# 窗口保护工作总结标题(24篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-02-24

*窗口保护工作总结标题1一个多月以来，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...*

**窗口保护工作总结标题1**

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。

**窗口保护工作总结标题2**

(一) 、知识管理

20xx年根据集团知识管理积分办法，结合公司实际，调整了公司原有的km推进考核评价方案，新的积分卡更加注重考核结果量化、过程导向化、知识创新化。通过近半年的施行，达到了较好的效果。

数据回顾：

(1)、20xx年集团知识管理考核积分卡(截止5月)

说明：截止5月，集团平均分为87分，90分以上的有25家;80分以上的有34家，最低分为57分;并列100分的有14家(包含集团职能部门)，黄石公司集团并列第一，华南第一。去年同期排名43名。

(2)、20xx年集团知识管理考核——个人积分

说明：员工平均积分年累计为分，排名前列。

1、培训覆盖面力求100%

“窗口服务单位，不仅是办事的窗口、服务的窗口，更是文明的窗口。”自活动开展以来，要求下属各单位要按照公开承诺、领导点评、群众评议、评选表彰的推进方式，广泛开展活动，促进了环保系统创先争优活动的深入开展，提高了环保服务质量。我局行政大厅窗口一名职工获得了每季度一评的优秀标兵称号。

一、推动从“跑部门”到“部门跑”的转变

1、立足环保工作实际，全力服务重大项目。加强与上级环保部门的沟通联系，加大对项目的环保业务指导力度，积极协助乙二醇、中再生、隆华传热募投项目等重大项目通过环评审批。积极协助百诚内燃、榕拓焦化等项目通过 “三同时”验收。帮助华阳电厂、钰隆集团等项目及时获准投入试生产。积极争取上级向洛钢集团钢铁有限公司、榕拓焦化、隆华传热等企业及时发放排污许可证，为企业融资和上市创造了先期条件。规范排污行为，加快企业科学发展，并协助隆华获得“市级绿色企业”称号;优先为重大项目配置环境容量，已对洛阳瑞泰耐火材料有限公司等14个项目开展总量初步核定，同时争取使企业享受政策性资金优惠，在拜尔集团环境容量申请^v^节约排污权交易费用40余万元，现正在帮助乙二醇项目申请环境容量，预计可节约交易资金

2、派出环保服务官，开通环评审批“绿色通道”。 实行首席服务官制度，相继向华阳产业集聚区、空港产业集聚区、县城新区、乙二醇、铜一公司等项目派驻环保服务官，并进行全程、全方位业务指导;按照“新上必做、尽量补办”的原则，改进建设项目管理方法，完善环评审批机制，对符合环保准入条件的项目开辟“绿色通道”。 ，共办理环评项目116个，总投资亿元，较去年相比增加;验收项目33个，较去年相比增加 ，总投资

亿元，较去年相比增加 。

二、服务企业，提出五项服务规范

(一)环境影响评价、“三同时”验收服务

1、实行环评办理联系卡制度

从项目环评咨询始，向业主发放《环评办理联系卡》，

一次性告知业主环评办理的所需资料、流程、注意事项，提供环评前置条件文件示范文本。同时指明一名工作人员为项目联系人，全程指导项目环评办理，联系回访。重大项目实行局长、副局长跟踪服务。符合规定受理的提供“你喝水坐等、我协调相关(局内)”服务，对不能办理或需要完善手续的，要耐心解释、指导完善资料。

2、进一步缩短环评审理、审批时间。

①环评资料审查受理，由原来的1天审结，调整为资料

②环境影响报告书、环境影响报告表、环境影响登记表等环评文件形成报批版后县局审报由法定60日、30日、15日分别缩短为15日、7日、2日。

3、进一步简化程序

①对于补办环评，属于县级审批权限内的，对不涉及土建工程的，现场勘验属实的，不再审验文物证明。

②县级审批的环评项目不再需要进行试生产(试运行)申请，业主在正常生产3个月内可直接申请“三同时”验收。“三同时”验收时由法定30日完成缩短为15日内验收完毕。市批项目“试生产”委托县局核查的，由法定30日缩短为10日。

200\*年，我分局在市局的正确领导下，在有单位的支持帮助下，全体同志齐心协力，团结一致，始终坚持“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕整顿市场经济秩序的工作重点，坚持加强监管与提高服务质量并重，规范管理与优化经济发展环境相结合，努力创建“学习型”工商和“服务型”工商，较好地完成了全年的工作任务。现将具体工作情况总结

一、完成的主要工作

(一)严把市场准入关，完成了辖区内各类主体的注册登记工作。全年共完成各类主体开业登记1501户，其中：个体工商户1478户，分支机构23户。变更登记1302户，注销74户，收缴规费10210元。在严格规范审批程序的同时，严格执行限期办结等各项服务承诺，全年未发生一起超期办照、服务质量上面的投诉。

(二)完成了各类主体的年检验照工作。我分局共年检验照1972户，其中：个体工商户应验20xx户，实验1927户，验照率;分公司应年检46户，实检44户，年检率，个人独资企业1户。为省、市登记的公司、分公司、企业分支机构实地考察备案92户，其中：公司74户，分公司9户，企业分支机构6户，外资分支机构3户。

(三)完成各类注册档案整理和归档，全年共整理归档2115卷，并按要求及时移交分局综合档案室。

(四)按时认真完成了各类报表的统计上报工作。

(五)认真开展了无照经营查处取缔工作。下发了《关于进一步贯彻落实无照经营查处取缔办法的通知》，层层签订了目标责任书，在上下联动查无证的同时，组织了对辖区各类经营主体逐门逐户的检查登记，对各工商所无照经营查处取缔工作的综合评查，由一把手亲自带队，各位副局长亲任各检查组组长，从5月27日至29日，对辖区各类经营主体共4138户逐门逐户进行了检查登记，计入评查的2784户，查出无照经营98户，并交各所进行查处。做到了规范化管理，注重长期效应，使此项工作得以经常化、制度化，在市局的明察暗访中受到了好评。

(六)严格执行“八禁止”、“八服务”及上级各项规章制度，加强廉洁自律，全年未发生违法违纪现象。

(七)按规定对48名下岗失业人员实施了减免优惠，吸纳下岗失业人员再就业473人，减免管理费159326元;减免个体注册登记费526元。

(八)完成了向市局申报委托公司注册登记工作。

(九)完成了个体工商户登记注册管理下放各工商所的前期准备工作。

(十)完成了本辖区登记注册工作中一些问题的调研，本着实事求是的精神认真加以解决，切实做到了为基层服务，为商户服务。

二、主要做法

(一)认真学习，提高认识。 一年来，按照上级要求，分局的同志本着“内练素质，外树形象”，积极开展学政治、学理论、学业务活动，围绕如何创建“学习型工商”和“服务型工商”工作，认真学习了党的“xx大”精神、“三个代表”重要思想，学习了有关的法律法规及相关的理论知识，提高了同志们的政治觉悟，坚定了同志们的政治立场，提高了适应新形势的工作能力，进一步转变工作作风，为下一步工作奠定了良好的基础。

(二)严把市场准入关与优化经济发展环境相结合。 一年来，结合辖区实际情况，进一步规范了注册登记工作，并在坚持严格依法审核登记的同时，认真履行遵守各项政务、服务承诺，倡导换位思考，转变工作作风，增强服务意识，积极为纳税人服务，要求同志们对服务对象要做到热心、真心、细心、耐心，并要求为基层服务。总之就是要做到既要严格监管，又要提高服务质量，从每个人做起，为优化经济发展环境，树立工商新形象尽职尽责。

(三)坚持“三个结合”，提高年检质量。 为确保企业年检和个体工商户验照工作圆满完成，分局领导十分重视，成立了以一把手为组长的领导小组，下发了年检通知书，明确责任，层层抓落实，确保年检工作落到实处。采取了得力的措施，一是对企业逐一发放了年检报告书，对个体工商户发放了验照登记表，对偏僻的市场，还主动上门发放，真心为纳税人服务。二是督促不属我分局注册登记的企业及时到省、市局年检。三是利用红盾联系卡“5·2·3”工程解答商户年检咨询。四是针对市场分散的特点，采取集中验照的办法。在采取上述措施的同时，我们坚持了“三个结合”来提高年检质量。就是建立和完善“经济户口”与《企业属地监管暂行办法》相结合;登记机关监管与工商所监管相结合;书式审查与实地检查相结合。全面提高了年检质量，确保了年检工作圆满完成。

为了保证师生的健康，牢固树立“健康第一，安全至上”的思想，在预防全校师生新型冠状病毒感染的肺炎传染病的发生，维护教育教学秩序稳定方面，学校做了大量的工作，采取了得力措施。为了打好这场抗击疫情的攻坚战，我校领导亲自挂帅，积极部署疫情防控方案。在广大师生们齐心协力，万众一心的努力下，学校疫情防控工作目前没有没感染人员，使我校防控新型冠状病毒感染的肺炎传染性疾病工作取得阶段性胜利。

**窗口保护工作总结标题3**

虽然到来了近一个月，对生产工艺还不太了解，到生产现场时间不多，人员熟悉程度也不够，对分工的工作还没有形成系统的计划和长远规划。随着对公司和工作的进一步熟悉，我也希望领导今后多分配一些工作，我觉得多做一些工作更能体现自己的人生价值。“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中我要不断学习业务知识，通过多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种知识，并用于指导实践。在今后工作中，要努力当好领导的参谋助手，把自己的工作创造性做好做扎实，为的发展贡献自己的力量。

**窗口保护工作总结标题4**

今年以来，根据中心、单位的有关部署和要求，我窗口紧紧围绕标准化建设工作，以加强效能建设为切入点，以创新服务机制为抓手，扎实开展我窗口单位服务，实现政务服务的提速提效，努力完成领交办的各项工作任务。在工作中，我们认真、仔细、及时、快捷的办理每一笔业务，把较平凡的工作做到有始有终，现将一年的工作情况总结如下：

>一、扎实做好审批办件工作，满足社会公众需要。

今年，我窗口单位按时审批的《动物防疫条件合格证》共计24件，全部办件在承诺期限内办结率达到100%。其中，即办件占总办件量的100%，办件质量进一步提高。

>二、创新服务机制，实现政务服务的提速提效。

我窗口单位认真贯彻区委、区政府领导有关讲话的精神和要求，在解决问题抓整改、借鉴经验抓创新、切实加强我窗口单位效能建设、实现“一站式”服务的大提速方面，动脑筋，想办法，出实招，求实效。

（一）、推行“告知书”服务，对办理的事项事前告知。

（二）、推行“四个一”服务。根据区领导的要求，政务服务我窗口单位注重从制度入手，强化约束机制，组织实施“一头受理、一窗口办理、一单到底、限时办结”服务，进一步体现便民和高效。一是推行“一头受理”，要求窗口单位的保留审批项目在政务服务我窗口单位的窗口统一受理。二是推行“一窗口办理”。三是推行“一单到底”。四是实行“限时办结”。我窗口单位办理的审批和服务事项的即办比例达到100%以上。承诺办理的事项，都能在17个工作日内办结。

总之，一年来，我窗口在依法办事的基础上，始终坚持把方便群众放在第一位。我们从事的窗口业务是一个具有典型意义的窗口服务形式，它既代表着服务中心的形象，同时也代表着丰南的形象，因此我们严格要求自己，一丝不苟地做好窗口服务工作。工作中，做到经常使用文明用语，对顾客提出的问题耐心的进行解答，做到让每位顾客高兴而来，满意而去。不仅较好地完成了领导交办的各项工作任务，而且得到群众和领导的一致好评。

不积跬步，无以至千里，在20\_年度的工作中，我窗口虽然圆满的完成了领导交办的各项任务，但仍有不足之处，以后，我们一定要继续努力学习，在不断完善细化自己工作的同时，通过在技术方面的积极充电来进一步充实自己，提高自己的业务能力。并坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，不断追求探索，坚持以人为本，从人民群众的根本利益出发，不断满足人民群众日益增长的物质文化需要，让发展的成果惠及全体人民。

**窗口保护工作总结标题5**

自20xx年7月25日进驻审批中心以来，我窗口人员在中心领导和局领导的正确领导下，不断改进窗口的工作方法，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“以人为本，以客为尊”的中心服务理念，高标准、严要求，牢固树立了全心全意为人民服务的宗旨和正确的人生观。现就窗口一年的工作总结如下：

>一、强化形象，提高自身素质

为做好本职工作，我窗口人员根据中心开展的“政务服务标准化”、“窗口服务标准化”等活动，能够认真对照和自查，时刻注意窗口形象。经过不断地学习和锻炼，努力提高自身的素质，我们已经能够熟练掌握本窗口的工作程序和工作技能。

>二、严于律已，不断加强作风建设

我窗口人员按照中心的要求，实行a、b岗制，保证了来我局窗口办事人员即时办理。工作中，我们能以制度、纪律规范自己的言行，严格遵守中心各种规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受中心提出的意见，不断改进窗口的工作。

>三、规范审批行为，公开审批程序

我窗口依据《\_行政许可法》、《河北省城市市容和环境卫生条例》、《城市道路管理条例》等相关法律法规，依照中心的规定和管理要求，为方便群众办事和利于群众监督，制定了服务指南，公开审批事项、审批依据、审批条件、审批程序、承诺期限、收费标准，以及需要提交申请示范文本。

>四、文明行政，热情服务

我窗口工作人员在工作中，始终牢记服务宗旨，不断优化服务意识，热情周到、文明礼貌，对服务对象做到来有迎声，询问有答声，离开有送声。及时受理行政许可事项，对申请材料不全或不符合法定形式的，当场一次性告知申请人，对符合条件的在有效工作日内尽量提前办结。

>五、强化职能，提速提效

我窗口根据上级部门及政务中心提出的“政务服务标准化”的要求，参照容缺受理文件精神内容，结合本单位的实际情况，将审批环节压缩到最少，材料提供密切联系实际，大大提高了行政许可事项办理效率。

>六、服从领导，遵规守纪

我窗口工作人员积极参加中心组织的各项活动，认真遵守中心的各项规章制度和作息时间，坚持上岗签到、挂牌服务，树立了良好的窗口服务形象。

>20xx年工作思路：

（一）继续努力学习业务，自觉遵守政务服务中心制定的一切制度和工作纪律，我们将行政审批项目、内容、流程进一步清理和规范，做到行政审批项目、流程、办事指南严格标准化。

（二）加强学习，提高服务质量，使窗口成为手续最简、最短、服务最优、效率最高的一流服务平台。严格按程序和时限对行政审批事项依法受理、审核、转报、发证、备案等，认真履行局机关赋予的业务审批受理职责。

（三）增强工作创新意识，创造性开展工作，积极向先进窗口学习，以保持对工作高度负责的态度，脚踏实地的做好各项工作，全力保证按时办结率达到100%；业务办理和咨询接待的群众满意率达到100%，全年无投诉现象发生，树立良好的政务服务形象。

**窗口保护工作总结标题6**

1、夯实一个基础，即以《环保局优化经济发展环境十项规定》做为优化环境，服务经济建设的基础保障，做到严格规范执行。

2、明确一个突破口，即以项目审批为突破口，缩短审批时间、提高工作效能、强化中心意识、搞好全程服务。对市重点建设项目采取特事特办方式，由局长亲自抓；对审批权限需要到上级部门审批的项目，实行全程协办责任制，由业务主管领导与项目单位共同到省局沟通协调，及时上报审批材料，办理相关事宜。同时建立联系通报制度，主动与计委、经贸、工商、土地等部门联系，及时获取拟建项目信息，争取提前介入，为项目单位提供服务。

3、完善窗口全程服务代理制推行一站式服务。

实施了“窗口全程服务代理制”，将项目审批、排污申报登记、排污收费等八项业务全部集中到服务大厅统一办理，强化受理、承办、回复三个环节，细化责任分工，严格内部运作流程，完善了“窗口工作制度”、“承诺制度”、“回访制度”等机制，建立有序、顺畅、高效的运行体系，真正实现为群众为企业服务一步到位的宗旨。

4、及时处理信访投诉，为群众排忧解难。20xx年，共受理信访投诉145件（其中上级转来27件），办结率100%，结案率98%，承办议案提案6件，回访满意度100%。

**窗口保护工作总结标题7**

转眼间，20\_\_年进入到收官阶段，一年以来，在局的领导的正确领导下，在处领导和同志们的大力支持和帮助下，较好地履行了工作职责，完成了本职工作任务。现将一年来的工作情况作以简要汇报。

一、主要特点

(一)努力学习,全面提高自身综合素质

我们局是一个特殊的单位,在实际工作中它要求每一个人都要永无止境地更新知识和提高素质。因此，在工作中我非常重视学习，坚持一边工作一边学习。一是积极投入到政治教育当中，进一步提高政治思想觉悟。深刻领会\_\_大报告的重要思想和科学内涵，加强党性锻炼和党性修养，保持\_员先进性，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践。二是强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质。认真学习业务知识，重点学习公文写作、公文处理和电脑知识。在学习方法上做到抓住重点，在重点中找重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在的不足，有针对性地进行学习，不断提高自己的文字业务工作能力。同时，刻苦钻研与本职工作相关的知识，努力向\_复合型\_人才靠近。三是虚心向身边同志学习，努力提高适应本职工作需要的本领。首先是向领导学。一年来,我亲身感受到各级领导的人格魅力、领导风范和工作艺术,使我受益匪浅,收获甚丰。其次是向同事学。

作为一名新干部，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个工作人能力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师, 坚持向周围的领导和同志学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，培养勤于动笔的工作习惯，增强了文字功底和思维能力，基本适应了本职工作的需要。正是不断地虚心向他们学习求教,我自身的素质和能力才得以不断提高。

(二)扎实工作，全力培养敬业爱岗精神

在实际工作的一年时间里,我个人无论是在敬业精神、思想境界,还是在业务素质、工作能力上都有了长足的进步，这主要得益于各级领导的培养教育和同志们的帮助指导，得益于办公厅人的良好的工作作风和昂扬的精神状态的影响。首先是促进了敬业精神的培养。参加工作，这是人生的一大转折点，而能够到这里工作是我非常荣幸的事情。看到一起同学羡慕的目光，我没有理由不珍惜这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。其次是加强爱岗精神的培养。\_干一行，爱一行，专一行，精一行\_这是局里同志的工作作风，在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。第三是带动奉献精神的培养。一年来，同志们舍小家顾大家，讲大局讲奉献，废寝忘食的奉献精神时刻在激励着我努力工作。我尽最大努力克服家庭的实际困难，以饱满的热情和良好的状态，积极投入到各项工作中，尽最大努力完成好领导交给的各项工作任务。

(三)严谨细致，全心做好服务保障工作

局机关是对外窗口、综合办事机构，处于承上启下、联系左右、协调各方的中枢地位，能否按照\_三服务\_的标准做好各项工作，关键在于是否具有小心谨慎、如履薄冰责任意识，是否具有强烈的主人翁意识，是否具有良好的团队精神和高度的集体荣誉感。一年来，我注重从以下三个方面加强自身建设。一是重细节讲规矩。要做好服务工作必须具有严谨细致的工作作风，因此，在每一项工作当中，我始终坚持一丝不苟，严肃认真的工作作风，严格按照规章制度完成各项工作，尽最大努力能把工作做的完美，保证工作质量。二是重大局讲服务。局机关作为中枢系统，我作为中枢系统的一分子，有责任维护机关的良好形象。所以，我始终把维护好机关的形象作为完成好本职工作的前提，通过细致周到的服务，体现良好形象，从而为局机关树立良好的形象。三是重团结讲业绩。在人事处组织的培训当中，使我感受最深的就是局机关的团队精神，我因到这个集体而感到自豪，因此我非常珍惜在这里工作。在工作中用真心换得同志们的真情，积极主动的融入到集体当中。同时，努力工作，用工作成绩证明自己的工作能力，来赢得大家的认同。

二、存在问题

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

(一)政治理论水平和业务工作能力还不够强

主要表现：学习的主动性不够强;学习的内动力不够足;学习的持续力不够长;对本职工作缺乏深入细致的研究;本职工作业务水平需要进一步提高。

(二)工作作风还不够扎实

主要表现：对本职工作缺乏精益求精的精神;工作中主观能动性不够强，有时存在自我放松的思想;有时存在着\_自扫门前雪\_的思想;与同志之间沟通交流的少，开拓创新的意识不够足。

**窗口保护工作总结标题8**

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。

>窗口工作总结（2）

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：

**窗口保护工作总结标题9**

20xx年，我们将继续“热情服务、优质服务”不能只是一句口号，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，细心体察办事群众的困难不便。

（一）以统筹城乡规划为目标，抓好规划编制工作。

以做大、做优为目标，进一步提高城区承载能力，构筑更加科学合理的“一核两翼”城建格局，着力打造冀南别具特色的“生态水城”。

（二）以提高工作水平为目标，抓好规划管理工作。

一是强化城乡规划宣传。充分利用各种宣传方式，大力宣传《城乡规划法》及相关法律、法规，利用规划展馆向广大居民公示有关城乡规划内容，营造人人知法、遵法的良好的社会氛围。

二是加强城乡规划队伍建设。加大《城乡规划法》的学习培训和宣传力度，多渠道、多方式地组织干部职工学习规划知识，落实学习制度，提高业务水平，真正造就一支业务精、敢管理、勤工作，能战斗的钢铁队伍。

三是加强规划控制。加强县城规划区日常巡查力度，对未批先建、私搭乱建等违法建设行为做到早发现，早制止，早拆除，杜绝违法建设行为发生。

（三）要深入开展强化“五种意识”、反对“五种倾向”。

重点解决出勤不出力、不操心不敬事、办事拖拉、上班时迟到早退等问题，用制度约束人，用制度管理人。同时要进一步规范审批行为，推行阳光政务，着力在完善制度和优化环境上下工夫。

（四）要加大安全稳定和信访排查工作，着力将矛盾化解在基层，解决在萌芽状态。

（五）要加强政治与业务培训，不断提高工作人员的综合素质，着力打造一支思想好、素质高、作风硬、纪律严、业务精的规划队伍，保证规划各项工作的顺利开展，为打造经济强区、建设生态水城做出应有的贡献。

>窗口工作总结（12）

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：

**窗口保护工作总结标题10**

1、严把项目审批关，坚持“三个不办、三个不批”，即：不符合国家产业政策和全市产业结构调整方向的不办，对污染严重又无成熟治理技术的不办，对污染负荷严重超过环境容量的不办；对项目环保情况不明的不批，污染防治方案不合理的不批，在敏感区域选址不当，影响周围居民的不批。20xx年共审批建设项目76个，环评执行率100%，多次劝阻和拒批不符合国家产业政策的项目，严控环境污染源增生，积极推行清洁生产，发展循环经济。

2、加强项目跟踪管理，把好验收关。对全市19处在建、试运行项目进行现场检查，了解项目的进展情况，对不具备试运行条件、擅自开工生产的天华添加剂有限公司作出停止试生产的处罚。按照建设项目环境管理条例的有关规定和建设项目管理程序，20xx年对津云化工有限公司、永兴净水剂有限公司等14家企业进行了竣工验收。

3、实行污染物总量控制，严格排污许可证制度。20xx年共为11家企业办理排污许可证，对全市92家企业进行了排污申报登记，建立了排污申报登记动态数据库，对全市污染物排放总量做到了有效掌控。

4、做好全市污染源监测工作，为治理污染和环境管理服务。认真完成对城区3个布控点大气环境质量，全市6条河流8个断面，30家重点企业的监测任务，20xx年出具监测数据20xx余个，完成监测报告130份，上报空气质量月报10期，并对监测数据进行综合分析比较，为我市环境管理和环保决策提供了大量可靠的一手资料。

5、完成“十一五”环保专项规划工程项目编制工作。

联合农林、建设、海洋、统计等部门，结合xx经济发展实际、产业结构特点和环保现状编制完成“十一五”环保专项规划工程项目，包括生态保护与建设、水与大气污染防治、固体废物处置及环境管理能力建设四大类共12个工程项目。

**窗口保护工作总结标题11**

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《x分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，XX年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

**窗口保护工作总结标题12**

20××年，我局按照市委、市政府下达的 20××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 20××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〔20××〕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〔20××〕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

20××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〔20××〕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，20××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〔20××〕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。

**窗口保护工作总结标题13**

20xx年即将过去，在这将近半年多的时间中我通过努力的工作，对酒业有了点认识。临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。

下面我对一年的工作进行简要的总结。

第一，基本情况。

本人是今年六月份到公司工作的，七月份调到磨店市场的。在没有负责市场部工作以前，我是没有白酒销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏白酒行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教部门主管和其他有经验的同事，向他们学习白酒销售经验。

第二，主要业绩。

在实际销售中，本人通过不断的学习产品知识，积极吸取同行业之间的信息和积累市场经验。经过半年的锻炼，现在对白酒市场有了一个大概的认识和了解。可以我逐渐可以清晰、流利地讲解公司的政策，准确地把握客户的需要，良好与客户沟通，因而逐渐取得了客户的信任。所以经过半年多的努力，也取得了一些成绩，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。

在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

第三，存在的不足。

对于磨店市场了解的还不够深入，和分销商的沟通还需加强，对客户的心理需求还需要深入了解，兑奖要及时到位，要能做的知己知彼。

**窗口保护工作总结标题14**

（一）协调处理各种矛盾纠纷

（二）多部门联动，严格管控小区消防安全

为了住宅小区业主的安全，我办按照上级部门的指示和要求，一方面联合派出所、安监站、供电所、建管中心等相关职能部门组成专项巡查小组，一方面每周自己组织专项队伍对辖地内所有小区进行安全隐患排查，在检查工作^v^排查出4大问题并及时对接责任单位立行整改，主要归集为：

1、针对业主消防安全意识淡薄，联合物业公司张贴公告发放资料宣传消防安全知识；

2、针对老旧小区楼道内乱堆乱放严重，联系业主和物业公司及时进行清理，累计30余处；

3、针对老旧小区内车辆停放无序，联系车主进行整改，累计50余辆；4、针对多数住宅小区电瓶车充电存在私拉乱接现象，联系车主进行用电安全教育和整改，共计80余人。

（三）落实业主自治组织全覆盖

今年年初物业办积极组织督导辖区内各小区落实业主自治组织，目前xx街道还剩金牛小区、金牛安置房、金龙南郡三个小区未成立业主自治组织，年底能够完成区房产局下达业主自治组织全覆盖任务，响应进度指标。

（四）完善小区内部基础配套设施

1、完善老旧宿舍楼基础设施。前期我办对三里亭、蒲塘、xx居委会社区共23处老旧宿舍楼进行摸排和梳理，并请设计单位对老旧小区出新改造设计方案（其中包含5个智慧小区），目前正在针对老旧宿舍楼基础设施改造出方案，确保后期及时完成老旧小区改造。

2、落实垃圾房选址工作。物业办配合保洁所，实地考察辖区的每个小区的实际情况，提供保洁所所需小区的基本资料，并提出相关选址建议。

3、推进凤凰小镇接通天然气管道事宜。物业办协助建管中心排查安全隐患，组织协调物业公司及业主有关筹资与矛盾等事宜，以及施工前相关对接事宜，积极配合施工方进场施工。

（五）做好疫情防控工作

疫情严重时期，物业办根据街道办要求和部署，及时传达街道疫情防控会议精神，迅速成立工作领导小组，部署并发动小区内各自然村队长、党员、志愿者78人投入到一线，及时发放宣传资料，做好摸排、登记、管控工作，其中发放出入证、车辆登记证近两万张，张贴宣传单页及海报一万余份。4-5月疫情得到有效控制以后，我办根据街道安排部署，继续做好宣传、门岗排查、对外来人员与车辆的严格把控，开展常态化疫情防控工作。

（六）监督整改，落实任务

1、严格把控辖区内小区违章搭建。物业办联合xx街道综合执法大队与润安物业成立专项整治小组，建立微信工作群，督促各物业公司每日每栋巡查2次，一旦发现情况，及时上报城管执法大队并建立相关台账。

2、对小区市级检查问题清单进行整改。为了积极落实区文明城市创建项目化推进工作方案，落实文件精神，我办及时成立专项整治小组，并每周两次对小区进行排查，对市、区排查出的项目清单及时整改、上报，累计排查辖内小区12次，查出“僵尸车”20余辆，飞线充电50余起，清除乱张贴“小广告”100多张，解决不文明养犬行为，加强文明养犬宣传引导，解决卫生保洁不及时问题，及时清理楼道内等公共区域乱摆乱放各类杂物等问题，建立了一月一点评，两月一总结的工作机制。针对整改照片存在的问题，我办每个月开调度会督促属地社区及物业企业及时整改。

3、落实环境卫生整治月任务。物业办联合xx街道综合执法大队、西旺社区成立专项整治小组，排查凤凰小镇饲养家禽业主共15户，共饲养家禽约60只，全部进行清理完毕，并拆除景观河道8处私建台阶，没收20个粪桶，集中运送至专门处理点处理完毕。针对凤凰名苑四户饲养家禽的业主，进行劝阻后，业主及时清理完毕。

4、落实溧水区打通“生命通道”集中攻坚行动。物业办针对辖区内12个小区消防出入口、主干道增划了6条醒目标线、设置警示标识标牌，并经消防大队查验完毕。确保各小区消防车通道标线、标志施划到位，可移动障碍物清理到位，无妨碍消防车举高操作的树木、架空管线、广告牌、装饰物等障碍物。采用封闭式管理的住宅小区消防车通道出入口，紧急情况下可立即打开。高层住宅室内消防栓系统能正常供水，消防水带、水枪、卷盘等设备齐全，消防水池、消防水箱等储水量符合设计要求，报警控制设备、消防水泵、稳压泵和稳压设施等处于正常状态。

**窗口保护工作总结标题15**

（一）环境影响评价、“三同时”验收服务

1、实行环评办理联系卡制度

从项目环评咨询始，向业主发放《环评办理联系卡》，一次性告知业主环评办理的所需资料、流程、注意事项，提供环评前置条件文件示范文本。同时指明一名工作人员为项目联系人，全程指导项目环评办理，联系回访。重大项目实行局长、副局长跟踪服务。符合规定受理的提供“你喝水坐等、我协调相关（局内）”服务，对不能办理或需要完善手续的，要耐心解释、指导完善资料。

2、进一步缩短环评审理、审批时间。

①环评资料审查受理，由原来的1天审结，调整为资料齐全立即现场办理受理单（俗称路条）。

②环境影响报告书、环境影响报告表、环境影响登记表等环评文件形成报批版后县局审报由法定60日、30日、15日分别缩短为15日、7日、2日。

3、进一步简化程序

①对于补办环评，属于县级审批权限内的，对不涉及土建工程的，现场勘验属实的，不再审验文物证明。

②县级审批的环评项目不再需要进行试生产（试运行）申请，业主在正常生产3个月内可直接申请“三同时”验收。“三同时”验收时由法定30日完成缩短为15日内验收完毕。市批项目“试生产”委托县局核查的，由法定30日缩短为10日。

③对于向上争取资金的项目直接出具路条、或者办理权限内的环评。

④实施“路条”优先制度，新上项目已经具有审批权限的环保部门受理（路条）、且与环评科研机构已签订正式合同的，为业主办理工商营业执照、供电手续、供地手续提供环评证明服务。

（二）污染防治服务

1、转变服务理念，改变单纯以法律制裁为主要形式的管理，转换为履行法律责任和防治结合的环保新理念，以预防为主、治理为主，对企业非主观故意环境违法行为、没有对环境危害和人民群众生命财产构成损害的行为，做好预警、防范和指导，及时送达温馨提示函。

2、污染源限期治理项目验收工作，验收时间由接到验收申请后的法定60日内缩短为20个工作日。

3、污染防治设施的拆除或停运：收到拆除或停运申请后，由法定10个工作日内缩短为2个工作日内作出书面决定。

（三）环境保护政策法规服务

1、为企业提供高效便捷的环保守法考评服务。单位或个人办理环保守法证明的，属于县局审验权限内的，法规股工作人员提供“你喝水坐等、我协调审验”服务，符合有关规定的一次办结；对不能办理或需要完善手续的，要耐心解释、指导完善资料、提供资料范本。

2、实行环境违法案件立案处罚前案情回访制度，慎重核验事实，对在法定期限内未进行陈述、申辩和提出听证要求的，在做出处罚决定前到企业复核，帮助企业查找分析违法原因，探讨整改纠正措施，落实整改。

3、坚持落实行为罚和经济罚相结合、处罚和教育相结合的执法理念，转变受罚人的环保意识，由被动守法转变为主动守法。

（四）环境监测服务

1、优化监测方案，降低企业监测成本，坚持上门服务。

2、实行监测零干扰制度，除需要企业提供水电工具之外，其他生活工作交通条件一律自行解决。

3、监测前将监测项目、监测方案、监测程序、成本费用、国家收费依据、标准等情况告知企业，防止时间、工艺与企业生产发生冲突，影响生产。

4、实行企业需要就是工作时间制度，随时随地提供监测检验服务，内部调节作息时间，保证满足企业需要。

（五）环境监察监管服务

今年行政审批科在局党组的正确领导下，全面践行局党组关

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，无投诉和不满意测评事件。全面完成工作任务，现对今年工作做如下总结：

**窗口保护工作总结标题16**

在继续利用好公示栏、公示窗、办事须知等形式实施政务公开的同时，充分发挥新闻媒体、现代通讯（如手机短信）、网络等覆盖面广、传播速度快的特点开展政务公开。

一是利用电子政务公开。充分发挥网上办事大厅和公共资源交易网的平台作用，对于审批服务的办事指南、网上办事、政策法规、公告公示、中介服务、网上答疑等栏目以及公共资源交易的招标公告、中标公示、成交结果等栏目设置进一步完善。加强对许可事项、许可依据、许可过程和许可结果的公开。

二是利用微博公开。除中心自身开通官方微博外，要求所有进驻部门窗口均开通微博，并制定相关管理办法，纳入月度考核。

三是利用手机短信公开。办理事项完结后系统触发手机短信通知办事主体，当事人也可发送手机短信对办理状态进行查询等。

**窗口保护工作总结标题17**

一年来，按照全市关于开展行政效能监察工作的要求，消防大队把开展行政效能监察作为改善行政管理，推进机关建设，加强勤政廉政的重要措施，进行了认真的自检自查。以争创满意科室为工作目标，兢兢业业地完成上级下达的各项任务，始终树立中心“办事如办家事，待人如待家人”的服务理念，同时在工作中不断开拓创新，克服工作、学习和生活中存在的不足之处，全面提高自身的综合素质。

随着社会的发展，消防工作显得愈发重要。消防支队面对新形势，新情况，制定新措施。围绕打造“亲民消防”，构建“\*\*\*社会”的目标。切实根据本地实际情况，认真研究，并根据大厅运行的实践和经验，进一步完善落实消防办事程序。推出并实施“部门围绕窗口转，窗口围绕百姓转，大厅围绕社会转”这种“全天候、全方位、零距离”服务三围模式。为人民群众提供了更好,更快,更便捷的服务。公安消防大队就20xx年1月至今接待群众现场及电话咨询300多人次，发放办事服务指南300余份，受理承诺件233件，办结216件，其中建筑工程消防设计审核及备案107件，建筑工程消防竣工验收及备案80件，公共聚集场所使用或开业消防安全检查46件，提前办结率为100%。

第一、领导重视，是做好窗口工作的根本保证。市领导班子多次召开专题会议，认真学习领会市委、市政府有关文件精神，统一认识，转变观念。以窗口工作为重点，机关各科室围绕窗口开展工作，实行严格的工作责任制度。层层负责，确保窗口工作顺利运行。局领导多次亲临窗口指导工作。为窗口工作的健康、迅速开展，奠定了坚实的基矗。

第二、加强学习及作风建设，努力创建全新的服务窗口。在实际工作中，以“全心全意为人民服务”为宗旨，结合窗口工作特点，制定了一体化的工作纪律：1、窗口工作要从小事做起，服务要做到规范化。2、围绕中心工作，制定严格的工作流程，并严格按工作流程办事。由于本窗口人员有所变动，大队通过对窗口工作人员进行培训，提高业务工作水平。针对开展新《消防法》以及配套规章的培训教育，切实加强窗口工作人员的素质教育和消防业务知识的培训，同时窗口工作人员强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质，形成了为窗口服务自觉“充电”的局面。按照严肃纪律、严密流程的要求，以规范化、标准化、科学化为目标，全面推行和落实岗位责任制、服务承诺制、限时办结制、首问负责制、窗口部门一次性告知等。

业务工作是根本，本人深刻认识到这一点，不管什么工作中，本人都能高标准、严要求地完成本职工作。平时认真学习新的法律法规，深入体会内容和精神，积极利用课余时间加强业务学习，做到谦虚谨慎，工作中遇到困难，积极向其他同志请教。在日常的业务学习中，能够认真笔记，不懂就问，知错就改，使自己的业务水平得以不断提高。在多合一建筑消防安全专项治理、重大火灾隐患专项活动、消防产品专项治理等工作中能够积极主动开展工作，对领导下达的各项任务不折不扣地加以完成，通过检查发现自身在业务上不足之处，同时不断加以改进，全面提升自己的业务水平。在工作中，也能同其他同事团结一致，努力营造一个\*\*\*的工作环境，不分彼此，以完成任务为最终目标。

第三、强化服务意识，提高服务效率，努力优化投资发展环境为重大项目和招商引资项目做好前期服务，主动联系，提供法规，政策，消防技术要求等服务，为重点项目的建设开辟“绿色通道”确保项目的审批通过。即“手续齐全即时办、资料不齐指导办、急需项目加快办、特殊项目跟踪办、重大项目督促办”的措施。窗口对于重大项目和招商引资项目真正实现了让企业满意为标准，为企业着想的理念，实现了真正的高效服务。同时加强对宾馆和娱乐场所的安全检查，对场所的安全疏散通道和安全出口畅通情况、事故应急照明和安全疏散指示系统完好情况、消防安全设施配备情况、消防应急疏散预案制定情况及消防控制室值班制度落实情况、举办活动前消防安全检查情况等。为切实加强公众聚集场所消防安全管理，预防群死群伤恶性火灾事故的发生，依照《消防法》、《治安管理处罚法》和《消防监督检查规定》等法律法规，\*\*省也制定了公众聚集场所消防安全八条常态严管措施。

第四、全力推行“并联审批”，推进行政审批制度改革。至今共“并联审批”项目12件。有效地简化了审批环节，缩短了审批时限，提高了行政审批效率。得到办事群众一致好评。

第五、坚持做好廉洁自律。窗口把廉洁自律作为一项重点内容来抓，认真加以落实。一是加强平时工作人员的教育，时刻提醒自己，目前的工作岗位来之不易，必须保持清醒的头脑，筑牢思想防线。二是严格执行党风廉政建设各项规定，不该去的地方不去，不该拿的东西不拿，不该做的事情不做。三是积极配合大队做好各块廉洁工作。

**窗口保护工作总结标题18**

20xx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、20xx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。

**窗口保护工作总结标题19**

呼叫中心的成立，目的是为了提高我市有线电视行业的服务质量。因而用户满意才是我们的出发点和落脚点。

首先，我们实现了二十四小时全天候接听客服热线电话服务，从电话的接听到工单的处理和回访都严格按照《x广电网络x分公司客服电话服务规范》执行，规范了接线员的礼貌礼貌用语，在用户咨询报修时，热情服务、耐心细致的听取和了解状况，及时给予解答并做好记录当时解决不了的问题及时派工，上门服务，服务结束时由用户在派工单上签字，对服务进行评价，不但有效的起到了监督作用，也使服务质量得到了大幅的提升。

同时我们还实行了用户回访制度，不但使各运营维护中心的服务状况能够得到及时反馈，而且还能与用户建立起良性的沟通渠道，能够在第一时间了解客户的需求和服务意愿，对用户的满意程度得到及时的了解。市长专线和各林业局投诉分别进行单独记录，对事情的详细经过，处理过程和结果都有详细记录，来自林业局的投诉做到了件件有回访，件件都满意。到目前，还没有接到一齐来自市长专线的电话投诉。

呼叫中心成立以来，处理问题及时有效，客户的满意率达95%以上，报修率、投诉率明显下降，用户服务工作的实效性得到大大提高。

**窗口保护工作总结标题20**

优质服务是现代各个行业的生命线，我们坚信只有得到用户的支持和信赖，公司才能长久稳健的发展下去，服务质量的好坏关键在人，只有建立起一支素质优良、作风过硬的队伍才是做好呼叫中心工作的关键。

因而，我们首先要求员工在思想和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都要有全新的认识和理解，同时还要掌握必须的专业知识，只有具备了必须的有线电视专业知识，有了好的服务意识和理念才能更好为用户服务。由于呼叫中心刚刚成立，某些方面还不够规范。因而，我们十分注重呼叫中心员工规范服务方面素质的提高，在参加公司组织的系统学习的同时，组织员工对通用礼仪，专业服务礼仪以及《x广电网络x分公司客服电话服务规范》等都采取了集中与分散相结合的方式进行了系统学习。同时采取工作期间同事之间相互监督找不足，对照“《规范》”找不足等灵活方式，力求提高员工素质，到达规范服务。

**窗口保护工作总结标题21**

按照分行党委的工作要求，及分行工会全年的工作安排，依据我行制定的《鞍山分行窗口柜台文明优质服务管理办法》，XX年，我部对全辖11个经营机构的近50个对外服务窗口的服务情况，进行了逐月、连续的跟踪检查和考评。现就去年全年的服务工作情况做一总结。

>一、总体情况

首先，为加强窗口服务工作的监督检查力度，分行在配备了专职服务督导人员，并按月进行常规明查的基础上，年初，还有偿外聘了专业的服务监督机构，对我行各窗口单位的日常服务状况及服务质量进行了暗访，从而，确保了全年考评结果的客观性和真实性。

其次，为尽快提高我行窗口员工，特别是近年新录用员工的临柜业务素质，真正为我行的客户提供高质量的满意的金融服务，去年四月，我部会同分行个人金融部、监察内控部和银拓支行，共同整理、编写了《鞍山分行个人金融业务知识问答》小册子，分发到各经营机构，做到每名柜台员工人手一册，并在之后的服务检查中，将员工对业务知识的掌握和熟练程度，作为一项重要的考核内容。

第三，为了在服务考核中切实做到奖优罚劣，进而，为分行党委在贯彻员工奖励与退出机制时提供翔实的依据，自去年年初起，根据每月的服务检查资料，我部还为每一名一线窗口员工建立了“窗口员工服务档案”，对每名临柜人员全年的服务状况进行续时记录。这样，不仅加强了分行对每名员工服务情况的详细了解，丰富了服务考评资料，而且，也在分行党委的决策中发挥了积极的参谋作用。

第四，XX年全年，我部对全辖11个经营机构所属的近50个储蓄网点的服务工作，共组织了近300次的督导和检查，检查采取明查暗访相互交叉的方式进行，每月网点服务检查的覆盖面近100%。全年共召开由分行党委成员和各机构一把手参加的服务通报会8次，对各机构每月的服务状况进行了接续通报和总结，肯定长处，指出不足，在各经营机构不断改善和提升所属网点服务质量的过程中，发挥了督促和推动作用。

>二、值得肯定的几个方面

XX年，我行的窗口服务工作，受到了分行党委的高度关注。在分行党委领导的悉心指导和各机构一把手的鼎力支持下，经过全行一线员工的共同努力，去年，我行的服务工作，无论是服务效率，还是服务水准，都得到了显著提升，涌现出道西支行、铁东支行、解放路支行三个服务竞赛优胜单位。不仅获得了省行工会的首肯和认可，而且，也赢得了绝大多数客户的称赞和好评。具体体现在以下几个方面。

第一，XX年，是我国的奥运年。按照总、省行关于做好奥运金融服务的统一要求和周密部署，依据《中国银行XX年奥运服务系列活动方案》和《奥运金融服务内容及评分标准》的各项细则，我行及时将奥运服务工作任务在辖内分解，落实到人，并全力贯彻和执行。随着奥运会和残奥会的圆满落幕，我行也出色地完成了奥运期间的各项服务工作任务，没有出现任何闪失和差错。尽管我们生活在一座非奥运承办城市，但也直接或间接地为北京奥运会的成功举办，贡献了我们的一份力量。

第二，经过一年的反复督促、检查、竞赛、评比，我们发现，全行员工正在逐步树立起一种全新的现代服务理念。各级管理者在管理过程中，已经透过服务工作，看到了经济效益，并在日常工作中，将服务工作真正地与经营工作等同起来。而绝大多数身处一线窗口的柜员，也正由原来的被动服务，逐渐地转变为一种服务自觉。他们不但注重提高自身的服务技能，不断开展服务创新，而且，开始更加注重服务的质量和内涵。正是因为有了这一年的全员的辛勤努力，我行的服务，才会焕发昔日的风采，重树中行服务的金牌形象。

**窗口保护工作总结标题22**

环保工作的开展，需要有一个爱护环境的氛围。群众爱护环境，参与到保护环境的工作中是关键。我乡利用广播、专题会议、标语、宣传手册等方式，对节能环保，环境卫生等方面进行宣传。针对我乡辖区内企业召开专题会，研究讨论环保事宜，对企业进行环保知识培训，加强企业的环保意识，宣传环境保护法律法规知识，让企业充分认识到环保的重要性，生态环保是现代化企业生产的必然要求。结合农村环境整治，在改善农村卫生、基础设施情况的同时，乡村干部下村指导，积极引导群众爱护保护周边生活环境，让群众在生活环境得到切实提高的过程中意识到环保的重要性，激发内在动力。

**窗口保护工作总结标题23**

年初，我局根据区委、区政府中心工作，结合工作实际，出台了《##区民政局xx年工作要点》，从十个方面系统进行了规划：一是建立社会救助站，实现城乡低保一体化;二是全面开展城乡低收入家庭认定工作，构建覆盖全民的分层救助框架;三是扩大救助范围，做好制度衔接，拓宽救助领域;四是加快福利院提档升级，改变落后面貌;五是启动“消坯行动”，建立农村危房改造的长效机制;六是完善应急预案体系，做好减灾救灾工作;七是大力落实优抚安置政策，保持优抚对象思想稳定;八是强化专项社会事务管理，提高民政服务水平;九是健全各级残联组织，加强残障金征收，为残疾人办实事;十是落实老年人优待政策，尽力为老年人服务。7月初召开了全区民政工作会，进一步推动了民政工作的进程。

**窗口保护工作总结标题24**

1、开展河流污染隐患排查工作

为加强对全市水环境综合整治，组织污控、监管、监察的大队、监测站等科室对全市9条河流进行污染隐患排查，对河流两岸的排污企业名称、排放污染物种类浓度及水质变化趋势做出全面科学的分析，提出了治理污染的对策措施，并形成《xx市河流污染隐患排查情况的报告》报市政府，为下一步实施综合整治工作提供了可靠的决策依据。特别针对 5月19日群众反映“石碑河河水受到污染，水质变成砖红色”的举报后，局领导非常重视，马上启动了污染事故应急预案，并立即上报市政府，副市长于世勇带领环保局、吕桥镇一把手进行了现场调查。为随时掌握老石碑河污染动态，我局每日派出工作人员观察水质变化，并将水样送往有资质的监测部门进行监测分析，同时对老石碑河9个断面，沿河两岸和吕桥工业园区内10 家排污企业一一进行排查。截止目前，已出动车辆25辆次，监察人员80余人次。同时我局组织力量，对两岸排污企业进行全天候巡回监控，每天进行一次采样监测，防止类似事件再次发生。

2、整治违法排污企业，保障群众健康环保专项行动全面展开

3、加强危险废物管理工作

调查了国茂皮革、航凌电路板有限公司等10家相关企业，完成危险废物调查表4个，填报调查数据110个，上报危险废物经营许可证申请企业2家。

4、开展自然保护区专项检查行动

以古贝克堤自然保护区为检查重点，共检查4次，出动人员12人次，对自然保护区进行了详细检查，未发现保护区内有擅自开发或建设项目和砍伐、开矿、挖沙等开发活动及开发旅游路线和其他违法现象。

5、开展“绿色护考”专项行动，加强噪声监管

对全市范围内易产生噪声的建筑施工工地、餐饮及文化娱乐场所和学校附近居民区发放张贴禁噪通告，严格施工营业时间、地点，确保噪声达标，并停业了对夜间建筑施工审批，对考点附近路段实施重点监控，取消露天秧歌，卡拉ok摊点，严禁大型货车通行鸣笛，公布24小时噪声污染举报热线，接受群众监督举报。

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！