**上海市文明单位（文明医院）考评指标体系（2020版）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、基本指标（90分）** | | | | | | |
| **一级指标** | | **二级指标** | **评价标准** | | **分值** | **评审方法** |
| Ⅰ 思想教育深入 医德建设有效 （20分） | | Ⅰ-1  思想教育  (6分) | 1.制定学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神、培育和践行社会主义核心价值观的工作计划，落实国家卫健委、市委市府重点工作要求，及时传达和部署落实最新精神。在突发公共卫生事件等关键时刻，宣传思想工作有力，单位凝聚力和组织动员力强。 | | 2 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 2.中心组学习每月一次，有计划、内容、记录、总结和述职述学制度。完成上级下达的干部教育培训任务。落实党员领导干部双重组织生活会制度、领导班子成员之间谈心谈话制度。 | | 2 |
| 3.职工学习每月一次，有制度、有计划、有记录、有考勤，学习内容有针对性，学习形式丰富。用好“学习强国”等学习平台，做到党员全覆盖。 | | 1 |
| 4.医院思想政治工作有经费投入，有理论成果或调研报告，有相关内容课题或奖项。 | | 1 |
|  | 5.弘扬“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”的职业精神，员工对职业精神认同率达到100%。 | | 1 | 现场抽查 |
| Ⅰ－２ 医院文化 （5分） | 6.挖掘和传承院训、院史中蕴含的医院优良传统，凝练和塑造医院精神，增强医务人员职业荣誉感，形成鲜明医院文化品牌。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 7.对干部和职工开展形式多样的专业及法律、文化、科技、管理等知识培训和读书活动，提高综合素质。 | | 1 |
| 8.文化建设有完善的组织体系，有制度、规划、载体、措施、资金保障，文化建设能体现单位职工共同的价值观，有实效。 | | 1 |
| 9.建有职工之家、图书/电子阅览室、文化活动室和体育活动设施，活动安排丰富。 | | 1 |
| Ⅰ－3 医德医风 （5分） | 10.开展医务工作者职业道德宣传教育专题活动≥4次/年。员工自觉遵守职业道德规范。 | | 2 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 11.评选表彰各类先进典型，通过事迹报告会、座谈交流、宣传栏、媒体报道、文艺作品等方式广泛宣传，营造学习先进、崇尚模范的氛围。 | | 1 |
| 12.开展法制教育，普及卫生法律法规和医院规章制度，干部带头学法用法，员工依法依纪行医。强化医务人员医学人文与医学伦理的培训。 | | 1 |
| 13.健全医德医风建设的监督、管理机制,建立客观公正的医德档案。完善医务人员医德考评制度，实行医德“一票否决制”，将医德表现与医务人员晋职晋级、岗位聘用、评先评优和定期考核等直接挂钩。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 |
| Ⅰ－4 媒体宣传 （２分） | 14.医院媒体管理责任明确，信息内容审核机制完善。运用医院报刊、网站、微博、微信、宣传栏、电子屏，以及中央、本市主流媒体、专业媒体等，开展生动的宣传和医学科普教育，提升社会美誉度。 | | 1 | 听取汇报 现场查看 |
| 15.建立新闻发布制度，主动及时准确权威发布重要信息，主动引导社会舆论。按照市医疗卫生舆情应对联席会议工作要求，做好舆情监测和应对，及时回应媒体和群众关切的问题。 | | 1 |
| Ⅰ－5  行风建设  （2分） | 16.建立行风建设领导机制，明确分管领导和行风建设的工作部门。严格落实整治药品回扣“1+7”配套文件，制定本单位具体工作制度，认真组织实施。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 |
| 17.落实纠风工作责任制，主要领导履行纠风第一责任人职责，班子成员严格执行“一岗双责”。定期召开专题会议，研究部署相关工作。 | | 1 |
| Ⅱ 基层党建扎实 创建管理规范 （21分） | | Ⅱ－１ 班子建设 （2分） | 18.建立健全党委领导下的院长负责制，发挥院级党组织把方向、管大局、作决策、促改革、保落实的领导作用。完善党组织与行政领导班子议事决策制度，做到科学决策、民主决策、依法决策。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 19.领导班子分工明确，协同配合，团结和谐。民主生活会批评和自我批评坦诚。年度考核中群众满意度≥85%。 | | 1 |
| Ⅱ－2  意识形态 （3分） | 20.根据中央、市委以及市教卫工作党委的文件精神和工作部署，研究制定意识形态工作责任制实施方案；针对意识形态重点工作，制定专门的工作计划和举措。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 21.落实党委意识形态工作责任制，建立健全党组织统一领导、党政齐抓共管、宣传部门组织协调、有关部门分工负责的意识形态工作格局，把意识形态工作作为党建工作的重要内容，与中心工作同部署、同落实、同检查、同考核。 | | 1 |
| 22.对本单位党委意识形态工作做出规划并部署，党组织切实承担好意识形态工作,建立完善意识形态工作体系和制度体系。管好医院学术论坛、期刊出版物、课堂教学、新媒体等各类思想文化阵地，在教学科研管理等重大事项和人才引进、学术活动、对外交流等重大问题上把好政治关。 | | 1 |
| Ⅱ－3　 组织建设 （4分） | 23.严格按照《党政领导干部选拔任用工作条例》规定的原则、条件、程序和纪律选拔任用干部。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 24.党组织建设有计划、有制度、有载体。基层党组织设置科学,党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用在民主评议中得到认可。党组织按期换届，突出政治功能建设，参与内设机构重大问题的决策。落实党务公开,保障党员知情权、参与权、选举权、监督权。 | | 1 |
| 25.建立“不忘初心、牢记使命”长效机制，严格执行“三会一课”、组织生活会、民主评议党员等制度。积极推广主题党日活动。落实党务公开,保障党员民主权利。 | | 1 |
| 26.规范党员发展程序，严格把好“发展关”和“转正关”。积极培养入党积极分子。建立党员领导班子成员联系培养入党积极分子制度，完善把业务骨干培养成党员，把党员培养成医疗、教学、科研、管理骨干的“双培养”机制。 | | 1 |
| Ⅱ－4　 党风廉政 （5分） | 27.落实院级党组织主体责任和纪委监督责任，落实党政班子成员“一岗双责”，落实干部述职述廉及重大事项请示报告、个人有关事项报告、干部廉政谈话和对违纪违规问责制度。对医院内的信访举报和违纪违规问题查处及时。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 28.对财务、基建、药品和医疗器械采购、人事管理等重点领域有严格和完善的廉政风险防控机制。 | | 1 |
| 29.对干部党员和职工开展经常性的反腐倡廉、廉洁行医的宣传和警示教育。 | | 1 |
| 30.严格贯彻落实中央八项规定精神，形成整治“四风”的长效机制，“三公”经费支出规范。领导干部严格遵守廉洁自律的各项规定，员工没有收受“红包”“回扣”等违规违纪现象。 | | 2 |
| Ⅱ－5　 创建管理 （4分） | 31.重视文明单位创建工作，将创建工作列入党政议事日程，有创建规划，目标明确、计划周全，有具体措施，有经费投入，有专人负责。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 32.积极开展“建文明班组、创文明岗位、做文明职工”等群众性创建活动，并形成长效机制。 | | 1 |
| 33.结合行业特点，积极开展“文明修身”主题活动和网络文明能量大放送活动。 | | 1 |
| 34.无违反计划生育管理规定。 | | 1 |
