酒店服务投标方案 酒店服务质量提升方案（通用5篇）

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

酒店服务投标方案篇一

平时上班让预订部装个小音响，有订单会响。预订部下班可以让预订经理或主管安装携程的后台app□把app调语音订单提醒，这样有订单来就会有提示，这样就能按时确认。

2、保存房和freesale订单比例

合同保存房是不能酒店自行关房，需要业务经理关房。合同保存房数多能提高酒店的排名，合同保存房用完要及时添加。

遇到满房合同保存房没用完关不了就把房价调高，携程过价标准是，原房价两倍能自动过价不需要业务经理确认。

但如果调的房价2倍以上需要业务经理确认改价，另外携程系统也会对虚房价进行拦截，就譬如本来卖300，虚高房价调3000这是不行的。

虚高房价会自动被携程系统拦截，根本不会到业务经理审核。

3、无缺陷订单

这顾名思义就是所接预定没有什么问题，都是确认状态。

4、确认后满房

一般是建议不要对客服说已经确认的`订单因为酒店满房不能确认，这对酒店扣分比拟严。如果酒店真出行满房，已经确认的预订不能安排，找找周边最近的同星级竞争对手，和竞争对手联系挪房事宜。

客人到店之后找让前台经理与客人沟通，理由可以说一些客观的理由，专车送客人去竞争酒店入住。

最好送住两晚或以上的客人，因为能接客人回来，接客人回来之后升级安排客人，如果酒店有早餐或晚餐最后能送，这样就不怕因为挪房外送客人引起客人投诉，也不怕客人以后被竞争对手抢走。

酒店服务投标方案篇二

"完美"是人类追求的目标，也应是我们酒店管理人员和员工应追求的目标。虽然这样的目标很难企求，但如若没有目标，我们的服务工作将会落伍，将无法在酒店行业的竞争中前进。

服务是酒店的产品，服务质量对酒店竞争具有决定性作用。对酒店来说，经营是前提，管理是关键，服务是支柱。服务质量不仅是管理的综合体现，而且直接影响着经营效果。因此，酒店服务质量是酒店的生命线，是酒店的工作中心，在酒店竞争中，最根本的是质量竞争。同时，酒店服务质量的提高，是维持酒店品牌的保证，注重酒店服务质量，是酒店品牌建设的重要内容。

服务在许多情况下都是无形无质的，让人不能触摸或凭视觉感到其存在，为了变不可感知为可感知，酒店需要通过服务人员来体现，服务质量很大程度上依靠服务人员的表现，酒店员工是服务质量的直接体现者。

酒店的服务人员必须拥有以人为本的服务理念，服务态度是服务人员在对服务工作认识和理解的基础上对顾客的情感和

行为倾向。服务人员热诚服务，以情感客，使顾客充分享受到精神上的尊重，满足其求尊重的需要，这往往比花费昂贵的广告更能吸引顾客，更能增加客源。首先要微笑服务，文明礼貌。微笑是全人类共通的语言，一个灿烂的微笑常常会拉近人们彼此之间的距离，一句礼貌的问候便会博得顾客的赏识和认可。其次，要积极主动，热情耐心。服务员工要掌握酒店服务工作的规律，自觉把服务工作做在顾客提出要求之前，要主动"自找麻烦"，未雨绸缪，事事处处为顾客提供方便。最后，服务要细致周到。要善于观察和分析顾客的心理特点，懂得从顾客的神情、举止中发现顾客的需要，正确把握服务的时机。从而，让顾客真实的感受到本酒店的服务质量。

服务的生产过程与消费过程同时进行，服务人员提供服务于顾客之时，也正是顾客消费、享用服务的过程，生产与消费服务在时间上不可分离。服务的这一特征要求服务消费者必须以积极的、合作的态度参与服务生产过程，只有参与才能消费服务，否则便不能消费服务。因此，酒店的服务人员应该适时恰当的与顾客进行沟通，及时对顾客宣传本酒店的服务知识，提高顾客参与服务生产过程的水平。从而，更能让顾客感受到本酒店的优质的服务质量。

服务虽然有一定的标准，但服务因人、因时而有差异性，比如：有经验的员工与没有经验的员工提供给客人的服务相差很大，有服务热情的员工与缺乏服务热情的员工提供的.服务也不一样，同一位员工受到激励时和缺乏激励时的服务效果就不一样。

