

2023年窗口年度总结报告(优秀10篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的格式和要求是什么样的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

窗口年度总结报告篇一

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。

窗口年度总结报告篇二

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。推进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統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

窗口年度總結報告篇三

今年以來，根據市委、市政府的有關部署和要​​求，中心緊緊圍繞“招商引資和園區建設年”主題，以“創新創業、興我池州”大討論為契機，以加強效能建設為切​​入點，以創新服務機制為抓手，紮實開展“三進中心”活動和“四個一”的服務，實現行政服務的提速提效，努力完成市委市政府交辦的各項工作任務。

（一）紮實做好審批辦件工作，滿足社會公眾需要。

個有關單位的主要負責人、分管負責人及主辦機構、科室的負責人當面商洽確認，明確了應進項目的名稱、承諾時限、窗口辦件人員、窗口管事領導，提出針對性的具體要求，簽訂了《“三進中心”確認書》。四是加強督查，務求實效。6月初，市效能辦會同中心對窗口單位“三進中心”的落實情況開展了一次督查，對個別落實不力的單位進行了通報，並

敦促限期整改。

(四) 创新服务机制，实现行政服务的提速提效。

中心认真贯彻市委、市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、切实加强中心效能建设、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。

1、推行“保姆式”服务。出台了《“保姆式”服务暂行办法》，推行并规范“保姆式”服务。一是明确了“保姆”角色。500万以上投资项目，由中心主任、副主任担任“保姆”提供代理式服务；100-500万元投资项目由招商中心工作人员担任“保姆”提供帮办服务；100万元以下投资项目由中心工作人员和窗口负责人担任“保姆”提供绿色服务。二是明确了服务范围。服务范围包括提供投资指南、政策信息，帮助业主预备申报材料，联系中介机构和行业服务单位的相关服务等。自3月份实施以来，中心已为11家外来投资企业提供“保姆式”服务，得到了好评。

2、推行“四个一”服务。根据市领导的要求，行政服务中心注重从制度入手，强化约束机制，组织实施“一头受理、一窗办理、一单到底、一口收费、限时办结”服务，进一步体现便民和高效。一是推行“一头受理制”。要求窗口单位的保留审批项目在行政服务中心的窗口统一受理，非凡情况缓进中心办理的需报市政府批准，杜绝项目“明进暗不进”、“两头受理”的现象。二是推行“一窗办理制”。中心把“一站式”服务升格为“一窗式”服务，设置“协理窗口”，实行一窗办理。如为投资者设立公司(企业)提供“一条龙”服务。三是推行“一单到底制”。对涉及市场准入的申请事项，由中心“协理窗口”一次性完成相关信息的采集，通过微机软件分流到相关窗口单位，无需申请人反复填写申请表，一表认可，一单到底。四是推行“一口收费制”。中心应进项目的涉费，统一由中心“收费窗口”代收代缴，进

入财政帐户。中心开发了一口收费微机查询系统，根据办事者的需要，智能化地打印出与其所办事务相关的一揽子收费告知单。五是实行“限时办结制”。中心督促窗口单位对应进项目的办理时限合理进行划定，要求在中心窗口办理的审批和服务事项的即办比例达到60%以上。承诺办理的事项，大部分能在5个工作日内办结，并实行“两次终结制”。中心微机办件治理系统能自动跟踪办件情况，超时警示。

3、实行窗口单位管事领导坐镇审批制度。根据“三进中心”的要求，市直有关单位安排管事领导到中心的窗口坐镇审批，协调解决窗口运作过程中出现的各种问题，加强对本单位窗口人员的治理，抓好窗口的效能监察和廉政建设。按照规定，各单位管事领导每周来中心两次，每次在窗口办公半天，实行签到制度。目前，已有10多个市直单位管事领导到中心大厅坐班，共现场审批办件610件。该措施实行后，既加大了窗口授权，又强化了审批职责、规范了审批行为，还便于各单位领导层直接了解民意。

窗口年度总结报告篇四

作为服务窗口收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着“文明用语，唱收唱付，手势服务，收费发卡”等中度过。这一年来我虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历一段不平凡的考验和磨练。

(一)：认真学习内强素质坚定信念

今年以来，我积极参与管理处组织的学习“微笑京珠”系列活动，坚持以微笑发自内心、服务奉献社会”重要思想武装自己，净化自己的心灵，不断提高自己的思想觉悟。学习管理处的各项规章制度、业务理论知识，以各项规章制度规范自己的工作言行，以理论知识充实自己的工作实践。同时通过继续深入学习陈刚毅事迹，进一步坚定了我投身高路事业的信念。

(二)：爱岗敬业外树形象和谐费亭

做为一名收费员，在工作中我始终围绕全所中心工作，积极主动地配合所领导开展各项工作。在内业操作方面，严格按照操作流程操作，。在费收工作方面，始终坚持“应征不漏、应征不免”的收费原则。碰到不理解的司机，我总是据理力争、动之以情、晓之以理，以优质的服务，过硬的业务理论水平，赢得了过往司乘人员的理解与尊重。

(三)：团结同事乐于助人和谐班组

做为一名收费员，在日常生活中，我始终坚持严于律己、宽以待人的原则。当同事们有困难时，我始终以真诚的心态，给予力所能及的帮助。和班员积极认真的完成所领导交办的各项工作。

- 1、在学习上的主观能力性不够
- 2、工作上业务水平与管理所的要求还有一定差距
- 3、集体组织的文体活动参加不够
- 4、微笑京珠方面仍有不足

在新的一年里即将到来之际，我会以新的面貌，新的计划，来迎接20xx年。在工作中和同事之间相互团结，互相帮助，积极配合领导的工作。我会在微笑服务这一块下功夫，用微笑传递着我们的真诚，真诚的服务司乘，服务社会!所谓“服务有起点，满意无止境”，在做好“微笑京珠”文明优质服务工作的同时，也要当好一名宣传国家收费政策的宣传员，还要当好一名能帮司乘人员解决困难的服务员，更要当好一名倡导和谐交通的微笑使者!只有不断提高我们的业务水平，不断深化我们的服务意识，变换角度，变收费为服务，才能在收费过程中热情服务、文明收费，才能克服生、冷、硬的工

作态度，为和谐收费、文明收费创造出一个良好的工作氛围。真诚的微笑不花费什么，却可以赢得一切，当微笑像呼吸一样自然时，我们与司乘人员的距离也拉近了。真诚的微笑能给司乘人员如沐春光、轻松舒畅、甘甜如怡的感觉。真诚的微笑能使我们的收费过程快捷、高效、优质服务。赠人玫瑰，手有余香。以诚挚的微笑对人，不仅提升了社会满意度，而且也提高了自身素质和工作效率，变得美丽而自信，窗口争执少了，矛盾少了，营运环境更加和谐、更加井然有序。

以上是我20xx年的总结和20xx年的工作目标。

窗口年度总结报告篇五

20xx年3月，我带着十分忐忑且激动的心情进入了xx法院，被分配在诉讼服务中心担任书记员职位，回忆起走进法院的那一刻开始，我就被严肃屹立的审判大楼所吸引，被步履匆忙的法院干警的工作步伐所吸引，被当事人拿着一纸诉状的焦虑神态所吸引…那时的我在思考，法院的工作究竟为何如此神圣？作为书记员的我，这份工作究竟需要哪些职业素养？当事人的纠纷究竟如何处理呢？无数的想象在我脑海里，我想这便是我对法院工作的憧憬和一份止不住的思考。

初来乍到的我，手足无措，茫然不知道究竟需要做些什么？在庭长的引导和同事们的帮助下，先认识和准备当事人需要签的受理和应诉手续，尝试敲打着笔录，核对当事人身份信息，对于当事人繁琐的陈述，学着总结重要案件信息，对于专业化的法律知识试着了解和深层次的记忆。

记得第一次记录的是一个离婚案件，当事人的委屈流泪和一吐而快的言语，另一方的沉默不语，那时的我在想，究竟他们生活中的多少感情难题需要在这里化解。见此景，庭长和庭上两名同事一致决定，需要采用背对背的调解方式，让当事人情绪稳定下来，并对其苦口婆心的劝导，讲理释法，待他们把各自心里的委屈和导致婚姻走到现在这步的问题都吐

露出来。再尝试让双方沟通，化解他们心底一些误会和埋怨，也是对于这份婚姻的负责态度。最终，当事人也是心平气和的回家，案件得到圆满解决。

这一次，我对于法院工作的内容有了一次浅显的认知，那时的我认为，法官的工作是如此的高尚和不平凡，她竟能挽回一段婚姻是如此的有职业幸福感！那时的我思考着，自己该怎样做才能在书记员这个岗位上，成为像他们一样优秀的人，得到职业上的满足感？案件审结后，同事耐心给我讲明简易程序，需要当事人做退费手续，并复印银行卡及身份证件及时移送财务室，后我耐心的向工作年限久的书记员学习整理、填写案件材料，并及时将案件上传及扫描、送结案、文书上网等等。就这样一个案件审结后的后续资料我模模糊糊的完成了。

为了成为一名合格的书记员，我深知不仅在记录速度上要快，对一些常见的法律知识也要有所掌握，为了更好地做好庭审记录工作，庭长把最新《民事诉讼法》书籍借阅给我，平时闲暇时间积累和学习法律知识、记忆法律条文，相比较之前，记录工作也慢慢得心应手，逐渐适应了书记员工作。

已经数不清记录了多少案件……现已在法院工作快3年的我，虽然已经熟练掌握立案庭书记员的工作职责、案件的登记及立案和移送、上诉案件的移送及手续、庭审的记录、案件的上传和扫描，案件的月底报结等工作，虽然工作繁杂、内容比较单一、速裁任务繁重、更要求我更加细致。我也一次次深刻的体会到作为书记员的这份工作的重要性和必要性。因为审判的每一个环节都离不开书记员的参与，一起案件从受理到审结，书记员都要独立或配合法官完成许多工作，法庭的布置、传票的制作、记录的是否清晰，卷宗资料是否齐全，法律文书是否及时送达，案件上诉后是否能在卷宗里看到审理的具体过程，都与我们的工作息息相关。所以书记员的工作性质，直接影响着案件的质量和效率，也因此让我体会到书记员这份工作的快乐，也常常因为自己的职业感到满足

和幸福。

历经三年，初心不改。希望自己在书记员的这个岗位上兢兢业业实现自己的理想，总结经验、积累经验、成为一名优秀的书记员。并乐此不疲的为这份工作献出自己所有的精力，为审判工作奉献自己的力量。

窗口年度总结报告篇六

20--年已经过去，回首20--年的工作，在硕果累累的喜悦，也有遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的20--年就伴随着新年伊始即将临近。

收费处的工作总结如下：

在外人眼中，收费处的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在微机前机械的重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担性命之托的巨大压力。然而，工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。因此，如何以方便患者、服务患者为荣，如何不断提高工作效率，如何在细微之处构建起和谐的医患关系就成为我们收费处孜孜以求的奋斗方向 and 不懈努力的追求目标。在收费处我的年龄也算一位老同志了，作为一名老同志，“责任”一直是我工作的宗旨，我严格要求自己，做到谨小慎微。

我更要在此过程中身先士卒、勇于奉献，用自己的实际行动践行当时“为人民服务”的入党誓言，用自己的一言一行体现着应有的面貌与风采。

崇尚科学，刻苦钻研业务知识在新任领导的正确引导下，这一年我们收费处正一步一个台阶的稳步向前发展，提倡优质

的服务以来赢得了越来越多患者的信任和满意，相应的也给我们带来了良好的社会效益。在这一发展过程中，收费处同样起着举足轻重的作用，假如我们有一个小小的失误就有可能给医院在社会上带来负面影响。所以，作为一名老同志，要想成为一名合格的收费员，不仅在工作中要有吃苦耐劳的精神，更重要的是要崇尚科学，拥有较高的综合素质。一、要严格要求认真地遵守医院收费的各项规章制度，不允许出现半点马虎；二、要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服好务；三、要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。随着门诊收费价格的不断规范，慢慢地，我清楚地意识到想要胜任这份工作最重要的、最基本的事情就是要看懂处方。因此，唯一的办法就是多看医生开的处方。让自己做到看到医生开出来的药方、化验单和各种各样的检查单就立即能反应出。同时，我也经过不懈努力，把由于自身操作不当而造成的无效退票降到了最低点。

1、深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上一年的经验教训，提高管理水平和执行能力，逐步完善各项财务管理工作，加强对资金的管理和对项目的财务管理，加强成本控制，真正形成良好的财务管理秩序，以良好的财务管理促进我院的健康发展。

2、为了收费工作长期发展打下更好的基础，在完善财务管理制度建设的基础上，逐步建立一整套事前、事中、事后的管理体系，协调好与患者与各科室的良好关系。

3、强化服务窗口管理，为参合农民提供优质服务。热情耐心地接待每一位来访者，首先，把参合的手续和程序、报销比例等相关制度作口头宣传，并坚持以人为本，努力做到准确、及时。接受群众监督。实现了全年的无差错报销。

每当出现倦怠、懒散的情绪时，我的脑海中就总会浮现出那忘我工作、艰苦奋斗的一幅幅画面；那掷地有声、舍我其谁的一段段话语。不自觉间，以“辛勤劳动”为荣的观念已根深

蒂固于我的思想中，并化为我的实际行动、带动全体收费人员的工作积极性。对病人实行“首问负责制”，碰到题目多与相关执行科室沟通，做到尽量让病人少跑冤枉路。

可以说2011年中，对于收费处是全新的一年，人员的增加，环境的改变，制度的修定，唯一不变的我们对患者热情服务的态度。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面开展的“一创双优”“医院管理年”等活动。我始终遵循的原则是“换位思考”，假如我是一名患者，在此种情况下最需要的是什么呢？是耐心细致，不厌其烦，热情周到的服务，还是漠不关心，冷语相对，甚至讽刺挖苦的话语呢？当遇到再多的委屈、埋怨、甚至无理取闹时，换个角度，我们的心绪往往就会豁然开朗。“我们都是只有一个翅膀的天使，相互拥抱才会展翅飞翔。”人与人之间，最为可贵的就是彼此的信赖与真诚。因此，无论是在工作还是生活中，我们都要学会服务人民，为他人着想，用我们的真心和博爱，浇灌出那一朵朵美丽的和谐之花！作为一名老同志，收费处的点滴工作使我深深感受到，无论你在哪个岗位，从事着怎样的工作，都可以贡献出自己的一份力量，为人民服务不止。

窗口年度总结报告篇七

1、工作热心高；人品端正、德行优良、自身修养较高、对待客户诚信；对待工作严谨、处处为公司斟酌，能够虚心接受同事给予得建议并改正；学习提高较快、受到大多数客户得好评。

2、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

5、工作认真，负责；工作认真负责，爱岗敬业，服从整体安排，形象良好；对本职工作兢兢业业，锐意进取，乐于助人，关心同事，与同事相处融洽，善于合作，起带头作用。

7、专业技能业务水平优秀，为公司创造好的企业效益。

9□xxx来公司工作x年多的时间里，一直保持着勤奋、主动的工作作风，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，善于取涨补短，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 and 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。

窗口年度总结报告篇八

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

窗口年度总结报告篇九

20xx年以来，深入贯彻落实科学发展观，以改革创新精神推进党的全面建设。作为一名党员，我认真贯彻落实党委的要求，积极学习关于创先争优活动的各种文件、会议精神，发挥模范带头作用，做到“五个带头”，并取得了一定的成绩。

作为一名党员的我，我为自己能加入中国共产党而骄傲，但我不会因此而炫耀，而是做一名默默奉献的在基层为人民服务的普普通通的党员，在党组织这个大家庭中时刻牢记党的宗旨，全心全意为人民服务。

在思想上，我能够认真贯彻执行党的路线、方针、政策。坚持以马列主义为指导，用邓小平理论武装头脑，指导实践，自觉保持政治上的坚定和思想道德上的纯洁。按照要求办事，始终自觉的维护集体的良好形象，努力工作，自觉加强对世界观的改造，树立正确的人生观、价值观、利益观和荣辱观，尤其是牢固树立全心全意为人民服务的宗旨意识。

知识就是本领，我们的知识越丰富，我们的本领越强，对社会发展的贡献就会越大，为人民服务的贡献就会越大。加强政治理论学习，利用业余时间认真学习邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观，提升自己的政治理论水平，加强党性修养，巩固和扩大学习实践活动成果的现实需要。另外还需加强个人文化修养学习，购买和借阅书籍，广泛涉

猎，努力扩大自己的知识面。

在工作作风上，我能够始终保持积极进取的精神状态，尽心尽力、尽职尽责。作为一名党员，应该要提升自己的责任感，要创先争优，就要勇于承担起我们应尽的责任，努力培养社会责任感。身为公司的领导，我把为公司服务、为有同事做好榜样当成自己的责任。努力做到密切联系群众，力当生活榜样。热爱和关心同事，顾全大局，树立榜样作用，带动同事共同建设好集体，增强集体的凝聚力。

虽然我努力的要求自己做的更加优秀，但难免还是有一些缺点。比如工作魄力还是不够，遇到比较大的工作或活动时，还是有些胆怯，魄力不够，同时自己的工作经验和工作能力还有待提高。今后，我会更加积极的参加党组织的各项活动，严格的要求自己努力的做好各方面，时刻督促自己，以成为一名优秀的党员为己任。

窗口年度总结报告篇十

社会医疗保险工作是我国近年来大力推广的一项民生事业，目前我国正步入进入社会转型的关键时期。下面是有医保窗口个人工作总结，欢迎参阅。

1、勤学习，苦钻研，全方位提高自身综合素质。为进一步适应医保工作新形势，这些年来，我一直坚持在学中干、在干中学，及时掌握国家关于医保工作的有关法律法规和最新政策，认真把握县委县政府对医保工作的新要求，积极参加县财政局和医保局组织举办的各类有关会计知识的技能学习和考试、考核、培训，全面把握有关财经纪律和工作制度，进一步提高自身综合素质，促使自己更好地胜任本职工作。对工作中不能完全把握的地方，多向领导请示，多与同事和同行交流探讨，相互取长补短，真正做到在政治上相互信任；在思想上相互交流；在工作上互为支持、互为补充。

2、爱工作，乐奉献，为参保职工提供热情服务。在日常工作中，我主要负责城镇职工医保、城镇居民医保、工伤保险等医保结算等日常事务性工作。为进一步规范服务行为，提高服务意识，我牢固树立“社会医保”、“阳光医保”的服务信念。特别是在每年的6.7月份城镇居民医保数据采集期间，经常加班加点，但我毫无怨言。会同同事积极对外宣传推介我县医保工作政策，认真做好调查研究和基础数据采集工作，上门宣传医保政策法规，动员城镇职工积极参保。及时发放各种证、表、卡、册，热情为参保单位和职工办理各种参保手续。在日常工作中，我认真核算各有关医院的报销数据、切实做好各类慢性病的报销工作，定期与财政、银行、医院等单位核对相关数据，确保各项工作顺利完成，获得了领导和同事的好评。

3、讲操守、重品行，努力维护单位整体形象。作为一名医保工作者，我深知心系群众，切实帮助他们解决实际困难是最重要的。为此，在日常工作中，我总是广泛听取群众意见，了解群众需求，耐心接待人民群众的来信来访，帮助他们释疑解惑。从人民群众满意的事情做起，做到在工作上领先群众，感情上贴近群众，行动上深入群众，量力而行，真心实意为人民群众解决实际问题，让他们感受到党和政府的温暖。对人民群众的合理要求，做到件件有回音，事事有着落。对不尽合理要求，耐心说服劝导。在日常生活中，我从不优亲厚友，也从不向领导提非分要求，凡事以工作为重，从大局出发，既注重自身工作形象，也注意维护单位整体形象。在工作中需要机关财务开支方面，能做到严格把关，凡办公费用先申请请示，再逐级审批，杜绝了违纪违规事件在个人身上的发生。

以上是本人近一年来的简要回顾，尽管做了一些工作，但这离组织上的要求和人民群众的期望，仍存在较大差距，我决心今后进一步努力。以上总结，不妥之处，敬请批评指正！

20xx年，我局以“政策体系有新完善，参保扩面有新突破，

平台建设有新跨越，服务形象有新提升”“四个有”为目标，一手抓制度政策完善、一手抓人口覆盖提高，在完善体系、扩大覆盖、提高水平上迈出了新步伐，圆满完成了年初确定的各项目标任务。

一、20xx年工作情况

经过一年努力，全市社会医疗保险参保人数达235万人，较去年底增加9万人，人口覆盖率达87.5%。其中，职工基本医疗保险参保65万人，较去年底净增5.75万人，城镇医保覆盖率超过小康目标。市直参保人口67.53万人，较去年底增加近5万人，覆盖率达92%。市区5.9万名老人和8034名救助对象通过政府资助进入医保体系，基本做到了“应保尽保”。全市征缴各项社会医疗保险基金10亿元，比去年增收1.3亿元，增幅15%，其中当年基金收入9亿元；当年实际支出8.3亿元，结余0.7亿元。基金支出在预算范围内，结余率适中，运行总体良好。市直全年医保基金收入5.21亿元，其中，当年收入4.45亿元，非当年5625万元，收入增幅12%；全年基金支出4.47亿元，比预算增长23%。征收城镇退役士兵安置保障金714万元。按时上缴管理费20万元。

(一)以优化提升为目标，医保政策体系实现新完善。修订完善《社会医疗保险暂行办法》和《医疗救助办法》，既是对五年多来政策体系系统地梳理完善，也是对医保制度的又一次宣传推动。从4月份开始，我局牵头开展为期两个月的“调研月”活动，分课题组织力量展开调研。先后召开20多个场次300余人的座谈会，广泛征求意见和建议。这两个办法已经市政府研究同意，将从明年1月1日起正式实施。这样，经过完善提升，我市多层次社会医疗保障体系就由“社会医疗保险+社会医疗救助”两个文件构成新的框架。同时，进一步调整完善居民医保政策。作为全国较早实施该项制度的城市，今年以来，按照国家和省关于建立城镇居民基本医保制度的意见精神，加快政策调整完善步伐。其中，筹资标准今年已分别提高到150元、250元，门急诊补偿比例从20%提高

到40%，住院费用全年最高补偿提高到15万元，综合补偿率由原来25%提高到50%以上。市区财政对参保学生少儿均给予补助，让他们也享受到了“普惠”。各辖市均出台和实施了城镇居民基本医疗保险办法。此外，对农民工及其子女参保缴费、享受待遇等作出意见规定，特别是明确参保农民工在外务工期间发生门急诊医疗费直接按规定报销，不降低报销比例，较好地维护了农民工权益。

(二)以推进小康目标为重点，医保人口覆盖实现新扩大。加大政策推动和行政推动力度，通过动员参保、监察推保、多形式助保等各种途径，多措并举、强力推动参保扩面。一是以医保小康指标监测分析为抓手，同步推动各地开展扩面工作；借助全市社保护面征缴有利形势，与养老保险同步推进医保护面。二是在去年实施“人人享有医疗保障”工程的基础上，建立反推倒逼机制，通过抽样调查和全面摸排，动员未保人员参保；强化稽查稽核，将参保登记信息与工商注册、税务登记信息比对，实现登记最大化；将人员参保缴费与就业登记、劳动合同鉴证信息对接，实现登记参保到户、缴费管理到人。三是重点抓好环卫工、出租车司机、保安等特殊群体以及建筑、餐饮行业用工人员的参保工作；对断保人员进行梳理分析，采取不同措施激活续保；同时，落实农民工医保专项扩面行动，进一步推进农民工参保。

(三)以社区配套政策为抓手，基本医疗服务可及性实现新增强。将实施和完善医保制度与充分利用社区卫生服务紧密结合起来，通过实施包括社区定点、优惠支付、提高医保待遇、服务减免、药品“零差率”政策、健康管理、付费制度等一系列医保配套政策，引导参保人员到社区就诊。特别是对药品“零差率”政策，4月份组织第一轮集中招标，平均中标价即降为零售价的52%；医保部门通过巡查、抽查等方式，重点对零差率等政策落实情况进行专项检查，确保各项社区配套政策落到实处，使之受惠于民。社区配套政策运行一年以来，其政策导向作用越来越明显：全年在社区卫生服务机构就诊人数估计增长51%以上，医疗费用增幅54%(不含“零差率”补

贴)，其中慢病病人就诊量上升2倍以上。社区机构出现了就诊量和费用同步快速增长的好势头。居民选择社区门急诊的比例超过35%，对于把常见病多发病解决在基层、切实缓解“看病难看病贵”起到了积极作用。

这一年，对于我来说，是非常有意义的一年，也可以说在我人生当中，这段回忆更是抹不去的。首先，我想借这个机会感谢科室的各位领导，感谢领导对我的信任，给了我一个非常好的锻炼的机会。今年四月份我接受科室安排，到医保中心工作和学习，差不多一年的时间，因为与本职工作有着密不可分的关系，作为我个人，不仅非常愿意，更非常珍惜这次机会，从4月1日到现在，虽然还不到一年，但也已经在另一个环境中经历了春夏秋冬，现在的身心多了几分成熟，对科室也多了几份想念，同时更感觉对医院和医保中心多了几分不同的责任。

在新的环境中，我也为自己明确了新的工作方向和目标：尽量的减少我院的拒付，同时更多的掌握医保政策。为了实现这个方向和目标，我也做了小小的规划，争取在工作中多积累、学习中多思考，发现问题多反馈。

到医保中心已经八个月了，工作是紧张而充实的，每个月都必不可少地会安排加班，有时更会有整整一天的连续加班，包括中午和晚上。工作辛苦而忙碌，主要的工作是对北京市涉及的所有定点医疗机构进行门诊票据的审核。从4月1日截止目前，我的工作审核情况如下：审核门诊上传及手工退单人次总共约15251人次，审核涉及金额约3543万元，审核单张票据总共约46万张，最高单日审核量达到了350多份。除了对基本医疗保险的审核，有时中心还会安排我对各定点医疗机构报送的海淀医保票据进行审核或帮助复审组对已审票据进行复审的抽查工作。

在医保中心工作的一些同事一部分是来自各家医院，大家在一起相处融洽，也经常会对各家医院的不同特点进行互相

的学习和讨论，这使我对其他医院相关科室的工作性质、工作程序也有了更多的了解。审核工作中，因为票据是以个人为单位装订报送的，相对定点医疗机构来说，审核及发现问题也是随机的，在审核的同时，我非常注意审核中出现的各种情况，并着重积累相关的临床知识和医保的相关政策、更重要的是造成拒付的各种原因。包括超物价收费、非本人定点、开药超量、超限级收费、自费药品、改变用药途径、门诊票据日期与住院日期交叉、非临床诊断必需的诊疗项目、部分先天疾病治疗费用等等几种拒付情况进行了登记和总结。最重要的是针对工作中遇到的我院出现的各类拒付问题，进行及时的总结、汇报工作。我院涉及的问题有超限级的诊疗项目、超限级用药、开药超量、科室超物价收费等等，每次中心组务会和小教员会后，针对会议中通知的与医院利益紧密相关的信息，我都会及时反馈，并坚持每周四回单位向各部门主管医保工作的领导进行了书面的工作汇报，无论刮风下雨，从来没有间断，我想我会继续把它当成了一项任务和责任来认真对待和完成。

针对我院门诊票据个别月份出现大量未上传事宜，为减少因退单，延迟报销而引起病人与我院发生矛盾，避免不必要的纠纷，我还专门请教了中心审核组长及中心网络工程师等相关人员，总结了原因，并且及时与我院医保办专管上传的人员进行联系、沟通，极力帮助解决工作中存在的各种隐患，尽量避免因现在的费用不上传、退单，而变成持卡后因无上传信息而造成的拒付。不管是拒付医院还是拒付病人，造成拒付的原因基本是相同的，针对费用较大的拒付或因医生的屡次失误造成的拒付，有时我也会及时与相关科室联系或打电话提醒告知相关医生，希望其能够引起足够的重视，避免发生重复原因的拒付，由此也得到了医生们的感激。甲流严重期，中心组务会中提出了明确不予报销的个别中药饮片复方，周四，我也及时将此消息通知各位领导，对此医保主任也及时下达文件给相关科室，在同期就做好防止拒付的准备工作。有时我也会利用周四回院的方便条件，帮助科里及医保办带送一些重要的申报材料或文件，积极地帮助同事联系

申报材料的经办人，协调、接收相关的传真资料等。

八个月的时间，从最初的摸索、学习、到工作中发现问题、及时反馈，到目前拒付情况的大大减少，从被拒付的多样化到现在的拒付情况比较单一，看着中心同事对我院的拒付情况反映也越来越少，我也感到非常开心和欣慰。