# 服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容(12篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-07

*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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。服务质量管理制度...*

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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇一**

二、坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，负责督促和检查各部门、各岗位的服务质量管理制度的落实情况，及时收集、汇报、处理服务质量管理出现的.问题。

三、负责建立和完善车辆和驾驶员服务质量考核管理、奖惩制度、考核标准和违犯处理规定。

四、组织质量信誉检查，消除服务质量信誉事故隐患。

五、定期和不定期组织培训，提高全员的服务质量意识。

六、牢固树立安全发展理念，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全方针，各司其职，各负其责，其抓共管，全面落实以“一岗双责”为核心的安全生产责任制度，严格执行安全生产责任追究制。

1、在履行本岗位职责的同时行使安全防范和管理的职责，把安全放在首位，质量信誉和管理工作要贯穿于整个生产经营和安全工作之中。

2、把安全放在首位，配合安全科搞好安全资质评定工作。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇二**

为确保公司提供的运维服务满足客户所需的服务质量，寻找公司服务实施过程中存在的问题和缺陷，为服务改进活动的有效实施提供目标和方向，保证组织的服务质量稳定可控并持续提升，特制订本制度。

本过程适用于运维服务实施全过程的检查与审计。

3.1公司高层

（1）负责审批年度服务管理计划。

（2）定期对服务实施过程进行监控和管理，对服务实施过程的改进进行审批。

（3）负责公司运维服务体系的管理评审，以确保运维服务能力的适应性和有效性。

3.2质量管理部

（1）负责公司运维服务体系的定期内部评审，对内审中不达标项的处理

进行跟踪记录。

（2）负责运维服务的组织级质量保证。

（3）对公司运维服务业务的质量进行监控。

（4）负责组织级客户满意度的调查。

（5）负责改进措施的监督及检查。

3.3技术服务中心

（1）全面管理公司运维服务业务，负责制定总体的服务质量管理计划。

（2）监控运维服务质量，定期组织质量分析会议，对运维业务开展情况进行评估。

（3）对重大投诉进行原因分析、处理和回访。

（4）对每年运维服务报告进行审查。

3.4运维服务部

（1）负责对所管辖的业务质量计划的制定。

（2）负责对所管辖的.业务进行质量控制，对质量管理部和服务台提供的客户服务质量调查结果进行分析和处理。

（3）定期组织召开质量分析会。

（4）跟踪客户投诉的处理过程。

（5）定期编写总结报告，持续改进完善维护服务能力和质量。

3.5服务台

（1）负责监控服务的处理过程。

（2）对每个处理事件进行客户回访。

（3）接收和处理客户投诉，重要的客户投诉信息及时反馈给相关部门处理。

（4）负责保证备品备件供应的及时性和完好性。

（5）负责服务数据的统计，并报送给相关部门。

3.6运维服务人员

包括项目经理、技术支持工程师、现场工程师等相关人员，按照运维岗位职责的要求、工作流程及质量要求，实施具体运维服务任务，并将过程形成记录。

4.1高层的质量管理活动

（1）制定管控指标:根据市场情况、技术发展和公司自身变化，制定并周期性的评审公司运维业务的方针策略和目标，评审服务目录、管控目标，评审组织结构和管理制度

（2）管理评审:管理评审的目的是通过对公司服务体系运行的适宜性、充分性和有效性进行评价，确定公司服务体系的改进方向。

（3）服务改进规划：根据市场情况、技术发展和公司自身变化，周期性

的评审服务工作中存在的问题，并评估批准整改措施；评审现有流程执行的差距和改进措施，更好地适应服务需求；通过服务改进管理，提高运维服务工作的适应性和管理水平。

4.2质量管理部的质量管理活动

（1）组织级质量月报：通过定期或事件触发地收集组织内所有服务项目的质量情况，进行汇总分析形成质量月报，并送达到组织内所有相关人员（包括高层管理人员）。

（2）服务质量管控指标的分析：通过阶段性（月度、季度）的服务工作总结，对公司服务业务发展过程的问题和偏差做出有效评估，提出改进措施和建议。

（3）内审和管理评审：公司质量管理部负责组织每年一到两次的内审和每年一次的管理评审，来评价公司的运维服务能力的适应性和有效性。

（4）客户满意度调查：公司质量管理部负责每年一次对客户进行满意度调查，并对调查结果进行分析和总结，对相关的调查结果进行分析，及时反馈给相关部门和责任人，对重大质量问题进行跟踪和督促。

