

# 最新信访体会启示(汇总5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 信访体会启示篇一

新修订的《信访条例》自始至终都贯穿着“畅通信访渠道”这条主线。贯彻《信访条例》，畅通信访渠道，就必须从信息公开透明、渠道高效便民、人员诚实守信等多方面做好工作。首先要坚持以人为本，做到依法、文明办理信访事项。要从体制、机制、职能上去研究问题。办理人民来信要及时、有效，确保民意、民情、民智顺畅上达领导机关。接待群众来访要充分体现人性化，要继续开展“文明接待室”创建活动，有条件的地方还要开展联合接访工作，使接访工作达到“谈清问题、讲明政策、解疑释惑、理顺情绪、化解矛盾、尽快返回”。其次要健全和完善信访工作考核评价体系，用平常心善待信访群众。改变以“三访”的发生率为重点管理的主要依据的评判办法，形成既有利于正常有序信访，又有利于保护基层干部积极性的良性工作机制。尊重和保护信访人的合法权益，对信访人权益受到侵害的，要追究有关人员的责任。第三要充分发挥社会各阶层在信访工作中的作用。加强与社会各阶层的沟通联系。积极探索依托社会团体、法律援助人员、机关专业人员、社会志愿者、行业协会、群众自治组织，参与接访、化解纠纷活动的机制，努力使接待工作做到贴近生活、方便群众。第四要实现信访信息系统互联互通共享。鼓励和引导信访人以来信、来函、来电、发电子邮件等方式为主反映问题，减少人员往返，降低信访成本。同时，方便信访人查询有关信访事项。

## 二、必须创新工作机制

做好信访工作，必须建立和完善办信、接访、督查《工作规则》。必须建立和完善相应的工作制度和办法。必须坚持具有浙江特色、富有时代特征的一整套切实可行的制度和机制，才能整体联动，工作规范，有效运转，切实解决好群众反映的信访问题，维护好社会稳定。首先要深化“枫桥经验”，健全灵敏有效的信访问题排查调处机制。坚持条块结合、上下联动，健全多层次的情报信息网络，做到信访问题早排查、早发现。推广嘉兴等地综治、司法、信访联动机制，构筑基层化解矛盾的平台，充分信任和依靠基层干部把农村信访主要问题化解在县以下基层。其次要进一步完善领导下访、重点地区管理等行之有效的工作制度。在总结省领导下访制度经验的基础上，不断完善，长期坚持，持之以恒。要在思想认识上再深化，方式方法上再深化，工作作风上再深化，更加注重工作实效，采取走访、约访、专题调研等多种形式继续开展省领导下访活动。完善信访奖惩办法，将信访工作绩效纳入公务员考核体系。第三要建立信访事项办理、复查、复核三级终结制度。借鉴江苏省宿迁市等地先进经验，通过宁波市的试点，制订具体的实施办法，实行信访办理、复查、复核三级法定终结，体现行政公正和行政效率的协调一致。对重大、复杂、疑难信访事项引入听证、公示等制度。第四要积极探索律师参与信访接待的工作机制。要选派政治素质高、业务能力强的律师参与领导下访活动，同时，定期、轮流到信访工作机构参与群众来访接待工作，为来访人提供法律、法规方面的咨询服务。此外要继续完善与《信访条例》相适应的工作程序和工作制度。

### 三、必须强化工作责任

标本兼治，各负其责、齐抓共管”的信访工作新格局。统一领导就是党政统一领导；部门协调就是信访部门发挥协调作用；统筹兼顾、标本兼治是总体要求；各负其责、齐抓共管是要达到的目的。在这个工作格局中，信访部门要充分发挥主体作用。其次要坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则。“属地管理、分级负责”，就是强调信访问题以事发地

