

# 最新窗口述职报告完整版(优秀8篇)

报告范文是一种详细阐述某一主题或情况的书面材料，它可以提供全面的信息和分析。小编为大家精心挑选了一些整改报告的样例，供大家参考和学习。

## 窗口述职报告完整版篇一

日照市工商局东港分局自20xx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：

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。

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、问答咨询快、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。

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理念，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。

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。

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%、2%、24%；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。

## 窗口述职报告完整版篇二

### 窗口工作人员述职报告

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。

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。

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。

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：

20xx年xx月xx日

## 窗口述职报告完整版篇三

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“三个代表”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

一是认真学习，加强世界观改造和思想道德修养，不断增强廉洁自律自觉性，严格遵守《廉政准则》，自觉接受群众监督。在审批中，坚决杜绝以权谋私、以权代法现象，自觉维护党纪国法的尊严。二是自觉抑制极端个人主义、享乐主义、拜金主义等各种腐朽思想的侵蚀，做到警钟长鸣。平时能从我做起，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20xx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。

述职人：

20xx年xx月xx日

## 窗口述职报告完整版篇四

xx年就快结束了，回顾这一年的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。首先要感谢领导和同事们对我的培养和关怀。回顾过去的一年，我自己有很多感想和体会。我来到了移动工作快3年了，从营业员的岗位到今天值班经理的岗位有半年多时间，我认为营业员这个岗位，是最普通最平凡的，作为企业的窗口，代表着电信企业的形象，要求我们在与用户直接接触的过程中要以真情沟通用户，用户至上，用心服务。营业员这个岗位需要很有亲和力，不怕与人接触。开始作为一名营业员时，我对所有的一切都感到新鲜，以往我们是接受服务，感受被服务上帝般的感觉，

而现在我要作为服务者来面对广大的用户群体，来为用户服务，现在作为一名班长，感触更深，每天面对的问题也增多，这对于我们这些80后娇生惯养的人来说是一个很大的挑战。

我们的工作主要是与用户直接面对面沟通。也就是帮助用户可以顺利使用公司的产品。前台的工作内容其实不简单。有时面对用户的反应，很多时候是有理说不清的，需要冷静的面对他们情绪性的抱怨。我也被客户无理的反应搞得郁闷不已，还在埋怨。但同时也拥有喜悦。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候用户会说不清楚问题在哪里，我们也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利的解决。

进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半开晨会，站的要直、衣服丝巾要整齐，妆容要一致，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，其实不是。人与人之间的沟通是很微妙的，要用心感受便会了解，才能发自内心的微笑。真诚的服务，真心的微笑换来用户的满意。在为用户直接的服务中，从他们感谢的目光，满意的笑容中，享受到了快乐。说话是我们天天都离不开的，如何让用户感受亲切自然不是简单能达到的。“您好!欢迎光临!”、“谢谢光临，请慢走”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对用户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事。通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到这个工作不仅仅是一个服务型的工作，更多的是培养人才，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。总结下来，在这一年的工作当中接触到了许多新事物，也产生了许多新问题，学习到了许多新知识，新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。

尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，不断加强个人修养，力求把工作做得更好，为

部门的发展做出更大更多的贡献。在日常的工作中，时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质的提高。在明年的工作中，我会继续努力。我们在岗位上要充分发挥自己的能力，通过我们不懈地努力，争创一流的服务。通过我们大家共同努力，以更加饱满的热情投入到工作中去，真心面对每一位用户。

目前xxx市内宾馆林立，一个个新宾馆也在陆续建成开业，我厦要想在xxx市场占有自己的一席之地，必须主动出击，推陈出新，争取顾客，占领市场。在这个问题上，我得到了总经理及领导班子内其它成员的信任和支持，今年以来，陆续推出了许多促销措施。首先，我们高度重视大厦的公关形象，经常在电视、报纸上进行宣传，让我厦在市民的心目中产生持久的印象。在春节期间，对来我厦消费的客人一律实行了优惠打折，对有关职能部门和入厦消费的常客发放了贺卡和消费券，从而使宾客对我厦产生亲近感，激发他们再次来大厦消费的欲望。除此之外，我还注意充分借鉴其它宾馆和行业的促销办法，陆续制订了揽客消费提成、工效挂钩等方案。今年九月，还与长沙湘野车队签订了合作协议，对方为大厦组织客源后，双方进行利润分享。我还利用同学、同乡关系多方为大厦联络客源，如邮电局工程部、水电局水政监察大队等单位现已把我厦作为主要接待地点。以上这些，对促进我厦的消费，为大厦取得稳定可靠的客源发挥了一定的作用。

今年七月，由于国务院《娱乐场所管理条例》的实施，我厦终止了与凌峰娱乐城之间的租赁关系，我在大厦负责与凌峰娱乐城移交、清算的有关事宜以及娱乐城的重新开业的筹备工作。尽管自己在这方面经验不足，困难重重，但我欣然领命，不讲条件，积极投入工作。在上级领导的支持下，经过积极努力，目前我局（包括我厦）与凌峰娱乐城之间的欠费清理、资产移交等问题基本得到圆满解决。为了减少损失，尽早让娱乐城开业，根据局里确定的方针，在兼顾合法与灵活的前提下，经过反复研究，已经制订出了可行的娱乐城经营方案，并已通过新闻媒体公开招聘部门负责人，目前正在

抓紧筹备开业。今年以来，我还陆续了与临街门面之间的合同，对有关欠费进行了清理，促使这些经营者合法经营，及时交纳费用。

## 二. 安全管理工作

在做好大厦经营工作的同时，安全工作始终是我厦日常工作中的重要内容。在这方面，我的观点是晓之以理，动之以情，“严”字当头，“防”字在先。大厦今年及时调整充实了安全管理领导小组，在执行安全风险抵押金制度方面，我主持对这一制度重新进行了修订，使其更加可行、有效。在执行这一制度以及《违章下岗制度》上决不走过场。对于在安全工作中出现的好现象，及时进行了奖励。对于发现的问题，本着三不放过原则，决不姑息迁就。如今年xxx月xxx日客房部洗衣房因为当班人员违反操作规程，工作态度散漫，造成失火，我及时召开了部门及大厦的事故分析会，对当事者也给予了严肃处理，分别给予了扣奖、记过、辞退等处分，使当事人及全厦员工从这件事中吸取教训。

本年度，大厦要我负责人事方面的管理工作。在这方面，局里给予了大厦灵活的政策。大厦的绝大部分管理人员和员工都是通过对外招聘的，鉴于目前社会上就业比较困难，平常向我打招呼的有不少，我自己也有不少穷亲戚，但我从不徇私情，本着唯才是用的原则，所有人员都经过总经理的认可，严格保证进入大厦的员工的素质。对于进入大厦的各级人员，更是从严要求。今年以来，我陆续规范了人事管理方面的一些程序，加强了员工转正考评工作，是金子，就要让他发光，及时建议予以重用；是庸才，也不心慈手软，及时提出处理或解聘意见。大厦陆续建立了员工的详细档案，对工资标准进行了重新规范与核定。为了招聘到优秀的员工，提高员工素质，我和大厦其它领导多次到各学校选录优秀人才，还委托市旅游学校、华容职校在平江、华容等地招用并培训人员。

今年省旅游局的宾馆总经理培训班在我厦举办时，我和大厦

多数管理人员以及一部分员工一起参加了这一学习，有了一个学习提高的机会。我和大部分参加学习的人员均拿到了省旅游局颁发的宾馆行业岗位资格证书，从而保证了大厦有一支较优秀和稳定的管理者 and 员工队伍。

