

2023年服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划(模板7篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇一

一、指导思想和目的

专项治理工作在市*的统一领导下，卫生、工商、*、药监、科技、监察、宣传等部门联合行动，以维护规范有序的医疗服务市场为目标，以保护人民群众的健康和生命安全为目的，紧紧抓住人民群众反映强烈的突出问题进行集中整治。严厉打击各种非法行医犯罪活动，依法查处违法违规的医疗行为，规范医疗市场经营活动，维护正常的医疗秩序，保障群众的身心健康，为我市的经济建设和发展创造良好环境。

通过治理整顿，清除危害医疗市场经济秩序的非行医活动，使严重违法违规案件得到依法严肃处理，医疗广告市场得到净化，各医疗机构经营活动进一步规范，人民群众对医疗市场秩序满意程度明显提高。

二、组织领导

组长□xx

副组长□xx

成员□xx

领导小组下设整顿医疗服务市场办公室，办公室主任由王改正同志兼任，市卫生局医政处副处长王红艳任副主任，办公室设在市卫生局，负责制定整顿工作计划，具体组织、协调、实施和督导医疗市场的治理整顿工作。各成员单位要指定有关负责人担任联络员，具体负责部门之间的联系并落实各自的工作任务。

各区县的整治工作要在*的领导下，按照市*的部署，成立相应的组织领导机构，抽调专人，扎扎实实组织实施好各区县的医疗服务市场的整顿治理工作。在全市形成市、区县两级联动，部门协作，执法有力的整顿工作局面，确保整治工作顺利推进，取得良好效果。

三、部门分工

卫生行政部门是卫生执法的主体，要进一步加大医政执法监督力度，严厉打击非法行医，查处违法违规医疗行为，组织、协调、督导全市医疗服务市场的专项治理工作。

宣传部门要组织各媒体大力宣传专项治理整顿工作的意义，及时报道整顿工作的情况，监督各媒体刊登医疗广告的行为。

工商行政管理部门进一步规范医疗广告的刊播行为，建立起医疗广告的长效监管机制。

*部门积极配合卫生行政部门，严厉打击非法行医和医托的违法犯罪活动，制止房屋出租户为非法行医人员提供医疗场所，保证卫生执法的顺利进行。

药品监督管理部门要加强对医疗机构的药品管理，查处使用假劣药品、过期药品和违法自配制剂的医疗机构。

市科技局重新审定医学科研机构的资格，明确科研机构的经营范围，规范医学研究机构的经营行为，禁止其开展医疗活

动。

*门监督各职能部门公正执法、文明执法，依法行政。

四、主要任务

（一）依法取缔擅自开展医疗活动的无证机构、个人诊所、未经审批的社区卫生服务站、药店坐堂医生等。（市卫生局）

（二）清理医疗机构内的非卫生技术人员承包开设专科，特别是泌尿性病和肝病科，规范医疗机构的经营和管理。（市卫生局）

（三）依法查处超范围执业的医疗机构及未注册的卫生技术人员从业（含未变更执业地点）人员，纠正违法违规医疗行为。（市卫生局）

（四）清理未经审批乱挂的“中心”、“研究所”、“专家门诊”等不规范的医疗机构名称牌匾。（市卫生局、科技局）

（五）清理医疗机构内假药、非法自配制剂、不合格的药品。（市药监局）

（六）查处为非法行医人员提供医疗场所的房屋出租户，清理非法开设医疗点的外地流动人员。（市*局）

（七）停止各媒体刊登非法医疗广告，包括：未经审核的医疗广告，超出审批内容的医疗广告，以信息、热线、专栏、讲座等形式的软广告。查处刊登和制作非法医疗广告的广告公司、媒体和医疗机构。（市工商局）

