

服务满意度提升计划 服务满意度调查报告 (优质9篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

服务满意度提升计划篇一

山东社科院省情研究中心、山东大明经济发展研究中心于xx年11月在全省开展了“xx山东九大公共服务业公众满意度”调查，其中供电评价最高，而高速公路评价最低。

本次调查以供电、供暖、供油、电讯、银行业、高速公路、旅游业、医疗及保险业等九大公共服务行业为研究对象，选取济南、青岛、淄博、潍坊及济宁5市作为样本城市进行实地问卷调查，研究围绕“服务质量、服务态度、服务环境、服务创新、廉洁自律”五个方面展开。

调查共发放问卷xx份，收回有效问卷1951份。山东九大公共服务行业的总体满意度平均得分为74.34分，属基本满意。在xx年调查的九大公共服务行业中，山东公众对供电业总体评价最高，满意度得分为85.16分，比上年提高了0.92分。其次是银行业，满意度得分83.74分。

公众对高速公路的总体评价最低，得分为62.27分。公众认为高速公路服务需要改进的问题是部分时段拥堵严重、服务区服务水平不高等。

服务满意度提升计划篇二

根据调查总队的统一安排，我队于11月10日开展了邮政普遍服务满意度调查工作。队领导高度重视，明确分工，严密组织，及时深入农村和抽中点开展调查，按时完成了总队下达我队5各村50个农村住户的调查任务，现将调查情况总结如下：

- 1、及时培训调查人员，明确调查分工。
- 2、严格按方案抽选调查户，切实入户开展了调查。
- 3、认真开展调查，严把问卷质量关，是否符合调查数据审核关系。
- 4、准确、认真录入调查结果。

由于我们到农村入户调查时，给每个调查户带去了御寒的棉被，受到了他们的欢迎和感激，非常乐意配合我们的调查工作，准确如实的反映了一年来的邮政业务的办理和服务情况。

- 1、邮政各项服务所占百分比：（50户）
- 2、邮政各项服务用邮现状分析：

邮政信函：

用户在与远方的亲朋好友互通信息时使用电话、使用电子邮件的居多；完全使用邮政信函较少。调查表明：邮政信函业务受到电信业务的冲击是非常巨大的。往年春节期间邮政贺年有奖明信片作为人们恭贺新春，联络感情的较好方式而受到用户的青睐。近年这一形式发生了根本性的变化，手机短消息作为人们互致问候、沟通信息、交流情感、联络友情的手段大有与邮政贺年有奖明信片平分秋色的趋势。这也说明了现代通信手段对邮政函件的冲击是多么的巨大。同时，50户

调查户有4%使用过邮政特快专递业务，8%使用过挂号信，18%使用过平信。因此，邮政信函要进一步发展必须寻找新的业务增长点。另外，有16%的用户收到过印刷品，22%的用户订阅过报刊。这说明商业信函和邮发广告业务还是大有可为的。

邮政汇款，储蓄：

同时，50户调查户有36%的用户使用过邮政汇款，28%使用过邮政储蓄。虽然专业银行电子汇兑业务的开办以及目前银行储蓄(信用)卡的大量普及也对邮政汇兑业务带来了较大的冲击。但是现在社会治安形势严峻，调查户大部分认为国家邮政比较安全，这无形中是一种超越专业银行的优势。因此邮政汇款、储蓄发展趋势还是较好的。

3、邮政各项服务用邮评价及满意度：

此次调查数据分析，50户调查户有98%以上的人对邮政安全、环境、服务感到满意。由此可见邮政服务基础比较扎实。

1、加强对邮政入帐汇款的宣传。在条件成熟的代办所办理汇兑开发(包括特快汇款)业务，充分发挥邮政点多面广、投递到户的优势。只要用户将汇款转为邮政储蓄，就可以取消用户在代办所取款的金额限制。加强资金票款管理和对委代办人员的监督检查，减少案件发生，树立邮政在用户中的良好形象，不断提高邮政汇兑的市场占有率。

2、走农村包围城市的道路，大力发展邮政储蓄，不断提高邮政储蓄的市场占有率。目前，尽管邮政储蓄已经家喻户晓，但邮政储蓄的市场占有率还不足百分之二十，因此说邮政储蓄还有较大的发展空间。邮政储蓄的优势在农村，主要是因为邮政的网点优势在农村。邮政作为一个历史悠久的企业在广大农民中有着较好的信誉。因此，农村是一个广阔的天地，农村邮政储蓄的发展是可以大有作为的。

