

# 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结 (优质9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。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇一

。主要有以下几方面：

### 一、思想政治方面

作为窗口的工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。作为城市规划的窗口工作人员，我始终没有放松对业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。有关建设项目选址意见、办理程序、行政处罚等方面的专业知识，我都认真地去学习。如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。

### 二、职业道德方面

#### 工作总结

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。爱岗敬业，积极履行岗位职责，严格要求自己。

### 三、工作方面

工作中，确保做到件件有着落，让前来办事的群众满意而归。一件来，办件共294件，其中收取规划技术服务费710807元；代

收墙改基金1546768元。

#### 四、下一步打算

廉洁自律，勤奋工作，在窗口我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。为把滁州打造成为最适宜居住和创业的城市贡献自己一份微薄的力量。

### 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇二

今年，我市的社会保险工作在市委、市政府的正确领导下，在市劳动和社会保障局及上级业务部门的具体指导下，以贯彻落实省、市劳动保障工作会议精神和年初制定的一二六工作目标(一个确保、两个重点、六个建立即确保离退休人员养老金按时足额发放;抓住社会保险基金管理和离退休人员社会化管理这两个重点;建立社会保险业务运行、资金支撑、信息服务、监督检查、社会化服务和内部管理等六大体系)为主要内容，以保障职工基本生活，维护社会稳定为目的，建立独立于企事业单位之外的社会保障体系，为深化国有企业改革、促进全市经济发展和社会稳定创造良好的外部环境，实现了时间过半、完成任务过半的目标。

截止\*月底，全市参加社会保险的各类企业职工人，实际缴费人，新增扩面\*人。征收养老保险费\*万元，收缴历欠基金万元，支付养老保险费\*万元。实行社会化发放的离退休人员达\*人，离退休费用社会化发放率达%。

#### 一、加大确保力度，巩固了离退休人员养老金社会化发放成果

全面推进养老保险费全收全支，是推进养老金社会化发放进程，建立独立于企事业单位之外的社会保障体系的重要环节。全市在全面实现养老金社会化发放的基础上，把着力点放在

规范发放上来。做到四个规范，即：规范数据库资料，规范业务流程，规范稽核办法，规范发放职责。进一步夯实了社会化发放基础。上半年，全市继续巩固社保机构直接发放、银行代发和邮寄等多种社会化发放方式，实行全市银行通存通兑、统一结算的办法，极大地方便了离退休人员就近领取养老金。为了确保发放的准确性，\*月初，市局筹措资金，购买了指纹鉴别系统，目前已完成对享受待遇的\*名离退休人员的指纹采集。市局规定离退休人员持本人身份证、退休证和养老金存折到指定地点按压指纹。工作人员还对行动不便、居住外地的离退休人员实行上门服务，派专人前去登记按模和确认，然后建档，进入识别系统，从而有效地遏制了虚报冒领养老金行为。全市还及时落实增资政策，按照鄂劳社办[\*]\*号、\*号文件精神，各地周密安排，精心准备，认真细致做好这次增资工作。在时间紧、任务重的情况下，专班人员加班加点，多方筹措资金，及时为离退休人员办理正常增资，仅\*月份一个月时间，全市已为\*名符合条件增资的离退休人员人平月增资\*元(其中：市直\*人，月增资\*.\*万元)增资额达%，做到了不漏一人、不错一分，确保了离退休人员养老金的提标、增资工作按时发放到位，保证了国家政策落实到每个离退休职工身上。

## 二、维护职工权益，狠抓扩面续保不放松

全市劳动保险机构积极主动参与、支持和配合企业改革顺利进行。对那些已参保的企业，主动介入做工作，确认参保职工个人帐户的记录和个人缴费年限。首先做好离退休人员测算剥离工作，全部实行社会化发放，从根本上解决离退休人员的老有所养问题。同时，做好内退、下岗、买断职工的续保工作，解决好因企业改制而导致参保职工中断养老保险缴费、养老保险关系接续不上的问题。年初，市局下发了《做好社会保险费申报和开展企业职工养老保险登记的通知》，召开企业劳资人员会议，成立专班突击抓，做好了企业社会保险费的登记、申报工作，完善了社会保险数据库。同时落实了告知制度，下发了《职工养老保险关系接续卡》，千方

百计做好下岗、失业职工养老保险关系的接续、转移工作，通过政策引导，增强职工参保的自觉性，保持职工参保的连续性，保证下岗分流人员不断保，做到不论职工到哪干，养老保险接着算。上半年，全市续保人数达\*人(其中市直\*人)。

### 三、开展专项稽核，防止虚报冒领

根据省厅的统一安排和布署，全市从\*月中旬开始，开展了对养老保险费专项稽核工作。制定了工作方案，成立了工作专班，各地把专项稽核工作作为上半年的一项中心工作来抓，抽调一批具有一定业务知识和政策水平的人员，不辞辛劳，深入厂矿企业开展实地稽核工作。针对这次稽核工作时间紧、任务重、要求高、工作量大的实际情况，工作人员严把企业自查质量关。一是向所有参保企业下发了通知，对企业自查提出了具体要求；二是狠抓实地稽核，严格实行三对照。组织审计、财务、会计和核定人员，对重点企业进行实地稽核，实行三对照，即将企业职工工资花名册与参保职工个人缴费核定表进行核对，查企业所有职工是否参加养老保险，有无漏保或隐瞒职工人数的现象；查看企业职工工资发放表和工资年报表，将企业工资总额及职工个人实际收入与申报缴费工资进行核对，查是否有少、漏报和隐瞒上报缴费工资总额的行为；将企业离退休人数与社保机构离退休人员花名册进行核对，查有无虚报冒领养老金的行爲。市局把稽核与扩面、续保登记、年检、印发个人帐户有机地结合起来，借这次稽核的机会，已对\*%的离退休人员和享受待遇的遗属人员进行了指纹采集，为建立规范的指纹识别系统奠定了基础。据不完全统计，全市已对\*%的参保企业进行了实地稽核。

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇三

一、认真执行首问责任制，严格履行请销假制度。

认真执行首问责任制，热情接待每一位到中心办事的群众，办求解释规范准确无误，让办事群众满意而归，绝不让办事

群众跑冤枉路。共接待群众咨询1000余人次，接受电话咨询500余次，接受群众预约和延时服务17次。严格按照要求按时到岗、佩证上岗、服装规范、语言礼貌规范、行为规范、认真履行请销假制度。今年我科室在工作中实现了无差错、无超时、无违纪的工作目标，得到了中心的肯定和企业的赞誉。

## 二、各项工作完成情况：

今年进一步完善了窗口服务事项：行政事项公示、行政服务事项示范文本、行政服务事项一次性告知单等服务事项。按照《行政许可法》的要求，进一步理顺和完善了工作流程，实现办件制度、办件程序、办件时限规范化。完善办件指南，方便群众办事，接受群众监督。全年窗口受理餐饮服务许可申请248项，保健食品经营申请98件，药品经营许可事项266项，审批发放餐饮服务许可证248份，保健食品经营审核意见表92份，办结总数612件。在受理时，我们对每一份申报材料都认真核对、审查，无误后才进行登记，对不符合登记条件和材料不全的一次性告之。在工作中我们做到不延误、不漏登、不错登。对于受理的各类审批事项做到随时登记，按照办件的种类进行微机录入，同时严格按照局里的规定即时办理。在工作中我们还做到监督协调，随时做好监督协调工作，对发证的最后环节进行核查，发现有误的地方及时向业务科室和局领导沟通协调，经常督促办件时限，并随时把从客户中反馈来的意见和建议及时向局领导汇报。

## 三、存在的不足：

在20\_\_年的工作中，我审批服务科不论从服务质量和工作效率上都有很大的提高，取得了一些成绩，但也清醒的看到存在差距和不足。对于有关政策不能深刻理解，只停留在表面是最需要改进的地方。

## 四、20\_\_年工作计划：

一是进一步加强审批科人员的学习，提高服务意识、大局意识，认真执行上级有关制度。二是进一步改进工作作风，简化办事程序，提高办事效率。

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇四

一、事前预判性。提前了解各科室床位情况以及特殊病例(农药、酒精、药物和食物中毒)收治情况，协调急诊病人分科，确保病人得到及时有效治疗。

二、事中严谨性。仔细核对交接的账目和金额，为同事负责，也为自己负责。办理住院手续时，二次核对信息后保存。白班划价时，仔细确认药品名称和剂量。办理出院手续时，被单押金、单病种限价、生育保险单独讲解，让病人花明白放心钱。

三、事后亲和性。微笑服务，把遇到疑问的病人当朋友一样对待。为其解除疑问，如b超室、ct室、化验室、心电图室、合作医疗室和放射科位置等。如需改名或重新提取发票，告知清楚的程序。

1. 魄力不够。遇到醉酒闹事，蛮不讲理的病患，仍有胆怯，需要加强自身身体锻炼和心理历练，努力做到沉着冷静，进退有度，对事不对人。

2. 工作经验尚浅。遇到病历卡字迹缭乱时，通过病患口述判断初诊，登记不准确。划价只清楚一些常见片剂和麻药的名称和剂量，医药知识狭窄。院部的部分办事手续不清楚，不能即时的为病患解答，只能告知去相应科室询问。值得一提的是，拥有献血证的朋友，如有家人住院用血，可以凭借献血证、住院发票、发票清单，在正常工作日到献血办，单独报销血液费用，这也是我在日常工作中慢慢学习到的，但仍然有很多其他不知道的地方。

3. 在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意和办事的少，有些出院召回、重结发票、单病种付费，完全可以自己判断结算。

我坚信，本着为人民服务的思想、为病患解忧的态度，多听、多看、多学、多做，一定可以提升自己的服务品质，点点滴滴，造就不凡！

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇五

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。今天本站小编为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实到实处，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处理好，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 窗口个人工作总结工作总结篇六

20--年已经过去，回首20--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20--年就伴随着新年伊始即将临近。

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 and 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2011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。

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇七

作为服务窗口收费员这个岗位，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“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

### (一)：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管



理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

## (二)：爱岗敬业外树形象和谐费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水平，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

## (三)：团结同事乐于助人和谐班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律己、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

1、在学习上的主观能力性不够

3、集体组织的文体活动参加不够

4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年里即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接20xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的真诚，真诚的服务司乘，服务社会!所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名

倡导和谐交通的微笑使者!只有不断提高我们的业务水平,不断深化我们的服务意识,变换角度,变收费为服务,才能在收费过程中热情服务、文明收费,才能克服生、冷、硬的工作态度,为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么,却可以赢得一切,当微笑像呼吸一样自然时,我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰,手有余香。以诚挚的微笑对人,不仅提升了社会满意度,而且也提高了自身素质和工作效率,变得美丽而自信,窗口争执少了,矛盾少了,营运环境更加和谐、更加井然有序。

以上是我20xx年的总结和20xx年的工作目标。

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇八

政府服务中心窗口自成立以来,工作人员始终坚持“内强素质、外树形象”的原则,积极开展各项工作。为尽快熟悉业务,窗口工作人员认真学习了《建筑法》、《河北省建筑条例》、《建筑工程施工许可管理办法》和《河北省建筑工程施工许可管理办法》等相关的业务知识,并对市、区中心发放的其他各种文件认真研读,认真落实相关文件精神,做到“一口清”,使申请人一次明了应提供的材料,不因业务不熟而增加申请人的往返次数,进一步提升我局的整体形象。

在工作中,我窗口提出了“四个零”目标,即:服务到位零距离、服务质量零差错、服务流程零障碍、法定之外零收费。为方便群众办事,我窗口对市建设局下放的审批权限进行梳理和规范,使其更加科学、合理、高效。同时,对办事流程、办公电话和承诺时限进行公示,使办事群众查阅,自觉接受群众监督,力求让群众满意。

在纪律方面,我窗口工作人员能按照市政府政务服务中

心制订的《xx市政务服务中心绩效考核办法》和《xx市政务服务中心进驻窗口工作人员考勤管理办法》，严格执行请销假制度，认真做好a/b岗的衔接工作。同时，积极配合中心工作，参加中心组织的各项活动，不断加强与中心的沟通和交流。

下一步，我窗口将进一步加强法律、法规及相关文件的学习，继续以满腔的工作热忱投身于行政服务工作之中，为树立和谐的建设服务窗口做出新的贡献。

## 窗口年终总结 窗口个人工作总结工作总结篇九

窗口工作是xx(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。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理xx等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xx业务办理，xx件xx业务办理，未出一次差错，广受好评。

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。

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。20xx年，我组织并参与了xx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。

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xx培训和xx学习，并报考了xx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。