# 最新保险公司的工作总结报告(大全8篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-05-28

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**保险公司的工作总结报告篇一**

工作总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。你会写保险公司工作总结范文吗?下面小编给大家带来保险公司工作总结范文，希望大家喜欢!

时光荏苒，岁月如梭。转眼间，又是一年的年终，也是新一年的开始。光阴似箭，转眼在保险公司迎来了第二个春天，转眼已由新员工变成了老员工。翻看这一年来的工作日志，回顾着这忙碌、充实而又紧张、愉快的一年。回首20\_\_作。有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛。也有困难和挫折时惆怅。下头就是一年来的主要工作简要总结：

一年来，我们紧跟公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，我们紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，礼貌服务，较好地完成了领导交付的各项工作。

为深入贯彻公司做强战略，全面实现公司合规经营、风险控制、提高效益，加强理赔基础管理，规范理赔操作实务，优化理赔处理流程;领导多次安排组织学习专业理论，法律法规，条款要例等专业知识的培训，让我们掌握到更多的专业知识，为我们的工作打下了坚实的基础。

进公司以来一向从事结案岗的我，x月已被转为从事了档案管理。虽然新工作分项复杂，有些琐碎凌乱。对我，确实是全新的挑战。可是经过这段时间的奋斗，在实际工作中，只要有强烈的职责心，进取严谨的工作态度，一切都不是问题。档案管理岗现对于我来说，已是得心应手了。完成本职工作后，如果有需要的时候还会去协助结案岗。

在工作上，我严格要求自我，确保工作的顺利进行。做到敬业爱岗，格习职守，以务实的工作作风，坚定的思想信念;饱满的工作热情，较好地做好自我本职工作和领导交办的各项工作。最终正视自我的缺点，在不断学习中提高，不断向前辈、同事请教学习，来弥补自身的不足，对实际问题的处理，使自我从中学到更多的东西，积累一些处理问题的经验。

总之，自我在以后的工作中要加倍努力，必须听众领导的安排，积极主动地工作，好好学习保险理论和业务知识，为公司的再次创业做出应有的贡献。

回顾历史展望未来，明天总是充满着期望。我们这个朝气蓬勃的团队同年轻的天安保险公司一齐成长，共同奋斗，必须能实现公司的目标和个人的梦想，必须能!

转眼入司已经\_\_了，首先感激公司给我这个成长工作的机会，同时感激各位领导和工作伙伴对我在工作中的帮忙、支持与指导。在这段工作期间，经过不断的学习，我提高了保险业务技能及知识水平，但也存在着一些不足，现就\_\_来的工作总结如下:

在思想上，我严于律己，遵守公司规章制度，坚持做到不迟到，不早退，准时上下班。进取认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，化为自我的思想武器。

现阶段，我主要在\_\_车行出单，是一个直接应对客户，需要耐心和细心的工作岗位，所以我时刻注意自我的言谈举止，对待客户热情大方，不因为自我的过失而影响到整个公司的形象。在与客户进行沟通交流时能主动说明、解释在车行进行购买车险的所具有的全面保障，以此到达稳定客户，促成客户在车行新购保险。

在出单方面，出单员的工作是枯燥重复的，但即便每一天重复着同样的工作流程，我们都必须认真仔细的录入每一个保单。我深知自我工作的重要性，对此抱着严谨认真的\'态度来完成，督促自我更快更好的熟悉掌握各保险条款和系统，同时严格遵守公司的各项工作制度，谦虚谨慎，虚心学习，不断提升自我的业务水平和工作本事。

在这段时间的工作中，自我还存在着许多的不足之处，比如学习的广度和深度不够，工作质量还有待进一步提高，关于车险理赔方面还不能更详细的向客户介绍等等。

学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。在今后的工作中，我将坚持不懈地努力学习各种保险知识，并用于指导实践工作;更努力地熟悉承保政策和工作系统，加强专业技能;更加进取努力提高自我，不断总结经验教训，使自我更好地做好本职工作，服务公司。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指导。

时间真的是个奇妙的东西，有时感觉过得很慢，但有时又是感觉过得很快，而这半年，我也是感叹真的过得太快了，而在保险公司工作的这半年多，我也是有了挺大的改变，自己的成长，自己的一个收获是有很多，同时自己也是去顺利的完成业绩，去让自己得到肯定，对于这半年的保险工作，要来总结好。

年初我也是顺利的度过了试用期，准备好好的去把工作做好，但是想不到的事情总是会改变我们的生活和工作，春节期间的疫情严重，不但是让我们居家隔离了，同时很多的工作也是做不了，但是虽然如此，公司也是紧急的去应对，推出了针对疫情的新险种，同时也是让我们居家线上办公，同样也是可以去开发客户，开拓业务的，只是工作方式的改变，但是只要去适应了，其实也是能做好的，而我本来也是没有太多的经验，无论是哪种的方式，我都是乐于接受的，虽然又是要对新险种去进行学习了解，但是开发客户我确实积极的去做，并且也是在居家这段日子，工作比较的出色，得到了肯定，保险的工作也是让我清楚，何时何地，都要有销售的想法，遇到客户，就要去抓住机会，不管是否会成功，但是还是要有所努力，所以我也是积极的通过线上的方式，去开发，寻找客户，去推荐我们新的险种。

