# 2025年服务方案及服务承诺范文(推荐)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-01-17

*20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)一为提升金融服务，助力乡村振兴(下简称本活动)是一项长期战略性工作，为保证此次活动的全面开展，总行特成立专项领导小组,总行董事长任组长，其他班子成员为副组长，成员由各部(室)、各支行负责人组成。活动领导...*

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)一**

为提升金融服务，助力乡村振兴(下简称本活动)是一项长期战略性工作，为保证此次活动的全面开展，总行特成立专项领导小组,总行董事长任组长，其他班子成员为副组长，成员由各部(室)、各支行负责人组成。活动领导小组下设办公室，办公室设在业务拓展部，办公室主任由部门负责人兼任，负责此项工作的组织、策划、协调、检查和考评。各支行要成立本单位的工作领导小组，负责本支行活动的组织开展、统筹协调及考核管理。

第一阶段：20\_年5月1日-20\_年5月31日

总行专项领导小组牵头，以各支行区域的物理网点为基础，虚拟网格为依托，全面开展此项工作，支行结合自身情况制定支行的具体工作方案，明确自身网格范围，内部划定二级网格，每个网格落实到人。同时，充分调动员工积极性，培训员工营销技能。

第二阶段：20\_年6月1日-20\_年12月31日

总结精准营销工作开展过程中存在的难点、痛点，找到业务开展过程中的薄弱环节，对症下药，采取针对性的工作措施，制定行之有效的工作方案，攻坚克难，推动提升网格化精准营销工作措施再完善、任务再落实、业绩再提升。

一是转变经营理念，引导各网点人员树立主动营销意识，精耕细作当地金融市场，打造本行的核心竞争力。

二是打造本行金融服务品牌，构建基础金融不出社社区(村)、综合金融不出街道的服务体系，全行实现信用贷款、农户贷款、小微贷款分别达到亿元;个人授信覆盖率达 %，授信户数达 户(20\_-20\_年)。

三是采集完善客户信息，通过引导各网点建设金融服务网格，持续开展客户走访与回访，登记完善客户信息，不断积累本行的数据资产，及时掌握客户的金融需求，切实解决金融产品与客户需求之间的不对称问题。

四是实现业绩可持续增长。通过对采集信息的持续追踪，充分满足客户的各方面金融需求，带动本行业务的全面发展，以更好地支持和服务实体经济的发展。

五是量化目标。整合客户资源，对细分的实体网格和虚拟网格进行网格调研、信息建档和产品营销，实现本行发展战略目标落地和存款、贷款、金燕e贷、电子银行等渠道产品等关键性经营指标提升。

按网格化营销理念，立户建档，筹备区虚拟网格、城乡结合部整村授信，专业批发市场和生产经营商户行业授信，区域内通过消费品协会、餐饮协会、装修协会等合作为客户授信，以三条主线推进网格化营销服务，通过一段时间的运行，总结沉淀，归纳细化，进一步做实做精做细，不留盲区。

(一)外环区域

老城、增福支行，城乡给合部，该区域以农户为主，住户较为集中，采取整村授信形式进行集中授信。此部分客户以增加授信户数和市场占有率为重点，额度控制在5-20万元以内，产品对接以金燕e贷为载体，具体工作方法可参照成熟农商行整村授信方案进行。

支行需要依托周边社区，以辖内城乡居民为服务对象，对沿街商户、小区进行全方位的宣传，切实提升区域内客户与我行业务的合作度和粘合度。同时，结合在周边市场、商场，将初步对网格营销和整村授信方面进行逐步推进，通过广泛宣传，建档立案，重点对社区有影响力，典型的创业商户开展授信，以点带面，逐步全社区覆盖计划在5月底前做一个行业手心，6月中旬做社区或整存授信。

(二)中环区域

解放路、营业部，距市中心有一定距离区域，以专业批发市场和生产经营商户为主要群体的区域。对该区域内符合国家产业政策的加工厂、批发商和商品代理商进行授信服务。此区域内客户以集中宣讲，重点授信为方式进行授信。一是与专业市场对接，如家具市场、水果市场等，力争通过集中宣讲的形式，让入驻商户了解我们的产品，然后再对有资金需求的商户进行重点授信和用信，授信以金燕e贷为载体，“商易贷”，金额最高20万元。二是对于部分职工收入较高的公司可对其员工进行集中宣讲授信，为职工提供消费贷产品。授信以金燕e贷为载体，可取名为“精英贷”，金额最高20万元。三是对于区域内的小微企业进行授信，授信以“税信通”为载体。根据近两年纳税额度进行测算授信。此区域客户群体的有效用信户数会较高，预计可增加授信客户1300户以上。

(三)市区支行

西关、和尚桥、建设路支行

1.紧围绕“深耕社区、服务小微”的市场定位开展精准营销，打造特色化精品服务网点。举办各类引客手段，进行存款精准营销;培养员工营销主动性，按区域、按行业、按商圈等多层面展开外拓服务，开展针对性的扫街式营销;以支行为基点，展开定点辐射式联动营销;电话营销、老客户带动新客户等一系列营销方式作为补充渠道;与各类平台，包括各类专业市场、工业园区、行业协会、商会以及政府发展基金等开展合作，推动小微企业批量营销，提高批量授信水平，为各类组织成员企业提供信贷支持和综合金融服务。与辖内商超合作，为其推荐的下游经销商提供金融服务;与代理记账公司合作，为其推荐的客户提供金融服务;利用异业客户，外出集中宣讲。推进对各类批发市场、建材城及周边沿街商户等商圈客户进行资料进行收集及预授信，进行结算账户开立、结算渠道等综合营销。与社区、居委会、物业公司寻找合作方式，营销社区居民客户。

(四)农区支行，持续推进整村授信工作

各支行的试点网格化营销探索，逐步确立我行提升金融服务，助力乡村振兴，网格化金融服务思路，探索切实可行的符行我行实际的网格化营销实施细则。

(一)设计产品组合

金融网格化实行客户综合化营销，存贷联动营销，争取做客户的主办银行。针对不同客户群体特点，通过以下产品进行一揽子营销。社区网格：通过许昌都通卡、社保卡等业务切入，主推金燕e贷和存款类、手机银行产品，主打存款类产品和家庭消费贷款;商区网格：通过金燕e付作为切入点，主推贷款产品和电子银行产品;园区企业网格：通过贷款产品作为切入点，顺势推荐工资代发、高管理财、员工消费贷款产品。公共服务机构网格：以金燕e贷作为切入点，主推存款、手机银行等产品。

(二)打造特色服务

为全方位场景化服务客户，搭建本行和客户之间的互动机制，根据各支行组织活动需求，制作相关业务产品、金融知识宣讲课件，培训内训师，为社区居民和机关企业职工向广大客户介绍金融知识、防诈骗、珍惜信用、安全用卡等方面的知识。进一步深入社区，提高我行知名度。

为社区居民，开展一系列增值服务，包括上门走访、健康体检、上门开卡、便民服务、关注亲子教育，提高我行惠民度。

(二)加强宣传造势。

1、设计宣传用语，在本行网点所在的主要交通要道、社区和村组张贴或悬挂宣传标语、宣传牌，银行网点电子显示屏上要滚动播放宣传标语。

2、丰富宣传方式， 总行以及各支行要充分利用多种宣传渠道对本行金融服务整村授信战略进行宣传，提高本行品牌知名度以及市场的认可度。宣传形式包括不限于：1、大平台宣传，比如当地电视台、电台、报纸宣传;2、发挥网点优势，利用网点的led屏、电视机、海报进行宣传;3、户外媒体宣传，比如汽车车身广告、墙体广告、路牌广告、三轮车车贴、员工汽车贴等;4、充分利用线上宣传渠道，比如短信、微信平台、微信群、朋友圈等。

(一)强有力的推动督导部门。成立相关部门组成的专门办公室，督导关注进程，确立定期总结分析会议，逐步建成思路清晰、执行力强，接地气的实现方案。

(二)狠抓工作落实。相关部门要正确处理好本工作与其他各项工作的关系，统筹兼顾、有机衔接，确保本项工作与其他工作两手抓、两不误、两促进。

(三)强化协同配合。落实总行领导、部室、支行三级管理体系，合力推进本项营销工作。对支行提出的诸如礼品设计、订购，活动开展，总行给予大力支持。

(四)及时进行总结。相关支行要深入查找本项工作的问题和不足，及时向总行专项办公室反馈，包括但不限于好经验、好做法、发现的主要问题与情况、下步工作计划及建议等。总行将定期编发简报予以推广普及，以推动各项工作扎实有效开展。

(五)强化督查考核。总行活动办公室依托管理平台和业务数据，按月对相关支行本项营销工作开展情况进行统计分析、检查和通报。对于工作扎实、成效显著的单位及信贷部门总结经验供全行借鉴。

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)二**

为了使国家和人民的财产不受虫害，建设卫生城市，依照《中华人民共和国技术合同法》及国家有关规定，经双方代理协商一致，签订本合同，督促双方严格履行。

一、项目名称：

委托方(甲方)：

服务方(乙方)：衡阳市湘房生物技术开发公司万洁城市害虫防治中心

承包期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

二、责任要求：

1、乙方根据甲方要求针对 害虫规律和危害的具体情况进行灭治或预防施工，第一次施工完毕后进行防治效果检查。乙方派工程师进行检查验收。

2、在承包时间和范围内，甲方发现上述规定害虫危害，可随时通知乙方进行灭治，没有上述害虫危害，乙方每年也要进行复查，对防治效果差的单位，采取补救措施，达到灭治上述害虫的目的。

3、甲方应积极配合，保护好乙方除害杀虫投放的诱饵。

三、费用及结算：

1、参照衡阳市物价局审批的“衡价房字[20xx]113号文件”的收费标准，经双方协商，甲方应支付乙方防治费用总计：(人民币大写)元。

2、付款方式：

四、施工范围及其他：

五、合同未尽事宜，双方协商解决。

六、本合同一式三份，甲乙双方各执一份，施工员一份，具备同等法律效力，自签约之日起生效。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)三**

1、免费保修期;

对该系统提供贰年保修服务。保修期从系统验收合格、双方签署验收报告之日算起。

2、应急维修时间安排;

我方对买方的服务申请应在半小时之内给以响应，并于2小时内派工程师到现场进行维修，4小时内处理完毕。若在4小时内仍未能有效解决，乙方须免费提供同档次的设备予甲方临时使用。

3、维修地点、地址、联系电话及技术服务人员;

工程地点，在竣工验收之后我司会统一安排售后技术管理人员负责该工程的售后工作，并将技术人员的联系方式交予业主方。

4、维修服务收费标准;

在保修期内对我司保修范围内的不进行收费，保修期外对系统进行维修将以成本价收取材料费和人工费。

5、制造商的技术支持;

提供设备厂家的技术负责人电话给予业主方，并邀请设备厂家参与设备运行培训。

6、售后服务承诺;

我们承诺工程的保修期限为两年。在保修期内实行三包，免费服务;免费提供设备正常使用情况下的维修、更换及保养服务;质保期内因用户使用、管理不当所造成的损失由业主承担，我方提供有偿服务;免费定期派出技术人员到设备房巡查，保障设备正常运行;及时进行工程回访及维修，在接到维修通知之时起2小时内派人到场维修;发生紧急抢修事故，在接到事故通知后将立即到达施工现场抢修。

1、在工程保修期内每年至少要回访二次，第一次在交工后半年内。

2、工程回访或维修时，建立该工程的回访维修卡，根据工程情况安排回访计划，确定回访日期。

3、向业主发出保修卡。

保修卡一般在工程竣工后一个月内发出，保修卡的内容是：

4、工程的称谓。

5、关于保修的原则和目的。

6、我们负责保修的部门和人员。

7、工程回访结束后，施工管理部集中回访人员意见，写出回访报告，报送主管领导，对于在工程中回访发现的质量缺陷应立即制订纠正措施并尽快维修。

8、保修

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日起就发现的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问。将了解的情况填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因，制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。经审批后的维修任务书连同维修登记单，由生产计划部门发给责任人员，要确定完成的日期，并备份保存。

维修责任人员一般由原项目经理担任。当原项目经理已调离且附近没有施工项目时，应专门派人前往维修，生产部门主管对维修责任人及维修人员进行动技术交底，强调服务原则，要求维修人员主动配合业主单位，对于业主的合理要求尽可能满足，坚决防止和业主方面的争吵发生。

维修负责人员按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返还生产部门，并填写维修登记单送生产部门、财务部门。

9、保修记录

对于回访及维修，我们均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录，期限为5年。

保修记录主要有：承建工程维修卡;工程保修卡;工程回访报告;维修任务书;维修登记单。

在计划进行现场试验和试运行前，我们将一份拟定的手册格式大纲的初稿呈交公司审核，无误后草拟一份包含临时性的记录图则、操作和维修保养程序的操作和维修保养手册，供业主的工程人员能预先对有关装置有所认识，系统调试时请他们一起参与，使之以最短的时间熟悉各个系统;工程交付使用前，组织内部专业人员和有关设备设施厂家技术人员对业

主工程维护管理人员进行机电设备、设施等操作和维护的培训。经批准的正式手册在缺陷保修技术说明和维修保养内容，具体如下：

1、系统的说明

详尽介绍每个系统如何调节、控制、监察和调校的说明。系统各主要装置和部件的大小规格和功能。提供每个系统的可调节部件和保护装置的最初调校参数。正常系统设备运作程序和在不正常条件情况时的应变程序，使部分部件能维持运作。

2、技术说明

技术说明包括业主合同内所提供安装的设备和部件的技术资料和功能的说明。所有系统和设备的技术资料介绍。所有设备需附有原厂所发的图纸，如有需要须同时提供部件分解图以显示各部件的位置。设备表：列出生产制造厂商、型号、系列编号、经调试运行后所核定的调节定位参数。提供所有装置设备的产品说明书以及性能指标表等资料。

3、维修保养

包括全部装置所要求的运作和维修保养程序说明。包括以下内容：所有系统的检查手册;所有系统的运作手册;装置更换部件的程序和要求;执行运行和维修保养操作程序时应特别注意事项;仓库贮存和存货清单;系统的寻找故障程序;备用零件购买联系方式表。

工程竣工后，为确保业主的工程人员能对我们所安装的系统设备装置的日常运作、耗损和例行维护、事故的处理和解决方面等有全面的了解和认识，我们将履行让顾客满意的服务宗旨，编制培训课程和培训计划，列出培训课程的大纲、培训导师资料和培训所需时间，提交业主审核。同时，我们将按每项课程提出接受培训的学员具备的资历要求，使有关培训达到预期的效果。

质保期满后，如业主要求，我司与业主签订定期维修保养合同。

质保期满后，若有零部件出现故障，经权威部门鉴定属于寿命异常问题(明显短于该零部件正常寿命)时，则由我司负责免费更换及维修，并承担由此造成业主的经济损失。

质保期满后，如业主要求，我司将按照成本费用，优惠向业主提供必须的零配件。

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)四**

为了规范公司食堂管理工作，共同营造一个卫生、美观、优雅有序的用餐环境，特制定本管理规定。

本规定的适用范围为xxxx总公司全体员工、食堂全体工作人员。

1、行政部总务科为公司总部食管管理的归口部门,负责公司总部食堂的日常管理。

2、负责食堂日常管理，保证食堂各项的正常有序进行。管理内容包括：食品市场价格的评估及选择供应商、食堂卫生、饭菜质量、日常开支、监督食堂人员、反馈员工意见，处理双方关系等等。

3、负责对食堂的工作人员工作效率、饭菜质量、工作态度、减少浪费、降低成本的培训教育工作。

4、负责食堂安全、卫生管理。

5、负责食堂小餐厅接待(招待)管理。

6、负责对食堂的费用结算管理。

1、食堂为无利润直营，公司为食堂工作提供必要的硬件保证。

2、食堂工作人员为公司正式员工，隶属公司行政部总务科管理。

1、人员上岗要求：

①食堂工作人员必须取得《健康证》持证上岗，厨师必须持《厨师证》上岗。

②食堂人员必须要有良好的卫生习惯，敬业爱岗精神。

2、食堂工作人员的卫生要求：

①所有食堂工作人员每半年进行一次体检，如不符合条件不允许上岗，体检费用自行承担，体检结果报公司行政部总务科备案。

②上岗工作人员必须穿戴整齐、统-着装外表整洁、美观；严禁拖鞋、赤膊、衣冠不整等拖沓和不文明行为。

③上岗的工作人员严禁带手饰及任何形式的手部美容、化妆存在(残留);严禁留长指甲,同时保证指甲的健康和清洁卫生、无深色甲垢。

④严禁的手部染恙(灰指甲、冻伤龟裂、发炎、上药包扎的创伤等)者上岗。

3、食堂工作人员的工作要求：

①食堂工作人员在提供服务时应温和、文明、礼貌，同时也有权对违规的就餐员工提出批评建议，但不得在任何地方以任何形式因此和员工争执，如果有争议，应向行政部总务科反映。

②食堂工作人员未经允许不得进入公司办公、生产仓储等场地。

③入住公司的员工必须服从公司统一的住宿管理。

④食堂工作人员应遵守公司相关的规章制度及上述规定要求，如有违反应接受公司处罚。

1、采购要求

①由专人按需采购，专人验收。

②货比三家，原则上做到质优价廉，根据用量适当采购，以市场批发价购买，保持新鲜。

③行政部总务科每个工作日对食堂采购的食物进行检验并做记录，检验主要内容为食物的新鲜度，对于检验中发现不符合的食品，检验人员立即报告公司领导并有权现场监督其处理过程。

④第月采购的食品必须做好详细记录，做好日清月结。

2、食物卫生要求

①食物(食品、副食品、蔬菜、水产品、肉类、食用油、调味品)均要保证新鲜卫生，符合食物标准。

②食物均在保质期内使用，严禁使用过期食物。

3、安全卫生规定

①持证上岗，杜绝传染病源。

②食堂应严格执行“三不”,即不购买变质的食物和含有农药残毒的蔬菜；不使用过期伪劣的食品和调味品；不混放或混切生熟食物。

③采购蔬菜、荤菜应从正规的菜场购买。蔬菜应选择新鲜，禁止购买流动摊贩的熟食，更不准购买病、死的肉类及制品；新鲜的鱼类、禽类应购活体。

④分菜、择菜应尽量在工作台上进行，洗菜要认真，确保将菜清洗干净。

⑤调味品应定位密封存放，防止污染。

⑥午餐剩余的饭菜可以放在冰箱或冰柜内，在晚餐时加热食用，但晚餐剩余的饭菜应及时处理，不得留到第二天食用。

4、餐具卫生规定

①每餐开饭前一小时必须开启消毒柜对餐具进行消毒；厨具应用开水浸泡消毒。

②厨具应用专用的托盘存放(或悬挂),不准随意放置在灶台、工作台上。

③所用餐具、灶具必须经过“一洗、二涮、三冲、四消毒、五保洁”。

5、环境卫生规定

①每次就餐完毕，食堂工作人员应立即整理、清洗餐具、炊具、水池，擦试餐桌、餐椅、灶台和工作台，打扫地面残渣。特别是晚餐后的工作绝对不能过夜。

②冰箱、冰柜、消毒柜、物品柜等上面不得摆放无关杂物。消毒柜必须保持有效并采取除(驱)蚊、蝇措施；冰箱、冰柜内的物品应隔离、分区存放，防止串味；物品柜应经常整理保持清洁，不得放置与工作无关的私人物品。

③每周的星期天应对厨房、餐厅的地面、桌椅、灶台、工作台、水池、厨柜、餐具、炊具等进彻底整理和清洁；每月的第一个星期日内应对食堂的门窗、墙面、墙角、天花扳、换气扇等进行彻底清洁。

④食物残渣、垃圾等应每天清理，保持周围环境卫生，防止蚊蝇生。

⑤负责所属范围内的环境、设备、设施的清洁卫生及保养。

⑥下班前谨记切断电源、杜绝火灾及其它意外事故的发生。

1、就餐时间规定

全体员工午餐11:30--12:00，晚餐17:00---17:30。

2、用餐要求

①购菜时请按先来后到的顺序自觉排队，不得插队，违者给予处罚20元/次，各员工互相监督。

②就餐过程应注意维护公共卫生，食物残渣放置在餐盘上倒入回收桶；餐巾纸、各类包装纸等废弃物应放入垃圾桶内。

③就餐时应爱惜粮食，不得随意浪费，故意多打饭造成剩饭者罚款50元/次。

④就餐者应爱惜食堂公用物品，不得随意移动餐桌餐椅，有意破坏者按价赔偿。

⑤就餐时不准将餐具带出公司外，就餐完毕，请将餐盘放置在指定的回收桶内。

⑥员工家属进入食堂就餐的，也应遵守本管理规定，其就餐费用按公司有关规定收取，门卫处监督外带情况。

1、用餐标准

1)员工用餐

①按照成本价不高于5元/餐。

②\"成本”是指除去人工工资,水、电、燃油、设备以外的大米、菜、素菜、佐料的成本价。

③总部员工实行刷卡用餐制，当天第一次刷卡为自负2元/次，第二次后(含第二次)刷卡用餐为自负4元/次，餐费在本月工资中扣除。

④物流中心员工用餐实行餐券制，到行政部总务科购买餐券，第餐2元，中餐为2元/次，晚餐为4元/次。

⑤部分临时回公司的驻外售后服务人员及销售人员实行购买餐券制，每餐5元，每次为5元。

2)领导、客人(业务)、应聘人员等用餐

①公司相关部门门因工作需要需加班的员工用餐，标准为工作餐5元/餐，需经部门主管批准后方可生效。

②应聘人员就餐标准为工作餐5元/餐，必经人力资源部、行政部总务科长签字批准后可生效。

③小餐厅包厢原则上每人为10-20元，需相关业务人员、行政部总务科务长签字批准后方可生效。

2、用餐程序

①公司相关部门因工作需要需加班、应聘的员工用餐必须填写，注明用餐部门、用餐人数、时间并需经部门主管签字批准，由行政部总务科科长签字批准后通知食堂安排就餐，就餐人员凭到公司食堂就餐，一式二份,一份是总务科存根，一份交食堂。

②领导或领导授权委托人通知行政部总务科用餐对象、人数、标准、时间通知食堂安排，总务科必须填写，食堂厨师长收到可安排，一式二份,一份是总务科存根，一份交食堂。用餐人员用餐完毕必须在小餐厅日报表上如实填写用餐金额并签名确认。

3、费用结算

①员工刷卡用餐餐费由专人统率汇总，汇总月报表后交总务科核实后报人力资源部薪资专员处，作为财务支出的依据。

②领导客人(业务)、部门加班人员等费用入帐到小餐厅费用中由食堂负责人和总务科核对汇总后交人力资源部，作为财务支出的依据。

③食堂负责人做好采购库存台帐，小餐厅支出，交总务科进支核对。

④由总务科做每月采购、支出、小餐厅帐目《食堂月报表》。

⑤月报表经各级领导审批后报财务部请款、报销。

⑥食堂日常采购开支，由食堂负责人填写《借款单》经相关领导签字认可后到财务部预支，并在下月请款报销时冲帐。

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)五**

党群服务中心是集教育、管理、服务、展示于一体的开放式、多功能、专业化的党建工作综合体，既要展示党建工作成果又要服务人民群众，所以一般应包括：党群服务大厅、党建文化展示厅、党员活动室、图书阅览室、文娱活动室等，建设过程中需根据实际情况进行具体安排。

\*\*社区党群服务中心将利用现有的市妇女儿童活动中心进行改造，该址位于\*\*住宅区南侧，现有面积6000多平方米，共有楼层9层，1至7层每层面积800多平方米，总房间超过百间。建设过程中，将按照“党委领导、区域统筹、多方参与、共驻共建”的思路，突出“党建阵地、服务平台、活动中心、党员学校、人才驿站、信息枢纽”六大功能，在保持原服务妇女儿童和老干部功能不变的情况下，融合多种资源，调整功能布局，增添若干内容，建成融党群活动、教育培训、形象展示、服务群众于一体的开放式、集约化、共享性的党建服务平台。

1、建设构想：建成集中宣传党的理论和路线方针政策，为基层党组织做好党建工作提供范例指导，为开展各类党建活动等提供场地和业务指导，为宣传推广基层党建工作的特色亮点、典型经验提供展示舞台。

2、实施方式：（1）在正门上方设置“\*\*社区党群服务中心”巨幅牌匾，形成醒目的标识；（2）增设党员活动室、党群议事厅（可多室合一），设置党旗、四式牌、制度牌等上墙，为党员集中开会、培训、议事提供硬件支撑。（3）进门大厅可开辟为“党建展示厅”，设置党史党情党风等各种宣传栏、宣传板，营造良好的党建文化氛围。（4）设置党员书吧，购置党建读物，为党员学习教育提供载体。

1、建设构想：坚持问题导向，回应群众期待，以解决广大党员群众关注的热点、焦点、难点问题为重点，组织爱心帮扶、邻里互助、环境整治等志愿活动，提供民事调解、法律咨询、文体活动等服务项目，拓展低保、医保、社保等社会化服务，让广大党员群众走进来、留下来、聚起来。

2、实施方式：（1）保留原来各类功能室，对功能室标识牌子进行统一更新，继续提供有特色的服务活动。（2）针对周边有小学、幼儿园较多的实际，在一楼增设“四点半学堂”，设置图书角，为小朋友提供午后托管服务。（3）在一楼开辟“儿童乐园”，购置玩具室、画画室、儿童棋牌室等，供小朋友使用。（4）在一楼增设“爱心驿站”，购置饮水机、雨伞、充电器、婴儿车和应急药品，为有困难、有需要群众提供免费借用服务。（5）在一楼设置“医护室”，为妇女、儿童、老干部提供紧急医疗救护。

1、建设构想：充分依托整合社区各类资源，按照组织活动常态化、党员活动经常化、群众活动同步化要求，积极组织区域内各领域党组织、各类型社会组织和群众性团体开展形式多样、内容丰富的活动，进一步增强基层党组织的吸引力和凝聚力。

2、实施方式：结合各时期中心工作、中心任务，由\*\*社区联合市女儿童活动中心、市老干部大学，联合开展各类活动。包括：（1）各类科普、宣传、咨询活动。（2）各类文化、艺术、体育活动。（3）各类志愿服务活动。

1、建设构想：充分利用现代信息技术、影像资料、书籍、党报党刊等多种载体，采取集中培训、交流研讨等多种形式，教育引导党员增强“四个意识”，坚定“四个自信”，唱响时代主旋律，传递社会正能量，凝聚发展新动力。

2、实施方式：在党群服务中心门口或党员活动室加挂“社区党校”牌子，制订培训计划，定期或不定期举办各类党员教育培训活动。 五、服务人才的驿站

1、建设构想：结合人才需求，整合优势资源，提供人才政策、就业、创业等相关咨询，为各类人才落户安居、干事创业提供一站式、全方位、全链条服务，真正实现“哪里有人才，那里就有服务”。

2、实施方式：设置“人才驿站”或“创客空间”，定期举办人才沙龙、主题论坛、创意分享、创业培训等活动。

1、建设构想：综合运用互联网、大数据等新一代信息技术手段，充分依托\*\*党群服务微信公众号、微信、微博等新兴媒介平台，加强与党员群众的交流信息，征求意见建议，形成工作合力，推动工作落实。

2、实施方式：（1）采取召开党群联席会、问题研判会、经验交流会等形式，搭起社区党组织与驻委单位、部门、企业、商户之间的沟通桥梁，共叙情谊，共商发展。（2）建立专门的微信群，加强社区党组织与党员的沟通联系，加强对党员的管理教育。（3）依托\*\*党群服务微信公众号，调动辖区内各单位和党员的积极性，发挥各自优势，为辖区群众提供各类“微心愿”服务。

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)六**

医院保洁是确保医院室内外环境卫生整洁，做好医院室内外的环境卫生工作，是医院后勤保障工作的重要部分、是提高医护质量的要求，同时搞好保洁工作也是促进医、教、研的重要手段之一，是医院生存发展的需要，是医院整体水平的体现。因此探索保洁管理新路子，运用先进的技术和树立保洁工作的理念，是医院管理者很值得研究的重要课题，对于建设现代化医院具有深远的意义。

第一节项目环境分析

医院整体结构，历史，人文，自然，建筑布局分析。尽量做到现场调查，资料收集整理。

第二节对本项目保洁服务的特点分析

一、环境的特殊性

保洁工作所服务的建筑类型包罗万象，然而医院环境具有其特殊性。医院不同于一般的公共建筑，其内部部门繁多、功能复杂、专业技术含量较高，在制订保洁计划、配备人员物料和选择维护方案等方面必须根据环境特点进行具有针对性的调整。

如门急诊部的建筑特点是拥有大面积的候诊、收费大厅，层高较高，大面积玻璃较多，地板材质多为瓷制抛光砖或花岗岩等石材。因此开展保洁工作时就要考虑设置专门的循环保洁岗位，以便在第一时间清除大厅杂物。对于常规保洁员无力完成的高处设施和大面积玻璃

清洁等工作，可以配备专项保洁员进行计划性重点清洁，工具配置方面应将高空操作因素考虑在内。再如住院部的建筑特点是房间数量多，卫生间多，公共走廊较长，病床、拉帘、功能带等设施配置较多等。因此针对住院部的特点，应根据实际情况综合测定工作量并配置保洁员。在进行房间清洁的同时要保证走廊等处的卫生，可以采用设置公共区域保洁岗位和常规保洁员定期巡视的方法，同时还应充分考虑到病员活动规律、噪音、扬灰等问题，以免在维护过程中出现安全事故和客户投诉。

二、对象的特殊性

在医院环境中开展保洁工作时，所服务的对象也具有其特殊的。保洁工作时不能影响医护人员医、教、研工作的正常进行，而面对病员和家属时，我们更应以一颗服务心和专业的态度带给他们最优质的服务。

如病员属于弱势群体，有不少的行为规范和道德准则是不能强加于他们身上的，比如禁止吸烟、不随地吐痰等。因此，作为一名医院保洁员工，应该保持远高于其他环境的保洁员的巡视频率，同时，不能因为自己的劳动成果被反复破坏而产生抱怨和不满情绪。同时病员家属也是一个特殊的群体，他们虽然自身没有患病，但家属生病需要他们照顾，本来就心情不佳，在陪同家属就医过程中就非常容易产生急噪情绪。因此我们应注重开展内部培训工作，经常向员工灌输服务意识并提升沟通技巧，尽量避免因不当的行为（如将拖把拖至对方脚面）和言语（如不知道、让开等）引起对方误解甚至造成纠纷。

三、标准的特殊性

医院是一个对消毒隔离要求相当严格的场所，在日常保洁工作中应将消毒隔离工作做好、做细，使得交叉感染和院内感染问题在保洁范围内得到有效控制，这也是体现医院保洁专业性的一个重要标志。

首先是对消毒隔离区域的划分。其重点在于根据消毒隔离的要求，将所服务的医院环境划分成污染区（病房、卫生间）、半污染区（公共区域、诊室）和清洁区（行政办公区、值班室），并根据上述区域的划分，配备相应的保洁工具和耗材；其次是日常清洁消毒。其重点是保洁员在日常工作中对床头柜、地板和重点部位（电话、开关、拉手）等非关键物品的清洁消毒工作；第三，高清洁要求区域的保洁。其重点是在手术室、icu、层流病房等区域达到高清洁标准。

四、管理的特殊性

干净、舒适的医院环境是通过全体保洁员工的辛勤劳作换来的，而保证每一名保洁员都能遵循岗位工作流程和标准操作规范开展保洁工作就需要建立一套较为完善的管理体系。管理工作是服务性行业，尤其是劳动密集性企业最为核心的工作，套用一句老话就是管理出效益。

第一，管理岗位的设置。这个问题相当于前期测量中的管理人员编制预算工作，要想充分发挥管理团队的管理能力，达到预期的管理效果，其重点就在于如何搭建管理部门的组织架构。根据医院各功能区域的人员流动规律、保洁要求和排班情况的不同，可采取按功能区域划分管理范围的方式，也就是在住院部、门急诊和其他区域分设部门领班，同时建议采用二级管理制，在领班之上只设一级最高的部门领导，这样可保证主管领导对现场工作情况的及时掌握并作出相应的调整。

第二，管理制度的建立。制订合理、有效的管理制度是对质量控制工作的重要保障，而在制订制度之前必须充分考虑到服务对象和管理对象的特点。前者在文中已作分析，而后者则包括一线保洁员工和管理人员。我们尤其要予以关注的是一线保洁员，因为医院环境的特

殊性，造成员工队伍中绝大多数都属于年龄偏大、文化程度较低且家庭并不富裕的人群。他们的辛勤付出只能获得基本的工资保障并且还要在工作中承受委屈，有鉴于此，在制订管理制度时必须在刚性条款之外设置缓冲区，以达到奖惩有效果，矛盾不激化的目的。

第三，良好工作氛围的营造。管理层首先考虑的应该是如何让每一位员工将企业和项目当成自己的家。除了要教会员工专业知识和操作规范以外，还应告诉员工为什么要这么做，使他

们从被动接受到主观认同。同时可以引入内部竞争机制，形成人人争先的局面。管理层应该有意识地为员工创造参与部门决策和管理的平台，使每一位一线员工都成为部门大家庭中的一分子，维护自己的家，当然是义不容辞。

五、服务内涵的特殊性

医院物业服务不同于其它物业类型的管理，它具有更强的服务文化内涵，其社会效益十分显著。

物业服务企业在做好医院后勤服务工作的同时，与医院各职能部门的配合和协调尤为重要。如与保卫处的安全资源共享，与后勤处的管理服务工作协调，与门诊的客服问题处理等等，物业服务的显著特点是与各职能部门的有效配合，参与医院的精神文明建设，协助形成良好的服务和经营风气，在体现专业化、市场化、社会化的同时要具有教育特色，在施行标准化、高品质服务的同时，更应突出服务概念，强化服务功能，落实服务措施。

六、服务育人的特殊性

医院物业服务的主体是广大的员工和消费者。

因此，物业服务的育人性主要体现在四个方面：

一是育德，它通过物业服务人员着装上岗、挂牌服务、语言文明规范、服务热情周到以及规范服务起到一定的示范作用。从管理人员对不良行为的纠正和劝导，到“爱护草坪”、“文明经营”、“节约用水”、“请勿吸烟”、“请随手关灯”等警示标志，有助于培养员工良好道德品质；

二是育心，心理研究表明，人的后天心理素质是通过遗传因素及环境的共同作用产生的，广大员工的人生观、世界观和价值观的发展。通过物业的服务，使楼宇各区域更干净、更宽敞、更秩序、更整齐、道路更平坦、花木更艳丽，这样的环境可以让人心旷神怡，让人赏心悦目，让人精神振奋，容易形成乐观向上、豁达开朗的良好心理素质；

三是育身，楼宇整体环境的改善、绿色植物的增加，可以吸收大量的二氧化碳，输出新鲜氧气，保持空气清新，有助于人的身体健康；

四是育美，通过物业服务，装点而成的医院文化长廊、水景、雕塑等给人以丰富的美学欣赏和审美价值，有助于培养人的审美情趣，达到审美教育的目的。

第三节预期达到的管理目标

医院系统总的发展目标：抓住机遇，加快发展；迎接挑战，服务大众；拓宽服务，回报社会。要坚持高起点、高要求，要坚持以人为本的思想。将清洁急救网案例某医院建设成人性化、服务化、亲情化、网络化的现代化系统。勤好物业管理有限公司根据贵院的要求，针对贵院的特点，把物业服务作为医院后勤化改革，促进医院系统物业环境建设。因此，我司在贵院物业预期达到以下管理目标：

一、管理链条无缝隙覆盖——管理资源共享

介绍自己保洁公司优势办公化管理系统以顺应行业发展，不断提升服务品质的资源优势，将服务中心的服务品质控制纳入公司整体监督和运作中，不仅接受统一的服务品质约束和监督，更加能够享受到整个公司的优秀管理资源，实际上也等于在我司整体之力提升贵院的管理与服务，实现我司管理链条无缝隙覆盖。（实力保证，差异化优势）

二、打造医院系统物业一流的“软环境”

医院物业的软环境是指医院场所的整体精神和风貌。我司在全面接管贵院物业的一年内，创造医院系统物业一流的优秀硬件环境，因物业服务所承担的物业环境是贵院建设的物质载体，它与贵院文化建设密不可分。因此，根据本物业管理服务的特殊服务对象和特定的医院服务氛围，倡导以人为本的价值观念，将医院服务文化的精髓通过物业服务人员的点点滴滴渗透于每一个细节，在构建健康向上的医院文化的同时，打造清洁急救网案例某医院物业一流的“软环境”。（为客户创造价值）

三、融入后勤服务体系，着力配合各职能部门工作

物业服务是医院物业后勤服务保障体系的组成部分。勤好物业在全面提供清洁急救网案例某医院物业服务期间，不仅要高标准、高品质地做好管理和服务工作，而且应着力配合协助各职能部门做好工作。

医院保洁工作是医院后勤管理工作的重要组成部分。整洁优美的环境能给员工和就医人员以生机盎然、朝气蓬勃的完美意境，同时也是清洁急救网案例某医院对外形象的一种展示。环境卫生的管理是公众关注的焦点，这是清洁急救网案例某医院对参与保洁投标的物业管理公司的要求，也是顾客评价物业管理服务水平的指标之一。勤好物业（北京）管理有限公司深深体会到这一点，我们根据贵院的保洁特点，制定以下方案。我们承诺我们将严格按照高标准、规范化的保洁服务要求，确保贵院拥有清新、优雅、舒适的工作和就医环境。

第一节总体原则

一、科学清洁，正确养护

医院保洁的特点是范围广，标准高，其病房及手术室等均有其特殊性。在清洁作业过场中，我们将依据现场具体情况及贵院的具体要求，对不同区域、不同对象，采用最佳的、科学的清洁方案，以达到最佳的清洁效果，使所范服务的物业受到良好的呵护。

针对不同的建筑装饰材料，采用不同的科学的清洁方法，有效延长其使用寿命。如在不锈钢保养技术方面，按除垢、除渍、擦拭、上光、抛光等工作程序进行；在玻璃清洁技术方面，集清洁与维护同时进行。

二、安全作业与规范化作业相结合全员推行环境安全作业规范，培训员工基本的安全防范意识，培训员工如何使用防火报警设施，及在发生意外时，能采取适当、有效的应急措施。保洁主管每天不定时检查清洁员工作业的情况，对不安全作业进行及时调整。注意安全用电、气，定期检查用电、气及防火设施，严格按规程操作，易燃物品要妥善存放，远离明火。在需登高作业时，严格遵守安全程序，科学、规范操作。使用危险液体时，首先应放置标识牌，残余液体都要及时收集，定点处理。熟悉公共场地的紧急疏散通道，禁止在防火通道中堆放杂物，发生火警立即报警，服从指挥人员调动。并要求我们的员工按照iso14001环境管理的要求，对工作区域的用电、用水进行有效地节约，为创造环保型商业区作出贡献。

三、重点关注清洁作业人员的礼节礼仪和服务态度环境卫生作业人员的礼节礼仪和服务态度，是衡量物业管理工作质量的基本印象点，所以应重点关注，要求员工关注作业场所的每一细微之处和作业的及时性，规范环境作业人员严谨整洁的仪容仪表，对医院工作人员及病人及其家属要热情问候与微笑，服务中的三声：“您好！再见！谢谢！”，不断给员工贯施“服务就是快乐地给顾客提供帮助，我的礼貌行为会给别人带来惊喜；好服务不难，只是我们没有养成习惯”等思想，在清洁急救网案例某医院全面推行微笑服务。

第二节环境清洁的工作内容及标准

环境卫生的管理，主要通过完成日常保洁、清洁、消毒、消杀等基础工作，包括定时、定点、定人进行生活垃圾的分类收集、处理和清运，通过清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，保护

物业区域环境，防治环境污染，维护辖区所有公共地方、公用部位的清洁卫生，从而塑造文明形象，提高物业的环境效益。

一、环境清洁工作内容

（一）、门诊部

1、1—3层（包括口腔科、胃镜室、换药室、检验内科）公共门窗、楼梯、天花板、墙面及地面的情节卫生，并随时保洁。

2、保持大厅茶水桶里的开水供应。

3、每天三次（早、中、晚）收取各科室的垃圾（包括医用固体废弃物），并送至指定地点。

4、每早用消毒水抹服务台一次，协助服务台护士推送病人。

5、送取布类到洗衣房清点更换，到供应室送取消毒物品，协助领取科室物品。

6、清洁检验科玻片、样品杯、取送标本及检验报告。

7、每周到妇保所取孕妇卡一次。

8、每天下班前员工必须检查公共场所电灯、电扇、水龙头是否关闭，公共设施是否损坏，最后由当班组长统一检查。

（二）、行政

1、打扫公共卫生，男女厕所。

2、打扫二楼二处会议室，一楼一处会议室。

3、总值班室的卫生、开水供应、被服更换。

4、定期清洗窗帘。

5、协助院办做接待辅助工作，清理会场。

6、每天2次收集各科室垃圾，并送到指定地点。

（三）、体检中心

1、打扫科室门窗、楼梯、各科室、厕所及走道的卫生。

2、负责到检验科送标本及取报告。

（四）、急诊室工作内容

1、负责急诊区域内的一切清洁卫生工作，如：地面、门窗、厕所、桌椅等，随时保洁。

2、到供应室送取各种消毒包及一次性物品毁形登记。

3、送取布类到洗衣房清点更换。

4、护送急诊病人检查、住院，协助重危，无陪病人的看护和缴费取药工作。

5、协助护士长领取物品及大输液的领取、整理工作。

（五）、手术室的内容

1、负责室内一切清洁卫生工作，每周洗刷工作鞋。

2、清洗、翻晒手套，缝补布类。

3、协助护士长领取物品。

4、外勤工作同病房。

（六）、产房工作内容

1、负责产房区域内的一切清洁卫生工作。

2、每周洗刷室内工作鞋，每天清洗婴儿沐浴毛巾，地面、墙面，随时保洁。

3、负责做手套，处理中妊引产死婴。

4、护送病人做各种检查。

5、协助护士长领取物品。

6、外勤工作同病房。

**20\_年服务方案及服务承诺范文(推荐)七**

我单位常年与多个运输单位合作，备有各类型车辆，我方采取直接将货物用汽运的方式运输到贵部工地，以保证施工单位的正常施工。

在组织机构中，总经理担任此次材料的项目经理，其主要职责为：指挥调度各部门按时保质保量地做好材料供应工作，做到从原材料供应到产品出厂直至安装使用一条龙服务；质检主任的主要职责是：把好各生产关口，保证产品合格率达100%，不让一平方不合格产品出厂；生产经理的主要职责是：协调生产各部门按生产任务单保质保量的生产出合格产品；供应主任的主要职责是：保证生产所需的原材料及各种配件齐全，不得耽搁生产；销售经理的主要职责是：为业主及施工单位提供良好的产品及售后服务。

为保证所供材料的质量，我厂实行“三检”原则，即一是原材料进厂检测；二是产品生产中的随机抽检及检测；三是产成品出入库检测；以保证杜绝不合格品出厂。

我厂生产的产品耐腐蚀、抗酸碱盐，不怕水，使用温度在-30℃—250℃之间，所以在冬季及雨季的供应完全不受其影响，只要施工方能施工，我方完全可以按正常情况组织供应。

本着生产保障安全，安全促进生产的原则，我厂建立了一系列的安全生产保障措施，设立安全监督部门，并在各岗位都有兼职安全员，以保万无一失。材料出库装车后，由运输单位负责整个材料的安全，并投放了保险，如确无不可抗拒的因素（如战争，自然灾害等），所有材料将会安全的运抵各施工单位。

我单位所生产的投标物\*\*\*体系已通过国家环保质量体系认证，所提供的土工材料系采用高分子聚合物生产，产品无毒副作用，生产过程中对人体及自然环境没有不良的影响，在材料运输及使用过程中也没有任何危害。

我公司自成立以来，严格把好质量关，不断完善，做好内部管理及控制，先后通过了iso9001质量体系及环保、职业健康体系认证等一系列权威部门认可及评定，我们将严格遵照该体系的技术及管理要求，为公路、铁路等建设提供优质服务和产品。

我公司地处\*\*\_\*岱岳区，交通物流极为方便，我方保证，接到贵部供货通知后一周内及时将物资送至指定地点，如遇赶工期时，我方将在交货所在地设立仓库，预备好投标物资，随时准备贵部调用，全力保证物资供应

通过上述一系列的保证措施，相信我方有能力、有条件满足贵部的供应及售后要求，我们也将全力配合贵部的施工计划，并指定专人负责项目执行情况。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！