

最新公厕管理提升方案 物业品质服务提升方案(大全5篇)

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

公厕管理提升方案 物业品质服务提升方案篇一

一、给客户到美洲故事看房是一种享受的感受：

性的阳刚之美。

2. 车场岗站姿采用双手交叉站立。双手背后跨立式站姿主要体现威严，属警戒站姿。双手交叉站姿属服务性站姿，使服务人员时刻处于一种位客人服务的状态，增加亲和力拉近与客人的距离。

3. 车场岗指引车辆入位，拉车门突出体现跑动时服务以体现服务的及时性。

4. 保洁服务在现有基础上，强调随时、及时，在保证车场、售楼处内部、金色池塘广场、绿化带卫生标准的同时对客户参观路线及时保洁（通工地、样板房甬路、木桥）。

5. 为保障人员安全，避免工地大量泥土带入售楼处，同时也为了售楼处环境的美观，在雨雪天气时保洁在客户参观路线设立安全提示牌、木桥两侧铺设地垫。

6. 客户人员提供全程引导服务，现客服人员站位为大门一人，接待区玻璃门一人，改变为两人全部在大门站位，客人进入时一人引导客人到接待区提供相应服务，有营销人员接待客

人后，到接待区玻璃门站位，送客人到样板房参观后回大门站位。

二、从客户需求出发，凸显客户尊贵：现在来参观的客人将来就有可能成为美洲故事的业主。客户需求的我们提前想到、做到，客户未想到的我们提前为客户想到。1. 在雨天为客户撑伞服务同时在烈日天气为老人、女士、小孩提供撑伞服务。2. 遇老人、孕妇及时搀扶。3. 遇抱小孩、提物客户及时帮客户提拿物品。4. 关注客户需要何种饮品的同时关注客户的就坐位置，老人、孕妇、小孩不要引导到空调风口下就坐。

5. 遇身材高大、体胖客户就坐及时为客户调整座椅位置。

6. 客户携小孩、老人看房时由于注意力集中在房屋上，会忽视对孩子、老人的照顾，这时就要时刻关注孩子、老人的安全，及时提醒客户关照他（她）们。

7. 卫生间马桶隔断内增设烟灰缸。

8. 雨天卫生间台面增设擦鞋布、鞋刷。

三、增加物业服务附加值，有力促进美洲故事房屋销售

1. 让所有人员熟悉美洲故事项目、样板房解说词。

2. 客服、礼仪接待人员理解美洲故事设计风格、理念。

3. 客服、礼仪接待人员理解美洲故事不同风格别墅的特点。

4. 定期请营销人员培训解说内容及技巧。5. 定期对美洲故事项目、样板房解说词进行考核。

6. 及时了解客户需求、意见，汇总后反馈相关部门。

7. 对客户需了解的共性问题汇总，制定答客问。

8. 营销人员下班后经常有少量客户参观，为方便客户，促进销售，将销售资料提前装袋，给客户介绍完后提供一套美洲故事销售资料。9. 由物业后勤部牵头，定期了解营销需求，及时改进物业服务品质。

10. 对日常检查过程中发现的影响售楼处整体品质的问题汇总上报，同时提交改进意见。

四、加强前期介入，向客户展现一个人性化、高品质的美洲故事

物业服务作为一项专业性的服务，在长期的服务过程中对设备的选型、客户的需求、交付使用物业使用功能的不足，易出现的问题都积累了一定的经验。在客户问题处理、工程、安全、保洁等方面都有相关专业人员。为减少物业交付使用后的维修整改量，交付使用物业的公共设施能够基本全面达到业主生活、安全、休闲要求，物业服务的前期介入在房屋的销售、业主的入住过程中不可或缺。1. 加强施工过程中施工质量的监控。

2. 对施工完毕工程质量、设施设备、电路、管线进行初验。

3. 将初验发现问题及整改意见汇总上报。4. 对各类标示的样式、内容、颜色提交相关意见。

5. 对影响使用功能的问题汇总，同时将改进意见上报。

五、从客户感受出发、强调细节、严把品质控制关：

无笑容的表情，一句生硬的问候，地面的一口痰迹，一条泥泞的小路，物品码放位置的不当等，都会映在客户的脑海中，给客户留下不好的记忆。为确保服务品质，就要时刻关注服务细节，严把品质控制关。

1. 让工作记录、检查表格起到应有作用。将工作内容、标准，检查内容、标准在表格上完整体现，每日发生的问题在记录上真实体现。2. 每日上班前将前一日记录表格上交主管领导审阅。

3. 周、月工作计划、总结，采购计划准时提交。

4. 行政人事对工作计划完成情况，采购物品合理性进行实时监控。

生不到位等情况及时整改。自己看着都不舒服的地方客户一定不会满意，要做到展现给客户的一定是最好的。

6. 对发生的问题相关部门一定要分析原因，提出整改措施，行政监督检查整改落实情况。7. 时刻关注客户投诉问题，客户的投诉第一时间将处理意见、措施反馈给客户，落实后通知客户，请客户监督检查，直至客户满意。

六、加强沟通、稳定队伍、工作顺利开展； 和谐、稳定的团队，愉快的工作氛围，沟通是必不可少的。通过沟通可使部门、同事之间相互理解；通过沟通可使对方了解对方的工作方式、思想、理念，所做工做要达到的目的及实施的办法；通过沟通可化解矛盾，统一思想。一致的目标，统一的思想有利于工作的顺利开展。

1. 定期组织员工谈心会，了解员工思想动态。有必要可请开发商相关人员参加。2. 利用工作闲暇时间与员工聊天，避免说教，了解员工心声。

3. 对员工提出问题、要求合理的及时解决，不合理的讲明道理及时回复。

4. 呈文前与相关负责人沟通呈文内容，思想一致后行文上报。

5. 工作问题，工作中所需技术支持及时与相关负责人沟通。
6. 丰富员工文化生活（拔河、棋牌比赛、跳舞、自助郊游等）。

公厕管理提升方案 物业品质服务提升方案篇二

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。

公厕管理提升方案 物业品质服务提升方案篇三

贯彻落实十八届五中全会精神，弘扬“不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆”的行业精神，集中宣传全区落实“改善医疗服务行动计划”取得的成效，展示阶段性成果，树立示范典型，营造良好的社会舆论氛围，以创建“群众满意乡镇卫生院（社区卫生服务中心）”活动为抓手，以改善医疗服务40条措施为手段，逐步推动各医疗机构落实“以病人为中心”服务理念，构建和谐医患关系，切实改善人民群众看病就医感受。

20xx年月日至20xx年8月1日。

各医疗卫生机构。

（一）开展集中宣传报道活动

开展“改善医疗服务在行动”宣传活动。通过组织记者深入医院调查采访、各单位自行撰稿等形式，利用报纸、广播、电视、网络、宣传栏等多种途径，展示活动成果，弘扬正能量。

（二）开展典型创建评选活动

2、开展“优秀家庭医生”和“全科团队”微视频作品推选活动；

3、开展“改善服务十大创新亮点”推选活动。

（三）推动医疗服务持续改进

1、继续推进“改善医疗服务行动计划”40项服务举措；

2、开展“改善医疗服务行动计划”效果评价工作；

3□xx市眼科医院开展“医疗服务满意度调查”，每季度适时通报。

（一）各医疗机构要按照《方案》要求，结合自身实际制定具体实施方案。各医疗机构要主动组织开展相关宣传报道、典型创建评选活动。并于20xx年8月1日前将活动总结报我局。

