

2023年示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结(大全7篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇一

一、充分提高认识，注重窗口形象

一年来，我们积极响应市委、市政府的号召，进一步深化窗口工作改革，深刻认识到人防窗口是深入推进人防依法行政，转变人防机关职能，建设法治人防，责任人防，服务人防的重要载体，是人防机关联系建设单位的桥梁，为此，我们充分发挥主观能动性，巩固人防与建设单位的良好关系，维护人防建设的优质环境，为窗口工作的深入推进出谋划策，并都能自觉地从点滴做起，从小事做起，主动约束自己，注重个人形象，注重窗口形象，注重人防形象，注重政府形象。

二、主动提速提效、加强效能建设

积极按照市委、市政府组织的要求，结合人防审批实际，完成了审批的“流程再造”工作，将人防行政审批的七个子项目的承诺件中的两项改为即办件，将承诺时限由5天缩短为3天，将申报材料减少了四分之一，审批环节压缩到最简的环节，另将人防工程的质量监督和竣工验收的非行政审批项目纳入中心窗口服务，为办件提速提供了实质性的保障。主动服务是提速的基础。根据人防行政审批的特点，对个别复杂的工程项目，做到咨询有详解、来访有跟踪、跟踪有指导、指导依法合理，做好申报前的服务工作，以便建设单位在工程建设中走捷径，同时也大大提高了我们的办事效率，是一举两得的好事。办件能力是提速的关键之一。

平时能够自觉用点滴时间加强业务学习，理论与实践相结合，不断提高自己，尤其是夏丽同志在业务工作熟练的基础上，精益求精，反复研究操作程序，办件是快、准、好从无差错，提高了办事效率。不断总结为提效加速。办件程序不是一陈不变的，申报资料不是完美无缺的，随着事业的不断的发展，社会文明程度的不断提高，人们的履行法律的义务的自觉性也在不断增强，需要我们在实际工作不断地总结经验，不断地改善工作环境，以提高办事效率。人防窗口经常征求建设单位意见，对“申报表”内容了进行修改；请求中心领导指导，完善与规划、建委等部门的协作程序；在“六查六看”的活动中，我们针对工作状态、各项制度的落实、工作效率、服务态度、依法行政和贯彻市委、市政府的决定等方面进行了全方位的自查，对存在的问题是立即改正。通过不断的总结使我们的效能建设更上一层楼。

三、端正态度、优质服务

利用人防“窗口”平台，每天派人“坐班”，接待人防工作咨询服务，在“窗口”设立服务热线，向社会各界公开服务投诉电话，收集群众反映的热点难点问题，实行动态管理，认真对待处理接到的各类投诉电话，随接随办，及时调查，限期办理，及时回复，给企业和群众一个满意的答复。工作中，“窗口”人员严格遵守首问责任制和“一次性告知制”，努力提高服务质量和工作效率。今年以来，先后受理即办件、承诺件80余件，受理服务件50余件，办结率100%，做到了无投诉、无逾期件。接受电话、书面、口头有关政策、法规等咨询服务200余人次，做到了件件有着落，事事有回音。

四、遵章守纪、服从管理

窗口工作的同志都能自觉尊重中心领导，遵守中心的各项管理规定，不迟到，不早退，坚持请销假制度；无溜岗、窜岗闲聊、玩游戏、上网等现象；自觉学习业务知识，每周都能安排一定的时间学习人防专业、法律法规和自动化和信息化办公

知识;团结其他窗口的同事，与之和谐相处，相互尊重、相互支持、相互帮助，共同进步。

五、下年的打算

坚持以效能建设为契机，深化人防窗口工作的改革;严格审批制度，巩固人防建设的成果，开拓人防审批的新方法、新途径;配合建设主管部门搞好民用建筑建设服务一条龙的工作;自觉遵守中心的各种规定，主动配合中心管理，争优创先;加强业务学习和积极参加业务培训，提高窗口工作人员的综合能力。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇二

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《xx分行窗口柜台文明优质服务管理办法》20xx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。

1、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。

2、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《xx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。

3、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。

20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。

1□20xx年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行20年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的—份力量。

2、经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经通过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，

才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

3、过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的星级柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从20年的服务竞赛一开始，我们就将星级柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的星级柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的星级柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

4、去年全年，我行共接到、受理95566转来的协查、建议、表扬及投诉信件216件。其中，协查信件110件，建议信件7件，表扬信件61件，投诉信件38件，其中真正有效投诉，不足20件。值得肯定的是，在最能反映客户对我行服务满意程度的投诉信件数量指标上，与年年相比，20年，我行的客户投诉量大幅下降，这直接反映出我行的窗口服务水平和服务质量正在日益提高。而尤其需要提出的是，随着服务竞赛活动的全面展开，客户通过95566服务热线对我行窗口员工服务提出的表扬信件也与日俱增，全年表扬信件量达到61封，而年年，该项数据指标几乎为零。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇三

经济和社会的快速发展，对公安机关出入境管理部门的服务水平和工作效率提出了更高要求，公安机关出入境管理部门如何充分发挥职能作用，适应并促进经济社会发展，是我们必须时时思考的问题；如何提高科学管理和依法行政水平，是我们面临的一项迫切任务，如何充分运用科技手段提高管理水平和工作效率，是摆在我们面前的突出问题。在全面开放的环境下，公安机关出入境管理部门的管理能力面临更大的挑战，非法移民活动仍未得到有效遏制，涉外突发事件及案件屡有发生，防范、打击和处置的任务艰巨，难度加大。与面临的复杂的形势和艰巨任务相比，我们的工作还有很多不适应的地方，因此，我们要在思想上高度重视出入境管理工作，充分认识到出入境管理工作的重要性，增强做好出入境管理工作的责任感和使命感，牢固树立文明古国泱泱大国的“国门”意识，“窗口”意识，内强素质，外树形象。

随着我市经济社会的日益发展，中外人员交流日益频繁，出入境管理工作量的不断攀升，出入境管理政策的不断放宽，手续更加简化，要求我们在严格执法的同时，不但要维护好国家安全和社会稳定，还要为社会经济的发展保驾护航，通过“执政为民、服务发展”的整改活动，让我们每个民警充分认识到“发展是第一要务”，我们要解放思想，增强公仆意识、服务意识，提高我们服务经济社会发展的水平和效能，对清理查找出来的差距和不足，逐条逐项进行认真梳理和修订，着眼全局和长远，并结合我科工作实际制定出一批有利于服务发展的新举措，形成服务发展的长效机制，为xx社会发展创造良好的法制环境。

作为出入境管理系统的一线单位，我们直接面向社会，服务群众，服务企业，我们应当将“执政为民，服务发展”与创建“文明窗口”相结合，不断强化公仆意思和服务意识，切实做到一切工作为了人民群众，依靠群众，服务人民群众，做到管理和服务人性化。我们增强有形的服务，要于心于形着

手，做到内化于心，把为人民服务的意识内化为民警的人文品格，进而转化为具体的行为准则；外化于形，就是大力推进服务有形化，可见化，具体化，让每一位民警认识到自身就是公安机关面向人民群众的活“窗口”，在人民群众中树立起“人民公安为人民”的形象。

在出入境日常前台受理及审核工作中我科将窗口内部分工负责制为首接负责制，对于前来办事、咨询的群众，不论是否属于自己职责范围的事，都必须热情接待，并及时说明、移交办理。其二，变被动应付服务为主动提醒服务、跟踪服务。不但向社会公开咨询电话，还将办理护照需知和前往港澳台需知等办事指南制版上墙，并印制成宣传资料发放到企事业单位和办证人员手中。第三，变坐堂式办事为上门主动服务。凡遇企业人员组团出游或开展商务活动的，为不影响企业正常生产，我科主动上门为企业提供相关的咨询解答及指导填写表格等前期办证预备工作。第四，在时效性上加强服务。对所有办证事项，明确办理期限，手续齐全、符合规定的，随到随办，一次办成，对手续不齐、需要补办的，力争第二次办成，决不让申请人往返第三次。

全年我科共受理、审核公民因私出国境申请2606人次（20xx年12月9日至20xx年11月20日），其中办理护照971人次，办理港澳旅游1181人次，办理港澳其它26人次，办理港澳定居32人次，办理儿童专用指标7人次，办理赴台申请48人次。在工作中，我们强调服务的同时，坚持面见申请人制度，坚持询问制度，坚持科领导对材料的审核把关，确保了全年受理审核工作高质量的完成，全年无一起有效投诉。今年2月底三月初，我市首家取得对外劳务输出资质的企业—xx市渝田劳务建筑有限公司组织220余民农民工到蒙古国务工，这批农民工文化程度较低，对政策的理解比较困难，有的甚至于申请表格都无法填写，我科全体民警不厌其烦地为他们耐心咨询讲解，指导他们认真填写表格，并为他们提供相关法律法规知识及出国境注意事项。由于办证人数多，人员相对集中，

我科克服警力少的困难，派民警加班加点连夜奋战一周，确保了他们在预定时间内拿到护照办证签证，为xx的经济、企业的发展及农民工的增收做出了应有的贡献。

对法定不批准出境人员的报备制度和国家工作人员出境登记备案制度是在全面开放状态下，公安机关依法限制法定不准出境人员和特殊人群出境的最有效的手段。针对我市报备工作的实际，一是我科专门拟定文件下发各派出所及相关部门，对各所各部门进行再次强调布署，并落实专人负责报备工作，对新增以及撤销等人员有变更的，及时采录信息，严防法定不批准出境人员蒙混出境。二是主动向同级的组织人事部门及辖区内国有大中企业宣传，增强他们对国家工作人员因私出国（境）登记备案工作重要性的认识，根据《关于开展清理国家工作人员办理因私出国（境）证件专项工作的意见》等相关文件规定，我们对辖区内国家工作人员的登记备案工作进行了一次全面的清理，全年上报特定身份人员 80人次，法定不批准出境人员249人次，全年无漏报、未报或查控不及时导致法定不出境人员及特定身份人员蒙混出境现象。

我国综合国力不断增强，国际地位稳步提高，广泛参与了国际事务，反映在出入境领域，显示出中外公民的出入境活动更加活跃，人员往来更加频繁，境外敌对势力借经济文化交流等多种形式从事破坏活动，公安机关出入境管理工作面临前所未有的挑战，我们必须加强对境外来华人员的管理，才能更好地维护好社会稳定，为我市经济发展服务。上半年初，我科派专人对辖区内三资企业进行了摸底调查，针对这14家三资企业就境外人员的住宿申报、涉外事件的处理等方面问题以及相关政策、法律、法规进行了宣传和解答。同时对辖区内的外事民警及境外人员住宿的宾馆旅店分批进行业务培训强化境外人员临时住宿管理，提高外国人临时住宿的申报率、及时率和准确率，对常住辖区的外国人做到“四知”，即知姓名、国籍、居住事由和居留期限，确保境外人员数据及时准确上报。

目前，境外人员来华具有明显的构成复杂，良莠不齐；活动地域广住宿落脚分散等特点，由此带来的不安定因素增多，“非法入境、非法居留、非法劳务”的案件大幅度增加，在今年查处“三非”外国人专项整治行动中，我科查处非法入境、非法打工缅甸妇女一名，有效维护了国家主权，维护了正常的出入境秩序。

社会的发展开放程度的提高和出入境手续的进一步简化，在方便绝大多数群众出国境的同时，也有不法分子利用假资料办理证件或是到港澳地区及国外从事违法活动，全年我市被港澳遣返违法人员13人，结合双剑行动，我科派专人专门对遣返人员逐一倒查，并将调查结果及时回复市局出入境管理局，今年以来，我科还积极协助广东、福建等出入境管理部门做好协查工作，回复协查函11人。

公安出入境管理工作的指导思想就是要服务于改革开放和经济建设，树立“出入有境，服务无境”的思想理念，我们将不断提高民警政治思想素质、业务素质，为xx经济发展做出更大的贡献。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇四

一、基本情况

截止20xx年6月，在我局登记注册的各类企业共有15263户，注册资(本)金1873481万元。其中，内资企业5566户，注册资(本)金1007154万元；私营企业9697户，注册资(本)金866327万元。按经济性质划分：国有企业1495户，注册资金181241万元，集体企业2136户，注册资金78996万元，股份合作制企业337户，注册资金33301万元，有限责任公司7607户(其中私营公司6014户)注册资本1439846万元，合伙企业428户，注册资金23799万元，独资企业3260户，注册资金115729万元，其他企业5户，注册资金596万元；个体工商户88047户，资金数额198878万元。今年新设立企业2133户，注册资(本)

金209871万元，其中，内资企业111户，注册资(本)金15486万元，私营企业731户，注册资(本)金79741万元；办理注销登记522户。

二、主要做法

一是成立组织，明确重点，作好ca电子证书的宣传与推广应用工作

为认真贯彻落实省委、省政府、省工商局《关于切实做好全省企业电子证书发行与应用工作通知》的文件精神，市局及时成立了以市工商局长沈成明为组长，付局长王配功、罗进平为副组长，各科室负责人为成员的ca电子证书发行与应用工作领导小组，各单位均成立了领导小组，并下设办公室，确保了此项工作落实到位。

为营造良好的发行环境，加大媒体宣传力度，滁州市工商局还于4月20日在《滁州日报》上刊登公告，告知全市企业ca电子证书的概念，推广应用电子证书的必要性，宣传全市各级工商局开展此项工作的依据、收费标准及完成此项工作的三年目标计划。同时，又专门制作了《ca电子证书发行宣传材料》，在各登记窗口发放，为正常有序地开展发行与推广应用工作打下了坚实的宣传基础。

截止目前，全市各级工商行政管理系统共印制、发放ca电子证书宣传材料近万份，发放ca电子证书申请书1400余份，手续完备上报省电子认证管理中心的近350余起。此项工作正在全市各级工商部门中正常、有序的展开。

二是进一步提高认识，深刻理解加强效能建设的重要性和紧迫性

为确保机关效能建设取得实效，工商登记窗口工作人员要做到四个始终坚持，即：始终坚持全心全意为人民服务的根本

宗旨，更好地为地方经济发展服务，为人民群众服务；始终坚持奋发有为的精神状态，树立强烈的事业心和进取意识；始终坚持创造性地开展工作，推动工商登记注册工作不断取得新突破，开创新局面；始终坚持勤政高效、廉洁奉公，努力将工商窗口铸成有蓬勃朝气、昂扬锐气、浩然正气的工商前沿阵地，继续保持在全市窗口单位中效能考评满分单位。

三是深化“四项服务”营造“四个环境”，将效能建设落到实处

以深化“四项服务”，营造“四个环境”为载体，以“民有所需、我有所为”为服务方向，不断推出和实施新的服务举措，延伸服务范围，拓展服务内容，更好地为创业者铺路，从而推动我市全民创业活动的开展。

(一)深化登记服务，营造快捷准入环境。

我们全面实行“五制并举、登管分离”的企业注册登记管理运行机制，即实行“一审一核”、“并联审批”、“授权核准”、“告之承诺”、“限时办结”的五项制度和企业登记与管理相分离的运行机制，对窗口充分授权，决不让窗口当摆设，使进入行政服务中心的审批事项做到即受理，又办理。在真正意义上实现一个窗口受理登记，一条龙服务的服务承诺，为各类投资者提供优质高效的市场准入服务。

(二)深化引导服务，为申办人营造和谐发展环境。

在窗口工作中，我们积极发挥职能优势，做好下岗失业人员、自谋职业的城镇退役士兵及大专院校毕业生的就业和再就业工作，并严格执行国家有关优惠政策，为促进就业再就业工作尽职尽责；积极支持国有企业改制，对改制企业，落实专人全程跟踪服务，对符合条件的积极为其办理登记注册。

(三)深化优质服务，为地方经济发展营造宽松环境。

在登记注册工作中实施“绿色通道工程”，全面实施“手续齐全既时办、资料不齐指导办、急需项目加快办、特殊项目跟踪办、重大项目督促办”的措施。来人办事不管是谁都要笑脸相迎，热情接待，并准确解答有关问题，不推诿、搪塞。

(四)深化特色服务，营造适度竞争环境。

我们在登记工作中全面实行并高效运转“首办责任制”、“一站式服务制度”“节假日预约服务制度”。强化效率意识，简化办事程序，提高办事效率。降低行政成本。对于上级交办的事项，雷厉风行，速办速决；对基层单位和企业请示的问题，严格按照办理时限抓紧办理，坚决杜绝推委扯皮、敷衍塞责甚至故意刁难的现象。按照“提速”“提效”“提质”的目标。进一步提高服务质量，不断完善工商窗口的服务功能，简化工作流程，创新服务的方式方法，做到一次性受理，能当天办的事，绝不拖到第二天，能一次性办结的，绝不让跑第二次，能办的当即办，暂时不能办的也要告诉人家该怎么办，针对企业在申请登记中对办事条件、办事程序、材料格式不甚了解的状况，窗口还实行了“审查告知单”即“明白纸”制度，即根据企业申办材料的不同情况，一次性告知，使企业对办件要求一目了然的工作办法。达到窗口工作人员责任心更加增强、解答问题更加细致、服务态度更加周到、减少企业往返次数、提高办事效率的目的。努力使机关运转更加规范有序、办事更加公开透明、工作更加高效便民。

四是大力培育登记主体，积极为全民创业服务。

工商部门是服务全民创业、营造全民创业环境的主体之一，我们在工作中明确本部门在推动全民创业中的使命和责任，自觉地以促进创业、服务创业为己任，积极发挥主动性、创造性，扎实开展服务“百村十镇”工作，把工作着力点放在大力引导创业、培育创业主体、提高服务效能、落实政策措施、提供创业信息上，积极帮助解决创业中的具体问题，努

力营造宽松的创业环境。

在工作中，我们本着“多予、少取、放活”和“宽进、严管”的原则，我们重点做到以下几点：一是放宽条件，积极支持和鼓励“百村十镇”执照农民。在企业名称、经营范围、集团登记、企业改制等方面出台了一系列优惠条件，支持村镇民营经济发展；二是切实转变职能，改进作风，改善服务态度，提高办照效率；三是提供注册登记全方位服务，支持农村专业合作社组织的发展，因地制宜，把农村当地的特色种植、养殖经营与市场发展需要有机地结合起来，积极主动为建设社会主义新农村和促进全民创业提供扶持和便利。

五是全力推行“并联审批”，推进行政审批制度改革。

从“并联审批”制度实施以来，我们在注册登记工作中全力推进此项工作，上半年我们共开出82份《企业登记并联审批项目办理告知书》，其中，在中心设立窗口的审批单位绝大多数都能按照“并联审批”有关规定办理审批手续，特别是运管、卫生、环保窗口基本能在7个工作日内反馈审批意见，有效地简化了审批环节，缩短了审批时限，提高了行政审批效率。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇五

（一）价费管理目录不够明了，监督管理面临困难。由于国家、省的大部分价费政策已实行多年，各地价格主管部门的收文时间不同，理解不一，致使在执行过程中有一定偏差，给价费管理带来了一定的困难和压力。

（二）价费管理政策性、原则性强，涉及面广、服务范围宽、工作量大、人力少，价费执行过程中的跟踪管理，调查研究不够，调定价时尚欠科学性和合理性。

（一）加强价格调控监管工作，努力实现市政府下达的全年

居民消费价格总水平涨幅控制目标。

（二）认真落实社会和社会保障标准与物价上涨挂钩联动机制，确保低收入群体不受因价格上涨等因素造成的影响。

（三）积极做好“保供稳价”工作和价格异常波动的应急工作。会同相关部门根据各自职能职责做好价格的监测预警工作，确保价格总水平的基本稳定。

（四）依照定价权限，严格按调定价工作的要求和程序，制定和调整居民生活用水、用气阶梯价格。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇六

总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。通过总结，人们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识。今天本站小编给大家为您整理了窗口单位年终工作总结，希望对大家有所帮助。

一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

总结二：

窗口工作，直接面对的是人民群众，工作人员的一言一行都关系到党和政府在人民群众心目中的形象，因此做好一名窗口工作人员就必须要求我们窗口工作人员要有较精的业务知识、良好的仪容仪表和规范、文明的服务用语。作为中心交通局窗口工作人员，对于如何做好窗口服务工作谈几点体会。

首先要有平稳的心态。作为窗口工作人员首先要摆正自己的位置，明确与被服务人员的关系。在接待前来办事人员时，首先要有平稳的心态，切莫盛气凌人。神态上要做到亲切自然、面带微笑、目光温和；形态上要举止得体、落落大方；语言上要礼貌周到，多说“请”字，比如“请把资料准备

好”；“请到其它窗口办理这项业务”；少说“不”字，比如“你说得不对”，“今天不能办了”，等等。窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平低、素质不高的人要有平稳的心态。平稳的心态，就会很容易找到与人交流的切入点，使我们有效地与办事人员进行平等的心灵沟通，使办事人员感到温馨、愉快。工作人员以真诚的态度，为办事人员出主意、想办法，为他们提供解决问题的途径，让他们感受到你是真心帮他，从而打消不信任你的心里，同时也有利于自己工作的开展。

其次要有熟练的业务。随着社会分工的不断细化，社会对政府职能部门办理业务能力要求也越来越高。这就需要窗口工作人员不断地加强业务知识的学习，特别是自己所办理的业务知识，一定要精，回答提问一定要准确，同时也要大概的了解其它窗口的业务知识。此外，在平时的工作中多注重知识和经验积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为前来办事或者询问的人员提供快捷、准确、到位的服务，使群众高兴而来，满意而归。

还要讲究语言的技巧。窗口工作人员，除了要具备熟练业务水平，也要掌握一定的语言技巧，回答问题时要详尽、准确、一次性同办事人员讲清办理流程或者需要准备的材料。在接待投诉人员特别是情绪比较激动的投诉人员时要客观、冷静，应对突发事件时要机智、巧妙。在平时的工作中要以诚相待，以理服人，通过换位体验，换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。

服务是无形的，但是可以被感知的。服务是门艺术，艺无止境；服务是门学问，学海无涯。作为一名窗口工作人员，一定要用心去体会窗口服务这门艺术，认真去研究和学习这门学问，要为前来办事人员多办实事、好事，把全心全意为人民服务这号口号真正落实到实际工作中去！

一、完成的主要工作

(一)严把市场准入关，完成了辖区内各类主体的注册登记工作。全年共完成各类主体开业登记1501户，其中：个体工商户1478户，分支机构23户。变更登记1302户，注销74户，收缴规费10210元。在严格规范审批程序的同时，严格执行限期办结等各项服务承诺，全年未发生一起超期办照、服务质量上面的投诉。

(二)完成了各类主体的年检验照工作。我分局共年检验照1972户，其中：个体工商户应验20xx户，实验1927户，验照率95.11%;分公司应年检46户，实检44户，年检率95.65%，个人独资企业1户。为省、市登记的公司、分公司、企业分支机构实地考察备案92户，其中：公司74户，分公司9户，企业分支机构6户，外资分支机构3户。

(三)完成各类注册档案整理和归档，全年共整理归档2115卷，并按要求及时移交分局综合档案室。

(四)按时认真完成了各类报表的统计上报工作。

(五)认真开展了无照经营查处取缔工作。下发了《关于进一步贯彻落实无照经营查处取缔办法的通知》，层层签订了目标责任书，在上下联动查无证的同时，组织了对辖区各类经营主体逐门逐户的检查登记，对各工商所无照经营查处取缔工作的综合评查，由一把手亲自带队，各位副局长亲任各检查组组长，从5月27日至29日，对辖区各类经营主体共4138户逐门逐户进行了检查登记，计入评查的2784户，查出无照经营98户，并交各所进行查处。做到了规范化管理，注重长期效应，使此项工作得以经常化、制度化，在市局的明察暗访中受到了好评。

(六)严格执行“八禁止”、“八服务”及上级各项规章制度，加强廉洁自律，全年未发生违法违纪现象。

(七)按规定对48名下岗失业人员实施了减免优惠，吸纳下岗

失业人员再就业473人，减免管理费159326元；减免个体注册登记费526元。

(八)完成了向市局申报委托公司注册登记工作。

(九)完成了个体工商户登记注册管理下放各工商所的前期准备工作。

(十)完成了本辖区登记注册工作中一些问题的调研，本着实事求是的精神认真加以解决，切实做到了为基层服务，为商户服务。

二、主要做法

(一)认真学习，提高认识。一年来，按照上级要求，分局的同志本着“内练素质，外树形象”，积极开展学政治、学理论、学业务活动，围绕如何创建“学习型工商”和“服务型工商”工作，认真学习了党的“xx大”精神、“三个代表”重要思想，学习了有关的法律法规及相关的理论知识，提高了同志们的政治觉悟，坚定了同志们的政治立场，提高了适应新形势的工作能力，进一步转变工作作风，为下一步工作奠定了良好的基础。

(二)严把市场准入关与优化经济发展环境相结合。一年来，结合辖区实际情况，进一步规范了注册登记工作，并在坚持严格依法审核登记的同时，认真履行遵守各项政务、服务承诺，倡导换位思考，转变工作作风，增强服务意识，积极为纳税人服务，要求同志们对服务对象要做到热心、真心、细心、耐心，并要求为基层服务。总之就是要做到既要严格监管，又要提高服务质量，从每个人做起，为优化经济发展环境，树立工商新形象尽职尽责。

(三)坚持“三个结合”，提高年检质量。为确保企业年检和个体工商户验照工作圆满完成，分局领导十分重视，成立了

以一把手为组长的领导小组，下发了年检通知书，明确责任，层层抓落实，确保年检工作落到实处。采取了得力的措施，一是对企业逐一发放了年检报告书，对个体工商户发放了验照登记表，对偏僻的市场，还主动上门发放，真心为纳税人服务。二是督促不属我分局注册登记的企业及时到省、市局年检。三是利用红盾联系卡“5·2·3”工程解答商户年检咨询。四是针对市场分散的特点，采取集中验照的办法。在采取上述措施的同时，我们坚持了“三个结合”来提高年检质量。就是建立和完善“经济户口”与《企业属地监管暂行办法》相结合；登记机关监管与工商所监管相结合；书式审查与实地检查相结合。全面提高了年检质量，确保了年检工作圆满完成。

相结合的方式，确保了无照经营查处取缔工作落到实处，提高了辖区执法到位率，优化了经营和消费环境。全年共出动执法检查人员1800余人次，对辖区各类经营主体4000多户进行了多次清查，共查处无照经营商户438户，其中限期办证411户，依法立案查处33户，罚款74000元。尤其是5月27日至29日，分局一把手局长黄祥清亲自带队，各位副局长亲自任各检查组组长，从分局机关及各所抽人员18名，组成无照经营查处取缔综合评查组，采用交叉检查的方式，对辖区4138户经营主体逐门逐户进行检查登记，一次就检查出无照经营户98户，有力地推动了辖区无照经营查处取缔工作的顺利开展，提高了执法到位率。并使此项工作做到了制度化、规范化，定期不定期进行检查，实行明察暗访，一把手，主管局长多次带队明察暗访，确保了在市局组织的检查中取得好成绩。

(五)不断增强工作积极性、主动性和责任心，提高职能到位率。主动向市局申请委托公司登记注册事宜，改革个体工商户登记注册管理体制，针对辖区存在的实际问题开展调研，实事求是的解决问题，为基层服务，为商户服务，提高执法监管到位率，主动走出去学习，取长补短，规范分局的注册登记工作。

(六)认真做好下岗失业人员再就业和大中专毕业生从事个体经营登记注册服务工作。科里把此项工作作为重要工作，认真贯彻上级指示精神，指导各工商所对此项工作进行规范化管理，开通绿色通道，公示优惠政策，使每个到建材经营的下岗失业人员和大中专毕业生充分感受到党和政府的温暖。全年办理此项工作中没有发现下岗失业人员和大中专毕业生对登记注册、费用减免、服务态度提出不满和意见。使党和政府对弱势群体的关怀政策在建材分局得以全面贯彻落实。

一是服务至上，热情工作。窗口工作是(单位名称)工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

二是认真审核，严格把关。我所负责的岗位每天都有不少人来办理、等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20xx年全年，我认真负责的完成件业务办理，件业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

四是发挥余热，乐于奉献。除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，作为单位工会20xx年，我组织并参与了x活动、x活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

五是积极学习，提高进步。学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20xx年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加x培训和学习，并报考了并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

示范窗口单位先进事迹 窗口的个人工作总结篇七

工商窗口个人工作总结。全州工商系统*个单位共有*次被评为“最满意”，被评为“满意”；特别是在20xx年下半年评议活动中，州局及*县市局全部被评议为“最满意”单位，实现了全系统纳税人评议工作的“满堂红”。州长对工商部门给予高度评价，号召全州执法执收部门向工商部门学习，争创群众“最满意”单位。

一、以找准行风问题为目标，“三个到位”抓行风

(一)抓思想认识到位。明确了以纳税人评议为契机，着重解决影响工商事业发展的突出行风问题，优化工商外部工作环境的指导思想。在系统内广泛开展“我与纳税人换位思考”的大讨论，坚决摒弃“纳税人评议是找碴子、抓辫子”的抵触情绪和事不关己的消极思想，使全系统干部职工以强烈的责任感自觉置身于纳税人评议活动中。

(二)抓组织领导到位。完善工作机制，实行行风评议“一票否决”。制定了纳税人评议工作方案，并建立行风评议领导联系制度，州局党组成员明确挂点县市局，亲自督查、指导纳税人评议工作，形成了“一把手”亲自抓，班子成员分工

抓，各部门协调抓，全面动员、全员参与的工作格局。（三）抓征求意见到位。采取走访、座谈、问卷等多种形式，向人大代表、政协委员、企业和个体工商户、行风评议监督员等，进行调查研究，全面征求对工商系统行风建设的意见、建议和存在的问题。向企业、个体工商户发放问卷调查表近5000份，宣传资料3000份，组织召开行风评议员座谈会，企业、个体工商户座谈会1，参加座谈的企业和个体工商户110x人次，共收集、整理意见建议126条。针对突出问题和薄弱环节提出了整改措施，进一步明确了纳税人评议工作重心和整改目标。

二、以履行工商职能为核心，“三为三联”树行风

行风建设的着力点必须放在职能履行上。我们按照省局“三为三联”工作部署，狠抓职能到位，在服务地方经济发展方面下大力气。

（一）以“联”为纽带，切实拉近与企业 and 个体工商户的距离，做纳税人的贴心人。全系统通过认真调查摸底，选择了22重点企业和个体工商户作为联系点，立足职能，集中力量，为企业发展提供全程优质服务[]20xx年，州局副处以上领导深入联系企业走访服务4，州局机关各科室及县市局领导班子走访联系企业31，为企业解决实际困难50起[]20xx年12月上旬，州局党组书记、局长李明珠到湘酒鬼公司、湘泉制药厂等企业走访，了解企业在生产经营中存在的问题与困难。在湘酒鬼公司面临困境时，我们在工商登记、打假维权等方面主动提供服务，让企业感受到了工商部门关心和支持。

（二）以“为”为重点，突出服务职能，做纳税人的服务员。一是立足登记注册职能，积极促进各种所有制经济健康发展，为各类市场主体服务。按照政策导向，积极支持符合国家产业政策和和我州产业发展方向的企业发展；加大引导扶持工作力度，贯彻落实有关优惠政策，促进民营经济快速发展；继续开通“绿色通道”，为下岗失业人员从事个体、私营经济提供优先服务。二是立足商标广告监管职能，大力实施商标带动战

略，为企业做大做强服务。20xx年，引导各类企业申请商标注册6件。三是立足行政执法职能，组织开展专项执法行动，为保护企业和消费者合法权益服务。开展了一系列打假保支柱产业活动，查处各类假冒“酒鬼”、“湘泉”商标侵权案件30件，违法案值500x万元，捣毁制假窝点10x个，为企业挽回损失近亿元。

三、以全面提升工商形象为关键，“三项工程”亮行风

全州工商系统始终围绕提高工商工作效能，突出优质高效服务，实施了一系列亮点工程、民心工程，整体推进系统的行风建设工作。

(一)实施收费“阳光工程”。全系统4工商所均实施了收费“阳光工程”，设立了公示栏，将定费标准进行公示，进一步增强了工商执收的透明度，规范了工商执收行为，收到了良好社会反响，个体工商户上门缴费率达到8以上。

(二)实施窗口建设工程。全州工商系统推行了一站式服务、限时服务，统一制定了“首问责任制”、“当场核准登记制”、“一次性告知制度”、“责任过失追究制度”和“窗口人员文明用语”等，提出了“处处是窗口、人人是形象”的工作标准，对政策法规和办事程序要求达到“三熟三清”(即熟练掌握、熟练运用、熟练答复，咨询服务一口清、发放资料一手清、受理审查一次清)，不断提高窗口服务质量和水平，受到社会各界的普遍好评。