

2023年诉讼案件年度报告 年终工作总结(优秀10篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇一

(一)、邮政业务发展进一步加快

1、储蓄业务发展较快

20xx年市局给我局下达的邮储余额净增指标为20xx年内完成20xx年初职代会上，我们根据市局文件精神提出了必须在第一季度完成全年储蓄余额净增任务的工作目标，邮政储蓄年终工作总结。同时加大了职工揽储力度和考核力度，实施压缩在途资金在0□xxxx以下、控制库存现金在xxxx以下、加快资金归行率等办法来提高储蓄余额的含金量，以增加储蓄收入。

第一季度我局储蓄业务是历年来完成最好的，截止3月20xx年计划的182□xxxx□创下了我局储蓄净增余额的新高。

2、代办保险业务发展突出

费42xxxx元，超出了原订的30xxxx元目标，达到了预期的效果，为今后保险业务的发展开了一个好头。这次推介会***有1xxxx储蓄单位□6xxxx个人参加揽收，职工们为了这次推介会都做了不少的牺牲，付出了很多的心血。这也说明了我们是一个非常团结的集体，是一支特别能战斗的团队。

3、其他业务发展较快

按照平等协商、优势互补、互惠互利、共同发展的原则，我们积极开辟联合发展领域，寻求与电信、移动、联通、保险等企事业单位的通力合作，大力发展中间业务。今年5月份，我局开展的代售网通话费充值卡取得了快速的发展，仅一个月的时间就卖出了充值卡5xxxx多元。

另外，面对激烈的市场竞争形势，我们还专门研究了**的市场环境和客户需求，适时调整了业务开发重点，积极开展函件业务。今年许秀飞同志不辞辛苦，多次攻关，成功地开发了县政府、职教中心、国土局、法院、一中、北甸实验学校、**发电厂等七家邮资封业务，为局创收2□xxxx元。同时他抓住“五女山申报世界文化遗产”的机会，积极与县委县政府沟通，发行“五女山山城个性化邮票”，为局创收4xxxx万元。另外，我局还开发了大雅河漂流邮资明信片xx枚，为移动公司制做了xx枚企业拜年卡，使我局在邮资明信片业务和企业拜年卡业务发展上实现了零的空破。

（二）、邮政服务水平有了一定的提高

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。今年，我们把对外服务工作的要求提高到了以服务促发展的高度来对待，把改善服务作为企业经营的重要举措，以桓邮字[xx]1号文件下发了《**邮政生产服务考核标准》，并根据《本溪市邮政服务工作考核办法》的规定，对职工的对外服务工作做了明确的规定。根据《考核标准》我局在第一季度组织了以陈东副局长为首的联合检查小组于三月三日至三月十三日对全县十九个支局、班组及储蓄所进行了生产服务工作专项检查，对没有达到考核标准的5xxxx职工进行了处罚，对服务质量较好的投递班和泡子沿支局给予了奖励。通过检查，全局职工充分认识到了对外服务工作的重要性，都能自觉履行各项服务职责，使自己养成良好的行业规范和职业习惯，形成

一种奋发向上的良好氛围，我局职工的服务水平和服务质量在第二季度明显提高。另外，为了使营业员、储蓄员、投递员等工种的对外服务工作更规范，今年我局共举办的两期业务培训班，共有职工6xxxx次参加了培训。

此外，我们还在3月份开展了全县星级营业员、投递员资格评定考试，对原有的星级营业员、投递员进行了重新评定，共评定出星级投递员五名、星级营业员2xxxx。通过全局职工的努力，现在我局职工着装整齐，态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇二

xx年来，我局的政务公开工作在市、市政府的正确领导下，认真贯彻落实市政务公开工作办公室的指示要求，紧紧围绕企业生产经营中心，将政务公开视为企业“落实年”加强党风廉政建设、转变工作作风、提高工作效率的重要举措，继续加政务公开力度，提高依法管理、依法经营、规范服务的能力和水平，促进了邮政工作又好又快发展。

为保证政务公开工作规范运行，根据领导班子成员分工，及时成立了政务公开工作领导小组，明确党委书记负总责，分管领导具体抓的责任体系，同时确定由市局办公室、市场部两个部门具体负责政务公开工作的组织实施、检查落实等工作。并将政务公开工作纳入企业年度工作目标考核体系，实行目标管理责任制，形成了一级抓一级、上下齐抓共管的良好格局，保证了政务公开工作责任制落实到位。

为更好地落实对外公开的服务承诺和标准，提高企业核心竞争力，我局加行风建设力度。

一是推行“管理服务标准化”试点工程，在广汉向阳支局试点成功的'基础上，全市各县(市)各选择2个网点进行推广，

通过统一局所外部形象和内部物品配备，大幅提升对外服务标准化水平；组织各类培训班20余期，全面提高窗口服务人员的服务意识、业务素质；强化窗口服务日常考核，严把监督检查关口，全局服务工作形成一个管理闭环，用户综合满意率达85%以上。

二是加强服务设施改造。邮政营业和投递是邮政两个基本的服务平台，也是邮政展示服务形象的集中体现。xx年，我局结合灾后重建工作实际，完成灾后重建总投资的71.84%，对竣工投产的网点按照标准化进行了统一装修，全面提升营业环境；今年，我局还在旌阳区率先实行“商函专投试点”，打造精品投递队伍，全力缩短投递时限，提升投递作业效率。

三是全力解决难点热点问题。针对用户反映部分报刊投送不及时的问题，我局克服困难，对分拣、投递服务业流程进行了再造和调整，进一步缩短投递时限，得到了社会各界的认可。

四是聘请社会监督员，主动接受社会各界监督；加内部监管力度，每月对窗口单位进行服务情况通报；注重内外沟通和协调，对新闻媒体、用户和上级反馈的经营服务管理等问题，做到认识到位，查办有力，整改迅速，反馈及时。

一是按照市政务公开办的统一安排，根据市政府信息公开指南和目录编制工作方案，结合我局实际，对重会议活动信息进行专门研究策划，明确了编制原则、主体、内容、组织保障和工作要求，提前对相关单位信息报送的时间、内容及侧重点进行提示，提高了信息报送的针对性和有效性；按照市《政府信息公开编码规范指南》有关原则，编制了公开目录，确定了公开程序，明确了公开内容，细化了公开制度。

二是确立了“党为第一责任人、行政为第一执行人、纪检、工会为第一监督人”的责任机制，明确了领导和部门责任，确保了信息公开的全面性、及时性和真实性。明确分工、细化步骤、优化流程，确保我局信息及时主动公开，信息公开

申请及时办理馈。

在“8.19”洪灾、“8.19”抢运k165次列车邮件等突发事件中，我局按照《中华人民共和国政府信息公开条例》有关要求，及时在市人民政府公众信息网、中国邮政报、四川通信报等媒体上进行了公开。

10月1日，为纪念新修订的《邮》实施一周年，结合新形势下邮政工作特点，我局本着便于用户知情、便于用户参与、便于用户监督的原则，积极通过多种形式推进政务公开。

一是利用世界邮政日组织宣传活动，10月9日举行了《天下四川 依然美丽》(篇)型风光邮票首发式，通过日报、电视台、四川新闻网、四川经济日报等媒体的报道广泛宣。

二是在《日报》上刊发了第xx届世界邮政日“中国邮政一情系万家，信达天下”专刊。

对邮政近年来认真履行普遍服务、规范服务标准、提升服务水平、积极融入地方经济发展、服务“三农”、服务中小企业、服务经济建设的举措进行了纪实宣传，使群众对于邮政行业政务公开的新内容、新变化有了全面了解。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇三

理赔中心2012年工作总结

始终将理赔成本管控作为主要任务之一，在全年工作中坚持规范标准，从严把控理赔质量，杜绝不合理超赔、错赔，制止不合格赔案，使公司赔付支出做到严格、规范、合理。

2012年，我中心组织了多次规模较大的未决赔案清理核查工作，分别对2011年12月31日前发生的赔案（含报未立环节、立未结环节和结未赔环节）进行了逐笔核查清理，共完成并

处理了历史垃圾数据、通赔超期未结案件、财务未做支付案件、预付超期等各类型案件3059件，完成总量的，处理率全省第四名。同时，我们还加强了对正常未决案件估损的准确调整，估损充足率由于历年未决金额偏低，上半年调整未决赔款金额从年初的3184件万元调至6月底的2974件万元，使系统估损充足率提升个百分点，达到合理水平。

截止11月底，全年医疗审核案件4087笔，总申报金额万元，共剔除不合理费用达万元，扣减比例达。其中车险医疗审核案件1994笔，车险申报金额万元，剔除不合理费用达万元，扣减率；非车险医疗审核案件1976笔，车险申报金额万，剔除不合理费用达万元，扣减率。2012年全年省内、省间涉及人伤跟踪6831笔。其中车险3459笔、责任险2249笔、意外及健康险150笔、其他险种974笔，人伤跟踪基本达到。车险人伤调解140笔，共涉案金额万元。由于人伤案件逐年增加，我们加强了人伤案件理赔队伍的建设，将原来的医审分部更名为人伤案件理赔服务分中心。全市人伤跟踪医审人员11人，超过上级要求的人员占比数。人伤案件逐步由原来的事后审核转变为提前介入、全面跟踪、专业审核为主要工作职能。

以“降未决、降周期”为突破口，多措并举，做到每笔案件有人跟踪，每个环节有人催办，结案周期长短考核到人，以赔案处理数量和时效来左右薪酬高低推进赔案提速工作。对小额人伤案件进行现场调解。自小额人伤案件现场调解实施以来，车险小额人伤现场决赔13笔，共涉案金额万元。

坚持了核心考核数据的月通报考核工作，开展关键指标考核，激励各支公司抓好服务。

2012年是总公司推出的“服务质量年”，为积极响应^v^保护消费者权益、改进理赔服务质量、切实解决“理赔难”的号召，深入贯彻执行王银成总裁“服务制胜，打造保险行业服务品牌”的指示，中心简化和减少不必要和不重要的流程、手续，强化对理赔相关岗位人员的培训和前台与后台的衔接，

对理赔关键指标实行每周通报，从理赔合规、服务标准化和工作纪律三个方面对理赔人员考核问责。

截止11月底，本代外处理案件1284件，本代外地代赔付案件155件，赔款金额合计元。代查勘案件数958件，代定损案件281件，省间外代本案件处理率低于，同期上升，在全省排名。发挥通赔服务优势，提升车险赔服务质量，是2012年总公司推出的重要举措之一，注重通赔案件的处理时效和通赔服务，及时跟踪案件处理状态，定期提取数据，对本代外案件及时与出险地沟通，及时流转，并根据客户需求做好代赔付。

通过车辆送修资源的集中调度，整合维护了公司资源。根据集中调度方案要求，严格执行领导的安排部署，经过为期差不多三个月的集中调度，对孝感城区的资源有了一个较为明确的调度管理思路，为今后的工作更加积极努力的与相关合作4s店沟通，奠定坚实基础，协调为客户带来实质的方便与快捷，更有效的提升我司服务水平。使我司的资源得到有效的留存与控制。

今年根据总省公司理赔工作会议的部署，2-3月份我司正式启动了理赔队伍的人力资源改革，根据岗位设置人尽其才，合理配置，对相关岗位作了调整，对缺编岗位的进行了2次公开招聘。9月份分别对全市理赔机构进行调整，提拔了一批能力强技术硬的理赔干充实到管理岗位上，保证了队伍的年轻化，增加队伍的活力。为了提高理赔队伍的业务素质，中心针对全市理赔队伍业务素质参差不齐情况，组织全市理赔人员进行多次各项专业技能、服务效勇和业务系统培训，对新同志采取一带一方式做好传帮带。

如何撰写保险理赔个人工作总结

理赔理算岗位是一个工作非常较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项非常需要耐心和

细心的工作岗位。

截止12月份，已结2000余件已决赔案。

每个案子材料不同，薄厚程度也不同，需要的时间更是不同。每一个案子排完顺序后，用装订机打孔，打好孔之后，用装订线把每个案子穿逢好，之后再用交棒把案子的后案卷皮粘贴好。按要求把险种分类，然后按赔案号排序，分别装入档案盒，在档案号标注清楚，然后归档档案橱内。

理赔中心2013年工作总结

2013年对于理赔中心来说，是各项工作稳步提升的一年。

实现有效降赔。

复勘范围及措施：（1）万元以上所有案件，百分百复勘。

（2）逐案复勘，减损金额由理算直接剔除。（3）对于定损、核损人员提出有疑点的定损案件无论金额多少，也要百分百复勘。

损余回收工作：（1）万元以上复勘案件一车一收。（2）一车一回收单，由报价岗审核回收单，并盖章。

截至10月份，全市涉及伤人案均赔款为29029元，全省排名第八；较同期下降了17%，降幅全省排名第二。

全市不涉及伤人案均赔款为3314元，全省排名第五；较同期下降了15%，降幅全省排名第三。

均工作量。但由于新进的查勘员的没有经过系统的培训，专业基础不扎实，缺少对案件处理的技巧，导致案件的处理效率受到了影响。

截止到10月，我公司法律诉讼案件712件，累计减损万元，胜

诉率达到51%。

截止10月底，与2012年底的未决清单对比，估损充足率为。而与上月未决清单对比，估损充足率已提升为，全省排名第五。

未决案件的滞留率较高，1、缺少有针对性的方法。2、考核力度不够，相关人员的主动性没有调动。

保险理赔员工作岗位

=个人原创，有效防止雷同，欢迎下载= 转眼之间，一年的光阴又将匆匆逝去。回眸过去的一年，在×××（改成保险理赔员岗位所在的单位）保险理赔员工作岗位上，我始终秉承着“在岗一分钟，尽职六十秒”的态度努力做好保险理赔员岗位的工作，并时刻严格要求自己，摆正自己的工作位置和态度。

关注国际时事和中央最新的精神，不断提高对自己故土家园、民族和文化的归属感、认同感和尊严感、荣誉感。

理赔员工作岗位工作的点点滴滴，无论在思想上，还是工作学习上我都取得了很大的进步，但也清醒地认识到自己在×××保险理赔员工作岗位相关工作中存在的不足之处。

工作中希望能够再接再厉，要继续保持着良好的工作心态，不怕苦不怕累，多付出少抱怨，做好保险理赔员岗位的本职工作。同时也需要再加强锻炼自身的保险理赔员工作水平和业务能力，在以后的工作中我将加强与×××（改成保险理赔员岗位所在的单位）保险理赔员岗位上的同事多沟通，多探讨。

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

目前我司理赔中心的各种组织架构还没有搭建，各岗位职责及业务流程并不清晰和顺畅，所以，理清岗位职责及优化业务流程势在必行。前期在组织中心架构搭建及人员调整之后，9月底，理赔部还组织了全省理赔业务骨干的专项学习，对中心及全省各岗位人员职责及业务流程进行了全面的梳理和整合。

根据公司理赔部的要求，重点开展了以下几项工作：

截止11月末，公司车险满期赔付率为，结案率为，平均结案周期从原来的20多天大幅缩短到现在的天，车险未决件数从原来的3000多件减少到现在的1500多件，已超额完成公司下达的考核指标。

自到理赔中心工作之后，是领导的指引和同事的帮助推动着自己不断前行，一路上更加深刻的领悟了“感恩、珍惜、责任”的含义，同时也更加让我明白：生活中，重要的不是凯旋，而是奋斗；重要的不是必须获得胜利，而是奋力拼搏！

赔工作。

2015年工作计划

通过三年来的努力，诚泰保险品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。随着公司的迅速发展壮大，我们自身的综合能力也迎来了更加严峻的考验。

（1） 加强理赔队伍建设

严格执行公司相关规章制度，进一步提高全体理赔工作人员的业务技能，提前一步储备人员，加强理赔人员的监督考核

力度，提高理赔人员的工作效率规范理赔人员的言行，杜绝吃、拿、卡、要等有损公司形象利益的行为，要求查勘人员要作到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效。

（2）围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

查勘方面：查勘定损岗现场查勘率力争达到90%以上，进一步提高现场报案率，加大无现场或二线报案自述案件的核查力度，以减少假骗赔案的发生。定损方面：严格控制市场化的工时费标准，把控车辆零部件的换修标准，做好车险定损质量，挤压车险赔案中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。

（10）加强对保险理赔工作的管控与监督及信息反馈。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇四

最佳回答很快又到年末了，接下来我为你带来保险公司理赔员工作总结，希望对你有帮助。

加强自身业务学习，争做理赔标兵。在日常的工作学习中，我坚持学习更多的保险知识和业务技能，在老同志的“传帮带”下，不断加强个人自学，弥补个人在保险专业知识和理赔技能上的不足，始终保持着学无止境的学习精神，力争以优质、快速、合规的专业素质做好理赔客户服务工作，报效公司培养，并抱以乐观、积极的态度，以争做理赔标兵为目标。

时时学习掌握公司的各项规章制度、严守理赔员工准则。我清醒的认识到，理赔线作为公司经营的出口关，责任重大，同时又面对保户、汽车修理企业等方方面面的利益诱惑，对此我始终保持清醒的头脑，时刻牢记《中国人保财险理赔纪律八条禁令》、《中国人保财险甘肃省分公司理赔人员工作

纪律“十要”“十不准”“十严禁”》、《中国人保财险甘肃省分公司车险查勘、定损三字经》等理赔纪律，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”现象发生，确保自身做到克己奉公、清廉从业。

1. 坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的保险理赔原则。在正常工作时间及节假日值班期间，只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持第一时间赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

2. 加强案情沟通，力保客户满意。在案件处理过程中，我确保每案做到上下环节交流沟通，一次性收集齐全案件赔付所需资料，方便后续环节处理，不断提高案件的结案时效，对客户咨询，我做到每问必答，耐心细致，在坚持公司赔付原则的基础上，做到以制度来做人、做事，做到按章办事。避免了人情、感情关，增加了遵纪的自觉性，尽己所能提高客户满意度。

3. 注重资料的完成、准确、规范，做好数据质量整理工作。数据质量建设是公司提高市场竞争力的基础工程，数据质量的高低直接影响公司经营管理水平，是重大决策的关键依据。对业务数据规范性、完整性、准确性等进行了多次检查，使公司业务数据质量得到进一步的改善。

4. 注重仪容仪表，展现公司良好形象。严格按照制度要求，做好仪容、仪表、行为、语言、礼节，体现人保理赔员工的精神风貌。

5. 注重与各岗位之间积极配合，相互支持，督促形成合力，确保理赔流程的畅通有序。在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性。

回顾一年的工作和学习，在取得上述成绩的同时，还有一些

在今后的工作中亟待提升的方面：一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。二是要增强防范保险欺诈意识，要进一步与交警、经侦等部门做好打假防骗工作。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

1. 在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2. 在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，确保完成自己本职工作任务。

3. 在本职工作上，严以律己，遵守各项规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责。

顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20xx年工作重心，理赔服务的好坏将直接关系到公司形象，影响到公司业务发展，车险理赔是需要管控的业务，如何缩短理赔周期，节约理赔成本，挤干理赔水分一直是我致力追求的奋斗目标。为此，在新的一年里我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身的综合素质和工作技能，以崭新的精神状态投入到工作当中，为公司发展做出力所能及的应有贡献。

20xx年10月，我加入了xx人寿，从事我不熟悉的人寿保险理赔工作。这是我毕业后的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此十分珍惜，尽最大努力去适应这一岗位。通过这一年多的工作和学习，我进一步了解了保险理赔，挑战了

自己的工作能力和学习能力。在此我要感谢公司领导对我的悉心教导和同事对我的及时帮助，让我能在短短的时间内学到在校园课堂里无法学到的很多知识并积累了一定的社会经验。现在就20xx年的工作情况做一个总结。

20xx年对我们理赔科来说是比较特殊的一年，也是忙碌的一年。20xx年，理赔省级集中在我们公司试点，随着试点工作的进一步展开，寿险案件逐渐全部由省公司审核，各个县级公司的案件逐步全部上收到市公司集中处理，如此一来，我们市公司理赔人员最直接的感受就是处理的案件量大增。粗略统计了一下本人20xx年1月至11月的工作量，短险系统总量为7649，八版系统总量为1561；七版系统总量为27；老业务理赔结案归档为2。

一年来，本人凭着对工作的热爱，严格执行公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，竭尽全力履行自己的岗位职责，努力按领导的要求做好各方面的工作。20xx年，对我个人来说也是很关键的一年。20xx年上半年，我是一名单纯的理算人员，主要负责案件的理算和结案工作，只要工作仔细，不要算错、看错、录错，一般不会出差错，相对而言，工作对我来说是比较轻松的。到6月份，理赔省级集中工作已完成大部分，领导对我们理算人员也提出了更高的要求，希望我们一个案子从立案到结案归档单独完成。当时，我懵了，心里很担心，因为立案用到的更多的是医学知识，而对一个法学专业毕业的人来说，医学知识是很匮乏的。经过一段时间的学习和摸索，我对自己渐渐地有了自信，错误越来越少，操作也越来越熟练。

本人在工作中能不断进步，除了要感谢公司领导的指导和同事的帮助，也要感谢上级公司和市公司组织的各种业务学习培训和考试考核。正是因为这些培训、考核，我才能不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和服务技巧。

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，如保险知识、医学知识等还需要多学习，并且学以致用20xx年我相信又是充满激情的一年，我有信心和决心在今后的工作中努力学习，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，积极、热情、细致地对待每一项工作。

时间一晃而过，到太保工作已经一个月了，在这段时间里领导同事都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了太保“诚信天下，稳健经营，追求卓越”的品质，也体会到了作为理赔人的专业和辛勤。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为太保的一份子而惊喜万分。

在这一个月的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，一至二周主要学习理论知识，辅以简单案例的学习，二至三周则以实例案件学习为重心，理论联系实际，加强之前的理论学习，三至四周开始实际处理一些简单案例并学习系统的录入，第四周则开始了医院查勘工作。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。

记得初到太保时，在和领导的第一次谈话时就注意到，太保是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

在太保工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学习总公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中

自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，扎实的理论知识让自己在实践中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

根据岗位职责的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是

- (1) 人伤案件的查勘工作；
- (2) 人伤案件各项费用的审核；
- (3) 人伤诉讼案件赔偿的建议；
- (4) 分公司人伤理赔工作情况的分析；
- (5) 领导交办的其他工作。

通过完成上述工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇五

现把学习的心得总结如下：

通过学习，使我重新认识了自己的责任，树立了科学的教育观。几曾一度从上中学到上大学，我们见到的老师都是极有威严的，教师的观点是不容置疑的，这就使得教师真正成为了颇有权威的“传道、授业、解惑”之人。然而在传授知识的同时，教师的社会道德品质也在一并的传授给学生，或者

由学生间接体会。

教师不仅是知识的传播者，他还要为培养下一代可塑型人才做出贡献。由此可见，教师的职业特征具有未来性，管仲说：“百年树人。”我国未来能否在世界上占有一席之地，就要靠我们这一代教师培养的祖国的下一代。因此，我们要认清我们肩负的历史使命，树立崇高的职业信念，为祖国的未来打下良好的基石。

因此，我们应为祖国培养出全面素质的创新人材。对于我们的学生我们要用平等的眼光去看待，不能用成绩把他们分为三六九等，也不能由于好恶而疏远或亲近谁，我们应给予他们同等的发挥创造的机会，让他们在我们创造的气氛中健康成长。

通过业务学习，使我的教学水平和科研水平有了很大的提高。教师要确立现代学生观，将“教师说学生听”，“教师灌学生记”，“教师管学生服从”的教育方法重新审视，转变为学生是教育的主体，重视弘扬学生的主体精神，促进学生的主体发展。所以在课堂上，我注重采取灵活多变的教学方式让学生更多地参与教学活动，让学生实际去观察去体会，增加学生自主学习、自主活动的机会，鼓励学生多思善问，敢于质疑争论，促使学生动脑、动口，提高学生的思维能力和培养表达能力。使学生逐渐掌握科学的学习方法。

教师不仅要使学生会学，还要使学生乐学，要培养学生积极的学习态度。要贯彻启发式教学，最大限度到调动学生学习的积极性，把学生从“一言堂”、“满堂灌”中解放出来。教师要以饱满的热情上好每一节课，还要增强教学艺术的感染力，使学生接受教师情感与情绪的表达，接受教师人格魅力的影响。

培训还使我丰富专业知识，加强业务学习。如：

- 1、专业能力的培养，促进知识结构发展，具备新的教育思想，教育理念、教育方法和手段。我利用课余时间加强专业知识的学习，开展同伴互助活动，多听课，学习经验丰富的教师先进之处，运用于教学。
- 2、参加各部门、各层次的学习，提高思想觉悟和业务素质，每周坚持政治学习，认真笔记。学习《教育法》《教师法》《教师职业道德》及各项教育法规。
- 3、观摩、讨论、学习，提高思想认识和教学水平。认真学习教育教学理论，研究教育教学方法，开展听课评课活动，以此提高教研能力。
- 4、认真参加区级、校级教研活动，多听课，多学习。本年度参加了我校的教学技能培训，苦练基本功，参加了我校的教学研讨活动并贡献了一节优质课。
- 5、在远教活动中实践和探索信息技术的使用之道，络的使用与管理。
- 6、了解我校及专家的新课改培训，树立了课改意识，贯彻到了教学实践中。

总之，通过继续教育的学习，使我感到自己的教师修为有了深一层次的提高，使我更加如饥似渴的追求新知的摄入，为我今后的教学生涯奠定坚实的基础。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇六

在20xx年中，在公司领导的正确领导和帮助下，在同事们的关心和支持下以及自身不断的努力学习和工作下，全方面完善和提高了自己的思想认识、工作能力和综合能力，较好的完成了工作上的各项任务，虽然会经历一些困难，但对于我来说都是不可多得的锻炼机会，我感到对自己的工作有了更

深的认识，现将一年来的工作做以下总结。

作为一名技术员，要想完成工作的责任，首先必须具备专业技能素质。在这一年中我认真参加各种学习和活动，不断强化自己的理论知识，学习行业新规范。是的，作为一名年轻员工，我在工作中无意中会考虑不周显得毛毛糙糙，不甚妥当。当意见、建议来临时我虚心接受。以更高的要求来要求自己，努力告诫自己：换个角度静心仔细想想如何能做的更好一些。

今年我在叉车从事技术工作，这年在公司跟经理做国优资料。工作中严格执行公司各项规章制度，注重安全生产，认真履行一个xx员工的职责，认真执行领导安排的各项工作。工作中会虚心学习他人的长处，平时对自身的严格要求，做事一丝不苟。我在完成自己的工作以后，经常跟有经验的同事坐在一起讨论、交流各自的经验，探讨工作中发现的问题。通过同事间的探讨，我能从他们那里得到许多书本上学不到的知识，都是他们多年实际工作积累出的精华。这当中我学到了很多工作的技能技巧。

1、自觉加强学习，向专业理论知识学习，向身边的同事学习，取长补短，逐步提高自己的理论水平和实际操作能力。

2、严格准守公司规章制度，团结同事，按时完成领导分配的任务。

总之，心态决定状态，状态决定成败!对公司要有责任心，对工作要有恒心，对同事要有热心，对自己要有信心!做的自己!以上就是我20xx年工作的总结，请领导批评指正，希望我能迅速成长，明年能给公司作出更大的贡献!

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇七

一、主要工作措施

1、从年初开始，我们将服务工作作为全行的重点工作，结合我行的实际，及时制定了服务管理考核办法和各项具体实施规定，并认真贯彻执行；市分行制定了“内部承诺奖励处罚办法”，重新修订《服务工作检查考核办法》，《工会工作目标管理考核办法》、《客户投诉管理办法》等，使服务工作的管理制度更加完善，达到系统化、规范化。并汇集成册，下发各行组织员工进行学习和讨论。2、市分行党委十分重视服务工作，在工作安排、检查、总结时都有服务工作的内容，由一把手负总责，分管领导专门抓、主管部门具体抓，专业部门配合抓，初步形成全行齐抓共管的大服务格局，员工服务意识的提高和服务质量的进一步增强，在客户中产生良好影响，保证了各项业务健康有序的开展。在今年五月份，在市分行党委的高度重视下，专门召开了服务工作整改动员大会，xx支行班子成员和网点负责人共计100余人参加了会议。市分行党委书记xx同志作了重要讲话，xx部、xx部等部门的负责人作了承诺发言，向一线员工做出了郑重承诺，要求监督执行。网点负责人和员工代表也作了表态发言。会后我们将会议材料汇集成册下发执行，为全年服务工作的顺利开展起到较好推动作用。

3、服务工作纳入行长经营目标管理考核。年初、由市分行分管领导与各支行、城区各网点负责人签订服务工作目标责任书，明确考核的内容，强化服务的管理。并在绩效工资的发放大中，专门将服务工作纳入考核，占比为10%，每季由服务办打分考核，与绩效工资挂钩奖罚兑现。有力地推动了优质文明服务工作的开展。

4、立足实际，建设精品网点。为了突出服务品牌，扩大xx行影响，市分行对地处繁华路段、客流量较大的xx支行、xx支行和xx支行营业室，按照精品网点的标准进行了装修改造。安装了标准化户外标牌，分设了现金区、非现金区、个人理财区和客户休息区，使网点的布局多功能化，充分体现了人性化特点，及时适应了不同层次客户群体的服务需求，提升了

服务档次，增强了竞争能力。同时，认真落实各项服务工作制度。认真实施总行的《服务工作规则》，严格按照营业网点规范化服务标准和二线为一线服务标准的要求，认真落实营业网点大堂客户经理、重点个人客户和xx电话银行推荐性服务标准，对优质客户备自助银行、电话银行、网上银行等多种服务渠道；同时配备有专职的客户经理，较大网点还配备了大堂客户经理等；拥有较多的优质客户资源；并能提供全面的个人金融业务产品和服务，具备客户关系管理能力。

5、全力抓好检查制度的落实。今年我们坚持每月定期不定期的对网点进行检查，按照省分行的有关要求，由xx带领工作组，对全辖xx个营业网点采取调看录像、测试机具、随访客户、员工、现场指导等方法，按照服务工作检查记录表进行逐项检查。通过检查，认真总结了优质服务工作的做法和经验，对不规范的方面提出了现场纠改或限期纠改的要求。四月份前重点检查规范了网点的服务制度落实，投诉问题；五月份以后，利用星期六、星期天，主要检查了xx县和xx支行各网点办理业务、接待客户、网点负责人值班制度落实的问题。在二、三季度抽调有关部门人员，组成检查组，对全行的网点进行了普遍检查、严格按照服务管理的标准，进行了现场打分，对前三名的网点进行奖励兑现，对后两名的网点在全辖进行了通报。全年表彰奖励服务工作先进单位6个，先进个人2人，树立服务工作样板网点1个。

6、制定了在全行大力宣传推广的10条文明用语，对员工进行教育。开展了“百日优质文明服务竞赛”活动，在一线员工中广泛开展了服务工作星级管理评比活动。市分行专门下发了《关于在全行开展服务工作星级管理评比工作的通知》，对全行xx名一线柜员从服务技能、服务质量、服务效率、服务规范、服务纪律五个方面，进行了考核评定。共评出一星级柜员xx名，二星级柜员xx名，三星级柜员xx名，四星级柜员xx名，五星级柜员xx名，评定结果标明在本人工号牌上□xx支行还对星级柜员每月增加绩效工资50元。实践证明，星级

柜员的评定，进一步增强了广大员工学习业务，提高服务意识和工作效率的积极性、主动性；促进了员工服务理念的转变和服务质量的提高，为全面落实规范化服务标准，推动服务工作再上新台阶奠定了良好的基础。

8、今年以来共召开服务工作专题会议8次，召开服务工作现场会3次，发出限期整改通知4次，对网点处罚通报6次，编发简报13期。通过集中整治，使我行的服务工作有了明显改观。

二、存在的问题

尽管我们在服务工作中做了大量工作，也进行了严格的管理，但还存在一些问题。一是规范化管理还跟不上，服务工作的长效机制还建立起来，个别员工服务不主动，不到位的现象仍然存在；二是有的支行对服务管理不够规范，检查不细，记录不全；三是个别网点硬件建设不够规范，利率牌时好时坏。

三、20xx年的主要工作

- 1、进一步按照市分行行务会议的决定，继续抓好服务工作整改活动的落实，将严格按照原来的方案要求，抓好每月的工作安排、工作重点、落实整改内容，确保整改效果。在元月份，对全行服务工作整改活动的情况进行一次总结，对全行服务工作进行再动员、再部署。
- 2、进一步落实服务工作检查制度。对今年出台的各项检查制度、网点考核办法、基层为机关服务打分办法进一步抓好完善，继续采取明查暗访，定期不定期的检查，督促全行服务工作的改善。在加大检查力度的同时，加强对网点服务工作的培训、辅导工作。
- 3、四季度在全行重点进行星级柜员的评比工作。根据今年制定的对全行的临柜人员星级管理评比办法、考核制度，经过半年多的实行，各支行，网点已全面推开，效果比较好，今后主要抓好评比管理工作，按照市分行服务工作管理的奖励办法，兑现前三名网点、通报后二名网点。

- 4、在全行开展抓典型树榜样的工作。对全行的营业网点选拔一到两个标准网点，作为样板网点的示范推广工作。前期我们已作了一定工作，今后将制定标准、统一规范管理要求，

总结服务经验，及时推广典型。

5、结合业务中心工作，在全行开展好服务工作的培训和劳动竞赛工作，主要是通过现场检查辅导、召开现场推广会议、采取办培训班等方法，提高临柜人员的服务意识和服务质量的提高。6、继续抓好二线为一线服务承诺制度的落实。对今年以来机关各部门的服务工作进行一次检查考核，采取基层支行对机关服务部门在网上打分，根据打分的情况进行通报。

7、探讨服务创新内容，扩大服务功能。在各网点开展客户个性化服务、差别服务。适时推出新的服务品牌，不断满足客户的需求。

初次来到合作银行xx支行，同事们给我的第一感觉是认真和忙碌，我来到这感到很业余，因为我学的不是金融，对于这行的一切感到空空的，我知道一切将要从零开始。

工作小而言之是个饭碗，大而言之是份信仰。每个人都有每个人的世界观职业观，一分合适的工作对每个人都很重要，我十分幸运能走进合作银行，走进这个团体，我想在这里就是给人补充血液的地方，我想在以后的工作中一定有许多东西向前辈们学习讨教，不对的地方敬请批评指正！我所在的岗位是前线临柜，是接触客户的第一岗位，我的一言一行都代表着本行的形象，所以在工作中我不能有一思的马虎与放松，银行就是属于服务行业。因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真。在工作中，必须是忠于职守，尽力而为的。工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。如何提高工作效率，更好地完成工作要求，是我现在经常思考的问题。

我十分感谢同事给我的帮助和关怀，从点钞到珠算，从支票到汇票，从坐在师傅后面到自己临柜，从不熟悉业务到认识

每个操作代码，每一个角落都有你们的悉心帮助，每个点点滴滴都有你们的耐心指导。

我知道我的每一次差错都给你们带来额外的麻烦，我的每一次失误都给你们带来不必要的损失，是你们给了我机会和信心，在此鞠躬谢过，请相信：我一定会用最短的时间学好本领和大家一同并肩工作。

我同样感谢各位领导对我的信任，你们平易近人的态度和谦虚谨慎的作风让我有机会零距离向你们学习，感谢你们对我工作中点点粗心的包容，今后我一定细心再细心，我感觉：在银行干活比干针线活还细才行。

我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我想今年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。

要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同志学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。为今年自己的业绩行里的业绩划出一个圆满的句号争取更好的工作成绩。我相信我一定会做的更好！

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇八

1、做优做强主险。以“巩固非营运车、争夺家用车、竞回营运车、挖掘农用车、拓展摩托车”为重点，积极应对市场变化，努力实现车险业务有效益的增长。一是加强了与汽运公司、汽贸公司、鸿运公司，峰达物流、富康物流等大客户的协作关系，做好配套服务工作，抓实抓好营运车辆的保险。通过公关，竞回了以前部分车在其他公司投保业务，争取了全县95%的车辆在我司承保；二是抓好了政府公务用车保险集中招标采购工作，确保由我司独家承保该项业务，强化了政府采购业务的续保、拓保和中介代理业务，将有限的保源牢

牢掌握在自己手中；三是密切了与交警大队和农机局的业务协作，着力抓好各类农用车、摩托车的承保工作，通过开展上路收费、锁定摩托车经销商逐户收取等专项保险服务，取得了较好的效果，迅速扭转了近年来黎川摩托车、农用车参保率低、保费收入徘徊不前的被动局面，实现了该业务大幅度上扬，使摩托车险成为我司xx年业务发展新的增长点；四是牢牢抓住交强险实施后继续释放效应这一机遇，大力发展个代营销，拓展零星车辆和私人小车保险业务，使之成为车险发展的新亮点。五是针对本地车辆缺少、保源不足的特点，积极拓展域外车险保险业务，签收保费40万元。

2、抓住发展机遇，保持非车险业务快速健康发展。抓大促小，做到既抱“西瓜”又不丢“芝麻“，把展业触角伸向效益企业和保险空白点，以韧性和耐力做好了小散业务的承保工作。

财产险业务：一是结合黎川承保企业多、面广、单笔保费低特点，强化重点单位的财产保险攻关，确保几家效益好的供电有限责任公司、环球瓷厂、人民医院、华裕竹业有限公司、江西睦原实业公司等单位如期续保，共收保费20余万元；二是加强了和政府相关职能部门以及园区办的联系与合作，整合内外资源，上下联动，立体公关，深入挖掘工业园区企业财产保险业务，确保上丰塑业有限公司、欣悦时装厂等园区企业投保，共收取保费万元，成为我司非车险业务发展的一个新的增长点；三是做好了政策性能繁母猪的承保工作，共承保能繁母猪2600头，收取保费16万元，承保数列全市第三，承保面列全市第四。

意外险业务：一手抓团单，一手抓小散业务，重点抓好了团意险、卡式险、学幼险等主要险种的营销工作。一是推广做大重点单位的团体人意险业务，先后承保烟草营销中心、供电有限责任公司、环球瓷厂、电信局、美佳陶瓷公司以及招商引资私营企业的团意险和附加医疗保险，净收保费10万元；二是立足直销、拓展营销，着力推动卡式业务发展，全年仅营销员签单的卡式人意险业务就达3万元；三是克服学幼险行

政干预等外来因素影响，采取直销加个代营销的方式，稳住了下滑势头，收取保费万元。另外，积极做好了“金娃”投资及保障型意外保险的宣传推广工作，销售万元，完成市分公司下达任务的105%。

3、注重承保质量。一是公司成立了应收保费管控工作领导小组，明确职责、限期清收、确保到位，形成了一把手抓全面、分管领导抓具体、业务人员抓落实、内勤人员抓基础的齐抓共管氛围；二是综合部建立健全了应收保费台账，对各险种应收保费进行分类列表、逐笔监控，并按日与业务人员核对数据，通报清收进度，及时监控应收保费情况变化，做到日日有统计、月月有分析；三是严格执行《应收保费管理实施细则》，始终坚持“谁签单、谁负责”的原则，分别对xx年以前和xx年产生的应收保费，区分是否手续费挂账、重复签单、确实无法收回等情况，按车险、非车险将清收目标逐笔落实到人，要求抓紧清理，确保按期消化；四是规范操作，恪守“先收费后出单”的承保流程，从签单源头上抑制新增应收保费的产生，最大限度地减少坏账损失，促进业务健康发展。通过有效管控，杜绝了手续费和费用挂账应收现象的发生，年末应收保费率控制在7%以内，应收保费绝对额和占比都控制在合理水平。

4、提高服务水平。理赔工作强管理重实效，用制度规范行为，找准影响理赔的关键环节，分析原因、发现不足、对症下药。对照公司赔付率、理赔周期、立案率、结案率、车险案均赔付等具体考核指标的执行情况，深刻剖析自身在理赔查勘人员的服务水平、沟通时效、理赔等方面存在的不足，就切实加强理赔质量的管控，促进公司理赔质量和经营效益的提高，完善了相应的改进措施：一是继续推进“规范化达标服务”、“理赔无忧”活动的开展。一方面，严肃服务纪律，强化理赔人员的业务素质和服务技巧，提高服务质量；另一方面，加大形象建设力度。结合《理赔无忧服务承诺书》，广泛征求客户对理赔工作的意见和建议，严格执行责任追究制度，确保服务承诺落到实处，促使客户满意度不断提高。二是积

极探索提升理赔服务水平的有效管理机制。抓住质量和效率两个关键点，加大第一现场查勘力度，实行医疗审核提前介入制，衔接现场查勘和核赔工作程序，准确界定保险责任，遏制赔款水分，提高定损质量。xx年，共计审核赔案580件，核减不合理医疗费用万元，查出假赔案3件，避免经济损失近万元；及时提醒出险客户将相关索赔单证送至公司，加快赔案处理时效；着力解决外部单证收集和财务付款两大关键环节，及时清理和规范未决赔款，缩短结案周期，提高结案率；定期组织员工深入分析影响提高结案率的因素，提出有效的解决办法，并制定结案计划，确保已核赔的案件能及时做结案处理，及时支付赔款。三是加强监督与管控，防范化解经营风险。严格按照“三个中心”的要求，规范业务操作流程，杜绝超权限理赔以及假赔案的发生，增强公司的核心竞争力。

5、创新管理手段。一年来，黎川支公司始终不渝的坚持“安全第一、预防为主”的方针，注重内控制度建设，狠抓制度的执行落实。

第一、严格预算管理，严肃财经纪律，健全支付手续，遏制营业费用和间接理赔查勘费用增长，严禁列支不合理的理赔间接费用和利用非正常批退手段套取费用，杜绝任何形式的变通和隐性挂账，严格按照业务规范和财务制度办事，防患各类风险。

第二、紧绷安全经营弦，全面落实综合治理“三防一保”责任制，加大了检查监督力度。每季对办公楼区、宿舍楼院、食堂安全，以及重要部位的防火、防盗、防毒工作进行全面自查。针对本单位车况较差、经费紧张、出车频繁等状况，对司机进行了一次专项检查教育，要求其严格执行“五不准”：不准酒后开车、不准开英雄车、不准开疲劳车、不准带故障开车、无特殊情况不准开夜车。同时，对公司全体员工进行了消防常识培训与宣传，提高了安全防范意识，树立了常抓不懈、警钟常鸣的思想。

第三、针对行业特点，开展了党风廉政建设、诚信服务教育、反^v^教育、治理商业贿赂专项工作等多项整治活动，规范员工行为，依法依规经营；积极开展“携手人保财险、尊享金牌服务”首届客户节活动，集中服务资源优势，强化奥运品牌宣传，深化金牌服务工程，突显企业形象，进而达到提升客户价值、改善客户体验、彰显公司品牌、促进业务发展。

第四、积极做好防洪防灾工作。针对汛期易发生内涝、泥石流、山体滑坡等灾害的特点，召开了防灾防损工作会议，成立了防灾防损工作小组，采取了多管齐下、标本兼治的防灾措施：一是加强了与县气象局、安检局以及防汛指挥部的沟通与联系，举全力防损减灾，尽量减少保险事故的发生，防患未然；二是全面了解本公司易遇洪灾业务情况，做到心中有数。对保费超过1万元和保额超过100万元的保险对象适时提醒保户做好预防工作；三是密切关注客户抗洪防汛情况，对客户防洪抗汛能力进行调查摸底，逐家逐户走访，对往年出现过灾情的保户，进行重点盯防，派专人负责帮助保户做好防灾防损工作。并多次派员深入学校指导师生如何排除安全隐患，紧急情况下如何进行逃生自救，暴风雨来临时必须远离低洼处及雨天不宜郊外游玩等诸项防范方法，确保万无一失。

第五、抓好员工队伍建设，夯实经营基矗一是坚持一手抓业务管理，一手抓队伍稳定，把强有力的思想工作建设和有效的激励机制结合起来，教育员工正确认识公司经营方向、面临的困难和挑战，客观分析竞争环境，在公司内部营造出锐意进取，心齐风正的良好氛围；二是结合总公司《员工行为准则》和《客户规范服务》等准则的学习，不断提高员工的服务质量和服务水平。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇九

^v^最高人民法院 ^v^最高人民检察院

《最高人民法院、最高人民检察院关于检察公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》已于2018年2月23日由最高人民法院审判委员会第1734次会议、2018年2月11日由最高人民检察院第十二届检察委员会第73次会议通过，现予公布，自2018年3月2日起施行。

最高人民法院 最高人民检察院

2018年3月1日

最高人民法院 最高人民检察院

关于检察公益诉讼案件适用法律若干问题的解释

（2018年2月23日最高人民法院审判委员会第1734次会议、2018年2月11日最高人民检察院第十二届检察委员会第73次会议通过，自2018年3月2日起施行）

一、一般规定

第一条 为正确适用《中华人民共和国民事诉讼法》《行政诉讼法》关于人民检察院提起公益诉讼制度的规定，结合审判、检察工作实际，制定本解释。

第二条 人民法院、人民检察院办理公益诉讼案件主要任务是充分发挥司法审判、法律监督职能作用，维护宪法法律权威，维护社会公平正义，维护国家利益和社会公共利益，督促适格主体依法行使公益诉权，促进依法行政、严格执法。

第三条 人民法院、人民检察院办理公益诉讼案件，应当遵守宪法法律规定，遵循诉讼制度的原则，遵循审判权、检察权运行规律。

第四条 人民检察院以公益诉讼起诉人身份提起公益诉讼，依

照民事诉讼法、行政诉讼法享有相应的诉讼权利，履行相应的诉讼义务，但法律、司法解释另有规定的除外。

第五条 市（分、州）人民检察院提起的第一审民事公益诉讼案件，由侵权行为地或者被告住所地中级人民法院管辖。

基层人民检察院提起的第一审行政公益诉讼案件，由被诉行政机关所在地基层人民法院管辖。

第六条 人民检察院办理公益诉讼案件，可以向有关行政机关以及其他组织、公民调查收集证据材料；有关行政机关以及其他组织、公民应当配合；需要采取证据保全措施的，依照民事诉讼法、行政诉讼法相关规定办理。

第七条 人民法院审理人民检察院提起的第一审公益诉讼案件，可以适用人民陪审员制。

第八条 人民法院开庭审理人民检察院提起的公益诉讼案件，应当在开庭三日前向人民检察院送达出庭通知书。

人民检察院应当派员出庭，并应当自收到人民法院出庭通知书之日起三日内向人民法院提交派员出庭通知书。派员出庭通知书应当写明出庭人员的姓名、法律职务以及出庭履行的具体职责。

（三）参加法庭调查，进行辩论并发表意见；（四）依法从事其他诉讼活动。

第十条 人民检察院不服人民法院第一审判决、裁定的，可以向上级人民法院提起上诉。

第十一条 人民法院审理二审案件，由提起公益诉讼的人民检察院派员出庭，上一级人民检察院也可以派员参加。

第十二条 人民检察院提起公益诉讼案件判决、裁定发生法律效力，被告不履行的，人民法院应当移送执行。

二、民事公益诉讼

第十三条 人民检察院在履行职责中发现破坏生态环境和资源保护、食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为，拟提起公益诉讼的，应当依法公告，公告期间为三十日。

公告期满，法律规定的机关和有关组织不提起诉讼的，人民检察院可以向人民法院提起诉讼。

第十四条 人民检察院提起民事公益诉讼应当提交下列材料：

- （一）民事公益诉讼起诉书，并按照被告人数提出副本；
 - （二）被告的行为已经损害社会公共利益的初步证明材料；
 - （三）检察机关已经履行公告程序的证明材料。
- 第十五条 人民检察院依据民事诉讼法第五十五条第二款的规定提起民事公益诉讼，符合民事诉讼法第一百一十九条第二项、第三项、第四项及本解释规定的起诉条件的，人民法院应当登记立案。

第十六条 人民检察院提起的民事公益诉讼案件中，被告以反诉方式提出诉讼请求的，人民法院不予受理。

第十七条 人民法院受理人民检察院提起的民事公益诉讼案件后，应当在立案之日起五日内将起诉书副本送达被告。

人民检察院已履行诉前公告程序的，人民法院立案后不再进行公告。

第十八条 人民法院认为人民检察院提出的诉讼请求不足以保护社会公共利益的，可以向其释明变更或者增加停止侵害、恢复原状等诉讼请求。

第十九条 民事公益诉讼案件审理过程中，人民检察院诉讼请求全部实现而撤回起诉的，人民法院应予准许。

第二十条 人民检察院对破坏生态环境和资源保护、食品药品安全领域侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的犯罪行为提起刑事公诉时，可以向人民法院一并提起附带民事公益诉讼，由人民法院同一审判组织审理。

人民检察院提起的刑事附带民事公益诉讼案件由审理刑事案件的人民法院管辖。

三、行政公益诉讼

第二十一条 人民检察院在履行职责中发现生态环境和资源保护、食品药品安全、国有财产保护、国有土地使用权出让等领域负有监督管理职责的行政机关违法行使职权或者不作为，致使国家利益或者社会公共利益受到侵害的，应当向行政机关提出检察建议，督促其依法履行职责。

（三）检察机关已经履行诉前程序，行政机关仍不依法履行职责或者纠正违法行为的证明材料。

第二十三条 人民检察院依据行政诉讼法第二十五条第四款的规定提起行政公益诉讼，符合行政诉讼法第四十九条第二项、第三项、第四项及本解释规定的起诉条件的，人民法院应当登记立案。

第二十四条 在行政公益诉讼案件审理过程中，被告纠正违法行为或者依法履行职责而使人民检察院的诉讼请求全部实现，人民检察院撤回起诉的，人民法院应当裁定准许；人民检察院变更诉讼请求，请求确认原行政行为违法的，人民法院应当判决确认违法。

第二十五条 人民法院区分下列情形作出行政公益诉讼判决：

（三）被诉行政机关不履行法定职责的，判决在一定期限内履行；（四）被诉行政机关作出的行政处罚明显不当，或者

其他行政行为涉及对款额的确定、认定确有错误的，判决予以变更；（五）被诉行政行为证据确凿，适用法律、法规正确，符合法定程序，未超越职权，未滥用职权，无明显不当，或者人民检察院诉请被诉行政机关履行法定职责理由不成立的，判决驳回诉讼请求。

人民法院可以将判决结果告知被诉行政机关所属的人民政府或者其他相关的职能部门。

四、附则

第二十六条 本解释未规定的其他事项，适用民事诉讼法、行政诉讼法以及相关司法解释的规定。

第二十七条 本解释自2018年3月2日起施行。

最高人民法院、最高人民检察院之前发布的司法解释和规范性文件与本解释不一致的，以本解释为准。

诉讼案件年度报告 年终工作总结篇十

岁月如梭，在忙忙碌碌中__年即将悄然离去，我来到__公司也已经__了，__中我担任制造部装配线的班长一职，随着部门的不断扩大，不断成长，做为拉线的排头兵我的感触非常深刻!我感觉有必要对自己的工作做以下总结。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__年的工作做到更好。下面我把__年来的得与失简要的做一下总结!

一、取得的成绩

1、人员:

2、质量:

质量是企业发展之根本，在质量方面是容不得丝毫马虎的，通过几个月的努力我深刻的认识到了质量的重要性，时刻把质量放在首位，加强了员工的质量意识，对问题教多的工位进行分析重点培训，提高了员工的自互检能力，(其中11月份自互检不良项为0项)每天向拉线人员讲解产品知识，并要求他们严格按照作业指导书操作!每天对拉线加强巡检力度!

3、产量:

6月8号装配八线成立，在所有员工都是新手的的情况下，工艺员和我经过两天一遍一遍的指导使员工能很快、的学会实际操作，并且在正式生产中能够迅速的做出产量!在工作中我学会了怎么去计划，怎么安排，使拉线的平均效率保持在100%以上!每天都能够完成指标甚至超产!但还是有很多地方没有计划!

4、物料消耗:

在物料消耗方面，我有了更深的理解从事企业首先要有节俭的精神，这便是根。经营管理讲究成本，不节俭，物料就会浪费。秉承着公司的理念我们严格按照公司的制度操作，首先每天下班前坚持日清日盘，每天能够很清楚的知道拉线物料的在线量，其次对每个工位的员工培训正确的操作手法，讲解物料的重要性，让没个员工养成自主管理意识!这基本上控制了拉线的人为报废的问题发生!

二、存在的不足

2、管理，尤其在人员管理方面没能很好的按照公司的规章制度来严格要求员工，认为只要保质保量的做好生产任务其它可以放宽松，导致拉线员工上班期间走动比较频繁，上班说话聊天的问题时有发生。班组没有凝聚力，没有合作精神!每个月会有人员字离辞工的现象，这些都属于管理不当所造成的!

3、执行率，在着方面我做的不是很到位，没有及时的按照规章制度做事，比如要求日清日盘，在十月份共有5次未盘点的现象，两次未及时交报表，且在平时的工作中对于领导临时下达的任务总是推三阻四也充分证明了我在执行率放面需要提高。

总之回想自己这_多所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，多了一份镇定，从容的心态。也犯过错，做错过事情，但，在公司领导的带领和帮助下，加之部门同事的鼎力协助，自己立足本职工作，使得我的工作及时顺利进行。最重要的是学到了很多管理方面的知识。通过一段时间的努力，使我个人的耐心、细心程度及对工作的合理安排得到了锻炼，学会了在繁忙之中找条理，危难之中找希望，受益匪浅。

1、在明年的工作中，要提升自己的管理能力，没有规矩不成方圆，在完成产量保证质量同、时，也要加强管理，严格按照规章制度要求员工，建立一个具有凝聚力，有杀伤力和谐的班集、体!、目标将人员流失率控制在1%以内。并且在明年的工作我着力于为公司多培养几个有、上进心、有责任心的班组长，为部门奉献力量!

2、提高自己的细心程度，多巡拉，及时发现问题，杜绝批量性问题的发生，使问提扼杀在摇篮里，、目标月pq2合格率保持在99%以上，0事故、，3张质量违规，杜绝过程失误，、自互检不良项控制在5项以内!一检合格率达到95%以上!(由于__年里物料异常较多严影响质量与产量，在__年公司能否加强物料方面的控制)

3、在执行率方面有待提高，对各方面所要求的事及时去做，对上级安排下来的事尽自己最大的能力去完成!今天的事绝不拖到明天，做到今日事今日必!

4、做事情要从三方面考虑：事情的辩证性、有序性、全面性。

这九个字着实让我懂得了做事情的时候一定要考虑到前后，怎么才能更合理的安排时间提高做事效率、，拉线平均效率要达到100%以上，发现问题善于分析总结，及时组织人员解决来保证人均效率，保质保量完成生产任务!(由于彩色系列订单比较散，打印机速度较慢，为了提高效率我建议在不影响出货的情况下能否将颜色集中在一起下单，并且改进打印机)

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

总之，我将更加努力做好自己份内的事情，与同事之间更好的协作，没有最好只有更好。相信在各位领导的带领下，在给力的__年我们个人的潜力更好的挖掘，能力得到更好的提升和锻炼，__会越来越强大，相信公司也一定会走得更远，开拓不同的领域，市场占有率逐步高升。

让，我们一起迎接，一起挑战新的一年。明天会更好……