

最新提升销售方面服务的一句话 服务质量提升方案(大全10篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

提升销售方面服务的一句话篇一

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。

提升销售方面服务的一句话篇二

为进一步提升网点服务品质，深入推动“赢在大堂，胜在网点”转型项目，深化网点6s管理，增强网点营销和服务能力，树立良好服务品牌形象，特制定本方案。

20xx年全行网点服务品质提升的总体思路是：贯彻新一届党委工作部署，践行“客户至上，始终如一”的服务文化，以客户为中心，以管理为基石，以创新为动力，加强服务管控，强化精细化管理，推进队伍建设，提高客户粘度，在固化网点“两个标准”的基础上，推进网点从交易结算型向营销服务型、顾问体验型转变，全面提升网点服务品质和营销能力。

围绕上述总体思路□20xx年服务品质提升的具体目标为：

（一）员工服务水准明显提高。以客户为中心，落实首问负责制，客户满意度继续提高，网点“神秘人”检查达到优良水平，力争达到90分以上。

（二）员工服务技能持续提升。服务营销团队不断扩大，专业服务能力不断加强，网点营销人员培训500人（次），零售业务培训师配备。

（三）网点转型项目加快推进。全年转型项目推广完成网点导入超过30%，实施“软”转导入期间，以上网点须同时完成6s管理导入落地。

（四）网点服务投诉明显降低。建立完善的投诉处理机制，做到“及时发现、有效控制”，防止客户投诉升级，客户满意度达到85%以上。

（五）网点标杆创建稳步推进。实现网点示范单位创建和服务明星评选居省内同业前列。

（六）网点服务效率明显提升。加快科技创新，优化网点服务流程，建立预约排队、免填单服务等服务，客户排队等候时间明显降低。

网点服务品质提升不仅直接关系着网点市场竞争力的提升，更是关系着网点转型的成败和零售业务转型的质量和效率。对此，各行要高度重视，认真采取有力措施，切实做好以下几个方面工作：

（一）强化网点服务管控，提升服务规范化水准。

1、目的：通过日常工作的不断细化，强化网点服务管控，扩大“神秘人”现场检查范围，加大非现场视频检查频次，建立立体化、多层级的服务监控体系；优化整合网点服务检查指标，加大短板指标权重，增设转型评价指标，建立动态化、差异化网点服务检查指标体系；有效运用服务检查结果，强化正向激励，确保全行网点服务品质及客户满意度稳步提升。

2、内容及措施。

营业部：

（1）上半年，制定下发《省分行营业部20xx年网点“两个标准”考核方案》，每周通过视频联网监控系统，对全行网点“两个标准”开展非现场检查，发现问题直接纳入全行年度绩效考核服务品质评价项目，并下发检查整改通知书至各支行，通报频率为每周一次。

（2）2月份，完成“神秘人”检查第三方咨询机构外包前期准备工作，启动“神秘人”现场检查。营业部将分季度组织开展“神秘人”检查，每期至少检查覆盖全部支行及60%营业网点，复查上期85分以下服务落后网点，视频监控检查不少于2次，全年检查覆盖面达到100%。召开“神秘人”检查通报会，主会场为当期分数排名后三名一级支行及相关网点。

(3) 4月-5月，积极推进20xx年度“千佳”网点创建工作。准备申报“千佳”的网点要加快环节改造及设施配备，加强团队管理、服务管理及文化建设，提升营销能力与服务品质。

(4) 8月底，组织“五星级”服务网点创建，并择优推荐参评中国银行业协会文明规范服务示范单位。

(5) 9月底前，在营业部局域网增设服务品质通报专栏，对网点“两个标准”开展非现场检查，发现先进示范典型的给予公开表彰、不规范行为进行公开通报批评。

(6) 整合零售业务培训师队伍，建立快速修复团队，可分为晨会组、职业形象组、大堂经理组和柜员组，针对在“神秘人”检查、非现场检查、现场检查中暴露出来的各种问题利用下班时间进行快速导入，避免资源过度集中和浪费。

支行及网点：

(1) 各支行要加强对营业网点的日常管理和培训，加大奖罚力度，通过抽调录像、不定期深入网点检查，科学制定弹性排班计划，一级支行做到每周开展一次非现场检查，每月综合检查面不低于100%，且每季检查通报以正式文件抄送营业部。

(2) 各网点要充分发挥晨会的作用，重点做好情景演练、新产品学习、6s管理学习、营销话术练习和互动创新。一级支行行长每个月至少参加一次网点晨会，支行分管行长每半个月参加一次晨会、抽查一次录像、开展一次现场督导，相关情况要建立台账。各支行不得对晨会、开门迎客流程自行修改，其他流程有优化必须逐级上报同意后执行。

(3) 大堂经理在营业时间内必须全天候在岗，专职大堂经理因事不在岗时，网点应实行大堂经理岗位的轮班制，确保大堂经理100%在岗。网点负责人和大堂经理应承担起监督职责，

要按照“6s”标准和“柜员七步曲”要求，督促柜员保持柜面整洁，做到统一举手礼、双手接递和“五声”服务等，做好物品定位准确，严禁私人物品出现在客户视线范围内。

（二）强化营销人员配备，提升整体实战能力。

1、目的：通过加强各岗位特别是营销人员的配备和培训，建立以网点负责人为核心，包括大堂经理、客户经理、理财经理、非现金柜员在内的专业化团队，有效理顺各岗位业务范围，充分发挥渠道分流作用，提升网点服务效率。

（1）依托本条线业务骨干、零售业务培训师团队及第三方培训机构师资，有针对性地设计培训课程，分层次、分岗位、分阶段、集中式组织零售业务团队各重点岗位人员培训，提高重点岗位员工的实战能力。全年力争实现轮训营销类人员达500人（次）以上，导入网点至少培养一名产品讲师（兼职）的目标，提升网点举办客户理财沙龙的能力，增强客户拓展与产品营销水平。1-3月组织“春天行动”营销服务培训班，为期5天。

（2）逐步提高网点营销人员占比。以支行为单位，逐个研究网点劳动组合，采取增机减柜、压高增低、点间调配等措施，结合校园招聘等方式，逐步配齐配强营销人员，确保网点营销人员占比达到50%以上。所有网点至少配备专职大堂经理和非现金柜员各1名，精品网点至少增配1名个人客户经理，理财中心和营业部至少增配1名理财顾问和1名大堂副理，建立与贵宾客户规模、有效管户要求相适应的个人客户经理队伍，切实提升网点营销服务能力。

