

# 最新保险公司经理工作总结(优质8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 保险公司经理工作总结篇一

的工作已接近尾声，一年来，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，客服工作取得了一定的成绩。

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础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。

保险公司个人工作总结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。

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。

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在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。

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值，服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的

作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜

面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

## 保险公司经理工作总结篇二

(一)电话受理情况：中心累计受理电话x通，较20xx年同比增长x%□其中呼入电话x通电话接通率99.9%;呼出电话x通，日均受理电话x通(累计通数/累计天数)。

(二)报案受理情况：中心累计受理各类报案x件，较去年同期增长x%□其中车险x件，非车险x件，车险接报案受理平均时效x秒/案。

(三)案件撤销情况：中心累计撤销案件x件，其中车险x件，非车险x件。注销案件x件，重开案x件。

(四)调度情况：中心累计调度任务数x个，较去年同比增长60.71%。一级调度任务x个，较去年同比增长256.68%;二级调度任务x个，较去年同比增长63.1%;一级调度及时率x%□二级调度及时率x%□

信箱有效投诉x件，网络有效投诉x件。

(六)回访情况：中心累计回访量为x笔。其中投诉回访x笔;咨询回访x笔;承保回访x笔;支付回访x笔，同比增长56.66%，支付回访成功率x%□总客户满意度x%□较去年同期略有上升。

(一)夯实基础，强化制度建设和内控管理。

在20xx年基础上□20xx年我们在规范业务流程、内部管理、系统改造等方面狠下功夫，已累计印发《车险客户投诉管理办法(20xx版)》、《车险夜间集中调度管理办法(暂行)》、《车险客户回访管理(暂行)规定》等相关制度、办法7个，发放各类督导函、规范函、系统流程改造函等函件x个，这些制

度和流程的出台有效地补充了中心内、外部管理不足，为中心工作的顺利推进夯实了基础。

(二)完善中心服务功能，推动公司客服工作集约管理。

### 1. 夜间调度集中

20xx年，为规范夜间调度管理，提高工作效率，解决分公司调度人力不足的实际情况，中心分三批完成全司18家分公司夜间调度集中工作。据统计，集中后为公司节约人力x人，经过半年运行，夜间调度及时率较上收前有明显改善，达到99%以上。

### 2. 非车险接报案、调度集中

20xx年1-6月中心成功实现了全国范围内18家分公司非车险的接报案、调度大集中，标志着涵盖车险、非车险接报案的全国性客户服务中心初步建成。

### 3. 车险撤、销案件重开集中

20xx年11月中旬，为加强车险补报案管理，减少因已报案件被注销、撤销案件重报，造成报案数据虚增的情况产生，中心在信息资源部配合支持下，在现有撤、销案系统基础上，增加撤、销案恢复功能，并纳入中心进行集中管理，保证了补报案数据真实性，准确性。

### 4. 客服短信集中发送

20xx年，为合理利用公司短信平台，提升服务水平，经过多次系统改造、测试，中心分别完成向不同客户群体集中发送赔款支付短信、结案短信、续保短信、以及服务提醒短信的工作。截止年末，公司累计发送短信各类x万余条，同比增长105.28%。

(三)推动内部客服组织体系建设，加强客户服务监督管理，提升公司整体服务水平。

1.加强数据分析管理，为中心运营管理提供有力的数据支撑□20xx年以来，除每月客服分析、投诉、回访、非车险报案分析外，我们还推行中心业务数据日报表、客服工作质量监督周报表、中心质量指标监控表“三表制度”，对中心运营数据及服务质量进行实时监督，保证问题能够及时反馈、纠正、解决。

2.加强分公司客户服务监督管理，保证公司服务质量稳步提升。

中心除内抓服务质量外，对分公司服务监督也毫不放松□20xx年主要监督重点放在投诉处理效率、二级调度效率、双代案件成功率、手机使用率、夜间查勘调度、工单处理时效、承保理赔信息查询等方面，截止至12月31日，中心已下累计发各类督导函x个，分别涉及服务时效、行为规范、客户满意度等多类问题督导，及时指出、纠正分公司在服务中存在问题，保证公司服务质量稳定。

3.完善客服体系建设，推动公司客服工作开展

前期，呼叫中心成立后，由于分公司无对应客服条线，给公司客服工作推动带来一定困难，在分公司设立客服专岗，明确客服专岗人员职能职责，完善了公司客服体系。

(四)做好内部培训工作、抓好队伍建设。

1.上半年，中心在培训流程化、制试化、课件库的充实和规范上做了大量工作，取得一定效果。

(1)通过人员分流，重新修定新人培训课程，有效地提升新人合格上岗效率。

(2) 实行定期考试制度：客服坐席人员每月考试一次，我司员工每2月考试一次，考试内容涉及法律法规、业务知识、规范用语等方面，促进员工端正学习态度，提升自我学习能力。

