任制，明确划分岗位职责、标准明了、程序清楚，同时细化各岗位、各部门的考核细则，严格考核，真正做到依法治院、科学管理。

第一季度：1、加强后勤人员的政治理论学习，努力提高业务能力和工作水平，学习先进的技术技能，丰富业务知识。2、加强安全防范意识，执行公物巡查制度。3、总结20xx年医疗消耗和节能管理中存在的问题，进一步完善采购制度与节能降耗管理。树立为临床一线服务，当好后勤兵的观念。

第二季度：1、根据医院发展需要，采购设备 2、天气渐进干燥，安全检查小组应加强安全巡逻，排查安全隐患，防火防灾，做好医院消防设施，完整记录日常安全管理工作台帐。

第三季度：1、加强医院后勤仓库的管理工作，严格遵守各项规章制度，树立为临床一线医疗服务的思想，做到有计划、有步骤地购进所需物资，对一切物资分类存放整齐，注意物资的积压，保证全院的物资供给所需，严格落实出入库、实物验收、清点、发放等制度，并做好物品建账，账物相符。保持室内外货物摆放有序，卫生整洁，并切实做好防火、防盗、防破坏工作。

2、进一步加强和完善洗衣房的各项工作制度，严格对医院的被服衣物消毒等工作的管理，按时下收下送，保障供给，切实做好全院的被服、衣物等的交账、清点、登记手续，严防错漏和丢失，严格遵守各种机电设备的操作规程，做到用电安全、生产安全，杜绝一切事故的发生，保持室内外环境卫生整洁。

第四季度：1、认真做好仪器质量管理工作，对相关设备日常应

进行自检自测，并报相关单位，做好完整记录。2、我院对除四害工作应常抓不懈，组织人员定期完成任务。四害即为灭鼠、蚊、蝇、蟑螂，投药区域要覆盖到位，不留死角。

3、加强对医疗设备与生活设备的维修管理,虽然很多设备处在老龄化阶段,结合我院实际,能用设备应尽量发挥其主观能动性,平时做好养护工作,尽量降低维修率,要有为医院节约一张纸、一滴水的觉悟。

医院总务科年度工作计划篇三

新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定20xx年

客户服务部的工作计划。

(1) 鉴于客服部的重要性，不但要承担导医的管理。还要对咨询工作开展管理，所以除了完成医院交待的任务外，对于新入职的员工要求各科开展培训。熟悉我院制定的文明用语。

2) 每日不定时的对门诊大厅，住院大厅，走廊等开展巡视工作，及时了解和处理新发生各项事物和工作。

(1) 做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求。多加强与患者和家属沟通。

(2) 做好门诊.住院各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

(3) 做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

(4) 继续做好(建立优质服务监督体系)工作，对全院11个“聆听箱”每周进行1至3次开箱检查，及时了解患者及家属心声.意见和建议。使我院的优质服务工作做得更好。

(5) 继续保持与各乡镇卫生院的友好联系，以便及时了解外面对我院的医疗水平，服务质量，医德医风的评价。

(6) 继续保持与社会监督员联系，认真听取他们对我院的医疗水平，服务质量，医德医风的意见和建议。以便及时发现问题和解决问题。

(7) 收集医院的好人好事，及时宣传和表扬，提高医院正气。

(8) 继续做好戒烟工作，创建无烟医院。

(9) 配合院领导做好开展“争做文明人，共建生态城”的文明

创建活动。

(10)及时回复和处理患者家属服务投诉，尽量做到患者家属较满意，减少医疗纠纷事故发生。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。客户部坚信在院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

医院总务科年度工作计划篇四

20xx年来，我院在县委、政府及卫生主管部门的大力支持和帮助下，全面学习“三个代表”重要思想，全面落实科学发展观，内强素质，外树形象，力争突破，狠抓医疗服务质量，强化全方位管理，根据20xx年初制定的计划，圆满完成了全20xx年工作任务。现将总结汇报如下：

