# 提升服务品质工作总结(精选13篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-04-29

*提升服务品质工作总结1为了贯彻落实市政府《关于开展商贸旅游服务行业提升服务质量创建服务品牌活动方案》和全市“保增长、渡难关、上水平”的规划，全面推进区商旅服务业的繁荣发展，在我区百货零售、超市、餐饮、酒店、美发美容等服务行业开展以“服务上水...*

**提升服务品质工作总结1**

为了贯彻落实市政府《关于开展商贸旅游服务行业提升服务质量创建服务品牌活动方案》和全市“保增长、渡难关、上水平”的规划，全面推进区商旅服务业的繁荣发展，在我区百货零售、超市、餐饮、酒店、美发美容等服务行业开展以“服务上水平，满意在”为工作的提升服务质量、创建服务品牌活动。现制定实施规划如下：

>一、工作目标

通过开展“服务上水平，满意在”活动，全面提升区商旅服务业的服务质量，创建一批有影响力的服务品牌。提高区商旅服务业的综合影响力和吸引力，营造良好经营环境，为区域商旅服务业健康可持续发展奠定坚实基础。

>二、工作重点

提升服务质量、创建服务品牌工作的主体是服务业。在我区老城厢商旅板块、水上公园商圈、新南马路五金城商圈、特色商业街及社区商业开展提升服务质量、创建服务品牌活动，按照有关行业的标准和具体要求，从抓基础、抓规范、抓重点入手，主要做好以下三个方面工作：

（一）完善服务规范和标准。

全区各商旅服务业企业，按照《酒家酒店分等定级规定》、《旅游饭店星级的划分与评定》、百货零售业等级评定国家标准、《市餐饮行业“服务标兵”评选标准（初稿）》和《美发美容企业专业等级划分和评定》等行业标准，开展企业达标和从业人员培训计划，不断加强服务技能标准化管理，督促服务人员遵守服务规范，提供人性化服务，体现良好服务水平，以提升企业综合竞争力。

（二 ）规范经营行为。

区内百货零售企业、超市重点规范促销行为，严格落实食品安全管理；餐饮企业重点加强菜品质量、价格和服务行为管理，加强原辅料进货、环境卫生管理，规范消毒程序；酒店业重点加强明码标价、规范结算、用品用具卫生及规范化服务管理；美发美容业重点推行美发美容质量标准，加强设备用具、洗染发品和技术技能的质量管理。

（三）开展行业等级评定。

区内各商旅服务业企业，要依据有关国家级、市级、行业等标准或规定，积极参与本行业的等级评定工作，努力提高服务水平，并使之规范化和制度化。

>三、工作步骤

“服务上水平，满意在”提升服务质量、创建服务品牌活动主要分为三个阶段：

（一）动员部署阶段（年5月）。

重点工作是：5月，召开全区商旅服务业“服务上水平，满意在”提升服务质量、创建服务品牌动员大会，动员全区商旅服务业企业将提升服务质量、创建服务品牌工作提升到重要位置，站在服务全区经济形势的高度，积极行动起来，按照企业实际，结合行业情况，制订提升服务水平具体举措，切实提高企业服务水平，为经济又好又快发展做出贡献。

（二）推动整改阶段（年6月至10月）。

重点工作是：有关服务业企业根据行业规范和标准，制定符合自身情况的企业服务规范；协调行业协会宣传贯彻各级服务规范和标准，开展有关企业等级评定；开展我区“十大商旅服务品牌”评选活动；以争创服务标兵活动为契机，窗口单位一线员工和重点岗位员工为主体，推动企业开展技能培训，提高从业人员服务水平；开展我区行业百名服务标兵评选，开展服务形象大使推荐活动，开展十大厨师的评选活动，开展人最喜欢的酒家酒店评选活动，人最喜欢的百货连锁机构；组织有关职能部门，对企业服务质量、卫生情况、经营环境进行督促整改，帮助企业提升综合服务水平；建立健全提升服务质量、创建服务品牌的工作机制，确保活动深入开展和扎实有效。

（三）总结提升阶段（年11月至12月）。

重点工作是：按照市商贸旅游服务业繁荣发展指挥部，市商贸旅游服务行业提升服务质量、创建服务品牌活动分指挥部的工作部署，工业滤布与市百货商业协会、市连锁经营协会、市餐饮行业协会、市饭店协会、市美发美容行业协会配合，鼓励我区商旅服务业企业按照“津政办发[]40号《关于开展商贸旅游服务行业提升服务质量创建服务品牌活动方案》”的要求，积极参与全市商旅服务业百名服务标兵、十名服务形象大使评选，及各行业协会组织的培训活动。

召开全区“服务上水平，满意在”提升服务质量、创建服务品牌活动表彰大会，对做出突出贡献的单位、个人给予表彰，同时区委、区政府、区工会、团区委、区妇联、区文明办给予区级有关荣誉称号。通过树立一批服务典型，培育一批服务品牌，使区商旅服务业的服务水平和质量进一步得到提升。

>四、主要措施

“服务上水平，满意在”提升服务质量、创建服务品牌活动是一项系统工程，对推动区商旅服务业提升服务质量、扩大社会影响力，以及服务区域经济发展具有重要意义。必须采取有力措施，抓好落实，取得实效。主要措施是：

