

服务文化建设方案(大全10篇)

为了确定工作或事情顺利开展，常常需要预先制定方案，方案是为某一行动所制定的具体行动实施办法细则、步骤和安排等。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

服务文化建设方案篇一

一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接

触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

服务文化建设方案篇二

（一）班前准备工作

- 1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。
- 2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。
- 3、员工午餐，小歇。

（二）班中接待

- 1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水（同时介绍茶叶品种），递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1) 准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2) 介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3) 不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4) 营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5) 点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6) 确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1) 上冷菜要均匀摆开（口味，颜色，荤素，造型，盛器搭

配摆放)。

(2) 同时征求顾客意见收取茶盅。

(3) 上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台,寻找领导的指令),坚持做到a□上菜报名b□摆放到位c□核菜划单。上菜时注意不宜在老人,儿童,残疾人身上上菜,注意平衡,防止汤汁外溢滴漏。

(4) 上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5) 凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6) 上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐,还需要什么请吩咐)。

(7) 根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1) 适当的时候调换骨盆,烟缸。手法熟练,动作迅速,操作卫生。

(2) 观察就餐动态,如有超时过长的菜肴,要主动和传菜部门联系或部门领导联系,提醒催菜。

(3) 妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾,碰到菜式问题,要态度虚心,诚恳,语言亲切,耐心解答,要记装一句好话使人笑,一句闲话使人跳”的奥理,在处理不了的情况下请示领导。

(4) 顾客就餐完毕要核对结帐单,正确无误,代客买单。做到收,找,唱票,买单后做到礼貌:“谢谢”。

(5) 顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三) 班末收拾

1、及时按操作程序收台：（布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等）小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，及时送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班必须按照“值班工作标准要求”操作。检查“火苗隐患”，做到安全防范。

在整个服务接待过程中，坚持使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐动态，举止，示意及时主动提供服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲时间多与顾客沟通建立良好关系。

坚持礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做一个合格的好员工。

服务文化建设方案篇三

时光荏苒，岁月如梭，踏着新年的钟声，学生会青协部即将在新的征程上扬帆起航。在校团委的正确领导和学院团委的精心指导下，在学生会其他成员积极配合下，我部取得了优异的成绩，在志愿服务的道路上又成长了，进步了。在过去的日子里，我青协部满怀一腔对志愿服务的热爱，开展了各种丰富多彩志愿服务活动，在接下来的日子里，我部将会继续秉承“奉献友爱 互助进步”的服务宗旨；坚持“用奉献点亮青春，用爱心铸就辉煌”的指导思想；坚定“予人玫瑰，手有余香”的服务信念，服务同学，奉献社会。

一个优秀的部门，互相之间的配合是必不可少的，只有团结合作，不断创新才能走得更远。在新的学期，如何培养部员的纪律性和他们之间的团结协作、创新能力，是一件迫在眉

睫的事。加强对干事的培养，使他们端正工作思想，协调好工作与学习的关系，提高干事的办事效率，使他们了解工作程序，充分发挥其主观能动性。加强成员间学习工作经验的交流，培养干事协调工作能力，注重团队合作精神的发挥，为今后工作的进一步开展打下基础。新的学期中，我部所有成员将本着团结协作创新的精神，将志愿服务精神发扬光大！

时间：2月——6月

中国是一个文明古国，民俗文化更是绚丽多彩，而这些瑰宝又常常被人们忽视。为了弘扬民俗文化，锻炼大学生的表达能力，我化学学院学生会青协部组织民俗博物馆义务讲解活动。经过上学期严格的初试和紧张的复试，三十余名志愿者脱颖而出并接受民俗博物馆资深专家的专业指导，正式上岗。志愿者们为民俗博物馆注入年轻的血液，以大学生特有的角度和理解向社会大众介绍我省民俗文化。民俗博物馆也为志愿者提供一个实现服务社会的平台，锻炼表达能力应变能力的舞台。

