

# 2023年物业品质提升实施计划方案 物业 员工品质提升工作计划(通用5篇)

为确保事情或工作顺利开展，常常要根据具体情况预先制定方案，方案是综合考量事情或问题相关的因素后所制定的书面计划。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

## 物业品质提升实施计划方案篇一

在将问题产生的原因分析好了以后，就应该实行针对性的措施，尽早把酒店的服务质量提高。

针对酒店行业员工准入门槛低的情况，应强化高星级酒店员工的操作技巧、外语沟通能力以及日益普及的信息化系统管理知识。应建设酒店行业员工培训认证体系，对欲从事高星级酒店工作的人实行自愿考证上岗制度。通过科学培训，让新员工掌握一定的酒店行业业务知识。而以目前的薪酬水\*，是很难吸引人才的，因此必须提高员工整体薪酬福利水\*。

服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。管理者在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线，才能令酒店全员工在思想上、行动上认识到服务质量的重要性，质量管理制度和目标才能得到有效实施。

(1) 设立服务质量管理组织结构。酒店应设立服务质量管理专职机构，作为服务质量体系的组织保证，建立内容全面、科学合理、控制严密的服务质量控制系统，通过一定的制度、规章、方法、程序等，使酒店质量管理活动系统化、标准化、制度化，把酒店各质量活动纳入统一的质量管理系统中。

(2) 制订质量标准和质量目标。酒店要对各服务项目的日常管理和环节明确质量标准，制定工作规范和工作程序，使员工服务行为有章可循。对酒店各岗位、各环节的服务过程进行如实记录，仔细分析研究，按照质量管理要求进行改进，使之合理化，并以文字和图表的形式确定下来，形成服务程序。服务过程的规范化、程序化、标准化，既是酒店质量体系的重要内容，也是建立服务质量管理体系的重要基础工作。同时，酒店还应制订服务质量检查程序和控制标准，建立质量信息反馈系统，收集分析服务不符合标准的原因，提出和实施改进措施。

(1) 实行首问责任制。就顾客而言，到酒店是花钱来买享受的，没有必要也没有兴趣了解酒店中哪个事情该找谁来办，有权利认为任何一个员工都代表着酒店，都应为他们解决问题。为此，应大力提倡首问责任制。酒店的首问责任制是指，凡是酒店在岗工作的员工，第一个接受宾客咨询或要求的人，就是解决宾客咨询问题和提出要求的首问责任者，首问责任人必须尽己所能给顾客提供最佳和满意的服务，直至问题最后解决或给予明确答复的责任制度。具体有几点要求：第一，如是属于本人职责范围内的问题，要立即给宾客询问以圆满答复，对宾客的要求妥善解决；第二，虽是本人职责范围内的问题，但因宾客的原因，目前不能马上解决的，要耐心细致地向宾客解释清楚；第三，如是属于本人职责范围之外的问题和要求，不得推诿，要及时帮助宾客联系有关部门给予解决。

推行首问负责制的关键是要通过针对性的培训或交叉培训活动，让每一名员工、特别是一线员工，全面清楚地了解酒店内不同岗位的大致服务内容和服务项目，以及各个服务流程之间相互衔接的关系。首问责任制不局限于一线员工的对客服务，也包括二线员工的后勤保障服务。

(2) 盯关键时刻。服务一线的员工每一次与顾客面对面相互交流接触的瞬间即为关键时刻，顾客与酒店的任何方面进行

接触并对其服务质量产生一定印象的任何时刻。在酒店期间，顾客对其所经历的各个关键时刻的感知，直接决定了其对酒店服务质量的整体评价。每一个关键时刻，都是顾客感知价值的基本组成单位。不同的酒店，关键时刻不同，酒店管理者可以召集部门管理者、一线员工以及顾客代表等共同讨论，得出酒店需要关注的所有关键时刻，并列成清单，按照服务流程顺序让所有员工知道。针对各关键时刻，商讨出应对方法，并通过培训，让所有员工都能切实掌握。

