# 三零服务工作计划参考6篇

来源：网络 作者：七色彩虹 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，工作计划应该充分考虑到项目的整体目标，确保每个环节都对整体目标有贡献，小编今天就为您带来了三零服务工作计划参考6篇，相信一定会对你有所帮助。活动背景：我市的公交虽说是比较好的，但是也存在这不...*

工作计划能推动创意思维，激发新点子涌现的关键因素，工作计划应该充分考虑到项目的整体目标，确保每个环节都对整体目标有贡献，小编今天就为您带来了三零服务工作计划参考6篇，相信一定会对你有所帮助。

活动背景：

我市的公交虽说是比较好的，但是也存在这不少的问题，无论是公交车的干净程度，还是公交的文明出行都有待进一步的提高。例如公交车上主动给老弱的人让座，公交上虽然拥挤，但是仍然要给那些需要及时帮助的人帮助，上下车让一步等等。

活动宗旨：

以推动大学生开展公益实践，以弘扬公益精神、宣传社会公德、倡导公益文化、开展公益实践、塑造公益形象为宗旨，开展公益活动，宣传爱护我公交，文明乘坐，文明出行。

活动口号：

文明公交，文明出行

活动要求：

大学生与公益文化相结合，突出实效性、人文性、公德性，通过传播公益文化，营造科学、高雅的道德氛围，使大学生接受更多的新事物，传播爱心提高自身修养。同时使大家感受到公交的.干净与文明的美好，使市民有文明公交的意识。能在以后的生活中文明出行，快乐旅行。

参与人员：

物理与电子工程学院公益服务支队全体成员。

1、前期准备

（1）、与公交公司联系，与他们合作开展本次活动。

（2）、队内讨论，选择最好的实施计划。

（3）、准备贴在公交上的宣传物品，以及调查用的表格等。

（4）、分成四组：一组，清洁公交车；二组，随车行驶，不断宣传爱护公交，发放传单等；三组，随机做调查，并负责整理；四组，管理宣传版，在人流多处展出。

2、活动实施

（1）、按时到达公交公司，首先一组做好车的清洁工作，让人有耳目一新的感觉。从心理觉得应该爱护这公交。

（2）、二组在公交公司把需要贴的宣传，贴在车上。随车出行时，把传单发到乘客手中，适时解释。

（3）、三组向各个人群展开调查，了解本地的文明公交程度并整理、存档，并交一份至公交公司（调查中若遇到村民不给予配合的情况，我们将尽量尝试通过沟通以及诚恳的态度来化解，避免冲突）

（4）、展板内容要丰富，以各种行式宣传。同时有一文明签名活动随之进行。

（5）、宣传本次的公益活动，让更多的人加入到公益活动的志愿队伍中来，让公益的文化在学生以及社会广为传播。发扬我国的光荣传统。

3．总结

（1）、将活动的照片，记录做成展板，放于物理楼前，不仅宣传了此次活动，同时也展示我支队做公益活动的举动，将公益事业发扬光大。

（2）、总结本次活动的成功与失败，为下一次进行工作打好基础。

（3）、联系校学通社、广播站等媒体，报道和宣传此次活动。

4．注意事项

（1）、在活动中大家积极配合，不断努力克服活动中的各个困难，发扬公益精神。

（2）、我们将主动联系公交公司及其他可能的支持企业，以获取经费和物资支持，以达到降低活动成本的同时，最大化宣传我们的活动。

近段时间，我们医院也就是x市第一人民医院妇产科正在积极开展优质服务，通过我们的“微笑服务，满意待患”让病人感觉我们医务工作者是与他们站在同一战线，这能增强他们战胜疾病的信心，同时也能让患者在我们医院就医时感受到温暖

为确保这一优质服务的实施：我们科室主要从三方面做起

一科学管理强素质：妇产科工作复杂繁重，风险较大，特别是产科母子两条生命掌握在我们医务人员中。为给患者提供安全满意的服务，我们妇产科实施了科学管理，把制度建设及其贯彻落实工作牢牢抓在手上，通过每天的交班，使每天的工作有条不紊的进行。我觉得妇产科是一支敬业奉献的团队，管理出素质，出成绩，以制度管人，以制度调动人的积极性，使科室工作顺利进行，得到社会的认可。

