

# 最新真诚服务演讲稿(汇总5篇)

演讲稿要求内容充实，条理清楚，重点突出。在社会发展不断提速的今天，演讲稿在我们的视野里出现的频率越来越高。大家想知道怎么样才能写得一篇好的演讲稿吗？以下是我帮大家整理的演讲稿模板范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 真诚服务演讲稿篇一

4. 我们不能保证聘用你一生，但将努力使你一生被聘用。——曹来京
6. 工作的目的便是获得空闲。——亚里士多德
8. 要工作，要勤劳：劳作是最可靠的财富。——拉·封丹
11. 事业是果实，说话不过是树叶而已。——戴勒斯
13. 那里有天才，我是把别人喝咖啡的工夫都用在工作上的。——鲁迅
14. 护士必须要有同情心和一双愿意工作的手。——南丁格尔
16. 生活最沉重的负担不是工作，而是无聊。——罗曼·罗兰
17. 工作就是人生的价值。人生的欢乐，也是幸福之所在。——罗丹
19. 有远大抱负的人不可忽略眼前的工作。——欧里庇得斯
20. 幸福存在于一个人真正的工作中。——奥理略

21. 为了生活中努力发挥自己的作用，热爱人生吧。——罗丹
24. 时间是衡量事业的标准。——培根
25. 人类的一切努力的目的在于获得幸福。——欧文
27. 工作中最重要的是高效率。——艾迪生
30. 科学的事业就是为人民服务。——列夫·托尔斯泰
32. 机会比安稳重要，事业远比今天重要。——李开复
33. 如果没法忘记他，就不要忘记好了。真正的忘记，是不需要努力的。——张小娴
36. 把每时每刻都用在自己的事业上的人，对他来说都是足够的原因。——塞涅卡
37. 爱情和工作都能使人对外界漠不关心。——巴尔扎克
39. 任何事业都可能受挫折，虽然为事业而奋斗的人是伟大的。——本涅特
40. 从不抛头露面的人能干成大事业。——塔西佗
48. 航天这门活，地面工作做透了，天上就不会出问题。——张履谦
50. 应当以事业而不应当以寿数来衡量人的一生。——塞内加

## 真诚服务演讲稿篇二

诚实守信是中国人的传统美德，自古以来恪守诚信就是衡量

一个人行为、品质和人格的标准。做企业同样需要诚信，古人云：“经营之道在于诚，赢利之道在于信”，诚实守信既是做人的基本道德准则，也是企业搏击市场赖以生存的前提。在建设社会主义市场经济的今天，我们关注“诚信”是因为在现实生活中，存在着缺乏诚信的阴影，从假烟、假酒、假证件、假钞票等等，都给人们的心理上留下了很多不诚信的阴影，以致让人与人之间缺乏信任和理解。

我作为一个服务行业的工作人员，特别是作为一个“金穗人”，应该怎样去面对现在的实际工作呢？在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即：态度好=服务好，其实不然，服务有其更深刻的，并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。谁都知道，与客户直接打交道即累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们这里疲惫而来，面带满意的笑容离去；满足于由于坚持原则而使宾馆和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄——总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

我认为我们总台工作就是我们宾馆的招牌和门面，是能展示“金穗”精神面貌的窗口，酒店优质服务演讲稿是顾客第一印象形成的地方，这里是顾客进来第一个接触的地方，也是顾客离去时最后一个交代的地方。这里服务的质量将在很大程度上决定着顾客在这里的全部心情和离去以后的心理感受，所以我把我的工作看得庄严和神圣，同时也感觉到自己的责任和压力。在每次上班之前，我们不仅仅要注重自己的仪表、注重自己的语言，酒店优质服务演讲稿更重要的是还要注重自己的心情和心态，把自己的家庭、自己的生活、自己的不愉快和烦恼、自己身体上的疲惫都忘记，也就是要对自己的心灵进行一次洗礼，让自己全心全意地投入到工作中去。只有这样你才会全心全意为顾客服务，才会全心全意为企业着想。我的工作中心是：一切为了顾客，为了一切顾客，

为了顾客的一切。酒店优质服务演讲稿要把自己的工作做好并不是一容易的事，我们每天接触着一张张陌生的面孔，接触着各种身份的顾客，接触着不同性格的人，他们中间，有理解你的，有不理解你的，有素质好的，有素质差一点的，他们的要求，有我们能办到的，有我们不能办到的，而这些，都需要我们用自己的热情和优质的服务去完成。我们也是人，酒店优质服务演讲稿也有自己的个性和情绪变化，而无论怎样，我们都具有调节自己心态的强大能力，顾客高兴我高兴，顾客满意我满意，顾客的烦恼我解决，我认为顾客的事情无小事，自己的事情无大事，所以这些年来，没有因为我的工作不到位而让顾客不满意，作为一个“金穗人”我心里踏实，从顾客的微笑中我也得到了很大的精神满足。

一个宾馆经营的好坏，就好象一台电脑的运行，它不仅仅需要优质的硬件保障，同时也需要好的软件与以配套，我们的设备就是硬件，酒店优质服务演讲稿我们的服务就是软件，我们的硬件不一定能随时满足顾客的要求，但是我们的软件会在不损坏行业利益和我们人格的前提下尽量满足客人。这些年来，我们用真诚换真情，我们用诚信换诚意，给顾客留下了很深刻的印象，同时也引来了不少的回头客，这给企业留下的是无形的财富。

我国古代有这样一幅对联：酒店优质服务演讲稿墙上芦苇头重脚轻根底浅，山间竹笋嘴尖皮厚腹中空，是用来形容那些没有知识、做事不认真的人，在当今社会里，这也可是对我们服务人员的一个警示，如果没有优质的服务，没有了诚信，这个企业将经不起风雨和时间的检验，很快将没有生命力而枯萎。我作为一个总台工作人员，也要不断地学习和再充电，丰富自己的知识，提高自己应对市场变化的能力，我不希望自己成为那山间的竹笋，不让我们的企业成为那墙上的芦苇。

我们没有豪言壮语，只有朴实无华的言行；没有光辉的事迹，只有平凡普通的工作；没有英雄的形象，只有忙碌的身影。就是这朴实、平凡和忙碌中，充分说明了我们对事业的热爱

和忠诚。我希望用我们的努力，酒店优质服务演讲稿用我们优质的服务，用我们的诚信，把这里打造成顾客的家园，顾客避风的港湾，顾客生命的加油站，把我们的企业经营得红红火火，让我们的明天更加辉煌！

## 真诚服务演讲稿篇三

今年是我们\*\*的“双热爱两对待，促进和谐发展”的活动年。如何在实际工作中体现双热爱两对待？如何展示双热爱两对待的风采？我觉得从细微之处着手，细微之处尽力，用真诚服务，无私奉献，无微不至，至臻完美的服务理念来铸就的辉煌，才是我们工作的目标和目的。

精神是旗帜，精神是灵魂，精神是事业的原动力。我们人的精神来自于无微不至的真诚服务，来自于细致点滴地关怀，关切和关心。从我们新开业务开发部来讲，每一个新项目的立项，每一个新产品的开发，大到公关系统的开盘，小到点滴小事的办理，无不在细微的工作中，体现着班子集体的能征善战，体现着全体职工团队精神的合作共赢，从环节上着力，从小事处着手，点滴细微凝聚着爱岗敬业，无私奉献，真诚为客户服务的主人翁工作精神。

作为服务基层的一个窗口，面对的是特殊的客户，而我的工作只是通衢大道上一块普通的铺路石，每月开发一个新产品，我积极参与其中，电信、联通等部门代理业务的'洽谈，我多次往返奔波；为购置质优价廉的设备，我走街串巷、货比十家，从品牌、规格、性能、价格详尽了解，向领导汇报做出最佳选购；后勤服务，事无巨细，清洁卫生，身体力行，杂务事情，不厌其烦；执行纪律，严格认真；规章制度，模范遵守；月度考核，奖优罚劣。正是这些看似平淡无奇，琐碎杂乱的点滴小事，我为之付出了汗水，付出了心血，付出了一片热诚，因为我深知，\*\*这棵参天大树需要众多的枝叶去陪护，更需要无数细小的根系去支撑。

热爱就象对待自己的眼睛一样热爱，热爱客户就象对待自己亲人一样热情。如何体现我们的爱？如何表达我们的情？我的回答依然是：细微之处见精神，用无微不至，细致周到，真诚服务架起与群众，与社会，与客户协调、和谐发展的精神桥梁。曾几何时中间业务的开办需寻找合作单位、准备材料审批；曾几何时天河卡发行要策划整理，准备上线，举行发卡仪式；阶段性的胜利和一次又一次地成功举办，说明了跬步可以致千里，善小事具以成大器。细微之处见精神，后积的细微可以铸成精神的振合共鸣。

人从事的事业是一项伟大而神圣的事业，虽没有弥漫的硝烟，浴血的战斗，但立足农业，服务农民，建设和谐富裕小康的农村，却是人义不容辞的义务和责任，而这责任的体现和使命的完成，需要的是一张笑脸的迎送，一盆清水的洗尘，一把椅子的请坐，一杯开水的暖心，一句热情的问好和一颗赤诚不变的热心。点滴小事，细微之举。但细微处蕴藏着人不畏艰难，勇攀高峰的勇气和胆识；是人力排众议，敢为人先的决心和斗志；是人抓质量重效益，敢拼敢搏的魄力和魅力；是人立足实际，埋头苦干的决心和毅力；是人敬业爱岗，舍小家顾大家，舍自身为情怀的涌现和展示。

一杯开水淡而无味，但其氤氲的热气，飘动的雾律却展示着人之生命的必要和所需。做为新业务开发部的一名员工，所做的工作和付出的劳动，听不到掌声，见不到鲜花，但它却展示和凸显了我们从点滴小事着手，从细致之处用力的真诚心和平凡奉献的服务理念。“攀得半山休道远，还须健履上山峰，”以我心灵美换来美，以我诚信情，赢得客户情，视人民为父母，为客户谋幸福，是我们人终生恪守的服务宗旨，也只有视小事为大事，见细微著工程，用平凡而精细的心灵描绘\*\*蓝图，我们的事业才会一日千里，蒸蒸日上、前程似锦。我愿以这次“双热爱两对待，构建和谐发展”的活动为契机，严格要求自己，狠抓机遇，谋求发展，和谐共事，细微无遗，做好每一项工作，每一件事情，用细微之处所铸就的精神，把我们\*\*的航空母舰推向前进。

《农村信用社真诚服务演讲稿》来源于本网会员分享，欢迎阅读农村信用社真诚服务演讲稿。

## 真诚服务演讲稿篇四

- 1、开展优质服务保障生殖健康。
- 2、你只管用，剩下的我们来解决。
- 3、以周到的服务，赢得广大客户的信任与厚爱。
- 4、爱心传递生命。
- 5、忘掉失败，不过要牢记失败中的教训。
- 6、预约健康?让未来少些遗憾。
- 7、宣传、预防、保健、医疗是我们的职守。
- 8、环境不会改变，解决之道在于改变自己。
- 9、你的满意，我的追求。
- 10、公共卫生以人为本，关爱健康以情感人。
- 11、病人至上，严谨求精;仁德俱全，收费合理。
- 12、讲卫生，爱清洁，预防疾病。
- 13、靠山山会倒，靠水水会流，靠自己永远不倒。
- 14、没有人富有得可以不要别人的帮助，也没有人穷得不能在某方面给他人帮助。
- 15、开展婚育新风活动构建和谐文明社区。

- 16、雪中送炭，祝家家平安。
- 17、不让工作差错和失误在我手中发生。
- 18、任何的限制，都是从自己的内心开始的。
- 19、当一个人先从自己的内心开始奋斗，他就是个有价值的人。
- 20、未曾失败的人恐怕也未曾成功过。
- 21、没有口水与汗水，就没有成功的泪水。
- 22、开展婚前检查，提高人口素质。
- 23、挫折其实就是迈向成功所应缴的学费。
- 24、一滴蜂蜜比一加仑胆汁能够捕到更多的苍蝇。
- 25、大多数人想要改造这个世界，但却罕有人想改造自己。
- 26、来到医院安心，接受医疗顺心，离开医院放心
- 27、防患未然，原人人健康。
- 28、倡导婚育新风，促进家庭幸福
- 29、倡导婚育新风品味精彩人生。
- 30、科学、文明、进步的婚育，将使您具有更高的生活质量。
- 31、让人人享受公共卫生服务的阳光。
- 32、为了您的使用，我们不懈努力。



- 33、关爱妇女和儿童的身体健康。
- 34、关爱无处不在，健康实实在在。
- 35、关爱农民健康，实施免费体检。
- 36、真心的对别人产生点兴趣，是推销员最重要的品格。
- 37、老弱妇孺皆受益，又防又治社区医。
- 38、病人不明白就是工作失职。
- 39、积极者相信只有推动自己才能推动世界，只要推动自己就能推动世界。
- 40、常将人病当己病，常将他心比我心。
- 41、加强和改善农村公共卫生，促进社会与自然和谐发展。
- 42、您使用放心，我们努力用心
- 43、人之所以能，是相信能。
- 44、居民的贴心人，健康的守门人。
- 45、卫生为健康护航，服务携社区腾飞。
- 46、人生伟业的建立，不在能知，乃在能行。
- 47、保健康才能奔小康。
- 48、参加健康体检，爱护身体健康。
- 49、只要路是对的，就不怕路远。

50、售后服务是产品的最后一道质量关。

1. 服务主题口号大全
2. 服务口号大全【100条】
3. 装饰服务口号大全
4. 服务宗旨口号大全
5. 汽修服务口号大全
6. 客服部服务口号大全
7. 银行业服务口号大全
8. 移动服务口号大全
9. 房产服务口号大全
10. 服务行业口号大全

## 真诚服务演讲稿篇五

本文目录

1. 真诚服务演讲稿
2. 电信营业员真诚服务演讲稿
3. 银行真诚服务演讲稿

真诚服务演讲稿（2） | [返回目录](#)

尊敬的各位领导、女同胞们，大家好：

大家好！我演讲的题目是：真诚服务每一天。

谢谢大家！

真诚服务演讲稿（3） | 返回目录

以我真诚换客户真情

在实际工作中,人们往往把服务理解为态度,即态度好=服务好。其实不然,服务有其更深刻的内涵,并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触,笔者有如下的感受:规章制度是规范客户服务的一种模式,而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度,二者相辅相成,相互依存,缺一不可。

谁都知道,与客户直接打交道既累又繁琐,可我喜欢这个工作,喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情;喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜;满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾,也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之,各种各样的人们来往交替,使我与许多客户结下了不解之缘,以真诚服务换客户真情,使我们的工作生动而多彩!

例一

那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡,因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去,坚持要求与负责人面谈,商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知,还是放下了手中的笔。

我走出柜台,看过她填写的申请表,又通过电脑调阅她的存档资料,发现刘女士用卡已三年有余,帐户情况良好,从未出现过

超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人,就请她在申请表空白处注明:附卡申办人确系主卡持卡人之夫,若附卡发生透支,主卡持有人负责无条件偿还。于是,我在申请表上的负责人处签章,同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决,可没想到又节外生枝:经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人(三年前为其担保时二人为朋友关系),若现在改做附卡申请人还需重新找人担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定,担保人与持卡人不能是夫妻关系,这样看来刘女士非得来第二趟不可了!

这时,刘女士一脸失望,并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任,再让客户跑路也确感不安,于是问她能否立即找到新的担保人,答曰:没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系,对其讲明担保责任并传真过去担保责任书,请其签确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备,经办员将带烫金的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时,那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实,是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实,是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下,灵活掌握核对方式,为申请人提供一定的方便,既不违反我行的规章制度,又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务,是服务手段的延伸。

事后,这位刘女士来信表示:她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

## 例二

一天,一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备,只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急,在柜台外来回踱步,并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路,几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作人员虽一再安慰他别着急,可无法解决具体问题,再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量,问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后,我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话,告知他待故障排除后我可以替他吧信用卡销户,再把钱存到他的活期存折内,所有手续办妥后打电话通知他,请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽,连声致谢,倒让我不知所措了。

一事一议按规定,信用卡销户时,必须由持卡人在销户清单上签收,以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务,问题是由银行单方面造成的,与持卡人无关,让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因,并注明转存的存折号,确保此笔存款不会落入他人帐户,未背离制订制度的初衷,并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理,从根本上保障了银行良好的信誉。

## 例三

码,则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码,但必须由本人申请并于工作日后领取。

但该持卡人表示:3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满,还提了一些诸如atm不能实行24小时服务,不取款;一些网点的工作人员业务知识不全面,不能满足他的需求;一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想,问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口,虽可考虑采用其它方式,但原因必须向他阐明。于是我向他解释:由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命,磁条受损后,持卡人修改过的密码就无法确认,如果没有恢复初始密码这一功能,在磁条无正常功能的情况下,既无初始密码又无修改过的密码,怎么使用?持卡人听后表示理解,可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决?我向其建议:如果可以指定某人代理领取密码信封,可在申请补制密码的当时写一份委托书,3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受,并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢,还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实,确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领,且手续严谨不会出现冒领的风险(我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件)。既对持卡人帐户安全负责,又提供了一定的方便。在办理业务过程中经常会出现这样的情况:当一个焦点问题没有得到解决的时候,持卡人可能拉西扯,提出若干的不满,如果我们不是单纯的拒绝了事,而是帮他出主意、想办法,在不违反制度规定的前提下,通过其他途径把焦点问题解决好,另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

#### 例四

一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付,经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨,请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示：该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定，只要担保人办理撤保手续，该卡必须被止付，而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解，但还是请求支取200元现金，否则出差在外无法返回。我查询了该户的帐户情况，无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是，请持卡人做出书面承诺：返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求，允许其支取200。持卡人转怒为喜，并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理，是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施，如果撤保后该卡不被止付而仍可使用，引起透支时再要求原担保人承担还款责任，担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户，此持卡人帐户无恶意透支历史，因被动撤保，在不知晓的情况下，无主观透支的恶意，在有足够余额的帐户内支取200不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定，又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡，表现出了对我行的忠诚度。

## 例五

所谓灵活满足持卡人的要求，也不是无原则的，如果对方的要求是无理的，我们会在讲清不能受理的原因后，义正辞严地加以拒绝。

一次，一位准贷记卡持卡人找来提出，因用卡消费后忘记存款，造成15x元的金额在1年多的时间里产生10x元的透支利息，他表示因为不是主观上想透支，是否可以同意不支付或少支付透支利息。并一再说：“我是善意的，电脑应该能区分，让我交这么多利息从感情上接受不了！”

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

## 例六

虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。

原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。

于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。



一事一议银行出具的凭证具有法律效力,在已受理过且手续完备的凭证离开银行小时的时间里,如果有人利用这个凭证做一些其它事情,无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然,此事发生后不久,就接到与此情况极为相似的一个投诉电话:一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货,可货已发出多月,300x元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中,强烈要求找行长投诉解决。

我向她解释,我行绝对不会这样滞压汇款,问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询书,如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件,就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟,表示以后不再凭传真件做商品交易,要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述,我们在日常工作中要做到既坚持原则,保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉,又要保障持卡人利益不受侵犯,在持卡人用卡受阻或遇到困难时,想方设法为持卡人解决具体困难,灵活而不失原则,因人、因事而异,为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求,不断充实和丰富服务工作的内涵,做到:以我真诚换客户真情,就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。