# 高校保险服务工作总结(推荐26篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-05-05

*高校保险服务工作总结1为了提高社区党员志愿者的服务技能，同时进一步普及心理健康知识，提高老人的心理健康素质，帮助社区居民更好地应对心理健康问题，20\_年6月15日，大明宫街道锦园新世纪花园社区志愿者服务站针对社区老年人实际情况，特邀请到心理...*

**高校保险服务工作总结1**

为了提高社区党员志愿者的服务技能，同时进一步普及心理健康知识，提高老人的心理健康素质，帮助社区居民更好地应对心理健康问题，20\_年6月15日，大明宫街道锦园新世纪花园社区志愿者服务站针对社区老年人实际情况，特邀请到心理专家文秋玲老师为社区老年人开展了一次\"关爱空巢老人心理健康\"的培训讲座，社区的党员志愿者和老人共60余人参加了培训。

讲座围绕老年群体心理健康存在的主要问题及相关因素进行了探讨，通过分析现状、讲解成因、现场提问等形式为社区中老年居民介绍了老年人的心理现状、心理需求、心理健康标准和心理疾病的预防等方面内容，同时通过举例分析，为社区老年人传授心理健康知识以及心理疏导的基本方法和技巧。

社区的党员志愿者和空巢老人实行的是一对一的帮扶制度，平时会定期走访空巢老人，与老人沟通聊天，关心、帮助空巢老人，此次培训讲座既教会了老年人如何进行自我心理疏导，也让志愿者们学会了如何对他人进行心理疏导。

活动最后，老年朋友们一人一句发言，居民王振福还自愿发表了一段感言，说出了老年人的心声和对生活的热爱。

通过此次培训讲座，使社区老年人对心理健康有了全新的认识，学会了在生活中适时调节自己，从而活得更加精彩;同时让社区内的老人们感受到了社区与党员志愿者的温暖，达到了活动的`预期目标，受到了社区居民的一致肯定。

**高校保险服务工作总结2**

新年的钟声业已敲响，20xx年的帷幕已经拉开，在这辞旧迎新的日子里，回顾20xx年所做的工作，并对20xx年工作经行规划显得尤为重要。

在20xx年，我们延续了长期以来一贯坚持的工作方针方法。在乐政龙副校长“六个意识”的指引下，坚持“宾客至上，服务第一”的思想原则，“主动、热情、礼貌、诚恳、周到”的企业精神，致力于服务社会、服务教育科研事业、服务华师全校师生、服务桂苑宾馆的发展大局、服务住店宾客的宗旨，我们顺利的完成了各项工作，取得了一定成绩。并成功的接待了湖北省高考阅卷、中南高等师资培训、全国教育硕士专业学位《学科教学数学》教学研讨会、外国文学教学改革与教材建设学术研讨会、第三届中国水禽发展大会、20xx届高校毕业研究生双向选择大会、社会工作研究高级学术研讨民盟武昌区工委七届九次参政议政工作会议、华硕经销商大会、全省英语口语考试考务会等一大批重要会议和以万计的客人。

此间我虚心学习、耐心做事，认真的完成领导指定的任务。遵守各项宾馆规章制度、做好本职工作、履行岗位职责，工作上取得了一定成绩。面对住店宾客做到主动、热情、礼貌、周到、耐心的服务。在做房方面我严格执行“三“净”“三度”“二查”：卫生制度，它包括房间卫生、床铺卫生、卫生间卫生等三净。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的“三度”要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：①回收客用一次性低值易耗品，兑在一起使用②要求对退客楼层的走道灯关闭。③查退房后拔掉取电卡，房间这样日复一日的执行下来，能为宾馆节约一笔不少的电费。④每天下班前，将工作间的灯、空调、热水器关掉，做到“电不常明、水不常流”

在工作中我深刻认识到，我们桂苑宾馆就是一个大家庭，我们每个人都是这个大家庭中的一员。我们应该相互关爱、相互学习、共同进步、共同发展。同时客房是酒店的重要组成部分，是客人住宿的场所，是酒店经济收入的主要来源部门之一，其经营管理直接关系到酒店和员工的收益。客房部的工作直接影响到客人的第一印象，其服务水平成为客人评价酒店服务质量的主要依据之一，关系到酒店的整体声誉及服务形象。我们只有团结起来共同努力才能使我们桂苑宾馆取得更大的业绩，事业更加的辉煌。当然，经过对过去一年工作的反思，我也深刻认识到个人在很多方面还存在不足。特别是工作上业务水平还比较低；很多事情没有形成条理化、规范化、系统化；工作目的性不强，很多情况都是为工作而工作；思想认识上也存在一定瑕疵，考虑不太完善；做事细心程度不够等等。

为此，我个人认为，在20xx年应该着力从以下几个方面入手加强学习、提高技能、实现突破，更好的做好服务工作。

1、加强业务技能学习。结合本职工作，从点滴做起，从身边事情做起，从岗位服务做起，加强业务知识，强化业务素养。注重每一个细节，力争把每一件事做的更完善更完美，并逐步形成条理感层次感。

2、提高个人能力。就个人方面以前一直没有重视，很多情况下仅凭感觉做事。特别是在语言、举止、仪容仪表、公关礼仪方面有一定欠缺。今后这方面应有所加强。

3、思想上应该更加科学。以前做事有很多考虑不周，往往顾头不顾尾，没有一个全面认识，甚至忽略很多细节。这方面以后应该加强。

4、注重工作上协调。我们都处在一个大家庭中，每个成员承担着不同的工作。每件事要及时和领导沟通，团结同事、相互支持，力争把工作做得更好。

**高校保险服务工作总结3**

xx年是我行发展至关重要的一年，这半年来，在行领导的正确带领下，办公室紧紧围绕管理、宣传、服务、学习等工作重点，立足服务，强化管理，充分发挥好办公室工作的上传下达，协调各部的中心枢纽作用，较好地完成了领导交办的各项工作，现将这半年的工作情况总结如下：

>一、认真做好信息及文秘行政综合工作

（一）及时准确地办理收发、草拟、打印、归档等行政文秘工作，对各类收发文件进行认真审核；做到本行内外、上下信息畅通，政策措施及时到位。今年上半年，办公室累计收文118份，发文61份，能够准确及时的将人民银行、银监局、村镇银行管理部等相关部门的文件精神及时传达至每一个部室，并能够在保证时效性的前提下，完成文件精神；

（三）做好上传下达的工作任务的落实和督办；组织召开办公会议、职工大会、各类学习交流会议等，落实会议部署的任务并做好督办工作；

（四）每月对员工的出勤状况、着装等方面进行检查和督导，对违规现象及时进行通报和处罚，对员工的请假程序、期限、类别和销假制定了相应的制度，并建好了员工请销假登记簿，从而加强了员工日常行为管理；

（五）对领导交办的临时性、紧急性的工作任务，能够以高度的责任心，认真踏实的工作态度，协调与沟通，加班加点，及时办理。

>二、规范公司治理流程，加强综合管理，切实做好各项重点工作

（一）已将我行开业资料装订成册存档；开展的股东大会、董事会资料已分类整理，专夹保管；印发的各项制度及相关专业书籍集中存放，并已制定借阅登记簿；收发文件、学习文件等已分类保管存档；各部门印章已集中管理，并配有用印登记簿，严格按照印章管理制度执行；

（二）对我行拟设立的分支机构进行了选址和实地考察，并将相关筹建报告已报送至银监局和村镇银行管理部进行备案，现已对设立的分支机构展开了装修阶段工作；

（三）明确了全年工作目标、工作重点、主要措施，制定了全年发展计划；

（四）制定了xx年员工的培训计划；扎实开展了学习活动，不管业务工作再忙，始终坚持每日集中学习，精心准备学习内容，保证学习质量；

（五）设立了业绩概览、学习园地，将业绩优异的员工及优秀文章张贴上墙；

（六）签订了xx年各部门“安防一保”、“目标责任书”，开展了一季度、二季度全行员工异常行为工作；

（七）印发了我行《贷款审批工作制度》、《财务审批工作制度》、《晨会制度》、《督办制度》、《考勤管理办法》等相关制度及议事规则；

（八）为了进一步贯彻落实国家正式推出的存款保险制，组织召开了职工大会和行务会，将村镇银行管理部以及人民银行的会议精神及时进行了传达落实学习，制定了具体实施方案并已报送至村镇银行管理部；

（九）成功注册我行微信公众平台，拓宽了我行宣传渠道；

（十）为进一步拓宽我行业务发展领域，向人民银行兰州中心支行提交了关于代理西固区国库集中收付资格和征信平台的申请文件；

（十一）为有效开展银行业金融机构案件防控工作，消除重大违规和外部欺诈隐患全力实现案件防控工作“三零”目标，落实案件防范工作责任制，确保全行经营安全无事故，我行通过制度建设等几个方面，进一步健全了案件防控体系；

（十二）为了进一步规范印章管理和使用，加强风险防范，提高我行印章基础管理水平，开展了行政印章管理风险排查工作，通过建立排查小组，健全印章管理制度，规范印章使用流程，从而杜绝风险隐患的发生，切实防范印章案件的发生，并撰写排查报告报送至村镇银行管理部。

>三、积极组织开展各项宣传活动，提高全员凝聚力，推动我行健康发展

（一）xx年1月初至3月底，开展了存款百日营销活动，在活动开展期间，充分调动了全员积极性，宣传营销工作认真、扎实，经过三个月的努力，均取得了一定的成绩。

（二）xx年1月19日至1月23日，开展了“金融知识进万家”的公益活动，针对兰州投资公司出现的“跑路”事件与各社区委员会合作，开展了打击非法集资活动，得到了社区居民的强烈关注。

（三）xx年1月29日，通过与兰化二十五街区负责

人取得联系，参与了“喜迎新春”为主题的党员联谊活动，会上与社区居民相互交流，相互认识，传递我行的服务理念、金融业务等，并将我行的袋子赠送给参会的居民，得到了社区居民的一致称赞。

（四）xx年2月6日，为进一步加强风险防范，培养全行员工的安全防范意识，在西固区公安分局福利路派出所干警的指导下，开展了一季度防抢演练工作，通过此次演练，进一步增强了我行员工的安全防范意识，明确了在发生安全事故时各自的岗位职责。

（五）xx年3月8日，开展了“三八”妇女节真情回馈活动，活动当日对前来办理业务的女士赠送一份礼品，对此取得了良好的效果，仅当日吸收个人储蓄存款达两百多万。

（六）xx年3月中旬，成功开展了柜面服务文化活动，并征集了优秀文章上报至村镇银行管理部；

（七）xx年4月16日，参与了由西固就业局和先锋路街道办在西固金城公园共同举办的xx年电子商务创业项目展示暨用工洽谈会，在洽谈会现场，通过设立金融服务咨询台，与客户一对一的宣传交流，重点结合我行的服务特色、产品优势等展开宣传。通过联合西固就业局、先锋路街道办共同搭建就业贷款平台，受到了广大客户的关注。

**高校保险服务工作总结4**

今年酒店客房最重要的工作是前装修工作，自接到通知上班后，为了使新客房早一天投入使用，我和大家克服了重重困难，发扬不怕苦、不怕累的精神，每天在完成自己本职工作的基础上，加班加点、连续作战，利用了很短的时间就完成了房间新旧家具清理、摆放和装修前期，中期和后期的室内外卫生清洁工作，确保了客房的装修和及时出租，为酒店增加收入做出了我们的贡献。以下是我的个人工作总结。

一、努力提高对客服务质量

为了体现从事客房人员的专业素养，，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范、现象，我在同事中、在负责本酒店客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加学习，应用的力度。

二、努力做好前台接待

前台工作要求掌握的信息量大，虽然在前台工作的不长时间，但是我本人做了本部的调查和广泛搜集资料，力争扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。前台工作尽管时间不长，也努力不少，学到很多在平时客房服务中同样能用的知识，可谓受益非浅。为了切实提高客房质量合格率，即搞完卫生本人自查、要求领班复查，力争将疏漏降到最低，并且还增加了床铺被子有角度，家具擦示有亮度，工作过程有速度的＂三度＂要求。使客房工作有秩序、有速度，保质量的完成。

三、切实提高本人实操水平

为了做好客房的卫生和服务工作，我跟着楼层员工进行了学习楼层服务工作，对打扫房间技能和查房技巧进行学习和实践。通过学习，我学会了房间卫生清理程序两部分四个程序，如果程序颠倒就会导致工作重复，从而延误时间。从中发现我本人的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，我跟向领班和其他工作人员问技巧，问方法和所要求达到的效果，对存在的问题加以分析，对我的操作成果加以比较，纠正我的不良操作习惯。取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了，查房出现的错误也没有了。

**高校保险服务工作总结5**

校园安全事关学生健康成长，事关几千个家庭幸福和安宁，事关学校和社会的稳定和发展。一年来，花山中心学校认真贯彻落实各级安全工作会议精神，牢固树立“安全第一，预防为主”的思想，居安思危，警钟长鸣，常抓不懈。以确保校园安全为目的，从增强师生安全意识、强化学校安全管理入手，通过明确责任，落实措施，形成群防群治保平安，齐抓共管促稳定的良好局面。下面，对我校20xx年度安全工作总结如下。

>一、基本情况

花山乡位于县城西部，距镇雄县城92公里，是镇雄的“西大门”，素有“小西藏”之称。花山因其面积大，海拔高，经济贫困，文化落后而遐名，国土面积平方公里，平均海拔近2100米。地势山谷相间，沟壑纵横，“一山分四季，十里不同天”，终年大雾弥漫，概括起来可以说是集“高、冷、宽、瘦、穷”为一体的五最之乡。全乡有学前教育学生433人，小学生3641人，共108个教学班，在职在编教师147人（含中心学校班子成员）。全乡小学占地面积54349平方米，小学生均占地平方米；全乡小学校舍建筑总面积24782平方米，小学生均校舍面积平方米。

>二、坚定不移，狠抓学校安全工作

（一）加强组织领导，健全工作机制，落实安全责任

花山中心学校成立由校长刘昆任组长，分管安全的副校长任副组长，中心学校班子其他成员及各村学校负责人为成员的学校安全工作领导小组。根据教育局相关文件要求，结合我校实际，制定花山中心学校安全工作管理规程，逐层明确相关人员工作职责、工作范围及工作时间，签订责任书。各学校也相应成立安全管理机构，建立健全安全工作制度和应急预案，细化责任，与教师及学生家长签订安全责任书。

（二）拓宽思路，找准方法，安全工作做到“三个结合”

1、安全工作与德育教育相结合

我校始终牢固树立德育为首的管理理念。学校工作中先抓好德育工作，其它工作将会事半功倍，安全工作更是如此。认真分析和反思近年来发生的学校安全责任事故，几乎都是因为学生德育和师德缺失造成，所以，我校把抓安全工作与德育教育紧密结合。一方面狠抓师德师风教育，增强教师工作责任意识。学校安全工作中，意识上麻痹、思想上放松、行为上粗略就是最大的潜在隐患；其次狠抓学生养成教育，利用班会课、少队活动课、《品德与生活》《品德与社会》课，开展讲文明、懂礼貌、守纪律、关心他人等有利于学生良好行为习惯的活动，生动具体地告诉学生，让他们知道该做什么和不该做什么的道理，逐步培养学生良好的行为习惯。我们认为，良好行为习惯的力量是无穷的，多花点功夫培养学生的良好行为习惯，即使遇上问题，也不会是大问题。抓实德育，切实做好校园隐患排查整治工作，校园安全责任事故一定会得到有效控制。

2、安全教育与护导工作相结合

校园的安全隐患往往是某一方面的细小疏漏，或某一环节的不规范，或某一程序的不落实造成的。基于这样的认识，中心学校实行“首遇责任制”，要求全面开展护导工作，做到时段和地段无缝对接，确保学生课间休息、上学放学有护导教师看护和引导。如果教师在护导过程中发现学生做危险游戏、发生摩擦等，护导教师及时作为，消除隐患，正面引导，有针对性地对学生开展安全知识教育。

3、学生安全教育与常规管理相结合

一是严格落实晨检制度；二是每周开一次安全校会；三是每节课下课教师必须温馨提示课间休息应注意什么；四是每天下午最后一节课必用5分钟讲安全；五是每周上一节安全健康教育课；六是每周开展一次校园隐患小排查，做好排查记录；七是每月开展一次校园隐患大排查，并把排查整改报告交中心学校安全办；八是节假日领导带班，开展校园安全检查；九是开展留守儿童关爱工作；十是警校合作。

（三）统筹兼顾，标本兼治，安全工作突出“一严五护导”

1、安全管理，“严”字当头

首先是严密组织机构。学校专门成立了学校安全工作领导小组，加强协调，注重合作，形成上下联动的安全工作网络体系，达到了安全工作事事有人管，事事有人抓的管理目标，为学校安全工作提供强有力的组织保障。

其次是严密制度。以制度建设为载体，通过建章立制，使工作有章可循，有据可依，促使管理工作走上制度化、规范化的轨道。

再次是严查严办。中心学校对辖区学校定时不定时地开展安全检查，对不按中心学校规定动作开展安全工作的，严肃查处，严格兑现奖惩。

2、落实责任，推行校园安全护导机制

各学校成立校园安全护导机构，校长为总护导，对学校安全负总责；其余教师为护导员，护导员定时段、定区域开展护导工作，对时段、区域内安全负直接责任。五护导是监督岗护导、巡逻岗护导、放学护导、特殊时段护导、特殊地段护导、集会护导。

（四）安全工作抓好“四个重点”

一是抓制度预案和档案建设；二是抓师德师风教育和学生德育教育；三是抓安全知识宣传教育；四是抓隐患排查整治。

>三、取得的成绩

我们始终把学校及师生安全当作头等大事来抓紧抓实，从不敢大意，从不敢麻痹，从不敢懈怠。虽有惊魂时刻，但运气还算好，全体师生无一违法犯罪，未出现任何校园安全责任事故。目前，花山中心小学已通过县级“平安校园”验收，正迎接市级“平安校园”和县级“示范学校”验收。全乡各小学教育教学秩序井然，质量逐步提升。

>四、存在的主要问题及下步工作打算

1、全乡还有15所小学大门围墙尚未修建，车辆行人及周边的狗经常进入校园，这对学校安全带来一定的隐患。

2、外出务工人员逐年增多，留守儿童队伍不断壮大，多数自我保护意识和安全防范能力低，大大增加了学校安全工作的难度。

3、十二所学校有在建工程项目，对学生的出行和活动有一定的隐患。

4、我乡中心小学大门紧邻镇彝公路，目前正在重建施工，学生上下学人员较多，存在交通隐患。

总之，学校安全工作没有休止符，只有进行时。在今后的工作中，我校将进一步在上级部门的指导下，结合我校的安全工作管理规程，正视困难，分析问题，拿出举措，加大工作力度，为平安校园的创建而不断努力奋斗。

**高校保险服务工作总结6**

阳春三月，我们迎来了一年一度的学雷锋活动月。为了全面的践行雷锋精神，我们社区特举办了学雷锋精神活动。为给居民提供优质的服务、优雅的生活空间，安南社区在工作中发扬进取精神，提高创新意识来加深服务层面，同时紧抓社区志愿者服务队伍，为更好的落实创建“雷锋城”，社区全力配合区委及街道开展各项活动，并坚持以志愿者为平台，用雷锋精神提升全民文明素质，推进区域发展，大力发展“雷锋文化”，创建“雷锋城”，在社区干部及居民的共同努力下，取得了可喜的成效，现将此次学习雷锋活动总结如下：

一、 安南社区志愿者概况

为了更好的开展学雷锋活动，社区将踊跃报名参加志愿者服务队伍的居民按照特长爱好，分为六支队伍，其中六项服务内容包括：治安防范、宣传教育、便民服务、扶贫帮困、法律援助、环境维护。这支200余人的队伍中，上到80岁老人，下到6岁幼儿园小朋友，无论是上学的、在职的，无职的、退休的，都服务在社区志愿者的第一线。

社区为更好的开展此项工作，成立了专门的组织机构，制定了活动的详细方案，不定期召开专题会议，对活动进行精心布置安排，并在活动开展的同时不断吸纳新成员，以老带少增强志愿者队伍的素质，为进一步开展学雷锋活动提供了有力的保障。在学雷锋活动的带动下，社区志愿者成立了“科级以上离退休干部宣讲团”，科级以上离退休干部宣讲团就是由我区退休的副县级、科级老领导、老党员组成的一个团队，他们是张会双、李崇和、许祥宜、焦忠恕、姜长春，他们走进社区、走进群众，以宣讲雷锋精神、新时代发展趋势，以爱国爱家乡为目的向居民宣讲。

二、弘扬雷锋精神，学习雷锋活动内容丰富，形式多样

为了把此次学雷锋活动真正落到实处，社区分为两方面开展工作。营造了良好的学雷锋氛围，构建和谐社区。即在社区成立四处宣传栏，分别通过社区志愿者简介、即时社区活动信息、讲文明学礼仪宣传知识、应急安全宣传知识将社区的文化氛围营造在居民辖区内，拉近社区与居民之间的感情，以积极的态度赢取居民对社区的好感，同时社区办公楼还设立了志愿者风采”宣传板，将近年来志愿者队伍中表现突出的优秀志愿者的活动照片一一张贴，并附有志愿者登记表，宣传版设计新颖，以照片和文字说明吸引更多的居民参与到志愿者服务队伍中来。

小区内无高草丛生，尤其建安小区沿河一带，将所有杂草清理干净，也为居民提出的杂草中易有蛇出没的安全问题提供了一个保障。

每年我们社区将结合三月雷锋月、六一、七一、八一、十一、重阳节等重大节日在社区开展了学雷锋系列活动。

三、社区存在的问题以及努力的方向

学雷锋活动不是一句空话，不是敷衍老百姓的形式主义，而是需要踏踏实实的深入到居民中去。为了更好的开展活动，我们自检自查，发现了以下不足之处：一是整体的志愿者队伍文化素质偏低;二是服务队伍的老龄化;三是服务内容的单一化。为使雷锋精神成为社区居民素养、价值观念、行为方式、精神气质等的养成标准和综合体现，在以后的工作中我们会加深志愿者的理论学习，提高整体的志愿者文化素质;调动居民的积极性，尤其是青年人的参与性，使队伍年轻化、知识化;同时要结合服务队伍的特色，拓宽活动领域，创新服务内容，让雷锋精神永存社区居民心底。

弓长岭区是雷锋精神发祥、培育和形成的地方，雷锋精神是弓长岭精神的最好名片。作为雷锋的第二故乡，弓长岭区深入持久广泛地开展具有弓长岭特色的学雷锋活动，大力的发展雷锋文化，让 雷锋精神在我们社区传扬开来。那么我们也是跟随着雷锋的脚印，以全心全意为人民服务的奉献精神为辖区居民群众服务，并通过学雷锋活动进一步提升社区居民素质、改善社区居住环境，吸引更多的人奉献社会、服务社会，把社区的各项工作都推向新的高潮。

三月即将过去，但学习雷锋精神的活动不会从此结束，我们不管在何时何地，都要以雷锋精神为鼓舞，帮助、关心人们，让世界布满无数个“活雷锋”吧!把雷锋精神更好的继承、传承和发扬下去吧!

**高校保险服务工作总结7**

又到年终岁尾，回首过去的一年，內心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽沒有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的.学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，中心陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，同事们的鼎力协助，使我在工作中更加的得心应手，在此我向中心的领导以及全体同事表示最衷心的感谢。同时也将近一年的工作向大家做以汇报。

>一、严于律已，团结同志。以身作则，任劳任怨。

在工作中严格要求自己，响应中心各项号召，积极参加公司的各项活动。克服种种困难，不计个人得失，在工作设施不齐全、人员业务不熟练的情况下，带领医疗小组人员从头做起，加班加点学习业务知识，在短时间内完成了十五个涉及人伤(病)险种条款、医疗保险相关制度、医疗审核制度的学习。承担起多险种人伤案件接案、立案、查勘、跟踪、医疗审核等多个工作程序，赢得了客户的好评。发表相关信息达二十余篇。取得了一定成绩。较好的完成了领导交给的任务。

>二、努力工作，按时完成工作任务。

1、全年医疗审核案件XXXX件，涉及十六个险种。剔除不合理费用达XXXX万元。

2、拒赔案件：立案前拒赔XXXX，金额达XXXX余元，立案后拒赔XXXX，拒赔金额达XXXX万元。其中医疗责任险拒赔金额达XXXX万元。

3、全年医疗跟踪XXXX人次，涉及医院达XXXX家，既让客户了解理赔程序，又有效控制医疗费、误工费、护理费。得到客户的好评。

>三、树立中心形象，维护公司及客户利益。

1、在工作中发现，多家医院存在收费不合理现象，导致公司和客户损失。在掌握足够证据情况下，多次到问题医院据理力争，截至目前，已有五家医院为我公司和客户退回不合理费用达XXXX元，为客户挽回了损失，也避免了我公司的损失，在客户及医院面前均树立了人保理赔的良好形象。

2、在中心领导的带领下，经与假肢厂多次商谈，明确了各部位假肢安装费用及维修标准，对我公司赔付的伤者假肢安装时保质保量，且费用明显低于市场价。此协议的签定，使我公司的假肢赔付有了明确的标准，并大大降低了人伤案件中此项费用的赔付。

>四、发现问题、解决问题。寻求创新，促进工作。

1、经过市场调查，结合XX家政及各家医院的特点，提出护理费实行统一价格，既节省了理赔手续，又降低了此项费用的赔付。

2、涉及人伤(病)案件流程、非车险特别告知单证、人伤案件跟踪表、医疗审核表等单证。使人伤案件集中立案，集中医疗审核，简化了理赔程序，也大大降低了赔付。

>五、提升深化服务，服务于客户、服务于承保公司。

1、将理赔工作前置，在交警队调解前为客户把关，审核相关单证XXXX次，为客户及我公司节省费用达XXXX万元。配合客户到法院解决纠纷XXXX，远到丹东、沈阳等地。避免我公司损失达XXXX万元。(医疗责任险一件XXXX元、车险XXXX涉及伤残、假肢费用、误工费、陪护费总计XXXX万元)。

2、针对不同险种，配合中山、开发区、庄河等支公司处理人伤赔偿纠纷，不仅降低了赔付，同时为支公司稳定、争取了客户，得到了各支公司的好评。

1)在处理某医院医疗责任险过程中，因我们及时介入，使赔案顺畅快捷，得到了院方的认可，不仅保费在原有基础上翻了一倍还多，院方还向承保公司表示其他险种也要在我公司承保。

2)某承保公司在丹东多个客户出险后出现不合理伤残鉴定，此项不合理赔付多达XXXX万元，我们配合该承保公司到XX中级人民法院参加诉讼，得到了法院的支持，避免了今后此项不合理费用的赔付。维护了人保公司的利益，树立了人保公司的形象。

>六、保持成绩，找出不足，加倍努力，更上一层楼。

1、医疗小组工作刚刚起步，各方面经验还很不足，需要大家共同学习，加倍努力。同时因工作中涉及多个险种，需要多个部门的支持与配合，今后要加强各方面的协调工作。

2、随着新险种的开展，还有许多新问题，在加强业务学习的同时，也需要横向联系，向其他公司学习先进经验。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

**高校保险服务工作总结8**

一、利用主题班队会，加强关爱。

我校要求以班级为单位开展“关爱留守孩子”的主题队会，各中队辅导员老师根据本班留守孩子的具体情况，确立一个子主题，策划活动方案，组织同学举行一次主题队会。通过主题中队会，以正面、反面的事例教育留守孩子知道时间一去不复返，合理安排自己的学习与娱乐。通过活动，让留守孩子从小学习自理，知道自己的事情自己做，主动参与家务劳动。通过组织“送微笑”活动，让学生在实践中体会帮助别人时的快乐，也在集体中体会到别人帮助时的快乐，懂得他人在遇到困难时应该伸出援助之手，把关心他人看作是自己生活中快乐的一部分。在各位老师、同学的帮助下，我校蔡东剑同学被评为莆田市留守孩子“自强少年”。

二、利用节日，加强关爱。

我校根据元旦、六一等节日契机，开展了“同在蓝天下茁壮成长——关爱留守孩子”座谈会，为每个孩子送上学习用品，对他们进行心理辅导与沟通，让这些“留守孩子”体会学校对他们的关爱。六一节在全校开展了“庆六一，关爱留守孩子”大型游园活动，使每一个留守孩子在活动中，感受到班集体的温暖，觉得自己和其他孩子一样，可以开开心心、快快乐乐的学习生活，让他们的心理充满阳光与欢笑。

三、利用资料，加强关爱。

每个班级建立了留守孩子档案、联系卡、统计表、基本情况登况表、手拉手好朋友结对子登计卡。每一位老师都与留守孩子结对子，要求教师必须做到：1、掌握留守学生的基本情况。2、关怀学生的精神成长，把学生的喜怒哀乐放在心上，注重“留守孩子”的心理生活，道德情操，审美情趣的教育，与学生沟通情感，弥补留守孩子亲情的缺失。3、提供必要的帮助，如在生活、学习、思想等方面。4、矫正不良行为习惯，转化“问题孩子”。

四、利用“爱心天地”，加强关爱。

每个“留守孩子”都有一个以上的手拉手好朋友，在学习、生活上帮助他，与他一起成长进步。并在“留守孩子”生日期间，全班同学为“留守孩子”献上一声生日祝福送上自己制作的小贺卡、小礼物等。使他们感受到集体的温暖和关怀。

在各班开辟关爱留守孩子“爱心天地”，发表“爱心宣言”，制作“爱心牌图”，精办“爱心宣传栏”。挑选创意新颖，主题鲜明，版面精美的作品为宣传栏的内容。

一个个品学兼优的爱的使者，一句句感人至深的爱心宣言，一幅幅绚丽多彩的爱心画面，给留守孩子阳光般的温暖，阳光般的热情。

**高校保险服务工作总结9**

本人于20xx年11月23日加入人保寿险南京中心支公司，担任培训的工作已有五个月。在这五个月中，本人不断去适应公司的企业文化，改进工作方法和工作模式，顺应公司的发展。

在本职工作上，积极主动，认真负责。截止目前，总计组织召开大型启动培训3期，每期培训人数超过100人；线下转正培训1期，结训21人；线上转正培训2期，合计结训135人；线上岗前班10期，结训634人；参与其它各类培训及会议数十场。入职第一个月，顺利完成省公司“不培训不上岗”“不培训不晋升”的相关要求，并在开门红期间有效追踪新增转化指标的完成。在培训班的课程设置上，不断的改进，对课程进行优化及调整。课程开发上，整理并改进了一套适合南京中支现阶段的新人衔接培训课程。同时，培训部建立了教育训练功能组，在总公司相关管理规定的基础上出台了《中国人民人寿保险股份有限公司南京中心支公司兼职讲师管理办法》，完善了南京培训体系，培养了一批属于南京自己的师资力量。培训不仅是简单的课程传递，更是通过不断的实践（授课）扎根知识的过程，培训的最终目的是育人，后期也会紧跟公司脚步，不断优化南京中支的培训体系建设。

因受疫情的影响，南京培训体系建设也受到了一些影响。因无法进行面授培训，需要我们尽快转换思维，适应线上培训的模式。这对于培训的推动造成了一定的难度。部分机构思想滞后，行动较慢，不愿意尝试新的培训方式。经过再三沟通及领导的支持，机构逐步接受并跟上了线上培训的步伐。截止目前，总计线上岗前班10期（含省公司主导，中支组织），合计结训853人。

针对下半年的工作，本人将作如下规划：

1、继续完善南京中支的培训体系，做好兼职讲师的管理工作，设立兼职讲师管理档案；

2、继续优化制式培训，形成从新人岗前、新人衔接到新人转正的一整套新人育成体系，增加新人的留存；

3、建立新人追踪体系，包括新人的三转和六留的定期追踪，形成一整套新人追踪报表；

4、精选行业内外优秀的微课进行推送，满足资深主管以及部分同事的学习需求，倡导学习文化，建立学习型组织。

以上为本人近期工作总结，不当之处请批评指正！

**高校保险服务工作总结10**

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“xx迪”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑

在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通

要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备

即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视

就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻

主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造

为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚

热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“快乐迪”感受到不一般的快乐！

**高校保险服务工作总结11**

学校安全工作关系全体师生的生命和财产，事关学校和社会的稳定和发展。我校在区教育局的领导下全面贯彻落实《中小学幼儿园安全管理办法》，按照教育局安全工作评价指标认真进行检查和整改。以加强隐患排查整治为重点，进一步明确安全职责，完善工作制度，强化学校安全管理，加强监督检查，狠抓工作落实，形成了全员参与、群防群治、齐抓共管的学校安全工作格局，圆满完成了各项安全工作任务目标，全校教学秩序安全稳定、师生平安，未发生校园安全责任事故、无突发公共安全事件，无学生受伤害事故，学校安全教育工作得到全面、深入、有效地开展。

>一、加强领导，明确责任

学校成立了学校安全工作领导小组，校长具体抓，学校政教处、教务处、总务处具体分工负责组织实施。建立了“一总三线”的管理网络。一总：即以学校安全领导小组为总指挥。三线：即以政教处、班级为一线的班级管理线；以安全领导、门卫为一线的安全保卫线；以值日领导配合社区民警形成一线的治安联防线。特别是落实了门卫、值班、巡视，保证校园24小时有人值班，责任到人，实行工作失误追究制。学校安全工作既成线又成面，构成层层有人抓，事事有人管的格局，把安全工作真正落到实处。

我们根据学校的实际特点，把全校安全管理主要划分为四大块，并明确了相应的责任部门：一是交通安全，由校办公室负责；二是电器和各项安全防护设施建设、学校总务处负责；三是教学过程安全（包括体

育运动、学科实验室操作等）由校教务处负责；四是教室安全和学生安全教育，由校政教处和各年级组长负责。对每一大块安全管理工作，又进行了纵向的层层分解，如教室安全由政教处负责，再由政教处到年级，年级分解到教学班，各班再分解每个同学，层层明确责任，实行目标管理。从而使全校安全管理工作形成了横向到达、纵向到底的网络体系，实现了校园安全的全方位设防，无缝隙管理。

>二、完善制度，强化管理

1.建立安全保卫工作领导责任制和责任追究制。由学校校长负责，将安全保卫工作列入各有关处室的目标考核内容，并进行严格考核，严格执行责任追究制度，对造成重大安全事故的，要严肃追究有关领导及直接责任人的责任。

2.签订责任书。学校与处室和班主任、任课教师、后勤教辅人员层层签订责任书，明确各自的职责。与家长或学生监护人签订安全协议书。贯彻谁主管，谁负责的原则，做到职责明确，责任到人。

3.建立健全定期检查和日常防范相结合的安全管理制度。建立健全学生管理、门卫值班、巡逻值班、防控传染病、食品卫生管理、防火安全管理、体育器材检查、健康体检等等一系列安全工作规章制度。使各项制度职责更具体化、更细致化，同时我们还和教职工层层签订了各种责任书，分工到人，责任到人，签订了安全责任书，并与学校考核相挂钩，强化管理，使学校安全管理网络覆盖到校园的每一个区域，每一个角落。严禁教师个人利用假期（日）私自带学生外出，在校外开展的社会实践活动要坚持上级领导审批，制定活动预案。对涉及学校安全的各项工作，都要做到有章可循，违章必究，不留盲点，不出漏洞。

4.建立学校安全意外事故处置预案制度。学校建立事故处置领导小组，制定了各项紧急情况处理预案，并在全体教职工大会和学生会上进行宣讲。

>三、广泛宣传，加强教育

要确保安全，根本在于提高安全意识、自我防范和自护自救能力，抓好安全教育，是学校安全工作的基础。学校政教处负责学生安全教育工作，以活动为载体全体动员、全员参与，把安全工作作为学校日常的重点工作，寓安全教育于活动中，加强安全教育，提高安全意识，养成安全习惯。使全体师生面对困难时能够妥善，科学，合理地处理，避免了不必要的损失。

1.认真做好安全教育月（周）工作。学校安全教育月（周）以校园安全为主题，在安全教育月（周）期间，学校组织学习安全教育工作文件，对校内易发事故类型、重点部位保护、工作薄弱环节、各类人员安全意识与安全技能等方面，开展深入全面的大检查，消除隐患，有针对地扎实地开展教育和防范工作。

2.开展丰富多彩的教育活动。对学生开展安全预防教育，增强学生安全意识，加强学生安全教育，使学生学会自我保护、自救、互救的常识和技能，也是我校安全工作的一项重要内容。为此，我们除了要求教师在常规教育教学中渗透安全知识教育外，还通过各种途径积极开展了学生安全教育活动。如我校举行了消防、防震演习，通过消防演习不仅增强了学生的消防意识，还使学生从演习实战中学会了使用消防器材、自救逃生、互救等技能。

我们还多次在校园举办了交通安全宣传展，使学生接受比较系统的防溺水、防交通事故、防触电、防食物中毒、防病、防体育运动伤害、防火、防盗、防震、防骗、防煤气中毒等安全知识和技能教育。还利用学校广播、黑板报、悬挂横幅、张贴标语等宣传工具及举行主题班会、讲座、安全征文与知识竞赛等形式开展丰富多彩的安全教育。学校积极推行开学初、放假前、节假日安全提醒，学校利用周校会议和周一升旗、活动课时间，小结安全工作，强调安全事项。通过教育提高广大学生的安全意识、安全防范能力和自我保护能力。

3.加强学生安全教育和心理健康教育，做到防患于未然。根据全封闭管理要求，政教处协助值周领导，会同值日教师、学生会干部、班主任、宿管老师、对学生日常行为全过程管理。包括饮食起居，健康卫生，离校返校，防火、防盗、防事故等。针对学生在校表现，严格按照《违纪学生处罚条例》该表扬奖励的就及时表扬奖励。该批评教育的及时进行批评教育，对严重违纪的及时与家长取得联系，进行恰当的处罚。

使学校各项制度得到兑现，教学和生活秩序井井有条。对学生管理工作，在学生中及社会上产生了良好的反响。同时，把安全教育贯穿于学校各项工作的全过程。入学教育有安全内容，管理措施有安全保障，评比有安全项目，奖惩有安全比例。每天早操政教处主任xx都要对一日情况及时评点，总结好的，指出隐患，提出纠正措施，达到明显效果。学校还专门开设了安全教育和心理教育课。由专职教师任教，并开设了心理咨询室，随时解决学生的心理负担。

>四、狠抓落实，变堵为疏

安全工作难在一贯坚持，安全事故多是出于麻痹大意。为了把学校安全工作落到实处，做到不留漏洞，几年来，我校一直坚持教育为重，预防为主，标本兼治，重要治本。的方针，做足做好防范文章，在此基础上变堵为疏。提高安全防范意识。

1.开展常规检查。每学期开学以后，学校把安全教育工作作为重点检查内容之一。开学前，学校对校舍进行全面的安全检查。同时，积极配合区卫生所对学校饮水卫生进行检查。冬季，学校对电线和教师办公区、进行防火安全检查。

2.我们组织全体教职工认真学习校园安全方面的规定和应急预案，各类人员积极参加安全知识培训；我们克服校园大，人员多，安全配备不是很到位，很合理的困难，高标准、严要求；我们及时发现捕捉老师安全管理中的好方法并及时推广，例如推行班级学生安全员制度对工作中的不合理我们及时指导，老师们有的是对孩子们的爱心、耐心、细心，大家群策群力，安全无小事，上下一条心，为了我们的共同目标共建安全校园努力着。

3.确保安全设施、器材到位。我们一方面广泛征求全校师生的意见建议，另一方面聘请专家指导，对全校消防器材设施进行了合理的布设，确保按要求到位。确定每个馆室负责人为灭火器的负责人，确保正常使用，并请专职安全员进行灭火器使用的示范，让师生正确用灭火器。

4.树立安全第一的思想，不断改进安全工作。当安全工作与学校其它工作有冲突时无条件地把安全放在第一位。

5.坚持24小时值班值勤制度。学校保安人员坚持24小时在校园治安巡逻，规定校级干部在学生全体离校前必须有人在校园值班，这一值班值勤制度在应对可能的突发事件、确保晚间校园平安上起到了十分重要的作用。

>五、突出重点，防患未然

1.放学，值周领导亲临交通路口，班主任、学生会、保安人员分班分片维持秩序，护送学生上车，确保学生回家安全。

2.加强留守生和特异学生的教育管理，明确责任人，实行一帮一亲情关怀和爱心教育。

3.加强食堂管理，把好病从口入关，对饮用水、蔬菜、食品等严格按照卫生管理有关规定，认真执行，防腐蚀、防变质、防糜烂，确保饮食安全。值周领导及时进行检查，督促食堂搞好安全卫生工作，学生饮用水已全部使用纯净水。

4.及时检查校舍安全，每周进行一次安全隐患排查，消除安全隐患。

5.改造旧电网电路，防止电路故障，防止火灾，学校用于电改资金10000多元，校园电路实现全面更新。

6.建立防火措施，保安、门卫、宿管员对学生、开关、火点及时检查，清除易燃易爆物品，确保人去断电，无火点隐患。

7.上课时，老师首先要清点人数，发现缺席及时报告，及时查明原因，严禁学生私自外出，下课或晚自习严禁学生翻越围墙，随意外出。宿舍内严防盗窃，严禁吸烟和打架斗殴，严禁学生逃课及节假日进网吧，严禁在寝室内使用电插座或从事烧开水、玩火、燃放鞭炮等。

>六、齐抓共管，群防群治

学校安全教育工作是一项社会性的系统工程，需要社会、学校、家庭的密切配合。我们积极与镇部门、派出所等部门通力合作，做好学校安全保卫工作，学校组织开展一系列道德、法制教育活动，取得了良好的教育效果。

在教育立场上，家长的愿望与学校的教育目标是一致的，家长与老师应该是一种合作的伙伴关系。我们深知，只有家校同心，形成合力，孩子才能健康和谐地发展，因此，我们有了每学期家长座谈会，向家长宣传科学家庭教育知识，特别是提出关心每个孩子心理健康成长，个别学生建立家校联系手册等，传递着学校和家庭对孩子的共同期待、探讨着教育孩子的最佳方法、寻求着培养孩子的有效途径；还有那些固定的充满人文气息的《给家长的一封信》，提示家长假期关注学生安全和守法情况，正是有了这些，使我们和家长的联系更加密切。也填补假期学生安全管理的空白。

总之，学校的安全工作在全体师生的共同努力下，成绩显著，校园和谐，学校没有发生任何安全事件。安全工作不是一朝一夕的事，是要常抓不懈的，学校的安全工作仍存在一些不足之处;如学校的安全管理制度有待进一步完善，学校的监控设施有待完善，校园周边的环境有待进一步改善，师生的安全法制素养有待进一步提高，学校安全设施有待进一步务实等。今后，在教育行政主管部门领导下，我仍将继续全身投入，一心一意谋安全，尽职尽责保安全，统筹协助抓安全，不断改进工作，完善制度措施，将校园安全工作推上一个新的台阶。

**高校保险服务工作总结12**

为了庆祝新中国成立周年，落实鼓楼区委、区政府关于社区志愿服务工作的相关要求，进一步加强社区志愿者工作，乌塔社区在安泰街道党工委办事处的统一指导下，将从国庆前集中开展为期一个月的社区志愿者服务活动。现将活动开展情况作如下汇报：

一、计生志愿者服务活动

9月25日，乌塔社区邀请辖区共建单位市第七医院为居民群众举行义诊活动，并借机开展计划生育生殖健康咨询，计生条例咨询等。全天共发放计生知识手册140余份，接受咨询\_\_余次。

二、健康知识宣传活动

10月6日，省妇幼保健院与市第七医院派出医疗志愿者服务队来到乌塔社区阳光驿站前为居民义诊，向居民与过往群众宣传预防季节型流感知识，通过合理的室外运动，做到可防可控可治。在活动中这些医院医生还免费为居民抽血量血压，并发放服务卡，对居民健康进行跟踪服务。

三、医疗志愿者服务活动

10月6日，乌塔社区组织省妇幼保健院与市第七医院青年文明号志愿者慰问辖区困难户陈家平、林升霖、许冬金等，为每人送上慰问金200元。志愿者们还来到治安岗对坚持节日值班的保安进行慰问。困难人员们不住地对志愿者们表示感谢，感谢他们长期以来的关怀和照顾。

四、治安志愿者服务活动

10月14日，乌塔社区组织辖区治安志愿者开展安全生产大排查行动，在社区澳门路、道山路、八一七北路等重要路段沿街店面和文心园等小区新村楼院进行防火、防盗的安全检查，确保社区安定稳定，营造和谐平安的氛围。

五、环保志愿者服务活动

10月18日，乌塔社区举办了“大手牵小手共创美好家园”活动，参加此次活动的有辖区中小学生、居民代表和退休党员等环保志愿者共30人。大家认真打扫社区内的卫生死角，并向社区居民宣传环保知识。中小学生们还亲自到社区空巢老人家中看望，并帮助老人们清洁和打扫。“只有全民参与，共同努力，才能使我们的家园变得干净，才能彻底的、全面的改善社区的环境质量。”社区党员老陈说道，她希望以自己的实际行动来带动更多的人，共同维护社区的环境卫生。

根据此次“社区志愿者服务月”活动实施意见要求，乌塔社区以此次活动为契机，切实规范志愿者服务，组织志愿者为居民提供更多更好的社区文化活动，帮扶孤寡残幼群体，开展电器维修、医疗服务、法律咨询等服务活动，积极参与文明创建等社区事务。此外，社区还要充分整合社会资源，联合共建单位共同开展志愿服务活动，不断扩大社会影响，以丰富的内容和多样的形式，推进社区志愿服务活动稳步开展。

**高校保险服务工作总结13**

在朋友的介绍下我来到了，得到要来学习的消息，我很高兴，很珍惜这样的机会，我学习了五年的酒店管理，都没有怎样实践过，我想一切从头开始，这正是一个很好的机会，于是我怀着热情的心来到了学习，刚开始是学文化和理论课程，我很理解文化，我也很乐意成为一名xx人，在十天理论课程完毕之后我迫不及待的怀着忐忑的情绪

来来到了xx店，来的第一周我被分到了客房，自认为能够吃苦的我已经做好的充分的准备，来到客房，主要和客房大姐学习的就是房间的清扫和铺床工作，虽然已经做了充分的准备，但第一天还是累的只叫苦，甚至怀疑自己能不能坚持下来，在客房大姐的鼓励下我在心里暗下决心，鼓励自己必须要坚持，六天的客房学习中，我学会了打扫一个房间的流程，酒店内最基本的做床，卫生间清扫以及简单的客房服务方法，使我对酒店出售的基本商品有了初步的了解。第二周我被分到了餐厅，向资深的餐厅服务员学习了如何摆台、撤台、点菜、上菜，传菜等一系列基本的餐厅服务方法。并对餐厅的服务流程有了进一步的了解。

第三周我被分到了前台，我很喜欢前台接待这个工作，但我很忐忑，我不明白我能否胜任这份工作，但是令我感到高兴的是，酒店的员工大都都是那样的热情友好，他们并没有因为我们是实习生而对我们冷漠生硬，在劳累之余，同事们的一个甜美的微笑，一句再普通但是的“辛苦了”都会让人感动，总台是一个酒店的门面，是客人对酒店构成第一印象的地方。总台的服务基本涵盖了酒店所能够带给的所有的服务项目，因此需要前台服务人员对酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人带给满意周到的服务。在学习中，我酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习的日子就这样一天天结束了，这些日子我确实学到了不少东西，除了学习到一些基本的技巧和服务常识之外，更学习到了做人，如何处理好自己的利益和酒店的利益、如何处理好同事之间的人际关系、如何调整自己的心态，更让我了解到的是作为一个服务员就应具有强烈的服务意识。在一次与某部门经理聊天时，该经理提到了服务意识，我十分赞同他的观点：“服务意识不但是要求服务员有着向客人带给优质服务的观念和愿望，同时就应对自己的同事也具有同样的意识。”

从整体上看领导对招待所的服务态度、价格水平、环境卫生以及花色品种都是比较满意的，认为服务态度优的占到了59%，认为差的没有;认为价格水平优的占到了18%，差的占到了6%;认为环境卫生为优的占到了35%，认为差的占到了0%;花色品种优的占到了12%，认为差的占到了6%。

从反映情况上看：职工是比较满意的，但是职工认为服务态度差的占到了16%，卫生死角上不够及时，我们的卫生制度上也需要改进调整。

针对以上分析，我们采取了以下措施：

① 加强服务员的规范性教育，规范性服务的培训做为今后的重点培训课题;

② 调整服务员较少的工作时段人员调配的管理规定;

③ 把登记管理规定上墙明示，并做好耐心的解释工作;

④ 改进卫生制度，将大扫除的周期从原来的一个月调整为半个月。

餐饮部：

1、从服务态度上看：

① 对于经常来店就餐较晚和离店较晚的客人，服务人员可能表现出不满的情绪;

② 对于发生投诉情况时服务人员的解释工作和技巧不到位，从而引起客人不满;

③ 外卖菜品由于运输、加盖闷放等客观原因，较容易引起客人投诉;

2、从价格水平上看：

① 店内的主打菜品由于含有各项服务成本在内可能比外卖的家常菜价格高一些，但是与同等饭店的价格比较还是较为合理的;

② 部分酒品价格客人认为较高，可能由于职工认为我们是内部餐厅，应该利润低一些;

3、从环境卫生上看：

① 卫生死角清理不及时，设施检修不到位;

② 房屋装修略显陈旧，显得环境不佳;

③ 餐具破埙更换不及时;

④ 台布清洗坏及时;

4、从花色品种上看：

① 我们比较注重店内主打菜品的出新，对家常菜品的花样翻新较少;

② 由于受设备的限制主食的出新较少;

针对以上情况，我们采取了以下措施：

1、 加强对服务员的素质教育，不论来去早与晚，消费多与少，一样热情接待;

2、 对服务员尤其是新来的服务员的业务进行强化。

**高校保险服务工作总结14**

学校安全工作一直是学校各项工作的重中之中，是全面建设和谐社会不可或缺的一部分，是关系到社会稳定、教师队伍安定团结的重要工作。因此，我校对此项工作十分重视，以落实“办社会满意的学校”和创建“平安和谐校园”的有关要求为中心，坚持“谁主管，谁负责”的原则，从增强师生安全意识，强化学校安全管理入手，加强了校园及周边环境治理，优化育人环境，保障学校教学秩序的正常开展，切实把学校安全工作作为提高依法治校和构建和谐社会的一件大事来抓紧抓好。取得了良好的效果.现将一学期的安全工作总结如下：

>一、学校安全制度

1、成立了安全工作领导小组。

2、学校和学生监护人签订了安全工作责任书。

3、制定了“学校事故应急处理预案”，并落实了各项措施。

4、长期坚持领导值班制和级组教师轮值制，节假日以及敏感期，加强值班。

5、每周行政会，教师例会都把安全工作作为一项重要内容。

>二、校园安全消防工作

1、教学楼、图书室、学生宿舍及公共活动场所的电线安装使用基本上规范，供电设施较完备。

2、灭火器、应急灯等设备部分已过期，计划重新购置。

3、消防通道和楼梯较畅通，无障碍物。

4、易燃、易爆、有毒、有害物品存放、使用、管理比较规范。

5、危险建筑物已拆除。

>三、教学楼及设施

1、学校建设楼房化，已经消灭危房，教学楼、师生宿舍、教辅室、生活用房等一概是楼房，校园地质比较好。

2、教学楼、学生宿舍楼的栏杆高度是按设计施工，比较标准。

3、体育活动场地，实验室设备比较安全，使用规范。

>四、饮食卫生

1、学校厨房属水泥沙石混凝土框架结构建造，坚固宽敞，条件较好。加强食品卫生管理，监督制度化，层层落实岗位责任制。

2、食品购进做到定人定点，质量全包，并索证存档。

3、食堂造册记录职工每年一次体检，身体不合格者调离岗位。

>五、安全宣传教育

1、每学期确定第四周为“安全教育周”，积极开展安全教育活动。以安全教育月、安全教育周为载体，全体动员、全员参与，开展防盗、防窃、防火、防电、防水的活动，寓安全教育于活动中。加强节假日、劳动生产实践、课外活动等的安全教育，增强全体师生的安全意识。加强家校联系，通过家长学校等渠道形成学校与家庭预防减少未成年人违法犯罪的合力，有效预防在校学生违法犯罪和安全事故的发生。

2、加强管理，认真做好组织工作，学校领导、班主任、教师等随时到位应急处理突发事件，做好学生安全保护工作。二是配备卫生员，配齐各类常用药品，发生学生病伤，及时给予救护。

3、学校宣传栏，定期出版安全教育内容。

4、学校聘请了派出所所长阳永华同志为学校法制副校长，定期来校作法制讲座，对加强学生的纪律教育、安全教育、法制教育，发挥了一定积极作用。

>六、计划整改

1、进一步完善学校治安管理的规章制度。

2、提高消防意识，新购置一批消防器材。

3、计划重新整改电线路。

4、进一步落实安全工作责任制，做好安全宣传教育工作。采取有力措施，继续创造学校师生安全事故为零。

通过努力，我校的安全工作真正做到了让社会满意的目标。没有建筑物倒塌、食物中毒等致人伤亡事故的发生，无集体上访、罢课、罢教、出走等重大安责任事故的发生。有效地维护了学校的安定团结和稳定，真正成为了“平安学校”和“和谐校园”，使我校的安全工作真正做到了让社会满意的目标。

>七、后勤：

后勤工作是学校总体工作的一部分，它是教育、教学工作的保障。

**高校保险服务工作总结15**

转眼间入职公司工作已半年多了，根据公司经理的工作安排，主要负责餐厅楼面的日常运作和部门的培训工作，现将度工作情况作总结汇报，并就的工作打算作简要概述。

一、厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求整理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。

7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务整体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态，不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核，检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化，工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

20\_\_年上半年是我实现自我挑战的半年，在这半年中，我有收获，也有不足。在下半年，我将努力改正过去半年工作中的不足，把接下来的工作做好。

**高校保险服务工作总结16**

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自己定下的岗位关键词，在XX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XX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xx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。

这是今年下半年以来，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”。XX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xx太保的稳健、快速、高效发展做出应有的贡献。

**高校保险服务工作总结17**

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的唯一保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

x年我完成了以下工作：

1.学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2.开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在： ①回收客用一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启;查退房后拔掉取电卡;房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3.为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1.容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2.房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3.各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4.设施设备维保计划未落实到位。

5.交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在x年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢!

**高校保险服务工作总结18**

将从xx年的管理情况、xx年工作中的不足、15年的设想三大方面做介绍，具体情况请看下文：

今年以来，在外部经济形势和市场环境更加复杂多变的情况下，xx公司认真学习和贯彻落实总公司和分公司的指示精神，在分公司党委、总经理室的正确领导下，支公司全体员工齐心协力，攻艰克难，紧紧扭住经营绩效这一主线，牢牢把握经营管理这一根本，始终盯住队伍建设这一关键，立足自我求发展，勇于创新求突破，克服了种种困难，业务发展和经营管理都取得了较好的成绩。截止xx年12月15日，xx公司完成保费收入4140万元，完成全年保费指标的96%。其中:车险保费收入3745万元，非车险保费收入389万元，人身险保费收入6万元，应收率为0。

>一、xx年经营管理情况

一是抓重点，扩大车险及非车险保费规模

今年以来，xx公司根据分公司各项会议精神和分公司总经理室的要求，充分抓住内部业务政策改善和外部环境规范的机遇，重点抓好了车险业务的续保工作和特种车的增保工作，并新开多家4s渠道业务新保了车队业务，使车险的保费规模快速扩大，达到3000万以上，占总保费规模的75%以上。此外我们还通过分公司相关部门的大力协助，今年华东电网和中电投的续保工作得以顺利完成，共实现保费354万元，为全年的非车险工作任务奠定了基础。在此基础上,支公司还在积极拓展其它渠道的非车险业务，比如信用险业务等。3.今年人身险业务有规模的发展局面仍未打开，全年保费仅6余万。

二是抓绩效，全面推行各项考核制度

考核制度是驱动经营行为最重要的指挥棒，是经营行为正向激励的机制保证。年初，我们根据分公司《xx年经营绩效考核办法》和《上海分公司xx年依法合规经营考核办法》的通知要求，制定和印发了《xx公司xx年经营绩效考核办法及费用管控办法》，公司在考核管理中采取了一系列措施，建立和完善了以利润考核为中心，以总成本控制为前提，提奖比例与保费规模、险种分类相挂钩的绩效考核机制，在发展过程中根据实际情况，动态适时调整策略，并对为公司争得特殊荣誉的员工，给予相应的奖励。这些机制促进了业务的正常发展，有力的保障了支公司保费规模的达成。

三是抓队伍，不断营造争先创优的内部环境

xx年，我支公司组织人员参加了分公司组织的各类核保政策、财务管理、信息宣传和人力资源等各种业务培训，对于提高岗位人员的各项业务操作技能，进一步的推动我支公司的健康发展起到了积极作用。在此基础上，我们还根据分公司的关于印发《上海分公司xx年加快人才引进壮大销售队伍的激励办法》通知要求，广泛招贤纳士，于7月份引进了一位优秀展业人员，预计今年的保费能达到200万以上。为了有效提升队伍素质，我们积极参与了分公司组织的“双过半”任务目标优胜机构和个人的活动，荣获了“双过半”任务优胜机构的第六名，并有两位展业人员进入了保费规模前三十名。参加分公司组织的三季度业务发展优胜单位和个人的活动，荣获了“豹”奖机构中的银豹奖，并有三位展业人员进入了保费规模前三十名的“鹰”奖员工。在总公司二季度组织的“谁与争锋业务擂台赛”活动中，支公司荣获二等奖。

四是抓监控，努力防范经营风险

预算管理是总公司近几年提出的新型管理思路，给我们的利润预测工作带来了很大的挑战，我们根据分公司计划财务部的要求，对保费收入、满期赔付率、险种结构等要素设计了不同的动态模板，对利润指标进行科学预测，并以此为基础加强内部监督和经费控制，实现了全面预算管理。我们严格按照贯彻\_70号文的要求，实现了合规管控零问题的目标，全面落实各项合规管控制度，进一步强化合规管理，未踩地雷不碰红线。同时我们还严格执行《上海分公司费用集中支付暂行管理办法》、《上海分公司xx年经营机构费用管控办法》及总公司的《关于进一步加强销售费用管理》的通知各项规定，合理高效合规的使用费用，并进一步开展对“财务业务数据真实性”自查和“中介业务合规自查”整顿工作，以提升管控水平。年末，我们利用“反对\_”宣传月活动的契机，建立和完善反对\_预防和风险防范工作。

五是抓服务，积极清理有效降低赔案

积极参与分公司组织的三季度的劳动竞赛，把加快结案，减少未决赔案，降低赔付率作为重要工作目标;二是制定了支公司的降赔竞赛方案，并认真组织实施;三是请分公司客户服务部的领导到进行了现场指导，对支公司的各类未决赔案进行了会诊，在客服部领导的指导下，业务人员对各自客户的赔案进行了再次的梳理。为了加快清理未决赔案的步伐，支公司想尽了一切办法，业务员们也在展业工作外，抽出时间积极清理赔案。其中业务一部新进的刘中同志为了尽快降低赔付率，还放弃了周末休息时间，驱车三百多公里，将一起30万的赔案降到了15万。

>二、xx年支公司工作中存在的主要不足

一是业务结构相对单一，保费构成不尽合理。支公司车险业务偏大有其历史原因，但是由于市场竞争的因素，非车险业务有所下滑，人身险业务又一直无法打开局面，所以，支公司的保费结构不尽合理。

二是历年制赔付率不理想。因为业务结构不尽合理，在遇到较大的赔款时，赔付率偏高，效益状况不理想。

三是人员结构和素质有待提高。展业员工偏重车险，对非车险、人身险等险种不了解，不专业，所以，在非车险、人身险业务上始终难于突破。此外支公司内高级管理人才和优秀销售员工缺乏，内部培训还比较薄弱。

>三、工作设想

新的一年，我们将按照保监局下发的“”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。面对竟争激烈的市场环境，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勾，从而最大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。在新的一年中，我们将结合xx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50%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80%以上;4s店的续保业务维持在30%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，我们计划将拓展2-3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，xx公司的华东电网及中电投业务，由于英大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。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xx年上涨50%以上。大力深化人身险业务。从xx年的经营情况来分析，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

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！