服务满意度提升计划篇三

很多中小企业品牌做的不够大，就只想降低价格去拼竞争，但是这样不仅牺牲了消费者和厂家的价值，即使规模变大了，企业也不会有更多的利润去服务于消费者和渠道，所以，只有在服务上投入，才能让消费者使用你的产品，认可你的品牌，愿意帮你口头传播，扩大用户群体，培养产品的忠诚度，大多数的企业都是从服务上作为提升满意度的方式，但是，中小企业往往在服务上斗不过大型企业，于是，可以从研发以及售后开始，体现品牌价值，提升满意度。

2、中小企业与其花更多的时间精力去研究尖端技术，不如回归到产品设计的起点，研究消费者的使用偏好，把其不满意的地方去掉或者完善，减少产品故障次数，当故障次数越少，消费者对于该产品的信赖度就会越高，对于品牌的满意度自然就会提升。

服务满意度提升计划篇四

：学校的后勤是学院建设的一个重要部分，是与学生密切相关的部分。后勤服务的质量关系到学生的生活质量。建设一个优秀的学校，就不可忽视后勤服务建设的重要性。目前，学校创示范性高职院校成功，这个成果来之不易，要保持这个成果，必须加强学院后勤建设以及配套设施服务，由于我校成立不是很久，在学校建设方面还有很多要做的，了解大家对学校后勤建设的意见和建议是相当的有必要。我们做这项调查希望全面的了解学生对学校后勤服务的意见和建议，并且帮助学校把学校的后勤工作做的更好。

此次调查采取的是分层抽样法 问卷调查法询问法（记录问题），调查样本取自交院大一，大二的同学，共收回有效问卷300份，调查地点为浙江建设职业技术学院。

此次调查的目的是：

- 1、通过这次调查，了解在校学生对浙江建设职业技术学院后勤服务的看法，满意程度。
- 2、了解学生的看法，并为以后学院在后勤建设方面提供参考，更好的满足学生的需求。
- 3、通过这次调查，锻炼我的实践能力，解决实际问题的能力。

调查背景：目前，我校是国家骨干高职院校建设单位，这个成果来之不易，要保持这个成果，必须加强学院后勤建设以及配套设施服务。大一的学生已进入学院近一个月，大家对学校的建设和配套设施也有一定的了解并且也有自己的看法与建议。

调查内容：

1、食堂部分

- (1) 对学校食堂的卫生环境的看法和意见
- (2) 对学校食堂的食物味道、品种以及价格等的看法和意见
- (3) 对学校食堂工作人员服务态度的满意程度

2、寝室部分

- (1) 对寝室环境、周边卫生的意见。
- (2) 对寝室管理方面的意见以及看法。
- (3) 对寝室配套设备、其他设施的建议和看法。

3、其他部分

- (1) 对学院的卫生状况、环境等的满意程度以及看法。
- (2) 对学院其他设施的意见和看法。
- (3) 学生对学院正在建设配套设施的建议。

调查方法

1、 分层抽样法 问卷调查法询问法 （记录问题）

2、 二手资料收集

通过建院论坛、贴吧等让大家参与讨论，获取更多的问卷所无法取得的信息和意见。

问卷回收

1、 发放有效问卷300份

2、 回收有效问卷300份

4、 题对食堂卫生状况满意度，调查结果是0.7%认为很干净；27.3%的人认为干净；41.7%的人认为一般；27%的认为不干净；3.3%的认为很不干净。认为一般的比例较高是因为大多数同学对食堂卫生消毒情况都不清楚，只知道平时感觉还可以。经调查，卫生设施奇缺。洗菜、洗碗、洗肉共用一个池子或盆子的现象极为普遍。所以食堂的总体卫生状况仍有待改善，管理者应加强管理并使用有效的消毒灭菌方法，提高食堂消毒水平并做到透明化，让同学们可以放心就餐。

5、 题对菜种类的调查，5%的人认为种类很多；20%的人认为多；51%的人认为一般；19%的人认为少；5%的人认为很少；如图。

变种类，不过为了同学的健康，还是建议食堂经常更换菜的

种类。同学们也应该积极尝试新的菜。

降。所以食堂应该才买新鲜蔬菜来做饭，并做好材料的保鲜工作，确保做出可口的饭菜。即时处理剩下的饭菜，不要将剩饭菜加热后重新上桌。保证菜品的新鲜感，确实保障同学的健康。