4.3运维部门的质量管理活动

（1）签订服务协议：运维服务部门经理协助销售部门与客户签订服务级别协议sla（或包sla服务合同）。

（2）质量计划：运维服务部门经理或项目经理制定服务项目的质量保证计划，以确保服务目标的实现，服务风险的降低。

（3）服务执行：从项目开始实施至结束，项目经理监督、控制服务过程中的每一个环节，包括事件、配置、变更、发布、信息安全，按合同要求形成服务报告，在报告中详细列明sla达成情况。服务台管理员及时回访客户，调查服务满意度。

（4）质量分析：运维服务部门经理对本部门的各项目质量进行管理，包括数据统计、分析、预警、跟踪。检查各项运维服务指标达成情况，并与sla的要求进行对比，对未达标项提出改进措施，形成项目质量分析报告。

（5）质量改进：由技术服务中心总经理组织相关人员，通过阶段性（月度、季度）的服务工作总结，对公司服务业务发展过程的问题和偏差做出有效评估，并进行调整和优化，及时了解客户的需求，并根据客户的意见或建议进行改进，保证年度运维服务目标的实现。

5.1客户满意度调查要求

（1）客户满意度调查工作由服务台和公司质量管理部完成，其中，服务台负责项目级客户满意度调查，质量管理部负责公司级客户满意度调查。

（2）项目级的客户满意度调查是对每个已解决的事件在24小时内进行电话回访，确认工程师是否成功解决问题，了解客户对处理结果的满意度。

（3）公司级客户满意度调查应每年最少进行一次，采用问卷填写，客户满意度调查内容必须与sla（或服务合同）内容相一致，应注意调查样本的比例及覆盖范围，以降低抽样的风险。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇三**

第1条为规范单位和员工的行为，维护单位和员工双方的合法权益，根据劳动法及其配套法规、规章的规定，结合本单位的实际情况，制定本规章制度。

第2条员工享有取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护、享受社会保险和福利等劳动权利，同时应当履行完成劳动任务、遵守规章制度和职业道德等劳动义务。

第3条单位招用员工实行劳动合同制度，自员工入职之日起30日内签订劳动合同，劳动合同由双方各执一份。

第4条劳动合同统一使用劳动局印制的劳动合同文本，劳动合同必须经员工本人、单位法定代表人(或法定代表人书面授权的人)签字，并加盖单位公章方能生效。劳动合同自双方签字盖章时成立并生效;劳动合同对合同生效时间或条件另有约定的，从其约定。

第5条员工有下列情形之一的，单位可以解除劳动合同：

(1)、在试用期内不符合录用条件的;

(2)、严重违反劳动纪律或者单位规章制度的;

(3)、严重失职，营私舞弊，对单位利益造成重大损害的;

(4)、被依法追究刑事责任的;

(5)、被劳动教养的;

(6)、单位依法制定的\'惩罚制度中规定可以辞退的;

(9)、法律、法规、规章规定的其他情形。

第6条有下列情形之一，单位提前30天书面通知员工，可以解除劳动合同：

(1)、劳动合同期满，双方不再续订的;

(2)、员工不能胜任工作，经过培训或调整工作岗位，仍不能胜任工作的;

(3)、单位开展业务活动发生严重困难，确需裁减人员的;

(4)、法律、法规、规章规定的其他情形。

第7条单位实行每日工作7小时、每周工作42小时的标准工时制度;

第8条员工每天正常工作时间为：

上午07：00-14：00，下午14：00-21：00

第9条员工享受国家规定的休假制度。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇四**

管理处护卫实行24小时全天候值班,三班轮流,每班8小时。早班7:00到15:00;中班15:00到23:00;夜班23:00到次日7:00,各管理处可根据实际情况进行调整。早、中、晚三班每十天依次轮换一次,即每月1日、11日、21日为轮换日,特殊情况可自行调整。

