

最新服务整改方案和整改措施 服务整改报告(模板9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。

服务整改方案和整改措施篇一

根据办事处《关于对平阴县农村信用联社营业网点规范化服务暗访调查情况的报告》的通知要求，平阴联社对在此次暗访中发现的问题进行了认真、及时整改。

一、存在的问题

在办事处暗访过程中，平阴联社部分网点在环境卫生及客户车辆疏导方面未达到《济南市农村信用社规范化服务检查表》的要求。具体表现为：一是孝直信用社玻璃门中间横条破损，未及时更换；二是孔村信用社门外车辆摆放混乱，保安及大堂经理未及时进行疏导；三是翠屏街分社营业室门前灰尘明显，未及时清理；四是玫瑰信用社营业室门前灰尘明显，院内地面不整洁；五是李沟分社营业室大堂经理桌椅灰尘明显，营业室处花池中垃圾未清理，整个院子地面不整洁，门前车辆排列较乱，只有一个柜员办理业务，出现客户排长队现象。

二、整改措施

联社领导高度重视此次通报结果。联社将办事处通报进行下发，对孝直信用社、孔村信用社、玫瑰信用社、翠屏街分社及李沟分社未达标事项进行了限时整改。针对出现的问题，各网点对照暗访通报进行了认真自查和及时改正。

（一）孝直信用社对玻璃门防撞标识进行了及时更新；

（二）孔村信用社在门前放置了禁止泊车牌，安排大堂经理对客户车辆停放进行及时疏导；

（三）翠屏街分社除了坚持卫生一日三清外，增加每日环境巡检次数，保证营业大厅内外的卫生及时打扫。

（四）玫瑰信用社对院内卫生进行了彻底打扫，同时增加每日环境巡检次数，保持营业大厅内外的环境干净整洁。

（五）李沟分社全体员工利用下班时间对营业厅内外和院内卫生进行大扫除，整个营业环境焕然一新。门前放置了禁止泊车牌，车辆停放有序。通报下发后，李沟分社已经有至少两个柜员窗口对外营业，提高营业效率，避免客户排长队现象再次发生。

三、下一步工作措施

平阴联社高度重视规范化服务工作，将结合自身服务水平，加大投入，进一步做好持续提升服务水平工作。

（一）进一步加强员工培训。组织全员认真学习《平阴联社规范化服务现场管理考核办法》及办事处下发的《规范化文明服务手册》，进一步提高全员的服务意识和重视程度，使规范化文明服务成为广大员工的行为准则。

（二）进一步提高思想认识，完善规范化服务监督机制和长效机制。从可持续发展的高度，平阴联社充分认识提升规范化文明服务的重要性，狠抓工作落实；结合实际，采取自查、明查、暗访等措施，强化对员工日常服务行为的监督；继续深入开展规范化文明服务示范单位、文明服务之星评选活动，营造规范化文明服务的浓厚氛围。

（三）进一步提升信用社整体形象。将制作统一的大堂经理席及各种标识牌、提醒牌，进一步提升信用社窗口形象和品牌形象，加大监督力度，创新服务手段，确保规范化服务水平的持续提升。

服务整改方案和整改措施篇二

外服公司的第三次检查评分已经公布，得分很不理想，经过仔细分析外服人员所提出的问题，总结如下：

1、硬性规定必须要做到，例如名签的摆放，工号牌的配带，着

装标准，化淡妆。

2、要坚持站立服务，三声服务，客户来的时候必须要说“您好，

请问您要办理什么业务？”而不能简单的只说“您好”，在让客户输入密码或让客户签字时，要在前面加上请字，客户离开时要站立，并说“再见，欢迎下次再来”。接递回单与钱的时候要使用双手。

