# 2024年医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施(优质5篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-02-19

*“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施篇一一、强化三项...*

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

**医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施篇一**

一、强化三项服务，把准信息工作服务方向

政务信息工作，从根本上讲，就是服务领导决策、促进工作开展、反映基层和群众呼声。我们以这三个方面为重点，不断增强主动和超前意识，把准信息工作服务方向。

第一、为领导决策服务。我们从“领导需要知道”和“需要领导知道”两个方面着手，确立了围绕领导决策报送信息的工作思路，切实把握全市、全区每个时期的工作重点，有针对性地采编、报送反映全局、突出重点的信息。在抓好动态信息的同时，注重强化综合信息、问题信息和督查信息，在强化决策全程服务上下功夫。如去年，我们在大量收集并加强调研的基础上，有针对性的编报了《库区农村教育存在的问题及对策建议》、《农村劳动力转移存在的问题及对策建议》等一大批综合调研信息，为领导决策提供了第一手资料，促进了问题的解决。对上报信息，我们强调精筛选、巧传送，把最能反映我区特点、上级急需了解、紧跟工作形势的信息，适时报送上去。

第二、为推进工作服务。坚持围绕中心工作办信息，使信息真正成为领导掌握工作进程、指导工作开展、评估工作成效、解决具体问题的有效渠道，成为各地各部门交流经验和互相学习的良好平台，以及万州的成功做法、经济社会发展取得成绩在市里反映的重要途径。比如，我们经过调查研究，采编的信息《三峡库区支流客渡船非法载客成为新的水运安全隐患》，区长吴政隆批示要求区级相关部门积极研究落实防控措施，确保安全。按照批示精神，有关部门迅速组织了为期一个月的长江支流航运安全大检查，有效排除了隐患，确保了人民群众生命财产安全。

第三、为基层和群众服务。有的基层单位、企业，以及群众不能直接向政府报文，一些基层的情况、问题不能及时得到反映和解决。针对这种情况，我们每天把区长公开电话、基层上报信息，以及各个方面反映的与群众生产生活息息相关的带有苗头性、倾向性的信息，尤其对涉及企业改制、就业再就业、农民增收等社会关注的热点问题整理出来，一般性问题在《值班综合报告》、《万州信息》问题反映栏目上刊载，重大问题通过《信息专报》反映，及时、广泛地反映基层和群众呼声。如我们搜集反映我区民工武汉讨薪被砍、当前农村用电安全状况堪忧等信息，不仅反映了情况，而且有针对地分析原因、提建议，被区政府领导采纳，促进了问题的有效解决。

二、把握三个环节，不断提高信息质量

质量是信息工作的生命。在工作中，我们注重把握好信息采集、加工、报送三个重要环节，着力提高信息工作质量。

（一）信息采集突出“三性”

第一，针对性。信息工作作为一项服务性工作，必须研究服务对象，明确服务重点,才能提供“适销对路”的信息服务。在工作中，我们要求广大信息工作人员认真学习和掌握中央、全市大政方针和最新的政策措施，区委、区政府每个阶段的工作重点，吃透上情，同时深入基层，全面掌握不同时期群众关心的焦点、热点问题，找准上情与下情的结合点，发现“信息点”。比如，万州地处三峡库区腹心，是移民任务最重最难的地区，移民安稳致富、移民就业、库区生态环境等方面备受各级领导关注。我们以移民类信息为重点，立足万州、放眼库区，广泛收集、整理了库区移民搬迁、产业发展、环境保护、安全稳定等方面的信息，得到了市级的大量采用，使各级领导对万州移民工作状况有了全面的了解。

第二，时效性。在工作中，着力强化三种意识。一是增强主渠道意识。要求各地各部门在发生紧急突发性事件，做好处臵工作的同时，第一时间将信息报送区政府办公室，统一口径、统一渠道上报。二是增强紧迫意识。我们要求信息工作人员时刻绷紧紧急信息工作无小事这根弦，制定了报送紧急信息的有关制度，对迟报、漏报、瞒报紧急信息的严肃处理。三是增强效率意识。我们制定了全员办信息制度，上至区政府秘书长、办公室主任，下至一般工作人员，都参与信息工作，确保以最快的时间，对紧急信息进行了解、核实、编报，为区委、区政府处臵紧急突发事件争取时间。比如，去年我们在全市第一时间上报了信息《万州区采取措施积极开展高致病性禽流感防控工作》，在市领导的关心下，疫情得到迅速控制。

