# 保险服务员工作总结(共45篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2025-03-23

*保险服务员工作总结1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...*

**保险服务员工作总结1**

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矗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。

>一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

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。

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。

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

>二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，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，按照学习，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。

保险分公司自成立以来，认真贯彻执行保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重，下面是为大家准备的.保险话务员个人年终。

>一、领导重视，组织有力

xx保险xx分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

>二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。

加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，xx保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造\*\*保险专业、诚信的服务品牌。

**保险服务员工作总结2**

随着时间的推移，20\_\_年很快结束了。在20年的工作中，我们取得了更大的进步。我们医院搬到了一个新的地方，医院的发展有了质的飞跃。同时，我院护理部的工作也取得了良好的进展。这些都是我们不断努力的成果!

一、定期检查评估，提高护理质量

质量管理是医院永恒的主题，定期检查是提高护理质量的保证。为了提高护理质量，护理部在总结以往工作经验的基础上，重新规划了各科室的护理台帐，重新建立了切实可行的检查考核规则。在月度重点检查和季度一般检查的基础上，开展了随机检查和互检，共检查近200次，合格率在95%以上。

在基础管理和质量控制中，各科室护士长可以充分发挥质量控制领导小组成员的作用，并可以根据护理部的工作安排，在月底制定月度计划、周安排、每日重点和总结。

在基础护理质量管理中，应严格执行护理操作规范，加强检查，确保实施。护理部坚持每周两次护理质量检查，详细分析检查中存在不足的原因，通过深入细致的思想教育，强化护理人员的服务意识和质量意识。制定切实可行的改进措施。及时改进工作中的薄弱环节。

在环节质量上，注重护理病历书写的及时性和规范性。\_\_病历书写规范，内涵质量较高，被评为优秀护理病历。

在安全管理和消毒隔离方面，严格控制内科1、内科、传染科、骨科、外科、儿科、耳鼻喉科、急诊科、输液室、手术室、供应室。从一点一滴做起，年度安全标准、消毒隔离工作符合国家标准，无差错、无事故。

全年各科基础护理合格率达到90%以上。健康教育覆盖率达到100%。在应急药品管理中，各科室抢救的药品、器械可处于应急备用状态，完好率达到100%。全年无差错事故，通过各种渠道查出工作中的一些小过失。通过组织学习讨论，落实改进措施，将不安全因素扼杀在萌芽状态。提高护理质量。

二、加强思想教育，营造“务实高效、团结奋进”的工作氛围

在思想教育形式上，要充分发挥各部门优秀护理人员的示范带动作用，组织各部门不定期学习，增强员工的法律意识、服务意识和质量意识，加强基础护理质量、环节质量和终端质量的整体管理。一年来，涌现出一大批先进人物和典型事迹。

\_\_两位老护士长可以用自己的实际行动和出色的工作感染和引导工作人员，努力工作几十年，把病人当亲人，用优质的护理服务，把满意的答案交到人民手中。\_\_一直勤奋敬业，在一个普通岗位上践行着一个白衣天使的誓言，受到了患者的好评。在年轻的护士长中门诊服务台\_\_主管工作严谨，服务态度强烈。他们给患者真诚的微笑，多次亲自送患者去病房，帮助患者服药，无数次测量血压，为患者提供简单的医疗程序。他们热情周到的服务成为门诊大厅最美的风景，为医院窗口的形象服务树立了典范。

我们充分感受到护士的热情服务，面对患者的恐慌，他们用微笑，提供一流的护理服务来缓解;面对病人的各种状况，他们用耐心去改造，他们对抢救危重病人的冷静态度让我们感动，欣慰。

三、以病人为中心，倡导人性化服务，加强护患沟通

为了满足医疗服务的需求，营造高水平的服务理念和人文关怀，树立良好的社会形象，促进医院的持续稳定发展，我院坚持以患者为中心，在尊重、理解和关爱患者的基础上，为患者提供热情周到的人性化服务，尊重患者的人格尊严，重视患者的个性和心理需求，在有限的程度上满足患者的生理和心理需求，方便、快捷、热情地为患者提供优质服务。

倡导人性化服务，提升人性化服务理念，从客户的特点和个性出发，开展护理服务，以尊重患者、服务患者、适应时代发展和现代生活需求为切入点，不断完善服务措施。

首先，责任护士要热情接待患者，将患者送到床边，积极向患者或家属介绍病房环境、作息时间、规章制度和主治医师，及时发放护患联系卡，了解患者入院后的心理状态和需求。

其次说明特殊用药和饮食的种类，以及各种检查注意事项、手术目的、一般手术过程、卧位、置管注意事项和拔管时间，安慰和鼓励患者，尽力解决其后顾之忧。

**保险服务员工作总结3**

作为工程部外派项目部驻现场工作人员，我的工作目标任务是：全心全意为甲方及项目部提供优质服务，督促安全文明生产、工程质量、工程进度，防范风险，及时联系公司争取把企业风险降至最低。

年初我被派往xx-xxx-xxx项目部工作，该工程为xx-xx路上西起xx-xx东至xx-x全长约xx-x公里的条形公园。由于该工程地处滨江路，西面紧邻滨江公园，路上游人、行人较多，所以该工程的重点是安全文明生产。我前往项目部后，按照公司的制定的方针、要求及工程部下达的目标任务，结合项目部的具体情况从以下几个方面展开了工作：

一、安全文明生产方面：

1、工程形象方面：前往项目部时带去了公司统一定制的工作服，并督促项目部管理人员及时定制并悬挂了按公司要求的宣传标语。

2、根据公司安全部的要求，督促项目部制作了警示标语、宣传标语。

3、加强现场植树安全：因施工现场行人、游人较多，每遇栽植大树时往往形成行人围观，所以每次都要协助施工人员维持现场安全，叮嘱行人远离现场，吊车起重臂下严禁站人，待栽树坑进行围挡以防摔伤行人。

4、加强现场用电安全管理：对项目部传达公司安全部要求，叮嘱施工人员必须持证上岗，电线必须使用皮线电缆线，严禁使用花线。

5、传达公司要求节假日以及抗旱、防洪期间对现场加强安全巡查，严格管理的文件，并叮嘱现场管理人员按要求执行。

二、工程质量方面：

因现场施工人员多为初次栽植苗木，所以在施工中经常在一起沟通、相互学习，尽力保质保量的完成栽植工作。

1、苗木质量验收：苗木到场后按业主对苗木规格的要求，就苗木的胸径、冠幅、分枝点、土球大小等对施工员提供合理化建议。

2、苗木栽植方面：在苗木栽植时就苗木的裁剪，乔木的捆-绑、起吊，种植土的填埋，定根水的浇灌等提供合理化建议。

3、苗木病虫害的防治：在苗木出现病虫害时，在请教、询问专业人员后向施工人员提供建议。

三、工程进度方面：

1、每周及时向公司工程部汇报周工作内容、下周计划、周工程进度以及工程总体进度。

2、每天在现场实地了解当天的施工内容，以及当天完成的工程量。

四、沟通服务方面：

1、往返回公司协助项目部在所需资料上签字、盖章。

2、参加了部分监理例行会议，了解了甲方、监理对工程项目的要求，项目部提出的施工中所需解决的问题，以及对解决问题双方达成的共识。

3、传达执行公司工程部对项目部的管理文件及要求。

4、帮助项目部向公司财务部领取办理工商、税务证明资料：协助行政部与项目部负责人鉴定劳务合同。

5、自备相机拍摄了现场照片，为公司做资料宣传提供了图片资料。

五、企业风险防范方面：

1、人工工资方面：平时在现场经常询问农民工，了解民工工资还是得到了及时发放，基本上没有拖欠。从施工班组了解到，最近给他们发放了部分工资，有少量拖欠，我还需跟踪。

2、材料款方面：由于材料款式工程重点款项，所以我对主要材料商进行了重点了解，得知他们都未用项目章签订供货合同。

以下是项目部对几个主要材料商的付款情况：

苗木供货商 供苗xx-x多万元 欠款xx多万元

铺装供货商 供砖xx-x多万元 欠款xx-x多万元

商砼供货商 结清无欠款

水泥供货商 有少量欠款

对其余材料商进行了了解后记录了联系方式以便及时跟踪了解。

3、因牵涉到工程质保金，所以我对苗木死亡做了统计。

六、存在的不足、改进和提高

我被外派项目部工作，在这接近一年的工作学习当中，较好的完成了公司、工程中心所下达的各项任务。但在工作中我发觉自己的专业技术不过硬，业务水平有待提高，为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能吗，为公司做出应有的贡献。

**保险服务员工作总结4**

暑假第一次留在武汉进行实习，有幸能够来到世纪联众保险代理公司接受了一个月的锻炼，直接深入到社会职场中，与客户面对面的接触与交流，一方面把自己所学知识与实践直接相结合，另一方面又学到了许多学校里所学不到的经验与教训，从而使自己对自己有了更加全面的了解，因为自己学的是金融进入保险有些不情愿，但是一个暑假的实习结束，自己觉得其实这样的经历才是自己最想要的!

7月13号正式来到汉口世纪联众，老总热情的接待我们，然后我就被安排到了卡单部实习，”卡单”这个概念是第一次接触，其实就是短期意外险的另一种说法，这是最先让我觉得新鲜的东西。然后开始学习如何填写保单，第一天就填错了几张保单，发现自己原来是这么粗心，好在公司对我们都非常宽容，让我非常感动。这时明白了什么是宽容!

接下来的几天我就一直在卡单部实习，每天每天要背卡单产品的信息，哪家保险公司有哪些产品，保障额度多少，适合哪些职业种类，适合那些人群，有哪些是拒保的职业…...一下子记这么多东西，感觉头都有点大，但是要接待客户的话，必须要记住，所以每天都告诉自己要加油!这时明白了要永远对自己有信心!

每一天都在接触着形形色色的客户，他们中的大多数都是热情而且宽容的，但是也有一些要求非常严格甚至是苛刻的客户，他们要求特别苛刻，一不小心就把他们的得罪了，这些人真是让人疲于应付，但是你还是要克制自己的情绪，继续为他们耐心服务，这种情况还是为我们上了实实在在的一堂余人交流课!交流真的是一门艺术，幸亏自己明白的不是太晚!

在卡单最紧张的一天是第一次坐到前台正式接待客户，登帐、填单子、收费每一步都要认真细致，但是当天客户来的非常多，对还不熟练的我来说，简直有点力不从心，虽然很认真的去做，还是出了好多错误，幸亏有师傅帮忙善后，才不致于有太大损失，这一天让我深刻的感觉到业务熟练的必要性和重要性!稳重的重要性从这里开始发掘!

再后来到车险部进行实习，幸运的是刚好赶上公司培训新的员工，我就跟他们一起学起了车险算费，这里的学习不像在学校里的学习一样理论性那么强，这里注重的是实际操作能力，这里面有很多都是公司的老员工通过长期工作总结下来的经验，在实际工作中非常有用，因此感觉特别宝贵!等我们“黄浦三期”学员毕业时，公司朱总专门给我们讲了一下午的保险市场的发展现状及公司准则和公司的未来发展等，为我们描绘了一个美好的愿景，让我们在以后的工作中既不至于太盲目，也不至于没有动力!

自己在世纪联众的每一天更多的是在发现自己，加速自己的成长，但是这种锻炼也是要付出代价的，自己每天早上挤公交从武昌到汉口，下午在从武昌到汉口，每天这么轮回!搞到自己现在看到汽车都有点晕，好在还知道坚持!坚持去发现美好的东西，学习有用的知识，虽然有点苦，但是痛并快乐着!

**保险服务员工作总结5**

一年多以来，我把学习期分为了三个阶段：熟悉环境、熟悉工作、习惯工作环境和压力及掌握业务知识。

在每个阶段中都使我我收获良多。

第一个阶段：刚到县公司的前几天非常难熬：不理解人、不熟悉工作、最难捱的是不能感觉到自己的价值。在这种境况下，使我学会了承受工作高压下如何缓解自己，如何和同事交流学习。那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的查勘员。说起来，做一名查勘员容易，但要做一名优秀的查勘员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。我相信，成之道，唯有恒，因为坚守信念，所以终会有高度。

第二个阶段：了解自己的工作性质职能，学习业务 新系统，如何做，怎样做。查勘和定损都是为了确定事故损失而存有的，包括损失的真实性，损失的实际水准，维修或赔偿的水准等多个方面，查勘和定损都是理赔工作中的重点，适合事故的查勘和定损通常能为保险公司对事故的处理提供良好的基础，也为客户迅速快捷的得到赔付提供了重要的依据.能够说查勘与定损是车险理赔工作的重中之重。

第三个阶段：真正的把自己融入进工作之中，能够独立查勘，定损，使用系统以及与客户沟通。

由一个车险查勘定损的门外汉，变成了能够独立工作的查勘员。本人较好地完成了实习期工作目标。

在玉溪太保工作，自己认为自己的处事风格，工作态度，完全对得起天地，对得起任何一个客户，对得起自己的公牌，更加对得起自己的代码。在此，我首先感谢我的公司，给我提供了一个进入玉溪太保的平台，同时也感谢太保的领导，给予了我进入玉溪太保工作的机会，没有这两者，可能我今天也没有在这里写工作总结的机会，所以，我从心底里感谢您们!但是，我更需要感谢的，是以前教导过我的各位老师傅：朱师、杨师、潘师、陶师、施师、……没有他们的耐心教导，就算我有在玉溪太保的机会，也没有今天的成绩，人不学不成器，刀不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的刀韧也因时光的流失与岁月的冲刷而生锈，最终成为一堆废铁!一日为师终生为父!父母给予了我生存的机会，他们却给了我事业发展的动力，谁轻谁重，缺一不可!所以，我在这里，再次表示我对他们的感谢，希望他们工作顺利，身体健康!

下面将一年多以来的工作总结如下：

>一、查勘员我觉得除了查勘，定损这些技术外，如何与客户沟通才是最重要的。

这也是我今后工作学习需要努力的方向。不同的情况如何说话，才会有更好的结果，能为公司节省更多的赔款又能让保户明了保险的真谛和实惠。我觉得这才是第一位的，所以我认为今后在工作中应该更好的学习语言艺术。工作中，很多时候，自己也实话实说，直话直说，或者，这个也是个人的一大缺点，因为很多时候，因为经验不足，所站的角度不对，说出来的话语，往往因欠缺周全考虑而产生一些不必要的麻烦，但是，个人认为，这些日子过来，自己也没有因这个缺点而影响了工作的正常展开。我只能说：让时间证明一切，敢于正视自己的人，有改正缺点的勇气。

从事查勘工作，是一份非常辛苦的工作，尤其是在中支，案子多是一个问题，但是业务与理赔相关联，这个是难以取舍的问题，因为查勘才是我们的工作，业务并不是我考虑的问题，刚刚开始，个人也是这样认为的，随着逐步的展开工作，个人才慢慢体会到当中的关系，所以，自己处理案子的时候也非常小心，尤其是面对大客户，从来不敢瞒报，程序该怎样，就怎样去做，从来没有为难客户。我想，是男人就应该不怕苦不怕累，工作中的困难，也应该勇敢去做，哪怕做错了，学了经验之余，还学了做人的道理，也是值得的!偶而的被投诉也是我与客户沟通出了问题，今后的工作中一定会注意改正。我们看似是做售后服务，实际战斗在业务一线，唯有努力·认真·负责的对待工作，才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

>二、查勘、定损工作作为理赔服务的第一环

实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这个环节。了解了自己的工作性质，让我知道了自己岗位的责任，我们查勘员能单独出勤是赢得了分管领导的信任，代表公司做好客户服务的窗口岗位，虽然我是一名普通的查勘员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

控制好车损险定损质量，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损，复查和回堪工作，不让那些有不良企图的虚假案件经过我的关卡。为了公司的荣誉更为了我们查勘员自己的荣誉。

>三、理解并学习太保产险的企业文化，增强自身素质，在加入保险行业，融进新的工作环境时，自己如何调整心态。

加入太保产险对我来说是一个全新的切入点，从零开始，我立志用新的观点走进新的人生及职业生涯，是我主要的工作目标和方向。

以上总结，是本人在玉溪太保工作的一些总结，也是毕业一年多的毕业总结，再次，感谢领导的良苦用心，也感谢领导这些日子的栽培!

**保险服务员工作总结6**

本年在园领导的多方指导关心帮助，全体教职工的理解和支持下，厨房在本年较好的完成了各项工作，现将具体的工作总结如下：

一、认认真真做事老老实实做人

不管天气冷暖，我们自觉克服困难，严格按照幼儿园厨房工作条例 ，认认真真做好份内的工作，从不轻视洗洗切切的事情。也许，在一些人眼里，我的工作微不足道，但我想，既然园领导相信我，把这份工作给了我，我就要对得起幼儿园，对得起家长和孩子们。做一个诚实守信的人，做一个老老实实的人，干好自己的工作，让家长满意，让领导放心。

二、勤勤恳恳不计较得失

大家都知道，厨房工作不像当老师，需要很高的文化修养、口才和专业技术，厨房工作主要是认真细致，我认为还要舍得花力气，要有乐于奉献精神，因此在工作中我从不挑三拣四。服从领导安排和同事在一起也总是能够节省时间提高效率，又保证了工作质量。

三、高度重视卫生安全工作

1、通过正常渠道采购食品，索取合同 摊位的合法证件，把好采购验收取样、浸泡清洗操作消毒关。

2、一丝不苟地做好消毒工作，餐具做到\'一用一消毒\'。并做好消毒记录。

3、每周对厨房进行一次彻底大扫除，确保厨房清洁无污。

4、做好开水的供应工作，让孩子和教师随时有水喝。

5、做到幼儿每餐热菜热饭，做到营养搭配，让孩子吃饱，吃好，让家长放心。

6、搞好厨房的卫生工作，做好生熟分开。

7、食堂灶具等处，时刻注意用气用电安全，杜绝一切安全隐患。

幼儿园食堂的安全卫生，管理工作直接关系到孩子们的健康与幼儿园的稳定发展，在今后工作中，我会不断探索实践，不断总结反思，将食品卫生工作纳入日常重点工作范畴，更出色地完善各项工作。

**保险服务员工作总结7**

—年上半年我公司的财产险业务在区分公司事业部的关怀下、在公司领导的带领下、在全体员工的共同努力下，完成实收保费xx—万元，完成年度计划的xx%，实现了时间过半、任务过半的发展目标，财产险业务发展势头良好。现就上半年的工作做一总结并就下半年的业务发展提出具体措施。

>一、上半年业务基本情况

上半年财产险业务完成签单保费xx万元，完成全年任务的xx%，应收保费xx万元，应收保费占比xx%。已决赔款xx万元，未决赔款xx万元。

其中：企财险完成签单保费xx万元，完成全年任务的xx%，应收保费xx万元，已决赔款xx万元，未决赔款xx万元。

家财险完成签单保费xx万元，完成全年任务的xx%，应收保费xx万元，已决赔款xx万元，未决赔款xx万元。

石油险完成签单保费xx万元，完成全年任务的xx%，应收保费xx万元，已决赔款xx万元，未决赔款xx万元。

建工险完成签单保费xx万元，完成全年任务的xx%，应收保费xx万元，已决赔款xx万元，未决赔款xx万元。

>二、上半年财产险业务主要做法

（一）认真分析面临问题、科学提出发展目标

今年公司的财产险保费任务是xx万元，与去年同期持平，但是随着中石油统保范围的进一步扩大，我们这个对石油企业依赖度较高的保险公司面临着很大的压力，一方面保费规模会面临下降的趋势，如：石油钻井设备的全面统保会带来386万的保费缺口，西部钻探保险业务纳入区域统保会影响费率下降近50%，乌石化xx多万的业务划归乌市公司等等。另一方面今年更多的保险业务通过中石油经纪公司抽取20%的经纪费用，造成公司费用严重不足。面对如此严峻的形势公司党委总经理室在认真分析市场和环境的情况下，提出了今年公司以财产险作为业务发展重点的指导思想。科学的提出财产险要加快调整，把握新疆发展的良好机遇和中石油良好的合作基础，实现新增xx万的奋斗目标。为此，公司总经理室采取了积极有效的应对措施，首先，公司总经理室、事业部、业务精英组成立体公关队伍加大了对中石油总部及新疆油田公司、西部勘探、西部管道的高层沟通，积极取得中石油管理层的理解和支持，其次，加强与各保险经纪、中介代理机构的合作，拓宽视野，相应成立了大项目部和中石油集团服务部，为进一步密切客户之间的联系，构建了组织平台。各经营单位与保户单位的领导及安全、财务部门紧密联系，及时掌握动态协调关系、安排好合同、资金等环节的衔接。事业部及时与区分公司事业部、竟盛保险经纪公司、新疆油田公司财务联系，积极加强沟通和信息交流，上传下达并充分发挥职能作用。形成了公司上下全力协调配合的强大合力。

（二）提早做出安排部署、加强财产险资源配置

年初公司总经理室召开多次会议，探讨今年的发展思路和相应的配套政策，落实今年大项目的情况，对外部市场情况、中石油招标动态、新疆油田公司统保变化等重要信息进行进行汇总并分析，确立了以财产险业务发展为今年的工作重点。为此，公司从政策、资金、人员等方面做出了积极有效的调整。中石油保险业务的影响给公司的财产险发展的确带来了较大影响，公司围绕着减少业务缺口，减少对中石油业务的依赖，发掘业务新的增长点做文章。总经理室身先士卒，引领财产险业务发展，扑捉信息、洽谈目，每个新项目中都可以看到总经理室的身影；事业部在年初制定考核办法时就充分强调非中石油业务、新增业务的重要，并在考核办法中给予了充分的体现；为了财产险业务的发展公司还制定专项办法、给予财产险业务发展提供专门的费用支持；集中业务骨干对不同的项目进行跟踪、落实。在公司总经理室的指导下成立了财产险发展小组，在立足本地市场的基础上捕捉一切信息，集中攻关大项目，实现业务发展的可持续性。

（三）积极发挥职能作用、充分保障业务发展

事业部今年加大了对业务的服务和督导，及时为展业一线提供全方位的服务，随时帮助展业一线解决展业中遇到的实际问题，在日常工作中只要遇到财产险的业务问题、服务问题等，事业部都积极帮助客户经理解决展业过程遇到的疑难问题，直接参与各业务单位的大型业务招投标工作，直接对各新增项目的`条款、费率适用提供政策及技术服务，帮助基层不断开拓新业务。

（四）区分公司是公司业务发展的坚强后盾

—年公司财产险业务进入到发展的关键转折期，我们及时将财产险业务面临的问题积极向区分公司进行汇报，区分公司给予了我公司极大的支持、特别是区分公司财产险事业部，为了克拉玛依的业务发展出谋划策、提供各方面支持，包括主动为我们提供市场信息、政策支持、业务帮助等等。及时地解决业务发展中遇到的实际问题，在日常工作中只要遇到财产险的业务问题、服务问题等，区分公司事业部都积极给予及时、全面的帮助，解决我们在业务发展中遇到的疑难问题。

>三、下半年的重点工作及总体安排

（一）下半年财产险业务面临的主要问题

1、业务发展压力较大。

1—6月，财产险保费收入xx万，完成年计划的xx%。虽然从7—12月业务看续保业务只有xx万元，但实际上因部分业务的调整，实际可续保业务在xx万元，与下半年任务xx万元，仍然有xx万元的任务缺口，财产险业务发展压力不容忽视。

2、费用不足、缺口较大。

今年为鼓励业务发展，特别是分散性业务的发展，公司把分散性业务的手续费提到最高30%，按照1—6月分散性业务的实际完成情况，我们要比正常的业务兑现多支出xx万元的费用；其次，支付经纪公司的保险业务在xx多万元，这部分经纪费将高达xx万元，直接影响财产险承保利润。而且这部分业务的服务费用按照目前区分公司费用比率只剩xx%，严重影响和制约财产险的正常业务开展。

3、险种发展不平衡，各经营单位发展不平衡。

从目前的财产险业务进度来看，企财险进度较快，而建工险和家财险任然是我们的业务短板，险种之间发展的不平衡对公司整体业务的完成带来了负面影响。各经营单位的发展速度也存在较大差异，年初我们制定的每个经营单位年新增xx万元的目标，有完成的部门，也有缺口增大的单位。因此，下半年各单位的财产险发展压力有大有小。

（二）重点加强的几项工作

1、抓好财产险业务的持续、健康发展工作。财产险业务领导小组的作用就是集中公司的各种资源，在外围的大项目上有所突破，今后几个月促成在外围经纪业务、中石油新建项目、新疆大发展相关项目等大项目的签单。为全年财产险任务的完成奠定基础。

2、积极抓好各险种之间的同步发展问题，推进公司整体发展战略目标的实现，特别是分散性业务的继续大力推行，是今后工作中仍然要坚持的。目前，公司的财产险业务仍然局限在中石油这样的特大企业上，对于分散性业务仍然没有得到足够的发展，非中石油企业和私营企业、个体工商户的保险市场潜力开拓的还很不够，这使得我们现有业务来源比较单一，因此也始终处于比较危险的地步。

3、针对业务的发展情况进行系统分析，定期和不定期对各经营单位和客户经理的业务发展进行检查、督导，充分利用公司的品牌效应，从加大展业力度和深度上想办法出注意，大力宣传新险种、巩固老险种，不断扩展新业务。

4、要随时掌握保险市场的变化，要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就要不断研究市场、把握市场，总结经验教训，改变经营方式和方法，要使自己去适应市场的变化，而不是改变市场，只有这样才能使我们在激烈的市场竞争中立于不败。

5、各经营单位和客户经理要严格按照公司的授权进行经营，对超权限、高风险业务事业部进行跟踪，认真做好风险评估工作，不断提高每个客户经理的风险防范意识，对超权限业务及时上报公司有关领导和上级部门，把好承保和理赔质量关，降低承保风险和赔付率。

6、下半年要加大应收保费的管理和清收，防范经营风险，各经营单位和客户经理都要严格按照公司有关应收保费管理办法执行。各经营单位财产险产品线业务经营情况，掌握和了解业务进度、经营动态，提出改进的措施和办法及时掌握市场动态，适时调整经营策略，促进财产险产品线业务的健康发展，确保财产险线全年保费、利润计划等各项经营指标的完成。

**保险服务员工作总结8**

截至11月30日，十三区部在全体业务同仁和工作人员的共同努力下，共实现新单保费收入万元，其中期交保费万元，趸交保费元，意外险保费万元，提前两个月完成市公司下达的意外险指标；区部至11月有营销代理人人，其中持证人数人，持证率%；各级主管人，其中部经理x人，分部经理x人。实现了业务规模和团队人力的稳定。

回顾20年走过的历程，凝聚着区部人顽强奋斗，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。

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。

总经理室多次在各种会议中强调，今后的市场竞争日趋激烈，同业公司不断从各个方面和我们展开较量，在这种市场环境中，只有迎头赶上，积极发展才是硬道理。区部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，转变区部各方面人员的观念，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。

**保险服务员工作总结9**

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，年即将过去，在全体员工的共同努力下，在公司领导的全面支持、关心下，本着一切为客户服务的宗旨，围绕优化服务、拓展市场和健康险的宣传下，从客户的利益角度服务、业务管理、提高公司的知名度和利益最大化，通过扎扎实实的努力，圆满地完成了年的工作，保险经理年终工作总结。

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，带领互动部员工紧紧围绕“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，为健康保险公司的持续发展，做出了应有的奉献。

互动部负责工作：现我就将年某某互动部和某某互动部的工作向公司领导汇报一下：相比往年，今年某某、某某业务的发展更好一些。这些都是经过全员的共同努力，才有了业务的较大突破。截止年11月30日某某互动部共实现保费:万元。其中团险：第2页共3页章万元、银保：万元、个险:万元、续期:万元、特需:万元，年终工作总结《保险经理年终工作总结》。在去年的基础上更上一层，该成绩的取得离不开上级公司的正确领导和互动部员工的大力支持。

工作中的不足：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。在保险销售的眉县市场，天地虽宽，但增员的路走的很艰难。所以现某某、某某互动部团队的建设是一大问题。

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，互动部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。

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，逐渐加大团队的发展和市场营销力度。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!

**保险服务员工作总结10**

1、营运体系。我公司的目标是建立平台统一、扁平集约的营运体系。这项目标无疑会改变以前营运体系比较凌乱的局面，能给我们的工作带来更大的改进和支持。

2、柜面服务。以往公司的柜面服务手段相对比较落后，各家分公司的规范不一，只从我司开展柜面标准化建设，统一公司的对外形象，实现规范、标准的柜面服务后，我司的柜面服务逐渐有了很大的改进。

3、作业风险的控制。随着电子化的推进，我们的目标是建成风险可控、互为灾备的作业体系。同时建立健全各项规章制度。从基础工作抓起,对每一个环节和每一个细节进行观察、分析,建立了岗位责任制,明确岗位工作责任和权限,并狠抓各项制度落实。在业务操作方面,充分发挥业务主管作用,实行一对一负责,建立一环扣一环的内控体系,逐步完善各项内部管理办法。

我们的梦想是“领先行业、服务最好”。我们不断总结以往的工作经验。并在之前工作的基础上紧密配合、共同努力，争取在两三年内，在服务水平方面有明显的提升，确立行业领先地位，打造“服务最好的寿险公司”!

20xx年初，我加入到了国寿\*\*支公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，认真学习\_理论和“三个代表”重要思想等，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权 谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买六合 彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。

回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**保险服务员工作总结11**

平时几个新同事一起模拟练习的时候，都觉的可以了，不会有问题了。刚开始一坐到电脑前面，一听到电话声响就或多或少的有些许紧张，而一紧张就会有时忘记了及时按下应答主叫，有时候会忘记了及时看下面的温馨提示。还好服务用语及操作没什么问题，不过也因为前面的紧张而影响了操作速度。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才知道，原来多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。就像我们班长陈超说的那样，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。是的，我绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行!后来我试着每次坐电脑前面的时候就深呼一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。

8月1号经过紧张的全体话务员的考试后，我们终于可以单独的上班了。虽然因为紧张，考试的结果并不是自己最好的表现。可这并不会影响我日后的工作，我相信我一定会一直坚持公司的.原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

这周开始单独上岗了，工作中因暂未碰到特殊情况，所以还算很平稳的转接好了每一个电话。俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还应该注意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

迅速接听电话。在商品经济时代的今天，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的“每10秒钟一个电话”。

表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的电话域名话务员。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。

**保险服务员工作总结12**

在回顾这半年工作之前，我首先要感谢\_\_财险，感谢\_\_财险给我的机会，感谢\_\_财险\_\_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“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”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\_\_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\_\_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“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”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\_\_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。

车险业务管理部按照既定的工作计划与安排，理赔工作主要围绕业务培训和强化管理等方面做了几项重点工作。

一、主要工作及成效

(一)加大了理赔业务的培训力度，采取“定期和集中”的视频培训方式对全省理赔客服人员进行了全方位的业务培训。一是针对询报价工作中存在的问题，组织了询报价专项培训，在规范询报价工作的\'基础上对实际操作做了重点提示，同时结合定损工作传授了部分典型车辆的配臵和配件更换经验;二是针对现场查勘工作中的问题和薄弱环节，结合总公司的《车险现场查勘环节执行手册》和《理赔实务规程》组织了《车险现场查勘操作规范与要点》专项视频培训，总结和归纳了现场查勘的九个重要节点、现场查勘的八项准备工作、现场查勘拍照的五要求和五步曲，并对现场查勘记录的规范撰写、常见事故现场的查勘要点、主要风险点的查勘要点和疑点案件特征及对策进行了详细地讲解;三是结合总公司近期将推出的简易赔案项目，完成了《车险简易赔案项目及实务操作简介》转培训。

(二)加大了理赔内勤的轮训力度，采取“面对面、一对一”的现场培训方式，以系统操作、单证收集、简易赔案理算、未决赔案清理等为培训要点，先后对秦皇岛、廊坊、唐山、沧州等机构的理赔内勤进行了较为全面和系统的培训与指导。本次轮训将对规范操作、提高质量和效率起到积极的促进作用。

(三)完成了“1000元以下车险赔案免现场查勘方案”的论证，从不符合保监要求并会影响信誉和服务水平、不符合总公司规定并会影响第一现场查勘率、客户上传损失照片缺乏操作性并会导致结案率指标的恶化、损失1000元以下难以界定并存在一定的道德风险等四个角度做了分析和阐述，得出了暂不宜推行此方案的结论，并对加强理赔服务、改善服务水平提出了建设性的意见。

(四)组织学习、探讨了\_\_省分公司车险业务的管理经验。

二、存在的主要问题

各机构理赔客服中心存在的普遍问题集中体现为“责任心差，执行力弱”;而省公司车险部存在的突出问题则是“管理薄弱”。

(一)责任心差。概况地讲，责任心差就是“三个缺乏”，一是缺乏实事求是和一查到底的精神，二是缺乏对自己负责、对公司负责的精神，三是缺乏深入学习和钻研理赔业务的精神。表现在具体工作中就是：对事故现场没有按照规范要求仔细查勘，更多的是流于形式、走了过场;对于可疑案件没有深入调查和核实;对于现场痕迹不吻合的案件简单以加免30%处理等。对工作的不负责就是对自己的不负责，就是对公司的不负责。理赔员工走马观花和松垮飘浮的理赔工作姿态折射出公司当前缺乏学习和钻研业务的风气。“魔高一尺，道高一丈”。如果我们的理赔业务、理赔经验做不到与时俱进，达不到“一丈”，我们就无法有效地控制理赔风险，就无法有效地遏制保险欺诈。

(二)执行力弱。概况地讲，执行力弱就是“有令不行，有禁不止”，表现在具体工作中就是：规范培训之后依然我行我素，对省公司提出的工作要求臵若罔闻。比较典型的是保定中支的一个可疑赔案，车险部发现问题后及时进行了研究，并于\_\_月\_\_日给\_\_中支相关人员下发了邮件，要求对此案的查勘、定损工作写出详细的情况说明。但时至今日，省公司仍然未接到任何反馈的信息，导致赔案长期在系统滞留。公司执行力弱的状况阻碍了公司业务的正常管理，延缓了精细化理赔管理的进程，不利于公司的长远发展;同时，省公司管理力度和手段的长期弱化将会助长不良风气的蔓延，将会加大日后整改工作的难度。“开好头，起好步”有必要提到公司重要的议事日程。

(三)省公司的理赔管理较为薄弱。公司当前“人员新、业务生、经验少、问题多”的现状亟待加强管理和指导。但省公司车险部当前“人员数量少、日常事务工作多”的特点分散了管理精力，导致无法深入发现问题，即使发现了问题也无法深入和系统地解决问题，从而影响了车险理赔工作的整体进程;同时，管理力量的分散也导致了车险部本身执行力的弱化，突出表现为“既定计划无法如期实施和完成”，部分工作还停留在脑袋中、嘴巴上，没有落实到手上、脚上(例如：九月份提到的加强员工思想品德和职业操守教育、制定强化理赔管理举措、建立查假打假奖励机制等)。长此以往，将不利于公司的长远和健康发展。

三、下一步的工作举措及建议

按照车险部确定的“以规范培训为基础，以奖惩制度为保障，以宣传教育为引导，以落实执行为手段，确保管理的效果、赔案的质量、风险的管控、效益的提升”的工作思路，我们将在今年最后两个月全面抓好车险业务的管理工作。

(一)坚持业务培训不放松，全面加强车险业务规范操作的培训。我们将有效利用工作之余的时间，按照既定的培训计划，以车险流程重点环节为目标，做好业务培训工作，为明年车险理赔的精细化管理打下坚实的基础。

(二)以业务标准化操作为核心，以提高理赔质量、理赔效率和客户满意度为目标，制定和完善车险理赔业务的奖惩管理体系，全面加强执行力建设，开好头、起好步，为公司的“二次创业”扫清障碍。

(三)密切关注考核指标，确保指标达成率的最大化。距离年终收尾仅有两个月的时间，我们将密切关注总公司设定的考核指标，全面加强指标管理，力争指标达成率的最大化，特别是加强未决赔案的清理力度，确保结案率指标的最优化。

(四)研究制定明年的管理思路、工作计划。20\_\_年，公司的车险业务面临诸多的不确定因素，商业车险条款改革势在必行，对我们的理赔工作提出了严峻的挑战;同时，伴随市场主体的日渐增多，市场竞争将会进一步加剧。我们将结合公司的实际，对标市场主体，研究制定20\_\_年车险业务的管理思路和工作计划，形成“内部管理顺畅、外部竞争有力”的良好态势，确保公司车险业务综合竞争力的全面提升和步步为营

**保险服务员工作总结13**

这一年以来，我以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持把简单的事做好就是不简单。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照顾客至上，服务第一的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下一步工作中，要加以克服和改进。

**保险服务员工作总结14**

>一、基本经营情况

截止至20\_\_\_\_年12月31日，\_\_\_\_县支公司共实现总保费1956万元（预），其中：首年期缴保费296万元（预），短期险保费266万元，团体年金保费54万元，中介业务保费733万元（预），续期保费607万元（预）。共支付各类赔款、满期（生存）保险金658万元（预），其中：短期意外险赔款20万元（预），简单赔付率为20%（预）；短期健康险赔款100万元（预），简单赔付率为84%（预），短期险综合简单赔付率为39%（预）。

>二、团结一心，个人业务取得突破性发展

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。20\_\_\_\_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。

20\_\_\_\_全年我司共实现首年期缴保费296万元（预），完成州分公司下达全年任务的101%（预），圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史最高峰。

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115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

>三、奋勇拼搏，团体业务稳中有升

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。

>四、雄踞市场主导，再创\_\_\_\_辉煌

今年上半年，省公司发出\_\_\_\_全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、州公司的统一布署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费452万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出\_\_\_\_公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20\_\_\_\_年全年的3倍多。这大大稳固了\_\_\_\_的市场占有率，体现了\_\_\_\_保险领军市场的主导地位。

**保险服务员工作总结15**

20\_\_年，在市公司总经理室的带领下，市分公司克服重重困难，坚持业务发展与内部管理并重，以齐抓共管的管理模式使各项工作均取得了不俗的成绩。20\_\_年，面临着市场竞争进一步加剧等不利因素的影响，将不可避免的在一定程度上造成客户资源的流失、保源的缩小。那么，如何在困难的环境中逆流而上，走出一条不平凡的道路，从而推动公司在14年实现“又好又快”的发展，就成为我们目前所要思考的重要问题。而客户服务管理工作作为公司的形象窗口，肩负着为公司树立品牌行象，争取市场主动权的重任，因此更应该及时地、科学地谋划14年的各项工作。“如何培养客户的忠诚度?如何提高续保率”成为我们在14年面临的首要问题。

验和教训，我们认为，要建立和提高客户的忠诚度主要应注意以下几个方面：

一、要全面掌握业务知识，了解客户需求

作为保险公司，出售的不是实质的某一物品，而是附加在保险合同过程中的服务。无论是承保环节、报案环节、查勘定损环节还是后续的赔款支付环节，都是面对客户提供的服务。然而对于大部分客户来说，保险合同、保险条款、索赔手续等专业名词他们知之甚少，甚至一无所知，因此工作人员就有义务为客户做详细而准确的说明和解答。这就要求我们的工作人员必须充分地认识和了解公司的产品，并尽可能多地主动了解与产品相关的一系列服务等等，只有这样才能更好地为客户提供相关的服务，从而为自己和公司赢得客户的信赖。

同时，还要不遗余力的了解顾客的需求。在现今激烈的市场竞争环境中，仅有服务的口号是留不住客户的。客服工作不能仅考虑如何解决客户已经面临的问题，而是要站在客户的角度，尽可能地去了解客户的需求、消费习惯、服务预期和接受服务的方式等等，想客户之所想，急客户之所急，为客户提供更加人性化的服务。只有倾听客户的声音，找到其不满的根源所在，服务过程才会变得更加顺畅，服务的失误率也会下降。首先，要重视对客户需求的调查分析。通过调查发现哪个环节的服务对客户最重要，并指出每项服务的

重要程度;分析所有的客户接触点和机会，思考如何才能沟通、服务好客户，分析客户的选择和行为方式，为他们提供更多的选择，更好地迎合他们的要求。 其次，要关注、询问客户的再购买意向，他们是否会将公司推荐给朋友，是否相信公司，以及他们是否感到公司及时回复了他们的问题，并关注他们的需要，这既是我们发现自身问题的关键，也是发掘潜在客户的重要手段。 最后，也是最重要的一点，不能忽视忠诚度较高的客户群体。这些客户或者出于对我公司现有服务水平认可，或者出于对人保品牌的信任，在较长一段时间内表现出了对我公司的忠诚，对待这样的客户就更要征求并听取他们的意见和建议，让客户感觉到你对他的关怀，使之忠诚度得到进一步的提高。

二、不断提高服务水平和服务质量

客户服务工作的重心应为致力于为客户创造愉快的购买经历，专业的投保咨询和引导、方便快捷的签单出单，个性化人性化的电话回访关怀、事故后快速而高效的理赔等都将给客户带来一次次良好的服务体验。“没有最好，只有更好”，“我们一直在努力”的服务精神，将会不断超越顾客的期望值，使客户的“口耳相传”的广告效应发挥到最大。

此外，要想提高客户的忠诚度，还要努力探索增值服务。整合利用企业的一切资源，根据客户需求和具体问题提供科学合理的解决方案，以客户增值体验为中心，引导客户的需

三、要正确处理客户的问题

这里所说的“客户的问题”并不是指客户的投诉或者举报。一般而言脱保的客户绝大部分是不曾进行过投诉的客户，这类客户在被服务的过程中由于服务不当或者发现其他公司更能吸引他的服务措施而对原有的公司产生了抱怨，“签单手续繁琐”、“理赔时间过长”、“服务人员态度不够热情”等都可能引发客户的抱怨和不满。对于客户的抱怨我们则要在日常的工作中细心收集并进行分类登记，务必要在客户流失前就发现这些抱怨，并解决引发这些抱怨的根源。经调查得知，通常在25个不满意的顾客中只有一个人会去投诉，其他24个则悄悄地转移到了其他公司。因此，调查客户流失原因，思考怎样予以挽回，远比应付投诉更重要。

重视客户投诉的解决：要想赢得顾客的信任和垂青，除了善于听取客户的意见和建议之外，还要善于处理顾客的抱怨或投诉。通常情况下，一个对服务感到不满的顾客，在问题得到满意解决之后，往往更容易成为企业最忠诚的顾客。

综上所述，客户服务工作是一项长期性的工作。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“好”、做“永久”、做到“深入人心”，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，逐步形成长效机制，加强制度执行力，才能让我们公司的竞争力逐步增大，在市场上享有充分的话语权。20\_\_年，注定是不平凡的一年，市场环境的恶化，同业竞争的加剧必将影响到公司整体业务的发展，在这种形势下“固守续保，提高客户的忠诚度”成为业务发展的基石，这就要求我们：

一、通过长期不断的培训，有效提高全体服务人员的业务技能，更好地服务于客户;

二、加大对客户的回访及问卷调查力度，了解客户对我公司现有各项服务措施的要求及意见;

三、探索新的增值服务领域，全面提高公司的整体服务水平和服务能力;

四、广泛收集客户意见，对客户反映集中的问题要及时纠正和整改;

五、重视客户投诉，对待每一起投诉都要寻根问底，找出引发投诉的根源，并与客户良好沟通，积极处理和解决。

**保险服务员工作总结16**

20\_\_年，我中介业务部在总经理室的正确领导以及我中介业务部全体员工的共同努力下，同舟共济，深化内部改革，克服各种不利因素，全体员工转变观念，努力拓宽服务领域，提前完成了下达的各项指标任务，现将20\_\_年度我中介业务部各项工作总结汇报如下：

一、中介业务情况分析

目前，我市中介市场较为繁荣，正规兼业保险代理单位9家，保险代理公司8家，其各保险代理单位或公司以寿险业务为主，财险业务为辅，财险业务以车险业务为主，其他业务为辅。各家代理公司的合作目的是利益最大化，谁签单收取保费少，手续费给的高，业务就与谁合作，这样就给我公司中介业务发展造成较大困难。

针对以上情况，我公司就濮阳保险市场和中介业务进行了认真的分析和研讨，通过分析和研讨我公司制定了结合濮阳实际发展中介业务的经营策略。一是自身定位，我公司在濮阳成立不久，如何在濮阳树立良好的形象，创出中华联合财产保险公司的牌子尤为重要。为此，我们既考虑如何发展中介业务，又考虑如何规范经营。在中介业务的发展上，我们以长远的眼光开拓发展中介业务，而不是以牺牲自身利益为代价发展中介业务。二是以合理的价格介入中介市场。目前，濮阳经营保险的主题较多，部分保险公司已低保险价格、高手续费返还为手段来掠夺中介市场，诚然，低保险价格、高手续费是介入中介市场的杠杆，但不是唯一的做法，对此我公司认真分析市场价格，在公司整体运作规定范围内结合濮阳实际制定出自身适应中介市场的保险价格和费用，以达到最佳的平衡点。三是以优质服务赢得中介市场。以优质服务为着眼点，切实将优质服务看成公司发展的生命线，具体的来说，我公司做好了签约前和签约后的优质服务，设立专人负责对签约代理单位服务，明确专人管理。四是搞好中介代理的信息收集，随时掌握中介代理市场的发展趋势和动向，并针对具体情况，制定出符合市场运作实际的经营策略，从而，为快速、稳健发展中介业务奠定良好的基础，五是加强管理。中介业务存在着点多、从业人员杂、业务来源广和只求效益，忽视管理等因素，为此，我公司着重从以下几个方面进行规范：规范代理协议的签订；规范单证管理；规范保费结算流程；规范与代理公司的沟通制度。

二、中介业务拓展情况

通过中介业务部加强车险业务经营是今年非常重要的中介业务工作。车险业务在整个业务经营中具有举足轻重的地位和作用，必须做大做强，做精做细。也就是发挥中介部的纽带作用，继续加快发展车险业务，保持较快的发展速度，同时，大力优化车险业务结构，严格控制高风险、高赔付的业务，从承保源头抓起，从每一笔业务、每一个环节抓起，从每一位承保人员抓起，全面提高车险业务经营管理水平，增强盈利能力，使车险真正成为增收保费和创造利润的骨干险种。

三、中介业务发展措施

今年来，我中介业务部坚持学习政治理论，提高业务技能，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本我中介业务部实际的制约机制，使我中介业务部形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。进一步完善了我中介业务部内部控制制度，以效率为中心，实行工效挂钩。做到一人干保险全家干保险，坚持以贡献排名次，以业绩论英雄。让经济杠杆起作用，变职工要我干为我要干，拉开了分配档次，增强了工作的积极和主动性。我中介业务部根据保险服务行业的特点，从狠抓效益入手，抓落实，重实效，取得了显著效果。一是完善了优质服务措施，制定了优质服务标准，明确了服务内容，规范了服务程序。广泛深入保户，回访“黄金客户”，积极征求意见，改进工作作风，增加了服务透明度。

四、工作中存在的主要问题及今后的努力方向

回顾今年来的工作，我中介业务部各项工作虽然取得了一定的成绩，完成了公司下达的各项指标任务，各项基础管理工作也有很大进步，但工作中仍然存在着一些问题，如车险代理进展还不够快，合作的层次还不够广泛和深入，对此，我中介业务部将认真分析原因，积极寻求对策，加强包括车险在内的各类险种的宣传，积极开展有效的促销活动，进一步拓展中介代理营销。

在我公司的业务中，中介业务各项工作是否取得预期效果，对我公司的经营管理具有举足轻重的作用，对我中介业务部未来发展也将产生深远的影响。为此，我中介业务部全体员工充分认识到全面完成今年各项指标任务的重要性，对此，我中介业务部及时研究具体措施，强化险种管理、提高盈利能力和提高优质业务占比、注重实现优化业务结构为重点，努力提升我中介业务部创造最大价值的能力。

20\_\_年，我中介业务部的工作任务仍然将十分艰巨，面对激烈的市场竞争，决定以发展为主题，以服务为主线，以提高我中介业务部业绩以及全体职工收入为根本出发点，弘扬求实、诚信、拼搏、创新的企业精神，使我中介业务部的各项工作再上一个台阶。

**保险服务员工作总结17**

通过近一年来的工作和学习，在公司经理室的带领下，我能自觉履行保险公司的各项规章制度，能认真完成领导交给的各项任务，现将一年来的工作情况作以简要的总结。

作为保险公司的一名收款员，能严格按照财务方面的规章制度，做到每天发生的收款业务进行逐笔勾对，发现问题及时上报解决，做到日清日结，每日终了，盘查库存现金，不准有长短款发生，自20xx年xx月到xx月共收现金约xx多万，转账约xx多万。

在平时工作中，我认为保险公司的每位同事都是我的老师，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，充实自己，提高自己，培养勤于思考的工作习惯，基本适应了本职工作的需要。严格遵守公司的规章制度，办理每笔业务时都能严格执行上级公司的要求，能为县区公司和每位客户做好服务是我对自己的要求，我深深理解如果服务方面有一个小小的失误就会造成客户对我们公司的看法，影响公司的形象，因此在与客户沟通时，我一定注意自己的言行举止。

通过总结前一段时间的工作，我发现自己也存在很多不足之处，与优秀的员工相比还存在一定差距，下一步财务工作我会把理论知识和业务技能相结合，更好更快的完成本职工作，从本职工作中找不足，一定做到：干一行、爱一行、精一行。遵守好会计财务规章制度，会计法律法规，让自己今后的工作更上一个新的台阶。

**保险服务员工作总结18**

根据大厦开展安全生产月的活动方案，我部积极对照方案落实相关内部管理和整改工作。

具体工作如下：

一、加强重视，全面动员，使员工在思想上重视安全的重要性。

(一)首先部门组织人员积极参加了大厦安全生产月的动员大会。认真听取了大厦领导在会议上的讲话，提高了对安全生产月开展的认识，了解活动开展的意义和必要性。

(二)内部立即进行动员，传达精神，根据厅领导和大厦领导的讲话，与客房

实际工作相结合，切实的和员工一起，来认识和强调了客房安全工作的重要性，让大家充分认识严格履行工作职责，保障客房安全、宾客安全、财产安全、自身安全与我们大家的安全意识必不可分。

(三)结合各岗位职责和安全操作规程以及各项相关管理规定，制定了部门内部《安全责任书》，与基层管理人员进行签订。

(四)召开专项安全会议，部门召开了多次安全工作讨论会，对部门和工作中

实际存在的隐患问题进行了分析和研究，同时解析了《安全责任书》中的各项安全责任。通过会议反映出大家安全意识较强，能够细心发现各项不足，并提出了合理的建议和意见。

二、开展自查整改，进一步提高安全管理

严格自查，认真分析，客服困难最大限度的完善。自安全生产月以来，部门立即按照大厦方案的要求，进行了多次自查工作，尤其进行了多层次的检查工作，认真剖析不足，积极整改。

(一)整合仓库，客房困难，合理规划，进一步做到分类存放，消防设施配备齐全，防爆灯落实到位，线路彻底整理避免隐患。

(二)根据查找的不足，加强部门的制度建设，进一步完善安全制度。

(三)建立安全工作台账，有序落实各项工作。

三、加强各项培训活动，严格考核，做到安全在于落实

1、配合安全生产月，调整了月度培训主题，以安全消防为主要内容，展开了各项培训工作，包括安全规定、防汛预案、安全操作程序(清洁剂的正确使用和禁忌、开门程序、住客房清理程序、访客登记要求、楼层巡视程序等)、安全消防知识(四个能力建设等)、安全案例分析、消防器材的正确使用、消防疏散程序等。

2、参加大厦的消防演练活动，主要对灭火器的正确使用和楼层宾客的疏散程序参与演练，大家态度认真，紧张而严肃，经过参加活动，有效提高个人安全紧迫性和安全设施的正确操作。

3、进行走动式考核，切实掌握每个员工的安全知识及消防设施的操作情况，发现问题，第一时间进行现场培训，让员工真正掌握各项应知应会和操作规范。

四、存在不足

根据安全生产月的各项活动开展来看，我部还存在以下不足：

1、设施设备方面，对于房间的陈旧设施，14楼以下的旧型号的电视机使用年限长，存在老化现象。房间的电热水壶也是大批量的出现不跳闸现象(已经陆续的进行更换，但未完全彻底更换，发现一个更换一个。)

2、楼层布局规划存在不足和缺陷。楼层的工作间规划在内楼道，工作时间，因必要的操作，严重阻碍了消防疏散通道。

3、因中、夜班设岗问题，人员较少，不能时刻监控整个楼层的情况，只能尽最大限度的做好巡视工作。

4、防毒面具，现在单人间和单人套房里按照床位数进行的配置，都是配备了一个，但消防部门提出需要按照可能入住两人的情况下设置。还未补配到位。

综上所述，是安全生产月的总结，虽然安全生产月已经过去，但是安全工作是个持之以恒的工作。在今后的工作中，我部门会持续强调安全工作高于一切的精神，时刻紧绷安全之弦，不断增强各层安全意识，提高安全设施操作技巧，严格各项安全制度和规定，落实各项安全操作程序，全力针对不足做好整改和督促落实，以保障宾客和员工的人身安全，保障大厦的财产安全，真正在大厦的领导下，为宾客营造一个安全舒适的住宿环境。

**保险服务员工作总结19**

今年上半年以来，xx保险公司着力打造以诚信为基础的合规文化，不断通过自身合规带动行业合规，成为保险行业合规的坚定支持者、实践者和受益者，工作逐步走上规范化、常态化的轨道，现将我司上半年总结如下：

>一、合规管理工作

为了加强对合规工作的组织领导，将合规工作常态化、机制化，我司注重合规组织的建设，在公司主要负责人变动后，我们及时对分公司工作领导小组进行更新，为加强对合规工作常态化管理，更好地落实公司合规政策，有效防范和降低公司经营中的合规风险，分公司各部门和各机构设立了专（兼）职合规管理员，履行相应的工作职责。

我司高度重视风险排查工作，公司领导通过风险排查，财务、承保、理赔等环节的合规性、真实性得到切实的保证。年初，我司向各机构所在地保协发出合规工作征询意见函，就合规事宜与保险联谊互动，请他们对我司所属机构合规情况进行评价打分，从收回的征询意见函反馈情况来看，我司各机构均无违规处罚情况，监管机构及保协对我司“主动合规”的做法给予充分的肯定。

>二、合规检查、督促、指导情况

合规工作是一项系统工程，为了促进各机构合规工作按照总公司专项治理实施方案工作要求，一是全面推进“小金库”专项治理工作，要求各机构要认真组织复查工作，注重总结专项治理经验，建立健全长效机制，探索从源头根治的有效途径。经过全面复查、督导抽查阶段，、整改落实、机制建设和总结验收5个阶段。这项工作仍在进行中，我们警示大家不要有“法不责众”的意识，丢掉“潜规则”，砸烂“小金库”，坚决摒弃违规违纪的做法，要堂堂正正做人，明明白白做事。

>三、合规培训开展情况

上半年，我司合规培训工作主要围绕三个层面进行，一是通过总公司OA合规专栏进行宣导。总公司OA合规专栏不时有合规资料、政策法规、合规动态的内容展示，我们及时通过晨会、工作例会进行宣导，变要我合规为我要合规。二是组织各层面人员参加分公司合规系列视屏学习培训。凡是总公司安排的学习培训，我们都认真组织，做好记录，提出要求，加强互动。三是财务、承保、理赔等条线根据总公司及监管机构的要求，及时进行各类合规培训，如理赔上。

>四、下半年合规管理工作计划

开展自查自纠，加强合规检查。适时进行各项合规检查，同时，加大合规专项稽查力度，把开展合规自查自纠、违规问责工作制度化、常态化。加强合规培训、增强合规意识。加强“合规者受益、违规者受罚”的宣导，转变领导、干部、员工经营理念，努力将合规经营工作细化到每个环节、每个岗位之中，形成以“合规经营、风险防范实务标准和要求”为基础，结合监管部门、行业协会及总公司的相关要求，定期组织相关培训及考核，把合规培训经常化、深入化。

总之，我司工作虽然取得了阶段性成果，但我们深知我司工作仍存在不平衡性，任重而道远，我们将继续按照总公司及监管机构的要求，扎实做好合规的各项基础工作，为促进我司又好又快发展作出新的贡献。

**保险服务员工作总结20**

今年上半年的工作已接近尾声，半年来，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，我在保险公司的客服工作取得了一定的成绩。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，以下是上半年的工作总结。

>一、进一步完善相关管理制度

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。

>二、强化业务制度学习，树立执行理念

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。

>三、以服务为本，促进销售

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。

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。

**保险服务员工作总结21**

从年初开始，区部就针对一年的工作方向，推出了“人人达标，争做明星”的竞赛方案，倡导全体业务伙伴达到基础目标，向明星业务员学习，并持续努力实现高要求。在全年的工作中，区部带领业务伙伴始终沿着既定方向努力，实现了整体工作的持续性和有效性。

第一阶段：

年初xx趸交销售业务竞赛，我区部配合市公司“xxxxxx”趸交推动方案，推出区部“金鸡报喜”趸交业务竞赛方案，全面提升规模保费，实现开门红。

第二阶段：

二月份至八月份，区部围绕期交业务和增员工作，先后推出了春节期间的“正月十五闹元宵，新春佳节赛中赛”新春推动方案、“阳春三月换新装”期交业务推动方案、“雄鹰行动”期交业务推动方案、“激情初夏之六月风暴”业务推动方案等一系列有针对性的推动方案，有效地拉动了业绩增长。区部借助七月份乔迁新职场的契机，推出“火红七月，淘金行动”业绩、增员推动方案和“八月感恩勤拜访，人人举绩庆乔迁”推动方案，倡导“人人举绩，为新职场做贡献”，区部还借机提出了“天天拜访，周周举绩，月月增员，年年进步”的区训。

20xx年是我加入xx险公司第四年，回望过去的一年，感慨万千，在这一年里，在公司领导的指导下，在同事的帮助

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！