

最新景区服务质量提升方案 服务质量提升方案(大全10篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？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。

景区服务质量提升方案篇一

相对于发达国家而言，我国物流产业起步较晚，服务质量不高。随着社会经济的发展，物流企业竞争将体现在服务质量的竞争，服务已成为企业取得竞争优势的一个重要手段。物流服务是指以客户的委托为基础，按照客户要求，为克服货物在时间和空间上的间隔而进行的物流业务活动。物流活动主要包括将物品从供应地向接收地的实体流动的各个环节，是物流企业占领物流市场、提升竞争力的关键因素，是物流企业获得利润的源泉，是物流管理的重要组成部分，是获取顾客满意和竞争优势的重要内容，提高物流业的服务水平、降低成本，提高核心竞争力等方面具有重要作用。目前，许多物流企业为提高物流服务质量，开始学习和引用先进的顾客满意改善工具和方法，如全面质量管理、企业流程再造和物流服务绩效评估等。

（一）物流服务质量的涵义。物流服务质量就是物流企业通过固有的特性所提供物流的服务，达到服务质量标准，满足物流客户和其他相关要求的能力，也是整个物流服务过程和结果的集合，是物流企业和客户在合作的过程中相互作用的真实瞬间实现的。物流服务质量的形成主要来自三个方面：设计来源、供给来源、关系来源。物流服务质量的本质是：

3、顾客对服务质量的评价不仅要考虑服务的结果，而且考虑服务的过程。

（二）物流服务质量的内容。服务质量是产品生产的服务或服务业满足规定以及潜在需求的特性和特征的总和，它关系着客户的满意度和忠诚度，对企业的经营发展有着重要的影响。物流服务质量是物流活动本身固有的特性满足顾客要求的程度，它表现为客户对所提供的物流服务的满意程度。物流服务质量的主要内容包括以下几点：

4、物流工程质量。物流工程质量是把物流质量体系作为一个系统来考察，用系统论的观点和方法，对影响物流质量的诸要素进行分析、计划，并进行有效控制。

（三）物流服务质量的功能。第三方物流服务是按照客户的要求，为保证货物的及时供给，克服货物在空间和时间上的分离而进行的一系列工作的有机综合。其主要功能性活动包括以下几个方面：

1、运输：这是第三方物流运作的必备环节，可以说，没有运输就没有物流服务；

2、存储：如果说运输是产生商品的空间效用的话，那么存储就是产生商品的时间效用；

5、物流信息服务：该功能也是现代物流服务中不可或缺的一项重要功能；

6、总体策划：该功能是第三方物流企业未来发展趋势中所必须具备的一项重要功能，只有具备总体的、系统的策划能力，才能大大提升物流企业的竞争实力。

目前，我国的物流企业服务质量存在着一些问题，究其原因主要是：首先，物流企业员工并未真正认识到客户及客户满意对企业生存和发展乃至自身利益的重要意义，不清楚服务质量目标，这使得其在服务提供过程中失去了指导方向，于是便影响了其服务效果；其次，企业的物流服务质量标准模

糊，现行的质量标准对员工的指导作用不大，从而影响了员工无法以统一、合格的质量水平来提供恰当的物流服务；再次，质量管理方法不当。物流服务质量的设计、组织、实施、控制等需要运用一系列的方法，不恰当的操作方法对质量管理起到负面的影响，企业各层次员工的质量责任和权利不清晰，不利于物流服务质量的严格执行和相关质量问题的迅速、圆满解决，企业员工不注意及时、准确、全面地收集物流服务过程各环节的质量信息数据，这影响了企业无法对服务过程和服务结果进行有效地质量分析、质量评价和质量改进；最后，质量管理人才相对缺乏。企业质量管理的关键要素是人，要实现较高的物流服务水平，物流企业必须拥有一批能够在物流服务过程中的各个环节进行准确、高效、合理作业的人才，而素质低、能力差的员工不能算作是企业质量管理的人才。因此，如何提升物流企业的服务质量，已成为当前物流企业急需解决的关键问题。

（一）提高对企业物流服务质量的认识。首先，要树立物流服务整体质量管理的思想，物流企业必须站在企业发展战略的高度出发，深入到物流服务质量的全过程，切实做好每一个环节的服务质量管理工作，全面了解物流企业的物流服务需求的内容和特征，将物流服务融入到物流企业的物流系统当中去，树立全新的服务理念，保持物流服务的高质量和特色；其次，通过各种形式的学习、宣传，强化质量意识的形成，使物流服务人员提高对服务质量重要性的认识，严格按工作标准、质量法规、质量标准做好有关工作，积极主动地提高业务水平和操作技术，提高学法守法的自觉性，主动了解、挖掘顾客的需求，树立以质量为核心的职业道德，从而不断增强质量意识。

（二）加强物流服务标准化建设。随着物流社会化程度的不断提高，现代物流企业需要拥有自己的物流服务质量标准，才能在竞争中脱颖而出。物流服务的标准化是按照物流合理化的目的和要求，制定各类技术标准、工作标准，并形成企业乃至全国物流系统标准化体系的活动过程。确定物流服务

质量标准，提高服务工作标准化程度为提高服务质量的可测性、加快服务速度、减少差错、降低成本费用。物流企业应根据实际情况精确地测定各项重复性服务工作所需的时间，精心设计服务操作程序，确定物流服务标准，力求使物流服务标准满足顾客期望、重点突出，并要求员工认真执行服务标准，不断提高服务工作质量，为顾客提供优质服务。

（三）加强物流服务质量管理信息系统建设。随着信息技术、网络技术的不断发展，信息化渗透至物流的每一个领域。因此，信息化已经成为物流企业实现质量管理的重要手段。物流服务质量管理信息系统是由人员、计算机硬件、软件、网络通信设备及其他办公设备组成的人机交换系统，其主要功能包括信息的收集、存储、处理、传输、维护和应用等。要建立有效的物流质量管理信息系统，企业要计量顾客对物流质量的期望、顾客对物流服务质量的评估，也应计量顾客对物流服务的期望；要实时监控物流质量状况。在为顾客提供物流服务的过程中，由于多种因素的共同影响，导致企业物流质量的变化。要加强物流质量管理需要随时了解和掌握物流质量的现状、运行过程和发展趋势，及时发现问题、改进管理，提高企业物流服务与管理质量。

（四）提高物流服务人员素质。物流服务是互动过程，要根据服务利润链原理，做到顾客满意，必须提高服务人员素质，优化服务队伍。提高人员素质，关键还要提高人员的服务方法、服务技能、职业道德等，提高服务人员的业务水平和学习能力、创新能力，提高工作质量，培育具有高度责任心和沟通能力强的服务人员队伍，充分调动服务人员的积极性、主动性和创造性，以改善企业整体服务质量。

在经济全球化的背景下，物流企业应努力提高其服务质量，提高顾客满意度，从而提高物流企业的核心竞争能力。因此，物流企业需要重新认识物流服务质量，使之与实际工作能够有效的结合在一起，并运用先进的管理方法，提高物流企业的服务质量。

景区服务质量提升方案篇二

（一）动员布置阶段（5月）

总行召开动员大会进行部署落实，制定方案，明确责任。各单位要对照活动要求，认真组织学习，制定具体方案，明确目标任务、时序进度、工作责任和推进措施，根据礼仪培训要求，通过每日晨会和具体工作实践，坚持礼仪规范和文明用语规范，从基础做起，将刻意的礼仪动作及礼貌语言变为下意识的工作言行。

（二）自查自纠阶段（6月-10月）

各支行、总行各部室要通过外学内比、内外结合，广泛征求单位职工、服务对象和社会各界的意见和建议，找准在服务方面存在的问题，进行自查自纠，扎实推进活动有序开展。

1、深入排查。各支行要强化内外部环境整治和形象排查，实现门牌标识、对外宣传及凭证使用规范化；对照活动内容及规范化要求，认真排查自身存在的问题与不足，要组织召开一次行风监督员会议，走访有关服务对象，了解本单位服务现状和存在问题，使查纠工作做到有的放矢。

2、自查自纠。各部室、各单位要对照各自活动计划和征求意见情况进行自查自纠自评，找准存在的实际问题，及时整改。

3、组织检查。活动期间总行检查组将进行突击检查和重点抽查，检查以现场和非现场方式进行。对重点岗位和重点环节尤其是机关和外勤人员加大监控力度，实行现场督查、“神秘人”暗访、远程监控、96008和88880000多方联动，对发现问题加大处罚力度。

1、各单位要对活动开展情况形成书面汇报材料，材料内容包括开展活动的基本情况、主要成效、典型经验、存在问题及

整改措施。

2、总行活动领导小组对各单位活动情况进行全面检查、总结、评价，并与年终考评挂钩，对服务工作出色的先进单位给予表彰奖励，对服务质量较差、群众反映强烈的单位和个人将进行严肃处理。对在这次活动中排查出的综合服务质量较差的人员在11月份统一实行待岗培训，费用自理，经考核合格后上岗。

景区服务质量提升方案篇三

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

1、开展“谈思路、出实招、话服务”解放思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。

2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。

3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。

4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月-10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中

心)在广泛发动,提高认识的基础上,要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室(中心)制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作,完成活动的各项任务指标。(详见附件)

1、各科室(中心)组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料,进行系统的职业培训。

2、各科室(中心)对照科室的规范、要求、标准进行自查整改,标准要高,要求要严,落实要到位;要善于发现问题,及时解决问题;要注重细节,注重养成。

3、开展好各科室(中心)的各项活动,做好本职工作。

4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查。

(三)巩固提高阶段(11月份)

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动,进行阶段总结,提炼经验,分析问题、查找不足,制定整改方案。

(四)总结表彰阶段(12月1日至12月31日)

1、对本次活动开展情况进行全面总结,建立和完善后勤精细化管理长效机制。

2、按照后勤管处“三评”活动实施意见,评选出“服务质量提升年”活动先进集体和先进个人。

3、召开表彰大会。

景区服务质量提升方案篇四

（一）统一思想，提高认识。

各单位要充分认识开展“服务质量提升年”活动的重要意义，切实把思想统一到优化服务环境，提高服务质量上来，进一步强化大局意识、责任意识、服务意识和效率意识，保证“服务质量提升年”活动的有效开展。

（二）加强领导，落实责任。

“服务质量提升年”活动在总行活动领导小组的统一领导下，领导小组具体负责组织、协调和指导等相关工作。各单位是具体实施主体，要将服务质量提升工作摆上重要议事日程，建立工作责任制，一级抓一级，层层抓落实。

（三）强化宣传，营造氛围。

各单位要结合实际，因地制宜地采取各种方式进行广泛宣传，将活动过程中采取的措施、取得的成效、正反两方面的典型进行宣传报道，为“服务质量提升年”活动的顺利推进创造良好的工作氛围。

（四）突出重点，抓出成效。

各单位要制订切实可行的活动实施方案，明确目标任务，突出工作重点，采取有效措施，真正抓出成效。同时要扎扎实实、深入持久地加强和改进工作作风，以作风建设保障服务质量不断提高。

景区服务质量提升方案篇五

为加强组织领导，认真开展“服务质量提升年”活动，总行成立活动领导小组，刘加兵同志任组长，杨顺龙、李纪荣、

李成彬同志为成员，负责活动的组织领导，领导小组在人力资源部下设办公室，负责活动的检查督导。各单位要成立相应的活动小组，明确主要负责人为第一责任人。机关各部室要对照各自职能，明确责任，在强化自身建设的同时，抓好督促落实。

景区服务质量提升方案篇六

通过开展“服务质量提升年”活动，进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识，努力实现工作作风明显转变，执行力明显强化，效能效率明显提升。

（一）坚持以人为本、以事为体，强化教育，创新服务。加强对后勤员工的教育和培训，使人人感到有压力，有动力，牢固树立全心全意为师生服务的思想，强化竞争意识、忧患意识，树立责任意识、服务意识，不断提高思想和业务素质，努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队，充分发挥和履行好工作职能，积极创新工作思路，转变服务作风，优化服务措施，下大力气提升服务的内涵和质量，踏实服务、敬业奉献，从根本上推进服务质量的提高。

（二）坚持真抓实干、务求实效，抓好落实，提升服务。在活动过程中，不仅要在思想上重视、措施上落实，更要有行动效果。要动真情、动真格，认真、较真、求真，一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固，切实抓出成效。

（三）坚持实施后勤工作精细化管理办法。各科室（中心）在完善制度，建立各项流程，制定各项标准，研究相关服务措施时，要坚持“以人为本”的理念，把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体，使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活。要切实做到“换位思考”，为师生办实事、解难事、求实效。要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目，从做好每一件寻常的、简单的、

琐碎的小事做起，细化管理、细化服务，把实事办得更好，把好事办得更实，尽最大努力满足师生的服务与消费需求，增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持，不断提高后勤服务师生满意度。

景区服务质量提升方案篇七

秉承“厚德、精医、尚新、利民”服务宗旨，凝聚职工战斗力，全员参与，全面提升医疗卫生服务质量，为服务群众健康提供有力保障。

两个作用

凝聚职工战斗力的作用，服务群众健康的作用。

三个保障

（一）推行“一站式”服务流程，保障顺畅的就医通道。完善信息化建设，开展线上预约、挂号服务；执行首问负责制，对来院就诊群众实行精准导医，对不熟悉医院环境或有特殊需求的患者，由导医台安排专人引导至相关科室；严格执行首诊负责制，做到人人有接待，事事有结果。

（二）开展“零距离”服务模式，保障温暖的就医感受。加大医院专业人才和新设备新技术的宣传和介绍，强化门诊分诊、导医、就医、治疗、随访等环节流程管理，及时了解患者的需求，提供诊疗和生活上的帮助。

（三）提升“高质量”技术水平，保障基本的服务需求。加大专业人才培养力度，提高专业服务综合能力；加大与上级医院的技术协作，加强特色专科建设和实用型人才培养；继续开展全科医生和健康管理师培养，组建以全科医生+乡村医生+公卫医生为主，护理、药师、妇保、儿保专业人员为组成的农村和社区健康服务团队，送健康到群众家门口，提升基

本公共卫生服务能力，更好地服务基层群众身体健康。

四项实践

（一）营造舒适的就医环境。全院大力推行“6s”管理，统一医院标识，完善科室引导标识，加大便民服务设施投入，让每一位群众都能适应新医院的诊疗环境变化；完善职工业务学习、文化活动设施建设；完善医院绿化、美化，增强医院文化建设内涵。

（二）深化规范的医院管理。按照二级甲等医院目标，启动医院二甲医院创建工作；完善各科管理制度，根据科室特点，以“写我所做，做我所写”为基本要求，制订各科室工作制度和工作流程，深化“用制度管人，用流程管事”；制订和完善全院和各科室质量控制管理体系，加强质量控制管理；规范各项会议制度，加强科室业务沟通例会和每周一次的科室业务学习，增强业务学习氛围；加大业务培训、进修力度，提升人员素质；丰富职工业余文化生活，组织丰富多彩的职工文体活动。

（三）提供科学的医疗服务。落实与市、县等上级医院的协作关系，建立双向转诊绿色通道，减少患者就医环节和等待时间；密切与市中心医院的合作，完成卒中中心、胸痛中心、肿瘤康复治疗中心建设，让群众在基层就能享受到三甲医院的诊疗服务；加强呼吸内科、心血管内科、肾内科和老年病科建设，力争有一到两个科室建设为省级重点专科。以科室为单位，结合实际，补短板、强弱项，创建各具特色的科室服务品牌。

（四）构建和谐医患关系。以“十进十建”活动为载体，打造“红色杏林，健康有我”党建品牌，调整支部组织结构，加强支部建设，发挥支部战斗堡垒作用，持续开展行风建设，争创“党员示范岗”和“党员示范窗口”；以骨科高值耗材管理为重点，开展医疗重点领域问题专项治理，规范服务收

费行为，降低病人治疗负担；开展“美丽乡村，健康先行”为主题的医防协同工作，发挥党员先锋模范作用，党员带头，分片包村，定期到村组开展送医送药活动；以村为单位，设立家庭医生签约服务公示牌，组建以骨干全科医生、护士、乡村医生、妇保、儿保、公卫人员为一体的家庭医生服务团队，定期免费为辖区群众和重点人群提供健康服务，开展以预防为主的疾病筛查，重点做好孕产妇为主要对象的孕前优生检查和产后访视服务，高血压、糖尿病等慢性病人为主要对象的卒中筛查，糖尿病患者为主要对象的眼底疾病筛查；要求医务人员开展“五心”服务，密切与群众的联系，提高群众满意率。

五心服务

（一）态度要热心。以积极主动的心态接待前来就诊的患者，主动关心和了解患者就诊需求，解决患者健康诉求。

（二）解释要耐心。对患者的疑问要根据实际情况进行耐心解答，直到患者满意。

（三）诊断要细心。仔细询问病情，根据患者病情需要作为合理诊断，不人为给患者增加就医检查负担。

（四）治疗要贴心。在全院开展优质护理服务活动，严格执行诊疗常规和护理常规，调整优化护理服务班次，设立温馨服务岗位，创建优质护理先进科室。

（五）随访要关心。严格落实出院病人随访制度，由主治医师对出院病人进行随访，提供合理的出院治疗和健康生活指导意见。

六点支撑

（一）微笑多一点。对待病人和同事多一点微笑，着力提升

自身服务素质，做到真心关心病人、关爱同事，热情主动服务，和谐医患、医护、同事关系，提高服务质量和水平。

（二）言语暖一点。礼貌待人，以人为本，主动为群众提供规范、优质、温馨服务；视老百姓为亲人，以关怀与真诚作为行动准则，推行文明服务用语，用关怀式的语言对病人进行询问或指导，做到有问必答。

（三）沟通细一点。与患者保持耐心细致的沟通，培养沟通技巧，提高医患沟通质量，把细致和耐心传递给患者，让患者感受到真诚和关怀。

（四）关爱多一点。急病人之所急，一切为了方便病人，为病人提供方便快捷的服务；改善门急诊和各科室设置和就诊流程，完善就医保障设施，积极主动询问患者需求，精准引导患者就医，减少就医等候时间，保证住院治疗环境舒适度。倡导各科室轮班医务人员参加门诊志愿导医服务，增强门诊导医力量，解决群众暂时不适应新医院科室设置布局问题。

（五）诊疗好一点。树立生命第一，安全第一意识，以高度的责任心，严谨的工作态度，熟练的操作技术为广大病人服务；严格执行医疗核心制度和质量管理规定，杜绝医疗差错事件，保持严谨的工作作风，科学运用新技术，减轻患者的病痛。

（六）联系密一点。密切与患者的联系，视病人为亲人，对前来就诊和出院患者加强随访，合理指导患者康复。

景区服务质量提升方案篇八

认真贯彻落实《国务院关于加快发展旅游业的意见》，按照《旅游服务质量提升纲要〔20xx-20xx〕》的要求，优化旅游服务环境，强化旅游企业和从业人员质量意识，全面提升旅游服务质量，树立旅游行业良好形象，促进旅游业又好又快发

展。

景区服务质量提升方案篇九

客人登记入住和注册的手续要既容易又方便。通常情况下，如果签入和签出要浪费很长时间的话，会令很多人感到沮丧。想要让你的客人觉得你关心他们的感受，帮助他们节约时间，就需要利用先进的互联网技术。例如使用facebook登记或开发允许客人办理入住手续的移动应用程序。如果想吸引客人，应用程序还可以向客人介绍当地的景点和可供参观的地方，提供一些紧急电话号码，你的客人会为此感激你的。

客人想要一个轻松的旅行。他们住在酒店的时候，一般希望浴室可以提供热水，迷你冰箱里面放着健怡可乐，酒店可以提供快速送餐服务。当客房没有这些服务的时候，他们就会打电话到前台。前台的责任是确保客人的合理诉求和要求能够立刻兑现。即使前台很忙，也要设置一个平台，让别人一看就知道客人的需求得到了满足。你可以通过让客人使用ttr或者一些社会化媒体平台将他们的需求传达给你，这可以简化程序。如果能够在客人入住之前就将一切都安排妥当，你就能够确保为客人带来一个难忘而愉快的假期。

即使客人粗鲁或咆哮，作为前台人员或者任何第一个接触客人的员工，都应该始终保持冷静，不要失去理智。要保证微笑着，礼貌地迎接客人。当客人生气，要试着找出他愤怒的原因，然后采取措施来解决这个问题。这可能需要前台工作人员随机应变，采取的一些未经上级部门批准的紧急措施，所以酒店应赋予其雇员一定的权利。如果员工不得回来回奔波去获得其上级部门的许可或批准，这将会进一步激怒客人。

在客房摆放一个迎宾水果篮或者一盘免费的__治，如果客人长途跋涉，深夜到达，这样的小事会给他们留下一个非常好的印象。确保房间干净并且为客人入住做好准备。这些虽然都是小事，但是却能起到大作用。所以说，一定要做好小事情，

比如水龙头漏水是否维修好或电视能否接收到所有。当客人带了孩子，要安排保姆照顾，以便家长可以有时间过二人世界，却可以放心孩子的安全。要以客户为导向来安排酒店的活动。

鼓励客人提供住宿反馈，这可以让你了解到你的酒店的优点和缺点。有差评并不一定是坏事，说明有需要改进的地方。尽量接纳客人的建议，以改善你的酒店服务。客人反馈的问题如果确实存在，要积极采取客人的建议，并根据客人的建议和意见重新培训员工，以确保错误不再重演。另外，改善服务后要送感谢信给客人，并邀请他们再次光临，体验服务的变化。

客人可能在住宿期间挑剔，易怒和苛刻，关键是不要让这些问题阻挡你前进的步伐，无论如何，都要努力为客人创造出与众不同的住宿体验。在酒店业，卓越的客户服务意味着满足每位客人需要的个性化服务。没有一种服务是适合所有人的。相反，你在个性化的服务上做出越多的努力，你的客人就会越满意。打造品牌的关键也许是营销，但是留住客人和促进生意的关键在于卓越的客户服务。

全面加强质量管理，努力提升服务水平

优质服务、超值享受是月亮湾大酒店的服务宗旨，正是富有特色，深具个性的服务，使月亮湾成为客人心之所系，情之所牵。服务质量的保持和提升，离不开质管工作。在过去的五年里，由质管部与各业务部门构成的双轨制质管体系对酒店经营管理的良好运作起着不可低估的作用。

在五年的质量管理工作中，服务=产品质量=生命的观念已经深植于中高层管理人员心中。较为系统的质量管理工作，培养了员工温馨细微为客服务的工作态度，酒店员工深深了解在对客服务中不能有一丝一毫的怠慢或掉以轻心，必须有认认真真、仔仔细细、勤勤恳恳的工作态度。由于服务富有个

性及特色，酒店在客人中享有一定知名度和良好口碑。另一方面，在质管工作中也轮训了一批管理人员，培训并发现了一批人才，并安排在相应的管理岗位上。

当然，双轨制的质管体系也存在一些问题：如质管部对各部门的质管工作的评判有一定的片面性、单向性，各部门贯彻酒店的管理与服务规程和员工守则的工作不能完全落实等。

以前质管工作是双轨制，既有各部门的质管工作，也有质管部的督察工作，双轨制对各部门的质管工作有所推进，有所约束。

如何保持酒店的服务质量和提高服务质量管理水平，既是酒店核心竞争力的重要手段，也是酒店管理者必须不断探索的课题。

1、必须坚定地实行质量控制的理论

质量控制的理论是酒店做好服务质量管理工作的基本原理。质量控制的首务是要设定服务质量标准，有了标准才能按标准去评估各项服务的业绩，才能有效地修正不符合标准的行为和程序，并制定相关的服务标准改造计划。由于各家酒店星级高低不一，设定的标准一定要与酒店的环境、硬件、人员素质等条件相匹配，不能片面地追求所谓四星酒店、五星服务之类不切实际的目标。

质量控制的第二步是质量管理，我们提倡全方位质量管理。酒店的服务质量优劣，口碑好坏，取决于各部门每一员工的工作结果，由于酒店产品具有综合性和关联性，所有环节密不可分，因此，每一部门，每一位员工都是服务质量管理的参与者。酒店所有的部门都有质量管理的目标、任务，都应当制订相关的计划和实施方案。所以，酒店服务质量管理是全方位的，全酒店的，没有任何一个部门和员工可以例外。

2、寻找最短的一块木板

一个由许多块长短不同的木板箍成的木桶，决定其容水量大小的并非是其中最长的那块木板或全部木板长度的平均值，而取决于其中最短的那块木板。这是著名的木桶理论。要想提高木桶整体效应，不是增加最长的那块木板的长度，而是要下功夫补齐最短的那块木板的长度。酒店的整体服务质量如同木桶的容量，其中整体水平高低由最短的一块木板决定，因此我们首先要有寻找那块最短的木板的观念，要时时刻刻、每天、每周、每月，周而复始地检查、督导服务的过程，包括员工和管理人员的精神状态、礼貌礼仪、服务规范，并把每一部门和每一项业务活动中服务质量最短的木块寻找出来，分析和寻觅服务质量投诉的原因，加以解决。如此才能对症下药，延长最短的木块，使服务质量的各个环节齐头并进，从而提高服务质量的整体水平。

3、经常重弹100—1=0的老调

100—1=0这是酒店业普遍认可的服务原则，它指的是细小环节上的缺失会使酒店的整体服务质量受到否认，它所强调的同样是全局效益。我们要以此观念统一各部门想法。酒店无小事。酒店的运营特点要求勤勤恳恳、仔仔细细、认认真真，服务的质量和运营的过程是通过小事和细节来构成、来体现的。所以，小事不小，细节不细，每一件小事，每一个细节，对酒店和部门来说是1%，对客人来说却是100%。所以100—1=0就成立了。

不识庐山真面目，只缘身在此山中，我们往往对自身的缺陷浑然不知，而客人却是酒店服务最好的评判师。客人的意见比一些酒店所属管理公司的质量检查或专人私访能更真实地反映出一间酒店服务质量的状况，故此，对待客人投诉的态度也是衡量一间酒店管理層管理水平高低的试金石。对客人投诉应有的态度，要在酒店全体员工中形成共识。

景区服务质量提升方案篇十

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。

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。

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。

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。

通过对客户的信息收集，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。在客户的意见收集与反馈方面，餐饮部根据饭店的质量管理办法，设计了客户信息反馈与自我评价表，微笑卡，并将客户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，又能做为与客户沟通的媒介，培养了员工观察客户需求的能力，通过对客户信息的收集建立客户档案，更好地为客户提供个性化的服务。