# 2024年优质服务演讲稿结尾(十一篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-06-20

*要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面小编给大家带来关于学习演讲稿模板范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。优质服务演讲稿结...*

要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面小编给大家带来关于学习演讲稿模板范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**优质服务演讲稿结尾篇一**

服务手段大胆创新

在优势文明服务工作上，她要求全所员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。分理处相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务,是服务手段的延伸。

走进市场亲近客户

为了稳定和争取更多的客户，将三尺柜台服务延伸到千家万户。节假日、客户生日时，不忘送上一个短短的祝福，客户生病时不忘送上一束小小的鲜花，客户有困难时不忘送上援助的双手，号召全所员工都来“做客户的贴心人”。有一家房地产公司跑了好几次，但收获甚微，只要和公司老总谈到开户的事人家总是以“已在它行开户”来推辞，而我一直没有放弃。有一次她无意中从侧面听说老总的父亲生病住院了时，立即买了一篮鲜花赶到医院看望，老总人在外地得知小到看望他的老父亲时十分的感动，再经过几次这样的交往，他终于被的真诚打动了，没过多久就在我行开立了户头，并将资金逐步的转入中行账户上，日常存款余额达到100多万。看着自己第一次揽大客户努力付出，就得到了回报，在以后的营销路上她更加有了信心和动力。

分理处的一位老客户，丈夫调动工作长期在外地，家里只剩她一人照顾读小学的儿子。有时候碰到有点事情，儿子便无人照看。知道这种情况后，为了拉近和客户的距离，主动承担起接送她儿子的事务。时常带她儿子到自己家吃饭,并辅导他做作业。每次把小孩安全送到家时，客户都连声道谢。现在她不仅和客户成了老朋友，而且客户还把自己的钱全部存入了分理处，并动员亲戚朋友把钱也存入中行。就像当初她们承诺的那样，新华分理处的员工们都成了客户的“贴心人”

她热爱她的工作,喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看到客户在她们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后的成就感。以真诚服务换取客户真情,使她的工作变得生动而多彩!

苦练技能提高效率

在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自身的理论素质和专业水平外，作为网点的一线员工，没有过硬的业务技能，就干不好本职工作。所以，甘剑芳十分注重加强业务技能水平的提高，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。到新华分理处后，她时常组织员工利用晚上和业余时间刻苦操练、勤练技能。

终于“功夫不负有心人”，在今年省行组织的业务技能测试中，分理处能手率达到100%。她自己也连续三年取得了“中文文章录入一级能手”。多次获得“储蓄传票录入二级能手”“计算器三级能手”和“零售综合业务二级能手”的好成绩。

在中行工作的这8年中，始终保持着良好的工作状态，以一名合格中行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献青春，为中行事业发出一份光，一份热。作为一名分理处的主任，一名入党积极份子，她始终以身作则，以党员的标准严格要求自己，使自己成为员工们的模范。她说：“选择了中行，就是选择了我的事业，为中行事业奉献青春，我无怨无悔。”

**优质服务演讲稿结尾篇二**

“岁月不居，天道酬勤”，十年的风雨历程，我公司所处的内外环境、服务对象、经营方式、管理体制等发生了巨大变化。从单一的高度理想化的企业价值形态，转变为服务国家、社会、企业和员工的多元而平衡的企业价值观念。从以单一的防伪税控系统的推广与技术协作服务，逐渐形成了以防伪税控系统为主，以相关的计算机软件为辅的发展格局，并从事税收电子申报、企业管理现代化、财务电算化等领域的计算机软件及相关电子设备的研制、开发以及计算机网络系统的集成、技术咨询与服务等。面对复杂多变的内外环境和全球的金融危机，我公司依然健康发展，并取得很多可喜可贺的巨大成就。

今天的辉煌无疑于我们昨天的艰苦努力，而“优质的服务”正是我们成长的命脉。

如果说企业是一棵大树，那么优质的服务便是养料与水份，供给着大树的成长;

如果说企业是一位侠客，那么优质服务便是侠客手中锋利宝剑，纵横江湖，所向披靡。

大家都知道，顾客是企业生命之泉，企业必须提供高质量的服务来满足现有的、新的内部顾客和外部顾客的要求和愿望。“顾客是企业的生命之泉”，失去顾客的企业，是无法生存下去的。只有用良好的服务才能获得顾客，才能为企业，产品，经营赢得声誉。

企业的天职是提供良好的产品与服务。按照以往标准，制造业提供产品，服务业提供服务。但是，当今世界发展的一个明显趋势是制造业与服务业的混合。这种混合首先表现在企业既提供产品也提供服务。从1994年起，《财富》杂志不再继续分别评选工业企业与服务企业，而是混合在一起评选。

但不管怎样，服务意识是企业生存的一个关键，除非你想放弃顾客，否则不要放弃服务。服务是一种神圣而充满魔力的东西，质量与服务是一个企业的生命所系，将质量与服务融入产品，就获得蓬勃旺盛的生机和无限广阔的市场，就能赢得全世界顾客的青睐。

服务是一种美丽高尚的东西。服务体现的是企业和顾客之间的平等。体现的是一种双赢式的平等协作关系。服务的热忱来自于从理性上对顾客的尊重。因为，企业的生存和发展都源于交换。是顾客用他们的钱换取企业的产品和服务，

服务是个完整的过程。企业的天职是提供良好的产品与服务，而服务不仅是产品销售的过程，还是把用户的意见反馈回企业的过程。顾客的需要就是企业的服务内容，产品必须有市场，同时，还要及时根据市场的新需求来改善产品，提高质量或开发新产品。顾客的需求往往是企业不断开拓、更新的坚强力量。

因此，不要把服务仅仅简单地定位于产品的售后服务。要想赢得顾客，服务无处不在。应该潜心关注顾客的心理，根据顾客的心理变化来设计和改进自己的产品，提供自己的服务。企业为顾客的服务应该是没有止境的，应该是无所不在的。