3、要持续微笑，在和客户说话的时候要有目光的交流，客户说

过的话要适当的复述确认，引导客户的时候要用正解的引导手势。

4、要真诚的对待每一个客户，客户办完业务后要询问还有什么

能够帮忙的。要把客户所办业务的潜在风险以及后续需要做的尽量提醒客户。

我都站起来为客户解释原因的话，就无法继续工作，所以期望大堂经理尽量协调。

其次，由于对公客户的特殊性，我保证不了在同一时间只处理一个人的业务，相反大多数时间是同时处理几个人的业务，所以更做不到每一个客户办完业务后我要站起来目送客户离开再处理下一笔业务。这点期望行长能够理解。

服务整改方案和整改措施篇三

为了进一步提高保安的业务素质和服务质量，增强客人的满意度，从而保证宾馆的安全，提高宾馆的经营管理水平和服务水平，我觉得很有必要进行一次服务质量的自查和整改，因此，我结合本部门的实际情况和根据宾馆星级管理的要求，对本部门的服务质量进行了自查，现将自查的结果汇报如下：

一、劳动纪律方面有所散漫。如：上班迟到、早退、看书、看报纸等现象时有发生。

二、安全意识方面比较淡薄。如：对客的提示提醒工作，安全的重要性方面等认识的不是很到位。

三、礼仪礼节方面不能善始善终。

四、成本控制意识方面有所缺乏。

鉴于以上诸多问题，我从以下几方面进行了调整和整改：

一、自我调整，改变工作思路和功能工作方法，加强自身学习，努力提高个人素质。

二、进一步完善各项工作流程、工作标准和工作制度，用制度管人，按制度办事。

三、通过平时的观察和开例会的方式对员工进行要求和思想教育，对极个别思想意识散漫的员工进行处罚，对于屡教不改情节严重的员工予以辞退。

四、加强培训，规范服务。在培训方面做一下工作：

1、加强员工的思想教育及和员工之间的沟通与交流，不断的要求他们改掉不良工作作风，养成良好的工作习惯，遵守劳动纪律，提高自身素质，从而增强他们的责任心和服从意识。

2、对员工工作流程、工作标准等细节方面进行培训和监督，要让他们知道上班该做什么，不该做什么，从而提高他们的服务意识和服务质量。

3、车辆管理方面，我要求员工做到：

(1)：“五个到位”，

(2)：加强巡视的次数。

(3)：高档车和过夜车尽量让客人停院内，从而使：每辆车有秩序，每辆车有检查，每辆车有提醒，每辆车有记录，保证车辆安全。

4、消防方面：

(1)完善各种消防制度和消防资料，对消防设施进行维护，确保设备的完好有效。

(2)、对员工消防知识进行考核和培训，增强员工消防意识，从而做到“一懂，三会。”

(3)、加强防火巡视次数，注意死角的消防隐患。

(4)、每晚对厨房用电、用气情况进行检查，若有情况进行

处理。

(5) 对设备运行情况进行检查和维护，并做相应的记录，若有故障及时处理。

5、治安方面：

(1) 平时加强对员工安全意识方面的教育，让他们认识到安全的重要性。

(2) 加强巡视的次数，对各楼层、地下室等地方进行巡视和监控，发现问题及时处理、并做汇报和记录。

(3)、进一步的建立和完善突发事件处置程序和预案，努力提高保安业务素质，增强处理突发事件的能力。

6、礼仪礼节方面：

(1) 加强对员工的思想教育，让他们从思想上认识到礼仪礼节的重要性。

(2) 对员工平时的礼仪礼节进行监督和

要求，如：着装，站姿，对客礼貌用语等。从而提高服务质量。

六、在成本控制方面，由于市场竞争日益激烈，物价飞速上涨，既要完成院里交给的任务，又要维持正常的经营，这就要求我们必须做到勤俭节约，控制成本，以最少的成本赚取更多的利润，因此，勤俭节约、控制成本已经成了我们当前工作的重中之重，我们保安部首先：从我做起，带头节约，爱护公物，合理用人和排班，减少不必要的'开支和浪费，并对浪费的现象进行制止，其次：对员工进行思想教育，增强员工节约意识，从节约每张纸、每度电、每滴水做起，爱护