(3)对员工授权。授权是指管理者与处于服务第一线的员工分享信息、知识、奖励、和权力。员工面对顾客时，需要有足够权力及时去满足顾客多样化和个性化的需求，以及处理一些特殊情况和意外事件等。管理者不可能也没必要花所有的时间去控制和监督，放手让员工自己管理和控制一些工作，不仅能让它们发挥主动性和创造性，而且也体现了酒店对员工的尊重，让员工更有责任感。在提高了酒店工作效率的同时也让顾客体验到酒店员工负责、热情、周到的服务，顾客满意度自然也会提高。以\*\*\*餐厅为例，该餐厅的每一位员工都有属于自己的一份责任，有专门负责清点布草数量的，有专门负责清点餐具数量的等等，他们要在做好每天的基本服务工作的基础上，再做好此项工作。做好成本控制，减少浪费资源。

(4)走动管理。酒店服务绝大部分都发生在酒店内的各个营业地点，服务现场发生的事情，大多数时间只有顾客和提供服务的员工知道，管理者想要真实了解前线情况，不能总坐在办公室，应把部分工作时间用于服务现场的督导工作。这样既可以在现场处理客人投诉和突发事件，也可以征询客人意见和建议，还可缩短和员工的距离。

(1)加强沟通管理。部门合作以沟通为基础，没有沟通，人与人之间会陷入一种相互隔绝的心理状态，就不可能形成默契的配合。酒店沟通包括上下级之间、部门之间、部门内人员之间的沟通等。可通过各种集体活动来促进酒店内部沟通，

如管理人员与服务人员一起用餐、设立员工意见箱等都是实现内部有效沟通的具体方式。

(2)推行岗位轮换制度。酒店属于劳动密集型企业，很多岗位的工作重复劳动量非常大，很容易导致员工出现过度疲劳或迟钝倾向，需要管理者采取岗位轮换方式进行有效调节。这有助于开发员工潜在工作能力，打破不同部门间的隔膜，为协作打好基础。目前，龙城丽宫国际酒店已经开展了岗位轮换的工作，效果很好。

(3)培育企业文化。企业文化是一个企业的灵魂，是企业凝聚力的最重要内涵和外延。酒店文化的形成，它反映的是酒店全体员工的共同价值取向，在其基础上，酒店员工之间、部门之间就会形成一个合作、团结的整体。好的酒店文化能够提升员工的服务意愿，发自内心为顾客服务，而消费者在接受这种服务、感受这种企业文化的同时会提升对酒店服务质量的认同感。

## 物业品质提升实施计划方案篇二

为全面提升青龙乡景区服务质量，进一步优化景区旅游市场秩序，打造游客满意的旅游服务环境，加快推进“皖南川藏线”建设，推进旅游发展建设，提升文明创建水\*，经研究，在全乡开展旅游景区服务质量提升综合整治行动，并制定如下工作方案。

成立青龙乡旅游景区服务质量提升综合整治行动工作领导小组。

组长：

副组长：

成员：

集中整治时间为20xx年5月1日至10月20日。采取景区自查自纠与旅游办、执法大队督查相结合的方式，突出重点，梯次推进。

### （一）全面排查阶段(5月1日-5月31日)

按国家《旅游景区质量等级的划分与评定》标准及细则，对景区进行全面排查清理，列出问题清单，排出整改时间表，制定整改任务书，明确具体责任人。

### （二）集中整改阶段(6月1日-8月31日)

结合农村人居环境整治、“五清一改”工作，全面清理“皖南川藏线”沿线景区景点范围内的非法新建、改建、扩建项目，该拆除的一律拆除，能完善手续的依法依规办理手续，杜绝新的未批先建的现象发生。加大对景区环境卫生、导览标识、旅游厕所、导游服务等方面整治力度，全面提升旅游景区管理服务水\*。景区围绕整改工作各项内容，加大调度和整治力度，确保整改工作取得实效，同时上报景区整改总体情况报告（包括基本情况、整改措施、取得成效等方面），乡旅游景区服务质量提升综合整治行动工作领导小组将不定期开展督查。

### （三）总结验收阶段(9月1日-10月20日)

乡旅游景区服务质量提升综合整治行动工作领导小组通过明查暗访开展旅游景区整改验收，对整改不到位的部门或个人给予通报。

（一）环境卫生。建立严格的旅游景区卫生保洁制度，确保景区内无乱堆、乱放、乱搭、乱建、乱丢、乱刻、乱画、乱吐等“八乱”现象。垃圾箱布局合理，分类设置，外观整洁。垃圾及时清扫，日产日清，实现集中无害化处理。防止产生“白色污染”，严格控制油烟、噪音污染。

