# 最新客服品质提升方案(精选15篇)

作者：心灵宝藏 更新时间：2024-04-02

*方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。客服品质提升方案*

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编为大家收集的方案策划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**客服品质提升方案篇一**

只有高起点，高标准，服务标准的定位自然能上新的台阶。所谓前沿就是开发建设的前瞻性，市场预测的精确性，用发展的眼光看待现实存在的问题。服务标准的定位关系着全方位的经营理念。起点高，标准高，服务标准的取向肯定高。你有100元想办200元、300元的价值，肯定不符合价值增效的逻辑性。关键是怎样能把100元转变成200元、300元的价值。首先是切实可行的。有可塑性、可操作性。诸如员工的聘任，你的门坎高，那些有才无德，无才无德的人肯定跨不进来。所以你制定的标准高了，硬件、软件就都跟着有了进一步的跨越，服务标准也就进一步提高了。

服务标准有了定位。相应的服务规范也必须与之相匹配，高标准的服务，高标准的员工也就必须是高标准的服务规范。规范不是强硬的制度。也不是画地为牢的枷锁。规范是标准与准行业的约定。有了规范就有了依托。

服务标准的定位，服务规范的重构必须合乎项目特点。建筑风格符合客户的需求社会文化内涵的发展趋势。存在的遗留问题解决的渠道与办法。员工的架构模式职能部门的协调，软硬件的现状等。

计划确实跟不上变化，所以计划的前瞻性十分重要。以未来的高度看待现实存在的问题，远大而不空旷。目标有了取向一切问题就有了切入点。

再好的理念你不去执行也只能是一句空话。而执行的结果是什么，又必须监督控制。企业的好坏最终还是归结于经济效益、社会价值效益。

盈利创收不是1+1=？的简单问题公式。做大做强企业要有长远的构想与机制。打破固有的行为习惯，思维方式，创造性的发挥自己的经营空间。

金字塔塔尖放在那里，整个工程部组织结构我们认为就是一个服务体系。经理服务主管，主管服务领班，领班服务于员工，员工服务于客户。逐级管理逐级责任制，一级管理一级、每级都有职有权，在整个组织架构中基层员工要放在首要位置。他们才是金字塔塔尖。这样有利于激励员工追求进步，自我提升、完善。有利于培养人才，发现人才。在物业经营管理中注重的是效益是结果。服务梯形结构是服务观点的转变、规范、责任、控制、落实贯穿于整个服务环节中。

用人机制的规范，制度的完善来之于新思维、新观念。物业管理是一项以服务为本质，以管理体现服务的工作。物业公司以经营为手段，以为客户提供优质的服务为宗旨，以经济效益、社会效益的综合统一为公司的经营目标。规范是企业发展的需要，制度是行为规程。吸收什么样的员工，架构什么样的组织形式。现有员工的整体素质能否适应服务客户的新趋势。领班、主管的录用，是聘任还是从基层员工中晋升。各自的职责是什么。各自的录用条件、前提又是什么？因此必须进一步完善制度、规范用人机制。

奖优淘汰末位制。优秀的员工就应该给予更多的激励与关怀。比如：培训的机会、岗位调整的机会，奖金、荣誉证书。工资档次调高一档。抓典型，有效的激发团队精神的凝聚力。

制定再好的服务标准，行为规范，操作规范制度，还必须要执行。执行中坚持原则，凝聚责任。形成一个部门的长效机制。工程部现有的人员架构素质修养、技术技能在许多地方都存在着原则与责任的问题。坚持原则的时候不坚持，做事流于形式缺乏责任感。

薪资与服务标准、技术技能、素质修养应该是成正比的。薪资提高了，聘任的员工就有了保障。服务水平、技术技能、素质修养自然也就上了一个台阶。工程部现在的情况是一刀切，薪资没有档次。服务水平、技术技能、素质修养高的员工拿不到相当的薪资。他们的工作激情、原则、责任也就会随波逐流，相对较差的员工更差，所以员工的晋升，薪资的分档设置势在必行。

物业企业对物业的前期介入越早，对日后管理水平越有促进。参与规划重视前瞻性、科学性、实用性，能使物业管企业增效增值。能使客户的投资在日后有相应的回报。前瞻性、科学性、实用性从物业管理使用的角度考查论证建筑结构。设备设施分布区布置绿化小品等的合理性。提出建议、整改方案。跟进落实情况以免日后接管出现差错。提高物业品质。如果工程已经竣工、设备已经安装，在发现问题也已无法改变。因此工程施工阶段提早介入是完全有必要的。对物业的结构、防水层、隐蔽工程、钢管以及管线材料是否具有耐久性、耐腐蚀以及按挤压应力等，进行过程控制和验收控制的监管检查。我们现在的情况是所有的档案材料很不健全。

比如园区的综合布线图：给排水、雨水、强弱电系统等管线的走向、重要的闸阀和检查口的重要位置。绿化、小品景观的水电管线布局分布。一些设备设施的供货商联系方式，产品设计说明书、操作规程质保期限与约定的书面协议。竣工验收和接管验收是两种不同概念的验收。竣工验收是政府行为、接管验收是企业行为。物业接管就等于责任的一种转移。因此接管验收可谓责任重大。

在物业介入时就应该对每个单元的问题汇总整理存档备案。客户收楼时提出的意见也应该详细记录存档。这样就形成了一个具体单元的房屋病例。对日后装修管理、维修运行都有一个参考改进的价值。二装是客户认识了解物业公司的形象窗户，二装员工的品行，技能直接影响着公司的整体形象。认为二装员工就是巡视检查、监督管理是完全错误的观念。他们熟悉掌握的情况汇总起来对整个运营管理都是一个强有力的保障。客户的需求是多方面的。有许多地方是无从预测的。所以我们必须要求我们的员工知识面广、服务水平、技术技能都要尽可能的合乎客户的需求、满足客户的需求。全方位的拓宽自己的才干，迎合客户花钱买方便的消费观念。客户收楼以及装修、入住实行一站式、全方位的服务。满足客户、壮大自己、资源共享、互利双赢。

园区的硬件设施陈旧，已经很难适应客户的消费需求。在现有的平台上，我们怎么做，能否从软件上弥补硬件设施的不足呢？强化服务，优化组合员工结构、制度完善、规范操作。软件是“灵魂”，灵魂有了灵性，有了可操作性，硬件就能发挥他的潜能了。

怎样通过技术改善改造现有的硬件设施。切入点在哪里、如何提升。现在维修资金动不了，费用怎么解决。例如：园区的智能门禁系统、监控系统。消防联动系统、污水提升泵监控系统、有线电视网络系统。办公环境设施的配备等问题。所有这些问题都需要一步一步的解决。假如提升了硬件设施，我们的软件也就需要改良。没有优良的软件支撑再好的硬件设施也发挥不了应有的作用.

