

2023年保险公司银保部工作总结和工作计划(精选5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。什么样的计划才是有效的呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

保险公司银保部工作总结和工作计划篇一

一年来，大地保险河东公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，率先在全省突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这一年来的成绩与不足。

一、工作思想

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的临沂保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

全系列方面强化自学，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工剥夺的重要职责与历史使命，公司的经营方针政策须要我回去贯彻实施。因此，我十分重保险理论的自学和管理能力的培育。特别注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，践行猛烈的责任感和事业心，不断提升自己的业务能力和管

理能力。

不断提高公司业务人员队伍的整体素质水平。一年来，我一直把培养展业人员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

“没有规矩不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入必定会产生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，才能出成绩、见效益。业务管理中我主要做了以下工作：

1、根据市公司下发给我们的全年销售任务，制订各个部室的周、月、季度、年销售计划。制订计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确认每个部室合理的、可实现的目标。在目标确认之后，我本着“事事全面落实，事事督导”的方针，通过强化过程的管理和监控，去保证各部室目标计划的顺利完成。

2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想 and 业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个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。

3、协助经理室全面大力推进薪酬制度技术创新，不断打牢公司基础管理工作。创建与岗位和绩效挂勾的薪酬制度改革。今年，我紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面大力推进企业薪酬体制改

革。初步创建了一个能上能下，能进能出，能充份唤起员工积极性和创造性的'用人机制。

三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还担任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要就是面向大客户。我的大客户业务主要就是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在旧有车辆保险的基础上，我在全市首先开设了针对营业性货车的货运保险。货运保险的开设既为客户提供更多了安全确保又减少了公司保额总收入，真堪称一举两得。经过不懈努力，我部全年顺利完成保额总收入9009549.94元，其中车险保额8250160.12元，非车险业务759389.82元，满期赔付率为。沦为公司发展的关键确保。

四、工作中的不足

由于工作千头万绪，加之分管业务较多，有时难免忙中出错。比如有时服务不及时，统计数据发生偏差等。有时工作存有**pierrefort**有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；处置一些工作关系时还无法得心应手。

代莱一年即将到来，保险市场的竞争将更加惨烈，公司必须想要稳步维持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，逐渐加强市场营销力度。代莱一年我将以细腻激情、以百倍的信心，迎未来的挑战，并使本职工作再上新台阶。我坚信，在上级公司的恰当领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力奋斗，我们公司一定能缔造出来更加光辉的业绩！

保险公司银保部工作总结和工作计划篇二

____人保财险在开展主题宣传活动中，结合实际，精心部署、周密安排，采取多种行之有效的形式和方法，将这一活动开

展得有声有色，取得了明显成效。我公司开展本次活动主要有以下几方面特点：

一. 思想统一

在接到市行业协会文件后，____人保财险市公司党委总经理室高度重视，立即召开司务会，对文件精神进行层层贯彻落实，做好活动前的思想发动工作，让全体员工了解开展本次活动的目的和重要意义。本篇文章来自资料管理下载。组成活动领导小组，责成有关部门周密部署、精心策划，在活动形式选择、时间安排、宣传方式等方面做了大量的前期准备工作，为活动的顺利开展奠定了良好的基础。

二. 内容丰富形式多样

利用活动现场的本地主流新闻媒体，对____人保财险进行集中宣传，营造有利的舆论环境，赢得消费者的一致认同。广泛征求各阶层人士意见，并对各种意见和建议认真归纳梳理，采取有效措施，切实加以整改。

我们还利用市公司本部大楼前的led宣传保险知识；并在3月3-4日、11-12日，集中14台查勘车在全市进行大型街面宣传活动，活动覆盖市区主要街路、4个县及天桥地区。提升品牌实力，扩大____人保财险知名度、美誉度。

三. 主题鲜明注重实效

____人保财险在活动中牢牢把握“规范经营、诚信立业、服务为先”的主题，向广大市民宣传：“什么是保险?为什么要购买保险?怎样填写投单等等”。集中宣传日的咨询台前不时有行人或附近居民驻足观看，并有不少群众上前咨询各种保险产品，咨询如何进行理赔等，现场气氛非常热闹，很多市民称赞宣传活动搞得很好，搞得及时。

四. 宣传到位效果显著

在活动过程中，____人保财险积极与新闻媒体沟通，加大在媒体上宣传的力度。在市电视台刊登纪念315消费者权益保障日的广告，通过不同的视角，全方位对“规范经营、诚信立业、服务为先”宣传活动进行及时报道，在社会上引起了强烈反响；本篇文章来自资料管理下载。我们还重新对宣传展板内容进行更新，使广大市民更直观地了解到了____人保财险“诚信服务、做人民满意的保险公司”的具体内容和做法，加深了他们对我公司保险产品和优质服务的认知程度，起到了很好的宣传效果。

总之，通过开展315保险主题宣传活动，首先起到了教育员工、锻炼团队的作用，“诚信营销”在____人保财险已深入人心，成为每位业务员的实际行动；其次，在全社会进一步树立起了____人保财险良好的企业形象，增强了每位员工诚信服务的观念，提高了公司的整体服务水平；第三，加强了对本行业的诚信自律建设，促进了保险业诚信体系建设的不断完善和提高，对公司的发展和社会和谐起到了积极的推动作用。

保险公司银保部工作总结和工作计划篇三

曾经和多数人一样对保险很不认可，对保险业务员更是厌恶至极。也曾认为从事保险工作是极其低级，极其没有地位的。可是直到那一刻，进入中国人寿晋城分公司营销七部的那一刻，我的看法完全改变了。

残酷的现实生活，让我曾一度成为它的奴隶，得过且过，极其消极，曾经以为生活就这样了，虽然我还很年轻。可是当我踏进中国人寿晋城分公司营销七一部的'那一霎那，我的观念发生了质的变化，那里的伙伴大多数已经迈入中年，可是他们对生活充满激情，对工作充满热情，他们向往成功，他们不断努力，不断学习，他们相互激励。他们那种积极的态度，深深的感染了我触动了，我不停的告诉自己，我不能

在这样下去了，我还年轻。

保险公司银保部工作总结和工作计划篇四

新的一年，我们将按照_局下发的“_x”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_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发展的跨越式发展。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_%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_%以上；4s店的续保业务维持在_%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20_年将拓展x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，_公司的_电网及_投业务，由于_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。20_年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20_年上涨_%以上。

大力深化人身险业务。从20_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20_年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x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

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。

保险公司工作总结下半年工作计划

保险公司银保部工作总结和工作计划篇五

保险公司是市场经济中以“经营风险”为主要功能的特殊企业, 风险经营能力的水平与合理性, 直接关系到保险公司的企业绩效。今天本站小编给大家整理了年终保险公司工作总结, 希望对大家有所帮助。

时光荏苒[]20xx年很快就要过去了, 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。对全部成本费用按部门、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。

20xx年，我公司在深入贯彻落实总公司“优化结构、把握节奏、依法合规、效益经营”的战略部署下，在省公司党委和总经理室的正确指导下，有效应对市场形势变化，全面加快业务发展，使公司自身能力稳步提升，各项核心指标在当地市场对标情况较好。现将一年来的工作情况总结如下：

一、总体情况

(一)、确保业务合规、平稳发展

今年是公司发展的“稳行年”，在省公司各部门的悉心指导下，每月我们严格遵守上级公司下发的承保政策、费用政策，把好承保入口关，确保业务质量稳步提高。在业务良性发展的同时，经营成本和盈利水平持续改善，规模效益总体呈现协调发展的态势。截止12月末公司实现保费收入*万元。其中非车险占比%，互动业务占比9.65%。日历年度赔付率%，结案率%，及时立案率99.46%，估损偏差率1为0.8%，综合赔付率59.15%，综合费用费(自留口径)25.73%，综合成本率85.99%，实现承保利润165.52万元。

针对理赔工作中存在盲点问题，查找症结，进一步优化工作流程。如在加强损余物资的管理上，继续细化管理制度和理赔、财务的交接环节，使“跑、冒、滴、漏”现象得到有效控制。

采取管控措施的同时，公司还通过每周五的培训例会，强化理赔人员的职业道德素养和专业工作技能，防范道德风险对理赔工作的影响。通过这些有效措施的管控使公司理赔各项指标保持在较好的水平范围内。

(二)、内控合规工作进一步完善，为业务发展保驾护航

通过合规经营的宣导，提高全员的合规意识。提倡将合规工作日常化：即将监管机关的各项检查内容做为日常实务工作的准则、做为我们进行自查工作的重点；把上级公司的各项工作制度切实运用到实际工作中，提高了员工的责任意识。根据公司发展的实际情况，定期、合理地对公司内部各条线的管理办法进行修订和补充。通过整章建制，完善内控合规工作的依据。

(三)积极开展党建、工会工作

公司的党建工作一直是个薄弱环节，今年9月份以后，随着高兆光书记的到来，公司的党建工作得以有序开展。通过上党课、交流谈心等形式，使员工对党有了进一步的认训，增强了公司员工的入党积极性，同时也加强了预备党员的党性修养、提高了党风、党纪观念。

为促进企业发展，维护职工权益，公司于今年4月份成立了工会组织，为进一步丰富员工的精神文化生活，奠定了组织基础。

二、存在的主要问题

(一)、适应市场变化、调整经营策略的意识不强

今年省公司对中支公司的承保政策按月适时进行调整，由于业务发展思路的惯性思维，认为新的承保政策“管控过严、过死”，业务发展没有出路。没有真正理解上级公司的精细化管理意图，体现出我公司在适应市场变化和调整经营策略上的能力较弱，致使公司上半年业务发展滞后，整体序时进度落后于省公司下达的目标，全年业务发展较吃力。

(二)、销售队伍建设与业务发展不同步

对新版基本法的贯彻落实不到位，使销售团队在管理上没有好的制度做保障，人员流动性较大，各销售渠道都缺少稳定、专业的销售人员，影响了标准化团队的建设。公司的业务仍以内部员工销售为主，中介业务和互动业务的占比较低。

(三)、服务意识不强，客服投诉事件时有发生

按照总、省公司客户服务工作的要求，我们在客户服务规范上做了大量工作，客服工作从整体上有了一定的改善，但距离执行客户服务的标准化规范还相差甚远：在基本服务礼仪上仍然存在着装不规范、服务用语不标准，对外部客户和对内部员工服务环节不紧凑，工作态度散慢的情况。柜面人员时常遭到外部客户和内部员工的投诉，与公司业务发展不和谐。

(四)执行力实行不到位

较强的执行力是我们统一思想、统一目标、统一行动的重要保障。但从整体来看公司的执行力实行较弱，主要表现在：对上级公司的工作安排和工作要求执行不及时，不细致、存在敷衍工作的情况；公司各部门和下辖机构均存在对公司制度和工作要求有令不行、有禁不止的现象，我行我素，在执行力实行上存在懒散、抵触心理。极大影响了公司管理水平的

提高。

(五) 公司精细化管理程度不高

随着公司的不断发展壮大，原有粗犷性的管理方式已不适应公司的发展需要，在薪酬绩效管理、人事编制管理、服务规范执行结果考核、承保理赔服务流程和关键岗位的风险管理控制上体现出精细化管理程度不高。

我们在上级公司的大力支持和正确领导下，经过全体员工的共同努力，较好地完成了上级下达的任务指标。截至目前，实收毛保费万元，同比增长%，已赚净保费xx万元，净利润xx万元，赔付率为%。现将主要的工作情况汇报如下：

一、采取的主要工作措施

(一) 抓管理，全面提高规范经营水平

一是建立健全各项制度。我们不断健全完善了内控制度、管理规定、实施细则及各种管理办法，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

二是加强业务管理。在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：制定了《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

三是完善考核机制。随着保险竞争越来越激烈，加之上市后面对的新形势、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，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我们除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，还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，使得我们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上级公司的好评。

(二)抓销售，积极开拓市场

一是层层落实任务指标。年初，我们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，将上级公司下达我公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。

二是加大市场拓展力度。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。我们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，主动把握市场，消除了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。针对已失业务，我们要求业务内勤把全年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。

三是积极参与竞争。面对外部竞争所带来的业务压力，我们始终保持着沉着冷静，客观面对现实情况，主动寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战。公司多次向当地政

府主要领导汇报工作，突出汇报我们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，我们积极参与了全民创业调研活动，与领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使政府对我们热心参与地方工作表示满意，还对我们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，从而对我们的工作给予了很大地倾斜。我们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，深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员；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。

四是加大市场占有率。根据当前阶段的保源情况，年初，我们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。同时与教育部门取得联系，班子成员多次与分管教育的领导、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。

五是开展劳动竞赛。我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了劳动竞赛活动，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，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，最终以良好的成绩超额完成市公司下达的任务。

六是狠抓理赔管理。今年以来，我们狠抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。据统计，截至目前，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

(三) 抓服务，树立保险行业的良好形象

为广大人民群众服务是保险业发展的根本目的，不断满足人民群众的保险需求是保险工作的出发点和归宿。服务是保险企业的宗旨，是客服中心工作的核心内容。在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进了业务的发展。

一是转变服务观念，办活保险服务。为使保户满意，我们进一步推出了“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。

二是转变工作作风，提高工作效率。我们简化办事程序，实行一条龙服务，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，为保户提供了保险职责以外的服务，给保户提供了方便；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。

三是树立保险形象，打造财保品牌。我们下发了《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。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。

(四)抓队伍，不断提高员工素质

一是加强思想教育。我们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。我们坚持进行了“两个条例“、党的xx大和xx届三中、四中、五中全会精神的学习，通过学习，进一步端正和提高了思想和认识，增强了政治敏锐性。注重加强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、向上的干部队伍，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。

二是大力引进人才。公司能不能开展好业务，人是最关键的因素。公司十分重视对人才的选拔，招聘和使用打破用人界限，实际中以事业留人，以感情留人，以待遇留人。我们采取现招现用、培训提高和人才储备的办法，通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，一批充满活力、热爱保险事业的年轻人走进了财产保险的行列，保证了短期和中长期的人力资源。

三是加强人员培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。我们通过多种形式培养和使用现有人才，鼓励员工自学成才，提高全体员工的专业水平和综合素质。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业

绩挂钩，年终进行综合评价。

四是关心员工生活。公司始终把费用向一线倾斜，在思想和经济对每位职工都给予了亲切的关怀和帮助，每位职工每逢生日都会收到公司送去的祝福，从而调动了员工的工作积极性和创造性，进一步增强了员工的使命感和责任感，公司上下到处充满着团结、拼搏、进取向上的良好氛围，为公司各项任务的完成打下了坚实思想和人才基础。

二、存在的问题

一年来的工作虽然取得了一定成绩，但是离上级领导的要求和保户的期望还有一定差距，还存在一些问题和不足：一是思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够；二是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；三是客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够；三是服务意识不强、措施不力，服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

三、今后的打算

随着市场变化和竞争的不断加剧，在今后的工作中，我们将牢牢地把握市场的主动权，加强争夺市场的力度，加快抢占市场的速度，进一步拓展市场。

一是加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

二是转变思想观念，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。

三是强化服务意识、完善服务职能，改善服务措施。改变以往传统的服务观念，大胆创新，强化服务的角色定位，采取全方位的服务措施，形成一个具有品牌的特色服务。

总之，新的一年，我们面临着新的机遇和挑战，面临的困难很多，工作压力将更大，要求会更高。我们将在上级公司的领导下，以党的精神为指导，牢固树立和落实科学发展观，团结一心，齐心协力，勤奋工作，把各方面的工作做的更好，努力开创保险工作的新局面，为我公司和保险业的发展作出新贡献。