

2023年疫情服务举措 物业服务措施实施方案(实用8篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

疫情服务举措篇一

曾经有一个单位要招聘一个部门负责人，出的唯一一道面试题是：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。面试后，只有一人被录取了，他的回答是：“单位为我发工资，因为是单位给我提供了舞台；顾客为我发工资，因为顾客为我们带来了效益；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的主观努力”。

在工作岗位上，要赢得服务对象的尊重，是取得成功的重要环节。要做到这一点，就必须勤勤恳恳，严于律己，维护好个人形象。因为个人在工作岗位上的仪表和言行，不仅关系到自己形象，而且还被视为单位形象的具体化身。

维护好个人的形象，既要注意自己的仪表、举止、着装，也不要“衣帽取人”。要做到“六不和四要”。

“六不”就是：不对他人评头论足，不谈论个人薪金，不要诱过给同事，不干私活，不听私人电话，不打听、探究别人隐私。

“四要”就是：卫生要主动搞，个人桌面要整洁，同事见面要问好，办公室来人要接待。

除了以上的要求个人着装也非常重要，有6戒要注意：

二戒乱。工作时间，通常应力求庄重、素雅而大方，花色不要过于鲜艳抢眼，不要让人产生“抢顾客的风头”的错觉。

三戒奇。绝对不应当在款式上过分奇特，也不应在搭配上过于特殊。

四戒短。衣着过分肥大或短小，都是不得体的。要避免着装过短的情况。在庄重严肃的场合，不允许穿西装短裤、超短裙等过“短”的服装，不然既不文明，也不美观。

五戒紧。女性，还应避免使自己的正装过于紧身。服装过分地紧身，只会产生两种效果：要么过度地展示个人的线条，要么会使自己内衣的轮廓被不雅地外现。它们都只会破坏服装的美感，把自己的“美中不足”夸张地暴露在别人面前。

六戒露。工作场合，着装不允许过分暴露或太透明。特别是女性，胸、肩、背、腰、脚趾、脚跟不可以露。

同时作为职场的一员关系的处理也是也要注意相应的礼节。

服务人员，必须高度重视各种人际关系的协调。应注意以礼待人，内求团结，外求和睦。

1、和顾客的关系。处理、协调和顾客的关系，要热诚接待、一视同仁。要注意你所处的特殊位置，明确你的形象就是单位形象，你的态度就是单位态度。所以，一定要协调好和顾客的关系。即使和顾客发生了异议、冲突，只要没伤害到自己的原则问题，都应该站在体谅顾客的角度，退一步进行处理。

2、和上级的关系。要服从上级的安排，支持上级的工作。并要维护上级的威信。上级需要把握的是大局，不管自己和上

级关系怎么样或对他们的看法怎么样，都要以实际行动维护上级的威信，要以礼相待，不能嚣张放肆。

3、和下级的关系。要处处尊重，时时体谅，不徇私情、善解人意。当下级提出不同工作意见时，上级应该持欢迎和感谢的态度。要注意发挥整个办公室的力量来商讨解决事情，而不要只顾面子，不懂装懂。如果下属的意见说得太刺耳，甚至是不合实际的个人攻击，只要不妨碍工作，都没有必要或者不应该想着报复。对于下属中有较强才干、能独当一面的，应该积极地提拔。

4、和平级的关系。处理好和同级的关系，对于团队精神的体现非常重要。一要相互配合、互相勉励。二要不即不离，保持同事间交往的适当距离。三是要诚信待人，互相团结。

上面讲的是关于服务礼仪概念方面的内容，下面我们为大家准备了详细的物业客服部的礼仪规范。

3、在小区、电梯内、楼道内遇到客户应微笑并主动问好，并让客户先行；

4、接待来访客户时要举止得体、大方，语言要礼貌、热情，不夸张；

7、站立时，双脚与双肩自然垂直分开，肩平、头正、双眼平视前方、挺胸收腹；

8、交往语言：您好，您请，请问……，麻烦您……，劳驾您……，谢谢，对不起……，再见。

9、电话语言：您好康桥物业，请稍等，请问，请您放心，我一定帮您留意的，对不起，谢谢，再见。

10、接待语言：您好，请坐，请您……好吗？打扰您一下，

我能帮您什么吗？请稍等，对不起，谢谢，再见。

1、电话铃响三声内接听，说问候语：“您好！康桥物业。”遇上节日要讲祝福语，如“新年好！”、“节日快乐！”

2、确认来电人的身份、要求，应说：“请问您贵姓？”或“请问您是哪里？”“有什么可以帮到您？”。如果不能马上满足对方的要求，应说：“对不起”或“请稍等”，然后再解释。语调平稳、语气平和，发音清楚。

3、在接听电话过程中，不得长时间沉默，应适当地用“好！”、“好的！”等语言回应，以表示在认真倾听。

4、通话中若需暂时中断，应向对方说：“对不起，请稍候。”然后捂住话筒，继续时应向对方说：“对不起，让您久等啦。”

5、通话过程中，如有客人来访时，应点头微笑，并用手势示意对方坐下。收线后，应立即表示歉意，说：“对不起，让您久等啦。”