时间：3月-5月

农民工子女教育问题，已成为现阶段我国义务教育新的难点和薄弱环节。他们的生活环境、学习环境、安全环境等都有很多方面亟待社会的关注和帮助；他们和所有同龄孩子一样拥有对生活的热爱，对知识的渴求，对未来的期盼……他们由于父母整天在外为生计奔波，生活在与自己格格不入的环境里，许多孩子内心孤独，急需社会的关爱，这些“农民工子女”需要我们伸出爱的援助之手。

时间：3月5日

xx年3月5日是中国青年志愿者日，我化院青协特于志愿者日这天邀请河北医科大学具有精湛医学知识的志愿者来我校开展“医师同行健康伴您”活动。形式新颖的刮痧理疗、实用的

常规检查和详尽的健康知识解答。

时间：3月11日

在xx年植树节来临之际，我院青协部举办了大手牵小手共植爱心树活动。孩子们在志愿者的陪伴下种下象征自己的小树。现在，一年已经过去了，当初孩子们种下的小树是否已经茁壮成长了呢？xx年的植树节，青协部携部分志愿者带领华清街的孩子再次来到滹沱林场为种下的小树浇水施肥，期待他们茁壮成长。

时间3月22日

随着经济与科技的飞速发展，全球变暖情况严峻，臭氧层日益破坏。保护地球是我们义不容辞的责任。3月22日是“世界水日”，为了呼吁大家保护水资源，保护环境，珍惜水源，关爱家园，青协部于欧韵公园举办了“节约用水，从我做起”活动。我们希望此次活动能够唤醒人们对资源重视和节约的意识，印制了节约用水宣传单，向过往行人进行宣传。

时间：4月1日

在文化多元化的今天，在人民生活水平日益提高的今天，对爱国主义的宣传和对艰苦奋斗精神的传播十分必要。我化学学院学生会青协部特于xx年4月1日带领xx级大一新生在清明节瞻仰革命烈士陵园等红色革命教育基地，对他们进行生动直观的革命传统教育和爱国主义教育。不论是对白求恩国际共产主义精神的宣传，还是对马本斋抗日历史的回顾，以及铭碑堂的历史由来，表达对革命烈士的无限哀思，表示一定要牢记历史，珍惜现在，继承和发扬优良革命传统，坚定信念刻苦学习，用自己的实际行动回报社会。

时间；4月14日

社会普遍生活水平的提高，我们的生活质量也有所改善。但有些山区的贫困孩子他们渴望知识，渴望与世界的沟通。在世界红字日这天，我部在全校范围内开展为贫困山区孩子义捐活动，让我们的旧衣服、旧书有他们的用武之处。知识是无界的，我们本次义捐活动所获得的所有的书籍衣物将统一邮寄至贫困山区，将我们的爱心传递下去。

时间：4月21日

我院青协联合医大青协结合我们两所学校的特色和专业走进敬老院，帮助老年人准确用药，养成用药好习惯，并结合他们自身情况，提倡如何饮食，如何养生的好办法。请医大的志愿者们给老人们做一个健康知识讲座教老人们如何用药。我院青协部将组织志愿者帮助老人们如何是人说明书并结合他们自身的状况给他们安排合理膳食。

回首过去，我们感到欣慰；展望未来，我们还有太多的东西需要去完善。回顾只为传承，只为开拓□xx年是崭新的一年，我们将继往开来，不断改革创新，我们将一如既往的做好自己的工作，同时也将始终如一的配合学院的工作，我们将心怀一颗赤子之心、奉献之心在服务人民、服务社会的道路上坚定不移地阔步前进，我们将竭尽全力去温暖每一颗心灵、去滋润每一块心田。我们要以百倍的信心、万丈的豪情、天赐的智慧、青春的理想、迈着坚定的步伐，踏上新的征程，去赢得志愿者工作的辉煌。

服务文化建设方案篇四

工作计划网服务员工作计划频道小编为大家提供范文《服务员工作计划模板20xx□□更多内容欢迎访问。

服务员工作计划模板20xx

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当日估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要

