

2023年窗口人员现实工作总结 大厅窗口 工作人员工作总结(精选5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

窗口人员现实工作总结 大厅窗口工作人员工作总结 篇一

一、圆满完成审验、换发和变更《收费许可证》为主的本职工作，同时强化为民服务意识，提高为民服务水__。

1、是否按照规定的收费项目、收费标准、收费范围实施收费，收费单位有无扩大收费范围、提高收费标准、自立项目等乱收费行为。

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落实；对已核发的《收费许可证》进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报《收费许可证申请表》，并逐项对各单位的收费项目与微机中该部门（单位）的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的_____。

3、《收费许可证》中填列的收费单位、收费项目、收费标准、收费范围、收费对象、计算单位等与实际执行是否一致；收费项目和收费标准的增减、调整，是否及时输了收费许可证变更手续；《许可证》有无转让、借用、涂改、伪造和遗失、损坏等现象。

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理。

5、20__年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为规范发放《收费许可证》范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、__或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了《收费许可证》档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出差错，我们认真实行“三查看”____：审验前一个月，____每家单位的收费项目、批准文件是否合法、有效；审验中，____每家单位的每一项收费项目、批准文件是否合法有效、收费范围是否正确、是否一年以上未实施收费；打证前再由另一人____一遍。

在审验证工作中，我们时时刻刻、方方面面地为执收单位着想，为其提供方便，我们热情地辅导各收费单位填写审验登记表，符合条件的当场办理，手续不完备的，我们严格履行一次性告知义务，不让办件人员因为我们服务不周到而“问二遍、跑两趟”，真正做到了让客户“高兴而来，满意而归”。这样不仅提高了工作效率，同时也得到了群众的好评。

二、积极参加中心____的争先创优活动，提高为民服务思想意识。

上半年，我窗口认真参加了中心____的争先创优学习活动，在做笔记的同时不断提高自身素质，增强以民为本、为民服务的意识，提高办事效率，使今年的服务工作有了新的突破，树立了中心、窗口的良好形象。这次活动是一次主题鲜明、____有序的____学习活动。通过学习使我们的认识进一步得到提高，理解和明白了此次活动的重要性和必要性。认真进行了深刻的自我剖析和整改提高并认真撰写了剖析材料，制定了整改方案。使我窗口工作人员的__水__再上一个新台阶。

三、密切配合中心的各项工作，争创“优秀示范”窗口。

在工作中，我窗口严格遵守中心各项工作纪律，认真遵守作息時間，严格坚持请销假____。认真执行“一个窗口对外、一门受理、一次告知、一站办公、一地办结”的“五个一”工作机制。努力做到准时上下班，不擅自离岗、不串岗聊天；秉公执法、清正廉明，不利用职务之便谋取私利；服务耐心细致，态度热情和藹，不与办事对象发生爭吵；工作時間不吃零食、不干私活，不玩电脑游戏。

正确处理纪律与____、____与义务的关系。特别是中心提出创建“五型中心”以来，我窗口更是严格按照中心的'规章____认真做好审批服务工作，规范自己的言行，让服务对象高兴而来、满意而归，同时与中心各窗口工作人员和睦相处；工作中，强化节约意识；加强业务和__学习，不断提升业务能力和文化素养；严格遵守职业道德，自觉维护中心的良好形象，积极投入到“争先创优”活动中来。

四、下半年工作设想。

1、进一步做好本职工作，完善收费许可证年审管理。

按照方便申请单位简化手续的原则，进一步规范收费许可证申请、受理、审核、签批、发证等合法程序。认真做好收费许可证和年度审验工作。继续积极完善收费许可证档案管理____。

2、积极参加中心____的活动、配合中心各项工作，争做中心的“优秀示范岗”和“示范__员”。作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责任，也是我们的光荣。中心提出了争创“优秀示范岗”和“示范__员”的建议，我们一定全力____，以实际行动贯穿于明年的工作之中，争当楷模，争当示范窗口，为全年的工作画上圆满的句号。

3、发扬自身优点，查找不足，努力提高工作水__。

在今后工作中，我们窗口的行政服务水__要有一定的提高，审批工作取得了一定的成绩，但与先进窗口、先进标兵相比，还存在着一定的差距。因为我窗口业务主要集中在第二季度，工作量比较集中，其它时间业务量很少，所以我们更应该注意遵守工作纪律。进一步提高自身素质，查找并改正自身存在的问题，克服自身缺点，认真学习、借鉴先进窗口的经验和作法，把工作做实做细，实现行政服务工作的全面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

窗口人员现实工作总结 大厅窗口工作人员工作总结 篇二

窗口工作人员是政务部门的重要一员，窗口人员要定期做好个人工作总结，提高个人工作效率。下面是本站小编为大家整理的窗口工作人员个人总结范文，仅供参考。

20xx年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：一是服务至上，热情工作。窗口工作是xxx(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xx□xx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xx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xx[]20xx年，我组织并参与了xxx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xxx培训和学习，并报考了xxx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。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。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。

一、成绩与作法

(一) 积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》(鄂政办函[20xx]24号)等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。

今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，最大限度地方便了行政相对人；其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，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。

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，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。

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。

四、今后的努力方向

通过一直来的学习和工作，虽然取得一点成绩，但也存在一些不足，在今后的工作中要：加强学习，努力提高自身素质。深入学习科学发展观、邓小平理论，深刻领会“三个代表”的精神实质，重新审阅自己的思想，树立改革观念创新观念和服务观念。把学习当作做人、修身、为民服务的头等大事。学习政治，增强政治敏锐性；学习上级政策，把握好正确发展方向；学习业务知识，提高决策水平；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作落实的重要手段。

不断树立职业道德和服务水平。我始终把“以服务为己任、方便群众、服务群众、奉献社会”作为自己在窗口工作的职

业观念和宗旨。把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员，为把打造和谐防城区贡献自己一份微薄的力量。我将把这次总结作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会，进一步总结经验，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，克难奋进，为推进我区政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。但我觉悟程度有限，可能会有疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

共2页，当前第1页12

窗口人员现实工作总结 大厅窗口工作人员工作总结 篇三

一是服务至上，热情工作。窗口工作是袍江大队工作的前沿阵地，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各类违章业务，对每位办事人而言，各类违章手续事关重大，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。2014年全年，我认真辅助完成的各类简易程序违章、醉酒业务办理中未出一次差错，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。

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。2014年，我充分利用业余时间学习进修。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。

窗口人员现实工作总结 大厅窗口工作人员工作总结 篇四

一、办件基本情况

截止至月31日，司法局窗口共受理法律援助案件98件，受援人数268人，均为承诺件，办结90件，其中当场办结90件，节省95天，提前办结1件，节省5天，承诺期限内办结率100%。对法律服务咨询来电、来访问题不推、不拖，及时处理，共接待群众来电304人次，来访群众123人次。

二、着力推进窗口规范化建设

组织的会议、活动。窗口公开行政审批事项办理的法定依据、办公电话和承诺时限，制作统一格式的办事指南，便于广大市民的查阅、查询，自觉接受群众日常监督。

三、严格推行集中办理制度

严格按照相关文件的要求，我局在市政府政务服务中心设1个窗口，3名工作人员，按照“应进必进”的原则，我局确定法律援助申请进驻行政服务大厅，进行集中办理，并规定机关各业务处室不得自行受理进驻项目的行政审批事项，严禁“双头受理”和“体外循环”。

四、实行首问责任制、一次性告知制和服务承诺制

窗口工作人员初审法律援助的申请材料时，对不符合法律援助申请条件的，均耐心解释不予受理的原因，并告知申请人应受理的部门；对于符合申请条件但材料不齐全的，能一次性告知所需补正的全部材料，符合条件且材料齐全的，当场予以办理法律援助申请手续，方便了办事群众，提高了工作质量和效率。对于窗口工作人员不能解决的问题，窗口工作人员按照首问负责的原则，不推诿、不扯皮，积极与我局相关业务处室联系，热情细致做好解释工作；对于不属于本岗位工作范畴的，耐心详细地告知到相应窗口进行咨询或办理，准确告诉相关窗口的位路。

五、坚持廉洁自律，秉公办事

办理，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的发生。对于前来的办事群众，不论地位高低，关系亲疏，都能一视同仁，热情接待，认真办理，时刻牢记自己的言行代表着政府形象。使窗口工作保持“公平、阳光”，实现了窗口无投诉。

六、今后工作打算

（一）提高服务效率，方便办事群众

根据法律援助申请条件，确保现场办结率不低于90%、按时办结率不低于99%，力争达到“双百”目标，群众评价满意率95%以上。按照市政务服务中心要求，严格定岗、定责、定人，确定首席代表，做到集中办理、现场办结。进一步加强政务服务中心窗口工作人员管理，明确职责权限，提高人员素质，提高政务服务中心窗口办结率，确保依法行政、依法办事。

（二）认真贯彻落实“三项制度”，优质高效地为群众服务

认真落实首问负责制，全面实行限时办结制，严格执行责任追究制，对面向社会进驻中心的法律援助申请事项，将按照比承诺时限减少30%以上的标准，确定承诺办理时限并向社会公布，确保优质高效地为群众服务。

（三）积极配合，加强沟通与联系，

在完成政务服务中心本部门窗口工作的同时，积极参与中心的各种活动，加强与其他部门窗口的交流，以互相学习，取长补短，进一步做好法律援助工作。

窗口人员现实工作总结 大厅窗口工作人员工作总结 篇五

一、缴存与提取岗位：主要负责受理住房公积金的开户、缴存、变更、提取等各项业务。此岗位又分对单位业务(俗称“对公业务”)和对个人业务(俗称“对私业务”)。

(2)岗位职责：熟练掌握住房公积金业务政策和规章制度，为客户提供政策咨询，并根据公积金缴存政策和规章制度受理各项业务，对按规定提供的材料证明进行审核并对其审核行为承担相应责任。

(1)主要受理业务：负责受理缴存职工来办理的因离退休、购建房等原因要求提取个人账户存储额业务。

(2)岗位职责：熟练掌握住房公积金业务政策和规章制度，为客户提供政策咨询，并根据公积金提取业务政策和规章制度受理各类提取业务，对按规定提供的材料证明进行审核并对其审核行为承担相应责任。

二、提取复核岗位：主要负责对住房公积金提取业务进行复核，确定提取业务处理的准确性。

1、提取复核岗位主要业务：根据对个人业务岗位收存的规定材料与证明的复印件(个人业务岗已加盖“与原件核对无误”印章)、结合业务系统管理要求，对当天受理的公积金提取业务的提取条件、可提取金额等进行逐笔复核。

2、岗位职责：熟练掌握住房公积金业务政策和规章制度，为客户提供政策咨询，根据公积金提取业务政策和规章制度对已处理的各类提取业务进行逐笔复核，对提取业务处理的准确性负责。

1、主要受理业务：接受公积金贷款申请人(以下约统称“客户”)的贷款申请，辅导借款申请人填写借款申请表，通过审查客户提供的资料 and 与客户面谈等方式，审查客户的贷款资格和还贷能力，初步确定贷款金额和期限，辅导借款申请人填写借款申请表、签订与贷款相关的各类合同，对受理的每笔贷款实行专人全程跟踪服务；负责受理借款人提前还贷(包括使用自有资金或提取个人账户公积金还贷)的业务处理。

2、岗位职责：熟练掌握住房公积金业务政策和规章制度，为客户提供政策咨询，并根据公积金贷款政策和规章制度受理贷款业务，对按规定提供的材料证明进行审核并对其审核行为承担相应责任。

四、贷款复核：主要负责对已受理的贷款资料进行复核。

1、主要业务：根据借款申请人提供的书面资料及其在中心留存的缴存、提取等系统记录，对贷款资格、贷款金额、贷款期限等相关资料的准确性、完整性、真实性等方面进行逐笔复核，当贷款资金紧张时，根据贷款指标、借款人申请时间等因素确定划款时间，负责登记并及时移交贷款抵押权证等工作。

2、岗位职责：熟练掌握住房公积金业务政策和规章制度，为客户提供政策咨询，并根据公积贷款政策和规章制度受理贷

款业务，逐笔复核已受理的贷款，对贷款资料的准确性、完整性负责，对贷款金额、期限及贷款利率计算的准确性负责，并对其审核行为承担相应责任。