# 会议服务工作计划 优质护理服务工作计划(22篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-11

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇一现场技能服务人员不只要有较强的...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇一**

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产品许多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不好，所以这个时候就需要我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。完善《顾客满意度调查表》,争取顾客意见,以改善产品质量及性能.

随着煤机行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、善于思考、多与同事交流, 努力不断提高本人的技能程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

在过去的车间实习中获得了一些领会，在工作中间态很重要，工作要有热情，坚持积极的习惯，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

团队合作，可以营造一种工作氛围，使每个队员都有一种归属感，有助于提高团队成员的积极性和效率。团队合作实现了“人多好办事”，团队合作可以完成个人无法独立完成的工作。搞好团队关系自然就搞好同事关系，这样工作是工作，更有利于工作的顺利完成。

“不以规矩，不成方圆。”认真严格履行服务制度，做到及时联系客户，有效处理问题，并认真汇报工作。按照工作调令，明确服务类型和故障，经服务部同意接受任务。服务人员到矿后，应态度端正、及时处理问题并传授相关知识。遇到难以解决的问题，应及时汇报并做好协调工作，尽可能最快解决问题。服务人员应 24小时待命，如果遇到家中有急事或自身生病，应向单位提出请假，并合理安排相关服务人员替代。

三包与公司利益息息相关，所以明确三包规范和制度是服务人员必须知道的。在能解决问题并保证产品质量情况下，要尽可能避免三包服务。对于消耗品三包件，要认真填好“三包申请单”并经领导审核方才生效。三包前应明确质量问题所在，并认真鉴别，及时反馈给公司。

为规范售后服务工作，满足用户的的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率.作为服务人员,应明确服务制度和工作内容,并能完善和改进。了解服务流程，制定服务标准。

1 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件

2 对保修期外的产品，通过销售中心报价(包括零配件，人员出差等)费用迅速，果断排除故障，让用户满意

3 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训

4 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见

5 宣传我公司的产品及配件

1 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角

2 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决 3 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系 4 接到服务信息，应在24小时内答复，需要现场服务的， 在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺

售后服务过程，是一个有序的过程。这个过程中每一个环节都应该有相关规定及实施措施。一开始接到故障或质量信息到服务结束，都要做到信息准确才能及时有效地解决问题。解决问题后要进行后续事情处理(如做好售后记录工作，回报处理结果，做好售后调查)，这样方能形成完整的历史备案以便追溯总结。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇二**

客户服务是企业形象的第一线，也是植入客户心中最深的印象，因此，有效地经营与管理，不但可以协助第一线员工提供完善的服务，更有助于企业达成策略性目标。客户服务代表了一种先进的企业经营理念，它主张“以客户为中心”，为客户提供全面的服务，同时，客户服务中心还实现客户信息的集中管理，提供流程监控、业务统计和统计分析等功能。 因此，建立一种最优组合的专业化客户服务管理体系已经变得越来越重要。

客户服务工作主要从以下几个方面展开：

1， 客服职能定位

作为汽车客户服务职能部门，提升满意度的根本目的在于降低客户流失率，提升忠诚度，最终增加企业利润。随着中国汽车市场的持续发展，客户满意度水平与其他指标一起成为衡量企业竞争力的重要方面。

客户服务的功能，一方面针对薄弱点提供反馈，并指导其改进，最后再对改进状况做评估和跟踪，另一方面要为厂商提供客户服务质量与满意度的状况。

2， 客服基础建设

1)7dc、3dc回访及相关各类报表

仔细对每一个客户进行回访(新购车客户提车后7-10天内进行回访，维修客户3-5天内进行回访，并将回访记录以日报、周报、月报的形式进行总结分析，将需改善部分进行整改、跟踪，在回访过程中，针对各项服务内容要求顾客采取打分形式对我们的服务进行评分)，客访专员在回访过程中要不断总结回访经验，并整理总结出切实可行的回访应对话术。

2)客户关怀、生日、节日问候

每到客户生日前2-7天内进行多种形式的生日祝贺;

每逢新年、国庆、五一、中秋、情人节等等节日进行多种形式的生日祝贺。

3)保养、年审、续保等提醒

在客户车辆需要保养、年审、续保时，在一周前以电话、短信等形式提醒顾客。

4)客户档案管理(要求能按多种方式检索)

一般情况下，对客户档案管理要求一车两档，即新车销售档案一车一档，维修档案一车一档(保修期外的客户档案可进行打包保存)，各种档案必须要求项目、单据齐全，并且要求能按多种方式检索，比如：按日期、按车架号、按姓名、按车牌号等。

5)客户信息统计分析、客户流失分析

根据客户信息，进行统计分析，比如客户群体分析、客户购买结构分析、客户流失分析、客户忠诚度分析等各类分析，并就各种分析提出建设性意见。

6)基于软件系统的信息化管理(如dms系统应用)

以上5个方面的工作必须在一个系统的规范的流程下完成，因此需要一个功能强大的软件系统进行管理。这也就需要我们对软件的使用必须达到熟能生巧

7)组织策划针对性的客户活动(如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等)

客户服务的一个重要目标就是提高客户满意度，针对这一目标，做好cs(即提升满意度)计划，以各种形式的活动(如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等)提高忠诚度，建立充分了解、充分信任的客户关系。

3， 客服流程规范与管理、投诉处理流程

客服部门的工作必须专业、规范、协调，并以积极负责的态度来协助处理客户投诉。 主要工作流程：

7dc客户档案管理流程：

1、客户提车后，销售业代应及时将相关资料交销售部车业管理员，由车业管理员整理无误后于次日(即客户提车后第2日)将资料转交客服部;车业管理员必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

2、完整的客户资料应包括：购车合同、附件购买合同、客户身份证(法人机构代码证/营业执照)、暂住证、车辆合格证、车辆零售发票(或增值税发票)、购置税证、购置税收据、行驶证代办回执、保险单、保单发票、提车确认书、销售开票出库单、客户入会资料表等原件或复印件;

3、客服部收到资料后，填写销售档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有业务人员必须在交车后2个工作日内将所有相关资料交车业管理员，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与车业管理员说明原因

3dc客户档案管理流程：

1、客户维修保养后，售后前台应1个工作日内将相关资料交市场客服部;

2、完整的客户资料应包括：接车单、派工单、结算单、常规项目检查表; 售后前台必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

3、客服部收到资料后，填写售后档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有维修保养档案必须在1个工作日内交市场客服部，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与市场客服部说明原因。

客户跟踪回访流程：

1、每天按客户提车时间查询出需要进行回访的客户名单，并对其一一进行回访;

2、一级回访：

7dc回访：自客户提车之日起第7日(二级网点销售车辆按销售开票之日起第10日)，对客户进行电话形式的回访，填写《hty销售7dc调查表》及登记《销售档案》，并录入“客户管理电子档案”，每次回访做好回访日报，每周按明细汇总后编制《7dc回访周报表》，每月进行7dc回访分析报表并入档留存;

3dc回访：自客户维修交车日起3-5日内，对客户进行电话形式的回访，填写《hty销售3dc调查表》及登记《维修档案》，并录入“客户管理电子档案”，每次回访做好回访日报，每周按明细汇总后编制《3dc回访周报表》，每月进行3dc回访分析报表并入档留存; 定期回访(月回访及年回访)：自客户提车之日起一个月或一年，对客户进行电话形式的回访，回访结果填写《销售档案》入档留存;

3、二级回访：由市场客服部按月组织对其进行抽样回访，回访结果填写相关表格;

4、三级回访(季度回访)：

新车客户：自客户提车之日起一个季度。由市场客服部将客户资料清单提供给总经办，总经办以电话形式对客户进行抽样回访，反馈回的信息填写《定期回访记录表》并录入“客户管理系统”;

维修客户：售后服务部门按月提供进厂维修客户资料，由总经办挑选大额维修或大型事故车维修客户、vip客户等进行电话形式的回访;

5、特殊日期回访：客户生日或重大节日等，对客户进行信函或手机短信形式的拜访，如邮寄“贺年卡”、“生日卡”或发送手机短信等;

6、温馨提醒：及时提醒客户车辆年审、保险续保及缴交养路费车船税等;

7、根据回访中客户所反映意见及建议，向各业务部门提出合理性整改意见及建议。 客户投诉处理流程：

1、销售或售后部门人员接到投诉后，应及时将情况反映到市场客服部，由市场客服部进行协调跟踪处理;

2、市场客服部收到投诉后，应及时填写《hty客户投诉处理表》，由市场客服部经理确认后，交相关部门进行处理，并负责将处理结果及时反馈给客户，听取客户的意见及建议;

3、客服部对投诉内容做好跟踪、记录及报表分析。

附表：

《7dc客户回访日报表》《3dc客户回访日报表》《3dc客户回访周报表》《7dc调查统计月报表》《3dc调查统计月报表》《客服中心工作月报表》《客户抱怨表》《销售档案表》《维修档案表》《档案信息电子版》

4， 促进客户关系管理的客户会员制建设，如成立车主俱乐部。

会员管理的目的是为了加强客户管理，促进客户关系，丰富会员生活，并为之提供会员增值服务，良好的实行车主会员制度是稳定客户的有效利器。这种形式的服务得到很多汽车品牌的认同，也是实行长期客户关系管理的必要手段。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇三**

客户服务是企业形象的第一线，也是植入客户心中最深的印象，因此，有效地经营与管理，不但可以协助第一线员工提供完善的服务，更有助于企业达成策略性目标。客户服务代表了一种先进的企业经营理念，它主张“以客户为中心”，为客户提供全面的服务，同时，客户服务中心还实现客户信息的集中管理，提供流程监控、业务统计和统计分析等功能。 因此，建立一种最优组合的专业化客户服务管理体系已经变得越来越重要。

客户服务工作主要从以下几个方面展开：

1， 客服职能定位

作为汽车客户服务职能部门，提升满意度的根本目的在于降低客户流失率，提升忠诚度，最终增加企业利润。随着中国汽车市场的持续发展，客户满意度水平与其他指标一起成为衡量企业竞争力的重要方面。

客户服务的功能，一方面针对薄弱点提供反馈，并指导其改进，最后再对改进状况做评估和跟踪，另一方面要为厂商提供客户服务质量与满意度的状况。

2， 客服基础建设

1)7dc、3dc回访及相关各类报表

仔细对每一个客户进行回访(新购车客户提车后7-10天内进行回访，维修客户3-5天内进行回访，并将回访记录以日报、周报、月报的形式进行总结分析，将需改善部分进行整改、跟踪，在回访过程中，针对各项服务内容要求顾客采取打分形式对我们的服务进行评分)，客访专员在回访过程中要不断总结回访经验，并整理总结出切实可行的回访应对话术。

2)客户关怀、生日、节日问候

每到客户生日前2-7天内进行多种形式的生日祝贺;

每逢新年、国庆、五一、中秋、情人节等等节日进行多种形式的生日祝贺。

3)保养、年审、续保等提醒

在客户车辆需要保养、年审、续保时，在一周前以电话、短信等形式提醒顾客。

4)客户档案管理(要求能按多种方式检索)

一般情况下，对客户档案管理要求一车两档，即新车销售档案一车一档，维修档案一车一档(保修期外的客户档案可进行打包保存)，各种档案必须要求项目、单据齐全，并且要求能按多种方式检索，比如：按日期、按车架号、按姓名、按车牌号等。

