# 服务管理工作计划(模板13篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-08-21

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!服务管理工作计划篇一xx的一年里，为实现了...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**服务管理工作计划篇一**

xx的一年里，为实现了稳步的效益增长，以崭新姿态展现在客户面前，一个更具朝气和活力的、服务管理完善后，管理水平必将大幅度提高，这不仅仅是市场竞争的\'外在要求，更是自身发展壮大的内在要求。对于各部门来说，全面提升管理水平，与公司同步发展，既是一种压力，又是一种动力。为了完成公司xx年的总体服务管理目标。根据本年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，我计划从九个方面开展xx年度工作计划：

以公司“服务管理相关规定”为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

服务质量的高低直接决定着公司的效益，所以新的一年搞好员工岗前培训是首要任务，端正服务态度，提高员工业务水平。主要以营销知识培训，微笑服务培训，文明用语培训等为主。

加强员工主动问候、主动告别、主动营销的业务功、主动挽留等方式的培训与练习。其中主动营销是最薄弱的环节，所以针对主动营销：首先我会认真学习相关营销知识努力将所学理论知识运用到实际工作当中，其次明确规定服务管理接待客户的整套服务规范，并在接待客户时能够主动询问客户需求，根据客户的需求进行有针对性的推荐。

对于主动服务的其他指标如主动询问、主动挽留等指标，各片区要建立完整的服务规范，明确营业员接待客户的一个完整的流程，要求各岗位的营业员在接待客户时，要主动问候客户“您好！请问您要办理什么业务”，然后根据客户的需求对客户进行相应的引导和介绍。关于主动挽留，包括挽留离网客户和挽留取消某项业务的客户两个方面，当客户有离网倾向或想取消某项业务时，营业员一定要询问客户这样做的原因，根据客户的原因对客户进行解释和相应的推荐，尽量挽留客户。

主动服务尤其是主动营销的考核压力可以逐级传递，分层考核，把责任具体落实到个人，把任务分解到具体的阶段，目前营业厅都是月度任务，营业厅可以根据客流量的情况进一步分解到每周。

客户投诉是我们弥补工作过失的最后底线：所以新的一年我们要更加努力去做好这一项工作，主要如下：

1、投诉处理责任细化。

投诉处理是工作责任的问题，是对自己工作认知度的检验，所以谁的工作失误导致的投诉，应由谁来负责处理，并制定相关奖惩制度，以加大此项工作的监督，这样做既可以调动员工的工作积极性、也可以减少员工在工作中的失误。

2、投诉处理：把投诉顾客变成我们的推荐者。

投诉处理得好的顾客，往往会成为对我们更忠诚的那部分顾客群。最终他们不但自己不会离开我们，往往还因为和我们不打不成交、彼此通过投诉更了解对方，或觉得在情感层面有些愧对我们，最终这些顾客进而成为我们的推荐者。

所以，每个企业都有自己的一群“传道士”，也许他们的货币价值不是很高，但他们却很忠诚并帮助我们做宣传或做介绍；投诉处理得好的顾客中的很多人也在之列。

3、抱怨处理：把客户的投诉控制在抱怨的层面。

众所周知，抱怨和投诉是两个完全不同的层次，给企业带来的结果也不一样。每一位服务岗位员工都有责任和义务将投诉控制在抱怨层面。

a观念（引导员工放弃打工心态，秉承老板心态，建立终身客户意识）

b方法（情绪处理在先，事情解决在后）

4、投诉处理：更多的是情绪的处理，而非事情本身的解决。

态度+行动：先态度，后行动做一个良好的倾听者“先修理人，再修理车”。

首先一步，针对情绪要扩大，针对事情本身要忽略重点在于情绪的处理，而不是问题的解决；往往很多优秀的投诉处理经验告诉我们：最终问题过去，并不是得到根本解决，而是顾客情绪被很好地处理。

5、投诉处理：学会识别客户情绪的临界点。

客户的语速加快，或者是开始质问服务人员，或者是开始语气加重，或开始向同伴哭笑不得地谴责你公司的规定以及你的服务，或者客户说他去过很多地方还是第一次碰到这种情况，等等，这些都是客户情绪的临界点。一旦过了这个临界点，要么客户把脾气发给你，要么强烈要求见负责人，要么骂着、发着牢离开；我相信任何一种结果都不是我们所想要的。因此，学会识别客户情绪的临界点，对于化解情绪、有效减少投诉概率的意义非常重大。