硬件与软件相辅相成，怎么运作它才能达到最佳的状态，结合点在哪里？硬件、软件都是可以改造改良的。想解决就能有办法解决。问题在于解决的方案时间。上级领导的认同肯定。

一切的经营活动，政策法规最终都是为了增效增值。节能而不降耗仍然不能增效。节能控制有指标，维修控制有计划，通过以往的客观情况推断制定一个合理的比率。节能是多方面的，精简一些确实差劲的员工，提升培训员工的综合技能，推广新型的节能产品，选聘专业技能公司。强化服务意识，提升服务标准，防止材料积压浪费重构设备设施维修运作模式，只要能够盈利增值无论采用什么方式办法都应该是可行的。

员工宁精勿滥。选聘员工进行培训上岗，认真考核、杜绝公私不分的现象。不符合要求坚决不予录用。只有切实坚持原则，。吸收优良的人力资源。组织机构才能合情合理。工程部现有的组织结构很大程度上有量的堆积。配置也许是合乎比例的，但并没有发挥到应有的作用。

“力”力度、品质、专业。借力也就是通过一些合法的经营模式，聘任一些专业的高质量的公司维修管理设备设施。参与管理的同时，也就增强了自己员工的技术才能。这就是榜样的力量。但是聘任的费用应该是合理的，前提的原则是双赢互利的，符合物业管理条例。

公司的综合素质的提高也需要员工来体现，员工能力的高低也就直接影响到公司的整体能力和团队精神的建设。树立“榜样”为员工能力的提高树立目标，让员工时时刻刻不断鞭策自己，在员工自身技术技能、素质修养不断提升的的同时提高公司的服务标准。让每个员工都抱着一个共同的目的――公司利益，至高无上，在公司发展的同时，实现的自身价值。

维修运行的管理是工程部的重要职责，如何确保自己的职责有效贯彻执行。必须建立一套完整的切实可行的制度，规范与计划。计划是手段，规范是控制，制度是约定。有计划才能有章可循，一切才能有条有理。找出普遍存在的环节，研究突破的接入点，然后有针对性的确实培训的课题、顺序。培训设置应该成为一个长期坚持的工作。没有学习就没有进步。工程部现有问题就是缺乏计划。年计划、月计划、日计划。公司检查匆忙应付，临阵磨枪。

效益从哪里来，从效率中来，从价值观中来。效率不是你处理问题时间的长短。而是你处理问题的时效。比如为客户维修疏通下水，你确实用了极短的时间达到了通的效果与目的，然而，经过了一天或者一个礼拜同样的问题又出来了。反复的报修，引发客户反感、而且人力、物力重复投入。这就是浪费。效率又能从何谈起？一个员工的价值取决于他对处理问题的责任心、服务意识、技术技能的综合素质。优秀的员工返修率低。客户满意度高。相对来说他的薪资高，公司得到的回报更多。效率是看得见的效益，价值观是效能更是规范的导向器。品质、专业是维修运行的关键。如果我们的员工都是高品质、专业强的技术能手。我们所面对的客户会是怎样的反应。这难道不是一种效益吗？把一些技术含量高的设备设施托付给专业的公司去做，不也是一种增效的手段吗？在风险转移的同时得到更多的\'实惠。

**客服品质提升方案篇二**

第一条认真贯彻《食品卫生法》和饮食卫生“五四”制。

第二条食堂的环境卫生、个人卫生，由管理部督导，炊事员包干负责，明确责任。

第三条炊事员必须每年体检一次，并进行卫生知识培训。新上岗的炊事员必须先体检后上岗，取得体检合格证后，进行卫生知识教育，并经简单考核后才能上岗。

第四条食堂操作间和设施的布局应科学合理，避免生熟工序交叉污染。

第五条操作间及其环境必须干净、整洁，每餐清扫，保持整洁，每周彻底大扫除一次。

第六条食堂门窗、沙窗无灰尘、油垢，玻璃明亮；墙壁、屋顶经常打扫，保持无蜘蛛网、无黑垢油污。

第七条食堂的灶台、抽油烟机、工作台、放物架等应洁净，无油垢和污垢、异味。室内的灯具、电扇见本色。

第八条各种饮具、用具（大小塑料菜筐、盆、帘子等）要放在固定位置，摆放整齐，清洁卫生，呈现本色。

第九条炒菜、做饭的锅铲、铁瓢等工具一律不许放在地上或挪作它作。

第十条各种蔬菜加工时，必须严格遵守一摘二洗三切配的程序进行。

第十一条凡洗完的各种蔬菜，不得有泥沙、杂物，用干净菜筐装好，存放架上，不允许中途落地。

第十二条待出售的菜肴、米饭，加盖防蝇、防尘罩。

第十三条炊事人员上岗工作时必须穿戴工作服、帽，上岗前必须先洗手和消毒。

第十四条炊事员上班不准带戒子、手镯，也不能涂指甲油。操作时不许吸烟，不得随地吐痰。

第十五条出售直接入口的食品必须使用工具，不得用手直接拿取食品。

第十六条食堂的盆、碗、盘、碟、杯、筷等餐具都要实行严格的消毒制度，使用中的餐具必须每天消毒。消毒程序必须坚持“一洗、二清、三消毒”。客人使用的餐具最好采用一次性餐具。

第十七条出售后剩余的饭菜应尽可能放置在冷藏柜里，但放置时间不能超过24小时。剩饭、剩菜出售时，必须先经管理部工作人员鉴别确保无变质、变味后，加温热透才可出售。

第十八条食堂采购的原材料必须新鲜，存放的环境应通风、干燥，避免霉变。严禁使用过期或变质的原材料和食品。

第二十条遵照各级爱委会有关灭鼠、灭蝇、灭蟑螂的安排和实际情况，按照技术要求在食堂内投放鼠药，喷洒药水，摆放夹鼠板，做到无蝇、无鼠、无蟑螂。

**客服品质提升方案篇三**

首先感谢各部门的谦让，让金工车间获得了这次质量安全月活动“先进集体”的荣誉。

在这次活动期间，我们多次组织全体人员认真学习“产品质量与安全生产”的相关专业知识，使绝大多数人员对坚持“三检”制度及安全生产在思想意识上有了进一步的加深和提高，我们积极组织青年职工参加厂部举办的相关专业知识的学习，尤其是在此次的有奖征文活动中，我们车间的许多同志都踊跃投稿积极参加。荣誉的取得是对我们所取得的成绩的肯定，是一种期望，但更多的是鼓舞和鞭策。通过活动，也暴露出了很多问题，这些问题无论是从表面现象或者是问题的本质上来看，绝非偶然，尤其是不挂样生产，不看清图纸尺寸盲目生产，造成批量报废，既给公司造成了较大的损失，责任人也从此次事故中得到了深刻的教训。提升品质和质量，提升我们车间人员的整体素质，任重而道远。在今后的工作中，我们将从以下三个方面用“心”来做好。

针对少数人陈旧的思想观念和工作态度，我们要用“耐心”去说服、去改正、去感化，使其跟上车间整体前进的步伐。

针对零部件生产过程中，确保产品质量的各项规章制度，以及安全生产方面的各项条例，我们要有恒心去严格遵守、严格执行，并把第一次做好、第一次做对落实于实际。

针对过去遗留的坏的工作习惯和工作作风、脏乱差的工作环境，我们有决心去坚决取缔，并加大整治。

通过这次活动，金工车间全体人员将改正过去存在的问题和缺点，巩固已取得的成绩，学习其它部门的先进事例、事迹，努力挖掘自身的潜力，以凡事从我做起，从现在做起，向全年无重大质量事故、无批量报废、无安全违章事故的目标努力奋斗。

谢谢全厂所有部门在日常工作中给予的帮助和支持！

**客服品质提升方案篇四**

一、指导思想：

以十八大精神为指导，紧紧围绕教育局20xx年工作要点，基于课程标准的教学与评价，认真落实“素质教育，德育为先”的教育思想基于课程为了进一步实施家校沟通，让家长更多的了解学校的教育教学管理的要求和情况，并能够积极参与到对孩子的教育之中，让家长走进校园，走进课堂，共同探讨教育孩子的方法，向阳小学特举办“向家长汇报，请家长评议”一二家长开放日活动和三、四、五年级家长会活动。

二、活动目的：

1、通过家长开放日活动，旨在加强家长对学校的了解，增进学校与家长之间的交流。让家长有机会零距离接触学校学习生活，了解学校、老师是如何进行班级管理，让家长看到自己的孩子在学校学习生活和能力的表现。

2、通过课堂教学展示，引导教师进一步加深对“基于标准”的理解，改进教学行为，有效落实“三维”目标。向家长呈现小学低年级课堂，以“情趣教学、寓教于乐”的教学方式来激发学生学习的兴趣。

3、立足学校，放眼社会，充分发挥学校教育的辐射作用，争取社会各个方面对实现学校管理目标的大力支持，协调好学校教育与家庭教育的关系，进一步推进我校素质教育向纵深发展。

三、领导小组：

组长：戚洁丽。

副组长：戚仁凯。

组员：年级组长、全体班主任和相关任课老师。

四、活动主题、时间安排：

一、二年级：（上午7：30—11：20）。

20xx年9月25日走进学校家校携手从起点抓规范。

20xx年10月30日走进教室家校携手合力促优化。

20xx年11月27日走进孩子家校共同关注成长。

20xx年12月25日走进课堂亲子互动享童年。

五、四、五年级：（下午12：30——16：00）。

20xx年11月14日家校携手做好孩子成长的引路人（三年级）。

20xx年11月xx日整合家校资源形成教育合力（四年级）。

20xx年11月21日凝聚家校合力共促学生发展（五年级）。

六、活动程序：

1、家长进校，领取活动安排表。

参加活动的家长凭邀请函进校，学校门口安排学生家长签到，并发放安排表。

2、家长进班，随堂听课或共话成长。

一二年级家长开放日活动按照上午课表上前三节课，安排家长随堂听课，如遇小科请调掉小科安排语文、数学、英语三门主课；相关任课教师提前5分钟进班组织学生到指定场地和教室上课，尤其下课后要有序组织学生回班。

三、四、五年级家长会，家长下午来校听取语数英任课老师汇报本班级学生学情后，共同携手交流探讨孩子成长问题。

3、与班主任交流。

班主任授课教师在教室积极主动和家长进行交流。

4、家长观摩学生做眼保健操；

任课老师负责好课间眼保健操和课间操；任课老师组织和指导好学生做眼保操和课间操。

5、总结汇报，填写活动反馈表。

开放日或家长会活动结束以后，由班主任收取家长反馈表上交德育处。

6、家长离校：

上午：11：20之前家长离开校园下午：16：00之前家长离开校园。

七、人员安排：

1、活动前发放邀请函通知家长，一二年级共4次，每个班级每次参加开放日活动的家长人数是全班总人数的1/4，班主任要确保人员到位，准时参加活动；三四五年级共一次，要求全班全体家长参加。

2、一二年级按照当天上午课表上前三节课，供家长随堂听课，各任课老师要积极落实好备课。（如果前三节课有重复，必须调整。）。

3、反馈意见总结。

八、总结反馈阶段：

1、各班主任负责班级的家长开放日活动意见反馈表和家长开放日课堂教学评价表交德育处汇总。

2、整理资料，德育处负责写好开放日活动的总结。

3、及时宣传报道活动过程中取得的经验与亮点。

**客服品质提升方案篇五**

全面落实中纪委五次全会、省纪委六次全会和市纪委五次全会精神，紧密结合我局反腐倡廉建设、效能建设实际，围绕中心、服务大局，用反腐倡廉制度建设促进安全监管监察效能的提升和作风的优化，进一步增强执行制度的自觉性和主动性；着力构建完善、严密，与新形势新任务相适应的反腐倡廉制度体系，进一步形成有利于科学发展、安全发展、党性修养和作风养成的制度环境；着力解决贯彻执行制度力度不够、监督检查不力等方面的突出问题，进一步维护制度执行的严肃性和约束力，为促进我市安全生产形势的稳定发展提供有力的制度保障。

第一阶段：动员部署。进行广泛的思想发动，切实提高广大干部对推进反腐倡廉制度建设的重要性、必要性的认识，明确开展“制度执行力提升工程”活动的总体要求、目标任务、工作重点和方法步骤。重点抓好两项工作：

1、深入进行思想发动。3月5日，召开动员大会，主要领导作动员讲话。学习贯彻，把思想和行动切实统一到市委、市政府的重大部署上来。

2、组织开展查摆活动。以党支部或部门为单位，围绕腐败现象易发多发的关键环节，围绕单位、个人在效能建设、作风建设、廉政建设方面存在的突出问题，认真组织制度建立全不全、制度规定细不细、制度执行好不好、廉洁自律严不严的查摆活动。

第二阶段：制度建设。围绕反腐倡廉、提高效能、改进作风、促进发展，从安全监管监察工作实际出发，对现有制度进行一次全面的疏理。在此基础上，针对存在的突出问题和薄弱环节，切实抓好反腐倡廉制度的修订、完善；针对制度落实中存在的问题，研究制订贯彻执行制度的有效措施。重点抓好五项工作：

1、开展制度调研。领导小组成员通过召开座谈会、个别访谈等形式，广泛征求意见、建议，找准本单位容易发生腐败和损害群众利益问题的关键环节，研究这些环节腐败产生的形式、特点和规律，查找制度建设方面存在的问题和漏洞。

2、修订完善制度。按照“坚持、充实、完善、废止”的要求，对现有制度进行一次全面系统的疏理和审查，重点审查关键环节的反腐倡廉制度，按照反腐倡廉建设和效能建设的要求，修订完善制度，形成符合安全监管监察工作标准的制度体系。对制度做好分类登记。

4、严格落实制度。贯穿年度工作全过程。高度重视制度的贯彻执行，坚决维护制度的严肃性和权威性。对制度执行情况实施全方位监督检查。

5、加强督促检查。领导小组要不定期对各部门和单位开展活动情况和制度执行情况进行督促检查。

第三阶段：检查总结。根据市委“制度执行力提升工程”领导小组要求和局党组开展“制度执行力提升工程”活动方案，抓好自查小结，总结经验并探索建立长效机制。重点抓好两项工作:。

1、自查小结。各部门和单位要对开展“制度执行力提升工程”活动情况进行全面自查和小结，并按照制度建设持续改进的要求不断创新完善制度，要适时开展一次“回头看”活动。

2、总结提高。各部门和单位要对开展“制度执行力提升工程”活动进行认真总结，查找不足，推动反腐倡廉和安全监管效能、制度建设走上科学化、规范化、常态化轨道。

要以开展“提升制度执行力”活动为契机，在抓好防腐倡廉制度建立、制度完善、制度创新工作的同时，促进全局各项业务工作制度的规范和完善，保证各项安全监管监察任务的圆满完成。

1、进一步完善反腐倡廉制度，建立有效管用的反腐倡廉制度体系。紧紧围绕中心、服务大局、服从发展，坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的方针，以完善惩治和预防腐败体系为重点，着力推进反腐倡廉制度建设。继续推行“预警”和防范机制建设。认真贯彻从严治党的方针，从源头堵塞产生腐败的漏洞，采取警示教育、廉政谈话等一系列行之有效的措施，建立健全反腐倡廉制约机制和防范措施。切实施行“诫勉”机制。对工作中存在问题的同志，通过自我检查、组织诫勉谈话等方式进行教育，以清思想、正视听、晓得失。坚持层层签订廉政建设“九不准”责任状。健全完善“奖惩”机制。建立对失职失责党员干部和工作人员的“问责”机制，把党风廉政建设情况和个人的评优、提拔、晋级结合起来，采取降职、免职、交流等措施，对问题严重，影响较坏的，该通报的通报，该处理的处理，保证党风廉政建设和反腐败斗争各项工作落到实处。

**客服品质提升方案篇六**

xx镇餐饮业品质提升工程实施方案为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，聚力推动xx餐饮业品质提升，满足群众生活需求，结合市政府办公室印发的《全市餐饮业品质提升工程实施方案》要求和当前我镇餐饮业现状，特制定如下方案：

一、指导思想以高质量发展为导向，按照“全面对标、全面整改、全面规范、全面提升”要求，通过升级产品、改善环境、规范秩序，推动餐饮消费和全域旅游的深度融合，为全镇餐饮产业经济提质增效提供更持久、更强劲动力。

二、工作目标到2020年底，全镇食品安全水平、餐饮业发展水平与全面建成小康社会的标准要求相适应，餐饮服务公众满意度得到有效提升。

（一）餐饮质量安全进一步提高。强化食品从源头到餐桌全过程监管，限制和规范农药使用，农药经营店规范化经营达到85%，主要农产品抽检合格率达到97%以上，食品经营者100%落实进货查验义务台账，餐饮食品安全量化分级达到95%以上。

（二）餐饮基础资源进一步夯实。全面系统开展餐饮经营单位负责人、食品安全管理员、服务人员的食品安全、职业道德、操作技能、服务水平等培训工作，着力提升餐饮业服务能力和水平。在相关餐饮单位推行电子追溯监管系统，实现食材来源可溯、线上实时监管。

（三）餐饮消费环境进一步优化。全面深化“放管服”工作，加强证前指导、照前辅导，加强事中事后监管，全镇餐饮服务经营者持证率、公示率达到100%，餐饮服务测评公众满意度达到80%以上。

三、

主要任务与工作措施（一）夯实餐饮基础1.开展餐饮服务能力提升行动。强化对餐饮从业人员尤其是厨师的培训和管理，将餐饮质量安全相关法律法规纳入餐饮从业人员职业资格和技能培训的重要内容。

2.开展餐饮业经营管理水平提升行动。鼓励餐饮服务单位实施“4d”、“5常”等先进管理方法，实现信息化、科学化管理。鼓励餐饮服务提供者参加食品安全责任保险。

3.开展“明厨亮灶”（含“阳光餐饮”）提升改造行动。餐饮服务提供者公开加工制作过程，公示食品原料信息，共享动态信息，接受公众监督。

4.开展餐饮油烟、污水治理深化整治行动。持续推进餐饮业油烟、污水整治工作，建立餐饮油烟、污水治理长效机制，确保新开办排油烟类餐饮服务单位的选址和设施符合要求，确保已安装的排油烟设施、油水分离设施能正常使用。

（二）坚守餐饮质量5.提升食用农产品源头治理水平。建立完善水产品产地环境监测等监管机制，开展农兽药残留超标治理，大力发展“二品一标”（绿色食品、有机农产品和农产品地理标志）认证的食用农产品。

6.提升食品生产销售质量安全水平。督促食品生产加工企业落实主体责任，建立健全镇风险清单和企业风险清单，强化风险管理。

7.提升旅游餐饮质量安全水平。开展旅游餐饮专项整治，全面推行旅游餐饮“公筷制”，提升乡村旅游餐饮质量、卫生等管理水平、推进乡村旅游餐饮单位污水达标排放。

8.提升食品相关产品质量安全水平。加强对食品包装材料、容器、食品生产经营工具等食品相关产品生产加工的监管。强化“食品级”标识管理，规范产品标识及使用说明。规范餐饮具集中消毒行为，定期公布抽样监测结果。

9.推进餐厨废弃物资源化利用和无害化处理。完善餐厨废弃物处理设施建设，加强对餐厨废弃物产生单位的管理，实行定点投放、统一收运、集中处理，做到日产日清。

（三）严管餐饮安全10.加强餐饮监管能力建设。充实基层餐饮服务监管力量，增加经费投入，推进基层执法装备标准化。

11.加强监督检查和抽检监测。强化餐饮服务食品安全风险分级分类管理，开展“双随机一公开”重点抽查，及时公布监督检查结果和抽检结果。依法对不合格食品和食品相关产品开展核查处置。

12.严厉打击餐饮违法违规行为。建立联动联查、行刑衔接、信息共享工作机制，严厉查处食品安全违法违规行为。

（四）推进餐饮提升13.加强餐饮品牌建设。加强餐饮品牌建设，大力推广名店、名厨、名菜，积极培育地方餐饮品牌，宣传品牌文化，树立品牌形象，弘扬精益求精的工匠精神，保护和传承餐饮老字号。

14.优化餐饮业供给结构。积极引导社会资本和骨干餐饮企业参与居民社区、办公聚集区、商业集中圈、学校、医院、养老机构、旅游景区（点）和交通枢纽等重点场所的餐饮网点规划布局，大力发展与人民群众日常生活密切相关的早餐、快餐、团餐和网络订餐等大众餐饮服务形式，形成优质、便捷、经济的餐饮服务网络。

15.持续开展示范创建。扎实推进省、xx市级食品安全示范街、食品安全示范店、示范学校（含托幼机构）、养老机构、企业食堂创建活动，全面提升餐饮服务质量安全水平。

16.促进餐饮集约化经营。加强规划引导，推动餐饮业向大众化、集约化、标准化转型升级。支持餐饮服务企业实施“农餐对接”，利用“农户+基地+餐饮单位”的经营模式，实现从农田到餐桌全过程可追溯。

五、工作要求（一）加强组织领导。成立由镇政府分管领导任组长，相关单位为成员单位的镇餐饮业品质提升工程实施领导小组。领导小组办公室设在市场监督管理局xx分局，负责综合协调推进提升工作。

（二）加强责任落实。按照“政府领导、部门协作、地方主责、企业主体”的原则，明确职责分工，加强上下联动和横向协同，形成日常工作推进机制。

（三）加强政策引导。加大对餐饮业发展的扶持力度，保障对餐饮质量安全提升工作的投入，加强餐饮聚集区域基础设施建设，积极改善餐饮经营环境。

（四）加强氛围营造。做好宣传引导，全面普及食品安全知识和健康营养消费知识，厉行节约，大力倡导开展“减盐、减油、减糖”活动。新闻媒体要开展舆论监督，客观、公正报道餐饮食品安全真实状况。相关部门要畅通投诉举报渠道，落实投诉举报奖励制度，提高公众参与监督的积极性，营造餐饮业品质提升的良好消费环境和社会共治氛围。

**客服品质提升方案篇七**

214、覃江龙6101209208设计时间：2011年10月10日。

一、活动背景：

近年来塔里木大学除植物科学学院以及个别对花卉感兴趣同学外，很少有人了解花卉，遇见漂亮的花，不知其名，不知其意，以及很多人送礼时不知该送什么花。很多人有了解花卉的意愿，这方面的知识急需普及。

二、活动目的：

本活动是具有一定的普及知识的校园性活动，是纯公益性质的校园活动。目的是在丰富学生的校园文化生活。通过这次活动的举行，可进一步增强学生对花卉知识的了解，增加对花卉知识的兴趣。

二、宗旨：丰富学生的校园文化生活，增加对于花卉知识的了解及兴趣。

三、活动相关：

活动主题：丰富知识，陶冶情操。

活动对象：我校全体学生。

活动时间：11月。

21、22日。

活动地点：小市场对面学校花卉繁育基地。

活动人员：全校学生自由报名。

组织成员：覃江龙、曹飞飞、刘欢、杨伟。

四、活动内容及具体安排：

1.前期准备工作：

收集统计自养花卉：花卉的资料。

宣传工作：由小组成员前一周做好展板，在花卉展开始前放在食堂前做宣传，并在一食堂前挂相应的横幅。开始展出时再将板块拿到场地处。

与校花卉繁育基地协商展出事项，注意事项，人次，赞助等事项。

2.宣传:11月13日-11月20日。

a.贴关于花卉的海报在两食堂及教学楼宿舍楼。

b在食堂门口找专人宣讲。

c发通知单给在校学生。

d在各个专业qq群发通知。

e找人互相通知，转达。

3.具体安排：

11月21及22日。

上午10：00由覃江龙、曹飞飞、刘欢负责到校花卉繁育基地准备参观事项，（包括集合地点参观人员的带领）以及接待，解说活动（解说由花卉基地人员支持）。派杨伟负责拍照。

首先，当人员来临后，刘欢负责去文科楼门口接待，将人员按队列依次进入。第二，当人员进入后，由花卉基地工作人员解说，曹飞飞覃江龙负责协助。第三，对于参观人员的问题，工作人员给予解答及帮助。

第四，结束后，协助花卉基地清理卫生。

随机抽取对花卉感兴趣的同学并送一些花苗作为礼物。

五、经费预算：

1.横幅制作费：45元。

2.展板制作费：5元。

3.其他费用：50。

注：宣传费用等由花卉基地赞助共计100元（多退少补）（赠送花卉由基地负责）。

六、注意事项：

1.如依次来临人员过多，安排好进入人员数量及秩序。

2.工作人员在活动期间注意穿着，不要穿奇装异服。

4.工作人员对待前来询问的同学要礼貌。

附表一：

一、总工作人员：刘欢、杨伟、曹飞飞、覃江龙。

**客服品质提升方案篇八**

以创建国家级生态县为目标，以“洁化、清新、有序”为标准，重点解决旅游景区环境卫生存在“脏、乱、差”的问题，进而打造环境优美、卫生整洁、服务优良、健康文明的旅游景区，促进全乡旅游业健康发展。

各旅游景点及山庄产生的生活垃圾，要求纳入城乡垃圾一体化处理。即进行垃圾分类袋装堆放在指定地点，再由垃圾清洁车运至乡垃圾压缩中转站进行处理。严禁景区范围内随意乱丢乱堆垃圾。要求各旅游景点及山庄严格执行，并形成长效管理机制。届时由乡政府牵头，协调各旅游责任单位与垃圾清运车的垃圾清运工作。

垃圾清运时间从5月1日至10月15日。

各旅游责任单位要有高度的责任意识，保护和爱护好我们的旅游环境。乡政府将会定期不定期地进行环境卫生督查，如一经发现有随意倾倒垃圾，随处可见垃圾现象，决不姑息，责令停业整改，待整改达标后再开业。

**客服品质提升方案篇九**

1、客户出入较集中的时段，将巡逻岗临时固定在明显位置，随时为客户提供便捷服务;。

2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的礼貌询问、身份核实;。

3、每周末下午客户集中时段，进行安全军事训练，提高客户对安全的直观感受;。

4、制作宣传画，在出入口摆放，引导住户进出小区时自觉刷卡，加强人员管控;。

5、定期上门统计出租户信息，消除安全隐患;。

6、定期开展安全日等活动，通过安全宣传展板或dv播放进行宣传引导;。

7、编制岗位傻瓜式操作指引，强化新职员对岗位快速适应;。

8、对小区洋房地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控;。

9、片区管家定期到安全班组开座谈会，与一线安全员分析案例，提升一线人员的服务意识。

重点提升公共设施完好性和维修及时性。

3、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制;。

5、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都及时通过公示栏知会客户;。

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位。

2、标准化外包单位现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件;。

5、制定客户触点区域、时间段的环境卫生管理办法，让客户感觉干净整洁的居住环境;。

7、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在;。

重点提升客户观感。

3、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型;。

4、对路面左右草坪进行砍边、切边修饰;针对季节制定绿化养护计划，并落实到位;。

5、加强专业技能培训，掌握小区内植物的生长属性与养护要求，做好病虫害预防工作;。

6、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活;。

7、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

重点加强对乱停放车辆管理。

2、针对阳光新邸或大的区域进行人流分离管理，可加开原有消防通道;。

**客服品质提升方案篇十**

小区位于高新区，高速公路出口旁，小区占地面积31332平方米，建筑面积34090平方米，共有建筑13栋，住户4，小区外还有单身宿舍2栋，建筑面积2290平方米。

小52户区容积率，绿地率40%。

1）建设标准低，市政基础设施差。在现有的老旧小区中多数小区是上世纪攻八十年代末建成的单一功能小区，环卫基础设施不达标，卫生死角多；消防设施建设不到位，火灾等事故隐患突出，排水设施满足不了排水需求，污水外溢现象普遍。

2）小区配套设施不完善，不能满足使用需要。小区没有门岗，安全管理难度大，偷盗案件发案率高，居民缺乏安全感；道路不平整，坑洼泥泞，出行不便；没有管理用房，停车场等设施，车辆无处存放，小区车辆乱停乱放严重；绿地建设植物品种配置不合理，没有文化活动场所及设施，满足不了居民的一般生活需求。

4）管理分散，秩序混乱，各种问题层出不穷，小区没有统一管理，小商小贩，闲杂人员随意出入，车辆乱停乱放，小区秩序混乱不堪，垃圾乱丢乱放，宠物随处便溺，小区杂草丛生，环境卫生普遍较差；房屋出租比例高，人口构成得杂，人员流动性大，社会矛盾日渐突出。

5）小区违章建筑搭建现象十分普遍，主要有屋面搭建，底层搭建，中部阳台封闭色彩样式各式各样，进入小区的道路两旁违章搭建的商业门面达一百多个，整个形象脏、乱、差。

6）建筑外墙面原来的装饰材料是大面积的水刷石和白色马赛克，马赛克有脱落现象，水刷石开裂和积灰情况比较严重。

7），公共走道和楼梯间墙面污损，楼梯栏杆锈蚀，扶手破裂，栏杆高度不能满足国家规范要求。

1，小区建筑功能完善和整治。

1）改善居住质量。

2）提高社区外部环境质量，加强物业管理，创造宜人的社区环境。在居民反馈意见中可知居民对外部卫生x状况不甚满意，因此应该加大钢球小区物业管理力度、提高管理水平和效率，运用市场机制改善社区卫生质量。

3）在建设基本配套绿化用地的基础上增加绿地，提供必要的活动场地，尤其是适宜老人和儿童的活动场地。

4）挖掘社区潜力，增加部分商业面积，寻求社区居民就业途径，使社区走上一条可持续发展的道路。

5）运用规划设计手法，恢复各种院落，使户外空间层次更为丰富，形成“私密—半私密—开放”的三级空间，提供更好的促进邻里交往与互助的空间，从而满足人们的精神需求。1、建筑基本功能方面：

（1）增加厨、卫设施，完善使用功能。

（2）对渗漏屋面进行修缮，保障使用功能；撤除违章建筑改善城市风貌。

（3）对建筑外墙，外窗，阳台进行修缮，统一协调雨棚、空调室外机的摆放位置及形式，保障使用功能，使建筑外观整齐整洁；选择影响景观的外墙，外窗，阳台实施翻新和整治，保证阳台材料、色彩及形式与外墙的协调统一。

（4）公共楼梯栏杆，楼道照明，封闭垃圾道，以保障公用设施正常使用。

（5）安装居民楼单元防盗门，增加居民安全感。

2、小区管线治理方面：

（1）已经实施水、电、气一户一表改造，切实为民解难。

（2）对雨污水管道的整治，以疏通管道，排堵增容为主；保障小区排污通畅。

（3）增设和整修小区内路灯设施，保障社区公共照明。

（4）整理、整修或更新供电、电信、燃气等管线和设施设备，做到管线入地，做到整齐有序，排除社区内安全隐患。

（5）整理、整修堡坎，护栏设施，排除安全隐患。

3、小区环境配套方面：

（1）道路整治，保证汽车通达，人行便捷，道路宽度不低于4米，保障消防通道通畅。

（2）划定明确的停车范围，保障居民停车便捷，保护行人安全。

（3）整修和完善公厕、垃圾房（箱）、化粪池、宣传栏、告示牌等，保障社区整洁。

（4）结合国家园林城市创建工作，推进公园绿地建设；

（5）更换植物种类，强化附属绿地建设，美化社区环境。

（6）增加部分硬质铺地，为居民提供活动场所。

（7）修补社区围墙，以加强社区安全感和归属感。

4、完善社区基本服务设施方面：

（1）建设和规范小区社区设施；

**客服品质提升方案篇十一**

校园里，四处都弥漫着智慧的书香。我们的食堂也一样应该超越它原有的定义，而有着更深刻的内涵，更广泛的外延。一个良好的食堂环境对学生的学习和生活有着明显的促进作用。为了使我们的食堂以其特有的食堂文化润物无声地潜移默化着每一位就餐者，特制定以下工作方案：

一、成立食堂文化建设工作小组，加强领导，提高认识：

组长：×××。

组员：×××××××××。

二、食堂从业人员的食品卫生安全知识的培训：

新学期开学前、食品安全例会上组织食品从业人员认真学习《食品卫生法》、《成都市学校卫生工作管理实施细则》等相关内容，从而增强全体食品从业人员的责任心，提高其业务能力。

三、加强自律，提高服务育人的水平：

服务也是一种文化。要求我们食堂的服务宗旨就是关爱他人、关爱自己，对待学生要像对待自己的子女或朋友一样。拟在食堂里，挂着工作人员的照片、工号及姓名，设有投诉台。并进一步搞好食堂内外环境：食堂见不到污水，见不到垃圾;食堂内，没有塑料袋，没有纸屑;售卖台上摆放着种类齐全的各式菜肴，色香味俱全，香气扑鼻。

四、营造文化艺术氛围：

1、宣传栏的安全、卫生、营养等知识的介绍：安全宣传是食堂永不松懈的工作。准备以特有的宣传方式感染着每一位就餐同学，例如裁剪报纸上关于饮食卫生、健康、安全方面的报道或知识，绘制、张贴在宣传板上;通过照片的张贴，对比学校食堂与校外小摊点的卫生状况、价格等方面，希望同学达到“来食堂就餐就是珍惜生命”的共识。

2、文化艺术的布置：准备在四周墙壁上，挂上各种高雅的壁画，风景画、人物画、国内的、国外的，做到错落有致，美观得体;食堂大厅，各种灯光交相辉映;“窗明几净盼诸君珍惜;一尘不染望足下留情”类似这样的警句或名言随处可见。

五、勤俭节约传统美德的进一步发扬：

“一饭当思来之不易，半丝半缕恒念物力维艰”。发扬起早贪黑，不奢侈，不浪费的精神，让它们成了食堂员工的一种习惯。在政教处的配合下，对全体学生进行“提倡勤俭节约，反对铺张浪费”的教育，让学生知道：我们的饭菜来之不易!

六、全校师生员工互动，共创和谐食堂：

学生们有着良好的素质基础，只要加以引导，他们身上的优良品质就充分的体现出来了。学生会干部自发地加入到食堂秩序的管理中来，真正做到“自觉排队、文明就餐”。“静以修身，俭以养德;礼貌经常可以代替最高贵的感情;先来后到，君子所为;为他人留下一片天地，为自己留下一份风度;进门排友谊之队，出门走诚信之道。”以这一句句充满智慧的语句，教育着自己也教育着他人。同时，食堂也希望通过各种渠道，以各种方式与学生进行交流和沟通，改善生活条件，提高服务水平，全心全意为全体师生服务。

总之，在这种独特的食堂文化影响下，希望我们的食堂少了浪费，少了拥挤，多了和谐，多了温馨，多了宽容。每次就餐结束，就餐者都会自觉的为后来的就餐者留下一个干净的环境。食堂从业人员的努力和就餐者的信任，两者共同维持食堂秩序是我们最希望看到的，也是我们最具特色的食堂文化。

**客服品质提升方案篇十二**

为进一步加强我院社区卫生服务工作，提高社区卫生服务水平，根据\_、国家中医药管理局《关于公立医院支援社区卫生服务工作的意见的通知》和自治区卫生工作会议精神的要求，结合我院多年来对社区卫生服务工作实际，现制订市第三人民医院支援社区卫生服务工作方案如下。

（一）医院将四个社区卫生服务站，实行统筹管理，合理安排，明确任务，落实责任。根据活动方案，积极开展工作。

（二）医院要充分发挥自身的医疗、教学和科研优势，主要承担对社区卫生服务机构的业务指导、技术支持、人才培养等任务。

（一）完善工作方案。

医院将根据本工作方案的要求，结合辖区内工作的实际需求，认真开展调查研究，制订支持年度工作计划，建立工作制度，确保工作顺利进行。

（二）派驻医生。

医院每周向每个社区卫生服务站，派出高年资主治医师不少于2人次，每年工作任务结束后要进行总结和评价。同时鼓励符合条件的医院退休专家和卫生专业技术人员到社区卫生服务站工作。

（三）人员培训。

医院将支持各卫生服务站，选派人员进修学习；医院在举办学术讲座专家讲座时应通知卫生服务站参加；指导社区卫生技术人员开展工作，待一定时候可进行科研合作。每年至少为社区卫生服务站开展2次培训。

（四）建立双向转诊。

根据医院双向转诊实施方案。

（一）加强组织领导。

成立医院社区卫生服务工作领导小组，主管院长任组长，相关科室负责人为领导小组成员。医院支持社区卫生服务工作办公室设在社管科，负责组织协调和日常管理工作。各社区卫生服务站指定专人负责，建立工作责任制，负责联系协调工作。实施过程中要及时总结经验，解决存在问题，确保取得成效。

（二）完善监管机制。

医院与支援社区卫生服务站，要根据工作实际，建立和完善工作制度和完善管理机制。医院要建立定期督查制度，明确督查内容，采取随机抽查的办法，加强对支持社区卫生服务工作的监督指导，对工作成绩突出的科室和个人予以表扬，对任务落实不好、存在严重问题的通报批评。

（三）加强宣传教育。

要加大宣传教育力度，使广大医务人员充分认识医院支持社区卫生服务工作的重大意义，主动性和积极性。要主动与新闻媒体联系，加强宣传，充分发挥舆论宣传作用，营造良好的社会氛围，树立卫生系统全心全意为人民服务的良好形象，推动医院支援社区卫生服务工作的深入开展。

**客服品质提升方案篇十三**

为深入学习贯彻xxxxxx关于坚决制止餐饮浪费行为的重要指示精神，认真落实中央文明办、市委宣传部、市文明办、市委市级机关工委、市总工会和团市委相关部署要求，充分发挥我局在制止餐饮浪费行为方面的重要作用，引导全局干部职工自觉养成勤俭节约习惯，杜绝“舌尖上的浪费”，现就开展餐饮浪费问题专项整治制定如下工作方案。

坚持以xxx新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻领会xxxxxx关于坚决制止餐饮浪费行为重要指示的重大意义，牢固树立“成由勤俭败由奢”的理念，通过加强宣传教育、优化工作流程、强化管理监督、健全制度机制，引导全局干部职工自觉把xxxxxx重要指示精神落实到具体行动中，自觉养成勤俭节约的良好习惯，确保“舌尖上的浪费”问题在我局得到有效遏制，厉行节约、反对浪费的.文明风尚全面形成，努力把我局打造成为让xxx放心、让人民群众满意的模范机关。

1.思想认识方面的问题。主要是政治站位不高，对xxxxxx关于坚决制止餐饮浪费行为的重要指示领会不深、认识不清，贯彻落实没有过硬举措，口号震天响、行动轻飘飘;单位内厉行节约、反对浪费的氛围不浓厚;党员干部发挥示范表率作用不突出。

2.行为习惯方面的问题。主要是个人在单位食堂就餐时不按需取餐，随意剩饭倒饭;在外就餐爱面子、讲排场、搞攀比，不合理点餐，剩菜剩饭随意丢弃不打包;购买食材不理性，贪多求全，饮食不健康不合理，剩饭剩菜随意倒掉;公务接待用餐不按实际需求适量安排，一味追求标准上限，超量配餐造成铺张浪费。

3.食堂管理方面的问题。主要是食堂管理粗放、手段落后，食材采购配置不合理，配餐量与就餐量不平衡;各类主副食材、调料等仓储管理不严格，造成随意拿取、超期变质;制作各类主副食大而粗，无法少量拿取;取餐方式不合理，就餐人员无法控制用餐量;相关管理制度不健全、落实不到位。

4.监督检查方面的问题。主要是对食堂用餐中的浪费行为缺乏刚性约束，没有设立监督员、曝光台等强制性监督措施;相关责任未具体落实到人，监督检查不到位，对餐饮浪费行为听之任之;对废弃物倾倒处、餐具收集台等重点部位监控不力;经营性餐厅未对客人尽到宣传提醒义务，未采取有效措施引导客人响应“光盘行动”号召。

1.深入开展学习教育。局党组要组织开展一次集中教育活动，邀请专家教授就相关内容进行专题讲座。各级党组织要普遍开展专题学习，深入学习领会xxxxxx关于坚决制止餐饮浪费行为的重要指示及我市相关部署要求，确保入脑入心。把坚决制止餐饮浪费行为相关内容纳入“三会一课”等日常组织生活，引导广大党员干部牢固树立节约光荣、浪费可耻的理念，自觉做到文明用餐，坚决杜绝浪费。

2.加大文明创建力度。将制止餐饮浪费纳入文明创建活动，通过电子屏、展板、宣传栏、海报、新媒体等载体广泛宣传xxx关于坚决制止餐饮浪费行为的大政方针。在食堂、餐厅、厨房等重点部位设置主题宣传牌、桌贴广告、节约小贴士等公益提示。机关党委要组建一支宣传小分队，并深入德才里社区开展一次大走访活动。各基层党组织也要成立宣传小组，大张旗鼓开展“光盘行动”宣传和优良传统教育，把“联系点”“双报到”“大走访”等活动落到实处，推动形成厉行节约、反对浪费的社会风尚。

3.广泛开展承诺活动。机关党委要统一制发《坚决抵制“舌尖上的浪费”承诺书》，组织全体党员以党支部为单位开展签名承诺活动，号召全体党员从自身做起，从点滴做起，带头落实餐饮节约的各项措施，带头树立良好家风，以自身的示范行动带动更多人践行勤俭节约新风尚。

4.努力提升管理水平。从优化流程、加强管理入手，采取有效手段堵塞各种漏洞。严把采购关，科学配置膳食，合理适量采购食材，确保食材新鲜安全、价格合理。严把仓储关，各种食材分区分类存放，专人管理、先进先出，严防随意拿取、超期变质。严把制作关，确定各类原材料具体使用标准，科学量化使用，推行“小个面食”“小份菜品”等。严把制度关，修订完善相关管理制度，堵塞各种漏洞，强化制度执行。

5.不断加强监督检查。机关党委、机关纪委要充分发挥监督作用，会同相关部门开展联合大检查，发现问题及时提醒纠正。各基层党组织要结合方案明确的四个方面问题和本单位本部门实际，组织党员开展一次专题对照检查，深入查摆问题，抓好整改落实。要通过设立党员责任区、党员示范岗等方式，在食堂餐具收集台、餐余垃圾倾倒处等部位设立监督岗，加强对就餐人员的监督提醒。对屡教不改、我行我素的要批评教育，造成恶劣影响的要严肃处理。各经营性餐厅也要通过主动提醒、提供免费餐袋等方式，督促引导客人响应“光盘行动”号召。

6.充分发挥群团作用。局工会、团委要充分发挥桥梁纽带作用，把厉行节约、反对浪费的要求体现到服务群众和引导群众中。通过发出倡议书、制作微视频、开展评选活动、知识竞赛等方式，广泛发动干部职工积极参与专项整治活动，引导干部职工从身边小事做起，坚决遏制“舌尖上的浪费”。

各单位各部门党组织要把专项整治工作纳入重要议事日程，作为党建工作的一项重要内容抓紧抓好，结合本单位本部门实际迅速制定切实可行的具体工作措施，迅速推进落实，形成强大态势。党组织书记要切实履行好主体责任，亲自研究部署，定期听取汇报，经常检查督促;各党支部要充分发挥战斗堡垒作用，抓好各项工作的末端落实;群团组织也要发挥好服务群众、引导群众的作用，推动形成上下齐抓共管、干部职工人人参与的良好工作机制。各单位各部门开展专项整治的情况及相关典型事例及时报机关党委办公室。

**客服品质提升方案篇十四**

五年级现有学生16人，男生12人，女生4人。多数学生具有明确的学习目的，在\*时学习比较认真、努力、主动，他们接受新知识能力强，学习新知识较快，具有良好的数学学习基础。这些学生\*时作业认真，每次完成的质量也很好，测验成绩稳定，并且成绩也较好。但是也有一部分的后进生，他们对学习数学学习不是很感兴趣，学习不主动，数学的基础比较差，计算能力和分析应用题的能力都不强，加之对学习马马乎乎的态度，\*时没有较好的学习习惯，上课不专心听讲，注意力不集中、贪玩，老师留的作业不认真完成，这些学生在各种测验中成绩不尽人意，还需要加倍的努力。

本册教材内容包括：小数乘法和小数除法；对称、\*移和旋转；简易方程；因数与倍数；多边形的面积；统计。

小数乘法和除法在实际生活中和数学学习都有着广泛的应用，这部分内容是在前面学习整数四则运算和小数加、减法的基础上进行教学，继续培养学生小数的四则运算能力.简易方程是小学阶段集中教学代数初步知识的单元，在这一单元里安排了用字母表示数、等式的性质、解简单的方程、用方程表示等量关系进而解决简单的实际问题等内容，进一步发展学生的抽象思维能力，提高解决问题的能力。

观察物体和多边形的面积两个单元在已有知识和经验的基础上，通过丰富的现实的数学活动，让学生获得探究学习的经历，能辨认从不同方位看到的物体的形状和相对位置;探索并体会各种图形的特征、图形之间的关系，及图形之间的转化，掌握\*行四边形、三角形、梯形的面积公式及公式之间的关系，渗透\*移、旋转、转化的数学思想方法，促进学生空间观念的进一步发展。

在用数学解决问题方面，教材一方面结合小数乘法和除法两个单元，教学用所学乘除法计算知识解决生活中的简单问题。

教学目标：

1.使学生在理解小数的意义和性质的基础上，比较熟练地进行小数乘法和除法的笔算和简单的口算。

2.在具体情境中会用字母表示数，理解等式的性质，会用等式的性质解简单的方程，用方程表示简单情境中的等量关系并解决问题。

3.探索并掌握\*行四边形、三角形和梯形面积的计算公式，会计算它们的面积。

4.经历从实际生活中发现问题、提出问题、解决问题的过程。体会数学在日常生活中的作用，初步形成综合运用数学知识解决问题的能力。

5.欣赏生活中的图案，灵活运用\*移、对称和旋转在方格纸上设计图案。

6.体会学习数学的乐趣，提高学习的兴趣，建立学好数学的信心。

7.养成认真作业、数学整洁的良好习惯。

教学重点：小数乘法，小数除法，简易方程，多边形的面积，统计等是本册教材的重点教学内容.

教学难点：小数除法，简易方程，多边形的面积是本册教材的难点教学内容.

1.结合教学内容，渗透思品教育，培养良好的学习习惯。

例题、练习题的设计，力求贴近学生的生活实际及思品教育因素，结合教材内容适时适度的对学生进行思品教育。通过计算和应用题的解答，培养学生仔细的良好学习态度，以及题后验算的良好习惯。

2.切实提高学生的计算能力。

（1）理解算理，掌握方法。小数乘除法要求学生能比较熟练的进行计算，关键是理解意义、掌握方法。重点要让学生知道积的小数点的位置是根据积德变化规律来确定的。

（2）重视基础，要求适度。小数乘除法的计算要求“比较熟练”，小数四则混合运算只要求达到“正确‘。同时对口算的训练要给予一定的重视，要掌握口算的基本技能，逐步提高计算能力。

（3）运用规律，合理计算。整数的运算定律对小数的计算同样适用，教学时要培养学生观察题中的数据，运用运算定律进行简便计算、合理运算的意识，并注意计算方法的多样化，体验计算教学的开放性。

（4）验算检查，养成习惯。小数的乘除法计算可以进行相互验算，小数的四则混合运算要进行“步步为营”或者“一步三回头”式的检查，重要的是使检查和验算成为学生的习惯，通过检查和验算，可以提高计算的正确率，更重要的是培养学生认真、塌实的学习态度和作风，让学生终生受益。

3.渗透数学思想方法，培养数学能力。

结合教学内容，数学思想方法，培养数学能力，是小学教学的一项重要任务。教师要认真钻研教材，挖掘教材蕴含的因素，重视数学思想方法的渗透。

**客服品质提升方案篇十五**

舜都会堂前由华圣铝业、蒲洲发电、丰喜化机、清华水泥厂、万盛水泥有限公司等企业布展,舜帝广场由海纳房产、天泰房产、宏力房产、永鑫房产、鑫大房产、中豪房产、安居房产、天亿房产等房地产开发公司择优布展。

由中农公司、烟草公司、盐业公司设计精美造型布展。（四）电机厂展区。

1、舜都大道与市府街十字口：由供销社（供销大楼）、新华书店负责组织在各自门前布置各种形状精巧鲜花造型。

2、舜都大道与银杏街十字口：由工商银行、供电支公司、中行、好又多超市负责在各自门前布置精巧鲜花造型。

3、舜都大道涑水河桥由市环保局负责装点。

4、舜都大道北高速口桥南口由市园林处负责装点。（六）酒店、宾馆门前展区。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com