

最新保险个人年度总结 保险公司个人年终总结(实用6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

保险个人年度总结篇一

20xx年x月，我加入到了保险公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况总结。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象；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

一年来，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

一年来，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，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来，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。

保险个人年度总结篇二

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了必须的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团

结奋进，客服管理工作取得了必须的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司透过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，用心承担社会职责，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体此刻以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，透过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，透过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方应对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。透过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全

面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展带给坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员透过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查状况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿"1+n"服务计划。旨在透过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并透过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作带给了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务资料

1、用心配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户带给附加值服务工作，分公司开展

了面向全区vip客户带给特约商家优惠服务的活动，透过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在必须程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，用心为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改善，现就不足与差距结合过去一年的工作如何进行改善做如下安排：

（一）抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员个性是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏□20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。透过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

（二）配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展带给强有力的业务支持及后援保障用心配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费

工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，用心推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营潜力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

保险个人年度总结篇三

xx年保险客服个人年终总结 撰写人：_____ 日

期□_____ xx年保险客服个人年终总结 xx年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将xx年我部门工作情况汇报如下：

一、工作基本完成情况：

xx年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力支持下，紧

紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

(一、建章立制，注重夯实工作基础 xx年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈；针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

(二)防控风险、高度重视回访工作 xx年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些薄弱环节加强

改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

(三、诚信服务，稳妥处理客户投诉 在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

(四、立足本职工作，树立国寿品牌形象 xx年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“3.15消费者维权日”、“6.16”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

(五、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立

一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

二、专项数据分析(一、回访数据分析 完成较好的项目原因分析：

1、领导高度重视，回访人员责任心强，通过各种方法、渠道收集客户新的联系电话，以便续期工作更好地开展；2、加强对营销伙们的宣导，提高了投保单填写的质量，尤其是对新单电话这一项，要求柜面初审人员必须做到每单必访(针对个单，以保证新单电话的准确率。

3、加强对银邮部门的宣导和培训，提高银邮保单的电话准确率，同时加强对银邮单子电话的收集，以提高电话准确率。

完成较差的项目原因分析：

1、续期缴费的单子因投保时间长，客户的联系电话和家庭地址也早已发生了变化，而客户又未及时地至公司柜面进行最新联系方式变更，造成了回访人员无法及时准确地联系到客户，造成回访失败。

2、个别回访人员业务能力不强，主动意识差，缺乏对回访工作重要性的认识。

3、通过xx月省公司对我公司客户服务检查结果来看，还暴露出了一些工作中不完善的地方，主要表现在面访问卷填写不

完整、外呼数据处理超时效等。

(二)会办业务分析 表□xx年全年会办单数据(数据统计时间□xx1.1-xx.12.20 会办单内容全年件数结案率会办单内容全年件数结案率 报案查询 建议咨询 预约保全 投诉问题件登记代签名件 xx年全年共处理会办单业务件，均在规定时间内完成了结案，所有会办单的结案率为100%□xx年我公司共发生起投诉，经过多方努力以及各个部门的通力协作，两起投诉均作为无效投诉，并在规定时间内完成了结案。全年共发生问题件件，其中代签名件，业务员涉嫌挪用保费件，均在第一时间通知业务员协助客户办理补签字手续及尽快将保费缴至公司，同时将此问题件登记在册报销售督察岗进行核实处理。虽然所有会办业务均在规定时间内完成了结案，但依然存在着一定的问题，具体分析如下：

1、会办单质量不高。个别岗位人员业务技能不熟，造成在回复会办单时出现错别字，甚至有些单子出现语名不通顺、词不达意的现象。

2、不注重问题件的跟踪。由于我公司已开展了零现金收付费业务，所以很多客户就选择了银行转账的形式来缴纳续期保费，但在宽限期回访中客户的账户要么余额不足，要么账户名不符，这类会办单岗位人员在处理时与客户联系后就不再进行单子的后续关注，还有代签名、挪用保费的会办单在当时通知了业务员后也没有进行后期的跟踪，如果因此造成了客户保单出现失效等问题，不仅会对客户造成损失，也会对公司的形象造成一定的损失。