管理处通常下设三个护卫班,即:护卫一、二、三班。每班分为四个岗,即:大堂岗,巡逻岗,车库(场)岗,道口岗。特殊情况下,可增(减)岗位设置。

护卫人员是维护小区内治安和公共秩序的主要力量,在维护大厦治安秩序和维护客户的安全中,必须及时处理各种问题。处理问题应遵循的原则是:依法办事,照章执行,不徇私情,以理服人。安全护卫服务具体操作由护卫班负责;护卫主管具体贯彻落实公司制定的各项护卫规章,具体组织实施本管理处的安全护卫工作,处理安全护卫服务过程中出现的不合格。对不同性质的问题,应采取不同的处理方法。

1、对客户之间一般违规行为和问题,如纠纷等,可通过说服教育办法解决,主要是分清是非,耐心劝导,礼貌待人。

2、对一时解决不了而又有扩大趋势的问题,应采取\'可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆\'的处理原则,尽力劝开,耐心调解,把问题引向缓解,防止矛盾激化。

3、在处理上,坚持教育与处罚相结合的原则,如违反法纪情节明显轻微,不需要给予处罚的\',可当场予以教育或协助其所在单位、家属进行教育;需要给予治安处罚的,交公安机关处理;违反公司有关规定的,交管理处办公室处理。

4、对于犯罪行为,必须及时予以制上,设法把犯罪嫌疑人抓获并扭送公安机关。防止违反安全护卫规章的行为出现和各类治安案件的发生。

管理处护卫主管负责对安全护卫工作进行日检;管理处管理层负责每月不少于四次的夜间查岗。对以上检验中发现的严重不合格应立即查找原因,及时采取纠正措施,并认真填写纠正措施报告上报品质部;发现隐患应及时采取预防措施,并认真填写预防措施报告上报品质部。

对清洁、绿化、消杀等服务公司的工作质量进行控制,控制方式分日检、月检两种方式。

1、日检:清洁绿化主管每日对管辖范围内的清洁状况进行不间断地巡查,并填写每日检查纪录。在日检中发现的不合格项要求服务公司当日整改,并在日检纪录中注明;如有发现服务公司对我司荣誉和声誉造成严重影响,管理处即时将情况上报公司品质部,由品质部向相关服务公司发出书面警告,一年内书面警告累积达三次,有权要求终止分包合同。

2、月检:公司每月楼检进行抽样检查,检查中发现不合格项由管理处限定服务公司定期整改,如因对方失误造成我司的荣誉和声誉受损的,可考虑在该公司当月服务费中扣除部分费用作为罚金。

3、抽查项目与方式:

1)首层地面(含绿化带):抽查红线范围内80平方米的地面(每次抽查的范围不同)。

2)首层大堂的地面、墙面:抽查其中两栋的大理石地面、墙面保养情况。

3)标准层通道的地面砖、墙面砖、公共设施、设备:每栋抽查八层标准层,检查地面砖、墙面砖、消防栓、防火门、排风口、后楼梯扶手、垃圾桶摆放处等地是否按合同规定标准进行保洁。

4)写字楼每座各抽查10个标准层,检查通道内公共设施、洗手间、茶水房是否清洁卫生。

5)地面的下水道、污水井(含地下室内部分):抽查下水道20米长,沙井、污水井各5个。查看是否达到规定的清洁标准。

6)地下室停车场的管线、天棚、地面抽查管线30米长,天棚80平方米,地面80平方米范围的清洁程度是否达到标准。

7)楼宇的天台、设备层地面、公共设施抽查两栋楼宇的天台、设备层地面及公共设施的卫生状态。

8)不锈钢部分(电梯轿厢、外厅门、地面警告牌、围栏等):电梯轿厢每栋抽查一部电梯;电梯外厅门在检查标准层公共设施时一并检查。每栋抽查8层电梯外厅门;地面警示牌、围栏抽查3-4处。

9)垃圾清运:垃圾要日产日清,垃圾清理过程要有地面清洁工进行监督,如有遗留的垃圾没有清运,管理处有权要求重新清运并作相应处罚。对垃圾不能及时清运的,服务方应给出书面原因,并保证不再违反。

