

2023年离职窗口工作计划(模板8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。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

离职窗口工作计划篇一

一、窗口在受理各项业务时，符合资质条件的，当天办结，不随意延长办结时间，不再让群众_两头跑_。坚持依法行政和规范管理，确保许可事项在中心100%按时准确办理。目前，对于窗口受理业务比较多的普通货物运输经营，按规定承诺办结时限为20个工作日，现承诺办结时限为1个工作日，减少了19个工作日，实际提速率达95%以上，对申请客货运经营及维修经营业户，只要符合条件基本上都及时办结、办结率100%。

二、今年是四年一度的全县道路运输经营业户经营许可证年度审验及换证工作年，我窗口负责对全县的道路运输业户的资质及行为进行审验，对经营业户的营运车辆的各项指标逐项仔细核对对不答合要求的营业户依法进行整改。据初步估计，今年将换取经营许可证3200个以上，我窗口对20xx年道路运输业户未审验情况打印出详细清单，然后电话通知业户，对道路运输证逾期未予年审的车辆报所属货运企业及处罚办各一份，督促企业或车主及时跟踪车辆的技术状况，切实落实安全主体责任，完善车辆日常安全检查和维护制度，确保车辆定期参加机动车安全技术检验。

三、严肃工作纪律，提高整体服务水平，强化服务意识，扎实推进窗口文明创建。交通运输局窗口按照“优质、高效、文明、规范”的标准，大力推行“首办负责制”、“限时办结制”、“一次性告知制”、“服务承诺制”等制度，同时

积极实行延时服务、预约服务、等便民服务措施，通过不断强化窗口创建的力度，共同维护交通窗口新形象。

1、加强工作人员业务知识和政策理论知识的学习，积极参与中心和主管单位开展的学习活动，进一步巩固工作人员的业务知识和理论水平。

2、进一步强化服务意识，缩短服务距离，加大预约服务、延时服务等力度，工作方式，真正体现便民高效、廉洁规范，进一步提升交通行政许可服务形象。

离职窗口工作计划篇二

我局自年月份入驻区行政服务中心以来，以“服务基层、服务群众、服务发展”为目标，坚持“以人为本、执政为民”的服务宗旨，窗口的服务功能、服务水*和服务效率不断提高。过去的一年，在局领导班子和区行政服务中心的正确领导下，窗口工作人员扎实工作，热情服务，确保窗口各项工作稳步推进，并取得了优良的成绩。

国土资源窗口作为我局简化办事程序、提高工作效率和服务水*，体现“为民、便民、利民”服务事项的岗位，代表着我局的对对外形象。为此，局领导对窗口工作给予了高度重视，多次召开窗口服务工作专题会议，要求分局各科（站、所）全力配合和支持窗口工作，给窗口的各种工作需求给予优先保障。主要领导按时到岗带班，分管局长经常亲临窗口调研工作，听取工作汇报，协调办件手续，从而进一步提高了窗口的办事效率，方便了服务对象。

任，窗口工作人员都是公开选拨的业务骨干，思想好、作风正、业务精、服务优。二是政务公开规范化。按照行政许可法的要求，设定了《服务指南》和服务工具箱，窗口对所有审批事项做到了审批事项名称、办事程序、申报材料、承诺时限、收费标准、收费依据等六个公开；将申请人需填写的

各类表单的示范格式文本和办理程序流程图在窗口公开，方便了群众办事，使窗口审批行为更加透明，办事效率更加快捷。三是窗口服务规范化。按照行政服务中心规定，统一服装佩证上岗，热情服务，文明用语；接待服务对象起立迎候，微笑服务，主动让座、倒水，做到来有迎声、问有答声、走有送声；实行首问负责制，窗口收件人对办件负责到底；实行一次性告知，申办人申请材料不齐或不符法定形式的，窗口一次性书面告知服务对象需补正的全部内容；保证了窗口服务不断层。

全年共计受理各类审批事项3000余件，办结率100%，回访企业群众100多人，满意度在99%以上。

地手续需多次跑国土部门的问题。二是建立纳税监督机制。申请人只有依法纳税后，窗口方发给土地证，从根本上杜绝了偷逃税现象，有效增加了地方财政收入。三是健全土地抵押登记联办机制。对业主申办事项，行政服务中心国土窗口受理后，100%的事项当天受理，当天办结，受到申办人的广泛赞誉。四是发挥党员模范带头作用。让党员在工作中亮明身份，树立形象，争当先进，增强政治荣誉感和工作责任心，使广大党员自觉按照党员标准严格要求自己，自觉接受社会监督，自觉发挥先锋模范作用。贴近群众，恪尽职守，勇于担当努力做好保障发展，保护资源的工作，更好地为当地的经济提供资源保障，全体同仁牢记宗旨、忠实履责、全心全意为人民服务。目前，我局窗口已得到区、市级“巾帼文明岗”、“市级文明优质服务窗口”称号，10次被中心评为“优秀服务窗口”，19人次被中心评为“优秀服务标兵”，1人获得市级巾帼岗位明星，1人推荐为“区敬业奉献模范”。

审批业务办理情况进行监督，统一协调前后方之间的衔接，每月将运作情况及时向局领导汇报，有效的提高了窗口对后方科室的督察力度，真正提高了窗口的运作水*。

一、严格遵守作息时间。按时上、下班，不无故离岗、空岗，

遵守请、销假制度。

二、按时限完成接件任务。对所接办的各类事项，及时办理，不无故拖延，在规定的时限内尽量提前完成接件。三、热情做好接待、服务工作。对到窗口办事、咨询的人员，认真接待，热情服务，态度端正，处置得当。应当告知的事项一次性告知，不有意为难来办事及咨询的人员。四、努力提高办件质量。加强和局内各科室的联系，积极探索和研究提高各类业务办理的质量，尽量减少工作中的失误和漏洞，不断提高业务水*。

窗口服务功能，将更多的审批业务纳入窗口集中办理，使窗口具备招商服务、为民服务、阳光服务三大功能，保持一流的国土资源服务窗口，开拓创新、求真务实，为建设“蓝色经济强区”而努力奋斗。

离职窗口工作计划篇三

一、人都需要尊重和被尊重，文明礼貌是尊重的前提和基础。我对来窗口的每一位客户，都会用文明用语礼貌地打招呼，这种感觉不是程序化的，而是发自内心的，带着这份热情工作，客户会从窗口的细节服务感受到被尊重。

二、我每天都要与不同类型的客户接触，我感到他们都需要尊重、微笑和热情，有时还需要一点耐性。优质的服务更多的体现在服务的细节上，比如来窗口办事的客户经常会因为申请资料不全，或相关手续不齐，无法及时办理，客户心里着急，就难免有怨言，这时候就需要我们理解和耐心，做好解释工作，详细告知相关事项，客户就会理解了。

三、以完善细微之处为突破口，服务质量求优，窗口从做好“五个一”着手提高服务的质量和水平，接好一次来电来人咨询，辅导填好一张税务登记表，做好一场税收优惠宣传工作，赠送一份友情提醒，尽量提供一点便利。

四、行政服务中心体现的是溧水县政府形象，中心要打造阳光政务平台，建设人民满意中心，就要不断创新，改进服务。以创建“四型窗口”为载体，充分提高窗口人员的自身素质。全面实现：学习型、服务型、规范型、效率型的窗口。

(一)积极推进行政审批制度改革 (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_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_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《_行政许可法》、《_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《_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**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“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。

二、问题与打算

虽然取得了一点成绩，但是与全市经济、社会发展相比，与人民群众健康需求相比，与树立和落实科学发展观的要求相比，与各级领导的期望相比还存在一定的差距。主要表现在以下几个方面：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。

一、事前预判性。提前了解各科室床位情况以及特殊病例(农药、酒精、药物和食物中毒)收治情况，协调急诊病人分科，确保病人得到及时有效治疗。

二、事中严谨性。仔细核对交接的账目和金额，为同事负责，也为自己负责。办理住院手续时，二次核对信息后保存。白班划价时，仔细确认药品名称和剂量。办理出院手续时，被单押金、单病种限价、生育保险单独讲解，让病人花明白放

心钱。

1. 魄力不够。遇到醉酒闹事，蛮不讲理的病患，仍有胆怯，需要加强自身身体锻炼和心理历练，努力做到沉着冷静，进退有度，对事不对人。

2. 工作经验尚浅。遇到病历卡字迹缭乱时，通过病患口述判断初诊，登记不准确。划价只清楚一些常见片剂和麻药的名称和剂量，医药知识狭窄。院部的部分办事手续不清楚，不能即时的为病患解答，只能告知去相应科室询问。值得一提的是，拥有献血证的朋友，如有家人住院用血，可以凭借献血证、住院发票、发票清单，在正常工作日到献血办，单独报销血液费用，这也是我在日常工作中慢慢学习到的，但仍然有很多其他不知道的地方。

3. 在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意和办事的少，有些出院召回、重结发票、单病种付费，完全可以自己判断结算。

我坚信，本着为人民服务的思想、为病患解忧的态度，多听、多看、多学、多做，一定可以提升自己的服务品质，点点滴滴，造就不凡！

离职窗口工作计划篇四

今年1月1日至11月20日，县政务服务中心共接待群众咨询480件，申请22110件，同比增加10632件；受理22004件，同比增加10525件；办结21776件，同比增加10414件；当月办结率，平均日结率；月均办结1980件，月均办结件数与去年同期相比增加947件。进驻中心办理的行政审批服务事项平均对外承诺办理时限由法定个工作日压缩为个工作日，承诺件平均受理时间天，承诺件平均办结时间个工作日，承诺提速；实际办理提速。服务评价率达，满意率，连续16个月保持零超时件，投诉件为零。

今年县政务服务中心的业务量实现双突破、一提升。双突破：一是今年3月份我县月办件量首次突破20xx件，二是今年全年办件量突破20000件大关，办件量再创历史新高。至20xx年10月，中心办件量已达20137件，预计至今年12月31日，业务办件量将达25000件，同比增长；一提升是指我县政务服务中心办件量在全区的排名较去年有了较大提升，去年我县办件量在全区的排名为42-47名，今年1-10月份的排名均在35-37之间，办件量排名提升了7至10名。

县政务服务中心按照县人民政府办公室《关于开展行政审批事项清理工作的通知》（柳城政办〔20xx〕5号）文件要求，积极会同县级有关部门开展第二轮行政审批事项清理工作，根据现行法律法规及法律依据的调整，按照该取消的一律取消、该调整的一律调整、能下放的一律下放的原则，及时清理取消、精简调整行政许可、审批事项，杜绝了自行设定、变相设定行政许可、审批事项的行为，做好对区、市下放的项目的衔接工作，进一步规范行政审批目录，压缩审批时间，简化办事流程，提高工作效率。经全面清理，共审定全县39个行政机关（含区、市驻县单位）的行政许可、非行政许可事项483项，清理结果已于3月16日经柳城县第十五届人民政府第74次常务会议审议通过并以正式文件的形式对外公布，为我县深入推行行政审批制度改革工作奠定了扎实的基础。

3、以专项督查为手段促进审批规范有序。今年9月16-22日，我县由县纪委、监察局牵头，政管办、政府督查室、绩效办等部门配合，对全县行政审批和政府信息公开工作进行一次专项督查，主要检查各有关部门是否将清理后列入我县《行政许可项目目录》、《非行政许可审批项目目录》的审批事项全部纳入政务服务中心办理，是否存在两头受理及体外循环现象，是否存在收费不规范等现象。对于工作中发现的问题，督促有关部门限时整改。通过专项督查，进一步规范了我县的行政审批工作。

1、抓好政治、业务学习。一是组织政管办管理人员参加区、市举办的各类业务培训，提高管理人员的管理水平；二是组织窗口工作人员认真学习党的基本理论、法律法规、政策业务和党风廉政建设等方面的知识，提高窗口工作人员的政治素养。三是加强业务技能培训，增强窗口工作人员的业务素质和工作能力，提高了服务质量和办事效率。今年以来，我办共开展政务服务业务培训4期，学习覆盖率达到100%，特别是今年邀请了市政管办的领导亲自对窗口工作人员进行政府信息公开业务培训，为我县政务公开政府信息公开工作的顺利开展奠定了基础。

2、认真抓好服务示范窗口和服务标兵评比活动。今年共表彰20xx年度服务示范窗口5个，服务标兵8个。通过创先争优评比活动，提高窗口部门及工作人员的工作热情。

3、有计划地开展各类文体活动，年内组织各窗口工作人员开展2次气排球比赛，组队参加x市政务服务中心成立十周年气排球赛，派出队员代表x市参加全区民政系统篮球赛等，在活动中加强了各部门之间的沟通与合作，增进了工作人员之间的感情，活跃了工作氛围，健康身心，使窗口工作人员感受到中心对他们的关心和爱护，为中心建设和完成各项工作任务创造良好的宽松、和谐的工作环境。

中心在规范运行的同时，积极探索项目并联审批模式，开通重大投资项目行政审批绿色通道，初步形成一门受理，协同相关，联合审批，限时办结的并联审批机制，抓好投资建设项目前置审批联审会和建设过程相关手续办理协调会。今年我县政务服务中心与县招商局共同组织了县工业区管委会、发改、国土、建设、环保、经贸局等相关部门，召开了2次项目并联审批会，相关部门参会人员就x市金鹏动力机械有限公司10个项目选址、用地面积、环境保护等问题进行了会审。会审后，我办积极督促中心相关窗口部门加强配合，按照对各审批环节之间存在法定因果关系的，实行串联；对各审批

环节之间无法定因果关系的，实行并联的原则，开展一窗式并联审批，最大限度地实现了各审批环节的同步审批，尽量减少和压缩前置审批时间，提高行政审批效率。

今年以来，我县初步理顺了一服务两公开工作管理体制，明确由县政管办负责抓好全县政务公开政府信息公开工作。政管办在工作中切实负起责任，将政务公开、政府信息公开抓出初步成效，努力打造阳光政府。

离职窗口工作计划篇五

青年档案：

xxx□xxxx年xx月出生，中国^v^预备党员，宿迁市民政局市政务服务中心窗口工作人员。所在窗口多次被政务服务中心评为“红旗窗口”，个人也多次被评为“先进个人”。

奋斗足迹：

xxx于2011年12月成为xx市民政局的一名工作人员，开始在基层^v^和社区建设处工作。2016年5月到市民政局市政务服务中心窗口工作，成为了一名光荣的窗口一线工作人员。

在窗口工作，每天与不同的群众、单位打交道，重复同样话语、办理同样的工作流程，周而复始，平凡零碎，甚至烦琐。也许在别人眼里这只是一个仅有1平方的小窗口，但是却承担着市民政局涉及的49个行政审批事项的咨询、受理和办理业务，因此，对我而言，这方窗口是一个大舞台。在这个舞台上，我用热情和耐心，唱响了高效优质服务的主旋律。

由于工作的性质，服务窗口一坐就是一个坑，手不停、嘴不歇，有时候一个上午下来，连喝口水的时间都没有。特别是社会组织年检的时候，要直接面对市民政局共登记注册的近500家社会组织，窗口负责人加上我，一共也就2名工作人

员，时间紧、任务重，为优质高效的完成年检任务，窗口更是忙个不停，常常是别人已经下班了，我们还得坚持送走最后一个办事群众。

平凡的岗位因为热爱和追求而闪亮，普通的生命因为奉献和坚守而美丽。社会组织从成立登记到变更或者注销登记，需要准备的材料多、要求高，而大部分办事人又都是第一次经办，办理难度很大。为了能够让办事群众少跑退，我在日常工作中不厌其烦给群众进行解说，手把手教他们填表。虽然这样累的是自己，但是能够得到办事群众的认可，我的内心也觉得劳有所获。

青春理想：

泰戈尔说：“花的事业是甜蜜的，果的事业是珍贵的，而叶它总是默默的垂着绿荫。”没有豪言壮语，更少有鲜花掌声簇拥的荣耀，在服务的大舞台上展现真我，我只是一名普通的窗口工作人员，将继续在窗口这一方舞台上，挥洒热情，无怨无悔，迈向新的征程。

离职窗口工作计划篇六

制定了详细的学习计划，坚持每周学习的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平*、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的。同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。

二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。

一、强化服务意识，靠优质高效的服务稳定客户。做为一名前台柜员，窗口是一个极其重要的，前台服务的好坏直接关系到整个行在客户中的印象。在日常办理业务过程中，注重对服务意识的培养，将人性化服务、亲情化服务融入到服务工作的点点滴滴中，扎实有效地践行我行以客户为中心的理念，想客户所想，急客户所急，帮客户理财，提供多方位的、超值的的服务，确保通过高效率、高水*的服务来稳定客户。

二、加强内控制度建设，防范和化解金融风险。提高服务水*，以真诚的服务和细微的关注来打动客户，赢得客户的支持。同时，思想教育和实际工作相结合，对照工作找差距、找问题，真正防范风险工作落到实处。

三、努力提高自身服务和业务素质，积极为客户服务[]20xx年是xx银行改革成功发展重要的一年，培育核心客户的关键是增强客户忠诚度。要增强客户忠诚度，就必须把客户关系摆上重要位置，在提升客户满意度和忠诚度的基础上，获取应有的回报。

离职窗口工作计划篇七

根据省市要求，某某年工作的重点是实行行政审批^{^v^}两集中、两到位^{^v^}即部门审批职能向科室集中，成立集中行使审批服务职能的行政审批科室；行政审批科室向行政服务中心集中，成建制进入行政服务中心运作。行政审批项目进中心到位，行政服务中心大厅窗口成为部门实施行政审批的窗口；向窗口授权到位，由窗口负责人行使行政审批权，在窗口进行审批。争取县委、县政府高度重视，本中心将督促各具有审批职能的单位、部门成立集中行政审批的行政审批科室，配合^{^v^}两集中，两到位^{^v^}建设。本中心将从三方面落实。

第一，对在行政服务中心已设立窗口，许可事项相对集中的部门，按照^{^v^}两集中、两到位^{^v^}的要求，进一步将行政许可事项集中到行政服务大厅窗口，并要求行政许可事项进驻到位，对窗口人员授权到位。

第二，对在行政服务中心已设立窗口，窗口需与部门衔接的，要按照^{^v^}两集中、两到位^{^v^}的要求，对本部门的审批服务事项进行职能调整、集中，实现^{^v^}受理、审查、审批^{^v^}全过程进入窗口。环节上进驻到位，业务力量上派驻到位，审批权限上授予到位，提高窗口现场办结的能力。

第三，加强对监管大厅^{^v^}两集中，两到位^{^v^}的监督。督促监管大厅按照^{^v^}两集中、两到位^{^v^}的要求，在部门内部设立行政审批科，以窗口形式集中许可职能，严格规范管理，统一对外服务。

二、延伸服务链条，打造县乡服务平台。

为优化经济发展环境，提升行政服务水平，加快我县对外开放和经济发展步伐，进一步延伸行政服务中心职能，建立县乡两级便民服务^{^v^}连锁超市^{^v^}在某某年第一批、第二批

乡镇便民服务中心建设的基础上，着力建设第三批便民服务中心建设，乡镇便民服务中心为辖区企业和群众提供优质高效服务，受理行政审批事项、行政事业收费事项及各种证照申领、咨询、释疑等，代理外商投资企业各种审批手续。为群众提供全方位、多层次的综合性服务平台。

三、抓好“两项清理”工作，优化政务环境。

1、着力做好清理行政许可、公共服务事项的清理工作。

联合县政府办、县“两办”等部门对各单位的行政许可事项和公共服务项目依法进行清理，减少审批事项。督促具有审批职能的部门、单位要把本部门、单位应该取消的审批事项以及保留审批事项的内容、条件、依据、程序、收费标准等向全社会公开。

2、着力做好预算外收费的清理工作。

联合县政府办、监察局、财政局、物价局等相关部门对行政事业性收费(预算外收费)进行清理，核对收费项目标准及政策依据。清理后保留的收费项目和标准，作为编制《县行政事业性收费目录》的基础，减轻企业的负担。

四、加强督查力度，净化经济环境。

对各乡镇、县直单位经济发展环境的督查，仍为某某年中心的重要工作，为加大对经济发展环境的督查力度，中心将从以下四个方面进行。

(一)加强企业发展环境问题的督查。重点对影响和阻碍企业生产经营的“四乱”等问题进行查处，促进经济发展环境的全面优化。

(二)加强关系民生问题的督查。坚持以人为本，积极主动排

查出一批关系群众切身利益和长期未解决的热点、难点问题，解决关系民生的突出问题。

(三)加强重点环节的督查。采取得力措施，查处一批具有影响力的典型问题和违规违纪干部，提升督查工作的层次。

(四)加强典型案件的督查。深入基层、深入群众，发现问题，扩大案源，加快查处速度，从严查处违反相关规定的典型问题，并进行公开曝光，增强警示作用。

五、加强与企业的沟通联系，做好调研、协调工作。

一是贯彻落实铅办字[某某]98号文件精神，加大企业走访力度，加强与企业的沟通、联系，听取企业对我县各单位、各部门在行政执法、服务态度、办事效率、收费、承诺兑现等方面的反映，征求企业对我县招商引资和经济发展环境的意见和建议，争取每月走访企业20余家。

二是倾听企业的呼声，急企业之所急，想企业之所想，帮助企业解决实际困难。做好企业与各单位、部门的协调工作，全力营造“亲商、安商、富商”的氛围。

三是根据调查研究情况，撰写调研文章，为进一步优化我县经济发展环境出谋划策。

六、加强队伍建设，提升服务水平。

1、完善管理机制，推进制度化、规范化管理

窗口人员实行双重管理，业务上接受原单位指导，窗口工作期间，以“中心”管理为主，服从“中心”统一管理；是党、团员的要将组织关系转到“中心”在“中心”过组织生活，参加组织活动。窗口工作人员若不能适应窗口工作或因工作表现差，有严重违规违纪行为的“中

心要执行人员退回。

2、规范服务行为，创新服务举措。一是进一步完善制度建设，对工作人员的站坐姿势、待人接物、文明用语等均制定出简明、易记、便于考核的工作规范；二是在工作中努力做到“三办三勤四通”即特事特办，马上就办、办就办好；嘴勤，腿勤、手勤；速办快通及及时沟通积极疏通努力变通三是要求工作人员做到“两多两少”“四个带头”即遇事多通气，少生气，多理解，少埋怨。带头比贡献、带头比纪律、带头比服务、带头比工作。全面提升工作人员的服务水平、服务质量。

3、实行季度考评，年终评先表彰制度。

一是根据窗口工作人员平时思想素质、业务能力、工作作风、遵守纪律等方面的表现，每季度对各窗口及工作人员进行综合考评考核，并以简报形式向其主管单位进行通报。

离职窗口工作计划篇八

****高等级公路管理处**** 本站自*年9月建站以来，在局、处党委的领导下，根据本站的实际情况，内强素质、外树形象，苦练“内功”，以构建和谐交通为己任，以实现“四个一流”为目的，以文明服务为核心，开展创建“文明示范窗口”活动，通过不断提高职工的职业素养和强化窗口服务形象，推动了本站两个文明建设。

本站现有职工*人，男职工*人，女职工*人。设有四个征费班，*名征费员；一个监控班，5名监控员。成立了一个党小组，全站共5名正式党员，占职工人数的*%。有一个团支部，团员青年占全站职工人数*%。在学历层次上，本站有两名本科生，大专以上文化程度占职工人数的*%。

**东站自建站之日起就把精细化管理引入到日常的管理工作中去,引入到创建“文明示范窗口”活动中去。其核心思想就是强调管理工作的精细化,也就是强调细节,从细节入手抓管理。我们要求征费人员做到“八心”,即:努力学习持恒心,工作繁重有耐心,遇到困难增信心,完成任务下苦心,照章办事不违心,上下之间常谈心,团结共事戒疑心,诚信服务献爱心。

在创建“文明示范窗口”活动中,我站主要做了以下工作,包括:文明创建工作,职工队伍建设,制度建设,廉政建设,“窗口”建设等方面的工作。

一、领导重视,目标明确,措施有力,积极抓好“文明示范窗口”创建工作。

为了进一步规范各项工作,**东站以文明创建活动和“行风评议”工作为载体,加强对创建工作的组织领导,成立了以站长为首,各征费班、监控班、行政人员参与的创建工作小组,层层落实,定期召开创建工作会议,研究、部署创建工作,及时地提出创建工作的指导思想和创建工作标准。

我站在创建工作中公开各种办事制度、服务承诺。在收费站醒目位置设置了投诉信箱,对外公布监督投诉电话;单位成员的基本资料(姓名、职务、岗位职位)上墙接受社会监督;站区环境达到整洁优美,秩序井然。站上深入开展“四项工程”,即人才工程、制度工程、廉政工程、形象工程。着重抓好“一卡”和“一线”两项工作,抓好“一卡”就是立足于窗口行业,通过“文明用语服务卡”的发放,让征费员的优质服务走进千家万户;抓好“一线”,就是围绕生产一线在征费班中开展文明班组活动。在活动中着重强调向社会奉献高质量服务,通过开展岗位文明竞赛造就更多的岗位能手,组织评选了“微笑服务之星”,“征费能手”,鼓励职工岗位成材。站上一系列的激励竞争机制,极大增加了全站职工的工作积极性和主动性,工作质量和服务水平得到有效提高,社会满意度逐步上升。

二、以人为本, 强化培训, 全面提高职工队伍素质。

1、积极组织开展政治理论学习。

站上规定每周抽出一天时间作为站上的学习日, 使职工从思想上认识当前的社会发展形势, 激发职工的爱国主义情感, 提高理论水平和思想觉悟, 增强全站的战斗力和凝聚力; 在开展保持共产党员先进性教育活动和“xxxx”教育的同时, 本着“党员受教育, 群众得利益”的原则, 站领导积极组织党员和入党积极分子进行“xxxx”学习, 为群众办实事, 接受党性教育, 多名职工积极参加并向党组织靠拢, 递交了入党申请书。

2、积极组织开展延伸文化教育。

组织普通话培训、计算机操作培训等内容的业务技能学习。站上将在下一步利用网络多媒体对职工进行社交、礼仪培训。通过开展多种形式的文化娱乐竞赛活动, 使所学的东西能更扎实有效地运用到实际工作和生活中去, 职工通过及时的充电, 接受更多的新知识、新事物, 为单位的发展添加动力。

3、根据工作需要, 开展业务技能培训, 以练代训。

站上不定期开展业务技能培训, 使职工熟练掌握征费技能。站上推广了罗盛科班创新的“快速识别车型卡”的工作方法, 即把经常来往车辆的车型、车牌号制作成卡片, 提高了判断车型的准确性和快速性。这些方法使工作效率稳步提高。更好地做到文明作业、优质服务, 达到内强素质、外树形象的双重效果, 在全站上下营造了积极、健康、向上的工作氛围。

三、健全各项制度, 全面推进管理规范化的。

东站自建站以来就以强化“制度工程”为目标, 着手抓行风建设和制度建设。先后制订了《东站劳动纪律补充规定》, 《**东站劳动纪律量化考核表》, 《**东站突发事件应急预

案》，《**站监控员岗位职责》等规章制度，使得征费工作有条不紊地进行。站上通过各种岗位职责，明确服务规范，实行目标管理，层层签定责任书，落实岗位责任制，站上职工考核合格率100%。自建站以来，站上就推行了半军事化管理和驻站制，要求职工以军人的标准严格要求自己，管理中充分借鉴军营管理方法，特别是内务管理方面，要求被褥叠放整齐，物品摆放有序；其次是实行征费员劳动纪律量化考核制，将各岗位人员的业务工作、纪律执行情况、文明服务水平等全部纳入量化考核范围，考核结果直接与职工的奖金挂钩。这些激励竞争机制的引入，使全站职工的工作积极性和执行纪律制度的自觉性大大增强，使管理、服务和各项运作程序进一步走上了程序化、标准化、规范化的轨道。

四、加强廉政建设，增强拒腐防变能力。

字上作文章，在“查”字上出重拳，在“纠”字上不手软。站上每周召集监控班对监控工作中发现的问题进行处理，这些措施有效地规范了征费员的工作行为。站上同时设立投诉举报信箱，每月末对站务进行公开，加强全站职工对领导的监督和约束，增强工作透明度，结合行风评议和站务公开活动，就群众反映的问题一抓到底，有效地改进了工作作风。从建站到现在，站上无一起舞弊、贪污事件发生，树立了公正透明、廉洁高效的良好形象。

五、形式多样，全力塑造行业窗口形象。

管理是手段，服务是目的。**站通过深入开展“形象工程”建设，教育全站职工牢固树立“顾客就是上帝”，“管理就是服务”，“细节决定成败”的服务意识。站上通过转变服务观念，把单纯地收好费转变到为社会提供更多的优质服务上来。为此，站上开展了一系列文明服务和文明创建活动，涌现出许多好人好事。

1、兑现服务承诺。站在文明服务的深度和广度上作文章，

大力开展微笑服务、文明服务、委屈服务、延伸服务。在实际操作中更加注意服务承诺的兑现:收费工作不超过3分钟;不随意搭乘过往车辆;严格执行收费标准,不乱收费、乱罚款;为过往车辆免费提供开水、急救药品、简易修车工具等服务。大力倡导微笑服务,要求征费员做到热情周到、有问必答、不刁难司乘人员、举止端庄、态度和蔼、无吵架和污言秽语现象发生。提倡委屈服务,即使司乘人员态度恶劣,故意刁难,征费员也要做到不计较对方言行态度,始终保持“请”字开头。例如:有一次,一辆救护车从我站下路,前方站刷的是紧急卡,我站舒腾林同志经过判断核实救护车上并无急救病人,按照征费规定该车必须刷卡收费。但该车驾驶员不愿缴费,无理取闹,把车堵在收费通道中达到拒缴通行费的目的。舒腾林同志一面向班长和站领导汇报此事,一面对该车驾驶员耐心进行解释说明。对驾驶员的不停辱骂,自始至终未理会,坚持委屈服务,直至行政值班到现场接手处理此事。该车驾驶员后来出于报复,对舒腾林同志的服务进行投诉,站上经过调阅当时的录像资料,证实完全是该车驾驶员无中生有,恶意中伤。事后,舒腾林同志说:要不是在工作岗位上,真想揍他!这种委屈服务的情况在我站不胜枚举。

2、提高服务质量。为了进一步激发职工爱岗敬业、拼搏奉献的工作热情,不断提高岗位技能,站上开展了一系列评选活动,每月末评选“明星班组”、“微笑服务之星”等工作,对责任心强,文明服务、微笑服务做得好的班组和个人给予一定的物质奖励和表扬。*东站已成为一个技术熟练、作风过硬,95%以上职工岗位技能达标的集体。

3、转变服务职能,为社会提供更多更好的服务。我站依托先进的监控设备,为公安,交警等部门多次提供肇事车辆信息,抓捕逃犯线索;为有关政府部门“黄金周”期间的车流量控制提供实时数据和决策依据。

在创建“文明示范窗口”活动中,我站将不骄不躁,把成绩当动力,变荣誉为压力,争取达到“一年打基础、二年上水平、

三年大发展”的目标,我站将把工作重心转移到“抓基础、抓宣传、抓卫生、抓服务、抓素质”上,围绕“提高服务质量”这个中心,花大力气,下大功夫抓创建工作,通过开展创建“文明示范窗口”活动,使我站尽快实现一个明显提高、两个根本好转、三个显着成效。一个明显提高就是全员综合素质明显提高,服务人民、奉献社会意识明显增强;二个根本好转就是职工的思想明显好转,“窗口”服务意识明显好转;三个显着成效就是职工工作技能显着提高,收费差错率明显下降,收费效益显着提高。

以上是我站在创建“文明示范窗口”活动中已经做了或即将要做的工作。我站将在局、处党委的领导下,沉下心来,踏踏实实地做好各项工作,为构建和谐交通,创建“文明示范窗口”而不懈努力。