# 服务行业员工亲善演讲稿

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-06-30

*第一篇：服务行业员工亲善演讲稿各位同事、领导：大家早上好。我叫HL。今天我很荣幸站在这里跟大家聊几分钟。其实我在工作方面也没做什么特骄傲的事情，我也是和大家一样做着自己该做的工作。工作方面的很多细节我想很多老员工会比我更清楚。今天我想说的...*

**第一篇：服务行业员工亲善演讲稿**

各位同事、领导：

大家早上好。

我叫HL。今天我很荣幸站在这里跟大家聊几分钟。其实我在工作方面也没做什么特骄傲的事情，我也是和大家一样做着自己该做的工作。工作方面的很多细节我想很多老员工会比我更清楚。今天我想说的是关于亲善这个问题。

领导们多次强调亲善。我觉得亲善这件事其实看似简单，但是很多时候也没那么简单。员工休息室墙上贴着这么几个字：“和自己的惰性较量，你能胜利吗？”我个人觉得这句话说的相当好。跟我们服务行业很贴近。为什么做亲善没那么简单？两个字：“心理”。是我们的心理在作怪。我们的心理战胜不了自己的惰性。也许我们做不到百分之百的亲善，因为我们都是人，咱们不是机器人。但是我们最起码得做到百分之八十以上。因为咱们得对得起自己的这份工作、拿的这份工资。很多事情其实并不难，只要我们敢于尝试、敢于坚持，慢慢就会习惯。养成亲善的习惯你觉得亲善还难吗？希望大家每天都带着愉快、轻松的心情上班，那样做什么事情都不会觉得累。我希望上班的时候我们是同事，下班后我们是朋友。

谢谢大家。

**第二篇：服务行业演讲稿**

服务行业演讲稿(精选多篇)

梦的花季

花开的季节，美丽绚烂的季节；追梦的心境，神秘而浪漫的意境。——题记

时光流失，我听到花开的声音。猛然内心一怔，原来这个季节是花的季节。

十六、七岁的我们向往着走向职业，走向社

会，走向成功的梦想。因为有了这样的梦想，所以我们选择了这所职业学校——xx职教中心。

怀着对职业的追求，对生活的向往，在众多的专业中，我选择了服务业—旅游。也许这个花季的我们就是想实现自我超越和愉悦身心，想走遍天涯海

角，想玩遍大江南北。然而，旅游专业却并非我们所想的那样，学了旅游专业你就可以到处去玩，愿意去哪儿就去哪儿。恰恰相反，我们是在为旅游服务。

虽然是服务业，虽然是为别人服务，虽然没有我们想的那样好，但我们还是喜欢这个专业性。因为在学习的过程中，我们从书本上“见”到了祖国的大好山川和自然美景，这些都深深地吸引了我，也震撼了我的心灵；我们在书本上“遇”到了各种在职业中可能碰到的问题，我们学会了该怎样去面对，我们学会 了该怎样处理人与人之间的关系，我们也学会了怎样才能为别人服务好；我们也在书本上感受到了为别人服务也是一种幸福，感受到了旅游给我们带来的影响。所以，我们并不后悔，我们还是深深地热爱着这个专业。

虽然是服务业，虽然是为别人服务，虽然没有我们想的那样好，但我们还是喜欢这个专业。因为“为人民服务”是职业道德的核心。我们将要从事职业，当然职业道德不能少。如果人人都不为人民服务，那我们以后从事职业还有什么用，还有什么意义。所以，我们并不厌恶，我们能够理解，我们也能够体会。

虽然是服务业，虽然是为别人服务，虽然没有我们想的那样好，但我们还是喜欢这个专业。因为“三百六十行，行行出状元”，只要播下辛勤的汗水，就会有丰厚的收获；只要我们用心去为别人服务，真诚地对待每一个人，相信自己会有好的回 报。所以，我们并不气馁，我们怀着对职业的向往，更加努力的搞好专业学习。

正因为这些，我们深深地热爱着我们的专业。也许，三年后的我们很有可能去就业，但我们毕竟有了一技之长。

自己选择的路，自己就要勇敢而坚强地走下去，虽然有时也有暴风雨，但暴风雨过后，阳光依然还会重现。

既然，我选择了旅游业，我就会好好去学，为自己插上希望的翅膀。

沐浴在花季阳光下的我们；有着追

求美好生活的心境的我们；向往着走向职业走向社会，走向成功的梦想的我们。我们深信着：我们的未来不是梦。

追梦的花季，十六、七岁的我们，满载着爱的梦船，向光明的地方驶去。花开的季节，梦开始的时候，未来的路就在我们脚下。

医疗服务行业演讲稿

尊敬的领导，各位同事：

大家好！

开始演讲之前，请容许我开一下小差，当我知道我是第一个上台演讲，我小小兴奋了一下，因为我已经准备好了！

今天我要演讲的题目是 《从护理角度谈——以病人为中心，提高医院医疗服务质量》

顾客就是上帝，而我们的上帝就是病人，医疗服务行业当然属于服务性行业，但是它跟服务性行业又是那么的不相同，我们更讲求以人为本，实事求是，绝对不为赚取更大的利润而让病人去做多余的治疗，我们的理念是新颖的，精神是高尚的，本着这点，当我们去护理我们的病人时，就应做到以病人为中心，但却不是卑微的服从，而是带有那么一点强硬味道，让病人去接受你的观点。这就需要一定的沟通技巧，我们身边一定不缺乏这样的例子，在我以前工作的医院里面有一个护士操作理论都很强，可是eq情商却很低，面对病人不苟言笑，机械地把治疗做完,然后离去，操作很完美可是病人对她的评分却不会高，为什么呢，因为病人不懂内行，搞不懂你在做什么，就像上一个菜，没报菜名，吃完都不知道是什么东西，鱼翅当粉丝，亏大了，这当然是玩笑，同样是我们医院的另外一个护士，操作很完美，也能说会道，所以每个月的服务之星都是她拿的。

前天我姐跟我说起公司文化，让我颇有感触，在这里跟大家分享一下，她说：他公司楼上有一家电信公司，每天

上班都能看到他们很快活，又是跳舞又是唱歌。外行人看热闹，内行人看门道，这里面大有玄机，因为他们做的是电话业务，优质的服务态度源自于良好的心态，他们每天工作之前都跳跳舞，唱唱歌，整个人都心都泡在了蜜糖当中，说出来的话能不甜吗？大家可能又开始疑惑了，这跟我们医院有什么关系呢？难道要我们上班之前也要学他们一样手舞足蹈吗？不用，这些事情留给下班之后再去做就好了。我想说的是，我们要以良好的心态去面对每天的工作，想个办法让自己的心泡在蜜糖中，让病人得到我们最“甜”的服务。

想想是什么剥夺了我们微笑？复杂的工作关系，强大的工作强度，紧张的医患关系等等，这些矛盾当然不可能一下子就能解决，但是知道了症结所在就等于前进了一大步。我们先说说复杂的工作关系，同事的工作关系，任何企业任何单位都是这样，只要有人的地方就会有矛盾，所以公司有公司的规程，医院有医院的制度，让那些没必要的工作矛盾止于制度面前。

再说说强大的工作强度，《蜘蛛侠》里面有句经典台词很适合应用于我们这一个行业上面：能力越大，责任越大。救死扶伤责任重大，所以上班期间我们紧绷神经，一刻都不能放松，但是我们不能以此为借口，连面孔都紧绷，须知道，处理好工作的同时让自己的心情放轻松也是能力的一种。最后谈谈紧张的医患关系，我认为，除了真诚二字没有更好的办法。想病人之所想，急病人之所急，我想没有病人会对这样的医院有意见的。我国护理前辈林菊英说：“在生命的单程列车上，护士优质的服务，将使人生旅途的终点得到延伸。”

其实，不管在哪里，不管做什么工作，只要真正的下了功夫，就会做好的。由于时间的关系，我只能跟大家在这里分享到一些皮毛，我希望这些事例能引发大家的想象，找出更多适合医院发展的正确道路，我始终为这件事而努力着，我期待医院有更辉煌的一面展示给世人！我的演讲完毕，谢谢大家！

服务，对大楼员工来说绝不应停止于理念的认识，不停止于业务技巧，服务对百大食品超市的员工来说，体现在面对顾客时的每一个细节。在食品超市，为顾客提购物篮，替顾客搬货送货是最常见的事，前几天来了一对老年顾客，大概六十多岁的年纪，老太太走路颤微微的，老先生不时地伸出手搀扶她，促销员郭艳丽赶紧迎了上去，微笑询问老先生是否需要帮忙，他们说要买方便面，要康师傅牌的不辣的方便面，恰巧这种面暂时缺货，老先生着急了，说在外地上学的小孙子最喜欢吃方便面了，明天他就要回来，买不到怎么行？疼孙之情流露无遗，郭艳丽心想，两位老人不惜辛苦相互搀扶来给自己的孙孙买爱吃的东西，如果不能如愿，将会多么失望。于是，就给他们介绍同样知名的今麦郎牌方便面，根据平时观察，今麦郎方便面在顾客中的受欢迎程度不亚于康师

傅，他们家的小孙子应该会喜欢吃今麦郎鲜虾味的面和浓汤排骨面，没想到郭艳丽刚一开口，老先生连连摆手，说从来没听说过这个牌子，是不是正规厂家的产品？有没有生产日期？到底辣不辣？买错了怎么办？郭艳丽一听是这样的顾虑，就给老人讲解起来，老人眼神不好，郭艳丽就一袋袋地把包装上的生产日期，厂址，指给老先生看，老先生不理解什么是弹面，认为弹面就不是方便面，艳丽就告诉他弹面的意思就是最筋道的方便面，有一句广告词就是“弹的好，弹的妙，弹的味道呱呱叫”，老先生一下乐了，说我孙子最爱吃味道又好又筋道的方便面了，和老太太一商量，竟把货架上现有的五连包今麦郎鲜虾面和排骨面全买了。文秘114版权所有

这时，艳丽发现老太太好象很累的样子，扶着柜台不敢走动，一问才知，老太太的右腿不慎摔断过一次，已经卧床两年了，才刚刚能走路，艳丽赶紧找了一把椅子让她坐下休息，慈眉善目的

老太太忙不迭地连声称谢，老先生在超市里转来转去，原来他的一百块钱还没有买够，又不知该买什么，郭艳丽就给他介绍了老人爱吃的无糖高纤消化饼等食品，就去收款台帮忙装袋了。不一会儿，郭艳丽看见老先生提 了一大篮的东西过来了，有一只手中竟然还拎着一大桶食用油，后面跟着那位行动不便的老太太。“你们买这么多东西能拿动吗？住的地方远不远？”细心的艳丽边装袋边问老人。老人一听这样问，好像顿时充满了希望，高兴地说：“你是不是能帮忙送送我们呀？我正发愁呢，我们家不远的，就在服装公司里面。”艳丽一听明白了，于是左手提油，右手提一大袋食品，“走，我送你们去。”一路上，艳丽看到老先生的手又可以腾出来继续搀扶自己的老伴，心里别提有多高兴了。老人走路慢，艳丽就一边儿走一边儿跟老人闲聊，知道家住服装公司三楼的两位老人，离百货楼这么近，竟然有两三年的时间没有逛过百货大楼了，老太太因为腿脚

不方便，老先生就不愿意把老伴一个人留在家里，快三年了，老伴的腿终于能走了，今天是老俩口第一次相扶相搀一块儿逛大楼呢。两位老人回忆起身体结实的时候逛大楼的情形，不禁来了兴致，绘声绘色地讲起他们记忆中的百货大楼，毫不掩饰自己对大楼的深厚感情，说没想到，多少年了，大楼的服务仍然这么好，这么热情周到，实在不容易呀，啥时候还是咱百货大楼最值得老百姓信任。艳丽把老人的东西提上三楼，赶紧又回过头接手扶着楼梯一点点地往上挪的老太太，像叮嘱自己家的老人一样叮嘱他们，以后想来百货楼了，就常来转转，别一次性买这么多东西了，注意自己的身体要紧。慈祥的老太太拉着艳丽的手不肯丢，非要她回家喝口水再走。艳丽说我正在当班，不能久留，婉言谢绝了，她想的是赶紧回到自己的工作岗位上，赶紧溶入到还在忙碌着的伙伴们中间。这样的事真的很小，微不足道，这样的小事又很多，举不胜举，有多少

老顾客对百货楼怀有非一般的感情，有多少新乡的普通市民对百货楼报有殷切的希望，能留住老顾客，迎来新顾客，将百货楼以诚信文化为重点的服务理念和精神继续发扬光大，将百货楼高质量的服务水平和极具人情味跟普通老百姓心帖心的亲切形象深入人心，难道不就是靠这天天都有的小事，难道不就靠像郭艳丽这样具备耐心细心和热心的员工的努力吗？食品超市最多的商品就是油盐酱醋，食品超市每天的工作比任何一个部门都琐碎，对食品超市的员工来说，熟知每一种商品的价格和特点都已经很不容易，还要忙着上货理货，夏季来临，食品部每日早晨必做的工作就是从五楼六楼拉成件的饮料和瓶装水，几位女员工一拉就是一大车，没有一个人说过累，爬高上低，争着干重活累活，尤其是郭艳丽，但事实

上，郭艳丽仅是积极向上的集体中的一员而已。在一个将大楼的各项指示和精神理念始 终贯彻落实的集体中，深

知楼兴我荣，楼衰我耻的绝不是某一个人，以大楼的利益为自己的利益，将每天的宣誓词落实到行动中的绝不是某一个人，而是食品部辛苦忙碌着的每一名员工。思想决定着态度，细微之处见真情，在忙碌着又快乐着的食品部员工的日常工作中，那些优质服务的闪光点，岂止是月评三件好事能说得完的？又岂止是一个郭艳丽能代表得了的？我们有理由相信，百大食品部的工作，以大楼先进的理念作指引，在部门领导的带领下，将不断地跨越优质服务的新台阶

竞聘服务行业领班演讲稿

各位各位领导和同事们，大家好:

我是xx部休息厅的服务员，xx。很感谢这次公司又给了我们一个展示自我的舞台和施展才华的机会。

我竞聘的xx男女宾的领班，虽然我对男女宾有了解，但是却不是透析，我不喜欢懵懂，所以我也把握这次的机会，让自己学到更多。

若我是领班，我先共同提高当班同

事的业务水平，使大家熟悉每道作业流程，尽最大努力，以最大热情，招待好每一位顾客。服务行业重在真诚、微笑、礼貌、周到，使同事们达到接一问二照顾三的程度，使每位顾客感到我们的真诚和热情；让顾客希望而来，满意而归。

其次，带领同事们做好各方面卫生，让每位客人看到和感受到我们公司或每个部门靓丽、干净、舒适的良好形象。虚心询问倾听顾客的意见、建议，把情况及时向上级领导汇报，为维护公司形象做出贡献。

再者，做上级领导的好帮手，积极给领导献计献策，为公司的各方面发展做出自己应有的贡献。做同事的好朋友，积极为同事排忧解难，关心同事爱护同事，使大家成为一个团结奋进的小集体。

谢谢大家。

竞聘人：

从事金融服务行业演讲稿：身边的人，身边的事

初入金融系统，是在将近四年前。

那个时候，刚走出大学，在处理一些事情上经验并不富足，甚至是欠缺。在一段时间的短期培训之后，开始坐在柜台上。与客户仅是一片玻璃窗的距离。当时，作为一名新进岗的员工，面对客户，面对业务时，除了心里的那份新鲜与兴奋，免不了的还有对业务的生疏与面对客户时的不知所措。起初，客户会因长时间的等待，在柜台之外面露并不欢喜的神色。内心的紧张，让我只是低下头沉默，并不知如何解释。但是，我明白，这样的沉默并不能解决问题。我决定鼓起勇气，用真诚的方式与客户沟通。于是，当面对下一位客户的时候，我笑着对他说，我是新入岗员工，在业务的办理上会有些生疏，所以会让您多等待些时间，请您谅解。客户在意料之中，流露出表示宽容的面部表情，同样笑着说，没事，你慢慢来。不着急。

这一刻，让我懂得，作为一名金融业的服务人员，业务素质固然是重要的一项。与此同时，还应当具有一颗真实 的心。如果可以具有亲和力的面部表情与真诚的言语，那么，在与客户交流的过程中，也便可以得到客户的宽容与谅解。

所以，与客户之间的距离并不是那扇玻璃窗，而是一个微笑的表情，或者一句言语。

一年前的一个下午，一位客户进门。问他，要办理什么业务。他说，换钱。于是，见他从一个白塑料袋中拿出很多硬币，倒在柜台上。币值是一元，五角，一角不等。他说，这是我攒了一段时间的硬币，今天拿来换。

将那些散乱的硬币拿进柜台的时候，我知道，为他办理这项业务会需要比较长的时间，也是件比较麻烦的事。但是，我也知道，作为金融业的服务人员，对客户的要求具有耐心性是必须具备的。并且明白，用耐心去满足客户的需求是件有意义的事情。当时，给他办理好业务的时候，他的笑中夹带着很满意的神色，说，谢谢你。过了一段时间

之后，他再次来换钱。但是，这次，他却将不同的币值完全分开。当时，他有些羞涩的笑着说，这样可以方便你的整理。

也是这样的一句话，让我在当时感觉到心暖。

所以，当懂得用耐心对待客户的时候，同样会得到客户的尊重。

去年年末，正值年关，来办理业务的人较之平时也是多出很多。在这众多客户中，客户的类型也是不同。有些，会拿着整齐的百元钞票办理存款。也有一部分人，他们并不富裕，办理存款业务的纸币是散乱的小面额，甚至会带着些油污。这些零散的纸币，或许是他们卖了很久的菜，做了很长时间的活，慢慢积攒的。当面对这样的一批客户群体的时候，我，你，所有的业务人员都需要的是，用平等心对待他们。因为，这些钱，对他们而言，重要性并不亚于那些整齐的百元面额。

有一次，在柜台上一边办理这样业

务的时候，一边与客户聊起这些钱的用处。客户说，这是他卖了半年的菜赚的钱，现在存起来，是要留给儿子以后读大学的费用。

在本质上，金融系统会接触到很多类似的农民来办理业务。而我们要做的便是，平等对待每一个人。

因为，一个人，一个金融服务人员，无论是在做人，还是在做事的时候，都应当懂得如何尊重他人，只有懂得尊重他人的人才会获得尊重。

一个金融系统，是由一个个从事金融服务行业的员工组成。而这一个个员工，如果能够用真诚，耐心以及平等心来对待身边的人和身边的事。那么，我们有信心，会让这个大家庭越来越好。

**第三篇：服务行业演讲稿**

梦的花季

花开的季节，美丽绚烂的季节；追梦的心境，神秘而浪漫的意境。——题记

时光流失，我听到花开的声音。猛然内心一怔，原来这个季节是花的季节。

十六、七岁的我们向往着走向职业，走向社

会，走向成功的梦想。因为有了这样的梦想，所以我们选择了这所职业学校——xx职教中心。

怀着对职业的追求，对生活的向往，在众多的专业中，我选择了服务业—旅游。也许这个花季的我们就是想实现自我超越和愉悦身心，想走遍天涯海角，想玩遍大江南北。然而，旅游专业却并非我们所想的那样，学了旅游专业你就可以到处去玩，愿意去哪儿就去哪儿。恰恰相反，我们是在为旅游服务。

虽然是服务业，虽然是为别人服务，虽然没有我们想的那样好，但我们还是喜欢这个专业性。因为在学习的过程中，我们从书本上“见”到了祖国的大好山川和自然美景，这些都深深地吸引了我，也震撼了我的心灵；我们在书本上“遇”到了各种在职业中可能碰到的问题，我们学会了该怎样去面对，我们学会 了该怎样处理人与人之间的关系，我们也学会了怎样才能为别人服务好；我们也在书本上感受到了为别人服务也是一种幸福，感受到了旅游给我们带来的影响。所以，我们并不后悔，我们还是深深地热爱着这个专业。

虽然是服务业，虽然是为别人服务，虽然没有我们想的那样好，但我们还是喜欢这个专业。因为“为人民服务”是职业道德的核心。我们将要从事职业，当然职业道德不能少。如果人人都不为人民服务，那我们以后从事职业还有什么用，还有什么意义。所以，我们并不厌恶，我们能够理解，我们也能够体会。

虽然是服务业，虽然是为别人服务，虽然没有我们想的那样好，但我们还是喜欢这个专业。因为“三百六十行，行行出状元”，只要播下辛勤的汗水，就会有丰厚的收获；只要我们用心去为别人服务，真诚地对待每一个人，相信自己会有好的回 报。所以，我们并不气馁，我们怀着对职业的向往，更加努力的搞好专业学习。

正因为这些，我们深深地热爱着我们的专业。也许，三年后的我们很有可能去就业，但我们毕竟有了一技之长。

自己选择的路，自己就要勇敢而坚强地走下去，虽然有时也有暴风雨，但暴风雨过后，阳光依然还会重现。

既然，我选择了旅游业，我就会好好去学，为自己插上希望的翅膀。

沐浴在花季阳光下的我们；有着追求美好生活的心境的我们；向往着走向职业走向社会，走向成功的梦想的我们。我们深信着：我们的未来不是梦。

追梦的花季，十六、七岁的我们，满载着爱的梦船，向光明的地方驶去。花开的季节，梦开始的时候，未来的路就在我们脚下。

**第四篇：服务行业员工辞职报告**

服务行业员工辞职报告

尊敬的领导：您好！

由于本人身体单薄，从事夜场工作深感力不从心，一直尽力支撑，导致身心疲惫，上班期间精神恍惚，导致工作上出现疏忽和欠缺。而且上班迟到。觉得自身难以胜任该职务。

鉴于自己以上诸多不足，也因本人要回新疆协同父母一起回老家重庆过年,特此申请在2025年12月30日离职,（在正式离开之前我将继续做好目前的工作）

望领导同意并批复！最后,感谢各位领导对我工作上的疏忽和欠缺给予宽容及关心照顾。

祝不夜天生意兴隆！此致 敬礼！

辞职人：xx

**第五篇：服务行业员工守则**

员工守则

一、员工守则宗旨

我们的服务质量方针是：“服务至诚，精益求精，管理规范，进取创新”。对此，每一个员工务必深刻领会并贯彻落实到一言一行中，我们是服务行业，所以必须树立服务光荣的思想，加强服务意识，竭力提供高效、准确、周到的服务，要将每一位来往公司的客人都视为宾客，为宾客创造一个“宾至如归”的境界。

二、服务态度

态度往往决定你的服务质量，好的服务态度让顾客少点抱怨，比如见面时要面带微笑、接电话时先说“您好”等；不好的服务态度会引起顾客对我们的反感，例如：对其不理不睬、十分不礼貌等。对于上述两种态度，聪明的你应该学会选择。

1、微笑是友谊的大使，以亲切和轻松愉快的感觉可以创造一个良好的工作平台；平时说话多使用礼貌用语，“请、您好、谢谢、对不起”等等，切忌粗言相向，凡事要注意分寸。

2、和顾客交谈时应眼望对方，用心倾听，偶尔点头表明你正在倾听。

3、在为顾客服务时不得流露出厌烦，冷淡，愤怒，僵硬，紧张和恐惧的表情，不得吐舌，打眼色，扭捏作态，做鬼脸。

4、提供高效率的服务，做事不能拖拖拉拉。我们做事首先要顾及公司的声誉，在服务质量相对提高的同时，要考虑到工作效率的重要性，不能顾此失彼。无论是常规的服务还是日常的管理工作，工作效率也是很重要的，是公司树立良好服务形象的重要因素之一。

5、团结协作能使集体壮大。各部门、员工之间应互相配合，少说话、多做事，真诚协作，不得互相扯皮，应同心协力解决疑难，维护公司利益和良好的同事关系。

6、忠诚老实是员工必须具有的品德，做事阳奉阴违肯定得不到同事和领导的认可。有事必报、有错必改，不得提供假情况，不得文过饰非，应尽职尽责，一切务必得到圆满的结果，以正确的方式工作，急顾客所急，想顾客所想，为顾客排忧解难，藉以赢得顾客的满意，是连接我们与顾客友谊的桥梁，它使员工乐业、老板放心、顾客满意。

三、服务仪表

1、身体各部分应该保持清洁，尤其是面部和手部。

2、工作服应干净，整齐，笔挺，外衣钮扣要全部扣好，外出时不得穿着工作服，穿西装制服时，不论男、女第一颗钮扣须扣上，衬衣的第二颗钮扣须扣上，不得敞开，卷起裤脚、衣袖，领带必须结正，不得显露个人衣物，工作服衣袋不得多装物品，口袋不能鼓起。

3、女员工只准着浅色袜，带花边、通花的袜子一律不准穿着，袜头不得外露，工作服外不得显露个人物品，如笔、钱包等。袜子不得露有破洞。

4、上班前不吃异味食物，坚持每天洗澡，勤换洗内衣物，保持口腔清洁。

5、头发要常洗，不得有头屑，不准将头发染成五颜六色。男员工头发以发脚不盖过耳部及后衣领为适度；女员工上班可化淡妆，但不得在办公室内化妆，不得浓妆艳抹。

6、不抓头，抓痒，挖耳，抠鼻孔。不得敲桌子，鼓击或玩弄其他物品，到别人的办公室不得随意碰触物品。

7、不得佩戴影响工作的过于夸张的饰物，不得留长指甲，女员工不得在指甲上涂色。

8、上班必须穿着工作服、佩带工作牌，注意衣服的整齐，不得任其歪歪扭扭，工作牌要注意将正面摆在前。

9、在表情方面，微笑是员工最起码应有的表情。我们应该做到精神振奋，情绪饱满，面对顾客应表现热情、亲切、真实、友好、不卑不亢。

四、服务仪态与细则

1、所有以立姿工作的员工，其正确的站立姿势应是：双脚自然垂直分开与两肩同宽(体重落在双脚)，肩平，头正，两眼平视前方，挺胸，收腹。保卫看见上级领导应该立即上前敬礼。

2、所有以坐姿工作的员工，工作时间里身体不得东歪西倒、前倾后靠，不得驼背，耸肩，叉腰，背手，插兜等；必须坐姿端正，不得翘二郞脚，不得将腿搭在桌子或座椅扶手上，不得盘腿，不得脱鞋。

3、上班、开会、会见客人、听课等应自觉将手机调到震动，使用手机应注意回避。

4、工作中做到：走路轻，说话慢，操作稳，效率高。出入办公室开门、关门动作轻便。在不完全开、关门的情况下，一定要先轻轻敲门，关门时手不离门把，尽量不发出声音。进入其他办公室沟通、请示、报告等要得到允许后方可入内。注意敲门力气的大小和敲门的频率。

5、与几位客人相遇应靠边而走，不得从中间穿过。忌粗俗无礼，不得二人搭脖、挽手而行，与顾客同时进出门（如电梯门），应让顾客先行。请人让路要讲对不起，不得横冲直撞，发出不必要的声响。

6、上班时间不可做与工作无关的事。办公时间不谈论与工作无关的闲话，书籍，杂志，报纸等。不得哼歌曲，吹口哨，大声说话和喊叫。咳嗽、打喷嚏时应转身向后，不小心对着别人时一定要说对不起。不得用手指或笔杆指客人和为人指示方向。

7、维护安静、严肃的工作气氛。不随意急跑，不抢先行走，不大声呼唤，有事应走到有关人员面前轻声交待。不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免顾客听不太清楚。声调要自然，清晰，柔和，亲切。

8、不准讲粗话，使用蔑视和污辱性的语言。三人以上对话，要用相互都懂的语言，不得模仿他人的语言语调和谈话，适当的幽默能增添轻松、欢乐的气氛，说话要注意艺术，多用敬语，但不能与同事或顾客开任何过分的玩笑。注意“请、谢”字不离口。不得以任何借口顶撞,讽刺,挖苦客人。顾客来时要问好，未知姓氏之前，要称呼“先生”或“女士”，不得毫无反应。顾客说“谢谢”时，要答“不用谢”。不便回答或解释顾客提问时，要注意巧妙地回避，但是态度不能恶劣或高声说“不知道”。

五、其他注意事项

员工因病、因事请假，须事先填写《员工请假单》按审批权限逐级上报，经批准后方可执行。且应于病假后上班第一天，如因特殊情况请病假必须于上班前或不迟于上班时间 20分钟内致电部门经理，原则上一年内请假不得超过 30 天，特殊情况或其他假若需报总经办审批，未补假或不经批准的缺勤按旷工处理，员工休假期满返回后，超过请假时间且又未续假者亦以旷工处理。

要经常留意张贴通知上的信息，不得擅自张贴、更改、撕毁通告，不得擅自动用，索取，收受顾客物品及小费。拾获员工或顾客之物品一律上交，任何情况下，在受到损伤或观察至某些危险情况时，要及时采取有交措施并通知经理。

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！