5)客户信息统计分析、客户流失分析

根据客户信息，进行统计分析，比如客户群体分析、客户购买结构分析、客户流失分析、客户忠诚度分析等各类分析，并就各种分析提出建设性意见。

6)基于软件系统的信息化管理(如dms系统应用)

以上5个方面的工作必须在一个系统的规范的流程下完成，因此需要一个功能强大的软件系统进行管理。这也就需要我们对软件的使用必须达到熟能生巧

7)组织策划针对性的客户活动(如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等)

客户服务的一个重要目标就是提高客户满意度，针对这一目标，做好cs(即提升满意度)计划，以各种形式的活动(如客户知识讲座、客户联谊会、自驾游等)提高忠诚度，建立充分了解、充分信任的客户关系。

3， 客服流程规范与管理、投诉处理流程

客服部门的工作必须专业、规范、协调，并以积极负责的态度来协助处理客户投诉。 主要工作流程：

7dc客户档案管理流程：

1、客户提车后，销售业代应及时将相关资料交销售部车业管理员，由车业管理员整理无误后于次日(即客户提车后第2日)将资料转交客服部;车业管理员必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

2、完整的客户资料应包括：购车合同、附件购买合同、客户身份证(法人机构代码证/营业执照)、暂住证、车辆合格证、车辆零售发票(或增值税发票)、购置税证、购置税收据、行驶证代办回执、保险单、保单发票、提车确认书、销售开票出库单、客户入会资料表等原件或复印件;

3、客服部收到资料后，填写销售档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有业务人员必须在交车后2个工作日内将所有相关资料交车业管理员，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与车业管理员说明原因

3dc客户档案管理流程：

1、客户维修保养后，售后前台应1个工作日内将相关资料交市场客服部;

2、完整的客户资料应包括：接车单、派工单、结算单、常规项目检查表; 售后前台必须将客户资料分类并将统计数据填入资料交接表单，做好交接手续。

3、客服部收到资料后，填写售后档案归档，及时录入“客户管理电子档案”，填写《客户回访管理表》并按系统提示客户id号对档案进行编号并存档。

4、所有维修保养档案必须在1个工作日内交市场客服部，逾期者将在季效考核中给予扣分处理，如遇特殊情况需事前与市场客服部说明原因。

客户跟踪回访流程：

1、每天按客户提车时间查询出需要进行回访的客户名单，并对其一一进行回访;

2、一级回访：

7dc回访：自客户提车之日起第7日(二级网点销售车辆按销售开票之日起第10日)，对客户进行电话形式的回访，填写《hty销售7dc调查表》及登记《销售档案》，并录入“客户管理电子档案”，每次回访做好回访日报，每周按明细汇总后编制《7dc回访周报表》，每月进行7dc回访分析报表并入档留存;

3dc回访：自客户维修交车日起3-5日内，对客户进行电话形式的回访，填写《hty销售3dc调查表》及登记《维修档案》，并录入“客户管理电子档案”，每次回访做好回访日报，每周按明细汇总后编制《3dc回访周报表》，每月进行3dc回访分析报表并入档留存; 定期回访(月回访及年回访)：自客户提车之日起一个月或一年，对客户进行电话形式的回访，回访结果填写《销售档案》入档留存;

3、二级回访：由市场客服部按月组织对其进行抽样回访，回访结果填写相关表格;

4、三级回访(季度回访)：

新车客户：自客户提车之日起一个季度。由市场客服部将客户资料清单提供给总经办，总经办以电话形式对客户进行抽样回访，反馈回的信息填写《定期回访记录表》并录入“客户管理系统”;

维修客户：售后服务部门按月提供进厂维修客户资料，由总经办挑选大额维修或大型事故车维修客户、vip客户等进行电话形式的回访;

5、特殊日期回访：客户生日或重大节日等，对客户进行信函或手机短信形式的拜访，如邮寄“贺年卡”、“生日卡”或发送手机短信等;

6、温馨提醒：及时提醒客户车辆年审、保险续保及缴交养路费车船税等;

7、根据回访中客户所反映意见及建议，向各业务部门提出合理性整改意见及建议。 客户投诉处理流程：

1、销售或售后部门人员接到投诉后，应及时将情况反映到市场客服部，由市场客服部进行协调跟踪处理;

2、市场客服部收到投诉后，应及时填写《hty客户投诉处理表》，由市场客服部经理确认后，交相关部门进行处理，并负责将处理结果及时反馈给客户，听取客户的意见及建议;

3、客服部对投诉内容做好跟踪、记录及报表分析。

附表：

《7dc客户回访日报表》《3dc客户回访日报表》《3dc客户回访周报表》《7dc调查统计月报表》《3dc调查统计月报表》《客服中心工作月报表》《客户抱怨表》《销售档案表》《维修档案表》《档案信息电子版》

4， 促进客户关系管理的客户会员制建设，如成立车主俱乐部。

会员管理的目的是为了加强客户管理，促进客户关系，丰富会员生活，并为之提供会员增值服务，良好的实行车主会员制度是稳定客户的有效利器。这种形式的服务得到很多汽车品牌的认同，也是实行长期客户关系管理的必要手段。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇四**

售后服务的优劣,直接关系到公司的形象和根本利益。也间接的影响销售的业绩。 作为公司的一名售后服务人员，我还未能正式参加到服务队伍里.但我意识到要做好工作需要正确的态度,良好的个人习惯以及超高的技能.因此对自己工作作如下要求:

一、擅长沟通交流，强于协助协调

现场技能服务人员不只要有较强的专业技能常识，还应该具有优越的沟通交流才能，一种产品许多时分是因为运用操作欠妥才呈现了问题，而往往不是如客户反映的质量不好，所以这个时候就需要我们找出症结地点，和客户进行交流，规范操作，然后防止对产物的不信任甚至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户称心就是对公司品牌形象的有力宣传。完善《顾客满意度调查表》,争取顾客意见,以改善产品质量及性能.

二、精于专业技能，勤于现场观察

随着煤机行业的不断发展，竞争不断增强，如何做好售后服务，也是增强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个技能服务人员，要在现场勤于察看、善于思考、多与同事交流, 努力不断提高本人的技能程度。每次优异的售后服务，代表了客户对本公司产物进一步的信任。

三、技能常识加强，实践工作上手

在过去的车间实习中获得了一些领会，在工作中间态很重要，工作要有热情，坚持积极的习惯，可以拉近人与人之间的距离，便于与客户的沟通。尤其是对售后服务的工作，积极的思想和平缓的心态才干促进工作提高和工作的顺利，在售后工作中要有好的办法技能与判别力才干使工作顺利。

四、团队合作精神，搞好同事关系

团队合作，可以营造一种工作氛围，使每个队员都有一种归属感，有助于提高团队成员的积极性和效率。团队合作实现了“人多好办事”，团队合作可以完成个人无法独立完成的工作。搞好团队关系自然就搞好同事关系，这样工作是工作，更有利于工作的顺利完成。

五、履行服务制度，明确三包规范

“不以规矩，不成方圆。”认真严格履行服务制度，做到及时联系客户，有效处理问题，并认真汇报工作。按照工作调令，明确服务类型和故障，经服务部同意接受任务。服务人员到矿后，应态度端正、及时处理问题并传授相关知识。遇到难以解决的问题，应及时汇报并做好协调工作，尽可能最快解决问题。服务人员应24小时待命，如果遇到家中有急事或自身生病，应向单位提出请假，并合理安排相关服务人员替代。

三包与公司利益息息相关，所以明确三包规范和制度是服务人员必须知道的。在能解决问题并保证产品质量情况下，要尽可能避免三包服务。对于消耗品三包件，要认真填好“三包申请单”并经领导审核方才生效。三包前应明确质量问题所在，并认真鉴别，及时反馈给公司。

为规范售后服务工作，满足用户的的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率.作为服务人员,应明确服务制度和工作内容,并能完善和改进。了解服务流程，制定服务标准。

一、售后服务内容

1 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件

2 对保修期外的产品，通过销售中心报价(包括零配件，人员出差等)费用迅速，果断排除故障，让用户满意

3 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训

4 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见

5 宣传我公司的产品及配件

二、售后服务的标准及要求

1 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角

2 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决 3 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系 4 接到服务信息，应在24小时内答复，需要现场服务的， 在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺

二、售后服务流程图

售后服务过程，是一个有序的过程。这个过程中每一个环节都应该有相关规定及实施措施。一开始接到故障或质量信息到服务结束，都要做到信息准确才能及时有效地解决问题。解决问题后要进行后续事情处理(如做好售后记录工作，回报处理结果，做好售后调查)，这样方能形成完整的历史备案以便追溯总结。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇五**

一、指导思想

1、作为和客户后续沟通的主要渠道,客服部扮演着重要的角色、,包括客户数据收集,服务产品监查,客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作;树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的理念。

二、部门总体工作思路

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，

在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

三、工作目标

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

四、人员要求

1、人员编制的完善;随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度;包括客服部主要内容的描述;客服中心员工守则;客服岗位职责;回访制度;客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

五、客户信息管理

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改;配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

六、加强客户的培训、监控工作

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识;对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户;引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

七、投诉管理

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理;并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

八、客服人员培训

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核;

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的的培训，提高员工的整体战斗力。

九、团队建设

坚持以公平、公正、公开为原则，坚持只有团队利益化，才能确保个人利益化，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能;进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训;塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质

十、弱项完善

1、日结周报，信息共享

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

2、各部门多方位合作，降低客户投诉

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇六**

青年志愿者协会作为全院志愿者的模范和领导机构，规范完善运行机制和制定相关制度势在必行，在这方面主要开展以下工作：

1、突出重点，强化管理

a、协会将实施量化管理制度来考评干部的工作业绩，每月考评一次。对连续三次考核成绩均在最后三名的学生干部予以警告，并对考核成绩优秀的干部加大培养力度。

b、做好思想教育工作。协会将认真贯彻团委文件精神，继续把三个代表学习引向深入，加强爱国主义教育。

c、学生干部的工作将实施会员监督制度，对不合格的干部坚决予以辞退。

2积极走进社区，志愿服务接力

青年志愿者协会计划以校区为活动中心，组织人员调查研究。

3、积极开展社会公益活动

(1)每半年开展一次爱心奉献、慰问福利院活动

(2)明年三月份开展弘扬雷锋精神，参与志愿服务活动。倡导团结互助、无私奉献的社会风尚。

a、设立学雷锋小组，协会设立开通一部学雷锋服务专线，对全校的环保、学生急及以及其它各种情况提供无私帮助。

b、召开青年志愿者专题报告会，进行志愿者理论知识培训的同时宣传雷锋事迹，弘扬雷锋精神。

(3)植树节开展大型义务植树活动(和学院、市委联系地点，恰商相关事宜)

(4)六月份，开展大型的义务募捐活动，为我校贫困生及贫困地区失学儿童提供提供帮助，在校内外以文艺演出的形式号召并动员更多的人参与其中。

(5)为校内外大型活动提供志愿服务

(6)暑期组织社会实践小分队送文化下乡活动

(7)举办失物招领箱。解决同学们的寻找失物之烦恼

三、加大宣传，营造氛围，挖掘典型，促进发展

(1)协会的每一次活动在讲求实效的同时必须做好宣传工作，营造良好氛围。

(2)对表现积极、贡献突出的志愿者进行表彰，及时树立学习榜样，提高全体志愿者的志愿服务意识，促进志愿事业的发展。

在青年志愿者协会所展开的多项工作中难免有不足之处，计划难免有纰漏，但我们会努力做得更好。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇七**

