# 2024年寿险公司投诉工作总结(三十篇)

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-09-12

*寿险公司投诉工作总结一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...*

**寿险公司投诉工作总结一**

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。

全方面加强学习，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赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高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。

“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、根据市公司下达给我们的全年销售任务，制定各个部室的周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，部室情况确定每个部室合理的、可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保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和业务素质教育。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、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。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，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

由于工作千头万绪，加上分管业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；处理一些工作关系时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，在我的带领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，稳健经营，价值为上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。

**寿险公司投诉工作总结二**

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自己定下的岗位关键词，在××年的工作中，我时刻用具体的工作绩效来诠释这些词汇的真正内涵，用自已的实际行动证明自己能做的更好！

在××年即将过去之际，回顾我在年初总结时“立的誓”，有一点点欣慰，也有一点点遗憾，当然随着整个公司的蓬勃发展，我更多看到的则是我所致力于的滨海个险未来的憧憬和希望。

不积跬步，无以成千里。在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。

有了这些不可或缺的经验，和去年的`业务水平比起来，现在的我工作起来明显会感觉较之以往更加的顺手，效率自然就高了。其实所谓事倍功半，所谓厚积薄发，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道”的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富，要知道专业和不专业的区别就在于那些看似无足轻重，事实上却非常关键的差别。

这是今年下一年以来，在工作中让我体会最深也受益最大的一点心得。今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过理论与实践相结合的方式来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力。

“百尺竿头，更进一步”。20××年，我一定会以新的姿态、新的面貌，努力工作，绝不辜负各位领导和同事的期望，坚决打好开门红首战，为盐城太保的稳健、快速、高效发展做出应有的贡献。

**寿险公司投诉工作总结三**

一年来，在公司总的指挥下，团险部全体同仁进取领会总公司工作意图和指示，在市场竞争日趋激烈的环境下努力拓展业务，为完成公司下达的任务指标而努力，现将总结如下：

1、年初按公司总公司工作意图，在团险部内部人员重新进行配置，进取调动团险业务员和协保员的展业进取性。

2、制定贴合团险实际情景的管理制度，开好部门早会、及时传达上级指示精神，商讨工作中存在的问题，布置学习业务的相关新知识和新承保事项，使业务员能正确引导企业对职工意外险的认识，以减少业务的逆选择，降低赔付率。

3、加强部门人员之间的沟通，统一了思想和工作方法，督促部门人员做好活动量管理，督促并较好地配合业务员多方位拓展业务。

4、制订“开门红”、“国寿争霸”赛业务推动方案，经总公司批复后，及时进行宣导、督促全体业务员做好各项业务管理工作。

5、制订xxx年团险业务员的管理和考核办法，并对有些管理和考核办法方面作了相应的调整。

学平险：一是一如既往地做好学平险的服务工作。要求业务员每月两次到学校回访，有问题及时与学校领导或经办人做好沟通，联络感情。做到学校有赔案及时上交公司，并将赔款及时送回学校或家长手里，充分履行我们的诚信服务工作。二是为了确保学平险市场的稳定与人保公司合作进行学平险的展业，全面贯彻省保险协会下发的文件精神，对学平险收费标准进行再次明确，全面安排业务员与各学校领导及经办人进行联络沟通，听取他们对公司服务及其他方面的意见，在公司总公司的有力支持下，加强与市教育局领导的联系，取得了市教育局领导的大力支持，使今年的学平险续收工作顺利完成打下坚实基础。三是在各学校即将放假前期，团险部对各大学校进行了走访，全体学平险服务人员在短短的几天内冒着酷暑将xxx万余份学平险《致学生家长的一封信和就医服务指南》及时送到学校，发至全体学生家长手中，做好前期学平险工作，最终在xx月份圆满完成了学平险任务。

企业职工意外险：一是为更好的与企业主进行深层次的沟通，听取他们对公司理赔服务等方面的意见及了解企业安全生产的情景，上门拜访意外险保费在xxx万元以上的大客户，进一步的加深企业对我们公司的信任和支持。二是与客户服务部一同商讨意外险投保的注意事项。严格按条款要求的人数投保，提高费率，加强生调力度，为承保把好关。三是在意外险市场竞争白热化的情景下，做好企业的售后服务工作。平时多到企业走走、看看，以体现我们的关心及重视，企业有赔案要及时上交公司，并尽早将赔款送回企业。今年的职工意外险在工伤保险及其他公司激烈竞争的情景下，对我公司的意外险的销售造成了极大的冲击。

在公司总公司的大力政策支持下，全体业务员努力展业，可是寿险业务市场不断萎缩，业务与去年同期相比有大幅下滑。一是平时进取走访企业，并较好地与企业主沟通企业福利费方面的相关事宜，进一步地了解企业人力资源及财务情景等，而最终到达促单的目的。二是做好寿险市场的新开拓工作，在目前困难的市场环境下找到新出路。

从营销部招募了xxx人成立了综合拓展部，尝试新的业务发展渠道，目前为止意外险共收保费xxx万，在尝试中也取得了必须的效果，可是还未到达最好效果，在明年将继续探索，使这支队伍能成为公司意外险业务新的增长点。

一是在当前各项政策影响下，团险业务拓展环境越来越严峻，展业难度是客观存在的，为此，提议公司能在对团险予以重视，并在外围环境经营上予以支持。二是提议公司领导多参加团险部会议，多与业务员沟通、交流，在业务思路上予以指导与帮忙。

1、做好学平险收费前的各项工作。

2、明年工伤保险将在全市全面铺开，所以将工伤保险的影响降低，在巩固现有意外险的基础上，开拓新的意外险来源，异常是一些代理业务。

3、根据目前新型农村合作医疗的开展情景，找到切入点，以便寻求合作的办法，增加新的业务增长点。

4、开拓寿险市场，尝试职场营销。

5、加快综合拓展员队伍的建设与发展，在公司总公司的大力支持下，在一体化营销方面多动脑筋、多做文章。

6、加强对团险业务员队伍的建设。

**寿险公司投诉工作总结四**

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，也就意味着要打电话，几十个电话要打，要是打了都明白也就罢了，关键的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

必须要得到接近的数字，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，20xx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20xx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，这不但说明我们在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20xx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，20xx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，上班时间不开小差，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，尽责尽职，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，要在规定是时间里完成，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，20xx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20xx年发扬成绩，更上规模。

**寿险公司投诉工作总结五**

今年是xx寿险市场竞争更加激烈的一年，同时也是xx个险发展重要的一年，xx个险在xx公司总经理室的正确领导下，认真贯彻落实年初总经理室提出的各项要求，紧紧围绕分公司及xx下达的各项工作指标，以业务发展作为全年的工作主题，明确经营思路，把握经营重点，进取有效地开展工作，取得了较好的成绩。为了给今后工作供给有益的借鉴，现将xx个险今年的工作情景总结如下：

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。仅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个险呈现出进取主动，健康向上的精神面貌。

增员工作发展滞后，团队整体素质仍然偏低，异常是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；部分主管职责心和工作本事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。

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，我们必须能够取得更加令人瞩目的成绩，让xx的大旗永远飘扬。

**寿险公司投诉工作总结六**

保险续期督导工作总结

保险，是指投保人根据合同约定，向保险人支付保险费，保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿保险金责任，或者被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的商业保险行为。

保险续期督导工作总结1

20xx年7月23日我有幸参加了太平人寿保险有限公司牡丹江支公司的续期专员学习培训。在今天的培训中，我感受深刻，收获极大。

首先，从课程的安排上我觉得十分合理，针对性极强，为即将入司的我安排了为期半个月的学习。学习内容由浅入深，有公司发展现状、达成率与继续率的计算、产品学习、基本保全知识、续期服务专员标准服务流程、面访流程等全面的学习课程。让我对自己即将着手的工作有了一个整体的定位和梳理。

其次，老师生动的讲解也给我带来了生动、轻松的感觉。即学到了知识，又感觉到了一种愉快的氛围。

在本次培训中，学习了这么多，我感受最深的几点分享一下，一是公司的发展现状与前景展望，公司的发展史让我深入的了解了太平人寿的品牌历史、发展愿景及经营理念。认真学习之后我感到即将成为太平人寿保险有限公司这样的央企之中的一员非常的荣幸，十分坚信太平会为我提供一个非常好的平台，让我在这个舞台上发挥自己的所长。二是学习了续期的基础知识，学习并掌握了达成率与继续率的计算方法，代理人继续率奖金的计算。通过讲解，体会到了续期的真正含义。对续期的认识又提高了一个层次，让我对续期工作产生了浓重的兴趣，同时也给我指明了工作方向，对即将接手的工作有了一个新的理解。三是学习了续期的定位、发展历程及工作模式的分析和讲解，课件非常精彩，看过了黑分公司续收系列的发展历程及各位续收精英的努力成果，让我对于从事续期服务专员增加了很大的信心，从

而在心里非常认同此次学习的重要性和必要性。希望在接下来几天的学习中理论结合实践、不断扎实自己，查缺补漏这样才能帮助我在后期的续期服务工作中奠定良好的基础，点滴良好的习惯养成至关重要，因此我决定在今后的学习工作中不断的自我提高，端正自己的工作态度，虚心学习各位前辈总结的经验，扎扎实实的学习，从点滴做起，为提高续期达成而努力。

今天的学习虽然结束了，但是学习后让我迸发的对工作的激情，感受到对未来蓬勃的希望，我愿意做一个有想法、有激情、有追求的太平人，感谢公司给了我这次学习的机会，学习能让人进步，工作能让人自信。很庆幸自己能有一次这样的学习机会，希望能够更快的融入这个续收团队中来，从而胜任续期工作。

保险续期督导工作总结2

一年来，xx保险xx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xx保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

**寿险公司投诉工作总结七**

一年来，\_\_保险\_\_公司在省市公司正确领导下，依附我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了打破性进展，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。下面联合我的详细分管工作，总结这一年来的成绩与不足。

一、工作思维

积极贯彻省市公司对于公司发展的一系列重要唆使，与时俱进，勤恳工作，求实求效，勇争一流，带领各部员工紧紧环绕“立足改革、加快发展、真挚服务、提高效益”这一核心，进一步改变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的临沂保险市场，强化中心竞争力，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\_\_保险公司的持续发展，做出了应有的奉献。

不断提高公司业务人员步队的整体素质水平。一年来，我始终把造就展业职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筹划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

“不规则不成方圆”。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，这种投入一定会发生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完美各种管理制度和办法，并真正贯彻到行为中去，才干出成绩、奏效益。业务管理中我主要做了以下工作：

1、依据市公司下达给咱们的全年销售义务，制订各个部室的周、月、季度、年销售规划。制定打算时本着捕风捉影、根据各个险种特色、客户特点，部室情形断定每个部室公道的、可实现的目标。在目标肯定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过增强进程的治理跟监控，来确保各部室目的方案的顺利实现。

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惟和业务素质教导。一年来，我屡次组织局势发动会、业务研究会，发展业务培训运动，组织大家学常识、找教训，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技能的知识上，并且强调对团队精力的培养。学习增进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的连续、稳固发展打下扎实的基础。

3、辅助经理室全面推动薪酬制度翻新，一直夯实公司基本管理工作。树立与岗位和绩效挂钩的薪酬轨制改革。今年，我牢牢缭绕职位明白化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体系改造。初步建破了一个能上能下，能进能出，可能充足激发员工踊跃性和发明性的用人机制。

三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还兼任了营销一部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务重要是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全市首先创办了针对营业性货车的货运险。货运险的开办既为客户供给了保险保障又增添了公司保费收入，真堪称两全其美。经由不懈努力，我部全年完成保费收入\_\_\_万元，其中车险保费\_\_\_万元，非车险业务\_\_\_万元，满期赔付率为\_\_%，成为公司发展的重要保障。

四、工作中的不足

因为工作千头万绪，加上分管业务较多，有时未免忙中犯错。例如有时服务不迭时，统计数据呈现偏差等。有时工作有浮躁情感，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和品质;处置一些工作关联时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，用自身的带头作用，在思想上提高职工的意识，举动上用严厉的制度规范，在我的率领下，公司员工以不断发展建设为己任，以“诚信为先，持重经营，价值为上，服务社会”为经营主旨，克意改革，不断立异，规范运作，获得了很大成就。

新的一年行将到来，保险市场的竞争将更加剧烈，公司要想持续坚持较好的发展态势，必需进一步解放思想，更新观点，冲破自我，逐步加大市场营销!

**寿险公司投诉工作总结八**

一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，吴忠分公司的总体工作始终保持走在全区系统的前列。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一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。为深入贯彻十六届六中全会关于构建社会主义和谐社会的精神，进一步树立和落实科学发展观、增强公司的核心竞争力，积极落实“积极均衡，整合转型，创新超越”的工作方针，今年以来，公司通过开展集中、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，积极承担社会责任，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，体现在以下几个方面。

主要从“内强素质、外树形象”着手，通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，通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，我司客户服务部制订了吴忠分公司《柜面服务人员行为守则》、《吴忠分公司服务柜面例会制度》，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面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。通过一系列的措施，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。客户服务部通过开展岗位练兵活动及微笑拓展训练，以提高客服员工综合素质，营造客户服务部良好的工作氛围为进一步提高我司服务窗口的客户服务质量和内勤岗位技能，更好的对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障，牢固树立客服员工爱岗敬业精神，客服部开展了以提高岗位实务操作技能和规范服务礼仪为主题的学习竞赛活动。通过此项活动的开展，不仅提高了客服员工综合素质，也营造了客户服务部良好的工作氛围。年月，客户服务部开展了为期一周的“微笑服务”拓展训练。形式多样的训练方式，不仅激发了员工对于微笑服务理念的深刻理解，也提升了客户服务部的整体服务面貌。

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提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，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，定期组织客服人员通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；根据测试及检查情况，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。

以客户需求为导向，差异化服务为原则，以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合牵手活动”是总公司首次整合渠道、前后台资源，面向客户开展的全国性大型客户服务活动，根据总、区分公司统一策划，公司具体负责组织实施。年上半年以来，由公司客户服务部牵头，公司内部各部门间相互配合协调，顺利举办了一系列的客户服务活动，活动的开展，以为客户提供优质的服务为根本，在让客户满意的同时，充分利用活动创造销售机会。以开展客户服务活动为契机，进一步强化公司服务品牌，并在广大客户中树立国寿“+n”服务品牌，推广国寿的服务内容和服务项目。、“牵手和谐”（月日至月日）年月份以来，我司按照区公司国寿人险宁发[]号文件精神，制订了以“牵手中国人寿，共建和谐生活”为主题的客户服务活动实施方案，主要与客户进行多层面、多形式的沟通，并面向所有客户推出国寿“+n”服务计划。旨在通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“牵手中国人寿，共建和谐生活”客户服务活动，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。公司成功开展了以“和谐生活·魅力女性”时尚讲座活动；以“履行服务承诺，共建和谐生活”为主题的广场宣传咨询活动，借“三八妇女节”契机提升服务品质、增强客户忠诚度，借。“消费者权益日，进一步提升公司服务水平，充分维护客户权益，树立公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，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。以家庭为对象，以健康为活动主题，开展系列活动，进一步巩固与客户的关系，挖掘客户的购买潜力。

公司认真组织，周密布署，成功举办客户节庆典仪式。整个庆典环节紧凑，气氛热烈，得到了广大客户的好评，为创造公司六月份业务销售高峰，达到增进客户关系、提升公司品牌知名度、巩固和带动业务增长的目标起到了很好的促进作用，为实现我司“时间过半、任务过六”目标搭建了良好的业务发展平台。公司成功举办“关爱生命&；健康全家”健康知识讲座活动，为客户节划上一个圆满的句号。此活动的举办不仅增进了客户关系、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。

，

不断创新服务内容积极做好vip俱乐部特约商家授权挂牌工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，区分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，我司在区分公司客户服务部的指导下，积极配合开发特约商家，做好vip俱乐部特约商户授牌仪式。通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极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。，我司送赔款上门金额达。万，人数达人次。公司积极开展客户服务咨询及义诊活动，努力提升公司品牌形象这一系列的客服活动是公司“牵手中国人寿，共建和谐生活”客户服务活动实施方案的一部分，是公司树立国寿“+n”服务品牌，推广国寿的服务内容和服务项目的一项重要举措，这将是吸引客户、提高其满意度和忠诚度的强有力的品牌服务。繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合年的工作如何进行改进做如下安排：

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特别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，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。通过培训，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，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司各销售部门做好各类业务管理操作及理论知识的宣导及培训，为销售工作提供强有力的保证。为公司实现总体任务指标提供有力支持，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。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“+n”服务内涵为贯彻落实总公司提出的“积极均衡、整合转型、创新超越”的整体工作方针，进一步优化我公司客户服务柜面的服务流程，不断提高客户服务效率，提升客户服务水平，促进业务持续发展，实现公司跨越式发展，保证客户服务柜面综合柜员制方案推广实施工作的顺利开展。为了进一步拓宽服务领域，创新服务手段，提升公司的服务品质，促进业务发展，配合区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。积极配合公司近期开展的“全面接触、全心服务”客户大回访活动，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。进一步加强柜面管理工作针对公司目前内外客户没有区分，服务秩序混乱职能不清晰，交叉重叠，运行不顺畅的现状，实行柜面内外分设，将客户分为外柜面（外部客户）及内柜面（内部客户），以更好的为客户及业务员服务；营建良好的学习氛围，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

**寿险公司投诉工作总结九**

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20xx年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

四季度，全体营销干将更是鼓足干劲，振奋精神，奋勇前进。有2位伙伴更是跻身全省前200名销售精英的行列，获得了省公司笔记本电脑大奖，这不仅仅是物质上的奖励，更是对我们辛勤付出的肯定，为我们树立了新的榜样。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达x人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费x万元。其中：短期意外险保费x万元，短期健康险保费x万元，团体年金险保费x万元，较之上年增长x万元，占据了团体人身保险市场的x强，提前x个月完成了全年任务目标。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

**寿险公司投诉工作总结篇十**

20xx年我公司在衡水市分公司党委、总经理的正确领导下，全体员工转变观念，锐意进取，克服工作中的各种困难，认真贯彻上级公司的方针政策，为最大限度的完成上级公司下达的指标任务做出了不懈努力。虽然我们做得还是不够好，但我们相信有市分公司党委、总经理的理解和支持，我们有最大的信心和决心把我们的工作做好。现就将我公司20xx年工作汇报如下：

20xx年，在全体员工的共同努力下截至11月5日，共实现核保保费收入万元，完成年计划的，较上年同期增长24%，净增保费万元；同时解决赔案985起，赔付金额万元，较去年同期相比增长。未决金额万元，同比增长。20xx年保费收入同比情况：机动车辆险保费收入万元，较上年同期增长；意外险保费收入万元，较上年同期增长；货运险保费收入万元，较上年同期减少；责任险保费收入万元，较上年同期增长；家财险保费收入万元，较上年同期增长；企财险保费收入万元，较上年同期相比增长；农险保费收入万元，较上年同期相比增长。

（一）划分团队，力促业务更上一层楼。

今年我们将公司所有人员进行组队，共分成了7个小团队，每队都设团队长一名，分别根据去年的业绩制定了今年的任务数，并制定了有力的奖罚措施，做到了人人有任务、个个有压力，鼓励大伙儿齐心协力，大上业务，团队长对业务进展情况做到每天一汇报、一总结，确保实现业务发展的高质量、高效率。

（二）规范出单管理工作，有效提升服务能力。

对出单员进行明确分工，要求每位出单员都要掌握业务知识和服务方法，严格按照承保规定及流程出单，严把质量关，制定奖惩措施与出单量及服务态度挂钩。

（三）大力发展农险和治安保险。

从年初我公司就把农险承保提上重要日程，积极联系并取得了当地政府的大力支持，共收取种植业保费万元；并与综治办多次沟通协调，于5月10日，促成综治办印发《关于推行治安保险、开展“一分钱创安工程”的实施意见》（深综治〔20xx〕4号）文，决定在我市开办治安保险，截止到10月30日，治安保险共收取保费37310元。

**寿险公司投诉工作总结篇十一**

20\_\_\_\_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，客服工作取得了一定的成绩。

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一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、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，积极承担社会责任，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，体现在以下几个方面。

1、主要从^v^内强素质、外树形象^v^着手，通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，通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面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。通过一系列的措施，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。20\_\_\_\_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。

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提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，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，定期组织客服人员通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;根据测试及检查情况，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。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿^v^1+n^v^服务计划。旨在通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。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，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。

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把^v^上门送赔款^v^工作做细做新，积极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，要不断改进，现就不足与差距结合20\_\_\_\_年的工作如何进行改进做如下安排：

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特别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，20\_\_\_\_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。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

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，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、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。

以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿^v^1+n^v^服务内涵

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^v^两鸿^v^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20\_\_\_\_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，营建良好的学习氛围，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，积极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，提升柜面运营能力，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。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做^v^好^v^、做^v^永久^v^、做到^v^深入人心^v^，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿^v^1+n^v^服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，^v^简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家^v^。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**寿险公司投诉工作总结篇十二**

转眼加入保险公司已经4年了。在这一年中，在各级领导的悉心教育下，在同事的热情赞助下，我较好地完成了全年的各项工作任务，保险业务技能及知识程度取得了长足的提高，思想觉悟和业务素质获得较好地晋升。

1、接管业务拓展的投保单、批改申请书、保险投标书、询价单等。

2、保单录入落后行复核，负责对输入的投保单信息与原始投保单进行核对。

3、在出具灵活车辆强制责任保险的同时录入车船税信息。

4、在保单被核保通事后打印保单。

5、负责将保单及批单等紧张单证按险种进行整理。

1、现金的收取，包括现金保费，现金收入要实时送存开户银行，实时将存款凭条送至中支财务。

2、客户的刷卡缴费，转账缴费的系统确认，做好与中支财务的对接工作。

3、做好单证的领用与回销。今年由于营业部出单点对照多，在单证治理上压力较大，为了做好单证的整理工作加了许多班，支付许多的光阴和精力。

4、营业部所有收付系统的操作工作。

1、提前打印续保清单交给业务人员。

2、每月的个人署理手续费结算单的绑定及打印、审核。

3、每月的兼业署理手续费结算单的绑定及打印、审核。

4、系统署理渠道及手续费录入的节制。

为积极响应中央关于扶植社会主义新农村子的号召，我司加强了成长农村子市场的责任感、使命感和紧迫感，随着公司业务成长的必要，中支将市区的农险划给营业部经营，此中包括市区的六个片区和整个博望区的农险业务。

作为一个专业的政策性农险公司，我司在以往的工作中对市区的农险业务品种拓展较单一，还有很大的市场期待我们去开发，作为营业部的承保岗我认为这既是机遇又是挑战，今年上半年我负责中支业部的农险承保工作，并顺利完成了农险的午季承保工作。

我所从事的承保工作实际上对应四个部门：车险部、非车险部、财务部以及农业保险部。颠末今年下半年的工作调剂我已不从事农险的工作。观似简单的承保工作其实并不简单，每天处置惩罚的事务十分庞杂、琐碎，稍不留神就容易失足误。我深知我的工作是公司业务环节中的紧张一环，必须要认真工作，全力以赴。这几年保险市场竞争异常激烈，我们柜面人员要在售前办事方面做到尽可能的让客户满意。

我在工作中能容身全局与整体，从宏看层面切入问题的思考，较好处置惩罚整体与局部、大我与小我的关系，遇事能从大局斟酌。心态平和，为人谦和，处世积极。限于经历与眼界，还须增强修养与行业、业务研究，认真学习业务知识，克服自我，晋升自我。

在往后的工作中，我将锲而不舍地尽力学习各类保险知识，并用于指导实践工作。更尽力地熟悉承保政策和费用政策，增强专业技能。加倍积极尽力进步本身，总结经验教训，使本身更好地做好本职工作，办事公司。同时，在工作中如有艰苦，还需同事领导的赞助。

**寿险公司投诉工作总结篇十三**

x年是xx寿险市场竞争更加激烈的一年，同时也是xx个险发展重要的一年，xx个险在中支公司总经理室的正确领导下，认真贯彻落实年初总经理室提出的各项要求，紧紧围绕分公司及中支下达的各项工作指标，以业务发展作为全年的工作主题，明确经营思路，把握经营重点，积极有效地开展工作，取得了较好的成绩。为了给今后工作提供有益的借鉴，现将xx个险x年的工作情况和x年的工作计划汇报如下：

回顾x年走过的历程，凝聚着xx太保人顽强奋斗，执着拼搏的精神，围绕不同阶段的工作重点，针对各阶段实际状况，我们积极调整思路，跟上公司发展的节奏，主要采取了以下具体工作措施：

(一)从思想上坚定信心，明确方向，充分认识市场形势，抓住机遇，直面挑战。今年xx同业公司不断从各个方面和我们展开较量，特别是国寿、华泰、泰康、人保等大小公司。在这种市场环境中，只有迎头赶上，积极发展才是硬道理。xx个险上下充分领会上级精神，认识到决不能被动地围着市公司的计划指标转，而是应该积极地开拓市场，这是两种不同的发展观念，也将取得截然不同的发展结果。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。

(二)针对全年各阶段经营重点，我部门积极配合中支公司各项安排，结我个险实际情况，适时推出竞赛方案，有针对性地进行业绩拉动。特别是在今年7月份百日大战中，推出了“群英会聚人民大会堂”的竞赛方案，树明星、拉标杆，布置“天天拜访，周周举绩，月月增员、百日达标”的口号，在各个职场中悬挂，有效加强了团队凝聚力，通过全体内外勤百日的浴血奋战，最终达成全省进度前十强的好成绩，xx个险达成赴人民大会堂的代表合计12名。

(三)针对个险组训，明确职责定位，强化岗位意识和工作责任心，使外勤伙伴和内勤工作人员都认清方向，各司其职。

1、针对团队主管强化目标意识，增强主管带动意识。

2、针对精英高手强化荣誉感，加强训练和培养。

3、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。

(四)一手抓基础管理，提高团队素质，维护团队稳定；一手抓产品业务，提高规模保费，保证目标达成。

1、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，在x年，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。

在早会经营方面，xx个险高度重视，要求组训下大力气保证每次早会的效果，一年来经营成果显著。为了做好出勤管理，滨个险年初修订了考勤管理办法，取消了兼职的说法，对所有人提出明确的考勤奖惩机制，要在全辖树立制度意识，明确“要工号就要上班工作”的硬道理，引导团队进一步端正风气，养成良好工作作风。

**寿险公司投诉工作总结篇十四**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

我于今年7月底加入到云南省诚泰保险公司这个集体中来，在理赔中心从事外勤查勘定损管理工作，在这4个月的时间里，总公司各级领导和客服中心同事们对我的关心与帮助很多，让我能很快融入到个大家庭中，现20xx年即将结束之际，特将我及我们部门的工作总结如下：

理赔中心组织架构目前我司理赔中心的各种组织架构还没有搭建，各岗位职责及业务流程并不清晰和顺畅，所以，理清岗位职责及优化业务流程势在必行。前期在组织中心架构搭建及人员调整之后，9月底，理赔部还组织了全省理赔业务骨干的专项学习，对中心及全省各岗位人员职责及业务流程进行了全面的梳理和整合。然而，理赔中心目前还面临着职责覆盖面较大，全省理赔人员数量、年龄、学历及思想意识不统一等各方面的不利因素，因此在理赔部相关领导带领下，我中心还深入全省各支公司工作一线，对各个支公司理赔负责人及相关理赔人员进行思想对接、强化绩效考核、统一规范我司理赔流程等方式方法，进行宣导和沟通，目前全省理赔人员队伍比较稳定、归属感普遍增强。理赔中心重点开展工作

根据公司理赔部的要求，重点开展了以下几项工作：

二、根据公司出台的查勘车实用管理办法，严格管控查勘车辆的使用，杜绝公车私用，并且每周做不定期的抽查，对非工作期间私自使用查勘车辆的工作人员处于经济罚款和通报批评。

三、根据公司出台的大额案件管理办法，对全省的万元以上的大额案件给予处理意见和后续案件处理重点注意事项。平均每日批复大额案件8件，同时对万元以上的案件进行复勘，复勘率达到80%以上，按照公司出台的查勘定损规范，对全市的查勘理赔人员做全面的培训和要求，从而有效防范道德风险，节约理赔成本。

四、成立每周四的例会，对公司各项管理规定做定期的宣导，检查各个查勘定损员名下的案件滞留情况，对于工作突出的员工给予奖励，反之罚款。对全市的理赔人员做不定期的技能培训和疑义案件的讲解，在提升自己管理能力和专业技能的同时，带动部门人员提高学习，4个月以来，理赔中心通过例会等形式，对理赔服务常抓不懈，使得公司的各项理赔数据及外部客户服务方面都取得了一定的成效。五、加大对保险骗赔案件的查处力度，我部出台拒赔案件奖励办法，调动全员工作积极性，进一步降低赔付率，增大利润空间，重点加强车险万元以上和疑义案件的调查，随着打假力度的加大，近期的工作取得了明显的成效。截至20xx年12月13日我部门与有关部门密切配合，共查处保险骗赔案件xx件，为公司避免经济损失xx万余元，有效地维护了我公司的权益，同时对居心不良者也起到了警示的作用。”

理赔中心具体经营指标达成情况

截止11月末，公司车险满期赔付率为，结案率为，平均结案周期从原来的.20多天大幅缩短到现在的天，车险未决件数从原来的3000多件减少到现在的1500多件，已超额完成公司下达的考核指标。截至4季度末，理赔工作在全省综合考评中位居前茅。加强自我学习及廉洁自律

自到理赔中心工作之后，是领导的指引和同事的帮助推动着自己不断前行，一路上更加深刻的领悟了“感恩、珍惜、责任”的含义，同时也更加让我明白：生活中，重要的不是凯旋，而是奋斗；重要的不是必须获得胜利，而是奋力拼搏！

在政治上，我始终和公司党委、总经理室保持高度一致。工作中摆脱自己以前在其他公司固有的思维模式，提升自己管理能力和专业技能，工作到位不越位，积极与公司其他成员进行沟通、协作，结合我们诚泰公司的特点扎实推进全市理

赔工作。同时在廉洁自律方面对自己提出了更加严格的要求，时刻以高标准警醒自己，将“要严于律己，不谋私利，做到顶得住歪理，耐得住艰苦，抗得住诱惑，管得住小节”作为座右铭。

**寿险公司投诉工作总结篇十五**

回顾20xx年，作为公司的单证管理员，一年来，在部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了本年度的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，现将这一年的整体工作情况总结汇报如下：

根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成各部门安排的打印、扫描、复印等文件处理工作。对公司所发放xx通知、文件做到及时上传下达。及时的整理外来文件，做好文件登记、标注文号。

档案管理工作，是集团三令五申需要所有职员非常重视的工作，集团专门xx各公司档案负责人对xx等公司的档案管理进行学习，并且进行档案管理学习培训。在办公室主任的带领下，对历年档案进行了整理分类，按规定进行装订和归档，使各项档案管理正规化、规范化。及时对各部门上报的文件办理交接手续，按时归档，并建立了查借阅台帐，做好档案查阅、借阅等工作，务必做到细致并保证档案的完整，及时借阅、及时归还，不让公司的档案丢失和损坏。

接管资产已经一年了，从开始的生疏，到现在的熟练，我严格的要求自己，做好每一件物品的出入库。及时购买大家所需的物品，遵照公司物资管理规定，货比三家的去挑选既实际又实用的物品，尽量做到零库存；每月按时与财务盘点低值易耗物品，清点每一件物品，务必做到笔笔清楚，件件细致。

按照国家工商部门的规定，定期对xx和xx的xx机构代码证、营业执照进行年检。今年xx月份主要是对xx的房地产开发资质的延期，按照市建委的要求来整理资料，这期间由于我们现有的资料不全面，所以出现了种种困难，但是我们不厌其烦的与市建委办公室的人员沟通，还借助了同事的帮助，最后圆满的完成了房地产开发资质的延期申请。

1、做好各项协助工作：积极参加集团，公司xx的各项活动和培训，协助办公室主任做好公司各种活动和答谢会准备工作。

2、在办公室日常接待及接打电话时，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待来访人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求帮助的人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决，维护公司形象。

在现有的工作基础上加强学习、不断积累经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷，进一步加强学习意识，根据形势的发展和工作的需要，完善自己，展现自己。

20xx年将是项目大干快上的一年，我会遇到困难不低头，不逞一时之勇，用行动证明自己的信心和能力。用更积极的态度对待一切事务，其中主要工作集中在：收发文的管理、资产与物资的管理、工作检查督办、证照年检和xx房地产开发资质四级申请和配合领导做好各类活动的xxx，加强团队建设。胸装谨慎的意识，外饰积极的作风，工作生活乐观谨慎，行为举止大方有礼，待人待事热情诚恳。

以上是我全年的工作和明年的展望，我相信在领导的正确指导下，我将以更好的姿态，迎接来年的挑战。在此，再次感谢各位领导对我的工作的支持，感谢各位同事的倾心帮助。

**寿险公司投诉工作总结篇十六**

我加入x财险这个大家庭已是第5个年头了，在这不算短的时间里，我深感今年上半年是x公司发展迅猛的半年，x公司在经理室的正确领导下，在各个部门的通力配合下，在全体员工的共同努力下，全面完成了各项任务，作为x公司的一员，我引以为豪，公司的发展壮大，离不开每一位员工的辛勤工作，接下来我将上半年的工作情况做一个简要的总结：

在思想上坚定政治信念，坚持政治理论的学习，不断学习科学理论知识，开拓创新，与时俱进，以实际行动践行对自己理想的。在工作中勤于学习，刻苦钻研，积极要求进步。担任组训一职，我深知做好晨会的重要意义，为了能提高晨会质量、丰富晨会形式，我把学习放在头等地位，珍惜每次市公司组织学习的机会，和同行探讨，强组训技能；利用一切时间加强自身学习，提高自身素质，比如阅读大量营销管理、保险知识类书籍、聆听专家讲座、收集资料、研究ppt制作等；为了保证晨会组织过程流畅，表达准确，除了内容上做足充分的准备，还要斟酌讲义，不断演练，卡时间，调整语速和表情等，每次晨会都经过深思熟虑、精心准备。

同时，做好代理人服务工作，帮助他们填单，算保费、业务讲解、需求分析、做客户工作，同他们建立了良好关系，也为我去x营销部工作奠定了基础。x营销服务部挂牌营业后，我全身心地投入到基层营销工作中，营销服务部作为公司的试点，没有先前的经验可借鉴，在人员配备上也没有到位，我便独自一人跑市场、发传单、拜访客户、内勤外勤兼职干。

根据乡镇的习惯，有时候很早就赶去，发完传单后再赶回营销部签单，遇到周末，一天就跑几个场镇；有时刚到下班时间客户才赶到，我也没有拒绝更没有埋怨，热情周到的为客户办理好业务后，才伴着夜色拖着疲惫的身体回到家中；同时还陪同代理人展业，验险，协同填单、送单、做好客户维系工作，在营销员因矛盾产生情绪时积极沟通，解决问题，以提高营销员的忠诚度，很多节假日、周末也是加班加点为营销员做好服务。

加强新人培养和营销增员，对新进入营销服务部的签单人员进行一对一的培训，通过在理论和操作上系统化的学习，该签单人员已掌握了相关规定，并能熟练签单；在日常业务上或私人生活圈中，我经常和符合增员要求的人接触，挖掘准增员对象。在工作中这种敢于创新、敢打硬仗、认真负责、吃苦耐劳的`精神也得到了大家的认同。

在上半年的工作中，我取得了一定的成绩，使自己的能力有了一些提高，但是还存在很多不足的地方：思想不够解放，做事不够大胆。无论是组训工作还是营销部管理工作，步伐受到思想和眼界的局限，凡事不敢大胆设想，做事过于小心谨慎，习惯依赖经验判断。不善于合理分配时间，以至于在繁琐的事务中，没有抽出足够的时间来加强学习和自身素质的修炼。

管理经验还不是很丰富，管理的艺术性、技巧性还有待加强和改进。由于管理时间不长，管理能力还有些欠缺。希望以后领导能多多指出，多多批评，使我能够逐渐的完善自己的管理能力，提高自己的工作水平。和各个部门之间，同事之间的沟通不够，也希望能通过公司的各类活动，增加交流的机会。

**寿险公司投诉工作总结篇十七**

今年公司党组用心响应上级党委和xx县委号召，在公司党员干部中深入开展“创先争优活动”，公司党支部结合业务工作实际，拟定了公开承诺书，每个党员都制定了争当优秀党员承诺书，并予以公开，较好地发挥了党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，增强了党组织的向心力和凝聚力。一年来，公司全体员工紧紧团结在党组周围，精神振奋，工作努力，为圆满地完成上级赋予的各项工作任务打下了坚实的基础。全年未发生任何违法违纪行为和行政职责事故。

一年来，我司坚持以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，以构建社会主义和谐社会为工作的主线，为全县的经济建设和人民的财产安全保障出发，定目标、找差距、解放思想、实干创新、强化管理、提高质量，不断扩大服务领域，大力开办服务性险种，为全县人民创立放心的保险环境，取得明显经济效益和社会成效。

一是为发展全县的运输业用心带给保险服务。采取登门服务的方法，加强对各种车辆的的承保工作，用心采取优惠政策，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。引进差异化管理，对群众运输单位和个体保户给予了有力的经济保障，推动了全县运输业和经济建设的健康发展。

二是大力发展园方职责保险。学校安全工作是学校教育工作的重要组成部分，随着教育事业的发展和办学规模的不断扩大，教育行业面临的风险正在逐年增加。开办校园方职责保险一方面能够促使学校主动运用科学的方法，加强安全管理，采取各种用心有效的措施，增强风险意识和保险意识，防范各种可能发生的安全事故；同时在各类安全事故发生后能够立即运用现代保险机制，把风险产生的损失，分散转移出去。事故的调查处理及定性由保险公司运作，教育行政部门和学校的领导就能够从繁杂的事故处理中解脱出来了，全心全意投入到教学工作中。今年我们下大力开展这项工作，在市分公司的统筹协调下，我们在上一年度与教育部门良好关系的基础上，加大了工作力度，完成了全县的校园方职责保险承保工作，县区内23个乡镇所有中小学均在我公司投保了校园方职责险，截止12月底受理教职员工和在校学生意外事故起，已为出险学生和教职员工支付医疗赔款万元。

一是严格实行规范化管理。实行了“集中核保、集中理赔”，按照^v^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。同时对理赔工作进行专业化管理，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—金牌服务工程”，建立理赔服务绿色通道，对保户带给了及时快捷的服务。

二是进一步强化服务观念。为使保户满意，全县人民满意，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。同时我们在加强24小时值班的基础上，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。

三是树立保险形象，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，认真贯彻执行《营业人员服务规范和管理规定》，制定了一系列礼貌服务、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；为理解全社会的监督，我们定期到群众中征求意见和推荐；用心落实礼貌优质服务措施，坚持实行礼仪服务、礼貌用语、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。

一年来，我们虽然取得了明显的成绩，但也存在在一些问题。主要表此刻公司的业务发展步伐放缓，市场占有率有下降的趋势。造成这一问题的原因，主要有以下几个方面：

一是市场竞争不够规范。xx县财产保险市场几年来随着经营主体的增加，竞争日趋激烈。在这种状况下，有些公司不按市场经济规律办事，进行恶意竞争，有的甚至置国家的法律法规而不顾，违规操作。此刻xx的保险经营实体，只有人保财险、平保等数家公司有经营资格，其他均属无证营业，扰乱了xx的保险市场。具不完全统计，今年以来几家未在xx注册的公司其收取保费1000余万元，直接造成税费流失达70余万元。

二是保险市场受经济水平制约明显。xx县是国家级贫困县，而且以农业为主，工业基础薄弱，经济发展滞后。xx县经济欠发达，xx县财产保险市场也欠发达，与其他地区还有明显的差距。

三是业务发展不均衡。近几年来，虽然xx县财产保险市场保费总额增幅较大，但业务发展不均衡。从各险种发展速度看，货运、机动车险增幅较大，家财、企财、职责保险等业务收入增加不明显。业务发展不均衡，一方面反映了市场供给不能满足消费者多元的保险需求，另一方面说明各家财产险公司的业务结构不合理，亟待调整。

一是继续深化“创先争优”活动的开展。在加强党员干部队伍建设的同时，带动全体员工奋发向上、扎实工作，打造一支素质过硬的员工队伍，为公司的进一步发展带给足够的人力支持。

二是深入学习贯彻党的十七届五中全会精神，了解、掌握国家经济发展“十二五”规划的要点，进一步转变思想观念，用心适应经济发展的新形势和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，注重运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的用心性和主动性。

三是正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，认真贯彻“防风险、保效益、促发展”的方针，坚持“近期有效、长期有利”的原则，加强整体竞争力度，注重业务承保质量，以最快速度和最优的质量占领市场。

四是继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高各种车辆、学平险、校园方职责险和医疗职责险的承保率。

五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，区别对待性质不同的案件，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。

六是针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取用心有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，用心拓展新业务、新保源。

**寿险公司投诉工作总结篇十八**

20xx年计划财务部根据省公司“全保会”的会议精神，在市公司总经理室的领导下，在全市各部门、各基层公司紧密配合下，以“规模服从效益，管理适应发展，一切服从转型”为指导思想，一如既往地做好日常财务核算工作，细化各项管理，做到财务工作长计划，短安排，使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用，进一步更新观念，理清工作思路，以公司效益为首要目标，为公司提高盈利能力，步入健康发展之路，做出应有的贡献。回顾20xx年的财务工作，在日常基础工作外，主要有以下几个方面：

根据决算日程安排，本部全体人员按照省公司要求，加班加点、同心协力，对于日程安排中所列各项工作，提前收集数据资料，做好相关准备，并认真核对决算报表，向省公司报送财务报表、财务年报及各类统计报表。并根据总公司要求及省公司的统一部署进行了期初建帐，期初建账的准确性关系到全年的数据质量，因此对科目所属明细进行了逐项认真核对，根据实际情况进行了修改，以使账套数据更加明晰；同时按照总公司要求对部分科目的归属进行了调整。

按照省公司的通知内容，企业所得税为总公司汇总交纳，总公司需要预先对公司整体的申报情况进行汇总计算，要求下属公司根据审计表先做所得税的预报，以方便总公司确定最终申报数据，为此总公司专门召开了关于所得税申报的视频会议，并要求专业税务代理一同参加，在会议上，对20xx年的所得税预申报进行了部署，要求各公司按照要求，详细填报。随后公司专门下发了所得税的预报表样，接到下发表样后，我们立即联系专业税务代理到公司进行所得税汇算，组织本部人员积极配合，积极完成好省公司的所得税的预报工作，同时根据总公司对于准备金的各类调整，进行所得税的二次申报的电子表格填列，其中对于近年的准备金进行了核对和调整，在省公司认定后把二次申报的电子表格上报省公司。

20xx年，我们按照应收保费的各项管理规定，继续加强对应收保费的管理，经常检查各单位应收保费情况，并及时上报总经理室，会同各部门主管经理对应收保费进行催收，由于总经理室对应收保费的严格管理和县区经理的努力催收，应收保费率（除今年新增的政策性农险外）符合省公司下达的目标范围。政策性农险也已经专门向省公司打过专门的情况报告。

根据省公司所下的紧急通知，对三年内的正常批退、注销、批减金额；税务申报和审计下账差异；印花税、个人所得税进行自查，根据自查的情况向国税和地税部门以及省公司上报了自查的报告和自查汇总表。

根据省公司集中管理的要求，业务部和客服部已经先后于上半年完成了省公司的集中管理，根据省公司的计划财务部将在下半年由省公司进行集中管理，在集中管理后，财务部门的工作会有部分变动，包括制度的修订，工作流程的修订等等，这样势必会在工作中会有一些新问题的出现，在这种情况下，在同县区财务人员研究后，我们将积极同其他地市进行联系，针对新产生的问题及时做好沟通，同时积极向省公司进行汇报，积极努力协调好各方面的问题，保障财务集中管理前后，各项工作的平稳运行。

**寿险公司投诉工作总结篇十九**

保险公司内勤工作总结保险公司工作总

结4篇

本文目录保险公司工作总结财产保险公司年度工作总结太平洋保险公司年终个人工作总结模版保险公司员工上半年个人工作总结范文繁忙的一年又快过去了，回望去年，真是感慨万千，有得有失。去年真是难忘的一年，感谢领导的大力栽培，和同事们的支持和帮助。努力开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，以下八条是本年度的工作总结：

1.作为一个保险公司销售员工，一定要很了解公司和公司所销售的产品，这样你在跟客户介绍的时候才能有充分的自信去说服他去接受你，接受你的产品。

2.工作一定要勤奋，这个勤奋不是做给领导看，是让自己更快的成长以获得更多的自信，一流的销售是混业绩，二流的销售是混日子，三流的销售时混饭吃，我现在如果把自己定位成一个一流的销售就必须把工作当成是自己的事，认真，努力，主动的去做，其实做销售做久了压力是比较大的，除了要对工作总结外还要不断的学习接触到与之相关的知识和专业技术，当然最重要的还是如何做出业绩，怎样使利润最大化，这都是要通过勤奋来完成，有句话是没有销售不出去的东西，只有销售不出去的人，其实做销售也就是在做人。 3.良好的工作态度，有些人可能觉得一些销售人员每天要面对一些难搞定的客户或者是因为压力大的关系，难免会脾气不好，但我觉得这个也是工作态度问题，因为很多客户往往是不容易搞定的，这就看怎么放平心态，正确的面对，毕竟我们是做服务行业的，良好的态度也是客户考察我们的一个很关键的一点，所以不论在何时，请注意自己的说话和言行，拿起电话的时候，要让充满激情，面带微笑，相信电话那头的客户也能充分感受到你的真诚，从而被你打动。

【财产保险公司年度工作总结】保险公司工作总结（2）| 返回目录

20xx年是保险业认真贯彻落实党的xx大精神的重要一年，也是xx财产保险公司树立形象、打响公司品牌的关键一年，更是我们xx支公司面临重重压力、攻坚克难的非凡一年。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%，已赚净保费万元，净利润万元，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20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。

**寿险公司投诉工作总结篇二十**

从近几年的自然灾害、全球金融危机的爆发，无一不给人们的生活带来了巨大的影响，此时保险的多种样式被更多的人所热捧。我做一份保险销售工作总结，来系统性的给大家展示保险销售的具体业务流程及近期的发展。

公司在复杂多变的环境下，在各职能部门的密切支持和配合下，通过全体员工的奋力拼搏，勇于进取，业务取得了长足发展，业务规模创造了历史最高纪录，回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足。

业务的迅猛发展，一定要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司加大了队伍建设力度，重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。主管也付出了辛勤的劳动，他们时刻关注着自己的组员，帮其解困、助其成长，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。我公司根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“客户答谢会”、“产说会”等多种销售模式，抓住多个新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬，经过辛勤的`耕耘，终于取得了丰硕的果实。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

公司全面落实“巩固城市、拓展两乡”战略，积极响应中央关于建设社会主义新农村的号召，我公司加深了对“两乡强则县域强，县域强则全省兴”的理解和认识，增强了发展农村市场的责任感、使命感和紧迫感。

**寿险公司投诉工作总结篇二十一**

在20xx年度的工作中，我在xx保险公司续期收费办的正确指导下，在我全与各位同事的共同努力之下，在公司内各部门人员的帮助与配合之下，我在今年的业务工作中取得了一定的成绩，较好的完成了公司所安排的各项工作任务。为进一步增强自身的工作能力，提升我自身的实际工作绩效，为我xxx保险公司的效益提升作出努力。我特根据公司要求，结合20xx年部门工作实际，对我在20xx年度的工作内容进行如下总结：

在20xx年度，我xxx次提高当月综合达成xxx%以上，xxx次保单客户经营xxx%以上。突出达到了保险工作成效，体现了我部门的诚信服务，实际提升了我公司的保险续期收费绩效。较好地达成了公司制定的考核指标。

(一)紧抓工作实效，落实考核指标

在今年年初，我紧密结合部门上级领导要求，切合自身的工作实际，紧抓工作实效。将部门所部署安排的各项绩效工作进行了计划制定。我将领导安排的20xx年度的各项工作任务分解成为周阶段任务，达到周周落实，周周达成的绩效基础，有效的保证了自身对工作任务落实情况，以便在工作过程中做到及时的跟进与改善。

(二)强化全保工作，高效续保水平

今年以来，我在紧抓工作绩效，认真梳理全保工作的同时，对于有退保意向的客户及时予以阻止，紧抓顾客自身利益实际，从客户的效益角度出发，对客户实施详细的讲解，使客户了解参保的利益和参保保障，提升客户的续保意识。并且，我还积极利用业余时间，主动学习了不同险种的承保范围、承保条件的续保管工作，逐步落实续保措施，使得我自身的保险工作得以稳固开展。

(三)增强部门管理，突出工作重点

在今年以来，我实际巩固了自身的部门管理制度，并学习了我部门的相关制度规范。严格要求自己按照公司规定，开展各校续保工作，提升自身的续保绩效。此外，我还紧抓公司所下达的管理规章制度和绩效考核办法，严格遵守部门制度，加强自身的续保理论基础，提升自身的业务能力，积极展开有效的工作。

虽在今年的整体工作中，我较好地完成了公司所安排的工作任务，达到了公司的考核绩效。但是在具体的续保工作中，我还存在有一些问题，阻碍了我部门续保工作的效益实现。例如，虽然我自身的业务素质良好，但是在工作中我持有形式部分化思想，没有切实部门工作实际开展续保业务。此外，由于长时间的从事续保工作，自身对于业务工作的实际实施有所放松，没有做到在劝阻续

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！