

2023年提升柜面服务质量措施 服务质量提升活动方案(汇总8篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

提升柜面服务质量措施篇一

为推进后勤工作精细化管理,进一步提升服务质量和水平,后勤管理处研究决定,在20xx年开展“规范管理年”□20xx年开展“规章制度落实年”等活动的的基础上,于20xx年开展“服务质量提升年”活动.为确保活动实效,结合工作实际,特制订本方案.

以科学发展观为指导,围绕“三服务、两育人”的服务宗旨,按照“和谐、主动、热情、高效”的后勤工作方针,在制度化、规范化、科学化服务体系建设的基础上,在后勤工作中全面实施精细化管理,把后勤服务工作做细、做精、做优,用良好的形象树立地位,用优质的服务打造品牌,用精细化管理提升师生满意度,努力建设领导满意、师生满意、家长满意、社会满意的高校后勤,以饱满的热情迎接学校第二次d代会的召开,以优异的成绩迎接教育部本科教学工作合格评估.

唱响服务主旋律,强化职责抓落实,塑造后勤新形象,实现后勤新跨越.

成立开展“服务质量提升年”活动领导小组,组成人员如下:

组长:崔玉海

副组长:顾光营陈国林

成员:聂国良李绍忠任丙年张玉堂李实王波

领导小组下设办公室,陈国林兼任办公室主任,聂国良、王波兼任办公室副主任.

通过开展“服务质量提升年”活动,进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识,努力实现工作作风明显转变,执行力明显强化,效能效率明显提升.

(一)坚持以人为本、以事为体,强化教育,创新服务.加强对后勤员工的教育和培训,使人人感到有压力,有动力,牢固树立全心全意为师生服务的思想,强化竞争意识、忧患意识,树立责任意识、服务意识,不断提高思想和业务素质,努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队,充分发挥和履行好工作职能,积极创新工作思路,转变服务作风,优化服务措施,下大力气提升服务的内涵和质量,踏实服务、敬业奉献,从根本上推进服务质量的提高.

(二)坚持真抓实干、务求实效,抓好落实,提升服务.在活动中,不仅要在思想上重视、措施上落实,更要有行动效果.要动真情、动真格,认真、较真、求真,一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固,切实抓出成效.

(三)坚持实施后勤工作精细化管理办法.各科室(中心)在完善制度,建立各项流程,制定各项标准,研究相关服务措施时,要坚持“以人为本”的理念,把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体,使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活.要切实做到“换位思考”,为师生办实事、解难事、求实效.要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目,从做好每一件寻常的、简单的、琐碎的小事做起,细化管理、细化服务,把实事办得更好,把好事办得更实,尽最大努力满足师生的服务与消费需求,增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持,不断提高后勤服务师生满意度.

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

- 1、开展“谈思路、出实招、话服务”解放思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。
- 2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。
- 3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。
- 4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月-10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中心）在广泛发动，提高认识的基础上，要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室（中心）制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作，完成活动的各项任务指标。

（详见附件）

- 1、各科室（中心）组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料，进行系统的职业培训。
- 2、各科室（中心）对照科室的规范、要求、标准进行自查整改，标准要高，要求要严，落实要到位；要善于发现问题，及时解决问题；要注重细节，注重养成。

- 3、开展好各科室（中心）的各项活动,做好本职工作.
- 4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查.

（三）巩固提高阶段（11月份）

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动,进行阶段总结,提炼经验,分析问题、查找不足,制定整改方案.

（四）总结表彰阶段（12月1日至12月31日）

- 1、对本次活动开展情况进行全面总结,建立和完善后勤精细化管理长效机制.
- 2、按照后勤管处“三评”活动实施意见,评选出“服务质量提升年”活动先进集体和先进个人.
- 3、召开表彰大会.

提升后勤服务质量是贯彻科学发展观、落实和谐治校战略的客观要求,各科室（中心）要高度重视,做到“意识到位、责任到位、措施到位、效果到位”,确保以下四个结合:

（一）把“服务质量提升年”活动与本科教学评建工作结合起来.深入开展评建工作,创建全省应用型特色名校,是我校今年的一项重点工作,涉及到学校的方方面面.为评建工作做好后勤保障,为教学提供优质服务是我们义不容辞的责任,通过开展扎实有效的活动,牢固树立尽责为荣、失责为耻的责任道德,积极倡导爱岗敬业精神,努力提升服务质量,为本科教学评建工作做贡献.

（二）把“服务质量提升年”活动与“三评”活动结合起来.把“服务质量提升年”活动看作是“三评”活动的延续,后勤管

理处将加大措施,强化监督,严格考核,严格奖惩,通过开展扎实有效的活动,进一步规范服务行为,提升服务质量,塑造后勤形象.

(三)把“服务质量提升年”活动与后勤日常工作结合起来.提升服务质量的关键是把服务工作做细、做精、做优,通过开展扎实有效的活动,精细化的管理,培养全员的执行力、落实力,养成主动服务的习惯,真正建立起上下贯通,快捷高效的后勤服务机制.

(四)把“服务质量提升年”活动与创先争优结合起来.全体干部职工要把进一步增强责任意识,标准意识,规范意识,落实意识,服务意识,奉献意识,提高服务质量和工作效率作为开展好“服务质量提升年”活动和“效能提升工程”的重要内容,全力推进后勤服务质量再上一个新台阶,为推动学校又好又快发展做出新的贡献.

开展“服务质量提升年”活动是20xx年后勤工作的重中之重,要加强领导,精心组织,积极探索,不断创新,大力弘扬求真务实的精神,进一步以“解放思想”凝聚力量,以“开拓创新”激发动力,以“精细化管理”提升水平,努力在变思想、换思路、求精细上狠下功夫,激发全处员工的工作热情,确保活动开展的扎实有效,取得明显的效果.

提升柜面服务质量措施篇二

质量是教育事业的生命线,是教育改革发展的主旋律。为全面贯彻全国和省、市教育工作会议精神,落实国家中长期教育发展规划纲要,树立以提高质量为核心的教育发展观,建立以提高质量为导向的管理制度和工作机制,切实加强和改进学校教育教学工作,我局根据滁州市教育局统一布署,决定在全市开展“教学质量提升年”活动。具体方案如下:

按照科学发展观的要求,引导学校遵循教育发展规律,树立

科学的教育教学质量观，全面实施素质教育，鼓励学校办出特色，办出水平和出名师、育英才。建立健全质量保障体系，完善以提高教学质量为导向的管理制度和工作机制，全面提升各级各类学校的教学质量，办人民满意的教育。

通过开展教学质量提升年活动，强化全市教育系统各校领导教学为本的意识，认真分析各校教学质量现状，理清工作思路，研究提升教学质量策略，探索建立教学质量标准体系、教学质量评价体系、教学质量监控体系和教学质量保障体系，使我市中小学办学水平，尤其是农村中小学办学水平得到明显提高，全面提升全体学生的素质和人民对教育的满意度。

以加强学校教学常规管理为重点，坚持向管理要质量，进一步提高全市中小学管理水平。健全管理制度，落实管理责任，以规范管理保障和促进教学质量提升。转变教育行政部门管理方式，完善决策、执行、监督机制，形成“管、办、评”分离的新型现代管理机制。转变学校管理方式，强化服务意识，树立以人为本的学校管理思想，全心全意为教师服务、为教学服务、为学生服务、为学习服务。优化学校内部管理，走“内涵式”发展道路，切实改变我市中小学校内部管理不平衡的状况，不断提高学校的整体办学水平和办学效益，努力为教师和学生创设良好的工作、学习环境。逐步完善校长队伍管理机制，建立校长队伍“人才库”，加强中小学校长任职资格培训和提高培训，评选奖励优秀校长，建设一支高素质的中小学校长队伍。

加强常规检查，督促各中小学执行国家课程标准，切实做到开齐课程，开足课时。强化教育局业务科室的视导作用，经常深入学校，定期、不定期对全市中小学教学管理和教学质量进行监督和评估，及时掌握情况，发现问题，总结经验，加强指导，促进全市教育教学质量的提高。狠抓教风的转变，学校领导和教研人员采取随机抽查的方式，深入课堂，加强常态管理与监控，经常性地对教师教学常规的实施情况进行督导，促进教风的转化，为提高教学质量提供重要保证。

课堂是提高教育教学质量的主阵地，构建高效的课堂教学模式是提高教学质量的关键。各校要强化向课堂教学要质量的意识，全面优化课堂教学，努力提高课堂教学的有效性。注重学思结合，倡导启发式、探究式教学，帮助学生学会学习、学会探究、学会合作。引导广大教师以课题研究为切入口，主动研究课堂教学中出现的困难和问题，在解决问题中提高自身的教育教学能力。进一步落实中学以学科组为单位、小学以中心校为单位的集体备课制度，教研分会要牵头开展分片、分校、分类的集体备课活动，每周每所学校集体备课不得少于1次，特别要针对当前薄弱学科开展集体备课活动，大力推进以校为本的教研制度建设。加强课堂教学有效性的研究，搞好课堂教学质量检测，创建“有效课堂”，要使绝大多数学生当堂达到教学目标，对个别听不懂、没学会的学生，要通过课后辅导及时帮助解决。各中小学要把课堂教学改革作为重点工作来抓，以教研分会、学校为单位探索新授课、讲评课、复习课等不同课型的结构特征，努力探讨各种课型的最佳模式，全面提高课堂教学质量和效率。要创造一切机会，积极开展全员听课、说课、评课和上观摩课活动，不断促进教师专业化成长，以研究课、观摩课、示范课等多种形式的公开课为载体，引导广大教师投身课堂教学实践和研究，并将具有先进理念的课堂教学模式进行推广，以期在更大的范围内获得效益的最大化。每学期每校组织的各种类型的公开课不得少于教师人数的一半，每位任课教师全年必须至少上一节公开课。为确保公开课质量，每位教师的公开课必须提前安排，并确定不同课型人员和比例，要有公开课教案、听评课记录，要真正把公开课作为深化教研、提高教学质量、促进教师专业发展的有效举措，同时将公开课的最新成果运用到平时的课堂教学中，力戒走过场、搞形式、完任务，对弄虚作假的学校、教师要在全市通报批评，并追究相关人员责任。

教育局教研人员将工作的重心下移到农村中小学，下移到课堂、教师和学生中，采取随堂听课、评课、当场反馈的方式，密切关注教师的课堂活动，对教师课堂教学进行定性、定量

的检测，以此引导教师全力追寻课堂教学的有效性。同时积极开展教学观摩活动，推广具有先进理念的课堂教学模式，为广大教师提供优质课堂教学示范，以期在更大范围内获得效益最大化，推动教学质量的提高。

整合教师培训资源，加强师资培训基地建设，改进培训方式，提高培训的针对性、有效性，努力提高培训质量。采用专、兼职教研员相结合的办法，充实教研力量，提高教研水平，切实发挥教研对教学工作的导向、服务功能。建立健全校本培训制度，切实提高培训实效。举办农村中小学校管理人员骨干培训班，加大农村中小学短缺学科教师和薄弱学科教师的培训力度，提高农村教师适应现代教育的能力。建立健全城镇支援农村教育长效机制，扎实有效地开展城区中小学教师轮流到村级小学或教学点任教、城区学校派教师到农村学校蹲点指导、农村学校派教师到城区学校跟班学习等工作。健全教师评优制度，定期评选优秀教师，树立先进教师典型，开展优秀教师巡回报告活动，提高广大教师的敬业精神和责任感。

各校要强化运用现代化教学手段提高教学质量的意识，进一步加快学校现代化建设。紧紧抓住城镇学校信息技术教育已经初具规模和农村远程教育工程全面覆盖的有利契机，进一步建立和完善多媒体教室、电子备课室和教学资源库，加强系统设备维护、提高设备使用率、定期更新补充设备。抓好远程教育资源的深度开发和有效应用，确保先进的教学手段得以充分利用，避免闲置和浪费。优化辅助教学手段，运用形象化教学手段组织指导课堂教学，提高学生学习兴趣和课堂教学的效果。重视加大教师运用现代教学技术培训，通过系统的学习、培训和提高，使城镇学校90%以上的任课教师、农村60%以上的任课教师能够利用计算机网络系统、卫星传输系统搜集、查找和获取优质教育信息和资源，能够独立或相互帮助制作开发课程软件和教学软件，进行电子备课和教学设计。

树立“小学质量幼教找，初中质量小学找，高中质量初中找”的理念，统筹好学前、小学、初中、高中各个学段的关系，提高幼教覆盖面，夯实小学教育基础，抓实初中教学质量，突破高中制约“瓶颈”。统筹好优生、中等生和学困生三类学生之间的关系，各学校要根据本校现状，制定补差、推中、提优策略，寻找教学工作着力点，落实分层推进措施。要切实完善和落实控辍保学工作，重点是各初中阶段学校，要全力抓好因厌学而致辍学的控辍工作。

我局将建立由行政管理科室牵头、教研室密切配合的工作组，针对学前、小学、初中、高中各学段教学特点和教育规律，围绕新课程标准要求，注重有利于推动教法改革、学生能力培养、教师专业发展、教学质量提高等关键环节，制定形成科学的、易于操作的学校教学质量和面向全体学生发展水平考核办法，按学期、年度进行检测与评估，由市教育局组织每学期对全市中小学进行教学质量检测，并对结果进行诊断、指导，建立全市中小学段成绩监测数据库。改革小学毕业考试组织办法，由招生的初中学校组织考试，全市统一阅卷，并对成绩进行统计分析。初中段每学期由教育局组织对初一、初二部分学科进行统一组织考试，统一阅卷，进行跟踪诊断、干预指导、适时监测。初三年级按毕业会考成绩建立全市各初中学校学生学业成绩监测数据库。高中阶段每年由教育局组织对高中高一、高二年级实行联考，建立以学校及班级为单位的成绩跟踪监测数据库，对学生学业成绩实行质量跟踪管理。全市小学、初中、高中学业成绩监测数据库建立后，以此为基础确定下年度质量提升的新目标。各学校要研究制定课堂教学质量评估办法，建立学业成绩质量跟踪检测制度，定期召开教学质量分析会，组织召开学生或家长参加的教学反馈座谈会，逐步建立教学质量监测与反馈机制。教师的考试成绩作为教师量化考核的重要指标。

教学质量提升年活动分四个阶段进行。

第一阶段：组织与发动阶段（5月—6月10日）。召开全市中

小学校长会议，传达《滁州市教育系统开展“教学质量提升年”活动实施方案》精神，各校召开全体教师会议，明确我市开展教学质量提升年活动的具体要求。组织各学校结合教育教学工作实际，围绕教学管理、课程改革、教学评估、教师素质等方面内容，进行深入的调查研究，查找制约提高教学质量的问题，分析问题根源，研究策略，制定改进措施，形成详细的学校活动工作方案，并通过举办多种形式的学习会、讨论会，对本项活动进行广泛的宣传，形成浓厚的活动氛围。各校工作方案要有具体的活动内容和活动时间，并于6月上旬报活动领导小组办公室。

第二阶段：全面实施阶段（6月11日—8月）。扎实开展各项以提高课堂教学效率为主题的学习活动，并对每项活动进行广泛地讨论交流，分析存在问题的原因，制定有效的整改措施，通过不同方式呈现提高课堂教学质量与效益的成果。

第三阶段：推广与深化阶段（9月—20xx年1月）。针对在实施与展示阶段查找出来的问题与差距，各校要制定具体的对策意见，形成推动教育教学质量提高的办法、措施，总结提升典型经验，推广成功做法。

第四阶段：总结与表彰阶段（20xx年2月）。我局将组成“教学质量提升年”活动检查组，采取过程性和阶段性相结合的形式，对各校活动的开展情况进行全面检查评估，检查结果将纳入年终考核之中。

1、提高认识，加强领导。各校要高度重视、精心组织、强化领导、统筹部署，切实做到组织落实、任务落实、措施落实，确保“教学质量提升年”活动的各项要求落到实处，收到实效。为加强对全市教学质量提升年活动的组织领导，市教育局决定成立明光市教学质量提升年活动领导小组，并下设办公室：

组长：徐礼金 第一副组长：高洪波 第二副组长：辛树利

成员：张茂和 胡士先 杨晓明 吴长蓉 牛江

办公室主任：胡士先

2、明确分工，落实责任。教育局建立局机关领导班子成员联系学校和科室负责人分片包校制度，深入基层学校加强指导，开展听课活动，督促工作落实。教研室以课堂教学为抓手，深入课堂，充分发挥专业引领作用。各中小学校长要切实转变管理观念，改进管理策略和方法，真正把精力投入到教学管理和提高教学质量上来，加强对教学过程的监控力度，努力促进全市教学质量的稳步提升。

3、强化督查，确保实效。我局将根据各校的活动计划安排，经常性组织督查人员对各校活动情况进行检查指导，及时把握各阶段活动的进展情况，提出改进意见，并将检查情况作为评比学校的一项重要指标，以确保质量，务求实效。

提升柜面服务质量措施篇三

培育了义安区老洲卫生院、铜官区映湖社区卫生服务中心和天桥社区卫生服务站等一批省、市级示范典型，探索出一套适合我市基层实际的签约服务流程、服务模式和服务规范，并通过现场会的方式在全市推广经验和做法，起到较好的示范引领作用。今年8月，全省家庭医生签约服务工作现场会在我市召开，老洲乡卫生院签约服务模式作为样板在全省推广。

市立医院紧密型医联体遴选一批技术优良、经验丰富的'医生和高年资护士下沉家庭医生团队参与服务，开发应用医联体远程会诊、心电中心、智医助理等基层卫生信息化应用系统，将家庭病床等一些群众有需求的个性化服务包纳入签约服务内容。

制定完善以签约数量、健康管理效果、居民满意度等内容为核心的评价考核指标体系，借助信息化手段，开展签约服务

绩效考核，调动家庭医生积极性，提升了签约群众获得感和满意度。

开展基本公共卫生服务“两卡制”试点，提升履约质量和效果。作为全省首批10个国家基本公共卫生服务项目“两卡制”试点市之一，我市“两卡制”应用试点工作实现率先完成、率先应用、率先突破，实现基本公共卫生服务项目“三个转变”，即管理模式由“粗放型”向“精细型”转变、资金分配标准由“按常住人口数量”向“按实际工作量”转变、考核工作方式由“现场人工检查为主”向“系统数据分析为主”转变。

今年6月和8月，全省“两卡制”试点工作观摩会和全省“两卡制”试点工作现场会在我市召开，我市“两卡制”工作经验在全省推广。

卫计、民政、人社、财政、市残联等部门协作，出台专门文件，把建档立卡贫困人口、残疾人、70岁以上居家养老的低保、散居五保、计划生育失独家庭中的失能、半失能老年人纳入重点签约对象，提供有针对性的服务。民政部门购买养老服务经费的10—20%用于签约服务。

提升柜面服务质量措施篇四

为进一步推进我校内涵发展、质量提升战略的实施，不断巩固本科教学工作在全校工作中的中心地位，学校拟于20xx年5月5日至6月6日开展第二届“教学质量提升月”活动。现提出如下实施方案。

围绕立德树人的根本任务，坚持“深化改革、强化发展、优化保障”的建设思路，主动适应社会需求，自觉遵循高等教育规律，采取有效举措，重点聚焦内涵建设，全面提高本科教学质量。

通过开展“教学质量提升月”活动，对各项本科教学质量工程项目建设情况，以及本学期各学院（部）基本教学运行情况进行检查，以检查促建设、促发展。以视频课程建设为抓手，大力推动教学方式改革，加快学校本科教学资源的网络化、信息化，为学生自主学习提供更为便捷有效的途径。进一步加强师生交流，努力形成教师主动关心学生，学生主动求教的优良教风、学风。

为确保“教学质量提升月”活动顺利进行，学校成立“教学质量提升月”工作领导小组。

组长：分管校领导

副组长：张进、孙月琴、杨抚生

成员：曹克、姚学峰、许建平、张春法、陆华良、戈晓毅、段伟伟、周继良及各学院分管教学领导。

领导小组的工作任务是统筹协调“教学质量提升月”的各项活动，指导学院的活动方案，检查活动的进展情况，总结活动的实施成效。

“教学质量提升月”活动拟分三个阶段进行：

（一）宣传发动阶段（5月5日——5月9日）

1、召开教学委员会会议。深入贯彻《南京财经大学关于全面提高人才培养质量的实施意见》精神，按照学校20xx年教学工作要点要求，结合学校“十二五”发展规划与建设目标，召开学校教学委员会会议，全面布置“教学质量提升月”各项活动。

2、各学院拟定“教学质量提升月”活动方案。然后各学院针对学校“教学质量提升月”的工作要求，结合各学院的特点

和师生实际情况，制定各学院“教学质量提升月”活动方案。要求各学院在集思广益的基础上针对存在问题，提出鲜明对策，充分调动广大教师和学生参与教学质量提升活动的积极性，开展多角度研讨，广泛听取任课教师对学校教学改革、建设的意见和建议，以及学生对学校、学院（部）和教师教学工作的意见和建议。

各学院需将各自的《“教学质量提升月”活动方案》于5月9日将电子稿和纸质稿交至教务处。

（二）具体实施阶段（5月9日——5月30日）

1、开展“十二五”省重点专业建设情况中期检查工作。根据省教育厅下发了《关于开展“十二五”高等学校重点专业建设情况中期检查的通知》（苏教办高〔20xx〕5号），然后对我校经济学院、国际经贸学院、金融学院、会计学院、食品科学与工程学院和法学院等6个学院中获20xx年立项建设的省重点专业（类）开展中期检查。

2、开展首批校级视频课程建设项目中期检查工作。根据《关于开展20xx年度校级视频课程建设项目遴选工作的通知》（南财教字〔20xx〕27号）的要求，及《关于公布首批校级视频课程建设项目遴选结果的通知》（南财教字〔20xx〕2号）中校级视频课程建设周期原则上为一年的有关规定，对我校首批校级视频课程建设项目开展中期检查。中期检查内容主要包括视频课程建设任务进展情况、网络资源建设情况、标志性成果的阶段目标完成情况以及经费的使用情况和存在的困难或问题等。

首批获立项的14门课程负责人及团队应于5月30日前将各自负责的《校级视频课程建设情况中期检查报告表》交教务处。

3、开展课堂教学检查活动。结合期中教学检查工作，组织校、院、系领导及督导组深入课堂教学一线，对各项教学运行情

况进行监督和指导。各学院（部）需组织教师教学观摩，然后重点组织新教师参与听课。

活动期间，全面落实《学校领导干部听课管理办法》，每位校领导听课1次（每次1学时，下同）。活动领导小组组长听课2次，其他成员听课2次。

校督导组成员按照督导工作任务和学院教学考核的相关要求听课。

各学院至少举办1次新老教师交流会，聘请有丰富教学经验的老教师给青年教师，尤其是在教学检查工作中出现问题的新教师传授教学经验、指点教学方法，协助青年教师成长。

听课记录应做到有反馈，有通报，有汇总。各学院应在5月30日将听课记录情况汇总送教务处。

4、健全本科生导师制度。建立健全程序化的本科生导师工作制度，然后强化本科生导师对学生学习和生活的指导作用。各设有本科生导师制的学院应根据学院不同专业的特点制定操作性较强的本科生导师制具体实施方案，对指导时间、过程、场所等方面进行较为详细的规定和支持，使本科生导师制的指导过程有据可依，提高师生对本科生导师制的认识及其参与师生交流积极性。

各学院应初步拟定各自的《本科生导师制实施方法》，并在活动期间积极开展试点。《本科生导师制实施方法》及试点活动开展情况及纳入学院“教学质量提升月”活动总结，然后于6月6日前将电子版及纸制稿交教务处。

5、开展教授答疑活动。鼓励学生主动求问，积极探索。每位承担本科教学任务的教授至少安排1次时间供学生预约答疑解惑。各学院（部）应向学生公布《教授答疑时间安排表》（各教授主要研究领域、选定时间、联系方式、办公地点

等），并形成相关制度，让学业上有困惑的学生能够在明确的时间、地点找到指导老师给予正确的解答。

《教授答疑时间安排表》，于5月9日之前送教务处。

6、召开师生座谈会。各学院（部）根据教师人数组织1—2次教师座谈会，然后分析各教学环节的运行情况，找出存在的问题，提出解决的办法或建议。各学院（部）应对教师指出的问题或提出的改进方案做好重点记录。

各学院（部）至少召开1次学生代表座谈会，听取学生对本班级课程教学及教学管理工作的意见和建议。学校将针对各学院反馈情况召开1次由全体“教学质量提升月”工作领导小组成员参加的全校师生代表座谈会。

每位校领导参加1次教师或学生座谈会。

各学院需于6月10日前将师生座谈会记录电子稿及纸质稿交至教务处。

（三）总结提高阶段（6月1日——6月10日）

1、各学院（部）及时总结活动经验和相关案例，分析研究存在的问题，然后于6月10日以书面形式向教务处汇报，学校将进行“教学质量提升月”活动总结。

2、教务处在汇总各学院（部）的活动总结报告及其它材料的基础上，形成我校《第二届“教学质量提升月”活动总结》，向全校通报各项检查工作结果，对活动中先进的案例进行表彰宣传、扩大影响，对师生反映的问题和提出的建议给予及时反馈、积极改进。

各教学单位要按照学校要求，深入细致地做好“教学质量提升月”的宣传发动工作，充分调动广大师生的参与热情，努

力形成全校各教学单位、职能部门广大教职员工人人关心教学，全体学生全心投入学习的良好氛围，真正使“教学质量提升月”的活动取得实效，进一步提升我校教育教学工作的整体水平。

提升柜面服务质量措施篇五

全国旅游服务质量提升年

2018年（2017年11月到12月进行前期准备，2018年1月进行总结）。

国家旅游局和各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团、计划单列市、副省级城市、苏州市、桂林市和黄山市旅游局（委）及旅游协会，中国旅游协会及国家级专业旅游协会。

认真贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》，按照《旅游服务质量提升纲要（2017-2018）》的要求，优化旅游服务环境，强化旅游企业和从业人员质量意识，全面提升旅游服务质量，树立旅游行业良好形象，促进旅游业又好又快发展。

（一）组织开展旅游质量宣传活动。

1、开展“品质旅游、伴你远行”宣传活动。国家旅游局制定工作方案，制作公益广告宣传片、编印宣传资料，联合动员部署分时段集中开展媒体宣传。

国家旅游局监管司负责，综合司、信息中心、中国旅游协会、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会参与。

2、组织举办“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。确定把2018年4月的第二周，作为全国“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。组织各基层旅游局和旅游企业深入社区，

就如何提防旅游低价陷阱、关注文明旅游与旅游安全，以及理性维权等，向消费者进行宣传。

国家旅游局监管司、综合司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

3、组织“旅游质量万里行”活动。以“旅游质量万里行”为主题，组织相关媒体开展旅游质量提升年系列宣传和报道，为质量年营造良好的舆论氛围。

国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会、信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

（二）定期发布旅游质量相关信息。

1、发布游客满意度状况信息。开展游客满意度调查，

进一步调整完善全国游客满意度调查工作方案，扩大样本量和调查范围，增强调查结果的科学性、权威性和可信度，发布季度、半年和年度满意度调查报告，公布旅行社、饭店、景区、交通等服务领域和以城市为主的目的地游客满意度状况信息，引导、督促各行业、地区、城市围绕游客意见采取措施，加强管理，改进服务，提升质量。

中国旅游研究院负责，国家旅游局监管司配合。

2、定期发布旅游投诉信息。各级旅游质量监督检查所定期向社会发布旅游投诉情况，促进旅游企业重视旅游服务质量问题，引导旅游者选择有良好信誉的旅游企业提供服务。

国家旅游局监管司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、质监所参与。

（三）开展促进旅游重点领域服务质量提升活动。

国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各旅行社参与。

2、提升旅游饭店服务质量。大力贯彻实施新版饭店星级标准，进一步提高星级饭店服务的标准化、规范化水平。加强星级饭店评定和复核工作，完善星级饭店的退出机制和星评工作的监督机制，切实维护星级标准的权威性，保证星级饭店的整体水平。组织举办全国旅游饭店服务技能大赛，提高旅游饭店员工的服务技能水平。开展“中国饭店金星奖”评选活动，提升旅游饭店品牌影响力。

大赛由国家旅游局监管司负责，人事司、中国旅游协会配合；星级标准的宣贯和星评工作的监督由监管司负责，中国旅游协会配合；星级饭店的评定和复核、“中国饭店金星奖”评选由中国旅游协会负责。各地旅游局（委）、协会、各旅游饭店参与。

3、提升旅游景区服务质量。加强旅游景区标准化管理，加大对a级景区的评定与复核工作力度，切实维护标准的权威性。完善旅游景区解说系统，改善旅游厕所状况，提高旅游景区的软硬件水平。继续开展a级景区创建及文明景区评选活动。务质量。

导游培训、考试考核、“名导进课堂”和导游表彰工作由国家旅游局人事司负责，监管司配合；导游体制改革由国家旅游局政法司负责，监管司、人事司配合；导游大赛、导游网和ic卡由国家旅游局监管司负责，人事司、信息中心配合。各地旅游局（委）、各旅行社、导游服务中心和导游员参与。

（四）组织开展旅游质量专项检查。

1、开展旅游服务质量专项治理活动。针对“一日游”、强迫

购物和参加自费项目、旅游合同、旅游广告等游客反映比较集中的问题和赴台旅游、出境旅游等重点市场，部署、指导、支持重点地区、城市开展专项检查和集中治理，依据《旅行社条例》等法律法规，查处一批严重违法违规、损害旅游者权益和旅游业声誉的旅行社，强化企业守法诚信经营、规范优质服务等意识，提高服务质量。

国家旅游局监管司负责，监察局、港澳台司配合。各地旅游局（委）参与。

2、组织开展旅游服务质量交叉检查活动。制定旅游服务质量评价标准，建立由专业检查员和社会相关人员组成的队伍，在全国范围内组织开展对旅行社、饭店、景区服务质量的跨区域交叉检查行动。检查采取明查与暗访相结合的方式，并对外发布检查结果。

旅行社、饭店由国家旅游局监管司负责，景区由规划财务司负责，监察局、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、各旅游企业参与。

3、开展对星级饭店的暗访检查活动。全国集中相关专家，分组对五星级饭店开展暗访检查，各地开展对一至四星级饭店的检查，对于不达标的饭店严格按照星级标准相关规定进行处理。国家旅游局监管司负责，监察局、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各星级饭店参与。

（五）努力抓好旅游质量保障基础建设工作。

1、开展旅游目的地创建活动。总结城市创优、强县创建、旅游小城镇建设等工作经验，会同世界旅游组织发布标准并开展优秀旅游目的地认定工作，促进旅游目的地进一步全面提升旅游服务质量。国家旅游局规划财务司负责，监管司、政法司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）参与。

2、开展旅游标准化试点活动。开展旅游标准化示范省、示范市、示范县和示范企业创建活动，突出抓好旅游标准的宣贯、推广工作，继续抓好国家标准、行业标准的研制、修订，引导、支持地方、企业制定、实施地方标准、企业标准等常规工作，切实发挥标准的规范、指导作用，不断增强标准意识、规范意识，为提升旅游服务质量提供基础和保证。国家旅游局监管司负责，规划财务司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会参与。旅行社、饭店由国家旅游局监管司负责，景区由规划财务司负责，政法司、中国旅游协会、中国旅游研究院配合。各地旅游局（委）、有关旅游企业参与。

4、加强旅游企业培训工作。制定实施旅游岗位培训标准和旅游职业经理人标准，大力推进旅游企业中高级管理人员培训工作。按照旅游企业岗位分类对从业人员的能力要求，选择部分旅游企业开展旅游人才开发试点，积极探索旅游企业岗位培训和持证上岗制度与薪酬制度相衔接的旅游人才开发机制，提升旅游企业从业人员的整体素质。

国家旅游局人事司负责，监管司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各旅游企业参与。

5、加强旅游安全保障工作。制定实施《旅游者安全保障办法》，宣贯《旅游突发公共事件应急预案》，开展“旅游预案和应急演练评比”，开展“出境旅游安全宣传周”和“旅游保险宣传月”活动，增强安全意识，保障旅游安全。

（一）前期准备。2017年底前完成活动总体方案和重点专项活动方案制定、有关协调及公益广告宣传片制作、宣传材料编印等准备工作。

（二）宣传发动。2018年1月，国家旅游局印发总体方案，在全国旅游工作会议上进行动员部署，在全国旅游行业监督管理委员会工作会议上进行具体工作安排。

（三）重点活动

1、2018年1月，国家旅游局和各地旅游局举办旅游服务质量提升年启动仪式。

2、2018年2月，国家旅游局制定“品质旅游、伴你远行”旅游公益广告宣传活动方案，部署中央、省级、重点城市电视台同时播发旅游公益广告片，同时组织在平面、网络媒体开展系列、专题、深度宣传。

3、2018年第一季度，国家旅游局印发旅游标准化试点工作方案，启动试点工作；国家旅游局印发全国饭店服务技能大赛工作方案、全国导游讲解员大赛工作方案、全国优秀导游员和模范导游员评选表彰工作方案，大赛组织、准备工作启动。

4、2018年3月，国家旅游局组织召开旅行社行业发展工作座谈会。

5、2018年4月，组织“文明旅游、理性消费”进行质量年总结。

旅游服务质量提升年活动作为年度重点工作，由国家旅游局、各省级旅游局（委）和重点城市旅游局（委）、旅游企事业单位领导班子统一组织和领导，一把手负总责，指定一位局领导（企事业单位负责人）具体负责组织领导。各级旅游部门会同相关部门建立联席会议制度，定期会商重要事项。各级旅游协会积极参与、配合，主要负责会员企业组织、发动、督促。

（一）统一思想，提高认识。开展全国旅游服务质量提升年活动是贯彻落实《国务院加快发展旅游业的意见》和《旅游服务质量提升纲要（2017-2018）》的一项重要工作，全行业要统一思想，大力增强质量意识，树立“质量兴旅”的观念，充分认识质量对于旅游业可持续发展的重要性，把质量年各

项活动作为各级旅游部门的重点工作切实抓紧抓好。

（二）精心组织，狠抓落实。各级旅游部门和旅游企业要按照国家旅游局的统一部署和本方案的要求，制定质量年活动实施方案，精心组织实施质量年各项活动，切实把各项工作落到实处。各级旅游部门要加强对质量年活动各项工作的指导、检查和监督，确保活动取得成效。

（三）加强宣传，营造氛围。要加强正面宣传引导。

（四）整体推进，注重实效。各级旅游部门要充分调动各方面积极性，尤其是旅游企业的积极性，使质量年活动形成整体一盘棋的态势。在各项活动中，各地旅游部门和旅游企业要认真分析，找准问题，围绕突出问题，有针对性地解决问题。要不断总结，不断改进，确保活动取得实效。

提升柜面服务质量措施篇六

坚持以人为本，全体落实科学发展观，提昇学生道德素质、促进学生全体科学发展为根本，题高教师家长育人水评，结合辉县市教育局20xx年德育工作要点，进一步围绕我校“加强学生习惯养成培育”的要点，以“日有善念，月有善行”活动为主要载体促进德育工作的实效性，推动学校德育工作的开展。

1、要求全面教师本着全身心投入、全方位重视、全过程负责的育人心态，共同创建出一支师德素养好，业务水评高的教师队伍。

2、加强阵地建设，优化育人环境，开展好各类主题培育，为学生的健康成长营造良好的氛围。

3、加强学生法制培育，并加强师生的安全培育，确保学期内无重大责任事故发生。

4、继续进行“优秀班集体”、“文明寝室”的评比，要点训练学生养成良好的行为习惯，并内化为思想道德素质。

（一）、加强德育工作灵导，题高德育工作的认识。

要继续任真组织学习《教师职业道德规范》，加强师德建设，学校教师都有积极参与学生思想道德建设工作的责任。并要在全校范围内创设“全员育人”的氛围，树立“人人都是德育工作者”的意识，促进和推动学校德育工作。教师不仅要在平时教学过程中积极开展思想道德蓼透培育，从校长到教师都必须有明确的思想道德培育的具体任务，并共同参与思想道德建设工作的研究。结合本学期学校工作要点，进一步加强班主任队伍建设，培养一支素质优良、精干实效、开拓进取的班主任队伍。

（二）、以“日有善念，月有善行”活动为载体，狠抓学生行为习惯养成培育

加强班级管理，经常性地地进行班容班貌检察，将学生平常规范培育抓细、抓严、抓实，努力达到的平常行为规范的“五无”、“五有”要求，（即地上无痰迹纸屑、墙上无污痕、桌面无刻画、门窗无破损、卫生无死角；课堂有纪律、课间有秩序、言行有礼貌、心中有他人、学困生有进步），各年级、各班要根剧学生的情况，着重对学生进行以文明礼仪为要点的基础文明养成培育，捅过严格的训练，努力使学生的行为规范外化为行为，内化为素质，逐步养成良好的生活习惯、学习习惯、文明礼貌习惯，逐步使学生从“要我如此做”转变为“我应该如此做”，让良好的行为习惯内化为学生的自愿行动。

1、继续组织学生任真学习《中小学日常行为规范》，要求学生能熟记于心。

2、利用学校广播、学校橱窗等宣传阵地，大力宣传行为规范

好的学生，让全面学生都能向好学生学习，同时对不好的行为习惯也要给予监督。

3、进一步加强“流动红旗”竞赛的力度，通过评比活动，来培养学生良好的文明习惯。

4、各班应充分利用班会课采用丰富的形式加强对学生思想培育和行为习惯的养成培育，提高班会课的质量。

（三）、结合主题班会、纪念活动等各种途径，积极开展丰富多彩的德育活动。

（1）抓住各种契机，尤其是利用好每周的升旗仪式开展爱国主义培育、体验培育、养成培育、爱心培育、诚信培育。我们根据各年级学生特点，精心设计活动方案，扎实有用地开展好综合和实践活动。

（2）围绕主题月和重要纪念日开展活动。

三月份，结合国际劳动妇女节、学雷锋纪念日开展“献给妈妈的歌”、“读雷锋日记、讲雷锋故事”等活动，引导学生体验友善、学会关爱；植树节前后，可组织学生开展“争当绿化小天使”、“我当校园美容师”等活动，带领队员美化环境、保护环境；全国安全培育周可开展“安全伴我行”、“创建平安校园”等活动，让学生从小懂得自我保护，珍爱生命。四月份清明时节，是进行爱国主义培育的好时机。五月份结合国际劳动节，可开展“唱给劳动者的歌”、“走进劳动者”等活动，了解广大劳动者劳动的艰辛，更加珍惜他们的劳动成果。六月份可结合儿童节开展各项庆祝活动。九月份结合教师节，可开展“献给老师的歌”等活动。十月份结合节和放秋假开展活动。十一月份开展“走进孤寡老人”等活动。十二月份开展庆祝元旦等活动。

（四）家长积极参与，发挥整合优势。

抓好家长参与德育活动管理，有计划有落实，开展活动内容要有针对性、实效性，并且认真做好资料搜集、积累工作。变成学校培育、家庭培育和社会培育相互沟通与合作的培育网络；保质保量用好家长学校，做到每学期每月同鞋生家长均有一定程度的书面联系。

（五）重视学科渗透，加强德育学科化。

三月份：

- 1、开学典礼。
- 2、贯彻常规，建立教学秩序。
- 3、学生心里茵素调整研究（一）。
- 4、“日有善念，月有善行”活动（一）。
- 5、家长学校开课。
- 6、开展安全宣传培育活动。
- 7、结合学雷锋月和庆祝“三、八”妇女节开展系列感恩培育，并开展“讲雷锋故事、读雷锋日记”故事比赛。

四月份：

- 1、编写《日学一语》手册第二本。
- 2、学生心里茵素调整研究（二）。
- 3、布置“日有善念，月有善行”演讲比赛活动。
- 4、“关爱生命、安全出行”法制、安全宣传培育活动。

5、清明节进行革命传统培育。

五月份：

1、“五四”纪念活动。

2、“日有善念，月有善行”演讲比赛活动。

3、学生心里茵素调整研究（三）。

4、“日有善念，月有善行”活动（二）。

5、班主任工作。

6、教师读书演讲比赛。

7、以“欢庆六一”为主提出班级黑板报。

六月份：

1、“日有善念，月有善行”活动（三）。

2、学生心里茵素调整研究（四）。

3、评选优秀班干部、三好学生和文明班级。

4、评选北云门镇中心学校“十佳文明之星”、“十佳学习之星”。

七月份：

1、德育工作总结。

2、安排师生暑假生活。

八月份：

- 1、师德师风培育活动。
- 2、贯彻常规，建立教学秩序。
- 3、学生心里茵素调整研究（五）。

九月份：

- 1、开学典礼。
- 2、庆祝教师节活动。
- 3、“日有善念，月有善行”活动（四）。

十月份：

- 1、学生心里茵素调整研究（六）。
- 2、“秋假——我为家里做什么”活动。

十一月份：

- 1、“走进孤寡老人”等活动。
- 2、“日有善念，月有善行”活动（五）。

十二月份：

- 1、庆元旦文艺竞演。
- 2、学生心里茵素调整研究（七）。
- 3、“日有善念，月有善行”活动（六）。

元月份：

- 1、评选优秀班干部、三好学生和文明班级。
- 2、评选北云门镇中心学校“十佳文明之星”、“十佳学习之星”。
- 3、德育工作总结。
- 4、安排师生寒假生活。

提升柜面服务质量措施篇七

环境培育是学校培育的重要组成部分，在引导学生全体看待环境问题，培养他们的社会责任感和解决实际问题的能力，提高环境素养等方面有着不可替代的作用。校园是学生成长的摇篮，具有陶冶身心，培养高尚气质的功能，学生的可塑性大，愈早给予环境保护的意识观念，愈能落实推广环境保护培育。同时，根据新课程标准课程设置计划要求，环境培育课程在地方或学校校本课程中实施。依据中小学环境教育实施指南，每学年安排6—8课时。结合我校实际，环境培育纳入学科渗透、综合活动、主题班会和校本课程中；并与学校学生活动、团队活动、社区活动等有机结合，使学生多方位多层次多形式参与环境培育，树立绿色环保意识。为确保将环境培育内容落到实处，特制定本校环境培育课程计划和实施方案。

高一年级：

- 1、引导学生认识全天下是普遍连系和相互依存的

生态环境的各组成要素之间、全球生态环境与区域生态环境之间不是孤立的，它们相互作用，共同构成相互依存的全盘自然生态系统。个人、家庭、社区以及国家相互之间，人类社会的经济、文化等活动之间，一样也存在着紧密的相互依存关系。而人类社会与自然生态环境之间也是相互影响、相互作用的。因此认识和尊重自然规律，处理好人与人、人

与社会之间的关系，实现人与自然之间的和谐共处，对人类的生存和发展至关重要。

2、引导学生珍视生物多样性，关注不同文化对环境的影响

生物多样性是自然生态环境的活力和潜能的重要表征；文化多样性是人类文明进步的基石。生物多样性与文化多样性之间具有相互依存、相互促进的关系。保持生物多样性与尊重文化多样性是实现可持续发展的重要前提。在全球化进程中，尤其应该重视维护不同物种的生存环境和生存权力，尊重各民族在不危害人类共同利益和环境的前提下，为适应和保护自身生存环境而采取的多样化的生活方式和发展模式。

高二年级

引导学生理解可持续发展的内涵

生态环境的承载力取决于自然生态系统的自我恢复潜能和地球资源的再生潜能。社会环境的健康发展受到自然、经济、文化、等多种因素的影响。人类应当了解自身行为对环境所产生的正面与负面的影响，在发展的过程中减少乃至避免对环境造成破坏。就是在反思历史发展进程的基础上，人们提出了可持续发展的概念。可持续发展强调人类在精神和物质方面的协调发展，要求不同国家和地区在资源利用和环境管理上加强交流、理解与合作，在满足当代人需求的同时保护好作为人类后代及其他生命生存和发展基础的资源与环境。

高三年级

引导学生主动参与解决环境问题，培养学生的环境责任感

引导学生参与解决身边的环境问题是培养学生环境责任感的重要途径。在这一过程中，学生一方面获得对环境的敏感性和关于环境的知识，另一方面，认识环境问题的复杂性，陪

养其解决环境问题的能力和责任感。同时，帮助学生了解人类活动会对环境造成不同性质和程度的影响，增强忧虑意识，对影响环境的行为采取审慎的态度。

环境培育旨在引导学生关注家庭、社区、国家和全球面对的环境问题，正确认识个人、社会和自然之间相互依存的关系；帮助学生获得人与环境和谐相处所需要的知识和技能，养成有益于环境的情感、态度和价值观；鼓励学生积极参与面向可持续发展的决策与行动，成为有社会实践能力和责任感的公民。

（1）情感、态度与价值观

1、关爱自然，尊重生命

3、意识到公民在环境方面的权力和义务，有建设可持续未来的愿望

4、关注环境，积极参与相关环境的决策和行动，做有责任感的公民。

（2）过程与方法

1、观察并周围环境的状况及其变化

2、识别家庭、学校和社区的环境问题，并设计、实施和评价解决方案

3、通过多种方式和途径，主动而有用地搜集与环境相关的信息

4、围绕环境问题表达自己的观点，并与他人有用沟通

5、批判性地思考区域或全球主要环境问题的成因，并对比各种解决途径

(3) 知识与能力

- 1、知道人对环境的依赖，反思个人生活对环境的影响
- 2、理解环境问提及其对个人、家庭、学校和社区的影响
- 3、知道自然环境和生态系统的结构、功能和演变过程
- 4、和理解经济技术、社会生活、政策法律与环境之间的相互作用
- 5、知道公民参与保护环境的主要途径和方式，并对比其效果。

围绕环境培育在情感、态度与价值观，过程与方法，知识与能力这三个方面的目标，根据本地实际情况和学生需要，以学生感性趣的方式引导他们发现生活中的问题，鼓励他们思考，并行使所学知识做出和判断，进而采取负责任的行动。

提升柜面服务质量措施篇八

通过医疗安全专项整顿活动的开展，在我院广大医务人员中进一步强化全心全意为人民服务的宗旨，牢固树立“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，始终坚持正确的办院方向，把追求社会效益贯穿于医疗服务和医院管理的始终；增强医院管理人员和医务人员职业道德、职业纪律和职业责任意识，树立良好的医德医风；努力解决当前医院管理特别是医疗质量管理中存在的突出矛盾和问题；促进我院进一步建立健全规章制度，完善组织管理结构，改善服务态度，规范服务行为，提高医疗质量，确保医疗安全，有效防范医疗安全事件的发生。

(一) 广泛开展宣传教育，着力提高质量意识

加强对医务人员医疗质量、医疗安全教育和相关技能培训，

提高医务人员医疗风险、安全责任意识；要加大对相关科室主要负责人、质量安全管理责任人和全体工作人员的管理、教育力度，强化质量安全意识，提高质量管理理论水平和实际操作能力。

围绕医疗安全专项整顿活动主题，组织开展多种形式的宣传活动。采取现场讲座、网络视频等多种宣传、培训形式，宣传开展医疗质量管理专项整治活动的意义，宣传医疗质量和医疗安全管理的新思路、新举措、新成绩，着力营造有利于促进医疗安全、提高医疗质量、改善医患关系的舆论氛围。

（二）认真排查安全隐患，切实解决突出问题

各科室要针对科室医疗质量和安全工作中的重点和薄弱环节，进行深入的自查，提出整改意见、措施并逐一落实；各职能部门要对各科室医疗质量和医疗安全工作中的重点和薄弱环节开展全面检查，及时查找和发现问题，认真分析原因，建立解决问题的长效机制。针对部分医务人员服务宗旨淡薄，医疗安全责任意识不强，执业行为不规范，规章制度特别是医疗核心制度落实不够，医疗技术准入管理不严，院感控制不力等问题。采取有力措施，认真加以解决。对自查、督查中发现的问题，加大整改力度，不断持续改进，要做到整改事项落实、整改措施落实、整改责任落实、整改时限落实、整改效果落实。

（三）全面贯彻卫生法规，坚决落实核心制度

组织全院医务人员认真学习和贯彻《执业医师法》、《医疗事故处理条例》、《护士条例》、《处方管理办法》、《医院感染管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等法律、法规、规章和文件精神，不断提高医务人员的法律意识和责任意识，建立健全医院规章制度和人员岗位责任制度，特别是医疗质量和医疗安全的核心制度，包括首诊首问负责制度、三级医师查房制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、会

诊制度、危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、校验查对制度、病历书写基本规范与管理制度的交接制度等。要采取考试、演练、检查等多种措施保证各项制度和人员岗位职责落实到位。

（四）建立完善报告制度，加大行业监管力度

建立完善医疗质量和医疗安全事件报告制度，增强医疗质量和医疗安全事件分析、预警和处理能力；要严格执行医院《医疗质量和医疗安全事件的应急处置预案》，出现医疗质量和医疗安全事件后，要及时分析查找原因，采取有效干预措施，并按照规定及时向卫生行政部门报告。建立医疗质量和医疗安全责任制和责任追究制，对因领导不力、管理不严发生严重医疗质量和医疗安全事件的要依法依规进行处，并对相关责任人进行严肃处理。

（一）宣传发动阶段（1月20日-1月25日）

积极组织广大医务人员学习医疗卫生管理法律、法规、规章、诊疗护理规范、常规，加大“三基三严”培训力度。通过学习讨论，提高思想认识。

（二）自查自纠阶段（1月26日-2月10日）

按照通知要求，对照医疗管理法