除了做好了工作，我也是积极的去学习，后面疫情得到了缓解，回到公司，工作方式有所改变，所以很多的方面其实也是需要去学习，而我也是没有浪费，无论是培训或者同事们的分享，自己看的书，都是认真的去学，去掌握，半年下来，了解的越多，也是感叹自己之前是多么的无知，不过幸好也是学习了，让我更加的谦虚，懂得真的很多的知识，你不去了解，真的不会懂，很多的方法，掌握了对于销售真的有挺多的帮助，而且多去思考，换不同的角度去考虑问题，真的会让自己获得很大的成长。同时也是在工作以及学习之中，感受到自己有一些的问题是之前没有发现的。但经过自己的努力，也是得到了改善，并且让自己的工作做得更好了，要进入到下半年了，我也是要继续的努力，去作出更好的业绩来，外部的环境也是变好了，而且大家对于保险也是更加的重视，我也是要去抓住这个机会，去让自己的销售做得更漂亮。

我已在中国\_\_保险公司工作四个年头。在同事和领导的热情帮忙下，经过四年的历练，已从当年的保险新手，成长为专业老练的公司保险的重要负责人。在岗位上，我能为客户供给很好的保险咨询服务，并且还能为公司外出招揽新业务，为公司的发展做出应有的贡献。在公司里，我遵纪守法，团结团体，与同事们共同完成领导和上级布置的工作任务。下头是我对20\_\_年上半年工作情景的总结。

一、不断学习，参加培训，使业务水平不断提高

学无止境，虽然我对公司的各方各面都已很熟悉，但我仍不满足于现状，为了不断提高自我的业务水平，我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。

二、提高思觉悟，在思想上政治上不断提高

一向以来，我都坚持着进取取的心态，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，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提高。

三、不违规不违纪，一切按规章制度办事，一心一意工作，取提前完成公司各项任务

我始终怀着一颗为人民服务，为公司谋利的心，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，坚持礼貌用语，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、购买非法彩票等不良行为。

在平时的工作中，我一向做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，进取完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够进取主支动关心本部门的各项营销工作和任务，进取营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

总之，保险事业已成为了我人生的一部分，带着执着和热情，我会一向走下去，鼓足干劲，履行自我的工作和岗位职责。在这半年以来，我努力按上级领导的要求，切实做好各方面工作，也取得了必须的成绩，并得到了领导的肯定，也得到了同事们的好评。在对取得成绩的同时，我也发现自我与最优秀的伙伴相比，还存在着必须的差距和不足。但，我有信心和决心在今后的工作中努力缩短与他们的差距，勇克服缺点和弥补不足，为进一步提高自身综合素质而努力。

一年来，\_\_保险公司在省市公司正确领导下，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，率先在全省突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省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，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养。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。一年来，我一直把培养展业人员的业务素质作为团队建设的一项重要内容来抓，并和经理室一起实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设。

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、根据市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。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、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想和业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的持续、稳定发展打下扎实的基础。

3、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，我还兼任了营销一部的经理。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，我在全市首先开办了针对营业性货车的货运险。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9009549.94元，其中车险保费8250160.12元，非车险业务759389.82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，全力拼拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩。

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自我定下的岗位关键词，在09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我能做的更好!

在\_\_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滨海个险未来的憧憬和期望。

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，此刻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，就是每一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能够极大助力工作的财富，要明白专业和不专业的区别就在于那些看似无足轻重，事实上却十分关键的差别。

这是今年下半年以来，在工作中让我体会最深也受益的一点心得。今后的工作中，我将继续坚持自我一贯以来“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自我工作的同时，透过理论与实践相结合的方式来进一步充实自我，从技术层面提高自我的业务潜力。

“百尺竿头，更进一步”。20\_\_年，我必须会以新的姿态、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，为盐城太保的稳健、快速、高效发展做出应有的贡献。

转眼我到公司工作已接近半年了。在这不到半年的时间里是我人生旅途中的重要一程，期间在领导的培养帮忙、同志们的关心支持下我逐步适应了工作环境，较为圆满地完成了自我所承担的各项工作，个人素质和业务工作潜力都取得了必须的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，静心回顾这半年的工作生活，收获颇丰。现将我这半年来的学习工作状况总结如下：

一、加强学习，提高素质。

首先，认真学习了企业管理细则，并严格要求自我，自觉遵守，进一步强化自我的`职责意识和团体意识，其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，透过多看多听多想多问多做，努力使自我在尽短的时间内熟悉工作环境和资料，积累自我的业务知识。

此外，根据公司安排参加了新员工入职培训。在培训中，透过戴经理和王经理教育，对公司的发展历程、和企业文化有了更深的了解，为我更好的投入工作打下了良好基础。

二、踏实肯干，完成工作。

在公司工作的半年中，透过领导和同事们的耐心指导，我在熟悉的基础上基本能完成办公室的各项日常工作，期间我具体工作主要包括以下几个方面:

第一，负责装饰公司的接发货，装饰公司的货物有不少是易损坏货物，所以我到快递公司接发货时都要认真检查货物是否齐全，有没有损坏，并且准确核对货款，回到装饰公司后和装饰公司仓库管理人员做好交接。

第二，负责带领公司各店购车客户的新车挂牌工作，公司各店业务员有的对新车注册登记表的填写要求不是很清楚，这就要求我们对每个挂牌的客户手续要认真细致的检查一遍并参照手续到车辆上核对车架号和发动机号是否一致，有错误的地方及时改正，以免到了车管所后因手续问题耽误时间。

第三，六月份我开始负责汽车保险工作，由于以前从来没有接触过汽车保险，对保险知识知之甚少，所以要边学边干、边干边学，做到脑勤手勤嘴勤，多想、多记、多问，争取尽早掌握工作方法，尽快适应工作岗位。

半年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如工作潜力和创新意识不足、知识水平有待提高等。今后我将努力做到以下几点，期望领导和同志们对我进行监督指导：