（八）重新审核医学研究机构的资格，凡不符合医学科学研究机构规范标准的一律撤销，禁止以医学研究所的名义开展医疗活动，刊登医疗广告。（市科技局、市工商局）

（九）严厉打击医托的违法犯罪活动，禁止以不正当的手段进行非法经营。（市*局）

（十）组织各媒体对非法行医的行为及时曝光，揭露非法行医的内幕，向社会宣传卫生法律常识，提高社会群众的识别能力。（市委宣传部）

（十一）对行政不作为、整治工作不力、渎职等违法行为，要依法追究直接责任人和主要负责人的责任。（市监察局）

五、工作措施

（一）加强组织领导，落实工作责任。专项治理工作实行各区县、各部门“一把手”负责制，各区县*要成立专项治理工作的领导机构，明确分工，落实责任。各职能部门要制定出相应的工作方案，指定专人落实各项工作。各主要负责人对重点区域、重点任务、重大案件要亲自抓，亲自查。要建立执法部门和执法人员权责一致的责任追究制，对整治工作不力，失职渎职导致管理范围和管辖地违法违规长期得不到治理的领导干部，要追究其责任。

（二）分工负责，密切合作，形成合力。专项治理工作按照依法管理、属地管理和谁审批、谁管理的原则，进一步明确任务，落实责任，加强部门间的合作，形成有力的治理工作态势。

（三）突出重点，集中精力，严查大案要案。各区县、各部门要结合自身工作和当地实际，确定整顿工作重点，要进一步加大办案力度，查处一批影响恶劣、危害严重的违法大案要案，从重从快惩处，推进整顿和规范医疗市场工作顺利开展。

（四）发动群众，充分发挥社会监督作用。各部门要公布举

报电话，发动群众和社会力量积极举报，置违法违规行为于社会严密监督之下。

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇二

1、营业厅的检查工作。

确保每周一次的营业厅检查工作，主要内容为营业厅内环境卫生、现场硬件设施情况、营业员的站立服务、微笑服务、四声服务等基本服务检查内容，并做好服务检查记录，写好每月服务分析，从中汲取经验教训。

2、营业员的业务培训工作。

高超娴熟的业务技能是保证工作质量和服务质量的前提和基础，营业员的培训工作尤为重要。

1)、每日一会：利用早会的时间对营业员进行业务培训，及时快捷地传达市公司的各种相关业务通知，随时调整营业厅的业务操作处理措施。另外，利用早会的时间总结前一天工作及以后工作中注意的问题。

2)、每周的周会：新业务培训，根据营业员自身业务水平的高低轮流来讲解业务，一来加强营业员的责任心，二来提升自身素质及表达能力。

3、完善服务质量考核及管理办法，对相关内容作了补充。管理方式从“以人管人”到“用制度约束人”的转变，并取得了明显效果。

我们对每天的工作细节都作了明确规定，责任到人，从设备的维护到下班后的值日都有专人负责，保证员工的行为规范做到有章可循。

4、服务态度零投诉：

提高营业员服务意识，实现服务态度类零投诉。对于出现服务态度类投诉的，实行一票否决制，本月不参与星级评定拿。对于用户提出的要求、赔偿，均由个人承担。

5、业务差错：

加大工单稽核力度，要求营业员对自己所作的工单进行自查，工单稽核人员进行专项检查。对于因业务差错造成的投诉及相应要求、赔偿，均由受理人负责，但工单稽核人员也进行相应处罚。

以上是服务工作方面的工作计划，总而言之，我们力求在以上的管理和制度中使我们营业班的整体素质在新的一年里提高一个新层次，让员工充分发挥主人翁精神，和企业同呼吸共命运，为和平服务中心今后的发展献计献策，贡献自己的一臂之力。

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇三

创先争优活动开展以来，人社局社保所坚持以人为本、服务至上，不断加强内部管理，规范业务流程，用“三步走”的方式，全力提升服务水平。

第一步是走学习道路，不断夯实理论基础。在活动中，定期开展支部学习，严格制定方案，提出明确要求，通过集体学习和个人学习的方式，贯彻落实党的方针、路线、政策，法律法规和有关文件精神，每人撰写学习笔记2万字。第二步是走业务道路，大力提升服务能力。以“理论与实践相结合”为立足点，开展“四做”活动，即：做到责任落实。健全考勤制度，制定岗位责任制，制作工作人员示范牌，标明姓名、

