# 养老院服务质量建设专项行动的通知2024年五篇范文

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-06-25

*第一篇：养老院服务质量建设专项行动的通知2024年养老院服务质量建设专项行动的通知2024年各乡镇民政办、各乡镇敬老院、县社会福利院、xx老年服务中心：为贯彻落实习近平总书记关于提高养老院服务质量的重要指示精神，xxxx年以来，全省积极开...*

**第一篇：养老院服务质量建设专项行动的通知2024年**

养老院服务质量建设专项行动的通知2024年

各乡镇民政办、各乡镇敬老院、县社会福利院、xx老年服务中心：

为贯彻落实习近平总书记关于提高养老院服务质量的重要指示精神，xxxx年以来，全省积极开展养老院服务质量建设专项行动，重大安全风险隐患得到有效清除，服务质量得到明显改善，标准化体系逐步建立。xxxx年是专项行动的收官之年，为进一步推进我县养老院服务质量建设专项行动，现就有关要求通知如下：

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于养老院服务质量建设重要指示精神和党中央国务院、省委省政府高质量发展决策部署，着力防范和化解养老服务领域重大风险，不断推进全省养老机构服务质量长效机制建设。到xxxx年底，养老服务综合监管制度全面实施，养老机构等级评材料度全面推行，《养老机构服务安全基本规范》贯标工作有序开展，养老院重大安全隐患基本消除，养老院服务质量建设长效机制逐步完善，社会对养老服务满意度持续提升，老年人获得感、幸福感、安全感持续增强。

二、主要任务

（一）做好疫情防控工作，有序恢复服务秩序。严格落实民政部《养老机构新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指南（第二版）》和经省政府批准下发的《关于养老机构实行分区分级精准防控与恢复服务工作的通知》，在当地联防联控机制统一领导下，强化养老机构风险防控，落实人员出入管理、人员防护、健康监测、消毒等防控措施，有序恢复养老服务秩序，支持养老机构正常运营。健全完善养老机构应急管理办法，注重防控防疫物资储备和专业人员队伍培养，提升养老机构常态化防控能力。

（二）建立养老机构综合监管制度。继续深化“放管服”改革，加快构建行政监管、行业自律、舆论监督、群众参与等多种方式相结合的养老机构服务质量综合监管机制。制定养老机构监督管理办法，明确各部门监管职责，建立养老机构服务纠纷预防和处置机制，建立“双随机一公开”抽查方式，建立跨部门、跨区域执法联动响应和协作机制，探索实行跨领域跨部门综合执法，实现违法线索互联、监管标准互通、处罚结果互认。县民政局履行牵头部门职责，及时公布养老机构许可备案情况、达标情况和整改情况，并及时将信息推送至相关部门。市场监管局登记养老服务企业后，及时将相关登记信息告知同级民政、卫生健康等职能部门。住建、卫生健康部门要根据职责范围做好业务指导。

（三）消除养老机构安全隐患。结合民政部“安全生产月”和省安委办、省应急厅“安全生产三湘行”要求，落实《养老机构服务安全基本规范》（以下简称《基本规范》），深入开展养老机构安全隐患整治，到xxxx年底，实现养老院重大安全隐患基本消除，《基本规范》达标率xx%以上。x月xx日前，县民政、住房和城乡建设、应急管理、消防救援等部门要开展联合排查，对照《基本规范》建立隐患台xx月底前，县民政部门要联合住房和城乡建设、应急管理、消防救援等相关部门或委托第三方机构开展评估检查，对符合《基本规范》的养老机构予以公示，对不符合《基本规范》的养老机构限期整改，对重大隐患要进行联合挂牌督办。

（四）实施特困人员供养服务机构提升工程。县民政局制定实施特困人员供养服务机构提质升级三年行动计划（xxxx-xxxx年），科学规划、精准测算、提升质量。到xxxx年，我县至少建有x所以失能半失能特困人员专业照护为主的县级供养服务设施，县域范围内养老机构护理床位占比xx%以上，新、扩建特困供养服务床位中护理床位占比xx%以上。持续推进特困人员供养服务机构法人登记，xxxx年x月底前实现法人登记率xxx%。

（五）实施民办养老机构消防安全达标提升工程。县民政局要会同住建、消防等部门，对辖区内民办养老机构进行摸底排查，对通过整改能达到消防许可备案条件，且机构整改意愿强烈的养老机构可通过以奖代补形式予以补贴，资金可统筹福利彩票公益金和养老服务体系建设资金；对无法达到消防许可备案条件或机构无整改意愿的，应报县民政局和乡镇党委政府予以关停撤并，并做好入住老人的妥善安置。各地可按照规定程序招标，统一选定项目施工方和设备供应商，也可根据当地财政状况按建筑面积或床位数量予以奖励。xxxx年底，全县存量民办养老机构消防安全全部达标。

（六）积极开展养老机构等级评定。x省已被民政部确定为全国第一批养老机构等级评定先行先试省份，省民政厅将牵头成立全省养老机构等级评定专家委员会，制定工作方案，组织业务培训。我县要对照《养老机构等级划分与评定》，积极做好所辖区域养老机构初评和推荐工作，指导养老机构按照等级评定要求整改，确保xxxx年底，全面完成养老机构等级评定。

（七）积极开展养老服务人才培训。贯彻落实经国务院同意印发的《民政部关于进一步扩大养老服务供给促进养老服务消费的实施意见》（要求，完善省、市、县、机构四级培训体系，逐级开展养老护理员、职业化养老院长、老年社会工作者以及老年人能力评估和养老机构公建民营改革等培训工作，逐步提升养老机构护理服务能力。

三、工作要求

（一）加强组织领导。县民政局将专项行动纳入年度工作重点，主要负责同志亲自研究部署和抓落实，要与防范非法集资、扫黑除恶等专项工作结合，发挥部门联动优势，共同协调解决重点难点问题，确保圆满完成养老院服务质量专项行动各项工作任务，养老机构服务质量稳步提升。

（二）加强机制建设。县民政局要建立健全养老机构服务质量建设长效机制，切实转变工作方式方法，坚持用标准、制度来加强养老机构服务质量建设。着力推进服务质量管理模式由突击性的集中排查整治向依靠制度常态化监管的长效机制转变，通过常态化、规范化、标准化养老服务，促进养老机构服务质量不断提升。

（三）加强舆论宣传。要通过电视媒体、报刊杂志、门户网站、微博、微信等平台广泛宣传专项行动，宣传正面典型，曝光反面典型，激励养老机构提升服务质量，营造良好的舆论环境。

（四）加强总结提升。县民政局牵头对xxxx年以来的专项行动进行全面梳理，认真总结，并于xx月xx日前向省民政厅养老服务处书面报送专项行动总结报告，内容主要包括专项行动四年来主要工作及成效、存在突出问题、意见建议和下一步工作打算。

**第二篇：开展养老院服务质量建设专项行动实施方案**

岳君民字[2024]8号

关于印发《开展养老院服务质量建设

专项行动实施方案》的通知

各镇（办、场）民政所：

根据民政部《关于开展养老院服务质量建设专项行动的通知》（民发[2024]51号）及湘民发[2024]17号文件精神，结合我区工作实际，特制定《开展养老服务质量建设专项行动实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2024年4月8日