第三，典型性。在抓好信息上报数量的同时，不断强化抓典型的能力，着力提高采用率。如我们针对三峡工程蓄水后，长江航运业有了较快发展，但也存在一些问题的情况，组织编写了问题信息《当前三峡库区船舶货运存在的问题应予以高度重视》，该信息被远牧副市长批示后，市港航局随即派出工作组深入库区县进行调研，并提出了整改意见。

（二）信息挖掘坚持“三度”

一是深度。对大量的初级信息，我们不是简单的进行编辑，而是组织信息工作人员、文秘人员和相关部门业务干部一起讨论，进行筛选、揉合、提炼、加工，使之具备观点和深度，必要时组织专门班子进行调研，力求采编的信息有情况、有分析、有建议，在领导决策中发挥更大的作用。

二是广度。我们围绕中心工作，紧扣每个时期的重点、要点、难点、亮点和热点办信息，力求全方位反映各地各行业的情况。在抓重点上，突出产业发展、移民搬迁、环境保护和重点工程建设等重点。在把握难点上，围绕推进工作中遇到的新情况、新问题编报信息，争取重视和支持。在突出亮点上，围绕经济社会发展取得的成绩，以及经验、做法编报信息，赢得肯定，鼓舞人心。在反映热点上，围绕政府关注、群众关心编报信息。

三是高度。我们要求信息工作人员对大量零散信息进行归纳整理、综合分析，力求从个别的、零星的信息综合分析出带有普遍性、倾向性的问题，努力开发出能提示事物本质及其发展规律的高层次信息，对领导进行科学决策、制定和完善政策具有较高的参考价值和可操作性。

（三）信息编报把好“三关”

一是严把文字关。文字是一篇信息的“血肉”，是信息工作的基础，工作中，我们按照“用词准确、文字精炼”的要求，强化信息人员文秘技能培训，提高文字综合处理能力，力求每篇信息都是精品、佳作。

二是严把内容关。首先是内容必须真实，做到有喜报喜、有忧报忧。其次结构要合理。政务信息结构要新颖活泼，具有很强的吸引力和感染力；内容要求精短、文简意明，直达主题。第三，信息要准确。反映事情坚持综合分析，力求揭示本质，不道听途说、捕风捉影。

三是严把审核关。对各地报送至区政府办公室的信息，由信息科按工作动态、反映问题等进行分类处理，并提出建议上报目录和本级政务信息采用目录，然后进行文字加工整理，上报信息由政府办公室分管领导审定，重大信息报送区政府领导和秘书长审定。由于我们严格程序，层层把关，信息工作没有出现大的失误。

三、强化三项保障，营造信息工作良好环境

以强化三项保障为抓手，不断加强政务信息组织保障、机制创新、工作队伍，以及基础设施建设，营造了良好的政务信息工作环境。

（一）强化组织保障

区政府在安排工作时把政务信息工作作为一项重要内容纳入目标管理体系，吴政隆区长对办公室工作提出要在全市区县（市）中“率先领跑”的要求，对编发的政务信息基本上做到期期必看，对《政务信息》反映的重要情况、重大问题及时作出批示，近三年批示达150多条。区政府各位副区长也经常过问信息工作，并给予具体指导。区政府办公室领导始终把信息工作摆在突出位臵，作为重要工作来抓，经常提要求、交任务、出题目，想方设法改善信息工作条件。各地各部门主管领导主动抓信息，不断加大投入、充实力量、健全网络，形成了你追我赶、争创先进的信息工作新局面。