“意识决定心态，意识引导行为。只有充分认识到服务的价值和内涵，具备良好的服务意识和心态，才能谈得上高品质的服务行为”。优质服务离不开服务者发自内心的主动意识，对服务者而言，“要我服务”是很容易做到的，但“我要服务”却不是一件容易的事情。这是两种不同的工作态度，前者被动，后者主动;前者让服务缺少动力和热情，后者让服务充满生机和\*;前者没有自发的服务精神，只是做自己职责范围内的事情，服务者自己限制了自身的发展空间，而后者变被动服务为主动服务，用主动服务带来优质服务，使客户得到满意，从而树立了美好的企业形象，后者自身便拥有一种团体精神、一种集体意识，认为作为集体中的一员，便代表了集体的形象，自身有义务来塑造更好的企业形象。我们要学习这种主动服务的精神，学习国内外那些企业的服务精神，用我们的真诚、热情感染前来的“客户”，赢得“客户”的支持与信赖，这样才体现了工作的“人性化”。当服务成为了一种文化，一种习惯，我们将会收获到最有价值的东西，那就是更多的“客户”对我们工作的肯定与支持，对这个行业的满意与信赖。

“端正工作态度，不仅是职业道德的基本要求，也是成就个人理想的基本要求。优质的服务首先需要正确的服务态度，它反映的是服务的内涵，是服务的素质，同时也是服务的技术”。服务是一门深奥的学问，它需要我们用心与服务对象沟通，用实际行动来获取服务对象的认可。这些工作都需要我们基层工作人员的努力，我们要端正工作态度，增强服务意识，以“客户”利益为根本利益，设身处地为“客户”着想，用我们真诚的服务去获取更多“客户”的支持与信赖。

“一滴水的力量是有限的，只有汇入大海中，才能获得无穷的力量。”优质服务仅靠一个人的力量是远远不够的，我们要在这个集体中塑造出这种服务精神，只有这样，我们企业才能得到更好更快的发展。

在微利时代，90%的企业都是服务型的企业，多数员工从事的工作都包含着服务的因素，做好服务是企业生存的需要，做好服务是每一个员工的必备素质。你的服务意识有多少，就会得到多少回报。如果你一点都没有，或是一点也不肯付出，而是工作散漫，以自我为中心，甚至孤傲自大。任何一个企业都不会把这样一个“毫无服务意识”的员工留在企业里的。

无论你的资格有多老，无论你的学历有多高，无论你的能力有多强，身为一名企业的职员，必须时刻提醒自己，要有服务精神。没有服务精神的员工必将被淘汰。

现代社会是一个信息时代、技术时代，更是一个服务时代。在商品质量日趋同化的今天，服务这一概念从幕后走到台前，成为商业大戏中的主角，整个社会已经从大生产时代过渡到了大服务时代。

现代的服务行业已不是单纯意义上的服务业了，而是一个囊括了社会上90%的行业的一个整体，几乎所有的企业都存在服务因素。不光是银行、电信、房产、广告、家电制造等等，很多政府机关例如税务、民政等都包括在内的机构，都可以算是服务性行业。服务已经成为企事业单位的生命线。

服务是市场竞争的需要，是生存的需要，更是发展的需要。服务的核心思想是以用户为宗旨，不断为用户创造价值，并在这一过程中创造企业价值。服务的重要意义，在很大程度上比产品本身更加重要。将服务作为提升企业核心竞争力的工作来抓，用心去服务，与客户建立长期合作伙伴关系，才能达到持续进步的目的。

服务是贯穿于企业文化的一条重要纽带，是企业文化的重要组成部分。“以客户为本”的观念要深入到每位员工的思想中，通过提供优质服务实现客户满意是每一位员工的责任，无论是工作在业务一线与客户直接接触，还是工作在后台支持部门，每一言、每一行都关系到服务水平，关系到客户满意。

大服务时代已经来临，在经营理念上完成从生产时代到服务时代的转变，才能在优胜劣汰的市场经济条件下持续走下去。在激烈的市场竞争中，谁的服务做得好，谁就能拥有顾客，服务赢天下。

回首过去峥嵘岁月，我们苦过、累过、笑过;我们经风雨，历坎坷，撒一路辛勤的汗水，留一路胜利的欢笑，载一路美好的希望;我们秉承“为客户提供优质的服务”的理念，以精益求精的态度生产我们的产品，以不断创新的精神拓展我们的事业，终于以良好的品质和卓越的服务，赢得了社会的广泛认可。但是，在工作中也存在着大量的问题，部分客户对我们服务还是不满意，产品质量不很完善等。我们必须自我反省，不能只看到功劳，而对工作中遇到的问题掉以轻心。问题出现了，我们就要认真去检讨，只有这样，我们才能在以后的工作中取得进步。

大漠飞沙，中流击水，浪遏飞舟!今天，我们正站在一个历史的关键点上。我们国家的经济已经持续三十年高速发展，政治稳定，社会保持着充分的活力，这是中国历史所罕见的盛世。国家的崛起，已经为我们提供了人生的舞台。美好的画卷，正待我们用青春的力量尽情地去书写!我希望我们，把握机遇，再创辉煌，让我们的人生在服务国家战略，为人民谋福祉的过程中熠熠生辉!

**优质服务演讲稿结尾篇三**

尊敬的各位领导、各位同事，各位评委：

大家好！首先要感谢大家的信任和支持，给了我这次演讲的机会。我演讲的题目就是：用心服务，用爱经营，撑起诚信的蓝天。

作为一名在前台工作的员工，我深深的知道，服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，营业前台是建行服务的窗口，而我们将最直接的展示中国建设银行的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有客户因为不满意建行的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。

那么，我们怎样才能做到真正用心服务呢？任何一个错误，都会给客户和各个环节的工作带来不必要的麻烦。用心服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到用户的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为客户着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着用心服务就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。

随着金融业的不断发展，各家商业银行的竞争也越来越激烈，银行的服务质量和服务水平逐渐成为各商业银行竞争的焦点，而服务也就成了银行的生命线。而我们企业要的是市场，客户要的是服务，而连接客户与企业的命脉就是诚信。诚信是服务的基本要求，只有用心服务，才能得到客户的信赖；只有用心服务，才能使客户在享受建行服务中体验到温馨；也只有用心服务，才能使服务行业在激烈的竞争中立于不败之地。

