# 大厅服务窗口工作总结范文(优选16篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-03-29

*大厅服务窗口工作总结范文1政务中心窗口工作总结我是xxx年8月从市长电话中心到市行政便民中心办公室主持工作的。一年多来，在市行政便民服务中心党组的正确领导下，在各科室和各窗口同志们的大力支持协作下，认真履行工作职责，努力做好本职工作，较好地...*

**大厅服务窗口工作总结范文1**

政务中心窗口工作总结

我是xxx年8月从市长电话中心到市行政便民中心办公室主持工作的。一年多来，在市行政便民服务中心党组的正确领导下，在各科室和各窗口同志们的大力支持协作下，认真履行工作职责，努力做好本职工作，较好地完成了xxxx年工作目标，现将一年来主要工作总结如下：

一、深入学习，不断提高政治理论和业务水平

xxxx年，我积极参与中心组织开展的深入学习实践科学发展观等学习教育活动，认真学习党的\_和十七届三中、四中全会精神，学习党的最新理论，学习有关政策法规和业务知识，不断提升自身综合素质和工作能力。特别是到办公室工作以来，我结合工作实际和工作职责，本着缺什么补什么的原则，边学习边熟悉工作，把学习贯穿工作始终，坚持带着问题学，开动脑筋学，努力向书本学、向领导和同事学，力求学以致用，推动工作。通过学习提高了自身综合素质和分析处理问题的能力。

二、xxx年所做的主要工作

xxxx年，根据工作分工和自身承担的任务，主要做了以下几项工作：

1、抓好市长便民公开电话工作，充分发挥市长电话在关注民生、服务群众方面的作用。xxxx年8月份以前，我作

为市长便民公开电话受理中心副主任，负责市长电话工作。在抓好日常工作的同时，我注重从多方面提高市长电话运行质量。一是加强对工作人员的政治业务培训，先后邀请公安局、教育局、房管局、劳动局等多个单位负责人为工作人员讲授相关政策和业务知识，提高了工作人员的业务能力和服务水平。二是切实解决了市长电话受话系统和转办系统的技术问题。针对市长电话系统陈旧，故障多发、群众打电话难等实际情况，租用联通公司呼叫平台，并开发了网上转办系统，使49个网络单位实现了网上转办和反馈，提高了工作效率。三是加大了对网络单位的协调和督办力度。在工作中，市长电话中心注重调动网络单位工作积极性，通过现场协调、跟踪督办、专项督办等措施，为群众解决了大量社会热点难点问题。四是继续坚持社会各界代表接听市长电话活动，邀请人大代表、政协委员、企业和群众代表走进市长电话中心，直接倾听群众呼声，零距离感受市长电话工作，很多代表对市长电话忙碌的工作情景印象深刻，称赞市长电话为群众解决了很多实际问题，切实发挥了关注民生、服务群众的作用。

2、认真做好办公室文字材料的起草、修订和审核把关工作。由办公室负责的文秘工作，xxxx年起草制发中心行政文件49个，党组文件23个；编发行政便民服务工作通报5期，行政便民信息20期40多条，以及各种工作总结、汇报

提纲、工作反映、考察报告、领导讲话、领导署名文章、会议交流材料、通知、信函等文字材料60多篇，总计40多万字，及时总结反映了中心各个阶段的主要工作。并有多篇文稿被省、市政府信息采用。同时，认真做好上级机关和兄弟单位的来文、来电、来函的处理和拟办工作，全年共处理各类来文1100多件，保证了机关政令畅通和工作的高效运转。

3、精心筹备和组织好各类会务工作。xxxx年，中心先后组织召开了各类座谈会、征求意见会、工作通报会、总结表彰会、主任办公会、党组会议以及行政便民服务工作总结会、推进会、部署会、检查考核会等大小会议50多个，对这些事关中心形象和发展的大事，办公室都坚持做到会前精心筹备、会上全程服务、会后抓好落实，保证了会议的胜利召开和工作的顺利推进。

4、积极做好后勤保障和精神文明创建工作，为中心工作营造良好氛围。xxxx年，办公室认真落实优先保障窗口福利待遇、优先保障窗口工作正常运转的工作原则，坚持科学理财，节能降耗，严格管理，在财政部门取消各种补贴后，积极做工作想办法，协调各方支持中心工作，全额解决了窗口人员的服装费，按月兑现了窗口劳保用品和生日蛋糕，如期改造了供暖系统，购置了大量办公用品，为中心各项工作高效运转提供了坚强保障。

特别是在创建和保持省级文明单位工作中，办公室同志

全身心投入，从最基础工作做起，整档案、抓环境、清理卫生死角、开辟文体活动场所、协调上下关系，在中心全体工作人员的共同参与努力下，连续两年顺利通过了省级文明单位复查验收。创建活动的开展，使中心办公条件不断得到改善，中心文化建设日益丰富多彩，增强了中心凝聚力和向心力。

5、全力筹建中心食堂，解决工作人员中午就餐问题。根据主任办公会议决定，办公室承担了筹建食堂的工作任务。为办好食堂，我做了大量工作：一是广泛深入调查了解了其他单位食堂筹办和管理经验，并多次进行试餐、召开座谈会征求意见，了解情况，为领导决策当好参谋；二是做好餐厅基础设施建设和餐具的购置工作；三是做好厨师的选聘工作，经多方面筛选比较，综合考察，最后选定五彩香饭店厨师作为中心食堂的承包商；四是做好食堂管理和餐票发放工作，确保食堂正常营业。目前，大部分同志对食堂还是满意的，没有提出具体的批评意见。

6、加强办公室自身建设，不断提高服务水平。办公室承担着沟通上下、协调左右、保证机关正常运转的中枢和保障功能。除了大量文字材料外，还承担着保密、档案、人事、财务、卫生保洁、安全保卫、值班管理、车辆管理、公务接待、后勤保障、固定资产管理、办公用品采购、保管、发放、精神文明建设、综合治理等多项职能，任务十分繁重，任何

工作疏忽都可能影响到中心的全局工作。在人少事多的情况下，我和办公室的同志抱定不干则已、干就干好的决心，坚持学习各种业务技能，不会就学，不懂就问，实行分工合作，一人数职，一职多管，用工作的高效率、快节奏、高标准来弥补人员的不足。在工作中坚持按制度办事，公平、客观地处理日常工作。在全科同志的共同努力下，xxxx年办公室各项工作都取得了长足的发展，实现了无安全事故、无泄密现象，信息采用、提案办理、年鉴编写受到上级表彰，精神文明建设取得丰硕成果，环境卫生更加优美。

回顾一年的工作，总体感受是一个字“忙”。接不完的电话，写不完的材料，加不完的班，干不完的事，其中的酸甜苦辣只有身在其中才能真正体会到。但我深深知道，这是工作的需要，是肩负的职责，是组织和同志们的信任。如果说有一点成绩的话，应归功于中心党组的正确领导，归功于中心各科室的大力协作，归功于窗口同志的鼎力支持。在实际工作中，由于自己水平有限和条件的制约，还有许多事情做的不尽人意，希望能得到同志们的理解和支持，我也将以此为动力，在今后的工作中进一步加大工作力度，瞄准目标，自我加压，埋头苦干，锐意创新，努力做好各项工作，为中心的建设和发展贡献自己的力量。

