

酒店服务质量提升月活动方案 服务质量提升活动方案(实用5篇)

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。那么我们应该如何写一篇较为完美的方案呢？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。

酒店服务质量提升月活动方案篇一

(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20xx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。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。

酒店服务质量提升月活动方案篇二

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。

酒店服务质量提升月活动方案篇三

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。

酒店服务质量提升月活动方案篇四

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〔20xx-20xx〕》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。

酒店服务质量提升月活动方案篇五

“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。