# 公司业务窗口工作总结(22篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2023-12-27

*公司业务窗口工作总结1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。...*

**公司业务窗口工作总结1**

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。

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。

**公司业务窗口工作总结2**

为了认真贯彻落实\_，巩固全国文明城市的创建成果，根据《宁波市卫生计生公共服务窗口单位文明创建活动实施方案》和《中心公共服务文明创建活动实施方案》的文件要求，江东分中心以“环境美、秩序优、服务精、氛围浓、评价好”为目标，结合实际情况制定文明创建活动计划，并在平时的实际工作中严格按照创建计划实施，现将公共服务文明创建工作总结如下：

一、认真开展宣传教育

在分中心会议上传达市文明办关于《宁波市深化公共服务窗口单位文明创建活动总体方案》的通知精神和中心有关文明创建的具体要求，使大家认识到窗口单位文明创建活动能提高干部职工的素质，解决服务质量、行业风气等方面存在的突出问题，不仅在创建阶段要努力实施，创建完成后也必须继续保持。从而使大家能够统一思想，形成合力，既有利于创建活动的推进，也有利于创建结束后的保持。

二、对照标准整改落实

分中心根据创建计划，对照创建范围内存在的突出问题，提出有针对性的整改措施，并确保落实到位。

(一)确保环境美。对各个站点进行一次彻底的环境整治，对原来杂乱无章的物品进行整理，清理掉无用的，并对留下的所有物品按照使用功能进行分门别类放置，方便拿取和补充。对救护车车厢里各种医疗仪器及耗材、文书的放置进行统一，并保证数量充足可供随时使用。分中心在日常的工作中继续加强检查，发现问题及时提出，并严格落实整改。

(二)突出秩序优。救护车有序停放，车头朝外，以便随时出车，私家车停放按照各医院有关要求停放。自创建工作实施以来救护车的停放得到了较好的落实，平时的检查中未发现有救护车车头朝外停放的现象，职工的车辆停放也有明显改观。同时，我们还在各辆救护车上放置了便民服务箱，内置矿泉水、雨伞、老花镜等物品，便于患方随时取用。

(三)力求服务精。分中心日常加强服务理念、服务态度、服务行为、服务语言和服务仪表等方面的检查和监督，发现问题及时整改。同时，在危重病人的抢救、急救原则的把控等方面也多次提出要求，发现问题后除在分中心会议上强调，让大家引以为戒，防止类似事件再次发生外，我们还会对当事人进行有针对性的指导，分析问题出现的.原因并提出有效解决方法。

(四)注重氛围浓。分中心注重内部文明创建活动氛围的营造，常态化开展对不文明行为的监督和劝导，在每辆救护车的显著位置放置了《宁波市文明行为促进条例》宣传折页册。分中心还注重文化建设，积极组织人员参加疗休养、爬山秋游等文体活动和义务献血、慈善一日捐等公益活动，通过参加这些活动促进交流，增进感情，有利于今后更好地开展工作。

(五)追求评价好。分中心十分重视百姓对急救人员服务水平和服务能力的评价，针对中心短信回访系统中出现的不满意回访，分中心会进行再次的电话沟通，详细了解服务过程中存在的问题，对确因客观条件限制而未能取得服务对象满意的进行合理解释，对因服务态度、现场处置等方面导致病人不满意的进行诚恳致歉，同时按照中心的有关考核规定对相关责任人进行处罚，并在分中心会议上进行批评教育，防止类似事件再次发生。

三、存在问题及今后努力方向

通过开展窗口文明创建活动，分中心在整体的服务理念、服务态度、服务水平、服务环境等方面都有了明显提升，但因分中心部分工作人员个体素质不高，大局观念不强，在环境卫生、禁烟控烟等方面与创建目标还有一定差距，需要今后在日常工作管理中不断地督促改正，使分中心的文明创建活动取得更大的成效。

**公司业务窗口工作总结3**

今年，在区委的领导下，区商务局党委坚持“围绕商务抓党建，抓好党建促发展”的工作思路，牢固树立和认真落实科学发展观，以加强党的执政能力建设为重点，以开展机关效能建设为契机，以“创先争优”活动和争创“\_员示范城”活动为载体，全面推进商务系统党的思想、组织、作风和制度建设，在提高党员素质、加强基层组织、服务人民群众、促进各项工作等方面取得了明显成效。主要做好了以下五个方面的工作：

>一、抓学习教育，提高党员队伍的思想政治素质。

按照创建学习型要求，以“支部大创建、党员大练兵”为主题，以学习科学理论、学习政策法规、学习商务业务为主要内容。一是制定了《推进学习型党组织建设实施方案》，规定了学习主要内容，明确了学习方式和学习要求。二是坚持集中学习和自学为主，统一下发了笔记本。今年，开展集中学习12次，干部自学时间每天不少于1个小时，领导干部撰写学习心得8篇。三是多形式开展学习活动。先后开展了党章学习及交流活动、“内外贸业务和法律、法规”学习及讨论活动、领导讲党课教育、组织观看了警示教育片。通过党员个人自学、领导上党课、撰写心得体会、讨论交流等形式，进一步增强了学习效果。

>二、抓组织建设，增强基层党组织的凝聚力战斗力创造力。

为进一步探索党建机制创新工作，局党委做了几方面的工作。

一是制定印发《深入开展创建“\_员示范城”活动的实施意见》，发动全体干部职工和下属企业支部深入开展和推进该项活动。

二是抓好班子建设。建立了党建工作责任制，实行党员领导干部“一岗双责”制度，进一步明确了党委委员的职责分工和任务要求，同时，将属于本部门职能范围的目标任务、重点工作、重点项目分解到党员干部，把组织协调推进的责任落实到党员干部，定期督促检查，及时分析情况，协调解决问题，落实推进措施，充分发挥了党员干部的先锋模范和业务骨干作用，增强了基层党组织的战斗力。

三是各支部积极开展党组织学习讨论活动，共新发展了2名\_党员，并组织参加培训。

四是加强经常性的党务管理工作。注重做好党员发展、党费收缴和流动党员管理等工作。

>三、抓作风建设，有效提高反腐倡廉能力。

一是制定印发了《20xx年党风廉政建设和反腐败工作要点》，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防的方针，以加强监督和廉洁自律、切实纠正损害群众利益的不正之风、提高机关作风建设水平为主要内容，进一步拓展源头治腐工作领域，加大反腐倡廉工作力度。

二是进一步加强防范教育。认真开展警示教育活动，组织学习推荐廉政学习文章和自选文章2篇，观看了廉政警示教育片4部。

三是积极推进《廉政准则》的学习，对反腐倡廉工作任务进行分解，并纳入全局以及各股室目标管理，局党委书记和班子成员在认真学习把握《廉政准则》相关规定的基础上，作出了书面庄严承诺：严格遵守党员领导干部廉洁从政各项规定，切实做到“五个保证”。

四是健全党内民主生活制度，开展谈心活动，广泛征求意见。上半年组织召开了班子x，开展批评与自我批评，使每个党员都受到深刻的党性教育。

>四、抓效能建设，提升商务形象。

今年来，局党委坚持把加强机关效能建设作为提升商务形象的重要抓手，创新工作机制，实现提速提效。

一是全面推行了办结制、首问负责制和责任追究制。在此基础上，进一步细化任务，明确责任，落实奖惩;修订完善了《局机关内部管理制度》、《局领导分工方案》等一系列规章制度，进一步了规范机关管理，理顺管理体制，对领导班子工作分工、机关股室设置等重新进行了调整，进一步理顺了分工，明确了职责，减少了交叉。通过制度的完善，工作关系的调整，简化办事手续，缩短办事环节，调动了广大干部职工的积极性，工作作风明显转变，办事效率明显提高，服务质量明显改进。

二是坚持把加强效能建设与政务公开相结合，刷新商务形象。突出抓好行政审批事项进中心工作，在对商务行政审批事项进行清理的基础上，把所有的行政审批项目都纳入了政务中心窗口进行办理，并明确专人办理，做到“一窗受理，抄告相关，内部运作，办结”，接受服务对象的监督。目前，我局3项审批事项在中心运转良好。

三是坚持把加强效能建设与重点工作相结合，促进了工作开展。扎实推进商贸、招商重点工作、重点项目的实施，突出抓好蓝雁食品冷链物流项目、乐山大佛R26;嘉州水乡国际度假区等重点项目建设，高标准制作《乐山城市综合体概念性规划》;着力实施“放心酒工程”，强化屠宰定点管理，确保喝上放心酒、吃上放心肉;加强市场监测，做好市场供应，确保不断档不脱销;进一步完善更新了我区招商引资网站;加大原区商业系统企业职工集访事件的维稳力度，确保社会稳定。

>五、抓载体，确保党建工作取得实效。

一是组织开展“群众生活月”主题实践活动。在工作中，局党委从群众关注的热点和难点问题入手，局领导带头搞好服务，组织机关党员为基层为群众办实事、好事，今年，走访慰问困难群众10户，接待、办理来信来访30件(次)。

二是继续开展“领导挂点、部门包村、干部帮户”结对帮扶活动。制定实施方案，继续抓好青平的帮扶联系工作，通过资金、物资、技术等帮扶方式，关心群众，服务群众，切实为群众解决实际困难和问题，使党员受到教育，群众得到实惠。

三是积极开展社区互助联建工作。深入鹜嫣街社区开展调研，建立联系会议制度，与鹜嫣街社区在工作中密切配合，加强协调，按照优势互补的原则，商定互助有关事项，制定共建活动计划。帮助解决社区工作中存在的困难和问题1个，清除环境卫生死角。

今年来，尽管我们在党建方面做了不少工作，取得了一定的成绩，但也有不足和差距，主要表现为：一是党建工作创新和深入不够;二是一些制度有待进一步健全;三是围绕党委中心工作抓落实的力度有待进一步加强。这些问题都需要我们在今后的工作中认真研究加以解决。

20xx年，我们将进一步深化机关作风建设，夯实思想能力基础;进一步开展争创“\_员示范城“活动，进一步夯实组织基础;狠抓党风廉政建设，进一步夯实作风基础;加强精神文明建设，进一步夯实群众基础;提高党务干部素质，加强党的自身建设，为开创商务局党建工作的新局面而不懈奋斗!

**公司业务窗口工作总结4**

自《婚姻登记条例》把婚检从“强制”改为“自愿”，我区婚检率锐减。为进一步提高我区婚检率，增强人口素质，我院在区委区政府的大力支持下，在区妇联、区政务服务中心、区民政局的共同帮助下，今年继续投入大量人力物力，在婚姻登记处现场婚检，经过大力宣传，成效有了明显提高。现将今年工作情况总结如下：

>一、工作安排部署

为把婚检工作做好，我院领导高度重视，多次召开全院科主任会议布置工作，婚检中心由7名各科室骨干力量组成。设置婚检登记室、男检室、女检室、检验室、婚检彩超室、婚检导诊台。对男检、女检及相关人员进行了《母婴保健法》及婚检知识、婚检常规操作的培训，使他们能高质量的完成婚前保健工作，确保了婚检工作的\'顺利进行。

>二、宣传发动，工作成效

为进一步提高婚检率，我院派专人在婚姻登记窗口进行婚检导诊服务及叶酸服用知识宣教，并发放免费婚检服务宣传单、宣传手袋及围裙。同时利用多种方式进行广泛宣传，在各乡、镇、街道、居委张贴免费婚检公告，让广大群众知晓婚检的重要性和必要性。

>三、存在问题

1、由于房屋及服务窗口有限，缺少独立婚检宣教用房。

2、大多数人认为自己身体健康不需要体检，或讳疾忌医。

3、群众对婚检的重要性和必要性认识不足，怕麻烦，不愿婚检。

截止目前，我区婚前医学检查820人，较去年同期有了明显增高；发放叶酸16116瓶。

总之，自开展联合办公以来，婚检率较前有明显提高，但比起强制婚检时的婚检率仍有很大差距，下一步我们希望协调有关部门共同把婚检工作做好，进一步提高婚检质量和婚检率，降低出生缺陷。建议政府加大婚检投入，把自愿婚检改为免费强制婚检，专人负责，有条件的话，可以推行下乡婚检，方便人民，服务人民。进一步提高我区人口素质，降低出生缺陷。

**公司业务窗口工作总结5**

今年以来，由于灾后重建任务繁重，经委窗口的工作量大大增加，仅1－9月办件量就达217件（全年的办件量是153件），特别招投标工作的复杂性、严肃性和重要性，需要窗口工作人员具备很强的政策水平和责任心，为此我处克服人手少，时间紧，任务重的困难，在各级领导的支持和帮助下，勤勤恳恳，坚守职责，团结文明，以良好的工作质量和高效率，圆满完成了工作任务。其工作亮点是：狠抓基础建设，夯实薄弱环节，提升服务水平，从而做到制度标准化，办事快速化，服务人性化,展现了经委纪律严明、办事严谨、态度热情的工作风貌。

现将全年工作情况和明年的工作安排汇报如下：

一、工作总结

1、按照市政府办公室《关于印发市政务公开工作要点的通知》要求，我们将行政审批项目、内容、流程进一步清理和规范，做到行政审批项目、流程、办事指南标准化，同时按照市府要求，将我委的行政审批及公共服务等事项送市行政审批制度改革工作领导小组办公室审查后在市政府的网站上统一公开。

2、严格按程序和时限对行政审批事项依法受理、审核、转报、发证、备案等，认真履行经委赋予的职责。今年1－9月已办理各项行政审批事项217件。其中：技改项备案29件；成品油经营许可证7件；煤炭经营资格证核发59件；技改项目使用进口设备免征关税和进口环节增值税确认2件；资源综合利用企业（含电厂）认定9件；招投标项目核准8件；招投标项目备案25件；招投标项目监督29项；招投标投诉处理5件；煤炭经营资格证换证27件；电力设施保护区域内施工作业证2件；咨询14件；民用爆炸物品销售许可证年检1件；民用爆炸物品销售许可证换证1件。

3、认真、依法处理招投标投诉事项。今年我处一共受理了五项有关招投标投诉（举报）事项。

一是处理了广西建工集团投诉事项；

二是处理烟厂高低压配电设备标段招投标活动的投诉事项；

三是处理蜀兴锅炉投诉事项；

四是处理了投标人对烟厂机制联合工房招标的投诉事项。

五是处理了省化工建设总公司欧必胜的投诉事项。

我们首先组织相关部门和人员依法对投诉人提出的异议进行调查取证、核实，及时将调查的事实和处理情况形成报告，按照程序予以处理。由于调查的事实清楚，程序合法，依据的法律准确，投诉(举报)事项都得到了妥善处理，投诉人（举报人）收到处理意见后都没有再提出异议，从而履行了招投标工作的监督职责，保证了招投标工作的顺利开展。

4、加强档案整理基础工作。对至今的技改、资源综合企业确认、成品油等备案文档进行了全面清理和归档，同时建立了招投标备案档案，以便企业和有关部门资料的查询。

5、进一步加强政策学习和研究，及时掌握和收集国家有关法律法规和最新产业政策。我们组织全处成员参加了招投标相关法律法规政策的培训，进一步提高政策能力和业务素质。同时我们还加强信息报送工作，目前已在政务中心网站发布工作信息7条，在政府公众网发布信息41条。

6、加强与委领导的汇报工作，我委领导多次来现场指导工作，增强了窗口办事能力，切实解决部门窗口在实际工作中存在的困难和问题。

7、严格遵守政务服务中心各项规章制度，改进工作作风，积极热情为企业服务。我窗口与委相关业务科室密切配合，大大压缩了各事项的办理时限，极大地方便了办事群众，得到了广泛的好评。

今年共收到锦旗3面、表扬信1封。按时办结率达到100%；业务办理和咨询接待的群众满意率达到100%，全年无投诉现象发生。树立了良好的政务服务形象。

二、20\_\_年工作计划

1、严格按程序和时限继续对行政审批事项依法受理、审核、转报、发证、备案等工作。

2、建立电子办公体系，创新政务服务电子化服务方式。设立标准化信息查询系统，将企业相关资料、相关法律法规政策、办事指南等录入，为企业提供政策、办事指南及流程、审批结果公示等信息查询。

3、进一步加强政策学习和研究，及时掌握和收集国家有关法律法规和最新产业政策，进一步提高政策能力和业务素质。

在今后的工作中我处将一如既往，严格要求，与时俱进，为市进一步改善投资环境做出贡献。

**公司业务窗口工作总结6**

今年以来，共审批办理建设项目选址意见书8件，乡村建设规划许可证5件，建设用地规划许可证28件，建设工程规划许可证33件；累计收费万元。没有发生一件错办件和信访投诉件，维护了行政服务中心和规划局的形象。今年，我们一直把工作重点放在发挥窗口职能，做好项目审批和管理工作，不断深化“以人为本”的服务理念，对窗口业务一直坚持一次性告知，优化服务环境，简化规划许可审批程序。积极探索服务审批新模式、新方法，严格落实服务承诺制、首问负责制和限时办结制等制度规定，在行政服务大厅审批窗口推行了“三统一”、“三到位”机制，即统一受理、统一收费、统一发证，人员到位、设施到位、授权到位，窗口服务更加规范快捷。

在此基础上，开辟项目规划审批“绿色通道”。按照区政府服务城市经济类项目相关文件精神，我们积极联系区内重点项目，并制定了《城市规划窗口办事指导规范》和《乡村建设规划许可告知单》、《建设项目选址意见书告知单》、《建设工程规划许可告知单》和《建设用地规划许可告知单》对所有申报项目实行一次性申报材料要求告知，帮助项目单位在办理规划手续中遇到的问题。对办事群众提出的疑问总是耐心的解释、说明，使他们对所办理的项目程序明明白白，并在承诺服务时限内及时办理。这种严谨认真的工作态度得到了群众的认可，受到了群众的好评。

**公司业务窗口工作总结7**

（一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

局主要负责人十分重视窗口工作，多次到中心检查指导工作，分管领导每周都到中心签到，与中心领导进行沟通。局里为工作人员配发制服两套，统一着装，树立了窗口工作人员良好形象。

（二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

为进一步提高工作效能，强化管理，规范运作，提高服务水平，国土窗口率先在中心开展服务质量活动，既“五个一”活动。一是对窗口工作人员进行一次再动员，统一思想，深化认识，为进一步提高窗口工作效能和服务质量提供思想保证；二是每季度开展一次自查自纠活动，对照依法行政，规范办事，热情服务等方面进行自查自纠，表演先进，鞭策落后；三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；四是每季度组织一次企业回访活动，上门征求企业对窗口审批，服务工作的意见和建议；五是每季度开展一次业务培训，不断提高窗口工作人员业务水平。上述活动大大提高了窗口工作人员的综合素质，服务质量和服务意识明显增强。

（三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

1、坚持实行“领导窗口服务制”。局分管领导每周一次到窗口驻点办公，直接面对投资者和办事群众，现场协调解决问题。体现了“以人为本，便民高效”的服务理念，树立了良好的政府服务形象。对窗口工作情况，工作人员服务情况以及执行大厅工作纪律情况进行现场督察。

2、实行“六公开”，提高办事效率。国土窗口严格按照文件要求，将原承诺件时间为一个月不等的统一为收件资料完备后，7个工作日上报，领取证件，窗口所有收费项目在中心银行结算窗口统一缴纳。并按照标准化窗口建设的要求，在窗口放置了《服务指南》，《项目告知单》，提供示范文本。为了方便群众办事，提高了办事效率。国土窗口的工作人员在工作中心系群众，心为群众着想。当遇到前来办事人员因到下班时间而未能及时办理时，主动延迟下班时间，等群众办完事才下班。

（四）加强制度建设，强化窗口管理。

1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。

2、赋予窗口首席代表全权处理局相关业务事宜，首席代表负责现场审查材料，现场审批，提高窗口办件效率。

3、严格执行机关效能行为责任追究相关规定，局领导不定期督察，重点是窗口工作人员严格依法行政，执行工作纪律，提高工作效率，改进服务态度，解决群众困难，推进工作落实等方面情况，努力把窗口打造成效能型窗口。

**公司业务窗口工作总结8**

>一、存在的问题

1、车辆缺乏。由于我们窗口下乡审查的时间很多，而我们窗口没有专用车辆，所以下乡去审查很不方便。

2、服务水平有待提高。由于卫生许可的标准达到50多个，所以要全部掌握标准有一定的难度，特别是许可标准提高后，群众一时难以接受，所以在如何说服群众配合我们的工作方面还有待于我们认真去探索。

>二、明年工作计划

1、进一步出台便民措施。由于服务工作是无止境的，我们窗口将进一步出台便民措施，为群众提供更优质、更高效的服务，真正做到急群众之所急、想群众之所想、解群众之所难、帮群众之所需。群众当天能办的事我们一定当天办，绝不拖到第二天；能一次性办好的事，我们绝不让群众跑第二趟。

2、进一步提高群众的满意率。按照“公正、公开、高效”的原则，一如既往地秉承良好的\'服务模式和工作作风，并积极探索创新，以优质服务取信于民，力争群众的满意度有更大的提高。

3、进一步提高工作人员素质。由于我们窗口今年来了二名新同志，业务相对不够熟悉。为了减少工作中的差错，提高工作质量和服务水平，我们窗口将继续加强政治教育和业务学习，以进一步提高工作人员的业务素质和水平，更好地为群众提供服务。

**公司业务窗口工作总结9**

全省“依法办事示范窗口单位”创建活动开展以来，我镇按照盛市的统一部署，围绕加强执法领域的法治化建设，促进依法行政和严格公正文明执法，优化我镇经济社会发展的法治环境这一目标，积极采取措施，推动创建活动的深入开展，取得了较好的成效，现将XX年以来全镇创建工作总结如下：

>一、领导到位是关键

XX年以来，按照盛市的统一部署，结合十都的实际，十都镇司法机关和行政执法部门、单位开展了“依法办事示范窗口单位”的创建工作。镇里成立了创建工作领导小组，镇委委委员、xx担任组长。各创建部门、单位也成立了相应的领导机构，主要领导亲自抓，明确专干具体抓，使全镇创建活动有声有色地开展了起来。把创建工作当成推进依法行政、依法办事的大事来抓，既明确了分管领导，还确定了一名专干具体抓创建工作，取得了较好的成绩。

>二、健全制度作保证

在开展创建活动中，各部门、单位把健全各项制度，作为推进“依法办事示范窗口单位”创建的重要保证。率先推出了(首问责任制)、(服务承诺制)、(责任追究制)和(限时办法制)等制度，以此来促进执法人员依法行政。各部门、单位在开展创建活动中，采取措施加强对行政执法工作的监督，一是公开办事制度和程序，将各部门、单位的职责、行政职能、人员分工、办事程序、法律依据、投诉电话等予以公开，广泛接受社会的监督。二是建立追究制度，严格进行行政问责，保证行政执法机关依法决策、依法办事。三是完善监督制度，认真聘请社会各界人士为行风监督员，每季度定期听取他们对各部门、单位的意见、建议和批评，从而规范各部门、单位依法决策、依法行政和依法管理工作。

>三、强化管理抓落实

开展“依法办事示范窗口单位”创建活动，是加强普法依法治理工作，推进“法治xx”建设的一项重要活动，必须强化管理抓好落实。XX年以来，我们根据(湖南省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法)的有关要求，从两个方面狠抓了创建活动的落实。一是动态管理，定期检查。根据动态管理办法的具体要求，坚持每半年对创建活动进行一次检查，并将创建活动开展情况在依法治镇领导小组例会上进行通报，从而推动了创建活动的不断深入。今年盛市部署考核工作后，依法治镇领导小组有关领导非常重视，要求按考核程序对被考核单位进行考核的同时，对全镇各部门、单位的创建活动进行一次检查。具体措施是将省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法分发给各创建部门、单位，要求对照有关标准进行自查。到5月10日止，全镇有18个开展创建活动较好的部门、单位上报了(自查考核表)。二是加强监督，严格考核。在对“依法办事示范窗口单位”进行考核的工作中，我的严格按照盛市的要求，组织精干力量，分别征求公、检、法、纪和综治、计生、信访、安监、法制、街道等相关部门的意见，并认真地进行核实。在有关部门和当地社镇居民中广泛征求意见，使考核不走过场，不搞形式，推动了创建工作继续深化。

总之，为进一步推动创建活动的深入，加强对“依法办事示范窗口单位”的动态管理，引导“依法办事示范窗口单位”发挥示范作用，我们成立了“依法办事示范窗口单位”动态管理专门机构，完善了考核机制和监督机制，注重引导“依法办事示范窗口单位”将民主法治建设制度化、规范化，促进“依法办事示范窗口单位”真正成为全镇依法办事的示范窗口，以推动“法治十都”建设向前发展。

**公司业务窗口工作总结10**

半年的时间很快就过去了，在医院领导、科室领导的正确领导下，在科室同事的大力配合下，作为一名窗口收费人员，我圆满的完成了半年的工作。回首这半年的工作，在硕果累累的成绩中，有日常工作的艰辛，也有帮同事及病员解决困难后的喜悦，我为了今后更好地作好一线收费工作，作如下回顾：

在态度方面我知道收费员形象的重要性，他不仅代表了整个收费系统的.形象，更是医院的形象。所以每次我都按照要求着装整齐的上岗，工作时时时刻刻注意自己的服务态度，规范使用文明用语，微笑服务。收费工作是窗口行业，接触的可谓形形色色，良莠不齐，当然，绝大多数的患者是理解和支持我们的工作的，但由于医院工作的特殊性，还是会有很多的患者无法理解，对此有的患者是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这样的患者，我都尽量忍住，克制住，一遍又一遍的耐心细致的解释，尽量不发生争吵现象，避免影响医院的整个形象。

在收费工作方面，收费员的工作是单调而枯燥的，年复一年重复着同样的工作：收钱、打发票、找零┈，年复一年重复着同样的话，面对单调的工作，一名合格的收费员，除了在工作中要有吃苦耐劳的精神，更要具备较高的业务素质，为患者提供准确的服务。我严格遵守医院收费的各项规章制度，唱收唱付，尽量让自己不出现误差，给病患造成没有必要的困扰。患者到了医院，既希望看到医院人满为患，说明医院医术高，但又怕排队，半天看不完病。我从自身作起，从自己的岗位作起，在保证准确的前提下，加强业务水平的，熟练操作门诊挂号、收费程序，准确迅速的为每位患者服好务。我每月的工作量都在收费处名列前茅。我庆幸我是一名医院里的收费员，让我有比别人更多的机会为患者服务。我将以自己的行动来履行“一切为患者服务”的承诺，一切从患者的角度来考虑，把患者的要求当成自己行动的动力，在日后的工作中，以自己的周到服务赢来每一位患者满意的笑容。也许我的力量微不足道，但既便是一朵小小的花瓣也能装点这个世界，而且我相信：送人玫瑰，手有余香。

**公司业务窗口工作总结11**

全省“依法办事示范窗口单位”创建活动开展以来，我镇按照省、市的统一部署，围绕加强执法领域的法治化建设，促进依法行政和严格公正文明执法，优化我镇经济社会发展的法治环境这一目标，积极采取措施，推动创建活动的深入开展，取得了较好的成效，现将20xx年以来全镇创建工作总结：

>一、领导到位是关键

20xx年以来，按照省、市的统一部署，结合十都的实际，十都镇司法机关和行政执法部门、单位开展了“依法办事示范窗口单位”的创建工作。镇里成立了创建工作领导小组，镇委委委员、xx担任组长。各创建部门、单位也成立了相应的领导机构，主要领导亲自抓，明确专干具体抓，使全镇创建活动有声有色地开展了起来。把创建工作当成推进依法行政、依法办事的大事来抓，既明确了分管领导，还确定了一名专干具体抓创建工作，取得了较好的成绩。

>二、健全制度作保证

在开展创建活动中，各部门、单位把健全各项制度，作为推进“依法办事示范窗口单位”创建的重要保证。率先推出了《首问责任制》、《服务承诺制》、《责任追究制》和《限时办法制》等制度，以此来促进执法人员依法行政。各部门、单位在开展创建活动中，采取措施加强对行政执法工作的监督：

一是公开办事制度和程序，将各部门、单位的职责、行政职能、人员分工、办事程序、法律依据、投诉电话等予以公开，广泛接受社会的监督。

二是建立追究制度，严格进行行政问责，保证行政执法机关依法决策、依法办事。

三是完善监督制度，认真聘请社会各界人士为行风监督员，每季度定期听取他们对各部门、单位的意见、建议和批评，从而规范各部门、单位依法决策、依法行政和依法管理工作。

>三、强化管理抓落实

开展“依法办事示范窗口单位”创建活动，是加强普法依法治理工作，推进“法治xx”建设的一项重要活动，必须强化管理抓好落实。20xx年以来，我们根据《湖南省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法》的有关要求，从两个方面狠抓了创建活动的落实。

一是动态管理，定期检查。根据动态管理办法的具体要求，坚持每半年对创建活动进行一次检查，并将创建活动开展情况在依法治镇领导小组例会上进行通报，从而推动了创建活动的不断深入。今年省、市部署考核工作后，依法治镇领导小组有关领导非常重视，要求按考核程序对被考核单位进行考核的同时，对全镇各部门、单位的创建活动进行一次检查。具体措施是将省“依法办事示范窗口单位”动态管理办法分发给各创建部门、单位，要求对照有关标准进行自查。到5月10日止，全镇有18个开展创建活动较好的部门、单位上报了《自查考核表》。

二是加强监督，严格考核。在对“依法办事示范窗口单位”进行考核的工作中，我的严格按照省、市的要求，组织精干力量，分别征求公、检、法、纪和综治、计生、信访、安监、法制、街道等相关部门的意见，并认真地进行核实。在有关部门和当地社镇居民中广泛征求意见，使考核不走过场，不搞形式，推动了创建工作继续深化。

总之，为进一步推动创建活动的深入，加强对“依法办事示范窗口单位”的动态管理，引导“依法办事示范窗口单位”发挥示范作用，我们成立了“依法办事示范窗口单位”动态管理专门机构，完善了考核机制和监督机制，注重引导“依法办事示范窗口单位”将民主法治建设制度化、规范化，促进“依法办事示范窗口单位”真正成为全镇依法办事的示范窗口，以推动“法治十都”建设向前发展。

**公司业务窗口工作总结12**

1、由于房屋及服务窗口有限，缺少独立婚检宣教用房。

2、大多数人认为自己身体健康不需要体检，或讳疾忌医。

3、群众对婚检的重要性和必要性认识不足，怕麻烦，不愿婚检。

截止目前，我区婚前医学检查820人，较去年同期有了明显增高；发放叶酸16116瓶。

总之，自开展联合办公以来，婚检率较前有明显提高，但比起强制婚检时的婚检率仍有很大差距，下一步我们希望协调有关部门共同把婚检工作做好，进一步提高婚检质量和婚检率，降低出生缺陷。建议政府加大婚检投入，把自愿婚检改为免费强制婚检，专人负责，有条件的话，可以推行下乡婚检，方便人民，服务人民。进一步提高我区人口素质，降低出生缺陷。

>窗口工作总结（6）

作为我市住房公积金工作对外服务的窗口，服务中心始终以服务对象是否满意作为衡量工作成绩的标准，紧紧围绕服务职工，积极提供便民高效服务，全力打造职工满意的优质服务窗口。截至5月底，服务中心共办理住房公积金提取17000多笔，办理公积金转移2600多笔，为单位开户近70户，共发放各类公积金宣传资料5000余份，平均每天接待政策咨询、业务查询150余人次。职工普遍反映服务中心的服务环境优、服务态度好、服务效率高，办理业务比过去更加方便快捷，是我市住房公积金一项“惠民工程”。

**公司业务窗口工作总结13**

>一、20XX年工作

在工作上，我窗口服从领导安排，团结同志，做好本职工作，全面完成了领导交办的任务。20XX年内建设工程抗震设防要求的审批共办理了23项业务。其中对于区重点项目我窗口积极开通绿色通道，主动为重点项目排忧解难。例如，XX市丰南建设投资有限公司申报的“XX区棚户区改造工程”，XX市丰南商厦有限公司申报的“荣大摩尔”建设项目我单位主动容缺受理，为其办理了抗震设防要求审批意见书。

在作风上能遵章守纪、务真求实，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳、任劳任怨。始终做到老老实实做人、认认真真做事，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要时刻准备着听从领导的安排。

在学习上，我窗口积极参加单位上组织的各项学习活动，认真学习各方面的知识。特别是上级部门颁发的各个文件，用心细读，体会里面的精神，把学到的知识用到工作中来，有效地提高了工作的质量。

>二、20XX年工作谋划

我窗口将根据20XX年的工作经验、工作成绩、及时查找出存在的不足和薄弱环节，积极地发扬优秀的`方面，努力克服存在的不足，争取各项工作取得更大成绩。以服务发展为目的，使行政审批窗口更加规范化。巩固和提高行政审批制度改革成果，扎实开展受理窗口标准化、规范化和制度化建设，进一步提升窗口整体形象，简化和规范审批程序。在以后工作中积极响应领导提出的号召“主动服务、上门服务、预约服务、延时服务、容缺受理”确确实实为老百姓办实事、办好事，让群众感受到我们的贴心服务。

**公司业务窗口工作总结14**

今年以来，为方便办事群众，我局在优化办事流程、减少办事环节、缩短办事时限方面做了大量工作。

一是根据市政务服务中心《关于修改和规范办事指南的通知》的要求，3月，对原有的10项安全生产行政审批事项的办事指南逐项研究，进行了进一步修改和规范，使其更加科学、合理、高效；

二是对今年新增的烟花爆竹经营（批发）许可、危险化学品安全生产许可证初审、剧毒化学品使用单位的安全备案、非煤矿矿山企业安全生产许可证初审等4项行政审批事项，主动优化办事流程、减少审批环节；

三是根据《市人民政府政务服务中心关于进一步压缩审批时限的紧急通知》（成政中心〔20xx〕32号）的要求，经过反复论证和研究，将14项行政审批中13项的办理时限较法定办理时限不同程度地缩短。《烟花爆竹安全生产许可证初审》、《非煤矿矿山项目安全设施设计审查竣工验收》和《危险化学品安全生产许可证初审》等3项办理事项由法定办理时限20个工作日缩短为5个工作日；《危险化学品建设项目安全许可办理。

>窗口工作总结（2）

一年来，我始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，积极工作，使窗口各项工作得到好评。主要有以下几方面：

**公司业务窗口工作总结15**

今年以来，我局窗口积极贯彻区委、区政府的经济工作方针，以“创先争优”活动为契机，以创新服务为核心工作，努力提升服务水平，进而提速审批效率。从规范审批、核准以及备案程序入手，不断强化服务职能，积极转变工作作风，按照“规范服务、方便群众、自我约束、廉洁高效”的原则，进一步对审批、核准、备案的各个环节进行了规范。截止到12月，我局窗口共受理各项建设项目175项，其中：审批39项，备案126项，核准10项。全部为当场办结，办结率达100%，群众满意率100%。

>一、规范办理程序，提供优质服务

我们从规范项目办理程序入手，按着为各类投资者提供全方位服务为标准，建立了简便、高效、快捷的项目办理体系。

一是落实一次性告知制度，制定项目审批、核准、备案告知单。一次性告知投资者应提交的材料，做到不让投资者跑第二趟。

二是缩短办结时间，对符合办理条件的建设项目，在备案的时间上，全部缩短为能够当时办结的当时办结，并实行“绿色通道”，在工作时间内不能办完的主动延长时间办，包括利用节假日时间办理。

三是对区委、区政府确定的重点项目全部施行特事特办。

>二、用足用活国家放权政策，及时巧妙地解决项目建设难题

我们及时抓住省、市简政放权的有力时机，充分用足用活国家的放权政策，对影响我区大局的建设项目，做到了急事急办、特事特办、难事巧办。先后帮助区丰南区城市建设投资有限公司批复了投资万元的丰南区小集工业园区基础设施建设工程项目和丰南经济开发区管理委员会投资112900万元的河北丰南经济开发区管理委员会基础设施建设项目；帮助唐山市丰南区君熙房地产开发有限公司办理了丰南区惠丰湖住宅小区项目的核准及变更名称、内容变更等事项，解决了项目办理中遇到的许多难题。这些项目如跑省、市上报办理，不但需要投入大量的人力物力，而且还需要较长的时间办结，我们在这方面，确实帮助企业解决了许多项目建设中出现的\'办理土地、环保评估、申请资金等许多难题，得到了项目单位对我们的工作高度评价。

>三、建立健全项目信息联动管理机制

我们建立了项目月通报制度，每月28日前将当月办理的项目审批、核准、备案等信息汇总，网络传送统计等相关部门，确实做到了信息共享，达到了对项目协调联动管理。

>四、工作谋划

虽然我们的工作在取得了一定的成绩，但按照各级领导和上级业务部门的要求，仍有许多需要继续改善和提高的地方。为此，我们拟定20xx的工作思路：

一是在原来简化审批手续的基础上，进一步对各种手续进行规范化整理，增强项目管理的透明度，并向社会进一步公开，提高办事效率。

二是不断加强学习，继续强化素质教育，不断提高我们的业务素质和思想道德素质。

三是以落实首问责任制、时限办结制、服务承诺制为重点，切实改进工作作风，求真务实，以优良的服务取信于民。

**公司业务窗口工作总结16**

20xx年5月中旬，餐饮服务行政审批进驻南谯区行政服务中心以来，从实际出发，强化行政审批管理措施，规范行政行为，提高工作效率和服务质量，扎实工作，确保了便民、高效、规范的窗口形象，受到了服务对象的一致好评，现将窗口工作情况总结如下：

>一、认真学习，狠抓落实

入驻以来，多次组织工作人员对《行政许可法》、《食品安全法》、《餐饮服务许可管理办法》等进行认真细致的学习，并结合有关法规进一步系统学习了上级有关行政审批制度改革的文件精神。对照有关法规，窗口还对自己在工作中的贯彻执行情况进行严格自查。通过认真学习、深入领会、对照检查，提高了全窗口人员学习的`自觉性，明确了自己的学习任务和学习要求，充分认识了《行政许可法》、《食品安全法》贯彻执行的重大意义。并增强了创新意识，保证了服务质量，提高了工作效率。济发展护好航。

>二、底数明白，分类清楚

上半年发放健康证1697人；共计发放餐饮服务许可120家：学校食堂6家，工地食堂10家，大中型餐饮单位36家，小型餐饮41、小吃店27家。发放明白纸及宣传资料300余份，接待来访、来电咨询900多人次，按时办结率达100%。申办人无一提出异议

>三、健全制度，行为规范

入驻以来，窗口工作人员严格执行局党组和纪检组制定的行政责任追究和行政过失惩戒制度，并严格遵守南谯区食品药品监管系统八项禁令，杜绝各种违法、失职、渎职行为的发生。谁主管谁负责，谁违反规定谁受处理，并定期进行考核，严格按规定进行奖惩。为督促检查经常化、制度化，窗口工作人员在对外工作时向相对人发放了信息反馈卡，公开了举报电话和举报箱，使管理相对人对窗口工作情况及意见能及时反馈。窗口还及时向相对人发放了意见卡，征求群众的意见和好的建议，努力使窗口的工作更上一个台阶。

窗口工作人员还严格遵守“中心”的各项工作纪律，按时上下班，不脱岗，不空岗，上班时间不聊天、不打游戏，外出现场验收或有事按规定向管理办公室请假，严格按照时限要求办理行政审批事项。

**公司业务窗口工作总结17**

我窗口单位认真贯彻区委、区政府领导有关讲话的精神和要求，在解决问题抓整改、借鉴经验抓创新、切实加强我窗口单位效能建设、实现“一站式”服务的大提速方面，动脑筋，想办法，出实招，求实效。

（一）、推行“告知书”服务，对办理的事项事前告知。

（二）、推行“四个一”服务。根据区领导的要求，政务服务我窗口单位注重从制度入手，强化约束机制，组织实施“一头受理、一窗口办理、一单到底、限时办结”服务，进一步体现便民和高效。一是推行“一头受理”，要求窗口单位的保留审批项目在政务服务我窗口单位的窗口统一受理。二是推行“一窗口办理”。三是推行“一单到底”。四是实行“限时办结”。我窗口单位办理的审批和服务事项的即办比例达到100%以上。承诺办理的事项，都能在17个工作日内办结。

总之，一年来，我窗口在依法办事的基础上，始终坚持把方便群众放在第一位。我们从事的窗口业务是一个具有典型意义的窗口服务形式，它既代表着服务中心的形象，同时也代表着丰南的形象，因此我们严格要求自己，一丝不苟地做好窗口服务工作。工作中，做到经常使用文明用语，对顾客提出的问题耐心的进行解答，做到让每位顾客高兴而来，满意而去。不仅较好地完成了领导交办的各项工作任务，而且得到群众和领导的一致好评。

不积跬步，无以至千里，在20\_年度的工作中，我窗口虽然圆满的完成了领导交办的各项任务，但仍有不足之处，以后，我们一定要继续努力学习，在不断完善细化自己工作的同时，通过在技术方面的积极充电来进一步充实自己，提高自己的业务能力。并坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，不断追求探索，坚持以人为本，从人民群众的根本利益出发，不断满足人民群众日益增长的物质文化需要，让发展的成果惠及全体人民。

>窗口工作总结（8）

自20xx年7月25日进驻审批中心以来，我窗口人员在中心领导和局领导的正确领导下，不断改进窗口的工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持“以人为本,以客为尊”的中心服务理念，高标准、严要求，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的人生观。现就窗口一年的工作总结如下：

**公司业务窗口工作总结18**

20ｘｘ年以来，ｘｘ单位在上级部门的正确领导下以及在相关单位的大力支持下和主管局的正确带领下，积极工作、拼搏向上，为了日后更好地工作和学习，现将本单位一年来的工作、学习情况简要汇报如下：

>一、ｘｘ单位基本情况：

20ｘｘ年ｘｘ单位共有工作人员ｘ人，其中：汉族ｘ名、维吾尔族ｘ名，女职工ｘ名、男职工ｘ名。本科学历人员ｘ人，大专学历人员ｘ人，中专学历ｘ人，平均年龄ｘ岁。一年来，本单位全体干部职工积极干好本职工作，顺利地完成了全年的各项工作任务。

>二、认真参加各项学习任务，加强政治学习。

一年来，ｘｘ单位认真组织工作人员学习，学习了党的ｘｘ大及ｘｘ届三ｘ中、ｘ中全会精神。积极参加了主管局组织的各项业务的学习。一年来，ｘｘ单位全体人员全面、认真履行工作职责，自觉加强本单位的政治建设、双文明建设和基层阵地建设，同事之间相互团结和互助，全年未发生一起有悖工作纪律的事。

>三、认真组织人员干好工作，自觉加强锻炼。

一年来ｘｘ单位认真部署，积极、有效地干好各项工作，全体人员积极、想方设法地帮助广大人民群众做好事、实事。一年来，全体人员积极动手，在本单位的平安建设方面，自身建设方面，阵地建设方面认真把好关，全面履行工作职责，全方位地加强学习和锻炼，自觉接受来自各方面的监督和指导。20ｘｘ年本单位严要求、求发展，积极创建规范化单位，并积极面对挑战，抓基础、强管理，积极保优争先，由于各方面成绩突出，得到了其他兄弟单位的一致好评。

>四、认真做好资金管理工作，落实基础工作。

ｘｘ单位于今年安排工作人员积极下到基层，检查各级上报项目的开工建设情况以及认真落实本单位的资金管理工作。对各项资金加强管理和积极落实各上级专项资金项目，我们都进行了实时监管和落实。今年我们落实好了本单位各项补助资金，认真听取了主要领导同志及各负责人对本单位的建设意见和建议，认真贯彻落实好了资金的管理工作。

>五、认真管理各项补贴，积极摸底财务统计，做好资金补贴发放工作。

对今年视基本情况不同，本单位派工作人员会同主管局工作人员一道下到各基层，积极查看资金使用情况和统计，为今年发放各项资金补贴工作打下了坚实的基础。

一年来ｘｘ单位发放资金补贴ｘX户，共计金额ｘｘ元，发放补助补贴ｘ户，共计金额ｘ元，发放国家补贴ｘX户，共计金额ｘｘ元，这些资金有效发放，极大地调动了基层人民爱党为国的积极性，大家对热爱祖国、热爱中国\_，热爱社会主义，热爱家乡建设更加深入和贴心。

>六、认真做好基层账务，自觉接受检查。

一年来ｘｘ单位认真做好各项财务工作，自觉接受上级部门及各方面的检查和指导。大家同心同德地干好各项工作，随时接受上级部门的监督和检查。全年未发现一起有悖财经纪律的事。

今年本单位主要工作就是做好各项资金的管理工作和积极把各项资金发放落实到位，把各项补贴发放到位。积极做好公益事业资金补贴工作。发挥基层战斗堡垒作用及发挥基层单位的工作积极性。本单位会计要为基层单位报好帐，干好本职工作。今后，我们要认真工作，争取把各项工作做细、做扎实，为基层人民群众服务好。

>七、其他方面和今后努力方向。

一年来ｘｘ单位除了做好本职工作以外，还组织人员积极参加了主管局安排的各种政治、业务学习，一方面本单位工作人员积极稳妥地把各项事业推向前进，另一方面继续展开调查研究，搞好本单位的自身建设。不足之处是：本单位工作人员素质参差不齐，人员交流经验少，导致处理各项工作时间上长短不一。

今后努力方向：一是继续抓好本单位各项基础性建设，完善各项规章制度；二是积极稳妥抓好干部人员培训，做好工作人员管理工作；三是有条不紊地做好单位账务、资金、管理等各项基础工作，扎实有力地为做好新的一年各项工作而努力奋斗。

**公司业务窗口工作总结19**

为了认真贯彻落实党的十九大精神和各级政府加强精神文明建设的部署要求，巩固全国文明城市的创建成果，根据《宁波市卫生计生公共服务窗口单位文明创建活动实施方案》和《中心公共服务文明创建活动实施方案》的文件要求，江东分中心以“环境美、秩序优、服务精、氛围浓、评价好”为目标，结合实际情况制定文明创建活动计划，并在平时的实际工作中严格按照创建计划实施，现将公共服务文明创建工作总结如下：

>一、认真开展宣传教育

在分中心会议上传达市文明办关于《宁波市深化公共服务窗口单位文明创建活动总体方案》的通知精神和中心有关文明创建的具体要求，使大家认识到窗口单位文明创建活动能提高干部职工的素质，解决服务质量、行业风气等方面存在的突出问题，不仅在创建阶段要努力实施，创建完成后也必须继续保持。从而使大家能够统一思想，形成合力，既有利于创建活动的推进，也有利于创建结束后的保持。

>二、对照标准整改落实

分中心根据创建计划，对照创建范围内存在的突出问题，提出有针对性的整改措施，并确保落实到位。

(一)确保环境美。对各个站点进行一次彻底的环境整治，对原来杂乱无章的物品进行整理，清理掉无用的，并对留下的所有物品按照使用功能进行分门别类放置，方便拿取和补充。对救护车车厢里各种医疗仪器及耗材、文书的放置进行统一，并保证数量充足可供随时使用。分中心在日常的工作中继续加强检查，发现问题及时提出，并严格落实整改。

(二)突出秩序优。救护车有序停放，车头朝外，以便随时出车，私家车停放按照各医院有关要求停放。自创建工作实施以来救护车的停放得到了较好的落实，平时的检查中未发现有救护车车头朝外停放的现象，职工的车辆停放也有明显改观。同时，我们还在各辆救护车上放置了便民服务箱，内置矿泉水、雨伞、老花镜等物品，便于患方随时取用。

(三)力求服务精。分中心日常加强服务理念、服务态度、服务行为、服务语言和服务仪表等方面的检查和监督，发现问题及时整改。同时，在危重病人的抢救、急救原则的把控等方面也多次提出要求，发现问题后除在分中心会议上强调，让大家引以为戒，防止类似事件再次发生外，我们还会对当事人进行有针对性的指导，分析问题出现的原因并提出有效解决方法。

(四)注重氛围浓。分中心注重内部文明创建活动氛围的营造，常态化开展对不文明行为的监督和劝导，在每辆救护车的显著位置放置了《宁波市文明行为促进条例》宣传折页册。分中心还注重文化建设，积极组织人员参加疗休养、爬山秋游等文体活动和义务献血、慈善一日捐等公益活动，通过参加这些活动促进交流，增进感情，有利于今后更好地开展工作。

(五)追求评价好。分中心十分重视百姓对急救人员服务水平和服务能力的评价，针对中心短信回访系统中出现的不满意回访，分中心会进行再次的电话沟通，详细了解服务过程中存在的问题，对确因客观条件限制而未能取得服务对象满意的进行合理解释，对因服务态度、现场处置等方面导致病人不满意的进行诚恳致歉，同时按照中心的有关考核规定对相关责任人进行处罚，并在分中心会议上进行批评教育，防止类似事件再次发生。

>三、存在问题及今后努力方向

通过开展窗口文明创建活动，分中心在整体的服务理念、服务态度、服务水平、服务环境等方面都有了明显提升，但因分中心部分工作人员个体素质不高，大局观念不强，在环境卫生、禁烟控烟等方面与创建目标还有一定差距，需要今后在日常工作管理中不断地督促改正，使分中心的文明创建活动取得更大的成效。

**公司业务窗口工作总结20**

今年以来，根据中心、单位的有关部署和要求，我窗口紧紧围绕标准化建设工作，以加强效能建设为切入点，以创新服务机制为抓手，扎实开展我窗口单位服务，实现政务服务的提速提效，努力完成领交办的各项工作任务。在工作中，我们认真、仔细、及时、快捷的办理每一笔业务，把较平凡的工作做到有始有终，现将一年的工作情况总结如下：

>一、扎实做好审批办件工作，满足社会公众需要。

今年，我窗口单位按时审批的《动物防疫条件合格证》共计24件，全部办件在承诺期限内办结率达到100%。其中，即办件占总办件量的100%，办件质量进一步提高。

>二、创新服务机制，实现政务服务的提速提效。

我窗口单位认真贯彻区委、区政府领导有关讲话的精神和要求，在解决问题抓整改、借鉴经验抓创新、切实加强我窗口单位效能建设、实现“一站式”服务的大提速方面，动脑筋，想办法，出实招，求实效。

（一）、推行“告知书”服务，对办理的.事项事前告知。

（二）、推行“四个一”服务。根据区领导的要求，政务服务我窗口单位注重从制度入手，强化约束机制，组织实施“一头受理、一窗口办理、一单到底、限时办结”服务，进一步体现便民和高效。一是推行“一头受理”，要求窗口单位的保留审批项目在政务服务我窗口单位的窗口统一受理。二是推行“一窗口办理”。三是推行“一单到底”。四是实行“限时办结”。我窗口单位办理的审批和服务事项的即办比例达到100%以上。承诺办理的事项，都能在17个工作日内办结。

总之，一年来，我窗口在依法办事的基础上，始终坚持把方便群众放在第一位。我们从事的窗口业务是一个具有典型意义的窗口服务形式，它既代表着服务中心的形象，同时也代表着丰南的形象，因此我们严格要求自己，一丝不苟地做好窗口服务工作。工作中，做到经常使用文明用语，对顾客提出的问题耐心的进行解答，做到让每位顾客高兴而来，满意而去。不仅较好地完成了领导交办的各项工作任务，而且得到群众和领导的一致好评。

不积跬步，无以至千里，在20xx年度的工作中，我窗口虽然圆满的完成了领导交办的各项任务，但仍有不足之处，以后，我们一定要继续努力学习，在不断完善细化自己工作的同时，通过在技术方面的积极充电来进一步充实自己，提高自己的业务能力。并坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，不断追求探索，坚持以人为本，从人民群众的根本利益出发，不断满足人民群众日益增长的物质文化需要，让发展的成果惠及全体人民。

**公司业务窗口工作总结21**

活动紧紧围绕保持和发展党的先进性和纯洁性，以“厚德、博爱、开放、创新”的丰南精神，按照“爱唐山、做贡献,爱丰南、讲奉献，爱岗位、比进位”的总要求，自上而下深入开展。我窗口采取集中学习和自主学习相结合的方式，进行学习教育、听取意见，查摆问题、开展批评，认真做好学习笔记并撰写心得体会。通过深入开展以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决人民群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下群众工作的能力。根据同志们提出的意见和建议，特别是党组织反馈意见后，进行了认真的学习和分析，对存在问题的原因以及危害进行了更深层次的剖析，达到了自我教育、自我提高、自我完善、修正缺点、增强党性的目的。

**公司业务窗口工作总结22**

20××年，按照市政府政务服务中心的要求，局窗口工作人员严格遵守各项规章制度和工作纪律，统一着装，佩证上岗，身份公示牌、办公用品、办公设备和办公资料摆放整洁有序，因公、因私外出皆按规定办理请假手续，遵守计算机网络操作规程和办公设备使用规定，工作时间不从事与工作无关的事情；服从中心的工作安排，积极参加中心组织的会议、活动。窗口公开行政审批事项办理的法定依据、办公电话和承诺时限，制作统一格式的办事指南，便于广大市民的查阅、查询，自觉接受群众日常监督。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！