

搞好优质服务努力提高接待工作水平秘书资格考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E6_90_9E_E5_A5_BD_E4_BC_98_E8_c39_517080.htm

政务接待是连接上下关系的纽带，是沟通左右的桥梁，是保证政务工作顺利开展的有效途径。政务接待工作是各级党委、政府工作的重要组成部分。作为区委、区政府政务接待办事机构，如何适应区委、政府工作需要，为领导、群众、来宾提供优质服务，我的体会是：应努力做好“三个围绕”来实现优质服务。

一、围绕接待抓服务，争创“优质”品牌

第一、争创精细品牌。接待工作无小事，每个环节、每个细节都要考虑周全。要根据活动日程，遵循接待流程，精心编制接待方案，有序搞好活动组织；把握接待工作特点，提前制定工作方案，妥善办理接待细节，做深、做实各项接待要素，确保接待工作“零失误”。要始终坚持把“规范接待管理、提升接待水平、争创服务品牌、展示地方风采”作为接待工作思路，把“让来客满意、让领导放心、让群众称赞”作为接待工作追求目标。

第二、争创精致品牌。如果说接待工作成败在细节，那么接待工作的形象在精致。要创新接待服务手段，在服务态度上，热情真诚；在服务方式上，讲求实效，注重安全、卫生、舒适。常规接待，细致入微，高效周到；大型接待，科学运筹，精心组织，力争每次接待都能成为成功典范。

第三、争创精干品牌。接待工作的质量，重要的因素取决于工作人员素质。要加强队伍建设，不断提高工作人员素质和队伍整体素质。拟定学习内容，讲求学习方法，保证学习效果。讲求工作作风，提倡立说立行、逐项落实、精干高效。讲求

工作水平，力争出手事达较高标准。采取“走出去观摩、请进来指导、挤时间充电”等方式，形成“学、比、赶、超”的竞争态势。努力建设一支“政治坚定、作风优良、精明能干”的接待工作人员队伍，力争使每位工作人员具有较好的交际能力、较快的反应能力和较强的组织能力。

二、围绕接待抓协调，树立“优质”理念

一是对内协作为贵。每次大型接待任务都要由各个部门共同完成，这就需要通力配合。要教育职工牢固树立全局意识、中心意识、形象意识。团结协作，统一行动；补台不拆台，竞争不嫉贤。努力营造同心协力、和衷共济的共事氛围。

百考试题提供

二是对外和谐为贵。接待工作是为地方经济和社会发展服务的，同样，也需要宽松的工作环境。要适时主动向上级机关请示汇报，积极争取区委、人大、政府、政协领导以及上级主管部门的更多关怀；积极争取区直各部门、乡镇的更多支持和帮助；加强与接待经营业主的联络，积极争取他们的更多配合，努力营造良好的接待工作外部环境。

三是对客印象为贵。为宾客提供优质的服务是接待工作的主线。要坚持把接待工作定位为对外展示地方形象的“窗口”的思想不动摇，以方便客人为宗旨，充分满足来客活动意愿，达到宾客来访目的，让来客留下“宾至如归、留连忘返”的良好印象。

三、围绕接待抓管理，把好接待关

一要把好接待流程关。应根据来宾的地位、身份确定相应的接待规格，严格按照接待流程运作；坚持来客接待报告制度、来客接待方案审批制度；加强与相关单位的配合，搞好接待衔接。

二要把好接待成本关。立足实际，合理安排，优化方案，突出地方特色，体现地方风情，推介地方绿色食品（饮品），宣传地方支柱产业。厉行节约，

点滴做起，力争做到务实、节俭。三要把好廉洁自律关。严格遵守政治纪律，不信谣，不传谣，不造谣。不该说的不说，不该去的不去。严格遵守廉政纪律，遵守财经制度，遵守廉政规定。严格遵守工作纪律，兢兢业业，任劳任怨。F8F8"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