

2023年员工整改报告整改措施(汇总5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

员工整改报告整改措施篇一

相城支行认真总结并吸取经验教训，专门召开党总支会议、行长办公会议、各部门解剖麻雀会及协调会议，认真分析存在的问题，对抽查客户一一进行回访，进一步加强沟通了解，着手对问题的整改。围绕支行提出的“绩效上台阶，服务上水平，队伍要成长，文化要进步，管理要提升”的战略目标进行认真整改。并在客户满意度方面提出了具体目标，即：大力提升客户满意度，争取同业领先、系统内进入前六。现将整改情况汇报如下：

- 1、加强领导，提高认识。建立健全了相城支行服务领导小组，支行已经下发《相城支行服务领导小组暨投诉应急领导小组》文（苏州中银相发[20xx]15号），明确相城支行服务领导小组成员及各工作小组的职责分工实行一把手负责制。领导小组每季度召开服务质量分析会，对客户满意度、客户投诉、服务差错进行点评。
- 2、完善相城支行投诉处理工作职责。完善了突发事件/客户投诉应急联系人表（见附件）。并健全支行与各经营性机构的金融消费者投诉受理登记二级台帐制度。建立快速处理机制，确保投诉处理办结率达100%。做好诉前、诉中及诉后的各项工作，重点放在诉前，大力加强厅堂服务，将客户投诉解决于萌芽之中。
- 3、加强考核机制。加大对服务满意度的考核力度，将客户满

意度提升工作纳入各部门、网点bsc考核，设置服务体系分值为4分，以促进服务质量的提高。并且以多纬度将考核分解到每个服务岗位。

（一）加强沟通，着力提升公司客户满意度。

通过此次测评分析，公司客户满意度虽然列全辖第四，但存在的问题还是不少。主要指出了法人客户对我行各项服务及业务流程的满意度方面，主要集中在以下几个方面：

- 1、对柜面员工的服务态度不满意，对账单不能完整、及时寄往企业；
- 2、对客户办理业务等候时间长不满意；
- 3、对服务费用不满意，如转账及每月账户管理费较高，觉得他行的费用低；
- 4、网银速度（确认和返回）都很慢，及网银下载交易流程不详细，操作界面不方便；
- 5、反映我行贷款审批及发放流程较长；
- 6、对公理财产品推荐通知不及时；
- 7、集中支付不能及时处理，需隔天才能完成。

根据调研客户的反馈内容，支行公司业务部及时联系客户，逐一进行回访，并针对相应不足提出以下整改措施：

- 1、要求相关客户经理及时与客户进行沟通，明确对中小企业、对公vip客户、工商客户的客户拜访频率，并将客户经理对客户回访情况纳入个人bsc考核，进一步维护与客户的良好合作关系。

2、在配合网点效能提升工作时，制定网点对公业务流程优化措施，尽早解决网点长时间排队等候现象；并将在营业部设立对公vip服务区。

3、进一步强化公司客户经理服务意识，营销意识，对不同法人客户进行差异化服务2016银行服务整改报告。要求客户经理在日常拜访客户时随时征集客户对我行服务需求的建议，及进向相关部门反馈。

4、加强客户经理在业务产品方面的培训，以便及时将我行的相关产品信息及时传达客户处。

5、加强与分行相关部门联系，进一步改善对公网银功能。

6、加强网点公司客户经理、帐户经理、对公柜员关于公司业务培训力度，提升网点柜面人员的业务能力。

（二）贴身服务，着力提升个人中高端客户满意度。

通过此次测评分析，我行个人中高端客户满意度排名列全辖第九，比较靠后，距支行自身要求差距也很大工作报告。存在的. 主要问题有以下几方面：

1、理财经理的业务素质不高；

2、客户联系率较低、对客户关心和温情服务较少；

3、网点vip窗口较少（大堂对vip客户甄别不到位，缺乏有效引领）；

4、信用卡消费短信服务不及时；

5、客户增值服务项目较少；

6、理财经理更换较频繁；

针对以上有些情况，我行个人金融部也做了一定的调查和自查，对抽查的客户，由理财经理一一进行了回访，有些情况可能也有偏差。但是不管怎样，总得来讲客户能提意见和建议，应该讲是对我们的关心和鞭策。