**服务管理工作计划篇二**

1、以认真贯彻执行学院党委关于党建目标、党风廉政、社会治安综合治理及消防安全三个责任书为主线，把学院党委、行政年度工作要点的各项要求落在实处，力争取得较好成绩。

2、围绕学院迎评促建中心工作，支持配合行政做好学院下达的各项任务，展示后勤服务保障实力，展现后勤员工良好精神风貌。

3、加强和改进干部职工思想政治教育，继续组织开展好中心内部的优质服务、安全教育、体育文化、职工读书、后勤队伍建设等工作，组织员工参加学院举办的各类活动。

4、团结关心员工，增强后勤队伍的凝聚力、战斗力，做好扶贫助困送温暖工作。本年度除继续资助未完成学业的12名特困学生，争取在中心内部形成困难职工互助基金，把组织的温暖送到员工心坎上。

5、继续探索多种用工制度下党建工作、党风廉政工作、群团工作新举措，突出党务工作与行政工作的有机结合，使基层党组织的活动更具活力，更有特色。

**服务管理工作计划篇三**

在新的形势下，乡镇卫生工作正面临着严峻挑战，如何使卫生院走出困境，是摆在我们大家面前的一个重要课题。经我从事20余年的卫生工作经验和以往5年院长一职的工作阅历，且针对我院实际，谈几点举措和今后的努力方向：

一、当前我院医疗卫生现状

到目前，我镇已建立起相对健全的以乡镇卫生院为枢纽的农村三级卫生管理网络，全镇共有中心卫生院1家，乡村卫生所(室)家，从事卫生工作(包括村医)36人。而全镇总人口人，千人口医生数仅占人，开放床位12张，千人口张。从近几年的情况看，我院除仅能提供基本门诊医疗管理外，总体医疗管理能力低下，卫生院生存仍然困难。\_\_年全院业务总收入万元。其中医疗收入万元，占28.9%;药品收入万元，占%;按年度决算报表反映，总支出万元。通过万元药品结余弥补后，全年尚亏损额万元。

二、造成卫生院生存困难的主要因素

(一)政府对农村卫生事业经费投入不足，以药补医现象依然突出。乡镇卫生院承担着公共卫生职能，卫生投入政策不足，硬件设施落后，医疗条件较差，影响了正常防治任务的完成。

(三)乡镇卫生院体制不活。主要表现在以下两个方面：一是运行中存在“以药补医”的现象，药品收入在全部业务收入中占有绝对比重，占71.7%，在现行管理体制条件下，仍靠销售药品来维持医院现状;二是观念滞后，管理落后，人浮于事。卫生院内部从上到下缺乏制度性的激励与约束机制，领导层缺少创新意识，管理水平不高，经营机制不活;一般职工安于现状，坐等病人上门管理，仍然固守“大锅饭、铁饭碗”思想，不愿改革，害怕竞争，坐以待毙。

(四)卫技队伍严重不适应新时期要求。总的表现在：人员素质偏低，结构不尽合理，在全院20名职工中，有65%的医务人员为初级职称，中级职称5人，占25%;高级职称仅有2人(其中有1名于\_\_年1月即将退休)占10%。学历低，技术水平不够高，这种状况，不仅直接影响乡镇卫生院的健康发展，更进一步地制约着农村群众的医疗消费需求。其次，近10余年来没有高技术、高素质专业人才来充实和壮大乡镇卫生院，人员进出机制僵化，群众对“小医院”的信任度大打折扣。

(五)卫生院存在管理松懈问题。管理制度不全、或有制度不按制度落实，这些内部管理问题在很大程度上制约了卫生院的整体建设和发展。如：财务管理制度、医疗质量控制管理制度、卫生技术人员业务培训学习制度、卫生院消毒管理制度、院内感染控制制度、一次性医疗器械使用管理制度等等都已建立健全，但缺乏真正意义上的管理。

\_\_年，将在市中医院帮扶三年来的成果基础上，紧紧围绕市卫生局中心工作，开展以病人为中心，创一流文明优质管理;以改革为动力，倡导竞争、敬业、进取精神;以人才培养养为根本，努力提高全员素质;以质量治理为核心，不断提高医疗质量;以安全治理为重点，切实保障医疗安全;以目标治理为主线，强化治理力度，努力完成各项医疗工作和任务。

