

# 公交窗口服务的工作总结 政务服务中心 窗口年终工作总结(大全5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 公交窗口服务的工作总结 政务服务中心窗口年终工作总结篇一

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。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：树立改革观念创新观念和服务观念。把学习当作作人、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。

## 公交窗口服务的工作总结 政务服务中心窗口年终工作总结篇二

作为一名手术室护士，我能做到在工作中严格执行各项操作规程和流程，遵守医院科室的规章制度，时刻注意保持无菌观念，做到不怕苦累、全天候待命以应付突发事件。树立强烈的集体责任感和荣誉感，团结同事，以工作为中心。坚持为患者提供全方位的优质服务，与手术医师密切配合，积极协作，打造和谐融洽的工作氛围，保证手术顺利进行和完成。

过去的一年里，我参与了手术室质量管理，持续质量改进方面的工作，在20xx年手术室开展了“加强手术器械的管理”项目的工作。通过一年来的持续质量改进项目开展，手术室手术器械管理工作取得了很大进步。

在护士长布置的专项管理工作中，能够做好药品间、抢救车、冰箱及温箱的专项管理，圆满完成了各项专项工作任务。在日常工作中，能掌握巡回、洗手护士的操作流程，并参与手术科室的多例大手术配合，保证手术顺利进行。在工作中能积极参加危重病人的抢救工作，熟练掌握护理急救技术，抢救程序及抢救药械的使用。日常做到严格查对，严谨细致，杜绝细小差错事故的发生，在保质保量完成手术过程的同时，还要不断提高自己的操作水\*，积极参加各项新业务的开展。

20xx年，在立足拓展现有知识层面的基础上要多接触新技术、新知识，做到在思想上、知识水\*更新方面跟上时代的发展需要。在20xx年度xx工作中，准备立项开展“实施手术部位标

识”工作，提高患者安全保障水\*。

希望在新的一年里，在护士长的领导下与手术室全体同仁携手共进，以“团队精神、品质医院”为宗旨，坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，以病人满意为标准，全心全意为人民服务。

## 公交窗口服务的工作总结 政务服务中心窗口年终工作总结篇三

一、加强学习，不断提高自身综合素质。

一是认真学习邓小平理论，党的方针政策和国家法律法规和时事政治，学习党的xx大政治报告和“三个代表”重要思想，学习《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国执业医师法》、《公务员法》等相关法律，认真作好笔记，写好心得体会，通过学习，政治素质进一步提高，真正树立了社会主义荣辱观，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。二是认真学习业务知识，重点学习行政管理知识和办理行政审批事项的有关规定以及操作规程和办公自动化等相关知识，在学习方法上作到重点中找重点，并结合自己在电脑知识方面的不足之处，有针对性地进行学习，增强法律意识和法制观念，并坚持理论联系实际，通过学习，政策法律知识水平、业务素质和依法办事能力有较大的提高，增强了依法行政的责任感和使命感。

二、提高办事效率，按时完成工作任务。

(一)截至20xx年12月底，共发放医师资格证书(执业医师、助理医师)3133个，其中22个县发放2337个，三个市区发放360个，市直机构发放436个。

(二)截至12月底，共完成受理的医师(助理)执业注册、变更1689件。军队换领地方医师资格证书7件。

(三) 由于存在医师资格或执业证书丢失问题，截至12月底，共完成补办证书39件(其中包括资格证书补办33件，执业证书6件)

(四) 截至12月底，共办理医疗机构麻醉，精神类药品印件卡8件，变更法人及人员资格5件。

工作中的具体做法：

## 1、现场办公、集中协调、限时办结

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。中心的工作人员代表审批和服务部门行使审批职责，对属于审批权限内的项目，按照从快审批原则办理，对申请人交来的事件进行现场审检，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和服务事项，均在承诺时限内办理结案，办结率达到100%。

## 2、服务热情，便民利民。

认真落实中共保定市委、市政府《关于进一步优化政务和社会环境的决定》，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。一切从方便服务对象出发，热情服务，牢固树立群众观念，正确对待窗口审批权力，时刻从申请人的角度出发，进行换位思考，全心全意地为他们提供优质服务，高质高效的完成每一项符合法律法规的项目审批工作。

坚持人性化服务，对每一位办事人员热情接待，免费提供纸、笔、胶水、剪刀、印泥等物品，方便群众办事，并不厌其烦解决前来办事人员的咨询办理事项。有时，为照顾路途遥远的办事人员材料不全的问题，能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，方便了办事人员的注册、变更工作，同时也提高了本窗口的工作效率。实现了从受理到办结的工作一体化。受到的广大办事人员的好评，实现了全年窗口零投诉。

### 3、严肃认真、秉公办理、严把办理审检关，“有所为、有所不为”

把执行卫生部“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，严格按照《行政许可法》等法律、法规授予的权限来办理行政审批事项，做到了既不能失职不作为，又不能越权乱作为，多次拒绝办事人员宴请或赠送礼品的要求，有些进大厅办事人员要求办理的事项是不符合规定的，在大厅软磨硬拉要求办理，甚至以语言加以威胁，但自己能做到能作为一定作为，不能作为一定不作为，并耐心解释又努力不急躁，较妥善的解决了这些问题，树立了“秉公用权、廉洁从政”政府形象。

### 4、管理严谨，责任明确。

(1)在医师资格证书发放过程中，对领取人实行“签名”制，防止出现漏领、误领现象。

(2)补办的资格、注册证书返回时，要求领取时签上姓名、时间，确保了能发放到本人手中。

### 5、廉洁行政，高效办公。

(1)医师的注册，变更工作按承诺规定时限需三十个工作日，我们能做到想人民所想，急人民所急，从受理到办结能够做到及时、快捷、不拖拉，有时考虑到某些路途遥远的需当日往返的人员，当天即可办结。

(2)对需补办证书的人员，将其资料通过特快专递邮寄到省卫生厅，尽快解决补办人员的需要，极大的节省了办理时间。在补办的证件返回后，及时通知补办人员尽快来取。

(3)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，集中精力工作。不随意串岗、溜岗。不与闲人聊天，不用电脑做与工作无关的事。在工作中我始终用高标准严格要求自己，一年来，我从没有因私事影响过工作，中心的作息时间安排紧凑，中午只休息一个小时，自己能克服一切困难努力做到按时上下班。有一次，我患了重症胃肠型感冒，头痛，胃痛，呕吐，身体非常虚弱，我想到了请假休息，但想到前来办事的群众，就忍着病痛坚持上班。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，我由衷地感到欣慰。

### 三、及时解决在实际工作中发现的问题

在医师注册或变更时，发现有些医师证书未在两年内进行注册。《医师执业注册暂行办法》规定获得执业医师资格或执业助理医师资格后二年内未进行注册者，申请注册时，还应提交在省级以上卫生行政部门指定的机构接受3-6个月的培训，并经考核合格的证明。针对上述情况，本人及时向主管领导汇报，配合相关处室认真做好辖区内医师注册的相关培训、考核工作，并指定保定市第三中心医院为临床、口腔类别获得医师资格后二年内未注册而申请注册的人员的培训机构；指定保定疾病预防控制中心为公共卫生类别人员的培训机构；指定保定市第一中医院为中医、中西医结合类别的培训机构，通过上述措施的落实，解决了获得了执业资格后而未能在规定时间内注册医师的再注册问题，也进一步强化了广大医务工作者依法执业意识。

20xx年的工作，得到了行政审批服务中心和卫生局领导的充分肯定和办事单位和群众的好评。新的一年，是的新起点，

我将今后的工作中，加强政治学习，加强法律、法规及相关文件的学习，始终牢记为人民服务的宗旨，继续以满腔的工作热忱和高度的敬业精神投于行政服务工作之中，尽自己最大的努力为人民群众服务，为树立和谐的卫生服务窗口做出新的贡献。

## 公交窗口服务的工作总结 政务服务中心窗口年终工作总结篇四

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的`工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，\*\*年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了窗口员工服务档案，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服



务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，\*\*年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

\*\*年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

## **公交窗口服务的工作总结 政务服务中心窗口年终工作总结篇五**

我所在的岗位是农行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，今年我个人没有发生一次责任事故。

我所在的储蓄所是分行级的青年文明号。就象所里同志说的：是一个互敬互爱的大家庭。常听知道我们所情况的其他同志讲，从没见过有那个单位有我们这里这样同志间关系如此融洽的。不论是工作上，还是生活上，同志间都象一家人一样，从没有一点矛盾，如果有意见也是工作上的不同，这样的意见就意味着工作水准的不断提高。我一直认为我这个人的先

天性格决定了我非常适合在储蓄做，因为我的脾气非常好，而且随着工作月历的增加，做事也越来越学会的稳重。好脾气对所里而言首先就意味着好的服务态度，我坚持以青年文明号的标准来要求自己。因此我工作到现在，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

我有渴望学习新知识的热情，在每一次行里发展新业务的时候。只要需要有人在单位加班，我都是头一个站出来。不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，这也是单位领导对我个人的信任。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个支行的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了分理处交给的每一项工作。也受到了同志们的好评。

位于城乡结合部，有着密集的人口。在储蓄所的周围还有好几所大学与科研所。文化层次各不相同，他们每天都要为各种不同的人服务。我时刻提醒自己要从细节做起。把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化。让客户在这里感受到温暖的含义是什么。

所里经常会有外地来京的务工人员来办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时真写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的我表示感谢。也许有人会问。个人汇款在储蓄所只是一项代收

业务。并不能增加所里的存款额，为什么还要这么热心的去做，我这里用另处一名同志的话来解释。“他们来北京都不容易，谁都有不会的时候，帮他们是应该的。”我认为用心来为广大顾客服务，才是最好的服务。当我听到外边顾客对我说：你的活儿干的真快……那个胖胖的小伙子态度真不错……农行就是好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步。征取更好的工作成绩。

很好的为来年的银行工作提供了依据。