首接登记表

任何员工接到投诉、来访、来电或文书时当场填写

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。

栏目	填写	说明
事件编号		年月日加三位序号，例如 20261110-001
首接人与首接时间		精确到分钟
来源渠道		到院、电话、书面、工单、执法、媒体、网络
来人信息		姓名、与就医者的关系、联系方式
就医者信息		就医者代号、诊疗日期、项目、施术医生
诉求		尽量记录原话，多项诉求逐条记
紧急程度		立即、当日、一般
已进入的其他渠道		渠道名称、反映时间、受理编号
告知事项		告知的联系人、第一次反馈时间和联系方式
风险判断		有无医疗风险、现场安全风险、执法人员到场
状态		六种状态之一

填写人 _____　日期 ____ 年 __ 月 __ 日　负责人 _____

填写说明

1　一件事只建一个事件编号，台账中已有同一位就医者未办结事件的，并入原编号。

2　诉求尽量记录原话，多项诉求逐条记。

3　已进入的其他渠道逐一问清并登记。

4　同名的 Excel 文件用作事件总台账，一件事一行。