# 主题窗口单位服务优化问题总结

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2023-12-27

*主题窗口单位服务优化问题总结一1、工作人员必须按时上班，做好考勤记录。2、清理好办公区域卫生，办公岗位整洁有序。二、仪表仪容仪表仪容要求整洁、端庄、统一，表现窗口工作人员良好风貌。1、服饰整洁、统一，按规定着装。2、言行举止温和、谦恭、自重...*

**主题窗口单位服务优化问题总结一**

1、工作人员必须按时上班，做好考勤记录。

2、清理好办公区域卫生，办公岗位整洁有序。

二、仪表仪容

仪表仪容要求整洁、端庄、统一，表现窗口工作人员良好风貌。

1、服饰整洁、统一，按规定着装。

2、言行举止温和、谦恭、自重。

3、坐姿要端正，站姿要挺立。

4、提倡工作时间不吸烟。

三、服务要求

服务要规范、热情，使用礼貌用语。

1、提供服务时要目视对方表示尊重，面带微笑表示友好，颔首点头表示肯定。

2、服务要耐心细致，态度热情，程序规范。

3、用语统一，提倡使用普通话，与外地服务对象交流时必须使用普通话。

4、提倡文明服务，不推诿，不扯皮。

5、实行首问负责制，对能办理的事情给予明确答复，对不能办理的说明理由。

6、实行责任追究制。

7、实行限时办结制：凡属于本区管辖的社会服务项目，一般问题及时或当天办结;复杂问题办理不超过三天办结;需要协调有关部门解决的，一周内答复。

8、遵纪守法，办事公道，不收礼，不吃请，不搞权钱交易。

四、计算机及网络维护管理

1、加强病毒防范意识，定期进行病毒检测。

2、禁止登陆黄色网站和反动网站。

3、禁止泄露、外借专业数据信息。

4、禁止擅自修改网络设置及信息。

5、做好计算机设备的日常维护，因维护不当造成的计算机硬件损坏由各窗口单位自行负责其维修费用。

6、下班后及时切断计算机外接电源。

五、注意事项

1、工作人员上班时间不得在大厅窗口用餐，不准吃零食。

2、不准带小孩上岗。

3、不准擅自离岗、缺岗、串岗及闲聊。

4、不准讲脏话、粗话及大声喧哗。

5、不准用电脑炒股、玩游戏及干私活。

6、不准长时间会客，外来办事人员不得进入窗口区域内。

7、不准闲聊电话及长时间占用电话线路。

8、工作时间不准佩带耳麦。

9、不准以上班时间未到和已到下班时间为由，拒绝办事人员的办事要求。

**主题窗口单位服务优化问题总结二**

一、参与范围

全镇直接联系服务群众的窗口单位和服务行业。

二、目标任务

要通过开展争创“群众满意的窗口服务单位”主题实践活动，以“创一流服务、做发展先锋、让群众满意”为目标，充分发挥党组织和党员的示范引领作用，争创文明行业、满意窗口和示范岗位，强化素质，注重技能，全面提升服务大局、服务发展的能力和水平，切实解决群众反映强烈的突出问题，让人们群众真切感受到创先争优带来的变化、气象，真正将创先争优活动打造成群众满意工程，推动全镇争创工作再上台阶。

三、主要内容

(一)公开服务承诺。各单位要根据自身的服务职能和岗位特点，广泛征求服务对象意见，向社会公开服务承诺，制度上墙，设立群众意见箱，接受监督。要结合岗位实际推行党员承诺制，党员挂党徽、亮身份，挂牌上岗，抓好提诺、定诺、践诺等环节，强化责任意识，深化公开承诺。设立党员责任岗，健全完善党员志愿者队伍，开展党员奉献日等活动，促进我镇社会和谐。

(二)开展素质培训和服务竞赛。结合建党周年广泛开展党员党史教育和思想作风建设活动，强化党员干部的宗旨意识，提升党性修养和职业道德。加强业务知识及政策法规培训，引导窗口单位、服务行业创服务理念，规范服务流程。

(三)组织社会评议。深化领导点评，突出领导的指导性、带头性，注重点评的针对性、实效性。开展群众评议，明确评议主要目的、主要内容和方法步骤，制作“基层党组织群众满意度测评表”和“党员个人群众评议表”。推行社会评议和承诺兑现相结合，在开展评议过程中，结合党员是否较好发挥先锋模范作用、是否及时兑现承诺等进行评议。

四、时间安排

(一)动员部署阶段。镇党委根据统一部署，深入调查研究，制定《镇开展争创“群众满意的窗口服务单位”主题实践活动实施方案》，召开全镇动员会，部署开展争创“群众满意的窗口服务单位”工作。镇各相关单位分别结合行业实际，制定《工作方案》，力求做到要求具体、任务明确、责任到人、考核到位，及时召开动员大会。

(二)集中推进阶段。各有关单位突出行业特点，制定本单位的争创主题和具体的争创目标，开展富时代精神、具行业特色的争创活动，推动社会发展，促进社会和谐。镇领导班子成员建立基层服务窗口联系点，及时开展点评，加大指导力度，及时总结经验，解决基层单位的困难和问题。

(三)评议表彰阶段。镇党委创先争优工作小组将在全镇广泛开展定向测评和社会调查，结合党员自评和群众评议，集中表彰一批活动中涌现出来的组织有活力、工作亮点多、活动出成效的窗口单位、服务行业和党员示范岗。各相关单位要创机制，详细制定考核办法，认真做好评议和内部考核工作。

五、工作要求

各相关单位要高度重视，加强组织领导，强化组织保证，狠抓落实推进，确保取得实效。

(一)加强分类指导。各相关单位分别明确特色鲜明的活动主题，把握行业特点，从实际出发，根据不同服务对象的不同需求，进一步改进工作作风，整改薄弱环节，集中解决群众反映强烈的突出问题，实现活动的有序推进。

(二)坚持党群共建。以各单位党组织和党员的创先争优带动工会、共青团等群团组织广泛参与，努力发挥群团组织联系群众的优势，相互融合，相互促进，形成党群共创、比学赶帮超的生动局面，达到凝聚合力、提升活动成效的目的。

(三)树立争创典型。各有关单位要及时总结争创活动的成功经验，选树一批群众看得见、体会得到的先进典型。镇里将适时召开现场会和推进会，营造浓厚的争创氛围，让争创过程成为争当典型、宣传典型、学习典型的过程。

(四)注重活动成效。各有关单位在争创活动中，要从工作实际出发，注重将主题实践活动融入到日常生活中，融入到实践中，把创先争优活动的成效体现到推动工作上来，真正让群众得实惠。

**主题窗口单位服务优化问题总结三**

一、上岗准备

1、工作人员必须按时上班，做好考勤记录。

2、清理好办公区域卫生，办公岗位整洁有序。

二、仪表仪容

仪表仪容要求整洁、端庄、统一，表现窗口工作人员良好风貌。

1、服饰整洁、统一，按规定着装。

2、言行举止温和、谦恭、自重。

3、坐姿要端正，站姿要挺立。

4、提倡工作时间不吸烟。

三、服务要求

服务要规范、热情，使用礼貌用语。

1、提供服务时要目视对方表示尊重，面带微笑表示友好，颔首点头表示肯定。

2、服务要耐心细致，态度热情，程序规范。

3、用语统一，提倡使用普通话，与外地服务对象交流时必须使用普通话。

4、提倡文明服务，不推诿，不扯皮。

5、实行首问负责制，对能办理的事情给予明确答复，对不能办理的说明理由。

6、实行责任追究制。

7、实行限时办结制：凡属于本区管辖的社会服务项目，一般问题及时或当天办结;复杂问题办理不超过三天办结;需要协调有关部门解决的，一周内答复。

8、遵纪守法，办事公道，不收礼，不吃请，不搞权钱交易。

四、计算机及网络维护管理

1、加强病毒防范意识，定期进行病毒检测。

2、禁止登陆黄色网站和反动网站。

3、禁止泄露、外借专业数据信息。

4、禁止擅自修改网络设置及信息。

5、做好计算机设备的日常维护，因维护不当造成的计算机硬件损坏由各窗口单位自行负责其维修费用。

6、下班后及时切断计算机外接电源。

五、注意事项

1、工作人员上班时间不得在大厅窗口用餐，不准吃零食。

2、不准带小孩上岗。

3、不准擅自离岗、缺岗、串岗及闲聊。

4、不准讲脏话、粗话及大声喧哗。

5、不准用电脑炒股、玩游戏及干私活。

6、不准长时间会客，外来办事人员不得进入窗口区域内。

7、不准闲聊电话及长时间占用电话线路。

8、工作时间不准佩带耳麦。

9、不准以上班时间未到和已到下班时间为由，拒绝办事人员的办事要求。

**主题窗口单位服务优化问题总结四**

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，20xx年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

一、总体情况

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，20xx年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，

二、值得肯定的几个方面

20xx年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。 第一，20xx年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行20xx年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的一份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

第三，过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的星级柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从20xx年的服务竞赛一开始，我们就将星级柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的星级柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的星级柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

第四，去年全年，我行共接到、受理95566转来的协查、建议、表扬及投诉信件216件。其中，协查信件110件，建议信件7件，表扬信件61件，投诉信件38件，其中真正的有效投诉，不足20件。值得肯定的是，在最能反映客户对我行服务满意程度的投诉信件数量指标上，与20xx年相比，20xx年，我行的客户投诉量大幅下降，这直接反映出我行的窗口服务水平和服务质量正在日益提高。而尤其需要提出的是，随着服务竞赛活动的全面展开，客户通过95566服务热线对我行窗口员工服务提出的表扬信件也与日俱增，全年表扬信件量达到61封，而20xx年，该项数据指标几乎为零。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！