相城支行理财队伍才刚刚组建完善。理财队伍人员素质有待迅速提升。为此，我行将从以下几方面来做好工作，以便提升理财条线客户满意度和服务质量。

1、进一步提升理财经理的业务素质和服务水平。

由于我行的理财经理大多数是从柜面员工中选拔的，还没有经过专业培训，只能边学边提高。主要的办法是每周通过例会，以会带训，每周一议题，通过案例分析、先进交流、相关业务知识培训来完成理财经理的业务素质的提升，以及营销技巧的培养。

2、提高理财经理的客户联系率。

3、加强培养营销人员与大堂经理及柜面人员的团队合作意识。组成强有力的营销团队，全方位、立体化对客户进行组合营销与服务。其中大堂经理要能迅速甄别客户，做好引导。柜面员工与理财经理的要通力合作，提升服务效率。

（三）多管齐下，着力提升网点厅堂服务效能。

从今年以来，我行已采取了下列措施予以加强网点厅堂服务效能的提升：

1、从“三个纬度”入手，加强对柜员、柜面的检查工作：

（1）坚持每月的现场检查制度，包括服务检查与7s检查。落

实了支行“7s”检查方案，完善了各网点清洁卫生的第三方托管。

(2) 加强实时非现场检查制度，综合管理部派专人每二天一个循环，对柜面服务人员进行实时查看，并建立员工文优服务记分卡制度，服务红黑榜制度等，纳入对员工个人的bsc考核。

(3) 支行委托第三方的暗访检查，以神秘人的角度真实反映服务质量。

2、加强员工技能训练，提高服务质量

(1) 建立支行“技能沙龙”，并且每月有活动，搭建员工练习平台，确保每一位应测员工均能达到二项以上能手目标，并且支行达到参测率100%，能手率98%以上。

(2) 加强柜面服务能力培训，让每一位员工均能掌握服务动作、服务语言、服务技巧，让客户高兴而来满意而归。

3、落实“二线服务一线”，做好后勤保障。

(1) 对服务设施、服务场合加强维护保养，确保正常运行，让客户无可挑剔。

(2) 加快实施网点保洁外包的进程，目前已经有四家二级支行试行，争取上半年全部到位。

(3) 建立服务快速通道，网点需要的在第一时间内做出反应，在规定时间内即予完成。

(4) 加强部门之间、部门与网点之间、支行部门与分行部门的沟通渠道，努力改进服务流程，拓展服务产品，加快物理渠道整合，加快服务效能提升。

（四）优化流程，缩短客户在柜面等候时间。

1、业务管理部负责对全辖柜面员工进行业务培训与督促。分二个层面，一是理论层面，主要是银行的基础法律法规，如《储蓄条例》、《票据法》、《支付结算办法》、《反洗钱法》等，进行闭卷测试，促进员工掌握基本理论知识；二是操作层面，梳理日常营业经常用到的业务品种，初步设定约20支左右的品种，对每个业务品种如何操作列出详细的步骤，让柜员掌握，由业务管理部进行逐个随机抽查，以促进员工掌握常见业务操作，提高熟练程度，提高操作效能，梳理在本月底结束，详细的操作步骤在三月上旬完成。

2、成立流程梳理小组。由业务管理部负责，主要由业务管理部人员与业务经理组成，分成三个小组，一是国内结算流程、二是个金业务流程、三是内控合规流程，梳理是否有流程可以改进的地方或向上级行提出流程改进的地方。三月底提出初步的成果。

3、改进柜面员工操作的速度。针对每一个员工对柜面58只业务品种进行时间测定，对照新区行的数据进行分析和改进测定任务在2月底完成。对速度慢的员工分析原因，并督促提高操作速度。

4、加强对vip窗口力量配置。对目前的理财窗口和vip对私专柜的员工进行挑选，适当提高薪酬等级，进行竞聘上岗，挑选业务精、操作快、营销强、服务优、形象好的员工担任此窗口的柜员。

员工整改报告整改措施篇二

这次总分行在全行系统继续开展《中国农业银行员工行为守则》学习教育活动，对于进一步在全行牢固树立“爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规”的道德风尚，营造学先进、比先进、赶先进和当先进的良好氛围，推进农行科学发展和

构建一流商业银行具有重要意义。作为一名农行员工，通过这次学习教育活动，学习了《关于在全行开展〈中国农业银行员工行为守册〉教育检查活动的工作方案》等相关文件和材料。对xxx在全省农行2012年工作会的讲话精神以及《员工行为守册》再次进行了自学，进一步提高了管理意识和学习能力。根据自己的学习情况和相关文件要求，结合部门工作现状，我深刻认识到了自身的不足：

自己日常工作存在敷衍塞责、当一天和尚撞一天钟的行为。每位干部员工都应珍惜工作岗位，把个人的职业发展与全行业务发展有机结合起来。

工作中任何违反规则的操作都可能给银行带来合规风险，每位员工都应当了解并熟悉本岗位的合规要求，自觉遵守国家法律法规和单位内部规章制度，用规范的操作引导人，树立良好的职业形象，自己在工作没能够做到以身作则，没有做到表率的作用。

构建良好的同事关系、客户关系，做到坦诚相待、关系明晰、相处融洽。在同事关系上，领导要尊重、关心下属；下属要尊敬、维护领导；同事之间也要协作互助，营造良好的团队氛围。在客户关系上，要尊重和了解你的客户，保障农业银行和客户良好稳定的合作关系，为客户提供安全、高效、优质的'服务。以上均是本人欠缺的方面。

只有自觉主动加强学习，不断提高自己的专业水准、技能和综合素质，才能牢固树立法律意识和合规意识，了解岗位合规要求。只有热爱和忠诚农行业务，维护农行的声誉、形象和集体利益，才能把个人职业生涯与农行发展有机结合起来，才能忠于职守、始终如一、不折不扣、自觉主动地与农行的制度规章要求融为一体。

一、要加强学习，更新观念。只有加强学习和锻炼，提高自身业务素质、道德素质和综合能力，才能在风云变幻的

市场中有效识别、控制和驾驭风险，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

二、要增强责任心。每一个职位所规定的工作任务就是一份责任，你从事这项工作就应该担负起这份责任。牢固树立大局意识和全局意识，踏踏实实、兢兢业业地做事，爱岗敬业和无私奉献是关键。

三、要强化作风建设。执行是一种作风，照章办事、严谨细致、求真务实、尽职尽责，把这些好的作风运用到日常工作中，形成良好的工作习惯，自觉自愿地加以执行，作风就成了执行力。

四、要诚实做人，认真做事。做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则。要树立一种积极向上的工作态度，工作中无小事，工作就意味着责任，无论在任何岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做，而且要竭尽全力、尽职尽责地做好。

五、要认识到没有最好，只有更好。要进一步树立求真务实、一丝不苟、紧盯细节的精细化执行理念。面对市场经济的大潮，想立于不败之地，就必须要提高执行力。

员工整改报告整改措施篇三

按照上级领导的安排部署，结合公司工作实际，现就公司实际制订本整改落实方案。

一、指导思想

坚持以科学发展观统领全局，以促进员工爱岗意识、加强员工学习创新能力为目标，切实解决思想、学习、工作、作风、纪律等方面的问题，促进和谐社会建设，解决员工作风能力

等方面的问题，提供有力的组织保证，为推动我公司健康有序发展打下坚实基础。

二、整改目标

坚定共产主义的理想信念，自觉做“三个代表”重要思想的拥护者、实践者；对照《党章》及胡锦涛同志关于“八荣八耻”的要求，结合本职工作岗位，明确个人奋斗目标。增强学习的自觉性，全面提高自身素质，提高自我管理能力，争做先进、表率。发扬务实、开拓、拼搏、创新的工作作风，以廉洁、规范、公正、高效的工作标准，努力在本职工作岗位上创造出优秀业绩。

三、整改措施

认真学习党的理论，坚定理想信念，强化宗旨意识，端正工作态度，激发工作动力。

2、全面学习业务知识。扎实地学习自己的业务知识，透过现象看本质，把握工作中的内在规律，自觉按规律办事。努力学习现代科学技术知识，紧跟时代前进步伐。

3、经常学习规章制度。经常地学习单位的各项规章制度和党纪、政纪、法规知识，不断增强纪律观念和责任意识，自觉做到警钟长鸣，严格做到遵章守纪。

4、认真熟悉企业文化。全面地对本企业文化进一步熟悉，真正做到把个人理想与公司发展有效结合，把握公司发展状态，能发现各类问题并提出有效建议。

5、定期开展自我批评。阶段性地对自己的学习、工作和思想进行总结，主要是查找问题和不足，边查边纠，自责不自宽，严格要求自己，做到防微杜渐。

四、方法步骤

作风整改活动分四个阶段进行：

第一阶段，动员学习，提高认识。在这一阶段要结合公司实际，开展广泛的宣传、学习和紧密联系实际的活动，多学、深学，切实把全体员工的思想认识统一到公司党委的要求上来，为整改活动的顺利开展奠定思想基础。

具体要求是：

全体员工就作风整改活动紧密联系个人的思想和本职工作的实际撰写学习心得。

第二阶段。查找问题，征求意见。查找问题是作风整改活动的核心和关键阶段，找不到问题等于活动走了过场，问题找的不准确则活动效果会大打折扣。我们是国有企业，广大员工是企业的主人，各部门要充分给予广大员工足够的话语权，管理人员要统筹安排，深入群众，认真听取各方面的意见和建议，要以部门为单元，结合本部门和本岗位的具体实际，重点抓好“查找问题，发现问题，解决问题”三个环节，发动和号召员工认真查找本人在认识、纪律、作风等方面存在的突出问题；认真查找本部门乃至公司整体工作及管理、经营、服务等方面存在的不足，广泛征求员工的合理化建议。

具体要求是：个人向所在部门提交查找问题的书面材料或其他形式的材料。各部门征求到的意见和建议由本部门分类汇总上报本部门负责人。各部门可自行组织开会等方式沟通。

第三阶段。整改落实，建章立制。在查找问题的基础上，围绕纠正不足、完善制度和规范流程三个重点，精心制定整改方案，确定整改时限，落实整改目标、责任部门和责任人员。

部整理分别反馈并由意见建议对象部门提出整改措施；必要情况下上级领导可直接下达整改任务。

第四阶段。总结验收，完善提高。公司围绕查找到的问题、采取的措施、取得的实效三个方面，对作风整改活动进行全面总结，汇总反馈意见建议，有针对性地提出改进和加强的措施，以此为契机，建立公司作风建设的长效机制。

具体要求是：由各部门各自就活动开展作出书面总结。全面反映活动的真实情况，包括学习讨论的情况、员工自查和征求意见的类型、数量和合理化建议的类型、数量及采纳使用情况、部门修改、建立规章制度的情况等。

作风整改活动在公司党委统一领导，各部门共同参与下进行。

负责部门成员要按照分工，分头抓好部门的作风整改活动，每阶段要深入各部门进行跟踪督导，确保全面完成每个阶段的目标任务。负责部门要加强督促检查，协调解决有关问题，确保整顿活动获得实效。

XX部

二〇一一年三月二十四日

这次总分行在全行系统继续开展《中国农业银行员工行为守册》学习教育活动，对于进一步在全行牢固树立“爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规”的道德风尚，营造学先进、比先进、赶先进和当先进的良好氛围，推进农行科学发展和构建一流商业银行具有重要意义。作为一名农行员工，通过这次学习教育活动，学习了《关于在全行开展〈中国农业银行员工行为守册〉教育检查活动的工作方案》等相关文件和材料。对***在全省农行2012年工作会的讲话精神以及《员工行为守册》再次进行了自学，进一步提高了管理意识和学习能力。根据自己的学习情况和相关文件要求，结合部门工作

现状，我深刻认识到了自身的不足：

一、爱岗敬业的意识有待提高。自己日常工作存在敷衍塞责、当一天和尚撞一天钟的行为。每位干部员工都应珍惜工作岗位，把个人的职业发展与全行业务发展有机结合起来。

用。

三、工作中没有营造良好的团队氛围。构建良好的同事关系、客户关系，做到坦诚相待、关系明晰、相处融洽。在同事关系上，领导要尊重、关心下属；下属要尊敬、维护领导；同事之间也要协作互助，营造良好的团队氛围。在客户关系上，要尊重和了解你的客户，保障农业银行和客户良好稳定的合作关系，为客户提供安全、高效、优质的服务。以上均是本人欠缺的方面。

四、自身的业务素质有待提高。只有自觉主动加强学习，不断提高自己的专业水准、技能和综合素质，才能牢固树立法律意识和合规意识，了解岗位合规要求。只有热爱和忠诚农行业务，维护农行的声誉、形象和集体利益，才能把个人职业生涯与农行发展有机结合起来，才能忠于职守、始终如一、不折不扣、自觉主动地与农行的制度规章要求融为一体。

本人整改措施：

一、要加强学习，更新观念。只有加强学习和锻炼，不断提高自身业务素质、道德素质和综合能力，才能在风云变幻的市场中有效识别、控制和驾驭风险，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

立大局意识和全局意识，踏踏实实、兢兢业业地做事，爱岗敬业和无私奉献是关键。

三、要强化作风建设。执行是一种作风，照章办事、严谨细

致、求真务实、尽职尽责，把这些好的作风运用到日常工作中，形成良好的工作习惯，自觉自愿地加以执行，作风就成了执行力。

四、要诚实做人，认真做事。做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则。要树立一种积极向上的工作态度，工作中无小事，工作就意味着责任，无论在哪个岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做，而且要竭尽全力、尽职尽责地做好。

五、要认识到没有最好，只有更好。要进一步树立求真务实、一丝不苟、紧盯细节的精细化执行理念。面对市场经济的大潮，想立于不败之地，就必须提高执行力。

2012年12月7日

员工整改报告整改措施篇四

这次总分行在全行系统继续开展《中国农业银行员工行为守则》学习教育活动，对于进一步在全行牢固树立“爱岗敬业、诚实守信、勤勉尽职、依法合规”的道德风尚，营造学先进、比先进、赶先进和当先进的良好氛围，推进农行科学发展和构建一流商业银行具有重要意义。作为一名农行员工，通过这次学习教育活动，学习了《关于在全行开展〈中国农业银行员工行为守则〉教育检查活动的工作方案》等相关文件和材料。对***在全省农行2012年工作会的讲话精神以及《员工行为守则》再次进行了自学，进一步提高了管理意识和学习能力。根据自己的学习情况和相关文件要求，结合部门工作现状，我深刻认识到了自身的不足：

一、爱岗敬业的意识有待提高。自己日常工作存在敷衍塞责、当一天和尚撞一天钟的行为。每位干部员工都应珍惜工作岗

位，把个人的职业发展与全行业务发展有机结合起来。

用。

三、工作中没有营造良好的团队氛围。构建良好的同事关系、客户关系，做到坦诚相待、关系明晰、相处融洽。在同事关系上，领导要尊重、关心下属；下属要尊敬、维护领导；同事之间也要协作互助，营造良好的团队氛围。在客户关系上，要尊重和了解你的客户，保障农业银行和客户良好稳定的合作关系，为客户提供安全、高效、优质的服务。以上均是本人欠缺的方面。

四、自身的业务素质有待提高。只有自觉主动加强学习，不断提高自己的专业水准、技能和综合素质，才能牢固树立法律意识和合规意识，了解岗位合规要求。只有热爱和忠诚农行业务，维护农行的声誉、形象和集体利益，才能把个人职业生涯与农行发展有机结合起来，才能忠于职守、始终如一、不折不扣、自觉主动地与农行的制度规章要求融为一体。

本人整改措施：

一、要加强学习，更新观念。只有加强学习和锻炼，不断提高自身业务素质、道德素质和综合能力，才能在风云变幻的市场中有效识别、控制和驾驭风险，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

立大局意识和全局意识，踏踏实实、兢兢业业地做事，爱岗敬业和无私奉献是关键。

三、要强化作风建设。执行是一种作风，照章办事、严谨细致、求真务实、尽职尽责，把这些好的作风运用到日常工作中，形成良好的工作习惯，自觉自愿地加以执行，作风就成了执行力。

四、要诚实做人，认真做事。做人要有一个做人的标准，做事也要有一个做事的原则。要树立一种积极向上的工作态度，工作中无小事，工作就意味着责任，无论在任何岗位，无论做什么工作，都要怀着热情、带着情感去做，而且要竭尽全力、尽职尽责地做好。

五、要认识到没有最好，只有更好。要进一步树立求真务实、一丝不苟、紧盯细节的精细化执行理念。面对市场经济的大潮，想立于不败之地，就必须要提高执行力。

2012年12月7日

员工整改报告整改措施篇五

公司对我店进行的的一次“员工问卷调查”，结果发现大部分员工对我店的管理工作存在不满，直接影响到了员工的稳定性，向心力，归属感。目前，员工反映的主要问题有以下几个方面：