10)消杀:必须对消杀服务公司进行控制,要求派来的消杀人员必须到管理处签到后,方可进行消杀。消杀人员必须持有政府颁发的除四害\'许可证。消杀的标准必须达到《广东省\'除四害\'管理规定》的城镇\'除四害\'控制标准。

11)绿化:确保绿化井然有序,管理过程包括:植物养护、植物造型和修剪、植物的病虫害防治、植物的浇水与施肥等。

为确保客户提出的服务要求得到满足,使楼宇各部分能安全、长久、有效的使用。控制方式分为日检、周巡及月检。

1、维修主管负责每日对派工单进行检验;

2、维修主管每周对管辖范围内的维修状况进行不间断地巡查,并填写检查纪录。

3、公司每月楼检进行抽样检查,检查中发现不合格项由管理处限期整改。

4、检验规则:

1)服务及时性:从接到维修要求起至到达目的地的时间不超过25分钟。维修时间视工艺复杂程度而定:一般性维修不超过8小时;对于特别困难的,从接到维修要求到维修完成最多不超过72小时(工艺要求特殊的例外);不能当天完成的,应向客户解释原因。

2)服务质量:按维修服务标准进行检验。功能性维修,以恢复原有功能为准;外观性维修,表面应无色差、高低不平现象,与原有部位相比较,应无突兀感;满足客户的合理要求;严格按工作标准执行。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇五**

1、各部服务工作质量必须结合模式规定的管理制度，服务工作规程及质量标准等进行质量监督检查，坚持“让客人完全满意”的服务宗旨，加强部门的质量管理工作。

2、各部门质量管理，按垂直领导体制，严格实施逐级向上负责，逐级向下考核的质量管理责任制。

3、部门应划小质量监督范围，建立质量监督检查网络，作为部门的一个管理子系统，以保证质量管理的连续性和稳定性。

4、各级管理人员加强现场管理和督导，并作好逐日考核记录，作为奖罚的.依据，并将质量管理情况和改进措施在每周例会上汇报讨论。

5、为了确保质量管理工作的严肃性，做到有案可查，各部应建立员工工作质量档案和各级管理人员工作质量档案。

6、各营业点应设立宾客意见证求表，及时处理宾客投诉，并做好统计反馈工作，各管区主管或部长应经常证求订餐宾客和接待单位意见，后台部门应证求前台部门意见，了解宾客反映。

7、菜点质量应按食品卫生和厨房工作规范严格操作生产，严格把关，凡质量不合格的菜点，决不出厨房。

8、质量监督、检查应采取每日例行检查与突击检查相结合专项检查与全面检查相结合，明查与暗查相结合的方法，对各管区的质量及时分析评估作出报告，并定期开展交流和评比活动。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇六**

一、认真贯彻执行国家有关安全技术质量方针、政策、法律法规，在公司领导下全面负责公司的安全技术质量管理工作；

二、制定和完善公司服务质量规章制度及考核管理办法，落实服务质量管理措施，与公司各科室配合协作，建立服务质量保障体系；

三、负责驾乘人员的招聘、培训、考核、奖惩工作，负责对各岗位管理人员履行服务质量职责的监督工作；

四、采取各种方式对整个运输过程中的服务质量进行有效监控，包括起仡站检查、不定期暗查、行管人员跟车调查、发放旅客义务监督表等；

五、负责对旅客服务质量需求进行调查统计，为公司领导进行企业决策提供参考；

六、健全质量信誉管理档案，做好旅客日常建议的处理及公司好人好事等记录，妥善保管各种质量信誉管理资料，按照规定及时上报各种质量报表；

七、处理公司服务质量事故。

八、组织全司员工的服务质量培训，强化全司员工的服务质量意识；

九、根据“强制保养、视情修理”的原则，督促驾驶员进行维护保养，确保车辆技术状况和安全性能良好，减少运行途中抛锚救急，保证车辆完好率，保证准班正点；

十、负责对客车内服务设施的\'使用管理工作，加强对车辆的保洁、卫生情况的监督管理。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇七**

为规范快递服务行为，确保快递服务质量，提高客户的满意程度，树立企业良好的社会形象从而创立企业服务品牌，特制定本制度。

第一条客户满意度是公司生存与发展的支柱，向客户提供满意的服务既是公司自身发展的基本策略，也是公司必须承担的责任，更是社会和行业发展的必然，持续提高服务水平和服务质量是公司经管理的重要工作之一。