(3) 充实和规范课件库，目前，中心课件库已有课件(含影音课件)90余个，涉及报案、调度、人伤知识、核赔理算、承保、承保理赔查询、条款、车险、非车险产品等内容，为中心培训工作顺利开展打下坚实基础。

3. 关心员工成长，加强队伍凝聚力，保证队伍稳定性。经过一年多来的团队建设，中心全员士气高，协作较好、整体工作效率较高，向我们打造一支凝聚力强、业务技能高、执行力、责任心强的学习型团队目标又迈向坚实的一步。

#### (五) 维护保险消费者权益，加强投诉管理

20xx年公司下发了《车险客户投诉管理办法》、《机动车辆保险案件赔偿和解指引》等相关文件，加强了投诉纠纷的规范处理和时效要求，以达到快速解决消费者诉求，有效化解矛盾纠纷的目的；同时，在此基础上不断完善优化客服中心投诉处理流程，实时对全国的客户投诉状况予以监控，达到从受理投诉到解决的服务过程跟踪、服务质量回访等服务全流程的闭环管理，并由每月撰写投诉分析，有的放矢地改进服务质量。

此外，公司除开通客户投诉热线，还开通了总经理信息箱，建立了总经理接待日制度，接待来访人员，听取意见和建议，解答咨询、受理举报投诉事宜；同时，完善了外网的投诉功能，建立与消费者的网上互动交流平台，在营业场所开辟投诉专区，张贴投诉办理须知，公布投诉办理流程 and 时限，并在20xx年6月对各分公司执行情况进行检查。

#### (一) 整体服务意识有待提升，执行力须强化。

(二)中心新人较多，且有一定流动性，培养期一般需要4-6个月，坐席人员工作经验不足，虽经过培训，但出错率还是较高，一次性处理问题能力还不高，业务知识和技能还需进一步提升。

(三)中心管理人员管理经验和专业技能不足，需进一步加强培训学习。

(四)各分公司对客户工作开展的重视程度、管理水平参差不齐，客户工作推动有一定难度。

### **保险公司经理工作总结篇三**

为了改善保险公司的经营状况导致我在上半年十分努力地对待自身工作，毕竟无论是业务办理还是客户开发都需要有着较高的素质才能够得到客户的认同，而且做好工作既是对客户的负责也是为了公司的发展着想，所以我认真听取领导的意见并对自身的工作方式进行了改善，考虑到以后的发展还是需要对上半年的各项工作加以总结。

做好客户的保险咨询工作并为对方进行详细的讲解，为了在工作中得到客户的信任自然要做好相应的服务才行，所以在客户进行咨询的时候我都会认真回答保险业务相关的知识，而且我也经常利用闲暇时间强化保险业务知识的学习以便于更好地为客户解答，毕竟在不了解各项险种的情况下进行回答也是对客户的不负责，所以我能够认真给出合理的方案并咨询对方的满意程度，这种交流对于自身工作经验的积累十分重要自然容不得半点疏忽，所以我能够意识到保险业务知识的重要性并强化了这方面的工作能力。

能够妥善保管客户信息并对相应的资料进行整理，对我来说能否在工作中让客户感到满意自然是十分重要的，为了保险公司的发展着想自然得在这种基础性的工作方面多花费心思，尽到自己的职责所在以后自然能够在保险工作中做到问心无

愧，对于保单的办理也会认真听取客户的需求并对台账进行及时更新，虽然在留档方面做得有些不到位却也及时进行了改进，这项工作的完成也体现出我对保险公司客户的重视并为此不断努力，而且在做好业务办理工作的’同时我也会对相应的数据进行整理并转交给经理。

协助经理完成保险业务的开展并对自身工作进行了分析，无论是新型保险业务的宣传还是续保业务的开展都应该认真做好才行，所以在经理布置任务指标的时候我便加强了对业务办理工作的重视程度，为了获得客户的认可还会定期进行回访并询问对方的建议，在认真记录的同时也会对这部分信息进行有效的反馈，这样的话便能够让客户明白保险公司的员工很重视对方的需求，在我看来做好业务办理工作自然得保持好与客户的沟通与联系从而获得对方的支持。

可以说我通过上半年的努力较好地完成了经理安排的工作，作为保险公司的员工自然得具备这方面的大局观并认真做好自身的工作，这样的话在保险公司的发展中自己便能够通过努力提供更多的力量，我会认真做好下半年的规划并争取在保险公司的的工作中取得更多绩效。

“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，用自己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。

## 保险公司经理工作总结篇四

，发展有效益”的战略方针，进一步转变观念，改革创新，面对竞争日趋激烈的胶南保险市场，强化核心竞争力，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为公司的可持续性发展做了一个良好的铺垫。

全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导者，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责和使命。公司的经营方针政策需要我去贯彻落实，因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养，注重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，并和各部门一起实施有针对性的培训，加强领导班子和员工队伍的建设。

1、根据分公司下发的全年保费任务及考核办法，制定各部门的月、季度、年的保费任务和考核办法，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，来确保各部门的目标计划顺利完成。

2、作为一名机构负责人来讲，十分注重各部门的团队建设，注重各部门成员的思想 and 业务素质教育。一年来，多次组织各部门员工开展各项业务培训会，理赔研讨会，组织大家学知识，找经验，提高员工的全面素质，为公司的持续稳定发展打下扎实的基础。

3、全面推进薪酬制度的创新，不断夯实公司的基础管理工作，建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革，充分激发员工工作的积极性和创造性。

由于工作千头万绪，加上管理经验的不足，有时难免出错，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，使得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，在思想上提高职工认识，在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，价值至上，服务社会”为经营宗旨，锐意改革，不断创新规范运作，取得了很大的成绩。

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，逐渐提升公司品牌及市场份额。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，在上级领导的正确领导下，在全体

员工的共同努力下，在社会各界同仁的支持下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我公司一定能够创造出更加辉煌的业绩！

## 保险公司经理工作总结篇五

截止20xx年11月30日共实现保费收入4775万元，预计20xx年12底能够实现保费收入5100万元，能够完成市分公司下达全年计划7000万元的72.86%，同比减少824万元；其中车险业务收入3374万元，同比减少725万元，同比下降17.68；货运险保费收入10.03万元，同比增加2.51万元，增幅33.38%；家财险保费收入1.45万元，同比增加0.13万元，增幅9.84%；责任险保费收入8.6万元，同比下降17.66万元，降幅67.26%；意外险保费收入263万元，同比减少159万元，降幅37.68%；农业保险共计保费收入837万元，同比增加85万元，增幅11.3%；全年共计发案6357起，案件处理率达到99%，结案6255起，结案率98.9%，支付各类赔款2941万元，赔付率为61.59%，实现净利润93.83万元。

（一）认真贯彻执行党风廉政建设责任制：一年来，按照县委、县政府以及曲靖分公司关于认真贯彻执行党风廉政建设的有关要求，公司一是结合行业实际及时成立党支部，由经理任支部书记，公司以“科学发展观”为重要思想为指导，紧紧围绕经济建设这个中心，不断强化党风廉政建设、组织建设、作风建设，充分体现了党支部在我司业务工作中的政治核心作用、有力地保证了公司各项工作的顺利开展。是公司于7月1日开展了先进性教育活动周，并坚持周六下午学习制度，坚持学习政治理论和阶段业务汇报同步进行，制定了相应的学习计划。建立健全了一整套适应本公司实际的制约机制，先后推出《党风廉政建设责任规定》、《领导干部廉洁自律规定》等廉政制度。班子成员都能严于律己，以身作则，廉洁奉公，使公司班子形成一个团结拼搏、务实进取的战斗集体。三是公司通过开展警示教育，先后认真学习了由省保监局和省公司转发关于保险业发生贪污受贿和挪用犯罪案件的

情况通报，树立员工超前防范意识，把防范违法犯罪的关口前移，有效地遏制违法犯罪活动。四是在本司内开展精神文明建设活动四次，并制定出台了综合治理考核办法及安全生产工作管理条例，定期不定期的督促、检查落实，通过一年来的工作运行看，我司无重大案件事故发生，无信访投诉案件，内部信息报道及时准确，各项工作有条不紊顺利开展。

1、建章立制，狠抓落实。建立健全了严格、规范的管理制度，同时按照行业协会公布的保险服务标准，认真进行落实，并针对保险行业的业务特点，制定了六项承保服务制度和八项客户服务措施。公开服务承诺，公布服务监督电话，自觉接受客户的监督。我司工作人员深知，由于人保公司是保险行业的龙头老大，还是一家国企财险公司，自身的一言一行不仅代表了人保财险公司的形象，更代表了整个保险行业的形象，而且服务态度的好坏以及服务质量高低直接关系到客户对人保财险公司以及整个保险行业的满意度，因此更加注重对自己进行严格要求，自觉按照职业道德规范和内部规章制度要求规范自己的行为，展现人保财险员工良好的职业形象。无论是承保或是理赔，重点突出“方便快捷”，用耐心、周到、热情的服务赢得了客户的普遍好评。

2、成立专门机构服务曲交集团。在分公司领导和曲交集团的大力支持下，为了更好地为曲交集团提供及时周到的保险服务，体现人保财险公司的实力，营业部抽调8名工作经验丰富的业务和客服人员，组成曲交业务部和客户服务部，为集团客户提供从签发保单、收取保费到出险报案、查勘定损、受理案件、理赔计算、赔款支付等一站式保险服务，统一了人保财险公司对曲交集团保险业务的管理，树立了人保财险公司在保险运输行业中良好的保险品牌形象。对在承保或理赔工作中遇到有争议的问题协商解决，原则性的问题坚决不让步，同时耐心细致地做好沟通解释，双方本着“平等友好、实现共赢”的原则，通过长期的沟通与协作，建立了融洽的合作关系。

