

2023年送元二使安西的教学反思 送元二使安西教学反思(通用5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

服务心得体会篇一

一、统一思想，领导高度重视

社区党支部高度重视党员志愿者服务队的建设以及党员志愿者服务活动的开展，专门召开了党支部会议，研究和部署党员志愿者服务活动的安排，特制定了党员志愿者服务活动计划，务求从思想、行动上保持高度一致，做到领导重视，干部职工团结的良好势头。为开展好这一活动，我们积极做好宣传工作，利用宣传栏等形式在全社区范围内广造舆论、营造氛围，力求扩大影响力度，弘扬志愿精神。

二、积极开展党员志愿者活动

党员，担任党建工作指导员、联络员，充实党员志愿者服务队伍。通过社区党员和社区共建单位党员志愿者活动共搞，资源共享、合作共建的运行机制，推进城市党建工作。通过政策义务宣传队，经济建设奉献岗等形式帮助群众，服务经济发展。通过建立党员义务巡逻队等，服务社会和谐稳定建设。通过参与环保宣传、扶贫结对等大型志愿服务项目，发挥党员志愿者在奉献社会、弘扬正气方面的作用。

三、夯实社区基础 着力组建党员志愿者队伍

党员志愿者服务活动是以“奉献、友爱、互助、进步”为宗

旨、以志愿服务为主要形式的一项社会主义群众性党员活动。随着社会的不断发展，党员志愿者活动已成为参与社区服务管理的一支重要力量。社区党支部对全体党员进行了志愿者行动动员，要求全体党员以身作则，率先行动，积极投身于这一行动中，群力群策，响应上级号召，争取圆满完成任务。同时借我们的志愿服务系列活动的广泛开展，进一步扩大党员志愿者的影响，弘扬社会新风，促进两个文明建设的协调发展。

服务心得体会篇二

春节，是一个让所有人魂牵梦绕的节日。它寄托着思念，满载着期盼。

平时凝静的火车站也要开始热闹起来，负责火车站的工作人员们也要开始忙碌起来。经过一年的离乡别井到外打工的外来务工人员也要准备回家过年，与家人团聚，解决平时的思乡之情。因此，火车站不仅仅需要一批工作人员去为他们服务，更需要一批不求回报的志愿者们去做义务劳动，为他们服务，使他们能尽快回家与家人团聚。为了在打造“平安春运、和谐春运”曲靖20xx年春运期间，铁路团组织积极整合社会资源，共招募、培训了300余名青年志愿者，在全市铁路、主要客运车站的各个岗位上，为旅客提供全天候志愿服务。我感到非常的荣幸，因为我也参加了这一次的春运志愿者服务的行列当中。而且这一次的活动给了我巨大的感受。

自从我成为了一名春运志愿者之后，深深感受到了离家在外的游子那种对家、对亲人、对团聚的渴望。

记得那天晚上，当一名旅客向我询问能否买到回乡的火车票时，那焦急的神情打动了我。他说他刚拿到务工的工钱，就直奔火车站买火车票，就是希望能够早一点回家。看到他双眉紧缩，生怕买不到回乡的车票，我把他带到发售全国票务的售票处并安慰他：“放心，一定可以回家过年的。”并报

以诚恳的微笑，听着这话旅客一下子也平抚了许多。

目睹到了人们匆匆返乡的身影和春运铁路工作者的艰辛，当我作为一名志愿者服务铁路春运，我也认识到自己服务的重要性。为了能够让每位顶着萧瑟寒风进站乘车的旅客能够安全、顺利地回家过年，我们积极引导旅客进站上车，耐心的解答旅客提出的各种问询。无论工作多么艰辛，在服务旅客时我们的脸上永远洋溢着微笑。看着旅客们踏上归乡的征程，我们的心情是快乐的，我们要用我们的努力和微笑温暖了整个春运，温暖每一位乘车旅客的心。看着每一位被我们帮助的旅客顺利进站，听着耳边传来的一声声“感谢”，我们的心中洋溢着自豪和满足。也许我们做的只是一些小事，也未必能给春运的困难带来什么多大的帮助，但是能够陪伴那些思乡的旅客一起等待，并看着他们踏上回家的列车，心中很是温暖。也许这就是我和我的志愿者伙伴们坚持在最艰苦的岗位上的源动力。