以致提高员工的素质。对酒店来说，选择优秀的员工是必不可少的，同时，还要注重对员工的培训，纳贤除莠。培训可以让新员工和在岗老员工了解工作要求，增强责任感，同时有效减少客人的投诉以及减低员工的流动率，从而保证服务质量，提高劳动生产率。另外，培训还可增强员工的集体意识，增加企业的凝聚力，提高全体员工的精神面貌和企业的

形象。

酒店服务是有形的实物产品和无形的服务活动所构成的集合体。服务人员的服务行为直接影响着服务效果。

"没有满意的员工就没有满意的客人"，酒店服务要以人为本，对于酒店来说，拥有优秀的员工是赢得和保有优秀顾客的关键。酒店要想使顾客满意，就必须把注意力对准员工。如果没有员工的热情和敬业，无论多么精心建造的酒店都不过是一座冰冷的建筑。只有员工对他们的工作很感兴趣、充满感情，只有员工觉得他们受到了重视和尊重，只有员工觉得他们的成绩能得到认可和奖励，他们才会忘我地去为客人服务。因此，本酒店将把员工视为酒店的内部顾客，为员工的自我实现服务，并给予员工自主权和支持，以"员工第一，顾客第二"的信条为前提，员工受到尊重，就会对工作更有信心、更感兴趣，并对自己的工作满意，积极投入到工作中去。

服务在生产和消费过程中不涉及任何东西的所有权的转移。服务在交易完成后便消失了，消费者所拥有的对服务消费的权利并未因服务交易的结束而产生像商品交换那样实有的东西，服务具有易逝性。这一特征是导致服务风险的根源。由于缺乏所有权的转移，消费者在购买服务时并未获得对某种东西的所有权，因此感受到购买服务的风险性，从而造成消费心理障碍。为了克服消费者的这种障碍，本酒店将采用"会员制度"，对于那些经常来消费的顾客，本酒店将给他们发放贵宾卡，这些顾客将可享有本酒店的某些优惠，对于那些一次性消费了一定数额的顾客，将给予他们会员卡，与维系他们与本酒店的关系，从而还可以让他们在心理上产生拥有企业所提供的服务的感觉。

服务质量在酒店的服务中占有举足轻重的地位，只有提高服务质量，才能真正提高酒店的核心竞争力，酒店才能长久生存。酒店必须不断提高服务质量。

酒店服务投标方案篇三

客人登记入住和注册的手续要既容易又方便。通常情况下，如果签入和签出要浪费很长时间的话，会令很多人感到沮丧。想要让你的客人觉得你关心他们的感受，帮助他们节约时间，就需要利用先进的互联网技术。例如使用facebook登记或开发允许客人办理入住手续的移动应用程序。如果想吸引客人，应用程序还可以向客人介绍当地的景点和可供参观的地方，提供一些紧急电话号码，你的客人会为此感谢你的。

客人想要一个轻松的旅行。他们住在酒店的时候，一般希望浴室可以提供热水，迷你冰箱里面放着健怡可乐，酒店可以提供快速送餐效劳。当客房没有这些效劳的时候，他们就会打电话到前台。前台的责任是确保客人的合理诉求和要求能够立刻兑现。即使前台很忙，也要设置一个平台，让别人一看就知道客人的需求得到了满足。你可以通过让客人使用twitter或者一些社会化媒体平台将他们的需求传达给你，这可以简化程序。如果能够在客人入住之前就将一切都安排妥当，你就能够确保为客人带来一个难忘而愉快的假期。

即使客人粗鲁或咆哮，作为前台人员或者任何第一个接触客人的员工，都应该始终保持冷静，不要失去理智。要保证微笑着，礼貌地迎接客人。当客人生气，要试着找出他愤怒的原因，然后采取措施来解决这个问题。这可能需要前台工作人员随机应变，采取的一些未经上级部门批准的紧急措施，所以酒店应赋予其雇员一定的权利。如果员工不得不来回奔波去获得其上级部门的许可或批准，这将会进一步激怒客人。

在客房摆放一个迎宾水果篮或者一盘免费的三明治，如果客人长途跋涉，深夜到达，这样的.小事会给他们留下一个非常好的印象。确保房间干净并且为客人入住做好准备。这些虽然是小事，但是却能起到大作用。所以说，一定要做好小事情，比方水龙头漏水是否维修好或电视能否接收到所有频道。当客人带了孩子，要安排保姆照顾，以便家长可以有时间过

