# 班主任工作二十字方针[全文5篇]

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2025-05-14

*第一篇：班主任工作二十字方针班主任工作二十字方针凤县双石铺小学 何海萍内容提要：要做好班主任工作，没有谁能告诉我们现成的方法，没有谁能告诉我们良好的教育应该如何操作，但是我们知道，教育要有阳光和雨露，教育要尊重主体和客观，最基本的方法就是...*

**第一篇：班主任工作二十字方针**

班主任工作二十字方针

凤县双石铺小学 何海萍

内容提要：要做好班主任工作，没有谁能告诉我们现成的方法，没有谁能告诉我们良好的教育应该如何操作，但是我们知道，教育要有阳光和雨露，教育要尊重主体和客观，最基本的方法就是要做到严爱相济、宽容理解、公平公正、心灵换位、榜样示范。

关键词：班主任工作 方针

一、严爱相济

在班主任工作中，要扮好“严父、慈母”的双重角色，即对学生有父亲的严厉和母亲的慈爱，严出于爱，爱寓于严，严爱相济，才能教育好学生。

首先，对待学生要严。如果爱而不严，则会放纵娇惯学生，不是爱而是害。我认为一要严之有恒，不能一手硬，一手软，一时紧，一时松；不能在今天严格要求，明天不严格要求；不仅对表现好的严格要求，对表现差的学生更有严格要求。二要严之有度，对待学生的严格要合理适当，对学生提出的要求，在学生规范认识的基础上，只要学生稍加努力就能达到，而不提过高的要求，因为严得过分，使学生望而生畏，拒于接受，那就失去了严的意义。三是严之有方。对学生的严，要采用一定的方法，动之以情，晓之以理是教育学生最基本的方法，也就是采取学生易于接受，让学生欢迎的方法，反对用呆板粗暴的方法。

其次，对待学生要爱犹如春雨，不管滋润了哪一位学生的心田，都会产生巨大的效应——使学生看到自身的价值，产生向上的力量，进而自立进取。正因为如此，学生渴望爱的抚育，有时甚至超过了对知识的索求。没有诚挚的爱心，就没有成功的教育，班主任老师要充满爱心，无条件地向学生奉献无私的爱，爱是打开学生心灵的钥匙。班主任要像父母对待自己的孩子一般对待学生，在学习生活品行等方面用爱心去关心他们，教育他们，让学生感知这种爱是发自内心的，是真诚的，是处于对他们的关心和爱护，从而建立起良好的师生感情基础，让学生自觉遵从老师的要求，按要求来规范自己。古人云：“爱过则溺纵，严过则凶暴”。教师只有对学生严爱相济，才能达到教育学生的最佳效果，让学生理解严是老师善意的，是对他们关心才提出来的要求，而不是有意刁难。爱是为了严，严是为了爱，从爱开始到爱结束，让学生在老师的爱中健康成长。

二、宽容理解

一位哲人说过：“天空收容每一片云彩，不论其美丑，故天空广阔无比；高山收容每一块岩石，不论其大小，故高山雄伟壮观；大海收容每一朵浪花，不论其清浊，故大海浩瀚无比。”哲人的话无疑是对宽容最生动直观的诠释。宽容就是允许学生犯错误，只要他们认识到错误，有改正的决心，就要给他们机会。当我们遇到“某某上课睡着了，某某下课在乱跑„„”这样的小报告时，可以选择一笑而过，可以选择一个提醒的眼神。但是，宽容并非纵容，遇到情节严重的我们需要加以引导，帮助他们分析其中的厉害，让我们以后遇到这种问题时知道该如何解决。人，毕竟是感情动物，要让一个人认识到自己行为的错误，“情”比“理”更容易让人接受，“情”的力量是无法用“理”来代替的，宽容是一粒爱的种子，它会在学生的心中萌芽，宽容是一丝春雨，它 滋润学生的心田，它会使朽木逢春催发新芽。

教育是一把双刃剑，它可以造就人才，也可以扼杀灵性，没有谁能告诉我们，良好的教育应该如何操作，但是我们知道，教育应有阳光和雨露，教育要尊重主体和客观。

男生好动，女生爱哭，男生爱体育，女生爱花草„„其实这是事物的本身规律，了解了这些，我们就会给他们更多的了解。我们应调动全身所有充满活力的细胞，当他们的大朋友，在游戏中与他们讨论学习，在玩耍中与他们讨论生活，不动声色地教育他们遵守纪律，尊敬师长，努力学习，只要他们有了点滴的进步，绝不吝啬表扬的话语，切不要让我们冷漠的面孔和理性的思维扼杀了孩子稚嫩心灵中萌生的种种美梦。

三、公平公正

学生最反感老师偏心眼。孩子的敏感性很强，“尺有所短，寸有所长”，每个人都有可取之处。在人格上，老师和学生是平等的，在纪律上，不允许任何人享有特权，凌驾于纪律之上。每个学生都是这个班的一份子，纪律约束每个人，好学生犯了错误，照样批评，差生有功，同样表扬奖励，一视同仁，功过分明，克服好学生那种飘飘然的骄傲情绪和优越感，坚决反对欺辱差生，防止差生自暴自弃。在差生犯了错误时，一定要让他们明白错在哪里，可以为自己辩护，使学生心服口服。

四、心灵换位

由于个人经历的不同，认识处理问题的看法往往不一致，在工作中遇到问题时，我常采用角色互换的方法，把自己当成学生进行换位思考，设身处地地想一想，“假如我是学生我希望这个问题如何处理”。有一次，我班一名酷爱漫画的学生在英语课上看漫画书，被任课老师发现后，很长时间与代课教师对立，上课捣乱。我得知情况后，没有训斥，而是与之促膝谈心，摸清他的内心世界，与英语老师交换意见，消除了他们之间的隔阂，并给他讲了学习与爱好之间的关系，还专门找来几本漫画书给他看。后来，这位同学在我的启发下更加努力学习，成绩明显提高，特长亦发挥得很好。

五、榜样示范

“其身正，不令则行；其身不正，虽令不从。”小学生模仿性很强，在他们眼中，老师是万能的，班主任老师往往是小学生心目中的偶像，老师的一举一动都在影响着学生，作为班主任，必须严格要求自己，处处为人师表，要求学 生做到的，自己必须先做到，不允许学生做的事，自己坚决不做。在工作中，注重自己的仪表言行，不说脏话，做事诚实认真，时刻以师德规范要求自己，这样才能使学生学有师导，做有表率，健康成长。

回首几年教师生涯，我无怨无悔。记得著名诗人汪国真有这样一句诗： 既然选择了前方 便只顾风雨兼程

既然我选择了做教师，我便会义无反顾风雨兼程，用我的心血浇灌出一朵朵希望之花，让这些美丽的花朵在祖国肥沃的土地上盛开。

**第二篇：建设社会主义新农村二十字方针**

建设社会主义新农村的总体目标是什么？

最佳答案

社会主义新农村建设政策问答

一、社会主义新农村建设的总体目标是什么？

答：党的十六届五中全会提出建设“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”，这既是中央对新农村建设的要求，也是其总体目标。这20个字包含的内容极为丰富，涉及农村政治、经济、文化、社会管理等方方面面。新农村建设是一个庞大的系统工程，涵盖了经济建设、政治建设、文化建设和社会建设。全面体现了新形势下农村经济、政治、文化和社会发展的要求。实现这五句话提出的要求，就是农村各方面实现协调、全面发展的过程。

“生产发展”，新农村的物质基础。新农村建设的首要任务是生产发展。推进现代农业建设，强化社会主义新农村建设的产业支撑。

“生活宽裕，新农村建设的核心目标。要达到生活宽裕的目标，就是要千方百计开辟各种增收渠道，增加农民收入。

“乡风文明”，提高农民整体素质。乡风文明本质上是农村精神文明建设问题，内容包括文化、风俗、法制、社会治安等诸多方面。

“村容整洁”，改善农民生存状态，新农村建设中“村容整洁”的要求，最主要的是为农村地区提供更好的生产、生活、生态条件。

“管理民主”，完善农村基层民主自治制度是实现乡村管理民主的关键所在。

二、社会主义新农村建设要把握的原则是什么？

答：要把握好五个“坚持”原则：一是坚持发展经济，富裕农民；二是坚持政府引导，农民主体；三是坚持突出重点，整体推进；四是坚持循序渐进，务求实效；五是坚持节余资源，持续发展。

