

# 公司创新提升实施方案 服务提升实施方案 (优秀9篇)

为了确保事情或工作得以顺利进行，通常需要预先制定一份完整的方案，方案一般包括指导思想、主要目标、工作重点、实施步骤、政策措施、具体要求等项目。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

## 公司创新提升实施方案篇一

### 实施方案

为了进一步全面加强质量管理，稳定和提高宾馆服务质量，以更优质、更快捷、更规范的品质服务于宾客，银海宾馆针对现有服务质量中存在的问题和不足，特制定提升服务质量的实施方案如下：

#### 一、开展全员思想教育，树立优质服务理念。

为了在全员中牢固树立“优质服务是一切经营管理的根本”的理念，针对员工流动快、新人面临的入职困惑，我们坚持每个季度进行一次全员职业道德培训，每个月部门内部至少进行一次思想教育座谈，培训和座谈从服务意识、服务价值、服务理念等入手，使大家进一步了解和充分认识到服务的重要性，提高了对服务的认知，树立优质服务的理念，同时让大家了解宾馆的发展史和曾经获得的各种荣誉，增加员工的荣誉感和使命感，以强烈的责任感投身于服务工作中，为服务好宾馆、提供优质服务奠定了良好的基础。

#### 二、加强业务技能培训，夯实全员服务基础。

六是开展技能比武促进全员技能提高。业务技能培训针对服

务的规范性进行明确量化，使员工在实际操作中能够简单化、科学化，更便于掌握；同时针对服务的提升进行引导和指导，使服务的个性化、人性化得到深化，使“一切为宾客着想，一切方便宾客，宾客的满意就是我们最大的服务目标”成为我们优质服务的方向。通过培训使员工在熟练掌握规范的服务技能的基础上，进一步引申和推进各项服务，从而真正达到优质服务的品质。

### 三、加大质量检查力度，确保优质服务质量。

质量检查是保证各项服务质量的有效手段，我们对宾馆的全面质量管理进行跟踪检查，采取三级管理即宾馆、部门、班组分级检查制度，采取定时与不定时相结合、明查与暗访相结合、自查与外请检查相结合、日常与计划相结合、现场与电话监控相结合等方式对全馆的服务态度、卫生质量、设施情况、安全状况、培训情况等进行全面检查，发现问题现场指正，重要问题全馆通报限期整改。每周一次质检通报，每月一次质检反馈，对出现的问题进行跟踪检查，对共性的问题进行重点分析，积极与责任部门沟通，要求部门制定整改措施，落实整改办法，直至问题解决。同时还要对重大会议、重要接待进行专项检查，从会前准备、会中接待、会后反馈进行全程跟进，从而提高重大接待能力，为全馆的优质服务汲取经验，确保服务质量。

质量检查还要与培训工作紧密结合，发现重大或共性问题要及时组织针对性培训，在最短时间内解决实际问题。

### 四、落实考核奖罚制度，实行全面质量控制。

加大对培训和质量的考核奖罚力度，对培训考核中不合格、不达标员工实行延长试用期、返回试用期、劝退等处罚办法，对培训工作不落实的部门实行通报批评和处罚责任人的办法，以此来保证培训工作的实效性。

质量检查按照《质量检查考核办法》执行，对初次发现的小问题进行现场指正或通报批评，限期改正；对大的问题根据情节严重程度进行处罚，对严重违规问题或重大宾客投诉报请宾馆领导酌情处理，从而避免同一问题重复出现。

## 五、积极创建企业文化，增加全员凝聚力。

员工的凝聚力和向心力是企业发展的动力，也是搞好宾馆优质服务的根本。宾馆员工的精神面貌和工作态度决定了宾馆的服务质量，不仅仅要提高员工服务技能，还要充分调动和发挥员工的主观能动性，这样才能真正从本质上提升宾馆的服务质量。一是要真正关心员工，从生活上细微处关心他们，从职业发展上关注他们，给他们一个能成长的空间。二是丰富员工业余生活，组织青年人喜爱的活动，如生日会、春游、运动会、歌唱比赛、联谊会等，增加员工的凝聚力，以良好的精神面貌投入到工作中，以更优质的服务做好每一项接待工作。

## 公司创新提升实施方案篇二

为进一步加强校长培训工作，全面提升校长教育管理能力和水平，根据《福建省农村校长教育管理能力提升工程实施办法》（闽政文〔20xx〕344号）、《漳州市“十一五”期间中小学校长培训工作实施意见》的精神和南靖县教育局有关于中小学教师继续教育工作要求，制定本培训实施方案。

### 一、培训目标和任务：

我县小学校长教育管理能力提升培训的目标：进一步提升校长的思想政治素质、教育理论素养和学校管理能力与水平，努力建设一支具有正确办学思想和较强教育管理能力、适应新课程改革和推进素质教育要求的小学校长队伍，不断提高农村学校办学水平，促进城乡教育均衡发展。

小学校长教育管理能力提升培训的具体目标和任务：以20xx年参加岗位培训的95位完小校长和30多位中心学校领导为培训对象。通过培训，帮助参训校长正确认识校长专业发展的迫切性和现实意义，及时更新教育观念，增强发展的信心和动力。通过培训，促使参训校长都能成为学校管理的行家；培养3—5名小学校长成为漳州市有一定影响力教育管理专家，所在学校在全市起一定示范作用。

## 二、培训内容和方式：

（一）培训内容。围绕推进素质教育和提升农村校长办学治校能力的要求选择和安排培训内容，增强培训的前瞻性、实用性和有效性。

1、思想政治素质。包括教育改革与发展动态、教育政策法规与依法治校、校长人格修养与心理素质等专题。开设《校长的五项修炼》、《校长人际关系研究》、《校长的力量》等专题讲座。

2、教育理论素养。包括现代教育理论、学校管理理论、教育科研的原理与方法等专题。开设《校长教育科研管理》、《课例研究》、《微型课题研究》等课题。

3、学校管理实务。包括学校发展规划编制、教师队伍建设和管理、学校规章制度健全与完善、农村校园文化建设、校本研修组织与管理、优质教育资源开发与利用、校园安全事故预防及处理、信息技术应用等专题。开设《学校管理新策略》、《校本培训管理与实施》、《学校财务管理》、《学校文化建设》、《学校防震减灾教育》、《教师博客与教师成长》、《网络教研》等课题。

（二）培训方式。充分运用各种现代教育手段和资源，创新培训方式，提高培训效果。培训采用“理论学习+实践反思+课题研究”的模式。

理论学习以专题讲座为主，结合学校教育遇到的热点难点问题展开研讨。做到理论联系学校实际，理论指导管理实践。

实践反思以管理案例分析和设计方法为主，结合学校管理实践进行。培训实践基地调研学习争取实现七个目标，即参观一所基地学校、听议一节特色课、学习一条管理经验、撰写一篇调研文章、参加一场校长论坛、提出一个科研课题、管好一所自家小学。

课题研究围绕本校管理中的实际问题开展实证研究。每位参训学员通过一年的行动研究，解决所辖学校存在的问题，改进学校教育管理工作，获得课题研究成果。

### （三）培训师资。

为切实提高培训效果，我们组建一支专兼结合、结构合理、素质优良、具有创新精神和实践能力的高素质的培训师资队伍。有充分发挥综合素质较高的本基地专职培训指导教师的作用；聘请教育理论水平高，创新意识浓，在培训过程中可让学员开拓视野，更新观念，提高学校管理水平的省、市专家和具有一定的教育理论和丰富的管理经验的当地优秀小学校长、特级教师、高级教师，作为兼职培训指导教师；还聘请教育行政领导、县文明办领导和会计中心管理干部作为专题培训指导教师。

### 三、培训实施和总结。

小学校长教育管理能力提升培训分三个阶段进行，每人参训不少于240学时。

（一）县集中学习阶段（不少于6天，36学时）。拟定20xx年4月—5月进行。主要通过专家讲座、案例分析、研讨交流、校长论坛等方式进行理论素养的提升，学习和运用教育管理理论分析实践问题。

（二）管理实践阶段（实践6个月时间，折合180学时）。拟定20xx年5月——20xx年10月进行。学员回任职学校将所学理论和方法应用到学校管理实践中。在这阶段，学员开展校本培训和课题研究活动，并通过校际考察、情境培训和教育“会诊”等方式，促进小学校长加强和改进教育管理工作，解决本学校存在的问题，提高管理效益，为我县均衡发展义务教育打下基础。学校管理实践阶段的培训考评由进修学校和学员所在中心学校共同负责。

