

人员配置的工作计划 人员配置方案(优质10篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

人员配置的工作计划篇一

财务处

高校财务处是整个学校管理机构中一个相当重要和必不可少的重要部门。合理的内部机构设置和人员配置可以确保高校财务规章制度、经济分配政策、经济资源配置、财务收支预算、会计核算等高度统一和资金安全合理运行。我处遵循系统性、内部控制、效率性、合理分工、内部牵制等原则进行部门人员配置。

具体安排如下：

财务处处长的岗位职责

- 1、全面主持本处的行政、业务工作。制订本处的财务规则和年度工作计划，合理安排和布置工作，定期检查督促，研究协调工作中出现的新问题并及时总结。
- 2、负责组织贯彻《会计法》、《高等学校财务制度》等国家有关财经法规，依法进行会计核算，建立健全内部会计监督制度。如实反映学校财务状况，及时提供合法、真实、完整的会计信息。
3. 参与审议、核定校内收费项目和收费标准，监督和规范收费行为，纠正乱收费现象。

4、根据《会计法》和有关财经法规和制度，组织制订切合本校实际的财务会计规章制度、内部控制制度，防范财务风险，监督并检查全校一切收支、财产管理和资金的使用效果，对校内各项经济活动进行严格的核算与监督。5. 参与学校重大经济活动，如对外投资、入股、借贷、担保等事项的立项、调查论证、效益考核工作。

6、制定适应学校事业发展需要的财务工作改革方案，完善学校事业支出项目定额管理，促进学校重点学科和新办专业建设，不断改进工作作风，提高财务管理工作水平，把提高办学效率、降低办学成本和工程造价作为资金投入和产出的主要管理目标。7. 合理调度、科学使用资金，在国家政策允许的范围内尽可能使资金增值，提高学校资金的使用效益。积极筹措资金，保证学校事业发展需要。

8、加强对基建经费的管理和使用，提高资金使用效率，降低办学成本。

9、代表学校对委派会计人员和校内会计单位的财务管理工作进行指导和监督。

10、负责组织财会人员的业务学习和年度考核工作，不断提高财会人员综合素质，同时做好会计人员专业职务的评审、聘用和委派工作。

11、检查和指导学校所有单位的会计业务，强化对基层会计单位的业务指导和监督作用，努力维护财会人员履行职责的合法权利。12. 完成校领导交办的其它工作任务。

副处长岗位工作职责

（分管会计财务科、基建财务科）

1、熟悉和掌握有关财经政策和法规，执行各项会计制度，维

护财经纪律。

2、督促会计人员正确使用会计科目、编制会计凭证，做好原始凭证与会计凭证的审核工作。

3、积极配合各级政府财政、税收、物价、银行等职能部门，做好有关发票、收据、纳税、收费标准、银行账户、现金管理等工作。4. 协助处长做好学校资金筹集和贷款工作。

5、根据国家财经法规、政策和制度审核各项财务收支的合法性、合理性、真实性，支出符合规定，数字准确，手续完备。

6、按照财务审批权限，审核报帐手续是否完备，原始凭证要素是否齐全，对手续不完备的原始凭证退回经办人员补办手续或拒付。7. 完成校领导和处长交办的其它工作任务。

副处长岗位工作职责

（分管财务管理科、收费核算科、卡务中心）

1、做好学生收费的管理工作、协助学生处和学生资助管理中心搞好学生助学贷款、奖学金、勤工助学、困难补助等工作。

2、协助处长做好管理科、收费核算科和卡无中心的日常管理工作。3. 负责会计档案归档管理工作，检查财务网络系统的安全性和准确性。4. 组织财会人员进行业务学习，不断提高财务人员的业务水平。5. 协助处长做好学校财务规章制度建设，向师生员工发布财务公开信息。

6、完成校领导和处长交办的其它工作任务。

会计核算科科长工作职责

1、在处长的领导下，主持会计核算工作。

- 2、熟悉和掌握各项财经制度，贯彻党的各项经济政策，按时保质完成工作任务，发现问题及时汇报处理，并经常认真总结经验、不断改进工作。
- 3、正确使用会计科目、编制会计凭证，做好原始凭证与会计凭证的审核工作。
- 4、严格控制各部门的预算支出指标、专项经费的预算支出指标。负责接洽有关部门到财务处查询经费使用、各类账目和票据的情况，提供相关资料。
- 5、按规定及时计提工会经费、福利费、学生奖贷基金、困补基金等国家规定计提的专项经费，做到及时准确。6. 做好维修、设备采购等专项工作的信息统计工作。
- 7、督促及时完成各种账册、会计报表的打印、装订、保管、归档工作。
- 8、完成处领导交办的其他工作任务。

基建财务科科长岗位职责

- 1、根据高校学校会计制度和基建财务制度，建立适合学校实际的基建会计核算体系，全面反映学校基建资金的使用与结存情况，建立健全基建财务管理规章制度。
- 2、按照国家财经法规和基建施工合同的施工进度按规定支付基建工程款，不得超进度付款。3. 按期编制会计报表。
- 1、在处长领导下，负责本科室行政业务和政治思想工作。主持财务管理科日常工作。负责本科岗位职责的落实，编制本科的工作计划，并制定具体落实措施。2. 熟悉和掌握各项财经制度，贯彻党的各项经济政策，维护财经纪律，按时按质完成工作任务，发现问题及时汇报处理，并经常认真总结经

验、不断改进工作。

3、负责组织科室有关人员做好学校日常会计核算工作、负责各部门财务预算的控制与完成情况，负责已入账会计凭证、原始票据的准确与合法，不定期进行抽查。

4、负责年终结账，组织本科室人员配合管理科做好年度财务决算的编审及上报工作，做好新账套的建立，保证其正常及时的运行。5. 负责做好账务管理的各项工作，确保账务系统正常运行，数据准确无误，负责对各类涉资金业务规范操作的监督检查，保证资金安全。

6、负责组织本科室人员做好会计资料的安全完整入档，负责本科室对外联系和协调工作。

7、加强对本科室人员进行职业道德教育和业务技能培训，提高综合业务素质，强化服务意识，严格岗位考核，明确责任，完善内部监控制度。

8、完成处长、副处长交办的其他工作。

收费核算科科长岗位职责

1、负责收费管理科的日常管理。

2、负责收费项目的立项、申报、公示和年检，制定相关收费办法。3. 负责学生应收款的编制、生成和调整。负责调整异动学生名单。负责办理学生离校学杂费等清算工作。4. 负责学杂费批扣业务。

5、负责学校各种收费项目（含各类出租、出借、场地租赁等项目）的管理、清查、统计、分析和催缴工作。

6、协调校内有关收费单位的关系，做好相关收费信息的发布、

传达和解释。

7、完成领导交办的其它工作。

卡务中心主任岗位职责

1、全面负责校园卡的宣传与推广工作，负责校园卡系统的设计、建设与维护。

2、负责校园卡的购置、制作、发放、回收和销毁工作。

3、负责校园卡系统信息采集、录入、修改工作，负责持卡人帐户的开立、挂失、解挂以及丢失损坏的换卡工作。

4、完成处长、副处长交办的其他工作。

5、负责校园卡系统中有关业务的会计核算和资金清算工作，编制相关报表，为有关用户和单位提供对账、账户查询等服务。6. 负责校园卡系统相关设备的添置、维护及日常管理工作，负责解答校园卡业务有关疑问。

会计的岗位工作职责

1、负责报销凭证的填写及记账工作。

2、负责管理账簿、报表等会计资料，按要求及时装订、归档、移交，及时向领导及有关部门提供财务信息。

3、负责非税收入的管理，及时向非税收入管理部门申报用款计划，从财政专户核拨资金。

4、及时核对帐目，保证帐款、帐帐、帐表相符。

5、做好应收、暂存款的清理工作，对有关单位或人员及时催报结算。6. 完成处领导交办的其它工作任务。

出纳的岗位工作职责

- 1、组织各项收费工作，熟知各项收费政策及标准。
- 2、组织办理现金、银行结算业务，负责学生贷款、教育贷款的借、还手续，负责利息结算工作。
- 3、负责预算外资金的上缴及申请核拨工作，组织专项资金的申报工作。
- 4、负责经济业务报销，往来帐清理工作，熟知各项财务制度、方针政策，审查各项开支的合法性。5. 完成领导交办的其他工作任务。

