# 最新公众满意度测评工作汇报(四篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-07-31

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。公众满意度测评工作汇报篇一为了加...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**公众满意度测评工作汇报篇一**

为了加强与顾客的沟通，了解我司是否能满足客户的需要并对客户满意度进行信息调查回馈，以解决顾客遇到的问题，努力满足顾客的需要，并在此基础上持续改进，从而提升客户对公司的满意度，完善公司的整体形象。

此次调查采用问卷法，分为高层问卷和一般问卷两种，通过各片区负责人向自己负责片区内的客户发放问卷，客户填好问卷并签字盖章后，回传至业务员，最后由企管部统一收回。选择客户的标准为所有在驻客户，即截止至发放问卷时，所有在驻客户。

此次调查问卷共分为两种，一种的调查对象为高层客户，另一种为一般员工客户。

针对高层客户的调查问卷一共有13项，囊括对公司的看法、对服务的满意程度以及建议三个方面内容。其中，对公司的看法包括是否浏览我们的网站、了解渠道、对大厦整体印象以及有无扩租计划；对服务的满意程度包括服务创新意识、客户信息处理速度、持续改进服务和大厦停车情况；建议包括需要改善方面、需改善或学习其他写字楼做法、配套设施需改进的地方、对优化流程的建议和不满意的具体案例及想法。这份问卷基本上包括了公司提供的全部服务以及客户所关心的焦点问题。

针对一般员工客户的调查问卷一共有19项，分为入驻前服务、入驻中服务、入驻后服务和其他需要改善地方四个方面内容。其中，入驻前服务包括销售人员专业知识与解决问题能力、销售人员服务态度；入驻中服务包括装修方案落实及协调满意度、保洁与货梯使用等安排及时性、员工行为规范、证件办理满意度；入驻后服务包括维修人员专业技术、沟通便捷程度、对客户信息处理速度、对客户信息处理结果、增值服务的满意度、员工餐的满意度、写字楼的办公环境；其他需要改善地方包括大厦宣传与推广、品牌、维修、服务、沟通等。

两种问卷中的每个可选项均有4个选项，来选择满意程度，很满意与满意算作满意，其他算作不满意，并计算满意率。

此次客户满意度调查，截止目前共收回高层客户问卷24份，一般员工客户问卷19份，有7名高层客户和6名一般员工客户因为各种原因未能参与调查。据此分析，调查中的绝大部分客户对于我们还是满意的，但是也有部分客户对于我们不太满意。上表反映出绝大部分一般员工客户对于我们还是满意的，但是还有一部分的一般员工客户对于我们不太满意，除此之外，我们也在一些问题上让一少部分一般员工客户很不满意。

1、服务

在高层客户的调查问卷中有两项服务满意度调查，其中对服务创新意识的满意度为58.33%，对持续改进服务的满意度为70.83%。从总体上看，大多数客户对我们的持续改进服务还是满意的，但也有29.17%的客户对我们的持续改进服务还不满意，这个比例不是很小，说明我们还存在问题，有较大的提升空间，而在服务创新意识上我们只有58.33%的高层客户感觉到满意，有41.67%的高层用户都感到不满意，这说明我们在服务创新意识上还有很多的缺点需要克服，有很多工作需要改进。这说明了我们在销售人员专业知识、解决问题能力上让客户较为满意，应该继续保持；并且在销售人员服务态度上我们给客户的印象也不错，满意度达到了84.21%，但是还是有客户不满意，我们应该从中找到问题并予以解决，争取做到最好。而我们的增值服务不是很令人满意，其中天灿的郭老师认为没享受过这些服务，我们需要及时改进。而员工餐的满意度只达到26.32%，有14人觉得一般，这说明在这个问题上我们存在很多问题，需要制定详细的方案，必要时候可以提高成本从而达到让客户满意的效果。

2、管理

在管理上，我们在高层调查问卷中主要设置的项目是客户信息处理速度，其中满意的高层客户占83.33%。信息处理的速度一般，218钮云超入驻后库房问题协调慢，解决问题效率低，这说明我们在信息处理速度这个问题上有很大欠缺，我们应该把问题弄清楚，并进行妥当解决，合理地提高效率，从而赢得客户的口碑，取得客户的认同。

