

2023年信息的简单研究报告(大全5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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

保险客服工作总结篇一

20xx年，我司在xx市委、市政府和上级公司的领导和大力支持下，按照市委、市政府年初提出的工作目标，以优化经济环境为主线，以为全市的经济建设保驾护航为目的，全体员工与时俱进，求真务实，文明服务，较好地完成了上级公司和市委市政府赋予的各项工作。全年共承保全市各类财产风险金额近20亿元，处理各种财产险赔案1800余件，支付赔款近1400多万元，上缴利税200多万元，有利地保障了全市的经济建设和人民群众的财产安全。

20xx年，我们从为xx市的经济建设和全市人民的财产安全保障出发，不断扩大服务领域，大力开办服务性险种。一是为发展全市的运输业积极提供保险服务，采取登门服务的方法，加强对国有、集体及个体车辆尤其是第三者的承保工作，积极采取优惠政策，促进车辆尤其是大货车保全保足，使事故发生后保户获得足够的经济补偿，对国营、集体运输部门和个体保户给予了有力的经济保障，推动了全市运输业和经济建设的健康发展。二是大力发展企业财产保险，为企业的经济发展、减少损失、提高效益保驾护航。今年，我司在上级公司严格控制承保危险企业的情况下，为推动我市的经济建设，大力承保了全市的炼油、化工等危险企业数十家，对这些企业给予了较高的保险保障。同时，积极承保不同性质企业的分散性业务，承保企业财产总额近10亿元，加强了企业对风险的抗御能力。尤其为大力支持私营和股份制企业的

经济发展，我们打破常规，承保企业不嫌小、保费不嫌少，为民营企业撑腰壮胆，有力地促进了民营企业的经济发展；同时，及时的保险赔款，使各类不同性质的保险企业，在遭受巨大财产损失后，利用保险赔款迅速重建家园，恢复生产；三是积极推出社会和群众需求的新小险种。今年，我司把社会利益和群众利益放在首位，虽然深知开办一些险种风险高、损失大，但出于社会和群众的需求，陆续推出和开发了船舶保险、货物运输保险、“金锁”系列家庭财产保险、团体人身意外伤害保险及农村干部他人破坏保险等险种，这些险种的开办，不仅加强了国有、集体经济的保险保障能力，而且，减少了群众的经济损失，为个体和私营经济以及股份制企业的生存和发展注入了活力。

20xx年，我司坚持以“三个代表”重要思想为工作的主线，定目标、找差距、解放思想、实干创新、强化管理、提高质量，为全市人民创立放心的保险环境，取得明显成效。

一是严格实行规范化管理。实行了“集中核保、集中理赔”，按照保监会的规定和保险法的条款严格费率，不违规经营，不擅自提高费率，保障了保户的权益和经济利益。

二是建立了承保、核保责任人制度。对承保的各种财产保险加大审核力度，避免了企业盲目投保。通过验险，使我们在承保过程中为企业指出了存在的风险，在承保后减少了企业的经济损失。

三是实行了理赔专业化管理，提高现场勘查率，规范了各险种理赔的程序，加强大案跟踪和汽车零部件的报价工作，使赔付标准更加准确。尤其大力开展了“理赔无忧一金牌服务工程”，创建理赔服务绿色通道，对保户提供了及时快捷的服务。

四是集中抓好防灾防损工作。今年，我们三次对全市各个保险企业进行了防灾普查和检查，落实了防灾防损组织、人员，

完善了防灾档案，对发现的事故隐患，及时对企业督促整改，有效分散、化解和减少了风险，为企业挽回经济损失达600多万元。

今年，我们紧紧围绕为全市的经济建设创造良好的保险环境这个中心，大力开展行风建设，积极推进文明优质服务和品牌形象战略，努力为保户提供积极有效的保险服务，创造了比较宽松的服务环境。