同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

服务文化建设方案篇五

工作计划网发布服务员工作计划模板20xx□更多服务员工作计划模板20xx相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于服务员工作计划模板20xx的文章，希望大家能够喜欢！

(一)班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假，酒店服务员工作计划。

(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二)班中接待

1、热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：“先生/小姐，中午好/晚上好，几位”并拉椅让座。

撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到“四个不要”：“不要同一口味”，“不要同一原料”，“不要同一烹调方法”，“不要同一盛器”。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自眩

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

服务文化建设方案篇六

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮

忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

服务文化建设方案篇七

随着煤机行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、善于思考、多与同事交流，努力不断提高本人的技能程度。每次优异的售后服务，代表了客

户对本公司产物进一步的信任。

在过去的车间实习中获得了一些领会，在工作中间态很重要，工作要有热情，坚持积极的习惯，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

团队合作，可以营造一种工作氛围，使每个队员都有一种归属感，有助于提高团队成员的积极性和效率。团队合作实现了“人多好办事”，团队合作可以完成个人无法独立完成的工作。搞好团队关系自然就搞好同事关系，这样工作是工作，更有利于工作的顺利完成。

“不以规矩，不成方圆。”认真严格履行服务制度，做到及时联系客户，有效处理问题，并认真汇报工作。按照工作调令，明确服务类型和故障，经服务部同意接受任务。服务人员到矿后，应态度端正、及时处理问题并传授相关知识。遇到难以解决的问题，应及时汇报并做好协调工作，尽可能最快解决问题。服务人员应 24 小时待命，如果遇到家中有急事或自身生病，应向单位提出请假，并合理安排相关服务人员替代。

三包与公司利益息息相关，所以明确三包规范和制度是服务人员必须知道的。在能解决问题并保证产品质量情况下，要尽可能避免三包服务。对于消耗品三包件，要认真填好“三包申请单”并经领导审核方才生效。三包前应明确质量问题所在，并认真鉴别，及时反馈给公司。

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率。作为服务人员，应明确服务制度和工作内容，并能完善和改进。了解服务流程，制定服务标准。

5 宣传我公司的产品及配件

售后服务过程，是一个有序的过程。这个过程中每一个环节都应该有相关规定及实施措施。一开始接到故障或质量信息到服务结束，都要做到信息准确才能及时有效地解决问题。解决问题后要进行后续事情处理(如做好售后记录工作，回报处理结果，做好售后调查)，这样方能形成完整的历史备案以便追溯总结。

服务文化建设方案篇八

机遇蕴含希望，创新成就伟业。新的一年我们后勤服务总公司将以“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，深入学习贯彻教育部和省教育厅有关深化高校后勤社会化改革的指示精神，在学校党政引领下，紧紧围绕学校提出的总体工作总目标和要求积极开展工作。实行精细化管理，规范后勤服务，增强成本控制，提升经济效益，推进后勤文化，全力构建节约型与和谐型后勤公司。围绕“努力办学校、师生和职工满意后勤”的工作目标，全面提升公司的竞争力和执行力，使公司迈上了科学发展新的台阶。

一、夯实基础，健全制度，建立适应教育改革发展发展的后勤保障体系

没有规矩，不成方圆。管理制度的制定完善和执行是一切工作走向规范化的基础。xx年我们要加强管理制度的建设，进一步完善现有的岗位设置管理、人事分配制度、财务管理制度，建立相应的临时用工、合同用工、职工培训、岗位管理与考核等管理办法，逐步形成高效流畅的管理运行机制，提高公司的科学管理水平，改进服务态度，提高服务质量，全身心投入后勤事业。引入竞争机制，全面推行干部聘用制和工人合同制，做到人员能进能出，职务能上能下，待遇能高能低。实行岗位管理责任制，以及相应的选聘、奖惩制度，按照公开、公正、平等、竞争、择优的原则，按岗聘用，竞争上岗。