我记忆犹新的是那一次帮助一个旅客搬运行李，送她上车。那人为表达谢意，从钱包里掏出钱递给我。我是志愿者，而不是来挣钱的，我笑了笑，摆了摆手，微笑地说：“不用了。”转过身向着服务点走回，这天阳光明媚，我用手轻轻擦去脸上的汗珠，穿在身上的义工服在阳光照耀下特别醒目，回来的步伐也显得特别轻盈，快捷。原来，帮助别人的感觉是这样的舒畅，快活。志愿服务工作中，为旅客送开水是最简单的任务之一。“虽然送开水很简单，但能为旅途劳顿的人们提供力所能及的帮助，我们很高兴。”与我同行的一位志愿者说，“从旅客的笑脸上，我能感觉到一股股温情在旅客心间流淌。”在火车站“志愿者服务台”这个岗位上，像我们这样的志愿者每天要为上千名旅客送去开水，有人笑言：“志愿服务这些天，倒的水比自己之前10多年倒的水都多。”铁路春运工作要面对成千上万的旅客，接触各种身份、职业的人，满足不同的需求，解决各种困难，提供不同形式的帮助和服务，这是对铁路服务工作的考验，也是对青年志愿者个人能力的考验。与我同行的志愿者说，通过志愿服务，

自己“更好地了解了铁路和铁路春运工作，体会到了铁路工人的辛苦”。与他们一样，我的收获也很大。在志愿者工作当中，我认识了这样的一位“小朋友”小魏今年只有14岁，是一名中学生，也是火车站今年年龄最小的志愿者。由于长期沉迷于网络，小魏一直以来都有点抗拒在真实世界中与人交往。通过志愿服务，小魏说自己重新找到了真实生活中的快乐，“当青年志愿者那种被别人需要、被人感谢的感觉，是网络中难以找到的，真的要感谢青年志愿者工作对我的改变”。他说：“举手之劳，收到的是真诚的感谢，看着旅客平安上车，脸上绽放出笑颜，我感到特满足，特快乐！志愿服务让我体验到了与网络虚拟世界完全不同的感觉。”是这次志愿服务，改变了他。他还告诉我等他回到学校一定要好好学习，不在迷恋网络，向我一样能够上大学。听到这里我觉得此次活动真的给予了我很多感动与收获。

在工作的过程中，我同样也遇到了一些不会经常出现在自己身上的问题和困难，所以不太懂得去解决，但是这却给了我一次机会去积累经验，以便下次遇到相同的问题也可以解决。在帮助旅客时也会遭到个别人无视，甚至会加以白眼，难道就因为那些个别的人而放弃所有需要帮助的人吗？很显然我并不能放弃，所以我学会承受，并保持热情。因为我是志愿者！！活动中我在安检口、火车站一楼至二楼之间穿梭，为乘客拿行李。虽然累得筋疲力尽，但还是很兴奋，辛苦我一个，平安一群人。活动是劳累的，无论是生理上还是心理上。酸疼布满全身，迷茫了遮掩了心灵。有时不禁想到，这么辛苦到底是为了什么？无偿的付出为的是是什么？难道是为了个小小的社会实践？不，不是的。我只是想帮人，没有其他理由，因为帮人会让我觉得快乐。谁说义工是无偿的？那一声声“谢谢”不就是对我们最好的报酬吗？作为志愿者帮别人扛扛包，指指路，扶助老弱病残乘车，是很平凡的事，但对于那些被帮助的人却能给他们心里带来温暖。

此次活动不仅仅提高了自己的自信心和胆量，更能帮助他们尽快回家与家人团聚。此次志愿者服务活动还考验了我自己

的耐心和自身素质，也继承了中华民族的优秀传统文化助人为乐。

为期五天的志愿服务中，我和我的志愿者伙伴们对曲靖站由不甚了解到几乎可以称为“站通”。现在，当旅客向我们询问不同车次的检票口时，我们已经可以不用查询资料而脱口而出；当外地游客向我们询问问题时，志愿者们可以给出满意的答复，那种身为一名中国人、身为一名中国志愿者的自豪感油然而生。

铁道团委负责人表示：“开展春运志愿服务活动，一方面为大学生搭建了一个实践的平台，在服务过程中让他们经受了融入社会、服务社会、提升自我的有效锻炼；另一方面，也使春运志愿者了解到铁路职工敬业爱岗、无私奉献的精神，进一步增进社会公众对铁路春运工作的理解和支持。”同时得到志愿者热情服务的旅客也纷纷表达着感激之情。

