

提升窗口服务人员履职能力的路径研究

李晓泽

新野县政务服务中心，河南省南阳市，473500；

摘要：本研究聚焦窗口服务人员履职能力提升这一重要课题。在当前公共服务需求日益增长的背景下，窗口服务人员作为直接面向群众的一线工作者，其专业素养和服务水平直接影响公共服务质量。本文系统分析了窗口服务工作的特性，深入剖析了当前服务人员在服务意识、业务能力、沟通技巧等方面存在的突出问题，并从多维度探讨了提升履职能力的有效路径。研究提出，应当构建系统化的培训机制，完善科学合理的考核体系，营造积极向上的工作氛围，并持续优化服务流程与环境。这些措施相互配合、协同发力，能够有效提升窗口服务人员的综合素质，进而提高公共服务效能，增强人民群众的获得感和满意度。研究成果对于推动公共服务质量提升具有重要的理论价值和实践指导意义。

关键词：窗口服务人员；履职能力；提升路径；公共服务

DOI：10.64216/3080-1486.25.11.062

近年来，随着“放管服”改革的深入推进和优化营商环境政策的持续实施，社会公众对窗口服务的质量和效率提出了更高要求。《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》等政策文件明确强调要提升窗口服务水平，这为我们的研究提供了明确的政策导向。窗口服务作为政府联系群众的重要纽带，其服务质量直接关系到政府形象和公信力。然而，当前部分窗口服务单位仍存在服务意识不强、业务能力不足、服务效率不高等问题，难以满足人民群众日益增长的服务需求。在此背景下，深入探讨窗口服务人员履职能力的提升路径，不仅有助于提高公共服务质量，更是推进国家治理体系和治理能力现代化的具体实践。本研究立足现实需求，旨在为提升窗口服务水平提供有针对性的解决方案。

1 窗口服务人员履职能力概述

1.1 窗口服务工作的特点

窗口服务工作具有直接性、综合性和规范性等特点。直接性体现在服务人员与服务对象面对面交流，能够及时了解对方需求并提供相应服务。这种直接的互动方式要求服务人员具备良好的沟通能力和应变能力。综合性则是指窗口服务涉及多个领域的业务知识，服务人员需要掌握广泛的信息，以便为服务对象提供全面准确的解答和帮助。规范性强调窗口服务必须遵循一定的流程 and 标准，确保服务的公正性和一致性，维护单位的形象和公信力。

1.2 履职能力的内涵

窗口服务人员的履职能力涵盖多个方面。首先是专业技能，包括对业务知识的熟练掌握和操作技能的运用，

能够准确、高效地办理各项业务。其次是服务意识，要以服务对象为中心，主动、热情地为其提供优质服务，关注服务对象的需求和感受。沟通能力也是关键，能够与不同类型的服务对象进行有效的交流，清晰传达信息，化解矛盾和问题^[1]。此外，还需要具备团队协作能力、应变能力和问题解决能力等，以应对复杂多变的工作情况。

2 当前窗口服务人员履职存在的问题

2.1 服务意识不足

部分窗口服务人员缺乏主动服务的意识，存在“等、靠、要”的思想，对服务对象的需求不够关注，态度冷漠、敷衍。在工作中，只是机械地完成任务，而没有真正从服务对象的角度出发去思考和解决问题。这种服务意识的缺失导致服务对象的满意度降低，影响了单位的形象和声誉。

2.2 业务技能不精

随着业务的不断更新和发展，一些窗口服务人员未能及时学习和掌握新的业务知识和技能，导致在办理业务时出现操作不熟练、解答不准确等问题。例如，对于一些新出台的政策法规理解不透彻，无法为服务对象提供准确的解读和指导。此外，部分服务人员缺乏系统的业务培训，对一些复杂业务的处理能力不足，影响了工作效率和服务质量。

2.3 沟通能力欠缺

良好的沟通是窗口服务的重要环节，但部分服务人员在与服务对象沟通时存在问题。语言表达不清晰、用

词不当,导致服务对象难以理解其意图。在面对服务对象的质疑和不满时,不能有效地进行沟通和解释,容易引发矛盾和冲突。此外,缺乏倾听技巧,不能充分了解服务对象的需求和意见,也影响了服务的针对性和有效性。

2.4 工作压力应对不当

窗口服务工作通常面临较大的工作压力,如业务量大、工作时间长、服务对象要求高等。一些服务人员不能正确应对这些压力,出现焦虑、烦躁等情绪,进而影响工作状态和服务质量^[2]。长期处于高压状态下,还可能导致职业倦怠,降低工作积极性和主动性。

3 提升窗口服务人员履职能力的路径

3.1 加强培训体系建设

3.1.1 制定个性化培训方案

针对窗口服务人员的岗位特点和个人能力差异,需要制定有针对性的培训计划。新进员工应当重点掌握业务基础知识和服务规范要求,通过系统化训练快速适应工作环境。对于资深员工,则需要提供更高层次的培训内容,比如业务拓展训练和沟通能力提升课程,帮助他们实现职业能力的持续进步。在制定方案时,要充分考虑不同岗位的工作特点和服务对象的差异性需求,确保培训内容与实际工作紧密结合。同时,要建立培训需求调研机制,定期收集服务人员的培训需求和建议,使培训方案更具针对性和实效性。

3.1.2 丰富培训内容和形式

培训内容体系应当全面覆盖业务知识、服务理念、沟通方法、心理调节等多个维度。在培训方式上可以采取灵活多样的形式,包括集中授课、案例研讨、情景模拟、在线学习等,以增强培训的实效性和参与度。要特别注重实践性培训内容的开发,将理论知识与实际操作有机结合。例如,可以组织服务人员到先进服务单位进行观摩学习,开展跨岗位的轮岗实训,通过多元化的培训方式激发学习兴趣,提升培训效果。此外,还要建立培训资源共享平台,实现优质培训资源的共享和利用。

3.1.3 建立培训评估机制

需要建立完善的培训效果评估体系,定期检验服务人员对培训内容的掌握情况和实际应用效果。评估机制应当包括培训前的基础测评、培训中的过程考核和培训后的效果追踪三个环节。可以通过笔试测验、实操考核、服务对象反馈等多种方式进行综合评估。要建立评估结果的分析和应用机制,对评估中发现的问题及时进行调整,对好的做法和经验进行推广。同时,要将评估结果与培训师的绩效挂钩,促进培训质量的持续提升。

3.2 完善绩效考核机制

3.2.1 建立科学合理的考核指标体系

考核指标的设计应当全面客观地反映窗口服务人员的实际工作表现,涵盖业务办理效率、服务质量、服务态度、群众满意度等多个维度。指标设置要体现差异化原则,根据不同岗位的特点设置有针对性的考核标准。考核周期要合理,既要避免过于频繁增加工作负担,又要保证及时反映工作表现。在指标权重分配上,要突出服务质量和服务对象满意度的重要性,引导服务人员树立正确的服务理念。同时,要建立指标动态调整机制,根据工作实际及时优化考核指标。

3.2.2 加强考核结果的应用

要将考核结果与员工的薪酬待遇、职务晋升、评优奖励等实际利益密切挂钩,充分发挥绩效考核的激励作用。要建立考核结果的分类应用机制,对表现突出的服务人员应当给予适当物质奖励和精神表彰,在晋升培养方面予以优先考虑。对于考核结果不理想的人员,则要通过谈话教育等方式帮助改进,必要时采取相应约束措施^[3]。同时,要建立考核结果的反馈和申诉机制,确保考核过程的公平公正。要将考核结果作为组织管理优化的重要依据,促进整体服务水平的提升。

3.2.3 定期进行绩效考核反馈

建立常态化的考核反馈机制,及时向服务人员通报考核情况,使其清楚了解自身工作表现和存在不足。反馈过程要注重方式方法,既要肯定成绩,也要指出不足,帮助员工明确改进方向。要建立双向沟通机制,鼓励员工对考核结果提出意见和建议。反馈后要跟踪改进情况,对改进效果进行再评估。同时,要将个别反馈与团队反馈相结合,既解决个人问题,也促进团队整体水平的提升。通过持续完善的反馈机制,形成良性循环,推动服务质量不断优化。

3.3 营造良好工作氛围

3.3.1 加强团队文化建设

通过开展各类团队建设活动,加强文化宣传引导,努力营造积极进取、团结协作的工作氛围。要建立常态化的团队交流机制,如定期举办业务研讨会、经验分享会等,促进团队成员之间的知识共享和经验交流。同时,要注重培育特色团队文化,形成具有凝聚力的团队精神。可以设立团队建设专项经费,支持开展形式多样的团队活动。还要建立团队荣誉激励机制,对表现突出的团队给予集体表彰,增强团队荣誉感。通过这些措施,不断增强团队的向心力和战斗力。

3.3.2 关注服务人员的身心健康

单位要重视员工的身心健康管理,提供必要的心理

疏导和支持服务。要建立员工健康档案,定期组织健康体检,开展健康知识讲座。在工作安排上,要合理控制工作强度,避免过度劳累。可以设立员工休息室、心理疏导室等场所,为员工提供放松身心的空间。同时,要关注员工的工作生活平衡,帮助解决实际困难。还可以组织文体活动,丰富员工的业余生活。通过这些举措,帮助员工保持良好的身心状态,提高工作积极性和满意度。

3.3.3 树立正面榜样

在服务团队中选树先进典型,大力宣传他们的优秀事迹和可贵品质,充分发挥示范引领作用。要建立健全的榜样选树机制,通过民主推荐、业绩考核等方式,确保榜样的代表性和公信力。对选树的榜样要给予适当的物质和精神奖励,并在职务晋升、培训机会等方面予以倾斜^[4]。同时,要组织榜样事迹报告会、经验交流会等活动,让榜样的经验得以推广。还要建立榜样跟踪培养机制,帮助其持续进步。通过这些措施,形成学习先进、争当先进的良好氛围。

3.4 优化服务流程和环境

3.4.1 简化服务流程

对现有服务流程进行全面梳理和优化改进,精简不必要的环节和手续,提高办事效率。要运用流程再造的理念和方法,打破部门壁垒,实现跨部门协同办理。积极推行“一窗受理”服务模式,让群众在一个窗口即可办结相关业务。同时,要建立流程优化长效机制,定期收集服务对象的意见和建议,持续改进服务流程。还要加强流程标准化建设,确保服务规范统一。通过这些措施,为群众提供更加便捷高效的服务体验。

3.4.2 改善服务环境

加强服务场所的硬件设施建设,打造舒适整洁的服务环境。要注重服务场所的功能分区和动线设计,确保各区域布局合理、流线顺畅。在环境布置上要体现人性化理念,配备必要的便民设施,如等候休息区、饮水设备、无障碍设施等。同时,要加强环境卫生管理,保持场所整洁有序。还要注重服务环境的细节优化,如提供老花镜、书写工具等便民物品。通过这些措施,为群众创造温馨舒适的服务环境,提升服务体验。

3.4.3 利用信息技术提升服务水平

积极引入信息化技术手段,如电子政务平台、自助服务终端等,推进服务流程的智能化和自动化。要加快业务系统的整合升级,实现数据共享和业务协同。推广使用移动办公、远程受理等新型服务方式,拓展服务时空范围。同时,要加强信息安全管理,确保系统稳定运行和数据安全。还要注重提升服务人员的信息化应用能

力,定期开展信息技术培训。通过这些措施,不断提高服务效率和质量,满足群众日益增长的服务需求。

4 案例分析:北京市海淀区政务服务中心“微笑服务”改革实践

北京市海淀区政务服务中心在“放管服”改革背景下,实施了为期两年的“微笑服务”专项提升行动。该中心创新培训模式,采用“情景模拟+角色扮演”方式,组织窗口人员深入体验办事流程,增强服务意识。同时建立“三方评价”考核体系,将服务对象评价、暗访评估和专业考核相结合,并将结果与绩效晋升挂钩。

为缓解工作压力,中心引入专业心理咨询服务,开设减压设施,定期开展团队建设。通过“一窗通办”改革,将26个专业窗口整合为12个综合窗口,配备智能排队系统和自助终端设备。

改革后,中心服务面貌显著改善,工作人员服务意识和业务效率明显提升,群众满意度位居全市前列。其创新的“事前体验培训+事中综合服务+事后多维评价”管理模式,为各地政务服务中心提供了可复制的成功经验,证明了系统化、人性化的管理创新能有效激发工作热情,提升服务质量。

5 结束语

提升窗口服务人员履职能力是一项系统工程,需要从培训体系、考核机制、工作氛围和服务环境等多方面协同推进。通过科学有效的管理措施,能够显著提升服务人员的专业素养和服务水平,进而提高公共服务质量和效率。未来应持续探索创新路径,将新技术与人性化管理相结合,推动窗口服务工作不断优化,为人民群众提供更加优质高效的服务体验,助力服务型政府建设迈上新台阶。

参考文献

- [1] 赵谦. 巴中市政务服务窗口效能建设的问题与对策研究[D]. 电子科技大学, 2025.
- [2] 党旗. 贵州省黔南州政务服务中心服务体系优化研究[D]. 贵州民族大学, 2022.
- [3] 朱喜祥. 成都市青白江区政务中心服务能力存在的问题及对策研究[D]. 电子科技大学, 2022.
- [4] 刘倩. 优化窗口服务人员管理模式[J]. 人力资源, 2020, (20): 36-37.

作者简介: 李晓泽(1978.11—), 性别: 男, 民族: 汉, 籍贯: 河南省新野县, 学历: 本科, 职称: 人力资源管理师, 研究方向: 人力资源管理。