6、收线：应先确认对方是否有其它需要：“您还有其它需要吗？”，待对方确认无需求后，说“再见！”并等对方挂断电话后再收线。

1、每天上班遇到业主或同事，都应面带微笑，并主动问好。

2、应随时保持办公室安静，不大声喧哗；暂时离开办公室也应将办公桌收拾整齐，站起时应轻轻起身，把座椅轻轻置于办公桌底。

3、值班场所及工作区域不能抽烟、吃东西。

4、进入其他值班场所时，应先敲门，经允许方可进入；如遇

业主或同事正在交谈，应表示歉意，说“对不起，打扰了！”。

5、下班时应主动向同事说“再见！”。

6、与人握手时要微笑欠身，伸出右手。

(1) 不可戴手套；

(2) 特殊情况（如手脏）不方便握手时，应及时表示歉意；

(3) 同女士、上级、年长者握手时，应等对方先伸手。

1、客人来访时应立即放下手边的工作，起身热情问好、招呼让座。

(2) 如处理时间过长，应适时表示歉意。

2、礼貌得问明来意，耐心地听取对方叙说，保持正确的仪态。

3、如来访者寻衅闹事时，应保持高度冷静，本着“有理、有利、有节”的原则，控制事态的进一步扩大。

4、来访者告辞时，应主动起身送至门口，并说：“再见！”、“您慢走！”“欢迎再来！”。

5、与客人同行时，应主动为其开门、引导，并让客人先行；乘坐电梯时，应主动选层，电梯门打开后，站在电梯轿厢门边，用手挡住轿厢门，让客人先上、下。

1、按规定着装、佩带工作牌，保持良好形象。

2、敲门：

(2) 业主开门后应先说“您好！”，并说明身份及来意。

3、进门：征得业主同意后，应微笑说“谢谢！”。

4、进门后：

(1) 业主让座方可就坐；

(2) 向业主说明拜访目的，并同业主进行有效交流；

(3) 严禁接受业主敬烟、小费及礼物；

(4) 严禁在业主家中吸烟、喝水、吃零食、用餐等；

(5) 严禁使用洗手间。

5、告辞：

(1) 应向业主说“谢谢！”和“再见！”；

(2) 主动为业主把门关上。

疫情服务举措篇二

1. 接触病毒污染物品可造成传播。主要传播途径仍为经呼吸道飞沫和密切接触传播，但是特定条件下接触病毒污染的物品和暴露于病毒污染的环境可造成接触传播或气溶胶传播。

2. 聚集性疫情修改为“5例及以上病例”。根据国内外疫情流行变化，病例流行病学史强调报告病例或无症状感染者社区的旅行史或居住史、病例或无症状感染者接触史等，更加精准科学。完善聚集性疫情定义，根据分区分级标准，将聚集性疫情从“2例及以上病例”修改为“5例及以上病例”。

3. 增加集中隔离医学观察期间核酸检测要求。增加集中隔离医学观察期间核酸检测要求，要求对密切接触者和密接的密

接集中隔离医学观察期间分别进行3次和1次核酸检测。

4. 中高风险地区最小单元划定。中风险地区科学划定防控区域范围至最小单元（如学校以班级、楼房以单元、工厂以工作间、工作场所以办公室、农村以户为最小单元），启动强化监测、实施终末消毒。根据疫情防控需要和感染风险，确定核酸检测人群范围和优先次序。高风险地区以学校、楼房、工厂、工作场所、自然村为最小单元划定防控区域，开展入户全面排查、限制人群聚集性活动、区域管控等措施，启动应急响应。

5. 增加基因测序内容。增加基因测序内容，要求各地发生的首例和感染来源不明的病例以及环境监测发现的阳性标本，应当开展基因测序等溯源工作。

6. 入境集中隔离。调整“7+7”“2+1”集中隔离医学观察措施。入境人员在入境口岸接受海关核酸检测后，在入境地集中隔离7天并自费进行核酸检测（原则上在进入集中隔离医学观察点的第5天），检测结果阴性者可转居家隔离7天，并于隔离期满14天后自愿自费进行1次核酸检测。

7. 冷链列入重点环节防控。增加冷链食品加工和交易场所的防控要求，降低冷链环节传播疫情风险。

8. 隔离场所设置应相对独立。在保持隔离场所设置其他要求基本不变的前提下，将选址要求修改为“应相对独立，与人口密集居住与活动区域保持一定防护距离”，有利于在保证隔离安全和避免疫情传播的基础上，提升城市总体隔离能力。

疫情服务举措篇三

为深入推进我区社区物业化服务工作，改善人居环境，争创

人民满意城市，特制定本方案。

以《省物业管理条例》和《市创建文明满意城市实施办法》为依据，在巩固文明创建各项成果的基础上，按照“居民自治因地制宜便民利民”的原则，和“三先三后”的工作思路，深入开展我区社区物业化服务工作。建立健全全区社区物业化服务体系，有效提升居民对社区管理和服务的满意度。

社区物业服务要以社区公共部分的管理和服务为重点，以完善社区功能提升管理水平为目标，包括以下几个方面：

（一）公共秩序管理。加强对辖区内的流动摊担店外经营车辆停放的规范管理。

（二）公共环境卫生维护。做好社区辖区范围内（维护作业标段以外）公共场所道路的清扫保洁，空中垃圾和楼道堆物清理，居民楼栋门店生活垃圾袋装化及上门收集服务等工作。

（三）公共安全防范。协助管理辖区内公共秩序的同时，搞好辖区内的治安巡查。

（四）公用设施管理。做好栋间道路楼栋下水管网化粪池垃圾果皮筒公共亮化文体器材等公用设施的日常管理和维护。

（五）公共绿化维护。做好辖区内公共绿地的修剪浇灌施肥除虫补栽补种等绿化养护工作。

（六）其他。其他需要协调解决的物业服务项目。

（一）居民自治的原则。物业服务是社区服务的重要组成部分，要参照《物业管理条例》，在居民自治与政府引导的基础上，充分听取居民意见，通过无偿或低偿服务以及非赢利性经营，优化整合资源配置，逐步理顺和规范物业服务各主体之间的关系，创新社区物业服务新机制，力求解决人民群

众最关心最直接最现实的利益问题。

（二）因地制宜的原则。充分发挥街道和社区在推进社区物业服务工作中的主导作用，根据各个社区的实际情况，制定包括费用收取和服务项目在内的社区物业服务章程，并按章程具体实施，不断促进社区建设与物业服务的协调发展。在不同社区或同一社区的不同小区楼盘之间，可采用多种模式进行分类分层次管理。

（三）便民利民的原则。要将推进社区物业化服务作为为民办事的一项德政工程民心工程，通过推行社区物业化服务，建立健全社区市容卫生维护体系社区治安保障体系4050人员就业体系和居民生活服务体系，在净化市容的同时，努力扩大社区就业，提高服务水平，提升市民对社区环境的满意度。

按照文明创建的标准和数字化城市管理的要求，把我区农民安置小区和破产企业宿舍区纳入社区物业服务推行计划。今年实施的10个社区（小区）是：观沙岭街道金岭农民安置小区观沙岭街道黄泥塘农民安置小区咸嘉湖街道白鹤嘴社区安塑小区咸嘉湖街道荷叶塘社区丽臣小区西湖街道裕民农民安置小区南片西湖街道裕民农民安置小区北片望岳街道道坡农民安置小区望岳街道上堆坊农民安置小区岳麓街道洋海塘农民安置小区东片岳麓街道洋海塘农民安置小区西片。

在推进社区物业化服务工作中，确定“三先三后”的工作思路。

（一）先整治后管理。按照“整治在先，管理长效”的原则，对先期实施物业化服务的社区进行“牛皮癣”绿化设施沟渠围墙路灯地面化粪池晾衣架等多项设施的专项整治，再通过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。通过广泛深入的宣传动员，加深居民对社区物业化的了解，取得居民对社区实行物业化管理的理

解与支持，为后续工作营造良好的群众氛围。

（三）先服务后收费。根据社区居民中失地农民破产企业下岗职工较多，人均收入较低的现状，实行“先服务后收费”低偿服务原则，先提供优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来的好处，再收取一定的服务费，保证物业服务的正常运转。

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长：

副组长：

办公室主任：

办公室副主任：

成员单位：区政府办区综治办区发改局区财政局区城管局区民政局区住房城乡建设局区工商分局区市政公司区园林公司区环卫公司及各街道办事处。

各街道办事处要成立由办事处主任任组长的社区物业化服务的组织机构。

区政府办：负责协调解决企业办社会职能分离的历史遗留问题；

区综治办：负责指导和支持做好治安防控工作；

区发改局：负责指导确定社区物业服务收费标准；

区财政局：负责社区物业服务的经费统筹工作；

区城管局：负责牵头组织协调和监督考核工作；

区民政局：协助做好特困低保人员的就业工作；

区住房城乡建设局：负责行业指导工作；

区工商分局：负责对成立物业服务公司的办证和资质审批提供支持；

区市政园林和环卫公司：在社区专业维护上给予指导支持和配合；

各街道办事处：组织社区实施社区物业服务工作。

（一）准备阶段

1、2月份对全区未实施物业服务的农民安置小区和破产企业宿舍区全面调查摸底，确定推行物业服务的社区（小区）名单。

2、3月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究案例论文开放式居民社区推行物业化服务工作。

3、3月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段

1、4月份对今年确定的物业化服务的社区，由街道统一组织，重点拆除违法建筑，改善治安，交通现状，整治老旧建筑的外墙，整修围墙，道路绿地路灯供排水等设施，改善社区基本状况，强化小巷小区小院小店“四小”管理，办好四件实事，重点解决路灯不亮，下水不通，路面不平，环境不洁的问题，为实施社区物业化服务打下基础。

