# 服务态度整改报告

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-06-27

*服务态度整改报告篇一为了切实抓好xxx花园管理处全体工作人员的服务质量，降低客户投诉，提高公司的效益。公司根据xx花园的实际情况进行了一系列的整改。成立了以总经理为组长整改小组，在公司领导的正确指导下、在各部门的配合支持下，完成了这次整改方...*

服务态度整改报告

篇一

为了切实抓好xxx花园管理处全体工作人员的服务质量，降低客户投诉，提高公司的效益。公司根据xx花园的实际情况进行了一系列的整改。成立了以总经理为组长整改小组，在公司领导的正确指导下、在各部门的配合支持下，完成了这次整改方案，现作简单小结。在此期间，认真执行整改方案，培训、学习、总结、整改等工作。具体工作步骤如下：

一、加深理解，提高服务意识。

给客服部全体人员进行培训，培训内容主要有：了解管理处整改的必要性及重要性;服务礼仪、仪容仪表、文明礼貌用语;日常事故处理的方式方法。环卫保洁绿化人员服务整改报告文化程度相对较低、年龄比较大、接受能力较慢，为了让他们真正掌握好运用好服务礼仪，用一周的时间每天给他们培训讲解半小时，为了不影响日常工作的运做，将培训放在下班之后进行。通过培训使大家更深的认识何为服务、如何做好服务。真正做到“宾客至上、服务第一”。

二、总结经验，不断创新。

每周进行开会总结，总结上周的工作完成情况、未能解决的事件、好的处理方法的经验及存在的问题，下周的计划。每人每天对自己的工作进行小结，计划明天的工作内容。通过总结能让我们发现日常中存在的不足之处，能及时的整改;了解各部门日前的状况，相互帮助、相互配合、相互学习。

真正做到服务创新，打创品牌。

三、热情周到服务，落实工作。

对业主的诉求及时处理，并一一做回访;信息及时出通知或温馨提示告知业主。对小区的各死角、地下室、鱼池进行彻底的大扫除;绿化园林枯死苗木的补种、灌木进行修剪、绿化地里的垃圾清捡、除杂草;对小区遗留的问题加大力度与承建商沟通，已处理好排污管开裂导致漏水的事情;墙面裂缝答应处理并已处理了一大部份;在公司的大力支持下小区各栋的大堂门闭门器时常坏的故障进行了彻底的维修;各栋的楼顶进地加锁管理、各个消防箱无玻璃的进行补上;对小区的消防栓进行刷漆翻新，对各栋的大堂门前及地面的瓷砖进行修补;小区的公告栏和消防栓检查表进了整改，使公告栏变得更加规范、更加整洁(样板在4栋B座);小区liuxue86.com业主(住户)开会提出的问题及对管理处的不满，对提出的问题做出了一一的答复并粘帖在各公告栏，同时在xxx花园群、xxx花园业主天地网络中也给予了回复;对于个别的‘针子户’上门拜访做思想工作;看到需要帮助的住户实行主动上前帮忙;每个人在小区巡查时发现地面有垃圾时主动捡起来丢到垃圾桶;大家将做工作做得更细，做到“急业主之所急，想业主

之所想”。取得业主(住户)对我们的信任，对工作的认可。客服人员热情的服务客户，耐心细心的向客户解释每一项客户不明白的事情，促使缴费效大幅度的提高，并得到客户的表扬，加深了与客户之间的感情。

四、服务问卷调查，提高服务质量。

为了提高小区的综合管理水平，创造更加舒适的小区环境;能发现工作中存在的不足之处，并及时的整改。这次问卷调查发放240份，回收159份。清洁状况满意率94.99%;绿化状况满意率95.57%;安全管理状况满意率

82.0%;顾客投诉处理状况92.0%;房屋管理工作状况满意率90.56%。

通过一个多月的整改，服务质量有了明显的提高。但是，在以后的工作中还需要不断创新、不断学习、不断总结。

篇二

11月上旬，学院“优质服务年”活动正式启动，本次优质服务年活动以学校开展“迎评、升本”主题实践活动为契机，进一步强化我院“全心全意为师生服务”的意识。同时，作为一名任课老师，更应当担当责任，转变作风，进一步提升“一切为了学生，为了学生的一切”服务质量，扎实推进日常的教育教学工作，为和谐校园建设贡献力量。

“优质服务年”活动开展一个月以来，从理论学习到亲身实践，从教学反思到教学方法的改进，不断从教学实践当中查找自己的差距和不足，以期进一步提高自己的教学技能。

首先，存在的不足：

1.对学生的思想品德的状况关心不够、教书育人、关心学生、热爱学生做得还不够，对学生的知识体系了解不够深入。

2.对获取新知识，钻研业务，求上进等方面认识还不足。

3.对业务水平认识不高，在教学常规管理工作中忽视了知识能力培养，学习自觉性、主动性不够强。

4.在教研学习中，教学管理论和教育政策，法规等理论学习不够，对案例分析研究快而浅，不善于从理论上加以总结，导至了工作的创造性不够。

其次，今后能力的方向和改进措施：

1.开拓创新，努力提高教育教学水平。

通过“优质服务年”主题教育，坚持“一切为了学生，为了一切学生，为了学生一切”，提高学生的满意度。结合自己的教学经验，努力向优秀教师取经、学习，进一步提升自己的教育教学能力，全心全意做好教育教学各项工作。

2.积极投入到加强“校风、教风、学风”建设的活动中去。在师德师风建设工作中，必须严格要求自己，从自身做起，从现在做起，积极行动起来，以形成优良教风、创建优良校风为己任，全方位了解学情、学风现状，掌握学生思想动态，加强教与学的沟通和联系，从而以教风促学风、塑校风。

3.加强与辅导员的沟通与联系。在今后的教学过程中将积极地做好日常教育教学工作，廉洁从教，对学生要一视同仁，及时发现新的问题，纠正问题;加强与辅导员的沟通与交流，不断改进教学方法，因材施教。

4.加强对教学管理论和教育政策，法规等理论的学习。不断完善自己，充实自己。努力提高自己的业务能力和服务水平，做到理论联系实际，全面发展。

总结：教师——人类灵魂的塑造者，是年轻一代健康成长的引路人和光辉典范，又是人类社会发展与进步的开拓者。今后，要紧紧围绕高校教师教书育人、科研创新、服务社会以及文化传承的主题任务，严格要求自己。作为一名教育工作者，既要做好知识种子的传播者，又要争做文明校园、和谐校园的培育者。

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！