

# 服务承诺制度

## 第一条 服务承诺的含义

服务承诺是服务提供者向服务对象做出的许诺和保证。承诺是责任与信誉的表现,可实现自我强制、自我约束,体现服务提供者对完成服务工作的决心。承诺的目的是为了更好、更快地完成服务任务;同时又可以得到服务对象的实时监督,承诺具有双向作用。

## 第二条 服务承诺的项目范围和要求

服务承诺要本着“热情、周到、方便、高效”的原则,认真按承诺的内容做好本职工作,做到据实立诺、有诺必践、违诺必究,不做表面文章;凡本单位工作人员都有向服务对象做出以下服务。

- (一) 骨科医学理论研究与创新;
- (二) 骨科及其相关领域技术创新性研究、研发与临床推广;
- (三) 举办骨科及其相关领域的学术交流活动;
- (四) 先进医学理念传播与推广;
- (五) 开展骨科及其相关领域的技术咨询服务。

## 第三条 服务承诺的方式内容

1. 依法办事, 遵章守纪。认真贯彻执行国家的法律、法规, 严格监管, 秉公办事, 依法行政, 为专家和各地参会人员提供有力的保障。

2. 爱岗敬业, 优质服务。树立敬业精神, 在办理会务、接听电话、接待专家时严格按照规定使用文明用语, 禁用忌语, 礼貌待人, 耐心回答问题, 细心解答政策, 杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办的现象。做到事接必办、办后必复, 以此提高工作人员的办事效率和工作责任心, 以优质服务促进规范管理, 以规范管理促进工作效率, 寓优质管理于热情服务之中。

3. 办事公开, 接受监督。公开办事程序、公开办事结果, 接受医院各部门和参会人员的工监督。

4. 廉洁自律, 不谋私利。单位管理人员在工作中必须做到务实、廉洁、高效、遵纪守法, 工作人员不得以权谋私, 不得在公务活动中收投礼金和各种有价证券, 禁在公务中“吃、拿、卡、要、拖”, 坚持廉洁服务。

5. 实事求是, 调查研究。坚持实事求是的原则, 深入调查研究, 熟悉和正确掌握有关政策法规, 务求实效。

## 第四条 监督与投诉

为保证把服务承诺制度落到实处,单位实行网上监督与投诉的形式。服务对象可登陆积水潭骨科医学骨研院官网 <http://www.jstoj.cn/>投诉意见反馈栏目,对我单位的服务进行监督。

#### **第五条 附则**

本制度最终解释权归本单位,本制度自发布之日起执行。