建立公开招聘、解聘和辞聘制度，畅通人员进出口渠道，增强用人制度的灵活性。建立灵活有效的分配激励机制，实行多种分配形式和方法，使贡献、绩效与收入挂钩，充分调动广大后勤人员的积极性和创造性。深入贯彻执行《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》，加强对各基层单位劳动用工的指导和监督，降低用工风险。

二、加强培训，岗位练兵，努力打造一支业务过硬后勤服务团队

在政治和业务两方面入手，加强对职工进行培训，切实提高综合素质，组织大家努力学习马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”的重要思想，学习实践科学发展观。教育职工转变观念，加强服务意识教育，提高服务技能和水平。树立服务育人光荣，行行出状元的社会价值观念。充分认识和肯定后勤服务在育人工作中的地位和作用，使广大职工不断清除自卑心理，正确认识自身的价值，树立自强、自重、自尊的心理，增强服务育人的自豪感和责任感，充分发挥应有的作用。组织学习劳动法、审计法、会计法、票据法、合同法、消防法、食品卫生法、物业管理法、供水供电法、住宅装修法、税法等法律法规。真正使广大干部职工人员懂得“法律是立校之本，是我们做好后勤服务工作的最高准绳”。挖掘法律和规章制度的精神，用法律武器维护学校利益。实施公司员工岗位技能培训，结合岗位练兵，相互取长补短，不断提高职工的工作技能。同时，要求中层干部要增强大局意识，增强合作意识。要站在公司大局上，加强理论知识和业务知识的学习，努力学习、消化、吸收现代营销知识、现代科学管理体系和现代信息技术，不断提高执行力和组织协调能力。

三、科学经营，精细管理，提供强有力的后勤保障和优质的服务

1. 抓维护，做好日常基础设施保障工作

加强基础设施的建设。积极配合有关部门抓紧时间做好校园基础设施维修、改造项目的各项工作。同时，对师生反映较多的维修项目尽快提出方案，解决实际问题；对日常维修做到定期巡查、及时发现、迅速反应，使现有的后勤设施发挥最大、最好的潜能，为教学科研和师生新生活提供保障，为评估工作提供有力的支撑。

2. 抓治理，加强学生宿舍管理和校园环境的综治

继续加强与有关部门人员的密切合作。对学生宿舍门卫、公共场所卫生、宿舍卫生与安全、公用设施和家具物品的维护等加强检查、监督和管理。认真总结校区宿舍管理中心成立半年来的运行情况，积极探索适应我院实际的学生宿舍管理模式。进一步加强校园绿化和环境卫生整治工作，特别对学生宿舍楼、教学楼、公共场所等重点部位的卫生要进行专项治理，为全院师生创造更加整洁的学习、工作环境，为我院的评估工作营造出更加优美和谐的校园氛围。

3. 抓核算，进一步强化财务管理工作

加强财务管理，划小核算单位，健全管理制度，强化各中心和项目的成本核算，减少明损暗耗，降低成本，提高效益。在物资的集中采购上继续探索有效的机制和方式，加强成本核算。在文印服务、综合维修、能源管理等方面做好修旧利废、节能降耗、开源节流工作，全方位开展节约型校园的创建工作。

