

2023年文员文明服务演讲稿三分钟 文明服务演讲稿(优质5篇)

演讲稿是进行演讲的依据，是对演讲内容和形式的规范和提示，它体现着演讲的目的和手段。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的优秀演讲稿模板范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

文员文明服务演讲稿三分钟篇一

大家好！

我是来自__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,大部分回答道,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,只一笑置之,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____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！

文员文明服务演讲稿三分钟篇二

“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。xxx支
行xx分理处的一名普通员工，在中行度过了8个不平凡的春秋。8年来，亲身经历了xx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xx中行对自己充满希望、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20xx年任xx分理处主任至今，在激烈的市场竞争中，创出了骄人的成绩，成为抚州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。xx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。

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天，除了要加强自身的理论素质和业务水平外，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。

文员文明服务演讲稿三分钟篇三

大家下午好！我叫xxx，现任xxx银行xxx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！

文员文明服务演讲稿三分钟篇四

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”，以此为契机，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段。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，只一笑置之，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,作为一名收费员,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，掉了

地上，可他却丝毫没有察觉，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，一面面的鲜红旗帜，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！

文员文明服务演讲稿三分钟篇五

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！