二人世界，却可以放心孩子的平安。要以客户为导向来安排酒店的活动。

鼓励客人提供住宿反应，这可以让你了解到你的酒店的优点和缺点。有差评并不一定是坏事，说明有需要改良的地方。尽量接纳客人的建议，以改善你的酒店效劳。客人反应的问题如果确实存在，要积极采取客人的建议，并根据客人的建议和意见重新培训员工，以确保错误不再重演。另外，改善效劳后要送感谢信给客人，并邀请他们再次光临，体验效劳的变化。

客人可能在住宿期间挑剔，易怒和苛刻，关键是不要让这些问题阻挡你前进的步伐，无论如何，都要努力为客人创造出与众不同的住宿体验。在酒店业，卓越的客户效劳意味的是满足每位客人需要的个性化效劳。没有一种效劳是适合所有人的。相反，你在个性化的效劳上做出越多的努力，你的客人就会越满意。打造品牌的关键也许是营销，但是留住客人和促进生意的关键在于卓越的客户效劳。

酒店服务投标方案篇四

在当前酒店市场竞争剧烈的情况下，要获取客源，创造经济效益，维护酒店的生存与开展，必须提高酒店效劳质量，让客户感到温馨舒适，有宾至如归感觉，愿意下次再来入住本酒店。在提高酒店效劳质量中，认真落实首问责任制，起着至关重要的作用。因为，客户来酒店，情况不熟悉，总要询问，如果不落实好首问责任制，就会造成客户的不满意，对酒店产生不良影响，久而远之，势必影响酒店经营业务的开展。我们酒店是个二星的小酒店，硬件设施欠缺，在这情况下，更要通过提高效劳质量，来促进酒店经营业务的开展。我们酒店在认真落实首问责任制，提高酒店效劳质量方面，做了不少工作，取得了较好成绩。今年一季度，在酒店经营环境严峻的情况下，仍然获得了较好业绩，业务总收入600万元，同比增长20%。

我们酒店通过学习，深刻认识到：通过提高效劳质量创造良好经济效益是一条本钱低、收益好的捷径，要把提高效劳质量作为生存和开展的首要条件，要认真落实首问责任制。为此，酒店总经理专门召开员工会议，强调落实首问责任制的重要性，要求每个员工在提供效劳的过程中，要树立效劳品牌意识，把首问责任制落实在具体工作中，要通过自己的实际行动让客户了解我们的效劳内容、效劳特色，使他们能对我们酒店的文明效劳有个清晰的认识，能在客户之间口口相传，到达良好的口碑效益。我们酒店每个员工要履行效劳承诺，要以热情的效劳态度、贴心的效劳内容、标准的效劳行为，为客户提供优质效劳，让客户对我们酒店的文明效劳有切实体会，留下深刻印象，从而促进我们酒店经营业务的开展。

要落实首问责任制，提高酒店效劳质量，不能光是嘴上说说，而心中无数，这样是落实不了首问责任制，也无法提高效劳质量，获得客户的满意。为此，我们酒店专门归纳了首问责任制的内容，要求员工认真学习，学深学透，掌握首问责任制的内容，运用到实际工作中。通过学习，我们酒店员工熟悉并掌握了首问责任制的内容。知道：首问责任制是指首问责任人必须尽自己所能给客户提供最正确和满意的效劳，直至问题最后解决或给予明确答复的责任制度。首问责任制对象是客人来酒店，或是打给酒店要求提供效劳时，客户所接触到的第一位员工。首问责任制的具体内容是依据管理程序，及时办理客户所需要办理的事务；热情接待、引导客户到所需要办理部门；负责解释没能到达目地原因。落实首问责任制必须做到：一是热情接待，认真办理。客户提出的咨询、投诉问题，无论是否属于本部门、本单位，首问负责部门或个人都必须主动热情，不得以任何借口推诿、拒绝、搪塞客人或拖延处理时间。凡客户投诉的问题，属于本部门范围内的，一律在本部门解决。首问负责部门或个人能立即答复的，必须当即答复客户并认真做好解释工作。对由于客观原因不能当即答复的，或不属于本人职责范围内的问题，在处理时应做到，向客人说明原因，并取得客人的谅解。二是礼貌侍

人，讲究效率。凡客户咨询、投诉的问题，本部门无法解决的，应详细记录客户提出的问题，留下客户姓名、地址、联系，并填写好投诉、查询处理单，在1小时以内转交给相关部门处理。接到处理单的部门、必须立即指定责任人处理。并根据处理的不同难度在1个工作日内将处理结果答复客户，同时将处理结果反响至发单部门及首问负责部门或个人。三是及时协调，尽力解决。客户咨询、投诉的问题比拟复杂、本部门无法解决或涉及两个以上部门无法解决时，报相关职能部门协调解决。在处理客户投诉、咨询时，要尽可能在本部门范围内解决。确属无法解决时，才可以转至其他部门处理。四是及时回访，准确解答。首问负责人在得到处理部门的反响意见后，要及时回访客人，核实处理部门答复客人情况。在答复客户提出的问题时，要准确及时，尽量让客户获得满意。

落实首问责任制，要健全制度，严格抓好责任落实。在这方面，我们酒店主要抓了三点工作：一是加强组织领导，健全工作机制。落实首问责任制，必须加强组织领导，健全工作机制。由主要领导与部门负责人亲自抓落实首问责任制，建立落实工作机制，使首问责任制在工作机制推动下，扎实有序进行。二是结合工作实际，制定实施意见，落实首问责任制要结合工作实际，制定实施意见，明确落实首问责任制的指导思想、主要内容、目标要求和工作措施以及工作步骤。三是及时总结、接受监督。落实首问责任制，要及时总结、接受监督。做好落实首问责任制的自查自纠工作，使首问责任制更具针对性，保证取得实效。

我们酒店通过加强监督，确保落实首问责任制。首先把首问责任制作为员工日常工作量化考虑的一项内容和员工奖罚机制挂起钩来。对优质效劳标兵作为典型推广，以点带面推动首问责任制向纵深开展，使酒店不断提升效劳质量，做到优质效劳。其次是建立检查监督机制，部门管理人员是首问责任制的执行者，也是当然的检查监督者，部门与部门间的实际情况，那么由酒店负责检查监督，并及时公布检查监督情

况，鼓励各部门和全体员工认真落实好首问责任制。再次是建立首问责任制处分制度，如果首问负责部门或个人借故推辞客户，引起客户不满造成投诉的，一经核实，扣罚责任人当月效益工资100元；与客人发生争吵造成不良影响的，按重大效劳质量事故处分方法予以处分；相关部门拒绝接受转诉或超时限查处的，一经核实，对相关责任部门通报批评，并扣罚责任人当月效益工资100元；对客户提出的问题由于处理不当，造成客人重复投诉或上访的，由酒店追查责任，并根据不同情况对责任部门进行通报批评，对责任部门领导扣罚当月效益工资200元；对责任人调岗参加学习，提高认识；对客户投诉、咨询的问题，按工作职责划分，本应由本部门解决但不认真解决处理，推卸责任，将处理单转至其他部门，拖延处理时间的，一经查实，对相关责任部门通报批评，并扣罚责任人当月效益工资100元。

我们酒店在落实首问责任制工作中，加强员工队伍建设，为客户提供文明优质的效劳。要求每个员工在做好本职岗位工作的根底上，必须立足岗位不断学习，把效劳与学习、工作同步和融合，通过不断提高自己的业务水平和工作效率，增强效劳的本领，为客户提供更加优质的效劳。每个员工要爱岗敬业，做到真诚效劳，要牢记自己的效劳标准、效劳内容，积极参加业务技能培训，熟练掌握首问责任制内容与效劳技能，不断提升工作效率和业务水平，增强为客户效劳的本领，让客户在我们酒店享受优质效劳，感受旅途的快乐，并留下美好的记忆。

这些年来，我们酒店在在落实首问责任制工作上取得了一定的成绩，获得了广阔客户的满意，也为酒店创造了较好的经济效益。但我们仍要清醒地认识到，落实首问责任制工作是一项长期艰巨的任务，就目前来说，为客户做到精诚效劳，以客户的需求作为自己工作的努力方向，还是存在一些缺乏和差距，需要继续努力和提高。我们要继续加强学习，努力工作，以集团公司的开展目标与总体要求对照自己，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新开展的工作思路，发奋

努力，攻坚破难，把落实首问责任制工作提高到一个新的水平，再创佳绩，为集团公司的健康持续开展做出应有的奉献。

辽宁凤凰饭店紧密围绕沈阳市旅游行业质量管理活动实施方案的具体要求，并结合饭店实际工作，加强质量管理和培训工作力度，使饭店整体水平和员工素质取得了较大的提高，努力为宾客营造优雅、温馨和舒适的环境，为打造和谐饭店、和谐城市做出了最大的努力。