（三）主抓办事效率。办事效率，也就是公司能力的一种体现。按照现在比较流行的说法，就是“执行力”，所谓执行力，“就是按时按质按量地完成工作任务”的能力。公司执行能力的强弱取决于两个要素——员工工作能力和工作态度，能力是基础，态度是关键。所以，我们不断提升员工个人执行力，一方面是加强员工学习和实践锻炼来增强自身素质，另外一方面是要员工端正工作态度，作为公司的行动标杆。在工作中，我公司严格执行“严、实、快、新”四字要求。一是着眼于“严”，要求职工积极进取，增强员工责任意识。责任心和进取心是做好一切工作的首要条件。二是着眼于“实”，脚踏实地，树立实干作风。虽然每个人岗位可能平凡，分工各有不同，但只要埋头苦干、兢兢业业就能干出一番事业。因此，公司加强了提高执行力方面的学习，要求员工必须发扬严谨务实、勤勉刻苦的精神，坚决克服夸夸其谈、评头论足的毛病。真正静下心来，从小事做起，从点滴做起。三是着眼于“快”，只争朝夕，提高办事效率。因此公司领导每次开会都不遗余力强调员工应该具备良好时间观念和效率意识，弘扬“立即行动、马上就办”的工作理念。坚决克服工作懒散、办事拖拉的恶习。每项工作都要立足一个“早”字，落实一个“快”字，抓紧时机、加快节奏、提高效率。做任何事都要有效地进行时间管理，时刻把握工作进度，做到争分夺秒，赶前不赶后，养成雷厉风行、干净利落的良好习惯。四是着眼于“新”，开拓创新，改进工作方法。只有改革，才有活力；只有创新，才有发展。面对竞争日益激烈、变化日趋迅猛的今天，创新和应变能力已成为推进发展的核心要素。因此，要提高执行力，就必须具备较强的改革精神和创新能力，坚决克服无所用心、生搬硬套的问题，充分发挥主观能动性，创造性地开展工作、执行指令。在日常工作中，我们不断鼓励员工敢于突破思维定势和传统经验的束缚，不断寻求新的思路和方法，使执行的力度更大、速度更快、效果更好。养成勤于学习、善于思考的良好习惯。公司从“慢”变“快”解决了以前出单、出险慢；理赔周期长等问题中总结了经验，而后科学合理简化了工作程序，提升理赔速度；使客户在最短的时间内解决问题。

（四）提高工作绩效。绩效是一个公司生存与发展的命脉，为很好的让公司较好较快的发展，提高工作绩效，我司针对公司工作情况建立了较为完善的绩效考核系统，为绩效考核建立了一个标准体系，但只有这个还不足够，在实践中，我们发现还需要构筑一套独立的业绩改进系统，通过循环的改进与优化让战略业绩考核真正成为促进企业价值增长的有力工具。这一年，我司从以下两个方面入手：第一，将业绩考核的指标与企业价值紧密相连，第二，将业绩考核与业绩管理相结合，形成不断递进的循环。通过系统性的循环递进，对业绩起到持续促进的作用。并要求公司至上而下进行（月度、季度、年度）的计划设定、述职和行动改进。为绩效考核能很好落到实处，我司领导干部常常带头深入基层、深入群众、帮助群众解决反应强烈的突出问题，时刻检查客户投诉渠道的顺畅性，以及问题的解决情况，以方便客户反应问题，让公司接受宝贵意见积极改进提高。

（一）由于公司疲于市场竞争和业务发展，对理论学习和业务学习有所松。

（二）面对强大的市场竞争压力，有的员工出现了畏难情绪，少部分员工出现了一定程度的思想惰性。

（三）对私家车保险业务公关不积极，出现市场占有率偏低。

（一）抓重点，带全盘，实现规模和利益同步发展。

按照“三个转变”的要求，注重业务全面发展的同时，以健康险为突破，不断扩大非车险市场占有率。

（二）促使业务持续稳步发展

我们要避免20xx年发展误区，要积极适应经营发展的需要，及时调整经营策略。保证发展速度与业务质量同进、拓展业务与经营规范并行、续保业务与创新业务并举，使业务持续

稳步发展。

### (三)加强各销售渠道队伍建设

20xx年我们将把业务计划细分到各销售渠道当中去，强化渠道经营意识。做好各销售渠道队伍建设，将是促使各渠道业务正常运转的基础工作。我们要加强各渠道基本法的学习力度，将基本法熟练运用到各渠道队伍的管理当中去，特别是中介和互动这两个一直比较滞后的渠道。另外在省公司的指导下，充分利用好销售编制的激励作用，不断吸引外来销售精英加入和提高内部销售人员的展业热情，进一步夯实队伍力量。