医院现有职工35人，其中临时工13人，开放床位30张，在原有临床科室的基础上，今20xx年又增加了针灸理疗科。是去20xx年20xx年底云南省卫生厅中医处下达我院专科专病建设项目，按照上级要求，拟定了《县中医院专科建设实施方案》，找准了发展的路子，形成了自己的优势和特色，不断提高专业技术水平，逐步形成“人无我有，人有我优，人优我新，人新我精”的格局，赢得了广大患者的好评和上级部门的认可□20xx年未发生过医疗事故，急诊的应急能力及抢救危重病人的能力明显提高，收治的病种已越来越多，医院呈现出较好的发展势头。

1、进一步加强行业作风建设。把党风廉政建设和反腐败工作作为一项长期的任务来抓，加强领导，建立健全各项规章制度，相互监督与制约。广泛开展社会主义荣辱观和医德医风教育，把荣辱观和医德医风教育纳入医务人员的教育、考核、晋聘任先评优和各种奖惩范围。月份我院自筹资金安装了一

套医院微机化管理系统，尽可能简化服务流程，严格实行门诊、住院费用一日清单制和医疗收费、药品价格查询，提高医疗收费的透明度，尊重患者的知情权、选择权、监督权，使医院管理更加科学化、规范化。

2、认真开展“新农合”工作。我院非常重视新农合这项工作，成立的新农合办直接由一名副院长负责管理。为满足参合农民看病、治病的要求，在卫生局合管办召集下，实现了药品统一招标采购。严格执行新农合政策，自觉遵守各项规章制度，不断创造条件，减免程序方便、快捷，认真做好减免公示，主动接受群众监督，让农民真正得到实惠。

3、专科专病建设有新进展。努力培养壮大充实已开设的消化病内科、皮肤病科、中医肛肠科和美容科，新增加的针灸理疗中心，一炮打响，为提高诊疗水平，积极改善和创造条件，在财力、物力、人力方面给予适当倾斜，使其逐渐成熟。对门诊病房、诊疗室进行了装修、改造，选派业务骨干到省、市级医院进修学习，增强了医院的总体服务功能和水平，带动医院全面发展。

4、传染病管理工作稳步推进。我院在人少事多、医务人员严重不足的情况下，仍然把传染病防治工作放在第一重要位置，在防治知识方面经常组织学习，加强疾控等各部门之间沟通与协调，规范内部管理，建立相关管理制度。按照上级要求，精心组织、合理安排，就可能步入一个良性的循环。

5、积极争取项目资金，加快基础设施建设，努力实现又好又快的'发展。组织编辑了《县中医院住院部项目建设可行性论证报告》，月份已将此报告上报到市发改委尽快纳入规划。月份国家扩大内需促进经济平稳较快发展，主管部门高度重视，抓机遇，求发展，主要领导亲临省、市发改部门主动汇报医院项目申报情况，力争明20xx年下达项目建设资金，才能为医院的发展奠定坚实的基础。

6、社区卫生服务工作健康有序地进行。我院对此项工作高度重视，结合我县实际，成立医院社区服务领导小组，并明确了工作内容，要求制定了有关的管理制度。服务中心在我县老干局、辕门社区和笔山社区进行了调查和体检，为居民建立了千余份个人档案和健康档案，一百余份慢性病管理档案。同时，通过发放宣传单、张贴健康教育标语、黑板报、口头宣传等向社会做宣传，为进一步开展服务奠定了基础。为引进新的服务理念和提高服务水平，我院积极响应上级号召，于月日选派医务人员到昆明参加社区服务发展论坛会。面对困难，我们的医生没有退缩，而是知难而上，努力做好居民的思想工作，耐心解释，让居民了解了社区卫生服务的意义，有什么好处，强调社区卫生服务是党和政府为居民办实事，办好事的具体体现。

20xx年工作要以邓小平理论为指导，认真践行“三个代表”重要思想，全面落实科学发展观，继续认真持久地抓好医疗服务质量，按照医院的发展规划及其国家配套文件精神，一步一个脚印地抓好落实，真正做到内强素质、外树形象、强化管理，使医院再上新水平、再登新台阶。重点抓好以下几个方面的事情。

1、认真学习落实医院各级各类岗位职责和逐步建立健全各项规章制度。我院将汇集整理各级各类岗位职责和各项规章制度，准备编印成册让各科室每位职工学习掌握，该上墙的要上墙。这项工作非常重要，是搞好医院工作的基础，必须认真抓好。动员全院职工学习掌握，进行考核考试，真正落实到工作实际中，使工作制度化、规范化。

2、新建住院楼建筑面积2250m²，社区卫生服务中心建筑面积1000m²，前期已作了项目规划及申报工作，快速向领导和相关部门汇报，争取领导和各相关部门及其社会的支持，建立专门的医院建设领导小组，克服种种困难，力争早日动工兴建，硬件建设能上一步，医院扩大了，就能步入一个新的良性轨道。

3、积极争取人员，加速人才培养。作为一个医院，人才是关键、是财富，是医疗市场竞争的必备条件，根据医院的发展状况和需求，在现有人员的基础上，有计划地培养和招聘专业技术人员，逐步形成合理的人才梯队。

4、继续加强专科专病建设。在现有专科的基础上，扩大业务范围，积极争取专科项目，看准医疗市场需求，除新建专科外，把特色科室做大做强，带动医院全面发展。

5、加强医院宣传。在加强内部管理和积极创收的同时，注重加强医院宣传的力度，利用各种形式，采取各种办法，把医院宣传出去，使医院知名度越来越高。注重信息沟通，把医院重大实事、情况及时向上级有关部门报告，使领导了解中医院，支持中医院。

医院总务科年度工作计划篇五

1、首先要加强领导班子建设，加强干部职工的政治思想学习，提高自身素质，开拓进取，团结一致，热心为山区人民服务。

2、继续加强制度管理建设，建立健全各项规章制度，完善工作制度和各类医务人员的工作职责，防范医疗纠纷。

3、引进人才，解决多年来人员紧缺问题。向上级有关部门争取和自聘卫生技术人员10名，其中：检验科、放射科、中药士各1名，各类临床医生4名，护士5名。

4、加强人才的培养，针对技术薄弱科室定期选送进修、培训。计划20xx年选送2名临床医生到市医院分别进修内、儿科一年；选送1名(女)助产士到市医院进修妇产护理专业，时间六个月；选送1名医生到市中医院进修中医理疗专业，时间一年；同时选送二名医生到省参加全科医生培训。

5、筹划寻求合作事项，继续探讨与上级医院医疗协作关系，力争通过合作，使资金、人才、设备各种优化资源共享，促进业务技术的发展，努力提高卫生院的综合服务能力，充分发挥区域中心医院作用，使卫生院医疗、预防保健、卫生行政管理等工作得到进一步的发展，提高中心卫生院卫生工作的社会效益和经济效益，缓解群众看病难、手术难的问题。

组织医务人员入户体检和随访，全面完成辖区居民健康档案电子建档率85%以上，各项任务指标要全部达标。在随访跟进中及时更新档案信息，保持资料的连续性、真实性和完整性。

邀请上级消防部门的专家或专业人员来我院开展《消防安全知识》讲座至少二次以，增强我院干部职工的消防安全意识，进一步提高职工消防技能，有效排除安全隐患。院领导全年至少4次以上、分管领导要不定期至少6次以上组织相关人员对各科室及公共场所的水、电等安全设备进行全面排查及更新维护，发现问题及时落实整改。

根据省市县建设“群众满意的乡镇卫生院”活动有关通知精神和要求，我院紧密结合医疗工作实际，采取一系列有效措施，自我加压，同心协力，真抓实干。切实改进医院作风建设，强化服务，提高效率，促进发展，不断提高医院管理水平，强调“质量、安全、和谐、服务”等重点，创造一个平安的就医环境。把霞葛中心卫生院建设好，成为群众满意、领导放心的山区农村中心卫生院。

1、继续切实做好村卫生所室实施药品零差率改革，力争完成上级下达的年度计划，加强组织监督管理。

2、加强村卫生所(室)建设。根据上级有关通知精神，努力做好建设贫困村不达标的村卫生所(室)各项工作。

医院总务科年度工作计划篇六

一、病房要经常保持清洁整齐，要求四壁无尘，窗明几净、地面无痰迹、污物、墙壁不乱钉钉子，不乱拉线，不乱贴纸条。

二、保持病房空气流通，大、小便器随时洗刷，痰盂，废物桶和垃圾及时处理，而厕所定时洗扫，无臭气，保持清洁卫生。

三、病房内工作安排要科学化，先铺床、再拖地、后治疗。

四、不准随地吐痰，乱丢果皮，纸屑，严禁在医疗用房内抽烟。

五、保持病员个人清洁卫生，一般病人每周个人卫生清洁一次并换被服衣服一次，为危重病人擦身、修剪指甲。

六、有健全的卫生清扫，发动科室医护、工，共同搞好室内外卫生。

保洁员须树立全心全意为机关服务的思想，尽心尽力、尽职尽责、保质保量完成厅机关办公区的卫生工作。

（二）遵守各种规章制度，工作期间必须统一整洁着装上岗，服从领导安排，若有事外出，须向管理人员请假，回来后需消假。

（三）每天上午和下午对所负责的办公室、会议室、楼梯、公共过道、厕所各清扫一次，对保洁工作区域内随时进行巡视，对发现的垃圾、纸屑等立即进行清除。

（四）每月对各楼层清洁消毒一次。

（六）发现自己所负责的卫生区域内的`各种设备损坏，应尽快报告后勤中心，好即时安排修理。

（七）保洁工所负责的卫生区域内要做到门窗干净，无*网、积尘等。

（八）保洁工之间要搞好团结，互相帮助，相互配合，服从保洁组长的指挥，增强保洁意识，树立形象。

（九）遇有重大会议或紧急事项，保洁工必须无条件服从指挥，齐心协力，尽快完成交办的任务。

（十）保洁工要注意文明礼貌，尊重领导，不讲脏话，粗话。不工作时，应在指定的休息室休息，看书、看报、学习业务知识，不断提高自身素质。

（十一）后勤服务中心对保洁工作定期进行检查，检查中发现有灰尘、积垢、纸屑、杂物、污迹等，视情况严重程度给以批评、教育或罚款1—5元。为了切实搞好医院卫生工作，美化医疗环境，营造良好的工作、就诊环境。

医院总务科年度工作计划篇七

我院在除四害专项工作中能严格遵守规定，积极开展工作。根据县爱卫会的工作要求，为消除院区及医院宿舍区的蚊子、苍蝇、老鼠、蟑螂等病媒生物的危害，防止疾病传播，保障健康，巩固除四害成果。我们采取了多项措施进行工作，上半年除四害工作取得了一定的成绩，现将除四害、灭四害的实际工作情况综合汇报如下：

我院大力开展除四害活动的宣传、发动工作，使全院职工自觉参与除四害活动，特别是防疫专干和卫生员。以环境治理为主，及时投药堵塞鼠洞，清理卫生死角的垃圾，严格做好除四害工作，大力除害，取得较明显的成绩。四害密度不断

下降，控制和减少了传染病的发病率，保证了医院生活环境质量。

我院成立了除四害领导小组，具体组织本单位的除四害工作。主要领导负总责，分管领导具体负责，群策群力，密切配合，责任到人，安排专人负责，不走过场，切实改善了院区及医院宿舍区的生活环境。

根据本年度工作计划和时间部署，严格按照计划进行四害消杀工作。

1、常年将灭鼠工作作为一项重要工作来抓。统一布置，组织人员10余人次灭鼠投药，堵塞了室内、外环境鼠洞，加强与客户沟通，走访各科室，及时了解灭鼠效果，加强了垃圾通道及垃圾暂存处、医废处置室、放射室、b超室、办公楼及住院部等重要场所的防鼠、灭鼠，鼠密度大幅下降。

2、春末夏初大力开展了以清除垃圾、粪便、积水等蚊蝇孳生地为重点的环境卫生突击整治工作，全面整治了环境卫生，每月一次灭害灵喷雾剂进行灭杀蟑螂，清除了蟑螂卵和蟑迹。

3、加强垃圾清运管理。认真清除垃圾、余泥渣土，垃圾收集、清运及时，日产日清，户外环境整洁，为防止滋生蚊虫传播疾病，安排人员专职负责对院区、垃圾存放处、卫生间喷洒灭蚊蝇杀虫药剂，做到无蚊、蝇孳生地，并搞好绿化美化。

4、厕所清洁卫生，无蝇、无蛆、无臭；下水道完备，排水通畅，不孳生苍蝇。

5、加强道路的清扫、保洁管理，主干道清扫保洁率达100%，清理卫生死角。对所有卫生死角按地段分清责任，全面进行彻底清理。

6、排水排污管道畅通，有兼职保洁管理人员巡视，鼠、蝇密

度控制在省标准内，蟑螂密度低。

医院总务科年度工作计划篇八

20xx年医院后勤工作的基本思路是：围绕一个中心，搞好两个服务。围绕一个中心，即总务后勤工作要始终围绕医院正常运营这个中心。搞好两个服务，一是搞好为临床工作的服务，为临床工作提供优质保障；二是搞好为员工和患者的生活服务，解决医务人员的后顾之忧，让全院职工以旺盛的精力和充沛的体力投入到临床工作中去，为全面提高我院的医疗质量而努力奋斗。下面是个人具体的工作计划：

本年度后勤工作的`总体目标是：做到五个确保、五个力争。五个确保是：确保医院环境建设及医疗设备、医院设施的维护、维修；确保医院药品、耗材、物资的采购、保管、供应及时到位；确保医院水电气正常供应；确保医院车辆安全正常运行；确保医院食堂的安全、卫生、丰富。五个力争是：力争进一步完善后勤管理制度、流程、奖惩制度；力争进一步完善医院设施；力争进一步提高后勤服务质量；力争进一步提高医院环境卫生；力争进一步节约后勤开支成本。

1、优化、修改医院后勤管理制度、工作流程。

(1) 按照我院实际情况修改、完善后勤各项管理制度，做到精简、实用。

(2) 从以往的工作中发现的流程问题及反馈的意见来修改各项工作流程，包括维修、采购等，并将工作流程贯彻到各科室及各位员工身上。

2、加强后勤职工的思想建设、制度学习

(1) 认真学习和贯彻落实教职工例会对后勤工作的各项要求，增强服务意识，提高服务质量。

(2) 认真落实精细化管理的各项要求，为临床工作创造优良条件，在搞好服务的过程中，实现自身价值，贡献自己的力量。

3、加强医院物资、药品、耗材管理

(1) 严格材料购进，材料领出制度，非易损耗品领出新的，必须收回旧的。

(2) 每月底对库房进行盘点，做到帐物相符。

(3) 固定资产形成档案，物品的入库、出库严格登记手续。

4、节约后勤支出，节约使用水电气

(1) 加强全院职工爱护公物的公德心，达到物品的最长使用寿命。

(2) 加强采购的价格审核和质量把关，尽量购买物美价廉的物品。

(3) 节约使用水电气，做到人离电（水、气）断，防止安全隐患的发生。

5、做好医院清洁工作

(1) 加强清洁工医院感染知识的培训，让其意识到清洁工作对医院感染的重要性。

(2) 增强对清洁工的管理力度，明确职责、责任，严格考核、奖惩分明。

(3) 提高医院清洁质量。

6、提高维修工作的质量与时效性

(1) 优化维修流程，提高时效性。

(2) 严格挑选维修材料质量、提高维修工作质量。

医院总务科年度工作计划篇九

医院营销策划部在医院整个职能系统中应该充当一个什么角色，如何定位，这对于营销部有效地发挥职能作用是十分重要的，因此，我们对营销部的职能定位是：战略规划、市场拓展、品牌推广、客户管理、科室指导、服务培训。其主要任务是：