一、指导思想：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”为契机，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，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

1、修订各种制度、标准继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括中西医基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)加强护士礼仪规范学习。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

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，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投数的原因分析讨论，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限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结;对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1名、责任护士3名，每名责任护士护理10名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。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)临床护理服务充分体现专科特色，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。

5、定期满意度调查

(1)每月组织召开工休座谈会，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2)每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，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，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争争吵。

6、加强患者健康教育：优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。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，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇八**

为了进一步加强社区公共卫生服务项目的管理，扎实推进社区公共卫生服务，有效保障农民健康水平，特制定20xx年公共卫生工作计划：

一、指导思想和目标要求

全面贯彻党的、xx届三中、四中全会精神，高举中国特色社会主义伟大旗帜，以建设社会主义新农村的要求，加强直接面向农民的公共卫生服务，充实服务内涵，提高服务质量，减轻农民负担，全面落实农村公共卫生责任，保证农民享有基本卫生服务，保证农村重点人群享有重点服务，保证农民享有基本卫生安全保障。

二、建立健全村级公共卫生工作领导小组和服务管理组织

1、社区把公共卫生工作列入议事日程，社区公共卫生工作领导小组在本年度镇公共卫生工作明确后，根据实际需要，调整和充实人员，设立办公室，负责落实上级政府下达的目标任务，制定具体工作方案，并组织实施。

2、社区公共卫生工作领导小组和卫生所人员要确保我社区共卫生工作顺利进行。

三、落实社区公共卫生工作的目标和任务

保证农民享有基本卫生服务：包括健康教育、健康管理、基本医疗惠民服务、合作医疗便民服务、防疫、保健等。

(一)、健康教育

健康教育课每季度开课一次，内容要有季节性、针对性，每次参加人员必须达到50人或以上，宣传栏内容要实用，每季要有照片存档。

(二)、健康管理

1、家庭健康档案建档率要求90%，健康档案册中内容必须完整准确、无缺项。

2、按时做好健康体检、儿童预防接种、儿童体检、孕产妇系统管理、常见妇女病检查、重点管理慢病、上门访视内容以及因病住院、门急诊等诊疗情况记入健康档案中，要求完整准确，建立动态、连续的家庭健康档案。

3、每季度开展一次免费上门访视服务，访视率必须达到95%或以上，随访和干预情况及时记入健康档案中，重点疾病的访视内容要求详细，完整清楚，真实可信，并及时进行汇总准确上报。

(三)、基本医疗惠民服务

建立健全各项规章制度，严格按照医疗技术操作规范，合理收费，按规定执行医疗优惠政策。

(四)、合作医疗便民服务

1、卫生所医生必须熟悉合作医疗政策，并进行大力宣传，使各种人群对合作医疗政策的知晓率达85%。

2、每季度公示本村参合人员报销情况，负责并保管好本村参合人员名册，登记项目要齐全、准确。

(五)、妇幼保健

1、认真做好妇幼保健工作。特别是孕产妇系统管理及6岁以下儿童系统管理。

2、每月按时管理上报孕产妇及出生儿童，并及时纳入系统管理。

3、每月进行4次下乡入户工作，根据情况按时进行孕产妇、儿童访视。

4、做好妇幼保健宣传，每两月一期，全年6期。

(六)、防疫工作

1、做好各项卫生法律法规的学习宣传，做好疾病预防控制和突发事件的预防工作，提高全民防范意识。

2、尽职尽责开展工作，按时完成儿童预防接种、结核病筛查、疫情调查上报、疫苗冷链管理、卫生所消毒管理、安全注射工作。每月29日做好预防接种，平时根据实际情况按时接种。

3、开展适宜的疾病防治宣传，特别是艾滋病防治知识宣传。防疫宣传每两月一期，全年共6期。

(七)慢性病管理

1、做好高血压、糖尿病、肿瘤、心脑血管病、精神病等慢性病病人建档和管理。做好老年人体检登记工作。

2、做好每季度一次慢性病随访工作，做好慢性病防治知识宣传。每月一期，全年共12期。

(八)、食品安全工作

加强对农村食品、饮用水卫生的监督和指导与管理。提高农村公共卫生信息报告及时率，减少损失。

(九)及时上报各种报表、数据。

(十)、按时完成上级安排的临时工作。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇九**

活动内容：

1、爱心助老志愿活动。以社区享受居民养老服务的孤寡空巢老人为主要对象，开展精神慰籍、保健指导、家政服务、文化娱乐、权益维护等志愿服务，弘扬敬老助老传统美德，为老年人创造健康优质的生活条件。

2、爱心助残志愿活动。发扬“理解、尊重、关心、帮助”的精神，为残疾人及家庭开展医疗保健、心理咨询和日常生活照料等方面服务，创造残疾人平等参与社会生活的条件，增强残疾人自立自强、参与社会、服务社会能力。

3、爱心助困志愿活动。针对辖区困难群众、困难家庭不同情况，开展捐款捐物、结对助学和送医疗、送岗位、送信息、送技术志愿服务，建立长效机制，实实在在的扶贫对子，为困难群众排忧解难，使他们感到关怀和温暖，逐步使困难群体脱贫致富。

4、爱心助学志愿活动。引导社区热心未成年人教育的各界人士，特别是发挥社区老党员、老干部、老教师的作用，开展宣讲、辅导、教育、关爱等志愿服务，关心未成年人的学习、生活，促进健康成长，让他们享受“同一片蓝天”。

5、文明社区志愿行动。围绕创建文明社区，组织社区志愿者开展文明礼仪、法律法规、职业技能、卫生知识、营养保健、科普知识等为内容的宣讲培训活动，在社区举办丰富多彩、寓教于乐的文体活动，不断提高居民的思想道德修养、科学文化素质和健康素质，提高和谐文明城区建设水平。

6、生态环保志愿行动。开展环保宣传、环境清扫、卫生督查等志愿服务活动，引导社区居民提高环境意识，共同参与保护和改善环境，营造整洁、生态、优美的生活居住空间。

其他：

1、社区党支部做好社区党员志愿者的联络、招募、培训、组织活动等工作，填写社区党员志愿者注册登记表，并对社区党员志愿者申请人进行分类，确定服务对象和项目，明确岗位职责，协调安排服务活动。

2、大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，加大对社区党员志愿者活动的宣传力度，“七一”前，组织全体社区党员志愿者集中开展一次大型的志愿者服务活动，不断增强社区党员志愿者活动的吸引力和感召力，为建立社区党员志愿者活动的长效机制奠定基础。

活动要求：在开展服务活动时佩带标识，积极践行“服务群众、奉献社会、保持先进、提升自我”的宗旨，热心服务，树立良好形象。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十**

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：

1.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。

2.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。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十一**

20xx年优质护理服务工作是在去年开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，以“二甲复审”为契机，提升服务水平，持续改进护理质量，以严谨态度抓好每项护理工作的全程质量管理，即基础质量、环节质量、终末质量，其中环节质量是重点，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定20xx年“优质护理服务” 工作计划 。

一、指导思想 ：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”为契机，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，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

1、修订各种制度、标准 继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括中西医基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)加强护士礼仪规范学习。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

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，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投数的原因分析讨论，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限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结;对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1名、责任护士3名，每名责任护士护理10名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。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)临床护理服务充分体现专科特色，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。

5、定期满意度调查

(1)每月组织召开工休座谈会，定期听取患者对优质护 理工作的意见和建议。

(2)每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者 从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，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，杜绝 生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争争吵。

6、加强患者健康教育 ：优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、 公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。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，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十二**

一、努力做好公共卫生服务工作

按照公共卫生体系建设总的目标要求，全面完成疾病预防控制和医疗救护体系建设任务。正在建设的疾控中心务必于6月底前完成各项建设和装备任务;已完成基建任务的县(区)重点加强实验室建设。按照平战结合、重在能力建设的原则，市传染病医院、急救中心和10个县传染病区建设必须于10月底前建成投入使用，逐步建立起与我市经济社会发展水平相适应的疾病控制体系和医疗救治体系，完善突发公共卫生事件应急机制。

切实做好非典、人间禽流感、艾滋病、结核病、肝炎等重大传染病的防治工作。建立健全防治工作的长效机制，落实防治措施，防止重大传染病流行和蔓延。以碘缺乏病和煤烟型氟、砷中毒为重点，全面完成\"十五\"地方病防治和95000户防氟改灶任务，组织考核和验收。实行计划免疫分片包抓责任制、定期检查表彰和责任追究制度，制定目标责任考核办法、责任追究办法和流动人口计划免疫管理办法。组织开展计划免规范化乡镇和\"达标\"县区创建活动，首批岚皋、旬阳和平利三县达到建设标准。进一步规范计划免疫技术服务，市、县疾控中心和80%以上的乡镇卫生院完成规范化接种门诊建设任务，提高接种质量，\"七苗\"有效接种率保持在90%以上。加强重点疾病的预测、预警和预报，建立和完善传染病疫情网络直报制度，提高网络直报质量，杜绝谎报、迟报、漏报、错报现象发生。

按照\"改革发展，依法监管，网络规范，住院分娩\"的工作思路，组织开展妇幼卫生\"基层工作年\"活动。进一步规范基层网络建设，依法规范母婴保健技术服务市场，完善孕产妇、儿童系统管理，管理率分别达85%以上。发挥各级医院妇产科、儿科在妇幼保健工作中的作用，加强综合医院、妇幼保健机构产科建设，提高住院分娩率，采取有效措施降低孕产妇和婴儿死亡率。做好\"降消\"项目实施工作。

广泛开展爱国卫生运动。采取积极措施，加大安康市创建省级卫生城市工作力度和工作进度。继续创建卫生县城、卫生集镇、卫生示范村，做好已创建卫生县城荣誉的保持工作。组织实施农村改厕改水，不断改善城乡居民的生活环境和卫生条件。健全市级和十县区红十字会组织机构，充分发挥红十字会在赈灾和救灾防病工作中的作用。

二、切实加强农村卫生工作

认真贯彻执行中、省、市《关于加强农村卫生工作的决定》精神，坚持把卫生工作的重点放在农村，从政策、资金、项目等方面继续向农村倾斜，不断改善农村卫生比较薄弱的状况。切实落实农村卫生经济政策，对疾控中心、妇幼保健、卫生执法机构和政府举办的乡镇卫生院\"一长两干\"、

离退休人员的工资实行财政全额预算管理;对乡镇卫生院其余人员的人头经费暂达不到80%补助标准的，可分年度逐步达到;对村级\"两员\"报酬按照每月不低于600元的标准予以保证。市疾控中心和白河、汉阴、岚皋、宁陕县疾控中心要实现财政预算全额管理。

