

# 2023年接诉即办心得体会(精选5篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 接诉即办心得体会篇一

引言：

在当今社会中，政府部门的工作效率直接关系到百姓的获得感和满意度。接诉即办作为一种高效的工作模式，在许多政府机构中得到了广泛应用。统计局作为国家重要的数据搜集和分析机构，也积极倡导并实施了接诉即办制度。在这一过程中，我深受启发并得到了许多宝贵的经验和体会。

第一段：从接诉即办制度的引入谈谈其意义

接诉即办制度的引入，是为了提高政府机构办事效率，更好地为百姓解决问题。传统的行政办事模式中，百姓往往需要填写大量的表格，递交各种材料，耗费大量时间和精力。而接诉即办则通过提供更便捷的工作途径，使得百姓的问题能够迅速得到处理。这一制度的引入对于改善政府形象和提升人民群众对政府的满意度起到了重要的作用。

第二段：接诉即办在统计局的实践经验

统计局在推行接诉即办制度过程中，注重建立高效的内部沟通机制。局内各部门之间经常开展会议和座谈，及时共享信息和资源。此外，统计局还加强了与其他政府机构的合作与沟通，形成了良好的工作联动机制。这种全方位的合作和沟通，为接诉即办提供了坚实的基础，使得问题得到更快速的解决。

### 第三段：接诉即办带来的改变

接诉即办制度的实施，为百姓提供了便利的服务渠道。过去，如若有问题需要解决，百姓只能亲自前往政府办事大厅，而现在他们可以通过电话、网络 and 邮件等方式进行反映和咨询。这不仅大大减少了百姓的时间和成本，也提高了办事效率。同时，接诉即办制度的落实，为政府机构提供了更快速的信息反馈机制，使得各种问题得到及时解决。

### 第四段：接诉即办的局限性和改进

尽管接诉即办制度有诸多优点，但也存在一定的局限性。首先，接诉即办制度的实施需要每个部门的全力配合，如果某个部门不能及时响应和处理，会导致整个制度的瘫痪。其次，接诉即办制度在解决问题方面依赖于内外部的信息反馈，如果信息不准确或缺失，可能会导致问题延误或得不到解决。因此，接诉即办制度的改进仍然需要加强内部协作和信息共享，更加注重部门之间的配合和相互支持。

### 第五段：接诉即办的未来发展

接诉即办制度在实践中取得了初步的成功，但依然需要进一步加强和完善。未来，应该加强接诉即办制度的宣传与推广，提高百姓对于制度的知晓度和参与度。同时，应该加大技术投入，建立更完善的信息系统和处理机制，提高接诉即办的效率和准确度。这样，我们才能更好地为人民群众提供高效便捷的服务，切实增强政府的公信力和执行力。

结尾：

总之，接诉即办制度在统计局的实践中取得了显著成效。通过加强内部协作、改进工作流程和加大技术投入，接诉即办制度为百姓提供了更为便利和高效的服务。然而，接诉即办制度的推行仍然需要精心的管理和持续的改进。只有在不断

完善的基础上，接诉即办才能更好地发挥其应有的作用，为人民群众创造更加美好的生活。

## 接诉即办心得体会篇二

随着社会的不断进步，人民的需求也越来越多样化。如何高效地解决人民的问题，成为各级政府亟待解决的难题。而接诉即办轮训作为一种高效的问题解决方式，在实践中积累了丰富的经验。在这篇文章中，我将分享自己在参与接诉即办轮训中所得到的心得体会。

首先，接诉即办轮训强调的是问题的快速解决。在接诉即办轮训中，政府部门针对所有的问题都需要在规定时间内给出答复或解决方案。这要求政府部门的工作效率必须得到提升，不容许出现拖延的情况。通过参与接诉即办轮训，我意识到了时间管理的重要性。在面对问题时，及时提高效率，加强沟通和团队合作，是解决问题的关键。

