

# 省卫计委通报2014年第四季度全省41家“大医院”群众满意度调查结果 四成调查对象称医院“服务态度差”

**星报讯**(冯立中 陈旭 记者 李皖婷) 省卫生计生委昨日通报2014年第四季度全省41家省直医疗机构和三级医院群众满意度调查结果。群众对大医院最不满意的仍然是“服务态度不好”，持此种看法的调查对象达40%。

这次调查共抽取调查对象81100人，实际接受调查人数13972人，总体上，满意率、基本满意率、不满意率分别为74.7%、18.5%、6.8%。满意率最高的为芜湖市第一人民医院84.3%。

在不满意原因中，位于前5位的分

别是服务态度不好、医疗质量不够好、药费高、排队等候时间长、检查费高，分别占40.0%、31.2%、21.7%、16.8%、15.2%。

从分类统计看，县、市、省级医院就医患者满意度依次上升；中医类就诊患者满意度比西医高；公立医院比非公立医院满意度高；医保、新农合、自费患者满意度依次下降，“这说明个人承担费用越高，满意度越低。”省卫生计生委相关负责人解释说。

不同年龄患者中，年龄大的患者满

意率高，10岁以下、21~30岁患者不满意率则明显高于其他年龄组。

我省从2013年第四季度开始进行省级医院和三级医院群众满意度调查。从对5个季度群众满意度总体情况进行分析看，群众满意率呈上升态势。

省卫生计生委根据调查结果，分别向41家医院发送了个性化的反馈意见，敦促各医院按照病人的意见和建议进行整改；并将对整改情况进行跟踪问效，对不作为的医院将通报批评，并纳入年终目标管理考核。

## 涡阳一民房起火，5人死伤

**星报讯**(记者 曾梅) 昨天凌晨1时16分，涡阳县经开区新城社区芍香路北面孙彭庄一居民住宅发生火灾。涡阳县公安局消防大队和城西派出所迅速赶赴现场实施救援。现场火势较大，共造成5人伤亡。目前，当地正开展对伤者全力救治等善后工作，起火原因正在调查之中。

## 民居检修坍塌，6人险遇难

**星报讯**(潘帮全 陈清山 记者 小雨) 3月13日7时50分，芜湖市繁昌县峨山镇沈弄村一民居在检修过程中突然发生坍塌，6名村民被埋压在废墟中。当地消防部门接到报警后，立即调派16名消防官兵赶赴现场，成功救出6名被困人员。由于获救及时，6人均无生命危险。

## 民房着火，数万元现金被烧

**星报讯**(杨雨辰 王丹丹 巩彬 记者 杨文艺) 3月11日10时许，阜阳市颍泉区派派出所民警接到群众报警称：颍州中学对面一栋自建房着火。民警立即赶到现场，疏散周边群众，同时配合消防官兵灭火。20分钟后，火势被扑灭，但房主李先生放在家中的数万元现金被烧成灰烬。

## 13岁女孩遭14岁男友性侵

**星报讯**(邵奇 记者 徐善文) 3月12日，有母女二人来到宿州市公安局褚兰派出所报警，称女儿被人强奸。民警了解案情后，迅速将嫌疑人小华(化名)控制。经了解，小华今年14岁，去年辍学，今年3月认识了还在上初一的13岁女孩小兰(化名)，两人确立恋爱关系。3月11日晚，小华在接小兰放学回家时将她带到自己家中，强行与其发生了性关系。目前，小华已被刑事拘留。

## 红光街道：提升服务效能

**星报讯**(邓衡 吴兰保) 合肥市瑶海区红光街道根据基层工作的要求，增强服务意识，工作作风得到有效转变。该街道将年度作风效能建设工作分解为5项20条具体任务，逐项提出目标；街道班子成员、部门负责人和社区书记均签订《勤政廉政承诺书》，结合具体工作进行督查考评。机关开展党的群众路线教育实践活动，建立“好帮手”党员志愿服务队5支，开展上门义诊等10项服务。

## “最美服务之星”、“最佳服务窗口”风采展示： 今天就是加班，也要把您的事情办完



全省政务服务系统“最佳服务窗口”、“最美服务之星”评选活动初选工作如今已经落下帷幕。近日，市场星报记者专访了获奖单位与个人，听他们讲述工作中的酸甜苦辣。

记者 邵华

### 干旭芳：从不愿干到不愿回



“同志，您慢走。”“同志，您别急，今天就是加班，也要把您的事办完！”这是马鞍山市含山县政务服务中心市场监管窗口工作人员干旭芳常挂在嘴边的话。从2010年底轮岗至含山县政务服务中心工作，她在一线窗口一干就是五年。从最初面对每天机械、重复、乏味又紧张工作的犹豫、抵触，甚至想打退

