

# 社区服务活动总结(大全10篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 社区服务活动总结篇一

上半年，为了使志愿服务活动更有特色、更有吸引力，我社区积极组织，广泛开展了志愿者服务活动。在促进志愿活动进一步延伸、扩展方面取得了较好成效。现对我社区xx年上半年的志愿者服务活动做如下总结：

### 一、加强组织领导，明确各项职责

建立了健全的志愿服务活动队伍。在社区党支部书记的带领下，由10名志愿者组成的服务队伍，发挥各自职能，完善各项规章制度，真正发挥组织机构的功能作用，做到分工明确，责任到人，严格按制度办事。

### 二、加大宣传动员力度，营造良好社会氛围

通过社区宣传栏、党员学习日、楼栋长会议以及社区举办的文体活动等载体，宣传志愿服务工作的精神和重要意义，提高了居民群众对于志愿服务工作的思想认识和重视程度，为社区深入开展志愿服务活动打下了良好的基础。

### 三、组织志愿者，结合社区实际开展活动。

1、充分发挥辖区共驻单位资源优势，结合自身实际开展丰富多彩的共驻共建活动。例如，在学雷锋月与驻地部队93884导弹营，共同开展辖区卫生集中整治活动两次，清运垃圾16车，为整治辖区的环境卫生做出了贡献。另在端午节活动中，我

社区志愿者同93884部队的战士们一起为辖区孤寡老人送去了自己亲手包的粽子，令辖区孤寡老人、低保人员过上了一个温暖、快乐的节日。

2、积极组织社区志愿者举办知识讲座，与辖区居民进行交流。例如安全消防知识讲座、防震减灾知识讲座、卫生健康讲座、心理健康讲座等活动，提高了辖区居民知识水平和加强社区志愿者的思想道德素质。

3、及时了解辖区内孤寡老人、空巢老人的情况，定期到老人们家中打扫卫生，嘘寒问暖，解决他们生活实际困难，成为老人们诉说衷肠、解疑难的好帮手，让社区的老人们感受到了大家庭的温暖。

4、以满足辖区居民多层次需求为己任，组织志愿者主动为辖区居民群众提供就业再就业、社会救助和福利、医疗卫生、群众维权、计生、治安管理等类型多样、内容丰富的服务活动，使社区居民逐步实现小事不出门、方便在社区，真正实现社区为民办实事、为民谋利益的服务宗旨。

上半年，我们社区在志愿者服务工作上取得了一定的成绩，这与街道领导的重视和社区居民的热心支持是分不开的，下半年工作中我们会再接再厉，继续做好社区志愿者工作。

## 社区服务活动总结篇二

今天下午，我和几名原来的小学同学，在我的小区——，开展了社区义务劳动，一共有5名同学参加，活动内容分为3项，活动内容如下：

1. 为社区居民发放报纸，或许我们每天从信箱中拿到所订阅的报纸，不曾尝试过自己去发报纸的感觉，厚厚一叠的报纸，要一份一份的送到不同居民楼，每个信箱中去，虽然不是很难，但是真的做起来还是需要认真和耐心的，我和同学们很

细心认真的完成了这项工作，证明了自己是一名优秀高中生，不辱使命！

2. 对社区进行一定范围内的打扫，分二组，一组负责清扫街道，清扫街道这样的任务当然难不到我们的同学，他们互相配合，在不怕苦，不怕累，不怕脏的精神作用下，他们很出色的完成了这项工作。经过同学们清扫过的街道，显得特别的干净，整洁！另外一组同学负责，清理社区草坪上有的垃圾、杂物。经过同学们的辛勤劳动，使社区草坪上的环境明显得到改善，一眼望去，一片绿色。

3. 服务孤老，帮孤寡老人做家务，卖掉废报纸后买水果等等。

我认为这次活动是我和同学们的团队精神和文明素质的体现，做为一名学生，我应该到培养自己的精神文明程度，这一点对于我们高中生来说是更有必要的。通过这样一种活动的方式我们的文明素质得到了很好的体现和发扬的机会。有了一个很好的开始我们一定会在以后的社区活动中再接再厉，争取一个别一个做的更好！

希望从以后我们能坚持不懈，继续努力，真正地能体会到作为中学生该履行的义务和责任，真正地为他人服务，为社会多做贡献！

### **社区服务活动总结篇三**

由于初中课改，我们平时的学习任务增加了社区服务拿学分这一项。学校把社会作为实践的场所，让我们参与社会，在公益劳动的实践中有所启示。启发了我们在公益劳动中寻找能使我们受到教育，有所感悟的亮点，引导我们去了解社会、感受社会。

处于这个时代的我们，大多都是独生子女，对待一些人际关系和自我评估的方面都有所欠缺。这次的活动让我觉得自己

是另一个雷峰。也让我亲身体会到了劳动的光荣感。这些都促进了我努力改正自身错误，正确认识自己。让我们亲身体会到了劳动的艰辛和劳动穿早世界的真理，抵制了我们轻视劳动和不劳而获的思想的侵蚀，避免了我們形成好逸恶劳的坏习惯。社区实践活动提高了我们的社会实践能力。引导了我们接触、了解社会，增强我们的社会责任感和社会适应能力。更让我们明白了学会独立的重要性。在竞争如此激烈的今天，对于我们这些出生牛犊的中学生们，独立的培养和社会的洗礼是多么的重要。在这个更新速度超快的今天，如何适应社会也是我们即将面临的困难。对于现在的我们，越早接触这个日新月异的社会，就意味着我们越能适应它。

也同样加强了我们的劳动观念，帮助我们树立正确的人生观、价值观。培养了我们的竞争意识和开拓进取的精神。社区服务不仅能造福社会，而且能陶冶情操，美化心灵。而我们也该为了公共利益而自觉自愿地参加劳动，因为那是我们中学生的劳动态度的一个特征。不记报酬也是我们中学生劳动态度的一个特征。我们讲的服务，就是以不记报酬为前提的；那是根据以公共利益而劳动；我们必须为公共利益而劳动，自觉要求进行劳动。积极为社区服务是为社会尽力，是热爱劳动的表现。

参加这类实践活动，对于现在的初中生来说是十分重要的，一是锻炼我们的实践能力，这也是这个活动开展的初衷；二是增加学生与外界的交流，使得学生不再死读书，读死书，而是在实践中发现真理的所在；三是让学生们学会感受社会，体验社会，真正参与到社会实践中去，让我们自觉地去发现生活中的美好，去感受更广阔的人生。

“两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书”只是古代读书人的美好意愿，它已经不符合现代初中生的追求，如今的初中生身在校园，心儿却更加开阔，他们希望自己尽可能早地接触社会，更早地融入丰富多彩的时下，此类活动正逐渐壮大，成为校园里一道亮丽的风景。显然，这种活动已成为一种势不可挡

的社会潮流，学生更趋向于全方面发展。曾说过：“把一件简单的事做好就是不简单，把一件平凡的事做好就是不平凡。”刚开始劳动是有点累，但很高兴，有种成就感。就像一群人坐在一起吃着你做的菜，心里会很幸福高兴。

看到了成绩，也看到了自己存在的不足。我感触深的是万事都不是那么容易的，只有自己不断克服困难才会成功，做事要认真踏实。假如我不去认认真真地做一遍，就发现不了自己的不足。学习也一样“一分耕耘，一分收获。”只有自己体验了才会知道。自己付出了多少，就得到多少回报。只有认真做了，才能有所得。通过自己的努力付出，不管结果如何，那个过程自己肯定是受益的。通过这次社区服务劳动，我明白了许多道理。我想应该是我们在劳动中明白了许多平时不懂的道理。慢慢的长大了，改变自己。劳动中，我知道了许多自己的不足之处。平时，在家的时候爸爸妈妈都把我们当宝一样的伺候，这次我们算是亲身实践了，而且我们都努力的去做了。

在曲折中前进，在挫折中成长，相信只要我们细心观察生活，我们每一天都是有收获的，我们总是在进步。

社区活动使我们受益匪浅。

## 社区服务活动总结篇四

一年来，社区共青团工作在上级团委的关心支持下，在社区团员青年努力下，取得了一些成绩，但是还有不足的地方，希望在20xx年再接再厉，把团的工作再上新台阶。

20xx年，即将过去，一年来，本人按照职责分工，较好地完成了各项工作任务。从我实际工作出发，结合我平时的工作情况，现总结汇报如下：

工作以来，我就从各方面严格要求自己，一方面不断努力学

习，增长才干，另一方面努力做好自己的工作，积累工作经验，时刻注意自身各方面的协调发展，锻炼自己各方面的能力，推进政治思想提升，作好社会保障卡服务工作，使自己成为一名政治素质过硬的工作人员。