开展养老院服务质量建设专项行动实施方案

为全面贯彻落实\*\*\*在中央经济工作会议关于“开展质量提升行动”的部署要求和第14次中央财经领导小组会议关于提高养老院服务质量的重要讲话精神，进一步提升全区养老院的服务能力和服务品质，加强养老院服务质量监管，坚决依法依规从严惩处欺老、虐老行为，根据湘民发【2024】17号文件精神，决定在全区开展养老院服务质量建设专项行动（以下简称“专项行动”）。为确保专项行动有序有力推进，制定本实施方案。

一、指导思想

深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和\*\*\*关于“提高养老院服务质量，加快建立全国统一的服务质量标准和评价体系，加强养老机构服务质量监管”的要求，按照“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局和“以人为本、安全为先、诚信守法、以质取胜”的工作原则，着力解决影响养老院服务质量提升的突出问题，建立以质量和效益为导向的养老院服务发展机制，塑造养老院“安全、诚信、优质”的服务品质，打造人民群众住得起、住得好的养老院，让养老院的每一位老人都能生活得安心、静心、舒心，都能健康长寿，安享幸福晚年。

二、总体目标

到2024年底，全区养老院服务质量明显改善，各项服务质量基础进一步夯实，全区统一的服务质量标准和评价体系初具雏形，50%以上的养老院能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务。农村生活不能自理特困人员集中供养率达到40%以上，涌现出一批质量有保证、服务有标准、人员有专长的专业化养老院。

到2024年底，养老服务质量标准和评价体系基本建立，养老服务质量治理和促进体系更加完善，养老院服务质量总体水平显著提升，养老院管理服务人员素质不断提高，所有养老院能够以不同形式为入住老年人提供医疗卫生服务。农村生活不能自理特困人员集中供养率达到50%。形成一批品牌形象突出、服务功能完备、质量水平一流的连锁化养老院，专项行动成果更好地惠及全区老年人及其家庭，为积极应对人口老龄化，全面建成小康社会奠定坚实基础。

三、组织领导和职责分工

（一）组织领导机构

组

长：

\*\*

区民政局局长

副组长：

\*\*

区民政局副局长

\*\*

区民政局副局长

\*\*

区民政局副局长

成员：

\*\*

区民政局办公室主任

\*\*

区民政局救助服务管理中心副主任

\*\*

区民政局计财股股长

\*\*

区民政局社救股股长

\*\*

区民政局社会事务股股长

\*\*

区民政局老龄办副主任

领导机构负责统筹协调、指导督促全区专项行动，协调解决专项行动中遇到的重大问题。办公室设在区民政局社救股，具体负责统筹协调和检查评估等日常工作。办公室主任由区民政局社救股长李成钢兼任。

（二）区民政局内部股室职责

局办公室负责协调做好专项行动的宣传报道工作，组织电视、网络、微信、报纸等媒体，对专项行动开展情况、主题活动及典型经验进行正面宣传，营造质量为先的社会氛围。负责向上级部门报送活动信息。负责牵头做好有关养老院政策文件合法性审查；协调做好行政应诉等工作。

局社会事务股负责做好区级养老机构民办非企业登记和取缔企业的公示工作；支持鼓励指导民办培训机构开展社工、护士、医生、养老护理员等培训工作；负责牵头做好全区流浪救助站服务质量建设专项行动有关工作，加强救助站服务质量建设和管理服务。

局社会救助管理服务中心负责牵头做好全区敬老院服务质量建设专项行动有关工作，加强全区敬老院服务质量建设和管理服务。

局社救股处负责牵头做好全区福利院、民办养老机构服务质量建设专项行动方案及有关工作，协调相关部门成立专项行动领导小组，做好养老院质量监督大检查有关工作。

局计财股负责做好全区养老服务体系建设“十三五”资金投入方案；确保50%以上福彩公益金用于养老服务体系建设；争取区财政保障专项行动活动经费。

局老龄办负责组织、协调指导、督促有关部门做好入住养老院的老年人权益保障工作，组织开展养老院质量万里行和“敬老院文明号”创建活动；加强专项行动的宣传动员。

局纪检组负责开展养老服务体系建设资金专项督查，及时查处养老院服务质量建设专项行动中的违纪违规案件。

四、重点行动内容和2024年主要任务

养老院服务质量建设专项行动从2024年开始，暂定四年。重点行动内容包括：养老院服务质量大检查大整治活动、养老院服务质量标准化和认证建设、开展医疗卫生服务、养老院安全管理、养老院管理服务人员素质能力提升、操作运用全国养老院业务管理系统、养老院服务质量万里行、“敬老文明号”创建活动、养老院服务质量监管等。根据工作需要，以问题为导向，每年确定专项行动主要任务并制定实施方案，逐一解决养老院服务质量建设中的重大问题，实现养老服务质量年年有提升。

2024年养老院服务质量建设专项行动以“五查五改、对标达标”为主要内容，对照《养老院服务质量大检查指南》（以下简称“《指南》”）中明确的影响养老院服务质量的运营管理、生活服务、健康服务、社会工作服务、安全管理等五个方面115项，开展养老院服务质量大检查、大整治工作，推进养老院服务质量大转变。2024年养老院服务质量建设专项行动从4月开始，具体分为三个阶段。

（一）动员部署和自查自纠阶段（4月上旬—5月中旬）

1、成立领导小组，出台实施方案。4月10日前，区民政局成立领导小组，出台实施方案，明确责任分工。

2、组织业务培训，推动工作落实。4月20日前，区民政局参照省民政厅培训分工完成养老院负责人和基层护理员培训。培训重点学习\*\*\*关于全面提升养老院服务质量的指示精神和大检查、大整治工作要求，学习掌握全国养老院业务管理系统的操作使用。

3、组织摸底调研，全面掌握情况。4月21日前，区民政局集中时间依托全国养老院业务管理系统完成辖区内养老院信息摸底工作并做好上报。

4、开展自查自纠，制定整改方案。组织辖区内所有养老院（包括未取得设立许可证的养老院），对照《指南》认真开展自查自评，不符合相关法律法规规章、规范性文件、强制性标准的要立即整改；不能立即整改的，要确定整改方案及期限。养老院要向负责设立许可的民政部门报告自查结果及整治方案，并承诺自查结果的真实性。

（二）核查整改阶段（5月—9月底）

1、逐一核查，重点抽查。对照《指南》，对辖区内所有养老院逐一核查并打分，根据核查结果确定为优秀（80分以上）、达标（60-79分）、未达标（60分以下）三个等级，其中强制达标项中有一项不达标不得列为优秀等级。核查结果在当地政府网站或民政网站上公示。获优秀等级的养老院进行表彰，并在相关激励扶持措施中给予适当倾斜。对在专项行动中成效明显的养老院以及组织工作得力、推进有序的部门，民政部门优先向上级老龄部门推荐申报全国“敬老文明号”单位。

2、全面排查，督促整改。各单位各部门要认真履行职责，精心组织，全面排查，狠抓整改。对不符合相关法律法规、规范性文件、强制性标准的要依据法律法规下达限期整改通知书，对于强制达标项未达标的养老院，督促在3个月或6个月内尽快整改到位，整改不到位的由相关部门进行约谈。对存在未经许可设立、未按照国家有关标准和规定开展服务的养老院进行约谈整改；负责对侵犯老年人合法权益等行为的养老院进行约谈整改。对整改后再复查仍未达标、存在严重违法违规行为且不整改甚至因违法违规行为导致事故的养老院，则依法依规提请政府关闭或法院强制执行。

3、找准问题，精准发力。结合自查自纠和重点核查情况，针对问题清单中存在的普遍性、共性问题，及时报请当地政府集中解决；对个性化问题，要因地制宜，有针对性的研究解决。

4、集中曝光，及时公示。对专项行动情况及时进行公示，对违法违规拒不整改和依法关停的养老院在当地政府网站和电视媒体上进行集中曝光公示。

（三）巩固深化阶段（9月—11月底）

1、联合督查，合力推进。9月10日前，区民政局对辖区内养老院服务质量建设专项行动实施情况进行督查；做好迎接省、国家督查组检查的有关工作。

2、全面总结，建章立制。9月30日前，依托全国养老院业务管理系统对辖区内养老院进行第二轮情况摸底，并与第一轮摸底情况进行对比分析，盘点工作进度及成果，并形成分析报告逐级上报；10月15日前，对专项行动情况进行全面总结，并将总结报告逐级上报。进一步完善相关制度措施，推动建立常态化工作机制。

3、积极谋划，部署2024年专题活动。11月底前，总结分析2024年专项行动工作成效和不足，对“敬老文明号”创建活动开展情况进行通报，确定2024年养老院服务质量建设专项行动主题及内容。组织对服务质量特别优秀的养老院进行宣传表彰。

五、工作要求

（一）高度重视，切实履责。当地党委、政府要高度重视，将养老院服务质量建设专项行动纳入当地党委政府2024年—2024年的重要议事日程，建立政府牵头、有关部门参与的工作领导小组，组织开展好专项行动。各部门、各机构要切实履责，按照“谁检查、谁负责”的原则，严肃认真对待专项行动，检查要全面细致、不留死角。对专项行动中发现的普遍性问题，报请当地党委政府研究解决，并作出重要安排。当地政府要加大财政投入，将专项行动工作经费纳入财政预算，民政部门要将福彩公益金应优先安排用于养老院服务质量建设。

（二）建立应急机制，维护大局稳定。以提升养老服务质量建设为核心，维护老年人合法权益为目标，按照“属地负责、分级管理、分类整治、疏堵结合、保障安全、提升质量”的原则，在加大养老院整改力度的同时，注重应急预防管理，制定应急预案，确保全区养老院安全无事故。对专项行动中出现的事关全局、可能引发群体事件的重大问题，及时向当地政府报告。对在专项行动中依法取缔关停的养老院，要妥善安置好院内入住老人，切实保障养老对象生命财产安全。

（三）强化宣传，营造社会氛围。采取多种形式，广泛宣传养老院建设的法律法规、标准规范和开展养老院质量建设专项行动的重要意义，要结合“敬老文明号”创建活动，强化工作目标、重点内容、工作要求，按照正面宣传为主的原则，积极推介宣传养老院建设的典型经验、专项行动的好做法，着力营造养老院质量为先的社会氛围。

（四）把握节点，健全台账资料。严格按照本实施方案明确的时间节点、方法步骤、任务内容等要求，及时、客观、准确上报各项书面材料和电子文档，并做好台帐资料整理归档工作。

附件：

养老院服务质量大检查指南

养老院名称:

检查时间:

检查人:

检查条款

序

号

检查内容

是否具备

整改建议

服务社会老年人的养老院

农村特困人员供养服务机构

（敬老院）

依法取得相应

服务资质

依法办理养老机构设立许可证

提供餐饮服务的养老院，应当依法办理食品药品监督管理部门颁发的《食品经营许可证》

如有内设医疗机构，应取得医疗机构执业许可证

配备适应服务需要的服务人员

负责人应参加相关培训，具有养老服务专业知识

持有国家职业资格的养老护理员占养老护理员总数的比例不低于30%或所有养老护理员经过专业技能培训合格

养老护理员应接受岗前培训

餐饮服务人员必须经体检取得健康合格证后上岗

在养老院内开展服务的医生、护士等依法需要持证上岗的专业技术人员应持有与其岗位相适应的专业资格证书或执业证书

配备社会工作者、康复师、营养师等专业人员

定期开展人员培训，培训内容包括以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能

建立服务人员绩效考核、优秀员工奖等激励制度

规范服务管理

对老年人进行入院评估，根据老年人需求特点提供服务

老年人确认入住后签署入住合同

特困人员入住办理入院手续

有负责接待和处理老年人投诉建议的专门部门、人员或电话

建立老年人入院、出院制度，协助老年人及家属办理入出院手续

建立老年人生活和健康档案，包括入住合同、入住人员及其家属（监护人）或代理人（机构）基本信息、老年人身份证及户口本复印件等有关资料，并妥善保存

养老院服务费原则上按月度收取，价格变动应提前告知老年人，不得强制收费

收住社会老年人的敬老院应符合此要求

未经老年人及监护人同意，不得泄露老年人及监护人个人信息

对入住老年人定期开展评估

对初次入住的老年人开展短期试入住服务

定期对服务质量进行评估或考核，无虐老、欺老现象

至少每年开展一次服务质量满意度调查

委托第三方服务的应签订外包合同

积极推进养老院标准化建设

对外公开养老院基本信息，包括地理位置、联系方式、服务时间等

院内公布服务管理信息，包括服务管理部门、人员资质、相关证照、服务项目及流程等

设施设备及物品要求

养老院接受社会捐赠应统一登记，按捐赠方意愿和相关规定使用受赠物资

老年人居室面积适宜，自理、部分失能老年人的房间不超过4张床位，失能老年人的房间不超过6张床位，老年人房间床位平均使用面积不低于6平方米，配备相应生活设施设备和物品

设置公共浴室、公共卫生间、接待室、餐厅等共同活动区，并配备相应设施设备和物品

配备厨房、洗衣房、垃圾处理场所（存放点）等服务运营需要的后勤保障设施设备和物品

食品管理应符合监督管理部门规定

老年人能接触到的各种设备无尖角凸出部分

地面做防滑处理

老年人床头、使用的厕所安装呼叫装置

药品管理应符合监督管理部门规定

营造安全、舒适的服务环境

机构不设置在自然灾害易发、存在污染的地域

因地制宜进行适老化改造，实现无障碍环境

有醒目、规范、易懂的标志标识

为自理老年人提供基础生活照料服务

每日送开水到楼层或房间

提醒和指导老年人做好洗漱、沐浴等个人清洁卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味

定期更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品

及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品

每日房间巡查，观察老年人的身心状况，特殊情况及时报告并协助处理

提供24小时当班、值班服务，并做好记录和交接班

为部分失能老年人提供基础生活照料服务

每日订餐、送餐、送开水、打洗漱用水

提醒如厕，清洗便器

协助老年人做好洗漱、理发、修剪指（趾）甲等个人清洁卫生。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味

及时整理床铺，及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品，保持床铺整洁

指导老年人使用拐杖、步行器、轮椅等辅助器具

及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品

注意观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知监护人

提供24小时当班、值班服务，并做好记录和交接班

为失能老年人提供基础生活照料服务

协助老年人用餐、饮水

提醒、协助老年人如厕，清洗便器

为老年人穿（脱）衣、洗漱、剪指（趾）甲、剃须、理发、洗浴（擦浴）、清洁会阴部。保持口腔清洁、容貌整洁、无长指（趾）甲、身体清洁无异味

及时整理床铺，及时更换、清洗、晾晒老年人衣物及床上用品，保持床铺整洁

协助老年人按时服药

及时维修或更换居室、护理区域设施、设备及物品

注意观察老年人身心状况，发现异常及时处理并通知监护人

提供24小时服务，并做好记录和交接班

做好褥疮的护理及预防工作。褥疮发生率Ⅱ、Ⅲ度为0，Ⅰ度低于5%

提供安全、营养均衡膳食服务

建立膳食服务制度、流程及岗位职责

根据老年人身体状况及需求、地域特点、民族、宗教习惯提供膳食

食谱每周至少更换一次，向老年人公布并存档

建立食品留样备查制度，留样时间不少于48小时

做好餐（饮）具消毒，餐厨垃圾每日处理，餐（饮）具、厨房和就餐区卫生应符合国家相关规定

做到生与熟、成品与半成品分开制作、存储

膳食的采购、处理、储存、烹饪、供应过程全程可控

每周至少检查1次老年人房间有无过期食品，提醒老年人处理过期腐烂的食品

建立老年人伙食（膳食）委员会，监督膳食质量，定期了解老年人膳食需求

提供居室清洁

卫生服务

每日定期清扫房间、整理老年人个人物品及生活用品、清洗消毒卫浴设备，保持老年人居室整洁、地面干燥、无异味

提供公共服务区域清洁卫生服务

定期对走廊、功能活动区及设施设备进行清洁和消毒，保持公共服务区域整洁卫生、无异味

提供物品洗涤

服务

提供衣物、被褥、尿布等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁

为失能部分失能老年人提供衣物、被褥、尿布等织物的收集、分类、清点、清洗、消毒与送回等服务，保证洗涤后的织物干净整洁

开展医疗卫生

服务

设立院内医疗机构或与医疗机构建立协作关系

院内医疗机构管理服务符合卫生计生部门规定

促进老年人健康管理

定期为老年人体检

建立老年人健康档案

配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具，并指导老年人正确使用

开展健康管理、健康咨询、健康教育等工作

对失智老年人进行非药物干预益智康复训练

防止养老院内

感染

建立机构内感染预防和处理办法，有消毒和隔离制度

有养老院内个人卫生的规定，包含洗手操作标准、配置手套口罩等必要防护性物品的规定

有传染病预防措施

有专人负责机构内感染控制，做好记录

协助新入住老年人适应养老院生活

帮助新入住老年人及亲属认识和熟悉机构的生活环境，使其尽快适应机构生活

为老年人提供心理疏导、矛盾调处、危机干预等服务

了解掌握老年人心理状况，对出现的心理和情绪问题，提供相应服务，必要时请专业人员协助

开展社会工作专业服务

为临终老年人提供关怀服务

有危机预警报告制度，对老年人可能出现的情绪危机或心理危机及时发现、及时预警、及时干预

应家属要求，可以协助老年人去世后的后事处理

办理机构内特困人员去世后的丧葬事宜

开展适合老年人身心特点的文化娱乐活动

开展适合老年人身心特点的歌舞、书画、手工、棋牌等文化娱乐活动和康乐活动，培养老年人兴趣爱好

开展节日、特殊纪念日活动

通过讲座、培训班、老年大学等形式，开展各种教育培训活动

为失能（失智）老年人提供有助于感知觉恢复的文化娱乐活动

为卧床老年人提供电视、广播、阅读等文化娱乐项目

组织志愿者服务老年人，倡导老年人互帮互助、老有所为

组织志愿者为老年人提供服务；倡导老年人参与力所能及的志愿服务

确保消防安全

制定消防安全、特种设备设施安全、突发事件等相关管理制度、预警机制及应急预案

配备有资质的专（兼）职消防管理人员，按规定建立微型消防站，并达到“三知四会一联通，处置要在三分钟”要求

人员住宿和主要活动场所严禁使用易燃可燃装饰装修材料，严禁采用夹芯材料燃烧性能低于A级的彩钢板搭建有人居住或者活动的建筑

对不需要设置自动消防系统的建筑，应当加强物防、技防措施，在人员住宿和主要活动场所安装独立式感烟火灾探测报警器和简易喷淋装置，配备应急照明和灭火器材

每月至少组织一次防火检查，每日防火巡查，夜间防火巡查不少于两次，并做好记录

加强消防设施设备运行和维护保养，每年至少全面检查一次，参加区域联防组织，实行联防联治联控

保持安全出口、疏散通道、消防车通道畅通，应急照明、安全疏散指示标志完好。保证常闭式防火门处于关闭状态

制定消防演练、应急疏散和灭火预案，每半年至少演练一次。每半年至少开展一次消防安全教育培训活动

设立吸烟室，人员住宿和公共场所禁止吸烟

定期组织对电器产品及其线路、管路进行维护保养和检测，及时整改电气火灾隐患

燃气安全应符合国家相关规定，设置可燃气体报警装置

定期维护保养燃气设施设备

燃气设施使用正确，无私自拆、移、改动燃气装置，无私自使用燃气热水器、取暖器和其他燃气器具等

燃气设施清洁干净卫生，周围无可燃物品和其他杂物堆放

确保特种设备

安全

购置、使用和更换电梯、锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道等特种设备，应符合安全监督管理部门的相关规定

对特种设备进行经常性日常维修保养，定期自检，有记录

112

指定（有资质）机构对特种设备进行定期检验，有检查报告并备案

妥善处理突发

事件

113

建立出入、探视、请销假等制度，防止老年人走失

114

建立视频监控系统，对养老院公共区域进行全方位监控或实行24小时巡查

115

建立突发事件处理的应急预案，对自伤、伤人、跌倒、坠床、噎食、误吸、走失、烫伤、食物中毒等事件有明确应急处理流程和报告制度

注：1.养老院是养老机构的通俗称谓，具体是指符合《养老机构设立许可办法》规定的养老机构。

2.入住社会老年人超过60%的农村特困人员供养服务机构（敬老院），应按照养老院检查内容开展检查。

3.没有配备相关设施设备的养老院，针对该类设施设备的管理内容不做检查。

4.对不具备的服务项目，如果属于法律法规规章、规范性文件、强制性标准（服务项目中字体加粗内容）要求具备的，应督促被检查单位整改；如果不属于法律法规规章、规范性文件、强制性标准要求具备的，鼓励被检查单位提升改进。

**第三篇：专项行动通知**

泰食药监党„2024‟3号

中共泰安市食品药品监督管理局党组 关于深入开展厉行勤俭节约反对铺张浪费

专项行动抓好工作落实的通知

泰山区分局、岱岳区分局、市食品化妆品监督所、市食品药品检验中心，市局机关各科室（队）：

为认真贯彻落实习总书记重要批示和中央省市委关于厉行勤俭节约反对铺张浪费工作要求，市委办公室、市政府办公室下发了《关于开展厉行勤俭节约反对铺张浪费专项行动的通知》，市纪委制定印发了《加强对执行情况监督检查实施办法》。为确保中央、省委和市委有关决策部署落实到位，现将有关工作要求通知如下：

一、市委办公室、市政府办公室《关于开展厉行勤俭节约反对铺张浪费专项行动的通知》要求

1月17日，总书记就厉行勤俭节约反对铺张浪费

作出重要批示。中央办公厅和省委办公厅分别就学习贯彻总书记重要批示下发通知，提出工作要求。市委办公室专门下发通知，作出安排部署。1月25日，省委办公厅、省政府办公厅又下发《关于开展厉行节约反对铺张浪费专项行动的通知》，决定从现在起，在全省开展为期三个月的厉行勤俭节约、反对铺张浪费专项行动。为进一步统一思想，更好推动全市厉行勤俭节约、反对铺张浪费工作，根据省两办通知精神和市委领导同志要求，提出如下要求。