1、自觉加强专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自我的知识水平和业务潜力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自我。

**保险公司的工作总结报告篇二**

督促保险经营机构建立和完善内控制度，防范和化解经营风险。今天本站小编给大家为您整理了保险公司

半年工作总结

报告，希望对大家有所帮助。

上半年，中国人寿衢州分公司紧紧围绕市政府中心工作，以科学发展观为主题，以加快转变发展方式为主线，以“业务翻身仗、公司奔小康”为目标，全面落实“攻坚克难、稳中求进、奋力拓展”的总基调，围绕预算指标，精心谋划，攻坚克难，顽强拼搏，积极推进各项工作的发展，取得了良好的发展态势。

一、上半年工作情况

一是业务保持平稳发展。截止6月30日，全市系统实现总保费收入44505.58万元，同比增长7.7%。其中，寿险首年保费收入12899.81万元;短期险保费收入3608.25万元，同比增长12.49%;续期保费27997.51万元，同比增长13.02%。

二是市场份额保持主导地位。截止6月30日，占衢州寿险市场份额的 45%，仍牢牢占据市场的主导地位。

三是队伍发展迅速。上半年，共新增销售人力250人，在册人力总人数达到1512人，较好地为社会解决就业问题，也夯实了公司发展基础。

四是政保合作继续深化。上半年，公司的政保合作创项目继续得到深化，开发并上线了与社保连接的“社保通”系统，为公司与社保合作提供信息技术支持，稳固了合作基础。今年3月，我公司下属开化县支公司积极参与中国乡村儿童大病医保公益基金大病医保开化项目招投标，凭借成熟的结算方式，良好执行团队，完善的管理制度赢得了专家和评委的认可，取得了该项目的承办权。

五是保险的经济补偿作用发挥较好。全市系统共支出各类赔款、给付9835.51万元，为保障衢州人民生命财产安全，维护社会稳定作出了贡献。

六是积极参与市委、市政府开展的走村入企等活动。上半年，公司积极参与市委、市政府开展的“万名干部基层结亲”活动，共有三名干部与开化县金村乡宋村村5户贫困户结亲，了解他们的需求，帮助他们解决实际困难，建立起长期帮扶关系。

七是积极开展保单质押借款。为帮助小微企业和保险客户解决资金困难，公司积极开展保单质押借款业务。上半年，全市系统共发生保单借款金额2.18亿多元，较好地缓解了客户的资金困难。

二、

下半年工作计划

下半年，衢州分公司将按照年初制定的工作思路，进一步增强责任意识，奋力开拓，不断进取，加快发展，确保公司各项工作稳步发展。

(一)奋力拓展，确保各项预算指标的完成

要从树立信心、确立目标、加强企划、加强领导、关注业务结构、关注客户新增等方面下功夫，确保各项预算指标的完成。

(二)密切合作，深化和扩大政保合作业务

要继续把“政保合作”作为转变发展方式的着力点，发挥已有优势，继续加强与政府部门的沟通和联系，进一步深化扩大政保合作业务。

(三)加强销售队伍建设，夯实发展基础

要树立队伍是公司发展的第一资源理念，优化保险销售服务人员结构，提高销售服务人员的专业素养，建立一支具有良好的金融保险知识、销售技能和诚信品质，能够适应保险创新发展和金融一体化竞争，面向不同客户群提供专业服务的销售服务人才队伍。

(四)加强宣传,积极做好保单质押借款工作

要继续做好保单质押贷款工作,帮助保险客户解决资金困难。要加强宣传,简化手续,使保单质押借款成为保险客户解决资金困难有效途径之一。

(五)尽职尽责，努力完成市委、市政府下达的各项工作任务

要积极参与市委、市政府组织开展的各项活动，继续参与“万名干部基层结亲”活动，确保全面完成市委、市政府下达各项工作任务。

(六)强化服务，为客户提供满意保险服务

要按照保监会要求把“抓服务”放在突出位置，依托第七届客户节活动，推出多项特色增值服务，着力提升服务质量和服务水平。要落实“以客户为中心”的服务理念，把客户需求作为一切经营活动的出发点，把客户的需要、满意、方便、高兴作为衡量工作成效的一个重要标准。

一、20xx年上半年工作回顾

20xx年上半年，我公司在省公司的正确领导下，全辖干部员工按照省公司提出的围绕“一个经营主题”、 强化“三个攻坚保证”、明确“五个提升要求”、落实“十项工作举措”的工作思路，紧紧围绕“提速增效、合规盈利”这个经营主题，以永不懈怠、开拓进取的精神风貌，抢抓机遇，加快发展，顺利实现了时间过半任务过半的任务目标，公司呈现出保费规模平衡增长，经济效益持续良好，各项工作有序推进，发展活力不断增强的良好局面。

(一)业务经营情况

截至6月底，我公司共签单2944件，较上年同期增长393件。完成保费收入767.44万元，完成全年任务的51.16%，保费收入较上年同期增长15.27%。其中车险保费收入729.09万元，非车险保费收入38.35万元。接受报案932件，立案779件，结案665件。全险种日历年满期赔付率为50.93%，其中车险满期赔付率53.25%，非车险满期赔付率为15.85%。车险估损偏差率1为0.23%，及时立案率为100%，案件结案率为78.24%，非车险结案率为75.00%。