稽核的岗位工作职责

- 1、负责财务稽核和会计报告工作。
- 2、负责审核原始凭证、记帐凭证的签章的完整性，对不合格的记帐凭证，责成有关人员查明原因，更正处理。
- 3、负责审核各种明细帐、总帐和会计报告，并核对相符。4. 配合有关部门对基层单位核算制度执行情况进行指导、检查和监督。
- 5、加强会计基础管理工作。6. 完成月、季、年度财务报告工作。7. 完成领导交办的其他工作。

制单员的岗位工作职责

- 1、负责编制和登记管理明细账、总账及会计凭证制度管理等工作。2. 负责编制会计报表，并做到数字精确、账账相符。
- 3、督促工作人员做好账簿的记录，做到内容简明扼要，对应关系简明，数字正确，字迹清晰，记账及时。

4、自觉遵守财经纪律，执行财务制度，保证各种报表数据准确，编报及时，编表说明简明扼要，内容全面，突出中心。

5、负责领导交办的其他事项。

固定资产核算的岗位工作职责

1、负责建立学校固定资产账簿，督促固定资产归口管理部门建立固定资产明细账，以及固定资产卡片，使之保持帐帐、帐卡、帐物相符。

2、配合国资管理部门办理固定资产增减变动手续，及时、准确地进行固定资产的会计核算。

3、严格按照学校资产管理的要求，定期对固定资产进行对帐，发现问题及时向领导汇报，并提出解决问题的意见。

4、根据固定资产日常工作管理，总结高校固定资产管理经验，提出改进意见，逐步实现学校固定资产的规范化、制度化。

工资核算的岗位工作职责

1、熟悉掌握国家有关法规制度，熟悉学校各项财务制度及会计核算内容和各项目的开支范围和标准。

2、负责工资管理系统的使用和维护，及时做好工资数据备份。

3. 按照校人事处提供的教职工和离退休人员的工资信息在工资管理系统中进行录入，并负责按时准确发放并负责劳动工资报表的编制上报工作。

4、按照校人事处提供的教职工人员工资变动表，晋职人员工资调整表等，对工资管理系统中的有关标准进行修改，并确保准确发放。

5、根据税务部门有关个人所得税的征管规定，在工资管理系

统中定义扣税标准，对职工个人所得税进行代扣。

6、按照省直公积金管理中心有关规定和人事部门的通知办理住房公积金的计算、变更、汇缴、转移和发放工作，并做好住房公积金的辅助账记录工作。

7、按月打印输出每月工资情况变动表。

8、定期与学校人事部门核对教职工、离退休人数，工资、津贴标准等信息，确保工资信息准确无误。

9、按时完成领导交办的其他各项事务及阶段性工作。

预算员的岗位工作职责

1、负责财务会计月报表、年度财务会计决算报表、财务部门预算报表的编制及报送工作，并撰写相关财务说明。

2、负责指导、协助销售部制定预算，经审批通过后下达实施。

3、实时检查、跟踪预算执行情况。

4、负责编制学校的预算执行报告，对预算执行情况进行分析；

5、编制分析报表，负责与预算工作相关的日常工作；

6、负责领导交办的其他工作。

经费包干核算的岗位工作职责1. 对各部门的专项资金进行统计、整理、装档。

2、主要负责报销、审单、支付款项，每天下班前与制单人员核对账户存款余额，发现差错及时查找，做到日清月结，帐款相符。加强防范意识，保证资金安全，如有短缺，自负赔偿责任。

3、每日根据已收的凭证，要认真审核，对不合格的票据应及时退还，做到帐实相符，帐帐相符。4. 完成处领导交办的其它工作任务。

文员的岗位工作职责

2、协助领导组织拟定分部管理制度、规章、工作计划和工作总结等。3. 协调分部文员各岗位之间的协同工作。4. 负责部门各类资料的归档与管理。

5、认真完成值班任务和分部安排的其他日常工作。

档案管理的岗位工作职责

1、负责制管理制度。按照《会计法》及《会计档案管理办法》的规定要求，结合本单位具体情况制订会计档案的立卷、归档、保管，调阅和销毁等管理制度，报经批准后，负责监督执行。

2、负责会计资料的整理、装订工作。对各种会计凭证、会计帐簿、会计报表，财务计划、单位预算和重要的经济合同等会计资料，定期收集，审查核对，整理立卷，编制目录，装订成册并妥善保管。3. 调阅会计档案，严格办理借阅手续。凡本单位人员调阅会计档案，要经会计主管人员同意，外单位人员调阅会计档案，要有介绍信，经会计主管人员或单位领导人批准。批准后要办理详细借阅手续。4. 负责对管理期满会计档案的销毁工作，对保管期满的会计档案，要按照有关规定，报经上级主管部门批准后，进行处理，对单位里领导和财会部门共同派员监销，并在销毁清册上签名或盖章。“会计档案销毁清册”要长期保存，以便备查。

计算机维护员的岗位工作职责

1、负责财务电算化软件与硬件的管理与维护工作，确保数据

准确无误，及时做好数据备份，保障网络安全运行。

2、做好财务软件升级的审查，微机记帐单位的定期检查验收工作。3.发现设备损坏、需要更换、补充的，及时申请经费、尽快买回设备并组织安装调试好。

4、完成处领导交办的其它工作任务。

收费员的岗位工作职责

1、熟练掌握国家各项收费项目和收费标准，及时准确收取各项收入。

2、组织完成校内各类学生收费管理工作，建立健全学生收费档案，及时反馈学生缴费情况。

3、负责向财政部门领用、缴销票据，收费及时开具发票，认真保管领用的票据，定期清理，随时检查。对银行代收学费的部分，要及时与银行对账，并输入学生账户。

4、了解学校各类学生人数、系别、班级、学制等情况，做好学生退学、休学、复学的登记备查工作和学生学费减、免、缓的统计工作，严格按照规定要求收退款项，防止错收、漏收现象的发生。5.做好领导交办的其他工作。

卡务员的岗位工作职责

1、负责合法用户办理开户、销户、制卡、换卡、挂失解挂等工作，熟练使用与之相关的各种计算机技术。

2、负责与商户有关的相应账户的统计、流水查询、相关报表的打印。3.熟悉校园一卡通的各种功能的使用方法，负责解答用户的使用咨询。

4、负责每年新生的卡的初始化和发放工作。5.完成其他临时

任务。

人员配置的工作计划篇二

- 2、协助并配合kasales推动供应商试验项目的开展，赢得供应商项目实验订单；
- 3、能够独立开发客户并完成初步技术确认及商务谈判；
- 4、所辖区域新测试业务的拓展；
- 5、准时准确递交各类销售文件；
- 6、收集并分析竞争对手及相关市场信息，协助销售经理适时调整市场策略。

人员配置的工作计划篇三

- 1)对分包单位务工人员的“五证”做好存档工作，
- 2)组织、参加对进场的分包单位进行安全规章、文明施工制度教育，建立会议纪要，并发放给所有分包单位。
- 3)对施工中劳务人员的进出场记录做好存档工作。
- 4)按上级安全培训教育计划，督促、落实有关人员参加。
- 5)负责开展各种多样化的定期出黑板报、张贴安全标语等宣传工作。
- 6)督促分包单位对施工人员的安全用电、安全用气进行及时有效的管理。

项目经济师岗位责任制

- 1) 具体负责工程项目的经济管理工作；
- 2) 参加工程项目施工图纸的预会审技术交底会议；
- 3) 负责工程项目的预算执行，决算书的编制；
- 4) 负责工程项目的经济指标测算和成本核算工作；
- 5) 应用统计技术，对工程项目的工程预决算和成本支出进行控制；
- 6) 完成项目经理交办的其他工作。

项目经理安全生产岗位责任制

- 1) 工程项目经理对工程项目的安全生产负有全面责任；
- 2) 建立和健全项目体安全管理网络，确定安全管理目标，组织编制安全保证计划；
- 3) 根据工程特点，加强对分包单位的控制和管理；
- 5) 适时组织对工程项目部的安全体系评审和协调；
- 6) 落实安全保证计划的资源配置；
- 7) 依据施工组织设计，落实各项安全技术措施，对分部分项工程必须派人进行安全技术交底。
- 8) 落实专人负责检查特种作业人员持证情况，对新的分包单位进入工地，要有针对性地进行安全教育，制止违章操作。
- 9) 发生工伤事故成立即时组织抢救，保护现场，迅速如实上报，并参加事故调查处理，按“四不放过”的原则，落实各项整改工作。

10) 自觉接受上级安全生产部门的监督和管理。

项目副经理安全生产岗位责任制

- 1) 协调安全保证体系运行中的重大问题，组织召开安全生产工作会；
- 2) 定期组织管理人员进行安全操作规程和安全规章制度的学习；
- 3) 认真执行安全生产规划和劳动保护，组织有关人员进行安全操作交底。
- 5) 经常对全体职工进行安全思想教育，组织好安全月活动；
- 7) 发生重大事故及时上报，认真分析原因，提出和落实改进措施，贯彻“四不放过”原则。

项目机管员安全生产岗位责任制

- 1) 对施工现场使用的机械进行追溯性记录并存档，
- 2) 督促分包单位的机操人员做好机械的日常保养和例保工作，机械发生故障时积极联系抢修。
- 3) 督促分包单位对井架的机操和指挥人员进行进场前的'安全交底和安全教育。
- 4) 定期组织分包单位对施工现场机械设备进行检查，对查出的隐患和问题落实整改，并进行复查。

项目部生产班组长岗位责任制

- 1) 按照施工方案，组织劳动力进场，彻底做好班组的施工工艺和安全技术措施交底工作。

- 2) 监督、检查本班组操作工人按图纸、规范、施工方案施工。
- 3) 组织班组进行自检、互检和交接检工作，发现不合格项目及时组织工人进行整改，确保本班组工作面的质量符合标准。
- 4) 负责传达项目部的各项管理内容和上报班组各项情况，及时进行调解。
- 5) 认真遵守安全规章和有关安全生产制度，对本组人员在生产中的安全健康负责。
- 6) 搞好安全活动日，开好班前、班后安全会，对新调入的工人进行现场班组级安全教育。
- 7) 组织本班级职工学习施工技术和安全规程及制度，检查执行情况，在任何情况下，均不得违章，不得擅自动用机械、电气、架子等设备。
- 8) 经常检查施工现场的安全生产情况，加强安全自检，发现问题及时解决，不能解决的采取措施并及时上报。
- 9) 发生工伤事故要详细记录并及时上报，组织全组人员认真分析，提出防范措施。发生重大伤亡事故要保护现场并立即上报项目部主管。
- 10) 有权拒绝违章指令，确保班组生产安全。

项目部质量员岗位责任制

- 1) 认真按照施工质量标准、规范，做好项目工地现场的质量管理工作；
- 2) 对分包方的施工质量进行检查，并做好质量记录；
- 4) 参加有关施工质量工作会议及各类质量安全检查，负责与

当地质监部门的业务联系；

6) 完成项目经理交办的其他工作。

项目部材料员安全生产岗位责任制

1) 严格把好安全设施材料质量关，负责对分包单位的合格供应商的安全防护用品进行检查。

2) 负责对进场材料，按场容标化要求堆放，消除事故隐患。检查督促分包单位施工落手清，确保现场安全生产文明施工。

3) 安全生产保证文件中要求，对现场使用的井架、脚手架、安全网等安全设施和配件应保证质量，并定期检查和试验，对不合格和破损的要及时进行督促分包单位更新替换。

4) 加强对分包单位的安全知识的教育，严格执行危险品、易燃易爆物油漆、乙炔、氧气的储存规定。

项目部安全员岗位责任制

1) 认真执行各项生产安全的规定，做好项目工地现场的安全生产宣传、教育、管理工作；

3) 参加有关安全工作会议及各类安全检查，负责与当地安监部门的业务联系；

4) 按《上海市建设工程施工现场安全标准化管理标准》对分包方进行现场管理；

5) 发生伤亡事故应立即组织抢救，保护现场，按规定程序上报；

6) 参加事故调查，按“四不放过”原则参与事故处理和善后工作；

7) 完成项目经理交办的其他工作。

人员配置的工作计划篇四

- 1、负责公司全盘账务处理。
- 2、负责销售统计核算、财务核算、后台数据报表、成本利润核算等工作。
- 3、负责并熟悉一般纳税人申报流程。
- 4、负责公司固定资产盘点及基本账务核对。
- 5、负责费用单据、销售订单、采购单据审核、并进行付款对接跟进。
- 6、负责按时完成每月的结账工作，做好每月凭证整理、装订工作。
- 7、发票的领购、开具、清查、追踪工作。
- 8、负责银行、财税、工商相关业务办理工作。
- 9、其他临时性工作安排。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

搜索文档

人员配置的工作计划篇五

- 2、负责化药项目实验方案的起草;负责化药项目实验方案的实施;
- 3、负责化药项目实验记录的撰写;负责化药项目申报资料的撰写;
- 4、负责化药项目向生产中心的转移,技术指导等;
- 5、负责化药项目计划、进展、结果、问题的汇报;
- 6、负责化药项目用物料、仪器设备等的采购申请及采购进度跟进;
- 7、负责项目相关的内外部的沟通协调。

人员配置的工作计划篇六

总人数: 5人, 一名店长, 4名员工, 店长上行政班, 4名员工分2个班次, 一班次2名员工, 4名员工中有人休息, 店长充当机动人员替补休息员工。

店长岗位职责:

- 1, 传达、执行公司的各项指令和规定, 完成公司下达的各项经营指标营业目标、毛利目标、费用目标、利益目标。
- 2, 对门店职工的安排与管理, 依据工作情况分配人员, 对门店职工考勤、仪容、仪表和服务规范执行情况进行监督与管理。

- 3、负责定期分析便利店销售情况及便利店销售计划的执行、跟踪、反馈工作，并以日、周、月报表的形式上报和汇总工作。
- 4、带领营业员做好交接班和盘点工作，确保各种帐表册的及时、完整、真实、准确并按时归档。
- 5、监督与改善商品损耗管理，针对本门店的主要损耗商品进行重点管理将损耗降到最低。
- 6、顾客投诉与意见处理，要满足和适应消费者不断增长和变化的购买需求。正确对待、恰当地处理顾客的各种各样的投诉和意见，同时保持与消费者经常性的沟通与交流深入居民或顾客中倾听他们的意见和要求，随时改进门店的工作。
- 7、其他非固定模式的作业管理，店长面对门店各种突发的意外事件如火灾、停电、盗窃、抢劫等应由其自己下判断迅速处理。
- 8、在管理过程中，除了日常监管外，对便利店各岗位人员进行定期的考核和培训，不断提高人员素质。
- 9、完成领导交办的其它工作。

营业员岗位职责：

- 1、严格遵守公司的各项规章制度，负责商品的销售工作。熟知所售商品的种类、商品价格、品牌、性能、产地、使用说明和摆放位置等，能熟练的向顾客介绍和推销所售商品，负责商品的储存和陈列工作。
- 2、做好当班超市的收银、发票开具工作，负责设备设施的合理使用、维护。

- 3、负责超市商品的订货、收货、退换货及存货管理，并对商品的整理，缺货情况作出详细记录，确保货架商品的充裕。
- 4、负责便利店的交接班、班报准确录入和月盘点工作。
- 5、负责便利店商品保质期、商品质量安全的检查及仓库管理，负责商品的防盗工作。爱护本岗位的各项设备，搞好设备和环境卫生，保持环境整洁。
- 6、负责仓库的工作，做到库存商品分类化，存放整齐并保持商品的整洁及仓库的卫生。每天的出入库单据的整理，统计库存缺货情况报于店长。
- 7、完成上级交办的其它工作。

人员配置的工作计划篇七

超市人员配置及岗位职责 总部：

一、采购及售后：人员10名

- 1、食品组分为酒水、休闲食品□otc保健品、粮油、生鲜等；
- 2、非食品组分为日化用品、家用小家电、家用大家电、百货、服装、鞋帽等

二、财务：负责收取各分店的营业额，发放供货商的货款；
人员待定

三、

人员配置的工作计划篇八

- 1、负责项目的开发维护，参与项目的需求分析、功能设计、

系统设计、编码、技术测试、推广及维护支持工作。

2、负责协调项目成员之间的关系，营造和谐的工作氛围；

3、负责对项目组其他人员进行业务指导，提高项目组能力

4、按项目进度要求保质保量完成产品交付。

人员配置的工作计划篇九

为进一步提高旅游行业整体素质，提高旅游企业服务品质，规范旅游市场秩序，优化旅游发展环境，全面增强旅游业的实力、活力和竞争力。市旅游局决定在全市旅游行业开展以“标准化管理、个性化服务，促品质提升”为主题的“品质提升年”活动。特制定活动实施方案如下：

以科学发展观为指导，坚持以人为本，进一步加强推进旅游行业规范化、制度化、标准化管理。通过品质提升年活动，着力优化旅游行业管理者的经营理念，优化旅游从业人员素质，提升旅游企业的品质意识和品牌意识，树立良好的旅游企业形象，创造良好的旅游服务环境，为实现我市旅游业可持续发展作出贡献。

（一）切实做好规范文章，加强行业自律。坚持旅游企业依法设立、依法运行、依法管理的原则，创建收放有序、经营遵章守纪、管理宽严适度的旅游环境。加强旅游行风建设，强化质量监督，重视旅游安全，规范市场秩序，维护游客和旅游企业的正当权益。

（二）切实做好提质文章，提升行业水平。巩固旅游a级景区、星级饭店复评复核成果，引导改进设施设备，改善服务质量，提高内在品质。推动旅行社诚信体系建设，提高外联能力，拓展市场空间。

（三）切实做好增量文章，扩大行业规模。引导非星饭店和商务宾馆、社会餐馆加入旅游接待行列和创星工作。引导农家乐项目参评星级旅游区。扶优扶强旅行社，鼓励本地旅行社与外地旅行社开展紧密型的合作，加快旅游公共服务体系建设。

1、星级饭店。提倡用心服务，微笑服务、人性化服务，切实关注服务细节；及时、快捷、准确地为客人提供各种服务，给客人以情感关怀。

（1）开展全员培训，组织岗位比武和技能比赛，并适时组织人员相互观摩或评比。

（2）深化“感动宾客”活动，认真挖掘和发现身边的感人事迹，积极参加“我感动了宾客”或“他（她）感动了宾客”的信息报送活动。鼓励工作人员记“感动日记”。

（3）搭建星级饭店互检平台，通过明查和暗访对服务质量进行现场监督和控制。

（4）组织星级饭店管理人员赴外地高星级酒店学习考察，提高管理和服务水平。

（5）开展星级饭店前厅总台、客房卫生班、餐饮值台等岗位的“岗位标兵”评选活动。

（6）加大饭店的改造和建设力度，积极引进数字电视等高科技产品服务于顾客，提升饭店硬件档次。

（7）开展“最佳品质饭店”的评选活动。

2、旅行社。提倡诚信经营、诚信服务，提升旅游品质，引导旅游者理性、明白消费。