我们常说，顾客是上帝。但上帝也需要真真切切的感觉，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对客户的一句亲切问候，一次周到的服务，远不及客户对我们的信任和支持。用心服务，用爱经营看似简单的八个字，其实包含了多少内容、多少艰辛、多少付出。我们建行员工正是用自己的心血、汗水和智慧实践着这简单的八个字。秉承以市场为导向，以客户为中心的宗旨，使诚信融入我们建行服务的每一个环节。

为了提升服务质量，在工作中，我们严格要求自己，每天准时上班。在服务过程中我们坚持使用十字文明用语，实行站立服务和微笑服务，积极、主动、热情的接待每一位客户，用自己的热忱，展示着以客户为中心就永远向客户报以浓郁的亲情。最近我们分理处实行了手工排号，使排长龙的现象消失了，营业大厅里因站着排队而心生不满的客户也减少了很多，这大大减轻了我们前台的工作压力，使我们能够更好地用心服务，用爱经营，正是这种情感，使我们的精神凝为一体，使我们的境界不断升华；督促我们积极进取，不断开拓，为建行事业的发展而不懈努力。

携起手来，让我们肩并肩，用青春的热血铸造建设银行不老的魂！再次感谢大家给我的这次机会，我的演讲完了！谢谢！

**优质服务演讲稿结尾篇四**

当繁花盛开的五月悄悄降临，当万紫千红的季节换上新装时，我们记得有一位伟人在这样的日子里默默走过，她对事业的执着，对真理的求索，至今令我们感动，引导着我们一步步前进，激励着我们以实际行动完善自我，用更好的关怀和照顾患者，更多的考虑患者的需求，提供更完善的优质服务。

记得有人说过：创优无止境，服务无穷期。我们每位医护人员也深知：患者在你心中有多重，你在人民的心中就有多重。所以我们时刻将南丁格尔燃烧自己，照亮别人，无私奉献的精神牢记在心，将爱心和温暖更多的献给人民群众。为了创百姓满意医院，正当优质服务标兵医学，教育网收集整理满足患者日益增长的服务需求，我院本着一切为了病人的服务宗旨，以探索顾客愿望，满足顾客期望为目标，不断转变观念，改进服务，从患者的角度出发，换为思考，全面提高服务质量。为了让患者有一个舒适的就医环境，我们兴建了总建筑面积达81934平方米，楼高15层的综合病房大楼，美化了环境；为了提高医疗水平，我们引进了先进的仪器和设备，完善了各项设施；为了提高服务水平，我们加强了医护人员的业务和综合素质培训，在全院开展讲究服务礼仪，规范举止行为的活动，让患者真正的舒心和满意。

我们的职业被人们遵称为白衣天使，而我就想做病人心中称职的天使。如何才能够从心出发，把工作做的更好呢？好，即完美。完美的工作就要求我们全心投入，真诚相待。我从事护理工作两年多了，从自身经历中，我真切的体会到我们的工作有多苦有多累，又有多重要。打针、发药、铺床、输液，在苦中感受呵护生命的快乐；交班、接班、白天、黑夜，在累中体会自身价值的意义。在血染的伤口边，我们走过了炙热的青春年华；在白色的氛围中，我们用真情丈量着无数个夜晚的漫长。我们在亲人的期待里，把自己奉献给了一个个身患疾苦的病人。

当患者一个个痛苦的来，又一个个健康的走，虽然每天留下的是一身疲惫，换来的却是他们的身心的安康。虽然辛苦，但再苦再累也不会改变我们服务的志向，因为我们有优秀楷模，有坚定的信念，有南丁格尔精神。我们作为护士能够继承南丁格尔的事业，心中充满着前所未有的豪情。

岁岁年年多少事，迎来送往何其多。有人算过，一个晚上，上班的护士全部走下来的路就有四五十里之多，也许您不相信，但是请您看看护士姐妹们小腿上那盘曲的静脉曲张，您就明白了。那么，一年、十年、二十年中呢？中国有举世闻名的丝绸之路、长征之路、医学，教育网收集整理登极之路，我们脚下的路能与之媲美吗？我想，答案是肯定的。因为这条路同样用热爱、执着、奉献和牺牲刻写着里程和路标。

白衣天使，用自己的真情造就了一片幸福，用自己的爱心守护了一方平安。少了对亲人的问候，却少不了对病人的照顾；少了与恋人的相聚，却少不了对病人的关怀。不是不想浪漫，而是想让更多的人得到幸福，不是不爱家人，而是无法割舍对这份职业的牵挂。他们没有悲壮豪迈的言语，也没有惊天动地的事迹，他们只有默默的奉献着自己的光和热，默默的奉献着自己的真情和爱心。

曾经有人说过拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人也是护士。是啊，在人的一生中，谁都无法拒绝天使。我们是这个城市时刻与生命同行的人，是关注健康和爱的使者。我们在平凡的岗位上体现护士自身的价值，我工作、我快乐、我繁忙、我幸福，让它永远成为我们骄傲的主题，让爱永远与你我同在。

**优质服务演讲稿结尾篇五**

各位领导、各位评委、来宾们、朋友们：

大家好！

很荣幸我能有这样的机会参加今天的演讲。我叫倪嘉，是武夷山市供电有限公司营销部收费班组的一名员工，今天，我的演讲题目是我微笑，是为了您的微笑。

优质服务，某种程度上说，其真义，就在于：无论生张熟李、无论电余电缺，都见灿烂笑颜。近年来，武夷山市供电有限公司大力弘扬企业服务理念，塑造服务新形象，增强社会亲和力。在国家电网公司组织的电力市场整顿和优质服务年活动中，我公司在内部制定了一系列兑现承诺的制度和措施。把群众满意不满意，赞成不赞成，拥护不拥护作为衡量供电服务质量的唯一标准。

我们营销部作为与客户直接打交道的服务窗口，几年来，一直始终不渝推行供电承诺制服务，用心血和汗水兑现每一句诺言。坚持与时俱进地改进服务措施，开展以人人都是形象，人人都是窗口为主题的形象工程活动，深化供电服务内涵，增强服务功能，拓展服务领域。实行无双休日制度，所有营业窗口全部实行一口对外，实现了进一次门、找一个人、交一次费、确保一次办成。不论是电力抢修还是电力报装服务，电力投诉还是电力咨询，都实现了只要您一个电话，余下的事情由我来办的服务标准，大大地方便了客户。客户对我们的满意度有了进一步提升，职工对维护企业的品牌意识有了明显增强。

