

2023年保险公司企划工作计划书(通用9篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

保险公司企划工作计划书篇一

作为保险公司员工让我明白推销公司业务的重要性，因此我在以往能够严格遵从领导指示并认真展开工作，随着工作中的努力也让我在综合素质方面得到了很大提升，而且我也能够怀揣着虚心学习的态度向领导或同事请教，虽然能力得到提升却也在工作中遇到了许多新的挑战，现对今后的保险工作制定计划并希望能有所进步。

加强对保险业务知识理解以便于提升自身专业水平，客户能够通过和保险公司员工的交流判定对方是否足够专业，若是自身水平不够则会对公司形象造成不好的影响，虽然我自认为在业务知识的理解方面还算不错，但本着对保险工作恪尽职守的原则应该要争取做得更好才行，所以我除了在工作期间运用所学的保险业务知识以外，应该要利用工作之余的时间加强对业务知识的学习，至少当我对保险业务知识有着更深层次的理解以后，那么我在开展工作的时候也能够进行更加合理的规划。

注重对客户的维护以便于在工作中积累更多资源，无论从事什么工作都应该明白积累客户资源的重要性，至少处理好人际关系能够让自己在工作中获得更多渠道，关键在于自己是否懂得合理运用从而促进公司的发展，所以我得整理好现有的客户资源并积极开发新的客户，而且在开发客户的过程中应该做到上门拜访才行，在面对面交流的情况下往往能够提

升业务办理的几率，而且这样既能体现自身的诚意也能够让客户了解办理保险业务的重要性，主要还是得自己去主动争取才能够在保险工作中更好地与客户进行交流。

及时对完成的工作进行总结以便于积累经验，对于保险工作的完成而言做好工作总结是很重要的，至少能够通过对工作的回顾认识到自身存在的不足，而且这样也能够时刻提醒自己应该认真做好本职工作，仅仅因为些许成就便好高骛远只会面临失败的危机，所以无论在工作中取得怎样的进展都要严格要求自己，不能因为自身的懈怠导致业绩差的状况出现，而且我也得多向同事学习从而了解保险业务工作中的注意事项，通过工作经验的积累使得自己成长为合格的保险公司员工。

真因为明白做好保险工作的重要性才让我制定了这份计划，我也会认真执行下去并争取在保险工作中做得更好，尽职尽责地做好本职工作才算是无愧于本心，我也会为了公司发展而努力并争取创造更好的业绩。

保险公司企划工作计划书篇二

一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在xx年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调

研，并定期编制中、长期业务计划。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过xx年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在xx年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在xx年6月之前完成“秘书工作”营销服务部□yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌。根据xx年中支保费收入“秘书工作”x万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意外险5%□20xx年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入“秘书工作”x万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意外险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点□xx年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在xx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作□xx年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议□xx年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

在新的一年里，虽然市场的竞争将更加激烈，但有省公司的正确领导，中支将开拓思路，奋力进取，去创造新的业绩，为做大做强公司保险事业而奋斗。

保险公司企划工作计划书篇三

__年是全系统“优赔增效”活动巩固深化之年，更是理赔管理品质提升之年。理赔作为公司最大的成本中心，对公司“双超”目标实现具有举足轻重的作用。根据总公司理赔工作指导思想，结合公司理赔管理现状，特拟定分公司__年理赔工作思路及保障措施。

一、指导思想

以总公司“#+#+#”工程（“#”：现场管理和品质监督，“#”：四个维度的考核指标，“#”：四个专项活动）为指引，以理赔效率提升为前提，以理赔质量改善为目标，以理赔基础夯实为抓手，以关键环节管理为重点，以理赔队伍建设为保障，以考核评价为依托，以改革创新为动力，确保各项理赔政策和措施的全面落地，助推公司全面实现__年“双超”目标。

