

# 2023年退休窗口服务人员工作总结(汇总10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。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。

## 退休窗口服务人员工作总结篇一

离退休人员管理处这支队伍的素质如何?关系到工作成败、影响着中心和大局。因此，加强这支队伍的自身建设当作首要的任务。我处的工作人员从事离退休工作时间有长短、年龄有大小、工作经历不同。但由于工作的需要，为了一个目标把大家组合在一起。我们按照有高度的政治素质、坚强的队伍凝聚力、和谐的同志关系、较强的工作能力、火热的服务意识的原则，来建设我们的这支队伍。离退休工作是不好干、也不愿意干的工作，这种认识带有普遍性。而任何工作总的有人去干，既然由于需要让我们承担了这份工作，别人不愿意干的工作我们干起来就更有意义，更显示其的特殊性。离退休下来的老同志，是建校初期到校工作的老教授、老领导、老建设开拓者。他们同内蒙古大学一起经历了风风雨雨，把自己的宝贵青春献给了内蒙古的高等教育事业，用他们辛勤的汗水浇灌了这颗草原明珠，为内蒙古大学的发展建设奠定了坚实的基础，内蒙古大学有了今天的发展，是与这些人的贡献分不开的，他们是功臣，我们为他们服务应该感到光荣。我处组织全体工作人员认真学习、自觉实践“三个代表”重要思想，在实际贯彻有关离退休政策的同时，十分关注有关信息，做为工作的指导。当全国老干部“双先”表彰会的消息一经发表，立即组织学习讨论、领会其精神。没有理论指导的工作是低水平的工作，要想提高工作水平必须加强学习。

依据实际需要，我处建立了每周的例会制度。会上学习政治理论，相关政策，总结上周的工作，安排下周的任务，大事都要在会议上讨论，实行民主，大家可以畅所欲言。由于每个人都有其长处，在明确分工中，要注意调动积极性，文笔好的同志多写材料，动手能力强的同志多做些实际工作。分工不分家，互相帮助和补充。我处坚持以人为本，关心工作人员的政治进步，家庭生活，使人与人之间关系十分融洽，对搞好离退休工作形成较强的促进力。我处离退休工作坚持“上为学校分忧、下为老同志解愁”，用工作人员的真心实意，表达出最真诚的心声理念：“以尊重老干部就是尊重党的光荣历史，爱护老干部就是爱护我们党的宝贵财富”作为工作的根本宗旨。

□

1、为了体现对广大离退休人员的关心、学校党委、行政在今年元月13日集中慰问宴请了全校的离退休人员，并表彰了优秀的代表。旭日干校长通报了内蒙古大学的发展建设情况。我处协助学校做了此活动的组织协调工作，获得了巨大的成功。

2、针对离休干部的医疗费这个热点问题，在原工作的基础上，我处人员多次赴党委老干部局反映，并联合驻呼高校离退休处两次向自治区领导呈报了《关于解决驻呼高校离休干部医疗费纳入自治区医疗保险资金管理服务中心统筹管理的请示》，得到自治区党委、政府的重视。

3、4月，召开了关于“全区老干部表彰暨工作会议”情况通报会。结合会议精神，对我校2019年离退休工作的开展提出了新思路、新方法。11月，两次组织学习“全国老干部‘双先’表彰会”会议精神，与会同志深受鼓舞。同志们对党中央要求各级党委和政府贯彻落实xx届四中全会精神，认真落实hjt同志关于对老干部工作的贺信和指示精神，加大对老干部工作的领导力度，加大解决老干部实际困难的工作力度，

加大离退休党支部建设力度，加大老干部工作队伍的建设力度，把离退休干部工作提高的一个新水平感到十分振奋。

4、发放2019年度5离休干部书报费1490，并统一为离休干部和退休省厅级干部订阅了《老年世界》。发放退休副教授、副处以上24干部的书报费1452。

5、3月26日，协助离休干部直属党支部在离退休教职工活动中心，举行了离休干部直属党支部换届选举，产生以刘文举同志为书记、高文岭同志为副书记的新一届支部委员会。

6、2019年5月20日，组织老同志们，赴河西公司红光机械厂过了一次有意义的组织活动。一是组织参观了红光机械厂部分车间，观看了河西公司发展历程的专题片；二是听取了原校党委书记吕安全同志作的“关于xx届三中全会”精神的辅导报告；三是由支部书记刘文举同志传达、动员、部署了“关于做好我校基层党组织集中整顿工作的通知”；四是由离退休处处长孙震同志主持了我校离休干部自管会的换届选举工作；五是参观如意开发区的发展建设。

7、2019年10月11日，组织了我校建校期间的老同志、老校领导以及部分离退休老同志近6x人，参观了我校理工学院、民族博物馆、化学化工学院、生命科学学院、经济管理学院的办公楼、实验室和学生上课期间教师授课情况。老同志们边走边看，深切感到经过自己亲手创建、贡献出毕生精力的学校发展的这样好，感到莫大的欣慰，由衷地发出了内心的感慨。

9、2019年10月8日上午，为了使离退休老同志深入了解本科教学工作水平评估的内容，进一步提高认识，组织了由离休干部、离退休自管会成员、关工委成员、机关退休人员党支部成员参加的会议。请学校纪委书记刘文英同志对本科教学工作水平评估的有关内容进行宣讲。听后，老同志们纷纷表示

出：“内大兴我兴、内大荣我荣，一定为搞好我校评估做出自己的贡献”的真诚愿望。

10、我处在学校迎接对本科教学工作水平评估期间，前往内蒙古农业大学、内蒙古师范大学了解考察兄弟院校老同志在迎评促建做了哪些的工作。同时，在活动中心悬挂了横幅，办起了迎接本科教学工作水平评估的专栏，向广大老同志进行宣传教育。专家组进校后，配合学校完成了有关离退休人员方面的工作任务。

11、为10x名退休教职工更换、办理了社会优待证。

□

1、在“五一、十一”前后及平时走访慰问20xxxx人次。在2019年元旦前慰问退休厅局级干部，今年满70岁退休人员，身体不好的长期有病人员4x人次。

2、2019年5月28日下午，组织了校工会同我处为我校年满80岁的离退休老教工在草原楼会议室举行得了“敬贺耄耋盛会”。

3、2019年6月30日下午，我处工作人员组成慰问小组，对校离休干部中年满80周岁的老同志进行了走访和慰问。购买了鲜花篮，书写了条幅，祝福老同志健康长寿、家庭幸福、安度晚年。

5、协助原单位和家属处理了3位去世退休老同志的丧葬事宜。

6、2019年10月7日上午，我处工作人员携带流感疫苗注射液，对住校外的离休干部进行了预防注射，并向老同志们介绍学校下半年有关工作的情况，以及迎接教育部本科教学工作水平评估的情况。

做好老干部工作，是实践“三个代表”重要思想的具体体现，要用创新思维研究老干部工作中的新情况、新问题，积极探索新形势下老干部工作的思维方式、工作手段和途径。为此，在离退休人员的管理与服务中，离退休人员管理处，在制度创新、形式创新和途径创新上下功夫，使工作开展有力度、有成效和有办法。我们有针对性开展了以下工作：一是不能把对老干部的关怀当成逢年过节的过场慰问，应该在日常工作生活中无处不在的关爱。在原定于重大节假日走访慰问的情况下，根据离退休老同志们的实际情况，制定了每周有重点的走访、每月有普遍走访的走访慰问制度。通过深入走访到离退休教职工家中，向老同志们讲明形势，通报情况，广泛听取老同志们的意见和建议，掌握和了解他们的思想和生活状况。通过日常的走访慰问，与老同志们沟通了情况，交流了思想，联络了感情，密切了与老同志们之间的关系。二是建立了《离退休工作信息》。针对我校老同志身体状况，有的老同志行动不便，不宜经常参加会议，我处采用通讯方式，以《离退休工作信息》为媒介，将学校离退休工作的情况全面的反馈给老同志。同时，《离退休工作信息》是展示内蒙古大学离退休工作的窗口；是将党的方针政策宣传好、解释好的喉舌；是针对老同志关注的热点问题讲实情、讲政策的纽带；是承上启下，连接主管部门，学校领导和各学院、各单位的桥梁，有力地促进了离退休工作的开展。三是实现了办公自动化，管理信息化。为进一步通过互联网加强与主管部门、兄弟院校、全国老干部工作等部门的信息交流，在学校和经济管理学院支持下，我处工作人员集思广益、通过品牌了解、市场调研，购置了P4.120G的计算机4台、数码像机1台及配套设备，加上原有的设备，使我处工作人员达到了每人一台微机，实现了办公自动化。为了使计算机不成为单一独立的文字处理机，我们初步建立了小型局域网并连接了Internet国际互联网，实现了信息共享、网络传递和资料查阅等功能。在此基础上，对全国已经上网络的高等院校按照