堂鼓，到后来坚定信念，一心扑在工作上，干旭芳付出了很多。

付出总有收获，几年的时间，她所在窗口16次被评为优秀窗口，她个人12次被评为窗口先进个人，荣获“三八红旗手”荣誉称号。

如今，按照单位规定，干旭芳已经在窗口“服役”了三年，可以返回原岗位上班，但她依然没有“回去”的打算，干旭芳幽默地说：“可能要在窗口判‘无期’了。”

### 蚌埠市五河县地税局窗口： 便民办税如沐春风

十余年来，蚌埠市五河县政务服务中心地税局窗口，工作人员由一人增加到现在四人，办理业务从最初的几个项目，增加到现在的十几个，年征收税款从当初的百万元增加到六七千万元。蚌埠市五河县政务服务中心地税局窗口以标准、高效、规范、热情的服务，赢得了社会各界的一致好评。

### 蚌埠市蚌山区项目办窗口： 专业人做专业事

从无到有，从“幼”到“优”，蚌埠市蚌山区项目帮办服务中心窗口在边组建边运行中壮大，在边运行边探索中嬗变，在边探索边完善中凸显效能。窗口工作人员说，金奖银奖，不如群众的夸奖。自成立以来，项目办窗口用专业的人做专业的事，树立了帮办工作的“蚌山模式”和“蚌山品牌”。

### 高丽：窗口服务礼仪的典范



热情的服务、耐心的讲解、端庄的举止、暖心的微笑，明光市政务服务中心地税局窗口是文明服务的示范单位，而高丽就是其中服务标准化的引领者与示范者。

开始推行服务礼仪标准化之初，高丽就积极主动地钻研学习，自编自创出一套窗口服务礼仪，被中心采纳推广，并拍摄制作成《政务服务窗口礼仪标准》专题片，在全省现场会播放，赢得了全省政务服务系统的高度赞誉。站姿、坐姿、行姿、举止、微笑等等，她将每一个接待动作分解演练，较好地提升了服务亲和力与主动性。

## 新3008 7英寸彩色触屏多媒体系统 智能便捷舍我其谁



随着好莱坞各路“烧脑”大片的轮番上映，电影中各种高科技的汽车座驾令爱车一族们垂涎欲滴。回归现实，消费者对于一部车的需求日新月异，动力强劲不再是唯一标准，搭载高科技配置已然成为消费者选车不可或缺的重要因素。

值得一提的是，东风标致3008上市时便凭借“Mirage幻影式战斗机驾驶舱”掀起SUV市场的个性狂潮。时至今日，新3008搭载全

新的科技装备全面升级，为消费者带来更为便捷、舒适、高科技的用车体验。

说到“Mirage幻影式战斗机驾驶舱”，就不得不提到新3008的7英寸彩色触控屏多媒体系统。无论是从制作工艺，还是其包含的各项实用功能，该配置可谓是“Mirage幻影式战斗机驾驶舱”的点睛之笔，为新3008融入了更加时尚与智能的元素。

新3008的7英寸彩色触控屏多媒体系统，像车内的智能手机一样，为车主提供最大程度的智能与便捷，支持手写输入，导航多媒体一应俱全，满足车主各种任性需求。无论是应对都市拥堵的交通，还是郊外繁琐的道路，即便匆匆旅程还未来得及规划路线，交给新3008的7英寸彩色触控屏多媒体系统，一切都能轻松搞定。该系统能够提供多样兴趣点查询，并立即计算出行车路线，还能够提供

3D放大实景地图，便捷的操作和直观的显示让复杂路段不再困扰驾驶，即使迷失在荒无人烟的郊野，只要在屏幕上触摸操控，难题“一触即解”。

7英寸彩色触控屏多媒体系统还兼具极致丰富的车载娱乐科技，让音乐相伴出行，为旅途增添无穷乐趣。除了收音机功能，彩色触控屏多媒体系统还同时支持USB/AUX IN/蓝牙等多种媒体源，Arkamys音效强化软件，营造极致音响效果，让您在车里也能享受到超凡的视听盛宴。

在便利的同时当然还要兼顾安全，新3008同级独有最强装备——HUD平视显示系统，采用更加清晰的彩色显示，除了车速、限速、巡航等信息外还呈现主要导航信息，即安全又便捷，源自宇航的技术你不得不服。更有全方位可视泊车辅助系统，周围情况了

然于眼底，将畅意心情一路进行到底！

新3008作为东风标致“技术升蓝”的一大力作，不仅加强了东风标致在SUV市场的竞争实力，也充分满足消费者对SUV车型的实时需求。从“技术升级”到“产品升级”，最终达成“快乐升级”，新3008将为更多的消费者提供更多元、更全面、更快乐的驾车新体验。