二、工作方针：

__年的理赔工作围绕“快、准、好”的工作目标，按照“提效率、防渗漏、强品质、促创新、优队伍”十五字方针开展工作。

三、总体目标

（一）考核排名靠前：__年理赔指标考核进入全系统前六名，迈入优秀分公司行列。

（二）理赔效率领先：保持行业领先水平，客户满意度不断提高，公司服务口碑持续提升。

（三）赔案质量提升：理赔内控显著增强，赔案质量有效改善，赔付成本有效控制。

(四) 理赔队伍创优：理赔队伍素质有效提升，在行业及系统中争先创优。

为全面实现既定工作目标，__年分公司理赔拟重点抓好以下九方面工作。

(一) 抓理赔队伍建设，强化执行，组建一支高效、协作、强推动的理赔核心团队。

1、实施人员定配制度。根据案发量、服务半径和地域特征，科学测算理赔中心各岗位及各机构理赔人员配置标准，同时实施定编、定岗、定人管理，确保理赔管理服务到位。

2、完善人员培训制度。一是严格理赔人员任职资格管理，从源头上提升理赔人员素质；二是逐步充实理赔关键岗位专业对口人才，确保关键环节管理到位；三是分条线开展专项培训，不断提升各岗位人员专业技能；四是实施双核人员轮岗交流学习，确保政策灵活性和可操作性；五是开展岗位技能大比武活动，营造“比学赶超”的良好竞争氛围。

3、强化人员考核制度。一是修订关键岗位人员考核办法，充分发挥考核的激励作用；二是实施分管领导和客户经理垂直封闭考核，充分发挥基层管理岗位管理职能；三是建立部门专业职级评价体系，充分发挥业务骨干作用。

4、严格人员淘汰机制。一是落实理赔人员考核淘汰机制，保持理赔人员的危机感；二是强化理赔人员查处力度，提升理赔人员的责任感；三是对严重违规人员一票否决，营造风清气正的良好氛围；四是对管理不到位的机构，实施分管领导和客户经理召回谈话，强化管理人员的责任意识。

(二) 抓理赔基础建设，统一标准，建立全流程理赔服务规范化和标准化管理。

1、抓服务规范管理。一是全面落实总公司客户服务规范要求，树立良好的理赔服务形象和服务口碑；二是强化理赔标准化服务执行监督，确保执行到位；三是深入开展“八个三”工程和“五统一”活动，全面提升理赔管理水平。

2、抓非车险赔案过程管理。一是优化非车险理赔流程，提升非车险案件处理时效；二是实行重大案件过程管控，建立重大赔案通报、初勘、复勘、合议制度，并落实重大赔案专人跟踪制度；三是加强人身意外险死亡、伤残案件查勘调查管理。人险案件分片区管理，片区联络人对负责机构的案件整体负责，伤残案件每案必勘，并对需要进行二次调查案件进行指导或现场复勘，死亡案件(学平险除外)亲自参与现场查勘或者复勘；四是与意健险、财产险部、核保部门建立两核反馈机制，每月核保与理赔相互意见反馈；五是开展防灾减损工作，预防和降低灾害损失程度，建立大灾排查制度，联合财产险部制定大灾排查管理办法，进行冬春季节火灾排查与雨季洪灾排查工作；六是加大指标考核，跟踪检视赔案处理进展，并将案件处理时效与质量纳入考核。

3、抓双代案件管理。一是修订双代案件管理办法，规范双代案件处理标准；二是落实双代案件监督与考核，确保双代案件处理规范；三是建立双代案件每月清理制度，避免双代案件遗漏；四是严把双代案件质量关，对委托案件中换件材料存在争议的案件，及时与代查公司联系核损，保证损失核定准确；五是严格执行通赔案件管理的规定，对符合通赔条件的案件及时收集相关信息，并通知承保机构及时理算核赔。通过规范双代案件管理，全面提高异地出险案件理赔效率和服务水平。

4、抓损余物资管理。一是出台损余物资管理办法。以残值有效管控为抓手，有效挤压理赔水分；二是加大后端审核把关，对残值管理实施有效监督；三是规范处置流程，确保损余物资处理及时入账减少损失；四是建立量化考核制度，提升各机构损余物资管理成效。

5、抓配件数据库维护。__年6月底以前，完成全省##家机构对合作配件商的问卷调查，摸清现有合作配件商合作情况，梳理清分合作配件商，建立新的合作模式及考核办法。__年12月31日以前，完成公司出险频率较高的前###个车型的常用配件市场价格数据库更新。实现对配件价格使用、审核，以及合作修理厂、合作配件商的动态管理考核，提高配件管控对业务发展的支撑力度。

(三)抓各环节时效监督，提升效率，树立良好口碑助推公司业务大发展；

2、建立各环节滞留案件清理制度。有效降低案件滞留率。__年#月#日起，按照当天已决赔案数量##%的赔案比例进行稽查，分机构、分岗位针对赔案各处理环节时效、赔案质量及规范性进行对应责任人考核。

3、强化日清日结抽查考核。有效提升各环节处理时效。从__年1月1日起，实现全险种各理赔流程的日清日结抽查(__年仅限于车险非大要案岗位)，实时监督各岗位案审人员赔案处理时效。每月末形成通报下发机构，督导各岗位不断提升案件处理时效。

4、完善理赔纠纷调处机制。全流程完善理赔纠纷调处机制，落实各环节纠纷协调处理责任人，避免矛盾升级延长理赔时效。

5、加强全险种“已决未付赔款”管理。一是规范支付信息修改流程，由各机构每日清理，汇总上报支付信息修改表；二是强化考核，每月汇总信息修改表纳入相关岗位的考核。三是每周下发已决未付赔款清单，督促机构跟踪处理。

(四)抓理赔现场管理，控制风险，提升案件处理质量有效控制公司赔付成本。

1、强化第一现场到位率管理。按照##财险理赔字〔__〕##号《关于开展查勘定损现场抽检的通知》继续加强第一现场管理，有效提升第一现场到位率，在提升案件真实性的同时，提升客户满意度，从源头上降低理赔风险。

2、狠抓定损现场管理。杜绝定损人员委托修理厂照拆检照片和复勘照片，提升赔案换件的真实性和准确性，切实降低案件赔付水分。

4、提升人伤跟踪时效与质量。建立人伤跟踪及核损手工台账(包括人伤跟踪台账、案件回退台账、伤残审核台账、伤残减损台账等)，定期分析并严格监控和考核，提升案件处理时效，有效降低人伤赔付成本。

5、加强诉讼案件管理。降低外部代理率、提高诉前调解率，有效控制诉讼成本和赔付成本。对涉诉案件应诉前做好全案整理和调查取证工作，通过诉讼案件庭前调查与复勘，加大庭前取证力度，不断提升诉讼案件质量。

6、完善合作修理厂监督管理。一是在前期对合作修理厂清理的基础上，通过实地走访调研，对现有合作修理厂进行一次摸底，了解合作现状。二是结合实际情况，制定适合##地域环境的合作修理厂管理办法，使合作修理厂(维修站)的管理逐步走向规范。三是加强与车商渠道部的沟通和联系，建立完善的合作修理厂考评体系，通过合理的考评实现三方共赢，形成客户满意、公司发展，修理企业愿意为我所用的良好局面。

7、严格执行赔案稽查制度。严格执行理赔环节相关要求，加强现场查勘力度，加强案件调查力度，加强复勘力度，同时加强培训、加强考核、加强问责，进一步提高理赔管理水平，提高案件处理质量，积压赔案水分。针对赔案稽查发现的问题，反思造成跑冒滴漏的原因，重新梳理理赔过程管控漏洞。

(五) 抓打假防骗管理，扩大奖励范围，有效遏制理赔环节中“跑、冒、滴、漏”，不断提升公司经营效益。

1、加强与公安、经侦、司法等执法部门的协作配合，加大假骗赔案查处力度。一是主动与当地经侦、检察、公安机关等单位达成打假防骗合作协议；二是采取外部调查机构参与风险调查的方式，多渠道、多方式开展打假防骗。

2、加大打假防骗奖惩力度，扩大打假防骗受众范围。适度降低奖励标准，扩大打假防骗奖励范围，并及时兑现奖励，鼓励更多人员参与到打假防骗工作中，有效遏制理赔环节中“跑、冒、滴、漏”，不断提升公司经营效益。根据历年打假防骗涉及的案例，统一内部奖励费用标准并每月公开，同时根据地区差异情况，建立差异化和外部奖励费标准。

3、开展打假防骗培训，不断提升打假防骗能力。及时培训传达公司打假防骗相关规章制度，奖惩办法，完成打假防骗典型案例汇编，重点分析典型案例在各环节处理过程中所反映出的共性与个性问题，开展打假防骗专项培训，提高案件处理技能，提升打假防骗能力。

4、加大打假防骗宣传，形成人人打假高压态势。一是在职场显著位置张贴宣传海报，公布举报电话；二是对大要案人员制定工作名牌，确定匿名举报电话，分发到汽修厂、社会各单位及人员，保证__信息畅通、广泛、信息反馈快捷；三是加大打假防骗成功案例宣传，营造成功打假良好氛围；四是收集社会人员(主要是汽修厂人员)作为线人，建立匿名举报网，扩大监督范围。

5、实施打假防骗目标分解，充分调动机构积极性。按照各中支有效报案件数进行科学测算，合理制定和分解全省打假防骗总体计划目标，并与机构考核联动，充分调动各机构打假防骗工作积极性。

(六) 抓理赔指标优化，坚持未决常态化管理，通过未决管理代动指标优化。

2、加大薄弱指标重点分析和薄弱机构重点帮扶。对薄弱指标和薄弱机构进行重点关注和专题分析，督导落后机构积极整改。

3、实施机构动态监控。对存在问题机构采取现场指导和视频会议相结合的方式实时指导，努力消除工作短板，力促理赔管理水平的全面提升。

4、上下连动考核挂勾。将科室考核与督导机构指标达成进行挂勾，形成上下连动，共同促进的良好氛围。

5、坚持未决常态化管理。一是做好全年理赔指标考核方案制定，确保理赔指标不断优化；二是建立理赔指标每周通报制度，实时观测机构理赔指标变化情况；三是继续做好未决清理工作，确保未决件数和未决金额准确合理；四是做好理赔指标动态分析，及时掌握指标变化情况。

(七) 抓理赔资源和政策，积极利用好理赔资源和政策促进公司业务发展。

1、利用理赔资源促进车商业务发展。整合送修资源，促进车商渠道业务发展。

2、提升优质业务续保率。对优质客户，制定差异化的理赔服务方案，提升优质业务续保率。

3、为集团客户开辟绿色通道。根据不同渠道业务，制定服务方案，开辟集团客户理赔绿色通道。

4、加快优质私家车赔案处理时效。

(八)开展理赔专项活动，优化理赔管理模式，提升理赔整体管理水平。

1、深入开展人伤案件管理专项活动。全面推广人伤案件试点成果，搭建人伤防火墙，进一步强化人伤案件跟踪调查真实性和赔付调解有效性。一是每月跟踪机构人伤试点开展情况；二是每月开展人伤试点案件稽查工作，并形成稽查通报；三是针对人伤试点中发现的问题，完善考核与监督。__年人伤案件专项减损目标###万。

2、深入开展追偿案件管理专项活动。加大案件追偿情况检查力度，通过奖励和惩罚两个杠杆的作用，进一步提高案件追偿成效。一是制订追偿考核细则，落实专人兼岗制度；二是定期开展清理，对所管辖机构案件参与调查，形成追偿岗和法律岗共同参与；三是完善追偿台帐，规范追偿管理；四是加大追偿奖惩力度，增加追偿成效；五是加强与外联单位联系沟通，助借专业力度提升追偿效果。__年全省成功追偿目标###万。

3、深入开展“利剑行动”。联合公安部门以打假防骗奖励基金为推动，将风险高、危害大、数量多的虚假骗赔案件作为打击重点，进一步提高打假防骗成效，有效净化保险理赔市场。__年全险种“利剑行动”减损目标：车险不涉人伤###万，车险涉人伤###万，非车险###万，共计####万。

4、开展“外加工专修”活动。逐步与专业外加工企业建立合作关系，定损过程中坚持能修不换，将汽车玻璃、铝合金配件、自动变速箱、电脑电器等高额配件纳入外加工企业维修范围，进一步降低车辆维修成本。__年外加工减损目标###. #万。

(九)积极引导理赔创新，树立系统先进典型

1、立足行业监管要求，在继续深入开展“八个三”工程的基础上，结合本地实际，进一步完善理赔流程尤其是小额案件

理赔流程，不断推出增值服务举措，优化客户体验，提升客户满意度。

2、引导中支公司向行业先进公司看齐，积极创新、争先创优，大胆试点新的理赔管理举措，对于好经验和好做法形成典型案例，并积极上报分公司在全省推广，兄弟公司有效学习借鉴。

3、加强学习交流，强化宣传引导，展示良好的理赔风尚，形成积极向上的理赔正能量。

五、理赔支持业务发展的保障措施

(一)成立业务发展支持工作领导小组

组长：柳##

副组长：唐##、孙##、王##

成员：各科室负责人

理赔中心分管领导和各科室负责人分片区进行帮扶，定期召开帮扶机构理赔沟通会，梳理理赔中存在的问题，协助解决理赔中的各类困难，助推业务发展。（##财险理赔字〔__〕2号《关于开展__年理赔专项帮扶工作的通知》）

(二)开启重点机构或重点业务绿色通道

为确保重点机构和重点业务案件处理时效和处理质量，拟定《关于加强优质集团客户业务发展绿色通道政策》，全面支持重点机构和重点业务发展。

(三)车险差异化理赔政策支持

1、从__年1月1日起，已全面启动《分公司__年小额快赔专项

竞赛方案》(##财险理赔字__年【101】号)。截止20__年2月11日,全省车险当期报案结案率##.##%,同比(##.##%)上升#.###%;####元以下不涉人伤案件结案周期#.##天,同比(#.##)缩短#.##天。

2、拟定《小额案件差异化处理机制》,根据机构理赔管理水平,授权部分机构查勘人员定损权限。对车险####元(含)以下小额案件,在不违背理赔政策和条款规定的前提下,原则上以机构意见为准。由重点机构确认小额快赔处理查勘员,上报分公司理赔中心审核同意后,其提交案件直接通过核损核价。

3、拟定《关于理赔资源促进车商渠道业务发展支持政策》,对业务品质好、业务规模大的合作单位、车商、车队等渠道客户,结合具体渠道业务品质状况,分为a□b□c□d四种类型,实行差异化管理政策。

(四)渠道支撑。指导或参与重点机构合作单位的合作谈判,提供法律援助和理赔咨询,定期为集团客户开展防灾防损专题讲座培训等。

(五)非车险支撑。对非车险业务规模大的机构,定期下机构进行“支帮促”,给予业务洽谈和理赔指导,促进非车险业务在机构顺利落地。对重点机构非车险重大疑难案件直接参与处理,提高非车险案件处理质量和时效。

(六)理赔授权支撑。一是按照理赔风险点大小和公司理赔管理强弱,实行差异化的理赔授权管理模式。二是在分公司理赔中心范围内,推行案件一人终审责任制,对应环节和对应权限的案件,由一人负责完成案件审核,强化责任。三是授予中支公司客服部经理室成员一定的赔案初核(#金额)权限,以便基层公司理赔管理人员能够更全面地掌握本公司情况。

蓝图已绘就,扬帆正当时。__年公司“双超”目标的实现,

将对我们的理赔工作提出更高的要求与挑战。在__年的工作中，我们将以强化理赔基础工作为重点，以加大风险管控为抓手，以完善考核监督为依托，以助推业务发展为目标，为公司实现##. #亿元保费目标大跨越以及公司利润最大化做出理赔人应有的贡献！

保险公司企划工作计划书篇四

一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系

承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在xx年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

4、强化承保、核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对所属的承保、核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过xx年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，在xx年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在xx年6月之前完成营销服务部、营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌

根据xx年保费收入x万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意险5%□xx年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入x万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点□xx年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在xx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作□xx年xx月我司经过积极地努力已与xx银行□xx银行□x银行□x银行□x银行等签定了兼业代理合作协议□xx年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

在新的一年里，虽然市场的竞争将更加激烈，但有省公司的正确领导，将开拓思路，奋力进取，去创造新的业绩，为做大做强公司保险事业而奋斗。

保险公司企划工作计划书篇五

承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在提供良好的保障。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过xx年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

保险公司企划工作计划书篇六

加强业务管理工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是公司生存的基础保障。因此，在20xx年下半年，公司将狠抓业务管理工作，提高风险管控能力。

我们经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务。在市场逐步透明，竞争激烈的今天，服务已经成为我们公司的核心竞争力，纳入我们公司的价值观。客服工作是这一理念的具体体现。在20xx年下半年里将严格规范客服工

作，建立一流的客户服务体系，真正把优质服务送给每一位公司的客户。

根据上半年支公司保费收入xx万元为依据，公司计划20xx年实现全年保费收入xx万元，其中下半年计划将从以下几个方面去实施完成。

1、精心组织策划、坚决完成计划指标，为全年目标打下坚实的基础。

2、大力发展渠道业务，深度拓展郑州市场，打好xx地市业务的攻坚战，有序推进，扩大和巩固xx市场占有率。

3、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点，下半年在车险业务上要巩固老的渠道和客户，扩展新渠道，争取新客户，侧重点在发展渠道业务、车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

4、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企事业单位，对效益好，风险低的单位重点公关，与单位建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在上半年来努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

5、其他方面：深入抓好其他保险业务工作；加强与各保险单位的合作；积极参与各种保险的激烈竞争之中。

做好员工和保险推销员工作，继续完善人力资源调配，为公司业务发展提供人力保障。上半年在员工待遇上，工资及福利待遇在上半年的基础上适当提高，同时计划为每个员工体检身体，每位员工过生日公司提供一份礼物，举办一些集体活动等，用的好人才，留的住人才，为下半年的业务开展提

供强有力的人力保障。

今年将从制度入手，对公司的现有规章制度上、要求范围内进行修订和补充，完善以前没有完善的规章制度，使之更加符合公司经营管理工作需要。汇编成册后，发到每一个员工手中，认真学习。真正做到以制度管人，以制度办事，从而提高执行力度。

保险公司企划工作计划书篇七

1、提高理赔服务及时性，严格执行公司规定的理赔服务时间，确保客户在最短时间内完成理赔，合理保障客户权益。

2、提高服务水平、服务质量和客户满意度。

1、认真学习相关业务知识，提高自己解决问题的能力，缩短理赔周期，提高理赔时效，简化管理流程。

2、巩固核损赔偿岗位，加快案件时效，加强未结案件跟踪服务，缩短结案周期。

3、加强核保前的告知工作。加强理赔时的一次性告知服务。

4、在确定损失的过程中，减少价格差异，修复和改变差异。通过工时标准化和附属系统维护，引入无差价理赔服务，减少差价。

5、进一步提升索赔人的服务礼仪形象，特别是在语言、行为、着装和查勘车辆管理规范等方面遇到的一些问题。采用标准，加强检查，确保索赔人高质量的服务态度。

6、主动关心客户，减少信访投诉。认真落实危险客户回访制度，通过发送短信、赔偿短信等方式提高对结案满意度的回访。如有可能发生纠纷，提前采取防范措施。及时发现和整

改。

增进与公司其他员工的相互了解，精通业务沟通。互相学习，共同进步，提高自己的工作能力和专业水平，真正成为领导的好帮手，同事的好伙伴。

公司经济效益的好坏直接关系到每个人自身的根本利益。积极为公司发展建言献策，提出合理化建议，树立公司利益至上的思想，以自我否定服务大众，更好地为公司发展贡献力量。

为了更好地做好服务工作，努力提高现场服务效率，采用人性化服务，加快工作速度，提高服务质量，提高服务水平。全面树立公司新形象，真正形成优质文明高效服务。

- 1、做到文明办公，做到环境整洁，语言文明，服务礼貌，规范办公行为。
- 2、提高工作效率，从各个工作环节保持高效率，让快捷、简单、灵活的工作方式得到客户认可。
- 3、做好跟踪服务，始终与客户保持定期、良好的沟通，确保在最短的时间内解决客户的问题。

在领导下，坚定信心，锐意进取，扎实工作，求真务实，创新发展，为我公司和保险业的发展作出新贡献。

保险公司企划工作计划书篇八

随着五月假期的过去，我们的工作也同样渐渐的恢复了平稳阶段。但正是在这样的時候，我更因该严格的要求自己，强化工作能力，提升个人价值。

在过去几个月的工作中，尽管遇上了不少的困难和麻烦，但

是在公司领导的正确领导下，我们在团体的力量下顺利的改变了工作的方式，圆满的完成了销售工作。

五月期间，我也趁着假期客户群体的空闲积极的去拜访了过去的老客户们，并在此期间开发了不少的新客户加入。

以六月的工作指标为方向，积极的完成领导制定的工作目标，并以自己在的x月的记录为标记，积极的去尝试突破。

此外，在个人的提升上我也不可疏忽，积极的去了解市场，了解客户群体近期情况，并及时的改进工作方式，做好新老客户的维护，并在今后的工作之余对自己进行充电提升。

首先，在为了能更好的完成推销工作，我要更加认真的去学习和了解业务知识，对公司业务的改变和调整要及时的掌握，对于自己负责的区域更是要了如指掌的做好了解。

其次，在工作中我要累积并总结工作经验，对于有意义的业务经验我要及时的记录下来，并在空闲中分析自己在工作中的表现以及客户对我工作的反应，并以此反思自己的不足，积极的强化自我。

在此，是我作为一名销售人员，在礼仪和形象方面的改进。近期常有人提醒我该在形象方面进行改正，对此，我也应该重视起来。不仅仅是表面工作，在于客户的交流用语，以及肢体语言等交流礼仪我都应该去仔细的学习。

在六月的工作方面，我应该更加注重新客户的开发，并且在工作内外也不忘积极的联络和维护旧客户。尤其是重点客户，更要及时的问候和回应，严格认真的完成回访。

眼看六月即将到来，一年的时间又即将过去一半。尽管在这半年里我们遇上了很多的困难，但是这并不是我们失败的理由，我会抓紧下半年的时间来提升自我，争取在下半年中，

创造更加出色的成绩！

保险公司企划工作计划书篇九

(一)加强理论学习，提高个人的理论素养。不断充实自己的知识面，取他山之石以攻玉。多借鉴同事的好的做法、多交流、多合作。

(二)提高工作效益。加强业务学习，把加强学习同提高工作能力结合起来，把积极进取和求真务实结合起来，把工作热情和工作态度结合起来，运用到实践当中去，扎扎实实地做好本职工作，不断提高自身的工作效益。

(三)树立自身形象，增强自信心，提高协调能力，用最简洁、最具有吸引力、可信度高、煽动性强的营销话术去征服每一个客户。

(四)维护好网点关系，保持良好沟通。维护好网点关系是做好客户经理工作的一个基本条件。要与银行人员成为朋友，这个网点才有可能销售我们的产品。

(五)有效激励网点主任和柜员，及时掌握网点的更多信息，提高网点的出单率。

(六)通过观察、与同事之间的谈心、听取同事们的各方意见，建立起丰富的信息网络，来时时地为自己进行充电，努力使自己变得更好。

(七)认真地完成接下来的工作任务，工作指标。

以上几个方面就是我的工作计划，或者可以说是我对接下来的工作的打算吧，为了不让它们成为纸上谈兵，我将时时刻刻牢记着自己的保证，让它们成为我的工作准则，我工作的动力。只要我对自己说，我决不放弃，我就有成功的信念，

只要我对自己说，我始终有梦想，我就有成功的远景。只要我对自己说，我决不放弃，我要行动，行动；再行动，成功就在我的身边。