三、社会主义新农村建设的新内涵是什么？

答：十六届五中全会对新农村建设提出了“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”的20字方针，描绘出一幅新农村的美好蓝图。这20字方针，既是我国新农村建设长期的奋斗目标，也是新农村建设的必由之路，各个方面相互联系、互为因果，主要包括发展新产业、建设新村镇、构筑新设施、培育新农民、树立新风尚等方面的丰富内涵。发展新产业，就是要打牢物质基础，千方百计增加农民收入，促进农民持续增收，这是全面建设农村小康社会的着力点。建设新村镇，就是要改善农村人居环境，使农村的发展得到合理规划。构筑新设施，就是要改善农村的生产生活基础设施，包括清洁安全饮水、道路交通、电力、信息网络及农业基础设施建设等。培育新农民，就是要加强基础教育和职业培训，推进农村科技推广和医疗卫生体系等，造就“有文化、懂技术、会经营、守法纪、讲文明”的新型农民。树立新风尚，就是要加强和完善农村民主法制建设，创造和谐的发展环境，倡导新风尚。

四、社会主义新农村建设的思路是什么？

答：在指导思想上，明确了一个基本认识，即新农村建设的中心任务是发展农村生产力，不能把新农村建设简单地理解为新村庄建设；强调必须坚持统筹城乡发展这个根本指导方针，在符合农民意愿、带给农民实惠、得到农民拥护的基础上

扎实稳步地推进。在具体工作思路上，不仅注重改善农民的生产生活条件和居住环境，改变村容村貌，而且注重促进农村经济社会全面发展；不仅重视在经济上保障农民的物质利益，而且重视在政治上尊重农民的民主权利，强调继续推进农村基层民主建设；不仅强调立足于促进农业和农村自身的改革与发展，而且重视工业支持农业、城市带动农村；不仅强调政府的支持和引导，而且注重调动农民的积极性，提倡引导社会力量参与；不仅立足于解决当前的突出问题，而且谋划长远，提出了保障新农村建设持续进行的政策框架。

五、社会主义新农村建设的主体是什么？

答：建设社会主义新农村要发挥各方面的积极性，依靠农民辛勤劳动、国家扶持和社会力量的广泛参与，使新农村建设成为全党全国的共同行动。但新农村建设的主体是广大农民群众，要引导农民通过勤劳的双手，创造自己美好的家园。

六、农民在社会主义新农村建设中能得到哪些实惠和好处？

一是可以享受到完全取消农业“三税”的实惠。在全国范围内将全面取消农业特产税、牧业税和农业税，使农业“三税”划上了历史的句号。

二是可以更多地享受到国家财政的直接补贴。国家继续强化粮食直补、良种补贴和农机具购置补贴力度；加大中央财政对粮食主产县和财政困难县的奖励补助力度；加大农业综合支持和服务能力建设力度，增加农田水利、农业科技、扶贫开发和农业投入，完善减灾防灾体系、动物防疫体系和农村流通体系，加强饮水安全等农村基础设施建设。

三是可以在教育、医疗、保障和文化服务上得到直接好处。国家实行免除农村义务教育阶段学生学杂费，免费提供课本和补助寄宿生生活费政策，同时，加快推进新型农村合作医疗制度试点工作，中央和地方财政将较大幅度提高补助标准，建立以大病统筹为主的农民医疗互助共济制度，加快农村公共卫生体系和农村医疗求助制度建设；进一步完善农村“五保户”供养、特困户生活救助、农村灾民补助等社会救助体系，积极探索建立农村最低生活保障制度；继续推进广播电视“村村通”和农村电影数字化放映工程，加快全国文化信息资源共享工程农村基层服务点建设，逐步做到县有文化馆、图书馆，乡镇有综合文化站，村有文化活动室，满足农民的文化需求。