加强领导机制

1、成立“区商旅服务业提升服务质量、创建服务品牌工作组”。副区长任组长，经贸委、工商分局、质监局、卫生局、文明办、区工会、区妇联、团区委、文化局、消费者协会为成员单位，工作办公室设在经贸委，加强和完善组织领导，具体负责推动此项工作的开展。

2、建立定期联席会议制度，各成员单位形成工作合力，定期会商重点共性问题，制定有效措施，及时解决工作中出现的问题。

3、形成工作合力。由区工会、团区委、区文明办、经贸委、工商分局、质监局、卫生局等单位建立长效监督服务机制，对企业服务质量、卫生、环境等方面进行跟踪对口服务。组织开展“服务上水平，满意在”系列活动。帮助企业提升服务水平。对发生严重服务质量问题的，坚决按照相关规定予以纠正和处理，净化我区的整体商旅服务业环境。

做好培训工作

充分发挥各行业协会的作用，由有关行业协会制定本行业的培训工作标准和安排，由专门机构组织服务业从业人员参加技能培训，引导企业提升服务水平，加强行业自律，创建服务品牌，增强区商旅服务业整体竞争力。

做好宣传推介工作

**提升服务品质工作总结2**

为推进后勤工作精细化管理，进一步提升服务质量和管理水平，后勤管理处研究决定，在20xx年开展“规范管理年”、20xx年开展“规章制度落实年”等活动的基础上，于20xx年开展“服务质量提升年”活动。为确保活动实效，结合工作实际，特制订本方案。

>一、指导思想

以科学发展观为指导，围绕“三服务、两育人”的服务宗旨，按照“和谐、主动、热情、高效”的后勤工作方针，在制度化、规范化、科学化服务体系建设的基础上，在后勤工作中全面实施精细化管理，把后勤服务工作做细、做精、做优，用良好的形象树立地位，用优质的服务打造品牌，用精细化管理提升师生满意度，努力建设领导满意、师生满意、家长满意、社会满意的高校后勤，以饱满的热情迎接学校第二次会议的召开，以优异的成绩迎接教育部本科教学工作合格评估。

>二、活动主题

唱响服务主旋律，强化职责抓落实，塑造后勤新形象，实现后勤新跨越。

>三、组织领导

成立开展“服务质量提升年”活动领导小组，组成人员如下：

组长：

副组长：

成员：

领导小组下设办公室，陈国林兼任办公室主任，聂国良、王波兼任办公室副主任。

>四、任务目标

通过开展“服务质量提升年”活动，进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识，努力实现工作作风明显转变，执行力明显强化，效能效率明显提升。

（一）坚持以人为本、以事为体，强化教育，创新服务。加强对后勤员工的。教育和培训，使人人感到有压力，有动力，牢固树立全心全意为师生服务的思想，强化竞争意识、忧患意识，树立责任意识、服务意识，不断提高思想和业务素质，努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队，充分发挥和履行好工作职能，积极创新工作思路，转变服务作风，优化服务措施，下大力气提升服务的内涵和质量，踏实服务、敬业奉献，从根本上推进服务质量的提高。

（二）坚持真抓实干、务求实效，抓好落实，提升服务。在活动过程中，不仅要在思想上重视、措施上落实，更要有行动效果。要动真情、动真格，认真、较真、求真，一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固，切实抓出成效。

（三）坚持实施后勤工作精细化管理办法。各科室（中心）在完善制度，建立各项流程，制定各项标准，研究相关服务措施时，要坚持“以人为本”的理念，把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体，使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活。要切实做到“换位思考”，为师生办实事、解难事、求实效。要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目，从做好每一件寻常的、简单的、琐碎的小事做起，细化管理、细化服务，把实事办得更好，把好事办得更实，尽最大努力满足师生的服务与消费需求，增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持，不断提高后勤服务师生满意度。

>五、活动安排

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

1、开展“谈思路、出实招、话服务”解放思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。

2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。

3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。

4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月—10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中心）在广泛发动，提高认识的基础上，要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室（中心）制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作，完成活动的各项任务指标。（详见附件）

1、各科室（中心）组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料，进行系统的职业培训。

2、各科室（中心）对照科室的规范、要求、标准进行自查整改，标准要高，要求要严，落实要到位；要善于发现问题，及时解决问题；要注重细节，注重养成。

3、开展好各科室（中心）的各项活动，做好本职工作。

4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查。

（三）巩固提高阶段（11月份）

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动，进行阶段总结，提炼经验，分析问题、查找不足，制定整改方案。

（四）总结表彰阶段（12月1日至12月31日）

1、对本次活动开展情况进行全面总结，建立和完善后勤精细化管理长效机制。

2、按照后勤管处“三评”活动实施意见，评选出“服务质量提升年”活动先进集体和先进个人。

3、召开表彰大会。

>六、工作要求

提升后勤服务质量是贯彻科学发展观、落实和谐治校战略的客观要求，各科室（中心）要高度重视，做到“意识到位、责任到位、措施到位、效果到位”，确保以下四个结合：

（一）把“服务质量提升年”活动与本科教学评建工作结合起来。深入开展评建工作，创建全省应用型特色名校，是我校今年的一项重点工作，涉及到学校的方方面面。为评建工作做好后勤保障，为教学提供优质服务是我们义不容辞的责任，通过开展扎实有效的活动，牢固树立尽责为荣、失责为耻的责任道德，积极倡导爱岗敬业精神，努力提升服务质量，为本科教学评建工作做贡献。