（三）总结提高阶段（个人整理材料2天，县级集中培训2天，计24学时）。拟订20xx年11月进行。

- 1、开展校长培训学习情况考评、检查、课题交流和成果展示。
- 2、教育局领导颁发《南靖县小学校长教育管理能力提升培训证书》等活动。
- 3、评选小学校长教育管理优秀课题研究成果和优秀论文；

## 公司创新提升实施方案篇三

为实现中国梦，建设美丽繁荣和谐，结合县委、县政府“五创”工作目标及贯彻整办发[20xx]19号《关于组织机关干部职工、社区居民参加“五创”义务劳动的通知》文件精神，镇将把“圆梦行动”落实到我们当前工作中，落实到城镇管理上，进一步加强城镇管理，持续集中整治，把我们城镇建设成美丽繁荣和谐新。现就做好六月份相关工作有关事项通知如下。

严格按照整办发[20xx]19号文件要求，每周五上午8:30—10:30，组织全镇领导干部职工到所联系社区，与社区干部、公岗人员（每个社区每次不少于15人）一起参加“五创”义务劳动。每次劳动内容，由县整治办（五创办）、镇城工办根据“五创”工作推进情况临时确定并通知。

## （一）评选时间

六月底前完成评选工作

## （二）评选办法

五好家庭、文明楼院由社区组织社区党员群众采取推选、评议、公示等办法，公平、公正、公开地选出群众公认的先进代表。

## （三）评选名额

五好家庭按总户数5%评选，文明楼院按每个社区1-3栋评选。

## （四）奖励办法

凡评选为五好家庭、文明楼院的，由各社区组织举行颁发光荣牌仪式。

各社区须于6月14日前，组织公益性岗位人员、文明劝导员就当前城市管理重点工作、公益性岗位人员管理制度、工作方式方法及社区督查巡查职责等进行培训。以增强社区公益性岗位人员的组织纪律性，爱岗敬业精神，提高服务人员的业务水平，更好的为社区广大居民服务，为当前城市管理服务。

以70%以上公益性岗位人员用作城市管理员，进一步细化管理对象、细分岗位职能、细化分解每一项具体工作、细化管理制度的各个落实环节，做到每个路段、片区、楼群、小巷道都有明确的责任单位、责任人，小到一个烟头、一个纸屑，每项工作都要有具体可行的落实措施，实现管理上无空白、责任上无缺失、落实上无断档。

## （一）落实文明劝导

严格按照县“五创办”文明劝导活动要求，每月双号日上

午8:30—12:00，下午3:00—6:30组织开展劝导活动，并按要求佩戴标识。

（二）组织专门力量督促门前双五包落实。组织公益性岗位人员定岗、定位、定责对辖区内门面户进行督查。

（三）科学划分保洁区域，做到保洁无盲区。实行“一把扫帚扫到底，一支队伍管到边”的管理体制，做到全天候洁；加强对保洁人员考核，做到天天有检查、月月有评比。

（四）加大巡查新乱搭乱建力度，发现一起，制止一起，把乱搭乱建行为遏制在萌芽状态。

全镇党员干部要全力参与到城市管理各项工作中来，用实际行动建设美丽繁荣和谐新；社区要全力督促公益性岗位人员做好城市管理相关工作；镇主题教育活动领导小组和镇效能办将对各项工作开展情况作为主题教育活动的一项重要内容进行督查督办，并将此次活动开展情况纳入各单位、工作干部的年度绩效考核。

## 公司创新提升实施方案篇四

教育质量首先体现在教学质量。质量的提高在于管理，管理的实效在于精细。如何落实以教学目标为核心，认真落实教育教学的精细化管理，全面提升教学质量。我认为应该从以下几个方面入手。

严格落实“谁的班级谁负责”、“谁的课堂谁负责”、“谁的岗位谁负责”、“谁分管谁负责”的岗位责任制。实现大到教学行为，小到生活细节，都有行为标尺，都有督促检查。

并要针对工作过程中出现的问题，及时作出反馈，及时整改，确保工作顺利进行，取得实效。



1、领导带头，落实日常巡课制度，督促没有按时候课的教师积极候课，查看请假教师的课程是否及时调整科目，保证教室有学生就有教师，不能浪费学生一节课时间，及时了解教师办公情况，保证正常教学的进行。

