# 最新保险公司反洗钱工作总结报告(通用9篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2024-04-29

*在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!保险公司反洗钱工作总结报告篇一初，我加入到了国寿\_支公司，从事我不曾熟悉的人寿保...*

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**保险公司反洗钱工作总结报告篇一**

初，我加入到了国寿\_支公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买六合彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。

回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**保险公司反洗钱工作总结报告篇二**

第一，努力提高政治素养和

第二、努力提高专业素质和服务水平

积极参加上级公司、分公司、部门组织的各种业务学习培训和考试，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质培训，不断提高业务操作技能和服务客户的基本技能，掌握应有的专业业务技能和服务技能，能够熟练处理各种业务，了解公司经营的各种业务产品，进行有针对性的宣传和推广。

第三，严格执行各项规章制度

一年来，我们能够严格执行上级公司和分支机构的规章制度、内部控制制度和服务规定，坚持使用文明用语，不越权，不以权谋私，没有任何客户投诉或其他违法行为。业余时间自律，不参与赌博、买\_\_等不良行为。

第四、完成分公司和部门交办的各项任务

在过去的一年里，我能够兢兢业业，勤奋努力，早出晚归，坚守岗位，默默奉献，积极完成分公司和部门交给的所有任务。能够积极照顾部门的营销工作和任务，积极营销电子银行业务、各种银行卡等中介业务。

一年来，带着对保险营销的热爱，努力履行自己的工作和岗位职责，按照上级

**保险公司反洗钱工作总结报告篇三**

1、提高自身素质，履行自己的职责。

今年2月份我步入到\_\_保险公司，从事保险这个陌生的行业。对于一个刚走出校门从事新型行业的毕业生来说，将会面临更大程度上新的挑战和考验。为了适应当前工作的需要，应该时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特别是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。做为办公室一名机要员来说，主要工作就是上传下达、文件管理、档案管理以及零碎的事情，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心，记得第一次拿出文件给领导看时，文件是一遍又一遍修改，一遍又一遍打印，甚至让自身泄气烦燥，可是后来将心比心，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，达到了培养耐心的良好目的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。

2、执行做好领导交办的任务。

做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

3、在工作中存在的问题。

在这一年中，存在着很多不足之处，如在面对千头万绪工作中，未能总结出积极有效、简捷明了的工作方法，缺乏对保险理论与业务知识的深入了解。在今后的工作中，我会更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指出。

我深信，在领导干部正确指导和全体员工的共同努力拼搏下，\_\_保险公司会做的更大、更强、更辉煌！

**保险公司反洗钱工作总结报告篇四**

开展工作，面对竞争日趋激烈的保险市场，强化理赔为业务服务，协助业务部门到一线洽谈业务，搞好客户服务，理顺理赔人员工作流程，主动举办各类学习班，自制学习课件二十余个，为伙伴们鼓舞斗志，理顺工作流程，提高岗位技能做出了我一个普通员工应该做的工作。通过传、帮、带等形式让伙伴们短时间内掌握人伤查勘调查，--损失查勘流程，意健险的查勘流程。

规范了现场查勘流程，大案查勘报告，开展了多元化的培训，查勘途中，晚上等时间，为伙伴们、业务一线的精英们讲解保险知识，理赔流程，保险案例，法律法规，经营合规，商务礼议，展业技巧，团结协作等方面的知识，为--分公司的持续发展，做出了我应尽的贡献。半年来，我一直把培养客服人员的业务素质作为客服建设的一项重要内容来抓，实施有针对性的培训计划，提高了伙伴们的岗位技能，加强了理赔队伍的建设。

为了能全面了解公司目前开办的险种的理赔流程、客户服务的相关内容，在分公司各个部门的领导帮助下，我认真学习条款和管理规定，很快结合自己的工作经验加以融合，举一反三，全方面加强学习，努力提高自身业务素质和服务水平。我作为一名保险行业的工作者，肩负着上级领导赋予的重要职责与使命，公司的伙伴们也需要我去传、帮、带，公司的流程需要继续规范，需要我去带头贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和自身的技能的提高。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和履岗能力，用真诚和包容赢得伙伴们的认同。

二、充分发挥执业技能

“没有规矩不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入必定会产生效益。我半年内向总公司、分公司书面提建议30多条，为公司的发展做出我应该做的工作。我负责督导客服部承保岗，档案管理，协调归档;牵头大案的跟踪调查;医疗核损;车险人、财物的核损;人伤调查;非车险的查勘;组织培训;诉讼庭审;客户投诉等工作。只有不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，才能出成绩、见成效。

1、服从分公司的领导，圆满完成总经理室安排给我的工作任务，制定各个工作的流程，和伙伴们认真学习。制定工作计划时本着实事求是的原则、根据各个伙伴们的特点、技能的不足分别传、帮、带，结合客服部的职责和工作特点、情况确定每个伙伴学习达标的方向、可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的疏导，来确保每次工作任务的顺利完成，创造性的去开展工作。

2、作为客服部的工作特性我十分注重为各个业务部室提供后援支持，只要我能做到的，我都会积极去做，并协助业务部室的领导们洽谈业务，培训员工，解决困难，尽全力为各位领导服务，做好沟通，汇报，征得他们的工作支持。关注业务部门的需求，用阳光的心态，积极向上的斗志，良好的职业素养和岗位技能为一线服务，得到了业务部门的好评。我多次协助业务部门组织业务动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，强素质。培训重点放在学习保险理论、职业素养、展业技巧、心态调整、团队精神等知识上，为公司的持续、稳定发展做出我应该做的贡献。

3、在总经理室的领导下，不断夯实客服部基础管理工作。建立规范一人多岗的管理模式。紧紧围绕岗位的多样化、流程清晰化、仪表统一化、工作标准化“四化”目标，全面推进客服体制的转变。初步倡导积极向上，工作主动，作风严谨，衔接到位的工作流程和集体荣誉感、责任感的氛围，这是总公司、分公司英明领导的结果，是客服部全体伙伴们分工协作的结果。

**保险公司反洗钱工作总结报告篇五**

一年来，保险xx公司在省市公司正确领导下，依附我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了打破性进展，率先在全省突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面联合我的详细分管工作，总结这一年来的成绩与不足。

一、工作思维

积极贯彻省市公司对于公司发展的一系列重要唆使，与时俱进，勤恳工作，求实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧环绕“立足改革、加快发展、真挚服务、提高效益”这一核心，进一步改变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的临沂保险市场，强化中心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为保险公司的持续发展，做出了应有的奉献。

全方面加强学习，尽力进步本身业务素质水温和管理程度。作为一名领导干部，肩负着上级引导和全部员工赋予的主要职责与使命，公司的经营方针政策须要我去贯彻实行。因而，我非常本材料权属文秘资源网严禁复制抄袭重视保险实践的学习和管理能力的培育。留神用迷信的方式领导自己的工作，标准自己的言行，建立强烈的义务感和事业心，不断提高本人的业务能力和管理才能。

不断提高公司业务人员步队的整体素质水平。一年来，我始终把造就展业职员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训筹划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

“不规则不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入一定会发生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完美各种管理制度和办法，并真正贯彻到行为中去，才干出成绩、奏效益。业务管理中我主要做了以下工作：

1、依据市公司下达给咱们的全年销售义务，制订各个部室的周、月、季度、年销售规划。制定打算时本着捕风捉影、根据各个险种特色、客户特点，部室情形断定每个部室公道的、可实现的目标。在目标肯定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过增强进程的治理跟监控，来确保各部室目的方案的顺利实现。

2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思惟和业务素质教导。一年来，我屡次组织局势发动会、业务研究会，发展业务培训运动，组织大家学常识、找教训，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技能的知识上，并且强调对团队精力的培养。学习增进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的连续、稳固发展打下扎实的基础。

3、辅助经理室全面推动薪酬制度翻新，一直夯实公司基本管理工作。树立与岗位和绩效挂钩的薪酬轨制改革。今年，我牢牢缭绕职位明白化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体系改造。初步建破了一个能上能下，能进能出，可能充足激发员工踊跃性和发明性的用人机制。

三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还兼任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务重要是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全市首先创办了针对营本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃业性货车的货运险。货运险的开办既为客户供给了保险保障又增添了公司保费收入，真堪称两全其美。经由不懈努力，我部全年完成保费收入x万元，其中车险保费x万元，非车险业务x万元，满期赔付率为%，成为公司发展的重要保障。

四、工作中的不足

因为工作千头万绪，加上分管业务较多，有时未免忙中犯错。例如有时服务不迭时，统计数据呈现偏差等。有时工作有浮躁情感，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和品质；处置一些工作关联时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的意识，举动上用严厉的制度规范，在我的率领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，持重经营，价值为上，服务社会”为经营主旨，克意改革，不断立异，规范运作，获得了很大成就。

新的一年行将到来，保险市场的竞争将更加剧烈，公司要想持续坚持较好的发展态势，必需进一步解放思想，更新观点，冲破自我，逐步加大市场营销！

**保险公司反洗钱工作总结报告篇六**

xx县委综治办、向家坝镇综治办有关抓好社会治安综合治理工作的要求，我公司对xx年度的社会治安综合治理工作进行了总结。xx市分公司签订的“xx年度社会治安综合治理目标责任书”，以及与向家坝镇综治办签订的责任书，逐条逐项落实打分，通过评比实得分99分，现将我公司20xx年的社会治安综合治理工作总结如下：

一、提高思想认识，加强组织领导

加强社会治安综合治理是党中央、国务院、全国人大常委会为保证我国经济持续发展，保证社会和谐稳定而作出的重要决定。只有社会治安搞好了，社会稳定了，经济才会发展，人民才能安居乐业。因此，认真贯彻落实党的xx大以来关于“加强社会治安综合治理，打防结合，预防为主，加强教育和管理，落实责任制”的精神，是我们各级各部门，特别是领导班子及班子成员工作中的重中之重。水富公司领导班子，自始至终将社会治安综合治理工作作为我公司的头等大事来抓，首先做到组织落实，行政班子进行调整，社会治安综合治理领导小组班子也及时跟着调整，xx县综治委、向家坝镇综治办。切实加强领导，使这项工作真正落到实处，做到组织落实。经理室、领导小组对我公司的综治工作也十分重视，做到每月研究一次，将安全防范工作纳入工作的重点，形成了制度。

二、完善各项安全保卫管理制度

我公司结合单位实际，在原有的制度基础上，签订完善了安全保卫制度，抓好“三防一保”工作，按综合治理的要求，抓好预防和控制各类事故的发生，在保卫基础设施方面，尽量的挤费用添置保卫设备，加强基础设施建设，加固围墙大门，新建的办公楼就已充分考虑到防火防盗的设施要求。档案室、保管室等重要部门安装了坚固的防盗门，购置保险柜，配备消防器材、强光电筒等，加强门卫值班制度、门卫巡视制度、对陌生人的查询，坚持节假日双人值班，下班后专人值班的制度，做到“管好自己的人，看好自己的门”，确保一方平安，按照与消防部门签订的消防安全职责保证书的要求积极抓好单位和职工家庭的用火用电，每次职工会上经理室都要强调注重抓好安全防范工作，真正做到把社会治安综合治理工作纳入经理室工作的议事日程，有效地预防了各种治安案件的发生。

三、积极开展法制教育，努力推进依法司法

xx县里组织的认真开展以宪法为中心、专业法为重点的法制教育，认真组织学习好九届全国人大第十三次会议上通过的《中华人民共和国保险法〈修正案〉》，积极参加普法教育。通过普法教育，所有职工在业务活动中都能严格遵守国家的法律法令和保险条款，严格按规章制度办，有良好的法制意识，从根本上杜绝了\*、挪用保费的行为发生。积极配合公安等有关部门开展专项斗争和专项治理，严厉打击刑事犯罪，扫除贩毒、吸毒、赌博、娼等社会丑恶现象，发扬光大社会主义精神文明建设。

由于加强了对社会治安综合治理工作的领导，并在实际工作中正确实施，争创社会治安综合治理“四无”，争创文明单位，xx县支公司xx年度中全年无人员犯罪及重大政治、经济、刑事案件。分别于xx年十二月和二xx省总工会，中华全国总工会授予“模范职工之家”称号和“模范职工小家”称号，为我公司较顺利完成上级公司下达的各项任务奠定了坚实的基础，xx县经济的发展做出了一定的贡献。

**保险公司反洗钱工作总结报告篇七**

十一月份以来，大地保险河东公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，率先在全省突破保费收入千万元大关。本月，我公司提前完成了省公司下达的全月营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这个月来的成绩与不足。

一、工作思想

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的临沂保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。 全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。

作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。不断提高公司业务人员队伍的整体素质水平。一个月来，我一直把培养展业人员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

“没有规矩不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入必定会产生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，才能出成绩、见效益。业务管理中我主要做了以下工作：

1、根据市公司下达给我们的全月销售任务，制定各个部室的周、月、季度、月销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部室合理的、可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保各部室目标计划的顺利完成。

2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想和业务素质教育。一月来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的持续、稳定发展打下扎实的基础。

3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今月，我紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

三、部室负责工作 除了业务管理工作，我还兼任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务主要是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全市首先开办了针对营本资料权属文秘资源网严禁复制剽窃业性货车的货运险。货运险的开办既为客户提供了安全保障又增加了公司保费收入，真可谓一举两得。经过不懈努力，我部全月完成保费收入9009549.94元，其中车险保费8250160.12元 ，非车险业务759389.82元 ，满期赔付率为 。成为公司发展的重要保证。

四、工作中的不足

由于工作千头万绪，加上分管业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量;处理一些工作关系时还不能得心应手。

总之，一个月来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，稳健经营，价值为上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。 十一月即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，公司要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，逐渐加大市场营销力度。十一月我将以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，使本职工作再上新台阶。我相信，在上级公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩!

**保险公司反洗钱工作总结报告篇八**

2024年初，我加入到了国寿\_支公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买六合彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。

回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**保险公司反洗钱工作总结报告篇九**

为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，以“17大”精神和科学发展观等重要思想为指导，高度统一思想，明确工作目标，把信访工作纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。

为了高效、及时、认真地处理好人民群众的来信来访，切实落实好人大代表意见建议和政协委员提案的办理工作，将信访工作做细做实，我局成立了信访工作领导小组，由主要领导任组长，局属各单位、股室负责人为成员。按照“谁主管，谁负责”的原则，明确责任，分层管理，不得随意上交矛盾。发生群众集体上访时，领导干部敢于面对群众，妥善化解矛盾。

(二)加强人员培训。

我局十分重视信访人员的学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》,明确了信访工作的主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立“群众利益无小事”的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了“件件有着落，事事有回音”，信访工作质量明显提升。

(一)做好接待、受理工作。

根据信访工作的特点，提出了信访工作的“六心”要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。一年来，我局信访接待、投诉受理严格遵守《信访条例》，切实保障了信访者的权利。

(二)认真办理信访、投诉案件。

一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录;二是领导及时批阅来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理;三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)严格执法，切实维护群众利益。

一年来，我局共收到了县领导批转信访9件，上级信访部门批转6件，一般直接来信来访23件次，现已办理22建，正在办理的1件，办结率为96%;受理人大代表建议7件，政协提案11件，协办3件，所有建议提案已作出书面答复并送呈各位代表和委员。

随着人民群众法制意识的提高，城市建设信访、投诉案件将会越来越多，建设纠纷、建设矛盾越来越突出，我局始终站在战略的高度、全局的高度，用与时俱进的思想，加强城建队伍能力建设，严格依法行政，努力提高执法水平。

(一)加强党风廉政建设。

加强行政执法人员特别是领导干部的廉政建设，建立了党风廉政建设责任制，平时加强监督检查，对违规执法、人情执法，一经发现，严加查处，树立城建行政执法的良好形象。今年，全局未发现一例执法人员严重违法行政、滥用权利等案件。

(二)加强政风行风建设。

一是加强学习，提高认识。今年全局的各项政治学习做到了学习制度化，形式多样化;二是落实政务公开制度，我局在办公楼地点显著位置以公务公开栏的形式向社会公布了各自的执法职权、执法程序、办事期限、收费标准和举报的信箱及投拆电话，自觉接受社会监督，赢得了社会好评，建筑企业和城市居民、群众对我县城建行政执法工作予以了充分的肯定。

总之，一年来，我局在信访工作方面做出了较大的努力，取得了一定的成绩，但离上级领导和广大人民群众的要求还有一定的差距。在今后的工作中，我们将认真学习贯彻“科学发展观”等重要思想，开拓进取，努力工作，为维护社会稳定作出更大的贡献。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn