

2023年服务演讲稿集(精选7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？以下是我帮大家整理的最新演讲稿模板范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

服务演讲稿集篇一

你们好！

医院后勤服务现代化程度标志着医院现代化程度因此如何创新医院后勤工作机制充分发挥后勤管理功能和作用提升后勤保障能力和质量更好地为医院医疗、教学、科研服务、为患者服务是新时期医院后勤工作必须积极探索重要课题。

医院后勤管理是一项综合管理其特点是工种多、技术强、摊子大、范围广要保证医院后勤管理工作顺利进行首先必须建立健全各项管理制度医院应结合实际情况逐步建立系统完善后勤管理制度使后勤管理走向科学化、标准化、合理化和规范化并把每一项制度贯彻落实到科室、班组和个人对制度执行情况监督考核奖优罚劣要牢固树立医院后勤管理整体观念、服务观念、法纪观念、效益观念及社会化观念根据医院后勤工作特点注重将实现医院目标和任务作为己任积极主动服务于临床及时为临床医疗排忧解难医院服务对象是患者医院所有职工和所有部门都应牢固树立以人为本和以患者为中心服务理念规范后勤服务行为从患者需要角度出发强化服务意识创服务品牌。

医院后勤服务社会化改革是医院改革重要组成部分也是社会化大生产客观要求在一定程度上将后勤服务管理推向社会、

推向市场化发展道路是改革必然趋势是在新形势下医院管理理念进一步转变和革新医院后勤服务社会化即指医院后勤服务突破自我配套封闭模式引进竞争机制以商品交换形式为医院提供优质、高效、低耗后勤服务最大限度地发挥人、财、物综合效益其基本内容是后勤服务商品化、专业化、社会化在引入社会性竞争机制条件下根本性提高医院后勤服务水平为医院医疗技术及服务水平进一步提高和发展提供更为牢靠物质和技术保障。

医院后勤人才是保证医院竞争力重要根据需要要有计划。

制定培养、引进保证后勤人才储备创造有利于后勤人才成长舆论环境首先要培养后勤管理人才医院后勤管理队伍素质高低在很大程度上决定着后勤保障工作质量好坏必须建立良好人才成长观给他们以足够空间与环境鼓励人才自主创新和创造在继续教育同时鼓励人才自我成长多角度、多培养要造就合格医院后勤管理干部有效办法便是开展医院后勤规范教育与培训提高医院后勤管理队伍素质与水平其次要培养和引进具有相关专业技能知识后勤专才随着医院学科建设不断发展、现代化技术进步、设备规模扩大后勤工作涉及范围和知识面越来越广后勤管理工作难度越来越大后勤管理专业化程度越来越高要岗位培训鼓励员工参加各类技术培训进行等级及职称考试采取多种形式学习新知识掌握新技术提高后勤管理人员工作技能一专多能更好地完成后勤服务工作。

后勤保障工作要紧跟时代步伐顺应改革发展医疗行业就必须不断自我发展进步而一切进步都依赖于后勤学术理论更新唯有如此才能带动后勤工作创新发展因此医院有必要组织相关后勤科研学术人员积极钻研后勤学术理论掌握新知识、新技巧再结合医院实际情况灵活采用提高后勤保障质量应培养和扶持一批后勤学术学科带头人既为后勤保障进步提供科学技术支撑也为医院自身创造一批后勤学术人才从根本上解决管理智力与人力问题为后勤工作良性发展奠定扎实基础。

服务演讲稿集篇二

女主持：亲爱的'多芬新老会员朋友们

合：大家下午好！

女主持：八月中秋，激情似火。感受着那轻柔的芬芳，伴着那优美的旋律，今天，我们迎来了“多芬”时尚女主持人星——健康美丽沙龙大型联谊暨多芬化妆品展示会，在此，首先祝愿我们今天在座的每一位女主持同胞青春永驻、笑口常开。

男主持：青春飞扬，我和美丽有个约会；快乐相随，我和多芬结伴同行。在这欢乐之时，让我们每一个人都许下真诚的愿望，愿快乐、美丽、平安与祥和充满生活的每一天。

女主持：今天，我们多芬的新老会员们欢聚一堂，这里即将开始的是一场盛况空前的美丽之约，它是联结友谊、绽放激情、放飞梦想的舞台，我们每一个人的风采都将成为这星光灿烂的主旋。

男主持：常言道，爱美之心人皆有之，女主持人与美丽似乎就是孪生的姐妹，女主持人天生爱美，女主持人无时无刻不在装点着世界、创造着美丽。为重塑女主持人的美丽，为女主持人的美丽再添新彩，多芬，义不容辞。

女主持：曾几何时，多芬，这个优雅的名字走进了我们爱美女主持性的视野，它以其物美价廉、经济实惠的独特优势成功打入了全国著名化妆品行列。多芬，终于在今年3月份飘然来到了我们美丽的扎鲁特大草原，为爱美的我们带到了春天般的温馨和浪漫。下面有请多芬化妆品专卖店扎鲁特旗分店总经理与大家共同分享美丽之约。——（由经理请出美导，美导做公司和产品简介）

男主持：一缕馨香传递了醉人心脾的美丽之约，一双勤劳的

美手圆了多少爱美女主持人如痴如醉的美梦，她们是美丽的天使，她们将美丽进行到底。

女主持：的确，平日里，她们用双手为爱美的女主持性带来了美丽，今天她们用自己的舞姿为大家献上自己的祝福。下面有请多芬化妆品专卖店扎鲁特旗分店全体员工为大家倾情演绎动感十足的群舞——《给我感觉》。

男主持：随着一曲青春飞扬、活力四射的舞蹈，似乎已经把我们身上的每一个细胞调动了起来，看着今天如此绚丽夺目的会场，真是让人激动不已，因为，今天的多芬化妆品店为了答谢新老会员们的大力支持和厚爱，听说，准备了好多厚礼哦。

女主持：不错，我们多芬化妆品经销店为了答谢咱们新老会员朋友们对多芬的情有独钟，今天的联谊会特意设置了游戏夺夺魁、无底价拍卖、有奖问答、当场购买打3.5折等等诱人的活动，机不可失，失不再来，您还在等什么？具体事项请我们的美导3来为大家做详细介绍。

男主持：轻松一下做个互动游戏，叫做“前方战士支援”，看看今天哪一支方队将成为最幸运的组合，奖品多多，赶快行动吧。

服务演讲稿集篇三

“一年好景君须记，最是橙黄桔绿时。”金秋的渭北高原已进入收获的季节，美丽的漫泉河畔西电成教的莘莘学子们，即将告别渭北国防教育基地踏上新的征程。此时此刻，我内心深处涌动着无数的感动和难忘。最难忘，这五十个日日夜夜同学们的坚强和自信，无数次的感动着我；最难忘，这五十个日日夜夜渭北国防教育基地晋主任、董部长和全体教官、全体为我们学生服务的后勤人员的奉献，无数次的感动着我；最难忘，这五十个日日夜夜留守渭北国防教育基地的代课老

师、班主任老师的忘我工作精神，无数次的感动着我；最难忘，这五十个日日夜夜学校领导和全体老师时时刻刻心系基地莘莘学子，无数次的感动着我。此时此刻千言万语都难以表达我感激之情，请允许我向全体同学、基地领导、老师、瑞德教育(集团)的全体同仁致以最崇高的敬礼！

时光飞逝，转眼间我们在渭北国防教育基地的“封闭式考前强化及军事化训练”就要结束了，在这里学校学校领导让我作一个工作总结，可是写在纸上的一切都显得是那样的苍白，那样无力，而印在我内心深处的却是那样的厚重，那样让人难以忘怀。

感动之一

是同学们的坚强自信、刻苦学习，让我无数次的感动。

在金秋八月，这个曾经诞生了国际主义战士的绿色军营，一夜间突然传来了朗朗的读书声，这正是立志报考西电成教的莘莘学子们，在这里接受“封闭式考前强化及军事化训练”。

五十天来同学们刻苦训练，认真学习，大家以坚强的意志，接受着这从未有过的学习方式。同学们挑灯夜战，成立学习小组互帮互助，代课老师认真备课，精心使教。炎热的夏日里，同学们挥汗如雨，坚持在教室里学习，没有一个人缺课，没有一个人迟到，大家共同信守着一个承诺：“背水一战，备战成考”。张鹏飞同学用自己辍学一年打工的亲身经历告诉大家必须刻苦学习改变命运，他还主动担当起英语学习小组辅导员，用自己一年打工生涯中如何学习英语的方法，调动大家学习英语的兴趣，帮助大家学好英语。

坚强和毅力给我们的学习增强了信心。无数个学习中的点点滴滴构成了我一次次的感动。

7月21日，军训刚刚开始的第一天，张莹同学就病倒了，高

烧39。8度，打完针还躺在床上上的时候，张莹的妈妈打来电话，车都准备好了，要来基地看她，张莹却坚强的告诉妈妈说“您不用来，放心吧，老师照顾的很好，我已经好了。”第二天就投入了紧张的训练，直到今天张莹同学没有请一天的假。

张莹，张鹏飞同学在8月13日的班委选举中，被当选为学习委员。由于有一大批像张莹，张鹏飞他们一样的同学，在这五十天的学习中，珍惜一次次学习机会，不放过一分一秒的学习时间。使我们绝大多数来基地学习的同学，学习成绩有了明显的提高。在这段学习过程中，我们对一班的同学进行了2次考试，二班的学生进行了一次考试，通过对一班同学2次考试成绩的对比，我们惊人的发现，参加2次考试的同学，97%的同学第二次考试成绩比第一次考试成绩都有了大幅度的提高。有30%的同学成绩提高了30分以上，60%的同学们的都分别提高了10-20分。刘俊峰同学2次考试总成绩名列全班第一。最让人感动的是于硕同学第二次考试成绩比第一次考试成绩增加了80分。数学第一次考试仅仅考了20分，然而通过2周的学习之后，第二次考试数学单科成绩达到69分，这是一个惊人的成绩，这是一个质的飞跃，让我们一起为于硕同学鼓掌加油把！当然，不仅仅是于硕，还有武聪同学，第二次考试成绩比第一次增加了60分，郭凌凯，刘焕，同学增加了57分，姚坤、武秀丽同学增加了44分，李宏平，陈佳，等九名同学增加30分以上。恕我不能在此一一列举，请我们亲爱的同学们再一次伸出你们的双手，为我们这些刻苦的同学们鼓掌吧！

正是这样，同学们把信念留在心中，把基地作为课堂“惜光阴百日犹短，看众志成城，拼搏第一，细安排一刻也长，比龙争虎斗，谁为争峰”正如段芙蓉同学所说的那样：“我以为我很勇敢，所以我步入了这样的一段生活，后来我发现，我很幸运，有了这段经历”。这就是对我们这个特训营最好的总结。

同学们，每一个人都是一座山，世界上最难攀登的山其实是

我们自己，往上走，哪怕是一小步，都是一个新的高度，希望我们全体同学经过此番历练，都能够攀登上理想的巅峰。

在这里我有一个希望，那就是希望大家能把在基地培养出来的优良品质，在基地锻炼出来的特别能忍耐、特别能吃苦的精神，把在基地学到的讲文明、懂礼貌，团结友爱，勤奋学习的良好习惯，带回西安，带到今后的学习和工作中去。大家说能不能做到，（能），请给自己一个掌声！

服务演讲稿集篇四

光阴似键日月如梭一转眼我在xx的服务岗位上已度过了xxx个春秋，在这些日子里，我感受着xxx年的艰辛和收获，用心搜索着xxx年的奋斗与追求，在过去的这段日子里我身为xx人我们虽没有经理金戈铁马的峥嵘岁月，但我却有英雄一般的壮志豪情，火一般的热焰豪情，虽没有驰骋疆场的丰功伟绩，但我们始终奉贤在餐饮服务的主战场。

记得我刚刚成为一名服务生的时候，爱闹爱玩不懂事世，几进几出这个温暖的家庭，我退缩过彷徨过xxx□当我经历了一次次社会的洗礼，明白了生活的艰辛，这是有让我看到了同时们在困难的情况下依然满腔热情的工作，他们对服务事业的中心与执着和对xx真挚的爱深深的吸引了我，也正是再他们的感染下，我开始认真学习业务知识和技能从零开始，平凡的生活因此而充实而绚丽多彩，工作的体验让我感受到了工作的艰辛和成长的快乐，体会到了xx人身上特有的敢于吃苦的品质。

选择了xx□因为他寄托着我的期望和梦想，正是有了无数的xx人无怨无悔的工作，才使我们工作生活的环境更加美好□xx我的理想就在你这里□xx我的理想就从你这里开始，你就是我无悔的选择。我愿在你的这片蔚蓝天空中振翅翱翔。

服务演讲稿集篇五

服务具有功能服务与心理服务的双重性

“服务”的这种双重功能性，表现在：服务不仅能够满足基本的功能服务，同时也应该满足顾客对于心理服务的需求。换句话说，服务是一种特殊的产品，区别于有形产品，服务具有自己的特效性质，为什么我们常说，服务也是产品，说的就是这个道理。

给大家举个简单的例子，我们都爱好旅游，那么旅行社的功能服务就是帮助我们解决食、宿、行、游、购等方面的实际问题，对不对？这就是功能服务，也是基础服务，也称为“硬服务”，如果一家旅行社只能为我们提供以上“硬服务”，我们会真正满意吗？如果不满意，旅行社具备竞争力吗？我们在旅行途中是不是更加期盼得到“品质、安心、价值、感觉、服务与文化”这些体验。只不过这些“期盼”没有固定的标准可以衡量，唯一衡量的标准就是我们的认可。那么我们期盼的，认可的就是心理服务的功能体现了。心理服务的特性还体现在服务的双关系理论中，那就是“服务即交往，交往即服务。”在这个理论中，服务是通过人际交往实现的，是轻松愉快的经历。

那么服务能带给我们什么呢？我认为至少有以下三方面：

1、服务带来差异化，差异化带来业绩。这种差异化的认可可以带来巨大的业绩。海底捞的成功就在于差异化的服务！全国电商平台有成千上万家，我们微折购平台两年不到，拥有用户4000多万，年销售额轻松上亿，成绩斐然，差异化竞争也是成功的原因之一。我们怎样利用差异化的产品，面对顾客提供差异化的服务，是值得我们思考的问题。

2、服务带来口碑，口碑带来业绩。如何达到了口碑效应，如何提升服务，改变客户认知。也需要我们认真思考。

3、服务带来忠诚，忠诚带来业绩，这一点更加毋庸置疑。

了解完服务，接下来我与大家一起探讨：怎样更好服务？

探讨这个问题前，我先跟大家分享两则小故事：

宁波有一座德国人修建的桥梁，叫灵桥。德国西门子建筑公司于1936年5月建成了大桥。采用当时最先进的欧洲技术，建桥总承包商即为德国西门子洋行。宁波市政府外事办公室的工作人员在20xx年下半年，曾收到一封来信。在信中，西门子礼貌地提醒灵桥70年的使用寿命已到，应对其进行精心保护。

20xx年岁末，上海市政工程管理局收到英国一家工程设计公司的信函，信中说，外白渡桥的“桥梁设计使用年限为100年，现在已到期，请对该桥注意维修”，同时还重点强调“建议检修水下木桩基础混凝土桥台和混凝土空心薄板桥墩。”发来此函的是英国霍华思厄斯金公司——上海外白渡桥100年前的设计与建造单位。其全部手工绘制的图纸，完成于1903年8月25日，中方存留的一套图纸共六卷，至今留存在上海城市建设档案馆。

这两则小故事令人感慨，更加令人感动。服务是一种责任。在社交电商中，我们天天面对的几乎都是微友，有熟悉的，更有陌生的，但每一个微友都是潜在的客户，都是有情感的。很多时候，客户满意是因为我们的服务达到或超过了客户的期望值，但这时客户仍然是一个理性的客户。如果我们工作再进一步，在情感上、责任上感动了客户，这时的客户就会变成感性的客户，一个感性的客户在做决策时往往会渗杂很大程度的情感因素，而对其它因素如价格等视而不见，对企业的忠诚度也因情感因素而大幅提升，其实很多时候感动客户并不复杂，我曾经经历过这样一件小事情，有个顾客买了一双59元的鞋子，但是尺码买小一码了，当时没买运费险，寄回去换货，需要承担10元的运费，顾客没跟我明说，但从

她聊天的信息中我揣摩到了她无奈的情绪：买个价位不高的鞋子就是图个性价比，如果换货无形中多了10元的成本，如果退货，不但鞋没了，还要亏10元的运费。我立马转了10元对她说，“亲，不满意可以随时退换哟，直到你满意为止”。虽然这笔业务我没赚一分钱，但是最终她由顾客变成了我的忠诚粉丝。

服务其实是分层级的，底层是满意服务，然后是惊喜服务最后是感动服务。如果你能提供感动服务，那么你的顾客对你定会不离不弃了。

家人们，请记住这句话：“服务的最高境界，就是把自己当成顾客！”

再给家人们分享一个“铁杆与钥匙”的故事，

一把坚实的大锁挂在大门上，一根铁杆费了九牛二虎之力，还是无法将它撬开。钥匙来了，他瘦小的身子钻进锁孔，只轻轻一转，大锁就“啪”地一声打开了。铁杆奇怪地问：“为什么我费了那么大力气也打不开，而你却轻而易举地就把它打开了呢？”钥匙说：“因为我最了解他的心。”每个人的心，都像上了锁的大门，任你再粗的铁杆也撬不开。作为服务者，只有了解顾客所思所想，才能将提供的服务化作一把细腻的钥匙，进入顾客的内心，提供顾客所期待的服务。

谢谢大家！

服务演讲稿集篇六

大家好！

我叫xx□来自大厅的一名普通员工，我演讲的题目是《餐饮服务》。

我店从7月份的开业到8月份的发展再到9月份的低落，我们有过艰辛，我们有过快乐，我们有过失落。但我们不会忘记，没有企业的发展，哪有小家的幸福，没有企业的辉煌，哪有事业的成就。酒楼与我们紧密相连，我们汇聚与此，不能仅限于把它当作谋生的手段，而更多的是以感恩的态度去面对它。服从领导，听从指挥，刻尽职守，无私奉献，把企业的利益放在最前线。受钓鱼钓的影响，我们不能决定今天酒楼能来多少客人，但我们能做到让来的客人满意，并成为我们的回头客。

要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。但就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱和忠诚。我希望用我们的努力，用我们优质的服务，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

我的演讲完毕！谢谢大家！

服务演讲稿集篇七

很荣幸能够站在这里与大家分享我工作中的感受，我踏入武警总医院已经有5年了，5年护理生涯使我学会了很多，也懂得了很多；从进入医院的那天起医院就给我们灌输要抓好服务

质量，提高患者满意度。从满意服务到感动服务意识的延伸，这种服务意识已经很自然的印在了我的心里，但如何将感动服务融入到我们日常的护理工作中，是我一直学习的过程。

我工作在南一科，我们科室服务的对象大多数是军职以上的首长，由于首长接触的环境、知识层面的不同使首长对感动服务的期望值也越高，这也是对我们工作中很大的考验。主任常教导我们的一句话“工作中一定要学会用心，这样才能把工作做好”。我自身认为感动服务就是在于用心服务，为每位患者提供个性化服务，让患者感动是要发自内心的呵护，真正实现：用心倾听、耐心解答、精心护理、细心照顾、热心服务、衷心祝福。

首先，增强自身的服务意识，态度决定一切，细节决定成败，一个人对待工作的心态，是积极地还是消极的，直接影响护理服务质量，我们要增强服务意识，改善服务态度，提倡主动服务。变“被动服务”为“主动服务”就是从“要我服务”向“我要服务”的转变。注重三前服务，护士应走在患者呼叫之前、想在患者需要之前、做在患者开口之前。如实际工作中积极主动与患者沟通，及时了解患者的需求，然后尽量满足患者的需求。

其次，提高自身业务水平，包括理论知识和临床技能，娴熟的护理技术是取得病人的信任，建立护患关系的重要环节。如果没有过硬的技术，再好的态度也会造成患者对我们的质疑和不满，因而，技术是护理服务质量的基石。熟练的操作技术可以很容易让患者信赖，其相反就很容易造成患者对护士的及其不满。例如：在工作中，会遇到由于输液过程中没有一针见血，造成患者二次疼痛，直接造成患者对护理质量的不满。向患者进行健康宣教的时候，患者会提出诸多问题，拥有扎实的理论基础，才能够正确的回答出患者想要知道的答案，才能使护士充分的得到患者的肯定，这些都是患者满意的前提。

服务还要体现艺术性，就是有效地与患者沟通。沟通是搭建让病人满意的桥梁，是做好各项护理工作的基础，我们要通过沟通与病人建立更加和谐的护患关系，为病人提供更优质、温馨、个性化的服务。沟通的主要途径——语言，语言是人类交流思想感情的工具，是一个人思想、感情、能力、爱心等多种素质的综合体现。护士的服务对象是病人，护理工作中很多时间是与人打交道，护士的语言交流比其他职业的语言更为重要。无论是入院介绍、心理护理、健康指导等，护士都必须先用语言与病人沟通。根据不同的对象和不同的心理特点，给病人以启示、开导、宣传等有关保健知识，解除病人思想顾虑和负担，取得良好的配合。俗话说：“言为心声。”护士良好的愿望、诚挚的关心与美好的心灵都要通过语言来表达。常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。护士美好的语言可使病人感到温暖，增加战胜疾病的信心和力量，产生药物不能起到的作用。

我也是在不断的学习和积累，工作中对于感动服务做的还不够好，只是和大家一起交流，学习，希望能够借鉴更好的方法，提升患者对护理服务的肯定和满意，向极致化服务的延伸。我主要上的是责任班，责任班更是和患者直接接触的班次，从患者入院到出院责任班都起到了主导作用，从患者的治疗到患者的健康宣教等都要由责任班完成，如果责任班的工作环节没有做好，也就直接影响到科室的满意度，责任重大，压力相对也较大，怎样才能做到让每位患者都满意呢？由于每位患者的要求和态度各有不同，可能同样的方法放在另一位患者身上就行不通。在平时护理工作中，学会了观察病人的一言一行，善于感觉和识别，从而捕捉病人的服务需求，这样才能根据不同的患者制定个体化服务。在查房与患者交流的时候，我会经常询问患者“对我们的工作还有什么不满意的地方吗？”“我们做的还有什么不周到的地方？”。真正了解患者内心的需求和想法，然后总结，改正。从病人满意的地方做起，从病人不满意的地方改起，注重做好对病人意见的收集。

患者住院对自己的检查和治疗结果是最关心的，健康宣教起到了很重要的作用。在最快的时间内让患者了解自己的检查结果和治疗效果很关键。基本上每位住院的患者都要采血，我都会在当天下班前将患者的化验单打印好，为患者讲解，让患者第一时间放心，像我们科室好多都是经常住院的患者，我还会把患者上次住院的检验结果调出来做对比，这样讲解起来会更有效果。住院期间的每项检查都做到及时跟踪，及时反馈，患者都很满意，觉的工作做的很细，真正站在了患者的立场上着想。

护士长常给我们敲警钟，一定要“细化日常工作，提供星级服务”，确保疗效，服务周到。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，抓服务没有简捷途径可走，只有脚踏实地的做好每件事。

从小事上做起，从细节上做起。对于护理人员来说，一个微笑、一句话、一举手、一投足都是极小的细节，但这些细节都会对患者或家属产生不同的影响，例如：在服务患者的时候做到“您好”为先，“请”字开头，“谢”字结尾，微笑服务。接待新入院患者的时候要热情迎向前；对出院的患者要主动帮患者提拿行李，送至电梯口，再送上祝福的话语；患者到护士站问话的时候要主动站起来，或许我们的护士站起来表示尊重时他不会在意，但护士坐着回答时他一定会感觉不礼貌；接听呼叫器时，语气要温和，回答“马上过去”给病人以肯定的安慰；遇到没有陪护的病人，在输液过程中用餐的时候把患者的饭菜摆在床旁，主动协助患者用餐；在患者输液的过程中，给患者倒好水放在桌边等，我做的都是很平常的小事，平凡而又琐碎，我想如果我们能把每一件平凡的事做好就是不平凡，把每一件简单的事做好就不简单。把“注重细节”的思想时刻牢记在心中，并把对细节的贯彻在实际行动中，“大处着眼，小处着手”，才能做到最高的护理服务质量和最优的护理服务。

克服自我，把病人看成永远是对的，把病人是否满意作为衡

量服务的尺度。工作中做到想患者之所想，急患者之所急，把患者的难处作为服务的难点，把患者的需要作为服务的内容。心情不好时不能把自己的不良情绪带到工作中去，更不能在病人面前有所表露；与病人发生误会或冲突时做到把“对”让给病人，切记病人永远是对的；要有足够的耐心，耐心倾听患者的主诉；正确对待病人的投诉，不要让病人带着不满离开，要学会和病人说“对不起”。如，在为病人输液时，第一针没有扎上，不要埋怨病人血管不好，要真诚的向病人说声“对不起”，扎完针后再用碘伏消毒第一个针眼，间接的表达对病人的注重和歉意。

日常工作中总结出十个“一点”，仪表美一点，微笑甜一点，问候多一点，言语暖一点，查房勤一点，观察细一点，行为轻一点，业务精一点，帮助广一点，亲情浓一点。将这些植根于心里，变为习惯和自然，贯彻到护理工作中。

时刻牢记“干部病房无小事，服务里面有政治”。针对科室的特殊性，做好自己的本职工作。把我们的爱心、热心、耐心、细心、关心和责任心投入到护理工作中去，以人为本、以病人为中心，以病人的满意为最终服务目的，进一步加强医患沟通，使护理服务更贴近病人、贴近临床、贴近社会，真正体现感动服务的深刻内涵，真正实现患者第一。

感动，源于护士对患者绵绵不绝的帮助；感动，源于护士为患者发自内心的关心；感动服务，就是对患者以心比心，只有这样才能赢得患者的满意，赢得患者的感动。