## 1、根据岗位要求，认真履行岗位职责

我是xx街道社区服务中心一名普通的工作人员，日常工作主要负责新开的敬老卡续期服务，今年，在在虹桥街道社区受理中心上级领导的正确带领下，我根据岗位要求，我利用各种形式开展好社会保障卡服务工作，不管高温酷暑还是寒冷的冬天，我不辞辛苦的默默工作在自己的岗位，认真履行本岗位职责。今年我们窗口为群众受理社保卡共计xx张、其中0—6岁有xx张、高中及中小学生计xx张、敬老卡xx张、以及居住证受理及续签共计xx张。出色完成了上级交代的任务。

## 2、敬老卡续期服务工作的重心认识

做为xx社区的申城居民，如何以主人翁的姿态迎接这场盛会，确实是值得我们xx街道社区服务中心认真思考的问题。因此，在社区世博宣传的号召下，我们xx街道社区服务中心，在新开展的敬老卡续期服务工作中，以“微笑、真诚、服务用心”的工作态度展开了“弘扬世博主人翁精神”结合自身工作岗位开展工作的活动。

我们街道社区网点敬老卡续期受理时间为周一至周五9：00—16：30，持卡人本人办理的须携带本人的敬老卡，委托他人代办的须携带持卡人的敬老卡、身份证、持卡人签名或盖章的书面委托书以及代办人的身份证。而我的工作就是负责敬老卡续期服务，工作中，我深深地认识到敬老卡续期服务工作的重心在抓微笑、抓服务，抓细节、抓态度。概括起来就是“加强自身素质提升、查找工作存在问题、及时处理、创新思想、坚定信心、快速高效，全心投身于社会保

障服务工作中去。同时，在社区中心组织下我通过观看专题片、文明观博培训，更增进了自豪感与责任感。希望籍此契机，发扬主人翁精神，积极参与到申城世博参与者行动中，服务于世博，为办成一届成功、精彩、难忘的世博盛会做出自己应有的贡献。

用自己的爱心、诚心和耐心为群众排忧解难。耐心仔细地做好每一位发卡对象的工作，牢固树立“小小一张社保卡，连着百姓千万家”的思想，并针对社区群众实际的情况千方百计地让市民少跑一次路、少打一次电话，主动帮助他们解决困难，化解他们的疑虑，消除他们的后顾之忧。为此，每一项工作我都要求自己监督到位，检查到位，确保把申城老人居民的利益放在第一位，在x年工作中，我还深深体会到：要成为一名优秀的社会保障工作人员，就必须做到一切服务从广大居民自身出发，设身处地为居民着想，从而赢得申城社区居民的理解和认可；在满足社区居民普遍需求的同时，预先考虑到广大申城老人居民的潜在需求，设计切合广大社区老人居民预期的服务措施，从而为广大居民更好服务作出自己的努力。

总之在今后的工作中，争取更多的探索更好为xx老人居民服务的新方法，与其他同事一起更好的开展敬老卡续期服务工作，为申城的繁荣发展奉献自己一份力量。

## 社区服务活动总结篇五

“三·八”前夕，经学校班子会研究同意，由学校工会组织开展有意义庆祝活动，各项工作早就安排布置就绪。由于三·八当天正逢周二学校教学工作繁忙，经女教职工协商同意把庆祝活动顺移到周六进行。

教职工近年来取得丰厚的成绩一一进行了总结，语文、数学、英语三大学科方面比男教师取得的成绩要好，并希望女教职工多锻炼身体，身体就像银行一样，如果经常锻炼我们会有

丰厚的财富，不锻炼身体不好就会是贷款透支身体了。最后工会女工委委员夏青就会以进行了小结，还对周六女教职工开展活动进行了部署，时间、安全等方面作了详细要求。

一年一度的“三·八”妇女节开展有意义活动已经是我校工作常规，“三·八”当天清早校党支部书记涂永鸿亲自书写“校园由你你们而美丽，学子因你们而温馨”标语，我校非常注重女教职工个人知识能力发展和身体健康锻炼，在学校资金极其困难情况下基础一定资金为女教职工装修了舞蹈健身房，并要求每天课外活动时间全体女教职工舞蹈或健身半小时，还做了考勤记载，对参加积极的女教职工年终给予奖励。今年庆祝“三八”，学校又挤出一定资金开展活动，在女工委委员夏青组织下，全体女教职工利用周六时间游览武汉有植物园活动，走进大自然，放松心情扉，陶冶情操，增进彼此之间情谊。

## 社区服务活动总结篇六

近年来，双桥村社区服务中心在上级政府的领导和有关部门的大力支持下，一直在探索着亲民、为民、便民、富民的有效途径，坚持以民为本，以“高效、务实、便民”为目标，高起点建设，高标准管理，高水平服务，全力推动便民服务中心的运作，取得了明显成效。我村便民服务中心下设有劳动和社会保障、社会救助、出纳、计划生育、党员服务、农业服务、咨询服务等七个窗口。现将近一年来的工作情况总结如下：

我们首先是加大就业再就业优惠政策宣传力度。充分利用村宣传窗口、发放就业宣传资料、劳动保障窗口等有效形式，让群众能够了解再就业优惠政策，及时掌握就业信息。二是做好调查摸底工作。对失业人员及时上门走访，建立健全台帐，并录入微机管理。三是积极开发就业岗位。为“4050”人员开放公益岗位1个，村清洁工岗位2个。为自主创业、自谋职业、灵活就业的30人员提供政策咨询和服务。



高效抓管理，规范出服务，实行开放式办公，切实做到三个一：一个窗口受理，一条龙服务，一站式办结的运行机制，围绕“便民”二字，做足“服务”文章，为办事群众提供舒适的服务。本村群众来服务大厅来申请社会救助的，我们首先会了解询问有关情况并将信息及时反馈到有关部门。如果符合申报条件，按照工作的流程给予办理。如若不能办理，耐心告知其原因，下次所需应带的材料。期间，工作人员上访过生活困难的群众、进行过“慈善一日捐”活动、以及慰问过重病住院的百姓，体现党和政府对弱势群体的关怀。截止目前，已发放慈善助医9000元，困难人员慰问费4500元。

构建党员之家，服务党员群众，凝聚党心民心。党员服务包括组织关系迁入、迁出，外来流动党员管理及党员咨询。为本村党员办理各种服务，今年共计为1人办理流入、流出党员办理组织关系。

大力开展政策宣传，办理的事项从窗口进入，按照群众的要求，工作人员根据相关的工作流程给予办理，办结后从窗口返回，简化办事程序，提高办事效率，提高服务功能。今年办理了生殖健康服务证3本，共支出四项手术费1000元，独生子女费5000元，计生奖励扶助费6000元，免费发放避孕药具12人次。

为提升服务质量，营造作风正、服务优、效率高的软环境，双桥村加大管理力度，出台三项措施为办事群众提供了制度保障。一是明确村支书亲自抓、村主任具体抓的中心管理体制，由村主任担任中心主任，下有三名工作人员进驻中心，对中心实行全天候全方位的管理。二是要求中心严格遵守岗位责任制、首问责任制、来访接待制、办事承诺制、情况报告制、档案管理制度等管理制度。三是要求全体工作人员在接待来办事群众上，真正做到“行群众之方便”。

一年来，我们在上级政府的领导下，社区服务中心运作较好，真正做到为群众办实事、办好事。虽然工作还有不足之处，

这也是我们来年需要改进的地方。我们相信，在党的领导下，在镇政府的关怀下，在本村群众的支持下，双桥村的便民工作将会开展越来越好。

## 社区服务活动总结篇七

人们都说：劳动最光荣。我利用假期体会了劳动的辛苦，也体会了劳动的快乐。星期二，我独自一个人去社区卫生服务室进行为期4天的服务。这次社区服务，阿红医师给我“下达”了几个任务。第一天，我在她的指导下首先认识并熟悉了计算机中的药品列表里的各种药品。从中我既看到了我平时熟悉的药物，也见识了新的药品，而且我觉得这对我以后的生活很有用处。第二天，她又教我如何在计算机上操作药品入库系统，我听完后就心中有数了。这一天，我把阿红医师要求的所有药品都进行了入库，其实输入了一大串，还是觉得挺烦的，眼睛都快花了。接下来的两天，我帮阿红医师经常整理药柜里的药品，力求做到整整齐齐、干干净净。

通过这次社区服务，它给我留下了深刻的体会。当你做一件事的时候，无论是会还是不会，你都要有勇气面对它，尝试一下。做了，你是困难的领导；不做，你是困难的俘虏；而我在服务中收获了许多，同时也发现了许多自身的不足。

所以，我会在今后的学习当中更加努力，不断地充实、完善自己！参加社区服务是初中生很好的锻炼自己的机会，它有实际教育意义。我们也可以学到许多课本上学不到的宝贵知识。所以我们初中生要多多参加此类活动！寒假社区服务带给我们的是欣喜，是得到成果的喜悦。在社区服务中我们感受到自己的微薄，体会到整个社会强大的凝聚力。

一方面，我们锻炼了自己的能力，在实践中成长，在实践中学习，充实了自我，增强了与人交流的能力，真正地走出课堂，去义务地帮助别人，让别人享受自己的成果，使自己陶醉在喜悦之中，有时会很累，但更多地会觉得是自己在成长，

在有意义地成长，在这之后，我明显地发现自己变开朗了，虽然我自己的力量不足以改变一些东西，但如果再多一些人呢，整个社会共同努力，这才是动力之根本，动力之源泉以及使国家繁荣富强的途径。

另一方面，我意识到了自己的不足，没有经验，没有与人交流的口才，有些东西以前没有尝试过，难免会出差错，如果我还一成不变的话，以后很有可能没有立足之地。现在的社会不仅要有知识，还要拥有各方面的综合素质以及一些应变能力，光靠在学校汲取知识还远远不够。从现在开始，就要培养自己的能力。

我们以后也要珍惜在校学习的时光，不断参加类似的活动，有目的地深入实践，之后还要进行分析与体会，才能紧跟社会步伐，在以后的生活中站稳脚跟，做一个强人，才能为自己宝贵的实践阅历打开成功之门！寒假的社区服务活动已经结束了，但服务给我们带来的巨大影响却远没有结束。

## 社区服务活动总结篇八

“三.八”前夕，经学校班子会研究同意，由学校工会组织开展有意义庆祝活动，各项工作早就安排布置就绪。由于三.八当天正逢周二学校教学工作繁忙，经女教职工协商同意把庆祝活动顺移到周六进行。

教职工近年来取得丰厚的成绩一一进行了总结，语文、数学、英语三大学科方面比男教师取得的成绩要好，并希望女教职工多锻炼身体，身体就像银行一样，如果经常锻炼我们会有丰厚的财富，不锻炼身体不好就会是贷款透支身体了。最后工会女工委委员夏青就会以进行了小结，还对周六女教职工开展活动进行了部署，时间、安全等方面作了详细要求。

一年一度的“三.八”妇女节开展有意义活动已经是我校工作常规，“三.八”当天清早校党支部书记涂永鸿亲自书写“校

园由你你们而美丽，学子因你们而温馨”标语，我校非常注重女教职工个人知识能力发展和身体健康锻炼，在学校资金极其困难情况下基础一定资金为女教职工装修了舞蹈健身房，并要求每天课外活动时间全体女教职工舞蹈或健身半小时，还做了考勤记载，对参加积极的女教职工年终给予奖励。今年庆祝“三八”，学校又挤出一定资金开展活动，在女工委员夏青组织下，全体女教职工利用周六时间游览武汉有植物园活动，走进大自然，放松心情扉，陶冶情操，增进彼此之间情谊。

## 社区服务活动总结篇九

近年来，昌河街道党工委在区委、区纪委的正确领导下，深入贯彻落实党的精神，结合社区实际，积极探索反腐倡廉宣传教育的新路子，在全街范围内开展“廉政文化进社区”活动，现将活动情况汇报如下：

### 1、抓格局建设，形成廉政文化建设整体合力

为加强廉政文化建设，街道成立了廉政文化进社区领导小组，制定和下发了《关于开展廉政文化进社区工作的实施方案》等相关文件，明确社区廉政文化建设的工作任务、总体目标和基本原则。领导小组全面负责社区廉政文化建设工作，聘请了社区党风廉政建设辅导员、宣传监督员，充分发挥社区共建单位作用，调动社区范围内的学校、企业和居民群众的积极性，着力构建廉政文化建设大格局。

### 2、抓制度建设，夯实廉政文化建设基础

将社区廉政文化建设与社区事务公开相结合，建立健全社务公开、财务公开等制度，通过社区公开栏公开社区干部岗位职责、社区低保户救助、社区换届选举等重大事项，确保群众对社区工作的知情权。各社区通过设立廉情信箱、廉政信息员等途径，畅通监督渠道，收集群众对社区党风廉政建设的

的意见和反映，有效调动了社区居民参与、管理和监督社区事务的积极性、主动性。

### 3、抓阵地建设，营造社区廉政文化氛围

按照社区实际情况，充分发挥各种文化阵地的作用，把廉政文化融入社区文化建设的大环境之中，采用群众喜闻乐见的形式，逐步营造浓郁的社区廉政文化氛围。一是依托社区宣传橱窗、黑板报等已有的宣传阵地，大力宣传反腐倡廉内容；二是不断开辟新阵地，扩大廉政文化教育的覆盖面，新增了社区廉政文化活动室、廉政读书角、廉政防火墙、廉政谈心室等廉政文化教育阵地，大力宣传和倡导廉政文化；三是结合社区群众性文体活动，增强廉政教育的感染力，把社区廉政文化教育寓于各项文体活动中，用活动吸引群众、教育群众，增强群众的参与意识。

### 4、抓宣传教育，培养社区居民反腐倡廉意识

全力整合各方力量，组织开展形式多样的廉政文化宣传教育活动，营造廉荣腐耻、安康和谐的文化氛围。始终坚持把对社区党员的经常性教育作为重点，通过开展看一套警示教育光盘、听一堂廉政教育党课、放映一场“红色”电影、印发一本廉政警言选编册、赠送一套廉政教育书刊、开设一个廉政论坛的“五个一”反腐倡廉宣传教育活动，逐步培养社区党员和居民反腐倡廉意识，营造“廉荣腐耻”的社区文化氛围。

### 5、抓队伍建设，扩大廉政文化建设的参与面

从抓好两支队伍入手，充分调动社区党员干部、群众的积极性，使更多的居民群众参与到社区廉政文化建设中来。一是抓社区监督员队伍建设。以社区的人大代表、政协委员、热心群众为主，组建了廉风监督员队伍，负责监督居住在本社区的党员干部或社区干部八小时以外廉洁自律的情况；二是抓

社区廉政文化队伍建设。从社区居委会宣传骨干和志愿者两个层面构建廉政文化工作队伍网络。把社区腰鼓队、乒乓球队等文体队伍作为开展廉政文化建设的主力军，通过自排自演或联合排练的形式向群众展开零距离的廉政文化宣传。

## 社区服务活动总结篇十

为进一步提高医疗质量和水平，创建和谐健康、积极向上的工作氛围，我中心将20xx年xx月份定为“服务质量月”，在各科室(站点)全面开展服务质量提高活动。现将活动开展情况总结如下：

### 一、领导重视，保证了活动的顺利开展

中心领导班子高度重视此项活动，一是制定了《xx镇社区卫生服务中心“服务质量月”活动实施方案》，明确活动内容和实施步骤，同时将方案上墙公示，主动接受群众监督。二是召开了“服务质量月”活动动员大会，利用简报、微信等方式宣传活动信息，营造良好的活动氛围。三是由各科室(站点)针对工作中存在的突出问题和薄弱环节，制定科室(站点)整改台帐，并由各位职能科主任牵头，成立7个督导组对各科室(站点)台帐完成情况进行督查指导。通过以上措施，有效保证了活动的顺利开展。

### 二、多措并举，推动服务质量迈上新台阶

1、借助宣传日契机，普及健康教育知识。20xx年xx月x日是第27个“世界艾滋病日”。该日，我中心与镇艾滋病防治领导小组、人口计生卫生局等部门联合开展了一场“世界艾滋病日”宣传活动，向广大市民详细讲解了艾滋病的传播途径、流行特点等方面的防护知识，让广大市民更清楚的了解艾滋病，做到正确认识、科学预防，行动起来向“零”艾滋迈进。为了吸引更多市民参与活动，我们还现场提供健康咨询、血压测量等服务，并派发安全套、印有艾滋病常识的扑克牌等

小礼品。据统计，共发放健康宣传折页500份、扑克牌500副、安全套1500个，服务人群达350人。活动取得了预期效果。

2、全员参与清洁活动，营造舒适就医环境。为营造整洁、舒适的就医、工作环境，我中心特将20xx年xx月xx日定为“环境清洁日”，由各科室(站点)工作人员负责各自工作区域，开展环境大扫除，擦灰、清理蜘蛛网、清除垃圾和积水，整理物件使之整洁有序，确保地面干净、空气清新，物品摆放有序。此外，我们还制定了科室(站点)环境整顿制度，要求各科室(站点)在日常卫生清洁、环境消毒的基础上，每月至少开展一次全方位的卫生清洁行动，同时按照相关物品的摆放规范，摆好各项物品，确保各项物品条理化，为患者营造温馨的就医环境。

3、开展服务礼仪与沟通技巧培训。文明礼仪是中华民族优良传统，也是我们每一个人道德品质和行为规范的重要组成部分。作为一线的医务人员，天天要面对患者，文明礼仪的重要性更是不言而喻。为此，我中心于20xx年xx月xx日、xx月xx日开展了两场医务人员服务礼仪与沟通技巧培训。课程从认知患者的需求，到为患者服务的各种技巧；从服务礼仪的原则，到医务人员的形象；从接待患者的正确言语，到医患沟通的诸多细节。内容全面，实用性强。此外，还通过平时采集到的相片素材，以身边同事或好或坏的例子进行对比，并借助“大家来找茬”的游戏形式，引导大家在娱乐中学习到相关知识。

4、举办“道德讲堂”，弘扬高尚医德。20xx年x月xx日，xx镇社区卫生服务中心召开第18期“道德讲堂”，主题为“医者神圣”，吸引了125位员工参与。讲堂通过身边人讲身边事，身边事教身边人的形式，讲述了我中心长塘站站长、“东莞好人”王天勇坚持不懈，每天提前一小时上班义务为敬老院老人服务的事迹，感动在场全体人员。大家纷纷表示要以王医生为榜样，忠于职守、热心公益、关爱患者。

5、各科室(站点)掀起“比服务、赛质量”热潮。服务前线化被动为主动，基本做到了在患者开口前提供服务。预防接种门诊于人流高峰期，适当增开登记窗口及接种室，尽量避免“排长龙”现象。医生组通过“请进来”-邀请上级医院专家前来授课、“走出去”-派遣业务骨干外出学习，不断提高业务技能。护理组将“文明用语”与“服务禁语”上墙公示，并全员签订服务承诺，通过群众监督和自我鞭策，力求把优质护理带给每一位患者。药房组开展服务质量问卷调查，针对群众反映的问题改进工作。收费组加强对社保政策和收费操作技能的培训。检验、放射、功能等辅助科组联合开展自查自纠讨论活动，自我批评和相互批评相结合，共同查找工作不足并进行优化改进。各站点也均能按照台帐内容落实整改，切实改善服务态度、提高服务质量、优化服务流程、和谐医患关系。

6、开展群众满意度评价□20xx年xx月xx日-xx月xx日，我中心医务办和志愿服务站联合开展群众满意度评价，由中心志愿者持已录入全体一线工作人员相片和信息的平板电脑，向来诊患者询问工作人员服务情况，由患者对为其服务的工作人员作出“满意”、“一般”、“不满意”的评价，并征询患者对我中心改善服务的意见和建议。本次共xx余位患者配合调查，征得1080条评价信息和26条意见建议，被评价的工作人员覆盖了中心本部90%以上的一线工作者。调查结果：“满意”1xx条，“一般”xx条，“不满意”6条，群众总体满意度达xx%□

7、撰写总结报告和心得体会。按照方案要求，每个科室(站点)上交一份“服务质量月”总结报告，每一位工作人员上交一份心得体会。截至20xx年x月x日，已收到28份科室(站点)总结报告和xx份个人心得体会，按时上交率分别为xx%和xx%□同时，我们也收到了很多工作人员对改进工作的建议和意见，例如在中心门诊部安装叫号系统，在站点的挂号和收费窗口安装扩音器，输液区为患者提供小型棉被和暖水袋等，这些



都将考虑纳入我中心下一步的行动计划中。

### 三、“服务质量月”活动达到预期成效

在这短短的一个月里，要想马上让全中心所有工作人员的服务质量有一个质的转变，显然是不可能的。但我们能感受到，通过“服务质量月”的一系列活动，我们工作人员的总体服务意识有所增强，服务观念有所转变，这已经达到了我们预期的目的。加强和改善服务质量，是一项长期任务，我们将总结“服务质量月”活动的好经验、好做法，探索并建立长效机制，体现长期效果，实现持续改进，从量变向质变逐步迈进！