# 三零服务工作计划优秀6篇

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-01-28

*工作计划的实施为大家提供了一个共同的期望和目标，工作计划能推动创意思维，激发新点子涌现的关键因素，下面是小编为您分享的三零服务工作计划优秀6篇，感谢您的参阅。自实施国家基本公共卫生服务项目以来，社区卫生服务工作已逐渐被群众接纳，本年度，我们...*

工作计划的实施为大家提供了一个共同的期望和目标，工作计划能推动创意思维，激发新点子涌现的关键因素，下面是小编为您分享的三零服务工作计划优秀6篇，感谢您的参阅。

自实施国家基本公共卫生服务项目以来，社区卫生服务工作已逐渐被群众接纳，本年度，我们将继续加大宣传力度，重点宣传相关政策，报销程序，努力提高群众的积极性，同时在不违反上级规定的情况下，尽量简化报销程序，方便居民，促进基本公共卫生服务工作在我区健康地发展。为认真贯彻孝南区卫生局的工作会议精神，加快我站服务体系建设，建立适应经济社会发展和广大居民健康需求的新型卫生服务体系，建立公共卫生政府投入的保障机制，确保广大居民享有基本公共卫生服务。根据省、市、区文件要求为做好基本公共卫生服务有关工作，制定本年度工作计划：

工作目标

为实施居民健康工程，更好地服务于广大社区居民，按照基本公共卫生服务项目，主要包括直接面向社区居民与社区流动人口的基本公共卫生服务、重点人群卫生服务、基本卫生安全保障服务等三大类8个项目。第一类社区居民基本公共卫生服务，包括开展健康教育，处理突发公共卫生事件，落实计划免疫预防接种，做好重大传染病防治等;第二类社区重点人群卫生服务，包括妇女保健、儿童保健、慢性病和精神病防治及老年人的动态健康管理等;第三类社区居民基本卫生安全保障服务，包括对社区食品和饮用水等卫生监督监测、社区公共卫生信息收集和报告等8项工作，制定工作目标如下：

一、开展健康教育：

主要包括设置健康宣传栏，定期更新内容，户户获得健康教育资料，开展新型医疗宣传与疾病预防、卫生保健知识的宣传;开展育龄妇女和学生的身心健康咨询与教育等。

二、处理突发公共卫生事件：

主要包括协助医院做好院前急救和院内急诊抢救;进行突发公共卫生事件应急处置技术培训;承担或协助做好传染病病人的消毒隔离、治疗和其它防控工作;协助开展疾病监测和突发公共卫生事件应急处置工作等。

三、配合做好重大传染病防治：

主要包括结核病、血吸虫病、艾滋病等重大传染病的防治;肠道传染病、呼吸道传染病、寄生虫病等其他各类传染病防治工作。

四、做好妇女卫生保健服务：

主要包括实行孕产妇系统保健管理;向孕产妇提供5次产前检查、3次产后上门访视和1次产后常规检查;向已婚育龄妇女每年提供1次常见妇女病检查等。

五、做好儿童卫生保健服务：

主要包括向0-7岁的儿童免费提供省免疫规划规定的一类疫苗的接种服务;加强afp及计免相关传染病调查、报告、标本采集工作，规范实施儿童计免保偿。确保新生儿和4岁以下儿童建卡率>98% 、脊灰、麻疹接种率>95%、百白破、卡介苗、流脑、乙脑苗接种率>90%、四苗全程接种率>90%、脊灰疫苗基础免疫接种及接种率>85%、新生儿乙肝疫苗合格接种率>90%、首针及时率>80%。开展儿童系统保健管理服务，0-3岁儿童在首次体格检查时建立系统管理档案，定期接受8次健康体检等。

六、进行慢性病与老年人的动态健康管理：

主要包括对高血压、肿瘤、糖尿病等慢性病人和精神病人提供咨询服务和治疗指导;为60岁以上老人和特困残疾人、低保家庭、五保户等困难群体实行动态管理，跟踪服务，定期随访等。

