

最新窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结(模板9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇一

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，努力提高自身的素质，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。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇二

1、进一步做好党务政务公开，公开办事程序、指南，方便居民群众办事，畅通投诉与监督渠道。

2、进一步提升机关服务效能，开展“五个一”活动，即：说好每一名话，接好每一个电话，办好每一件事，接待好每一个服务对象，做好每一天的工作。

3、进一步规范行政服务水平，开展“五个不让”活动，即：不让领导布置的工作在我这里延误，不让需办理的’事情在我手里积压，不让差错在我这里发生，不让来办事的同志在我这里受到冷落，不让环卫局的形象在我这里受到影响。做到待人诚心，解释耐心，服务贴心，工作细心，处事公心，以优质、高效、热情的服务在市民群众中树立良好的形象。

4、进一步打造重点窗口地区，加大清扫保洁力度，做到日清日洗、日产日清，为市民营造良好舒适的环境。

5、进一步加强自身队伍建设，强化思想教育，健全规章制度，改进工作作风，勤政廉政，努力在全局形成上下团结，风清气顺的良好氛围。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇三

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。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇四

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，遵守中心各项规章制度，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。

四、今后的努力方向

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。

共2页，当前第2页12

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇五

1、加强组织领导。建立健全了局一把手负总责、分管领导具体抓的工作机制，把落实情况纳入“三严三实”专题教育重要内容。制定了《2015年市民政局政务公开政务服务工作要点》，加快政府职能转变，落实行政审批权相对集中改革工作。根据市政务中心通知要求，局分管领导深入政务大厅开展窗口文明创城集中专项督查工作纪律、审批服务、环境卫生等情况，推进我局服务水平上台阶。

2、提升服务水平。按市编办、市监察局、市法制办、市政务

中心要求，及时制定了《xx市民政局行政审批服务授权委托书》、《进驻中心项目流程再造部门信息汇总》、《项目流程再造图进驻中心项目九公开服务告知单》等，着力推进政务公开政务服务常态化、规范化、制度化。修改完善了xx市民政局公开办事、服务承诺、政务公开责任追究、政务公开定期检查和通报、政务公开投诉反馈以及公开内容备案等项制度，为社会公众提供规范、便捷、优质的服务。

3、完善运行保障。一是精简审批项目。按照部署开展的建立权力清单制度工作要求，清理后的行政审批项目由5项减少为2项。二是缩短办理时间。将项目办理时限缩短到5个工作日内完成。三是简化审批手续。在窗口准确提供项目“九公开”内容、规范陈列服务告知单，各类项目申请表格均做到了在网上下载。

4、强化窗口管理。根据《xx市政务服务中心最佳服务窗口及最美服务之星评比办法（试行）》规定，积极争创最佳服务窗口。按要求选派政治素质高、服务意识强、业务能力强、单位在编干部常驻窗口，认真执行首席代表制度，并做好委托授权工作。认真执行窗口工作人员行为规范，遵守中心工作制度和上下班考勤纪律。

（一）窗口建设

1、人员到位。按照中心要求从优选派窗口工作人员进驻中心，工作人员为单位在编干部职工，常驻负责窗口工作，在窗口工作时间2年以上。在进行人员调整，均本着提高工作效率、服务水平以及窗口形象的角度，并及时与中心协调沟通。严格贯彻落实《xx市人民政府政务服务中心窗口工作人员考核实施细则》，窗口工作人员认真履行ab岗制度和请销假制度。

2、窗口授权。根据落实行政审批权相对集中改革部署安排，市民政局权力清单应进中心项目共计6项，即（1）全市性、跨县（区）行政区域社会团体成立、变更、注销登记及修改

章程核准；（2）市属民办非企业单位成立、变更、注销登记及修改章程核准；（3）城镇内的街、路、巷、居民区、楼、广场和具有地名意义的单位、建筑物以及自然地理实体命名、更名审核转报；（4）全市性、跨县（区）行政区域社会团体的年度检查；（5）市属民办非企业单位的年度检查；（6）老年人优待证办理。其中全部授权项目4项，比重达到67%，部分授权项目2项，比重达到33%。

3、承诺时限。坚持1个服务项目为即办件，我局其他5个行政审批、其他权力项目对外承诺平均办理时限全部缩短到5个工作日内完成。

4、项目公开。我局认真落实政务中心关于窗口建设的各项要求，民政窗口准确提供项目“九公开”内容、规范陈列服务告知单和项目示范文本，在网上提供各类申请表格提供下载等。

5、制度落实。我局认真落实中心巡视制度、窗口队伍建设制度，窗口单位领导定期走访登记制度，对于中心的每一次反馈，局主要领导都亲自批示，分管领导根据批示要求约谈窗口工作人员。积极开展窗口标准化建设，认真落实效能建设八项制度、服务“标准化”建设要求等，建立长效管理机制。局主要领导全年多次召集相关负责人研究窗口标准化建设，要求窗口首席代表加强政治理论和业务知识的学习，努力把政务中心民政窗口建成“便民、快捷、高效、满意”的窗口。

（二）项目办件

1、项目入驻。按照“应进俱进”原则，经过会审后确定市民政局权力清单可进、服务项目应进中心项目共6项，全部进入xx市行政服务中心，实现“一门受理、一门发证”的行政审批模式，实行“窗口式”集中办理，进入中心实际办理项目比重达到100%。

2、办件效率。除1个即办件外，其他5项平均办理时限均在5个工作日内完成，提前办结率达到80%以上，按时办结率达到100%。

3、项目效率。经统计，我局即办件办件量占总办件量的95%，现场办结率达95%以上。除1个即办件外，其他5项平均办理时限均在4个工作日内完成，比承诺时限提前1个工作日。

4、收费工作。我局无收费项目。

5、联审联办。我局是非牵头和联审联办窗口单位。

（三）单位管理

1、调研指导。局领导高度重视窗口工作，支持协助中心管理，积极配合中心开展标准化窗口建设活动，及时处理中心反映窗口建设中存在的突出问题，建立健全了局一把手负总责、分管领导具体抓的工作机制，局长办公会议每年研究窗口工作达到4次以上，主要领导走访窗口调研指导工作全年达4次以上，分管领导每月都至少到窗口调研指导2次，审批业务科室负责人经常性到窗口指导项目办件工作，每周都不少于1次。

2、项目清理。按省、市要求，积极开展项目清理，做好上级行政审批项目清理、下访的承接和调整工作。一是取消和调整事项落实。已经对承办的社会团体和民办非企业单位筹备审批一律取消，我市暂无评烈审核。二是关于衔接落实。我局印发了《关于做好下放行政权力事项承接落实工作的通知》（民办函〔2015〕10号），要求各区县民政局对市民政局下放属地管理的行政权力事项3项权力事项（建设殡仪服务站、骨灰堂的审批；市级人民政府投资兴办的养老机构及住所地在市辖区的养老机构设立许可；城市公益性公墓建设审批），完成工作衔接，优化办理流程，提高运行效率，确保下放的行政权力事项落实到位。

3、归并行政审批职能。按省市要求，积极归并行政审批服务职能，审批职能整建制进驻中心；市民政局主要负责人与首席代表签订书面《行政审批服务授权委托书》，对窗口首席代表职权范围予以行政授权。授予首席代表现场能办理项目的受理决定权、现场审批权、登记发证权以及转递后台办理项目的审核权、分办权和督办权等权限。

4、联合审批。认真学习《关于推行基本建设联合审批服务制度的意见》，我局未被纳入联合审批范围。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇六

一、基本情况

截止20xx年6月，在我局登记注册的各类企业共有15263户，注册资(本)金1873481万元。其中，内资企业5566户，注册资(本)金1007154万元；私营企业9697户，注册资(本)金866327万元。按经济性质划分：国有企业1495户，注册资金181241万元，集体企业2136户，注册资金78996万元，股份合作制企业337户，注册资金33301万元，有限责任公司7607户(其中私营公司6014户)注册资本1439846万元，合伙企业428户，注册资金23799万元，独资企业3260户，注册资金115729万元，其他企业5户，注册资金596万元；个体工商户88047户，资金数额198878万元。今年新设立企业2133户，注册资(本)金209871万元，其中，内资企业111户，注册资(本)金15486万元，私营企业731户，注册资(本)金79741万元；办理注销登记522户。

二、主要做法

为认真贯彻落实省委、省政府、省工商局《关于切实做好全省企业电子证书发行与应用工作通知》的文件精神，市局及时成立了以市工商局长沈成明为组长，付局长王配功、罗进

平为副组长，各科室负责人为成员的ca电子证书发行与应用工作领导小组，各单位均成立了领导小组，并下设办公室，确保了此项工作落实到位。

为营造良好的发行环境，加大媒体宣传力度，滁州市工商局还于4月20日在《滁州日报》上刊登公告，告知全市企业ca电子证书的概念，推广应用电子证书的必要性，宣传全市各级工商局开展此项工作的依据、受费标准及完成此项工作的三年目标计划。同时，又专门制作了《ca电子证书发行宣传材料》，在各登记窗口发放，为正常有序地开展发行与推广应用工作打下了坚实的宣传基础。

截止目前，全市各级工商行政管理系统共印制、发放ca电子证书宣传材料近万份，发放ca电子证书申请书1400余份，手续完备上报省电子认证管理中心的近350余起。此项工作正在全市各级工商部门中正常、有序的展开。

二是进一步提高认识，深刻理解加强效能建设的重要性和紧迫性

为确保机关效能建设取得实效，工商登记窗口工作人员要做到四个始终坚持，即：始终坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，更好地为地方经济发展服务，为人民群众服务；始终坚持奋发有为的精神状态，树立强烈的事业心和进取意识；始终坚持创造性地开展工作，推动工商登记注册工作不断取得新突破，开创新局面；始终坚持勤政高效、廉洁奉公，努力将工商窗口铸成有蓬勃朝气、昂扬锐气、浩然正气的工商前沿阵地，继续保持在全市窗口单位中效能考评满分单位。

三是深化“四项服务”营造“四个环境”，将效能建设落到实处

以深化“四项服务”，营造“四个环境”为载体，以“民有所需、我有所为”为服务方向，不断推出和实施新的服务举

措，延伸服务范围，拓展服务内容，更好地为创业者铺路，从而推动我市全民创业活动的开展。

(一)深化登记服务，营造快捷准入环境。

我们全面实行“五制并举、登管分离”的企业注册登记管理运行机制，即实行“一审一核”、“并联审批”、“授权核准”、“告之承诺”、“限时办结”的五项制度和企业登记与管理相分离的运行机制，对窗口充分授权，决不让窗口当摆设，使进入行政服务中心的审批事项做到即受理，又办理。在真正意义上实现一个窗口受理登记，一条龙服务的服务承诺，为各类投资者提供优质高效的市场准入服务。

(二)深化引导服务，为申办人营造和谐发展环境。

在窗口工作中，我们积极发挥职能优势，做好下岗失业人员、自谋职业的城镇退役士兵及大专院校毕业生的就业和再就业工作，并严格执行国家有关优惠政策，为促进就业再就业工作尽职尽责；积极支持国有企业改制，对改制企业，落实专人全程跟踪服务，对符合条件的积极为其办理登记注册。

(三)深化优质服务，为地方经济发展营造宽松环境。

在登记注册工作中实施“绿色通道工程”，全面实施“手续齐全既时办、资料不齐指导办、急需项目加快办、特殊项目跟踪办、重大项目督促办”的措施。来人办事不管是谁都要笑脸相迎，热情接待，并准确解答有关问题，不推诿、搪塞。

(四)深化特色服务，营造适度竞争环境。

我们在登记工作中全面实行并高效运转“首办责任制”、“一站式服务制度”“节假日预约服务制度”。强化效率意识，简化办事程序，提高办事效率。降低行政成本。对于上级交办的事项，雷厉风行，速办速决；对基层单位和企

业请示的问题，严格按照办理时限抓紧办理，坚决杜绝推委扯皮、敷衍塞责甚至故意刁难的现象。按照“提速”“提效”“提质”的目标。进一步提高服务质量，不断完善工商窗口的服务功能，简化工作流程，创新服务的方式方法，做到一次性受理，能当天办的事，绝不拖到第二天，能一次性办结的，绝不让跑第二次，能办的当即办，暂时不能办的也要告诉人家该怎么办，针对企业在申请登记中对办事条件、办事程序、材料格式不甚了解的状况，窗口还实行了“审查告知单”即“明白纸”制度，即根据企业申办材料的不同情况，一次性告知，使企业对办件要求一目了然的工作办法。达到窗口工作人员责任心更加增强、解答问题更加细致、服务态度更加周到、减少企业往返次数、提高办事效率的目的。努力使机关运转更加规范有序、办事更加公开透明、工作更加高效便民。

四是大力培育登记主体，积极为全民创业服务。

工商部门是服务全民创业、营造全民创业环境的主体之一，我们在工作中明确本部门在推动全民创业中的使命和责任，自觉地以促进创业、服务创业为己任，积极发挥主动性、创造性，扎实开展服务“百村十镇”工作，把工作着力点放在大力引导创业、培育创业主体、提高服务效能、落实政策措施、提供创业信息上，积极帮助解决创业中的具体问题，努力营造宽松的创业环境。

在工作中，我们本着“多予、少取、放活”和“宽进、严管”的原则，我们重点做到以下几点：一是放宽条件，积极支持和鼓励“百村十镇”执照农民。在企业名称、经营范围、集团登记、企业改制等方面出台了一系列优惠条件，支持村镇民营经济发展；二是切实转变职能，改进作风，改善服务态度，提高办照效率；三是提供注册登记全方位服务，支持农村专业合作社组织的发展，因地制宜，把农村当地的特色种植、养殖经营与市场发展需要有机地结合起来，积极主动为建设社会主义新农村和促进全民创业提供扶持和便利。

五是全力推行“并联审批”，推进行政审批制度改革。

从“并联审批”制度实施以来，我们在注册登记工作中全力推进此项工作，上半年我们共开出82份《企业登记并联审批项目办理告知书》，其中，在中心设立窗口的审批单位绝大多数都能按照“并联审批”有关规定办理审批手续，特别是运管、卫生、环保窗口基本能在7个工作日内反馈审批意见，有效地简化了审批环节，缩短了审批时限，提高了行政审批效率。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇七

在这次医保工作中，我是08级的负责人，完成了任务，以下是我的工作总结。

1) 我们的工作流程存在着比较大的缺陷。在工作上是“部长——干事”两级制，没有借鉴之前办理火车票的成功经验，没有充分发挥各级组长的作用，导致材料汇总比较混乱，部长压力过大。以下是我设想的工作流程：各挂钩干事通知所挂钩班级各年级组长组织收集该年级所有材料很款项各年级挂钩干事整理材料和款项，联系挂钩班级查漏补缺各挂钩干事把材料整理至最完美时交给组长各组长把各组员得材料整理到最完美的时候交给部长部长审核汇总输入电子版材料交给各班复查，核对无误上交核对信息，确认无误，上交。简而言之就是使每个人都忙起来，充分发挥组长，挂钩干事的作用。各级工作由组长分配，由组长承担责任。

2) 应该承认我们的工作效率还不够高。我们当中很多人都还不熟悉excel等办公软件的操作，有很多人不够专注，导致出错率高，效率低。针对这问题，我们各干事首先自己要多学习office一方面可以作培训，最重要的还是要端正心态，因为我们是服务性的部门，我们要对我们学院的学生负责任，

来不得半点马虎。

1不要认为沟通失效都是别人的问题，先从自己反思

2多换位思考

3自己信息传达是否失真

4出现问题及时反馈

5学会肯定，鼓励别人

4) 个人认为医保宣传工作做得太差，导致很多人不愿意参保，我们的工作也变得困难丛丛。其实细心想过的都会知道以80块换一年的保障是十分值得的，而我们作为生活部，作为服务学生的部门，却没有宣传医疗保险的好处，这是说不过去的。由于参保率的要求，这也会带给我们工作上的麻烦。我觉得无论是出于参保率抑或是从服务学生的角度来看，我们都应该做好宣传工作。医保工作可以是我们部门将来的重要工作之一，但只有当我们当它是我们的工作，而不是学院的工作的时候，它才真正是我们的工作。

1) 钱和人数对上，一共1432交费，共收款114560元，一毫不差。这不是轻巧的事，值得肯定。我们要继续发扬我们生活部这种细心严谨的精神。

2) 我们延续了礼貌待人的工作态度

3) 我们也是本着服务学生的态度去办事的，例如说，我去代我们整个学院缴费的时候发现别的学院都是各个班各自缴费的，我们的工作方便了广大学生。学校方面也赞赏我们的工作。无论怎么说，我们在学校第一次办理医保，指示不明确，我们也没有相关经验的情况下，我们能比较顺利的完成这次任务，都是值得肯定的。最重要的是，我们要从这次工作中

反省，学习，为下一次医保工作，为以后的所有工作做准备。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇八

2在日常监管服务中，敏感细致地发现问题、帮助企业分析问题、提出解决问题的意见建议，促进企业不断提升环境保护和污染防治水平，指导企业建立长效机制，引导防范规避环境风险。

小时以内，并保证投诉件件有回音，事事有着落，维护人民群众和企业的合法环境权益。

4、实行县局日常监察监管零干扰服务，常规监察监管企业环保岗位工程师、岗位工或环保负责人配合工作，有重要处置必要时可根据环评或预案要求，方可有企业其他岗位人员或负责人配合。

5、在环境监察监管中发现的“十五小”、“新五小”污染源的立即关闭，发现有安全隐患、淘汰及落后产能等项目的，致函相关职能部门及时消除安全隐患，切实保障群众权益。

窗口服务行业工作总结心得 窗口服务个人工作总结 篇九

根据学习制度制订计划，坚持每月不少于一次的政治业务学习，使全体人员牢固树立正确的职业道德理想，培养职业情感，加强职业修养，做到爱岗敬业，以主人翁的姿态参与创建活动。同时，积极做好外部宣传工作，充分利用宣传窗，把我们的创建目标及规划公之于众，以加强舆论引导和社会监督。并积极鼓励全体人员通过各种途径开展自学，全年目前共有人次在报考学习专业技术职称和大专以上学历，以此来提高队伍的文化素质。同时，以分局出面，组织各组室参

加业务培训、技能比赛，以比赛促训练，以训练出成绩，不断提高队伍的业务技能水平。

我们办税服务厅共有党员三名，凡要求其他同志做到的，我们要求党员首先做到做好，通过形势教育，廉洁教育等形式，激励党员干部，牢固树立规范意识，在工作中注重党性原则，强化组织观念，充分发挥他们“领头雁”的作用。同时，还根据我们办税服务厅人员年青化比例高，团员比例大的特点，充分发挥团组织的作用，以党员抓团员，以团员带青年，形成齐抓共管的良好局面。同时，根据年青人活跃的特点，开展形式多样，内容丰富的各种活动。全年组织团员开展税法宣传、贫困结对、乒乓球比赛等活动，密切配合创建活动。

为了进一步向纳税人提供便捷的优质服务，树立地税系统的良好形象，我们不断增强优质服务意识，改进服务态度，提高服务水平。根据分局实际情况和具体要求，我们制订了首问责任制、二次办结制、服务承诺制、大厅值班长制度等各种服务制度，进行统一上墙公布，并将责任落实到人，对违规违诺的责任人追究责任，切实转变我们的工作作风，树立公仆意识，群众观点。多为纳税人办实事、办好事，规范窗口内部管理，简化办税手续，方便纳税人，努力提高我们的办事效率，克服群众办事“繁、慢、难”的现象。大力提倡文明用语，努力提高办事准确率，热心为纳税人办事，倡导“四个一”服务（即一杯热茶解渴、一把椅子请坐、一个热忱问候、一个满意答复），坚决杜绝脸难看、门难进、事难办的现象，不断提高我们为民服务的意识和水平。

每次征期结束后，我们都要召开一次小结会，进行分析讲评，总结经验和教训，找出薄弱环节，以利于今后改正，同时，在办税大厅内设置意见箱来增强工作透明度，做到税法公开、征管制度公开、处罚公开、优惠政策公开、办事程序公开、廉政纪律公开、咨询、举报电话公开，自觉接受纳税人的监督，把经常性检查与监督贯穿于整个创建活动过程中，以此来提高我们的工作作风。

分局根据实际需求，为办税服务厅配备了纯净水饮水机，安装了投币公用电话等设施来进一步方便纳税，在值班桌上配齐了纸、笔、墨水、复印纸等提供使用，制作了纳税人申报纳税时需办理的各种手续表格的填具样张，供纳税人参照。同时在办税服务厅推广实行值班长制，随时解决和解答纳税人的困难和问题。大厅的业务窗口的标志模范醒目，并将各业务窗口的功能、作用作提示说明，使纳税人一目了然。在办税服务厅前，设立了宣传窗，将本分局职责范围、机构设置、工作程序、纳税申报、发票管理、税务咨询、违章处理、服务公约和监督电话作了公布。并继续执行无休息日制度，为纳税人提供全周七天服务，切实解决部分纳税人的困难。

办税服务厅是税务机关和纳税人接触最为频繁的场所，是纳税人透视税务工作的“静态窗口”。针对我分局办税服务厅“青年多、干劲足、文化高、素质强”的特点，我们结合“文明税务所”等创建活动，以办税服务厅为重点突破口，以点带面，开展窗口优质服务。硬件上，我们继续投入资金，完善各类便民服务设施，方便广大纳税人，做到“法治、公平、文明、效率”；软件上，我们不断优化资源配置，通过培训学习、竞赛等形式提高干部职工素质。推广使用文明礼貌用语、首问责任制、二次办结制、发放“青年文明号”社会服务承诺牌，推行政务公开，“想纳税人所想，急纳税人所急”，使纳税人满意率达到以上，努力营造一个“法治、公平、效率”的办税环境。