

# 2023年规划窗口服务人员演讲稿 窗口服务人员工作总结(通用5篇)

演讲稿是进行演讲的依据，是对演讲内容和形式的规范和提示，它体现着演讲的目的和手段。好的演讲稿对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇演讲稿以下我给大家整理了一些优质的演讲稿模板范文，希望对大家能够有所帮助。

## 规划窗口服务人员演讲稿篇一

### 一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

### 二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

## 一、年工作基本情况

### (一)进一步理清工作思路

今年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：1. 工作理念：以群众满意为最高标准。2. 工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。3. 工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员；二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员；三是当好行政审批制度改革的宣传员。4. 工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。5. 主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来；二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。6. 六条工作措施：一是严格劳动纪律；二是规范工作着装；三是统一服务用语；四是改进审批方式；五是精减审批环节及要件；六是强化群众测评。

### (二)进一步加强制度建设

为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口

考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：1. 强化了《\*\*区人民政府关于印发通知》（沙府发[2018]121号文）“第六章大厅考核奖惩”中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求；2. 细化了月度“流动文明窗口标兵”和“服务明星”的评比细则，并加大了奖励力度；3. 考核的形式从以前扣钱（凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格）改为在100分的基础上实行加、减分制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

### （三）进一步完善服务硬件环境

上半年，管委办围绕打造让群众和工作人员感到舒心、温心、欢心、安心的“四心型”服务大厅做文章，采取了六条措施营造工作、服务的硬件环境。一是重新排版编印了近3万4千份办事指南，供办事群众取阅；二是添置了背景音乐设备，坚持早、中、晚上、下班前播放动听的音乐和广播一些温馨提示，及时调节大厅的工作节奏，密切与窗口工作人员、群众的联系；三是开展下午一刻钟的工间操活动，让窗口工作人员舒展筋骨，锻炼身体。四是改造卫生间、开水房区域，增设蹲位、洗手池等，并常年摆放鲜花，使服务后台的功能更完善；五是针对窗口工作人员调节紧张的工作神经需要，开通了互联网，增强了学习新闻的实效性；六是在原健身中心已有跑步机、腹肌板、乒乓球台等文体设施基础上，添置了羽毛球拍、健身绳，更大程度地丰富了大家的业余文体生活。

### （四）进一步提高服务质量

一是为认真贯彻《行政许可法》“行政机关受理或者不予受理行政许可申请，应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证”的相关规定，在去年7月实行“行政审批专用章”制度的基础上，管委办规范了窗口不予受理行政审批申请回执单，以避免群众对申请的受理时间产生误会。二是管委办将工作岗位前移，在大厅设立值班台和投诉台，实行

值班长制度。管委办干部从后台——办公室走到前台——大厅内轮流担任值班长，履行四条职责：一是主动、亲切当好群众的接待员；二是及时、有效当好突发事件的调停员；三是细致、周到当好窗口工作人员的服务员；四是客观、公正当好窗口工作人员风纪风貌的督查员。值班长的设置使服务更加便民利民，进一步拉近了与老百姓的距离。有了值班长的示范表率，大家的服务意识有了明显的提高，尽心尽力地搞好各项审批服务工作。国税、地税、劳社、卫生、消防、工商、规划、建委、人事等窗口工作量大，大家接待群众热情、提供服务优质、办理审批高效，树立了良好的公仆形象。规划、建委、消防、环保等窗口业务政策性强，办理周期较长，对工作人员的素质要求高，这些窗口的同志能够严格依法行政，认真搞好审批。劳社局、工商分局、计生委、卫生局等窗口多次获得了群众民意测评表扬。大厅形成了思想共识、行动共向、工作互动的良好氛围：有群众到窗口“问路”，我们的工作人员不会不理或随手一指，很多都会本着“首问负责”的态度为其指明方向，有的在不忙的情况下还会主动将群众带领到办事窗口；有需要临时离开的时候会放置出“请稍候”的温馨提示牌，网络出现故障，会放置出“网络故障、暂停服务”的友情提示牌，并积极想办法联系相关人员尽快修复或积极作好耐心细致的解释工作，让群众理解；90%的窗口工作人员积极登记响应为群众提供预约服务的号召；“钱物遗失不用愁，大厅人员为您留”是大厅拾金不昧蔚然成风的真实写照，上半年有记载的拾金不昧的窗口就有7个，共15人次。

#### (五) 不断改进审批服务方式

今年，大厅改进审批服务方式的工作重心放在协助推进《关于建设领域行政审批制度改革试点方案》（市政府190号令）的贯彻落实。3月6日、5月23日，由区监察局、区法制办牵头，大厅积极准备参加了两次建设项目并联审批专题会，旨在把建设领域59项涉及16个部门的审批改为只由计委、规划、国土、建委四个部门牵头实施的“五大环节有限并联(合并)审批”。目前，区计委、规划、国土、建委正分别拿出牵头实

施方案。并联审批制度的建立，必将减少审批环节，缩短审批时间，缓解企业“二万五千里长征”的烦恼。

## 二、存在的主要问题

一是大厅集中方便、阳光高效的作用还未充分发挥出来，有部门项目未完全纳进大厅，还存在“体外循环”现象；二是窗口工作人员素质还有差距；三是大厅的硬件设施还不能完全适应工作需要。

### 一、深入学习，不断提高政治理论和业务水平

XXXX年，我积极参与中心组织开展的深入学习实践科学发展观等学习教育活动，认真学习党的十七大和十七届三中、四中全会精神，学习党的最新理论，学习有关政策法规和业务知识，不断提升自身综合素质和工作能力。特别是到办公室工作以来，我结合工作实际和工作职责，本着缺什么补什么的原则，边学习边熟悉工作，把学习贯穿工作始终，坚持带着问题学，开动脑筋学，努力向书本学、向领导和同事学，力求学以致用，推动工作。通过学习提高了自身综合素质和分析处理问题的能力。

### 二、XXXX年所做的主要工作

XXXX年，根据工作分工和自身承担的任务，主要做了以下几项工作：

1、抓好市长便民公开电话工作，充分发挥市长电话在关注民生、服务群众方面的作用□XXXX年8月份以前，我作为市长便民公开电话受理中心副主任，负责市长电话工作。在抓好日常工作的同时，我注重从多方面提高市长电话运行质量。一是加强对工作人员的政治业务培训，先后邀请公安局、教育局、房管局、劳动局等多个单位负责人为工作人员讲授相关政策和业务知识，提高了工作人员的业务能力和服务水平。

二是切实解决了市长电话受话系统和转办系统的技术问题。针对市长电话系统陈旧，故障多发、群众打电话难等实际情况，租用联通公司呼叫平台，并开发了网上转办系统，使49个网络单位实现了网上转办和反馈，提高了工作效率。三是加大了对网络单位的协调和督办力度。在工作中，市长电话中心注重调动网络单位工作积极性，通过现场协调、跟踪督办、专项督办等措施，为群众解决了大量社会热点难点问题。四是继续坚持社会各界代表接听市长电话活动，邀请人大代表、政协委员、企业和群众代表走进市长电话中心，直接倾听群众呼声，零距离感受市长电话工作，很多代表对市长电话忙碌的工作情景印象深刻，称赞市长电话为群众解决了很多实际问题，切实发挥了关注民生、服务群众的作用。

2、认真做好办公室文字材料的起草、修订和审核把关工作。由办公室负责的文秘工作□xxxx年起草制发中心行政文件49个，党组文件23个；编发行政便民服务工作通报5期，行政便民信息20期40多条，以及各种工作总结、汇报提纲、工作反映、考察报告、领导讲话、领导署名文章、会议交流材料、通知、信函等文字材料60多篇，总计40多万字，及时总结反映了中心各个阶段的主要工作。并有多篇文稿被省、市政府信息采用。同时，认真做好上级机关和兄弟单位的来文、来电、来函的处理和拟办工作，全年共处理各类来文1100多件，保证了机关政令畅通和工作的高效运转。

3、精心筹备和组织好各类会务工作□xxxx年，中心先后组织召开了各类座谈会、征求意见会、工作通报会、总结表彰会、主任办公会、党组会议以及行政便民服务工作总结会、推进会、部署会、检查考核会等大小会议50多个，对这些事关中心形象和发展的重大事情，办公室都坚持做到会前精心筹备、会上全程服务、会后抓好落实，保证了会议的胜利召开和工作的顺利推进。

4、积极做好后勤保障和精神文明创建工作，为中心工作营造良好氛围□xxxx年，办公室认真落实优先保障窗口福利待遇、

优先保障窗口工作正常运转的工作原则，坚持科学理财，节能降耗，严格管理，在财政部门取消各种补贴后，积极做工作想办法，协调各方支持中心工作，全额解决了窗口人员的服装费，按月兑现了窗口劳保用品和生日蛋糕，如期改造了供暖系统，购置了大量办公用品，为中心各项工作高效运转提供了坚强保障。

特别是在创建和保持省级文明单位工作中，办公室同志全身心投入，从最基础工作做起，整档案、抓环境、清理卫生死角、开辟文体活动场所、协调上下关系，在中心全体工作人员的共同参与努力下，连续两年顺利通过了省级文明单位复查验收。创建活动的开展，使中心办公条件不断得到改善，中心文化建设日益丰富多彩，增强了中心凝聚力和向心力。

5、全力筹建中心食堂，解决工作人员中午就餐问题。根据主任办公会议决定，办公室承担了筹建食堂的工作任务。为办好食堂，我做了大量工作：一是广泛深入调查了解了其他单位食堂筹办和管理经验，并多次进行试餐、召开座谈会征求意见，了解情况，为领导决策当好参谋；二是做好餐厅基础设施建设和餐具的购置工作；三是做好厨师的选聘工作，经多方面筛选比较，综合考察，最后选定五彩香饭店厨师作为中心食堂的承包商；四是做好食堂管理和餐票发放工作，确保食堂正常营业。目前，大部分同志对食堂还是满意的，没有提出具体的批评意见。

6、加强办公室自身建设，不断提高服务水平。办公室承担着沟通上下、协调左右、保证机关正常运转的中枢和保障功能。除了大量文字材料外，还承担着保密、档案、人事、财务、卫生保洁、安全保卫、值班管理、车辆管理、公务接待、后勤保障、固定资产管理、办公用品采购、保管、发放、精神文明建设、综合治理等多项职能，任务十分繁重，任何工作疏忽都可能影响到中心的全局工作。在人少事多的情况下，我和办公室的同志抱定不干则已、干就干好的决心，坚持学习各种业务技能，不会就学，不懂就问，实行分工合作，一

人数职，一职多管，用工作的高效率、快节奏、高标准来弥补人员的不足。在工作中坚持按制度办事，公平、客观地处理日常工作。在全科同志的共同努力下□xxxx年办公室各项工作都取得了长足的发展，实现了无安全事故、无泄密现象，信息采用、提案办理、年鉴编写受到上级表彰，精神文明建设取得丰硕成果，环境卫生更加优美。

回顾一年的工作，总体感受是一个字“忙”。接不完的电话，写不完的材料，加不完的班，干不完的事，其中的酸甜苦辣只有身在其中才能真正体会到。但我深深知道，这是工作的需要，是肩负的职责，是组织和同志们的信任。如果说有一点成绩的话，应归功于中心党组的正确领导，归功于中心各科室的大力协作，归功于窗口同志的鼎力支持。在实际工作中，由于自己水平有限和条件的制约，还有许多事情做的不尽人意，希望能得到同志们的理解和支持，我也将以此为动力，在今后的工作中进一步加大工作力度，瞄准目标，自我加压，埋头苦干，锐意创新，努力做好各项工作，为中心的发展和建设贡献自己的力量。

看过“2018年政务服务窗口工作总结”的人还看了：

1. 2018服务窗口工作总结
4. 2018年窗口人员工作心得体会
5. 2018行政审批工作总结范文
6. 服务窗口年终总结
7. 2018年互联网政政务服务工作汇报

## 规划窗口服务人员演讲稿篇二

微笑服务是从事高速公路等服务行业最起码的职业要求，一



般情况下，绝大多数被服务者是有所表示的或点头示意、或回以相同的微笑，双方都处在一种惬意的心情中，司乘人员身心愉快，收费人员亲切有加，这自然是一种最理想的互动状态，是司乘人员心中所要求的，也是高速公路管理方所追求的，而它是最核心内容就是微笑传递，微笑传递含有收费人员与司乘之间，收费人员与收费人员之间两个要素。

有的收费人员发自内心的微笑，即微笑传递中的“传”，就有了基础，有了做好服务的首要条件，但如何让对方再递过来呢，有几个问题要解决，一是看收费员的微笑是否从心底发出的，即“真诚微笑”，这一点常在高速公路走的司乘人员一眼便能洞察到，二是与微笑配套的服务要跟进。有的收费员很会微笑，让人看上去很甜美，很受司乘人员的赞赏，但服务意识不强，服务水平不高，这也难以得到司乘人员持续的回应，久而久之，司乘甚至会产生出一个不好的看法，这个收费员只会傻笑，其它什么也不会，回应也就慢慢由淡漠减至消失。

有车辆进站，当班收费人员除微笑服务外，其它收费人员应呼应当班收费人员的服务，以形成整个区域的微笑氛围。有司乘人员对路线不熟悉，特别是本路段路标不清楚，有时个别司乘人员会报以质问埋怨，甚至发脾气，时或收款过程中，当班收费员不便立刻回应时，用一种亲切得体的语言和微笑通知其它收费员为其指路，一个微笑，一个示意，充分显示一个团队的整体服务风貌，司乘人员也会有所理解，至少气氛可以得到很大程度的缓和，不再有不必要的争执和磨擦。

在国外有这样的格言“微笑是没有国界的语言”，我们窗口是××高速第一所的收费窗口，可我们的微笑是不收费的，在炎热的夏天，一个真诚的，发自内心的微笑能给来往的司乘人员带来一阵凉爽的清风，在冬天，一个温暖甜美的微笑能带给司乘人员一缕灿烂的阳光，即使隔着窗，微笑拉近了我们与客户的距离，消除了我们之间隔阂。试想，倘若窗内是一张冷若冰霜的脸，谁愿意看你的脸色办事，谁能对收费

管理所留下美好的印象？现在收费管理所就是要打造出一流的“安全、高效、廉洁、规范”的服务环境，微笑服务是每一位收费人员共有的名片。请不要吝啬你的微笑，因为“微笑”让你我如此美丽。

## 规划窗口服务人员演讲稿篇三

一是服务至上，热情工作。窗口工作是袍江大队工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。我所负责的岗位每天都有不少人来办理各类违章业务，对每位办事人而言，各类违章手续事关重大，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。2014年全年，我认真辅助完成的各类简易程序违章、醉酒业务办理中未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善处理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

五是积极学习，提高进步。学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。2014年，我充分利用业余时间学习进修。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

## 规划窗口服务人员演讲稿篇四

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。

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。

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。

一、扩充信息公开内容。要进一步对进驻部门审批事项的公开内容作进一步细化要求，除通常的“七公开”要求之外，对于审批流程各环节的人员与时限、审批的过程动态、审批的结果等凡不涉及政府机密、个人隐私的，都要做到能公开必公开，有调整必及时公布。审批的具体环节，如现场踏勘、验收、资质等级的具体标准和管理规定也要全面进行公开。

二、积极推进依申请公开工作。全面摸排依申请公开的事项，严格按申请受理、反馈、建档等程序进行，并制定依申请公开服务指南。

三、设立信息查询点。行政服务中心内设立专区提供信息查

询。可供查询的信息不仅是已进驻的审批事项，应当涵盖本级政府的所有政府信息公开。建议由档案局在中心内设立窗口，并添置专用电脑、触摸屏等设备。

## 规划窗口服务人员演讲稿篇五

大家好！我叫陈思宇，是医院住院收费科室的一名普通工作人员，相信大家对我并不陌生。下面我想结合我个人工作的实际情况和我们科室收费窗口的特点谈谈我的工作体会，说的不当之处，还希望各位领导和同事们批评指正，谢谢！

今天我在这里谈的是怎样做好我们这个看似简单，却又复杂万分的窗口服务。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，收费处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，也不必承担性命之托的巨大压力。

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。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作从而搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。而且，收费处是医院的主要窗口业务部门，每位收费处工作人员的态度，工作效率，甚至一言一行，一举一动都直接影响到医院的形象。所以，如何搞好这项窗口服务，就成为我们收费处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，用诚心来感动每位患者，这就是我们常说的春风化雨！

我想大家都知道，医院职业道德与人的生命休戚相关，与别类职业道德相比，有着对象特殊，责任重大的特点。住院收费室作为医院的收费部门，我们每天与病人和病人家属直接接触，是医院服务于病人的重要窗口。视病人为亲人，认真做好医院收费工作，也是体现医院对病人无微不至的重要环节。关系着医院的形象和医院的内在文化素质。在日益竞争激烈的市场经济服务体制中，加强医德医风建设，不断提高服务质量，改善服务态度，有效地满足病人的需求，也是我们财会人员永恒追求的目标。

所以，我们要维护医院的形象，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。是的，不难想见，当那些遭受病痛折磨的患者站在我们面前的时候，当那些囊中羞涩却又不得不为医药费发愁的病人家属站在我们面前的时候————我们是否真正理解了他们痛苦的感受？如果我们不但不理解，还在这时漠然相向或是恶言相加，相信就是一个平常心的人也受不了，更何况他们呢！如此以往，那么，他们还会对我们医院有好的看法吗？这恐怕就是老百姓所说的医院好进，脸难看，收费从来莫还价，掏钱挨宰全由它。

耐心的工作态度，是微笑服务的基础

俗话说服务态度决定服务质量，针对窗口服务的琳琳种种，我认为可以从以下几个方面着手来改善我们的服务和质量，以期达到我们追求的目标。

第一，耐心的工作态度，是微笑服务的基础。

在医疗纠纷和医患关系处理不当的今天，如何化解矛盾也是我们收费处所要面临的问题。耐心的工作态度正是化解矛盾最有效的方法。当在与病人或者其家属接触时，如果我们能够使用文明礼貌用语，态度诚恳，而又富有耐心，加上微笑服务的面对面的解释。我想任何一个人都不可能无动于衷，他

的心里多少总会得到些许的安宁或平静，我想下次他再到医院来的时候也肯定会记得我们曾经良好的服务态度。

第二，饱满的工作热情，是微笑服务的延伸。

有耐心对于复杂的窗口服务还是不够的，这时候就需要我们不仅要有耐心，而且还要有高度饱满的工作热情，这样才能够应付工作中遇到的各种挑战。当我们具有了饱满的工作热情时，我们没有理由不把自己所喜欢的事情去做好，当病人在我们这里遇到困难时，我们没有理由不去高效工作，设身处地的站在病人的角度，想其所想，念其所念，以诚相待。当这种观念深入人心时，这就是我们微笑服务的延伸。

第三，转变服务观念，增强服务意识，以实际行动体现微笑服务的本质要求。