

报销工作亮点 窗口平台工作总结(大全5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

报销工作亮点篇一

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xxxx□参加座谈的企业和个体工商户x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xxx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xx□州局机关各科室及县市局领导班子走访联系企业xx□为企业解决实际困难xx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全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xx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xx件，违法案值x万元，捣毁制假窝点xx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xx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xx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。

报销工作亮点篇二

- 1、进一步做好党务政务公开，公开办事程序、指南，方便居民群众办事，畅通投诉与监督渠道。
- 2、进一步提升机关服务效能，开展“五个一”活动，即：说好每一名话，接好每一个电话，办好每一件事，接待好每一个服务对象，做好每一天的工作。
- 3、进一步规范行政服务水平，开展“五个不让”活动，即：不让领导布置的工作在我这里延误，不让需办理的’事情在我手里积压，不让差错在我这里发生，不让来办事的同志在我这里受到冷落，不让环卫局的形象在我这里受到影响。做到待人诚心，解释耐心，服务贴心，工作细心，处事公心，以优质、高效、热情的服务在市民群众中树立良好的形象。
- 4、进一步打造重点窗口地区，加大清扫保洁力度，做到日清日洗、日产日清，为市民营造良好舒适的环境。
- 5、进一步加强自身队伍建设，强化思想教育，健全规章制度，改进工作作风，勤政廉政，努力在全局形成上下团结，风齐气顺的良好氛围。

报销工作亮点篇三

20xx年，在领导的亲切关怀和正确指导下，我敬业爱岗，兢兢业业，圆满地完成了各项工作任务，下面将本年度工作总结如下：

窗口工作是xx[]单位名称) 工作的前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对前来办事的群众，我都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让他们真真切切感受到宾至如归。即便遇到困难或出现误会，我都礼让有加，站在对方的立场和角度，和言细语地解决问题。

我所负责的岗位每天都有不少人来办理xx□xx等业务，对每位办事人而言，这类手续事关重大，甚至可以说是其安身立命的重要财产，因此，不可怠慢，也容不得半点马虎□20xx年全年，我认真负责的完成xx件xx业务办理□xx件xx业务办理，未出一次差错，广受好评。

窗口工作是直接服务人民群众的工作，这就决定了这类工作的性质，是相对灵活而非固定的，因此加班的次数也不少。有时候一个办事人处理时间相对较长，手续较为繁琐，就应该耐心向其解释并最终妥善办理好，遇到加班加点的情况，我也积极调整心态，发扬精神，以高度的责任感和使命感，激励自己在八小时之外，仍然百分百地做好工作。

除了本职工作以外，我还积极参与单位组织的各项文体活动□20xx年，我组织并参与了xx活动，为单位的文体事业发展贡献了自己的力量，同时，也陶冶了情操，丰富了生活，增进了友谊。

学无止境，特别是在现如今知识爆炸、信息指数化增长的时代，只有通过不断的学习，才能使自己在日新月异的时代游刃有余□20xx年，我充分利用业余时间学习进修。在周末，我参加xx培训和xx学习，并报考了xx并取得了优异的成绩。通过学习，不仅大大提高了我的业务能力，提高了工作效率，还提升了自身能力素质，为迎接更大更复杂的工作挑战奠定了扎实的基础。

玉兔辞岁去，祥猴迎春来。新的一年，我将以更加饱满的工作热情和更奋发有为的精神，继往开来，踏实进取，取得更好的成绩。

报销工作亮点篇四

20__年，市政府_在市委市政府的坚强领导下，以科学发展观

为指导，围绕中心、服务大局，充分发挥参谋、助手和法律顾问作用，积极探索制度创新，扎实推进依法行政，为我市经济社会又好又快发展提供了良好的法制保障。

一、加强政府立法工作，促进经济社会发展

围绕中心工作，我市今年确定了_项地方性法规和_项政府规章项目，目前已审查完成《__市地名管理条例》、《__市学前教育管理条例》等_件地方性法规草案，目前均以议案的形式提交市_会审议；出台了《__市再生资源回收利用管理办法》、《__市公园管理办法》等_件政府规章。目前，《__市电子政务建设项目管理办法》正在进行前期的调研工作。

二、严把审查备案环节，提高规范性文件质量

今年，市政府_不断加强对规范性文件审查备案工作的力度。按照《关于进一步做好规范性文件审查备案工作的通知》，明确规范性文件审查备案工作的具体要求，确立了规范性文件年度审查备案通报制度。一是认真审查市政府、各县区、各部门拟出台的规范性文件，截止_月_日，共召开市政府规范性文件征求意见会_次。今年，经我办前置审查后，市政府出台了《__市医患纠纷调解处理暂行办法》、《__市贯彻实施的意见》、《__市公共租赁住房管理办法》、《__市困难群众殡葬救助暂行办法》等_件规范性文件，二是做好规范性文件备案工作，截止_月_日，共向省政府和市_会上报备案_件。确保了我市出台的规范性文件的合法性和有效性。

三、开展规范性文件清理工作，确保法制统一

为保障法制统一性、科学性和严肃性，提高立法水平，准确掌握法规、规章在实践中的运行状况，按照_《纲要》和《关于加强市县依法行政的决定》的要求，今年，市政府_牵头建设、房管等部门对《__市物业管理规定》进行了立法评估并提请市十四届_会第二十七次会议废止。依照_《国有土

地上房屋征收与补偿条例》和省政府_《转发关于做好有关征地拆迁的规章和规范性文件专项清理工作的通知》(皖府法〔_〕_号)的精神,认真开展清理工作,提请市政府第_次常务会议讨论决定废止《_市城市房屋拆迁管理办法》,同时废止市政府及其部门规范性文件_件,修改_件。同时认真开展了招投标领域规范性文件的专项清理工作。

四、服务中心工作,发挥参谋助手作用

今年,市政府_紧紧围绕市委市政府中心工作,主动为我市的旧城改造、招商引资、经济建设等重点工作提供法律咨询服务,充分发挥参谋助手作用,依法保障重点工作顺利推进。受市政府委托代理行政诉讼案件_起,组织政府法律顾问办理有关涉法事务_起,其中先后对《_市政府与三安光电股份有限公司emcorecorporation合作协议之补充协议》、《关于_市教育主题公园建设框架协议》、《_市政府与禄恒能源千兆瓦级纳米晶硅柔性薄膜太阳能电池项目投资框架协议》等重大涉法事务出具审核意见,为市政府依法科学决策把好法律化、事实关,确保重大决策的合法性。

五、强化措施,部署年度推进依法行政重点工作

年初,市政府_按照《_关于加强法制政府建设的意见》要求,对依法行政的各个环节进行了深入细致的调查研究,针对工作中的细节问题,从强化政府行政责任,保障科学决策,维护群众合法权益,加强社会管理,促进经济发展等方面入手,在广泛征求意见的基础上,结合省政府依法行政工作会议精神,印发实施了《关于进一步加强基层站所建设的意见》、《_市协同和联合行政执法试行办法》、《_市行政执法案卷评查办法》等多项制度。同时为进一步规范管理,强化依法行政,我们精心研究制定《关于印发_市_年度推进依法行政工作安排的通知》(淮依法〔_〕_号),对年度推进依法行政工作做出具体安排,确定_项重点工作任务,并明确了各责任单位的工作任务、相关责任及工作进度,做到目标具体

明确，任务分解落实，为进一步推动我市依法行政工作全面发展奠定基石。

六、规范行政执法行为，加大政府法制监督力度

年初，市政府出台了《__市行政执法案卷评查办法》，将行政执法案卷的检查、评查，从常规式向灵活式转变，由一年一次的抽查式评查转为三个月定期、不定期评查，由全面评查转为重点部门评查，由政府法制部门闭门评查转为与被评查单位互动评查。同时，制定了详细的执法案卷评查标准。_月份，市政府_与市监察局联合印发了《关于开展全市行政处罚工作检查的通知》(淮监〔_〕_号)，明确我市行政处罚工作检查的目标、措施、职责分工和工作任务等。_月上旬，市政府_牵头从市直有关部门抽调了业务能力强，工作经验丰富的法制科科长组成联合督查组，对全市县级以上政府所属具有行政处罚权的行政执法部门，尤其是与我市经济社会投资发展环境密切相关部门的行政执法案卷进行专项评查，对在评查中发现的问题，及时下发《行政执法督查书》向各单位反馈，并提出近_余条意见和建议，要求有关单位整改落实。

七、依法办理复议案件，维护社会和谐稳定

今年，市本级共收到行政复议申请_起，受理_起，已办结案件_起，其中维持_起，终止审理_起，驳回_起；_起正在审理中。市政府行政复议工作始终围绕_以人为本、复议为民_的要求，规范办案程序，提高办案质量，注重运用调解、和解手段化解行政纠纷，努力做到案结事了，最大限度地减少了行政争议的负面效应，提升政府形象，维护群众合法权益，实现了法律效果和社会效果的统一。

报销工作亮点篇五

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□xx分行窗口柜台文明优质服务管理办

法□□20xx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。

1、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。

2、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《□xx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。

3、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。

20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。

1□20xx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20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。

2、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，已经通过服务工作，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。

3、过去的一年，我行在继续狠抓窗口服务的软、硬环境和条件的前提下，对服务工作的量化考核，也给予了前所未有的强化。临柜人员使用的星级柜员牌，作为真实反映我行个人金融业务的基础状况，和私人客户对我行服务的满意度的工具，一直以来，始终没有得到一线员工的足够重视，在服务考评中，也没有发挥其应有的作用。因为其具有反映业务、服务工作的客观真实性，能够避免人工评议的差错和偏颇，所以，从20年的服务竞赛一开始，我们就将星级柜员牌的使用情况，作为对各机构服务考核的一项重要指标。而且，这项指标从考核的一开始，就成为了决定各参赛单位名次的最重的一颗砝码。这就不能不迅速引起各级领导的高度关注，全体柜员也开始对这个在以往工作中被视作可有可无的器具，给予了全新的认识，并在日常工作中自觉地积极使用。一年的服务竞赛活动结束后，我们可以清楚地看到，窗口员工的

星级柜员牌的使用状况得到了极大的改善，其反映的服务及业务量数据，从年初的哩哩啦啦，参差不齐，到年末，其中的各项数据指标均得到了大幅度的提升。这不仅为我部对各机构全年的服务考核提供了硬化的标准，而且，也为我行一年一度的星级柜员评定工作，提供了最为可靠的依据。

4、去年全年，我行共接到、受理95566转来的协查、建议、表扬及投诉信件216件。其中，协查信件110件，建议信件7件，表扬信件61件，投诉信件38件，其中真正有效投诉，不足20件。值得肯定的是，在最能反映客户对我行服务满意程度的投诉信件数量指标上，与年年相比，20年，我行的客户投诉量大幅下降，这直接反映出我行的窗口服务水平和服务质量正在日益提高。而尤其需要提出的是，随着服务竞赛活动的全面展开，客户通过95566服务热线对我行窗口员工服务提出的表扬信件也与日俱增，全年表扬信件量达到61封，而年年，该项数据指标几乎为零。