四是可以享受到国家公共财政对农村的更多支持。2025年中央1号文件提出，国家财政支农资金增量要高于上年，国债和预算内资金用于农村建设的比重要高于上年，其中直接用于改善农村生产生活条件的资金要高于上年。广大农民都可以从中央的这些惠农政策中得到更多的好处。

七、农村基层党组织和党员在建设社会主义新农村中如何发挥战斗堡垒和先锋模范作用？

答：一是认真组织学习，不断激发建设社会主义新农村的热情。党组织要带领村“两委”成员和广大党员认真学习党的十六届五中全会精神和省委七届九次全会精神，做到先学一步，学深一点，同时帮助广大农民搞好学习，深刻认识建设社会主义新农村的重大意义、总体要求、主要措施，以及给广大农民带来的实惠，深刻认识农民自己是建设社会主义新农村的主体，进而把广大农民动员起来、组织起来，积极投身到建设新农村的伟大实践中来。

二是增强创业能力，不断提高建设社会主义新农村的本领。建设社会主义新农村的首要任务是要努力实现生产发展，千方百计增加农民收入。农村基层党组织是农村各种组织和各项工作的领导核心，广大农村党员、干部是建设社会主义

新农村的骨干力量。因此，要选好配强农村基层干部，积极发展新党员。选拔农村基层干部要突出“发展能力强、奉献精神强和公道正派理念强”的要求，发展农村党员要在坚持党员标准的前提下，突出“带头致富能力强和带领群众共同致富能力强”的要求。同时，加强对现有农村基层干部和党员的培训，努力使他们掌握职业技能和实用技术，以过硬的本领积极投身到全民创业行动中来，以实际行动促进新农村建设。

三是发挥示范作用，不断成为建设社会主义新农村的开路先锋。农村基层党组织要带领党员干部，组织农民深入讨论研究，制定好新农村建设的规划。要动员广大党员干部当好新农村建设的开路者，要求农民做的，自己先走一步、先做一点，要求农民不做的，自己首先不做；当好帮带者，积极参加“双培双带”先锋工程，带领群众共同创业；当好保护者，切实维护农民的合法权益，让农民在新农村建设中首先得到实惠；当好调解者，积极化解新农村建设过程中出现的新矛盾和新问题，维护农村社会的稳定。

建设社会主义新农村的二十字要求与三个文明【物质文明、精神文明、政治文明】有什么联系？

【物质文明、精神文明、政治文明】有什么联系？

人教版书上的答案最好 我们讲过吗 最佳答案

社会主义新农村建设总体要求：“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”。

这二十字方针：

“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”，这既是中央对新农村建设的要求，也是其总体目标。这20个字包含的内容极为丰富，涉及农村政治、经济、文化、社会管理等方方面面。

1、“生产发展”——新农村的物质基础

2、“生活宽裕”——新农村建设的核心目标

3、“乡风文明”——提高农民整体素质

4、“村容整洁”——改善农民生存状态

5、“管理民主”———健全村民自治制度

建设社会主义新农村的二十字要求与三个文明【物质文明、精神文明、政治文明】是一致的

1、“生产发展”——新农村的物质基础（物质文明）

2、“生活宽裕”——新农村建设的核心目标（物质文明）

3、“乡风文明”——提高农民整体素质（精神文明）

4、“村容整洁”——改善农民生存状态（精神文明）

5、“管理民主”———健全村民自治制度（政治文

明）

建设社会主义新农村的二十字要求体现了三个文明【物质文明、精神文明、政治文明】

**第三篇：浅谈社会主义新农村建设及“二十字”方针**

浅谈社会主义新农村建设及“二十字”方针

镇远县发展和改革局龙秀明

[摘要]建设社会主义新农村，是我国现代化建设进程中的重大历史任务，“二十字”方针是对它的高度概括，其内容极为丰富，涵盖了农村经济、政治、文化、生产生活、社会管理等方方面面。本文从经济、社会发展和改革的角度提出建设社会主义新农村的思想和认识，以期提高对建设社会主义新农村的理论认识，最终达到解决“三农”问题和建设社会主义新农村的目的。