七、加强社区食品和饮用水等卫生监督监测：

主要包括开展食品卫生、饮用水卫生、公共场所和职业卫生监督监测等。

八、做好公共卫生信息收集与报告：

主要包括收集和报告传染病疫情，及时掌握食物中毒、职业危害及饮用水污染、出生死亡、出生缺陷和外来人员等信息。

工作内容：

(一)建立居民健康档案。

以妇女、儿童、老年人、残疾人、慢性病人等人群为重点，在自愿的基础上，为辖区常住人口建立统一、规范的居民健康档案，健康档案主要信息包括居民基本信息、主要健康问题及卫生服务记录等;健康档案要及时更新，并逐步实行计算机管理。

(二)健康教育。

针对健康素养基本知识和技能、优生优育及辖区重点健康问题等内容，向城乡居民提供健康教育宣传信息和健康教育咨询服务，设置健康教育宣传栏并定期更新内容，开展健康知识讲座等健康教育活动。

(三)预防接种。

为适龄儿童接种乙肝疫苗、卡介苗、脊灰疫苗、百白破疫苗、白破疫苗、麻疹疫苗、甲肝疫苗、流脑疫苗、乙脑疫苗、麻腮风疫苗等国家免疫规划疫苗;在重点地区，对重点人群进行针对性接种，包括肾综合征出血热疫苗、炭疽疫苗、钩体疫苗;发现、报告预防接种中的疑似异常反应，并协助调查处理。

(四)传染病防治。

及时发现、登记并报告辖区内发现的传染病病例和疑似病例，参与现场疫点处理;开展结核病、艾滋病等传染病防治知识宣传和咨询服务;配合专业公共卫生机构，对非住院结核病人、艾滋病病人进行治疗管理。

(五)儿童保健。

为0-36个月婴幼儿建立儿童保健手册，开展新生儿访视及儿童保健系统管理。新生儿访视至少3次，儿童保健1岁以内至少4次，第2年和第3年每年至少2次。进行体格检查和生长发育监测及评价，开展心理行为发育、母乳喂养、辅食添加、意外伤害预防、常见疾病防治等健康指导。

(六)孕产妇保健。

为孕产妇建立保健手册，开展至少5次孕期保健服务和2次产后访视。进行一般体格检查及孕期营营养、心理等健康指导，了解产后恢复情况并对产后常见问题进行指导。

(七)老年人保健。

对辖区65岁及以上老年人进行登记管理，进行健康危险因素调查和一般体格检查，提供疾病预防、自我保健及伤害预防、自救等健康指导。

(八)慢性病管理。

对高血压、糖尿病等慢性病高危人群进行指导。对35岁以上人群实行门诊首诊测血压。对确诊高血压和糖尿病患者进行登记管理，定期进行随访，每次随访要询问病情、进行体格检查及用药、饮食、运动、心理等健康指导。

(九)重性精神疾病管理。

对辖区重性精神疾病患者进行登记管理;在专业机构指导下对在家居住的重性精神疾病患者进行治疗随访和康复指导。

工作步骤

(一)宣传发动阶段

社区按照鄂尔多斯市东胜区卫生局的统一部署要求。一是调整基本公共卫生服务领导小组。明确一把手负总责，分管领导具体负责，并落实一名公共卫生管理员，负责社区公共卫生管理与服务工作。二是召开各级动员会议，明确社区干部、医生、妇女干部、群众代表认真学习，深刻领会文件精神，掌握政策和具体操作办法。三是要开展全方位的宣传活动，社区利用墙报、宣传栏、标语、横幅、广播电视，分发《健康教育读本》和健康教育知识宣传，营造浓厚的实施氛围。

(二)全面实施阶段

实施基本公共卫生服务是一项长期性的工作任务，涉及到服务观念和服务模式的彻底转变。我社区要根据九大类22项内容，制定长期的工作计划，付诸实施，并逐步规范提高。今年，一是要制定具体基本公共卫生服务项目实施办法，按照分级管理、分工负责的要求，将工作任务和责任落实到相关责任单位和责任个人。二是要建立社区医生责任制度，确定社区责任医生人员，按照服务人口比例，确定责任医生，依据“分片包干、团队合作、责任到人”的原则，理顺条块业务服务关系，扎实做好基本公共卫生服务项目。三是制定合理的资金分配方案和分配原则。四是建立公共卫生联络员例会和医生例会制度，听取社区工作进展情况，总结经验，及时研究解决工作中存在的问题，每月将工作进度情况汇总上报。

