# 护士季度工作计划8篇

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-02-25

*我们在制定工作计划之前，一定要明确好工作目标，提前将工作计划制定完善可以避免工作中的错误发生，以下是小编精心为您推荐的护士季度工作计划8篇，供大家参考。护士季度工作计划篇1作为一名护理工作管理者，以谦和的态度对待病人，努力为每一位病人减少每...*

我们在制定工作计划之前，一定要明确好工作目标，提前将工作计划制定完善可以避免工作中的错误发生，以下是小编精心为您推荐的护士季度工作计划8篇，供大家参考。

护士季度工作计划篇1

作为一名护理工作管理者，以谦和的态度对待病人，努力为每一位病人减少每一分的痛苦是我们的使命，用这样的信念在这两年的护理工作中我部得到了病人的认可和领导的赞同。担任内五科护士长近一年的时间里，深刻体会了神经内科的护理工作的艰辛与繁琐，人们常说的“三分治疗，七分护理”，也在内五科得到十分的体现，在xxx年里，内五科护理部坚持把“以“病人为中心”的护理理念融入更多实际具体的工作细节。在管理形式上追求“以病人需求为服务导向”，同时将xxx年的工作重心放在加强护士的专业培训，加强护理管理，加强基础护理，提高服务质量，开展优质护理服务上，现将xxxx年工作计划做如下概括：

一、加强护士在职教育，提高护理人员的专业素质强化相关专业知识的学习掌握，每月定期组织护士授课，实行轮流主讲，进行规章制度及神经内科专业培训。如遇特殊疑难情况，可通过请科主任，医生授课等多种形式更新知识和技能。互相学习促进，开展护理病例讨论，并详细记录。随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，有计划的选送部分护士外出学习，提高护理人员的素质，优化护理队伍。不断的更新护理知识。

二、转变护理观念，提高服务质量继续加强医德医风建设，增强工作责任心。加强培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。加强安全管理的责任，杜绝严重差错及事故的发生。在安全的基础上提高我们的护理质量。深化亲情服务，提高服务质量。提高护患沟通技能。提倡微笑服务，培养护士树立良好的职业形象。同时向兄弟科室学习和借鉴，开展“优质护理服务”，全面加强临床护理工作，强化基础护理，改善护理服务，为护理学科的发展探索新的方法和途经，真正把“以病人为中心”的服务理念落到实处。

三、护理安全是护理管理的重点，安全工作长抓不懈护理人员的环节监控：对新调入护士以及有思想情绪的护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。切实做好护理安全管理工作，减少医疗纠纷和医疗事故隐患及患者的不良投诉，保障病人就医安全。病人的环节监控：新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。虽然是日常护理工作，但是如果发生问题，都会危及到患者的生命，作为护理管理中监控的重点，不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，解决问题，并从自身及科室的角度进行分析，分析事故发生的原因，吸取深刻的教训，提出防范与改进措施。

四、合理利用科室人力资源内五科护士的人员少，护理工作繁重，根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，全科护理人员做到工作需要时，随叫随到，以达到保质保量为病人提供满意的护理服务。

五、护理各项指标完成目标在xx年里，争取在基础护理合格率，住院患者满意率，急救物品完好率，常规器械消毒合格率。护理文件书写合格率及三基考核合格率等均达到100%。

六、加强法律意识，规范护理文件书写随着人们法律意识的提高，医疗事故处理条例的颁布，如何在护理服务中加强法制建设，提高护理人员法制意识，已成为护理管理的一个重要环节。在xx年里，严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，护理记录完整、客观。明确护理文件书写的意义，规范护理文件书写，并向兄弟科室及护理部请教，明确怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。

护士季度工作计划篇2

一方面作为酒店形象代表的自己应该要始终坚守在工作岗位中才行，无论是可能接入的电话还是来往的客户都意味着自己身上的担子比较沉重，因此在第四季度的时候我应该重点做好这两方面的工作才能够有着较为长远的进步，除了时刻保持微笑与相应的礼仪姿态以外还要能够应付客户的问题，尤其是在自己职能范围以内的事情都能够详细地向客户进行相应的介绍，只不过有一点需要注意的便是与咨询职能相比较的话自身解决问题的能力并不算强，尤其是部分事务并非自己的职权所能解决的情况下必须要懂得向经理进行请示以后再去完成。

另一方面则是需要守在酒店的电话旁边等待接入以及相应的记录，无论是相应的拜访工作还是新老客户的咨询都应该要记录好对方透露信息的重点才行，尤其是其中的电话转接工作更应该要及时有效地完成才行，即便只是这样简单的工作也能够在无形之中带动酒店一部分业绩的提升，只不过自己需要注意的是相应的记录必须要在下班前进行汇总才能够更好地面对下一次的电话，尤其是对方重复拨打的情况下自己必须要了解一部分信息才能展开双方的沟通。

