

违法窗口工作总结 窗口工作计划(实用5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

违法窗口工作总结篇一

根据市卫生局《xx年全市卫生行风建设工作意见》及xx年全市卫生行风建设工作的总体要求，以“三个代表”重要思想为指导，以规范医疗服务行为，提高医疗服务质量和效率，培育人文理念，建设和谐医院为重点，以加强教育引导、落实规章制度、强化监督检查为手段，坚持标本兼治、综合治理，惩防并举、重在预防的原则，不断加大工作力度，推动卫生行风建设工作向纵深发展，努力为人民群众提供高效、优质、便捷的医疗卫生服务。结合我院实际，制订本计划。

一、强化宣传教育，提高职业道德素养

在全院大力开展理想、信念、宗旨、职业纪律和职业道德教育，努力提高全体医疗卫生工作者的职业道德水平。继续实行职业道德继续教育学分制，建立医务人员医德医风档案，强化医德管理。

(一)加强职业纪律、职业责任教育。组织广大医务人员深入学习《医德规范及实施办法》和《卫生系统工作人员行为规范》，开展职业道德讨论、优质服务竞赛等一系列活动，进一步增强医务人员全心全意为病人服务意识和责任意识。

(二)加强法纪教育。组织广大医务人员认真学习《刑法》、

《行政诉讼法》，《执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》、《食品卫生法》、《传染病防治法》等卫生法律法规以及《慈溪市卫生局惩治和预防腐败体系实施细则》，进一步加强医务人员遵纪守法意识和廉洁自律意识。

(三)加强正反典型教育，筑牢思想道德防线。认真组织开展向xx市白求恩式医务工作者xxx□xxx和市十佳医生、十佳护士等先进人物的学习活动，弘扬白求恩精神，引导医务人员树立正确的世界观、人生观和价值观；认真开展警示教育，通过剖析典型案例、观看腐败案例电教片等方式，使广大医务人员以案明纪、引以为戒，增强道德约束力。

二、强化医院文化建设，构建和谐干群和医患关系

(一)培育人文理念，提升人文素质。通过各种形式的活动，将“以病人为中心”、“一切为了病人，为了病人的一切，为了一切病人”的服务理念贯穿于临床医疗服务工作的始终，努力创造医院文化品牌，培育医院精神，积极引导职工自觉树立主动服务、亲情服务、诚信服务人道服务、病人至上五种服务意识。

1. 加强医院文化阵地建设，办好院报、院刊、宣传窗、黑板报，建立职工活动中心、图书阅览室等，丰富职工精神文化生活，以文明、健康向上的文化凝聚人心，征集和提炼出医院的院训、院徽、院旗。

2. 组织开展优质服务竞赛、“双十佳”、“白求恩式医务工作者”、“服务标兵”等评选活动，树立先进典型，使职工学有榜样，赶有目标。

3. 通过专题报道、演讲会等形式大力宣传和报道典型人物的先进事迹，弘扬崇高医德。

4. 充分发挥工、青、妇组织的作用，组织职工文艺汇演、征文演讲比赛、联谊活动等医院文化活动，增加职工对医院的认同感、归属感和凝聚力；积极组队参加局组织的第九届“健康杯”乒乓赛、“院歌比赛”等大型文体活动，增加单位的团队合作精神和集体荣誉感。

5. 实行院领导联系科室、走访员工、意见反馈等制度，增进管理者与员工之间的沟通和交流，构建和谐干群关系。

(二)开展人性化服务，创造人文氛围。积极创造条件，净化、绿化、美化就医环境。要增加候诊椅，免费提供饮水，设置书报架，积极开展医疗、卫生、健康等科普知识的宣传。专家门诊建立分诊叫号，急诊配备护士分诊，部分科室实行一人一诊室，保护病人隐私；提供24小时送餐服务；大力开展“七声服务”、“创温馨病区”等活动，体现人文关怀。倡导志愿者服务活动，组织多种面向社会的慈善助医、扶贫结对、下乡义诊、巡回医疗等义举、善举，向社会弘扬医务工作者救死扶伤的精神。要积极开展xx市文明优质服务竞赛活动和市级文明单位、行风建设示范窗口、群众满意基层站所等创建活动，营造浓郁的人文氛围。

(三)诚信服务，构建和谐医患关系。继续严格实行门诊药费清单制、住院费用一日清单制、常用医疗收费标准公开、常用药品价格公开，平均住院床日费用公开和门诊人均医药费用公开等医疗服务信息“六公开”制度。要加强对医疗服务收费的监督检查，保证规范收费、合理收费、诚实收费。要建立医患沟通制度，规范医患沟通内容、形式，增强沟通意识，提高沟通能力。要建立医疗告知制度。在诊疗过程中要通过多和形式，让患者对诊疗收费标准、药品价格、自己的病情、做何种检查项目、自己的经治医生“五个明白”，对诊疗程序诊治专家、手术应履行的手续、诊治项目和价格、服务承诺“五个知道”，充分尊重和维护患者的知情权、选择权。继续实行院长信访接待日制度、设立院长代表大堂接待处。建立值班院长巡视、院周例会医德医风反馈、院长信

箱、病区走访等监督措施，畅通投诉渠道。要建立健全投诉举报办结制度、医患争议处理机制和责任追究制，认真查处每一件群众投诉举报，做到件件查落实，事事有回音。要坚持医患联系制、医疗服务质量调查和反馈制、出院病人回访制，出院病人回访率达60%，组织召开行风监督员座谈会2次，病人或病人家属座谈会4次等，力争群众满意率达90%，月行风投诉小于3起。加强与社会、与患者的沟通和交流，努力构建和谐医患关系。

要加强与媒体的沟通。重视与媒体的沟通联系，每月一次向媒体提供准确、全面的信息，让媒体及时了解真实的情况，发挥正确的舆论引导作用。

(一)进步落实院长责任制。抓好思想教育和自查自纠工作，抓好重点环节、重点领域的专项监控，坚持和完善重点人员管理制度。

综合评分，评分结果与效益工资挂钩。

(三)推行医疗机构间的检查检验结果互认制度(一单通)，减少重复检查，减轻患者负担。认真执行xx卫发[xx]133号文件，在确认病人病情无明显变化和保证医疗安全的情况下，上级医院及同级医院之间的医学检验、医学影像检查，原则上予以认可，不再复查：上级医院临床医师在认真诊查病人的基础上，如下级医院检查、检验结果与临床采理相符合，能满足诊疗需要，具有诊断价值的，也可认下级医院的检验、检查结果，不再重复检查。

(四)继续推进集中招标采购工作，让患者受益得实惠。进一步完善药品、一次性材料、医疗设备联合集中采购制度，实行药品、一次性材料、医疗设备联合集中采购，降低医院采购成本和进购价格，降低虚高的药品价格。

(五)坚决查办商业贿赂案件，突出查办性质严重、情节恶劣

而又拒不自查自纠的案件和《刑法》修正案(六)颁布后仍然顶风违纪违法收受贿赂的案件。同时，各单位要结合实际，积极探索，主动工作，推进防治商业贿赂的长效机制建设，巩固和发展治理工作成果。

四、改革医院服务流程，提高医疗服务效率

(一)加快医院信息化建设。完善计算机系统功能，加强对工作人员的上机操作能力的培训，力求熟练、快速，提高工作效率；筹建门诊预约挂号系统。

(二)执行全市门诊病历卡“一卡通”，规范病历书写，保证检查、治疗、用药的连续性，提高诊疗效果，有效节约费用。

(三)按病人需求调整服务时间，实行无假日医院、加强急诊值班，增加服务窗口，缩短病人排队等候时间。分层设立收费窗口，实行“一站式”服务。

(四)继续完善导医制。设立咨询服务台，分层设立专职导医。同时，要加强对导医的服务意识，服务语言、服务技巧的培训，强化礼仪规范，主动服务。

五、强化自律、民主、成本意识，提高医院管理水平

分级考核。院领导干部要自觉践行胡锦涛同志倡导的八个方面的良好风气，求真务实，真抓实干，率先垂范，切实加强作风建设。

(二)坚持和完善医务、院务公开制度，提高医院管理、医疗服务和诊疗工作的透明度，实行民主管理，自觉接受公众及职工的监督。要采取短期培训或轮训的方法，分层分级对管理者进行现代医院管理知识的培训，帮助管理者树立人又管理理念，提高医院管理水平。

(三)培养成本意识，实行成本控制。各科室要树立成本意识，改进成本核算方法，强化成本管理职能。设立成本控制指标，实行院科二级成本核算和管理。加强成本宣传和教育，完善各项制度：提高医疗质量，优化诊疗流程，科学配置人员，降低采购价格，加强物资管理，设立医用耗材使用标准，约束各种浪费行为，努力降低医疗服务成本，在保证社会效益的前提下，使医院获得最大的经济效益。

六、加快人事分配制度改革，提高团队竞争力

(一)全面推行专业技术人员聘评分离。按宝塔型人才结构，设定高级、中级，初级专业技术岗位比例，竞争上岗，优胜劣汰，对淘汰者实行高职低聘。同时建立人才流动管理办法，促进专业人员特别是高、中级专业技术人员在本地各医疗单位间合理流动，实现人力资源共享。

(二)加大人才培养和人才引进力度，优化卫生队伍专业素质和人才结构，提高团队的核心竞争力。

(三)加快分配制度改革，实行绩效工资制；制订按岗位责任、工作数量、工作质量、技术含量、承担风险程度、医德医风等为考核指标，体现公平、公开、竞争、按岗、按绩和要素分配相结合原则的绩效工资分配方案，实行绩效工资，充分调动全体员工的积极性和创造性，促进医院健康、持续发展。

七、加强重点岗位督查，规范医疗服务行为

院行风办对各科室行风建设开展情况监督、考评和反馈。各科主任护士长落实一岗双职责任，负责本科室的行风建设工作。签订行风责任状，进一步完善相关规章制度和行风考评办法，定期检查和考核，重奖重罚，奖优罚劣，加强行业自律管理。执行医院行风个人考核细则及实施办法。行风考核与个人奖金直接挂钩。

自觉接受行风暗访志愿者、对口单位对全体医务人员执行六项承诺、六个公开、六条禁令和三个行为规范的明查暗访、监督检查。院行风办经常性督查，一经查实，将首先处以“20元罚”的处罚，并以检查通知单的形式通知当事人，当事人的态度再以书面形式反馈给行风办。对违纪违规人员一查到底，违纪违规事件给予曝光并记入个人档案，并视情节轻重给予告诫、戒免、待岗、扣奖、解聘等处理。

违法窗口工作总结篇二

按照颍州区创建“文明窗口”活动工作的具体要求，为加大我中心精神文明建设创建力度，结合当前的创建人民满意医院，深入开展“文明窗口”服务活动，特制定本工作计划。

一、指导思想

坚持以中国特色社会主义理论体系为指导，认真贯彻党的十八大和十八届一中、二中全会精神，全面落实科学发展观，坚持以人为本，以病人为中心，以优质服务为重点，以社会效益为根本，以创建“文明窗口”为动力，着力提高全院职工的整体素质，为推动中心可持续发展提供坚强的政治保障。

二、主要目标

1、组织领导好

领导班子坚持“兴学风、转作风、清政风、树新风”，在创建“文明窗口”活动中组织领导有力，创建活动富有成效；自觉地把两个文明建设作为统一的工作任务，统一部署，统一落实，统一检查，统一考核；建立创建“文明窗口”的领导机制和工作机制；制定并认真实施比较完善的创建活动计划、检查、考核等管理制度和办法；群众发动广泛深入，有强烈的创建意识和浓厚的创建氛围。

2、行业风气好

窗口服务规范，依法行医，按章办事；业务运作遵循四个公开：

即服务内容公开、办事程序公开、承诺时限公开、收费标准公开。全员无违反有关廉政建设规定，没有吃、拿、卡、要、报行为，行风评议满意率达到良好等次。

3、职工素质好

院党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用发挥好。在行医过程中一线科室及其工作人员的思想道德素质和科学文化素质不断提高，爱岗敬业、团结协作、开拓创新、争先进位的氛围日益浓厚，奉献、效率、成果、一流意识明显增强。

4、内部管理好

医院各项管理规范严格，规章制度健全有效，检查落实措施得力；办公秩序优良，环境整洁，治安状况良好；无重大责任事故。

5、社会评价好

认真履行优质服务标准和服务承诺，明察暗访效果好，社会信誉好，随机抽样调查社会满意率达到良好。

三、实施步骤

（一）宣传发动阶段

围绕创建“文明窗口”主题口号创建文明行业，树立医疗行业新形象，建立创建“文明窗口”活动领导小组，制定实施方案。同时召开动员会，广泛宣传发动，使全院上下突出主题：开展优质服务，让服务对象满意；抓住根本：提高队伍

整体素质，使精神文明之花常开不谢；夯实基础：开展创建最佳服务窗口等活动，使创建文明行业活动落到实处。

（二）组织实施阶段

1、加强和完善基础工作。与此同时，加强服务环境建设，完善服务设施

2、抓职业道德、职业技能的学习和培训。坚持每周学习制度。通过学习《公民道德建设实施纲要》、《职业医师法》等相关法律法规，着力提高工作人员思想觉悟和业务素质，增强立足本职、爱岗奉献的良好意识。

3、自查自纠，自我提高。各科室根据医院文明服务标准，进行自查，发现有达不到标准的，要及时补缺补差。创建领导小组也将经常对“文明窗口”创建活动明察暗访，发现问题，限时整改。

4、实施群众评议，强化社会监督。通过回访服务对象，设立意见投诉箱等措施，使创建“文明窗口”活动进一步得到落实。

（三）总结提高阶段

对近一年来的创建工作认真自评总结，评选出最佳服务窗口科室、文明服务标兵，召开表彰大会进行表彰。

违法窗口工作总结篇三

一、20-年工作计划中的重点仍以客户为中心，做好结算服务工作。客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉。

以银行为课堂，明年我们将举办的银行结算办法讲座，增加

人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

主动加强与个人业务的联系，参与个人业务熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

二、强内控制度管理，防范风险，保证工作质量。随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范制度的执行有了更高的要求。

督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。切实履行对分理处的业务指导与检查。

进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

制定出财务人员工作计划，进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

做好会计核算质量的定期考核工作。

把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人

上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度支付结算办法综合业务系统会计制度新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

违法窗口工作总结篇四

按照颍州区创建文明窗口工作的具体要求，为加大我中心精神文明建设创建力度，结合当前的创建人民满意医院，深入开展文明窗口服务活动，特制定本工作计划。

一、指导思想

坚持以中国特色社会主义理论体系为指导，认真贯彻党的十七大和十八届一中、二中全会精神，全面落实科学发展观，坚持以人为本，以病人为中心，以优质服务为重点，以社会效益为根本，以创建文明窗口为动力，着力提高全院职工的整体素质，为推动中心可持续发展提供坚强的政治保障。

二、主要目标 1、组织领导好

行为，行风评议满意率达到良好等次。3、职工素质好

医院各项管理规范严格，规章制度健全有效，检查落实措施得力；办公秩序优良，环境整洁，治安状况良好；无重大责任事故。

5、社会评价好

认真履行优质服务标准和服务承诺，明察暗访效果好，社会信誉好，随机抽样调查社会满意率达到良好。

三、实施步骤

（一）宣传发动阶段

围绕创建文明窗口主题口号创建文明行业，树立医疗行业新形象，建立创建文明窗口领导小组，制定实施方案。同时召开动员会，广泛宣传发动，使全院上下突出主题：开展优质服务，让服务对象满意；抓住根本：提高队伍整体素质，使精神文明之花常开不谢；夯实基础：开展创建最佳服务窗口等活动，使创建文明行业活动落到实处。

（二）组织实施阶段

1、加强和完善基础工作。与此同时，加强服务环境建设，完善服务设施

2、抓职业道德、职业技能的学习和培训。坚持每周学习制度。通过学习《公民道德建设实施纲要》、《执业医师法》等相关法律法规，着力提高工作人员思想觉悟和业务素质，增强立足本职、爱岗奉献的良好意识。

3、自查自纠，自我提高。各科室根据医院文明服务标准，进行自查，发现有达不到标准的，要及时补缺补差。创建领导小组也将经常对文明窗口创建活动明察暗访，发现问题，限时整改。4、实施群众评议，强化社会监督。通过回访服务对象，设立意见投诉箱等措施，使创建文明窗口进一步得到落实。

（三）总结提高阶段

对近一年来的创建工作认真自评总结，评选出最佳服务窗口科室、文明服务标兵，召开表彰大会进行表彰。

违法窗口工作总结篇五

根据会计岗开具的收据（销售会计开具的发票）收款：

1. 检查收据开具的金额是否正确，大小写是否一致，有无经手人签名；
2. 在收据（发票）上签字加盖财务结算章；
3. 将收据第1联（或发票联）给付款人；
4. 凭记账联登记现金流水账；
5. 登记票据传递登记本；
6. 将记账联联通登记本传相应岗位签收执政。（相应岗位：工资及固定资产岗、管理费用岗、销售核算岗、成本核算岗）

注意事项：

（1）原则上只有收到现金才能开具收据，在收到银行存款或下账时需开具收据的，核实收据上已写有“转账”字样，后加盖“转账”图章和财务结算章，并登记票据传递登记本后传给相应会计岗位。

（2）随工资发放时代收代扣的款项，由工资及固定资产岗开具收据，可以没有交款人签字。

二、付现

1. 费用报销流程：

- (1) 审核各会计岗传来的现金付款凭证金额与原始凭证是否一致；
- (2) 检查并监督领款人签名；
- (3) 根据记账凭证金额付款；
- (4) 在原始凭证上加盖“现金付讫”图章；
- (5) 登记现金流水账；
- (6) 将记账凭证及时传主管岗复核。

2. 人工费、福利费发放流程：

- (2) 在支出证明单上加盖“现金付讫”图章；
- (3) 登记现金流水账；
- (4) 登记票据传递登记本；
- (5) 将支出证明单连同票据传递登记本传工资福利岗签收制证。

3. 现金存取及保管工作流程：

- (1) 每天上午按用款计划开具现金支票或凭银行卡提取现金；
- (2) 安全妥善保管现金、准确支付现金；
- (3) 及时盘点现金；
- (4) 下午3:30前将库存现金余额送存银行。

4. 管理现金日记账：账证核对，是指现金日记账的记录与有

关的收、付款凭证进行核对；账账核对，是指现金日记账与现金总分类账的期末余额进行核对；账实核对，是指现金日记账的余额与实际库存数额的核对。做到日清月结。

注意事项：

（1）下班后，现金库存应在限额内。

（2）从银行提取现金以及将现金送存银行时都须通知保安人员随从，注意保密，确保资金安全。