(三)“1+n”附加增值服务 xx年我部在做好基础服务的同时，紧抓附加增值服务，通过开展系列地活动，打造“国寿1+n”服务品牌，让更多客户感受到国寿的“n”种服务，提升公司的市场竞争力。

xx年我部按总、省公司的要求，完成了“1+n”系列活动：

1□xx月开展了“3.15消费者维权日”活动 2□xx月开展了“牵手”-国寿客户有奖知识问答 3□xx月开展了“健康好帮手”-送健康进企业活动 4□xx月开展了三季度客户信息分析活动 5□xx月开展了“国寿大讲堂”活动(四鹤卡工作及特约商家的签定 xx年全年我部共发放鹤卡张□vip客户鹤卡发放张。签定特约商家家，特约商家分布县区，涉及到医、食、住、行、玩□xx年的鹤卡发放、特约商家的签定在各部门的通力协作，大家的共同努力下，均完成了省公司下发的考核指标，但同时也存在着一定的问题：

1、鹤卡送达率不高。今年鹤卡的发放率虽然已经完成了，但鹤卡送达率确不理想，尤其是续期客户鹤卡的送达更是一个突出的问题。

2、鹤卡密码的设置未开展起来，在今年省公司下发的□xx版《国寿鹤卡管理办法》中，对鹤卡密码的设置做了强调，但现各公司对鹤卡密码的设置工作均未开展起来，这就导致柜面鹤卡自助终端查询系统使用无法推广。

3、不注重特约商家的维护沟通工作。今年我公司虽顺利的完成了特约商家的签定工作，但通过各种渠道对特约商家暗访的结果来看，结果不尽人意，很多商家对协方所签的折扣不清楚。甚至一些接听电话者直接回答为不知道。

三、xx年的工作打算 1、继续加强基础性工作。不断完善细化各项规章制度，确保各项工作开展执行到位，实现精细化管理。强化执行力，提高对依法合规经营以及客服管理工作的重要性，正确认识和处理业务发展以及规范管理两者之间的关系，确保我司业务科学持续健康发展。做好自我培训及部门人员的培训工作，提供自身素质及业务技能。

2、扎实抓好各项重点工作 1、扎实抓好各项回访工作,切实提高回访质量和成功率,及时深入的做好专项业务统计以及数据分析,提高新单电话准确率,做好客户资料重新收集工作,完善各项回访资料的收集归档。

2、按照总、省公司的要求,进一步提高二线的处理质量和时效,做好日常差错登记,加强各项考核。

3、加强鹤卡、特约商家的管理,提高鹤卡的送达率及特约商家的走访工作。

4、进一步加强与销售部和监察部这间的协调沟通,提高问题件处理力度,同时也希望销售部门能够加强对业务员违规行为的考核力度,如投保代签名、故意延迟回执核销时间(或是已销回执却不及时将合同送达客户、截留挪用保费等,以真正杜绝问题件的产生,规避公司经营风险,确保公司业务能持续健康发展。

5、切实做好附加值服务工作。附加值服务不仅可为公司树立良好的口碑,还可有力地促进销售。客服部门将在原有服务模式上创新思路,推出特色化、个性化的高品质附加值服务。

6、密切做好配合销售部门的工作。继续坚持开展“送培训进职场”工作,建立长期有效沟通机制。配合各销售渠道,在做好客户资料积累的基础上,定期不定期深入开展客户资源分析,主动发挥客户信息库的作用,满足业务销售需求,做好电话辅助保单销售工作,同时做好与业务部门的沟通,提高客服工作的整体满意度。

总之我们要明白,规范的管理是公司经营发展的需要,提升服务品质是公司竞争的需要,在以后的工作中,客服部要上下齐心,共同努力,为国寿开创美好未来,谱写华美篇章。

范文仅供参考 感谢浏览

年保险客服年终个人工作总结

年保险客服个人年底工作总结

年客服年终工作个人总结

保险客服年度个人工作总结

年保险销售年度总结

保险个人年度总结篇四

20xx年1月我加入，成为这个大家庭中的一员。从事保险这个陌生的行业，对于一个从未接触过保险的人来说，将会面临更大程度上新的挑战 and 考验。时至今天已快满2年了，为了适应当前工作的需要，本人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。20xx年是财险改革的关键一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。二年里，我在公司领导和同事的帮助下不断的成长。下面结合我的具体情况对20xx年的工作做一下小结。

一、工作思想方面

积极贯彻公司关于发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，积极认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，转化为自己的思想武器。作为一名内勤人员，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质水平，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。同时做到遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。

二、业务方面

我主要负责柜面单证的打印和整理归档工作，每到值班周早晨9：30分上班先打扫办公区卫生，月初把所要申领的有价和无价单证数量发邮件向公司财务人员申报，公司单证管理人员每月规定1号和16号为我们的领单日，每次只能申领半个月的一个数量来申领，尽量做到不断单。每次单证寄到，先把它们以25份为一个单位用橡皮筋捆好，盖上公司的保单专门章，做好标注。其实打一张车险很简单，也不是一项比较复杂的技术活，一共就五样东西，发票、交强险保单、标志、商业险保单、保卡，打完附上一份商业险条款装进保险封袋给予投保人就可以了，但是需要足够的细心和耐心，客户多的时候还要认真仔细检查，防止装错单，减少不必要的麻烦。剩下的事情就是整理打过的单子，少投保单的补投保单，少告知书补打告知书，如果有证件不足的先将其剔除，待业务员补齐资料后以25份为一单位录入归档清单表格进行系统内归档处理，归档好的客户资料装入牛皮纸档案盒(4套为一盒)标注好盒号和归档号放入档案柜进行保存。每天的工作就是打单、打单、再打单，理单、理单、再理单。我的工作内容虽然枯燥无味，但是我深知我的工作是公司业务环节中的重要一环，必须要认真工作，全力以赴。这几年保险市场竞争非常激烈，我们坐前台的就应在售前服务方面做到尽可能的让客户满意。

三、工作中做的好的方面

- 1、立足全局与整体，从宏观层面切入问题的思考，较好处理整体与局部、大我与小我的关系，遇事能从大局考虑。
- 2、心态平和，为人谦和，处世积极，有良好的人际关系。

四、工作中的不足

- 1、限于阅历与眼界，还须加强政治修养与行业、业务研究，认真学习业务知识，战胜自我，提升自我。

2、须加强与人沟通的能力。

3、须加强应变能力。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。

保险个人年度总结篇五

在总行“优化结构、把握节奏、遵守法律法规、效益经营”的战略部署下，我公司有效应对市场形势变化，全面加快业务发展，稳步提升公司自身能力，核心指标在当地市场取得较好的基准。工作总结如下：

一、确保业务合规和稳健发展。

在省公司各部门的精心指导下，严格遵守上级公司每月下发的核保政策和费用政策，确保业务质量稳步提升。在业务健康发展的同时，经营成本和利润水平不断提高，规模经济总体呈现协调发展趋势。针对理赔中的盲点问题，找到症结所在，进一步优化工作流程。例如，在加强剩余物资管理的同时，要继续完善管理制度和理赔与财务的交接环节，使“跑、冒、滴、漏”现象得到有效控制。

在采取控制措施的同时，公司还通过每周五定期的培训会议，加强索赔人的职业道德和专业工作技能，防止道德风险对索赔工作的影响。通过这些有效措施的控制，公司的索赔指标保持在良好的水平。

二是内控合规工作进一步完善，保障业务发展。

通过合规管理的宣传，提高全体员工的合规意识。倡导日常合规工作：把监管部门的检查内容作为日常实际工作的指南，作为我们自查工作的重点；上级公司的工作制度实际应用到实际工作中，提高了员工的责任感。根据公司发展的实际情况，定期合理修订和补充公司内部各条线的管理办法。通过全章制完善内控合规工作基础。

三、主要问题。

由于业务发展思路的惯性，认为新核保政策“控制太严，太死”，业务发展没有出路。未能真正理解上级公司的精细化管理意图，反映了我公司适应市场变化和调整经营战略的能力薄弱，导致公司上半年业务发展滞后，整体进度落后于省级公司下达的目标，年度业务发展困难。新基本法实施不到位，使得销售团队没有很好的制度保证其管理，人员流动性大。所有销售渠道都缺乏稳定专业的销售人员，影响了标准化团队的建设。公司业务仍然以内部员工销售为主，而中间业务和互动业务占比相对较低。

根据省、省属公司客服工作的要求，我们在客服标准上做了大量的工作，客服工作整体上有了一定的提升，但离客服标准化标准的落实还有很大的距离：基本服务礼仪上还存在一些问题，如着装不规范、服务条款不规范、对外客和内部员工服务环节不紧凑、工作态度慢等。柜台人员经常受到外部客户和内部员工的投诉，与公司的业务发展不协调。

随着公司的不断发展壮大，原有的粗糙管理方式已经不能满足公司的发展需要，在薪酬绩效管理、人员配备管理、服务标准执行结果考核、核保理赔服务流程、关键岗位风险管理控制等方面精细化管理程度不高。

保险个人年度总结篇六

回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

参加工作近十年，也写了近十份的年终总结，按说，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首时对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。作为财产保险公司，财务是公司的关键部门之一，对内要与上级公司配合沟通协作做好本公司的内部服务工作，目前社会对从事财务的人员水平要求也在不断提升，对外要应对税务、审计及财政等机关的各项检查、掌握社保、税收政策及合理应用。一年来，在领导带动下以及全体成员的帮助下，我从接手财务兼承保部主管工作到熟悉该工作的各项细节，不断改进工作方法，提高工作效率，在这一年里承保部全体人员任劳任怨、齐心协力把各项工作都扛下来了。回顾即将过去的这一年，在公司领导及部门经理的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、以“大营销、大服务”为宗旨和效益的目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。在核算、管理方面做了应尽的责任。这一年在领导和同事们的理解关怀和支持下，通过自身的不懈努力，我在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的工作可以分以下三个方面：

一、承保部管理工作

20xx年，在公司经理室的领导下，承保部总结以往年度工作经验与教训，承保部制定了部门年度工作目标：提高服务意识，转变思路，以市场为导向，做好业务质量管控的同时加强与部门间的协作与沟通，积极促进业务发展。积极响应分公司“稳健发展提升管理强化执行改革创新为全面实现‘效

益优先’的目标而奋斗”的工作思路。首先改善端正承保部全员的服务态度，还特地从人才交流中心挑选出优秀服务人员来坐柜。规范文明用语。提高出单效率，由此承保部人员得到公司内外人员的一致好评。每到月初对各险种业务进行统计，把各种数据报表报到州公司相关部门。

二、会计基础工作

(1)认真执行《会计法》，每月按时编制打印会计凭证，严格对原始凭证的合理性进行审核，强化会计档案的管理等。对所有成本费用按部门、项目进行归集分类，月底将共同费用进行分摊结转体现部门效益。

(2)按规定时间及时申报各项税金。在上级公司的年中抽查、年终预审及财政税务的检查中，积极配合相关人员工作。

(3)认真管好公司内部全体员工的社保、医疗的缴费工作以及对公司人员个代系统的录入、变更工作。

三、财务核算工作

(1)严格执行总公司的“收、支两条线”，费用单独核算，不串户使用、不坐支现金的财务管理规定。

(2)对公司各营业点的收入进行监督、审核，统一核算口径，及时沟通、密切联系并注意他们提出的意见，与营业点人员建立了良好的合作关系。

(3)正确计算营业税款及车船税，及时、足额地缴纳税款，积极配合税务部门使用新的税收申报软件，重点税源监控软件的更新。及时发现违背税务法规的问题并予以改正，保持与税务部门的沟通与联系，取得他们的支持与指导。

(4)作为公司底层管理人员，我充分认识到自己既是一个管理

者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。在紧张的工作之余，加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。