# 最新文明服务演讲稿收费站(优秀15篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-06-02

*演讲稿具有观点鲜明，内容具有鼓动性的特点。在社会发展不断提速的今天，需要使用演讲稿的事情愈发增多。那么你知道演讲稿如何写吗？那么下面我就给大家讲一讲演讲稿怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。文明服务演讲稿收费站篇一尊敬的各位领导、各位同仁：...*

演讲稿具有观点鲜明，内容具有鼓动性的特点。在社会发展不断提速的今天，需要使用演讲稿的事情愈发增多。那么你知道演讲稿如何写吗？那么下面我就给大家讲一讲演讲稿怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**文明服务演讲稿收费站篇一**

尊敬的各位领导、各位同仁：

“顾客就是上帝”。这句话在各行各业广为流传，在卖场顾客是上帝，在企业商户是上帝，在银行储户就是上帝，可以说，当今社会上帝比比皆是。如何满足”上帝”的需要?也许有人会马上说：”急客户之所急，办客户之所需，只要客户要求，我们就要尽量满足。”对这一观点，乍一看貌似正确，但细细品味又不尽然。

记得我刚入社时，那时我们的核心系统还能办理无卡支取业务，一名储户来提钱，但忘记带银行卡，便找到一名熟悉的柜员，请求办理提现业务，因为制度不允许，柜员起初不同意，但客户迟迟不离去，柜员不好推脱就办理了。事后，会计主管得知此事在例会上点名批评了那位同事，并做了处罚，此事至今我还铭记在心。看似一件不起眼的小事，如果按照”顾客就是上帝”去理解，也许他并没有错，至少他满足了客户的需要，解决了客户的难题，至于风险，因为他认识储户，应该就没有了吧。但是就是这个满足客户需要的小事，据我所知，在我们金融系统就发生过好几次案件，不仅柜员要承担责任，相关责任人也承担了连带责任。优质的客户服务对银行的发展至关重要，但对这样的服务必须要以合规为前提，盲目的热情和毫无原则的服务，不仅不会促进银行的发展，还会对银行和个人造成不可估量的损失。

古人云：”没有规矩，不成方圆。”明确的规章，制度和流程是一个单位各项工作正常运行的保障，优质文明服务也不例外。在我们日常工作中经常会碰到这样的客户，没带身份证却想办理大额提现、拿着别人的存折却想挂失密码、没有法人委托书却想变更印。我们应该如何处理呢?我想最好的办法就是要和客户做好解释工作，表明我们虽然暂时不给他们办理这项业务但我们的初衷却是为了他们的资金安全着想，尽量让客户理解我们，让客户与我们产生共鸣。在这个过程中最不应该有的就是得过且过，帮客户蒙混过关，这样最终受损失的将是我们自己和信合事业。当然这也并不是说拒绝客户办理业务就不是优质文明服务了。优质文明服务是建立在符合制度的基础上，合规是基础，服务是形式，没有基础，形式也就不复存在了。

**文明服务演讲稿收费站篇二**

尊敬的各位领导、评委和同事们：

大家好！今天我要演讲的题目是“让‘服务无止境’传送美丽中国的正能量”。

当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务于信誉的竞争，是一场对柜员综合素质的选拔赛。优质文明服务是银行员工应具备的基本素质，是打造银行优质品牌，提升银行软实力与核心竞争力的关键，决定着银行的经营效益和长远发展。20xx年是\*\*银行“服务提升年”，以此为锲机，总行文明服务提升办在全行广泛开展了文明服务提升培训活动，为响应总行的号召，我支行积极响应配合，支行领导动员全体员工端正服务态度，提高服务水平。通过这次学习及实战演练，全体员工精神面貌焕然一新，工作效率和服务水平明显提高，受到广大客户一致称赞，为\*\*银行赢得了好的声誉！

记得在我行召开的服务提升活动启动大会上，郑行长提出的优质服务理念，至今让我记忆犹新。对\*\*银行来说，优质服务理念始终只有一个，那就是“客户无过错，服务无止境”。我们的服务底线就是“让最低端的客户满意”。当客户对业务存在疑问时，我们会用心去解释清楚；当客户因排队等候时间过长而心情烦躁时，我们会报以歉意的微笑；当年长的客户看不清单据时，我们会及时递上老花镜??这些都是人民路支行细节服务的一个个小片断。人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。

作为一名银行柜员，每天面对不同的面孔办理不同的业务，不仅要学会微笑，给客户一种宾至如归的亲和力。还要学会忍耐，要真正树立“以客户为中心”的服务理念，站在客户的角度上去想问题，去看问题，学会换位思考和感恩。尤其是当我们遭遇到某些客户的强词夺理，无礼谩骂、甚至在营业厅大吵大闹等令人不解的举动时，如果能尝试以客户的角度来想想：或许是因为他们不了解银行的业务，或许是咨询业务时遭到了工作人员不耐烦的回答，或许是排队等候的时间过长，或许是遇上了什么不开心的事??此时此刻，我们就会明白凡事都是有因有果的。只要我们设身处地为客户想想，试着体谅一下他们的处境，当他们感受到我们的真诚时，误会和怒气自然就会烟消云散。

一个平常的日子，正值中午快下班的时间，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，异地客户已离开。想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，最终将钱包完整的归还给了异地客户，用我们的真诚打动了这位异地顾客。第二天，这位异地顾客早早的就送来了一面拾金不昧的锦旗，并与刘会计合影留念，对我们支行的优质服务表示了高度的赞赏。面对种种情况，人民路支行的工作人员都能严格遵守\*\*银行各项日常规章制度，保持银行工作者应有的职业操守和品德，以诚心和责任心赢得客户的信赖。

我们常说，客户是上帝，也许大家会觉得上帝虚幻了一些，离我们远了一些。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。一句亲切的称呼，一次周到的服务，都能赢得客户的信赖，服务的重要性已经成为我们\*\*银行生存之本，效益之源，发展之力。

优质的服务要持之以恒，有格言曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务，服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做久自己。

深入开展服务提升活动，是全行的一次重大行动，必将对我行的科学发展产生积极而深远的

影响。让我们以“20xx服务提升年”为契机，动员全行员工争做优秀文明服务标兵，打造\*\*银行优质文明服务品牌，让“全国文明单位”这个伟大荣誉实至名归！让我们的“服务无止境”传送美丽中国的正能量！

**文明服务演讲稿收费站篇三**

今天我所演讲的题目是：优质文明服务永无止境。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。

我个人认为服务是一种管理。优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。所以，银行在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。这包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。服务是一种文化。银行构建服务文化体系应该包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观、要有无私奉贤、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神这种行业特有的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，一定要树立客户。

第一、主动服务、整体服务的观念。

银行服务的核心是维护和加强与客户的联系。所以我们银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，仅仅重视满足客户的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的\'特色服务，满足客户的多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“客户”的概念是一个“大客户”的概念，不仅银行直接服务的对象是客户，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应该视同为客户。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。

**文明服务演讲稿收费站篇四**

服务就是一切，服务就是企业的生命，只有用心了才能做好服务。本站小编为大家整理了优质文明服务

演讲稿

3篇，欢迎大家阅读。

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家下午好!我叫，现任x银行支行营业室主任。今天我很高兴站在这里，与大家一道分享我对优质文明服务的感受。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，才能提高优质文明服务的水平。

东城区支行经过搬迁、装修之后，硬件设施较以前相比有了较大的改善，但是我深刻认识到，要发展必须要靠个性化、亲情化、特色化的服务，才能够打动客户，抓住客户，巩固客户。在支行我时时强调服务的重要性，不断总结经验，找出不足。我常对员工说：“服务是一种理性化的商品，服务就是生产力，服务就是效益，服务跟不上，再好的客户也留不住。”为此，工作中我们要求全员始终抓住“服务”这条主线展开工作。不断学习新知识新技能，开展岗位练兵活动，看谁工作效率高，看谁差错率低。从中找出差距，弥补不足，用扎实的服务功底展现自己回报客户。同时，工作中我们注重运用“亲情化”服务手段联系客户，只要客户一踏进营业室大门，我们就会靠我们优质的服务影响他、感染他，让新客户成为忠诚客户、老客户成为铁杆客户，让客户满意而归。

有一次，一位客户在我行取款，走时落在柜台上5000元钱，我发现后追出去车已走远了，回到单位我赶紧查看客户信息，给他打手机联络。得悉后，客户激动不已，非要给我500元作为感谢，被我婉言谢绝。这位客户对我们视如亲人，存款余额达150多万元。像这样的事，在我们支行屡见不鲜。因此，我行在客户中的信誉度很高。也正因为有了客户的信任和理解，我行的业务才得以迅速发展。

在工作中，为了提升服务质量，我们严格要求自己，每天上班早来晚归。在服务过程中我们坚持使用文明用语，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”。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，为支行的发展而不懈努力。

让我们一起携起手来，用热情的服务对待每一位客户，用激情的热血铸造许昌魏都农村商业银行辉煌的明天!再次感谢大家给我的这次机会,我的演讲完了!谢谢!