（3）抓好大堂经理团队建设。各支行要通过内部挖潜和新增员工双管齐下，配齐配强大堂经理队伍。建立大堂经理（大堂副理）的选拔任用机制，严格大堂经理准入标准，在全辖范围内组织公开选聘，切实将沟通能力强、业务能力强、营销能力强、管理能力强的员工选拔到大堂经理岗位。各支行

要按照《转发总行关于进一步加强基层管理的意见的通知》要求，落实专职大堂经理进入网点管理团队的岗位职责和待遇，提升大堂经理在网点现场管理中的地位和作用，建立由网点负责人、运营主管、大堂经理组成的管理团队，充分发挥大堂经理现场管控作用，实现网点内外部科学管理、有效联动。

（4）加强零售业务培训师管理。根据总行《关于印发的通知》，落实“二级分行零售业务培训师至少配备2名，支行本部至少配备1名、10个网点以上支行本部配备两名的要求，并建立零售业务培训师工作组，由营业部个人金融部集中管理，从事服务管理、转型推广导入、服务营销技能培训及产品知识宣讲等工作。同时要按照《中国农业银行零售业务培训师管理办法》有关要求，落实培训师网点包挂责任和积分考核管理，督导培训师对挂钩网点进行服务辅导，同时建立积分管理档案，对积分不合格，责任落实不到位的培训师，及时淘汰退出。

（三）强化转型导入和6s管理落地，提升网点综合竞争力。

1、目的：通过开展软转型和“6s”管理的二合一导入工作，有效理顺岗位职责，改进优化营销服务流程，导入全面绩效管理的同时，规范柜员台面定位，物品设施摆放有序，网点精细化管理水平有效提升，促使网点服务文化行为化，推动网点从交易结算型向服务营销型转变。“二合一推进”由营业部为主导，按照省分行《省分行营业部“赢在大堂，胜在网点”转型项目推广实施方案》，按“121”模式以项目管理方式推进，同时导入“6s”管理□20xx年全辖项目推广的总体目标是完成网点导入30%，精品以上网点全部完成。

（1）1月-3月，组织全辖内训师在营业部营业厅进行试点，探寻行之有效的可复制推广的模式，确定本年度导入网点名单，制定本年度导入方案，并召开软转型项目推广启动会。

(2) 4月-11月，结合实际，以零售业务培训师为主力，逐步序时导入，营业部按月跟踪导入情况。

(3) 每年定期开展再次对推广的网点进行一次验收，强化对导入工作的督导检查、成效验收及经验总结，每期抽查网点数为当期样板网点打造计划数的50%。

制定出台网点软转型考核办法，明确费用激励政策，组织对各支行转型网点进行抽验，并对样板网点建设进度慢、执行力、推动力不强的支行予以督导，验收结果纳入全行综合绩效考核。

(四) 强化主题活动推动，提升服务文化渗透率。

1、目的：通过组织开展多项服务主题活动，强化网点员工服务意识教育，加大服务文化理念在员工中的渗透和固化力度。

(1) 开展“服务典型宣讲”活动。组织开展“服务明星”、“微笑大使”评选活动，在此基础上，各支行要认真选拔服务典型，结合重点零售产品“送教下基层”暨“六进”营销宣讲活动，在辖内组织开展服务典型宣讲活动，通过标杆引领，在全行营造良好服务氛围。

(2) 开展“服务创意大赛”。各支行要通过开展个人金融营销技能大赛、晨会大赛、征文活动等网点服务竞赛活动，激发网点一线员工的主人翁意识，自觉维护我行服务形象。

(3) 开展“服务体验”活动。各支行要组织开展“同业服务体验”活动，安排网点员工到同业先进网点体验服务，发现其服务的优缺点，对照自身，予以检讨，并采取座谈、演讲、辩论、建言献策等方式，因势利导，培养员工积极向上的团队精神。

(4) 加强网点服务文化培育。推广“每天进步1%”的网点文

化，让每天进步成为可量化、看得到的成效，通过网点图腾、行歌、进步手册等多种工具，激发员工主人翁意识。

（五）强化科技创新支撑，提升服务效率。

1、目的：顺应电子银行发展和互联网金融潮流，运用科技手段完善服务功能，优化服务客户流程，加大系统管理优质客户力度，让服务变得看得到、管得到。

2、内容及措施：

（1）微营销。利用新兴传播媒介，如微信、微博、微电影等新媒体，实现产品与服务推介、品牌传播等全链条整合，有效提升营销水平和服务品质。

（2）加强员工对满意度评价器的使用，在非现场检查中使用频率较低的网点、支行进行通报，定期对辖区支行使用情况通报。

（3）充分应用系统，以科技手段识别客户、细分客户、维护营销客户。加大对内部相关系统的培训，最大限度的体现系统的优势，充分发挥系统识别、细分、维护和营销客户的功能，加快客户的统一认定工作，推进贵宾客户服务体系建设。

（六）强化员工服务意识，提升客户满意度水平。

1、目的：增强消费者的理解和认知，切实维护消费者的合法权益，妥善处理纠纷，维护消费者对银行业的信心和信任。

（1）落实首问负责制。各支行要严格推行“首问负责制”，落实“谁接待、谁负责”的要求，热心、及时回应消费者的金融服务需求并采取必要帮助措施。对于客户金融服务需求超出本人工作权限的，要及时报告上级主管，启动突发或应急处置措施；要切实采取措施纠正员工僵化执行制度的做法，

教育和引导员工增强服务意识。

(2) 重视特殊消费者群体差异化服务。加强对员工的日常培训与教育，增强员工关爱和服务残障客户的意识；在精品以上以及有条件的网点设置无障碍坡道或无障碍服务设施，为残障人士设置爱心窗口，提供优先服务，有条件的网点还配备轮椅、助听器等便民设施，保证残障客户顺利办理业务。对于老弱病残、行动不便的特殊群体，应当开辟金融服务绿色通道，安排专人引导服务，优先安排办理窗口，适当简化服务流程和提高服务效率。对于客户因故确实无法亲自办理业务的情形，提倡主动上门服务，满足客户个性化、特殊化的金融服务需求。

