

2023年民航真情服务演讲稿 民航爱岗敬业演讲稿(模板5篇)

演讲，首先要了解听众，注意听众的组成，了解他们的性格、年龄、受教育程度、出生地，分析他们的观点、态度、希望和要求。掌握这些以后，就可以决定采取什么方式来吸引听众，说服听众，取得好的效果。优质的演讲稿该怎么样去写呢？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。

民航真情服务演讲稿篇一

我是一名有××年工龄的南方航空公司乘务员，××年的时间里，我从一名乘务员成长为主任乘务长，以“微笑、敏捷、耐心、合作”的形象迎送一批又一批的旅客，在蓝天白云间书写平凡却又无愧的人生篇章。

也许有人会这样认为，乘务工作不外乎是端茶送水而已，是一种体力劳动。其实，××年的工作经验使我认识到要做好这份工作，更重要的是靠心灵去感受、体验，乘务工作是一种心灵的艺术。

在一次服务中，我看到一个小女孩脸色苍白、头冒冷汗，旁边的父母显得手足无措，根据经验，我断定小女孩是晕机了，马上端来热水，帮她擦汗。由于后舱旅客全满，空气有些闷，我便对她父母说：“交给我来照顾吧。”我让她躺在乘务员座位上，帮她垫枕头、盖上毛毯、拉下帘子，小女孩想睡又不敢睡，我轻轻地哄她，还示意上洗手间的旅客轻点，小女孩终于睡着了。

一个多钟头后，小女孩醒来时已恢复正常，飞机也快要下降了。当我把小女孩交给她父母时，看着恢复往常活跃可爱的女儿，父母十分感动，连声向我道谢。这时，了解事情真相

的其他旅客也不约而同地鼓起了掌，客舱里响起了少有的掌声，置身于其中，我深受感动。是的，只要用“心”服务，实现与旅客情感与心灵上的沟通，一定能打动旅客的心，从而让旅客在匆匆的旅途中得到温馨、舒服的感受。

记得1995年1月的一天，一个中年人坐上了我领班的飞往成都的航班，我发现他一上飞机就愁眉苦脸，闷闷不乐，就找机会跟他攀谈起来。在聊天中，得知这个旅客在广州打工，这是第一次坐飞机回家过年，可过安检时却把一个袋子丢了。我安慰他不要着急，答应帮忙寻找。

旅客紧悬的心终于松了一口气。我通过机组与安检联系找到袋子，回广州我马上步行到安检拿回袋子并托下一个航班带去，令这个旅客十分感动。我觉得这是我应该做的事。航班到站并不表明服务到站，只要能给旅客提供方便，即使辛苦点儿也无所谓。只要我们用爱的力量温暖每一颗心，就能让旅客在客舱里得到舒适的享受的同时，更得到真情，得到爱的启迪，正如旅客在留言纸上所写的，“我要学习你们这种热心为旅客的精神，在本职岗位上做出成绩”，这使我深深体会到工作付出后的欢乐，体会到了这一平凡职业的不平凡之处！

中国有句古话叫“将心比心”，意思是说要站在别人的立场上思考问题。我们这个社会有细致的分工，我们这个社会的人际关系是“我为人人，人人为我”，人人都是服务对象，人人又都为他人服务，在更多的场合你为别人服务，在更多的场合又会接受别人的服务，只有“将心比心”，才能力求把服务工作做得尽善尽美。

相信大家不会忘记1990年发生的特大空难“十二事件”吧。空难发生的第二天，我执行3508南京——广州航班。在南京上客时，几个面带忧伤的旅客引起了我的注意，他们坐好后，我马上给他们递上温开水，并询问他们是否身体不适，但他们都沉默不语，似有重重心事。这时，地面工作人员上机送