处理为主；“谁主管、谁负责”，就是强调“主管”责任，由谁主管的信访事项，就由谁负责处理到底。一般信访问题的处理要先“块”后“条”，垂直管理系统的信访问题，以“条”为主，由该垂直管理部门负责处理。根据上述原则，对群众上访反映的问题要做到“五个不出”：该乡(镇、街道)一级解决的问题，不出乡(镇、街道)；该县(市)一级解决的问题，不出县(市)；该省一级解决的问题，不出省(区、市)；该部门和企业解决的问题不出系统。层层落实责任制，努力将当前信访问题化解在县(市、区)以下基层。第三要采取多种形式落实信访责任。要建立重大信访事项包案制，凡是越级来省去京集体上访的重大信访问题，省信访局统一交办，由市县党政“一把手”包案处理，限期上报处理意见；要建立信访办结落实制度，完善以抓好受理、交办、协调、督办、反馈等环节为重点的办结落实制度；要健全督查、督办工作制度，完善信访督查专员制度。重点突出监督、检查、情况报告和通报等职能，及时了解处理情况，把好结案的质量关。第四要向张云泉同志学习。带着感情去做信访工作，带着热情去做信访工作，带着真情去做信访工作。“多为领导分忧，多为百姓解难，多为基层干部说句公道话”。对信访工作有一份热心，对弱势群体有一颗爱心，处理信访问题要用心。

#### 四、必须维护信访秩序

一个好的信访秩序，不仅是确保社会稳定、构建和谐社会需要，也是维护信访人自身权益的需要。这次《信访条例》的修订，充分体现了“既要有效保护人民群众的合法权益，又要建立良好信访秩序、确保社会稳定”的基本要求。要有效的维护上访群众的合法权益，就必须同时建立良好的信访秩序，实现“维护权益”与“维护秩序”的统一。首先对上访群众开展《信访条例》的宣传和法制教育。向信访群众广泛宣传信访过程中的围堵、冲击国家机关、拦截公务车辆等六种禁止性行为，明确告知扰乱信访秩序的法律后果。教育和引导上访群众做到文明、理性的上访。其次要建立健全重大信访事项的紧急报告制度。对可能或已经对某一地区的政治、经济和

社会生活造成一定影响的重大、紧急信访事项，各地、各部门的信访工作机构，要按照有关规定，详细制订重大、紧急信访事项报告制度。第三要由公安、信访部门共同研究建立处置无理上访行为协调联动机制，依法追究违法信访人员的责任。要进一步完善各类《处置预案》，及时处置在国家机关办公场所周围聚集滋事、滞留，围堵、冲击国家机关，拦截公务车辆等非正常上访行为。真正做到“有理上访热情接待，无理上访及时劝解，违法上访依法处置”，敞开大门，善待信访群众，维护秩序，共建和谐社会。

## 信访体会启示篇二

遵照组织安排，到县信访局挂职锻炼业已四月，其间跟随局领导及同事一道接访劝访、转办交办、实地调查，做事不多，收获不少，真可谓受益非浅，体会更深。现作自我小结如下：

一、信访政策规定详尽，条条直指“依法按政策”办事。

信访工作，是社会动态的“晴雨表”和“风向标”，较其它业务工作而言，更有其特有的复杂性和极强的政策性。要做好信访工作，仅有真心和热情是远远不够的，必须通晓党的政策、法律法规，必须具有较高的政策理论水平，并懂得把握时机，正确运用行政、法律等有效资源。

“工欲善，必先利其器”。作为信访战线的一名新兵，初来乍到，我只能一切从头学起，充分利用工作闲暇，认真学习《信访条例》、国家政策以及相关的法律法规，并主动向局领导和同事请教。通过学习和求教，我对信访工作及其重要性的认识有了很大提高，政策理论水平和群众工作能力也有了较大提升，因而在较短的时间内能较快地进入工作角色。

二、信访事项点多面广，件件关乎群众利益。

群众利益无小事，民情就是火情！人民群众来信来访，不论

是个体还是群体，大多是认为其权益受到侵害，请求政府为其主持公道，帮其解决问题，或向政府提出意见建议。信访事项，主要集中在企业改制、优抚救济、劳动社保、土地征用、拆迁安置、涉法涉诉等等方面，除个别别有用心外，几乎每一件都关系到群众切身利益。而且在现实生活中，确有部分信访事项是因为少数部门工作人员方法简单、作风不实、执行政策不到位造成的。

对此，作为一名信访工作者，尽管只是挂职锻炼，但我能深深感到信访工作不依法不行，对群众没有感情也不行，必须学会换位思考，要设身处地为百姓着想，特别是对那些弱势群体、困难群众更要真心实意地为他们办实事办好事。xx年底，万安镇吴田村张xx与丈夫一起来到信访局，反映其母亲患有精神病，父亲患有严重的癫痫病，入赘上门的丈夫又是面部严重残疾，女儿尚在小学读书。她自己近期又因身体不适到市医院就诊，被诊断为先天性心房缺失，亟需转到上级医院手术治疗，仅医疗费就要10多万元。这使原本贫困的家庭更是雪上加霜，高额的医疗费又在何处？每每说到伤心处，张xx禁不住声泪俱下。此情此景，实令人揪心，更令人关切。接访过程中，我们除了尽力安慰，同时还引导他们向妇联、民政等有关部门申请援助，并立刻着手办理，呈请分管领导批示，及时转办，以求尽快为其解决困难。

### 三、信访工作事无巨细，桩桩连着政府与百姓。

信访部门是反映社情民意的窗口，是党和政府联系群众的桥梁和纽带。信访工作者作为具体实施者，必须始终坚持做到当好党委政府的代言人，当好群众信访的代理人，当好社情民意的代表人。要做好信访工作，还必须始终坚持做到察民情、听民声、解民疑、释民惑、排民扰、解民难。具体而言，就是要坚持做到：针对群众反映的每一个诉求，要从法律和政策上认真负责地解释清楚，让群众听得明白，不能含糊其辞，更不能一推了之；对符合政策规定的，要及时协调有关部门尽快解决；对过高无理要求的，要敢于亮明态度，并主

动做好教育疏导工作。在实际工作中，还要坚持做到把处理群众信访问题的过程当作思想教育和政策法规宣传的过程，帮助群众了解实际情况，了解党和国家的方针政策和法律法规，了解各方面为解决问题所作的努力，引导群众正确处理个人利益与集体利益、局部利益与全局利益、当前利益与长远利益的关系，从而自觉维护改革发展稳定的大局。

随着时间的推移，我越来越感悟到信访工作这种桥梁和纽带作用，因而从日常接访劝访、转办交办，乃至实地调查，每一次、每一项具体工作，我都努力做到尽心尽力、尽职尽责，绝不能因一己之过、一时疏忽而影响工作大局、影响党群关系、影响政府公信力。

尤其是随着信访工作实践的日益增多，我多次参与了接待处理反映农业“六湖改制、原新光厂棚户区改造、官太移民安置点拆违等几件群体访、重复访事件。其间，我主动迎前，热情接待，积极协助领导和同事做好对上访群众的解疑释惑、疏导化解工作；同时注意维护好党和政府的尊严，维护好党与人民群众之间的血肉联系，力争为我县的和谐稳定发展贡献自己一份微薄之力。

四、信访干部从上到下，人人勤政廉政，亲力亲为。

县信访局上自局长、下至工作人员，包括司机、见习大学生，一共只有8人，任务之繁重，工作之辛苦，不言而喻；且无权无利，甘于清贫，更是令人敬佩！尤其是局领导对工作高度认真负责亲力亲为、其他同志勤勤恳恳任劳任怨始终如一的崇高精神深深地感染了我，让我学到了很多——不仅仅是做事，更多的是做人！

总之，在县信访局挂职锻炼四个月，我一直坚持把它当作一次学习、锻炼的机会，当作充实自己、发展自己的难得机会。事实证明这四个月我收获太多、且受益无穷。非常感谢组织上给我提供这样一次难得机会，同时也衷心感谢信访局领导

及同志们对我的关心和帮助！

## 信访体会启示篇三

根据市委组织部的安排，我于20xx年3月8日到信访局报道，正式开始挂职锻炼。在挂职的一个月时间里，我抱着努力学习业务知识，拓宽思想领域，不断提高自身的政策理论水平和处理解决各方面问题的能力的态度。遵守信访工作制度，认真学习了《信访条理》和相关法规、方针、政策。在各位领导指导下，在同事们之间的相互学习帮助下，使我迅速的进入了工作角色，现将近期工作感想汇报如下：

### 信访工作认识方面

在原单位我是搞业务工作，工作比较单一，接触面比较窄，认为信访工作就是“一张报纸一杯茶”人民群众来了”聊聊天”。只要把上访人员劝回家工作就完成了，工作轻松，无压力。但通过一个月的学习使我深刻的体会到“信访工作是维护党和政府形象，正确执行党的方针政策，紧密联系群众，维护和实现广大人民群众利益的基础工作，是为党委、政府提供决策依据基础工作”。同时也使我认识到信访工作人员必须具备心系群众，事实求是，不怕吃苦，勇于奉献的精神，还必须本着群众利益无小事的态度；以对党和政府高度负责的政治责任感，千方百计、尽职尽责地把群众的事办实办好的态度，全心全意为群众服务，才不愧为一名合格的信访工作人员。

工作方面 由于初到信访局学习，工作没有经验，遇到问题我抱着认真学习，积极参与的态度，来锻炼自己，提高自己政策水平和综合素质。

刚到信访局学习的第三天，就遇到一起集体上访事件，原昌吉市养护队于10名退休职工反映由于单位的改制过程中，没有为其缴纳养老统筹，医疗保险，且现在工资很低，使他们

晚年的生活没有保障，他们情绪激动，强烈要求政府予以解决。针对此事如果解决不慎将有可能引起集体越级上访，不仅影响到昌吉市党委和政府的形象，且影响到了党和人民群众的血肉联系。市信访局工作人员热情接待，积极的作了解释工作，稳定住上访人员的情绪，并答应上访群众以最快的速度调查处理解决此时。后经党委政府研究有市领导保案限期解决，才使上访群众满意而归。通过这起案件，使我深刻认识到信访工作在维护社会稳定工作的重要性，同时也感到，接待和处理人民群众的来信来访，最根本的一条是要把人民群众当成亲人。对来访者努力作到“四个一样”，既：对初访者要象熟人一样，对重访者象朋友一样，对老弱病残者象亲人，对提出问题建议者象客人一样，才能拉近距离，融洽解决问题。还要作到两个换位思考，既接待群众来访时，自己和群众换位，要设身处地的理解群众的难处，处理信访问题时和领导换位思考，要考虑到我们是代表党和政府解决群众问题的，要兼顾到国家、集体、个人三者的利益，一言一行要体现出党和政府对待人民的感情。在信访局挂职学习的一个月期间，我遇到了许多以前在工作中没有接触过棘手、辣手的事在这里就不一一例句了，但通过这许多棘手、辣手的事有使我学到了很多知识，明白了许多道理，也使我明白今后在学习中应该努力的方向，现归纳如下：要业务精通，知识面广。作为信访工作人员，不仅要熟知信访工作的业务知识，更重要的是要不断学习掌握现行的国家方针政策，法律法规、条例，尤其要认真学习好邓小平理论中的建设有中国特色的社会主义理论，学习社会主义市场经济学。与中央的发展思路保持一致，紧紧围绕中心开展工作，努力使自己成为信访工作的内行。

工作要细心、谨慎。就是在具体的工作中，要谨慎小心地处理好每一件事，作到滴水不漏。要始终保持清醒的头脑，做明白人，办明白事。对说不清、道不明的问题，要多请示、多汇报有关领导，特别是在反映有关经济问题上，一定要按原则，按政策规定办事，不能随意变通，不能上有政策，下有对策。对群众提出的较难回答的问题，切忌轻易表态，自



作主张，发表与现行政策不一致的意见。对不清楚的事，宁可不答，或咨询后再答，也不可凭感觉回答。对人，遇事要宽容，有气量。由于上访群众中有素质高低之分，有性格差异之分，难免有情绪激动，难以控制的人员，因而有时难免要受一些气，有时还要被人不理解，挖苦、讽刺。这就需要我们要有忍辱负重的精神，要在“忍”字上下工夫。还要及时的调节自己的心态，不可把上一件事或前一天的情绪带到下一件事或第二天去。每一天都要调整自己有一个良好的心情面对上访群众。做事要求真务实，为民办实事。在工作中要扎扎实实，要克服思想上的片面性，正确认识和处理形式与内容、分清当前与长远、小事与大事的关系，坚持作到摸实情，讲实话，重实干，用唯物主义辩证法指导工作，用求真务实的态度抓工作落实，真正作到为民办实事。经过近一个月的锻炼学习，我对信访工作有了初步的了解，对信访工作的重要性也有了更加深刻的认识，同时也提高了对各类信访事件的处理能力。在学习期间，市信访局工作人员严谨、负责的工作风，为我树立了良好的学习榜样，同时我也深深的感受到了自身理论水平和工作能力的不足和差距。我有信心在以后挂职期间更进一步严格要求自己，虚心学习，努力实践，在完成本职工作的同时，将自身的政治修养和工作能力提高到一个全新的水平。

## 信访体会启示篇四

\_\_年度，我调入本单位以来，在各位领导的精心指导和各位同事的关心帮助下，认真学习政治理论和文化业务知识，时刻用规章制度约束自己的言行，认真履行岗位职责，尽己所能，兢兢业业地做好本职工作，较好地完成了各项工作任务。

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。

一是不断加强政治理论学习，全面提升自身素养。我坚不断加强政治理论学习提升自身素养持以科学发展观为指导，以提高自身素质为目的，提升能力水平为目标，把学习放在首

位，不断提高自身的思想政治素质和业务工作水平，正确深入的开展理论学习，深入领会其精神实质，增强了政治敏锐性，通过学习信访工作规章制度，学习上级部门有关信访工作的各种文件及会议精神，学习文秘工作的基本基础知识，学阅机关其他部门一些高质量的文秘工作材料，掌握了文秘工作的一般程序和步骤。通过学习，使我熟悉了信访工作的方法和常识，具备了文秘工作的基本素养，文秘工作能力有了较大的提高。

二是认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。

在工认真履行岗位职责，努力完成本职工作任务。履行岗位职责作上，我能克己奉公，服从领导安排；能热情接待来访群众，及时办理日常事务，尽力做好本职工作；能严格按照单位的规章制度办事，遵守作息时间和值班制度，履行岗位职责，能根据自己工作实际，认真收集各项信息资料，能比较准确地了解掌握单位的工作开展情况，分析自身工作存在的主要问题，及时总结梳理，科学的统筹本职工作，能够按时完成任务。半年来，起草各类文秘材料43份，收发文件166份，整理文书档案33册，参与接待群众来访31次，深入乡镇部门调处信访事项4次，顺利完成了对县直17各部门的目标责任考核。

三是增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。

在增强自身修养锻炼，养成文明健康的生活习惯。修养锻炼文明健康的生活习惯生活上，我能够很好将自己融入集体，尊重领导，团结同志，严格约束自己的言行，时时刻刻以一名党员、一名干部的身份提醒自己，自觉维护单位和自身形象。能主动和同事沟通交流搞好关系，乐于帮助同事，能充分发挥自身特长，积极参与单位上的各种文化娱乐活动。

总之，一年来我在学习、工作、生活上取得了一定的成绩，也还存在着不足之处。一是对信访工作总体熟悉程度不是一是够深；二是二是对文秘工作掌握不够全面，公文写作能力

还有待二是进一步加强;三是作为办公室工作人员,对单位内部工作开三展梳理和衔接作用发挥不充分。这些问题我将不断加强学习,及时改进。希望在今后的工作中,各位领导和各位同事不惜赐教,及时指正,我将以更加饱满的工作热情,刻苦学习,加倍努力,力争取得更大的进步,更好的成绩。

## 信访体会启示篇五

国务院总理温家宝签署第431号令,颁布了新修改的《国务院信访条例》。新《信访条例》从今年5月1日起实行。《信访条例》的颁布实施,对于加强和改进新形势下的信访工作,密切党和政府同人民群众的联系,保护信访人的合法权益,维护正常的信访秩序,促进依法行政,构建社会主义和谐社会将发挥重要作用。

### 一、畅通信访渠道制度。

信访渠道是连接政府与群众的重要桥梁。老百姓说,信访不通,上层耳聋;信访不复,百姓在哭;信访不查,贪官不怕。条例规定了五条信访渠道:1.书信;2.电子邮件;3.传真;4.电话;5.走访。新条例规定,利用现有各级政府政务网络信息系统建立全国信访信息系统,并实现上下级政府互联互通,既有利于信访人查询信访信息,也有利于上级政府信访机构及时了解、指导和督办重要信访事项。

### 二、信访事项的提出制度。

1. 信访人的权利和义务。信访人主要有7项权利和5项义务。  
权利: 1. 信访事项提出权(信访权); 2. 不受报复权(要求保密权); 3. 请求复查权; 4. 了解权(要求答复权); 5. 申述权(对处理不服的可以向法院提起行政诉讼); 6. 反映重大、紧急信访事项权。 7. 接受奖励权(提出的建议对党和国家有重大贡献)。  
义务: 1. 遵守提出程序的义务; 2. 如实反映情况的义务; 3. 遵守禁止性行为的义务; 4. 遵守上访程序的义务; 5. 执行行政机

关处理决定的义务。

2. 信访人的信访对象和信访内容。信访人对下列信访事项可以向有关行政机关提出：第十四条规定可以对信访人对下列组织或人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项。信访对象是五类组织或工作人员：一是行政机关及其工作人员；二是法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；三是提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；四是社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；五是村民委员会、居民委员会及其成员。信访内容是：反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为。“不服工作人员职务行为”主要是指信访人不服工作人员职务行为侵害了信访人的合法权益的行为。

3. 信访人的信访方式。第十六条规定信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。第十七条信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。有关机关对采用口头形式提出的投诉请求，应当记录信访人的姓名(名称)、住址和请求、事实、理由。

### 三、信访事项的受理制度。

第一、明确受理机关。县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按下列方式处理：一是信访人向一会两院(人大、法院、检察院)提出的，交由“一会两院”办理；二是向本级政府及其工作部门提出的，交本级政府及其工作部门办理；三是向下级政府及其工作部门提出的，交下级政府及其工作部门办理。特别要

提到是，第二十一条第三款规定：信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。这里讲的是“直接转送”，有权处理的行政机关，而不是“逐级转送”。转送时抄送“下一级”人民政府信访工作机构。这样规定减少了中间环节，缩短了办理时间。“下级”和“下一级”是两个不同的概念。

第二、明确职责要求。对符合本条例第十四条第一款规定并属于本级机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。有关行政机关收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场书面答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人。

有关行政机关应当相互通报信访事项的受理情况。第二十三条还规定，行政机关及其工作人员不得将信访人的检举、揭发材料及有关情况透露或者转给被检举、揭发的人员或者单位。过去信访的弊端大都是“不规范”所致。如：层层批转，以致“把秦香莲的申诉批转给陈世美阅处”。致使信访人受到打击报复。

信访条例学习心得内容显示中府接到报告后，应当立即报告上一级人民政府；必要时，通报有关主管部门。各级各类信访机构如果互不通气，以致一个信访人可以就一件事向十个部门信访，十个部门可以对同一件事给当事人作出十个不同答复；有关负责同志批阅信访无一定标准，一个批示可以吊起千万人的胃口，解决一件信访可以引出千百件信访。

认真学习和贯彻落实好国务院新《信访条例》，必将对密切党和政府同人民群众的联系，保护信访人的合法权益，维护信访秩序起到良好作用。