

2023年窗口年终总结 收藏医院窗口工作总结 (通用9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

窗口年终总结 收藏医院窗口工作总结篇一

2022年已经过去，回首2022年的工作，在硕果累累的喜悦，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的2022年就伴随着新年伊始即将临近。

收费处的工作总结如下：

在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械的重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们收费处孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。在收费处我的年龄也算一位老同志了，作为一名老同志，“责任”一直是我工作的宗旨，我严格要求自己，做到谨小慎微。

我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行当时“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着应有的面貌与风采。

崇尚科学，刻苦钻研业务知识在新任领导的正确引导下，这一年我们收费处正一步一个台阶的稳步向前发展，提倡优质的服务以来赢得了越来越多患者的信任和满意，相应的也给我们带来了良好的社会效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名老同志，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。一、要严格遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎；二、要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务；三、要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。随着门诊收费价格的不断规范，慢慢地，我清楚的意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是要看懂处方。因此，唯一的办法就是多看医生开的处方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立即能反应出。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。

1、深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一年的经验教训，提高管理水平和执行能力，逐步完善各项财务管理工作，加强对资金的管理和对项目的财务管理，加强成本控制，真正形成良好的财务管理秩序，以良好的财务管理促进我院的健康发展。

2、为了收费工作长期发展打下更好的基础，在完善财务管理制度建设的基础上，逐步建立一整套事前、事中、事后的管理体系，协调好与患者与各科室的良好关系。

3、强化服务窗口管理，为参合农民提供优质服务。热情耐心地接待每一位来访者，首先，把参合的手续和程序、报销比例等相关制度作口头宣传，并坚持以人为本，努力做到准确、及时。接受群众监督。实现了全年的无差错报销。

每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那

忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面；那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、带动全体收费人员的工作积极性。对病人实行“首问负责制”，碰到题目多与相关执行科室沟通，做到尽量让病人少跑冤枉路。

可以说20--年中，对于收费处是全新的一年，人员的增加，环境的改变，制度的修定，唯一不变的我们对患者热情服务的态度。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面开展的“一创双优”“医院管理年”等活动。我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢？是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢？当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。“我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花！作为一名老同志，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都一样可以贡献出自己的一份力量，为人民服务不止。

窗口终总结 收藏医院窗口工作总结篇二

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

一份力量。

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。

窗口年终总结 收藏医院窗口工作总结篇三

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”□__x被评为“满意”；特别是在20__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__x□企业、个体工商户座谈会1__x□参加座谈的企业和个体工商户110__x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__x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。20__年，州局副处级以上领导深入联系企业走访服务4__x□州局机关各科室及县市局领导班子走访联系企业31__x□为企业解决实际困难50__x起。20__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。20__年，引导各类企业申请商标注册6__x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__x件，违法案值500__x万元，捣毁制假窝点10__x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__x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__x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。

窗口终总结 收藏医院窗口工作总结篇四

在分局党组的正确领导下，在同志们的关心和帮助下，认真学习政治理论和业务知识，用“六项禁令”和“八项规定”来约束自己的言行，认真履行岗位职责，尽己所能，兢兢业业地做好本职工作，较好地完成了各项工作任务。

在过去的一年里本人加强政治理论学习。我始终以提高自身素质为目标，坚持把学习放在首位，不断提高自身的思想政治素质和业务工作水平，始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，运用辩证唯物主义与历史唯物主义去分析和观察事物，明辨是非，坚持真理，用正确的世界观、人生观、价值观来对待生活、工作和学习。

积极参加“争先创优”活动和认真学习xx届三中全会精神；在工作中能够始终坚持全心全意为人民服务的宗旨，不断学习工商管理等相关法律法规知识，并在实际工作中热情耐心宣传党的各项政策和相关法律法规知识，自觉遵守各项规章制度，服从安排，自觉维护工商形象，具备了工作岗位及社会活动中的职业道德和社会公德。

二是加强业务理论的学习。积极参加局机关和所里组织的各项业务知识培训，努力提高自身各项业务素质，与时俱进，热爱本职工作，能够以正确的态度对待各项工作。一年来在市场巡查监管工作岗位上经过不断工作和学习、不断积累，具备了比较丰富的工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题。在分局相关科室和全所同事们的共同努力下，全面完成了市场、微型企业巡查监管等各项工作任务，并取得了较好的成绩。

回顾过去一年来的工作、学习和生活，虽然取得了一些收获和成绩，但也存在一定的不足，即随着年龄的增长、精力和记忆力的减退和身体多病等原因，在学习业务方面有所下降，等等。这些不足在今后工作和学习中，不断加强和改进。在新的一年里，努力学习相关业务知识和法律、法规，努力进一步提高自己的各项业务工作水平。

一、主要做法

(一)深化商事制度改革，营造便利化、法治化营商环境取得新成效。

1. 提高行政审批效能取得新成效。推进审批职能整合，简化审批手续，积极探索全流程网上“多证联办”审批新模式。截止10月下旬，全县有各类市场登记主体4195户，注册资本13.11亿元。其中内资企业257户，私营企业243户，个体工商户3523户，农民专业合作社172户。20xx年，新登记开业各类市场登记主体463户，其中内资企业5户，私营企业19户，个体工商户413户，农民专业合作社26户。与去年同期对比，全县市场主体增长12.14%，注册资本增长27.88%，其中：内资企业增长2.4%，私营企业增长18.54%，个体工商户增长11.84%，农民专业合作社增长27.41%。新登记开业市场主体中，与去年同期相比，内资企业增长400%，私营企业发展率-29.63%，个体工商户增长29.47%，农民专业合作社增长85.71%。

2. 推进登记注册便利化取得新成效。实施商事；企业报送即时信息60条。开展企业即时信息公示情况抽查，共抽查5户，3户正常，2户通过登记的住所(经营场所)无法与企业取得联系，已列入经营异常名录，实现“一处违法、处处受限”。

3. 建立重点领域执法新机制取得新突破。一是加强了竞争执法工作。重点查处电信服务、广电服务、交通运输、水电气供应、教育等公用企业限制竞争行为，共立案查处各类违法违规案件54件，已办结28宗，罚没入库5.69万元。与去年同期相比，案件宗数减少12宗，减幅43%；罚没金额减少4.43万元，减幅44%；涉案值增加42.31万元，增幅381%。二是全面应用“网监平台”，推行网上交易有关规范意见，完成4086户的经营主体数据核查工作，成功纳入建库13户，加强网络市场监管。三是加强了合同监管。继续加大了对银行、供水、供电、电信等重要行业“霸王条款”的整治力度，查处格式合同案件1宗。四是做好了商标广告管理工作。严厉打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法行为，加大商标专用权保护力度，加强广告监测，共核发户外广告登记证12份，共查处商标案件1宗、广告案件12宗。五是积极参与社会管理综合治理工作。开展打击传销进校园和防范经济犯罪宣传活动，巩固

“无传销县”成果。开展牛肉等冻品走私、打击假冒伪劣电气设备、整治空气和饮用水净化类生活用品、车用燃油、电话“黑卡”、打击走私“五大战役”行动，强化社会综合治理。

4. 建立消费维权工作新机制取得新突破。一是完善投诉举报平台建设，加强12315与12345的对接□20xx年共受理消费投诉8宗，其中属12345转办的有3宗，调解成功率为100%，为消费者挽回经济损失0.49万元。二是强化商品质量监管工作。开展流通环节商品质量抽检，共抽检各类商品15批次，发现不合格商品3批次；加强不合格商品后续处理工作，共查处案件6宗。三是做好消费维权工作。制定“双打”、红盾护农、打击走私“五大战役”等行动方案，组织开展专项治理，共查处“双打”案件14宗、农资案件5宗。

(三) 构建新型工商体制，营造团结奋进、上下协调的工作环境取得新成果。

1. 围绕中心，履职到位取得新成果。一是围绕县委、县政府的中心工作找准工作着力点，并坚定不移地抓好落实。二是按照属地管理原则加强市场监管工作，不断提升社会治理能力，强化精细监管，规范执法行为，服务经济发展，确保履职到位。

2. 提升能力，依法行政取得新成果。坚持规范公正文明执法，统一制作行政指导文书的各种格式文书范本，共发出行政指导文书36份，其中行政提示2份，行政告诫34份。做好“两法衔接”工作，共录入两法平台案件7宗。强化案件核审□20xx年没有引起行政复议或行政诉讼的案件。

3. 抓好班子，带好队伍取得新成果。一是抓领导班子建设不放松，制定中心组学习计划，抓紧抓实理论学习，不断增强领导能力。二是抓作风建设不放松，开展“提振精气神，强化执行力”活动，开展不作为乱作为慢作为专项整治，不断提高领导干部执政能力。三是制定年度教育培训计划，共办

各类培训班13场次，不断提高干部履职能力。四是制定《建立健全惩治和预防腐败体系20xx-20xx年总体规划》，抓好廉政建设，不断提高拒腐防变能力，共发出督察专项检查通报6期，纪律通报1期，对违反纪律的干部在系统内进行实名通报批评。

二、主要亮点

(一)年报工作全市靠前。个体工商户年报率在全市最高(20xx□20xx年度个体户年报率分别是82.73%和86.18%)，目前□20xx年度的年报率已超过20xx年度的验照率(82.65%)。

(二)构建后续监管新机制。实施商事登记后，及时向卫计、交通、科农、文广新、安监、食药监等职能部门发出工商登记情况的通报函，积极有效推动先照后证的事中事后监管责任的落实。代拟全县《商事制度改革后续监管实施方案》，细化各监管部门的后续监管职责，积极探索建立高效、规范的日常监管制度，提高“严管、善管”能力。

(三)政务信息呈现新特点。截止10月上旬，共采编各类政务信息80期，图片新闻16期，虽然市局仅采用率较低，处于较后进状态，但县政府采用信息达40期，在全县各乡镇、县直各部门及省、市驻县单位中排位前列。

三、存在问题

(一)工作亮点仍不够突出，创新思路不足。

(二)“两建”工作的推进力度仍需进一步加大。

(三)一些干部对改革认识不到位，思想出现波动;怕担当，人员惰性不同程度存在。

(四)工作布置多，跟踪落实、反馈比较少，观望、依赖、求

稳思想较为突出。

共2页，当前第2页12

窗口年终总结 收藏医院窗口工作总结篇五

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，妥善处理好工学矛盾，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。

窗口年终总结 收藏医院窗口工作总结篇六

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。

2□20xx年我院开展医保刷卡实时结算工作，截止20xx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。

窗口终总结 收藏医院窗口工作总结篇七

近年来□xx自治州工商系统围绕提高工作效能，强化服务，以行风评议活动促进工商工作发展，在全州20xx年两次纳税人评议职能部门行风活动中取得了较好成绩。全州工商系统x个单位共有x次被评为“最满意”□xxxx被评为“满意”；特别是在20xx年下半年评议活动中，州局及x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”□xx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）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xxxx□企业、个体工商户座谈会xxxx□参加座谈的企业和个体工商户x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。

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xxx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xx□州局机关各科室及县市局领导班子走访联系企业xx□为企业解决实际困难xx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xx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xx件，违法案值x万元，捣毁制假窝点xx个，为企业挽回损失近亿元。

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xx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xx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。

窗口年终总结 收藏医院窗口工作总结篇八

时光转瞬即逝，紧张充实的上半年已经过去了。在这上半年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和家人的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。

下面将我上半年的工作向大家汇报。

在上半年，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象；同时也在贯彻院内的思想，工作不只是为了要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处，认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

医保知识。医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，

在平时的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据及时的上传报盘。虽然现在对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

医院为了适应医保要求在20xx年5月底到6月初更换了新的his系统，在这段时间里，我按照院里给布置的工作认真参考医保信息核对我院的诊疗项目与服务设施，在要求时间内顺利玩成自己的工作；认真的向his系统研发人员和小倪学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握了医保数据的对照处理、医保门诊数据接口、医保住院数据接口以及数据的导入导出处理等工作，在最短的时间内熟练收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院非常重视系统操作人员的掌握情况，不仅认真加强对我们的培训，同时还严格考核我们。在医院的考核中曾两次在考核中得到第一名，其中一次还得到了院里的奖励，使我更坚定了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开始，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使院内的工作人员的积极性提高了，我很荣幸的两次被凭为了优秀员工，我很开心，这意味着领导及同事对我工作的肯定，这是给我的最高的荣誉。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

窗口终总结 收藏医院窗口工作总结篇九

行政审批服务平台着重抓许可事项内容、许可依据、许可过程和许可结果的公开。许可事项内容公开方面，进中心的所有审批事项、事项表格、法律法规等全部公开，目前市中心已有389项行政许可“七公开”资料、500余个申请表格和相关范例可直接从网上查询或下载。许可依据公开方面，各进

驻部门凡是与行政许可相关联、无密级要求的法律法规及时予以公布、更新，目前已有529项法律法规在网上公布。许可过程公开方面，系统自动生成“查询号”，用户可用“查询号”查询事项办理情况实时状态；同时还开通了短信通知功能，当窗口工作人员操作“受理”或“审批通过”申请事项时，都会自动向申请人手机发送短信信息，使申请人随时了解办理状态。许可结果公开方面，通过公告栏及时将企业资质审批、水利取水许可、水土保持方案、土地登记等许可结果予以公开。

招投标平台重点是抓建设项目、政府采购、土地交易、产权交易公开招标的条件、程序、中标信息公开。相关信息均在市公共资源交易网上进行及时发布。

此外，根据市政府信息公开网信息发布的相关工作要求，中心安排专人负责，由办公室把好信息发布关，全年共发布信息59条，并及时对有关内容进行更新。

在继续利用好公示栏、公示窗、办事须知等形式实施政务公开的同时，充分发挥新闻媒体、现代通讯（如手机短信）、网络等覆盖面广、传播速度快的特点开展政务公开。

一是利用电子政务公开。充分发挥网上办事大厅和公共资源交易网的平台作用，对于审批服务的办事指南、网上办事、政策法规、公告公示、中介服务、网上答疑等栏目以及公共资源交易的招标公告、中标公示、成交结果等栏目设置进一步完善。加强对许可事项、许可依据、许可过程和许可结果的公开。

二是利用微博公开。除中心自身开通官方微博外，要求所有进驻部门窗口均开通微博，并制定相关管理办法，纳入月度考核。

三是利用手机短信公开。办理事项完结后系统触发手机短信

通知办事主体，当事人也可发送手机短信对办理状态进行查询等。

加大对窗口单位的监督检查，督促进驻部门按政务公开要求，建立相关配套制度，做到办事要求公开、办事方式公开、办事流程公开、办事结果公开、监督途径公开、责任追究办法公开。同时，结合电子监察系统建设，把行政审批系统纳入本级监察视线，由窗口工作人员将办理的所有许可事项全部输入行政服务中心内网审批系统，对各事项的办理时限、办理结果等实行网上监管，实现对窗口办件全过程的实时动态监督。

一、扩充信息公开内容。要进一步对进驻部门审批事项的公开内容作进一步细化要求，除通常的“七公开”要求之外，对于审批流程各环节的人员与时限、审批的过程动态、审批的结果等凡不涉及政府机密、个人隐私的，都要做到能公开必公开，有调整必及时公布。审批的具体环节，如现场踏勘、验收、资质等级的具体标准和管理规定也要全面进行公开。

二、积极推进依申请公开工作。全面摸排依申请公开的事项，严格按申请受理、反馈、建档等程序进行，并制定依申请公开服务指南。

三、设立信息查询点。行政服务中心内设立专区提供信息查询。可供查询的信息不仅是已进驻的审批事项，应当涵盖本级政府的所有政府信息公开信息。建议由档案局在中心内设立窗口，并添置专用电脑、触摸屏等设备。