

最新服务提升活动方案 服务质量提升活动方案(优秀5篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。那么方案应该怎么制定才合适呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

服务提升活动方案篇一

（一）前期准备□20xx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□20xx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工作会议上进行具体工作安排。

（三）重点活动

1□20xx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□20xx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□20xx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□20xx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□20xx年4月，组织“文明旅游、理性消费”进行质量年总结。

服务提升活动方案篇二

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.

服务提升活动方案篇三

为进一步增强服务意识、改进服务作风, 努力把医疗卫生行业和卫生服务窗口单位建成优化发展环境的示范窗口, 服务人民群众的便民窗口和展示精神风貌的形象窗口, 让广大人民群众切身感受到行业优质服务带来的变化和实惠。根据县卫健局《凤翔县卫生健康局窗口行业服务质量提升行动公作方案》文件要求, 结合单位实际, 特制定本方案。

大力推进深化卫生系统规范化服务。并结合民主评议政风行风工作全面有序开展, 卫生系统制度针对医疗卫生单位窗口行业服务态度冷漠、办事效率低下、不按章办事等现象进行整治, 使医疗卫生单位窗口行业做到遵守职业道德, 服务标

准和程序公开，服务规范，诚信守法，有高效的投诉机制，群众对窗口行业风气满意度达到 85%以上。

（一）查找和整治在对群众反映强烈的“五难”（门难进、脸难看、话难听、人难找、事难办）现象不抓不管或整改成效不明显的，向服务对象作出的服务承诺不兑现等问题。

（二）查找和整治窗口单位漠视服务对象，在提升工作效能、完善服务方式等方面不作为、慢作为等问题。

（三）查找和整治工作人员无故迟到、早退、串岗脱岗，不履行请销假手续，在工作时间斗地主、玩手机、逛淘宝等纪律松弛、自由散漫的问题。

（四）医院内、外及住宅区环境卫生整洁，便民服务措施完善（如提供轮椅、担架等）。

（五）医务人员按规定着装，佩戴胸卡，衣帽整洁，准时到岗到位。

（六）医务人员文明用语，杜绝服务禁语，无接受“红包”、开“大处方”现象，无医疗责任事故发生。

（八）医院要有高效的投诉处理机制，有专人负责投诉电话。

（二）此次行动分为三个阶段进行：

1、第一阶段为工作部署阶段。时间□20xx年9月20日前完成。制定专项整治工作方案，明确分工，落实责任。迅速开展全部排查。

2、第二阶段为自查自纠阶段。时间□20xx年9月下旬至10月。认真对照有关工作要求，进行自查，及时发现存在的问题，并制定相应的整改措施，确定完成时限。

3、第三阶段为专项整治，落实整改阶段。时间□20xx年10月至12月。结合局检查督导组对医疗窗口行业创建落实情况进行检查督导，对发现的问题，落实整改。

（一）加强领导，强化责任。细化任务，明确分工，责任到人，确保长效机制的迅速建立和有效实施。

（二）科学完善，深化建设。建立健全长效机制，是一项系统工程，是一项长期的任务，不可能一蹴而就。各窗口要进一步增强紧迫感，树立大局意识，加强调查研究，大胆改革创新，不断总结经验，使巩固提升创建全国文明城市成果工作逐步完善、逐步深化。

（三）加强协调，联系沟通。加强对各窗口单位的协调和沟通，及时向县卫健局办公室报送工作进展情况。

（四）强化监督，奖优罚劣。按照确定的工作重点和目标，加强对本单位考评内容的自查自纠，及时发现和解决存在的问题，保证长效机制建设扎扎实实向前推进。

服务提升活动方案篇四

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：

服务提升活动方案篇五

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。