(二)工作思路

1、拓宽工作领域，提高经济效益。在积极抓好卫生院日常医疗工作的同时，\_\_年要重点做好三项工作。一是加大新农合的门诊小额补偿和新农合住院患者的工作力度。按照市合管办要求，在门诊小额补偿方面，全力与乡村医生紧密配合，利用夏冬农闲季节组织职工对全镇17个村屯的6755名参保人员开展门诊小额补偿大会战，实施送医送药进万家活动。此项工作在\_\_年的基础上再增加收入10万元。在新农合住院患者垫付工作方面，突出做好乡村医生转诊工作，具体做法是与乡医签订转诊协议，给乡医定指标、定任务，以增加双方收入，这样既防止患者流失，又壮大集体经济，不断增加医院收入。此项工作力争在上年的基础上再增加收入3万元。二是应对突发公共卫生事件，着力做好防保、防疫工作。\_\_年，要借助国家对“人人享有初级卫生保健”这一契机，全力开展儿童、学生、妇女、老年人等各类群体的预防保健工作。除预防接种等经常性工作，计划一季度完成800余名学生的健康检查，9—10月份开展全镇千名妇女病全面普查活动。三是拓宽思路，主动出击，积极与辖区各单位加强紧密联系，为广大干部职工进行健康优惠体检，进一步扩大医院收入。综上述几项工作，年可实现收入10万元。

2、注重人才培养，壮大卫生队伍。人才是卫生院得以生存和发展的最重要因素，而我院目前卫生技术综合素质偏低，全院中级以上职称的卫技人员比例不足，门诊医师尤其是骨干医师较为缺少，人才缺乏，无后备力量。因此，再困难也要挤出经费加大培训力度。一方面制订完善的进修深造计划，分批定期公派进修。\_\_年，计划选派1—2人带资进修，力争利用5年时间，尽快完成人员轮训，逐步提高整体业务水平，吸引广大患者来我院就诊;另一方面要加强院内业务学习质量管理，深入开展继续教育，不断提升职工技能水平;第三是积极探索高层次人才(尤其是中医人才)的引进工作，聘请市属医院知名退休专家来我院坐诊，提高卫生管理质量，增加公益效益。

3、厉行勤俭节约，化解不良债务。当前，虎头卫生院面临诸多困境，职工工资、医疗赔偿、药品等陈欠累计高达67万元，近几年来，以形成恶性循环态势，上诉的、判决的、待执行的接踵而至，给我院正常工作带来了严重影响，医院对此束手无策，只能托关系维持一时之渴;另外受各方面因素影响，医院收入相对较低，加之退休人员多，平均3名在岗职工就承担1名退休人员，还有部分患者流向市院，职工工资全额发放依然艰巨。如何解决这些难题，一是要精打细算，勤俭节约，在确保职工现有工资的前提下，还要正确面对“官司”，要主动与当事人协商，并做出梯度或长远的还款计划，尽可能稳定眼前的工作局势。二是积极真实地向局领导汇报我院面临的现状，争取在债务方面能得到上级的支持和偏爱。

4、创新工作思路，加大对上争取。要抓住国家加大对基层医疗卫生工作的扶持政策，在市卫生局的关心支持下，挖掘潜力，攀高结贵，利用人脉关系和社会关系，积极走出去向上争取资金，努力增加必要的医疗设备，交通工具，尽快解决卫生院上水、维修等基础设施建设，同时尽力改善卫生院办公条件，更换建院以来一直使用的陈旧桌椅，使卫生院基本具备医疗条件优、办公环境美的良好局面。

5、加强医务管理，激发竞争活力。改革卫生院管理体制，向管理要效益。俗话说：“三分成绩，七分管理”。医院工作的好坏，关键在于管理。一是完善领导体制，全院实行民主管理，对各科组实行目标化管理，将各项责任制度落到实处，实施经济和承包挂钩责任制，实行五定一奖一罚责任制，即“定人员、定任务、定职责、定出勤、定效益”的奖勤罚懒机制，对完成指标任务的按比例给予奖励，对未完成指标任务的按比例给予罚款，以此激发职工的竞争力和工作积极性(具体方法待拟定)。二是进一步强化医疗护理队伍建设，严格遵守医疗护理操作规程，严惩医疗护理差错，竭力避免因医疗护理失误引起的医疗纠纷。三是加强医技质量治理建设，提高医院整体诊疗水平，树立医院良好形象，满足群众基本医疗卫生管理需求。

