# 三零服务工作计划精选7篇

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-01-28

*工作计划能推动创意思维，激发新点子涌现的关键因素，工作计划的具体性促使大家更加专注于创新的实际操作，下面是小编为您分享的三零服务工作计划精选7篇，感谢您的参阅。根据卫生部创建优质护理的整体要求及我院创建优质护理活动的具体方案，结合骨科专科的...*

工作计划能推动创意思维，激发新点子涌现的关键因素，工作计划的具体性促使大家更加专注于创新的实际操作，下面是小编为您分享的三零服务工作计划精选7篇，感谢您的参阅。

根据卫生部创建优质护理的整体要求及我院创建优质护理活动的具体方案，结合骨科专科的特点，认真落实以病人为中心，夯实基础护理，注重专科护理，力求从点滴细微的工作着手，改变服务理念，优化工作流程，改善护患关系，提高护理质量。现制定20xx年优质护理工作计划如下：

一、提高思想认识，明确优质护理内涵，增强服务意识

组织全科护士学习创建优质护理活动的相关文件，做好科内培训工作，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的锲机，充分调动护士工作的积极性。努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三.工作措施：

合理安排，弹性排班

骨一科床位48张，护士15人，根据每位护士的工作能力，病人的数量，护理工作量，实行合理安排，弹性排班。

规范病房管理，重点环节工作落实到位严格执行各项护理制度及护理操作流程，做好护理安全工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，落实患者安全目标，减少不良事件发生。对患者进行分级护理，患者的护理级别与病情相符，加强对病区环境的管理，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织组织护理人员召开安全分析会及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并要求及时改正。

4、细化工作流程，明确岗位责任

对各班职责进行修订，改变排班模式，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，力求新的职责更合理实用。

5、抓好基础护理、专科护理，实行责任护士负责制

每位护士分管8-12个病人，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务,密切观察患者病情,随时与患者沟通，做好患者的生活护理、基础护理，保障患者安全，体现人性化的护理关怀。

6、深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

7、不断总结，提高护理质量,增加病人满意度

每月召开一次护办会，每位护士汇报工作情况与感想。每月进行病人满意度调查，认真听取患者对优质护理工作的意见和建议。对存在的问题及时反馈，提出整改措施，不断提高护理质量，提高病人的满意度。

8、加强患者健康教育

由责任护士做每天根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食、疾病的自我预防、用药的注意事项，向病人做详细的讲解，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

9、护士实行绩效分配

分配原则：效率、质量优先，按劳分配，兼顾公正、公平。

分配依据：病人满意度、工作的时间、存在的风险、护理质量、责任心。

作为公司的新进员工，也作为这个职业的新手，我想说，我所要学习和加强的实在是太多。我将它们总结成了四点，这四点是我现在最缺乏的，所以我将它们列为我20xx年的学习任务。

第一点：与本行业相关的业内和业外的专业知识学习。尽快熟悉公司的工作模式和工作制度。因为不同的客户，我们会遇到不同的问题，某些时候客户的某些问题可能超出了我们的产品，所以在这个时候，专业要求我们必须马上把最准确的讯息传递给客户。反之，客户的感受会是怎么样的呢？他的第一感觉肯定是你不够专业，紧接着他会想到这个公司。因此，我认为这一点是重中之重，也是最基础的。

第二点：与客服有关的专业知识学习。首先，作为客服，所要掌握的最基本一点就是电话礼仪。接听电话时的语气、速度、说辞、态度是直接影响到客户对你个人以及公司的第一印象。语气轻柔、说辞简洁明了、态度热情诚恳等等，都是作为一名专业客服所必备的。其次，客服的心态、思维反映能力。这一点呢，我认为不是一朝一夕就能学习和掌握到的，它需要时间的磨练与工作经验的积累。也许在某些人看来，客服是一个多么简单的工作，但是深入思考后，并不是你所想象中的简单。当你在接听了成千上万的电话或是遇到某些刁难客户的之后，你是否还是能如之前那样语气轻柔、思维冷静清晰呢？而最重要的，在经过了这么多种种状况之后，你是否学会了思考，学会了揣摩。揣摩什么？揣摩客户的心理，“对症下药”！如此，就不会是你被客户牵着走，而是你变主动，引导客户了。做到这一点，对于处理客户问题，包括客户投诉，就会临危不乱了。

第三点：组织与管理能力。只要是在一个团体里，你就应该培养一下你的组织与管理能力，现在它不仅是作为领导地位的人员才独有的。当然，话说回来，只有你学会如何地去管理和安排你的工作，将来你的领导能力则更能得到更大的发挥。只有你学会管理自己，你才能有资格去管理别人。

第四点：对技能的要求。提高自己的技能，能独立快速的完成工作，尽快学会设计软件和视频软件。

几个月以来，我并没有给公司带来任何有形的利益，因为工作中的我还有很多不足的地方，而现在的我正处于学习与摸索的状态。让客户感受到我们的服务理念。用客户的专业、热情、诚恳拉近与客户的距离，让客户自发自愿地与我们合作，得到客户的认可是我们在工作中所获得的最大的荣誉。永远做到客户是上帝。

为了深入贯彻落实党的十七届三中全会精神，按照县委、县政府的要求部署，结合我乡实际情况，我们乡党委对明年的服务民生工作进行了认真的研究和精心的谋划，计划明年服务民生工作要做好如下最涉及农民的七件事实：

一、以农民增产增收为核心，做好各项服务和指导工作。

1、引导农民调整好种植结构，重点要增加花生和水稻的播种面积，减少低产低收作物面积。

2、组织开展好农民所需要的各种培训。

（1）、邀请有关专家对农业生产进行两次科技培训，培训相关的农业科学知识。

（2）、对畜牧业生产进行两次集中培训，尤其是对牧业小区和畜牧业发展大户，培训学习牧业经济发展和相关疾病防治工作，使牧业经济在全乡要有广大的发展。

（3）、搞好劳务输出技能培训。为全乡剩余劳动力学到一定技术，由体能型向技能型转变，全面增加劳务经济收入。

二、以干部包保为载体，确保贫困家庭的生产和生活有保障。

全乡特殊贫困家庭，要有干部包保，使他们在生产上有安排，在生活上有保障。全乡副乡级以上领导每人包两户，乡直机关单位领导、站办所长和村支部书记、村全体干部要包100户特殊贫困户，在生产上要帮助安排，生活上要给予扶持，使这些贫困家庭尽快脱贫。一是在物资上给予帮助，二是在资金上给予帮助，这两项每人每年不低于500元。

三、要以泥草房改造为重点，改善农民的居住生存环境。

在xx年，我们要本着政府引导、农民自筹、政府补贴的形式，全乡要完成泥草房改造任务750户。经过三年的努力，在全乡要消灭泥草房。

四、改善交通环境，为经济发展铺路搭桥。

明年，全乡计划砖路50公里，水泥路20公里，建桥梁一座，通过交通网络建设，力争二年内使全乡村屯公路全部硬化，让农民出行有好的道路，同时也可加快商贸流通进程，确保农民增收。

五、加强村容屯貌整治工作。

以村屯规划和卫生整治为手段，大力加强村容屯貌的整治力度，全面清理屯内垃圾和柴草，确保达到村容整洁，乡村文明，使人民生活在美好的环境之中。

六、加强社会治安安全治理工作，确保社会稳定。

乡村社要成立三级治安网络、巡逻网络，努力遏制治安和刑事案件的发生，同时要做好民事调解和纠纷工作，使全乡人民生活在安全、稳定的环境之中。

一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

﹙1﹚鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

﹙2﹚部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

﹙3﹚制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

﹙1﹚做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

﹙2﹚做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

﹙3﹚做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

﹙4﹚根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练，加强员工的总体素质！

年即将过去，我们将满怀信心地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。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。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。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。

2)不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3)强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)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，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

一、掌握企业的基本情况;

二、提高对企业文化的理解和认同;

三、全面了解企业管理制度和行为规范;

四、知晓本职务(岗位职责制、权利、义务)、工作服务流程和考核标准;

五、熟悉企业以及相关部门的业务;

六、熟悉企业各部门和本职岗位领导、同事和部属;建立与本职岗位相关部门人员的关系;

七、掌握本职工作的基本工作方法;培养良好的工作习惯;

八、增强在工作中思考、应变的能力;提高表达、组织、安排等综合能力;

九、培养对职业的热爱，团队协作的精神;提高团队意识;

十、建立正确的自我意识和心态;

十一、提高中基层管理人员的职业道德、管理素养和管理技能; 十二、最终确保本企业能顺利开业;