尊敬的各位领导、评委和同事们：

大家好!今天我要演讲的题目是“让‘服务无止境’传送美丽中国的正能量”。

当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务于信誉的竞争，是一场对柜员综合素质的选拔赛。优质文明服务是银行员工应具备的基本素质，是打造银行优质品牌，提升银行软实力与核心竞争力的关键，决定着银行的经营效益和长远发展。20xx年是\*\*银行“服务提升年”，以此为锲机，总行文明服务提升办在全行广泛开展了文明服务提升培训活动，为响应总行的号召，我支行积极响应配合，支行领导动员全体员工端正服务态度，提高服务水平。通过这次学习及实战演练，全体员工精神面貌焕然一新，工作效率和服务水平明显提高，受到广大客户一致称赞，为\*\*银行赢得了好的声誉!

记得在我行召开的服务提升活动启动大会上，郑行长提出的优质服务理念，至今让我记忆犹新。对\*\*银行来说，优质服务理念始终只有一个，那就是“客户无过错，服务无止境”。我们的服务底线就是“让最低端的客户满意”。当客户对业务存在疑问时，我们会用心去解释清楚;当客户因排队等候时间过长而心情烦躁时，我们会报以歉意的微笑;当年长的客户看不清单据时，我们会及时递上老花镜...这些都是人民路支行细节服务的一个个小片断。人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。

作为一名银行柜员，每天面对不同的面孔办理不同的业务，不仅要学会微笑，给客户一种宾至如归的亲和力。还要学会忍耐，要真正树立“以客户为中心”的服务理念，站在客户的角度上去想问题，去看问题，学会换位思考和感恩。尤其是当我们遭遇到某些客户的强词夺理，无礼谩骂、甚至在营业厅大吵大闹等令人不解的举动时，如果能尝试以客户的角度来想想：或许是因为他们不了解银行的业务，或许是咨询业务时遭到了工作人员不耐烦的回答，或许是排队等候的时间过长，或许是遇上了什么不开心的事...此时此刻，我们就会明白凡事都是有因有果的。只要我们设身处地为客户想想，试着体谅一下他们的处境，当他们感受到我们的真诚时，误会和怒气自然就会烟消云散。

一个平常的日子，正值中午快下班的时间，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，异地客户已离开。想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，最终将钱包完整的归还给了异地客户，用我们的真诚打动了这位异地顾客。第二天，这位异地顾客早早的就送来了一面拾金不昧的锦旗，并与刘会计合影留念，对我们支行的优质服务表示了高度的赞赏。面对种种情况，人民路支行的工作人员都能严格遵守\*\*银行各项日常

规章制度

，保持银行工作者应有的职业操守和品德，以诚心和责任心赢得客户的信赖。

我们常说，客户是上帝，也许大家会觉得上帝虚幻了一些，离我们远了一些。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。一句亲切的称呼，一次周到的服务，都能赢得客户的信赖，服务的重要性已经成为我们\*\*银行生存之本，效益之源，发展之力。

优质的服务要持之以恒，有

格言

曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务，服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做久自己。

深入开展服务提升活动，是全行的一次重大行动，必将对我行的科学发展产生积极而深远的影响。让我们以“20xx服务提升年”为契机，动员全行员工争做优秀文明服务标兵，打造\*\*银行优质文明服务品牌，让“全国文明单位”这个伟大荣誉实至名归!让我们的“服务无止境”传送美丽中国的正能量!

尊敬的各位领导、各位同仁：

“顾客就是上帝”。这句话在各行各业广为流传，在卖场顾客是上帝，在企业商户是上帝，在银行储户就是上帝，可以说，当今社会上帝比比皆是。如何满足”上帝”的需要?也许有人会马上说：”急客户之所急，办客户之所需，只要客户要求，我们就要尽量满足。”对这一观点，乍一看貌似正确，但细细品味又不尽然。

记得我刚入社时，那时我们的核心系统还能办理无卡支取业务，一名储户来提钱，但忘记带银行卡，便找到一名熟悉的柜员，请求办理提现业务，因为制度不允许，柜员起初不同意，但客户迟迟不离去，柜员不好推脱就办理了。事后，会计主管得知此事在例会上点名批评了那位同事，并做了处罚，此事至今我还铭记在心。看似一件不起眼的小事，如果按照”顾客就是上帝”去理解，也许他并没有错，至少他满足了客户的需要，解决了客户的难题，至于风险，因为他认识储户，应该就没有了吧。但是就是这个满足客户需要的小事，据我所知，在我们金融系统就发生过好几次案件，不仅柜员要承担责任，相关责任人也承担了连带责任。优质的客户服务对银行的发展至关重要，但对这样的服务必须要以合规为前提，盲目的热情和毫无原则的服务，不仅不会促进银行的发展，还会对银行和个人造成不可估量的损失。

古人云：”没有规矩，不成方圆。”明确的规章，制度和流程是一个单位各项工作正常运行的保障，优质文明服务也不例外。在我们日常工作中经常会碰到这样的客户，没带身份证却想办理大额提现、拿着别人的存折却想挂失密码、没有法人

委托书

却想变更印鉴…我们应该如何处理呢?我想最好的办法就是要和客户做好解释工作，表明我们虽然暂时不给他们办理这项业务但我们的初衷却是为了他们的资金安全着想，尽量让客户理解我们，让客户与我们产生共鸣。在这个过程中最不应该有的就是得过且过，帮客户蒙混过关，这样最终受损失的将是我们自己和信合事业。当然这也并不是说拒绝客户办理业务就不是优质文明服务了。优质文明服务是建立在符合制度的基础上，合规是基础，服务是形式，没有基础，形式也就不复存在了。

在现在这个市场经济的社会，服务就好比摆在柜台里的商品供大家挑选。提供优质文明服务是我们和对手竞争的武器，也是我们生存的前提。但是我们千万不能急功近利，盲目追求。在服务界有一句话：微笑,但不谄媚。尊重,但不卑微。礼让,但不纵容。真诚,但不阿谀。我想，这句话就是我们优质文明服务的真谛吧。

**文明服务演讲稿收费站篇五**

“青春”是一个多么美妙的字眼，然而只有奋斗的青春才是美丽的青春，只有拼搏的青春才是有意义的青春，银行优质文明服务标兵事迹演讲稿。××是支行分理处的一名普通员工，在××银行度过了×个不平凡的春秋。×年来，亲身经历了××分行发展的艰难岁月和辉煌灿烂的时刻。无论在什么情况下，她都对××××银行对自己充满希望、充满信心。如今在全行积极向上的发展氛围里，她始终坚持认真学习，刻苦钻研，勤奋工作，业务技能、管理水平都有了长足的进步。从××年任××分理处主任至今，在激烈的市场竞争中，创出了骄人的成绩，成为××分行存款业务发展中一道亮丽的风景线。

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。

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。

××年上半年储蓄百日竞赛时，她更是动员全所员工全面揽储。利用我行全省通存通兑免手续费的优势，发动全所员工上门一户一户商家的做宣传，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户××多个，吸储存款××余万元。白天工作忙，她就利用晚上时间打电话，托关系，找熟人利用各自自身的条件，通过各种渠道，展开形式多样的营销活动，为大力拓展分理处的存款业务尽心竭力。记得多少次到企业上门收款，她和同事们忙得饭也顾不得吃；记得多少次为争取一个大客户，她们磨跛了嘴皮子跑烂了鞋；记得多少个节假日，她们加班加点没有和家人团聚。而她却说，虽然这一切都是很辛苦的，但每当看到客户脸上露出满意的\'笑容，分理处的存款也节节上升时，她的内心便格外的充实和快乐。

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！

在金融市场激烈竞争的今日，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。

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

**文明服务演讲稿收费站篇六**

大家好!我叫××，是收费站一名普通的收费员。今天我怀着紧张而又自豪的心情走上演讲台，紧张是因为我肩上扛着一份重任，自豪是因为我坚信公路事业明天会更好!今天我演讲的题目是:文明窗口的荣与耻!

什么是荣，什么是耻，“八荣八耻”明确地告诉了我们，作为一名收费名，应该怎样以自己的言行来实践“八荣八耻”，怎样用自己的行动为构建和谐社会作出贡献。

亲爱的朋友们，如果您曾经经过收费站，那么您一定能感受到那一张张真诚、热情的笑脸，一声声亲切、温暖的问候，一次次耐心、周到的服务，而带给您美好记忆的就是工作在平凡岗位上我们的通行费征收人员，寒来暑往，年复一年，我们用自己实际行动来诠释社会主义荣辱观。

有人说收费工作是一项简单的工作，谁都能干，其实说起来容易，做起来难了，要知道做收费员容易，做称职合格的收费员却不是件容易的事，要做一名的优秀的收费员就更是难上加难。因为只有真正干这行的人才能体会它的艰辛和不易，才能品尝到它的酸甜和苦辣，也有人认为收费工作单调而平凡，没有乐趣，而我要说收费员的工作是神圣的，为国家筹集公路建设资金，为过往车辆与行人创造畅通环境，提供微笑服务，让所有人享受到快乐是我们收费员不变的追求!晨迎日出，暮送日落，忙忙碌碌在平凡每一天。我们的收费员，正如一股山间清泉，又似一轮天上明月，给过路的人们一丝清新、爽朗和光明，您可知道?正是我们这些收费员以热爱祖国为荣，以高度的敬业精神，为国家征好征足通行费，才推动着公路事业的蓬勃发展。

有人嘲笑我们是“马路吸尘器”;有人骂我们是拦路收钱的“路匪”;也有人称我们是不近人情的“冷血”，面对这些辱骂和不理解，我们只能满怀委屈。是啊!望着老同学收起了笑脸，冷冷地说:“真是要收费，不就十块钱吗?我交的起”，说完拿起钱气呼呼的朝我脸上一扔，驾车绝尘而去，我的心久久不能平静，我困惑同学理解为什么这么难呢?“你不就是破站长吗，有啥了不起?我从来没有你这个表哥”，怒气冲冲的表弟，本以为有个当表哥的站长，可免交了这趟通行费，可是当表哥的站长却当大家的面从口袋里掏出了钱替表弟补交了通行费。每当此时，我无奈，亲情为何如此的脆弱。有人问，得罪这么多人不傻吗?傻就傻吧，记得哲人陶行知曾称赞这类傻瓜，“傻瓜种瓜，种出傻瓜，唯有傻瓜，救得中华”，我们今天所谓这种傻，难道不就是热爱祖国，热爱事业的具体体现吗?难道不正是构建和谐社会所需要的吗!

说句心里话，我们也不是总那么无情。前不久，一辆滁州地区小轿车交费时，坐在副驾驶座位上的同志下车倒水，上车时因匆忙，一沓足有千元左右的钞票不慎窜出口袋，掉在了地上，可他却没有察觉，班长周向军拾起后紧追上去将车拦下，交给失主，对方感谢不已。一辆河南过路的车辆在通过收费站时突然起火，收费员们毅然冲了上去，冒着危险扑灭了火，望着满脸油灰的收费员，车主激动的无法用语言来表达。这就是我们收费员，这就是我们数年如一日以辛勤劳动为荣，以服务人民为荣的收费员!

有付出就会有收获，“你们的服务态度真好”，一句句简单的赞扬话语，拂去我们心中的不快，一封封热情感谢信，一面面的鲜红旌旗，赶走了我们心中的委屈和泪水。每当我坐在收费亭中，坚守着自己的岗位时，看着致富奔小康的农民驾着欢快的拖拉机飞奔而来时，看着满载着蔬菜水果，载着丰收与喜悦的汽车来往穿梭时，我们懂得了收费岗位的重要，懂得了收费员的光荣和责任，我们相信有爱就会有理解，只要我们热爱收费工作，牢记“八荣八耻”，对待工作用真情、对待群众用真心，就一定会赢得广大司乘人员的理解和支持;只要遵纪守法，坚持原则，按章征费，热情服务，收费环境就会一天更比一天好。只要我们坚持用“对服务对象微笑一点、热情一点，对困难者帮助一点、奉献一点，对不同意见者耐心一点、宽容一点，那么，我们就没有过不了的坎，没有翻不过的山!

在我们脚下的路是一条多彩的路!它日夜吟唱着一首生生不息的歌，它承载着我们欢乐与激情、憧憬与梦想;承载着工作的酸甜苦辣。走过春夏秋冬，走过日月轮回，我们无畏，我们无惧，因为我们是有着青春和梦想的收费员，让我们自豪，让我们歌唱，我们在激情燃烧的岁月里一路走来，我们还将在新时代下一路走下去，公路像一条生活的磁带，记录着我们收费员的欢笑，记录着收费员的劳动和汗水，是我们这些普普通通的收费员的默默无闻的奉献，缩短了人们交往的距离，给人们出行提供方便，为经济建设提供坚强有力的保障，正是那些像我们收费员一样全国许许多多的劳动者的辛勤劳动，从而使我们的祖国山河更加壮丽，我们的生活更加和谐，更加美好。

让我们携起手来，手拉手，肩并肩，用火热的青春，花样的年华，沸腾的热血共同唱响文明窗口“八荣八耻”的歌!

**文明服务演讲稿收费站篇七**

曾经有人说过这样一句话：微笑是世界上最美丽的语言。在人生的旅途上，最好的通行证就是微笑。微笑，是人与人之间的感情传递。当你送给别人一个微笑时，别人就会感到你是个有修养的人，仅仅一个微笑，就能树立一个文明礼貌的良好形象。而且，经常微笑的人，也总是离成功最近。有这样一个人，他相貌丑陋并且在四十岁的时候才开始推销保险。在他当保险推销员的半年时间里，没有为他所在的公司推销出一份保单。他没钱租房，没钱吃饭，没钱坐车。但是上帝在给他苦难的同时，也给了他另一种财富，那就是他学会了微笑。他向每一个他所碰到的人微笑，不管对方是否在意或者回报他的微笑，他永远是那样由衷和真诚。终于有一天，一个富翁对他的微笑发生了兴趣，富翁不明白一个吃不饱饭的人怎么总是这么快乐。于是，富翁提出要请他吃一顿好饭，可被他拒绝了。他请求这位富翁买他的一份保险，于是，他有了自己的第一笔业绩。他就是原一平，日本目前历史上签下保单金额最多的保险推销员。他的微笑被称为全日本最成功的微笑。原一平说：走向成功的路有千万条，微笑只是助你走向成功的一种方式，但，这又是不可缺少的方式。这个故事告诉我们，给他人一个微笑，成功就会渐渐地向我们靠拢。所以说微笑是富有感染力的，一个微笑往往带来另一个微笑，它能使双方得以沟通，建立友谊、融洽关系，这对于收费服务行业的我们来说，至关重要。今天，我想说，收费站的文明服务，也让我们从微笑开始吧！

当然，我们每天面对形形色色的驾乘人员，工作确实说起来容易，但做起来难。收费工作本来就是一个不断重复、简单、枯燥的过程，但让我们收费员感到辛苦的不是一成不变的程序，不是严寒酷暑的环境，而是有时遇到司机故意刁难，无理取闹，让人觉得怒发冲冠，但又因深知自己的言行代表了高速公路的形象，只能忍气吞声，礼貌地进行解释和劝阻。可有时我们的付出，并不能得到理解和尊重。前段时间，因为修路，石林和半截河入口封闭，所有的车都要从宜良站通过，我们的工作量一下剧增了起来，开着仅有的两个入口，还是远远不能满足那么大的车流量。那天我上早班，才接班不久车流量就越来越大，车辆排成了长龙，正在我忙着发卡的时候，一辆大巴驶到了收费窗口前，我刚说完：您好，请稍等！那个驾驶员就不耐烦地破口大骂：像你这种人还在这里上班，不如趁早滚回家去！他说我耽误了他的时间，要投诉我什么的。我当时一下就愣了，可我还是耐着性子跟他解释：对不起，师傅，因为修路所以才会造成堵车。谁知他根本不听，还是一个劲地骂，最后在内保的.劝说下，他才骂骂咧咧地离开了。说真的，那一刹那，真正体会到了什么叫委屈，什么叫不被尊重，什么叫不被理解。委屈的泪水在眼睛里直打转，但我忍住了。我想，个人委屈一点不算什么，一定不能逞一时的嘴上之快而和驾驶员大吵大闹，影响我们的文明形象。就让那些无理取闹的人发泄一下不满又何妨呢，自己既然选择了收费工作这个岗位，就应该承受住这些时常发生的事情。这样的事情多了，渐渐的我也学会了用微笑来对待，不管对方怎样的吵闹，都保持平和的心态，微笑着耐心解释。微笑有一种作用，对对手，微笑是大度；对伤害过自己的人，微笑是宽容；对陌生人，微笑是交流。所以，如果我们将微笑作为每天工作的一个习惯，那么就可以预先消除许多不必要的怨气，化解许多不必要的争执。只要我们把司机当成自己的朋友，就会很自然地向他发出会心的微笑。永远保持一个良好的心态，微笑服务也就变成一件轻而易举的事了。

微笑的人总会有所回报，不会微笑就像是阴天的太阳——阴沉、无力、没有希望和生机。微笑是一缕阳光，能够穿透乌云，温暖大地和生灵。有首诗这样写道：微笑，哦，微笑，只要你微笑，生命就充满欢笑。微笑是一种积极的人生态度，是人与人之间的最短距离。在工作、生活节奏不断加快的形势下，我们作为公路收费人，只有真正把微笑作为最好的礼物回馈给过往的驾乘人员，才能为我们的服务提供永不衰竭的力量源泉，才能为我们的收费工作创造更多的利益。

**文明服务演讲稿收费站篇八**

文明礼仪，作为自古流传下来的传统美德，正等待我们去发扬光大。今天本站小编向你推荐文明服务伴我行

演讲稿

，希望对你有所帮助。

尊敬的各位领导、评委和同事们：

大家好!今天我要演讲的题目是“让‘服务无止境’传送美丽中国的正能量”。

当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务于信誉的竞争，是一场对柜员综合素质的选拔赛。优质文明服务是银行员工应具备的基本素质，是打造银行优质品牌，提升银行软实力与核心竞争力的关键，决定着银行的经营效益和长远发展。20xx年是\*\*银行“服务提升年”，以此为锲机，总行文明服务提升办在全行广泛开展了文明服务提升培训活动，为响应总行的号召，我支行积极响应配合，支行领导动员全体员工端正服务态度，提高服务水平。通过这次学习及实战演练，全体员工精神面貌焕然一新，工作效率和服务水平明显提高，受到广大客户一致称赞，为\*\*银行赢得了好的声誉!

记得在我行召开的服务提升活动启动大会上，郑行长提出的优质服务理念，至今让我记忆犹新。对\*\*银行来说，优质服务理念始终只有一个，那就是“客户无过错，服务无止境”。我们的服务底线就是“让最低端的客户满意”。当客户对业务存在疑问时，我们会用心去解释清楚;当客户因排队等候时间过长而心情烦躁时，我们会报以歉意的微笑;当年长的客户看不清单据时，我们会及时递上老花镜...这些都是人民路支行细节服务的一个个小片断。人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。

作为一名银行柜员，每天面对不同的面孔办理不同的业务，不仅要学会微笑，给客户一种宾至如归的亲和力。还要学会忍耐，要真正树立“以客户为中心”的服务理念，站在客户的角度上去想问题，去看问题，学会换位思考和感恩。尤其是当我们遭遇到某些客户的强词夺理，无礼谩骂、甚至在营业厅大吵大闹等令人不解的举动时，如果能尝试以客户的角度来想想：或许是因为他们不了解银行的业务，或许是咨询业务时遭到了工作人员不耐烦的回答，或许是排队等候的时间过长，或许是遇上了什么不开心的事...此时此刻，我们就会明白凡事都是有因有果的。只要我们设身处地为客户想想，试着体谅一下他们的处境，当他们感受到我们的真诚时，误会和怒气自然就会烟消云散。

一个平常的日子，正值中午快下班的时间，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，异地客户已离开。想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，最终将钱包完整的归还给了异地客户，用我们的真诚打动了这位异地顾客。第二天，这位异地顾客早早的就送来了一面拾金不昧的锦旗，并与刘会计合影留念，对我们支行的优质服务表示了高度的赞赏。面对种种情况，人民路支行的工作人员都能严格遵守\*\*银行各项日常

规章制度

，保持银行工作者应有的职业操守和品德，以诚心和责任心赢得客户的信赖。

我们常说，客户是上帝，也许大家会觉得上帝虚幻了一些，离我们远了一些。其实，客户是实实在在的人群，需要的是实实在在的感受，而这些感受就是来自我们所提供的实实在在的服务。一句亲切的称呼，一次周到的服务，都能赢得客户的信赖，服务的重要性已经成为我们\*\*银行生存之本，效益之源，发展之力。

优质的服务要持之以恒，有

格言

曰：播种一种行为，收获一种习惯，播种一种习惯，收获一种性格，播种一种性格，收获一种命运。伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务，服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做久自己。

深入开展服务提升活动，是全行的一次重大行动，必将对我行的科学发展产生积极而深远的影响。让我们以“20xx服务提升年”为契机，动员全行员工争做优秀文明服务标兵，打造\*\*银行优质文明服务品牌，让“全国文明单位”这个伟大荣誉实至名归!让我们的“服务无止境”传送美丽中国的正能量!

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!

我是来自x高速公路管理所收费站的一名普通收费员，我的名字叫，今天我演讲的题目是记得没有干收费工作时，每次经过收费站，看见收费员，身着制服的那种神气，我就羡慕。终于有一天，我也成为收费站的一名员工，这一干就是十年。这十年的收费经历，让我认识到，当初对收费员的羡慕是多么空洞，对收费工作的理解是多么的肤浅。每天，在不足五平方米的收费亭，制服给我们披上的绝不仅仅是神气，更是一种责任。在每位收费员笑脸的背后，都有着一段艰辛。

有人说，收费工作是一项简单的工作，谁都能干，可是只有真正干上这一行的人，才会体会到收费工作的不易和辛苦，才会品尝到其中的酸甜苦辣。收费工作苦，不仅仅是年复一年日复一日的顶风雪，熬酷暑，饱受刺耳的噪音污染、呛人的汽车尾气、重复单调的收费流程;收费工作难，不只是司乘人员的不理解不配合，还要受委屈，忍屈辱。收费人员也是普通人，也有自己的人格尊严，有自己的喜怒哀乐，然而在为司乘人员服务时，即使受了再大的委屈，甚至面对的是漫骂和侮辱，为了维护公路人的形象，也要将所有的委屈都埋在心里。

忘不了十年前的那个冬日,我来到通车前期的白兰高速,成为一名高速公路收费员。建站之初的艰苦超出了我的想象,半军事化的管理不亚于新兵入伍训练,面对单调枯燥的收费工作,心里产生了畏难情绪。

刚到收费站时我们都只有十八九岁，正是一个很张扬青春的年龄。如今在收费站，干收费工作最短的有半年，最长的有十年，我们有一个共同的习惯，那就是很少请假。有的家在农村，又正值上有老，下有小的而立之年，有的已为人之母，作为母亲，这份工作对我而言，是儿子那乞盼而又依恋的双眼，还有爱人的牵挂。有的正值青春年华，却没有更多的闲庭漫步，花前月下。

在收费岗位，要问我们最怕什么，十有八九回答道，怕上夜班。说实话。八个小时的夜班不瞌睡是假的，但既然选择了这份工作，坐在了收费窗口我们就没有任何理由在上班时睡觉。一些熟识的司机常对我们说，大白天看你们坐在收费亭挺舒服的，有时大半夜的过来，看你们仍直直地坐在收费窗口，也挺可怜的，我们听了，只一笑臵之，工作吗，无所谓舒服，更无所谓可怜。其实，在我们日常生活中，外在的世界并没有什么不同，只是每个人的处世态度不同罢了，只要我们保持一种积极乐观的心态来面对工作，工作就回报给我们愉悦和快乐!

其实大家在生活中都有这样一种体会：每一张真挚的笑脸、每一句真诚的语言总能使我们感觉很亲切、心情很愉快，我们也都会从内心深处希望看到这样的笑脸、听到这样的语言。因此，作为一名普通的高速公路收费员，我们更应该将自己最真诚、最美好的微笑奉献给每一位司乘人员，展现我们高速公路收费员的精神风貌和职业素养!

我们所提倡的微笑服务，是健康的性格、乐观的情绪、良好的修养、坚定的信念等几种最基础的心理素质的自然流露。是真诚的微笑，不是讨好的媚笑;是发自内心的微笑，不是暗含讥讽的嘲笑;是轻松自如的微笑，不是皮笑肉不笑的干笑。

微笑是最美丽的装扮，微笑是沟通心灵的金桥，是带着体温的一种关怀，是一种修养，是一种品质，是感悟了“采的百花成蜜后，为谁辛苦为谁甜”的惬意。

工作在服务行业，微笑是必要的礼节，但那种微笑绝不应该是强颜欢笑。有人曾这样形容：人生如画，有了微笑的画卷便添了亮丽的色彩。人生如酒，有了微笑的美酒便飘着诱人的醇香。人生如歌，有了微笑的歌声便多了动人的旋律。人生如书，有了微笑的书籍便有了闪光的主题。今天，我想说我们收费行业的服务也从微笑开始吧!因为进入收费车道，第一映入眼帘的既不是各式各样的设备，也不是统一的着装，而是我们的脸，是我们流露着真情的微笑的脸!

记得有一次在票亭里发放通行卡，在递出卡的同时，那位司机微笑着说了声：“谢谢!”。只这一声，让我至今难以忘怀。在不经意间，似乎有一股暖流融进我的身体。我只是依照行业要求进行了微笑服务，而得到的是如沐春风般的温暖。

工作在这样平凡的岗位上，难免感觉到辛苦与枯燥，糟糕的心情也是难以避免的。但是，只要我们明白快乐的意义，就不会被消极的情绪所影响。挺直身子，抬起头来，先给自己一个勉励的微笑，把快乐的心情全部释放。把快乐的笑容挂在脸上，会让他人感觉到我们的真诚，自然就会信赖我们的服务。仅仅报以一个微笑，气氛就会变的融洽，仅仅报以一个微笑，服务就会变的容易。在这个岗位上人人都是形象，人人都是“窗口”，我们的微笑就是“窗口”绽放的花朵。

曾经有一位年长的司机师傅对我说：“你工作时为什么不笑，心情不好吗?那我给你一个微笑，开心工作吧”。“赠人玫瑰，手留余香”，我相信那位老者的微笑是真诚的，友善的，我们彼此并不熟识，他却给我一个微笑，犹如晚霞般绚烂。的确微笑能使陌生人感到亲切，使人感到愉悦。你给别人微笑的同时，别人也给你友情，你没有付出什么，却得到了一份珍贵的感情馈赠。有一句话说得很好，微笑无需成本，却创造了许多价值。

经过这些年的工作，我渐渐明白，热爱生活，热爱工作，就会忘记所有的不愉快。一个微笑是对别人的尊敬，也是对自己的肯定。票亭虽小，却意义重大，那就是我们的“阵地”，是我们展现青春风采，展示行业形象的“窗口”。我们兢兢业业的工作，默默无闻的奉献，怀着一颗真诚的心，送上一句暖暖的问候，甜甜的笑脸，春风将催出朵朵花蕊。

我开始微笑，并让微笑成为习惯，无论面对的是别人的嘲笑还是讥讽，我坚信微笑面对一切就是正确的态度。认真的进行每一步操作，始终给别人一张微笑的脸，不卑不亢，用我的自信带给他人愉悦的享受。如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地;如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗;如果你是一颗螺丝钉，你是否永远坚守你的岗位。这是雷锋日记里的一段话，它告诉我们无论在什么样的岗位都要发挥最大潜能，做出最大奉献。

在“创先争优”活动轰轰烈烈开展的时候，我们以饱满的人情投入到活动中，结合x高速公路大发展形势，提出了转变观念、深化服务的活动。我们从本职岗位工作实际出发，从规范操作流程、优化服务环境入手，提出了“打造和谐窗口、建设一流队伍”的

口号

，并创造性的提出了“六个一”服务标准，即对年轻者微笑一点，对年长者和蔼一点，对自大者让步一点，对困难者帮助一点，对反对者诚意一点，对询问者耐心一点，进一步提升了服务质量。同时，我们一直坚持全体人员在工作之余开展互帮、互学、互教活动，提升了整体业务技能。

收费站是个大家庭，需要职工之间应相互信任、相互理解、相互协作、相互帮助。如果收费员之间因为换班时间的早晚、打扫卫生的多少、岗位的调整、工作效率的快慢而闹矛盾，相互怨恨、相互拆台，那么，工作不是完成不了，就是完成不好，只能是形象不佳，窗口不“亮”。作为一名收费员要牢固树立整体观念、大局观念和纪律观念，反对自由主义。要避免随意发表不负责任的言论，传播小道消息，在背后乱议论，制造矛盾等等，这些自由主义行为是影响团结的主要因素。每个人的生活环境和成长经历不同，性格也不尽相同。有的做事细致，注意细节;有的讲求实际，不太注意形式;有的对工作严格要求，雷厉风行;有的比较宽容，提倡自觉;有的比较坦率，有的比较含蓄。但不论怎样，都要求我们必须做到少猜忌、多关爱、关怀，多给其他人一些安全、温暖，使上上下下弘扬一个旋律，唱响一种声音，向着一个目标，拧成一股力量。形成班组之间团结共事、互相弥补;同事之间团结友爱、互相帮助，才能够真正形成顾大局、识大体、讲团结、讲奉献的良好氛围。

春来暑往,转眼十年的时间过去了,伴随着高速公路的延伸我也一天天在成长。蓦然回首,在收费站工作已成为我人生中一笔宝贵的财富。忘不了,三尺票亭内,我们用微笑和“您好”迎来送往每一位司乘人员的情景;忘不了,拾金不昧的收费员接过锦旗时羞涩喜悦的笑容;忘不了,那一个个在收费站和同事们共度的新春佳节;忘不了……十年的风雨,十年的磨砺,我们将满腔的热情和无悔的青春献给了热爱的高速公路事业。那一块块的牌匾上凝结着我们的汗水,记录着我们践行承诺、奉献社会的足迹,闪耀着我们的光荣与骄傲。

这就是我们平凡的高速公路人的光荣,不是获得鲜花,也不是获得掌声,是用真诚的祝福温暖寒夜里每一位赶路人的那份欣慰,是将青春的热血和赤诚全部抛洒给这条长路的痛快,是用终身的热爱建设更加美好明天的坚定信念!

谢谢大家!

大家好!我叫××，是收费站一名普通的收费员。今天我怀着紧张而又自豪的心情走上演讲台，紧张是因为我肩上扛着一份重任，自豪是因为我坚信公路事业明天会更好!今天我演讲的题目是:文明窗口的荣与耻!

什么是荣，什么是耻，“八荣八耻”明确地告诉了我们，作为一名收费名，应该怎样以自己的言行来实践“八荣八耻”，怎样用自己的行动为构建和谐社会作出贡献。

亲爱的朋友们，如果您曾经经过收费站，那么您一定能感受到那一张张真诚、热情的笑脸，一声声亲切、温暖的问候，一次次耐心、周到的服务，而带给您美好记忆的就是工作在平凡岗位上我们的通行费征收人员，寒来暑往，年复一年，我们用自己实际行动来诠释社会主义荣辱观。

有人说收费工作是一项简单的工作，谁都能干，其实说起来容易，做起来难了，要知道做收费员容易，做称职合格的收费员却不是件容易的事，要做一名的优秀的收费员就更是难上加难。因为只有真正干这行的人才能体会它的艰辛和不易，才能品尝到它的酸甜和苦辣，也有人认为收费工作单调而平凡，没有乐趣，而我要说收费员的工作是神圣的，为国家筹集公路建设资金，为过往车辆与行人创造畅通环境，提供微笑服务，让所有人享受到快乐是我们收费员不变的追求!晨迎日出，暮送日落，忙忙碌碌在平凡每一天。我们的收费员，正如一股山间清泉，又似一轮天上明月，给过路的人们一丝清新、爽朗和光明，您可知道?正是我们这些收费员以热爱祖国为荣，以高度的敬业精神，为国家征好征足通行费，才推动着公路事业的蓬勃发展。

有人嘲笑我们是“马路吸尘器”;有人骂我们是拦路收钱的“路匪”;也有人称我们是不近人情的“冷血”，面对这些辱骂和不理解，我们只能满怀委屈。是啊!望着老同学收起了笑脸，冷冷地说:“真是要收费，不就十块钱吗?我交的起”，说完拿起钱气呼呼的朝我脸上一扔，驾车绝尘而去，我的心久久不能平静，我困惑同学理解为什么这么难呢?“你不就是破站长吗，有啥了不起?我从来没有你这个表哥”，怒气冲冲的表弟，本以为有个当表哥的站长，可免交了这趟通行费，可是当表哥的站长却当大家的面从口袋里掏出了钱替表弟补交了通行费。每当此时，我无奈，亲情为何如此的脆弱。有人问，得罪这么多人不傻吗?傻就傻吧，记得哲人陶行知曾称赞这类傻瓜，“傻瓜种瓜，种出傻瓜，唯有傻瓜，救得中华”，我们今天所谓这种傻，难道不就是热爱祖国，热爱事业的具体体现吗?难道不正是构建和谐社会所需要的吗!

说句心里话，我们也不是总那么无情。前不久，一辆滁州地区小轿车交费时，坐在副驾驶座位上的同志下车倒水，上车时因匆忙，一沓足有千元左右的钞票不慎窜出口袋，掉在了地上，可他却没有察觉，班长周向军拾起后紧追上去将车拦下，交给失主，对方感谢不已。一辆河南过路的车辆在通过收费站时突然起火，收费员们毅然冲了上去，冒着危险扑灭了火，望着满脸油灰的收费员，车主激动的无法用语言来表达。这就是我们收费员，这就是我们数年如一日以辛勤劳动为荣，以服务人民为荣的收费员!

有付出就会有收获，“你们的服务态度真好”，一句句简单的赞扬话语，拂去我们心中的不快，一封封热情

感谢信

，一面面的鲜红旌旗，赶走了我们心中的委屈和泪水。每当我坐在收费亭中，坚守着自己的岗位时，看着致富奔小康的农民驾着欢快的拖拉机飞奔而来时，看着满载着蔬菜水果，载着丰收与喜悦的汽车来往穿梭时，我们懂得了收费岗位的重要，懂得了收费员的光荣和责任，我们相信有爱就会有理解，只要我们热爱收费工作，牢记“八荣八耻”，对待工作用真情、对待群众用真心，就一定会赢得广大司乘人员的理解和支持;只要遵纪守法，坚持原则，按章征费，热情服务，收费环境就会一天更比一天好。只要我们坚持用“对服务对象微笑一点、热情一点，对困难者帮助一点、奉献一点，对不同意见者耐心一点、宽容一点，那么，我们就没有过不了的坎，没有翻不过的山!

在我们脚下的路是一条多彩的路!它日夜吟唱着一首生生不息的歌，它承载着我们欢乐与激情、憧憬与梦想;承载着工作的酸甜苦辣。走过春夏秋冬，走过日月轮回，我们无畏，我们无惧，因为我们是有着青春和梦想的收费员，让我们自豪，让我们歌唱，我们在激情燃烧的岁月里一路走来，我们还将在新时代下一路走下去，公路像一条生活的磁带，记录着我们收费员的欢笑，记录着收费员的劳动和汗水，是我们这些普普通通的收费员的默默无闻的奉献，缩短了人们交往的距离，给人们出行提供方便，为经济建设提供坚强有力的保障，正是那些像我们收费员一样全国许许多多的劳动者的辛勤劳动，从而使我们的祖国山河更加壮丽，我们的生活更加和谐，更加美好。

让我们携起手来，手拉手，肩并肩，用火热的青春，花样的年华，沸腾的热血共同唱响文明窗口“八荣八耻”的歌!

**文明服务演讲稿收费站篇九**

本文目录

2024文明服务演讲稿

劳动保障争做文明服务标兵演讲稿

高速公路管理处文明服务演讲稿

最新银行优质文明服务演讲稿

春华秋实让我们感觉到岁月如斯，寒暑交替让我们理解了季节流逝。一次次春花秋月，一次次月圆月缺，都昭示着生命的不息轮回。从蹒跚学步到青春少女，从呀呀学语到呤诗诵词，人生的长河就这样漫漫流淌，不经意间，我步入了青春的殿堂。在如歌的岁月里，我愿用热情，真诚，爱心和奉献让青春在平凡的岗位上闪光。

2024文明服务演讲稿（2） |

返回目录

春华秋实让我们感觉到岁月如斯，寒暑交替让我们理解了季节流逝。一次次春花秋月，一次次月圆月缺，都昭示着生命的不息轮回。从蹒跚学步到青春少女，从呀呀学语到呤诗诵词，人生的长河就这样漫漫流淌，不经意间，我步入了青春的殿堂。在如歌的岁月里，我愿用热情，真诚，爱心和奉献让青春在平凡的岗位上闪光。

2024文明服务演讲稿（3） |

返回目录

年轻的高速公路事业就像朝阳一样，有着蓬勃的生机。崭新的昆石高速公路是展示我人生的舞台。步入小喜村收费站，踏上新的人生旅途，不敢奢望享受，只想在不同的角度里，感悟人生的价值，展现青春的光彩，给昨天留下一个美丽的记忆。

您好！请稍等！一路平安……一句句温馨的话语，犹如一杯热腾腾的茶，烫暖了每一位过路人的心，那一张张亲切、温和的笑脸，带着甜蜜的微笑，出现在每位司乘人员面前。这就是昆石高速公路小喜村收费站收费员们的真实生活写照，而我正是这个大家庭里的普通一员，在这里找到了自己的梦想。

微笑着用心服务，哪怕忍受委屈也要体现服务行业的要求。我们有这样一位收费员，在当班过程中，有一辆货车，交费吨位与实际吨位不符，存在大吨小标的情况，于是核查了他的养路费后，要求按实际吨位交齐通行费，这个驾驶员嘴里骂骂咧咧地说道：多收的又不是你的，何必那么认真。掏出了一张百元大钞，竟然往上面吐了口痰后包起来递给了收费员，并叫到：花子，拿去花。受到这样的侮辱，她流下了眼泪，原本到了嘴边反击的话语，又咽了回去，想到自己处于工作状态，一言一行关系着一个单位的文明程度，稍有疏忽很容易成为社会的焦点，她忍着委屈和愤怒，把找补的零钱和票据一同递给了驾驶员后，并不忘记微笑着说了声：师傅，一路平安！车呼啸而过。当她含着泪水，继续微笑对下一个司机说：您好，请稍等一路平安！就这样一辆、两辆、三辆……一直坚持着微笑，认真地服务每一位过往驾乘人员。像这样的收费员在我们身边还有很多，面对困难我们换上微笑、化解僵局我们奉上真诚。

今年五一节时，一位司机还没等我说话就像老朋友一样说：咦，又是你？去年还真的谢谢你给的那张行车指南。虽然我已不记得这个司机，但我的服务让他记住了我，记住了昆石高速公路。

21世纪是一个注重文明的时代，各行各业都在努力提高待客意识。顾客就是上帝，只要上帝满意了，我们的工作就做到位了。因此，我们就更应该做到从用心工作，到用心服务。当驾驶员从很远的地方带着一身的疲惫和一路的寂寞来到收费亭时，看到你一个会心的微笑，一声亲切的问候，他一定会有一种回到家的感觉而充满感激，因为微笑是最祥和的沟通语言。

微笑是阳光，微笑是雨露，它不仅能温暖别人的心扉，也能滋润自己的心田，尤其的女人的微笑，那是世界上一朵最美丽的鲜花！它能使你在紧张的气氛中轻松，在僵持的气氛中缓和，哪怕一触即发的对立也会冰雪融化。所以当遇到不理智的司机时，我们的微笑可以多一次，再多一次。

在这个讲究服务，崇尚文明的新时代，让我们所有立志在这个岗位上贡献青春岁月的人们，所有愿意把文明的微笑带给每一位驾乘人员的人们，所有愿为他人征途带上一丝温暖的人们，将文明服务进行到底！

2024文明服务演讲稿（4） |

返回目录

今天我所演讲的题目是论银行的优质文明服务。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行服务体现的是银行管理水平的高低，其中也包含着银行本身的文化内涵和员工的精神风貌，而展现在公众面前的是一种品牌。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量，服务的手段，服务的内容，服务的态度，服务的环境等方面入手，这样才能提高优质文明服务的水平。

我个人认为服务是一种管理。优质的文明水平的提高一定需要严格的、规范的、科学的管理，严格规范的管理又可以使优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。所以，银行在实施优质文明服务的过程中应该严格的依靠管理制度。这包括岗位规范、着装统一、仪表举止、文明用语、电话用语等，这些都必须形成制度，成为每个员工的行为准则，要严格执行。服务是一种文化。银行构建服务文化体系应该包括：员工要有爱岗敬业的服务精神，要有以服务为本的道德观、价值观、要有无私奉贤、团结奋进的互帮互助和艰苦奋斗的务实精神这种行业特有的企业精神，可以使银行员工树立风险意识和效益意识，从而充分的发挥这种服务文化的激励作用。服务是一种精神。银行文明优质服务活动的核心内容是引导员工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范为标准。确立和完善员工的服务意识和服务行为，一定要树立客户。

第一、主动服务、整体服务的观念。

银行服务的核心是维护和加强与客户的联系。所以我们银行要随时以客户为中心，调整自身，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，仅仅重视满足客户的需要是不够的，还必须研究客户需要背后复杂的各种因素，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质、多样化的特色服务，满足客户的多层次需要，才能获得自身发展的持续动力。“客户”的概念是一个“大客户”的概念，不仅银行直接服务的对象是客户，与银行服务有制约关系的部门，甚至银行自身的员工都应该视同为客户。所以银行在处理与客户的关系上，应树立大市场、大客户的意识以及“服务是一个全过程”的概念。构建新型银行与客户关系，对制约与客户关系的因素进行协调管理，增强客户的稳定性，没有良好的服务作为保障，即使一时被拉过来的客户也可能会跑掉，所以优质的服务就是信誉。所以强化和提高服务意识，这是开展优质文明服务的前提。所以就要全面动员，深入发动，大造声势，宣传优质文明服务。优质的文明服务关系到一个企业的形象，因此，一定要做到全面发动，全员参与。使我们的员工做到每天从接待第一位客户到送走最后一位客户，工作的各个环节都要有统一、详细、明确的标准，是每位员工接待客户有礼、有节、有度、处理业务规范、快速、准确，让顾客感到和谐，友爱，温馨。

所以搞好服务这是事关银行的社会形象，影响银行的各项经营活动的综合性工作，因此银行的每个机构，每个部门，每个员工都要相互支持、相互配合、增强服务意识，顾全大局，发挥整体功能，努力提高全行的服务水平和服务质量。

优质文明服务要取得好的效果，关键是以人为本，通过教育培训和强化管理，提高员工的政治素质和业务素质，以员工的高素质创造出优质服务的高水平。从对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉贤社会的职业道德教育，使每位员工懂得，自己的行为代表着银行的形象，在本职工作的岗位上奉贤一份光和热，自觉的维护全行的形象和荣誉，是优质服务上一个新台阶。如柜面是银行接触社会公众最为频繁的地方，也是直接办理业务、衍生存款的地方，银行好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来。

而加大监督的力度和广度，相成全方位的监督体系，是优质文明服务落到实处的保证。优质服务工作必须要做到常抓不懈，除了必须制定和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务是永无止境的，重在坚持，贵在落实。

**文明服务演讲稿收费站篇十**

尊敬的各位领导、各位同仁：

我来自\*\*信用社，今天能在这个时刻在这个地方当面向各位领导作个思想汇报，与同仁们交流思想体会，我感到十分荣幸。在这里我代表我们\*\*联社向提供这次机会的市办领导表示衷心的感谢!

工作一开始就不断有人问我，你为什么选择信用社?是啊，我为什么选择她?其实几个月来我一直在反复问自己相同的问题。我不知道该怎么回答，但我知道咱们的农村信用社深深扎根于广大的农村沃土，致力于农业的发展，成为紧密联系农民的金融纽带。农村信用社不但有辉煌的过去，而且在目前的新农村建设中正发挥着其他任何金融机构都无法比拟的巨大优势和作用，况且咱们\*\*农信系统在全省乃至全国的银行业都是有一定影响的。一方面，作为个人，我们要追求和实现人生的理想和价值，另一方面信用社已经为我们提供了可以大有作为的广阔天地。我为作一名信合人而骄傲，更为作一名\*\*信合人而自豪!我觉得，自己选择了信用社，就像春雨选择了庄稼，蜜蜂选择了花朵。实在地说，这是明智的正确选择!

人是追求向上的，农信社是追求发展的。我选择了她，她会不会选择我?我该怎样做?思来想去，只有一条：爱岗敬业!简单地说，就是要在思想认识上强化“我是信合人”的新理念，在业务水平上体现“我是信合人”的高素质，在日常生活中履行“我是信合人”的严要求，社会交往中树立“我是信合人”的新形象。

那么，怎样在思想上强化“我是信合人”的新理念?我知道农村“信合”这个职业的神圣，知道“信合人”这个称号的光荣，更知道职业和称号后面的意义重大，责无旁贷。前不久参加咱们联社系统的军训，我更加深刻地感受到：只有时刻绷紧思想这根弦，才能把信用社的经来念;只有处处纠正思想上的偏，才能保证信用社的经营安全无风险。作为“三农”的贴心人，只有把农民当成衣食父母，农民才会捧出心来支持咱;只有把顾客当上帝，顾客才会把钱拿出来交给咱。其实思想上的保持并不难，我们在吃饭时想想碗里的饭是谁给的，这舒适的生活是谁保障的，离开信用社我们的这一切还能不能实现?进而在每月领工资的时候再想想自己这个月有没有好好干，又做出了多少贡献?等等。这样不断地反思，我们就能不断地坚守为信用合作事业奋力拼搏的信念!

怎样在业务水平上体现“我是信合人”的高素质?我们的服务对象主体是广大农民，正因为他们在总体上文化素质较低，更需要我们有更高的业务水准、更实的工作作风、更细的工作步骤，更大的工作气力为他们提供更周到的服务。我们不能满足于能提供服务，而要求自己能提供更高层次的服务。我们要不断地熟悉新业务、新制度、新办法，不断学习，充实自己，熟悉经济，熟练地掌握各项专业知识的和业务流程，在实际工作中学习成长，真正成为行家里手。业务水平高了，农民都称赞，咱们有笑脸，谁的生活都美满。

那么怎样在日常生活中履行“我是信合人”的严要求呢?“信合人”不是说的，是要做出来给人看的，是要表现出来能够示范的。“信合人”这个词背后凝结了很多的严要求、高标准，渗透在我们工作和生活的方方面面。平时我们要养成好的工作和生活习惯，让习惯把我们带向明天;我们要学会善待时间，要让宝贵的时间转化为金钱;我们要学会适应挑战，在能在挑战中不断向前;我们要能踏实苦干，在苦干中创造工作的亮点;我们要能从小事做起，让小事成为大事的起点;我们更要学会拒腐防变，能够迈得过金钱、荣辱和人情关;我们也要善于思考，学会思辨，尽量对工作有关的事都能作出自己独立的判断。

怎样在社会交往中树立“我是信合人”的新形象呢?信合工作需要我们跟社会上不同的人打交道，需要我们在不同的场合宣传我们的金融服务产品，在不同的谈话中传递我们的信合精神，在不同的迎来送往中传播我们的信合理念。在农民眼中，我们就是他们的致富后盾;在工商户眼中，我们就是他们的“加油站”;在机关干部眼中，我们就是经济建设的生力军。我们每个人的一举一动都时时处处关切着咱信合的社会形象。所以我们要和他们多联系，常沟通，处处展现一个信合人的新面貌;要向他们勤学习，建立关系，时时折射咱们信合企业的新理念。总之一句，我们的人到哪，信用社的影子就随到哪。

各位领导，各位同仁，可以说在目前的市场竞争和体制改革中，我们的工作还只是刚起步，咱农村信用社的阶段性发展也只是刚开局。我相信，我们一旦以信念和行动选择了信用社，信用社就会对我们张开拥抱的双臂，提供广阔的天地，全力再造一个全新的我和你。让我们携起手来共同地流汗出力，为我们共同的信合事业再开新局!

**文明服务演讲稿收费站篇十一**

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!

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。

**文明服务演讲稿收费站篇十二**

我是xx服务区的一名客房服务员，进入服务区工作虽然只有短短几个月的时间，却彻底改变了我原先对工作、对服务性行业的看法和认识。

客房来说吧，叠被、铺床、打扫卫生是日常生活中最简单、最平常的生活场景，可现在，放到工作中却有了标准、有了制度，有了规范。小到一条床单的铺设，一块毛巾的折叠、一个茶杯的摆放，细到一个鞠躬，一个微笑，一个手势都得合乎要求，符合标准，这在以前是我根本无法想象的。想到自己以后将陈年累月，日复一日地这样工作，那是多么的枯躁和乏味啊！为此，我犹豫过，动摇过，后悔过……。可是，这种念头却由于一次客房接待工作而改变。

满意的服务。

现在想来那天的工作表现真是差强人意，我将永远记住那一刻的手忙脚乱，在今后的工作中苦练内功，认真钻研，努力提高服务技能和服务水平，以一流的服务奉献给光临xx服务区的每一位宾客。

**文明服务演讲稿收费站篇十三**

尊敬的各位领导、各位同仁：

我来自信用社，今天能在这个时刻在这个地方当面向各位领导作个思想汇报，与同仁们交流思想体会，我感到十分荣幸。在这里我代表我们联社向提供这次机会的市办领导表示衷心的感谢!

工作一开始就不断有人问我，你为什么选择信用社?是啊，我为什么选择她?其实几个月来我一直在反复问自己相同的问题。我不知道该怎么回答，但我知道咱们的农村信用社深深扎根于广大的农村沃土，致力于农业的发展，成为紧密联系农民的金融纽带。农村信用社不但有辉煌的过去，而且在目前的新农村建设中正发挥着其他任何金融机构都无法比拟的巨大优势和作用，况且咱们农信系统在全省乃至全国的银行业都是有一定影响的。一方面，作为个人，我们要追求和实现人生的理想和价值，另一方面信用社已经为我们提供了可以大有作为的广阔天地。我为作一名信合人而骄傲，更为作一名信合人而自豪!我觉得，自己选择了信用社，就像春雨选择了庄稼，蜜蜂选择了花朵。实在地说，这是明智的正确选择!

人是追求向上的，农信社是追求发展的。我选择了她，她会不会选择我?我该怎样做?思来想去，只有一条：爱岗敬业!简单地说，就是要在思想认识上强化“我是信合人”的新理念，在业务水平上体现“我是信合人”的高素质，在日常生活中履行“我是信合人”的严要求，社会交往中树立“我是信合人”的新形象。

那么，怎样在思想上强化“我是信合人”的新理念?我知道农村“信合”这个职业的神圣，知道“信合人”这个称号的光荣，更知道职业和称号后面的意义重大，责无旁贷。前不久参加咱们联社系统的军训，我更加深刻地感受到：只有时刻绷紧思想这根弦，才能把信用社的经来念;只有处处纠正思想上的偏，才能保证信用社的经营安全无风险。作为“三农”的贴心人，只有把农民当成衣食父母，农民才会捧出心来支持咱;只有把顾客当上帝，顾客才会把钱拿出来交给咱。其实思想上的保持并不难，我们在吃饭时想想碗里的饭是谁给的，这舒适的生活是谁保障的，离开信用社我们的这一切还能不能实现?进而在每月领工资的时候再想想自己这个月有没有好好干，又做出了多少贡献?等等。这样不断地反思，我们就能不断地坚守为信用合作事业奋力拼搏的信念!

怎样在业务水平上体现“我是信合人”的高素质?我们的服务对象主体是广大农民，正因为他们在总体上文化素质较低，更需要我们有更高的业务水准、更实的工作作风、更细的工作步骤，更大的工作气力为他们提供更周到的服务。我们不能满足于能提供服务，而要求自己能提供更高层次的服务。我们要不断地熟悉新业务、新制度、新办法，不断学习，充实自己，熟悉经济，熟练地掌握各项专业知识的和业务流程，在实际工作中学习成长，真正成为行家里手。业务水平高了，农民都称赞，咱们有笑脸，谁的生活都美满。

那么怎样在日常生活中履行“我是信合人”的严要求呢?“信合人”不是说的，是要做出来给人看的，是要表现出来能够示范的。“信合人”这个词背后凝结了很多的严要求、高标准，渗透在我们工作和生活的方方面面。平时我们要养成好的工作和生活习惯，让习惯把我们带向明天;我们要学会善待时间，要让宝贵的时间转化为金钱;我们要学会适应挑战，在能在挑战中不断向前;我们要能踏实苦干，在苦干中创造工作的亮点;我们要能从小事做起，让小事成为大事的起点;我们更要学会拒腐防变，能够迈得过金钱、荣辱和人情关;我们也要善于思考，学会思辨，尽量对工作有关的事都能作出自己独立的判断。

怎样在社会交往中树立“我是信合人”的新形象呢?信合工作需要我们跟社会上不同的人打交道，需要我们在不同的场合宣传我们的金融服务产品，在不同的谈话中传递我们的信合精神，在不同的迎来送往中传播我们的信合理念。在农民眼中，我们就是他们的致富后盾;在工商户眼中，我们就是他们的“加油站”;在机关干部眼中，我们就是经济建设的生力军。我们每个人的一举一动都时时处处关切着咱信合的社会形象。所以我们要和他们多联系，常沟通，处处展现一个信合人的新面貌;要向他们勤学习，建立关系，时时折射咱们信合企业的新理念。总之一句，我们的人到哪，信用社的影子就随到哪。

各位领导，各位同仁，可以说在目前的市场竞争和体制改革中，我们的工作还只是刚起步，咱农村信用社的阶段性发展也只是刚开局。我相信，我们一旦以信念和行动选择了信用社，信用社就会对我们张开拥抱的双臂，提供广阔的天地，全力再造一个全新的我和你。让我们携起手来共同地流汗出力，为我们共同的信合事业再开新局!

**文明服务演讲稿收费站篇十四**

尊敬的各位领导、各位同仁：

大家下午好！我叫\_\_\_，现任\_\_\_银行\_\_\_支行营业室主任。今天我很高兴站在这里，与大家一道分享我对优质文明服务的感受。金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。谁的信誉好，谁的服务好，谁就能更适应顾客的需要，谁就能占领更多的市场。银行作为服务行业，而服务是立行之本，只有不断的增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，才能提高优质文明服务的水平。

东城区支行经过搬迁、装修之后，硬件设施较以前相比有了较大的改善，但是我深刻认识到，要发展必须要靠个性化、亲情化、特色化的服务，才能够打动客户，抓住客户，巩固客户。在支行我时时强调服务的重要性，不断总结经验，找出不足。我常对员工说：“服务是一种理性化的商品，服务就是生产力，服务就是效益，服务跟不上，再好的客户也留不住。”为此，工作中我们要求全员始终抓住“服务”这条主线展开工作。不断学习新知识新技能，开展岗位练兵活动，看谁工作效率高，看谁差错率低。从中找出差距，弥补不足，用扎实的服务功底展现自己回报客户。同时，工作中我们注重运用“亲情化”服务手段联系客户，只要客户一踏进营业室大门，我们就会靠我们优质的服务影响他、感染他，让新客户成为忠诚客户、老客户成为铁杆客户，让客户满意而归。

有一次，一位客户在我行取款，走时落在柜台上5000元钱，我发现后追出去车已走远了，回到单位我赶紧查看客户信息，给他打手机联络。得悉后，客户激动不已，非要给我500元作为感谢，被我婉言谢绝。这位客户对我们视如亲人，存款余额达150多万元。像这样的事，在我们支行屡见不鲜。因此，我行在客户中的信誉度很高。也正因为有了客户的信任和理解，我行的业务才得以迅速发展。

在工作中，为了提升服务质量，我们严格要求自己，每天班早来晚归。在服务过程中我们坚持使用文明用语，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”。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，为支行的发展而不懈努力。

让我们一起携起手来，用热情的服务对待每一位客户，用激情的热血铸造许昌魏都农村商业银行辉煌的明天！再次感谢大家给我的这次机会，我的演讲完了！谢谢！

**文明服务演讲稿收费站篇十五**

高速公路服务区文明服务演讲稿高速公路服务区文明服务演讲稿苦练内功，服务大众我是\*\*服务区的一名客房服务员，进入服务区工作虽然只有短短几个月的时间，却彻底改变了我原先对工作、对服务性行业的看下面是小编为大家整理的,供大家参考。

高速公路服务区文明服务演讲稿

苦练内功，服务大众

我是\*\*服务区的一名客房服务员，进入服务区工作虽然只有短短几个月的时间，却彻底改变了我原先对工作、对服务性行业的看法和认识。

以前我一直以为服务性行业的工作是简单的、容易的，服务只是一次次地重复，仅仅是一个熟能生巧的过程而已。就拿整理客房来说吧，叠被、铺床、打扫卫生是日常生活中最简单、最平常的生活场景，可现在，放到工作中却有了标准、有了制度，有了规范。小到一条床单的铺设，一块毛巾的折叠、一个茶杯的摆放，细到一个鞠躬，一个微笑，一个手势都得合乎要求，符合标准，这在以前是我根本无法想象的。想到自己以后将陈年累月，日复一日地这样工作，那是多么的枯躁和乏味啊！为此，我犹豫过，动摇过，后悔过……。可是，这种念头却由于一次客房接待工作而改变。

、两个、三个…….短短的几分钟时间，服务台前已站满了客人。我只好一个个的安排入住，此间客人的责问、催促和各种要求充斥在我的耳边，“我该怎么办？我该怎么办？？”，我一时慌了手脚，以前培训的内容一下子都不见了，往日熟悉的工作环节，此刻显的是那么的生疏、笨拙和遥远。这时我无意间想起了培训时曾经记录的一句话：“想客人之所想，急客人之所急，全心全意为客人服务”，我定了定神，开始平静下来，一面与同事招呼客人，努力按照平时的工作环节进行服务，一面也在为服务技能和业务知识的匮乏而暗自惭愧，这真是书到用时方恨少啊！经过半个多小时的努力，终于和同事一起把所有的客人安排妥善。这时，我才真正感到：干一行是容易的，但是要干好一行却是不容易的，如果没有扎实的业务知识，没有娴熟的业务技能，没有平时点点滴滴的基本功积累，就根本不可能为客人提供满意的服务。

现在想来那天的工作表现真是差强人意，我将永远记住那一刻的手忙脚乱，在今后的工作中苦练内功，认真钻研，努力提高服务技能和服务水平，以一流的服务奉献给光临\*\*服务区的每一位宾客。

黄丽娟

选

择

当我告别了校园，初次踏入社会，怀着一种好奇和忐忑面对诸多职业，我选择了\*\*服务区，当上了一名普普通通的餐饮服务员。我本以为当好一名服务员是一件很简单的事情，但经历了两个多月的工作实践，使我发现要想成为一名合格的服务员并不容易。他不仅需要熟练的业务技能，良好的职业道德，还需要细心关注到服务过程中的每一个细节。

记得有一天，来了三位顾客，我热情地招待他们用餐，当我发现桌上的饭快用完的时候，我随口问了句：“你们还要饭吗？”话刚出口，我立刻觉察到客人脸上异样的神情，我连忙改口道：“先生，还需要添饭吗？”客人随即露出了会意的笑容。没想到一句很不经意的话，会产生这样截然不同的效果，由此可见，服务中的细节是多么的重要啊。

要想成为一名合格的服务员，不是一天两天的事。尽管上岗前经历了理论和实际操作的业务培训，但很多东西并不是通过短暂的培训就能掌握的，有的甚至是书本上根本学不到的。俗话说：“师傅领进门，修行在自身”。服务技能的提高需要我们每一个人在日常的工作实践中去体会、去总结、去积累，时时刻刻做一个有心人，从一点一滴的事做起。“滴水穿石”是个不可否认的事实，我们只有从细微处着手、从小事做起，在工作中发扬坚忍不拔和持之以恒的精神，刻苦钻研业务，相信：在不远的将来，我们一定会成为这一行的能手，我们所做的工作也一定会得到客人的肯定。

“服务群众，奉献社会”是我们的职业风范。宋代大文学家范仲淹的“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”常被后人所称赞，这句著名的格言激励了一代又一代，许多人将它作为自己人生道路上的座右铭。一个人，如果能“先忧后乐”，把个人的事业、生活与为社会、为他人服务的目标结合起来，那么他的一生，将会变得充实而具有意义。

短志不足取，长志为雄杰。青年人有旺盛的精力，有美好的理想，有火一样的热情，有坚韧不拔的顽强精神，我坚持我的选择，“选我所爱，爱我所选”，在自己选择的岗位上奋发努力，发光发热，相信：\*\*服务区的明天一定会因我们而更精彩！

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