(三)项目评价阶段

根据基本公共卫生服务项目工作的要求，我社区卫生服务站要对全镇基本公共卫生服务项目工作开展情况进行阶段性考核评估。根据考核评估的结果核拨项目补助资金，同时进一步总结经验，促进工作开展。

主要策略及措施

一、加强领导，责任到人，狠抓落实

在孝南区卫生局的领导下统筹安排全年的工作任务，将工作任务分工到人，责任到人，制定奖惩措施，将工作目标完成情况与奖金挂钩，充分调动职工积极性，提高工作质量和工作效率，狠抓各项措施的落实，为了确保全年工作目标的及时完成。站长鲍董负责全面工作，负责公共卫生工作安排、艾滋病、寄生虫病的防治管理、健康教育工作，负责结核病防治、计划免疫工作、妇女、儿童卫生保健工作、肠道传染病，急性的传染病防治管理，负责慢性病管理、食品和饮用水监督监测、公共卫生财务管理。

二、部门协调，促进相关工作的开展

积极与教育、宣传等部门协调，落实健康教育和中小学传染病和防治工作。对在工作中存在的难点问题及时与分管领导沟通，强化责任意识，努力做好健康教育，中小学生体检和传染病防治。

三、加大督导力度，提高工作制度

根据工作目标，为了确保全年工作目标的及时完成，成立公共卫生项目工作督导小组，每季度到卫生科室、进行公共卫生工作验收。对在督导过程中发现的问题及时拿出督导意见，限期整改，并对整改情况进行跟踪调查，使卫生科室管理、传染病防治、肠道门诊建设、健康教育等各项工作能得到及时有效地落实，同时卫生站根据工作进度，每月拿出工作计划并对上月工作开展情况进行回顾性自查，每周有工作安排，每周召开一次院周会，及时发现问题及时解决，做到每项工作有安排、有措施、有落实、有结果，不断提高工作质量。

四、注重业务培训，提高工作水平

业务水平直接关系到工作质量，为此，我们将加强对卫生服务站人员的业务培训频次和力度，根据工作内容确定培训计划和培训目标，使业务培训工作制度化、规范化，不断提高业务水平，提高工作质量。

五、加强思想建设，建立一支高素质的卫生队伍

按照上级要求，我们将在本年度深入开展“行风廉政建设”，培养职工的廉政意识、服务意识，以思想建设保工作，使每位员工都能做到爱岗廉洁奉公，同时注重排查，调处卫生站及医疗室内部矛盾，及时解决工作中出现的纠纷，营造一个积极向上、团结互助的环境，建立一支高素质的卫生队伍。

六 、抓住重点，以点带面，促进全年工作目标的完成。

本年度，我们将以基本公共卫生服务、重点人群卫生服务、基本卫生安全保障服务等三大类8个项目为我站为重点工作，努力提高四苗覆盖率，

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

1、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。

为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。

自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2、开源节流，降本增效，从点滴做起。

客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。

从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。

我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。

对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的.良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

①、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

②、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

③、各个岗位的服务规范需要进一步加强。

④、设施设备维保计划未落实到位。

⑤、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在xxxx年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

为进一步落实责任制整体护理，推进优质护理服务工作持续、深入开展，深化专业内涵建设，提升临床护理质量，充分调动我院护士队伍积极性，特制定20xx年“优质护理服务”工作计划。

一、认真培训并组织落实各种制度、规范及标准

20xx年修定的护理文件有：护理常规、危重症护理常规、护理工作制度与岗位职责、护理技术操作规范、护理安全管理措施及工作流程，在去年培训的基础上，我院将继续进行有计划的院级及科室的培训，考核，护理部督促落实，定期检查护理人员掌握情况，发现问题及时解决。

二、加强护士核心能力建设，全面提升职业素质

1.严格落实分层培训，提高临床护士的实际工作能力及专业技术水平；根据自治区专科护士培训计划有序安排培训, 培训专科护理骨干，培养专科护理人才。

2.有计划选派护理骨干及护士长到先进医院轮流进修、参观学习；积极组织护士长参加各级护理质控中心及院级的各项管理培训活动，带动医院的整体护理管理水平。

三、加强患者健康宣教，突出蒙中医特色

1.利用健康教育手册，责任护士根据科室常见病的治疗和护理常规、术前注意事项、术后康复锻炼方法、特殊饮食、用药等，选择适当的方式，向病人做具有蒙中医特色的健康宣教。

2.科室每周举行1—2次集体宣教，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护等。

四、加强护理安全管理，提升服务水平

（1）加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、压疮等，建立并完善护理流程。

（2）强化护理安全核心制度及各种护理操作规范、流程、常规的落实，九月份“护理质量安全月”活动中重点突出此项工作。

（3）加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理不良事件的原因分析讨论，分析发生原因，吸取经验教训，提出防范与改进措施。

（4）加强科室管理。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、护理文书书写、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限期反馈，在护士长工作例会上进行总结；每月组织护士长对优质护理病区进行质量控制，综合评价，对存在问题限期整改。

五、夯实基础护理、严格落实责任制整体护理

1.切实做好基础护理。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，使病人舒适；正确执行医嘱，勤巡视病人，认真观察病情，发现问题及时解决，确保患者安全。

2.各病区全面落实责任制护理，责任护士全面负责患者从入院到出院的各项治疗、给药、病情观察、基础护理以及健康教育等，为患者提供连续、全程、优质的护理服务。

3.全面履行护士职责。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

4.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。

5.临床护理服务充分体现专科特色，各科依据科室特点丰富服务内涵，为病人提供人性化护理服务，保障患者安全，促进患者康复。

六、加强内涵建设，拓展服务范围

不断完善门急诊、手术室、辅助科室优质护理服务内涵建设，全院病房实施常态化优质护理服务模式，积极开展延伸服务，老年社区服务部计划继续对社区65周岁以上老年人建立健康档案、老年保健知识讲座、精神卫生科的“精神卫生日”宣传活动，结合企划科系列宣传活动，把专科健康教育讲座延伸到社区、家庭，为患者提供用药指导、健康教育、慢病管理等服务。

七、定期征求患者意见，不断改进护理工作

（1）科室每月召开工休座谈，听取患者对优质护理工作的意见和建议。

（2）护理部每月进行患者满意度调查，内容包括护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教及医院环境等，根据患者服务部及护理部调查结果，对于普遍反映好的方面，进行全院推广，对于患者不满意的方面，制定整改措施，及时反馈科室并限期整改。

八、积极探索，建立绩效考核激励机制，落实岗位管理

（1）责任护士履行岗位职责。按照岗位管理进行考核，护士应服从医院业务发展的安排，作为绩效考核依据。

（2）优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向临床一线护士倾斜，调动广大护士积极性。

（3）建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励。

（4）护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

（5）护理部依据优质护理服务质量控制标准对科室考核，考核结果作为护士长的绩效考核。

护理部

二〇xx年一月十日

20xx年8月xx街社区卫生服务中心在医院的领导下，将深入贯彻《荔湾区20xx年社区卫生服务项目管理实施方案》、《荔湾区第二人民医院社区卫生服务中心绩效管理体系实施方案》的精神，发挥党员同志和技术骨干的带头作用，并结合社区的特色工作和季节特点，富有成效地开展各项任务。现制定工作计划如下：

一、预防保健、计划生育技术指导工作

1、严格执行《疫苗流通和预防接种管理条例》和省、市疫苗管理工作会议精神，做好疫苗接种各项管理工作。把好疫苗质量关，规范进货渠道，加强内部专人管理（张丽莉负责），确保冷链及质量。小学托幼园所群体接种工作上报办公室批准后才能开展。

2、计免专线黄雪、王捍红、张丽莉协助做好“预防接种规范门诊”的申报工作，按要求开展登革热监测，以及日常散居儿童（有户籍、流动儿童）计划免疫接种管理，包括通知、资料报表整理汇总上报。完成7岁以下儿童、周岁内儿童建卡率≥98%、“四苗”全程接种率≥95%，周岁内儿童乙肝疫苗接种率≥95%、及时率≥95%，儿童计免入保率≥98%等指标。

3、由庞健负责传染病防治工作。对每月区疾控反馈的法定传染病名单认真访视，填写传染病访视表，乙类传染病访视率≥95%。协助站长开展指令性疫点处理工作，合格率100％。

4、儿保妇保专线梁可容负责辖区内7间托幼园所的集体儿童系统管理和预防接种工作，以及散居儿童体检、资料报表整理汇总上报。完成婴幼期保健保偿入保率≥95%，儿童系统管理率≥95%，新生儿访视率≥95%的要求。每季举办托幼园所卫生保健、科学育儿、常见病防治知识讲座。

5、1）妇保专线李纪梅要求必须加强与街道计生办的沟通联系，争取各社区居委的支持配合，提高外地流动孕妇和随夫孕妇的建卡率、户籍孕妇的早孕（孕13周前）建卡率和重点项目中外街外区产妇访视数，以增加业务收入和完成绩效考核指标，使围产保健建卡率≥95%，早孕建卡率≥70%，产后访视率≥95%，早孕期产后期保健保偿入保率≥95%。

2）日常围产建卡、产检、妇女保健门诊中开展计划生育技术指导、避孕药具发放和咨询服务，做好原始资料记录。

3）对重点项目中散居育龄妇女查环查孕后常见妇科病诊治应积极与计生部门和妇科门诊医生联系，做好资料的搜集记录统计工作。

4）每季举办机关企事业单位和散居育龄妇女生育调节知识讲座、更年期保健知识讲座，每学年举办小学初高中青春期卫生知识教育课。

6、小学专线王捍红继续做好小学生入学计免接种证的验证审核工作，并制定详细9月开学后百白破、乙肝疫苗的群体接种计划。

二、医疗护理工作

1、把社区诊断

①社区一般状况。

②社会人口学诊断。

③社区卫生资源诊断。

④现有社区卫生服务需求与利用情况诊断。

⑤慢非传染病流行病学诊断。

⑥行为因素诊断）等六大方面的内容，逐步转化为市健康档案的基础资料，并录入罡正社区电脑系统的个人健康档案内（具体按区卫生局统一部署）。由蔡慧敏负责整理社区诊断的资料，并撰写论文。

2、组织社区医生学习高血压糖尿病人随访册的填写要求，对病人实施规范化系统管理，并在管理中逐步建立和完善社区居民健康档案，具体分工为蔡慧敏负责长乐、广雅社区，付绍彬负责协和、环市西苑社区，庞健负责增埗、大岗元社区，杨健负责西湾东、西湾社区。

3、社区肿瘤每半年随访工作由庞健负责。8月将资料上报区疾控。

三、康复、为弱势人群提供服务

1、针对近期街道为特困户发放慈爱医疗卡的患者到中心就诊人次增多，中心将组织医务人员（医、护、药）学习有关持慈爱医疗卡就医的用药治疗规定，并积极向街道民政科搜集持卡人的资料，解释相关医疗救治的规定等，开展对城镇居民最低生活保障对象等贫困人员的医疗救助。

2、在中医科、康复科协助下，积极开展中成药、针灸、推拿、火罐、敷帖、刮痧、熏洗、穴位注射等中医适宜技术。

根据公司对餐厅服务员的工作要求，经过系统学习，培训优秀的服务人员，使培训过的服务员具有良好的职业道德和行为规范，掌握餐厅服务基础知识和各项操作技能。

一、培训对象

公司各店在职服务人员。

二、培训课程

岗位培训课程设置采用能力模块组合，共设置公司管理项目、餐厅服务员职业素质、餐饮服务基本技能、酒水服务、上菜及分菜、撤换餐用具和餐厅服务基本程序等七个培训模块。

三、培训形式

半脱产，分期分批学习。

四、培训内容

（一）公司管理项目餐厅服务员培训

1、讲究职业道德：

（1）遵纪守法：了解和遵守公民的职责和义务，文明执业；了解国家提倡的“五爱”内容；

（2）敬业精神：养成守时、守信、守纪的良好品质；养成尊老爱幼、勤奋好学的良好品质；养成乐于助人、精益求精的良好品质；

（3）从业原则：自尊、自爱、自信、自立、自强。

2、餐厅服务员职业素质：

（1）职业道德及岗位职责：餐厅服务员的职业道德；迎宾员、看台员和传菜员的岗位职责；

（2）顾客的饮食习惯与就餐心理：我国各地区的饮食习惯；少数民族的饮食习惯；欧美亚洲人们的饮食习惯；宾客的就餐心理；

（3）饮食卫生基础知识：公共饮食行业特点；公共饮食行业的卫生管理；服务员个人卫生要求；餐厅环境卫生要求；预防食物中毒；餐具洗涤和消毒卫生；

（4）餐饮服务安全：火灾防范与处理：盗窃和意外事故防范与处理；

（5）餐饮服务礼仪：礼貌服务的基本要求；服务接待礼节；学会着装、卫生修饰要求；学会正确的站立、行走、操作姿态。

3、餐饮服务基本技能：

（1）端托技巧：了解托盘的种类及作用；掌握轻托和重托方法；学会端托行进步法；

（2）餐巾折花：了解餐巾作用与种类；餐巾折花基本技法；餐巾花的造型种类与摆放；餐巾折花图谱；

（3）摆台服务：了解中、西餐摆台的基本要求。

4、酒水服务：

（1）了解中外酒水、茶叶及软饮料的分类及特点：了解中国酒水的分类、特点；了解外国酒水的分类、特点；了解软饮料的分类、特点；了解茶叶的分类、特点；

（2）酒水服务的技巧与程序：学会冰镇、温烫方法；注意斟酒顺序；掌握酒水服务操作要领。

5、上菜及分菜：

（1）了解菜品知识：了解中国菜的特点；了解西餐菜的主要特点；

（2）上菜与分菜：了解中西餐上菜的操作要领；掌握中西餐分菜的基本方法。

6、撤换餐用具：

（1）中餐台面撤换餐用具：学会撤换餐用具操作方法；知道正确的收台工作步骤

（2）西餐台面撤换餐用具：了解西餐菜肴与餐具、酒水的搭配规律；了解西餐台面撤换餐用具的特殊要求

为进一步规范我所从业人员执业行为，拓展我所法律服务案源，为加快竹管垅社会民主法制化建设进程，促进经济发展和社会稳定提供优质高效的法律服务和保障，根据县局精神，制订本计划。

1、认真落实政治业务学习、内强素质

把政治理论知识、所务管理各项制度、法律服务工作管理办法、执业纪律和职业道德等纳入年度政治理论学习计划，根据政治理论学习计划安排，坚持每月开展不少于一次的政治业务学习。通过学习，使全所人员不断提高政治业务知识水平，增强政治责任感和敏锐性，在依法开展执业活动，维护当事人合法权益的同时，积极主动地配合乡党委政府中心工作的开展，维护社会秩序的稳定。

2、认真开展疑难案件讨论，促进内部学习和交流

对疑难案件实行集体讨论制度是集思广益，提高办案质量的有效途径。在对疑难案件的讨论过程中，不同意见的交流和辩证，不仅可以找到解决案件的准确依据和最佳途径，更重要的是不断增进全所人员对法律知识的理解和运用，同时，也为大家在今后办理同类案件中积累宝贵的经验，以更好地为社会服务。

3、坚持认真贯彻执行统一受案、统一委派等各项制度，规范财务管理和档案管理，严肃查处各类违纪行为，进一步巩固和深化集中教育整顿工作成效。

在门前开辟法律服务业务公开栏，对业务范围、执业纪律、责任追究承诺等公开公示，公布举报投诉电话，公开收费标准和办案程序。以制度的公开，扩大监督渠道和监督力度，促使从业人员自觉接受当事人和社会的监督，时刻警示从业人员规范行为，依法执业，竭诚为社会服务，以高质量、高效率的服务能力，树立良好的执业形象。

善于抓住有利时机，如“3.15”维权日、“12.4”全国法制宣传日，以及平时配合司法所深入基层开展的法制宣传教育活动，采取如以案释法、法律咨询等多种形式，向广大群众宣传基层法律服务在改革、发展、稳定和维护公民、法人合法权益中的职能作用，在指导广大干部群众学习、理解法律知识的同时，注意引导群众走依法维权之路，正确处理生产、生活、经营活动中发生的各种纠纷。通过宣传，不仅可以依法化解基层矛盾纠纷，促进社会秩序稳定，邻里团结和睦，更重要的是开辟案源，提高业务量，实现经济效益和社会效益双赢。

在建立健全财务管理、档案管理制度的基础上，明确专门负责人员，严格统一收案、登记制度，加强财务管理和档案管理力度。对业务工作实行分类登记，做到账目往来清楚，收案登记明晰，卷宗内页排列有序、内容完整，促进所务管理的规范化。

通过各项制度的健全落实，力争在完成法律服务所主任质量化管理责任目标的基础上有所突破。

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！