# 优质窗口材料（汇编）

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-01-20

*第一篇：优质窗口材料歙县2024年度优质服务事迹材料 2024年，在局党组的正确领导和市人才中心的大力指导下，县人才服务中心按照以“服务人才、服务基层、服务企业”为主题，坚持“小步快走、稳步推进”的方针，紧贴县级人才服务工作实际，在实践中...*

**第一篇：优质窗口材料**

歙县2025年度优质服务事迹材料 2025年，在局党组的正确领导和市人才中心的大力指导下，县人才服务中心按照以“服务人才、服务基层、服务企业”为主题，坚持“小步快走、稳步推进”的方针，紧贴县级人才服务工作实际，在实践中不断强化重点工作，在探索中不断破解难点工作，加大综合管理力度，树立发展意识，提高服务水平，较好的完成了各项工作。现将2025年度优质服务事迹简要总结如下。

一、抓主抓重,重点工作有新提升

1、就业指导工作不断推进

一是加强毕业生就业前引导。通过编印毕业生就业指导宣传册、大中专毕业生服务指南，发放宣传单等形式，宣传毕业生就业形势，重点宣传毕业生报到、就业、代理、择业等方面的政策，积极引导毕业生到基层就业。二是多渠道搭建就业服务平台。通过建立毕业生人才库，免费网上发布招聘求职信息、联合举办人才交流会等多种形式搭建毕业生就业服务平台。2025年共向各类用人单位推荐毕业生80多人次，推荐成功50人次。三是全力做好高校毕业生就业见习工作，现已落实130名高校毕业生参加就业见习。

2、着力推进人才公共服务

一是继续加大人才服务信息化力度。通过市人事人才网、县人民政府网、县人事人才网等媒体，适时快速的发布有关人事人才信息；及时更新人才相关信息库，不断完善歙

县人才库（毕业生类）、毕业生档案管理目录等大中专毕业生就业服务基础体系。目前，毕业生档案管理目录达755份。二是扎实开展高校毕业生就业服务月工作。2025年共组织近20多家企业单位参加市内外各类招聘会，就业意向人数1000多人。三是加大与市（区）人才市场的融合力度，网上人才市场持续升温。

二、求实求细，难点工作有新突破

3、人事代理工作已具规模

2025，结合我县实际，通过加强政策宣传、拓展服务领域、提高服务质量、丰富代理形式等措施，人事代理工作正在一年一个台阶迅速发展。在拓展人事代理的服务领域上，我们做到三个结合：一是与服务于民营企业相结合。对近几年到企业工作的各类人才纳入代理范围。二是与服务于机关事业单位编外聘用人员相结合。对近几年聘用到机关事业单位的人员纳入代理范围。三是与促进人事制度改革相结合。以事业单位改革为契机，新进事业单位人员计140多人纳入代理范围。同时努力拓展服务内容，为代理人员提供办理职称、工龄认定、转正定级等全方位服务。截止目前，全县流动代理总人数为1714人，编内代理973人，集体代理3家。

4、加强人才培训工作，提高人才素质水平

为提高企业经营管理人才、专业技术人才的素质，时刻关注各种培训信息，并在第一时间传递给企业，动员组织相关企业参加。如组织企业参加“销售冠军训练营”、“创新管理讲座” 等各种培训，不断提高企业市场竞争能力。

三、唯新唯实，热点工作有新进展

5、力促人才服务政策成体系

一是开展全县企事业单位专业技术人才需求情况专项调查。采取“走出去、请进来”的方法，认真了解企业对人才的需求状况，深入县经济开发区重点企业进行调研。调研内容主要包括：用人单位的基本情况、专业技术人才结构及所需专业技术人才类别、使用和稳定人才的做法及经验以及对县人才中心的建议和要求等。同时，要求各用人单位如实填报《企事业单位专业技术人才需求调查表》，作为县人才交流服务中心推荐人才的重要依据。二是将各用人单位的人才需求信息及时汇总，在《黄山人才在线》、《歙县人事人才网》等网络媒体进行发布。2025年以来，陆续发布人才需求信息50余次。2025年以来更是加大力度,实行定期发布全县人才资源信息制度，积极拓展网上人才市场。三是建立未就业高校毕业生信息库，全面掌握他们的就读专业及求职意向，有针对性地向用人单位推荐。四是加强交流与沟通。每年年终召开人才工作座谈会，邀请本县企事业用人单位的法人代表和人力资源部门的负责人共议招才纳贤之策，同时要求用人单位给各类人才创造良好的工作环境，完善各种社会保险，努力实现“以事业留人、以待遇留人”。

四、自省自重，日常工作有新形象

6、积极做好人才服务日常工作

一是做好毕业生报到工作。2025年共有大中专毕业生755人报到，接受毕业生档案近千份。二是做好流动代理人

员的合同续签，及定级、定职、转档等工作。三是按全省统一安排，配合上级部门组织实施高校毕业生“三支一扶”和省选聘生计划。

7、全面加强自身建设

一是加强硬件建设。争取多方支持，对人才市场重新改造，配备标准化招聘大厅、档案室等。二是加强作风建设,提高个人素质。积极组织人才业务学习，介绍工作经验和方法，通过相互学习，使中心每个人能灵活掌握政策，熟悉各口业务。三是进一步完善中心内部各项规章制度。将我中心的工作流程张挂上墙，主动公开监督，实行服务承诺制，首问责任制等。

回顾过去一年，我县人才服务工作稳步发展，总结了新经验，取得了一定的成绩，但仍有诸多不足。展望未来，我们将以更加求真务实的态度，更新服务理念，增强使命感，继续为县域社会经济发展提供强有力的人才智力支持。

二零一二年二月

黄山市人力资源和社会保障系统创建“优质服务窗口”申报表

**第二篇：窗口优质单位创建方案**

县人力资源和社会保障系统大力开展

创建优质服务窗口活动方案

根据省人力资源和社会保障厅关于在全省人力资源和社会保障系统开展创建优质服务窗口的有关精神，县人社局决定从今年开始在全县人力资源和社会保障系统大力开展创建优质服务窗口活动。为确保创建活动有计划、有步骤地开展，取得良好效果，达到创建目的，特制定如下方案：

一、指导思想

创建优质服务窗口活动要以科学发展观为指导，以“公正、便民、廉洁、高效”为基本要求，以增强服务意识，改进工作作风，提高办事效率，严格依法行政，为群众提供满意服务为目标。围绕服务发展、服务群众，提高社会和群众满意度，广泛开展党员公开承诺、挂牌上岗和志愿服务等活动，打造群众满意窗口、优质服务品牌，努力把窗口单位和服务行业建成优化发展环境的示范窗口，服务群众的便民窗口，内强素质，外塑形象，进一步提升窗口服务水平，为我县人力资源和社会保障事业快速发展提供强有力的支持和保障。

二、活动范围

活动范围为全县人力资源和社会保障系统直接面向用人单位和群众的就业服务、职业技能培训、工人技术等级考核、职称评定、社会保险经办、人事人才、劳动保障监察、工资管理、调解仲裁、信访等公共服务窗口单位，以及乡镇（街道）、社会保障服务（站）。

三、优质服务窗口标准

优质服务窗口标准主要包括五个方面：

（一）严格依法行政。严格依据法律、法规和规章履行公共服务职能，制度规范、合理，符合实际；严格按照职责和相关规定提供公共服务；开展经常性的依法履职培训，及

时准确地向服务对象宣传相关政策及工作程序，有制度、措施和记录。

（二）优质高效服务。办公场所环境达到标准，设施设备配备齐全，服务设施使用方便，办事程序科学、规范，办结时限、服务承诺明确、具体，无履职不力、办事拖拉、推诿扯皮、敷衍塞责等情况发生；坚持原则、秉公办事，遵章守纪、行为规范，具备良好的职业道德和操守；文明礼貌、服务热情，着装整洁、举止端庄，展示良好的精神风貌和形象；及时倾听群众的呼声，切实维护群众的利益。圆满完成工作任务。

（三）办事公开透明。推进政务公开，领导体制和工作机制健全，公共服务制度完善；凡涉及服务对象的各类事项，按要求公开政策规定、运行程序、办结时限，无应公开而不公开事项；工作人员办事公开有制度、有载体，落实到位。无违反相关制度行为发生。

（四）监督机制完善。建立工作考评制度，内部监督机制完善；主动接受组织、群众、社会和舆论的监督，发现问题认真整改；认真受理投诉举报，做到件件有落实，事事有回音。

（五）坚持改革创新。从实际出发，创新管理服务理念和工作方法，不断增强服务的针对性、有效性；创新机制制度，有效提高管理水平和服务质量；因地制宜，不断探索开拓便民利民服务渠道，推行便民利民服务措施；强化信息化“一卡通”建设，认真抓好推广应用，积极推进各项业务工作全程信息化；积极拓宽监督领域和监督渠道，最大限度地发挥组织、群众、社会和舆论监督作用，提高权力运行的公正性和透明度。

四、创建活动的考核和表彰

（一）创建活动的考核。局将创建活动纳入对各单位目标责任考核。内容主要包括：创建活动的组织、计

划、部署、安排、检查、评比及活动效果等。

（二）创建活动的表彰和奖励。积极组织开展创建优质服务窗口的评选表彰工作。根据创建活动开展情况，适时评选表彰创建活动先进个人和优质服务先进工作者。并每年向市推荐一定数量的省、市级优质服务窗口，在省、市召开的工作会上进行表彰。

（三）创建优质服务窗口鼓励政策。

1、在创建优质服务窗口活动中工作突出的单位在评先时，同等条件下给予优先。

2、在创建优质服务窗口活动中工作突出的在基层站所建设资金分配时给予倾斜。

3、优质服务窗口单位评选市级业务工作先进时给予优先。

（四）优质服务窗口的管理

1、各单位要对本单位的“优质服务窗口”建立“创建档案”，对所有服务窗口的数量有一个准确掌握，便于创建工作有计划、有目标地开展。

2、市局对评为全市和省“优质服务窗口”单位实行动态管理，每两年对已评“优质服务窗口”进行一次抽检考核，如发现有不合格的问题窗口，给予“黄牌”警告，限期改正。限期不改的，作摘牌处理，取消其“优质服务窗口”荣誉。

五、创建活动的主要措施

（一）加强创建工作组织领导。局成立创建优质服务窗口工作领导组及办公室，指导开展创建工作，研究制定工作方案，组织协调有关工作，监督检查方案落实，对各单位上报的侯选单位进行会审等。领导组办公室设在局办，承办评选表彰推荐的具体工作。各单位要成立相应的领导组和办事机构。有关部门要发挥职能作用，搞好协调配合，主动提出工作建议，积极抓好创建活动的组织、协调、考核和指导

工作。各单位要把创建优质服务窗口活动与中心工作紧密结合，寓于各项管理和服务之中，相互促进，协调发展。要把创建活动作为党风廉政建设、行风建设、转变作风、创先争优活动的一项重要内容，把考核表彰优质服务窗口与县政府开展的精神文明建设和各项先进评选活动结合起来；要拓宽视野，转变观念，积极探索创建活动的新思路、新方法，使这项工作更加体现人力资源和社会保障行业特点，符合本单位工作实际。

（二）完善创建工作措施。创建优质服务窗口活动是推动人力资源和社会保障系统基层单位作风建设和业务建设的一项综合性、长期性工作。各单位要统筹规划、精心组织、分步实施。局要深入调查研究，针对窗口单位的实际情况，细化工作内容，提出切实可行的实施方案；根据不同窗口的特点，研究制定科学的考评方法、程序和量化标准。要大力宣传开展创建活动的重要性和必要性，发动广大职工积极参与这项工作；要抓好工作部署，明确各阶段的任务、目标、部门分工、责任和措施要求，把创建活动纳入总体工作格局一起落实、检查和考核。

（三）抓好创建工作落实。开展创建优质服务窗口活动关键在抓落实。各单位要按照创建活动的内容和标准，认真查找窗口建设存在的问题和不足，对工作环境、工作作风、工作效率和服务质量等方面存在的问题要主动整改，对损害群众利益的突出问题要坚决纠正，对管理上的漏洞和薄弱环节要通过健全制度加以规范。承担创建活动日常工作的部门和业务部门对好的做法和经验，及时发现、培养和推广典型，充分发挥典型示范作用，推动创建活动扎实深入地开展。

**第三篇：银行优质文明服务窗口申报材料**

文明服务窗口材料

近年来，商贸中心分理处深入落实总行“以客户为中心的服务理念”，不断提高优质服务水平，从服务设施、内部管理，都上了一个新台阶。特别是在优质服务上赢得了客户，扩大了市场占有份额，推动了分理处各项工作的协调发展。商贸中心分理处以“创一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”为主题，在行领导带领下员工强化服务意识、钻研业务知识、加强理论学习、全面提高综合素质、改善服务态度、争当服务明星、树立创新精神，强化效率观念。

商贸中心分理处主要从以下几方面入手，为客户提供优质热情服务，提升我行服务形象：

一、注重规范服务，树立建行良好形象

窗口服务，是服务质量最为直观的体现。分理处规定一切工作都要以总行的制定标准化服务流程不折不扣的去做，要求员工在接待客户时要做到“站迎送、笑相问、快捷办”。对待客户突出一个“礼”字；说话和气突出一个“美”字；关心客户突出一个“帮”字；认真负责突出一个“准”字；讲求工效突出一个“快”字；在对老年客户服务过程中，员工们做到说话亲切、语速缓慢，并为其提供一切可能的方便。商贸中心分理处经常要接待一些每月固定来存取款的退休工人、电费户，这些人群普遍年龄偏大、行动不便、文化层次较低，针对这些老年客户，商贸中心分理处专门为他们开辟绿色通道，优先为他们办理取存款业务，使其感到方便和温暖，这些老人非常感动，常说这里的营业员都像亲闺女一样。商分整个服务过程都能做到仪表端庄，气质高雅，语言文明，服务优质，带给客户亲情般的温暖。

二、注重学习教育，提高员工服务技能

商贸中心分理处把教育培养一支过硬的员工队伍作为增强服务意识，树立建行形象的着手点，坚持不懈地对全体员工进行多层次、全方位的学习教育。

加强业务理论以及服务技能学习。建立了职工学习制度，坚持每天召开一次晨会，对员工进行新业务新知识和一些服务理念方面的学习。结合分行“服务明星”评比活动，在分理处展开“人人争当服务明星”的活动，以及如何改进服务工作的讨论，制定改进计划并组织实施，同时坚持每月集中学习业务理论知识、业务操作规程和各项规章制度，明确各岗位职责，汇报汇总业务开展情况及优质文明服务情况，有针对性地开展工作。在分理处形成了人心向上、比学赶帮、争先恐后、充满生机与活力的工作氛围，促进了员工整体素质明显提高。认真落实各项规章制度，实行规范化管理。优质服务，纪律先行。一直一来商贸中心分理处就高度重视各项规范制度的落实，根据省市分行下发的各类规章制度及操作规程，狠抓落实，并根据自身实际情况制定了各项实施细则，落实到人，责任到人。此外，还狠抓了劳动组织纪律、环境卫生、服务礼仪、安全保卫，明确了岗位职责，建立了责任明确、运转协调、严密科学的工作制度体系，使各项工作有规可依、有章可循。

三、注重服务设备维护，创造一流服务环境

商贸中心分理处积极抓服务环境建设，完善内部设施，规范服务行为，全面提高了其外部形象和服务水平。环境的好坏无疑映射出企业的经营理念、文化内涵和职工的精神状态。为了给顾客一个舒适的服务空间，分理处坚持在客户休息区设立了纸巾，饮水机，糖果，以及最新的杂志和报纸，还进行了大厅内的环境绿化。为了保持环境的清洁，设备的正常运转。分理处把各种设备落实到人，保证了各种设备的正常使用和运转，同时分理处还规定每位职工提前10分钟到岗，认真打扫卫生，做到窗明几净。

优质服务是提高市场占有份额的有效手段。分理处地处西平县城繁华地段，客户数量较多，业务量较大，员工工作比较辛苦。在春节前分理处客流量爆发式增长，分理处很多员工家在外地，大年三十还坚守在工作岗位。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。正是在这种良好的氛围中，商分才把优质服务、文明服务传承了下来，并不断的把优质服务、文明服务发扬。

**第四篇：银行优质文明服务窗口申报材料**

银行优质文明服务窗口申报材料

近年来，大面支行抓创建，强素质，讲文明，优服务,从严治社，不断提高优质服务水平，从人员构成到现代化的办公设备、服务设施、内部管理，都上了一个新台阶。特别是在优质服务上赢得了客户，扩大了市场占有份额，推动了支行各项建设的协调发展。全行以“创一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”为主题，在行领导带领下，窗口工作人员强化服务意识、钻研业务知识、加强理论学习、全面提高综合素质、改善服务态度、争当服务能手、树立创新精神，强化效率观念。

我行主要从以下几方面入手，为客户提供优质热情服务，提升我行服务形象：

一、注重规范服务，树立支行良好形象

窗口服务，是服务质量最为直观的体现。支行规定所有工作人员一律统一着装，挂牌上岗，普通话文明服务，并按照合行《规范化服务管理办法》，要求临柜人员在接待客户时要做到“亲情服务站迎送、唱票接递热情问、规范操作快捷办”。具体表现为顾客临柜主动打招呼；存款拿不定主意主动当参谋；取款额度大主动帮包装；客户遗失物品主动帮寻找。对待客户突出一个“礼”字；说话和气突出一个“美”字；关心客户突出一个“帮”字；认真负责突出一个“准”字；讲求工效突出一个“快”字；在对老年客户服务过程中，员工们做到说话亲切、语速缓慢，并为其提供一切可能的方便。支行明乐路分理处经常要接待一些每月固定来取款的复员退伍老军人、五保户，这些人群普遍年龄偏大、行动不便、文化层次较低，针对这些老年客户，明乐分理处专门为他们开辟绿色通道，优先为他们办理取存款业务，进行特别的关心和照顾，使其感到方便和温暖，这些老人非常感动，常说这里的营业员都像亲闺女一样。支行工作人员整个服务过程都能做到仪表端庄，气质高雅，语言文明，服务优质，带

给客户亲情般的温暖。

二、注重学习教育，提高员工服务技能

大面支行把教育培养一支过硬的员工队伍作为增强服务意识，树立支行形象的着手点，坚持不懈地对全体

员工进行多层次、全方位的学习教育。

首先是加强政治理论以及技能学习。建立了职工学习制度，坚持每月召开一次例会，对职工进行政治形势教育、理想信念教育、职业道德教育、遵纪守法教育、勤政廉政教育和，开展技能知识学习，展开“诚实信用、客户至上”的大讨论以及如何改进文明规范服务工作的讨论，制定改进计划并组织实施，同时评选岗位标兵；坚持每月集中学习业务理论知识、业务操作规程和合行各项规章制度，明确各岗位职责，汇报汇总业务开展情况及优质文明服务情况，有针对性地开展工作。在整个支行形成了人心向上、比学赶帮、争先恐后、充满生[新文秘网：http://xwmw.cn 建议结合实际修改此文章]机与活力的工作氛围，促进了员工整体素质明显提高。

二是认真落实合行各项规章制度，实行规范化管理。优质服务，纪律先行。一直一来大面支行就高度重视各项规范制度的制定与落实，根据合行下发的各类规章制度及操作规程，支行狠抓落实，并根据自身实际情况制定了各项实施细则，落实到人，考核到人，责任到人，奖惩到人。此外，支行还狠抓了劳动组织纪律、环境卫生、服务礼仪、安全保卫、员工违规违章处罚等，明确了岗位职责，建立了责任明确、奖罚分明、运转协调、严密科学的工作制度体系，使各项工作有规可依、有章可循，并做到有章必依、违章必究。

三是开展业务练兵和文明服务规范培训，提高员工综合素质。2025年，支行组织职工参加了合行举行的普通话和服务礼仪培训，进一步规范了服务形象。另外，支行采取定期不定期的形式开展微机操作、会计、出纳业务技能等方面的练兵和测试，使员工全部达到上岗标准和要求，丰富了专业知识，增长了才干，促进了员工

综合素质的提高。

三、注重服务设备，创造一流服务环境

大面支行积极抓服务环境建设，刷新外部形象标识，完善内部设施，规范服务行为，全面提高了其外部形象和服务水平，有效地解决了网点门面陈旧、服务手段落后、整体形象较差的问题。

环境的好坏无疑映射出企业的经营理念、文化内涵和职工的精神状态。为了给顾客一个舒适的服务空间，支行在各分理处设立了客户休息区，为客户提供休息椅、沙发、条几、饮水机，还进行了大厅内的环境绿化，还购置了报架，摆放了晚报类报纸，供客户休闲阅览。为给客户办理各项业务提供服务指南，支行购置了宣传资料架，制作了合行各项业务及综合性介绍的宣传折页共数十种，摆放在营业厅内供客户浏览并参考。另外，还统一制作、摆放和规范了业务公告牌、服务规范公示牌、提示性告示牌及其它宣传内容的指示牌。网点内各种安全设施齐全、达标，并统一设置了“一米线”护栏，配备了先进点钞机及显示器，大厅内配备了保安，保证营业时间内客户的资金和人身安全；还增加了老花镜、雨伞等便民服务设施，制作了对客户的“温馨提示”牌，在大厅内安装了利率及时间屏等，并达到冬有暖气，夏有空调，为客户创造了一个方便、安全、和谐、温馨的办理业务及休息环境。为了保持清洁的环境，支行规定员工坚持班前准备工作，每位职工提前分钟到岗，认真打扫

卫生，做到窗明几净。

为提高办公与服务的科技化、自动化程度，支行在条件允许的分理处安装了自助银行设备，客户小额取款业务及查询业务可以自已到24小时自助取款机办理或查询，极大地方便了客户。

四、注重爱心奉献，以我所能回报社会

优质服务是提高市场占有份额的有效手段。大面支行的各分理处都地处大面镇繁华地段，不少客户来的早走的晚，业务量较大，职工工作比较辛苦。在今年春节前几天，支行明乐路分理处员工连续三天加班为大面镇占地补偿款发放打印存单，有人说，都要过年了，你们辛苦到这么晚，又没有多高的报酬，家里的老老少少没人照顾，图的是什么？她们的回答是：我们什么也不图，就图能让农民兄弟早日拿到补偿款，过一个欢乐祥和的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班；还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将

遗失的款项交给客户。客户非常感动。

同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

**第五篇：加强作风建设 优质窗口创建申报材料**

加强作风建设提升服务水平

努力塑造“优质服务窗口”新形象

—xxx劳动保障大厅参加全国人力资源管和社会保障系统2025-2025

优质服务窗口表彰活动申报材料

为进一步提升劳动保障工作的管理水平和服务质量，树立劳动保障的良好形象，更好地适应形势发展的需要，在上级部门和xxx委、县政府的大力支持下，xxx人力资源和社会保障局筹集资金，于2025年11月建成了720平方米的劳动保障服务大厅并投入使用。大厅成立以来，实行一站式全方位的服务，最大限度地方便了劳动保障对象。

我们按照“科学化、现代化、规范化”的建设要求，将大厅划分为8个业务工作区，设臵了26个业务窗口，配有电脑23台、打印机14台以及电子显示滚动屏、触摸屏、扫描仪、刻录机和指纹鉴定系统等设备，经办养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、职业介绍、劳动人事代理等各项业务，切实改变了以往分散、拥挤、秩序乱的办公环境，形成了“高效运转、前后衔接、规范流程、全程服务”的工作机制，简化了办事程序，提高了办事效率，使一站式服务真正发挥了作用。自大厅启用以来，共接待办事群众万人次，平均每天接待办事群众330余人次。

为进一步增强服务意识，改进工作作风，提高办事效率，为群众提供优质高效的劳动保障服务，今年以来，xxx劳动保障大厅以参加全国优质服务窗口评选活动为契机，不断拓展和提高劳动保障服务大厅的服务范围及质量，坚持面对面，心贴心，实打实地为用人单位和群众提供优质服务，扎实开展争先创优活动，有力促进了全县人事劳动和社会保障工作的健康发展。

一、突出“三个到位”，营造“创建”氛围

创建优质服务窗口活动是提升劳动保障管理水平和服务质量的有

效途径。劳动保障大厅作为对外窗口，在争创全国优质服务窗口活动中认真做到“三个到位”：一是加强领导，做到认识到位。坚持把转变工作作风、转变服务观念、提高劳动保障大厅的服务质量和水平作为工作的重中之重，将行风建设和创建优质服务窗口作为重点工作抓实抓好，提出以“让政府满意、让社会满意、让用人单位满意、让服务对象满意”作为创建优质服务窗口的出发点和落脚点。二是落实责任，做到组织到位。为确保优质服务窗口创建活动有序开展，大厅成立了以局长、分管局长、纪检等有关人员为主的领导小组，明确分工，指导创建工作，并确定各服务窗口部门领导为优质窗口创建责任人，各岗位工作人员为服务质量直接责任人。三是创新机制，做到措施到位。根据分工，领导小组多次召开专题会议，研究部署创建活动的有关工作，开展经常性的检查指导；把优质服务窗口创建工作纳入到机关干部个人考核责任目标中，与全系统开展的“树人劳干部队伍新形象”、“作风建设年”等活动同安排、同部署、同考核、同奖惩，从而大大提高了干部职工对优质服务窗口创建活动重要性的认识，进一步增强了对开展创建活动的责任感和紧迫感。

二、完善工作制度，规范服务行为

健全规章制度是实现机构管理科学化、规范化的需要。劳动保障

大厅遵循“群众至上，服务第一”的工作宗旨，实施了严格限时办结、严肃服务承诺、严厉问责的“三严”制度，落实了不讲价钱、不找借口、不怕困难，无条件、无阻力、无障碍的“三不三无”执行政策。为了保障服务到位，还推行了五项措施：一是规范用语，杜绝禁忌用语，给用人单位和服务对象以亲切感。二是把大厅优质窗口创建活动同加强内部管理紧密结合起来，先后制定和完善了《劳动保障服务大厅优质服务窗口建设责任制》、《劳动保障服务大厅工作职责》、《劳动

保障服务大厅工作管理规定》、《劳动保障服务大厅内部管理制度》等多项规章制度并公布上墙，明确了每个人岗位职责，实行目标管理，将各岗位人员的业务工作、文明服务水平等纳入量化考核范围，考核结果与职工年终考核挂钩，提高制度的操作性，形成了有序管理、高效服务的运作机制。三是推行微笑服务，要求窗口人员做到热情周到、有问必答、不刁难办事人员，举止端庄、态度和蔼、无吵架和污言秽语现象发生。提倡委屈服务，即使办事人员态度恶劣，故意刁难，经办人员也要做到不计较对方言行态度，始终保持“请”字开头，让群众存疑而来，满意而归。今年7月，是群众缴纳社保费的高峰期，连续一周，每天1000余名办事群众云集大厅，但我们的窗口人员始终面带微笑，坚持耐心细致的解释，直到对方明白、满意为止，得到群众好评。四是设立了公开栏，对人员身份、组织机构、服务承诺、工作流程等内容进行公示，将服务行为臵于阳光下，接受社会的监督。五是把窗口服务延伸到服务对象身边，实行跟踪服务、预约服务和上门服务。为方便离休人员和高龄重病人员及在外地居住退休人员在规定

时间内办理认证，每年大厅工作人员都要提供主动上门认证服务。

三、加强学习引导，提高职工素质

职工是优质服务的创造者，是部门形象的塑造者。劳动保障大厅结合“三抓一建”、“创先争优”、创建学习型党组织等活动，多形式、多角度、多层次地对大厅工作人员开展教育活动。一是积极开展业务大练兵活动。采取“每人讲一课”的方式，大厅带班领导和部门负责人带头，结合分管工作和岗位职能职责宣讲人事劳动和社会保障业务知识、政策法规；为提高干部职工综合工作能力、提高为民服务水平，大厅精心编印了“人事和劳动保障常用法律法规及业务知识读本”学习手册，对全体工作人员提出了具体要求，明确大厅工作人员不仅要精通自己的业务，还要旁通相关部门的工作程序和有关要求；对业务

知识学习情况进行定期测试并纳入考评，在集中学习一定时间后，对全员的业务知识掌握情况进行测试，鞭策后进，鼓励先进，促进学用转化。二是强化政治理论学习。采取集中和自学相结合，坚持每周用两个小时学习政治理论，用职业道德教育来提高全局干部职工的政治素养。积极推进反腐倡廉制度建设，将四个“有利于”（即有利于党员干部坚持理想信念，更好地促进党的思想建设；有利于树立正确的用人导向，建设团结奋进的领导班子和高素质的党员干部队伍；有利于党员干部保持奋发进取的精神和清正廉洁作风，保持同人民群众的血肉关系；有利于健全以民主集中制为核心的党内各项制度）和我局反腐倡廉建设出现的新情况、新问题相结合，从制度上堵塞腐败的漏洞，建立长效机制，切实做到教育在前、提醒在前、警示在前。三是以活动促学习。面向全体窗口人员开展“八心”教育，即教育职工努力学习持恒心，工作繁重有耐心，遇到困难增信心，完成任务下苦心，照章办事不违心，上下之间常谈心，团结共事戒疑心，诚信服务献爱心。全面推进“双承诺制度”，教育全体窗口职工牢固树立“群众利益无小事”、“管理就是服务”、“细节决定成败”的服务意识。开展文明单位、文明窗口、文明职工争创活动以及“我的工作无差错，我的服务您满意”、“党员示范岗评选”等系列活动，以优秀的领导带领职工，以榜样的力量影响职工，以有效的载体激励职工。

四、凸现人文关怀，延伸服务触角

为体现人性化的服务，该劳动保障大厅内设立政策和业务咨询、征缴、待遇支付、审计稽核等业务受理工作区外，还设臵了休息座椅、写字台、笔、纸、老花镜等各种附属设施和用具。业务办理流程、办理条件、办理程序、服务标准、办结时限等予以上墙公示，同时备有各类格式文书及便民服务指南，方便服务对象参照填写。开放式办公场所、低柜台式办公、现代化的设备、亲情化的服务设施，给前来办

事的群众传递着富有爱心的服务。并确立了“细微之处见真情，服务之中树形象”的理念，要求全体职工从服务用语到仪容仪表，从服务环境到个人的服务能力，每一个细小环节都不能含糊。在服务态度上，做到了一张笑脸相迎，一声暖语问候，一腔热情接待，真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。为了方便参保对象缴费，2025年该局在呼伦贝尔市率先成立了社会保险公共业务管理中心，将业务窗口设在劳动保障大厅，进一步完善了对参保企业和参保个人的服务功能，五个险种业务可在一个窗口办结，避免参保企业和参保个人分别到不同的社会保险经办机构进行多头登记、申报、缴费、基数核定的现象，避免多个经办机构重复稽核给企业带来的压力与负担，节省人力、物力、财力，切实提高工作效率。同时，在相关部门的支持下，由地税指派专人在中心服务窗口设立保险费收缴点，收取保险费，改变了参保人员两头跑办理的繁琐程序。此外，该中心还组织业务人员到行动不便的离退休人员家中进行指纹采集、到林场、农场等偏远地区现场办理城镇居民医疗保险费收缴，并多次深入各有关乡镇、企业，进行现场办公，为服务对象解决了一些具体的困难和问题。为进一步拓展沟通渠道，该大厅设立了“值班岗”，配备了办公专桌，制订了值班表，对值班顺序、时间、工作内容、工作纪律等均作了明确规定和要求。值班人员均要按照值班表的要求准时到“值班岗”值班，接受群众的咨询、建议、意见、投诉或举报，宣传政策法规，耐心解答群众的疑问。通过各种服务方式，使优质服务的内涵不断得到延伸。

五、坚持纠建并举，完善监督机制

该大厅把职工工作作风如何，服务质量好坏，交由服务对象来评议，督促工作人员把群众满意不满意、高兴不高兴作为创建优质服务窗口的着力点。一是通过多种形式，公开办事依据、程序、条件、办结时限，设立咨询台、咨询电话。二是把承诺事项和便民措施与业务

工作同部署、同落实、同检查，从制定措施到监督检查都建立了一套较为完善的制度和规定，有效的保证了各项措施落到实处。三是以“四条禁令”为抓手，加强内部监督。通过局机关纪检监察组织的经常性明查暗访，进一步加大对干部的日常监督。四是强化社会监督。成立工作监督小组，设立监督意见簿、公布了举报电话，接受群众投诉及意见和建议，设立公开宣传栏，坚持做到“有诉必理，有理必果”。服务窗口工作人员从未出现因执行法律法规和工作程序不规范而给工作开展带来影响。今年7月份，我局开展了一次优质服务窗口工作群众满意度测评（向500名服务对象发放征求意见表），群众满意率达98%。

自开展创建优质服务窗口活动以来，通过一系列举措，xxx劳动保障大厅的工作作风和服务规范有明显转变，工作思路和工作方法不断创新，工作效率和服务质量显著提高，并于2025年被评为全区十佳基层站所。同时，也带动了该局各项工作的全面开展，该部门连续被评为全区劳动保障宣传信息先进单位，全市人才工作先进单位、就业再就业工作先进地区，全市人事人才以及劳动和社会保障工作责任目标实绩突出单位，并于2025年和2025年分别承办了全市城镇居民医保现场会和全市农牧林区实用人才队伍建设经验交流会。继2025年在行风评比中取得全县第三名的好成绩后，又于2025年被列入免评单位，且在召开2025年全市惩防体系建设座谈会时，代表县直部门接受了全市纪检监察系统领导的参观，获得了较高评价。

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！