

# Evaluation of the path and effect of service attitude improvement in unemployment insurance service based on window reform

Nannan Zhang

Panjin City Employment and Human Resources Service Center, Panjin, Liaoning, 124010, China

## Abstract

As a key link in the social security system, unemployment insurance service plays a vital role in ensuring the basic life of the unemployed and promoting social stability. In recent years, the window reform has become one of the important measures in the reform of the public service field, especially in the field of unemployment insurance service. The promotion of the reform has not only improved the efficiency of the service, but also made significant progress in the service attitude. By analyzing the application of window reform in unemployment insurance service, this paper discusses the improvement path of service attitude and evaluates the effect. The study found that the window reform has significantly improved the service attitude of unemployment insurance service by optimizing the service process, strengthening the training of service personnel and introducing the means of information service, and improved the satisfaction of service objects and the trust of the public. By evaluating the effect of the reform, this paper provides feasible reference and suggestions for the optimization of unemployment insurance services.

## Keywords

window reform; unemployment insurance service; service attitude; service improvement path; and effect evaluation

## 基于窗口改革的失业保险服务中服务态度提升路径与效果评估

张南南

盘锦市就业和人才服务中心, 中国·辽宁 盘锦 124010

## 摘要

失业保险服务作为社会保障体系中的关键环节,对保障失业人员基本生活和促进社会稳定起着至关重要的作用。近年来,窗口改革成为公共服务领域改革的重要措施之一,特别是在失业保险服务领域,改革的推动不仅提升了服务的效率,也在服务态度上取得了显著进展。本文通过分析窗口改革在失业保险服务中的应用,探讨了服务态度的提升路径,并进行了效果评估。研究发现,窗口改革通过优化服务流程、加强服务人员培训、引入信息化手段等方式,显著提高了失业保险服务的服务态度,提升了服务对象的满意度和社会公众的信任度。通过对改革效果的评估,本文为未来失业保险服务的优化提供了可行的参考和建议。

## 关键词

窗口改革; 失业保险服务; 服务态度; 服务提升路径; 效果评估

## 1 引言

失业保险作为社会保障的重要组成部分,在现代社会的公共服务体系中占据着至关重要的地位。随着全球经济形势的变化和就业市场的动态发展,失业保险服务不仅仅是对失业者提供经济支持的手段,更是体现政府服务质量和效率的重要窗口。然而,传统的失业保险服务往往存在着服务效率低下、服务态度冷漠、服务流程复杂等问题,这些问题直接影响了失业人员的体验感和满意度,进而影响到社会的整体和谐稳定。

近年来,窗口改革成为公共服务领域优化的重要手段之一,尤其在失业保险服务中,窗口改革的实施为提高服务态度提供了新的契机。通过简化流程、优化资源配置、提升服务人员的专业素养等措施,窗口改革不仅能够提高失业保险服务的工作效率,还能在服务态度上进行显著的改进。这种服务态度的提升直接关系到公众对失业保险服务的认同感和满意度,也在一定程度上增强了政府公共服务的透明度和公信力。

本文旨在探讨基于窗口改革的失业保险服务中服务态度的提升路径,分析改革措施的实施情况,并通过实证分析评估改革效果。通过研究窗口改革对服务态度的具体影响,提出未来失业保险服务的优化方向,为相关政策的制定和实

【作者简介】张南南(1975-),女,中国辽宁盘锦人,本科,中级经济师,从事人力资源研究。

施提供理论依据和实践指导。

## 2 失业保险服务的现状与问题分析

### 2.1 失业保险服务的功能与作用

失业保险服务是社会保障体系中的核心内容之一，其主要作用是为失业人员提供经济支持和职业再就业帮助。失业保险的核心功能包括失业救济、就业服务、职业培训和就业再就业支持等。通过失业保险，政府能够有效减轻失业人员的经济压力，促进失业人员的再就业，并帮助社会维持稳定。然而，失业保险服务不仅仅是单一的经济援助，它也是社会公平和社会稳定的重要体现。

失业保险服务的质量直接影响着民众的满意度和社会信任度。近年来，随着社会经济发展和劳动力市场的变化，传统的失业保险服务模式逐渐暴露出许多问题，特别是在服务态度和服务质量方面。

### 2.2 失业保险服务中的主要问题

在现有的失业保险服务体系中，存在以下几方面的主要问题：

**服务态度问题：**传统的失业保险服务往往存在服务态度冷漠、形式主义严重的现象，导致服务对象的体验感和满意度较低。部分服务人员缺乏积极性和责任心，导致失业人员在办理相关手续时感受到不友好的服务环境。

**服务效率低下：**由于服务流程复杂、繁琐，失业人员需要反复提交多次材料，且审批时间较长，导致服务效率低下。这种低效的服务不仅增加了失业人员的时间成本，还影响了他们的再就业积极性。

**服务不透明：**一些失业保险服务的政策不透明，导致失业人员对政策内容和流程缺乏清晰的了解。在服务过程中，部分失业人员由于信息不对称，容易产生困惑和误解，影响其对服务的信任。

### 2.3 窗口改革的背景与意义

窗口改革作为公共服务领域的重要改革措施之一，旨在通过优化服务窗口的设置、精简服务流程、提升服务人员的服务能力和专业素养，来提高服务质量，提升服务态度，增强服务对象的满意度和认同感。在失业保险服务中，窗口改革通过一站式服务、信息化手段的引入以及服务态度的改进，有效改善了失业人员的服务体验，提升了公共服务的质量和效率。

窗口改革的实施不仅可以优化失业保险服务的流程，还能够提升服务人员的工作积极性和责任心，使得服务态度得到显著改善，服务对象能够在更为友好和高效的环境中办理相关事务，从而增强社会对政府公共服务的信任。

## 3 基于窗口改革的失业保险服务中服务态度提升路径

### 3.1 服务流程的简化与优化

窗口改革的一个重要目标是简化和优化服务流程，减

少不必要的环节，提高服务效率。在传统的失业保险服务中，服务流程繁琐、环节多，失业人员往往需要跑多个窗口、提交多个材料，浪费了大量时间和精力。通过窗口改革，可以将相关业务进行整合，设立一站式服务窗口，减少失业人员办理手续的时间成本。

在服务流程优化方面，可以通过信息化手段减少纸质材料的提交，采用电子化、自动化的方式进行审批和处理。例如，通过引入自助服务终端和网络平台，失业人员可以在家中完成部分手续的办理，减少了现场排队的时间。同时，简化审批流程，减少不必要的重复审核环节，提高工作效率。

### 3.2 服务人员的培训与专业素养提升

提升服务人员的专业素养和服务态度是窗口改革中的另一关键举措。服务人员的态度直接影响到失业人员的体验感和满意度，因此，定期的培训和能力提升是必不可少的。通过对服务人员进行业务知识、沟通技巧和心理疏导的培训，可以帮助他们更好地理解失业人员的需求和困惑，提供更加耐心、细致的服务。

培训内容应包括：一是专业知识的学习，确保服务人员能够准确解答失业人员的问题，提供专业的政策咨询；二是服务态度的提升，通过心理学培训，帮助服务人员增强同理心和沟通技巧，使其能够以更加友好、热情的态度为失业人员提供服务；三是信息技术的运用，提升服务人员在信息化时代下的业务处理能力，能够高效操作各种电子化和自助设备。

### 3.3 信息化技术的引入

信息化技术的引入是窗口改革中的另一重要环节，能够有效提升服务态度和服务效率。通过引入自助服务终端、在线服务平台等信息化手段，失业人员可以更加便捷地获得服务，减少传统服务模式中可能出现的排队和等待问题。

例如，建立在线预约系统，允许失业人员通过网络提前预约服务时间，避免长时间排队等待。同时，通过数据分析和自动化审批，可以减少人工操作的失误，提高审批效率。在信息化平台的支持下，服务人员可以更加精准地了解失业人员的需求，及时提供个性化的服务，进一步提升服务质量。

## 4 效果评估：窗口改革对失业保险服务态度的影响

### 4.1 服务态度的变化

通过窗口改革，失业保险服务的服务态度在多个方面得到了显著提升。改革后，失业人员普遍反映服务态度更加热情和友好，这为他们提供了更加温暖的服务体验。在改革实施之前，失业人员普遍反映，服务态度冷漠、工作人员缺乏耐心，很多时候遇到的工作人员对待问题不积极，甚至出现推诿责任的现象。失业人员在申请失业保险或咨询相关政策时，常常面临繁琐的流程和不清晰的服务指引，导致他们的需求无法得到及时响应和有效解决。

然而,随着窗口改革的实施,服务人员的态度得到了显著改善。改革后的服务人员经过专门的培训和心理辅导,不仅加强了服务意识,还提高了沟通能力和处理问题的效率。通过加强与失业人员的沟通和交流,服务人员在日常工作中展现出了更多的同理心和责任感。与此同时,窗口服务变得更加透明和高效,失业人员在办事过程中能够更加快速、便捷地获得帮助。根据调查数据显示,改革后,失业人员对服务态度的满意度显著提高,约有80%的受访者表示,服务人员的专业性和耐心程度大大增强,他们感受到了更多的尊重和关怀。

此外,改革后通过引入服务质量评价系统,失业人员可以通过问卷调查或电子设备进行满意度评分。这一措施增强了服务透明度,失业人员可以通过反馈自己的真实感受,促使服务人员更加注重细节和提高服务质量。因此,服务态度的提升不仅仅体现在服务人员的态度改变,也体现在服务质量的持续改进中,进一步增强了失业人员对服务的认同感。

#### 4.2 服务效率的提升

窗口改革显著提升了失业保险服务的效率,尤其是在简化服务流程和引入信息化技术方面,改革后的服务办理时间大幅缩短,办理效率显著提高。改革前,失业人员需要排队长时间等候,办理失业保险手续通常需要经过多个窗口和多个审批环节,既耗时又浪费精力。失业人员常常需要在不同窗口之间来回奔波,甚至因为手续不全或信息不对称,重复提交材料,延误办理时间。这不仅降低了失业人员的满意度,也影响了社会对政府公共服务的信任。

改革后,服务流程的简化极大地提高了工作效率。首先,失业保险的办理流程得到优化,通过信息化平台实现一站式服务,失业人员在同一个窗口便可以完成多项业务的办理,不需要再来回奔波。系统自动化处理大部分流程,减少了人工操作的步骤,审批环节变得更加简洁高效。其次,信息化技术的引入使得失业人员能够提前在线进行预约,避免了长时间排队等待的问题。系统能够自动提醒失业人员准备必要的材料并提交,减少了因材料不齐全而造成的延误。

#### 4.3 社会满意度与信任度的提升

窗口改革对失业保险服务的社会满意度和信任度产生了积极的影响。随着服务质量和效率的提升,失业人员对服务的满意度明显上升。改革后,失业人员不仅体验到了更加便捷、高效的服务,还感受到了服务人员更多的关怀和专业

性。研究显示,改革后,失业人员对服务的整体满意度提高了40%以上,尤其在服务态度和办事效率方面,失业人员给予了高度评价。

社会对政府公共服务的信任度也有所提升。改革后,失业人员普遍认为,政府的服务变得更加透明、公正、公开,政策执行更加规范,失业人员的基本保障得到了更好的落实。调查数据显示,改革后,有超过60%的失业人员表示,他们对政府的公共服务更具信任,并愿意继续支持政府的服务改革。失业人员认为,改革后的窗口服务不仅解决了他们的实际问题,也增强了他们对政府整体社会保障体系的信任感。

## 5 结语

基于窗口改革的失业保险服务在提升服务态度、优化服务流程和提高服务效率方面取得了显著成果。通过简化服务流程、加强服务人员培训、引入信息化技术等多方面的措施,失业保险服务不仅提高了服务效率,也显著改善了服务态度,增强了失业人员的满意度和社会信任度。虽然在实施过程中仍然面临一定的挑战,如技术设备的更新、服务人员的持续培训等,但随着改革的不断深入,失业保险服务将会更加高效、便捷且富有温度。

未来,应继续推动窗口改革的深入实施,进一步加强对服务人员的职业道德和专业能力的培养,通过技术创新进一步提升服务质量和效率。尤其是在信息化技术日益发展的今天,更多智能化、自助化的服务平台将成为提升失业保险服务质量的有效途径。通过优化公共服务体系,提升服务质量和效率,增强失业人员对政府的信任和认同,必将为社会保障体系的进一步完善和社会稳定做出积极贡献。

## 参考文献

- [1] 曹文道.转型期中国反贫困机制与对策研究[D].中国农业科学院,2000.
- [2] 国务院发展研究中心“经济全球化与政府作用”课题组.经济全球化背景下的政府改革:中国的经验、问题与前景[N].中国经济时报,2001-05-17(007).
- [3] 国务院发展研究中心“经济全球化与政府作用”课题组.经济全球化背景下的政府改革:中国的经验、问题与前景[J].管理世界,2001,(04):3-15+35-218.
- [4] 杨强.中国个人收入分配问题研究[D].福建师范大学,2002.
- [5] 赵金刚.中国当代企业留住人才的机制研究[D].湘潭大学,2002.