公物。从而把成本降到最低。

在今后的工作中，我将会进一步加强员工的思想教育工作和培训工 作，提高员工服务意识和服务质量，把安全始终放在第一位。从而确保宾馆的安全。

在办公室、人事这一块，我将进一步做好领导交代的事情，进一步 加大人员的招聘力度，加强和各部门经理的沟通与交流。完善人事档案，了解员工情况。

我相信，在最后的两个半月里，在宾馆领导的正确带领下，在我和本 部门员工的共同努力下，我会把宾馆安全和办公室及人事这一块工作做好，顺利完成全年的各项工作。

服务整改方案和整改措施篇四

甲方(用户)： 乙方：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国电信条例》等有关法律、 条例规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚信的基础上，就移动电话网络服务有关事宜，达成协议如下：

第一条 网络服务

(一)乙方应以本协议约定的方式公示网络覆盖范围及漫游范围，在覆盖范围内，向甲方提供网络服务、客户服务及甲方申请开通的各项通信服务。甲方申请开通默认服务以外的其他通信服务，应按乙方规定办理手续，并缴纳费用。国际漫游服务只能在与乙方签订漫游协议的电信运营商网络覆盖范围内享有。甲方若申请开通国际长途或国际长途漫游业务，需分别另外单独交纳开通国际业务的预存款，终止该业务的次月，用户结清话费后予以退回。甲方应及时咨询乙方其网络覆盖范围及漫游或通达的国家和地区。若甲方出国(境)且

未开通国际漫游业务，但因国际漫游地网络设备等原因致使能够拨打及使用的，产生的实际费用甲方应全额交纳。

(二)乙方提供的网络服务应符合国家规定的通信质量标准。

(三)乙方依法保障甲方的通信自由和通信秘密。

第二条入网要求

(一)甲方办理入网、变更手续时，应提交一下登记资料

1、个人用户：提供个人有效证件原件(委托他人办理的，应同时提交委托人及受委托人有效证件原件)，有效证件包括居民身份证、军/警官证、护照、回乡证。

2、单位用户：提供单位介绍信、营业执照(或组织机构代码证)副本原件、经办人有效证件原件。

(一)甲方应保证入网登记资料真实有效、准确、完整，并有义务配合乙方对登记资料进行核实。本协议有效期内，甲方登记资料如有变更，应主动办理变更手续，如乙方发现甲方登记资料失实，影响本协议正常履行，且无法与甲方取得联系或甲方不及时配合更正的，乙方有权暂停甲方网络服务(“停机”)。

(二)服务密码是甲方办理业务的重要凭证，除非另有约定或说明，凡使用服务密码定制、变更业务的行为均被视为甲方或甲方授权的行为，甲方入网后应立即修改初始服务密码，并妥善保管服务密码，如甲方原因泄露服务密码或为他人获取的，由甲方自行承担损失和责任。但乙方有义务协助甲方或公安机关调查相关情况。

(三)乙方对甲方提供的客户资料依法负有保密义务。但为建立于客户沟通渠道，改善服务工作，乙方可以使用本协议涉

及的客户资料。

第四条费用标准和费用交纳

(一)乙方应在国家允许的范围内设定资费标准，以本协议约定的方式向甲方明示资费标准、计费方式、资费期限等信息，甲方有义务按乙方明示的期限按时足额缴纳各项费用。若甲方对乙方收取的费用产生争议，双方同意按照《中华人民共和国消费者权益保护法》相关条款进行处理。

(二)甲方在本号码使用期间不得办理改低套餐、停机保号业务以及降低消费标准。

(三)若甲方为后付费用户，应在每月的5日至25日期间交纳上月的话费，如未在约定的、期限内足额缴纳费用，乙方有权停止向甲方提供服务。若甲方为预付费用户，必须保证账户上有充足的预付款，在甲方账户内预付款余额低于0元时(包括0元)，乙方将给予甲方停机；若甲方在余额不足的情况下通话或其他原因造成话费透支，甲方有缴费义务，乙方有权利追缴甲方欠费及违约金。

(四)若甲方为月初扣费用户，则月初一次性预扣套餐包月费(含最低消费保底费、套餐各必选/可选定制包月费、功能费等)，月底统一销账；如甲方同时为预付费用户，则必须保证账户上有充足的预付款项。乙方因本项约定原因，停止或限制向甲方提供服务的，乙方可不再另行通知。

(五)甲方超过缴费时限，每日须按欠缴金额3‰的标准支付违约金。欠费停机60日内，甲方缴清欠费和违约金后，乙方应在24小时内恢复提供服务；甲方连续欠费停机60天以上，乙方有权予以销号处理。对前述情形，乙方将保留追缴欠费及违约金的权利，也有权以通知单、公告、登报、委托第三方等形式追缴欠费，乙方的上述措施不视为对甲方隐私权的侵犯。

(六) 甲方采用银行托收方式缴费，若发生因银行账户被查封、冻结或余额不足等非乙方原因造成乙方结算时划扣不成功的，乙方有权暂停或限制对甲方的服务，由此给甲方造成的损失，乙方不承担责任。

(七) 乙方计费周期为自然月，即每月1日0时至当月最后一日24时。(由于网络设备产生话单及相关处理会有时延，可能会发生当月部分话费计入下月话费中收取的情况)。

(八) 甲方投以乙方代收甲方向各sp(服务提供)商自主定制的sp相关费用。费用标准依据甲方与各sp服务商签订的服务协议执行。当甲方与sp(服务提供)商对资费出现争议时，由甲方与sp(服务提供)商协商解决，乙方予以协助。

(九) 甲方在欠费情况下，不能办理除缴费外的其他业务(拨打本地火警119、匪警110、医疗急救120、交通事故报警122电话除外)。

(十) 如遇国家统一调整通信费用标准的，按国家统一规定的时间起执行:如遇乙方发布、调整资费套餐的，应在甲方选定的资费套餐生效时执行。

下一页更多精彩“电信服务合同”

服务整改方案和整改措施篇五

贯性。同时我们在窗口的显著位置设立咨询台和意见簿公开监督投诉电话通过这些措施进一步提高了窗口的服务质量。二建设规范化窗口。为了确保“限时办结”的要求落到实处我窗口将结合工作中的实际情况定期组织全体人员学习房地产法律法规和房地产产权产籍管理等相关知识 加大岗位技能培训力度 着力提高全体工作人员对法律法规和业务知识的理解和运用能力特别是对今年新增的工作人员我们更是加大了

培训力度在工作中抓好传、帮、带的作用使之能够更早的适应新的工作岗位平时全体工作人员更是认真执行考核制度对受理、审批、发证等环节实行服务监督卡监督及时评价工作人员服务质量将工作人员的服务绩效与年底评优相挂钩进一步提高服务意识，规范服务行为，促进规范化服务窗口的建设。同时，在行政服务中心的帮助下，我们完善了大厅的各项服务设施，为前来办事的群众设立了指示牌，并为其提供了休息桌椅、饮水设备、老花镜、收费项目一览表以及各种表格的填写范本等便民设施，切实将“便民、规范、高效”的目标落到实处。

二〇一二年二月六日

为严肃工作纪律，进一步加强交通系统政风行风建设和创建优质服务窗口，我局领导高度重视，结合窗口工作实际，认真安排部署，细致开展对照检查，扎实开展整改。现将有关情况做如下汇报：

一、自查情况：

交通运输服务窗口是直接为群众服务的基层单位，围绕交通运输车辆的道路运输证件的年审、更换、运营车辆许可等工作，以增强服务意识改进工作作风、提高办事效率、严格依法行政、为群众提供满意服务为目标，内强素质，外塑形象，不断提高窗口单位整体水平，为维护人民群众切身利益、促进我旗交通运输事业健康发展作出积极贡献。

《最新窗口服务整改报告》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

服务整改方案和整改措施篇六

xx县局：

按照上级关于进一步加强内部专卖管理监督工作的要求,本着“追根求源,查漏补缺,整改彻底,完善提高”的原则,就我单位xx年度卷烟内部监督管理工作中存在的问题进行了深刻剖析和整改,现将具体情况报告如下:

对于卷烟经营过程中,出现的严重不规范经营行为,我单位在市、县两级的指导下,对存在的问题进行了剖析和深刻反省,对照卷烟网络从业规范和规范管理制度,进行对标检查,条分缕析,逐项整改。综合出现的问题,主要表现在以下几个方面:

- 1、政策观念淡薄。对卷烟经营内部监督管理工作的规定认识上有偏差,尺度把握不严格,对上述问题认识局限于不违反上级规定的层面去理解,对带来的负面影响认识不足。
- 2、规范自率意识不强。上述问题表明了一线营销人员观念淡薄,自律意识不强,未能严格按照上级关于网络运行规范行事,违反操作规程,造成了不可避免的社会影响。
- 3、政策执行不到位。对于一户一码政策的执行当中,缺乏严格的过程监督,对业务人员经营行为监管不到位。
- 4、内部监督管理缺失。在网络从业人员是否按照流程运行,规程操作。履行岗位职责的监督监控,经营环节的过程管理方面存在漏洞。

以上问题的发生教训是深刻的,我们愿意诚恳的接受上级的教育和处理,认真查摆工作中存在的问题,积极整改,查漏补缺,彻底向不规范行为告别,践行“两个至上”,用实际行动维护行业大局稳定。

卷烟营销管理部门将组织所有卷烟从业人员利用每天夜晚进行学习培训,重点学习烟草专卖法律法规、各级规范经营制度、规定以及卷烟网络运行规范。明示承诺,从思想上、认

识上充分认识行业卷烟规范经营的重要意义。引导各岗位网络从业人员从安身立命，企业长治久安，行业长远发展的高度去认识体会规范经营的紧迫性，必要性；通过教育学习形成自觉学习和严格执行的良好氛围，达到相互监督，过程监控，规范经营，严格管理的良好工作机制。

一是严格贯彻落实国家局订单供货工作流程的要求，在经营工作中坚持“平等互利、公平公正、公开透明”的原则，确保订单真实性；二是严格供货标准，不超限量标准，合理分配货源，平稳均衡供货，确保入网、落地、入户销售三个100%；三是在货源供应方面，坚持科学合理、公正透明分配原则，对顺销货源在合理定量的前提下满足供应，对紧俏货源，根据客户分类与实际经营能力进行分配。四是进一步完善监管制度提升管理手段。强化日常监管，重点查证货源分配公正合理性，紧俏货源到位情况，确保不出现诱发因素和问题。

严格按照卷烟商品交接，出入库手续无缝对接，签名确认制度的执行确保入网销。送货车组仓储保管两对照，核实交接数量、品种、规格，履行交接手续，确保落地销售。送货过程中严格执行卷烟零售客户实名签收制度，按照网络流程和规程，提请客户清点，签收，确保入户销售；配送管理部门，切实加强卷烟售后管理，重点考核送货到位率，送货成功率，整理清点票证手续，归档整理，定期回访检查，确保送货环节不出现任何问题。

坚持不懈做好内部监督管理工作。严格按照上级关于规范经营工作的相关要求，切实做好如下工作：一是加强教育，牢固树立规范经营意识。通过对问题的剖析，从人员的思想认识上入手，加大教育力度。二是加强组织纪律，增强执行力，对上级的各项规定严格执行到位，确保政策执行不走样，不变调，不变通。三是扎实工作，积极稳妥地开展经营，切实加强营销基础工作管理，加大监管力度，确保整体工作的规范有序。四是按照“标本兼治，着力治本”的工作方针，继续深入开展内部监管专项治理活动，加大治本力度，提高管

理水平，加快建立诚信体系。五要进一步落实责任，强化监督，按照规范经营自查程序和标准，进行梳理和自查，确保不出现任何问题。

服务整改方案和整改措施篇七

相城支行认真总结并吸取经验教训，专门召开党总支会议、行长办公会议、各部门解剖麻雀会及协调会议，认真分析存在的问题，对抽查客户一一进行回访，进一步加强沟通了解，着手对问题的整改。围绕支行提出的“绩效上台阶，服务上水平，队伍要成长，文化要进步，管理要提升”的战略目标进行认真整改。并在客户满意度方面提出了具体目标，即：大力提升客户满意度，争取同业领先、系统内进入前六。现将整改情况汇报如下：