十三、员工自我价值得到体现和提高。

除总经理外的各层级管理人员：含副总、总监、部门经理、主管、领班、组长

一线各部门基层服务员：营销、收银输单、前厅、酒吧、康乐、餐饮、客房、ktv、保安

企划师、设计师、摄影师、美工、会计、出纳、审计、人事人员、行政人员、文员、仓管、采购、洗涤、保洁、宿管、司机、绿化、工程人员、dj师

足疗保健师、修脚师、采耳师、美甲师、美容美发师;化妆师、美体师、休闲技师、演员、厨房人员

注：培训内容分为：综合培训内容和管理层培训内容、各部门单独培训内容三大板块。

(一)具体内容

1、军训

2、基础知识

(1)酒店业基本概念、发展史和专业知识;行业分析;

(2)企业文化(企业概况，企业愿景;组织架构，各部门职能);

(3)员工手册;

(4)薪酬福利体系;

(5)职业心态，职业规划，职业意识与价值观;

(6)行业素质、职业道德;

(7)自我管理(情绪、工作、时间);

(8)如何做到服从管理;处理好组织关系;

(9)团队建设与打造;

(10)各类规章制度(人事、行政、财务)、行为规范;

(11)各岗位岗位责任制(责、权、利);

(12)食品安全与卫生;

(13)安全消防知识;

(14)应知应会内容(业务范围，楼层功能、产品详解、消费指南、内部电话等等);

(15)初中高各级合格员工的国家标准;

(16)如何养成良好的学习和工作习惯;

(17)如何成为企业需要的优秀员工。

3、职业技能

(1)职业形象

a 、职业微笑讲解与训练;

b、礼仪知识;

c、仪容仪表;仪态;形体训练;

d、服务用语(通常服务用语和各岗位专用服务用语)讲解与训练;通过训练让员工做到职业微笑示人，仪表端庄，礼仪大方，姿态优雅，语言亲切。

(2)基本操作技能

a、托盘训练;

b、点烟、换烟灰缸;

c、斟酒、斟茶、d、中餐摆台;

e、客房铺床;

f、各类单据填写规范;

g、电话拨打、接听规范;

h、设施、设备、工具、器皿的操作使用规范和保养;

4、各部门各岗位日常工作流程及标准规范;

5、各部门各岗位服务接待流程及标准规范;

6、卫生工作规范及标准：项目卫生细则、计划卫生等;

7、各部门各岗位温度设置、灯具开关时间规定等标准;

8、宾客关系，消费心理分析;对客技巧(沟通技巧;常见问题处理办法;点单、推销技巧);

(二)受训对象

基本操作技能各岗选学;第4和5项各岗分开学习;其他内容全员参训

(三)培训讲师

总经理、副总、部门总监、指定经理、人事部、保安部、培训顾问、外聘讲师

(一)具体内容

1、酒店的管理概论，经营理念，

2、如何制定工作和业务计划;

3、如何建立和有效处理组织关系、加强沟通和部门协作;

4、如何提高工作效率和管理质量;

5、如何进行目标管理和绩效管理;

6、员工情绪管理、危机管理方法;

7、现场督导办法与技巧;

8、例会技巧、日常管理方法的整体统一性培养;

9、客诉处理方法和权利划分;

10、责任事故内容及程度和责任的划分;

11、如何进行团队建设;

12、如何激励和有效授权;

13、个人培训能力打造;

14、管理人员综合素质要求及培养;

15、日常管理工作规定及要求;

16、合理排班与人员调配;

17、服务工作异常情况处理技巧;

18、合格管理人员的各项标准;

19、如何塑造个人管理魅力和权威。

20、常用管理工具与行文规范

(二)受训对象

除总经理外的各层级管理人员：含总监、部门经理、主管、领班、组长

(三)培训讲师

总经理、副总、培训顾问、外聘讲师

(一)具体内容

1、岗位责任制

2、如何进行市场调研

3、如何进行市场分析

4、如何进行顾客分析

5、如何拜访顾客

6、面对面销售技巧

7、如何陈述;如何促单

8、电话销售、预定、团队、现场服务流程与技巧

9、顾客档案管理、资源整合

10、顾客跟踪服务与维系

11、如何进行市场推广和品牌推广

12、如何建立渠道及渠道拓展

13、如何进行活动策划

14、如何进行节假日和活动促??

15、企业内外形象设计与调整

16、团队打造与激励

17、部门绩效管理规定

18、业务项目功能整合、经营政策掌握(产品经营手册)

(二)受训对象

营销人员、企划人员

(三)培训讲师

总经理、副总、总监、本部门经理、培训顾问、外聘讲师

(一) 班前准备工作

1、按时上班，按时签到，不许代签，不许弄虚作假。(有事必须事先请假)。

2、服从领导开档前卫生工作的安排，保质保量完成充餐具，备调料，铺台，摆位，环境卫生等，事前一切准备工作。我们是一个整体，要有全局观念，要互相合作，互相帮助。

3、员工午餐，小歇。

(二) 班中接待

1、 热情迎客，主动招呼，坚持礼貌用语。

班前会后迅速进岗，精神饱满，坚守岗位，坚持微笑，注意自身形象。

当顾客进入餐桌要主动招呼：先生/小姐，中午好/晚上好，几位并拉椅让座。 撤筷套，问茶水(同时介绍茶叶品种)，递菜单。

为顾客罩上衣套，如有小孩拿取儿童座椅，为顾客倒上第一杯礼貌茶。

2、点菜介绍，主动推荐，当好参谋。

必须掌握菜肴业务知识，了解当市估清品种及增加品种。

(1)准备写明台号，人数，日期及时间，字迹端正，清楚易懂。

(2)介绍菜肴要荤素搭配，口味不易重复，多推荐厨房出品好顾客反应好的品种。要做到四个不要：不要同一口味，不要同一原料，不要同一烹调方法，不要同一盛器。

(3)不同对象，不同场合推荐不同菜肴。对红烧菜，烹调时间，蒸煮时间长的菜要事先同客人做好解释，让顾客有心理准备。

(4)营业中途有估清，退菜必须写明原因由厨房或部门领导签字证明方可退菜。

(5)点菜要掌握主动，争取时间，但也必须尊重客人自选。

(6)确定点菜后要做到重复一遍，核对无误再交收银下厨房。

能让客人提起吃饭应酬便想起我们，提起点菜介绍就想到你，这就表示你的推销介绍成功了。

3、按序上菜，操作无误。

首先根据点菜单要了解菜式所需用品，做好提前准备，如刀，叉，所需调料等。

(1)上冷菜要均匀摆开(口味，颜色，荤素，造型，盛器搭配摆放)。

(2)同时征求顾客意见收取茶盅。

(3)上菜时必须核对点菜单(点菜单上没有的菜绝不上台，寻找领导的指令)，坚持做到a，上菜报名b，摆放到位c，核菜划单。上菜时注意不宜在老人，儿童，残疾人身上上菜，注意平衡，防止汤汁外溢滴漏。

(4)上酒水要注意酒水饮料上台当客人面示意再打开。

(5)凡跟作料的菜肴先上作料后上菜。

(6)上菜完毕要对客人交代清楚(先生/小姐菜已上齐，还需要什么请吩咐)。

(7)根据情况上水果盘。

4、席间提供优质服务。

(1)适当的时候调换骨盆，烟缸。手法熟练，动作迅速，操作卫生。

(2)观察就餐动态，如有超时过长的菜肴，要主动和传菜部门联系或部门领导联系，提醒催菜。

(3)妥善处理好日常供应中的琐碎矛盾，碰到菜式问题，要态度虚心，诚恳，语言亲切，耐心解答，要记住一句好话使人笑，一句闲话使人跳的奥理，在处理不了的情况下请示领导。

(4)顾客就餐完毕要核对结帐单，正确无误，代客买单。做到收，找，唱票，买单

后做到礼貌：谢谢。

(5)顾客离座，要礼貌道别，提醒不要遗漏所带物品。

(三)班末收拾

1、按操作程序收台：(布件，玻璃器件，不锈钢器件，餐厅用品，厨房用品，台面等)小件分类摆放，强调大小分开，轻拿轻放，送到洗杯间和洗碗间。

2、轮到值班值班工作标准要求操作。检查火苗隐患，安全防范。

在整个服务接待过程中，使用托盘。要自觉习惯性的勤巡台，时刻留意顾客的就餐，举止，示意服务。要有灵活机动性，有应变能力性，空闲多与顾客沟通关系。

礼貌用语，行业操作用语，精神饱满，面带微笑，尽心尽职，遵守餐厅工作纪律，做合格的好员工。

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！