还有一点需要酒店前台进行注意的便是每日营业额的统计与分析工作，尤其是当自己明显感觉到近日的人流量不对劲的情况下更应该好好分析才行，有些时候营业额的变动也能够分析出酒店业绩不好的原因，有些事情只有在初期的时候发现端倪并树立警惕之心才能够很好地将其解决，只不过这方面的工作需要相当细心才能够通过简单的分析找出业绩不好的来源是什么，因此在平日里我应该要更加严谨地对待才能够很好地完成领导交付的酒店前台工作。

在制定好相应的工作计划以后应该要赶紧落实下去才不会耽误时机，实际上在过去的工作中正是因为存在拖沓的坏毛病才会导致现有的事物难以解决，所以在今后正式开始第四季度的工作之前我应该尽量改进自身的不足才行，这样的话相信到时候自己在酒店前台的工作中创造的效益绝对比现阶段要多。

护士季度工作计划篇3

1、培训目的

为提高新护士的综合素质，使其尽快适应急诊护理工作，增长和巩固急诊护理人员核心才能及整体技术实力。

2、培训目标

巩固专业思想，抓好三基与实践的结合，了解各种工作职责与程序，了解专科护理理论与技能，熟练掌握基础护理操作技术。

3、培训内容

规章制度的学习

基础理论培训

基础操作培训

各班职责跟班

基础及重病护理

护理文件书写

急诊八大件的培训

4、培训时间

岗前集中培训：培训一周

临床后续培养：强化培训3个月

5、培训计划

?月安排】

第一个月：熟悉科室环境及规章制度，掌握各班次的工作程序、文件书写、基础及危重护理、专科护理常规及操作技能，提高穿刺技能。

目标：全面熟悉科室工作环境和各岗位职责，掌握急诊科的工作性质及工作程序。

计划：学习护士条例、医疗事故处理条例与医疗安全、医院各项规章制度、护理核心制度。

2、开展思想教育，进行礼仪、礼貌用语的培训。

3、介绍急诊科环境、布局、结构、人员。

4、介绍急诊科日常工作内容及工作程序。

5、急诊科主要仪器设备及操作规程。

6、急诊科各项规章制度和各班职责。

7、急诊科常见的危重病人的护理工作程序、内容、目标。

8、学习交接班规范。

9、急诊科常见抢救药物、仪器的放置、使用与管理。

10、跟班学习各班次工作流程。

实施：相关法律法规、院纪院规及礼仪培训由护理部集中学习培训。

2、由科室骨干负责带领巡视各个区域，边看边讲解。

3、对照实际工作，学习科室各项制度。

4、由抢救班、治疗班、输液班各带教老师负责具体实施。

第二个月：掌握急诊八大件，提高急救技能。

目标：危重病人基础护理，晨间护理工作程序

2、危重病人的病情观察与记录方法

3、掌握各种抢救设备的使用

4、熟悉急救车内药品、物品放置的位置，各种抢救药品的作用

计划：病情观察重点

2、基础及重病护理

3、护理记录单的书写

4、讲解急救车及各种抢救设备的使用

5、讲解常用药的作用、用法、用量及不良反应

实施：临床带教老师一对一带教病情观察要点、危重病人的护理及护理记录单的书写。

2、各班次带教老师随机讲授，加强记忆。

3、科室安排讲解急救车及急诊八大件的使用。

第三个月：基础理论及专科知识的培训与操作技能培训阶段。

目标：巩固基础理论，掌握急诊科护理常规;

