

最新银行网点服务提升活动方案 服务质量提升活动方案(通用5篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

银行网点服务提升活动方案篇一

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。

银行网点服务提升活动方案篇二

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、交接班制度等。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责任落实到位。

（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

银行网点服务提升活动方案篇三

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. 在活动过程中, 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,确保活动开展得扎实有效,取得明显的效果.

银行网点服务提升活动方案篇四

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。

银行网点服务提升活动方案篇五

根据总行20xx年工作会议精神，结合贯彻落实《江苏省银监局关于进一步加强和改善公众金融服务的指导意见》（苏银监发〔20xx〕265号）和省联社《争创“群众满意的窗口服务单位”主题实践活动实施方案》（苏信联〔20xx〕47号）的通知要求，总行决定在全行组织开展“服务质量提升年”活动，现制定如下实施方案：

坚持以科学发展观为指导，以争创“群众满意窗口服务单位”为主线，以改进工作作风、提高工作效率为重点，以创先争优、建立长效机制为根本，服务发展、服务客户，为我行加快实施“二次创业”提供基础保障。

通过开展“服务质量提升年”活动，力争从思想和行动上达到“三个转变”和“三个提升”的目标要求，即做到转变理念、提升管理，转变方式、提升效率，转变作风、提升形象。着力推进服务用语标准化、服务礼仪规范化、服务环境优美化，进一步提升综合服务内涵，赢得社会和客户的满意度，努力打造一支服务高效、清正廉洁的职工队伍。

“服务质量提升年”活动在全行全体员工中开展，各支行和机

关各部室全员发动,全面部署,上下联动,整体推进.

为加强组织领导,认真开展“服务质量提升年”活动,总行成立活动领导小组,刘加兵同志任组长,杨顺龙、李纪荣、李成彬同志为成员,负责活动的组织领导,领导小组在人力资源部下设办公室,负责活动的检查督导.各单位要成立相应的活动小组,明确主要负责人为第一责任人.机关各部室要对照各自职能,明确责任,在强化自身建设的同时,抓好督促落实.

在目前金融行业竞争十分激烈的形势下,服务质量将最终影响银行的生存和发展,全面提升服务质量,是实现我行跨越发展的重要前提.本次活动的重点不仅仅是端正仪容仪表、改进服务态度等基本服务内容,更重要的是要求全员在服务思想上、服务意识上、服务观念上进一步提升转变,从而全面提升服务质量和水平.

(一) 增强服务透明度,向社会公开“亮标准、亮身份、亮承诺”.公开办贷程序、服务范围与办结时限,并设立公示牌,开辟“绿色通道”,公示服务标准,规定文明服务用语;佩戴工号牌、在醒目位置摆放服务卡,亮出身份;通过电子显示屏或设立公示栏、展示板等形式,公布承诺内容;建立健全目标责任制,严格实行首问负责制、限期办结制和责任追究制,大力推行一窗式受理、一站式服务等便民举措.坚持从客户最关心、最急需、最直接受益的事做起.围绕满足广大客户金融服务需求,强化自我约束,多渠道亮身份、全方位树形象,主动接受社会监督.

(二) 以创建学习型班子、学习型员工、学习型队伍为抓手,加强岗位培训,提升员工综合素质.各单位要着力加强全员的政策法规、职业道德、职业纪律、业务知识、服务技能、科技应用等知识的学习培训,内强素质,外树形象;着力营造浓烈的“比技能、比作风、赛业绩”工作氛围,组织岗位练兵、技能比赛,不断提高员工业务操作技能和服务效能;着力培养一批服务明星、业务标兵和技术能手,打造一批具有行业特色

的优质服务品牌. 在总行机关积极开展比贡献看业绩、比执行看效率、比服务看满意、比创新看特色的“四比四看”活动. 以机关服务全局、服务客户、服务基层为基点, 提升机关部室及员工对业务经营、岗位履职的贡献度, 自觉增强服务意识和服务能力, 提升服务质效, 发挥机关在服务质量提升年中的示范和带头作用.

(三) 为保证活动取得实在效果, 各单位要强化服务理念, 扎实推进优质服务. 要认真组织员工开展服务工作专题讨论, 在思想上认识到目前单位和本人在服务工作中存在的不足和差距, 在哪些地方还有待改进和提高. 根据金牌员工和标杆网点服务礼仪培训要求, 准确、规范运用文明用语和肢体语言. 对照我行文明服务规范实施细则相关规定, 努力为客户提供温馨舒适的服务环境, 做到营业大厅内外宽敞明亮, 整洁卫生; 服务设施统一规范, 摆放有序; 宣传物品统一制作、合理布置、及时更新; 柜面服务器具配备齐全; 标识标牌、安全设施、办公机具定点合理摆放; 自助服务区标识醒目、设备完好齐全, 运转正常. 全员必须着装统一, 仪容、仪态得体规范, 严格执行营业纪律. 在业务处理上必须做到微笑、站立、双手接送、来有迎声、问有答声、去有送声和规范用语; 办理业务时要准确、快捷、高效率, 认真回答客户咨询. 总行将不断加大考核力度, 实行末位强化培训等措施提高员工的服务效率, 力争使每一位来行办理业务的客户都能高兴而来、满意而归.

(四) 围绕服务“三农”、服务中小企业、服务地方经济发展, 以“创一流服务、创一流业绩、创一流形象、创一流队伍”为目标, 积极开展阳光服务、规范服务、廉洁服务竞赛, 争创群众满意单位、满意窗口和满意岗位, 促进服务态度明显改善, 工作作风显著转变.

(五) 将开展“个人自评、党员互评、领导点评、群众评议”作为本次活动的重要内容, 分层次、多角度听取整改意见. 各单位要对外设立举报电话, 聘请行风监督员, 主动接受社会监督, 在网点醒目位置设置意见簿, 公示投诉处理制度, 明确客

户投诉受理部门和办理投诉时限. 进行客户满意度测评, 把测评结果作为评价活动成效的重要标准, 作为考核评比、表彰奖励的重要依据. 拓宽联系服务群众的渠道, 认真抓好群众意见的及时反馈和整改落实, 以改进工作作风、提高服务质量的实际成效取信于民.

总行召开动员大会进行部署落实, 制定方案, 明确责任. 各单位要对照活动要求, 认真组织学习, 制定具体方案, 明确目标任务、时序进度、工作责任和推进措施, 根据礼仪培训要求, 通过每日晨会和具体工作实践, 坚持礼仪规范和文明用语规范, 从基础做起, 将刻意的礼仪动作及礼貌语言变为下意识的工作言行.

各支行、总行各部室要通过外学内比、内外结合, 广泛征求单位职工、服务对象和社会各界的意见和建议, 找准在服务方面存在的问题, 进行自查自纠, 扎实推进活动有序开展.

1、深入排查. 各支行要强化内外部环境整治和形象排查, 实现门牌标识、对外宣传及凭证使用规范化; 对照活动内容及规范化要求, 认真排查自身存在的问题与不足, 要组织召开一次行风监督员会议, 走访有关服务对象, 了解本单位服务现状和存在问题, 使查纠工作做到有的放矢.

2、自查自纠. 各部室、各单位要对照各自活动计划和征求意见情况进行自查自纠自评, 找准存在的实际问题, 及时整改.

3、组织检查. 活动期间总行检查组将进行突击检查和重点抽查, 检查以现场和非现场方式进行. 对重点岗位和重点环节尤其是机关和外勤人员加大监控力度, 实行现场督查、“神秘人”暗访、远程监控、96008和88880000多方联动, 对发现问题加大处罚力度.

1、各单位要对活动开展情况形成书面汇报材料, 材料内容包括开展活动的基本情况、主要成效、典型经验、存在问题及整改措施.

2、总行活动领导小组对各单位活动情况进行全面检查、总结、评价,并与年终考评挂钩,对服务工作出色的先进单位给予表彰奖励,对服务质量较差、群众反映强烈的单位和个人将进行严肃处理.对在这次活动中排查出的综合服务质量较差的人员在11月份统一实行待岗培训,费用自理,经考核合格后上岗.

(一) 统一思想,提高认识.各单位要充分认识开展“服务质量提升年”活动的重要意义,切实把思想统一到优化服务环境,提高服务质量上来,进一步强化大局意识、责任意识、服务意识和效率意识,保证“服务质量提升年”活动的有效开展.

(二) 加强领导,落实责任.“服务质量提升年”活动在总行活动领导小组的统一领导下,领导小组具体负责组织、协调和指导等相关工作.各单位是具体实施主体,要将服务质量提升工作摆上重要议事日程,建立工作责任制,一级抓一级,层层抓落实.

(三) 强化宣传,营造氛围.各单位要结合实际,因地制宜地采取各种方式进行广泛宣传,将活动过程中采取的措施、取得的成效、正反两方面的典型进行宣传报道,为“服务质量提升年”活动的顺利推进创造良好的工作氛围.

(四) 突出重点,抓出成效.各单位要制订切实可行的活动实施方案,明确目标任务,突出工作重点,采取有效措施,真正抓出成效.同时要扎扎实实、深入持久地加强和改进工作作风,以作风建设保障服务质量不断提高.