以先进的理念和机制为导向，不断探索质量培训工作的创新之路□20xx年饭店建立了质量管理体系，出台了饭店质量管理和培训方法，为质量管理和培训工作指明了方向。在理念上提出了“以信息交流和促进管理为手段，满足员工和顾客现实和隐含的需求”的质量方针和“始于顾客需求，终于顾客满意”的效劳质量观。质量管理方法由“五个”体系和“一个”奖励细那么组成。即质量管理组织体系，质量标准、标准体系，质量检查体系，质量反响体系和质量分析体系及“效劳之星”评选的奖励方法。并设计了相应的质量管理表格，为进一步推进质量管理工作奠定了坚实的根底。培训上突出干部的管理能力和培训能力的培训，到达每个经理、主管既是管理人员又是培训师。三年来，一直以制度为依托，并不断提升饭店的效劳质量□20xx年为使我店的质量管理再上新台阶，饭店实施了“效劳质量关键点”的控制方法作为质量管理的重点，进一步强化员工在操作过程中对质量标准的理解、掌握和遵守，做好“关键时刻”的效劳和管理。推行了“首问责任制”，要求第一位接受客人效劳要求的员工必须将这项效劳工作负责到底，有效地协调，直到客人满意，而不能推诿到其他部门，强调效劳的实效性□20xx年围绕打造学习型饭店为工作中心，以创新为重点，开展质量培训工作。为提升管理人员的综合能力，出台了以凤凰论坛为主题的演讲活动，每月举办一次，主讲人为各部门经理，题目自行确定，不拘形式，在演讲过程中，既拓展了大家的知识面，又锻炼了组织、筹划和表达的能力。

20xx年质量管理的工作，主要以提高客人满意度为目标，以突出凤凰特色效劳为重点，以“首问”责任和走动管理为主要内容，进一步完善质量管理体系。

1、突出凤凰特色效劳的内涵

2、继续推行“首问”责任制

落实好“首问”责任制，通过有针对性的日常和交叉培训，使任何身在效劳现场的饭店员工都有责任抓住这些关键时刻，并用自己的卓越效劳来使客人满意。

3、强化走动管理

饭店效劳是直接与客人面对面的工作，稍有疏忽就会引起客人的不满。能否及时地对效劳现场进行有效的效劳质量控制非常关键。通过管理人员的及时了解情况，督导落实，到达防患于未然的目的。

4、做好客人的信息反响，为客人提供个性化的效劳。

通过对客人的信息收集，了解客人的需求和饭店效劳质量的现状，为饭店进一步改良工作提供依据。在客人的意见收集与反响方面，餐饮部根据饭店的质量管理方法，设计了客人信息反响与自我评价表，微笑卡，并将客人的信息内容在每日班前会上进行分析和每周的工作例会上进行总结，取得了较好的效果。微笑卡的设计是一个创新，既起到了提示员工微笑优质效劳的作用，又能做为与客人沟通的媒介，培养了员工观察客人需求的能力，通过对客人信息的收集建立客史档案，更好地为客人提供个性化的效劳。

酒店服务投标方案篇五

为全面提升酒店的服务质量和接待水平，大力提高服务意识，

重点树立良好形象，根据国家旅游局□20xx全国旅游服务质量提升年活动方案》和地区旅游局《旅游服务质量提升年活动方案》，决定在酒店各部门开展旅游星级饭店服务质量提升年活动，制定本方案如下：

以科学发展观为指导，坚持以“弘扬企业服务理念，塑造服务全新形象”为核心，以服务质量提升为重点，提升全体员工的服务意识、质量意识、品牌意识，提升专业化管理水平，提升全体员工的综合素质，创造一流的工作环境和氛围。

通过为期一年的服务质量提升年活动，大力提升服务水平和管理水准，使优质服务的观念更加深入人心，旅游服务标准体系和质量管理更加完善，宾客满意度稳步提升。

（一）健全组织：成立服务质量提升年活动领导小组(略)。

（二）启动与部署阶段□20xx年1月-3月）：

本阶段以“营造活动氛围、提高服务意识”为根本目标，以“提高认识、查找问题、制定方案”为核心，全面动员，把任务落实到每一个部门、每一位员工。

1、查问题，定方案，分任务。酒店组织力量对本酒店的基础建设、服务质量和管理水平等内容进行全面深入地调研，明确各部门在服务质量上存在的主要共性问题，并掌握各部门突出的个性问题，有针对性地制定提升服务质量的具体工作实施方案，在部门内进行动员部署，指导各部门开展活动。

2、明责任、定目标，讲激励。要充分了解“20xx服务质量提升年”活动主题及内涵，明确任务及要求，根据目前酒店实际，以多种形式营造活动氛围，制定酒店各部门、各阶段详细的活动方案，并认真组织开展好酒店服务质量提升年各项活动。

3、分阶段主要活动：

（1）召开酒店全体员工动员大会，宣布□xx酒店开展“20xx服务质量提升年”活动方案》。

（2）举行管理人员向全体员工承诺活动。

（3）全年推出“提升酒店服务质量全面质检、安检活动”。通过每周检查，每月汇总质检、安检存在问题，并与每月部门工资考核挂钩的办法，全面促进各部门服务质量的提升。

（4）3月份开展“展风采、唱红歌”比赛活动。

（5）3月—5月、10月—12月开展以“修炼内功、提升品质”为主题的系列培训活动。

（6）4月初开展春季消防演练活动。

（7）4月低开展配乐诗朗诵活动。

（8）6—9月开展“微笑服务月”活动。

（三）质量提升阶段□20xx年4月-11月）：

围绕质量管理基本要求，全面开展酒店服务质量提升活动，这是质量提升的关键，本阶段工作的主要流程为“查找问题——主题培训——专题活动——明查暗访”，具体步骤如下：

1、查找服务质量问题。各部门要从全面提升服务质量的高度出发，认真自查，发现、梳理服务质量问题，配合质检、安检组提出的问题，拟定整改计划，逐步推进以质量管理为核心的酒店管理和运行模式，建立与完善酒店内部的监督和运行服务质量制度和标准。

2、进行专项主题培训。要求酒店各部门结合各自存在的问题，并依据国家《旅游星级饭店星级的划分与评定》标准和行业《星级饭店访查规范》，与人事行政部配合，集中或分部门地围绕“修炼内功、提升品质”，开展各种类、各层次的主题培训，以全面提升服务技能、服务水平和管理能力。活动时间为20xx年3月至5月和10月至12月。

3、进行专项主题活动。展开“管理人员向员工承诺”、“满意度测评”、“唱红歌”、“背诗词”和“微笑服务月”等主题活动切实提高酒店全体员工的专业素养和品质意识。活动时间为20xx年1月至11月。

4、进行服务质量暗访检查。11月底，酒店质检组、安检组还将对各部门进行服务质量暗访检查，对在暗访检查中发现的重复出现的服务质量问题将通过员工事业栏进行公告，同时建议影响该部门的年终奖等级。

（四）总结巩固阶段□20xx年12月）：

巩固活动成果，探讨持续改进的途径，实现品质的持续提升。

1、检查验收：将活动计划、质量提升体系建设、开展培训、主题宣传活动、每月查找出来的问题、整改的措施、整改后的效果等内容整理成册备查。

2、总结表彰：对各部门开展“服务质量提升年”活动的情况进行全面总结。同时将根据活动开展情况，予以表彰、激励和惩罚，并通过员工事业栏公告和全员大会等形式进行宣传，确保通过“服务质量提升年”活动，涌现一大批优秀的员工和管理人员，从而确保服务质量的全面提升工作的顺利进行。同时，对经过整改仍不达标的部门和员工将按照有关标准给予处罚。

1、加强领导，科学管理。为保证活动年取得实效，要成立活

动领导小组。由人事行政办牵头，具体负责活动的计划、组织、协调、指导和督查工作。

2、宣传到位，突出重点。做好全员、全方位宣传，突出每月工作重点，由人事行政部负责，通过发文件、发简报和员工事业栏张榜等形式对活动进行宣传。

3、建章立制，强化标准。各部门要完善操作流程和自检制度，强化现场标准化操作流程与细节的管理。

4、加强管理，严格奖罚。对活动开展期间表现优秀的部门和个人予以表彰奖励，并作为年终对各部门考核评优的重要依据之一；对活动期间敷衍应付、推诿消极的部门，要追究其负责人的责任。

全体员工要高度重视，以身作则，充分认识开展“20xx服务质量提升年”活动的重要意义，切实履行岗位职责，结合工作性质和工作实际，积极投身于提升服务质量的具体工作中去。各部门要按照《方案》的总体要求，结合本部门工作实际，统筹兼顾、系统安排，确保活动有序开展、扎实推进。

提升保洁服务质量方案

护理服务质量提升方案

旅游服务质量管理提升论文

试论优秀企业文化对酒店服务质量提升的促进作用

门诊西药房药学服务质量提升策略论文

酒店开业营销策划方案范文

酒店清明节营销方案范文

酒店清明节促销活动方案范文

酒店圣诞活动方案

关于提升交通运输行业卫星导航产品及服务质量的意见