职务、监督电话，各项工作落实到人，科室间相互监督、相互制约、相互促进；做细报销审核。通过加强医疗机构和定点药店的制约机制，按照药品目录、诊疗项目、服务项目的规定项目为参保人员报销药费，保证医保待遇在参保人员中充分体现；做简投保流程，方便群众政策咨询，增加经办业务透明度；做好政策宣传。发放宣传单3000张，20次到社区、企业、校园进行政策解读，让群众了解参保流程和待遇。

第三步是走模范道路，发挥党员示范作用。签写党员公开承诺书，明确承诺内容、细化承诺标准、设定承诺时限，进一步增强党员的责任意识和服务意识，在工作中率先垂范，发挥带头作用，使职工整体素质得到较大提高。

左正帅

2011-8-12

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇四

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

一、营商环境评价政务服务考核事项

政务服务营商环境共4项任务，由我局牵头事项2项18条。第一项是网上政务服务能力，第二项是政务服务事项便利度。

二、工作进展情况及存在的问题

（一）网上政务服务能力

主要衡量服务事项标准化、在线服务成效度、在线办理成熟度。

主要工作：加强江苏政务服务网仪征旗舰店标准化建设，指

导各单位做好事项认领、办事指南编制，提高服务信息的准确度、规范性，方便企业群众办事创业。存在的问题：一是网上办事指南维护不及时不准确；二是部分单位未主动认领事项。（如自然资源局的采矿权注销事项法定办结时间为880天，实际应该是多少天？周边县市区时间为40天。公安局机动车登记法定办结时间和承诺办结时间均为22天，但还是即办件，自相矛盾。）

主要指标：减时间、即办件率和“不见面”。要求，除个别特殊事项外压减时间达到法定承诺时间一半以上。存在问题：部分单位以上级条线要求为借口，不愿改、不肯改。公安局（17个事项未作压缩）、住建局、档案局、司法局时限压缩不足50%。没有具体指标，考核看排名。去年11月份，扬州政务督查通报，我市即办件率12.3%，扬州平均24.3%。我局立即与各单位电话联系，并通过公文系统点对点进行通知，提醒各单位抓紧整改，但大部分单位没有引起重视。随即，我局提请政府督查，在孙市长的批示关心下，各单位才主动对接，但因政务服务网系统升级，无法入网操作。目前，通过省后台初步导出数据，仪征为44.03%，扬州平均28.17%，（但仍有个别单位即办件率较低，如自然资源局的59件事项没有一件事项是即办件）。要求是六大类事项不见面占比100%。目前，仪征旗舰店可办理政务服务六类权力事项（许可、裁决、奖励、确认、给付、其他等）1062项，“不见面审批”事项占比达100%。（不见面审批实质是在政务网上将见面次数设置为0或1次，但实际办事比例很低、办件量很少。主要原因：服务对象没有网上办事意识，网上只能办一些简单事项。）

主要指标是要求法人用户在政务服务网全部注册登记和电子证照全覆盖。按照要求，我局已于去年组织了各镇（园区）对辖区内企业法人进行注册登记。网上办事实现了快递双向免费寄递、网上支付等便民举措。存在的问题：网上有效办件量较少。主要原因政务服务网与部门系统还没有实现深度整合，需要各条线二次录入到政务服务网，部分

单位嫌麻烦、不愿传。（如：人社局、公安局、自然资源和规划局（原农委、城建局有关证照）、烟草局等单位未按要求完成电子证照上传）

（二）政务服务事项便利度

主要衡量政务服务事项进驻综合性实体政务大厅、“一窗”分类受理、办事流程“一次性”告知。

考核指标：98个高频事项进驻大厅或分中心。所做工作：积极推进实际高频事项进驻大厅，对事项少的委托综合窗口办理。存在问题：未能进驻的高频事项没有设立分中心。（车管所、车辆检测站）

