岗位卡

各岗位在纠纷和检查中要做和不做的事

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本件没有法定时限或法定数字。

岗位	要做	不做
前台	引导到接待室，问身体状况，登记，通知投诉岗。签收文书后当日转交，登记收到时间。	不在前台争论。不把法院、监管机关的文书压在手里。不回答记者提问。
咨询师	保留咨询记录和方案单。就医者反映问题的，当日转投诉岗。事件办结前不删聊天、不换手机。	不承诺效果。不私下答应退款或补偿。不用个人账号在网上回应就医者。
施术医生	面诊评估，给出处置和随访安排，写入病历。向核实医生提供书面说明。	不改动已形成的病历。不单独与就医者谈赔偿。不评价其他医生的治疗。
护士	保留剩余药品、注射器和包装，登记批号。发现异常立即报告医生。	不丢弃涉事药品和包装。不向就医者解释诊疗有无问题。
财务	核算已完成项目和应退金额，按审批走账，保留凭证。涉及分期贷款的联系放款机构。	不凭口头通知退款。不通过个人账户收付款。
宣传与运营	截存被投诉的页面后再下线。提供宣传原稿和发布记录。	不删帖、不刷好评。不在回应中出现就医者信息。
负责人	指定经办人，审批方案，签发对外文本，统一口径，组织整改。	不越过核实直接表态。不口头答应超出制度的条件。

填写说明

1　按岗位裁开，交给对应岗位的员工。

2　新员工上岗当天学习本岗位的一行。