(3) 持续开展公众教育活动。按照“持续推动、稳步推进、突出重点、重在长效”的原则，持续深入开展金融宣传和公众教育活动，有效提升社会大众对银行业产品和服务的认知水平，增强银行业消费者的维权意识和维权能力。

(4) 高度重视客户投诉，防范声誉风险。各支行可参照省行出台的客户投诉处理管理办法及流程，制定一套快捷、规范、透明的投诉处理机制，推行标准化服务用语和服务流程，实现接诉流程标准化、纠纷处理标准化、法律审核标准化和对外答复标准化。网点负责人等营销人员要增强危机意识，遇有客户投诉，做好异议处理，有效化解抱怨。网点权限内能解决的问题，要现场解决；不能解决的，要及时向上级主管部门报告。各网点负责人和大堂经理加强值班，确保每天有负责人值守营业现场，确保24小时通讯畅通，并按程序上报有关情况。

(一) 网点服务品质评价及软转考核政策。一是对网点服务品质考核办法和网点软转及6s管理推广情况纳入全行综合绩效考核；二是将零售营销人员配备率、专职零售业务培训师配备计划完成率、专职大堂经理配备率等多项指标，纳入全行20xx年零售业务综合考核。

（二）“神秘人”检查奖惩政策。

在总行或省分行检查中，网点得分排名在营业部前五名且当期得分在90分（含）以上的给予奖励。网点年度平均得分均在90分以上且在全辖网点位列前三名的，营业部将授予“两个标准”优秀网点，并给予绩效奖励。网点得分低于85分，扣罚网点绩效工资；得分低于80分的加重扣罚绩效工资。

（三）非现场检查奖惩政策

在省分行与营业部非现场检查中，网点得分低于85分的，扣罚网点绩效；网点得分低于80分的，加重扣罚网点绩效。

（四）示范单位创建奖励政策。

凡获得中国银行业协会的“百佳”、“千佳”及省级示范网点的在上级行奖励的基础上，营业部给予相应的配套奖励。凡获得中银协、农总行、省分行等服务类荣誉称号的个人给予奖励绩效工资。

各支行要高度重视网点服务品质提升工作，将网点服务品质提升视为生命线工程，切实采取有效措施，全面提升网点服务品质。

（一）高度重视，加强组织领导。营业部成立“网点服务品质提升”活动领导小组，由分管零售业务的部领导担任组长，个人金融部总经理担任副组长，成员由财务会计部、运营管理部、个人金融部、信用卡与电子银行部、信息技术管理部、人力资源部、工委办、监察部等部门主要负责人组成，负责全辖营业网点服务品质提升方案的组织领导工作。领导小组下设办公室，挂靠在个人金融部，负责活动的整体策划、部门协调和部署执行。各支行要相应建立领导小组，统筹规划和协调本行的网点服务品质提升工作，并根据营业部总体方案，制定本行活动方案和执行细则，层层部署落实。

（二）精心部署，加强考核评价。各支行要结合网点服务品质提升内容，合理匹配财务费用资源，加大对网点服务品质提升活动的支持力度。在重点产品宣传、贵宾客户活动及评先评优奖励等方面，给予必要的政策资源保障，提高网点人员服务营销的积极性和主动性，促进各项目标任务顺利完成。要制定详细、具有可操作性的评价验收标准，清晰界定责任，防止职责不清、影响服务品质提升效果。年末营业部将对各行服务品质提升活动开展考核评价，对服务品质提升不力的分、支行将进行责任追究。

（三）强化督导，加大宣传力度。各支行要广泛动员，加大宣传，立足当地特色，与“春天行动”、“激情仲夏”、“赢在金秋”、“金融知识万里行”、“百县千镇”宣讲等综合营销活动相结合，创新活动形式、细化活动方案、有序组织开展，扩大“网点服务品质提升”活动的影响和范围。同时，各支行要建立服务品质提升月报制度，及时上报总结活动开展情况及取得的成效，加大“服务品质提升”的宣传力度，持续营造良好舆论环境，扩大活动效果。

提升销售方面服务的一句话篇三

通过医疗安全专项整顿活动的开展，在我院广大医务人员中进一步强化全心全意为人民服务的宗旨，牢固树立“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，始终坚持正确的办院方向，把追求社会效益贯穿于医疗服务和医院管理的始终；增强医院管理人员和医务人员职业道德、职业纪律和职业责任意识，树立良好的医德医风；努力解决当前医院管理特别是医疗质量管理中存在的突出矛盾和问题；促进我院进一步建立健全规章制度，完善组织管理结构，改善服务态度，规范服务行为，提高医疗质量，确保医疗安全，有效防范医疗安全事件的发生。

（一）广泛开展宣传教育，着力提高质量意识

加强对医务人员医疗质量、医疗安全教育和相关技能培训，提高医务人员医疗风险、安全责任意识；要加大对相关科室主要负责人、质量安全管理责任人和全体工作人员的管理、教育力度，强化质量安全意识，提高质量管理理论水平和实际操作能力。

围绕医疗安全专项整顿活动主题，组织开展多种形式的宣传活动。采取现场讲座、网络视频等多种宣传、培训形式，宣传开展医疗质量管理专项整治活动的意义，宣传医疗质量和医疗安全管理的新思路、新举措、新成绩，着力营造有利于促进医疗安全、提高医疗质量、改善医患关系的舆论氛围。

（二）认真排查安全隐患，切实解决突出问题

各科室要针对科室医疗质量和安全工作中的重点和薄弱环节，进行深入的自查，提出整改意见、措施并逐一落实；各职能部门要对各科室医疗质量和医疗安全工作中的重点和薄弱环节开展全面检查，及时查找和发现问题，认真分析原因，建立解决问题的长效机制。针对部分医务人员服务宗旨淡薄，医疗安全责任意识不强，执业行为不规范，规章制度特别是医疗核心制度落实不够，医疗技术准入管理不严，院感控制不力等问题。采取有力措施，认真加以解决。对自查、督查中发现的问题，加大整改力度，不断持续改进，要做到整改事项落实、整改措施落实、整改责任落实、整改时限落实、整改效果落实。

（三）全面贯彻卫生法规，坚决落实核心制度

组织全院医务人员认真学习和贯彻《执业医师法》、《医疗事故处理条例》、《护士条例》、《处方管理办法》、《医院感染管理办法》、《抗菌药物临床应用指导原则》等法律、法规、规章和文件精神，不断提高医务人员的法律意识和责任意识，建立健全医院规章制度和人员岗位责任制度，特别是医疗质量和医疗安全的核心制度，包括首诊首问负责制度、

三级医师查房制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、校验查对制度、病历书写基本规范与管理制度、交接班制度等。要采取考试、演练、检查等多种措施保证各项制度和人员岗位职责落实到位。

（四）建立完善报告制度，加大行业监管力度

建立完善医疗质量和医疗安全事件报告制度，增强医疗质量和医疗安全事件分析、预警和处理能力；要严格执行医院《医疗质量和医疗安全事件的应急处置预案》，出现医疗质量和医疗安全事件后，要及时分析查找原因，采取有效干预措施，并按照规定及时向卫生行政部门报告。建立医疗质量和医疗安全责任制和责任追究制，对因领导不力、管理不严发生严重医疗质量和医疗安全事件的要依法依规进行处，并对相关责任人进行严肃处理。

（一）宣传发动阶段（1月20日-1月25日）

积极组织广大医务人员学习医疗卫生管理法律、法规、规章、诊疗护理规范、常规，加大“三基三严”培训力度。通过学习讨论，提高思想认识。

（二）自查自纠阶段（1月26日-2月10日）

按照通知要求，对照医疗管理法

提升销售方面服务的一句话篇四

根据总行20xx年工作会议精神，结合贯彻落实《江苏省银监局关于进一步加强和改善公众金融服务的指导意见》（苏银监发〔20xx〕265号）和省联社《争创“群众满意的窗口服务单位”主题实践活动实施方案》（苏信联〔20xx〕47号）的通知要求，总行决定在全行组织开展“服务质量提升年”活动，现

制定如下实施方案：

坚持以科学发展观为指导，以争创“群众满意窗口服务单位”为主线，以改进工作作风、提高工作效率为重点，以创先争优、建立长效机制为根本，服务发展、服务客户，为我行加快实施“二次创业”提供基础保障。

通过开展“服务质量提升年”活动，力争从思想和行动上达到“三个转变”和“三个提升”的目标要求，即做到转变理念、提升管理，转变方式、提升效率，转变作风、提升形象。着力推进服务用语标准化、服务礼仪规范化、服务环境优美化，进一步提升综合服务内涵，赢得社会和客户的满意度，努力打造一支服务高效、清正廉洁的职工队伍。

“服务质量提升年”活动在全行全体员工中开展，各支行和机关各部室全员发动，全面部署，上下联动，整体推进。

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。

在目前金融行业竞争十分激烈的形势下，服务质量将最终影响银行的生存和发展，全面提升服务质量，是实现我行跨越发展的重要前提。本次活动的重点不仅仅是端正仪容仪表、改进服务态度等基本服务内容，更重要的是要求全员在服务思想上、服务意识上、服务观念上进一步提升转变，从而全面提升服务质量和水平。

（一）增强服务透明度，向社会公开“亮标准、亮身份、亮承诺”。公开办贷程序、服务范围与办结时限，并设立公示牌，开辟“绿色通道”，公示服务标准，规定文明服务用语；佩戴工号

牌、在醒目位置摆放服务卡,亮出身份;通过电子显示屏或设立公示栏、展示板等形式,公布承诺内容;建立健全目标责任制,严格实行首问负责制、限期办结制和责任追究制,大力推行一窗式受理、一站式服务等便民举措.坚持从客户最关心、最急需、最直接受益的事做起.围绕满足广大客户金融服务需求,强化自我约束,多渠道亮身份、全方位树形象,主动接受社会监督.

(二)以创建学习型班子、学习型员工、学习型队伍为抓手,加强岗位培训,提升员工综合素质.各单位要着力加强全员的政策法规、职业道德、职业纪律、业务知识、服务技能、科技应用等知识的学习培训,内强素质,外树形象;着力营造浓烈的“比技能、比作风、赛业绩”工作氛围,组织岗位练兵、技能比赛,不断提高员工业务操作技能和服务效能;着力培养一批服务明星、业务标兵和技术能手,打造一批具有行业特色的优质服务品牌.在总行机关积极开展比贡献看业绩、比执行看效率、比服务看满意、比创新看特色的“四比四看”活动.以机关服务全局、服务客户、服务基层为基点,提升机关部室及员工对业务经营、岗位履职的贡献度,自觉增强服务意识和服务能力,提升服务质效,发挥机关在服务质量提升年中的示范和带头作用.

(三)为保证活动取得实在效果,各单位要强化服务理念,扎实推进优质服务.要认真组织员工开展服务工作专题讨论,在思想上认识到目前单位和本人在服务工作中存在的不足和差距,在哪些地方还有待改进和提高.根据金牌员工和标杆网点服务礼仪培训要求,准确、规范运用文明用语和肢体语言.对照我行文明服务规范实施细则相关规定,努力为客户提供温馨舒适的服务环境,做到营业大厅内外宽敞明亮,整洁卫生;服务设施统一规范,摆放有序;宣传物品统一制作、合理布置、及时更新;柜面服务器具配备齐全;标识标牌、安全设施、办公机具定点合理摆放;自助服务区标识醒目、设备完好齐全,运转正常.全员必须着装统一,仪容、仪态得体规范,严格执行营业纪律.在业务处理上必须做到微笑、站立、双手接送、

来有迎声、问有答声、去有送声和规范用语；办理业务时要准确、快捷、高效率,认真回答客户咨询.总行将不断加大考核力度,实行末位强化培训等措施提高员工的服务效率,力争使每一位来行办理业务的客户都能高兴而来、满意而归.

(四)围绕服务“三农”、服务中小企业、服务地方经济发展,以“创一流服务、创一流业绩、创一流形象、创一流队伍”为目标,积极开展阳光服务、规范服务、廉洁服务竞赛,争创群众满意单位、满意窗口和满意岗位,促进服务态度明显改善,工作作风显著转变.