20xx□我们缘聚怀化，共同春运。我们在这里相识，共同学习，相互鼓励。点滴之间，我们更加成熟。

无助，汗水，疲倦。我们依然坚守。

正是火车站的春运高峰期，年假的5天身为志愿者的我投入到志愿者中贡献一份自己的力量，送出微笑，送出温暖，为旅客出行提供便利。通过参与志愿服务，我也从中受益，获得锻炼，这里有学校里所学不到的知识与技能。

当你看到那一个个迷茫的眼神，当你看到一个个拿着繁重物品的旅客，当你看到孕妇和小孩时。就是我送上温暖的时候。

“你好，需要帮忙么？”.....

只是一个小小的问候，只是一个小小的帮忙，但是旅客们都真诚的感激。

通过志愿者活动，我亲身感受到“春运”客运服务工作者的肩上的责任。为了让更多的旅客能够安全、顺利的出行，他们积极引导旅客进站上车，耐心的解答旅客提出的各种问询。无论工作多么艰辛，在服务旅客时他们的脸上永远洋溢着微笑。看着旅客们踏上征程，他们的心情是快乐的，他们用艰辛和微笑温暖了整个春运，同时也温暖了每一位乘车旅客的心。

5天的志愿者活动了，要道别的不只是一起工作的伙伴们，还有火车站的工作人员们。我不会忘记你们的！一份喜悦，一份忧愁。喜的是帮助人很多，收获到很多。满载而归的同时，疲惫的身体终于可以得到充足的休息。忧的是曾在一起工作的伙伴匆匆而别。昔日里的快乐，只能埋藏在记忆之中。那一幅幅笑脸，只能不时在脑海中浮现。

人们常说：“助人为快乐是为人之本。”能够帮助有需要的人才能体会真正的快乐。是的，旅客的感谢是对我们最大的激励和鞭策，我与我的朋友约定如果明年还有志愿者服务活动的话，我和同伴还要来当春运志愿者，使春运志愿精神延续和传承，把我们的真情和爱心接力下去。

最后祝愿每一位思乡的旅客一路平安，新春快乐！

服务心得体会篇三

酒店客房实训是《前厅与客房服务管理》重要组成部分，其目的是使学生将在课堂上所学的基本理论知识与实践相结合，从而提高对知识的理解和掌握能力，同时强化学生的动手能力。在此过程中培养学生对酒店业正确、积极的态度，培养学生适应和独立从事实际工作的能力，提高人际沟通能力，从而使之得到全面锻炼，为毕业后快速成长为专业人才奠定基础。

酒店客房实训的基本任务是要求学生在实习期间了解所在实

习部门运作的情况，结合理论知识之所学，获得相关方面的实际操作技能。

目前，贺州全市旅游星级酒店总数达到15家，其中三星级6家，占40%；二星级9家，占60%。全市有一定规模、纳入旅游行业管理的酒店26家，床位超过4000个，包括社会酒店全市有1.2万个床位以上。根据《广西贺州市旅游业发展总体规划(20xx-2020年)》，在20xx年之前，将贺州市区发展成为旅游服务中心：五星级酒店1家，四星级酒店3家，三星级酒店10家，二星级酒店10-15家。都市便捷酒店位于市区地带，交通极为便利，湖广大市场就在酒店对面。酒店客房环境优雅，将为客人提供舒适及松弛的住宿空间。

客房部在酒店地位十分重要，为宾客提供安全、舒适、清洁的居住房间和配套设施，通过客房周转为酒店带来经济效益。

我们一来到酒店就受到服务员的热情接待。接着，客房部的黄大姐带我们上楼参观并收拾客房。我们先是看着黄大姐收拾一间客房，接下来我们也参与到其中，第一步是打开窗户窗帘通风，然后除去床上的被套、枕头套、床单，并拿来干净的换上，整理摆放整齐、美观；接着收捡垃圾以及清洗茶杯和烟灰缸，把各种物品归回原位，检查房间里消耗了多少日常用品，补充物品(纸巾、拖鞋等)，检查客人自费用品记录并上报总台；再清理卫生间、拖地板和抹尘，一间客房就整理完成了。

从服务过程来看，客房服务员的岗位是辛苦琐碎的，在服务特点上是随机不可控制的。服务员需要有吃苦耐劳的精神，打扫整个房间并非轻松，属于体力活，必需有不怕脏不怕累的精神。要有细心周到的服务，客房的每件物品的摆放都是有标准的。

虽然我们的实训时间只有一个上午，但在实习实践过程中，长了新见识。

在时间过程中通过接触具体实际工作强化了动手能力，了解到了客房部的服务流程，掌握了基本操作技能。通过实践操作是我加深理解专业理论知识。

在服务过程中，当我亲身体会的时候，才发现并不是想象中的那样简单，需要很好的技巧、耐力和体力。

通过在酒店的体验和实习，使我对酒店几层服务人员的工作有一定的认识，了解酒店发展的现状。开阔视野，丰富了自身的知识结构，对专业理论知识有了更深的体会。动手能力得到了强化，服务意识得到了培养。培养了对酒店业正确、积极的态度，提高了适应和独立从事实际工作的能力。

酒店工作的规范化有所欠缺，清洁服务工作没有严格标准。客房的除尘工作并没有做到位，要么是象征性地擦一下，要么就是没擦；消毒工作更没有做到位，拖鞋只是贴上封条，并没有消毒；卫生间也没有进行消毒，只是冲洗一下和拖一下地板。“看不见为净”的意识在这家酒店有一定深度。

服务心得体会篇四

大家好！

首先，我要感谢xx给了我这样一个教授知识，不断学习和不断成长的平台。在这两个月时间是不同寻常的两个月，在我以后的职业当中起着举足轻重的作用。从一个刚刚踏出社会的一员，你们给予我的东西太多太多，锻炼的机会、学习的机会、知识的丰富、经验的积累，人生的历练……这些人生当中最需要和最重要的东西，虽然整个培训的时间并不长，但在这短短的三天经历中，使我受益非浅、深有体会。

职业素养方面的提升。马老师传授了很多的知识，这大大提高了我们的职业素养，比如礼仪知识、比如人际交往、比如为人处事等等。他幽默地那一次次深入浅出的讲解无不凝聚

着他多年的工作经验、无不体现着一种严谨、认真、负责的精神。人们常说听君一席话胜读十年书，我相信，他传授给我们的知识，将会是我受用一生的宝贵的财富！

“学服务礼仪、标准岗位流程”考核竞赛在培训会场展开，为了响应领导号召，树立起优质服务的观念，各部门协调精心筹备近一个月，于上个星期举行开展了“学服务礼仪，标准岗位流程”考核竞赛。此次活动组织很成功，它大大提高了我们的礼貌意识、服务意识，在酒店内产生了良好影响。

在星期二培训课上，刘主任问我们这样的计算题： $100-1=0$ ，为什么等于0，而不是等于99呢？我们每个人都在算，发现 $100-1=99$ 呀，怎么会等于0呢。在我们疑惑不解时候，刘主人跟我们解释到，一百”与“一”的关系，实际上是一个个性与共性的关系问题。共性与个性这个“关于事物的矛盾问题的精髓”，可以说无时不在，无处不在。每个环节都要抓，决不能遗漏认为不重要的地方，一个疏忽就有可能盘。只有坚持不懈地把1%的工作做细、做实，才能确保整体100%的完善。听了他的精彩解答，我领悟了到服务中任何一点瑕疵都能够使服务失败。服务需要我协同合作，才能给客人提供最优质的服务。

在这短短的时间里，我却时刻感受着关怀与温暖：这里有关关注我们成长的上级，他们的谆谆教诲让我获益匪浅，使我们得以迅速摆正自己的位置、明确自己的目标；这里有手把手帮助我们熟悉业务的同事，他们的帮助使我们得以更快地步入工作的正轨；这里更有一个广阔的事业舞台，供我们施展自己的才华，创造人生的精彩！

服务心得体会篇五

20xx年5月3日，带着期盼，带着国家税务总局和云南省地方税务局领导的关心和希望，我们一行50人来到了湖南省税务干部专科学校开始了为期20天的“智力援西”项目纳税服务

骨干培训班的学习。这次培训，既是提升业务素质，丰富税收知识，也是领导对我们的关心和看重，也是对我们基层一线纳税服务的殷切期盼。

湖南省税务干部专科学校是我国税务工作者向往的知识殿堂，是税收学术研究前沿阵地，也是我心中一个美好而遥远的梦。当端坐于安静的课堂，与来自全省地税系统纳税服务一线的50名业务骨干相识，聆听师尊的教诲时，我感动于组织的培养和领导的关怀，又感悟于圆梦的快乐和人生的收获。

精彩的授课让我顿悟。本次培训包括了《税收博弈与纳税遵从》、《纳税服务理论》、《纳税服务视角下的税收执法》、《12366热线的基本知识》、《国外纳税服务知识介绍》等二十多门课程，几乎涉猎了国内外纳税服务方方面面的内容。老师们生动有趣的讲解，案例分析与答疑解惑充分结合，讲台与课堂积极互动，脑海里深深烙印下鲜活的知识。在学习期间，我们每堂课都是满勤，认真听课、做笔记。下课以后，又到学院图书馆、电子阅览室和税务书店阅读和购买了课外书籍及相关理论报刊，及时更新自己的知识结构。最为让人感动的是，学校在安排好我们食宿学行的同时，在每个宿舍配备了电脑，便于大家进行交流学习。

大家把平时工作中遇到的难点、热点问题带进课堂，经过老师的讲解，课堂互动，豁然开朗。通过培训，大家感觉自己站得更高了、看得更远了。在轻松愉快的氛围中，我们提高了思想认识，丰富了理论知识，拓宽了思维方式，对以后的税收业务工作起到了很好的推动作用。

美丽的校园让我沉醉。虽已过烟花三月，盛夏初秋的校园却风情无限。风景如画的长沙构成税院一道亮丽的风景线，漫步其间，花香四溢，绿树成荫，诗情画意，倍感宁静。校园的美是如此独特，如此绚丽。而“求实、精业、勤廉、笃行”的校训和浓厚的文化氛围，让我感到责任和使命不再空泛，有许多理由催人奋进。作为一名地税纳税服务一线的干

部，得到组织的信任和培养，一定要把“本事”用在服务经济建设上，用在税收工作创新实践上，以良好的精神状态和饱满的工作热情投入到税收工作中，努力开创基层税收业务工作新篇章。

衷心感谢领导和组织给予的宝贵机会，感谢学校的辛勤付出，感谢班主任老师的热情关怀，让我重温了做学生的幸福。本次学习，不仅是一次美好的圆梦之旅，一段足以让人铭记的人生经历，更是一次人生境界升华的起点。本次培训的所得、所感、所思，无疑将会影响我的工作、我的学习甚至我的人生。

服务心得体会篇六

殡葬，这样一个相对特殊的行业，亦归属于服务类。殡葬行业与其它服务行业虽有所区别，但侧重点是一样的，都注重于服务——人本服务——以人为本，客户至上。做到好的服务，令人满意的服务，作为服务人员首先应具备的，就是服务意识。

服务意识是发自服务人员内心的；它是服务人员的一种本能和习惯；也是可以通过培养、教育训练形成的。具有服务意识的人，能够把自己利益的实现建立在服务别人的基础之上，能够把利己和利他行为有机协调起来，表现出“以别人为中心”的倾向。因为，只有首先以别人为中心，服务别人，才能体现出自己存在的价值，才能得到别人对自己的服务。服务意识也是以他人为中心的意识。拥有服务意识的人，常常会站在别人的立场上，急别人之所急，想别人之所想；为了别人满意，不惜自我谦让、妥协甚至奉献、牺牲。多为别人付出的人，往往得到的也会更多。缺乏服务意识的人，则会表现出“以自我为中心”和自私自利的价值倾向，把利己和利他矛盾对立起来。从本质上说，这违背了人与人之间服务与被服务关系的规律。

殡葬服务是为人服务，不仅是为逝者服务，更是为生者服务。殡葬服务的最高目的在于让逝者安息、生者慰藉，这些都是做人的工作，因而，以人为本、尊重人、尊重生命的人道主义原则就成了殡葬服务的第一原则。

视亡者如同类，视丧户如亲属，承认死者的尊严，以虔诚的态度为死者服务，这便达到了人道主义的高度。在这一意义上，殡葬服务相比其它的服务行业更能直指人的生命深处，对人具有更强烈的震撼力。因此，服务人员，必须具备更高的服务意识，用‘心’服务。

服务是一种让客户感到满意的行为。如果一个人内心中，感觉被强迫着做某一件你很反感很排斥的事，你认为自己能把这件事做好么？做不好，你会想方设法逃避做这件事，监督者一有不慎你就做走样了，为什么，这就是意识的问题。任何的规章制度和规范，只能控制人的行为，但控制不了人的思想和意识。我们的很多行为，不是受外在的压力约束，而是被意识所影响。因此，有着良好的服务意识，对工作本着敬畏之心，是作为服务人员应着重具备的。

除了良好的服务意识，积极的服务理念和优质的服务操作，也是不可或缺的。

1. 全方位服务。全方位服务指殡葬单位给丧户提供法律许可范围内的全面服务。全方位服务可以从时间和空间两个方面来理解：从时间上，指从收敛、整容化妆、防腐冷藏、殡仪悼念、火化、公墓或骨灰寄存乃至丧宴等一系列的服务项目。空间上，则指尽可能的拓宽殡葬服务的范围，增设服务项目，以方便丧户治丧。从人性化服务的高度，殡葬服务应向前、向后作一定的延伸，即临终关怀，安慰临终者安抚家属，协助家属做好治丧的准备，对家属进行必要的心理辅导，以及丧事的善后服务等。全方位的服务就是一切为了丧户，只要能方便丧户治丧，减少他们的悲痛心理使他们感到满意。真正体现“以人为本”、“人性化服务”的人道主义的殡葬服

务精神。

2. 温情服务。温情服务即对丧户态度温和、表现出同情心。殡葬服务不能像其他服务行业那样搞“微笑服务”，故而提倡温情服务。要善待逝者。对逝者要表现出应有的尊敬，这样才能体现对人性的尊重、对生命的尊重。同时要善待丧户。对丧户要态度亲切、语言温和、解说耐心、服务周到，对丧户的要求尽力予以满足。尤其是对丧户的提问，不能说“不知道”。自己不知道时，应表示抱歉，并告诉丧户应当问谁。

丧户的社会地位、金钱多寡、文化层次、性格脾气以及助丧人群的情况各不相同。对此，我们都要本着人道主义的精神，一视同仁，为丧户提供温情的殡葬服务，而不能根据对方的社会身份、殡葬消费额的多少来决定对他们的态度。温情服务，是心贴心的服务，使丧户感到我们是他们治丧时的依靠、最可信任的人。

3. 规范服务。殡葬服务规范化的意义在于防止服务行为随意性而导致服务质量的下降和事故的发生。规范服务就是殡葬服务的一言一行都有规可依，得体入时。让丧户产生亲切感，信赖感和尊敬感。殡葬服务的规范化大体可分为以下三个方面：1. 仪态规范化。 2. 行为规范化。 3. 语言规范化。

4. 文明操作。所谓文明，是指社会发展的程度，人们的教养程度。殡葬服务的文明操作就是要按照人性的要求、科学的要求、社会发展的要求进行操作，不造成对社会的危害。

我们生活在社会中，每个人，都相互依存，相互服务。从广义的“服务”来说，我们每天的生活所需，不都是别人给我们提供的服务吗？服务意识必须存在于我们每个人的思想认识中，只有大家提高了对服务的认识，增强了服务的意识，激发起我们在服务过程中的主观能动性，才能做好真正的“人本服务”。

服务心得体会篇七

云霞开锦绣，万物启芳华！时值初夏，正是充满生机和期望的时节，为了用心响应医院开展深入贯彻卫生部“优质护理服务示范工程”的活动要求，在“5.12”护士节纪念日那天，我院召开了“优质护理服务示范工程”动员大会，伴随示范病区的三位护士长签署的职责状，我院的建立工作正式拉开序幕。

我科作为第一批示范病房，为建立“优质护理示范病房”进一步落实有效规范的护理措施，让护理服务更贴近患者、病房、社会，从而提升护理形象。根据本科室的特点，在护士长的带领下针对如何开展优质护理服务，护士长组织全体护士利用休息时间进行了多次讨论，大家统一思想，我们改变了传统的排班模式，制订了切实可行的基础护理工作时间表，实行了以患者为中心的成组护理模式。重新调整岗位职责，实行整体护理分管床位，保证床位分配到人、各项护理职责到人。职责护士主要完成基础护理工作，如生命体征测量、病情观察、晨晚间护理、功能锻炼、出入院接诊等，并协助患者生活及饮食，如喂水喂饭、擦身抹洗、大小便等生活护理；治疗护士全面评估患者病情变化，按照护理程序完成患者的临床护理工作。同时，护士长对基础护理资料进一步细化，对分级护理的基础护理措施作出了明确规定，并制订了每日和每班的工作重点。在分工明确的基础上，强调护理小组之间的协作精神。

在进餐前，各位护士共同协助患者就餐，了解患者进餐状况；在临睡前，了解患者的心理状况，对睡眠质量较差的患者，提前做好睡眠指导护理，保证患者的睡眠质量；对于生活自理潜力差的患者要给予重点护理，协助一切生活料理，如入厕、脱衣、盖被等……。透过明确职责、细化工作流程，保证了患者得到高效、全方位的护理。最让患者深有体会的是基础护理明显到位□3a床的李爹爹因心衰住进了我科，同时因患有痛风，在饮食上务必十分注意，入院接待他的护士特意

打电话到餐厅说明此事，要求餐厅师傅配餐时个性注意，患者家属看在眼里，十分感动，连声向护士道谢；还有16床的付某也是患有心律失常、短阵室速的患者，同时心脏衰竭，长期血压偏低，在家不舒服也一向没敢洗头，护士长亲自解释做工作，在经同意后要求帮患者洗头，结果就为了这事，患者十分感动……如此这般的例子数不胜数。我们用行动实践着“优质护理服务”的贴心工程。

护士们透过自己掌握的专业知识，在照顾患者的饮食起居的过程中，不但能及时发现病情变化，同时可起到心理安慰的效果。许多患者反映“花钱请护工家属还不放心，此刻好了，有护士帮忙，只需打个电话就行。”两个多月的工作下来，病房大部分的患者都说：“你们上班挺辛苦的，工作量大，可你们不但没有怨言，而且服务质量也是一流的。”这段时间以来，科室好人好事层出不穷，精彩亮点比比皆是，护理满意度提高了，一张张康复的笑脸，一声声真心的感谢，包含着护理工作无数艰辛的付出。多少护士加班加点，迎晨曦而来，披星月而归，多少护士把委屈和责难埋在心底，把满意和微笑留给患者，她们正用一言一行谱写护理优质服务的新形象！

试点病房的建立，挑战是前所未有的，没有固定的模式去遵循，我们只有在工作中不断总结、不断完善、共同探索、不断实践，共求进步，全心全意为患者带给全程、全面、优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

服务心得体会篇八

我是来自xx学院的一名大学志愿者，我从事的是观众引导的工作，我所负责的区域是一层东三区。我能够成为十一届全国运动会的一名志愿者是我一生中的荣耀，能够为观众服务也是我的一种荣誉，能够为xx全运会出一份力我感到很荣幸，能够为xx出一份力，我感到很荣幸。

志愿服务有些人说累，但我不那么认为，因为，你不要吧这次服务当成一种任务，你要把它当作一件充满乐趣的是去做。

我们职业学院负责的东区是进出观众最多的地方，观众很多，因此询问问题的人也很多，大部分人都是很和善的，但也有一些蛮横得人，这些都是难免的，每当我听到观众们的谢谢声时，我的心里都是无比的高兴，因为我解决了观众心里的疑惑，观众能够更好的看球赛了；每当我听到观众们的谢谢声时，那些蛮横人的行为就消失了，就远远的离开我了；每当我听到观众们的谢谢声时，我有点累的双腿就不再劳累，而自己的信心也更强了。

通过这次服务我学到了很多，认识到了很多人，不管是志愿者之家的老师，还是其他学校的志愿者，我们都在用自己的行动为全运会服务这，能够得到这些不仅是我，我想是所有志愿者共同的体会。

在这次志愿服务中，我们不仅要为观众答疑解惑，还要跟岗位上的公安人员协调好工作，因此这就需要们能够做好很多事情，能够学到很多道理。

我们志愿者的活动也并不单调，每次上岗之前我们要召开例会，表扬优秀志愿者，我们还有拓展训练这些都丰富了我们的生活，增进了我们之间的团结协作，能够使我们更好的为全运会服务。

总之这次全运会志愿服务的经历将会在我的一生中起到很重要的作用，这是我一生中作美好的一件事。再者就是全运会能够在进行，而我作为一名xx人，感到荣耀，为xx能够承办这样的大型赛事而敢到骄傲。