走进我们营业大厅，你就会被我们每位员工如花般的笑脸深深吸引，再看看四周宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，坐在椅子上，喝上一杯热气腾腾的开水，您会有种宾至如归的感觉。我们营销部的全体员工都铭记人民电业为人民的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。没有不对的客户，只有不对的服务是我们的座右铭。我们知道，文明服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。今年年初，有一位王姓老人来缴费，因其过了缴交时间，虽然其上月用电费用仅只11.5元，但按照电费违约金不足1元应按1元收取的规定，他必须缴交1元的电费违约金。但在他看来，用电才十几元，电费违约金却要缴1元，简直是不可思议之事。因此，他拒不缴纳，还口吐脏言，嚷嚷供电公司乱收费，坑害老百姓，扬言要砸了营业厅。见此情景，我们收费员尽管心中十分委屈，但依然笑迎，将其扶至一旁坐下，递上一杯热茶，翻开《供电营业规则》，一句一个老伯，和声细气地耐心跟其解释什么是电费违约金？为什么要收电费违约金？电费违约金如何计算？……终于，老人的情绪平稳下来了，不仅缴清了所有费用，还感动地握住收费员的手直赔不是，并再三夸赞我们的服务态度真是好！

俗话说赠人玫瑰，手留余香。我们收费班组的姑娘们期翼用自己的真心与热情为客户们献上最好的服务，哪怕是一个微笑的眼神，一句温软的问候，一杯热气腾腾的开水，都是我们赠与客户的温馨玫瑰，饱含着我们的深情与厚谊。客户能够满意而归，就是对我们最好的回报。

20xx年之初，纵观南北，人本精神、大众情怀正得到倡导。学会微笑，既是对客户和企业负责，也是对自我的尊重和肯定。微笑，是一种责任，也是一种境界。消费者维权意识显着增强的今天，客户对我们供电企业服务水平和质量的要求日益提高，对服务的要求不仅是面对面，更要心贴心。其实，客户企盼的人性化、个性化、专业化服务，无非，就是有情服务，是优质服务是国家电网公司的生命线这一服务理念的深化、细化、具体化。国家电网公司将优质服务确定为员工的核心价值观，提出以加强服务作风建设为切入点，加强思想作风和行风建设。核心价值的培育要求我们尽快树立服务是资本、服务是资源、服务是事业、服务是乐趣的理念，从微笑这样的细节做起，发挥潜力，彰显人性化服务艺术，用心将优质、方便、规范、真诚服务作得更体贴、更完美，切实体现流程规范、服务高效、社会满意、品牌形象好的服务优质内涵。

生命，对每个人只有一次，而青春则是这仅有的一次生命中易逝的一段。我坚信：流星虽然短暂，但在它划过夜空的那一刹那，已经点燃了最美的青春。20世纪中国的历史，写下了中国共青团和中国青年的光荣，21世纪期待我们创造新的青春辉煌。党在召唤，时代在召唤，只要我们以崇高的理想、创新的意识、无畏的勇气发挥青年的智慧、风采和力量，就能乘风破浪、与时俱进！

让我们肩负起历史的使命，让身体里流淌的血液迸发出激情！让我们一起为电力事业奉献自己的青春！

**优质服务演讲稿结尾篇六**

各位领导、各位评委、来宾们、朋友们：大家好！

很荣幸我能有这样的机会参加今天的演讲。我叫倪嘉，是武夷山市供电有限公司营销部收费班组的一名员工，今天，我的演讲题目是“我微笑，是为了您的微笑”。

优质服务，某种程度上说，其真义,就在于：无论生张熟李、无论电余电缺，都见灿烂笑颜。近年来，武夷山市供电有限公司大力弘扬企业服务理念，塑造服务新形象，增强社会亲和力。在国家电网公司组织的电力市场整顿和优质服务年活动中，我公司在内部制定了一系列兑现范文网版权所有承诺的制度和措施。把群众满意不满意，赞成不赞成，拥护\*作为衡量供电服务质量的标准。

我们营销部作为与客户直接打交道的服务窗口,几年来，一直始终不渝推行供电承诺\*务，用心血和汗水兑现每一句诺言。坚持与时俱进地改进服务措施，开展以“人人都是形象，人人都是窗口”为主题的形象工程活动，深化供电服务内涵，增强服务功能，拓展服务领域。实行无双休日制度，所有营业窗口全部实行“一口对外”，实现了进一次门、找一个人、交一次费、确保一次办成。不论是电力抢修还是电力报装服务，电力投诉还是电力咨询，都实现了“只要您一个电话，余下的事情由我来办”的服务标准，大大地方便了客户。客户对我们的满意度有了进一步提升，职工对维护企业的品牌意识有了明显增强。

走进我们营业大厅,你就会被我们每位员工如花般的笑脸深深吸引，再看看四周宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，坐在椅子上，喝上一杯热气腾腾的开水，您会有种宾至如归的感觉。我们营销部的全体员工都铭记“人民电业为人民”的服务理念，在服务中注重以诚待人，以情感人。“没有不对的客户，只有不对的服务”是我们的座右铭。我们知道，文明服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。今年年初,有一位王姓老人来缴费，因其过了缴交时间，虽然其上月用电费用仅只11.5元，但按照电费违约金不足1元应按1元收取的规定，他必须缴交1元的电费违约金。但在他看来，用电才十几元，电费违约金却要缴1元，简直是不可思议之事。因此，他拒不缴纳，还口吐脏言，嚷嚷供电公司乱收费，坑害老百姓，扬言要砸了营业厅。见此情景，我们收费员尽管心中十分委屈，但依然笑迎，将其扶至一旁坐下，递上一杯热茶，翻开《供电营业规则》,一句一个“老伯”，和声细气地耐心跟其解释“什么是电费违约金？为什么要收电费违约金？电费违约金如何计算？……”。终于，老人的情绪平稳下来了，不仅缴清了所有费用，还感动地握住收费员的手直赔不是，并再三夸赞我们的服务态度真是好！

俗话说“赠人玫瑰，手留余香”。我们收费班组的姑娘们期翼用自己的真心与热情为客户们献上的服务，哪怕是一个微笑的眼神，一句温软的问候，一杯热气腾腾的开水，都是我们赠与客户的温馨玫瑰，饱含着我们的深情与厚谊。客户能够满意而归，就是对我们的回报。

20xx年之初，纵观南北，人本精神、大众情怀正得到倡导。学会微笑，既是对客户和企业负责，也是对自我的尊重和肯定。微笑,是一种责任，也是一种境界。消费者\*意识显著增强的今天，客户对我们供电企业服务水平和质量的要求日益提高，对服务的要求不仅是面对面，更要心贴心。其实，客户企盼的人性化、个性化、专业化服务，无非,就是“有情”服务，是“优质服务是国家电网公司的生命线”这一服务理念的深化、细化、具体化。国家电网公司将“优质服务”确定为员工的核心价值观，提出以加强服务作风建设为切入点，加强思想作风和行风建设。“核心价值”的培育要求我们尽快树立服务是资本、服务是资源、服务是事业、服务是乐趣的理念，从微笑这样的细节做起，发挥潜力,彰显人性化服务艺术，用心将“优质、方便、规范、真诚”服务作得更体贴、更完美，切实体现“流程规范、服务高效、社会满意、品牌形象好”的“服务优质”内涵。范文网版权所有

生命,对每个人只有一次，而青春则是这仅有的一次生命中易逝的一段。我坚信：流星虽然短暂，但在它划过夜空的那一刹那，已经点燃了最美的青春。20世纪中国的历史，写下了中国共青团和中国青年的光荣，21世纪期待我们创造新的青春辉煌。党在召唤，时代在召唤，只要我们以“崇高的理想、创新的意识、无畏的勇气”发挥青年的智慧、风采和力量，就能乘风破浪、与时俱进！

让我们肩负起历史的使命，让身体里流淌的血液迸发出\*!让我们一起为电力事业奉献自己的青春!

**优质服务演讲稿结尾篇七**

护理管理是整体护理实施的基础，其核心是把“以人为本”的管理理念和人性化服务真正、具体地贯彻到护理评估、诊断、计划、实施、评价的各个环节之中。在提高广大护士护理意识、注重临床研究的同时，关键看如何把人文精神引入到整体护理之中。因此，首先要求我们自己必须尽快转变观念，转变工作作风，增强危机感、紧迫感和使命意识，时刻保持一种如履薄冰、如临深渊的心态，不断自我加压、否定自我，强化自身建设;其次是护理工作必须紧紧围绕医院的中心工作展开，以经济效益和发展的大局为重，从战略和战术的角度重新定位护理坐标，努力赢得上级领导、临床医生、广大患者的积极参与和广泛支持。

1、加强理论学习，提高道德修养。以往30年的工作经验，我们得出的最大经验是：抓护理单靠行使上级赋予的权力是远远不够的。做到动之以情、晓之以理、以德服人，关键在不断强化自身的品德、才能、知识、能力和为人等方面的修养，在护士心中树立起较高的威信。以身作则，率先垂范，增强凝聚力和感召力，使下属从心理上信服、尊敬、顺从和依赖。同时善于与护理人员进行心理沟通，明察秋毫，辨明是非，具有敏捷的思维和准确的判断能力，及时发现问题，并做出正确的决策。

2、秉公办事，创造宽严结合的工作环境。公生明、廉生敬，众人拾柴火焰高。在工作中不戴有色眼镜，不厚此薄彼。鼓励护士长和广大护士积极参与到护理管理中来，增加工作透明度，激发全员干事业的热情。与此同时，工作上“严”字当头，摒弃“老好人”思想。在生活上尽力为护士排忧解难，了解她们的思想动态。批评时讲求艺术，对“小”的问题，如做完操作物品归位不整齐，抄写表格字迹不工整等，采取开展一些小竞赛，专业技术比武等方式提高护士素质;对“较大”的问题，如严重的护理差错事故，应当建立事前预警机制，发现苗头及时制止，查找原因，对症下药。

3、用先进的文化理念统领护理工作。护理文化是一种不成文的规范，是价值观，一旦深入人心，便可与我们的护理事业共患难，同生死。

因此，要通过多种形式，利用各种机会进行宣传教育，逐步在广大护理员工心目中树立起“市场需求就是我们的标准”、“宁可自己千辛万苦，不让患者一事为难”、“今天不努力工作，明天就要努力找工作”等一系列全新的工作理念。让大家意识到护理虽然平凡又普通，可是它与千百万人的幸福紧密相连;虽然工作既辛苦又劳累，可是它和千百万人的命运息息相关的道理，从而让大家不由而然的产生一种无尚光荣的自豪感。

二、 培养科室骨干，造就管理精英。

护士长是护理指挥系统的基层领导者，肩负着护理业务管理、护理科研、护理教学、制定规划、资源调配和行政管理等多方面的责任。一名合格的护士长不仅要有丰富的医学知识、还要有良好的心理素质和管理能力。应当承认，我们面对的几乎全是刚上任的新护士长，无论在管理、专业技术还是在教学等方面都还缺乏经验。新护士长如何克服困难、打开工作新局面?就此，我们进行了大量调查，与各位护士长也进行了广泛的沟通，有针对性的提出了以下几项措施：

1、统一思想，坚定信心。护理是一项实践性很强的专业，护理经验非常宝贵，而我院临床科室的护理人员90%以上是刚从护校毕业的新招聘的护士。她们虽然理论知识较扎实，可塑性较强，但临床经验不足，技术操作不熟练。据调查，新护士长普遍感到压力大，心理负担重，担心工作局面打不开。为此，护理部明确提出以经常给护士长鼓士气为主的管理方法，模拟护理现场，帮助护士长找出护理管理工作的重点和本科的难点，将工作中可能遇到的问题和对策及时传授给她们，试运转看，效果显著。

