

濮阳市市场监督管理局

组织举办窗口文明礼仪培训活动

窗口是密切联系群众的桥梁和纽带。为进一步强化窗口作风建设，切实提高服务效能，9月30日上午，濮阳市市场监督管理局在一号会议室组织开展窗口文明礼仪培训活动，市城区登记注册窗口、315举报中心窗口工作人员参加了此次培训活动。

会上，登记注册科科长董杰勤分别从登记注册窗口优质服务规范、12315机构日常文明用语规范、12315机构工作人员行为规范等三个方面，重点从登记注册窗口服务态度规范、服务语言规范、服务行为规范、服务效能规范、服务行为规范、服务设施规范、服务纪律规范、服务监督规范等8个具体细节和12315机构规范用语、禁忌用语、12315电话接听规范用语、12315机构工作人员行为规范等4个具体问题，对窗口人员进行了培训，要求窗口人员在日常接待中，要力争做到“四心、四声、四个一样”，即：接待群众热心、听取情况细心、解答问题耐心、为民办事诚心；来有迎声、问有答声、走有送声、处理结果有回声；对干部与群众一样、生人与熟人一样、有理与无理一样、初访与复访一样。

通过此次培训，提高了全体窗口人员的礼仪素质，使大家了解和掌握了一定的文明礼仪服务知识。同时要求各窗口人员在以后的工作中要不断加强自身学习，改进工作作风，

改善窗口服务形象、密切与广大群众的关系，将文明服务、优质服务落实到日常的行为规范中去，为更好地规范服务行为，切实提升服务水平和窗口形象。