

# 2023年保险工作总结精辟 保险工作总结(汇总9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇一

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们一起认真地写一份总结吧。那么你真的懂得怎么写总结吗？以下是小编为大家收集的保险工作总结，希望能够帮助到大家。

□

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 and 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，甚至让自身泄气烦躁，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。

□

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。

□

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！

- 1.保险理赔工作总结
- 2.保险公司工作总结
- 3.保险销售员工作总结
- 4.保险公司内勤工作总结
- 5.保险公司年终工作总结
- 6.保险公司实习工作总结
- 7.保险公司年底工作总结

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇二

本人于20\_\_年入司，20\_\_年11月正式走进组训工作岗位，距今已\_\_年有余，做为组训室的一名老兵，我一直秉承工作无小事，团队是我家的思想观念，服务于营销团队及公司伙伴。组训工作杂而乱，公司的事是我们的事，团队的事是我们的事、营销员的事更是我们的事。为了在杂乱无章的工作中提高效率，\_\_\_\_年在领导的关心和指示下我把工作的重点放在了教育培训(新人岗前培训，衔接培训，组训培训，);产说会的组织、策划、执行;课件的研发和业务推动中;在\_\_\_\_年的\_\_月份后，由于农网长远发展的需要，领导又将农村网点的建设和发展列为我的重要工作之一。虽然工作多、任务重，但我丝毫不敢有懈怠之心，竭尽自己之能力，将所有工作做到尽善尽美。

### 一、关于教育培训

教育培训是\_\_营销夯实基础的一项基本工作，也是组训工作是一项基本工作，只有搞好各阶段的培训，才能更好的增加新人留存率，稳定老人的从业信心，增加团队的'凝聚力和竞争力。在公司经理室的指导下今年我们共举办新人培训\_\_期，培训新人约\_\_余人次，在历次的新人培训中不论新人的数量多少，我都本着只要新人进入我们的职场就让新人感受到温暖、关心和爱护，认真做好每一堂课，虽然每次新人班中我主讲的课程都是一样的，但每次培训前一天，我都会认真的温习和修改课件，每次都有改进，力争做到尽善尽美;今年衔接培训共举办\_\_期，每季度一期。衔接培训是提升业务员技能调整业务员心态的重要手段之一，在每次衔接培训前期，我都会认真了解、分析业务员需求，有针对性的进行衔接培训的课程安排，每次的衔接培训都取得了较好的效果，业务员反应良好，说衔接培训帮她们解决了一些切实的问题。尤其是新人的衔接培训，确确实实的帮助新人提升了展业技能，提高了新人的在这个行业的留存率。培训工作不容忽视，每一次的培训内容我都尽量做到实用有效，让业务人员爱上培

训学习，从而提升业绩指标及个人收入是我的培训宗旨。在后半年我还肩负起了培养新组训的重责，我们每个月都要进行一次组训的学习。包括做为主持在台上的仪容仪表、精神面貌；做为主讲需要进行的受众分析、专题内容以及职场营销的课程传承等。希望通过不间断的学习，让我们教学相长、共同进步。

## 二、关于产说会

产说会在\_\_\_\_\_年我公司的期交业务指标完成中，可以说是起到了功不可没的重要作用。尤其是在一季度开门红的业务竞赛中，让我公司的业绩一直引领\_\_\_全辖的最前沿。而产说会整体的组织、策划、运作和实施离不开公司经理室的正确指导及组训室所有成员的努力。我在产说会中不仅担任主持工作，更是产说会整体运作的实施者。产说会的整体运作从会前晨会的宣导预热，到业务员进行客户邀约的准备，每一场产说会的所有资料、课件及相关文字起草，我都在每一次会前重新进行检查修正；产说会的会标、现场布置、流程、甚至是每一个上场音乐、主讲人的胸花等等，事无巨细都凝聚着我的努力与付出。

## 三、关于课件的研发

\_\_险行业就是一个不断学习、不断创新的行业。作为一个合格的组训，必须拥有能够通过团队现状进行分析而后进行有针对性的相关培训的能力。而培训能力的体现，在现阶段就是根据业务员的实际情况，开发不同形式的课程(包括讲授、示范、演练、观察及督导)，并将课程转化为业务员的生产力。通过\_\_年组训生涯的工作锻炼，我的相关能力也得到了强力的提升。在今年一系列的培训中，我可以做到根据业务员职级的不同，进行有针对性的培训。包括相关培训内容的计划及培训课件的制作；在进行后半年的职场营销中更是不断进行课件的整改和研发，力争做到市场针对性强、市场竞争力强。组训、主管易讲易学，并且在组训及主管中进行推广。

## 四、关于业务推动

要使一个团队保持良性发展，永续经营，必须要有明确详细的业务推动计划和团队激励方案以及绩效分析。“有树有鸟栖，有人有业绩”团队发展以人为本，增员工作尤为重要，但在增员的同时，团队要勇于割舍一些低产能和无业绩人员，只有这样，才能使团队整体素质提升，产能提高。这是是我的个人认识，并且不断的把我的这种认识传播到业务员及主管的心中。在公司领导的支持下，我公司今年进行了清虚工作，同时加强增员宣导以及增员业务培训，做到月月有新人培训。通过进行有效的绩效分析，积极提供建设性的业务推动方案，如：业务组之间业绩对抗，新人上单奖励，举绩抽奖，出勤奖励、分阶段竞赛，树立组经理典范、大力开展职场营销及推广把增员当做头等大事来抓的概念等。并通过大晨会宣导、到网点启动和职场文化(标语口号)进行激励，将业务推动做到紧致、有序、针对性强、实用性强，切切实实让业务推动打动业务伙伴的心，从而带动整体业务的发展。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇三

今年以来，在外部经济形势和市场环境更加复杂多变的情况下，xx公司认真学习和贯彻落实总公司和分公司的指示精神，在分公司党委、总经理室的正确领导下，支公司全体员工齐心协力，攻坚克难，紧紧扭住经营绩效这一主线，牢牢把握经营管理这一根本，始终盯住队伍建设这一关键，立足自我求发展，勇于创新求突破，克服了种种困难，业务发展和经营管理都取得了较好的成绩。截止xx年12月15日，xx公司完成保费收入4140万元，完成全年保费指标的96%。其中：车险保费收入3745万元，非车险保费收入389万元，人身险保费收入6万元，应收率为0。

一是抓重点，扩大车险及非车险保费规模

今年以来，xx公司根据分公司各项会议精神和分公司总经理室

的要求，充分抓住内部业务政策改善和外部环境规范的机遇，重点抓好了车险业务的续保工作和特种车的增保工作，并新开多家4s渠道业务新保了车队业务，使车险的保费规模快速扩大，达到3000万以上，占总保费规模的75%以上。此外我们还通过分公司相关部门的大力协助，今年华东电网和中电投的续保工作得以顺利完成，共实现保费354万元，为全年的非车险工作任务奠定了基础。在此基础上，支公司还在积极拓展其它渠道的非车险业务，比如信用险业务等。3. 今年人身险业务有规模的发展局面仍未打开，全年保费仅6余万。

## 二是抓绩效，全面推行各项考核制度

考核制度是驱动经营行为最重要的指挥棒，是经营行为正向激励的机制保证。年初，我们根据分公司《xx年经营绩效考核办法》和《上海分公司xx年依法合规经营考核办法》的通知要求，制定和印发了《xx公司xx年经营绩效考核办法及费用管控办法》，公司在考核管理中采取了一系列措施，建立和完善了以利润考核为中心，以总成本控制为前提，提奖比例与保费规模、险种分类相挂钩的绩效考核机制，在发展过程中根据实际情况，动态适时调整策略，并对为公司争得特殊荣誉的员工，给予相应的奖励。这些机制促进了业务的正常发展，有力的保障了支公司保费规模的达成。

## 三是抓队伍，不断营造争先创优的内部环境

xx年，我支公司组织人员参加了分公司组织的各类核保政策、财务管理、信息宣传和人力资源等各种业务培训，对于提高岗位人员的各项业务操作技能，进一步的推动我支公司的健康发展起到了积极作用。在此基础上，我们还根据分公司的关于印发《上海分公司xx年加快人才引进壮大销售队伍的激励办法》通知要求，广泛招贤纳士，于7月份引进了一位优秀展业人员，预计今年的保费能达到200万以上。为了有效提升队伍素质，我们积极参与了分公司组织的“双过半”任务目

标优胜机构和个人的活动，荣获了“双过半”任务优胜机构的第六名，并有两位展业人员进入了保费规模前三十名。参加分公司组织的三季度业务发展优胜单位和个人的活动，荣获了“豹”奖机构中的银豹奖，并有三位展业人员进入了保费规模前三十名的“鹰”奖员工。在总公司二季度组织的“谁与争锋业务擂台赛”活动中，支公司荣获二等奖。

#### 四是抓监控，努力防范经营风险

预算管理是总公司近几年提出的新型管理思路，给我们的利润预测工作带来了很大的挑战，我们根据分公司计划财务部的要求，对保费收入、满期赔付率、险种结构等要素设计了不同的动态模板，对利润指标进行科学预测，并以此为基础加强内部监督和经费控制，实现了全面预算管理。我们严格按照贯彻保监会70号文的要求，实现了合规管控零问题的目标，全面落实各项合规管控制度，进一步强化合规管理，未踩地雷不碰红线。同时我们还严格执行《上海分公司费用集中支付暂行管理办法》、《上海分公司xx年经营机构费用管控办法》及总公司的《关于进一步加强销售费用管理》的通知各项规定，合理高效合规的使用费用，并进一步开展对“财务业务数据真实性”自查和“中介业务合规自查”整顿工作，以提升管控水平。年末，我们利用“反对洗钱”宣传月活动的契机，建立和完善反对洗钱预防和风险防范工作。

#### 五是抓服务，积极清理有效降低赔案

积极参与分公司组织的第三季度的劳动竞赛，把加快结案，减少未决赔案，降低赔付率作为重要工作目标；二是制定了支公司的降赔竞赛方案，并认真组织实施；三是请分公司客户服务部的领导到进行了现场指导，对支公司的各类未决赔案进行了会诊，在客服部领导的指导下，业务人员对各自客户的赔案进行了再次的梳理。为了加快清理未决赔案的步伐，支公司想尽了一切办法，业务员们也在展业工作外，抽出时间积极清理赔案。其中业务一部新进的刘中同志为了尽快降低赔

付率，还放弃了周末休息时间，驱车三百多公里，将一起30万的赔案降到了15万。

一是业务结构相对单一，保费构成不尽合理。支公司车险业务偏大有其历史原因，但是由于市场竞争的因素，非车险业务有所下滑，人身险业务又一直无法打开局面，所以，支公司的保费结构不尽合理。

二是历年制赔付率不理想。因为业务结构不尽合理，在遇到较大的赔款时，赔付率偏高，效益状况不理想。

三是人员结构和素质有待提高。展业员工偏重车险，对非车险、人身险等险种不了解，不专业，所以，在非车险、人身险业务上始终难于突破。此外支公司内高级管理人才和优秀销售员工缺乏，内部培训还比较薄弱。

新的一年，我们将按照保监局下发的“”规划的各项发展要求，结合自身实际，围绕分公司总经理室的具体要求，坚持固强、抓弱、补缺、创新的总体工作思路，在转变思维上做文章，在科学发展上使狠劲，在人才建设上动脑筋，努力完成分公司下达的年度指标，确保支公司的各项建设在原有的良好基础上有新的提升。

### (一) 不断转变思维观念，增强发展信心

强化危机意识，增强发展的紧迫感。面对竞争激烈的市场环境，公司一大批中支公司、四级机构的崛起对我们的生存空间带来了从未有过的挑战，我们将在支公司广泛开展危机教育，进一步健全支公司内部绩效考试制度，真正把业绩与生存相挂钩，从而最大限度的调动工作的内在动力。强化创新意识，培树真抓实干的工作作风。在新的一年里，我们将结合xx公司的实际情况，针对车险规模大，效益基础差的问题，采取业务培训、难题会诊、专家指导、政策引领等有针对性的发展措施来提高效益，保持支公司业务的可持续的跨越式



发展。强化换位意识，全面提升支公司的服务形象。保险的竞争已经是服务的竞争，在新的一年里，我们将把服务的观念认真落实到每一笔业务中，细化服务流程，明确服务内容，规范服务质量，通过我们的服务来获得客户的认同，获得品牌的效应，获得市场的机会。

## (二)不断优化经营结构，实现科学发展

继续抓好车险业务。车险业务是我们的主打业务。但如何使车险业务降低赔付、产生效益一直是我们亟需突破的瓶颈，在新的一年里，我们将根据对车险业务的统计数据，进一步执行分公司核保的管理规定，保优限劣，达到提高车均保费、减少赔付率，力争车险业务成为有效益的龙头险种一是要巩固老客户，做好车险的续保工作，充分发挥“全城通赔”的服务优势，力争将续保率维持在50%以上，其中长期客户续保率维持在90%以上；车队业务及团车业务维持在80%以上；4s店的续保业务维持在30%左右。二是要继续以营运车辆为主，使其成为车险发展的主渠道。三是要积极开拓新的车险渠道，我们计划将拓展2-3个车险渠道。重点拓展非车险市场。一直以来优质的非车险业务其市场竞争非常激烈，xx公司的华东电网及中电投业务，由于英大公司成立后份额的增加，使我支公司的业务受到了影响，保费规模明显减少。我们除了要继续争取做好非车险的续保工作以外，还要积极开拓新的非车险增长点，这对我们的经营核算和控制风险具有重要的作用。我们计划重点发展“信用险+车险”的联动业务，积极争取信用险的保费规模，力争在非车险业务续保的基础上，使非车险保费规模上个新的台阶，确保保费规模比xx年上涨50%以上。

大力深化人身险业务。从xx年的经营情况分析，我们的人身险业务还没有快速发展，但是在今年年末我们已经作了有效和积极的准备，力争在促进人身险业务快速发展。我们计划运用营业车辆的承保特色，做好“车+人”保险。并以分散型的人身险业务整合成渠道发展，争取有稳定的保费来源。

### (三)不断强化队伍建设，夯实发展根基

努力提升支公司班子成员驾御全局的管理能力。认真研究和分析市场，掌握宏观和微观的政策，对公司经营方向做出正确的判断和决策。严格坚持会议制度、学习制度、调研制度，班子成员既做决策者，也做实践者，同时严格执行分公司的要求正规各项费用管理，提高各种资源的利用率，在公司的经营管理中既提高效能又提高效率。努力提升管理人员发现问题解决问题的能力。根据万总在十月份司务会会议中提出的要“崇尚一个精神，强化二个意识，提升三个能力”的要求，我们将把管理人员能力素质的提高做为新年度工作的重中之重，坚持以会代训的方法提高管理层的理论素养，利用结对承包的形式提高管理者的实践能力，发挥考核载体的作用增强管理人员工作的责任意识。通过一级抓一线，达到一级带着一级干，一级干给一级看的效果，从而促进整个支公司的良性发展。努力提升支公司人员的整体战斗力。把培养和引进人才作为公司发展的根本大计来抓，为公司持续健康发展提供强大动力。今年，我们将继续保持队伍的持续稳定，并把新鲜血液的引进作为一种常态的工作来抓。目前我们正在跟1-2位优质展业人员进行洽谈沟通，一旦条件成熟我们将立即引进。同时我们将加大业务培训力度，除了参加分公司组织的各项培训，我们还将根据分公司各业务部门的要求，有针对性的进行业务培训，主要是政策宣导，展业技巧等方面，不断提高全体员工对公司发展要求的理解能力和执行能力，使全体员工把公司的发展要求和自身的利益结合在一起。

### (四)不断规范法规意识，加大风险防范

用文件防范风险。继续贯彻落实70号文件精神。70号文件是公司健康发展的指导性文件，我们要继续深入学习，认真贯彻落实，坚持把合规贯穿于经营管理的全过程，做到主动合规，自觉合规，始终紧绷“合规经营”这根弦。用制度堵塞漏洞。进一步探索建立控制承保风险的机制，在展业过程中要尊重保险规律，严格按照总分公司的承保规定和要求，对

保险项目认真审核，保优限劣，回避高风险项目。用细心规避失误。继续做好业务财务数据真实性工作。虽然在这方面我们已经做了大量的工作，数据真实性也经得起考验，但我们不能有所松懈，要继续保持下去。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇四

今年以来，我区认真贯彻落实上级决策部署，紧紧围绕城乡居民养老保险（简称城乡居保）高质量发展这条主线，进一步加大政策宣传力度，强化工作目标管理，创新经办服务方式，积极引导群众提高缴费档次，加强社保基金监督管理，切实防范基金安全风险，努力提升城乡居保工作质量，确保按时完成民生工程目标任务。

市下达我区城乡居保民生工程目标任务为：当年度缴费19.67万人，养老金发放率100%。目前已完成当年度缴费21.16万人，领取养老金8.29万人，缴费任务完成率107.6%，养老金发放率100%。

安徽省“两个机制”文件下发后，区政府及时制定了《颍东区贯彻落实城乡居民基本养老保险待遇确定和基础养老金正常调整机制的实施方案》，建立了高龄基础养老金和缴费年限基础养老金制度，《方案》规定：“自20xx年1月1日起，对65岁及以上城乡老年居民，每人每月增发2元高龄基础养老金。对累计缴费年限超过15年的参保人员，另行增发缴费年限基础养老金，每超过一年，每人每月增发2元。”根据省市文件要求，从20xx年1月1日起，我区城乡居保基础养老金增加5元，即由每人每月115元提高到每人每月120元。为确保养老金按时发放，我局加强与财政部门、合作银行沟通协调，每月底前及时将养老金发放到参保老人的领取账户中，保证了养老金按时足额发放。

今年以来，我区紧紧围绕高质量发展这一主线，全力推动民生工作。主要采取了以下措施：一是强化目标考核。年

初我区在制定年度目标考核办法时，将提高人均缴费档次列入考核内容，加大考核分值，提高奖励标准，对6月底前完成缴费任务的乡镇奖励1万元，对9月底前完成人均缴费300元的乡镇奖励2万元，极大地调动了乡镇的工作积极性。二是加大宣传力度，通过微信、短信、广播、电子屏、宣传单等载体和集会、座谈会、文艺演出、大型宣传活动等场合广泛宣传城乡居保政策，使广大群众充分了解多缴多得的好处，极大地调动了参保人员高档次缴费的积极性。通过发放高档次缴费告知单、上门讲解政策、现场办理补缴和领待手续等措施，动员五年内到龄人员通过提高缴费档次、补缴欠缴保费、二次补缴保费等形式增加个人账户积累，提高待遇领取水平。截止10月底，我区人均缴费水平达319.69元，比上年度提高了69.03元（去年250.66元），人均养老金水平122.55元，当年新增领待人员人均养老金143.81元，三项指标均超过全市平均水平。三是定期督查调度。今年我区多次召开调度会，通报各地工作目标任务完成情况，督促落后乡镇加快工作进度。截止9月底，全区12个乡镇街道全部完成民生工程缴费任务，8各乡镇街道人均缴费水平超过300元。四是创新工作方式。

（2）推行微信缴费，解决外地务工人员缴费难题。2月份以来我局联合颍东农商银行推行微信缴费新模式，参保人轻点手机，瞬间完成缴费，深受广大参保群众欢迎。截至目前，全区已有16915人通过微信缴费469.08万元。

（3）积极宣传线上办理业务方式，引导群众通过网上办理相关业务，打通了为民服务“最后一公里”。

（一）政策宣传。今年以来，我区采取多种方式开展政策宣传。一是积极推行线上宣传。以文字、音频、动漫等形式在微信公众号上推送政策，通过短信向参保群众群发政策，利用广播、电子屏等设备循环播放政策。1—11月发送5次政策宣传短信共49.4万条。二是充分发挥线下宣传效应。利用就业招聘会、村民代表会、文艺表演、大型宣传等活动发放宣

传单，现场讲解政策；结合全区疫情防控、秸秆禁烧、农村改厕、文明创建等中心工作进村入户宣讲政策，动员群众高档次缴费；在集市、学校、银行、商场、超市、居民小区等地段设立宣传点，面对面答疑解惑，现场办理提档业务。三是开展“三送服务”活动。3月份我区集中开展政策宣传和业务培训活动，城乡居保中心工作人员到各乡镇街道参加宣传活动，指导政策宣传工作，并对镇村经办人员进行业务培训。四是开展针对性宣传。向近两万名参保人员发放政策宣传告知单，动员五年内即将到龄的参保人员通过提高缴费档次、补缴欠缴保费、二次补缴保费等形式增加个人账户积累，提高待遇领取水平。五是开展社情民意调查。印发调查问卷2.4万份，广泛开展城乡居保社情民意调查工作。我们将社情民意调查与政策宣传、信息采集、资格认证等工作结合起来，做到既宣传了政策，又完善了基础信息；既调查了社情民意，又开展了资格认证。截止10月底，全区已调查参保人员17874人，满意度接近100%。

（二）业务培训。一是开展集中培训。20xx年12月下旬，我局在颍东区党校举办了基层人社服务窗口能力提升培训班，对全区近360名镇村社保经办人员进行系统的业务培训。二是开展巡回培训。今年三月份，区居保中心到各乡镇街道巡回开展业务培训，指导帮带镇村工作，乡镇社保所对村居干部、社保协理员进行面对面培训。三是开展逐人培训。8月份，新的城乡居保业务系统上线，为帮助乡镇经办人员尽快掌握新系统，区居保中心对乡镇经办人员逐一进行现场培训，手把手指导，直到彻底学会为止。四是开展线上指导。区居保中心根据上级工作安排和工作进展情况，实时通过微信工作群推送工作指导意见和业务办理要求，及时提醒乡镇注意事项，帮助解决具体问题。

我区根据上级有关文件精神及时制定了《颍东区20xx年城乡居民基本养老保险实施办法》、《颍东区城乡居民养老保险工作考核办法》，分解下达20xx年目标任务，及时将上述文

件报送市人社局备案。今年以来，区、乡镇、村居及时学习传达上级会议精神和有关工作要求，按时上报工作进展情况和统计报表，上报的统计数据均来源于业务经办系统，确保了数据真实、准确，符合逻辑，不存在漏报、迟报现象。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇五

全年理赔中心车险分部共处理车险案件查勘定损36820件、损失车辆换件报价四万余件、车险赔案理算37000件（本代外通赔案件231件），占全市案件的70%左右，较去年同比案件处理量上升34%。万元以下的案件1小时通知赔付达成率在全省排名第二；万元以下结案周期2.4天，万元以上12.6天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率107.98%，外带本案件处理率100.14%。受理盗抢险案件28件，与经侦合作查处保险欺诈案件8件，为公司换回损失40万余元。

### （一）查勘定损岗：

1、为配合在线定、核、报工作的开展，中心专门为查勘定损人员配备上网本，对1万元以下的单独车损案件随定随录，在损失确定完毕后的半个工作日内完成系统录入及资料收集，并确保案件相关资料的准确性。结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求，查勘定损员在理赔观念上都有了较大转变，把理赔服务工作放在了首位。

2、对非快捷案件的损失确定，定损的缮制、系统录入严格按照理赔规定执行，大案逐笔登记。案件质量由定损岗主管严格按查勘定损标准流程考核，并纳入月度及年度考评。增强员工的工作积极性及工作责任心。

3、协助同城三家业务公司加强与协、合作修理单位的合作。续签的协合作修理单位协议。针对不同保费规模的协合作单位制定相应的理赔差异化配置。同时加强落实“谁承保谁承修”的原则，对于违规处理案件的追究办案人责任。通过对

各协、合作单位送修量统计，对一定保费规模的4s店做车险理赔的专题培训及专职定损员对口服务。

## （二）、理算岗

1、理算人员按流程要求完成当日的案件理算（17：30之前），同时注重资料的完成、准确、规范。所有理算人员特别是临柜人员要严格按照制度要求，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。

2、为加快案件流转，理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制，并实行绩效量化考核，以提高快捷案件的结案周期，提升车险理赔服务质量。

## （三）、报价岗

1、严格执行总公司与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议，从执行的情况来看□4s店及各协合作修理单位基本支持价格协议，没有较大范围的争议。

2、定期维护精友后台系统德阳市公司下的数据，包括最新的市场价与校正系统厂方价□4s价）。

3、对查勘定损岗提供初报价支持，推动小额快捷案的执行。

（一）为提升车险理赔队伍服务水平，除公司统一组织的学习培训外，年内还多次组织分部员工进行《标准化操作指引》培训及书面测试、标准话术场景模拟等形式多样的培训。对总省公司下发的相关制度、方案及条文，由车险分部经理及时组织集中学习传达并加以落实。各岗位每月还安排1—2次的业务技能培训，由各岗位主管负责实施。在全国理赔员定级考试中，分部已有高级理赔员3名，中级理赔员6名，其余除新进人员外的员工已全部通过初级理赔员等级考试。

（二）、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

1、分部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。

2、抓制度的落实，加强理赔管控，严禁超赔案件的发生，严格通融案件的管理制度。

3、坚持未决赔案的清理制度，针对3500条未决赔案逐笔清理并做相应销案、催办定损及督促结案处理；对5832条已结案及已定损立案估损金额进行修改；对仍未定损无法修改估损金额予以催办；对立案估损金额为0的案件及时清理及修改准确估损金额。

（三）、为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，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，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

理赔理算岗位是一个工作十分较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项十分需要耐心和细心的工作岗位。对于我的工作，我有得有失，做的并不够完善。

一、理赔案件结案：从客户出现报案后，现场查勘完毕，客户交起索赔材料，定损后录入新系统，转到核价岗，做完理算，领导审批签字，方可拿给财务部转账汇款。截止12月份，已结20xx余件已决赔案。并且在透过年底理赔部全部部门的努力，将已决案件结案率成功的从70%提升至85%以上，完成了总公司下达分公司理赔结案率的任务。



二、通知客户及时理赔提高结案率：通知客户需要超多时间，在告诉客户一共赔付多少的状况下，多数都需要讲清楚具体的赔偿项目，告知需要哪些手续，还缺少什么材料。因为每一个案件不同，每一个客户也不同，不同意赔付价格的客户不在少数，客户的庞然大怒和不理解是常有之事，只能耐心的一一向客户解释和客户做好沟通，避免不必要的麻烦，解决不了得问题也会存在，只有及时安抚客户情绪，告知保险公司条款，如不计免赔，300元绝对免赔等等。

三、案件整理归档：在一个案件赔款完毕后，需要将车险理赔卷宗按照报案整理排序，填写好名称。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。以便以后的检查和档案查找。

总而言之，理赔岗位体现了公司的形象是公司的对外服务窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。做到自己的，发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强公司员工的协同作战潜力，才能促进业务的全面发展。再次，谢谢所有的新老同事，谢谢领导对我的宽容与教导，在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、适应性强、有独立潜力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的合格员工。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对中银保险公司的激情和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

忙碌的工作中，回头看，已不知不觉迎来了新的一年[]20xx年是有好处的，有价值和有成长的一年。回顾过去一年的工作经历，此刻将工作总结做以下表述，我将努力改正一年工作中发现的问题，把新的一年的工作做好，为公司的发展再尽一份力。

首先，自身的业务素质及技能得到了提高。为了能更好更便捷高效的进行理算，我不断的学习了各个险种的保险职责及操作流程和规章制度，以便更好的应用到工作中。经过不断的学习和实践，我在工作上取得了必须的进步，理算效率得到极大的提升。并在工作中，学习他人的工作长处，使得自身的潜力得到了极大的提升。

其次，透过与同事的共同协作，我们再理赔案件的结案环节做出了很大的贡献。理赔案件结案的整个流程是从客户出现报案后，客户交起索赔材料，定损后录入新系统，转到核价岗，做完理算，领导审批签字，方可拿给财务部转账汇款。截止12月份，已结20xx余件已决赔案。并且在透过年底理赔部全部部门的努力，将已决案件结案率成功的从70%提升至85%以上，完成了总公司下达分公司理赔结案率的任务。

再次，在工作中，深刻领会到爱岗敬业讲奉献，严于律己等职业道德的提升。自己也尽自身的努力，做到了不拖延赔案，在案件处理的特殊时期加班突击赔案，成功保证了工作效率。自己也在这种状况下真正培养了奉献意识。

最后，想说的一点是，在案件整理归档上面，是最需要细心的，这点个人也在不断的工作中日益完善。案件整理归档，也就是在一个案件赔款完毕后，需要将理赔卷宗按照报案整理排序，填写好名称。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，以便以后的检查和档案查找。

## **保险工作总结精辟 保险工作总结篇六**

我们利用各种时机，转变个险所有内外勤的观念，变“要我发展”为“我要发展”。对于销售一线的业务人员，我们反

复强调，取得业绩占领市场才是根本，要看到寿险市场取之不尽的资源，并意识到做一份保单就占有一块市场。只有树立起发展的新观念，不断占领市场份额，用服务和士气与同业竞争，营销团队才能在市场大潮中立于不败之地。正是攻克了思想上的堡垒，统一了发展观念，才为xx个险从根本上增强了凝聚力□xx个险呈现出积极主动，健康向上的精神面貌。

针对团队主管强化目标意识，增强主管带动意识。针对精英高手强化荣誉感，加强训练和培养。针对个险内勤人员，调整部门架构，明确岗位职责，切实作好团队的支持和服务工作。基础工作，立足长远发展，是xx个险长期以来始终坚持的方向□xx个险基础管理工作又上了新的台阶。从早会经营、出勤管理、系统培训、职场建设等多个方面，加强点滴培养，使各项工作有序开展，团队形成了规律性的工作习惯，团队素质不断提升，队伍稳定性不断增强。抓基础管理的同时，认真做好产品说明会的组织保障工作，开展形式多样的客户答谢活动，在各网点积极举办个人专场，取得了不错的成绩，也得到了外勤人员的赞同。

增员工作发展滞后，团队整体素质仍然偏低，特别是xx团队，需补充高素质人才，开拓高端客户市场。新人出单率、转正率、留存率不高，大进大出的现象依然存在；部分主管责任心和工作能力跟不上市场发展的需要，整体水平有待提高；团队总体的活动量不足，人均产能、件均保费仍然偏低，与市场要求有差距。

继续紧跟市公司节拍，按照总经理室部署开展各项工作。抓好基础管理工作，确实提高业务人员的活动量、举绩率、出勤率及人均保费指标。做好销售支持，搭建销售平台，促进精英队伍成长。大力开展增员活动，特别是xx增员工作。建立完善的层级培训体系，抓好正式人员及新人培训、衔接教育及代资考培训等工作，提高各级人员水平。继续加强乡镇职场建设，实现现有乡镇网点的规模发展。各网点的晋升。

展望未来，我们对今后的发展充满了信心。我们相信，在xx公司的正确领导下，在xx支公司的共同配合及个险全体内外勤的共同努力下，我们一定能够取得更加令人瞩目的成绩，让xx的大旗永远飘扬。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇七

随着时代的变化，大家的防范意识愈加强烈，保险事宜也在我们生活中占据更多的地位，在即将迎来新年之际，保险销售人员又有怎样的心得体会呢？下面是由小编为大家整理的“保险销售岗位年终工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

在20xx年x月，我带着忐忑的心情来到了xx保险公司，转眼间□20xx年即将，回顾这短暂而又漫长的x个月，心里感慨万千，因为在这短短的x个月里虽然有过失落，有过沮丧，但在公司领导，同事的关心、支持和帮助下□x个月的保险工作经历确实也让我受益匪浅。若要以言语来总我这x个月来的工作，我觉得应该是学习与收获。

### 一、以学习方面而言

因为我是一个新员工，所以学习应该是我接手这份工作的重中之重。当我一开始进入xx保险公司时，脑子里一片懵懂，不了保险行业究竟如何，不了解公司的状况，不了解如何与同事相处，不了解要如何融入我的团队，更不了解我即将面临怎样的工作。但是，慢慢地，在各位领导，前辈的带领下我开始加深了对保险行业的了解，认识到xx保险公司是一个充满活力的团体，同时也认识到如何与同事相处，如何融入我所在的团队中，更重要的是在前辈们的带领下我明确了自己的岗位职责，并能独立处理一些简单的问题。我作为一个新人，不仅缺乏社会经验，而且对保险业务更是生疏，

所以，这x个月的工作历程给我最大的感受就是学习，在各位前辈带领下不断学习保险相关业务，同时也学到了许多为人处事之道。俗话说，活到老，学到老，学习是无止境的，所以，再接下来的工作中也要不断努力学习，虚心地向他人请教，同时也不断地在实践中吸取教训，积累经验，为做好一名合格的保险营销员打下坚实基础。

## 二、给我的许多收获

我所谓的收获并不是说我做了很好的业绩，而是我在这么短的时间内获得了一些重要的保险业务专业知识以及许多在学校或其它地方所学不到的宝贵经验。就保险专业知识而言，我从一开始的保险知识空白到现在知道了车险相关条款，办理车险的一些基本程序，及作为一名合格保险营销员应具备的素质等。比如，通过向各位前辈请教及学习一些相关教程，对保险营销完全没有概念的我现在已认识到作为一名保险营销员应充满自信，拥有强烈的责任感和使命感，拥有良好的沟通技巧，时刻保持激情，具备很好的团队协作能力等等。此外，在与公司同事相处及与客户沟通交流过程中我学会了许多在书本及课堂中无法学到的社会人际交往经验，这些都将会是我人生中的宝贵财富，不仅会对我今后的工作有积极的影响，而且会引领我不断向前发展。当然，这点收获仅仅是我成为一名合格的保险营销员的一部分，要想成为一名优秀的销售员应不断努力，取长补短，不断完善自我。

最后，虽然在今年的工作中我已竭尽全力学习并做好自己的本职工作，但由于各方面的欠缺，在工作中有许多做的不够好的，所以在接下来的一年中我将再接再厉，以更加昂扬的精神风貌，暂新地姿态去迎接新一年的工作。

### 一、努力提高政治素养和思想道德水平

能够坚持正确的政治方向，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

x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、购买非法彩等不良行为。

## 四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

x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。能够积极主动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销xx业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

x年多来，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伙伴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。

## 一、业务拓展

业务x部共有代理人x人，x年来在公司领导的关心支持下和大家的共同努力下，我部在个人代理业务上取得不错的成绩，截止到x月x日第x营业部业务x部创造了车险保费x万，xx险保费x万的佳绩，提前x个月完成中支下达的保费用务。

x年来，根据上级公司下达给我们的全年销售任务，我部制定了全年销售计划，按月度、季度、半年度、年度来分时分段完成任务，由于我部的有效人力较少，又加上xx[]xx对车险业务的冲击，在业务拓展上曾经出现一定的困难，面对激烈的市场竞争，我们没有放弃努力，通过与上级部门沟通、统一认识，努力增员，并且让业务人员充分了解公司的经营目标以及公司的经营状况。我们把稳固xx[]拓展新车市场作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。与此同时，我们和xx销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供xx信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。大家团结一心，终于使个人代理业务取得突破性发展。

回顾一年的工作，我部各项工作虽然取得了一定的成绩，完成了公司下达的各项指标任务，但工作中仍然存在着一些问题，如有效人力不足，销售产能低下。对此，我们也认真分析了原因，只有不断提高业务人员队伍的整体素质水平，才能拓展到更多更优质的业务。在今后的工作中，我们会抓住各种学习和培训的机会，促进个人代理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。

## 二、财务收付工作

除了业务拓展外，我还兼做第一营业部的财务收付工作，我积极配合上级部门工作，在日常工作中能够认真严格的按照上级公司《财务管理规定》，积极有效的开展工作，严格把关，认真审核，做好每天的日结工作和每个月的手续费对帐

与支付工作，并及时送交相关主管部门。

### 三、加强专业知识的学习

从事财险工作，只有不断的加强对专业知识的学习，才能打造出具有持续竞争力的队伍。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇八

自今年秋季在学校大力推行的校方责任保险，将义务教育阶段学校保费纳入学校部门预算，在学校公用经费中列支，由同级财政部门实行国库集中支付以来，为了落实这项利国利民的工作，县教育局积极配合保险公司逐校逐乡镇核实学生名册，做到应保尽保，不多一人，也不漏掉一名学生；县财政局在认真核实学生数后，及时划拨资金；县政府主管财务的县长及时签字同意经费列支，保证学生自九月一日以后，能享受到校方责任险的权益，使我县六万五千多名学生切实感受到了党和国家所给予的关怀和温暖。

每年秋季开学时，我们都积极配合保险公司下发《致学生家长的一封信》，宣传学生保险的政策及保费和赔付的标准，以增强群众的投保意识，通过多年的宣传，极大地调动了广大师生及学生家长投保的积极性，优化了保险的社会环境，使教育保险工作出现了健康顺利的良好局面。学生家长能正确认识到为学生买保险，与乱收费、乱摊派有本质的区别，它是学生发生意外伤害和疾病时的“急救站”，能有效减轻学生及家庭的经济负担，体现了父母对子女的爱心和责任，也是社会文明和进步的象征，因此我县学生保险工作推进顺利，社会反响良好。

本学年度，虽然我县学生总量与上学年度相比减少幅度较大，但由于工作措施得力，宣传工作到位，学生入保率稳中有升。



上学年度，我县学生总数为96433人，参保“学平险”的学生为79944人，参保率为82.9%。本学年度，我县学生86716人，参保“学平险”的学生为76869人，参保率为88.64%，校方责任险07—08学年度入保学校为81所，保费只有14.1万元；08—09学年度，入保学校达到220所，保费达32.7万元，出现了历史性的飞跃。

学生保险政策性强、涉及面广、社会影响大，因此我们非常重视学生出险后的理赔给付工作，我们要求保险公司严格遵守小案不过周、大案不过月、特案及时付的理赔承诺，尽量做到准时及时，不积压、不惜赔、不少赔，以取信于学生，取信于社会。一年来，我县学生出险2360次/人，已赔付234万元，其中未决赔案360件，待赔金额57万元，出险案子的及时赔付，确保了师生生命财产安全，有力地保障了学校教育教学的稳定。

过去一年，尽管我们的学生保险工作取得了显著的成绩，但仍然存在需要改进的地方，突出表现之一是，校方责任险没有做到学校全覆盖，相当一部分非义务教育阶段的学生，没有纳入到校方责任险之中，其主要原因，除了一些学校存在经费紧张之外，还是思想认识不足，这有待于我们今后加大宣传力度，提高学校领导的风险转移意识，共同把这件利国利民利教的好事办好。表现之二是避险自救的教育没有做到常抓不懈。今年的“五·一二”\*\*大地震，从一个侧面为我们上了一堂严肃的安全教育课。在平时的教育活动中，是否开展过学生避险自救教育，是否经常进行学校建筑物安全隐患的排查，是否经常对学生进行诸如防火、防电、防毒、防流行疾病等方面的安全卫生常识教育，是切实与学生生命安危息息相关的大事，所以避险自救教育来不得半点松懈。

经过多年教育保险工作的开展，我县教育保险在社会的共同关爱下，不断发展，不断壮大，不断完善，不仅及时化解了广大中小學生因意外事故和疾病所带来的经济风险，而且维护了学校正常的教育教学秩序，为我县创造和谐社会贡献了

一份力量。

## 保险工作总结精辟 保险工作总结篇九

### 一、深入开展市场调查，制定积极的筹建方案。

为确保筹建工作的顺利进行，公司筹备组在成立伊始就认真开展市场调查，根据省保监局和总公司、省分公司的要求，筹备组结合市场情况和自身工作实际，制定了筹建日程安排表，将筹建工作细化到每一个工作日，并在公司职场的选址、装修以及筹备经费的预算、机构设置和人员招聘、培训等工作均提出了详细的工作计划和实施方案，做到筹备工作目标明确，措施具体，协调一致，落实到位。并在此基础上制定了筹建方案和未来中心支公司发展的总体经营思路和目标。用以指导整个筹建工作的正常开展。在筹备组的努力下，公司的筹建工作得到了市委、市政府的关心和支持，由于各项计划、措施安排得当，公司于5月份顺利通过保监局的验收并批准开业。

### 二、紧紧抓住“第一要务”，牢固树立发展意识。

公司从筹建伊始就将发展的观念深入到每位热爱保险加盟公司的员工心中。对于新进入我市保险市场的新公司，如何在激烈、甚至无情的市场竞争中占有一席之地，并实现超常规、跨越式的发展，是摆在我们每一位员工面前的当务之急，公司领导班子统一思想，以省公司提出的20\_\_年业务发展思路作为我们切入市场的指导思想，多次召开员工会议，统一思想，集思广益，大家群策群力，出点子想办法，细分、研究市场，一旦找准突破口后便制定详细周密攻关计划，领导班子靠前指挥，打好每一个攻坚战。在发展直销业务和个人代理业务的同时，中支公司总经理室还十分重视业务发展渠道的建设，努力构建多渠道，全方位的保险产品的销售网络，通过积极努力，我司在较短的时间内就与中国银行、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，为今后的银行代理业务的全面快速发展奠定了良好的基础。

三、坚持“两手抓，两手都要硬”的原则，使公司管理与发展齐头并进。

管理是企业永恒的主题，制度是管理到位的保证。成功的企业源自卓越的管理，卓越的管理源于优异的制度。为了保证中支公司开业后，各项工作能够有条不紊的开展，做到有章可循，在筹建期间我们就对总、省公司制定的《内控制度》进行了细化，并结合当地具体情况制定了一系列管理制度，并按上级公司“集约化经营、规范化管理、程序化运行、标准化运作、优质化服务、制度化建设”的管理模式搭建管理平台，牢固树立“管理无小事，管理就是生产力”思想，正确处理好加快发展与加强企业管理的矛盾，提出了向管理要效益的口号，全体员工上下一致，充分发挥了每个人的主观能动性，认真执行各项政策法规和业务流程，公司在狠抓市场发展、开拓的同时，也积极做好员工的队伍建设、管理、培训工作，从政治思想素质及业务技能等多方面入手，努力提高每个员工爱岗敬业的主人翁思想，在培训中使他们充分了解中华保险的条款体系，市场战略方针，企业文化精神，业务发展思路等，20\_\_年，我们共举办各类业务培训4次，参加人数达180人/次，通过集中培训，分散指导，提高了队伍整体素质、业务水平及风险防范管控意识，使公司在发展中不断充实、提高、完善整个队伍的综合素质，为公司可持续健康发展打下了坚实的基础。公司自成立以来，共核保、签发各类保单2240份，实现签单保费1085万元，接受各类报案185起，代查勘案件14起，已决案件61起，占已决案件的94%。

四、在竞争中求生存，在服务中促发展。

面对日益激烈的市场竞争，保险公司特别是新公司要赢得市场，不仅要为保户提供满足其多样化、差异化、和个性化需

求的保险产品，而且还要尽可能为客户提供零距离的保险服务。所以中支在成立之初就倡导全体员工要树立“业务要发展、服务要先行”的理念，以中华保险品牌、公司的实力背景为依托，以高品质、个性化、人性化的保前、保中、保后服务赢得客户、赢得市场，从而促进公司业务快速发展。因此如何提高服务工作质量，建设一流的客户服务平台，也是我们工作的重中之重，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。因此，中支在成立之初就严格规范客服工作，把中华保险一流的客服管理平台运用、落实到位，并建立健全语音服务系统，让众多的客户全面了解语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意化。

同时加强客服人员培训，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。切实实践“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念。

20\_\_年，在省公司的正确领导下和全体员工的共同努力下，我司做了一些工作也取得了一些成绩，但离总、省公司的要求还有很大差距，20\_\_年，中支将认真贯彻省会议精神，按照省公司“20\_\_年总体工作思路”要求，实现速度、规模、效益同步快速发展。