

2023年窗口工作人员来年轻工作计划(通用7篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

窗口工作人员来年轻工作计划篇一

为加强服务窗口建设，优化服务环境，我大队以“便民、规范、高效、廉洁”为宗旨，以县环境创优工程为契机，进一步提高服务观念，优化服务流程，提高交通违法行为处理和车管所窗口服务水平和办事效率，积极采取有效措施，全力打造优质服务窗口。

一、高度重视，增强服务意识。大队牢固树立“立警为公、执法为民”宗旨意识，充分发挥窗口职能，严格办事流程，切实保障人民群众权益。窗口民警、协警用“换位思考”和每周查摆的方式，查摆分析服务上的不足，切实增强服务意识，提高办事效率。窗口分管领导每周不定期到窗口值班，指导窗口完善服务流程、审批程序和服务措施。并主动接受群众咨询和为群众服务，树立良好形象，让群众满意。

二、提高认识，强化服务态度。大队加强对窗口工作人员的管理，要求窗口工作人员对待办事人员必须做到热情接待、耐心解答、做好引导、及时办理，更好地服务群众与企业。一是设立咨询台，认真开展业务受理、咨询解答、业务指引等服务工作，使办事群众少走弯路，最大限度缩短群众的办事时限。二是延时服务，耐心受理。为方便来早和来晚的群众，大队坚持开展延时服务，使办事企业、群众少跑路、办成事，达到方便企业和群众的目的。对前来办理交通违法行为处

理和车驾管业务的群众，无论事情大小，都仔细询问、详细登记，并严格按照时限及时办理，使交通违法行为处理和车驾管等窗口服务事项件件有着落，事事有人管。

三是坚持“生人熟人一个样、干部群众一个样、本地外地一个样”的“三个一个样”服务态度，无论生人熟人、干部群众，还是本地人外地人，大队坚持做到一视同仁，严格按照程序开展工作。杜绝工作中出现“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象，确保窗口服务工作“公正快捷、热情高效”。

三、实行责任追究，筑牢廉洁自律防线。大队进一步完善窗口考核办法，明确岗位职责，对在交通违法行为处理和车驾管业务办理中弄虚作假、玩忽职守、态度生硬脸难看的窗口和个人，严格追究责任。同时，严格执行公安部“五条禁令”、“十条警规”等规定，结合“三访三评”开门评警活动，主动自觉接受人民群众监督，加强窗口工作人员职业道德教育，自觉抵制各种不良风气侵蚀，全力打造优质服务窗口，为我县发展环境创优工程作出应有贡献。

窗口工作人员来年工作计划篇二

20xx年大学毕业后，我来到了银行，在这里，我从事着一份最*凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于*凡，完美源于认真。作为一名齐商银行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示我行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得客户的信任。时光飞逝，在这几年中，我的人生经历了巨大的变化，从一个对银行柜员营销比较生疏，到有所了解，有些营销心得，其中也得到领导的信任、关心和指导，同事耐心地帮忙，使我受益良多，帮助我在业务上创造佳绩。

在银行柜员营销方面，我主要有以下几方面的心得体会：

第一、微笑、优质服务。微笑，是自信的一种流露，是无声的语言，传递着友好的信息，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的管理水平和形象。柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。如果客户来到我们的柜台前时，看到的是柜台里一张毫无表情的脸，客户还会再来吗？无论是工作压力太大，还是累了，不管什么原因，都不能摆出一幅债主的脸。这样会使客户感觉他是不受欢迎的人，将会引起客户的不满，把许多客户拒之门外。说实在的，面对这世界上各种各样的人，要使每个人对自己的工作百分之百满意是很难的。那么，我们应该怎样做呢？微笑就是无往不利的武器。保持良好的心态，养成微笑的习惯。

第二、了解所营销的产品。首先，我们需要全面的了解产品的用途，通过学习和培训，熟练掌握各种产品的特点，找到适合该产品的客户群，向客户作个性化的推介。在面对客户的咨询时，做到应答自如，体现柜员的专业性。因为专业，营销才更有力度。只有我们坚定信念才能使客户相信我们的推荐，愿意接受我们的建议。

第三，善于运用各种有利的时间和空隙，主动与客户进行交流，多跟客户沟通，捕捉任何有利的时机，随时随地创造有利的营销机会。

时代在变、环境在变，银行的工作也在时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我们跟紧形势努力改变自己，更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化。

银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

其实客户，就是我们每天都要面对的“考官”。如果我们银行员工每天上岗懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对柜台里的工作人员付出应有的尊重吗？有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，高贵典雅，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔。

这些是我们的服务规范，扪心自问这些规范我们做到了多少？客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

作为前柜业务人员，我应时时反思，在工作中要做到业务能力精通，能够快速熟练处理日常业务，能够做到细心和耐心，塌实肯干，努力与客户沟通，化解各类矛盾，有时难免遇到蛮不讲理的客户，能做到包容和理解他，最终也能得到客户的理解和尊重。不足的地方也有很多，今后工作中会时刻提醒自己加以改正。

我国的金融业伴随着发展壮大及严峻挑战的同时，经营中潜在的风险也提上重要的日程。银行内部经营的潜在风险点除了银行自身的常规性经营风险以外，更多地体现在营业前台的日常业务操作过程中。因此，加强营业前台部门的风险点管理，强化风险监控及案件的预警机制，实现防范案件关口的前移，是防范和化解金融风险的重要手段和措施。

1、内控机制不严密，各项管理检查不到位。

2、业务培训不到位，经办人员业务素质偏低。推出一项新业务时，经办人员如果达不到新业务所需要的业务水*，在处理新业务时难免出现差错，有时前台人员变动频繁，而新接替的人员又未及时经过新业务的培训，业务经办不熟练。

3、前台人员服务意识差，服务不够热情周到。

4、法律意识淡薄，思想教育不到位，导致员工道德水准下降。

要防范和化解风险点，首先必须认识风险、研究风险，提出不同部门潜在风险点，掌握风险点发生的主要规律。要认真分析不同风险点产生的原因，制定不同措施加以防范、控制，把风险点控制消灭在萌芽状态，实现零风险。

1、加强风险点的前瞻性研究，尽快进行业务管理制度、方法、措施、程序的归纳，逐步完善内部控制体系。

2、加大对新业务的培训及科技创新力度，防范业务风险。面对日新月异的科学技术和瞬息万变的金融市场，如果没有熟练高超的业务技能是不可能有效地防范控制风险隐患的。同时加强对后台监督人员和事后人员的培训，努力提高事后稽核人员的业务水*和发现违规问题的能力，对所发现问题及时予以解决。

3合理分配和调整人力资源，满足不相容岗位控制，做到人控、机控和制度控制相互制约、相互补充。

4、加强思想教育，努力防范道德风险。要重点抓好一线员工的思想政治、职业道德和法律法规教育，使他们牢固树立正确的人生观、价值观，增强廉洁奉公、遵纪守法的思想意识。

如何防范和化解金融风险是当前金融业发展中所面临的一项重要课题，如果我们在日常经营中能够有效地消除各种前台风险和隐患，开拓创新、稳健经营，我们一定会在金融行业激烈的竞争中取得主动，抢占先机。

今后我们的工作中还应“以客户为中心”，“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、

耐心、热心是关键。我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有齐商银行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。

我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

窗口工作人员来工作计划篇三

15年上半年我窗口共受理业扩报装业务94件，其中高压客户用电申请39件，用电业务变更55件，到期办结率100%。在日常工作中我除了做好本职工作，还积极参与中心组织的各项活动，由于公司与窗口工作人员的共同努力取得了一定成绩。

1、年初为迎接省、市领导检查创建工作，按照大厅要求统一制作争创“优质服务窗口”材料红皮书，整理相关材料、档案。“优质服务窗口”创建不仅使我增强了服务意识，提高了服务水平，规范了档案、流程，更使我养成了每天早到二十分钟打扫卫生，营造良好的办件环境的好习惯。

2、高度重视中心推行电子政务、提高行政效能，配合测试行政审批系统新软件；积极参与中心组织的四次业务培训和考试，并取得了较好的成绩。通过电子政务培训，我已能熟练的操作政务办公系统并上传扫描文件，缩短了办件时间，提高了工作效率。

3、积极参与中心组织的以“文明服务活动年”为主题的演讲比赛等各项活动，并获得好评。参加演讲比赛使我的身心得到锻炼和提升，拓展训练则是一次智慧与体能的挑战，使我增强了自信心，磨练了战胜困难的毅力，更增进了对集体的参与意识与责任心。

4、6月份我们窗口增加一名工作人员，业扩报装业务全部进驻中心，工作重新进行分工，责任到人、严格把关。业务全部进驻这更激发了我的工作热情，每天都精神饱满的投入工作，整理业务清单，写好工作日志。

5、存在的问题：我的工作性质比较单一，对业务以外的.营销知识了解的太少，缺乏工作经验，难以应对各方面的工作，

有一些问题不能单独处理。

查找自身存在的问题，纠正问题，才能在不断的总结中前进，在下半年我会更好地履行职责，扎实工作，爱岗敬业。

1、自6月业务全面进驻中心办件数量较以往有多，更需细心记录业务清单，耐心的向客户解释，为前来咨询的客户提供热情、准确、周到、细致的服务。

2、无论业务多少，我都将在做好本职工作的前提下，积极学习供电营业规则，虚心的向老同志们请教，努力消化吸收，提升自己的业务素质。

3、在下半年，更要以行政中心发起的以创建省级文明单位和省级优质服务中心为重点，以“文明服务活动年”为主题的宗旨为契机，严格按照中心规定严肃工作纪律，改进工作作风，全面兑现优质服务承诺。始终坚持优质、方便、规范、真诚的服务理念，将文明服务、微笑服务、优质服务落实到日常工作中，真正做到一张笑脸相迎，一声暖语问候，一腔热情接待；真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。

窗口工作人员来年工作计划篇四

一是做好新版gsp的宣传贯彻工作。按照省、市局的部署，自20××年6月1日起结合实际认真组织实施新版gsp工作。

二是加强药品经营企业的监管。开展“整顿购销渠道、规范票据管理”活动，突出药品进货渠道、验收记录、合法票据及温控设备、特殊药品等方面检查，检查覆盖面达100%。

三是加强药品生产企业监管。按照新版gmp和分级管理规定，对辖区内2家药品生产企业进行gmp跟踪检查。

四是加强医疗机构监督检查，落实省食品药品监督管理局皖食药监市【20××】73号精神，在11月底完成监督检查100%覆盖。

五是加强基本药物监管，对基本药物生产企业、配送企业和实施基本药物制度的乡镇卫生院、村卫生室开展监督检查。

六是巩固“规范药房”建设工作，加强医疗机构药品购进、验收、储存和养护环节的监管。对提交“规范药房”申请的医疗机构进行验收检查。

七是做好不良反应监测工作。全年完成药品不良反应报告500例，医疗器械不良事件报告100例。

八是加强重点品种监管。做好含麻黄碱复方制剂等特殊药品和疫苗等重点品种监管。

坚持和完善药品生产、经营企业诚信档案，落实药品经营企业约谈制度，建立药品企业违法违规通报制度，制定县药品安全黑名单制度并组织实施。

建立药品从业人员教育培训制度，全年开展2次轮训，重点培训药品管理法律法规、新版gsp和药学专业知识，开展《药品经营许可证》换证和gsp认证企业人员业务知识考试工作，提高其法制意识和业务水平。

窗口工作人员来工作计划篇五

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。

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。

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。

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。

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。

通过一直来的学习和工作，虽然取得一点成绩，但也存在一些不足，在今后的工作中要：加强学习，努力提高自身素质。深入学习科学发展观、邓小平理论，深刻领会“三个代表”的精神实质，重新审阅自己的思想，树立改革观念创新观念和服务观念。把学习当作做人、修身、为民服务的头等大事。学习政治，增强政治敏锐性；学习上级政策，把握好正确发展方向；学习业务知识，提高决策水平；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作落实的重要手段。

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。把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员，为把打造和谐防城区贡献自己一份微薄的力量。我将把这次总结作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会，进一步总结经验，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，克难奋进，为推进我区政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。但我觉悟程度有限，可能会有疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

窗口工作人员来年工作计划篇六

(一) 积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》(鄂政办函[20**]24号)等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，最大限度地方便了行政相对人；其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行

了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”；再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

(二)不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习邓小平理论、三个代表、科学发展观等重要思想，进一步提高个人政治素质，在政治上始终和党中央保持一致，旗帜鲜明地反对和抵制一切不正之风；二是认真学习法律法规知识。刻苦钻研《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》等相关卫生法律、法规，为做好窗口服务工作奠定坚实的法律基础；三是注重工作水平磨练。我从事窗口工作时间不长，很多业务工作还不够熟悉，因而，突出重点有针对性地学习行政管理、行政审批和办公自动化等相关知识，依法办事能力有较大的提高，法律意识和法制观念得到了进一步提升。

(三)努力提升行政服务办事效率

1、实行限时办结制度。认真贯彻执行《中华人民共和国行政许可法》，兑现项目审批的社会服务承诺，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则，对申请人提交的事项进行现场审检，确认无误、材料齐全后依法受理，并即时在黄冈市行政许可审批平台上进行登记。今年办理的各类审批和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

2、热情服务，便民利民。认真落实市委、市政府有关进一步优化政务和社会环境的相关决定，在办理行政审批过程中，

牢固树立执政为民的意识，把中心窗口当作拓展卫生局行政审批及服务功能的平台，作为联系单位和群众之间的情感纽带，全心全意地提供优质服务，高质高效的完成每一项审批工作。同时，坚持人性化服务，不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项，能现场办结的就在现场办结，切实提高了窗口工作效率，实现了全年窗口零投诉。

3、严把受理办结审检关。按照卫生部“八条禁令”、廉政工作“五项制度”和行政服务中心“十不准”作为自己行动准则，按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限依法办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

4、严于律己，守纪守法。严格遵守《市行政服务中心行为规范》和各项工作纪律，做到了仪容仪表端庄，待人热情大方，忠于职守，坚守岗位，从未随意串岗溜岗、闲谈聊天。一年来，我从没有因私事影响过工作，虽然工作是辛苦的，也是枯燥的，但当我看到服务对象满意地离去时，由衷地感到欣慰。

1、缺乏大胆尝试。作为中心的一个窗口单位，在平时工作过程中，如何进一步优化服务功能，缺乏大胆探索，缺乏新的尝试。

2、窗口间交流不足。与中心其他窗口同志联系不够，缺乏交流，没有达到相互学习、相互帮助、相互宣传的目的。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

窗口服务人员年度总结二：

窗口工作人员来年工作计划篇七

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。有关建设项目选址意见、办理程序、行政处罚等方面的专业知识，我都认真地去学习。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。一件来，办件共294件，其中收取规划技术服务费710807元；代收墙改基金1546768元。

四、下一步打算

廉洁自律，勤奋工作，在窗口我把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员。为把滁州打造成为最适宜居住和创业的城市贡献自己一份微薄的力量。