2、抓好教学常规管理工作。全体教师会上，明确教学方面的制度和要求，促进和规范教师教学行为；制定并落实常规业务学习和教研活动；坚持领导深入课堂听课，并有针对性地抽听部分老师的课，通过听、评、研活动，把听课中发现的问题在教研活动中进行研讨，并让全体教师参与，达到共同交流，共同促进的目的，切实提高教师的教学能力和教研水平；检查教师备课、作业批阅情况。

研究目标，吃透课标。那么什么才是我们教学的目标呢？就现在而言，很明显，各学科的课程标准是我们落实到教学中的目标，小学教研室下发的各年级各学科的目标序列也是我们的目标，我们要认真研读，根据中心校教学活动安排，我校已经把课程标准、目标序列下发到每一位教师手中，每周还会安排时间集中学习。

研究是一种双向成长的过程，教师和学生都会受益。

首先，认真参加教研室开展的各种教研培训活动。按照规定时间报到，做好教研记录，有必要时录音，便于会后详细学习。培训结束后，结合自己的教学，做出相应的调整，促进课堂教学和自身能力的提高。

课堂是教学的主阵地，是提高教学质量的主战场，在一定程度上，课堂教学的细节决定了教学的效果。提高教学质量的成功与否，关键在课堂，向40分钟要质量是肯定的，在教学过程中也要锤炼反思型教师，不断的总结经验，不断的提升自我。反思能够促进实践，经验有助于实践。在上完每一节课后，我们都应深入反思，反思课堂的得与失，反思课堂的高效与否，反思课堂的不足，反思课堂不高效的原因，然后

寻求解决对策，并将反思所得应用在以后的教学中。只有这样，才会日新月异，才会一步步的向高效迈进。

转化学困生，这是一个提高整体教学质量的一个有效手段。

认真从每一件小事抓起，切实培养学生良好的行为习惯。

首先重点培养学生的学习习惯。根据中心校制定的《中小学生良好学习习惯培养实施方案》为考评依据，规范、检查每一位同学的行为习惯。帮助学生做到循序渐进，不做机械重复，凡是学过的知识都要会，凡是做过的题都要对，落实好堂堂清、日日清、周周清、月月清。

持之以恒落实好各项教育教学常规，克服教学中情绪化陋习，从一点一滴做起，从细微处抓起，将每一个步骤都做得精心，每一环节都做得精细，每一项工作都做成精品，让每一名学生都获得最优化发展。不仅使自己能养成良好的教育教学习惯，也使学生养成良好的学习生活习惯，互相促进，共同提高。

通过合作学习，培养学生的团结协作精神；通过举办各类兴趣活动，培养学生的集体观念和争先创优的意识等。这种潜移默化的教育方法运用得当，既培养学生良好的行为习惯，又培养学生的意志品质。

## **公司创新提升实施方案篇五**

一、目的：为了规范本公司的现场管理，改善办公环境、卫生条件，特制定本制度。

二、范围：本制度适用于公司各部门区域（印前部、市场营销部、企划部、生产部、后工序、胶印车间）的现场管理。

三、现场管理内容

- 1、整理：区分要用的和不用的物品，不用的物品彻底清除掉。
- 2、整顿：需要物品依规定定位、定量摆放整齐、并标识清楚。
- 3、清扫：清除责任区域的杂物、脏污、并防止污染的发生。
- 4、清洁：将上面的3项内容实施的做法彻底化、规范化、并加以维持。
- 5、素养：养成良好的工作习惯、组织纪律和敬业精神。
- 6、安全：消除隐患，排除险情，预防事故的发生。
- 7、节约：能用的东西尽可能利用，以自己就是主人的心态对待企业的资源。

#### 四、实施方法

- 1、要求各负责人制定本区域值日表，将现场管理责任到人，及时对现场卫生进行清理，保持良好的工作环境。
- 2、成立检查小组，将“检查小组”成员和各区域负责人与本制度共同张榜公布。
- 3、检查过程中，被检查到的区域负责人应不参与打分，但必须随同“检查组”一并检查本区域。