7、对食堂服务人员满意度的调查：3%的人认为很满意；30%的人认为满意；44.3%的人认为一般；20.3%的人感到不满意；剩下2.4%的人感到非常不满意。总体来说同学对服务人员还是挺满意，有些打菜的，时常对待同学都是很热情的。但收餐盘的人员，时常态度很冷淡，摆着一张脸。

8、题对饭菜价格合理度的调查：其中14%的人认为价格很高；44%的人认为比较高；40%的人认为是合理的；余下2%的人认为低了。

服务满意度提升计划篇五

20xx年快递服务满意度调查范围覆盖全部省会城市、直辖市以及快递业务量较大的共50个城市，具体包括：北京、天津、石家庄、太原、沈阳、大连、哈尔滨、上海、南京、苏州、杭州、合肥、福州、厦门、南昌、济南、青岛、郑州、武汉、长沙、广州、深圳、重庆、成都、昆明、西安、兰州、乌鲁木齐、宁波、呼和浩特、长春、南宁、海口、贵阳、拉萨、西宁、银川、珠海、汕头、无锡、常州、扬州、徐州、金华、绍兴、温州、泉州、东莞、佛山和中山市。调查的快递品牌为20xx年业务量排名前10且服务水平较好的企业，包括：邮政ems、顺丰速运、申通快递、圆通速递、韵达快运、中通速递、宅急送快运、百世汇通、天天快递和优速快递。调查采用计算机辅助电话访问和快件时限查询：其中，电话访问获得有效样本xx个，时限查询获得有效样本xx个。

调查显示□20xx年快递服务总体满意度为72.7分，较20xx年

增加1.0分，行业服务水平稳步提升。其中，公众满意度为77.1分，较20xx年提升2.6分，对总体满意度的贡献度为1.33分；时测满意度为68.3分，较20xx年下降0.7分，对总体满意度的贡献率为0.33分。品牌总体满意度得分依次为：顺丰速运、邮政ems、圆通速递、申通快递、韵达快递、中通快递、天天快递、百世汇通、宅急送快运和优速快递；其中，顺丰速运得分超过80分、邮政ems和圆通速递得分均超过75分。

公众满意度方面，受理和揽收环节满意度均突破80分，分别达到85.2分、84.7分，较20xx年分别提升3.9分、1.7分；派送和售后环节均突破70分，分别达到76.3分、71.0分，较20xx年分别提升3.8分、7.1分。快递服务“重前不重后”的现象有所缓解，但仍有进一步缩小服务差距的空间。

在受理环节，普通电话受理满意度为85.9分，较20xx年提升3.3分；客服热线受理满意度为82.0分，较20xx年提升1.3分。表现较好的企业有顺丰速运、邮政ems、百世汇通、韵达快递。用户对于部分企业客服热线接通率偏低、下单操作复杂以及服务态度较差等问题不满意。

在揽收环节，揽收服务满意度表现最佳，得分为88.9分；上门时限满意度进步明显，较20xx年提升2.4分；快递费用的满意度仅为74.9分，明显低于其他指标得分，表明用户对快递价格的敏感度较高。揽收环节表现较好的企业有百世汇通、顺丰速运、天天快递、中通快递。

在投递环节，送达质量表现最佳，得分为85.6分；投递证实满意度进步明显，较20xx年提升5.5分，但同时仍是投递环节中满意度得分最低的指标，满意度仅为65.9分，投递环节表现较好的企业有顺丰速运、圆通速递、申通快递、邮政ems；用户对于部分快递企业无法提供投递证实服务表示不满意。

在售后环节，查询服务满意度表现最佳，分值为80.0分，同时也是售后环节中提升最明显的指标，较20xx年提升5.8分；投诉服务仍是售后环节中满意度评价最低的指标，得分仅49.5分，投诉服务质量仍待提升。售后环节表现较好的企业有顺丰速运、圆通速递、韵达快递、中通快递。

消费者选择快递品牌时考虑的主要因素依次为时效(占比38.9%)、价格(占比38.0%)和服务(占比24.7%)。

从消费者反映的问题件类型及投诉快递企业的原因看，快件延误仍然是目前快递企业存在的主要问题，确保快件时效仍然是快递企业提升服务的关键。

从用户使用快递的习惯看，48.3%的受访者拨打快递企业本地网点或快递员手机进行下单，而选择快递企业官方网进行快件单号查询的用户比例也达到62.0%。在签收快件的场所方面，办公室前台仍然是用户的首选，比例达到41.5%。