深化农村卫生改革。继续完善乡镇卫生院人、财、物上划县区卫生局管理工作，制定管理措施和办法，加大管理力度，提高两个效益。对非建制的乡镇卫生院(所)实行撤并重组，采取租赁、承包、股份制或股份合作制、国有民营、托管、拍卖等多种形式改制经营，增强发展活力。大力推行院长公选制和防疫妇幼专干公考制，保证人员素质，提高服务能力。加大农村卫生基础设施建设力度，增强以项目建设带动我市农村卫生快速发展的意识。组织实施好乡镇卫生院建设、贫困县医院建设、中医院建设、卫生专项建设、艾滋病示范县区建设等重点项目，落实项目配套资金，按期完成建设任务。做好卫生贷款项目的报帐、资金返还、人员培训和设备管理工作，积极争取国家提高中西部农村卫生服务能力建设项目。

做好旬阳县新型农村合作医疗试点。按照\"政府主导，农民自愿参与\"的原则，切实做好宣传动员、方案制定和组织实施工作，努力提高农民参保率。要及时总结经验，完善管理办法，确保试点工作顺利运行。

三、大力推进城镇医疗卫生体制改革

按照整合资源，优势互补的原则，对现有卫生资源进行合理规划，突出各自特色，加强优势、强势专科建设，限度地提高卫生资源效益。做好市传染病医院、儿童医院、妇产医院以及急救、麻风病防治、职业病防治和中西医结合治疗等中心的组建工作。做好铁路医院、卫生所移交地方管理工作。

按照所有权和经营权分离的思路，进一步深化公立医院运行机制改革，建立公立医院出资人制度和法人治理结构，明确政府、资产管理组织，医院之间的责权利关系，做到既扩大医院经营自主权，又保证政府提供基本医疗服务目标的实现。

要大力发展非公立医疗机构，支持社会力量兴办医疗卫生事业，打破公立医院的垄断局面，促进多种所有制医疗机构有序竞争。对经营不善的国有医院实行股份制、国有民营等产权、经营权改革。

对政府主办的公益性医院要进一步深化和完善人事分配制度改革，积极落实财政补偿政策，认真执行医疗服务价格、药品费用分开核算分别管理、药品集中招标采购、病人选择医生、住院费用清单查询及医疗收费公示制度。召开医院管理和经营体制改革研讨会。

大力发展社区卫生服务。按照投资多元化、工作规范化、服务多样化的思路，发展社区卫生服务。逐步引导部分二级医院延伸办社区卫生服务。卫生行政部门依法加强准入、监管和指导。

组织实施新一轮医院创建等级工作，完成等级评审任务。进一步建立和完善医院临床质量控制体系，减少医疗纠纷和事故，开展医疗质量大检查。抓好示范中医院和重点中医院中医优势特色专科建设，市中医院中医药科技大楼竣工投入使用。做好医院内交叉感染管理工作。继续开展创建示范中心卫生院工作。

四、做好突发公共卫生事件应急工作

认真执行《突发公共卫生事件应急处理条例》，建立完善应对传染病爆发流行、食物中毒、救灾防病、安全生产等重大突发公共卫生事件工作机制、工作预案，做好物资储备和人员培训工作，建立一支反应迅速的医疗卫生应急队伍，组织开展经常性模拟演练，保证各项应急任务顺利完成。

严格执行突发公共卫生事件信息报送管理办法，确保信息畅通无阻、及时准确。要高度重视安全生产工作，健全机制，落实责任，开展经常性的警示教育，坚决杜绝重特大安全生产事故发生。

五、强化卫生执法监督

进一步加强卫生执法综合监督，切实做好传染病防治、食品卫生、医疗卫生和职业卫生等重点领域的监管，强化法律教育培训、监督检查、监测抽捡、案件查处等措施，提高依法行政能力。全面实施食品监督量化分级管理。按照属地管理和责权一致的原则，强化市级指导、培训和督查职能。加强卫生监督机构和队伍建设，完成卫生监督执法体系建设项目。探索在乡镇设置卫生监督派出机构的监管模式，充实加强基层和农村地区卫生监督执法力量。广泛开展无偿献血宣传，加强临床用血和采供血监管，杜绝经血液传播疾病的发生。组织实施好传染病防治、医疗市场和食品卫生等专项整治活动，确保群众公共卫生、食品卫生、医疗卫生和职业卫生安全。

六、加大卫生人才培养力度

牢固树立人才资源是第一资源和科教兴医的观念，切实抓好培养、吸引和用好人才三个环节。组织实施好\"235\"人才发展战略。加强重点学科、优势专科建设，建立结构合理的人才梯次队伍。加强继续医学教育，完善继续医学教育学分制管理办法。以高层次卫生人才队伍建设为重点，加强农村和公共卫生人才队伍建设。继续组织城市医疗机构，从设备、技术、人员、管理等方面，采取\"一对一\"对口支援的方式帮助农村卫生机构发展。做好省、西安市和市级医院对口帮扶工作。积极开展医疗卫生科研工作，推广新技术，拓展新业务。

七、转变职能，全力推进卫生行业精神文明建设

继续把纠正药品购销和医疗服务中的不正之风作为工作重点，建立和完善教育、制度、监督并重，标本兼治、综合治理的纠风工作长效机制。对群众反映强烈的地方和医疗机构，要追究卫生行政部门和医院负责人的责任。组织开展药品集中招标采购和单病种收费试点，加大对不合理用药查处力度，切实减轻患者费用负担。开展创佳评差、创建文明示范单位及\"百姓放心医院\"活动。加强医德医风教育，强化以人为本和\"一切以病人为中心\"的服务理念，营造廉洁行医、诚信服务的职业道德，努力塑造卫生行业新形象。

各级卫生行政部门要认真学习，解放思想，转变职能，在创新工作思路、工作方法和工作机制上下功夫。要敢于突破计划经济对卫生事业发展的体制制约，按照市场经济的规律思考和推进卫生改革;要切实转变工作作风，经常深入基层，调查研究，掌握和发现工作中存在的困难和问题，向政府做好汇报，及时解决;要善于发现和总结好的经验，采取有效措施予以推广;要广泛借鉴和吸收外地在卫生改革方面好的做法，结合本地实际，找准解决问题的突破口，积极探索，大胆实践，推动卫生改革不断深入发展;要深入开展创建\"学习型、服务型和能办成事型\"机关活动，不断提高依法行政、科学执政和驾驭全局工作的能力，以饱满的热情，良好的工作状态，扎实的工作作风，组织带领广大干部职工聚精会神搞建设，一心一意谋发展，为加快我市卫生事业发展做出新的贡献。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十三**

一、指导思想

紧紧围绕深化全国文明城市创建工作和金川区崇德之区建设，大力开展学雷锋志愿服务活动，不断提升社区的文明程度和居民的文明素质，为社区发展创造良好的人文环境和社会环境。

二、活动内容

1、以“学雷锋、树新风”活动为载体，大力开展文明单位志愿服务。以普及文明礼仪、维护社会秩序、提高服务水平、改善人文环境、提高公民文明素质和社会文明程度为目标，深入开展“学雷锋、树新风”活动，大兴文明礼仪之风。辖区各级文明单位要率先开展学雷锋志愿服务活动，要将志愿服务活动内容与深化全国文明城市创建工作和崇德之区建设有机的结合起来，广泛开展“关爱他人、关爱社会、关爱自然”主题志愿服务活动，真正使志愿服务活动能够造福居民、造福社会。

2、以“关爱空巢老人”活动为载体，深入开展助老扶弱志愿服务。以“老吾老以及人之老”为活动主题，以辖区高龄空巢老人为服务对象，精心构筑以社区为主导，以小区为依托，以志愿服务工作站为纽带的关爱空巢老人志愿服务体系，积极组织志愿者采取结对帮扶的办法，为高龄空巢老人提供“生活照料、健康保健、心理抚慰、应急救助、法律援助、文体健身、综合服务”七项关爱行动，努力为空巢老人提供居家养老新型服务。要定期或不定期到敬老院和托老所为老人们理发和生活照料(洗脚、语言交流、打扫卫生、洗衣做饭、保健护理)让他们感受党和政府及社会送来的关怀和温暖。

3、以“关爱留守儿童”活动为载体，大力开展帮助留守儿童志愿服务。组建关爱留守儿童志愿服务队，采取结对帮扶，定期服务等形式，对留守儿童进行学习、心理、教育、卫生等方面的辅导。通过组织爱心捐赠等方式筹资筹物，协调多方力量，合力建设“留守儿童之家”、“爱心书屋”、等留守儿童活动场所，充分整合社会有效资源，为留守儿童创造一个良好成长环境。同时组织大学生志愿者开展一对一结对帮学志愿服务，为辖区留守儿童的学习提供保障。

4、以“讲文明、践礼仪，小手拉大手”活动为载体，广泛开展青少年志愿服务。以加青少年养成教育和提高广大家长文明素质为目标，以“以小带大，牵手文明”为主题，大力开展“讲文明、践礼仪，小手拉大手”志愿服务活动，通过组织青少年开展志愿服务，带动家庭、拉动社会，营造文明共建的良好氛围。一是开展“小小环保卫士”志愿服务活动。利用暑(寒)假期，组织青少年学生到街道和小区拾捡“白色垃圾”和清除乱贴乱画。二是开展“文明风尚”志愿服务活动。为增强少年儿童的文明意识，从自身做起，从小事做起，鼓励少年志愿者们查找身边不文明行为，提倡从现在做起，从身边小事做起，解决“随地吐痰、随地乱扔垃圾、随手涂画”等问题，以学生的行为影响家长，将学校教育逐步延伸到小区、家庭，告别不良行为。三是开展“小手拉大手、建设文明家庭”活动。印发《“小手拉大手，共创文明城”活动告家长书》，由青少年学生带回家，将文明和谐的理念传播到家庭、小区，倡议家长学习文明守则，改正不良习惯，做文明人;开好“少先队员、共青团员向家长捎句话”文明行动主题班队会，引导、组织少先队员、共青团员与家长一起学习文明公约，增强文明意识，养成文明习惯，与家长“手拉手”共建文明家庭。

5、以志愿献血活动为载体，积极开展爱心奉献志愿服务。通过开展宣传无偿献血和捐献造血干细胞的意义，动员更多的志愿者加入到志愿献血活动中来。为无偿献血者以及捐献造血干细胞志愿者提供优质的服务，倡导人道主义救助精神，推动无偿献血事业的发展。组织青年志愿者等志愿者团体开展义务献血活动，为广大居民做表率，培养志愿者服务社会的高尚情操和优良品质，树立志愿者良好的形象，弘扬新时期志愿者优良的品质和甘于奉献的精神。

6、以“我们的节日”主题活动为载体，深入开展节日文化志愿服务。为引导人们继承和弘扬中华民族的优秀传统，着力营造民族团结、国家统一、社会和谐、家庭幸福的浓厚节日氛围，更好地凝聚中国人的心、铸中国人的魂，组织志愿者队伍在辖区深入开展“我们的节日”主题活动。要以春节、元宵节、清明节、端午节、中秋节、七夕节、重阳节等中国传统节日和五一、七一、八一、十一等特殊节日为契机，以群众广泛参与为关键，坚持贴近实际、贴近生活、贴近群众，坚持立足当地、因地制宜、积极创新传统节日的形式和载体，组织志愿者队伍深入群众开展中华经典诵读、传统节日民俗和文体娱乐活动，把经典文化、红色文化、传统民俗和地域文化融入节日活动，充分发挥志愿者队伍的作用，引导全民积极参与“我们的节日”活动，让人民群众特别是广大青少年熟悉经典、亲近经典、热爱经典，更好地弘扬中华民族的优秀传统和革命传统。

