

# 市监窗口工作总结 窗口开展文明服务简报优选(汇总5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 市监窗口工作总结篇一

霍山移动公司自成立以来，始终把文明窗口创建工作作为大事，摆到企业的突出位路，严格按照文明单位标准，紧密结合企业实际，坚持以人为本，不断创新机制，致力建设团结向上、文明有序、和谐稳定的内部环境，有力地促进了文明窗口创建水平的全面提高。霍山移动中心店--迎驾大道营业厅紧紧围绕，追求客户满意服务‘这个宗旨，以，服务与业务双领先’战略为目标，积极开展，文明窗口‘创建工作。下面就文明窗口创建工作进行汇报。

### 组织有力

为推进，文明窗口‘创建工作的顺利开展，公司实施文明建设一把手工程，确保文明创建工作各项措施的落实。公司成立了，文明窗口创建工作领导小组’，并明确了领导小组及文明窗口创建办公室职责，做到了机构、人员、职责、任务四落实，为做好单位创建工作奠定了坚实的组织基础。

在文明创建工作过程中，公司领导始终高度重视，在人员与时间上给予充分保障，做到活动计划周密、目标明确、措施具体、落实有力、备档详尽。

确保创建活动扎实有效开展 公司召开了文明窗口创建动员大会，将文明窗口创建结果列入工作重点，采取一系列有效措

施，将创建活动扎实有效地开展起来，公司领导强力督促各部门、各班组高度重视，确保2011年，文明窗口创建‘工作取得我县通信行业第一名。

一个值得职工信赖、感到温暖的，职工之家’，对增强企业凝聚力，促进企业的良好发展起着至关重要的作用。霍山移动综合楼三楼作为，职工之家’的健身房、娱乐室、图书室开设以来，受到了广大职工的广泛认同和参与，这不但丰富了职工业余文化生活，也使职工在紧张工作的同时，身心得到锻炼和放松，深受广大职工的欢迎。

霍山移动成立了篮球队、乒乓球队，每年走出去同其他单位举行友谊赛，通过比赛加深了与地方单位的感情，创造了和谐的外部环境。

迎驾大道营业厅实行，八到家’制度。即：职工家庭有困难解决到家，遇到天灾人祸送温暖到家，有了缺点错误帮助到家，被评为先进通知到家，家属丧葬病故慰问到家，职工新婚之喜祝贺到家，职工生日送礼物到家，家庭发生矛盾调解到家。使员工感受到了团队集体的温暖，员工的精神面貌普遍较好，强化了团队合作精神，工作积极性较高，凝聚力和战斗力得到增强。

，打造，客户满意在移动’品牌。

来到霍山迎驾大道营业厅，进厅听到的是一声声亲切问候，迎来的是一张张美丽笑脸，营业厅内硬件设施换新装，便民服务卡、自助缴费机、选号服务……服务流程更加规范，切实提高了客户的服务感知。防滑提示、手机应急充电、休闲体验区等各项便民服务举措，更是让客户切身感受细致的服务关怀。此外，迎驾大道营业厅还掀起了全员岗位大练兵活动，以营业厅为单位组建小型学习团队，通过一对一辅导、问题讨论会□qq讨论群、晨会、情景模拟、经验交流学习、大家来，挑刺’、技能挑战赛等载体，在竞赛中学习，在演练中

提高，逐步加强了一线服务人员的综合素质和岗位技能。

## 流程穿越项目

构建客户服务文化 近年来，霍山移动分公司多次组织‘流程穿越’活动，积极构建客户服务文化。从管理层到普通后台管理人员深入一线，以普通客户或流程执行者的角色实际执行业务操作流程，到客户接触层面获得对管理水平和流程现状的真实体验，同时听取一线员工和客户的声​​音，发现并有效解决客户端和内部管理方面存在的问题，促进服务质量和内部管理水平的提升。

## 数名监督员 为服务工作‘把脉会诊’

为了更好地提升客户服务质量，霍山移动分公司聘用数名客户服务监督员，借助社会力量对霍山中心店一迎驾大道营业厅的服务质量、业务质量等方面进行全面监督，构建多维度监督机制，及时、有效地发现、收集并反馈营业厅服务工作当中存在的不足和建议，同时协助迎驾大道厅开展各项客户服务监督活动。此外，还组织社会服务监督员走进迎驾大道营业厅进行实地明查暗访近百次，从消费者密切关注的热点问题出发，站在客户接触层面查看营业厅业务操作流程是否规范，最终改善客户服务质量和感知。

营业厅开展的‘我服务您评价’活动，因客户繁忙或不好意思当面评价营业员服务等原因，效果欠佳。为此，为加强客户对前台服务监督，今年我公司开发了前台短信服务评议系统。无论客户在营业厅办理完任何一项业务后，手机上即可收到10086发送的免费服务评议短信，要求对前台服务人员的服务进行评议。经对部分使用客户回访，客户对该系统的使用表示满意，同时对前台服务人员的服务加大了了监督考核力度。

## 市监窗口工作总结篇二

为进一步做好国庆节期间优质服务，提高收费服务水平，树立肥乡站良好的窗口形象，肥乡站多措并举做好国庆期间服务工作。

一是优化服务载体。积极利用收费广场扩音器及时为司乘提供路况信息、免费热水、修车工具等服务内容，方便司乘出行。

二是强化服务意识。始终把文明优质服务贯穿于收费工作的全过程，推行xxx微笑服务xxxxxx亲情服务xxxxxx便民服务xxx□

三是做好便民服务。为司乘提供热开水、便民小药箱、创口贴、晕车药、消炎止痛药等日常药品，常用修车工具箱等力所能及的亲情服务。

四是加强保畅意识。当车辆较多出现拥堵时，值班人员在第一时间到现场帮助当班人员疏导交通，维持良好的行车秩序。

窗口传真情，温馨万千人。10月1日当天，我站货车出口通行2068辆，通行费为万元，较去年同期增长了377%；当班人员严格按照相关规定执行，对上下道无大件运输证件车辆各劝返了一辆车。肥乡收费始终坚持以xxx做好收费中心工作，服务八方司乘xxx为目标，以xxx热情服务、文明收费、内强素质、外树形象xxx为服务宗旨，向过往司乘人员提供全方位服务，努力打造便民高速公路。

## 市监窗口工作总结篇三

车间全面学习贯彻党的xxx精神，围绕技检车间党政及集团公司“两会”和厂党政工作会议精神，全面深化学习型企业文化

建设，加速构建和谐八选，扎实推进群众性精神文明创建，为实现我车间全年奋斗目标提供了思想保证和舆论支持。

车间重视精神文明建设。为促和谐发展，车间把创建最佳文明窗口工作纳入技检车间工作的总体规划。车间创建活动管理常抓不懈，制定了健全的规章制度，认真进行考核。车间加强了日常管理，严格执行《平煤文明窗口单位考核细则》，规范日常行为，培养良好的学习习惯。重视工作质量，加强全车间职工培训，强力推行“手指口述”、“岗位描述”，全面提高了职工素质。车间职工100%熟知“双述”内容。加强企业文化建设，深入开展“创建学习型企业、争做知识型职工”活动，提高了职工的综合素质和岗位操作能力。进一步提高了领导管理水平和职工队伍政治业务素质，团结奋斗，自强不息，增强艰苦奋斗和爱岗敬业精神。

通过开展一系列的创建活动，提高职工的思想道德素质和科学文化素质，倡导社会主义新风尚，改善工作环境，树立技检车间良好形象。

车间以培植共同价值观为核心，以提高职工思想道德素质为起点，以实现真、善、美的和谐统一为目标，积极倡导感恩、善念、包容、快乐理念，引导职工树立正确的人生观和价值观，加强诚信建设，树立诚信为本，操守为重，守信光荣、失信可耻的诚信观念。引导职工树立以和为真、以和为善、以和为美，以和为贵的和谐理念，用和谐的观点认识事物，用和谐的态度对待问题，用和谐的方式处理矛盾，让和谐成为化验职工的共同理想和行为规范，成为团结进取，奋发向上的精神纽带。

正落到实处。

坚持用xxx理论和党的基本路线来武装职工，发扬“团结求实，文明诚信、艰苦创业、不甘人后”的精神，深入开展爱国主义、集体主义、社会主义和艰苦创业精神的教育。认真开展岗位

精益管理法的培训学习。

车间把德育教育放在首位，寓德育教育于技检车间教育的各个环节之中，加强管理，要求讲文明、懂礼貌，文明诚信，遵规守纪，努力成为德才兼备的有用之才。车间在电话报出数据中使用文明用语。

车间建立了完善的文明创建的管理制度，充分发挥职工积极性和主人翁精神。切实抓好了车间学习园地文化建设，不断提高职工的科学文化素质。车间职工自觉讲文明，树新风，塑造了车间良好形象。

防传染病，保证职工身心健康。车间积极参加厂组织的各义务献血、捐款等公益活动。

车间全年实现安全生产，职工队伍空前稳定。

技检车间党支部

2011年1月6日

技检车间申报创建文明窗口单位材料

技检车间党支部 2011年1月6日

## 市监窗口工作总结篇四

为深入优化莱阳市金融营商环境，今年来，莱阳市金融服务中心紧紧围绕优化营商环境工作部署，把提升中小企业获得信贷便捷性、满意度作为优化营商环境的重要抓手，以增加金融供给为着力点，深化“放管服”改革，推动金融要素与实体经济良性互动。

立足“实际”引金融活水，为中小企业发展“输血”。引导

督促银行机构保持中小微企业贷款增长态势，在扩面上下更大力气，推动金融服务惠及更多市场主体。

6月末，各项贷款余额为亿元，较年初增加亿元。支小支农再贷款余额达到亿元，引导金融机构发放支农支小贷款亿元，进一步加大了对涉农企业和小微企业的支持力度。

持续开展首贷培植行动成效明显，积极引导辖域内金融机构对接尚未有过贷款的民营和小微企业进行全面摸排对接。

截至6月末，累计培植民营和小微企业561户，成功发放首贷561户、金额亿元，推动了金融服务民营和小微企业提质增效。

督促银行机构持续加大对精准“滴灌”，引导主动对接搭建“一对一、点对点”的联系平台，向金融机构推介金融重点项目、技术改造重点项目、省级重点乡村振兴项目、省环保项目、“专精特新”中小企业共128个。

切实“改进”固金融改革，为中小企业发展“助力”。由综合性对接向分行业、分领域专场对接转变，将通过召开政银企对接会、经济运行调度会、线上金融专题培训、“一对一”调研走访等多次活动，切实增强“上下联动、内外协调”的协同作战能力，实现金融供给侧和需求侧精准对接。

制定出台《莱阳市支持金融业高质量发展的意见》，为全市新旧动能转换和实体经济高质量发展提供强有力的金融支撑，激发金融发展活力，助力莱阳市金融业质效提升。

充分发挥“金融辅导员”作用，打通金融政策落地“最后一公里”，目前莱阳市共7家金融辅导队、辅导企业194家。

## 市监窗口工作总结篇五

### 创建“文明窗口”活动工作汇报

效地开展全镇人口与计划生育工作。

月止，全镇共有常住人口人，户籍人口人，人；外来流动人口人，其中育龄妇女人。全镇施用各种避孕方法人。

全镇共出生人，计划内人，计划生育率达%，流动人口出生人，流动人口计划生育达%。全年初婚人，死亡人，施行四项手术人，引流产人，意外妊娠率控制在5%。

励费也得到落实。规范运行计生保障、救助保障机制，全镇现有名计划生育家庭奖励扶助对象每人每年领到元的扶助金，位计生并发症病人共得到元的补助费。

也使新居民享受到本地居民化服务，人性化管理。

今年9月份，在上级计生部门的统一部署下，积极推行优生促进工程，为渔农村新婚、待孕、在孕妇女发放免费“优生券”，提高渔农民群众优生优育意识，有效抑制出生缺陷率，提高人口出生素质。

为广泛开展预防艾滋病宣传活动，普及艾滋病防治知识，在第二十个“世界艾滋病宣传日”到来之际，我办协同兄弟部门紧紧围绕“遏制艾滋履行承诺”宣传主题，充分发挥各社区计生协会会员骨干作用，开展艾滋病宣传活动，举办艾滋病画报展览，发放宣传读本，并向外来人员发放免费避孕套。通过多种形式的宣传服务，使广大群众进一步了解掌握艾滋病的传播途径，提高自我保护意识，并深刻了解预防艾滋病是全社会的共同责任。

文明窗口创建是党和政府的要求，是计生部门、计生干部自



身素质提高的

需要，也是广大渔农村群众的期盼，是创建社会主义和谐社会的重要内容。在以后的工作中，我们将以更加饱满的精神，崭新的形象推进计生工作再上一台阶。