调查还显示□20xx年快递行业服务均衡性增强，快递行业公众形象稳步提升，公众期望进一步趋于理性；公众满意度与时测满意度的匹配程度得到改善，用户主观评价与企业时限实际完成情况之间的均衡性不断加强；受售后环节满意度提升的影响，快递服务前后端均衡性改善较大；地区服务水平差距缩小。

服务满意度提升计划篇六

为进一步加强对我院医疗服务质量的监管力度，认真听取患者对我院诊疗服务过程的满意程度及改进意见，不断提高职能部门的责任意识，强化临床医技科室、护理单元的服务意识和质量意识，特制订本制度。

一、满意度调查方式：《患者满意度调查表》，由爱心吧在患者办理出院手续时发放给患者及其家属，将此表填写完整后，交由爱心吧收回整理好。

二、满意度调查内容：爱心吧根据医院建设需要，确定《满意度调查表》调查内容，重点包括选择我院就医理由、医护人员服务态度及服务质量、食堂饭菜质量以及对我院的意见和建议等内容。爱心吧根据医院发展需要，不定期对《阜阳东方妇产医院患者满意度调查表》内容进行修订。

三、满意度调查统计分析：爱心吧于每月月底回收上月《满意度调查表》，并对调查表填写内容进行录入和分析，核算每一项调查表内容的满意率。

四、满意度调查落实反馈：爱心吧对患者不满意的事项及提出的意见和建议进行统计、汇总，形成月度出院患者满意度调查情况汇总，经主管院领导审核签字后，于院月会通报并挂医院办公网公示。爱心吧根据患者的联系方式，与患者进行电话沟通，确认患者的不满意事项及意见，并将跟患者核实后的问题反馈给相关的职能部门，要求相关部门对患者反馈的问题进行核实，并提交整改措施。对于严重违反医院规章制度或严重影响医院形象及声誉的科室或个人，由相关职能部门提出处罚措施。爱心吧对相关职能部门整改及处罚措施和效果进行督查。

五、满意度抽查：爱心吧不定期组织开展患者满意度抽查工作，以进一步提高医护人员的服务意识和质量意识。

阜阳东方妇产医院

服务满意度提升计划篇七

1、召开提高组织工作满意度座谈会。召开本局提高组织工作满意度座谈会，传达县、市、区提高组织工作满意度座谈会精神，通报今年有关部门对我局组织工作满意度民意调查结果，认真分析存在的问题，提出下一步整改措施。

2、组织全局党员领导干部集中上党课、重温党章、学习党史。

组织党员重温党章、学习《中国共产党的发展道路及基本经验》等党史文章。

3、召开离退休干部组织工作通报会。通报近年来我局组织工作总体情况，推进工作的措施、做法，取得的主要成绩，扩大组织工作宣传范围。

4、组织开展走访慰问困难党员活动。按照县委组织部和县直属机关工委联合下发通知的要求，在“七一”前组织开展一次走访慰问老党员、困难党员结对帮扶活动，召开座谈会，重温党章、学习党史。

5、积极参加建党90周年庆祝活动。以“突出庆祝建党90周年”为中心，积极参加由县委县政府组织的庆祝建党90周年系列活动。

6、开展一次组织工作满意度测评。在全局开展组织工作满意度测评，找出组织工作存在问题，为制订下一步整改措施提供依据。

7、开展干部职工谈心谈话活动。组织召开干部职工谈心谈话会议，班子成员听取干部职工对抓好单位工作的意见建议，加强对干部职工的思想教育，强化干部职工的宗旨意识。

（三）及时做好信访调查和问题处理工作，提高组织工作满意度

坚持做好来访接待、信访和网络舆情的调查处理，及时化解影响组织工作满意度的有关问题。

二〇一一年六月二十九日

服务满意度提升计划篇八

为提高本年度员工满意度，根据公司现状，特制定如下改善计划：

1、工资调整

由于目前本市物价一直在涨，随着本市上年度职工平均工资即将出布，本市最低工资标准也一定会提高。公司在积极响应政策的同时，将加快制订本年度员工工资调整方案，以提高员工收入。

