

窗口工作人员工作总结(大全5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

窗口工作人员工作总结篇一

“为民、务实、清廉”，这是20xx年党的群众路线教育活动的主题。xxx高度重视此次活动，活动从学习教育、听取意见；查摆问题、开展批评；整改落实、建章立制三个阶段开展，每个阶段的学习都很充实、很深刻。

单位组织观看教育题材的影片，每每看完都深有所感，被老一辈党员的事迹感动。我们现在的幸福生活，是前辈们用鲜血和生命换来的，我们应该倍加珍惜。我们应当继承老一辈吃苦耐劳、不怕艰险、一丝不苟、公私分明的精神，发扬xxx员舍己为人的精神，全心全意的为人民服务。经过这一年的学习，我深刻认识到，要做一名党员很不容易，要做一名好党员就更不容易了。作为党员，要时时刻刻起到模范带头作用，为人民服务要热情诚恳；同时要抵御形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风的侵袭，时刻提高警惕，保持党员的纯洁性。

越是特殊时期，党员越是要严格要求自己，要有无私奉献的精神。作为党员，我们的一言一行、一举一动、一颦一笑，群众都看在的眼里，不能给党抹黑，不能给前辈丢脸。不能失信于人民，不能让人民失望。

在窗口工作，时时刻刻都能接触到人民群众，可以第一时间获取群众是诉求。想群众之所想、急群众之所急，服务群众让群众满意，为党争光、添彩。

现将我这一年主要工作总结如下：

一、 任务统计 截止至12月16日，共办理各项xx5851户，面积万平米。

其中所有权转移xx5566户(住宅5032户，非住宅534户);所有权变更xx29户;所有权注销xx35户;抵押xx42户，总金额万元，总面积万平米;抵押权预告xx64户，总金额万元，总面积万平米;抵押权注销xx72户，总面积;预告xx41户;补证xx2户。同比去年工作量，较去年提高了。操作失误出错21次，同比去年增加了16次。

20xx年共接待办事群众1400多人，接待开发公司175次，上门服务4次。

二、 学习提高

我是一名窗口工作人员，应当时刻把服务作为首要任务。掌握并使用标准的服务用语，热情对待群众的积极态度，耐心倾听群众的疑问并认真周到的解答，快速准确的录入信息。

贴心的为群众考虑办事的每一个环节，让群众感受到我的热情，有宾至如归的感觉，消除他们在办实时的顾虑，根据群众的实际情况给予最中肯的建议，让群众在办事大厅不会迷失方向。

沟通交流是连结彼此心灵的桥梁。沟通可以消除误会、误解，打破冷漠、沉寂，增添笑容、感情，让笑容温暖这日益冰冷的社会。

三、 今后目标

精益求精，将工作失误降到最低，不给群众带来二次的麻烦;不温不火，将解释工作做的无微不至，不让群众走弯路;不卑

不亢，将党员的义务进行到底。

窗口工作人员工作总结篇二

今年以来，由于灾后重建任务繁重，经委窗口的工作量大大增加，仅1—9月办件量就达217件（x年全年的办件量是153件），特别招投标工作的复杂性、严肃性和重要性，需要窗口工作人员具备很强的政策水平和责任心，为此我处克服人手少，时间紧，任务重的困难，在各级领导的支持和帮助下，勤勤恳恳，坚守职责，团结文明，以良好的工作质量和高效率，圆满完成了工作任务。其工作亮点是：狠抓基础建设，夯实薄弱环节，提升服务水平，从而做到制度标准化，办事快速化，服务人性化，展现了经委纪律严明、办事严谨、态度热情的工作作风。

现将全年工作情况和明年的工作安排汇报

一、x年工作总结

2、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，认真履行经委赋予的职责。今年1—9月已办理各项行政审批事项217件。其中：技改项备案29件；成品油经营许可证7件；煤炭经营资格证核发59件；技改项目使用进口设备免征关税和进口环节增值税确认2件；资源综合利用企业（含电厂）认定9件；招投标项目核准8件；招投标项目备案25件；招投标项目监督29项；招投标投诉处理5件；煤炭经营资格证换证27件；电力设施保护区域内施工作业证2件；咨询14件；民用爆炸物品销售许可证年检1件；民用爆炸物品销售许可证换证1件。

3、认真、依法处理招投标投诉事项。今年我处一共受理了五项有关招投标投诉（举报）事项。一是处理了广西建工集团投诉事项；二是处理烟厂高低压配电设备标段招投标活动的

投诉事项；三是处理蜀兴锅炉投诉事项；四是处理了投标人对烟厂机制联合工房招标的投诉事项。五是处理了省化工建设总公司欧必胜的投诉事项。我们首先组织相关部门和人员依法对投诉人提出的异议进行调查取证、核实，及时将调查的事实和处理情况形成报告，按照程序予以处理。由于调查的事实清楚，程序合法，依据的法律准确，投诉(举报)事项都得到了妥善处理，投诉人(举报人)收到处理意见后都没有再提出异议，从而履行了招投标工作的监督职责，保证了招投标工作的顺利开展。

4、加强档案整理基础工作。对x年至今x年的技改、资源综合企业确认、成品油等备案文档进行了全面清理和归档，同时建立了招投标备案档案，以便企业和有关部门资料的查询。

5、进一步加强政策学习和研究，及时掌握和收集国家有关法律法

5、加强与委领导的汇报工作，我委领导多次来现场指导工作，增

强了窗口办事能力，切实解决部门窗口在实际工作中存在的困难和问题。

7、严格遵守政务服务中心各项规章制度，改进工作作风，积极热情为企业服务。我窗口与委相关业务科室密切配合，大大压缩了各事项的办理时限，极大地方便了办事群众，得到了广泛的好评。今年共收到锦旗3面、表扬信1封。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。树立了良好的政务服务形象。

二、x年工作计划

1、严格按程

序和时限继续对行政审批事项依法受理、审核、转报、发证、备案等工作。

2、建立电子办公体系，创新政务服务电子化服务方式。设立标准化信息查询系统，将企业相关资料、相关法律法规政策、办事指南等录入，为企业提供政策、办事指南及流程、审批结果公示等信息查询。

3、进一步加强政策学习和研究，及时掌握和收集国家有关法律法规和最新产业政策，进一步提高政策能力和业务素质。

在今后的工作中我处将一如既往，严格要求，与时俱进，为市进一步改善投资环境做出贡献。

窗口工作人员工作总结篇三

便民服务大厅窗口工作人员的考核办法（试行）

为加强镇便民服务大厅（以下简称大厅）各服务窗口工作人员的考核管理，进一步改进工作作风，提高便民服务水平，制定本考核办法。

一、考核范围

各部门进入大厅窗口的常驻人员（不包括临时顶岗人员）。

二、考核内容和考核标准

（一）思想品德（10分，扣完为止，下同）：

思想作风好，热爱本职工作，信守职业道德，全心全意搞好便民服务得10分。有下列情形之一者给予扣相应分：

1. 不服从服务大厅办公室管理，协调办理事项不积极主动的，

每次扣3分；

2. 不诚实守信，隐瞒事实真相，有故意欺骗行为，引起服务对象投诉的，每次扣3分。

（二）业务技能（20分）

精通与岗位有关的法律、法规和政策，掌握本岗位所需要的专业知识，熟悉计算机操作，能很好地履行自己工作职责的，得20分。有下列情形之一，给予扣相应分：

1. 严格执行首接首问制度，对职责内不能及时、准确地解答服务对象咨询的，每次扣分；

4. 对服务对象的申报材料不认真初审，造成受理后难办理的事件，每件次扣2分；

5. 不按《项目办理规范与标准》要求，该即办的按承诺办理，每件次扣2分；办理结果出差错的，每件次扣4分。

（三）办事效率（30分）

一、扣相应分：

1. 可作收件处理而未收件受理的，每件次扣3分；

2. 办件超过承诺时限（含联办会议确定的时限）的，每次超过一个工作日扣2分；

3. 承诺件未办结，而作为办结处理的，每件扣5分；

4. 联办件牵头责任窗口及联办单位不履行规定职责的，每件次扣2分；

窗口工作人员工作总结篇四

根据区综治委《关于做好迎接xxxx年省市综治暨平安建设工作检查考评准备工作的通知》(峰综治[xxxx]8号)文件精神，在区委、区政府的正确领导和上级主管部门的业务指导下，我局就本身职责，主要做了以下工作。

1、积极做好县级行政区域界线联检工作。根据省民政厅2011-xxxx年县级行政区域界限联检任务及市民政局《关于做好20xx年度行政区域界线联检工作的通知》(枣民字[xxxx]14号)的文件精神，制定了《关于峰城区与苍山县界线联合检查工作的实施方案》，《关于台儿庄区和峰城区行政区域界线联合检查工作的实施方案》，分别与苍山县、台儿庄区共同做好峰城——苍山、台儿庄-峰城的界线界桩(方位物)等检查工作，联检边界线长140公里，界桩17块，已完成两条边界线联检任务。

2、签订县级边界地区和谐走廊协议书。为巩固县级双方联合勘界成果，切实保障边界双方人民群众利益，维护边界地区社会稳定，促进边界地区经济和社会发展，峰城与台儿庄、薛城、苍山民政部门积极签订了创建平安边界、和谐走廊协议书。

3、界线联检“回头看”。对界线管理特别是界线联检工作情况进行一次“回头看”，对界线、界桩的维护情况进行认真的自查自纠，通过“回头看”，及时发现和解决联检工作与勘界工作遗留的一些问题，确保“创平安边界、建和谐峰城”目标的实现。

4、整理汇总联检资料并建档。对在联检工作中所形成的实施方案、会议纪要、界线界桩联检记录、界桩照片、联检工作报告等有关资料进行整理汇总，并按国家档案管理的有关规定立卷建档。

我区在开展创建平安边界工作中，虽取得了一定成效，但离平安边界建设的总体目标还有一定差距。主要体现在以下两个方面：

一是极少数边界线两侧的干部群众对界线、界桩的重要意义认识不够，保护意识有待进一步加强。

二是近年来，随着基础项目的建设快速发展，界桩丢失、方位物被人为损坏时有发生。

今后我区借这次迎检为契机，学习借鉴其他区市好的做法，抓好以下几项工作：

一是加大力度开展宣传工作。通过宣传，进一步提高认识，营造氛围，使“平安边界”建设活动深入人心，增强边界干部群众参与平安边界建设的积极性和自觉性。

二是继续加强与有关部门联系，共同抓好平安边界建设工作。主动地与林业、国土、水利、公安、综治、财政等部门的沟通，争取支持和配合，共同维护边界地区的安定稳定局面。

三是加强毗邻双方的沟通联系，密切往来，适时召开联席会，总结工作，交流经验，共同推进平安边界建设工作。

四是进一步实现边界管理信息化建设，更好地为峰城的各项建设服务。

窗口工作人员工作总结篇五

市交通局领导高度重视，对窗口单位创建工作进行了及时动员和安排部署。依据国家和省级城市卫生检查评比标准，及时制定出台了《市创建省级卫生城市窗口单位卫生组工作实施方案》。各窗口单位积极贯彻创建精神，把创建活动当作搞建设、谋发展的重要工作来抓，实行一把手负责制，对承

担的工作任务进行具体规划和安排，明确创建工作的重大意义和具体要求。汽车西站自创建活动开展以来，领导高度重视，设立了创建办公室，明确领导小组职责，落实创建实施范围，分解创建任务，开展技能培训，使创建活动快速投入全面实施。

二、加大宣传力度，全面实施

创建卫生城市是一项群众性的活动，窗口卫生组所属各单位在创建活动中普遍抓了宣传动员，通过有力的宣传动员活动，全面启动了方案实施。

汽车东站为了搞好宣传动员和制定方案，组织召开了创建动员大会，明确了创建工作的任务与职责，制定了创建工作的考核标准，使创建工作有计划、有步骤、有组织的实施，确保了各项任务落到了实处。

为了更好的宣传动员，汽车东站利用各种宣传工具和宣传手段，加大宣传力度，使广大职工和旅客系统地了解创建卫生城市的标准及卫生知识等，在候车大厅和办公场所悬挂3条横幅，制作宣传标语牌1块，居民行为健康规范牌1块，手写标准18张，禁示标志30多个，每天还利用广播不间断地进行宣传。从车站大厅到会议室、办公室、卫生间，每一个角落都体现出了创建的行动，营造了浓郁的宣传氛围，塑造了车站的崭新形象。在宣传动员的基础上，他们严格按照《市创建省级卫生城市方案》中确定的创建工作任务和要求，对照甘肃省卫生城市检查验收标准，开展自查、自纠工作；清除各部门区域地面、墙面污垢垃圾，做到日产日清，不留死角，达到整洁、美观和干净卫生的整治要求。一是出资一万多元雇请专业清洗公司人员对综合办公大楼墙面、玻璃幕墙进行清洗，面积达1500平方米。二是为了改善空气质量，购买了空气清新剂10桶，每天进行喷洒。三是对候车厅、小件寄存室、售票室、卫生间、公厕进行全面消毒，并进行了灭蚊、蝇、鼠，购买了洁厕净10桶、灭蝇杀虫剂10桶、灭鼠灵2瓶。

四是夏季天气炎热，为了使广大旅客出行方便，购买了加盖加锁的保温饮用水桶1个，确保了旅客饮水干净卫生。五是停车场、站台、候车室等地指派专人从西安新购置加盖垃圾筒10个、铁锹5把、拖把10个、笤帚90把，使垃圾管理真正做到了日产日清。六是加强对小商小贩的日常管理，严禁其摆摊设点出售。七是为出租车设立了固定停车场，禁止乱停乱放，强拉旅客，保障了站前的车流秩序畅通。八是对站内停车进行了大力整顿，划定了区域，杜绝了院内车辆乱停、乱放和随地洗车。九是完善健全了各种卫生、清扫保洁制度，设立了标志牌，并固定安排了2名专职保洁员。

三、突出重点，狠抓整治

在这次创建活动中，各窗口单位严格按照方案要求，突出重点项目，集中财力、人力、物力，狠抓整治工作，使创建活动取得了较好的成效。

汽车西站按照《总体方案》和《标准》要求，把以整治环境为主，整顿交通秩序，营造良好的环境为重点，针对这次创建活动涉及面广、工作量大，而且又因车站的旅客流动性大，卫生清洁度难保持的特点，“坚持车站组织，班组共建，全员共创”的方针，充分调动全体员工的积极性，营造浓厚的创建氛围，制订了《汽车站创建省级卫生城市窗口单位卫生组工作实施方案》，将创建工作具体落实到位，并将这次创建工作作为各班、组年底考核评先树优的一项重要内容去落实。

一、西站根据《实施方案》已于6月份以来，大面积清理站场垃圾，擦洗门窗玻璃，整理工作场地卫生，清除死角，所有工作场所均能达到窗明几净。

二、更换大厅候车室安全设施，卫生宣传标识，添置清洁用具。

三、对候车室、厕所及其它公用设施进行了清洗、消毒。

四、制定了候车室“一日三洒三擦拭”制度，保证候车室，售票厅空气清新。

五、硬化站里站外停车候车场区，填补了大门口和公路交接路口凹凸处，并划分了待发、始发过往区位。

六、更换新的喷绘标识，色彩明快，醒目，为大厅、候车室、站前广场购置铝合金双盖垃圾桶，防止挥发并更易于清理，由车站专职保洁人员“一日三清”。

七、统一规范门店门牌标识，粉饰出租门店墙壁，制定了出租门店卫生安全管理规定。对经营人员的健康，加工场地、经营食品的状况严格按照ISO9001国际质量体系认证要求逐一评审，坚决清除了不符合食品卫生条件的租赁户一户。

八、对站内部分工作人员进行了服务技能培训。培训内容包括夏季卫生防疫，空气质量，食品卫生通风等常识。

九、结合创建“文明旅游城市活动，为达到与国际接轨，制作了候车室，售票厅等门牌的英语标识，喷绘城市旅游地图等。7月初，西站文明创建ISO9001质量认证得到检查评审专家好评，对西站站容、站貌，环境秩序给予了充分肯定。

一、清理垃圾仓放置场地，投放灭鼠药等卫生管理措施。十

四、现场督查，推动整治

在前几个月创建活动中，交通局纪检组长孙振宇等同志多次深入到汽车东、西站、火车站了解情况，检查工作，现场督查指导，推动整治工作水平不断提高。彻底解决了西站厕所墙面破旧，环境脏、乱、差的问题。汽车东站狠抓了外墙面的刷洗和站前车辆无序停放问题，对火车站、卫生区域界线

不清、责任不明的问题，现场给予了解决、明确了任务、划清了区域界线，环境卫生得到了全面整治。

通过对火车站的数次督查，了解到火车站创建工作中存在的问题和困难，火车站窗口单位由（火车站、车站派出所、邮政转运站、车站宾馆）四个单位组成。区域分散、治理面积较大，关键是火车站目前正处在企业改制阶段，由于火车站管理体制复杂，创建经费无法落实，火车站由固原车务段管理，车站只有使用权而无维护权和维修权，创建维修资金需要由兰州铁路局拨付，单位虽然对创建工作有积极性，在力所能及的范围内做了一定工作，但目前时间紧、任务大、资金到位困难的情况下，创建工作很难深入开展，交通局领导就此专门向市上作了汇报，积极协调有关方面努力解决问题。火车站派出所、宾馆、邮运站均很重视创建工作，继续在清理整顿，打扫各自的区域环境卫生，迎接考核验收。

窗口单位卫生组创建活动虽然取得了一定成效，但由于经费困难等原因，创建工作仍然存在不少问题，我们正在逐个努力解决存在问题，继续把创建工作抓细抓实，迎接省、市验收。