| Ⅱ－6　 群众工作 （3分） | 35.持续开展工会“职工之家”创建，坚持和完善以职代会为基本形式的民主管理制度，开展院务公开和民主评议领导干部，职工满意率≥90%。工会会员（代表）大会对工会工作满意率≥85%。建立领导联系群众制度，职工提出意见、建议和申诉渠道通畅。无重大干群纠纷。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 36.关心职工工作、学习、生活和健康，有政策措施保障，解决职工实际困难，维护包括非正式职工在内的群众合法权益。在职职工工会会员办卡率100%。育龄女职工人数超过50%，须建立爱心妈咪小屋。 | | 1 |
| 37.关心青年成长进步，广泛搭建助力青年岗位成才的平台；积极开展“青年文明号”创建工作，倡导职业文明，形成长效机制。 | | 1 |
| Ⅲ 文明规范服务 便民利民惠民 （30分） | | Ⅲ-1 环境流程 （4.5分） | 38.布局流程，合理便捷。不断优化就医布局和流程，便捷病患就诊环节；推行网络预约挂号、挂号收费通柜服务、自助服务，就诊高峰时段开足服务窗口，按需设置楼层收费点。社区卫生服务中心设置卫生站点。 | | 1.5 | 现场查看 |
| 39.指示标识，清晰明了。按科室、病区布局设置统一、醒目、规范的指示标识，二甲以上医院完善中英文标识，规范使用汉字。加强导医和巡视力量，方便患者就医。 | | 1.5 |
| 40.医院环境，整洁安全。院容院貌整洁优美，设施安全；厕所清洁卫生无异味；病媒生物防治措施落实，全面控制四害孳生场所，防鼠防蝇设施完善；二次供水和集中空调通风系统卫生管理符合要求，按规定对医疗废物、一次性耗材分类收集和处置。 | | 1.5 |
| Ⅲ-2 举止礼仪 （4.5分） | 41.仪容仪表，端庄大方。按规定统一着装，服装整洁，挂牌上岗，塑造医务人员良好形象。 | | 1.5 | 现场查看 |
| 42.诊疗服务，文明有礼。接待患者，请字当先，多用礼貌用语，多用安慰性语言，多沟通交流。 | | 1.5 |
| 43.行为举止，规范得体。加强医务人员行为礼仪和操作培训，做到“四轻”：走路轻、说话轻、操作轻、动作轻，在医疗服务全过程体现医务人员的职业素养。 | | 1.5 |
| Ⅲ-3 信息公开 （3分） | 44.医疗收费，规范公开。公示收费项目，配备完好电子触摸询价设施，实行门急诊收费明细账单制和住院费用“一日清单制”，方便患者查询；及时公布政府调价信息，严格执行医疗服务收费标准，杜绝乱收费现象，降低收费差错率。 | | 1.5 | 听取汇报 现场查看 |
| 45.服务须知，公示醒目。公开门急诊、住院服务须知和窗口服务规范；公开便民服务措施；公开监督电话、投诉信箱；公示领导接待日时间和地点。 | | 1.5 |
| Ⅲ-4 服务质量 （7.5分） | 46.信息更新，及时准确。落实专人负责医疗信息的更新维护，专家门诊停诊或时间变动、节假日门诊停诊、布局流程调整等信息发布及时准确，避免患者无效往返。 | | 1.5 | 现场查看 |
| 47.服务态度，亲切温馨。使用医疗服务文明规范用语，不讲服务忌语，倡导“微笑服务”，热情、礼貌接待病人，推广首句使用普通话，实行首问（诊）负责制；不以床号替代姓名称呼病人，对所有病患一视同仁。 | | 1.5 |
| 48.诊疗过程，敬业专注。诊疗过程，认真负责，工作时不闲聊，不讲与工作无关的话，不做与工作无关的事。 | | 1.5 |
| 49.危重抢救，反应快速。绿色通道通畅，院前院内衔接顺畅，落实书面交接制度，抢救设备完好，医务人员技术操作熟练，抢救室无长时间滞留患者，为危重患者提供护送、推车等服务。实行分级诊疗制度。 | | 1.5 |
| 50.住院治疗，悉心负责。落实床位医师和责任护士工作负责制，主动关心住院病人，及时了解患者需求、病情变化和心理状态，做好沟通、解释、治疗和宣教。 | | 1.5 |
| Ⅲ-5 便民举措 （6分） | 51.候诊就医，文明有序。加强门急诊工作力量，增设专家、专病门诊；通过现场、网络、电话等途径开展分时段、实名制预约服务，引导患者预约就诊、错峰就诊，减少等候时间；使用电子排队叫号系统，引导患者有序文明就诊。 | | 1.5 | 现场查看 |