一、进一步完善服务机制建设

1、加强领导，提高认识。建立健全了相城支行服务领导小组，支行已经下发《相城支行服务领导小组暨投诉应急领导小组》文(苏州中银相发[20xx]15号)，明确相城支行服务领导小组成员及各工作小组的职责分工实行一把手负责制。领导小组每季度召开服务质量分析会，对客户满意度、客户投诉、服务差错进行点评。

2、完善相城支行投诉处理工作职责。完善了突发事件/客户投诉应急联系人表(ab角)。并健全支行与各经营性机构的金融消费者投诉受理登记二级台帐制度。建立快速处理机制，确保投诉处理办结率达100%。做好诉前、诉中及诉后的各项工作，重点放在诉前，大力加强厅堂服务，将客户投诉解决于萌芽之中。

3、加强考核机制。加大对服务满意度的考核力度，将客户满意度提升工作纳入各部门、网点bsc考核，设置服务体系分值为4分，以促进服务质量的提高。并且以多纬度将考核分解到

每个服务岗位。

二、分板块整改措施

(一)加强沟通，着力提升公司客户满意度。

通过此次测评分析，公司客户满意度虽然列全辖第四，但存在的问题还是不少。主要指出了法人客户对我行各项服务及业务流程的满意度方面，主要集中在以下几个方面：

- 1、对柜面员工的服务态度不满意，对账单不能完整、及时寄往企业；
- 2、对客户办理业务等候时间长不满意；
- 3、对服务费用不满意，如转账及每月账户管理费较高，觉得他行的费用低；
- 4、网银速度(确认和返回)都很慢，及网银下载交易流程不详细，操作界面不方便；
- 5、反映我行贷款审批及发放流程较长；
- 6、对公理财产品推荐通知不及时；
- 7、集中支付不能及时处理，需隔天才能完成。

根据调研客户的反馈内容，支行公司业务部及时联系客户，逐一进行回访，并针对相应不足提出以下整改措施：

- 1、要求相关客户经理及时与客户进行沟通，明确对中小企业、对公vip客户、工商客户的客户拜访频率，并将客户经理对客户回访情况纳入个人bsc考核，进一步维护与客户的良好合作关系。

2、在配合网点效能提升工作时，制定网点对公业务流程优化措施，尽早解决网点长时间排队等候现象；并将在营业部设立对公vip服务区。

3、进一步强化公司客户经理服务意识，营销意识，对不同法人客户进行差异化服务2016银行服务整改报告。要求客户经理在日常拜访客户时随时征集客户对我行服务需求的建议，及进向相关部门反馈。

4、加强客户经理在业务产品方面的培训，以便及时将我行的相关产品信息及时传达客户处。

5、加强与分行相关部门联系，进一步改善对公网银功能。

6、加强网点公司客户经理、帐户经理、对公柜员关于公司业务的培训力度，提升网点柜面人员的业务能力。

(二)贴身服务，着力提升个人中高端客户满意度。

通过此次测评分析，我行个人中高端客户满意度排名列全辖第九，比较靠后，距支行自身要求差距也很大工作报告。存在的主要问题有以下几方面：

1、理财经理的业务素质不高；

2、客户联系率较低、对客户关心和温情服务较少；

3、网点vip窗口较少(大堂对vip客户甄别不到位，缺乏有效引领)；

4、信用卡消费短信服务不及时；

5、客户增值服务项目较少；

6、理财经理更换较频繁；

针对以上有些情况，我行个人金融部也做了一定的调查和自查，对抽查的客户，由理财经理一一进行了回访，有些情况可能也有偏差。但是不管怎样，总得来讲客户能提意见和建议，应该讲是对我们的关心和鞭策。

相城支行理财队伍才刚刚组建完善。理财队伍人员素质有待迅速提升。为此，我行将从以下几方面来做好工作，以便提升理财条线客户满意度和服务质量。

1、进一步提升理财经理的业务素质和服务水平。

由于我行的理财经理大多数是从柜面员工中选拔的，还没有经过专业培训，只能边学边提高。主要的办法是每周通过例会，以会带训，每周一议题，通过案例分析、先进交流、相关业务知识培训来完成理财经理的业务素质的提升，以及营销技巧的培养。

2、提高理财经理的客户联系率。

3、加强培养营销人员与大堂经理及柜面人员的团队合作意识。组成强有力的营销团队，全方位、立体化对客户进行组合营销与服务。其中大堂经理要能迅速甄别客户，做好引导。柜面员工与理财经理的要通力合作，提升服务效率。

(三)多管齐下，着力提升网点厅堂服务效能。

从今年以来，我行已采取了下列措施予以加强网点厅堂服务效能的提升：

1、从“三个纬度”入手，加强对柜员、柜面的检查工作：

(1)坚持每月的现场检查制度，包括服务检查与7s检查。落

实了支行“7s”检查方案，完善了各网点清洁卫生的第三方托管。

(2) 加强实时非现场检查制度，综合管理部派专人每二天一个循环，对柜面服务人员进行实时查看，并建立员工文优服务记分卡制

度，服务红黑榜制度等，纳入对员工个人的bsc考核。

(3) 支行委托第三方的暗访检查，以神秘人的角度真实反映服务质量。

2、加强员工技能训练，提高服务质量

(1) 建立支行“技能沙龙”，并且每月有活动，搭建员工练习平台，确保每一位应测员工均能达到二项以上能手目标，并且支行达到参测率100%，能手率98%以上。

(2) 加强柜面服务能力培训，让每一位员工均能掌握服务动作、服务语言、服务技巧，让客户高兴而来满意而归。

3、落实“二线服务一线”，做好后勤保障。

(1) 对服务设施、服务场合加强维护保养，确保正常运行，让客户无可挑剔。

(2) 加快实施网点保洁外包的进程，目前已经有四家二级支行试行，争取上半年全部到位。

(3) 建立服务快速通道，网点需要的在第一时间内做出反应，在规定时间内即予完成。

(4)加强部门之间、部门与网点之间、支行部门与分行部门的沟通渠道，努力改进服务流程，拓展服务产品，加快物理渠道整合，加快服务效能提升。

(四)优化流程，缩短客户在柜面等候时间。

1、业务管理部负责对全辖柜面员工进行业务培训与督促。分二个层面，一是理论层面，主要是银行的基础法律法规，如《储蓄条例》、《票据法》、《支付结算办法》、《反洗钱法》等，进行闭卷测试，促进员工掌握基本理论知识；二是操作层面，梳理日常营业经常用到的业务品种，初步设定约20支左右的品种，对每个业务品种如何操作列出详细的步骤，让柜员掌握，由业务管理部进行逐个随机抽查，以促进员工掌握常见业务操作，提高熟练程度，提高操作效能，梳理在本月底结束，详细的操作步骤在三月上旬完成。

2、成立流程梳理小组。由业务管理部负责，主要由业务管理部人员与业务经理组成，分成三个小组，一是国内结算流程、二是个金业务流程、三是内控合规流程，梳理是否有流程可以改进的地方或向上级行提出流程改进的地方。三月底提出初步的成果。

3、改进柜面员工操作的速度。针对每一个员工对柜面58只业务品种进行时间测定，对照新区行的数据进行分析和改进测定任务在2月底完成。对速度慢的员工分析原因，并督促提高操作速度。

4、加强对vip窗口力量配置。对目前的理财窗口和vip对私专柜的员工进行挑选，适当提高薪酬等级，进行竞聘上岗，挑选业务精、操作快、营销强、服务优、形象好的员工担任此窗口的柜员。

服务整改方案和整改措施篇八

省公司施总莅临客户服务部就全省客户服务规范执行状况开展调研，并对窗口服务网点进行了巡视检查，发现相关问题。目前，我司已针对窗口服务网点视频监督巡查报告中所反映的问题进行了认真的梳理和总结。并结合我司实际状况进行整改，现将整改状况作如下汇报。

一、设备整改状况

针对省公司巡视检查中发现的设备问题，目前我司已认真查找相关职责人，并进行了批评教育。一是对三门服务网点的监控视频进行维修，同时对下属所有服务网点的视频监控联网查看状况进行了筛查，确保所有服务网点的视频监控设备均正常运行。二是，针对监控录像无法存储及存储时间不合规的部分服务网点，用心同电信部门联系，电信部门初步认定是相关服务网点使用sd卡出现问题的原因。现我司已通知电信公司将温岭、临海、仙居三家网点的存储卡进行更换，要求在月底前整改完毕。三是对于视频监控画面单位显示不准确的两个服务网点，网点已将该状况已通知电信部门尽快落实修改监控网点名称，我司要求在月底前整改完毕。

二、网点标准化建设状况

在网点标准化建设方面，针对省公司在巡查中发现的天台、玉环两家服务网点背景墙不规范的状况，我司正用心处理。目前玉环服务网点背景墙已在装修中，预计6月12日前完工；天台网点背景墙目前还在透过市场报价、装璜图纸设计中，预计8月份能够整改完毕。

三、服务形象、服务行为整改状况

针对省公司巡查中发现我司下属服务网点的服务人员主动性较差、未按规范服务的问题，我司已对相关人员进行了严肃

的批评教育与处罚，并已制定了《2015年中支公司窗口服务人员视频监督系统管理的考核办法》对于窗口服务人员的服务主动性方面已列入考核，强化刚性执行。同时要求各机构透过晨、例会中对窗口服务人员进行服务用语、服务规范加强训练，期望在服务形象和行为方面有所改善。

目前，我司已将省公司在我司的巡查结果下发下属的各服务网点，要求设备运行、网点标准化建设以及服务形象态度存在问题的服务网点，要求网点认真对待，用心整改，制定相关措施，避免这类问题再次发生；要求各服务网点用心进行自纠自查，网点建设纳入日常工作中；要求我司所有人员认真学习公司制度，努力提高自身服务潜力。公司全体上下将严格执行省公司的各项要求，全力弥补不足。在今后的工作中，秉承公司专业化、规范化的流程，本着客户为上，渠道为本的经营理念带给及时、高效、优质的各项服务。

服务整改方案和整改措施篇九

基本公共卫生项目成立运行以来，我室依照《国家公共卫生服务规范》《基本公共卫生项目实施方案》以及相关各类文件，从无到有、从有到优，做了大量的工作，较好的完成了各项基本公共卫生服务要求。

根据上级要求，为进一步规范落实国家基本公共卫生服务项目，适应当前基本医疗需求，深化医疗体制的改革，我室对基本公共卫生项目10大类41项服务根据《规范》以及上级领导要求进行了严格的自查，认真核对相关数据，重新梳理、归档。现将整改情况汇报如下：

一、公共卫生项目执行情况：现将存在的主要问题梳理归纳如下：

1、个别人电话不通。有漏项。字体潦草。

- 2、健康教育版面无内容，无更换记录。
- 3、对个别人血压血糖控制不满意管理不到位。
- 4、儿童健康管理人次未达到规范人数，相关表格填写不够规范。
- 5、孕产妇管理人次未达到规范人数，相关表格填写不够规范。
- 6、对街道上的饭店督导不到位
- 7、室内卫生差，处方书写不及时。
- 8、基础药物为实施全。

二、根据以上问题的整改情况

根据自查问题，我站组织相关人员进行讨论研究，并制定相应的整改措施及方案。

- 1、认真核查电话号码及时更改换号电话更改漏项问题 认真书写。
- 2、健康教学版面及时书写记录及版面。
- 3、认真管理高血压糖尿病及时指导病人用药。
- 4、积极整改非基础药物坚决下架不再销售。
- 5、积极配合卫生监督部门对辖区内饭店人员进行卫生督导、办理个人健康证。