区域划分的x地区□3x省市、868所已建立了离退休处(部)网页宣传的高校，进行了查阅比较，开通了《内蒙古大学离退休人员管理处网页》，该网页内容丰富，查询方便使更多关心我校离退休工作的同志们，通过网络平台进一步了解我们的状况和内蒙古大学离退休老同志的精神风貌。四是发挥离退休人员工作的参谋作用。老干部工作部门，不仅仅是党委在做好老干部工作方面的办事部门，而且更重要的是起到党委的参谋作用。我们先后深入到全校各单位、各学院进行调研、通过汇报、座谈等形式了解情况，调查的面广而深，确实起到了督促、检查、宣传、指导和推动工作的作用，在此基础上写了《关于对我校离退休人员管理与服务工作的调查报告》等报告；借此次全国老干部“双先”表彰会的契机，向学校党委提交了《关于加强和改进我校离退休人员管理与服务工作的建议》，这都为学校党委搞好离退休工作提供政策依据。

□

2019年3月12日下午，自治区党委老干部局局长王今、副局长吴云霞、张忠和有关处室的领导亲临内蒙古大学检查指导我校老干部工作。在我校党委书记刘丽华、纪委书记刘文英、离退休人员管理处孙震处长、郭刚则调研员等陪同下，王今局长一行参观了我校离退休教职工活动中心和校史展。与离退休人员管理处的同志进行了座谈，专门听取了我校老干部工作情况的汇报，交流了老干部工作经验。座谈会上，刘文英书记和郭刚则调研员先后向王今局长介绍了我校近几年来老干部工作的基本情况、做好老干部工作的经验和今后工作的设想。

王今局长对我校近几年来老干部工作所取得的成绩给予了充分的肯定。他说，内蒙古大学老干部工作之所以做得实实在在，工作很到位，说明认识是到位的。我们是一条战线上的同行，采取的措施，做出的成绩，都是相通的。可以互相补充，互相交流。商品经济领域要树立品牌，老干部工作也要树立自己的品牌。做老同志的思想政治工作，要多方式多方

法。善于沟通情况，理顺情绪，搞好服务，形成共识。带着感情作老干部工作，带着感情理解各级党委政府的困难。有些工作硬着来可能不好，不容易解决，所以，说话办事要富有人情味，要说情况，举数据，讲政策。到上级和有关厅局为老同志去办事，要把自己的架子放下来，脸皮厚一点，地位低一点，一次不行，就多去几次。最后，王今局长谈到，内蒙古大学党政领导特别重视老干部工作，切实加强对老干部工作的领导，为老干部创造了比较好的活动条件。老干部工作做得实实在在，很到位，作出了成绩，对全区老干部工作很有借鉴作用。希望内大老干部工作再上一个新台阶。我校刘文英书记代表内大对王今局长一行的到来表示热烈的欢迎和感谢，并真切希望今后自治区党委老干部局对内蒙古大学的老干部工作给予更多的支持和关怀。

在实际工作中，面对庞大的离退休人员队伍，只有工作人员的离退休人员管理处，要想将工作搞好，真是力不从心。因此，使各单位、各学院提高对离退休工作的认识，都能努力把力，吃上劲，才能从根本上解决问题。今年，在本科教学工作水平评估前后，我们走访考察了1x单位、学院，向他们宣传离退休工作政策，与他们沟通交流情况，建立了信任，起到了一定的促进作用。今后要加大力度建立起与各单位、各学院离退休工作的绿色通道。

离退休教职工活动中心，是我校老同志们经常活动的公共场所之一，为确保老同志的身心健康，新安装排气扇，使室内空气流通得以改善；继续坚持每天消毒、清洁制度不变；定期对公共器材和设备进行消毒，预防传染病的发生。为我校离退休老同志的健康，创造了一个舒适的活动环境。

台球活动是离退休老同志比较喜爱的项目，因台案长期磨损，活动受到了影响，此次对台案进行了大修，更换了台呢、调平了台面和更换了附属零件等；并按老同志们提出的要求，添置了球杆和球架。经过三天的修理，使台球活动区的器材满足了台球爱好者的正常活动。

1、2019年3月8—9日，为庆祝“三八”国际劳动妇女节，在离退休教职工活动中心，组织了我校离退休女教职工扑克比赛。

2、为庆祝“五一”国际劳动节暨内蒙古自治区成立57周年，4月28日-30日，由内蒙古自治区老年体协主办、内蒙古大学离退休人员管理处和内蒙古政府办公厅老干部处承办的内蒙古第二届“伊利杯”老年门球邀请赛，在我校举行。本次邀请赛在举办方的精心组织下，共有自治区直属机关和单位38支老年门球队参赛，在比赛场上，老同志们个个锐气不减当年，充分发扬了“友谊第一、比赛第一、健康第一、风格第一”的体育精神，体现了“老有所为、老有所乐”的精神面貌。

3、5月份，组织退休人员参观考察了伊利工业园区，并游览了金川开发区文化广场和乌素图国家森林公园。

4、组织了内蒙古大学第三十一届田径运动会离退休分赛场的比赛和离退休人员春季和秋季两次娱乐体育运动会。在我处的精心策划下，设立了适合老同志特点的集娱乐性和竞赛性为一体的1比赛项目。前后共有40x名老同志参加了竞赛活动。通过比赛，体现了内蒙古大学“关爱老年、关爱健康”的良好氛围，活跃了老同志们的业余生活，使老同志们的晚年生活更加丰富多彩。

5、2019年6月10日，组织了由中央人民广播电台高级医学顾问“指导骨骼健康工程”研究小组成员、副主任医师杨丽秋，在我校离退休教职工活动中心，为我校离退休老同志进行了的“骨骼健康”知识的讲座。

7、2019年7月23日，组织我校离休干部赴托县参观考察，沿途参观了旭日公司的奶牛基地，听取了对公司的介绍。随后赴托县黄河岸边参观了黄河母亲的雕塑。

8、2019年8月9日，组织了在离退休教职工活动中心的由内蒙古老年书画研究会主办，内蒙古大学书法组分会承办的“篆隶专题研讨会”。

9、2019年8月18日，组织我校离退休健美操表演队，参加了由中共呼和浩特市委宣传部，老干部局、老龄委、文化局、技术局、广播电视局组织的“呼和浩特市首届老年人技能、才艺、成果大赛”并获得二等奖。通过活动展示了我校离退休老同志的风貌，使老同志们文明健康、乐观向上中生活。为促进学校的发展建设、为我市政治文明、精神文明和物质文明建设，为改革开放和现代化建设发挥余热，使老有所为得到充分的体现。

10、9月4日，组织3x名离退休老同志参观了将军衙署博物院和满族民俗馆。这次参观由将军衙署特聘顾问，我校满学专家佟靖仁教授作导游解说。

11、9月9日，我处举行了“庆老年节、教师节、迎国庆联欢会”老同志们表演了大合唱、舞蹈、京剧等节目，精彩纷呈。在校的部分学生们也参加本次活动，并演出京剧、现代舞等文艺节目为老同志们助兴。

12、2019年9月12日至19日，我处组织离休干部及随行家属和退休厅局级干部赴承德、北戴河旅游。参加本次旅游的老同志年龄在80岁的有，余者都在70岁左右。

13、10月14日，组织部分能外出的党员和几位党外离休干部，赴蒙牛乳业液态奶公司参观。随后又赴和林格尔县百亭园和钱币坛。午间休息时，离休干部直属党支部书记刘文举同志谈了今年组织生活情况，提出了要求。