(二)党建工作情况

今年是中国共产党建党93周年，我公司按照省公司《财险黑龙江省分公司庆祝建党93周年

活动方案

》要求，结合我公司的实际情况开展了 “学党史，谈感想”征文活动、 “学党史，知党情，跟党走”党史知识讲座、革命电影欣赏等活动，还参加了由\*市委宣传部主办的“庆祝建党93周年”书法美术摄影作品展。通过这些活动的开展使公司广大员工对党的历史有了更全面的了解，对党也有了更加深刻的认识。

(三)客服工作情况

20xx年上半年，公司上下高度重视客户服务工作，以“专业、快捷、便利、贴心”的服务理念为指导，采取积极措施，提升服务水平，取得了初步成效。一是严格按照标准网点建设标准开展客服工作，围绕“十个统一”目标，做好标准化建设工作。即统一营业铭牌，统一职场布置，统一服务接待，统一服务标牌，统一服务桌牌，统一工作环境，统一资料放置，统一《意见簿》，统一服务形象，统一服务行为。要求服务网点工作人员依据《客户服务规范》和《网点服务规范》要求，为客户提供标准化服务，使用服务用语，杜绝服务禁语。二是明确中支公司与县营销服务部及各团队沟通联系职责。实行查勘员分片责任制，县营销服务部、各团队有关理赔事宜都有专人负责，方便基层，方便客户;加强通赔岗的管理，明确专人负责，主动与兄弟公司联系、跟踪、及时将案件流转;明确与上级公司各环节岗位联系专人，提高了案件的流转时效;三是建立互动理赔绿色通道，确定专人负责互动理赔工作。在互动业务出单柜面摆放《客户服务承诺》和《理赔案件流程》及《索赔须知》的宣传页。四是紧紧抓住车险理赔这个客户关注的焦点，在车险赔案处理的各个环节积极主动服务，即“主动上门定损、主动上门催收索赔手续、主动告知理赔进度、主动告知催领赔款”。此外，我们还利用6.16国寿客户节的良好契机，围绕“牵手国寿，绿动中国”的活动主题开展了重点客户风险检查咨询、真实案例图片宣传、汽车保养常识讲座等有效的客户服务活动。通过以上多项举措的实施，为服务质量的提升提供了保证，提高了公司的市场声誉，扩大了公司的服务影响。

回顾上半年的工作，看到成绩的同时，还清醒地认识到我们的工作还存在许多突出问题和薄弱环节。主要表现：一是团队建设需进一步提速，要有步骤地加大增员，努力提升销售人员的规模和展业能力，销售管控能力仍需进一步强化，销售人员产能较低，销售队伍弱小后劲不足极大的制约着公司的发展速度;二是员工思想观念需进一步转变，面对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，少部分员工有思想惰性，缺乏市场发展前瞻性，主动出击少，被动挨打的多，造成了少部分业务的流失;三是服务质量有待进一步提升，在上半年的工作当中，我公司虽然采取积极措施，强化提升服务水平，取得了初步成效，但还远远落后于总、省公司要求的目标值。

二、20xx年下半年工作安排

在20xx年下半年的工作中我公司将继续贯彻总、省公司年度工作会议精神，按省公司年初工作会议提出的要求，结合公司目前发展情况和\*地区特点，以求真务实的精神，在保持业务平稳增长的基础上，巩固现有市场位次，提高发速度，持续改善综合赔付率等关键经营指标，积极应对内部、外部的监管检查，进一步提升发展力、服务力、凝聚力、管控力和执行力，增创公司盈利优势，努力实现“有为、进位、增效、盈利”的目标。为此，20xx年下半年我公司将主要抓好以下几方面工作：

(一)在发展中继续提升市场占有份额

我公司经过四年的奋斗，市场占有份额已稳居第三位。但我们也不能忽视其它市场主体凭借已经形成的竞争优势开始发力和进行赶超，对公司保持既有市场地位构成了比较大的挑战。对此，我们必须增强发展的紧迫感和危机感，努力加快发展，在发展中提升市场占有份额，并逐渐缩短与前两位的差距，从而推动公司向新的发展阶段迈进。

(二)在发展中提升业务质量和品质

20xx年下半年的工作中，我公司将坚持在发展中调整结构，在调整中继续保持高质量的发展速度。在业务规模上保持平稳的增长速度，同时，还要大力发展责任险、意外险、企业财产险、货运险等效益型险种，要使其在规模上不断扩大，创造出更高的效益。在经营管理中密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

(三)在管理中提升队伍战斗力

在销售体系上，建立以团体直销、个人营销和中介代理三支队伍为基础的业务销售体系，在市区内实践和探索专业化经营的新路子。在机构设置上，按照省公司建立专业化销售体系的要求，对现有机构本着精简、实际、高效的原则，进行合理的布局，以满足业务发展的需要。

在分配制度上，充分体现效率优先，进一步落实好上级公司的工资总额分配办法，全面推行一线人员的绩效工资制和管理人员的岗位工资制，坚持薪酬向一线倾斜、向重点岗位倾斜、向业务骨干倾斜、向贡献大的公司倾斜，最大限度地调动员工和代理人的积极性，提高人均产能，提高整体效益。

在用人制度上，要不看资历看能力，不看出身看业绩，不拘一格用人才，进一步打破身份界限，选贤任能，把业绩优秀、能力突出、群众公认的人才选拔到管理岗位。同时，建立淘汰机制，对不适应竞争需要、不适应业务发展需要、不适应管理要求以及岗位富余人员，要下决心进行调整和淘汰;对能力不强、长期打不开工作局面管理者要进行调整。

