

运维质量行动提升方案(模板7篇)

为了确保事情或工作有序有效开展，通常需要提前准备好一份方案，方案属于计划类文书的一种。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、时间的安排以及风险的评估等，以确保问题能够得到有效解决。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

运维质量行动提升方案篇一

以提高教育教学质量为本，以强化学校精细化管理为基础，以开展系列活动为抓手，以创名校、树名师为突破口，狠抓教学管理，加大教师培养力度，更新教学观念，改进教学方法，向管理要质量，向课堂要质量，向教研要质量，全力抓好教育教学质量的提高。

(一)充分认识提高教育教学质量的重要意义

提高教育教学质量是教育改革与发展的根本出发点和落脚点，是学校自身发展的内在要求。只有不断提高教育教学质量，才能赢得社会的认可，学校发展才有不竭的动力；没有高质量的教育教学，就培养不出高素质的人才，就没有生存和发展的空间。我校教师要充分认识提高教育教学质量的重要意义，明确教育教学工作的中心地位，坚持教育教学工作中心地位不动摇，坚持一把手是教育教学质量第一责任人制度不动摇，坚持教育教学管理监控保障和教育教学质量考核一票否决制不动摇。进一步加大工作力度，不断开拓创新，努力把我校教育教学质量提高到一个新水平。

(二)加强教学精细化管理，抓好教学常规的落实

1、落实教学常规。认真贯彻落实《博野县中小学教育教学管理常规实施意见》《博野县教育局中小学、幼儿园教师奖励考评办法（试行）》，按照“严、细、精、实”的管理要求，

层层抓好教学管理常规落实，把教学各环节的难点、弱点作为学校教学管理研究的重点。重过程、重细节、重视导，对备、讲、批、辅、考、评等教学环节要求明确，视导及时，表扬与批评并重，力促把教学常规的过程管理做扎实。

教学管理人员要经常深入课堂，掌握教学第一手材料，及时研究新情况，解决新问题。

2、精心设计教案。倡导集中研究基础教案与个体设计创新教案相结合的备课方式，充分发挥集体智慧，体现个性特色，增加备课的实效性。

教案要包括教学目标，教学重点、难点，教学方法及教具准备，教学过程和板书设计、作业设计，教学反思等内容，力求做到过程清晰，重点突出，科学实用。杜绝教师无教案、沿用旧教案或抄袭别人教案上课的现象。

学校每学期至少对备课情况检查四次，做好检查记录，评定备课等级，载入教师业务档案。

3. 培养学生自主学习能力及习惯。充分利用同中开展培养学生“十大学习好习惯”活动的契机，培养学生课前预习的好习惯，养成阅读的好习惯。以教研组为单位，各学科根据学科特点开展适合本学科的“好习惯”活动。如语文教研组开展培养“阅读好习惯”活动，组织学生开展阅读活动。

4、提高课堂效率。以提高处理教材的能力为基本要求，以教学方法研究、改革为突破口，以提高教学效率为目标。根据教材特点和学生实际，做到教学目的和要求明确；合理组织教材，做到内容充实，密度适当，结构紧凑；恰当选择教学方法，积极倡导“自主、探究、合作”的学习方法，提高教学效率；善于启发思维，加强技能训练，培养学生分析和解决问题的能力。

强力推进教育信息化，加大各学科与信息技术的深度融合。要求我校50周岁以下教师要积极使用多媒体教学，利用网络资源编辑、开发教学资源；会制作课件，并能熟练使用多媒体课件进行教学设计和课堂教学。

5、科学设置作业。教师要根据学科特点和学生实际，精心选择、编拟习题，不得盲目使用复习资料 and 试卷，努力使作业设计体现针对性、巩固性、建构性和有效性，对课堂作业和练习坚持做到“有发必收、有收必改、有改必评、有错必纠”。

教务处每学期至少对作业布置及批改情况检查四次，检查要评定等次，检查结果作为教师业务考核的主要依据，载入教师业务档案。

6、强化课外辅导。学生的课外学习和实践活动是课堂学习的继续，是教学工作的延伸。教师要指导学生参与丰富多彩的课外活动，为学生的课外学习和实践创造有利条件。辅导要根据学生情况有针对性的开展，加强对特优生、艺术特长生的培养以及对“学困生”的帮扶力度，做到辅导时间、地点、内容三落实，使学生的个性特长得到充分发挥。

7、发挥专用教室效能。专用教室是为教育教学提供重要支撑的场所。相应学科的教师要按照课标要求积极使用专用教室及相关教育教学资源。图书室要全天开放，语文教师每月不少于一节阅读指导课；科学安排实验探究活动，演示实验开出率100%，分组实验不低于95%；信息技术、音乐、美术、体育等学科的教学活动严格按课标要求进行。

运维质量行动提升方案篇二

为巩固和扩大学习实践科学发展观活动成果，继续深入推进干部作风建设，推动全市教育工作再上新台阶，实现新一轮更好更快发展，根据中央、省、市委有关要求和市委九届七

次全会精神 and 全市“三提升”活动动员大会要求，市委教育工委、市教育局决定，在全市教育系统市直单位各级党组织和党员干部中，深入开展以“提升能力、提升标准、提升效率”为主要内容的“三提升”活动。现提出如下实施意见。

以科学发展观为指导，紧紧围绕20xx年及今后一个时期的总体工作思路和奋斗目标，以创建学习型党组织、对标定位创优争先、深化干部作风建设为抓手，充分发挥基层党组织和广大党员的主观能动作用，抓学习提能力、抓创新提标准、抓规范提效率，进一步增强广大党员干部的凝聚力、创新力、执行力，为推进全市教育科学发展提供有力保障。

真正把活动效果落实到促进工作、推进教育科学发展上。

（二）坚持统筹兼顾。既立足当前工作，又着眼长远发展；既着力解决问题，又注重健全制度机制；既注重发挥领导干部的表率作用，又注重调动基层党员干部的积极性；要发挥各级党组织的带头作用，以活动促进工作，以工作检验活动效果，做到两促进、两提高。

（三）坚持分类推进。依据不同工作岗位特点，因地制宜、因人制宜，确定活动的目标任务、方法措施和衡量标准，分类指导，重点突破，带动全局，努力实现活动效果最大化。

（四）坚持群众参与。认真贯彻群众路线，坚持开门搞活动，广泛听取群众意见，自觉接受群众评议和监督，以实际行动赢得人民群众的支持和信任。

通过开展活动，使全市广大教育系统党员干部思想和行动更加符合科学发展观要求，能力和水平更加适应教育事业形势发展需要，精神状态更加积极、主动、有为，促进各项工作任务更好地落实。

一是发展理念得到新转变。立足站在新起点、实现新跨越，

引导党员干部进一步深化对科学发展观的理解，进一步推进思想解放，着力转变不适应不符合科学发展要求的思想观念，理清发展新战略，进一步强化“第一要务”意识、“好字当头”意识、以人为本意识，使推进全市教育事业科学发展成为各级领导和党员干部的自觉行动。

二是发展能力得到新提升。强化党员干部的学习培训与实践锻炼，努力提高辩证思维、统筹兼顾的能力，开拓创新、求真务实的能力，转变发展方式、推动科学发展的能力，做好群众工作、维护和谐稳定的能力，攻坚克难、推动落实的能力。

三是发展定位得到新提高。围绕打造“京冀晋蒙四省市交界地带教育高地”的发展定位，机关各科室、各单位要立足各自实际，以先进为标杆，瞄准一流查找差距找不足，在更高的起点上明确努力方向和奋斗目标，以更高的标准谋划发展、推动发展，努力实现教育发展新跨越。

四是发展难题得到新破解。把握关键，统筹力量，合力攻坚，切实解决影响制约科学发展的瓶颈问题，努力在城镇教育、初中教育、校园文化建设等重点领域和关键环节取得新成效。

五是发展环境得到新优化。围绕服务创新创业，推动科学发展，营造有利于教育事业快速发展的良好环境，打造廉洁高效的政务环境、和谐向上的校园环境、干事创业的人文环境。

六是发展机制得到新完善。不折不扣落实学习实践活动和干部作风建设年活动中形成的好机制、好做法，根据形势任务的发展变化，继续深化完善，不断创新提升，努力形成推动科学发展的长效机制。

让干部群众切实感受到开展活动带来的‘新变化和教育事业发展的新成绩。

认真贯彻落实中央《关于推进学习型政党建设的意见》，深入开展学习型组织、学习型机关、学习型班子创建活动，把学习贯穿始终。

一是突出学习重点。在深化科学发展观理论学习的基础上，重点学习优化发展环境、加快教育发展所需要的信息技术等新知识以及专业所需的政策、法律，了解和掌握国内国际教育发展的动态和信息，将学习与解决发展中的实际问题联系起来，切实增强学习的针对性和实用性。动员会后，各级理论学习中心组和基层党支部要组织党员干部开展不少于1周时间的集中学习。

二是搞活学习方式。全面落实教育系统党员干部培训计划，依托各级培训基地和业余党校主阵地加强对各级党员干部的普遍轮训，提高培训层次。各单位要紧紧围绕教育中心工作，邀请知名专家教授进行专题讲座；主动“走出去”，组织党员干部到先进地区考察学习，开阔视野、增长见识、借鉴经验。

三是树立学习导向。在领导干部和党员中深入开展“内学王永利、外学王彦生”活动，在基层党员干部中深入开展“科技攻关学赵治海、干事创业学郭建仁”活动，通过选树一批先进典型和学科带头人，教育引导广大党员干部争做学习的榜样、创新的表率、实干的典型、廉洁的模范、服务的标兵。年底前，市委教育工委、市教育局评选表彰一批先进典型。

围绕形成良好导向，引导党员干部深入开展“对标定位、创优争先”行动，通过找差距、定目标、寻路径，促进年度目标任务落实。

明确对标定位的三个层次：各单位要放眼全市、全省、全国，找准发展定位、确立发展目标，增强工作的前瞻性和超前性；各级各类学校要瞄准市内、省内、国内一流水平和先进标准，致力抢先进入全省、全国先进行列；每个岗位、每名干部要

瞄准干得最好、干到极致，力争好中求好、精益求精。

把握对标定位的三个环节：

一要搞好思想发动。在集中学习、进一步提高思想认识的基础上，各单位要动员广大党员干部围绕工作能力、工作标准、工作效率向一流水平、更高层次看齐。

二要开展“三对照”。各单位领导班子和党员干部要“对照群众意见查不足、对照最高标准看差距、对照专家和群众建议找问题”，制定措施，谋划长远发展定位和确定阶段性目标，形成领导班子和党员干部的《对标定位报告》。领导班子《对标定位报告》要体现工作现状、存在问题以及赶超先进的总体思路、工作目标、推进方法和保障措施，初稿形成后要广泛征求意见、组织群众评议；党员干部个人的《对标定位报告》要通过召开专题会议讨论交流、修改完善。4月15日前，各单位要立足实际，提出至少一项年内突破性重点工作，经领导班子集体审定后，与领导班子《对标定位报告》一并报市委教育工委、市教育局“三提升”活动办公室备案。

三要抓好督导落实。各单位活动小组办公室要建立对标定位台账，以各单位《对标定位报告》为依据，抓好督导检查，促进工作落实。通过全方位开展“对标定位”，真正使人人争一流、事事争一流、时时争一流成为全系统上下的共同追求和一致行动。7月份，市委教育工委、市教育局召开半年总结会议，对“对标定位、创优争先”进展情况进行分析评价。活动结束后，要按照对标定位的要求，把发展成果、创新成果和规划成果作为衡量活动成效的标准。

。认真落实年初制定的教育工作计划，以年度三项重点工作为突破口，提高服务水平、提升工作效率，努力营造有利于全市教育快速发展的一流环境。

一是深化机制建设。围绕深入推进行政审批制度改革，完善

和落实岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、一次性告知制、首问负责制、限时办结制、责任追究制等各项制度，逐步形成完善的制度管理体系。

二是继续深化“服务窗口亮起来”工程。认真落实市政府《关于加强和规范全市行政服务中心建设的指导意见》，继续加强行政服务中心建设、进一步促进服务“窗口”亮起来，全面提升信息化水平和服务水平。

三是开展集中整治行动。以整治少数学校“乱收费”行为、整治公务人员利用职权“吃拿卡要”行为、“治懒治庸”和整治“铺张浪费”行为为重点，深入开展自查自纠活动，有关科室组成联合检查组，继续搞好明查暗访，加大监督检查力度，狠刹不良风气。通过集中整治行动，切实提高工作质量和效率，使各级干部保持良好的精神状态和工作状态，切实为群众和师生提供更加优质的服务。

把“三提升”活动做为推动学习实践科学发展观活动整改提高的重要载体，统筹安排、深入推进。

一是进行查漏补缺。利用一个月左右时间，各单位对群众满意度测评中征求到的意见、建议认真开展一次“回头看”，进一步查找薄弱环节，完善整改措施。4月底前，要形成自查报告报送市委教育工委、市教育局“三提升”活动办公室。

二是开展集中攻坚。把“三提升”活动要解决的突出问题与二、三批学习实践活动整改落实后续工作紧密结合，开展“百日集中攻坚”。对整改方案作出承诺而目前尚未完成的整改任务和年内拟突破的重点工作，采取挂牌督办、销号结办、跟踪问效等手段，逐一落实兑现，做到事事有着落、件件有回音。年内拟突破的重点工作要取得阶段性成效。

三是健全长效机制。围绕贯彻落实中央学习实践科学发展观活动领导小组《关于建立健全学习实践科学发展观长效机制

的若干意见》，进一步建立完善各项机制制度，形成有利于加快全市教育发展的制度体系。

四是强化组织保障。切实加强机关党组织规范化建设和基层党组织建设，不断强化队伍建设、健全党建制度、创新教育载体，为推动“三提升”活动扎实有效开展提供强有力组织保证。

一要强化组织领导。各学校、各单位党组织要把深入推进“三提升”活动作为一项重要任务切实抓紧抓好。市委教育工委、市教育局成立以胡守荣同志为组长的“三提升”活动领导小组，下设活动办公室。各单位也要成立相应机构。党政“一把手”要负总责、亲自抓，领导干部要充分发挥表率作用，形成一级抓一级、一级带一级的良好局面。

二要强化协调指导。各单位“三提升”活动领导小组要制定具体实施方案，及时掌握活动进展情况，总结推广好的经验做法，分析解决存在问题，特别是领导干部要结合分工，按照“一抓双管”制度，深入到联系点和部门，指导工作，解决问题。要从实际出发，精心设计载体，丰富活动内涵，创新活动形式，确保取得实效。

三要强化督导检查。市委教育工委、市教育局“三提升”活动领导小组要组建督导组，结合重点工作加强对党员干部履行职责、执行制度、改进作风、提高效能等方面的督导检查，确保各项工作要求落到实处。要把开展“三提升”活动情况作为各级领导班子和领导干部考核的重要内容，强化结果运用。

四要强化宣传引导充分发挥校报校刊、广播、橱窗和校园网等媒体的作用，及时宣传市委教育工委、市教育局关于深入推进“三提升”活动的各项部署要求，及时宣传本单位本部门的好做法好经验和先进典型。充分发挥新闻监督作用，营造推进“三提升”活动的强大声势和浓厚氛围，不断把活动

引向深入。

运维质量行动提升方案篇三

根据六盘水市外语教育教学质量三年突破工程实施办法及六枝特区外语教育教学质量三年突破工程实施办法，以提高我校英语教师师德素养和业务能力为核心，进一步提升我校外语教育教学质量。

在市教育局、特区教育局和教研室的领导下，我校成立了语教育教学质量三年突破工程的实施领导小组。

主管领导：

分管领导：

组长：

成员：

到20xx年，我校英语教师队伍整体素质大幅提高，具有良好的职业道德素养、先进的教育理念、扎实的专业知识基础和较强的教育教学能力，全面通过六盘水市和六枝特区的外语教育教学质量督导评估，力争教师个人和学校都能达到优秀。

20xx年度

- 1、全面召开外语教育教学质量三年突破工程启动大会。
- 2、各位英语教师拟定三年突破工程自身达标计划。
- 3、建立英语教师的个人业务档案。
- 4、申报英语课题研究，扎实开展课题研究工作。

- 5、给校园内的长久性标语配备英语翻译。
- 6、英语教师参加全市外语教师基础培训。
- 7、利用教研时间和业余时间，英语教师加强个人自身学习，提升专业知识，要求学习1000个英语单词，能流利背诵两篇英语文章，20个精彩句子，会唱两首英文歌曲。
- 8、外语教师撰写两篇教育教学论文、教学设计或案例研究。
- 9、组织一次学生英文歌曲演唱比赛。
- 10、王德会老师负责一次微格说课活动。
- 11、陈菊老师负责一次微格授课活动。
- 12、撰写年度工作小结，学习小结。

20xx年度

- 1、成立学校英语兴趣小组，开展以听说为主的外语提高活动，着重提高学生的口语表达水平。
- 2、建立校园英语广播台，每周一次播音。
- 3、继续扎实开展课题研究工作。
- 4、英语组教研活动达到60%使用英语进行。
- 5、选派优秀教师到省外知名学校进行提升交流培训。
- 6、建立外语信息网络学习平台。
- 7、英语教师继续加强个人自身学习，提升专业知识，要求继续学习1000个英语单词，能流利背诵两篇英语文章，25个精

彩句子，会唱两首英文歌曲，观看两部英文原声电影。

8、组织一次学生英文演讲比赛。

9、开展一次外语教师基本功展示活动，包括板书、简笔画、美文诵读。

10、外语教师撰写两篇教育教学论文、教学设计或案例研究。

11、撰写年度工作小结，学习小结。

20xx年度

1、继续开展课题研究工作。

2、英语教师继续加强个人自身学习，要求继续学习1000个英语单词，能流利背诵两篇英语文章，25个精彩句子，会唱两首英文歌曲，观看两部英文原声电影。

3、英语组教研活动达到80%使用英语进行。

4、张玮、罗娟老师各负责一次微格教学活动。

5、外语教师坚持撰写两篇教育教学论文、教学设计或案例研究。

6、组织一次学生英文朗读比赛。

7、外语教育教学质量三年突破工程资料归档、成果展示，迎接市教育局和特区教育局的评估验收。

8、我校英语教师全部通过业务素质综合测试，争取学校能有教师被选派出国培训。

运维质量行动提升方案篇四

“兴趣是最好的老师”。教师首先要在思想上让学生喜欢学语文。学生的心理特点告诉我们，课前激趣是很重要的。教师需要在学生学习每一篇课文前设计一点精美的导语，以此来调动学生的情感体验和求知欲望，当然仅这一点还远远不够的。学生的身心特点还告诉我们，他们的注意力很难持久。教师在阅读教学过程中还需注意采用多种教学手段让学生始终保持激昂的情绪。如教师需要不断锤炼自己的语言，力求语言亲切、精炼、幽默，并适当运用形体语言；教师要多鼓励、肯定学生，让学生品尝到发现的快乐；教师要能灵活运用教学方法和教学辅助手段（如录音、多媒体等）。因此，如果我们在阅读教学过程中能激发起学生学习语文的兴趣，就能激活学习的主体，使他们的感官处于最活跃状态，最佳地接收教学信息，有效地诱发良好的学习动机。这样教和学得到了和谐的发展，教学效率和学习效率就会随之大幅度提高。总之，教师要能调控课堂节奏和情绪，力求让学生在亢奋状态下完成阅读任务。在教学中，教师能亲近生活，亲身体验，走进文本，吸取营养。

阅读是学习语文的基本环节，阅读教学在小学高年级语文课堂教学中所占的比重最大，是小学语文教学的重要组成部分，是培养学生听、说、读、写各种能力的重要环节。小学语文阅读教学中的“以读为本”已成为小学语文教师的共识。在阅读教学中，安排充足的时间，让学生充分地读，在读中整体感知，有所感悟，在读中培养语感，受到熏陶。同时，教师要学会放手“书读百遍，其义自见。”阅读教学，读是关键。小学生要加强朗读，默读训练，一方面要重视启发学生进行有感情朗读的方法，用培养语感和感悟力的方法来理解课文。另一方面，注重背诵积累。新课程每个单元都安排“读读背背”，背诵是语言和文化储存、积累的好办法，学生不仅得益于当前，而且受益于终身。同时，要加强课外阅读，这对学生学习课文和进行写作提供大量素材，并能拓宽学生知识面，养成爱看书的习惯。我在阅读教学中大胆尝

试，放手让学生去自读，深入感受课文内容。而这一过程，我只是在必要时适当地简单引导。这样，学生不但通过自身的努力，获取了知识，同时有个别学生还提出了对文中内容的独特见解，使作者情感得到了深化，内容得到了延伸。在检测中的阅读部分，能独立完成的学生越来越多。阅读方式的多样化对促进学生阅读兴趣有极大的作用。我在组织学生进行阅读训练时，首先为他们规定明确具体的任务，通过朗读大致了解课文的内容，再用默读的方式对课文进行全面的掌握，在此基础上要求学生背诵，加深对课文的记忆。复述也是阅读教学常用的方法，它既有助于加强学生对课文的理解和巩固记忆，又能积累词汇，提高学生的口头表达能力。

自读是学生运用已有的知识，独立地钻研课文、理解课文。教读是由教师对学生作必要的启发、点拨和讲解，引导学生读懂课文并进行阅读训练。在阅读教学实践中，教读是为自读服务的。自读既是教读的基础，也是教读所追求的目标。一方面，通过教读，教师给学生以必要的讲解、释疑、示范和讲评，引导学生积极思考，掌握基本的阅读技能技巧和正确的阅读方法。另一方面，学生自读能力的提高，又强化了自己的主体地位，并给教师以反馈信息，从而使教师及时调整、改进后继教学内容、步骤、方法和进度，促进教读取得更好的效果。当然，自读要明确学习目标，深入钻研，积极思维，质疑问难，展开讨论。教师要在阅读方法、步骤、规范、心理训练等方面作合理的安排，让学生进行充分的练习和实践。自读和教读是课堂阅读教学相互联系、相互作用的两个方面，二者缺一不可。它们两者的作用在于提高学生的理解能力。

读是对内容的输入，而说是对思考的输出，是培养学生口头表达能力的方式。《语文课程标准》指出：“规范学生的口头语言，提高口语交际能力，培养良好的说的态度和语言习惯。”在教学实践中要非常重视读与说的有机结合。低年级学生是以直观形象思维为主的。课堂教学时，教师应努力创设情境，把教材中的景、物、人或事再现给学生，使学生身

临其境，进而理解文中的内容，再而达到举一反三的境界。教师适当地讲，并运用一些直观的教具，更有利于学生的理解。课内，教学多媒体化为我们实现了一系列的情境，但也可利用图表、模型、图片、表演等方式来进行；课外，可让学生在野外游玩时多观察，或到博物馆参观，或自己动手做实验等。但是创设情境要有目的地进行，是为了加深对文章的理解和感悟。

小学语文教学大纲中明确指出了读的重要性：“各年级都要重视读，充分发挥朗读对理解课文内容、发展语言、陶冶情感的作用。”叶圣陶老先生也曾说过：“阅读总得读。”朗读是有声的感染，它可以使书面语言化为有声的语言。阅读教学中，以读为基础，以“引”为暗示、启迪，以情传情，学生才读得快，读得好。这种教法的最显著的特点是将情感因素作为拓展学生思维、激发兴趣的“引爆点”，它既依赖于琅琅诵读，也少不了析词解句，推敲标点符号，以读代讲、寓读于讲之中，达到师生思维和情感共鸣。从小学生心理特征分析：他们好奇心强，但注意力容易分散，要保持饱满的学习情绪，在老师的指导下进行认真的阅读和思考，仅靠严格的纪律约束和一环扣一环的紧张提问是不行的。心理学告诉我们：新异的刺激容易引起学生的注意和兴趣。因此要求我们充分发挥语文学科的优势，努力增强教学的情趣，寓教于乐、融理于情，让学生在轻松愉快中吮吸知识。从阅读教学现状分析：目前小学生读学过的课文有的读起来较流利，有的读起来却结结巴巴。由此而见，阅读教学中的“读”的功能还没有淋漓尽致地发挥出来，“读”作为训练语言的基本途径，广大教师还没有真正地引起重视。这就需要在阅读教学中以读为主，指导学生读清楚、读正确，读出语调的抑扬，节奏的快慢，语音的轻重。一句话也就是指导学生表情达意地朗读课文。从小学对阅读文章的理解能力分析：读是理解的一面镜子。学生朗读课文，使作者的语言化为儿童自己的语言；也帮助自己正确、深入地理解课文，发展学生的理解课文内容的能力。从儿童阅读心理来分析，学生在阅读活动中，知识感知与情感体验总是融汇在一起的，它们

相互作用，相互促进，在教学实践中，教师从儿童阅读心理出发，以教材为依据，深入挖掘教材中的'情感教育因素。运用“引读法”做到创设情境培养情，加强朗读感受情，文字训练品味情，以情激情强化情。

运维质量行动提升方案篇五

为客户营造一个轻松、整洁、舒适、温馨的购物环境，这是最基本的提高客户服务质量的方法。购物是一种享受和体验，做好商品的卫生和商品陈列工作以及卖场的环境卫生工作，保持良好的购物环境和购物的秩序十分必要，这样会让客户有好的购物心情。使客户来的方便、停的方便，给客户留下好的购物印象。

树立正确服务意识及价值观念，那就是一切以客户为中心，实现彻底的客户导向，从内心尊重客户，因为客户是我们的衣食父母，是给我们发薪水的人，客户永远是对的。超市生存要以服务为本，优化服务，努力构建与客户的和谐关系。

执行好首问负责制，让客户到店购物有如到家的感觉。

定期的做客户问卷调查，了解客户对服务质量和商品种类的需求，并尽快拿出调整方案满足客户的要求。每月举行客户恳谈会，了解客户的心声。

为客户提供超值服务，提高服务质量，同时对客户要用积极、主动、热情、真诚的最佳心态去服务，提供微笑服务，做到百听不厌、百问不烦。

及时帮助在购物中遇到困难的客户，对客户问有所答，如本人不清楚的及时向上级领导汇报。处理好突发事件，保证客户的人身和财产安全。

严格执行服务规范，使用相关礼貌服务用语，做到来有迎声，

问有答声，走有送声。

对待所有的客户一视同仁，尊重他们，无论男女老幼、无论贫穷富有，绝不能以貌取人。

加强与客户的沟通，注重技巧、方法、方式，与客户成为朋友。要让所有的人都觉得苏果是大家不可缺少的“朋友”之一。

为客户提供丰富的商品，并且严格把好质量关，保证商品的质量和品质，尽量做到让客户购物零风险，向客户提供物美价廉的商品。

每一位员工都要掌握自己管辖区域内商品的有关知识，能随时解答客户的疑问，更好的为客户介绍并帮助客户完成购物。

做好售后服务，提供超出消费者预期的超值服，这个也是不可忽视的。设置客户意见簿，定期对客户意见和建议进行汇总与总结后向领导及时的反应。

对所有的客户投诉做好记录、反馈、回访整改及总结。在处理客户投诉时尽量以客户满意为主。在接待客户时要求做到耐心聆听，快速判断，立即处理。一切以客户满意作为基本原则。就像我们客服部提出的口号一样：让客户满意是我们永远追求的目标。

避免与客户发生正面冲突，做好公关处理，制定完善的危机处理预案，这是必须要受到重视的。客户永远都是挑剔的，没有他们，你的工作就无法取得进步。

重视客户的意见，他们才会给你提意见，当一家商场服务质量出现下降，而客户也不愿意再给他们建议的时候，这家商场的危机也将很快出现。

运维质量行动提升方案篇六

客户满意度，也叫客户满意指数。是对服务性行业的顾客满意度

调查系统的简称，是一个相对的概念，是客户期望值与客户体验的匹配程度。

- 1、提高客户满意度是提高服务质量的前提
- 2、统一的团队协作精神是提高服务质量的基础
- 3、优秀的管理团队是提高服务质量的灵魂

1、提高满意度的中心原则：

*热忱对待客户，以客户为中心

*坚持原则并勇于创新

2、提高满意度的前提条件：

*向客户显示我们的品牌承诺

*能满足客户的需求

1、倾听、询问并将客户的需求放在首位

2、帮助客户解决问题，实现自我价值

3、承担责任

4、灵活变通

5、对客户充满热情，注意定位与分析，行为规范而专业

6、通过正直诚实的行动来促进客户信任和信心

7、把适当的信息准确及时地交流给客户和同事

8、及时升级至正确的人/部门，不得延误

1、团结就是力量

2、每个集体都是一个大家庭，我们要团结、友善、尊重身边每位同事

3、注重细节，每一句话或每一个动作都可能使内部出现矛盾

4、时刻站在客户角度考虑问题

1、如果一个团队每位同事都很有责任心，就什么处理不了的问题

2、分清是非，是解决问题的关键

3、注意时限，原则与灵活性的把握

4、自己职责范围内的事，不能不了了之，必须跟踪过程，反馈结果

1、内部流程及时掌握，避免出现失误

2、注意与客户的沟通方式

3、系统操作熟练、迅速

4、能很好的与工程师进行沟通和协调

1、认真倾听客户问题，让客户宣泄情绪

2、合理调整客户的期望值，出发点在于解决客户问题而非择清责任

4、对于可以承诺的，简述解决方案及时限，注意客户期望值与你的承诺

运维质量行动提升方案篇七

为全面贯彻落实区委、区政府《深化教育综合改革全面提高教育质量三年行动计划》，全面深化课程教学改革，全面推进学科教学规范化，落实《吴江区中小学学科教学基本规范》，引导我校教师注重学科教学规范，严谨执教、规范执教、高效执教，不断提升教师专业素养，全面学校提高教学质量，我校依据《吴江区中小学“教学规范提升年”实施方案》决定在全校开展“教学规范提升年”活动。特制定如下方案。

我们贯彻落实《义务教育学校管理标准（试行）》、《关于进一步规范学校管理切实减轻中小学生课业负担的意见》、《江苏省初中教育内涵发展与全面提升计划》等文件精神，推进《吴江区中小学学科教学基本规范》，以规范教师教学常规为重点，通过教学流程各环节的规范与完善、教育管理措施的细化与落实，促进中小学学科教学质量科学提升，树立良好的教育形象，办人民满意的适合的教育。

“落实教学基本规范，提升教师教学水平”

通过开展“教学规范提升年”活动，着力解决教学规范中存在的“课前备课不充分、作业布置与批改不规范、辅导转化学困生思想认识不足、常规检查指导工作欠细致”等突出问题，切实改进新上岗教师及合同制教师教学规范执行不到位的薄弱环节，全面提升教师的教学责任心和教学规范性，树立围绕管理抓质量、围绕规范抓管理的意识，在全校建立充满生机与活力的激励、竞争、约束机制，努力形成管理规范、

运转有序的工作格局，调动教师特别是年轻教师的教学积极性，以教学管理的“规范化、有序化、精致化”促进教育教学质量提升的“最大化”。

活动从20xx年3月开始到12月底结束，分以下几个阶段实施

（一）动员部署阶段（3月份）

1. 宣传发动。学校成立“教学规范提升年”活动领导小组，召开宣传发动会议，对活动进行全面安排部署，大力宣传“教学规范提升年”活动的重要意义、总体要求和主要内容，营造良好的舆论氛围。

领导小组：

组 长：杨卫国

副组长：费惠珍

组 员：吴斌峰、朱菊英、周荣华、沈培英、杨琴、赵明卫、钮建国、吴建新、周建东、潘国荣（各教研组长）

2. 学习讨论。

认真组织学习《吴江区中小学学科教学基本规范》，开展“教学规范提升年”为主题的大讨论，明确活动的目的、意义内容和要求，提高教师的思想认识，引导人人自觉参与活动。

（1）召开校务会议，组织教师学习《关于在全区中小学开展“教学规范提升年”活动的通知》精神。（校长室）

（2）印发《吴江区中小学学科教学基本规范》和《八都小学执行学科规范和提升教学质量要求》，并组织在教研组层面

上学习。（教导处）

（3）分语数英学科和技能学科两个层面开展“教学规范提升年”为主题的打讨论，明确活动的目的、意义内容和要求，提高教师的思想认识，引导人人自觉参与活动。（教研组）

（二）组织实施阶段[20xx年4月1日20xx年11月30日]

1. 对照反思。认真组织教师对照学科教学规范管理的具体要求，反省自己教学行为，查找自身不足；学校分管教学校长和教导处要全面、客观地分析本校管理理念、管理制度、管理水平等方面的现状，找准问题，寻找差距与不足，形成自查报告。

2. 建章立制。学校围绕活动的主要内容，结合自身管理存在的突出问题和薄弱环节，修订完善各类教学管理制度，尤其要制定好《八都小学执行学科规范和提升教学质量要求》制度，既立足当前，又着眼长远，为学校教学工作可持续发展奠基。建立规范管理的长效机制。

（1）青年教师和骨干教师的备课质量展评工作。（5月）

（2）50周岁以下教师的作业设计、批改的展评活动。（6月）

（3）任课教师公开课展示活动，同时高质量完成评课工作。（5月和11月）

（4）低年级语文组集体备课展示活动。（10月）

（5）40周岁以下语数英教师的专业素养比赛。（11月）

（6）毕业班考试科目老师参加教育局教研室组织的第二届命题大赛。（另行通知）

（7）学科带头人示范课活动（10~11月）

（三）总结表彰阶段（20xx年12月1日31日）

八都小学把“教学规范提升年”工作的成效作为检验学校管理工作水平和能力的重要标准。紧密结合工作实际，扎扎实实地做好每一个环节、每一个步骤和每一项工作，在务求实效上下工夫。认真总结“教学规范提升年”活动开展的主要做法、基本经验、实际成效，及时总结活动成果，表彰先进个人。科学建构合理的评价考核机制，把教学规范考核作为教师教学绩效管理的有机组成部分。

（一）加强组织领导。学校成立由校长任组长，分管校长任副组长的活动领导小组，全面负责该项活动的组织、实施、指导、督查与落实。分阶段分重点开展好各项活动。要充分认识到开展活动的意义和作用，把它作为深化教学改革、加强师资队伍建设的重要措施来抓，切实加强对活动的组织与领导，制定方案，研究措施，精心组织，周密部署。

（二）强化督促检查。校长室将把督促检查贯穿于“教学规范提升年”活动的全过程，采取巡查、月查等方式对教师教学规范执行情况进行督查。发现问题，及时纠正偏差，确保活动顺利开展。

（三）突出评价考核。教学规范管理活动作为学校今后一个时期教学管理工作的重要任务，加强统筹规划和计划安排，制定切实可行的实施方案，细化措施，稳步推进，确保取得实效。科学建构合理的评价考核机制，把教学规范考核作为教师教学绩效管理的有机组成部分。以促进学校进一步加强教师教学常规管理。