2、5月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3、5月下旬全力推进社区物业化服务工作。

（三）考核验收阶段

- 1、将开放式居民社区推行物业服务工作作为对街道全年绩效考核的一项重要内容。
- 2、6月份组织相关社区进行交流讲评。
- 3、8月份由区城管局牵头，组织相关部门进行验收，将以社区（小区）实施物业服务后脏乱现象是否得到根本改变，市容卫生是否得到显著提升，周边生活环境是否得到明显改善为依据，社区物业服务模式是否可持续社区居民群众是否满意为标准，对社区居民上门问卷调查，满意度未达到85%以上的社区一律要求“补课”，不予验收，扣除政府奖励资金和相应的绩效考核分值。

（一）高度重视，充分认清推行社区物业化服务的重要意义

推行社区物业服务，是巩固文明创建成果建设人民满意城市的基础工程，是提升社区城市管理水平改善宜居创业环境的民心工程。各街道和社区要高度重视，把它作为推进社区城市管理水平创建文明城区的一个重要抓手。要召开班子会，专题研究案例论文和部署此项工作。要统一思想，充分认清开展好社区物业化服务是提升城市整体形象的重要举措，是提高社区居民群众生活质量的重要途径，是加强社会治安增强群众安全感的重要手段，也是加快推进建设人民满意城市的基本要求。

（二）充分准备，为全面实施社区物业化服务打下基础

一是要有充分的思想准备。各街道要把搞好社区物业化服务，完成任务指标，作为今年一项重要工作去抓，要明确责任和标准，要克服一切畏难情绪，不等不靠，充分发挥主观能动性，把此项工作抓紧抓实，抓出成效。二是要搞好宣传发动。要进行广泛宣传，努力争取居民的认可和参与。要广泛发动

辖区内的民间组织单位团体和社区志愿者出资出力共同参与社区物业服务工作，最终实现服务和管理的常态化。三是要制定方案，落实责任。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作责任，要把责任落实到具体事具体人身上，要有具体要求和质量标准。

（三）全力支持，为顺利实施社区物业化服务提供保障

一是人员要落实。各街道和部门要明确专人抓此项工作，确定专责。二是经费要保证。每个实施物业服务的社区（小区）明确经费10万元，区和街道各安排5万元。区和街道先期各拿2万元，作为启动经费，保证社区物业化服务前期工作的正常快速运行，验收合格后，全部经费到位。要动员广大社区居民积极参与社区物业管理，自觉缴纳相应费用，并使之逐步成为社区物业管理主要经费来源。三是合力要形成。要努力形成齐抓共促的机制，牵涉到的各种专业问题各部门要通力协作，给予足够的支持。

疫情服务举措篇四

为进一步整顿和规范全县物业行业领域市场秩序，全面提升物业管理服务整体水平。按照州委、州政府安排，将20xx年定为州物业管理服务提升年。为贯彻落实州物业管理服务提升年活动，根据xx办发〔xx〕xx号《关于印发州物业管理服务提升年活动实施方案的通知》精神，着力解决我县当前物业管理工作的重点、热点和难点问题，健全物业管理长效机制，促进物业服务行业规范、健康、有序发展，现结合我县实际，制定如下实施方案。

全面贯彻党的十九大和十九届五中全会精神，深入贯彻落实省、州物业管理要求，以便民、利民、惠民、安民为宗旨，以解决物业管理突出问题为导向，牢固树立“以人民为中心”的新发展理念，按照州上提出的“属地管理与条块联动、政府引导与分类管理、业主自治与专业服务、依法监管和规

范管理相结合”的原则，加快补齐短板弱项，规范物业服务，加强监督管理，改善居民生活环境，努力构建物业小区长效管理机制，创造宜居、方便、舒心、美好的小区居住环境。

利用一年的时间，集中解决群众反映突出的小区违法建设、环境卫生、安全隐患、物业服务、维修资金、业主委员会等问题。物业服务社会满意度明显提高、物业服务常态长效监管深入推进、物业服务行业整体水平全面提升、业主委员会履职能力普遍增强，确保新建住宅项目物业服务覆盖率达到100%，力争老旧小区物业全覆盖，物业管理存在的热点、难点问题明显得到治理。人民群众获得感、幸福感和满足感明显提升。

（一）全面落实责任，切实构建高效管理机制。

一是强化对物业管理服务提升行动的领导，成立县物业管理服务提升年活动领导小组，统一协调行动开展，全面推进物业管理服务提升。

（一）动员部署阶段（20xx年3月10日~3月31日）。各相关单位全面启动安排部署活动任务，各相关部门要对应工作职责，重点推进。利用电视台、网络等新媒体，“说事墙”、“回音壁”宣传栏等，加论宣传引导。设立举报电话、电子信箱等方便快捷的信访投诉渠道，接受广大群众的社会监督，部署执法检查工作。

（二）集中攻坚阶段（4月1日~10月31日）。坚持问题导向，针对重点难点问题，多措并举，压茬推进，强力攻坚。

一是3月底前完成业委会组建和业委会职能讲座，聘请专业老师向业委会成员、乡镇、社区负责成立业委会的工作人员进行授课，明确业委会成立的实操程序以及乡镇的职能与义务；对已成立业主大会、选举产生业主委员会的，开展业主委员会业务培训，使其逐步进入角色开展工作。

二是举行物业管理员培训班，进一步提高物业经理人的综合业务素质 and 法制观念。

三是物业企业按照活动要求内容自查自纠，部门全面摸底，认真梳理排查物业行业中的各类矛盾、纠纷和问题，以小区为单位建立工作台账，列出问题清单，制定整改措施，逐条、逐项化解问题，销号。

四是六月底前，要组织州县人大代表、政协委员、业主和物业服务企业代表观摩学习，开展互学互比互促活动，补齐短板。

五是开展“回头看”。对管理规范、服务标准、业主口碑好的企业给予表彰，对不积极开展活动、管理混乱、服务质量差、业主意见大的企业进行通报批评。若发现拒不整改的物业服务企业，将其不良行为纳入物业行业诚信档案，记入物业服务企业“黑名单”，并坚决剔除出物业服务市场。

（三）巩固提升阶段（20xx年11月1日~12月31日）。及时将工作进展情况和典型案例进行梳理，发挥正反典型的导向作用，及时总结推广好做法好经验，及时总结经验，深入分析物业管理存在的共性问题、突出问题，深入查找深层次原因，研究提出长效措施，形成长效化、制度化、规范化的管理制度成果，推动物业管理高质量发展。查处典型案例进行分析和总结，形成经验材料，通过媒体向社会公开，集中通报一批违法违规典型案例，打击违法违规行为，对工作组织落实得力，完成任务出色的项目和项目经理人给予计入信用档案并加分或向上级审批部门提出物业服务企业信用升级等奖励，营造良好社会风气。

（一）强化组织领导。成立县物业管理服务提升年活动领导小组（以下简称“领导小组”），负责全县物业管理组织领导、综合协调、制度建设，系统研究解决重点难点问题。县住建局为牵头单位，强化组织领导，定期组织召开联席会议，

实行“县负总责、部门乡镇抓落实”的工作机制。各成员单位要高度重视，分管领导具体抓，合理调配人员充实物业管理监管力量，切实履行部门监管职责。相关乡镇xx要落实属地管理责任，明确一名领导，抓好部署推动和督促落实。要建立相应的工作机制，制定实施方案，做好排查整改进度安排、任务落实、资源调配等，认真开展管理服务提升活动，确保责任落实到位。

（二）靠实部门责任。进一步明确工作目标和职能部门职责，建立责任清单，加强分工协作，强化责任落实，协同解决物业管理难题，形成物业管理工作的最大合力。住建部门负责指导物业管理服务提升年活动开展，协调部门信息共享，建立健全物业管理服务长效机制，负责房屋建筑工程保修期内对开发建设单位履行质量保修责任的监督。负责指导、监督业主大会、业主委员会及物业管理企业的工作，物业管理人员的相关培训。发改部门指导物业服务收费基准价及浮动幅度。市场监管部门负责物业服务收费的监督管理，受理物业服务收费咨询及投诉，协调解决因物业管理收费引发的矛盾和纠纷，对超标准和超范围收费，不按规定明码标价、强制服务并收费等乱收费行为依法进行查处，小区电梯运行安全监管和投诉处理，督促使用单位做好电梯安全管理和维护保养工作，对未取得相关执照擅自在物业管理区域内从事经营活动的，依法进行查处。财政部门负责住房专项维修资金的监督工作。自然资源部门负责按照设计规范和工程标准对居住小区详细规划进行审查、对地下车位性质和地上车位权属进行认定，按规定标准设置物业管理和社区用房等配套公建，并在审查的规划图纸中明确标注位置面积，做好配套公建的规划竣工验收工作。民政部门负责“物业服务+养老服务”居家社区养老模式运行。公安部门负责指导小区安防视频监控，未按规定虚报、挪用、骗取、侵占维修资金，规范居民小区周边道路停车秩序，对停车矛盾突出的住宅小区要结合小区周边道路实际情况，确定车辆临时停车泊位并做好划线工作。乡镇xx负责组织开展模范、文明小区创建活动；协调处理业主、业主委员会、物业使用人和物业服务企业在物业管理活

动中的纠纷；负责辖区范围内物业管理数据资料收集建档工作，包括：物业服务企业情况，物业管理项目数量、名称、服务区面积情况，物业管理用房情况，业主委员会情况，物业服务企业及项目经理诚信情况等。

（三）加大督导调度。把提升物业管理服务工作作为强化物业管理、提升物业服务水平的重要抓手，进行定期督导检查，随机抽查、暗访。对群众反映强烈、问题突出的典型案例挂牌督办，及时公布查处结果，做到哪里未整改就跟踪到哪里，哪里没有达标就督查哪里。形成周推进、月通报、月沟通协商、季度评比观摩、常态化培训等机制，通过巡查—交办—整改—反馈—通报等形成工作闭环。对检查中发现存在问题较多且整改不力的小区物业服务企业实行“红黑榜”等措施，坚决予以通报、曝光，并记入企业信用档案，确保活动扎实推进，落到实处。

（四）构建长效机制。加强政策宣传，开展“物业管理服务提升年”系列主题宣传活动，在新闻媒体设置专栏，开展深度报道，大力营造关心支持物业服务业发展的浓厚氛围。开展互学互比互促活动，积极培育品牌企业和优秀示范项目。总结好的经验做法，建立健全常态长效管理机制。

疫情服务举措篇五

一、严格遵守国家有关法律法规，合法经营。

二、履行食品进货查验制度。对供货企业和生产企业的企业资质证明证件和食品质量证明进行检查登记，本篇文章来自资料管理下载。将索取的各种资信证明、商品质量证明的原件或复印件存档备查，并在经营中亮明食品的产地或进货渠道。

三、建立进销台账制度。进货台账记载生产厂家或供货单位、购进数量以及产品生产日期，销货台账注明产品销售数量及

食品销售去向等情况。

四、不销售国家明令禁止的商品和物品：

(一)假冒伪劣商品，国家规定淘汰的商品，过期、失效、变质商品；

(二)法律、法规禁止销售的动植物及其制成品；

(三)有毒、有害、腐烂变质的食品，病死、毒死或者死因不明的禽、畜、兽、水产及其制品。

(四)低价商品冒充高价商品。

五、实行不合格食品自查退市制度。发现不合格食品自查退市，对已销售的有安全隐患的食品，主动召回，本篇文章来自资料管理下载。彻底消除消费安全隐患。

六、超市经营人员持有效健康证上岗，持证率为100%。

七、提供优质的售后服务，对于顾客投诉，实行先行承诺制。如违反上述条款，一切行政、经济及法律均由本公司承担。

承诺方：

201x年x月x日

《食品售后服务承诺书》【2】

企业法人是食品安全的第一责任人，必须做到：

(一)严格遵守《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、《食品卫生法》、《工业产品生产许可证试行条例》、《查处食品标签违法行为规定》、《产品标识标注规定》、《加强食品质量安全监督管理工作实施意见》以及相关的法律、

法规的规定。在生产和加工食品时，确保在取得生产许可资质的前提下组织生产和销售，并保证不制假售假。

(二) 保证企业法定代人和主要管理人员了解与食品质量安全相关的法律法规知识，切实提高对食品质量安全重要意义的认识，不断强化企业法人是食品质量安全第一责任人的意识。保证具有与食品生产相适应的专业技术人员、熟练技术工人和质量工作人员。保证从事食品生产加工的人员身体健康，无传染性疾病，保持良好的个人卫生。

(三) 建立健全管理体系，建立完善各项规章制度，努力提高企业管理水平。保证在生产全过程实行标准化管理，从原材料采购、产品出厂检验到售后服务实施有效的过程质量管理。

(四) 保证按照合法有效的产品标准组织生产，产品质量符合相应的强制性标准，对无强制性标准规定的，明示企业所采用的标准，并按明示的标准组织生产。

(五) 保证具备持续保证产品质量的环境条件，保证具备持续保证产品质量的生产设备、工艺设备和相关辅助设备，具有与确保产品质量合格相适应的原料处理、加工、贮存等设施。

(六) 保证食品加工工艺流程科学、合理，生产加工过程严格、规范，并采取有效的措施防止生食品与熟食品、原料与半成品和成品的交叉感染，对生产关键点进行严格控制。

(七) 保证生产食品所用的原材料、添加剂等符合国家有关规定和标准，严格进货验货制度，不使用非食用性原辅材料加工食品。

(八) 保证食品的包装材料、贮存、运输和装卸食品的容器包装、工具、设备无毒无害，符合有关的卫生要求，保持清洁，对食品无污染。

(九) 保证具有与所生产产品相适应的质量检验和计量检测手段，企业的计量器具、检验和检测仪器定期通过计量检定。

(十) 保证产品出厂前经过严格检验、确保出厂产品质量合格。

(十一) 保证产品标识标注及食品市场准入标志的使用符合国家有关规定。

(十二) 保证当出厂销售的食品存在可能危及人身安全健康或人身安全重大事故危险时，能及时召回已经出厂销售的食品。对生产不合格食品和制售假冒伪劣食品的，应当依法承担相应的法律责任。

承诺单位(盖章)：

单位负责人： 日期： 年月日

相关阅读：

[工程售后服务承诺书](#)

[电器售后服务承诺书](#)

[服装售后服务承诺书](#)

[监控售后服务承诺书](#)

[售后服务承诺书英文](#)

[售后服务承诺书模板](#)