14、在离退休教职工活动中心门前，组织了与珍奥呼市健康服

务中心“你健康、我自豪”的珍奥中老年全息保健操的教授活动。

## 退休窗口服务人员工作总结篇二

工作总结（离退休工作）

### 一、基本情况s0100

\*\*\*\*年，全局离退休工作紧紧围绕贯彻落实勘探局工作会议精神和集团公司老干局\*\*\*\*年工作要点，结合全局离退休工作实际，以稳定为核心，按照“三个代表”的重要思想认真落实“两项”待遇和“六有”方针，全面完成了上级下达的各项工作任务 and 年初制定的工作目标，管理水平、工作质量、服务态度、办事效率等方面较往年相比有了明显提高。特别是在各级领导的关心重视和退管部门的努力下，通过积极为离退休职工办实事、解决实际困难，增强了凝聚力，确保了离退休职工队伍的稳定。

截止12月底，全局离退休职工总数为13136人，比去年同期（13286人）减少了150人。其中新增退休职工27人（含托管油田公司退休职工7人），死亡离退休职工177人。目前有离休干部253人，退休干部3747人，退休工人8969人，退职人员167人。离退休职工中党员6144人，占离退休职工总数的47%，设立党总支21个，党支部150个。全局共设立离退休职工管理科（站）30个，配备专职管理人员214名。

### 二、结合实际认真落实“两项”待遇

按照“基本政治待遇不变，生活待遇还要略为从优”的原则，狠抓了党和政府以及集团公司有关离退休职工“两项”待遇政策的落实工作。基本上做到了凡政策规定应该享受的待遇，都按原则和实际情况进行了落实。党的“十六”大召开后，

我们一方面要求各级退管部门组织离退休职工收看电视实况转播，学习讨论“十六”大报告，另一方面召开了老红军、老石油、老劳模座谈会，及时学习、讨论、贯彻“十六”大精神。今年，根据甘肃省政府和局社保部门的通知，先后两次为离休干部增加了养老金，一次为退休职工增加了养老金。老干部特殊情况用车、医疗费报销、养老金发放、参加重大政治活动等，都得到了保证。销售服务处、银川燕鸽湖基地、咸阳干休所、炼化服务处等离休老干部居住比较集中的单位，组织老干部进行了郊游参观。钻井总公司、水电厂、采油二处、油气综合服务处等单位定期召开会议向老同志通报情况。机械总厂、职工医院、器材处、采油三处等单位经常深入到老干部家中传达有关文件。运输处、井下处、西安基地等单位及时对离退休职工党支部进行了调整改眩采油一处、测井处、第一助剂厂等单位定期召开大会组织离退休职工学习有关文件。物探处、建设总公司、临潼疗养院、培训中心等单位在重大节日期间深入到老干部家中进行访慰问。

### 三、按照“三个代表”的重要思想扎扎实实为离退休职工办实事

1、及时向上级领导及有关部门反映离退休职工的实际困难，积极协调解决存在的问题。为了及时解决离退休职工住房、医疗费报销、养老金发放过程中存在的问题，我们一方面积极主动地和有关部门取得联系进行协商解决，另一方面及时向局领导和有关部门反映老同志的困难和问题，替老同志说话办事，积极争取上级领导和有关部门的重视。今年以来，离退休处先后在勘探局召开的有关会议上反映离退休职工购房、医疗费等问题12次，向局领导汇报10次，向勘探局和油田公司写书面报告8次，向财务处、社保中心等涉老部门反映情况20多次。在局领导的关心重视和涉老部门协助下，绝大部分困难和问题得到了妥善处理 and 及时解决。

2、坚持共享原则，让广大离退休职工分享油田发展成果。在各级领导的关怀重视和退管部门的努力下，我局广大离退休

职工和在职职工一样享受着企业的各种非生产性福利。据统计，今年“春节”、“老人节”等重大节日期间各单位给离退休职工发放的慰问金、慰问品，人均超过了300元。其中：第一助剂厂、第二助剂厂、咸阳干休所等单位的离退休职工和在职职工一样享受着各种生活补贴。钻井总公司陇东离退休管理站、西安基地等单位在慰问品发放中，选老同志代表和管理人员一道去附近面粉、清油生产厂家考查质量、价格，使离退休职工得到了实惠。

3、加大了离退休职工活动设施的投入。采取向勘探局申请费用、节约活动经费、向基层单位募捐资金等办法，加大了银川燕鸽湖基地、西安泾河园基地、咸阳基地等将来离退休职工居住比较集中区域老年活动设施投入。先后投入20多万元用于银川燕鸽湖基地老年活动设施的建设，投入10多万元用于银川南门离退休职工防盗门安装，投入30多万元用于修建老年公寓，投入20万元用于西安泾河园离退休职工活动设施配套建设，投入5万元用于井下处咸阳基地离退休职工活动设施建设，投入130多万元用于咸阳干休所锅炉房煤改气工程。与此同时，挤出资金30多万元，扶持有特殊困难的单位创办老年学校、开展文体活动、慰问离退休职工、改善办公条件等。

4、积极为离退休职工在西安、银川等生活基地购房创造条件。为了实现广大离退休职工在城镇购房居住的愿望，针对马家滩、大水坑等地区离退休职工普遍关心的购房热点问题，一方面向老同志正面宣传解释勘探局相关的购房政策，稳定老同志的情绪，另一方面站在老同志的立场上，向局领导和房产部门如实反映陇东因旧房无法出售给老同志造成的经济损失，建议各单位在职工购房时应优先照顾离退休职工这个特殊群体。勘探局领导十分关心老职工住房分配，积极想办法实现广大离退休老同志在城镇购房居住的愿望，据统计，西安未央湖基地、泾河园基地、三桥基地、咸阳基地建成后，陇东地区大部分离退休职工将迁入，宁夏地区将有90%的离退休职工迁入银川燕鸽湖基地。与此同时，今年给原局机关和

三院55户科级以下离退休职工在西安基地争取到了低层的住房，解决了近几年在陇东、富县等地区退休高工以上50户干部在西安基地购房的问题，下一步将对原助剂厂老干楼居住面积不达标或楼层较高的20多名老干部调整住房。

5、解决了60年代精简下放后落实政策改办退休人员医药费支出渠道。养老保险社会化统筹发放后，我局200多名60年代精简下放后落实政策改办退休人员医药费地方政府不承担，为了化解矛盾，确保稳定，我们多次向局领导和财务部门反映解决办法，在局领导的重视下，落实了这部分老同志的医药费支出渠道。

6、积极为离退休职工排忧解难。一是及时走访、看望、慰问了住院或有特殊困难的离退休职工，尽最大努力的解决了其困难。二是积极协助离退休职工办理住院、子女陪护、借款、后事处理等工作。三是研究了劳司系统公司制改革后，离退休职工的管理服务问题。四是积极协调解决了离退休职工来信来访中提出的问题，离退休处先后解决了80多名离退休职工来信来访中反映的具体困难。

#### 四、积极探索，不断创新，努力开创工作新局面

1、充分发挥了离退休职工自我管理、自我教育、自我服务的作用。为了使离退休老同志逐步适应社区化管理的发展趋势，进一步发挥自管组织的作用，今年，我们在全局离退休系统推广了采油二处离退休职工自管小组规范化运作的经验。各单位离退休职工自管小组在组织老同志开展政治学习、文体活动、生活服务等方面发挥了重要作用，基本改变了老同志过去任何事情都要依靠单位的观念。特别是西安基地、银川燕鸽湖基地、采油二处、运输处等离退休职工居住比较集中的单位，自管小组发挥着举足轻重的作用，成为离退休工作不可缺少的一个管理层。

2、创办了老年学校。为了切实加强离退休职工的思想政治工

作，拓宽老有所教的形式、方法和内容，我们及时推广了水电厂创办老年学校的经验，要求离退休职工居住相对集中、人数较多的单位都要创办老年学校。目前，在全局30多个基层单位中，有24个创办了老年学校，开展了教学培训活动。水电厂、采油二处、井下处等单位的老年学校举办了离退休职工学习江总书记“5.31”讲话培训班。运输处、建工集团等单位的老年学校邀请本单位领导给离退休职工工作形势教育报告。测井处、采油一处等单位利用老年学校举办了英语、微机操作、器乐、舞蹈等培训班。银川燕鸽湖基地、咸阳炼化服务处和当地老年大学联合创办了“银川市老年大学石油城分校”和“咸阳市老年大学炼化区分校”，参加各类培训班的学员达500多人。