（二）旅游厕所。继续深化落实“厕所革命”，加快旅游厕所提升改造工作，公共厕所合理布局，数量能满足需要，标识醒目美观，建筑造型与景观环境协调。公共厕所具备水冲、盥洗、通风设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所整洁，洁具洁净、无污垢、无堵塞。

（三）导览标识。导游全景图、景物介绍牌、道路导向指示牌、警示关怀牌、服务设施名称等标识系统造型有特色，与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理、图形规范、维护良好，无脱落、无破损、无腐蚀。

（五）开展旅游安全专项整治行动。对全乡旅游场所、旅游景点、星级农家乐进行全面排查，督促相关单位严格落实安全生产责任，合理配置消防设备和器材，严把商品进货质量关、环境设施卫生关、建筑施工安全关。对存在重大安全隐患、卫生隐患的经营单位，依法依规予以严肃处置。

（六）开展农民建房整治依照《土地法》、《规划法》，严格落实景区、景点范围内的建设项目（含农民建房）的审批手续，全面清理景区景点范围内的非法新建、改建、扩建项目，该拆除的一律拆除，能完善手续的依法依规办理手续，杜绝新的未批先建的现象发生。

（七）开展景区交通文明行动。为解决旅游高峰期景区道路拥堵，成立节假日交通文明劝导志愿服务队，队伍由派出所、乡村干部等相关人员构成，通过发放宣传单、文明劝导等引导交通参与者自觉遵守交通法规，引导交通秩序，做到安全出行、文明礼让，创造良好的旅游环境，提升景区交通文明水\*。

一要加强宣传发动。各部门要进一步统一思想，提高认识，按照实施方案，研究制定辖区旅游景区专项整治提升行动细化方案，全面落实工作任务，切实增强工作的主动性和针对性。督促并指导景区结合实际制定服务质量提升实施细则，

加强动员宣传，层层抓好落实，引导群众积极参与，营造浓厚的整治氛围。

二要加强检查验收。认真对照《旅游景区质量等级的划分与评定》及相关评定细则，加强检查，督促整改，尤其注重旅游景区细节性服务、基础设施改造和公共服务提升，优化旅游发展软硬环境。按照“谁评定、谁负责”的原则，强化旅游景区服务质量责任落实，保证旅游景区检查全覆盖。

三要突出长效机制。通过整治专项行动，总结经验，突出示范效应，建立景区自查自纠与乡督查指导的长效机制，对旅游景区服务质量常抓不懈，不断改善和提升全乡旅游景区整体环境。

## 物业品质提升实施方案篇三

这是一次活动和习作联系起来的习作练习，安排在“怎样制作树叶书签”之后，有利于从读中学写。习作的重点是写清楚制作过程，课前我们不妨先做一个小制作，如书签、名信片、布娃娃、小汽车。要求记住制作的步骤，为这次习作做好准备工作。

“创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力。”21世纪是信息和创新的时代，时代呼唤创新人才的大量涌现。我们不妨采用原型启发法，指导学生写好这次手工制作活动。

### 一、出示原型，激发兴趣。

人们在创造想象时，从其它事物中得到解决问题的启示，从而找到解决问题的方法和途径，这种起到启发作用的事物叫原型。

绝大多数的创造发明，都是在原型的基础上，通过联想的作

用，创造性地想象出新事物形象。夸美纽斯认为：一切知识都是从感官知觉开始的。学生对外界刺激的注意并决定于外界刺激的正确重要与否，而往往来源于个体对事物的需要，兴趣及个体的情绪状态和精神状态。他们的思维还处于具体形象思维占优势阶段，巧妙地借助原型，能有效地吸引学生兴趣，调动学生的积极性。

老师在课堂上，巧妙地使用演示教具，形象地出现在学生眼前，很容易引起他们强烈的注意力，如在教学《制作香袋》时，辅导老师先展示做好的各式各样、颜色鲜艳的香袋，学生被它们吸引住了，为教学地顺利开展创设了情境。

