

2023年窗口人员年终总结 服务窗口年度工作总结(模板5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

窗口人员年终总结 服务窗口年度工作总结篇一

“为民、务实、清廉”，这是20xx年党的群众路线教育活动的主题，党中央高度重视此次活动，活动从学习教育、听取意见；查摆问题、开展批评；整改落实、建章立制三个阶段开展，每个阶段的学习都很充实、很深刻。

单位组织观看教育题材的影片，每每看完都深有所感，被老一辈党员的事迹感动。我们现在的幸福生活，是前辈们用鲜血和生命换来的，我们应该倍加珍惜。我们应当继承老一辈吃苦耐劳、不怕艰险、一丝不苟、公私分明的精神，发扬共产党员舍己为人的精神，全心全意的为人民服务。经过这一年的学习，我深刻认识到，要做一名党员很不容易，要做一名好党员就更不容易了。作为党员，要时时刻刻起到模范带头作用，为人民服务要热情诚恳；同时要抵御形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风的侵袭，时刻提高警惕，保持党员的纯洁性。

越是特殊时期，党员越是要严格要求自己，要有无私奉献的精神。作为党员，我们的一言一行、一举一动、一颦一笑，群众都看在眼里，不能给党抹黑，不能给前辈丢脸。不能失信于人民，不能让人民失望。

在窗口工作，时时刻刻都能接触到人民群众，可以第一时间获取群众是诉求。想群众之所想、急群众之所急，服务群众

让群众满意，为党争光、添彩。

现将我这一年主要工作总结如下：

其中所有权转移xx5566户(住宅5032户，非住宅534户)；所有权变更xx29户；所有权注销xx35户；抵押xx42户，总金额8020.4万元，总面积1.84万平米；抵押权预告xx64户，总金额2626.4万元，总面积0.97万平米；抵押权注销xx72户，总面积；预告xx41户；补证xx2户。同比去年工作量，较去年提高了17.35%。操作失误出错21次，同比去年增加了16次。

20xx年共接待办事群众1400多人，接待开发公司175次，上门服务4次。

我是一名窗口工作人员，应当时刻把服务作为首要任务。掌握并使用标准的服务用语，热情对待群众的积极态度，耐心倾听群众的疑问并认真周到的解答，快速准确的录入信息。

贴心的为群众考虑办事的每一个环节，让群众感受到我的热情，有宾至如归的感觉，消除他们在办实时的顾虑，根据群众的实际情况给予最中肯的建议，让群众在办事大厅不会迷失方向。

沟通交流是连结彼此心灵的桥梁。沟通可以消除误会、误解，打破冷漠、沉寂，增添笑容、感情，让笑容温暖这日益冰冷的社会。

精益求精，将工作失误降到最低，不给群众带来二次的麻烦；不温不火，将解释工作做的无微不至，不让群众走弯路；不卑不亢，将党员的义务进行到底。

窗口人员年终总结 服务窗口年度工作总结篇二

今年共办理婚姻登记7916对，其中结婚登记4187对，补发结

婚证xx对，离婚登记1517对，补发离婚证196对，婚姻登记合格率100%；办理收养登记4对；调解闹离婚夫妻1666对，当场劝和115对。

我们主要做了以下工作：

婚姻登记分为初审——受理——审查——登记（发证）四个流程。婚姻登记都是即办件，在实际工作中，我们为提高工作效率把初审、受理和审查环节合并，并合理安排登记人员，把初审、受理、审查、登记由不同人员办理改为由同一人员办理，在不违反《婚姻登记工作暂行规范》规定情况下优化了流程，当事人等待时间由过去半小时左右到现在基本实现即来即办。为提高当事人初审合格率，我们印制了结婚登记、离婚登记、补领登记告知单免费向群众发放，编制了登记处服务事项和流程时限表，把服务事项、所需材料、办理步骤、办公地点、服务电话等一一列出，在区政府网上公布。

细节决定服务质量。为提升服务水平，我们注重抓住服务细节：一是向xx区民政局婚姻登记处学习服务礼仪；二是利用休息时间到建设银行各窗口亲身体会服务规范动作。

在结婚登记窗口，从一声“您好”一个微笑迎接每一对当事人前来办证，到一声“再见”目送他们满意而去，都要来有问候之声，走有祝福之音，举手投足之间要彬彬有理，体现出对当事人的尊重。以亲情化、规范化、标准化服务，努力为当事人提供真诚、温馨的微笑服务。

在办理离婚登记时，所需证件和填写的内容较多，我们把容易填错的“离婚协议书”中关于婚生子女的抚养、共同财产的分割、债权债务的处理等内容打印成示范表，让双方当事人作参考，减少了办证时间，提高了办事效率；办证时，偶尔会遇上情绪过激的人，因手续不全、办理不顺把气撒到工作人员身上，这时，工作人员总是耐心解释办理程序，不急不躁，不和当事人发生争执。此外，区里专门安排了3名有工

作经验的同志做调解工作，对一时闹矛盾、感情用事的双方，我们都动之以情，晓之以理，劝他们合好，很多家庭被我们调解成功，满意而回。

为靓化窗口形象，确保为前来办理婚姻登记的当事人提供亲切的服务环境，工作人员着装整洁，挂牌上岗，每天坚持提前15分钟到岗打扫卫生，准备纸、笔、花镜和申请表、说明书范本等便民设施。在工作中随时随地进行清洁，保证我们的办公场所窗明几净、整洁卫生。

一是预约服务。对工作在外地和工作繁忙的人员实行电话预约服务，由当事人预约办证日期、时间，我们按照约定准时办结。今年我们牺牲节假日和公休时间为5人次当事人办证件；对有病不能到现场补领结婚证的，我们上门服务24人次。

二是延时服务。为方便群众登记，不让当事人空跑，婚姻登记工作加班加点是常有的事情，对此我们没有任何怨言，都能让当事人当场拿到证件，延时服务70人次。

三是主动服务。我们针对老年人文化较低、思维慢的实际情况，我们派专人为他们服务。由于老年人结婚时间长，登记处也没有结婚档案，对补领结婚证记不清结婚时间的，我们按双方出生日期和孩子出生日期等特定时间帮助他们回忆，让他们补上合格的结婚证；对上楼有困难的当事人办理婚姻登记，工作人员带着相关的表格到楼下为他们办好各项手续。

四是联动服务。婚姻登记处和区婚姻家庭纠纷联合调解室联动，采用人性化、亲情化的服务，对闹离婚的当事人首先进行适度调解与心理疏导，及时化解纠纷，避免矛盾激化，尽可能挽救濒临破裂的家庭，更好地保护当事人双方及其子女的利益，为我区婚姻家庭建设做出贡献。

五是优生服务。为提高出生人口素质，减少婴儿出生缺陷，保障母婴健康，我们联合妇幼、计生部门，设立了妇幼和计

生宣传窗口，免费向新婚夫妻发放叶酸，免费婚前医学检查，有效提高优生优育率。

一是对登记人员进行培训，提高业务素质。

二是提高服务质量，强化服务意识，规范业务用语，使登记处成为展示民政系统精神文明的先进“窗口”。

窗口人员年终总结 服务窗口年度工作总结篇三

20--年已经过去，回首20--年的工作，在硕果累累的喜悦，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20--年就伴随着新年伊始即将临近。

收费处的工作总结如下：

在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械的重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们收费处孜孜以求的奋斗方向 and 不懈努力的追求目标。在收费处我的年龄也算一位老同志了，作为一名老同志，“责任”一直是我工作的宗旨，我严格要求自己，做到谨小慎微。

我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行当时“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着应有的面貌与风采。

崇尚科学，刻苦钻研业务知识在新任领导的正确引导下，这

一年我们收费处正一步一个台阶的稳步向前发展，提倡优质的服务以来赢得了越来越多患者的信任和满意，相应的也给我们带来了良好的社会效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名老同志，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。一、要严格遵守认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎；二、要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务；三、要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。随着门诊收费价格的不断规范，慢慢地，我清楚地意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是要看懂处方。因此，唯一的办法就是多看医生开的处方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立即能反应出。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。

1、深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一年的经验教训，提高管理水平和执行能力，逐步完善各项财务管理工作，加强对资金的管理和对项目的财务管理，加强成本控制，真正形成良好的财务管理秩序，以良好的财务管理促进我院的健康发展。

2、为了收费工作长期发展打下更好的基础，在完善财务管理制度建设的基础上，逐步建立一整套事前、事中、事后的管理体系，协调好与患者与各科室的良好关系。

3、强化服务窗口管理，为参合农民提供优质服务。热情耐心地接待每一位来访者，首先，把参合的手续和程序、报销比例等相关制度作口头宣传，并坚持以人为本，努力做到准确、及时。接受群众监督。实现了全年的无差错报销。

每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面；那掷地有声、舍我其谁的

一段段话语。不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、带动全体收费人员的工作积极性。对病人实行“首问负责制”，碰到题目多与相关执行科室沟通，做到尽量让病人少跑冤枉路。

可以说2011年中，对于收费处是全新的一年，人员的增加，环境的改变，制度的修定，唯一不变的我们对患者热情服务的态度。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面开展的“一创双优”“医院管理年”等活动。我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢？是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢？当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。“我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花！作为一名老同志，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，为人民服务不止。

窗口人员年终总结 服务窗口年度工作总结篇四

光阴似箭，转眼间，我到xx集团有限公司已经快一个月了。在这差不多一个月的时间，本着对工作的良好憧憬，开始了我毕业实习大家庭的生活。这一月里，接触了许多大学里不能接触的事情，自己的收获和感触是挺多的。

实习期间，每次有新的工作任务，我都积极完成，有不会的问题通过观察、查阅资料 and 实际锻炼，不断掌握掌握方法和积累经验能较快的完成任务。有一些实在不会的就多问问自己的同事，在他们的帮助下，不断地进步，慢慢的摸清了工作中的一些基本情况，能做一些基本的任务。如材料台账的整理，施工进度图的绘制等。

刚进xx项目时基本是不知道自己是需要做什么的，现在慢慢的知道自己今后需要做和以后需要学习积累的一些知识。通过材料台账的整理熟悉了消防所用的一些材料；通过现场测试联动，知道了消防联动系统包括了那些部分；跟着跑现场慢慢知道要怎样在施工时跟各方面协调沟通等。同时自己也在看图纸，去熟悉消防的水，电，通风系统，以后还需要多看看消防规范，以提高自己的专业知识能力。

经过这样差不多一个月的时间，我感觉自己在工作工作质量上有了一些改进。在做每一项事情时会先大概的计划一下步骤，不像原先那样杂乱，只顾埋头蛮干。做事时不要急躁，在整理收货单时要细心，越急可能会越乱。还有知道了为人处世的道理，对工人不能不耐烦，要有耐心。同时自己的工作心态也很重要，做事不能拖沓，要积极，越拖事情会越多。

窗口人员年终总结 服务窗口年度工作总结篇五

作为窗口的工作人员，如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。今天本站小编给大家为您整理了窗口工作人员工作总结，希望对大家有所帮助。

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很平凡的人，空喊大口号为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能解放思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

二、换位思考，切实强化体察民情的意识。作为办证窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公平、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真的接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

三、以人为本，全面确立服务为民的意识。全心全意为人民服务，就要贯彻“以人为本”的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命感，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接代表着国土部门的形象，我们要时刻注意规范自己的言行举止，不断改进和提高服务质量和水平，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自己的一份力量。

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水平，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清、性格古怪的群众钻研、浅尝辄止、业务不精、为民服务的本领不高。’都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的最大努力去帮

助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似平淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水平。

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及各位同事的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让企业和群众满意度提高的目标，努力把计生局窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。

一、努力学习，全面提高自身素质。

我坚持理论学习与实际工作相结合，不断提高自己的政治素质和理论水平。坚持以马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，自觉加强理论学习，使我在思想觉悟方面有了一定的进步。

作为窗口的工作人员，如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。我作为计生局窗口工作人员，始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章制度，积极工作，始终没有放松对本局业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。

二、依法办事，把好行政许可关

本人深感一线工作的难处，深受责任重大。在办理行政许可的条件、程序、期限和收费标准都严格按照法律、法规及规章规定执行，做到依法行政、按章办事、规范文明、程序完善，无违法违规行为。为方便群众办理，将入驻中心的行政许可审批项目的办事指南、审批表格和内部办事流程均在窗口及网上予以公示，并将行政许可项目统一由窗口受理，统一送达，认真履行政务公开和办事公开，做到服务过程阳光。对申请人申请的依法不属于我局职权范围的，我都即时的作出不予受理的决定，并告知申请人向哪一行政机关申请。对属于我局职权范围且材料齐全的，即受理行政许可申请，对某些申请材料不齐全或者不符合法定形式的，则当场一次告知申请人需要补正的全部内容。

三、恪尽职守、提升效能服务

政务服务中心是代表政府的形象，而窗口是代表全局的行政许可职能。在服务上尽量做到热情、周到，做到业务娴熟，并对服务对象的问询能给予正确无误的答复；遇到群众有疑义的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇服务对象文化程度有限不会填写表格时，能主动指导或代笔；服务对象离开时，能做到主动起身告别，服务过程中没有出现使用服务忌语的现象；接听电话时，能做到主动问好，未出现使用不文明或侮辱性话语等现象。忠于职守、爱岗敬业，严谨务实；做到与单位内部团结协调共同推动工作；积极为群众想方设法解决疑难问题，工作作风扎实，一直以来没有与服务对象争执与不愉快现象，没有履职不到位而受到投诉举报。