(四)在培训中提升员工队伍素质

未来保险市场的竞争必然是人才的竞争、服务的竞争，谁拥有了人才谁就赢得了竞争。基于这样的认识，20xx年下半年我们着力在提高队伍素质上下功夫，加大基础教育培训力度。一是切实抓好各部门负责人的培训，努力提高领导干部的现代企业管理水平，提升其领导能力，从而增强市场竞争力。二是切实抓好在职员工的培训，以适应业务发展和管理要求提高的需要。三是建立培训评估机制，对培训效果要实行量化考核，做好培训前、培训中、培训后的各项评估及跟踪工作，保证培训效果。

(五)努力营造公司发展的良好环境

努力营造良好的公司内部环境和社会外部环境，为公司的发展创造条件。一是抓好公司文化建设，提高公司的向心力，增强公司凝聚力。深化人事制度政策，搞活人才机制，创造一个能留住人才、吸引人才、使用人才的人才环境;抓好干部员工的业务素质、思想道德和爱岗敬业意识教育，创造良好的成才环境;努力改善干部员工的物质文化条件，创造良好的生活环境。二是要抓好依法规范经营和优质服务工程，树立公司的良好形象。坚持依法经营、规范经营，带头营造良好的市场竞争环境，以自己的实际行动赢得社会各界的赞誉和信任;坚持优质服务、文明服务，处处为保户着想，拓宽服务领域，改善服务态度，改进服务方法，提高服务质量，靠信誉赢得保户;加强攻关联谊活动，积极同有关部门和单位沟通情况，加深感情取得他们的支持，为公司的发展创造一个宽松、有利的社会环境，促进公司的全面发展。

20xx年是公司发力有为、抢抓机遇、大干快上的关键一年，在下半年的工作当中我公司将继续围绕“效益经营、依法合规、提升能力、加快发展”的十六字工作方针，在省公司的正确领导下，进一步认清形势，明确责任，一鼓作气，乘势而上，为全面推动中心支公司各项工作再上新台阶，开创效益经营新局面而奋斗!

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

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

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”今年来，我们把稳固车险和企业财产保险，拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。

二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。

三是已失业务不放弃。我们不仅对20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。

四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。\*\*地区现有10家(中国财保、中国人寿、太平洋产险、太平洋寿险、中华产险、平安产险、平安寿险、天安产险、华邦代理、汇丰代理)经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司、营销部、代理公司，另已发现1家公司(大地产险)在我县争夺业务，而\*\*地区人口少，企业规模小，我司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：

一是做好地方政府主要领导工作。公司经理室多次向县委、县政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我司积极参与了全民创业调研活动，与县领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使县委、县政府对我司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予肯定。真实的让县委、县政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了很大地倾斜。

二是深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员，并从其他保险企业抢挖业务尖子加盟我司，赢得“回流”业务，使其他保险公司的工作处于被动状态。

三是服务更加人性化、亲密化，公司经理室成员年初就对县属各大系统骨干企业实行划块包干，进行了多次回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。

四是要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。五是按照向社会服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面根据当前阶段的保源情况，年初，经理室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;同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、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。

5、开展劳动竞赛，促进“两险”业务健康成长今年以来，我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了首季度“岁岁如意”贺岁保险、“幸福家庭”、“合家欢乐”等劳动竞赛活动，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。特别是在年末开展的“幸福家庭”突击中，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140%的好成绩超额完成市公司下达的任务。

6、狠抓理赔和防灾防损质量的提高。公司从狠抓第一现场的查勘率入手，坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

一是坚持双人查勘，双人定损，交叉做案，限时赔付，不断提高服务质量.

二是坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，以进一步提高服务水平.

三是加强考核、加大督查力度。对理赔过程中出现各种问题一经查实，轻者批评教育，重者严肃处理，决不姑息;四是积极做好防灾防损工作。在分管领导的负责下，防理部门主动与各业务部门联系，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，积极会同相关业务部门对预案执行情况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的能力。我们先后到有安全隐患的纸业、药业、\*\*公司等重点客户单位帮助整改隐患，制订防灾预案，深受客户的好评，收到良好的社会效果。

二、调整经营思路，强化创新意识，提高公司效益水平今年我司在抓好效益型险种业务的同时，认真梳理“垃圾”业务，对往年赔付率高于100%的劣势险种坚决予以放弃，对赔付率较高但仍存在一点利润空间的险种选择性承保。去年我司农险、养殖业保险赔付率高达106%，我司从大局出发，坚决的暂停该险种的发展。企业一揽子保险存在保险费低，保障范围大、保险金额高的经营风险，特别是遇到洪涝灾害、被盗的事件，往往造成较高的赔付率，我公司从效益出发，对该险种的承保范围、承保条件进行了严格的限制。在注重各险种效益发展的同时，我们改变以往的经营套路，\*厂车险业务属于我司续保业务，续保时间为9月份，但今年多家保险公司对此业务虎视眈眈，介入竞争，企图分羹，为保证万无一失，我司果断提前续保，使其他保险公司措手不及，稳固了业务的发展。纸业有限公司保险业务一直以来是我司囊中之物，续保是在11月份，公司经理室知道一旦提前续保，当年不仅会损失几万元保险费，也加大了下半年的业务压力，但为了弥补上半年因丢弃“垃圾”险种而带来的业务缺口，更好的调整序时业务结构，更多的实现已赚净保费，决定提前续保了该企业保险业务。我司这些工作是适应股份制改革后经营工作新形势的发展需要做出的大胆尝试，也是转变思想的实验性思路。正是由于我司员工勇于承担重任，善于开动脑筋，充分调动积极性和创造性，做到人人有担子，个个有责任，因而，在强大的外部竞争中，我司上半年不仅没有丢失任何阵地，巩固了我司财险市场龙头老大的地位，还实现了新增业务的突破。

三、以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点保险竞争越来越激烈是不争的事实，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，如何在竞争中学会竞争，在竞争中独领风骚，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我司除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，并逐步建立起全县企业信息网络，加强与保户的接触和沟通，提升公司管理水平。上半年我们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，使得我司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市公司的好评。今年，公司经理室在下达全年任务计划时，遵循总公司突出效益第一、长期盈利能力评价的经营绩效考核原则，努力施行从规模型发展向效益型发展的转变，加大了对赔付率和费用指标的考核力度，坚持走低成本发展路子，把赔付率考核与承保质量挂钩，彻底打破“只重保费、不重质量”的老套思想，实行新的考核机制，拿出个人工资的一半作为此项考核的浮动工资，做到有奖有罚，从而很好的树立了全员注重经营效益的观念，确保了资源的有效配置和盈利水平的提升。

**保险公司的工作总结报告篇三**

转眼间，充满机遇与挑战的20xx年已经过去，我们迎来了崭新的20xx 年。在已流逝去的时间里，我深深的感觉到电销中心的活力与发展和全体同事热情、拼搏、向上的精神，都拥有共同的一个目标，共同的一个理想去努力、去奋斗、做出自已想要的成绩出来。

首先，我觉得如果真想把保险做好、长久地做下去，让自己挣到钱、使自己和自己的家人的生活质量得到改善，就得有打持久战的决心和毅力！如果没有这种决心和毅力，遇到人家的拒绝就想打退堂鼓，那就干脆放弃保险，换个更适合自己的工作算了！一开始，做保险被拒绝那是常事，慢慢都习惯了，到现在我已经是无坚不摧了，哈哈，其实挫折多了，经验也就有了，方法也就有了，拒绝也就少了。另外也可以换位思考，我们有时候去逛街、买衣服，我们常常是转上好多家才决定在其中某一家购买，那剩余的不都是被我们拒绝的对象吗？我们几乎每天都在拒绝别人，别人照样过得好好的，别人拒绝我们又有什么大不了的呢？不要害怕拒绝，每天都要保持相当数量的客户拜访量，慢慢总是会有成绩出现的。

在这里，不得不提下，做任何事，方法很重要。如果感觉不对了，就该转换思维，换换其他方法了。比如，经过多年奋斗，曾经那些拒绝我、不甩的我的客户，现在大多数都和我成为了十分要好的朋友了。我也得力于他们的帮忙，荣升为公司的小主管了。管人可比挖掘客户难多了，同样是学问一门啊。一开始是混乱不堪的，不是客户资料遗失找不到了，就是客户资源被离职业务员带走了。整的我的焦头烂额啊！现在不都说什么信息时代？我便想找找看看是否有电话销售系统管理之类的软件，可以帮帮忙么？没想到还真被我在网上挖到了。正如我当初的做业务一样，我的团队的业绩也在此发生了转机。

其次，我觉得做保险是一种筛选工作，或者说我们做的是一种沙里淘金的工作，我们要大量地、快速地筛选我们的拜访对象，大量地排除那些沙子，尽可能快的找到我们的金粒！一个人要有财力，还要有参保的愿望，才有可能成为我们真正的客户。试想，如果一个家庭一年的毛收入只有2.5万元，而且还有孩子，你怎么能指望他每年拿出近1万元来买保险呢？除非他是疯了！所以，我们在拜访客户时，对于财力不足、收入仅够维持日常生计的的客户，就不要多花费时间和精力了！这就要求我们非常善于观察和分析，争取用最短的时间内判断出对方是否有财力买保险；或者说，对方有财力买什么样的保险，这类保险对他有没有意义。如果有，就继续跟进，如果没有就赶紧放弃，换个目标，这就是筛选工作。我的团队现在已不像从前我那样做这样繁琐的工作了。我们会通过各种途径购买大量质优的客户资料，批量导入电话销售系统，销售人员只需要耳麦一戴，保持良好情绪，与客户沟通就好。现在的销售量及销售额是之前的好几番。这样我觉得有必要同大家分享的原因，好东西，咱也不掖着藏着。为了，我们伟大的保险事业做点贡献也是应该的。嘿嘿！见笑了，各位！

再次，当然个人的职业素养也十分重要的。尽管现在电话销售系统，方便了我们的工作，提高了效率。但是勤奋依旧是我们要保持的姿态。想当年，我从早到晚，跑着跑那，风吹雨晒，一天跑十几家客户，被人拒绝n次的，也依旧精神饱满。去过的片区，去了又去。以至于很多人都认识了我这个卖保险的小子了。唉~岁月催人老，当年的小子现在也就是人到中年了，责任重重了。

电话销售尽管改变了以往我们保险行业的销售模式。事实上不能单纯的说改变了，应该说是优化了。但是我们当年的热情和勤奋的态度依旧不能降低，尽管现在人们的保险意识有所提高。客户光拜访 一次是很不足够了，还需要我们一而再，再而三的去跟进，去推敲他的需求。当然，方法对于我们来说也是十分重要的，上面也已经强调过了。不能整天整天的追着客户买保险，这样会遭人投诉的。要将我们的销售概念模糊化，不有人就提出来么做销售，就得像跟客户在谈恋爱一样，慢慢地把对方的需求挖掘出来。比如，时常关心关心客户，让他能想起你，想起你是个卖保险的。当他有需求的时候，就会第一时间找到你就足够了。另外，先进的工作方式和工作工具也是很有必要的。

**保险公司的工作总结报告篇四**

工作总结

往往有好的地方也有不足的地方，，一个

工作报告

中有可取之地也有不可取之地。有关信访的工作总结报告，下面是范文，欢迎大家阅读了解。

年初以来，我局把信访工作摆到重要议事日程，认真落实了“一把手”负总责、分管领导具体抓、一级抓一级、层层抓落实的信访工作责任制。重大疑难信访件由主要领导亲自调处，要信要访处理意见均由主要领导经过审核签发后，以红头文件格式呈送区信访局。普信普访处理意见由信访工作人员根据科室答复意见作好汇总整理，报局办公室主任把关后，由分管领导审核。同时，我局进一步做好信访预警机制的完善工作，认真安排部署做好信访接待。

为加强信访工作人员队伍建设，提升信访处理水平，我局于今年上半年多次安排信访工作人员参加区委办、区信访局组织开展的党政接访平台信访培训，不断增强信访工作人员的业务素质，提高处理信访件水平。同时，局内部针对现已运作的信访信息系统、党政接访平台、门户网站、96128政务信息查询等信访系统，配备了3名兼职信访员、1名兼职网络信息管理员、1名兼职信息联络员，提高了工作效能，确保限时办结制等信访制度落实到位。同时，我局要求每位信访工作人员熟练掌握网上信访处理的有关操作，而且规定每个系统每天至少登录两次，96128信息查询专线随时有人接听，确保信访件接收及时，不漏接，不误接。

年初以来，我局把基础设施建设、居民违章建筑的违章查处、城区房屋拆迁等工作推进中的矛盾处理作为重点，从以下几方面做好信访工作：

3、进一步规范信访办理工作。我局坚持“要事先办、急事急办、特事特办”的原则，办公室及时做好信访件分类、转发工作，落实相关业务科室处理解决，业务科室认真做好调查核实，办公室对处理中的信访件做好跟踪、督办工作，及时提出书面处理意见，缩短办理时限，提高初信初访一次性处理率，有效地减少了群众越级上访和重复访。针对信访件内容涉及业务性较强、情况较复杂的问题，主要领导、分管领导邀请信访人面对面进行交流，了解具体情况，或深入街道社区，与相关负责人协商解决。

4、进一步做好沟通协调工作。为进一步做好信访工作，我局主动与区信访局沟通，积极进行工作协调，掌握信访情况，及时上报信访工作动态。同时，科室之间加强联系沟通，交流学习业务政策，共同协调解决。

保持良好的信访秩序，关键是要依法按政策办事。

1、是依法按政策解决信访问题。对法律和政策有明确规定，有条件能够解决的，限期解决到位，决不留尾巴。对暂不具备解决条件，需逐步给予解决的，给群众解释说明政策情况，尽快按政策规定逐步予以解决。

2、是依法维护信访秩序。对行为过激、无理取闹、扰乱信访秩序的上访群众，及时通知公安机关介入，采取必要措施，依法予以处置，维护了正常的信访秩序。

3、是妥善处理涉法涉诉信访问题。对涉法涉诉信访案件，由司法部门给予法律咨询和法律援助，引导群众通过仲裁、诉讼和行政复议等途径依法公正解决问题。对进入司法程序的信访案件，人大、政法、信访部门跟踪督办，有效地维护了信访人的合法权益。尽可能使来访群众感到满意。

一年来，我局积极主动配合上级有关部门和区委、区政府、信访局交办的各项任务，做好重要的来信来访，及时上报信息。今年无惧共接到来访、来信、来电共93起，其中来信3起，来电15起，来访75批次，来访来信来电处理率达99.5。来访来信来电者均较为满意。

开展深入学习实践科学发展观活动，努力开创信访工作新局面。开展深入学习实践科学发展观活动以来，我局严格按照区委、区政府学习实践活动实施方案的要求，紧紧围绕在信访工作中如何贯彻落实科学发展观的思路，经过学习实践科学发展观活动，提出了“化解矛盾纠纷，构建和谐社会”的实践载体。在引导信访干部把思想认识从那些违背科学发展观要求的观念、做法、体制机制的束缚中解放出来，为推动信访工作科学发展扫清思想障碍。

总之，今年以来，在各级各部门的大力支持 ，领导的高度重视下，上下齐抓共管，把信访问题解决在基层，信访工作取得了一定成绩。但是在市场经济日益发展的形势下，新的问题层出不穷，群众的法律意识日益提高，许多的问题我们需要不断去探索和完善。

下一步我们要做的是：

一、要继续深入开展矛盾纠纷排查化解工作;

二、继续开展重信重访专项治理工作;

三、继续搞好学习实践科学发展观活动的各项工作，使信访工作真正走上科学发展的道路。

在今后的工作中我们将进一步加强学习，提高认识，把握形势，主动去化解各类的矛盾，为维护社会稳定，推动无惧的信访工作再上一个新台阶而努力奋斗。

为突出信访工作的重要地位，我局严格按照有关法规和文件精神，以“17大”精神和科学发展观等重要思想为指导，高度统一思想，明确工作目标，把信访工作纳入全局重要工作议程。

(一)成立领导小组。

为了高效、及时、认真地处理好人民群众的来信来访，切实落实好人大代表意见建议和政协委员提案的办理工作，将信访工作做细做实，我局成立了信访工作领导小组，由主要领导任组长，局属各单位、股室负责人为成员。按照“谁主管，谁负责”的原则，明确责任，分层管理，不得随意上交矛盾。发生群众集体上访时，领导干部敢于面对群众，妥善化解矛盾。

(二)加强人员培训。

我局十分重视信访人员的学习培训，购买了有关学习资料，督促信访工作人员加强信访基础知识、理论知识和法律法规知识的学习，重点学习了《信访条例》,明确了信访工作的主要任务、作用、信访办理知识等。通过学习，提高了工作人员的综合素质和工作水平。

信访工作是一项十分艰巨复杂的工作，我们牢固树立“群众利益无小事”的观念，热情接待，认真办理，及时反馈，做到了“件件有着落，事事有回音”，信访工作质量明显提升。

(一)做好接待、受理工作。

根据信访工作的特点，提出了信访工作的“六心”要求，即接待来访要热心，听取反映要诚心，了解情况要细心，说明解释要耐心，排忧解难要真心，处理问题不偏心。一年来，我局信访接待、投诉受理严格遵守《信访条例》，切实保障了信访者的权利。

(二)认真办理信访、投诉案件。

一是印制了专门信访、投诉记录本，做好接待、受理记录;二是领导及时批阅来信来访，做到一般性信访由分管领导批转办理，重要信访事项由班子成员集体研究处理;三是办理信访、投诉坚持原则，秉公办事，做到了不违反政策，不激化矛盾。

(三)严格执法，切实维护群众利益。

一年来，我局共收到了县领导批转信访9件，上级信访部门批转6件，一般直接来信来访23件次，现已办理22建，正在办理的1件，办结率为96%;受理人大代表建议7件，政协提案11件，协办3件，所有建议提案已作出书面答复并送呈各位代表和委员。

随着人民群众法制意识的提高，城市建设信访、投诉案件将会越来越多，建设纠纷、建设矛盾越来越突出，我局始终站在战略的高度、全局的高度，用与时俱进的思想，加强城建队伍能力建设，严格依法行政，努力提高执法水平。

(一)加强党风廉政建设。

加强行政执法人员特别是领导干部的廉政建设，建立了党风廉政建设责任制，平时加强监督检查，对违规执法、人情执法，一经发现，严加查处，树立城建行政执法的良好形象。今年，全局未发现一例执法人员严重违法行政、滥用权利等案件。

(二)加强政风行风建设。

一是加强学习，提高认识。今年全局的各项政治学习做到了学习制度化，形式多样化;二是落实政务公开制度，我局在办公楼地点显著位置以公务公开栏的形式向社会公布了各自的执法职权、执法程序、办事期限、收费标准和举报的信箱及投拆电话，自觉接受社会监督，赢得了社会好评，建筑企业和城市居民、群众对我县城建行政执法工作予以了充分的肯定。

总之，一年来，我局在信访工作方面做出了较大的努力，取得了一定的成绩，但离上级领导和广大人民群众的要求还有一定的差距。在今后的工作中，我们将认真学习贯彻“科学发展观”等重要思想，开拓进取，努力工作，为维护社会稳定作出更大的贡献。

**保险公司的工作总结报告篇五**

1、保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

3、 电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的能力和经验，强化了我对扩展知识和提高能力的学习欲望。虽然我大学学习的是电脑，但是它设计的方面也很广，我学习的是计算机网络。学习的侧重点不同，所以之前对办公的应用也不是很精通，而且我之前是很烦恼excel表格，但是通过在工作中的学习，发现它并没有想象中那么难，世上无难事，只怕有心人，在认真面前，困难就是个纸老虎。我不怕自己犯错，需要的是在错误中总结经验，不能一错再错。也希望在我犯错误的同时，领导积极地批评指正，因为在以往的工作中，领导从没有严厉的批评过我，总是给予鼓励，这让我想到了某位名人说过的一句话就是“好孩子是夸出来的”我觉得是有一定的根据的，鼓励和夸赞也是一种动力。

4、培养了我勤奋、踏实、认真、负责任的工作态度

虽然初审不需要什么技术含量，但是它是一个需要你去认真仔细对待的工作，可能就是写错一个数字，可能就是一项内容空缺，等等，就会带来很多的问题。处在什么样的岗位上就该以身作则，做什么事都要担起自己的责任。

保险公司客服代表年度总结报告(个人)在xx年的迎春花即将开放的日子，希望为大家送上一丝温暖!

**保险公司的工作总结报告篇六**

首先感谢领导在这即将一年的工作中，对我的帮助支持与指导。同时，在这工作期间，有得也有失，现就将---年第四季度工作结如下：

1、提高自身素质，履行自己的职责。

今年-月份我步入到--保险公司，从事保险这个陌生的行业。对于一个刚走出校门从事新型行业的毕业生来说，将会面临更大程度上新的挑战和考验。为了适应当前工作的需要，应该时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特别是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。

做为办公室一名机要员来说，主要工作就是上传下达、文件管理、档案管理以及零碎的事情，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心，记得第一次拿出文件给领导看时，文件是一遍又一遍修改，一遍又一遍打印，甚至让自身泄气烦燥，可是后来将心比心，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，达到了培养耐心的良好目的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。

2、执行做好领导交办的任务。

做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

3、在工作中存在的问题。

在这一年中，存在着很多不足之处，如在面对千头万绪工作中，未能总结出积极有效、简捷明了的工作方法，缺乏对保险理论与业务知识的深入了解。在今后的工作中，我会更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指出。

我深信，在领导干部正确指导和全体员工的共同努力拼搏下，--保险公司会做的更大、更强、更辉煌!

**保险公司的工作总结报告篇七**

第三部分是未来明年的一个工作计划

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排

第三，继续努力的学习业务知识，提高自己的业务水平，那我希望有机会的话能够去听一听

老师们的课程，因为很多东西自己去看和通过老师讲解，在理解上是有一定的差距的。

下面是个人感受

1保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

**保险公司的工作总结报告篇八**

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

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn