# 服务窗口工作日记范文通用38篇

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-07-23

*服务窗口工作日记范文 第一篇上半年，我办深入开展 “学习实践科学发展观”活动，着力转变服务方式，真正把科学发展观贯彻落实到\_\_行政审批改革、管理和服务工作中去。按照区政府年初行政审批服务工作会议精神，认真部署，积极推进，为年底完成各项任务打...*

**服务窗口工作日记范文 第一篇**

上半年，我办深入开展 “学习实践科学发展观”活动，着力转变服务方式，真正把科学发展观贯彻落实到\_\_行政审批改革、管理和服务工作中去。按照区政府年初行政审批服务工作会议精神，认真部署，积极推进，为年底完成各项任务打下扎实基础。截至5月底，“中心”共收件7202件，办结6998件，即办件率占54%，承诺件提前办结率为95%。现将

主要工作完成情况汇报如下：

一、认真开展“学习实践科学发展观”活动

1、真抓实干，保障有力。

领导班子制定实施方案，深入企业走访调研，通过解放思想大讨论、典型案例剖析等活动集思广益，强化理论学习。领导班子率先垂范，开展主题宣讲专题报告，坚持理论联系实际，理论指导实践，实践出真知，掀起学习实践活动的热潮，审批中心全体党员均通过了理论知识测试。

2、突出特色，卓有成效。

通过学习调研，牢固树立科学发展理念。分析检查存在的不足，坚持群众路线，广泛征求社会各界意见建议，开展民主恳谈会与民主生活会。以科学发展观为指导，着力解决审批服务提速、联审会商制度、重点项目代办服务、乡镇便民服务中心体系建设、审批电子监察与效能监督、中心队伍和制度建设等关系中心科学发展的重要问题。突出实践特色与审批服务特色，以“企业服务年”活动为契机，开展“政企立体助动”等具体帮扶举措，为企业排忧解难。

二、积极稳妥推进各项行政审批制度改革工作

2、乡镇(街道)便民服务中心规范化建设。是乡镇(街道)便民服务中心建设年，是规范年。通过规范，发挥乡镇(街道)便民服务中心最大作用，使之更具活力，更有生命力。根据乡镇(街道)便民服务中心实际情况，结合审批工作基本原则，我办在走访调研的基础上，对包括工作制度、入驻项目、办事流程等内容在内的《乡镇(街道)便民服务中心(综合服务窗口)规范化建设意见》草稿进行拟定。

3职能归并工作。根据省四家单位联合发文要求，全省开展职能归并“两集中、两到位”工作，这项工作已列入市政府对区政府党风廉政责任制和“法治政府”建设考核内容。上半年，我办对实施这项工作的基础条件和存在问题进行深入调研分析，初步形成符合我区实际的可行性建议。

三、深化审批方式创新工作

1、项目代办工作。项目代办制度是政府职能转型的有效载体，也是当前经济发展困难时期，政府服务企业、克难攻坚的重要举措，可有效缩短项目审批周期，有利于企业抓住市场信息变化，取得率先突破困局的机遇。同时，乡(镇、街道)村(居)两级建立便民代办制度，可降低群众办事成本，是践行以人为本科学发展观的重要举措。经上半年的探索实践和借鉴兄弟县(市、区)的成功经验，已对项目代办制度的组织机构、基本原则、工作流程、双方职责等具体内容有了具体设想，现正在起草实施建议。

2、制订(修改)相关审批流程。对审批工作中反映出来的“职能部门协调不够，审批流程不畅”等问题进行专题协调，建立了职能部门协调会议制度。上半年，我办通过职能部门协调会议，制订了“拆(扩)建基本建设项目简易流程”和“外立面装修项目审批流程”，并为一些审批中遇到困难的企业召开协调会议，寻找解决方案。同时，督办工业性投入、重点工程和塘河整治工程审批工作，协调解决好审批过程中遇到的问题。

存在的困难：

一、实施项目代办制的组织和经费保障尚未到位。借鉴其他地区成功操作经验，项目代办制是通过设立专门政府代办机构，配备必要的专职代理工作人员来实现的。现我区编委尚未通过设立项目代办机构的文件，经费保障也未到位。

二、职能归并工作职责不明。行政审批制度改革是我国面临的长期任务，同时也是迫切任务。职能归并工作作为近期行政审批制度改革主要内容，省、市都对这项工作提出了要求。但目前，省、市政府未出台明确的工作意见。职能归并工作涉及面广、政策性强，涉及到的四个部门都难以牵头，须区委、区政府牵头，出台具体政策加以落实。

三、中心场地问题亟待解决。我中心租用在\_\_农村合作银行二楼，面积1200平方，入驻单位16家，工作人员73人，场地利用已达极限，中心甚至没有会议室和行政服务中心规范化建设要求的群众休息区。另，\_\_农村合作银行因被列为浙江省两个示范建设银行之一，下半年，银行大楼要进行整体装修，受此影响，中心将有3—6个月无法办公。

下半年工作思路：

一、继续深入开展学习实践科学发展观活动;

二、进行行政审批和行政收费项目清理工作“回头看”，掌握工作落实情况，防止“回潮”现象的发生;

三、出台《乡镇(街道)便民服务中心(综合服务窗口)规范化建设意见》，加强业务指导，推进乡镇(街道)便民服务中心规范化建设;

四、围绕“政企联动、攻坚克难”企业服务年活 动，做好对全区工业性投入、重点工程等重点项目的审批服务;

五、推进项目代办制;

六、开展职能归并工作。

**服务窗口工作日记范文 第二篇**

为了进一步强化窗口服务服务意识、服务能力，更加优质高效地服务孝感跨越式发展，市行政服务开展服务新跨越学习。先将学习心得总结如下：

自从开展服务学习新跨越活动以来，本人结合地税系统迎接全国满意度调查活动方案的要求，认真查找自身不足努力做到让满意为基准，在窗口工作时时要做到想到以下几点：

一、我们每个人都需要尊重和被尊重，文明礼貌是尊重的前提和基础。我对来窗口的每一位纳税人，都会用文明用语礼貌地打招呼，这种感觉不是程序化的，而是发自内心的，带着这份热情工作，纳税人会从窗口的细节服务感受到被尊重;

二、我每天都要与不同类型的纳税人接触，我感到他们都需要尊重、微笑和热情，有时还需要一点耐性。优质的服务更多的体现在服务的细节上，比如来窗口办事的纳税人经常会因为申请资料不全，或相关手续不齐，无法及时办理，纳税人心里着急，就难免有怨言，这时候就需要我们理解和耐心，做好解释工作，详细告知相关事项，纳税人就会理解了;

三、以完善细微之处为突破口，服务质量求优，窗口从做好“五个一”着手提高服务的质量和水平，接好一次来电来人咨询，辅导填好一张税务登记表，做好一场税收优惠宣传工作，赠送一份友情提醒，尽量提供一点便利;

四、行政服务中心体现的是孝感政府的形象，中心要打造阳光政务平台，建设人民满意中心，就要不断创新，改进服务。以创建“四型窗口”为载体，充分提高窗口人员的自身素质。全面实现：学习型、服务型、规范型、效率型的窗口。

不断创新服务理念，调整服务方式，在继续做好“首问负责制”、“一次性告知”、“微笑服务”等服务的基础上，推行各项特色服务，大力提高办税效率，提高窗口人员业务素质，以纳税人满意为基准，严格规范执法，实现了“零投诉”。

**服务窗口工作日记范文 第三篇**

自年初来到行政中心，到现在也已经3个季度了。之前我也曾经偶尔客串窗口工作，对此并不算陌生，但是那时对窗口工作了解还是一鳞半爪，缺乏一个系统的认识。今年我得到来窗口锻炼的`机会，对这个新岗位我感觉很有新鲜感，但是也有怕做不好工作的担心。经过一段时间的工作，我逐渐回顾和熟悉了窗口的工作流程，随着对业务脉络的梳理，我对工作产生了新的认识。

对于窗口工作来说，首先最需要的是真心，带着真心诚意，为企业进行服务，让办事人员感受到我们对本职工作的热忱。付出百分之百的真诚，自然会有收获。

其次，工作需要耐心，不论是对人还是对事，都力求做到想企业所想，急群众所急，对于大量带有重复性的日常工作也不急不躁，解释到位。

再次，工作需要细心，有句话说的好：“好记性不如烂笔头”，说明在工作中不能光凭印象做事，要勤做笔记，多参阅办事指南。有时一次细心的工作能让办事人员少跑冤枉路，也让我们自己的审批工作可以快速进行。

然后，工作需要的是热心。有些企业办事人员调动多，对如何进行报审不是很熟悉，这就需要我们窗口办事人员热心的为他们讲解，为他们的工作进行指点，让企业少走弯路，为企业节约时间。

最后也是最重要的，工作需要公心。带着公心做工作的话，说话有底气，心底无私天地宽，无论在何时何地，我们都应该守好欲望的底线。自身防微杜渐的同时，也符合中央反腐倡廉的大环境。

窗口工作并不简单，除了要求比较高的专业素养之外，每天还需要面对形形色色的人，工作中也难免会有摩擦，但是只要带着真心、细心、耐心、热心和公心来办事，抱着“有所为”的心态面对工作，还是能做到双方相互体谅，得到快乐和收获的。

在规划窗口9个月，我得到了行政中心领导的指导和工作人员的无私帮助，工作开展的也很顺利。我会珍惜这么良好的工作环境，继续在窗口发光发热，实现自己的人生价值。

**服务窗口工作日记范文 第四篇**

银行服务窗口员工合规操作体会合规操作从我做起，优质服务真心付出金融业是一个竞争激烈的行业，建设银行的成功上市，并且在业务上突飞猛进的发展，都离不开一系列新政策的出台。在一个风险无时不在的行业中，没有规矩不成方圆。要使建行的事业能够持续、健康、快速的发展，作为前台员工必须坚守规章制度，熟悉各项业务流程，做到防范风险，人人有责，合规操作，从我做起。工作处处有风险，慎重认真最重要。

作为一名前台员工，我深深的感受到合规操作的重要性，我们一定要在自己的职责与权限范围内办理每一笔业务，如果每一名员工都能按照规范化操作，就能切实防范操作风险，让我们行的各项业务得到健康的发展。作为服务窗口的一名员工，我们要在认真做好每一件事，慎重对待每一笔业务的同时，也必须牢记“客户至上”、“以客户为中心”的宗旨，严格按照规范化服务标准来接待每一位客户，比如在实际工作中，我们经常会遇到开户资料不全的客户要求开户，不能支取现金的客户想违规提现，票据要素不全的要办理结算等现象，但作为前台人员，我们要提供服务也要坚持原则，这就需要提高与客户沟通的技巧，在客户的要求不符合规章制度的时候，我们不能只是简单生硬地说“不”，而是要用良好的态度向客户解释不能办理的原因，在防范风险的同时依然提供了优质服务；其实，优质服务也表现在一些细微之处，持之以恒，我工作以来，一直在一线前台工作，作为一名普通的会计人员，我有很多的感触，我行装修、设施等硬件设施都不够气派、高档，但位于建设路的某单位，从交通方面来看，离盐湖支行较远，且该单位附近有多家装修豪华的银行，该单位却心甘情愿在盐湖支行开户，并存了1000万的定期存款，这些都是与我们行领导、及前台经办人员以真情打动了客户离不开的。

由此看出，优质的服务并不仅仅只是一张笑脸，它关键在于要我们全心全意为客户服务，从客户利益出发，急客户之所急，想客户之所想，只有真心的付出，就能得到回报。我们银行的服务工作一方面要坚持执行各项规章制度，防范风险，保证资金安全；另一方面，要用真心对待客户。有了客户的支持，银行才得生存和发展。让我们都行动起来吧，合规经营、合规操作、规范管理，优质服务，把我们各项工作推向一个更高的起点。

**服务窗口工作日记范文 第五篇**

在医学不断进步的今天，同样级别的医院技术水平差异不大，服务就会成为患者选择医院的首要条件。可以说，服务是医疗市场竞争中一个十分重要的筹码，发展和谐的医患关系,提高医院信誉度，提高医院核心竞争力，就能赢得广大患者的信任和赞誉。

优质服务绝不是一句空话，它需要确确实实的行动。这就要求工作中我们要善于换位思维，设身处地的.去思考患者要什么？想什么？有何期望？满意不满意？比如交通停车方便吗？挂号、划价、付款、取药快捷吗？拍片检查放心吗？候诊椅足够吗？饮水足够吗？电梯安全吗？输液室空气如何？就诊满意吗？护理好不好？病房安全舒适吗？厕所有无异味？等等问题。医疗服务涉及很多方面、很多环节、很多人员，只要有一个方面或一个人员的服务的问题，就会明显影响病人的满意度。另外，服务是无形的，病人无法对服务质量进行直接评价，但病人会用眼睛和用心去体验。

因此，只要我们牢固树立了“以患者为中心”的指导思想，增强服务观念，提升服务形象，不断提高思想道德水平和业务能力，就能在全院范围内营造一种积极向上、和谐进取的氛围，为建设医院更加辉煌的明天尽一份力！

**服务窗口工作日记范文 第六篇**

最近，本人有幸在集团营业公司东向营业所收费员这个岗位工作几天，通过这些天的工作实践，使本人深深地认识到这个岗位看似简简单单，实则不然。现谈谈自己在实践中得出的一点心得体会：

第一，营业所开票大厅，是集团公司对外服务的一个窗口。作为企业窗口的工作人员，个人素质高低，直接影响到企业的形象。素质不是一种模式，你不必风度翩翩，虽然翩翩风度可能会帮助你；你不必伶牙俐齿，虽然好的口才会帮助你。素质也不是与生俱来的，它需要主动地学习和锻炼。要提高自身素质，这就要求窗口工作人员要有一个好的心态。心态决定一个人的言行举止。那么何谓好的心态呢？就是切不可以为工作而工作的态度来为用户服务，如果这样，你的心态就肯定不对了，服务态度肯定就不会好到哪去，即使你把领导要求的全部做到位了，你的服务给用户留下印象也会是硬邦邦的。我们要抱着一种为自己人办事的态度去为客户服务，你如果把客户当成自己的父母兄妹朋友去对待的话，你肯定会用心去为他们服务，就会真正的为客户所想，这样客户也会自然而然的在你的服务中体会到你的用心。

第二，窗口工作人员不仅要会文明用语，而且一定要有敏锐的观察能力。因为在客户多的时候，即使你已经对客户说过“请后面的客户稍等”之类的的话，有些客户还是会插队，这样你就必须利用你的观察记忆能力了，要记住第一、第二乃至第三、第四的先后顺序，如果不这样，就极有可能引起先到客户的不满。

第三，窗口工作人员业务知识要精通，并尽可能地做到精湛。要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。“工欲善其事，必先利其器”，所以提高能力水平，对于能否提供优质的服务至关重要。要做到这点，我们应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须多学业务知识，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在工作时才能游刃有余。

第四，窗口收费员这个岗位，还必须有很强的责任心及敬业精神。要做好岗位工作，就必须掌握一定的电脑及财税知识，熟练掌握相关的业务流程等等，虽然涉及范围较多，但只要认真细致、持之以恒，就能做好。然而责任心、敬业感，却不是每个人都能轻而易举的做到。我们对自己所做的每一项业务及客户所反馈的信息，都认认真真逐一核对，因为我们清楚自己肩上的责任，那就是也许是自己很微小的一个失误，就有可能给企业带来巨大的损失。这份沉甸甸的责任感，迫使我们对每一项业务，都是认真细致，决不敷衍了事。虽然我们没有什么豪言壮语，有的只有踏踏实实去干好这项工作的热情，但我始终相信一份耕耘就会有一份收获。

第五，每个职业都需要讲求团队精神，窗口工作人员也一样。业务繁忙时，同事间能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。工作中有时难免会遇到比较刁钻的顾客，一人有难，这时其他同事也都及时上去安抚情绪、调节纷争，使情形不再恶化。只要分工明确、工作积极、密切协作、相互配合，真正做到“一个好汉三个帮”，我们的团队就一定能赢得客户的信赖和尊重。

俗话说实践出真知，通过这段时间的实践和体会，将更利于本人在今后的工作中不断提高服务水平。

**服务窗口工作日记范文 第七篇**

自进驻行政服务中心国税局窗口工作以来，我始终坚持以“为人民服务、让人民满意”为宗旨，我的感受是：

一、人都需要尊重和被尊重，文明礼貌是尊重的前提和基础。我对来窗口的每一位客户，都会用文明用语礼貌地打招呼，这种感觉不是程序化的，而是发自内心的，带着这份热情工作，客户会从窗口的细节服务感受到被尊重；

二、我每天都要与不同类型的客户接触，我感到他们都需要尊重、微笑和热情，有时还需要一点耐性。优质的服务更多的体现在服务的细节上，比如来窗口办事的客户经常会因为申请资料不全，或相关手续不齐，无法及时办理，客户心里着急，就难免有怨言，这时候就需要我们理解和耐心，做好解释工作，详细告知相关事项，客户就会理解了；

三、以完善细微之处为突破口，服务质量求优，窗口从做好“五个一”着手提高服务的质量和水平，接好一次来电来人咨询，辅导填好一张税务登记表，做好一场税收优惠宣传工作，赠送一份友情提醒，尽量提供一点便利；

四、行政服务中心体现的是溧水县政府的形象，中心要打造阳光政务平台，建设人民满意中心，就要不断创新，改进服务。以创建“四型窗口”为载体，充分提高窗口人员的自身素质。全面实现：学习型、服务型、规范型、效率型的窗口。

**服务窗口工作日记范文 第八篇**

20xx年xx月，我荣幸的成为了一名综合窗口工作人员，任职于xx镇政务服务中心。入职至今已近一年时间。虽然时间并不长，但我深切的体会到作为窗口工作人员的价值。

窗口是与老百姓联系的纽带，它的工作是繁琐的，但却非常有意义。窗口代表政务服务的形象，加强文明窗口建设，梳理良好形象，做好窗口服务工作尤其重要。

具备“认真负责”的基本素质。窗口工作直接面对的是办事群众，回答问题时必须详尽、准确，一次性讲明办事流程和准备的材料。工作人员的一言一行都代表政府的形象。因此，做好一名窗口工作人员，需要有精通的业务知识、良好的仪容仪表和规范和文明的服务用语。

树立“微笑服务”的工作理念。在面对办事群众时，要做到细心、耐心，同时亲切自然、面带微笑。在接待情绪比较激动的办事群众时要客观、冷静。在平时的工作中通过换位思考，替办事群众着想，为办事群众服务。

明确“为民服务”基本概念。要认清自身所处的位置，明确与办事人员的关系。在接待办事人员时，要平稳的心态，切勿“高冷”，要做到亲切自然、和蔼可亲，让办事人员感受到家的温暖。

服务是无形的，但它是可以被感知的。正如我们xx镇政务服务中心的服务理念，要为办事群众多办实事、好事，做到为民服务、务实快捷、清廉高效。

**服务窗口工作日记范文 第九篇**

作为一名刚参加工作不久的新职员，在这段时间里，渐渐开始对窗口服务有了更深刻的认识，随着工作的顺利开展和不断的深入实践，我开始能从容应对窗口服务这块工作，并且在工作的过程中总结出了两点心得体会。

>一、要切实认清自己的职责，提升服务意识。

窗口是服务群众的主流平台，窗口服务是联系\_门与群众之间的感情纽带，是展示\_门工作形象与服务水平的前沿阵地。窗口工作人员的言行举止，代表的是整个\_门的形象。每个工作人员都要端正思想，明确职责，树立不断提升服务水平的理念，真心实意为群众办事，若窗口人员在工作中态度冷漠，言词不当，就会严重损害\_门在群众心中的形象，群众也会对服务不满，不利于各项工作的顺利开展。只有树立正确的服务观念，将真心服务转化到工作实际过程中，才会进一步拉近与群众之间的关系，提升\_门的形象。

>二、接待群众是一门艺术，良好的职业道德必不可少。

日常窗口服务中，一个微笑、一句问候的话语都会让前来办事的群众感到温暖，而作为窗口服务人员，单纯的微笑和礼貌还是远远不够的，不同群众就有不同的特征，如果能根据年龄结构，知识层面等采取相应的服务策略，这就上升到接待的艺术层面了，必然能大大提升服务水平。讲究服务的艺术，在接待的过程中就必须放下机械的程序，不管来办事的群众是谁，都要以礼相待，同时还要学会尊重人，学会换位思考，千万不要一副高高在上的形象。要真心实意地为群众排忧解难。在窗口接待中必然会遇到各种各样的人，工作人员一定要做到用心办理，仔细询问，耐心解释。真诚倾听对方的话语也是服务艺术和职业道德的一项重要标准。

没有良好的思想认识和服务意识，窗口形象就不可能让群众满意。如果工作人员能够将用心服务、以人为本的工作理念融入到工作当中，提升服务水平，创新工作方法，把全心全意为人民服务的理念根植于心中，就一定能更好的增进与群众之间的感情，创建出让群众满意的窗口。

**服务窗口工作日记范文 第十篇**

随着金融业竞争的日益激烈和客户需求的多元化，优质服务已成为农村信用社赢得社会信誉的主要条件、争取客户的主要方式、对外竞争的主要手段、取得盈利的主要途径。那么，农村信用社从业人员怎样以良好的服务质量、良好的形象赢得客户呢？笔者结合农村信用社的实际情况谈几点粗浅的看法。

员工形象是信用社的第一“门面”。柜台是信用社与客户面对面沟通的桥梁，是客户真正认识信用社的开始，整洁统一的服装和举止大方热情的问候语，会给顾客留下一个良好的第一印象。每一个员工就是一个“服务点”，许多的“服务点 ”形成了“服务面”，会反映出农村信用社良好的管理水平和全新的精神面貌。

一是服务纪律。每位营业人员都应佩戴胸章，实行星级管理，以区别服务差别。营业前，营业人员应准备好一切办公物品，切忌在客户到来后匆匆收拾、东翻西找、慢条斯理、更衣洗杯、怠慢顾客。营业期间，坚守岗位，营业人员在工作中不能光埋头工作，而应时刻注意客户的需求，先外后内，接一、问二、慰三，切忌顾此失彼。营业人员不能带情绪上班，要是保持良好的心态，把微笑献给顾客，要知道“无人能从争辩中赢得客户”，当你对客户说第一声“谢谢”时，对客户来说是第一次听到你说，当你在一天中说第50次、100次……“谢谢”时，对客户仍是第一次听到你说，因为我们每天要接待无数顾客，营业人员发出的第一声“谢谢”和第100次“谢谢”要同样发自内心，才能服务好每一位客户。

二是服务态度。顾客走到柜台前营业人员应站立接待，主动招呼，把“您好、欢迎光临、请、谢谢、再见、走好”等礼貌用语常挂嘴边，以拉近与顾客之间的距离。每当客户走进或走出营业厅时，营业人员笑脸相迎地说上一句“欢迎光临”或“谢谢光临”，“请保管好款物”，下雨时附上一句“路滑请慢走”之类地问候或咐嘱，会给顾客一种亲切之感，更带有几分人情味。

三是业务介绍。营业人员要根据不同客户的需求，主动、热情、耐心地介绍本机构开办的金融业务品种，在向顾客介绍业务时语言简单清楚，避免使用专业名词，令客户不易理解，讲解时语气要肯定、准确、突出业务的性质和特点。当顾客对金融业务不了解想工作人员咨询时，尤其是一些刚开办办的新业务，营业人员应本着顾客永远是对的，我们永远是会的思想，站在帮客户理财的角度做好耐心、细致的讲解，让他们亲切地感受到你就是他们的贴心人，信用社是可信赖金融机构。

四是服务准确。员工在办理业务时，娴熟、准确、高效的业务技能，不仅能增强顾客对信用社的信赖感，更重要地是能够反映农村信用社员工队伍的整体素质，增强信用社的社会知名度和社会地位。

当前，金融领域的竞争日益激烈，国有商业银行反哺农村，银监会降低金融机构准入门槛，农村信用社的生存与发展空间面临着新的挑战。因此，农村信用社要创建一流的金融机构，必须毫不动摇地坚持以人为本，造就一支高素质的员工队伍，争做服务的先锋与表率。

**服务窗口工作日记范文 第十一篇**

根据组织安排，我和李妍到县政务中心工作已快一年，现将工作总结如下：

>一、岗前培训，我们以优异的成绩，圆满完成学习任务。

>二、提升标杆，自我加压，转变角色快速适应新岗位要求。

>三、做窗口的业务员、服务标兵，为民提供优质服务，创“红旗窗口”。

>四、环保局政务服务项目齐、后勤有保障、领异重视、群众评价高。

目前我局进驻中心窗口行政审批许可项目共八起，行政许可收费内容全，进驻项目比较齐，局领异重视政务工作发展，环保局在中心设置了热线电话，群众可以通过114查询台，直接与我们窗口工作人员对话，了解情况、咨询问题；为了规范行政审批行为，我局在中心设立了行政审批股，刻了行政许可专用章，对窗口工作人员进行了统一着装。

>五、在中心主动参与各项活动，锻炼了自己，提高了能力。

今后工作的努力方向：一要有忧患意识，加强学习，不断更新知识；二要增强纪律意识，工作要有责任感，廉洁办事；三要团结协作共事，小事要在窗口共商，大事要向办公室和首席代表请教；四要创新发展，不能只在圈圈里打转，凡事多思多想，要有金点子，好主意，有利工作的要汇报，争取早日落实，工作要有新起色，发展力求新跨越；五要学习研究化、研究课题化。要挤出时间学业务学写作，努力形成自己的知识体系。

**服务窗口工作日记范文 第十二篇**

关于中心组织的“加强作风建设，服务‘三年倍增’”的学习，现我们窗口在最近工作中作如下总结：

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水平，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清。性格古怪的群众钻研。浅尝辄止。业务不精。为民服务的本领不高。’都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的努力去帮助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就正如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似平淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

二、在学习业务上的新知识，巩固旧知识提高素质能力上下功夫。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。

**服务窗口工作日记范文 第十三篇**

区审管办工作总结

20xx年，我办严格按照中央、省、市深化行政审批制度改革的决策部署，紧紧结合十三五规划的落实精神，主动作为、克难攻坚、稳中求进，力争在转变政府职能、创新审批模式、提高审批效能等方面取得新突破、新进展、新成效，进一步优化区域投资软环境，助推江北区新型城市化建设发展。同时我办将根据我区实际，精确查找公共资源交易管理和政府投资项目监督管理中的短板，加强落实，大力深化公共资源交易管理和政府投资项目监督管理制度改革。重点抓好以下几方面工作。

（一）行政审批方面

1、充分释放上级下放行政审批事权的权能。主动与市级各部门沟通、衔接，促进各项事关江北经济发展大局、事关民生福祉亟需的审批事权迅速放权到位；建立审批事权下放动态管理库，明晰区级各部门承接权责、制定承接专项方案、加强专业培训，强化行政审批权限承接能力建设，建立健全事权高效运作的配套监督管理制度；实现优化放权、承接到位、进驻中心、运作高效，努力推动我区政务服务能力和素养的提升，进一步放大层级一体化改革成效，全面释放上级下放事权给我区运行后的最大能量，为实现政府提效能、经济增效益、社会显和谐三大目标提供保障。

2、全面提升重大项目落地建设的服务能力。通过超前介入、系统设计、最简清单、牵头联审、预先招标等举措来周密谋划项目最优审批模式，清除投资者后顾之忧；进一步提升审批代办人员能力水平，逐步实现对重大项目的审批服务从片碎化服务走向整体服务，从被动服务转为主动服务，从粗犷式服务转为精准式服务，真正为项目快速落地提供全面保障。

3、认真推行“审批咨询服务专员”工作机制。推出“审批咨询服务专员”工作制度，专职配置审批咨询专员，面对面、心交心地解决群众审批困难和问题。审批咨询服务专员主要基于如下三方面工作目标进行开展：第一，尊享服务。让每一位行政相对人在跨进办事大厅的第一步起就享受到审批咨询专员提供的“店小二式”微笑、细心、专业的服务；第二，提升效能。提前审查申请资料、查漏补缺，节省窗口申报材料实际核查时间；第三，释疑解困。对涉及一般性的个别问题审批咨询专员直接联系相关窗口协调即时办结；涉及重大的问题作一些初步了解后第一时间报告审管科及相关进驻窗口负责人协商协调解决；对涉及行政审批整体性、制度性的问题向区审管办反映，提出建议，通过改革予以解决。通过对审批咨询专员的培养培育，逐步建立起一支能够向企业和群众提供整体式、集成化、精准性审批服务的专业队伍。

（二）公共资源交易管理方面

1、进一步拓展公共资源市场化配置范围。对照《宁波市公共资源市场化配置拓展目录》，加强与相关行业部门的衔接，研究论证各类项目拓展的可操作性，按照“成熟一项、推动一项、落实一项”的工作要求，逐步纳入公共资源交易平台进行交易。

2、推进区、街道（镇）两级公共资源交易平台建设。根据\_“整合建立统一的公共资源交易平台工作方案”，按照市里平台整合统一部署和要求，谋划区公共资源交易平台整合方案，积极推进我区平台整合工作。大力推进交易平台信息化建设，加强与市电子招投标系统的对接，建立切合我区实际的电子招投标系统。继续提升涉农街道（镇）小型平台建设管理水平，加强公共资源交易监督管理，规范交易行为，着力做好业务培训工作，提升小型平台人员的业务能力。

3、建立健全农村产权流转交易市场。按照《关于建立健全城乡统一的农村产权流转交易市场的指导意见》精神以及区政府统一部署，依托区、街道（镇）两级公共资源交易平台，分别增挂“农村产权交易中心”和“农村产权交易分中心”牌子，建立农村产权流转交易市场。配合区农办等相关部门，建立和完善农村产权流转交易运行机制，加强对街道（镇）的业务指导，做好农村产权进场交易相关服务工作。

4、搭建小型项目快速招投标机制。一是完善预选承包商制度。研究解决预选承包商制度在实施过程中存在的问题，不断探索扩大预选承包库范围，协同各行业监督部门加强调查研究，力争将能纳入预选承包商范畴的所有小型项目全部纳入。二是探索应急小额项目交易管理机制。针对抢险救灾、防讯抗旱、城乡环境综合整治专项活动等需要在短时间内紧急实施的特殊应急工程项目，加强研究分析，搭建规范的交易简易操作办法，探索建立应急小额工程项目交易管理运行机制。

（三）政府投资项目监管方面

1、加强政府投资项目监督管理。落实《江北区政府投资项目监督管理暂行办法》，强化督查，督促区相关职能部门加大政府投资项目监督管理力度，各建设单位切实发挥建设主体职能，严格按照政府投资项目管理相关规定加强项目管理。加大对政府投资项目建设管理的.检查力度，牵头组织区相关职能部门加强政府投资项目专项检查，查找短板，加强整改，全面提升政府投资项目监督管理水平。

2、力促政府投资项目建管暨电子监察系统监管作用最大化。落实《江北区政府投资项目建管暨电子监察系统运用管理办法》，依托电子监察系统，切实发挥系统作用，牵头发改、审计等相关职能部门加强对政府投资项目重点监管环节的研究，加强对录入的主要信息进行采集、流转、审核和监督管理。

（四）党建工作方面

1、全面落实党组主体责任和纪委监督责任。办党组要对职责范围内的党风廉政建设负全面领导责任，党组书记认真履行好第一责任人职责；班子其他成员要根据工作分工，对职责范围内的党风廉政建设负直接领导责任，切实履行“一岗双责”。办党组要积极配合第二纪检组工作，全面落实党组主体责任和纪委监督责任。

2、加强党建和文化建设。发挥\_员先锋示范作用，积极推行“您的需求，我的追求；您的满意，我的标准”服务理念，用智慧与担当改革创新，用青春与奉献创造记录，逐步形成江北区行政服务中心“民本、高效、亲和、透明”的核心文化，进一步加强行政服务中心发展动力与发展目标的研究，增强新中心启用后各项工作全面发展的动能。

**服务窗口工作日记范文 第十四篇**

此次培训的老师是有着丰富的社会实践和授课经验的资深讲师。老师的高超之处就在于他没有填鸭式的灌输自己的观点，而是让参加培训的学员在实际练习中去体味其中的道理。培训期间，老师不断的提问和互动，也不时的言传身教，让我们不敢有任何松懈。通过培训、学习我有以下收获收获：

>1、收获了知识。

>2、收获了感动。

短短的三天时间，让我无比感动。这样的培训方式是我之前没有接受过的，大家没有一个人迟到、早退，没有一个人不集中精力，甚至连在课中出去打电话的事情也没有发生过，大家都积极回答老师的问题，为自己的小组争取荣誉，活跃的氛围，热情的同事让我陷入深深的感动中。

此次培训过后，我希望能够通过自己的努力，将营业窗口服务真正的含义和它背后所承载的责任与感动分享给我身边的所有人，让他们能够真正为自己的故事而感动，从而去演绎更多这样平凡而动人的故事，我更希望通过自己的努力，将那一抹口红永远镌刻在嘴唇上，让它即使经历风雨，也能历久弥新。

**服务窗口工作日记范文 第十五篇**

行政审批科工作总结在局领导的关心和支持下，行政审批科已于今年二月正式成立，原政务分中心的职能也进行了相应调整。今年来，全科同志紧紧围绕“创新国土管理机制、保障发展难题”的目标，学习实践科学发展观，提升服务品质，提高行政效率，积极完成本年度目标的各项工作任务。

一、考核自评分：95分

1、10月市四治办抽查发现市场有缺岗现象，扣4分;

2、扫描环节存在超时现象，扣1分。

二、工作总结

1、业务办理情况

自今年1月1日以来，政务分中心共受理业务16028 件，其中地籍管理业务4368件，建设用地管理519件，地产管理4504 件，矿产资源管理401件，地质环境管理35件，测绘管理515件，其中已办结15042件。

2、工作目标完成情况

从调整后的职能可以看到，行政审批科作为局所有业务办理事项的前台承办部门，是我局重要的窗口单位。我科把树立和强化全体工作人员的服务意识作为我们的首要任务。为全面完成年度工作目标，我们做了以下工作：

(1)、明确职责，规范行为。行政审批科成立后，我科在原政务中心基础上就人员工作职责、工作纪律、文明用语、行为规范和服务承诺等形成了一系列制度文件，工作人员全部到位后马上组织学习，落实执行。今年8月，我科将政务分中心相关规章制度汇编印制成《阳光政务手册》，以明确职责，扩大影响。

(2)、加强培训，提升服务技能。我科将三、四月定为市场学习月。我们通过组织业务培训，使调整后的市场每一个工作人员尽快进入角色，熟悉行政审批业务流程，了解相关法律规定。我科还通过对市场工作人员进行轮岗，提高综合素质，培养大家看“综合门诊”的能力，努力实现用户咨询、全员解答的目标。

(3)、规范市场会商制度。市场会商是解决非标准办理事项和疑难问题的有效办法。我科成立后就土地市场会商的程序、参加单位、时间等进行了明确。今年共召开会商会议18次，会商项目114个，其中已解决问题108个，其中历史遗留问题10个。

(4)、规范现场踏勘程序。以前，业务受理前期调查、土地评估、土地出让均需进行现场踏勘。经与相关业务科室协调，我们将所有需踏勘的业务归并，统一组织相关部门现场踏勘，以减少程序，提高效能。今年共组织各业务部门联合踏勘25次，踏勘项目120个。

(5)、积极开展“窗口服务进社区”和“用地审批进乡镇”活动。从今年10月开始，我科会同纪检室、地产所和发证中心开展了“窗口服务进社区”活动，我们组织相关工作人员利用周末休息时间进社区现场服务，为居民办理房屋交易转让和土地登记发证手续。另外，我科会同用地科、城区分局到乡镇现场办公，为村民办理建房用地审批，审批合格者当场发放建设用地批准书。这些活动受到了群众的欢迎和肯定，同时也进一步提升了我局的社会形象。

(6)、为提高我局工作人员办理业务的准确性，进一步完善电子政务系统，我科报局办公会同意决定建立局业务办理信息共享制度，并于8月3日出台了《株洲市国土资源局行政审批信息共享制度》。制度明确了我局在业务办理过程中应实施共享的信息内容，信息共享制度的实施方案和考核与责任追究办法，目前局信息中心正在建立信息共享平台。

(7)、为进一步提高我局业务部门办事效率和服务质量，我科会同纪检监察室于8月3日出台了《关于电子政务审批流程实施主办科室问责的通知》。通知中明确了业务主办科室的主办责任，局领导外出期间实行电子政务授权审批。通知下发后，业务超时现象特别是局领导审批环节超时大为减少。

(8)、根据市政府《规范相关单位行政审批(许可)事项内部流程的工作方案》有关要求，我局于5月25日下发了《株洲市国土资源局规范行政审批流程工作方案》，对全局的行政审批流程梳理工作进行了全面布署。我科对我局现有的47个行政审批流程进行调查摸底，制订了《株洲市国土资源局规范行政审批流程讨论稿》，于6月3日下发到各业务科室、二级机构征求意见。6月12日行政审批科对各业务科室、二级机构上报的流程改造意见进行了汇总，并于6月13日召集行政审批流程规范工作领导小组办公室成员单位进行了集体讨论，拟订了《株洲市国土资源局规范行政审批流程方案(初稿)》。6月22日方案初稿报局领导审定后，6月23日将正式方案报市政务服务中心。8月12日，何安国副局长主持召开了前后台工作协调会议。会上我科提出了需后台业务部门支持和解决的问题，会议进行了讨论并解决了相关问题。同时，会议还对上报市政务中心的《株洲市国土资源局规范行政审批流程方案(初稿)》进行了再次讨论，对41个电子业务流程依次研究，再次优化，在原有基础上又压缩了22个电子业务流程的办理时限。

(9)、今年七月，我科报请局领导同意建立了土地矿产市场局领导值班和业务科长座班制度。从8月3日开始，局全部党组成员和九个主要业务科室负责人轮流在土地市场总台值班，局领导要求每天上、下午值班时间不少于一小时，业务科长则全天座班，专门解决总台业务受理过程出现的业务问题，协调业务办理过程中出现的相关矛盾。

(10)、完善服务配套设施。今年四月，结合我市农村集体土地流转市场揭牌工作，为进一步方便群众，我科印制了所有已设置电子政务流程的47项业务的办事指南共40000余份，得到办事单位和群众的好评。8月，我科将全局收费项目全部制成公示牌予以公示。今年九月，为加快总台工作效率，方便群众办事，经局领导批准，我中心扫描室更新了五台电脑，添置了一台价值十三万元的大型图型扫描仪，政务大厅购置了一台复印机，使用户复印相关资料不再需楼上楼下来回奔波。同时，为更好服务群众，我科还设置了引导员制度。

(11)、根据\_徐绍史部长在我市视察的指示精神和市政府领导指示，我市在5月12日试点运行了农村集体土地流转市场，市委、常务副市长黄曙光亲临我局为株洲市农村集体土地流转市场揭牌。按局统一布署，我科拟订了市场揭牌工作方案，积极筹备相关工作，加强与市农办的协调，圆满完成了该项任务。

(12)、自年初起我科积极开展“市级依法行政示范窗口”创建活动，经市依法行政领导小组考核，我局政务大厅完全符合示范要求，通过了审查验收。同时，针对市场工作人员年青化和窗口服务部门的特点，我科积极协调局团总支开展青年文明号的创建活动，经团市委考察和评比，今年4月，我科被授予 “株洲市青年文明号”的荣誉称号。

3、党风廉政建设情况

今年以来，我科全体同志认真学xxx省、市纪委关于党风廉政建设和反腐败工作的有关决定、批示，严格遵守局廉政建设各项规章制度要求，不接受业务单位吃请，不以权谋私，不索拿卡要报，依法行政，全年未出现违法乱纪行为和投诉。

三、工作计划和建议

1、按局办公会确定的规范行政审批事项的要求，根据我局第三次审批事项的规范和清理工作所确定的成果，配合局信息中心对电子政务系统实施程序修改，进一步理清事权，完善流程，提高行政效能。

2、按照局党组确定的“主动服务，主动协调，主动争先”的精神，我科将积极探索主动协调的有效方法，开创主动服务的活动方式，并结合在局“树标杆，找差距，争先进”活动中外地的先进经验，力争上游，使工作再上新台阶。

3、行政审批科是局电子政务运行的重要单位，也是业务办理的枢纽部门，为加强与后台业务部门的协调能力，建议将我科按局内部综合科室而不是二级机构进行考核管理。

4、办公经费不足，我科年初确定的办公经费与实际工作情况不符，缺口较大，目前我科报局计财科和局领导同意，增拨了部分办公经费。建议在制订我科科室预算时考虑政务大厅的特殊情况，确保全年工作经费。

**服务窗口工作日记范文 第十六篇**

行风建设是全面改善医疗服务质量的根本要求，是医院管理与医院发展的根本保障。“三好一满意”窗口服务活动是全国卫生系统为切实提高医疗服务质量，提升卫生行业社会形象要求医疗卫生单位开展的活动，活动要求每个医疗卫生单位对外窗口都要围绕“服务好、质量好、医德好、群众满意”开展优质服务竞赛。“三好一满意”窗口服务活动要紧密结合深化医药卫生体制改革，坚持以人为本，以病人为中心，切实关注民生和人民群众的新期待，着力提升服务水平，持续改进医疗质量，努力实现本单位卫生行为“服务好、质量好、医德好、群众满意”的目标。群众满意是医疗卫生行业最根本的出发点和落脚点，是我们的最终目标，只有做到“服务好、质量好、医德好”，才能让群众满意。

加强行风建设是医院工作的永恒主题和重要内容，是坚持以人为本，构建和谐医院保障人民群众健康权益的客观要求，是医院贯彻落实科学发展观的重要保证。我院结合省、市、县卫生主管部门开展的“白求恩杯三好一满意窗口”优质服务竞赛活动，积极探索，创新行风建设的新模式，以行风建设来保障和促进医院的发展，医院的各窗口科室，努力做到“服务好、质量好、医德好，群众满意”。我院通过召开“白求恩杯三好一满意窗口”优质服务竞赛活动动员大会，通过短期的学习教育，医院干部职工精神面貌焕然一新，廉洁行医意识明显加强，服务态度明显改善，服务质量和服务水平有所提高。

加强领导，精心组织，确保行风建设取得实效。行风建设是一项长期工作，“三好—满意”活动也是以年为单位长期开展的活动，为确保行风建设取得实效，“三好—满意”活动顺利开展，我院做了如下工作：一是成立机构，健全制度，为了提高医院广大干部职工对行风建设工作的认识，增强参与“三好—满意”活动的自觉性，我院多次召开领导班子会议，成立了领导小组，建立健全了“三好—满意”活动工作制度，根据各阶段的工作安排，制定了实施方案。二是加强考核，每周内领导小组对各窗口科室进行考核，按照各考核结果划分为示范、达标、较差三个等级，好的窗口予以表扬奖励，差的窗口对负责人和责任人进行提醒谈话。

加强教育，重视引导，让广大干部职工思想上高度重视行风建设。教育职工以\_理论和“三个代表”重要思想为指导，大力弘扬“对工作极端负责，对人民极端热忱，对技术极端精益求精”的白求恩精神，自我教育、自我改进、自我提高、激励广大职工增强服务理念，改善服务态度，提高工作质量，把我院营造成为健康向上的人文环境和规范诚信的医疗卫生服务单位，更好地服务广大人民群众，着力提高社会综合满意度，树立良好的医疗卫生行业形象。

以人为本，全员参与，注重实效，扎实开展“三好一满意”竞赛。以人为本是指人的生活条件和解决与人相关的一切问题的基本出发点，其核心内容是关心人、尊重人的本质，就是要把人民的利益作为一切工作的出发点和落脚点，把人民群众作为推动历史前进的主体，不断满足人的多方面需要和实现人的全面发展。开展“三好—满意”活动，必须对职工和患者都予以充分的关心和尊重。患者作为医院的服务对象：是特殊群体，身体健康或心理健康受到不同程度的损伤，其不同于其他服务对象，如商场的顾客，餐厅的顾客等，他们是弱势群体，特别需要医院工作人员的关心和照顾，需要思想上的沟通和情感上的交流，只有医院工作人员给予微笑、热情的服务，让患者享受优质、安全的服务，医院的患者才能在身心愉悦的状态下接受治疗，病人在情志顺畅的状态接受治疗，预后是最好的。

**服务窗口工作日记范文 第十七篇**

随着生活节奏的不断加快，银行提供着日益多元化的服务，以解决人们生活中许多琐碎的问题，人们光顾银行的次数也日渐增多。作为工作在第一线的银行柜员，我们的一举一动代表着银行的职业规范，会给客户留下最直接的印象。

首先，要注重细节。例如“七＋八”看上去简单易操作，但是贵在坚持，贵在规范，贵在养成习惯。并且，也恰恰是在这样的细节处，更能给客户以良好的服务体验，让客户体验到更加温馨、更加规范快捷的金融服务。规范化的优质礼貌服务，不仅仅是一种规章制度，更是展现一个大行精神状态、员工素质的窗口，合适的礼貌用语、规范的服务动作，不仅仅可以给客户舒心的服务体验，也可以体现我行优秀的职业素养，从而让客户更加信任我行，更加认同我行的金融产品和业务渠道。

其次，在做好这些细节的基础上，要做到以客户为中心的服务。服务要因人而异，视情况而定。要准确快速的分析每一位客户最直接最强烈的诉求——有的客户要求的就是快速准确的办理业务；有的就要求更全面更彻底的金融服务。只有了解了每个客户最直接最强烈的诉求，以此为基础进行有针对性的服务，才能达到事半功倍的效果。就比如，有的客户赶时间，那就需要柜员更高效的办理业务。而有的客户不赶时间，却有很多的金融业务和金融知识需要咨询，那就需要柜员有足够全面的业务知识，并且有足够的耐心。而不论是哪种服务，都离不开过硬的业务知识和专业技能。

现在银行业发达，同行业的竞争对手林立，行业间竞争激烈。在金融业务范围相差无几的情况下，服务的力量就不言而喻了，毫不夸张的说，可能员工的一个眼神一个手势一句话就能带来一个客户，也可能损失一个客户。所以说，做好服务，是我们最基础的一环，也是最重要的一环，是一切业务拓展的基石，也是维护客户的保障。

我是圣泉水务公司窗口服务的一名普通收费员工,根据工作岗位职责，结合自身亲身经历，就如何做好优质窗口服务谈几点心得体会。

一提起收费，许多不知内情的人就会说：“收费嘛!多么简单的事情，一伸手就来钱，多容易啊!”在外人眼中，收费部门的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在电脑前机械重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费厅这小小的窗口，我们代表的是整个公司的形象，正是通过我们的工作从而搭建起了与用户之间沟通、交流的一座平台。而且，收费厅是公司的主要窗口业务部门，每位收费人员的态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到公司的形象。所以，如何搞好这项窗口服务，就成为我们收费厅每位工作人员孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。

那么，究竟怎样才能做好这项窗口服务呢?我认为要做好窗口服务，除了要拥有严明的纪律观念、过硬的收费技能、高效的工作方式及团队协作意识外，更重要的是用微笑来进行窗口服务，用诚心来感动每位用户。这就是我们常说的春风化雨!我想大家都知道，作为公司的收费部门，我们每天与用户直接接触，是公司服务于用户的重要窗口。视用户为亲人，认真做好公司收费工作，关系着公司的形象和公司的内在文化素质。在日益竞争激烈的市场经济服务体制中，加强服务质量建设，不断提高服务水平，改善服务态度，有效地满足用户的需求，也是我们收费人员永恒追求的目标。每当用户遇到问题寻求解决办法的时候，他们首先就先找到了我们窗口服务人员，如果我们能主动为用户服务，多了解、多询问，耐心为用户做好解释工作，也能给用户一个温馨的感觉。如果遇交费的用户比较多时，或因工作繁忙，就忽视了对用户的态度，表情淡漠或态度生硬，缺乏亲情感和应有的责任感，只会让用户对公司有不好的看法。所以，我们要维护公司的形象，就要努力从自己做起，从我们现在所面临的窗口服务做起。

古人说得好：春风化雨，温暖吾心。服务态度决定服务质量，针对窗口服务的各项工作，耐心的工作态度，是微笑服务的基础。在处理一些纠纷的时候，我们一定要用耐心细致的工作态度来化解矛盾找到最好的解决办法，以用户利益为先来考虑。当在与用户接触时，如果我们能够使用文明礼貌用语,态度诚恳，而又富有耐心，加上微笑服务面对面的解释。我想任何一个人都不可能无动于衷，用户的心里多少总会感受得到公司对他们的重视，我想下次他再到公司来的时候也肯定会记得我们曾经良好的服务态度。

我时刻这样严格要求自己，并努力践行！

**服务窗口工作日记范文 第十八篇**

酒管办民办实事的工作总结报告

在县委、政府的正确领导、上级商务部门对应科室的具体指导下，紧紧围绕县商务局年初工作目标，酒管办全体成员在分管领导的带领下团结拼搏、求真务实，积极稳妥推进各项工作，取得了较好的成绩。现将一年来所做的工作择要汇报如下：

一、多种措施齐头并进，千方百计扩大内需，促进消费，鼓励广大商业超市、连锁店、专卖店利用节假日大力开展以“文明、时尚、绿色”为主题的促销活动，立足大众消费，促进高档消费品、奢侈消费品销售快速增长，提振居民消费信心，促使消费提速提质，使我县社会消费品零售总额在目前经济艰困的前提下保持了较快增长。20xx年1—11月预计可实现社会消费品零售总额37亿元，同比增长。我们正在想方设法多方联动，朝着完成年初目标任务努力前行。

二、积极开展市场运行监测工作，为政府对商务工作决策提供参考依据。为提高监测信息的准确性、时效性，我们坚持按照上级商务部门的要求对重要生活必需品，重点流通企业进行监控，坚持做到日报、周报、旬报、月报及时准确。为政府及时适度调控市场、保障民生献计献策。我们选定中秋、国庆为调控时段，对猪肉等特定商品实行最高限价我们选定中秋、国庆为调控时段，对猪肉实行最高限价销售，使一度飙涨的物价迅速稳定至合理水平;同时针对冰霜天气及春节等特定时期，制订了完善的市场保供方案，大大改善了居民的购物环境，积极引导理性消费。由于成绩突出，被评为全省先进。

三、争取资金支持，稳定推进“东桑西移”工程。全县共改造低产老桑园和新扩桑园合计亩，栽培“农桑14号”和“育71—1号”优质桑苗739万株，覆盖154个村1930户。在甘棠、花门、印塘建立高标准蚕桑示范园8个，购置推广纸板方格簇150万片。新建小蚕共育室50个，养蚕大棚30个，简易蚕室130个，收蚕站7个。项目总投资640万元，其中争取了国家商务部、财政部170万元的资金支持，成为我省一次性通过验收的“东桑西移工程基地县”。项目建设后，据估算，可安置万人就业，每年供应干茧500吨，可使龙头企业生产生丝160吨，实现工业产值3500万元，上缴税金250万元。在创造经济效益的同时，促进了自然生态环境的改善，为基地圆了“蓝天、碧水、青山”的生态梦。

四、大力加强酒类市场监管，推动酒管工作向规范化、法制化、现代化方向发展。我们按照上级商务部门“三个百分之百”(即批发许可证办证率 100%，零售备案登记率100%，酒类流通随附单使用率100%)的要求扎实开展酒类清理整顿工作，一年来共办理批发许可证10个，零售备案登记证35 个，发放随附单380本，为批发企业和零售企业建立了较为完善的台账。

五、扎实开展社零统计及监测企业数据报送工作。我办负责全县28家规模以上入统企业、7家监测企业及“东桑西移”工程数据报送工作，这项工作涉及对象多、情况复杂，日报、旬报、月报、季报、年报样样俱全，要求又不一致，容易漏报、迟报。我办工作人员以高度的工作责任感，认真负责、加班加点，及时深入企业指导填报，在省市统计部门的检查中顺利过关，受到好评，实为不易。

一年来，尽管我办工作人员疑心聚力，扎实工作，取得了一定成绩，但离年初目标、党组要求还有一定差距，存在的主题问题：一是国际国内经济形势不容乐观，居民消费景气指数不高，社会指标完成不够理想。二是工作任务压头，人员素质有待进一步提高。建议通过公务员考试调进一名熟悉统计调控业务的工作人员。三是经费不足，没有交通工具，制约了各项工作的开展。四是思想认识欠缺，学习不够。所有这些缺点有待来年加以改进。

本人在社会保障事务中心工作的几年间，在领导的悉心关怀和同事们的的热情帮助下，自觉加强理论学习，不断充实自己，较好的完成了本职工作，现将工作情况总结如下。

一 加强学习，不断提高思想业务素质

具备良好的业务素质是做好本职工作的前提。本人担任的经济核对工作对于专业知识的要求比较高，范围涉及经适房、廉租房及低保。经适房和廉租房的各种政策每年都会有所变化和更新，系统也时常在调整，都需要及时补充学习业务知识。我平时在工作中坚持多看多听多想多问，对于遇到的疑难案例积极和同事探讨，不断累积经验，充实自己。认真参加市区组织的各项核对员培训，及时更新自己的业务知识，也通过培训中的交流探讨，吸取其他街镇各种优秀的工作方法和窍门，为自己今后的工作提供参考。

二 努力工作，保质保量完成各项业务

几年来，本人认真履行自己的岗位职责，完成领导交办的各项工作任务，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。经济核对工作是面对数字的工作，涉及到银行、股票、保险等各种计算，需要非常细心的开展工作。我在平时的工作中，能认真仔细的审核每一户家庭，对于有疑问需要中止的\'，都反复核对检查，保证不出差错。同时面对有疑问的申请人，也能很好的解释政策说明情况，及时解决各种问题。比如有时银行反馈申请人有大额支出并超过标准了，但申请人往往坚持没有此项支出，并且容易情绪焦躁，此时就要先缓和他们的情绪，耐心的和其沟通分析利弊，同时与上级部门联系取得详细明细，让事实材料说话，说服申请人自愿退出申请。共有产权保障房即经适房的审核属于短期内量比较集中的工作，20\_年进行了2批申请受理，核对95户，20xx年受理1批核对63户，20\_ 年由于政策调整受理人数大大增加至203户，这些核对对于工作时限与各部门的配合要求都比较高，在此期间，我都与同事加班加点，保质保量在时限内完成所有审核工作。在初期政策咨询阶段，由于核对员的参与对于收齐资料与解答疑问也有很大帮助，所以我也积极参与了窗口的相关咨询工作，为前来询问群众解答各种问题。

回顾这几年来的工作，自己成长了不少，同时我也认识到自己的不足之处，比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。今后，我一定认真克服缺点，保持爱岗敬业的精神，继续向其它经验丰富的同事学习，争取更好的工作成绩。

服务业局能够深入践行科学发展观，结合我县服务业现状，重点抓好流通产业结构调整，培育新的经济增长点，扩大内需，落实好国家对服务业领域的各项惠民政策，服务业工作又上新台阶。

一、服务业主要经济指标完成情况

(一)服务业增加值：全年完成69亿元，同比增长15%，占gdp比重为。

(二)社会商品零售额：全年完成亿元，同期亿元，同比增长17% 。

二、市场建设工作

建立了宽甸20xx年商贸服务业发展专项资金项目库。纳入了丹东三江食品有限公司农产品加工及冷藏保鲜能力建设项目等7个项目。合计投资额：亿元。七个项目已建设完工。20xx年灌水镇农贸市场于九月份建成，现处于招商阶段;太平哨镇规划建设的农贸市场正处于立项和前期准备阶段，预计20\_年投入使用。

三、“家电下乡”推广工作

**服务窗口工作日记范文 第十九篇**

7月23日至7月27日期间，我有幸参加了中国高级公务员培训中心“基层窗口服务业务能力提升培训班”。虽然培训时间只有5天，但老师的博文广识、生动讲解和精彩案例无不在我的脑海里留下深刻的印象，使我获益匪浅。现在结合我的实际工作岗位，谈以下几点心得体会：

>一、夯实业务能力基础，扩展业务知识的深度及广度。

古语有云：“合抱之木，生于毫末;九层之台，起于累土”。扎实的业务能力是工作的基础，也只有具备了扎实的业务能力才能在平凡的工作中干出不平凡的业绩。作为一名年轻工作人员，要向老同志多学习业务知识及业务技巧;对于平时处理的疑难案件，要多总结相关的经验及处理技巧，多积累，多消化。同时，仲裁工作也是项系统工作，涉及的内容不纯粹只是劳动法律法规，其最重要的调解环节涉及到法学、心理学等多方面的知识。因此，在熟悉掌握劳动法律法规的基础上，自己还应当熟悉心理学的相关知识，努力让自己成为多面手。

>二、仲裁工作也需“察言观色”、慎言慎语。

每个人的言语、表情、动作甚至坐姿都是其内心的真实反应。提出仲裁申请的劳动者，通常都是切身利益受到侵害的弱势一方，因此在提出仲裁申请时，也都表现出一定的情绪。作为仲裁系统的一名工作人员，对于提出仲裁申请的劳动者需要观察其神态、动作、语言。对于带有怨气、怒气的劳动者要注重言语谨慎，尽量通过和缓的语气疏导其心中不满。对于劳资双方之间存在的矛盾，要起到润滑剂的作用，避免将双方之间已经存在的矛盾扩大化、复杂化。

>三、要进一步规范服务礼仪、优化服务技能。

仲裁是一个窗口，其工作人员的服务礼仪与服务技能在某种程度上代表着整个人社局的工作作风和水平。基于此，我认为规范自身的服务礼仪与服务技能显得非常必要。在向劳动者提供服务的过程中一定要把握好合法与合理的双重原则。在有法必依的前提下，把握好政策法规的灵活性与弹性，以化解双方之间矛盾、便利双方当事人作为自己工作的方向。

总之，我要以参加这次培训班为契机，在今后工作中进一步增强服务意识，提升服务水平，尽快成长为一名优秀的仲裁系统工作人员。

**服务窗口工作日记范文 第二十篇**

先办后审办税服务模式工作实施方案

为进一步改进地税工作作风，提高办税服务质量和效率，推进“服务型”地税机关建设，提高纳税人满意度和税法遵从度，构建和谐征纳关系，根据市局要求，经县局研究，从8月1日起在全县推行“先办后审”办税服务模式。为确保工作顺利进行，特制定本方案。

一、指导思想

以\_理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，坚持以纳税人为中心，按照“收好税、服好务、执好法、带好队”的工作总要求，以“至诚至善追求卓越”为服务理念，实现“始于纳税人，基于纳税人满意，终于纳税人遵从”工作目标，不断提升\*\*地税纳税服务工作质量和效率。

二、工作目标

通过推行“先办后审”办税服务模式，使纳税人涉税事项受理、审核、审批等环节向办税服务厅前台转移，切实减轻纳税人办税成本，提升办税服务质量和效率。

三、主要内容

1、梳理业务流程。根据市局规定，结合我局工作实际，这次推行“先办后审”业务流程为86项，其中即时办结61项，限时办结25项（详见附件1）。

2、完善导税服务。办税服务厅要按照规定设立导税员，对前来地税局办事的纳税人，由导税员引导，对能在征收服务区办税服务厅前台即时办结的，由导税员负责辅导其填写相关表格，前台窗口办理。对不能在即时办结，需要有关分局和业务部门办理的，由导税员引导至办税服务厅“先办后审第一责任人”处，根据纳税人的需求，按照管理分局和业务股室的授权，受理、办理或受理、传递转办。

3、实行第一责任人制度。对纳税人发起的所有涉税事项，负责办理或者受理的办税服务厅工作人员或县局指定的工作人员自动成为第一责任人。第一责任人要对该项业务全程跟踪、负责到底。对不能即时办结，需要相关业务股室和管理分局调查、审核、审批的，由第一责任人进行传递、跟踪，直至该项业务办结为止。

4、实行第一责任人联络员制度。为确保资料传递有序高效，各管理分局、业务股室应指定一名第一责任人联络员，作为对应承接需要管理分局和业务股室调查、审核、审批，。不能即时办结的涉税事项，资料传递实行纸质和电子流程并行。，第一责任人负责制作《\*\*县地税局审批工作流程单》（见附表2），该表与审批材料一同流转，并在资料交接中按实际交接时间填写各项内容，审批事项办结后，第一责任人联络员应于审批事项办结的当日将《\*\*县地税局审批工作流程单》转交第一责任人。

四、工作要求

（一）提高认识、加强领导

“先办后审”办税服务模式是新形势下加强纳税服务工作，提升服务质量，提高办事效率的客观要求，是构建和谐征纳关系，落实“柔性征管、刚性服务”的重要措施。各单位、各部门要提高认识，转变观念，牢固树立以纳税人为中心，为纳税人排忧解难，真心实意地为纳税人服务的意识。

为确保“先办后审”办税服务模式顺利进行，县局成立“先办后审”试点工作领导小组，负责工作的.统一部署、组织协调和监督检查。县局党组书记、局长刘志云任组长，其他县局领导任副组长，领导小组成员由各分局、股室主要负责人组成。领导小组下设办公室于永丰分局。县局党组成员饶敏哉兼任办公室主任，黄华浩、刘涛平同志任办公室副主任，负责领导小组具体日常工作。

（二）大力宣传 精心组织

各单位要积极做好“先办后审”工作的“内培外宣”工作，对内通过召开动员大会，利用学习日、工作例会等形式开展培训，让干部职工知晓和领会“先办后审”的意义，形成推广合力；对外通过电子显示屏公告、QQ服务群发送政策等形式广泛宣传，让纳税人知晓、认同和接纳“先办后审”办税服务模式；

（三）狠抓落实、讲求实效

各单位、部门要按规定要求、时限开展各项工作，加强对“先办后审”涉税业务的审核、审批，把后续审核、审批作为税收管理员税收管理，三级巡查巡管工作以及税收执法检查、执法监察的重点内容。要完善后续管理制度，在提高办税服务效率的同时，加强内部流程监管，确保税收执法准确性，减少税收执法风险。

（四）加强督导、认真总结

“先办后审”办税服务模式是市局今年向省局申报的一项创新项目，将严格考核各县（市、区）落实情况，县局将成立督导机将加强督导构，定期对各相关单位和部门落实“先办后审”办税服务模式进行督导，对未按市、县局规定要求及规定时限的办理涉税事项的单位和部门，造成不良影响的，将对该单位通报批评并追究责任。各管理分局、办税服务厅和业务股室要认真总结“先办后审”工作，并于12月15日前“先办后审”工作总结报永丰分局。

**服务窗口工作日记范文 第二十一篇**

高素质体现的第二个方面就是接待用户礼仪大方。我们提供的文明优质服务，我认为首先是一种内心的深刻感受，而不是生硬的词语和格式化的程序，使用户到移动公司有一种到家的感觉。通过不断努力，走进用户的心。优质的服务其实是心与心的交流。走进用户的心，从用户的需求出发，来推荐我们的移动产品，才能真正抓住用户。这就要求我们在平时服务中多听用户的建议，多积累资料，到了具体服务时，主动迎合用户的心理。正是坚持了这些方法与原则，使我的工作获得了成绩，受到了领导的好评和用户的赞扬。

面对用户，我的真情不“欠费”，我的服务不“关机”。我用真情和诚挚的语言赢得了广大用户的心，展现了移动公司男性的真我风采。也许我们永远默默无闻，但只要我们把对事业的情，对岗位的爱，奉献给用户，只要能使千千万万的用户笑颜永驻，我们一切都心甘情愿。当代男性要勇敢地面对现实，主动的承担责任，大胆的融入社会，坦诚的面对未来，与时俱进，提高素质，完善自己，用丰富的知识证明自己的价值，用闪光的智慧照亮自己的人生，充分展示新时代男性的风采和魅力。我们有理想，所以我们自豪;我们有奋斗，所以我们快乐;我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务，学习技术、学习科学知识，提高个人综合素质，为移动企业的辉煌而努力。努力成长为勇于创新、敢挑重担的新时代职工。

成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，兄弟们，让我们与女同胞们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，为创造我公司更加辉煌的明天充分发挥我们的作用。亲爱的朋友们，新世纪的曙光已经照亮了我们的窗棂，让我们挽起双手共同续写移动公司的灿烂和辉煌!

**服务窗口工作日记范文 第二十二篇**

时间过的真快，转眼间一年一度的素质教育学习已经结束了，老师在讲演中列举了许多生动实际的例子，特别是老师提出 在医学不断进步的今天，同样级别的医院技术水平差异不大，服务就会成为患者选择医院的首要条件。可以说，服务与沟通是医疗市场竞争中一个十分重要的筹码，发展和谐的医患关系,提高医院信誉度，就能赢得广大患者的信任和赞誉。

作为一名药剂科的成员，每天站在医院药局窗口，每天都要面对许多形形色色的患者。有时患者会说话啰嗦，有时会听不进解释，还耍脾气。这时我们就要明白他们其实就想早点看病，早点做检查，早点拿药，早点看好病。这就需要我们具备良好的心理素质，保持平和心态对待每一位患者，在具体工作中要有耐心、责任心、同情心，多一些理解和宽容，对患者的咨询与提问，力求解释清楚，要准确告知患者的用药注意事项，及时告诉患者医生开据的药物的使用方法等。有时我们多说一句，患者就有可能少跑很多冤枉路。

药局是医院工作的第一线，是所有患者来院就医的必经之路，统一体现了医院的管理水平、医疗技术和服务水平，药局窗口代表的不仅是个人，更是整个医院的形象。这样的工作性质决定了我们要以饱满的热情，端正的工作态度，全心全意为患者服务，并且要做到业务熟悉，干活快速、娴熟、不拖拉；态度和蔼，有问必答，解说清楚；在工作中应与各个科室和各诊室医生及时沟通、密切配合，为各诊室和各检查部门医务人员打好前站。

**服务窗口工作日记范文 第二十三篇**

历经四个月的时间，我已经顺利的度过试用期，成为一名正式的项目帮办员。在这期间，我一直在窗口直接面对办事群众和企业，提供建设项目帮代办工作。要做好窗口帮办工作，我总结出如下感悟：

>一、熟悉帮办业务

企业来办理业务时可能不明确自己需要什么材料，下一步要办理什么事项，多长时间可以拿到办理证照。这时候就需要窗口工作人员的业务知识一定要精，回答问题一定要准确，同时也要了解全流程的业务知识，只有这样，才能为来办理业务的企业提供快速、准确、便捷的服务，让企业办事人员减少跑腿次数，满意而归。

>二、保持平稳心态

作为窗口人员，直接面对办事企业，需要明确自己的定位，提供帮代办服务。在接待项目时，必须亲切自然，语气温和、举止得体。平稳的心态，能拉近与群众的距离，找到交流的切入点，使群众感到温馨、愉快。

>三、讲究说话技巧

窗口服务，除了要具备熟练的业务水平，也要掌握一定的语言技巧。面对办事人员情绪激动时，要冷静客气;应对突发事件时，要机智巧妙。服务是无形的，但是是可以被感知的，多说“请”字，少说“不”字，把提供热情暖心服务的口号落实到实际工作中去。

作为窗口服务人员，做事勤一点、效率高一点、微笑多一点、脾气小一点、行动快一点、理由少一点，那么工作才能做得更好，提供更令群众满意的服务!

**服务窗口工作日记范文 第二十四篇**

我作为市消防支队一名窗口工作人员，每天都要面对各种各样的项目报建、咨询等问题，下面就如何做好大厅窗口服务工作谈几点体会：

>一、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，明确与服务对象的关系。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，比如“请把资料准备好”；“请稍等”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天不能办了”，等等。窗口工作，每天都要与各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平低、素质不高的人更要有平稳的心态。保持平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与服务对象进行平等的心灵沟通，让他们感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为服务对象出主意、想办法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心理，同时更有利于自己工作的开展。

>二、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学习，特别是自己所办理的业务知识一定要精，回答提问一定要准确，同时也要大概地了解相关其它窗口的业务知识。此外，在平时的工作中要多注重知识和经验积累，遇到疑难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、到位的服务，使群众高兴而来，满意而归。

>三、要讲究语言技巧。

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，回答问题时要详尽、准确、一次性和办事人员讲清报建流程或者需要准备的材料。在接待个别情绪比较激动的人员时要客观、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，就能把服务对象的事办好。

>四、要加强团队管理。

窗口代表本单位面向服务对象服务，窗口的一言一行都代表着单位。作为窗口负责人，应尽力尽责督促工作人员遵守服务大厅各项规定，加强纪律管理，提升办事效率，争取获得群众的好评。

服务是无形的，但是可以被感知的。服务是门艺术，而艺无止境；服务是门学问，而学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，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，把全心全意为人民服务这号口号真正落实到实际工作中去。

**服务窗口工作日记范文 第二十五篇**

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。

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。

>一、思想认识的高度和我们的社会责任

认识是一种能力，在全民素质不断提升的今天，正确和富有远见性的认识是决定事物成败的关键。时下人们对服务行业的严格要求反映了社会对服务行业的认识在改变。随着全省交通运输行业\_微笑服务、温馨交通\_活动的深入开展，越来越多的人开始关注交通文明、关注高速服务，他们期待着优质文明的服务，这也对我们作为\_交通行业窗口\_的——高速公路营运管理单位来说提出了更高的要求，因此我们必须提高对于文明服务工作的认识，公司全体成员都要清醒的认识到开展文明服务工作是当今的时代潮流，是服务行业的大势所趋，是全国民众的人心所向，要从思想上充分认识开展文明服务的重要性和紧迫性，要认识到文明服务工作的长效开展对提升管理公司的社会声誉和知名度所起的举足轻重作用。思想认识的问题解决了，更重要的问题随之而来——怎样做，怎样坚持不变地做，这就涉及到一个关键因素，那就是责任感，要引导员工牢固树立爱岗敬业精神，明确岗位职责，相关部门和各站应积极开展职业责任感教育培训，引导员工不仅要将工作作为一种谋生的手段，更要将工作视为一种责任，一种承载着公司发展和公司文化内涵的责任，让\_文明服务\_深入每一位员工的内心，实现在每一位员工的行动上，使每一位员工都能够以正确的认识、高度的责任感、饱满的热情和认真的态度去投入到文明服务工作中去。真正做到\_微笑是我们的语言，文明是我们的信念\_!

>二、思路决定出路，必须系统思考，团队合作

\_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。

我们是否可以在班组之间、站点之间、个人之间开展文明服务竞赛、堵漏增收竞赛，若是站点之间的比赛，可由管理公司营运部牵头成立考核组进行评选，营造\_你追我赶比微笑\_的良性竞争氛围，

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

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找