# 2024年窗口行业规范管理优质服务方案(四篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2024-10-09

*为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。窗口行业规范管理...*

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**窗口行业规范管理优质服务方案篇一**

实施方案

为了认真贯彻市委、市政府提出的用3 年时间把我市创建国家卫生城市、省文明城市和省园林城市的总体要求，根据《市委办公室、市政府办公室印发〈开封市窗口行业规范管理优质服务竞赛活动实施方案〉的通知》（汴办[2024]27号文件和开封市行政服务中心文件（汴行[2024]8号文件要求，结合我局实际工作手特制本实施方案。

一、统一思想、提高认识

为了给纳税人提供完善的服务设施、提高服务人员素质、提升服务管理水平、服务质量的服务效果，进一步改善公务员形象，提升我服务大厅在纳税人心中的地位，我局本着“便民、高效、廉洁、规范”的服务宗旨，严格遵循“公正、公开、公平”的原则，认真落实市行政服务项目中心工作要求，以创新的服务方式，服务于纳税人，以善的服务，感染纳税人，以此树立我行政服务窗口形象。

二、积极成立领导小组

为了将行政服务大厅开展的优质服务竞赛落实到实处，确保活动成效，结合我局实际工作，成立开封市地税直属局领导小组。

组长：张海涛 副组长：李昌华

蔡铁进 成员：万力

王婉玉

杨超

领导小组负责此次竞赛活动的督促、考核、评比工作，竞赛活动与年底考评挂钩。

三、考评时间

（一）学习文件、认真对待（4月16日—4月17日）： 4月17日召开我局全体人员大会，组长张海涛在会上传达了市领导的讲话和有关文件精神，要求大厅全体人员在思想上认识到此次活动的重要性和必要性，明确标准落实任务，大厅干部职工要积极投身到此项活动中来。

（二）对照要求，自查自纠（4月18日—4月30日）： 大厅工作人员对照要求认真开展自查自纠，查问题，找差距，促整改。对自查出的问题和不足，能立即整改，立即整改，不能立即了整改的，要列出整改计划，制定整改措施，确保在要求时间内完成。自查自纠的重点：一是在工作中执政为民的思想树立的牢不牢，服务意识强不强，是否敬业，能否做到文明规范服务；二是对服务业务是否熟悉，能否坚持依法行政，职业技能是否熟练；三是服务环境卫生是否达标，能否为纳税人提供干净、整洁的服务环境；四是行政监督制度是否完善，各规章制度、岗位规范和服务标准是否健全。

（三）整改提高（5月1日—5月31日）：

对查找出的问题，大厅人员要积极整改，我局领导小组采取多种形式检查，检查是否对照问题落实和整改，整改后还有哪些问题和差距，进一步想一想工作中还有什么不足，从而更好的树立我地税形象。

（四）检查验收（6月1日—6月20日）：

我局将开展此次活动的情况，对照市委、市政府的规定、要求和标准，评出我局优秀服务窗口和优质服务人员，进行通报表彰，同时做为我局年终考评的第一参考依据。

四、竞赛要求

大厅全体成员要严格按照“便民、高效、廉洁、规范”的宗旨、本着“以人为本、亲情化服务”的原则，切实履行职责，严格按规定收费，在承诺日办结的事项绝不超时办结。落实首问负责制，工作中做到“四个一”即文明讲好每一句话，热情接待每一个人，准确解答每一个问题，认真办理每一笔业务。进一步创新服务项目方式，完善服务功能。

开封市地税直属局

二00五年四月二十五日

**窗口行业规范管理优质服务方案篇二**

行政服务中心公安窗口优质服务规范

行政服务中心公安窗口以市行政服务中心（下简称“中心”）打造“绿色〃阳光”窗口服务品牌为目标，围绕“民生警务”窗口特色品牌，不断做到行政审批服务公开、公正、透明、高效，提升公安窗口的行政服务效能，更好地服务于全市经济建设、保障民生的大局。根据公安机关有关纪律、制度、条令和规范性文件，“中心”《工作人员考核工作实施办法》，结合窗口工作实际，制定公安窗口服务规范如下：

一、形象标准

（一）公共形象

1．服务设施完善。窗口按照“中心”统一规划和许可，设置形式趋于一致的办公设备、便民设施和服务工具。

2．窗口设置有序。各分窗口按照序号排列，标志明显、功能清晰。“1号窗口”每天由行政服务处领导负责各分窗口的监督管理、办事协调、授权审批、咨询服务等工作。

3．品牌标识统一。公安窗口按照省厅“五个一”的要求，统一公开服务规范，统一亮明党员身份，统一实行挂牌上岗，统一使用文明用语，统一实施服务评价。各分窗口设立带有创建“绿色〃阳光”窗口服务品牌和“民生警务”特色品牌标识的服务名片。

4．服务资料齐备。各分窗口置备针对本窗口办件量大、群

— 1 — 众咨询多、材料要求高的事项而印制的“服务名片”，载明事项办理材料要求、流程时限、承办人和联系方式等内容；其它服务事项均可随时提供办事资料，供群众在窗口使用。

（二）个体形象

5．工作时间着装。窗口民警工作时间按照季节或者通知统一着警服，除夏季外，一律着常服并严格执行《公安机关人民警察内务条令》；窗口辅警工作时间按照规定着工作服。工作时间不得着便服或在窗口换装。

6．行为举止得当。工作人员在窗口精神饱满，仪表端庄。不得有打瞌睡、抽烟、吃零食、嬉闹喧哗、坐卧趴办公台和其它不文明举止。个人手机须置震动状态，接打电话和接待熟人不得影响窗口服务。

7．窗口卫生整洁。保持办公桌面、器材与周边统一、协调、清洁。窗口桌面不得摆放非办公用品，办公区域不得随意堆放、悬挂私人物品，非统一设置的办公用品、文件资料必须在离岗后妥善收纳。

8．服务态度优良。民警要按照省厅执法执勤规范，以文明礼貌用语接待群众和接听电话。根据不同的对象用不同的语言与服务对象交流沟通，做到态度热情平和，禁止与服务对象发生口角冲突，不得对服务对象有冷淡、讥刺、谩骂等举动。

二、服务规范

（一）窗口接待

— 2 — 9．注重窗口礼仪。窗口接待做到“三心、三声”，即：“热心、耐心、诚心”；主动服务有“迎声”，等候服务有“歉声”，完成服务有“送声”。事项办结后，必须礼请服务对象通过服务评价器给予评价，诚恳接受服务对象善意的批评和合理的建议。

10．服务贴心完善。窗口民警在服务中做到前台接待不马虎，电话咨询不敷衍，网上回复不过夜。确保服务咨询一次明，办件受理必须行，文书送达当面清。首先接待的民警必须负责引导、答复群众；窗口对办件材料要求必须充分告知，经过审核依法不予受理或许可的事项，必须对服务对象说明法律依据；对于内部规定或流程中出现问题引起群众不解的，要耐心做好解释工作，不得草率回绝或内部相互指责。

11．窗口相互协作。各分窗口工作人员按照事项分工履行职责，同时，力求在工作中能互相替补，逐步实现a、b角工作制，确保窗口因故缺员时服务不中断，质量不降低。

12．立足岗位创新。根据自身岗位办理的事项，主动与业务主管部门联系协调，不断优化办件流程、缩减法定时限、推出便民举措。实行午间和周六休息时间窗口值班制，对重点工程建设、海归人士、有影响的境外人士以及特殊、紧急的审批服务项目，随时开启办事绿色通道，以最快速度为企业和群众办事。

（二）平台操作

13．遵守操作规程。民警要按照规范操作相应的网络工作平台，做到信息录入正确、及时、规范，统计报表准确无误。

— 3 — 14．维护设备安全。电子设备做到每天上班开机、下班关机并切断电源，故障及时报告；公安网专机设置口令密码，禁止外来人员使用、浏览，杜绝“一机两用”等违规行为。

三、遵章守纪

15．坚守工作岗位。工作人员必须按规定提前10分钟到岗，自觉考勤，按章请销假。不得无故迟到、早退，离岗10分钟以上必须向1号窗口说明去向，禁止擅离岗位和未经许可让外来人员进入窗口内部。

16．杜绝违规行为。工作人员上班时间不得做与工作无关的事情。不得看小说杂志、织绣衣物、串岗聊天，禁止上班时上网聊天、购物、打牌、看股票、玩游戏、看电影、听音乐、看视频等违规行为。

17．坚决兑现承诺。窗口办事必须做到依法、快捷、规范、明确、高效，禁止在办件过程中、网上回复时拖沓推诿、违诺超时。

18．严格廉洁自律。窗口办件收费公开透明，禁止在审批服务中向服务对象索要好处、接受吃请、收受礼品（金）、违规收费。

窗口民警和其他工作人员不按以上规范服务，受到上级和“中心”通报、群众投诉、社会曝光的，一律由“中心”考核追究，并按照本单位行政审批责任追究办法问责。

— 4 — 交巡警支队窗口单位优质服务操作规范

为切实加强交巡警支队服务窗口的正规化建设，提高窗口服务效能，提高窗口工作人员素质，规范窗口工作期间的接待服务工作，优化工作作风，提高办事效率。依据公安部《公安机关窗口队伍服务规定》、《公安机关人民警察内务条令》和《常州市公安机关人民警察行为规范100条》等规章制度，结合《公安交巡警部门规范内务管理工作方案》和支队实际，特制定本规范。

第一章 服务标准

第一条 窗口单位要做到“五统一”：统一公开服务规范、统一亮明党员身份、统一实行挂牌上岗、统一推行文明用语、统一安装一机双屏受理系统、服务评价系统。

第二章 着装规定

第二条 窗口公安民警应按照《公安机关人民警察着装管理规定》，除特殊情形外，在工作时间必须着警服，不得佩带其它与人民警察身份或者执行公务无关的标志，不同制式警服不得混穿，在窗口办公时可以不戴警帽。

第三条 窗口其他工作人员应服饰整洁，朴素大方，着统一配发服装，工作时间不得穿奇装异服。

第四条 不准挽袖、卷裤腿、敞怀或披肩，不准警便装混穿，— 5 — 工作期间不准穿拖鞋。

第五条 窗口所有工作人员在岗时，须佩带胸卡或对外放置表明身份的牌证。

第三章 仪容仪表

第六条 窗口工作人员应当保持仪容整洁，男性工作人员不得染彩发，留长发，大鬓角，卷发(自然卷除外)，剃光头或着蓄胡须，女性工作人员不得染指甲，化浓妆，女民警发辫不得过肩。

第四章 文明用语

第七条 窗口工作人员应当言辞礼貌，文明用语，坚持热情诚恳的态度，言之有理的内容，准确通俗的表达。

第八条 接待群众要使用“谢谢”、“对不起”、“再见”等文明用语，接听电话时要使用“您好”等文明用语。

第九条 在接待外地服务对象交谈时应用普通话，接待未携带翻译人员的外籍人士时应礼貌用手势示意其稍等，并迅速向单位领导汇报，联系懂外语会话的人员进行接待。

第五章 行为举止

第十条 窗口工作人员待人接物言行举止应温和、谦恭、庄重，坐姿要端正，站姿要挺立。

第十一条 窗口工作人员在窗口不得做与工作无关的事情。办

— 6 — 理业务过程中不得拨打接听与当前业务无关的电话。

第十二条 窗口工作人员在工作期间不得使用窗口办公用电脑上网看书、聊天。

第十三条 窗口工作人员不得向窗口办事群众抛摔物品证件和业务资料。

第六章 接待群众

第十四条 窗口工作人员接待群众时，应当表情自然，态度和蔼，语言文明，认真受理，不得以任何借口推诿、扯皮，严禁态度冷、硬、横。

第十五条 接待群众提倡微笑服务。接待服务对象时应面带微笑、目视对方，要求自然真诚，给人以亲切感。

第十六条 接待群众坚持公正、公开、公平的原则，对办事群众一视同仁，做到“五个一样”：受理、咨询一样热情；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

第十七条 任何情况下不得与群众发生争执，办事群众提出意见时窗口工作人员首先要虚心接受，确实工作有误的应立即向群众致歉，当场不能解决的报部门领导。

第十八条 受理群众办事业务实行限时办结制度，凡是群众手续完备、资料齐全的应确保一次性即时办结。手续不全的应一次性退办或口头告知交代清楚，确保第二次即时办结，避免因交代不清

— 7 — 楚出现让群众跑第二次情况。

第十九条 接待群众实行“首问负责制”，遇有需要所内其它部门配合解决处理的事项，内部联系、沟通、传递资料信息；遇有需当事人到其他窗口办理的事项，应交待导办员带领其前往。不得随意拒绝群众或让群众来回往返。

第二十条 对依法不能办理的业务，实行书面或口头告知并做好解释工作。

第二十一条 对确有特殊困难的人员，在法律政策允许的范围内，经请示领导同意应本着急事急办，特事特办来解决，想方设法为群众排忧解难，并应适时做好其他群众的解释工作，以避免引发周围群众攀比矛盾。