3、在离退休职工党支部委员会中增设了文体、协调委员。为了使离退休职工党支部的工作贴近老年工作，更好地发挥党支部在离退休职工思想政治工作中的核心作用、文体娱乐中的组织作用、解决邻里矛盾和调节民事纠纷中的协调作用。今年，我们征得局党委组织部的同意，在离退休职工党支部委员会中增设了文体委员和协调委员，收到了良好的效果。

4、在咸阳干休所改造修建了“金秋老年公寓”。在局领导的关心支持和退管部门的努力下，咸阳干休所“金秋老年公寓”于今年8月份正式投入使用，为我局部分孤寡老人和身边无子女照顾的老同志创造了安度晚年的良好条件。

5、举办了“老少春秋”照片展。为了发扬和继承石油职工艰苦创业的光荣传统，不忘记长庆发展的战斗历程，今年，我们根据孙局长“老少春秋、至尊至贵”的精神，“老人节”期间在西安基地举办了“老少春秋”照片展，在职工中引起了强烈反响，老同志看到他们当年工作和战斗的场面时，心情格外激动，流连忘返。青年职工看后，从内心敬佩石油老前辈，激发了他们热爱长庆、建设长庆热情。

6、召开了离退休职工思想政治工作论文研讨会。为了切实加

强新形势下离退休职工的思想政治工作，激励广大离退休职工在两个文明建设中发挥作用，各级离退休职工管理部门结合工作实际，组织有写作特长的老同志和退管部门工作人员撰写论文，取得了一定成果。\*\*\*\*—\*\*\*\*年共收到57篇论文，经过认真评审，评选出一等奖2篇，二等奖3篇，三等奖6篇。今年11月份在临潼疗养院召开了全局离退休职工思想政治工作论文研讨会，发布获奖论文10篇，使研究成果及时的应用于工作实践。

7、推广了集体祝寿的经验。水电厂、钻井总公司陇东离退休职工管理站等单位，结合实际改进为70岁以上老同志祝寿的方法，将单个上门祝寿改为“老人节”集中、集体祝寿，既给老同志减少了麻烦，又便于单位领导参加祝寿活动。推广集体祝寿的经验后，深受高龄老同志和领导的欢迎。

8、为离退休职工配发了适应老年人特点的学习材料。为了正面引导离退休职工崇尚科学文化，抵制邪教“flg”破除封建迷信，各级退管部门给离退休职工活动场所订阅了一定数量的报刊杂志和图书。离退休处统一为各单位订阅了《老同志之友》、《金秋》等刊物，印制了著名心血管专家洪昭光教授编写的《让健康伴随着您》一书。运输处、水电厂等单位的离退休管理部门，还将一些老年保健生活常识、法规等方面的知识整理编辑成纪念册发给离退休职工。离退休处给每个离退休职工印发一个以健康长寿、记事为主要内容的“老年工作手册”。

## 五、大力开展了健康向上、丰富多采的文体活动

1、大力开展了适应老年人特点的群众性文体活动。各级退管部门以丰富广大离退休职工精神文化生活和强身健体为目的，充分利用现有的老年活动场所，本着就地就近、小型多样、经常适量的原则，大力开展了拳、剑、操、舞等适应老年同志特点的文体娱乐活动，既丰富了老同志的晚年生活，又促进了矿区精神文明建设。在纪念“7.1”，欢度“国庆

节”、“老人节”、“春节”等重大节日期间，各单位普遍组织离退休职工进行了文艺节目演出、小型运动会、游艺联欢等活动。钻井总公司礼泉老年艺术团在“老人节”期间专程到西安基地进行了慰问演出。

2、举办了全局七个项目的文体比赛活动。一是3月上旬在咸阳干休所举办了首届全局离退休女工“三八”女子门球赛。二是3月上旬在咸阳干休所举办了全局首届离退休女工地掷球赛。三是4月份在临潼疗养院举办了全局第十五届离退休职工门球赛。四是5月份在临潼疗养院举办了全局第十五届离退休职工台球赛。五是8月份在咸阳干休所举办了全局离退休职工地掷球赛。六是10月份分别在燕鸽湖基地、马岭炼厂、运输处、疗养院举办了四大赛区“老寿星”门球赛。七是11月份在临潼疗养院举办了全局离退休职工象棋赛。

3、组队参加了3次局外老年文体赛事，并取得了较好的成绩。一是3月份参加了陕西省在临潼举行的“三八”女子门球赛，荣获团体第三名。二是8月份参加了在山东临沂举行的“全国大型企业”门球赛，获得了团体第九名。三是10月份参加了在四川江油市举行的全国石油职工第六届“石油杯”门球赛，荣获团体第四名，进入了八强队。

## 六、转变作风、强化管理，狠抓了管理部门的自身建设

2、开展了深入广泛的调研活动。今年，离退休处3次组织处室工作人员深入到各基层单位进行调研，一方面传达贯彻勘探局的有关精神，另一方面针对离退休职工反映比较强烈的购房、药费报销等热点问题进行正面宣传教育，协调解决离退休工作中出现的矛盾。先后在本系统总结推广了8个方面的经验，促进了离退休工作整体水平的提高。与此同时，针对我处直接管理的六十年代精简下放后改办退休、退职人员养老金、生活费、医药费等方面存在的问题，抽出专人深入到陕、甘、宁三省区的偏远乡村进行调查，在走访调查的43人中，有12人已经死亡，及时的对死亡人员停发了各种费用，

堵塞了漏洞。

3、加强了离退休管理人员的思想和业务培训。各级管理部门本着求真务实、多干实事，扎扎实实地做了一些摸得着、看得见、深受老同志欢迎的具体工作，涌现出一大批情注金秋事业，心系老年工作的先进离退休工作者。采油二处离退休管理站站长马有年同志被评为采油二处“十大标兵”，水电厂离退休管理站站长宋慧英同志被评为水电厂“二次创业先进工作者”。与此同时，上半年选派了12名基层管理部门负责人参加了集团公司老干局在无锡举办的老干部处（科）长培训班。

4、积极为基层退休管理部门的同志创造便利条件。为了充分调动基层管理部门工作人员的工作积极性，离退休处狠抓了全处职工的作风建设，从有效管理入手，积极为基层提供方便，一方面从工作质量上对基层高标准、严要求，另一方面在办事环节、解决问题等方面热情为基层服务，工作上放手使用，生活上关心帮助，形成了上下齐心、相互信任支持、政令畅通的良好局面。

## 七、存在的问题

1、费用有明显缺口。大部分单位对离退休职工管理部门实行“离退休职工开支的所有费用包干”，而且对离退休管理部门负责人实行风险抵押1—2万元不等，因包干指标太低，影响了正常工作的开展。特别是医药费、差旅费、丧葬补助费、物业管理费、办公费等费用非常紧张。

2、离退休职工医药费报销矛盾特别突出。一是离退休职工在医药费报销中，由于不了解具体那一种药是自费药或甲、乙类药，造成老同志个人承担药费较多的矛盾，离休干部对此意见很大。二是大病统筹后医药费报销手续太繁琐，大医院一般不出据处方、药物明细等资料，一些老同志住院后长期不能报销医药费，其中钻井总公司有4名老同志已病故近半年，

仍未报销医药费。三是社保中心指定的某些合同医院费用太高，不利于老同志就医，如宁夏地区的定点医院是银川医学院附属医院，在该院做一例普通的胆结石手术需要9000多元，而在解放军第五医院做同样的手术则需要3000多元。四是老同志申报慢性病的条件苛刻，患慢性病的老同志意见很大，一部分患慢性病的老同志埋怨的说：“等到够条件时，人也就不行了，用不着吃药了”，而且要求集中检查难度很大。

3、要求购房的老同志意见较多。一是马家滩、大水坑居住的老同志迫切需要搬到银川燕鸽湖基地，目前，马家滩、大水坑等旧基地的治安状况很差，当地一些不法分子明抢暗偷事件时常发生。二是陇东地区老同志在西安泾河园基地购房后，旧房无法出售，经济负担很重，将是一个比较突出的不稳定因素。

4、遗孀生活困难较多。一是生活费太低，无法保障基本生活，目前，当地政府的低保水平一般都在180元/月左右，我局遗孀生活费一般都在100元/月左右。二是随着职工在银川、西安等生活基地的入住，留在老基地的遗孀迫切希望迁入基地，因为老基地治安状况不好、物业服务管理跟不上。身边无子女困难太大。

5、一些基层单位的离退休管理部门冗员现象比较普遍。主要原因是过渡型安排工作，我们始终要求基层单位不超过1%的比例配备管理人员，但有的单位仍达到了2%，造成人员老化，缺乏朝气，工作创新力度不强。

6、个别基层单位的领导对老年工作不够重视。一些单位的领导同志因工作忙等原因，对离退休职工重视支持不够，极个别基层领导缺乏对老同志的感情投入。

## 退休窗口服务人员工作总结篇三

作为一名从1992年就于公司参加工作，从就开始接触离退休

管理工作，从正式进行离退休管理工作，至今已负责公司的离退休管理工作多的助理政工师、中共党员，我深知，要做好一项工作，并且持续地、更好地做下去，必须对这项工作的认识与实践上升到理论高度。只有这样，才算是对这项工作有了一种较为全面而深刻的了解，也才能真正的将工作做好，并且不断做的更好，离退休管理工作同样也不例外。而理论则是从实践、探索和思考中摸索和沉淀出来的。

所以我想借着这次对我12年多离退休管理工作进行总结的机会，将我的具体工作和我的理论思考成果进行结合，来向领导进行汇报。我深信，不但我的具体工作是我的工作成果，我从实际工作中摸索总结出的理论思考与总结同样也是，两者是密不可分、互相促进的。而如果只说理论，则流于空泛和“假大空”的路线，不够实事求是；如果只说具体工作，则会流于琐碎和流水账式的繁琐，既不能突出重点、容易把握，也会耽误领导的宝贵时间。所以我想这样一种方式，也许是更为合适的，能够将两方面都去粗取精、扬长避短，能够既简洁又具有实际内容。对于总结的内容，便是以理论架构的形式展开，而以我的实际工作内容为例证。下面就是具体内容：

## 一、我对做好离退休管理工作重要性的认识

我们湖南省送变电建设公司是一家国有企业，因而有着特定的状况，在离退休管理工作上也同样如此。我们公司作为一家国有企业的特定状况，便是是一家从很多年的计划经济中走过来的老企业；离退休管理工作上的特定状况，便是因此所产生的离退休人员队伍是比较大的。这些退休的老同事虽然已经离开了岗位，但为公司做过几十年的贡献，是有功人员。

退休管理工作在我们公司还是有着较大重要性的原因，这种认识也敦促着我对各项工作务必考虑的周全细致，以尽全力保障公司的和谐运作与发展。

## 二、我对如何做好离退休管理工作的实践与思考

首先是要有对这份工作的热爱，以及一份认真负责的态度。我早在19因工作需要被调到原机械化工程公司从事工会干事工作时，就已经兼任离退休职工管理的工作。在那时，三年的时间里，我就努力的切实做好“六必访”工作，还为切实解决部分离退休职工的生活困难，协助工会领导为他们制作了“服务卡”，原送变电通讯期刊还对此事进行了刊登，我个人也从起连续三年被评选为“优秀工会积极分子”。

再加上20正式开展我们公司离退休管理工作一直到现在的时间，已经超过了整整。我想如果没有对这份工作的热爱，以及一份踏实和负责的态度，是不可能做这么久的。而且就算是工作需要不得不做，恐怕也会消极怠工，在工作上不够积极，也不会不断取得突破和进展。因此，对这份工作的热爱，以及在认真实践和踏实负责上，我对自己是有信心这么说的。而之所以说出这些，目的却不是自夸，而只是因为我意识到了这份工作的重要性，以及那些离退休的老同事的确需要我的关心和帮助。因此，我义不容辞，绝不给自己任何借口，只想全身心的把这份责任担起，好既能帮助老同事们，对领导的信任也能不辱使命。

第二是加强离退休管理工作的领导性。作为我们公司离退休管理工作的负责人，在长期的工作体验中，我深知离退休管理工作不但是一份涉及很多具体事情的服务性和事务性工作，还是一份管理工作，因为这份工作的政策性与操作性都很强。也正因为如此，我意识到加强对这份工作的领导是十分必要的。而要做到这点，就要把实际工作中的各项具体工作，包括未来规划，都要加入自己的议事日程，时时进行考虑和推敲。还要对工作中出现的新问题进行及时有效的解决，平时更要考虑到很多问题发生的可能性，并做到防患于未然。这样才能避免很多不良事件的发生，并在状况出现时不至于手忙脚乱。比如我在实际工作中，就曾多次配合公司领导，对很多起离退休员工之间的争执、纠纷和矛盾进行了成功的调

解，从而有效的保证了离退休员工生活大环境的整体和谐，保证了每一名离退休员工都能有一份和谐温馨的晚年生活。

第三是对离退休员工提供更多、更真诚的关心。对此，我在力所能及的条件下，考虑到他们儿女多不在身边，时间很充裕往往没有事情打发时间，以及身体开始走下坡路等现实状况，认为应该多为他们建设和开放一些文化体育项目、场所和设施，以及多组织一些群体性的娱乐或学习活动，这样就能使他们的晚年生活，既能愉快又能充实。在这一点上，基于诸多考虑，我便进行了很多工作，并且卓有成效。比如对我们公司已有的离退休职工活动室，按时进行清洁和开放，以保证离退休职工有活动和聚集的场所，并使这个场所健康舒适。并对活动室里的设施等财产进行认真维护与保养，以保证这个场所能够长期运行，为离退休职工的活动生活提供稳定的保障。活动室的桌椅还曾出现过不够用的状况，我也通过一些办法有效解决了这个问题，从而使更多的老人能够来活动室活动，使来活动室的离退休职工群体更加庞大，更加热闹，更能使所有老人感受到集体的温暖。夏天和冬天的时候，气温偏高和偏低，很不利于老人的身体健康，也影响着他们出门活动的热情，我也通过一些举措解决了这些问题，为离退休职工纳凉取暖，为他们创造了更加舒适的环境，使他们能够更好的活动和生活。根据离退休职工的反映，这些举措和努力，成果是有效的，得到了广大离退休职工的拥护和好评。

第四是将各项离退休员工应得的待遇认真、积极和快速的进行落实，以及积极开展和加强对他们的慰问工作。很多离退休职工的生活，因为各种原因，比如家庭出现的变故或身体发生疾病等，而出现困难，极大的影响到了他们的生活，使他们的晚年生活难以得到保障。这是离退休管理中的一项重要工作，如果出现了这些状况，自然要尽力为其解决。比如我们公司两名家住衡阳的离退休职工，就因身体生病而面临着生活上的困难，我就为他们做了将医药费进行报销和帮他们邮寄工资等力所能及的工作，帮他们解决了一些困难。这

项工作我也拓展到了全体离退休职工群体，比如我就曾在面临一定困难的状况下，在领导指示下坚持在每个月抽出一两天，到财务处帮助所有离退休职工缴纳扣除房水费。对离退休职工的慰问活动也是需要做好的，尤其是对于一些存在苦难，或者经历了重大变故的离退休职工，因为这关系着他们能否感受到来自公司群体的温暖，以及在岗员工怎么看公司，能否从心底里接受公司这个群体，这个大家庭，因此是不可忽视和加以重视的。我在这方面也做了很多工作，确保这方面的工作能够得到公司、领导和广大离退休职工与在岗职工的认同。比如，我曾多次协助公司领导，处理过一些去世的离退休职工的丧事与善后工作，并对很多患病住院的离退休职工进行看望和慰问。这些工作都取得了良好的效果。除此之外，我还经常深入到离退休职工家庭和群体中去，和他们沟通，与他们聊天，了解他们的精神状况，并根据实际情况进行相应的安慰、开导等工作，使他们感受到公司和领导的关心。对于一些生活困难的离退休职工，我也曾联系过相关部门，为他们提供一定的补助，切实的帮助他们解决生活的困难。

第五是做好信访及接待工作，积极听取离退休职工们的意见，以及及时了解他们遇到的困难和所需要的帮助，以及时的帮助他们解决问题。离退休职工是老年人，生活中可能遇到很多问题，随时随地都可能遇到需要帮助解决的. 困难。而我个人的力量是有限的，在每天的日常工作中，因为很多事情的拖累，很可能无法全面而及时的了解他们所遇到的困难以及所需要的帮助。对此，就可以通过设立信访接待制度，设立专用的电话线路，开辟专门的此项工作场所，甚至积极主动的定期举行主题活动以集中了解他们的需求等方法，有效的解决这些问题。这一方面的工作是需要的，也是有效的，在未来的工作中，我会进行相应的建设和强化。

第六是通过各项措施，对离退休员工的个人素质进行提高。因为离退休员工的个人问题，以及与其他人员的关系问题，出现问题的可能性是层出不穷的，只靠公司与我的工作，很

难完全、及时而有效的解决，更不可能从根本上得到解决。而要更好、更彻底的解决这个问题，只有靠提高离退休员工的个人素质来完成。我们公司由于是国企，很多离退休员工都是党员。就算有的不是，也毕竟是在这种氛围下生活工作了几十年的。这就为通过培训、组织学习相关文件和对其进行定期的分批轮训等措施，提供了有利的条件和保障。通过这些举措，也能使离退休员工更好的认识到离退休管理工作的重要性，在他们心中建立起一份责任感，从而更加积极主动的投身到对这项工作的配合中。这样就能使我们的离退休工作更加容易，也更加有效，反过来也更有利于离退休人员的晚年生活质量。但考虑到离退休员工都是老人，很多还是老领导，在此项工作的实施中，要注意方式方法，要具有亲和力，主要以潜移默化的方式来达成，并且次数要合适，以防止他们出现反感心理。这一点的实施目前我做的还比较少，但认为是一个行之有效的方法，以后应该进行适当的实践，算是未来开展工作的一个打算和规划。

### 三、我在离退休管理工作中存在的不足

根据我个人的观察和总结，我认为我们公司离退休管理工作中整体上还存在着一些客观的、不可避免且难以解决的困难，造成这些的原因是多方面的，诸如离退休工作既有着很强的政策性又有着很大的牵扯面，以及所管理的对象，又有着特定的特点和特殊的情况等。概括起来，这些困难主要体现在以下几个方面：

第一是离退休人员多是老人，因而处在一个特殊的时期，不论是年龄还是发病量，都处于递增的势态中，为管理工作的困难建立了很强的基础。

第二是离退休人员的数量，不可避免的处于每年都在增加的状况中，人多了，资源却是有限的，于是为离退休工作增加了很多的工作量，造成了很多方面的工作无法兼顾的隐患。

三是使活动场所状况也越来越紧张，因为在活动场所上人均的使用面积正在逐年下降，而且活动场所也不可避免的面临着一些问题，比如配套设施越来越不足，以及设施陈旧老化影响活动质量等问题。

四是有很多离退休人员是掌握着特殊技能的，在现金激烈的竞争与生存压力，以及他们个人的意愿下，他们还希望继续为公司、为社会做出自己的贡献，但在这上面他们的意愿往往受到阻碍和限制。

五是离退休职工因为年龄问题和身体问题，在参加活动的积极性上越来越差，这也为离退休管理工作中的活动组织与开展工作制造了困难。

六是离退休职工还面临着养老金待遇较低等问题，他们个人的问题之外，还有着关联亲属的问题，比如子女的就业和住房问题等，这些都为离退休管理工作的开展制造了诸多不稳定性因素，为工作的开展增加了一定的困难。

七是离退休管理主要资金来源于公司的经费划拨，在离退休人员和经费需求量逐年增加的情况下，经费出现越来越紧张的局面。

对于这些问题的解决，则需要上面说到的如何做好离退休管理工作的各项方法和要点上下功夫，说到底很多问题和困难的出现，都是上述方法和要点在实施和落实上不够得力和彻底，这是我需要注意和继续努力的地方。

有些问题和困难的出现，则属于发展问题，也就是在发展中势必会面临和出现的，这需要我配合公司领导对制度和措施等方面，积极的进行改革和完善。除此之外，有些方面，则是需要公司和领导的大力支持。在这些方面，我需要做的是把情况仔细调查梳理清楚，然后及时准确的向公司和领导进行汇报。

## 退休窗口服务人员工作总结篇四

转眼间又到了年底，这一年的工作已经接近了尾声，根据自身工作的实际情况，我对自己的工作做出分析评定，总结经验教训，提出改进方法，以便使自己在今后的工作中能惩前毖后，扬长补短，为今后不断改进工作方法，提高工作效率提供依据。以下是我的工作中总结的拙见，这里总结出来希望能对日后工作有所帮助。

### 一、树立全局观念，做好本职工作

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题，医院窗口服务也不例外。我认为窗口服务工作的全局就是，“树立医院形象，使患者对医院的医疗服务满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护患者的利益，是提高我们医院服务的核心竞争力的一个重要组成部分。做好窗口服务工作，同时也是对医院服务水平的宣传，以及对医院服务医疗水平的情报收集，以便作出及时改进，使服务更好的满足医院患者。

### 二、善于沟通交流，强于协助协调

医院窗口服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力。窗口服务往往不是如患者反映的服务质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和患者进行交流、沟通，规范操作，从而避免患者对我医院的不信任乃至对医院形象的损害。在日常的工作中要做到较好跟患者的沟通，做到令患者满意就是对医院品牌形象的有力宣传。

### 三、精于专业技能，勤于现场观察

随着医疗行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好窗口服务，也是加强医院品牌竞争的强力底牌。作为窗口服务人员，要在窗口服务现场勤于观察、独立思考、多与同事交流，努

力不断提高自己的业务水平。每次优秀的窗口服务，代表了患者对本院进一步的信任。

#### 四、技术知识水平与实际操作熟练

在过去的工作中得到了一些体会，在工作中心态很重要，工作要有激情，保持阳光的笑容，可以拉近人与人之间的距离，便于与患者的沟通。尤其是对窗口服务的工作，积极的思想和平和的心态才能促进工作进步和工作的顺利，在窗口服务的工作中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。

### 退休窗口服务人员工作总结篇五

xxxx年住建局政务窗口在局领导高度重视和政务中心管委会的领导下，在全体窗口工作人员努力下，以踏实的工作作风，规范的窗口服务，快捷的审批效能，圆满完成了各项工作任务，现将xxxx年主要工作总结如下：

住建局窗口是进驻“政务中心”独立对外行政许可的服务窗口，其工作质量和服务水平直接影响到住建局的形象。工作中，我们按照“阳光服务、微笑服务、规范服务、廉洁服务”的理念，树立为申办单位和公民服务的意识，实现由管理向服务的意识转变。科学制定窗口职责及工作规范，职责分工明确，工作责任落实。坚持首问负责制、一次性告知制、ab岗、限时办结制、责任追究制、否定报备制等工作制度，实行“两集中、两到位”；细化制度，落实责任，加强监督，严格问责。

积极组织参加业务培训，组织窗口人员学习许可服务事项新的法律依据、条件、程序以及相关的政策，熟悉办理流程及所需材料等；要求窗口每个工作人员都要精通本岗业务，严格遵守“政务中心”制定的各项工作管理制度，建设素质高、作风正、业务精、形象好的窗口工作人员队伍，努力打造一支团结、能干的服务团队。

政务窗口一直把效能服务当作工作重中之重，对每位前来办事的人和单位及时告知审批主体、依据、材料、程序、时限和收费标准，根据相关法规及时更新告知单，方便群众办事。同时利用市建委和本局网络，打造规范服务平台，建立健全了窗口审批、审核工作档案，所有报表能及时报送市建委和相关部门。推行所有申请表格示范文本网上查阅下载，做到公开透明，快捷高效的运行机制，使窗口的服务能力、服务效率、服务水平不断提高；截至目前累计办件：177件；其中即办件98件、承诺件79件，办结率100%；没发生一件错办件；维护了住建局政务窗口的形象。我们始终坚持为全县经济建设服务，为全县企业服务，为全县人民群众服务。以快捷高效的工作方式，热情周到的服务态度，为广大企业和市民服务，也得到了社会各界的好评。

为了进一步规范行政许可服务行为，全面落实行政审批程序和规章制度，不断提高审批工作效率，窗口多次对审批流程进行优化，简化审批手续，提高办事效率，做到真情对待群众，激情推进工作，着力服务民生工程、为城市建设提供服务。根据省市文件我们还不断及时修订完善许可项目、承诺时间、审批环节等服务内容，主动接受群众监督；对于市民反映的属于我局管辖范围内的问题，只要条件允许或经过努力可以解决的，窗口都及时给予解决答复；对一时答复不了、解决不了的问题，先记下来，然后采用多方沟通、督促办理的方式协调解决，也产生了良好的社会反响，也受到“政务中心管委会”的多次表扬和称赞。窗口工作人员在规范服务上做到确保零差错，服从和遵守中心的各项规章制度及工作纪律和办件管理，受到了政务中心领导的好评。

政务服务中心是行政审批制度改革中产生的新事物，其运作有一个不断完善的过程，我们将全面对照县委、县政府的要求，在局党委的领导下，立足职能，依法行政，认真做好本职工作、爱岗敬业；开拓创新，服务于社会，服务好投资者，服务好人民群众，成为为民办事的“绿色服务通道”；在审批办件、制度上改革创新，整合业务流程，规范办事程序，

最终实现网络化审批管理，努力实践“中心”服务宗旨。自觉遵守“政务中心”各项规章制度以及效能建设中的工作纪律，做到无迟到早退、无旷工、脱岗、事假、串岗、聊天、打游戏等与规章制度相违背的情况发生。做到挂牌上岗、微笑服务，严格要求工作人员不接受客户的宴请和馈赠，为住建局树立了廉洁、勤政、务实、高效的窗口形象。今后我们还要认真学，认真做，具体落实，给服务对象做好服务，为社会和谐发展和企业创造一个宽松的发展环境。

## 退休窗口服务人员工作总结篇六

行政服务大厅建设局窗口是经县委、县政府批准，县建设（规划）管理局派出，承担县域规划建设管理工作四大类共计52项行政、8项材料备案、15项规费收缴及政策咨询服务的职能办事机构。目前共有6名工作人员。

20xx年，在局党委和大厅管委会的正确领导、严格管理和监督指导下，窗口工作坚持以科学发展观为指导，以高标准服务为宗旨，立足本职打基础，创新服务谋发展。在认真贯彻“公正、便民、廉洁、高效”的服务理念，努力打造规划建设和管理业务绿色通道，构建和谐窗口工作运行环境的具体工作中，我们克服了办公地点离家远，上下班交通不方便；指纹考勤细，制度管理严；及偶遇恶劣天气影响或家庭事务难以顾及等困难，不断改进行政审批服务方式，增强服务意识，优化办事流程，提高办事效率，努力为客户提供优质高效的服务。全年共受理四类行政审批22项，办结业务970件，收缴各项规费4636万元。窗口月月被评为红旗窗口和服务标兵，连续两年被评为市级“文明服务窗口”。

20xx年，我们工作的主要做法：

三是认真贯彻执行规划建设管理工作的法律法规，严格执法，热情服务，有效地维护了建设（规划）局窗口“济南市文明服务窗口”的良好形象。

20xx年，我们的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足。

三是受环境、服务意识、服务能力的影响，服务水平有待于进一步提高。

（一□20xx年主要工作任务：

- 1、确保一个目标：市级文明服务窗口。
- 2、力争两个满意：领导满意、客户满意。
- 3、处理好三个关系：中心工作“第一”的关系、部门工作“一盘棋”的关系、个人工作“一心敬业”的关系。
- 4、实现四个明显：精神面貌明显改善、服务意识明显增强、工作节奏明显加快、行政效率明显提高。

（二□20xx年主要工作措施：

- 1、及时汇报工作、争取各级领导的更大支持。
- 2、经常性交流工作，取得部门思想认识上的统一，工作上的“一盘棋”，行动上的快节奏。
- 3、不断总结窗口工作的经验和不足，强化政治和业务学习，进一步提高窗口工作人员依法行政、便民服务的能力。
- 4、强化窗口业务密切配合协调下的个人分工负责制，动员窗口每个工作人员，以优良的人格魅力，影响、团结和激发窗口工作人员立足本职，倾情服务，创新业务，努力工作。

## 退休窗口服务人员工作总结篇七

20xx年3月，我带着十分忐忑且激动的心情进入了xx法院，被分配在诉讼服务中心担任书记员职位，回忆起走进法院的那一刻开始，我就被严肃屹立的审判大楼所吸引，被步履匆忙的法院干警的工作步伐所吸引，被当事人拿着一纸诉状的焦虑神态所吸引…那时的我在思考，法院的工作究竟为何如此神圣？作为书记员的我，这份工作究竟需要哪些职业素养？当事人的纠纷究竟如何处理呢？无数的想象在我脑海里，我想这便是我对法院工作的憧憬和一份止不住的思考。

初来乍到的我，手足无措，茫然不知道究竟需要做些什么？在庭长的引导和同事们的帮助下，先认识和准备当事人需要签的受理和应诉手续，尝试敲打着笔录，核对当事人身份信息，对于当事人繁琐的陈述，学着总结重要案件信息，对于专业化的法律知识试着了解和深层次的记忆。

记得第一次记录的是一个离婚案件，当事人的委屈流泪和一吐而快的言语，另一方的沉默不语，那时的我在想，究竟他们生活中的多少感情难题需要在这里化解。见此景，庭长和庭上两名同事一致决定，需要采用背对背的调解方式，让当事人情绪稳定下来，并对其苦口婆心的劝导，讲理释法，待他们把各自心里的委屈和导致婚姻走到现在这步的问题都吐露出来。再尝试让双方沟通，化解他们心底一些误会和埋怨，也是对于这份婚姻的负责态度。最终，当事人也是心平气和的回家，案件得到圆满解决。

这一次，我对于法院工作的内容有了一次浅显的认知，那时的我认为，法官的工作是如此的高尚和不平凡，她竟能挽回一段婚姻是如此的有职业幸福感！那时的我思考着，自己该怎样做才能在书记员这个岗位上，成为像他们一样优秀的人，得到职业上的满足感？案件审结后，同事耐心给我讲明简易程序，需要当事人做退费手续，并复印银行卡及身份证件及时移送财务室，后我耐心的向工作年限久的书记员学习整理、

填写案件材料，并及时将案件上传及扫描、送结案、文书上网等等。就这样一个案件审结后的后续资料我模模糊糊的完成了。

为了成为一名合格的书记员，我深知不仅在记录速度上要快，对一些常见的法律知识也要有所掌握，为了更好地做好庭审记录工作，庭长把最新《民事诉讼法》书籍借阅给我，平时闲暇时间积累和学习法律知识、记忆法律条文，相比较之前，记录工作也慢慢得心应手，逐渐适应了书记员工作。

已经数不清记录了多少案件……现已在法院工作快3年的我，虽然已经熟练掌握立案庭书记员的工作职责、案件的登记及立案和移送、上诉案件的移送及手续、庭审的记录、案件的上传和扫描，案件的月底报结等工作，虽然工作繁杂、内容比较单一、速裁任务繁重、更要求我更加细致。我也一次次深刻的体会到作为书记员的这份工作的重要性和必要性。因为审判的每一个环节都离不开书记员的参与，一起案件从受理到审结，书记员都要独立或配合法官完成许多工作，法庭的布置、传票的制作、记录的是否清晰，卷宗资料是否齐全，法律文书是否及时送达，案件上诉后是否在能在卷宗里看到审理的具体过程，都与我们的工作息息相关。所以书记员的工作性质，直接影响着案件的质量和效率，也因此让我体会到书记员这份工作的快乐，也常常因为自己的职业感到满足和幸福。

历经三年，初心不改。希望自己在书记员的这个岗位上兢兢业业实现自己的理想，总结经验、积累经验、成为一名优秀的书记员。并乐此不疲的为这份工作献出自己所有的精力，为审判工作奉献自己的力量。

## 退休窗口服务人员工作总结篇八

rt县卫生局卫生行政许可工作以建立规范、公开、高效的工作机制为目标，努力提高窗口办事效率和服务质量，扎实做

好政务服务工作，取得了很好的成绩，现将上半年工作情况总结如下：

rt县卫生局不断加强卫生行政许可建设，增强服务意识，责任意识，切实加强勤政廉政建设。做到依法行政、规范行政许可、文明优质服务，主动接受群众监督。对前来办事的群众热情接待，着力提高窗口的服务质量和行政效能。各项卫生行政审批事项在原来增速基础上再次增速，有的事项提速为即办件，比如：个体医疗机构的校验工作提速为即办件。边远山区的乡镇群众办理理发店提速为即办件，为办事人员、单位提供了方便。实行零报告制度，按照政务服务中心管理办的要求，每天下午下班时填报办理事项零超时办结报告表，从制度上杜绝受理事项有超时办结的现象。推行否定报备制度，对已受理的卫生行政审批事项经过材料审核和现场审查，认为不予许可的，经办人员须在规定时间内按照县政务服务中心的要求，以规范的文书向政务服务中心管理办报备。

卫生窗口荣获20xx年第一、第二季度流动红旗窗口，工作人员荣获优质服务标兵的称号。

20xx年上半年[]rt县卫生局严格按照《行政许可法》和《医疗机构管理条例》等卫生法律法规的规定进行各类卫生行政许可、审核、登记、备案事项的受理、审核和证件发放，把好卫生许可证的新证审查、发放、变更、注销关。共受理各类卫生行政许可事项1234件，已办结1234件，按时办结率100%。其中医疗卫生许可事项623件；医师执业注册151件；公共场所卫生许可事项255件，集中式供水许可事项24件；母婴保健技术服务人员资格认定142件；母婴保健技术服务执业许可21件；放射诊疗许可变更事项5件；注销事项xx件。即办件212件，占17.18%，按时办结率100%。

20xx年上半年[]rt县卫生局努力贯彻卫生法律法规，加强卫生行政许可工作，很好地完成了县政府和上级交给的工作任务。

今后我们将继续努力，严格执行行政许可工作，严格审批制度，为rt县创造良好的卫生安全环境。

## 退休窗口服务人员工作总结篇九

近年来□xx自治州工商系统围绕提高工作效能，强化服务，以行风评议活动促进工商工作发展，在全州20xx年两次纳税人评议职能部门行风活动中取得了较好成绩。全州工商系统x个单位共有x次被评为“最满意”□xxxx被评为“满意”；特别是在20xx年下半年评议活动中，州局及x县市局全部被评议为“最满意”单位，实现了全系统纳税人评议工作的“满堂红”□xx州长对工商部门给予高度评价，号召全州执法执收部门向工商部门学习，争创群众“最满意”单位。

### （一）抓思想认识到位。

明确了以纳税人评议为契机，着重解决影响工商事业发展的突出行风问题，优化工商外部工作环境的指导思想。在系统内广泛开展“我与纳税人换位思考”的大讨论，坚决摒弃“纳税人评议是找碴子、抓辫子”的抵触情绪和事不关己的消极思想，使全系统干部职工以强烈的责任感自觉置身于纳税人评议活动中。

### （二）抓组织领导到位。

完善工作机制，实行行风评议“一票否决”。制定了纳税人评议工作方案，并建立行风评议领导联系制度，州局党组成员明确挂点县市局，亲自督查、指导纳税人评议工作，形成了“一把手”亲自抓，班子成员分工抓，各部门协调抓，全面动员、全员参与的工作格局。

### （三）抓征求意见到位。

采取走访、座谈、问卷等多种形式，向人大代表、政协委员、企业和个体工商户、行风评议监督员等，进行调查研究，全面征求对工商系统行风建设的意见、建议和存在的问题。向企业、个体工商户发放问卷调查表近5000份，宣传资料3000份，组织召开行风评议员座谈会xxxx[]企业、个体工商户座谈会1xxxx[]参加座谈的企业和个体工商户110xxxx人次，共收集、整理意见建议126条。针对突出问题和薄弱环节提出了整改措施，进一步明确了纳税人评议工作重心和整改目标。

行风建设的着力点必须放在职能履行上。我们按照省局“三为三联”工作部署，狠抓职能到位，在服务地方经济发展方面下大力气。

（一）以“联”为纽带，切实拉近与企业 and 个体工商户的距离，做纳税人的贴心人。

全系统通过认真调查摸底，选择了22xxxx重点企业和个体工商户作为联系点，立足职能，集中力量，为企业发展提供全程优质服务[]20xx年，州局副处以上领导深入联系企业走访服务4xxxx[]州局机关各科室及县市局领导班子走访联系企业31xxxx[]为企业解决实际困难50xxxx起。20xx年12月上旬，州局党组书记、局长李明珠到湘酒鬼公司、湘泉制药厂等企业走访，了解企业在生产经营中存在的问题与困难。在湘酒鬼公司面临困境时，我们在工商登记、打假维权等方面主动提供服务，让企业感受到了工商部门关心和支持。

（二）以“为”为重点，突出服务职能，做纳税人的服务员。

一是立足登记注册职能，积极促进各种所有制经济健康发展，为各类市场主体服务。按照政策导向，积极支持符合国家产业政策和州产业发展方向的企业发展；加大引导扶持工作力度，贯彻落实有关优惠政策，促进民营经济快速发展；继续开通“绿色通道”，为下岗失业人员从事个体、私营经济

提供优先服务。二是立足商标广告监管职能，大力实施商标带动战略，为企业做大做强服务。20xx年，引导各类企业申请商标注册6xxxx件。三是立足行政执法职能，组织开展专项执法行动，为保护企业和消费者合法权益服务。开展了一系列打假保支柱产业活动，查处各类假冒“酒鬼”、“湘泉”商标侵权案件30xxxx件，违法案值500xxxx万元，捣毁制假窝点10xxxx个，为企业挽回损失近亿元。

全州工商系统始终围绕提高工商工作效能，突出优质高效服务，实施了一系列亮点工程、民心工程，整体推进系统的行风建设工作。

（一）实施收费“阳光工程”。全系统4xxxx工商所均实施了收费“阳光工程”，设立了公示栏，将定费标准进行公示，进一步增强了工商执收的透明度，规范了工商执收行为，收到了良好社会反响，个体工商户上门缴费率达到8xxxx以上。

（二）实施窗口建设工程。全州工商系统推行了一站式服务、限时服务，统一制定了“首问责任制”、“当场核准登记制”、“一次性告知制度”、“责任过失追究制度”和“窗口人员文明用语”等，提出了“处处是窗口、人人是形象”的工作标准，对政策法规和办事程序要求达到“三熟三清”（即熟练掌握、熟练运用、熟练答复，咨询服务一口清、发放资料一手清、受理审查一次清），不断提高窗口服务质量和水平，受到社会各界的普遍好评。

”（即挂牌办公、挂牌上岗，挂牌收费，办事机构示意图上墙、办事依据上墙、办事条件和办事程序上墙、办事结果上墙），增强工作透明度，广泛接受社会监督。

队伍建设是一切工作的基础，我们把纳税人评议同工商队伍建设紧密结合起来，坚持以人为本，抓住教育、管理、督查三个环节加强队伍建设，推动工商行风的深入转变。

### （一）严教育。

紧密结合队伍教育整顿和党员先进性教育活动，全面加强队伍教育。以“五项清理”、“六项查纠”为重点，扎实开展了队伍教育整顿活动，进一步加强了队伍战斗力。×××工商局在保先教育活动中，推行党员“三卡”管理，受到州委的肯定。全系统还涌现了张民、田仁江、杨仙爱等一批热爱事业、执法为民、无私奉献的典型人物，掀起了向身边先进典型学习的热潮。

### （二）严管理。

全面规范工商干部的行政行为，促进依法行政。把落实行政执法责任制作作为工作重点，进一步健全了“立案登记备查”、“错案追究办法”等19项行政执法制度。每年对县市局进行两次行政执法质量考评检查、督查工作，采取不听汇报，直接抽案卷评分的办法，现场点评、全州通报，有效地促进了全系统行政执法质量的提高。

### （三）严督查。

把严格执行国家总局、省局“禁令”和州局“三不准、七严禁”的情况作为督查的重点。每年除定期开展两次大的考核外，不定期的组织明查暗访，并严格实施责任追究。同时，进一步强化外部监督，全系统共聘请了义务监督员21xxxx□不定期召开义务监督员会议，听取监督员和纳税人对工商部门行风建设的意见和建议。×××局还推行公开承诺卡，公开局长手机号码，及时听取群众反映。还在xx红盾信息网上开通了局长信箱和网上投诉，广泛接受监督。

## 退休窗口服务人员工作总结篇十

一个多月以来，我始终遵守局内部和政务中心的各项规章，积极工作，使窗口各项工作得到好评。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。有关建设项目办理程序、行政处罚及有关城乡规划法律法规等方面的专业知识，我都认真地去学习。因为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。按照局内部制定的办事流程，申请人齐全时，填写行政许可受理通知书；经审查尚需补正材料后方能办理的，应填写《行政审批事项补正通知书》，一次性告知申请人需要补正的全部内容，让办事群众少跑腿。

## 四、下一步打算

戒骄戒躁，勤奋工作，在窗口我要把为人民服务作为自己的座右铭，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。