2、熟练规范基础操作程序，如：铺床、无菌操作技术、消毒隔离技术、肌注、皮试、输液等。

3、掌握专科基本操作技能，如cpr、吸痰、吸氧、雾化、更换胸腔闭式引流瓶、各种标本的留取方法等。

4、掌握急诊八大件的使用和维护方法。

计划：讲授常见病多发病的临床表现、治疗及护理措施。

2、培训基础及专科操作技能。

3、结合实际工作交流护理心得，提高沟通能力。

实施：由教学组长安排每周讲课，做好记录。

2、各班次带教老师随机讲授，加强记忆。

3、护士长晨会提问，巩固知识。

4、由带教老师示范各种专科基本操作技术、老师演示为主，边做边讲，然后培训者反复练习，带教老师负责指导。

5、各班次带教老师在实际工作中负责监督指导。

护士季度工作计划篇4

一年的时间转瞬即逝，回顾这一年来的工作，有许多的收获，更有许多的不足，总结经验，吸取教训，结合科室的实际情况及护理部的要求，现制定20xx年护理计划：

一、继续加强细节管理及护理人员的层级管理，保证护理安全。

20xx年将严格执行绩效考核制度，把各项质控工作分工到人，责任到人，充分发挥护士的作用，在日常工作中加强检查，增加科室各班人员的自我管理能力，规范科室管理。

二、加强业务学习，更新知识，拓展服务内涵，增加经济收入。

制定助产士培训计划，着重培训助产士对产程的观察及对难产的判断，护理文书中增加临产观察记录，以详细记录整个产程的进展，从而提高助产士对产程异常的观察及处理能力，同时将针对科室常见病及危重病的护理组织全体护士进行业务学习，对危重患者及时组织护理查房;对新业务、新技术加强培训，以提高全科室的理论及操作能力。

三、严格消毒隔离，预防医院感染

1、产房及新生儿室管理：产房及新生儿室是预防医院感染的重中之重。责任组长负责制及护士长总负责的方式做好全面质控工作。严格消毒隔离及物品交接管理，加强院内感染控制及监测工作。通过检查与督导，全面提高产房、新生儿室的管理，完成各项护理质量控制与管理工作。

2、规范处置医疗废物，严格消毒灭菌。并做好各项登记工作。

3、加强病房管理，严格执行消毒隔离制度，对母婴同室和发热患者的病室每日行空气消毒，患者出院当日做好终末消毒处理，防止发生交叉感染。

四、加强护理安全管理，严格实习带教

实习带教是护理安全管理中的重要部分，将对实习生、进修生实行一对一的带教模式，放手不放眼，加强劳动纪律的管理，制定学习计划，定期进行转科考试，并对实习同学进行带教老师的满意度调查，评选年度最满意带教老师。

五、晨会护理交班采取脱稿交班的方式，以提高护士对患者“十知道”的掌握及语言能力和沟通能力。

六、继续开展优质护理服务工作，不断拓展服务内涵，增加优质服务内容，提高服务质量。

继续免费为新生宝宝提供出生第一步的脚印，做好产后乳房护理及新生儿护理的健康教育工作，开展中医护理操作技术，尽可能的满足患者的合理需求，定期征求患者意见，改进服务质量，为患者家属提供一个满意的医疗环境。

七、加强医疗设备、急救药械的管理，责任到人。

将各区域放置的设备分给专人负责管理、保养，定期检查维修，确保每台设备都处于良好的备用状态;加强急救药械的管理，专人分管、定点放置、定期消毒、定期检查检查维修，随时处于备用状态。

八、加强健康宣教及产后访视。

在20xx年科室将建立孕产妇qq群，随时解决孕产妇提出的问题并做好孕期指道。同时日常工作做到入室有宣教，治疗、护理随时有指导，利用一切机会做好宣教工作。由接生助产士负责在产后15-40天打电话进行产后访视，了解产后恢复、母乳喂养情况及督促产妇产后42天来院复诊及计划生育指导。

九、开设孕产妇知识讲座。

由科室资深的医生、助产士进行授课，授课方式采取讲授演示、问答互动、参观学习等多种方式。并广泛征求意见和建议，以调整授课内容，满足准爸爸、准妈妈对保健知识的需求。

十、积极开展中医特色护理技术。

包括拔罐、艾灸、在临床运用，增加治疗效果，充分发挥中医药特色优势、开展不同形式的中医药治疗疾病知识教育和健康养生教育指导。

护士季度工作计划篇5

作为一名护士长，身上除了照顾病人的责任还要为其他护士带好头。我感到自己的责任重大，同时也更加坚定地相信自己能做好，为了更好地完成工作，制定了工作计划。

一、加强护士在职教育，提高护理人员的综合素质

(一)按护士规范化培训及护士在职继续教育实施方案抓好护士的“三基”及专科技能训练与考核工作

1、重点加强对新入院护士、聘用护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识，护理部计划上半年以强化基础护理知识为主，增加考核次数，直至达标。

2、加强专科技能的培训：各科制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2-3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

(二)加强人文知识的学习，提高护士的整体素养

1、组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护医-学教育-网搜集-整理士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教寓乐的节日晚会。

(三)更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，各科室护士长组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。同时，有计划的选送部分护士外出进修、学习，提高学术水平。

二、加强护理管理，提高护士长管理水平

(一)年初举办一期院内护士长管理学习班，主要是更新管理理念、管理技巧及护理服务中人文精神的培养，当今社会人群对护理的服务需求，新的一年护理工作展望以及护士长感情沟通交流等。