## 二、拆装原型，激发欲望。

好奇的心是神圣的，是科学发明的巨大的动力。居里夫人说过：“好奇是人类第一美德。“在学生幼小的心灵里，萦绕着像星星一样多的为什么？这些大胆，奇异甚至荒诞的念头，潜藏着难以估量的发明创造欲望。”处于人生黄金时代的学生，没有习惯因素和思维定势的束缚，具有比成年人更为广阔的想象空间，他们敢于怀疑，敢于否定。辅导老师借助原型，指导学生通过解剖原型，分析构造原型的原理，让他们在拆装中思索，在拆装中酝酿创造的激情。

如《制作香袋》，让学生把香袋从外到内逐步拆卸分析，并要求每拆一步都要用笔作记号，排好顺序，看看拆开的步骤是怎么样的。拆卸完毕后，各组交流一下拆拆的过程，然后逆向操作复原，要求把拆开后的散件装回复原，经检查有80%以上的小组能复原装好。

## 三、模仿原型，体验成功。

创造是从模仿能力的基础发展起来的，人的活动一般总是先模仿后创造。模仿是创造的前提和基础，创造又是模仿的发展。辅导老师要指导学生模仿原型构造，进行自我操作



实践。心理学家盖兹说过：“没有什么比成就更能增强满足的感觉，也没有什么东西让每个学生能体验成功喜悦，更能激发学生的求知欲望。”一个著名的心理学家说得好：“成功，是靠成功推动的。”在拆装结束后，学生头脑中已具有较模糊的结构原理轮廓。因此，辅导老师要及时指导学生内心创新暗流地涌动，给他们创造再表现自我，施展才华的天地，有意识地让学生模仿原型进行制作。

如教学《缝制香袋》中，辅导老师发现有个学生手忙脚乱地捏着一根针不知从哪里下手，经了解，这位学生平时自理能力极差，早晨起床也要别人帮助。于是辅导老师就耐心地讲解难点，反复演示了几遍。然后他大胆动手，对他放低要求，低起点、耐心指导，不断对他取得的小成绩予以肯定与表扬，最后他终于亲手缝好了一个香袋，开心地笑了。

四、大胆创新，革新原理。

创新，对

[1] [2]

## 物业品质提升实施计划方案篇四

5月份，组织对秩序队员、收费员、经营人员进行了门禁系统办卡管理规定的培训，培训时间为两天，参训员工33人。对规范收费、办卡流程及操作有积极的推动作用。

### 6. 配电室操作培训

6月份组织对相关人员进行了配电室操作讲解现场培训，时长约2小时，31名维修电工及主管参加培训。此次培训有助于规范操作、降低工作风险、减少事故发生。

### 7. 如何做好业主工作培训

6月份，组织对各物业处部长级以上员工进行如何做好业主工作培训。培训员工35人，培训时间3课时。就如何和业主有效沟通、如何解决业主投诉的技巧详细讲解，对改善工作方法、促进服务提升起到了积极作用。

#### (五)新项目员工培训

本年度对新承接项目xx局、xx员工进行了统一培训。培训包括讲授岗前培训课程、参观公司管理项目等。共培训员工30多人，培训时间约12课时。对xx□xx□xx项目员工进行了现场培训，培训内容为公司企业文化、相关规章制度、行为规范等，培训30多人，培训时间约4课时。

#### (六)xx员工培训

3月份，接待xx员工十人进行了为期两周的培训。培训包括对物业相关岗位规范、流程、标准的讲解，参观物业管理项目，各物业处轮岗实习等。培训结束后，组织参训员工以交流座谈会形式探讨了工作中遇到的问题及今后工作规划，并形成总结文档留存。

### 三、工作中的不足与存在的问题

#### (一)全面统筹仍有欠缺

因物业管理琐碎事情较多，临时性的突发事件处理也需投入部分精力、人力、物力，工作中有时会坠入具体事务的处理，导致品质培训工作全面统筹仍有欠缺，不能确保物业各项工作有效执行到位。

#### (二)工作广度、深度不够，可追溯性落实有待提高

品质检查工作仍显单薄，缺乏应有的广度和深度，缺少对检查项目可追溯性的切实落实。目前，在环境卫生、小区外观

外貌、公用设备实施维护等方面检查的多，检查深度不够；对秩序维护□xx□xx□xx等专业公司检查较少涉及。检查中，对出现问题的上、下相关节点、环节纠察不足，未能确保可追溯性的具体落实。同时，对各岗位、部门员工的培训工作没有形成系统，缺乏对培训深度的挖掘，培训标准及成效有待完善和提高。

