# 端正服务态度,提升服务意识[精选5篇]

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-07-23

*第一篇：端正服务态度,提升服务意识端正服务态度，端正服务态度，提升服务意识——人事部门应怎样提升服务意识 ——人事部门应怎样提升服务意识借用现代管理学的观点，人事部门主要面对的是内部客 户，即我们部门内部的同事，这是相对于外部客户（即我们...*

**第一篇：端正服务态度,提升服务意识**

端正服务态度，端正服务态度，提升服务意识

——人事部门应怎样提升服务意识 ——人事部门应怎样提升服务意识

借用现代管理学的观点，人事部门主要面对的是内部客 户，即我们部门内部的同事，这是相对于外部客户（即我们 通常所说的客户）而言的，在一个单位中，和人事部门打交 道的主要是单位内部的人员，即内部客户，内部客户服务是 人事部门的最重要工作。服务范畴具体如下： 为高层管理层提供： 人力资源规划； 投入与产出最优化； 处理好员工关系，起到上传下达的作用；根据环境的变化拟 订人事规章制度提交领导审议。为一线部门： 提供优秀人才； 和部门一道实现人尽其能，岗位设置和人员相匹配； 部门及工作人员绩效考核与反馈。为员工提供：技能提升、潜能开发、激励关怀、职业生 涯规划与发展。以实现员工与单位和谐发展，体现以人为本 的目标。对于人事部门的工作人员如何做好内部客户服务，我 们认为： 首先要具备强烈的服务意识、首先要具备强烈的服务意识、端正的服务态度和高超的 服务技巧。服务技巧。意识是基础和前提。没有服务意识，服务态度和服务技 巧无从谈起。服务意识的提高有助于积极主动地去了解内部

客户的需求。服务态度是服务意识的表现形式。两者密不可 分。这就要求我们端正服务态度，从我做起，从小事（平凡）之事做起。服务技巧是服务意识和服务态度的升华。技巧是 通过行为来表现的。技能达到一定熟练程度才转化为技巧。为此首先我们应该熟悉我们人事工作的各项业务，业务不熟 练，自己都一知半解，服务无从谈起。其次，我们要加强沟 通，及时让学院的领导和老师们了解我们的工作进展情况，特别是对于由于各种我们无法预测与控制的原因而不能一 时完成的工作，要及时向他们通报，做好解释工作。再次，我们要做好宣传工作，要让其他部门与人员了解人事工作，了解我们的分工，人事部门不是高高在上的部门，而是一个 服务部门，不仅人事部门的工作人员要转变工作思路，更重 要的是我们要让我们的目标客户也要了解我们的这种转变，而且切切实实地感受到这种转变。高超的服务技巧使坏事变好事，小好事变大好事，使内 部客户由衷感激。当然这并不意味着只做表面文章，不做实 事，具备强烈的服务意识、端正的服务态度和高超的服务技 巧就会使我们不断创新，想方设法为内部客户着想。其次要实行公开承诺制。其次要实行公开承诺制。现在政府都在改进工作作风和提高工作效率。很多政府 部门都实行公开承诺制，向广大市民公

开办事程序并承诺办 事时限。鉴于此，我们也可以实行公开承诺制，公开人事、

劳资、档案和组织关系等人事工作的办事程序，让大家熟悉 我们的业务流程，办理该项业务所需具备的资质，所需提供 的材料。这样既能提高大家的满意度，又能减轻我们的工作 负担，提高我们的工作效率。当然，对于关乎广大职工切身 利益的重大事项，比如说职称评审、工资套改等，我们有必 要做出承诺，承诺在一定的时间里完成，当然对于出现不可 控的原因而导致无法完成的情况除外。但我们必须及时做出 说明。再者，要充分利用内网和发达数据库技术。再者，要充分利用内网和发达数据库技术。网络 技术成本低，能提高工作效率，人人皆可用。现 在学院的 OA 办公系统已经开通，这极大的方便了我们的工 作，也使我们的联系更加密切和方便。信息传递也变得及时 和准确。但人事部门还可以考虑进一步创设完善的互动式软 件，让员工直接填表、从数据库中获得个人信息，这就需要 我们开发一个人事管理数据库系统，当然这是一个技术含量 比较高的工作，对于准确性、安全性、操作方便性等都有很 高的要求，对此我们可以先行试点，先把部分信息录入。或 者寻求专业人士的帮助，购买专业的管理软件。要正确对待投诉，第 四，要正确对待投诉，在学院内部全面建立申诉制 度。人事部门既要代表学院又要考虑广大职工的利益，容 易成为矛盾的焦点。即使你服务好，被服务者还是认为你做

的不够。申诉制度有助于学院领导及时了解员工的心声，也 有助于人事部门全面检讨自己的工作，处理好员工关系。当 然，人事部门从事内部客户服务应防止从一个极端走向另一 个极端，即无原则迁就内部客户。服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良 的服务态度开始的。优良的服务态度主要表现在以下几点： 主动热情；尽职尽责；耐心周到；文明礼貌；原则性与灵活 性相结合。做到这几点我们的服务就会上一个大台阶，职工 的满意度也会有新的更大提升，我们的工作就会有大的进 步。2025 年 3 月

**第二篇：端正服务态度,提升服务意识**

端正服务态度，提升服务意识

——人事部门应怎样提升服务意识

借用现代管理学的观点，人事部门主要面对的是内部客户，即我们部门内部的同事，这是相对于外部客户（即我们通常所说的客户）而言的，在一个单位中，和人事部门打交道的主要是单位内部的人员，即内部客户，内部客户服务是人事部门的最重要工作。服务范畴具体如下：

为高层管理层提供：人力资源规划；投入与产出最优化；处理好员工关系，起到上传下达的作用；根据环境的变化拟订人事规章制度提交领导审议。

为一线部门：提供优秀人才；和部门一道实现人尽其能，岗位设置和人员相匹配；部门及工作人员绩效考核与反馈。

为员工提供：技能提升、潜能开发、激励关怀、职业生涯规划与发展。以实现员工与单位和谐发展，体现以人为本的目标。

对于人事部门的工作人员如何做好内部客户服务，我们认为：

首先要具备强烈的服务意识、端正的服务态度和高超的服务技巧。

意识是基础和前提。没有服务意识，服务态度和服务技巧无从谈起。服务意识的提高有助于积极主动地去了解内部客户的需求。服务态度是服务意识的表现形式。两者密不可分。这就要求我们端正服务态度，从我做起，从小事（平凡）之事做起。服务技巧是服务意识和服务态度的升华。技巧是通过行为来表现的。技能达到一定熟练程度才转化为技巧。为此首先我们应该熟悉我们人事工作的各项业务，业务不熟练，自己都一知半解，服务无从谈起。其次，我们要加强沟通，及时让学院的领导和老师们了解我们的工作进展情况，特别是对于由于各种我们无法预测与控制的原因而不能一时完成的工作，要及时向他们通报，做好解释工作。再次，我们要做好宣传工作，要让其他部门与人员了解人事工作，了解我们的分工，人事部门不是高高在上的部门，而是一个服务部门，不仅人事部门的工作人员要转变工作思路，更重要的是我们要让我们的目标客户也要了解我们的这种转变，而且切切实实地感受到这种转变。

高超的服务技巧使坏事变好事，小好事变大好事，使内部客户由衷感激。当然这并不意味着只做表面文章，不做实事，具备强烈的服务意识、端正的服务态度和高超的服务技巧就会使我们不断创新，想方设法为内部客户着想。

其次要实行公开承诺制。

现在政府都在改进工作作风和提高工作效率。很多政府部门都实行公开承诺制，向广大市民公开办事程序并承诺办事时限。鉴于此，我们也可以实行公开承诺制，公开人事、劳资、档案和组织关系等人事工作的办事程序，让大家熟悉我们的业务流程，办理该项业务所需具备的资质，所需提供的材料。这样既能提高大家的满意度，又能减轻我们的工作负担，提高我们的工作效率。当然，对于关乎广大职工切身利益的重大事项，比如说职称评审、工资套改等，我们有必要做出承诺，承诺在一定的时间里完成，当然对于出现不可控的原因而导致无法完成的情况除外。但我们必须及时做出说明。

再者，要充分利用内网和发达数据库技术。

网络 技术成本低，能提高工作效率，人人皆可用。现在学院的OA办公系统已经开通，这极大的方便了我们的工作，也使我们的联系更加密切和方便。信息传递也变得及时和准确。但人事部门还可以考虑进一步创设完善的互动式软件，让员工直接填表、从数据库中获得个人信息，这就需要我们开发一个人事管理数据库系统，当然这是一个技术含量比较高的工作，对于准确性、安全性、操作方便性等都有很高的要求，对此我们可以先行试点，先把部分信息录入。或者寻求专业人士的帮助，购买专业的管理软件。

第四，要正确对待投诉，在学院内部全面建立申诉制度。

人事部门既要代表学院又要考虑广大职工的利益，容易成为矛盾的焦点。即使你服务好，被服务者还是认为你做的不够。申诉制度有助于学院领导及时了解员工的心声，也有助于人事部门全面检讨自己的工作，处理好员工关系。当然，人事部门从事内部客户服务应防止从一个极端走向另一个极端，即无原则迁就内部客户。

服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。优良的服务态度主要表现在以下几点：主动热情；尽职尽责；耐心周到；文明礼貌；原则性与灵活性相结合。做到这几点我们的服务就会上一个大台阶，职工的满意度也会有新的更大提升，我们的工作就会有大的进步。

2025年3月

**第三篇：提升业务技能之“提升服务意识,端正服务态度”**

提升业务技能之“提升服务意识，端正服务态度”

服务对于我们来说并不陌生，生活中处处充满服务，你在服务于他人的同时同样也被他人服务。在如今竞争如此激烈的市场中我们如何才能使自己立于不败之地，我们需要优质的客户服务，优质的客户服务要求我们要拥有优质的服务意识以及优良的服务态度。

提升服务意识

服务意识是指企业员工在与一切与企业利益相关的人所提供热情、周到主动服务的欲望和意识。只有正确的认识、理解服务意识后才可能够更好的树立正确的服务意识，以致更好的服务于客户。服务意识有强烈与淡漠之分，有主动与被动之分，服务人员所展现出得服务意识形态充分反映出该服务人员对其的认知程度，只有深刻的认知才会拥有积极主动强烈的服务意识。所谓事物具有两面性，只有拥有正确的一面才会使得事物变得美好，所以在拥有服务意识之后还不够，还需要我们树立正确的服务意识。几分耕耘几分收获，我们在向客户提供服务时除了得到企业肯定的同时也是在向客户展示自己，也就是给自己的未来赚取更多的机会。在优质服务意识里客户就是上帝，客户永远是对的，在服务客户时我们必须清楚自己在工作过程中扮演的角色，什么角色就唱什么调，决不能反串，记住客户是给公司带来效益、利润的衣食父母，是客户给我们带来了收入，使我们和企业这个命运共同体得以生存，所以在客户对我们不满意时只能说明是我们的服务不到位，为让其达到他们所需要的服务标准，只有优质服务里包含的主动预见性服务才能让客人在举手投足间得到他们所想的服务。

端正服务态度

服务态度是指服务者为被服务者服务过程中，在言行举止方面所表现出来的一种神态，其内容包括：热情、诚恳、礼貌、尊重、亲切、友好、谅解、安慰等。客户在接受我们的服务时有两种需求，一种是物质需求，另一种是精神需求。物质需求主要是通过我们产品满足客户，产品的优质与否作为一线的服务人员无法肯定，只能收集客户所反馈得意见在反馈给企业加以改进；精神需求主要是客户对服务人员在服务过程中所展现出来的服务态度满足与否而定的，优质良好的服务态度会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感，这样不仅使客户拿到优质满意的“产品”，而且还使得客户在整个过程中心情舒畅、满意。优质良好的服务要求我们需做到一下几点：

1、站在客户的角度想问题与做事情，真真正正做到急客户所需，想客户之所求，认认真真地为客户办好每一件事，把解决客户之需当作工作中最重要的事，按客户要求认真将事情办好；

2、通过客户的神情、举止发现客户的需求，正确把握服务的时机服务于客户开口之前；

3、主动热情的把服务工作做在客户提出要求之前，每天以饱满热情的心情做到处处主动，事事处处为客户提供方便；

4、服务人员的举止形态、语言直接展示在客户眼前，衣冠整洁、谈吐文雅、举止端庄的服务人员总是会赢得客户的信赖，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

**第四篇：端正服务态度,提升管理水平**

端正服务态度，提升管理水平

一、端正服务态度，提高服务质量，为企业发展献计出力

后勤部门是企业服务保障部门，首先，要牢固树立没有企业生产就没有本人饭碗的理念，牢固树立企业至上服务至上的思想，找准位置发挥优势，履职尽责，尽善尽美。

一要想生产之所想，急生产之所急，全方位高质量的做好服务保障工作，不能因工作缺失而影响生产，不能因工作缺位而影响企业发展。

二要坚持换位思考，找准位置服务企业,服务生产，服务员工，服务发展。不能因应付使员工产生不满情绪，不能因工作不满而导致不合理现象的发生，不能应懒惰而影响员工的生活质量和工作环境。

三要摆正关系，一是正确处理后勤部门和生产部门的关系，后勤部门要主动服务，自觉服务。二是正确处理领导与被领导的关系，对领导提出的工作要求要积极主动抓落实并及时发馈，三是正确处理后勤员工与一线员工的关系，都是企业员工，但岗位不同，后勤要在服务水平，服务质量上下功夫，确保一线员工满意。

二、提高管理水平，改进工作作风，为企业生产与发展提供保障。

中层以上干部就是企业的中坚力量，也是企业的中层管理者，管理水平高低管，理能否到位，对企业指标任务能否完成，企业能否发展具有至关重要的作用，因此，提高管理水平，改进工作作风迫在眉睫。

一是强化学习提升管理水平，克服厌倦的学习情绪，积极主动的参加培训和周六学习，注重向有经验的同志学习，观其行，看其果，取他长，补之短。注重自身工作经验的积累，坚持理论和实践相结合，做到成功中找经验，失败中查教训，通过加强多渠道学习，提升自身管理素质。

二是切实转变作风，提高工作效率，重要部署落实不到位就是不称职，因管理不到位工作时常出现失误就是失职，因此在转变作风方面要克服懒散拖拉的坏习惯，树立雷厉风行的工作作风；要养成说真话，办实事，敢担当的良好作风，要坚持以身作则率先垂范，要注重部署与检查的统一，要做到沉的下去，善于发现矛盾，善于解决问题。

三是讲究工作方法，为构建和谐企业提供保障 不断创新工作方法既是完成企业生产指标的需要，也是促进企业发展的需要，要把握好恩威并重宽严结合的尺度，教育为先，惩罚为辅；要学会因势利导，培树典型的做法，达到整体推进的目的；要学会因人施教，分类指导的做法，不同问题采区不同的方法解决；要学会宽容人，理解人，不要对领导提出的要求置若罔闻，不当回事，失信后就会失位。要善于抓主要矛盾，不能眉毛胡子一把抓，抓不住重点，重点工作的成效就难以保障，事实证明方法不得当，效果就会适得其反。

以上讲的请同志们思考，认为对自己有帮助，工作中就会得出答案。

**第五篇：端正服务态度**

端正服务态度——提高酒店服务意识

有人形容服务的过程是一个演出的过程，在这个过程中，我们服务员和顾客都参与其中。演出效果的好坏与所有的人都有关系。但担任主要角色的是我们—— 一线服务员，所以，我们要做一个出色的演员，才能比竞争对手更能取悦顾客的心。

一、端正服务态度：

1、通过服务工作可实现多层次的需求：一方面有了一定的工资，满足自己的基本需要，另一方面又具备了向更高层次发展的基础。与顾客、同事打交道，积累工作经验，培养人际关系，开拓视野，丰富知识，增长才干，为今后的个人发展奠定了基础，所以，酒店服务工作是一份值得珍视的工作。

2、正确看待服务和清洁工作，培养乐业敬业精神：

服务和清洁是酒店不可缺少的重要工作。有的同事对此存在着不正确的想法和看法。认为服务工作是伺候人的事。“人家坐着我站着，人家吃着我看着，人家玩着我干着。”认为整日打扫卫生，与拖把、抹布、盘子等打交道，把清洁卫生看成琐碎、枯燥的重复劳动，影响了服务质量。

我们需要认识到服务是酒店立足之本，在酒店从事服务、清洁工作，这只是社会分工的不同，并无高低贵贱。在酒店做服务员，到了工作场所以外的消费场合，就是顾客。正所谓人人为我，我为人人。

服务工作是一项知识化、专业化的工作，要求工作人员具备业务知识和操作技巧，具备心理学知识和语言技巧，否则，就会有意无意地得罪人，不能快捷、高效的满足客人多层次的需求，造成顾客不满。

清洁工作也如此。它不仅包括清洁卫生，同时也有对设备的保养。一些初来的同事对此了解、认识不够，工作标准要求低，使设备损害、浪费严重，折旧过快，造成不应有的损失。而有的同事正是认识到这一点，采取有效措施，操作专业，从而使酒店设备得到正确使用，合理折旧，延长了设备的使用寿命，降低了成本，间接增加了效益。这不正说明了清洁工作的专业化要求吗？

因此，我们的服务工作和其他工作一样，是一种社会化、知识化、专业化的工作。认识到这一点，我们就没有任何理由轻视自己的工作，乐业敬业才是对待工作应有的正确态度。

3、做控制情绪的大师：人的一生中，总会遇到许多人际关系和工作上的不如意，同样，在酒店服务中也会碰到一些较难沟通的问题，我们很可能想与这些问题整个你错我对。这时，就需要控制自己的情绪，要以智慧和耐心解决，而不是靠我们一时的喜恶和脾气。

正如富兰克林所说：如果你辩论争强，你或许有时获得胜利，但这种胜利是空洞的，因为你永远也得不到对方的好感了。既然酒店的宗旨是服务第一，争取更多的回头客，那么作为服务员的我们，是要一种暂时的、口头的、表演似得胜利呢？还是要一个客人长期的好感？如果要后者，就需要我们懂得控制情绪。

4、正确对待投诉：日常工作中，我们最头痛的是有客人投诉，面对投诉事件，部分同事采取逃避掩盖的态度，从而使事件进一步恶化。处于第一线的我们，意味着成为首先了解客人投诉的工作人员。没有什么事情比忽视、怀疑宾客的投诉更能激起他们的恼怒了。所以要重视投诉。面对投诉，我们要有积极的态度、万分的小心、及时地反映、能使客人满意的理由和解决的方法。投诉并不可怕，最重要的是如何处理，如何使客人对我们服务的失望转化为对服务的期望，如何使被动变主动，把每次投诉当成一次公关机会。只要我们明白自己所做的是保持宣传酒店良好形象，让更多的宾客在这里得到满意，那么我们处理投诉事件就非常有意义。

二、提高酒店服务意识的宽度和广度：

酒店服务意识使全体同事在与一切酒店利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。它不仅表现在酒店内，也表现在酒店外；不仅表现在工作时间内，也表现在工作时间外。

宾客是个大概念：我们不应该仅重视那些为我们送来钞票的人，我们的眼光应该更长远，更广大。所谓宾客，不仅是那些你正在为之服务的人，还应该包括因同事缺位，而需要服务的客人，甚至还有与酒店有业务关系的供货商、过往行人（问路者），酒店所处社会的居民，甚至包括同事等。

对待上述个人和组织一样要有服务意识的原因在于：他们虽不是现实的消费者，却是潜在的“财神爷”，所有与酒店有接触的人，都是酒店服务的判断者和宣传者，如果要他们对酒店有正确的评价和宣传，就必须让他们感受到我们的热情周到和主动；而对于我们的供货商、行政执法机关和销售代理商而言，对我们的优质服务的切身体验，一定会转变为更好、更长远的合作的意愿。作为酒店人，我们需具备以下酒店服务意识：

1、宾客至上意识：我们在对客服务中，要以客人为核心展开工作，以满足顾客需求为标准，留以客人的言谈举止，观察客人的神态表情，分析客人需求，及时满足客人潜在需求。客人的每次呼唤，不是一次麻烦，而是给了我们一次服务的机会，我们要善于抓住每次展现自我的机会，按规定提供令客人满意的服务，形成良好的宾客至上意识。

2、公关意识：①对外推广意识：我们每位同事都必须清楚，个人形象代表组织形象，推广个人形象就是推广酒店形象。酒店好似一块广告牌，我们每一位同事穿梭其中，就是将酒店形象描绘在广告空间上。在店客人随时看到酒店每位员工这一块广告牌上的形象，因此，不要误以为公关意识只是销售部等公关部门的事情，只是电视、广告等媒介的事情，它是每位酒店同事的事情。

②对内协调意识：作为酒店人，我们都应有良好的合作精神，为了个人，为了工作。

3、标准意识：唯有遵守执行相关标准，才能使复杂的事情简单化，使工作得以持续化、程序化，才能使琐碎的事情制度化。

4、成本效益认识：利润是酒店赖以生存的支柱，部分同事意识不到位，认为酒店有钱，浪费一会儿电没事，水笼头就多留那么一点点水有什么关系。他们大部分没有从酒店利益出发。我们大都知道利润等于收入将成本。成本控制是我们为自己创造发展的空间，如水、电、物资资料等。酒店是一家企业，一家追求经济效益的企业，如果没有利润，它便不是一家好的酒店，只有取得了一定的经济效益，酒店才得以生存与发展。

当然，酒店服务意识远不止这些，还有质量意识、市场意识、卫生意识等。

倘若我们每位同事在服务提升期间都能端正态度，提高各方面的酒店服务意识，那我们提供给客人的不再是简单的机械化、程序化，而是走向更加规范化、个性化、情感化，我们面对客人的微笑将不再是“职业性的”，而是发自内心的，是与人为善，为他人服务的真情流露。我们大厦的形象会受到社会公众的极高称誉。我们每一位工作人员将不仅仅是优秀的酒店从业者，也是社会精神文明的倡导者和传播者。

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！