### (四)强化学习、开创学习型组织

日益变化的市场形势、公司业务的快速发展和客户千差万别的需求，这些都对我们发现问题、解决问题的能力提出了新的要求。只有坚持不懈地学习，即加强对行业监管政策、公司战略发展计划、专业技术知识、服务规范等等的学习才能提高公司业务技能和驾驭市场的能力，才能增加公司整体竞争的实力。

### (五)提升服务意识，提高专业化服务技能

我们要增强服务意识。面对激烈的市场竞争，服务将成为各家主体竞争的王牌，服务也是客户选择承保公司的主要参考因素。我们将围绕客户服务，做好以下几个方面的工作：继续完善柜面服务质量考核标准、优化承保理赔服务流程、加快标准化服务网点建设。真正做到在服务上创新模式、做客户的真正贴心人。

### (六)积极组织开展工会活动

充分发挥工会组织的作用，关爱的生活，注重公司与员工共

同成长，营造人保财险大家庭温馨融洽的企业氛围。积极组织员工开展丰富多彩的文体活动、做好公司对员工的节日慰问活动等。同时要积极与上级工会、市总工会沟通，倡导全员积极参与社会公益活动，一方面活跃员工的精神生活，提高员工的社会责任感，借此宣传公司的企业文化，不断提高公司在社会上的知名度和美誉度。

## 保险公司经理工作总结篇六

2017年来，在上级公司及地方政府的正确领导下，在公司经理室及全体员工的大力支持下，我本人坚持加强党的理论知识学习，全面提高政治素质，始终把业务工作同党风廉政建设同步推进。一方面以经理室为核心，以维护公司形象和班子团结为出发点，以发展为第一要务，在自己分管的工作内履行职责，大胆管理，使自身素质、业务发展和管理水平都有了新的提高；另一方面从严要求自己，严格执行廉洁自律的各项规定及上级党委的各项决议和精神，各项工作再上新台阶。根据班子分工，2011年我主要分管团险销售、纪检监察，下面就一年来的思想工作、业务发展、廉政建设向各位领导和同志们作以汇报。

### 一、主要工作成绩

1、政治思想方面：一年来我积极参加各项政治学习和业务学习，坚持科学发展观，思想上坚定不移和党中央保持高度一致，时时处处以一个共产党员的班子成员的标准严格要求自己，不断改进自己的世界观、人生观，能正确处理个人得失，自觉维护班子团结，尊敬领导，团结同志。

2、以业务发展为根本，以经济效益为中心，努力拓展业务，抢占市场。关于团险方面：面对队伍人力不足及保源匮乏的情况下，不等不靠寻找业务保源，加强行代线维护开发，以\*\*险为突破口，提升保费增长点，当年实现\*\*险保费\*\*万余元，积极组建营销团队，至2011年底共有人力\*\*人。实现

团险总保费\*\*万元，其中趸交\*\*万元，短险\*\*万元，意外险\*\*万元。

3、认清位置，大胆管理，充分发挥助手作用。作为班子的一名副职，自觉维护一把手的权威，能够找准工作位置，积极服从领导并与班子成员搞好配合，促进工作团结，增强班子的凝聚力和战斗力。在分管的工作中，以“总、省、市”指导思想为指引，结合公司实际，调整工作思路，把工作分解到每个环节，落实到每一个人头上，推行责任制管理。自己以身作则，加强督导、检查，要求员工做到的自己首先做到，己正才能正人。主动调查研究，从公司大局出发，为一把手出主意、想办法、提建议，定期向领导汇报反馈工作中的一线情况，为一把手科学决策提供信息服务，遇到问题积极想办法，不挑轻推重，积极投身解决问题的工作中，形成良好的工作作风。

## 二、廉政建设和廉洁自律方面

1、严格维护和遵守政治纪律，严守公司机密，不信谣，不传谣，不断规范自己，约束自己，清清白白做人、堂堂正正做事。保险公司副职工作总结。

2、在业务发展上，严格按照规定操作，不违规、不越规，再大的业务，宁可不做，也不违规操作。

3、生活中不搞特殊化，接待上级领导不超标，下基层不接受招待，不利用公款吃喝，也没有因为业务关系吃喝。

4、早上班，晚下班，遵守纪律，努力做到不畏艰难，不谋私利，乐于奉献，自觉把党风廉政建设工作落到实处。

## 三、存在的不足

1、角色转换不到位。表现在一些具体工作亲自干，不能从经

理室工作大局出发，掌控工作全局。保险公司副职工作总结。

2、自觉学习不够。进入班子以来，由于业务繁忙，不能及时学习新的管理理念及外地的先进经验，下一步我将克服以上缺点，在今后的工作中努力克服，尽力完善。

3、关心职工生活不够。注重业务发展多，建议关心职工生活少。作为班子成员，应多通过关心职工生活和开展一些健康的文体活动，调动职工的积极性，促进和谐，增强凝聚力、向心力。

#### 四、下步工作计划

1、努力提高自身的政治素质，与时俱进，牢固树立共产主义信念，增强务实作风，不断在自身岗位充实发展和提高，做到思想合格，纪律作风过硬，业务成绩优秀。

2、面对激烈的市场竞争，克服存在的问题，积极想办法，不怨天尤人，用科学周密的发展计划带动业务发展，提高经济效益。掌握和关心职工的热点、难点问题，切实为职工服务，真正把公司的关心体现到职工最需要的地方，充分调动职工展业积极性，为业务发展奠定基础。

3、强化自律意识，加强廉政建设。不断加强廉政建设，结合学习和发展，不断加强世界观、价值观的改造，提高依法办事的能力，时时处处起到表率作用。

以上是我的述职述廉报告，不妥之处，请领导和同志们批评指正。

## 保险公司经理工作总结篇七

一年的时间缓缓过去，身为保险公司经理会要写工作总结。

那么大家知道怎么写保险公司经理个人工作总结吗?以下是本站小编编辑为您整理的“保险公司经理个人工作总结”，供您参考，更多详细内容请点击[本站查看](#)。

回顾\*\*年上半年个险业务工作，我们主要开展了以下几方面工作：

### 一、认真做好业务企划，有效推动业务发展。

一季度，为了实现09年首季，特别是首月业务开门红，我们于\*\*年12月11-13日在\*\*窑洞宾馆以\*\*年携手创富帮扶团总结表彰大会的召开为契机，邀请田芳老师为全市200余名销售精英和营销主管进行了开门红业务的启动培训工作，统一全员开门红业务思想。借助培训班的东风，我们于\*\*年12月14日，在\*\*窑洞宾馆隆重组织召开了\*\*年一季度“红牛精耕春满神州”业务竞赛启动大会，会上出台了个人业务竞赛方案。明确了各单位的任务目标及一季度各阶段的实施步骤和实施目标，提出了分段经营、分段考核的办法来推动阶段业务的发展。通过前期半个多月的运作和积累，\*\*年1月1日首卖日当天全市实现个险10年期保费收入574.20万元，一举走在全省的前列。实现了首卖日业务的开门红。截止3月31日，通过全市各级销售人员的共同努力，我市共实现个险期交保费收入1883.39万元，圆满完成了省公司下达的开门红个险业务工作目标。

二季度根据省公司提出的“时间过半、任务过六五”的目标以及我市加快发展个险10年期及以上期交业务的发展思路，我们制定了二季度“红牛精耕创富增效”个人业务竞赛企划方案。为了确保方案目标的实现，期间根据省公司有关培训会议精神，我们又制定下发了《中国人寿\*\*分公司“魅力国寿携手创富”活动企划方案》，通过在全市销售人员中广泛开展销售技能大练兵活动和“百天百人万人万元”活动来营造个险业务发展的竞赛氛围，提高销售人员展业的水平和技能，巩固和发展销售队伍。

通过努力，我们于6月15日，以10年期保费2150.11万元的收入，圆满完成了省公司下达的半年10年期过六五目标任务，在全省赢得了荣誉。

二、组织召开业务启动会，有效形成思想合力，确保阶段目标达成。

上半年以来，围绕每个业务企划方案的出台，我们都策划并组织召开业务启动会，进一步统一思想，凝聚力量，确保各阶段目标任务的达成。期间先后策划组织了一季度“红牛精耕春满神州”开门红业务启动大会，采取单位之间对抗的办法营造竞赛的氛围；2月份春节过后，在\*\*交际宾馆借助省公司王新生总经理致营销主管和广大营销员的一封信的有利时机，以进一步增强主管自主经营意识为目的，及时组织召开了春节过后的个险业务工作；3月份在全市兼职组训选拔培训班结束之际启动了全市为期一个月的兼职组训“携手创富”帮扶活动，通过帮扶活动在实践中检验兼职组训的基本技能。二季度4月1日在全市系统启动了“红牛精耕创富增效”二季度个险业务工作，通过强化举绩率和创富达标率来进一步夯实基础，盘活低绩效人力。并借助精英高峰会分配名额来激发销售人员的展业积极性，增强其精英荣誉感，统一思想，凝心聚力。

三、加强对销售人员培训，提升销售人员展业技能。

2月份春节过后，为了尽快使销售人员回归到正常的业务工作中来，增强团队主管的自我精英意识，我们在\*\*交际宾馆举办了全市系统200余名主管和部分精英人员参加的营销主管培训班，培训班邀请到了全省销售精英、优秀主管甄国丽从实战的角度和我市主管进行沟通和交流。同时省公司教育培训部也给我们大力支持，选派讲师担任部分课程的授课，让主管们再次明确了自己的工作职责和角色定位。培训班上我们对所有主管进行了基本法的通关，让其再次明确自己的利益，从基本法的角度激发主管们从业的意愿和从业的自主性。会