(五)将开展“个人自评、党员互评、领导点评、群众评议”作为本次活动的重要内容,分层次、多角度听取整改意见.各单位要对外设立举报电话,聘请行风监督员,主动接受社会监督,在网点醒目位置设置意见簿,公示投诉处理制度,明确客户投诉受理部门和办理投诉时限.进行客户满意度测评,把测评结果作为评价活动成效的重要标准,作为考核评比、表彰奖励的重要依据.拓宽联系服务群众的渠道,认真抓好群众意见的及时反馈和整改落实,以改进工作作风、提高服务质量的实际成效取信于民.

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.

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.

(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。

提升销售方面服务的一句话篇五

为进一步提升我宾馆的服务质量和管理水平,我宾馆结合实际,对照国家星级饭店评定标准和星级饭店访查规范,把狠抓内部管理、完善和建立宾馆管理制度和规范服务标准、强化职业培训,不断提升服务技能作为突破口,认真进行安排部署,有计划、分阶段的进行整改和改进,各项工作稳步推进,现将具体方案汇报如下:

宾馆领导及各部门认真组织学习了星级饭店评定标准及访查规范,明确内容,明确职责,明确要求,一级抓一级,层层抓落实。通过学习,使全体员工认识到服务质量是宾馆经营管理的生命线。宾馆成立了以总经理为总负责人的宾馆星级复核整改和服务质量提升小组,并充分发挥内审员职能作用,与提升服务质量活动小组成员及人力资源部积极配合,根据各部门的工作计划和内容,落实交叉互检制度,定期做好检查记录。各部门结合岗位工作性质,制定了具体的工作措施,经开会讨论,找准工作的结合点,找出工作中的不足和薄弱环节,不断加以完善和改进,从而有效提升服务质量。

位技能培训、语言强化培训、行为规范培训等基础培训内容,为提升星级宾馆服务质量打下了坚实的基础。以人为本,提高全员素质,是我们加强软件建设的重点。为提高员工素质,宾馆始终坚持以人为本,把全员培训放在一个重要的高度上。邀请区内外专家学者来宾馆授课,既讲授理论知识,又传授

实践本领，对员工进行全面综合的培训，全面提高员工服务意识与水平。宾馆先后与xx酒店管理公司、xx管理培训公司签订了培训协议，投入资金购买了xx资源杂志等书籍、光盘类培训教材，建立了培训电教室，在做好全员培训教育工作的基础上，逐渐形成上岗培训、在岗培训、素质培训等内外相结合的多层次的培训教育制度。并把培训工作开展争先创优和提升服务质量活动结合起来，确保培训工作取得实效。

在加大力度开展培训，提升宾馆整体服务质量的同时，加大宾馆服务软件建设的力度，强化服务基础和服务意识，尤其是严格贯彻落实四星级宾馆的服务规程，使宾馆的服务和内部管理更趋规范化，在质量管理方面打下扎实的基础。

1、质检部根据不同岗位的工作性质和要求，按照标准和规范，认真落实日检、周检、月检的服务质量检查制度，严抓细抠，发现问题要明确责任，督促整改和限期整改，实行跟踪问效。

不定期检查，针对检查中发现的问题，质检小组督促各部门整改，并对整改情况进行复查。对整改不力和敷衍了事的部门实行连带扣罚，以切实督促部门提高完善服务质量和管理水平，提高宾客满意度。

3、为巩固已取得的良好局面，建立了值班经理每日重点部位巡检制度，每天的巡检部位不得少于七个点，依照各岗位操作流程的相关规定和质量要求，开展设备设施维护保养、清洁卫生和服务质量检查工作，让每位中层干部都行使职权，进一步提高管理水平和能力，使宾馆的质量管理通过中层干部层层传递。

4、“顾客满意”是宾馆永恒的主题。为进一步完善宾客投诉体系和宾客意见处理体系，由前厅经理负责宾客意见和投诉的汇总、整理、分析、反馈、跟踪，从而较好地建立了宾馆的宾客投诉处理体系，及时有效地处理宾客意见和投诉。

5、在以往的基础上完善了目标管理考核办法，落实每月考核制度，对每个部门的工作情况实行量化打分，查找存在的问题，对照检查出来的问题，区分不同岗位、不同环节，制定整改措施，从而不断完善宾馆内部监督和运行服务质量的制度和标准。

针对去年星级复核中暴露出的问题和不足，在地、市行业主管部门的多次检查指导下，按照四星级标准和要求，制订了详细的工作方案和整改计划，以市场需求为导向，逐步改造硬件配套设施，增加服务项目，强化内部管理。宾馆对照星级标准的要求，合理有序地开展硬件的维修保养和整改工作。

1、宾馆着重将客房设备进行改造，为部分房间购置了新床垫及床单等布草，对房间冷热水标识进行更正，对房间和楼道照明进行了调整，提升了客房的舒适度。

2、将原宾客投诉较多的电信宽带点播电视更换为广电网络有线电视，将客房宽带网络更换为速度更快的光纤网络，并实现了客房全wifi信号覆盖，为广大入住宾客的生活和工作提供了方便。

3、按照星级酒店评定标准，对宾馆外围设施加以改进，对宾馆停车场的停车线及导向箭头重新粉刷，为客人在院内行车及停车提供安全保障。

4、在宾馆院内各重点部位增加了高清摄像头，实现了摄像系统全面覆盖，确保安全。

5、投入资金安装了双回路供电系统，彻底解决了因各种原因导致的临时停电对入住宾客带来的不便。

6、按照星标要求对宾馆应急预案演练程序进行了完善，对演练时间、地点均进行详细记录。

- 7、配备了残疾人专用轮椅，为特殊客人提供了方便。
- 8、完善规范了网上预定、电话预定、叫醒服务程序，安排专人负责网络信息的维护。
- 9、规范了厨房的食品留样机制，保障食品安全。
- 10、为使员工能够休息的更加舒心，宾馆对员工宿舍条件进行改善，改造了员工浴室和更衣室，指定专人负责员工伙食，购置了电视机，安装了宽带网络，让员工们体会到宾馆大家庭的感觉。
- 11、完善了行李房管理，做到制度上墙，在大厅设置了旅游团队行李临时存放点，更好地满足客人的需求。
- 12、对客房印刷品与文具用品重新设计更换，做到中英文对照，以方便涉外宾客的入住。
- 13、整合了商务中心的商务服务功能，提供旅游信息咨询、票务服务和委托代办服务。