（二）强化机制保障

一是创新信息收集机制。我们努力改变坐在办公室“等”的被动工作方式，加大信息约稿、催稿、组稿力度，变“等”信息为“找”信息。加强与区委办公室、区内新闻宣传单位、以及区“110”指挥中心、火警“119”、区建委投诉电话“12359”等的联系，建立信息直报点、定时通报信息情况，统一口径，提高信息价值。

二是创新信息载体。在原有《万州信息》、《政务信息》、《信息专报》、《值班综合报告》等刊物的基础上，根据新的形势，我们先后创办了《媒体信息摘要》、《市级信息摘要》、《内部交流》、《办公室建设》等刊物。比如，《媒体信息摘要》，就是对开发利用互联网信息资源的一种尝试, 使领导了解到国际国内发生的一些重大事件,具有前瞻性的经济和科技发展方向，以及反映万州各方面情况的刊物，让媒体新闻成为政务信息的“补充”。

三是创新调研机制。一方面，年初对区级各部门，特别是经济主管部门，以及办公室文秘人员下达调研文章任务，严格考核。另一方面，针对区委、区政府一段时期的工作重心，组织相关部门搭建班子，编写具有一定参考价值的调研报告。比如，今年3月，我们组织区移民局、区公安局、区信访办等部门，调研形成了《三峡工程万州库区移民工作情况调查报告》，为各级领导掌握万州移民生产生活状况提供了翔实资料。

四是创新考核机制。在目标任务上，将信息任务分解到各基层信息单位，要求各系统牵头单位、重点乡镇（街道）必须每日上报信息，有效地解决了信息闲时多报、忙时少报的问题。在通报检查上，实行内部按月通报制度，每月通报目标信息完成情况，掌握信息工作主动权。在考核奖励上，严格按照考核办法予以奖励，对没有完成任务的取消当年评优、评先资格。

（三）强化基础保障

在网络建设上，我们着力改善信息办公条件，利用现代通讯网络平台，不断提高信息办公自动化水平。去年上半年，投入近百万元资金，完成了以区政府办公室为中心，覆盖全区各乡镇街道、各部门的政务信息网络，建立了政务信息考核系统，实现了信息收集、刊物采编的无纸化处理。目前，已有141个单位与区政府办公室联网。在建立健全信息网络的基础上，进一步畅通信息渠道，把信息网络向乡镇（街道）、骨干企业和新闻媒体延伸，全区有区级信息网络成员单位和信息报送点（单位）106个、专（兼）职信息工作人员110多名。

在队伍建设上，着力培养一批政治品质好、业务素质高、敬业精神强的信息人才队伍。一是充实信息科工作力量。安排4名有信息工作经验的同志充实到信息科，专职从事信息工作。二是加强培训。通过集中培训、上挂锻炼、以会代训、印发辅导材料、电话指导等形式，全面提高信息工作人员的采编水平和文稿质量。三是积极支持工作。信息工作人员可以旁听重要会议，参加有关重要活动，阅读有关重要文件，跟随领导调研，及时准确了解区委、区政府的决策意图，真正发挥好参谋助手的作用。通过狠抓队伍建设，保持了队伍的连续性、稳定性，为搞好政务信息工作奠定了基础。

**医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施篇二**

英吉沙县人民医院

加强行风建设不断提高服务水平的实施方案

医院是医疗服务行业的窗口单位、是患者就医的场所、是社会文明的窗口。我院是公立医院，代表着党和政府的形象。因此，如何贯彻落实开展“三好一满意”活动，开展以病人为中心，加强行风建设，提高优质服务，是摆在医院全体干部职工面前的重要课题、医德医风的好坏是社会风气好坏的反映。因为医疗服务行为关系千家万户人民群众的健康与生命，一直受到社会各界的关注和有关部门的重视，所以加强行业教育是我们医院建设和发展的需要，是加强两个文明建设，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的医务人员的需要。认真抓好行风建设，树立卫生行业良好形象。要坚持思想道德教育、广泛进行职业道德教育、普及道德知识和道德规范。从文明用语、开展微笑服务、优化服务流程等一点一滴做起，是医疗服务行业窗口单位每位干部、职工的职业责任。下面讲两点认识：

一、加强医院行风建设要认真开展职业道德教育。

1、良好的医德医风能不断促进精神文明建设的发展，高尚的医德医风对精神文明建设具有极其重要的推动作用，高尚的医德医风是符合社会和人民群众的医德原则，不断规范协调医务人员与患者及其家属的关系，以便更好地为人民服务。只有这样医院才能符合社会主义卫生事业发展的需要，才能受到病人和家属及人民群众的支持、拥挤、爱戴、欢迎和赞赏。才能不断提高医院的良好知名度。两个效益才能不断提高，使之生存下去，不断发展壮大。

2、树立良好的职业道德，能使我们正确对待医德与各项规章制度，诊疗与医疗操作规程及其岗位任责制的关系，才能正确理解和认识我们的工作职责与精神文明和物质文明建设的关系。

3、加强医疗行风教育可以强化并促进医院质量标准建设、不断提高服务态 1

度、提高医疗服务质量、提高医护人员的技术水平，不断按质量标准规范自己的行为，坚持以病人为中心、以质量为核心，保证各个服务环节更好服务群众，对于救死扶伤、热情服务都将起到积极的推动作用。

4、不断加强行风教育，可以进一步规范医务人员的行为准则。因为良好的医德医风对规范医务人员的行为有着不可估量的作用，对于指导医务人员的行为规范调整人际关系，保证医院正常顺利运转是非常重要的。否则容易出现病人与医院、病人与医务人员发生种种纠纷，甚至出现医疗差错事故，影响医院的医务安全和正常工作，影响医院的声誉。

二、切实抓好医院行风建设，使之落到实处。

1、抓好职业道德教育，正确处理医务人员与病人、与集体、与社会的各种关系，一切以病人为中心，为患者提供更好的医疗服务是我们全体职工所必须做到的理念，在这方面我们要经常通过开展医疗服务质量调查，召开群众座谈会，开设意见箱及公开群众投诉电话的方法方式征求群众意见，帮助医院改进不足之处。

2、抓好行风教育，增强员工服务意识，一切为病人着想。在医疗服务上，我们要将过去的病人围着医院转的观点转为医生为病人转。医院的工作重点就是一切以病人为中心，千方百计满足病人的医疗要求，要做到思想上尊重病人，感情上体贴病人，行为上方便病人，想病人之所想，急病人之所急。以良好的医德医风给患者提供质量高水平、快速、安全、质优价廉、收费合理的全方位服务，做到病人满意我院。增强医院的专科服务功能和医疗市场的竞争力，不断提高医院的服务功能和范围，提高医院的社会和经济效益。

三、抓好行风建设，要转换角色、换位思考。

要充分理解和体谅病人的痛苦、愿望和要求设身处地为病人着想，坚决杜绝过去病人反映的就诊所遇到的“路难走、门难进、脸难看、话难听、气难受的衙

2门作风”，要做到文明用语接待患者，使之感到亲切感，、温暖安全的感受。同时要遵守规章制度，严格奖惩、坚决克服不道德行为。立足本职岗位做奉献、树立医院行业新风尚。

四、增强自律性，敬业爱岗，准时上下班。要坚持人在位，心在岗，规范操作，一丝不苟，要把“安全来自警惕、差错事故出自麻痹”这句话牢记心中，积极工作，完成本职工作任务。

2024

英吉沙县人民医院医务部年12月26日 3

**医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施篇三**

突出四个服务

发挥三大职能 不断提高办公室政务服务水平

政府办公室是政府运行的中枢和核心机构，担负着联系上下、沟通左右、协调内外的职责，办公室搞好“四个服务”发挥“三大职能”是政府工作高效有序运转的保障。近年来，我们不断创新服务理念，改进服务方式，提高服务质量，努力为领导、为部门、为基层、为经济社会发展提供优质、到位、满意的服务，充分发挥好综合协调、参谋助手、督查督办的职能，各项工作都取得了一定成绩。