第二条公司奉行“以客户满意度为衡量标准，用优质并具特色的服务满足客户期望，树立快递第一服务品牌”的服务宗旨，把“客户满意”作为公司管理活动的终极目标。

第三条在满足国家法律法规和地方政府行业管理要求的前提下，公司将致力于形象品牌建设，为客户提供安全、便捷、高效、满意的快递服务。

第四条本制度适用于公司营运及营运管理岗位的全体员工。

第一条公司在充分认识快递行业特点并兼顾其他行业要求的基础上，制定了服务质量标准。服务质量标准包括了管理人员服务标准、快递从业人员服务标准和运输机动车辆规范，为规范化服务提供共同执行的蓝本。

第二条经营管理人员服务质量标准应做到：公正廉洁、诚信务实让快递人员放心；热情礼貌、语言规范让快递人员舒心；及时高效、倾力而为让快递人员称心；急之所急、想之所想让快递人员安心；人本关怀、温馨入微让快递人员顺心。

第三条快递从业人员基本要求：

一、仪态端庄，举止大方，衣着整洁，发型朴实。

二、按规定着工装，女性束发。

三、语气和蔼可亲，语言文明礼貌。

四、快递人员应使用规范文明用语：

“您好！我是xx快递公司的，您的xx快件已到，请问今天有时间接收吗？”、“请问什么时候上门方便？”、“请仔细查收你的快件！”、“对快件有疑问请拨打xxxxxxx”、“再见！”。

第四条快递人员在服务过程中不发生以下所列行为：

一、与顾客约定好时间，却不按时达到，也没有及时与顾客联系的。

二、在送（收）上门过程中私自收取顾客加急费。

三、在送（收）过程中私吞顾客赠品。

四、在送件过程中，没有等顾客检查完快件就离开的。

五、在送（收）过程中对顾客言语不礼貌的，以及与顾客发生争执的。

第五条热情服务，细致周到。

一、主动解决顾客在送（收）快件后的疑虑。

二、按照顾客要求的时间准时达到，并安全送（收）快件。

三、快递人员上门时自带鞋套和水杯，做到不给顾客增添任何麻烦。

四、因故不能按时到达顾客指定地方的，要提前给顾客打电话或另约时间，以免顾客等待。

第六条诚信服务，童叟无欺。

一、主动了解顾客对服务的需求和期望并尽量予以满足，因客观原因不能满足时，应与顾客沟通，说明原因，提出合理建议，引导“服务提供”与“顾客期望”达成一致。

二、主动告知行业关于由顾客支付服务过程中可能发生的费用的规定。

三、选择最有利于顾客送（收）件的收费方式，告知顾客并征得顾客的同意。

四、按规定或约定收取送（收）费，自觉主动出具发票。

五、在送件过程中，要主动要求顾客清点所收的。快件（货物），对于代收款的客户，要当面给顾客验货，若有赠品要明白的告知顾客，在顾客无疑问的情况下，方可收款离开。

六、在送代收款顾客的时候，若有顾客在验货后因为质量问题拒不付款的情况，不可与顾客发生争执。

第七条文明服务，礼貌待客。

一、当非主观原因使服务提供不能满足顾客诉求时，须如实告知，求得谅解，并友好协商变更服务方案。

二、冷静对待矛盾或纠纷，耐心听取顾客意见，以诚恳的态度，从和谐稳定大局出发做好解释工作，不激化矛盾。

第八条特色服务、创立品牌

一、执行预约服务时应严守时间并在规定时间内耐心等候。

二、了解快递行业的相关知识，在顾客有需求时向其讲解。

三、掌握向不同顾客提供差异化服务的技能。

第九条快递车辆服务质量标准：

一、车身（包括前后保险杠）颜色鲜亮、无明显擦痕，漆面无脱落或单点脱落但面积不超过1cm2，线条和车门字迹清晰、无缺损。

二、机盖中央黏贴专用图案标志平整、无卷边、无破损。

三、仪表板、内饰板、顶棚、后隔物板完好无伤损且洁净无积尘。

四、车辆技术状况良好，安全设施有效。

第一条服务质量控制的目的是确保贯彻公司“安全快捷满意，诚信规范温馨，确保顾客满意，追求持续改进”的质量方针。

第二条公司建立分管副总经理负责、安营部经理执行、办公室主任监督、后勤保障部经理、人力资源部经理协助的服务质量监督管理体系，对服务策划、服务评审、服务提供、服务监督的全过程进行管理和控制。

