

# 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结 (汇总7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇一

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。

## **窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇二**

一年来，在局机关的正确领导下，环保审批窗口紧紧围绕“勤政、廉洁、务实、高效”的工作目标，以改善全县环

境质量为目的，牢固树立依法行政，服务社会的思想。  
自20xx年1月-12月初，窗口共受理建设项目环评审批事项152件，其中编制报告书项目2个，报告表项目32个，填报登记表项目118个，按时办结率100%。较好地完成了本职工作和局领导交办的临时性工作任务。

审批窗口是环保局派出机构，代表环保局履行建设项目行政审批和咨询服务职责，是全局对外服务的重要窗口。为切实提高行政效能，增强服务意识，局领导高度重视。

努力提高政策业务水平，积极做好项目前期咨询工作，避免建设单位走弯路。

为确保阳光审批，透明操作，今年来，窗口在深入做好大量前期工作的基础上，对审批事项的内容、依据、程序、时限、申报材料、示范文本等进行公示，并实行首问责任制。根据事项的内容，统一提供事项申请等格式文本，认真指导建设单位填写表格文本工作。所有审批事项从受理到办结都采用中心计算机管理系统，并每月按要求向中心和局机关报送审批情况，并做好登记、统计、档案整理归档工作，以确保审批资料的完整性。完成信息报送工作，全年上报政务信息16篇。

虽然不在局机关办公，但我们始终严格要求自己，能够自觉遵守中心考勤制度，按时上下班，外出自觉履行请假制度，工作时间做到不串岗聊天，不玩游戏，不做与工作无关的事。能做到服装整洁，仪表端正，自觉做好卫生工作，保持窗口的整洁和物品的摆放有序，爱护公物，保证办公设备的完好。能够积极配合中心管理工作，积极参加中心组织的各项业务协调会和学习活动。加强与兄弟窗口的沟通与交流，尤其是工作有联系的窗口，与发改，工商、城建等窗口互相配合，共同提高，严格履行廉政责任制度，在项目审批工作中自觉接受监督，做到秉公执法、廉洁自律，杜绝了违纪行为的发生。

环保窗口是局里的重要业务窗口，特殊的工作岗位要求我们必须熟练掌握国家的环保法律、法规和产业、技术政策及执行标准，法律法规在不断完善，产业技术政策和执行标准在不断更新，申办项目的新技术，新工艺也是层出不穷，所以我们能够自觉做到法律法规的学习，平时利用业余时间，充分利用网络、报刊等传媒及时掌握环保工作新动态、新政策，以适应不断发展的工作需要，提高依法行政的能力，使窗口人员的综合素质得到明显提高。

一是规范服务。窗口人员能够严格按照“中心”要求、在窗口受理项目时做到举止得体，语言文明，业务咨询不推诿敷衍，在审批过程中做到高效快捷。

## 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇三

rt县卫生局不断加强卫生行政许可建设，增强服务意识，责任意识，切实加强勤政廉政建设。做到依法行政、规范行政许可、文明优质服务，主动接受群众监督。对前来办事的群众热情接待，着力提高窗口的服务质量和行政效能。各项卫生行政审批事项在原来增速基础上再次增速，有的事项提速为即办件，比如：个体医疗机构的校验工作提速为即办件。边远山区的乡镇群众办理理发店提速为即办件，为办事人员、单位提供了方便。实行零报告制度，按照政务服务中心管理办的要求，每天下午下班时填报办理事项零超时办结报告表，从制度上杜绝受理事项有超时办结的现象。推行否定报备制度，对已受理的卫生行政审批事项经过材料审核和现场审查，认为不予许可的，经办人员须在规定时间内按照县政务服务中心的要求，以规范的文书向政务服务中心管理办报备。

卫生窗口荣获20xx年第一、第二季度流动红旗窗口，工作人员荣获优质服务标兵的称号。

20xx年上半年[]rt县卫生局严格按照《行政许可法》和《医疗机构管理条例》等卫生法律法规的规定进行各类卫生行政许

可、审核、登记、备案事项的受理、审核和证件发放，把好卫生许可证的新证审查、发放、变更、注销关。共受理各类卫生行政许可事项1234件，已办结1234件，按时办结率100%。其中医疗卫生许可事项623件；医师执业注册151件；公共场所卫生许可事项255件，集中式供水许可事项24件；母婴保健技术服务人员资格认定142件；母婴保健技术服务执业许可21件；放射诊疗许可变更事项5件；注销事项xx件。即办件212件，占17.18%，按时办结率100%。

20xx年上半年[]rt县卫生局努力贯彻卫生法律法规，加强卫生行政许可工作，很好地完成了县政府和上级交给的工作任务。今后我们将继续努力，严格执行行政许可工作，严格审批制度，为rt县创造良好的卫生安全环境。

## 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇四

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、加强服务意识，推进社区管理

继续推进企业离退休人员社区管理服务工作是今年社会保险的重大任务之一，是离退休人员管理服务工作的重中之重。按照四中全会《决定》逐步推进社会保障的社会化管理，实行离退休人员与原企业相分离，养老金实行社会化发放，人员由社区管理的要求，全市一是继续做好养老金社会化发放工作，二是巩固完善了对离退休人员的走访慰问、上门看望和信访接待三项制度。今年元旦、春节期间，在组织资金、一次性发放元至\*月份养老金的同时，全市共筹措\*.\*万元资金对\*名离退休人员进行了走访慰问，确保了广大企业特困离退休人员度过一个安全、祥和的节日。三是社区试点管理工作初现端倪。在去年的基础上，市局将钢窗厂、三江航天劳服公司离退休人员纳入社区管理，组织离退休人员开展了竞技麻将比赛、钓鱼等活动。大悟坚持离退休人员活动经常化，加强了活动中心阵地建设，进一步完善了社区中心的软硬件建设。\*月下旬，他们的社会化管理服务工作经验在黄石召开的全省劳动保障工作会议上进行了交流。目前，全市\*名离退休人员已有\*人进入社区管理，进入率达\*%。

## 二、加强基础管理，规范业务工作

按照省下发的《湖北省社会保险基础管理系统建设规划》，全市下大气力建立健全社会保险的业务运行、资金支撑、信息服务、监督检查、社会化服务、内部管理等六大体系。一是进一步完善基金财务管理制度，完善基金收支两条线的管理办法，主动加强与财政、审计部门的联系，达到基金收支存运转通畅的目标。为了加强社保基金和财务管理，规范保险业务环节、运行程序和操作过程，\*月上中旬，市局组织对各县市区进行了社保基金财务和业务管理工作的大检查，并下发了检查结论及整改意见通知书。二是加强了各种台帐的管理，清理打印了职工个人帐户，做好基金财务对帐日清月结。三是做好了与地税的核定，对帐衔接工作，实现了企业主动到劳动保障经办机构登记、申报、核定社会保险费，由企业主动到税务部门缴费的良性运转。四是严格执行财经纪律规章制度，杜绝了新的挤占挪用基金问题。五是进一步理

顺社保机构与财政、监察、审计、银行、税务部门的业务关系，搞好协调配合，确保六个环节的衔接和资金的畅通运转。六是积极争取政府和财政部门理解和支持，合理合法地解决了本机构的经费，保证了各项工作的正常进行。在基础管理方面，好的地方：大悟、安陆规范了对参保单位的帐、表、卡、册的管理，上半年个人帐户分配率、记入率、对帐率均达到%。应城采取巩固一批、接续一批、扩大一批的措施，开展五个一接续工程，即成立一个工作专班、上一次失业职工的家门、填一份养老保险关系接续表、发一份接续指南、开辟一个个人缴费窗口的办法，使失业人员接续养老保险关系登记率达%。孝昌、汉川加强了社保六个环节的管理，按要求设立职能股室，使业务上既相互联系，又相互制约。云梦、孝南和市局都把基础管理作为重点工作来抓，常抓不懈，并且都抓出了成效。

### 三、开展文明创建，提高整体素质

全市各地继续加大文明创建工作力度，巩固创建成果，提高创建质量和创建档次。按照三优文明窗口标准不断完善社会保险服务大厅、发放处和退管活动中心等前台窗口建设，努力提高工作效率，不断提高服务质量，树立社会保险经办机构的良好形象。今年\*月，市局荣获全市最佳文明单位和文明示范窗口光荣匾牌。大悟劳保局获市级青年文明号的表彰。\*月份，根据国家人事部关于对事业单位人事制度改革、实行全员聘任制的精神，市局进行了人事制度改革，对科长及以下工作人员全部实行双向选择，竞争上岗，通过竞争演说、双向选择、职工测评、支委讨论，有\*位副科长竞争到科室牵头负责人岗位，这项工作极大地提高了年轻干部的工作积极性，经过\*个月的工作实践，证明这项改革是成功的。全市保险机构以江三个代表重要思想为指导，按照八个坚持、八个反对和学查改活动要求，认真贯彻落实《公民道德实施纲要》，大力倡导爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献的公民基本道德规范，紧密联系劳动保障部门工作实际，认真查摆改善发展环境、改进机关作风方

面存在的突出问题，采取切实有效措施加强整改，树立劳动保障部门诚实守信、依法行政、廉洁勤政、务实高效、服务优良的良好形象，干部职工的理论水平，政治业务素质明显提高，机关组织建议、思想建设、作风建设、廉政建设和制度建设得到全面加强。此外，全市劳保系统广泛开展了义务献血、向灾民献爱心活动，干部职工纷纷捐款捐物。\*月下旬，市局和大悟县劳保局还组织干部职工到中原突围纪念地-大悟宣化店纪念馆，参观\*年周恩来与美蒋代表谈判旧址和鄂豫边区革命烈士陵园，接受爱国主义和革命传统教育。

一个重点即抓住扩面工作的重点。按照《条例》要求继续做好养老保险扩面工作。重点抓好改制企业、非公有制经济组织员工的养老保险登记、申报工作。做好失业人员断保职工的续保工作，以扩面促征缴，大力开拓新的稳定的社会保障资金来源渠道，增强社会保障的支撑能力。

两个加强即加强基础业务管理及基金财务管理，加强文明创建，争创省级文明单位。建立完善的社会保险业务运行、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。确保六个环节衔接和资金畅通运转。继续实行收支两条线，积极争取政府、财政、银行的支持，建立适应本地实际、规范、高效的信息管理系统。

三个突破即在社会化管理、职工续保、文明创建上有新突破。在确保养老金按时足额发放的同时，继续推行离退休人员社会化管理与服务工作，组织开展形式多样的老年文体活动，认真做好离退休人员的政治思想工作，对企业职工和离退休人员来信来访，要热情接待，妥善处理，建立预警制度，化解矛盾，防止突发事件，确保社会稳定。下半年要召开党的xx大，各地要在这个方面慎之又慎，确保不出问题。各地在学习江三个代表重要思想的同时，下半年，重点要学习党的xx大会议精神和wt\*知识。在加强干部队伍自身建设，积极开展文明创建活动的同时，争取改善工作环境。对于各项工作经费、业务经费要争取政府的支持，多与财政部门协商，

努力营造经办机构良好的工作环境。

## 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇五

41、该员工努力工作、认真，成果显著，工作态度端正并能及时完成工作任务，深受领导好评！

42、该同志思想政治立场坚决，具有较强的政治敏锐感，在原则问题上旗帜鲜明，在是非面前头脑清醒。能够适应时代的变化和工作的需要，不断增强政治和相关知识学习，有较强的责任意识，工作勤勤恳恳，任劳任怨。

43、他是那么普通，但他在普通的岗位上认真负责，任劳任怨，以自己最大的努力帮助他人成才。他以全年上天的夜班支持着新员工的培训和进步，他就是优秀员工彭鸿。

44、优秀的业务水平，为公司创造好的企业效益，与同事相处和谐。

45、该员工平时工作认真，有高速度、高效率、高质量的工作表现，且在日常生活中能与其他同事团结友爱，互助进取！

46、工作认真，踊跃勤奋，提高很快。在短时光内掌握工作要点，在内勤中起了榜样作用。

47、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

48□xxx在我单位试用期间，工作态度认真，积极主动，尊敬领导，团结同事，待人诚恳，能够做到服从指挥，踏实肯干，不怕苦，不怕累，并能够灵活运用自己的专业知识解决工作中遇到的实际困难。在工作期间得到领导和同事们的一致好评。同意该同志按期转正。

52、工作认真负责，积极主动，能完全胜任本职工作，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，善于合作。

54、在过去的一年中，该同志尊重领导，团结同事，表现出了良好的道德品质。热爱学习，刻苦钻研，任劳任怨，在平凡的岗位上，矜矜业业，干出了非凡的业绩。

56、良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司利益不计个人得失，对本职工作兢兢业业，锐意进取，为公司员工树立良好形象并起到带头作用；为公司创造出较好的企业效益或社会效益。

57、勤恳务实，善于学习，对本职工作兢兢业业，注重个人成长；工作成绩进步大，业绩发展迅速，或有效改进自己的工作方式，从而在工作中收到良好效果；悟性较强，能很快适应新的岗位，在新的业务区域可以立即开展工作；能随时根据工作需要调整工作方法和端正心态，不断反思自己，注重个人成长；能在业余时间精专业务知识，提高工作能力；悟性高，工作认真勤奋，吃苦耐劳，进步很快，在新人中起到了榜样作用。

## 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇六

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，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。

## 窗口业务员工作总结 窗口平台工作总结篇七

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型企业宣传，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我，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。