在这里需要指出的是，如果说大厦今年在以上各方面取得了一些成绩，这全是上级的正确领导以及大厦全体同仁努力工作的结果，在此我要真诚地说声谢谢！我知道，一个人的力量是渺小的，一个企业要想得到充分的发展，只有依靠领导班子的精诚团结和全体同仁的齐心协力。正如当初我在应聘副总经理时说过的，作为副总经理要多为总经理动脑子，出点子，跑腿子，赚票子。尽管理想与现实往往存在着差距，但我总是首先从自身寻找原因。我知道，我所做的工作还远远不够，为了xxx电业局的利益，为了大厦的辉煌，我将继续本着“老老实实学习，勤勤恳恳工作，实实在在办事，正正派派做人”的处世准则，一如既往地规范自己的言行，把工作做得更好。

谢谢大家！

本人李星辰xx年4月入京，同年6月在京创业，代理天津龙辉品牌水处理设备，今年4月份进入本公司。在进入公司的那刻起，我便告诉自己一定要有一凡作为，我的目标：事业要发展，工作要进步。我不是一个满足现状的人，我更相信自己的能力。”

从到热公馆至今已有半年有余，一直任职水区服务人员。任职期间坚持公司五大政治观念，以客为中心，三老原则，两个绝对，害群之马，身先士卒的工作方针在岗位上勤勤恳恳，尽职尽责，在思想、工作等方面取得了一定的收获。本人曾经也是领导比较看好的员工，但也曾让领导失望，放弃过。在此非常感谢杨经理，连经理及各位干管这段时间对我工作的关心与指导，感谢各位领导及各位同事对我工作的支持与帮助。现将我这半年来的工作情况做一简要述职。

——认识个人心态。

在进入公司前，我算是个自由创业者，对于什么是“心态”概念很模糊，做事一直都是按照自己的原则来，处理事情也很自我。进入公司后，前期工作一直很低调，因为之前我没有接触过服务行业，面对领导所提出的“五大政治观念”还不能完全体会与领悟，但本人一直相信吃的苦中苦，方为人上人。老员工不愿意做的，我做。老员工不愿意收拾的，我收拾。只要自己能办得到的基本不会给领导和同事添心事。本着一种虚心学习的心态，把自己的本职工作尽可能的做到尽善尽美。在工作中，不以个人的意志行事，凡事商量，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。由于前期工作表现良好，得到领导的认可，7月下旬时被提为录入，本人也不负领导的重望，三天时间利用工作空余时间掌握所有录入应知应会，8月4日录入考试通过，获录入系统。同时我的创业收益也走到了本年度的最高峰，月收入不低于经理的月薪。但我的心态也在慢慢的转变，开始变得轻浮，骄傲，自大！不再服从领导的指令与安排，在工作期间携带手机进入工作岗位，违反了五大政治观念里的“两个绝对”——绝对的执行力。后被处罚停岗两天，罚款一百，返长中班，罢免录入一职。在办公室跟经理谈到这件事的时候，我沉默了半个小时，这半个小时我考虑了离职，考虑了转部门，但最后还是决定要留下来，出门的时候泪水在眼眶里打转，我感觉我很委屈，但后果却是我一手造成的，我很后悔。世界上有多少有才华的失败者，世界上也有很多高学历的无业游民——只是因为选择的错误。人生最重要的不是努力，不是奋斗，而是抉择。我还需要这个平台，我也相信我有这个能力把这份工作做好，不管是在什么岗位，以前我行，以后我也行。半途而废不是我的作风。在当天的检讨中，我写到，感谢领导给我这次机会，虽然丢了录入这个职位，但我却学到了很多。我的人生不需要大道理，大道理都是自己体会出来的。通过这件事，我深刻的体会到了“舍与得”，有舍才有得，我虽然丢了录入一职，却得到了一个一辈子都不会忘记的教训和感悟。我也感觉我比以前更能曲能伸了，更

能看清自己了！永远不要高估自己在集体中的位置，因为当你离开时，太阳一样从东边升起，你的离开只会成为别人茶前饭后的话题。我也体会到这句话说的是多么的深刻！在事后的工作中，我努力的转变自己的心态，每天的工作我还是像往常一样把最灿烂的笑容挂在脸上，跟同事谈天说地。表面上我还是一副无所谓的样子，可心里总感觉力不从心，对领导的处罚还无法释怀，工作期间也屡次犯错。在长中班工作到一个月的时候，实在不知道该如何再坚持下去，无法在坚持自己的信念，也许我真的该离开了，我提出了离职。可是杨经理与梁总监的到来却解开了，一直以来最困扰我的问题——“心态”。在与领导的一次谈话中，我才真正认知到我最缺乏的是什么——“包容心”。因为个人心胸不够宽广，所以导致无法以转换角度的方式来思考问题，无法包容别人的过错。在那次谈话后，我又有了新的认识，原来当一个人从自己口中说出自己的缺点时，是那么的困难，那么的刻骨铭心！后期我开始琢磨什么是心态，该如何正确的去调节，本人就此问题也查阅了一些资料。并做出总结与反思，也写了一篇关于心态的文章在热公馆内部投稿，也许在本月的热报中，大家有希望能够看得到。

在近期的工作中本人可以说对于心态上有了更多的认识，在工作中遇事处理的也感觉非常得心应手，不管出现任何问题，本人都会先从自身找原因，端正积极进取的心态，不推迟，不狡辩，听从领导的安排。工作业绩也得到明显的提高。

各位领导，同事们：善于思考，永不言败是我的特点，而以全部的精力投入到我热爱的事业当中去则是我一成不变的初衷。回顾以往的工作，我要衷心地感谢领导的关心和同事们的大力支持，你们的一点一滴将永远铭记在我的心里，将永远激励着我。我将继续虚心学习，努力工作。在我心中，我永远都是领导和同事们的“学生”，我需要您的扶持。

# 窗口述职报告完整版篇五

光阴如梭，转眼间20xx年过去了，年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。回顾去年，总体来说工作上三点一线，按部就班，生活上波澜不惊，有条不紊，为更好发扬成绩，克服缺点，进一步开阔眼界，创新思路，真抓实干，作如下小结：

## 一、抓政治思想品德

平时遵守工作纪律，严格作息时间，认真履职，同时统筹兼顾，妥善处理好工学矛盾，积极参加单位和局系统集体会议以及各种党教文体活动，保证到课率和参学率100，平时主动学习毛泽东思想和邓小平理论，关注时事政治新闻，保持政治上的坚定性和思想道德的纯洁性，坚决不参加危害社会安全的非法活动和非法组织，不断提高理论水平和辨别是非能力，廉洁自律，克己奉公，主动学习各种先进模范事迹，积极向党组织靠拢。

## 二、抓岗位职责

全年我在行政服务中心窗口工作，在此期间，我遵守中心的各项规定，按时上下班，按手指纹，狠抓行政服务态度，提高服务质量，打造优质高效服务环境，建树良好服务形象，坚持标准化、规范化和便捷化服务，努力简化服务程序、压缩审批时间，热情、方便、快捷地为来办理者进行路政破路挖掘修复上的行政审批，不给建设局窗口抹黑。在完成窗口任务的同时，我还积极完成单位所下发的任务和指标，周六回单位加班，平时坚持巡查路灯和窨井等市政公用设施，保持它们的完整性和安全性。

为推行社会服务承诺，创建文明单位和优质服务窗口，我努力提高自身业务知识和科技水平，积极主动和迅速及时地处理好领导交办任务和人民群众的热点难点问题，配合工程需要和市政抢修应急需要，能主动放弃休息时间和节假日，做

到随喊随到，充分发挥了市政基础设施功能，创造了良好的环境。

新的征程即将开始，新的任务催人奋进，在新的一年里我将与时俱进，开拓创新，真抓实干，为姜堰这座具有特殊意义的城市作出了积极的努力和自己应有的贡献。

2. 行政服务窗口个人工作总结

4. 行政服务窗口工作总结

5. 窗口工作人员工作总结

6. 窗口微笑服务工作

7. 窗口个人工作总结

## 窗口述职报告完整版篇六

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，\_\_年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

### 一、总体情况

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的

临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，\_\_年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

## 二、值得肯定的几个方面

\_\_年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

第一，\_\_年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运

金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行\_\_年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的一份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

第三，过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从\_\_年的服务竞赛一开始，我们就将柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量

数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

## 窗口述职报告完整版篇七

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。

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“三个代表”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。

一是认真学习，加强世界观改造和思想道德修养，不断增强廉洁自律自觉性，严格遵守《廉政准则》，自觉接受群众监督。在审批中，坚决杜绝以权谋私、以权代法现象，自觉维护党纪国法的尊严。二是自觉抑制极端个人主义、享乐主义、拜金主义等各种腐朽思想的侵蚀，做到警钟长鸣。平时能从我做起，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20xx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！

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。

## 窗口述职报告完整版篇八

### 窗口人员个人述职报告

1xx年就快结束了，回顾这一年的工作，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。首先要感谢领导和同事们对我的培养和关怀。回顾过去的一年，我自己有很多感想和体会。

我来到了移动工作快3年了，从营业员的岗位到今天值班经理的岗位有半年多时间，我认为营业员这个岗位，是最普通最平凡的，作为企业的窗口，代表着电信企业的形象，要求我们在与用户直接接触的过程中要以真情沟通用户，用户至上，用心服务。营业员这个岗位需要很有亲和力，不怕与人接触。开始作为一名营业员时，我对所有的一切都感到新鲜，以往我们是接受服务，感受被服务上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的用户群体，来为用户服务，现在作为一名班长，感触更深，每天面对的问题也增多，这对于我们这些80后娇生惯养的人来说是一个很大的挑战。

我们的工作主要是与用户直接面对面沟通。也就是帮助用户可以顺利使用公司的产品。前台的工作内容其实不简单。有时面对用户的反应，很多时候是有理说不清的，需要冷静的面对他们情绪性的抱怨。我也被客户无理的反应搞得郁闷不已，还在埋怨。但同时也拥有喜悦。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候用户会说不清楚问题在哪里，我们也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利的解决。

进入公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半开晨会，站的要直、衣服丝巾要整齐，妆容要一致，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，其实不是。人与人之间的沟通是很微妙的，要用心感受便会了解，才能发自内心的微笑。真诚的服务，真心的微笑换来用户的满意。在为用户直接的服务中，从他们感谢的目光，满意的笑容中，享受到了快乐。说话是我们天天都离不开的，如何让用户感受亲切自然不是简单能达到的。“您好!欢迎光临!”、“谢谢光临，请慢走”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信公司对用户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事。通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到这个工作不仅仅是一个服务型的工作，更多的是培养人才，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。

总结下来，在这一年的工作当中接触到了许多新事物，也产生了许多新问题，学习到了许多新知识，新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。

刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质的提高。在明年的工作中，我会继续努力。我们在岗位上要充分发挥自己的能力，通过我们不懈地努力，争创一流的服务。通过我们大家共同努力，以更加饱满的热情投入到工作中去，真心面对每一位用户。

## 窗口人员个人述职报告

2当xxx年刚刚来临时，我曾在心里立下誓言，在这一年里，我要更好地配合总经理及领导班子内其它成员搞好工作，使我厦有一个更好的发展。如今，世纪的钟声即将敲响，回首这一年来的工作，尽管有取得成功时的喜悦，也有遇到挫折时的无奈，但我始终在为这一目标而努力。正因为如此，这一年的工作我积累到了一些有益的经验，也得到了许多可喜的收获。下面，我就xxx年度我的思想和工作情况按分管范围作一个简单的汇报，请各级领导和同仁审议和指正。

### 一. 经营促销工作

目前xxx市内宾馆林立，一个个新宾馆也在陆续建成开业，我厦要想在xxx市场占有自己的一席之地，必须主动出击，推陈出新，争取顾客，占领市场。在这个问题上，我得到了总经理及领导班子内其它成员的信任和支持，今年以来，陆续推出了许多促销措施。首先，我们高度重视大厦的公关形象，经常在电视、报纸上进行宣传，让我厦在市民的心目中产生持久的印象。在春节期间，对来我厦消费的客人一律实行了优惠打折，对有关职能部门和入厦消费的常客发放了贺卡和免费消费券，从而使宾客对我厦产生亲近感，激发他们再次来大厦消费的欲望。除此之外，我还注意充分借鉴其它宾馆和行业的促销办法，陆续制订了揽客消费提成、工效挂钩等方案。今年九月，还与长沙湘野车队签订了合作协议，对方为大厦组织客源后，双方进行利润分享。我还利用同学、同乡关系多方为大厦联络客源，如邮电局工程部、水电局水政监察大队等单位现已把我厦作为主要接待地点。以上这些，对促进我厦的消费，为大厦取得稳定可靠的客源发挥了一定的作用。

今年七月，由于国务院《娱乐场所管理条例》的实施，我厦终止了与凌峰娱乐城之间的租赁关系，我在大厦负责与凌峰娱乐城移交、清算的有关事宜以及娱乐城的重新开业的筹备工作。尽管自己在这方面经验不足，困难重重，但我欣然领

命，不讲条件，积极投入工作。在上级领导的支持下，经过积极努力，目前我局（包括我厦）与凌峰娱乐城之间的欠费清理、资产移交等问题基本得到圆满解决。为了减少损失，尽早让娱乐城开业，根据局里确定的方针，在兼顾合法与灵活的前提下，经过反复研究，已经制订出了可行的娱乐城经营方案，并已通过新闻媒体公开招聘部门负责人，目前正在抓紧筹备开业。今年以来，我还陆续整理了与临街门面之间的合同，对有关欠费进行了清理，促使这些经营者合法经营，及时交纳费用。

## 二. 安全管理工作

在做好大厦经营工作的同时，安全工作始终是我厦日常工作中的重要内容。在这方面，我的观点是晓之以理，动之以情，“严”字当头，“防”字在先。大厦今年及时调整充实了安全管理领导小组，在执行安全风险抵押金制度方面，我主持对这一制度重新进行了修订，使其更加可行、有效。在执行这一制度以及《违章下岗制度》上决不走过场。对于在安全工作中出现的好现象，及时进行了奖励。对于发现的问题，本着三不放过原则，决不姑息迁就。如今年xxx月xxx日客房部洗衣房因为当班人员违反操作规程，工作态度散漫，造成失火，我及时召开了部门及大厦的事故分析会，对当事者也给予了严肃处理，分别给予了扣奖、记过、辞退等处分，使当事人及全厦员工从这件事中吸取教训。

消防安全是宾馆安全工作的一项重要内容，上级主管部门对这一工作也相当重视。由于种种原因，大厦施工中遗留下了一些消防隐患。为此，我局保卫科、安监科、市消防支队多次到大厦检查督促整改，我也曾多次与这些部门检查现场，研究对策。在上级领导的支持下，这一问题在今年得到了基本的落实。如三楼西侧已开通了专用消防通道，完善了各处的消防标志，各楼层的消防电梯前室的消防门也已经开始安装施工。通过消防部门的验收检查，今年我厦已取得了消防合格证书。

### 三. 动力维修工作

设备设施的良好运行是保证大厦正常经营的有力保障。自开业以来，我一直是分管动力部工作的，在这方面，我始终得到了动力部两位经理的有力支持。开业前两年，大厦所有设备设施都还是新设备，基本上维修工作量不是很大。但是，由于有些设备本身的缺陷和安装过程中存在的问题，经过两年来的运行，大厦的设施设备陆续出现了许多故障，使动力部的工作今年与去年相比，维修工作量明显增加。特别是空调设备，在今年热天需要开启时，三台主机陆续出现故障，严重影响大厦的正常经营活动。为此，在空调保修期即将满和已满的情况下，我们争取到了厂家免费维修，为大厦节约了一笔较大的维修费用。在最近准备开启制热时，空调设备再次出现故障，动力部又到金都xxx宾馆请教专家，日夜抢修，并再次找厂家免费更换了部件，对全部空调管道进行了清洗，从而保证了空调设备的正常运转。在保证正常维修工作的情况下，还陆续安排动力部对大厦的有关设施进行了改造和完善，如为解决窗户玻璃易掉落的问题，对窗户框进行了改造；为加强临街门面电度计量，对这些地方的表计全部进行了更换校验；为加强大厦的安全监控，今年还在大厦几个主要地点安装了电视监控系统。我还直接负责了大厦电脑系统的日常维护工作。大厦的电脑系统担负着接待、收银、总经理查询、上网、财务等管理工作。平常电脑系统一旦发生故障，即使是在晚上或休息时间，我总是及时赶到，保证电脑系统的正常运行。

### 四. 人事管理工作

本年度，大厦要我负责人事方面的管理工作。在这方面，局里给予了大厦灵活的政策。大厦的绝大部分管理人员和员工都是通过对外招聘的，鉴于目前社会上就业比较困难，平常向我打招呼的有不少，我自己也有不少穷亲戚，但我从不徇私情，本着唯才是用的原则，所有人员都经过总经理的认可，严格保证进入大厦的人员的素质。对于进入大厦的各级人员，

更是从严要求。今年以来，我陆续规范了人事管理方面的一些程序，加强了员工转正考评工作，是金子，就要让他发光，及时建议予以重用；是庸才，也不心慈手软，及时提出处理或解聘意见。大厦陆续建立了员工的详细档案，对工资标准进行了重新规范与核定。为了招聘到优秀的员工，提高员工素质，我和大厦其它领导多次到各学校选录优秀人才，还委托市旅游学校、华容职校在平江、华容等地招用并培训人员。

今年省旅游局的宾馆总经理培训班在我厦举办时，我和大厦多数管理人员以及一部分员工一起参加了这一学习，有了一个学习提高的机会。我和大部分参加学习的人员均拿到了省旅游局颁发的宾馆行业岗位资格证书，从而保证了大厦有一支较优秀和稳定的管理者和员工队伍。

在这里需要指出的是，如果说大厦今年在以上各方面取得了一些成绩，这全是上级的正确领导以及大厦全体同仁努力工作的结果，在此我要真诚地说声谢谢！我知道，一个人的力量是渺小的，一个企业要想得到充分的发展，只有依靠领导班子的精诚团结和全体同仁的齐心协力。正如当初我在应聘副总经理时说过的，作为副总经理要多为总经理动脑子，出点子，跑腿子，赚票子。尽管理想与现实往往存在着差距，但我总是首先从自身寻找原因。我知道，我所做的工作还远远不够，为了xxx电业局的利益，为了大厦的辉煌，我将继续本着“老老实实学习，勤勤恳恳工作，实实在在办事，正正派派做人”的处世准则，一如既往地规范自己的言行，把工作做得更好。

谢谢大家！

### 窗口人员个人述职报告

3本人李星辰xx年4月入京，同年6月在京创业，代理天津龙辉品牌水处理设备，今年4月份进入本公司。

在进入公司的那刻起，我便告诉自己一定要有一凡作为，我的目标：事业要发展，工作要进步。我不是一个满足现状的人，我更相信自己的能力。”

从到热公馆至今已有半年有余，一直任职水区服务人员。任职期间坚持公司五大政治观念，以客为中心，三老原则，两个绝对，害群之马，身先士卒的工作方针在岗位上勤勤恳恳，尽职尽责，在思想、工作等方面取得了一定的收获。本人曾经也是领导比较看好的员工，但也曾让领导失望，放弃过。在此非常感谢杨经理，连经理及各位干管这段时间对我工作的关心与指导，感谢各位领导及各位同事对我工作的支持与帮助。现将我这半年来的工作情况做一简要述职。

——认识个人心态。

在进入公司前，我算是个自由创业者，对于什么是“心态”概念很模糊，做事一直都是按照自己的原则来，处理事情也很自我。进入公司后，前期工作一直很低调，因为之前我没有接触过服务行业，面对领导所提出的“五大政治观念”还不能完全体会与领悟，但本人一直相信吃的苦中苦，方为人上人。老员工不愿意做的，我做。老员工不愿意收拾的，我收拾。只要自己能办得到的基本不会给领导和同事添心事。本着一种虚心学习的心态，把自己的本职工作尽可能的做到尽善尽美。在工作中，不以个人的意志行事，凡事商量，从心底里服从领导的正确决策，并为之尽心尽力。

由于前期工作表现良好，得到领导的认可，7月下旬时被提为录入，本人也不负领导的重望，三天时间利用工作空余时间掌握所有录入应知应会，8月4日录入考试通过，获录入系统。同时我的创业收益也走到了本年度的最高峰，月收入不低于经理的月薪。但我的心态也在慢慢的转变，开始变得轻浮，骄傲，自大！不再服从领导的指令与安排，在工作期间携带手机进入工作岗位，违反了五大政治观念里的“两个绝对”——绝对的执行力。后被处罚停岗两天，罚款一百，返

长中班，罢免录入一职。在办公室跟经理谈到这件事的时候，我沉默了半个小时，这半个小时我考虑了离职，考虑了转部门，但最后还是决定要留下来，出门的时候泪水在眼眶里打转，我感觉我很委屈，但后果却是我一手造成的，我很后悔。世界上有多少有才华的失败者，世界上也有很多高学历的无业游民——只是因为选择的错误。人生最重要的不是努力，不是奋斗，而是抉择。我还需要这个平台，我也相信我有这个能力把这份工作做好，不管是在什么岗位，以前我行，以后我也行。半途而废不是我的作风。在当天的检讨中，我写到，感谢领导给我这次机会，虽然丢了录入这个职位，但我却学到了很多。我的人生不需要大道理，大道理都是自己体会出来的。通过这件事，我深刻的体会到了“舍与得”，有舍才有得，我虽然丢了录入一职，却得到了一个一辈子都不会忘记的教训和感悟。我也感觉我比以前更能曲能伸了，更能看清自己了！永远不要高估自己在集体中的位置，因为当你离开时，太阳一样从东边升起，你的离开只会成为别人茶前饭后的话题。我也体会到这句话说的是多么的深刻！

在事后的工作中，我努力的转变自己的心态，每天的工作我还是像往常一样把最灿烂的笑容挂在脸上，跟同事谈天说地。表面上我还是一副无所谓的样子，可心里总感觉力不从心，对领导的处罚还无法释怀，工作期间也屡次犯错。在长中班工作到一个月的时候，实在不知道该如何再坚持下去，无法在坚持自己的信念，也许我真的该离开了，我提出了离职。可是杨经理与梁总监的到来却解开了，一直以来最困扰我的问题——“心态”。在与领导的一次谈话中，我才真正认知到我最缺乏的是什么——“包容心”。因为个人心胸不够宽广，所以导致无法以转换角度的方式来思考问题，无法包容别人的过错。在那次谈话后，我又有了新的认识，原来当一个人从自己口中说出自己的缺点时，是那么的困难，那么的刻骨铭心！后期我开始琢磨什么是心态，该如何正确的去调节，本人就此问题也查阅了一些资料。并做出总结与反思，也写了一篇关于心态的文章在热公馆内部投稿，也许在本月的热报中，大家有希望能够看得到。

在近期的工作中本人可以说对于心态上有了更多的认识，在工作中遇事处理的也感觉非常得心应手，不管出现任何问题，本人都会先从自身找原因，端正积极进取的心态，不推迟，不狡辩，听从领导的安排。工作业绩也得到明显的提高。

各位领导，同事们：善于思考，永不言败是我的特点，而以全部的精力投入到我热爱的事业当中去则是我一成不变的初衷。

回顾以往的工作，我要衷心地感谢领导的关心和同事们的大力支持，你们的一点点一滴将永远铭记在我的心里，将永远激励着我。我将继续虚心学习，努力工作。在我心中，我永远都是领导和同事们的“学生”，我需要您的扶持。