考核指标：推行“一件事”窗口（多部门，按一件事；部门多窗口，设立综合；事项少，委托中心；同类相近设立综合；所有窗口都是综合）。所做工作：持续“减证”放权、编制目录清单、再造办事流程，成熟一件推行一件。目前，对一票制、开办企业和房产过户等事项，已实行一窗受理、一次告知、集成服务。正在推进工程建设项目审批综合窗口实质性运行。存在问题：“一件事”改革还需要逐步推进，工作的难点是信息不能共享，流转机制不够顺畅。

大厅已全部做到首问负责制并通过口头告知、纸质告知、电子化告知、二维码告知等多种形式对所有办事流程及提交材料进行告知，切实做到让群众少跑腿，办成事。

三、工作建议

1、优化营商环境是推进政府职能转变和“放管服”改革工作的一个重要组成部分，建议市政府成立推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组，便于统筹协调推进优化营商环境

境工作。

2、由于原政务服务中心已撤销，目前政务服务缺少载体平台，没有中心也无法设立分中心。根据考核要求，建议成立市政务服务中心，并设立分中心。

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇五

家庭是社会的细胞，是孩子接受教育的'第一所学校，而父母则是孩子的第一位老师，也是孩子最亲近的终身教师。家庭教育是人类一切教育的起点和基础。“教先从家开始”，家庭教育不仅关系到少年儿童的健康成长和千家万户的幸福，而且关系到国家的未来和社会的发展。家庭教育是整个教育工作不可缺少的组成部分。只有提高家庭教育质量，才能提高学校教育质量。开办家长学校旨在向家长宣传党和国家的教育方针，政策及改革发展趋势；讲授中学生生理、心理知识，探讨家庭教育正确方法；改善家庭教育环境，使家长掌握教育科学知识，树立新颖“教学观念”；交流家庭教育成功经验，从而使家庭教育与学校教育形成合力。

4、请家长探讨教育孩子的正确方法，倾听家长意见，改进学校工作。

全校所有在校学生的家长。参加者应达60%。

由家长学校校委会组织实施。

第三讲□20xx年9月，家庭教育与学校教育。

地点：各年级教师，学校会议室。

教师：家长学校所聘教师，分年级授课。

3、分发双安中学《家长学校工作计划》、《学员守则》和《优秀家长评比条件》等计划制度，要求家长加强自身修养，严格要求自己，以身作则，给孩子做出榜样，努力塑造好家长形象。

5、建立评比好家长制度：为鼓励先进，表彰优异，树立典型。评比和奖励按有关制度执行。

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇六

以深化公立医院改革为契机，以巩固医院标准化建设成果为动力，以打造“三优服务”为追求目标，牢固树立以病人为中心的服务理念，进一步强化服务意识，规范服务行为、优化服务流程，突出学科建设，夯实发展基础，提升医院综合服务能力，使医院在激烈的医疗市场竞争中站稳脚跟，实现健康、快速发展。

各科室、各岗位及全体员工。

（一）全面提升医疗服务质量

1、狠抓质控核心制度落实

提高质控质量。每月两次对医疗质量督导组的工作情况进行检查。突出重点质控。对重点部门、重点环节“重点抓”，督导到科、落实到人。细化质控环节。使每一个质量管理记录本、关键环节、问题都能追溯到责任人，有的放矢。

2、强化病案管理

加强病案知识培训。组织医务人员系统学习病案管理知识。试行“跟查代训”。低年资医师和病历书写问题医师，跟随病案质量督导组参与病历检查。开展病历点评。组织病历书写大赛，定期开展病历点评，对优秀病历和问题突出病历组

织全院进行现场展示。

3、加强患者入出院指导和随访

强化患者入出院指引和相关告知。完善转科、转院交接流程，认真做好患者出院指导；加强出院患者一级随访。利用“易随诊”系统，扎实做好患者一级随访工作；拓展“院后服务”。在电话随访的基础上，对周边或适宜病人，提供上门复查、用药、康复指导等服务；积极接待和处理投诉。公开医疗纠纷解决途径和流程，及时组织讨论和评估，最大限度保障院患双方权益。

4、延伸多学科会诊

加强会诊中心建设。依托省肿瘤医院淄博分院优势，加强由省肿瘤医院专家主持的肿瘤多学科会诊中心建设。延伸会诊范围。将多学科会诊制度延伸到内科、外科等科室，为患者提供最优化个体化诊疗方案。