二优质服务树形象：医院应给病人信任感、安全感、亲切感，有了这“三感”服务质量就在其中了。但这三感离不开高质量的技术和周到细致的服务。近几年，科室在医院的支持下，先后派医务人员外出进修学习，同时积极联系专家来我院讲学，会诊，指导。对我们年轻医务人员传、帮、带，使我们的技术水平不断提高，给病人减轻了不少痛苦，科室对新技术高度重视，科主任以身作则，孜孜以求，不断学习新技术。

三亲情服务暖人心：优质的服务更是让患者获得信任感、安全感、亲切感的基础。我们坚持在医务人员中开展“假如我是一名患者”的换位思考，并从规范的言语和亲人般的行为做起，通过我们的优质服务让患者感到的是温馨提示、知情告知，而不是刚硬条款;听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶。

我一直都觉得非常骄傲和自豪，因为我的工作是迎接新生命的到来，双手托起的是明天的希望，祖国的花朵。看着一个个活泼可爱的小天使的降临，内心会感到无比的喜悦。产房的工作极富有挑战性，我们面对的是即将成为母亲的人，我们必须严密观察产程，确保新生儿顺利安全的到来，容不得我们半点疏忽。在分娩过程中经常会碰到突发状况，也让我们心理紧张，另一方面也挺危险，因为我们常接触血液，不小心就有可能感染上传染病。尽管我们的工作很脏很累，但付出的汗水会得到回报，当我们听到新生儿来到世上那第一声有力的啼哭，看到一个又一个的家庭快乐的从这里走出去，我们心里是充满幸福的，生命带给了我们无限的感动。“优质服务”，进一步拉近了我们与患者之间的距离，并在社会中得到了人们的一致好评。

物业服务部按照前期制定的部门培训计划，在人力资源部的大力支持下，遵照实用、实效，理论与实践相结合，按需施教、学以致用的原则，结合部门员工的.培训需求开展培训工作，取得了较好的培训效果。

一、指导思想

以“为同学服务”为总的指导思想，同时以“严于律己、树立榜样、开拓创新”的态度来引领自己开展各种工作。明确自己工作的职责所在，做到工作有计划，办事有效率，开会有主题，布置工作明确。

二、工作目的为

了更好的开展毕业生工作，提高毕业生的就业率。就业服务部将更努力完成各项工作，妥善安排各项任务，力求把工作做得更好!现将工作计划安排如下：

三、具体方案

(一)、常规管理

(1)每单周周一晚上例会，对前一段时间的工作进行总结，并对后期工作进行部署。如有重要事情安排则另行通知。

(2)制作我部成员联系表

(3)严格考勤制度。

(4)对本部门的干事所办事务进行记载，以便年终考核。

(5)要求本部门干事之间要相互学习，共同进步，定期作工作总结，并处理好与其他部门干事之间的关系，更好地为学校的发展作出贡献。

(二)、具体工作：

(1)、对上一年的毕业生工作进行总结，我们将改进上一年工作的不足发扬其优点，做到扬长避短，就业总结见附页;

(2)、收集相关的就业信息和国家对毕业生提供的一些优惠政策并及时发到毕业生的qq群里，避免错过相应的面试机会。负责把一些重要的国家政策和就业信息及时传到政治与公共管理学院的网页上;

(3)、开展关于新生如何规划大学生活的讲座，写策划书，并总结其中的`不足之处和取得的成果。策划书见附页;

(4)、为了提升未毕业生的就业优势，拓展师范生的素质，在新生文化节系列活动中准备搞思政讲坛活动，具体安排见附页中的思政活动策划书;

(5)、毕业生实习归校，组织一次关于毕业生就业的讲座，让他们做好心理准备，积极应对严峻的就业形势;

(6)发放毕业生就业协议;

(6)开展考研动员大会，面对越来越严峻的就业形势，通过提升自己的学历来提高自己的竞争力，是一种较好的选择。

(四)计划总结

“成功只会垂青那些有准备的人”。有准备的前提就是必须有计划。以上的计划是本部门在这一学期暂定的工作。在这一学期里，本部门将积极配合其它部门的各项工作，做好毕业生的就业工作，我一定会尽自己的全力，与本部门的成员一起，把本部门的工作做好，让政治与公共管理学院的工作走上一个新的台阶。

酒店的生意很大程度取决于服务水平高低，毕竟谁也不会掏钱来看人脸色。如何做好酒店服务员的培训呢?来看看范文档为大家整理的酒店服务员培训计划吧!更多酒店服务员培训计划尽在范文档工作计划栏目，敬请关注!