6、强化村所建设，提升管理水平。我镇村级卫生所建设还比较薄弱，基础设施相对落后，特别是部分村所极其简陋以及管理不到位的问题较为严重，因此要抓住国家扶持机遇，\_\_年，配合镇政府率先完成4个村标准卫生所建设，力争在三年内全部实现标准化卫生所。另外，要采取例会、培训、督查等多种形式强化对村卫生所和村医生的业务管理和技术指导，进一步提高村医的业务水平。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**服务管理工作计划篇四**

操作和管理是一门科学，我后勤服务中心也应该经常积累工作管理经验，不断地改进改善工作。

锦江区把街道便民服务中心和社区代办点规范化建设工作与街道管理体制改革和创新社区治理机制相结合，构建覆盖全区、城乡均衡的公共服务网络。按照社区服务“网格化”的原则，结合街道、社区的地域和人口特点，在全区16个街道办事处采取“一站一居”或“一站多居”方式，建立了28个“公共服务站”，设立统一规范的服务窗口，作为街道办事处和社区向居民群众提供公共服务的窗口和平台。并通过统一的笔试和综合考核，建立了一只具备较高素质的300余人的社区公共服务站专职工作人员队伍，为提高基层公共服务水平提供了人才保障。

语文：背诵本单元要求背诵课文；熟记本单元新学实词、虚词；完成本单元练习册上的习题；写两篇作文；坚持每天写日记。

九月搞好秋季压欠的各项资料准备工作；搞好村级财务二季度报结记帐工作；突击10天组织站内人员进行外欠资金的清收工作。

**服务管理工作计划篇五**

以“\_\_大”精神为指导，依据《\_\_中小学管理规范》及《中共中央国务院关于进一步加强和改进未成年人思想道德建设的若干意见》，围绕学校德育工作思路和学校中心工作，牢固树立“主人教育”、“把学生当自己的子女来教”的教育理念，切实加强学生的思想品德教育、法律法规教育、心理健康教育和荣辱观教育，与时俱进，积极探索，创设文化校园、和谐校园，为创建江苏省“四”高中打下坚实基础。

二、工作目标

1.继续加强德育队伍建设，做好班主任的培训与考核工作及后备班主任的培养工作。

2.强化常规管理，全校“常规管理先进班级”覆盖率达65%以上。

3.加强校园、班级文化建设，增强育人氛围。

4.开展形式多样、行之有效的德育活动，努力培养学生自主管理、自主发展能力，促进学生德育水平的全面提高。

5.充实完善学校、家庭、社会三结合的德育教育\_络，努力实现教育合力化。

6.加强法制、安全教育，确保在校学生无重大事故、无违法犯罪，争创省级“平安校园”。

三、工作重点与措施

(一)加强德育队伍建设,提高德育队伍素质。

1.进一步加强政教处自身建设

(1)加强思想作风建设。认真开好每周的例会，加强政治学习和师德修养，在工作中讲奉献、讲团结、讲师表、顾大局、识大体，保持政教处的良好师德形象。

(2)加强业务素质建设。注重心理学、教育学、法律知识等方面的学习，加强现代教育理论的研究，力促政教工作走上科学化、专业化轨道。

2.进一步加强班主任队伍建设，提高班主任的管理能力，努力营造和谐、健康、向上的班级文化。

(1)加强班主任队伍的建设，积极开展“优秀班主任”评比活动。

(2)进一步完善班主任工作量化考核方案，充分调动班主任的工作积极性。

(3)继续开展班主任工作“七个一”活动。

(4)进一步加强班主任工作的目标管理与过程管理。

(5)重视对后备班主任的培养与管理。

3.加强学生干部队伍的培养，提高学生干部的自主管理和自主发展的意识，充分发挥学生干部的管理力量和示范作用。

(1)认真做好学生干部的选拔工作，真正发挥学生干部的正确导向和应有作用。

(2)做好学生干部的培养规划，做到有主题、有内容、有活动，通过主题教育和活动教育，提高学生干部的管理意识、责任意识和管理能力。

(3)以班为单位，班主任定期组织召开班委会、团支部会，重视做好班干部的培养和指导。

(二)强化常规教育，抓好学生日常行为规范的教育与检查。

1.抓班级日常管理。在抓好胸卡佩戴、迟到早退、校内骑车、课堂纪律、环境布置、眼保健操等相关规章制度的落实与考核的基础上，重点抓好仪容仪表、班级卫生、午休时的校园秩序等。