(二)加强护士长目标管理考核，月考评与年终考评相结合，科室护理质量与护士长考评挂钩等管理指标。

(三)促进护士长间及科室间的学习交流，每季组织护理质量交叉大检查，并召开护士长工作经验交流会，借鉴提高护理管理水平。

三、加强护理质量过程控制，确保护理工作安全、有效

(一)继续实行护理质量二级管理体系，尤其是需开发提高护士长发现问题，解决问题的能力，同时又要发挥科室质控小组的质管作用，明确各自的质控点，增强全员参与质量管理的意识，提高护理质量。

(二)建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护理部人员经常深入各科室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看病人、查看记录、听取医生意见，发现护理工作中的问题，提出整改措施。

(三)进一步规范护理文书书写，从细节上抓起，加强对每份护理文书采取质控员—护士长—护理部的三级考评制度，定期进行护理记录缺陷分析与改进，增加出院病历的缺陷扣分权重，强调不合格的护理文书不归档。年终护理文书评比评出集体第一、二、三名。

(四)加强护理过程中的安全管理：

1、继续加强护理安全三级监控管理，科室和护理部每月进行护理安全隐患医`学教育`网搜集`整理查摆及做好护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身及科室的角度进行分析，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的科室及个人，追究护士长管理及个人的有关责任。

2、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强对护生的管理，明确带教老师的安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。

3、强化护士长对科室硬件设施的常规检查意识，平时加强对性能及安全性的检查，及时发现问题及时维修，保持设备的完好。

四、深化亲情服务，提高服务质量

(一)在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

(二)注重收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访卡意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，及时的提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性。

五、做好教学、科研工作

(一)指定具有护师以上职称的护士负责实习生的带教工作，定期召开评学评教会，听取带教教师及实习生的意见。

(二)各科护士长为总带教老师，重视带教工作，经常检查带教老师的带教态度、责任心及业务水平，安排小讲课，了解实习计划的完成情况，做好出科理论及操作考试。

(三)护理部做好实习生的岗前培训工作，不定期下科室检查带教质量，每届实习生实习结束前，组织进行一次优秀带教老师评选活动。

(四)增强科研意识，力争年内引进或开展新技术项目1-2项。

(五)计划制作护理园地网，上传我院护理动态，及时传递护理学习资料，发挥局域网的空间优势，丰富护士的学习生活。

我们相信只要努力执行以上工作，我们在20xx年中的工作中一定能取得好的成绩。

护士季度工作计划篇6

一、按照20xx版“二甲”新的评审标准主要完成以下工作

1、按照医院的整体部署整理补充护理部分的院内应急预案

2、建立并审议通过医院护理岗位谁明书。

3、按新标准建立起“二甲”资料新框架

二、抓好护理质量与安全管理

1、认真做好季质控及月重点质控工作，认真完成对重点部门的质量控制工作，持续改进护理质量。

2、抓好环节管理，抓好重点病人、重点部门、关键时间、关键人群等的管理，保证患者的安全。

三、加强业务学习，落实三基三严。

按计划组织两次业务学习，于12月底完成对全院护理人员理论考试一次，并继续对低年资护理人员每月进行强化考核。

四、加强应急演练及重点部门的评估与考核

1、10月，根据各科具体情况现场模拟应急演练，以检验各的应急反应能力。

2、11月，与医务科一起对全院的重点部门进行集中的评估与考核，从而提高重点部门的管理水平和业务技能。

五、认真做好带教工作

1、根据上次评教评学会中所存在的问题，有意识地对科室教学工作的质量进行检查，由护理部牵头组织各科进行一次大查房，并保证质量。

2、按教学计划完成每月两次的教学讲课，召开评教评学会一次。

六、认真按要求做好优质护理服务工作，在人员保证的情况下保证各项工作的质量，11月在内二病区继续推广。

七、岁末年初，认真做好上级部门检查工作的各项准备，完成今年工作总结及明年年护理工作计划。

护士季度工作计划篇7

在第四季度的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做;

1） 建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是根本。在第四季度的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

2） 完善营运部制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是老大难问题，销售人员外出巡亭，见经营户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让营运专员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

3） 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4） 销售目标和陈列摆放，pos机开启

第四季度的销售目标最基本的是做到日日有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周 ，每日;以每月，每周 ，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。督促经营户摆放好陈列和pos机的使用。

一份好的职业规划，将领导我们超自己理想的未来前进，我将按照自己的对职业的规划，一步一步的走下去，我希望同时我也相信我的未来不是梦！

护士季度工作计划篇8

忙碌的20xx年过去一半，回首客务部半年来的工作，感慨颇深。这半年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出\"首问负责制\"的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在\"首问负责制\"方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号， 如\"微笑、问候、规范\"等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导， 及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施， 如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。

所以，从第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员， 必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门\"您好\"，天元物业号人为您服务\"。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说\"你好\"，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识。

如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

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！