作为一家餐厅或酒楼在开业前，或者在一批新上岗之前，必须有一个明确的目标，为了达到这个目标的标准，要实现此目的，就需要对员工进行。

先列一个提纲:

第一课:首先每个员工做自我介绍，姓名，籍贯，爱好等。以提高员工之间的认识。

第二课:了解公司的规章，管理架构以及本酒楼的基本出品特色，解释员工福利,服务意识服务理念。

第三课:员工的仪容仪表，楼面服务基本礼貌用语。

第四课:餐饮服务五大要求及餐厅服务员操作程序。

第五课;餐饮五字决，如何留回头客，前厅与后台协调，员工配合。

第六课:规范礼貌用语及操作程序。

第七课:楼面部接待过程(详细讲解)。

第八课:对酒水的认识，价格及斟法的基本认识。

第九课:席前烹调的准备工作，席前烹调的主要材料及其他配料，高级服务员要掌握的服务。

第十课:预定迎客点菜送客摆台托盘上菜推销斟酒收台

第十一课:大型酒席宴会的服务程序及准备工作。

第十二课:如何成为一名出色的服务员。

第十三课:厅房服务的详细程序。

第十四课:问题解答。

第十五课:及消防知识。

员工仪容仪表

规范礼貌用语及操作程序

1.当客人进入餐厅时，咨客应主动上前，热情地征询客人“先生/小姐，您好!欢迎光临，请问您几位? ”当客人回答后便问:“请问先生/小姐贵姓? ”

2.把客人带到座位后，拉椅请坐(并做请的手势) 。双手把菜谱递给客人并说道: “\*\*先生，这是我们的菜牌。 ”然后询问客人: “您好，请问喝什么茶?我们这有普洱，香片，铁观音等茶”客人选定茶叶后，应把客人所点的茶告知看台的服务员。要求:语言亲切，保持微笑，使客人有得到特别受尊重的感觉。迅速把客人的尊姓告知上前拉椅问茶的服务员，以及该区域的领班，部长，并把姓名写在菜卡上。

3.服务员在分管的上站岗，笑脸迎接客人，协助咨客安排客人入座，稍鞠躬讲: “先生/小姐，您好，欢迎光临!”

4.拉椅请坐，先将坐的椅子拉出，在她坐下时，徐徐将椅子靠近餐桌，说: “先生/小姐，请坐”并做请的手势，向咨客了解客人尊姓。

注意事项:

a善于观察分清谁是主人。

b对有些不愿意把自己姓氏告诉你的客人，不可强求。

c当客人对问姓名不解时，我们可以这样解释: “这有利于我们称呼您”或“当有客人找你时，便于我们查阅。 ”

d服务员在整个过程中，有关称呼客人的应该以其尊姓为前提。

5.递巾冲茶。从客人右边递巾并说: “\*\*先生/小姐，请用毛巾。”然后去冲茶，如果没有从咨客那里得到客人喝什么茶，那就要服务员自己询问客人了。(问的方式见第二条。)要求:冲茶要求连同小食，芥酱，等一起用托盘托到客人台前，从右边斟上第一杯礼貌茶，注意:茶水要求六分满，先女士后男士，先宾后主，再按顺时针方向进行，然后上芥酱，小食

6.落巾，脱筷子套。将碟上的席巾花展开，并铺在客人膝上或铺在餐碟底。(脱筷子套要在客人右边进行)

7.推销酒水。当营业员点完菜后，即上前微笑地询问: “先生/小姐，请问需要什么啤酒，饮料或果汁吗?我们有\*\*果汁挺不错，啤酒有金威啤酒，青岛啤酒等。”注:名贵酒类需要给客人验酒后方可开启，葡萄酒分红，白两种，白葡萄酒必须冰冻，红酒不一定要冰冻，按客人的意思是否需要加柠檬，话梅或雪碧。