（二）各单位要把“进一步改善医疗服务行动计划”和创建“群众满意乡镇卫生院（社区卫生服务机构）”活动以及“医疗服务满意度调查”工作有机结合，统筹安排，共同推进。

（三）各单位要继续按照□xx市卫生计生委进一步改善医疗服务行动计划实施方案》（连卫办医政〔201〕1号）、《关于印发通知》（连卫办□20xx□22号）要求，将相关宣传活动的视频、图片、字及媒体报道等相关资料于每年10月底前报送至区卫计局医政科。

公厕管理提升方案 物业品质服务提升方案篇四

为进一步加强我院社区卫生服务工作，提高社区卫生服务水平，根据_、国家中医药管理局《关于公立医院支援社区卫生服务工作的意见的通知》和自治区卫生工作会议精神的要求，结合我院多年来对社区卫生服务工作实际，现制订市第三人民医院支援社区卫生服务工作方案如下。

（一）医院将四个社区卫生服务站，实行统筹管理，合理安排，明确任务，落实责任。根据活动方案，积极开展工作。

（二）医院要充分发挥自身的医疗、教学和科研优势，主要

承担对社区卫生服务机构的业务指导、技术支持、人才培养等任务。

（一）完善工作方案。

医院将根据本工作方案的要求，结合辖区内工作的实际需求，认真开展调查研究，制订支持年度工作计划，建立工作制度，确保工作顺利进行。

（二）派驻医生。

医院每周向每个社区卫生服务站，派出高年资主治医师不少于2人次，每年工作任务结束后要进行总结和评价。同时鼓励符合条件的医院退休专家和卫生专业技术人员到社区卫生服务站工作。

（三）人员培训。

医院将支持各卫生服务站，选派人员进修学习；医院在举办学术讲座专家讲座时应通知卫生服务站参加；指导社区卫生技术人员开展工作，待一定时候可进行科研合作。每年至少为社区卫生服务站开展2次培训。

（四）建立双向转诊。

根据医院双向转诊实施方案。

（一）加强组织领导。

成立医院社区卫生服务工作领导小组，主管院长任组长，相关科室负责人为领导小组成员。医院支持社区卫生服务工作办公室设在社管科，负责组织协调和日常管理工作。各社区卫生服务站指定专人负责，建立工作责任制，负责联系协调工作。实施过程中要及时总结经验，解决存在问题，确保取

得成效。

（二）完善监管机制。

医院与支援社区卫生服务站，要根据工作实际，建立和完善工作制度和完善管理机制。医院要建立定期督查制度，明确督查内容，采取随机抽查的办法，加强对支持社区卫生服务工作的监督指导，对工作成绩突出的科室和个人予以表扬，对任务落实不好、存在严重问题的通报批评。

（三）加强宣传教育。

要加大宣传教育力度，使广大医务人员充分认识医院支持社区卫生服务工作的重大意义，主动性和积极性。要主动与新闻媒体联系，加强宣传，充分发挥舆论宣传作用，营造良好的社会氛围，树立卫生系统全心全意为人民服务的良好形象，推动医院支援社区卫生服务工作的深入开展。

公厕管理提升方案 物业品质服务提升方案篇五

以《xxx关于加快发展旅游业意见》为指导，按照国家旅游局“20xx全国旅游服务质量提升年活动”部署，以及省旅游局活动方案的要求，以游客满意为标准，以品质化服务为方向，优化旅游服务环境，强化旅游企业和旅游从业人员的服务意识，全面提升旅游服务质量，树立旅游企业良好的形象，推动我市旅游业又好又快发展。

通过开展“市旅游服务质量提升年”活动，使我市旅游服务质量全面提升，旅游企业和从业人员的质量意识、标准意识和品牌意识日益增强，旅游行业质量监督管理机制进一步完善，旅游市场秩序明显好转，人民群众满意度不断提高。

（一）坚持一个重点

坚持大力提升旅游服务质量的工作重点，全面提升旅游行业的服务质量，满足游客的服务需求。为此，要成立以主要领导为组长的领导小组，举行市旅游服务质量提升年活动启动仪式，做好质量提升年活动的安排，广泛发动全市旅游企业积极参与国家局和省旅游局开展的系列活动。（责任科室：办公室、行管科）

（二）抓好二个提升

1、提升旅游重点领域的服务质量。

（1）抓好旅行社服务质量品质评定工作

在全市推广《旅行社品质等级划分与评定》标准，大力开展旅行社品质评定工作，树立旅行社的品牌意识。争取三星级以上旅行社达到4家。同时努力实现旅行社参与政府采购（代理），并向高品质旅行社倾斜。（责任科室行管科、质监所）

（2）抓好对旅行社的监管

深入贯彻落实《旅行社条例》《旅行社条例实施细则》，以广告、合同和价格监管为重点，强化对旅行社的监管，提升旅行社的守法意识、诚信意识和安全意识。（责任科室：行管科、质监所）

（3）抓好星级饭店的评定和复核工作

贯彻实施新版饭店星级标准，进一步提高星级饭店服务的标准化，规范化水平，抓好星级饭店的评定、复核工作。完善星级饭店的退出机制，保证星级饭店的整体水平。组织饭店积极参与“中国饭店金星奖”评选活动和绿色饭店的创建活动。（责任科室：行管科）

（4）抓好旅游景区服务

2、提升旅游目的地的建设品质

(1) 打造一批重量级项目，提高核心竞争力。重点抓好一批上规模的旅游项目和具有广阔前景的旅游新产品，增强旅游核心竞争力。一是指导国际商贸城三期四区新旅游购物中心的建设，按照把整个国际商贸城建设为以商贸购物为主功能，以休闲娱乐为配套的国际商贸购物休闲公园，打造成城市旅游发展引擎和支柱的要求，推进购物场所景区化、购物商品品牌化、购物环境优质化。二是积极推进异国风情街的建设。通过政策引导、适度扶持、市场化运作、完善餐饮、娱乐、休闲、购物等功能，实施公共街区景观改造工程，完善主要街区设施、优化环境，引进一批国内外品牌企业直销连锁店、特色店，营造浓郁的异国文化，万国风情氛围，真正成为有影响力的特色风情cbd。三是配合做好古商埠-中国历史文化名镇佛堂古镇的开发建设。协助做好今年的古镇迁建区建设、历史古迹保护和风貌整治、江北绿化带等相关配套建设。同时协助做好与古镇配套的双林景区开发前期的规划修编等工作，力争尽早启动双林景区开发建设工作。四是指导省级森林公园华溪森林公园龙潭谷登山游览区景观工程建设，力争年内完成主要工程建设，尽快转化为新的旅游产品。五是积极鼓励创建a级景区，完成海洋公园等a级景区评定工作。

(责任科室开发科)

(2) 深化“十百千”工程，继续创建旅游强镇、特色旅游村。指导旅游强镇、特色旅游村不断提升完善乡村旅游功能，更好发挥促进旅游经济发展、推进新农村建设完成的功效。引导镇街重视发展农家乐、乡村游、生态游等休闲旅游，办好红糖节、莲藕节、杨梅节、十月十、丹溪养生文化节等节庆旅游项目。充分发挥即将出台的《关于全面加快旅游业发展的政策意见》政策引导作用，调动相关镇街发展积极性，开发建设一批适合市情乡情的特色生态文化休闲项目，大力增强旅游产业发展后劲。按照创省旅游强市的标准，做好前期筹备工作，为实现省旅游强市的目标奠定基础。(责任科室：开发科)

（三）开展三项活动

1、开展宣传活动。

加强“全国旅游服务质量提升年”系列活动的宣传。主要围绕“品质旅游、伴你远行”活动以及配合“文明旅游、理性消费”进社区活动开展系列宣传，编印发放宣传资料，通过媒体开展宣传。同时要组织全市旅游企业负责人开展品质服务倡议活动。（责任科室：办公室、行管科、开发科）

2、开展导游大赛活动

在9月份将开展导游大赛，以书面考试、现场导游、才艺表演、综合知识竞赛相结合的形式进行。以赛带训，全面提升导游人员的综合业务水平。（责任科室：行管科、办公室、风景旅游协会）

3、开展青工技术比武活动

组织开展饭店行业服务技能大练兵及服务技能大赛，并在此基础上，推荐岗位能手参加上级组织的技术比武活动。（责任科室：行管科、办公室、风景旅游协会）

（四）加强四项基础工作

1、加强旅游安全保障工作

牢固树立“安全是旅游生命线”的意识，落实安全生产责任制，与旅游企业层层签订责任书，落实值班巡查等各项制度及安全教育工作，组织开展专项检查与整治活动，特别是要重点检查旅行社车辆安全、黑车营运、出境游安全等方面内容，对景区、饭店除做好治安防控外，饭店还要重点做好消防安全、食品安全等工作。要组织一次消防演练工作，确保旅游活动安全、健康、有序。（责任科室：办公室、行管科、

开发科)

2、加强培训工作

要提高培训工作的针对性和实效性，针对旅行社，拟开展新的《旅行社条例》及相关法律法规的学习，导游业务知识的培训。贯彻国家旅游局“统筹推进导游人员的分级分类培训”要求，积极参加省局开展的“讲道德、比技能、赛服务”为主题的导游讲解员培训活动。导游人员每年在导游年审前要完成由市旅游局培训中心组织的公共课程及专业知识培训，邀请全国名导进课堂授课。发放导游培训记分卡，每年参加各类培训少于56课时的导游不能通过年审。要及时修编全国导游人员资格考试教材及完成现场考试的模拟场景拍摄。星级饭店要开展中高层管理人员及领班的分层次培训工作，要在各个企业中培养一批职业培训师。要加大对安全保卫及消防人员基本知识及操作程序技能的培训，紧急救护知识和技能培训等，要加强与旅游职业技术学院的合作，利用高校的师资力量做好培训工作。

3、加强旅游质量的监督检查工作

针对旅行社“零负团费”，低价竞争情况以及旅行社合同、保险等比较集中的问题开展专项整治活动，对于违法违规，损害旅游者权益的旅行社，要依法严肃查处，强化企业守法诚信经营，规范优质服务意识，加大对旅游企业投诉的处理力度，发现问题及时处理，并监督企业做好整改工作。加强旅游行业行风监督员队伍建设，发挥好行风监督员的作用。
(责任科室：行管科、质监所)

4、开展游客满意度调查工作

为服务好旅博会，在中国国际旅游商品博览会召开期间，与xxx一起做好游客满意度调查工作，并公开发布满意度调查报告。对调查中发现较为集中和典型的问题要作为行管工作

重点进行整改和提高。（责任科室：办公室、行管科、开发科）

（一）要统一思想。各旅游企业要增强对旅游服务质量提升年活动的目的意义的认识，旅游服务质量提升年是提高旅游经济效益的重要手段，是提升旅游综合实力和竞争力的必然要求，因此，各旅游企业主要领导要挂帅，采取多种形式开展旅游服务质量提升年工作，增强从业人员参与提升服务质量的积极性和主动性，迅速掀起全行业提升旅游服务质量的工作热潮。

（二）要精心组织。旅游服务质量提升年活动贯穿全年，事关全局，要做到季度有重点，每月有活动，经常有声音。各旅游企业要结合自身实际，结合日常工作，做好与省局、市局活动的对接，突出重点，选好载体，精心组织好旅游服务质量提升年的活动。

（三）要加强宣传。各旅游企业要通过报纸、店报、板报等各种形式，广泛宣传，全面参与，充分调动全体员工的积极性，要组织丰富多彩的旅游服务质量知识讲座、服务技能比赛和现场观摩学习，总结和推广优质服务的经验和做法，同时要做好活动信息的上报工作。