

# 2023年窗口服务年度工作总结 服务窗口 年度工作总结(通用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 窗口服务年度工作总结 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，群众都看在的眼里，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。

## 窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇二

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提高工作效率，是药房工作的重点。

1、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提高工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配；其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间。

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提高工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。为保证信息系统药品运行数据的准确性，随时核对计算机。严格执行操作规程和处方制度，年度检查工作顺利进行，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

1、根据医院的统一管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表。特殊情况接受财务室的统一安排及时结账并上交金额及财务报表。盘库结束后及时汇总相关信息送交

财务，做到药房帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确。

2020年我院开展医保刷卡实时结算工作，截止2020年xx月x日，共计进行门诊刷卡结算交易肆千多人次，数据上传做到了及时、准确，登记详细、及时。上报及结算、对账工作及时、准确，未出现异常。

严格处方管理，按照药剂人员处方调配操作规程调配处方，严格比对。每日与医生进行处方检查，及时发现问题、及时更正。加强抗生素药物的合理使用的管理，每季度开展例会，检查处方用药情况，作出处方点评工作，每月做好抗菌药物动态监测，了解抗菌药物的使用情况。

对毒麻精神药物严格按“一双四专交接班”管理，即：专人、专柜、双锁、专账、专用处方、并严格执行交接班制度。本年度院内做到了处方、药品、库存的统一，未出现无处方药品的发放、及药品缺失等问题。

1、药品不良反应、事件报告表：加强对药品不良反应的监测与收集工作，及时向上级卫生部门报告，利用院内的有利条件与护士长及时做好沟通。本年度未发生药品不良反应。

2、温湿度、冰箱温度登记：加强医院药房药品的管理，对库房药品的存储条件进行规范，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作。随时观察及调整冰箱温度，并及时登记。

认真学习药物知识，严格按照《医院处方管理制度》《药房调剂工作制度》《药房调剂职责》的规定调剂药品，坚持清查比对，严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作制度，药房调剂职责。一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，在不断的实践中提高自身素质和业务水平。

20xx年度，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各科室、各级领导的支持，感谢各项检查的有利开展，综合全年质量互查结果，药房质量检查还有不尽人意之处，，但作为药剂管理人员我们需要以质量考核为基准上去评价自己的工作，我们在努力的完善自我。今后我们会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

## 窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇三

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的`工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，\*\*年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了窗口员工服务档案，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服

务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，\*\*年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

\*\*年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

## **窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇四**

——郁南县全面开展“擦亮窗口服务群众”活动 开展创先争优活动以来，郁南县委组织部坚持以人为本，以群众满意为出发点，切实增强为民服务和创先争优意识，在全县范围内扎实开展“擦亮窗口服务群众”，“五亮五比五创五评”活动，把创先争优活动落实到柜台、窗口上，不断提高窗口单位服务水平，切切实实为群众带来实惠。

便民利民工程，从擦亮窗口服务开始

各窗口单位和服务行业紧抓科学发展这一主题和加快转变经济发展方式这一主线，紧扣“发展现代产业、打造诚信社会、建设幸福郁南，实现富民强县”这个核心任务，从各自职能特点出发，深入开展“擦亮窗口服务群众”活动。机关深入

开展“三树四提”主题服务活动，推动机关服务窗口、服务行业创先进、争优秀；县人民医院通过深入开展“服务好、质量好、医德好、群众满意”的“三好一满意”活动，着力提升医疗服务水平；县计划生育技术服务站坚持为育龄群众开展计划生育宣传教育、技术服务、优生监测、咨询培训、药具发放等功能服务；千官镇深化“零距离”服务平台建设，组织基层党组织和党员深入开展“教育学习强宗旨”、“政策入户促发展”、“上门服务帮民富”三项活动。

