

# 2023年事业单位工作总结报告(实用8篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 政务礼仪培训心得体会篇一

政府办公室是一级政府的参谋部。办公室工作要做到始终保持共产党员的先进性，认真做好新形势下的政务服务工作，就必须以学习为基础，以实践为关键，以促进发展为目的，以群众满意为核心，结合党员队伍中存在的突出问题，着力加强思想建设、能力建设和作风建设，真正把先进性体现到政务服务的全过程之中，落实到推动全县经济社会跨越式发展的具体工作之中。

### 一、坚持学以致用，在工作理念上体现先进性

必须坚持理论联系实际，在学以致用、指导实践上下功夫，紧密结合工作中出现的新情况、新问题，紧密结合人民群众的利益和愿望，用科学的理论推进事业发展，用先进的理念推动工作开展。

(一)以科学的发展观统领政务服务工作。树立和落实科学的发展观，是学习实践三个代表重要思想的具体体现，而学习实践三个代表重要思想又是保持共产党员先进性教育活动的主线，因而办公室首先必须以科学发展观统领政务服务工作。针对当前部分党员把科学发展观与加快经济发展对立起来、而冲淡经济发展主题的倾向、只注重经济增长，而忽视社会发展和关心群众生活的倾向。我们在政务服务工作中，首先是要把促进经济发展摆在更加突出的位置上。当前，攻

坚破难、加快发展仍是我县需要重点解决的课题，我们要认真研究加快经济发展的新举措、新办法，努力创造有利于发展的良好政务环境，把各方面加快发展的积极性保护好、引导好、发挥好，为实现我县经济的跨越式发展服好务。其次是要坚持把人民群众的根本利益作为我们一切工作的出发点和归宿。办公室党员的先进性要体现在把心操在基层，把劲使在基层上，济民困，解民忧，支持和帮助群众致富，为广大人民群众服好务。第三是要按照五个统筹的要求，加快推进政府职能转变，进一步强化政府的社会管理和公共服务职能，促进城市和农村、经济和社会的协调发展，为构建社会主义和谐社会服好务。

（二）以正确的政绩观规范政务服务工作。正确的政绩观实践着科学的发展观，引导着我们的政务服务工作方向。办公室的同志在工作中必须坚持用是否造福百姓，惠及社会作为考量政绩的出发点，用是否为官一任，发展一方来分辨政绩的虚实性，用是否遵循规律，求真务实来识别政绩的可靠度，用是否造福于民，取信于民来检验政绩的含金量，防止和克服急于求成、急功近利，只追求政绩的心态和做法，始终把正确的政绩观贯穿于政务服务的全过程。必须在践行三个代表、抓好三项建设（班子建设、队伍建设、党的建设）、履行三项职能（审核把关、督查落实、跟踪调研）、搞好三个服务（为领导服务、为基层服务、为群众服务）等方面尽最大的努力，创最佳的业绩，求最好的实效。

（三）以坚定的群众观指导政务服务工作。密切联系群众是我党的优良作风和政治优势，也是办公室必须坚持的根本工作路线。以坚定的群众观指导政务服务工作，就是要始终牢记全心全意为人民服务的宗旨观念，始终保持对人民群众的深厚感情，真正把服务群众当作自己第一职责，把政务服务工作同维护好、实现好、发展好最广大人民群众的根本利益紧密结合起来，把权为民用，情为民系，利为民谋和以人为本的要求贯穿到整个服务过程中。就是要坚决克服脱离群众、高高在上、缺乏群众感情的官僚主义倾向，摒弃特权思想，

在政务服务工作中切实摆正位置，做到传达领导意图不是作指示、协调各方工作不是下命令，调查处理问题不是当钦差，反映基层要求不是施恩惠。就是要体察民情，反映民意，凝聚民心，集中民智，在审核把关、跟踪调研、督查督办、处理来信来访等各项业务工作中都自觉体现宗旨意识，在权力所及、力所能及的范围内尽可能为老百姓多办好事、多办实事。

## 二、提高服务能力，在工作水平上体现先进性

服务能力的高低，从根本上决定了政务服务工作的质量和效率。当前，我国正处于经济发展的战略机遇期和社会调整的矛盾凸显期，在我们的政务服务工作中新情况、新问题层出不穷，这就要求我们必须适应新形势新任务的要求，在实践中不断掌握新知识、积累新经验、提高新能力，努力创造一流的服务水平。