**大厅服务窗口工作总结范文2**

20xx年，我局按照市委、市政府下达的20xx年工作奋斗目标的要求，认真贯彻落实《四川省政务服务监督治理办法》，以建设“服务一流，群众满足的政务服务窗口”为目标，坚持市政务服务中心窗口工作“高起点、高标准、高效率”，牢固树立服务意识，较好的完成了窗口各项工作目标任务。根据《关于开展20xx年市政务服务中心各部门窗口全年目标绩效考核工作的通知》（成政中心〔20xx〕54号）的要求，比照《市人民政府政务服务中心窗口目标绩效考核暂行办法》（成政中心〔20xx〕34号），认真自查，得分为100分。现将有关情况报告如下：

>一、规范化建设情况

20xx年，按照市政府政务服务中心的要求，局窗口工作人员严格遵守各项规章制度和工作纪律，统一着装，佩证上岗，身份公示牌、办公用品、办公设备和办公资料摆放整洁有序，因公、因私外出皆按规定办理请假手续，遵守计算机网络操作规程和办公设备使用规定，工作时间不从事与工作无关的事情；服从中心的工作安排，积极参加中心组织的会议、活动。窗口公开行政审批事项办理的法定依据、办公电话和承诺时限，制作统一格式的办事指南，便于广大市民的查阅、查询，自觉接受群众日常监督。

>二、窗口服务情况

>（一）严格实行安全生产行政审批事项集中办理制度。

我局在市政府政务服务中心设1个窗口，1名首席代表，办理安全生产行政审批事项14项。3月，按照“应进必进”的原则，我局再次下发了《关于统一在市政府政务服务中心市安监局窗口集中统一办理行政审批事项的通知》（成安监函〔20xx〕52号），要求各区（市）县安监局、各相关企业到市政府政务服务中心市安监局窗口办理所有行政审批；机关各处室不得自行受理任何行政审批，严禁“双头受理”和“体外循环”。

>（二）依法办理安全生产行政审批事项。

截止12月24日，市政务服务中心市安监局窗口共接件1170件，受理1158件，办结通过1063件，其中即办件22件，所有事项承诺时限内按时办结率均为100，全年未发生因窗口工作人员责任导致所受理事项不能按时办结的情况。

>（三）及时、准确录入有关资料。

窗口工作人员按照市政务服务中心的有关规定，窗口接件时，严格依照相关法律法规要求，认真细致审查申报材料，对符合条件的，当场进行申报接件登记，录入政务服务中心接办件治理系统，并向服务对象出具《接件通知书》。今年，我局受理的1170件行政审批申请，其数据资料都能及时、准确全部录入市政府政务服务中心接办件系统或及时上报。

>（四）实行首问责任制、一次性告知制和服务承诺制。

窗口工作人员初审申报材料时，对不符合条件的，能进行一次性告知补正事项，方便了办事群众，提高了工作质量和效率；对于不能解决的情况，窗口工作人员按照首问负责的原则，不推诿、不扯皮，积极与局相关业务处室联系，热情细致做好解释工作；对于不属于本岗位工作范畴的，耐心具体地告之到相应窗口进行咨询或办理，准确告诉相关窗口的位置或相关部门电话；对于接件工作中碰到事多量大的情况时，窗口工作人员能自动延长工作时间，加班受理申请事项，急群众之所急，想群众之所想，实现服务承诺。

>（五）为办事群众提供热情、微笑的服务。

窗口工作人员一贯注重仪容仪表，保持良好的精神状态，坚持微笑服务。对来电、来访的办事群众，热情接待，耐心解答，积极引导，言行举止和善得体。今年以来，窗口共接受群众咨询4000余人次（含电话咨询）。因为优质的服务，收到服务群众的表扬意见反馈卡36张，锦旗2面。

>三、廉洁自律情况

窗口工作人员始终严格遵守廉洁自律的相关规定，在审查接件过程中，坚持廉洁办公、公正审查，不徇私情，秉公办理，果断杜绝“吃、拿、卡、要”等不廉洁行为的发生。对于前来的办事群众，不论地位高低，关系亲疏，都能一视同仁，热情接待，认真办理，时刻牢记自己的言行代表着政府形象。使窗口工作保持“公平、阳光”，实现了全年无投诉。

>四、窗口制度建设情况

严格按照中心的相关要求加强自身窗口建设，完善请假制度、上下班作息制度、考勤制度和汇报请示制度。按中心要求统一着装，文明用语，办公用品、电脑、工作资料统一摆放，在工作时间，坐姿端庄，不嬉闹，不串岗，严守政务中心计算机安全与网络治理的有关规定。行政审批事项办理资料归档保管完整。

>五、工作取得突出成效情况

>（一）所在部门高度重视和支持，积极配合市政务服务中心工作。

一是局领导高度重视窗口工作和窗口工作人员的选派，召开局党组会议，研究决定选派了业务能力强、综合素质高、熟悉行政审批事项的人员担任窗口工作人员，确定窗口首席代表，并保持全年工作人员稳定，圆满完成了本职工作和中心临时交办的工作；二是积极支持和配合政务中心窗口工作，充分保障窗口必要的办公条件，负责窗口业务工作的处室在业务上精心指导，及时将最近的工作动态信息传达给窗口工作人员，前后台齐心协力服务群众；三是局主要领导及相关领导坚持至少每季度到窗口1次，在政治上、工作上和生活上关心、指导窗口工作，及时与中心有关领导和分管窗口工作人员进行沟通和交流，确保窗口工作的顺利开展。

>（二）积极参与并联审批工作。

6月，为落实春城书记、红林市长对并联审批工作要尽快突破的批示精神，根据市委、市政府的要求，我局积极配合和参与并联审批工作。将《危险化学品经营许可证（乙证）》的办理纳入并联审批的范围，提供法律依据、制作审批流程、优化工作环节、缩短办理时限，认真做好审批服务的创新工作。

>（三）积极推行网上公开，提高办事效率。

在市政务服务中心网站和市安监局网站公布市政务服务中心市安监窗口办理事项的申请表格和办事流程，申请人可以方便快捷的了解和下载所办行政审批事项的申报资料、办理流程、收费情况和办理时限，提高了办事效率。

>（四）认真推行行政审批内部集中办理制度。

按照市委、市政府的统一部署和春城书记关于“市级各部门的所有行政审批事项、办理环节都要集中在一个处室办理”的批示精神，20xx年12月5日我局设立了行政审批处，集中办理行政审批事项，统一审批（审查或核准）、协调、治理和流程再造工作。