组织基层党组织和党员深入开展“教育学习强宗旨”、“政策入户促发展”、“上门服务帮民富”三项活动。

### 优化服务质量，创先争优显水平

各服务窗口单位始终把群众满意作为工作的出发点和落脚点，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，带动所在单位和干部职工创先争优。多方渠道加强各服务窗口单位工作人员业务知识、政策法规、现代产业、公共礼仪和服务技能等方面知识的学习培训，提高党员干部和从业人员的 service 本领。县人口和计划生育服务站2011年共开展计划生育手术1261例，开展b超“三查”服务7750人次，发放避孕药具22530人次，诊病治病5237人次，开展妇科普查普治14416人次，宣传咨询服务15600人次。千官镇投入十多万元资金规范建设了1个镇级办事大厅、1个村级服务站和2个综合服务中心，通过设置全职能窗口，办理民政、户籍、社保、计生、土管、城建等多项事务，让3万多名群众“办小事不出村，办大事不出镇”。在今年1—9月，镇村两级服务中心（站点）共受理事项3746件，按时办结率100%。

县信访局以领导干部“基层大接访”、机关干部“进家门、问民生、解难题”、下访重复上访户和“信访积案化解年”等活动，了解民情、收集民意、代办民事，使信访群众带着问题来、载着满意归。截至2011年6月底，全县共接访群众52批250人，各级调解组织共调解矛盾纠纷840宗，调解成功824

宗，纠纷调解率100%，成功率达98.1%。

历洞镇在镇社会事务服务中心设立国土、城居合医、民政、计生、林业、金融等6个服务窗口，实行“一站式”流程政府服务。

五亮五比五创五评，群众满意是标准

部民主管理决策。为提高服务质量，通过设意见箱，开通热线，定期召开患者座谈会等方式，认真倾听群众呼声，及时解决群众反映的突出问题，努力让社会满意，百姓放心。

千官镇通过采取述职测评、设置意见箱、建设群众咨询处、进行网络评议、发放调查问卷、进村走访等多种形式，广泛组织群众代表、服务对象、“两代表一委员”对全镇便民服务“零距离”行动进行评议，征求党员群众的意见建议。

## 窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇五

### 国 土 窗 口

一、项目名称：农村宅基地申报、代办《农村集体土地建设土地使用证》

二、申请条件：

（一）拥有达市人民政府批准的《农村村民住宅建设用地审批表》；

（二）无一处以上宅基地；

（三）要求新农房竣工后，原房拆除，土地复耕归集体。

三、申请材料：



- (一) 书面办证申请；
- (二) 建房用地审批表；
- (三) 提供申请人的身份证或户口簿原件审核及原件；
- (四) 原房屋《集体土地作用证》。

#### 四、办理程序：

- (一) 申请人书面办证申请；
- (二) 乡镇国土所实地竣工验收、测绘；
- (三) 申请人及相邻宗地指界人签字盖章；
- (四) 乡镇国土所土地登记人员，完善资料关上报市政务服务中心国土资源局窗口获得《农村集体土地建设土地使用证》。

五、收费标准及依据：工本费简装5元、精装20元。

六、承诺时限：2个月上报

#### 财 政 窗 口

一、项目名称：家电、汽车、摩托车下乡补贴

二、申请条件：

- (一) 必须是农业户口；
- (二) 汽车、摩托车必须本辖区的农业户口；

三、申报材料：

(一) 身份证、户口簿原件审核及其复印件;

(三) 家电下乡标识卡。

#### 四、办理程序:

(一) 家电由商家统一到窗口申报;

(二) 汽车、摩托车由购买者本人到窗口申请办理(时限7日内);

(三) 窗口统一报上级审批;

(四) 审批后由上级财政拨款,家电下乡补贴兑付到商家,汽车、摩托车下乡补贴兑付到购买者。

五、承诺时限:即办

六、收费标准及依据:不收费

#### 综合窗口

一、项目名称:农机购置补贴

二、所需材料:

1、需户籍在本辖区范围内;

2、须是农村户口村民。

三、申报材料:

1、身份证复印件;

2、本人申请(村委会盖章)。

#### 四、办理程序：

- 1、村民到户口所在地的村委会申请；
- 3、村民持乡镇农机站审核申请表到指定地点购机。
- 4、办理人员在印章登记簿上签字确认。

#### 四、承诺时限：即办

#### 五、收费标准及依据：不收费

### 村 建 窗 口

#### 二、申请条件：

- 1、在建房所在镇有常住户口。

#### 三、申报材料：

- 1、办理《建设项目选址意见书》《建设用地规划许可证》：

- (1) 本人申请书 (2) 地形测绘图 (3) 地勘报告
- (4) 规建办的调查报告
- (5) 国土部门的土地预算报告 (6) 间距协议
- (7) 房屋平面设计方案

- 2、办理《建设工程规划许可证》： (1) 本人申请

- (2) 施工设计图及审查备案通知书 (3) 消防手续
- (4) 污水处理方案 (5) 质量监督备案书 (6) 用地批准手续

3、办理《施工许可证》：（1）本人申请书（2）质量监督手续

（3）建设工程监理手续

（4）与政府签订的安全责任书

四、办理程序：

1、申请人提交书面申请；

2、所在街道初步审核；

3、政府审核；

4、报市建设局审批；

五、承诺时限：10日内上报

村 建 窗 口

一、项目名称：农村建房申请

二、申请条件：

1、在建房所在村有常住户口；

2、原住房系危房或明显不足所在村镇规定的每户标准住房面积；

3、建房所在村没有列入近期规划范围。

三、申报材料：

1、书面建房申请；

- 2、房屋施工设计图；
- 3、房屋正立面设计效果图；
- 4、国土部门的土地预审报告；
- 5、规建办的调查报告；
- 5、质量承诺书；
- 6、与政府签订的安全责任书；
- 7、乡村建设规划许可证。

#### 四、办理程序：

- 1、申请人提交书面申请；
- 2、所在村初步审核；
- 3、政府审核；
- 4、报市建设局审批；

#### 五、承诺时限：10日内上报

#### 民政窗口

一、项目名称：农村、城镇最低生活保障金签字

二、申请条件：本人持身份证、低保证件

三、申报材料：

本人书面申请，乡镇、村（居）签署意见并加盖公章。

#### 四、办理程序：

- 1、必须由本人持申报材料到便民服务中心民政窗口申请办理；
- 2、调查了解核实；
- 3、公示；
- 4、报领导审批。

#### 五、承诺时限：7个工作日

#### 六、收费标准及依据：不收费

### 劳动保障窗口

#### 一、项目名称：外地退休职工年检

#### 二、法定依据：

《关于切实加强防范冒领养老金工作的通知》（川劳社办[2002]6号）

#### 三、申请材料

- 1、身份证；
- 2、退休证或养老金领取资格证；
- 3、验证卡；
- 4、工资卡。

#### 四、办理程序

1、退休人员本人，持身份证、退休证（或养老金领取资格证）、工资卡、验证卡到本人居住地乡镇劳动保障所或社区验证。

2、居住在市外的离退休人员，由本人持《异地领取基本养老金资格认证表》、身份证、退休证、验证卡到居住地市级以上社保经办机构认证，认证签章后及时寄回到户口所在的乡镇劳动保障所登记，视同验证。

3、到期未验证的，从7月停发其养老金，待验证后继续享受并补发停发期间养老金。

五、承诺时限：即办

六、收费标准及依据：不收费

劳动保障窗口

一、项目名称：居民医疗保险初审上报

二、申报材料：

1、户口簿原件及复印件；

2、身份证原件及复印件；

3、近期免冠1寸彩照2张；

4、其它优抚证件原件及复印件。

三、办理程序：

3、缴费；

5、报市医疗保险中心复审盖章；

## 6、参保家庭领证。

在校学生和在园幼儿由所在学校和托幼机构统一组织参保。

### 四、承诺时限：3日内上报

#### 劳动保障窗口

一、项目名称：农村社会养老保险参保办理

二、申请条件：

2、男已满60周岁，女已满50周岁自愿参保一次性缴清养保费。

三、申报材料：

1、身份证和户口簿复印件； 2、1寸免冠照片2张。

四、办理程序：

1、必须由本人持申报材料到便民服务中心劳动保障窗口申请办理；

2、窗口核查资料后，出具《受理通知书》；

3、窗口将材料转交市农保局审批。

五、承诺时限：3日内上报

#### 计生窗口

一、项目名称：独生子女父母光荣证

二、申请条件：



1、持有《生育服务证》，只有一个未满18周岁的子女，已采取避孕措施，自愿不再生育。

2、再婚夫妻双方合计只有一个未满18周岁的子女，已采取避孕节育措施，自愿不再生育。

3、夫妻只有一个依法收养的未满18周岁的子女，已采取避免节育措施，自愿不再生育。

### 三、申报材料：

1、本人书面申请；

2、夫妻双方户口所在地村（居）委会出具生育证明，并加盖公章；

3、夫妻双方二寸合影照2张。

### 四、办理程序：

3、报女方所在乡镇计生办审核，符合条件的给予办理《独生子女父母光荣证》。

五、承诺时限：即办

六、收费标准及依据：不收费

## 计 生 窗 口

一、项目名称：流动人口婚育证明

二、申请条件：凡公民离开户籍所在地到异地从事务工、经商等活动，异地居住15天以上，女性年龄在18-49周岁，男性年龄在18周岁以上的流动育龄人员，除特殊情况外，均应办理《流动人口婚育证明》。

### 三、申报材料：

- 1、《流动人口婚育申请表》；
- 2、户口簿、身份证；
- 3、一寸照片2张。

### 四、办理程序：

- 1、到户口所在地的村（居）委会申请，填写《流动人口婚育申请表》；
- 3、报乡镇计生办审核，符合条件的给予办理《流动人口婚育证明》。

### 五、承诺时限：即办

### 六、收费标准及依据：不收费

## 司 法 窗 口

### 一、项目名称：法律援助

### 二、申请条件：

- （一）城镇居民领取最低生活保障金的；
- （二）农村居民享受最低生活保障待遇的；
- （三）农村集体经济组织保吃、穿、住、医、葬的；
- （四）在养老院、孤儿院等社会福利机构内由政府供养的；
- （五）因自然灾害或其他不可抗力造成经济困难的；

(七) 领取失业保险金的城镇失业人员。

### 三、申报材料：

(一) 身份证及其复印件；

(三) 填写法律援助申请（在窗口领取）；

(四) 案件基本事实和明确被诉人。

### 四、办理程序：

(一) 持乡镇政府证明到窗口申请；

(二) 初审是否受理（时限5日内）；

(三) 报上级审批（当事人自行前往）。

### 五、承诺时限：即办

### 六、收费标准及依据：不收费

## 窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇六

窗口是形象，窗口是载体，展现的是整个劳动保障部门的工作风貌。创建优质服务窗口，是全面提升劳动保障工作水平的突破口，是劳动保障系统作风建设和业务建设中一项综合性、长期性的工作，意义重大。今天本站小编给大家整理了服务窗口年度工作总结，希望对大家有所帮助。

### 忠实履职 服务至上

#### 一、成绩与作法

## (一) 积极推进行政审批制度改革

为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”；再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务卫生许可事项(新办、换证、变更、注销)330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

## (二) 不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习邓小平理论、三个代表、科学发展观等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风；二是认真学习法律法规知识。刻苦钻研《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础；三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

## (三) 努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市

行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照卫生部“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、严于律己，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

## 二、问题与打算

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

“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，群众都看在的眼里，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：

一、 任务统计 截止至12月x日，共办理各项xx5851户，面积57.09万平米。

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。

## 二、 学习提高

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。

## 三、 今后目标

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。

### 一、 加强思想建设, 提高服务意识

认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想和党的xx大精神, 深入学习党的xx届六中全会和市委九届十次、十一次全会精神。积极参加局机关组织的政治活动, 针对社保窗口办

件的特点，挤出时间学习市局的有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，坚持原则，忠实地做好本职工作。

## 二、加强业务学习，不断提高自身综合素质

自劳动局从事社保工作以来，我虚心地向周围同事请教，力争在最短的时间内了解自己的工作内容，熟悉工作流程。积极利用参加局内局外各类工作会议等机会，学习社保业务知识，利用业余时间阅读大量社保工作的相关新闻和文献，全面熟悉业务，为融入全局工作做好充分准备，并努力做到将理论与实践融汇贯通。

## 三、兢兢业业，扎实做好本职工作

热情周到、耐心细致，较好的完成了工作任务。

(一)热情周到，做好接待社保咨询工作。在接听社保咨询电话工作期间，我不断告诉自己，要密切联系群众，倾听群众呼声，想群众所想，急群众所急，把人民群众的忧患冷暖记在心头，接听好每一通电话，答复好每一位咨询者。前五个月共接听答复电话个，对任何一位咨询者，都切实做到了声音清晰、态度耐心、服务周到，得到了群众好评。

(二)耐心细致，做好医保卡办理工作。在窗口办件期间，我不断在服务上下功夫，树立岗位意识、责任意识、效率意识和服务意识，做到态度热情、语言文明、行为得体，服从中心统一安排，树立窗口形象。针对前来办理医保的人员，我认真仔细填写续保登记册和新办理登记册，确保档次、人员姓名、地址、联系方式准确无误，便于查找和联系，共办理医保卡份，确保登记信息准确无误、规范有序。

(三)服务于民，深入宣传社保知识。对前来咨询的低保人员、



残疾人员、低收入中老年人，耐心做好思想工作，鼓励其参保。既与群众拉近感情，缩短了距离，又使自己摆正了位置，坚定了为人民服务的自觉性。使广大群众高兴而来，满意而去。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上都成长了不少，也还有很多需要学习的地方。在今后的工作中，我将继续加强政治思想学习，加强业务知识学习，以更加饱满的精神和热忱的态度投入到工作中，脚踏实地、认真负责地做好本职工作，争取早日入党，更好地为人民服务。

## 窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇七

我是一名公安行政审批服务窗口负责人，我一直在思考着该如何提升服务质量，如何维护好公安机关及窗口形象。公安窗口不但肩负着警民间桥梁和纽带的重担，还被赋予了展现公安机关形象的光荣职责。一直以来，我都以为群众满不满意是衡量窗口工作，特别是服务群众的一个重要标准，对此，窗口全体工作职员积极主动地从各方面努力构建警民和谐关系。但在平常工作中，依然有群众对公安窗口工作不理解、对服务不满意。造成群众不满意的因素很多，下面，我试着从这些缘由入手，就如何做好公安机关窗口服务工作，谈几点工作体会。

### 造成群众不满意的几点因素

- 1、窗口工作职员素质有待进步。部份窗口工作职员为民服务意识不强，未能正确建立服务型工作理念和群众利益无小事意识，对待老百姓缺少热忱，缺少耐心，特别是在执行政策进程中常常解释不到位。乃至有的窗口工作职员会将情绪带到工作中，爱岗敬业精神不强。

- 2、因历史遗留题目引发户籍档案不全给部份群众的平常生活

带来了一些不便，并由此致使他们的不满情绪。由于早年户籍是由乡政府管理，由于种种缘由，档案保管不全，有的乃至遗失。造成部份群众办理业务需查询原档案时，查找不到，造成对公安机关的不满。

3、政府相干部分之间沟通调和不力。政策不衔接或冲突，导致群众办事难。很多单位都习惯了一句“让公安机关开具证明”就把老百姓打发到公安部分。比如户籍证明我省于20\_\_年就取消了，但是相干单位还是要求群众提供户籍证明，否则不予办理。乃至一些婚姻状态、服务地方等等，并不是公安职能所管辖的也推之公安机关提供证明。种种这些使得群众在部分和窗口之间两头跑，造成了群众的不满。

4、依附在户口上的各种社会利益，影响了警民关系。由于目前计划生养、劳动保障、社会福利、教育等政策仍紧密依附在户口上，特别是农业户口。近几年，随着我县新农村建设深进展开，一系列惠农富农政策出台实施，农村生产生活条件不断改善，农业户口与集体资产收益、福利、土地征用、拆迁赔偿等方面的利益关系更加紧密，使得很多群众千方百计想迁回农村。但因不符合现有的户口政策，群众的诉求不能解决，他们就将不满宣泄到公安窗口工作人员身上，以投诉、上告相要挟，乃至谩骂、欺侮窗口工作人员，给我们带来困难。

## 一、强化为民服务意识，提升服务水平

1、要求窗口工作人员牢固建立“户口工作无小事”的理念，及时更新观念，找准工作定位，以服务型的新形象面向广大群众。每位窗口工作人员都能够以积极的心态看待所从事的工作，以科学的价值观看待工作中的枯燥乏味和辛劳，做到干一行爱一行，履行好职责，更好的为群众服务。

2、要求窗口工作人员学会换位思考，多想一想“假如我是办事群众，希看人民警察怎样做”。多站在群众的态度想题目，

多替群众着想。在业务办理中，根据具体情况，能办的事情立即办；可办可不办的事情要尽力办；不能办的事情要在调查研究的基础上，用好、用足户口政策，最大限度地帮助那些生活确有困难的群众，为他们解决实际困难。

3、要求窗口工作人员学习与群众打交道的方式方法，学习与群众的沟通艺术、讲话技能。对手续不全或不符合政策不能办理的情况，不是简单地以“不行”、“不能”来应付，而应当耐心细致的做好解释，多讲一些“对不起”，多用一些微笑，用真诚来化解老百姓心中的不满。

## 二、部分之间加强沟通和联系

各职能部分应当立足本职，尽职尽责。部分之间多些沟通，少些推委。要设身处地的为群众着想，千方百计的为群众解决题目，而不是只想着“踢皮球”。一项政策的出台不能只根据自己部分的情况而定，必须与相干部分、行业进行充分的调和和沟通，不能自设门坎，要切实体现“以人为本”的服务宗旨，实实在在的为民着想。

## 三、深化户籍制度改革，剥离依附在户籍管理上的利益纠葛

目前国土资源、人事劳动、社会保障、计划生养、教育、民政等很多部分的政策都依附于户籍制度进行行政管理工作，并由此酿成的一些没必要要的矛盾皆涌向于公安机关及其窗口，乃至阻碍了户籍制度的改革进程。所以，深化户籍制度改革，不但要打破城镇居民、农村居民“二元化”的藩篱，还应推动相干领域的社会管理制度改革创新，逐步剥离依附于户口上的各种利益，使其与社会福利待遇完全脱钩。

## 窗口服务年度工作总结 服务窗口年度工作总结篇八

创满意窗口、争一流服务

创先争优 为民服务

立足岗位做贡献 创先争优当标兵

履职尽责、服务发展、依法办事、改进作风

中心是我家，服务靠大家。

您的满意，是我最大的快乐。

茫茫人海路，相遇即是缘。

展示红盾风采，打造群众满意窗口。

幸福的诠释有多种，在中心您的满意就是我们的幸福。

学先进，创新举，共展文明风。

担责任、树形象、服务对大家。

你创业我铺路，你发展我服务

执行行政许可法，咨询一口清。

执法、服务相互相承。

在执法中体现服务，在服务中促进执法。

更新观念、转变职能、创新管理、完善制度、规范行为。

旅客满意是我们永远追求的目标

精彩世博，文明先行

理解，欢聚，沟通，合作

了解世博，参与世博，服务世博，奉献世博

美化“窗口”形象，服务世博盛会

当好东道主，奉献世博会

提供诚信优质服务，构建和谐文明窗口

微笑源于真诚，优质服务规范

诚信经营促发展，微笑服务添光彩

你的服务需求，就是我的服务追求

深入开展创先争优活动，全力推进武汉现代服务业中心区建设

强化争优意识、提高服务效能

积极开展“五零十分”为民服务创先争优活动