（二）把“服务质量提升年”活动与“三评”活动结合起来。把“服务质量提升年”活动看作是“三评”活动的延续，后勤管理处将加大措施，强化监督，严格考核，严格奖惩，通过开展扎实有效的活动，进一步规范服务行为，提升服务质量，塑造后勤形象。

（三）把“服务质量提升年”活动与后勤日常工作结合起来。提升服务质量的关键是把服务工作做细、做精、做优，通过开展扎实有效的活动，精细化的管理，培养全员的执行力、落实力，养成主动服务的习惯，真正建立起上下贯通，快捷高效的后勤服务机制。

（四）把“服务质量提升年”活动与创先争优结合起来。全体干部职工要把进一步增强责任意识，标准意识，规范意识，落实意识，服务意识，奉献意识，提高服务质量和工作效率作为开展好“服务质量提升年”活动和“效能提升工程”的重要内容，全力推进后勤服务质量再上一个新台阶，为推动学校又好又快发展做出新的贡献。

开展“服务质量提升年”活动是20xx年后勤工作的重中之重，要加强领导，精心组织，积极探索，不断创新，大力弘扬求真务实的精神，进一步以“解放思想”凝聚力量，以“开拓创新”激发动力，以“精细化管理”提升水平，努力在变思想、换思路、求精细上狠下功夫，激发全处员工的工作热情，确保活动开展的扎实有效，取得明显的效果。

**提升服务品质工作总结3**

服务是什么？简单的说服务就是帮助，是照顾，是贡献。是从细微处创造效益，在细微处提高质量，是从事商品零售行业必备的经营理念。在市场竞争激烈的社会，作为企业要想拥有一定的良性发展空间，除了产品质量要严格把关之外，同时还要有一套完善的产品服务，所以培养员工的服务意识至关重要，员工的服务意识提高了，服务质量也就自然提高了。

培养员工的服务意识对管理者来说是一个非常重要的课题，通过产品和服务来迎合顾客的差异化，是一个企业在市场中立足并长期发展的根本。随着科技的发展，相同产品在质量等方面的差异化已基本消失，而服务的差异化是现在的商家竞争的主要方面，如何真正形成自身的服务特色，打造自己的服务品牌，是我们服务战略目标实现的关键。在近几年中，我们的公司先后出台了多种便民措施，代收水电，代缴费等等，充分体现了公司提倡的以“百姓生活”为本的“中国苏果”。而提高服务意识和质量不光是要公司在大局上的政策和制度，作为工作在一线的员工，直接面对我们的客户，培养就成了一个大课题！在多年的超市工作中我总结了以下几点。

>（一）、员工的自身形象和态度的培养

一是员工的言行举止是代表企业形象，员工必须严格遵守公司的规章制度进行规范服务，从而提高服务水平。

二是员工在遭遇突如其来的事件时要学会冷静，忍耐，克制自己的情绪，端正态度，及时采取有效措施，使服务尽善尽美！

三是员工要养成服务的习惯，我们定期不定期的考核服务态度，服务水平，作为评估工作好坏的依据。

>（二）、员工市场意识的培养

一是门店的效益与每一位员工的切身利益息息相关，没有良好的优质服务，也就自然没有了良好的顾客关系，超市的销售和利润会大大减少，最终影响员工的就业机会和薪资待遇等！

二是要让员工明白“人无远虑，必有近忧”的道理，必须脚踏实地的把市场意识落实到日常工作的点滴服务之中。

>（三）、员工主动服务意识的培养

一是员工要以愉快的心情主动服务于顾客。“要我服务”的意识是守旧的，它是在公司规定的基础上的循规蹈矩，而“我要服务”的意识是科学的是创新的，它是在公司规定的基础上有所创意！

二是要教会员工换位思考，如果自己是顾客来到超市，从选购到付款你会希望得到怎样的服务，要明白一个道理——服务是光荣的，服务是神圣的，服务遍及各个行业的各个角落，今天我服务了顾客，明天顾客就服务了我。服务工作，只要用真诚的心，很轻易的就会得到快乐，只要你懂得去发现，去付出，工作就会是充满幸福和快乐的事情！

更多总结扩展阅读

**提升服务品质工作总结4**

优质服务，是现在商业市场上一直提倡的主题，一个企业的发展和存活，靠得是客户，靠得是有持续性的客户，要做到这一点，说难不难，说易不易，想牢牢抓住客户的心，就是这四个字—优质服务。

为进一步推动环茂品牌建设，提升环茂科技形象和服务质量，促进销量业绩增长，增强企业核心竞争力，经总经理办公会议决定，集中一个月时间，开展“优质服务月”活动。这次优质服务月的主题是：优质服务，展环茂新形象；奉献客户，树环茂好口碑。指导思想：围绕公司各项中心工作，按照“做中国最好的环境在线集成和运维企业”的要求，坚持“以人为本”的服务理念和“客户第一”的服务原则，以优质服务为出发点，通过自查、培训、整改、评比等活动，进一步强化公司员工的服务意识，努力提高服务水平。

公司这个月里做了很多实质性的工作，比如墙上醒目的标语，比如优质服务人员的评选，而且还组织全体员工参加了有时代光华开设的优质服务讲座。让我切身体会到，公司为提高服务质量下的决心。

