# 拓宽教研视野 增强服务意识

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2025-07-21

*第一篇：拓宽教研视野 增强服务意识复兴中学校本培训材料拓宽教研视野增强服务意识——如何做好农村中小学教研工作浅谈复兴中学教务处张新定基础教育的兴衰与发展，很大程度上与基层教学研究观念的更新，教育教学方法的创新是密切相关的。从实施素质教育以...*

**第一篇：拓宽教研视野 增强服务意识**

复兴中学校本培训材料

拓宽教研视野

增强服务意识

——如何做好农村中小学教研工作浅谈

复兴中学教务处

张新定

基础教育的兴衰与发展，很大程度上与基层教学研究观念的更新，教育教学方法的创新是密切相关的。从实施素质教育以来，我们基础教育已经完全从传统的应试教育中走出来了。通过长时间的实践证明，学校的教学成绩，学生的整体素质都得到了提高。

笔者是一名农村教师，对农村学校的教研工作的开展情况以及效果都比较清楚。由于大多数农村学校办学条件比较落后，经费十分紧张，教师编制严重不足，导致学校教研工作停留于口头上，而没有实际的行动，即或有行动，也只是停留于传统的听几节课、评几节课的形式上，而无力将教研工作深入开展下去，当然效果怎样，大家可想而知。的确，农村学校因财力、人力、环境等方面的制约，要做好教育教学研究工作，十分不易。笔者认为农村学校可以从以下几个方面去做好教研工作：

一、勤于学习，拓宽自己的教学教研视野

教研工作必须时刻都具备超前的创新意识，要把握住基础教育的新理念、新方法。教学研究是为此提供养料的源泉。就要要求教育工作者不断地学习，不断地探索，不断地思考。首先，指导组织一线教研人员，从传统的教学观念中走出来，以素质教育为中心的课程标准为起点，紧紧抓住这一庞大的系统工程，开发校本资源、建设校本课程，以教研为载体，以学生的主动参与为重点来激活创新。另一方面作为从事教研教学的人员必须认真加强自身的业务学习，找准自己的定 位。随着形式的发展，教育改革的不断深入，教研职能作用比过去有了很大的改变。过去应试教育中是研究、指导如何考出好成绩，管理好千百年来的教育体制；现在教研人员由原来的研究指导过程演变成现在的教研引领，这就要求现在的教研人员要不断地学习和实践创新。勤奋学习理论、勤于实践，使自己的知识更加丰富、业务更拔尖，更好地服务基层教育教学工作。

二、勤于自勉，加强自身职责的修养

教研工作人员是一个科学的引导者，是用自己全部的知识、人品、学才成果去影响学生。做基层教研员勤奋学习，勤于自勉，注重自身的文化修养和人品修养大为重要。

加强互助合作。教研工作首先是人的工作，互助合作增进情感，增加彼此的信任。这项工作的本身离不开学校负责人、老师的支持，更少不了教育行政领导和上级教研室领导的支持和协作。如开展专题活动与学校学科负责人商讨教案，听试教课，讨论准备工作，在研讨中，还要与其它老师学校互动，活动的效果取决于多方合作的质量。为提高活动的综合性，减轻基层学校的负担，扩大活动影响，推动活动发展，必须加强学科活动的整合，这些完全依赖于合作精神。

加强责任意识，基层教研员往往指导的是多学科多领域的教学研究工作，是教研工作的主心骨。这就向基层教研人员提出了许多新问题，带来巨大的压力。这种压力就是我们应该转变的责任心的表现。每个学期主要活动是什么?上级活动内容是什么？都要收集整理，进行活动安排，确定研究主题，活动落实主题确定了，就要认真组织，认真研究，对研讨过程全程服务，对研究成果进行认真总结，认真的宣传和推广，绝不能完成任务流于形式。

加强自己的专业素质培养，有一个良好的学术修养。业务上要有自己独特的见解“不唯我，不唯上，不压下”保持谦和，不断的提升自己的多学科业务知识，做一名专业型的领导者、指导者。比如说：在平时的听课中，需要研究教师的教学行为和学生的学习行为，观察课堂的开展方式，师生互动类型、形式、内容、层次和效果是不可替代的研究方式。需要在感受的同时作出判断，在判断的同时琢磨原因，在分析原因的同时思索可能的改变。这些都是在听课中细致的观察和思考同时进行的，只有这样认真地对待工作，对待事业，才能体现出自己的学术修养。才能在评价指导过程中，面对教师有针对性地发表自己的意见，正确而又公平、公正的引导，从而打动教师的心，打开他们的思路，从中达到既提高教师的能力又丰富自己专业知识的目的。

三、充分利用现有资源，丰富教师业务知识，为做好教研工作打下坚实的基础。

现在农村乡镇中心校、初中学校基本上都配备了网络教室、多媒体教室，有些村级小学也已经成为远程教育资源播放点或收视点，远程教育项目工程为农村学校的教育教学工作赋予了新的生机，为农村教师的成长带来了新的机遇，这对农村学校来讲，是一件很好的事情。学校可以利用国家下发的光盘、远程教育网络资源、各级教育教学科研网站来举办教育教学研究专题讲座，以此开阔教师的视野，丰富教师的业务知识，为做好教研工作打下坚实的基础。

四、深入开展“四个一”活动，切实做好教研工作

1、开展优质课展评活动

为了营造浓厚的教研氛围，促进农村教师快速成长，学校可以每学期开展一次新课程教学展评活动,先制定好《新课程优质课展评活动实施方案》,成立以学校领导、骨干教师为成员的优质课评审小组。然后以抽签的方式确定每名教师的展评时间，要求每名教师积极使用现代教育技术,精心安排教学步骤,充分发挥自身优势,凸现新课程教学理念，对荣获一、二、三等奖的教师予以奖励，对效果 欠佳的教师进行剖析，找出问题，限定整改时间，然后再展评，促使农村教师不断加强业务学习，不断探索教育教学规律。学校从展评活动中选拔优秀教师参加全区、全县的教学展评活动,对取得好成绩的教师给予大张旗鼓的表彰奖励，同时予以优先晋职晋级，进一步激发农村教师投身教研大潮的热情和信心。

2、开展优秀教案评选活动

学校每学期开展一次优秀教案评选活动，要求所有教师参加，每人至少上交1份课改优秀教案，通过严格评审，对获奖教师予以表扬奖励，促使全体教师积极研究教材，研究教法。

3、开展课改研究论文评奖活动

农村学校每年开展一届论文评奖活动，同样要求全体教师参加，每人至少上交1篇课改研究优秀论文，通过初评、复评、终评三个阶段，评出一、二、三等奖，对获奖教师给予奖励，调动广大农村教师参与教育科研的积极性。

4、开展课改精彩故事演讲活动

农村学校每年开展一次课改精彩故事演讲活动，要求每名教师参加，让大家讲述真实、精彩的课改故事，比一比，谁的故事最精彩，这样有利于不断总结教育教学经验，不断提升农村教师的教育研究水平。

**第二篇：增强服务意识**

增强服务意识，转变教学行为，办好人民满意学校

一、切实转换教育思想，增强教育服务意识，真正做到“一切为了学生，为了一切学生”。

教育大计，教师为本。一支素质优良，师德高尚，结构合理，充满活力的教师队伍，是办好人民满意学校的根本保证。因此，教师队伍建设就是一个永恒的主题。随着教育科学的发展和社会文明程度的不断提高，我们应与时俱进，要把增强教师的服务意识，转变教师的教学行为作为新时期教师队伍建设的新起点。

在传统观念中，教师“德配天地，位比君亲”，甚至强调“言而不称师，谓之畔；教而不称师，谓之倍。倍畔之人，明君不内，朝士大夫遇诸涂不与言”。高于一切的“师道尊严”给教育罩上了一道道神圣的光环，教师近乎是一种“圣职”。可转眼之间神圣的教育与“人类灵魂的工程师”怎么就“沦落”为服务行业了，“沦落”为服务生了呢？

正当多数教育者还在困惑不解的时候，一些私立学校率先转变观念，提出“学生是上帝”、“家长是上帝”，是我们的衣食父母的观点。这确实让不少的学生及其家长感到了几分亲切，这个提法，本身就足以说明私立学校率先具有了危机意识和服务意识。因为摆在他们面前的路只有两条：要么走向辉煌，要么走向死亡！这不能不说是对我们的一个有益的启示。

过去人们常用“一日为师，终身为父”来形容师生关系，并以此来强调尊师重傅。形容师德高尚的老师是：“爱生如子”。随着社会的发展，我们应该以现代教育社会学的学生观来重新认识和确立新的学生观。现代教育社会学认为中小学教师是受国家委托，按照社会的要求培养未成年人。国家用法律（如《教师法》、《未成年人保护法》等）的形式，在国家和教师之间形成了一种契约关系，并且规定了教师的权利和义务。因此，我们的学生不是教师从几十个家庭接到学校接受教育的几十个孩子，而是依据契约关系，为社会培养的几十个未成年人。明确了这种师生关系，有助于教师社会角色的正确定位：教师是一种事业，但从实际意义上看更是一种职业。事业重在良心，良心的弹性比较大；职业重在规范，规范则带有一定的强制性。另外，教师和学生家长是不同社会角色之间的人际关系，是从不同角度承担不同职责共同教育未成年人的工作关系。因此，教师和学生以及学生家长之间都没有功利关系。由此可见，学生是教师工作的对象，也是服务的对象。教师是国家法定的培养未成年人的从业人员。教师为了完成国家法定的义务，必须做好有关未成年人成长的教育教学及管理等服务性工作。这就要教师增强教育服务的意识。变“教育者”为“服务者”，教师要真正做到“一切为了学生，为了一切学生”。

国务院在《关于基础教育改革与发展的决定》中，对教育方针作出了新的表述：“坚持教育为社会主义现代化建设服务，为人民服务，与生产劳动和社会实践相结合，培养德智体美全面发展的社会主义建设者和接班人。”这段话完整地写进了党的“十六大”报告。在这里，值得注意的是强调了教育“为人民服务”的宗旨。

“全面贯彻党的教育方针，坚持教育为社会主义现代化服务，为人民服务”在这里，明确了教育的两大功能，一是实现为社会服务的功能，二是发现、培养、发展、完善人的潜能的功能。教育是一种公共服务。大而言之，教育是为了传承人类文明，推动社会主义经济建设不断发展，小而言之，教育是为学生、为家长服务。反思我们的学校教育，教育到底为谁服务？著名教育家吕型伟说：教育为社会服务的特点最终要通过培养人来实现，没有把人培养好，没有把人的潜能充分开发出来，也就谈不上教育为社会服务，或者说不能充分服务。所以，教育服务要转变观念，以生为本，为学生服务。

为实现民族的腾飞，国家正大力推进基础教育课程改革，以提高我国基础教育的水平，培养可持续发展的创新型、实践型人才，从国家教育各课程标准来看，其核心是改革学生的学习方式，而改变学生的学习方式，关键在教师课堂教学行为的实施上。而当前相当数量的教师课堂教学行为已滞后于培养人才的要求，这些教师虽然对新的教育观和教学理念有所认识，但在课堂上主要还是知识的传播者，是学生学习的指令者和监督者，陈旧的教学观念导致的不良教学行为比比皆是，教师教死书，学生读死书、死读书现象仍然存在。

基于以上情况，我们选定《教师的服务意识与行为研究》为课题，在教学与管理实践中，尝试通过转变教师的服务意识与教学行为方式，努力探索出一套有利于教师发展，学生自主、探索、合作交流的的学习方式，实现学生主体作用的发挥及教学目标的多元化，为学生终身发展奠基。

二、认真履行教师职责，树立良好的服务意识,为每个学生的发展提供最优质的服务。

学校和教师是为学生提供服务的。只有意识到这点，教师才会增强自己的服务意识，以自己的服务满足服务对象的需求。一旦教师树立了服务意识，并努力提供服务时，工作中的许多情况就会发生变化，这些变化就会增强一个人的幸福感，就会让你感到工作的美丽。这就最大限度地满足了自己的精神需求，实现了自身的社会价值。

建立良好的服务关系。教师和学生就如同服务者和服务对象，很显然，两者之间的关系应该是人格平等的共同学习的关系。要确立这种良好的服务关系，一是要给学生以尊严。每个人都有享受尊严的权利，如果人的尊严被剥夺，他的心灵世界和精神世界就会枯萎。假如一个孩子从小失去了尊严，那么他长大了就很难恢复，那将是教育的彻底失败。二是要给予一定的自由。对自由的渴望是人的最大本性，获得自由也是全人类的理想。学生是到学校来求发展的，而不是来受管束的，所以学校和教师应当给学生更多的自由发展的机会。

树立良好的服务意识，学生、家长对学校、对教师的满意度随之提升，学校形象亦会在人们心目中悄然发生变化。注意服务细节。要获得学生、家长对学校的认可、满意，应从“点滴”、微量、细节处做起。譬如，在平时教学时，你占过学生的休息时间没有？是否拖堂，是否准时下课？你是否或因个别学生不守纪，大发脾气甚至半小时还余怒未消？在批评同学时，你有否讲过脏话、粗话？是否考虑过学生的感受？是否用过罚抄课文来维持课堂纪律？你是否总以“老师”之名压倒学生，或用过激的言语激怒学生？你是否以博大的胸怀对待学生的错误？学生向你问好，你是否面无表情地“嗯”一声就完事了？在升旗仪式时，学生或教师在台上讲，你是否也会滔滔不绝？讲话完了，你是否忘了鼓掌？在听课时，你是否忘了起码的礼仪，自由出入，或与同事窃窃私语？聊到得意之处是否忘了教师的身份而手舞足蹈？有客人到你的办公室，你是否忘了起立并热情打招呼„„总之，我们要注意教师的语言和行为上的细节。细节到措辞、音调，到男、女教师服装仪表、胡子、耳环、西装、皮鞋；细节到接听电话、接待来客起立坐姿；细到对学生的语气、态度；细节到给家长发通知、给学生批改作业„„

三、彻底转变教师观念，树立“以生为本”的教育理念，努力改善教育服务的态度。

“以人为本，教育即服务”的办学理念，主要体现在：一是以教师的发展为本，强调管理者对教师群体的服务意识；二是以学生的发展为本，以家长的利益为本，强调学校和教师为家庭、为社会提供优质的教育服务。

在教师中树立“以人为本”“以生为本”“以家长为本”的理念。“办人民满意学校”就必须解决教师中没有服务意识、不明服务范围、轻视服务对象，服务质量欠佳的问题，只有改变教育服务态度，促使我们的教育工作者主动发展。以学生作为教学服务的主体与对象，强调服务理念指导下的实践性。研究和解决教学中的实际问题，总结和提升教学服务经验，形成民主、开放、高效的教学服务机制，促进师生共同发展，努力把学校建设成为服务型组织。

“以生为本”也是新一轮课程改革重点强调的教育观之一，也可以把“以生为本”看作新一轮课程改革的核心。“以生为本”教育观要求教师尊重学生独立人格和意志，反对教育方法的简单、粗暴。强调民主、平等地解决来自学习生活中的各种矛盾和问题，建立融洽和谐的育人氛围。“以生为本”教育观要求教师淡化说教者和评判者的角色，尊重学生的不同发展倾向，为每个学生的的发展创设成功的氛围、提供成功的机会。但是，现在如果问教师是教什么的，绝大多数教师都会说是教语文或教数学等学科，而很少有人会说是教学生学语文，教学生学数学„„。这乍看起来是个提法问题，也许会有人认为是在做文字游戏。但，其实质是将学生放在教育教学的主动地位还是被动地位，是不是真正做到“以生为本”。“以生为本”不能只是口号，而要落实到教育教学及管理的具体的过程之中。

“以生为本”的教育观，要求教师将学生由被动学习变为主动学习。不能把学生当作知识灌输的对象、做作业的机器，而要引导学生创造性地学习，把时间还给学生，让他们做学习的主人。让课堂成为学生积极的、快乐的、沸腾的精神乐园。让学生感到学习是一件快乐的事。“以生为本”的教育观，要求教师把学生看作教与学过程中的合作伙伴，师生之间是平等的人际关系，协调的工作关系，友善的朋友关系。

学生到学校来，不仅仅是为了学到知识，更需要被人理解、被人尊重、被人欣赏。因此，教师要站到被服务者立场上去思考问题，了解他们的需求、了解他们的愿望、了解他们的所诉所求、所期所盼，为他们解除成长的烦恼，为他们做好服务。良好的服务态度应该有这样几条标准：一是微笑服务。微笑能改变心境，微笑能温暖人心。我们的教师应让微笑伴随学生的成长。二是学会倾听。教师要做孩子的忠实听众，要不厌其烦地听取他们的询问，要舍得花时间让学生说，要沉得住气，让学生说完，不急于打断学生的发言。学生发言时，教师要注视说话的学生，必要时用点头、微笑等方式表明自己一直在注意听，这是对学生的尊重。三是提供特别的服务。在各个服务领域，都会根据不同的服务对象提供一些特别服务，如“上门服务”、“个性化服务”等。在教学中，教师应根据每个人的个性差异、经验、知识基础、智能特点、学习风格、个人需求给予不同的服务。教师只有树立了“以生为本”的教育观，才会把学生当作服务的对象，才会在教与学的过程中创设适合学生的学习氛围，才会设法使学习处于最佳的主动学习的状态。在这基础上，才谈得上优化教育服务态度，有了良好的服务态度，才能提高教育服务的水平和质量。

四、强化教师业务素质，树立科学的专业发展观，努力提高服务技能与服务质量。

只强调服务意识，没有服务能力，就是空谈；如果我们只强调能力，不树立为人民服务的意识，就会陷入盲目。处理好二者的关系本身就是一种能力的体现。所以，只有牢固树立为人民服务的意识，同时提高实际工作能力，才能把党和人民交给我们的事业办好办实。“一朝学成而受用终身”，“一张文凭用一生”的观点，逐渐被日益发展的教育科学所否定。教师专业的发展乃至教师专业的终身发展逐渐被社会及教师群体认同和重视。教育服务不同于商业服务和企业服务，教育服务是一种复杂的服务活动，对服务者的专业要求很高。教师提供的教育服务既要完成国家规定的统一的课程目标任务，又要根据不同学生的个性特点进行个别化的因材施教，这种共性与个性相统一的工作要求，是基于教师渊博的知识、娴熟的教育技艺、个人的人格魅力、得体的语言、真诚和激情。总之，具备了这些素养的教师才能吸引学生，取得学生的信任，获得良好的教育效果。

教师要提高服务技能和服务质量，首先要明确教师专业发展的目标。教师专业发展是要通过提高教师教育教学的水平，促进素质教育质量的提高。教师专业发展的内容和形式都要切合教育教学实际，切合极富变化、不断发展的学生的实际。教师要不断提高自己，使自己走在教育科学发展的前沿，以教师的高水平、高素质，求得教育服务的高质量。其次，要摆正知识更新与能力提高的关系，教师的职业是培养人。只有不断成长的教师，才能使学生不断发展。学生的共性和个性都需要在教育过程中得到发展，教师的知识更新有利于学生的共性发展，学生的个性发展则需要教师有专业的能力，独特的匠心。从教育创新的角度看，学生的个性发展比共性发展更重要。再次，师德建设是教师的专业发展的重要内容，苏霍姆林斯基曾说过：“教师的人格是进行教育的基础。”我国也崇尚“学高为师，身正为范”，教师的师德水平、世界观、人生观、价值观，都能潜移默化地影响学生，教师道德对学生有着较强的示范教育作用，不仅仅表现在对学生品德的定向作用上，而且还表现在对学生智能的促进作用。因此，教师要以良好的师德，影响鼓舞每一个学生。

树立服务于学生的思想意识，转变教学的行为方式，不仅是教育工作的需要，也是弘扬中华民族传统美德的需要，体现了社会的文明与进步，是现代教师精神风貌的一个特征，它蕴藏了教师对自己所从事的神圣事业的执着追求，教师的天赋和教育智慧，教师崇高的精神境界和宽阔的胸怀。在整个教育过程中，教师的服务之心可以为学生的健康成长创造良好的客观情境；可以在教师与学生之间建立起心灵相互沟通的桥梁；可以转化为学生学习和进步的内在动因，所以说没有服务的思想意识，就不会有真正成功的教育。教师关心爱护全体学生不仅仅利于师生之间的感情交流，营造一种和谐愉悦的氛围；从深层次上看也是教师对祖国人民负责的高度政治责任感的具体反映。学生是祖国的未来，民族的希望，是新世纪的建设人才。树立了正确思想，有了高度的政治责任感，教师才会把个人的政治信仰化为尽职尽责的实际行动，对所有的学生一视同仁，给予所有学生同样的鼓励与期望，也就实现了公平教育的理念。学生是教师的劳动对象，也是劳动成果的体现者，教师的事业始终与学生联系在一起。教师对学生的服务，是一种出自崇高目的，持久而深厚的特殊使命，是全部教师职业道德的核心精髓。“因为教师的另外一个重要目的就是通过培养人来创设一个更加健全、完美的社会，使学校成为感召社会良心、建构新文化的中心。”

同时，教育能否为受教育者提供优质服务也是衡量一个学校优劣的标准之一，英国政府明确规定，学校应向受教育者包括学生家长提供优质服务，以培养合格的建设人才。我们应当明白学校的办学质量将决定它能否生存和发展，或者说学校领导和广大教师的服务能力高低将决定学校的命运。这也是我们能否办好人民满意学校的的一个关键问题。

总之，我们深知这一课题的研究要付出艰辛的劳动和心血，但是有上级领导的关怀，有上级教科研部门的大力支持、帮助和指导，我们有信心和决心搞好，并努力去实践、探索、创造。以改革的精神迎接时代的挑战，变压力为动力，通过五年的辛勤劳动，实现教师素质教育再上新台阶，学校办学水平上档次、学校科研成果出精品的战略目标，早日把我校打造成一所名符其实的现代名校。

**第三篇：增强服务意识**

增强服务意识，提高服务质量研讨会

2025年3月12日北京京都物业管理中心客务服务部组织了以增强服务意识，提高服务质量的研讨会，“中心”有19名同志参加了会他们是：夏金林、周巍、李春如、李刚、陈德志、杨晓敏、商红升、富彬、任英文、于继红、杨森、李健、李新、赵欣、赵伟玉、赵焕江、林杰英、张凤强。

研讨会上大家踊跃发言积极探讨我们“中心”在物业管理服务中存在的问题和解决的想法和思路，财务部经理周巍、安保部副经理李刚、保洁公司经理陈德志、工程部富彬、客服部任英文以及其他同志发表了自己意见和想法，通过研讨概括出以下几方面的问题：

一、要充分发扬团队精神，统一思想，全员参与

二、不断改进管理干部的工作作风，要和员工打成一片，倾听他们的心声，要相信员工的基本职业道德，要搞清楚员工的真实表现，奖励要向真正表现好的员工倾斜，不要让老实人吃亏，（一定要搞清楚）；尊重员工经常要和员工交心谈心，（了解真实情况、要形成制度化、要有主题每个管理人员都要参加其中）同时，对在员工中出现的好的服务意识和表现要及时掌握及时提出表扬，树立正气，（刘红旗给客户让梯子；赵欣放弃吃饭给客户送梯子）。

三、加强工程部对设施设备的维护强度，减少客户报修也

是提高服务质量十分重要的环节；其二，强化维修巡检及

1时发现故障和维护点，不要等客户反映出来再去维修，给客户造成不好的印象和投诉。

四、要在发现问题的基础上，每天完成一件具体的工作，踏踏实实做好每一件事（真抓实干）同时，要部门做好协调。

五、工作要细致周到避免客户的投诉

六、在重点时间段，做好重点服务（北大青鸟学生下课时 ；

每天8:30-9:30分）强化针对性。

七、要有克服重点难点的勇气（北大青鸟、620客户员工在楼内吸烟乱扔烟头要搞清具体任何是开展重点工作）

八、正确对待客户；善于和不良行为进行周旋和提高纠正的能力

九、规范员工的服务语言、礼节礼貌、微笑服务 注意员工的仪容仪表

十、物业服务收费要透明，要急客户之所急，主动帮助客

户急需要解决的问题

十一、要保持和客户的密切联系，让客户真正把他们的需

求表达出来

十二、要满足物业员工和客户的基本需求（就餐问题和停

车问题）

总之，提高我们北京京都物业顾客中心的服务质量，最主要的是要满足全体员工的需求；其二是要满足客户的需求2

**第四篇：增强服务意识**

关于“八个意识”的一点体会

在踏上工作岗位的两年多来，我扎实工作、团结同事，积极响应公司“创建学习型企业”的号召，认真践行“以人为本、热情服务、诚信务实、方便快捷”的服务理念。作为一名交通人，我热爱我的岗位，同时我也深知职业道德、责任心、“服务意识”对于交通行业、交通人形象的重要性。

喜欢自己的岗位不是一句空话，是需要每个小我用现实的行动和步履去践行的职业操守，同时更是一种人生立场，决定了你是否是一个值得相信、勇于承担责任的人，而责任心更是干好每项工作的基本要求。人的能力有巨细，但有了责任感，就会有战胜困难履行职责的决心和勇气，就会有动力、进取和勤恳工作的热情。“实干就是能力、落实就是水平”，说到底仍是一个责任感的问题。有什么样的立场，就会有什么样的工作劲头、工作行动，进而形成什么样的工作空气。我们监控分中心在日常工作面对的事情比较琐碎，但无论对内对外、对上对下，我们所讲的每一句话，传达的每一个信息要迅速及时、严谨准确。有强烈的责任心我们就能严格按照监控值机员的岗位职责要求做起，就会积极的去掌握和工作相关的信息，熟悉、了解与工作相关的政策法规，不急不躁迎接每一个挑战，自动去思虑做好工作的最佳方法。

服务意识是指企业员工在与企业利益相关的人或企业的交往中所体现出的为其提供热情、周到、主动服务的欲望和意识。它既是员工自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，也是发自员工内心，并通过培养、激励和教育训练而形成的一种服务本能和服务习惯。

周宪群所长提出的“八个意识”中对于文明服务的精辟总结和要求，是我们每个员工都应深刻理解和认真彻底践行的准则。

强化服务意识就是要强化服务工作的理念意识。意识必须由理念来引领、支撑和强化。监控分中心是商界分公司对外提供高速公路服务的窗口之一。“以人为本，热情服务，诚信务实，方便快捷”的服务理念通过反复解读并根植于我们分中心每位员工的心中，并成为我们开展各类服务工作的行动指南。在任何时候我们都能诚恳地对待司乘，展示我们的“尊重”、“关爱”和“信任”，让广大司乘贴切感受到我们的“真诚”、“热情”和“友好”，因此满意我们的服务，乐意接受我们的业务，理解我们的工作。服务工作必须要有主动意识。主动服务的意识，源自于我们确实把服务工作当成了自己的一份事业，把司乘当成了自己心爱的服务对象。有了这样的意识，我们才能向广

大司乘提供积极、主动和便捷的服务，才能于服务中投入真情，体现细心、精心和耐心；才能“以人为本”“以司乘为中心”，从司乘的角度来满足、适应司乘的需求出发，“想司乘之所想，急司乘之所急，帮司乘之所需，解司乘之所难”。

服务工作做得好，仅凭热情主动是不够的。优质服务主要体现在服务工作应力求并趋于完美无缺上，因此防范意识就显得十分重要了。我们应以“迎国检”为契机，以优化服务流程为手段，建立健全各类服务标准和制度，对容易产生差错事故、引发服务投诉的作业环节进行整改和优化，坚决做到服务工作有法可遵、有章可循、有据可依。这样，我们的服务工作就能做到“井然有序”、“忙而不乱”，少出乃至不出岔子。

作为服务行业，员工的责任意识是至关重要的。强化了责任意识，服务工作才能立标杆、上水平。我们的每位员工也才能于服务工作中以“严格严、细节、务实”的标准要求自己。有了强烈的责任意识，就能不断提高服务责任心，并以认真负责的工作态度，通过学习，持续提高自身的综合素质和服务技能，用心、用脑，用艺术和智慧，为服务司乘而尽职尽力。努力做到分中心为家、热爱集体，发扬无私奉献的精神，进而把服务工作做得尽善尽美。

另外，我们要加强服务工作的监管机制，以人为本，和谐执法、和谐管理、竭诚服务，为交通发展、经济发展提供优质的服务条件。譬如我们开辟“绿色通道”，全面推行办事公开制度，实行“三优五化六公开”，每个收费员的“两转身两点头”微笑服务，制作收费公示栏，公布收费标准、项目，并实行责任倒查制，进一步优化经济环境，促进社会和谐进步。

热情周到的服务，不断创新的服务理念，包括收费站的便民服务项目，收费道口LED电子显示屏上增加“雨雪天气，减速慢行”、“请勿疲劳驾车”和天气情况的友情提醒内容等都体现了我们交通行业良好的公路窗口形象。

其实，除了收费窗口，分中心的热线电话也是分中心对外服务的“窗口”，热情饱满的声音、良好的业务素质、准确的政策法规解答……都是我们向司乘提供优质服务的必须要求。因此，作为一名值机员，我会在工作中更严格要求自己，践行“八个意识”，努力向着“向司乘提供一流服务”的目标前进。

**第五篇：增强服务意识演讲稿**

篇一：强化行政服务意识演讲 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。其实，奉献对于任何一个人都不苛刻，不能长成参天大树做栋梁之材，不妨做一棵小草为青春献上一丝新绿；不能像海洋用宽阔的胸怀拥抱百川，又怎么不可以是一条小溪为孕育我们的土地捧上甘露；不能成为天之娇子，何不传承爱岗敬业的精神为政务服务工作做出自己的成绩呢！用心想事，用心谋事，用心干事，把为人民服务作为第一职责，把为群众办实事作为第一追求，把群众呼声作为第一信号，把群众满意作为第一标准。在服务工作中做到自重、自省、自警、自励，慎权、慎欲、慎独、慎微，管得住手脚、抗得住诱惑、经得起考验。作为政务服务处的“班长”，在工作中我首先提出“向我看齐”的口号，时时处处严格要求自己，用自己的行为带动和影响身边的同志。处处以身作责，任劳任怨，“不到一线心不实”是我的口头禅，“企业满意，群众满意”是我的工作准则。我深感肩头的担子重大，深知窗口的形象就是整个建设局的形象，就是整个中心的形象，就是整个绵阳政务的形象，就应该有服务意识、窗口意识、形象意识，要保持热情、规范、廉洁、高效的作风。在工作中，急群众所急，想群众所想。有时刚下班又遇见匆匆赶来办事的群众是常有的事，去年“两会一节”重点项目富乐山酒店改建工程，必须在规定时间内办齐各项手续，四川瑞安装饰公司前来办理施工许可证的人员匆匆忙忙从成都赶到绵阳时天色已晚，该企业人员给我打电话，请给予支持特事特办，当时我正在学校安排孩子的学习生活，接到电话后我放下手中的事，立即赶到办公室着手办理。当企业人员拿着办好的施工许可证时深深被感动，同时对绵阳政务工作人员的服务作风大加赞赏。我仅仅牺牲了一点个人时间，但换来的却是对我们窗口人员的赞赏，对我们绵阳政务工作的赞赏，为此，我感到骄傲和自豪。通过干部作风整顿建设活动，我认识到要想当一个一心为民的好干部，就必须遵守作风建设“八个方面的良好风气”，强化服务意识，大力发扬奋发有为的工作作风，确保真抓实干。始终保持奋发有为、昂扬向上的精神状态，以自己饱满的工作激情，把心思凝聚到事业上，实实在在地为群众办实事、办好事，诚心诚意为人民服务这个宗旨不能忘，吃苦在前、享受在后这个原则不能变。我们手中的权力来自于人民，决不能把权力当作向组织伸手的资本，更不能把权力当作谋取私利的工具，只能把权力当作为人民服务的责任和义务，树立为民形象、树立务实形象、树立清廉形象。领导就是责任，领导就是奉献，领导就是公仆。工作中我甘于吃苦、乐于奉献、勤奋敬业、勤勤恳恳，任劳任怨，谋事而不谋利，奉献而不索取。一份耕耘，一份收获，我用自己的赤诚书写着对党、对人民的忠诚，用自己的无私奉献诠释着对社会和人民的热爱。在这片沃土上，我经历过苦涩，也品尝过香甜，更播撒着希望的种子。篇二：增强服务意识统计与时俱进 很多人听过这样一个故事，杨澜在申办2025北京奥运的演讲陈述中也引用过：七百年前，旅行家马可·波罗对中国古老文明的生动描述令无数人赞叹不已，当有人向他求证时，马可·波罗的回答是：我连我所见到的一半都没写出来。如今，当问及外国友人初涉中国的感受时，听到最多的往往是这样的回答：我无法相信自己的眼睛。确实如此，有的时候就连我们也觉得身边的变化太多了太快了--鳞次栉比的高楼大厦、赏心悦目的公园绿地，越来越多地出现在我们的面前；满目都是时尚的装扮、充满创意的新鲜事物，还有一张张写满笑意的生动面庞--我们真的发现这片古老的土地每时每刻都在发生可喜的变化。当有人问是什么让中国发生如此大的变化时，我们可以这样回答：伟大而英明的理论是前进道路的明灯。毛泽东思想、邓小平理论还有“三个代表”重要思想指引着我们的事业不断前进。今年全国“两会”期间，胡锦涛总书记、江泽民主席先后到江苏代表团发表重要讲话，明确提出江苏要率先全面建成小康社会、率先基本实现现代化的要求，这是党中央从贯彻“三个代表”重要思想和十六大战略部署的高度对江苏提出的明确要求和殷切希望。省委书记、省人大常委会主任李源潮在参加十届全国人大一次会议江苏团审议时说，在全国进入全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的发展新阶段，江苏要在更高的起点上，树立新的发展理念，开发新的发展资源，构筑新的发展优势，加快富民强省步伐，为率先全面建成小康社会、率先基本实现现代化打下坚实基础。新的目标摆在我们眼前，作为新时期的统计人，我们该如何为实现“两个率先”的宏伟目标做出自己的贡献呢？ 结合统计工作，我们应该本着“精简、高效、管用”的原则，加快统计制度方法的创新与改革。当前应重点抓紧对“两个率先”指标体系、评价体系研究，加强高水平小康和现代化进程的可行性研究，力争拿出切实可行的指标体系，为省委、省政府客观评价我市全面建设高水平小康社会和现代化进程提供科学依据。同时认真搞好统计调研和监审，提出调研报告，并在实际工作中加以改进和落实，尽力为实现“两个率先”做好服务。普查工作在统计调查体系中占据了不可动摇的基础地位。为了适应我国改革开放和建立社会主义市场经济体制的需要，从根本上改革统计调查体系，我国将原定于2025年在全国进行的第三产业普查推迟，并与计划在2025年及2025年分别进行的工业普查、基本单位普查合并，同时将建筑业纳入普查内容，统称为经济普查，定于2025年在全国进行第一次经济普查。这样调整，普查的项目有所精简，周期更加合理。经济普查覆盖面更全，数据更新更快，与国家编制五年计划的衔接更加紧密，资料的可用性将得到明显提高，也有利于统一规范普查对象和调查时期，做好普查数据的整理和资料的深度开发利用工作，从整体上推进国民经济核算和统计调查体系的综合配套改革，使周期性普查、经常性抽样调查和重点调查相互衔接、互为补充。我们有理由相信，这一大刀阔斧的改革将更好地为统计事业服务，更好地为我省实现“两个率先”宏伟目标服务！篇三：强化服务意识、树立为民形象 尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!我是来自\*\*社区的\*\*\*，今天我演讲的题目是“强化服务意识、树立为民形象”。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。不能长成参天大树做栋梁之材，不妨做一棵小草为春天献上一丝新绿;不能像海洋用宽阔的胸怀拥抱百川，为何不做一条小溪为孕育我们的大地捧上香甜的甘露;作为一名社区工作者，我们何不传承爱岗敬业的精神，在为广大社区居民服务的工作中做出自己的成绩呢!这次“整风肃纪、治庸问责”作风建设活动，使我深刻地认识到，只有真正强化服务意识、切实树立为民形象，我们\*\*社区广大居民才能和谐团结，我们\*\*社区各项事业才能蒸蒸日上，我们\*\*社区支部才能成为群众时时想到的“主心骨”和“贴心人”。

社区是社会的细胞，没有和谐的社区，哪有和谐的社会;社区党组织是党的基层党组织，没有坚强的基层党组织，哪有我们这个党的强大力量。要建设和谐的社区，就一定要有一个坚强的领导核心，这个坚强的领导核心必须是党;要建设和谐的社区，就必须要有一股子为民亲民便民的服务精神，具有这种精神的只能先是广大共产党员。作为基层党组织，我们是人民群众工作的后方;作为基层党组织，我们是为党联系群众的纽带和桥梁，没有谁比我们更了解基层群众的生活状况，也没有谁比我们最容易赢得基层群众的信赖与褒奖。

这次全县开展的“整风肃纪、治庸问责”活动，“整”的就是办事效率低下的拖沓风、忘记群众冷暖的官僚风和服务态度消极的浮躁风，“肃”的就是不能严格自律的散漫风、不思进取的懒人风和执行不力的疲软风，就是要“治”那些推诿扯皮、因循守旧、不作为、慢作为和履职尽责不到位的“庸”人。作为社区工作者，我们一定要在日常工作中时刻提醒自己，自觉强化服务意识，牢固树立为民形象，按照作风建设“八个方面的良好风气”的标准，大力发扬奋发有为的工作作风，保持昂扬向上的精神状态，真抓实干，细致服务，把饱满的热情投入到工作中，把全部的精力凝聚到事业上，实实在在地为社区居民做好事、办实事、解难事，为创建和谐先进社区、创优\*\*发展软环境贡献我们社区工作者的应有力量。强化服务意识，牢固树立为民形象，还要求我们社区工作者必须用心想事，用心谋事，用心干事，把居民服务作为第一职责，把居民呼声作为第一信号，把居民满意作为第一标准，在各项具体工作中保持亲民、爱民、便民的良好作风，自始至终贯穿服务意识、窗口意识、形象意识，急社区所急，想社区所想，以自己的扎实工作获取广大居民的合作与信任。

选择了社区就是选择了基层，选择了基层就是选择了服务。强化服务意识，牢固树立为民形象，是我们\*\*社区实施“整风肃纪、治庸问责”作风建设活动的经验总结，也将是我们\*\*社区党支部和居委会长久的工作宗旨。最后，让我用一首小诗来结束今天的演讲：

这是一片洒满阳光雨露的热土，这是一棵不停成长茂盛的大树;在这里，有一种骄傲叫做：心为民所系，在这里，有一种荣耀叫做：情为民所注;在这里，有一种责任叫做：解民疾苦，在这里，还有一种义务叫做：为民服务;这里是社区，这里有我们无数社区工作者的真诚投入。我的演讲到此结束。谢谢大家!篇四：增强服务意识做人民满意教师 在市场经济时代，教育服务的观念逐渐被多数教师接受和认可。而我的职业理想正是：“增强服务意识，做人民满意教师”。本文就树立服务意识的必要性、树立服务意识的要求和勇于承担服务责任三方面结合自身实际体会，谈谈教师的服务意识的问题。

一、教师有必要树立服务意识 在商业领域，把客户看作是“上帝”。现在许多行业都在讲服务，有了服务意识以后，服务质量都有了明显的提高，这是大家有目共睹的。教育是属于第三产业的，而第三产业是为生活生产服务的产业，因此，教师有必要树立服务意识，教书育人，服务也育人。所谓服务，就是在学生及家长需要帮助时，你能满足他们的需要，而且做到位，让学生及家长满意。向学生提供高质量的服务，就是凡事以学生为中心，把对学生服务作为一种产品，从生产到销售到售后服务，分环节去管理，教育的成败就蕴涵在在这几个环节之中，树立了服务意识之后，就会俯下身子做事，知道为学生拾起跌落的文具，拾起脚边散落的碎纸，就不会高高在上，不会惯于发号施令，以师道尊严的定势来指手划脚。所以，但凡是成绩突出深受学生喜爱的教师，都是热心为学生的教师；但凡在激烈的竞争中脱颖而出的学校，也都是熟悉服务之道的学校。学生就是学校的“客户”、“上帝”，只有服务好学生，生源旺盛，才能谈得上学校的发展。服务差，没有学生愿意来就读，没有了生源，学校就面临“关门”，学校的生存都成了问题，更谈不上发展了。

二、教师树立服务意识的要求

（一）要贯穿尊重学生的理念。尊重学生就是要让学生体会到来自于教师的尊重，而不是教师的自以为是的一相情愿的尊重，学生是否接受是尊重学生这一理念是否得到落实的鉴定标准。当前教育的实效性不强，原因就在于简单粗暴的处理学生的问题，既不了解也不清楚学生的实际情况和实际需要。学生不买账，教师也不受欢迎。有一位建筑师的故事值得借鉴：居民小区竣工后，怎么去设计人行道，建筑师先是在空地上种满草，然后根据人们踩踏出的小道，铺设了人行道，众人无不拍手叫绝。对学生何尝不是如此，顺其自然，因势利导，学生才能健康成长。还有一个《大王和小六》的故事，说一个母亲和她儿子玩纸牌，按规则输家要向以赢家进贡一张最大的牌，当母亲进贡大王时，她儿子却只是想要一张小六，原来儿子已经有三个六，再一个就可以组成一个“四大金刚”，威力远远大于大王。可见，你给了自认为最好的，却不是别人最需要的。这就是说，教育学生时，不要自己想当然。要尊重学生，关键是尊重学生的心理实际，让自己的教育去适应学生，而不是让学生去适应自己的教育，只要学生乐于参加你的教学活动，说明你的教育就离成功不远了。

（二）要学会和学生平等的沟通。在教学情境中，不在于教师讲了多少，而是在于学生听懂了多少；教育的过程不只是教师评估学生，学生也同样在衡量教师。这样，师生间的沟通就显得格外重要，若要获取好的沟通效果就要讲求沟通的技巧，通过掌握行之有效的沟通技巧来促进师生之间的关系，解决学生的问题，为学生点燃一盏心灯。在沟通中应注意几个问题：

1、注意沟通中的心态。不同的心态会影响一个人不同的处理方式，所以教师必须调整好自己的心态，正确地与学生沟通，引导好学生，对学生充满期待，把每一位学生都看成很有希望的孩子，等待自己去唤醒，不要轻易放弃学生；教师也需期待自己有能力去解决问题、去沟通，相信自己的能力；在沟通中，一定要很有耐心，唯有耐心才能包容，先容忍学生不同的观点和意见，不是一开始就可苛责或批评学生的不是，以免影响情绪而造成沟通的短路。要允许学生的质疑，有个开放的胸襟；这样也会因学生有所成长而感到快乐与成就。

2、注意沟通中的语言。（1）语意要明确，表达要清洁，以免对方误解，形成误会或冲突。（2）多使用接纳性的语言，即鼓励和启示性的用语，尽可能避免使用批评或责备的语气。（3）以简短的话，如：“对”、“好”、“是”、“原来如此”和适当的肢体动作，如点头、目光接触、身体稍微前倾表示专心、接纳来鼓励学生继续表达等。（4）多用开放式的问句，少用封闭式的问句，以“什么”、“怎么”、“如何”、“你的意思是„”、“根据你的经验”等开放引导问句来问话。

3、注意沟通中如果彼此有分歧，千万不要语带讽刺或羞辱对方。沟通是要在彼此尊重下才能有效进行。同时，争议时就应就事论事，论事如论人，更不翻旧账，也不把事情作相关性的扩散。允许学生质疑，尤其是敏感问题，也不要回避，必要时，用亲身体验来现身说法，改变学生的态度，取得学生的认同，使学生有所参照、遵循，而非光说不练，流于形式上的教训。

三、要勇于承担服务的责任 教育的服务也要以人为本，其实是对学生的一种精神关怀，应该是教育本质的回归。“视徒如己，反己以教，则教之情也”说的就是这个道理。以人为本的服务，就是要能够管好学生的心，能够晓之以理、动之以情。“感人心者，莫乎情矣”，教师能够把学生视为亲人的时候，就有情可发，也有情可感了。采取“牛不吃草强按头”的强制办法，硬性灌输，不设身处地的考虑学生的心理感受，不是和学生站在一起来解决学生面对问题，不问疾苦一味的指责抱怨学生求全责备，不会换位体验学生每天的需要、苦衷和感受，这样的教育何谈服务。不去承担责任的服务不是教育，由此可以产生许多的偏见和成见，师生之间也难以建立起码的信任和尊重，这样是难以完成教书育人的重任的。在复杂的教育过程中，教师要为自己定好位，扮演好自己的角色。既要教书育人，又要服务育人，这样才能为学生的自主发展提供广阔的空间。篇五：邮政速递增强优质服务意识之我见 作为现代社会人网购经历必不可少即使我这个邮政人也是热衷于网购而网购达人们对快递业“送货快、服务差”经历都不陌生目前在国内快递市场与邮政ems争夺市场份额除了为数众多民营快递公司外还有实力雄厚国际快速巨头如敦豪（dhl）、联邦快递（fede）、联合包裹（ups）、天地快运（tnt）等据了解目前中 国快递业务以每年30%速度递增每年产值达50亿元原本在国内快递市场占据老大地位邮政ems其市场份额在以每年4％速度递减但四大国际快速巨头营业额年增长速度却保持在20％以上“速度为王”已不再是衡量快递行业唯一标尺提供优质服务抢占市场、克敌制胜惟一法宝为用户提供最好服务才能争取和挽留更多用户从而增加利润 当前ems服务意识薄弱部分员工树立为用户服务意识更把服务作为中心工作来考虑；同时ems比较侧重于经营服务管理相对较弱对于客户服务管理仍是ems参与市场竞争短板一是邮件跟踪查询手段落后目前ems查询系统更多是关注邮件处理上机率、信息录入准确率、信息录入及时率等问题客户难以掌握邮件实时状况影响ems美誉度；二是不重注客

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！