# 最新窗口行业工作总结 对外窗口服务工作标准(十篇)

来源：网友投稿 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-18

*窗口工作总结窗口业务总结一（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。（...*

**窗口工作总结窗口业务总结一**

（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。

培养工作人员牢固树立“四个意识”，进一步提升了窗口服务质量。进一步树立服务意识，处处体现为民、便民、利民，以满意服务对象需求为出发点，以服务对象满意为落脚点；进一步树立了责任意识，时时处处体现依法、诚信，做到“言必行，行必果”，不断提高即办件比例，杜绝“两头受理”和“体外循环”等现象；进一步树立了法律意识，处处体现依法施政，把窗口工作纳入规范化轨道，始终确保依法行政；进一步树立效能意识，围绕“效能窗口”建设，积极创新服务方式，着力推进规范运作，全面提高行政效能和服务水平。

**窗口工作总结窗口业务总结二**

对内工作总结

一、规范管理，认真执行医保政策

医保的概念对于我院来说是比较陌生的，长时间以来，人们习惯于没有条款约束的工作和收费观念，要想顺利地改变这种状态，需要花费很大精力，尤其是执行具体政策方面也会受到阻力，医保知识培训和考核是增加员工医保意识的最好办法，今年8月6日进行了首次全员医保知识培训，培训完毕，进行摸底考试，收到的效果较好。在以后的时间里陆续进行4次培训和多次一对一培训，例如：实名制就医问题、各类参保人员的报销比例、如何正确开具处方、下达医嘱;医保病历规范书写等相关医保知识，通过培训，改变了全员对医保知识的理解，增强了医保观念，也消除了我对申请医保后能否正确执行医保政策的顾虑，增强了工作的信心。

严格监督并执行医保政策，在实际运作中不违规、不替换项目、不跨越医保红线，做守法、诚信医保定点医疗机构是医保工作的努力方向，在上述思想指导下，我们医保小组成员，紧锣密鼓，加班加点对与发生费用的相关科室进行监督、检查和指导，8月1日至12月1日期间，初审归档病历161份(其中含8月份之前病历2份)，复审病历161份(初审不合格病历返回病区修改再审核)。

审核门诊处方840张，其中：西药处方616张(7月-11月)，不合格处方281张，修改西、成药处方189张,协助医生修改处方92份。审核中草药处方：442张(8月-12月)，不合格处方178张，修改中药处方118张(一部分是无资质医生打印并签字问题无法修改)。处方不合格原因有诊断与用药不符;用法、用量不符;总量超量;诊断名称错误;诊断不明确;无资质医生签字;医生的诊疗范围不符(超范围行医);使用其他医生工作站下达医嘱等，目前关闭了不合格的工作站，避免了违规操作。对于病历和处方审核需要花费很多精力，尤其是反复修改中需要有很强的耐心和细心，本部门的不厌其烦，每次都会与临床医生做耐心细致的解释工作并做好记录，从无怨言。

二、按医保要求进行his系统初步改造

1、首先，实现了两次his系统升级和医保的部分功能。如医嘱的开药和时间相对应，解决了长时间来难以解决的问题。增加了系统中医保患者与自费患者分别标识并同时出具正方和地方的功能。

品显现。

3、在院领导的指挥下，迁移了一楼机房，使机房能容纳更多的设备，能进行更多的人工调式，同时增了新的机柜，电源 ，保障了医院的机房能满足二级医院的要求，满足医保验收的要求，确保了医院数据安全。

4、自主开发并安装了医保触摸屏系统 ，系统内包括医院简介、医师介绍、医保就医流程、医保收费目录、医保药品目录、医保报销比例及医保至北京市所有参保人员的一封信，整套系统为医院节省了近两万元的费用。

5、走流程，找差距，对全院医务人员进行his系统使用培训，一对一培训药房员工录入新到货药品、培训采购员维护药品进货单，出库单，并验证数据的准确性、培训住院医生及门诊医生如何正确下达医嘱。在完善his系统的同时，完成了医院员工提出的新需求，例如在遇到输液医嘱时，打印处方同时出输液单，并解决了住院医嘱不能将格式对齐的问题、检验科系统内增加了新的检查内容、药房药品库存不足时不可以透支开药、修改药品加价率等问题。

6、系统中修改了年龄格式、中药处方格式(一张处方能容纳32味药)、西药及中成药处方格式、隐藏了医嘱单上的草药明细、住院费用清单眉栏上增加了费别、入出院时间、住院总天数，且总天数由入院时间+出院时间自动形成，改变了以往由结账时间决定出院时间的错误问题。

8、完善了诊断库的标准诊断名称，从新维护了三大目录库名称和医保编码。

9、门诊要有用药超量限制权限。门诊医生工作站打印处方时增加了错误提示窗口。

10、限制了在历史交易中随意更改处方信息(如调出历史患者删除或退费或修改处方)的问题。

11、在陈总按排下，以最快的速度修复了彩超室的仪器设备，使医院的彩超设备能正常运转。节省了院外聘人的劳务开支。

这次his系统的部分改造是一项非常重大的工程，给全院各部门带来诸多不便。医保办经过多次调试、修改，现基本规范了系统内的各个环节，也充分体现了医院团结协作，精诚奉献的精神风貌。尤其是网管王小东、庞鑫，每天忙碌在全院的各个部门之间，甚至多次加班到20:00才离开工作岗位，从未因加班而提出过任何要求。

三、院内医保基本设置：

设计了各科上墙制度牌、医保收费标识牌、医保温馨提示牌、价目公示牌、报销比例展示牌、就医流程图、代开要规定、医保投诉箱及投诉电话等，并将上述内容做成了成品摆放相应的位置。

四、不断学习、随时掌握医保新动向：

医保办人员随时参加医保中心举办的会议及业务组件培训，实时掌握医保新动向，会后及时传达医保新政策，了解临床医务人员对医保制度的想法，进行沟通协调，并制定相应的医保制度。

五、实时掌控物价

1 医保办需做出院患者的病案审核及清单核算，做到病程、医嘱、清

单及所有治疗、理疗单据相符，用药合理，自费部分有告知书。

2实时维护医保三大目录库。本院新增项目及时维护。掌握药品、诊疗项目、服务设施的价目情况，随时调整物价，做到票物相符，经得起检查。

六、医保审批前的准备工作：

制定医保审批前的工作进度，按进度表进行医保各项准备：成立了医保领导小组(发有红头文件，有成员、制度、职责)、物价领导小组(发有红头文件，有成员、制度、职责)、信息科(发有红头文件，有成员、制度、职责)，建立了医保管理制度和职责，按医保相关条款准备各种申报资料和各职称花名册，已于20xx年12月19日准确上报到朝阳区医保科。医保现场检查准备工作还将继续，按相关条件反复审核，争取在医保检查时一次过关，早日加入医保定点医疗机构。

七、 医保办的工作与各科室的关联：

医保管理工作比较繁琐，牵扯的面比较广，涉及的问题比较大，医保管理中，各科室离不开医保办的指导，医保办的工作同样离不开各科室的配合。在实际工作中，在与相关科室沟通中，在某些问题的观点上经常会产生矛盾，每次遇到阻力都离不开尹祥洲院长的协调和解决，在此，感谢尹院长对我部门的鼎力支持和帮助，也正因如此，医保成绩才得以初步显现。

对外工作总结

20xx年以来，在做好内部医保工作的前提下，其中还有一部分是外部工作。

**窗口工作总结窗口业务总结三**

一、优化服务、提质提效。

为使办件程序、办件时限、办件流程规范化，在受理每项审批事项时，我们对每一件申办材料，依据法律、法规要求，都认真核对、审查，在确认无误后才进行登记、审批。对不符合登记条件和材料不全的一次性告知。在工作中，我们做到不延误、不错不漏。20--年我窗口共办理行政许可案卷11件。其中歌舞娱乐类1件(法人变更)、印刷企业(打字复印)1件、图书报刊零售2件、音像制品零售1家、营业性演出备案2件、演出团体1家、互联网上网服务3家(见附表)。待办行政许可审批4件。其中电子游艺2件、互联网上网服务2家。

二、完成行政服务中心的平台信息录入工作。

三、做好行政审批案卷的整理工作，为上级领导的检查做好准备。

20--年工作思路：

服务宗旨：公正、便民、高效、廉洁;

主要工作内容：

二是与各部门加强协调，认真履行职责，进一步提高行政审批效率;

三是建立健全各项工作制度，严把考勤考核关。

公共场所卫生许可新办理130家、注销6家，变更7家，延续29家，饮用水卫生许可2家、餐饮具集中消毒服务单位备案1家，放射卫生2家，二胎审批办理1500多家。

同时，积极参加中心和卫计局组织的各项政治与业务学习，不断提高自身综合素质和业务能力，严格遵守“岗位责任制、服务承诺制、首问责任制、责任追究制、请假考勤”等规章制度，不断提高办事效率。窗口办公用品摆放整齐、卫生清洁，免费提供纸、笔、胶水、剪刀、印泥等物品，方便群众办事。工作人员文明礼貌、服务周到，时刻保持窗口不空岗，并在窗口设置了各服务项目的告知单，详细列出了办事流程、办事要求等，对每一位办事人员咨询业务时，窗口工作人员总是不厌其烦地做到有问必答、有求必应，为办事人员排疑解难，坚决杜绝门难进、脸难看、话难听、事难办的现象，严格按规定流程，在规定时限内办结或提前完成受理事项，杜绝推诿扯皮和“梗阻”现象，没有发生一起错办件和信访投诉件。

在内部管理方面，明确了窗口工作人员工作职责。对属于审批权限内的项目，在原有基础上精减审批环节，简化审批流程，压缩审批时限，提高审批工作效能，对申请人交来的时间进行现场审检，确认无误、材料齐全后对其进行受理，并在网上进行登记，今年办理的各类审批事项和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%，塑造了良好的卫计窗口形象。

一、继续实施一系列便民措施，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。

二、进一步优化审批流程，简化审批手续，减少申报材料，压缩承诺时限，实现行政许可服务提速提效。

三、进一步加强法律法规和业务知识学习，不断提高为群众服务的能力。

四、继续完成卫生许可证的发放工作和二胎审批工作，完成上级交办的任务，认真把关，不走过场，继续做好案卷的建档和归档管理工作。

具体措施：

一、为照顾路途遥远的办事人员材料不全的问题，电话询问发电子邮件或传真，能现场办结的就在现场办结，决不让对方再跑腿，避免了办事人员因往返引起的不便，同时也提高了本窗口的工作效率。

二、卫计局主管领导每周到中心坐班，了解情况，及时解决工作中的新问题，签批许可文书，积极为窗口承诺时限内审批创造条件。

在今后的工作中，我窗口工作人员共同努力，争做群众满意的服务窗口，争做中心优秀窗口。

**窗口工作总结窗口业务总结四**

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。

我局在市政府政务服务中心设 1 个窗口，1 名首席代表，办理安全生产行政审批事项 14 项。3 月，按照“应进必进”的原则，我局再次下发了《关于统一在市政府政务服务中心市安监局窗口集中统一办理行政审批事项的通知》（成安监函〔20××〕52 号），要求各区（市）县安监局、各相关企业到市政府政务服务中心市安监局窗口办理所有行政审批；机关各处室不得自行受理任何行政审批，严禁“双头受理”和“体外循环”。

截止 12 月 24 日，市政务服务中心市安监局窗口共接件 1170 件，受理 1158 件，办结通过 1063 件，其中即办件 22件，所有事项承诺时限内按时办结率均为 100，全年未发生因窗口工作人员责任导致所受理事项不能按时办结的情况。

窗口工作人员按照市政务服务中心的有关规定，窗口接件时，严格依照相关法律法规要求，认真细致审查申报材料，对符合条件的，当场进行申报接件登记，录入政务服务中心接办件治理系统，并向服务对象出具《接件通知书》。今年，我局受理的 1170 件行政审批申请，其数据资料都能及时、准确全部录入市政府政务服务中心接办件系统或及时上报。

窗口工作人员初审申报材料时，对不符合条件的，能进行一次性告知补正事项，方便了办事群众，提高了工作质量和效率；对于不能解决的情况，窗口工作人员按照首问负责的原则，不推诿、不扯皮，积极与局相关业务处室联系，热情细致做好解释工作；对于不属于本岗位工作范畴的，耐心具体地告之到相应窗口进行咨询或办理，准确告诉相关窗口的位置或相关部门电话；对于接件工作中碰到事多量大的情况时，窗口工作人员能自动延长工作时间，加班受理申请事项，急群众之所急，想群众之所想，实现服务承诺。

窗口工作人员一贯注重仪容仪表，保持良好的精神状态，坚持微笑服务。对来电、来访的办事群众，热情接待，耐心解答，积极引导，言行举止和善得体。今年以来，窗口共接受群众咨询 4000余人次（含电话咨询）。因为优质的服务，收到服务群众的表扬意见反馈卡 36张，锦旗 2 面。

窗口工作人员始终严格遵守廉洁自律的相关规定，在审查接件过程中，坚持廉洁办公、公正审查，不徇私情，秉公办理，果断杜绝“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的发生。对于前来的办事群众，不论地位高低，关系亲疏，都能一视同仁，热情接待，认真办理，时刻牢记自己的言行代表着政府形象。使窗口工作保持“公平、阳光”，实现了全年无投诉。

严格按照中心的相关要求加强自身窗口建设，完善请假制度、上下班作息制度、考勤制度和汇报请示制度。按中心要求统一着装，文明用语，办公用品、电脑、工作资料统一摆放，在工作时间，坐姿端庄，不嬉闹，不串岗，严守政务中心计算机安全与网络治理的有关规定。行政审批事项办理资料归档保管完整。

一是局领导高度重视窗口工作和窗口工作人员的选派，召开局党组会议，研究决定选派了业务能力强、综合素质高、熟悉行政审批事项的人员担任窗口工作人员，确定窗口首席代表，并保持全年工作人员稳定，圆满完成了本职工作和中心临时交办的工作；二是积极支持和配合政务中心窗口工作，充分保障窗口必要的办公条件，负责窗口业务工作的处室在业务上精心指导，及时将最近的工作动态信息传达给窗口工作人员，前后台齐心协力服务群众；三是局主要领导及相关领导坚持至少每季度到窗口 1 次，在政治上、工作上和生活上关心、指导窗口工作，及时与中心有关领导和分管窗口工作人员进行沟通和交流，确保窗口工作的顺利开展。

6 月，为落实春城书记、红林市长对并联审批工作要尽快突破的批示精神，根据市委、市政府的要求，我局积极配合和参与并联审批工作。将《危险化学品经营许可证（乙证）》的办理纳入并联审批的范围，提供法律依据、制作审批流程、优化工作环节、缩短办理时限，认真做好审批服务的创新工作。

在市政务服务中心网站和市安监局网站公布市政务服务中心市安监窗口办理事项的申请表格和办事流程，申请人可以方便快捷的了解和下载所办行政审批事项的申报资料、办理流程、收费情况和办理时限，提高了办事效率。

按照市委、市政府的统一部署和春城书记关于“市级各部门的所有行政审批事项、办理环节都要集中在一个处室办理”的批示精神，20××年 12 月 5 日我局设立了行政审批处，集中办理行政审批事项，统一审批（审查或核准）、协调、治理和流程再造工作。

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〔20××〕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。

**窗口工作总结窗口业务总结五**

20xx年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下： 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。

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。

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。

**窗口工作总结窗口业务总结六**

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国境注意事项。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企业宣传，增强他们对国家工作人因私出国（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，维护了正常的入出境秩序。

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。

**窗口工作总结窗口业务总结七**

在税务窗口本人学习了大量的税务知识，在单区进一步强了个人的综合素质

公司于年末召开了品质提升会

大力发展企业文化与内涵，使得员工对与公司有更好的认同感。多进行团队活动，使得公司内部更加团结。

20xx年是公司成立3周年的日子，本人要更加努力学习业务知识，争取做到有问必答，有求必应。在特殊领域上，摄影技术要多加强学习，做到规范化专业化。工作上要更加锐意进取向着更高的目标前进。

**窗口工作总结窗口业务总结八**

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。有关建设项目办理程序、行政处罚及有关城乡规划法律法规等方面的专业知识，我都认真地去学习。因为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

在窗口工作中，不断树立职业道德和服务水平。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。按照局内部制定的办事流程，申请人齐全时，填写行政许可受理通知书;经审查尚需补正材料后方能办理的，应填写《行政审批事项补正通知书》，一次性告知申请人需要补正的全部内容，让办事群众少跑腿。

四、下一步打算

戒骄戒躁，勤奋工作，在窗口我要把为人民服务作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的窗口工作人员。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，踏实工作，力求把本职工作做得更好。

**窗口工作总结窗口业务总结九**

自xx年5月份以来,国土窗口在局党组和县行政服务中心的领导下，全体同志认真践行科学发展观，本着“便民、高效、廉洁、规范“的服务宗旨，建立健全规章制度，扎实推进窗口建设，努力为经济建设做好服务，窗口工作开展日趋规范。至12月30日，国土窗口共受理各类报件1371件，办结1368件，按时办结率100％，收缴规费计691317元。

为保证入驻窗口的各项业务顺利开展，我局领导高度重视，按照县政府加强行政服务中心建设的总体要求，就人员调配、入驻项目的筛选、收费标准、运行程序等事宜，多次召开会议斟酌酝酿，通过调整归并局股室职能，研究成立了局行政许可股，明确一名局领导分管窗口工作，并实行首席代表负责制，对进入国土窗口审批的项目授权到位，包括股长在内的四名同志进驻窗口。

同时，将涉及业务审批事项的土地（采矿）登记专用章全部存放窗口保管使用，为提高审批效率，局长还将自己的个人工作印鉴也放在窗口首席代表处，明确要求杜绝项目两头受理，杜绝办事人员两头跑，最大化精简审批程序。同时进一步加强了窗口的硬件建设工作，专门为窗口配备了专业打印机、扫描仪等硬件。局长余觉先和分管领导唐义胜主任还多次亲临窗口现场办公，检查指导工作，勉励窗口工作人员内强素质，外树形象。

1、注重制度建设。窗口运行伊始，我们就着手加强制度建设，对进驻窗口的工作人员进行了相关业务培训，还专门印制了《国土窗口项目审批服务明白卡》。窗口对所有审批事项做到了审批事项名称、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据等六个公开；同时借助国土门户网站的.平台，实行政务公开，使窗口审批行为更加透明，办事效率更加快捷。还结合国土窗口自身工作实际，制定了可行合理的ab岗办法和各项目工作流程，明确了人员分工及工作职责，进一步充实管理制度。制定了《国土窗口工作人员文明准则》、《窗口工作人员文明服务用语》、《投诉处理办法》等一系列规章制度。

2、加强业务学习。由于窗口四名工作人员来自不同工作岗位，为了尽快进入角色，保证窗口服务不断层，我们要求每名窗口工作人员必须熟悉所有的审批业务，能够独立承担工作。抓紧一切学习的机会（中心的各种业务培训和自学），学习相关业务的法律法规及标准，将涉及到的有关法律条文及收费文件全部输入了计算机以方便查找和使用。通过对进入窗口的所有业务、计算机的操作等强化学习，为提高办事效率打下了坚实的基础。无论是中心下发的通知，还是管理文件，还是网络操作系统，窗口四名工作人员都能认真研读，深刻领会，努力克服个人生活琐事的羁绊，认真贯彻落实中心下达的各项任务。

1、严格责任意识和服务意识。日常工作中，我们注重热情服务,注重仪表，礼貌待客，急群众之所急。对所有审批事项进行挖潜缩时，土地预审意见由15个工作日缩减为7个工作日，在法律法规规定的时限内，确定了最短审批时限，专门制作了清晰明了的办事流程图，接受群众监督，力争使窗口的整体办事效率得到最大的提高。同时实行首问负责制，窗口第一收件人对办件负责到底，实行一次性告知，并严格责任追究。积极探索强化窗口管理的新做法，在博采众家之长的基础上，结合实际推陈出新，对行政许可工作制定了完善、科学的工作考核办法，健全了工作激励机制。

2、提高办件质量，服务发展大局。自5月4日以来，国土窗口所有受理件的按时办结率达100%，提前办结率99%，接待咨询业务500余人次。收到服务对象来信表扬两次、锦旗三面。优质的服务和极高的效率得到了办事群众和企业的普遍肯定。尤其是对涉及县重点工程、民生工程及重大审批项目的办理在法规许可的范围内实行“以便利直通车“和“绿色通道“为主的“一站式“全程跟踪服务。县汽车工业园区一家招商引资企业因为贷款期限的限制需要在申请当日拿到他项权利证书，土地使用权抵押登记项目承诺时限是xx个工作日，我局窗口单位首席代表自己到局机关找领导说明情况，局领导特事特批，该项业务我们当天上午就予以办结了，受到了前来办事的企业的好评。

窗口方面

1.学习主动性还有所欠缺，业务能力有待进一步提高。

2.工作繁忙时，对人态度热情不够，微笑服务到位不够。

3.受理件的审批工作流程还不是十分顺畅，有待完善。

4.与中心、窗口单位、局职能股室沟通协调尚待加强。

中心方面

1.强化管理，加强督查。在加强制度建设、加强大厅管理、的同时，确实落实县委县政府关于加强行政服务中心建设的决策部署，杜绝将窗口做“收发室“，使各进驻单位真正做到“项目、人员、授权“三到位，建设真正能够服务于县域经济发展的大平台。

2.进一步完善考评考核机制。建议红旗窗口每季度评比一次，红旗标兵两月评比一次。

通过一年以来的工作，国土窗口虽然取得了一点成绩，但是次年在的问题依然很多，国土窗口将认真总结工作中存在的不足，深入分析原因，积极采取措施，加强“宁可自己麻烦百次，不让群众麻烦一次“的服务意识和责任意识的培养教育，严格按照局领导和中心的各项工作要求，巩固成绩，再接再厉，真正做到让领导满意，让群众满意，让企业满意，继续打造一流的国土政务窗口，为“科学发展促崛起，再创枞阳新辉煌“做出新的积极的贡献。

**窗口工作总结窗口业务总结篇十**

我局自年月份入驻区行政服务中心以来，以“服务基层、服务群众、服务发展”为目标，坚持“以人为本、执政为民”的服务宗旨，窗口的服务功能、服务水平和服务效率不断提高。过去的一年，在局领导班子和区行政服务中心的正确领导下，窗口工作人员扎实工作，热情服务，确保窗口各项工作稳步推进，并取得了优良的成绩。

国土资源窗口作为我局简化办事程序、提高工作效率和服务水平，体现“为民、便民、利民”服务事项的岗位，代表着我局的对外形象。为此，局领导对窗口工作给予了高度重视，多次召开窗口服务工作专题会议，要求分局各科（站、所）全力配合和支持窗口工作，给窗口的各种工作需求给予优先保障。主要领导按时到岗带班，分管局长经常亲临窗口调研工作，听取工作汇报，协调办件手续，从而进一步提高了窗口的办事效率，方便了服务对象。

任，窗口工作人员都是公开选拨的业务骨干，思想好、作风正、业务精、服务优。二是政务公开规范化。按照行政许可法的要求，设定了《服务指南》和服务工具箱，窗口对所有审批事项做到了审批事项名称、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据等六个公开；将申请人需填写的各类表单的示范格式文本和办理程序流程图在窗口公开，方便了群众办事，使窗口审批行为更加透明，办事效率更加快捷。三是窗口服务规范化。按照行政服务中心规定，统一服装佩证上岗，热情服务，文明用语；接待服务对象起立迎候，微笑服务，主动让座、倒水，做到来有迎声、问有答声、走有送声；实行首问负责制，窗口收件人对办件负责到底；实行一次性告知，申办人申请材料不齐或不符合法定形式的，窗口一次性书面告知服务对象需补正的全部内容；保证了窗口服务不断层。

全年共计受理各类审批事项3000余件，办结率100%，回访企业群众100多人次，满意度在99%以上。

地手续需多次跑国土部门的问题。二是建立纳税监督机制。申请人只有依法纳税后，窗口方发给土地证，从根本上杜绝了偷逃税现象，有效增加了地方财政收入。三是健全土地抵押登记联办机制。对业主申办事项，行政服务中心国土窗口受理后，100%的事项当天受理，当天办结，受到申办人的广泛赞誉。四是发挥党员模范带头作用。让党员在工作中亮明身份，树立形象，争当先进，增强政治荣誉感和工作责任心，使广大党员自觉按照党员标准严格要求自己，自觉接受社会监督，自觉发挥先锋模范作用。贴近群众，恪尽职守，勇于担当努力做好保障发展，保护资源的工作，更好地为当地的经济发展提供资源保障，全体同仁牢记宗旨、忠实履责、全心全意为人民服务。目前，我局窗口已得到区、市级“巾帼文明岗”、“市级文明优质服务窗口”称号，10次被中心评为“优秀服务窗口”，19人次被中心评为“优秀服务标兵”，1人获得市级市巾帼岗位明星，1人推荐为“区敬业奉献模范”。

审批业务办理情况进行监督，统一协调前后方之间的衔接,每月将运作情况及时向局领导汇报，有效的提高了窗口对后方科室的督察力度,真正提高了窗口的运作水平。

一、严格遵守作息时间。按时上、下班，不无故离岗、空岗，遵守请、销假制度。

二、按时限完成接件任务。对所接办的各类事项，及时办理，不无故拖延，在规定的时限内尽量提前完成接件。三、热情做好接待、服务工作。对到窗口办事、咨询的人员，认真接待，热情服务，态度端正，处置得当。应当告知的事项一次性告知，不有意为难来办事及咨询的人员。四、努力提高办件质量。加强和局内各科室的联系，积极探索和研究提高各类业务办理的质量，尽量减少工作中的失误和漏洞，不断提高业务水平。

窗口服务功能，将更多的审批业务纳入窗口集中办理，使窗口具备招商服务、为民服务、阳光服务三大功能，保持一流的国土资源服务窗口，开拓创新、求真务实，为建设“蓝色经济强区”而努力奋斗。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找