（二）持续提高护理服务质量

1、开展体验式服务

加强护理精细化管理。全面推行责任制整体护理服务模式，在所有病房开展优质护理服务；积极倡导亲情化服务、无铃声服务。强化床边护理工作制，将护理工作重心前移至患者床旁；和谐护患关系。切实做好对患者的全面准确评估、病情观察、健康宣教、康复指导、心理护理等工作，提升护理工作质量。

2、提高护理质量

开展品管圈质量改善活动。落实规范要求，完善制度标准，提高护理人员安全管理意识；加强优质护理服务长效机制建

设。强化支持保障系统建设，减轻临床一线护士负担，把时间还给护士，把护士还给病人；广泛听取患者及家属意见。着重从患者体验的角度每月进行满意度调查，不断改善服务态度，提高服务质量，达到病人满意。

3、加强培训考核力度

加强人文知识学习。强化护理文化建设，制作护患沟通文化展板，积极打造磁性科室；加大优质护理考核力度。定期召开护士长专题会议，开展护理服务明星评选活动，在科室设立荣誉榜，营造人人争做服务明星的氛围；提升护士职业素养。规范护士仪容仪表、语言、行为管理，组织《护士礼仪规范》学习，观看护士基础服务礼仪视频资料。

（三）切实改善门诊医技服务质量

1、优化就医流程

简化就医环节。明确各诊室、各岗位职责（或兼责），实现门诊服务无缝隙全覆盖。对行动不便患者到一楼为病人抽血；完善就诊流程。科学规划门诊布局；减少患者等候时间。实行错时服务、互补服务，缩短患者等候检查、出报告时间。

2、提升服务质量

选派高年资医师坐诊。保证门诊患者疾病诊断率；提高业务水平。加强外出学习及科内培训质量；保证报告准确。坚持双人签字，保证各项报告单正确率。开展微笑服务。所有窗口科室对患者实行文明用语、微笑服务。加强用药指导。使患者能够明白如何用药。

3、强化导医服务

提升服务层次。对导医沟通技巧、业务知识、慢性病签约、

专家出诊等情况培训；改善服务措施。实行站立式、走动式服务，变被动回答为主动介绍、引导，分诊到位；改进服务态度。通过调查问卷、专题会，定期征求临床科室、病人意见、建议，不断改进工作。

（四）理顺拓宽行政职能科室服务渠道

1、提高工作效率

增强工作时效性。对医院安排工作限时办，对一线需要工作及时办；加强工作主动性。变临床、医技科室往上走为职能科室往下跑，下送、下收、下传、下联，为一线提供优质、高效和快捷的服务。

2、加强沟通交流

畅通临床医技科室与职能科室的沟通渠道。实行职能科室挂包制，每周至少1次深入挂包科室调查了解工作落实、需求情况，帮助解决问题；促进职能科室之间的沟通。相互配合、相互协作，分工不分家，共同完成好工作。

3、提升管理水平

提高人员素质。强化管理知识、专业知识、医德医风、传统文化等相关知识培训，增强服务能力；强化服务管理。落实岗位职责，将管理寓于服务之中，改进管理措施，注重服务质量。开展互评互促活动。每月组织临床医技科室对职能科室进行评价，结果与绩效挂钩。

4、创造便捷就医环境

强化基础设施建设，改善就医环境。加快门诊病房综合楼建设步伐，为患者提供清洁、温馨、舒适、私密性良好的诊疗环境。开展惠民服务。健全便民设施，严控患者费用不合理

增长；完善各类标示。使患者按照标示就能找到目的地，顺利、安全就医。

5、提升后勤保障服务质量

建立综合调度保障体系。通过网络、电话、人员衔接，确保24小时应急服务。强化外包单位的管理。定期或不定期对保洁、膳食等工作进行检查，提高饭菜、保洁质量，提升服务品质。加强巡检。主动服务，做到叫修与预防维修相结合。探索后勤信息化管理。畅通信息沟通渠道，使数据收集更快捷，提升后勤管理运行保障能力，提高服务质量与工作效率。确保设备安全正常运行。做好设备验收、维护及保养，加强操作人员培训，定期巡检，建立安全运行档案。

