

大厅窗口工作人员工作总结(精选5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

大厅窗口工作人员工作总结篇一

__年上半年我窗口共受理业扩报装业务94件，其中高压客户用电申请39件，用电业务变更55件，到期办结率100%。在日常工作中我除了做好本职工作，还积极参与中心____的各项活动，由于公司与窗口工作人员的共同努力取得了一定成绩。

- 1、年初为迎接省、市____检查创建工作，按照大厅要求____制作争创“优质服务窗口”材料红皮书，整理相关材料、档案。“优质服务窗口”创建不仅使我增强了服务意识，提高了服务水__，规范了档案、流程，更使我养成了每天早到二十分钟打扫卫生，营造良好的办件环境的好习惯。
- 2、____中心推行电子政务、提高行政效能，配合测试行政审批系统新软件；积极参与中心____的四次业务培训和考试，并取得了较好的成绩。通过电子政务培训，我已能熟练的操作政务办公系统并上传扫描文件，缩短了办件时间，提高了工作效率。
- 3、积极参与中心____的以“文明服务活动年”为主题的演讲比赛等各项活动，并获得好评。参加演讲比赛使我的身心得到锻炼和提升，拓展训练则是一次智慧与体能的挑战，使我增强了自信心，磨练了战胜困难的毅力，更增进了对集体的参与意识与责任心。
- 4、6月份我们窗口增加一名工作人员，业扩报装业务全部进

驻中心，工作重新进行分工，责任到人、严格把关。业务全部进驻这更激发了我的工作热情，每天都精神饱满的投入工作，整理业务清单，写好工作日志。

5、存在的问题：我的工作性质比较单一，对业务以外的营销知识了解的太少，缺乏工作经验，难以应对各方面的工作，有一些问题不能单独处理。

20__年下半年工作计划

查找自身存在的问题，纠正问题，才能在不断的总结中前进，在下半年我会更好地履行职责，扎实工作，爱岗敬业。

1、自6月业务全面进驻中心办件数量较以往有多，更需细心记录业务清单，耐心的向客户解释，为前来咨询的客户提供热情、准确、周到、细致的服务。

2、无论业务多少，我都将在做好本职工作的前提下，积极学习供电营业规则，虚心的向老同志们请教，努力消化吸收，提升自己的业务素质。

3、在下半年，更要以行政中心发起的以创建省级文明单位和省级优质服务中心为重点，以“文明服务活动年”为主题的宗旨为契机，严格按照中心规定严肃工作纪律，改进工作作风，全面兑现优质服务承诺。始终坚持优质、方便、规范、真诚的服务理念，将文明服务、微笑服务、优质服务落实到日常工作中，真正做到一张笑脸相迎，一声暖语问候，一腔热情接待；真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。

大厅窗口工作人员工作总结篇二

20__年在县委、县__的____部署下，积极响应县委、县__提出效能建设的号召，在商务局__委、商务局和县行政服务中

心的直接____下，认真学____和国家制定的法律、法规、条例和相关____，加强业务部门的自身建设，提高自身的业务水__和____行政的能力，认真做好本职工作。

一、行政审批职能集中情况

为全面推行行政审批相对集中，切实提高行政审批效率，根据上级有关文件精神，我局增设了行政审批科，由周锦安副____担任科长，并确定了进驻行政服务大厅工作人员，具体承担本单位的行政审批事项的集中办理工作。同时，按照有关要求将我局面向社会的各项行政审批职能全部集中到行政审批科，将行政审批科集中到县行政服务大厅办公，所有行政许可审批项目到大厅窗口审批、办结，实行一个窗口对外的一站式服务。为进一步建立健全行政审批“两集中、两到位”工作长效机制，制定了首____任制、一次性告知制、限时办结制、行政许可责任追究制等一系列保障____。

二、局_____

1、商务窗口自商务局组建以来，对窗口的建设____，不断加强商务窗口建设，彻底改变了过去名存无效的现状，窗口职能在不断地调整和完善。在随着商务工作的不断理顺和规范，商务窗口建设会越来越好。

2、遵照商务局__委和商务局对各职能部门的要求，要求每个工作人员都要认真学习，不断提高自身的____和____行政水__。作为窗口工作人员，根据窗口工作性质和特点，不但在工作上对来办理项目的客户要有热情，而且窗口工作人员还要具备一定的____行政能力，这样对我们窗口工作人员来说，就提出了一个更高的要求。因此，就要天天学习，熟练掌握和运用__和国家的法律、法规以及相关____，以得于更好地做好商务窗口的服务工作。

3、____重视，大力____窗口的工作，局____不但对窗口工作

提出高要求，要求窗口工作人员要树立更好的形象，多次指出窗口不但是办事的地方，更是____单位，____我们商务局的形象。因此，商务窗口在局____的直接____下，齐心协力，发扬团队精神，充分发挥集体的力量，努力做好窗口的服务工作。

4、为了做好商务窗口的工作，根据县行政服务中心制定的各项规章制度____和____管理条例的要求，严格遵守中心的各项____，以高标准严要求来约束自己，做到上下班准时，不迟到，不早退，中途有事请假。认真执行学____和国家的____和相关法律法规，严格执法，____行政。

6、积极主动地与上级商务主管部门的保持密切联系，虚心请教有关商务____和有关规定。争取在上级部门的指导下做好我县的各项工作。

三、存在不足及下一步打算

县政务中心给予的我局的九个事项中，____六个涉外项目由于我局成立较晚，人员较少且不具备承办涉外工作的能力，其办理权限在市商务局，我局只能办理另外三个便民服务项目。

由于我局的审批工作存在着阶段性，信息量少，加之入驻政务中心的时间比较短，相对的录入信息量也比较少，与上级____部门的要求还存在着一定的差距。今后，我局行政审批科将围绕“规范、高效、便民”，不断加强自身建设，提高服务质量和审批效率，真正实现从“受理窗口到审批窗口”的转变。

大厅窗口工作人员工作总结篇三

随着社会的发展和政务部门业务的调整,基层政务窗口工作人员面临着来自多方面的越来越大的压力.下面是本站小编为大家

家整理的窗口人员工作总结，仅供参考。

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：一是服务至上，热情工作。窗口工作是xxx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。

二是认真审核，严格把关。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，我认真负责地完成xx件xx业务办理□xx件xx业务办理，未出一次差错，广受好评。

三是任劳任怨，加班加点。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处理好，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。

四是发挥余热，乐于奉献。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。

五是积极学习，提高进步。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。

一、成绩与作法

积极推进行政审批制度改革

为贯彻落实省委、省政府关于深入推进行政审批制度改革的有关精神，按照《湖北省人民政府办公厅关于推行行政审批“三集中”改革的通知》等规范性文件要求，紧跟市委、市政府统一部署，积极推进我局卫生行政审批制度改革工作。首先是行政许可实行一个窗口对外。今年我们将过去多头管理、分散审批的所有行政许可审批项目统一进驻黄冈市行政服务中心卫生局窗口，实现了“统一受理、统一审核、统一送达”，最大限度地方便了行政相对人；其次是健全完善各项规章制度。结合工作实际制定并实行了卫生行政许可首问负责、一次性告知、限时办结、执法过错责任追究等规章制度，规范和监督承办人的工作行为，切实保障了“依法许可、规范许可、公平许可”；再之是实行“急办件”制度。为方便单位和个人办理工商营业执照、税务登记，特别是对招商引资项目、重大项目和特殊项目申请办理卫生许可事项的当事人等实行“急办件”制度，网，在不违反相关法律、法规的情况下指定专人优先办理，开辟绿色通道，受到了行政相对人充分好评。

据不完全统计，全年共受理办结餐饮服务等卫生许可事项330多件，医护人员执业注册等公共服务项目5600多人次，顺利

完成了我局依法承担的各项审批、服务工作。

不断强化政治业务学习力度

一是积极参加各项政治活动。认真学习邓小平理论、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，在政治上始终和党中央保持一致，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《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国食品安全法》、《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。

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《中华人民共和国行政许可法》，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，并即时在黄冈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。按照卫生部“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

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。

在今后的工作中，将认真查找不足，积极改进工作，锐意创新，以更大的热情，加倍的努力，使卫生行政审批工作迈上一个新台阶。

自从到中心窗口工作以来，在中心领导和局领导的双重领导下，以及各位同事的关心帮助下，按照审批提速、服务提质、形象提升、让企业和群众满意度提高的目标，努力把计生局窗口建设成“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的窗口。

一、努力学习，全面提高自身素质。

我坚持理论学习与实际工作相结合，不断提高自己的政治素质和理论水平。坚持以马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，自觉加强理论学习，使我在思想觉悟方面有了一定的进步。

作为窗口的工作人员，如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。我作为计生局窗口工作人员，始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章制度，积极工作，始终没有放松对本局业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。

二、依法办事，把好行政许可关

本人深感一线工作的难处，深受责任重大。在办理行政许可的条件、程序、期限和收费标准都严格按照法律、法规及规章规定执行，做到依法行政、按章办事、规范文明、程序完善，无违法违规行为。

请人申请的依法不属于我局职权范围的，我都即时的作出不予受理的决定，并告知申请人向哪一行政机关申请。对属于我局职权范围且材料齐全的，即受理行政许可申请，对某些申请材料不齐全或者不符合法定形式的，则当场一次告知申请人需要补正的全部内容。

三、恪尽职守、提升效能服务

政务服务中心是代表政府的形象，而窗口是代表全局的行政许可职能。在服务上尽量做到热情、周到，做到业务娴熟，并对服务对象的问询能给予正确无误的答复；遇到群众有疑义的地方，能够耐心细致地进行解释、说明直至其理解；接待外地的服务对象时，使用普通话应答；遇服务对象文化程度有限不会填写表格时，能主动指导或代笔；服务对象离开时，能做到主动起身告别，服务过程中没有出现使用服务忌语的现象；接听电话时，能做到主动问好，未出现使用不文明或侮辱性

话语等现象。忠于职守、爱岗敬业，严谨务实；做到与单位内部团结协调共同推动工作；积极为群众想方设法解决疑难问题，工作作风扎实，一直以来没有与服务对象争执与不愉快现象，没有履职不到位而受到投诉举报。

四、今后的努力方向

通过一直来的学习和工作，虽然取得一点成绩，但也存在一些不足，在今后的工作中要：加强学习，努力提高自身素质。深入学习科学发展观、邓小平理论，深刻领会“三个代表”的精神实质，重新审阅自己的思想，树立改革观念创新观念和服务观念。把学习当作作人、修身、为民服务的头等大事。学习政治，增强政治敏锐性；学习上级政策，把握好正确发展方向；学习业务知识，提高决策水平；转变工作作风，端正窗口工作思想；把不断改进工作作风作为推动工作落实的重要手段。

不断树立职业道德和服务水平。我始终把“以服务为己任、方便群众、服务群众、奉献社会”作为自己在窗口工作的职业观念和宗旨。把廉洁自律作为自己的座右铭，时时地敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的政府办事员，为把打造和谐防城区贡献自己一份微薄的力量。我将把这次总结作为对我个人支持、监督和帮助的一次极好机会，进一步总结经验，发扬成绩，克服不足，以更加饱满的工作热情，开拓进取，克难奋进，为推进我区政务服务窗口工作与发展做出新的贡献。但我觉悟程度有限，可能会有疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

大厅窗口工作人员工作总结篇四

一年来，在中心领导的正确部署下，窗口全体工作人员从思想上与区委、区政府及中心安排部署保持高度一致，努力实践落实党的十八会议精神，保质保量的完成了各项工作。

我窗口的职能是面向全区范围国有、集体土地上的房屋进行登记、发证；交易过户、抵押登记；商品房预售备案等相关工作。本年度共完成各类房屋登记1余件，涉及建筑面积达554余万平方米。完成湖畔邨舍、双湖锦苑、湖岸龙城等新建小区商品房预售备案手续3310套，办理了双湖锦苑、金盛花苑、荷风苑、东华锦绣家园、嘉城华府等小区的房屋产权登记，并督促未办理房产证的开发商进行及时办理，解决了业主的不安。

我们从全心全意服务群众和企业入手，积极响应中心开展的“延时服务”、“预约服务”、简化手续等一系列便民服务措施，从而提高服务质量。为因病因残不能亲自到场办理房屋相关手续的群众，提供便捷的上门服务；为企业开通“绿色通道”，多数都是办理房屋抵押贷款手续，时间紧，用钱急，为此我窗口经过领导批准优质从速办理，为企业及我区的经济发展提供支持。

为了更好的为民为企服务，我窗口全体工作人员坚持不懈的利用剩余时间学习业务知识，提高自身修养。通过学习培训，使人员素质提高，让群众办事更加顺畅。在服务上我们严格要求每名工作人员，开展换位思考，解放思想，尽最大努力为群众和企业服务好。

一、从服务态度上入手

热情服务、优质服务不能是一句口号，要把它变成实际行动，切实落实到为民为企服务中去，换位思考，细心体察群众的困难、不便。

二、从业务水平和思想动态入手

只有思想过硬、业务水平高才能更好的为民服务，所以加强业务学习和思想进步都是非常重要的。在业务上相关法律法规要时常学习，补充不足之处，在我单位和中心领导的带领

下把工作提高一个新的台阶！

一、精简审批事项、简化审批流程、提升审批效率。

我们积极贯彻区委的经济工作方针，从改革规范项目审批方式入手，不断强化服务职能，积极转变工作作风，按照“规范服务、方便群众、自我约束、廉洁高效”的原则，对原来审批的各个环节进行了整合，精简了审批环节。热情的服务、便捷的程序，受到了投资单位的一致好评。到目前为止，我局窗口共办理备案事项137项，核准事项7项，审批事项12项。同时为了提高办事效率，缩短办结时间，将审批、核准类项目的办理时限由规定的20个工作日缩短为3个工作日，将备案类项目办理时限由规定的10个工作日缩短为即办件。并坚持项目实行一事一议，材料齐全的，经局主要领导同意后，即刻办理，当时办结。并实行“绿色通道”，在工作时间内不能办完的主动延长时间办，包括利用节假日时间办理。曾为xx区公安局东田庄派出所及岔河派出所等多家企、事业单位办理过延时服务、预约服务等。我们始终保持简便、快捷服务意识，只要符合产业政策，手续齐备，符合审批条件的，做到随到随批，一次办结；资料不全的，一次讲清两次办结；对于需上报上级主管部门审批的投资项目，主动帮助项目单位联系相关部门，落实各项手续，积极帮助上报审批。并负责提供审批事项指南和项目实施方案格式文本。提高了办事效率，树立了发改局窗口的良好形象，受到了项目单位的一致好评和赞扬。同时本着快捷、便民、廉洁、高效的原则，做到急事急办、特事特办、难事巧办，用足用活国家政策，协调解决项目建设难题，可变通的变通，能协调的协调，该配合的配合。对确实存在困难的积极寻求上级支持，尽快解决企业建设难题。

二、按时完成领导交办的各项工作任务和本科室的其他日常工作。

一是规范和整理项目资料，卷宗遵循河北省行政许可案卷标准

（试行）（冀法20号）按年限规范整理，装订成档、妥善保存。

二是不断开展业务、法规的学习，以提高自身的思想、业务和法律素质，提高工作效率。加强思想整顿学习，通过学习查找不足，通过深刻剖析，不断整改提高。

三、解放思想，加强学习，奠定坚实的理论基础

9月21日，市里召开“解放思想、抢抓机遇、奋发作为、协同发展”大讨论动员大会，贯彻省委中心组学习会议精神，对全市大讨论活动进行动员部署。省委常委、市委书记焦彦龙出席会议并讲话。他强调，要进一步解放思想、奋发作为，抢抓京津冀协同发展机遇，奋力推动唐山经济转型升级、再创辉煌，加快实现“三个努力建成”目标。全区开展组织学习了《焦彦龙在全市“解放思想、抢抓机遇、奋发作为、协同发展”大讨论活动动员大会上的讲话》的活动，我单位根据区里实践活动，在12月中旬也广泛开展了“岗位是阵地，我们怎么办、怎么干”和“提质提效、真心为民”的讨论交流活动，每位成员认真贯彻落实会议精神，认真抄写解放思想各项会议的记录笔记，撰写解放思想发言提纲和心得体会。

四、积极贯彻落实在线平台审批

12月9日，我市开展了投资项目在线审批监管平台培训会议，国办发12号文首次对监管平台做出要求，国家层面高度重视□xxx督办，省级强力推进。根据市里要求安排部署，12月11日，我区审改办、政务服务中心、发改局组织召开了投资项目在线审批监管平台培训会议，涉及到本部门的事项审核其目录、流程，提出修改意见，编制办事指南，梳理中介服务、技术服务事项。

坚持区委、区政府的集体领导，维护区委、区政府的集体形象，坚持依法行政，规范执法行为，确保政令畅通，认真完

成好区委、区政府交办的工作，全力维护社会稳定，充分发挥发改局作为经济主管部门的综合协调作用。

虽然在20我们的工作年取得了一定的成绩，但按照区委、区政府，特别是行政服务中心领导的要求，还有很大差距，仍有许多需要继续改善和提高的地方。一是存在小成即满，安于现状，不求有功，但求无过。二是贯彻落实“热情服务、微笑服务、主动服务、耐心服务、文明服务”的要求还不够自觉，个别时候还做不到“来有迎声，问有答声，走有送声”。三是坚持学习还不够自觉。日常工作中总是有意无意地放松了自我学习，忽视了知识能力的培养再造，学习的自觉性、主动性不强，忙于事务应酬，不愿挤出时间学，与本职业业务联系不紧的就不去学或者很少涉及，把握形势、了解大局不深不透。综合上述现象，按照新形势和投资体制改革的要求，我们今后将有针对性的改善和提高服务质量，在工作中以饱满的工作热情，认真敬业的工作态度，优良的服务，取信于民，继续坚持做好工作日记，做到各项工作均有记录，定期总结经验、查找不足，以便更好地完成各项工作，为工作打下坚实基础。

一、2018年我窗口共征收契税、耕地占用税等税款18800多万元。截止11月底二手房住宅交易近600套，为建功置业及惠民房地产等开发企业办理契税征收6000多份。

二、2018年9月8日河北省金税三期税收管理系统正式上线单轨运行。我单位于2018年7月开始利用周六日的时间，为金税三期系统的正式上线做准备工作。我窗口工作人员于每日工作结束之后，在回单位将当日的所有工作在金三系统中再次录入，为的是熟悉新的系统，更好更快地为纳税人服务。白天工作一天，晚上再将全部信息录入，等于是双倍的工作量。

三、2018年9月14日区政务服务中心喜迁新址。在迁址之前，我们提前做好了各项准备工作，将所有的案卷都整理归档。对未办理的进行分类存放，装箱入袋，防止丢失。省级服务

业标准化试点单位自9月试运行，制定了42条公共管理标准列为窗口试运行标准。中心定期的组织各单位工作人员学习培训，要遵守相应的服务标准及制度。对物品摆放、服务用语、日常行为等都有严格的要求，新的办公环境，整洁的办用物品，让前来办事的人员有了不一样的感受。

回望2018年，我窗口在中心的领导下，在平凡的工作岗位上做了我们自己该做的事情。在今后的工作中，我们会不断加强业务知识的学习，逐步提高自觉服务纳税人的意识。展望，我们将继续努力、严格自律、爱岗敬业，弥补以往工作中的不足，为中心的发展作出一份应有的贡献！

大厅窗口工作人员工作总结篇五

*服务中心窗口自成立以来，工作人员始终坚持“内强素质、外树形象”的原则，积极开展各项工作。为尽快熟悉业务，窗口工作人员认真学习了《xxx建筑法》、《河北省建筑条例》、《建筑工程施工许可管理办法》和《河北省建筑工程施工许可管理办法》等相关的业务知识，并对市、区中心发放的其他各种文件认真研读，认真落实相关文件精神，做到“一口清”，使申请人一次明了应提供的材料，不因业务不熟而增加申请人的往返次数，进一步提升我局的整体形象。

在工作中，我窗口提出了“四个零”目标，即：服务到位零距离、服务质量零差错、服务流程零障碍、法定之外零收费。为方便群众办事，我窗口对市建设局下放的审批权限进行梳理和规范，使其更加科学、合理、高效。同时，对办事流程、办公电话和承诺时限进行公示，使办事群众查阅，自觉接受群众监督，力求让群众满意。

在纪律方面，我窗口工作人员能按照市*政务服务中心制订的《xx市政务服务中心绩效考核办法》和《xx市政务服务中心进驻窗口工作人员考勤管理办法》，严格执行请销假制度，认真做好a/b岗的衔接工作。同时，积极配合中心工作，参加中

心组织的各项活动，不断加强与中心的沟通和交流。

下一步，我窗口将进一步加强法律、法规及相关文件的学习，继续以满腔的工作热忱投身于行政服务工作之中，为树立和谐的建设服务窗口做出新的贡献。