

2023年窗口个人总结小标题(优质17篇)

知识点总结是对学习过程中的各个知识点进行归纳和总结的一种方法，它有助于我们将所学知识整理出一个完整的框架和概念体系。以下是一些学习总结的范例，希望可以帮助大家更好地写出一篇完美的总结。

窗口个人总结小标题篇一

自开展机关效能建设活动以来，组织部按照县效能办通知要求，提高认识，认真组织，环环相扣，步步落实，至8月31日，自查自纠阶段各项工作任务按时完成。现将我部自查自纠情况汇报如下：

一、在问题及表现

目前，我部干部队伍素质、工作作风都是好的，绝大多数同志都具有强烈的事业心和责任感，在各自的岗位上恪尽职守，真抓实干，为全县经济和社会的协调发展做出了贡献。但从全面贯彻“三个代表”重要思想和坚持立党为公、执政为民的政治高度来看，与的要求还存在差距。表现在以下几方面：1、个别干部素质不高。忽视学习提高，思想理论水平、工作能力不够强，存有对本职工作业务不精、对其他业务不通的现象。2、创新意识不够。安于现状，得过且过，习惯于按部就班，照抄照转，墨守陈规，缺乏锐意创新，开拓进取精神。3、机关作风不扎实。大局观念淡薄，缺乏主动服务的意识和顾全大局的胸怀，不注意自身形象，有时说话不注意场合，在机关工作的时间多，深入实际、深入基层较少。4、工作效率不高。工作平平庸庸，心无章法，事无主次，不管轻重缓急。

二、原因分析

综合分析上述问题的根源，主要在于对“三个代表”重要思想学习不深不透，对保持共产党员先进性的要求做的不紧；坚持党的理论联系实际，实事求是，密切联系群众不够，在新形势、新任务面前，改造和提高自己的积极性、主动性不高。

1、政治理论水平不高。认为工作的职责就是干实事，抓具体工作多，抓理论学习少，工学关系处理不得当。工作重、事情多时，往往把理论学习看成是软任务、虚工作，可学可不学。由于理论学习不够，对“三个代表”重要思想缺乏全面的科学的理解和准确的把握，导致政治理论水平不高，遇到问题，有时认识模糊，顾虑较多，反映到工作中，缺乏敢闯、敢试、敢为人先的精神和勇气，不能大胆开拓进取。

2、群众观点有所淡薄。全心全意为人民服务是我们党的立党之本、执政之基。能否不懈地坚持党的这一根本宗旨，也是党性强弱的重要表现。因大部分干部长期在机关工作，自觉不自觉地与群众的思想疏远了，从群众中来到群众中去的路线贯彻得不够好，致使浮在上边多，深入基层、深入群众少。不同程度地反映到工作上，不能很好地解决群众的问题。

三、整改措施

1、以学习教育为途径，提高组工干部政治业务素质。

以创建学习型机关、知识型队伍为目标，把学习教育贯穿始终。做到“四抓”：一抓学习培训。结合保持共产党员先进性教育活动，重点学习了“三个代表”重要思想，党的十六大及十六三中、四中全会精神，党的领导人关于加强组织部门建设的论述，《中国共产党党内监督条例(试行)》和《中国共产党纪律处分条例》，县内外先进典型及组织人事业务知识等。二抓学习考评。坚持了“五个一”学习制度，即“一日一学”，要求每个干部每天有效学习时间不少于1小时；“一周一讲”，利用每周五下午学习日时间组织集中讲课，或聘请专门教师，或点名让干部自己备课、授课；“一月一

考”，每月就前段所学知识进行一次闭卷考试，考试成绩记入本人学习档案，对连续两次考试不合格者给予通报批评；“一季一评”，每季度开展一次集中学习讲评，根据干部日常学习表现及知识掌握情况，进行阶段考评；“一年一考核”，年终对每个干部学习情况进行综合评价和考核，考核结果作为年终评优的重要依据。三抓调查研究。开展了组织工作重点课题调研攻关活动，要求每个科室和个人至少承担1个调研课题，带课题深入基层搞调研。四抓学习载体。通过座谈、研讨、知识答题等形式，不断丰富学习形式，提高学习效率。每个科室利用专用微机，通过党政信息网，从网上直接下载资料，及时学习一些上级文件精神及外地先进经验，从而促进了学习，也推动了工作。

2、以规范程序为突破，提高服务质量。

为外塑良好形象，增强组织部门亲和力，从以下几方面为突破口，做好工作：一是问题首接首问责任制和办事负责制。规定凡第一个接待来访者，必须负起责任，属于自己职责范围的，要负责到底，不属于自己职责范围的，要及时协调联系到有关科室，直到来访群众满意为止。二是“六个一”文明服务。即要求每名干部在接待来人来访时都要做到“见面问一声好，进门让一个座，话前倒一杯茶，情况问一个明，办事给一个公，临走道一声安”，使群众切实感受到组织部门的温暖。三是使用文明用语。要求每个干部在日常工作生活中都要将“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明礼貌基本用语记在心中、挂在嘴上，时时刻刻做文明人、办文明事、树文明风，切实提高服务质量和水平。

窗口单位自查自纠报告3

我们农业局局窗口全体工作人员根据党组的要求，认真开展自查自纠，现将自查自纠情况汇报如下：我局认真践行科学发展观，时刻牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，经常教育引导窗口全体工作人员爱岗敬业，高标准、严要求，谨言

慎行，事事处处用党性原则、工作职责，对照落实到岗到人，使窗口全体工作人员树立正确的人生观、世界观、价值观，让大家正确处理荣誉、金钱、地位之间的关系，要求全体工作人员老老实实做人，踏踏实实干事，兢兢业业工作，珍惜工作岗位，珍惜工作机会，用好手中的权力。我们窗口经常开展自励、自强、自警、自省学习活动，用反面事例；反面教材警示大家，让每一位同志时刻保持清醒的头脑，健康的肌体，良好的心态，不犯自由主义，不踏雷区，不闯红灯，不越高压线，练就清正廉洁、拒腐防变的免疫能力。通过自查，我局对调整的业务办理无变相审批、无体外运作，无吃、拿、卡、要、报现象发生，无违规违纪、无违法行为。按照当前“转变政府职能，转变工作作风，提高行政效能，提高公务员素质”工作要求，履职尽责，争先创优，使窗口工作提速增效，方便群众，服务社会，宁可我们麻烦百次，不让群众麻烦一次，促使各项工作争一流，创第一，努力实现率先崛起。自查结果：无违规、无违纪、无违法行为。存在问题：

1、理论学习没有得到加强，忽略了理论和业务知识的学习，工作能力没有得到进一步的提高。

2、工作上有时处于被动状态，不能够积极主动。部分干职工思想懈怠，对工作缺乏热情；3、工作作风尚存在着不实问题，平时对自身查的少，对问题发现的少凭老经验，老办法解决问题。有懒惰现象，不善于新角度思考问题。思想还没有彻底解放，很多方面还不能突破体制和机制的限制，缺乏忧患意识和进取精神。思想上固步自封，难字当头，缺乏改革创新的胆略。5、工作中缺乏竞争氛围。少数同志在本职岗位上工作平平，不犯错误，总认为过得去就行。针对以上存在问题，本人整改措施如下：

1、强化学习意识，突出学习重点，完善学习机制，创新学习方法，将终身教育贯穿于每个干部的日常工作之中，形成全系统干部职工全员学习的良好氛围。积极参加单位内部的活动，努力营造爱岗敬业，争先创优良好氛围，强化竞争意识。

2、强化服务意识。牢固树立服务是生产力，也是经济发展软环境的大服务观，把“群众需要的，就是我们要做的”作为窗口服务宗旨。拓宽服务领域，提高服务质量。

3、严格执行有关禁令，倡导勤俭节约，反对铺张浪费，严肃惩处违规、违纪行为；在业务办理的法定时限内大幅缩减办结时限，加强电子政务建设，积极推行网上审批，提高行政效能强化创新意识，进一步解放思想，转变观念，把创新作为工作的灵魂，突破传统思维模式，创新思想、创新观念、创新内容、创新方法，在实际工作中边实践、边探索、边总结，不断改进工作作风，优化服务方式，完善管理手段，全面推进机关各项工作不断向前发展。

5、加强思想教育，着力培养干职工的敬业精神；坚持把效能建设纳入制度管理，加强制度建设，逐步形成比较完善，针对性和可操作性强的制度体系，根据当前工作面临的新形势、新要求，组织对原有制度进行了全面梳理，进一步充实完善了各种制度；在制度落实上，领导率先垂范，认真践行，经常监督各项制度的执行情况，确保落实到位，见到成效。

窗口单位自查自纠报告4

首先，能够认真学习党的路线、方针、政策、法律法规，认真践行科学发展观，时刻牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，经常教育引导窗口全体工作人员爱岗敬业，高标准、严要求，谨言慎行，事事处处用党性原则、工作职责对照落实到岗到人，使窗口全体工作人员树立正确的人生观、世界观、价值观，让大家正确处理荣誉、金钱、地位之间的关系，要求全体工作人员老老实实做人，踏踏实实干事，兢兢业业工作，珍惜工作岗位，珍惜工作机会，用好手中的权力。我们窗口还经常开展自励、自强、自警、自省学习活动，用反面事例；反面教材警示大家，让每一位同志时刻保持清醒的头脑，健康的肌体，良好的心态，不犯自由主义，不踏雷区，不闯红灯，不越高压线，练就清正廉洁、拒腐防变的免疫能力。

通过自查，我单位对调整的审批事项、项目全部到岗到位，无变相审批、无体外运作，无吃、拿、卡、要、报现象发生，无违规违纪、无违法行为。按照当前“转变政府职能，转变工作作风，提高行政效能，提高公务员素质”这项“二转二提”工作要求，履职尽责，争先创优，使窗口工作提速增效，方便群众，服务社会，宁可我们麻烦百次，不让群众麻烦一次，促使各项工作争一流，创第一，努力实现率先崛起。自查结果：无违规、无违纪、无违法行为。存在问题：

(1)、有逾期办结现象，由于新系统的启用，有个别环节同志们还不太适应，不够熟练，个别环节还需要调整，所以暂时还没有按公开承诺的时限办理，力争马上调整到位，按时办结。

(2)、软、懒、散现象也时有发生。剖析根源：因考虑到同志们在实际工作中确实比较辛苦，有时有点小毛病也不舍得批评，还总是庇护，存在好人主义，手腕比较软，有时工作一旦忙起来就懒得挤时间抽时间组织政治学习，散就是个别人思想松懈，对学习的重要性认识不够，窗口个别人的服务态度还不够主动热情、耐心周到、达不到微笑服务的最佳状态。整改方案：下一步针对以上存在的问题和不足，要痛下决心，扑下身子，硬起手腕，执行按时办结制，坚决扭转软、懒、散的缺点和不足，学先进、比创新、看实效，对照标杆和先进典范，要迎头赶上，力争向上级领导交一份完美答卷。机关效能建设自查自纠情况汇报自开展机关效能建设活动以来，县委组织部按照县效能办通知要求，提高认识，认真组织，环环相扣，步步落实，至8月31日，自查自纠阶段各项工作任务按时完成。现将我部自查自纠情况汇报如下：

一、在问题及表现目前，我部干部队伍素质、工作作风都是好的，绝大多数同志都具有强烈的事业心和责任感，在各自的岗位上恪尽职守，真抓实干，为全县经济和社会的协调发展做出了贡献。但从全面贯彻“三个代表”重要思想和坚持立党为公、执政为民的政治高度来看，与县委的要求还存在

差距。表现在以下几方面：1、个别干部素质不高。忽视学习提高，思想理论水平、工作能力不够强，存有对本职工作业务不精、对其他业务不通的现象。

2、创新意识不够。安于现状，得过且过，习惯于按部就班，照抄照转，墨守陈规，缺乏锐意创新，开拓进取精神。

3、机关作风不扎实。大局观念淡薄，缺乏主动服务的意识和顾全大局的胸怀，不注意自身形象，有时说话不注意场合，在机关工作的时间多，深入实际、深入基层较少工作效率不高。工作平平庸庸，心无章法，事无主次，不管轻重缓急。

二、原因分析综合分析上述问题的根源，主要在于对“三个代表”重要思想学习不深不透，对保持共产党员先进性的要求做的不紧；坚持党的理论联系实际，实事求是，密切联系群众不够，在新形势、新任务面前，改造和提高自己的积极性、主动性不高。

1、政治理论水平不高。认为工作的职责就是干实事，抓具体工作多，抓理论学习少，工学关系处理不得当。工作重、事情多时，往往把理论学习看成是软任务、虚工作，可学可不学。由于理论学习不够，对“三个代表”重要思想缺乏全面的科学的理解和准确的把握，导致政治理论水平不高，遇到问题，有时认识模糊，顾虑较多，反映到工作中，缺乏敢闯、敢试、敢为人先的精神和勇气，不能大胆开拓进取。

2、群众观点有所淡薄。全心全意为人民服务是我们党的立党之本、执政之基。能否不懈地坚持党的这一根本宗旨，也是党性强弱的重要表现。因大部分干部长期在机关工作，自觉不自觉地与群众的思想疏远了，从群众中来到群众中去的路线贯彻得不够好，致使浮在上边多，深入基层、深入群众少。不同程度地反映到工作上，不能很好地解决群众的问题。

三、整改措施

1、以学习教育为途径，提高组工干部政治业务素质。以创建学习型机关、知识型队伍为目标，把学习教育贯穿始终。做到“四抓”：一抓学习培训。结合保持共产党员先进性教育活动，重点学习了“三个代表”重要思想，党的十六大及十六三中、四中全会精神，党的领导人关于加强组织部门建设的论述，《中国共产党党内监督条例(试行)》和《中国共产党纪律处分条例》，县内外先进典型及组织人事业务知识等。二抓学习考评。坚持了“五个一”学习制度，即“一日一学”，要求每个干部每天有效学习时间不少于1小时；“一周一讲”，利用每周五下午学习日时间组织集中讲课，或聘请专门教师，或点名让干部自己备课、授课；“一月一考”，每月就前段所学知识进行一次闭卷考试，考试成绩记入本人学习档案，对连续两次考试不合格者给予通报批评；“一季一评”，每季度开展一次集中学习讲评，根据干部日常学习表现及知识掌握情况，进行阶段考评；“一年一考核”，年终对每个干部学习情况进行综合评价和考核，考核结果作为年终评优的重要依据。三抓调查研究。开展了组织工作重点课题调研攻关活动，要求每个科室和个人至少承担1个调研课题，带课题深入基层搞调研。四抓学习载体。通过座谈、研讨、知识答题等形式，不断丰富学习形式，提高学习效率。每个科室利用专用微机，通过党政信息网，从网上直接下载资料，及时学习一些上级文件精神及外地先进经验，从而促进了学习，也推动了工作。

2、以规范程序为突破，提高服务质量。为外塑良好形象，增强组织部门亲和力，从以下几方面为突破口，做好工作：

一是问题首接首问责任制和办事负责制。规定凡第一个接待来访者，必须负起责任，属于自己职责范围的，要负责到底，不属于自己职责范围的，要及时协调联系到有关科室，直到来访群众满意为止。

二是“六个一”文明服务。即要求每名干部在接待来人来访时都要做到“见面问一声好，进门让一个座，话前倒一杯茶，情况问一个明，办事给一个公，临走道一声安”，使群众切

实感受到组织部门的温暖。

三是使用文明用语。要求每个干部在日常工作生活中都要将“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明礼貌基本用语记在心中、挂在嘴上，时时刻刻做文明人、办文明事、树文明风，切实提高服务质量和水平。[大秘书网文章-]3、以制度约束为手段，规范干部日常行为。本着靠制度管人、依制度办事的原则，进一步规范和完善各项制度，要求每位组工干部遵守以下几方面工作制度和规范。一是部机关工作规范。按照“公道正派、严谨务实、开拓创新、廉洁高效”的“十六字”部风和组工干部“八不准”日常行为规范(即不准“跑风漏气”，不准借工作之便索要或接受基层单位和个人财物，不准借工作之便从事有偿中介服务，不准到基层报销应由个人支付的各种费用，不准打着单位和领导的名义办私事，不准接受可能对执行公务有影响的宴请，不准参加用公款支付的营业性歌厅、舞厅活动，工作日中午和下基层时不准喝酒)，自觉规范言行。

二是分级负责制。日常工作和行为中实行一级抓一级，一级对一级负责，即副部长对部长负责，科长、主任对主管部长负责，工作人员对科长、主任负责，从而增强全部人员的责任意识。

三是组织工作纪律。要求每个干部都必须认真遵守《组织人事干部行为若干规范》，严格按《干部任用条例》规定的原则和程序办事，严防工作中的不正之风。建立了错事追究制度，即对因工作不利或责任心不强等原因造成错事给组织部门造成不良影响者，均给予相应批评教育或纪律处分以督导检查为措施，开创各项工作新局面。认真坚持周汇报、月调度分析、季总结考评制度，对各科室作风建设各项制度落实情况进行督导，以便总结经验，发现问题，及时改进。采取定期、不定期查岗等形式对机关人员工作精神状态和履行岗位职责情况进行督查，促进机关作风的有效转变。将各项制度有效落实到各项工作当中，抓好工作规范和创新，有效推

动各项组织工作开展。把好经验、好做法制度化、规范化，逐步形成有利于保持组织部门良好形象的长效机制，开创各项工作的新局面。

窗口单位自查自纠报告5

在窗口单位办事效率和服务质量方面，紧密结合__书记大会讲话中指出的“四个方面问题”和“五个突破”、“八个不准”、“三个转变”的具体要求，结合工作实际，现将自查和整改措施报告如下：

一、工作中的不足1、劳动纪律执行不严。办事窗口人员做其它工作时，补岗人员有时不及时到位。

2、个别人胸牌佩戴不及时。

3、便民服务盒物品有时补充不及时有时窗口办公桌台面物品归置零乱。5、服务态度、服务水平方面，虽然大家的态度和服务水平已经站在了很高的高度，但是，我们还要换位思考，转向主动服务，切实为当事人着想的方面提高。

二、整改措施1. 加强各项规章制度建立和落实。比如首问首办责任制、ab角工作制、窗口工作人员准则、着装、佩戴胸牌、上下班制、按时请销假等制度的。同时加大贯彻力度，全面落实出勤、绩效评价、严禁上班期间上网游戏炒股等各项规章制度，进一步规范日常办公秩序，使各项工作规范化、制度化、模式化，细化职责与分工，将每一项具体任务落实到人，明确标准和完成时限，使每一项工作有部署、有落实达到更高的标准、争取更好的效果。2、改进工作，规范管理，提高效率。__中心按照市政府和局行政审批的工作要求，对交易业务程序、提交的有关材料和办理时限等方面进行了简化，大大的方便了办事群众。但在交易指导价格、政策咨询等方面还需要不断的改进。针对这些问题，中心抽调人员积极主动地与其它部门协商合作，本着简化办事程序的原则与

局内外各单位协商，同时投入人力物力研发一体化办公管理程序，保证了办证的时限大大提高，同时在办公区域增设收件窗口，满足广大群众的办事需要。

3、为方便广大群众办事，我们印制了《办事指南》，制作了装有老花镜、印台、填写笔等“便民盒”，购置了饮水机、登记台、建立了政策咨询台、电脑触摸机等设备设施，方便群众办事开展定期和不定期的检查，中心做到每天都要到一线窗口检查工作人员的服务情况和落实各项制度的情况，对办公场所卫生、佩戴上岗证、人员在岗情况、服务态度、办事效率等方面存在的问题及时进行批评和纠正。

窗口个人总结小标题篇二

地税窗口个人工作总结

年地税工作总结正文：

大厅普遍设立了个人缴费窗口，实行缴费服务承诺制和首问责任制。积极推行“五险一票”，实行税银联手，使缴费人到地税一家就能完成社保费开票缴款业务。既方便了缴费人，又提高了办事效率和服务质量。

三、明确税收主题，强根固本，依法治税取得了新进展。

一年来，全县地税系统牢固树立税收法治观念，内外结合，整体联动，税收法治建设不断规范。税收管理不断夯实。

（一）加强税政管理，确保政策落实。一是开展了税收政策执行情况的专项检查，纠正了基层在执行税收政策工作中存在的突出问题，提高了全县地税系统的税政管理效能，确保了税收政策的贯彻落实。二是开展了税收执法检查，三是进行了金融企业已税应收未收利息的审核、批转工作，共审减利息收入万元，同时，按程序做好了已税应收未收利息抵减

的呈报、批转和冲减工作。四是进行了企业所得税优惠政策及执行情况的清理检查，解决了各地在执行工作中存在的问题，为加强企业所得税政策管理提供了保障。五是狠抓税收优惠政策的落实与监督。对各征收单位涉农税收进行了专项检查；加强了营业税起征点调高后对纳税人的跟踪管理。对未达起征点的户个体户，依法减免税款万元。在下岗再就业税收优惠政策的落实上，我局简化了办事手续，争取在最短的时间内给予审批。一年来，全县共计对名下岗就业人员办理了税收减免，减免税额万元，为下岗再就业人员铺设了绿色通道。

（二）规范执法行为，营造治税环境。一是把好政策执行关，加强了执法文书和执法规程管理，规范执法文书领用管理。制定了涉税文书的管理办法，对《行政处罚》《扣押通知》等文书，在全县一律实行登记管理。二是开展法制宣传活动。县局成立了行政许可法培训班。聘请县法制办同志到我局讲课。结合《行政许可法》颁布实施，就地方税务行政许可范围、实施程序，县局制作了行政许可公示栏，并印制了行政许可相关文书。三是加强执法监督。积极探索并认真实施执法责任制和评议考核办法，实行错案追究制。对涉税案件的移送，坚持“三级审查”，严格执行程序。加大重大税收案件的审理力度，对基层单位涉税金额超过5万元的案件，对县稽查局涉税金额超过10万元以上的案件，一律实行集体审议。

（三）打击偷逃抗税，理顺征纳秩序。一年来，全县地税系统在加大税法宣传力度、提高全民纳税意识的基础上，营造了依法纳税、依法护税的良好氛围，并先后开展了电信、娱乐、服务等高收入行业个人所得税等专项稽查。重拳打击偷逃抗税行为，稽查局以中直企业为稽查重点，开展专项稽查。先后完成了对金融机构、移动公司、烟草经营部、厂、电厂等单位的检查；积累了稽查经验；此外，加强了对档案局、公路段、质检局、航管所等行政事业单位的地方税收稽查。一年来，稽查局共稽查户，查补地方各税万元，入库地方各

税万元，加收滞纳金及罚款万元。税务法庭、税侦联办也大力为各基层分局保驾护航。税务法庭、经侦共受理移送案件件，执行收回税款万元，协助执行案件件，协助征收税款万元，刑事拘留1人，留置训诫人，有效地整顿和规范了税收征纳秩序，维护了税收政策的严肃性，促进了依法治税。

（四）探索征管改革，成功试行试点工作。为给纳税人提供最大程度方便，积极探索农村税收征管新模式，从9月1日起，我局在等五乡镇所在地，推行农村税收代收代缴工作。对五乡镇辖区所有纳税户实行税款预储、乡镇信用社集中代收、定期划转入库的管理办法，取得了初步成效。

四、强化两权监督，严管求效，廉政建设推出了新举措

全县地税各级领导机关紧密结合工作实际，坚持教育先行，不断健全和完善廉政保障机制，加大责任追究，有效地促进了党风廉政建设的纵深发展。

窗口个人总结小标题篇三

关于中心组织的“加强作风建设，服务‘三年倍增’”的学习，现我们窗口在最近工作中作如下总结：

一、对照十个“有没有”中‘在业务上，有没有缺乏我们一向将其放在首位，我主要采取如下方法提高自己的业务水平，将各个项目的需求一遍又一遍的熟记，以便在工作中得心应手。我到窗口上班也不过半个月，在这半个月中我较好的完成各项工作，工作中加强学习作为提高自身素质的关键措施，在接待工作中尤其对有些纠缠不清。性格古怪的群众钻研。浅尝辄止。业务不精。为民服务的本领不高。’都做到耐心解答，服务周到，对那些确定有困难的群众尽自己的最大努力去帮助他们解决困难，以真情感动对方，以行动塑好形象。就正如前几天来的一个危房鉴定的群众，前一天登记第三天就来催报告，说了种种理由要求尽快，为了安抚他的心情我

们前后方一起努力，使十个工作日完成的事情两天就搞定了，我认为窗口服务没有惊人的事迹，可越是看似平淡无奇的工作，就越是能磨练人的意志和思想，这就需要我们工作人员具有高度的责任感和足够的耐心，热心，细心，用“心”去对待每位来办事的群众，也要用“心”为办事的群众带来真诚满意的服务。

二、在学习业务上的新知识，巩固旧知识提高素质能力上下功夫。在要求上决不降低标准，放松管理。牢固树立与时俱进的学习理念，一方面积极参加集中组织的学习活动，另一方面根据形势发展和工作需要，本着缺什么补什么的原则，搞好个人自学，不断吸纳新知识，掌握新技能，增强新本领，决不做到得过且过，“标杆”意识不强。进一步强化职素意识，在争创一流业绩上下功夫。树立大局观念和团结协作意识，从全局一盘棋的大局观念来看待和处理问题，加强与其他同志的联系和配合，充分发挥集体凝聚力、战斗力作用，体现团结协作、整体连动、步调一致的统一精神。我想我们所要做的，是抓住这次“全市机关作风与效能建设”活动提供的契机，按照办事理念最先进，办事态度最热情，办事程序最简化，办事方式最快捷，办事成效最显著的要求进一步提高服务人民群众，服务经济发展的能力和水平。

窗口个人总结小标题篇四

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. 窗口微笑服务工作心得体会

7. 窗口个人工作总结

窗口个人总结小标题篇五

20xx年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作简要总结如下：

窗口工作是xxx（单位名称）工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理xx、xx等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎。20xx年全年，我认真负责的完成xx件xx业务办理、xx件xx业务办理，未出一次差错，广受好评。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动，作为单位工会xx。20xx年，我组织并参与了xxx活动、xxx活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余。20xx年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加xxx培训和xxx学习，并报考了xxx并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

窗口个人总结小标题篇六

为进一步加强我县医疗保险定点零售店管理，规范医疗保险基金的合理、安全、有效使用，保障广大参保人员的基本医疗需求。按照市医保处《关于在全市医疗保险定点零售药店中开展“保障民生，和谐医保”创建活动的通知》精神，结合我县实际，通过精心组织，明确责任，层层落实等措施。创建活动取得了较好的效果。现就创建工作情况总结如下：

一、加强组织领导，确保创建活动顺利开展

为了保证创建活动有序开展并取得实效，首先成立了创建活动领导小组，明确了工作职责，制定了工作措施。确立由医疗管理股具体组织实施，分管副局长负责抓落实的工作格局，从组织上加强对创建活动的领导，各成员相互配合，各负其责，充分发挥其职能作用，真正形成齐抓共管的创建工作局面。

二、加大宣传动员力度，形成浓厚的舆论氛围

全县共认定定点零售药店16家。主要分布在县城区域范围内和部分人口较集中的乡镇，为了保证“保障民生，和谐医

保”创建活动能够如期顺利开展，使之做到家喻户晓，深入人心，且产生较好的社会效应，首先我局及时将市处《关于在全市医疗保险定点零售药店中开展“保障民生，和谐医保”创建活动的通知》转发给了各定点零售药店。要求他们认真组织学习，充分了解到这次创建活动的重要意义和工作要求，端正态度，提高认识。二是在六月二十日我局组织召开了全县定点零售药店负责参加的创建活动动员大会，统一思想，统一认识，按照市创建工作工作要求，进行了具体的安排和部署，同时在会上充分肯定了我县定点零售药店在医保服务工作中的积极作用，诚恳指出了我县定点零售药店目前的现状，以及在医保服务工作中存在的问题，并且针对存在的问题，着重强调这次创建活动中重点整治的范围和内容，确保创建工作有的放矢，扎实整治，务求实效。

三、认真开展自查自纠，以实际行动推进创建工作

针对我县部分定点零售药店不能严格执行医疗保险政策、规定，在提供医疗保险服务过程中，存在以药易物，变相出售日常生活用品，食品等与药品无关的物品以及人卡不符，冒名用卡，滞卡消费，串换药品等不良现象。要求各定点零售药店必须认真对照创建工作方案，进行自查自纠。一是在自查过程中，针对自身存在的问题，对员工进行宣传、教育和培训，让全体员工充分认识到这次创建活动的重要性，以及在医保服务工作中必须具备的职业道德素质，充分了解和掌握医疗保险相关政策规定以及应该履行的'职责和承担的责任，确保在今后的医保服务工作中，为广大参保人员树立良好的形象，提供优质的服务。同时，各定点零售药店必须按照创建工作要求，向社会公开作出医保服务承诺，以此营造创建和谐医保氛围。二是各定点零售药店面对自查过程中发生的问题，进行深刻的反思和扎实整改，在规定的期限以内清场下架各类不符合医保规定的日常生活用品、食品、化妆品等物品，退还所有滞压在店的医保卡，并且做好参保人员的解释、说服工作，以免产生不必要的影响。从而，以实际行动促进创建活动的顺利实施。在此期间各定点零售药店上报自

查整改材料16份。

四、强化监管机制，提高医疗保险管理水平

在创建活动期间，我局组织相关人员采取网上稽核、明查暗访，实地检查等方式对定点零售药店稽查。整个活动期间，深入医保定点药店督查三次。经过检查发现，大部分定点零售药店原存在的日常生活用品、食品、化妆品等物品已经清场下架，滞留医疗保险卡大部分已经退还参保人员。但是仍有少数定点药店没有彻底清理非药品类物品，并且强调各种理由，没有退还滞留的医保卡以及不按规定录入正确药品名称，而只随意录入药品名或只录入西药费，中药费，存在以药易物、串换药品、压卡消费，营业时间执业药师不在岗，不严格审核医保卡，出现人卡不符，冒名顶替等现象。针对检查中发现的这些现象和问题进行现场整治，对查实的违规现象，视情节轻重分别给予批评教育9例次，下发整改通知3份。对仍以药易物出售日常生活用品、食品、化妆品的，责令其当场清理下架。及时发现问题，及时查处，取得了较好的效果，促进了创建活动顺利开展。

通过这次“保障民生，和谐医保”创建活动，促使了各定点零售药店严格执行医疗保险各项政策、规定，履行医疗保险工作职责，规范医疗保险服务行为，完善自我约束、自我监督机制，确保医疗保险基金合理、安全、有效使用，得到了广大参保人员的好评，与此同时也促使了我县医疗保险管理水平的进一步提高。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

窗口个人总结小标题篇七

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，因此我们需要回头归纳，写一份总结了。总结怎么写才能发挥它的作用呢？下面是小编整理的住院部收费窗口个人总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

一年以来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在领导的关心栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责，各方面表现优异，得到了领导和群众的肯定，现将一年的学习工作情况简要总结如下：

微笑服务，把遇到疑问的病人当朋友一样对待。为其解除疑问，如b超室、ct室、化验室、心电图室、合作医疗室和放射科位置等；如需改名或重新提取发票，告知清楚的程序。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上有进步，但也清楚的人是到自己的不足之处。

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！

窗口个人总结小标题篇八

“窗口”是代表着一个单位的外部形象，加强文明“窗口”建设，做好窗口服务工作就显得尤其重要。近年来，我们国土窗口在加强队伍正规化建设，树立窗口良好形象方面做了大量工作，取得了令人瞩目的成就，但仍有群众不满意的问题存在。本人作为从事国土窗口工作的一员，对如何做好国土窗口服务工作谈几点工作体会。

首先要有责任心。

我们评价一个人工作好坏关键看他有没有高度的责任心。责任心来自于责任感，理论上说就是认同感，就我们国土而言就是要对国土事业充满热情，对革命工作怀有一颗高度负责、甘于奉献的心，才能做好本质工作。

党提出了“立党为公，执政为民”的思想，就是要求我们全面革新执法理念，牢固树立为民的思想，始终把群众利益放在第一位，坚决克服特权思想，切实增强诚实守信、优质服务、高效爱民，服务大局的思想意识，为建设“和谐社会”贡献力量。

其次要诚心。

我们在工作时一定要以诚相待，以理服人。通过换位体验，换位思考，处处替群众着想，就能把事情办好。只要我们这样做，我相信即使事情办不成群众也会理解的。

再次要耐心。

做好窗口服务工作除了具备责任心和诚心外还要有一定的耐心。培养耐心平时要注重基本功的训练，一是要练坐功，即要能“坐得住”。二是要加强自身素质的训练，学会修身养性。大家都知道在窗口工作，每天都要和各种各样的人打交道，特别是遇到一些文化水平低、素质不高的人要能沉得住气，要有一定的耐心才行，决不能简单行事，要学会做群众工作，掌握一定的接待技巧和说话的方法。

还有要细心。

在窗口服务工作中应养成细心的工作习惯，培养细心的习惯须从小处入手。在受理材料时要仔细核对、做好登记；在回答问题时要多问几句，想好了再解答，不能信口开河，不负责任。此外，培养细心的习惯还应在平时的工作中多注重知识和经验的积累，遇到疑难的问题应认真分析研究，多向领导请示，多向同事请教，做好备忘录，以备今后工作中遇到类似问题，及时解决，这样才能提高业务水平，更好地为民服务。

窗口服务工作不是一朝一夕的事情，它是国土工作一项长期的任务，必须做到持之以恒，始终如一，才能取得实效。否则就会违背诺言，失信于民。

窗口个人总结小标题篇九

随着我国社会群众收入水平的显著提高，使得我国社会群众逐渐重视自身健康，国家为提高我国的社会保障，维护和稳定社会的建设和发展。下面是有20xx医保窗口个人工作总结，欢迎参阅。

一、努力学习，提高素质，为做好本职工作打下基础

一个人不论干什么工作，处在什么位置，都必须把学习放在首位。只有不断加强学习，提高自身的政治、业务素质，才能做好工作。几年来，我始终坚持学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论，尤其是“三个代表”重要思想，坚持学习党的路线、方针、政策，积极投入到“先进性教育”等主题学习教育活动中去，先后参加了两期县委组织部举办的“青年干部培训班”，并取得了优异的成绩，还曾两次下派到乡镇接受基层锻炼，撰写了万余字任职报告《我县农村经济发展的必由之路》，得到各级领导的表扬，报考了中央党校函授本科班，取得了中央党校本科毕业证书并被评为“优秀学生”。

在不断提高自身政治思想素质的同时，我还抓紧时间学习业务知识，提高自己的业务水平，我认真学习医疗保险各项政策法规和规章制度，阅读大量有关医疗保险内容的报刊书籍，增强自身业务能力，熟练掌握工作业务流程每个环节，经过几年来的不懈努力，我具备了一定的理论文化知识和专业技术知识，积累了一定的工作经验，政治业务素质得到了全面提高。

二、爱岗敬业，扎实工作，全心全意为参保职工提供服务

从事医疗保险工作期间，我积极参与了医保中心的筹建工作，参加了调查、测算和宣传动员及相关配套文件的制定实施，负责综合股以来，我积极做好本职工作，认真完成基本医疗保险的扩面和基金征缴工作。一是做好调查研究和基础数据采集工作，上门宣传医保政策法规，动员参保；二是发放各种证、表、卡、册，热情为参保单位和职工办理各种参保手续；三是接待来信来访，提供咨询服务；四是积极主动与地税、财政等单位密切联系，开展基金征缴工作，定期与财政、银行、地税等单位核对征缴数据。目前，我县参保人数已达1.x余人，大大超过了上级下达的扩面任务，每年的基金征缴率都在95以上，各项工作都能够顺利完成，获得了领导和同事的好评。

三、培养情操，警钟长鸣，树立良好的医保工作者形象

在工作和生活中，我始终严格要求自己，发挥党员先锋模范带头作用，一贯保持着共产党员应有的道德品质和思想情操，强化廉洁自律意识，加强自我约束能力，积极投入警示教育活动中，时时自律、自警、自励、自省，从讲学习、讲政治、讲正气的高度，树立正确的世界观、人生观、价值观，强化法制观念，提高政治素质，踏踏实实做事，老老实实做人，切实转变工作作风，内强素质，外树形象，在广大参保职工和社会各界面前树立了良好的医保形象，同时努力做到尊敬领导、团结同志、关心集体、服从组织，与时俱进、开拓创新。

几年来，我虽然取得了一定成绩，但在工作和学习中也存在一些缺点和错误，如工作中有时出现求快失稳，学习上不够高标准、严要求等问题，取得的一点成绩与医保工作的实际需要相比，与领导的要求相比，都还存在着一定的差距。今后，我将进一步加强学习，提高工作能力和水平，努力争取工作学习更上一层楼，为更好地完成本职工作打下坚实的基础。

20xx年，对于我来说，是非常有意义的一年，也可以说在我人生当中，这段回忆更是抹不去的。首先，我想借这个机会感谢科室的各位领导，感谢领导对我的信任，给了我一个非常好的锻炼的机会。今年四月份我接受科室安排，到医保中心工作和学习，差不多一年的时间，因为与本职工作有着密不可分的关系，作为我个人，不仅非常愿意，更非常珍惜这次机会，从4日到现在，虽然还不到一年，但也已经在另一个环境中经历了春夏秋冬，现在的身心多了几分成熟，对科室也多了几份想念，同时更感觉对医院和医保中心多了几分不同的责任。在新的环境中，我也为自己明确了新的工作方向和目标：尽量的减少我院的拒付，同时更多的掌握医保政策。为了实现这个方向和目标，我也做了小小的规划，争取在工作中多积累、学习中多思考，发现问题多反馈。到医保中心

已经八个月了，工作是紧张而充实的，每个月都必不可少地会安排加班，有时更会有整整一天的连续加班，包括中午和晚上。

工作辛苦而忙碌，主要的工作是对北京市涉及的所有定点医疗机构进行门诊票据的审核。从4日截止目前，我的工作审核情况如下：审核门诊上传及手工退单人次总共约15251人次，审核涉及金额约3543万元，审核单张票据总共约46万张，最高单日审核量达到了35多份。除了对基本医疗保险的审核，有时中心还会安排我对各定点医疗机构报送的海淀医保票据进行审核或帮助复审组对已审票据进行复审的抽查工作。在医保中心工作的一些同事一部分是来自各家医院，大家在一起相处融洽，也经常会对各家医院的不同特点进行互相的学习和讨论，这使我对其他医院相关科室的工作性质、工作程序也有了更多的了解。审核工作中，因为票据是以个人为单位装订报送的，相对定点医疗机构来说，审核及发现问题也是随机的，在审核的同时，我非常注意审核中出现的各种情况，并着重积累相关的临床知识和医保的相关政策、更重要的是造成拒付的各种原因。包括超物价收费、非本人定点、开药超量、超限额收费、自费药品、改变用药途径、门诊票据日期与住院日期交叉、非临床诊断必需的诊疗项目、部分先天疾病治疗费用等等几种拒付情况进行了登记和总结。最重要的是针对工作中遇到的我院出现的各类拒付问题，进行及时的总结、汇报工作。我院涉及的问题有超限额的诊疗项目、超限额用药、开药超量、科室超物价收费等等，每次中心组务会和小教员会后，针对会议中通知的与医院利益紧密相关的信息，我都会及时反馈，并坚持每周四回单位向各部门主管医保工作的领导进行了书面的工作汇报，无论刮风下雨，从来没有间断，我想我会继续把它当成了一项任务和责任来认真对待和完成。

针对我院门诊票据个别月份出现大量未上传事宜，为减少因退单，延迟报销而引起病人与我院发生矛盾，避免不必要的纠纷，我还专门请教了中心审核组长及中心网络工程师等相

关人员，总结了原因，并且及时与我院医保办专管上传的人员进行联系、沟通，极力帮助解决工作中存在的各种隐患，尽量避免因现在的费用不上传、退单，而变成持卡后因无上传信息而造成的拒付。不管是拒付医院还是拒付病人，造成拒付的原因基本是相同的，针对费用较大的拒付或因医生的屡次失误造成的拒付，有时我也会及时与相关科室联系或打电话提醒告知相关医生，希望其能够引起足够的重视，避免发生重复原因的拒付，由此也得到了医生们的感激。甲流严重期，中心组务会中提出了明确不予报销的个别中药饮片复方，周四，我也及时将此消息通知各位领导，对此医保主任也及时下达文件给相关科室，在同期就做好防止拒付的准备工作。有时我也会利用周四回院的方便条件，帮助科里及医保办带送一些重要的申报材料或文件，积极地帮助同事联系申报材料的经办人，协调、接收相关的传真资料等。

八个月的时间，从最初的摸索、学习、到工作中发现问题、及时反馈，到目前拒付情况的大大减少，从被拒付的多样化到现在的拒付情况比较单一，看着中心同事对我院的拒付情况反映也越来越少，我也感到非常开心和欣慰。

为了更好的掌握医保的相关政策，充分利用好这段工作的实践和经历，更好的将理论和实践相结合，今年我还利用休息时间，参加了劳动和社会保障专业的学习班，希望通过系统地对社会五险的学习，完善自己，更好的把科室的工作做好，把本职工作做好。在医保中心的工作期间我还利用休息时间查阅一些相关的政策，翻阅了大量的资料，分析产生拒付的原因，针对定点医疗机构如何预防拒付的问题，写了论文一篇。

明年二月底我就可以回“家”了，在剩余三个月的工作和学习中，我会更加努力地学习相关政策，配合医保中心将高峰期的工作完成好，将医院和科室交给我的任务完成好，希望早点回院，更快更好地和同事们一起投入到新一年的科室建设工作中去。

一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在领导的关心栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责。现将一年来的学习、工作情况简要总结如下：

一、严于律己，自觉加强党性锻炼，政治思想觉悟得到提高。

一年来，始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，坚持正确的世界观、人生观、价值观，并用以指导自己的学习、工作和生活实践。热爱祖国、热爱党、热爱社会主义，坚定共产主义信念，与党组织保持高度一致。认真贯彻党的路线、方针、政策，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，任劳任怨，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质。

作为一名医疗保险工作人员，我深深认识到自身工作的重要性，所以只有不断加强学习，积累充实自我，才能锻炼好为人民服务的本领。这一年来，始终坚持一边工作一边学习，不断提高了自身综合素质水平。全面贯彻党的xx全会精神高举中国特色社会主义伟大旗帜，以科学发展观引领工作，全面贯彻实施公务员法，认真学习业务知识，始终保持虚心好学的态度对待业务知识的学习，认真学习法律知识。

三、努力工作，认真完成工作任务。

一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力作好本职工作。我主要承担的工作有稽核、“两定”的管理、转外就医票据的审核报销、工伤保险票据的审核报销、慢性病的管理、医保刷卡软件的管理。

(一) 稽核、“两定”的管理。

(1) 采用定期检查与不定期抽查相结合，明查与暗访相结合方式，稽核人员每周分两组下医院对参保患者住院对照检查，主要看是否存在冒名住院、挂床住院、分解住院、假报虚报单病种、病种升级结算及医院对病人结算是否存在违规行为和乱加费用等专项稽核，目的是防止医患双方合谋骗取医疗、工伤保险基金情况的发生。

(2) 定时检查定点零售药店执行医疗保险协议情况。重点查处以药换物、以假乱真用医疗保险卡的钱售出化妆品、生活用品、食品、家用电器等非医疗用品的情况。通过联合检查整顿对医药公司5个定点进行了停机刷卡15天，责令检讨学习整改，收到了良好的效果和服务管理。

(3) 为进一步加强和完善定点医疗机构管理，建立健全基本医疗保险定点医疗服务的诚信制度，使参保人员明白看病，放心购药，全面提高我市定点医疗机构管理水平，更好地保障了广大参保人员的合法权益。从今年起，我市将对实行定点医疗机构等级评定管理。

(4) 为进一步深化医疗卫生体制改革，便利医保人员看病购药，实行定点医院竞争机制。4月份，我们对青海石油管理局职工医院进行了考察，并在5月份确定为敦煌市医保定点医疗机构。

(二) 慢性病的管理。今年5月份积极配合市人力资源和社会保障局，对我市新申报的574名慢性病参保人员进行了体检，6月份对300名已建立慢性病档案的参保人员进行了复检。为了进一步方便慢性病患者看病、购药，保障参保人员基本医疗需求，根据我市慢性病门诊医疗费支付实际情况，结合我市实际，9月份组织人员对20xx名建立慢性病档案的参保人员进行慢性病门诊医疗补助费直接划入个人门诊帐户中，减轻了两千名慢性病患者开票报销手续，并积极做好后续处理工作。

(三)转外就医票据的审核报销、工伤保险票据的审核报销。在转外就医审核报销中我始终坚持公正、公平、严格按照医保政策报销原则。一年来，共给1000余名转外就医人员报销了医疗费用，并按时将拨款报表报送财务。对于工伤保险报销票据我严格按照《20xx年甘肃省药品目录》和《诊疗项目目录》进行审核报销。

(四)医保刷卡软件的管理。由于刷卡软件的升级，在实际操作中很多问题都需要补足完善。对于出现的问题我积极和软件工程师联系得到及时的解决。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的能力还比较欠缺；其次，在工作上，工作经验浅，给工作带来一定的影响。

在以后的工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长，把工作做的更好。

窗口个人总结小标题篇十

又是岁末令人激动的时刻，极新的一年即未来到，在不经意中已随同公司发展了三年，作为公司的一员，我由衷的认为自满，认为欣慰xx的发展也便是我的发展，在配合的尽力中，我已完成了本身人生的转折，不再是年轻没有失败的代言了，从现在起我将可以成熟、理智、自豪的站在属于本身的舞台上自在的面对一切工作与生活，面对本身的人生，永不言败xx三年，学习三年。

年底了，静下心来总结一年工作中的得失、查找本身的不够，为来年的工作做好支配和计划，是很有需要的，本人就这一年的工作小结如下。

一、思想方面

在单位领导的精心培育和领导下,通过自身的尽力,无论是思想上、学习上照样工作上,都取得了长足的成长和宏大的劳绩。思想上,始终和公司保持高度一致,自觉遵守各项司法律例及抢险值班,线路巡查,门站值班等各方面,认真学习治理规范、积极开展立异。

二、工作方面

践行本身的人生理念,力图把本身的工作做的更好更到位,公司为了天然气更好的运营,今年采取了很多的步伐,先后在公网和庭院通过设置警示砖和警示桩,对门站设备进行了除锈补漆,在各个小区悬挂用气知识展牌等,通过这些举措进一步加强了用户的平安警备意识。巡线工作是一项集人文、责任、社交于一体的综合性工作,它不只要求巡线人员全面、定时地控制管线的走向,调压箱等的精确地位,而且要求巡线人员必须具有极强应变才能,社交知识和高度责任心。在遵守公司各项规章制度的前提下,充分施展个人的主看能动性,使之与客户环境相结合。

巡线工作要求踏踏实实、扎扎实实,严格遵守巡线工作标准,不破坏制度,不蹂躏标准,服务先做人,做人要方,服务要圆,每日在巡查中不留死角,并施用循环式巡线法,实时发明问题,现场适度处置惩罚,不能实时处置惩罚时要实时上报。要积极与相关单位或个人树立联结机制,做到实时互通,把可能或可预见性的问题处置惩罚在发芽状态。这样不只削减人力,而且大大低落本钱,从而进步效益。

施工旺季由于施工方较多,且施工点疏散,更必要巡线人员吃苦刻苦的精神,遇事保持岑寂,抓住工作重点,依据施工人员的个性做针对性的思想工作,使之共同我方工作,做到管网平安,相符要求。要充分施展巡线员社交才能,为公司的成长营造优越的情况。

两年巡线工作以来，便是由于公司的正确领导和公司领导对巡线工作的高度看重，巡线人员全方位执行，公司全体员工配合的尽力而铸就了xx公司的优越形象，博得了用户的信赖。为进一步晋升工作质量，再创xx燃气辉煌。我在往后的工作中仍将切记本身的座右铭：

我是xx人：

平安、质量一刻不忘

节约、勤俭必然切记

拼搏、连合一丝不苟

协作、执行一板三眼

巡线征程没有终点，只有永远。在巡查线路时一丝不苟，认真过细严格依照巡查路线对每一个疑点都不放过，把发现的问题实时向下一班人员交代，并实时做好巡查记录，包督工作万无一失。能熟悉抢险预案和对象的使用，对所辖区域的情况及其他做到心中有数，对突发变乱能积极有效的应对，把事故的危害及影响低落到最小。在门站值班时能降服生活单调死板的特点，按时记录流量变更，并进行流量阐发，防止超压运行，对门站设施能熟知，并实时清理设备及门站卫生，熟知消防器材的使用和防火防爆知识，确保输气平安通顺。能保质保量的完成领导交给的各项任务。

三、增强自身学习进步业务程度

作为一名管线所的员工，知识和经验的欠缺是本身致命的弱点，而且抢险和巡线员的工作也是一个特殊的岗位，它要求永无止境的更新知识和进步技能，我认为本身肩上的担子很重而本身的才能与岗位有必然的差距，总不敢失落以轻心，为了尽快补充本身的不够我十分注重学习，更以实际行动去

践行这一目标积极共同列位师傅，随时向书本学习，向同事学习颠末列位师傅们的鼎力赞助能对照自在的处置惩罚工作中呈现的问题，可以或许以正确的态度看待各项工作任务，酷爱本职工作，积极进步本身的业务素质，争取工作的主动性，具有较强的责任心和事业心，尽力进步本身的工作效率和工作质量。

四、严格要求本身，时刻警觉。

天然气行业自己是一个高危险的行业，它犹如一面双刃剑，它即造福千家万户，它又如一头桀骜不驯的野马，如果不能科学的驾驭就随时可能威胁到庶民的生命家当和平安，给公司带来极大的损失，所以我时刻绷紧平安这根弦不放松，做到事事讲平安，时时讲平安，果断杜绝平安讲起来紧张忙起来不要的差错做法，严格要求，时刻惊醒。

窗口个人总结小标题篇十一

20__年，按照区委争先创优小组安排和部署，在中心的统一领导和本单位的业务指导下，坚持“公开、便民、廉政、高效”的宗旨，认真履行行政服务职能，不断提高工作效率和服务水平，圆满地完成了今年上半年的各项工作。现将主要工作情况汇报如下：

审验、换发工作一开始，我窗口围绕省局要求，确定了今年审验工作的重点：

2、对国家和省明令取消和降低标准的收费项目及时落实；对已核发的《收费许可证》进行全面清理，及时变更。一方面我们指导他们填报《收费许可证申请表》，并逐项对各单位的收费项目与微机中该部门(单位)的收费档案进行核实，查看该单位是否有超标准收费、乱收费行为，其收费是否符合当前的政策。

4、收费是否使用财政或税务部门规定的票据和实行收支两条线管理；

5、20__年度收费单位的收费收入和支出情况。同时，我们为规范发放《收费许可证》范围的管理要求，严格要求单位将必须提供的申请文件、合法有效批准收费文件、政府或业务主管部门批准执业的文件和有关证照、法人资格证明或机构编制及经费来源的文件等等到一系列材料准备齐全，保证了《收费许可证》档案的齐全。为了确保每家单位的新证不出差错，我们认真实行“三查看”制度：审验前一个月，审查每家单位的收费项目、批准文件是否合法、有效；审验中，审查每家单位的每一项收费项目、批准文件是否合法有效、收费范围是否正确、是否一年以上未实施收费；打证前再由另一人审查一遍。

在审验证工作中，我们时时刻刻、方方面面地为执收单位着想，为其提供方便，我们热情地辅导各收费单位填写审验登记表，符合条件的当场办理，手续不完备的，我们严格履行一次性告知义务，不让办件人员因为我们服务不周到而“问二遍、跑两趟”，真正做到了让客户“高兴而来，满意而归”。这样不仅提高了工作效率，同时也得到了群众的好评。

二、积极参加中心组织的争先创优活动，提高为民服务思想意识

上半年，我窗口认真参加了中心组织的争先创优学习活动，在做笔记的同时不断提高自身素质，增强以民为本、为民服务的意识，提高办事效率，使今年的服务工作有了新的突破，树立了中心、窗口的良好形象。这次活动是一次主题鲜明、组织有序的干部学习活动。通过学习使我们的认识进一步得到提高，理解和明白了此次活动的重要性和必要性。认真进行了深刻的自我剖析和整改提高并认真撰写了剖析材料，制定了整改方案。使我窗口工作人员的政治思想水平再上一个新台阶。

三、密切配合中心的各项工作，争创“优秀示范”窗口

在工作中，我窗口严格遵守中心各项工作纪律，认真遵守作息時間，严格坚持请销假制度。认真执行“一个窗口对外、一门受理、一次告知、一站办公、一地办结”的“五个一”工作机制。努力做到准时上下班，不擅自离岗、不串岗聊天；秉公执法、清正廉明，不利用职务之便谋取私利；服务耐心细致，态度热情和藹，不与办事对象发生争吵；工作時間不吃零食、不干私活，不玩电脑游戏。

正确处理纪律与自由、权利与义务的关系。特别是中心提出创建“五型中心”以来，我窗口更是严格按照中心的规章制度认真做好审批服务工作，规范自己的言行，让服务对象高兴而来、满意而归，同时与中心各窗口工作人员和睦相处；工作中，强化节约意识；加强业务和政治理论学习，不断提升业务能力和文化素养；严格遵守职业道德，自觉维护中心的良好形象，积极投入到“争先创优”活动中来。

四、下半年工作设想：

1、进一步做好本职工作，完善收费许可证年审管理

按照方便申请单位简化手续的原则，进一步规范收费许可证申请、受理、审核、签批、发证等合法程序。认真做好收费许可证和年度审验工作。继续积极完善收费许可证档案管理制度。

2、积极参加中心组织的活动、配合中心各项工作，争做中心的“优秀示范岗”和“示范党员”

作为成员单位，积极配合中心的工作不仅是我们的责任，也是我们的光荣。中心提出了争创“优秀示范岗”和“示范党员”的建议，我们一定全力支持，以实际行动贯穿于明年的工作之中，争当楷模，争当示范窗口，为全年的工作画上圆

满的句号。

3、发扬自身优点，查找不足，努力提高工作水平

在今后工作中，我们窗口的行政服务水平要有一定的提高，审批工作取得了一定的成绩，但与先进窗口、先进标兵相比，还存在着一定的差距。因为我窗口业务主要集中在第二季度，工作量比较集中，其它时间业务量很少，所以我们更应该注意遵守工作纪律。进一步提高自身素质，查找并改正自身存在的问题，克服自身缺点，认真学习、借鉴先进窗口的经验和作法，把工作做实做细，实现行政服务工作的全面提高和创新争取取得更加优异的成绩。

2022服务窗口个人工作总结

窗口个人总结小标题篇十二

xx年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。作为收费员这个岗位，收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面将我在xx年的.工作做一总结。

一、积极参加政治学习，努力提高自身的政治素养。

二、爱岗敬业，无私奉献、团结互助,圆满地完成院领导交给我们的各项任务。

三、崇尚科学，刻苦钻研业务知识.提高的综合素质。

1是要严格认真地遵守医院收费的各项规章制度，不应出现半

点马虎；

2是要有熟练的微机操作技能，能够准确迅速的为每位患者服务好；

3是要对各科室的医用术语及其相关的收费项目了如指掌，减少损失。

四、服务人民，提高收费服务质量收费处是医院的窗口，收费员的言行举止和态度好坏，都会直接影响到医院的整体形象，碰到棘手的困难，我始终遵循的原则是“换位思考”。

总之我深知，在学习社会主义荣辱观的活动中，我们还有很长的道路需要前行。但我坚信：只要让我们共同行动起来，借着全面建设小康社会的春风，辛勤劳动、崇尚科学、服务人民，我们就一定能把我们的医院建设的更加美好；让我们人人争当践行xx的模范，知荣辱、树新风，在构建和谐社会的征程中，写下我们绚丽夺目的一笔！

窗口个人总结小标题篇十三

于20xx年工作的计划和安排，认真贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，强化服务意识，改进工作作风，提高审批效率，减化审批程序，进一步加强和规范行政审批工作，全年无缓批、漏批、错批等情况发生，无违反廉政纪律情况发生，无投诉和不满测评事件。全面完成工作任务，现对今年工作做如下总结：

一、认真执行首问责任制，行为规范、严格履行请销假制度。

认真执行首问责任制，热情接待每一位到中心办事的群众，办求解释规范准确无误，让办事群众满意而归，绝不让办事群众跑冤枉路，共接待群众咨询600余人次，接受电话咨询200余次。接受群众预约和延时服务23次。严格按照中心的

要求按时到岗、佩证上岗、服装规范、语言礼貌规范、行为规范、认真履行请销假制度。今年我局规划窗口被行政服务中心管理委员会授予先进窗口和优秀个人各一次。

二、各项工作完成情况：

今年进一步完善了窗口服务事项：行政事项公示栏、行政服务事项示范文本、行政服务事项一次性告知单等其他服务事项。按照《行政许可法》的要求，进一步理顺和完善了“一个口进、一个口出”的工作流程，实现办件制度、办件程序、办件时限规范化。编制完善办件指南，方便群众办事，接受群众监督。

全年窗口受理建设项目选址意见共6件，建设用地规划许可证共43件，通过联审窗口转来的建设工程规划许可事项共45项，工业项目建设工程规划许可证共10件，建设工程规划许可证正本共85件，受理规划方案审批项目90个，临时（零星）建筑工程规划许可审批共2件。

在受理时，我们对每一份申报材料都认真核对、审查，无误后才进行登记，对不符合登记条件和材料不全的一次性告之，在工作中我们做到不延误、不漏登、不错登。对于受理的各种申办件做到随时登记，按照办件的种类进行微机录入，同时严格按照局里的规定即时办理。在工作中我们还做到监督协调，随时做好监督协调工作，对发证的最后环节进行核查，发现有误的地方及时向业务科室和局领导沟通协调，经常督促办件时限，并随时把从客户中反馈来的意见和建议及时向局领导汇报。

三、存在的不足

在一年的工作实践中，行政审批服务科不论从服务质量和工作效率上都有很大的提高，取得了一些成绩，但也清醒的看到存在差距和不足。对于有关政策的理解不深，只停留在表

面等都是明年将要改进的地方。

四、明年的打算

- 1、进一步增强行政审批服务科人员的学习，提高服务意识，大局意识，认真执行市局和行政服务中心的有关制度。
- 2、进一步改进工作作风，简化办事程序，提高办事效率。

窗口个人总结小标题篇十四

我是一名公安行政审批服务窗口负责人，我一直在思考着该如何提升服务质量，如何维护好公安机关及窗口形象。公安窗口不但肩负着警民间桥梁和纽带的重担，还被赋予了展现公安机关形象的光荣职责。一直以来，我都以为群众满不满意是衡量窗口工作，特别是服务群众的一个重要标准，对此，窗口全体工作职员积极主动地从各方面努力构建警民和谐关系。但在平常工作中，依然有群众对公安窗口工作不理解、对服务不满意。造成群众不满意的因素很多，下面，我试着从这些缘由进手，就如何做好公安机关窗口服务工作，谈几点工作体会。

造成群众不满意的几点因素

- 1、窗口工作职员素质有待进步。部份窗口工作职员为民服务意识不强，未能正确建立服务型工作理念和群众利益无小事意识，对待老百姓缺少热忱，缺少耐心，特别是在执行政策进程中常常解释不到位。乃至有的窗口工作职员会将情绪带到工作中，爱岗敬业精神不强。
- 2、因历史遗留题目引发户籍档案不全给部份群众的平常生活带来了一些不便，并由此致使他们的不满情绪。由于早年户籍是由乡政府管理，由于种种缘由，档案保管不全，有的乃至遗失。造成部份群众办理业务需查询原档案时，查找不到，

造成对公安机关的不满。

3、政府相干部分之间沟通调和不力。政策不衔接或冲突，导致群众办事难。很多单位都习惯了一句“让公安机关开具证明”就把老百姓打发到公安部分。比如户籍证明我省于20__年就取消了，但是相干单位还是要求群众提供户籍证明，否则不予办理。乃至一些婚姻状态、服务地方等等，并不是公安职能所管辖的也推之公安机关提供证明。种种这些使得群众在部分和窗口之间两头跑，造成了群众的不满。

4、依附在户口上的各种社会利益，影响了警民关系。由于目前计划生养、劳动保障、社会福利、教育等政策仍紧密依附在户口上，特别是农业户口。近几年，随着我县新农村建设深进展开，一系列惠农富农政策出台实施，农村生产生活条件不断改善，农业户口与集体资产收益、福利、土地征用、拆迁赔偿等方面的利益关系更加紧密，使得很多群众千方百计想迁回农村。但因不符合现有的户口政策，群众的诉求不能解决，他们就将不满宣泄到公安窗口工作人员身上，以投诉、上告相要挟，乃至谩骂、欺侮窗口工作人员，给我们带来困难。

针对以上种种缘由，公安窗口该如何化解群众的不满，如何提升窗口服务质量呢？我结合工作经历，且在认真思考以后以为：

一、强化为民服务意识，提升服务水平

1、要求窗口工作人员牢固建立“户口工作无小事”的理念，及时更新观念，找准工作定位，以服务型的新形象面向广大群众。每位窗口工作人员都能够以积极的心态看待所从事的工作，以科学的价值观看待工作中的枯燥乏味和辛劳，做到干一行爱一行，履行好职责，更好的为群众服务。

2、要求窗口工作人员学会换位思考，多想一想“假如我是办

事群众，希看人民警察怎样做”。多站在群众的态度想题目，多替群众着想。在业务办理中，根据具体情况，能办的事情立即办；可办可不办的事情要尽力办；不能办的事情要在调查研究的基础上，用好、用足户口政策，最大限度地帮助那些生活确有困难的群众，为他们解决实际困难。

3、要求窗口工作职员学习与群众打交道的方式方法，学习与群众的沟通艺术、讲话技能。对手续不全或不符合政策不能办理的情况，不是简单地以“不行”、“不能”来应付，而应当耐心细致的做好解释，多讲一些“对不起”，多用一些微笑，用真诚来化解老百姓心中的不满。

二、部分之间加强沟通和联系

各职能部分应当立足本职，尽职尽责。部分之间多些沟通，少些推委。要设身处地的为群众着想，千方百计的为群众解决题目，而不是只想着“踢皮球”。一项政策的出台不能只根据自己部分的情况而定，必须与相干部分、行业进行充分的调和和沟通，不能自设门坎，要切实体现“以人为本”的服务宗旨，实实在在的为民着想。

三、深化户籍制度改革，剥离依附在户籍管理上的利益纠葛

目前国土资源、人事劳动、社会保障、计划生养、教育、民政等很多部分的政策都依附于户籍制度进行行政管理工作，并由此酿成的一些没必要要的矛盾皆涌向于公安机关及其窗口，乃至阻碍了户籍制度的改革进程。所以，深化户籍制度改革，不但要打破城镇居民、农村居民“二元化”的藩篱，还应推动相干领域的社会管理制度改革创新，逐步剥离依附于户口上的各种利益，使其与社会福利待遇完全脱钩。

窗口个人总结小标题篇十五

xx年的时间很快过去了，在过去的几个月里，我在领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

从我来到南充站的近2个月里，我和大家一起学习和工作，彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高。当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立和落实科学发展观，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。

为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的'工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作。我会在新的一年里再接再厉把工作做的更好。认真、按时、高效率地做好工作，积极配合其他同事做好工作。

我知道收费员的形象是代表了整个成南高速南充收费站的形象，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，收费工作是窗口行业，接触的司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持我们的工作，由于我站流通性大与今日来的真假救灾车处理问题，不可避免会有延长正常收费时间或者堵道的情况发生，对此有的司机是满腹牢骚，怪话连篇，更有甚者是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的司机，我都尽量忍住，礼貌地向他解释整件事的原因。以及积极配合班长与站级领导，快速、正确地处理好事件，并有效地恢复好交通，使收费站的工作能够顺利进行。

20xx年，我站以全心全意为顾客提供优质服务的经营理念 and 不断提高驾车人员和乘客的满意程度的质量方针为指引，积极参加组织的各种活动和厅级青年文明号的争创活动，按照目标管理考核细则全面开展工作。在管理处和南充站领导的正确带领下，我们在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

南充收费站是成南高速与南充市的窗口，每位收费员的工作态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到成南高速与南充市的形象，这就要求我们加强职业道德教育，增强窗口意识，做到爱岗敬业、无私奉献；在具体工作中，就是要以服务人民、奉献社会为宗旨，把收费工作同文明服务结合起来，想车主所想，帮车主所需，按章收费，做到应征不漏，应免不征，热情服务，以自身的良好形象、用优质服务来感化车主，争创文明窗口。

收费工作是简单、机械、枯燥的，如何成为一名出色的收费员，更好的服务人民，奉献社会？我觉得以下几点非常重要：

一、要有过硬的收费技能。我们要熟练掌握各种车型的交费性质，在收费过程中点钞、识钞、找钱、给票动作迅速快捷。

二、要有严明的纪律观念。收费员在小小的收费亭里面面临的不单单是机械枯燥的工作，有时还会面临金钱的诱惑，人情的困扰。在面临金钱诱惑时，我们要把好个人关，不准只收钱不给票或少给票，不私吞车主扔下的不要手工票据的现金。在面临人情困扰时要严格收费标准，切实做到应征不漏，应免不征，按章收费，不放过一辆人情车。

三、要有高度的工作热情。在征缴矛盾仍然存在的今天，如何化解征缴矛盾是我们每位收费员都要面临的问题。高度的

工作热情是化解征缴矛盾最有效的方法。当我们在收费过程中与车主接触时，必须使用文明礼貌用语，实行微笑服务，要有耐心、诚心、对每一位车主都要做到来有迎声、问有答声、走有送声。有时你做好这些的时候还是会面对一些人的不理解，甚至污辱谩骂和威胁，这时我们要做打不还手，骂不还口。用我们亲切的话语感化车主。

要做一名出色的收费员，不但要有过硬的收费技能、严明的纪律观念，优质的工作态度及高度的工作热情，还要有一种奉献精神，要通过自己的实际行动更好的服务人民奉献社会。是窗口，就要擦亮，是大门，就要树好形象，我决定在站领导的带领下，以严明的纪律约束自己，以真诚耐心的服务对待工作，让我们南充收费站这个窗口形象更加明亮起来。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，做出更大更多的贡献！

窗口个人总结小标题篇十六

紧张、充实的xx年即将结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！一年来，在局和站领导的正确带领下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，紧紧围绕文明收费，礼貌服务，求真务实，开拓创新，不断强化自己收费工作的能力。为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续、快速、健康发展作出了我应有的贡献。一年来，在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上艰苦朴素、务真求实，较好地完成了领导和班组安排的各项工作任务。为收费事业尽

心尽力，努力工作，主要情况汇报如下：

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。首先在思想上，主动加强对政治理论知识的学习。同时注重加强对外界时政的了解，通过学习，提高了自己对政治的敏锐性和鉴别能力，坚定了立场，坚定了信念，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。其次是在行动上落实。理论源于实践，又高于实践。在过去的一年中，在工作中，针对自己的本职工作进行了学习。注重加强对理论知识的了解和掌握，促成自身知识结构的完善和知识体系的健全，进一步加强自己的业务知识。

本人严格遵守站的规章制度，坚守征费条例，真正做到“应征不漏，应免不征”的工作原则，在工作上，不迟到、不早退、有事主动请假；尊敬领导、团结同事。在收费过程中对司乘人员实行微笑服务，主动为司乘人员排忧解难。遵守服务规范，严格按照内容，把收费工作与文明服务活动紧密结合，在社会上树立起了良好的收费形象。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀收费员的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和能力。

尽管经过一些努力，我的业务水平比以往提高了不少，但还需进一步提高。在以后的工作中，我将加强理论和业务学习，不断提高业务水平。以后我会更加努力工作，在站领导和班长的带领下使自己的工作达到一个更高的层次。

xx年，我在收费工作中取得了一些成绩，但我们深知这些成绩的取得是上级领导关心支持的结果，是同志们配合、协助的结果，是全体人员团结一致、努力奋斗的结果。但是，我也认识到工作中还存在一些问题：在文明收费，礼貌服务，百万元无差上，个人能力还需进一步加强，这些都需要我在今后

的工作中不断去实践和思考，去改进和加强，去创新并加以理解。在今后的工作中，我将加倍努力学习各项业务知识，充分发挥自己的特长为站多作一点贡献，坚决服从领导的指示要求和安排，认真做好自己的本职工作，将工作做的更好。让x收费站的明天更辉煌。

窗口个人总结小标题篇十七

在xx年里，我自觉遵守管理处的各项规章制度，积极服从领导的工作安排，做好自己的本职工作，做到尽职尽责，维护集体荣誉，思想上要求进步，认真贯彻执行管理处的文件及会议精神。不断充实完善自己。做到思想行动统一。坚持保证安全第一的思想指导自己的工作。不放过工作中的每一个细节步骤，做到工作认真严谨、实事求是。

不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务，做好自己的本职工作。

把学习放在重要位置，坚持学习，提高了自己政治洞察力，努力提高自己的个人素质，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的世界观、人生观、价值观。

在工作中以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见不断改进工作；坚持做到不利于管理处形象的事不做，不利于管理处形象的话不说，积极维护管理处的良好形象。

工作中，把握根本，努力提高服务水平。发扬吃苦耐劳精神，正确处理个人利益与集体利益的关系，能够积极参加各项集体活动。

今后我将更加严格地要求自己，勇于进取，努力学习新知识，

掌握新技术，积极发挥聪明才智，踏踏实实、兢兢业业任劳任怨的做好本职工作。