疫情服务举措篇六

设施设备档案应至少包括以下内容：

a.消防系统

b.变压器

c.低压配电

d.供、排水系统

e.监控系统

f.照明系统

g.装修材料

a□运行管理标准物业管理应每日检查：

1、变压器的油位、油色是否正常，运行是否超负荷，是否漏油。

2、配电柜有无声响和异味，各种仪表指示是否正常，各种导线的接头是否有过热或烧伤，接线是否良好。

3、配电室防各种标示物、标示牌是否完好，安全用具是否齐全以及是否放于规定的位置。

4、按时开关辖区内的灯饰。

5、沿线无堆积易燃物、危险物品。

b□保养管理标准

1、低压配电柜维护、保养标准

1)、每日工作包括：

a□检查母线接头有无变形，有无放电的痕迹；紧固连接螺栓确保连接紧密，母线接头处有脏物时应清除，螺母有锈蚀现象应更换。

b□检查配电柜中的各种开关；紧固进出线的螺栓，清洁柜内尘土。

c□检查电流互感器和各种仪表的接线是否接好。

d□检查熔断器的容体和插座是否接触良好，有无烧损。

2)、物业管理保证，低压配电柜的养护，每半年一次。其顺序是：先做好养护前的准备，然后分段进行配电柜的保养。

2、变压器的保养、维护标准

a□变压器的养护应每半年一次。

b□在停电状态下，清扫变压器的外壳，检查变压器的油封垫圈是否完好。

c□拧紧变压器的外引线接头，若有破损应修复后再接好□ d□检查变压器绝缘子是否完好，接地线是否完好，若损伤则予以更换。

e□测定变压器的绝缘电阻。

c□停电应急措施的服务至少应包括：

1、对于供电局提前通知，检修高压线路计划停电时，物业及进告知业主停电原因及时间，通知做好停电准备工作。

2、对于突发事件停电时，物业及时与相关部门联系，问明停

电原因及时间后，及时通知业主。

3、当维修和保养电气设备需计划停电时，服务中心提前通知停电范围、时间，维修员应按要求做好保证安全的组织措施和技术措施。原则上停电选在下班时间或节假日期间。

4、当供电系统出现突发事故时，维修员应迅速进行抢修，必要时通知业主停电时间及原因。

5、当发生火灾时，应停止动力设备供电。

物业管理应保障：

1、正常情况下，配备两人保障24小时办公、后勤等持续供电的稳定性

2、所有电气设备的安装及线路敷设符合低压电气安装规程的规定。

3、在增添大容量的电气设备时，需重新设计线路，并经过有关供电、消防部门审核同意后，进行安装和使用。杜绝在电气线路上增加容量，以防过载引起火灾。

4、建筑内采用铜芯导线；敷设线路进入夹层或闷顶内，需穿管敷设，并将接线盒封闭。

5、办公室内的台灯、壁灯、落地灯和配餐间内的电冰箱等电气设备的金属外壳，需有可靠的接地保护。

6、照明灯具表面高温部位不得靠近可燃物，碘钨灯、荧光灯、高压汞灯（包括日光灯镇流器），不可直接安装在可燃物体上；深罩灯、吸顶灯等，如安装在可燃物件附近时，需加垫石棉布或石棉板隔热层；对于碘钨灯、功率大的白炽灯的灯头线，采用耐高。

7、温线穿瓷套管保护；厨房等潮湿地方采用防潮灯具。

8、配电室作防火分隔处理。

9、火灾报警装置、自动灭火装置、事故照明等消防设施用电，备有应急电源，消防设施的专用电气线路应穿金属管敷设在非燃烧体结构上，并定期进行维护检查，以保证随时可用。

10、电气设备、移动电器、避雷装置和其他设备的接地装置每年至少进行两次绝缘及接地电阻的测试。

11、在配电室和装有电气设备的机房内，配置适当的灭火器材。

疫情服务举措篇七

加强医院临床护理工作，为人民群众提供优质的护理服务，是深化医药卫生体制改革、落实科学发展观和构建和谐医患关系的重要举措在总结20xx年优质护理服务工作的基础上，结合我院精细化管理及构建和谐医患关系的要求，我科制订20xx年度优质护理服务实施方案如下：

一、科室简介：

普外泌尿科共有 49张床位。医生14人，其中副高职称4人，初级职称10人；护理人员17名，其中副主任护师1名，主管护师 2 名，护师 3 名，护士 11 名，其中护士长1名、办公护士1名、夜班护士6名、责任护士8名，尿流动力学护士1名；每月平均可收治病人130名，危重病人120名，手术病人90名，床位使用率可达 110%左右 。

为深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和20xx年全国护理工作会议精神，认真实践科学发展观，坚持“以病人为中

心”，进一步规范临床护理工作，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

二、活动目标

活动要达到三个满意。一是患者满意。临床护理工作直接服务于患者，通过护士为患者提供主动、优质的护理服务，强化基础护理，使患者感受到护理服务的改善，感受到广大护士以爱心、细心、耐心和责任心服务于患者的职业文化，感受到护理行业良好的职业道德素养和高质量的护理服务。二是社会满意。通过加强临床护理工作，夯实基础护理服务，在全社会树立医疗卫生行业全心全意为人民服务的良好形象，弘扬救死扶伤的人道主义精神，促进医患关系更加和谐。三是政府满意。深化医药卫生体制改革是党中央、国务院的重要战略部署，是惠及广大人民群众民生工程，通过提高人民群众对护理服务的满意度，实现医药卫生体制改革惠民、利民的总体目标。

三、重点内容

要进一步落实《护士条例》、，认真贯彻执行卫生部《综合医院分级护理指导原则(试行)》、《关于加强医院临床护理工作的通知》、《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范护理服务，夯实基础护理。重点做好以下工作：

(一)建立健全有关规章制度，明确岗位职责

- 1、建立健全临床护理工作规章制度、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准。
- 2、建立护士岗位责任制，制定并落实各级各类护士的岗位职

责和工作标准，规范临床护理执业行为。

3、建立护士绩效考核制度，根据护士完成临床护理工作的数量、质量以及住院患者满意度，将考核结果与护士的晋升、评优相结合。

(二) 切实落实基础护理职责，改善护理服务

1、明确临床护士应当负责的基础护理项目及工作规范，必须履行基础护理职责，规范护理行为，改善护理服务。

2、明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。分级护理的服务内涵、服务项目要包括为患者实施的病情观察、治疗和护理措施、生活护理、康复和健康指导等内容。

3、临床护士护理患者实行责任制，使责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务，实施成组护理，增强护士的责任感，密切护患关系。

4、为患者提供满意的护理服务，扭转由患者家属或家属自聘护工承担患者生活护理的局面，减轻患者负担。

(三) 深化“以病人为中心”理念，丰富工作内涵

1、将“以病人为中心”的护理理念和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者的沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

2、不断丰富和拓展对患者的护理服务，在做好规定护理服务项目的基础上，根据患者需求，提供全程化、无缝隙护理，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

(四) 充实临床护士队伍，加强人力资源管理

2、医院结合实际，探索实施护士的分层级管理，采用以临床

护理工作量为基础的护士人力配置方法，并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

(五) 完善临床护理质量管理，持续改进质量

1、完善临床护理质量特别是基础护理质量考核标准，进一步细化和量化考核指标，保证护理工作的落实。

2、护理管理部门与临床科室建立落实基础护理的责任制，按层级建立各级护理管理人员和临床护士的质量考核制度，将经常性检查和定期考核相结合，并将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进护理质量。

3、严格执行基础护理与专科护理措施、规章制度和操作规程，基础护理合格率、危重病人护理合格率、护理人员技术操作合格率达到要求。及时准确执行医嘱。配合医疗开展临床路径、单病种质量控制。

4、取消不必要的护理文件书写，简化护理文书。具体要求根据省卫生厅规定执行。

四、工作要求

(一) 提高认识，加强领导

各医务人员要统一思想，提高认识，充分认识加强临床护理工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，创造条件，克服困难，坚定信心，做好宣传发动工作，确保各项工作取得实效。

(二) 分步实施，稳步推进

要认真贯彻落实有关文件精神，明确职责、周密部署，最终达到整体推进的目标。要将创建工作与“医院管理年”

和“医疗质量万里行”活动有机结合，探索建立护理质量持续改进的长效机制。

对基础护理服务进行质量评估与检查指导，树立典型，鼓励先进，宣传和推广好的做法，总结经验. 逐步探索和完善适合我科的护理管理制度，建立护理质量持续改进的长效机制，不断提高护理工作水平，同时接受上级部门的检查指导。

通过开展“优质护理服务示范工程”活动，使全体护理人员的主动服务意识增强，从实质上夯实基础护理，改善临床护理服务，提升患者满意度。

疫情服务举措篇八

售后服务方案改进有那些措施呢?各位，我们一起看看下面的相关措施吧！

1、建立健全售后服务记录

售后服务日志、服务问题响应记录、客户建议单等表格，都是记录售后服务水平和动态的原始文件，大量的产品改进措施、服务改善环节、问题突发环节，都隐藏在这些原始材料中，对售后服务记录的二次开发，是企业售后服务发展的核心。

2、建立客户委员会

建立以企业方、客户方、售后服务方三方参与的客户委员会，通过成熟运作，以组织、会议、研讨和活动的方式，获得发展和改进动力。

3、重奖客户建议

对于很多热心客户所提出的建议，大部分企业置之不理，或

者仅仅表示口头、书面的感谢，既没有下文，也不奖励。一个开放型的企业，必是客户共同参与的企业，由热心的客户参与企业研发、生产、销售、服务全程，企业依赖于这些忠诚的“编外员工”倾力支持。

4、鼓励客户投诉

设立投诉热情，方便客户投诉、提出意见，由企业监督部门派出专人接听、记录，鼓励顾客通过热线电话投诉不良售后服务，提出不满，投诉热线工作人员必须与售后服务部门分离，无任何利益关系，同时要注意必须对投诉热线服务人员进行反监督，问责其投诉受理情况，因为大部分投诉热线服务人员会息事宁人、敷衍了事。

5、主动打电话

主动打电话给接受售后服务的客户，了解售后服务情况，征求客户意见，并做好记录、整理工作。

6、定期拜访客户

定期组织人员拜访重要的客户，收集客户的意见和建议。也可以组织恳谈会、邀请客户参加来达到这一目的。

7、设置秘密监察

企业任命不暴露身份的工作人员伪装客户抽检、监督服务，并做好相应的记录工作。

8、公共场合放置建议表格

在目标客户经常活动的场所设立建议表格发放点，方便顾客取用，填写意见和建议反馈到企业。