2、绩效考核

今年，针对员工工作绩效，将对现有绩效考评制度进行修订。旨在运用更科学的考核标准和方法，对员工的绩效进行考评。具体，对各部门员工的实际工作进行定性考核和定量测定，并做到真实具体。建立由单位领导、管理人员和员工代表组成的考核小组，对每个员工进行客观公正的评判打分，并进行公开。还要建立绩效考核监督机制。并使绩效考核成为员工内部竞聘、评优及人员调整、工资调整等的主要依据。

3、员工沟通

我公司现有的沟通形式主要是召开一年两次的职工代表大会。如果有条件和机会，公司可以针对客户订单，生产形势，制度修订等情况召开专题会议，让员工更多地参与到这些环节中来，通过多种渠道将企业发展的难点、职工关心的热点等一一向员工公开，让员工对此发表意见和建议，通过协商对话、双向交流，使相互之间、上下之间架起理解和信任的桥梁。

4、员工意见反馈

今年要建立一个书面的、正式的员工意见反馈机制，并且纳入公司的规章制度中，明确进行意见反馈是一个正常的工作内容。不能让员工意见反馈箱只是放在那里，形同虚设。

5、进行书面工作评价

很多公司都有对员工的工作考评，在工作考评后不仅要有及时的考评沟通，还要有书面的工作评价。工作评价可以每半年进行一次，在工作评价中要诚恳地对员工的优缺点进行分析和总结。在员工拿到自己的工作评价时，对自身的情况会有一个客观的了解，并且会感觉到公司在时时刻刻的关心着自己的成长。

服务满意度提升计划篇九

摘要：2001年我国实施了新一轮基础教育课程改革，新课改被认为是“成也教师，败也教师”，我们的教师被社会给予了厚望；社会经济的发展，也并没有让我们教师的经济条件真正地从中受益，《教师法》中教师工资水平高于公务员工资水平的条例成为一纸空文；作为学校里的一名员工，一种职业，作为教学活动的直接参与者，教师也没能从上级那里得到多少权利和体恤，校长负责制仍然普遍存在；教师自身素质和心理条件相对较弱等等一系列的问题困扰着教师们的身心，影响着教师对这份工作的满意度。

关键词：教师工作满意度

首先，当今文化知识的传播变得信息化和网络化，教师与学生接收到的社会信息及文化知识几乎同步，教师已经不再是学生们眼中“知识的化身”，学生已不需要通过教师就能获取知识，加之，相对封闭的学校教育不能很好地赶上时代的变化，传统的说教已经很难真正地从根本上解决学生在心理上和学习上的问题，教师距离学生的世界越来越远。因此，教师在学生心中的地位也在不断下降抑或受到挑战。其次，

教师所处的环境频繁变动。近年来，教育体制改革，学校撤并重组，教师原来熟悉的工作环境不断变化，不少早已在工作上形成默契的同事分道扬镳；教师聘用制度的改革打破了教师职务终身制，使学校和教师之间形成合同式的劳动关系；学校面向社会公开招聘、平等竞争、择优聘用、广揽人才的举措，令教师压力陡增。教师感到日益缺乏事业上的安全感。

再次，教师的切身利益并未从社会福利制度和保障制度的改革中得以真正的落实。教师付出的劳动与所得的报酬、社会的认可往往不成正比。这极大地刺激了教师，使他们对工作产生了不满。调查表明，很多教师对工作总体上倾向于不满意，除了对同事关系和社会认可感到满意之外，对领导管理、工作成就、工作条件、福利待遇、工作压力、教育社会环境、学生素质都感到不满意。

最后，教师自身没能真正做到为人师表，教师是一种职业，职业就应该承受职业竞争，适应社会，面对巨大的压力，教师没有正确转变自我观念，调整自己的思维焦点，分清自己的场合角色，往往把情绪带到课堂上，在另一方面也体现出我们的教师的职业心理素质和价值观有待提高，面对竞争日益加大的就业环境和复杂的社会，教师的适应能力和自我调节能力还有待进一步提高。

在一系列的改革变化之中，不少教师甚至领导普遍存在着心理不适。有研究表明，一半以上的教师有心理问题，近一半的教师认为“工作太累”，37.42%的教师工作时间超过8小时。还有一些教师表现出焦虑、倦怠和玩世不恭，不但降低工作效率和教学质量，而且严重阻碍了教育改革。长此下去，最终受损的还是教育事业的发展及其改革的成效。

因此关注教师工作满意度是教育改革取得实效的前提条件，是当今学校组织管理的主要内容，是对教师人文管理的具体体现。教师工作满意度是检验学校教师管理措施实效的重要手段。

如何摒弃陈旧的管理观念和手段，并应变化制定出既适合时代发展需要又能提高教师满

意度的教师管理策略，已经成为每一个教育管理者关注的重点。这对于确定学校的发展方向、引领变革实施的学校高层领导而言，更是值得研究的课题。

教师工作满意度可体现在以下各个方面：教师的工作环境舒适、有完善的工作设备；学校内部每一位组织成员都有“全员服务”的意识，主动为他人提供教育、教学上的帮助，如分享信息，助人为乐；教师具有高涨的工作热忱，积极寻求解决问题的方法而不是怨天尤人；教师有充分的进修培训的途径，为教师增加专业知识、提高专业技能、熟悉行业要求、感知行业发展趋势提供条件；教师之间组成各种类型的学习性组织，有明确的工作目标，成员具有较强的团队合作精神；对教师实行全面、公正的绩效评估，评估的结果及时、准确、详细地反馈给教师，使教师能够以此为根据改正不足并提高教育教学水平；学校领导的决策能够充分咨询教师的意见，尤其是设置专业课程、确定专业发展的方向等方面；学校管理者适当授权使教师工作具有自主性，同时增强了教师的参政议政的积极性；学校组织内部沟通令人满意，教师可随时获取准确的信息，以便于顺利开展工作；学校有融洽的组织氛围，具有沟通渠道畅通、交流坦诚、意见中肯的特点；学校的组织文化追求互助、进取的精神；学校各成员有着共同的意愿，各自在岗位上各展所长。

一、加强政策理论学习. 提高教师的认同感

当前不少的改革是随着信息技术的迅速发展而来，那么消除教师的不安和焦虑的有效方法之一就是信息分享。教育改革战略是通报信息，使人们确信变革的必要性，激发当前的责任感，理性或自信变革战略是使人们确信变革对他们个人有利。充分利用校园网络资源、教师集会，对教师进行教育体制改革、学校重组、学校内部组织再造、学校战略管理的政

策宣传和学习辅导，而非简单地下达任务，对教师晓之以理是其理解执行的基础，提高教师的认同感也有助于增强教师的组织归属感。

二、建立组织共同愿景. 增强教师的归属感

战略实施的成功与否取决于管理者激励雇员能力的大小。战略实施活动包括培育支持战略实施的组织文化、建立有效的组织结构、建立和使用信息系统，以及将雇员报酬与组织绩效挂钩。

注重加强目标质量的描述，减少任务执行的具体规定，有利于学校领导在基层教师当中收集意见。这等于学校管理者把握方向盘的同时授权教育任务第一线的教师，使他们各展所长，积极主动地参与到学校(部门)的建设和发展中来，使他们从中获得归属感和成就感。

三、建立有效组织机构. 体现现代顾客导向

传统的学校组织机构中，基层教师和学生是最低层。这样的组织机构强调教师、学生服从，按部就班地执行上级的指令，压抑教师、学生的个性发展，忽视他们的需求。现代的学校组织机构是对传统组织机构的颠覆，在机构顶部是学生，其次重要的是基层教师，然后是中层管理者，底层是最高管理者。弗雷德的“顾客导向”理论认为：每个层次的人既是上一个层次的供应商，也是下一个层次的顾客。教师通过学生形成积极的人生观，获取知识、增强技能来体现教育教学效果，学生是教师的内部顾客，教师是学生的供应商。学生的个性不同，需求不同，教师必须因材施教，提供相应的帮助和辅导。教师在教育教学过程中有赖于中层管理者的指导、学校提供完善的教育教学必需的设备场所，使其教育教学体现学校的办学理念、符合职业教育的要求、适应行业的发展。所以，教师是中层管理者的内部顾客，中层管理者是基层教师的供应商。如此类推。“顾客导向”的组织机构令教师觉

得不再无助，而是有一个坚强的后盾在支持自己的工作。管理者的服务角色必须有所增强，管理者支持帮助教师显得责无旁贷。

四、强化领导服务意识. 增强组织凝聚力

现场管理。通常，落实政策、推动员工执行任务主要依赖督导人员。督导人员是管理层的第一线，亦是员工与管理层的沟通桥梁，他们责任之一是平衡企业和员工的利益，令员工愉快地完成指标。督导技巧相当重要，大致可以分为三大类：督导人员自我的发展，例如领导、沟通、时间管理和策划等；帮助员工，例如激励，指导、辅导和授权等；组织技巧，例如建立团队、解决疑难和纪律等。

“督导人员”可以把他所碰到的个案及其解决方法、理论基础、相关经验等放在校园网“社区论坛”的平台上，与每一位教师分享，以起示范作用，也可引起教师对事件的讨论，进行教育教学的深入研讨，从而避免错误重蹈覆辙，激励团队进取。

优秀的督导人员要在问题发生之前及时介入、解围，甚至必要时接手处理意外事件。记录并激励员工每次成功的服务和一点一滴的进步。

五、引入工作满意度调查，施行新型绩效评估

在目前绩效考核中，领导管理者对员工的工作表现做出考核，通常是具有批评性的，另一方面，员工希望尽量听取一些有利于自己的正面评语，以确定自己的个人形象或获得更多的奖励。在审核员工工作表现时，务求资料的全面和真实；而员工为了取得最大利益，会极力隐蔽自己的弱点和强调自己的优点。因此，在信息交流过程中，两者之间会因各自的利益关系，导致彼此间的不信任及摩擦。

以上矛盾可归纳为个人目标与组织整体目标无法达成一致。为此，在进行绩效考核时应把工作重点由原来只注重考核的结果转变为既注重考核结果，更注重考核过程，同时在考核过程中注重提高员工满意度，从而使个人目标与组织的整体目标之间的差距缩小，最终提高绩效考核的效用。

同理，在教师的绩效考核中引入工作满意度调查，是力求教师和评估者—学校管理者的目标达成一致：对彼此的工作满意。

在顾客导向的绩效评估中，让员工在日常工作中可能接触到的所有的人都参与评价，这种绩效评估方法被称为全方位评估法。它的优势在于员工的同事、顾客、下属提供的多种反馈，在评估过程中给每个人更多的参与感，并因此得到对员工绩效的更准确、更全面的评估结果。学校的绩效考核中，也可从中得到有益的借鉴。

六、建立持续反馈机制. 排除管理沟通障碍营造和谐组织氛围

学校对教师书面的工作评价包括现场管理记录、教师出勤登记、学生学习表现档案和教师工作能力评价表等。书面工作评价可以每半年进行一次，在工作评价中要诚恳地对教师的优缺点进行分析和总结。在教师拿到自己的工作评价时，对自身的情况会有一个客观的了解，并且会感觉到学校管理者在时时刻刻的关心着自己的成长。

从学校的管理流程上讲，应该有一个相对独立的“第三方”来收集员工的意见，并将这些意见整理、归类，然后直接反映给最高层或公司管理部门，这也是对各级管理人员的一种监督方式。随着信息技术的发展，这个“第三方”，可以由校园网的社区论坛来充当。

让每个员工做最擅长的事情，是管理的高境界。了解教师，不但要观察教师的工作行为，还要注意多与教师进行平等互

助式的沟通，特别是管理沟通，认真听取员工对学校管理和部门管理的建议，了解教师的思想动态，并让教师自己对自己进行工作评价，以便统一教师与上级对工作的认识。

开部门会议，再向基层传达的形式，造成诸多不便。首先，会议多，内容重复，浪费时间，降低工作效率，与会人厌恶浮躁，对任务的关注亦随之降低，对存在问题欠缺周密的思考。第二，当基层提出意见或疑问时，中层干部非决策者，未能及时做出决定或回应，领导的威信有所降低。这些都是没有必要的沟通障碍。

以上措施的目的是通过建立顾客导向的组织架构，加强各方沟通，营造“全员服务”的组织氛围，引入教师满意度调查并以调查数据为基础制定学校的全面绩效评估体系，评估的结果主要用于激励教师、提高教师的专业水平、修改学校的整体工作及发展目标。

综上所述，提高教师满意度的策略可以是：注重以培训、讲座等形式增强教师的责任感；组织正式工作团体，使教师强强联手，实现工作丰富化，提升教师的自信心和使命感；通过尊重教师的知情权，为教师提供各类有关教育改革、学校发展的对学校(部门)目标的认同感、对学校(部门)的组织归属感；通过建立顾客导向的组织地机构、强化管理者的服务意识，排除管理沟通的障碍，营造和谐的组织氛围，增强组织的凝聚力；通过引入工作满意度调查，实行全面绩效评估，确立持续反馈机制，提升教师的专业水平，使学校的发展适应社会的变化和行业的要求。