宾馆持续不断对各营业部门设施设备进行全面整改的同时，也对宾馆现实存在的部分硬件设施达不到四星级酒店标准的情况想方设法进行整改，以寻求宾馆的整体改造与发展。20xx年底宾馆就已经制定了一个全面改造装修计划，因受今年社会大环境因素影响，宾馆20xx年效益全面下滑，导致因资金困难而未能按期实施。下半年，宾馆及时转变经营策略，积极应对社会因素，加强市场营销，经营状况较上半年有了较大提升。目前宾馆全面改造装修计划已经提上宾馆发展议程，初步计划已经在征求意见中。改造后的xx宾馆，硬件配套设施和服务功能更加完善，整体布局更加科学，进一步强化宾馆设施档次，丰富宾馆的服务功能，将极大地提高宾馆的综合接待能力和服务档次，为提高宾客的满意程度提供可靠的保证。

提升销售方面服务的一句话篇六

全国旅游服务质量提升年

2018年（2017年11月到12月进行前期准备，2018年1月进行总结）。

国家旅游局和各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团、计划单列市、副省级城市、苏州市、桂林市和黄山市旅游局（委）及旅游协会，中国旅游协会及国家级专业旅游协会。

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（2017-2018）》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。

（一）组织开展旅游质量宣传活动。

1、开展“品质旅游、伴你远行”宣传活动。国家旅游局制定工作方案，制作公益广告宣传片、编印宣传资料，联合动员部署分时段集中开展媒体宣传。

国家旅游局监管司负责，综合司、信息中心、中国旅游协会、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会参与。

2、组织举办“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。确定把2018年4月的第二周，作为全国“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。组织各基层旅游局和旅游企业深入社区，就如何提防旅游低价陷阱、关注文明旅游与旅游安全，以及理性维权等，向消费者进行宣传。

国家旅游局监管司、综合司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

3、组织“旅游质量万里行”活动。以“旅游质量万里行”为主题，组织相关媒体开展旅游质量提升年系列宣传和报道，为质量年营造良好的舆论氛围。

国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会、信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

（二）定期发布旅游质量相关信息。

1、发布游客满意度状况信息。开展游客满意度调查，

进一步调整完善全国游客满意度调查工作方案，扩大样本量和调查范围，增强调查结果的科学性、权威性和可信度，发布季度、半年和年度满意度调查报告，公布旅行社、饭店、景区、交通等服务领域和以城市为主的目的地游客满意度状况信息，引导、督促各行业、地区、城市围绕游客意见采取措施，加强管理，改进服务，提升质量。

中国旅游研究院负责，国家旅游局监管司配合。

2、定期发布旅游投诉信息。各级旅游质量监督检查所定期向社会发布旅游投诉情况，促进旅游企业重视旅游服务质量问题，引导旅游者选择有良好信誉的旅游企业提供服务。

国家旅游局监管司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、质监所参与。

（三）开展促进旅游重点领域服务质量提升活动。

国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各旅行社参与。

2、提升旅游饭店服务质量。大力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。加强星级饭店评定和复核工作，完善星级饭店的退出机制和星评工作的监督机制，切实维护星级标准的权威性，保证星级饭店的整体水平。组织举办全国旅游饭店服务技能大赛，提高旅游饭店员工的服务技能水平。开展“中国饭店金星奖”评选活动，提升旅游饭店品牌影响力。

大赛由国家旅游局监管司负责，人事司、中国旅游协会配合；星级标准的宣贯和星评工作的监督由监管司负责，中国旅游协会配合；星级饭店的评定和复核、“中国饭店金星奖”评选由中国旅游协会负责。各地旅游局（委）、协会、各旅游饭店参与。

3、提升旅游景区服务质量。加强旅游景区标准化管理，加大对a级景区的评定与复核工作力度，切实维护标准的权威性。完善旅游景区解说系统，改善旅游厕所状况，提高旅游景区的软硬件水平。继续开展a级景区创建及文明景区评选活动。务质量。

导游培训、考试考核、“名导进课堂”和导游表彰工作由国家旅游局人事司负责，监管司配合；导游体制改革由国家旅游局政法司负责，监管司、人事司配合；导游大赛、导游网和ic卡由国家旅游局监管司负责，人事司、信息中心配合。各地旅游局（委）、各旅行社、导游服务中心和导游员参与。

（四）组织开展旅游质量专项检查。

1、开展旅游服务质量专项治理活动。针对“一日游”、强迫购物和参加自费项目、旅游合同、旅游广告等游客反映比较集中的问题和赴台旅游、出境旅游等重点市场，部署、指导、支持重点地区、城市开展专项检查和集中治理，依据《旅行社条例》等法律法规，查处一批严重违法违规、损害旅游者权益和旅游业声誉的旅行社，强化企业守法诚信经营、规范优质服务等意识，提高服务质量。

国家旅游局监管司负责，监察局、港澳台司配合。各地旅游局（委）参与。

2、组织开展旅游服务质量交叉检查活动。制定旅游服务质量评价标准，建立由专业检查员和社会相关人员组成的队伍，在全国范围内组织开展对旅行社、饭店、景区服务质量的跨区域交叉检查行动。检查采取明查与暗访相结合的方式，并对外发布检查结果。

旅行社、饭店由国家旅游局监管司负责，景区由规划财务司负责，监察局、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、各旅游企业参与。

3、开展对星级饭店的暗访检查活动。全国集中相关专家，分组对五星级饭店开展暗访检查，各地开展对一至四星级饭店的检查，对于不达标的饭店严格按照星级标准相关规定进行处理。国家旅游局监管司负责，监察局、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各星级饭店参与。

（五）努力抓好旅游质量保障基础建设工作。

1、开展旅游目的地创建活动。总结城市创优、强县创建、旅游小城镇建设等工作经验，会同世界旅游组织发布标准并开展优秀旅游目的地认定工作，促进旅游目的地进一步全面提升旅游服务质量。国家旅游局规划财务司负责，监管司、政法司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）参与。

2、开展旅游标准化试点活动。开展旅游标准化示范省、示范市、示范县和示范企业创建活动，突出抓好旅游标准的宣贯、推广工作，继续抓好国家标准、行业标准的研制、修订，引导、支持地方、企业制定、实施地方标准、企业标准等常规工作，切实发挥标准的规范、指导作用，不断增强标准意识、规范意识，为提升旅游服务质量提供基础和保证。国家旅游局监管司负责，规划财务司、中国旅游协会配合。各地旅游局

（委）、协会参与。旅行社、饭店由国家旅游局监管司负责，景区由规划财务司负责，政法司、中国旅游协会、中国旅游研究院配合。各地旅游局（委）、有关旅游企业参与。

4、加强旅游企业培训工作。制定实施旅游岗位培训标准和旅游职业经理人标准，大力推进旅游企业中高级管理人员培训工作。按照旅游企业岗位分类对从业人员的能力要求，选择部分旅游企业开展旅游人才开发试点，积极探索旅游企业岗位培训和持证上岗制度与薪酬制度相衔接的旅游人才开发机制，提升旅游企业从业人员的整体素质。

国家旅游局人事司负责，监管司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各旅游企业参与。

5、加强旅游安全保障工作。制定实施《旅游者安全保障办法》，宣贯《旅游突发公共事件应急预案》，开展“旅游预案和应急演练评比”，开展“出境旅游安全宣传周”和“旅游保险宣传月”活动，增强安全意识，保障旅游安全。

（一）前期准备。2017年底前完成活动总体方案和重点专项活动方案制定、有关协调及公益广告宣传片制作、宣传材料编印等准备工作。

（二）宣传发动。2018年1月，国家旅游局印发总体方案，在全国旅游工作会议上进行动员部署，在全国旅游行业监督管理工作会议上进行具体工作安排。

（三）重点活动

1、2018年1月，国家旅游局和各地旅游局举办旅游服务质量提升年启动仪式。

2、2018年2月，国家旅游局制定“品质旅游、伴你远行”旅游公益广告宣传活动方案，部署中央、省级、重点城市电视

台同时播发旅游公益广告片，同时组织在平面、网络媒体开展系列、专题、深度宣传。

3、2018年第一季度，国家旅游局印发旅游标准化试点工作方案，启动试点工作；国家旅游局印发全国饭店服务技能大赛工作方案、全国导游讲解员大赛工作方案、全国优秀导游员和模范导游员评选表彰工作方案，大赛组织、准备工作启动。

4、2018年3月，国家旅游局组织召开旅行社行业发展工作座谈会。

5、2018年4月，组织“文明旅游、理性消费”进行质量年总结。

旅游服务质量提升年活动作为年度重点工作，由国家旅游局、各省级旅游局（委）和重点城市旅游局（委）、旅游企事业单位领导班子统一组织和领导，一把手负总责，指定一位局领导（企事业单位负责人）具体负责组织领导。各级旅游部门会同相关部门建立联席会议制度，定期会商重要事项。各级旅游协会积极参与、配合，主要负责会员企业组织、发动、督促。

（一）统一思想，提高认识。开展全国旅游服务质量提升年活动是贯彻落实《国务院加快发展旅游业的意见》和《旅游服务质量提升纲要（2017-2018）》的一项重要工作，全行业要统一思想，大力增强质量意识，树立“质量兴旅”的观念，充分认识质量对于旅游业可持续发展的重要性，把质量年各项活动作为各级旅游部门的重点工作切实抓紧抓好。

（二）精心组织，狠抓落实。各级旅游部门和旅游企业要按照国家旅游局的统一部署和本方案的要求，制定质量年活动实施方案，精心组织实施质量年各项活动，切实把各项工作落到实处。各级旅游部门要加强对质量年活动各项工作的指导、检查和监督，确保活动取得成效。

（三）加强宣传，营造氛围。要加强正面宣传引导。

（四）整体推进，注重实效。各级旅游部门要充分调动各方面积极性，尤其是旅游企业的积极性，使质量年活动形成整体一盘棋的态势。在各项活动中，各地旅游部门和旅游企业要认真分析，找准问题，围绕突出问题，有针对性地解决问题。要不断总结，不断改进，确保活动取得实效。

提升销售方面服务的一句话篇七

根据总行20xx年工作会议精神，结合贯彻落实《江苏省银监局关于进一步加强和改善公众金融服务的指导意见》（苏银监发〔20xx〕265号）和省联社《争创“群众满意的窗口服务单位”主题实践活动实施方案》（苏信联〔20xx〕47号）的通知要求，总行决定在全行组织开展“服务质量提升年”活动，现制定如下实施方案：

坚持以科学发展观为指导，以争创“群众满意窗口服务单位”为主线，以改进工作作风、提高工作效率为重点，以创先争优、建立长效机制为根本，服务发展、服务客户，为我行加快实施“二次创业”提供基础保障。

通过开展“服务质量提升年”活动，力争从思想和行动上达到“三个转变”和“三个提升”的目标要求，即做到转变理念、提升管理，转变方式、提升效率，转变作风、提升形象。着力推进服务用语标准化、服务礼仪规范化、服务环境优化，进一步提升综合服务内涵，赢得社会和客户的满意度，努力打造一支服务高效、清正廉洁的职工队伍。

“服务质量提升年”活动在全行全体员工中开展，各支行和机关各部室全员发动，全面部署，上下联动，整体推进。

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。

在目前金融行业竞争十分激烈的形势下，服务质量将最终影响银行的生存和发展，全面提升服务质量，是实现我行跨越发展的重要前提。本次活动的重点不仅仅是端正仪容仪表、改进服务态度等基本服务内容，更重要的是要求全员在服务思想上、服务意识上、服务观念上进一步提升转变，从而全面提升服务质量和水平。

（一）增强服务透明度，向社会公开“亮标准、亮身份、亮承诺”。公开办贷程序、服务范围与办结时限，并设立公示牌，开辟“绿色通道”，公示服务标准，规定文明服务用语；佩戴工号牌、在醒目位置摆放服务卡，亮出身份；通过电子显示屏或设立公示栏、展示板等形式，公布承诺内容；建立健全目标责任制，严格实行首问负责制、限期办结制和责任追究制，大力推行一窗式受理、一站式服务等便民举措。坚持从客户最关心、最急需、最直接受益的事做起。围绕满足广大客户金融服务需求，强化自我约束，多渠道亮身份、全方位树形象，主动接受社会监督。

（二）以创建学习型班子、学习型员工、学习型队伍为抓手，加强岗位培训，提升员工综合素质。各单位要着力加强全员的政策法规、职业道德、职业纪律、业务知识、服务技能、科技应用等知识的学习培训，内强素质，外树形象；着力营造浓烈的“比技能、比作风、赛业绩”工作氛围，组织岗位练兵、技能比赛，不断提高员工业务操作技能和服务效能；着力培养一批服务明星、业务标兵和技术能手，打造一批具有行业特色的优质服务品牌。在总行机关积极开展比贡献看业绩、比执行看效率、比服务看满意、比创新看特色的“四比四看”活动。以机关服务全局、服务客户、服务基层为基

点，提升机关部室及员工对业务经营、岗位履职的贡献度，自觉增强服务意识和服务能力，提升服务质效，发挥机关在服务质量提升年中的示范和带头作用。

（三）为保证活动取得实在效果，各单位要强化服务理念，扎实推进优质服务。要认真组织员工开展服务工作专题讨论，在思想上认识到目前单位和本人在服务工作中存在的不足和差距，在哪些地方还有待改进和提高。根据金牌员工和标杆网点服务礼仪培训要求，准确、规范运用文明用语和肢体语言。对照我行文明服务规范实施细则相关规定，努力为客户提供温馨舒适的服务环境，做到营业大厅内外宽敞明亮，整洁卫生；服务设施统一规范，摆放有序；宣传物品统一制作、合理布置、及时更新；柜面服务器具配备齐全；标识标牌、安全设施、办公机具定点合理摆放；自助服务区标识醒目、设备完好齐全，运转正常。全员必须着装统一，仪容、仪态得体规范，严格执行营业纪律。在业务处理上必须做到微笑、站立、双手接送、来有迎声、问有答声、去有送声和规范用语；办理业务时要准确、快捷、高效率，认真回答客户咨询。总行将不断加大考核力度，实行末位强化培训等措施提高员工的服务效率，力争使每一位来行办理业务的客户都能高兴而来、满意而归。

（四）围绕服务“三农”、服务中小企业、服务地方经济发展，以“创一流服务、创一流业绩、创一流形象、创一流队伍”为目标，积极开展阳光服务、规范服务、廉洁服务竞赛，争创群众满意单位、满意窗口和满意岗位，促进服务态度明显改善，工作作风显著转变。

（五）将开展“个人自评、党员互评、领导点评、群众评议”作为本次活动的重要内容，分层次、多角度听取整改意见。各单位要对外设立举报电话，聘请行风监督员，主动接受社会监督，在网点醒目位置设置意见簿，公示投诉处理制度，明确客户投诉受理部门和办理投诉时限。进行客户满意度测评，把测评结果作为评价活动成效的重要标准，作为考

核评比、表彰奖励的重要依据。拓宽联系服务群众的渠道，认真抓好群众意见的及时反馈和整改落实，以改进工作作风、提高服务质量的实际成效取信于民。

（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。

（三）总结评价阶段（11—12月）

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。

（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。

提升销售方面服务的一句话篇八

客户满意度，也叫客户满意指数。是对服务性行业的顾客满意度

调查系统的简称，是一个相对的概念，是客户期望值与客户体验的匹配程度。

- 1、提高客户满意度是提高服务质量的前提
- 2、统一的团队协作精神是提高服务质量的基础
- 3、优秀的管理团队是提高服务质量的灵魂

1、提高满意度的中心原则：

*热忱对待客户，以客户为中心

*坚持原则并勇于创新

2、提高满意度的前提条件：

*向客户显示我们的品牌承诺

*能满足客户的需求

1、倾听、询问并将客户的需求放在首位

2、帮助客户解决问题，实现自我价值

3、承担责任

4、灵活变通

5、对客户充满热情，注意定位与分析，行为规范而专业

6、通过正直诚实的行动来促进客户信任和信心

7、把适当的信息准确及时地交流给客户和同事

8、及时升级至正确的人/部门，不得延误

1、团结就是力量

2、每个集体都是一个大家庭，我们要团结、友善、尊重身边每位同事

3、注重细节，每一句话或每一个动作都可能使内部出现矛盾

4、时刻站在客户角度考虑问题

1、如果一个团队每位同事都很有责任心，就什么处理不了的问题

2、分清是非，是解决问题的关键

3、注意时限，原则与灵活性的把握

4、自己职责范围内的事，不能不了了之，必须跟踪过程，反馈结果

1、内部流程及时掌握，避免出现失误

2、注意与客户的沟通方式

3、系统操作熟练、迅速

4、能很好的与工程师进行沟通和协调

1、认真倾听客户问题，让客户宣泄情绪

2、合理调整客户的期望值，出发点在于解决客户问题而非择清责任

4、对于可以承诺的，简述解决方案及时限，注意客户期望值与你的承诺

提升销售方面服务的一句话篇九

为保障草原音乐节期间医疗卫生安全，有效预防和控制各类突发公共卫生事件的发生，结合音乐节期间工作需要，制定本方案。

提高卫生系统应对各类突发公共卫生事件的应急处置能力，防止活动期间各类传染病暴发流行，能够及时、迅速、有效的采取应急处理措施，做好卫生应急处置工作，最大限度地减少人员伤害，维护节会期间社会稳定。

遵照“统一领导、分级负责；反应及时、措施果断；部门协作、共同应对；平战结合、常备不懈”的工作原则。旨在加强活动期间突发公共卫生事件的应急处置能力，迅速控制和消除突发公共卫生事件的危害，保障与会人员健康与生命安全。

（一）加强组织领导

在草原音乐节指挥部的统一领导下，成立医疗卫生保障工作领导小组。负责统一组织、指挥、协调卫生安全保障工作，安排部署活动期间的公共场所卫生监督、疫情处置和医疗救治工作，督促有关单位落实各项卫生措施，调查处理突发公共卫生事件。

（二）实行包保责任制

明确具体工作职责、责任单位、责任人，以及整个活动开展

情况，确保工作取得实效。

（三）实行责任追究制

各医疗卫生单位主要领导、分管领导、相关工作人员，是活动期间医疗卫生保障工作的责任人。对工作不落实，措施不到位，影响活动正常进行的，将依据有关规定追究责任人的责任。

提升销售方面服务的一句话篇十

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工作方案》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。