在一般员工客户的调查问卷中，对装修方案落实及协的调满意度为84.21%，对保洁和货梯使用等安排及时性的满意度为78.95%，对员工行为规范的满意度为84.21%，对证件办理的满意度为94.74%，对沟通便捷程度的满意度为89.47%，对客户信息处理速度的满意度为78.95%，对客户信息处理结果的满意度为73.68%。

由上表图可以看出，7个调查项的平均满意率为83.46%，这说明绝大部分客户对于我公司的服务还是满意的，像装修方案落实及协调、员工行为规范、证件办理满意度、沟通便捷程度这几项目前我们做的比较好，但是218王熙客户入住时协调库房的时间较慢，解决问题的渠道沟通不畅。而像保洁和货梯使用等安排及时性、对客户信息处理速度、对客户信息处理结果这几项相对的满意率比较低，其中天灿郭老师明确指出这项服务跟他们的关系不大，指出了我们的问题所在，我们应当削减不必要的项目来提高工作效率。

3、硬件

在高层客户的调查问卷中的停车情况调查如下：

上表说明我们大厦的停车情况依然是一个问题，满意率仅仅有62.50%，并且有4人很不满意认为9点之后停车位太少，我们可以对停车场针对客户提的建议进行重新规划，从而达到让客户满意的结果。

硬件方面，一般员工的调查问卷中，维修人员专业技术的满意率为94.74%，写字楼的办公环境的满意率为89.47%。

**公众满意度测评工作汇报篇二**

摘要：提高顾客满意度，不让顾客流失，是每个企业的核心问题之一。本文对扬州人家国际大酒店的顾客满意度进行问卷调查和抽样调查并统计，分析顾客对该酒店不满意或不太满意的方面，并初步提出了一些改进的建议。

关键词：扬州人家国际大酒店；顾客满意度；调查分析；改进建议

扬州人家国际大酒店——由扬州人家置业有限公司投资建造的豪华型商务酒店，是一家产权式酒店。酒店位于风光秀丽的古运河畔，吸运河水之灵秀，长运河畔之明珠。酒店的整体建造风格志在体现现代化和古老传统的完美结合，充分展现古城扬州深厚的文化底蕴，是扬州魅力之所在，同时透出扬州现代化城市发展的活力。春风十里，竹西佳处。同时也是是一家具有时代特征及浓郁地方特色、按国际高星级标准设计建造的涉外高级旅游商务酒店。酒店位于文昌中路、解放路交叉口。依古运河而建，离市中心行政金融中心和最繁华的文昌路商业中心步行仅数分钟。在酒店内，即可眺望优美的古运河风光带，离著名的国家重点风景名胜区瘦西湖仅有十分钟车程，距中国四大名园之一个园、晚清第一名园何园等旅游景点六分钟车程。除此之外，扬州人家国际大酒店设计高雅清新，舒适宽敞，休闲康乐设施齐全，员工服务温馨快捷。加上高级正宗的淮扬美食以及多功能的宴会厅使得其颇受顾客的欢迎与喜爱。

酒店拥有豪华套房、行政房、豪华单间、标准间等各类房型330余间（套）。独立的行政楼层提供vip客人快捷的check-in服务，房间提供舒适豪华及人性化的功能配置，快速便捷的信息网络，定能满足您的下榻之需要。酒店餐厅规模庞大，可同时容纳1600人左右用餐。风格迥异的中餐厅提供正宗的淮扬美食及粤、川、沪等各大菜系；典雅的西餐厅为您提供欧美风格的西式菜肴，自助餐厅提供丰盛美味的中外菜肴。菜肴各具特色，一应俱全。此外，扬州人家国际大酒店还设有夜总会，扬州人家食府4楼配备宴会厅、会议室、茶室等。人家国际厅适合举办中、西式宴会、酒会及各类大小型会议，是商务之旅的理想场所。