### (三) 过程管理亟待加强

过程有效执行和把控，才能赢得良好的结果。好过程是横向工作的合理匹配和纵向工作的平稳顺延。物业管理各项工作的过程控制未能实现具体工作的合理匹配和顺延，亟待理顺和有效管控。满意度调查作为事后调查，未能完全体现物业服务过程管控。

### (四) 员工评估和培训激励长效机制缺乏

有效评估与激励，是员工不断追求进步、工作逐步完善的推动力。目前，员工培训评估方面仍不完善，对员工受训后工作表现缺乏长效评估激励机制，致使员工工作绩效提升方面不能有效衡量，工作监督和人才提拔也受到制约，对员工的激励和品质培训工作的持续改进有一定影响。

## 四、改进措施

### (一) 强化对工作的处理与掌控能力

通过不断学习，提高部门专业技能及个人素养，加强对工作的预测、计划、实施、指挥和掌控能力。立足质量监控与服务考核两大工作内容，具体事件及各环节确定相应责任人，做到事前想到、事中控制、事后反馈。

### (二) 落实可追溯性，拓宽工作深度与广度

拓宽品质检查范围，将物业公司各物业处及职能部门工作列入检查督导日程。完善作业记录、巡查文件，将可追溯性落实到绿化、环卫、保洁、维修、秩序、客服等各个板块，对服务过程中涉及到的记录，如派工单、维修记录、回访记录、工作巡查本及相关记录定期检查。一旦发现问题，问题起因、发展、是否及时控制等，各环节一目了然。

联系外部培训机构，拓宽培训渠道，加强与各物业处(部门)的沟通联系，调动中基层员工培训的积极性。根据市场需求和部门、岗位需要，建立完善员工培训成长体系，有针对性地协助、指导、监督各物业处(部门)根据培训计划举办不同形式和内容的培训。

### (三) 加强对过程和服务质量的管控

通过培训和工作实践等多种形式，提升员工工作能力。品质管培部组织专业知识培训；各物业处、部门组织具体岗位服务流程培训。根据各物业处意见和工作实际情况，不断完善、优化各物业处、部门的工作流程，加强对各处工作流程的落实。通过日常品质检查、不定期夜查等多种途径，实现物业服务工作流程的规范化和服务质量的提升。

### (四) 建立培训与考核激励的长效机制

完善培训与考核体系，建立评估、激励的长效机制。在客户满意度考核的基础上，将过程内部质量指标纳入考核体系，强力推进，确保效果。将培训与考核联系起来，不仅对员工进行培训激励与考核，还对培训讲师激励与考核，二者结合，强化培训效果，建立长效考核激励机制。

## 五、20xx年度工作计划

为了提高物业整体工作质量，更好地为公司持续发展培养优秀人才□20xx年，品质培训部将在上一年度工作基础上，立足

公司发展，创新工作形式，拓展工作的深度和广度□20xx年度工作计划如下所示：

### (一)继续贯彻质量环境管理体系

组织所有品质管理人员(含物业处办公室主任、管理部长、维修部长、项目经理)参加标准体系培训，深入研究讨论。贯彻质量环境管理体系要求，按照iso9001和iso14001体系标准，强化管理，提升物业服务水平。

### (二)创优工作

抓好物业处创优工作，适时、适宜的提供指导和服务；分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习，提升认识，为创优工作顺利进行创造有利条件。

### (二)经理绩效考核

根据各物业处、职能部门不同情况修订完善考核标准和体系，明确考核人员、考核方法、考核时间等，促进考核工作制度化、规范化。

### (三)品质检查工作

每月采用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式，利用作业记录、工作巡查记录等相关记录，将检查发现的问题追本溯源，彻底整改，杜绝隐患。

### (四)满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查，据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类，需要改进的积极整改，有待提升的服务进一步规范。

## (五) 经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观，学习一流物业服务企业的管理模式和管理经验，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

## (六) 物业全员知识竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业知识竞赛，增强员工的学习意识，普及物业专业相关知识，进而提升物业员工专业素养。

# 物业品质提升实施计划方案篇五

辽宁凤凰饭店紧密围绕《沈阳市旅\*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\*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办法》，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”的服务质量观。《质量管理办法》由“五个”体系和“一个”奖励细则组成。即质量管理组织体系，质量标准、规范体系，质量检查体系，质量反馈体系和质量分析体系及“服务之星”评选的奖励办法。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基础。培训上突出干部的管理能力和培训能力的培训，达到每个经理、主管既是管理人员又是培训师。三年来，一直以制度为依托，并不断提升饭店的服务质量。20xx年为使我店的质量管理再上新台阶，饭店实施了“服务质量关键点”的控制办法作为质

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”的服务和管理。推行了“首问责任制”，要求第一位接受客人服务要求的员工必须将这项服务工作负责到底，有效地协调，直到客人满意，而不能推诿到其他部门，强调服务的实效性。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。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、策划和表达的能力。

20xx年质量管理的工作，主要以提高客人满意度为目标，以突出凤凰特色服务为重点，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、突出凤凰特色服务的内涵

### 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，使任何身在服务现场的饭店员工都有责任抓住这些关键时刻，并用自己的卓越服务来使客人满意。

### 3、强化走动管理

饭店服务是直接与客户面对面的工作，稍有疏忽就会引起客户的不满。能否及时地对服务现场进行有效的服务质量控制非常关键。通过管理人员的及时了解情况，督导落实，达到防患于未然的目的。

### 4、做好客人的信息反馈，为客户提供个性化的服务。

通过对客人的信息收集，了解客户的需求和饭店服务质量的现状，为饭店进一步改进工作提供依据。在客人的意见收集

与反馈方面，餐饮部根据饭店的质量管理办法，设计了客人信息反馈与自我评价表，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服务的作用，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服务。

#### 5、做好质量分析，实施全面质量管理。

每月在饭店召开的月分析会上，做详尽的质量分析报告，对当月的质量工作情况总结，分析倾向性的问题，提出改进措施。在质量分析中，既注重分析质量管理中好的做法，又深入挖掘影响服务质量的内在因素。

6、评选“服务之星”和“优秀员工”，充分调动员工的工作热情和员工中树立服务典范，组织召开经验交流会并以店报的形式大力宣传优秀事迹，在员工中起到广泛积极的带动作用。

7、出台《员工考核办法》目的在于促进饭店服务质量的提高，促进员工的个人成长。在“综合能力”等级的评价中设立的具体内容有热情服务、沟通合作、学习创新、信息提供和应变能力等5项。具体评价标准为：

“热情服务”：在对客（员工）服务中做到微笑、敬语、主动、热情、周到、快捷。

“沟通合作”：在与客人和同事的交往中能主动、准确的表达自己的意思和主动、准确的了解对方的意愿或需求，通过自己的行动，达到对方的满意。

“学习创新”：勤于学习，善于动脑，能在自己职责范围内提出创意或创新，或在非职责范围内提出工作意见或建议。



创意、创新、意见、建议等必须是有实质内容的。

“信息提供”：向上级提供客人（同事、其他岗位或部门）流露的或潜在的需求信息或愿望，以及意见和建议。

“应变能力”：对突发事件或客人意外的需求和行为处理得当，使客人满意。

8、做好培训和质量管理进一步紧密结合。培训是全面质量管理的基础，培训的内容即是质量管理的内容，找出的问题成为培训的重点，做到培训和质量管理的互动。几年来建立起以人力资源部和各部门训导师、训导员为主体的饭店培训体系，人力资源部负责饭店公共培训课程、新员工培训及干部培训；各训导师、训导员主要负责本部门理念性培训及岗位培训。在干部培训方面采取“请进来和走出去”的方式及继续推广《凤凰论坛》的演讲形式，全面提升干部的管理能力和综合素质。在新员工的入职培训中，采取理论授课、现场练习、实地参观和案例分析等多种形式，增强员工对服务工作的感性认识，力争达到员工在岗位上更好地为宾客提供优质服务的最终目的。

9、利用培训板报和店报等宣传方式，提高全员的优质服务意识。在饭店的员工通道处设立“培训板报”，开设接待英语用语、好书、好杂志推荐、精彩短文、“服务之星风采”等专栏，在员工中营造浓厚的学习氛围，激励员工积极上进；充分利用店报《凤凰之声》及时报导各部门的先进服务事例，鼓励员工在工作岗位上发扬爱岗敬业、无私奉献的精神。