第二十二条 每位群众业务办理完结后，提示其对本次服务进行满意度评价，窗口民警和工作人员不得对评价结果弄虚作假。

第七章 作息安排

第二十三条 窗口工作人员实行当日办结制和延时工作制，特殊窗口应实行中午轮流值班确保窗口不断岗，并做到窗口有群众不下班，群众未落实不离岗。

第二十四条 窗口工作人员因特殊原因需请假的，应严格履行支队相关请销假制度。

第二十五条 窗口业务应保证不间断受理，窗口工作人员因故需短时间离开岗位的，应与其它工作人员协商代为办理本窗口业务

— 8 — 工作，确保窗口业务不脱节。

第二十六条 工作时间不得随意串岗、并岗；窗口有办事群众时，工作人员之间不得交谈与接待业务无关的事项。因故离开窗口岗位时，应放置“暂停服务”提示牌；因办理当前业务需临时离开岗位时，应告知接待对象。

第八章 内务秩序

第二十七条 窗口工作人员应加强窗口办公秩序管理，保护服务设施，保证办公环境清洁卫生、整洁优美、秩序井然。

第二十八条 窗口内务设置应当整洁有序，办公用品应摆放整齐，非办公用品及个人物品不得放置于办公桌上，个人物品应当集中摆放在指定位置。

第九章 安全管理

第二十九条 窗口办公区外来人员不得进入，对确因工作需要需进入的，应当严格登记手续，并经窗口负责人同意后方可进入。

第三十条 严格落实防火、防潮、防盗安全管理工作责任，窗口工作所需的印章、票据、档案资料等重要物品，应尽量摆放在群众不易伸手触及的位置。遇长假节日，还应以部门为单位进行统一收存保管。窗口安全管理落实责任人，在每天下班后，对窗口区域进行一次安全检查。

第三十一条 窗口工作人员应强化电脑安全管理意识，严格落

— 9 — 实相关保密工作制度。

第十章 监督考评

第三十二条 窗口服务单位应将办事流程、收费标准、监督电话、工作人员等情况在办公场所进行公开，接受群众监督。

第三十三条 凡被上级单位明察暗访扣分通报的窗口单位，支队将通报批评并取消该单位评优评先资格。

第三十四条 本规范与各单位目标管理考核工作挂钩，对违反规范的单位严格考核扣分。因窗口工作人员服务态度恶劣、工作作风拖拉、办事不公正等原因被群众投诉的，一经查实，支队将通报批评并进行违规计分，因违规违纪造成严重社会影响的，支队将按规定进行严肃处理，并对分管领导实行问责。

第十一章 其它规定

第三十五条 窗口工作人员应按照要求，及时做好受理业务的台帐登记工作。

第三十六条 窗口工作在工作中遇到停电，电脑无法使用继续工作情况，应及时向部门领导报告，听候指示并妥善耐心做好群众工作，安全散疏群众，避免损坏窗口形象。

第三十七条 本规范适用于交巡警支队全体窗口服务单位（含车管所窗口及其驻外窗口、基层大队违法处罚窗口、勤务秩序科办证窗口、交通事故快速理赔中心等）和在窗口工作的民警及各类辅

— 10 — 警。

派出所户籍窗口优质服务操作规范

一、户籍窗口人员配备

（一）市辖区和辖市城镇地区户籍派出所应配备1名以上专职户籍民警，辖市农村地区派出所应配备1名专职或兼职户籍民警。

（二）管辖户籍人口在10000人以上的派出所，户籍窗口可聘用1—2名辅警。

（三）户籍民警必须经县级以上公安机关户政（治安）业务部门培训合格后方能上岗，工作岗位应保持相对稳定。

（四）专职户籍民警专司户籍窗口接待服务工作，原则上不参与派出所白天值班、接处警、案件办理等日常工作。兼职户籍民警在窗口服务工作量相对较少，且有辅警或其他工作人员在窗口值守的情况下，可适当参与派出所日常工作。

二、户籍窗口职责权限

（一）户籍民警承担户籍窗口接待、户口、证件办理工作，主要包括：1．办理户口申报、注销、迁移和居民身份证申、换、补领手续；2．受理上报各类户口迁移申请和材料；3．接待群众咨询；4．保管和使用户口专用章、户口簿、迁移证；5．保管证件工本费，及时上交财务部门；6．出具相关证明材料；7．按照社区民警要

— 11 — 求对重点人员进行核查、布控；8．根据社区民警入户调查核查结果，变更户口登记项目。

（二）辅警在户籍民警指导下做好窗口接待、计算机操作、档案整理等辅助性工作。主要包括：1．为群众解答办理户口、证件流程；2．整理户籍档案资料；3．录入人口信息；4．拍摄第二代居民身份证照片，协助办理居民身份证申、换、补领手续。

辅警不得从事以下工作：1．保管和使用户口专用章；2．保管户口迁移证件；3．保管证件工本费；4．代替民警受理户口；5．出具相关证明材料。

三、户籍窗口硬件设施

（一）设立办事等待区，提供座椅、饮用水、报刊、宣传手册、各种表格以及其它服务设施，设置警民联系箱、意见簿或留言板，保持环境卫生整洁。

（二）户籍窗口设置低台敞开式受理台，方便办事群众；安装服务评价器，接受群众评价。

（三）在受理群众办理户口、证件的计算机上，增设面向群众的显示屏，便于群众同步查看户口登记事项。

（四）通过书面或电子形式向群众公开行政服务项目收费依据、标准，本市制定的户籍管理规范性文件，办理户口、身份证、暂住证等具体事项的条件、程序和时限，方便群众查阅。

四、户籍窗口服务制度

（一）坐堂值班制度。值班所领导坐堂值班，当场答复群众

— 12 — 咨询，处理群众投诉和其它需要所领导签办的事项。

（二）首接负责制度。接待群众咨询、求助、办事，对属于自己工作职责范围内的事项应及时办理；对不属于自己工作职责范围内的事项，应先受理，及时移交相关人员办理。

（三）预约服务制度。接到群众节假日预约服务电话后，在24小时内主动联系，在群众约定的时间帮助群众办理相关事项。

（四）延时服务制度。实行法定大假（假期达到七天）的最后一天以及工作日中午延时服务工作制。其中国庆和春节长假不少于2个半天、双休日不少于1个半天接待群众办证。

（五）限时办结制度。向群众提供限时办结承诺服务，材料齐全的当场办结（受理），材料不全的，提供办证、办事须知，不让群众跑第三趟。

（六）交办转递制度。对无法当场办理（受理），需要补充证明材料的事项，填写《受理户口登记单》，将回执交申报人；对需要调查核实的事项，填写《受理户口交办单》，将回执交社区民警。

五、户籍窗口文明举止

（一）工作时间（除特殊情况外）民警按规定着警服，辅警一律着深色职业装，做到精神饱满，举止得体。

（二）辅警统一佩带胸卡上岗，标明派出所名称、姓名、工号。

（三）统一使用文明用语，做到语言文明，态度和蔼，服务热情。

（四）窗口工作人员不得有下列行为：

1、对待群众作风粗暴，态度冷漠，语言生硬，行为蛮横；

2、工作时间从事与工作无关的活动；

3、工作时间或工作之前饮酒；

4、在接待窗口吸烟、饮食、闲聊、看报、进行娱乐活动等影响工作形象和工作环境的行为；

5、向服务对象及其代理人托办私事；

6、接受服务对象及其代理人请客送礼；

7、向服务对象及其代理人敲诈勒索或者索取、收受贿赂；

8、不依法履行义务，违规收取费用等违法违纪行为。

六、户籍窗口办理时限

派出所应科学合理地安排集中报批、审批户口时间，确保在公安机关对群众承诺的时限内办理户口。具体办理时限如下：

（一）办理事项。凡能够确认符合政策规定，证明材料齐全、具备当场办理条件的，均应当场办理。

（二）受理事项。凡证明材料齐全的，应在2个工作日内报所领导审核、审批。

需转交社区民警调查核实的，应在受理当日填写《受理户口交办单》，交社区民警调查核实。社区民警接到《受理户口交办单》后，应在3个工作日内将调查核实材料送户籍民警（需向外县市公安机关函调的，函调时间不计入调查核实时间）。户籍民警收到调查材料后，在2个工作日内报所领导审核、审批。

对户籍民警报送的审核、审批材料，所领导应在2个工作日内完成审核、审批工作。

按照职责授权，属于派出所审批的事项，户籍民警应在社区民

— 14 — 警提交调查核实材料或所领导完成审批后的1个工作日内办结，并通知申请人。需要上报辖市（区）局、分局和市局审批的，户籍民警应在所领导核准后的2个工作日内上报审批。

110窗口优质服务操作规范

按照“围绕中心抓服务，精心策划树形象，强化阵地谋发展，创新机制上台阶”的总体思路，牢固树立服务意识，不断拓展服务渠道，全面创新工作机制，把服务质量作为衡量工作成效的重要标准。根据公安机关有关纪律、制度、条令和规范性文件和指挥中心《考核手册》，结合窗口工作实际，制定110窗口服务规范如下：

一、110报警服务台应在电话铃响三声之内接听。接警员应使用普通话（根据实际需要，可使用常州方言、英语等）接警，接通报警电话时，首先应该说：“你好，常州110”，然后，快速问清“何时、何地、何事、何人、何因、何物、何果”等要素及报警人的联系方式等情况。通话中态度要热情、耐心，用语要准确、简练，不得训斥、刁难报警人。

二、报警人心情焦急、紧张的情况下，接警员的语气要婉转，用“请别紧张，慢慢讲清楚”。在报警人一时难以正确表述警情时，要适时询问，询问语“请问什么时间发生的”、“请说出具体的位置”、“请说清楚发生了什么事情”、“你现在的具体位置在哪里，— 15 — 如何再次联系你”、“请描述清楚有什么特征”。引导其只有准确报警，公安机关才能及时、准确处警。

三、当报警人再次来电催促或重复报警时，应及时解答“我们已经通知民警来了，我们再催一下”。

四、当接到紧急求助电话时，应该尽力为群众排忧解难，用“请不要着急，我们马上派民警来”或者“我们马上通知有关部门来处理”。

五、当接到咨询类电话或不属于公安业务范围内的电话时，应给予热情、简明的答复或引导，同时告知有关部门的地址和电话，请其向有关部门查询。

六、当接到一些语言粗鲁、不礼貌的报警电话时，应告知对方“请注意语言文明”；当接到故意骚扰电话时，接警员应该做到激不发怒，并告知其“这里工作繁忙，请不要妨碍我们工作”，方可挂机，切忌与对方纠缠。

七、遇群众投诉时，应该说“请别激动，把事情说清楚”、“请留下你的姓名、住址、工作单位及联系电话”、“谢谢你对公安工作的监督”、“我们一定会在三个工作日内给你一个答复”等。

出入境窗口优质服务操作规范

《公安机关出入境管理部门文明窗口等级评定办法（试行）》等有关规定，结合出入境窗口工作实际，制定出入境窗口服务规

— 16 — 范如下：

一、形象标准

（一）公共形象

1．服务设施完善。窗口根据需要和条件设置供群众使用的桌椅、纸张、笔墨，饮水设施以及其他相应的服务设施，并保持完好有效。

2．窗口设置有序。窗口按照序号排列，标志明显、功能清晰。公布办公时间和非工作时间急事急办的联系方式。“1号窗口”每天由一名处领导负责窗口的监督管理、办事协调、咨询服务等工作。

3．品牌标识统一。窗口按照省厅“五个一”的要求，统一公开服务规范，统一亮明党员身份，统一实行挂牌上岗，统一使用文明用语，统一实施服务评价。

4．服务资料齐备。接待场所设立警民联系箱（簿）、意见簿，提供办事指南，公布报警、咨询、监督电话，在政府网站上设立网页或开设专门网站，提供网上下载申请表格等与出入境管理有关的信息服务，便利群众办事、救助和反映情况、问题。

（二）个体形象

5．工作时间着装。窗口民警工作时间按照季节或者通知统一着警服，除夏季外，一律着常服并严格执行《公安机关人民警察内务条令》，工作时间不得着便服或在窗口换装。

6．行为举止得当。工作期间精神饱满，仪表端庄。不得有

— 17 — 打瞌睡、抽烟、吃零食、嬉闹喧哗、坐卧趴办公台和其它不文明举止。个人手机须置震动状态，接打电话和接待熟人不得影响窗口服务。

7．窗口卫生整洁。保持办公桌面整洁，不得摆放非办公用品；办公区域周边环境清洁，非统一设置的办公用品、文件资料必须在离岗后妥善收纳。

8．服务态度优良。民警要按照省厅执法执勤规范，以文明礼貌用语接待群众和接听电话。接待工作中应面带微笑，耐心细致，主动问候，称呼得当，并根据需要运用点头礼、握手礼（行握手礼时应起立面对申请人）。

二、服务规范

（一）窗口接待

9．注重窗口礼仪。窗口接待做到“三心、三声”，即：“热心、耐心、诚心”；主动服务有“迎声”，等候服务有“歉声”，完成服务有“送声”。事项办结后，必须礼请服务对象通过服务评价器给予评价，诚恳接受服务对象善意的批评和合理的建议。

10．服务贴心完善。窗口落实首问责任制和一次告知制。无特殊情况，应保证申请人到出入境管理部门不超过三次，即可领取出入境证件；答复咨询要符合规定、准确全面，对职责以外的咨询，应向申请人说明情况，做好解释工作，告知申请人到有关部门办理；对符合法律规定、手续齐全的，应当当场办结；手续不全的，应当指导群众完备手续，一次告知应补齐的所有材料；

— 18 — 对依法不能办理的，应当向群众说明原因。

11．窗口相互协作。窗口民警严格按照职责分工，各司其职，各负其责，互相配合，互相监督。工作中不得擅自减少工作环节，不得一人包办多个工作环节。

12．立足岗位创新。根据出入境岗位的特点，不断推出便民措施，实行午间和周六休息时间窗口值班制，开通“绿色通道”，为需急办证件的申请人加急办理各类出入境证件。

（二）平台操作

13．遵守操作规程。窗口民警要按照规范操作相应的网络工作平台，做到信息录入正确、及时、规范，统计报表准确无误。

14．维护设备安全。电子设备做到每天上班开机、下班关机并切断电源，故障及时报告；公安网专机设置口令密码，禁止外来人员使用、浏览，杜绝“一机两用”等违规行为。

三、遵章守纪

15．坚守工作岗位。窗口民警必须按规定提前10分钟到岗，自觉考勤，按章请销假。不得无故迟到、早退，离岗10分钟以上必须向1号窗口说明去向，禁止擅离岗位和未经许可让外来人员进入窗口内部。

16．杜绝违规行为。窗口民警上班时间不得做与工作无关的事情。不得看小说杂志、织绣衣物、串岗聊天，禁止上班时上网聊天、购物、打牌、看股票、玩游戏、看电影、听音乐、看视频等违规行为。

— 19 — 17．坚决兑现承诺。窗口办事必须做到依法、快捷、规范、明确、高效，禁止在办件过程中、网上回复时拖沓推诿、违诺超时。

18．严格廉洁自律。严格按照法定的收费项目和标准收费，严格执行有关罚缴分离和“收支两条线”的规定。禁止在审批服务中向服务对象索要好处、接受吃请、收受礼品（金）、违规收费。

窗口民警不按以上规范服务，受到上级部门通报、群众投诉、社会曝光的，一律列入当月各类考核追究。

**窗口行业规范管理优质服务方案篇三**

关于在全市窗口行业规范管理优质服务竞赛活动实施方案

为贯彻落实中央和省文明委关于组织开展“迎世博迎亚运讲文明树新风”活动的要求，以迎世博、迎亚运为契机，深入开展全国文明城市创建活动，进一步提升窗口行业文明创建水平，市文明委决定，在全市窗口服务行业广泛开展“展示窗口形象、创建文明城市”竞赛活动（简称窗口行业“展、创”活动）。现制定实施方案如下：

一、指导思想

深入落实科学发展观和市委、市政府关于推进全国文明城市创建活动的安排部署，以提升公共文明水平为目标，以促进“四优一做”（即创造优环境、建立优良秩序、推行优质服务、倡导优雅言行，争做文明使者）为重点，以“展示窗口形象、创建文明城市”为主题，以开展“五比五赛”（即“比礼仪、赛文明，比服务、赛和谐，比环境、赛秩序，比作风、赛形象，比创新、赛业绩”）和“创三优”（即评选表彰“文明优质服务示范单位”、“文明优质服务示范窗口”和“文明优质服务标兵”）为载体，促进窗口行业从业人员文明素质进一步提升，服务环境进一步改善，服务水平进一步提升，提高群众满意率，树立窗口服务行业良好社会形象，为创建全国文明城市和建设科学发展示范区，建设人民群众幸福之都做出新的贡献。

二、参赛范围

这次活动在全市具有社会公共服务职能的行政执法部门、管理职能部门、社会服务部门和设有服务窗口、直接与居民群众联系的科、室、院、队、站、所，以及服务大厅等服务窗口中开展。主要包括：卫生、交通、旅游、商贸、公安、司法、民政、财政、人力资源、社会保障、文化广电、体育、计生、教育、环保、建设、国土、城管、工商、供电、税务、金融、保险、邮政、通信、气象、农牧、林业、水利、药监、质监、口岸、海关、检验检疫、石化等所有窗口单位和服务行业。由各行业主管部门负责组织实施。

三、竞赛内容

坚持把窗口服务行业“展、创”竞赛活动作为改进为民服务、促进文明和谐的重要措施，抓住“四优一做”、“五比五赛”和“创三优”等核心内容，以市级行业主管部门为活动主体，结合各行业实际和特点，组织开展不同形式的文明创建和文明服务竞赛活动。具体“展、创”内容是：

（一）开展“比礼仪、赛文明”活动。在窗口服务行业广泛开展文明礼仪普及活动，提升从业人员的文明素质和礼仪修养。各窗口行业要通过专家讲座、现场示范、报告会、知识竞赛、主题演讲等多种形式，强化对干部职工的礼仪培训，普及礼仪常识，重点内容包括：①倡行《唐山市民文明公约》，遵守《唐山市民公共行为规范》；②认真学习并落实语言文明、仪表文明、行为文明、服务文明、环境文明“五种基本规范”；③落实党政机关、司法部门、窗口单位文明礼仪相关要求。使他们熟练掌握职业礼仪、公共礼仪、个人礼仪等基本礼仪知识，并在工作生活中学习礼仪、讲究礼仪、运用礼仪。组织动员各窗口单位广大干部职工从自身做起，从岗位做起，从一言一行做起，培养良好的工作习惯和行为规范，做到佩证上岗，统一着装，仪容仪表优美，职业素质良好，热情微笑服务，礼仪“三声”服务（来有迎声、问有答声、走有送声），树立良好的行业和窗口形象。围绕“爱心献社会、诚心待他人、孝心敬家人、责任心留给自己”这一理念，在广大干部职工中深入开展“四讲四做”主题活动，即讲社会公德，做一个有爱心的人；讲职业道德，做一个有诚心的人；讲家庭美德，做一个有孝心的人；讲个人品德，做一个有责任心的人。组织开展“讲道德、重品行”主题演讲活动，组织评选“文明礼仪之星”，开展“争做文明使者”活动，在全市窗口行业营造人人讲礼仪、处处见文明的良好风尚。

（二）开展“比服务、赛和谐”活动。要以服务人民、奉献社会为主题，在窗口服务行业大力开展文明服务培训，强化从业人员服务意识和奉献意识，改善服务态度，提高服务质量和水平，营造文明和谐的服务环境。在面向市民的行政服务窗口、面向乘客的交通服务窗口、面向病人的卫生服务窗口、面向用户的通讯水电等服务窗口，要把提升窗口工作人员素质、增强服务意识、改进工作作风、提高办事效率和服务质量、塑造良好形象作为竞赛的重点，进一步提高窗口行业文明优质服务水平；在面向消费者的商业、餐饮、饭店、旅行社、景点（区）、银行、出租汽车以及通讯服务、商业零售等经营服务企业，要积极开展诚信服务、便民服务、个性化服务和特色服务，建立全方位服务体系，进一步提高消费者的满意度。各窗口单位要结合行业特点，广泛开展争创文明服务科室、文明服务班组、文明服务车队、文明服务大厅、“文明风景旅游区”、“文明示范出租车（公交车、长途客运车）”等主题活动，组织开展文明服务竞赛、岗位练兵、技能比赛、技术比武等系列技能比赛活动，激发广大职工立足岗位、钻研技术的热情，在广大职工当中营造学技术、比贡献、创一流的浓厚氛围，提高窗口从业人员服务质量，营造和谐服务环境。

（三）开展“比环境、赛秩序”活动。改善服务环境，以净化、美化、优化为重点，保持服务场所清洁卫生、整洁优美、舒适安全，物品摆放有序，展示牌（板）规范整齐，窗明几净。优化服务窗口，改进服务功能，设置精神文明宣传栏、便民图书角、饮水机、便民药箱等便民服务设施，为群众提供细致周到的服务，创造舒适的服务环境和人文环境。以诚实守信、文明规范、公平公正为重点，建立优良的政务秩序和经营秩序。行政服务窗口要从优化依法行政、诚信高效的政务环境入手，规范行政服务行为，公开、公平、公正地行使社会管理职能，建立健全服务承诺制、政务公示制、首问负责制和限时办结制，公开办事制度、办事程

序、服务内容、服务标准、办事结果。经营服务窗口要从优化诚实守信、文明规范的经营秩序入手，强化信用体系建设，健全商品和服务质量的管理机制，完善服务体系和保证服务质量的规章制度，保障消费者合法权益。各类窗口应制订切实可行的便民措施，建立健全投诉处理和反馈机制，强化群众投诉管理，畅通群众投诉反馈渠道，提高投诉处理质量。

（四）开展“比作风、赛形象”活动。要抓好行业作风和机关作风建设，切实转变观念、转变职能、转变作风，下大力气解决社会关注、群众关心的突出问题 , 深入推进服务型、责任型、法治型机关建设，深入推进为民、便民、利民服务行业建设，提高工作效率和服务质量，做到依法行政、廉洁用权、热情服务、高效办事，努力形成良好的政风行风。要大力深化诚信建设。采取多种形式开展诚信教育，培养人们的诚信观念和规则意识。选择商业、金融、公用事业等一部分与人民群众生产生活密切相关的窗口行业和执法部门率先建立“诚信联盟”，总结经验后在全社会逐步推开。要广泛开展以“诚实守信、优质高效”为主要内容的诚信创建活动，以“讲责任、讲诚信、讲效率、讲奉献”为主题，在机关中继续开展争创文明机关、责任机关等活动，在商贸流通企业继续开展文明诚信企业、文明诚信个体工商户、文明诚信私营业主活动，营造诚信光荣、失信可耻的良好氛围。

（五）开展“比创新、赛业绩”活动。要大力弘扬“感恩、博爱、开放、超越”的新唐山人文精神，坚持开拓创新，增强自主创新能力，开展多种形式的创新活动，引导从业人员争做创新型干部职工、复合型创新人才，在创新中不断探索新路子，发现新问题，取得新业绩。各窗口服务行业要加大对自主创新的投入，激发创新活力，增强创新动力。要开展创业创新专题大讨论活动，深入探讨创新意义和价值，研究创新思路和方式，总结创新成果和经验，推动形成规范化、制度化、系统化的创新体系。要坚持深入基层、贴近群众，开展上门服务、超时服务等活动，开创更有效、更便捷的服务理念和服务方式。要开展文明服务创新奖、技术成果创新奖等评选创建活动，鼓励广大干部职工开拓创新思路，提高工作技能，在全行业形成比创新、比贡献、赛业绩的浓厚创新氛围。

四、时间步骤

开展文明优质服务竞赛活动从2024年6月开始至12月结束。具体分三个阶段进行：

（一）宣传动员阶段（6月上旬——6月中旬）

在市文明委文件印发《关于在全市窗口服务行业开展“展示窗口形象，创建文明城市”竞赛活动的实施方案》之后，以各行业主管部门为实施责任单位，层层组织召开动员会议，进行安

排部署。全市各参赛单位根据市里的总体方案，结合本单位的工作实际和行业特点，制定具体的、可操作性强的实施方案和行业服务标准，并层层召开会议，进行学习动员。组织新闻媒体对宣传动员情况进行采访报道。

（二）组织实施阶段（6月中旬——10月底)

1、对照标准，找出差距。各参赛单位和工作人员要分别对照“示范单位”、“示范窗口”和“服务标兵”的标准要求，找出差距，坚持“缺什么补什么”的原则，抓好整改。

2、各司其责，全力推进。各参赛单位把竞赛活动的工作任务落实到科室、落实到人，做到各司其职，各负其责，把竞赛活动引向深入。

3、创新方式，搞好创建。各行业、各单位要结合行业和单位特点，开展优质服务月、岗位大练兵、技术大比武、文明礼仪展示、“理想在岗位上闪光”演讲比赛、文明服务知识竞赛等各具特色的文明创建活动，推动这次竞赛活动真正见成果、出实效。

4、抽样调查，巡访督查。由市文明办、市创城办会同国家统计局唐山调查队制订抽样调查表，向市区内有关窗口单位和服务行业的办事群众或行政管理相对人发放，由国家统计局唐山调查队按有关规定进行抽样调查和统计。市创城办组织力量进行明察暗访，将督查结果作为评选考核的重要依据。

（三）总结评选阶段(11月初——12月中旬)

1、自查申报。符合条件的参赛单位、窗口和个人，填写文明优质服务“示范单位”、“示范窗口”和“服务标兵”申报表，行业主管部门组织评选并签具意见后，报市文明办确认。

2、检查考核。市文明办联合市创城办、市纠风办、市统计局等相关单位，并发动市万名干部下基层中的文明城创建工作队，对申报的参赛单位进行日常考核、明查暗访和问卷统计。其中，日常考核分占50%比例，办事群众随机抽样统计调查占30％，明察暗访占20%。按上述三个方面综合得分高低进行排序，拟定竞赛活动的10个“示范单位”、50个“示范窗口”和200个“服务标兵”，并将名单报市文明委领导审定。

3、通报表彰。对评出的 “示范单位”、“示范窗口”和“服务标兵”，由市文明委进行命名并作通报表彰。

五、工作要求

（一）高度重视，结合实际制定具体方案。各县（市）区、开发区（管理区、园区、工业区）文明委，市直各窗口行业主管部门，要高度重视，切实加强对竞赛活动的组织领导。要把“展、创”活动竞赛作为抓行业形象和队伍建设的重要契机，作为服务全市创建全国文明城市和文明行业工作的重点内容，认真研究制定具体实施方案。要把竞赛活动的每一项工作任务落实到科室、落实到人，做到组织到位、领导到位、措施到位。各县（市）区、开发区（管理区、园区、工业区）和市直各窗口行业主管部门制定的具体实施方案和市直窗口单位参赛名单于6月11日前报市创城办综合协调组。

（二）周密部署，建立有效的工作机制。一是建立工作协调机制，各参赛单位要成立专门的工作班子，确定专人专抓，形成上下联动、党政工青妇齐抓共管的工作局面。各行业主管部门明确一名班子副职和主管科室负责人（作为联络员），名单和通讯方式请于6月11日上报。二是建立信息反馈机制，加强信息交流，及时掌握竞赛动态，确保竞赛活动情况上下贯通。三是建立激励约束机制，对竞赛活动抓出成效的单位和个人给予通报表扬，对竞赛活动不重视，工作进展缓慢的单位和责任人进行通报批评。四是建立督查督办机制，通过定期不定期的明察暗访和新闻舆论的监督，保证竞赛活动的每一步工作落到实处。

（三）密切配合，形成竞赛活动的良好氛围。这次竞赛活动在市文明委统一领导下，由市文明办和县（市）区文明委分别组织，全市统一考评表彰。在此期间，市县两级文明办将与创城办、纠风办、统计局、各新闻媒体协同动作、密切配合。尤其是各级新闻媒体要紧密配合全市文明优质服务竞赛活动的开展，认真组织新闻舆论宣传，根据媒体特点，开辟专栏、专题，组织骨干力量深入各窗口单位采访竞赛活动开展情况，推出先进典型；同时，发挥媒体的监督作用，对那些活动推进不力，服务态度生硬、办事效率低下等不文明现象的单位进行曝光和监督，形成浓厚的舆论氛围。

（四）加强督导，推动竞赛活动落到实处。市文明办将联合市创城办（利用创城工作队）、纠风办（发挥行风监督员作用）、统计部门不定期组织暗访巡查、集中督查，对存在问题下发督办通知，提出整改要求，并将明查暗访情况作为评选示范单位、示范窗口和文明标兵的主要依据。对各行业暗访巡查的实际记录还将作为评选文明单位、文明机关、文明行业的重要依据。

（五）以人为本，注重竞赛活动的实效。竞赛活动既要大张旗鼓，又要扎扎实实。要放手发动行业、企业和群众，把群众的满意程度作为衡量竞赛活动的第一标准，深入各行业企业，深入基层群众，努力为各行业企业办实事、办好事，为群众谋利益、谋福祉，让行业企业和群众直接感受到优质服务竞赛活动的好处，自觉参与对竞赛活动的监督，使竞赛活动取得实实在在的效果。

**窗口行业规范管理优质服务方案篇四**

窗口行业规范管理优质服务

活动情况汇报

根据市委汴办[2 0 06]1 9号和汴卫[2 0 06]1 7号文件精神。我们在去年开展医疗质量管理年、纠风专项治理、窗口行业规范管理优质服务竞赛活动的基础上。于今年4月份按照卫生局窗口行业规范管理优质服务活动方案的具体部署和指导思想，结合我院具体工作实际，开展了窗口行业规范管理优质服务活动，此项活动开展近2个月来，由于我们狠抓医疗服务不放松，围绕病人的满意就是我们的追求的服务理念这个主题，采取多种有效措施，不断探索医疗服务中的新途径、新方法，使医院医疗质量、服务态度和就医环境得到了明显的改善和提高，患者满意度和医院经济效益得到同步上升，我们的具体做法是：

一、成立组织机构，搞好宣传发动，充分认识开展规范管理优质服务活动的意义和目的。1．保证组织机构的落实。

在去年开展窗口行业规范管理优质服务的基础上，我们又充实和调整了医院窗口行业规范管理的优质服务竞赛活动领导小组成员：由院长刘泽茹同志任领导小组组长，书记黄蔚茹同志任副组长，办公室主任由业务院长张曦同志担任，副主任和成员由各职能科室负责人担任，保证组织机构人员的落实。2．制定活动方案，明确责任目标。

为确保规范管理优质服务活动向纵深发展，我们在制定活动方案的基础上将活动内容进行了分解细化，由各职能科室分别负责，使活动内容逐条逐项的落实到科室，落实到人。3．搞好宣传发动，营造良好氛围。

这次卫生系统开展的窗口行业规范管理优质服务活动是对卫生系统服务态度和医疗质量的检验，也是和谐医患关系，创建平安医院，提高医院知明度的重要措施。因此，我们乘此项活动的东风，对规范管理优质活动的意义、目的在院内进行了层层传达和贯彻，先后召开了办公会、周会、晨会进行思想发动，并在门诊楼前悬挂宣传标语、各出口处设宣传板面，使每个职工都对规范管理优质服务活动的内容、目的、清清楚楚、明明白白、从而达到全员参与，全员提高的目的。

二、针对活动内容要求，把病人满意就是我们的追求的服务理念和措施贯穿到各项工作中去。

1．加强政治学习，不断强化医务人员的整体道德素质，在全院深入开展爱岗位、献爱心、争做人民健康好卫士的活动，进一步弘扬正气，鼓舞士气，树立形象，努力建设一支思想端正，业务过硬，作风扎实，爱岗敬业，无私奉献的医疗卫生队伍，配合此项活动切实加强职业道德、职业责任、职业技能培训，并邀请党校孟玉华教授对社会主义荣辱观进行专题讲座，更好的为保障儿童健康、构建和谐社会服务。2．规范医疗服务行为，抵制不正之风。