第三条服务质量监督管理体系各职能单元履行如下职责：

1、分管副总经理负责动态地组织调查顾客期望、评审顾客要求、制定服务标准、分析反馈信息，监督纠正措施的执行，保证体系协调运转。

2、安营部负责贯彻服务规范、监控服务提供过程、执行督察制度和纠正措施、评定快递员服务质量等级。

3、客户服务部负责调查顾客期望、拟定服务质量信息调查方案、收集分析服务质量反馈信息、受理处置顾客投诉、实施服务需求和服务质量评审、提出改进建议、评价并改进办公环境和秩序。客户服务服务部

4、后勤保障部负责提供快递运输车辆技术状况保持、车辆故障或事故救援、车容车貌整改等服务支持。

5、人力资源部负责了解培训需求、拟定并执行培训计划、验证培训效果。

第四条公司各岗位尤其是监控岗位管理人员应忠于职守、严守岗位、切实履行职责，按照规范要求做好快递员的服务工作和服务质量监督管理工作，按照工作流程及时高效地处置服务过程中发生的问题。

第五条公司相关部门应密切配合组成联合稽查组定期就快递员的执行规范情况进行全面检查，检查结果如实记录、分类整理作为快递员考评和评价管控手段适宜性的\'基础数据。

第六条公司对快递员的服务质量状况实行等级管理，安营部依据相关记录对快递员的服务状况进行评价，确定快递员的服务质量等级，等级由高到低分为a、b、c三级。服务质量等级为动态管理，与之相对应的奖惩从《快递员管理制度》相关条款之规定。

章持续改进

第一条在环境条件发生变化或通过正规评审确认存在缺陷的情况下，经总经理批准可作修订。

第二条本制度内容与国家法律、地方法规和行业规定相冲突的，从其规定。

第三条本制度由公司总经理办公室负责解释。

第四条本制度自公布之日起实施。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇八**

1、为提供优质快递服务，促进市场经济发展，企业应当建立和完善服务质量管理制度，设置用户监督信箱、公布监督电话号码接受社会和用户对企业服务质量的监督和投诉，对用户的举报和投诉及时予以答复和处理，据此，制定本管理制度。

2、本企业工作人员应当遵守国家邮政行业(快递服务)标准及国家相关规定，为用户提供迅速、准确、安全、方便的服务，保障用户的合法权益。

1、快递业务员必须遵循客户至上的服务原则，进行上门收、派件，对客户提问有问必答，按公司标准收取运费。

2、服务中心人员认真接听每个客户来电，并做好记录。电话铃声响起时，应在第一时间内接听；有礼貌地问候客户后，根据客户要求，立即提供快捷和准确无误的服务，让客户感觉到亲切、热忱、彬彬有礼。

3、对上门来访人员安排专门接待室，由办公室负责接待，并协助相关部门处理好洽谈事务。

第六条、建立客户回访制度，业务经理等公司领导人员定期对客户进行回访，对客户满意度及需求进行调查。

4、当接受网络购物、电视购物和邮购等经营者委托从事物品寄递服务时，要与委托方签订安全保障协议。

5、在做代收货款时，应明确告知收件人的权利义务。与寄件人结算代收货款的期限不超过1个月，并建立代收货款台账，如实记录寄件人、收件人信息和货款金额等内容，台账保存期限不少于1年。

6、对寄件人、收件人和收寄物品的相关信息负有保密责任。对工商行政管理、公安部门等查处来源不合法及假冒伪劣等商品的工作，应予以积极配合。

7、对办公场地、运作场地安排清洁工每天清扫，清除杂物和圾垃，保证快件的卫生和整洁，保持走廊及安全出口的通畅。

8、车辆进行定期保养，保持车辆清洁，要求司机严格遵循交通法规，文明行驶。

本企业提供的服务种类主要有同城。对外营业时间为上午8：00至12：00，下午13：30至17：30。资费参考标准为：

发生问题件或丢件时，要第一时间与客户联系说明情况，并安排人员前往客户处协商妥善处理，使公司和客户的损失降到最低。有约定的\'按约定进行赔偿，没有约定的从快递服务标准规定。寄件人违规交寄或填单有误，造成快件延误、无法送达或无法退还，或因封装不善造成快件延误、毁损、灭失的，由寄件人承担责任。

