

窗口工作人员年度工作总结

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

窗口工作人员年度工作总结篇一

一年来，在市行政服务中心党组和

按照

：，为打造和谐卫生窗

20xx年党的群众路线教育活动的主题，党中

与各级领导的期望相比还存在一央高度重视此次活动，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，发扬共产党员舍己为人的精神，全心全意的为人民服务。

并将行政许可项目统一由窗口受理，统

1一送达，认真履行政务公开和办事公开，做到服务过程阳光。对申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，申请人需要补

正的全部内容。窗口工作人员年终总结(四)回顾一年的工作，对如何踏踏实实地履行自己的职责，不辜负领导对我的期望，是我的工作得到办事单位及群众的认可。

这是我经常思考的问题，同时也深

98件，受援人

90%、按时办结率不低于在审查接件过程中，坚持

准确告诉相关窗

补敲响警钟，自重、自警、自励，争做一名文明优秀的窗口工作人员。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，踏实工作，力求把本职工作做得更好。

窗口工作人员年度工作总结篇二

主要有以下几方面：

一、思想政治方面

作为窗口的工作人员，要想把窗口工作做好并得到社会的认可，不是件容易的事。作为城市规划的窗口工作人员，我始终没有放松对业务知识的学习，以便将其应用到工作中去。有关建设项目选址意见、办理程序、行政处罚等方面的专业知识，我都认真地去学习。如果不掌握业务知识，将很难适应窗口的工作。

二、职业道德方面

在窗口工作中，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。爱岗敬业，积极履行岗位职责，严格要求自己。

三、工作方面

工作中，确保做到件件有着落，让前来办事的群众满意而归。一件来,办件共294件，其中收取规划技术服务费710807元;代收墙改基金1546768元。

四、下一步打算

廉洁自律，勤奋工作，在窗口我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。为把滁州打造成为最适宜居住和创业的城市贡献自己一份微薄的力量。

窗口工作人员年度工作总结篇三

户口所在： 梅州 国 籍： 中国

婚姻状况： 未婚 民 族： 汉族

诚信徽章： 未申请 身 高□ 155 cm

人才测评： 未测评 体 重：

人才类型： 在校学生

应聘职位： 会计， 财务/会计助理/会计文员， 税务人员

工作年限： 0 职 称：

求职类型： 实习可到职日期： 一个星期

月薪要求： 面议 希望工作地区： 广州，，

毕业院校： 广东农工商职业技术学院

最高学历： 大专 获得学位： 毕业日期： -07

专业一： 会计电算化 专业二：

起始年月 终止年月 学校（机构） 所学专业 获得证书 证书
编号

语言能力□qq个性签名网 /)

外语： 英语 良好 粤语水平： 良好

其它外语能力：

国语水平： 优秀

工作能力及其他专长

个人自传

本人在大一的`时候是班长，目前是学委。自认为组织能力不错，而且积极活泼，从来不会轻易认输。虽然自己是大专生，但我觉得这并不影响自己，靠自己的能力才是最实际的！

窗口工作人员年度工作总结篇四

1、接听便民服务热线电话，对居民求助中信息与咨询、政务公开与办事指南类的服务及时给予解答。

2、对不能当场解答的问题，做好记录，及时移交给相关部门或服务机构。

- 3、对已结案的个案进行回访。
- 4、做好所有便民服务热线电话的记录和统计工作。
- 5、做好社区服务网信息库的信息录入工作。
- 6、做好晚间值班台的有关工作。
- 7、完成领导交办的其他工作。

为加强窗口管理，提高窗口办事效率，按照“一岗一责”的要求，特制订窗口工作人员岗位职责□

- 1、负责落实窗口管理规章制度、业务指导和政策把关。
 - 2、负责窗口工作人员的思想政治工作和业务学习培训。
 - 3、负责协调各职能股室，合理设置窗口岗位，规范办事流程，审查受理材料，检查督促办理事项。
 - 4、定期向局领导汇报窗口工作和业务办理情况。
 - 5、完成局领导交办的其他任务。
- 1、热情接待群众，严格执行首问责任和一次性告知等制度。
 - 2、为服务对象提供政策法规及有关业务咨询。
 - 3、引领服务对象到相关窗口、部门办理业务。
- 1、严格执行窗口管理各项规章制度，统一受理窗口业务。
 - 2、负责申请材料收件把关。
 - 3、负责受理申请材料的收件登记、打印回执。

4、负责通知申请人补交材料和缴交税费等手续。

1、严格执行窗口管理各项规章制度。

2、负责土地使用权转让交易材料审查。

3、负责转让审批表填写打印。

4、负责法院查封、解封土地使用证登记。

1、严格执行窗口管理各项规章制度。

2、负责发证材料审查。

3、负责填写土地使用权登记申请书、审批表、登记卡等材料。

1、严格执行窗口管理各项规章制度。

2、负责材料移交相关部门审批办理。

3、负责办理情况跟踪和督促。

1、严格执行窗口管理各项规章制度。

2、按照物价部门核准的收费项目和标准，依法依规收费。

3、严格执行财务管理有关规定。

1、严格执行窗口管理各项规章制度。

2、负责开具登记发证收费通知单。

3、负责证本交接、保管和发放。

4、负责办结材料移交相关部门归档。

- 1、在规定时限内完成办理事项。熟悉相关法律法规，熟练掌握相应专业知识及具体业务办理流程。
- 2、严格依法办事，严格遵守政务服务中心的各项规章制度，秉公审批和办理各类服务事项，不徇私情。
- 3、及时完成本岗位工作任务，每天下班前搞好当天业务统计，每月初将上月窗口工作动态、存在问题及典型经验以信息形式报送中心。
- 4、加强政治、理论、政策法规及业务知识学习，不断提高服务质量和水平。
- 5、积极参加政务服务中心组织的各项活动，认真完成领导交办的其他工作任务。

中心实行“ab角工作制”，窗口工作人员需分为a角和b角。当a角责任人因事不在岗，应及时通知b角责任人顶岗，避免出现无人在岗的情况□a角责任人离开岗位未通知b角造成工作缺位的，由a角承担责任;b角责任人在代行a角责任期间不履行或不能正确履行职责，造成不良后果的由b角承担责任。

窗口工作人员年度工作总结篇五

我是圣泉水务公司窗口服务的一名普通收费员工，根据工作岗位职责，结合自身亲身经历，就如何做好优质窗口服务谈几点心得体会。

一提起收费，许多不知内情的人就会说：“收费嘛!多么简单的事情，一伸手就来钱，多容易啊!”在外人眼中，收费部门的工作相对于其它科室似乎轻松了许多，它无外乎是整日坐在电脑前机械重复着一收一付的简单操作，似乎既无需很高的技术含量，也不必承担巨大压力。然而，工作以来的亲身

经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费厅这小小的窗口，我们代表的是整个公司的形象，正是通过我们的工作从而搭建起了与用户之间沟通、交流的一座平台。而且，收费厅是公司的主要窗口业务部门，每位收费人员的态度、工作效率，甚至一言一行、一举一动都直接影响到公司的形象。所以，如何搞好这项窗口服务，就成为我们收费厅每位工作人员孜孜以求的奋斗方向和不懈努力的追求目标。

那么，究竟怎样才能做好这项窗口服务呢？我认为要做好窗口服务，除了要拥有严明的纪律观念、过硬的收费技能、高效的工作方式及团队协作意识外，更重要的是用微笑来进行窗口服务，用诚心来感动每位用户。这就是我们常说的春风化雨！我想大家都知道，作为公司的收费部门，我们每天与用户直接接触，是公司服务于用户的重要窗口。视用户为亲人，认真做好公司收费工作，关系着公司的形象和公司的内在文化素质。在日益竞争激烈的市场经济服务体制中，加强服务质量建设，不断提高服务水平，改善服务态度，有效地满足用户的需求，也是我们收费人员永恒追求的目标。每当用户遇到问题寻求解决办法的时候，他们首先就先找到了我们窗口服务人员，如果我们能主动为用户服务，多了解、多询问，耐心为用户做好解释工作，也能给用户一个温馨的感觉。如果遇交费的用户比较多时，或因工作繁忙，就忽视了对用户的态度，表情淡漠或态度生硬，缺乏亲情感和应有的责任感，只会让用户对公司有不好的看法。所以，我们要维护公司的形象，就要努力从自己做起，从我们现在所面临的窗口服务做起。

古人说得好：春风化雨，温暖吾心。服务态度决定服务质量，针对窗口服务的各项工作，耐心的工作态度，是微笑服务的基础。在处理一些纠纷的时候，我们一定要用耐心细致的工作态度来化解矛盾找到最好的解决办法，以用户利益为先来考虑。当在与用户接触时，如果我们能够使用文明礼貌用语，态度诚恳，而又富有耐心，加上微笑服务面对面的解释。我

想任何一个人都不可能无动于衷，用户的心里多少总会感受得到公司对他们的重视，我想下次他再到公司来的时候也肯定会记得我们曾经良好的服务态度。

我时刻这样严格要求自己，并努力践行！

窗口人员工作心得600字（篇3）