

## 上海医健卫生事务服务中心诚信服务制度

为全面贯彻落实科学发展观，践行国家健康优先发展战略，推进评估机构“不碰红线、守好底线、提质增效、服务满意”活动，全面提升评估机构与员工的服务意识、质量意识、法律意识，营造良好的老年健康评估环境，实现“追求诚信卓越，共享优质服务”，竭诚为公民、社会、政府服务，在此公开向社会郑重承诺：

第一条 服务准则。根据机构实际工作情况，制定契合的服务标准和原则，改善服务的态度，规范办事程序，提高办事效率。

第二条 服务环境。各办公室、教室要保持整齐有序，洁净明亮的工作环境，工作人员不得从事与工作无关的事宜。

第三条 服务措施。应在服务场所内醒目位置公开公布承诺内容。严格配套相应服务，分工明确，责任到人。

第四条 服务监督。严肃工作纪律，广泛发展内外部监督，听取意见，诚恳接受批评，着力解决实际问题，保证服务的质量。

第五条 现场评估诚信承诺书

（一）着装端庄整洁，态度热情和蔼，礼貌文明待人。

（二）进门做到：“亮证自我介绍、告知服务内容和收费标准和老人的权益”，尊重评估对象和监护人的选择权、知情权和监督权。

（三）评估做到：执行指南规程和评估标准，过程摄像录音

（四）收费做到：不分解收费，不超标准收费，不自立项目收费，不私自收费。

（五）出门做到：征得老人或监护人认可和有服务评价

#### 第六条 违诺处理

（一）实行服务承诺制度作为绩效考核的主要内容之一，对未按规定要求实行承诺服务的，将按照有关规定严肃处理。

（二）有实名举报或提供证据，经过调查属实，机构将按规定给予处罚。

上海医健卫生事务服务中心