

窗口服务效能提升策略实证分析

夏影

江苏省盐城市亭湖区社会劳动保险中心，江苏省盐城市，224001；

摘要：本研究以提升窗口服务效能为核心议题，采用实证研究方法系统探讨了影响服务效能的关键因素及优化路径。通过深入分析当前窗口服务存在的突出问题，包括业务流程繁琐、人员素质参差不齐、信息化水平不足以及资源配置失衡等，研究构建了多维度的效能提升框架。该框架涵盖业务流程再造、服务队伍能力建设、数字化转型和服务资源配置优化四大策略体系。研究特别关注各项策略的具体实施路径和协同效应，通过典型案例验证了策略组合的有效性。研究发现，系统化的效能提升方案能够显著改善服务效率和质量，优化群众办事体验。本研究为政府部门和公共服务机构改进窗口服务提供了理论依据和实践指导，对推动“放管服”改革和优化营商环境具有重要参考价值。

关键词：窗口服务；效能提升；实证分析；策略

DOI：10.69979/3041-0673.26.01.060

窗口服务作为政府与群众沟通的重要桥梁，其服务水平直接关系到政府形象和公信力建设。在当前建设服务型政府和深化“放管服”改革的大背景下，提升窗口服务效能具有特殊的重要意义。随着经济社会快速发展和群众需求日益多元化，传统窗口服务模式已难以满足新时代的要求。本研究立足于窗口服务面临的现实挑战，通过系统梳理服务效能影响因素，探索科学有效的提升路径。研究采用理论分析与实证调查相结合的方法，重点考察业务流程优化、人员素质提升、信息技术应用和资源配置调整等方面的创新实践。通过构建完整的效能提升策略体系，本研究旨在为窗口服务转型升级提供系统性解决方案，助力打造更加高效、便捷、优质的政务服务环境，不断增强人民群众的获得感和满意度。

1 窗口服务效能相关理论基础

1.1 窗口服务的概念与特点

窗口服务是指在特定场所，为公众提供各种政务、商务等服务的活动。其特点具有直接性，服务人员与服务对象面对面交流，能及时了解需求；即时性，要求在短时间内解决问题；综合性，涉及多种业务领域和服务内容。窗口服务是展示政府形象和公共服务水平的重要窗口，其服务质量的好坏直接影响到政府公信力和群众的获得感^[1]。

1.2 服务效能的内涵与衡量指标

服务效能包含效率和效果两个方面。效率体现为在一定时间内完成服务的速度，如办理业务的时长；效果则关注服务的质量和结果，如群众对服务的满意度。衡量指标包括业务办理时间、服务投诉率、群众满意度调查得分等。通过对这些指标的分析，可以全面评估窗口

服务效能的高低。

2 窗口服务现状与问题分析

2.1 窗口服务现状调查

本研究采用多元调研方法，包括实地观察、问卷调查和深度访谈等，对多个行政服务中心的窗口服务情况进行了系统考察。调研结果显示，虽然各服务窗口基本能够按照规范要求提供相应服务，但在服务效率和服务质量方面仍存在明显不足。具体表现为：部分服务窗口群众等待时间过长，业务办理环节设置不够合理。以某地企业注册业务为例，申请人需要往返多个部门，经历多个审批环节，整个流程耗时较长，给企业带来诸多不便。此外，不同窗口之间的服务标准也存在差异，缺乏统一规范。

2.2 存在的主要问题

当前窗口服务主要面临以下突出问题：一是部分窗口工作人员专业能力不足，难以提供优质高效的服务。二是信息化建设相对滞后，许多业务仍以纸质材料为主，部门间信息共享不畅，影响办事效率。四是窗口资源配置不均衡，热门业务窗口经常人满为患，而一些业务量较少的窗口却资源闲置，造成服务资源浪费。这些问题严重制约了窗口服务效能的提升，亟需采取有效措施加以解决^[2]。

3 窗口服务效能影响因素研究

3.1 业务流程设计因素

当前行政审批流程存在的主要问题在于环节衔接不畅和标准不统一。以企业设立登记为例，虽然各审批环节已实现形式上的串联办理，但在实际操作中仍存在

诸多梗阻点。首先是材料标准不一致，不同审批环节对同一材料的要求存在差异，导致申请人需要反复调整材料格式；其次是信息共享不充分，前置审批结果无法自动流转至后续环节，仍需人工重复录入；再次是时限管控松散，各环节审批时限缺乏刚性约束，容易造成整体审批周期延长。这些问题反映出当前审批流程在协同性和标准化方面的不足，亟需通过系统重构加以解决。

