# 理赔工作总结亮点怎么写(必备40篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-05-01

*理赔工作总结亮点怎么写1一年来，在公司总的指挥下，团险部全体同仁积极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：一、员工管理、业务学习工作：1、年初按公司总公司工作意图，在...*

**理赔工作总结亮点怎么写1**

一年来，在公司总的指挥下，团险部全体同仁积极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：

一、员工管理、业务学习工作：

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，积极调动团险业务员和协保员的展业积极性。

2、制定符合团险实际情况的管理制度，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\_\_x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。

二、意外险方面工作：

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\_\_x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\_\_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况，上门拜访意外险保费在\_\_x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况下，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况下，对我公司的意外险的销售造成了极大的冲击。

三、寿险业务方面工作：

在公司总公司的大力政策支持下，全体业务员努力展业，但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。一是平时积极走访企业，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况等，而最终达到促单的目的。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。

四、今年在总公司的指导下从营销部招募了\_\_x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\_\_x万，在尝试中也取得了一定的效果，但是还未达到效果，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。

五、建议：

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，建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。二是建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助。

六、明年工作思路

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，因此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，特别是一些代理业务。

3、根据目前新型农村合作医疗的开展情况，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。

**理赔工作总结亮点怎么写2**

>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xx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xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把xx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。

**理赔工作总结亮点怎么写3**

20xx年10月，我加入了中国人寿，从事我不熟悉的人寿保险理赔工作。这是我毕业后的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此十分珍惜，尽最大努力去适应这一岗位。通过这一年多的工作和学习，我进一步了解了保险理赔，挑战了自己的工作能力和学习能力。在此我要感谢公司领导会我的悉心教导和同事对我的及时帮助，让我能在短短的时间内学到在校园课堂里无法学到的很多知识并积累了一定的社会经验。现在就20xx年的工作情况做一个总结。

20xx年对我们理赔科来说是比较特殊的一年，也是忙碌的一年。20xx年，理赔省级集中在我们公司试点，随着试点工作的进一步展开，寿险案件逐渐全部由省公司审核，各个县级公司的案件逐步全部上收到市公司集中处理，如此一来，我们市公司理赔人员最直接的感受就是处理的案件量大增。粗略统计了一下本人20xx年1月至11月的工作量，短险系统总量为7649,八版系统总量为1561；七版系统总量为27；老业务理赔结案归档为2。

一年来，本人凭着对工作的\'热爱，严格执行公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，竭尽全力履行自己的岗位职责，努力按领导的要求做好各方面的工作。20xx年，对我个人来说也是很关键的一年。20xx年上半年，我是一名单纯的理算人员，主要负责案件的理算和结案工作，只要工作仔细，不要算错、看错、录错，一般不会出差错，相对而言，工作对我来说是比较轻松的。到6月份，理赔省级集中工作已完成大部分，领导对我们理算人员也提出了更高的要求，希望我们一个案子从立案到结案归档单独完成。当时，我懵了，心里很担心，因为立案用到的更多的是医学知识，而对一个法学专业毕业的人来说，医学知识是很匮乏的。经过一段时间的学习和摸索，我对自己渐渐地有了自信，错误越来越少，操作也越来越熟练。 本人在工作中能不断进步，除了要感谢公司领导的指导和同事的帮助，也要感谢上级公司和市公司组织的各种业务学习培训和考试考核。正是因为这些培训、()考核，我才能不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和服务技巧。

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员工比还存在一定的差距和不足，如保险知识、医学知识等还需要多学习，并且学以致用。20xx年我相信 又是充满激情的一年，我有信心和决心在今后的工作中努力学习，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，积极、热情、细致地对待每一项工作。

**理赔工作总结亮点怎么写4**

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础，在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，尽自己最大的力量和努力完成自己工作岗位的任务。

**理赔工作总结亮点怎么写5**

通过一年来的努力，中华保险品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。但是，在工作中，我们仍然发现了不少的问题与不足，如保险赔付率仍然偏高，处理保险拒赔案件欠缺方式、方法等等，因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点，在工作中，我们要进一步加强车险查勘、定损、报价、核赔、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率。因此，我们要切实做到：

⑴ 95585专线接报案时间控制在每案3分钟以内，回访率力争达到95%;查勘定损岗现场到位率力争达到100%，超时限交案率力争控制在10%以内;报价岗自报车型控制1天以内，分公司报车型与分公司协调尽量控制在2天以内;理算岗件数结案率和金额结案率力争达到85%。

20xx年，我们将继续加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在XX市场树立中华保险理赔服务特色。

⑵ 控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关。

20xx年，xx中支理赔部在总、分公司正确领导下、在中支总经理室及公司各部门的支持下，在部门员工的\'不懈努力下，理赔部全体人员，坚持执行《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》，基本完成了年初制定的各项工作任务，但是与总、分公司的目标考核要求相比还存在一定的差距，现将xx中支20xx年的理赔工作情况汇报如下：

**理赔工作总结亮点怎么写6**

进入公司已经三个月了，三个月的光阴下来，本身尽力了不少，也提高了不少，学到了以前许多没有的器械，我想这不仅是工作，更紧张的是给了本身一个学习和熬炼的机会，从这一阶段来看，发明本身渴求的知识正源源赓续的向本身走来，到这个大熔炉里熔化，我想这便是经验吧，在此十分感谢领导和同事给予的赞助。

内勤工作是一项综合和谐、综合办事的工作，具有和谐左右、联系表里的纽带作用，内勤位轻责重，既要完成事务治理、文书处置惩罚、综合环境、填写报表、草拟文件等日常法度模范化的工作，又要完成领导临时交办的工作，还要为领导出筹谋策，积极施展参谋助手作用，帮忙领导做好各方面的工作。一个合格的内勤必须具有强烈的事业心、高度的责任感和求真务实的工作态度，具有较高的政治素质和业务才能，熟悉业务和内勤工作，具有较宽的知识面和合理的知识布局以及严谨干练的工作风格、任劳任怨的献身精神。

三个月来，我更是体会到，工作时，居心、专心、细心、耐心四者同时具备是多么紧张。在工作历程中，我深深认为增强自身学习、进步自身才能的紧迫性，一是向书本学习，坚持每天挤出必然的光阴赓续充足本身，普遍吸取各类“营养”，二是向周围的同事学习，工作中我始终保持谦虚谨慎、客气求教的态度，学习他们任劳任怨、求真务实的工作风格和处置惩罚问题的措施；三是向实践学习，把所学的知识运用于实际工作中。

在公司的三个月总体来说照样安稳的度过的，有过成绩，但更多的是对工作的一些认识和工作中发明本身的一些不够，这些不够是阻碍本身提高的最大的绊脚石，我对工作中的一些失误及不够做了如下的总结：

一、工作措施有待进一步改良，时常忙而乱，无章法导致效率不高。 由于自身所兼岗位较多，产生了多起由于工作支配欠妥所产生的失误，所幸在领导的通知和同事们的赞助下，未能造成对照严重的效果，但在工作支配上，照样本身的一个软肋，常常呈现事赶儿事的环境，为避免此环境的呈现，我抉择在工作中进行详细的层次支配挂号步伐，将必要进行的工作进行挂号并合理的支配开来，以防止呈现工作积压的环境呈现。

二、沟通较少，工作中遇到问题，没有实时与领导沟通，导致一些工作滞后。由于自身性格的原因，本身与同事和领导的交流不多，沟通也少之又少，导致彼此的理解误差，人和人之间最紧张的便是交流，交流也是化解矛盾，彼此了解的最好的措施，我抉择就自身缺点进行转变，多启齿，多与领导和同事交流，沟通，让人人彼此理解，信任，从而使得工作加倍的简单。

三、专业知识的欠缺和不够，导致在实践操作历程中遇到了许多棘手的问题，我抉择进一步的学习与增强保险公司内勤。

在新的一年里，我将抓住机会赓续地学习专业知识，进步技能，总结经验，全面进步各方面的综合素质。认真学习公司的各项政策规章制度，尽力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新程度，为公司的成长做出更大的供献 。

总而言之，内勤这个岗位，是一个熔炉，也是一个舞台，既能熬炼本身也能展示本身，只要赓续增强自身的政治思想素质、风格素质、业务素质和心理素质的修养，切实履行好内勤工作岗位职责，持之以恒地做到“五勤”，赓续开发立异，就能做好内勤工作。

**理赔工作总结亮点怎么写7**

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，xx年1—9月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧；调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训；在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛；赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流；通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

一年来，我们紧跟市公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，理赔部全体员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作。截至20xx年12月底，我部共处理各类赔案\*\*\*件，支付赔款近\*\*\*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。

⑴围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

一、工作总结

截止20xx12月31日，专线岗共受理各类报案\*\*件，较上年同期增长\*\*%；其中：机动车辆险\*\*件（交强险\*\*件，商业险\*\*件）、意外险\*\*件、企财险\*\*件、公众责任险\*\*件、雇主责任险\*\*件、货运险\*\*件、家财险\*\*件、校园方责任险\*\*件、产品质量保证保险\*\*件、医疗责任保险\*\*件、承运人责任险\*\*件、建工险\*\*件，其中，委托外地\*\*件、代勘\*\*件、投诉\*\*件、电话回访\*\*件，客户满意度达\*\*。第一现场调派率\*\*%。查勘定损岗共处理案件\*\*件，较上年同期增长\*\*%；其中：机动车辆险\*\*件，较上年同期增长\*\*%，人险\*\*件，企财险\*\*件，货运险\*\*件，责任险\*\*件，家财险\*\*件。理算岗共理算各类赔案\*\*件，较上年同期增长\*\*%，注销\*\*件、拒赔\*\*件；其中机动车辆现场赔案\*\*件、金额\*\*万元，件数占总赔案件数的\*\*%；预付赔案\*\*件\*\*万元；诉讼赔案\*\*件，起诉金额\*\*万元，整体结案率为\*\*%。针对伤人案件，我部特聘请了专业医师对机动车伤人赔案和各类人险、责任险赔案中医疗费用进行审核，截止20xx年12月25日，已审核各类赔案\*\*件、金额为\*\*万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的\*\*%。

⑵以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

20xx年，我们加大了对各环节工作的改革力度，通过改革本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化，通过一系列的举措，切实加大了对现场赔付案件的推行力度，加快了案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量，进而使中华保险品牌特色服务进一步得到了社会的认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。

⑶以“比、学、赶、帮、超”为口号，提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，20xx年1-9月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧；调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训；在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛；赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流；通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

⑷加大硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务

20xx年1月，ebao车险理赔系统正式上线使用，为适应工作发展的需要，理赔部及时的为每组查勘人员配备了笔记本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了GPS定位系统，进而使专线人员可以更直观的掌握包头市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与使用情况，使现场调派更加合理，避免了“误派”、“错派”，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为中华保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

⑸加大对保险骗赔案件的查处力度，切实做到“不惜赔、不滥赔”

20xx年，加大“打假、防骗、反保险欺诈”工作力度，取得了明显的成效。截至20xx年12月31日，我部门与有关部门密切配合，共查处保险骗赔案件\*\*件，为公司避免经济损失\*\*万余元，切实做到了不惜赔、不滥赔，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。

⑹发送温馨短信，为客户提供人文关怀

每遇雨、雪天气，机动车辆肇事率增高，我部利用专线信息平台向客户手机发送温馨短信，提醒客户雨、雪天气小心驾驶、稳驾慢行，此举不但能有效地降低出险率，也能充分体现出中华保险的无时无刻无微不至的人文关怀。

二、20xx年工作计划

通过一年来的努力，我们的品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快？的理赔服务赢得了客户的信赖。但是，在工作中，我们仍然发现了不少的问题与不足，如保险赔付率仍然偏高，处理保险拒赔案件欠缺方式、方法等等，因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点，在工作中，我们要进一步加强车险查勘、定损、报价、核赔、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率。因此，我们要切实做到：

⑴专线接报案时间控制在每案3分钟以内，回访率力争达到95%；查勘定损岗现场到位率力争达到100%，超时限交案率力争控制在10%以内；报价岗自报车型控制1天以内，分公司报车型与分公司协调尽量控制在2天以内；理算岗件数结案率和金额结案率力争达到85%。

20xx年，我们将继续加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在包头市场树立中华保险理赔服务特色。

⑵控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关。

时光如梭，不知不觉我在恒大帝景服务中心工作已有一年多了。转眼20xx年即将到来，首先提前祝大家元旦快乐，阖家幸福！

在我看来，20xx年是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，漫长的是要成为一名优秀的客服领班人员，今后还需要学习很多知识。

很多人不了解物业客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，不仅需具备相关的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职。这也是我在一年多的客服领班工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容。

**理赔工作总结亮点怎么写8**

XXX年在总公司营销管理部、分公司总经理室的正确领导下，在公司同事的关心指导下，认真贯彻了总、分公司年初制定的经营目标，较好的完成了本部门全年工作计划，下面从三个方面汇报XXX年的个人工作情况和XXXX年的工作计划。

>一、XXX年工作完成情况

全年工作围绕：市场变化和公司业务发展需求，在依法合规的前提下，坚持效益导向、科学发展的指导思想，全面实施预算管理。进一步调整业务结构，加大业务推动力度;不断加强基础制度建设，切实抓好服务体系建设;继续深化各项改革，狠抓队伍建设;全面提升管理水平，提高经营效益，扩大市场占比。

>(一)加强学习,扩宽思路，不断提高履职能力和水平

加强管理能力和政治理论方面的学习。坚持把管理能力的学习放在首位，不断提高思想政治站位。结合营销管理部工作实际，认真学习领会总公司XXX年上半年工作会

议精神，学习分公司办公会中加强和改进管理工作，提高工作认识的思想和论断。通过学习增强了事业心，提升了工作的管理能力。拓宽工作思路，综合各个业务环节全方面考虑问题，目前看来合理的工作方法，并不是最好的方法，在工作中不断总结好的经验，不能被经验所束缚，抱有质疑的心态，增强创新精神。在不断的学习中，工作能力得到了提升，明确了努力工作的方向，增强了做好工作的责任感和使命感。

>(二)进一步加强工作机制改革创新

进一步规范完善工作管理制度和流程的同时，管理模式的创新逐步增管控方式从公司内部转移到合作机构和个人，切实落实管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。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，创造出了更多的经济价值。

>(三)完善管理制度，依法合规经营

公司开业初期，根据湖北市场和公司经营情况制定了《营销团队及营销序列人员基本管理办法(试行)》《、渠道业务管理办法》《、个人代理人管理办法》、《直销业务管理办法》、《业务交叉管理办法》等管理制度，在制度上保证业务协调有序发展。 在合规经营方面，要求发展要建立在依法合规的基础上，严格按公司内控制度和监管部门的要求处理业务，定期进行自查工作，对于出现的问题及时汇报、总结，不是藏着掖着，把问题放在桌面上，在依法合规的前提下，共同讨论解决方法。 在中介业务合规方面，不仅只要求自己清楚，同时也要求部门员工、中介机构能共同学习，深刻领会合规工作的重要性。年内组织了多次渠道业务管理培训，引导中介机构的业务经营方式的转变，把效益导向、科学发展的经营思路带到业务一线。

>(四)抓好基础工作，推动业务有序发展

公司在年初进入市场的时机比较好、起点高，在业务高速发展的同时，个人管理能力也在不断得到加强。在制度制定工作得到不断完善的同时，严格按照相关制度的要求安排工作，把工作分解到各个环节，责任到人，确保工作按质按量完成。工作的高效完成，有力得推动了业务的发展。加强管理推动业务发展的同时，在三季度把巩固车险业务，推动非车险跨越式发展作为工作重点;四季度把车险结构调整作为工作方向;围绕以利润为中心的思路，每个季度都有不同的业务发展重点。在抓业务数量的同时，提高业务质量，坚决的屏弃屡保屡亏的垃圾业务，利用赔付率、折扣率、费用率三率联动的杠杆作用引导业务发展方向，确保业务的可持续性发展。

>(五)定期分析总结，发现问题及时跟进解决

定期对公司经营情况进行总结、分析，及时发现工作中的问题，把问题消灭在萌芽状态。

业务分析可通过各项经营数据的对比，发现问题出现的原因和预计可能的结果，为公司经营决策提供依据。业务经营分析能够比较客观的反映公司经营情况，为营销、承保、理赔、等各个业务环节提供数据支持。四季度在车险经营中，通过分析转变了车险经营思路，调整了

营业货车和私家车的承保条件，为车险实现精细化经营奠定了基础。

>(六)以点带面，强化培训，全面提高部门综合素质

营销管理部在公司组织构架中处在一个核心地位，涉及职能部门的沟通，营业部门的协调，业务政策的制定，销售考核等等工作，几乎涵盖了保险公司所有的业务内容。因此，对于我们这个团队来说，要求高是必须的，有责任心、精通业务、执行力强、善于解码工作这是对我们的要求。部门工作压力大、进度快，对新人进行系统化培训是不现实的。我们采用的方式是工作中学习，首先是将工作安排到每个人，由工作责任人先向上级主管汇报此项工作怎样去完成，需要多长时间，需要怎样的支持。再由主管对不足或错误的地方给予意见，锻炼他们对工作的解码能力和处理能力。在工作过程中由上级主管不定时督导，避免偏差的出现，逐步增加工作的难度，使其能力在工作中得到不断提升，员工的工作能力相对初期有了长足进步。

>二、工作中存在的问题和不足

在取得上述成绩的同时，由于工作经验和领导能力的不足，在工作中也存在着很多问题：

>(一)工作前瞻性不足

主要表现在：工作存在被动接受的局面，对工作发展趋势的把控能力不足。虽然领导安排的工作能够及时完成，但主动工作的意识还比较欠缺，宏观分析能力和开拓新市场的能力还不能满足要求，距离公司的要求有一定差距。 业务政策的制定，考核制度的执行，市场变化的预计均需要非常敏锐的观察和执行能力。在下一步工作中，我应该从具体的事务性工作中脱离出来，腾出更多时间和空间来考虑公司的经营发展方向，如何用更有效的管理手段来刺激业务的发展，把控营销的主动权，把拓展新的业务渠道作为工作重点内容之一。

>(二)工作解码能力不足

部门员工工作经验欠缺是我们的弱项，直接导致工作方式简单，工作结果和预期存在差距，加强部门员工的工作责任心和自学能力是提高工作能力的有效手段。从部门员工的工作能力来讲，目前的工作状况虽然和公司要求有差距，但相对半年前还是有长足的进步的。我们这个团队在工作中具有比较好的协同性，能够毫无怨言配合其他同事完成工作任务，且能在工作中不断提高自己，熟悉业务技能，相信在不久的将来会有好的表现。

>(三)制度执行力有待提高

新公司、新团队、新员工，一切从零开始。人的理解能力是不一样的，部门员工对公司的制度理解在没有统一认识的情况下，有各自不同的理解方式，具体到执行也就不可避免的存在偏差，有的甚至没有执行。今后的工作中，我要定期组织制度和工作流程的培训，把执行贯彻到业务一线，让部门员工做培训教案，加深对工作制度、流程的理解，提高工作的解码能力，最终体现到工作结果上。不断的学习、思考、总结，推动工作向目标靠拢。

>三、XXXX年工作的主要思路和措施

总体指导思想是：深入贯彻落实总、分公司经营策略，继续坚持效益导向、科学发展的经营指导思想，抓管理、占市场，推动业务发展，提高经济效益，确保保持公司长期、稳定、可持续性发展。以员工队伍建设为基础，拓宽展业渠道，促进业务发展。

>(一)员工管理方面

加强员工培训和传帮带工作，不断提高部门员工综合素质。不同的工作内容，不同的工作环境，用不同的人会得到不同的结果。善于发现员工的优缺点，利用有限的人力资源发挥其最大的作用。让部门员工的短期目标和长期目标和公司的经营目标统一起来，发挥员工的工作能动性，而非被动接受，是我在明年的重点工作。

>(二)个人代理人和渠道管理

在结合市场实际需求和公司相关管理制度，落实《XXXX年营销员管理改革方案》，推动个人代理人的管理，把保险营销员的管理从单纯的业务量考核，转变为更接近客户经理的考核方式;最终让营销员和公司形成和谐发展关系，促进公司业务的健康发展。

为更好的贯彻公司经营思路，使渠道能和公司的经营情况实现联动，XXXX年渠道业务在继续

实行以业务费用+奖励费用政策的基础上，参照机构考核方案对渠道进行管理。结合XXX年各中介机构的经营情况和《XXX-XXXX年渠道业务管理方案》制定经营目标，并对中介机构实行业务规模、险种结构、满期赔付率、变动费用率等指标的考核。积极引导各代理渠道关注各项经营指标，避免业务盲目发展，不考虑经营结果的现象发生，最终实现公司、渠道共赢的局面。

>(三)大项目管理和公司业务管理

配合大项目部对原有大项目的渠道业务进行跟进，专人专岗，专项考核，改变XXX年工作无人跟进，业务资源浪费的现象。新业务、新渠道的拓展是XXXX年公司业务发展的重点工作，我们部门会在业务指导、销售政策等各个方面给予公司业务部支持，逐步提高部门服务一线能力，提高工作前瞻性和营销规划能力，促进公司业务在新的一年实现跨越式增长。

新的一年即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，提升自身的管理能力。在下一年的工作中，我将进一步强化学习意识，坚持学以致用，用以促学的原则，不断提升自身管理能力，以更好的适应岗位的要求。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，在行动上用严格的制度规范。以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，用自身的带头作用，使本部门工作再上新台阶。

**理赔工作总结亮点怎么写9**

20\_\_年，太保寿险×中心支公司在分公司党委、总经理室的正确领导下，经过全体员工的团结拼搏，开拓进取，在业务拓展、内部管理，树立形象等方面取得了较大的成绩。今年是全面实施总公司提出的“新一轮改革与发展战略”的第一年，为此，我们在年初就明确了今年的经营指导思想——围绕总公司提出来的“三个转变”，以“诚信天下，稳健一生”的文化核心价值观为指导，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”，全面实施预算管理;进一步调整业务结构，加大业务推动力度;切实抓好两核体系建设，不断加强基础管理;继续深化各项改革，狠抓队伍建设，努力实践“三个转变”，全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，提高经营效#from本文来自高考资源网http://\_end#益，扩大市场占比。内强素质，外塑形象，通过公司上下的团结一致，奋力拼搏，真正把东营建成一家精品公司。

正是由于遵循了这一指导思想，截至12月6日，×中心支公司共实现保费收入16431万元，完成全年任务计划的122%，到今年11月份的市场占有率为25%。其中，个险新保保费收入(含意外险)1610万元，完成年度计划的，同比增长20%,全省达成率第八名;意外险完成474万元，完成年度计划的103%，同比增长60%,提前一个月完成全年任务。团寿险完成2546万，完成计划的195%，提前半年超额完成任务;中介代理保费实现保费收入万元，完成年度计划的;个险续收保费元，完成年度计划的100%。与去年同期相比，业务结构更加合理，经济效益大幅度提高。同时，公司在当地保险市场的占比和社会影响都有了非常大的提高，全年新保总量居市场的第二位。

回顾今年的工作，可以概括为以下几个方面：

一、抓业务、抢市场，实现各项业务的快速发展。

业务发展是公司的生存之本。我们一直把如何提高业务平台，扩大市场占比作为工作中的重点。全面贯彻落实“稳健经营、以效益为中心”的指导思想，积极推进业务结构的战略性调整。按照省公司的统一部署，中支公司总经理室带领广大员工迅速转变观念，提高强烈的市场竞争和危机意识。严抓基础管理，拓宽业务渠道，以纯传统险和意外险作为两大业务发展重点。牢固树立“诚信天下、稳健一生”的经营理念，不断优化业务机构，提升业务质量，在业务结构、质量、规模、效益等方面都实现了新的突破，得到了全面的发展。

1、在个险业务方面。

按照年初制订的总体战略，以标团建设为重点，突出培训，强化增员，稳扎稳打，健康发展，管理一步一个脚印，成绩一步一个台阶。顺利实现“首季开门红”后，又积极配合参与省公司开展的“四五”联动对抗赛活动，我公司全体员工和广大营销员，以忘我的工作热情，高度的荣誉感、责任感和必胜的信心，积极投入到了这场为荣誉而战的战斗中去，取得良好的竞赛成绩。在省公司“\_”联动业务竞赛中，我们也获得小组胜出奖，战胜×。全年个险保费和增员率在各家保险公司下滑的情况下，继续保持稳步增长。

2、在团险业务方面。

在市场非常艰难的情况下，抓住有力时机，大力开拓渠道业务，“绿色救助”、“小额信贷”“建工险”等都已经走上了良性发展的轨道。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响，为公司的有续发展奠定了坚实的基础。意外险业务规模迅速扩大，赔付率不断下降。在东营各个保险公司的业务都没有增长或有所下滑的情况下，我们的意外险业务对比03年度实现了较大幅度增长，市场占比不断扩大。

3、银行保险方面。

今年，面对竞争异常激烈的市场，在强化对银行客户经理综合素质培训的基础上，进一步加大了对渠道的管理和维护，对银行渠道进行了梳理，对其架构做了调整，使渠道管理更具有专业化、规范化，使红利来和小额信贷险业务都得到了健康发展。在费用下调的情况下，我们的红利来趸交业务仍然完成了6755万元，顺利完成省公司下达的任务。

4、续收业务方面。

在加大客户服务专员技能技巧培训的基础上，强化区域管理，加大银行代收知识的培训，当期达成率不断提高。按照省公司和市公司的考核，各项指标全部达标。尤其在省公司组织的“争先创优”活动中，一直战果辉煌。

二、抓重点、带全盘，实现了规模和效益的同步发展。

按照“三个转变”的要求，我们注重全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，不断扩大市场占比，提高经营效益。在今年的工作中，公司上下团结一致，奋力拼搏，较好地完成年初预定工作目标，工作中有以下几个亮点：

1、县区框架基本搭建完成，县区班子建设初具规模。

东营原来没有县区架构，为使×太保寿险有一个长足可持续地发展，必须将机构延伸至各县区。今年上半年，在这种思想指导下，根据省公司有关要求，我们开始搭建县区架构。通过本地培养、同业引进等措施，让一批优秀的人才走上了县区领导的岗位，到目前对县区的管理框架搭建已基本完成，并按照省公司《县区机构管理办法》进行了实质性运作，为05年的业务发展做好了机构和干部的准备。

2、内部管理工作进一步加强，管理工作不断改善。

管理的专业化、集约化、规范化水平进一步提升。今年，从总公司到分公司都高度重视管理工作，有关管理的文件一个接一个，我公司对这些文件都及时进行了转发，并结合实际认真进行了贯彻和落实。可以说，今年的管理力度、深度和广度，是近几年都没有过的。在工作中，我们按照上级公司的要求，始终坚持“一手抓业务，一手抓管理，两手抓，两手都要硬”的原则，结合自己的实际情况，顺应业务发展的要求，全面加强和改善各项内部管理工作。通过各项规章制度的贯彻和落实，我公司的内部管理工作进一步加强，管理水平进一步提升。向管理要效益，通过管理促发展。通过一系列的措施，促进了团队的稳定和管理工作的加强，内控机制得到了强化，风险得到了有效的控制，减少了浪费，降低了成本，实现了增收节支。在财务管控方面，坚决做到费用不超支，今年中支公司在费用方面的压力非常大，在面临费用紧张的情况下，公司一方面抓业务发展，一方面抓费用管控，实现了年底的费用节余。由于我们管理到位，省公司还将我们作为调查基地，并在×举办了全省两核调查员培训班。

3、系统业务和集团业务取得了大的发展。

今年以来，我们通过积极努力，不断开拓各种销售渠道，先后打通了“小额信贷”、“建工险”、“绿色救助”等意外险销售渠道，到目前这些渠道业务都已经走上了良性发展的轨道。而且这些系统业务运作，赔付率很低，仅有11%，为公司提供了费用来源，为公司的生存和发展作了贡献。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响。我们创造了一个健康险运作的全国性典范，为公司的有序发展奠定了坚实的基础。

4、思想政治工作和企业文化建设都得到了加强。

企业文化建设摆上了公司发展的重要议事日程，企业文化建设不断加强，使得公司的凝聚力进一步增强。一年以来，我们高度重视企业文化建设，通过举办庆祝“三八节”晚会、诚信教育签名、机关晨操比赛、歌咏比赛以及各种政治业务学习等活动，一方面活跃、丰富了职工的文化生活;另一方面进一步增强了团队的凝聚力、向心力。通过开展读书学习活动，先后学习了《自动自发的工作》、《没有任何借口》等书籍，提高了员工的理念和工作的自觉性。利用每周周一下午的时间，在中支公司会议室进行中心小组学习，公司所有中层领导干部参加，集中学习讨论上级公司下发的有关文件和政策。在学习的同时，制定本周的工作计划，使工作有方向、目标和计划性。同时，我们还积极引导广大员工向党组织靠拢，今年共有13名同志向党组织递交了入党申请书，并有3名同志光荣地加入了中国\_。从党内到党外，从领导干部到一般员工都坚持思想政治学习和业务学习。形成了上下一心、团结一致、齐心协力共谋公司大发展的良好氛围。

在今年的12月18日，在公司党组的领导和广大职工的支持下，经过职代会筹备工作小组的紧张准备，中国太平洋人寿保险公司×中心支公司第一届职工代表大会胜利地召开。这次大会进一步贯彻“三个代表”的重要思想，认真总结近年来公司在业务发展与经营、管理工作中的经验与教训，把职工民主管理、参政议政纳入职代会职权范围，提高了员工参政议政的能力，进一步调动了全司员工的积极性。会上，提出合理化建议17条，我们将在今后的工作中对合理的建议逐一解决。职代会的召开，为全面提高公司经营、管理水平，向创建一流寿险公司的目标扎实推进打下了坚实的群众基础。

大会表决通过了《中国太平洋人寿保险公司×中心支公司关于20\_\_年分业以来经营情况工作报告》等11个制度、办法和规定。

这次会议是×中心支公司企业发展过程中的一件大事，也是公司员工政治生活中的一件大事，它对充分保证广大员工正确行使民主管理监督权利，调动和发挥广大职工参政议政的积极性，真正形成“依靠职工抓管理、抓好管理求发展”的良好局面，对不断完善公司经营管理机制，进一步提高经营管理水平和经济效益，必将产生深远的影响。

三、存在的不足。

在肯定成绩和进步的同时，我们还清醒地看到我们工作中仍然存在的一些不足和一些薄弱环节。

一是县区和部门及业务渠道之间发展还不平衡，有些单位和部门的领导对市场的研究还不深入、不主动、不准确，把

握市场、应对市场的能力还有欠缺，对市场的敏感度、对全局的掌控能力、综合素质还有待提高。二是部分单位还存在执行不到位的问题，个别领导同志的危机意识、忧患意识、责任意识还不够强。三是进一步提高全员敬业精神，要在明年作为一项系统工程来认真对待。四是县区机构建设还很薄弱，必须得到全面加强等等。这些问题，都应引起我们的高度重视，并在今后的工作中认真加以对待、解决。

20\_\_年的工作打算

(一)总体指导思想是：深入贯彻落实“十六”和十六届五中全会精神，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”的经营指导思想，加快业务发展，提高经济效益，保持公司长期、稳定、可持续性发展。

20\_\_年工作的总体思路为：抓管理、树形象、创品牌、占市场。以县区机构建设为主线，以干部队伍建设为根本，以员工队伍建设为基础，强化个险的主导地位，继续抓好系统业务和集团业务的运作。实现05年业务规模和经营效益的快速同步增长。在此基础上，加强企业文化建设，提高员工福利待遇，把太平洋寿险×市中心支公司向一流的寿险公司、精品公司的方向推进一大步。

具体到各个业务渠道的要求是：

1、个险方面。

20\_\_年是“标准化团队建设年”，以《基本法》为发展内在动力，以标团建设为外在发展标准，全力推动业务发展。加大市直营业部队伍建设，建好县区个险管理架构，建好讲师队伍，全力发展个险业务。

2、团险方面。

以公司县区架构建设为依托，建立、健全团险队伍，以优质服务为宗旨，全力打造×太保团险新形象，以意外险为基础创建保费新平台。3、中介代理业务。理顺市直与县区中介业务管理架构，进一步加强队伍建设，限度的提高业务产出能力和业务管理水平。进一步加强银行保险渠道建设，维护现有渠道，开拓新的业务，开源节流，实现规模产品与效益产品双丰收。加强团队建设，增强凝聚力，努力开创‘团结、奉献、拼搏、进取’的中介部精神。

4、客服续收。

强化续期业务管理，从抓管理入手，加强对客服工作的管理力度，加强县区内勤管理体现服务品质。客户服务工作要全面宣导“以客户为中心”的理念，扎扎实实抓基础，全力以赴抓服务，从我做起，从小事做起，从本部门做起，用诚信、主动、求实、创新的精神打造太平洋寿险优质服务的品牌。

(二)20\_\_年的经营目标

个险标保任务202\_万元。意外险要力争600万元。团寿险要保证3300万。中介业务8100万元。续收业务4500万。

明年，要做好以下几项工作：

一、认真搞好县区机构建设，强化县区机构职能，使工作重心下移。

通过县区机构建设，提高县区业务产能，让县区机构在各个业务方面得到全面发展。并结合分公司下发的《县区机构管理办法》，理顺、规范县区框架，使各县区实现个、团、中介的全面发展。

二、大力加强干部队伍建设，不断强化各级班子建设。

市场的竞争，归根结底是人才的竞争。企业要想让自己立于不败之地，必须坚持以人为本，实施人才战略。我们要通过内部培养、外部引进、社会招聘等各种渠道，选拔人才，真正做到人才兴司、人才强司。今年的工作重点主要是抓好县区班子建设，使县区班子发挥出应有的作用。同时搞好人才储备，也就是搞好后备干部的建设。

三、切实抓好员工队伍建设。

经过近四年的发展，我们逐渐在员工队伍建设方面取得了一定成效。中介业务、团险业务、续期业务都走在了全省前面。今年，要加强四支队伍的建设：个险队伍建设、团险队伍建设、中介队伍建设、收展员队伍建设。要在队伍规模不断壮大的基础上，走精兵之路，大力培养高产能业务员。并对四支队伍的各级、各类业务员实行分类指导，锤炼好能打硬仗的四个方面的队伍。

四、继续加强系统和集团业务运作。

根据东营的特点，系统业务和集团业务是我们公司发展的优势。要在原来抓系统业务的基础上，维护和巩固好各个业务渠道。同时对油田的重点单位实施重点公关，继续扩大集团业务，为公司的发展造影响、树形象。

五、抓好各方面的管理。

通过管理，更好的促进业务发展，使公司向精品公司的方向不断迈进。

六、加强思想政治工作和企业文化建设。

全方位提升企业文化层次，真正做到创品牌、树形象、占市场，把×太保寿险做大做强。

新的一年即将开始，让我们放眼过去，展望未来，以高昂的斗志，必胜的信心，团结拼搏，乘胜而进，打造钢铁团队，创建精品公司，不断开创×太保寿险的新局面。

**理赔工作总结亮点怎么写10**

很多人都说过保险是个骗人的行业，那更别说是加入保险了，更说入职是在给你洗x，其实不是，但你在接触一个新的行业的时候，企业必须要给你灌输一些信息，才能使你对心的工作、环境有一个新的认识。短暂的两天学习结束了，然而留给我们的启发及思考却刚刚开始。借此机会来谈谈我的培训心得。

回顾这两天的学习过程，真是我人生中的一大转折。记得培训的第一天，是3月16日早上，大家准时相聚在公司的培训室，以此9:30分整拉开了培训的序幕。虽然培训人员不到5人，但培训室里仍充满朝气与活力，从大家的自我介绍中，我们相互了解了对方，并从中看出了大家的激情、团结以及为保险行业发展做贡献的决心，从培训老师的讲话中，我更加深刻的认识了公司发展历程以及光辉业绩，更深刻了解了嘉禾人寿美好的前景，从老师的希望和要求中，我们理解了、明白了自己身上的责任及发展的方向，这也必将激励我们在以后的工作中更加努力，为公司作出更大的贡献。

从老师对公司未来发展规划的讲解中，我明白了公司的发展过程及未来方向，这些都能使我们更快地融入到公司的工作环境氛围;从郑志强经理的讲解中，我学习到了员工职业发展路径及学习到一些简单的销售管理知识;从聂磊经理的讲解中我们更加明确了保险与其他职业人士的不同，明确了如何从“保险”中尽快走上工作岗位，适应工作岗位，最重要的是他提出树立目标的重要性，有了目标才有了努力的方向，工作的激情，这些都将牢记于心;更从财务部的全静老师的讲解中，我明白了公司的福利待遇、以及职称评定等与利益息息相关的事情。通过老师们的讲解使我体会出了如何在拜访客户前应做好的接触、说明、促成及售后服务的息息相关流程工作，这些讲解都很重要且必要。更值得一提的还是郑志强经理与大家的分享、新人互动及课程中“强调要成功必做的三件事的建议”，让我们明白了要想成为一名合格优秀的业务员必须“边学、边做、边总结”树立目标，坚持不懈为之道理。总之，此次培训必要且意义重大。

我决心把这份事业化为今后工作的动力及定位。坚持以“收购别人的风险“结合“永不言败、永不言累、永不言难、永不满足“为思想理念，在自的岗位上兢兢业业，勤勉奋发，把工作做好做到位，为公司的建设和发展贡献自己的力量。

时间急转流逝，从我成为中国太平洋人寿保险公司大家族的一员到现在已经6个月了，作为一名四级机构的综合内勤，自己对一些专业性的知识和技能了解还不是很透彻，所以工作中遇到了不少问题。20xx年5月13日我有幸参加了太平洋人寿保险股份有限公司山西分公司“启航五期“后援条线内勤培训班的学习。通过四天的培训，我对太平洋人寿有了更进一步的了解，对自己的岗位职责也有了更清晰的认识。

培训的第一天我们很有幸参加到人众人的素质拓展训练，虽然身体力行都感到疲惫，但却充满收获的喜悦，“团队、协作、沟通、勇气”，这些往常挂到嘴边的，今天都得到了实实在在体现。参加的每一个游戏，都是小组成员智慧的结晶，从极速60秒到鼓动人心，从七巧板到惊险倒计时，每一项都是所有成员决策、分工与决心的努力。

一天半的拓展训练告诉我们一些道理：

1、团队的成功，不一定取决于某一个人，而取决于团队的向心力和协作以及相互的鼓励和加油，否则即便这个人的能力再高，也会遭到必然的失败，每一个人的个人成功，并不能代表一个团体的成功，而团体的失败，则一定是每一个人的失败。

2、在工作和生活中会遇到很多事情，不要老是去抱怨事情太多，每做一件事情要注意时间上的衔接，从而有效地提高工作的效率。

3、言胜于行，电视剧《士兵突击》中团长对许三多说过一句话：想到和得到中间还有两个字就是做到。

4、在工作和生活中要关注积极向上的事物，俗话说：你的注意力在哪里，你的舞台就在哪里。在工作和生活中，如果你的关注点放在积极向上的事情上面，那么你的生活将充满阳光；如果你只会一味的抱怨，那么你将生活在无尽的黑暗中，发现不了任何美的事物。生活中不是缺少美，而是缺少发现美的眼睛。

第二天的培训由总经理室各条线的分管总对整个公司的一个系统讲解。通过学习，我对整个公司有了一个更深更全面的了解，也加深了我作为一个太保人的荣誉感。各条线分管总也与我们分享了一些人生感悟，他们的不凡的经历、拼搏奋斗的精神更值得我们努力学习。我们要以创业者的激情投入到工作中，为自己开辟一番天地。通过学习我意识到自己在工作中沟通不到位，人与人之间的沟通是很重要的，在工作中更是这样。同事之间要沟通、上下级之间也要沟通，许多工作沟通到位的话会变得相当简单。

我很感谢公司给我这次培训的机会，也十分珍惜这次机会，因为它不仅是提升我能力与知识的加油站，更是我人生道路上实现自我价值的重要一课。米卢曾说过：“态度决定一切。”只有从心里认同了学习的必要性和重要性，才能使行动变自发为自觉，才能产生良好和积极的效果。所以在这极为有限的几天时间里我严格遵守培训纪律，谦虚认真地听取各位老师的精讲！这样的机会，人生能有几回？有什么理由不去珍惜和努力呢？积极向上的态度是进步的根本保障，良好的心态本身就是一笔宝贵的财富。

这次培训虽然结束了，但我的新的征程才刚刚开始。我会在以后的工作中走好脚下的每一步，努力的学习和积累，将理论知识进行有效的实践。让我们用“扬帆组”的“组呼“来振臂一呼：乘风破浪，扬帆起航！

**理赔工作总结亮点怎么写11**

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 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，针对一些簿弱环节加强改进，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。

**理赔工作总结亮点怎么写12**

精诚团结 共赢未来 人保个险部新员工个人工作总结 能作为一名人保公司的员工，我非常荣幸，也非常自豪，荣幸是因为人保公司融入了我，使我认识了许多朋友。自豪是因为我在一个平凡的岗位为公司的员工和客户服务。进入人保公司已经一年多时间了，从刚刚进入公司到个险部，在老员工的带领下，我开始对保险行业有了一个认识和了解，并对\*\*人保产生了一种莫名的好感。并通过书籍、上网，以及向老员工请教，开始学习与保险业相关的知识，在经历了一个月的学习和锻炼后，我从个险部调承保中心。 新的岗位，新的开始，但不变的是我对保险事业的执着爱好。到承保中心，刚开始我一边整理单证，一边学校承保实务和承保流程，了解一个出单员必须具备怎样的素质和技能。在自己的好学和同事们的细心指导和帮助下，我从对系统的不熟悉到熟悉，经历了从错！错！错！慢！慢！慢！的出单过程。在经历了两个多月的历练和训练后，我以为我已经具备出单员的条件了，一种满足感和成就感犹然从内心产生。但很快我就被当头一棒，原来我认为从个险部调到承保中心出单岗后，就不需过多地学习业务知识和与保险相关的知识，只需要熟练掌握操作系统和提高操作速度就可以了，其实这是一个错误的想法。实践告诉我，作为一个出单员必须更要深入学习业务知识和保险条款。

**理赔工作总结亮点怎么写13**

通过三年来的努力，诚泰保险品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。随着公司的迅速发展壮大，我们自身的综合能力也迎来了更加严峻的考验。首先是公司企业文化及品牌效益在整个市场的影响力问题，我们成立时间短，是个年轻的公司，相比于保险市场中的老三家，我们的市场份额小，竞争力差，全国服务网点少，其次在工作中，我们仍然发现了不少的问题与不足，如保险赔付率仍然偏高，处理保险拒赔案件欠缺方式、方法，客户满意度差等等，因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点，在工作中，我们要进一步加强车险查勘、定损、报价、核赔、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率。因此，我们要切实做到加强理赔队伍建设。

严格执行公司相关规章制度，进一步提高全体理赔工作人员的业务技能，提前一步储备人员，加强理赔人员的监督考核力度，提高理赔人员的工作效率规范理赔人员的言行，杜绝吃、拿、卡、要等有损公司形象利益的行为，要求查勘人员要作到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效。进一步完善案件快速理赔办法，以坚持主动、迅速、准确、合理的原则下，保证案件处理的简化、便捷、快速，突出我们诚泰的保险特色。围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

查勘方面：查勘定损岗现场查勘率力争达到90%以上，进一步提高第一现场报案率，加大无现场或二线报案自述案件的核查力度，以减少假骗赔案的发生。定损方面：严格控制市场化的工时费标准，把控车辆零部件的换修标准，做好车险定损质量，挤压车险赔案中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关，确保保车险赔付率明显下降。

加强现场小额人伤案件的现场查勘

若事故受害人伤情轻微无需住院，事故当事人责任明确并已达成赔偿协议，且赔偿金额在1000元以下的案件，我司查勘人员可现场与客户达成赔偿协议并快速结案，从而加快车险小额人伤案件的理赔速度，简化此类案件的索赔环节和理赔流程，提高客户服务满意度，同时通过快处快赔进一步从总体上控制人伤理赔费用，

建立健全维修、救援、配件、报价为主的服务网络，本着互利互惠、控制风险的原则，考核签定合作协议的汽车修理合作单位。建议以新的考核办法指导工作，提升人员技能，突出理赔人员个人特色。

以比、学、赶、帮、超为口号，提升岗位人员业务技能水平，通过改革本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化，通过一系列的举措，切实加大小额案件快速结案的推行力度，加快大额案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量。

全面加强与公估公司的合作力度，签订具有全国性服务网络的公估公司，已弥补我司覆盖不到位的地点。

加大理赔服务硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务。继续加大防范保险欺诈，做好疑难赔案调查处理工作，切实做到“不惜赔、不滥赔。

规范未决赔案管理，严格执行理赔部未决赔案管理的各项规定，规范未决赔案的处理原则和操作流程，提高未决赔案的估损准确性，尽量杜绝未决赔案零估损情况的发生，做到未决清理常态化。

加强对保险理赔工作的管控与监督及信息反馈。在理赔环节中发现的问题及时向承保部门反馈，以促进公司承保风险控制，监督承保制度的执行，从源头上遏制赔付率的上升势头，协调好业务发展和理赔管控的关系。

综合上述意见我中心将面向我司各部门及下设各支公司服务网点收集在我

部门从事保险理赔服务、管理过程中发现的问题及指导性的意见和建议，并对有帮助性的意见和建议予以采纳，进而对保险理赔服务、管理工作进行整改，全面提高保险理赔服务、管理质量与效率。在接下来的时间里，我中心将以提高客户满意度为宗旨，以维护公司利益为目标，着力提高保险理赔质量与效率，提升我司的社会美誉度，树立诚泰保险品牌，展示诚泰保险的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流现代保险企业做出应有的贡献。

**理赔工作总结亮点怎么写14**

⑴ 围绕目标，落实，狠抓本职工作

截止20xx年12月31日，95585专线岗共受理各类报案xx件，较上年同期增长xx%;其中：机动车辆险xx件(交强险xx件，商业险xx件)、意外险xx件、企财险xx件、公众责任险xx件、雇主责任险xx件、货运险xx件、家财险xx件、校园方责任险xx件、产品质量保证保险xx件、医疗责任保险xx件、承运人责任险xx件、建工险xx件，其中，委托外地xx件、代勘xx件、投诉xx件 、电话回访xx件，客户满意度达xx。第一现场调派率xx%。

查勘定损岗共处理案件xx件，较上年同期增长xx%;其中：机动车辆险xx件，较上年同期增长xx%，人险xx件，企财险xx件，货运险xx件，责任险xx件，家财险xx件。

理算岗共理算各类赔案xx件，较上年同期增长xx%，注销xx件、拒赔xx件;其中机动车辆现场赔案xx件、金额xx万元，件数占总赔案件数的xx%;预付赔案xx件xx万元;诉讼赔案xx件，起诉金额xx万元，整体结案率为xx%。

针对伤人案件，我部特聘请了专业医师对机动车伤人赔案和各类人险、责任险赔案中医疗费用进行审核，截止20xx年12月31日，已审核各类赔案xx件、金额为xx万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的xx%。

⑵ 以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

20xx年，我们加大了对各环节工作的改革力度，通过改革本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化，通过一系列的举措，切实加大了对现场赔付案件的推行力度，加快了案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量，进而使中华保险品牌特色服务进一步得到了社会的认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。

⑶ 以“比、学、赶、帮、超“为口号，提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，20xx年19月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧;调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训;在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛;赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流;通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

⑷ 加大硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务

20xx年1月，ebao车险理赔系统正式上线使用，为适应工作发展的需要，理赔部及时的为每组查勘人员配备了笔记本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了GPS定位系统，进而使专线人员可以更直观的掌握XX市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与使用情况，使现场调派更加合理，避免了“误派“、“错派“，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为中华保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

⑸ 加大对保险骗赔案件的查处力度，切实做到 “不惜赔、不滥赔“

20xx年，中华保险XX中心支公司加大“打假、防骗、反保险欺诈“工作力度，取得了明显的成效。截至20xx年12月31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，切实做到了不惜赔、不滥赔，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。

⑹ 发送温馨短信，为客户提供人文关怀

每遇雨、雪天气，机动车辆肇事率增高，我部利用专线信息平台向客户手机发送温馨短信，提醒客户雨、雪天气小心驾驶、稳驾慢行，此举不但能有效地降低出险率，也能充分体现出中华保险的无时无刻无微不至的人文关怀。

**理赔工作总结亮点怎么写15**

xx中支规定凡是发生超权限的案件要求查勘人员在第一时间向部门负责人报告，部门负责人根据重大案件快速响应的要求，向主管老总或第一负责人汇报并按级响应，同时根据不同的案情安排专人对重大案件进行跟踪指导，形成理赔联系记录单，跟踪人员将每次跟踪案情第一时间向部门负责人汇报，部门负责人根据案情与客户沟通，做好对上级领导和中支领导的汇报请示，部门负责人对当月所发生的重大案件在月底将逐案跟踪落实情况。

**理赔工作总结亮点怎么写16**

今年2月份我步入到太保X中心支公司，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和考验。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，甚至让自身泄气烦燥，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。

**理赔工作总结亮点怎么写17**

由于业务较多，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，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，公司员工以不断发展建设为己任，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。

新的一年即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，公司要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，逐渐加大市场营销力度。新的一年我将以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，使本职工作再上新台阶。我相信，在上级公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩！

人保财险公司非车险部个人工作总结在回顾这半年工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和\_\_\_\_支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自\_\_\_\_年7月8日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和\_\_\_\_支公司车险部经理李刚来到\_\_\_\_支公司。

在\_\_\_\_支公司7-10三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是^v^打杂^v^的工作，这可不是一般的^v^打杂^v^的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，\_\_\_\_年10月1日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到^v^保险^v^这两个字的内涵。感觉到做个真正的^v^保险人^v^真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持----因为是你们让我更成熟，更专业。

XX年7月，我非常荣幸地经面试选拔参加了今年暑假xxx保险公司实习项目。xxx保险是一家法国保险企业公司，同时也是首家进入中国的欧洲保险人寿企业。公司的总代表处设在北京，在一九九七年被^v^获准在上海筹建中外合资的保险人寿公司。在了解到xx集团是第一批进入中国的具有外国文化的企业后，我在参加实习之前便查询了很多资料，其中留给我最深印象的就是xxx公司战略思想：“做自己熟悉的事”和“人性管理赢得人心”。这些思想也在我接下来的实习过程中得到了更深刻的理解。

在这段实习期间内，我不仅拓宽了自己的知识面，更是深入地了解到了一所企业是如何运作的。我被安排的工作主要是法律助理，为我们团队策划的项目厘清法律的屏障，做到不违法而有效地实施我们的企划案。

**理赔工作总结亮点怎么写18**

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的.不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香熏，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们的热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。做为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的\'接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。六．严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、 对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的的受理并做好相应的记录，如遇到处理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、 对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修

单编号归档。

三、 协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，

我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

xxxx物业管理有限公司

xxx

20xx。xx。xx

公司领导：

我从20xx年6月到同仁花园任职，到20xx年11月，历时6个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主、租户的谅解与支持。如果说这6个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的：其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训；其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这6个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从20xx年6月初到7月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主

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！