

2023年提升服务水平演讲稿(大全10篇)

演讲稿也叫演讲词，是指在群众集会上或会议上发表讲话的文稿。演讲稿是进行宣传经常使用的一种文体。演讲的作用是表达个人的主张与见解，介绍一些学习、工作中的情况、经验，以便互相交流思想和感情。那么演讲稿怎么写才恰当呢？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。

提升服务水平演讲稿篇一

20xx年2月24日，天气晴朗，已经能感受到春天脚步的临近，但我的心情却没有天气好。那是开学报名的第二天，我班学习委员——唐子俊，有一个我从未见面的小姨，来学校对我说：“唐子俊的奶奶准备让孙子转学”，我的第一反应是问：“为什么？读的好好的，为什么要转学？他还是我班的学习委员呢！”虽然过完年，很多父母选择外出打工，将孩子带走，转学也很正常。但是，作为班主任，了解原因后，能挽留住一个学生，也是对自己工作的肯定，我一定会努力！紧接下来，他小姨说的一番话，差点没把我憋过气去，原来去年匿名投诉学前班老师的电话是她打的。我们还一直在猜测是哪个班的家长，一学期来我经常检查自己的言行，我想人正不怕影子斜，只要是正确的就去做吧。今天谜底终于揭晓了，这太让我感到意外了，无论如何我都不能把那些事情联系到自己身上。这是我从教22年来，听到最难受、最委屈的一件事情。

我冷静下来想想，她为什么会投诉？我一定要弄清楚，不要被投诉了，自己还蒙在鼓里。我自信：我在家长眼里是一名认真负责、爱生如子的老师，我觉得她并不了解我，我希望他的小姨能下午抽空再来学校和我进行一次面对面的沟通，俗话说“解铃还需系铃人”，我一定要把这疙瘩解开。

下午三点，唐子俊的小姨如约而至，看得出她也有这份诚心，我诚恳地对她说：“我是一个对自己要求严格的人，喜欢家长给我提意见和建议，这样我才能进步。希望你能告诉我错在哪里，我会乐意改进。”我们之间谈话的气氛很融洽，而且很多观点都产生了共鸣。我也列举了几个小例子。

一天中午，孩子们在教室门口站好队，准备去午休了，唐子俊却顺手将贴在走廊上的英语句子撕下一片，等我发现时，他已不知扔到哪儿去了。下午起床，我领着全班学生给他们讲走廊文化的内容，等讲到精彩的地方，却发现一个大的空缺，是那么的刺眼、那么的不完整，孩子们都气愤地喊“是谁撕的，谁撕的？”只见唐子俊低着头、红着脸，很明显，他已经知道自己错了。我乘机教育孩子们：爱护公物，人人有责。我用了两节课的时间蹲在地上，一点一点地剪、一点一点地粘，终于将墙面内容恢复到原来的模样。我认为：爱孩子，就是要帮助孩子养成负责任守规则的好习惯，教育就是习惯的养成。

可是，好景不长，有天中午吃饭前，他居然拿着勺子在桌上刻；午休时，他悄悄的拿一支铅笔上床，在墙上乱画。我严厉的批评了他，没有批评的教育是不负责任的教育，老师应该用爱的眼睛去发现孩子的优缺点。我及时和他奶奶沟通，问她在家是否也有这种不好现象。由于孩子的父母长期在外打工，奶奶太宠爱孙子，极力护短，无形中对唐子俊有很大影响。但是教育孩子不光是老师的责任，也需要家庭和学校密切配合。

一个小时的沟通，我们彼此都坦诚相待，老师对待学生就是应该严爱并存。临走的时候，她的小姨非常不好意思，由于误听了奶奶的一面之词而拨打了投诉电话。其实发现我并不是她奶奶说的那样，而是一个把全部的爱和身心都投身到教育事业的难得的好老师。

20xx年2月28日。唐子俊的爸爸带着孩子从上海回来，便马不

停蹄地赶到学校，强烈要求进入班级。虽然这时我班已有学生54人，但是我非常欢迎他从新回到我们的队伍。孩子的爸爸请假半个月，天天来学校接送孩子，通过十几天的观察、接触、沟通，看到我对他的孩子一如既往，关爱有加，就像什么事情也没有发生一样，他非常感动。这段时间，他每天都在家里，和孩子的奶奶沟通，配合老师教育自己的孩子。

现在。唐子俊变化很大，特别负责任、特别守规则，课间他总是能主动的检查同学们的课本是否摆放整齐，全部摆好后他会说：“黄老师，我的任务完成了”。我总是不忘对他说声：“谢谢”！他现在成了我最信任的小助手之一。再次遇到他的小姨时，她一个劲的说：唐子俊的奶奶夸你好！好！好！一连说了三个“好”。作为老师，能得到家长由衷的肯定和褒奖，是我用真情换来的结果，也是我最大的幸福。

提升服务水平演讲稿篇二

大家好！

时至今日物业管理行业越来越走向成熟，服务管理服务由原有劳动密集经营模式到高科技高附加值的经济模式转变，也不再是纯粹性管理模式，而是作为一种营销模式来运作。一份品牌物业不仅仅能提供优质的服务，而是以用心打造星级服务为目标，为业主创造舒适的生活和工作环境，时时让感动凝结每一瞬间，一幅幅动人的卷活跃于眼前。

纵观所有物业管理公司，哪家不是时时刻刻在为提升物业管理服务水平而大刀阔斧的改革和挖绝潜能？面对客户期望不断提高，密切地关注客户和对照的新要求和对服务的更高要求，提高整个小区在社会活动中的功能价值，而从产生一种新的思想来引领，故此，提出“用心服务”的理论。出门开心——《出行安全服务手册》；回家开心——《客户消防安全手册》；住得开心——《物业服务手册》。让业主感悟关爱、感动凝结每一瞬间，使得客户感受物业价值之外的价值

来扩大品牌的市场美誉度，和顾客的忠诚度。

生活中一个善意的微笑，一个简单的指引手势，一个最平常的“您好”、“您慢走”看似简单而平凡，但是往往就在那短短一瞬间却能够凝结客户慢慢的感动，感受到贴心服务的温暖。

如何真正做到用心来打造星级服务，我想从思想上要先改变。

首先服务管理服务必须具备的从业意识。

服务管理服务不满，抛开房屋质量差，配套设施不完善等给开发商背黑锅的因素外，最重要的部分是物业管理服务人员的从业意识严重匮乏而导致服务质量低劣。给员工培训灌输正确的从业意识是十分必要的。

1、业主意识，业主是物业企业的衣食，没有业主满意物业服务轻微一点是管理服务率低，企业生存困难，严重一点就是物业管理服务企业只能关门走人或者被业主烧鱿鱼。

2、必须明白，业主才是产权真正的主人，企业和员工是根据合同聘请而来的服务者。许多员工误入歧途，在工作中往往以管理自居。

3、顾客不会永远是对的，但是他们永远是处于第一位。

其次，服务意识。了解了业主是真正的主人。物业管理公司及其员工服务者工作中要时刻贯彻服务意识。

1、了解服务涵义：是指用产品和行为去满足顾客需求和互动的一个过程。那么物业管理服务，就是提供相应的服务区满足业主的各种需求。

2、认清自己在服务过程中的社会角色定位。我们与业主在人

格上是平等的，但在服务的过程中，两者的社会地位是不平等的。这是一个不争的事实。

故此，在管理服务中我们要做到几点。把商资给业主，把平凡留给自己；把方便留给业主，把麻烦留给自己；把安全留给业主，把危险留给自己；把“对”的留给业主，把“错”的留给自己；把享受送给业主，把劳累留给自己的质量意识。

记得在细节决定成败一书中讲到这么一个不等式。100—1不等于99而是 $100-1=0$ 即1%的错误会导致100%的失败。同样是物业管理服务细节重要性的深刻验证。例子是举不胜举，这样要求在物业管理服务中只能出精品，只能一次就把服务提供的尽善尽美。

换位意识，就是将心比心。在服务中有时候觉得有些业主是“刁民”，经常找麻烦。我们要换个位置想想，在对物业管理法律法规不胜了解的情况下，又会怎么处理呢？从另一个角度来说，业主有事找物业是对我们的信任。

最后我相信在公司各级领导的带领下、关怀下、帮助下，管理处全体员工团结奋进，持续改进，今后的工作将会更上一层楼。

提升服务水平演讲稿篇三

大家好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的20xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的20xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自

己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此我向服务社的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员工的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路，漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，

使我们可以重新飞翔！只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

提升服务水平演讲稿篇四

大家好：我是来自烟柜组的xxx□每天的我总是在殷切盼望中、与顾客共同度过，用热情、真诚、爱心去满足顾客的需求。来到奥华已一年多，在于奥华共同成长的岁月中，我改变了许多，看到一个个顾客成为奥华的老顾客，忠实顾客，听到顾客对奥华的称赞，我非常的自豪。

我被我们的企业文化所吸引、所感染，对公司充满感激之情。工作中，服务好每一位顾客是我的责任和义务，让每一位顾客满意是我最大的心愿。上班时的我都是高高兴兴，我把烦恼留在家里，不允许个人的情绪影响工作，我用真诚和热情来迎接每一位顾客，顾客因此感受到快乐，我也会为此而快乐。若是服务上销售上由于自身的原因出现了失误，要立刻给顾客道歉，快速的补救，在最短的时间内给顾客一个满意的答复。

5月3日是周日，一位顾客走到柜台前来说他是外地的来这看好友，要送两条烟，问我山东名烟有哪几种，那种卖的好，口味好，让我给介绍介绍，然后我一一作了介绍，最后他选中两种烟，让我帮他拿主意哪个好，我没有正面回答他的问题，只说两种卖的都很好，这是两种口味焦油量不一样。恰巧当时奥华搞活动抽奖，我给顾客详细介绍了此项活动，并预祝他中奖，顾客很高兴得到了这么多信息，立即买下了那两种口味的香烟，还对我说谢谢，其实工作中没有不满的顾客，只有不称职的服务，顾客总是容易感动的。

每天的我们在人来人往中度过，重复着同样的工作，接待着

不一样的顾客，在每一位顾客身上都能学到很多东西。我爱我们的奥华，选择了这份工作也就是选择了服务，认真工作，和奥华一起进步，成长。为了我们奥华美好明天而共同努力！

我的演讲完毕谢谢大家！

提升服务水平演讲稿篇五

演讲稿以发表意见，表达观点为主，是为演讲而事先准备好的文稿。在社会一步步向前发展的今天，演讲稿的使用频率越来越高，那么，怎么去写演讲稿呢？下面是小编收集整理的关于服务的演讲稿，欢迎大家分享。

尊敬的各位领导，亲爱的各位同事：

大家早上好！

在一片忙碌紧张中送走了充实的xx[]在爆竹连连喜气洋洋中迎来了崭新的xx[]都说一年之际在于春，在这个春回大地，万象更新的季节里！我们军区军人服务社组织了学习社领导新年讲话及工作任务部署以及一系列员工职业技能学习培训！在短暂而又充实的培训学习中让我受益匪浅！这次培训，让我们对自己的工作岗位以及企业的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好企业的优势资源，最大效果的为企业创造效益，服务社的快速发展也是我们个人的发展。下面我就自己的学习心得和大家做一个简单的分享！

首先，社领导的讲话让我深深的感动，非常感谢社领导给我们这样一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，使我懂得了很多，领导对我们的支持与关爱，令我们感受到人间的温情，在此

我向服务社的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，领导对我们的关心及对我们工作的肯定给了我们极大的.精神鼓励和支持！也让我看到了我们所在企业的优秀和强大，这是我们作为一名服务社员工的骄傲！

其次，中国是一个有着五千年历史的文明古国，中华民族素来是一个温文尔雅，落落大方，，谦恭礼让的文明礼仪之邦。华夏儿女的举手投足、音容笑貌，无不体现一个人的气质与素养！通过相关职业道德及礼仪规范的学习，让我更加感受到专业对我们工作的重要性！从古至今，从小到大我们就学习礼仪，生活工作中待人接物讲礼，礼尚往来，尊重别人就是尊重自己！在我们服务行业里礼仪更是不可缺少的一部分！顾客从我们每个员公的礼仪上就可看出我们超市的形象！其中微笑能给人一种亲切、和蔼、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到亲切。微笑服务可以使顾客的需求得到最大限度的满足。如今社会顾客除物质上的需求外，也要求得到精神上、心理上的满足。实践也证明，诚招天下客，客从笑中来；笑脸增友谊，微笑出效益！我们唯有微笑服务，因为顾客是“上帝”；笑要甜美亲切，因为顾客是“财富”；因此，通过培训学习，职业素质要求我们做到一到岗位，就把个人的一切烦恼、不安置于脑后，振作精神，微笑着为每一位顾客服务！人生的路.....漫长，犹如老鹰，改变是痛苦的，但是不变是更痛苦的！相信很多人也都看过老鹰的故事，开始一个更新的过程。我们必须把旧的习惯，旧的传统抛弃，使我们可以重新飞翔！

只要我们愿意放下旧的包袱，愿意学习新的技能，我们就能发挥我们的潜能，创造新的未来。

以宽容之心度他人之过：退一步海阔天空，忍一时风平浪静。对于别人的过失，必要的指责无可厚非，但能以博大的胸怀去宽容别人，就会让世界变得更精彩。

提升服务水平演讲稿篇六

晚上好！

我叫董素娟，是德兴农村信用银行绕二支行的一名柜员。在从业将近一年半之时，我很高兴有这次演讲机会能让我表达下我对银行的所见所感。我演讲的主题是我服务我快乐。银行怎样才能生存？靠什么生存？相信很多人跳入脑中的有一个字，钱。但更深层次的讲，是靠客户。

不管是资产业务、负债业务和中间业务，没有客户，资金来源不足，放贷对象没有，银行必然无法存在。能否真正做到以人为本，以客户为本，是竞争取胜的关键。银行之间竞争的焦点之一就是服务。用什么样的服务理念指导服务活动，对于能否赢得竞争优势，把握经营制胜的主动权十分关键。这银行服务礼仪的本质就是尊重，被尊重是一件快乐的事。我们在服务过程中，在尊重别人的同时就是尊重我们自己。这一年，我很高兴见证到了德兴农村信用合作银行的服务改进方面的突变，在办理业务时做到文明优质，这包含在我们对客户的关切问候，“你好”“请问您办理什么业务”“请慢走”，也包含在……自己举例……良好的服务当然不只是停留在礼仪上的文明，更重要的是在内心。曾经有一个单位要招聘一名部门负责人，面试题目只有一道：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。最后只有一个人被录取了，他的回答是：“顾客为我发工资，因为顾客给我们带来效益；单位为我发工资，因为是单位给我提供了展现自己的平台；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的奋斗努力”。作为一个银行从业人员也一样，离不开顾客，单位和自己本身。

其实，只有用高质量的情感服务接待每一位客户，才能使客户以更大的热情对我行予以关注和支持，银行与客户的关系才能步入良性循环的轨道。在服务中，我们应该想客户所想，体察客户心理，为客户提供满意的服务。在服务中，我们应

该追寻快乐，对客户以亲友相待，以微笑的面孔、百倍的热情迎接每一位客户的光临。而客户对我们工作的满意创造了我们在工作中的快乐。

作为农村信用银行的一名员工，我也非常希望我行与客户的关系和谐融洽。坐在窗明几净的办公桌前，我们应该心怀感激，感激上级行让我们拥有干净明亮的办公环境；感激上级行、网点主任在工作中给予的指导，生活中给予的关怀；感激同事们在工作中给予的帮助；更感激我们的客户，是他们的谅解和支持，点燃了我们服务的热情。我服务我快乐，从我做起，从现在做起，我们要以快乐的情绪投入到工作中，从工作中收获快乐。

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，我有如下的感受：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xx元现金，否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况，无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是，请持卡人做出书面承诺：返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求，允许其支取xx元。持卡人转怒为喜，并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理，是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施，如果撤保后该卡不被止付而仍可使用，引起透支时再要求原担保人承担还款责任，担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户，此持卡人帐户无恶意透支历史，因被动撤保，在不知晓的情况下，无主观透支的恶意，在有足够余额的帐户内支取xx元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定，又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡，表现出了对我行的忠诚度。

例五：所谓灵活满足持卡人的要求，也不是无原则的，如果对方的要求是无理的，我们会在讲清不能受理的原因后，义正辞严地加以拒绝。

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。

提升服务水平演讲稿篇七

上午好!时间飞逝，须臾间我在电信工作已足足超过两年，回首两年，发现自己从一个沉默寡言的女孩转变为一个活泼开朗的姑娘，真为之感到高兴!

毕业那年，在亲朋好友的鼓励下，我来到电信，担任电信客服，刚开始以为，客服仅是接接电话，其实不然，这之间承担好大的责任，其中包括了解电信繁琐的业务，懂得与客户

交流，明白如何帮客户解决使用电信产品时遇到的困难。当然如果是纯粹的业务咨询就谢天谢地了，最主要的是投诉电话，这其中包括有理投诉与无理投诉，对于有理投诉，我学会了冷静认真倾听客户反映的问题，运用和客户融为一体，站在客户的角度思考问题，为之解释，为之处理，听到客户点头时，我知道成功地解决了客户的问题，对于那些无理投诉，我更是沉着应战，换位思考，仔细想想客户肯定是使用电信产品时遇到困难了，这更要发扬我的同理心，也许有时候还是会换来客户的大喊大叫，我也不会慌张，因为我可以运用工单再次为用户反映处理，直到用户满意为止。

第一，在学校，我担任过班长此职务，有一定的协调管理能力，直到如何和被管理者进行沟通指导，以便提高业绩第二，在工作中，我除了自己能勤奋刻苦以外，也善于与在任班长进行沟通了解班长该有的职责，每天记录并反馈客户代表反映的问题，并及时纠正告知!遇到话务员不能解决的疑难投诉，先巧妙地指导话务员如何与客户沟通处理，如果实在无法解决，主动拦截，为之处理，而不影响话务员正常接续，从而保证接通率!第三，注重班组业绩，创建和谐的团队精神，随时关注本班的相关数据，有强烈的上进心与自信心，会随时了解其他班组的信息，从而取长补短!

因为以上几点，我有信心能胜任值班长这个职务，当然行动胜于雄辩，我会用我的行动来证明，如果胜任值班长后，对于近期相关目标，我会付出比现在更多的精力，一定要突出自己的相关优势，所谓新官上任三把火!

第一方面，我先加强和谐的团队精神，与被管理者正面沟通对于存在的问题，以及如何处理，并积极改进，争取在一两个月内在原来的基础上提高一个层次，我相信我有这个实力!第二方面，我会努力再向其他班长学习更多关于管理方面的经验，以便更好地提高班组水平，还要有强烈的竞争意识，定一个班组为自己的竞争对手，争取在某一个月内超越，我相信以我这种积极上进的思想，一定可以达成目标，同时在

目标之内完成使命，一切只因为相信自己！

人生道路还很长，我想我面对的挑战还很多，对于这一次的挑战，我应该牢牢抓住机会，因为展示自己优势的时候到了，所以，请领导给予我这次机会，谢谢！

提升服务水平演讲稿篇八

一、加强员工素质教育，注意员工培训。

从文明服务、职业道德、专业知识、物业管理等方面着手，采取多样化的培训方式，生动教学，是公司员工牢固树立起终身学习的思想理念，使员工更多的从学习中获取自身能力素质的提高，以适应企业和社会对人才越来越高的要求，树立全心全意为业主服务的意识。通过学习、培训和考核来提高服务水平。

1. 加深行业认识培训。物业管理的目的是为业主创造一个整洁、舒适、安全、宁静、幽雅的工作和生活环境，并且其基准还随着社会的不断进步而逐步拓展和提升。人们生活水平的改善，生活内容的充实和丰富，无论从物质上还是精神上都离不开工作和生活环境的优美。高质量的物业管理不仅仅是单纯的技术性保养和事务性管理，而且还要在此基础上为业主创造一种从物质到精神，既充分发挥物业的功能，又能在充分保障业主的合法权利的同时，通过学习了解和增加业主的睦邻意识，创造相互尊重、和平共处的群居关系。自觉地把自己的工作与人们美好的生活环境联系起来，培训能够达到把自己视作美好生活的创造者和维护者。

2. 树立服务意识培训。物业管理既有生机勃勃、前景美好的一面，又有经验不足、有待完善的一面。惟其不完善，物业管理业才充满机会、充满挑战。但是，物业员工一切工作都是服务，一切努力都是为了服务。只有树立起新型的现代服务观，才能主动地、创造性地开展服务工作。一个成熟的物

业员工，总会自觉地把为业主、使用人提供优质的服务作为职业的追求，并以此获得职业的满足感。通过学习是否树立了更高的服务意识，是物业员工职业道德修养的提升。记住：没有高素质，没有好修养，便没有好的管理，更没有好的服务。3. 提高文化素质培训。刻苦学习，不断提高文化素质，是物业管理员工提高职业道德修养的主要途径。没有较高的文化素养，良好的服务意识就无法贯彻到具体的服务行为中；作为物业员工，也无法将自己的服务精神提升到更高、更完美的境界。因此，所有的员工必须广泛地涉猎各种文化知识，汲取优秀的文化成果，丰富自己的精神世界和职业思想。

4、考核标准制定。意味着一个组织鼓励自己的员工做什么样的人，在考核制度上应综合考虑素质和业绩的关系，通过培训准确评价员工“业绩”考评结合个人素质。提升员工综合素质，营造文明礼貌的服务氛围。由于物业管理行业的员工来自各个方面，文化程度、社会阅历、年龄结构不一，参差不齐，例如；秩序维护员、保洁、绿化工文化水平较低。因此，物业管理企业必须把提升员工整体素质放在首位，利用各种形式，提升员工整体的综合素质。员工的敬业精神和礼貌待人十分重要，能够弥补因服务不周造成的损失，最终赢得业主的满意。当物业人员一时无法回答业主提出的某些专业性很强的问题，或一时无法满足业主某项特殊服务要求时，谦虚的态度和诚恳的歉意往往能得到业主谅解，甚至业主还会因受到尊重，而反过来赞扬物业服务的热情和周到。考核中量化各项考核指标，已达到学习和培训的目的。

二、建立以业主为导向的企业文化

以绩效为目标，根据绩效的要求来对员工进行要求，绩效成为文化建设的引导，一切工作围绕着企业的绩效进行而形成的文化。为了企业的绩效，是绩效导向型企业文化。也可以通过提升市场的竞争能力来获得，还可以通过降低自己的成本来获得。

1、高效运转，提高服务效率。根据服务业主的经验，感觉到业主比以前更重视服务人员的主动服务意识，他们是希望我们无时无刻不在关心他的“产品”（即服务），他们渐渐不满足于没有错误的服务，更期望服务人员创新，带给他们惊喜。我认为在解决业主问题时，更应积极主动、灵活而且有弹性。我一直觉得永远有更好的办法，这就是体现我们的专业，我们对自己负责，在和业主沟通时，我们需要摆正自己的位置，物业人员不是被动的服务提供者，而是主动的意见贡献者。切实简化工作程序，不得出现推诿、延误现象，尽量做到事必躬亲，确保流程顺畅。

2、充分考虑被服务对象的实际情况，业主对服务的期待在变化，服务人员之前定义的本职工作，业主服务的概念也在发生变化。我们需要打破以往框架，为业主提供在我们能力和成本范围内以为自己加分的服务，而好的加分服务可以给业主带来惊喜。例如；对服务的工作评价的满意程度，同时也在业主心目中留下更深刻的印象。但是我们在做任何事情都要有限度，如果掌握不好，增值服务也有可能恰恰给业主留下不好的印象。所以在提供增值服务的前提下一定要记录，常规服务内容和增值服务的主次之分，提供的服务项目是我们能力所及，且控制在成本范围之内。不断的进步，不断的提供更好的服务，让业主看见你的成长，因为你的成长离不开他们的帮助和支持，使他们给了你机会，也让业主觉得自豪，使我们实现“双赢”。

3、公开物业管理服务内容。在具体实施过程中，如保洁服务、保安服务、维修服务、绿化服务、家政服务(无偿部分)等。让业主充分感到，这样做的目的是方便他们对物业管理工作的监督和投诉，是物业管理公司向业主传达尽心服务、真诚合作的一种良好的姿态。仅仅公开了物业管理工作的内容还是不够的，就好像一个顾客在购买服装时只知道服装的款式而不知道其质量一样，他们是无法对服装的好坏做出判断的。同样，知道了物业管理工作的内容，而不知道物业管理工作的标准，业主也无法对物业管理工作的优劣

作出恰当评判。

4、公开物业管理的服务项目和标准。例如保洁工作，要使业主明确保洁人员做到什么程度才是符合标准的，包括保洁人员对各项保洁内容每天清扫几次或擦拭几次并清扫和擦拭到什么程度等等。如果这些服务的标准能够公布给业主，那么业主就很容易对我们的工作给予正确的分析和评价，也有利于物业公司和业主之间的沟通。同时，公开物业管理服务标准，也可以有效监督我们物业管理公司的各项工作，使物业公司不断地弥补服务中的不足之处，提高服务质量，最终让业主满意。使业主对物业公司可以实行有效的监督，提高了服务的透明度，公开物业管理服务人员的数量可以向业主传达这样一个信息，即物业公司有足够的人员来保障小区的各项服务工作；其次，公开服务人员的层次可以表明物业管理公司在对待物业管理项目上的重视程度。

在过去物业管理服务过程中，由于服务人员素质低下造成管理服务不到位的例子有许许多多，我们已经深刻认识到服务者的素质对服务水平的影响。因此，公开服务人员的层次也是物业公司敢于正视问题的真诚态度。如果把物业公司的服务人员公开在业主的面前，就会使业主和物业公司之间形成更有效的沟通和交流，也便于各项工作的开展。同时，对于服务者也有很好的督促作用，从而更有效地提高物业管理水平。

5、定期举办社区文化活动，活跃居民业余生活。为了搞好社区文化教育宣传活动，有意识的收集工作有宣传价值的素材（照片、图片、文稿等），观察身边的人和事，及时宣传报道小区业主、物管人员助人为乐、乐于奉献等新人新事。在一年中组织常规的业主联谊活动、儿童节、消夏晚会及重阳节等等内容。来丰富业主的文化生活。有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了物业公司与住户之间的沟通交流，创建了互动的关系，也营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

三、对服务执行工作进行全面的实时监控，完善考核机制。完善各岗位考核办法，并将服务工作落实情况、绩效考核成绩与薪酬体系进行链接。从而进一步提升员工工作热情与积极主动性。规范制度制定，明细业务流程。规章制度的建立一个企业没有制度的约束是可怕的，建立一套符合企业要求的规章制度是任何企业发展的基石。

1、明确岗位职责，建立各业务标准作业流程。用流程来推动执行者的工作，让执行者通过该流程就知道自己该做些什么，应该怎么做，而不是事事靠领导来推动。在每个流程链中提炼出几点核心内容，以便执行者能优先配置执行资源，而不是到处是重点，漫无边际。

2、建立科学合理的绩效考核制度和办法。在明确了各个岗位的岗位职责及业务流程之后，我们就可以按照各个岗位的特征及流程关键点设计适合该岗位的考核制度和办法。考核标准体现着一个组织的价值取向。最有效的管理原则就是：在考核制度的设计上应综合考虑素质与业绩的关系，一套好的考核标准，必须在“业绩”和“素质”之间安排好恰当的比例，应在突出业绩的前提下，兼顾对素质的要求。在“考核办法”上，有定性的考核和定量的考核。对业绩的考核易于定量，对素质的考核只能以定性为主；因此我们可在对“业绩”和“素质”二者的考量中，侧重于比较能够客观、准确评价的“业绩考核”；另一方面尽量在“素质”考核中量化各项考核标准，以提高其客观、准确性。

四、其他

在制度制定时，必须保持严谨的态度，不能朝令夕改，以便执行者能坚定的按照该方向执行下去。同时，在庞大的业务网络中，找出几条主要的链，根据链的实际情况，明析链的每一个流程，把复杂的东西简单化，把简单的东西量化，用流程来推动执行者的工作和真诚为业主服务的宗旨，让执行者通过该流程就知道自己该做些什么，应该怎么做，并在每

个链中提炼出几点核心内容，以便执行者能优先配置执行资源，而不是到处是重点，漫无边际。

1、吸收一批具有专业知识与丰富经验的物业人才，是公司拥有一定比例的具有专业技能的核心员工，为公司的长期发展打下良好的基础。

2、对业主进行跟踪服务。跟踪业主服务、感情投入，关注遗留问题的处理，不定期的对业主进行回访，让业主了解公司对其非常重视，心存感激，增加公司在市场竞争中的优势和信誉度。

业主在我们工作中占有非常重要的地位，如何让业主成为公司的免费宣传者，使企业可以达到长期经营的目标，就要依靠公司的每一位物业人员。业主是我们“产品”的消费对象，业主的认可将给公司带来更多有形无形的利益。因此业主服务是举足轻重的，服务质量将直接影响公司的效益。使公司在管理、服务水平上迈上一个新的台阶，促进公司和谐发展。

提升服务水平演讲稿篇九

拿破仑说过：不想当将军的士兵不是一个好士兵。我想当一个好士兵，所以就大胆来参加竞选了。我竞选的职位是计生服务中心副主任。

我知道，一定有许多同事质疑：论年龄，你是你们4个参选人中最小的；论资历，你是你们4个参选人中最浅的；论经验，你是你们4个参选人中最少的。你凭什么敢来参加这个职位的竞选呢？其实，这也正是报名之前我所反复思考的问题。我是在上周四得知这个消息的，却直到这周一早上10点多才决定报名。

我之所以下定决心来报名参选，原因有三：

一是，我想党委政府既然下定决心公选，而且允许我们大学生村干部参加，其目的就是不拘一格降人才，通过公开、公正、竞争、择优的方式选拔出适合工作岗位需要的优秀人才，为人才提供施展空间，为工作增添十足后劲。至于资历、经验，可以其次考虑。

二是，任何事物都是一分为二来看待的。一个人的优势从另一方面看，往往也是他的劣势；一个人的劣势换个角度看，也许正是他的优势所在。年龄小、资历浅、经验少，这是由既定生活事实造成的，我无力更改。但我想，正是由于我年龄小，我在工作中会更勤奋，更主动的学习，虚心向老同志请教，力争早日赶上他们。同时，因为年龄小，眼疾手快手脚活，我会更多的分担他们的一些工作，多跑腿，多干活，多服务，既做优秀的业务员，又做优质的勤务员。正是因为我计生方面的工作经验少，我会更加如饥似渴的学习，请教，不断积累，不断总结提升，既尊重借鉴原有的好经验，又不被经验收缚住手脚，因循守旧，墨守成规，而是积极地进行思维创新，不断改进工作方法、工作方式和提高工作质量，力求把工作干得更好、更快、更完美。（举车岭村养老保险思维创新增加参保率的例子）

三是，综合考察我个人的基本素质，我自信我有这个决心，有这个能力，有这种奉献精神胜任这个职位。中师时，我干过男生部部长，多次被评为三好学生优秀干部优秀青年志愿者，并在xx年3月7日我18岁中师毕业时光荣加入中国共产党。师专时，我做过系男生部部长、院里第一个学生党支部的组织委员，连续三学年被评为院三好学生，获过院优秀共产党员院优秀毕业生等称号，先后当过4名同志的入党介绍人。在支教两年里，除干好本职工作外，我还多次负责管理学生寝室，获过优秀班主任青年有效教学能手等称号。当然，好汉不提当年勇，这些都是化为尘土的过去，未来还得从零开始。但我想，过去经历带给我的自信、历练，尤其是追求优秀的一贯生活态度，对于我现在竞选的这个职位也一定是适用的。同时，在咱们政府近两年基层工作的经历，在经济发展办管

委会接待的经验，都使我养成了坚守岗位的值班习惯，认真负责、细致耐心、热情大方的工作作风，以及怎样更好的与各种不同的对象打交道，这些都是我做好计生服务工作的有利条件。

总之，就如宋丹丹所说的那样：谁也不是一出生就从娘肚子里跑步出来的，那是可以练出来的玩意儿！我有决心，有信心，有能力胜任这个职位，恳请各位领导和同事相信我，支持我！

下面我想谈谈我对计生服务中心这个副主任职位的认识。计划生育是我国的一项基本国策，计生服务中心是我镇执行这一国策的一线战场，也是为数不多的实行一票否决制的一项单独业务，党委政府每月给每个计生工作人员另加50元的特殊岗位补助，计生工作的重要性和特殊性不言而喻。作为这一重要业务部门的副主任，我认为它主要要扮演好这三个角色：领导的助手、业务的骨干和同事的班长。所谓领导的助手，就是做好为领导提供信息、整理资料的秘书，帮领导分析问题、协助决策的参谋，做领导检查工作贯彻落实的督察。所谓业务的骨干，就是自己首先要熟悉业务，精通业务，并带领大家共同学习、钻研业务，不断提高大家的业务水平；同时，抢挑重担，做好表率。所谓同事的班长，就是不要把自己当成领导，要把自己当成一名士兵，但又不是一般的士兵。打个比方说吧。排长是部队里最低一级的军官，有权下命令。而班长不是军官，是士兵的领头羊，是一名有点特别的士兵。排长说，看见没，三班长？带两个人把前面那个碉堡给我炸了。班长说，是！于是带两个人去把碉堡炸了。排长说，三班长，命令你们班去把眼前的二五零阵地给我夺回来！班长说，是！第一个站起来，冲在最前面，说，同志们，跟我冲啊！有士兵饿了，走不动了，班长说，来，把你的枪给我；给，吃我的馒头，我扶你走！虽然他自己也饿，也没有一点粮食了。每有执行危险任务的时候，班长总是抢过来说，我去！他是最优秀的士兵，是其他士兵的表率，是他们精神上的大哥哥，他主要不是靠命令，而是靠威信和表率带动大

家，团结大家，完成任务。这个比喻也许不完全贴切，但能说明我对计生服务中心副主任这个职务的认识。

尊敬的各位领导，亲爱的同事们，松下助之幸说：即便我只是一个做拉面的，我也一定要做出比别家更香更好的拉面！如果我能有幸在这次竞选中胜出，我一定恪守竞选宣言，秉承这个拉面理念，当好三个角色，服从领导，虚心学习，尽心竭力，把工作干好，做一名让党委政府放心，让领导同事认可，让服务群众满意的计生服务中心副主任！

当然，如果我竞选不成功，那说明我在这方面或那方面还存在缺陷，还要苦练内功。我会加倍努力，虚心赶上，争取在下次竞选中获胜！

我的演讲完了，非常感谢大家的支持，谢谢你们！

提升服务水平演讲稿篇十

大家好，我演讲的题目是“优质服务、共铸诚信”。

诚实守信是中国人的传统美德。自古以来恪守诚信就是衡量一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影。从假烟、假酒、假文凭到假帐、假币、假政绩；从股市造假到企业之间的“三角债”；从剽窃他人科研成果到足球场上的“黑哨”；从普通人恶意消费透支到一些地方政府言而无信，出尔反尔，开门招商，闭门宰客。凡此种种，失信的浊流，象瘟疫一样吞噬着人与人之间的信任。个人失信，害在数人，社会无信，则人人自危。

优质服务、共铸诚信，是我们长电人共同的责任。在全社会

呼唤诚信的今天，**人坚持以“三个代表”重要思想为指导，以优质服务、诚实守信为重点，以提高职业道德，家庭美德为着力点，切实加强思想道德建设，广泛开展创建“文明单位”、“文明系统”等实践活动。电力企业作为一个服务行业，**人坚持“优质为本，诚信服务”的工作服务理念。对内强化管理，对外开展优质服务。要求报装接电“一、一制”，即在一个工作日内办理完各项手续，在一个工作日内装表供电。

事故抢修“四、二制”即在接到事故电话后，四小时内为农村用户处理故障并供电，二小时内为城区用户处理故障并供电。客户接待要求“只进一个门，只找一个人，其余的工作由我们来做”实行“内转外不转”的原则。我们的服务承诺是“六个一”即一张笑脸相迎，一杯热茶暖心，一片真诚相待，一件好事解忧，一声道别相送，让每一位客户满意。让“电老虎”、“电霸王”永远成为过去！万事民为先，服务是根本。长武地处陕甘交界处，地形多为山区，属于咸供电源的末端，线路走径长，供电质量差。

针对此种情况，长电人积极主动与供电局联系，引入甘肃110千伏电源。为我县**煤矿的开发提供了可靠的电源保障。针对农村线路老化，损耗大农村电价高，农民负担沉重的现状。98年我国全面启动改造农村电网、改革农电管理体制、实行城乡用电同网同价的“两改一同价”工程。长电人也不甘落后，先后完成172个行政村，11万口人的网改任务，降低了农村电价，减轻了农民负担。几度风雨几度春秋，风霜雪雨搏激流。长电人用诚信铸造今天的辉煌。

截止今天，我县农网改造工程已完成并通过验收；农电管理体制改革已基本理顺，步入正轨；照明用电从20xx年9月1日起实行城乡同网同价，从改造前0.62元/kwh到改造后0.49元/kwh□降低了0.13元/kwh□20xx年7月我县罗峪110千伏变电站的投运，标志着我县从甘肃电源的成功引入，为我县经济的发展提供了可靠的电力保障。

只有优质服务，诚实守信，才能创造良好的企业信誉。在市场经济发展的今天，企业才能立于不败之地。