>（五）优化流程、减少环节、缩短时限、精简材料。

今年以来，为方便办事群众，我局在优化办事流程、减少办事环节、缩短办事时限方面做了大量工作。

一是根据市政务服务中心《关于修改和规范办事指南的通知》的要求，3月，对原有的10项安全生产行政审批事项的办事指南逐项研究，进行了进一步修改和规范，使其更加科学、合理、高效；

二是对今年新增的烟花爆竹经营（批发）许可、危险化学品安全生产许可证初审、剧毒化学品使用单位的安全备案、非煤矿矿山企业安全生产许可证初审等4项行政审批事项，主动优化办事流程、减少审批环节；

三是根据《市人民政府政务服务中心关于进一步压缩审批时限的紧急通知》（成政中心〔20xx〕32号）的要求，经过反复论证和研究，将14项行政审批中13项的办理时限较法定办理时限不同程度地缩短。《烟花爆竹安全生产许可证初审》、《非煤矿矿山项目安全设施设计审查竣工验收》和《危险化学品安全生产许可证初审》等3项办理事项由法定办理时限20个工作日缩短为5个工作日；《危险化学品建设项目安全许可办理。

**大厅服务窗口工作总结范文3**

“为民、务实、清廉”，这是20\_年党的群众路线教育活动的主题，\_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\_员舍己为人的精神，全心全意的为人民服务。 经过这一年的学习，我深刻认识到，要做一名党员很不容易，要做一名好党员就更不容易了。作为党员，要时时刻刻起到模范带头作用，为人民服务要热情诚恳;同时要抵御形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风的侵袭，时刻提高警惕，保持党员的纯洁性。

越是特殊时期，党员越是要严格要求自己，要有无私奉献的精神。作为党员，我们的一言一行、一举一动、一颦一笑，群众都看在的眼里，不能给党抹黑，不能给前辈丢脸。不能失信于人民，不能让人民失望。

在窗口工作，时时刻刻都能接触到人民群众，可以第一时间获取群众是诉求。想群众之所想、急群众之所急，服务群众让群众满意，为党争光、添彩。

现将我这一年主要工作总结如下：

一、 任务统计 截止至12月x日，共办理各项\_5851户，面积万平米。

其中所有权转移\_5566户(住宅5032户，非住宅534户);所有权变更\_29户;所有权注销\_35户;抵押\_42户，总金额万元，总面积万平米;抵押权预告\_64户，总金额万元，总面积万平米;抵押权注销\_72户，总面积;预告\_41户;补证\_2户。同比去年工作量，较去年提高了。操作失误出错21次，同比去年增加了16次。

20\_年共接待办事群众1400多人，接待开发公司175次，上门服务4次。

二、 学习提高

我是一名窗口工作人员，应当时刻把服务作为首要任务。掌握并使用标准的服务用语，热情对待群众的积极态度，耐 2

心倾听群众的疑问并认真周到的解答，快速准确的录入信息。

贴心的为群众考虑办事的每一个环节，让群众感受到我的热情，有宾至如归的感觉，消除他们在办实时的顾虑，根据群众的实际情况给予最中肯的建议，让群众在办事大厅不会迷失方向。

沟通交流是连结彼此心灵的桥梁。沟通可以消除误会、误解，打破冷漠、沉寂，增添笑容、感情，让笑容温暖这日益冰冷的社会。

三、 今后目标

精益求精，将工作失误降到最低，不给群众带来二次的麻烦;不温不火，将解释工作做的无微不至，不让群众走弯路;不卑不亢，将党员的义务进行到底。

**大厅服务窗口工作总结范文4**

作为我市住房公积金工作对外服务的窗口，服务中心始终以服务对象是否满意作为衡量工作成绩的标准，紧紧围绕服务职工，积极提供便民高效服务，全力打造职工满意的优质服务窗口。截至5月底，服务中心共办理住房公积金提取17000多笔，办理公积金转移2600多笔，为单位开户近70户，共发放各类公积金宣传资料5000余份，平均每天接待政策咨询、业务查询150余人次。职工普遍反映服务中心的服务环境优、服务态度好、服务效率高，办理业务比过去更加方便快捷，是我市住房公积金一项“惠民工程”。

>优化服务环境提升服务形象

市住房公积金服务中心位于中山东路26号2楼，服务总面积近800平方米，主要分为宣传区、职工等候区、业务办理区三个区域。围绕便民为民，服务中心设置了醒目靓丽的办事指南、政务公开和服务承诺专栏，配备了服务引导台、滚动电子屏幕、自动查询机和排队叫号系统等服务设备，摆放了自行取阅的住房公积金政策宣传资料，安装了接受监督的意见箱，准备了可容纳40多人休息等候的多排座椅，为前来办事职工提供了一个舒适、方便、有序的服务环境，进一步提升了住房公积金的服务形象。

>强化作风建设提高服务水平

住房公积金服务中心每天要接待数百名前来咨询或办理公积金业务的职工，每位工作人员服务的好坏直接影响着住房公积金中心的形象，影响着政府在人民群众心目中的形象，服务中心按照“以人为本，服务职工”的要求，树立“服务无小事，小事见服务”的理念，不断完善工作机制，强化队伍建设，进一步提高住房公积金服务水平。

一是从制度建设入手，明确服务规范。通过制定出台《住房公积金服务中心服务规范》、《服务中心人员岗位职责》等制度规范，明确规定服务中心工作人员的仪表形象、服务用语、柜面服务、业务处理、劳动纪律和岗位分工，认真执行住房公积金服务承诺制度，主动热情接待服务对象，做到“来有迎声、问有答声、走有送声”，领导与群众一个样、生人与熟人一个样、忙时与闲时一个样。

二是从队伍建设入手，提高服务能力。通过定期组织工作人员对劳动纪律、行为规范、礼仪服务、文明用语、档案管理以及各项业务流程的学习培训，每月召开公积金业务分析讨论会，进一步提高服务中心工作人员的服务质量和服务能力。

三是从畅通监督渠道入手，提升服务效能。通过公布公积金投诉电话、设置意见箱、制定投诉处理规范，对广大职工群众反映的涉及服务中心及其工作人员在服务方面的意见建议进行及时登记、及时处理、及时反馈，进一步畅通职工信息反馈和服务监督渠道，提升住房公积金的服务效能。

>坚持以人为本完善服务功能

工作中，服务中心以“尽可能为职工着想，不让职工多跑路，不让职工受冷落，不让业务有丝毫偏差，不让中心形象受任何影响”为服务准则，坚持以人为本，倡导人性化服务，进一步完善住房公积金服务功能，提高服务窗口的办事效率和职工满意度。

一是实行窗口服务前移。为维持良好的服务秩序，服务中心实行了窗口前移服务，将窗口的服务从柜台内向柜台外延伸，安排专人做好职工群众来访及各类咨询的接待工作，保证职工群众在办理住房公积金事务时“等候有位坐，咨询有人答，服务有人引”。

二是实行业务初审制。为提高窗口办事效率，服务中心实行了业务办理初审服务，即在窗口工作人员正式受理业务之前，安排人员在服务等候区初步审查职工群众办理业务所需携带的材料，发现证明材料不齐全的及时予以提醒，减少了职工等候时间。

三是实行操作标准化。为最大限度减少公积金业务办理的环节，方便职工办理业务，服务中心实行了业务操作标准化服务，即通过认真梳理窗口各项业务工作流程，细化办理程序，设计出一套统一标准的操作细则，确保业务操作的规范化。

开展优质服务，推进科学发展，是今年我市住房公积金宣传月活动的主题，服务广大缴存单位和职工，则是住房公积金工作的永恒主题。在今后工作中，住房公积金服务中心将进一步树立以人为本、服务职工、科学发展的服务理念，突出抓好优质服务和效能服务，不断加强服务窗口建设，积极创建市级青年文明号，着力打造“让群众满意，让领导放心”的优质服务窗口，为实现我市住房公积金工作新跨越作出新的贡献。

**大厅服务窗口工作总结范文5**

回顾一年来的工作，在领导的关心栽培和同事们的支持帮助下，我逐步熟悉了各项工作。在工作中，我时刻保持谦虚、谨慎、律己、团结的态度，认真完成各项工作任务，履行好岗位职责，自身在各方面都有所提升。现将我本年度的思想、学习、工作情况汇报如下：

一、加强思想建设，提高服务意识

认真学习\_理论、“三个代表”重要思想和党的\_大精神，深入学习党的\_届六中全会和市委九届十次、十一次全会精神。积极参加局机关组织的政治活动，针对社保窗口办件的特点，挤出时间学习市局的有关文件、报告和辅导材料，通过深刻领会其精神实质，用以指导自己的工作。时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，坚持原则，忠实地做好本职工作。

二、加强业务学习，不断提高自身综合素质

自劳动局从事社保工作以来，我虚心地向周围同事请教，力争在最短的时间内了解自己的工作内容，熟悉工作流程。积极利用参加局内局外各类工作会议等机会，学习社保业务知识，利用业余时间阅读大量社保工作的相关新闻和文献，全面熟悉业务，为融入全局工作做好充分准备，并努力做到将理论与实践融汇贯通。

三、兢兢业业，扎实做好本职工作

今年来，前5个月我主要从事接听社保咨询电话及回复工作;后7个月在窗口从事医保卡办理工作，我始终坚持着

热情周到、耐心细致，较好的完成了工作任务。

(一)热情周到，做好接待社保咨询工作。在接听社保咨询电话工作期间，我不断告诉自己，要密切联系群众，倾听群众呼声，想群众所想，急群众所急，把人民群众的忧患冷暖记在心头，接听好每一通电话，答复好每一位咨询者。前五个月共接听答复电话个，对任何一位咨询者，都切实做到了声音清晰、态度耐心、服务周到，得到了群众好评。

(二)耐心细致，做好医保卡办理工作。在窗口办件期间，我不断在服务上下功夫，树立岗位意识、责任意识、效率意识和服务意识，做到态度热情、语言文明、行为得体，服从中心统一安排，树立窗口形象。针对前来办理医保的人员，我认真仔细填写续保登记册和新办理登记册，确保档次、人员姓名、地址、联系方式准确无误，便于查找和联系，共办理医保卡份，确保登记信息准确无误、规范有序。

(三)服务于民，深入宣传社保知识。对前来咨询的低保人员、残疾人员、低收入中老年人，耐心做好思想工作，鼓励其参保。既与群众拉近感情，缩短了距离，又使自己摆正了位置，坚定了为人民服务的自觉性。使广大群众高兴而来，满意而去。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上都成长了不少，也还有很多需要学习的地方。在今后的工作中，我将继续加强政治思想学习，加强业务知识学习，以更加饱满的精神和热忱的态度投入到工作中，脚踏实地、认真负责地做好本职工作，争取早日入党，更好地为人民服务。

**大厅服务窗口工作总结范文6**

一年来，我始终遵照有关法律法规，遵守中心各项规章，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。

**大厅服务窗口工作总结范文7**

岁月不居，时节如流。进入政务服务中心烟草窗口工作近一个月了，虽说时间不长，但让我真切地体会到了服务中心窗口工作的平凡和不易，这里没有身临一线工作的风风火火、轰轰烈烈，但它是烟草系统联系普通百姓的纽带,更能体现人生的价值，也使自已得到锻炼和和提高，收益颇多。

每一个窗口是一个单位对外受理业务的最前沿，是离广大人民群众最近，关系最密切的部分，工作态度及效率直接影响到单位在群众中的口碑和形象，在那里你要面对各各阶层的群众，但必须以诚恳的态度，简要朴实的语言去对待每一个来访的群众。

窗口工作的好坏，最重要的是体现在服务质量上，提高窗口工作人员的政治理论素养和业务素质是我们的必修课。因此，更要求我们窗口工作人员要熟悉掌握各项业务知识和办事流程，在服务对象来窗口咨询时做到一口清。大多数人对于政务服务中心工作的理解：单调而枯燥。是的，做好一件困难的事情姑且不容易，但做好一百件简单的事情更加困难。我理解为：平时工作未必有多困难，但却烦琐，需要极好的耐性和耐心，这就要求我们始终坚定一个服务理念“宁可自己麻烦百次，不让群众为难一次”。做到真诚为民服务，以微笑和热情让前来办事的每一个人觉得稍加的等待也是一段美好的时光和回忆。

**大厅服务窗口工作总结范文8**

做好自己的事，其实并不容易。我们大多数人在工作岗位上其实都是很平凡的人，空喊大口号为经济发展，我要如何、如何，那是很简单的事件，但是我认为要真的想为泰州作贡献，就必须踏踏实实的做好每一天的事。

一、勤学勤思，不断增强服务大局的意识。

城市在发展，社会在进步，只有学而不断，才能解放思想，与时俱进，才能有新的理念、新的思维、新的眼光，增强发展意识，树立全局观念，从大局利益出发，站在全市的角度、发展的角度考虑问题，审视泰州经济建设和社会发展，以强烈的发展意识、开放意识和机遇意识，推进管理创新。

二、换位思考，切实强化体察民情的意识。

作为办证窗口的一名工作人员，每天直接接触广大的群众，群众是直接的承受者，感触最深，他们的评价是最客观、最真实、最公平、最权威的。人一生能买几次房，对于普通老百姓来国土部门办土地证，是第一次也可能是最后一次。我们还有什么理由不让他们满意而来，开心而归呢。虽然有的前来办事的人难免有些误解，发发牢骚，但是我们也应该耐心倾听，有则改之，无则加勉，我们不需要争什么，换位思考一下，也许什么都能理解，所以，我们认认真真地接待好每一位来办事的群众、勤勤恳恳地办理好手头上的每一份卷宗，不让差错在我这些发生，不让材料在我这里耽搁。

三、以人为本，全面确立服务为民的意识。

全心全意为人民服务，就要贯彻“以人为本”的服务理念，坚持实事求是、求真务实，树立工作岗位的需要，就是我们的服务，群众的需要就是我们的工作的服务理念。为群众和企业办实事，解决实际困难。能解决的要及时解决，不能解决的要做好解释和沟通工作，让广大人民群众了解我们的工作。要增强使命意识，培养机关工作的荣誉感、责任感。要严格遵守机关工作纪律，树立良好的机关工作形象。

窗口工作人员的一言一行直接代表着国土部门的形象，我们要时刻注意规范自已的言行举止，不断改进和提高服务质量和服务水平，努力为国土部门树形象、赢口碑，为泰州经济发展贡献出自已的一份力量。

**大厅服务窗口工作总结范文9**

丰镇市政务服务中心

窗口工作人员年度考核细则（试行）

第一章 总则

第一条 为了加强丰镇市政务服务中心的规范管理，不断提高窗口工作人员的整体素质，全面提升部门窗口的工作效率和服务质量，努力建设服务型政府窗口，特制定本办法。第二条 各部门应选派政治思想良好，工作能力强，从事政务服务工作的业务骨干到县政务服务中心部门窗口工作。派驻部门窗口的工作人员应保持相对稳定，在部门窗口工作未满1年的，原则上不能调整。

第三条 对窗口工作人员的考核，主要从德、能、勤、绩四个方面进行。德：主要考核政治、思想表现和职业道德表现等情况；能：主要考核业务、政策水平，协调和办事能力；勤：主要考核工作态度、爱岗敬业精神和遵守政务服务中心规章制度情况；绩：主要考核履行职责，完成工作任务数量、质量、效率，服务对象满意度等情况。

第四条 年度考核实行百分制倒扣分与奖励附加分结合的方法。

第二章 考核细则

第五条 思想品德(20分)

1、无故不参加市政务中心组织的政治和业务学习的，每1 次扣2分；

2、不服从政务服务中心管理的，未及时报送中心所需材料的，协调办理事项未积极主动配合，每次扣2分；

3、在岗期间言行举止不雅，有吸烟、使用电脑玩游戏、看电影，后台会客等行为的，每次扣2分；

4、违反规章制度不服从管理、拒不改正的，每次扣3分；

5、未按规定佩证上岗或未按规定统一工作服装的，窗口办事指南未按规定位置摆放或断档的，每次扣1分；

6、办公桌面资料摆放杂乱，本办公区域卫生不干净整洁，每次扣1分。

7、有以下情况的，此大项不得分：

a、在受理或办理事项过程中有吃、拿、卡、要等不廉洁行为经查实的；

b、不依照相关法律、法规、规章审批或办理事项的经查实的；

c、被上级领导或市政务服务中心通报批评或查处，或新闻媒体公开曝光的； 第六条 业务技能(40分)

1、不能胜任本职工作，对办理事项的内容、程序、规定不熟悉的，每次扣1分；

2、未履行有关首问责任制和一次性告知制的规定，不能及时、准确解答服务对象提出的问题，每次扣2分；

3、办理事项出现差错的，经查实每次扣5分；

4、不遵守中心计算机网络应用程序，操作不当，造成网络系统损坏的，每次扣3分；

5、因窗口工作人员的责任造成事项延期办结的，或者未按规定时间将事项送回部门办理影响行政审批效率的，造成未在承诺的时限内办结事项的，每次扣5分；

6、未按规定及时完成填报各种统计报表、填报虚假数据，提供虚假情况等采取弄虚作假行为的，每次扣2分。 第七条 考勤情况（25分）

1、每个月迟到早退5次以上，每月扣2分；

2、每个月脱岗5次以上，每月扣2分；

3、政务服务中心组织的会议、活动无故不参加或迟到、早退的，每次扣1分；

4、本年度内请事假累计20天以上，扣10分； 第八条 工作实绩(15分)

1、依法应当受理，而不予以受理的，每次扣1分；

2、档案管理不规范，出现资料丢失或损坏的，每件扣3分；

3、与办事群众发生争吵或因服务态度、工作质量问题被服务对象投诉，造成服务对象不满意，出现举报投诉情况，经查实确系本人原因造成的，每件扣5分；造成重大影响的，扣10分。

3 第九条 附加分(10分)l、积极参加政务服务中心举办的体育、文艺、书画、征文等比赛的，或代表政务服务中心参加各类活动的，每次加2分，比赛获奖的每次加3分；

2、受到媒体单独报道表扬的，市级、省级媒体加3分，国家级媒体加5分；

3、为群众排忧解难，热情服务，特事特办事例较典型，经政务服务中心确认后一般加2分，显著的最高加5分；

4、为改进政务服务中心工作、提高工作效率和服务质量提出合理化建议被采纳的，每次加2分；

5、因优质服务受到当事人的感谢或表扬，并有证据的，每件加2分；

第五章 奖惩及其他

第十条 工作人员的年度考核结果以及月度考勤结果在政务服务大厅LED大屏幕公示7天，并由政务服务中心通报所在单位。月度考勤结果由政务服务中心管理科备案，并在年底统计后，按出勤天数发放全勤奖励津贴，以示奖励。年度考核结果作为政务服务中心评选年度优秀窗口工作人员的主要依据。

进厅部门应当把政务服务中心的考核意见和窗口工作人员的年度考核结果作为对进厅人员表彰、提拔或优先晋职、晋级、提薪的重要依据。

4 第十一条 全勤奖励津贴分为日勤奖和年终奖，日勤奖标准为一个工作岗位每个工作日12元，年终奖由政务服务中心按照年度考核结果酌情发放。

第十二条 奖励经费由政务服务中心向丰镇市人民政府申报，审核同意后由市财政局划拨，作为专项经费使用。第十三条 窗口工作人员对考核结果不满意的，可以向政务服务中心申请复核。

第十四条 本办法由政务服务中心办公室负责解释。第十五条 本办法自发布之日起施行。

丰镇市政务服务中心 20\_年10月13日

**大厅服务窗口工作总结范文10**

xx年，县国土资源局驻行政服务中心窗口以优化经济发展环境和开展为民服务、争先创优活动为目标，切实转变工作作风，提高行政效率，优化服务流程，着力打造一站式服务窗口，真正实现了业务办件窗口受理、窗口审查、窗口收费、窗口制证、窗口发证的“一站式”服务，使服务对象得到了高效、快捷、便利的优质服务，到目前为止窗口共办理各类审批项目1906件，按时办结率达到99%，现将全年工作情况简要总结如下：

>一、xx年工作开展情况

（一）局领导高度重视“窗口”工作，支持力度大。

局主要负责人十分重视窗口工作，多次到中心检查指导工作，分管领导每周都到中心签到，与中心领导进行沟通。局里为工作人员配发制服两套，统一着装，树立了窗口工作人员良好形象。

（二）提高工作人员的服务质量和服务水平。

为进一步提高工作效能，强化管理，规范运作，提高服务水平，国土窗口率先在中心开展服务质量活动，既“五个一”活动。一是对窗口工作人员进行一次再动员，统一思想，深化认识，为进一步提高窗口工作效能和服务质量提供思想保证；二是每季度开展一次自查自纠活动，对照依法行政，规范办事，热情服务等方面进行自查自纠，表演先进，鞭策落后；三是每个人每季度写一篇工作小结，联系各岗位职责，找不足抓整改；四是每季度组织一次企业回访活动，上门征求企业对窗口审批，服务工作的意见和建议；五是每季度开展一次业务培训，不断提高窗口工作人员业务水平。上述活动大大提高了窗口工作人员的综合素质，服务质量和服务意识明显增强。

（三）创新服务机制，实现窗口服务的便捷高效。

1、坚持实行“领导窗口服务制”。局分管领导每周一次到窗口驻点办公，直接面对投资者和办事群众，现场协调解决问题。体现了“以人为本，便民高效”的服务理念，树立了良好的政府服务形象。对窗口工作情况，工作人员服务情况以及执行大厅工作纪律情况进行现场督察。

2、实行“六公开”，提高办事效率。国土窗口严格按照文件要求，将原承诺件时间为一个月不等的统一为收件资料完备后，7个工作日上报，领取证件，窗口所有收费项目在中心银行结算窗口统一缴纳。并按照标准化窗口建设的要求，在窗口放置了《服务指南》，《项目告知单》，提供示范文本。为了方便群众办事，提高了办事效率。国土窗口的工作人员在工作中心系群众，心为群众着想。当遇到前来办事人员因到下班时间而未能及时办理时，主动延迟下班时间，等群众办完事才下班。

（四）加强制度建设，强化窗口管理。

1、坚持“四项制度”严格执行“四条禁令”，“六个不准”规定。

2、赋予窗口首席代表全权处理局相关业务事宜，首席代表负责现场审查材料，现场审批，提高窗口办件效率。

3、严格执行机关效能行为责任追究相关规定，局领导不定期督察，重点是窗口工作人员严格依法行政，执行工作纪律，提高工作效率，改进服务态度，解决群众困难，推进工作落实等方面情况，努力把窗口打造成效能型窗口。

>二、取得成效

培养工作人员牢固树立“四个意识”，进一步提升了窗口服务质量。进一步树立服务意识，处处体现为民、便民、利民，以满意服务对象需求为出发点，以服务对象满意为落脚点；进一步树立了责任意识，时时处处体现依法、诚信，做到“言必行，行必果”，不断提高即办件比例，杜绝“两头受理”和“体外循环”等现象；进一步树立了法律意识，处处体现依法施政，把窗口工作纳入规范化轨道，始终确保依法行政；进一步树立效能意识，围绕“效能窗口”建设，积极创新服务方式，着力推进规范运作，全面提高行政效能和服务水平。

**大厅服务窗口工作总结范文11**

（一）主要工作成绩

1、建章立制，提高服务质量。

①制订大厅管理制度。今年以来，管理办公室制定和完善了县行政服务大厅运作暂行办法、工作人员行为规范、内设机构工作职责、窗口电脑日常管理制度、统一缴费制度、值班制度、会议制度、安全保卫制度、考勤制度、印章保管制度等十项管理办法和制度。通过制定和完善各项规章制度，达到以制度管人、对内规范管理、对外树立形象的良好效果。

②开展“文明窗口、窗口先进个人、窗口单位先进领导”评比活动。通过开展评比先进活动，不断提高窗口工作人员的服务质量，也引起了各窗口单位领导对服务大厅的服务质量的关注，使到服务大厅和窗口单位形成合力，共同把服务大厅办好。如民政局、工商局、物价局、质监局等领导经常来了解窗口的服务情况，对窗口遇到的实际困难及时予以解决。

③编制《服务指南》、《收费目录》等资料，将审批内容、办理程序、申报条件与材料、办理方式、承诺时限、收费标准进行“六公开”，增加服务透明度，使客户和群众满意。

2、规范管理，加强服务。

①人员管理。管理办公室经常组织窗口工作人员开展学习和教育活动，使他们充分认识服务大厅工作的重要性和时代的紧迫性，进一步增强工作责任感，提高业务工作水平。管理办公室明确要求各窗口工作人员一律挂牌上岗，接受客户咨询和监督，强化主体意识，狠抓工作作风的转变，改进服务态度，以实际行动服务经济建设的大局。

②办件管理。行政服务审批件分为即办件、承诺件及联办件。即办件是由窗口工作人员直接在大厅当场办结；承诺件是由窗口工作人员先收件，出具承诺通知书，然后联系本部门在承诺时限内办结，服务对象到时凭通知书到服务大厅领件；联办件由主办部门牵头，相关部门协办，在承诺时限内，服务对象到时凭通知书来服务大厅领件。通过开展办件管理，解决了过去“能拖则拖”的问题。比如：在为xxxxxx房地产开发公司，办理该公司在xx投资创办“xxxxxxxxx房地产有限公司”的筹建许可证时，xxx主任全程跟踪服务，组织窗口单位有关人员，帮助他们填写表格，拟出规范性章程、打印有关资料、办理银行开户和验资手续等，当天就办好了该公司的筹建许可证。并通过县委常委xxx部长的协调，十八小时内经xx市公安局刻出了该公司的公章和法人代表印鉴。当该公司董事长xxx、总经理xxx在领取许可证和公章、印鉴后，到服务大厅参观时，赞叹说：“xx县在服务方面比广东做得好多了１

③收费管理。进入大厅的行政服务窗口，在行政服务过程中发生的费用，全部由设点在大厅收费的中国xx银行xx县支行负责，所收的费额由部门根据上级文件精神及物价部门核准的收费标准收费。收费窗口代收代缴，并在规定的时限内逐笔、逐级划拨。

标题：行政审批服务大厅半年工作总结

20\_年，是实施“十一五”规划的开局之年,也是大厅继续夯实基础，增强后劲之年。截止5月底，大厅共办理各类审批项目48922件，按时办结率为100%；收费311万元。现将半年工作情况作简要总结

一、上半年工作基本情况

（一）进一步理清工作思路

今年上半年，管委办在继承中发扬，提出了新的工作思路：1.工作理念：以群众满意为最高标准。2.工作目标：努力把大厅阳光、高效的作用发挥出来，为区委、区政府争光，为公务员队伍争气，进一步优化发展环境，更好地便民利民。3.工作角色：一是当好入驻大厅的审批项目的管理员、协调员；二是当好入驻大厅的窗口工作人员的服务员、督查员；三是当好行政审批制度改革的宣传员。4.工作作风要求：热情、周到、廉洁、高效。5.主要工作内容：一是以人为本，进一步把窗口工作人员凝聚起来；二是与入驻部门加强协调，进一步把行政审批效率提高起来。6.六条工作措施：一是严格劳动纪律；二是规范工作着装；三是统一服务用语；四是改进审批方式；五是精减审批环节及要件；六是强化群众测评。

（二）进一步加强制度建设

为进一步提升大厅窗口形象，优化沙区发展环境，更好地为企业、群众服务，大厅管委办根据原《考核规则》施行的实际情况，在反复征求窗口工作人员意见的基础上，再次修订了《大厅服务窗口及其工作人员考评规则》、《大厅服务窗口考核实施细则》和《大厅窗口工作人员考核实施细则》等三个制度，新制度的修订主要有3个变化：1.强化了《××区人民政府关于印发〈重庆市××区行政审批服务大厅暂行管理办法〉的通知》（沙府发[20\_]121号文）“第六章大厅考核奖惩”中关于对窗口工作人员进行月度考核和年度考核的评比要求；2.细化了月度“流动文明窗口标兵”和“服务明星”的评比细则，并加大了奖励力度；3.考核的形式从以前扣钱（凡违纪被扣钱者均取消月度评优资格）改为在100分的基础上实行加、减分制，与经济挂钩，更大程度地激发窗口工作人员创优积极性。

（三）进一步完善服务硬件环境

（四）进一步提高服务质量

一是为认真贯彻《行政许可法》“行政机关受理或者不予受理行政许可申请，应当出具加盖本行政机关专用印章和注明日期的书面凭证”的相关规定，在去年7月实行“行政审批专用章”制度的基础上，管委办规范了窗口不予受理行政审批申请回执单，以避免群众对申请的受理时间产生误会。二是管委办将工作岗位前移，在大厅设立值班台和投诉台，实行值班长制度。管委办干部从后台办公室走到前台大厅内轮流担任值班长，履行四条职责：一是主动、亲切当好群众的接待员；二是及时、有效当好突发事件的调停员；三是细致、周到当好窗口工作人员的服务员；四是客观、公正当好窗口工作人员风纪风貌的督查员。值班长的设置使服务更加便民利民，进一步拉近了与老百姓的距离。有了值班长的示范表率，大家的服务意识有了明显的提高，尽心尽力地搞好各项审批服务工作。国税、地税、劳社、卫生、消防、工商、规划、建委、人事等窗口工作量大，大家接待群众热情、提供服务优质、办理审批高效，树立了良好的公仆形象。规划、建委、消防、环保等窗口业务政策性强，办理周期较长

20年3月，我有幸加入财院后勤财务部担任出纳一职，上班的第二天，供应商付款日，同事怕我不熟悉，来不及签发支票，主动问我是否需要帮忙，让我深切的感受到了财务部同事们之间的和谐、团结的工作氛围，现我将这一年来的工作情况作一简单总结。

在这期间，我作了如下具体工作：

1、按照财务制度的要求，办理报销，现金、支票的收付业务。

2、及时登记现金、银行存款日记账，月末编制出纳报告单及银行存款余额调节表，做到账实相符。

配合会计完成一些临时交办的工作

虽然出纳的工作琐碎、繁杂，

在今后的工作中，我将注重锻炼自己的应变能力、协调能力、创造能力，不断在工作中学习、进取、完善自己，弥补不足。同时感谢领导对我过去工作的肯定和认可，争取在今后的工作中做的更好!

**大厅服务窗口工作总结范文12**

我局结合创先争优活动，组织各股室学习有关文件精神，并认真做好学习笔记。通过学习，进一步增强全局的创先争优意识和创先争优意识。我们通过组织学习，深刻领会，把创先争优活动与推动全局工作紧密结合起来，与提高全局职工的业务素质紧密结合起来。在实际工作中，做到学习与活动结合起来，以学习促进工作，以创先争优活动推动各项工作的深入开展。一是加强学习，提高的理论素养。在学习中我们坚持做好读书笔记，写好心得笔记，撰写个人学习心得体会，使广大领导更加系统地学习理论、“”重要思想以及等重要知识。二是开展讨论，提高的理论水平。我们组织全局开展了学习《关于党的会议精神的通知》、《关于党风廉政建设责任制实施办法》和《关于全面从严治党的决策》等党内法规、重要讲话精神。三是开展谈心活动，加大对的教育和管理。在学习活动中，我们坚持做到“三个结合”，即与职工结合起来、与职工结合起来。一是与领导结合起来。我们坚持把理论学习与加强思想教育有机结合起来，与提高的思想水平紧密结合起来，与创先争优活动结合起来，使广大职工的理论知识得到了进一步更新。二是与织结合起来。在学习活动中，我们坚持做好“三会一课”学习记录和个人自学笔记。通过学习，进一步强化了广大职工的意识、大局意识和责任意识。三是与领导结合起来。我们坚持把领导的素质、大局意识和奉献意识有机结合起来，以创先争优活动为契机，以提高的整体素质、增强职工的工作能力和实际工作能力为重点，进一步提高服务水平，推动各项工作的顺利开展。四是与结合起来。在学习活动中，我们坚持做好学习笔记，撰写心得体会，组织观看了《在全省工作座谈会上的讲话》等党内法规专题片，并开展讨论、交流等活动，使广大职工的思想认识得到进一步提高。

**大厅服务窗口工作总结范文13**

>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。

**大厅服务窗口工作总结范文14**

1、创新学习方法，创新学习效果。我们以提高职工的素质，创新学习方法为重点，以提高职工的思想素质和业务能力为主线，创新学习方法。一是加大宣传教育力度，提高职工的理论素质。我们利用各种会议，向全局职工进行理论和业务技能学习，提高职工的理论水平。二是加强制度建设，规范言行，加强的思想教育和道德教育。三是创新学习形式，创新学习方法。通过学习，使职工牢固树立全心全意为服务的宗旨和“为服务”的理念，增强了全局职工的责任感和工作紧迫感。

2、创新学习形式，

河南省郑州市北下街社区卫生服务中心按照省、市、区关于新型冠状病毒肺炎疫情防控部署安排，全体动员，全力以赴，逆风前行，结合自身特点，制定方案，发挥优势，快速落实，打出声势，确保成效。现小结如下：

一、整体疫情防控工作开展情况

（一）、成立领导小组。

按照中心防控体系方案，成立了由中心党支部书记、主任李建魁同志任组长的新型冠状病毒肺炎疫情防控工作领导小组，由各科室主任担任领导小组成员，负责统筹部署、协调、指挥北下街中心疫情防控相关工作。

（二）、加固预检分诊系统，守好疫情防控第一关。

北下街中心严格落实《郑州市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控领导小组办公室第11号通告》要求，对所有发热病人一律不予接诊，为进一步加强预检分诊工作，在原有发热病人预检分诊台的基础上，开辟临时通道，在门前建立了独立的预检分诊点，抽调专人轮班值守，实行全天不间断防控监测。预检人员对所有来诊患者均详细登记个人信息，测量体温，预检分流，将发热病人与普通病人进行有效隔离。所有体温异常人员，按照郑州市、管城区确定的发热门诊，就近引导，督促及时就诊，并电话追踪随访，确定转归；体温正常，且无呼吸道、消化道症状者，免费提供免洗手消毒凝胶，进行手卫生消毒后，分流至院内相应科室就诊。为应对突发状况，中心设置了独立的发热病人隔离室，预检分诊点和隔离室安排专人每天进行地面、物品和空气消毒，坚决杜绝出现院内感染的发生。自实行预检分诊严控以来，共登记、筛查来诊患者2207人次，其中发现发热患者45人，全部引导、督促至发热门诊就诊，后经电话追踪，确定至郑州市第一人民医院发热门诊就诊30人、郑州市第三人民医院发热门诊就诊9人、河南中医药大学第一附属医院发热门诊就诊6人。

（三）、成立八个专门小组，“火力全开”，确保防控成效。

1、二十四小时应急处置组。中心成立了四个应急处置小组，每个小组二十四小时轮流应急值班，中心主任及部分科室主任分任应急小组组长，临床医生、公卫人员、消杀人员各一名为小组成员，为首次发现的湖北等重点地区返郑人员测量体温、检查身体，进行疫源地终末消杀等，自开展应急处置以来，与其他疫情防控单位一道，冲锋在疫情防控第一线，共处置各类突发事件31次，发挥了不可替代的作用。

2、物资保障组。疫情突发，始料未及，导致前期院内疫情防控物资匮乏，远远不能满足防控需求，针对这种情况，领导小组责成卫生耗材管理及采购人员组成物资保障小组，不间断多方联系，务必保证一线物资供应。

4、信息报告组。信息报告组由社区科负责人、财务室、办公室人员组成，主要职责为按照上级部门要求，及时准确上报各类疫情防控信息，截至目前，上报信息无一例差错。

5、消杀组。抽调四名行政后勤人员组成消杀小组，采用过氧乙酸或84消毒液，按照配置比例，用背负式喷雾器，每天两次对院内及辖区重点保障单位进行地面消杀，为前线疫情防控人员创造了一个安全的后方基地，为稳人心、保安全、促防控打下了良好的基础。据统计，自疫情防控开展以来，先后对院内及重点保障单位进行有组织消杀216次，共消耗84消毒液50公斤、过氧乙酸80公斤。

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。

20\_\_年8月23日，我荣幸成为公司的一员，在综合财务部从事行政文员一职，至今已满3个月的时间，在这三个月的时间里，我对公司的企业文化、管理等方面都有了深刻的理解和认识。公司的人性化管理方式，大家积极认真的工作态度，形成了公司特有的文化。有这样一个工作环境，大家自然都能全心全意的投入工作。这也正是我所希望的一种工作环境。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

**大厅服务窗口工作总结范文15**

熟悉了公司的基本规章制度和员工手册，对公司各项行政管理制度的执行与监督也在进一步加强，特别是考勤制度的执行，让我记忆非常深刻，也在我日后的考勤工作中起到相当大的作用。

20\_\_年9月19日早上，本人因故迟到，但未及时告知主管，而触犯了员工手册“能力信任度禁区”的第四条规定，为了以身作则，欣然接受公司的经济处罚，同时让我亲身感受了公司规章制度的约束力。

期间参与了公司各部门岗位职责的拟定工作，使我进一步了解了公司的组织架构及职能权限，为以后的工作做了很好的铺垫作用，同时也学到了很多可贵的经验。

对于办公用品及各个部门所需的基本设备的采购，都实行“购置固定资产、低值易耗品的管理办法”。对于其发放和领用，本人则采用“办公用品领用登记表”和“电脑录入登记”相结合的方法，所有物品的购买和领用都能在本人电脑上的“办公用品清单”上可以看出，方便了财务综合部对办公用品的盘点及库存的管理。

对于日常的办公事务处理以及领导交办的其他工作都能比较顺利的完成。

**大厅服务窗口工作总结范文16**

20xx年是我区经济迅速发展，繁荣之年，辉煌之年。一年来，我窗口人员在区委区政府领导下、大厅领导的指导下、区国土分局领导业务指导下，按照区委、区政府的工作部署和要求，从实际出发，紧紧围绕政务服务中心工作，扎扎实实抓好各项工作，并不断提高党建设工作科学化水平，进一步加强群众路线教育实践活动，营造出廉洁行政、依法办事、规范行为的良好氛围，促进我局窗口各项工作又好又快发展且取得了一定的成绩。

现将本年度工作总结如下：

>一、深入开展党的群众路线教育实践活动

活动紧紧围绕保持和发展党的先进性和纯洁性，以“厚德、博爱、开放、创新”的丰南精神，按照“爱唐山、做贡献,爱丰南、讲奉献，爱岗位、比进位”的总要求，自上而下深入开展。我窗口采取集中学习和自主学习相结合的方式，进行学习教育、听取意见，查摆问题、开展批评，认真做好学习笔记并撰写心得体会。通过深入开展以为民务实清廉为主要内容的党的群众路线教育实践活动，着力解决人民群众反映强烈的突出问题，提高做好新形势下群众工作的能力。根据同志们提出的意见和建议，特别是党组织反馈意见后，进行了认真的学习和分析，对存在问题的原因以及危害进行了更深层次的剖析，达到了自我教育、自我提高、自我完善、修正缺点、增强党性的目的。

>二、搞好土地登记发证，保护权利人的合法权益。

依法登记是维护土地使用者合法权益的唯一途径。截止到目前，我们以服务经济大局为主线，以保护土地权利人合法权益为宗旨，共办理各类土地登记6853宗，其中国有土地使用权登记6553宗，集体建设用地使用权登记15宗，抵押登记285宗。

>三、加强业务学习，提高业务水平

本年度我窗口在上级安排下，认真组织工作人员参加业务培训，参加了河北省土地登记人员上岗资格培训，河北省土地登记信息动态监管查询系统暨存量土地登记信息整理汇总培训，整体业务水平得到了提升。

为了学习使用XX市级城镇地籍管理系统，局领导特邀请北京超图公司的业务人员来我局和中心窗口指导学习，并准备组织人员到市局继续学习新系统。

>四、积极配合中心领导分配的各项重要工作

我窗口工作人员积极配合中心领导分配的各项重要工作，并完美完成了任务。期间，帮助中心修编《XX市XX区政务服务中心窗口告知单》等各类宣传材料。

>五、工作中积极探索并推出新举措

我窗口工作人员响应上级领导号召，为更好地服务群众，经领导批准，在办理二手房过户手续时，取消原土地转让环节，使办理登记业务一步到位，为群众带来切实的便利。

今年一月始，我窗口引入地籍发证系统，取消原手写证书，使得土地证的办理更加规范，并流程化，做到了与省市级国土国土系统同步联网及动态监管。

>对未来工作的展望：

一、继续落实党的群众路线教育实践活动

二、继续做好土地登记日常发证工作

三、开展提高全员业务素质和培育服务理念的教育工作

注重在全员开展政治思想、法律法规、专业理论、专科技术和文明服务等多方面的教育，提升全员整体素质。调动窗口人员的积极性和创造性。

四、组织窗口工作人员掌握运用城镇地籍管理系统

20xx年我局的土地登记工作将继续运用XX市级城镇地籍管理系统，实行统一管理，为此我窗口工作人员要继续下力量组织学习，以便工作中熟练操作运用。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！