# 2024年窗口服务工作心得体会(通用11篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-08-04

*心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。窗口服务工作心得体会篇一档案窗口服务是一个需要耐心、细心和...*

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**窗口服务工作心得体会篇一**

档案窗口服务是一个需要耐心、细心和专业知识的工作，作为一个档案窗口服务人员，我们需要随时保持良好的心态和高质量的服务，才能为读者提供满意的服务体验。在这个工作岗位上，我获得了许多宝贵的经验和启示，在此与大家分享我的心得体会。

二、提高服务质量的方法

1.摸清读者需求。一个好的服务体验需要从了解读者需求开始，我们需要知道读者真正需要的是什么才能更好地为其服务。因此，需要在工作中与读者沟通，摸清读者需求，根据需求提出方案，以此提高服务体验。

2.提供专业知识。在档案窗口服务工作中，专业知识是至关重要的。因此，我们需要对相关法规、政策和流程等进行深入的了解和学习，以便在工作中为读者提供专业的服务。同时，我们需要加强学习，不断提升自己的专业能力，更好地服务读者。

3.严格掌控服务效率。窗口服务效率非常重要，它可以直接影响到服务质量。因此，我们需要做好服务预估，提前准备好相关文档和资料，并制定高效的工作流程和服务标准，以确保服务效率。

三、增加服务体验的方法

1.创新服务理念。服务是一个不断创新的过程，我们需要不断地思考如何增强服务体验，提高服务品质。比如，我们可以通过建立交流平台、开展问卷调查等方式与读者建立良好的互动关系，为其提供更完善的服务。

2.人性化服务。一个良好的服务体验需要考虑到人性化因素。我们可以在服务中加入一些关怀和关注，如听取读者的意见、及时反馈服务效果、提供简便的服务流程等，让读者感受到我们相信、理解和关心他们。

3.提供高质量的服务。高质量的服务是提高服务体验的基础。我们需要不断加强服务专业能力，提高服务水平，让读者感受到高品质的服务体验。

四、提升服务态度的方法

1.保持良好的心态。档案窗口服务并不是一项轻松的工作，我们需要随时保持良好的心态，以此为读者提供良好的服务体验。我们需要摒弃心理障碍，保持积极心态，以正面的态度来处理工作和与读者的交流。

2.遇到问题主动解决。无论是出现服务纠纷，还是遇到其他工作问题，我们应该主动解决，而不是将其推给其他人或拖延处理。我们要有责任心，积极主动地解决问题，为读者提供更好的服务。

3.注重服务品质。档案窗口服务需要注重品质，将服务质量作为工作的重心。我们需要不断提高服务标准，注重服务细节，并对工作结果进行自我评估和改进，以提升服务品质和满意度。

五、总结

档案窗口服务工作需要我们在工作中精益求精，不断发掘问题所在，并提出切实可行的解决方案。同时，我们还需要不断学习和提升自己的专业能力，以此为读者提供更完美的服务体验。在工作过程中，我们要保持平和的心态，坚守高品质的服务标准，以此实现高质量、高效率的服务。

**窗口服务工作心得体会篇二**

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费工程及时落实;对已核发的收费许可证进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报收费许可证申请表，并逐项对各单位的收费工程与微机中该部门(单位)的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的政策。

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理;

5、20年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为标准发放收费许可证范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、政府或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了收费许可证档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出过失，我们认真实行“三查看〞制度：审验前一个月，审查每家单位的收费工程、批准文件是否合法、有效;审验中，审查每家单位的每一项收费工程、批准文件是否合法有效、收费范围是否正确、是否一年以上未实施收费;打证前再由另一人审查一遍。

在审验证工作中，我们时时刻刻、方方面面地为执收单位着想，为其提供方便，我们热情地辅导各收费单位填写审验登记表，符合条件的当场办理，手续不完备的，我们严格履行一次性告知义务，不让办件人员因为我们效劳不周到而“问二遍、跑两趟〞，真正做到了让客户“快乐而来，满意而归〞。这样不仅提高了工作效率，同时也得到了群众的好评。

上半年，我窗口认真参加了中心组织的争先创优学习活动，在做笔记的同时不断提高自身素质，增强以民为本、为民效劳的意识，提高办事效率，使今年的效劳工作有了新的突破，树立了中心、窗口的良好形象。这次活动是一次主题鲜明、组织有序的干部学习活动。通过学习使我们的认识进一步得到提高，理解和明白了此次活动的重要性和必要性。认真进行了深刻的.自我剖析和整改提高并认真撰写了剖析材料，制定了整改方案。使我窗口工作人员的政治思想水平再上一个新台阶。

在工作中，我窗口严格遵守中心各项工作纪律，认真遵守作息时间，严格坚持请销假制度。认真执行“一个窗口对外、一门受理、一次告知、一站办公、一地办结〞的“五个一〞工作机制。努力做到准时上下班，不擅自离岗、不串岗聊天;秉公执法、清正廉明，不利用职务之便谋取私利;效劳耐心细致，态度热情和蔼，不与办事对象发生争吵;工作时间不吃零食、不干私活，不玩电脑游戏。

正确处理纪律与自由、权利与义务的关系。特别是中心提出创立“五型中心〞以来，我窗口更是严格按照中心的规章制度认真做好审批效劳工作，标准自己的言行，让效劳对象快乐而来、满意而归，同时与中心各窗口工作工作人员和睦相处;工作中，强化节约意识;加强业务和政治理论学习，不断提升业务能力和文化素养;严格遵守职业道德，自觉维护中心的良好形象，积极投入到“争先创优〞活动中来。

1、进一步做好本职工作，完善收费许可证年审管理

按照方便申请单位简化手续的原那么，进一步标准收费许可证申请、受理、审核、签批、发证等合法程序。认真做好收费许可证和年度审验工作。继续积极完善收费许可证档案管理制度。

作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责任，也是我们的荣耀。中心提出了争创“优秀示范岗〞和“示范党员〞的建议，我们一定全力支持，以实际行动贯穿于明年的工作之中，争当楷模，争当示范窗口，为全年的工作画上圆满的句号。

3、发扬自身优点，查找缺乏，努力提高工作水平

在今后工作中，我们窗口的行政效劳水平要有一定的提高，审批工作取得了一定的成绩，但与先进窗口、先进标兵相比，还存在着一定的差距。因为我窗口业务主要集中在第二季度，工作量比拟集中，其它时间业务量很少，所以我们更应该注意遵守工作纪律。进一步提高自身素质，查找并改正自身存在的问题，克服自身缺点，认真学习、借鉴先进窗口的经验和作法，把工作做实做细，实现行政效劳工作的全面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

**窗口服务工作心得体会篇三**

各行各业的竞争越来越激烈，同类产品的选择越来越多元化，顾客所购买的已不仅仅是商品本身，工作人员的态度、随之相关的服务是现在顾客选择的新标准。面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

在《民航服务礼仪》这本书中，具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范我们民航服务人员的行为举止具有重要的指导作用。通过阅读学习，我理清了以往对于礼仪的肤浅认识和模糊观念，从真正意义上理解了民航服务礼仪的含义，就是民航服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对旅客或货主表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单说，就是民航服务人员在客舱和地面适用的礼仪规范和工作艺术，是人的一种内在涵养的充分体现。

每位员工都是航空公司或机场的形象代言人，形象影响决定航空公司的生存和发展，提升每位员工的个人素养，才能提升航空公司的名誉度。作为以高端服务著称的民航服务业，不仅要有高端的品牌，舒雅的环境，更要拥有优质良好的服务，这些服务的前提是必须要给乘坐飞机的旅客留下良好的第一印象，好的第一印象是从初见旅客的礼仪开始的。民航旅客服务流程从大的方面分为客舱服务和地面服务两部分。客舱服务始于旅客进入机舱，止于旅客到达目的地机场离开机舱;地面服务始于旅客进入候机楼办理乘机手续，止于旅客进入机舱。在旅客从始发站侯机楼进入机舱，再从机舱进入到达站侯机楼的过程中，客舱服务员和地面服务员都要做到主动迎客送客，微笑服务;应当使旅客感受到你对他的热情欢迎，并以此对你产生良好印象，促使旅客再次成行。应保持良好的精神风貌，在工作中要学会将不愉快的情绪抛诸脑后，保持充沛的精力，使自己的工作处于最佳状态。

做为一名机场地面服务人员，每天面对来自全国乃至世界各地的旅客，在反复平凡的迎来送往工作中，我们也要用良好的仪容仪表和精神面貌来塑造武汉机场的良好品牌形象，使我们的礼仪礼节和良好的服务能够给旅客留下美好的印象。要切实规范服务行为，就要按照学习到的礼仪来要求自己，做到标准化，正规化，微笑的聆听旅客的需求，耐心的解答旅客的请求，用一颗健康的心态来面对自己的工作，在为广大旅客提供优质服务的同时体现自身服务的价值。

通过学习金正昆服务礼仪，让我感受颇深，我进一步认识到加强文明礼仪的重要性和必要性，理清了以往对于文明礼仪的肤浅认识和模糊观念。服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对自己所服务的对象表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。良好的礼仪可以赢得陌生人的友善，赢得朋友的关心，赢得同事的尊重。

学习服务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，是一个人内在素质与仪表特点的和谐之美、综合之美、完善之美，更代表一种深刻的道德指引。

任何学习都不能是走过场，只要用心，任何学习都会有所收获。学习也不是单纯理论知识的积累，更是要运用到工作实践中去。如果说原本我还很自信自己一直做得都还算不错的话，通过学习我才知道什么是差距。差距不仅仅体现在理论高度的欠缺，更多的还是体现在日常工作中的不足。

一想到如何把自己的本职工作做得力求完美，我自己认为就是严以律己，宽以待人、实事求是，细致入微，坚持不懈。作为一个工作在一线的康复治疗师，每天都有可能遇到意想不到的事情。如何掌握工作技能的原则性和灵活性是至关重要的，如何在平时的工作中积累经验又能把每个患者治疗好，是我最大心愿，如何把病人及家属正确处理好关系也是必不可少的。

**窗口服务工作心得体会篇四**

今年以来，xx省xx市农村信用社全面贯彻落实科学发展观，充分发挥农村金融主力军作用，积极投身改革，较好地促进了全市经济社会的发展和自身的发展。4月末，各项存款xx万元，比年初增加xx万元，占全市7家金融机构存款总额的%(存款份额偏小);各项贷款余额xx万元，比年初增加xx万元，增幅40%，占全市7家金融机构贷款总额的%;存贷款比例为%，比全市金融机构综合存贷款比例(%)高xx个百分点;累计投放各项贷款xx万元, 比同期增xx万元，完成全年贷款投放计划的%，占全市金融机构投放额的%。其中：投放农业贷款xx万元，占全部贷款投放的%，比同期多投放xx万元;投放中小企业贷款xx万元，比同期增xx万元;投放个体工商户贷款xx万元，比同期增xx万元。清收盘活不良贷款xx万元，考虑置换因素后不良贷款占比为%，比年初下降xx个百分点。实现收入xx万元，比去年同期增加xx万元, 经营亏损xx万元，比去年同期减亏xx万元，减亏率%。他们的作法是：

一、根据自身特点，确立发展思路

如何把信用社逐步办成由农民、农村工商户和各类经济组织入股，为农民、农业和农村经济发展服务的社区性地方金融机构，如何充分发挥农村信用社的农村金融主力军作用和联系农民的金融纽带作用，更好地支持农村经济结构调整，促进城乡经济协调发展?市信用联社一班人认真分析自身的特点和优势，他们认为：信用社与其它商业银行的区别在于它是一家具有独立法人资格的银行类机构;是典型的地方性银行，贴近民营企业、贴近市民、贴近三农，点多面广。相对其它金融机构，其信息更具对称性，便于沟通、便于服务。与此同时，过去由于种种原因信用社资金包袱重，发展不够快。经济决定金融，金融反作用经济。目前伴随经济发展进入快车道，地方金融发展理所当然应进入快车道。市联社针对过去经营理念模糊、保守甚至摇摆的实际，决心咬定发展不放松，狠抓发展机遇，坚持在发展中规范，在规范中发展。边发展边规范，边规范边发展。重点以“三农”和市域中小企业为主要支持对象。明确一般乡镇以支持\"三农\"为主,竟、岳、皂等工业大镇以支持中小企业和个体工商户为主。充分发挥自身优势，实现社企、社农双赢。

二、以支农为已任,着力推进小额农贷扩面增量

一是严格支农要求。针对部分信用社存在的“小额农贷饱和论”和 “小额农贷亏本论”,市联社重申了“信用等级评定面、持证农户授信额度内贷款需求满足率必须达到100%”的“双百”方针。并对基层社支农工作提出了四个“不动摇”：严格遵循“扩面升级、增量提速、力求高效”总体思路不动摇;严格遵循“扩大视野，伸长触角，主动出击，引客进门”营销策略不动摇;严格遵循“艰苦奋斗、雷厉风行、敢于负责、开拓进取”工作作风不动摇;严格遵循“联社领导包片、中层干部包社、信贷人员包村包放包管包收”工作责任不动摇。

1、认真制定信贷支农考核办法，做到了春耕备耕生产资金投放早、投量足、投面广，为完成农贷投放任务打下了基础。一季度，全社共调查农户万户，建立农户经济档案 万户，调查面达到100%;评定信用农户万户，发放农户贷款证万本,其中一级信用农户 万户，农户贷款证授信总额 万元。

2、夯实支农根基。为了执行好政府提出的“加大金融生态建设力度，完善社会信用体系”及“不断加大支农信贷力度，加速农业产业化进程”的有关要求，他们一是继续开展农村信用工程建设。一季度全市评选出21个信用乡镇、85个信用村,分别占乡镇数和村级数的75%和11%。二是继续推行农户贷款证管理。实行“一次核定，随用随贷，余额控制，周转使用”信贷管理办法，持证农户办理授信额度内的贷款，只需凭“二证一章”(贷款证、身份证、农户印章)就可直接到信用社网点办理，像持有活期存折一样方便。三是继续实施小额贷款延伸管理办法。开办农户联保贷款，满足大额贷款户需求。仅多宝一个信用社今年就发放联保贷款近200笔，金额近xx万元。

3、放大支农效应。一是支持“优势产业”。实施“名品战略”，推进农业区域化布局、规模化生产、产业化方向发展，形成镇有特色、村有强项、户有专长的产业板块。如支持发展张港镇、小板镇、杨林办事处的蔬菜，多宝镇革新村的地膜花生、油菜，黄潭镇万场村的黄金瓜、黄花菜，岳口镇的植桑养蚕、生猪，石河镇的优质稻米，拖市镇的棉花，胡市镇的立体养殖业等，形成了农村新的经济增长点。二是支持 “优势企业”。实施“名企战略”，着重扶持全市有规模、信誉效益俱佳、有发展潜力且以生产高附加值农产品和农产品深加工为主的“农”字号龙头企业，实行“一次核定、分次发放、到期收回、有效再投”的信贷管理办法，促使企业进一步发展壮大。目前，全社共支持发展农副产品加工企业138家，其中国家级龙头企业1家，省级龙头企业2家。三是支持“优势产品”。实施“名牌战略”，信用社支持的岳口镇健康合福油脂有限公司生产的色拉油、渔薪镇杨场酱品、小板镇“黄金”牌西红柿、张港镇“和玉”牌花菜等10多个产品进入了武汉等大中城市超市。张港的“和玉”牌花菜畅销全国，并远销俄罗斯等国家。四是支持“优质客户”。实施“黄金客户”战略，把从事农产品种养加运销的个体工商大户和民营企业当作长期合作伙伴，实现社企双赢。

4、形成支农机制。一是建立健全工作联系点制度。明确将涉农龙头企业——xx市永康油脂化工有限公司和多宝革新村、胡市曹李村、渔薪王湾村、张港彭湖村、小板范岭村等五个村作为联社领导班子的支农示范点，并要求各社也要相应建立支农示范点。遍布全市的联系点成了信用社了解农村基本情况的信息点，成了农村“双百文明”建设的模范点、成了“信用工程”建设的带动点。二是建立健全“三百优”评选激励制度。三是建立健全“三查”制度。坚持做到防范贷款风险在先，发放贷款在后，每笔贷款都坚持填写“三查”记录簿。对万元以上涉农贷款坚持按月收息，全程参与信贷资金循环与监控。四是建立健全经常培训制度。努力培养出一支过硬的信贷员队伍。五是建立健全信贷员背包下乡制度。在信贷人员中开展了“进百家门、知百家事、暖百家心”、“送信息、送科技、送项目”等活动。在多宝镇农村现流传着这样一首歌谣：“花生俏，奶牛叫，棉花朵朵向天笑;摩托车，黄挂包，信合‘邮差’家家跑;手机响，彩铃闹，一个电话他准到”。这已成为我市农信社信贷支农便农的真实写照。

三、拓宽信贷领域，着力推进民营企业扩规上档

围绕产业规划，把支持民营企业作为拓宽信贷工作领域的切入点，重点支持了股权结构合理、法人治理完善、财务状况较好、公司管理运作规范、有发展前景的公司，达到了社企“双赢”。

1、转变思想，创新意识，树立“现代企业”理念。在信贷业务上实行四个转变：即从单一支持传统农业向支持规模农业转变，从支持农户向支持“公司+农户”民营企业转变，从支持农业向涉农工业转变，从分散使用、粗放管理信贷资金向适度集中、讲求效益方面转变。

2、深入调查，细分客户，找准信贷“支撑点”。通过调查，对民营企业有选择性支持，同时，对支持的客户进行细分，划分重点支持客户，一般支持客户，尝试性支持客户，以此为基础，在贷款发放额度上进行划分。目前，明确可发放xx万元以上贷款的民营企业有x家，xx万元贷款民营企业有x家，xx万元的34家。如对重点支持的老客户油化、棉麻、精米、油脂、制纱等近x家民营企业，20xx年一季度已累放贷款近xx万元;今年信用社支持的新增企业有金骏制衣(贷款xx万元)、天铭泵业(贷款xx万元)、成田制药(贷款xx万元)、新东方置业(贷款xx万元)等，另外还有12家已进入信贷审查与审批程序。

3、严格评估，及时授信。为掌握民营企业生产经营情况，市联社要求从民营企业的诚信度、道德风险、管理能力、资产状况和资金流量等八方面进行分析。根据分析情况，对民营企业有关指标进行量化并逐项评分，得分80分以上为支持户，90分以上为重点支持户，同时进行授信，核定贷款最高限额，采取一次核定，随用随贷、周转使用，简化了贷款手续，及时解决了民营企业资金缺口。仅xx年至xx年4月间，全市农村信用社已对xx户民营企业进行了信用等级评定和授信，累计发放贷款xx万元，培植了一批黄金客户。如棉麻有限公司，20xx年与信用社建立信贷关系，当年发放贷款xx万元，年底产值较上年翻了1翻;第二年信用社又发放贷款xx万元，其生产规模、产量、产值、利润得到了较快提升,该户在汪场镇还购置土地xx亩，建起一个花园式的生产厂区，20xx—xx年，信用社累计向该公司发放贷款xx万元，目前，公司年产值多万元，创利税多万元，生产规模位居全省同行业的前列。

4、灵活变通，优化服务。一是专门成立了信贷营销部，向市民、个体工商户、中小企业提供开放式信贷服务，支持城镇经济发展;二是实行限时服务。市联社规定：流动资金贷款从受理到决定是否发放在14天内办结;固定资产贷款不超过1个月办结;小额抵质押贷款不超过7天办结;改每周召开1次审贷会为每周2次;三是灵活服务。与担保公司合作，对有发展潜力，暂时不能提供有效抵押的中小企业提供担保贷款。同时，注重法人(个人)信用和市场前景分析，强调第一还款来源，对有些黄金客户尤其是老客户在资金需求增大后，可以发放部分信用贷款;四是提高抵押贷款发放比例。对担保抵押贷款，按评估值计算，不动产由原来的50%，动产由原来的30%分别提高到70%和50%;五是实行差别利率。根据客户信用度和所处行业、贷款规模大小实行差别利率。对信用度高的黄金客户在基准利率基础上上浮不超过50%，对信用状况一般的上浮不超过50%-100%。

5、强化管理，确保安全运行。为加强民营企业贷款管理，规避贷款风险，市联社专门制定了民营企业贷款管理办法。一是规定“一户一社”，采取借款户选择信用社及信用社选择借款户的办法，一个借款户只能在一家信用社开户，避免了一户多社贷款的现象;二是对上报审批的民营企业贷款，信用社必须认真填好贷款调查，形成调查报告，做到内容真实，完整，要素齐全，对报审贷款资料不全，调查报告不详细的，市联社一律退回;三是市联社负责对报审贷款审查，并签署审查意见，提交审贷委员会审议后并及时下发批复;四是信用社接到贷款批复后，严格按照要求办理贷款发放手续，凡先发放后报批及不按批复办理有关手续的，一律按违规放款处罚;五是健全民营企业信贷档案资料，信贷员每个季度必须对民营企业进行贷后检查，市联社对贷款大户每半年进行检查，形成检查材料，反馈风险问题，[第一范文]认真整理和完善档案，发现缺少档案或档案资料不全的，对有关责任人进行处罚。

6、加强沟通，营造互动氛围。联社每年定期召开民营企业主恳谈会，就双方如何践行承诺，加强合作，实现社企共同发展等议题进行探讨，加深了社企相互了解，融洽了社企关系。油脂是xx市省级龙头产业化企业，信用社从实际出发，xx年贷款xx万元予以支持，今年4月份计划再上报省联社申请xx万元。

随着经营思路的适时转变，内部改革的不断深入，各项业务的快速发展，以及各级政府扶持政策的逐步到位，xx市农村信用社已经基本摆脱了多年以来的被动局面，预计到今年底可一举扭亏为盈，其发展前景一片光明。

一、坚持学习，提高全员素质

虽然近年来我社的存款总量在不断的增加，但由于我社支持面广，现有的资金仍难满足贷款资金需求量，尤其是春耕时期农民资金需要量大，而全社资金实力和信贷力量都相对不足。为了保证广大农户不误农时，我社及时向信用联社调剂35x元资金用于支农生产，同时还组织人员，深入村间田头调查农业生产情况，了解支农的侧重点。截止12月，我社累计发放贷款609x元，其中累计发放农业贷款562x元，发放农户贷款累放数占比为92.2，支持农户752，支持面达5以上，基本上解决农户急需的春耕夏播农业生产资金，对农业和农村经济的发展起到了积极的推动作用。

四、积极配合联社改革筹建工作小组，做好老股金清退和新股本的募集工作。

根据今年我县信用社改革成立一级法人相关文件的精神和县信用合作联社改革筹建工作小组的部署。我社对14029.44的老股金进行了清退，共清退654，计12524.2。对无法清退的92，计1505.2，进行了打包处理。募集自然人股份286200，募集职工股39600。有力的支持了改革工作的进展。

五、加强内控制度，重视安全保卫工作

20xx年，我社根据县联社及有关部门的工作部署，全面落实了各项安全防范、综合治理措施，消除了各种安全隐患，确保了我社安全无事故发生。

为了提高防范能力，经县联社同意，今年我们对购入的综合大楼进行了装修，并在8月份搬入营业，还对新山分社的营业场进行了装修，安装了防弹玻璃，对东洋社进行了必要的改良，拆换旧线路、安装了防盗门。我社的安全防范能力将得到根本改善。从而进一步提高了我社防御能力。

总之，回顾一年来，我社的工作取得了较好的成绩，已基本上完成了工作任务，但是在工作中，我社仍存在许多需要亟待解决的问题。如存款不稳定、资金面不充裕、清收原基金会贷款难以及信贷管理等问题。因此20xx年的工作重点是：一是继续加大揽储力度，提高存款总量;二是继续加大清收和盘活不良资产的力度。三是加强对到期贷款的管理，进一步提高收息率，努力降低月均不良贷款占比，提高资金的利用率。四是搞好农贷调查工作，为春耕生产资金做准备。五是加强对核销贷款的管理，改变传统思想观念，下达催收核销贷款任务指标到各信贷员，并与个人效益奖挂钩;六是继续严格控制费用支出，确保完成20xx年的工作任务。

**窗口服务工作心得体会篇五**

窗口工作，直接面对的是人民群众，工作人员的一言一行都关系到党和政府在人民群众心目中的形象，因此做好一名窗口工作人员就必须要求我们窗口工作人员要有较精的业务知识、良好的仪容仪表和标准、文明的效劳用语。作为中心交通局窗口工作人员，对于如何做好窗口效劳工作谈几点体会。

首先要有平稳的心态。作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置，明确与被效劳人员的关系。在接待前来办事人员时，首先要有平稳的心态，切莫盛气凌人。神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和;形态上要举止得体、落落大方;语言上要礼貌周到，多说“请〞字，比方“请把资料准备好〞;“请到其它窗口办理这项业务〞;少说“不〞字，比方“你说得不对〞，“今天不能办了〞，等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平低、素质不高的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为办事人员出主意、想方法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而消除不信任你的.心里，同时也有利于自己工作的开展。

其次要有熟练的业务。随着社会分工的不断细化，社会对政府职能部门办理业务能力要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，答复提问一定要准确，同时也要大概的了解其它窗口的业务知识。此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的效劳，使群众快乐而来，满意而归。

还要讲究语言的技巧。窗口工作人员，除了要具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，答复下列问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办流程或者需要准备的材料。在接待投诉人员特别是情绪比拟冲动的投诉人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。

效劳是无形的，但是可以被感知的。效劳是门艺术，艺无止境;效劳是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口效劳这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要为前来办事人员多办实事、好事，把全心全意为人民效劳这号口号真正落实到实际工作中去!

**窗口服务工作心得体会篇六**

前不久有同事这样说：通过亮丽的环境、流畅的线型、安全的保障、员工熟练的工作技艺、真诚的微笑和友善的人际关系，勾勒出温馨、舒畅、满意的服务，形成\"真诚与微笑\"的核心服务氛围。

我们网站上也曾转载省文化厅厅长杨果撰文谈微笑的文章，摘其一段语录：\"演员的微笑，可以令观众为之倾倒;商家的微笑，可以使生意更加红火;政务的微笑，可以让百姓倍感温暖……。微笑服务传递的热情和真诚，沟通了人际情感，拉动了多重效应，促进了社会和谐。谁会在微笑面前金刚怒目、恶语相加呢?谁不会在微笑面前也微笑了呢?正如至柔之水而无坚不摧一样，无言轻柔的微笑有着动人心魂的力量，其潜移默化的感染力和渗透力，平凡而巨大。\"

作为窗口服务单位的管理者，我们更应该思考、谋划，实施和实践，不断提升文明服务的水平和内涵。集团公司乔传福董事长前不久深入合铜黄高速公路调研时再次呼吁\"创新营运管理，构建文明服务长效机制\"，并要求\"更加注重基层班组建设和基础管理\"等等(请大家细致阅读)。指导思想非常明确，强调关键环节，既具体又有针对性。

我个人认为，金寨公司要亟待解决以下几个问题：1、思想认识的高度和责任感意识的强化;2、思路决定出路，系统思考，团队合作的问题;3、标准化、规范化，基础管理模式问题;4、服务技能、技巧的把握(措施、方法)问题;5、绩效管理的广度、深度，如何激发员工的常态化服务热情;6、文明服务与企业文化的渗透融合。

下面简要谈谈这些问题与我们金寨公司的愿景规划、年度相结合进行分步实施的设想，希望能与大家产生共鸣。

**窗口服务工作心得体会篇七**

农电优质服务工作主要以坚持“人民电力为人民”的服务宗旨和“优质、方便、规范、真诚”的服务方针，严格履行供电服务各项承诺。坚持“始于客户需要，终于客户满意”的服务理念，积极开展优质服务活动，让客户用上满意电，明白电，放心电。首先，作为一名电力员工要以热情饱满的精神状态为人民服务，要有客户是上帝，我们的生存要依靠客户的意识，没有理由不为客户服务，更没有理由凌驾于客户之上。其次，我们要有急客户所急，想客户所想的思想，及时为客户提供优质、方便、规范、真诚的服务。

第三，要以客户满意为中心。要把客户满意不满意作为检验工作的标准，提倡“全面满意”的理念。实际上，服务带给客户的是一种感觉。当服务超出了客户的期望值时，客户便会满意，这就是优质服务，就是使客户感到满意的服务。不断提高客户满意度，努力构筑适应地方经济发展需要和满足客户需求的优质文明服务体系。

第四，优质服务光有微笑是不够的。微笑能冲淡人与人之间的陌生感，迅速拉近与他人接触过程中的距离，又会给人留下良好而深刻的印象。微笑是一种对生活对工作的态度，也是一种不必翻译的无声国际语言，又是一条沟通心灵、增进情谊的独特纽带。但对于电力行业而言，仅有微笑是不够的，我们要把它落实到行动上，做到“停电不停服务，限电不限真情”。必须不断改进服务态度、服务方式，树立一切以客户为中心的服务理念。进一步增强电网供电能力，提高供电质量，提高供电可靠性和电压合格率，使广大客户享受到最优质的服务。总之，优质服务是社会的需要，是企业发展的需要，是一种文明的象征，提高优质服务，将会为企业创造社会效益和经济效益，将会不断提升企业的品牌价值。思想上不转变，不会搞优质服务，思想上认识不足，难以提高优质服务，思想上不重视，搞不好优质服务。所以，只有搞好优质服务，才能适应时代的需要，适应市场的需求，才能满足客户和赢得客户。

企业的优质服务与稳定和经济发展相辅相成，与每个人的利益息息相关，企业的稳定带来了持续发展，带来了员工的安居乐业，也带来了企业的文明进步。看似平凡的服务，其本身蕴藏这丰富的内涵和价值：首先，我们在服务礼仪上要做到热情大方、主动规范，而且要处事急智，能够随机应变，机械的重复浅显的服务流程往往会在不知不觉导致自己思想的松懈;其次做好优质服务必须深刻领会服务的内涵，服务既是一门语言艺术，更是对客户的一种感情和态度。贯彻“以客户为中心”服务理念，关键是要培养对客户的感情问题，保证客户满意的文化氛围，时时处处把客户的需求、权益放在心上的员工，温馨的话语就会从内心自然流露，心相通话相投，服务工作就没有做不好的。最后，服务需要注重细节，细节影响品质，细节体现品味，细节显示差异，细节决定成败，细节就是我们服务的细枝末节，就是我们服务过程的点点滴滴，任何一个细节出了问题都会使服务出现瑕疵从而造成客户的不满意。

在现实生活中，文明礼仪往往就是我们最容易忽略的“小”事情，一些不文明的现象随处可见。在路边、在草坪上，经常能够看见随手丢弃的塑料袋、烟头烟盒、废纸、瓜果皮等垃圾，让人看了心里很不舒服。其实，文明就是一种力量，就像奥运火炬传递一样，汇聚了所有人的热情，在我们每个人的手中传递。现实生活中，一句问候、一个微笑、一个举动、一点帮助，都会让人感到温暖。作为服务型企业，供电企业的优质服务既是广大电力客户的需求，也是企业自身发展的客观要求。我们以“优质、方便、规范、真诚”的服务方针，通过规范服务流程、强化服务理念、完善服务标准、认真履行供电服务承诺等，全心全意提升服务质量，千方百计满足客户需求。试想，如果我们在接待工作中或与客户的交谈中，冷淡客户、恶语相向，我们所做的一切努力都将是徒劳。文明礼仪是我们员工素质的展现，也是企业文化建设成果最有力的见证。只要你多给家人一些体谅，多给同事一些宽容，多给朋友一些关爱，多给客户一些温暖，多给经过你身边的人一些笑容，你就会成为供电企业一张最好的名片。

经过此次事件后，我们应该如何在农电管理工作中深入推广优质服务理念，有效提升农村供电所优质服务的质量，更好地做到“点亮生活，服务万家”呢?首先，强化农村供电所优质服务意识和理念，转变在优质服务中的不清醒认识和偏差。部分同志认为，电业是垄断行业，电力产品不愁销售市场，不用讲什么优质服务。这是极其错误和可怕的认识。优质服务是电力企业的根本宗旨，既体现了行业属性，又界定了企业发展之本、立业之本。如果没有用电客户，就没有供电企业的生存，用电客户是供电企业名副其实的“上帝”。而且，供电企业的建设是和它的服务对象紧密相连的。用电客户需要供电企业提供的电力产品越多，对供电企业的要求越多，就能更多的促进供电企业自身的建设，供电企业的建设速度就越快;外部环境对供电企业的要求越高，供电企业的压力越大，就越能促进供电企业自身的强化，规范自身的管理和行为规范，促使供电企业进一步提升优质服务水平。

这样才能形成优质的良性循环，不断提升供电企业的对外形象和社会地位。其次是建立农村供电所优质服务的常态机制，实现用制度管人，按制度办事。建立健全农村供电所优质服务的各级组织领导机构，从上到下，层层落实优质服务责任制，并纳入各级的年度责任目标考核;建立健全优质服务的具体内容和标准，除严格按公司制定的优质服务标准执行外，还要结合本单位实际制定农村供电所示范窗口标准、各级各岗位人员优质服务标准、业务流程办事标准等。三是建立供电急修服务机制，维护农村电网的安全稳定运行。在农网改造与建设过程中，配电线路状况差、农改资金不足等致使设计标准偏低、改造不彻底，从而影响农村电网的安全稳定运行。即便由此引发用电客户投诉，在基层供电所的优质服务下，也一定会得到客户的充分理解和支持。

优质服务是供电企业生存发展的基石。以为地方经济社会发展服务为宗旨，以为广大用电客户提供优质高效服务为己任，我们基层的农村供电工作，更应该是这种服务精神的具体体现。作为企业的一员，我们都应该充分认识到加强优质服务工作的重要性、长期性、艰巨性和紧迫性，努力践行“点亮生活，服务万家”的诺言。

个人对多年以来的优质服务总结了以下几点心得：第一，要全面树立优质服务的意识。如收费过程中，必须转换角色，变收费为服务，只有在意识上把自身置于服务者的位置，才可能自觉的去为客户服务，既而树立优质服务的意识，去自觉的提高服务水平，为客户提供优质的服务。只有树立了提供优质服务的意识，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工作态度，为和谐收费、平安收费创造出一个良性的氛围。第二，要努力提高优质服务的水平。光有优质服务的意识还不行，没有提供优质服务的能力，是不能真正为客户提供优质服务的。“欲善与其事，必先利于器”，所以提高整个营销人员队伍的能力水平，对于能否提供优质的服务至关重要。

要做到这点，必须先从窗口人员的素质的提高入手。如大力推广文明用语，进行微笑服务;利用业余时间自觉进行政治思想、职业道德、法律法规、规章制度和各种业务技术学习，提高服务技能和自身素质，为提供优质服务打下良好的基础。我认为微笑服务是中最具体、最直接的优质服务技能。微笑，是一种愉快心情的反映，也是一种礼貌和涵养的表现。我们并不仅仅在工作岗位上展示微笑，在生活中都应该有微笑。在工作岗位上只要把客户当成自己的朋友，你就会很自然地向他发出会心的微笑。因此，这种微笑不用靠行政命令来强迫，而是作为一个有修养、有礼貌的人自觉自愿发出的。唯有这种笑，才是我们最需要的笑，也是最美的笑。

当我们遇到了不顺心的事，难免心情也会不愉快，这时强求自己对客户满脸笑容似乎是“强人所难”。可是工作的特殊性决定了我们不能把自己的情绪发泄在客户身上，所以我们必须学会分解和淡化烦恼和不快，时时刻刻保持一种轻松的情绪，让快乐永远伴随自己，让快乐传递给面对的每一位客户。

**窗口服务工作心得体会篇八**

市行政效劳中心深化政府信息公开工作，进一步发挥行政效劳中心、公共资源交易中心在政府信息公开工作中的重要载体作用，主要工作有：

行政审批效劳平台着重抓许可事项内容、许可依据、许可过程和许可结果的公开。许可事项内容公开方面，进中心的所有审批事项、事项表格、法律法规等全部公开，目前市中心已有389项行政许可“七公开〞资料、500余个申请表格和相关范例可直接从网上查询或下载。许可依据公开方面，各进驻部门但凡与行政许可相关联、无密级要求的法律法规及时予以公布、更新，目前已有529项法律法规在网上公布。许可过程公开方面，系统自动生成“查询号〞，用户可用“查询号〞查询事项办理情况实时状态;同时还开通了短信通知功能，当窗口工作人员操作“受理〞或“审批通过〞申请事项时，都会自动向申请人发送短信信息，使申请人随时了解办理状态。许可结果公开方面，通过公告栏及时将企业资质审批、水利取水许可、水土保持方案、土地登记等许可结果予以公开。

招投标平台重点是抓建设工程、政府采购、土地交易、产权交易公开招标的条件、程序、中标信息公开。相关信息均在市公共资源交易网上进行及时发布。

此外，根据市政府信息公开网信息发布的相关工作要求，中心安排专人负责，由办公室把好信息发布关，全年共发布信息59条，并及时对有关内容进行更新。

在继续利用好公示栏、公示窗、办事须知等形式实施政务公开的\'同时，充分发挥新闻媒体、现代通讯(如短信)、网络等覆盖面广、传播速度快的特点开展政务公开。

一是利用电子政务公开。

充分发挥网上办事大厅和公共资源交易网的平台作用，对于审批效劳的办事指南、网上办事、政策法规、公告公示、中介效劳、网上答疑等栏目以及公共资源交易的招标公告、中标公示、成交结果等栏目设置进一步完善。加强对许可事项、许可依据、许可过程和许可结果的公开。

二是利用微博公开。

除中心自身开通官方微博外，要求所有进驻部门窗口均开通微博，并制定相关管理方法，纳入月度考核。

三是利用短信公开。

办理事项完结后系统触发短信通知办事主体，当事人也可发送短信对办理状态进行查询等。

加大对窗口单位的监督检查，催促进驻部门按政务公开要求，建立相关配套制度，做到办事要求公开、办事方式公开、办事流程公开、办事结果公开、监督途径公开、责任追究方法公开。同时，结合电子监察系统建设，把行政审批系统纳入本级监察视线，由窗口工作人员将办理的所有许可事项全部输入行政效劳中心内网审批系统，对各事项的办理时限、办理结果等实行网上监管，实现对窗口办件全过程的实时动态监督。

**窗口服务工作心得体会篇九**

\"一年打基础、二年树品牌、三年强化服务上台阶\"是我们的阶段性发展目标暨中期愿景规划。我们要紧密围绕集团公司\"一主两翼\"发展战略，精心打造\"畅行六武路、微笑大别山\"特色服务品牌，实施精细化管理，努力争创科学管理样板路，努力把六武高速公路打造成\"平安、文明、畅通、和谐\"的精品高速!

在文明服务长效机制建立的过程中，还要贯彻正确的工作思路和方法。\"微笑服务、温馨交通\"第二阶段文明服务活动动员会上，我们提出的\"一线工作法、\"三学三促\"、\"收费站四再四比\"、\"机关部门五比五争\"、\"六个100%\"、\"收费班组九小工作法\"等文明服务活动的设想。正是我们在对文明服务正确认识的基础上形成的科学思路和方法。

通常我们说：管理的问题总能通过组织进行沟通协调解决，也需要一定的技术手段措施，技术最终通过管理来实现。都是说解决问题要有方式方法，正所谓分析原因要找准切入点。

比如\"一线工作法\"即深入基层一线，了解一线动态，解决一线问题，是典型的基层工作法。\"一线工作法\"更突出了团结与和谐，通过开展\"一线座谈\"、定期与随机性下访等活动，让公司领导及各部门及时掌握收费一线的工作动态，了解并关心一线员工的工作生活，为管理层与一线搭建一个相互沟通和交流的平台，使管理层与一线得以团结协作，心往一处使，事往一处做，形成推动公司发展的强大合力。文明服务工作的长效开展，更需要\"一线工作法\"的支持，通过\"一线工作法\"解决文明服务工作中存在的问题，及时与一线员工进行思想交流和沟通，听取来自于文明服务一线的各种经验和好的做法，同时通过\"一线工作法\"激励和团结广大员工更好的做好文明服务工作，为文明服务工作的长效开展提供团队基础。

与此同时，为进一步提升微笑服务水平，保持微笑服务工作常抓常新，实现微笑服务常态化目标，我们是否应该创新工作方法，多措并举，使微笑服务水平稳步提升呢?如：

1、推行微笑服务岗前承诺工作制，增强员工责任

岗前会上，每位员工都对自己在当班工作过程中的服务司乘态度、工作质量和目标等进行岗前承诺。承诺内容要结合自己的工作实际，做到工作时精神饱满、言语铿锵有力。工作过程中，值班长、班长以员工的承诺内容及时督促、提醒员工。

2、创新培训形式，提高培训效果。

培训方式上是否可以采取非脱产培训?利用员工休息和班次循环的间隙时间开展培训。既减少了培训对收费工作的影响，也有利于员工把培训成果及时带入工作岗亭，实践于微笑服务工作中去。

同时，是否采取以会代训形式，利用站务会开展业务培训。收费站要扩大微笑服务的参训范围，不光是收费员、班长要培训，而且票管、系管都要参训，这不光可以营造浓厚氛围，而且可以在日后人员不足时候换岗顶班，都要知道如何回答司乘人员的提问，堵漏增收知识、安全生产工作及交接班注意事项等基本技能。通过不同形式的培训不仅让老员工能够温故而知新，也能让新员工了解更多的业务知识，为提高业务技能、规范操作奠定了基础。

3、开展各类竞赛，营造浓厚氛围。

4、开展结对帮扶，推进创先争优。

在微笑服务工作中，我们可以将\"微笑服务、温馨交通\"第二阶段活动与开展\"创先争优\"活动结合起来，注重发挥党团组织的战斗堡垒作用和党团员的先锋模范作用，大力开展岗位奉献活动，进一步营造创先争优活动的浓厚氛围，如各党小组、团支部可以开展党团员结对帮扶活动。在活动中，每名党团员固定帮扶一定数目的员工，并要求党团员要时时了解和掌握被帮扶员工的思想动态和工作，帮助解决和反映问题，并对员工的工作表现进行监督，帮助提高业务水平和服务技能，保持齐头并进，这不仅可以实现微笑服务质量的不断提高，而且可以推进创先争优活动的深入开展。

**窗口服务工作心得体会篇十**

“窗口”是代表着一个单位的外部形象，加强文明“窗口”建设，做好窗口服务工作就显得尤其重要。少点冷漠，多点微笑是窗口服务工作的基础。下面是一些窗口微笑服务工作

心得体会

，希望对大家有帮助。

一、少些脾气，多点微笑。窗口是联系群众的纽带，有些群众没事可能一辈子都不会到公安机关来一趟，我们要把每个群众都当成是第一次到公安机关，千万别让自己一句不中听的话、一个下意识的动作，使公安机关的形象在群众心中大打折扣。因为，一个“坏”的宣传可能得用十个、百个“好”的宣传才能弥补。因此工作中，我们要时刻提醒自己，坚持服务为民，服务第一的原则，或许少一些脾气，多一些微笑就会给办事的群众留下好印象，使前来办事的群众享受文明优质服务后，主动为公安机关良好的形象做宣传。

二、少些牢骚，多点耐心。窗口工作本就很烦琐，无非是办证件之类的事情，整天翻来覆去的就那么些事情，有时碰上个年纪大的老人或没读过书的居民，还得和他们仔仔细细的讲清楚，再不行还得帮助填填表格什么的，有时还无故被冤枉不帮群众办实事，很累，也很委屈。但是作为面向社会服务的行政窗口它很重要，因为它与老百姓的日常生活息息相关。如果你由于工作的繁琐和服务对象不称心而发牢骚时，你可以试着进行换位思考下，或者将他们当做亲戚朋友来对待，想象下你的耐心是可以让他们得到真实帮助的，会让办事的群众少跑很多路，能给人民群众留下好印象，同时也是让自己心情变好的好方法，所以请不要再发牢骚，也只有以这样积极的心态看待所从事的窗口工作，用正确的信念和价值观，才能帮助自己正确看待工作中的枯燥乏味和辛苦。

三、少些冷漠，多点沟通。窗口工作中常会碰到一些不明就里、难以沟通的服务对象，他们来办理同一件事情也许来了不止一次两次，徒劳无谓的给自己增加了许多工作量。少数群众稀里糊涂的希望我们按照他们不合理要求予以办理业务，此时我们要和他们摆事实、讲道理，注意合理的运用说话技巧，以诚恳的态度和明白的道理说服他们，必要时要运用掌握的法律法规知识让他们知道我们为什么不能那样做，这样才能化解与群众间的矛盾与误会，为和谐警民关系增色添彩;当然，难以沟通的服务对象中也有确实需要帮助的群众，他们有的不知道办事流程和所需材料证明什么的，此时我们就应该认真细心的为他们寻找解决办法，必要时我们应该主动指导他们怎样做才能快速的办理自身所需的业务，少些冷漠和摆架子，多些交流沟通，就可以使他们成为我们公安机关的“流动宣传栏”。

总之，窗口工作就是与人打交道，必要的沟通技巧是我们要具备的，同样一件事情，不同的人采取不同的方法去处理，可能就会有完全不同的结果和效果。作为窗口民警必须要耐心细致、认真负责，努力克服不良情绪，始终以饱满的热情做好服务工作，用真心诚意和微笑赢得群众对公安机关的满意。我们没有太多惊心动魄的侦查破案故事，没有什么荡气回肠的豪言壮举，需要的只是春风化雨般地温馨服务和不知疲倦的辛勤工作。

严谨务实、一丝不苟。第一天“上班”的我不敢怠慢，提前十分钟到综合服务窗口，发现窗口工作人员基本都就位了;到达综合进件窗口时，发现两位工作人员均已入座并打开了电脑准备服务，我心里说道：“哇塞!好在提前出发……”。刚一落座，就有业主单位来咨询行政审批事项，听着工作人员头头是道的解释，看着他们热情认真的模样，我心中“过把瘾”的弦儿一下子绷紧了，窗口服务直接面对业主单位，综合进件一旦登记就不得修改，登记错误就得取消登记，业主单位需要重新进件，可来不得半点马虎。

热情真诚、有求必应。我看到，微笑服务、礼貌接待是窗口工作的常规。不断有业主单位来询问各式各样的问题：我们准备一个项目又没有对应的流程?审批得经由哪些个窗口?新进件我们要做什么?需要人防办理验收怎么弄?……不管什么问题，不管问题是否简单，也不论提问是否属于综合窗口解答的范围，两位工作人员一概热情解答和引导，常常在解答完后还追问“请问还有什么问题吗?”，对于无法直接回答业主单位的就会告诉业主单位应该到哪个窗口咨询、可以到哪个部门去办理等等。

弹指一挥间，来行政服务中心工作已快三年了，对窗口工作有了切身的体会和深深地感悟，看似轻松的窗口工作干起来其实真不容易，要想做得好，必须得下功夫才行。

说到这个功夫，自然就想起了中华瑰宝——武术，练武术，讲究个基本功，这基本功不扎实，再怎么练，也就是花拳秀腿。在窗口工作，也和练武似的，离不了基本功。这窗口基本功要练不好，看来只有“下岗”了。“坐如钟，行如风，卧如弓”是练好武功的基本要求，照此也依葫芦画瓢总结出三点窗口工作的基本功：

第一个基本功是“坐功”，这是基本要素，就是要坐得住。一天8小时要坐的满满当当，端端正正，随时迎接着每一位来窗口办事的群众。如果坐不住，群众来办事找不到人，那窗口也是形同虚设了。窗口的规则多，如不能无故离岗，不能随便窜岗，不能吃零食聚众聊天等等，可说是“十项纪律八项注意”，但必须耐住性子遵守纪律，这可是关系到单位、政府形象问题，马虎不得。如果这“坐功”没练好，那下面的功夫也别练了。不过，回头审视自己一下，这“坐功”练得虽没登峰造极，也可列入大侠之列了。

第二个基本功是“轻功”，这是必要条件。变通理解就是业务水平要高。窗口就是给群众办实事的，对工作人员的业务水平要求比较高，不仅要熟练，动作要快，而且要求准确无误。如果群众来办事了，我们的窗口工作人员对业务不熟练，办事慢慢腾腾，失误连连，那不仅给群众带来麻烦，为单位抹黑，而且与中心提出的

口号

“便民，高效，廉洁，规范”也是相违背的。要做到业务水平高，平时一定要注重学习，不仅是埋头学习业务知识，也要与国家的法律、法规，相关的条例、条款结合起来学习。综合素质提高了，业务水平自然水涨船高了。

第三个基本功是“笑功”，这是充分条件。中心给我们每一位工作人员发的工作牌后面有一个小标语：“今天你微笑了吗?”，我觉得这个特别好，每天一上班我就能看到这行字，它时时的提醒我，抛掉不良的情绪，微笑，微笑再微笑。其实微笑也是个学问，什么样的微笑最美呢，专家论证说上下露出八颗牙齿的微笑最美，自己曾经对着镜子试着露牙，可不是露多了，就是露少了，露得刚刚好，笑得又太机械，真难呐!想来过于形式化的行为如果没有内心需求支撑，那是没有感情的。所以只要是发自内心的、真诚的微笑，我认为就是最美的，只要它是适度的，和露出牙的数目关系不大。微笑着坐在窗口，会让办事的群众觉得很亲切，密切与群众关系的同时也会让自己的工作更好地开展。温家宝说过这么一句话：“我相信13亿中国人民微笑着面对世界，全世界人民也会微笑着对待中国。”而我所能响应温的，就是立足眼前，向前来窗口办事的群众微笑，我相信来窗口办事的群众也会微笑着对待我。

**窗口服务工作心得体会篇十一**

在要求上决不降低标准，放松管理。牢固树立与时俱进的学习理念，一方面积极参加集中组织的学习活动，另一方面根形势发展和工作需要，本着缺什么补什么的原则，搞好个人自学，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领，决不做到得过且过，“标杆”意识不强。进一步强化职素意识，在争创一流业绩上下功夫。树立大局观念和团结协作意识，从全局一盘棋的大局观念来看待和处理问题，加强与其他同志的联系和配合，充分发挥集体凝聚力、战斗力作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。

我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水平。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn