

最新政务大厅窗口工作人员工作总结(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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

政务大厅窗口工作人员工作总结篇一

为深入贯彻落实《山东省药品使用质量管理规范》，提升医疗质量和整体素质，对我们医院药房的情况实行了认真、全面查，自查情况如下：

一、药房工作人员认真学习并执行《药品管理法》和相关药事法律法规，严格遵守各项操作规程，有专人负责药品的质量管理工作。

二、制定了学习计划，业务人员定期实行法律知识和专业技术知识的学习，提升业务人员的综合素质和业务水平。

三、购进药品时严格审核供货单位，购进药品及销售人员的资质，确保从具有合法资格的经营企业采购合格药品。

四、后期建立健全进货检查验收制度。主要内容有：药品通用名称、规格、批准文号、批号、有效期、生产厂商、供货单位、购进数量、购进日期等。验收药品做到要：帐、票、物相符。验收记录按规定期限保存。

五、验收需要保持特殊运输条件的药品时，同时检查运输条件是否符合要求，并做好记录，对不符合运输条件的药品不予接收。

六、药房整洁有序，存放、陈列药品有专用货架和药橱，需冷藏、避光储存的药品在相对应条件下存放。有必要的防尘、防潮、防火、防盗、防污染、防鼠设施，对所有设施设备、养护用仪器定期保养，即时维修。

七、定期对储存和陈列药品实行质量检查，每天观察室内温湿度。陈列药品根据剂型分开摆放。药品与非药品、内服药与外用药分开摆放。

八、调剂室整洁，药品与所用物品固定放置，工作人员严格按照调剂室操作规程执行，调配时做到“四查十对”不合格处方拒绝发药，发药时认真核对，杜绝差错事故发生。

九、药品按“先产先出，近效期先出”和按批号发药的原则。效期半年之内的药品填写效期药品登记簿，报损药品填写报损单，即时销毁。

十、认真执行药品不良反应报告制度，有专人负责药品不良反应信息的收集和上报工作。发现药物不良反应即时填报《药品不良反应，事件报告表》向上级相关部门报告。

十一、每月盘点一次，帐物相符。

政务大厅窗口工作人员工作总结篇二

康复堂药店成立于20xx年x月，是一家个体零售药店，经营范围包括：中成药、化学药制剂、生物制品、生化药品、抗生素，药店地址为温宿县克孜勒镇大十字，经营场所43.4平方米。经营药品近265种，所有经营行为均贴合国家规定的法律法规要求，开业以来无经销假劣药品。

药店坚持“诚招顾客、信誉第一”的经营为宗旨，把gsp作为企业质量标准，药店开业以来就有意识地按照gsp认证的要求开展经营活动，力求使质量管理工作规范化。尤其是今年以

来，我通过对药品法律法规和gsp及其实施细则的不断学习，逐条逐项对照gsp认证的标准，反复自查整改，收到了明显的效果，药店的质量管理工作水平有了实质性的提高，本店认为目前已基本到达了gsp认证标准的要求，现将本店实施gsp认证工作状况作如下汇报：

gsp的实施工作涉及药品的购、存、销及售后服务等多个环节，是全员、全过程的管理。为了保证gsp认证工作的顺利实施，由本人具体负责gsp认证组织和质量管理工作以及gsp认证工作落实。具体负责实施本店质量管理制度和经营管理过程中各项质量管理工作的管理与审核及零售处方审核工作，保证药品和服务质量，本人按上岗要求经过专业培训取得上岗证，每年定期参加健康体检。

为了顺利实施gsp认证工作，提高本人专业素质和质量意识，本人用心参加岗位技术培训、营销技术培训及gsp专项学习等。gsp专项学习资料涉及药品经营的相关法律法规、药品质量管理知识以及药店制定的质量管理制度、工作程序、质量职责等。通过学习培训，提高了本人的专业素质及岗位技能，使我认识到gsp是药品经营活动务必遵循的准绳，确保了gsp认证工作的顺利进行并落到实处。

根据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》及《药品零售企业gsp认证检查评定标准》的要求，结合本店自身的实际状况，本人制定了《药店质量管理制》、《药品质量控制程序》，让自己明确岗位质量管理规定，使工作有章可循。

为了有效实施gsp认证工作，改善药品经营和储存条件，本店购置了与经营规模相适应的调温调湿通风设备；同时配置了货架，并添置了防鼠设备，店内到达了防尘、防潮、防污染及防虫、防鼠、防霉变的要求。

为保证质量管理工作有效到位，药店对药品购、存、销等环

节进行全面系统的管理，全程跟踪，同时药店对经营全过程的管理都有详细真实的记录，保证药品进货渠道合法，药品质量合格、管理跟踪到位，有效地防止各类质量事故的发生。药店开业以来无经销假劣药品，未出现与药品质量有关的不良反应及客户投诉。

复印件，建立供货企业档案，加强对供货方药品销售人员的资格审核，并与供货方签订质量保证的协议；购进进口药品要求供货方带给加盖供货单位质量管理机构原印章《进口药品注册证》或《医药产品注册证》、《进口药品检验报告书》的复印件：从源头上把好质量关。

2、药品的验收关

本人根据相应的法律法规、合同的质量条款以及质量标准，对药品的外观形状、包装及标识严格的验收，不贴合要求的坚决予以拒收。

3、规范药品陈列管理

药店根据gsp要求，规范药品陈列管理工作，做到按用途分类摆放，同时做好药品与非药品、内服药与外用药、易串味的药品分开存放，处方药与非处方药分柜以及拆零药品专柜存放，并标志明显、清晰。每月对陈列药品进行检查并如实记录。

4、重视药品的养护工作

根据药店的质量管理制度，我根据药品储存条件对药品进行合理的储存及陈列，每日上午、下午准时记录营业场所的温湿度状况，在温湿度不贴合药品储存要求时，及时采取调控措施。同时按季对库存一般药品进行循检，对重点养护品种每月进行循检，重点养护品种还建立养护档案，养护记录做到真实、完善、规范。

5、做好药品的销售工作

为规范药品经营行为，给消费者带给放心的药品和优质的服务，处方药调配经处方审核复核，其它药品销售人员能坚持问病，做到“三问”，即：问病情、问性别、问年龄的“三交代”，即交代服法、交代用量、交代注意事项，根据顾客所购进药品的名称、规格、数量、价格核对无误后，将药品交与顾客，确保人民用药安全有效。同时、药店在营业店堂内明示服务公约，公布监督电话和设置顾客意见簿；并带给咨询服务，指导顾客安全合理用药。

通过实施gsp认证，本店经营质量管理体系得到不断完善；经营质量管理水平得到不断提高；信誉得到增强；本店得以持续壮大与发展。当然对照《药品经营质量管理规范》及实施细则的各项条款标准，药店的质量管理工作尚有一些薄弱之处，有待进一步改善。通过这次自查，基本能够到达gsp认证的规范要求，恳求上级有关部门对我店进行药品经营质量管理规范的认证。

政务大厅窗口工作人员工作总结篇三

本药店更加重视，根据国家食品药品管理法和gsp管理规定，认真进行自查自纠汇报如下：

6、药品销售与服务，药店以质量服务第一，销售人员健康检查合格持证上岗，营业时对客户热情，佩戴胸卡并有姓名和服务。介绍药品不要误导消费者，对消费者说明药品禁忌，注意事项。本店售出药品按有关规定售出药时，必须凭执业药师或职业药师助理开具有处方才出售处方药。

政务大厅窗口工作人员工作总结篇四

引导语：关于述职报告，要通过述职报告，给自己定一个来

年的前进方向，建立“一年前进一大步”的信心；给别人一个振奋，看到一个自信的、充满活力的你在前进！今天，小编为大家整理了关于窗口工作人员述职报告范文，欢迎阅读与参考！

日照市工商局东港分局自2005年东港区行政服务中心成立以来，企业注册局全体人员进驻大厅，目前共有窗口8个，登记受理人员8名，负责全区私营企业及农民专业合作社的设立、变更、注销业务，截止目前，共登记各类企业11495户，农民专业合作社456户。个体工商户40947户。作为工商行政管理部门的一线窗口，我们立足职能，强化责任意识，为营造更好的营商环境兢兢业业的工作着，我们的主要做法有：

一、打造宽松的政策环境。贯彻“非禁即入”、“非禁即可”原则，除国家明令禁止外，凡允许国有和外资企业进入的投资领域，一律对市场主体开放；支持服务领域加快改革、商贸业改造升级、发展电子商务、现代物流、生产性服务业发展、农村服务业发展；放宽服务企业登记条件、经营范围、企业名称、服务经营场所、公共服务型事业单位改制、连锁服务等登记注册条件；简化登记程序、简化登记材料。

二、打造优质的服务环境。从简政放权、优惠放宽，为辖区各类市场经营主体提供优质、快捷的服务；继续完善和落实企业登记、咨询绿色通道，全面落实首问责任制、服务承诺制，优化办事流程；积极支持和鼓励私营企业以股权出质解决融资难。积极探索企业互助担保帮助中小企业解决融资难问题。

1、优化办事程序，提高工作效率。根据省、市局相关文件精神，在注册登记工作中推行政务公开，实行服务承诺制、限时办结制，提倡办事速度从快，程序从简，服务从优，为了方便企业办理工商登记，我们从受理、审查、核准到发照等环节为经营者提供便捷优质的“一站式”服务，积极推行“绿色通道”办事制度，提出六项服务措施：即引导服务、即时服务、延时服务、陪同服务、连续服务、上门(预约)服

务;推行“六快”办事方式:办事动作快、答问咨询快、审批手续快、急事处置快、联络协调快、解决问题快;倡导“六办”工作原则:今日事今日办、明日事提前办、分内事积极办、份外事帮忙办、为难事设法办、特殊事特殊办。企业注册实行“一审一核”,提高工作效率,做到随到随办,当场办结,只要是企业申办手续齐全即可领取执照。

2、深入学习实践科学发展观,以强化大局意识、精简审批程序、加强过程协调、提高服务效率为重点,充分发挥工商职能,放宽企业集团登记条件、支持新型行业进入市场、放宽企业住所和名称的登记条件、允许公司债权转股权登记等方面支持各类市场主体加快发展的措施;同时开辟市场主体准入“绿色通道”、简化企业登记注册审批程序、缩短办事承诺工作时限、切实帮助企业解决发展中遇到的困难、鼓励企业申请商标注册、支农富民农民从商有优惠、大力扶持发展农村经纪人、建立市场主体登记注册信息社会报告制度等提供优质高效服务的措施。全年为企业提出建议56余条。支持农民成立农民专业合作社77户。

三、采取有效的措施,全面提升窗口形象

1、全面推进政务公示、提升服务质量,一是对登记注册窗口职责、权限、岗位目标、工商办事指南、办照程序、办照时限、收费标准、政策法规等进行公示,提供与审批事项相关的备查资料,方便企业和群众查询和办事。从公示形式上,采用墙面公示等模式做到政务公开,接受监督,宣传工商,树立形象。

二是牢固确立窗口服务无小事的理念,实行登记前发放“登记注册规范”,登记中认真辅导等多种方法,增加服务内容。今年以来,窗口当天办结率达到95%以上,以周到的服务赢得了群众和企业的信任。三是全面提高登记质量。今年以来,窗口工作人员牢固树立依法登记的观念,认真学习企业登记管理的法律法规,熟练掌握业务知识,以高度的责任感认真

细致地、一丝不苟地、负责任地审核每一个登记材料，做到每一件登记经得起法规的检验、时间的考验和上级的检查，登记质量有了进一步提高。

2、完善了登记窗口制度建设，建立了对工作人员的着装形象、出勤作息、言谈举止、服务态度、办事效率等公开、严密的标准化管理机制，做到了办事有须知，填表有示范，收费有标准，服务有感情。基本做到了“符合条件立即办，材料不齐指导办，外来投资优先办，多头管理并联办”的服务制度，登记窗口服务水平有了进一步提高，树立良好的工商形象。

四、转变观念，打造服务型工商，提高办事效率。

登记部门作为工商行政管理的窗口部门，直接体现工商部门形象乃至政府的形象，直接关系到党群关系、干群关系甚至于社会的稳定，坚决克服门难进、脸难看、话难听、事难办的“四难”现象，全面推行规范仪表、规范用语、规范行为、规范办事结果的“四规范”要求，做到咨询服务“一口清”，发放资料“一手清”，办理事项“一次清”，严格按《行政许可法》办事。

同时我们不断改进工作方法，提高办事效率，凡能够当即办理的必须当即办理，一天内能决定的，一天内作出决定，确须较长时间审查的，也必须在3个工作日内作出决定。在登记系统上提倡“特事特办、急事急办、新事新办、好事多办、能办即办、难办设法办”的办事作风，切实提高办事效率。发挥好市场准入职能，把好市场准入关。一是推行预约登记制度。对重点企业、重点引资项目、重大工程实行上门服务。二是严格推行限时办照制度。对符合条件的，当场办理；对资料欠缺的，一次性告知需补齐的内容；不予受理的，当场说明依据和理由。

同时，进一步提高窗口人员的业务素质和服务水平，把“对办事群众不能说不行，学会告诉怎么做才行”作为窗口工作

人员服务工作水平的重要标准。四是提速网上核名。要求对重点企业和外来投资者申请核名的，必须与市局同步进行，半天之内办结手续。五是实行“阳光作业”，全面推行政务公开。六是贯彻执行“一审一核”制，推进分层分类登记管理；将个体工商户全部放在工商所登记，将注册登记的工作要求、程序和流程全部分门别类，印制成宣传单和小册子，免费提供给办事群众，方便群众就近办照。

五、因时因地制宜，特事特办，急事急办，为业主排忧解难。一是前移登记关口，发挥参谋助手作用，积极支持大型国企健康发展，帮助6户企业成功改制。二是支持非公经济发展，对非公经济集中地域实行现场办照。新发展有限公司1644户，个人独资企业46户，合伙企业2户；全年新办个体工商户5592户。同期分别增长19.82%、2%、24.3%；三是大力实施“引进战略”，为外地来长投资者提供优质服务。四是发挥产业引导作用，引导投资者向设立高、精、尖的科技投资公司、国家重点扶持的产业和区政府重点招商项目发展，优化准入服务，进一步促进市场主体快生优生。一是做好“一个争取”，主动取得上级工商部门支持，积极为企业申请冠省名称提供全方位服务，促进企业做大做强。

二是全面推行“两项制度”，即注册登记“首问负责制度”和“明白纸制度”，提高登记注册工作透明度。三是试行“三项工作”，改革注册登记审批方式，试行注册登记“一审一核制”，提高登记注册工作质量和效率；对前置审批事项进行全面梳理，在政府的支持下，试行企业前置审批“告知承诺制”，缩短审批周期；革新许可理念，在部分领域开展企业经营范围放开试点，对国家法律法规未明确禁止或限制经营的项目，都允许企业自主选择经营，不再在营业执照中加以限定。采取有效措施，进一步加快民营经济发展步伐，为支持地方经济发展研究出行之有效的方法。

一年来，我们窗口全体工作人员严格按照政府和中心要求，树立全心全意为人民服务的理念，为客户提供优质、高效、

便民的服务，一年来，窗口共11次被评为“优秀服务窗口”，共有14人次被评为“优秀服务标兵”，成绩的取得，是领导关心、帮助和支持的结果，是同志们团结一心，共同努力的结果，虽然取得了一点成绩，但离领导要求还有一定差距，在今后的工作中，我们一定再接再厉，以饱满的工作热情和更好的服务态度服务广大客户。

述职人□xxx

xx年xx月xx日

政务大厅窗口工作人员工作总结篇五

分享

创新

政务中心窗口办事人员述职报告

按照组织的要求，结合本人一年来的思想学习和工作情况，现在作述职述廉报告，敬请批评指正。

一、加强学习，努力提高自身素质

一年来，本人能够注重加强学习，始终把学习放在突出的位置，以进一步提高个人思想政治素质和业务能力。平时能积极参加外经贸局和办事中心组织的各种理论知识学习，并组织 and 积极参加年检、两类企业确认、考核学习，认真参加省、市组织开展的各项培训活动，经常性地和各兄弟县市区探讨交流业务知识。平时，尽量利用工作之余和休息时间，坚持自学，做到勤学勤用，活学活用。根据工作需要，一年来还重点学习了党的方针、政策、管理、法律法规等方面的知识内容，受益匪浅，从而进一步增强了责任心和服务意识，进

一步提高了政治理论水平和业务能力，增强了遵纪守法的自觉性。

二、勤奋工作，努力开拓窗口新局面

今年3月，在局领导及中心领导的共同努力下，我局顺利将外资、外经、外贸等十多个审批项目集中到办证中心审批。作为外经贸窗口负责人，我恪尽职守，始终把提高业务水平作为自己的首要任务，把如何服务好企业作为中心任务，把服务态度作为关键工作，切实抓好服务质量。到目前为止，窗口共受理各类审批 317件，办结317件。

依法审批，努力提高服务质量。一年来，积极践行“xxxx”重要思想和落实科学发展观，在思想上、政治上、行动上与党中央保持一致，坚持依法审批，努力规范服务行为，按照“勤政、高效、规范、廉洁”的办事宗旨，更新服务观念，提高服务技能、热情受理、微笑服务、认真办理、规范操作，严格实行服务事项限时办结制度，提高办事效率和审批质量，大大方便了广大外商和涉外企业，受到了基层和企业办事人员的广泛肯定和好评，一年来，未受到任何书面或口头投诉。

三、廉洁自律，自觉接受群众监督

分享

创新

乐主义、拜金主义等各种腐朽思想的侵蚀，做到警钟长鸣。平时能从自己做起，从小事做起，克己奉公，勤俭节约，不攀比阔气，不挥霍公款和铺张浪费，力戒形式主义。能自觉地接受党内外监督，经常进行自我反思。三是坚持团结协作，当好班长，团结窗口工作人员。一年里，本着对组织负责、对领导负责、对企业负责的态度，办好每一个审批项目，做到心地坦荡、光明磊落，尽量避免或减少工作中的失误，尽

量多沟通，减少或避免误解，努力形成相互理解、相互尊重、相互支持的良好工作氛围。

回顾xx年，我所做的工作是我应尽的职责，所取得的成绩是局领导、中心管理层高度重视和正确领导的结果，是同事们共同努力、大力支持的结果，在此，我一并表示衷心地感谢！

四、存在的主要问题和今后努力方向

一年来，本人在工作方面虽然取得了一定成绩，但自身还存在不少问题和差距，具体表现为：一是学习不够深入，系统性不强，对于新政策、新法规只求了解，不求深入。二是忙于事务，静下心来学习的时间还有待于增加，创新不够。三是有时工作方法欠妥当，有急躁情绪。出现问题的原因主要是在党性观念上有一定差距，新知识、新理论武装头脑不够，工作作风有待于进一步改善，自觉改造主观世界的力度不够。

对存在的问题和缺点，一定认真对待，切实整改。今后努力做到：（一）强化学习，进一步用“xx大”精神和中国特色社会主义理论体系武装头脑。与时俱进，更新观念，坚定信念，振奋精神，努力提高服务水平和业务能力。（二）开拓创新，进一步全面落实科学发展观，全面贯彻党的各项方针、政策，以人为本，依法办事，转变作风，真抓实干，恪尽职守，奋发有为，不断开创工作新局面。（三）清正廉洁，进一步加强党性修养。警钟长鸣，慎独慎微，遵纪守法，坚决抑制不良风气的影响，坚决摒弃个人主义，好人主义，拜金主义，享乐主义，形式主义，切实增强自身拒腐防变的能力，努力成为群众满意的窗口办事人员，团结带领窗口品全体工作人员拼搏进取，使外经贸窗口成为群众满意的窗口。

资料来源□<http://data/sbcl/>