

医美门店排班管理巡检表						
门店: _____ 检查人: _____ 检查日期: _____ 复核人: _____						
序号	巡检项目	检查标准	达标 (2分)	部分达标 (1分)	未达标 (0分)	问题说明
1	高峰时段咨询师在岗	工作日 14:00-18:00 咨询师在岗>=4 人，周末全天>=5 人，无接待空档				
2	医生面诊排期匹配	当日医生在岗人数与面诊预约量匹配，客户面诊等待<=20 分钟				
3	护士与治疗项目配比	注射/光电/手术项目均有持证护士配合，护士在岗>=同时段治疗室开放数				
4	前台全时段覆盖	营业时段前台始终有人在岗，高峰>=2 人，客户进店 30 秒内有人接待				
5	治疗师与治疗室匹配	治疗师在岗>=开放治疗室数，项目间隔<=15 分钟，无客户空等治疗室				
6	错峰用餐安排	高峰时段(14:00-18:00)无 2 人以上同时脱岗用餐，分批轮流进行				
7	周末满编在岗	周末及法定节假日核心岗位(咨询/医生/护士)满编排班，无缺岗				
8	晚高峰人力保障	工作日 17:00-20:00 保留咨询师>=3 人、医生>=1 人、护士>=2 人在岗				
9	咨询师能力匹配	高客单/手术类客户由资深咨询师接待，新人不独立接待复杂初诊客户				
10	医生手术日与门诊日区分	手术日医生专注手术，门诊日保障面诊接待，两类日程不交叉冲突				
11	休息日分布合理	员工休息优先安排在客流平峰日(周二至周四)，周末原则上不排休				
12	连续出勤合规	员工连续出勤<=6 天，符合劳动法综合计算工时制规定				
13	单周工时合规	员工单周实际工时<=44 小时，加班须有审批记录并依法支付加班费				
14	新人带教时段	新人带教安排在平峰时段(上午/午间)，不占用高峰核心接待人力				
15	平峰事务安排	平峰合理安排老客回访、耗材盘点、设备维护、培训学习等非接待事务				
16	排班提前公示	下周排班于本周四前完成并公示，员工有>=3 天提前知晓时间				
17	排班与预约联动	每日排班参考预约系统数据，预约量异常增长时提前增派人手				
18	客户咨询等候可控	初诊客户到店后等待咨询师接待时间<=15 分钟				
19	客户面诊等候可控	客户等待医生面诊时间<=20 分钟，超时须前台主动安抚告知				
20	客户治疗等候可控	治疗项目等候<=10 分钟，术后护理交接无断档				
21	交接班信息完整	班次交接有书面记录，含在跟客户、未完成预约、待处理客诉、耗材异常				
22	应急替班机制	已明确各岗位替班人选名单，突发缺勤可在 30 分钟内补位到岗				
23	特殊资质岗位合规	注射、光电、手术等医疗操作由持相应执业资格人员担任，排班表标注资质				
24	早班开店准备	早班人员提前 30 分钟到岗完成环境检查、设备开启、客户档案调取				
25	晚班闭店流程	晚班人员完成治疗室清洁、耗材归位、设备关闭、日报填写后方可离岗				
26	月度排班复盘	每月对排班与实际运营数据(等候/投诉/转化)做一次对照复盘，优化下月模板				
27	法定节假日提前预案	法定节假日前一周确定排班方案，明确加班补贴与调休安排				
28	岗位轮换与公平	核心高峰班次由团队成员轮流承担，避免长期固定少数人承压				
29	排班系统/工具使用	使用排班表或排班系统统一管理，禁止口头通知排班，所有调班有记录				
30	排班负责人签字确认	每周排班完成后由店长/运营负责人签字确认，留档备查				
合计得分		实得分 _____ / 应得分 60 达标率 _____ %				