1、开通总经理信箱，随时收集员工或客户等各方面的意见和建议、投诉。

2、成立专职服务领导小组负责客户投诉、315投诉、快递协会转接投诉的受理。

1、本制度由××公司负责解释。

2、本规定自下文之日起施行。

××××快递有限公司

××年×月×日

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇九**

服务质量信誉考评领导小组职责

一、以安全生产工作为中心，负责服务质量信誉监督管理工作。

二、组织从业人员进行服务质量素质培训教育工作。三、协助管理部门及相关单位的管理协调工作。

四、负责处理各类服务质量信誉投诉案件，解决服务质量信誉纠纷。

五、监督服务设施的完善工作。

副经理服务质量管理工作职责

一、在经理领导下，认真学习并贯彻执行国家有关运输服务质量管理的法律法规和行业、公司规章制度。

二、坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，具体领导生产经营科开展服务质量管理工作，督促、检查各部门、各岗位的质量管理制度执行情况，及时处理服务质量管理中出现的`问题。

三、完善企业服务质量管理制度和措施，督促组织服务质量信誉检查。

四、接受上级质量监督检查，及时传达、贯彻上级部门对服务质量管理的指标精神。

五、加强对驾驶员、乘务员及管理人员的服务质量教育，定期和不定期组织培训，提高服务质量意识。

六、开展质量竞赛，总结、评比、表彰服务质量先进事迹及个人，推广服务质量管理先进经验。

七、充分调动员工的积极性、主动性、自觉性，搞好质量信誉考评工作。

生产经营服务质量科

服务质量监督管理职责

一、认真贯彻执行国家有关安全技术质量方针、政策、法律法规，在公司领导下全面负责公司的安全技术质量管理工作；二、制定和完善公司服务质量规章制度及考核管理办法，落实服务质量管理措施，与公司各科室配合协作，建立服务质量保障体系；

三、负责驾乘人员的招聘、培训、考核、奖惩工作，负责对各岗位管理人员履行服务质量职责的监督工作；

四、采取各种方式对整个运输过程中的服务质量进行有效监控，包括起仡站检查、不定期暗查、行管人员跟车调查、发放旅客义务监督表等；

五、负责对旅客服务质量需求进行调查统计，为公司领导进行企业决策提供参考；

六、健全质量信誉管理档案，做好旅客日常建议的处理及公司好人好事等记录，妥善保管各种质量信誉管理资料，按照规定及时上报各种质量报表；

七、处理公司服务质量事故。

八、组织全司员工的服务质量培训，强化全司员工的服务质量意识；

九、根据“强制保养、视情修理”的原则，督促驾驶员进行维护保养，确保车辆技术状况和安全性能良好，减少运行途中抛锚救急，保证车辆完好率，保证准班正点；

十、负责对客车内服务设施的使用管理工作，加强对车辆的保洁、卫生情况的监督管理。

生产经营服务质量科科长

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇十**

(1)为保证药品质量，创造一个有利药品管理的、优良的.工作环境，同时塑造一支高素质的员工队伍，依据《药品管理法》及《药品经营质量管理规范》等法律法规，特制定本制度。

(2)营业时间内所有营业员要统一着装，挂牌上岗，站立服务。

(3)营业员上岗时不浓装打扮，举止端庄，精力集中，接待顾客热情，解答问题耐心。

(4)营业员上岗时讲普通话，使用“请、谢谢、您好、对不起、再见”等文明礼貌用语，不准同顾客吵架，顶嘴，不准谈笑嘲弄顾客。

(5)店堂内设顾客咨询台、顾客意见薄、缺药登记簿，公布监督电话，接待顾客投诉，并认真处理。

(6)备好顾客用药开水，清洁卫生水杯。

(7)做到小病当医生，大病当参谋。正确介绍药品的性能、用途、用法用量、禁忌及注意事项，不得虚假夸大和误导用户。

(8)出售药品时，注意观察顾客神情，如有疑意，应详细问病卖药，以免发生意外。

(9)销售药品时，不亲疏有别，衣貌取人，假公济私。

(10)如有违上述规定，将在季度考核予以处罚。

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇十一**

为了更好的服务广大乘客,提高服务质量,公司按照《道路运输客运人员服务质量监督试行办法》制定了服务考核管理制度。

1.做到“全面服务、重点照顾”。对旅客不同需求提供相应服务,对重点旅客做到“三知三有”(知坐席、知到站、知困难,有登记、有服务、有交接)。

2.对旅客做到“三要、四心、五主动”(接待旅客要文明礼貌,纠正违章要态度和蔼,处理问题要实事求是;接待旅客热心,解答问事耐心,接受意见虚心,工作认真细心;主动迎送旅客,主动扶老携幼,主动解决旅客困难,主动介绍旅客须知,主动征求旅客意见)。

1.着装统一规范,整洁大方,佩戴职务标志。胸章佩戴在上衣左胸口袋上方正中,上衣左胸无口袋时,佩戴在相应位置;臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。

2.精神饱满,仪容整洁,举止大方,表情自然。女客运人员可淡妆上岗。

3.挺胸、收腹,两脚跟并拢,脚尖略分开,双手自然垂直。

4.不赤足穿鞋,不穿高跟鞋、钉子鞋、拖鞋,不戴首饰,不留长指甲,不染彩色指甲、头发,男不留胡须、长发,女发不过肩。

5.行走站立姿势端正。不背手、插腰、抱膀、插兜,不高声喧哗、嬉笑打闹、勾肩搭背,不在旅客面前吃食物、吸烟、剔牙齿和出现其他不文明、不礼貌的.动作。

1.使用普通话,服务语言表达规范、准确,口齿清晰。运用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等文明用语。

2.对旅客、货主称呼得体。统一称呼时为“各位旅客、货主”;个别称呼时为“同志”、“小朋友,,、“先生”、“女士”等。

1.对不同种族、国籍、民族的旅客、货主应一视同仁。尊重民族习俗和宗教信仰。

2.在旅客、货主多的地方行走要先打招呼,不抢道;旅客、货主问话时应面向旅客、货主站立回答。

3.在工作中,对旅客、货主的配合和支持应表示谢意;遇有工作失误之处,应向旅客、货主表示歉意。

4.给旅客、货主造成损失或发生旅客意外伤害,要本着认真负责的态度,以公正、诚实、守信的原则,按规定及时妥善处理。

5.晚点要及时通告,超过五分钟时,向旅客、货主道歉,并积极做好服务工作。

1.遵守国家法律法规和行业、企业规章制度,维护旅客、货主的合法权益。

2.客运职工职业道德

**服务质量管理制度文件 服务质量管理制度的内容篇十二**

1.服务设施

1.1店堂门面、牌匾清洁醒目，柜台货架布局合理，证照、齐全，橱窗美观艺术，整体效果好、起到指导消费、吸引顾客、美化市容作用。

1.2店堂内布局合理明亮整洁，无杂物废物，客流畅通，保持货柜、货架营业用具设备以及仓库清洁卫生。

2.文明经营：

2.1接待顾客要做到主动热情、耐心、周到、细致、一视同仁、礼貌待人。

2.2营业员上岗应使用文明用语，即“请、欢迎、您好、谢谢、对不起、再见”。不准同顾客吵架、顶嘴，不准谈笑、嘲弄顾客，不准吃零食和看报纸、刊物，做到文明经营。

2.3微笑站立服务，耐心听取顾客意见，及时反馈质量信息，对顾客投诉应及时反馈给质量管理员或单位负责人。对顾客意见或投诉应做到件件有落实交待、桩桩有答复，设立监督举报电话。

2.4销售保健食品时应正确介绍保健食品的`保健功能、适宜人群及注意事项，店内的广告宣传，要以行政主管部门审批的内容为准，要实事求是的宣传，不得夸大宣传保健功能，严禁宣传疾病预防、治疗功能疗效，严禁误导消费者。

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