在问题的死角及时处理，检查小组共同认为“合格现场”的图片和“不合格现场”的图片张贴在宣传栏上。

- 5、检查小组每月对各区域进行四次检查，取平均分对各区域进行排名。

域负责人手中，由区域负责人代为掌管，对于倒数第一的区域且分数低于80分的负责人进行处罚，将从个人工资中扣除。

## 五、奖惩办法

- 1、当月考核排名第一的区域为优秀部门，公司予以现金奖励（办公区域、后工序、裁纸区30元，胶印车间50元），并挂红色优秀红旗。
- 2、当月考核排名倒数第一（且分数低于80分）的区域，对办公区域、后工序、裁纸区的负责人处以30元的处罚，胶印车间50元的处罚。
- 3、在考核过程中发现不合格项，“检查小组”应立即指出，由区域负责人当天组织员工进行整改。

## 六、其他说明

- 1、每月由人力资源部组织检查，考核分数由人力资源部统计并通知各负责人。
- 2、每月对检查的情况及奖惩情况及时公布在宣传栏内。

## 公司创新提升实施方案篇六

为贯彻落实《华美综合服务处关于开展管理提升活动的通知》部署和要求，为实现华北石油报印刷厂促进各项业务持续、稳定、和谐发展，根据本企业的实际，制定本方案。

### 一、华北石油报印刷厂管理提升活动需要解决的问题

#### 1. 印刷市场活源不足

一方面由于网络技术的不断发展，网络传输与无纸化办公逐渐普及，市场对纸质印刷品的需求不断减少；另一方面华北油田公司没有有效的市场保护政策，许多印刷业务流入了社会市场。华北石油报印刷厂工作量不饱满，致使企业的生产

经营和持续、稳定、和谐发展受到影响。

## 2. 印刷设备急需更新换代

随着印刷技术日新月异的发展，印刷设备更新换代年限在不断缩短。目前印刷行业普遍使用有ctp（计算机直接制版技术）成本低、效率高，而华北石油报印刷厂还使用基本淘汰的激光照排设备；当时由于资金限制，只能购买了一台民营小厂生产报纸印刷机，现在该厂已到闭，更换配件和维修遇到困难。

## 3. 职工的技术水平需要进一步提高

近几年华北石油报印刷厂为提高职工文化技术方面做了一些工作，职工的文化技术水平有了很大提高。但是，随着管理信息化、知识全球化的不断发展，职工在管理、技术方面怕知识还不能适应新形势的需要。

## 4. 基础管理工作需要进一步加强

企业“三基”工作、产品质量管理、班组安全管理、员工执行力等方面，需要进一步加强规范化、科学化管理。

## 二、管理提升活动的工作目标和内容

### （一）工作目标

范；员工的服务保障能力得到加强。

### （二）主要内容

1、根据企业目标，科学分析、准确把握本单位生产经营的市场变化情况，及时调整开拓市场的工作方法，加大对业务人员的市场开发力度，寻找新的经济增长点，最大限度地拓展创收渠道；呼吁上级领导和有关部门保护华北油田内部印

刷市场，减少印刷活源的流失，增加本企业的经营收入。为企业的持续、稳定、和谐发展打好基础。

2、积极创造条件，尽快更新制版设备和报纸印刷设备；加强对印刷设备的维护保养力度，充分发挥设备的潜力。

3、认真开展“创建学习型组织、争做知识型员工”活动，为员工学习文化技术创造必要的条件。一是为员工购买印刷技术方面的书籍，供员工利用工余时间学习；二是鼓励员工通过参加各类函授学习；三是通过“走出去和请进来”的方式，学习印刷新技术新工艺，不断提高员工实际操作能力；不定期进行技术考核和岗位技能竞赛，调动员工学习技术的积极性。

4、认真落实《中国石油华北油田公司加强三基工作方案》，把基层班组作为工作着眼点和着力点，重点推进班组达标升级，完善各项基础资料和制度建设，科学规范设备、设施、工具材料；坚持“全员参与，持续改进”的质量方针，完善了各岗位质量标准 and 岗位操作规范，加强产品质量的考核管理，使华北石油报印刷厂的产品质量上一个台阶；牢固树立安全第一、环保优先、以人为本的安全理念，严格落实安全生产责任制和属地管理、直线责任，强化厂级安全检查，发现隐患及时进行整改，保证印刷厂全年安全生产无事故；通过“服务承诺制、限时办结制”个性化、特色化服务，不断提高员工的执行力。

20xx年3月30日

## 公司创新提升实施方案篇七

为贯彻国网公司二届三次职代会暨20xx年工作会议精神，落实国网公司20xx年安全工作意见，进一步巩固安全活动成效，总结经验，持续提升，落实国网公司“安全管理提升”活动。66千伏前进变制定此活动方案。

围绕“梳理流程、防控风险、夯实基础、推进创新”主题，细化落实《国家电网公司“安全管理提升”活动主要内容，重点抓好以下工作：

（一）梳理安全工作流程。结合“五大”体系建设、“二十四节气表”、业务流程梳理等重点工作，梳理安全工作流程，加强各环节管控，对安全职责、流程、界面、节点、措施进行系统梳理和优化，健全安全组织，明晰安全职责，优化工作流程，固化行为规范，完善措施预案，推进安全管理标准化建设，提升安全管理科学化水平。

（二）健全安全规章制度。建立适应“五大”体系安全运转和电网安全发展要求的规章制度体系。执行公司修订完善安全管理制度和标准。

和方式，组织开展实训、视频教学、动漫演示、案例警示等。严格“两票三制”管理和执行，深入开展反违章工作。加大安全技术投入，提升安全工器具配备水平。

（四）深化安全风险管控。深入开展安全风险管理和隐患排查治理，落实各层面职责，全方位、多维度防控安全风险，健全常态机制。深层次开展安全性评价、安全检查，专项督查，加大隐患整改督办力度，提升安全风险管理工作实效。

（五）强化事故风险防范。加强风险管控，防范大面积停电风险。加强现场安全管理，落实施工安全责任和风险控制措施，防范人身伤亡风险。

（六）创新安全工作机制。加强工作指导、督查和评价，提升安全管理能力。调动员工积极性，班组创新实践，开展安全技术发明和管理创新，解决实际安全工作问题。推进企业文化建设在安全管理中的实践，培育安全理念，养成安全行为，提升安全管理软实力。

（一）活动部署阶段（1-2月）。全面启动活动开展。分解年度工作，细化重点措施。

（二）春检预试阶段（3-5月）。以防范人身伤亡和误操作事故为重点，加强基建施工和检修作业安全管理，抓计划管理、抓承载力分析、抓到岗到位、抓“两票”执行，确保春季检修预试、基建施工安全有序。开展春季安全大检查，加强现场安全管控。

（三）迎峰度夏阶段（6-8月）。加强动态风险分析，积极应对洪涝、雷暴雨、台风等灾害考验，加强汛期施工安全管理，及时启动应急预案，做好应急抢险工作。

（四）秋检预试阶段（9-10月）。开展秋检安全大检查，加强基建施工作业风险管控。

（六）总结评估阶段（12月）。梳理活动成效和创新成果，进一步总结经验、加强交流、查找不足，形成长效机制，持续提升安全管理科学化水平。

（一）组织阶段总结，加强工作交流。结合实际制定实施方案，逐级抓好落实。

（二）覆盖全面，不留死角。贯彻“全面、全员、全过程、全方位”安全管理要求，体现安全工作深度、广度，做到方案完善、措施完备，防控各领域安全风险，夯实各专业安全管理基础。

（三）纵深防御，可控在控。加强、源头治理，体现全过程安全管理要求，落实各环节安全职责和措施，提升安全管理预防预控质量和水平。加强各专业、各环节衔接配合，确保安全可控在控。

（四）评价交流，营造氛围。加强工作交流，组织阶段评价，



及时反馈改进，提高活动针对性和实效性。总结提炼典型做法和经验，调动员工积极性和参与度，营造良好的活动氛围。

（五）监督检查，确保实效注重基础管理，推进实践创新，致力建设科学完善的安全工作机制。

66千伏前进变电站新建工程施工项目部

20xx年1月15日

## 公司创新提升实施方案篇八

### 实施方案

为了进一步全面加强质量管理，稳定和提高了宾馆服务质量，以更优质、更快捷、更规范的品质服务于宾客，银海宾馆针对现有服务质量中存在的问题和不足，特制定提升服务质量的实施方案如下：

#### 一、开展全员思想教育，树立优质服务理念。

为了在全员中牢固树立“优质服务是一切经营管理的根本”的理念，针对员工流动快、新人面临的入职困惑，我们坚持每个季度进行一次全员职业道德培训，每个月部门内部至少进行一次思想教育座谈，培训和座谈从服务意识、服务价值、服务理念等入手，使大家进一步了解和充分认识到服务的重要性，提高了对服务的认知，树立优质服务的理念，同时让大家了解宾馆的发展史和曾经获得的各种荣誉，增加员工的荣誉感和使命感，以强烈的责任感投身于服务工作中，为服务好宾馆、提供优质服务奠定了良好的基础。

