关于进一步加强窗口服务应急协调机制的通知

各科室、全体工作人员：

为提升窗口服务效率，妥善应对突发性人流高峰，切实保障服务质量，现就窗口应急协调机制补充要求如下：

一、应急响应机制

1. 当服务台、化验室、挂号窗口等区域出现排长队现象（等候超15人/队或等候超20分钟），当值人员须立即致电党政办，并主动做好现场解释与秩序维护。

2. 党政办接报后须10分钟内协调相关科室增派人员、开放备用窗口或启动人员分流预案。

二、联动处置要求

遇重大突发情况（如系统瘫痪、群体性事件等）且党政办无法直接协调时，须立即上报分管领导及当日值班院领导统筹处置，同步启动应急预案。

三、服务纪律强化

1.严禁任何科室及人员以窗口饱和、交接班、设备故障等理由推诿患者或前来体检人员。对因推诿、拖延导致纠纷或投诉的，将严肃追究当事人及科室负责人责任。

2. 各科室须无条件服从党政办应急调度指令，确保人员、设备、窗口资源及时到位，切实落实"首问负责制"和"限时办结制"。

四、监督问责机制

纪检监察室对应急响应情况开展常态化巡查，对响应迟缓、执行不力等问题进行通报并纳入绩效考核。

本机制自即日起执行，各科室须于3日内组织全员传达学习，确保责任到岗到人。

党政综合办

2025年3月12日