2.抓“关注生”教育。疏、堵结合，既严格教育，又倾注关爱。

3.抓德育学分的管理。继续完善班级德育学分动态管理办法，进一步加强德育学分管理的科学性、全面性，努力减少随意性与不确定性，不断完善《\_\_市第二中学德育学分管理细则》。

4.抓班级文化建设。将九月份定为班级文化建设月，努力营造健康、向上的班级文化，构建和谐班集体。

5.抓班会课的质量，加强对班会课质量检查，组织开展主题班会公开课活动。

6.抓法制、安全教育。经常联系法制副校长，定期进行讲座，适时教育;请红十字会对学生进行自救自护知识的培训。举行消防安全演练，提高学生逃生避险的能力。

7.抓心理健康教育。继续发挥学校心理咨询室的优势，大力开展心理健康志愿者活动，建立各年级心理志愿者中队，对学生进行心理辅导与疏导。

(三)丰富校园文化，开展寓教于乐的主题教育。

各月的教育活动主题具体安排如下：八月份主题：国防教育;九月份主题：感恩教育;十月份主题：爱国主义教育、弘扬和培育民族精神教育;十一月份主题：安全教育;十二月份主题：文化艺术节;一月份主题：法制安全教育。

(四)加强自主德育，培养学生自主管理和自我发展能力。

1.继续开展班级值周活动，让学生参与常规管理，启发学生自我管理。

2.继续开展班级荣誉之“星”创建申报活动，启发学生自我加压、自我发展。

3.继续发挥“泓园之星”自我评“星”活动的积极作用和导向作用，努力做到“泓园之星”评比的制度化、常态化、化。

(五)抓\_络建设，注重多元整合

1.完善校园\_站中的德育频道专栏，不断充实\_页内容，提供德育信息传播与交流的平台。

2.努力建立班级博客，逐步实现班级管理信息化、\_络化。

3.充分发挥学校、家庭、社会三结合的管理\_络的作用，继续办好“家长学校”。

(六)加强德育科研活动，尝试新的教育观念，努力提高德育工作水平。

加强德育科研活动和德育特色研究，积极开展课题研究，鼓励参与市“\_\_”规划课题“高中学生自主管理与自主发展能力的实践研究”，及时小结当前我校学生的意识形态和针对性的教育方法。选择几个校本微型课题分年级进行探究，班主任每月记录自己的德育案例或德育心得并上传到政教处，班主任每学期完成至少一篇德育论文并参与论文评比。

(七)做好创建台账资料的整理工作。

做好“文明单位”、“平安校园”、“文明城市”、“未成年人思想道德建设”创建台账资料整理工作，协助做好“四无学校”的创建工作;整理政教处有关档案。

**服务管理工作计划篇六**

20x的一年里，为实现了稳步的效益增长，以崭新姿态展现在客户面前，一个更具朝气和活力的、服务管理完善后，管理水平必将大幅度提高，这不仅仅是市场竞争的外在要求，更是自身发展壮大的内在要求。对于各部门来说，全面提升管理水平，与公司同步发展，既是一种压力，又是一种动力。为了完成公司2024年的总体服务管理目标。根据本年度工作情况与存在不足，结合目前公司发展状况和今后趋势，我计划从九个方面开展2024年度工作计划：

**服务管理工作计划篇七**

一、工作目标：

1.完成辖区常住居民健康档案的建立和电脑信息录入。以妇女、儿童、65岁以上老年人、慢性病人、残疾人、精神病人为重点人群，逐步扩展到一般人群。建立统一、科学和规范的健康档案，并录入电脑实行微机化管理。

2.使健康档案及电子健康档案建档率达到70%以上，健康档案合格率达到\_\_0%以上。健康档案使用率达到60%以上。

二、具体措施：

1.组织领导：

成立健康档案工作领导小组，全面负责居民健康档案建立工作的组织、实施、协调工作。领导小组定期检查如有不能达到规定的数量将列入年底绩效考核中。

2.培训宣传：

居民健康档案工作领导小组定期组织各站相关人员进行培训，培训内容包括居民健康档案的科学建立、有效使用和规范管理，同时，采用多种方式在各社区范围内进行相关宣传，取得广大群众的支持配合。