一是通过各种政治学习，听党课，观看市卫生局打击商业贿赂警示片，贯彻上级及院内文件精神等形式，提高全体医护人员对商业贿赂危害性的认识。

二是在各类会议上反复宣传党的政策，启发认识模糊人员转变观念。

三是强化监督机制，对药品、器械、物品等各种招标小组，加强管理，保证各项招标工作阳光操作。

四是成立了合理用药专家咨询组，制定了《抗菌药物分线管理规定》，如需用二线、三线药物要经科主任审批，对门诊病人用药量超过一周、价格超过百元的要向家长讲明，经同意鉴字后主可开具。此项措施在门诊大厅进行了公示，通过开展合理用药，使门诊病人费用减少1 2．4元，其中药费减少了7．2 5元，仅此让利于病人1 8 0万元，年住院病人药品比例占总费用3 3％。制定了常见病的检查常规，常规检查能明确诊断的不做特殊检查。严禁乱检查，减轻病人负担，大型仪器检查阳性率达标。为了降低抗生素的使用率，制定了某些病种限制使用抗生素的规定，成立了临床用药督导小组，把抗生素的合理使用纳入医疗质量考核，坚持执业药师查房制度，逐步建立了药品用量动态监测及超常预警机制，聘请退休的副主任药师对全院用药情况进行督查，每月汇总出一份处方、医嘱用药情况分析报告，及时通过院周会、信息报、药讯向全院反馈。对抗菌药物使用率效前下降5％以上的科室，给予表扬及进行奖励。

五是认真落实服务承诺内容，制止药商做临床，我们还将药商照片公布在病房大厅，发现有用药不正常的情况，及时采取强硬措施，坚决给予制止。

六是开展荣辱观教育，号召全体医护人员积极响应专家远离红包、回扣、提成的倡议，做患儿信得过的白衣战士。3．严格物价管理，杜绝违规收费。

根据国家收费标准，我们在院内门诊大厅设立了滚动显示屏，反复公布常用药品，医疗费用价格，实行了住院费用一日清单制，禁止和杜绝了分解收费、比照收费和重复收费，提高了收费的透明度，同时还设专职物价员一人，成立了纠风专项治理领导小组，除物价员每天到各病区对各种物价进行指导和监督外，纠风组成员不定期对各种收费进行监督，发现问题，除通报批评外，给予一定的经济处罚。4．坚持以人为本，想方设法解决群众看病难，看病贵的问题。

在开展窗口行业规范管理优质服务活动中，我院一贯提倡在行政管理中要求一个严字；医疗技术讲究一个精字；抢救病人突出一个急字；医疗消费力求一个廉字，对待病人体现一个亲字的良好风尚，我们不仅是这样要求的，也是这样做的，为解决群众看病难，看病费用高的问题，我们召集有关科室多次召开会议，不断完善窗口服务措施，力争使各项服务更加人性化。

一是急诊实行2 4小时值班，并坚持急诊三先一后和首诊负责制，保证绿色通道正常开通。门诊消除病人就诊三长一短的现象。

二是设立门诊服务台，用药咨询台，导医人员引导患儿家长全程就医，提供挂号、交费、诊查取药、输液入院治疗一条龙服务。

三是规范了全院各科室的各种图标、指示，做到规范、清楚、醒目，以方便外地患者来院就诊。

四是工作人员挂牌上岗、坚守岗位、有问必答，要求做到解释耐心，诊疗细心，态度和蔼，礼貌待患，不得冷落训斥病人。

五是每月召开家长座谈会，虚心听取家长反馈意见，不定期进行问卷调查和暗访交流，对满意度低的科室和个人全院通报，凡发生医疗纠纷的人员和科室追究责任并进行经济处罚。

六是为改善门诊病人输液条件，投资2 0多万元修建门诊输液大厅，厅内配有空调、沙发、陪护床、开水器等家庭化设施，一次可容纳7 0余人。

七是坚持常年到社区及周边郊县义诊，仅上半年义诊人数就达万余人，为市内及周边地区儿童防病治病做出了很大的努力。

八是在解决患儿看病贵的问题上，仅单病种限价一项4、5两个月共让利于患儿5 34 0 0元，其它需手术的病种我们也尽可能的降到最底限。

九是医院专门设立了接送车，免费到市内各长途汽车站接送病人。

十是门诊和病房大厅设有患者投诉箱，意见簿，并有开启记录和处理结果。

5．严格执行医院管理评价指南的各项标准，为搞好窗口行业优质服务竞赛活动，我们把医疗质量年和竞赛活动结合起来抓，使之达到既提升医院的管理水平，提高职工的服务能力和业务素质，又给患儿提供高质量，高水平的诊疗服务，让家长高兴而来，满意而去。为此在医疗管理方面我们制定和完善了一系列规章制度，为保证医疗质量、保证医疗安全、提供监督机制。制定和完善了院科两级病历质量管理及考核办法，脑炎、心肌炎病种质量管理规定，检验室及辅助检查科室质量管理规定，坚持业务院长查房制度，三级查房制和院内外会诊制，疑难病历讨论制等。严格手术分级管理，术前讨论制度，确保手术质量和效果，规范各种检查制度，制定常见疾病的检查常规，所有的检查力争使患者能够接受，要求常规检查能诊断明确的，不得做特殊检查，尽可能的减轻病人负担。在坚持执行各项规定和制度的基础上，为检验护理人员操作水平，我们利用5．1 2护士节这个重大节日举行了护士操作技术比武大赛，进行了心肺复苏、导尿、吸痰、吸氧等专业项目的训练，使护理人员的护理操作水平再上新台阶，总之，通过多项制度，规定和措施的执行，保证各项医疗服务更加人性化，医疗质量更加精益求精，服务价格更加低廉，让家长和患儿进了医院开心，出了医院舒心。

三、存在问题

窗口行业规范管理优质服务活动工作开展以来，已引起了全院职工的高度重视，在局领导的支持和大家的努力下，取得了一定的成绩，但还存在一定的问题。

一是为患儿提供全方位的服务还不够到位，有些服务措施还有待于不断完善和补充。

二是医患沟通问题做的还不够好，个别医护人员解释还不够耐心。

三是后勤服务个别时候还有些不尽人意。

四是在提供舒适，优美的环境卫生方面，坚持的还不够好，比如有时管理稍一松懈，患儿家长就在院内乱搭尿布，有碍院容院貌。

随着此项活动的深入，这些问题，如果不引起重视，会引起医患双方不必要的纠纷和矛盾，同时也影响优质服务活动的正常进行，给卫生系统抹黑，因此，在抓好规章制度的落实方面，要在严字上作文章，在病人的需要上做文章，围绕病人的需要就是我们的追求的服务理念，使我院的各项管理再上新台阶，以崭新的姿态，更优质的服务迎接医疗市场的挑战，窗口行业规范管理优质服务活动取得新成绩。

开封市儿童医院窗口行业规范管理优质服务领导小组 二零零六年六月

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找