7、以“全民健身”活动为载体，大力开展健康生活志愿服务。

通过广泛组织开展“全民健身志愿服务”活动，鼓励和引导广大人民群众积极参加体育锻炼，不断提高科学健身意识，养成良好的体育锻炼习惯，在全社会形成崇尚健身、参与健身，追求健康文明生活方式的良好环境和氛围。一是调动广大专业体育工作者和体育教育工作者参加全民健身志愿服务的积极性，利用他们丰富的体育专业技术知识，向广大群众讲解健身知识，推广健身方法，普及科学健身理念。二是适当拓展“全民健身日”活动的时间和空间范围，以8月8日全国“全民健身日”为契机，开展“全民健身月(周)”等多种形式的活动，发挥体育志愿者的作用，组织开展丰富多彩的全民健身活动。

8、以“文明交通行动”活动为载体，深入开展文明出行志愿服务。开展“文明交通行动”志愿服务活动，成立文明交通志愿服务队伍，在上下班高峰期时，各交通路口要文明交通志愿服务者协助交警维护交通秩序，同时，各公交站点要文明交通志愿服务者维护乘客上下车秩序，使文明交通行动活动经常化、制度化。通过发放交通法规宣传单、文明卡，劝导行人文明出行，使广大市民，充任认识到文明交通带给我们的重要性，从而来倡导市民养成文明出行的良好风尚。要深入车站、机场、景区、公园、广场、大型商场、农贸市场等公共场所，做好劝阻市民不文明行为和宣传社会主义核心价值观、“文明驾驶、礼让行人”等内容的志愿服务活动，使每个人都成为文明市民的倡导者、传播者、践行者。

9、以“六进小区”活动为载体，深入开展小区志愿服务活动。开展科教、文体、法律、卫生、道德、礼仪“六进小区”主题教育活动，宣传文明理念、传播礼仪知识、服务群众生活，引导居民学习相关知识，增强自身素质，养成良好生活习惯;组织小区志愿者担任保洁员和卫生监督员，及时清理卫生死角，清扫路面垃圾，保持小区干净整洁;要积极配合林业部门开展植树造林活动，要在本单位院内外种树种花种草;组织志愿者积极参加治安巡查、禁赌禁毒和防范违法犯罪等工作，完善群防群治网络;组织老年志愿者担任网吧义务监督员，对未成年人上网进行监管，引导青少年文明上网、健康上网;组织专业志愿者普及防灾避险、疏散安置、急救技能等应急处置知识，宣传燃放烟花爆竹的有关规定，提高居民公共安全意识和自我保护能力。

三、工作要求

1、加强引导。社区干部职工要正确认识开展志愿服务的重要性和必要性，号召广大志愿者通过奉献和付出、通过爱心和善举，在帮助他人、温暖他人中实现个人价值，为推动社区和谐社会建设做出自己的贡献。

2、加强领导。社区要把志愿服务活动作为重要工作来抓，主要领导亲自抓，分管领导具体抓，做好宣传发动，动员广大干部职工参与到志愿服务活动中来。同时，要明确工作目标和重点，确保志愿服务有方向，展示风采有舞台。

3、精心部署。社区要高度重视，周密部署、精心实施、狠抓落实、突出创新，要在志愿服务理念宣传，志愿者队伍拓展、组织管理、开展活动上下功夫，确保志愿服务活动贴近实际、富有成效，真正能为群众排忧解难，雪中送炭，能够切实提高全民素质，培育社会文明风尚。

4、提供保障。社区在确保志愿服务活动效果的同时，切实为活动提供有力保障。特别是在公共场合、交通道路上开展活动和组织学生参与志愿服务时，一定要高度重视安全工作，必须设专人负责安全防范，防止出现意外伤害及其他问题。

5、做好宣传。社区要加大对志愿服务的宣传力度，充分发挥宣传栏、微信、微博、qq群等宣传介质的`作用，大力宣传报道，普及志愿服务知识，宣传志愿服务活动取得的实效和志愿者感人事迹，尤其要注重挖掘先进典型，营造有利于志愿服务开展的浓郁社会氛围。

志愿服务活动是精神文明建设的重要载体，我们要充分认识抓好志愿服务活动的重要意义，切实加强志愿服务活动的领导，本着因地制宜，注重实效的原则，服务人民群众的生活需求，积极探索开展活动的新方式、新方法，务求志愿服务活动形式上有新突破，工作上有新进展，引导社会公众支持、参与志愿服务，使雷锋精神在全社会发扬光大，让学雷锋志愿服务活动日益常态化，做到群众受益，社会欢迎。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十四**

某年优质护理服务工作是在去年开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，以“二甲复审”为契机，提升服务水平，持续改进护理质量，以严谨态度抓好每项护理工作的全程质量管理，即基础质量、环节质量、终末质量，其中环节质量是重点,在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定某年“优质护理服务”工作计划。

一、指导思想：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”为契机,以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，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

1、修订各种制度、标准

继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括中西医基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)加强护士礼仪规范学习。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

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。抓住护士交某、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，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投数的原因分析讨论，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限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结;对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1名、责任护士3名，每名责任护士护理10名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。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)临床护理服务充分体现专科特色，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。

6、定期满意度调查

(1)每月组织召开工休座谈会，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。(2)每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，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，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争吵。

7、加强患者健康教育

优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。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，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十五**

为进一步贯彻落实“全国卫生系统开展优质护理服务示范工程”活动的相关文件要求，深化拓展“优质护理服务示范工程”活动的工作，我院按照卫生部《××年公立医院改革试点工作安排》，关于“推广优质护理服务工作”的部署及要求，在总结上一年度开展“优质护理服务示范工程”活动经验的基础上，制定××年全面推行优质护理服务工作计划如下。

一、指导思想

我院将深入贯彻落实《××年公立医院改革试点工作安排》，全面实施卫生部关于“推广优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，深化优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，在多年开展“人文化护理，亲情化服务”及“感动服务”的基础上，认真落实卫生部下发的《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》，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、活动目标

(一)××年底，优质护理服务试点病房开展达到100%。

(二)争创“全国优质护理服务先进单位”。

(三)争创“××市优质护理服务示范医院”。

(四)争取一个病房进入“全国优质护理示范病房”的行列。

三、活动范围及主题

(一)活动范围：全院各临床科室全面推行优质护理服务。

(二)活动主题：“创新优质护理服务模式，深化优质护理服务”。

四、实施计划

(一)进一步完善组织管理体系和明确工作任务(1-2月份)

1、建立以医院“一把手”为核心的领导小组：

组长：××(全面负责)

副组长：××(具体负责)

副组长：辛宏业、王瑛、王宇、李强、吴宝新(协调支持)

成员：××、××、××、××、××、××、××、××、××、××

2、成立“优质护理服务管理委员会”

组长：××

副组长：××

成员：××、××、××、××、××、××、××

3、成立优质护理服务督导组

组长：××

成员：××、××、××、××、××、××、××、××、××、××、××

4、任务分工

(1)院领导小组每两个月召开相关职能科室的沟通会，协调解决在优质护理服务推行中相关部门的支持保障等方面的问题。

(2)人事处负责保障临床一线护士的人力资源合理配置。

(3)后勤总务处保障病区的环境秩序、卫生保洁、药品配送、物品上收下送及营养配餐等工作。

(4)信息交流部协助做好优质护理服务对外宣传工作。

(5)核算办对护理系统的绩效考核和奖金分配制度给予协助完善。

(二)开展优质护理服务专项培训工作(3-4月份)

1、护理部在护士长范围内组织学习卫生部印发的“医院实施优质护理服务工作标准(试行)”，各科室组织护士学习，知晓率达到100%。

2、组织全院护士长认真学习卫生部关于“深化优质护理，全面提升护理服务”的工作会，组织学习卫生部“××年优质护理服务活动方案”、学习××市“××年优质护理服务示范工程”工作方案，并在此基础上，护理部全面部署本年度推行优质护理服务的工作计划。

3、以科室为单位，组织全体护士学习“护士条例”，强化护士执业行为，履行护士职责。开展“规范执业行为，强化职业修养”服务大讨论，寻找护理管理及服务中的缺陷和薄弱环节，制定改进措施，创新专业服务项目，提升护理服务品质。

4、以科室为单位，组织全体护士“礼仪服务培训”，学习医院礼仪服务手册，护理部建立礼仪服务督导组，全面提升护士礼仪服务水平。

5、建立不同层级护士技能考核卡，各科室按照考核计划落实完成，护理部三基考核组加强对专业技能及三基知识考核，每月抽考率达5%以上。

6、全院学习推行“5s”巡视病房标准，培养年轻护士以系统观为指导的工作方法，提高病情观察和满足患者需求的服务能力。

7、护理部教学组对新护士进行“优质护理服务”专项培训。

8、对首批试点病房(甲状腺科、消化内科、胰腺科、乳腺一科、结直肠科)在督察的基础上对其管理方法、护理模式、护理服务特色等进行评价，组织现场观摩，全院推广。

(三)巩固试点病房成绩，发展试点病房数量，推进优质护理服务(5-10月份)

1、对院内所有试点病房进行阶段性检查(××年5月)。

2、开展第四批试点病房：肝胆肿瘤科、胃肠肿瘤科、淋巴内科、头颈一科、乳腺二科、妇部肿瘤科(××年6月)。

3、组织护士长优质护理服务管理的报告会及院内外交流(××年7、8月)。

4、开展第五批试点病房：放疗一科、放疗二科、儿科、骨软肿瘤科、中医科(××年9、10月)。

(四)总结评价阶段(11-12月份)

总结工作经验，使优质护理服务得到持续改进，并在全年考核的基础上，推出××年示范病房(优秀试点病房)和先进个人进行表彰。

五、保证计划落实配套措施

(一)优质护理服务重点工作的实施与考核

1、启动“加速优质护理服务模式病房建设，争创优质护理服务示范病房”评比活动。护理部对示范病房实施准入制度，试点病房必须经过“优质护理服务管理委员会”按照“示范病房的考核标准”进行考核，合格者确定为示范病房，并在“5.12”护士节期间进行表彰。

2、各病区修订完善各类疾病护理常规，完善各岗岗位职责、临床护理服务规范、工作标准，细化分级护理内容。

3、进一步健全科室的规章制度，实施岗位责任包干制的整体护理工作模式。

4、探讨有效的绩效考核方法，将护理人员绩效考核结果与质量促进奖挂钩，调动临床一线护士工作的积极性。

5、降低病区内的陪伴率，一类高度风险科室陪伴率控制在15%以下，二类中度风险科室陪伴率控制在10%以下，icu零陪伴。

6、组织特殊服务案例的讨论会，通过个案分析，全面提升护士的服务技能。

7、为了保障优质护理服务的不断深入，护理部优质护理服务督导组将定期对已开展的试点病房的服务质量进行督察，每季度对住院患者和出院患者进行护理服务满意度问卷调查、分析及信息反馈。