（一）切实增强厉行勤俭节约反对铺张浪费的责任感和自觉性。勤俭节约是中华民族的传统美德，是我们党的优良传统，也是我们在社会主义初级阶段建设小康社会必须坚持的基本原则。前段时间，全市各级各部门认真贯彻《中共泰安市委常委会关于改进工作作风、密切联系群众的若干规定》和《中共泰安市委办公室关于厉行节约反对铺张浪费的通知》精神，厉行勤俭节约、反对铺张浪费初见成效。但浪费现象在一些地方和单位还不同程度地存在，有的还较为严重。全市各级各部门要进一步加强对习近平总书记批示精神 的学习，深刻领会中央厉行勤俭节约、反对铺张浪费的要求，进一步统一思想、提高认识，从坚持以人为本、执政为民和密切党同人民群众血肉联系的高度，充分认识厉行勤俭节约、反对铺张浪费的重要性和紧迫性。要进一步增强政治责任感和自觉性，认真对照市委要求，查摆存在的问题，以开

展这次专项行动为契机，不折不扣地把中央、省委和市委的要求贯彻落实到实际工作中，以良好作风取信于民，在全社会形成节约光荣、浪费可耻的良好氛围。

（二）各级党政机关、事业单位和国有企业要率先垂范作出表率。要严格遵守中央、省委和市委各项规定要求，严禁用公款搞走访、送礼、宴请、旅游等活动，坚决反对各种奢侈浪费行为。春节期间，要严格按照简约、俭朴原则安排好各项会议活动。党政机关、事业单位、国有企业内部不搞联欢会和聚餐会，严禁借总结、表彰、联欢之名用公款宴请，严禁相互请吃、吃请，坚决刹住吃喝风特别是公款吃喝风。市委、市人大、市政府、市政协机关要带头执行，以身作则，为全市作出表率。市直机关工委要牵头做好市直各部门各单位和省属以上驻泰单位的相关工作，要大力倡导节约理念，进一步加强对市直机关政务接待场所和食堂的管理。市国资委和企业国有资产管理中心要牵头做好市管企业的相关工作，驻泰各大中专院校要抓好内部管理，严格执行中央、省市有关规定要求，认真落实各项勤俭节约措施。

（三）强化措施加强督导检查。根据省通知要求，市里成立四个督导组，深入全市进行督导检查。一是由市纪委(监察局）牵头，市委办公室、市人大常委会办公室、市政府办公室、市政协办公室、市纠风办等部门和单位组成督导组，对各县(市、区〉和市直部门执行公务接待制度情况，以及

是否存在违反规定相互请吃、吃请等问题进行督查。二是由市旅游局牵头，市工商局、市卫生局、市食品药品监管局等有关部门和单位组成督导组，对全市星级宾馆、饭店等餐饮场所进行督查。三是由市商务局牵头，市工商局、市卫生局、市食品药品监管局、市统计局等有关部门和单位组成督导，对全市星级以下宾馆、饭店等餐饮场所进行督查。四是由市委宣传部牵头，市文化广电新闻出版局、泰安日报社、市广播电视台等有关新闻单位，对全市社会面情况进行督导检查。各县(市、区）也要建立相应的督导组加强督查，从群众反映强烈、影响社会风气的突出问题入手，以整治春节期间的公款吃喝风为重点，发现违规现象，坚决严肃查处。

（四）加强行业管理强化行业自律。各级商务、卫生、工商、旅游及服务业办公室等部门要加大监管力度，从源头上防止餐饮行业的浪费行为。要充分发挥餐饮行业协会的作用，在全行业开展节俭就餐、文明就餐活动，培养形成健康、文明的生活理念和行业风气。宾馆、餐馆单位要从现在做起，从身边做起，从细节做起，按照营养、健康、适量、节俭的原则，完善服务标准和文明用餐规范，减少粮食和食品采购、储运、加工环节的浪费，引导消费者节俭就餐、文明就餐，倡导科学消费、合理消费，以实际行动使厉行勤俭节约、反对铺张浪费在全社会蔚然成风。

（五）加大舆论引导和监督力度。要通过电视、电台、报刊、网络等媒体，在全市大力宣传中央、省、市关于厉行勤俭节约、反对铺张浪费的通知精神和工作部署，让广大党员干部和人民群众深刻领会中央、省、市治理奢靡之风的坚定决心。要坚持正面宣传引导，积极报道各地厉行勤俭节约、反对铺张浪费的新思路、新举措、新进展，重点挖掘、宣传和推广涌现出来的典型人物、典型事例，引导广大干部群众学习先进典型、争当先进典型，在全社会树立文明节俭的消 费理念和习惯，营造勤俭光荣、浪费可耻的社会氛围。对那些顶风而上、浪费严重、影响恶劣的典型事例，特别是春节前后出现的公款吃喝风，要坚决予以曝光。

切联系群众、反对铺张浪费有关规定执行情况开展专项检查的通知要求

为确保中央、省委和市委有关决策部署落到实处，市纪委定于近期开展一次专项检查。

（一）指导思想。以党的十八大精神为指导，全面贯彻落实十八届中央纪委二次全会精神和中央、省委、市委关于改进工作作风、密切联系群众、反对铺张浪费有关规定的要求，坚持党要管党、从严治党，围绕中心、突出重点，标本兼治、纠建并举，分级管理、注重实效的原则，通过教育整顿、专项督察、明察暗访、查办案件等形式，对全市各级领导班子和领导干部落实有关规定情况进行严格的监督检查，大力倡树亲民、务实、节俭、清廉的从政新风，切实促进领导干部作风转变，不断密切党与群众的血肉联系，为富民强市、幸福泰安建设提供坚强有力的政治保障。

（二）检查对象。全市各级党的机关、人大机关、政府机关、政协机关以及审判机关、检察机关、人民团体和事业单位、国有企业、具有公共服务职能的其他单位及其工作人员。

（三）检查的主要内容。一是贯彻落实中央、省委和市委关于改进工作作风、密切联系群众规定的情况。包括完善调研工作制度，改进调研工作作风，深入开展调查研究情况;加强信访工作，及时为群众排忧解难情况;减轻基层负担，出行不扰民情况;减少会议，降低成本，严控规模和时间，提高会议实效情况;控制发文规格，精简文件简报，提高文件质量时效情况;简化会议活动报道，规范调研活动报道，改进其他新闻报道情况;反对搞形式、讲排场情况;严控和规范出国考察活动情况等。二是贯彻落实中央、省委和市委关于厉行节约、反对铺张浪费规定的情况。包括规范公务接待，从简安排各类活动情况;整治大吃大喝，遏制“舌尖浪费”情况;执行严禁用公款搞相互走访、送礼、拜年等活动规定情况;执行严禁以各种名义突击花钱和滥发津贴、补贴、奖金、实物规定情况;执行严禁公款旅游规定情况;执行严禁超标准配备使用办公用车、用房、用品规定情况;执行

严禁违规举办各类庆典活动规定情况;严格财政资金管理，杜绝公款浪费情况等。三是贯彻执行廉洁白律各项规定的情况。包括贯彻执行《市委办公室、市政府办公室关于做好2024年元旦、春节期间有关工作的通知》和《中共泰安市纪委、泰安市监察局关于加强2024年元旦、春节期间党风廉政建设的通知》情况;贯彻执行中央、省委和市委关于领导干部廉洁白律有关规定情况，重点是执行严禁违反规定收受礼品、礼金、有价证券、支付凭证和商业预付卡规定情况;执行禁止利用职权和职务上的影响谋取不正当利益规定情况;执行禁止私自从事营利性活动规定情况;执行操办婚丧喜庆事宜规定情况;执行严禁组织和参与赌博活动规定情况等。四是贯彻执行中央、省委和市委关于改进工作作风、密切联系群众、反对铺张浪费有关规定的工作措施和成效情况。包括组织传达学习和宣传有关规定的情况;研究贯彻落实有关规定的意见方案情况;对照中央、省委和市委的具体规定进行自我检查，制定改进措施情况;采取有效措施，加强监督检查，深入推进有关规定的落实情况;对群众反映的本地本单位违反有关规定行为的调查处理情况;贯彻执行有关规定的实际成效情况等。

（四）检查的方法步骤。

一是动员部署阶段(1月28日前)，全市各级各部门、各单位利用各种形式传达学xxx省委和市委关于改进工作

作风、密切联系群众、反对铺张浪费有关规定和本通知精神，充分利用电视、广播、报纸、宣传栏等多种形式，广泛宣传有关规定的要求，引导广大党员干部切实认清改进工作作风、密切联系群众、反对铺张浪费的重要意义，切实把思想统一到中央、省委和市委的决策部署上来。

二是自查自纠阶段(2月3日前）。全市各级各单位认真对照中央、省委和市委关于改进工作作风、密切联系群众、反对铺张浪费有关规定，通过开展作风整顿等形式，组织广大党员干部逐条开展自我检查，认真查找存在不足，深刻剖析问题原因，精心制定改进意见，切实采取有效措施。要通过集中检查、重点巡查、信访处理等方式，加强监督检查，严肃处理顶风违纪行为，确保取得实实在在的成效。自查报告于2024年2月4日前报市纪委。

三是抽查暗访阶段(2月上、中旬)。市纪委会同市委办室、市政府办公室等相关部门对各县市区和市直各部门、单位进行重点抽查，通过听取被检查单位的情况汇报，查阅有关文件资料，听取群众意见建议等方式，检查有关单位贯彻落实中央、省委和市委的有关规定情况。同时，市纪委、监察局将会同有关部门和新闻媒体组成暗访检查组，对有关单位和个人执行中央、省委和市委有关规定情况，依法进行巡查、询问、录音、录像，并适时公开曝光，及时作出处理。市纪委将及时受理违反中央、省委和市委有关规定的投诉和

举报(举报电话号码为12388)，对群众反映的违纪违规问题，及时调查，严肃处理。

四是汇总处理阶段(2月下旬)。根据各地各单位自查情况和市纪委、监察局抽查暗访情况，向市委提交检查情况汇报。对监督检查中发现的问题，通过下发整改通知书、跟踪督办等方式，督促有关单位限期整改。对违反中央、省委和市委有关规定的行为，严格按照《中国共产党纪律处分条例》有关规定进行处理。对情节严重且涉嫌违法犯罪的，移送司法机关处理。

（五）有关要求。对中央、省委和市委关于改进工作作风、密切联系群众、反对铺张浪费有关规定执行情况开展监督检查，是纪检监察机关认真履行《党章》和《行政监察法》赋予的职责，确保中央、省委和市委政令畅通的重要保障。各级各部门、各单位要认真抓好中央、省委和市委关于改进工作作风、密切联系群众、反对铺张浪费有关规定贯彻落实工作，积极支持纪检监察机关开展监督检查。各级纪检监察机关要认真履行监督检查职责，对顶风违纪的行为，发现一起，严肃查办一起，决不姑息。对贯彻落实中央、省委和市委有关规定思想不重视、态度不坚决、措施不得力而引发严重问题，造成不良影响的，要追究有关领导同志特别是单位主要领导同志的责任。

三、加强组织领导，抓好贯彻落实

为切实把中央省市关于厉行勤俭节约反对铺张浪费批示精神和要求落到实处，市局党组要求，市局机关各科室（队）、所属各单位要认真传达贯彻相关规定和通知要求，教育引导广大党员干部切实把思想和行动统一到总书记的重要批示精神上来，统一到中央省市委有关要求上来，坚决厉行勤俭节约、反对铺张浪费。广大党员领导干部要做厉行勤俭节约的表率，带动全系统养成勤俭节约的良好习惯，从细节抓起，从小事做起，形成勤俭节约反对铺张的良好风气。在工作中，要采取有力措施，认真抓好重要批示和中央省市有关工作要求的贯彻落实。

一是提高认识，增强节约光荣、浪费可耻的思想观念。全体党员干部要从坚持党的执政为民理念、维护党和政府形象、弘扬中华民族优良传统的高度，深刻认识厉行勤俭节约、反对铺张浪费的重要意义，充分认识狠刹浪费之风的重要性和紧迫性，坚决把习近平同志重要批示精神和中央省市委要求落到实处。

二是结合工作实际，切实做到厉行勤俭节约反对铺张浪费。要从平时工作做起，通过精简会议活动，切实改进会风；提高会议实效，开短会、讲短话，力戒空话、套话等，取消一般性的考核、评比活动；在公务接待方面，严格执行接待

制度，严格落实各项节约措施，坚决杜绝公款吃喝、铺张浪费现象。

三是加强督促检查，确保厉行勤俭节约反对铺张浪费落到实处。市局所属各单位、局机关各科室（队）要切实按照《通知》要求，认真开展自查自纠，写出《自查报告》。组织广大党员干部对照相关规定，对个人在改进工作作风、密切联系群众、厉行勤俭节约、反对铺张浪费待方面存在的问题，深刻剖析原因，制定整改措施，认真抓好落实。各单位《自查报告》于2月3日前报市局机关党委。为确保中央省市委相关规定要求落到实处，市局由机关党委、人事科、财务科和办公室组成检查组，从2月3日开始，对所属单位、各科室开展贯彻落实相关规定情况进行专项督导检查，并将检查结果在全局机关通报，表彰先进，督促后进，促进建立健全节约型机关建设的长效管理机制。

中共泰安市食品药品监督管理局党组 2024年1月29日

泰安市食品药品监督管理局办公室 2024年1月29日印发

**第四篇：殡葬服务质量提升专项行动方案**

殡葬服务质量提升专项行动方案

为大力推进“阳光殡葬”建设，进一步改进工作作风，优化殡葬服务，提高为民服务质量，提升殡葬行业整体形象，结合我省实际，制定殡葬服务质量提升专项行动方案如下。

一、指导思想 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“民政为民、民政爱民”理念，围绕制度建设、能力建设、设施建设、标准建设等核心任务，全面提升殡葬服务质量水平，为广大群众提供更为优质、更为高效、更加便捷的殡葬服务，不断提升群众满意度和获得感。

二、工作目标 通过开展殡葬服务质量提升专项行动，进一步规范服务行为、优化服务环境、改进服务质量、创新服务措施，着力解决服务意识淡薄、服务效率不高、业务办理不规范、制度落实不到位带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 行距: 固定值 28.8 磅带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 行距: 固定值 34 磅带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的等问题。努力打造公开透明、服务优质、便民高效的殡葬服务机构，更好地满足人民群众的殡葬服务需求。

三、主要任务 （一）规范服务行为。

1.。

完善制度建设。对现有的制度规范进行梳理，从便民利民的角度结合实际做好废止、保留、修订和新增工作。进一步完善岗位责任制、首问负责制、一次办结制等，切实发挥好制度的激励约束作用。加强标准化建设，对殡葬服务项目、服务流程、接待礼仪、操作规程等内容环节进行细化规范，提高工作效率，提升管理水平。

2.加强教育培训。通过邀请专家授课、集中研讨交流、实地参观见学等多种方式，对干部职工进行政策法规、业务技能、仪容仪态、沟通技巧、职业道德等多方面的教育培训。强化干部职工为民服务意识，提高为民服务本领。

3.。

严明纪律规矩。经常性开展反腐倡廉教育，严明纪律规矩。教育干部职工严禁利用工作之便吃拿卡要、限制丧属自带合理丧葬用品和诱导消费、搭车消费等违规违纪行为。切实履职尽责，坚决杜绝迟到早退、擅离职守、无故旷工、推诿扯皮、办事拖沓、消极懈怠等现象。

（二）优化服 务环境。

带 格 式 的带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 缩进: 左字符, 首行缩进:

0 字符带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗

1.优化窗口服务。优化服务窗口（或大厅)布局，合理布置功能区域，规范业务流程和办事指南，业务电话保持畅通。免费提供 Wi-Fi、茶水、手机充电、雨伞、老花镜等便民服务设施，满足群众多样化需求。窗口工作人员要态度和蔼、业务熟练、热心尽责，努力争创热心优质窗口。

2.。

整治环境卫生。集中开展一次园区环境卫生整治行动，对办公场所、工作车间、食堂、卫生间等场所进行清洁和消毒，特别是平时打扫不到的卫生死角，进行一次彻底清理。对道路路面淤泥、设施设备积尘、垃圾桶、焚烧点集中进行一次冲刷、擦拭、整治。开展灭鼠灭蟑行动，培养爱护环境卫生的良好习惯。

3.更新维修设备。对老旧火化设备及时进行环保化更新改造，添加尾气净化设备，减少大气污染物的排放，改善空气质量。对年久失修的路面、墙面、桌椅板凳等进行集中维修更换。

（三）改进服务质量 。

1.。

信息公开公示。全面落实信息公开公示制度，各殡葬服务机构应当在服务场所醒目位置公示法人登记证书、殡葬服务经营许可证书、服务项目、收费标准、监督机关和监督电话等内容，自觉接受市场监管部门、价格主管部门和社会群众的监督。

2.。

服务质量自纠。开展一次服务质量自查自纠活动，深入查找殡葬服务各个环节存在的不足，对收费项目不合理、服务内容带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 缩进: 左字符, 首行缩进:

0 字符带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符

不明确、服务用品价格虚高、业务办理程序繁琐等方面的问题进行集中整治。推广“清单式服务”“最多跑一次服务”，尽最大努力方便群众。

3.。

积极回应关切。建立健全群众反映问题的渠道，积极回应群众关切，解决好群众关心的问题。开展殡葬服务满意度调查，了解群众需求和最不满意的痛点，征求群众对改进工作的意见建议，认真制定措施，针对性加以整改。

（四）创新服务手段 。

1.推动“ 互联网+ 殡葬” 服务。加快殡葬信息化建设，探索利用互联网、大数据、5G、AR/VR 等先进技术手段，简化办事程序，提升智能化水平，提高工作效率。积极配合民政厅做好“仁孝四川·绿色公众祭祀平台”后台数据更新完善工作。

2.创新服务内容。创新开展网上服务、“一站式”服务、个性化服务等多种方便群众的服务样式。殡仪馆可开发更具仪式感，更有人文内涵的悼念祭奠服务，公墓可开展代为祭扫、视频祭扫等服务，更好地满足群众多层次、个性化需求。

3.创新宣传引导。通过制作原创动漫、原创海报、原创情景剧等丰富宣传内容，充分利用微信公众号、微博、抖音、快手等新媒体手段强化宣传效果，教育引导群众革除丧葬陋习，树立生态、绿色、文明的殡葬理念。

带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman带 格 式 的: 字体:(默认)Times New Roman

四、时间安排 （一）

（一）部署启动阶段（6 月 月 中 旬）。

1.各地要按照方案要求，结合当地实际制定操作性强、切实可行的具体落实方案，明确相关要求、内容、步骤和时限。

2.开展动员部署工作，深入发动、精心组织、提高认识、凝聚共识，加强活动宣传力度，真正以能力提升促进服务质量提升。

（二）

（二）

整改落实 阶段（6 月 月 下 旬— —10 月 月 下旬）。

1.各殡葬服务机构要进行合理部署安排，明确各项任务时间节点，将服务质量提升专项行动与业务工作深入结合起来，相互促进、相互提升。绝不能因为专项行动扰乱正常工作秩序，影响服务群众工作。

2.广泛开展自查自纠，拓宽查纠渠道，广泛征求群众意见和有关方面建议，深入查找存在的不足。对照检查发现的问题，制定整改措施、明确整改时限、落实整改责任。

3.各地民政主管部门要加强对所属殡葬服务机构的检查指导，及时指出问题、提出要求，确保活动效果。

（三）巩固 提升 阶段（11 月）。

1.各单位要深入开展殡葬服务质量提升专项行动总结工作，梳理好的经验和做法，固化形成长效机制。

带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 左字符,无项目符号或编号带 格 式 的: 字体:(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 左字符,无项目符号或编号带 格 式 的: 字体:(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的: 字体:(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的带 格 式 的2.各地民政部门要加强对好经验好做法的宣传推广力度，11月底前将专项行动开展情况总结报省厅社会事务处。

五、有关要求 。

（一）加强组织领导。此次专项行动内容较多、时间跨度长、工作量大、覆盖面广，各地民政部门要充分认清重要性，加强统筹、协调和指导，及时制定部署方案、精心组织活动开展、跟踪督导检查问效，切实把专项行动抓实、抓细、抓出效果。

（二）发动全员参与。服务质量提升事关单位全面能力建设，必须发动全员参与。坚持领导干部和党员模范带头参与，激发干部职工主人翁意识主动参与，发挥主观能动性和创造力，发挥集体智慧，凝聚集体力量，推动形成浓厚氛围。

（三）加强宣传引导。各地民政部门要充分运用好各类媒体，采取多种形式开展宣传活动，积极挖掘和宣传先进典型和事迹，调动广大干部职工立足本职岗位、改进服务作风、争创一流业绩的积极性和主动性，提升行业凝聚力和群众满意度。

各地专项行动开展方面好的素材或图片及时报省厅社会事务处，省厅将以适当形式积极进行推广宣传。

带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的: 缩进: 首行缩进:字符带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的带 格 式 的: 字体:(默认)楷体\_GB2312,(中文)楷体\_GB2312, 加粗带 格 式 的带 格 式 的带 格 式 的: 行距: 固定值 28.8 磅

**第五篇：居民用电服务质量提升专项行动工作汇报**

\*\*\*\*供电有限责任公司

居民用电服务质量提升专项行动工作汇报

尊敬的各位领导、各位专家：

大家下午好！

首先对各位领导莅临\*\*\*公司检查指导工作表示热烈地欢迎！近年来，\*\*\*公司认真贯彻落实国家电监会及省电监办法规、文件精神，全面加强企业管理，规范安全生产管控，提高供电“两率”，深化优质服务，促进供用关系和谐。特别是居民用电服务质量提升专项行动开展以来，\*\*\*公司紧紧围绕“一个维护”目标、突出“四个保障”任务、抓好“六个落实”举措、践行“六个必须”要求，全面开展了专项行动并取得阶段成果。下面，根据省电监办《关于开展全省供电企业居民用电服务质量监管专项行动督查的通知》文件要求进行工作汇报。

一、扎实开展居民用电服务质量提升专项行动

为扎实开展居民用电服务质量提升工作，公司成立了居民用电服务质量提升专项行动领导小组，编制《\*\*\*公司居民用电服务质量提升实施方案》及《居民用电服务质量提升补充方案》，通过召开动员会、项目分解会、行动推进会不断将居民质量提升工作推向深入，具体取得了以下工作成效：

（一）优化电网结构，供电可靠性不断提高

全面加强无功电压管理，不断提升无功补偿装置装备水平。变电无功补偿设备容量均达到标准要求，今年计划再投资85万元安装43条10千伏线路无功自动补偿电容器，投资50万元对部分配电台区安装随器补偿装置，投资360万元改造低压下户线，通过采取一系列措施来提高电压合格率。截止3月底，通过对12座35千伏变电站安装的A类电压监测仪，11条10千伏线路安装C类电压监测仪和23个用电台区的配电线路首末段安装的D类电压监测仪数据分析，我县综合电压合格率累计完成98.33%,A类电压合格率98.62%，同比增长0.09个百分点，C类电压合格率99.39%，同比增长0.9个百分点，D类电压合格率96.67%，同比增长0.11个百分点。

（三）编制有序用电方案，确保居民和重要用户用电 有序用电管理作为缓解当前电力供需紧张的重要调剂手段，公司根据我县用电特点，依据“保居民 保农业 保重要客户”的三保原则编制有序用电方案，报政府批复，在电力供应紧张需启动有序用电方案时，严格执行政府批复的有序用电方案，做到“五到”、落实“五制”（实施有序用电时要将错峰、避峰限电指标落实到时间、到企业、到设备、到容量、到人员；严格落实有序用电管理责任制，县、乡两级应急值班制、督导督查制、日报制、责任追究制），科学调控工业企业生产用电，限制不合理的高耗能和污染企业用电，截止目前，公司未出现过限制居民生活用电

先保障、优化流程、优选方案、优化服务)提前介入，主动服务，开辟业扩报装“绿色通道”，优化业扩报装流程，压缩用电现场勘查和供电方案答复期限为1.5个工作日，设计审查为1个工作日，中间检查为1个工作日，检验装表接电为1个工作日，全面提高保障性住房安居工程服务质量和水平，赢得县委、县政府的信赖和广大入驻户的好评。

二、全面贯彻农电两率标准电视电话会议精神

为全面推进农电两率标准管理，认真贯彻落实全国农电两率标准电视电话会议精神，公司立即行动部署，将标准纳入公司两率管理、考核体系，重点安排了以下四个方面的工作：一是通过多种方式广泛宣传“两率”标准。通过月、周例会方式内部宣贯、营业网点版面上墙、户外宣传等渠道，大力营造标准宣贯氛围，将两率指标在电力信息网、各营业网点，特别是乡镇基层营业网点进行公示，让标准在企业内部逐级贯彻。二是建立健全两率管理体系，进一步加强两率管理工作。通过完善管理制度、加大投资力度、定期进行电压监测仪布点调整轮换工作，用科学的监测统计分析数据指导电网运行和改造、合理安排运行方式，同时加强应急组织体系建设，健全计划、故障停电考核办法，严格停电计划的刚性管理，平衡各项停电工作，着力减少电网停电时间，确保电网的供电质量。三是加强对基层人员业务培训。年初计划安排两率培训2期，60人次；通过加强全员专业管理知识的培

与客户签订供用电合同，严格供用电合同管理，落实供用电合同分级管理、授权签订、及时变更的管理要求，确保合同的有效性和合法性。

四、认真执行电价政策规定 实现合理合法合规

（一）规范电能计量管理。改善和升级计量检定设施，提高检定准确度，加强电能计量装置管理，推行智能电表安装，实施远抄和集抄，确保电能采集准确。依托计量“三大标准”体系，全面梳理计量管理标准化工作流程，完善《居民集抄表计管理办法》、《农排表计管理办法》，《计量装置故障差错与预防管理制度》。制定工作计划，严格按照标准开展电能表周期校验、轮换及定期检查工作，月度编制计量分析报告，分析计量七率完成情况。对用户存异议的电表按规定公平鉴定或委托第三方鉴定，在规定时限内出检测结果。对用户存异意的抄表数据在规定时限内处理回复。接受居民用户的监督和政府部门的检查。开展“计量开放日”活动，先后两次组织用户走进计量，了解计量，亲身体验表计鉴定流程。实施计量表计全透明管理，用户表计的安装、抄表、校验全部公开透明，受到用户好评。

（二）严格电价电费管理。\*\*\*公司严格按照国家电价管理部门制定电价文件执行，为确保电价执行到位率和执行准确率，采取以下几项措施：一是加大电价的宣传力度，在现有窗口公布电价收费标准，印制电价宣传材料，加大95598电价信息的发布

材，对施工重点环节全程录像；深入开展“飞行检查”，实现两票现场检查率100%。通过实施标准化安全监督，确保对施工现场安全的可控、能控、在控，有效遏制了违章发生。加强线路走廊违章治理，连续三年清理违章树木近21万棵，供电可靠性大幅提升。向全县近25.32万低压用户逐户送达“剩余电流动作保护器知识告知书”，用户签字后存档，有效规避了企业法律风险。建立了安全警示教育室，使之成为生产安全、交通安全、消防安全和反腐倡廉宣传教育基地。

公司以“抓执行、抓过程、建机制”安全风险管控活动为契机，夯实安全生产基础、营造安全生产氛围、提升安全生产管理水平。开展“三查四防”活动（查责任落实、查隐患整治、查现场措施；防电网大面积停电、防群伤群亡事故、防火灾交通事故、防供电服务事件），全面防控事故风险，坚决遏制各类安全事故发生，确保不发生大面积停电，不发生人身伤亡事故，不发生火灾交通事故，不发生有影响的供电服务事件，不发生恶性稳定事件，确保安全生产局面持续稳定。

六、全面落实监管法律法规 促进企业健康发展

（一）加大对国家电监会和省电监办法律法规文件和公报的宣贯和学习，采取会议布置、集中培训、小组学习等方法宣贯电监法规和文件，对监管简报中暴露的问题能够做到举一反

三、集中整顿，避免类似现象在本企业发生。对电监办转办的群众意见

序及时限、电价和收费标准、供电质量、停限电信息、执行的法律法规、供电服务承诺以及投诉电话等都在电力信息公开网上进行及时公示，并根据国家政策、标准和公司供电情况的变化及时更新。

总体来说，\*\*\*公司对居民用电服务质量提升专项行动高度重视，进行了认真筹划、周密安排，努力开展了大量工作，取得了初步成效，但与居民用电服务质量工作标准和省电监办领导的工作要求相比还存在不足和差距，恳请各位领导和专家在监管检查工作中多提宝贵意见，我们将努力改进和提高，确保居民用电服务质量提升专项行动取得卓著成效，为客户、群众、政府和社会交上一份满意的答卷！

谢谢大家！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找