# 保险投诉协会工作总结(汇总28篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-04-07

*保险投诉协会工作总结1行业协会，“脱钩”才能正名 中公教育茂名分校分享行业协会去行政化改革，更是为了推开社会治理改革创新的大门，在政府、市场与行业协会之间求得善治继今年7月《行业协会商会与行政机关脱钩总体方案》发布之后，近日，民政部公布了全...*

**保险投诉协会工作总结1**

行业协会，“脱钩”才能正名 中公教育茂名分校分享

行业协会去行政化改革，更是为了推开社会治理改革创新的大门，在政府、市场与行业协会之间求得善治

继今年7月《行业协会商会与行政机关脱钩总体方案》发布之后，近日，民政部公布了全国性行业协会商会脱钩试点名单。从清理公务员在行业协 会商会任职兼职，到取消行业协会行政级别和事业编制，作为一块“难啃的硬骨头”，行业协会甩开去行政化的改革臂膀，无疑会将政府职能转变和社会组织改革推 向更深水域。

我国的行业协会诞生于计划经济向市场经济转轨的特殊时期，管理上实行民政机关登记、挂靠机关主管的双轨制。行会组织“半官半民”的色彩，确曾发挥过 统筹协调、管理有效等独特优势，但随着社会主义市场经济的不断完善，行业协会政社不分、管办一体、责任不清的弊端也凸显出来。比如，不合理的审批事项和收 费项目在职能部门取消了，不久又在行业协会那里改头换面出现。又如，行业协会名义上为企业服务，实际往往只收钱不办事，而是热衷于行业评比，甚至出现“搭 车收费”“指定服务”“官员寻租”等隐性腐败问题。

有人说，行业协会“戴着行会的帽子，舞着政府的鞭子，坐着行业的轿子，拿着企业的票子，供着官员兼职的位子”。这个说法形象揭示出行业协会的“不伦 不类”：作为非政府组织却带着政府性印记，作为非营利组织却又有营利冲动。不扭转行业协会对政府的依附关系，不革除行业协会职能作为上的沉疴积弊，就不足 以彻底解决行业协会扮演“二级政府”和“红顶中介”的问题。掐断职能部门借行会商会“养人”“牟利”的畸形需求，才能让行业协会成为独立的市场治理主体。 更应递进一步追问：怎样才能让脱钩之后的行业协会契合市场经济的现实所需?行业协会并不是政府的管理工具，政府也不是行业协会的服务重心。行业协会 是居于政府与企业中间的沟通桥梁，担负着政府决策咨询、维护行业权益的责任，也是行业内的“服务员”，对会员企业提供管理咨询、培训引导、协调国际贸易争 端等各类服务。行使好这些职能的前提，在于行业协会彻底摆脱和政府机构之间的从属关系，真正回归角色本位。

这无疑是一场行会组织的“正名”之战。行业协会去行政化改革不仅仅是为了打通简政放权的“任督二脉”，更是为了推开社会治理改革创新的大门，在政 府、市场与行业协会之间求得善治。行业协会和商会的改革路径已经清晰，落地实施阶段还需用法治方式确定行业协会和商会的职能与权限，重构政府与行业协会的 关系，促使行业协会真正把那些“政府想干不能干，企业想干干不了”的事情做起来，当好政府和市场的帮手。

当外商在我们汽车知识产权引进时意欲将整车和发动机分开谈判，中国汽车工业协会向国家提出关键性的政策建议;当温州生产的打火机、眼镜、皮鞋在国外 遭

遇贸易壁垒时，同样是商会组织主动站出来维护了企业的权益。让行业协会去行政化的`改革靴子尽快落地，我们就可以以行业协会的脱胎换骨，推动实现市场运行 机制和社会治理方式的现代转变。

**保险投诉协会工作总结2**

今年，在市公司总经理室的正确领导下，在全市个险战线全体同仁的共同努力下，我司个险业务克服了“”特大交通事故和“”地震带来的重重困难，取得了不俗的业绩，截止到11月30日，累计完成新单期交7156万元，其中十年期交2212万元，折算后完成省公司下达年度目标的，成为全省两个完成全年期交任务的单位之一;风险型期交6866万元，排名全省第一;续期保费19169万元，续收率为91%。回顾近一年来的历程，我们主要做了以下工作：

一、及时推出企划，确保目标达成。

今年我公司个险业务完成较好，其中一个重要的原因是我们踩准了省公司的节拍，成功运作了一系列符合九江特色的个险企划案，为个险业务的整体推进起到了推波助澜的作用。

去年末，我们针对全市人力下滑的现状，及时推出了为期20天的《金鸡报晓迎新员》增员企划案，全市新增人力1100余人，并在今年元旦前完成了全部的上岗培训，确保了今年“开门红”的有生力量。

由于有了人力上的保证，我们在今年一季度提出了“个险队伍做期交不做趸交、以期交目标补趸交任务”的口号，推出了《领袖故里探风水，婺源乡村觅灵光;昆明大理观春色，蝴蝶泉边赏金花》的“20xx年庆新春个险业务竞赛企划案”，借助保险存折、春联、福字、《同一首歌――走进中国人寿大型歌会》VCD光碟及第四套人民币珍藏版等辅助工具来提升业务员的拜访量和客户的购买欲，以迅雷不及掩耳之势实现新单期交保费3155万元，完成省公司下达计划的2200万元的143。4%，顺利实现了以期交补趸交的目标。

二季度，我们又配合市公司新大楼乔迁之喜，推出了《策马扬鞭自奋蹄，再创期交新佳绩》和《统一着装大行动》系列企划，上下联动，全员呼应，以服务促销售，单季实现风险型新单期交1823万元，有39位销售精英的像片上了明星榜，为全市营销伙伴发放了3000余件雅戈尔衬衣;针对三季度天气炎热，业务员拜访量普遍下降的现状，推出了《南下桂林畅游天下美景，北上京城饱览都市风光》“八、九联动”个险业务企划案，成功地实现了业务发展的淡季不淡;1011月份，为向全年目标发起冲刺，又推出了《井冈胜地观赏奇峰飞瀑雄姿，革命摇篮探求打造队伍真经》井冈山高峰会业务推动企划案，使得我市提前40天完成省公司下达全年的新单期交任务。

为确保各阶段企划案目标达成，我们还通过及时交流信息、召开现场推动会、爱心激励会和参与基层单位主管会、早会等手段进行追踪和落实，及时树立典型，推广先进经验。通过上述成功的企划，充分调动了各单位及全体员工业务发展的积极性，为我公司顺利完成省公司分配给九江各个阶段的考核任务做出了积极的贡献。

二、实行全员参赛，激发员工热情。

三、提升队伍素质，增强发展后劲。

为了促进营销员队伍整体素质的提升，我们不断地加强队伍建设。一是加强增员工作，为了及时给团队注入新鲜血液，保持业务员高昂的斗志，我们不断组织开展形式多样的增员活动。在去年12月份“增员企划案”活动中，仅20天时间，全市新增员1100余人，累计新增员达1505人，目前人力达3147人;二是加强代理人资格考试工作，1—11月，全市共组织了4次代理人资格考试，参考人数为875人，通过人数455人，通过率为52%，使我市个人代理人持证人数已超2100余人，持证率达71%。

**保险投诉协会工作总结3**

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20xx年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我公司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

三是积极参与竞争。面对外部竞争所带来的业务压力，我们始终保持沉着冷静，客观面对现实情况，主动寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战。公司多次向当地政府主要领导汇报工作，突出汇报我们是如何加大对地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我们积极参与了全民创业调研活动，与领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使政府对我们热心参与地方工作表示满意，还对我们正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们给予肯定，从而对我们的工作给予了很大地倾斜。我们要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员;对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。

四是加大市场占有面。根据当前阶段的保源情况，年初，我们经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务。同时与教育部门取得联系，班子成员多次与分管教育的领导、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

五是开展劳动竞赛。我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以良好的成绩超额完成市公司下达的任务。

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

(三)抓服务，树立保险行业的良好形象

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

一是转变服务观念，办活保险服务。为使保户满意，我们进一步推出了“承诺服务“和“限时服务“，实行了公司权限以内赔案当天赔付，超公司上报审批案件5天赔付。承诺服务制度的建立，使我司今年接收的个理赔案件，都有效落实在承诺服务时间之内，平均结案速度提前了3天左右，受到保户的好评。

二是转变工作作风，提高工作效率。我们简化办事程序，实行一条龙服务，打破以往让保户自己找办公室办理业务，将所有工序集中营业大厅一起办公，并在大厅各窗口设明显标志，配导办员咨询员，使保户在一处就能办理完全部手续。同时实行办理业务限时制，每笔业务办理最长不超5分钟，为保户提供了方便快捷的服务。实行大案、疑案跟踪制度，主动为保户到交警部门协助处理事故，为保户提供了保险职责以外的服务，给保户提供了方便;在事故车辆修理上，实行现场定损，一次性结案;在修理厂修车，提前预算，车修好，只需保户交很少的差额，其余款项由公司与修理厂结算，缓解了保户交费困难，保障了保户迅速恢复生产。

三是树立保险形象，打造财保品牌。我们下发了《营业人员服务规范和管理规定》，制定了一系列文明服务、廉政服务的规范措施，无论是谁，触犯保户利益，年终对本人的业绩实行“一票否决“，使全司业务和理赔人员都能严格按照保险原则办事。我们在广泛开展创建“文明科室“，争当“文明优质服务标兵“劳动竞赛的基础上，实行了礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，挂牌服务、持证展业、送赔款上门等活动，并对着装、仪表、环境卫生、内务做了详细的标准规定，使全司的环境建设和人员的精神面貌焕然一新，为保户创造了舒适的投保环境。

(四)抓队伍，不断提高员工素质

一是加强思想教育。我们一直以来把对党员干部的思想教育放在工作的首位，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流。我们坚持进行了“两个条例“、党的xx大和xx届三中、四中、五中全会精神的学习，通过学习，进一步端正和提高了思想和认识，增强了政治敏锐性。注重加强党风政风的建设工作，定期召开民主生活会，倡导建立民主、团结、积极、向上的干部队伍，在工作中实行亲属回避制度，个人使用车辆主动向财务上缴费用，公务招待实行“先审批、后登记、再执行“的管理制度，保证有详细的廉政台帐。

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

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

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

二、存在的问题

**保险投诉协会工作总结4**

11号下午收到面试通知，要求13号下午去参加面试，于是就去了。

刚进入考场，一下就给愣住了，好像有七八个考官吧，具体几个我也不知道，因为根本就没敢去看，反正就是感觉那么一排的考官。

于是主考官先开口了，说先用1到2分钟的时间做个自我介绍。

于是我就进行了简短的介绍，完了就是问我一堆的面试问题。

自我感觉还可以，就是刚开始问到专业问题的时候一下给愣住了，因为好久都没用过了，根本就没印象了，

于是只能说忘记了。

不过接下来的面试问题自认为回答的还可以吧。就是不知道自己能否通过呢，期待中……

下面就将面试时被问到的\'面试问题回顾一下吧，呵呵。希望对别的同学能有点帮助吧。

如何你有两个同学闹矛盾，你怎么来进行协调?

你用过哪些数据库?

十六进制AA是十进制多少?

SQL中的Update怎么使用?条件语句的必须的么?

SQL中都有哪些语句?选择和查询一样么?

你用的最多的语句是什么?用法是什么?

如果因为单位某些原因，把你掉到别的岗位，你愿意么?

**保险投诉协会工作总结5**

装饰装修行业协会年度工作总结

××年的协会工作，在市建设局、民政局的正确领导和省协会的关心指导下，紧紧围绕发展经济这一中心工作，充分发挥协会的参谋助手、桥梁纽带、组织协调和热情服务等作用，使协会工作在××年的基础上，又上了一个新台阶，

现将主要工作总结报告如下：

一、加强行业管理方面

1、积极发展新会员，不断补充协会的 新生力量。

今年全年发展新会员18名。除装饰施工企业外，还积极发展了装饰材料、设备供应商和专业装饰设计单位，使协会真正成为装饰装修行业的一个大家庭。(XX~XX年5年间共吸收会员112家)

2、开展了会员单位重新登记工作。

协会将于××年初进行换届选举，为了使新一届的理事会更有代表性，协会工作更具活力，协会于四季度对现有会员单位进行重新登记，对于一些破产停业、改变经营内容以及长期不参加协会活动、不缴纳会费的单位作自动退会处理，

协会只有不断的吐故纳新，才能保持旺盛的生命力。(登记前在册会员单位共160家，重新登记后，现有会员单位98家)

4、进一步规范家装工程的合同管理。

今年年初，对推广使用了3年的.家装工程合同示范文本召开了装饰企业座谈会，在听取使用情况意见后，经与市工商部门联系，对合同示范文本作了适当修改，形成××年新版家装合同文本，使之更适合于目前的市场形势。(自XX年8月推行使用国家示范合同文本以来，共印制合同文本1万本)。

××年新版家装合同文本中，对合同纠纷的解决方式明确了由××仲裁委仲裁处理，同时对家装环保要求作了相应的约定，为推行绿色环保装修作了有力的保证。

5、定期召开会员单位老总座谈会。

对企业管理中或行业活动中的敏感问题、

**保险投诉协会工作总结6**

3月15日，锦州分公司以“加快保险发展，加强诚信建设，提升行业服务水平，保护消费者权益”为主题在锦州市宝石广场开展大型宣传活动。市公司总经理高波、副总经理李巍、综合管理部经理杨柠、个险管理部经理李群、副经理李畅带领销售部及后援管理部员工参加了本次活动。锦州市人大、市金融办、市行业协会有关领导应邀出席了本次活动。活动现场大家用专业的术语为前来咨询的客户讲解保险知识，为客户发放保险手册、《医食参考》健康手册等，得到广大客户的认同。

3月15日下午，市公司总经理高波应邀锦州市新闻媒体参加了“总经理访谈录”活动，开通了访谈热线，由高波总经理亲自为热线客户进行保险知识解答，进一步提升了中国人寿在锦城的影响力。

市公司个险管理部以视频方式组织全辖营销伙伴召开以“合规经营诚信服务”主题晨会，市公司总经理室成员、各单位、部门全体员工及营销伙伴参加了本次晨会。

此次晨会一方面，大力倡导诚信为本、操守为重、依法展业、专业服务的良好风范，把信用体系建设和职业道德建设贯穿于队伍建设始终，严格按照^v^和公司的相关要求，规范地开展销售行为，坚决杜绝和防范不实宣传、欺诈误导等违规行为，努力营造诚信守法的公司销售文化氛围；另一方面，要积极倡导开拓进取、艰苦创业、顽强拼搏、勤劳致富的展业理念，加强人性化管理，在各渠道销售队伍中营造积极向上、奋勇争先的良好氛围。

借此期间继续加强诚信建设，营造诚信销售的市场环境，以整洁的服务环境和更加高效的服务速度为锦州百姓带来更好的保险服务。

3月18日下午1：30分锦州分公司召开了“我与客户面对面”座谈会。会议地点设置在营业大厅的客户接待室里面，由市公司的服务品质监督员关虹与客户进行了面对面座谈，市公司客服中心杨佳参加了座谈。

座谈会重点围绕公司近期开展的一系列服务为主题进行了探讨。重点对银行转账、附加值服务、鹤卡发放、服务效率等内容进行了沟通。客户通过与品质监督员直接的沟通，把日常中经常遇到的问题及意见反映给了品质监督员，方便公司在提升各项服务水平上有所依据和参考。客户通过座谈，在了解公司各项服务的基础上，对公司的各项服务提出了一些意见和建议，为我公司今后健康发展提供了有力的帮助。

通过“”期间各项宣传活动的开展，充分展示了中国人寿的风采，提升了我公司的美誉度与诚信度，让社会和广大消费者更加了解中国人寿。

**保险投诉协会工作总结7**

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。

>一、个人业务取得突破性发展

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。

>二、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。

>三、服务社会主义新农村

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。

>四、雄踞市场主导

**保险投诉协会工作总结8**

>一、银行保险客户经理工作职责：

2、培训银行相关人员并帮助其进行保险销售

>二、职位要求

1、金融，销售，管理和相关专业大专以上学历，条件特出者可放宽

2、亲和力强、沟通能力强、有责任心、有团队合作精神

3、二年以上工作经验或应届毕业生

4、了解保险及相关金融行业政策、法律法规者优先

5。熟悉银行经营和操作流程者优先，有银行保险从业经验者优先

>三、 前景

首先银行就是一个比较稳定的单位 ，保险业又是一个比较赚钱的行业，负责面对客户，首先作为一个经理的话 手上有很大的权利，在这上面 可以结识很多的有钱人 这样就扩大了自己的机遇 买保险的都是属于富裕人群 ，而且面对客户不是一件坏事情 能得到很多社会上有用的信息 而且保险业很锻炼口才。银保对你个人的交际能力很重要，还有你所在的公司的银保产品也很重要，因为有些公司的银保产品说实话确实比较收客户的喜欢，这个就没办法了。做银保客户经理最重要的是和银行的柜台人员要搞好关系，比如说你知道一个银行的营业厅里会有很多的保险产品放那里给客户看，那要是那些柜台人员每次给客户介绍的时候都把你的产品推荐给人家，那你的业绩肯定好。银行保险客户经理说白了就是叫银行人员帮你卖你的产品，那人家为什么要卖你的产品就要看你自己的人品了。

**保险投诉协会工作总结9**

我于20xx年x月任个人业务部经理一年来，在省公司党委、总经理室的正确领导下，在机关各处室、市分公司的大力支持下，较好地完成了各项工作任务。在业务发展、队伍管理、教育训练等方面取得了一定成绩。下面就一年来做的主要工作做简要总结，不妥之处请批评指正。

>一、努力学习政治、业务理论，不断提高管理水平和岗位技能。

一年来无论工作多么繁忙，没有放松政治和业务理论学习。一方面积极参加省公司组织的各种政治学习活动，同时主动学习江的几个重要讲话和纪检部门下发的有关廉政建设的学习材料，培养自己的政治敏感力和廉政意识。对专业理论学习，更是常抓不懈，由于保险市场竞争的日趋激烈和复杂化，深感责任重大，除了积极参加各种培训外，利用了大量的业余时间学习专业理论、法律法规、营销边缘 理论及金融专业知识，一年来用业余时间撰写具有业务指导性的文章6篇，分别在总省公司不同刊物上使用，起到了一定的导向作用。

>二、狠抓业务发展取得了明显成效。

我想做为业务部门的主要负责人，抓业务发展是我的中心工作，任何时候都不能有丝毫的放松，一年来围绕这个中心抓好几项具体工作：

1、科学计划。一年来业务发展计划都是在大量调查研究基础上，根据总公司和省公司党委的指导思想，结合机关相关部门意见制定而成。

2、做好推动。业务计划能否落实，关键在推动。一年来先后组织实施了八个重大的业务推动活动，都达到了很好的业务推动效果。20xx年5至7月，由于分红险刚刚上市，加之市场又受高息集资的影响余波未尽，分红险上市三个月情况不太好，为了尽快扭转局面，带领工作组经过精心策划和准备，以具有本省特点的产品说明会为突破口，掀起了分红险销售的高潮，最高的一场说明会达千万元。20xx年9、10两个月以分红险销售为主要内容的“非常行动”劳动竞赛，60天保费收入亿，当时超过了广东和上海。“鸿泰杯”企划活动由于策划快、部署快、行动快，一个半月保费收入23个亿，又一次超过了上海和广东，两年来，我省个险业务的规模和速度均走在了内陆省份的最前列。

3、搞好总结。业务计划、业务推动、搞好总结，政策兑现是生产力提高的关键。一年来坚持不失信于人的诚信原则，每一项活动结束后，及

时总结并如期安排落实相关政策，特别是竞赛活动中的承诺，没有让一位业务员失望。当去基层公司看望业务员时，他们讲到“我们不是为了别的，我们连续开单十几天就是看看省公司的人说话算不算话。”在一次巡回报告会上曾经承诺凡是在本月能够连续开单十天者，我都要亲自去看望他。由此使我备感诚信的重要性和因此产生的强大能量，基于这一点，两年来在这一方面坚持做到了说到做到，决不失信的人，也正因为如此，在4万名业务员当中建立了良好的信誉，形成比较强劲的凝聚力和向心力。

>三、抓住队伍管理不放松，全力打造业务发展的生力军。

队伍管理工作是个人业务工作的又一项中心工作之一。张总曾经指出：抓队伍就是抓业务。两年来在队伍管理问题上煞费了心思。20xx年的队伍是在前几年业务规模急速扩张时建立起来的，由于人民银行九次降息，保险条款由储蓄型向保障型急速转轨，业务员和客户心理准备不足，业务员的业绩急速下滑，收入大幅下降，队伍出现了非常不稳定的状况。当时感到有千斤压力，面对现状做了以下几个方面的工作：

1、全面了解情况。

到任的第三天便带领工作组下基层，深入一线和业务安员面对面交谈。数十天的调查研究基本摸清了影响队伍稳定的六大因素即政策棚架、行政干预、条款单一、宣传不力、奖罚不分、制度不严等。