1、战略规划：充分利用各种信息，对医院的优势、劣势、机会与威胁进行分析，从战略角度做出医院的营销发展规划，为医院领导的经营管理决策提供依据，做好医院领导的参谋和助手。

2、市场拓展：通过拜访客户、市场调研等多种形式积极拓展市场，增加医院客户量，提高客户忠诚度。通过引进先进的医疗技术、设备和资金，或者输出我们的技术与管理品牌，广泛开展医疗技术项目合作或其它相关项目的合作，提高医院市场占有率。

3、品牌推广：与医院宣传和医务部门密切配合，充分利用各种传播媒介、健康讲座、义诊、举办联合活动等整合营销模式，做好医疗服务项目的推广与宣传工作，不断提高医院的社会声誉和品牌形象。

4、客户管理：建立重点客户档案（包括团体与个人），做好各项跟踪服务与信息反馈工作。利用多种形式与客户发展和保持良好的关系，建立忠诚客户群。特别是要加强大客户的营销关系管理，提高与大客户的关系层级，形成利益共同体。

抓好客户服务中心的管理工作，为顾客提供诊前、诊中、诊后完善、全面、高品质的一体化服务。指导全院临床科室、临床医生和护士运用数据库对到院顾客开展全程服务与管理工作，形成院、科、个人三个层面的客户群，对院、科、个人三级客户群进行立体管理，消灭服务盲点，提高顾客对医疗服务各环节的满意度。

5、科室指导：经常与各职能部门和临床医技科室进行沟通与协调，对全院医疗服务营销活动进行指导，协调各科室的医疗服务行为与竞争行为，使医疗流程更加合理，缩短客户等候时间等。

6、服务培训：做好医护人员和其他人员的营销培训，配合相关业务部门做好服务技能培训，指导科室开展营销技能训练，提高全员营销水平。

根据以上职能定位，将制定营销部工作职责范围和相关制度，今后营销科将按照职责范围规定，规范化地开展营销工作。

营销部人员要对本市其他医院的营销与客户服务情况进行情报搜集，了解同行和竞争对手的服务战略与战术。对照我们的运作办法，与所了解到的情况进行对比分析，积极吸收兄弟医院的好做法好经验，不断改进我们的工作。在全面调查了解的基础上，要写出调查报告呈交院领导，并在适当的范围内做分析报告。具体安排为一季度内对xx所有医院进行调查了解，二季度对市内大型医院调查了解，三季度有选择的对市内其它医院进行调查了解，四季度做出总结报告。

整合营销是指对各种可以利用的营销手段进行有效的整合，以提高营销效果。我们要采取有效措施加大医院品牌的推广力度，在不断提高医院知名度的同时来提高医院的美誉度。具体要做好以下几项工作：

1、做好医院网页、院报、各种宣传品等院内传播媒介的有关

工作，让更多的群众了解医院，认识医院。

2、积极主动的与有关医学和医院管理学术团体、学术杂志建立广泛的联系，在行业内的媒体上刊登文章，在学术会议上交流文章，尽可能多地利用各种机会介绍医院的技术、管理、改革与发展情况。

3、积极主动地参与各种学术活动，在不给医院增加经济负担的情况下，主办或者协办有关培训、学术交流、论坛等活动，展示医院的品牌形象。

4、按照医院“明确优势项目，打造品牌科室”的思路，做好医院品牌科室、重点专科和特色项目的推介与推广工作，争取在社会上树立几个知名科室和知名专业。

5、引导专家认识扩大自身知名度和奠定学术地位的重要性，营销科要与业务部门紧密配合，增加我院专家在各种公开场合的露面机会，尽可能创造条件让他们成为不同层次学术团体的专业委员，本专业学术刊物的编委，政府或社区有关健康委员会的委员等，如果我们能做到提到某个专家的名字就知道了我们医院，或者提到了我们医院就能知道某个专家的名字，那正说明我们的医院和专家都有了品牌形象。

6、要医务科和临床科室协作，在周边单位和社区开展“健康教育促进行动”，有针对性地开发一批健康教育课程，并和宣传我院特色与优势有机地结合起来。由营销部负责课程联系与讲授安排，医务科和临床科室提供保障支持，在普及健康和保健知识的同时，不断扩大医院和专家的知名度。其基本做法是：选定专家或者专科医生—确定课程名称—制作课件—确定课程，建立健康课程菜单—营销科和保健科向客户推荐—举办讲座。

医院客户关系管理[crm]是指医院运用信息技术，并通过充分的交流与沟通，获取、保持和增加可获利客户的营销过程。

客户关系管理通过将人力资源、医疗业务流程与医学专业技术进行有效整合，最终可以使医院以更低的成本，更高的效率满足客户的需求，从而让医院限度地提高客户满意度及忠诚度，挽回失去的客户，保留现有客户，不断发展新的客户，发掘并牢牢地把握住给医院带来价值的客户群。客户关系管理是医院营销管理的核心，我们要建立客户数据库，对不同客户进行分层次管理。数据库营销是指通过搜集和积累客户大量信息，经过处理，准确掌握，确定目标客户群，使促销工具有针对性的营销策略。

1、医院客户数据库分个人客户数据库和团体客户数据库，个人客户数据库以出院客户为对象，团体客户数据库以周边单位和已经或将要与医院签订服务协议的单位为对象。

2、个人客户数据库主要搜集：姓名、性别、年龄、住址、职业、电话、电子邮箱、特殊爱好、来院就诊时间、就诊科室、服务内容（疾病诊断名）、支付费用、回访是否有不满及处理情况等。对个人客户在继续做好电话回访的基础上，对一些慢性病和老年客户要做好经常性的回访工作，同时要利用信函、电子邮件等做好经常性的联系，必要时对特殊客户进行登门访问。

3、团体客户资料主要搜集：公司（单位）名称、地址、电话、传真、网址、电子邮箱、经理或负责人姓名、业务范围、职工人数、员工保健联系人以及与医院关系情况等。对团体客户主要以上门访问为主，同时举办健康讲座、义诊和健康检查等，对来院就诊者按医院规定给予优惠和优先。

4、推行许可电子邮件营销：主要针对数据库中客户，分三个层面进行：医院、科室和医生，通过电子邮件来增进医院与客户的沟通与感情。其做法是医院、科室和医生在推广医疗技术及服务时，事先争得客户的“许可”，然后通过电子邮件的方式向客户发送医院有关的医疗服务信息。医疗服务信息的内容主要包括医院新闻、提醒健康服务或定制健康提醒、

医学新进展、保健新知识、医院科室与新技术项目介绍以及在重大节日对客户的问候与祝福等。

5、推行感性营销：针对数据库中客户，将医疗服务营销活动情感化，将“情感”这根主线贯穿于医疗活动的全过程，建立潜在客户—客户—忠诚客户—终生客户的培养模式。

6、走访新的周边单位和社区花园，增加协议单位数量。

7、指导科室和医生个人建立客户数据库，提高营销的有效性。对于进入数据库的客户，在措施上主要采取一对一营销的方式，即以客户的最终满意为目标，通过与每个客户互对交流，了解其现实需求与潜在需求，与客户逐一建立持久、长远的双赢关系，为客户量身定制和提供个性化的医疗服务。

提供导医服务；

凡住院客户提出需帮助办理出院手续的，中心将协助办理出院手续。

为客户送发各种健康宣传资料；

对离院的特殊客户进行电话回访，将收集到的意见与建议及时反馈到相关部门，不断改进服务工作。

根据医院实际和院领导的安排，充分利用医院的优势或其它机构的品牌，通过引进先进的医疗技术、设备和资金，或者输出我们的技术与管理品牌，广泛开展医疗技术项目合作或其它相关项目的合作，做好项目的可行性研究、论证和开发工作，加强对已开展合作项目的沟通与管理。