上配合主管自主经营意识的提升，宣导了分公司的标准化团队创建方案，并将各主管\*\*年底的职级架构进行了通报，分析职级维持不住的原因等，通过本次培训拉开了全市标准化营销团队建设和增强团队主管自主经营的序幕。

围绕标准化团队建设，我们每个月都和教育培训部一起组织一次新人岗前培训班，培训班采取半军事化的管理模式，力求从一开始就锻炼所有参训人员吃苦耐劳的精神，磨练意志。通过培训使所有的人员了解和掌握最基本的产品销售流程和职业道德，为以后长期从事这项工作奠定了基础。截止6月底，我们已经累计举办了四期新人半军事化岗前培训班，参训人数达到277人。每期新人培训班后，我们都出台新人回归团队后为期一个月的业务推动方案，并安排专人进行追踪，通过这些工作的实施，使这部分新人在一季度和二季度的业务冲刺中发挥了积极作用。

#### 四、抓增员、有效提升销售队伍规模。

自\*\*年1月份以来，在历次业务活动中我们都将增员工作作为一项常态事项来抓，突出增员的长期性。2月份，围绕增强各级主管的自主经营意识，以基本法为抓手，在营销团队中打造“标准化营销组、营销分处、营销处”活动，为使此项活动用制度的形式确定下来，我部制定下发了《中国人寿\*\*分公司“携手创天下”标准化营销团队创建方案》，并在2月中旬举办的全是主管培训班上专门进行了培训宣导，力求让每个营销主管都明白分公司推出这一方案的背景、目的和意义，尤其是各级主管达标后的激励措施，让人人都参与到标准化营销团队创建中来。按照创建方案的要求，我们每个季度末对各级主管现有组织架构情况进行一次大考核，以此决定获得团队达标奖励的资格，然后在下个季度每个月以人力是否达标决定发放的次数。一季度末我市有138个主管获得达标奖励资格。二季度5月15日人开始，我们积极响应省公司“百天百人万人万元”增员活动方案的安排，制定下发了《中国人寿\*\*分公司“百天百人万人万元”增员活动方案》，每三天

分单位单独下发一次增员活动追踪情况，总结分析上阶段工作，安排部署下阶段工作。截止6月30日，活动开展46天来，全市新进amis系统人力196人，其中有91人10年期业绩达到3000元标准以上。纵观前半年的增员工作，我们共举办了4期新人培训班，累计培训新人达到227人次，充实了销售队伍，同时全市个险销售队伍规模经过不断的考核淘汰和坚持不断的增员，达到了1732人，销售队伍较年初稳中有升，基本达到了省公司下达我市的个险人力发展计划，从而为下半年个险业务发展奠定了人力资源的保证。

## 五、狠抓农村标准化营销服务部建设。

在\*\*年农村营销服务部标准化建设的基础上，今年以来，结合我市实际情况，农村营销服务部建设继续以“两实一大”为目标，突出一个“实”字，即队伍实、业绩实。为此，我们在充分调研的基础上结合《中国人寿保险股份有限公司\*\*分公司农村营销服务部建设\*\*--\*\*三年规划》，制定下发了《中国人寿保险股份有限公司\*\*分公司\*\*年农村标准化营销服务部创建方案》，进一步明确了\*\*年各单位、各个营销服务部的人力发展目标和10年期业务发展目标。为了使今年农村营销服务部建设工作得到快速的提升。3月底4月初在兴和大酒店隆重召开了中国人寿\*\*分公司\*\*年农村营销服务部创建工作会议。一方面由各单位对本单位农村营销服务部\*\*年工作情况进行汇报，另一方面，分公司对在\*\*年农村网点工作中取得优异成绩的单位进行了隆重奖励。宣导了\*\*年创建方案。同时，组织所有农村营销服务部负责人专门赴商洛进行观摩学习和经验交流。截止6月底，农村网点实有人力735人，实现期交保费收入550.15万元，其中10年期保费收入536.23万元，在全市业务发展中的占比逐步显现。

期间，我们不定期的制作农村营销服务部旬报及工作开展简报，在一定程度上起到了发展评比和信息交流的作用。

## 六、加强组训队伍建设，提高组训工作积极性。

## (一) 组织召开组训例会，发挥组训作用

根据业务发展和团队建设的要求，为了更好的突出组训人员的作用和优势，我们先后组织了四次组训例会，分享了组训人员的工作经验，透明了组训人员的收入情况，安排部署了每个阶段的工作。

## (二) 建设兼职组训队伍，促进业务发展

为了进一步调动现有主管的工作积极性，按照\*\*分公司兼职组训管理办法，我们在3月份举办了全市系统首次兼职组训选拔培训班，并利用三月份一个月时间，对参加选拔的人员进行了实践帮扶考核，最终确定出了第一批20名优秀销售人员入围分公司兼职组训队伍；同时，为了今后我市业务发展，给更多的选拔人员入选的机会，我们在二季度有给未入选者一定的延长考核期，将在7月份对再对准兼职组训人员进行最后考核，壮大兼职组训队伍，更好的促进业务发展。

(三)我部组训管理岗人员在每个节假日和业务发展的关键时期，都积极收集一些有针对性的专题和最新资讯下发各单位组训，增加各单位组训人员日常晨会和工作的素材，增强现有组训人员的知识积累，满足组训人员专业知识缺乏的需要。

## 七、配合财务部门全面推动非现金收付费工作。

在四月份，为了紧跟分公司步伐，配合财务部门做好非现金收付费工作，我部在第一时间先在组训例会上对所有组训及主管个险副经理进行了非现金收付费的宣导工作，紧接着制定下发了非现金收付费营销员宣导胶片和中国人寿\*\*分公司非现金收付费操作指南，并印制成册，下发给每个销售人员，对全市系统非现金收付费顺利进行奠定了坚实的基础。

## 八、常态性工作。

## (一)组织代理人资格考试工作

按照保监局提出的代理人百分百持证上岗的要求，为了提高我市代理人持证率，我们组织了两次代理人资格考试。由于今年全部实行机考，大部分人员缺乏电脑知识，加之前期复习备考不充分，导致通过率不是很理想，总计过关人数91人。鉴于此，我们决定在下半年每个月组织最少二次代理人资格考试，并要求各单位必须对参考人员进行前期的考试辅导培训。对考试辅导不扎实的单位推后报名考试，确保年底持证率上一个新台阶。

(二)完成了个险销售部的amis系统升级维护及保监局营销员监管系统的上线、销售人员基本信息的录入工作和系统运行等日常工作。

(三)在每个阶段结束，及时进行业务数据的核实，确保了业务奖励对象工作的准确性。

(四)完成了日常新人工号的录入和分红权限的授予，及时为一线服务。

(五)根据省公司个险部不同阶段对销售人员业务的预警，在第一时间将连续3个月、6个月未出单人员情况分类下发各单位，要求利用晨会时间进行追踪，张榜公布，个险部进行追踪。同时，制作温馨提示卡，不断提醒联系60天和连续90天未出单人力快速出单，有效提升了销售人员举绩率。

一年又一年的`时间缓缓过去，我到这个公司也有三年了。想想从最一开始的稚嫩毕业小生到现在对公司的各种任务熟练掌握，感觉自己有了很大的进步。在工作进程中也有了质的飞跃。我每年都会给自己写一个总结，不论做的好不好，我感觉能从总结中获取一些我所看不到的缺点。我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。所以对于上司所要求的每年写年

终总结是很有必要的。现将我的总结以文本的形式呈交上来。

首先，在公司里，我用短短半个月的时间熟悉的工作业务。有不懂的地方在短短的集训时间里我积极提问，或者没有提问机会的时候，我会在下班后积极翻阅各种案例，了解其中的内涵，或者根据它所表现的情况得出一些相关的结论。这样积极的工作，使我很夸融入这个大公司的工作范围中。我的积极表现也获得了领导的赏识，因此我觉得只要在一方面付出你的努力，你就会得到你意想不到的结果。付出就会有收货。

其次，担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。

最后，我也觉得在这一年的工作中还存在一些不足。对一些余外的知识仍然掌握不够，希望在新的一年里能积极去研究一些案例，看一些成功人士的书籍，掌握他们是怎么应对各种问题。可能我自身还比较年轻，对一些问题仍然比较浮躁。希望在以后的日子里能不骄不躁，踏踏实实的干好每一件事。

在新的一年里，我将再接再厉。担任这个客户经理，就应该有客户经理所要承担的责任。我也会在新的一年里积极研究

各项业务，了解每一件事情的进展。争取贡献我自己的微薄之力，让公司能发展的更好。不论以后遇到什么困难，我都会控制好自已的态度，让自己成为一位踏实干事的人。

## 保险公司经理工作总结篇八

20xx年上半年对于我来说是艰辛的半年，也是收获的半年，是生命改变的半年，也是心满意足的半年。有压力困难，有低谷煎熬，有拼搏奋战，有皆大欢喜，这一年的.工作纠结辗转而又硕果累累，这半年的生活也是精彩纷呈而又收获匪浅。总结反思自己的20xx年更多的是成长、收获、幸福、感恩、淡定。

半年来□xxxx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。今年各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这半年来的成绩与不足。

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，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的xx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xxxx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。

1、根据市公司下达给我们的上半年年销售任务，制定各个周、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，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，来确保目标计划的顺利完成。

由于业务较多，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，半年来，我严于律己、克己奉公，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，公司员工以不断发展建设为己任，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。下半年即将到来，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。下半年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！