# 2024窗口服务心得体会精选5篇

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-06-22

*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。下面是小编为你整理的2024窗口服务心得体会精选5篇，希望大家喜欢!我是一名公安行政审批服务窗口负责人，我一直在思考着该如何提升服务质量，如何维护好公安机关及窗...*

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。下面是小编为你整理的2024窗口服务心得体会精选5篇，希望大家喜欢!

我是一名公安行政审批服务窗口负责人，我一直在思考着该如何提升服务质量，如何维护好公安机关及窗口形象。公安窗口不但肩负着警民间桥梁和纽带的重担，还被赋予了展现公安机关形象的光荣职责。一直以来，我都以为群众满不满意是衡量窗口工作，特别是服务群众的一个重要标准，对此，窗口全体工作职员积极主动地从各方面努力构建警民和谐关系。但在平常工作中，依然有群众对公安窗口工作不理解、对服务不满意。造成群众不满意的因素很多，下面，我试着从这些缘由进手，就如何做好公安机关窗口服务工作，谈几点工作体会。

一、造成群众不满意的几点因素

1、窗口工作职员素质有待进步。部份窗口工作职员为民服务意识不强，未能正确建立服务型工作理念和群众利益无小事意识，对待老百姓缺少热忱，缺少耐心，特别是在执行政策进程中常常解释不到位。乃至有的窗口工作职员会将情绪带到工作中，爱岗敬业精神不强。

2、因历史遗留题目引发户籍档案不全给部份群众的平常生活带来了一些不便，并由此致使他们的不满情绪。由于早年户籍是由乡政府管理，由于种种缘由，档案保管不全，有的乃至遗失。造成部份群众办理业务需查询原档案时，查找不到，造成对公安机关的不满。

3、政府相干部分之间沟通调和不力。政策不衔接或冲突，导致群众办事难。很多单位都习惯了一句“让公安机关开具证明”就把老百姓打发到公安部分。比如户籍证明我省于20xx年就取消了，但是相干单位还是要求群众提供户籍证明，否则不予办理。乃至一些婚姻状态、服务地方等等，并不是公安职能所管辖的也推之公安机关提供证明。种种这些使得群众在部分和窗口之间两头跑，造成了群众的不满。

4、依附在户口上的各种社会利益，影响了警民关系。由于目前计划生养、劳动保障、社会福利、教育等政策仍紧密依附在户口上，特别是农业户口。近几年，随着我县新农村建设深进展开，一系列惠农富农政策出台实施，农村生产生活条件不断改善，农业户口与集体资产收益、福利、土地征用、拆迁赔偿等方面的利益关系更加紧密，使得很多群众千方百计想迁回农村。但因不符合现有的户口政策，群众的诉求不能解决，他们就将不满宣泄到公安窗口工作职员身上，以投诉、上告相要挟，乃至谩骂、欺侮窗口工作职员，给我们带来困难。

针对以上种种缘由，公安窗口该如何化解群众的不满，如何提升窗口服务质量呢?我结合工作经历，且在认真思考以后以为：

二、强化为民服务意识，提升服务水平

1、要求窗口工作职员牢固建立“户口工作无小事”的理念，及时更新观念，找准工作定位，以服务型的新形象面向广大群众。每位窗口工作职员都能够以积极的心态看待所从事的工作，以科学的价值观看待工作中的枯燥乏味和辛劳，做到干一行爱一行，履行好职责，更好的为群众服务。

2、要求窗口工作职员学会换位思考，多想一想“假如我是办事群众，希看人民警察怎样做”。多站在群众的态度想题目，多替群众着想。在业务办理中，根据具体情况，能办的事情立即办;可办可不办的事情要尽力办;不能办的事情要在调查研究的基础上，用好、用足户口政策，最大限度地帮助那些生活确有困难的群众，为他们解决实际困难。

3、要求窗口工作职员学习与群众打交道的方式方法，学习与群众的沟通艺术、讲话技能。对手续不全或不符合政策不能办理的情况，不是简单地以“不行”、“不能”来应付，而应当耐心细致的做好解释，多讲一些“对不起”，多用一些微笑，用真诚来化解老百姓心中的不满。

三、部分之间加强沟通和联系

各职能部分应当立足本职，尽职尽责。部分之间多些沟通，少些推委。要设身处地的为群众着想，千方百计的为群众解决题目，而不是只想着“踢皮球”。一项政策的出台不能只根据自己部分的情况而定，必须与相干部分、行业进行充分的调和和沟通，不能自设门坎，要切实体现“以人为本”的服务宗旨，实实在在的为民着想。

四、深化户籍制度改革，剥离依附在户籍管理上的利益纠葛

目前国土资源、人事劳动、社会保障、计划生养、教育、民政等很多部分的政策都依附于户籍制度进行行政管理工作，并由此酿成的一些没必要要的矛盾皆涌向于公安机关及其窗口，乃至阻碍了户籍制度的改革进程。所以，深化户籍制度改革，不但要打破城镇居民、农村居民“二元化”的藩篱，还应推动相干领域的社会管理制度改革创新，逐步剥离依附于户口上的各种利益，使其与社会福利待遇完全脱钩。

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、良好的仪容仪表和规范、文明的服务用语。作为中心交通局窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点体会。

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，明确与被服务人员的关系。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，比如“请把资料准备好”;“请到其它窗口办理这项业务”;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，回答提问一定要准确，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、到位的服务，使群众高兴而来，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，回答问题时要详尽、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较激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。

服务是无形的，但是可以被感知的。服务是门艺术，艺无止境;服务是门学问，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!

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。

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。

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最大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。

以上就是范文网小编为大家收集的2024窗口服务心得体会精选5篇，想要了解更多相关内容，请关注范文网。

【2024窗口服务心得体会精选5篇】相关推荐文章：

2024中学教师顶岗实习个人心得体会范文5篇

高校辅导员培训个人心得体会范文5篇2024

学习民法典心得体会范文精选5篇2024最新

国培计划2024教师全员培训心得体会精选5篇

校友创业讲座心得体会范文精选5篇

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找