2、制定标准，规范行为。面对新护士长的特点，我们又制定了三条硬性标准，并严格要求：

(1)要加强政治修养和道德水准锻炼，不谋私利，团结进取，不断学习，掌握渊博的专业知识、管理知识、社会知识，并善于应用于临床工作。(2)要心胸宽阔，能容忍领导、护士以及患者对自己的各种评价，及时改进工作中的不足，遇到困难随时向主管领导汇报。⑶要重视协调关系，广泛沟通。护士长作为科室的领头雁，需要和各个科室、各类人员搞好协调、合作工作，形成一种关系融洽、心情舒畅的良好氛围。

3、现场办公，全程监控。护理部将对新护士长进行了多种形式、广泛的传、帮、带活动。一是要随时到各病区检查每项工作的开展情况，逐项检查，逐项规范，逐项落实，让护士长在“干”中学会管理;二是要建立每周一次的护士长例会制度，让新护士长们反映工作中的困难，为她们提供一个互相学习、相互交流的机会，并帮助她们制定工作目标，实施方案等;三是要实行一周一次由全院护士参加的护理专业知识学习，让新护士长登台讲课当教官，不但巩固新护士长的专业知识，自身得到锻炼，而且可以有效的促使全院护士整体素质的提高。

4、建全激励机制，提高护理效率。在管理中通过运用各种激励方法激发护士长的主观能动性，通过采用奖励激励、感情激励、目标激励及行为激励等方式来提高管理效率。在分配工作时，要考虑每个人的特点，做到物尽其力，人尽其才，才尽其用，增强集体的凝聚力、吸引力和创造力，充分发挥团队精神，从而提高临床护理管理工作的整体效率。

5、抓好护理科研，提高科技含量。采取有效的教学方法，在提高护士长独当一面能力的同时，要求护士长必须以先进的思想和良好的行为影响和带动全体护理人员，刻苦钻研业务，争做出色的科研带头人，掌握丰富的专业知识，要具有精湛熟练的护理操作技能，并能解决护理工作的疑难问题，做护理人员的表率，并主动承担责任。这样才能发挥各自的潜力，使护理质量不断提高。

三、细化日常管理，提供星级服务。

1、护理流程再造，打造卓越服务系统。企业面对的是产品，医院面对的是病人，在企业服务指标是信守承诺，保质保量;在医院服务指标应该是确保疗效，服务周到。可以说，护理服务是医院参与市场竞争的主要焦点之一。要打造一流卓越的病人服务系统，只有平时小题大做，以收警惕之效;战时大题小作，才能稳定军心。30年的护理经验告诉我们，抓服务没有简捷途径可走，控制服务缺陷也没有灵丹妙药可药。任何人都必须按照提高服务意识、加严服务标准、加大检查力度三步走的笨方法，打一场人海战术。

一是建立一套完善的服务控制网络。层层把关，逐级负责，在不降低服务标准的前提下，提高服务质量，而不能头痛医头，脚痛医脚，就事论事;二是抓服务需要全员参与，护理干部要首当其冲。是护理部主任就必须对全院护理系统负责，是护士长就必须带领全科护理人员把服务搞上去，向看待经济指标、医疗质量那样去重视服务;三是建立服务预警长效机制。当出现护理纠纷后，能够及时将信息反馈上来，在复杂的矛盾体中准确及时的找出最主要的矛盾，并且根据事态的发展态势，在第一时间就知道由谁负责、由谁处理、向谁汇报、如何解决、怎么预防，尽最大努力把由于服务所造成的不利影响减少到最小。

2、制定护理计划，提高护理质量。护理工作的复杂性和多样性是客观存在的。首先，要根据医院实际和护理发展需要，制定出护理系统的具体工作计划并确保实施。制订计划时要从实际出发，群策群力，不轻易改变或废止，并根据情况变化作必要的修改。计划必须提出明确的要求、方法，使执行者知道应该怎样去做;其次，护理管理应以严格的质量控制为根本，要着眼于各要素质量，统筹全局工作。具体为抓住环节质量，重视终末质量，进行有效的质量反馈控制。再次，加强监督与考核，勤于管理，及时抽查各种原始台帐及记录。如①护士长手册、②差错登记、③护士长业务查房和管理查房记录、④座谈会记录、⑤讲评考核记录、⑧教学记录、⑨ 病种护理科研总结登记等等。从规范基础护理数据开始，量化定量指标，细化定性指标。

3、革新教学手法，搞好带教工作。护理人员业务素质的高低与护理质量有着密切的关系。因此要搞好护理人员的“三基”训练，强化在职培训，鼓励护士参加高护自学考试，以增长知识，提高业务水平。我们采取对不同年资护士，进行不同的培训的方法：一方面增设教学内容，使护士掌握更多的知识和技巧，努力调动病人本身战胜疾病的一切积极因素，使护理和治疗收到最佳效果;另一方面强化临床教学，实现护理教育的四个转变：

一是教学方法从灌输知识转变为启发式教学。

二是教学活动从以教师为中心转移到以护理人员为中心。

三是教学内容从“教什么，学什么”转变成“怎样教，怎样学”。

四是教学目的从“学知识，教知识”转变为“学技能，教技能”，确保全体护理人员综合素质的提高。

上述意见不妥之处，请领导批评指正。

在活动中落实和健全医疗规章制度，深抓专业知识的学习和医护基本功的锻炼。在临床治疗中强调体现呼吸科的专业特色。开展了无创通气治疗呼吸衰竭、肺癌的化疗、哮喘的规范治疗等新疗法，不断完善肺纤维支气管镜的检查技术，努力提高早期肺癌的诊断水平。护理工作强调责任到人，实行微笑服务、亲情式服务，提倡与患者进行心理交流。呼吸科正以崭新的面貌和昂扬的斗志，战斗在抗击呼吸系统疾病的第一线!

人们无不喜爱蓝天的广阔，羡慕白云的自由，但更向往在这蓝天、白云之下那自如畅快的呼吸!只要有我们团结坚强的呼吸科集体存在，轻松呼吸，患者将不再无助!

**优质服务演讲稿结尾篇八**

爱，是我们共同的语言

一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么?难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言!

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标--\"做行业中最好的营业员\"!最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英!这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值

我深信，西单商场将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战!我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户!让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑\"辉煌的西单商场\"。

**优质服务演讲稿结尾篇九**

我们出生在一个文明的国度，成长于一片礼仪的沃土，从小我们喝着礼仪的乳汁长大，穿着礼仪的衣裳前行。礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术，一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。它体现着一个人的自身修养，又美化着我们自身、美化着我们的生活。它是国家文化精神的重要内容，是企业形象的主要附着点，更是自己内在与外在美的综合体现。我们总在许许多多的细节中将礼仪之歌传唱---小的时候，妈妈就教我，见了叔叔阿姨要问好;上学的时候，老师又教我和别人说话要注意表情和语气;漫步在校园的小道上，不时会收到一个个温馨的笑容，参加一个节目表演总要在脸上涂了又涂。每天都会对着镜子转悠几圈，轻轻地问自己，今天我准备好了吗?我的脸上是否还有污垢，我的衣角是否还未拉平，我的头发是否还很凌乱?我要把整洁美丽大方的自己展示给周围的人。

礼仪适用的范围很广，如果分类，可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等等。它包含着涉及穿着、交往、沟通、情商等内容，而一切的一切都可以从一个微笑开始。

微笑是一种令人感觉愉快的面部表情，它可以缩短人与人之间的心理距离，为深入沟通与交往创造温馨和谐的氛围。因此有人把笑容比作人际交往的润滑剂。把微笑送给陌生人，就撒下了欢颜与可亲，那是友谊的种子在浸润;把微笑送给熟人，就表白了执著与真诚，那是友情的禾苗在扎根;把微笑送给亲人，就铺展了祝福与温馨，那是情感在递增;把微笑送给爱人，就书写了体贴与关心，那是挚爱在加深，不仅将两颗心融为一体，更咀嚼了爱的心声。把微笑送给弱者，就送去了支持与鼓励，更献出了理解与温暖，不仅吸取了失败的教训、品味了道路的艰辛，更激发了向上的勇气，贴近了心的距离;把微笑送给对垒者，就献出了歉意与包容，更现出了过人的胸襟与胆识，不仅可冰释前嫌，更能化干戈为玉帛，携手共进;把微笑送给强者，就献出了赞赏与敬意，更现出了钦佩与肚量，不仅分享了成功的欢悦，更收获了宝贵的经验，奠定了人生的基石。

“微笑待人”是人生中永恒的情感语言，是全世界通用的一种欢迎性语言，也是世界上最美好的语言;同时，微笑还是一把打开成功大门的金钥匙。它不仅仅是商业的需要，也不仅是服务业的专利，尽管世界许多著名饭店管理集团如喜来登、希尔顿、假日等都有一条共同的经验：微笑是作为一切服务程序灵魂与指导的“十把金钥匙中最重要的一把”。美国著名的麦当劳快餐店老板认为：“微笑是最有价值的商品之一。”但它还是世界上人人离不开的成功必由之路上的必备素质。

现实生活中，我们的每一个人都离不开与人交往，在这个交往过程中间，谁需要微笑来伴随，来完成整个交际过程。微笑决不是单纯属于服务行业的事，是生活中谁也离不开的一种最直接最直观最便捷的肢体语言。因此，我们不仅要提供高自己的办事效率，提高自己的工作质量，提高自己的诚信度，还应该“免费提供”微笑，这样，我们的生活才算完美，我们也才能由此而获得幸福的快感，说“微笑事关人生成败”一点也不过分。某加油站在刚开始推广清洁汽油的时候，有顾客到油站吵闹着说油品质量有问题，要其赔偿他的损失，理由是因为他“加了我们的汽油之后车子就跑不动了”。这时，加油站长微笑着上前，耐心地向他解释清洁汽油的五大功效，其中就有帮助汽车清洗油路这一特性，而他的车子又比较陈旧，还是第一次加这种清洁汽油，所以一定会有大量的污垢排出，整个清洗会有个过程，大概需要三四箱油才能使清洁汽油增加动力的功效发挥出来;所以清洁汽油本身没有问题，请完全放心使用。由于该站长自始至终真诚地微笑，终于使这位顾客消除了疑惑，以后的日子里，员工们的微笑，又使许多顾客成了他们的好朋友。然而，正是因为微笑之“难能”，方才显得微笑之“可贵”。尤其当“微笑”成为从事某种职业所必备的素养后，就更要坚持、坚持、再坚持，笑口常开，直到永远，不但要付出具有实在意义的劳动，还需要付出真实的情感;只有将心中的“情”与脸上的“笑”加上嘴上的“您好”完全融合在一起之后，我们的交往和勾通才能真正被对方所接受，也才能真正显示出真诚和高贵。在微笑交往中，我们应该多倾注一份真诚的情感，让微笑去感染、沟通每一位朋友、同事的心灵，只有这样，我们这个社会才能真正算得上是一个和谐社会“微笑待人”是人生中永恒的情感语言，是全世界通用的一种欢迎性语言，也是世界上最美好的语言;。

由此看来，微笑虽然看似是人人都会的小事，但只要真诚地面对他人了，就会产生有巨大的威力啊!它能够帮助我们结识朋友，能够帮助我们化干戈为玉帛，更能够帮助我们提高工作效率!

当你拖着狼狈走进面包店时，服务员那个和蔼的微笑一定会让你感动，当你去应聘的时候你的微笑也许就能感染周围的人群，当外国朋友向你打听道路时，你的微笑也许就成了你的民族在他心中的美好形象。

生命中，让微笑融入你我的生活，去装点魅力人生。每当你微笑，你就在向他人表明，我很喜欢你，你使我快乐

**优质服务演讲稿结尾篇十**

我是一位农民的孩子,生活,生长在农村,每当看到一些老百姓为医药贵治病难的问题所困扰,总想长大后能当一名白衣天使,为老百姓解除疾苦,那将是人生中最大的幸福.我的仕途学业虽然与医生无缘,但是,我认为医药工作是医疗卫生行业的一个重要组成部分,是辅助服务和技术属性兼容的职能岗位,在医疗服务体系中举足轻重.日常,救死扶伤的没有硝烟的战场上,医药人员总是与医生一到冲杀在替病人驱赶死神的最前线,医药工作职业同样高尚.于是我决心攻读药学.人生理想深深烙上了医药工作的烙印.

就学期间,我虚心求教,认真刻苦,学习成绩优秀,牢固掌握专业知识.为实现理想目标扎实基础.毕业后,我以严谨的工作态度,热忱的工作作风参加社会实践,使专业理论知识付诸于实践,学校和医院给了我较好的评价.同时,不论在学校或是社会实践中,我具有较好的政治心里素质,能发挥团体的协作精神,参加各种活动都取得好荣誉.所有这些,都是我这次参加竟职的基本条件.

既然要服务社会,面对现实就必须解决就业,创造回报社会的平台,实现我的人生理想.既然医药是我的专长,决定了我必须参加竞争药房工作岗位,以发挥专业特长,创造优质服务业绩,才得以回报社会.我自信能胜任药房工作有决心有信心通过竟职取得成功.

如果能够竞选成功,迈入医药服务的圣洁殿堂,我将努力做到以下几点:

一,坚持以人为本,树立一切以病人为中心的服务理念,恪尽职守,热情服务,作为一名普通的医药服务人员,我要牢记服务社会,解除百姓疾苦的义务和责任,用钟爱这一岗位的满腔热忱,怀着一颗待病人如亲人的热心,将自己的学有所长回报社会,无私奉献!

二,坚持以严谨细致的工作态度,认真负责的工作作风,一丝不苟,确保病人用药安全.工作上将严格执行药房管理制度，调配制度,做到爱岗敬业,胜任本职工作.

三,坚决服从领导,服从管理,虚心向老师请教,团结同行,发挥团队精神,共同做好服务,和谐共创荣誉.

四,不断加强学习,增长新知识,在尽快适应岗位的同时,努力在实践中提升专业知识水平和实际工作能力,以适应医疗卫生行业的不断变化和发展.

五.遵守国家法律法规,执行各项规章制度;恪守职业道德,廉洁自律,决不贪图小利,牢固树立医药工作者圣洁的良好形象.

我一颗平常心参与这次药房工作岗位竞争,践行自己的人生理想.感谢给于我这个展示自我的机会.也恳请各位评委投我信任的一票.

谢谢!

**优质服务演讲稿结尾篇十一**

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，笔者有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜;满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩!

例一那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台，看过她填写的申请表，又通过电脑调阅她的存档资料，发现刘女士用卡已三年有余，帐户情况良好，从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人，就请她在申请表空白处注明：附卡申办人确系主卡持卡人之夫，若附卡发生透支，主卡持有人负责无条件偿还。于是，我在申请表上的负责人处签章，同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决，可没想到又节外生枝：经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系)，若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定，担保人与持卡人不能是夫妻关系，这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时，刘女士一脸失望，并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任，再让客户跑路也确感不安，于是问她能否立即找到新的担保人，答曰：没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系，对其讲明担保责任并传真过去担保责任书，请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备，经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时，那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实，是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实，是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下，灵活掌握核对方式，为申请人提供一定的方便，既不违反我行的规章制度，又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

事后，这位刘女士来信表示：她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二一天，一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备，只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急，在柜台外来回踱步，并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路，几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急，可无法解决具体问题，再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量，问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后，我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话，告知他待故障排除后我可以替他把信用卡销户，再把钱存到他的活期存折内，所有手续办妥后打电话通知他，请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽，连声致谢，倒让我不知所措了。

一事一议按规定，信用卡销户时，必须由持卡人在销户清单上签收，以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务，问题是由银行单方面造成的，与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因，并注明转存的存折号，确保此笔存款不会落入他人帐户，未背离制订制度的初衷，并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理，从根本上保障了银行良好的信誉。

例三一次，一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡，可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码，则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码，但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示：3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满，还提了一些诸如atm不能实行24小时服务，不便取款;一些网点的工作人员业务知识不全面，不能满足他的需求;一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想，问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口，虽可考虑采用其它方式，但原因必须向他阐明。于是我向他解释：由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命，磁条受损后，持卡人修改过的密码就无法确认，如果没有恢复初始密码这一功能，在磁条无正常功能的情况下，既无初始密码又无修改过的密码，怎么使用?持卡人听后表示理解，可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决? 我向其建议：如果可以指定某人代理领取密码信封，可在申请补制密码的当时写一份委托书，3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受，并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢，还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实，确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领，且手续严谨不会出现冒领的风险(我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件)。既对持卡人帐户安全负责，又提供了一定的方便。 在办理业务过程中经常会出现这样的情况：当一个焦点问题没有得到解决的时候，持卡人可能会东拉西扯，提出若干的不满，如果我们不是单纯的拒绝了事，而是帮他出主意、想办法，在不违反制度规定的前提下，通过其他途径把焦点问题解决好，另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付，经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨，请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示：该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定，只要担保人办理撤保手续，该卡必须被止付，而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解，但还是请求支取20xx年多的时间里产生100余元的透支利息，他表示因为不是主观上想透支，是否可以同意不支付或少支付透支利息。并一再说：“我是善意的，电脑应该能区分，让我交这么多利息从感情上接受不了! ”

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

例六一天中午，远郊的一个储蓄所将电话打到我处某科室咨询：几个客户于早9：00在该所为异地一持卡人办理存款9万元，12：00又来要求取消这笔业务，能否受理取消?

虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。

原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。

于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。 于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。

一事一议银行出具的凭证具有法律效力，在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里，如果有人利用这个凭证做一些其它事情，无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然，此事发生后不久，就接到与此情况极为相似的一个投诉电话：一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货，可货已发出2个多月，3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中，强烈要求找行长投诉解决。

我向她解释，我行绝对不会这样滞压汇款，问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书，如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件，就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟，表示以后不再凭传真件做商品交易，要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述，我们在日常工作中要做到既坚持原则，保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉，又要保障持卡人利益不受侵犯，在持卡人用卡受阻或遇到困难时，想方设法为持卡人解决具体困难，灵活而不失原则，因人、因事而异，为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求，不断充实和丰富服务工作的内涵，做到：以我真诚换客户真情，就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

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