4. 抓保健，做好健康教育和新生体检工作。

组织安排好新生的入学体检，积极开展健康教育和防病治病工作，努力提高全院师生的防病意识和健康水平。

四、精打细算，控制成本，提供强有力的后勤保障和优质的服务

1. 通过宣传教育强化全员的节约意识。水电是学校教学、科研、生活的重要资源，是保证全校正常工作和生活秩序必不可少的物质条件。水电支出是高校财政中的一项重要费用，必须千方百计减少这两项支出和浪费，合理和科学用水用电。首先，加强宣传提高节约意识，水电是商品，使用要交费。厉行节约，珍惜国家财产，爱护一切水电设施，不浪费一滴水、一度电是每位公民应尽的责任。通过校园网、校报、电台等媒体宣传节水节电知识，让人们可以方便的学到节水节电的方法和窍门，更好的珍惜我们身边的每一滴水、每一度电。利用多种形式进行节水节电宣传教育，让广大师生了解水是日益减少的资源，电是能源，都是不能随意浪费的，提高节能的主动性和自觉性，形成一个全校节约的好习惯，促使人人都来主动消除常流水、长明灯等跑、冒、滴、漏浪费现象。其次，加强水电稽查杜绝浪费。水电管理部门设立稽查机构和水电安全监督人员，对全校所有用户用水用电情况进行稽查。违章用水用电者，水电管理部门将根据违章事实和造成的后果追缴水电费，情节严重的，停止供水供电；有违法行为的，给予相应处罚，并设专人对公共区域水电设施进行巡视，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象的发生。做好水电流量分析。通过这样，可积累数据资料，发现问题，堵塞漏洞，掌握规律，挖掘节能潜力。再次，加强水电管理队伍建设，为了克服现有员工技术水平较低、节能知识欠缺的状况，通过各种方式和途径为他们提供参加相关的业务培训、学习和充电的机会，使其能从事与节能更贴近的、更专业的能效分析、节能挖潜、节能监管等全方位管理工作。

2. 通过健全相应制度促进责任落实到人。节约的长效机制在于将各项节约措施制度化，各部门强化节约管理，不断完善节约工作制度。各部门认真落实，加强制度建设，努力构建节约工作长效机制。为提高节约制度的有效性和可行性，各基层单位要针对不同岗位采取不同管理制度。从人力资源优化、规范工作流程、资源量化管理、控制经费使用、节约宣传等方面进行了具体规定。把增收节支活动落实到每一个岗位、每一个工作人员、每一个工作环节，使节约工作经常化、

规范化。加强采购管理是集团节约工作的重要环节，采购管理要按照《后勤总公司采购管理办法》、《批量、定点采购管理实施细则》、《一般性采购管理实施细则》及《供应商管理实施细则》，严格采购程序和流程，加强采购过程的监督和制约。从细节着手，减少消耗是节约的通常做法。但要长期坚持下去，必须整章建制。运输服务中心是耗油大户，汽车运输中心按照iso9001质量管理体系的要求，不断完善内部管理制度。严格要求驾驶员按照规定进行用车，严禁公车私用，要求车辆夜间必须回库。同时完善成本核算制度，坚持月末公示各车的行驶公里和油耗数据。环境及安全管理中心的消耗品主要是保洁用具，他们在执行保洁用品的管理、领用制度上下功夫，完善出入库规章制度、用品领用制度及库房管理的日常规定。

3. 通过加大投入引进技术推进节能改造。加大环保基础设施建设和改造力度，力求节能减排成效。一是实施锅炉改造。对煤锅炉实施改造，全部改用天然气等清洁、环保能源。二是推广使用节能新产品。对用能管理难度较大的公共场所重点部位进行节能技术改造。在公共厕所槽式便池安装节水器，在教室安装人体感应节电器，在教学楼、学生宿舍安装节水龙头。并在学校新建项目中，大力推广应用节能新技术、新产品，产生了明显的节能效果。三是实行能耗分表计量。对学校所有公共建筑重新安装计量装置，共安装水表、电表。对公共建筑水、电表实行分户安装。全校所有使用单位和住户将实现装表计量，按表付费。

五、健全制度，严格管理，不断提高学校后勤保障安全管理水平

安全是天，平安是福。安全管理非常重要，新的一年多法并举提高学校后勤保障安全管理水平。一是建立健全相应的规章制度，完善突发事件应急预案，建立健全适合本校后勤的安全管理实施细则、食品卫生安全管理办法、疾病和传染病防控办法、责任追究实施办法等，严格制度的执行，落实责