当然，任何事物都不完美无瑕的，扬州人家国际大酒店也不例外。经调查分析，我总结出顾客们对于扬州人家国际大酒店在以下几个方面反映比较大：

1、由于扬州人家国际大酒店开业才三年，所以房间还有是有些装修材料的气味，让有些客人觉得不适；

2、人家国际大酒店位于古运河畔，但是只有西边客房可以观赏到美丽的运河，东边的客房无法观赏到运河；

3、扬州人家国际大酒店的员工服务水平和一些硬件设施还有待改进；

4、扬州人家国际大酒店提供的早餐服务不尽人意，顾客普遍反映价格偏贵但口感一般。

（一）我通过问卷调查的方法

我将问卷调查对象即顾客群分为三类，即商务出差型、家人出游型、夫妇或情侣出游型。问卷内容简单设计为：

1、房间卫生；

2、酒店服务；

3、周边环境；

4、设施设备。以五分制为评分标准。最终统计结果如表1所示：

表1问卷调查的统计结果

商务出差型和家人出游型房间卫生酒店服务周边环境设施设备总评

4.0分4.0分

4.0分2.0分4.0分

4.0分4.0分5.0分

2.0分3.0分5.0分

3.25分3.25分4.75分夫妇、情侣出游型5.0分由上表1可以看出：

1、夫妇、情侣出游型的这一类顾客对于酒店的卫生情况，设施设备情况和周边环境都比较满意；

2、和家人出游型的这一类顾客对于酒店的服务情况以及设施设备情况评价一般；

3、商务出差型的这一类顾客对于酒店的设施设备情况意见较低，其余三项的评价一般；

4、总体来说，不管什么类型的顾客对于酒店的卫生情况和周边环境都挺满意的，而对于酒店的服务质量和设施设备情况不太满意。

酒店的服务质量主要分为有形产品质量和无形产品质量，而这里研究的对象是无形产品质量。无形的产品质量是指饭店提供的劳务服务的实用价值的质量，即劳务服务质量。它主要包括以下几个方面：

（1）礼貌礼节

它表明了饭店对宾客的基本态度和意愿，饭店服务人员直接面对宾客进行服务的特点使得礼节礼貌在饭店管理中备受重视，因为它直接关系着宾客满意度，是饭店提供优质服务的基本点。

（2）职业道德

饭店服务过程中，许多服务是否到位实际上取决于员工的事业心和责任感，因此遵守职业道德也是饭店服务质量的最基本构成之一，它无可避免的影响着饭店的服务质量。

（3）服务态度

饭店要求服务人员应具有宾客至上的服务意识并能够主动、热情、耐心、周到地为宾客提供服务。

（4）服务技能

服务人员只有拥有好的服务技能，才能在不同的场合、不同时间、对不同的宾客提供服务时，视具体情况而灵活恰当地运用其操作方法和作业技能以取得最佳的服务效果。

（5）服务效率

服务效率问题在饭店中大量存在着，若使顾客等候时间过长，很容易让顾客产生烦躁心理，并会引起不安定感，进而直接影响着宾客对饭店的印象和对服务质量的评价。

（6）安全情况

饭店安全情况是宾客外出旅游时考虑的首要问题，因此，饭店必须保障宾客、员工及饭店本身的安全。饭店在环境气氛上要制造出一种安全的气氛，给宾客心理上的安全感，但不是戒备森严，否则，更会令顾客不安。

饭店设施设备包括客用设备和供应用设备。

宾客使用饭店就是要使用设施设备。可用设施设备也称前台设施设备，是直接供宾客使用的那些设施设备，如房屋设施、客房设施、餐饮家具、康乐设施等。它要求做到设置完善，档次合适，舒适美观；操作简单，安全环保；完好无损，性能良好。其中宾客十分关注的方面为：

1、客用设施设备的舒适程度；

2、客用设施设备的简单方便。宾客喜欢傻瓜型的设施设备，一看就会操作，想用就会用。因此，配置合适的设施设备，并随时保持设施设备完好率，保证各种设施设备正常运转，充分发挥设施设备效能，是提高饭店服务质量的重要组成部分。

供应设施而设备是指饭店经营管理所需的不直接和宾客见面的生产性设施设备，如锅炉设备、制冷供暖设备，厨房设备等。供应用设施设备也称后台设施设备，要求做到安全运行，保证供应。否则也会影响服务质量。

所以，酒店只有保证设施设备的质量，才能为宾客提供多方面的感觉舒适的服务，进而提高酒店的声誉和服务质量。

（二）我进一步采取抽样调查的方法

随机抽取100名顾客作为对象，统计结果如图1：

图1抽样调查的统计结果

抽样调查的统计结果50454035302520151050很满意较满意一般较不满意强烈不满

房间卫生酒店服务周边环境设施设备

针对如上所描述的情况，该企业可以尝试做如下改善：

1、要定期对酒店进行必要的维护和修缮；

2、适时满足顾客的需要，推出一些特价房和优惠活动

3、加强对员工的培训以及设施设备的检测；

4、餐饮方面要贴心考虑，力求丰富多样又不乏特色；

5、酒店的管理人员应首当其冲，进行自我审视，并自我提高。另外，还需根据酒店内外部情况，采取积极的应对措施；

6、成立酒店店“视察小组”，积极收集资料，发掘问题，解决问题，实现自我成长；

7、做好反馈工作，尤其是对员工个人表现的反馈，并给出有针对性的整改建议；

8、采用先进的c/s结构，争取在第一时间了解到顾客的需求，从而进行相应的改善。

饭店是服务性行业，服务质量是饭店的生命线，也是工作的中心。组织的生命力和品牌在于质量，因此提高酒店的服务质量是吸引客源的重要方法之一。

总而言之，随着酒店业竞争的日趋激烈，顾客对酒店的要求越来越高。因此，酒店必须不断探索增强和完善自身服务质量的途径和方法，从而提高酒店自身的知名度和美誉度，并取得良好的经济效益和社会效益。

参考文献：

[1]奈杰尔·希尔。顾客满意度测量手册[m]。沈阳出版社，20xx.

[2]程淑丽，辛媛媛。酒店规范化管理操作范本[m]。人民邮电出版社，20xx.

[3]范冰，范伟达。市场调查课程（第二版）[m]。复旦大学出版社，20xx.

[4]吴雪飞。饭店顾客满意度测评指标体系研究[j]。旅游论坛，20xx.

[5]许秋红。现代酒店经营决策管理[m]。中国发展出版社，20xx.

[6]蒋丁新。饭店管理概论（第三版）[m]。东北财经大学出版社。20xx.

[7]王伟。你的饭店健康吗饭店诊断[m]。旅游教育出版社，20xx.

[8]谢亚峰。星级宾馆酒店经营管理[m]。中国纺织出版社，20xx.

**公众满意度测评工作汇报篇三**

为了深入了解xxx中心卫生院的客观现状和群众的真实想法，了解工作中的不足之处，对目前我院的管理工作、服务能力进行全面了解，更好地发挥我院的功能作用，营造一个令群众满意的工作环境和工作氛围，组织开展了本次的群众满意度调查工作。

本次调查问卷由院办公室根据我院现状设计，采用的是问卷形式，从党风廉政、工作环境、领导履职、个人工作、个人发展，五个大的方面设计了题目，保证了问卷设计的科学性、合理性。

本次员工满意度调查，共发放调查问卷90份，实际回收问卷86份，有效问卷86份。

本次问卷调查针对我院的全体员工，包括刚入职的员工和实习生。

本次问卷调查从：党风廉政、工作环境、领导履职、院内工作环境、个人工作、个人发展六个方面展开，综合满意度为：92.57%。

分析：领导班子对党风廉政工作建设重视程度不够，没有很好的履行工作职责；支部在党风廉政工作监督管理上，没有起到相应的作用，导致出现制度不完善、奖惩执行不严。

改进措施：完善组织制度，建立健全各项监督管理机制，严格“三重一大”会议、议事程序，做好院务公开制度，及时有效的传达院务信息。

分析：由此可见，主要的问题是在于跨部门协作的流程和职责不清晰，科室之间沟通少、内部团队意识不强，没有明确的统一定位，领导组织弱化、大局观不强，导致组织不力。

改进措施：

一是加强团队建设，培养团队意识，真正体现“仁爱、团结、严谨、博精”的医院文化；

二是在做好内部沟通的同时，做好跨部门的沟通，并建立跨部门沟通的工作流程和工作职责，对特殊的情况进行提前的预计，并制定相应管理方案，从而提升全员的工作效率。

三是继续保持对科室管理人员的管理水平培训，提升管理水平。

四是加强内训，针对全体员工进行统一的时间管理、团队协作沟通方面的培训。

分析：担当作为决心不够，标准执行不严。在工作中按部就班推进，质量过得去，不在人前不在人后就行，工作中不愿意去树立形象、带头示范，也不愿去思考和创新。究其根本，还是责任意识不强，学习钻研新理论、新知识、新技能积极性不高，统筹能力、推动发展能力、抓分管领域队伍能力出现减退减弱。

改进措施：

一是坚持完善选人用人制度，加强对日常管理和对履职尽责、担当作为的监督，推动干部严格按照制度履行职责、行使权力、开展工作；

二是建立健全崇尚实干、带动担当、加油鼓劲的正向激励体系，坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重，加强对敢担当善作为的员工激励保护，以正确用人导向引领干事创业导向。

分析：院内工作满意度是以各科室、人员类别进行的一项调查，在五个满意度项目中评分最高。近年来单位以提升服务能力为中心，不断提高医疗服务质量，改建硬件设施，加强医德医风管理工作。在科室医生技术水平上，有2%的提出对门诊部、外科、五官科、口腔科，提出“较不满意”的意见。

改进措施：

一是加强业务技能学习培训，培养爱岗敬业的精神，鼓励全体员工学习提升，不断强化技术水平；

二是继续抓好医德医风工作，深入开展医疗行“九不准”，强化监督管理。

原因分析：员工对自身工作的满意度主要是衡量员工个人岗位职责设置是否合理的一个重要指标，虽然总体看来是比较不错的，但是某些问卷也反应出员工对个人的工作有一些不同的预期和理解，表现为员工不了解单位对个人的发展期望。通过调查发现领导对职工的重视程度要低于其他满意度，其次是薪资待遇方面。究其原因是，组织管理不到位，绩效工资改革未落实。

改进措施：

一是建立公正、合理的晋升通道，让努力工作的员工得到相应的晋升和激励，保证员工持续的努力工作；

二是管理者通过对员工的沟通，及时表达对员工工作的认可或建议，鼓励员工努力工作；

三是定期开展医院文化活动，丰富职工工作生活，弘扬“仁爱、团结、严谨、博精”的医院文化，进一步加强员工的凝聚力、战斗力。

分析：从个人发展满意度整体来看，职工对自己工作满意度在90.34%。具体情况具体分析，从存在的问题中也可以看到职工对“没有提高自己的机会”占比33%、“人际关系不太和谐”占比31%、“工作没有成就感”21%、“工作环境差”13%、其他2%。由此可见对于个人发展受限，团队凝聚力向心力，个人成就自豪感，也是医院当前需要改进的方面。

改进措施：

一是落实好支部管人才的重要抓手，开展有效的激励管理制度，激发员工实干、担当、进取精神；

二是做好高效的专业学习培训，定期开展学习，选送人员到上级部门学习深造，不断提升医疗服务能力；

三是建立健全绩效考核机制，严格绩效考核机制。

综上，本次问卷调查初步了解我院职工关于党风廉政、工作环境、领导履职、个人工作、个人发展方面的一些想法。针对这些调查结果，管理部门应及时制定相关措施，对于职工认可的方面要大力维护，做到更好；对于职工认可度较差的地方，则应根据医院实际酌情改善。

今后我院将更加重视医院的满意度，开展定期开展满意度调查，完善调查内容，加强医院的信息沟通，鼓励职工参与医院全面建设工作，提升医院服务能力水平。强化了全院职工以“患者为中心、以质量为核心”的服务理念，文明服务、主动服务，全院职工再接再厉，持续提升我院医疗服务质量。

**公众满意度测评工作汇报篇四**

20xx年12月，我校接受了x()x区教育局组织的教育工作满意度调查，家长从学生成长、管理规范、队伍建设、课业负担、教育公平、家校联系、办学水平等方面对我校工作进行具体评价，同时提出相关意见与建议。现将调查情况分析如下：

本次满意度调查全区局属小学平均分xx分，我校得分xx。

家长满意度结果统计问卷题目序号非常满意比例满意比例基本满意比例不太满意比例很不满意比例 172.4%23.8%3.03%0.7%0.08%2.1%3.89%。%1.1%0.2%3.1%29.9%4.02%0.98%0.2%474.84%22.7%2.0%0.2%0.1%。48%27.7%4.92%0.74%0.1%3.9%30.82%4.7%0.%0.1%74.7%30.1%4.9%0.49%0%873.44%22.3%3.9%0.33%0.2%

家长满意度数据分析通过对回收的调查问卷的统计分析，如实的掌握了家长对学校学生成长、管理规范、队伍建设、课业负担、教育公平、家校联系、办学水平等七项工作的看法和建议。调查显示学生家长对我校的总体满意度普遍较高，具体分析如下：

调查表明，绝大多数家长对学校的整体工作给予了充分的肯定和广泛的认可。约有70%的家长对学校各项工作非常满意；有20%几的家长对我校整体工作满意。家长们普遍认为学校各项工作都走在了同行的前列，在社会上形成了较好的口碑，社会赞誉也逐渐增多，知名度也大大提高。

从调查表中我们可以看出，家长对学校组织孩子们的校园文化活动、社会实践活动等教育工作的满意度达到了9%以上，其中，非常满意度达到73%，满意度达到22%。家长们认为我校学风教风好，教师师德好，教师们不仅业务精湛，对孩子也耐心负责，能精心设计学校社团活动、家长开放活动、亲子实践活动、读书阅读活动、儿童水彩画活动等，精心组织，精彩纷呈，为孩子营造了一个和谐、自由、快乐的生活和学习氛围，有力的诠释了学校让每个孩子成为最好的自己；的教育理念。

调查表明，绝大多数家长看到了老师们在孩子身上的付出与指导，认为xx学校的老师能培养学生德、智、体、美、劳全面发展，提升学生的核心素养。大部分老师能关注教育的公平性，不歧视学困生和特殊学生，公正、公平对待每一位学生；

调查显示，学校及各班级在家校沟通方面的工作也得到了家长们充分肯定，非常满意度为%，满意度为30%。学校成立家长委员会，并经常指导家长委员们带领各班级学生家长参与到学校的各项活动中来，并根据学校的实际情况，成立了文越家庭教育工作室；，由文越老师带领工作室成员服务于学校的特殊学生，开展家长家庭教育培训指导和学生心理疏通和交流工作，服务于广大家长和学生，不断促进家校沟通和交流，让家长和孩子们都能感受到老师对其孩子爱的关注，建立了良好的家校沟通形式和亲密关系。

从问卷调查可以看出家长们对于教师的廉洁从教问题给予了肯定，分层满意度为7%，满意度为23%，老师们不收受家长的礼物与礼金，能安于乐教，甘于奉献，不为社会上的金钱诱惑所动，教师有良好的师风和教风，有强烈的工作责任心和爱校如家的主人翁思想和团队意识，并教好每一个学生，上好每一节课，管理好每一个班级。

问题9学校在支持和满足学生健康成长、全面发展方面，您认为值得肯定；的分析

本次调查，共收到家长对学校工作肯定评价（713）条，经综合分析，本校工作值得肯定的主要有以下几方面：

1、学校安保意识和安全教育做得好，教师有责任心，老师教学水平和教学质量好；

2、学校能组织各种兴趣小组，发挥学生特长，成立了家庭工作室，学生上各种社团活动课，学生心理上、学习上、生活上家长都很放心；

3、对孩子德、智、体、美、劳落实的非常到位，老师非常公正、公平的对待每一位学生；

4、学校组织的学生阅读和书香校园建设的活动开展得很好，孩子们养成了良好的阅读习惯，组织的笨狼妈妈进校园活动办的很不错；

5、充分发挥了学校、家庭与社会的交流与沟通，教师与家长沟通交流及时，老师们热爱学生，对学生耐心负责，三者相互依赖、信任、结合，形成了教育的合力，不断提升学生的综合素质；

6、孩子有很大的进步，更加积极、主动地学习，讲文明懂礼貌，在学校受益良多，知识和健康成长同步；

7、学校环境越来越好，设施越来越丰富，文化建设有水彩画和自己的特色，文化教育、思想教育、动手实践等综合素质培养到位，新教育、新概念领导的学校会越来越成功；

问题10您对学校有何期许或改进的建议； 的分析本次调查，共收到家长意见和建议（239）条，经综合分析，本校集中的意见主要有以下几方面：

1、后勤管理及食堂中餐就餐问题；

2、教师队伍不稳定；

3、安全综治教育和管理有待加强；

4、教育教学管理要更细化，严格要求学生，重视德育教育；

5、减少学生课业负担及作业合理布置；

整改计划和措施此次问卷调查不仅是教育局督导部门为了掌握对学校各项工作评价的第一手资料，更重要的是通过此次问卷评价也建立了家长与学校之间沟通的桥梁，通过问卷调查也得到了众多家长的宝贵意见。学校行政召开专题会议，各部门针对家长提出的主要意见与建议讨论，以下为整改计划和措施：

学校家长在意见中提出要解决低年级学生的中餐就餐问题、营养要均衡和食堂扩建问题，以上建议问题原因：学校食堂只有40个学生座位，为了尽可能解决远道学生的中餐问题，学校上学期已经将开餐人数保证到了30人，并且允许有部分二年级学生在校就餐，本学期开学初学校每班又增加了部分学生，并提升食堂品质与服务质量，尽量解决远道学生的午餐问题。

1、家长在意见和建议中反馈要求学校不要更换老师，尽量让老师从一年级教到六年级。整改措施：由于学校临聘教师偏多，而且自二胎政策实施以来，教师怀孕休假，使学校在人事方面无法把控，学校已经尽量在教师队伍稳定方面不断关注，但是一些历史原因和特殊问题学校实在是无法解决。

2、部分家长要求教师严格要求学生，更认真负责，多鼓励学生。学校党支部和教研室将针对以上建议，不断加强教师师德建设和培训，加强教师多样评价学生，公平对待每一个学生，不断提升学生的学习兴趣，改进教学方法。学校已经创建了特殊资源教室，针对不同的特殊学生开展多样的教育教学活动。

1、安全教育不断加强，少先队更加关注学生的上、下学安全管理，针对学生放学拥堵的问题，学校已经积极寻找更好的路队管理策略；

2、家长要求有校车接送孩子上学、放学。xx区的局属小学没有任何一个学校有校车接送孩子上学、放学，所以这个要求应该做不到，但是学校会加强学生上学、放学的安全教育，更加细化管理；

3、在校门口增加长椅个来接送孩子的老人和孕妇坐。学校会借传达室暑假改造之机，向教育局基建科提出申请，争取能满意家长的意愿。

4、极个别家长反映有高年级学生在校园内向低年级学生要钱的校园欺凌现象，学校在教师会议和班主任会议上已经反馈此意见，班主任将在班级强调不允许以上校园欺凌行为，学校综治部门也将进行调查落实，彻底控制此种行为的发生。

5、有家长反映课间学生追追打打，容易撞人，并且有少数学生在楼梯上滑下，容易摔倒。学校少先队将更加细化学生的课间管理，规范学生常规行为，班主任也在班级进行课间常规纪律教育，防治学生在课间发生安全事故。

部分家长提出老师布置的作业要多一点，也有家长说作业布置太多。学校教导部门多次对学生减负工作进行专题培训，并要求减轻课业负担，还进行了创新作业设计。整改措施：在今后的工作中，老师们将遵循教育部门的严格规定布置各学科作业，并根据学生实际情况分层、分类布置创造性作业，减轻学生课业负担，提升教学质量。

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