8.下单。酒水单一式两份，清楚填写台号，姓名，时间，数量及名称后交收银员盖章。红色一联交收银员，白色一联交酒吧员取酒水。

9.斟酒要求。

a.上酒水要从客人的右边，身稍斜站以微微弯腰的姿势。

b.向客人问酒，要先问客人喜欢什么酒，再按其意思斟酒，斟酒顺序:先主宾后主人，然后按顺时针的方向逐位斟上。

c.斟酒规格:啤酒，汽水八分满，辣酒九分满，洋酒一p(一盎司)

d.斟酒方法:斟啤酒，汽水可稍沿杯内徐徐斟下，混合酒先斟汽水后斟洋酒。

10.收茶杯。在为客人斟上酒水后，必须征询客人意见，将茶杯撤走。若发现烟盅有烟头时，把一个干净的烟盅盖在上面，一起拿到托盘，然后放回干净的烟盅。

11.上汤，上菜的要求。菜上台后揭开菜盖，报出菜名，并做手势“请慢用”。注:上头道菜后，需第二次派香巾，以示清洁。上汤时应为客人分派，要求每碗均匀，然后按先女后男的顺序主动把每碗汤端到客人的右边。上主道菜时，主动征询客人是否需要米饭;如客人需要，则按数量划在食物卡上。若餐台上有几道菜已经占满位置，而下一道菜又不够位置时，应看情况征求客人意见，将台上剩下最少的一碟菜分派给客人或放到另一个碟子上或撤走，然后上另一个菜。

12.巡台。如发现烟盅里有两个以上烟头，要马上撤换。将空菜碟以及空汤碗撤走。撤出餐具端到下栏盘，餐具按指定的下栏盘放好，及时撤换骨碟，更换时必须在客人右边进行并打请的手势，如果客人正在交谈时，应提醒客人。

13.席间勤添加酒水。上完最后一道菜时，要主动告诉客人“先生/小姐，您点的菜已经上齐了”并询问客人是否要增加水果或甜品。

14.收撤菜碟餐具。先征得客人同意，才能收撤(空碟除外)应在客人的右边逐样收撤，先收筷子，筷子架，后收汤匙，味碟等其他餐具及酒杯。用脏物夹清理一下台面。

15.上热茶。按客人原饮用的茶壶添茶叶后加上开水，另换一套杯，为客人斟上一杯饭后茶。(巡台中发现客人的茶壶揭开时，要马上加开水，然后再为客人斟一次茶。

16.上甜品，水果。上甜品前先准备干净的甜品餐具，主动均匀的把甜品分派给客人;上水果前，视何种水果派上骨碟，果叉等，把水果端到客人桌上，介绍说: “\*\*先生/小姐，这是我们酒楼经理送的，请慢用。 ”

17.派上热毛巾并结帐。给客人结帐时，需用收银夹在客人的右边把收银夹打开说: “\*\*先生/小姐，谢谢(多少)钱。 ”客人接过找零后，同样要说谢谢。拉椅送客，说“慢走，欢迎下次光临”等送客语。

18.检查工作。客人走后，及时检查是否有尚燃的烟头，是否有遗留的物品;若发现有尚燃的烟头应及时把它弄灭;若发现有客人遗留的物品，应马上叫主管处理。

19.收撤餐具。首先整理好台椅，以保持餐厅的格调，先收餐巾席巾，后收水杯，酒杯，瓷具。

20.清理现常重新布置环境，恢复原样。

迎送员岗位职责：

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的相关饮食、饭店设施地方的问题，收集分享相关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

服务员岗位职责：

1、按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。

2、确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。

3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。

4、仪容整洁，不擅自离岗。

5、勤巡台，按程序提供各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。

6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作

7、熟悉餐牌和酒水牌的内容，如：食品的制作办法等。

8、做好餐后收尾工作。

跑菜员岗位职责：

1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。

2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。

3、啦解菜式的特点、名称和服务形式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。

4、啦解结帐形式，妥善保管好订单，以便复核。

5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。

6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热水平等。

7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。中餐厅服务规范和服务程序

散餐操作程序

(一)、散餐服务要求

1、啦解当天供应品种(例汤、海鲜、时菜、甜品、水果、特别介绍、沽清类)。

2、备料：(酱油、胡椒粉、开水、点菜单、热巾、托盘等

(二)、开餐前的检查工作

1、参加班前例会，听从当日工作安排。

2、检查仪容仪表。

3、台面摆设：

餐具整齐，摆放统一，干净无缺口，台布、口布无破损，无污渍。

4、台椅的摆设：

椅子干净无尘，椅面无污渍，台椅横竖对齐或形成图案形。

5、工作台：

餐柜、托盘，摆设要求整齐统一，餐柜布置整齐无歪斜。

6、检查花草。

7、检查地面。

(三)、迎接客人

1、迎宾员当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼(30℃左右)

热情的征求客人：“欢迎光临先生/小姐，请问您几位?”