8、与中医药大学护理系学生开展护理志愿服务活动。

(二)加强宣传报道工作：

1、为充分发挥舆论导向作用，在全院营造“以病人为中心”优质护理的服务氛围，护理部建立优质护理服务宣传组，定期收集各病区的先进事例及创新的服务项目，加强与医院信息交流部联系，加大我院护理工作的媒体宣传力度。

2、建立护理网络维护小组，及时将医院优质护理服务的进展情况进行网上公布。

3、继续完成每半年一期的优质护理服务专刊，定期向卫生部中国护理管理杂志开创的优质护理服务专刊投稿。

4、建立优质护理服务示范工程活动信息通报制度，实施院内“优质护理服务试点病房工作信息表”，科室每月25日前上报护理部，信息小组负责汇总分析。

(三)建立优质护理服务激励保障机制

1、申请优质护理服务示范病房专项奖励基金。

2、积极申请提高三班护士的夜班费待遇。

3、建立机动护士人力资源库，保证临床急需时的调配。

4、加大派遣护士的转制比例，提高派遣护士的奖金待遇。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十六**

召集所有成员召开第一次小组讨论会议，会议内容：

1、因部分人员岗位调动，小组各项制度制订小组成员需作相应调整，最后明确各成员职责;

2、制度修改：各小组成员讨论修改初步制订的制度，提出自己的意见，并且完善相应的表单内容。

3、明确今年的工作重点：号召大家为争创省一级文明规范服务单位，人人出力，献计献策，为明天的荣誉共同奋斗。

(今后的小组讨论会视情而开展，争取每月至少一次)

包括社会公益活动，如结对山区贫困儿童、看望敬老院孤寡老人、开展反假币知识宣传活动、反金融诈骗法律法规知识宣传活动等。

同时也要丰富我们员工的业余生活，多组织有意义的室外活动，例如短途旅游，登山等强身健体活动，也可参考大家的意见。

今年工作的另一个重点是争创市“工人先锋号”。该工作主要由我和沈斐斐负责，初步工作是联系联社工会主席，找个时间约他见面，请教该项工作如何开展，需要做哪些准备，何时申报，如何申报等。

除了以上三块工作外，文明规范服务的工作最重要的是在于积累，沉淀，各项内容的检查、抽察等自查活动的开展都应作好完整的记录，包括晨会记录等，各项检查结果每个月汇总至负责小组组长处，每季度汇总至副组长(沈斐斐、蒋扬)处，整理归档。

行里每次开展的活动都应有相关文字、照片材料的记录和保存，积极提倡大家用笔记录下自己在行里的所见所闻，无论是简单的叙事或是自己的想法和感受，都希望今后在白水洋支行的发展史册中有你们记下的一笔。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十七**

1.提高入户维修质量，要求客服管理员对业主报修进行回访跟进，针对业主反馈的问题及时给予回复并解决。

2.继续做好园区草坪浇灌，以及绿化养护，共筑“幸福\"美丽家园。

3.客服管理员加强楼宇巡视，对公共区域发现的安全问题及时处理。

4.增派安保力量，加强园区巡逻频次，做好各项安全服务工作，提升服务品质。

5.做好夏季防汛工作，确保小区各设施设备正常运转。

6.重点对楼道、b2层杂物及楼道充电电动车进行清理，规范摆放，同时也希望业主积极配合消除安全隐患。

7.做好装修施工期的监督检查工作，并按照相关管理规定执行,对装修垃圾进行严格管理。

8.对各单元门禁门进行改造升级,将现在的门禁门转角由90度改为180度，并能自动关闭。

9.继续按照“亮剑60天”品质提升计划,认真落实各项工作的推进,继续做好“朝送晚迎”微笑服务好业主,提升物业服务品质。

10.全面提高园区卫生质量,进行死角清洁,做到玻璃明亮,道路整洁。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十八**

新的青年志愿者协会工作，于本学期初正式开始。面对更多的机遇与挑战，校青协的整体工作将会以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，继续以“奉献、友爱、互助、进步”为准则，以“立足校园,奉献社会，服务他人,锻炼自我”为宗旨，用实际行动服务社会，倡导真善美，呼唤正义、爱心与奉献，坚持“自愿参加，量力而行，讲求实效，持之以恒”的服务原则，积极开展“爱祖国，爱科大，讲文明，树新风”为主题的志愿服务活动。对于本学期青协工作的开展大体有以下几方面：

一、 加强自身建设。

青年志愿者协会作为全校志愿者的组织管理机构，健全制度、规范管理、提高干部素质、加强团队建设势在必行，在这方面主要开展以下工作：

1、 根据实际需要及时进行青协内部人员工作位置调整。

本学期校青协将会把原有的主席团、理事会、办公室、活动与策划部、项目管理和组织部、宣传部、通讯部、外联部、网络信息建设部等部门的机构设置及人员配备更加合理、健全，以使全校青年志愿者工作得到更好的发展。组织继续完善《xx大学青年志愿者协会章程》《xx大学青年志愿者协会内部成员管理制度》《xx大学青年志愿者协会理事会制度》《xx大学青年志愿者协会注册会员管理条例》等各项规章管理制度，规范并强化内部管理。

2、 举办业务素质培训，开展小型活动。

为提高全体成员素质，增强校青协号召力和凝聚力。将组织开展基本志愿知识及专业技术培训，尤其对通讯部等有较强专业知识要求的部门进行培训，增强团队凝聚力与专业性。

3、加强培养青协内部成员的工作责任心，及认真的工作态度。

二、 加强与学院青年志愿者协会之间的联系，帮助学院完善青年志愿者组织的建立。

本学期我们将继续指导并帮助各学院完善建立志愿者组织，加强和学院之间的联系，促使各学院更好参与青年志愿服务活动。校青协定期传达各阶段青年志愿服务活动动向，组织各院系共同开展志愿服务活动，如组织安排各学院轮流参与“敬老院—关爱老人”活动;同时及时了解各学院青协分会活动开展情况及在发展过程中遇到的困难，协助其解决。及时收集各学院的青协负责人提供的宝贵建议和建议，通过多种方式，加强与学院青年志愿者协会之间的交流，整和全校志愿活动资源，实现我校青年志愿者工作的全面发展。

三、建立与完善各种项目服务队。

本学期，我们将继续与一拖等等厂矿家属院合作发展“阳光天使”义务家教活动。但本学期，我们将更注重加强帮助真正需要帮助的贫困家庭，突破新的合作方向，如建立一些合作学校，让校方提供家庭贫困、学习上存在困难，学习意愿强烈的同学，把志愿者们的帮助，带给最需要的人。根据志愿者个人兴趣、爱好、特长及志愿服务内容需要建立服务队，并在关注生命、节能减排、科普宣传、食品安全、关心宠物等方面完善建立社区服务队。同时，我们将针对图书馆、失物招领活动，建立志愿服务队。在这些服务队建立完善之后，逐渐将各种活动交给各个服务队独立组织，使青协从志愿活动中不再担任参与者的角色，加强管理能力，精简内部人数。同时，我们将继续加强志愿者的管理、技能培训，丰富志愿活动项目内容，提高我校志愿服务的总体水平。

四、 严格执行志愿者会员注册与管理办法。

本学期按照《xx大学青年志愿者注册管理办法》，在全校四个校区范围内开展志愿者注册工作，扩大志愿者规模，对志愿者进行备案，建立志愿服务日志，规范志愿服务队伍，落实执行志愿者活动后，志愿者证盖章规定。提高志愿者热情，举办志愿者交流会，宣誓大会等。

五、加大宣传力度。

本学期，我们将分别在校内外同时加强青协的影响力与号召力。

自身，我们将改变以往单一的毛笔字宣传海报方式，进行画报、等新的宣传方式。

对校内，将创办青协自己的报刊，同田园文学社联手，拍一部关于志愿者的校园电影。从而增强学生对青协的认识，使青协深入学生之中。加强志愿者之间的交流，凝聚志愿者与校青协的关系，扩大校青协在校园内的影响力和号召力。

对校外，根据情况加强与其他校级组织及社会媒体的联系，如联系洛阳日报、晚报记者，跟踪报道“阳光天使”义务家教活动等。引起社会对我校青年志愿者协会的关注，提高我校青年志愿者及志愿活动在社会上的影响力。

六、加强与其他高校之间的联系。

把握机遇，联合洛阳市各高校的青年志愿者组织，在全市范围内开展地球环境日大型志愿活动，扩大我校在xx高校间的影响。同时，向xx省或全国高校的优秀青年志愿者协会学习，吸取他们的先进经验，如与xx大学开展志愿服务网上交流会等，使我校青年志愿者事业在短时间内得到更快的发展与壮大。

七、 大力选树志愿服务典型

在各学院、志愿服务团体中，选拔志愿服务典型，树立学生身边可学可信的先进典型，增强参与志愿服务的荣誉感。积极响应团省委号召，在四个校区同时开展“河南科技大学志愿者风采大赛”，展示科大优秀志愿者形象，凸显志愿者无私奉献的精神，吸引更多的学生投身志愿服务事业，推进学生志愿服务工作在全省，乃至国际间进行交流。

八、 201x—201x学年第二学期工作进程表。

三月份：

2.21—3.1 青年志愿者协会新学期招新及内部人员调整

3.4 河科大青年志愿者协会成员大会

3.7—3.22 阳光天使义务家教招募

3.5—3.29 学雷锋系列活动：

3.7 “服务邮展当先锋，我为花会做贡献”主题系列活动启动：志愿者交流会、宣誓大会;中国20xx世界邮展宣传日活动;文明乘车活动

3.9—3.14 (一)关于植树节两次活动(1)安排农学院、林学院志愿者到后五龙沟给村民指导如何修剪果树及防虫与施肥的方法;(2)为校园小树除草与浇水;(二)联合洛阳理工学院青年志愿者协会开展保护母亲河活动;

3.15—3.21 消费者权益保护宣传;

3.22 世界水日活动;

3.29 雷锋月活动闭幕：阳光天使表彰大会、阳关天使启动仪式

3.5—4.25 “河南科技大学志愿者风采大赛”具体安排：

3.5—3.15 报名时间

3.16—4.20 活动时间

4.20—4.25 评比时间

四月份：

4.5“建国60周年，向先烈致敬”清明扫墓活动 ;

4.1—5.10洛阳牡丹花会及世界邮展为游客提供便民服务等相关活动;

4.19—5.24服务队进社区开展“关爱小精灵——宠物”、“珍爱生命”等宣讲活动;

五月份：

5.4 五四运动90周年活动，联系洛阳市其他高校共同开展“文明青年，展现大学生风采”。

5.11母亲节活动

5月份组织志愿者进行消防、交通、气象、公共卫生等方面的应急救援普及学习

5.31 “世界无烟日”

六月份：

6.1 庆“六一”儿童节活动

6.5 世界环境日，环保活动。组织各学院开发保护环境的小项目、小发明。

前进之中，我们不断的改进，一步步的积累经验，每位成员、每名志愿者都发挥着积极的作用、贡献着自己的力量。青协并不满足于现状，一直在继续努力、进步，我们的目标是让更多的人知道河科大校青协，弘扬志愿服务精神，让志愿者的精神发扬到每一个角落。相信，校青协的明天会更辉煌。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇十九**

根据基本公共卫生服务项目的规定，为进一步搞好健康教育工作，结合我镇实际，制定本计划。

一、指导思想

以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，以提高广大群众身体健康素质为目的，以辖区内居民健康为主体，通过形式多样的教育手段，大力开展健康教育与健康促进工作，力争20xx年下半年使健康知识知晓率达到90%、健康行为形成率达到70%。

二、工作目标

(一)建立健全健康教育机构和基层教育网络，落实人员、经费，认真履行世界卫生组织、国家确定的宣传日、宣传周进行卫生法规、健康知识宣传和普及，正确引导社区居民积极参与各项有益身心健康的活动，引导居民把被动的“为疾病花钱”转变为主动的“为健康投资”，从根本上提高居民自身的健康知识水平和保健能力。

(二)严格按照上级要求开展健康教育讲座和健康教育咨询活动。

(三)采取多种形式、有针对性地向病人及其亲属开展健康教育，住院病人相关卫生知识知晓率≥85%。

(四)各村开展多种形式的健康活动，居民健康基本知识知晓率≥85%、健康生活方式与行为形成率≥60%、基本技能掌握率≥60%。

(五)认真履行世界卫生组织，医疗机构开展无烟单位创建工作。

三、工作内容

(一)严格执行国家基本公共卫生服务相关规定

按照市卫生局《关于促进基本公共卫生服务均等化的意见》、卫生部《国家公共卫生服务规范20xx版》，认真做好健康教育的各项工作。主要工作内容如下：

1.宣传普及《中国公民健康素养一基本知识技能(试行)》，配合有关部门开展公民健康素养促进行动。

2.居民健康教育：合理膳食、控制体重、适当运动、心理平衡、改善睡眠、限盐、戒烟、限酒、控制药物依赖等健康生活方式和干预危险因素的健康教育。

3.对青少年、妇女、老年人、残疾人、0-6岁儿童家长等重点人群进行健康教育。

4.开展高血压、糖尿病、乳腺癌和宫颈癌、结核病、肝炎、艾滋病、流感、手足口病和狂犬病等重点疾病健康教育。

5.开展食品卫生、突发公共卫生事件、职业卫生、放射卫生、环境卫生、饮水卫生、戒毒、计划生育等公共卫生问题健康教育。

(二)开展健康活动

20xx年主要开展以下健康教育活动:

1.制定年度健康教育工作计划。

2.发放健康教育资料：

(1)下发到村级健康资料(包括健康教育折页、健康教育处方、健康手册、宣传单等)。需要收集：一是健康教育活动记录表，二是资料发放表，三是所有放的健康教育资料存档。

(2)放置在院内的候诊区、诊室、咨询等处的宣传资料(包括健康教育折页、健康教育处方、健康手册、宣传单等)、统计发放资料的数量，填写一张健康教育活动记录表。

(3)播放音像资料(包括录像带、vcd、dvd等视听传播资料)。院内诊断室及各村卫生站在正常应诊时间，在健康教育室播放。需在收集：一是健康教育活动记录表，二是播放音像记录表。

(4)设置健康教育宣传栏。镇卫生院宣传栏不少2个，村卫生站不少1个，每个宣传栏的面积不少于2平方。宣传栏一般设置在户外最明显的地方，镇卫生院及村卫生站每季度最少要更换1次健康教育宣传栏内容。需要收集：一是健康教育活动记录表，二是宣传底稿、三是制作的宣传小样，四是每期宣传栏更换内容的照片。

3.开展公众健康咨询活动。结合慢病综合示范及健康生活方式活动，需要开展公众各项健康咨询活动。

4.举办健康知识讲座。健康知识讲座的对象是辖区村民，乡镇卫生院每月举办1次健康知识讲座，乡村卫生室每月举办1次健康知识讲座。需要收集：一是健康教育活动记录表;二是健康知识讲座底稿;三是举办健康知识讲座的效果计价;四是居民签到册;五是讲座时的图片资料。

5.健康教育工作资料档案管理。镇卫生院，村卫生站要有完整的健康教育活动记录，应及时收集，整理、妥善保管健康教育素材、记录、总结、评价等资料，包括文字、图片、影音文件等，建立完备的工作档案，以便工作考核和效果评价。

四、学校、幼儿园健康教育

对学校健康教育进行宣传指导，慢病及常见疾病口腔保健等进行健康教育，开展此教育覆盖率达60%。对学校在校学生进行性教育。

五、实施督导与考核

(一)督导考核主要内容：计划制定、组织管理、经费使用、服务质量、服务效果、居民满意度等。

(二)考核指标

1.发放健康教育印刷资料的种类、数量和发放率。

2.播放健康教育音像资料的种类、次数和时间。

3.健康教育宣传栏设置和内容更新情况。

4.举办健康教育讲座和健康教育咨询活动的次数和参加人数。

5.居民卫生知识知晓率的调查。

6.健康教育资料收集整理。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇二十**

机遇蕴含希望，创新成就伟业。新的一年我们后勤服务总公司将以“三个代表”重要思想为指导，全面落实科学发展观，深入学习贯彻教育部和省教育厅有关深化高校后勤社会化改革的指示精神，在学校党政引领下，紧紧围绕学校提出的总体工作总目标和要求积极开展工作。实行精细管理，规范后勤服务，增强成本控制，提升经济效益，推进后勤文化，全力构建节约型与和谐型后勤公司。围绕“努力办学校、师生和职工满意后勤”的工作目标，全面提升公司的竞争力和执行力，使公司迈上了科学发展新的台阶。

一、夯实基础，健全制度，建立适应教育改革发展的后勤保障体系

没有规矩，不成方圆。管理制度的制定完善和执行是一切工作走向规范化的基础。xx年我们要加强管理制度的建设，进一步完善现有的岗位设置管理、人事分配制度、财务管理制度，建立相应的临时用工、合同用工、职工培训、岗位管理与考核等管理办法，逐步形成高效流畅的管理运行机制，提高公司的科学管理水平,改进服务态度，提高服务质量，全身心投入后勤事业。引入竞争机制，全面推行干部聘用制和工人合同制，做到人员能进能出，职务能上能下，待遇能高能低。实行岗位管理责任制，以及相应的选聘、奖惩制度，按照公开、公正、平等、竞争、择优的原则，按岗聘用，竞争上岗。建立公开招聘、解聘和辞聘制度，畅通人员进出口渠道，增强用人制度的灵活性。建立灵活有效的分配激励机制，实行多种分配形式和方法，使贡献、绩效与收入挂钩，充分调动广大后勤人员的积极性和创造性。深入贯彻执行《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》，加强对各基层单位劳动用工的指导和监督，降低用工风险。

二、加强培训，岗位练兵，努力打造一支业务过硬后勤服务团队

在政治和业务两方面入手,加强对职工进行培训,切实提高综合素质，组织大家努力学习马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”的重要思想，学习实践科学发展观。教育职工转变观念，加强服务意识教育，提高服务技能和水平。树立服务育人光荣，行行出状元的社会价值观念。充分认识和肯定后勤服务在育人工作中的地位和作用，使广大职工不断清除自卑心理，正确认识自身的价值，树立自强、自重、自尊的心理，增强服务育人的自豪感和责任感，充分发挥应有的作用。组织学习劳动法、审计法、会计法、票据法、合同法、消防法、食品卫生法、物业管理法、供水供电法、住宅装修法、税法等法律法规。真正使广大干部职工人员懂得“法律是立校之本，是我们做好后勤服务工作的最高准绳”。挖掘法律和规章制度的精神，用法律武器维护学校利益。实施公司员工岗位技能培训，结合岗位练兵，相互取长补短，不断提高职工的工作技能。同时，要求中层干部要增强大局意识，增强合作意识。要站在公司大局上，加强理论知识和业务知识的学习，努力学习、消化、吸收现代营销知识、现代科学管理体系和现代信息技术，不断提高执行力和组织协调能力。

三、科学经营，精细管理，提供强有力的后勤保障和优质的服务

1.抓维护，做好日常基础设施保障工作

加强基础设施的建设。积极配合有关部门抓紧时间做好校园基础设施维修、改造项目的各项工作。同时，对师生反映较多的维修项目尽快提出方案，解决实际问题;对日常维修做到定期巡查、及时发现、迅速反应，使现有的后勤设施发挥最大、最好的潜能，为教学科研和师生新生活提供保障，为评估工作提供有力的支撑。

2.抓治理，加强学生宿舍管理和校园环境的综治

继续加强与有关部门人员的密切合作。对学生宿舍门卫、公共场所卫生、宿舍卫生与安全、公用设施和家具物品的维护等加强检查、监督和管理。认真总结校区宿舍管理中心成立半年来的运行情况，积极探索适应我院实际的学生宿舍管理模式。进一步加强校园绿化和环境卫生整治工作，特别对学生宿舍楼、教学楼、公共场所等重点部位的卫生要进行专项治理，为全院师生创造更加整洁的学习、工作环境，为我院的评估工作营造出更加优美和谐的校园氛围。

3.抓核算，进一步强化财务管理工作

加强财务管理，划小核算单位，健全管理制度，强化各中心和项目的成本核算，减少明损暗耗，降低成本，提高效益。在物资的集中采购上继续探索有效的机制和方式，加强成本核算。在文印服务、综合维修、能源管理等方面做好修旧利废、节能降耗、开源节流工作，全方位开展节约型校园的创建工作。

4.抓保健，做好健康教育和新生体检工作。

组织安排好新生的入学体检，积极开展健康教育和防病治病工作，努力提高全院师生的防病意识和健康水平。

四、精打细算，控制成本，提供强有力的后勤保障和优质的服务

1.通过宣传教育强化全员的节约意识。水电是学校教学、科研、生活的重要资源，是保证全校正常工作和生活秩序必不可少的物质条件。水电支出是高校财政中的一项重要费用，必须千方百计减少这两项支出和浪费，合理和科学用水用电。首先，加强宣传提高节约意识，水电是商品，使用要交费。厉行节约，珍惜国家财产，爱护一切水电设施，不浪费一滴水、一度电是每位公民应尽的责任。通过校园网、校报、电台等媒体宣传节水节电知识，让人们可以方便的学到节水节电的方法和窍门，更好的珍惜我们身边的每一滴水、每一度电。利用多种形式进行节水节电宣传教育，让广大师生了解水是日益减少的资源，电是能源，都是不能随意浪费的，提高节能的主动性和自觉性，形成一个全校节约的好习惯，促使人人都来主动消除常流水、长明灯等跑、冒、滴、漏浪费现象。其次，加强水电稽查杜绝浪费。水电管理部门设立稽查机构和水电安全监督人员，对全校所有用户用水用电情况进行稽查。违章用水用电者，水电管理部门将根据违章事实和造成的后果追缴水电费，情节严重的，停止供水供电;有违法行为的，给予相应处罚，并设专人对公共区域水电设施进行巡视，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象的发生。做好水电流量分析。通过这样，可积累数据资料，发现问题，堵塞漏洞，掌握规律，挖掘节能潜力。再次，加强水电管理队伍建设，为了克服现有员工技术水平较低、节能知识欠缺的状况，通过各种方式和途径为他们提供参加相关的业务培训、学习和充电的机会，使其能从事与节能更贴近的、更专业的能效分析、节能挖潜、节能监管等全方位管理工作。

2.通过健全相应制度促进责任落实到人。节约的长效机制在于将各项节约措施制度化，各部门强化节约管理，不断完善节约工作制度。各部门认真落实，加强制度建设，努力构建节约工作长效机制。为提高节约制度的有效性和可行性，各基层单位要针对不同岗位采取不同管理制度。从人力资源优化、规范工作流程、资源量化管理、控制经费使用、节约宣传等方面进行了具体规定。把增收节支活动落实到每一个岗位、每一个工作人员、每一个工作环节，使节约工作经常化、规范化。加强采购管理是集团节约工作的重要环节，采购管理要按照《后勤总公司采购管理办法》、《批量、定点采购管理实施细则》、《一般性采购管理实施细则》及《供应商管理实施细则》，严格采购程序和流程，加强采购过程的监督和制约。从细节着手，减少消耗是节约的通常做法。但要长期坚持下去，必须整章建制。运输服务中心是耗油大户，汽车运输中心按照iso9001质量管理体系的要求，不断完善内部管理制度。严格要求驾驶员按照规定进行用车，严禁公车私用，要求车辆夜间必须回库。同时完善成本核算制度，坚持月末公示各车的行驶公里和油耗数据。环境及安全管理中心的消耗品主要是保洁用具，他们在执行保洁用品的管理、领用制度上下功夫，完善出入库规章制度、用品领用制度及库房管理的日常规定。

3.通过加大投入引进技术推进节能改造。加大环保基础设施建设和改造力度，力求节能减排成效。一是实施锅炉改造。对煤锅炉实施改造，全部改用天然气等清洁、环保能源。二是推广使用节能新产品。对用能管理难度较大的公共场所重点部位进行节能技术改造。在公共厕所槽式便池安装节水器，在教室安装人体感应节电器，在教学楼、学生宿舍安装节水龙头。并在学校新建项目中，大力推广应用节能新技术、新产品，产生了明显的节能效果。三是是实行能耗分表计量。对学校所有公共建筑重新安装计量装置，共安装水表、电表。对公共建筑水、电表实行分户安装。全校所有使用单位和住户将实现装表计量，按表付费。

五、健全制度，严格管理，不断提高学校后勤保障安全管理水平

安全是天，平安是福。安全管理非常重要，新的一年多法并举提高学校后勤保障安全管理水平。一是建立健全相应的规章制度，完善突发事件应急预案，建立健全适合本校后勤的安全管理实施细则、食品卫生安全管理办法、疾病和传染病防控办法、责任追究实施办法等，严格制度的执行，落实责任追究，奖惩兑现。根据国家安全管理有关规定及要求，结合本校实际情况，建立健全了包括学生食堂、学生公寓、水电气管理、油库管理在内的各项安全管理规章，成立突发事件处置领导小组，制定《突发事件处置预案》二是建立健全安全工作督察机制，成立自己的安全工作督察机构，完善安全工作督察机制，加强对自身责任范围安全工作的监督、检查和隐患整改;三是改善后勤安全基础设施，配备完善消防设施、防盗装置、防护网、学生宿舍门禁系统等安全基础设施。不断改善后勤安全设施和技防水平，确保万无一失。四是对餐饮、司炉、水处理、水电气维修、医疗服务、幼儿教育等特殊行业从业人员，实行严格的从业资格准入制度，必须具备国家认可的职业资格，持证上岗。五是抓好日常检查和隐患排查。经常性主动开展安全自查自纠，并积极配合学校以及上级有关部门做好后勤安全工作的定期和不定期全面检查，重点检查电源、电路、电器设备等是否安全;灭火器、消防栓水带、安全报警设备是否完好;易燃、易爆、剧毒、辐射、腐蚀性等危险品和贵重物品是否妥善保管;门、窗及安全防范设施是否完好;值班制度和值班人员是否落实;安全疏散通道是否畅通;用电、用火、用气是否规范，发现安全隐患要立即督促整改，直到验收合格为止。积极配合政府防疫部门、卫生执法监督部门、疾控中心等对学校食堂、餐厅、宾馆、商业网点以及幼儿园的食品卫生安全及疾病防控工作进行定期和不定期的全面检查、自查自纠以及问题整改。积极配合供电局、煤气公司、技术监督局等有关部门加强对锅炉站、高低压配电房、供气站、变压器等重要基础设施及重点要害部位的技术指导、监督检查、定期检修，确保学校水电气的安全正常供应。六是加强值班值守，严格报告制度。对锅炉站、气站、配电房、水泵房、储水池、油库、食堂、库房等重点单位和重要部位，严格坚持每天巡查和24小时在岗值班制度;在国家重要节假日以及重大活动、重大事件以及特殊天气情况下，要坚持24小时在岗值班和每天零报告制度。

六、以人为本，文化注入，全方位建设富有特色校园后勤文化

1.强化后勤党建及思想政治工作，发挥党员先锋模范作用。在学习上，认真学习贯彻党的xx大会议精神，继续贯彻、落实当地党代会精神和“”发展规划，切实把长效机制落在实处。在组织建设上，定期开展内容丰富、形式多样的党组织生活，进一步加强党员先进性教育，坚持民主集中制，加强党内监督。不断加强党员的教育、管理和发展工作，发挥党员在各方面的带动作用和示范作用。积极引导员工中的先进分子向党组织靠拢，为和谐后勤建设打下坚实的基础。在思想政治工作上，加强员工思想政治工作，及时掌握员工的思想动态并进行引导，确保员工队伍思想团结稳定。

2.创建“优质、平安、和谐”后勤，努力维护校园安全和稳定。在提升服务上，开展“星服务、新后勤”系列优质服务活动，创新服务方式，改进服务态度，着力提升后勤服务水平。在平安建设上，开展“平安关乎你我他、安全工作靠大家”活动，创建平安后勤公司。

总公司加大后勤管辖范围内重点区域的检查力度，坚持日常安全检查与抽查相结合，每月至少检查一次，将安全隐患控制在最低限度，加强各部门风险点控制力度。各部门继续坚持和完善安全生产、巡查制度，做好食品卫生安全、学生公寓安全、医疗卫生安全、行车安全、公司财产安全、员工人身安全等工作，严防事故发生。

3.开展“后勤就是我的家”活动，营造和谐后勤文化和家园文化。加强“职工之家”建设，开展员工宿舍评比等活动,丰富员工业余文化生活。通过生日慰问、员工座谈等活动，加强员工之间的情感沟通。通过发挥工会、妇联、共青团群团组织开展一系列丰富多彩的文体活动，不断满足职工的精神文化需求。组织开展交谊舞、拔河比赛、羽毛球比赛、乒乓球比赛、篮球比赛等各类活动，进一步增进广大干部职工对总公司的凝聚力、向心力和归属感。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇二十一**

1、突出重点，强化管理

a、协会将实施量化管理制度来考评干部的工作业绩，每月考评一次。对连续三次考核成绩均在最后三名的学生干部予以警告，并对考核成绩优秀的干部加大培养力度。

b、做好思想教育工作。协会将认真贯彻团委文件精神，继续把“三个代表”学习高潮引向深入，加强爱国主义教育。

c、学生干部的工作将实施会员监督制度，对不合格的干部坚决予以辞退。

2积极走进社区，志愿服务接力

青年志愿者协会计划以校区为活动中心，组织人员调查研究。

3、积极开展社会公益活动

(1)每半年开展一次“爱心奉献、慰问福利院”活动

(2)明年三月份开展“弘扬雷锋精神，参与志愿服务”活动。倡导团结互助、无私奉献的社会风尚。

a、设立”学雷锋小组”，协会设立开通一部“学雷锋服务专线“，对全校的环保、学生急及以及其它各种情况提供无私帮助。

b、召开青年志愿者专题报告会，进行志愿者理论知识培训的同时宣传雷锋事迹，弘扬雷锋精神。

(3)植树节开展大型义务植树活动(和学院、市委联系地点，恰商相关事宜)

(4)六月份，开展大型的义务募捐活动，为我校贫困生及贫困地区失学儿童提供

提供帮助，在校内外以文艺演出的形式号召并动员更多的人参与其中。

(5)为校内外大型活动提供志愿服务

(6)暑期组织社会实践小分队送文化下乡活动

(7)举办失物招领箱。解决同学们的寻找失物之烦恼

三、加大宣传，营造氛围，挖掘典型，促进发展

(1)协会的每一次活动在讲求实效的同时必须做好宣传工作，营造良好氛围。

(2)对表现积极、贡献突出的志愿者进行表彰，及时树立学习榜样，提高全体志愿者的志愿服务意识，促进志愿事业的发展。

**会议服务工作计划 优质护理服务工作计划篇二十二**

为了进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步的志愿者精神，倡导时代新风正气，以人为本，构建和谐社会，进一步建立、完善志愿者服务机制，倡导广大居民积极参与志愿者服务，杨岔路社区将在全社区集中开展20xx年志愿者服务活动，特制定活动计划：

一、志愿者活动的目的和意义

弘扬志愿服务精神，广泛开展丰富多彩的志愿者服务活动，让更多的居民群众参与到志愿者服务活动中来,使志愿者队伍成为具有广泛影响和社会动员的动力和亮点,努力在全社会形成人人关心、人人支持、人人参与的社区志愿者行动的氛围。

二、志愿者活动采取

利用传统节假日时间,如学雷锋纪念日、环保日、重阳节、春节等特殊的日子集中组织社区志愿者开展大型志愿者服务活动为社区的文明创建开展服务活动，宏扬中华民族乐于助人、尊老爱幼等传统美德。

三、活动内容

1.每月定期开展“关爱空巢老人”活动，每位志愿者走访两到三户空巢老人、孤寡老人、困难老人，开展精神慰藉、家政服务、陪同就医、保健指导、娱乐活动。

2.每周清理野广告。志愿者每周对辖区内的野广告、白色垃圾、野草、卫生死角进行整治清理，并在辖区内宣传大家都来保护小区环境，不要在墙面上乱涂乱画，乱扔垃圾。

3.节假日送祝福。志愿者对辖区内的困难老人、空巢老人、留守儿童、关爱对象进行节日慰问，关心他们的生活状况，让他们感觉节日的气氛，社区时刻都在挂念他们。

4、在社区内开展法制教育、安全教育等讲座，组织社区党员对他们进行关心、教育、心理辅导，关心未成年人的学习、生活状况，让他们健康成长。

5、志愿者义务巡逻。每周二分成两组，一组四人对辖区内的小区进行义务巡逻，对居民的人身财产安全加强防范，对居民发放安全提示看，提醒居民关好门窗、锁好门。

6、志愿者文明劝导。志愿者文明创建时期在重要十字路口劝导交通文明，在车站提示大家文明排队上车，在公交车上维护秩序，文明乘车。

7、结对帮扶。志愿者一对一对困难家庭实行走访慰问，和他们聊天、谈心，询问他们的生活情况，帮助他们解决困难问题。

8、志愿者植树活动。在当今社会，全球变暖问题已经成为世界各国关注的焦点，作为新世纪的社区志愿者，我们更应该以身作则，在植树节时组织开展植树活动，为改善温室效应做一些贡献，倡导大家保护环境。

9、关爱残疾人活动。在助残日，开展“关爱残疾人”活动，请他们看电影、帮助他们来到社区图书室看书，理解、关心、尊重残疾人，为他们开展心理咨询、职业指导、就业培训和日常生活照料，让他们感觉社区的关心，对生活充满信心。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找