- 1、觉得制度不合理，工资太低，应该涨工资；
- 2、领导应该关心员工；
- 3、领导应该和员工一样遵守规章制度，不应该有领导架子；
- 4、收银人员应该补充齐；
- 5、领导应该与员工多沟通、多探讨；
- 6、管理应该人性化，不要动不动就开罚单；
- 7、福利制度应该加强
- 8、经常加班，上班早，下班迟；

9、营造良好的工作环境；

根据以上问题，再结合我店实际情况，现提出以下整改方案，请公司领导予以监督：

考勤：执行每日打卡，月底查卡制度，对公事外出，超出30分钟离岗的人员需填写外出证明，返岗后注销证明。

环境卫生：依据店内制定的《整改细则》实施各区域的卫生清理工作，对于复查不彻底、不到位区域，按照每处2元处理。

提升店堂形象，为顾客、员工营造优雅的休闲、工作环境。合理分配储物柜，车辆寄放区域，让员工私人财产安全、便利。

仪容仪表：对员工工服进行统计调查，按颜色、款式分时间换洗，保证区域员工着装统一，店内整体对外形象美观。

劳纪：不定时进行巡岗制度，当值人员随时监督员工在岗状态，杜绝违规违纪现象发生。（提醒趴靠柜台、聚堆聊天、串岗人员及时改正）

服务礼仪：加强服务用语的使用，各岗位按流程使用文明用语，服务禁忌语句坚决杜绝。（班前练习，班中使用、班后巩固）

管理干部：进一步严格执行公司管理层和职能部门人员下一线参与工作制度，并由店领导带头率先垂范，每周不少于2次到基层部门，其他部门主管领导每周不少于4次到分管分类参与实质工作，与员工进行交流、沟通，了解员工工作需求。

防止个别管理人员不俯下身子深入基层，收集和掌握一手资料，解决实际问题的意识和能力，只是听取汇报得多，深入一线了解得少，造成信息掌握不全面，处置武断或存在偏差。

基层员工：减少个别员工工作能动性差，缺乏热情，依赖思想较重。在工作中欠缺进取心，得过且过，工作效率和质量不高。减少大局意识不强，缺乏公司整体一盘棋的观念。在部门间的协作上，推诿、拖沓，抱有多一事不如少一事的思想，缺乏奉献精神。减少执行力不强。在日常工作中，有制度不执行或有制度不严格执行的问题仍然存在，直接导致工作处置出现偏差，工作质量下降。后期注重员工编制的合理安排，保证岗位人员的工作量与人数成正比，减少员工加班。

员工培训：制定月度培训方案，按员工岗位专业知识需求安排培训课程，对应的授课人员，并进行现场专业指导。让所有的人员在合适的岗位上很专业。

员工薪酬、福利：随时了解调查同行业态人员薪资待遇，不脱离实际，制定可行的'员工奖惩方案，使员工的每一份付出都有回报。根据节假日的不同，发放不同的节日礼品。

所有制度流程执行建立在人性化、合理化的基础上。对于违反流程操作人员按照情节给予处理。严重违纪行为绝不包庇、隐瞒。

定期进行流程培训、抽查、考核。在执行过程中存在的问题，及时纠偏，保证流程完好性，不逾越流程界限。

制度面前人人平等，引导管理干部时刻以自己为标杆，以制度约束自己，不凌驾与制度之上，执行制度时把握人性化、刚性化的配合度，不破坏制度。（与员工座谈删减、修改不合理制度）

组织员工活动，每月最少进行一次全员拓展游戏，（按节日提前做好安排）尽可能的让大家感受活动的乐趣。以部门为单位可开展小型的趣味活动，班前会，周例会时的气氛营造，真正做到愉悦工作，快乐生活。

通过活动锻炼员工士气，锻炼配合、协调能力，使员工认识到团队的力量是无穷的。让大家感受相互团结、相互信任、相互帮助带来的喜悦。

由我店办公室主办、各部门经理配合，采取内训、外训相结合的方式，大力开展了员工服务意识常态化教育。超市营业员的培训每半月开展1次，百货营业员培训每周开展一次，前台收银员、客服员实际案例每周学习1次，其它职能部门人员每月不少于1次培训。

充分运用“师带徒”制度，采取“结对子”方式，将服务意识淡薄、业务技能欠缺的人员，交由服务意识强、业务水平高的人员进行传、帮、带，并定期组织考察验收，确保收到明显实效。

通过以上举措，使全员的服务意识、工作质量、业务水平和服务能力有全面提升，服务工作“短板”得到有效弥补。