# 供电局微笑服务优质服务演讲征文稿

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-12-06

*我是一名普通的窗口服务人员，记得第一次上班时，师傅曾对我说过：“微笑是增进我们与客户关系的妙方，它表示了我们的诚心，也表示了企业的诚信。请给每一位来到你身边的客户以发自内心的微笑，那么，每当他从附近走过时，每当他看到灯光灿烂的美景时，他一定...*

我是一名普通的窗口服务人员，记得第一次上班时，师傅曾对我说过：“微笑是增进我们与客户关系的妙方，它表示了我们的诚心，也表示了企业的诚信。请给每一位来到你身边的客户以发自内心的微笑，那么，每当他从附近走过时，每当他看到灯光灿烂的美景时，他一定会想到你，想到供电人，想到供电公司。”现在，每当客户来到营业厅，我和我的同事们都会想起这句熟悉的话。我们也一直把这句话牢记在心，把真诚的微笑献给每个人。

走进我们营业大厅，你就会被我们每位工作员工真诚的笑脸深深吸引，再看看四周宽敞明亮的厅堂、整齐上墙的规章制度，坐在椅子上，喝上一杯热气腾腾的开水，您会有种宾至如归的感觉。“没有不对的客户，只有不对的服务”是我们的座右铭，在服务中我们注重以诚待人，以情感人。我们知道，文明服务需要有承受委屈的心胸和解释的耐心，唯有注入真情才能真正做到这一点。今年我刚到大厅工作的时候，一位姓王的老人来交费，因为超过了交费时间，需要交纳违约金，虽然他上月电费仅为11.5元，但按照电费违约金不足1元按1元收取的规定，他必须交纳1元的电费违约金。但在他看来，用电才十几元，电费违约金却要缴1元，简直是不可思议的事。因此，他拒不交纳，还口吐脏言，嚷着供电公司乱收费，坑害老百姓。见此景，我尽管心里十分委屈，但依然笑迎，将他扶至一旁坐下，递上一杯热茶，翻开《供电营业规则》，一句一个“老伯”，和声细气地耐心解释什么是电费违约金、为什么要收电费违约金、电费违约金如何计算……终于，老人的情绪平稳下来，不仅交清了所有费用，还感动的握住我的手直赔不是，并再三夸赞我们服务态度好。

还有一个发生在我们大厅的小故事，我给它了一个名字--杯水释怨气。记得那天是在上午9点左右，我局信息网络突然出现故障，营业人员进不了营销交费系统，电费收取和业务办理被迫中断！

那天是15号，正是每月的电费缴纳高峰期， 不一会儿，大厅内客户排起了长龙；外面，人们还在不断涌来，局里生产技术部的工作人员都在紧张忙碌的抢修网络。时间一分一秒地过去了，网络还没有恢复的迹象！缴费的长队在向外面不断延伸，整个营业大厅站满了人。

“搞那样名堂嘛，站这么久了还没向前头动一下！拿钱来交，还要受罪。”有客户开始抱怨，向营业人员发起了牢骚。很快，不满的情绪在客户间传递，怨声怨气开始了传播，大厅内的紧张气氛在不断加剧！

窗口收费人员个个都急得满头大汗，一边努力做着解释，一边向所长汇报情况。我们杏山所所长凌毅坚接到汇报，立即来到营业大厅。他迅速察看了整个情景，马上调来几个抄表班同事耐心向客户做工作，解释网络突然出现的故障情况，介绍我们正在进行的努力。凌所长为客户倒上一杯杯的热水，他一直微笑着，平和友好的态度，让客户的情绪开始慢慢平静下来。

就在此时，有一台计算机可以进入营销系统正常工作了，收费可以缓慢地进行。抄表班同事不断的疏导客户，凌所长让客户站成两排，他站在两排客户的中间，一边安抚客户的情绪，一边为客户续水。客户抱怨开始平息，缴费队伍有序前行。

上午10:32分，网络故障排除。经过一阵忙活，大厅内人影渐渐稀少，紧张的气氛缓和了下来，全体工作人员终于舒了一口大气。

我们营业厅作为与客户直接打交道的服务窗口，工作中，一直始终不渝推行供电制服务，用心血和汗水兑现每一句诺言。坚持与时俱进地改进服务措施，牢记“人人都是形象，人人都是窗口”，不断深化供电服务内涵，增强服务功能，拓展服务领域。不论是电力抢修还是报装服务，不论是电力投诉还是电力咨询，都实现”只要您一个电话，剩下事情由我来办”的服务标准，极大的方便了客户。

“服务永无止境”我们南网的服务理念，他要求我们要急客户之所急，想客户之所想，创新服务内容，完善服务手段，提高服务水平。以最快的速度，的质量满足客户的需求。诚信、便捷、精湛、优质，超越客户的期待，以永无止境之心，求日进日新之境。

英国诗人勃莱克说过“A world in a grain of sand And a heaven in a wild flower”一粒沙里一个世界，一朵花里一个天国。同样，一个微笑也能映照出我们供电人服务的真诚。

所以，每一位供电职工都请把你真诚的微笑、优质的服务奉献给每一位用电客户，在日积月累的琐碎和平凡里，在一点一滴的热情和真诚中，把我们供电企业的形象展示得更加具体、深动，让我们的微笑、让我们的服务能深入每个客户心中，让所有人都能感受到我们南方电网的主题形象：万家灯火、南网情深！

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！