2、对症下药。

根据上述问题，经总经理室同意，迅速召开代理人管理工作会议，通报情况、研究对策。各级公司根据各自存在的不同问题，有针对性地进行解决，并指出了严格按照“基本法”办事，使营销团队的管理走上制度化。

20xx年x月，根据市地的工作情况和全系统一年多的思想和制度的准备和成熟情况，省公司下发文件，果断废止了各市地自行的“基本法”，到20xx年底全省“基本法”达到了相对的统一，为实施新的“基本法”打下了坚实的基础。同时就业务员的相关待遇和奖励问题，省公司连发了相关文件，我部又组成工作组两次进行巡回交叉检查，督促落实，有些问题会同省公司财务部门也有效地得到了落实，在业务员当中引起了强烈反响。这期间还借助推行“两个规范”，增加了活动量，加之后来新险种的上市，业绩攀升，收入增加，队伍稳定，工作得到了有效解决。

3、规范行为、赏罚分明：

队伍稳定不能一味迁就姑息，一方面正确引导，下发了业务员行为操守和违规违纪处罚办法;一方面又对于不良行为坚决进行处理。特别在20xx年下半年竞争最为激烈的时候，对一些人摇摆不定、离心离德，及时提出了“讲清利害、诚心挽留、热情欢送、不再接收”的应对策略，起到一定的稳定作用。后来一些人到同业公司一段时间后又想回来，根据形势变化又提出“可以接收”，对极个别人坚持拒收。这样有张有驰、区别对待的策略，在最激烈的人才竞争时段起到了重要作用。

4、亲情管理。

两年来，利用各种机会和条件同全系统一半以上的业务员直接见面和交流。任何时候都以一个兄弟般的身份和亲情对待业务员，最广泛地向他们传承公司的文化、观念和发展前景，结下了深厚的友谊，树立了良好的公司形象。这一切也在队伍管理中也起到了十分重要的作用。

5、抓好三支队伍，即组训讲师队伍、主管队伍、精英队伍，通过有效的工作，目前有组训200多人、讲师90余人、高级主管75人、中级主管680人、销售精英近千人。

>四、抓紧抓好教育训练工作，为业务发展和队伍管理创造有效的保障体系。

一年来，教育训练始终处于业务发展的前沿，支持着业务发展和队伍管理。一是组训队伍的培训。至今不能忘记的是20xx年x月，我省第一期以自己的力量教学，为期14天有116人参加的组训班。由于准备充分、训练严格、内容充实、全程跟踪，培训收到了显著效果，这支队伍目前都作为各级团队中的中坚力量，在支撑着团队的经营。目前组训力量已达到近200余人。二是主管培训。一年来最大限度的培训主管队伍，近千人接受了不同内容的培训。三是讲师培训。为了使培训制度化、系统化、规范化，同时也为了节约培训成本，经过两年的努力，已建立起省聘讲师47人、省聘见习讲师56人的专兼职讲师队伍，这项工作走在了全系统前列。四是管理人员的培训，协同人事部、教育培训部和信息部，先后举办了不同类别的管理人员培训班，使全省营销管理人员的综合素质得到了有效的提高。

>五、抓好几项大的基础工作。

为了使我省个人业务工作有一个长足长远的发展，先后 抓好几件大的基础工作。一是个人代理人档案管理工作。通过检查、评比，目前近5万人的队伍全部按照总公司和保监办的要求建立了规范的个人档案。二、信息通报工作。自20xx年x月创建了“营销快讯”，至今已有近百期，及时通报情况、交流信息，加快了信息传承和互相促进，特别是今年开通了“信息直通车”，受到全系统基层公司的普遍欢迎。三是建立了代理人群众组织。先后建立的代理人业务发展研究会，并于20xx年x月召开第一次年会;成立代理人精英俱乐部，于今年x月正式揭牌;建立了代理人“爱心社”，使代理人有了自己的组织，补充和完善了公司的企业文化。四是建立了完善的表报制度，保证了业务数据分析的科学有效性。五是推行“两个规范”，为业务的长足发展和产能的提高提供了有效的工具。

>六、新基本法的试点工作的成功，为我省贯彻20xx版，为代理人管理走向正规化、科学化打下坚实基础。

>七、开好了两个大会。

一是20xx年的“双过半”和今年x月份首届高峰会的成功召开，为业务发展和队伍管理起到典范作用。两会的影响力，将持续激励团队和管理者的士气和信心，进而推动生产力的不断提升。

>八、抓好了部室建设

综合素质日渐提高，尽力使部室人员有能力驾驭日益激烈的竞争形势。目前全处同志团结协作、遵守纪律、士气高涨，都能登台讲课，都可以独立工作。

总之，一年来做了一些工作，收到了一些绩效，但要特别感谢的是总经理室和机关各处室，没有他们的支持就不可能有这样的局面，还要特别感谢我的副手对我工作的极大支持和无私奉献，感谢全处同志对我工作的理解和支持，再次谢谢他们。

工作中我还有不少不足之处，比如考虑问题不够深入细致，深入基层不够，加之一年来有一半的时间在外，和同志们沟通交流时间少等，请大家多批评。另一方面我自已也要不断的加以改进。面对日益激烈的市场形势，队伍管理、业务发展任务十分艰巨，愿和同志们共同努力，把我系统的全面建设推向更高层面。

**保险投诉协会工作总结10**

保险公司工作总结七篇,保险公司工作总

保险公司工作总结七篇整理如下，快随一起来了解下吧。

保险公司工作总结七篇【一】

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。

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况，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，在尝试中也取得了一定的效果，但是还未达到最好效果，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。

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。 保险公司工作总结七篇【二】

20\_年是人保财险股份制改革上市后的第一个年度。这一年，是我司面临压力攻艰克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的第一年。我司在市分公司党委、总经理室的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

20\_年，我司实收毛保费\*\*\*\*万元，同比增长\*%，已赚净保费\*\*\*万元，净利润\*\*\*万元，赔付率为\*\*%。较好地完成了上级公司下达的任务指标。

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作 1、计划落实早、措施实

20\_年初，我司经理室就针对\*\*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。

**保险投诉协会工作总结11**

时间过得很快，我来到国寿城区支公司工作已有近四个月了，在这段时间里，我作为一名实习组训，对组训工作整体上有了基本的熟悉和掌握，基本上适应了公司的工作节奏和在河源的生活环境。以下我主要从日常的工作情况和存在的问题两个方面做个总结。

工作方面。通过在公司前期的学习、培训和参加公司的总结会议、部门的会议、产说会等，对组训工作有了比较基本的了解，在挂点团队工作后，通过在工作中的实际操作和团队的管理工作，对组训的日常工作有了比较熟悉的了解和掌握，在早会经营、团队管理和与人沟通等方面得到了很好的锻炼和提高;同时也对城区的个营销团队和业务伙伴，尤其是雄鹰职场的各位主管和业务伙伴都有了进一步的了解和熟悉，在工作中能够帮助业务伙伴解决好日常工作中遇到的问题，通过自己认真、负责任的工作，也得到了大家的认可。

通过工作实践，提高了我对组训工作的认识：组训，是公司与业务团队之间沟通的桥梁，起到承上启下的作用：向业务团队传达公司的对每个时期业务和组织发展两个方面的工作要求，协助团队主管加强对团队管理、紧跟公司的节奏推动团队业务及组织的发展;向公司反映业务团队的发展情况和工作需求，根据实际情况给业务伙伴及时的培训，以提高业务伙伴的销售技巧和工作热情。

随着省公司“七八联动,争金夺银”奖励方案的正式开始,拉开了7月份的开始。自6月20日，在公司的安排下，我开始协助组训卢春秀老师在教育培训和雄鹰职场的工作，主要负责雄鹰职场的日常管理工作。在七八联动中，在支公司的统一安排下、组训卢春秀老师的指导和帮助下，在职场中两个团队的大主管诸秀娣经理和张泽兰经理的有效管理下、职场各位主管和业务伙伴的共同努力下，结合省公司“七八联动,争金夺银”奖励方案及分公司的配套方案及水蜜桃、支公司猕猴桃方案的推动、分公司的高产会和支公司的产说会的支持下，总体上，雄鹰职场在业绩和组织发展上都取得了比较理想的成绩。

有进步，但同时也还面临一些问题。在日常的工作中，早会及专题的制作和讲解还需有待加强;报表的使用和数据的统计需加强掌握;教育培训方面的工作需加强学习和掌握;最后在业务实践方面也还比较欠缺，实践经验不足，虽然有努力邀请客户参加公司的产说会，但也未能成功促成，需要加强努力。

针对以上工作存在的一些问题,我将在接下来的工作中努力改进，提高自己的工作能力，适应公司的要求，成为一名合格的组训。

1、通过主持早会与专题制作，锻炼自己的胆量和提高自己的早会经营及专题制作、讲解能力;

2、在日常工作中，通过对报表的熟悉和数据工具学习，加强在报表的使用和数据的统计方面的工作能力;

3、将通过参加公司的各项相关培训，提高自己在教育培训方面的工作能力;

4、将通过向各位业务精英学习销售技巧、熟悉公司的产品，以提高自己在实践方面的能力，从而可以为业务伙伴提供经验的分享和帮助;

5、在日常工作中，虚心向人学习，做到多一份耐心和理解、多一份主动和细心，努力提高自己与人沟通能力，更好地协助团队的发展。

以上就是我对这段时间的工作总结，不正之处，请批评指正，谢谢。

**保险投诉协会工作总结12**

各位领导各位同仁：

我叫xxx， 是xxx分公司的一位保险业务员。

一年来，在公司领导正确领导下，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，率先在全师突破保费收入 万元大关。今年，我公司提前两个月完成了分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保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过不断的努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为本公司的持续发展，做出应有的贡献。在业务上要全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。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。

>二、业务管理

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

1、根据分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。(述职报告)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、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。

>三、部室负责工作

除了业务管理工作，我还兼任了营销部的经理。营销一部营销员只有一名，我的业务主要是面向大客户。我的大客户业务主要是生资公司的。根据生资公司车队的特点，在原有车辆保险的基础上，我在全团首先开办了针对货车的货运险。货运险的开办既为客户提供了安全保障又增加了公司保费收入，真可谓一举两得。经过不懈努力，我部全年完成保费收入 元，其中车险保费 元，非车险业务 元，满期赔付率为 %。成为公司发展的重要保证。

>四、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。

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。

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! 谢谢大家。

**保险投诉协会工作总结13**

尊敬的领导、同事们：

大家好!

首先感谢大家来参与我们这一次会议。之前几位经理的报告都说的非常好，我感受到了他们作为管理人员的艰辛和工作的认真程度，现在到我开始报告了。我的报告就是我们部门的工作，即公司业务部进来的工作情况。

我与20xx年6月任个人业务部经理，两年来，再省公司党委、总经理室得正确领导下，再机关各处室、市分公司得大力支持下，较好地完成了各项工作任务.再业务发展、队伍管理、教育训练等方面取得了一定成绩.下面就两年来作得主要工作作简要总结，不妥之处请批评指正：

>一、抓紧抓好教育训练工作，为业务发展和队伍管理创造有效得保障体系

几年来，教育训练始终处与业务发展得前沿，支持这业务发展和队伍管理，组训队伍得培训.至今不能忘记得是20xx年8月，我省第1期以自己得力量教学，为期14天有116人参加得组训班.由与准备充分、训练严格、内容

>二、努力学习政治、业务理论，不断增加管理水平和岗位技能

两年来无论工作多么繁忙，没有放松政治和业务理论学习.一方面积极参加省公司组织得各种政治学习活动，同时主动学习江得几个重要讲话和纪检部门下发得有关廉政建设得学习材料，培养自己得政治敏感力和廉政意识.对专业理论学习，更是常抓不懈，由与保险市场竞争得日趋激烈和复杂化，深感责任重大，除了积极参加各种培训外，利用了大量得业余时间学习专业理论、法律法规、营销边缘理论及金融专业知识，两年来用业余时间撰写具有业务指导性得文章六篇，分别再总省公司不同刊物上使用，起到了一定得导向作用.

>三、狠抓业务发展取得了明显成效

我想作为业务部门得主要负责人，抓业务发展是我得中心工作，任何时候都不能有丝毫得放松，两年来围绕这个中心抓好几项具体工作：

1、搞好总结.业务计划、业务推动、搞好总结，政策兑现是生产力增加得关键.两年来坚持不失信与人得诚信原则，每一项活动结束后，即时总结并如期安排落实相关政策，特别是竞赛活动中得承诺，没有让一位业务员失望.当去基层公司看望业务员时，他门讲到^v^我门不是为了别得，我门连续开单零几日就是看看省公司得人讲话算不算话.^v^再一次巡回报告会上曾经承诺凡是再本月能够

连续开单零天者，我都要亲自去看望他.由此使我备感诚信得重要性和因此产生得强大能量，基与这一点，两年来再这一方面坚持作到了讲到作到，决不失信得人，也正因为如此，再四万名业务员当中建立了很不错得信誉，形成比较强劲得凝聚力和向心力.

2、科学计划.两年来业务发展计划都是再大量调查研究基础上，根据总公司和省公司党委得指导思想，结合机关相关部门意见制定而成.

3、作好推动.业务计划能否落实，关键再推动.两年来先后组织实施了八个重大得业务推动活动，都达到了很不错得业务推动效果.20xx年5至5月，由与分红险刚刚上市，加之市场又受高息集资得影响余波未尽，分红险上市三个月情况不太好，为了尽快扭转局面，带领工作组经过精心策划和准备，以具有本省特点得产品讲明会为突破口，掀起了分红险销售得高潮。

>四、抓住队伍管理不放松，全力打造业务发展得生力军

队伍管理工作是个人业务工作得又一项中心工作之一.张总曾经指出：抓队伍就是抓业务.两年来再队伍管理问题上煞费了心思.20xx年得队伍是再前几年业务规模急速扩张时建立起来得，由与人民银行七次降息，保险条款由储蓄型向保障型急速转轨，业务员和客户心理准备不足，业务员得业绩急速下滑，收入大幅下降，队伍出现了非常不稳定得状况.当时感到有千斤压力，面对现状作了以下几个方面得工作：

1、亲情管理.两年来，利用各种机会和条件同全系统一半以上得业务员直接见面和交流.任何时候都以一个兄弟般得身份和亲情对待业务员，最广泛地向他门传承公司得文化、观念和发展前景，结下了深厚得友谊，树立了很不错得公司形象.这一切也再队伍管理中也起到了零分重要得作用.

2、全面明白情况.到任得第三天便带领工作组下基层，深入一线和业务安员面对面交谈.数零天得调查研究基本摸清了影响队伍稳定得六大因素即政策棚架、行政干预、条款单一、宣传不力、奖罚不分、制度不严等.

3、对症下药.根据上述问题，经总经理室同意，迅速召开代理人管理工作会议，通报情况、研究对策.各级公司根据各自存再得不同问题，有针对性地进行解决，并指出了严格按照^v^基本法^v^办事，使营销团队得管理走上制度化.20xx年6月，根据市地得工作情况和全系统一年多得思想和制度得准备和成熟情况，省公司下发文件，果断废止了各市地自行得^v^基本法^v^，到20xx年底全拾基本法^v^达到了相对得统一，为实施新得^v^基本法^v^打下了坚实得基矗同时就业务员得相关待遇和奖励问题，省公司连发了相关文件，我部又组成工作组两次进行巡回交叉检查，督促落实，有些问题会同省公司财务部门也有效地得到了落实，再业务员当中引起了强烈反响.这期间还借助推行^v^两个规范^v^，增加了活动量，加之后来新险种得上市，业绩攀升，收入增加，队伍稳定，工作得到了有效解决。

自20xx年保险在这片土地上扎根，我们已经携手走过了五年的时间，今天，我首先要向在座的各位致以由衷的谢意。感谢大家一年来辛勤的付出。谢谢大家!

**保险投诉协会工作总结14**

光阴似箭，一转眼20xx年已成为过去，20xx年迈步向我们走来，自从加入xxx后，在公司领导的关怀指导下，在同事们的帮助下，本着对工作认真负责的态度，完成了以下工作：

>一、基本情况

我于20xx年3月14日加入，三个月试用期后顺利转正。

从加入xxx后到20xx年7月1日，一直在xxx部门，后xxx部门与xxx部门合并为深圳分公司后，xxx部门人员也随合并统一归xxx部门经理xxx领导。

>二、工作情况

1、在20xx年3月至20xx年6月期间兼任部门内勤，在此期间能认真负责的做好本部的内勤工作，包括：立案登记、案件及部门费用登记、出具业务结算表。

2、20xx年主办案件16起，协办17起，主要是一些小额案件和代查勘，主要案子如下：

xxx酒店暴雨案：由于对建筑装饰如何修复不熟悉，加上保险公司的意思想拒赔，所以想等被保险人提供修复方案后再行定夺比较稳妥，这样

就导致很被动，而现在被保一直未能提供具体索赔资料，所以案件一直无进展。好在同被保和保险公司双方沟通较好，虽一直未结案，双方对我司暂无异议。

xxx市场水湿案：由于被保开始期望值比较高，索赔金额14万多元，而最终赔付为3万多，虽被保签了确认书，我司已出具公估报告，但由于被保不愿意专程去东莞气象局拿气象证明，导致本案公估费一直未能到帐。

xxx家私厂火灾案：当时和xxx在解封后到第一现场进行查勘，由于本案涉及东西多且相对复杂，加上又是第一次做火灾现场的查勘，很多地方做得不够仔细，导致中途出现了很多问题。后由于xxx离职，本案由我重做核损方案，在9月份约定三方谈判后搞定结案。

xxx被盗案：此案在xx的指导下，进行得比较顺利，但由于保险公司对一部分被盗物品是否属于保险标的存在分岐，导致对我司的初步核损方案一直未有答复，该案尚在跟进中。

3、为完成公司交给的公估费未到帐催收工作，积极与保险人联系，现已完成公估费到帐数共111，元;另有元的应收公估费已和保险公司沟通好，近期应能到帐。

4、认真参加公司的各种员工培训和活动，以促进自身业务水平的提高;

5、除了完成本部门的工作，在其他部门有需要的同时，我也能够积极配合和响应：20xx年6月广州暴雨，借调到广州一星期，协助广州分公司查勘。

**保险投诉协会工作总结15**

20\_\_年1月我加入\_\_，成为\_\_这个大家庭中的一员。在领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，现在这份工作对于我来说，可以说是得心应手，也为今后的工作和生活打下了良好的基础。下面结合我的具体情况对20\_\_年的工作做一下小结。

一、工作思想方面

积极贯彻公司关于发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，积极认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，转化为自己的思想武器。作为一名内勤人员，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质水平，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。同时做到遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。

二、业务方面

我主要负责柜面单证的打印和整理归档工作，每到值班周早晨8：30分上班先打扫办公区卫生，月初把所要申领的有价和无价单证数量发邮件向公司财务人员申报，公司单证管理人员每月规定1号和16号为我们的领单日，每次只能申领半个月的用单量。我在申领时都要根据近期的客户出单数估算出下半个月的一个数量来申领，尽量做到不断单。每次单证寄到，先把它们以25份为一个单位用橡皮筋捆好，盖上公司的保单专门章，做好标注。

其实打一张车险很简单，也不是一项比较复杂的技术活，一共就五样东西，发票、交强险保单、标志、商业险保单、保卡，打完附上一份商业险条款装进保险封袋给予投保人就可以了，但是需要足够的细心和耐心，客户多的时候还要认真仔细检查，防止装错单，减少不必要的麻烦。剩下的事情就是整理打过的单子，少投保单的补投保单，少告知书补打告知书，如果有证件不足的先将其剔除，待业务员补齐资料后以25份为一单位录入归档清单表格进行系统内归档处理，归档好的客户资料装入牛皮纸档案盒(4套为一盒)标注好盒号和归档号放入档案柜进行保存。每天的工作就是打单、打单、再打单，理单、理单、再理单。我的工作内容虽然枯燥无味，但是我深知我的工作是公司业务环节中的重要一环，必须要认真工作，全力以赴。这几年保险市场竞争非常激烈，我们坐前台的就应在售前服务方面做到尽可能的让客户满意。

三、工作中做的好的方面

1、立足全局与整体，从宏观层面切入问题的思考，较好处理整体与局部、大我与小我的关系，遇事能从大局考虑。

2、心态平和，为人谦和，处世积极，有良好的人际关系。

四、工作中的不足

1、限于阅历与眼界，还须加强政治修养与行业、业务研究，认真学习业务知识，战胜自我，提升自我。

2、须加强与人沟通的能力。

3、须加强应变能力。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。相信自己在销售内勤的平台上可以有一个很好的发展，并且能为公司的发展多做贡献。

**保险投诉协会工作总结16**

10月16日，中山市物业管理行业协会第一届第一次会员大会召开，会议选举产生了协会理事会、会长、执行会长、监事等领导层，这次大会宣告了市“物协”正式成立。

市“物协”成立两个多月来，在中山市住建局、民政局的指导和支持下，在协会会长、执行会长的领导下，秘书处开展了一系列服务会员、发展行业的工作，取得了较显著的成效。现将市“物协”成立以来的工作总结如下：

一、完成社团登记等手续，协会服务工作迅速走上正轨。

市“物协”成立后，随即到市民政局办理社团登记手续，并陆续办好了协会公章、验资、代码证、税务登记、银行帐户、会费发票等一系列手续。10月31日市民政局批复同意市“物协”成立，11月3日发放社团登记证书:社证字第526号，市“物协”领回社团登记证。

10月27日，协会秘书处搬到刚装修好的市“物协”办公室办公。11月10日，赵艺鸣会长、谭志平、贺国平执行会长和欧书勤监事到“物协”秘书处举行了简朴的揭牌仪式，至此，中山市物业管理行业协会的常设机构秘书处正式对外办公，开始逐步正常运作。

根据市住建局对市“物协”的工作要求和部署，在会长、执行会长的领导下，市“物协”秘书处于10月24日召开了秘书处负责人会议，会上研究、明确了秘书处负责人的工作分工，研究安排了当前秘书处的工作。会后，根据工作需要，秘书处充实、增补了工作人员，从11月的5人到12月开始工作人员总计6人，承担起住建局、协会理事会交给的各项工作。

11月19日，市住建局下发了《中山市住房和城乡建设局关于委托中山市物业管理行业协会承接事项的通知》(中建通[20\_]202号)，该文件委托市“物协”承接指导小区业主大会和业委会成立，协助住建局调处各类物业投诉和纠纷;建立和管理物管专家库，组织和指导评标等五项工作事项，此后，市“物协”按照住建局的要求，有计划地开展协会的各项工作。

二、服务会员与行业，当好政府的助手，切实有效地开展协会的日常工作。

(一) 认真做好指导小区业主大会和业委会成立，协助住建局调处各类物业投诉和纠纷的工作。

我国住宅小区的业主自治管理需要一个较长的过程。目前，全国各地建立业委会的住宅小区才占总数的20%左右，中山约占30%。因此，指导小区业主大会和业委会成立是一项繁重的工作任务。自今年10月市“物协”成立以来，秘书处分工专人负责这项工作。11月以来，已先后指导17 个小区业主大会召开和业委会成立。

同时，由于种种原因，部分业主与业委会之间、部分小区的业主、业委会与物业公司之间也时有不协调的事发生。因此，市“物协”为协调解决这些矛盾纠纷，自10月以来，协助市住建局房地产科做了大量的接访和调处投诉、纠纷的工作，先后调处了 25 宗投诉，其中重大投诉8宗，为促进社区和社会和谐做了大量工作。

(二) 建立和完善物业管理评标专家库，依法做好组织和指导物业管理招投标的评标工作。

做好“物管专家库的建立和管理，组织和指导物业管理评标工作”，是市住建局委托我们“物协”的第二项主要工作。秘书处十分重视这一工作。自11月以来，已先后受理和组织了 12 个项目物管招投标的评标工作。在组织和指导评标工作中，我们依法办事，发挥物管专家库的作用，认真、合理做好物管评标工作。

为进一步完善管理，发挥物管专家库的作用，做好物管评标工作，根据市住建局的要求，市“物协”正在起草“中山物业管理专家库管理办法”，促进我市物管专家库更专业化、现范化运作。

(三)做好组织、指导中山市物业管理工作示范项目创建工作，顺利完成20市级示范小区的考评。

20\_年，时代·白朗峰、远洋城天骄花园、^v^故居纪念馆、锦绣国际花城、锦绣海湾城、汇泰都城、豪逸半岛等9个住宅小区申报创建市级示范项目，市物协多次组织深入到这些小区进行检查和指导，淘汰了2个未能达到示范标准的项目。在今年12月初，由市住建局房产科、市“物协”组成考评小组，对符合条件的 7个小区进行了考评验收，全部顺利通过考评验收，这7个小区荣获20\_年中山市住宅小区示范单位。通过市级示范项目创建，推动物业公司加强队伍建设，提高了物业服务水平，提升了业主满意度，促进了住宅小区的文明和和谐。

(四)开展物业服务从业人员继续教育培训，不断提高物管队伍的综合素质。

根据市住建局的工作委托事项，为促进物业公司转型升级，提高我市物业行业从业队伍的综合素质，市“物协”成立刚两个月，秘书处就发出通知，在12月20、21日两天举办物管专业人员继续教育的培训班。培训班计划分几批举办，首期招收学员216人，租用市委党校会堂办班。在开班时，秘书处派出领导作了简短的学习动员培训，学习内容均为物业服务、物业管理的各项业务实务和法律法规等。通过培训学习和考试，引导和鼓励从业人员不断加强思想和业务学习，提高服务意识和综合素质。

(五)注意听取会员单位反映的意见，做好为行业、会员和企业维权的工作。近来，接会员单位反映，市质监部门尚未停止对小区电梯检验检测收费。故秘书处协助物业公司与省、市发改部门联系，悉省、市发改部门已明确答复对此电梯检验检测费从今年5月1日开始免征。目前，协会正跟踪此事，致函市发改局，申报要求把已收此费办理退还手续。

三、加强内部管理，加强协会工作人员能力建设，提高服务会员、服务行业的工作效能。

随着市场经济体制的发展和完善，协会已经成为市场的三大主体之一。政府部门、企业、协会这三大市场主体相互影响、紧密联系，在市场经济中扮演不同的角色，发挥着各自不同的重要作用。物业管理行业协会，作为行业联系政府的桥梁，要较好地发挥服务会员、振兴行业的作用，必须加强内部管理，加强协会工作人员的能力建设，不断提高工作效能。

(一)加强学习和调研，着力提高协会工作人员尤其是新员工的思想水平和业务能力。

市“物协”秘书处6名工作人员，一半是新手、是年轻人。秘书处建立以来，我们十分重视加强学习和调研，鼓励大家认真学习党的方针和政策、学习社会主义核心价值观、学习物业管理的法律法规、学习相关的业务知识，并通过到物业企业调研，了解行情、企情和会情，提高为会员、为企业服务的工作能力。通过加强学习和以老带新，几位年青人在业务骨干的带动下，有了较快的成长进步，较快适应工作发展的需要。

(二)加强内部管理，不断提高协会秘书处的工作效能。

管理出效益、出效能。协会秘书处建立以来，注重建立规章制度，加强内部管理。比如，建立“业主大会、业委会成立情况登记表”、“物业管理信访情况登记表”和上述两样的月报表等，做好协会的基础工作，并逐步建立秘书处工作周会、学习制度等等。同时，为方便小区业主咨询有关召开业主大会、成立业委会的问题，我们还制订出“召开业主大会选举业主委会的简易流程”。通过加强制度建设来规范工作要求和协会的运作，提高服务会员、服务行业的工作效能。

新的一年，我们相信，在市住建局、民政局的指导和支持下，在协会理事会、会长、执行会长和监事的领导下，经过全体会员和秘书处的共同努力，我市物协的工作一定能够不负行业所望，做得越来越好。

**保险投诉协会工作总结17**

保险公司投诉总结【1】

为扩大对消费者权益保护的宣传，增强保险消费者维权意识，更好地开展保护消费者权益工作，切实解决行业内存在的保险误导以及理赔难的问题，加强保险社会宣传，提高公众的保险意识，消除对保险合同的误解，与消费者共创和谐保险消费环境，按照市保险行业协会的要求，依照锦保协发[20\_]15号文件的具体部署，3月15日，结合消费者权益日，中国人保财险锦州市分公司（以下简称锦州人保财险）开展了主题为“人保财险，诚信服务，做人民满意的保险公司”的普及保险知识大型宣传活动。

锦州人保财险在开展主题宣传活动中，结合实际，精心部署、周密安排，采取多种行之有效的形式和方法，将这一活动开展得有声有色，取得了明显成效。我公司开展本次活动主要有以下几方面特点：

一．思想统

一、准备充分

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

二．内容丰富形式多样

锦州人保财险根据公司实际情况，参加在宝石广场举办的主题集中宣传日活动，采取设立咨询台、开进宣传车、设置宣传展板、发放宣传资料等多种宣传形式，工作人员热情主动与群众沟通交流，详细解答咨询者提出的承保、理赔和保险产品售后服务问题，让社会各界和广大消费者更多关注和了解人保财险发展情况；

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

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

三．主题鲜明注重实效

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

四．宣传到位效果显着

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

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

保险公司投诉总结【2】

根据锦州市保险行业协会下发《关于开展20\_年“”保险宣传活动的安排意见》（锦保协发[20\_]14号）文件精神及省公司传真电报的要求，市公司党委专门召开党委会议，研究市公司贯彻落实意见。一是成立了由党委书记为组长，党委委员为副组长，各单位、部门负责人为成员的应急预案小组；二是将行业协会文件及省公司传真电报精神及时转发给各县（市）支公司及市本部各部门，并要求传达到全体员工，要求全体员工统一思想，高度重视，提高对这项工作的认识，增强责任感和紧迫感，充分提高自身的责任意识和防范意识，为锦州国寿的和谐发展创造良好的外部环境；三是高波总经理与市委宣传部、锦州市金融办等部门领导进行了沟通协调工作，市公司综合管理部与锦州市电视台、锦州市人民广播电台、锦州日报社等有关新闻单位相关负责人进行了有效沟通，确保不发生任何问题；四是要求市、县公司客服部门做好营业大厅的服务接待工作，3月15日A、B柜面经理全天在营业大厅值班，负责做好客户的业务处理工作，保证不出现客户投诉事件；五是从现在起对源头问题做好检查清理工作，由综合部牵头协同各销售部门、客服、监察等部门相关工作人员制定有效应对措施，对近期遇到的矛盾激烈的新发生的纠纷和长期未决的积案进行风险排查清理，避免激化矛盾，对于能够立即解决的投诉事件立即解决并做好安抚工作，将潜在问题在矛盾初期消化掉；六是要求各县（市）支公司、市公司各部门主要领导保持信息畅通，遇到问题及时沟通、及时处理，共同做好“”期间的媒体危机工作。

3月15日，锦州分公司以“加快保险发展，加强诚信建设，提升行业服务水平，保护消费者权益”为主题在锦州市宝石广场开展大型宣传活动。市公司总经理高波、副总经理李巍、综合管理部经理杨柠、个险管理部经理李群、副经理李畅带领销售部及后援管理部员工参加了本次活动。锦州市人大、市金融办、市行业协会有关领导应邀出席了本次活动。活动现场大家用专业的术语为前来咨询的客户讲解保险知识，为客户发放保险手册、《医食参考》健康手册等，得到广大客户的认同。

3月15日下午，市公司总经理高波应邀锦州市新闻媒体参加了“总经理访谈录”活动，开通了访谈热线，由高波总经理亲自为热线客户进行保险知识解答，进一步提升了中国人寿在锦城的影响力。

市公司个险管理部以视频方式组织全辖营销伙伴召开以“合规经营诚信服务”主题晨会，市公司总经理室成员、各单位、部门全体员工及营销伙伴参加了本次晨会。

此次晨会一方面，大力倡导诚信为本、操守为重、依法展业、专业服务的良好风范，把信用体系建设和职业道德建设贯穿于队伍建设始终，严格按照^v^和公司的相关要求，规范地开展销售行为，坚决杜绝和防范不实宣传、欺诈误导等违规行为，努力营造诚信守法的公司销售文化氛围；另一方面，要积极倡导开拓进取、艰苦创业、顽强拼搏、勤劳致富的展业理念，加强人性化管理，在各渠道销售队伍中营造积极向上、奋勇争先的良好氛围。

借此期间继续加强诚信建设，营造诚信销售的市场环境，以整洁的服务环境和更加高效的服务速度为锦州百姓带来更好的保险服务。

3月18日下午1：30分锦州分公司召开了“我与客户面对面”座谈会。会议地点设置在营业大厅的客户接待室里面，由市公司的服务品质监督员关虹与客户进行了面对面座谈，市公司客服中心杨佳参加了座谈。

座谈会重点围绕公司近期开展的一系列服务为主题进行了探讨。重点对银行转账、附加值服务、鹤卡发放、服务效率等内容进行了沟通。客户通过与品质监督员直接的沟通，把日常中经常遇到的问题及意见反映给了品质监督员，方便公司在提升各项服务水平上有所依据和参考。客户通过座谈，在了解公司各项服务的基础上，对公司的各项服务提出了一些意见和建议，为我公司今后健康发展提供了有力的帮助。

通过“”期间各项宣传活动的开展，充分展示了中国人寿的风采，提升了我公司的美誉度与诚信度，让社会和广大消费者更加了解中国人寿。

**保险投诉协会工作总结18**

时光飞逝，又在--保险公司开心的度过了一年。回顾这段时间的工作历程，有喜有忧。现在，就过去的这段时间的工作做下总结：

1、在工作上

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，非常配合的，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，我这里要提前预估放假期间的工作，让预估工作难上加难年终工作总结，不但是工作量大，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，要是打了都知道也就罢了，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况，无法拆解，也就无法知晓，但预估工作并不是因为无法知道而停滞在那里，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，20--年我想我会做的更好。

接下来是客户的咨询和投诉，面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建议，常常引得客户“满意而归”，当然这其中也有着难缠的客户，但最后都能迎刃而解。

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能力，还在理赔及其它知识上给予了一定的学习和提升，特别在20--年12月份，投诉只有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。

最后是20--年的销案工作的做的好。在领导的正确领导下，在同事的相互帮助下，在自己平时的辛勤努力工作下，案件的未决件数一直处于一个很好的位置，20--年将做的更好。

2、业务上

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一定的业务任务，每季度都定期评比，面对了相当的压力，我通过自身的努力，顺利的完成了全年任务，期间遇到的客户多种多样，通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。

3、劳动纪律上

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己的工作。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。本人在工作中一直勤勤恳恳，任劳任怨，把工作放在第一位，及时完成领导交与的工作。由于工作性质的不同，预估是非常注重实效的，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，来提高自己

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！