每个阶段不分时间，各项工作穿插进行。

（一）宣传动员阶段（20xx年3月17日至4月1日）

制定实施方案，召开动员大会，各科室对活动方案进行传达学习，积极营造活动氛围。各相关科室制定相应详细工作计划、工作措施。

（二）自查提高阶段（20xx年4月1日至12月31日）

各科室找出服务的不足，制定服务标准和流程，切实解决群众反映强烈、自身确实存在的问题。各科室要克服“差不多”、“说得过去”等平庸思想，结合自身实际，创新思维，高点定位，围绕服务、技术、便民、效能等方面作文章，形成百花齐放、竞相提升的工作氛围。

（三）考核督导阶段（20xx年6月1日至12月31日）

由各督查组定期、不定期对活动开展情况进行督查考核，由社会服务部进行征求意见，并将分数与每月绩效相结合。

（四）总结表彰阶段（20xx年12月1日至12月31日）

各科室对活动开展情况进行总结，在此基础上，医院将对整个活动开展情况进行评价，总结经验，建立服务提升的长效机制。对在活动中表现突出的先进科室（岗位）、先进个人给予表彰奖励。

（一）加强领导，明确责任。为保证活动顺利开展，成立医疗质量提升年活动领导小组，负责对活动指导、协调工作，各组成员要认真履行责任，推进各项工作的完成与落实。

（二）统一思想，提高认识。全体工作人员要充分认识开展服务提升年活动的重要意义，统一思想认识，以积极的态度投入到活动之中。通过开展活动，形成人人讲优质服务、处处抓优质服务、事事出优质服务的良好氛围，使服务速度更快、服务水平更高、服务质量更优。

（三）精心组织，周密安排。科室负责人作为开展活动的主要责任人，切实做好组织协调工作。服务提升年活动与日常工作及医院标准化建设相结合，根据自身工作实际，认真分析存在的问题和不足，创新工作思路，充分挖掘潜力，研究制定本科室的具体实施方案。及时向宣传组汇报工作亮点。

（四）及时总结，不断完善。在开展活动中，各科室要认真总结各自的做法和经验，及时提出完善科室工作的方案和措施。将加强对活动的宣传，树立先进典型，发挥先进典型的示范和激励作用，改进不足之处，推进各项活动扎实有效地开展，确保服务提升年活动取得实效。

服务提升工作总结 旅游景区服务提升工作计划篇七

认真学习贯彻*、国家^v^国电集团有关文件精神，切实加强项目建设和项目公司的档案管理组织体系建设。明确项目筹建处和项目公司的第一责任人为档案管理工作的第一责任

人，综合管理部为档案管理工作机构。在岗位配置、职责、经费、设备设施等方面予以落实和保证。根据岗位情况有计划的选送人员进行业务技能培训，满足岗位工作要求。

认真贯彻国家《企业档案工作规范》和集团关于档案管理的要求和标准，以档案的完整、齐全、安全和利用为目标，制定和完善各项档案管规章制度，构建科学、合理、配套的档案管理制度体系。规范档案编目、台帐资料分类等基础性工作，确保归档资料账实相符，同时按要求建立档案管理评价办法。

根据岗位情况有计划的选送人员进行业务技能培训，满足岗位工作要求。积极参加集团内部及档案协助组的工作、业务交流和培训学习活动。

根据档案管理和集团公司相关要求，针对目前实际情况及时添置档案柜及相关设施，做好档案资料的防盗、防光、防尘、防潮、防鼠、防火、防腐、防高温。同时根据项目工作进度将档案管理信息化建设同步纳入企业信息化建设整体规划。

做好档案资料整理、收集工作，认真做好日常的档案管理工作，保证档案资料的齐全、完整。依据档案管理工作要求，制定符合风电项目建设和管理的科学分类办法，根据分类方案和保管期限类，切实做好*时的立卷工作。