（一）、转变服务观念，把保险服务办活。为使保户满意，全市人民满意，我司进一步推出了“承诺服务”和“限时服务”，实行了公司权限以内赔案当天赔付，超公司上报审批案件5天赔付。承诺服务制度的建立，使我司今年接收的近20xx个理赔案件，都有效落实在承诺服务时间之内，平均结案速度提前了3天左右，受到保户的好评。同时我们在加强24小时值班的基础上，开通了“95518全国人保热线服务电话”，设立和配置了专门的接线员、勘查员、值班司机及专用勘查车辆和设备，不论白天还是黑夜，也不论刮风还是下雨，只要有报案电话打来，理赔人员迅速出现场，在限时之内赶赴现场施救和勘查，极大地缩短了保户等待时间，加快了理赔和补偿速度。

（二）、转变工作作风，把急办的事情办快。简化办事程序，实行一条龙服务，我们打破以往让保户自己找办公室办理业务，将所有工序集中营业大厅一起办公，并在大厅各窗口设明显标志，配导办员咨询员，使保户在一处就能办理完全部手续；同时实行办理业务限时制，每笔业务办理最长不超5分钟，为保户提供了方便快捷的服务。实行大案、疑案跟踪制度，主动为保户到交警部门协助处理事故，对难缠的事故帮助打官司，为保户提供了保险职责以外的服务，给保户解决了难以办理的事情；在事故车辆修理上，实行现场定损，一次性结案；在修理厂修车，提前预算，车修好，只需保户交很少的差额，其余款项由公司与修理厂结算，缓解了保户交费困难，保障了保户迅速恢复生产。

（三）、树立保险形象，把人保品牌做好。今年，我们大力推进“以德经营，诚信为民”的进程，下发了《营业人员服务规范和管理规定》，制定了一系列文明服务、廉政服务的规范措施，无论是谁，触犯保户利益，年终对本人的业绩实行“一票否决”，使全司业务和理赔人员都能严格按照保险原则办事；为接受全社会的监督，我们定期到基层征求群众的意见和建议；为积极落实文明优质服务措施，今年，我们在广泛开展创建“文明科室”，争当“文明优质服务标兵”劳动竞赛的基础上，实行了礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，挂牌服务、持证展业、送赔款上门等活动，并对着装、仪表、环境卫生、内务做了详细的标准规定，使全司的环境建设和人员的精神面貌焕然一新，为保户创造了舒适的投保环境。同时，我司严格规范经营行为，在xx市和上级各行政执法部门多次检查中都未发生任何违规经营问题；其次，我们做为上级公司的垂直部门，积极参与xx市的各项建设和公益活动，大力实施了4号公路的排水、硬化、绿化工程，得到有关部门的肯定。

20xx年，我们以“三个代表”重要思想为目标，按照市委、市政府和上级公司的提出的奋斗目标和工作任务，大力发展保险业务，进一步优化经济环境，提高服务质量，为全市的经济建设作出新的努力。

2、进一步提高和完善对保户的服务工作，把提高人保公司信誉、形象作为全年的工作重点。

保险客服工作总结篇二

20xx年是公司的关键之年，是我公司面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。我公司在上级的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩，现总结如下：

20xx年，我司实收毛保费xxxx万元，同比增长x%□已赚净保

费xxx万元，净利润xxx万元，赔付率为xx%较好地完成了上级公司下达的任务指标。

1、计划落实早、措施实

20xx年初，我司经理室就针对xx地区保险市场变化及20xx年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”

今年来，我们把稳固车险和企业财产保险，拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。

二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，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。

三是已失业务不放弃。我们不仅对20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明；属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。

四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

xx地区现有10家（中国财保、中国人寿、太平洋产险、太平洋寿险、中华产险、平安产险、平安寿险、天安产险、华邦代理、汇丰代理）经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司、营销部、代理公司，另已发现1家公司（大地产险）在我县争夺业务，而xx地区人口少，企业规模小，我司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：

一是做好地方政府主要领导工作。公司经理室多次向县委、县政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对xx地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我司积极参与了全民创业调研活动，与县领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使县委、县政府对我司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予肯定。真实的让县委、县政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了很大地

倾斜。

二是深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员，并从其他保险企业抢挖业务尖子加盟我司，赢得“回流”业务，使其他保险公司的工作处于被动状态。

三是服务更加人性化、亲密化，公司经理室成员年初就对县属各大系统骨干企业实行划块包干，进行了多次回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。四是要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。五是按照向社会服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面根据xx当前阶段的保源情况，年初，经理室经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务；同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

5、开展劳动竞赛，促进“两险”业务健康成长

今年以来，我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了首季度“岁岁如意”贺岁保险、“幸福家庭”、“合家欢乐”等劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末开展的“幸福家庭”突击中，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合

理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以140%的好成绩超额完成市公司下达的任务。

6、狠抓理赔和防灾防损质量的提高

公司从狠抓第一现场的查勘率入手，坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，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。一是坚持双人查勘，双人定损，交叉做案，限时赔付，不断提高服务质量；二是坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，以进一步提高服务水平；三是加强考核、加大督查力度。对理赔过程中出现各种问题一经查实，轻者批评教育，重者严肃处理，决不姑息；四是积极做好防灾防损工作。在分管领导的负责下，防理部门主动与各业务部门联系，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，积极会同相关业务部门对预案执行情况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的能力。我们先后到有安全隐患的xx纸业□xx药业□xx公司等重点客户单位帮助整改隐患，制订防灾预案，深受客户的好评，收到良好的社会效果。

提高公司效益水平今年我司在抓好效益型险种业务的同时，认真梳理“垃圾”业务，对往年赔付率高于100%的劣势险种坚决予以放弃，对赔付率较高但仍存在一点利润空间的险种选择性承保。去年我司农险、养殖业保险赔付率高达106%，我司从大局出发，坚决的暂停该险种的发展。企业一揽子保险存在保险费低，保障范围大、保险金额高的经营风险，特别是遇到洪涝灾害、被盗的事件，往往造成较高的赔付率，我公司从效益出发，对该险种的承保范围、承保条件进行了严格的限制。在注重各险种效益发展的同时，我们改变以往的经营套路□xxx厂车险业务属于我司续保业务，续保时间为9

月份，但今年多家保险公司对此业务虎视眈眈，介入竞争，企图分羹，为保证万无一失，我司果断提前续保，使其他保险公司措手不及，稳固了业务的发展。xx纸业有限公司保险业务一直以来是我司囊中之物，续保是在11月份，公司经理室知道一旦提前续保，当年不仅会损失几万元保险费，也加大了下半年的业务压力，但为了弥补上半年因丢弃“垃圾”险种而带来的业务缺口，更好的调整序时业务结构，更多的实现已赚净保费，决定提前续保了该企业保险业务。我司这些工作是适应股份制改革后经营工作新形势的发展需要做出的大胆尝试，也是转变思想的实验性思路。

正是由于我司员工勇于承担重任，善于开动脑筋，充分调动积极性和创造性，做到人人有担子，个个有责任，因而，在强大的外部竞争中，我司上半年不仅没有丢失任何阵地，巩固了我司财险市场龙头老大的地位，还实现了新增业务的突破。

保险竞争越来越激烈是不争的事实，加之上市后面面对的新形势、新体制、新模式、新战略，必然要求我们在公司管理上全面提升水平，如何在竞争中学会竞争，在竞争中独领风骚，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我司除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，并逐步建立起全县企业信息网络，加强与保户的接触和沟通，提升公司管理水平。上半年我们按照上级公司有关规定引进和采用了科学的管理体系，出台了一系列管理规章制度、考核办法。在日常管理中能够认真严格的按照上级公司《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，积极有效的开展工作，严格把关，认真审核，正是由于他们负责的工作态度，使得我司在上级公司组织的业务台帐专项检查、单证管理验收、单证装订、应收保费管理等多项检查中得到了市公司的好评。

今年，公司经理室在下达全年任务计划时，遵循总公司突出效益第一、长期盈利能力评价的经营绩效考核原则，努力施行从规模型发展向效益型发展的转变，加大了对赔付率和费

用指标的考核力度，坚持走低成本发展路子，把赔付率考核与承保质量挂钩，彻底打破“只重保费、不重质量”的老套思想，实行新的考核机制，拿出个人工资的一半作为此项考核的浮动工资，做到有奖有罚，从而很好的树立了全员注重经营效益的观念，确保了资源的有效配置和盈利水平的提升。

1、加强思想政治教育活动。在精神文明建设过程中，我司一直以来把对党员干部的思想教育放在工作的首位，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流。我们坚持中心组牵头下的党组织日常学习，今年以来，我们进行了“两个条例”、党的十六届三中全会、四中全会精神的学习，通过学习，进一步端正和提高了领导班子思想和认识，增强了政治敏锐性。

2、党风廉政建设结硕果。我司一直以来注重良好党风政风的建设工作，定期召开民主生活会，倡导建立民主、团结、积极、向上的领导班子队伍，在工作中实行亲属回避制度，个人使用车辆主动向财务上缴费用，公务招待实行“先审批、后登记、再执行”的管理制度，保证有详细的廉政台帐。

3、稳定职工队伍□20xx年，公司施行了新的薪酬制度，在基层公司中造成了一定的人心动荡，我司经理室成员从大局出发，找员工逐个谈心，做出了大量的工作，为公司的业务平稳、发展平稳创造了条件。

4、积极开展文明单位创建活动。年初，我司再次获得了江苏省诚信单位□xx市文明单位的光荣称号，为了保持荣誉，我司继续深入开展软环境行风建设，在电视台、电台进行了公开承诺讲话□□xx资讯》刊登了承诺内容，并适时召开了软环境行风监督员座谈会，广泛征求意见。并注重宣传工作，我们在《广播电视报xx专刊》上开辟了“走进xx人保财险”系列专栏，并在车站候车大厅不间断的投放流动字幕广告，《以诚信拓宽企业发展路》等通讯被□xx日报》采用□□xx支公司抓住车辆年审时机宣传车险新费率》等新闻在省公司内部网上交

流。

1、公司疲于市场竞争和业务发展，对理论学习和业务学习有所放松。

2、面对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，少部分员工有思想惰性，缺乏市场发展前瞻性，主动出击少，被动挨打的多。造成了少部分业务的流失。

随着市场变化和竞争的激烈，就xx而言，要牢牢地把握市场的主动权，必须加强争夺市场的力度和加快抢占市场的速度。

一是转变思想观念，积极适应股份制改革后新的管理模式和展业模式，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的积极性和主动性。

二是正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，加强整体公关力度，注重业务承保质量，以最快速度和最优的质量挑选并占领市场。

三是继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高五小车辆、学平险、校园方责任险、医疗责任险的承保率。

四是强化理赔服务工作。努力提高现场查勘率，采取人性化服务，区别对待，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。

五、针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

保险客服工作总结篇三

又是一年岁尾年初，时光如白驹过隙，新的一年即将开始。在即将过去的一年中，我做为__支公司的一名老组训坚持立足本职工作岗位，恪尽职守，尽职尽责，任劳任怨，全力为公司全年任务指标的完成及团队建设的长久发展贡献自己的一份微薄之力。现将本年度工作做如下总结，汇报给各位领导及同仁：

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，并且不断的在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。

保险客服工作总结篇四

20xx年，是我加入x公司的第四年。在这一年中，在各级领导的悉心教导下，在同事的热情帮助下，我较好地完成了全年的各项工作任务，在工作和思想方面取得长足的进步，政治觉悟和业务素质得到较好地提升。现将全年工作总结如下：

我所在的岗位是渠道业务销售管理岗，销售管理岗的日常工

作主要为建立和管理中介档案、营销员培训档案，营销管理平台的维护，相关数据报送、人员培训及合规管理等。除此之外还包括与银行相关部门、寿险公司中介部及银保部的日常沟通，配合上级公司追踪银保和综拓业绩，公司大项目基金的申报，以及协助营业单位制作建议书及标书等。为加强中介业务规范管理，我在平时的工作中会不断学习合规文件，并及时与领导及上级公司沟通，在实践中总结经验，确保中介业务依法合规。

为提高自己的写作能力，我在日常工作中勤于动笔，在工作之余，大量翻阅公司的文件资料，虚心学习，将学到的知识应用到实际工作中。一年来，我起草总结类材料x份，自查报告x份。调研信息x篇，合规征文x篇。

在认真完成本职工作的同时，我还积极参加公司组织的各种活动，在今年公司的职工代表大会晚会及五周年庆典晚会中，我与同事一起主持并参与晚会节目编排，在组织与语言表达等方面锻炼了自己。

随着党的的召开，作为一名中共党员，我应该时刻保持努力学习的劲头，学无止境。在工作中学习，在书本中学习，在实践中学习，将学习作为一种良好的生活习惯，在学习中不断提升自己的认知能力和认知范围，不断提高自己的综合文化素质和应对各种复杂情况的能力。只有通过不断学习才能做到与时俱进，才能掌握最新的技术和最有效的方法，才能在本职岗位上创造出新的成绩。

在工作中，领导和同事们起到了很好的模范带头作用，很多很好的工作方法和在工作中体现出来的敬业精神值得我去好好学习，我在实际的工作中也发现自己很多的不足：一是动笔能力较差，写作能力有待进一步学习和提高。二是工作创新不够，不善于思考和发现问题，不善于把工作情况通过文字提炼总结。等等这些不足很大地制约了我在今后工作中能力的体现和提高，在今后的工作中，我一定更加认真学习，

努力提高自己的思想觉悟和工作能力，争取更大的进步。

保险客服工作总结篇五

时光流逝，又在xx开心的过了一年，回顾这一年的工作历程，作为公司的每一名员工，我们深深感到xx之蓬勃发展的朝气，感受到xx人之拼搏的精神。这一年来的工作，有收获，有教训，总结，对一个热情工作的人来说是承上启下的，所以年终工作总结，现将这一年来的工作总结如下：

今年也是忙碌充实的一年，我的工作主要是案件的预估录入和处理客户对保险及案件的咨询和投诉及对案件的销案整理及销案结案等等。其中预估录入和客户的咨询和投诉是理赔部的两项比较重要的工作，预估是否准确，要列入分公司的一项考核当中，不单单是理赔部门的一项工作，而是关系到温州中支公司，所以每个月都要关注的一个问题。于是在预估上，对于不知晓的案件金额，收集各方面的资料，如问客户，问查勘员，问损失部位，问三者的车型等等，尽量问的全面，让预估偏差尽量做到最小。在这过程当中，便会遇到各式各样的客户，有态度好的，十分配合的，让我感到很欣慰；有态度差的，让我莫名其妙的，苦笑不得的……而更是郁闷的便是临近过年那会儿，我那里要提前预估放假期间的工作，让预估工作难上加难，不可是工作量大，一天要估两天的案件，最多的那天一天要估80件，就算全部录入核价系统，也要一个个复制进去查，然后录入系统估掉年终工作总结，何况三分之二的案件是没有录入的，也就意味着要打几十个电话，要是打了都明白也就罢了，关键是连定损员都估不出来，因为很多车子临近过年修理厂关门而导致的无法修理情景，无法拆解，也就无法知晓，但预估工作并不是因为无法明白而停滞在那里，我必须得到接近的数字，所以常常一个案件，我要打好几个电话，所以预估是一份棘手的工作，但我还是在预估偏差率上很好的体现出来。x年我想我会做的更好。

接下来是客户的咨询和投诉，应对客户的咨询和投诉，我首先做的工作便是对此案件的来龙去脉摸个清楚，对不清楚的条款向同事们讨教，于是能够很好的答复客户的疑问，同时也给客户一些很好的提议，常常引得客户“满意而归”，当然这其中也有着难缠的客户，但最终都能迎刃而解。这是我最为开心的事情。在处理咨询和投诉上，不但能让我学会与各式各样的客户沟通的本事，还在理赔及其它知识上给予了必须的学习和提升，异常在x年xx月份，投诉仅有1个，还是无效投诉，很明显的降低了，让我很欣喜，这不但说明我们外工作人员在理论上，技术上，沟通上有了很好的提升，还说明了平时我对于客户咨询问题处理的好。

最终是xx年的销案工作的做的好。在领导的正确领导下，在同事的相互帮忙下，在自我平时的辛勤努力工作下，案件的未决件数一向处于一个很好的位置□x年将做的更好。

完成了今年公司完分配的业务任务，实现了业绩和效益双丰收。为了配合公司业务发展的需要，管理部门人员分配了必须的业务任务，每季度都定期评比，应对了相当的压力，我经过自身的努力，顺利的完成了全年任务，期间遇到的客户多种多样，经过耐心回答客户的疑问，尽量系统解释条款，最终让客户满意买下我们的保险产品，中间虽然有很多小麻烦，但经历这些让我增加了业务方面的知识并更能体会业务员的辛劳。

今年在劳动纪律上公司出台了相应的奖惩文件，本人严格遵循文件精神做到不迟到不早退，上班时不开小差，认真负责的工作。平时尽量不请假，遇到事情必须请假时，也提早向上级领导申请并交接好自我的工作。做到不影响部门日常工作正常运行。

本人以“立足本职、扎实工作”为理念，勤奋务实，尽职尽责，按时完成工作任务。并团结同志。本人在工作中一向勤勤恳恳，任劳任怨，把工作放在第一位，及时完成领导交与

的工作。由于工作性质的不一样，预估是十分注重实效的，要在规定的时间里完成，如不然，就会超时，所以加班也是难免的。平时都会很虚心的请教领导，请教同事，在工作中能够发现问题、并力求方法解决问题。能够寻求创新，来提高自我的工作效率和工作技能，在工作与生活中，本人与同事间和睦相处，互相友爱，互相学习，互相帮忙。

本人虽然在工作中取得了必须成绩，但也存在许多不足□x年要更加的努力克服，在与客户的沟通方面更待上一层，本人要“做到老，学到老”。要不断的学习保险的专业知识，充实自我，也要不断的提高自我的业务水平，更好的服务于我们的客户，更好的为我们的客服部做出一些贡献。祝愿xx在x年发扬成绩，更上规模。

保险客服工作总结篇六

今年以来，我区失业保险工作在区政府和人社局的正确领导下，在市处的具体指导下，以落实政策为着力点，以市处下发的20xx年县市区失业保险工作任务为目标，扎实工作、多措并举，确保了各项工作任务顺利完成。现将工作情况汇报如下：

全年失业保险参保总人数9709人，其中新增参保721人，完成目标任务103%；征缴保费226万元，完成目标任务178%；上解调剂金20.75万元，完成目标任务100%；基金滚存结余1121万元。

（一）强化失业保险基金筹集和管理

1、不断扩大企事业单位参保覆盖面。通过与工商、地税、养老保险、医疗保险机构的信息对比，摸清未参加失业保险的企事业单位名单，确定了重点参保对象。今年下半年，我区48个社区共492人已在我单位参保。

2、不断完善基金管理体制机制。以省、市社保基金专项检查为契机，今年7月底，区人社局与区财政局联合对我20xx年来失业保险基金运行情况开展了一次全面的自查，并就存在的问题进行了及时的整改，同时，根据工作要求进一步完善了失业保险基金管理体制。

一是在基金财务管理方面，严格实行收支两条线，将基金纳入财政专户管理，严格按制度支付基金，做到专款专用；严格对账制度，定期和财政部门、银行部门核对账目，做到三方账务核对相符。二是在征缴方面，我们认真核实参保单位和个人的基本情况，参保人数，缴费基数，缴费和续保等情况，保证各项数据准确无误。三是在基金管理方面，对基金存储安全，结余基金定期活期的分布情况，基金的流转程序，银行优惠利率的执行等做到心中有数。进一步落实优惠利率政策，达到了基金的保值增值的要求，杜绝了基金的流失。四是失业保险金发放方面，依法依规认真进行失业人员资格审查，按时足额发放失业救济金。今年，我区共审核符合申领条件人员115人，发放失业保险金45.84万元。

（二）加大失业保险政策法规宣传力度

针对部分单位及职工对失业保险政策法规认识不足的现状，今年来我单位通过各种途径如广播、电视、上街宣传、深入未参保企业实地讲解等各种方式大力宣传失业保险政策，让广大职工都能了解参保的权利和义务，努力提升全社会对失业保险的认知度，整体推进失业保险工作的开展。

（三）不断提高信息网络建设水平

一是更新了失业保险业务及财务系统，对于新老系统数据转换中出现的问题积极与市里进行了沟通，力争今年底实现业务、财务新系统的运行并与市里联网；二是加大办公经费投入，更新了网络基础设施。目前我区失业保险股已更换新的业务、财务计算机，保证了系统数据的及时更新和各项业务

的顺利开展。

（四）着力加强失业保险统计工作认真学习和贯彻执行《统计法》，科学有效的开展统计工作，保障各项统计资料的准确性和及时性，发挥统计工作在各项工作中的重要作用。按时准确的报送财务和统计报表并做好统计分析，确保统计资料的完整。

（五）加强失业保险工作队伍力量

今年我处新录公务员两名，招聘临时人员一名，均充实到失业保险岗位上来，并进行了明确分工，极大增强了失业保险工作力量，严格落实了“一事两岗两审”制度。

（一）继续扩大失业保险覆盖面。要加大失业保险政策的宣传力度，增强企事业单位的参保意识和失业人员的维权意识，不断强化基金征缴。

（二）继续做好新老系统的数据转换。不断完善新系统业务和财务数据的同时，各项业务要逐步由新系统进行办理，并对参保人员实行统一制度、统一标准、统一管理，让失业保险业务流程更加规范有序。

（三）切实加强工作人员的自身建设。要认真学习失业保险的有关政策和法律法规，不断提高自身的业务能力，要增强对本职工作的事业心和责任感，工作积极主动，勤奋实干，为我区失业保险工作添砖加瓦。

保险客服工作总结篇七

20xx年是人保财险股份制改革上市后的第一个年度。这一年，是我司面临压力攻坚克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的第一年。我司在市分公司党委、总经理室的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经

营业绩。

20xx年，我司实收毛保费****万元，同比增长*%，已赚净保费***万元，净利润***万元，赔付率为**%。较好地完成了上级公司下达的任务指标。

20xx年初，我司经理室就针对**地区保险市场变化及20xx年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，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。三是已失业务不放弃。我们不仅对20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明；属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我

们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

地区现有10家（中国财保、中国人寿、太平洋产险、太平洋寿险、中华产险、平安产险、平安寿险、天安产险、华邦代理、汇丰代理）经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司、营销部、代理公司，另已发现1家公司（大地产险）在我县争夺业务，而地区人口少，企业规模小，我司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：

一是做好地方政府主要领导工作。公司经理室多次向县委、县政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对**地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我司积极参与了全民创业调研活动，与县领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使县委、县政府对我司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予肯定。真实的让县委、县政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了很大地倾斜。

二是深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员，并从其他保险企业抢挖业务尖子加盟我司，赢得“回流”业务，使其他保险公司的工作处于被动状态。

三是服务更加人性化、亲密化，公司经理室成员年初就对县属各大系统骨干企业实行划块包干，进行了多次回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。

四是要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。

五是按照向社会服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

根据**当前阶段的保源情况，年初，经理室经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务；同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

今年以来，我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了首季度“岁岁如意”贺岁保险、“幸福家庭”、“合家欢乐”等劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末开展的“幸福家庭”突击中，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以140%的好成绩超额完成市公司下达的任务。

保险客服工作总结篇八

尊敬的中支公司各位领导、尊敬的与会全体同仁：

新年好！

日历翻过新的一页，纪元进入新的一年，寅虎奏凯辞旧岁，玉兔传佳迎春来，新年新春新任务，新风新貌新精神。

过去的一年，在中支公司领导的英明决策下，积极贯彻上级公司一系列指示精神，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领全部员工紧紧围绕立足改革，加快发展，真诚服务，提高效益的中心，进一步转变观念，改革创新，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司终于实现了大幅度盈利，取得了骄人的业绩。

我做为xx—x财产保险公司的一员，一名工作在xx营销经理部的最普通的业务员，我为公司取得的成就感到自豪，感到骄傲，公司的成功使我欢心鼓舞，无比高兴。衷心祝愿公司在中支公司领导的英明决策下，规模越做越大，效益越做越高，质量越做越好。

几年前，我由一名下岗职工，带着沉重的精神负担，怀着养家糊口的希望迈入了xx—x财险这个门坎，加入了公司员工的队伍，做起了财险业务员。当时我业务无门，信心不足，精神不振，头一年保险费不足十万元，业务开展的十分吃力，一度思想动摇想打退堂鼓另谋发展，是公司领导不舍不弃的教育，员工同仁无私无尽的帮助，使我跟在xx—x的队伍里，伴随公司发展的脚步□xx—x诗军队□xx—x是学校□xx—x是家庭的企业精神。一天天，一年年，改造了我，重塑了我，使我逐渐学会多项保险业务知识，使我逐渐养成尊重领导、友爱同仁、善待客户的良好品德。我已经从心底深深地爱上了这个岗位。这份爱，源于对事业的执着追求。源于对工作的认真负责。这份爱，也源于领导的殷切希望，源于同事的高度信任。因为有了爱地更阔天更蓝；因为有了爱花更艳草更芳。心中的这份爱，永远激励我在今后的岁月里艰苦跋涉。在工展业务的岗位上兢兢业业，努力拼搏，为公司的发展做出我一名xx—x普通员工的应有贡献。

我深知：工作就是责任，岗位就是沙常在平凡的岗位上肩负着使命的责任，肩负着使命的重托。无论你选择了哪个岗位，岗位也选择了你。这就意味着有了一份追求，意味着有了神圣的责任。平凡的业务岗位，是员工展示自己的舞台，我们就是这个舞台的主人。十几年的工作丰富了我的社会阅历，五年的公司业务工作教会了我担当责任的义务，让我深深体验到责任心在工作中的分量。本职工作永远是一种强烈的责任。肩负起自己的责任是何等重要，因为责任意识会迫使你由平庸走向卓越。

新春伊始，万物更新，面对竞争日趋激烈的保险，公司发展驶入快车道。如何适应公司发展的需要，是每个员工面临的挑战和检验。提高自身的业务素质，强化服务意识，履行好自己的职责。把“我的岗位我负责，我的服务你满意，我的工作请放心”，作为xx年我个人一切工作的准则。我会时刻用我负责、你满意、请放心来检验自己。只有全面的掌握政策业务知识，熟悉自己的岗位职责才能郑重的承诺“我的岗位我负责”。只有树立强烈责任感，和相对应的履职能力和技巧，才能自信的承诺“我的工作请放心”。

以“新”字统领业务开展。实现“负责放心”。非学无以广才，非学无以明智，非学无以主德，学好新精神，树立新姿态，开拓新业务，完成新任务。

以“实”字把握业务开展，实现“负责放心”。不及跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。真抓实干，不搞纸上谈兵，从头做起，聚沙成塔，积业为螭。

以“精”字优化业务，实现“负责放心”。精兵、精品是业务的最高境界。升级和提质是领先的诀窍。优化业务项目，丢弃垃圾业务，提高业务效率。

以“勤”字保证业务开展，实现“负责放心”。业精于勤而荒于嬉。

勤联系、勤走访、勤宣传、勤入厂，开拓视野，抓住机会，稳定客户，多做业务。

各位领导、全体同仁，新的任务在召唤，新的责任等待我们去承担。子规夜半鸣啼血，不信春风唤不回。让我们晋升自己的责任心和高尚的事业心，把自己的责任写进历史，写进自己敬业的长歌，让骄人的业绩永驻xx—xx公司。