#### 二、加强业务技能培训，夯实全员服务基础。

掌握；同时针对服务的提升进行引导和指导，使服务的个性

化、人性化得到深化，使“一切为宾客着想，一切方便宾客，宾客的满意就是我们最大的服务目标”成为我们优质服务的方向。通过培训使员工在熟练掌握规范的服务技能的基础上，进一步引申和推进各项服务，从而真正达到优质服务的品质。

### 三、加大质量检查力度，确保优质服务质量。

质量检查是保证各项服务质量的有效手段，我们对宾馆的全面质量管理进行跟踪检查，采取三级管理即宾馆、部门、班组分级检查制度，采取定时与不定时相结合、明查与暗访相结合、自查与外请检查相结合、日常与计划相结合、现场与电话监控相结合等方式对全馆的服务态度、卫生质量、设施情况、安全状况、培训情况等进行全面检查，发现问题现场指正，重要问题全馆通报限期整改。每周一次质检通报，每月一次质检反馈，对出现的问题进行跟踪检查，对共性的问题进行重点分析，积极与责任部门沟通，要求部门制定整改措施，落实整改办法，直至问题解决。同时还要对重大会议、重要接待进行专项检查，从会前准备、会中接待、会后反馈进行全程跟进，从而提高重大接待能力，为全馆的优质服务汲取经验，确保服务质量。

质量检查还要与培训工作紧密结合，发现重大或共性问题要及时组织针对性培训，在最短时间内解决实际问题。

### 四、落实考核奖罚制度，实行全面质量控制。

作不落实的部门实行通报批评和处罚责任人的办法，以此来保证培训工作的实效性。

质量检查按照《质量检查考核办法》执行，对初次发现的小问题进行现场指正或通报批评，限期改正；对大的问题根据情节严重程度进行处罚，对严重违规问题或重大宾客投诉报请宾馆领导酌情处理，从而避免同一问题重复出现。

## 五、积极创建企业文化，增加全员凝聚力。

员工的凝聚力和向心力是企业发展的动力，也是搞好宾馆优质服务的根本。宾馆员工的精神面貌和工作态度决定了宾馆的服务质量，不仅仅要提高员工服务技能，还要充分调动和发挥员工的主观能动性，这样才能真正从本质上提升宾馆的服务质量。一是要真正关心员工，从生活上细微处关心他们，从职业发展上关注他们，给他们一个能成长的空间。二是丰富员工业余生活，组织青年人喜爱的活动，如生日会、春游、运动会、歌唱比赛、联谊会等，增加员工的凝聚力，以良好的精神面貌投入到工作中，以更优质的服务做好每一项接待工作。

如何为宾客提供优质的服务，让宾客满意是我们酒店工作核心竞争力的根本，也是酒店管理者不断探索的课题，我们将认真贯彻实施方案，在工作中不断寻找更好的办法和措施，切实将银海宾馆的服务质量提升到一个新的水平，为山西旅游业做出自己的一份贡献。

## 公司创新提升实施方案篇九

### “服务质量提升年”活动实施方案

txfa02 各部门：

为认真落实我站于3月15日召开的《“服务质量提升年”实施会议》精神，规范服务行为，提升服务质量，根据实际工作情况，决定在全站开展“服务质量提升年”活动，特制定如下实施方案：

### 一、指导思想

以公司提出的“制度管人、规章管事、程序明确责任”思想为指导，以“三优三化”为目标，以服务质量提升为重点，

加强安全管理，规范服务行为，转变思想、创新理念，强化管理、协同合作，创树品牌、扩大影响，全面推进我站服务素质整体提升的同时，促进经济效益的发展。

## 二、组织领导

为将“服务质量提升年”活动工作落到实处，我站成立活动领导小组。

领导小组下设办公室，办公室设在综合办公室，负责监督实施、协调处理日常工作的开展，同时负责各部门“服务质量提升年”活动情况的具体考核。

## 三、活动内容：

（一）引导全员转变服务观念。通过思想创新，服务理念更新，转变传统的工作观念，适应服务对象的新标准、新要求，转变个别员工不思进取的思想，进一步强化员工的服务意识和服务理念；提高业务技能，提升服务质量，通过“经营服务”，创建“服务文明”及“企业文化”，更好地服务于旅客和经营户，取得社会效益和经济效益的双丰收，达到共赢的目的。