3.建档方式：

(1)门诊接诊：采用患者前来就诊，填写健康档案，健康档案的首页。

(2)在各村卫生室工作人员的配合下，到辖区采集居民个人基本信息等，取得健康档案建立的第一手材料。其中包括居民个人基本信息。

(3)入户调查：采用下乡到村民家中采集方法。在入户采集的时候，为了得到辖区居民的配合，应加多宣传，加深辖区居民之间的沟通了解。同时，可以在村卫生室工作人员的配合下，与村卫生室工作人员一起到家中采集信息。

(4)健康体检：通过下乡入户调查对居民进行简单的体格检查并做登记，利用每年的妇女检查、儿童随防、慢非病人随访、老年人健康检查等方式进行采集。

4.建档要求：

(2)坚持循序渐进，从重点人群起步，逐步扩展到一般人群;

(3)健康档案记录内容应齐全完整、客观真实准确、书写规范、字迹工整、基础内容无缺失。

5.信息录入：开始信息录入前对所有相关人员进行统一培训，使其掌握信息录入的基本操作方法及注意事项;健康档案的录入由各卫生站医生负责各自辖区内的档案录入。

并保证录入的档案合格率达到\_\_0%。

秦都区马泉社区卫生服务中心

20\_\_年1月\_\_日

**服务管理工作计划篇八**

??目标：

1、近期目标：正确认识自己并学会爱自己。

2、长期目标：在学会爱自己的情况下学会爱他人，学会笑，开怀大笑，开心快乐每一天！

??措施

1、心态调节：以多听欢快的音乐、多看美丽的画面为主，积极调整心态、少被不愉快的情绪缠绕，做到时刻心情舒畅，学会倾述也学会聆听。

2、压力管理：主要是要调节心态，保证天天有个好心请，碰到有压力的事情时要开心快乐的大笑，改善呼吸增加供氧，体内会产生许多健康激素，使自己做一个幸福快乐的人。

3、危机预防：做事仔细认真，提前做好每一件事的规划，并想清楚每一件事中可能会出现的状况以及应对措施，碰到突发状况要保持冷静，也要相信任何事情都会过去，也就是说，世界上没有过不去的坎。

??评估：本人还算是一个心理健康的人，热情大方，开朗爱笑，但是有时也会遇到一些负面情绪，也会有不开心或郁闷的时候，这个时候就需要好好的调节自己的心态，比如说听歌，跑步或者是倾述，要在第一时间把坏心情赶走。

**服务管理工作计划篇九**

坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以科学发展观为统领，以市民的需求为出发点，创新和加强社会管理，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局，竭诚为城乡社区居民和外来务工人员提供更多免费服务信息，开展多种形式的志愿服务活动。

二、总体目标

实现96345便民服务全覆盖并规范运行，打响“96345，我为您服务”的口号。把96345便民服务中心建设成为规范化运作的便民服务热线，使市民及单位能及时享受到快捷、方便的服务。加大对“96345”热线的宣传，扩大规范统一、管理有序、便民利民的社区服务网点，开展96345便民服务进城乡社区活动项目。

三、计划安排

1、继续推进服务中心建设。一是拓宽宣传途径，利用传统节日(如元宵、端午、中秋、重阳等)和特殊日期(学习雷锋纪念日、建党日、建军节等)加大宣传与服务，在中心定期开展“每月5日，快乐志愿服务”，结合蓝天义工服务社的“义工服务，欢乐你我他”的形式开展丰富多彩的“96345走进街道、走进社区、走进家庭”等宣传活动;二是发挥广播、电视、网络等媒体的作用。通过华数电视、余杭电视台、城乡导报、电信平台、余杭区96345便民服务中心微博、96345网站等等，让市民动态了解96345的服务情况;三是大力培育和发展社区服务业单位，加大加盟企业审核力度，与加盟企业签订协议书，并对服务优良的加盟单位进行表彰;四是每月编辑《96345简报》，及时更新加盟企业、便民服务数量，增强服务单位参与社区服务的积极性与主动性;五是加强队伍建设，开展社工职业道德、岗位技能学习培训交流，对96345联络员开展岗位技能竞赛活动。

