

幼儿园春学期卫生工作计划(优质5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

窗口工作年度工作总结篇一

xx年共结束收费额1459万元□xx年结至12月5日共结束收费额15689290元，比客岁同期增加了26%，有望提早结束全年的收费任务。

xx年，面对保津处立异工程的新要求、新任务。我们珍视班子构筑，搞好联合。建立“站兴我荣，站衰我耻”的主人翁思维。坚定一切从大局动身，彼此明白，彼此救助，彼此赞成，在工作和糊口生涯中“讲联合、讲奉献、讲作为”，大兴联合进步之风。

在强化内部办理方面，以抓轨制落实为冲破口。将工作分为收费运营、后勤办理两大部分，明了分工，包管各部分工作高效快捷的展开。参照《保津高速公路办理轨制汇编》，联合站内实际环境，订定了“班长当真制”、“违规离岗制”、“内务办理轨制”、“进修轨制”、“安定办理制”等轨制，使站内职工时候处于监督之下，杜绝违纪现象产生。

行风构筑工作是建立行业新风，优化成长环境的一项紧张工作，收费站作为窗口单位，反应交通形象。针对付此□x收费站在办理处的精确带领下，始终站在江总布告“三个代表”的紧张思维高度，建立“以工钱本，以车为本”的办道理念，当真安排，狠抓落实，建立行风构筑带领小组，并设行风构筑办公室，使行风构筑工作有筹划、有构造、有监督的履行。

我站订定了《x收费站行风构筑履行方案》，公告了《社会承诺》，并聘请了行风监督员加强社会监督的效用。在站内开动了“三二一”工程和“三优四化”工程。“三二一”即：三项教诲、两个决议信念、一个主旨；“三优”即：优良的办事、美好的环境、精良的秩序，“四化”即：办事进程程序化、办事办理典范化、办事质量标准化、内务办理军事化。履行两项根本办法，即：文明用语“四步曲”和礼仪疏导“三字经”。

经过议定狠抓行风构筑，进步了办事质量，建立了精良的外部形象，获得了社会的广泛承认。

1、展开站地共建，建立形象。

在形象立异工程活动中x站前后和x市当局x市交警大队x市桑园村x市王五房村、高速交警x大队结为共建单位，彼此救助，办理坚苦。并付诸于举动，与x市当局、桑园村展开“植一片绿荫，架一座桥梁，爱一方人民，留一世交谊”的植树活动，蒔植树木1000株，在本地引发极大回声x及x电视台均做了相干报导；在本地城关镇桑园小学展开捐帮助教活动，救济图书及体育用品等办法不但和谐了处所干系，并且进步了x站的驰名度。

窗口工作年度工作总结篇二

一、强化形象，提高自身素质

为做好本职工作，我窗口人员根据中心开展的“政务服务标准化”、“窗口服务标准化”等活动，能够认真对照和自查，时刻注意窗口形象。经过不断地学习和锻炼，努力提高自己的素质，我们已经能够熟练掌握本窗口的工作程序和工作技能。

二、严于律己，不断加强作风建设

我窗口人员按照中心的要求，实行a□b岗制，保证了来我局窗口办事人员即时办理。工作中，我们能以制度、纪律规范自己的言行，严格遵守中心各种规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受中心提出的意见，不断改进窗口的工作。

三、规范审批行为，公开审批程序

我窗口依据《中华人民共和国行政许可法》、《河北省城市市容和环境卫生条例》、《城市道路管理条例》等相关法律法规，依照中心的规定和管理要求，为方便群众办事和利于群众监督，制定了服务指南，公开审批事项、审批依据、审批条件、审批程序、承诺期限、收费标准，以及需要提交申请示范文本。

四、文明行政，热情服务

我窗口工作人员在工作中，始终牢记服务宗旨，不断优化服务意识，热情周到、文明礼貌，对服务对象做到来有迎声，询问有答声，离开有送声。及时受理行政许可事项，对申请材料不全或不符法定形式的，当场一次性告知申请人，对符合条件的在有效工作日内尽量提前办结。

五、强化职能，提速提效

我窗口根据上级部门及政务中心提出的“政务服务标准化”的要求，参照容缺受理文件精神内容，结合本单位的实际情况，将审批环节压缩到最少，材料提供密切联系实际，大大提高了行政许可事项办理效率。

六、服从领导，遵规守纪

我窗口工作人员积极参加中心组织的各项活动，认真遵守中心的各项规章制度和作息时间，坚持上岗签到、挂牌服务，

树立了良好的窗口服务形象。

20__年工作思路

(一)继续努力学习业务，自觉遵守政务服务中心制定的一切制度和纪律，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、办事指南严格标准化。

(二)加强学习，提高服务质量，使窗口成为手续最简、最短、服务最优、效率最高的一流服务平台。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，认真履行局机关赋予的业务审批受理职责。

(三)增强工作创新意识，创造性开展工作，积极向先进窗口学习，以保持对工作高度负责的态度，脚踏实地的做好各项工作，全力保证按时办结率达到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。树立良好的政务服务形象。

窗口工作年度工作总结篇三

工商窗口个人工作总结。全州工商系统*个单位共有*次被评为“最满意”，被评为“满意”；特别是在20xx年下半年评议活动中，州局及*县市局全部被评议为“最满意”单位，实现了全系统纳税人评议工作的“满堂红”。州长对工商部门给予高度评价，号召全州执法执收部门向工商部门学习，争创群众“最满意”单位。

一、以找准行风问题为目标，“三个到位”抓行风

(一)抓思想认识到位。明确了以纳税人评议为契机，着重解决影响工商事业发展的突出行风问题，优化工商外部工作环

境的指导思想。在系统内广泛开展“我与纳税人换位思考”的大讨论，坚决摒弃“纳税人评议是找碴子、抓辫子”的抵触情绪和事不关己的消极思想，使全系统干部职工以强烈的责任感自觉置身于纳税人评议活动中。

(二)抓组织领导到位。完善工作机制，实行行风评议“一票否决”。制定了纳税人评议工作方案，并建立行风评议领导联系制度，州局党组成员明确挂点县市局，亲自督查、指导纳税人评议工作，形成了“一把手”亲自抓，班子成员分工抓，各部门协调抓，全面动员、全员参与的工作格局。(三)抓征求意见到位。采取走访、座谈、问卷等多种形式，向人大代表、政协委员、企业和个体工商户、行风评议监督员等，进行调查研究，全面征求对工商系统行风建设的意见、建议和存在的问题。向企业、个体工商户发放问卷调查表近5000份，宣传资料3000份，组织召开行风评议员座谈会，企业、个体工商户座谈会1，参加座谈的企业和个体工商户110x人次，共收集、整理意见建议126条。针对突出问题和薄弱环节提出了整改措施，进一步明确了纳税人评议工作重心和整改目标。

二、以履行工商职能为核心，“三为三联”树行风

行风建设的着力点必须放在职能履行上。我们按照省局“三为三联”工作部署，狠抓职能到位，在服务地方经济发展方面下大力气。

(一)以“联”为纽带，切实拉近与企业 and 个体工商户的距离，做纳税人的贴心人。全系统通过认真调查摸底，选择了22重点企业和个体工商户作为联系点，立足职能，集中力量，为企业发展提供全程优质服务[]20xx年，州局副处以上领导深入联系企业走访服务4，州局机关各科室及县市局领导班子走访联系企业31，为企业解决实际困难50起[]20xx年12月上旬，州局党组书记、局长李明珠到湘酒鬼公司、湘泉制药厂等企业走访，了解企业在生产经营中存在的问题与困难。在湘酒鬼公司面临困境时，我们在工商登记、打假维权等方面主动提

供服务，让企业感受到了工商部门关心和支持。

(二)以“为”为重点，突出服务职能，做纳税人的服务员。一是立足登记注册职能，积极促进各种所有制经济健康发展，为各类市场主体服务。按照政策导向，积极支持符合国家产业政策和全州产业发展方向的企业发展；加大引导扶持工作力度，贯彻落实有关优惠政策，促进民营经济快速发展；继续开通“绿色通道”，为下岗失业人员从事个体、私营经济提供优先服务。二是立足商标广告监管职能，大力实施商标带动战略，为企业做大做强服务。20xx年，引导各类企业申请商标注册6件。三是立足行政执法职能，组织开展专项执法行动，为保护企业和消费者合法权益服务。开展了一系列打假保支柱产业活动，查处各类假冒“酒鬼”、“湘泉”商标侵权案件30件，违法案值500x万元，捣毁制假窝点10x个，为企业挽回损失近亿元。

三、以全面提升工商形象为关键，“三项工程”亮行风

全州工商系统始终围绕提高工商工作效能，突出优质高效服务，实施了一系列亮点工程、民心工程，整体推进系统的行风建设工作。

(一)实施收费“阳光工程”。全系统4工商所均实施了收费“阳光工程”，设立了公示栏，将定费标准进行公示，进一步增强了工商执收的透明度，规范了工商执收行为，收到了良好社会反响，个体工商户上门缴费率达到8以上。

(二)实施窗口建设工程。全州工商系统推行了一站式服务、限时服务，统一制定了“首问责任制”、“当场核准登记制”、“一次性告知制度”、“责任过失追究制度”和“窗口人员文明用语”等，提出了“处处是窗口、人人是形象”的工作标准，对政策法规和办事程序要求达到“三熟三清”（即熟练掌握、熟练运用、熟练答复，咨询服务一口清、发放资料一手清、受理审查一次清），不断提高窗口服务质量

和水平，受到社会各界的普遍好评。

窗口工作年度工作总结篇四

一是窗口受理审批机制实现“三个一”（即一个窗口受理，一个窗口审批，一个窗口发文）。二是进一步落实ab岗制度，窗口工作人员熟练掌握各项审批事项的业务知识及审批服务操作。三是营造窗口优质高效服务氛围。四是打造规范优质的服务。服务事项实行“九公开”，服务方式实行“四个一”运行，即一个中心对外、一个窗口受理、一套程序运作、一站式办结，积极开展“预约、延时、上门服务制度”。

今年1至10月底，投资科（窗口）受理政府性投资审批、企业投资项目核准和备案三种类型项目155件，受理工业投资项目预审23件，总办件数178件，办结率100%。在总办件中：办理政府投资项目审批48件，总投资43.99亿元，较上年同期下降10.55%；办理企业投资项目核准和备案107件，投资148.36亿元，较上年同期下降22.39%；办理工业投资项目预审23件，投资额61.83亿元，较上年同期增长32.94%。

一是深入开展“一改三服务”活动，改进工作作风服务基层，优化办事流程，简化申报材料，对县级政府性投资项目立项流程及材料组织进行了优化。二是简化审批环节，落实行政审批服务责任制。约束审批权，公开审批条件，健全审批监督机制以及审批义务的履行。特别是重视审批责任的承担，按照“谁审批，谁负责”的原则，建立健全审批责任追究制，严格责任追究。三是落实“一站式”办结，自受理事项起，从政策解答到项目审批，所有审批服务事项由窗口一站式办结；四是落实“限时”办结再提速。对行政审批事项的环节、流程、时限等进行优化和压缩，经优化后办件时限实现了再提速，核准项目在2个工作日内办结，比规定办理时限缩短18个工作日；备案项目在1个工作日内办结比规定办理时限缩短14个工作日。

根据要求，对我委负责实施的行政审批事项和七类行政权力进行全面梳理、清理。经清理，我委县本级行政许可项目两项，分别是：1、县级核准权限的企业投资（外商投资）项目核准；2、固定资产投资项目节能审查。转变管理方式作为内部管理两项，分别是：1、交通、煤炭、电力、市政道路和管网、城市供水和污水处理等基础设施项目5亿元以下的项目初步设计和总投资概算审查；2、县级政府性投资项目的审批。

自《政府核准的投资项目目录〔xxxx3年本）》实施以来，投资科（窗口）严格按照目录实施企业投资项目核准。对于钢铁、电解铝、水泥、平板玻璃、船舶等产能严重过剩行业的项目，按照国务院关于化解产能严重过剩矛盾指导意见的要求，严格控制新增产能；进一步缩小核准范围，严格执行xxxx3年本核准目录，并按照《产业结构调整指导目录〔xxxx年（修正）》，《外商投资项目核准和备案管理办法》，只要是“核准目录”以外属鼓励类和允许类的企业投资项目，一律实行备案制；建立协同管理机制，积极推动纵横联动的部门协同管理机制，进一步完善内部工作制度，强化自身约束，建立健全行政审批事项的清单制度，及时更新行政审批事项目录清单，更新行政审批事项的服务指南，加强业务、政策学习，提升自身业务素质 and 政策水平，廉洁自律，防止管理真空，防控审批风险，防范审批腐败。

根据《国家发展改革委办公厅关于做好固定资产投资项项目审批、核准、备案信息报送工作的`通知》要求，下载、安装和掌握“投资项目审批、核准、备案信息采集软件”，对审批、核准、备案项目的名称、项目法人单位、建设地点、行业、项目主要建设内容和规模、计划总投资等投资项目信息进行采集、上报。

1、继续抓好政治思想学习和本部门业务学习，同时注重学习其它相关部门的业务知识和办事流程，继续深入推进廉政风险防控，进一步提升项目服务水平和服务质量。

2、继续深入贯彻落实“肥东县发展和改革委员会机关效能问责实施细则”、“肥东县发改委投资项目预审管理制度”、“关于进一步强化发改委窗口服务促进招商项目建设的实施办法”，搞好项目管理工作。

3、在力求全面理解和准确把握投资体制改革、产业结构指导目录、行业规划等相关政策精神的基础上，进一步统一思想，规范管理、强化服务，确保投资项目顺利实施。

窗口工作年度工作总结篇五

随着国家医疗保险体系由广覆盖向全覆盖全民医保的推进，医疗保险定点医院医保窗口作为医疗保险制度改革的载体及医保政策的宣传执行方，今天本站小编给大家带来了医保窗口年终工作总结，希望对大家有所帮助。

一、做好职工医保医疗费用报销工作。截止6月底，完成职工医保中心报账医疗费用审核3484人次，审核医疗药费计861.88万元，剔除费用171.73万元；完成职工医疗定点医疗机构、定点药店联网医疗费用审核1929770人次，审核医疗费用计30381万元，剔除费用33.1万元；核查外伤病人70人次，审核医疗费用达77.20万元；答复信访130件，提案议案8件；发放离休干部xx年度医疗费节余奖励款282人次，奖励金额计127.18万元。

二、认真及时做好我区社会医疗救助工作和xx年特殊医疗救助审核工作。截止6月底，发放低保家庭医疗救助券233.62万元，共实施社会医疗救助321人次，累计救助金额已达149.41万元；审核特殊医疗救助费用631人次，救助费用381.82万元。

三、加强对定点单位的审核稽查工作。半年来，我们通过各种方式共检查31家定点单位，约谈参保病人34人次，抽查住院大病病历295份，调查外伤病人55位，批评并责令限期整改5

家定点单位，取消一家单位定点资格，暂停一家单位医保定点资格6个月，共追回医保违规基金10.1万元。

四、进一步扩大定点单位范围。我们对申报的64家零售药店、7家医疗机构逐一进行了实地考察，最后根据统筹规划、合理布局的原则确定了9家零售药店和4家医疗机构为职工医保定点单位。

总结上半年的工作情况，我们发现今年职工医保工作呈现了以下特点：

一、窗口医疗费用报销人数急剧增加，医疗费用日趋复杂。以前每年的5、6月份是窗口医疗费用报销人数比较少的时间段，但近两年来窗口报销的人越来越多，分析其原因：1、职工医保卡的发放速度慢，导致很多人可以享受医保待遇了，但因没有医保卡只能由参保人员自己垫付来窗口报销；2、参保人员在异地发生的医疗费用增多。异地安置人员的医疗费用在总医疗费用中占的比重越来越大，因为无法联网结算，只能到窗口报销，加上居住地与我区医保政策不同，使医疗费用审核繁琐而复杂，从而加大了审核难度；3、近年因外伤引起的医疗费用逐年增多，且情况非常复杂。为严把医保基金的支出关，我们加强对定点医疗机构外伤医疗费用的核查，同时严格审查到窗口报销的外伤医疗费用，多渠道取证，从源头上杜绝医保基金的流失。

二、定点单位联网结算费用增长快，管理难度加大。随着参保人员、定点单位的逐年增加，在定点单位发生的医疗费用也成倍增长，医疗费用的审核压力日益加大。医疗费用审核中主要存在以下方面的问题：1、超量配药、用药不合理的情况存在。2、定点零售药店在无处方的情况下配售处方药；3、未严格执行《浙江省基本医疗保险医疗服务项目目录》的相关规定。

针对当前工作中存在的问题，我们将进一步加强对定点医疗

机构、零售药店的审核稽查，通过建立考核指标体系和准入退出制度来监督定点单位的医疗服务行为，降低不合理费用的支出；同时探讨新的医疗费用审核和结算方式，比如医疗费用抽样审核和单病种结算办法，从而提高工作效率，合理控制医保基金支出，完善医疗保险管理机制，力争使医保管理和服务水平再上一个新台阶，树立社保经办机构的新形象。

xx年9月，职工医疗保险科共审核医疗费用 414058人次，总医疗费用达7541.31万元，其中窗口医疗费用报销615人次，审核医疗费用235.72万元，剔除不符合医保基金支出的费用56.17万元；审核定点单位联网医疗费用413443人次，审核医疗费用7305.59万元，剔除定点单位不合理医疗费用29.04万元；拨付定点单位联网医疗费用达3319万元；办理困难群众社会医疗救助40人次，救助费用达17.74万元；收回社会医疗救助券11.23万元；办理各类信访回复18件。

9月份，接群众举报，反映某定点零售药店存在不按处方规定配(售)药品、将非基本医疗保障基金支付范围的费用列入基本医疗保障基金支付范围的问题。为此，劳保局立即成立了专项稽查小组，多方调查取证。通过取证发现该单位多次在没有处方的情况下，将处方药品配售给医保参保人员，并在事后通过私造处方、补处方等伪造医疗文书的手段骗取基本医疗保障基金，情节严重。根据有关规定，劳保局从9月8日起取消该单位医保定点零售药店资格，三年内不得重新申请定点，并追回违规支出的医保基金。为了这是我区打破定点医院、定点药店“终身制”，全面推行医保定点准入、竞争和退出机制之后，对第四家存在严重违规行为的医疗机构亮出“红牌”。

本月职工医疗保险科完成了职工医保相关内容的iso900质量管理体系作业指导书，共15项内容，其中非许可审批权类9项，行政监管类3项和其他权类3项，这是职工医疗保险科推行权利阳光运行机制的重要前提和保证。为了保证《浙江省基本医疗保险、工伤生育保险药品目录》(xx)的顺利实施，职工医

疗保险科于9月19、20日会同区劳动保障学会组织了我区区级以下定点医疗机构、定点零售药店医保管理人员业务培训，指导该类人员做好新药品目录的匹配工作，确保新旧目录的平稳过渡。

下一步科室的重点工作是做好新《药品目录》实施的宣传解释工作，并针对定点单位在实施过程的问题及时给予解决；配合市局做好市民卡“一卡通”实施的准备工作，为明年“一卡通”的顺利实施打好基础。

一、资产状况

截至20xx年12月31日，资产总额为××××元，负债××××元，净资产××××元。

(一) 资产概况

总资产中，货币资金××××元，占资产总额的4.63；其他应收款××××元，占资产总额的7.05；固定资产××××元，占资产总额的79.43。

需要说明的是，今年我院购置了××××、××××、××××等大型医疗设备，共投资××××万元，完成了上年的投资计划。另外，今年报废固定资产××××元，其中，专用设备××××元，一般设备××××元，房屋建筑物××××元。

(二) 负债概况

负债中，主要为购进药品的应付帐款××××元和预收医疗款××××元，分别占负债总额的46.31和45.65，应付社会保障金××××元，占负债总额的0.5，其他应付款××××元，占负债总额的7.53，主要为大型医疗设备的押金和质保金。

二、收支情况

20xx年全年收入总额为××××元，支出为××××元，收支结余为××××元。

(一)收入概况

全年收入总额为××××元，分别由以下收入类别构成：

1. 财政补助收入××××元(其中财政专项补助××××元)
4. 其他收入××××元，占总收入的2.02

由此可见，医疗收入和药品收入所占总收入比例更趋合理。全年完成业务收入××××元，比去年同期增长了15.63%，人均完成任务××××元，比去年同期减少了0.89%。

(二)支出概况

全年支出总额为××××元，分别由以下支出类别构成：

1. 医疗支出××××元

(1)其中人员支出××××元

包括基本工资××××元，津贴××××元，奖金××××元，社会保障××××元，其他支出××××元。

(2)公用支出××××元

包括办公费××××元，印刷费××××元，水电费××××元，邮电费××××元，交通费××××元，旅差费××××元，会议费××××元，培训费××××元，招待费××××元，福利费××××元，劳务费××××元，物业管理费××××元，维修费××××元，租赁

费××××元，专用材料××××元，图书费××××元，燃料费××××元，洗涤费××××元，工会经费××××元，提取坏帐准备××××元，其他费用××××元。

(3) 补助支出××××元

包括退休费××××元，生活补助××××元，住房补助××××元，其他支出××××元。

2. 药品支出××××元

3. 其他支出××××元

通过以上数据可以看出，所有收入、支出项目基本符合医院财务运行规律。全年职工工资、奖金、福利共计××××元，比去年增长了12.32%，人均××××元，比去年增长了6.66%。

三、财务预算收支执行情况

财政补助收入××××元，预算收入××××万元，完成了预算收入的94.3;20xx年业务收入××××元，预算收入××××万元，完成了预算收入的112;实际结余××××万元，预算结余××××万元，完成了预算结余的145。

20xx年，我们以加强医院财务管理水平为中心，各项工作较以往均有较大提高，资金使用更趋合理，财务预算执行情况正常，圆满完成了院领导确定的工作任务。

四、20xx年财务工作重点和财务预算

20xx年，无论从财务收支还是财务管理方面，都有了长足的进步，但这些成绩还是初步的。今后需要深化管理，使财务管理、预算管理真正深入人心，为更迅速地提高我院整体财务管理水平奠定基础。

1. 深入贯彻以财务管理为中心的管理原则，总结上年度经验教训，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. 为了医院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，逐步建立一整套预算、核算、分析、监督、数据信息传递、财务与其他系统间良好的管控体系。

3. 根据今年任务的完成情况，预计20xx年业务收入仍保持××××万元，与20xx年持平，并在确保各项工作正常进行的基础上，合理调度资金，尽可能减少经费支出，力争使收支结余达到××××万元。

各位代表[]20xx年是我院发展过程中承前启后的关键一年，工作任务十分艰巨，但在上级有关部门的大力支持下，院领导的正确领导下，通过全院广大职工的共同努力[]20xx年将取得更大的发展。

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢！

作为结算员这个岗位，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一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实结算员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，结算员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，我也为自己明确了新的工作方向和目标：尽可能的减少我院的拒付，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。

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐；加强与各个科室的沟通协作，最大限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

窗口工作年度工作总结篇六

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。

窗口工作年度工作总结篇七

为人要勤奋，为民要服务，为党要贡献，为官要廉政。今天本站小编给大家为您整理了国土窗口个人工作总结，希望对大家有所帮助。

一、建立领导机构，落实工作责任

成立以局党委书记、局长王伍勇为组长，局党委副书记、纪委书记郑可法为副组长的县国土资源局保持共产党员先进性教育活动领导小组。下设办公室，负责先进性教育的日常事

务。实行领导责任制，局党委书记是先进性教育活动的第一责任人，并建立局党委成员联系各党支部制度，形成第一责任人亲自抓，分管领导具体抓，全体党员积极参与的格局，并结合国土工作实际拟定了整个教育活动的实施方案。

二、扎实开展学习，完成阶段任务

(一)召开动员大会，统一思想认识。于1月28日召开了县国土资源系统保持共产党员先进性教育活动动员大会，局党委书记、局长王伍勇作动员报告。动员报告阐述了开展保持共产党员先进性教育活动的重要性和必要性；指导思想和基本要求；教育活动的步骤和方法；教育活动的组织领导等内容。使全体党员干部充分了解先进性教育的重大意义、目标任务，正确认识到开展保持共产党员先进性教育活动是我们的一项重大政治任务，是当前各项工作的重中之重。县委督导组陈晓红同志到会作了指导，并传达了上级对开展先进性教育活动的指示和要求。同时，利用多种形式宣传发动，广泛营造活动氛围，在各支部组建了基层信息员队伍，及时向上报送先进性教育活动信息，并在《玉环土地》简报上编发“党员先进性教育专刊”，现已编发了四期。

四是讨论交流学。开展“争当时代先锋，再创玉环辉煌”大讨论活动，全体党员联系自己的思想实际和保持共产党员先进性教育要求，围绕“入党誓词我讲了什么”、“与典型相比我的差距是什么”、“我为玉环发展做了什么”、“再创玉环辉煌我该做什么”等主题，分成三个组开展热烈讨论，每一位党员都谈了自身的体会和认识，同时，从7个支部中推选出来的8名党员代表还在全局党员大会上作了发言。通过大讨论活动，促进了国土党员相互之间的学习交流，形成了共同进步葆先进的良好氛围。五是典型带动学。参加市委组织的党员先进事迹报告会，开展向全国先进土管员赖金泉学习活动，组织全体党员收看了《执着》、《新时代马天民式的好民警——王法金》、《北雁南飞》等先进性教育录像片，用榜样的力量深深感染全体党员干部，增强了党员干部在平

凡岗位做出不平凡业绩的信心和动力。每位党员都还撰写了自己在收看这些教育录像片后的观后感。六是理论测试学。组织全体党员参加县先进性教育知识竞赛，每个党员独立做好知识竞赛题，同时，编印先进性理论测试卷，利用夜学习时间对党员进行理论测试，巩固和强化了理论学习成果。

(三)重视学习督查，保障学习质量。建立健全学习考勤制度，印发了《玉环县国土资源局保持共产党员先进性教育活动考勤及请销假制度》，保证教育活动的参与率。据督查情况，各支部集中学习培训均不少于40学时，除特殊情况请假外(具备书面假条)，没有无故缺席情况发生;全体党员都有一本先进性教育学习笔记本，并且绝大多数党员学习认真，既动脑又动口还动手，学习笔记认真、清楚，符合要求，还能联系实际，畅所欲言，言之有物。

(四)建立健全保持共产党员先进性教育档案。为了搞好保持共产党员先进性教育活动，我们将各支部阶段性工作小结;个人大讨论书面材料、心得体会、第一阶段小结、电教片观后感、学习中心发言稿、县知识竞赛题、局理论测试卷;先进性教育各种文件等，分门别类进行汇总，建立了支部档案和党员个人档案。同时，还建立了保持共产党员先进性教育学习考勤档案，将学习点名册以及集中学习期间的请假条(病假条)统一进行保管和统计，以便查漏补缺，确保保持共产党员先进性教育活动质量。

三、开展实践活动，体现学习成果

结合国土资源工作实际，积极开展以“党组织服务党员、党员服务群众和机关服务基层”为主要内容的“三服务、送温暖”活动，广泛开展“落实三真、关爱基层”行动，在实际行动中体现先进性教育学习的成果。

(一)扶贫帮困送温暖。在第一阶段的教育活动中，我局先后走访了13名老干部，慰问贫困党员22人，慰问贫困群众25人，

组织党员干部服务社区达115人次。自开展保持共产党员先进性教育活动后，局党委积极开展“扶贫帮困送温暖”活动，以“三个代表”重要思想为指导，成立扶贫慰问组，组织党员先后到陈屿横坑村、沙门干家岙等贫困山村走访慰问，展现了党组织对贫困群众的赤诚关怀。在陈屿横坑村走访慰问时，了解到修造一条通向外部公路的水泥路是该村脱贫致富的当务之急后，立即捐助资金两万元，帮助该村修建好这条寄托着横坑村民脱贫致富希望的道路。在沙门镇干家岙村、白岭岙、都灯村开展“送温暖”活动时，专门走访了十几户生活困窘的孤寡老人，关心和了解老人们的健康状况和生活条件，并送上了慰问金。同时，开展“困难党员救助基金”捐款活动，发动全体党员及非党员向困难党员献出自己的一份关爱之心。

(二)下村入企服务忙。为在先进性教育中突出全心全意为人民服务这一宗旨意识，切实转变工作作风，我局在今年加大了服务工作的力度，并加强服务主动性，积极组织人员下村访企进行现场办公，致力于解决群众和企业关心的实际问题。2月16日下午，正是春节过后第一天上班的日子，局党委书记、局长王伍勇、副局长苏光明带领地籍科、用地科、土地储备中心、土地交易中心、城关国土所等有关科室负责人，冒着大雨来到浙江双环齿环集团有限公司进行现场办公，帮助该企业解决改制上市中遇到的有关土地问题。在现场办公过程中，我局为企业逐一解释疑问，使企业明白了解决这些土地问题的方法、途径和程序，以及需要提供的有关材料。针对该企业改制上市涉及到的各类土地问题，我局各有关科室负责人还依据职责范围，当场分别领取了办理任务，争取以最快的速度帮助双环公司解决好土地问题，使企业迈出成功上市的第一步。3月1日上午，我局党委委员王维平带领工作人员来到龙溪乡龙攻门村，为该村村民现场办理高山移民土地审批。在此次现场办公中，我局充分发扬先进性教育活动精神，当场解决了村民担忧的办理速度、费用两大问题，不但在短短的几十分钟内就一次性办好了手续，使27户高山移民足不出村就都领到了土地证，还考虑到了群众的实际困难，

为村民减免了土地开垦费、折抵指标费、土地管理费及教育附加费，大大减轻了村民的负担。

(三)法律咨询学雷锋。3月5日上午，我局积极开展学雷锋活动，组织8名党员加入当天的全县共产党员服务队，到电影院前设摊开展土地法律法规咨询服务。当天上午，共向群众发放各类宣传资料100多份，及时向社会宣传国家关于严格加强土地管理的新政策新规定。同时，接待前来咨询的群众20多人次，共耐心解答群众提出的土地发证、私人建房等各类土地问题20多个。

我局开展保持共产党员先进性教育活动学习动员阶段工作已经取得了阶段性成效。虽然阶段性的学习已告一段落，但这绝不是终止，而是一个新的开始，我们将继续加强学习，并抓好接下来的“分析评议”和“整改提高”两个阶段工作，确保我局保持共产党员先进性教育任务的圆满完成，真正达到“提高党员素质，服务人民大众，促进各项工作”的目的。

现将一年来的工作述职报告如下：

一、加强学习，提高素质。

今年来，结合分管联系工作情况，针对自身知识结构及履职能力方面的缺漏，一方面注重抓好全区干部群众的理论武装和宣传教育工作，根据新形势、新任务要求，不断研究探索党群教育、干部培养管理的新机制、新方法、新措施，认真学习贯彻落实党的精神，用邓小平理论、“三个代表”和“科学发展观”重要思想武装广大干部群众的头脑，努力提高党员、干部、群众的政治思想素质，自觉与中央及省、市委在政治上、思想上、行动上保持高度一致，认真贯彻党的路线、方针、政策，为全面建设xxx小康社会奠定坚实的思想理论基础。另一方面，努力加强自身的学习和实践，系统掌握组织人事、政法、农业农村工作方面的各种业务知识，不断提高履职能力和水平。9月份工作变动后，针对从抓党务

工作到抓经济工作的重大转变，为了早日进入角色，适应新岗位、新职责提出的新要求，能够自觉、主动地抓紧学习各种相关业务知识，努力提高管理经济工作、城建工作、招商引资工作、项目建设工作的能力和水平，逐步变外行领导为内行领导，从而更好地不辱使命，完成任务。

二、加强调研，据实决策。

没有调查研究就没有发言权，一年来，不论在何种岗位，分管何种工作，都坚持深入调研，掌握实情，科学论证，民主决策。在吃透两情(上情、下情)上下功夫，在能结合、会应用上见成效。在xxx组织了干部人事工作的专题调研，制定并组织实施了加强干部人事队伍建设，为全面建设xxx小康社会提供组织人事保障的方案和计划。组织了城市民兵改革工作的专题调研，为全市城市民兵改革工作研究拟定了实施意见和工作方案。组织了社会治安综合治理和社会稳定的专题调研，总结推广了城区“打、防、控”一体化建设和农村“三级联防、四级联防”工作经验。组织了全区农业农村工作调研，制定并组织实施了农业产业结构调整实施意见和工作方案，使全区产业结构调整取得了突破式、跨越式的进展，大见成效。调开发区工作后，在认真总结开发区成立20xx年经验教训的基础上，围绕建设xxxxx的战略目标，针对xxx开发建设中存在的体制不顺、机制不活、授权不充分、职责不清楚、开发管理范围不明确、工作协调难度大等困难和问题组织开展专题调研，形成了上报市委、市政府的调研报告和请示，以及六个专题调研报告，为从根本上解决事关xxx发展建设的全局性、战略性、体制性问题提出了意见、建议和具体方案。

三、加强领导，抓好落实。

20xx年结合分管工作任务，认真抓紧抓好xxx党代会、人代会的筹备工作和新一届区委、区政府的换届工作，确保了三

会的顺利召开和市委、区委人事安排意图的圆满实现;认真抓好全市城市民兵改革工作方案的拟定及具体组织实施,确保了xxx城市民兵改革试点工作任务圆满完成,典型经验在全省得到肯定并得以推广;认真抓好中心城市社会治安综合治理工作和社会稳定工作,从体制上、机制上总结完善城区“打、防、控”一体化建设和农村“三级联防、四级联防”工作经验,为全省社会治安工作会议在xxx顺利召开奠定了基础;认真抓好公、检、法、司队伍建设和基础设施建设,努力实现以法治警,从优待警,科技强警的各项目标任务;认真抓好全区农业产业结构调整工作,按照“一乡一品,一村一业”和“集约化、规模化、市场化、产业化”的总要求,制定并组织实施了农业产业结构调整“一二三四五六七”工程及生态环境建设的“一二三四五”工程,使全区农业生产实现了超常规、突破式发展,取得了显著的成效;认真抓了xxx的招商引资、规划设计、开发建设工作,完成了2500万的一期工程投资,为打造全市乃至全省旅游文化精品,做强做大xxx旅游文化产业打下了基础。

四、加强协调,团结干事。

按照团结出凝聚力、生产力、战斗力的要求,自己能够努力增强团结协作意识,靠党性促进团结,靠民主集中制维护团结,靠党的纪律加强团结。在实际工作中努力找准位置,认真履职,发挥作用。不越职、越权、越位,大事讲原则,小事讲风格,严以律己,宽以待人,协调处理好上下左右各种关系,围绕共同的奋斗目标和努力方向,统一思想,形成共识,形成合力,团结一心干事业,聚精会神谋发展。

五、加强自律,廉政勤政。

按照党规党纪及领导干部廉洁自律的有关要求,努力做到自警、自省、自重、自律。管好自己的嘴,不该说的坚决不说;管好自己的手,不该拿的坚决不拿;管好自己的腿,不该去的坚决不去;管好自己身边的工作人员及家属孩子,不该做的坚

决不做。严格要求自己，发挥好一个领导干部的模范带头作用，从我做起，从现在做起，从身边的人和事做起，自觉经受改革开放和执政的考验，提高拒腐防变和抵御风险的能力。

总之，一年来尽管立足本职，兢兢业业，勤勤恳恳地做了一些工作，取得了一些成绩，但离党和人民的要求还有相当大的差距，在思想观念、能力水平、作风素质上还有许多与新形势、新任务、新职责不适应的地方。新的一年一定要进一步增强事业心、责任心、使命感，努力学习，提高素质；努力工作，提高水平；努力拼搏，开创局面。为xxx实现二次创业和各项工作的突破发展再做贡献。

一、严于律己，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高一年来，我始终坚持正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不惧困难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会“三个代表”重要思想的科学内涵，增强自己实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性；认真学习党的xx大报告及xx届四中全会精神，自觉坚持以党的xx大为指导，结合自身工作实际，为我区的土地执法工作作出自己的努力。

二是认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理和电脑知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的业务工作能力。三是认真学习法律知识，结合自身工作实际特点，选

择性地开展学习，学习了《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国行政、处罚法》等法律法规，通过学习，进一步增强了业务知识和法制意识、法制观念。

三、努力工作，按时完成工作任务一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记党全心全意为人民服务的宗旨，努力实践“三个代表”重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，一是认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。二是领导交办的每一项工作，不推诿，不拈轻怕重，服从安排，听从命令，令行禁止，分清轻重缓急，科学安排工作时间，按时、按质、按量完成任务。三是在接待来访群众的工作中，坚持按照工作要求，礼貌接待来访群众、认真听取来访群众反映的问题，提出的要求、建议，做好记录，对群众要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好群众的思想工作，让群众相信政府，相信国土资源局，同时及时向上级领导汇报，避免落报、误报。在同志们的关心、支持和帮助下，我的各项服务工作均取得了圆满完成任成绩，得到了同事们的肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，有时工作过程简单直接，不注意工作方法方式，虽完成工作任务但缺乏周全。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的国土卫士。

窗口工作年度工作总结篇八

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。今天本站小编给大家为您整理了窗口工作人员工作总结，希望对大家有所帮助。

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很平凡的人，空喊大口号为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能解放思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

二、换位思考，切实强化体察民情的意识。作为办证窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公平、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真的接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

三、以人为本，全面确立服务为民的意识。全心全意为人民服务，就要贯彻“以人为本”的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命

意识，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接代表着国土部门的形象，我们要时刻注意规范自己的言行举止，不断改进和提高服务质量和服务水平，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自己的一份力量。

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水平，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清、性格古怪的群众钻研、浅尝辄止、业务不精、为民服务的本领不高。’都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的最大努力去帮助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似平淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水平。

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。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。

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。

窗口工作年度工作总结篇九

20xx年就快结束，回首20xx年的工作，在硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，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20xx年就伴随着新年伊始即将临近。

我对自己收费处的工作做了如下回顾：

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。在门

诊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，这一年我们门诊正一步一个台阶的稳步向前发展，实行药品零差率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，领导为我们更换了一套更加科学合理的收费程序，凭着在微机应用方面的刻苦学习、认真钻研很快便熟悉了新程序的操作。随着处方的规范化要求大夫要写药品通用名，因为自己所学专业不同，在这一过程中，自己也感受到了巨大的压力，在这段时间里，我认真学习了很多药方并从网络上摄取了大量的有用素材，并做下相应的笔记，以便自己回家巩固温习，使我对不同的医生开出的药方上的写法有了一个大概的了解。

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。做的笔记也得认真的记忆，以便在使用的时候得心应手。反复背诵，强迫记忆。很快，我便熟悉了医院各科室的收费项目和医用术语。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。

这一年，由于工作的需要，接受领导安排我有收费处兼任财务工作，领导从卫生科请来专业老师帮我们把帐建了起来。在这20xx年无论从技术能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了中心领导、单位同事的正确引导和帮助，使我在工作能力上得到提高，服务方向上得到明确，服务态度上完全有所端正。回顾这一年，因中心发展、工作的需要服从领导的组织安排与调配。与中心共同繁荣，艰苦奋斗，以自己的责任心勤学习、勤反思方式来使自己的技术水平不断提高。工作中我们同事之间互相交流，总结经验共同进步。因不断地努力和进取，这为我以后的工作发展打下了良好地基础。