| 52.便民措施，细致周到。设置“统一标识、统一规范”的便民服务中心，提供导医、咨询、预约等服务；落实无障碍通道、茶水供应等便民措施；为来沪就诊等特殊病患提供便捷化服务；按要求配建母婴设施，并建立日常管理维护制度。 | | 1.5 |
| 53.服务创新，持续探索。开展多学科诊疗、日间手术、延伸优质护理等创新举措。 | | 1.5 |
| 54.健康教育，形式多样。结合实际，通过讲座、册页、板报、宣传栏、网络、公众号、视频等多种形式，开展生动形象的健康教育，增强市民和患者的健康保健意识。 | | 1.5 |
| Ⅲ-6 医患关系 （4.5分） | 55.患者隐私，尊重保护。不随意谈论患者病情，对患者进行体检、影像检查、心电图检查和身体隐私部位治疗时有遮隔措施；妥善保管病史和检查资料；倡导“一人一诊室”，劝阻入诊室围观者。 | | 1.5 | 现场查看 |
| 56.医患沟通，和谐互动。完善投诉处理机制和医患矛盾调处机制，倡导“首诉负责制”，建立健全医患矛盾突发事件处置机制，落实第三方调解制度和医责险制度，依法维护医疗服务秩序。 | | 1.5 |
| 57.效果评估，科学及时。完善医疗服务评估机制，加强内部检查和社会督查。通过主动听取患者意见、发放意见征询表、对出院患者电话回访等方式，主动查找问题，持续改进工作。 | | 1.5 |
| Ⅳ 医院管理科学 工作业绩明显  （8分) | | Ⅳ-1   发展战略 （3分） | 58.制定医院发展规划，办院定位清晰科学。实施国家《关于建立现代医院管理制度的指导意见》。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 59.积极承接国家、上海和区域医药卫生体制综合改革任务，加快现代医院管理制度建设、推进分级诊疗和医联体建设、实施医药分开、开展住院医师规范化培训等领域的改革取得积极成果。 | | 1 |
| 60.重视员工素质提升，分层次、多元化的加强对行业员工的管理和培训，员工队伍稳定，文明素质高。职工毕业后教育覆盖率100%。学科建设和科研工作有保障、有成果。 | | 1 |
| Ⅳ-2  业务绩效 (**5**分) | 61.根据行业主管部门要求，严格贯彻落实各项管理制度和办法，切实加强医疗质量与安全。严格执行卫生计生统计调查制度，依法依规上报统计数据。 | | 4 | 审核材料 听取汇报 听取意见依据主管部门相关质量管理标准进行评分 |
| 62.建立健全职工基于岗位工作量、服务质量、服务效果、患者满意度等为基础的绩效考核评价机制，并作为收入分配、岗位评聘、评优奖惩等重要依据。 | | 1 |
| Ⅴ 社会责任落实 单位形象良好 （11分） | | Ⅴ-1 环境建设 （4分） | 63.建设节能、节水型单位，落实节能减排工作制度，完成年度节能减排工作任务目标；执行环保法规，排放环境指标、环境污染控制达标。贯彻《上海市控烟条例》，设置禁烟标识。主动劝阻吸烟行为，公共卫生场所达标。 | | 2 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 64.开展综合治理工作，落实消防、保卫、安全生产、食品安全、治安防范措施，严格按照上级相关文件开展安全生产管理，进行安全宣传教育，无人员伤亡或其他重大社会影响的安全生产责任事故；按要求管控放射源、毒麻限制药、高致病性微生物。 | | 1 |
| 65.做好食源性疾病监测和食品安全事故报告工作。推进“放心医院食堂”建设，保障医务人员和患者的饮食安全。 | | 1 |
| Ⅴ -2  信访工作 (2分) | 66.信访工作制度化，有领导接待日，有制度、有措施。接受院外监督，公开办事程序，设置投诉电话、投诉箱，有制度、有记录、有处理、有落实；有专兼职信访干部。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 67.及时处理群众投诉和意见等信访事项，按规定及时回复办结；有效减少越级上访和非正常上访，积极配合政府主管部门处置上访事件，落实维护社会稳定工作责任。 | | 1 |
| Ⅴ -3  社会贡献 (5分) | 68.围绕“一带一路”“健康中国”“健康上海”战略，积极承接国家援外医疗任务，参加各种社会援助、城市公共管理等实践活动；积极参加扶贫帮困、帮老助残、便民服务等各类志愿者活动，积极开展健康教育、健康促进等社会志愿者活动；项目丰富，成效显著。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| 69.志愿者服务体系建设完善，职工志愿者覆盖率≥40%；党员中志愿者覆盖率≥90%；建立医务社工、医院志愿者服务活动长效机制。 | | 2 |
| 70.积极倡导自愿无偿献血，完成献血任务。 | | 1 |
| 71.积极与所在地区的部队、学校、企事业单位开展同创共建活动，参加社区精神文明建设各类主题实践活动及学习型社区建设。 | | 1 | 审核材料 听取汇报 听取意见 |
| **序号** | | **指标名称** | | **考评方式** | **分 值** | **得分** |
|
| 特色指标 | 1 | 落实国家和上海医改方案取得重要成果，或荣获国家级或市级科技创新成果奖，并应用于医疗临床和公共卫生服务。 | | 听取汇报、审核材料（获奖证书、专业部门/上级机关鉴定证明等） | 1 |  |
| 2 | 参与各类应急突发事件处置或重大活动医疗服务保障，表现突出，获得市级以上表彰，或者承担对口支援、扶贫工作、参加国际医疗援助，并取得显著成效。 | | 听取汇报、审核材料（参与证明、获奖证书等） | 1 |  |
| 3 | 有市级以上好人好事；在中央媒体有典型报道；原创的经验、做法在全国、本市卫生系统被推广应用。 | | 听取汇报、审核材料 (证书、媒体报道等） | 1 |  |
| 4 | 荣获市级及以上党建和精神文明职业道德建设成果奖项。 | | 听取汇报、审核材料 ( 获奖证书等） | 1 |  |
| 5 | 参与社会公益事业做出突出贡献，志愿服务获得市级以上荣誉称号，或建成志愿服务基地，形成志愿服务品牌项目。 | | 听取汇报、材料审核（参与证明、获奖证书） | 1 |  |
| 6 | 自觉履行社会责任，按时提交单位年度社会责任报告，评为B级以上。 | | 审核材料 | 1 |  |
| 特色指标 | **医院自设文明创建原创特色项目并取得标志性成果(在全社会具有引领性、示范性）** | | | | | |
| 7 | 结合上海市精神文明创建工作要求开展专题专项活动，取得显著成效。 | | 听取汇报、材料审核（项目设计思路和执行书等、获得市级及以上媒体报道或荣誉） | 1 |  |
| 8 | 有效解决市民就医痛点、难点、堵点等问题，并形成长效机制。 | | 听取汇报、材料审核（项目设计思路和执行书等、获得市级及以上媒体报道或荣誉） | 1 |  |
| 9 | 设计并持续开展有特色的精神文明创建项目。 | | 听取汇报、审核材料 (活动开展实际资料、媒体报道等、获得市级及以上媒体报道或荣誉） | 1 |  |
| 10 | 在提升医务人员的道德素养和单位的精神风尚方面取得显著成效。 | | 听取汇报、审核材料（证明材料、获奖证书等、获得市级及以上媒体报道或荣誉） | 1 |  |

附件2：

上海市卫生健康系统文明行业创建专项督导参考指标

| **一级指标** | **二级指标** | **测评项目** | **测评内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 环境文明 | 服务设施 | 服务场所 | 医疗机构布局流程合理便捷。不断优化就医布局和流程，便捷病患就诊环节；推行挂号收费通柜服务、自助服务，就诊高峰时段开足服务窗口，按需设置楼层收费点，社区卫生服务中心设置卫生站点。 |
| 有无障碍设施，能正常使用；没有条件设立的，应有相应的服务措施或手段为行动不便的人提供服务 |
| 设施安全 | 消防设施完好 |
| 应急通道畅通，无被占用、堵塞现象；应急通道出口标识明显 |
| 服务环境 | 环境整洁 | 医院环境整洁安全。院容院貌整洁优美，设施安全；厕所清洁卫生无异味。 |
| 禁止吸烟 | 有明显的禁烟标志，室内无吸烟现象 |
| 标识醒目 | 指示标识清晰明了。导向标志安全、醒目、便利、协调；服务标识正确、醒目、便于视读；按科室、病区布局设置统一、醒目、规范的指示标识，二甲以上医院完善中英文标识，规范使用汉字，加强导医和巡视力量，方便患者就医。 |
|
|
| 秩序文明 | 信息告示 | 公示明了 | 公示收费项目，配备完好电子触摸询价设施，实行门急诊收费明细账单制和住院费用“一日清单制”，方便患者查询；及时公布政府调价信息，严格执行医疗服务收费标准，杜绝乱收费现象，降低收费差错率；公开门急诊、住院服务须知和窗口服务规范；公开便民服务措施 |
| 投诉便捷 | 公开监督电话、投诉信箱。公示领导接待日时间和地点。 |
| 服务场所设有意见箱或意见簿 |
| 投诉渠道畅通 |
| 便捷有序 | 引导有序 | 候诊就医文明有序。加强门急诊工作力量，增设专家、专病门诊；通过现场、网络、电话等途径开展分时段、实名制预约服务，引导患者预约就诊、错峰就诊，减少等候时间；使用人工引导或电子排队叫号系统，引导患者有序文明就诊。 |
| 等候时间 | 排队等候时间不超过承诺时限，现场有管理人员维持秩序，保持现场服务有序进行 |
| 服务文明 | 服务能力 | 服务手段 | 热线电话保持畅通 |
| 便民措施，细致周到。设置“统一标识、统一规范”的便民服务中心，提供导医、咨询、预约等服务；落实无障碍通道、茶水供应、公用电话等便民措施；为来沪就诊等特殊病患提供便捷化服务；倡导设置母婴室；自助服务机具等服务功能设备完好；不启用时有明显标识。 |
| 健康教育，形式多样。结合实际，通过讲座、册页、版报、宣传栏、电话、网络、视频等多种形式，开展生动形象的健康教育，增强市民和患者的健康保健意识。 |
| 服务规范 | 服务态度 | 医务人员态度良好，解答耐心，亲切温馨。使用医疗服务文明规范用语，不讲服务忌语，倡导“微笑服务”，热情、礼貌接待病人，推广首句使用普通话，实行首问（诊）负责制；不以床号替代姓名称呼病人，对所有病患一视同仁。 |
| 服务意识 | 服务人员积极主动的为服务对象办实事。绿色通道通畅，抢救设备完好，医务人员技术操作熟练，抢救室无长时间滞留患者，为危重患者提供护送、推车等服务。落实专人负责医疗信息的更新维护，专家门诊停诊或时间变动、节假日门诊停诊、布局流程调整等信息发布及时准确，避免患者无效往返。落实床位医师和责任护士工作负责制，主动关心住院病人，及时了解患者需求、病情变化和心理状态，做好沟通、解释、治疗和宣教。 |
| 按章办事 | 服务符合规定程序和标准。完善医疗服务评估机制，加强内部检查和社会督查。通过主动听取患者意见、发放意见征询表、对出院患者电话回访等方式，主动查找问题，持续改进工作。 |
| 服务效率 | 限时办结 | 服务办结时间不超过规定或承诺时限 |
| 投诉处理 | 完善投诉处理机制和医患矛盾调处机制，倡导“首诉负责制”，建立健全医患矛盾突发事件处置机制，落实第三方调解制度和医责险制度，依法维护医疗服务秩序。在承诺时限内处理完毕，并主动告知投诉处理结果。 |
| 服务创新 | 服务渠道 | 提供多样化的服务渠道，如网络服务、移动互联网服务、智能服务等 |
| 提供新媒体互动平台，如微博、微信、APP等 |
| 便民措施 | 服务创新，持续探索。推广自助服务系统等方便顾客的新项目、新举措。 |
| 素质文明 | 员工素养 | 服务技能 | 按规定统一着装，服装整洁，挂牌上岗，举止得体，塑造医务人员良好形象。 |
| 遵章办事，业务熟练，文明办公。 |
| 职业道德 | 诊疗服务，文明有礼。接待患者，请字当先，多用礼貌用语，多用安慰性语言，多沟通交流，杜绝服务禁语。行为举止，规范得体。加强医务人员行为礼仪和操作培训，做到“四轻”：走路轻、说话轻、操作轻、动作轻，在医疗服务全过程体现医务人员的职业素养。尊重保护患者隐私，不随意谈论患者病情，对患者进行体检、影像检查、心电图检查和身体隐私部位治疗时有遮隔措施；妥善保管病史和检查资料；倡导“一人一诊室”，劝阻入诊室围观者。 |
| 诊疗过程认真负责，敬业专注。遵守行业操守，不脱岗、不串岗，工作时不闲聊，不讲与工作无关的话，不做与工作无关的事。 |
| 行业责任 | 行业诚信 | \*行业中企业被新闻媒体报道情况 |
| 保障工作 | 迎接中国国际进口博览会相关宣传 |
| 志愿服务 | \*志愿者活动组织和参与情况 |
| 公益事业 | 利用固定广告牌、宣传橱窗、电子荧屏等显著位置设置公益广告（如：社会主义核心价值观、市民修身、诚信建设） |
| \*捐款捐物参与情况 |
| \*无偿献血参与情况 |
| 员工关怀 | \*员工满意度 |
| 文明创建的知晓情况、生活垃圾分类工作推进情况 |