

# 最新窗口工作年度工作总结(实用7篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

## 窗口工作年度工作总结篇一

20xx年，xx镇人民政府在区委、区政府及相关部门的领导下，以打造责任政府、法治政府、诚信政府、服务政府为目标，切实转变政府职能，扎实推进行政审批制度改革各项工作，取得了阶段性成果，为促进我镇经济和社会各项事业的发展起到了积极的作用。今年办理各类审批和服务事项，全部在规定时间内合法办结。

（一）提高思想认识，加强组织领导，为行政审批制度改革的开展提供有力保证。行政审批制度改革工作进展得如何，直接关系到政府职能转变、社会主义市场经济体制建立等一系列重大目标能否实现。为了做好这项工作，镇党委政府领导高度重视，把它作为政府在新的历史条件下的一项十分重要的工作来抓，多次召开会议，就加强行政审批制度改革工作进行研究部署。成立了由镇长任组长，分管领导任副组长，派出所、财政所、计生所、建设站等镇直单位为成员的行政审批制度改革领导小组，下设办公室，配备专职工作人员，同时随着政府职能的调整，对领导小组组成人员进行调整，为行政审批制度改革工作的顺利开展提供了有力的保证。

（二）加强服务意识，不断提高办事效率，逐步实现政府职能的转变。推行行政审批制度改革以来，各个单位的服务意识进一步增强，工作方式、方法有了很大的转变，主动敞开大门，征询老百姓的要求，虚心接受群众批评，认真采纳群众建议。结合“一办三中心”，推行一站式办公和一条龙服

务，不仅方便了群众办事，而且大大提高了工作效率。

（三）行政审批监督制约机制正在形成。按照公开、公平、公正、高效的原则，规范程序，简化环节，加强监管，明确责任，把行政审批纳入规范化、制度化的轨道。一是公开了审批事项和程序。行政审批事项的申请条件、审批程序、审批期限、收费依据及标准和审批需要提交的全部材料等，全部公开上墙，实行全程透明服务，防止“暗箱操作”。二是规范了审批程序，减少审批环节。制定了操作性较强的审批操作规程，简化了审批手续，改进了审批方式，提高了审批效率。三是规定审批时限。对每一项审批事项，我们在不违反《行政许可法》有关时限规定的前提下，本着高效的原则，尽量缩短审批时限，在承诺的时间内限期办结。四是健全内外结合的监督体系。在明确规定审批人员的权限、责任和义务，制定相应内部约束和监督措施的基础上，逐步完善社会监督制度，形成了人大监督、舆论监督、群众监督相结合的多元监督体系。五是规范行政审批收费行为。除法律法规有明确规定的外，行政审批不再收取任何费用，坚持“收支两条线”制度，严格执行有关规定。六是成立监督小组。

由群众推选出来的有一定影响力的社会各界人士组成的监督小组，对每一个审批事项的过程、环节和结果进行监督，保证审批工作“阳光”进行。通过实行这些监督制约措施，使行政审批机关及工作人员的行政审批行为得到了有效的规范。

（四）坚持以人为本，凝聚力和向心力得到进一步增强。坚持一手抓工作，一手抓队伍，着力打造一支政治合格、作风过硬、业务精通、纪律严明的队伍。一是对窗口提出“五个更加”（思想更加解放，改革更加深入，服务更加提升，措施更加有效，作风更加过硬）要求，深入开展行政审批工作。如努力改进服务方式，为企业为群众提供预约服务、延时服务等各项特色服务，受到了办事群众的好评。二是狠抓干部素质提高。坚持每月例会学习制度，定期组织开展调查研究，提高机关干部服务群众的能力水平。鼓励创先争优，开展群

众最满意服务员评选，营造积极向上的氛围，努力提升工作人员的综合素质。三是通过开展各种活动，比如开展篮球比赛、主题座谈会等形式，增强政府与镇直单位，单位与单位，工作人员与工作人员之间的互相沟通、理解和配合，营造友好互动的和谐氛围。

尽管我镇行政审批各项工作有了新的发展，取得了一些成效，但也存在一些不容忽视的问题和不足。一是各个窗口之间发展不平衡，有的办事效率有待进一步提高。二是单位领导的认识不一，配合和支持窗口人员工作的力度有的做得还不够，有的在审批上授权还不够充分。三是监督制约长效机制不够健全。这些都有待在今后的工作中，不断研究，加以改进。

（一）进一步提高思想认识。把行政审批制度改革切实当作一项长远发展的历史重任来看待；当做转变政府职能，改进机关作风，提高办事效率，建设责任政府、法治政府、服务政府的有力保障来看待；结合党风廉政建设，进一步抓好领导和工作人员的思想建设，杜绝政府全力个人化的思想和行为。

（二）不断探索行政审批制度改革的有效方法。努力打造政府服务新模式，尽快搭建行政审批制度改革工作平台，给一线工作人员充分授权，实行办事全程“阳光操作”，减少审批环节，简化办事程序，切实转变政府职能，努力提高服务效率，为投资者和老百姓提供优质高效便捷的服务。

（三）积极开展标准化服务窗口建设，统一“一站式”服务标准。逐步规范中心各窗口基本配置，提供标准格式文本样本和统一服务标准，在软硬件设施标准化的基础上，推行审批服务、审批模式标准化。定期对窗口受理通知书、办件台帐等进行检查，对服务对象进行电话回访抽查，确保窗口办件质量。对于尚未通过标准化验收的窗口，督促其尽快完善。

（四）严格落实监督考核机制。充分发挥群众和社会各方面

的监督作用，广泛征求社会公众对政府部门的意见和建议，全方位动态公开政府部门的服務情況和服務質量，勇于接受社會監督，切實保障行政審批改革工作健康有序發展。健全和完善首問負責制、限時辦結制、投資代辦的制及聯審聯辦制，將窗口工作與原單位的審批環節有機聯結起來，暢通審批渠道，確保審批運行及監督機制能夠有效地發揮作用。

（五）繼續加強對各窗口工作人員的思想及業務素質教育。通過深入細緻的思想政治工作將各窗口工作人員思想统一到全力服務我鎮經濟，不斷增強窗口工作人員自豪感和使命感，以良好的心態和形象積極投身到工作中去。

xx鎮人民政府

20xx年11月29日

## 窗口工作年度工作总结篇二

1、工作熱心高；人品端正、德行優良、自身修養較高、對待客戶誠信；對待工作嚴謹、處處為公司斟酌，能夠虛心接受同事給予得建議並改正；學習提高較快、受到大多數客戶得好評。

2、根據公司領導要求同時為了加強公司各部門業務相通，每日收市後負責搜集整理當日疑難業務，並且每周將疑難業務匯總發送總部經紀業務部各位領導和各營業部客服主管。

5、工作認真，負責；工作認真負責，愛崗敬業，服從整體安排，形象良好；對本职工作兢兢業業，銳意進取，樂於助人，關心同事，與同事相處融洽，善于合作，起帶頭作用。

7、專業技能業務水平優秀，為公司創造好的企業效益。

9□xxx來公司工作x年多的時間里，一直保持着勤奮、主動的

工作作风，能够自觉遵守公司的各项规定和要求，积极协助并较好的完成部门交给的各项工作任务，与同事的关系也比较融洽，责任心比较强，在工作中取得了一定的成绩，得到了同事们的认可和好评。

10、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。

11、该员工平时工作能将自己的能力充分发挥出来，不仅工作认真、做事效率好，而且上班的纪律也很好，值得各位同事学习。

12、部门鉴定实习期间，态度端正，学习踏实，工作认真，注重理论和实践相结合，将大学所学的课堂知识能有效地运用于实际工作中，在我部“重庆热线”实习时能创造性、建设性地并能独立开展工作；能吃苦耐劳，工作责任心强，注重团队合作，善于取长补短，虚心好学，具有一定的开拓和创新精神，接受新事物较快，涉猎面较宽，在计算机通讯领域不断地探索，有自己的思路 and 设想。

13、该领班自入职以来，自觉遵守厂规厂纪，个人素质好、忠于职守、吃苦耐劳，在工作中虚心诚恳，勤学好问，处事公平，积极服从上级领导的安排和指示，与相关部门密切配合。是一个充满上进心和活力的领头羊。

14、良好的个人形象和素养，专业技能或业务水平优秀，为公司业务创造更多机会和效益，受公司客户及合作企业好评，为公司创造出较好的企业效益或社会效益；工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，乐于助人，与同事相处融洽，业务知识扎实，业务水平优秀，能带动东区的给为同事积极工作，胜任东区大区经理工作；工作出色，业务熟悉，为我们成立起榜样。

15、该同事今年工作成绩进步大，工作认真，业务知识扎实，

业绩发展迅速，工作态度端正，遵守公司规章制度，能积极完成公司的任务。

16□xx踏实肯干，吃苦耐劳。有创造性、建设性地独立开展工作的思维；具有一定的开拓和创新精神，接受新事物较快，涉猎面较宽，在工程计算领域不断地探索，有自己的思路和设想。能够做到服从指挥，认真敬业，工作责任心强，工作效率高，执行公司指令坚决。在时间紧迫的情况下，加时加班、保质保量完成工作任务。

18、工作认真负责，积极主动，服从整体安排，爱岗敬业，业务知识扎实，业务水平优秀，与北区各位经理相处融洽，树立榜样，胜任北区大区经理工作；人品端正做事塌实行为规范对待所负责区域进行有效指导，并提出建设性意见；高度敬业，表现出色。

20、该同事在xx年的时间里，工作认真负责，待人热情，积极参加公司举办的各项活动，关心同事，发扬互助友爱的精神，主动协助其他同事的工作。凭借几年实际工作积累了丰富的工作经验，能够做到物品进仓熟练、准确率高。

### 窗口工作年度工作总结篇三

在工作岗位上，我时刻要求自己要坚持原则，秉公办事，服从党委、\*的统一指挥，树立大局观念，善于抓住主要矛盾和关键环节，求真务实，以身作则地带动全体职工共同为公司服务。

20xx年，在镇委、镇\*的支持下□xx公司迎难而上，财务状况稳健，利润增长\*衡，总体上取得不错的成绩。在具体工作方面，我着力加强公司的内部管理，楼盘款项催收，促进新项目的发展建设和历史案件的处理等方面。在工作中，认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向

领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

在政治思想方面，我一直在各方面严格要求自己，不断加强理论学习和实践学习，自觉加强党性锻炼，使党性修养和政治思想觉悟进一步提高，坚持以优良作风和党风投入到工作中。同时，在公司支部建设方面，由于支部成立时间尚短，所以我集中在完善支部各项工作建设，促进支部的不断发展壮大，认真部署重点工作，狠抓干部队伍建设，以增加公司的凝聚力。

通过对20xx年的工作总结，我查漏补缺，不断完善工作计划，争取能更好地完成工作目标，为公司带来更大的利益，为镇的城市建设贡献一份力量。对于土地资源的有限性，我筹划在20xx年能够在做好现有项目的基础上，寻求新项目增长点，实现公司可持续发展；作为公司的决策者，我将不断地完善公司制度建设，提升管理水\*，加强队伍建设，强化工作措施，和全体干部职工共同实现公司的经济建设和党支部建设工作；对于困扰我公司多年的历史案件，我将不断寻求创新的方式，争取多部门的支持和合作，以便早日解决这些案件。

回顾一年来的工作，在同志们的关心、支持和帮助下，各项服务工作均圆满完成，取得了不错的成绩，得到领导和群众肯定。我个人在思想、学习和工作上也取得了新的进步，在今后的的工作中，我将自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，为我公司的发展和镇的城市建设作出自己的贡献！

## 窗口工作年度工作总结篇四

各位领导，大家好，我是中医院的\*\*，下面我向大家汇报一下近年来窗口工作的相关内容：

## 一、工作简介

莱州市中医医院中药房位于门诊住院楼二楼东侧，承担着我院中药的调配和发放任务，日均窗口服务近200人次。作为一名中药师，我的日常工作主要是为患者提供刷卡审方、调配中药、发放中药、交代用法用量和用药咨询的服务，由于中药房位置特殊，也经常为患者提供各种咨询服务。

## 二、窗口服务

工作五年多来，我安心于窗口工作，并不断学习专业知识，对患者的咨询能有准确、专业的答复。窗口患者取药心切，而中药的调配时间长，容易引起患者们的不满和抱怨。面对这种核心矛盾，一方面我主动跟患者提前做好解释，将前面所排患者数和大约需要的时间提前告诉患者，让患者耐心等待；另一方面我们优化内部，通过调整工作时间，增加调剂台等方式，提高工作效率。通过这些举措，我们21年调配处方量增加近百分之三十的情况下，依然取得了患者的满意。

## 三、把服务拓展到窗口外

许多窗口认识的患者，时间长了也就熟了，经常会有患者通过微信、电话等方式咨询我中药或大夫坐诊时间等问题，我会通过我的所学、所知耐心给他们作答。通过这些方式，让患者了解到了更多有用的信息，方便了他们的就诊，也改善了医患关系。

## 四、未来期待

作为一名医务工作者，我将继续钻研我的专业知识，为患者提供更加专业的服务；作为一名窗口工作人员，我将继续以热情的态度服务于患者；作为一名共产党员，我将继续团结同事，发挥好带头作用，为人民群众服好务，创新聚力当先锋。



以上就是我对窗口工作的汇报，感谢大家的聆听。

汇报人：\*\*

汇报时间：2022.09

医院窗口服务心得体会

服务窗口工作总结

医院窗口工作总结

银行窗口服务工作总结

服务窗口个人工作总结

## 窗口工作年度工作总结篇五

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。

55□xx年，便民服务中心在镇党委、政府的正确领导下，在县政务服务中心的具体指导下，以转变职能、优化服务、方便群众、提高办事效率为目标，扎实开展了以下工作：

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。

## 窗口工作年度工作总结篇六

### 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20\_\_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“\_\_大”精神、“\_\_”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登记注册事宜，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。

## 窗口工作年度工作总结篇七

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。