舱单，我忙把他们请进服务台，询问是否有空难家属，他们回答说，好像有。

我的心一下子沉了下去。起飞后，我给他们递上小毛巾，再次轻声询问到广州什么地方，是不是云山大酒店(当时空难接待处)，一旅客点了点头，眼泪叭哒叭哒地掉了下来，我一下子全明白了，“人非草木，孰能无情”，我深深地体会到这些失去亲人的旅客的悲痛心情，眼泪也夺眶而出，旅客的心和我们的心是相通的。而当时，我也只能不停地安慰、开导他们，尽自己的一片心，既是对旅客，也是对空难中死去的同事、同学。到达广州后，由于各种原因善后处理小组没有来接他们，为防万一，我和另一名乘务员自费坐出租车将他们送到目的地，当我们说明来意时，有关人员先是一愣，然后很快握着我们的手，连声说：“谢谢你们帮了我们一个大忙。”旅客亦从悲痛中对我们真诚地道了一声谢谢南航人。我感到十分欣慰，此时能给他们一丝慰藉，是对我最大的鼓舞和真挚的支持。我从内心感受到作为空姐的使命和责任，就像炭火一样，燃烧自己，温暖别人。

在服务过程中，有时我们的一片热心也会得不到旅客的理解，我们也会碰到少数道德水准低下的旅客，这更需要我们从大局出发，委曲求全，多一份谅解，多一份体贴。记得有一次我执行广州——上海航班，由于天气原因延误了五个小时才起飞，旅客上飞机时情绪都很激动，他们不理解，把气出在我们身上，我们在广播里一再道歉，忙里忙外，照顾旅客，安抚旅客情绪，把饮料、餐食、报纸一份一份送到旅客手中。这时，有个男青年叫道：“不吃了，肯定是南航没有飞机，骗我们天气不好，要赔偿我们损失。”旅客的情绪顿时起了波动，都嚷着要向我们索赔。那个男青年又向我多要一份餐食，当时我们已经把自己的机组餐都送出了，于是向他道歉说没有了，他却指着我的鼻子说：“民航都是骗子、混蛋！”我只能依然保持笑容跟他解释，但他又骂开了：“你们只会笑，什么都不会，什么都不懂。”当时，尽管我心里十分委屈，但我想到我现在穿着制服，是代表南航，我要维护南航

形象，就依然平静地对他说：“先生，如果是由于航班延误时间，影响了你的工作，我们表示抱歉，对此带来你的不满我们表示理解。

但是，由于天气原因，我们也无能为力，为了你我的安全，我们只能等天气好转再起飞，请您支持我们的工作。”其他旅客看到这情景，也停止了争吵，纷纷赞扬我们乘务员服务态度好。后来临下飞机时，那个旅客不好意思地向我道歉说：“对不起。我不应该把气出在你身上。”我笑着说：“我理解你的心情，欢迎你下次乘坐我们的航班。”“一定、一定。”旅客答应着。是啊，人心换人心，只要我们能够体谅旅客，旅客也是能够理解我们的。

也许空姐这一特殊的工作，使得我们心中装得下千千万万个旅客，却难以装下自己的亲人。每逢万家团圆的日子，都是我们繁忙的时候。多年来，当新年的钟声响起的时候，我都坚持在工作岗位上。也许我不是一个合格的妻子、合格的女儿，没能为家人亲手端上迎春的汤圆。如果，我们把乘务工作只看成是一种职业来对待时，将会觉得是极其辛苦和平凡的，旅客只是一个一个的工作对象；而当我们把它看作一种崇高的事业时，对旅客的认识会有一种全新的意义。我们不会再用一般的职业心理去对待他们，在为他们服务过程中爱的情感会油然而生，工作的辛劳就会变成我们付出后的欢乐。

××年来，我只是尽自己的一片心、一份力和乘务队的姐妹们一起，为提高南航的服务质量、为提高南航的声誉而努力工作。去年六月我被授予全国民航青年岗位能手，荣誉给了我压力，鞭策我继续进步。为了无愧于“南航空姐”称号，我将继续全身心投入这份平凡而又伟大的工作。

我以我心写凌霄！

谢谢大家！

民航真情服务演讲稿篇二

给副驾驶讲评完，已经华灯初上。虽然飞了一天，但教员和副驾驶都颇有兴致，开始聊飞行中的见闻。

精益求精的“工匠精神”

“教员，今天飞日本，从札幌回来的同胞们大包小包的，‘爆买’最多的是电饭煲、马桶盖和保温杯。依我看，这些东西未必有多少技术含量。但问题是，同样的设计，日本的产品质量确实要‘那个’一些。我的飞行包里有一个虎牌的杯子，早晨泡的茶，晚上还烫着呢！”副驾驶说。

“教员，什么是‘工匠精神’？”

保持“三有”能力

谈到“工匠精神”，除了瑞士之外，还不得不说德国和日本。教员说，德式“工匠精神”的第一个特点是慢。科隆大教堂的修建耗时超过620xx年，这种“慢工细活”打造了完美的哥特式教堂。第二个特点是专。德国不少家族企业是世界某一工业领域的“隐形冠军”，共同特点是“爱钻牛角尖”。第三个特点是创新。一款新型汽车可以承载诸多信息和通信技术，即使一些小企业，也有自己的研发部门。同样，日本是一个有着匠人文化传统的国家。其“工匠精神”所体现出来的脚踏实地、精益求精的品质，值得我们学习和借鉴。中国对“工匠精神”的需求，显得更为迫切。“中国制造”给人印象有点“那个”，很大一个原因就是我们做事缺乏严谨的“工匠精神”。

“教员，‘工匠精神’对我们飞行员有什么启发？”副驾驶问。

“我觉着，经历百年航空，飞行技术的内涵已经发生了很大的变化，初期强调个人的操纵能力，而如今比较注重管理能

力。作为现代民航飞行员，特别是机长，衡量其管理能力的高低，主要体现为‘三有’，即‘有理’‘有数’和‘有技’。简单地说，‘有理’就是要精通航空相关理论，精通所飞机型的系统、设备的正常及非正常工作情况，知晓航班运行的相关规定。‘有数’就是要熟悉飞行相关法规、飞机性能、运行环境的各种数量界限，不是‘差不多’式的定性概念，而是精准的数量标准；对自己的能力底线也要胸中有数。例如，同样的侧风天气标准，有的机组能稳稳当当地落下去，有的机组则可能歪歪扭扭出洋相。‘有技’就是要有操纵能力，一是遵循标准操作程序的基本驾驶能力，二是在非正常情况下的纠偏能力和控制状态的能力。‘理’‘数’和‘技’三者应协调发展，不可偏废。”教员语重心长地说。

他表示，用高科技武装起来的现代民航客机，可靠性极高，大大地减轻了机组的工作负荷。民航安全法规和标准的阻拦性，也让差错不容易串成“事故链”。现代民航飞行员，只要运气好，似乎不需要特别下功夫，也能将飞机开得好好的：“起飞拉一杆”+“巡航喝喝咖啡”+“着陆再拉一杆”。

“实际上，飞行员主要是在防特殊情况。在标准状态下，飞机驾驶可交给自动飞行系统来完成，但遇到‘双重’‘三重’故障，飞机性能严重下降甚至遭遇险情时，飞机设计人员就会将一架‘受伤’的原始飞机交由飞行员来处置。此时，飞行员特别是机长就要立即‘雄’起来，将飞机从‘水深火热’的状态中拯救出来。所以，不论你驾驶多‘牛’的飞机，都要随时提高和保持自己的‘三有’能力。保持‘三有’能力，必须具备‘工匠精神’。”教员说。

凡事都要用心

“教员，我们如何运用这种‘工匠精神’呢？”

“教员，您能说得再具体点吗？”

民航真情服务演讲稿篇三

每天，当太阳还睡着懒觉的时候，机坪上早已出现了一群忙碌的身影；而当深夜来临，已是繁星点点时，他们的身影还在机坪上忙碌着。他们总是在机坪上迎来第一缕曙光，又在机坪上送走最后一缕夕阳。无论是严冬还是酷暑，无论是刮风还是下雨，哪怕是漫天纷飞的大雪，也丝毫挡不住他们朝天的干劲。只要有飞机，就有他们的身影。他们就是机务工作者！而我正是他们中的一员。

一提起民航，人们想到最多的是英武的飞行员，漂亮的空中小姐，而忙碌的机务工作者却往往是被人们所遗忘的一个群体。机务工作的性质注定了机务工作者将缺少众人关注的目光，只能是幕后的英雄，而我们也习惯了这种被人遗忘。然而这并不意味着我们就甘于平凡。机务是飞行的后勤保障，机务工作需要的就是踏实的工作作风。只有默默辛勤的工作，才能换来飞行的安全。为飞行提供安全适航的飞机，为旅客提供更为舒适的环境，这是我们的职责，更是我们的骄傲。

在很多人的眼里，机务不过是一个勤务工种，机务工作者也如同一只只小小的蚂蚁，无足轻重。当你在机坪上，看到他们穿着满身油污的工作服忙碌时，你也许会投上轻视的一瞥，心中暗想：不过是个干机务的。可是当你走近他们，你就会发现他们的可爱。当你知道他们都是受过高等教育，有的还是硕士研究生的时候，你是不是又会想到些什么呢？爱美之心人皆有之，更何况这些年轻的小伙子们。谁不想每天穿得干干净净，工作在舒舒服服的环境中。可是我们不能，既然选择了干机务，就得在油污中摸爬滚打。怕脏、怕累是干不好机务工作的。

我干机务工作也有三年多了，可是在这几年中，四个大年三十我都是在机坪上度过的。当除夕的夜幕降临时，别人家里早已是热热闹闹：包饺子，看春节晚会，吃团圆饭；而我们却在机坪上工作着。要是遇上个故障，没准一干就是一个通

宵。谁不想回家过个团圆年，可是为了保证飞行的安全，航班的正常，我们必须全身心地投入工作，保证飞机的维护质量。

机务工作也决非只是苦干、死干就能做好的。机务工作责任大，风险高。没有过硬的技术本领，吃苦耐劳的精神，细致入微的工作态度，也是干不好的。机务工作中，往往一个小小的`差错，都会造成巨大的损失。几年前西北航空公司的tu154飞机就是因为两个插头插反了，结果造成了机毁人亡的惨剧。而去年南航又有一起因为一个快卸解刀的十字头遗落在网发动机中，而造成发动机打伤的事故。这些看似一点点的小事，对于机务工作却是丝毫马虎不得的。安全关系你我他，没有安全意识是不行的。保证飞行的安全就是我们的责任。

尽管机务苦，机务累，可却也给我带来了独有的乐趣。工作中有酸更有甜，有苦还有乐。机务工作者性格直爽，为人坦诚，和他们一起工作充满着欢乐。特别是在一车间这个充满活力的集体中，我们即是同事又是朋友。工作中少不了团结协作，我们总是并肩作战。当我们经过一夜的苦战，终于排除了故障，保障了航班的正常时，看着旅客们登上飞机时的网那一张张笑脸，在我们那布满血丝的眼里，也会露出欣慰的笑意。当经过我们双手放飞的飞机安全返回机坪时，我们就象迎回了自己的孩子一样，心里凭添了几许的自豪。

曾经有人问起过我，“干机务，你后悔不？”。 “后悔？”，我反问道：“看看我们那些辛苦了一辈子的老同志，想想自己肩头担负的责任，能后悔吗？”在别人眼里，我的工作也许是平凡的，但我热爱我的工作。人的一生不一定都得轰轰烈烈，但却绝不能庸庸碌碌。能在平凡的岗位上踏踏实实的做好自己的本职工作，自己的人生也会因此而不平凡。

机务工作，选择了你，我无怨无悔！选择了你，我无怨无悔！

民航真情服务演讲稿篇四

大家好!

曾记得我是一名学生的时候，每当看到邮政服务窗口前穿着绿色制服的营业员，热情服务于各种客户时，多么像一座桥梁，一座架起于企业和客户之间的友谊之桥，在我心中那是多么高尚，多么神圣的职业啊!

现这平凡的岗位深深的吸引着我，从件件普通的小事中，让我看到邮政事业的艰辛，更让我清楚的认识了邮政事业的神圣。

在新的历史条件下，我们邮政企业面临着更多的机遇和挑战，我想我们在坐的每一位都会零距离接触社会，让人们广泛认知，我相信在社会的大舞台上，我们的心都会迸发出：“为邮政企业争光，为邮政形象添彩”的激情，要牢记我们的使命，要将“局兴我荣，局衰我耻”作为追求卓越的永恒主题，说到这里，我禁不住要用心告诉大家：路的尽头还有路，山的那边还是山，近邻尚得白里远，世上最亲邮政员，这是平凡的岗位，这是我无悔的选取，我爱邮政，这绿色的事业!

我的演讲完毕，多谢大家!

民航真情服务演讲稿篇五

大家好!

所谓工匠精神，就是工匠对自己产品精雕细琢、精益求精、更加完美的精神理念。只有在这样的劲头下，工匠才能不断改进创新提高，最终创造出独具特色的佳品、精品。

中华民族的工匠精神源远流长，古代有造纸术、印刷术、火药和指南针;近代有苏绣、景德镇陶瓷;现代有海尔集团、联

想集团名扬海内外,都少不了“工匠精神”。正是成千上万个工匠的呕心沥血,才使这些品牌享誉全球,才成就了今天令人瞩目的伟大事业。然而,我们的“工匠精神”还不够多、不够强,只有努力缩小这个差距,才能迎接美好的未来。

心态,重燃工作激情,使人生从平庸走向优秀。如果每个人都能从内心深处承认并接受“我在为他人工作的同时,也在为自己工作”这样一个朴素的理念,责任、忠诚、敬业将不再是空洞的口号。在市场化程度越来越高的今天,我们每个人的工作机会都来之不易,如果不珍惜工作机会,不努力工作而只知道抱怨的人,总是会被放在被遗忘的角落,不管他们的学历是否很高,能力是否很强,也只能是一个配角而已。我们每个人只有热爱自己的工作,才能把工作做到最好。一个人在工作时,如果能以精进不息的精神,火焰般的热忱,充分发挥自己的特长,那么,即使是做最平凡的工作,也能成为最精巧的工匠;如果以冷淡的态度去做,哪怕是最高尚的工作,也不过是个平庸的员工。

作自己的事业来做,将公司当作自己的家,才可以把公司造就的充满生机,更具活力。敬业会让你出类拔萃。不要满足于普普通通的工作表现,要做就要做到最好,你才能成为公司里不可或缺的人物。“超越平庸,选择完善”,这是值得我们每个人一生追求的格言。有无数人因为养成了轻视工作、马马虎虎的习惯,以及对待工作敷衍了事的态度,终致一生处于社会底层,不能出人头地。你工作的质量往往会决定你生活的质量。我深刻领会到,使自己由浮躁变为脚踏实地,由随波逐流,循规蹈矩变为积极主动工作,真正把热爱企业、热爱岗位、全心全意履行岗位职责落在实处。无论从事什么行业,只有全心全意、尽职尽责地工作,才能在自己的领域里出类拔萃,这也是敬业精神的直接表现。不论你的工资是高还是低,你都应该保持这种良好的工作作风。其实工作就是一种修行,在修炼的道路上我们应该披荆斩棘,要耐得住寂寞,受得了冷讽热嘲,使自己变的强大。用心做事,是一种人生原则,它能使自己在生活中学到更多,做得更好,只

有用心做事，才能把事做出色。态度决定一切。一个人的工作态度折射着人生的态度，而人生态度决定一个人一生的成就。

说实话，在职场中，我也曾有抱怨、有迷茫。然而，当我明白日复一日的抱怨只会打消自己的积极性，只能使自己处于焦躁、忧郁、惶恐之中，永远为看不清的明天奔忙，外表强悍，内心空虚。殊不知“牢骚太多防肠断，风物长宜放眼量”！从今往后，我要改变自己，明确目标、少些抱怨，能成为一个普通的，在自己岗位上勤劳、敬业、投入全身心奉献的普通工匠！

作为一个销售员，首先，我应该对自己所卖的东西有一个透彻的了解，如果自己都不知道自己卖的什么，何谈销售？其次，我要让自己慢慢爱上这份工作，把工作当成一种修行，我更愿意把工作比喻成我的恋人，每天的工作就像是跟自己的恋人谈恋爱一般让人心动、让人倾心，面对每一个顾客，我要始终保持饱满的热情和正确友好的态度。最后，我要了解顾客的需要，无论是物质需要还是精神需要。物质需要方面，我要了解顾客的偏好、经济承受范围，顾客的担忧和顾虑是什么、如何解除顾客的顾虑；精神需要方面，我要给予顾客足够的尊重与谅解，不能伤害顾客的自尊心，不能说些带有讽刺、嘲笑意味的言辞，不能做带有鄙视意味的动作。

总之，我要使自己的言行举止充满了对顾客的尊敬！我想这正是对“工匠精神”所做的最好的诠释。