其次，接诉即办轮训注重的是问题的真实性和紧迫性。在参与接诉即办轮训的过程中，我发现政府部门对于问题的核实非常重视，以确保解决方案的真实可行。这让我深刻认识到，问题的真实性和紧迫性是解决问题的基础。只有正确认识问题的本质，并以真实的态度去解决，才能有效避免问题的复发和恶化。

进一步，接诉即办轮训强调的是问题的协同解决。政府部门通过组织协调各相关部门，形成合力解决问题。在接诉即办轮训中，我发现了不同部门之间的协调是问题解决的关键。只有通过协同合作，才能充分发挥各部门的优势，加快问题的解决速度。同时，这也提醒我在日常工作中要加强与其他部门的沟通和合作，形成良好的工作氛围。

再者，接诉即办轮训注重的是问题的归因和整改。政府部门在解决问题时，不仅要解决当前问题，还要深入剖析问题产

生的原因，并采取相应的整改措施。在接诉即办轮训中，我学到了问题的归因是解决问题的关键一步。只有找到问题的真正原因，才能从根本上解决问题。这也让我认识到，在日常工作中要善于发现问题的本质，扎实做好问题的整改工作。

最后，接诉即办轮训着眼于问题的参与和监督。政府部门参与接诉即办轮训时，会面对各方的监督和评估。这提醒了我政府部门的工作需要公开透明，并接受来自各方的监督。通过接受外界的监督和评估，政府部门可以及时了解自身问题，并作出相应的改进。这也使我深刻认识到，作为一名公务人员，要时刻保持努力进取的精神，才能不断提高自身的工作水平。

综上所述，参与接诉即办轮训给我带来了许多有益的心得体会。通过接诉即办轮训，我深刻理解到了问题快速解决、问题的真实性和紧迫性、问题的协同解决、问题的归因和整改以及问题的参与和监督这些方面的重要性。这些经验将成为我在日常工作和生活中的宝贵财富，帮助我更好地服务人民，解决问题。我相信，在接诉即办轮训的指导下，我们的工作将更加高效，并为人民办实事、解难题做出更大贡献。

### 接诉即办心得体会篇三

近年来，随着科技的快速发展，社会各界对于提高工作效率和服务质量的需求不断增加。在这样的背景下，“接诉即办轮训”应运而生。这一制度以其高效快捷的特点，在各行各业得到广泛的应用。在实践中，我积极参与了接诉即办轮训，并对此有了深入思考和体会。下面就我对接诉即办轮训的心得体会进行探讨。

首先，接诉即办轮训作为一种信息通讯方式，强调即时性和高效性。在传统的工作方式中，处理一项事务通常需要传递大量的纸质文件或者进行多次电话沟通，耗时且效率低下。然而，在接诉即办轮训中，通过网络平台的使用，人们能够

快速地获得各种文件和信息，不再需要费时费力地亲自传递。同时，接诉即办轮训充分利用了计算机网络互联的优势，可以迅速收集和整理信息，提供给需要处理事务的相关人员，从而更好地协同工作，提高处理事务的效率。

其次，接诉即办轮训对于工作人员的能力和素质提出了更高的要求。在接诉即办轮训的环境中，信息处理的速度和准确性成为了工作人员的重要评价指标。因此，工作人员需要拥有更强的信息获取、处理和反馈能力。此外，接诉即办轮训还对工作人员的团队合作能力和沟通能力提出了更高要求。只有在良好的团队合作和有效的沟通下，才能更好地实现接诉即办轮训的目标，提供高效的服务。

第三，接诉即办轮训在某些场合可能会带来信息不对称的问题。信息不对称是指在信息交流中，接收方与发送方之间的信息量、质量和意义的不匹配。由于接诉即办轮训是通过计算机网络进行的，工作人员在处理事务时只能通过文字、图片等形式获得信息，而无法直接获得信息的语气、表情和语速等非语言信息。这种情况下，工作人员可能会对信息的处理和理解产生偏差，从而导致工作结果的不准确。因此，在接诉即办轮训中，应该注意在文字表达上更加精准和明确，避免信息不对称问题的发生。

再者，接诉即办轮训在保护个人隐私和信息安全方面需要加强。接诉即办轮训的基本前提是工作人员能够获得相关人员的各种信息。然而，在信息获取的过程中，可能会产生一些隐私泄露的问题。为了保护个人隐私，应该采取严格的权限控制措施，确保只有具有合法权限的人员才能获得相关信息。此外，在信息传输和存储过程中，也要加强对信息安全的保护措施，防止信息被非法获取和利用，确保信息的完整性和保密性。

最后，接诉即办轮训的推广需要全社会的共同努力。接诉即办轮训的普及和应用需要得到政府、企事业单位和个人的支

持和重视。政府应该加大对接诉即办轮训的宣传力度，提供必要的支持和资源。企事业单位需要积极推动接诉即办轮训的实施，提升员工的相关能力，逐步完善相应的制度和流程。个人也应该积极参与接诉即办轮训，提高自己的信息技术水平和工作效率，为建设一个高效的社会做出贡献。

总之，接诉即办轮训作为一种高效快捷的工作方式，在社会各界得到了广泛应用。通过参与接诉即办轮训，我深刻体会到其带来的高效和便捷，也加深了对于工作人员能力要求和信息不对称问题的认识。同时，我也认识到接诉即办轮训在保护个人隐私和信息安全方面需要引起重视，并需要全社会共同努力推动其普及和应用。我相信，在不断的探索和实践过程中，接诉即办轮训将会发挥更大的作用，为提高工作效率和服务质量做出新的贡献。

## 接诉即办心得体会篇四

，回首所做过的工作，共同总结经验，反思不足，具体总结如下：

1、本学期，我班结合大班的年龄特点，把工作的重点放在了幼小衔接的准备工作上面。在实施计划的过程中，根据班级幼儿的实际发展水平，有目的、有计划地将教育教学活动渗透在幼儿的日常生活、各学科领域、各活动区域以及幼儿家庭教育当中。经过一个学期的努力，每一位幼儿在原有基础上都获得了不同程度的提高。

2、在幼小衔接的准备工作中，我们重点对幼儿进行了规则意识、任务意识、自我服务能力以及合作能力的培养，经过一学期的努力，我们认为：班级大部分幼儿能够较认真的完成老师每次交给的任务，在与同伴的合作中能够用较灵活的方式较好的与同伴进行游戏，遇到困难时能够和同伴们共同商讨解决问题的方法，班级幼儿社会交往能力得到了很好的提高。

3、在日常教学中，继续以园本课程为指导开展主题活动，本学期我们进行了花和运动两个主题，教师结合幼儿的已有经验和兴趣设计活动，活动中体现幼儿为主体的原则，做好幼儿的实证收集，及时展示幼儿活动情况，帮助家长了解主题进展情况，充分体现主题活动的延续和深入。

4、本学期我们根据主题进展情况设计一些与主题有关的区域活动材料，活动区材料根据主题的进展及有计划有目的进行投放，适时地与以调整。本学期应家长的要求在活动区增设的一些棋类游戏也达到了较好的效果。

5、班级环境的布置与主题密切配合，发挥班级幼儿的美术特长，每一次的环境布置都邀请幼儿共同商量、共同完成，在花花世界、我们一起来运动、新年到了的环境布置中充分体现出了班级幼儿集体的智慧。

6、本学期，班级幼儿参与了班级种植园地的建立，我们结合主题在种植园地里面种了许多的花卉，幼儿学习进行观察记录，以此了解植物的生长习性和生长过程。

7、学期初，我们提出将浸入式英语活动运用到体能活动中的设想，经过一学期的努力，我们发现，除英语老师独立带班的水平提高很快以外，班级幼儿的英语会话水平也得到了较大程度的提高。

8、本学期，我们着重幼儿健康体质的培养，组织幼儿坚持开展体育锻炼，在本次的小小运动会上，班级幼儿在团体操表演以及各单项比赛中获得了较好成绩。

9、本学期，组织幼儿积极参与了园里组织的各项大型活动，其中中秋节大带小活动、国庆亲子看花展活动、家长开放日、秋游、迎新年小小运动会等活动都获得家长以及园领导、同事们的好评。

本学期，我们采取家长参与班级管理，工作中多发挥家长委员、家庭联络小组组长的作用，及时让家长们了解班级教育教学情况、幼儿在园情况，具体做法为：

1、鼓励家长配合做好幼小衔接的准备工作，通过每周一次的亲子作业让家长了解幼小衔接进展情况，及时了解幼儿发展水平。

2、每一次的主题活动家长都能够积极参与，主动通过各种渠道为主题的开展提供各种有价值资料，有了家长的参与，我们本学期的教育活动真正做到了家园共育。

3、做好幼儿专访、约访、电访工作，及时与家长进行沟通，向家长汇报幼儿在园情况，了解幼儿在家情况，努力达成教育的一致性。

4、鼓励家长积极参与园里、班级举行的各项亲子活动，其中亲子制作花的大书、小小运动会上亲子跳绳表演、参观花卉市场、参观迎春花展等活动，家长们都能够积极参加，家长与教师间建构起了平等、信任、友谊的桥梁。

## 接诉即办心得体会篇五

2019年，北京市委市政府推出“接诉即办”创新工作机制，在全市范围内全面推开，以群众诉求响应率、解决率、满意率（简称三率）为标准，形成群众考核评价体系，推动各部门切实改进工作作风，以保障“接诉即办”工作效果。西城区市场监管局西长安街工商所作为基层部门更是责无旁贷，以人民为中心，坚持民有所呼、我有所应，以百姓需求为哨声，从群众需求、诉求出发，积极寻找解决措施，发现问题、研究问题、解决问题。笔者结合自身基层工作经验，对西长安街工商所2019年第四季度接收的436件“接诉即办”诉求工单进行全面分析，总结了解决大量投诉举报的工作经验，并提出相关对策建议。



西长安街地区是西城区商业繁荣地带，消费者基数大，消费总额多，引发的消费纠纷也较其他地区多。仅2019年第四季度“接诉即办”工单数量就达436件。

### （一）产生大量消费投诉的原因

- 1、辖区内的西单商业街作为北京乃至全国重要商业区，云集了大型商场、购物中心、有形市场等众多实体商家，人流密集，游客数量大，随之产生了大量各式各样的消费投诉。
- 2、各大商家在传统现场销售的基础上，拓宽销售模式，纷纷增加了网络销售途径，多渠道销售途径，使消费投诉呈增长态势。
- 3、各大实体商家为了应对网络销售的各种狂欢节（例如天猫双十一、双十二等）带来的冲击和影响，抢先推出一系列购物活动，优惠促销力度的强大增大了客流量，伴随的是消费投诉数量的增加。
- 4、消费者非理性维权及过度维权。产生消费纠纷后，消费者不是客观的分析原因，而是非理性维权及过度维权，表达并坚持不合理诉求，甚至采取胡搅蛮缠等非理性方式过度维权。

### （二）、“接诉即办”诉求工单具体分析

2019年第四季度“接诉即办”436件工单中，因管辖及职能问题退单35件，下面按照实际情况对401件工单进行分析：

- 1、401件工单中，投诉366件，举报35件。
- 2、按被诉方分类：94%以上集中在西单商业街的各大商场；
- 3、按商品分类：服装鞋帽类、手机等电子产品是投诉重点，预付费纠纷呈上涨趋势。

4、按涉及诉求内容分类：集中在退换货及免费维修方面。

5、按举报内容：经调查，举报涉及的各类问题均不属实。

### （三）造成“解决率”、“满意率”偏低的原因

1、需要政府介入的工单多为疑难的工单。

位于西单商业街的十余家商场依法自觉履行消费维权的社会责任，守法意识、自律意识不断提高，积极落实消费争议快速和解机制，解决矛盾纠纷的态度及渠道不断改善和畅通，和解量不断增加，切实把消费纠纷和解在企业内部。据不完全统计，工商所接收的消费投诉占到商家自行解决数量的3%以下；据苹果手机西单店负责人介绍，工商投诉只占到该店解决数量的0.11%-0.14%。在各大商家积极妥善解决大量消费纠纷后，剩下的消费纠纷绝大部分是由于消费者自身原因无法解决的，即使投诉到政府部门，也多以双方达不成一致而终止。

2、消费者期望过高，不合理诉求及过度维权约占总数的40%。

庞大的消费群体，素质参差不齐，有些消费者以自我为中心意识过强，在购买商品后提出不合理诉求，穿过的衣服不想要了、买来的裙子不喜欢，穿了几天的鞋觉得不合适了等等这类投诉违反了社会公德。

再如，消费者自身在使用、维护、保管不当造成物品损坏的，按照《部分商品修理更换退货责任规定》（简称三包规定）不实行保修包换包退的，但是可以实行收费修理，但在实际调解工作中发现，消费者往往存在不切实际的过高期望，提出免费修理甚至退换货的要求。

有些消费者误引法律法规维权。比如有些消费者在线下实体店购买商品后，因为不喜欢、觉得买贵了、事后不想要等原

因想要退货，援引《消费者权益保护法》当中的网购七天无理由退货的规定要求商家退货，但是线下实体店不适用七天无理由退货的规定。

### 3、各部门职能边界不明晰，工商所调解效力不足。

《消费者权益保护法》第三十九条第三项明确规定：“消费者和经营者发生消费者权益争议的，可向有关行政部门投诉。”有关行政部门在各自的职能范围内都肩负着保护消费者合法权益的责任，但有的职能部门仍存在推诿现象，工商所移转后不接收工单，基层工商所为了顾全大局，只好处理此类工单，但因为不是职能主管部门，处理力度有限，最终以终止调解告终，来电人对处理结果不满意。虽然此类工单所占比例低，但对“解决率”、“满意率”也造成影响。例如1：依据《北京市房屋租赁管理若干规定》第四条第三款规定、北京市纪委市监察委机关牵头，制定的《关于开展模式侵害群众利益问题专项政治的工作方案》中，明确规定第九条“整治住房租赁中介机构乱象……违规收费、恶意克扣押金、威胁恐吓承租人等问题”的责任单位是住建委，并公布了其监督举报方式及电话。例如2：对于近几年新型行业，友唱等移动ktv设备产生的消费纠纷，按照《文化部关于引导迷你歌咏亭市场健康发展的通知》规定，应由文化行政部门管辖。

接诉即办工作出台后，西长安街工商所积极作为，敢于担当，集思广益，多措并举做好接诉即办工作。

（一）主动担当，牢记初心使命。提高政治站位，将“接诉即办”工作融入于政治环境，视为践行“红墙意识”的出发点和落脚点，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，秉承“不忘初心，牢记为人民服务使命”原则，落实“民有所呼、我有所应、闻风而动、接诉即办”要求，切实体现市场监管部门解决身边群众大情小事的初心和使命。以党员带动群众，将学习领会新时代中国特色社会主义思想和党中央大政方针

等理论与“接诉即办”工作相结合，做到融会贯通，真正树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、坚决做到“两个维护”，切实把思想和认识统一到党的十九大精神上，体现共产党员的先锋模范作用，把群众的事当作分内事，展现政府机关的良好工作作风。

（二）优化程序，完善内部工作制度。按照区局工作要求，西长安街工商所成立专班，专班组长为所长，副组长由主管消费者权益保护工作的副所长担任，组员为所内消保维权组及巡查组人员，致力于全面做好“接诉即办”工作。

一是设置每日例会制度，总结分析部门“接诉即办”工作。汇总前一天案件办理情况，对未解决工单进行问题梳理，制定解决方案；同时对当天接收工单进行问题分类，有的放矢的处理投诉举报，从而最大化提升消费者满意度。

二是建立快速精准衔接机制，及时有效处理“接诉即办”。所内建立快速精准衔接工作机制，做到快速响应，快速查清，快速处理、快速回复。接单人员做到第一时间接单并记录，主管所长根据内容派单给内外勤人员，派单后实时跟进，掌握办理动态，把控回复节奏，办结后快速准确回复。

三是所班子统筹指导跟进，内外勤联动协办。打破所内原有分工格局，全员上阵开展“接诉即办”工作。并加强与相关科室的沟通协作，形成合力提高“接诉即办”案件解决率。

四是对于消费者提出的各类问题，耐心细致解答，真诚沟通，虚心接受群众意见建议，真正当好服务群众的“知心人、暖心人”，全力提高群众的满意度。

五是重视工作经验的总结和对新情况新问题的研究，发挥所内调研小组、传帮带学习小组等能动性，老同志主动讲授工作经验，年轻同志积极研究新问题新情况，撰写相关调研文章6篇，并全部发表。

### （三）未诉先办，源头解决消费纠纷。

一是发挥行业协会和各大商家绿色通道成员作用，在消费者打电话投诉举报前，从源头上先行解决消费纠纷，做到未诉先办。

二是走下去约上来，做好行政指导。采取“走下去、约进来”的方式，积极走访重点行业的重点商家，主动对商家进行行政指导，解答商家在处理消费纠纷中的疑惑。同时，积极约谈存在投诉举报的商家，讲解相关政策，规范商家经营行为，快速处理消费纠纷，要求其切实履行主体责任，从源头上降低投诉举报率。

（四）横向联系，依托“街乡吹哨、部门报到”机制开展接诉即办，强化协作，动员辖区各方力量，联合解决群众诉求。缩短响应时间及距离，消除中间环节，对群众反映的问题快速处理。例如，今年数次接到微博名为“北京爷们看不惯”、“北京爷们看不惯那些事儿”、“我的字典里没有谢谢”等用户的微博舆情举报辖区内商户开墙打洞、无照无证经营或者违规经营问题。我所积极作为，与街道办事处、原食药所、城管、安监、消防等单位开展联合执法，查看实际情况，统一回复口径，对于存在违法问题的商家，依法进行处理。

（五）加强宣教，倡导理性消费和合理维权。结合“3.15”等节点，深入社区、学校开展系列宣传咨询活动，倡导科学、合理、健康、文明的消费方式。另一方面借助西单go微信公众号，发布消费维权信息，引导消费者理性消费和维权，避免过度维权和不合理维权。

### （一）完善细化系统统计功能。

现有的“接诉即办”系统功能在数据统计方面仅可以按照时间段导出工单，且问题分类含糊不清。建议从基层部门实际工作出发，进一步细化系统的统计分析模块，从来电时间、

消费者姓名、联系电话、反映主体、商品分类、诉求情况等具体选项进行数据导出，便于利用数据解决实际问题。

## （二）健全回访工作机制。

通过与消费者沟通了解到，在消费者致电12345热线后，很快会接到回访电话，且很多消费者反映在基层市场监管部门告知自己受理其诉求后就会接到回访电话，此时工作人员并未就案件结论与其进行反馈，消费者无法对办理部门的工作情况进行评价，且多次回访在一定程度上影响了消费者的正常工作生活。建议回访部门可以对回访时间进行调整，最好在案件反馈办结后进行回访，更有利于解决率、满意度的计算。

## （三）改进不合理诉求工单反馈方式。

目前对于不符合法律法规、不合理诉求工单的处理方式是提交工单原件及剔除材料，但随着人民群众过度维权，西单商业街出现大量不合理诉求，一一撰写剔除材料未免增加基层市场监管部门的工作量，一定程度上浪费行政资源。建议可以在系统反馈工单处增设选项，对于不予受理的不合理诉求工单直接进行剔除原因填写，缩减撰写剔除材料时间，便于快捷有效处理真正侵害消费者合法权益的诉求。

## （四）适当调整工单完成时限。

根据现状，接诉即办类工单完成时限为5日，且是自消费者拨打热线之日起计算。实际工作中，由于工单需要层级分派，基层承办部门接收时往往只剩下2-3天时间处理，其中有可能包含节假日，很大程度上影响案件的解决率。建议按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》及相关法律法规，将处理时限规定为工作日，方能更好的遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。