任追究，奖惩兑现。根据国家安全管理有关规定及要求，结合本校实际情况，建立健全了包括学生食堂、学生公寓、水电气管理、油库管理在内的各项安全管理规章，成立突发事件处置领导小组，制定《突发事件处置预案》二是建立健全安全工作督察机制，成立自己的安全工作督察机构，完善安全工作督察机制，加强对自身责任范围安全工作的监督、检查和隐患整改；三是改善后勤安全基础设施，配备完善消防设施、防盗装置、防护网、学生宿舍门禁系统等安全基础设施。不断改善后勤安全设施和技防水平，确保万无一失。四是对餐饮、司炉、水处理、水电气维修、医疗服务、幼儿教育等特殊行业从业人员，实行严格的从业资格准入制度，必须具备国家认可的职业资格，持证上岗。五是抓好日常检查和隐患排查。经常性主动开展安全自查自纠，并积极配合学校以及上级有关部门做好后勤安全工作的定期和不定期全面检查，重点检查电源、电路、电器设备等是否安全；灭火器、消防栓水带、安全报警设备是否完好；易燃、易爆、剧毒、辐射、腐蚀性等危险品和贵重物品是否妥善保管；门、窗及安全防范设施是否完好；值班制度和值班人员是否落实；安全疏散通道是否畅通；用电、用火、用气是否规范，发现安全隐患要立即督促整改，直到验收合格为止。积极配合政府防疫部门、卫生执法监督部门、疾控中心等对学校食堂、餐厅、宾馆、商业网点以及幼儿园的食品卫生安全及疾病防控工作定期进行定期和不定期的全面检查、自查自纠以及问题整改。积极配合供电局、煤气公司、技术监督局等有关部门加强对锅炉站、高低压配电房、供气站、变压器等重要基础设施及重点要害部位的技术指导、监督检查、定期检修，确保学校水电气的安全正常供应。六是加强值班值守，严格报告制度。对锅炉站、气站、配电房、水泵房、储水池、油库、食堂、库房等重点单位和重要部位，严格坚持每天巡查和24小时在岗值班制度；在国家重要节假日以及重大活动、重大事件以及特殊天气情况下，要坚持24小时在岗值班和每天零报告制度。

六、以人为本，文化注入，全方位建设富有特色校园后勤文化

1. 强化后勤党建及思想政治工作，发挥党员先锋模范作用。在学习上，认真学习贯彻党的xx大会议精神，继续贯彻、落实当地党代会精神和“ ”发展规划，切实把长效机制落在实处。在组织建设上，定期开展内容丰富、形式多样的党组织生活，进一步加强党员先进性教育，坚持民主集中制，加强党内监督。不断加强党员的教育、管理和发展工作，发挥党员在各方面的带动作用 and 示范作用。积极引导员工中的先进分子向党组织靠拢，为和谐后勤建设打下坚实的基础。在思想政治工作上，加强员工思想政治工作，及时掌握员工的思想动态并进行引导，确保员工队伍思想团结稳定。

2. 创建“优质、平安、和谐”后勤，努力维护校园安全和稳定。在提升服务上，开展“星服务、新后勤”系列优质服务活动，创新服务方式，改进服务态度，着力提升后勤服务水平。在平安建设上，开展“平安关乎你我他、安全工作靠大家”活动，创建平安后勤公司。

总公司加大后勤管辖范围内重点区域的检查力度，坚持日常安全检查与抽查相结合，每月至少检查一次，将安全隐患控制在最低限度，加强各部门风险点控制力度。各部门继续坚持和完善安全生产、巡查制度，做好食品卫生安全、学生公寓安全、医疗卫生安全、行车安全、公司财产安全、员工人身安全等工作，严防事故发生。

3. 开展“后勤就是我的家”活动，营造和谐后勤文化和家园文化。加强“职工之家”建设，开展员工宿舍评比等活动，丰富员工业余文化生活。通过生日慰问、员工座谈等活动，加强员工之间的情感沟通。通过发挥工会、妇联、共青团群团组织开展一系列丰富多彩的文体活动，不断满足职工的精神文化需求。组织开展交谊舞、拔河比赛、羽毛球比赛、乒乓球比赛、篮球比赛等各类活动，进一步增进广大干部职工对总公司的凝聚力、向心力和归属感。

服务文化建设方案篇九

- 1、19:00准时打卡上班，不得迟到早退（晚班20:30点名）。
- 2、更换工装挂好工作牌，按时到指定地点参加班前会。
- 3、清点酒水，检查制冰机制冰情况及其它设备是否运行正常。
- 4、补充当日所需酒水及物品。
- 5、打扫吧台内所有清洁卫生。
- 6、后吧人员提前于21:00前准备10个生果，并在营业中根据营业情况增加备用生果。
- 7、照单按时按量准确无误地出货。
- 8、接单后须仔细看单检查是否有错（包括日期、写单时间、出品名称、累计金额、现收金额、所找尾款）。
- 9、非调制酒水类由写单至出品到台、房时间不得超过58分钟。
- 10、调制酒水类、饮品及生果由写单至出品到台，房间不得超过5到10分钟。

服务文化建设方案篇十

20xx年要紧紧紧围绕“咬紧三镇不动摇、坚持八抓不放松、围绕五区抓落实、推进龙舟新跨越”的工作要求，以创建“廉洁、勤政、务实、高效”的服务中心为目标，从制度建设、工作方法、服务质量等三个方面入手，抓好了便民服务工作。努力创建“便民高效、规范有序、公开透明、依法办事”的农技推广服务新机制，为优化经济发展环境，推动镇域经济

社会发展作出新的贡献。

进一步完善便民服务工作制度，把便民服务工作与其它工作紧密结合、统筹兼顾，并纳入工作责任制，将其列为日常工作的一项重要内容，努力提高服务效果和质量。进一步完善民主监督机制，在单位明显位置设置群众举报箱，公布监督电话号码，以便服务对象对农技人员的工作进行监督，及时听取、收集群众的意见，对群众提出的合理建议积极采纳，对群众反映的问题，及时研究解决或做出说明解释工作。

以十二五开局之年为契机，重点抓好便民服务规范化建设，不断提升便民服务工作水平。

（一）、强化信息公开。通过便民服务公开栏及时更新全体工作人员的身份、职务以及职能职责；公开农技推广便民服务指南和办事流程；公开农技推广公益性服务内容；公开所有工作人员的联系电话；充分实现日常工作的透明化。

在信息公开中要力求内容全面、突出重点、注重实效、准确即时。确定长期公开、定期公开、逐步公开、即时公开四种方式，即：农业政策方针法规、农技人员工作职责、工作纪律、办事程序、服务承诺、投诉咨询联系电话等长期公开；日常工作完成情况定期公开；时间跨度长、涉及内容多的工作分阶段逐步公开；农业病虫害防控信息即时公开。

（二）、印发各类资料。通过印发农业科技资料、便民服务手册、农业法律法规资料，加大宣传力度。

（三）、建好服务台帐。进一步做好群众来信来访的记录、答复、督办、反馈和归档，强化对服务台帐的建立和管理工作，对各类事项的受理和办理情况进行全面、准确的记录，对每一个事项均做到随时受理，即时办结，杜绝敷衍塞责、拖拖拉拉现象发生。

（四）、强化社会监督。不定期开展对服务对象跟踪调查服务活动。通过便民服务台帐上的记载，对事件办理情况、来访群众的满意度等内容进行回访，跟踪服务，严格实施绩效考核制度，使便民服务工作真正落实到位。通过开展这项活动，中心真实、准确地掌握了工作人员的工作作风、服务态度等情况，有利于便民服务工作的开展。

深入开展创先争优活动，结合基层党组织建设，抓好党员先锋岗、党员示范窗、农技推广标兵等评先表模活动，在农技中心营造比服务意识、比服务质量、比服务效果的良好氛围。打造一支有高尚的职业道德、有过硬的业务水平的新基层农技推广队伍，争创全县新社会组织的旗帜标杆。进一步完善便民服务工作的考核机制，加强考核是完善便民服务、落实各项工作的重要保证。通过建立健全考核机制，完善层层抓落实的领导责任制和目标责任制。加强对工作人员出勤、业务办理、规范服务、遵章守纪等情况的管理和考核。通过加强考核，激发全体人员的工作积极性，有效地提高服务质量。