

窗口行业

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/16781411335343.html>

范文网，为你加油喝彩！

电热水器维修-户籍制度



2023年3月7日发(作者：狼人杀流程)

窗口服务工作心得体会5篇

篇一

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。

窗口服务工作心得体会篇二

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魄的

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

度计划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”的一

一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，技术方案最终通过管理来

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。

三、标准化、规范化，管理基础模式的问题

组织体系是保障文明服务工作开展的基础，公司要不断

加强组织体系建设，优化组织结构，本着服务营运管理、服

务收费一线、服务文明服务的宗旨，充分发挥组织体系的保

障作用，并最终形成科学合理、富有活力促进公司文明服务

工作长效开展的组织体系。在组织体现不断优化的基础上，

强化制度建设，将标准化、规范化作为一个目标，使制度更

加符合工作实际。建立健全文明服务各项管理制度，使文明

服务工作流程运行顺畅，并在科学合理的制度中不断发展创

新。有制度就有考核，考核工作体现的是执行力，执行力能

够使公司各项考核制度得以及时贯彻落实，使组织体系得以

高效运转，各项工作得以持续开展，使考核得以正常进行，

而不流于形式。在文明服务工作中，要在不断完善和健全各

项考核制度的基础上，更加注重执行力建设，将其作为公司

日常管理工作中的一个重要内容，这不仅体现在文明服务方

面，而是覆盖公司管理工作的全过程。使执行力建设融入到

文明服务工作中，为推动文明服务工作的长效开展提供制度

保障。

四、服务技能、技巧的把握(措施、方法)

文明服务工作不仅是一种态度型工作，更是一种技能型

工作，它需要的不仅是认真的态度，更需要由娴熟的工作技

能和技巧做基础。在提高服务技能和技巧的过程中，我们要

坚持四个统一，即业务培训与实践演练相结合，服务宣讲与

自身学习相结合，稽查考核与文明暗访相结合，心理沟通与

氛围营造相结合;探索并逐步实施“文明服务宣讲活动”，所

谓文明服务宣讲活动即通过由各收费站抽调出的文明服务

优秀员工组成文明服务宣讲团，对公司一线员工进行文明服

务指导、培训和宣讲，宣讲团成员将从文明服务日常工作中

容易出现的问题、如何把握文明服务时机以及文明服务流程

中的关键点等对公司其他员工进行细致讲解和演练。通过四

个统一和“文明服务宣讲活动”不断提高一线员工的文明服

务技能和技巧，夯实服务基础，为文明服务工作的长效开展

提供技能保障。

五、绩效管理的广度、深度问题

如何激发员工的常态化服务，绩效考核是一项重要举

措。在现阶段文明服务工作中，我们应充分发挥绩效考核的

作用，不断完善和健全绩效考核细则，拓展绩效考核范围，

使其在广度和深度上延伸，覆盖文明服务工作以及收费工作

的全过程。要在建立健全绩效考核制度的基础上，强化执行

力建设，使绩效考核能够真正发挥推动文明服务发展的作

用，使考核能够长久执行。同时绩效考核也在发挥着固化服

务理念和服务技巧的作用。绩效考核的全面实施，在导向上

使员工们树立了主动服务意识，并在长期的工作中固化了这

一服务理念，同时，绩效考核也通过和员工自身利益挂钩的

考核方式，及时发现了员工们在日常工作中所存在的问题，

使问题能够及时改正，在改正的过程中，绩效考核又积极的

引导员工探寻和巩固服务技巧，使员工们真正做到树立正确

工作意识、养成良好工作习惯、掌握先进工作技巧的常态化

服务，使公司文明服务工作长效、常态化发展。公司建立起

科学、系统、实用、高效的人力资源管理体系，鼓励员工规

划自我人生目标，才能打造激情迸发的团队。

六、文明服务与企业文化的渗透融合

企业文化是推进公司发展的精神动力，是企业发展的

“软实力”，文明服务工作的长效开展需要企业文化的推动，

将企业文化体系宣贯落地与“微笑服务、温馨交通”第二阶

段工作活动相互渗透融合，以企业文化推动文明服务发展，

以文明服务促进企业文化完善，最终打造形成独具金寨公司

特色的“文化型文明服务模式”。通过企业文化的深入学习，

使员工对集团、对金寨公司有整体认知，认同企业精神和企

业文化，牢固树立“立足本职岗位，做好本职工作，发挥自

我能力，实现自我价值，服务公司大局，促进公司发展”的

正确思想意识。更重要的是，通过文化学习使员工们在不断

提高自身素质的同时完成文化修养积淀这一重要过程，使由

全体员工作为个体而组成的文明服务工作能够有内涵、有深

度、有底蕴、有标准、有水平，能够真正形成为大众所接受、

为司乘所认同的“文化型文明服务”模式，并使“畅行六武

路、微笑大别山”的特色服务品牌不断推陈出新，赋予新的

内涵。

窗口服务工作心得体会篇三

市行政服务中心深化政府信息公开工作，进一步发挥行

政服务中心、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：

一、规范管理促公开。

行政审批服务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，各进驻部门凡是与行政许可相关联、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，都会自动向申请人手机发送短信信息，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项目、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。

二、丰富载体促公开。

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(如手机短信)、

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，

对于审批服务的办事指南、网上办事、政策法规、公告公示、

中介服务、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，并制定相关管理办法，纳入月度考核。三是

利用手机短信公开。办理事项完结后系统触发手机短信通知

办事主体，当事人也可发送手机短信对办理状态进行查询

等。

三、加强督查促公开。

加大对窗口单位的监督检查，督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

究办法公开。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

项全部输入行政服务中心内网审批系统，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四

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

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!

窗口服务工作心得体会篇五

一、圆满完成审验、换发和变更《收费许可证》为主的

本职工作，同时强化为民服务意识，提高为民服务水平

审验、换发工作一开始，我窗口围绕省局要求，确定了

今年审验工作的重点：

1、是否按照规定的收费项目、收费标准、收费范围实

施收费，收费单位有无扩大收费范围、提高收费标准、自立

项目等乱收费行为;

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落

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

各单位的收费项目与微机中该部门(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。

3、《收费许可证》中填列的收费单位、收费项目、收费

标准、收费范围、收费对象、计算单位等与实际执行是否一

致;收费项目和收费标准的增减、调整，是否及时输了收费

许可证变更手续;《许可证》有无转让、借用、涂改、伪造

和遗失、损坏等现象;

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

们为规范发放《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

不出差错，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项目、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项目、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服务不周到而

“问二遍、跑两趟”，真正做到了让客户“高兴而来，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。

二、积极参加中心组织的争先创优活动，提高为民服务

思想意识

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、为民服务的意识，提高办事效率，使今年的服务工作有了新的突破，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。

三、密切配合中心的各项工作，争创“优秀示范”窗口

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;服务

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

提出创建“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服务工作，规范自己的言行，让服务对

象高兴而来、满意而归，同时与中心各窗口工作人员和

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。

四、下半年工作设想：

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则，进一步规范收费许

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。

2、积极参加中心组织的活动、配合中心各项工作，争

做中心的“优秀示范岗”和“示范党员”

作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责

任，也是我们的光荣。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，查找不足，努力提高工作水平

在今后工作中，我们窗口的行政服务水平要有一定的提

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，工作量比较集中，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，实现行政服务工作的全

面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发