# 人寿保险公司创建第十届市级文明单位工作总结

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-04-10

*人寿保险公司创建第十届市级文明单位工作总结以发展谋创建 以创建促发展几年来， 公司在市委、市政府和上级公司党委的正确领导下，在市文明办的具体指导下，始终围绕“服务一流，管理一流，人才一流，业绩一流，环境一流”的创建目标，坚持“两手抓，两手都...*

人寿保险公司创建第十届市级文明单位工作总结

以发展谋创建 以创建促发展

几年来， 公司在市委、市政府和上级公司党委的正确领导下，在市文明办的具体指导下，始终围绕“服务一流，管理一流，人才一流，业绩一流，环境一流”的创建目标，坚持“两手抓，两手都要硬”的方针，一手抓创建,一手抓业务发展,紧紧围绕“项目攻坚”工作中心，着眼于服务经济建设的大局，着眼于促进社会全面发展的大局，努力在提高员工素质、规范行业作风，优化行业服务，树立品牌形象上下工夫，以创建“文明单位”为载体，铁心拼搏,奋力攻坚，推动业务健康、持续、快速发展。

公司XX年总保费收入超过 亿元，XX年总保费收入 亿元，增长 ％，创下历史最高水平。公司精神文明建设也硕果累累：市公司连续多次被授予市级“文明单位”，省第三届设区的市行业创建文明行业工作先进行业，XX年XX年全省系统“双文明”达标单位；下属的 支公司获的第八届省级“文明单位”； 公司获得市第九届市级“文明单位”；今年年初公司被市政府授于XX－XX年平安建设先进单位。现将创建工作总结汇报如下：

一、 完善工作机制 ，加强创建领导。

为了加强创建文明单位的领导，市、县区两级公司都成立了以总经理（经理）为组长，有关部门负责人为成员的精神文明建设领导小组，小组下设办公室,具体负责日常创建文明单位的组织实施、工作协调、检查指导和考核验收等工作。市公司党委把创建活动摆上公司重大议事日程，年初各单位都制定年度创建工作计划，制定具体目标，年中组织各公司进行互查，年底组织全市系统“双文明”建设检查评比，表彰先进，鞭策后进，把创建工作落实到实处。

二、强化思想教育 优化行业风气

今年以来，我司以实践“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实《公民道德建设纲要》，加强思想道德建设，强化职业文明教育，诚信教育，“八荣八耻”教育，纠正行业不正之风等一系列宣教活动，提高员工的政治素质和文明意识。

一是加强员工政治思想道德教育。围绕市委、市政府和省公司的有关精神，我司大力加强和推进思想道德建设，年初，制定了《XX年职工思想教育工作计划》，有计划、分阶段地组织学习，加强培训，着力提高全体员工的职业道德品质。4月份开展全体员工“廉洁从业教育”“遵章守纪教育”活动，认真学习“员工违规违纪处理暂行规定”“建立健全教育制度监督并重惩治和预防腐败得实施纲要”，每个员工都写了学习心得体会。去年8月开展保持共产党员先进性教育等教育活动，有计划、分阶段组织党员“下基层听意见，办实事解难题，当先锋促发展”等主题活动，“先教”第三阶段召开群众满意度测评大会，206位党员及党外员工参加测评，表示很满意的有80位、满意的91位，基本满意29位，满意率达97.08%。

二是开展了“规范经营，诚信服务”活动。在全市系统内以“规范经营，诚信服务”为主要内容的先进性教育主题实践活动，优化行业风气，建立健全诚信建设的长效机制，把全市系统的诚信建设提高到一个新的水平，先后举办了诚信签名、“诚信宣言”演讲比赛、“诚信普法”教育讲座、评选“诚信使者”、“诚信建设优秀单位”等四次大规模宣教活动，活动中，全体员工紧紧围绕“诚信服务”这一主题，结合各自工作中的切身经历和深刻感受，诚信实践从我做起，从现在做起，从平时的一点一滴做起，做一名诚信、守法、合规，合格的国寿员工成为每一位员工的新起点，将员工的行为目标与公司的发展目标融合到一起。

三、改进行业管理 实现规范服务

一是对全市系统柜面服务进行规范和改革。服务质量的好坏直接关系到客户的满意度和忠诚度，继而影响到公司的生存和发展。为了给客户提供高效率、高质量的服务，我司从年初开始着手。按照大业管、大客服的前台设置方案，重新设置了柜台岗位，实行“一站式”服务，方便客户；有步骤地放大基层公司柜面人员的业务操作权限，体现精简、高效、集中、统一的服务原则，提高服务效率。公司还重新聘任市人大、市府办、工商局、银监局、教育局、劳动局、卫生局等26个党政机关部门及新闻媒介31名人士为我司服务质量社会监督员，加强对服务质量的监督，帮助提升服务品质。

二是提高保单的售后服务水平。公司还进一步进行“驻院代表”制定，为住院保户提供咨询和帮助；建立理赔协调员和分红协调员制度，为理赔、分红保户提供方便；建立“95519”24小时客户服务专线，开展服务监督和咨询服务；建立建全了保全队伍，提高售后服务水平。机关各部门与十个营业单位定点挂钩，三个业务销售部门实行轮值制度，定期和不定期下到基层。

五、加强环境建设 营造文明氛围

一是各营业单位的营业窗口按照创建要求规范布置。并提倡文明规范服务，提高服务水平。全市系统各营业大厅做到“真情暖客户、满意在国寿”的服务口号，争创标识醒目明了，服务监督台、服务指南、监督电话号码、承诺内容等公开上墙，均设立客户休息处，为客户提供茶水、报纸、保险资料等。

1、 二是柜面人员服务规范。实行站立服务、统一着装，坚持四个规范：服务规范，仪表行为规范，工作秩序规范，文明语言规范，做到来有道声，去有送声。

2、 三是绿化、美化，净化。分公司及基层公司坚持开展绿化美化、净化，保持各营业厅，走廊常年花卉摆设，保持内务环境整洁优美，工作条件不断改善，使企业和服务窗口同时又成为传播精神文明的阵地。

六、关爱社会大众，提高品牌形象

今年我司举办文明创建系列活动，激发员工积极参与，开展争先创优活动，形成“比、学、赶、超”的良好氛围。公司涌现出当选“省下岗再就业先进个人”、“省十佳创业女标兵”等一大批先进人物。二是在加强文明建设中，始终把服务社会、回馈社会作为一项重要内容来抓。开展了“城乡携手，共建文明”的结对活动，让面临失学的儿童重返校园。扩大了社会影响，形成良好的宣传效果。

公司在秉承“以人为本、依法治司”基础上，认真学习，贯彻总公司的“成人达已，成已为人”的“双成”理念。公司深入开展普法教育，加强党风廉政建设，不断提高员工的法制意识。几年以来，我司系统没有发生“黄、赌、毒”及计划外生育，铺张浪费、剑财迷信等现象。

创建无止境，永攀新高峰。虽然我们的创建工作取的可喜的成绩，但还存在一些不足之处，今后，我们将继续以创建“文明单位”为契机，再续新篇、再造辉煌。

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！