2、扩大96345的服务范围。一是拓宽96345便民服务领域。通过规范服务网点，引导社会组织和社区服务业单位参与服务，实现96345便民服务与“110”等有关服务项目对接等举措，增强便民服务能力。二是积极开展创先争优，巩固“区级青年文明号”、“区级巾帼文明岗”的创建成果努力争创“敬老文明号”;三是突出服务对象，完善老年机及一键通的安装及信息输入工作，优化服务平台。做好残疾人和老年人等特殊群体的服务。

3、完善服务型党组织建设。深化支部和党员“双报到”内涵，实现志愿服务常态化。以区96345便民服务中心“每月5日，快乐志愿服务”为平台，扩大志愿者队伍，把党员志愿服务充实到快乐志愿服务队伍中来，组织党员干部定期参与服务活动，为群众提供政策咨询、纠纷调解、婚姻家庭指导等服务。在区96345便民服务中心创新设立“志愿服务时间银行”，以新型互助形式，把志愿服务“双报到”制度推向深入。组织中心工作人员加强政治理论学习，结合“读书月”等活动，通过多种形式，调动工作人员学习积极性，增强学习的实效性。围绕工作中的热点难点问题，增强创新的主动性和自觉性。

4、深化窗口单位服务举措。突出中心便民服务特色，进一步完善窗口单位便民服务举措，着力在增强服务意识、提升服务理念、畅通服务渠道、建立服务载体上进行深化和完善。区96345便民服务中心以“96345服务热线”、“每月5日，快乐志愿服务”和“志愿服务时间银行”为载体，提升为民服务能力，打造示范服务窗口，不断满足广大居民个性化的服务需求。

5、扎实推进96345廉政建设。深入推进党风廉政建设，全面贯彻落实中央八项规定、《党政机关厉行节约反对浪费条例》和省委“28条办法”、“六个严禁”、市委“30条意见”、区委“27条意见”等具体要求，通过远程教育、廉政专题培训、学习先进典型、参观警示教育基地、观看廉政电教片和观看廉政文艺演出等，深入开展以为民、务实、清廉为主题的实践活动。提高拒腐防变的能力，自觉做到勤政廉政，扎实推进阳光96345平台建设。

**服务管理工作计划篇十**

一目标：

1，近期目标：正确认识自己并学会爱自己。

2，长期目标：在学会爱自己的情况下学会爱他人，学会笑，开怀大笑，开心快乐每一天!

二措施

1，心态调节：以多听欢快的音乐、多看美丽的画面为主，积极调整心态、少被不愉快的情绪缠绕，做到时刻心情舒畅，学会倾述也学会聆听。

2，压力管理：主要是要调节心态，保证天天有个好心请，碰到有压力的事情时要开心快乐的大笑，改善呼吸增加供氧，体内会产生许多健康激素，使自己做一个幸福快乐的人。

3，危机预防：做事仔细认真，提前做好每一件事的规划，并想清楚每一件事中可能会出现的状况以及应对措施，碰到突发状况要保持冷静，也要相信任何事情都会过去，也就是说，世界上没有过不去的坎。

三评估：

本人还算是一个心理健康的人，热情大方，开朗爱笑，但是有时也会遇到一些负面情绪，也会有不开心或郁闷的时候，这个时候就需要好好的调节自己的心态，比如说听歌，跑步或者是倾述，要在第一时间把坏心情赶走。

**服务管理工作计划篇十一**

一、工作目标：

1、完成辖区常住居民健康档案的建立和电脑信息录入。以妇女、儿童、x岁以上老年人、慢性病人、残疾人、精神病人为重点人群，逐步扩展到一般人群。建立统一、科学和规范的健康档案，并录入电脑实行微机化管理。

2、使健康档案及电子健康档案建档率达到x%以上，健康档案合格率达到x%以上。健康档案使用率达到x%以上。

二、具体措施：

1、组织领导：成立健康档案工作领导小组，全面负责居民健康档案建立工作的组织、实施、协调工作。领导小组定期检查如有不能达到规定的数量将列入年底绩效考核中。

2、培训宣传：居民健康档案工作领导小组定期组织各站相关人员进行培训，培训内容包括居民健康档案的科学建立、有效使用和规范管理，同时，采用多种方式在各社区范围内进行相关宣传，取得广大群众的支持配合。

3、建档方式：

(1)门诊接诊：采用患者前来就诊，填写健康档案，健康档案的首页、第1页、第2页、第3页中的查体(妇科除外)接诊人员必须填写，带有x号的是选填的(如辅助检查，如果患者有化验结果就必须填写)。

(2)在各村委会领导下，与各村委会配合，到辖区采集居民个人基本信息等，取得健康档案建立的第一手材料。其中包括居民个人基本信息。

(3)入户调查：采用下乡到村民家中采集方法。在入户采集的时候，为了得到辖区居民的配合，应加多宣传，加深辖区居民之间的沟通了解。同时，可以在村委会的配合下，与村干部、村医一起到家中采集信息。

4、建档要求：

(2)坚持循序渐进，从重点人群起步，逐步扩展到一般人群;

(3)健康档案记录内容应齐全完整、客观真实准确、书写规范、字迹工整、基础内容无缺失。

龙华镇卫生院

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

**服务管理工作计划篇十二**

??目标：

1、近期目标：做到每天的饮食要规律而且还要保证质量，做到不乱吃，不多吃，不少吃。另一方面要增强运动，保证每星期运动三个小时以上。早晨、饭后散步x个小时。

2、长期目标：在将来的一年里，一定会坚持做到规律的饮食和做到饮食健康。做到不吃过期，发霉，变质的食物。体重维持在xkg到xkg之间。

??措施：

1、平衡饮食：

多喝酸奶或者是绿茶，因为酸奶是维持菌群平衡的。所谓维持菌群平衡，是指让有益的细菌生长，而把有害的细菌消灭，所以吃酸奶可以少得病。还有就是绿茶，在所有的饮料里，抗癌它是第一名。喝绿茶，能保护牙齿，还能使血管不容易破裂。要多吃新鲜蔬果，新鲜蔬菜、蔬果汁中含有丰富的纤维素，能够促进肠道的蠕动，排出体内的代谢物，尤其是要多吃富含纤维的蔬菜水果，能帮助排便。

2，健身运动：

每天饭后散步x小时，多呼吸新鲜空气、避免吸入污浊空气。大步走，在走路时加快速度，尽可能大地摆动和舒展手臂，可刺激淋巴、降低胆固醇和高血压。建议每周至少进行一次使身体出汗的有氧运动。

??评估：我已经做到了坚决不去学校小巷和快餐店就餐，每天都去食堂吃饭。并且每餐荤素搭配，每个星期保证x个鸡蛋。但是在运动方面做得不算好，每个月才会进行一次使身体出汗的有氧运动，以羽毛球为主，今后会加强锻炼。

**服务管理工作计划篇十三**

1.组织领导：

成立健康档案工作领导小组，全面负责居民健康档案建立工作的组织、实施、协调工作。领导小组定期检查如有不能达到规定的数量将列入年底绩效考核中。

2.培训宣传：

居民健康档案工作领导小组定期组织各站相关人员进行培训，培训内容包括居民健康档案的科学建立、有效使用和规范管理，同时，采用多种方式在各社区范围内进行相关宣传，取得广大群众的支持配合。

3.建档方式：

（1）门诊接诊：采用患者前来就诊，填写健康档案，健康档案的首页。

（2）在各村卫生室工作人员的配合下，到辖区采集居民个人基本信息等，取得健康档案建立的第一手材料。其中包括居民个人基本信息。

（3）入户调查：采用下乡到村民家中采集方法。在入户采集的时候，为了得到辖区居民的配合，应加多宣传，加深辖区居民之间的沟通了解。同时，可以在村卫生室工作人员的配合下，与村卫生室工作人员一起到家中采集信息。

（4）健康体检：通过下乡入户调查对居民进行简单的体格检查并做登记，利用每年的妇女检查、儿童随防、慢非病人随访、老年人健康检查等方式进行采集。

4.建档要求：

（2）坚持循序渐进，从重点人群起步，逐步扩展到一般人群；

（3）健康档案记录内容应齐全完整、客观真实准确、书写规范、字迹工整、基础内容无缺失。

5.信息录入：开始信息录入前对所有相关人员进行统一培训，使其掌握信息录入的基本操作方法及注意事项；健康档案的录入由各卫生站医生负责各自辖区内的档案录入。

并保证录入的档案合格率达到xx0%。

秦都区马泉社区卫生服务中心

20xx年1月xx日

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn