

关于开展“微笑服务、打造微笑淮北” 主题活动的通知

局属各单位，机关各科室，二级以上医院：

为进一步提高医疗卫生单位服务质量和服务水平，保证卫生系统争创全国文明城市工作“不失分、争高分”目标的实现，根据市文明办《关于开展“微笑服务、打造微笑淮北”活动的通知》（淮文委〔2011〕12号）文件精神，决定在各医疗卫生单位广泛组织开展“微笑服务、打造微笑淮北”主题活动。现将具体活动要求通知如下：

一、活动内容

结合当前全市争创全国文明城市工作，不断加强广大干部职工的思想道德建设，大力推进服务环境、服务形象、服务程序、服务内容、服务标准、服务效率“六个提升”，以细节展示素质，用微笑塑造形象，热情真诚、周到细致地为群众提供优质服务，充分展现卫生系统热情、友善、和谐的精神风貌，把“微笑服务”打造成卫生系统的品牌，为我市争创全国文明城市提供良好社会环境和服务保障。

“微笑服务”要以实现热情服务、诚信服务、规范服务、优质服务、高效服务为目标，大力加强干部职工的理想信念、

职业道德教育，通过深入开展“微笑服务”活动，进一步健全完善服务机制，促进服务质量和水平的提高。

（一）深入开展“微笑服务”主题教育活动。一是大力加强思想道德教育。要通过培训、座谈、经验交流等各种形式和办法，引导干部职工树立正确的人生观、世界观和价值观，提升服务理念，提高服务境界，爱岗敬业，扎实工作。二是大力加强职业道德教育。结合卫生特点，引导干部职工树立正确的道德准则、道德情操与道德品质，在服务工作中，自觉践行服务标准和服务承诺，文明礼貌、诚信友善，热情周到，为行业、为单位争光添彩。

（二）大力营造“微笑服务”活动浓厚氛围。通过设立微笑服务提示牌、微笑服务示范岗，标志牌，宣传栏，宣传画，佩戴微笑标志，悬挂微笑服务宣传标语等形式，广泛宣传“微笑服务”，树立“微笑服务”形象。办好相关专栏，发挥好单位电子屏幕及网站的作用，大力宣传“微笑服务”活动新措施，取得的新成效，形成“微笑服务从我做起、从现在做起、从每项工作做起、从每个细节做起”的浓厚氛围和崇尚微笑服务、落实微笑服务要求的生动局面，把“微笑服务”标准转化成干部职工的自觉行动。

（三）扎实开展“微笑服务”实践活动。各单位要结合自身实际，以“服务大局、服务患者”主题教育实践活动为

平台，把微笑服务纳入单位精神文明建设，纳入日常服务管理体系，纳入工作考核。

1、制定、健全、完善岗位服务标准、服务规范，各单位要结合实际，把“微笑服务”融入每个环节、每个角落，贯穿落实到服务全过程，推进服务标准化、制度化、规范化。

2、努力提高干部职工的服务本领和服务技能，通过举办文明服务比赛、文明礼仪竞赛、微笑服务评比等形式，形成“人人争当服务明星、服务能手”的浓厚氛围，提高服务质量和水平。

3、充分调动广大干部职工的积极性和主动性，在服务工作中，用心待人、用情感人、面带微笑，以真诚、专业、周到、温馨的服务对待患者和群众，努力让群众满意、社会认可。

二、工作措施

1、各医疗窗口单位要把“微笑服务”活动与争创全国文明城市工作中对窗口单位规范化服务的要求相结合，明确目标、任务和要求，深入查找在服务理念、服务环境、服务质量、服务效率等方面的问题和不足，明确思路 and 方向，确保有的放矢、科学有效地策划组织活动。

2、积极开展“微笑服务”座谈、“微笑服务”讨论、“微

笑服务”展示、“微笑服务”承诺、“微笑服务”经验交流等活动。有条件的单位可开辟“微笑服务明星专栏”，向群众介绍服务一流、业务精湛、品德高尚的工作人员，广泛向社会宣传。同时，积极开展“微笑服务”进基层、进社区等活动。

三、工作要求

1、提高认识。开展“微笑服务”活动，是提高服务质量，打造服务品牌的一个重要平台，是提升行业风貌，展示服务形象的一个重要载体，对进一步提高卫生系统文明程度、提升医务工作者的整体文明形象和创建全国文明城市都具有重要意义和作用。各医疗窗口单位要提高认识，精心组织，切实把活动落到实处。

2、精心组织。各单位要进一步加强领导，做好本单位的统筹指导和组织协调工作，为“微笑服务”活动提供有力的组织保证。同时，精心组织，周密策划，以高度的责任感、使命感，加大工作力度，把活动过程作为加强干部职工思想道德教育，提高职业道德素质的过程，切实将活动精神贯彻传达到临床一线的职工，解决突出问题，提高服务质量，树立行业新风，展示单位形象。

3、加强宣传。各单位要加大“微笑服务”主题活动中好做法、好经验的宣传并及时上报活动的进展情况，以此吸

引职工积极参与，推动活动向纵深发展，以微笑服务的实际成效为我市创建全国文明城市工作争光添彩。

二〇一一年五月十二日

(信息公开形式：主动公开)

淮北市卫生局办公室

2011年5月10日印发

共印 20 份