（一）提高依法行政的能力。推进依法行政、建设法治政府是各级政府面临的一项十分重要而紧迫的任务，办公室作为政府的直接办事机构，尤其需要增强依法行政的自觉性和主动性，着力解决法律意识淡薄、执法不规范等突出问题，切实当好依法行政的组织者、推动者和实践者。要深入贯彻国务院《全面推进依法行政实施纲要》和《行政许可法》，带头学法、守法、用法，增强法律素养和专业素质，提高依法行政、依法管理的能力和水平。要把宪法和法律的精神实质贯穿到政务服务工作中，严格按照宪法和法律规范权力的运行，在起草、论证、审查各类文件和处理各类行政事务时，做到不与宪法和法律、行zd规相抵触。要进一步提高政府规范性文件的质量，注重社会管理、公共服务方面和人民群众关注的热点、难点问题的规范性文件的制定，严格规范性文件的备案审查。要不断简化办事程序，努力构建适应新形势需要的政务服务平台。

（二）提高团队协作的能力。随着社会的发展进步，社会分

工越来越细，个人英雄主义高唱凯歌的时代已经成为历史，良好的团队协作能力已经成为事业成功的必备条件。办公室工作涉及面广、综合性强，无论办文、办会、办事，无论政务工作还是事务工作，都需要加强团队协作，形成工作合力。要着力塑造共同的价值观，增强团队的凝聚力，把敬业、规范、服务、效率、创新作为办公室全体干部职工的共同目标和自觉行动，始终保持积极向上、奋发有为的精神风貌。要坚持原则性与灵活性相结合，注意协调方方面面的关系，善于调动各方面的积极性，努力营造宽松、和谐的工作氛围。要着力克服工作中单打独斗、不讲配合的错误倾向，理顺工作体制，整合人力资源，打破股室界限，整体调动工作力量，进一步挖掘全体人员的工作潜能。

（三）提高把握细节的能力。古今兴盛皆在于实，天下大事必作于细。细节体现水平，细节体现效率，细节体现质量，细节体现境界，细节决定成败。要树立重视细节的工作理念，增强把握细节的本领。办公室工作无小事，我们必须十分注重工作中的细节，做到大事不含糊，细节不马虎。要坚持认真负责的工作态度，切实增强事业心和责任感，无论从事哪项工作，都要恪尽职守、埋头苦干、狠抓落实，尽到最大努力，体现最高水平。要培养精益求精的工作习惯，严格程序，环环相扣，搞好衔接，一丝不苟，真正做到周全细致，不出纰漏。要注意在细节中把握规律，勤于思考，善于总结，在细中见精，细中见大，提炼出在细节之中蕴含着的事物本质和规律，用以指导工作、解决问题，提高工作效率和质量。

（四）提高非常态下工作的能力。我国正处于社会转型期，政府一项很重要的任务，就是不仅要在常态条件下管理好经济社会事务，更要在非常态条件下妥善应对各类突发公共事件，处理各种矛盾，切实保障人民群众生命财产安全，维护改革发展稳定的大局。当前，由于受\*\*\*案件的影响，我县已进入社会矛盾高发期，这些矛盾中，政策性问题与竞争性问题交织在一起，现实性问题与历史遗留问题交织在一起，合理性问题与违法性问题交织在一起，如果处置能力不强，稍

有不慎，局部问题就会转化为全局问题，非对抗性矛盾就会转化为对抗性矛盾。为此，我们必须努力提高非常态下工作的能力，特别是要增强应对突发公共事件的能力和正确处理社会转型期人民内部矛盾的能力。要深入研究新形势下人民内部矛盾的特点和规律，分清突发事件的性质，带着对群众的深厚感情去化解矛盾、解决问题。要有效掌握信息，做到居安思危，有备无患，完善县、乡二级信访联动格局，坚持经常排查各种社会矛盾和纠纷，及时捕捉带有倾向性、潜在性问题，把问题解决于萌芽之中。要建立工作机制，进一步制订和完善自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件和社会安全事件的应急处置预案，建立应急管理决策制度和机制，提高对公共突发事件全过程的综合管理水平，掌握有效应对和处置的主动权。

### 三、发挥表率作用，在工作作风上体现先进性

办公室是政府工作的窗口，我们服务的好坏，直接影响领导的工作，直接影响政务环境的改善，直接影响党和政府的形象。要使我们的工作做到让领导满意、让基层满意、让群众满意，保持和发扬优良的工作作风是关键。要争当作风优良的表率，以良好的学风、作风和政风带动整个政府系统的作风建设，树立政府机关高、快、实、严的良好形象，努力创造一流的政务环境。

（一）作勤奋学习的表率。事业成败，关键在人。而人的素质取决于学习。当前社会发展日新月异，人民群众的实践创造丰富多彩，新情况、新问题层出不穷，新的知识领域在不断拓展。形势逼人，不进则退，任务逼人，不学则退。要引导大家树立学习是前进基础的学习为本理念，时时处处学习、终身接受教育的终身学习理念，学习与工作密不可分、双向强化的工作学习化、学习工作化理念，相互交流的团队学习理念，解决好学习态度、学习方法等方面存在的突出问题，养成勤奋好学的良好习惯。要拓宽学习途径，向书本学、向实践学、向他人学，不断更新知识结构，扩大知识面。要继

续深入开展创建学习型机关活动，进一步健全学习组织，加快构建办公室机关工作所需的知识框架，完善学习资源共享机制，强化岗位培训，努力实现学习与工作的互动和互相促进。

（二）作攻艰破难的表率。实践没有止境，难题也不断出现。创新也没有止境。那种因循守旧、畏缩不前，不敢攻坚克难、开拓创新思想和行为是与时代格格不入的。新的形势对政府的管理理念、管理职能和管理方式提出了新的要求，办公室工作面临着许多新情况新考验，这就要求我们必须坚持改革创新，不断解放思想、与时俱进，进一步更新理念、转变职能，创新管理体制、管理机制和管理方式，以创新的精神抓好各项政务服务工作。要认真研究新情况、解决新问题、总结新经验，积极探索搞好三个服务的新思路、新办法、新措施，不断创新工作内容、工作方式和手段，在信访接待、政务调研、督查督办、后勤保障等方面进一步拓宽工作思路、改进工作方法，使办公室的各项工作始终保持旺盛的生机和活力。

（三）作求真务实的表率。求真务实是辩证唯物主义和历史唯物主义一以贯之的科学精神，是我们党的思想路线的核心内容，是我们必备的精神状态和工作作风。要把求真务实的要求真正落实到办文、办会、办事的各个环节，想问题、出主意、作决策，都要符合经济规律、社会规律和自然规律。坚决克服不思进取、作风漂浮、不注重工作实绩的不良风气，坚持查实情、讲实话、办实事、求实效，不弄虚作假、不虚报浮夸，一步一个脚印地把工作做实、做深、做细。要深入实际调查研究，到群众反映问题不方便的地方去，到群众反映问题最多的地方去，到政府工作推不动的地方去，接待信访，发现问题，研究对策，督促工作。

（四）作廉洁从政的表率。共产党员的不廉洁行为，远非个人影响所及，而是直接关系人心向背和党的执政地位的巩固。必须围绕为人民群众掌好权、用好权这个根本问题，大力推

进廉政建设。要组织和引导党员干部深入学习《中国共产党纪律处分条例》和《中国共产党党内监督条例（试行）》，自觉抵制各种腐朽思想侵蚀，自觉履行廉政承诺，真诚接受群众监督，认真落实党风廉政建设责任制。要针对当前存在的突出问题，进一步完善制度、强化管理，对党员干部行为规范设置高压线，及时敲警钟，从源头上预防和治理腐败。要全面推行政务公开工作，通过公开公文运转程序、公开决策过程、公开领导活动等方式，打造透明型办公室。要坚持两个务必，大兴勤俭节约之风，千方百计降低行政成本，始终保持高尚的精神境界和艰苦朴素的公仆本色，守得住清贫，耐得住寂寞，抗得住诱惑，经得起考验，做遵纪守法的模范。

## 政务礼仪培训心得体会篇二

接待顾客的方式有很多，哪些接待是顾客喜欢的，服务人员要做到心中有数。当银行顾客很多，大家都在排队等待的时候，你应该知道顾客是希望早点处理完待办事件的；当顾客因为繁忙或其他原因致使你的工作有所拖延的时候，你要亲切有礼地应对；当银行马上就要下班，而仍然有未办理完业务的顾客时，为了维护顾客的利益以及立场，你就应适当地牺牲自己的休息时间，告知顾客不用着急，我们会把所有顾客的事务都办理完毕。

你还要学会平等地对待顾客，让顾客时时刻刻能感觉到自己在被尊重；不论是怎样的顾客，你都要将其奉为上宾，同时不要吝惜赞美的话语，使顾客拥有良好的心情。

下面是一个来自于日本的案例，它真实地展现了商家应该如何真诚的为顾客服务，如何平等地对待每一位顾客，使每一位顾客都能切实地感觉到自己受到尊重。只要商家能够提供如此的服务，能如此的接待顾客，没有哪个顾客会不满意。

在日本有一家非常有名的面包连锁店，它的总部设在东京。有一次总部进来了一个乞丐，面包店经理马上从柜台后面走

了出来。经理的行为让售货小姐非常紧张，她急于赶走这个乞丐。

出乎她意料的是，她看到自己的经理在向那位乞丐谦恭有礼地介绍自己的产品：“这个是我们的‘渣怀’面包，是我们今天刚出炉的，您慢慢挑，如果有什么需要叫我一声。”当这个乞丐挑了一块面包以后，经理又亲自把面包拿到柜台上包装好，双手奉上。这个乞丐从口袋里掏了一些铜板，经理伸开双手，让他把这些铜板放到自己的手掌心，接着谦恭有礼地把乞丐送到门口，并不断地打躬作揖。

员工对经理的这种`行为不太理解，他们向经理问道：“我们这里即使是一些有钱人进来了，你顶多就是出来跟人家打个招呼，然后就招呼我们出来服务。今天你为什么对一个乞丐那么客气呢？”这位经理是这样回答他们的：“你们有没有想过，那些有钱人要想吃我们的一块面包是多么的简单，只要一掏口袋，百元大钞就出来了。但是对这个乞丐来说，他可能在外面风餐露宿、日晒雨淋，才能要到这一点点的铜板，就只为了享受我们的一块面包，这是多么珍贵呀！所以，他才是我们最潜在的客户，我们应该心存感恩，感谢他对我们的支持。”

水之性，在由高而下，宜因势利导，以为疏通之则；人之性，在有所获得，当喜施，以为结缘之方。这句话就是，要想提供令顾客满意的服务，必须要掌握为顾客服务的技巧。

作为一名优秀的银行服务人员，当顾客靠近你时，你要眼神含笑注视客户；当你为客户处理代办事务时，应该使用礼貌用语；当顾客抱怨指责时，你要先赔礼道歉，再谋求解决之道；你还要了解顾客喜欢怎样的接待方式以及如何接待外宾。

### 政务礼仪培训心得体会篇三

\*月\*日林琳老师关于《政务礼仪基础知识讲座》后，倍感收

益匪浅。通过此次培训，对照自身工作实际，我深刻认识到学习政务礼仪的重要性和必要性，现就此次讲座的心得体会与大家共同交流。

中国素有礼仪之邦的美誉。古语云：“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱。在我国全面推行国家公务员制度的进程中，一项极为迫切的重要任务，就是要真正做到：不断提高全体国家公务员的整体素质，不断改善各级国家行政机关的公众形象。简而言之，就是要使广大国家公务员自觉地做到“内强素质、外塑形象”。只有这样，才能维护国家行政机关与国家公务员的声誉，取信于民，让人民满意和放心。

一个人置身于社会之中就免不了要交往，而礼仪，是一种交往的艺术，是有效沟通的重要途径。礼仪是待人接物、进行社会交往的重要手段。在社会生活中，人离不开社会交往，不同的对象、不同的场合，有不同的规矩、规则和讲究。每天，我们要出入各种公共场所，参加各种社会活动，接触形形色色的各类人群。可以说无论是从政经商、日常工作，还是待人接物、居家外出，均离不开礼仪。虽然我们不可能认识周围所有的人，但我们还是希望自己是一个稳重得体、礼貌待人同时又能够被别人友好对待的人。因此，礼仪不是生活小节，他展现的是一个人的风度和魅力，是一个人内在的精神风貌、个人学识、文化修养的集中体现。

礼仪不仅仅是一种标志，绝非可有可无，学习礼仪、应用礼仪已经成为大势所趋，人心所向。随着中国经济的发展，以及对外交往的日益频繁，礼仪也在与时俱进。良好的职业形象和礼仪修养是素质与教养的表现。具体而言，每一名国家公务员的个人形象，都来自于能够体现其自身素质与教养的着装、仪表、举止、交谈、待人接物等各个具体环节，所留给社会公众和社会舆论的印象、看法及评价。可以说，个人的形象，其实就是代表单位形象，国家公务员的个人形象决定国家机关的公众形象，为此，就应该时刻维护好自身形象。

通过此次学习，让我认识到自己在工作和生活中所存在的不足，让我从思想上对政务礼仪有了新的认识，学会了科学运用礼仪，并贯穿于自己今后的工作和生活中。

## 政务礼仪培训心得体会篇四

接待顾客的方式有很多，哪些接待是顾客喜欢的，服务人员要做到心中有数，校长政务礼仪培训心得。当银行顾客很多，大家都在排队等待的时候，你应该知道顾客是希望早点处理完待办事件的；当顾客因为繁忙或其他原因致使你的工作有所拖延的时候，你要亲切有礼地应对；当银行马上就要下班，而仍然有未办理完业务的顾客时，为了维护顾客的利益以及立场，你就应适当地牺牲自己的休息时间，告知顾客不用着急，我们会把所有顾客的事务都办理完毕。

你还要学会平等地对待顾客，让顾客时时刻刻能感觉到自己在被尊重；不论是怎样的`顾客，你都要将其奉为上宾，同时不要吝惜赞美的话语，使顾客拥有良好的心情。

下面是一个来自于日本的案例，它真实地展现了商家应该如何真诚的为顾客服务，如何平等地对待每一位顾客，使每一位顾客都能切实地感觉到自己受到尊重。只要商家能够提供如此的服务，能如此的接待顾客，没有哪个顾客会不满意。

### 【案例】

在日本有一家非常有名的面包连锁店，它的总部设在东京。有一次总部进来了一个乞丐，面包店经理马上从柜台后面走了出来。经理的行为让售货小姐非常紧张，她急于赶走这个乞丐。

出乎她意料的是，她看到自己的经理在向那位乞丐谦恭有礼地介绍自己的产品：“这个是我们的‘渣怀’面包，是我们今天刚出炉的，您慢慢挑，如果有什么需要叫我一声。”当

这个乞丐挑了一块面包以后，经理又亲自把面包拿到柜台上包装好，双手奉上。这个乞丐从口袋里掏了一些铜板，经理伸开双手，让他把这些铜板放到自己的手掌心，接着谦恭有礼地把乞丐送到门口，并不断地打躬作揖，心得体会《校长政务礼仪培训心得》。

员工对经理的这种为不太理解，他们向经理问道：“我们这里即使是一些有钱人进来了，你顶多就是出来跟人家打个招呼，然后就招呼我们出来服务。今天你为什么对一个乞丐那么客气呢？”这位经理是这样回答他们的：“你们有没有想过，那些有钱人要想吃我们的一块面包是多么的简单，只要一掏口袋，百元大钞就出来了。但是对这个乞丐来说，他可能在外风餐露宿、日晒雨淋，才能要到这一点点的铜板，就只为了享受我们的一块面包，这是多么珍贵呀！所以，他才是我们最潜在的客户，我们应该心存感恩，感谢他对我们的支持。”

水之性，在由高而下，宜因势利导，以为疏通之则；人之性，在有所获得，当喜施，以为结缘之方。这句话就是，要想提供令顾客满意的服务，必须要掌握为顾客服务的技巧。

作为一名优秀的银行服务人员，当顾客靠近你时，你要眼神含笑注视客户；当你为客户处理代办事务时，应该使用礼貌用语；当顾客抱怨指责时，你要先赔礼道歉，再谋求解决之道；你还要了解顾客喜欢怎样的接待方式以及如何接待外宾。

## 政务礼仪培训心得体会篇五

近日，为了进一步提高社保局工作人员的服务意识和水平，进一步提升人民群众满意的服务窗口单位的形象，打造一支纪律优良、作风严谨的社保队伍，华阴市社保局特邀请华阴市原人大主任党学民为全体工作人员进行政务礼仪知识培训。党主任围绕窗口单位的工作性质，介绍了窗口单位工作人员在日常工作中的仪容仪表、言行举止、服务用语、手

势引导、沟通技巧等服务礼仪，用犀利的语言、幽默的谈吐、鲜活的实例，知识性和趣味性相结合的精彩讲解，给全体工作人员上了一堂生动实用的礼仪知识课，提升了工作人员的服务水平，杜绝“门难进、脸难看、事难办、话难听”的现象发生，进一步推动服务工作的标准化、规范化、长效化，切实树立起为群众服务的良好形象。