3.2 人力资源配置因素

窗口服务人员的专业素质和服务能力直接影响服务质量和效率。调研发现，部分工作人员对业务政策理解不够深入，操作流程不够熟练，在面对复杂业务时往往需要反复请示，延长了办理时间。服务意识不足的问题也较为突出，部分人员缺乏主动服务精神，难以提供个性化、人性化的服务体验^[3]。另外，人员流动性大、培训机制不健全等问题，也制约了服务队伍整体素质的提升。

3.3 信息技术应用因素

现代信息技术的应用水平在很大程度上决定了窗口服务的现代化程度。目前，部分服务窗口仍以传统人工操作为主，缺乏智能化的业务支持系统。信息系统建设滞后导致业务数据无法实时共享，申请人需要重复提交相同证明材料。智能预约、进度查询、电子证照等便民功能尚未普及，增加了群众的办事难度。再者，部门间的信息孤岛现象也影响了业务协同效率，制约了“一网通办”的实现。

3.4 管理运行机制因素

科学的管理体系是保障窗口服务高效运行的重要基础。当前部分服务窗口存在人员调配不合理的问题，忙闲不均现象较为突出。监督考核机制不够完善，难以有效激励工作人员提升服务质量。服务标准不统一，不同窗口之间的服务水平存在明显差异。此外，缺乏有效的应急处理机制，在业务高峰期难以快速响应激增的服务需求。这些管理短板都制约了窗口服务效能的持续提升。

4 窗口服务效能提升策略

4.1 业务流程再造与优化

4.1.1 流程梳理与精简

开展全面的业务流程诊断工作，组建由业务骨干和外部专家组成的流程优化小组。采用价值流分析方法，绘制详细的业务流程图，识别非增值环节和瓶颈节点。重点梳理重复提交材料、冗余审批环节等问题，建立负面清单制度，明确禁止要求申请人提供无法律依据的证明材料^[4]。

4.1.2 服务模式创新

推行“一窗通办”改革，打破部门界限，设立综合受理窗口。建立“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务模式，实现跨部门业务的无缝衔接。开发智能导办系统，通过人机对话方式引导申请人准备材料，降低因材料不全导致的反复跑动。

4.1.3 并联审批机制建设

构建跨部门协同审批平台，实现审批信息的实时共享和业务协同。对于涉及多部门的审批事项，建立“一次申报、并联办理、限时办结”的工作机制。设置审批时限预警功能，对即将超期的审批环节进行自动提醒和督办。

4.2 服务队伍能力提升工程

4.2.1 专业化培训体系建设

构建分层分类的培训机制，针对不同岗位、不同层级的服务人员设计差异化培训方案。新入职人员需完成为期两周的岗前培训，内容涵盖政策法规、业务流程和服务规范等核心内容。在岗人员每季度参加不少于16学时的业务提升培训，重点学习新出台的政策文件和业务操作要点。建立培训效果评估机制，通过笔试、实操和情景模拟等方式检验培训成效^[5]。

4.2.2 服务理念培育计划

开展“以人民为中心”的服务理念专题教育活动，通过典型案例分析、角色互换体验等方式，强化服务人员的宗旨意识。每月组织服务标兵经验分享会，推广优质服务做法。引入第三方机构开展神秘顾客调查，客观评估服务态度和质量。建立服务承诺制度，公开办事时限和服务标准，接受社会监督。

4.2.3 绩效考核激励机制

建立多维度的绩效考核体系，将业务量、办理时效、群众满意度等指标纳入考核范畴。实行星级评定制度，根据考核结果给予相应的绩效奖励。设立“服务创新奖”，鼓励工作人员优化服务方式。建立末位约谈制度，对连续考核排名靠后的人员进行重点帮扶。

4.3 数字化转型与智能化升级

4.3.1 智慧服务平台构建

开发新一代政务服务一体化平台，整合线上预约、智能填表、进度查询等核心功能模块。采用微服务架构设计，确保系统的高可用性和可扩展性。平台支持多渠道接入，包括PC端、移动APP、小程序等，满足不同用户群体的使用习惯。引入智能预审技术，通过OCR识别和语义分析自动核验申报材料，减少人工审核时间。

4.3.2 电子证照应用推广

全面推进电子证照库建设，实现身份证、营业执照

等高频证照的电子化应用。建立电子证照互认机制，推动跨地区、跨部门证照共享调用。开发电子印章系统，确保电子材料的法律效力。通过数据接口对接，实现申报材料自动调取，避免重复提交。

4.3.3 数据共享协同机制

构建政务数据共享交换平台，制定统一的数据标准和接口规范。建立数据质量管控体系，确保共享数据的准确性和时效性。开发数据沙箱环境，在保障安全的前提下促进部门间数据融合应用。实施数据资产目录管理，实现政务数据资源“一本账”^[6]。

4.4 服务资源配置优化策略

4.4.1 动态窗口管理机制

建立基于大数据的窗口资源配置系统，实时监测各业务窗口的办理量和等待时长。采用智能算法分析业务办理规律，预测高峰期和低谷期，实现窗口资源的弹性调配。在业务高峰期，通过增设临时窗口、延长服务时间等方式提升服务供给能力。

4.4.2 综合窗口改革方案

推进“全科+专科”窗口服务模式，将80%的常规业务整合到综合窗口办理，保留20%的专业性较强业务在专科窗口。建立窗口人员轮岗制度，培养复合型服务人才。开发智能导引系统，根据业务复杂程度自动分流办理窗口。某区通过综合窗口改革，窗口平均闲置率从35%降至12%，群众满意度提升18个百分点。

4.4.3 业务宣传推广计划

针对办理量较少的业务，制定专项宣传方案。通过政务新媒体、社区公告栏等渠道，提高群众对冷门业务的知晓度。开展“政策进社区”活动，组织业务骨干深入基层讲解政策要点。建立业务办理激励机制，对主动办理冷门业务的群众给予适当便利。某县通过定向宣传，使原本办理量较少的“灵活就业登记”业务办理量增长3倍，业务结构更趋均衡。

5 实证分析

杭锦旗自然资源局投资项目服务中心通过一系列创新举措，显著提升了服务效能。首先，该中心推行“一站式”服务改革，组建由多部门参与的“一站式”服务中心，实现13个部门的150项审批业务“一窗受理”，并设立5个综合服务窗口，采用“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，大幅缩短了审批时间。其次，中心探索“345”工作模式，聚焦服务能力建设，通过“帮办、代办、领办、盯办”机制，推动土地报批和不动产登记改革，实现新建商品房“交房即交证”和“一网通办”^[7]。此外，中心还引入信息化手段，

如电子证照核发、掌上办理等，提升服务便捷性。通过这些优化措施，杭锦旗自然资源局不仅提升了审批效率，还赢得了群众和企业的广泛好评，成为优化营商环境的典范。

6 结论与展望

6.1 研究结论

本研究通过实证分析表明，窗口服务效能的提升需要从优化办事流程、加强人员培训、引入信息化技术和合理配置服务资源等多个方面入手。通过实施这些策略，能够有效解决窗口服务中存在的问题，提高服务效率和质量，增强群众的满意度和获得感。

6.2 研究展望

未来，随着社会的发展和群众需求的不断变化，窗口服务效能提升仍面临着新的挑战和机遇。可以进一步深入研究智能化技术在窗口服务中的应用，如人工智能、大数据等，实现更加精准的服务和管理。同时，加强跨部门、跨地区的服务协同，推动窗口服务向更高水平发展。

参考文献

- [1]李雪茹,黄莉群.技术执行框架下政府数字服务模式研究——基于多案例的定性比较分析[J/OL].湖南社会科学,2025,(03):84-92[2025-06-30].
- [2]许可欣,周亚虹,逢静茹,等.数字政府建设与企业ESG表现——来自上市企业的证据[J/OL].计量经济学报,1-23[2025-06-30].
- [3]新疆维吾尔自治区:建设数字住建提升服务效能[J].中国建设信息化,2025,(11):4-7.
- [4]郭丹妮.事业单位工商管理服务效能提升策略研究[J].商讯,2025,(07):143-145.
- [5]尚英奇.数字经济背景下齐齐哈尔市农业社会化服务效能提升路径研究[J].包头职业技术学院学报,2025,26(01):23-27.
- [6]霍晋斌.市行政审批服务管理局:全面优化营商环境不断提升政务服务效能[N].太行日报,2025-01-26(008).
- [7]张育豪.基于ATOE框架的大连市政府互联网服务效能提升问题研究[D].东北财经大学,2024.

作者简介:夏影(1979.08—),性别:女,民族:汉,籍贯:江苏盐城,学历:本科,职称:初级,研究方向:思想政治工作人员。