（二）开展以部门为单位的座谈讨论。通过各部门自行组织，以座谈会的形式进行学习、沟通，广泛开展服务质量讨论活动，形成良好的内部沟通和协调。查问题、找差距、摆不足、抓整改、定措施、促提升，建立精诚合作、团结奋进的团队。相互理解、相互学习、相互支持、相互尊重、共同进步的工作作风，协同合作，快乐工作，切实提高我站管理和服务水平。

（三）开展有针对性的学习培训活动。分阶段不定期的对不同层次、不同岗位进行针对性的培训，站务人员互相学习，向外学习，开展服务规范、业务技能、礼仪规范等方面的学

习培训，切实做到练内功、强素质，确保从业人员素质达标，管理上档次，服务上质量。

（四）创造品牌，以“特色服务”来提升服务质量。塑造服务品牌，在内强素质的基础上开展特色服务和优质服务，加强形象策划和营销宣传，打造出一批具备特色的优质服务品牌，以品牌服务来提高服务质量吸引客源。并做到“四个一样”，即：检查不检查一个样，领导在与不在一个样，天气好坏一个样，人多人少一个样。不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新服务，增强服务特色，确立“一切为了满足旅客需求”的服务意识。

（五）健全完善各项管理制度。各部门根据本部门的工作实际情况，检验和完善相应的工作管理制度，对一些不太完善的管理制度，及时提出修订意见，并提升制度的执行力。部门主任要切实起到表率作用，高标准、严要求，务求各项规章制度落到实处，取得实效。彻底杜绝生、冷、硬，吃拿卡要等不文明现象，提升服务水平。

（六）继续推行“6s”精益管理，增强竞争力。细节决定成败，通过持之以恒的（整理、整顿、清洁、清扫、素养、安全）“6s”管理，创造良好的工作环境，规范各岗位员工行为，将外在的管理要求转化为员工自身的习惯、意识，使上述各项活动成为发自内心的自觉行动，改善和提高企业形象，促进工作效率提高，切实保障安全，提高业务素质，提高社会效益和经济效益。

（七）强化考核提高员工工作积极性。建立以“工作细化、考核量化、注重实绩、奖优罚劣”为主要内容的工作绩效考核评价体系，通过每星期进行一到两次定期不定期的考核，着力解决干多干少一个样、干好干坏一个样等问题，切实提高工作效能，提升员工素质和能力，认真履行工作职责，达到改进服务质量、规范服务行为、优化服务程序、提高工作效率的目的。

## 四、实施步骤

“服务质量提升年”活动大致分为三个阶段：

第一阶段（3月15日到3月31日）：制定方案完善制度阶段。办公室依据会议精神，制定“服务质量提升年”活动实施方案，完善各项基本制度、规章、职责、标准、程序、报表、考核等各项正规化管理必须的内容。

第二阶段（4月1日到4月15日）：自查自纠阶段。各部门自行组织进行动员和学习方案，开展职工讨论，查找本部门、班组存在的问题、整理出本部门影响工作质量的关键点，梳理出容易发生工作质量问题的行为，制订出相应的控制措施。

第三阶段（4月15日到12月31日）：巩固提高阶段。全站员工全面落实与执行各项制度、职责、程序，标准、考核等，我站的管理水平、服务水平达到一个较高的质量水平。

## 五、工作要求

（一）统一思想，提高认识。各部门要充分认识到服务规范的重要性和紧迫性，着力解决服务流程不规范、服务设施不到位、服务态度“生冷硬”等服务质量方面的问题，通过提升服务质量吸引客源。（二）明确责任，落实措施。各部门要认真落实各项管理制度，开展自查自纠，对照各项标准规范加以整改落实，切实改进服务质量提高服务水平。

（三）加强考核，提升质量。服务质量提升贯穿于全年工作，考核组每星期定期不定期的对全站各部门的服务工作进行考核，对工作中出现的问题加以了解，对考核中发现问题做出相应的处理，制订相应的整改措施。通过考核，达到全站服务质量的明显提升。