把客人带到坐位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道：“先生/小姐，这是我们的菜单

语气亲切，使客人有得到特别尊重之感觉。

2、餐厅服务员

(1)站立迎宾

在开餐前的5分钟，在个自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿势要端正，不依靠任何物体，双脚不可交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满。

(2)拉椅让座

服务员应协助迎送员安排客人就座，拉椅时留意先女宾，后男宾。

(3)如果客人需要宽衣时，帮助客人将衣物挂好。

(四)餐中服务

从客人右边递巾，并说“先生/小姐，请用巾”。然后询问客人：“请问喜欢喝哪些茶?我们有花茶、乌龙……”。

2、增减餐具

3、斟茶：

将茶杯连碟放于托盘上，斟茶至八分满，从客人右侧递上。

4、落餐巾、脱筷套：

将餐巾解开，轻轻地放在客人双腿上，如果客人暂时离开，将餐巾叠成三角形，平放在餐位的右位。

5、为客人上调味品：将调味品碟拿至托盘上，斟倒。

6、收小毛巾：用巾夹逐条夹进托盘中拿走(可与第5条一起做)。

7、点菜：

介绍菜式

在客人看过菜单片刻后，即上前微笑地询问：“先生/小姐，请问现在能够点菜吗?”

“先生/小姐，请问您们需要点哪些菜呢?”“我们有×××菜是挺不错的，今天有特别的品种×××您试一试好吗?”如果客人点的菜没供应时，应抱歉说：“对不起”建议点别的相似的菜肴。

推销钦品：

同菜式推销。

点完菜与酒水时，留意复述给客人听，并询问有无错漏等。

8、收回菜单、酒水单：

由领班、迎送员集中放在迎送台以作备用。

9、下订单：

下订单时，第一联交收银员;第二联由收银员盖章后，交酒巴或由跑菜员交厨房，作为取酒水及菜的凭证;第三联由跑菜员划单用，此联能够留存。

10、用托盘将饮料酒水按订单上的桌号，准确的呈送给每一位客人。

11、第一道菜不能让客人久等，最多不超过10—15分钟，如时间稍长，要及时向客人说“对不起”表示歉意。如客人有急事，一定要与厨房联络，尽快出菜。12、上菜时，应礼貌地向客人表示：“对不起，让您久等啦。”

13、上菜顺序：冷菜、热菜、主食或点心、甜食、水果。

各餐间在每上一道菜备餐间服务员应在第三联上注销一道菜。上台时留意报菜名。

14、上最后一道菜时，要主动告诉客人，“先生/小姐，您的菜已上齐”，并询问客人是否要增加些哪些。

15、菜上齐后，递甜品水果的介绍牌给客人，向客人介绍各类甜品、水果。

16、巡台：⑴烟缸内有两个或两个以上烟头应立即撤换。

⑵将空菜碟、空汤碗及空酒瓶撤走。 ⑶及时撤换骨碟。

⑷及时添加酒水、饮料等服务员应有求必应，有问必答，态度和蔼，语言亲切，服务周到，应在客人开口前满足客人的要求。随时留意客人动态，及时处理突发事件。

17、收撤菜碟餐具：

菜碟：先征得客人同意，才干收撤(除空碟外)当客人同意后，应在客人的右边逐样收撤(如需打包可在工作台进行)先收银器、玻璃器皿，后收餐具。

18、上热茶：

提供茶水服务(用盖碗茶)。

19、上甜品、水果上甜品上水果：上水果前应视水果品种，派骨碟、刀、叉、小匙羹等。(刀在右，叉在左)

20、递上小毛巾`

21、结帐：结帐时用结帐夹，在客人右边、礼貌的说：“谢谢，先生/小姐总共元”留意收款和找零时应唱收唱付，钱款当面点清。

22、拉椅送客：

向客人道谢，送客人至餐厅门口，并欢迎再次光临，提醒客人不要在餐厅遗漏物品。

一、培训目的这个部分主要强调为何培训，一般都是要增进服务意识，提高员工素质及技能

二、培训对象：培训人员有新进入酒店的人员和在职的员工

三、培训内容：知识..

培训要求

一：培训期间要求工装整齐，人员整齐。

二：培训期间不允许佩带手机/香烟/钥匙以及员工三宝等硬物。

三：培训期间不允许说笑、聊天、乱动、有问题喊报告。

四：培训站位时、要以标准站立姿势站位、站位高到低一字排开。

培训时间60分钟

15分钟：全员形体培训：要求跨立要领{其中考核个别房间价位}

15分钟：贯彻服务员领位礼貌用语。

30分钟：培训人员中提出几名服务员来实际操作领位流程{其余员工继续形体}

领位礼貌用语：

一、晚上好，欢迎光临黄金北岸。

二、贵宾几位，有预定的房间吗?

三、贵宾您好，订房人贵姓或手机尾号是多少?

四、贵宾您好，为您安排中包可以吗?

五、房间价位348元，这后不开发票278元，您看可以吗?

六、贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来。

七、楼层接待贵宾几位!

八、收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。

九、贵宾您好，您的房间这边请。

十、您的房间到了，祝您玩的愉快。

vt对客语言：

a,晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾几位有预定的房间吗?

b1.五位给我安排个房间.

b2.有房间211在哪?

a2.贵宾您好，请问订房人贵姓或是手机尾号是多少?

{顾客说明信息后，服务员与主接核实确定房态}

a贵宾您好，您的房间这边请，请跟我来.

a x楼层接待贵宾几位?

c收到谢谢，晚上好，欢迎光临黄金北岸。贵宾您好，您的房间里面请，您的房间到了，祝您玩的愉快!

为进一步加强我辖区传染病防治工作,遏制结核病流行,保障人民群众身体健康。在全面推井深化医疗卫生体制改革，促进公共卫生均等化和“健康教育进家庭”工作中，要充分认识到广泛宣传结核病防治知识的重要性、紧迫性和艰巨性，把结核病防治知识的宣传和普及作为重要内容纳入健康教育规划中。积极宣传结核病防治知识，结核病防治工作取得的成绩，肺结核病防治免费优惠政策，结核病流行严峻形势和结核病防治工作的长期性、和艰巨性。动员全社会共同参与防治结核病。根据20\_\_年疾病预防控制工作目标工作要求,特制定计划如下:

一、总目标

1、继续加强项目工作的规范管理，项目人口覆盖率达100%；

2、做好疑似结核病人及结核病人发现、转诊、督导及管理工作；

3、全年力争发现治疗涂阳病人及重症涂阴病人15例，转诊可疑肺结核病人60例；

4、涂阳肺结核病人的治疗覆盖率达100%，治愈率达85%；

5、加强结核病防治宣传工作，提高全民防痨意识；

6、做好村医业务知识培训工作；

7、进一步加强网络追踪工作。

二、业务措施

1、登记在册结核病人的管理

（1）、加强结核病控制项目督导工作，卫生院防保组对各卫生所定期进行督导，每月1至2次，卫生院重点对涂阳病人的管理情况、疑似病人及结核病人的转诊情况，各种资料的完整性及结核病防治知识宣传情况进行督导。督导医生要做到：双日督导病人服药，做到看服到口、服下记录划卡再走。督促病人按时复查，掌握病人的服药情况，有无药物副反应，如有

副反应要及时处理上报。

（2）、加强结核病人访视工作，项目病人要实行“三见面”落实好督导员，并有记录。在册涂阳肺结核病人治疗期间家访6次，涂阴病人家访4次，有访视记录及疗程结束个案小结；

（3）、规则服药率：涂（+）≥95%；涂（—）≥90%。

2、疑似结核病人的转诊及病人发现

发现和治愈肺结核病人是控制结核疫情的重要措施。卫生院及各卫生所要认真执行《中华人民共和国传染病防治法》及《云南省肺结核病归口管理办法》，切实抓好疑似肺结核病人及结核病人的发现、转诊工作。

对发现的肺结核病人及疑似病人查晨痰、及时痰、夜间痰。认真开展病人追踪工作，督促病人就诊，提高病人发现率。

3、资料管理

加强对结核病人资料登记、收集、管理工作，做到字迹清析、数据准确、资料齐全。

4、做好村医业务知识培训工作，每季度1期，有记录、有签到名册、有小结。

5、结核病防治知识宣传

加强结核病防治知识宣传，增强全民防痨意识，围绕“3.24”世界结核病防治宣传日，采取多形式、多层次的宣传方式进行结核病防治知识宣传。广泛深入地宣传国家对结核病的防治免费、优惠政策，提高全民防痨意识。

三、业务考核

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！