一、强化大局意识，充分发挥好综合协调职能 综合协调是办公室的一项基本职能和重要任务，在办公室工作必须学会协调，善于协调，通过协调明确职责，落实任务，融洽关系，形成合力，把工作做到位，把事情办漂亮。在协调中要把握轻重缓急，抓住主要矛盾，统筹做好工作；要讲求方法策略，注意表情语气，创造和谐气氛；要围绕目标任务，兼顾各方情况，推动工作开展；要勇于承担责任，做到不退不避，带头抓好工作。

一是要有力地协调好重点工作。事关全县经济社会发展的重点工作、重大活动、重要接待中，办公室要充分发挥协调职能，协调处理突发问题，保证全县重大决策、重要工作的顺利实施和重大活动的成功举行。二是要有序地协调好日 常事务。作为政府机关的“总调度”和“中转站”，办公室要高度重视并协调好上下关系，凝聚工作合力。要加强与县委办、人大办、政协办日常工作的衔接、沟通和协调，特别是在文件流转、接待和办事等方面做到规范有序、有章可循，从而保证 “四大班子”办公室联系更紧密、工作更有序、成效更突出。要积极协助县政府领导抓好与分管部门的工作衔接，协助领导处理好文件审核、会议联络、工作反馈等日常事务，使领导腾出更多时间、精力抓大事、谋全局。三是要积极地协调好信访工作。坚持办公室全员信访接待制度，对全县经济社会发展中的热点、难点问题和群众高度关注、反映突出的重点问题，主动深入基层调研排查，积极做好各类矛盾纠纷和群体性事件的处理协调工作，有效化解各类矛盾，维护机关正常工作秩序。

二、强化服务意识，充分发挥好参谋助手职能 办公室是政府的参谋部，为政府决策和决策实施发挥参谋助手的作用。政府工作每天都面对大量的事务，需要及时作出决断，迅速作出反应，拿出成熟意见。参谋重在谋划，助手侧重帮助，要增强主动性，善于站在全局高度，从领导角度去把握领导决策的需求，为领导当好参谋，补好缺。通过参谋，使整个决策更加完善、科学。

一是要加强调查研究。围绕县委、县政府重点工作和难点工作，广泛听取各级各部门意见、建议，综合梳理出 有价值的信息，形成工作实施方案或解决问题的办法，及时报告县政府领导，确保领导决策的科学性和适用性。二是要发挥信息耳目作用。一方面，办公室要迅速及时全面为上级政府和本部门领导提供信息服务，另一方面，领导要重视信息工作，善于利用信息来帮助决策。坚持全员办信息制度，对信息上报采编进行量化考核，按月汇总通报，年底考核奖惩。三是要注重总结经验。借鉴先进做法。

三、强化责任意识，充分发挥好督查督办职能 督查督办是推动决策落实的重要手段，也是办公室的一项重要职能。政府办公室要以求真务实和敢于碰硬的作风，扎实抓好督查督办工作，保证重点工作落实，树立督查工作权威。

一是要健全督查工作机制。严格实行主要领导负总责、分管领导亲自抓、督查人员跟踪抓的工作机制，进一步健全完善政府分管领导和督查、监察、考核部门齐抓共管、联合督查的工作机制，增强督查工作的力度和深度，认真办好《政务督查通报》和《重点工作专报》。二是要突出重点抓督查。按照“批则必查、查则必清、清则必办、办则必果”的总体要求，对《市政府工作报告》、《县政府工作报告》涉及的重点工作、重大项目和领导批办事项及会议决定事项等，采取书面督查、电话督办、实地查看、明察暗访等形式督促工作落实。对市上纳入年终综合考核的各项任务指标，要牵头组 织相关部门开展联合督查。三是要认真做好“两案”办理工作。针对人大代表建议和政协委员提案涉及面广、要求高、办理难度大的实际，坚持“办实事、求实效”，不断探索和创新办理工作机制，加强业务指导，狠抓督促落实，规范办理程序，确保办理任务按时限要求完成。

**医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施篇四**

树立良好形象，不断提高服务水平

————窗口整改措施

优质服务是窗口的灵魂，提高办事效率是窗口工作永恒的主题。因此，我们不断提高服务水平，提高办事效率，更好地为人民群众服务。我们教育窗口坚决做到：

一、坚持党的宗旨，执政为民，进一步转变工作，全心全意为人民服务，杜绝吃拿卡等不正之风。

二、加强学习，不断提升业务水平。

利用可利用的时间，不断加强业务学习，并拓宽自身的知识面，才能更好地为民服务。只有把自身的业务水平练精练强，才能更好地处理窗口的一切业务。

三、坚持公开、公平、公正、廉洁、规范、便民、高效的原则，依法办理各项行政许可事项。

四、开展“五亮五比五创”活动，提升政务服务水平。“五亮”：亮身份、亮职责、亮承诺、亮点评、亮讲议； “五比”：比素质、比干劲、比奉献、比创新、比作风； “五创”：创一流部门、创一流队伍、创一流服务、创一流业绩、创一流形象。

五、开展优质文明服务活动，提升政务服务水平。

本着“便民、利民”的服务原则，窗口工作人员文明礼貌服务规范；窗口工作人员亮牌服务，服务承诺制度公示，办事制度公开；设置服务咨询、投诉电话、及时受理和处理群众的服务诉求和投诉。方便简洁。凡企业和客商需要定时、延时服务或者咨询相关材料的，可通过电话进行预约或者沟通，以节省客户的办事成本。

六、坚持六公开服务。

公开审批内容、公开办事程序、公开申报材料、公开审批依据、公开承诺时限、公开收费标准。

七、树立“五好”风气，克服衙门作风。门好进、人好找、脸好看、话好说、事好办。

八、对待群众要做到“五心”和“六服务”。

“五心”：接待群众要热心、听取意见要细心、解释政策要耐心、解决问题要真心、帮助群众要诚心。

“六服务”：微笑服务、热情服务、主动服务、限时延时服务、诚信服务、高效服务。

九、遵守国家法律法规和行政服务中心的规章制度，遵守公共场所的文明要求，坚决做到上班时间不吸烟、不上网聊天、不干不该干的事情。

十、抓好窗口场所建设，创建优美服务环境。

坚持每天打扫窗口卫生，及时清理零乱物品，做到环境整洁，卫生状况良好，无乱扔杂物、无随地吐痰、无损坏公物花草树木现象。

教育局窗口

二〇一三年四月十一日

**医院行风建设工作方案 医院行风建设持续改进措施篇五**

加强供电行风建设 提升供电服务水平

昌黎供电分公司

近年来，在县委、县政府的正确领导和大力支持下，昌黎供电分公司紧紧围绕全县中心工作，认真履行“四个服务”的要求，以“你用电，我用心”服务品牌建设为载体，全面实施“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程，为促进我县经济社会跨越式发展提供了可靠的电能保障，得到了全县上下的广泛认可，连续四年获得县民主评议工作公益经营类第一名。下面我向大家汇报一下我公司加强行风建设、提升

服务水平的主要做法。

一、以建为本，以纠促建，规范管理，扎实推进行风建

设

（一）严格行业管理，加强行风建设。一是抓组织领导。坚持主要领导负总责、分管领导亲自抓、职能部门协调配合，每年都制定《昌黎供电分公司优质服务及行风建设工作方案》，对出现重大行风问题和投诉较多的单位实行一票否决。二是抓队伍素质。开展“人人讲诚信”主题教育，大力推进廉洁文化“四进”（进班子、进部室、进班组、进家庭）活动，营造“干事、干净”的廉洁氛围；开展优质服务技能提升训练，促进员工服务行为的规范和服务技能的提升。三是抓专项治理。认真开展客户受电工程的设计、施工、设备供货“三指定”自查整改工作，严肃查处违反供电员工“十不准”的行为。四是抓行风投诉分析与超前预防。坚持有投诉必查，有问题必改，一诉一分析，一诉一反馈，力求客户满意。

（二）坚持依法治企，做到诚信守法。严格执行国家电价政策和收费标准，定期开展电价检查并主动接受价格主管部门和电力监管部门的监督检查。全面履行供电服务“十项承诺”、供电员工“十个不准”和“三公”调度“十项措施”，自觉接受社会监督。针对客户关心的“停电”工作，认真执行停限电有关规定，提前公告和通知重要用户。同时，采取联合检修、集中检修等方式，加快故障抢修速度，最大限度减少客户停电时间。遵守故障报修服务承诺时限，做到在规定时间内到

达抢修现场。

（三）开展阳光服务，实行办事公开。一是在营业厅设置自助查询系统，方便客户随时查询电费电价政策、业务办理程序、用户档案信息、业务流程状态等信息。二是在公司的所有营业场所设立公开栏，公开《电网销售电价表》、《供电服务“十项承诺”》、《供电服务“十个不准”》、《报装接电流程图》以及全国供电服务电话“95598”、国家电监会监督举报电话“12398”等内容，不断扩大客户的知情权，广泛接受

社会各界监督。

（四）注重内外监督，提升服务质量。在内部监督方面，公司每月组织两次行风明察暗访，坚持重大节假日对各服务窗口进行电话明查或实地暗访，今年共电话暗访20次，查访

窗口单位20个，值班人员80余人，实地检查窗口6个。在外部监督方面，广建社会监督渠道，聘请了18名人大代表、政协委员和社会知名人士担任行风监督员，不定期召开座谈会，听取各界意见，不断改进工作。积极参与行风热线节目，认真解答群众关心的热点问题，自觉接受行风热线和用电客

户的监督。

二、“以客为尊、换心换位”，主动了解客户需求，积极

破解用电难题

（一）完善服务机制，改进服务手段。建立对接协调机制，公司领导带领营销人员深入企业实施上门服务，为用户提供必要的业务技术咨询，确保重点工程项目按期优质投运。加强对高危及重要用户用电安全管理，坚持每月一次定

期检查，指导用户科学、合理、安全用电。

（二）积极为民服务，开辟业扩报装绿色通道。针对今春干旱少雨气候，在各供电营业厅设立“春灌绿色通道”和“党员优质服务示范岗”。窗口单位职工主动放弃节假日，带头值班，对于水利业扩装报装工作进行特事特办，限时办理，以最快速度供电。据统计，“绿色通道”开通以来，已办理春灌业务50多笔，安装农业变压器70多台，增加容量5000多千伏安，受到群众一致好评，期间收到群众送来锦旗3面。

（三）破解居民交费难题，着力解决服务资源不足问题。为倡导方便快捷、科学合理的电费交纳方式，公司在各基层

供电所增设了银联pos机，有效解决了“交费难”这一长期以来困扰供电企业的突出矛盾，得到了用户的广泛好评。

三、“尽心服务、尽力先行”，积极履行社会责任，服务

昌黎发展大局

（一）精心建设坚强的昌黎电网。完成了《昌黎县十二五电网发展规划（2024-2024）》编制工作，统筹协调各级电网科学发展。实施农村电网升级改造工程，共投入农网建设资金2024万元，完成6座变电站的主变增容及综合自动化改造，并完成新农村电气化县建设任务，提升了农网安全可靠

供电水平。

（二）积极应对夏季用电高峰。坚持早准备、早行动，切实加强需求侧管理，提前部署落实保电措施，自觉贯彻各级政府的统一部署，严格落实有序用电预案，确保了主网安

全稳定运行和电力有序供应。

（三）全力以赴完成急难险重保电工作。面对干旱、雷暴等恶劣天气下的急难险重任务，公司迅速启动电网应急预案，有序应对突发事件，第一时间投入抗灾抢险，以最快速度恢复用电。同时，在建国60周年大庆、高考、建党90周年大庆等重要活动保电工作中，公司各级组织完善技术方案，深入排查隐患，合理安排运行，建立起常态保电机制和应急

队伍，顺利完成了多次大型活动的保电任务。

虽然我们在优质服务及行风建设中取得了一些成绩，但

与党委、政府要求和广大群众的愿望相比还有一定差距。我们将虚心学习兄弟单位的好经验好做法，推动公司供电服务水平实现新提升，为昌黎经济社会发展再作新贡献！

</span

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn