

TÜV 莱茵成功案例：华美紫馨医学美容医院 行业：医疗保健

西南首家·行业典范——华美紫馨医学美容医院率先通过 TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 认证

随着生活水平的普遍提升，公众对医疗行业的需求越来越高，对其满意度的评判维度也不再局限于技术水平与硬件设施。医美行业实质上也在医疗范畴，与零售业态不同，客户对医疗过程的服务期待值会更高，这种高风险的信任选择需要医院回馈更优质的服务，在保障医疗安全的同时，也需对客户提供全方位的人性化关爱。



四川华美紫馨医学美容医院，汇集中、美、德、韩、日、加等全球 12 国鼎级专家，华美紫馨以高效的现代企业管理水平、创新性的医疗美疗体系和个性化服务，全方位地服务于广大爱美人士。蝉联 6 座中国整形行业最高奖项“白天鹅奖”，唯一代表中国成功申办第 18 届世界医学美容大会的医美机构，中国医美教科书《整形外科学》西南唯一参编机构。

主要挑战：

- 多样化的客户需求：**如今，医美行业竞争异常激烈，医院需要不断增强自身竞争力，以应对客户日益多样化的医美需求，赢得客户的信任和忠诚，从而在市场中脱颖而出。
- 缺乏指导性的服务体系：**随着医美行业的高速发展，客户对于行业的期望值很高，一旦低于其预期，负面评价就容易多。服务体系迟迟未建立、服务细节不到位，也会引发恶性循环。
- 从业人员参差不齐：**医美从业人员的业务能力和服务水平参差不齐，如果带来不好的客户体验，也会对医院的整体品牌忠诚度及影响力造成影响。

解决方案：



导入 TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 医疗服务质量管理体系，该认证体系拥有一套全面的服务质量评估方法，代表了世界水准的质量管控和安全服务标准，在欧美国家盛行已久。

为了顺利通过此次评审，华美紫馨提半年多就开始启动服务品质提升工程。在国际先进的服务理念和标准的指导下，围绕服务质量管理体系的理念系统、教育培训系统、流程优化系统、客诉持续改善系统、服务文化建设系统等 7 个方面全面改善服务品质，坚持以求美者为中心的国际服务宗旨，提升客户满意度。

商业效益：

- 通过 TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 认证，帮助华美紫馨建立了一套**长效可落地的服务品质管理机制**，在团队建设和素养提升方面起到了重要的作用。华美紫馨是高新区和西南地区首家服务理念与国际接轨的机构，为其他同行树立了良好的榜样。
- 医院的门诊**满意度**从 94.02% 提升到 95.92%，住院部满意度从 95.81% 提升到 99.65%。
- 医生和护士的服务意识和沟通技巧得到了有效提高，**为和谐医患关系提供了有力的保障**。

客户评价：

“德国莱茵 TÜV-SQS 的正确导入和顺利通过，是华美紫馨的荣誉，更是美莱集团的荣耀。未来，华美紫馨将会不断创新医疗服务模式，秉承敬畏生命的办医精神，严抓医疗安全和医疗品质，为广大爱美人士做好服务，为集团各院做好榜样，为行业做好正确典范。”

华美紫馨杨力院长

TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 认证

TÜV 莱茵 SQS-Healthcare 认证是专为医疗卫生服务机构设计的管理体系标准，认证服务包括：标准解读、模拟评审、正式审核、年度监督审核等多纬度、多方位、多层次的服务。

该认证覆盖了医院整体的运营管理过程，尤其是组织管理、临床医疗、患者服务等。需要强调的是，SQS-Healthcare 认证不仅只关注医院的各方面的指标数据，而是引入了基于风险的思维、过程管理和 PDCA 循环方法，其着眼点和关注点是**医疗卫生机构如何实现从能看病（基础性服务）、看好病（期望型服务）、到舒适就医（魅力型服务）**的发展和转变。