[关键词]社会主义新农村、“二十字”方针

党的十六届五中全会提出了建设社会主义新农村，这是我国现代化建设进程中的重大历史任务。“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主” “二十字”方针，它既是中央对新农村建设的要求，也是总体目标。内容极为丰富，涵盖了农村经济、政治、文化、生产生活、社会管理等方面。

一、“生产发展”是新农村建设的首要任务

生产发展是新农村建设的首要任务，是新农村建设的物质基础和前提，是向现代农业发展的过程，目的是提高农业综合生产能力。农业是国民经济的基础，其生产设施、经营及管理的水平和现状，决定了农业综合生产能力和农民的收入水平。“十一五”时期，不仅工业要转变增长方式，农业也要加大科学技术的推广应用，实现增长方式的转变。在调整农村经济结构的过程中，既要协调粮食与

其他作物的比例，力保我国的粮食安全，又要协调农业与非农产业的关系，实现相互促进和良性协调发展。

在新农村建设过程中，一是要把生产各要素进行有机的优化组合，探索解决耕地、林地、水面等农业资源的有偿流转和转让的体制机制，生产器械的高效使用，种养殖、农业生产水、电、路等基础设施的规划、布局与建设及农业农村经营、管理等责权利关系和投入机制等问题，降低综合生产成本和提高投产率，使农业生产向专业化、集约化、规模化、产业化和现代化的现代农业转化。二是把培育新型农民和搞好农民劳动力转移作为一项长期和根本措施来抓，通过提高农民的科技文化素质和致富能力，大力实施农村实用技术、职业技能培训，分期分批有针对性地举办相关技术培训。只有减少农业从业人员，才能实现农业从业人员资源占有量的增加，也才能实现向现代农业的转变，从而提高农业从业人员的收入。三是做好农业人口的稳步转移。自改革开放以来，农业农村在发生着巨大变化，农民有了更多的就业机会和选择。对于自然条件恶劣，交通、通讯不便或是要付出很大代价才能解决基础设施建设的自然村组的农户，做好农村人口的稳步转移就显得尤为重要和突出。随着农民在集镇或城市务工或从事二、三产业的实践，他们又已基本或完全能够在这些地方生存和发展，为农民向集镇转移创造了条件，同时又可增加城镇人口，关键是要通过产业和引领企业建设增加非农就业机会的问题。在实施好农业人口的稳步转移的同时，又为农业各种资向规模化、专业化生产提供和创造有利条件，亦有利于生产发展。

二、“生活宽裕”是农村建设的目标

要实现“生活宽裕”的新农村建设目标，归根到底，是要解决农民

收支结构调整和农业农村建设投入问题。一是要认真分析农民的收支结构，找准为农民增收节支切入点。目前，农民的收入来源主要来源于种养殖业和外出务工从事二、三产业，种养殖业收入增加的幅度是很低的。同时，农民的支出除基本生活开支外，要投入住房、猪牛圈舍、农用机具器械、农田水利建设、农村公益事业建设及就医、学习培训等。二是要解决好农业农村建设投入的问题。从大量的数字可以看出，对农业农村的投入不足和滞后，是农业农村发展滞后的根本原因。只有通过各种增收渠道，增加农民收入，农民才有资本投入农业农村；中央、地方各级政府和社会各界加大对农业农村基础设施的投入，才能减少农民的投入，实现农民生活的宽裕。国家全面取消农业税，农村合作医疗、教育、农业农村等政策及基础设施建设投入加大等也正是为了使他们实现“生活宽裕”。

农民生活宽裕了就可以激发农村广阔而巨大的消费潜力，让农民的需求真正成为一种有效需求，从而实现消费拉动国民经济的战战备略意图。

在新农村建设过程中，中央、地方各级政府分析和了解农业农村的收支结构和增加对农业农村的投入，才是关注民生真实现。也仅有如此，才能实现 “生活宽裕”的农村建设目标。

三、“乡风文明”是农民整体素质提高的体现

“乡风文明”实质上是农村党建、精神文明及文化建设等问题，内容包括对农村思想文化、风俗习俗、社会法制、治安等诸多方面的领导、引导和建设。

近年来，虽然一些地区的农村经济得到较快发展，但文化生活却发展很缓慢，同时一些不良文化有所抬头。农村文化建设与经济社会发展还不协调、不相适应，农民群众的精神文化生活急待提高，主要问题是基层组织协调乏力、文化基础设施落后、文化学习宣传体制不顺、机制不活，工作方式方法上没有与时俱进。因此，如何使广大农民过上丰富多彩的精神文化生活，实现“乡风文明”，是新农村建设的重要任务。

移风易俗是“乡风文明”的重要工作任务。一方面，要继承和发扬好农村良好健康的风俗习惯；另一方面，又要革除陈规陋习，不给不良习气生存、发展的土壤和空间。

四、“村容整洁”是改善农村生存状态的必然要求

“村容整洁”是新农村建设中对农村住房、交通、通讯、文化、教育、卫生、环保等社会发展基础设施建设规划和实施过程的基本要求，为农村提供更好的生存和发展条件。

长期以来，绝大部分的农村地区没有经过规划，住房、供水、道路等基础设施建设均是因时、因地和农民自家的情况自行决定，没有经过分析论证，更谈不上优化布局。人居环境很难让人满意。一方面造成土地的大量浪费；另一方面造成设备设施的低水平重复建设。在相关于硬件设施缺乏的同时，加上农户、家族等在历史上形成的不理解、不容让、看不得别人比自己好等不和谐因素而形成的矛盾和隔阂，再加上农村家庭联产承包责任制的另一方面所造成的“小家庭”、“小生产”和“均等占有”等负面影响，在缺乏行政干预和协调的情况下，环境污染、乱搭乱建、乱用资源等问题日益突显。

实施新农村移民搬迁是实现“村容整洁”和农业人口的转移的最有效和最直接的办法。新农村移民搬迁，主要目的是要改变城乡的“二元结构”，在规划设计中充分考虑农村深厚的风俗习俗及生产生活过程中的实际需要和经济社会发展而应配套的相应基础设

施，实现“生产地”与“生活地”分离。它又包括就近搬迁和向城镇搬迁两种方式。

五、“管理民主”是民主与集中制度下的人民当家作主与现代科学管理的结合我国是人民民主专政的社会主义国家，目前农村地区普遍实行村民自治制度，在经济社会发展的同时，农民不仅注重其自身的经济利益，也更关心他们的民主权利，因为只有他们的民主权利得到保障，他们的经济利益才能得到保证。我们的党和中央要求政治文明及出台相应的法律法规，也正是为了保障农民合法的经济利益和民主权利。农村在变，农民也在改变，他们采取保障利益和权利的方式或手段也在改变，最终是朝着科学管理的方向变。当前，加强农村级基层组织建设、转变乡镇政府职能是“管理民主”的要求。

当然，在新农村建设过程中，也要特别注意的是：一是要充分尊重农民意愿。在征地、拆迁、就业转变等涉及农民切身利、经营、管理和决策等问题时，必须充分尊重农民的意愿，这是依法行政，实现民主管理和决策、关注民生的基本要求。二是国家、各级政府和社会各界支持新农村建设时，一定要根据当地经济社会发展水平量力而行，避免搞成形象工程、政绩工程。要根据当地的文化传统等，有近期、中期和远期规划的区别，在规划过程中千万不能搞一刀切。

建设社会主义新农村是一项长期、复杂而艰巨的系统工程，我们要运用发展变化的观点，正确透析事物的双重性，扬长避短；用历史唯物主义和科学辩证法，解决我们改革和发展中的问题；深刻领会“二十字”方针的侧重点，并将其相互涵盖和衔接进行融会和

有机统一，解放思想、努力探索、扎实工作，最终达到解决“三农”问题和建设社会主义新农村的目的。

**第四篇：服务行业人员基本行为二十字方针**

服务行业人员基本行为“二十字方针”

仪表、微笑、问候、让路、起立

优雅、关注、尽责、致歉、保洁

前五条是第一层次的要求：

后五条是高层次的要求：

“仪表”将展示公司形象 “优雅”表明员工的素质

“微笑”使客人心情舒畅 “关注”预知客人的需求

“问候”向客人表示欢迎 “尽责”表示服务的承诺

“让路”为客人提供方便 “致歉”解决出现的问题

“起立”对客人表示尊重 “保洁”创造温馨的环境

一、仪表的具体内容：

衣履整齐洁净，发型规范，胸牌端正完好，遵守会馆仪容仪表修饰标准，展示自己最佳的仪容仪表。

仪表的具体要求：

1、衣履整洁

2、发型规范

3、胸牌端正

4、遵守标准

5、展示形象

结论：仪表的实质是服务形象问题

我们永远没有第二次机会给宾客重新留下第一印象！

二、微笑的具体内容：

始终向与你目光相遇的客人微笑。

微笑的具体要求：

1、目光相遇

2、发自内心

3、自然真诚

4、适时适度

三、问候的具体内容：

在迎面相逢并且目光相遇时，都要热情问候客人，自然亲切，声音适中，并尽可能尊称客人的姓氏。

问候的具体要求：

1、相遇相逢

2、亲切自然

3、声音适中

4、尊称姓氏 结论：微笑和问候的实质是服务态度问题

四、让路的具体内容：

与客人相遇时要止步侧身礼让并致微笑和问候 让路的具体要求：

1、止步侧身

2、微笑问候

3、让姿规范

4、不堵路强行

五、起立的具体内容：

居坐时遇客人来访要主动起立、微笑、问候并热情服务。起立的具体要求：

1、及时主动

2、微笑问好

3、热情服务

4、客坐我坐 结论：让路起立的实质是服务礼节礼貌问题。

六、优雅的具体内容：

在客人活动场所要动作轻缓、言语低调、举止优雅。铃响三声内接听电话，通话结束后要等客人先挂电话后方可轻轻挂断电话。言行举止的具体要求：

1、动作轻缓

2、言语低调

3、举止优雅 接电话的具体要求：

1、迅速接听

2、注意程序

3、灵活服务

4、客挂我挂 结论：优雅的实质是注意服务姿态问题。

七、关注的具体内容：

目光要始终关注客人，尽量预先察觉并提前满足客人的需求。关注的具体要求：

1、始终关注

2、预先察觉

3、提前满足

八、尽责的具体内容：

永远不对客人说“不”，按“首问负责”制度和程序，遇有自己不能解答的问题或不属于本岗位职责的事宜，要主动联系办理，遇有客人询问店内场所，不仅要指明去向，还要尽可能陪同前往。

尽责的具体要求：

1、永不说“不”

2、首问负责

3、指路陪同 结论：关注尽责的实质是树立服务意识问题。

九、致歉的具体内容：

为自己或同事的失误向客人真诚道歉，并要使投诉的顾客立即得到安抚，及时快速采取补救行动，尽最大可能让客人满意，并予以复核。

致歉的具体要求：

1、真诚致歉

2、立即安抚

3、迅速补救

4、尽量满意

5、予以复核 结论：致歉的实质是及时正确处理服务投诉问题。

十、保洁的具体内容：

维护会馆环境整洁，遇有烟头、纸屑等废弃物，要主动拾捡，发现有摆放不当的物品要主动恢复。

保洁的具体要求：

1、维护整洁

2、主动捡拾

3、主动恢复 结论；保洁的实质是创造优美舒心的服务环境。

**第五篇：新农村建设二十字方针**

新农村建设二十字方针：生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主 广西精神：团结和谐 爱国奉献 开放包容创新争优

钦州精神：自强实干 融合共赢

村级阵地“八个一”工程建设包括：①村委综合办公楼②村卫生室③舞台④篮球场⑤党务村务公开宣传栏⑥党务活动室“（含农家书屋）⑦远程教育终端设备⑧党群志愿服务队

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！