

最新窗口受理工作总结 工商窗口个人工作总结(优质5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？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。

窗口受理工作总结 工商窗口个人工作总结篇一

国家工商总局企业注册大厅是工商部门联系群众最密切、服务群众最直接的窗口之一。做好为民服务创先争优活动开展以来，今天本站小编为大家精心挑选了关于工商窗口个人工作总结的文章，希望能够很好的帮助到大家。

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。

一、20xx年度工商窗口工作基本情况

1、企业登记工作：截止20xx年11月28日，工商窗口共办理企业设立登记 487 户，较去年同比增长15 %；其中，私营企业 473 户（私营有限责任公司 321 户、独资企业150户、合伙企业2户），新增注册资本（金）147099 万元；办理企业变更登记 477 户；办理企业注销登记 52 户。办理名称预先核准3377个。办理企业年度检验 1955 户。

2、股权出质工作：为拓展融资渠道，切实解决企业融资难问题，今年以来，工商窗口根据《工商行政管理机关股权出质登记办法》共为 35 位股东办理了股权出质设立登记，融资金额达 8734 万元，有力促进地方经济发展。

3、招商引资工作：我们深知，发展才是硬道理。一个地方经

济要想快速发展，必须招商，即利用外部资本，因此，工商窗口在做好登记注册工作的同时，认真做好招商引资工作。截止20xx年11月28日，工商窗口共引进招商引资企业 6 家，引资金额达 4200 万元，超额完成了年初县政府为我局下达的 300 0万元的任务。

4、外商投资企业属地监管工作：为使外商投资企业属地监管工作步入规范化、科学化的良性轨道□20xx年，我窗口在认真学习并贯彻落实《蚌埠市工商局外商投资企业属地监管办法》同时，制定了《关于进一步加强外商投资企业属地监管的通知》，从而确立了县局、工商所两级一体化的外资企业监管模式，外商投资企业属地监管工作步入一个新的台阶。

5、行政服务中心工商窗口工作□20xx年，工商窗口已连续三次赢得由行政服务中心授予的季度“红旗窗口”光荣称号。二□20xx年度工商窗口工作之所以取得上述成绩，得益于下列主要经验和做法1、加强业务学习，提高业务水平，为办事人员提供优质服务。

俗话说，打铁还需自身硬，如果没有过硬的业务知识，为办事人员提供优质服务只能是一句空话，为此，工商窗口人员在工作之余，都能抽出一定时间认真专研并熟练掌握有关登记方面的法律法规，一年来，窗口人员业务水平和服务能力较以前有较大提高。

2、简化办照程序，缩短办照时间，全心全意为人民办事。今年以来，工商窗口认真实施完善“一站式”办公制和“一条龙”服务制，在登记全过程中，我们给予申请人全方位的指导。企业设立登记时，依据法律规定，申请人提交的材料较多，有的又是首次申办营业执照，因此，在办照过程中，申请人不可避免地遇到不会填写登记表格和编制规范登记文书等困难，为此，我们工商窗口为方便申请人办理营业执照，编印了诸如股东会决议、公司章程、股权转让协议等格式文本供申请人使用，这样做即方便申请人办照，缩短办照时间，

又提高办事效率，树立良好的工商形象。与此同时，我们又在工商窗口的显眼位置公开登记事项、登记依据、登记条件、登记程序及期限、登记收费标准及依据，使群众一看便知、一问便明、一查就懂、一办就成。推行规范服务、文明服务、预约服务、上门服务等一系列便民服务举措，使争先创优活动渗透到为民服务的每一个细小环节。目前，工商窗口对于企业名称预先核准做到当场审核；对于企业登记，只要申请人提交的材料齐全且符合法定程序，我们都能在两个工作日向申请人颁发营业执照的承诺。

三、20xx年工商窗口工作重点

- 1、继续把促进地方经济发展作为登记注册第一要务。
- 2、进一步加强业务学习，提高业务水平，更好地为办事人员提供最优质服务。
- 3、按县政府要求编制好政务公开信息。
- 4、积极配合并执行县行政服务中心开展的“两集中、两到位”工作。
- 5、在县行政服务中心领导下，进一步规范工商窗口各项工作，积极参与并争创由行政服务中心开展地“红旗窗口”和“服务之星”活动。

共2页，当前第1页12

窗口受理工作总结 工商窗口个人工作总结篇二

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。今天本站小编给大家为您整理了窗口工作人员工作总结，希望对大家有所帮助。

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很平凡的人，空喊大口号为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能解放思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

二、换位思考，切实强化体察民情的意识。作为办证窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公平、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真地接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

三、以人为本，全面确立服务为民的意识。全心全意为人民服务，就要贯彻“以人为本”的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命意识，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接代表着国土部门的形象，我们

要时刻注意规范自己的言行举止，不断改进和提高服务质量和水平，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自己的一份力量。

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水平，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清、性格古怪的群众钻研、浅尝辄止、业务不精、为民服务的本领不高。’都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的最大努力去帮助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似平淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水平。

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，遵守中心各项规章制度，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。为方便群众办理，将入驻中心的行政许可审批项目的办事指南、审批表格和内部办事流程均在窗口及网上予以公示，并将行政许可项目统一由窗口受理，统一送达，认真履行政务公开和办事公开，做到服务过程阳光。对申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。

窗口受理工作总结 工商窗口个人工作总结篇三

年×××的各项基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在×××工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，朝阳支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二三百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真再认真，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也

会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

我所在的长营储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里××同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。

×××位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用×××另外一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认

为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

窗口受理工作总结 工商窗口个人工作总结篇四

今年共办理婚姻登记7916对，其中结婚登记4187对，补发结婚证xx对，离婚登记1517对，补发离婚证196对，婚姻登记合格率100%；办理收养登记4对；调解闹离婚夫妻1666对，当场劝和115对。

我们主要做了以下工作：

婚姻登记分为初审——受理——审查——登记（发证）四个流程。婚姻登记都是即办件，在实际工作中，我们为提高工作效率把初审、受理和审查环节合并，并合理安排登记人员，把初审、受理、审查、登记由不同人员办理改为由同一人员办理，在不违反《婚姻登记工作暂行规范》规定情况下优化了流程，当事人等待时间由过去半小时左右到现在基本实现即来即办。为提高当事人初审合格率，我们印制了结婚登记、离婚登记、补领登记告知单免费向群众发放，编制了登记处服务事项和流程时限表，把服务事项、所需材料、办理步骤、办公地点、服务电话等一一列出，在区政府网上公布。

细节决定服务质量。为提升服务水平，我们注重抓住服务细节：一是向xx区民政局婚姻登记处学习服务礼仪；二是利用休息时间到建设银行各窗口亲身体会服务规范动作。

在结婚登记窗口，从一声“您好”一个微笑迎接每一对当事人前来办证，到一声“再见”目送他们满意而去，都要来有问候之声，走有祝福之音，举手投足之间要彬彬有理，体现出对当事人的尊重。以亲情化、规范化、标准化服务，努力为当事人提供真诚、温馨的微笑服务。

在办理离婚登记时，所需证件和填写的内容较多，我们把容易填错的“离婚协议书”中关于婚生子女的抚养、共同财产的分割、债权债务的处理等内容打印成示范表，让双方当事人作参考，减少了办证时间，提高了办事效率；办证时，偶尔会遇上情绪过激的人，因手续不全、办理不顺把气撒到工作人员身上，这时，工作人员总是耐心解释办理程序，不急不躁，不和当事人发生争执。此外，区里专门安排了3名有工作经验的同志做调解工作，对一时闹矛盾、感情用事的双方，我们都动之以情，晓之以理，劝他们合好，很多家庭被我们调解成功，满意而归。

为靓化窗口形象，确保为前来办理婚姻登记的当事人提供亲切的服务环境，工作人员着装整洁，挂牌上岗，每天坚持提前15分钟到岗打扫卫生，准备纸、笔、花镜和申请表、声明书范本等便民设施。在工作中随时随地进行清洁，保证我们的办公场所窗明几净、整洁卫生。

一是预约服务。对工作在外地和工作繁忙的人员实行电话预约服务，由当事人预约办证日期、时间，我们按照约定准时办结。今年我们牺牲节假日和公休时间为5人次当事人办证件；对有病不能到现场补领结婚证的，我们上门服务24人次。

二是延时服务。为方便群众登记，不让当事人空跑，婚姻登记工作加班加点是常有的事情，对此我们没有任何怨言，都

能让当事人当场拿到证件，延时服务70人次。

三是主动服务。我们针对老年人文化较低、思维慢的实际情况，我们派专人为他们服务。由于老年人结婚时间长，登记处也没有结婚档案，对补领结婚证记不清结婚时间的，我们按双方出生日期和孩子出生日期等特定时间帮助他们回忆，让他们补上合格的结婚证；对上楼有困难的当事人办理婚姻登记，工作人员带着相关的表格到楼下为他们办好各项手续。

四是联动服务。婚姻登记处和区婚姻家庭纠纷联合调解室联动，采用人性化、亲情化的服务，对闹离婚的当事人首先进行适度调解与心理疏导，及时化解纠纷，避免矛盾激化，尽可能挽救濒临破裂的家庭，更好地保护当事人双方及其子女的利益，为我区婚姻家庭建设做出贡献。

五是优生服务。为提高出生人口素质，减少婴儿出生缺陷，保障母婴健康，我们联合妇幼、计生部门，设立了妇幼和计生宣传窗口，免费向新婚夫妻发放叶酸，免费婚前医学检查，有效提高优生优育率。

一是对登记人员进行培训，提高业务素质。

二是提高服务质量，强化服务意识，规范业务用语，使登记处成为展示民政系统精神文明的先进“窗口”。

窗口受理工作总结 工商窗口个人工作总结篇五

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。