

县政务中心房管窗口工作体会 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/502/2021_2022__E5_8E_BF_E6_94_BF_E5_8A_A1_E4_c25_502579.htm 弹指一挥间，来行政服务中心工作已快三年了，对窗口工作有了切身的体会和深深地感悟，看似轻松的窗口工作干起来其实真不容易，要想做得好，必须得下功夫才行。说到这个功夫，自然就想起了中华瑰宝武术，练武术，讲究个基本功，这基本功不扎实，再怎么练，也就是花拳秀腿。在窗口工作，也和练武似的，离不了基本功。这窗口基本功要练不好，看来只有“下岗”了。“坐如钟，行如风，卧如弓”是练好武功的基本要求，照此也依葫芦画瓢总结出三点窗口工作的基本功：第一个基本功是“坐功”，这是基本要素，就是要坐得住。一天8小时要坐的满满当当，端端正正，随时迎接着每一位来窗口办事的群众。如果坐不住，群众来办事找不到人，那窗口也是形同虚设了。窗口的规则多，如不能无故离岗，不能随便窜岗，不能吃零食聚众聊天等等，可说是“十项纪律八项注意”，但必须耐住性子遵守纪律，这可是关系到单位、政府形象问题，马虎不得。如果这“坐功”没练好，那下面的功夫也别练了。不过，回头审视自己一下，这“坐功”练得虽没登峰造极，也可列入大侠之列了。第二个基本功是“轻功”，这是必要条件。变通理解就是业务水平要高。窗口就是给群众办实事的，对工作人员的业务水平要求比较高，不仅要熟练，动作要快，而且要求准确无误。如果群众来办事了，我们的窗口工作人员对业务不熟练，办事慢慢腾腾，失误连连，那不仅给群众带来麻烦，为单位抹黑，而且与中心提出的

口号“便民，高效，廉洁，规范”也是相违背的。要做到业务水平高，平时一定要注重学习，不仅是埋头学习业务知识，也要与国家的法律、法规，相关的条例、条款结合起来学习。综合素质提高了，业务水平自然水涨船高了。第三个基本功是“笑功”，这是充分条件。中心给我们每一位工作人员发的工作牌后面有一个小标语：“今天你微笑了吗？”，我觉得这个特别好，每天一上班我就能看到这行字，它时时的提醒我，抛掉不良的情绪，微笑，微笑再微笑。其实微笑也是个学问，什么样的微笑最美呢，专家论证说上下露出八颗牙齿的微笑最美，自己曾经对着镜子试着露牙，可不是露多了，就是露少了，露得刚刚好，笑得又太机械，真难呐！想来过于形式化的行为如果没有内心需求支撑，那是没有感情的。所以只要是发自内心的、真诚的微笑，我认为就是最美的，只要它是适度的，和露出牙的数目关系不大。微笑着坐在窗口，会让办事的群众觉得很亲切，密切与群众关系的同时也会让自己的工作更好地开展。温家宝总理说过这么一句话：“我相信13亿中国人民微笑着面对世界，全世界人民也会微笑着对待中国。”而我所能响应温总理的，就是立足眼前，向前来窗口办事的群众微笑，我相信来窗口办事的群众也会微笑着对待我。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com