作为一名销售人员，我想从我自身谈谈优质服务该做到的内容：

1.优质服务应该以人为本，上门推销，应该本着客户就是我们的衣食父母，我们关心他们就等于关心自己。

2.学会站在对方的立场上考虑问题，解决客户的顾虑和麻烦，了解客户的心理，分担和化解他们的不安和实际困难，让客户觉得他买到的不仅是你的产品，更有你的优质服务。

3.作为一个销售人员，要做好自己的服务，就必须了解和掌握必要的技术技能，这不但在谈业务时还是去解决实际问题，都是非常有帮助的，不要觉得这些都是技术部的人该做的事情，和我无关。你要知道，和客户打交道，你是先头部队，也是善后部队，你的服务质量怎么样，直接关系到公司的利益和形象。

结合接下去的工作，我想谈谈怎样在实际工作中做好服务，接下去的重点工作是尾款和运维款的回收工作，这项工作，工作难度是有的。经过几个星期去企业里接触，我觉得萧山的收款工作是可以分层次的，这和服务做到好坏是成正比的，售后运维工作做得好的企业基本上比较爽快，运维不好的，设备老出问题的企业态度就比较不差。我想这个也是可以理解的，如果我是企业老板，看到自己花钱买的设备老坏，谁会心甘情愿的付钱啊。现在可以把客户的情况从好到差分成a、b、c、d四等。

1.对于a、b类的，要继续保持良好的服务，做到客户要了解的东西或想进一步得得到的服务要尽量去满足。

2.对于c类的客户，要做好沟通工作，向他们去解释为什么设备会出问题，并提出可行的解决，让客户觉得这些问题是暂时的。

3.对于d类的客户，大多是以公司现在资金紧张，或者验收报告没到为由推脱，像后者，我觉得也是我们公司工作的一个疏忽，要收过去这么久了，还没把验收报告发下去，让顾客可以有这个借口推脱也是没办法的，现在主要就是要尽快的和环保局联系发下报告。对于前者来说，我们可以以人性来考虑，如果企业确实是有实际困难的，公司可以考虑两笔款子分开来付，如果是故意推脱的，应该积极向企业领导沟通，说服他们，让他们知道他们付这笔钱是物有所值的。

优质服务月的活动虽然结束了，但是我觉得这种行为，这种态度已经这公司上下形成一种态势，我想在这种良好的氛围下，公司的将来一定会发展的更好。

**提升服务品质工作总结5**

导读：如何搞出新意、搞出特点，我所多次召开各层面的座谈会，针对该所辖区的特点，制定了“传统宣传品牌营销相结合”的宣传营销方式，打出了“金融产品进市场，农行送福到万家”的主题宣传口号，工作总结如下：

今年“迎新春优质服务竞赛活动”开展三个月来，农业银行XX支行枫江营业所储蓄存款取得了前所未有的快速增长，截止三月底，该所各项存款余额达万，比年初净增万，完成全年计划的，提前天完成全年计划任务，比去年同期多增万，增量份额占全镇市场的，其中教育储蓄净增万，完成计划的，新增存款账户户，发卡张。

为取得全年资金组织工作的主动权，我所把“迎新春优质文明服务”活动作为全所工作的重中之重，多策并举，扎实工作。

>一、强化内部管理，把握工作主动权。

针对枫江营业所过去几年的各项工作不是很理想，综合考评落后，员工的情绪波动较大，思想不稳定的现象，新的所领导班子根据我所党员较多的特点，利用“保持^v^员先进性教育活动”的契机，召开了多次会议，进行面对面的交谈，重温“三个代表”重要思想，认真组织学习，由于思想上的认识到位，员工工作的主动性得到极大的提高。

为争取全年工作的主动，我所确立了“早发展早受益，快发展多受益”的思想观念，早计划，早安排，早宣传，早行动，围绕支行开展“迎新春”优质服务竞赛活动的精神，出台了一系列的措施。新年伊始，我所先后两次召开会议，明确储蓄存款工作目标，并对“迎新春”优质服务竞赛活动进行了统一安排部署，使全所员工充满了勇于争先、力创佳绩的信心和决心。

>二、突出一个“新”字，抢抓市场营销先机。

>三、体现一个“诚”字，优质服务上台阶。

我所在传统的微笑服务的基础上，又提出了让顾客“五满意”，即：在营业场所的整体视觉上让客户满意；在服务时间上让顾客满意；在服务质量上让客户满意；在服务品种上让客户满意；在服务方式上让客户满意。

我所根据员工是本地人的关系，发动亲朋好友成为我所的义务宣传员，大力宣传我所的特色产品，今年仅亲友介绍的存款就近百万。

成绩只能说明过去，下一步我所将一如既往，发扬成绩，乘胜前进，顺应形势，锐意进取，采取有力措施，争取资金组织工作再上新的台阶。

**提升服务品质工作总结6**

为保障广大妇女的生殖健康，提高广大妇女健康意识和健康水平，让群众在实行计划生育中发挥主人翁的作用，农场根据xxx开发区20xx上半年关于深入开展“关爱女性健康”优质服务活动工作要求，组织育龄妇女开展了一 “关爱女性健康”普查普治妇女疾病的活动。现将活动情况总结如下：

>1、及时入户发放康检通知，深入宣传，确保所有育龄妇女参加普查

为了确保“关爱女性健康”优质服务活动顺利开展，计生办提前把通知写好，确保育龄妇女人手一份通知，农场各管区、生产队把这次活动列入议事日程,于12月14日前把康检通知书发到对象手中。对象外出的，与对象电话联系，告知农场康检活动时间，同时，还在各管区办公室、各生产队公示栏张贴宣传，让农场育龄妇女知道我农场于20xx年12月17日上午在农场场部开展“关爱女性健康”普查妇女疾病的活动。

>2、活动日具体情况

12月17日上午，各生产队队长亲自带队，组织康检对象到指定地点参加康检 。对个别计划生育难点户，都能采取有效的办法动员其参加康检活动。农场党政领导、计划生育活动领导小组成员、场部下队工作组亲临活动现场，向广大康检对象宣传计生法律法规知识，过问各队妇女参检情况，督促康检工作。 本次优质服务活动，通知人数有308人，实检145人，当天参检率47% 。 对不来参检的人员计生专兼干已于12月19日前电话通知来办公室补检或亲自到家上门见面补检 ，通过补检，本次优质服务活动参检率为95%。在这次康检活动中，145人参加B超检查，发现计划外怀孕0人。

>3、检查结果

本次康检活动中，发现有宫颈肌瘤的有2人，宫颈囊肿的有2人，盆腔积液5人，宫颈糜烂14人，外阴炎有1人，已对在检查中发现患病的人员已建议进一步到医院检查治疗

从此次妇女病查治中可看出：宫颈炎、宫颈糜烂是妇女常见病，发病率高。负责本次康检医生指出，妇女病与大家自身卫生意识的重视、生活习惯、孕产次、年龄等有密切关系，因此广大女性应养成良好的生活习惯，平时饮食多样化，不偏食、微生素、微量元素、营养物质才能得到补充，才能使身体抵御疾病的能力增强；平时更应该讲卫生，夫妻生活协调，实行计划生育，积极采取有效的避孕措施，防止多次受孕和多次生育。做到无病早防，有病早治。

>4、存在的问题：

此次康检，虽然得到了农场育龄妇女的积极参与和大力支持，但因新农合在上周刚组织康检，参加康检率还比较低。还有个别女同志缺乏保健意识，认为没有病，用不着检查，也是导致该项工作开展难的原因之一。但我们通过此次活动的开展大大提高了农场育龄人群对生殖健康疾病的认识，掌握了不少关于健康保健知识，对生殖道疾病预防与治疗有了新的认识。

**提升服务品质工作总结7**

>一、活动名称：

全国旅游服务质量提升年

>二、时间：

20xx年（20xx年11月到12月进行前期准备，20xx年1月进行总结）。

>三、主办单位：

国家旅游局和各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团、计划单列市、副省级城市、苏州市、桂林市和黄山市旅游局（委）及旅游协会，中国旅游协会及国家级专业旅游协会。

>四、指导思想

认真贯彻落实《^v^关于加快发展旅游业的意见》，按照《旅游服务质量提升纲要（20xx—20xx）》的要求，优化旅游服务环境，强化旅游企业和从业人员质量意识，全面提升旅游服务质量，树立旅游行业良好形象，促进旅游业又好又快发展。

>五、目标和任务：

>六、活动内容及责任分工

（一）组织开展旅游质量宣传活动。

1、开展“品质旅游、伴你远行”宣传活动。国家旅游局制定工作方案，制作公益广告宣传片、编印宣传资料，联合动员部署分时段集中开展媒体宣传。国家旅游局监管司负责，综合司、信息中心、中国旅游协会、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会参与。

2、组织举办“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。确定把20xx年4月的第二周，作为全国“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。组织各基层旅游局和旅游企业深入社区，就如何提防旅游低价陷阱、关注文明旅游与旅游安全，以及理性维权等，向消费者进行宣传。国家旅游局监管司、综合司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

3、组织“旅游质量万里行”活动。以“旅游质量万里行”为主题，组织相关媒体开展旅游质量提升年系列宣传和报道，为质量年营造良好的舆论氛围。国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会、信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

（二）定期发布旅游质量相关信息。

1、发布游客满意度状况信息。开展游客满意度调查，进一步调整完善全国游客满意度调查工作方案，扩大样本量和调查范围，增强调查结果的科学性、权威性和可信度，发布季度、半年和年度满意度调查报告，公布旅行社、饭店、景区、交通等服务领域和以城市为主的目的地游客满意度状况信息，引导、督促各行业、地区、城市围绕游客意见采取措施，加强管理，改进服务，提升质量。中国旅游研究院负责，国家旅游局监管司配合。

2、定期发布旅游投诉信息。各级旅游质量监督检查所定期向社会发布旅游投诉情况，促进旅游企业重视旅游服务质量问题，引导旅游者选择有良好信誉的旅游企业提供服务。国家旅游局监管司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、质监所参与。

（三）开展促进旅游重点领域服务质量提升活动。

1、提升旅行社服务质量。深入贯彻落实《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》，以广告、合同和价格监管为重点，抓好旅行社的守法经营，抓好旅行社对内设部门、分支机构和从业人员的规范管理，有效遏制低价竞争、欺诈旅游者、强迫或变相强迫消费、擅自变更行程、非法滞留等违规行为；以建立旅行社服务质量分类信息披露机制为重点，抓好旅行社诚信意识、品牌意识、优质服务意识的培育，抓好旅行社的规范用工，有效降低旅行社的服务质量投诉；以保国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各旅行社参与。

2、提升旅游饭店服务质量。大力贯彻实施新版饭店星级标准，进一步提高星级饭店服务的标准化、规范化水平。加强星级饭店评定和复核工作，完善星级饭店的退出机制和星评工作的监督机制，切实维护星级标准的权威性，保证星级饭店的整体水平。组织举办全国旅游饭店服务技能大赛，提高旅游饭店员工的服务技能水平。开展“中国饭店金星奖”评选活动，提升旅游饭店品牌影响力。大赛由国家旅游局监管司负责，人事司、中国旅游协会配合；星级标准的宣贯和星评工作的监督由监管司负责，中国旅游协会配合；星级饭店的评定和复核、“中国饭店金星奖”评选由中国旅游协会负责。各地旅游局（委）、协会、各旅游饭店参与。

**提升服务品质工作总结8**

>一、充分理解和认识服务的内涵，是开展优质文明服务的动力

1、服务是一种管理

优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。因此，银行在实施优质文明服务战略过程中应严格依靠管理制度。包括岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为员工的行为准则，严格执行。

2、服务是一种文化

银行构建服务文化体系包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观，要有无私奉献、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神，以及因此而产生的“一条船”思想和身为银行员工的自豪感等等，这种有行业特色的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分发挥这种服务文化的激励作用。

3、服务是一种精神

银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，树立客户第一、主动服务、整体服务的观念。文明优质服务活动是一项长期的系统性工程，从领导到员工，从一线到二线，从经营业务到内部管理，从行里到行外，都要相互配合协调，使企业的经营目标转化为人的自觉行动。

>二、强化和提高服务意识，是开展优质文明服务的前提

要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质文明服务关系到企业形象，因此，要必须做到全面发动，全员参与。对内通过集中考试、突击检查、模拟测验、集中培训等形式，督促员工熟练掌握优质服务的内容;对外通过报刊、电台、电视台等媒介进行广泛宣传，扩大社会影响。

明确目标，制定计划，分步实施，责任到人。对文明服务工作进行总体规划，制订阶段性目标，联系自身实际，进行细化和充实。对目标进行层层分解，责任到人，做到人员定岗，用具定位，操作定型，服务定时，努力实现井然有序的工作秩序。

完善机制，严格考核，公开标准，奖罚兑现。不断完善规章制度，使服务行为规范化、制度化。要结合本行实际，建立严格的奖励和惩罚制度，制订和完善严格的岗位规范、各项业务的具体服务标准和业务操作规程，同时将有关经营管理、业务操作、内部管理等规章制度，按专业分工进行系统完善、整理和汇编，并要求全体员工对本职岗位每项操作规程熟记会背，熟练规范运用。做到每天从接待第一位顾客到送走最后一位顾客，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，使每位员工接待顾客有礼、有节、有度，处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐、友爱、温馨。

实施“一把手”工程，搞好优质文明服务。优质文明服务不只是个单纯的服务问题，商业银行在市场竞争中靠的是以优取胜。优质服务是立行兴业增效之本，因此必须摆在重要位置，纳入工作决策的总体思路，全面实施“一把手”工程。要成立以行长为组长的优质文明服务工作领导小组，各基层支行、营业部也要层层签订优质服务责任书，将各项指标量化、细化，责任分解到人，并纳入行长目标管理体系考核。在每年年初的工作安排中，都把优质文明服务工作作为贯穿全年各项工作的主线，常抓不懈。

搞好服务是事关银行社会形象，影响银行各项经营活动的综合性工作，因此银行每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、配合，增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。建立“一个中心、四个层次”的服务大格局，即以为客户服务为中心，一线为客户服务，在各服务窗口、部门为客户提供品种多、效率高、质量好的金融服务;二线为一线服务，各管理、科技和后勤部门要根据一线的需要，想方设法搞好服务，提供保障;领导为群众服务，领导干部要体察民情，关心员工的工作和生活，调动员工的工作积极性和创造性;上级为下级服务，上级行要统筹规划和指导基层行的优质文明服务活动，做到有计划、有方案、有检查、有奖励，不断改进工作作风，提高办事效率，对下级的工作积极给予支持和协调。

**提升服务品质工作总结9**

超市服务质量直接影响公司的形象。为全面提升我店的服务质量，提高顾客满意度和忠诚度，提升永辉在顾客心目中的形象，特制定以下活动计划：

>主题：

我为永辉添光彩

>参加人员：

全体员工

>服务规范培训内容：

一、顾客服务的原则

二、接待礼仪标准

三、仪容仪表标准

四、为顾客服务时站姿标准

五、微笑服务标准

六、基本服务用语标准

以上详见服务礼仪教材

>实施步骤：

1、宣传培训阶段。

时间：12月25日-12月31日

由人事部提供公司的有关服务规范的内容，由部门主管安排

落实培训，要求员工知晓率100%。

2、执行阶段

时间：1月1日-1月20日

（1）由各部门主管督促落实员工遵守服务规范，对执行不力的员工进行沟通，情况严重者予以警告和处罚。

（2）由行管部通过周检以及平时巡场检查对各部门落实情况进行监督。

（3）聘请神秘顾客对服务质量进行监测。

3、考评阶段（见附图3）

通过打分表对各部门的成绩进行评价并张榜公布，分值高低作为管理奖考评要素。

4、持续改进阶段

通过不断的优化执行标准、培训员工，加大执行力度，不断的将服务质量提升。

**提升服务品质工作总结10**

xx年11月，我市开展“xx销售杯”文明优质服务竞赛活动，活动中我店坚持以深入开展行业优质服务竞赛活动为突破口， 把创建活动融入到税收工作中，推动了各项税收工作的全面提升，取得了显著成效。

>一、加强领导，讲求实效

我店领导班子意识到，优质服务活动是一个融思想教育、规范管理、强化监督、塑造形象为一体的系统工程，是全面实施执好法、服好务，推动各项工作顺利开展的强大动力和载体，也是对两个文明建设总体水平和文明程度的综合反映。我店高度重视，组织全体职工及时召开了优质服务竞赛活动启动大会，进一步明确了活动的宗旨、原则、目标、意义和内容，使职工的思想认识统一到了全市开展优质服务竞赛活动的精神上来。会后，对全局开展优质服务竞赛活动的内容、方法、步骤进行了具体的安排部署，并形成了“一把手”负总责，分管领导具体抓的领导小组，负责对具体工作的组织、协调、指导、检查和考核。

>二、创新思路，落实措施

为确保活动扎实有效开展，我店推陈出新，创新思维，围绕主题先后开展了形式多样，丰富多彩，别具特色的优质 服务系列活动。

(一)规范言行举止，开展礼仪培训。10月18日—11月10日，组织全体税干进行了为期一个月的礼仪培训。围绕饭店对客的提供优质服务的要求，从服务礼仪概述、涵义、作用、操作、技巧、沟通等内容进行了详细讲解，采取理论和实践相结合的方式，进行课堂和现场互动，对走姿、坐姿、文明礼貌用语、服务礼仪、仪表仪容等进行了课堂演练和规范训练。此次礼仪培训，是响应全市在窗口行业开展的优质服务竞赛活动的具体落实，使饭店广大员工受到了一次专业系统的文明礼貌与个人情操的标准礼仪教育，对提高全员工队伍素质、提升文明程度、推进精神文明建设活动的深入开展有着十分重要的意义。

（二）积极参加活动，力推优质服务发展。在开展优质服务活动的过程中，我店不仅独辟蹊径地开展了具有本店特色的各类活动，还积极配合市局组织、参加了全市举办的一些活动，9月末我店还组织全体员工参加政府组织的“双日捐”活动，我店全体员工积极响应领导号召，热心捐款。

>三、措施得力，成效显著

（一）推动优质服务工作全面提升。优质服务竞赛活动的深入开展，极大地调动了广大员工做好本职工作，干好优质服务工作的积极性、主动性和创造性，推动了以“对客优质服务”为中心的整体水平的全面提升，同时征管质量得到了显著提高。

（二）优质服务水平实现新提升。优化服务，塑造形象，在优质优质服务竞赛活动中营造和谐征纳关系。我店立足实际，把从思想上尊重每一位到店的客人，感情上贴近客人，工作上方便客人，作为营造良好和谐对客关系的基本要求。把狠抓提高服务质量作为推动窗口单位优质服务工作上台阶的切入点，使规范化、科学化、标准化成为优质服务竞赛活动高标准开展的主要落脚点。硬件服务功能提升，极大的提高了酒店对前来入住、办公客人的舒适度。

成绩属于过去，创建永无止境。我店将认真总结优质服务活动的成果，多方汲取经验，进一步创新思路，深化服务措施，紧紧围绕“优质服务”这条主线，大力开展一系列争创文明行业，提高优质服务水平，规范服务规范，提高职工素质的竞赛活动，推动文明优质服务活动的深入开展。

**提升服务品质工作总结11**

春回大地、春风送暖，伴着“优质服务月”的春风，集团各单位开展了一项又一项实实在在的服务活动，做了一件又一件与广大师生的工作、学习和生活密切相关的具体事情。我们的目的是想通过这次活动激发全体员工的工作热情和工作的主动性、积极性，增强其责任心、责任感和服务意识，促进各单位的工作，以此来推动集团的整体工作上台阶、上水平。从广大师生对活动情况的反映来看，“优质服务月”活动取得了可喜的成绩，实现了以优质服务月活动为新的起点，全面提升后勤服务质量的预期目标。

>一、领导重视组织严密

优质服务月活动开始之初，集团专门召开了动员会，号召各单位要大张旗鼓地进行宣传和充分的发动，确定“为广大师生服务是我们的责任，广大师生的满意是我们的目标”为这次活动的口号，并对活动作了具体的安排，要求各单位要结合实际，通过这次活动制定和完善各项规章制度、岗位职责，建立起规范化的工作规程，努力把后勤的服务质量和服务水平提高到一个新的高度。

>二、积极主动活动多样

各单位按照集团的要求结合本单位的实际，积极主动地开展了一系列活动做了大量的工作：

（一）行政部

行政部在“优质服务月”中做了许多工作，简要如下：

我院交换机改造后，全部办公、住宅电话变为直拨方式，总机室的2位机务员同志加班加点，为教职工调试电话、确定号码。在那段时间，他们常常工作到晚上10点多钟，为满足广大教职工住宅、办公新增电话的需求，目前总机室的同志正在加紧更换电缆。由于原来的四位电话号码变为七位号码，给大家内外联系带来很大为便，这无形中增加了机务员的工作量，他们总是不厌其烦地给校内、校外用户转达新号码。办公室配合总机室及时地将办公、住宅电话号码打印装订成册并发放给各部门及住户。

收发室在优质服务月中，服务态度大为改观，他们以饱满的热情、真诚的服务为广大师生收寄邮件、包裹、发放报纸、杂志，得到了大家的认可。

**提升服务品质工作总结12**

我们科室是我院首批优质服务试点病房，至实施以来已有五个月了，当我回想这五个月以来工作中的点点滴滴时，深感到了医患沟通艺术在优质服务工作中的重要作用。医患沟通的质量决定了医疗服务的质量。医生诊治疾病不仅仅是应用技术解决问题的过程，更主要的是一个与病人交流情感，产生共鸣的过程。如果医生，护士在提供医疗服务的过程中能够善于倾听，善于沟通，那么医患关系也必然如我们想象那样和谐，融洽，所以医患沟通艺术对优质服务工作起着推波助澜的重要作用。

所谓沟通古语指：挖沟使两水相通。彼此通连，相通。沟通只有遵循一定的原则才能产生应有的效果，要能掌握沟通艺术是需要长期的积累和应用的。我非常佩服我们科室的李护士长，记得有一次，一个眼科病人因为手术顺序的问题对我们工作很不满意，在病房里大吵大闹，情绪很不稳定。几经劝解无效我赶紧报告护士长，李护士长详细了解情况后，来到病房，耐心的向这位男病人解释到：“真是不好意思，因为我们手术安排的问题给你带来了不便，为此我们感到很抱歉，首先我要向你解释一下原因，因为本来你的手术安排在第3台，所以手术室工人就把你提前接到手术室外准备手术，但是临时因为增加了一台急诊手术，所以只能借用了你的手术间，所以要请你回病房等待，我们感到很抱歉，也请你理解一下，体谅一下，先让急诊手术做，，急诊手术做完我们会马上把你接到手术室给你做手术，为你做手术的医生们中途不会休息，一定会把你手术做完才休息，所以请你放心，今天一定给你做手术，请你在病房等待一会儿。”男病人听后情绪稳定下来了，也没开始那么急躁了，问道：“那医生中午不吃饭会不会影响手术？”护士长干脆的回答道：“这你放心，别看我们下班的时候很疲惫的样子，一旦进入工作状态，就像注入了^v^一样精神抖擞，眼睛手术要求非常精细，我们医生和护士绝对是百分百投入。”病人听了之后像吃了定心丸一样反而跟我们开起玩笑来：“你们太辛苦了，该休息还是要休息，该吃饭还是吃饭哈，我们没意见啦。”当时站在一旁的我好佩服护士长啊，这让我深深体味到了沟通艺术在优质服务工作中的必要性和重要性！

还有一次，我管床的一位家属对“输血前检查”这项收费项目百思不得其解，我们好几位护士都向其解释了什么是输血前检查，但是他还是弄不明白为什么要做这项检查。最后护士长过来了解情况后，先翻开他爸爸的病例，找到输血前检查报告单，然后指着报告单开始跟他耐心详细的解释了输血前检查包括哪些项目，做这个检查的目的，有两个方面的原因，一方面，对患者本人有很大的益处；患者可以从报告单了解到自己住院前和住院后有没有在医院内感染到传染性的疾病，从这个角度来讲，做这项检查对患者本人来说就是一个自身利益的保护。另一方面，对医院和医生护士来说也有益处，我们可以了解到病人是否有传染性疾病，从而可以加强自我的预防保护，也可减少和避免医院内感染的发生。所以每一位做手术的病人我们之前都要给他们做这项检查。听了护士长这番话之后，我觉得我都听得好明白，以前还真没想过这项检查有这么必要，真的很佩服我们护士长的经验和沟通艺术。

优质服务回头看，让我发现工作就是不断发现问题，解决问题，不断积累，不断进步的一个过程，沟通艺术在这个过程中就是一剂良药。

**提升服务品质工作总结13**

根据“百日优质服务竞赛”活动宗旨，为了提升医务人员形象素质，全面提高医疗服务质量，坚持“以病人为中心”，更好地为群众健康服务。外科特制定了“百日优质服务竞赛活动”具体实施方案，人人签定了工作责任状。每周三下班后进行了法律法规、医德医风的学习，每次参加学习人数达到了95%以上，对所学知识的知晓率在90%以上。对非特殊情况未参加学习，科室予以经济处罚，罚款10元/次，对迟到者罚款5元/次。科室对每个人都进行了卫生责任区的划分，要求时刻保持病区的卫生。对工作未做到位，或在行政查房中扣了分的，每扣一分科内予以经济处罚50元。

通过三个月来严格的管理制度和工作措施，使大家在仪表举止、服务态度、劳动纪律、工作质量、效益等方面都有了较大的进步。这三个月以来，科室所有人员均能按规定着装、佩带胸牌，科内未发生投诉事件，未和病人及家属发生过争吵，未发生大的护理差错事件，严格执行了医保、合管相关规定，科内无收受红包、回扣或私自收费现象，科室日平均住院人数为。对全院行政查房中发现的问题次日均在交班会上予以通报，并作出整改。业务收入较去年增加了20%。科内满意度测评达到95%以上，对患者提出的意见及时予以回复，并在交班会上、护士会上予以整改。

总之，通过这项活动的开展，提高了科室全体人员的素质，强化了服务意识，病人满意度明显提高。在今后，希望这项活动能长久开展下去，本人觉得还应增加业务知识的学习、培训、考核，使我院不仅在服务上有大幅度提高，在业务上也应成为一流。这样，我院才能真正做到经济效益和社会效益双丰收。才能真正实现我院长远发展目标。

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！