

2023年保险公司合规管理工作总结(优秀9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

保险公司合规管理工作总结篇一

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，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，现将我司客户服务工作汇报如下：

**保险##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。

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，**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。

打造**的服务品牌就是打造**人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

服务是**的改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，服务效益是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

（一）优化职场服务形象

1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

3、制定职场行为准则，推出微笑加站立和三个一活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

（二）完善客户服务体系建设

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供vip服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为**客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管##分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照##保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

保险公司合规管理工作总结篇二

如火如荼的展开；这一年在市公司及理赔中心主任的正确领导下，全体车险分部员工齐心协力、通力合作、爱岗敬业，较为圆满地完成了中心交给的`各项工作。现将一年来工作情况总结如下：

全年理赔中心车险分部共处理车险案件查勘定损36820件、损失车辆换件报价四万余件、车险赔案理算37000件（本代外通赔案件231件），占全市案件的70%左右，较去年同比案件处

理量上升34%。万元以下的案件1小时通知赔付达成率在全省排名第二；万元以下结案周期2.4天，万元以上12.6天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率107.98%，外带本案件处理率100.14%。受理盗抢险案件28件，与经侦合作查处保险欺诈案件8件，为公司换回损失40万余元。

（一）查勘定损岗：

1、为配合在线定、核、报工作的开展，中心专门为查勘定损人员配备上网本，对1万元以下的单独车损案件随定随录，在损失确定完毕后的半个工作日内完成系统录入及资料收集，并确保案件相关资料的准确性。结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求，查勘定损员在理赔观念上都有了较大转变，把理赔服务工作放在了首位。

2、对非快捷案件的损失确定，定损的缮制、系统录入严格按照理赔规定执行，大案逐笔登记。案件质量由定损岗主管严格按查勘定损标准流程考核，并纳入月度及年度考评。增强员工的工作积极性及工作责任心。

3、协助同城三家业务公司加强与协、合作修理单位的合作。续签20xx年的协合作修理单位协议。针对不同保费规模的协合作单位制定相应的理赔差异化配置。同时加强落实“谁承保谁承修”的原则，对于违规处理案件的追究办案人责任。通过对各协、合作单位送修量统计，对一定保费规模的4s店做车险理赔的专题培训及专职定损员对口服务。

（二）、理算岗

1、理算人员按流程要求完成当日的案件理算（17:30之前），同时注重资料的完成、准确、规范。所有理算人员特别是临柜人员要严格按照制度要求，做好仪容、仪表、行为、语言、礼节，体现人保理赔员工的精神风貌。

2、为加快案件流转，理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制，并实行绩效量化考核，以提高快捷案件的结案周期，提升车险理赔服务质量。

（三）、报价岗

1、严格执行总公司与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议，从执行的情况来看4s店及各协合作修理单位基本支持价格协议，没有较大范围的争议。

2、定期维护精友后台系统德阳市公司下的数据，包括最新的市场价与校正系统厂方价（4s价）。

3、对查勘定损岗提供初报价支持，推动小额快捷案的执行。

（一）为提升车险理赔队伍服务水平，除公司统一组织的学习培训外，年内还多次组织分部员工进行《标准化操作指引》培训及书面测试、标准话术场景模拟等形式多样的培训。对总省公司下发的相关制度、方案及条文，由车险分部经理及时组织集中学习传达并加以落实。各岗位每月还安排1-2次的业务技能培训，由各岗位主管负责实施。在全国理赔员定级考试中，分部已有高级理赔员3名，中级理赔员6名，其余除新进人员外的员工已全部通过初级理赔员等级考试。

（二）、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

1、分部各岗位之间积极配合，相互支持，督促形成合力，确保理赔流程的畅通有序。

2、抓制度的落实，加强理赔管控，严禁超赔案件的发生，严格通融案件的管理制度。

3、坚持未决赔案的清理制度，针对3500条未决赔案逐笔清理并做相应销案、催办定损及督促结案处理；对5832条已结案

及已定损立案估损金额进行修改；对仍未定损无法修改估损金额予以催办；对立案估损金额为0的案件及时清理及修改准确估损金额。

（三）、为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

回顾一年的工作和学习，在取得上述成绩的同时，还有一些在今后的工作中亟待提升的方面：

一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。具体采取以下措施：加大第一现场查勘力度；加大核损的管控力度；做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。

二是要增强防范保险欺诈意识，要进一步与交警、经侦等部门做好打假防骗工作。

三是开展“双整一创”。

即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优活动。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20xx年工作重心，理赔服务的好坏将直接关系到公司形象，影响到公司业务发展，车险理赔是需要管控的业务，如何缩短理赔周期，节约理赔成本，挤干理赔水分一直是车险分部致力追求的奋斗目标，脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。

保险公司合规管理工作总结篇三

xxxx年是xxx寿险市场竞争更加激烈的一年，同时也是xxx个险发展重要的一年。xxx个险在中支公司总经理室的正确领导下，认真贯彻落实年初总经理室提出的各项要求，紧紧围绕分公司及中支下达的各项工作指标，以业务发展作为全年的工作主题，明确经营思路，把握经营重点，积极有效地开展工作，取得了较好的成绩。为了给今后工作提供有益的借鉴，现将xxx个险xxxx年的工作情况和xxxx年的工作计划汇报如下：

截至12月1日，xxx个险在全体业务同仁、内外勤的共同努力下，共实现新单保费收入xxxx万元，其中期交保费xxx万元，趸交保费xxxx元，意外险保费xxxx万元，提前两个月完成分公司下达的期缴指标；个险至12月有营销代理人xxxx人，其中持证人数xxxx人，持证率xx%；各级主管xx人，其中部经理x人，主任x人。实现了业务规模和团队人力的稳定。

回顾xxxx年走过的历程，凝聚着xxx太保人顽强奋斗，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，主要采取了以下具体工作措施：

充分认识市场形势，抓住机遇，直面挑战。今年xxx同业公司不断从各个方面和我们展开较量，特别是国寿、华泰、泰康、人保等大小公司。在这种市场环境中，只有迎头赶上，积极发展才是硬道理。xxx个险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，转变个险所有内外勤的观念，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。正是攻克了思想上的堡垒，统一了发展观念，才为xxx个险从根本上增强了凝聚力□xxx个险呈现出积极主动，健康向上的精神面貌。

我部门积极配合中支公司各项安排，结我个险实际情况，适时推出竞赛方案，有针对性地进行业绩拉动。

特别是在今年7月份百日大战中，推出了“群英会聚人民大会堂”的竞赛方案，树明星、拉标杆，布置“天天拜访，周周举绩，月月增员、百日达标”的口号，在各个职场中悬挂，有效加强了团队凝聚力，通过全体内外勤百日的浴血奋战，最终达成全省进度前十强的好成绩□xxx个险达成赴人民大会堂的代表合计12名。

明确职责定位，强化岗位意识和工作责任心，使外勤伙伴和内勤工作人员都认清方向，各司其职。

- 1、针对团队主管强化目标意识，增强主管带动意识。
- 2、针对精英高手强化荣誉感，加强训练和培养。
- 3、针对个险内勤人员，调整部门架构，明确岗位职责，切实作好团队的支持和服务工作。

，提高团队素质，维护团队稳定；一手抓产品业务，提高规模保费，保证目标达成。

1、基础工作，立足长远发展，是xxx个险长期以来始终坚持的方向，在xxxx年，xxx个险基础管理工作又上了新的台阶。从早会经营、出勤管理、系统培训、职场建设等多个方面，加强点滴培养，使各项工作有序开展，团队形成了规律性的工作习惯，团队素质不断提升，队伍稳定性不断增强。

在早会经营方面□xxx个险高度重视，要求组训下大力气保证每次早会的效果，一年来经营成果显著。

为了做好出勤管理，滨个险年初修订了考勤管理办法，取消了兼职的说法，对所有人提出明确的考勤奖惩机制，要在全辖树立制度意识，明确“要工号就要上班工作”的硬道理，引导团队进一步端正风气，养成良好工作作风。

2、抓基础管理的同时，认真做好产品说明会的组织保障工作，开展形式多样的客户答谢活动，特别在今年七月以来，在各网点积极举办个人专场，取得了不错的成绩，也得到了外勤人员的赞同。

2、新人出单率、转正率、留存率不高，大进大出的现象依然存在；

3、部分主管责任心和工作能力跟不上市场发展的需要，整体水平有待提高；

4、团队总体的活动量不足，人均产能、件均保费仍然偏低，与市场要求有差距。

针对xxxx的经验和不足□xxx个险要 做好以下工作：

1、继续紧跟市公司节拍，按照总经理室部署开展各项工作。

2、抓好基础管理工作，确实提高业务人员的活动量、举绩率、出勤率及人均保费指标。

3、做好销售支持，搭建销售平台，促进精英队伍成长。

4、大力开展增员活动，特别是县城增员工作。

5、建立完善的层级培训体系，抓好正式人员及新人培训、衔

接教育及代资考培训等工作，提高各级人员水平。

6、继续加强乡镇职场建设，实现现有乡镇网点的规模发展。各网点的晋升。

展望未来，我们对今后的发展充满了信心。我们相信，在中支公司的正确领导下，在xxx支公司的共同配合及个险全体内外勤的共同努力下，我们一定能够取得更加令人瞩目的成绩，让太保的大旗永远飘扬。

保险公司合规管理工作总结篇四

本人自xx年3月2日参加工作至今，两个月实习时间已结束。回溯两个月的实习过程，在分公司领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的`努力，在各方面都取得了长足的进步。两个月弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。“千里之行，始于足下”，这两个月短暂又充实的实习使我真正体会到一个保险工作者辛苦，乐趣和责任。由于自己来的较晚和其他新来的同事，还有小小的差距。我一定会加快脚步跟上来，并超过他们。

我把实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。

在每个阶段中使我我收获良多。

第一个阶段：刚到分公司的前几天非常难熬：不认识人、不熟悉工作、工作节奏快、经常加班。使我学会承受工作高压下如何缓解自己，如何和同事交流学习。

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。

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 使用系统与保户交流。

三、更好的和同事沟通，融入一个企业这是最关键的。和身边每一位同事在生活 and 工作中相互信任帮助。做到不耻下问，认真请教。和大家成为生活中的朋友，工作上的“战友”。

五、学习更多的保险知识和业务，近两个月时间主要学习的是查勘定损，在今后工作学习中，多和老同志学习，弥补个人的不足，会依然保持学无止境的精神，学习其他岗位的业务知识。以做保险业务尖子为目标。

保险公司合规管理工作总结篇五

200x年，太保寿险×中心支公司在分公司党委、总经理室的正确领导下，经过全体员工的团结拼搏，开拓进取，在业务拓展、内部管理，树立形象等方面取得了较大的成绩。今年是全面实施总公司提出的“新一轮改革与发展战略”的第一年，为此，我们在年初就明确了今年的经营指导思想——围绕总公司提出来的“三个转变”，以“诚信天下，稳健一生”的文化核心价值观为指导，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”，全面实施预算管理；进一步调整业务结构，加大业务推动力度；切实抓好两核体系建设，不断加强基础管理；继续深化各项改革，狠抓队伍建设，努力实践“三个转变”，全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，提高经营效益，扩大市场占比。内强素质，外塑形象，通过公司上下的团结一致，奋力拼搏，真正把东营建成一家精品公司。

正是由于遵循了这一指导思想，截至12月6日，×中心支公司共实现保费收入16431万元，完成全年任务计划的122%，到今年11月份的市场占有率为25%。其中，个险新保保费收入（含意外险）1610万元，完成年度计划的80.5%，同比增长20%，全省达成率第八名；意外险完成474万元，完成年度计划的103%，

同比增长60%，提前一个月完成全年任务。团寿险完成2546万，完成计划的195%，提前半年超额完成任务；中介代理保费实现保费收入6778.6万元，完成年度计划的101.1%；个险续收保费2928.5元，完成年度计划的100%。

与去年同期相比，业务结构更加合理，经济效益大幅度提高。同时，公司在当地保险市场的占比和社会影响都有了非常大的提高，全年新保总量居市场的第二位。

回顾今年的工作，可以概括为以下几个方面：

一、抓业务、抢市场，实现各项业务的快速发展。

业务发展是公司的生存之本。我们一直把如何提高业务平台，扩大市场占比作为工作中的重点。全面贯彻落实“稳健经营、以效益为中心”的指导思想，积极推进业务结构的战略性调整。按照省公司的统一部署，中支公司总经理室带领广大员工迅速转变观念，提高强烈的市场竞争和危机意识。严抓基础管理，拓宽业务渠道，以纯传统险和意外险作为两大业务发展重点。牢固树立“诚信天下、稳健一生”的经营理念，不断优化业务机构，提升业务质量，在业务结构、质量、规模、效益等方面都实现了新的突破，得到了全面的发展。

1、在个险业务方面。按照年初制订的总体战略，以标团建设为重点，突出培训，强化增员，稳扎稳打，健康发展，管理一步一个脚印，成绩一步一个台阶。顺利实现“首季开门红”后，又积极配合参与省公司开展的“四五”联动对抗赛活动，我公司全体员工和广大营销员，以忘我的工作热情，高度的荣誉感、责任感和必胜的信心，积极投入到了这场为荣誉而战的战斗中去，取得良好的竞赛成绩。在省公司“八九”联动业务竞赛中，我们也获得小组胜出奖，战胜×。全年个险保费和增员率在各家保险公司下滑的情况下，继续保持稳步增长。

2、在团险业务方面。在市场非常艰难的情况下，抓住有力时机，大力开拓渠道业务，“绿色救助”、“小额信贷”“建工险”等都已经走上了良性发展的轨道。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响，为公司的有续发展奠定了坚实的基础。意外险业务规模迅速扩大，赔付率不断下降。在东营各个保险公司的业务都没有增长或有所下滑的情况下，我们的意外险业务对比03年度实现了较大幅度增长，市场占比不断扩大。

3、银行保险方面。今年，面对竞争异常激烈的市场，在强化对银行客户经理综合素质培训的基础上，进一步加大了对渠道的管理和维护，对银行渠道进行了梳理，对其架构做了调整，使渠道管理更具有专业化、规范化，使红利来和小额信贷业务都得到了健康发展。在费用下调的情况下，我们的红利来趸交业务仍然完成了6755万元，顺利完成省公司下达的任务。

4、续收业务方面。在加大客户服务专员技能技巧培训的基础上，强化区域管理，加大银行代收知识的培训，当期达成率不断提高。按照省公司和市公司的考核，各项指标全部达标。尤其在省公司组织的“争先创优”活动中，一直战果辉煌。

二、抓重点、带全盘，实现了规模和效益的同步发展。

按照“三个转变”的要求，我们注重全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，不断扩大市场占比，提高经营效益。在今年的工作中，公司上下团结一致，奋力拼搏，较好地完成年初预定工作目标，工作中有以下几个亮点：

1、县区框架基本搭建完成，县区班子建设初具规模。东营原来没有县区架构，为使×太保寿险有一个长足可持续地发展，必须将机构延伸至各县区。今年上半年，在这种思想指

导下，根据省公司有关要求，我们开始搭建县区架构。通过本地培养、同业引进等措施，让一批优秀的人才走上了县区领导的岗位，到目前对县区的管理框架搭建已基本完成，并按照省公司《县区机构管理办法》进行了实质性运作，为05年的业务发展做好了机构和干部的准备。

2、内部管理工作进一步加强，管理工作不断改善。管理的专业化、集约化、规范化水平进一步提升。今年，从总公司到分公司都高度重视管理工作，有关管理的文件一个接一个，我公司对这些文件都及时进行了转发，并结合实际认真进行了贯彻和落实。可以说，今年的管理力度、深度和广度，是近几年都没有过的。在工作中，我们按照上级公司的要求，始终坚持“一手抓业务，一手抓管理，两手抓，两手都要硬”的原则，结合自己的实际情况，顺应业务发展的要求，全面加强和改善各项内部管理工作。通过各项规章制度的贯彻和落实，我公司的内部管理工作进一步加强，管理水平进一步提升。向管理要效益，通过管理促发展。通过一系列的措施，促进了团队的稳定和管理工作的加强，内控机制得到了强化，风险得到了有效的控制，减少了浪费，降低了成本，实现了增收节支。在财务管控方面，坚决做到费用不超支，今年中支公司在费用方面的压力非常大，在面临费用紧张的情况下，公司一方面抓业务发展，一方面抓费用管控，实现了年底的费用节余。由于我们管理到位，省公司还将我们作为调查基地，并在×举办了全省两核调查员培训班。

3、系统业务和集团业务取得了大的发展。今年以来，我们通过积极努力，不断开拓各种销售渠道，先后打通了“小额信贷”、“建工险”、“绿色救助”等意外险销售渠道，到目前这些渠道业务都已经走上了良性发展的轨道。而且这些系统业务运作，赔付率很低，仅有11%，为公司提供了费用来源，为公司的生存和发展作了贡献。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响。我们创造了一个健康险运作的`全国性典范，为公司的有

序发展奠定了坚实的基础。

4、 思想政治工作和企业文化建设都得到了加强。企业文化建设摆上了公司发展的重要议事日程，企业文化建设不断加强，使得公司的凝聚力进一步增强。一年以来，我们高度重视企业文化建设，通过举办庆祝“三八节”晚会、诚信教育签名、机关晨操比赛、歌咏比赛以及各种政治业务学习等活动，一方面活跃、丰富了职工的文化生活；另一方面进一步增强了团队的凝聚力、向心力。通过开展读书学习活动，先后学习了《自动自发的工作》、《没有任何借口》等书籍，提高了员工的理念和工作的自觉性。利用每周周一下午的时间，在中支公司会议室进行中心小组学习，公司所有中层领导干部参加，集中学习讨论上级公司下发的有关文件和政策。在学习的同时，制定本周的工作计划，使工作有方向、目标和计划性。同时，我们还积极引导广大员工向党组织靠拢，今年共有13名同志向党组织递交了入党申请书，并有3名同志光荣地加入了中国共产党。从党内到党外，从领导干部到一般员工都坚持思想政治学习和业务学习。形成了上下一心、团结一致、齐心协力共谋公司大发展的良好氛围。

在今年的12月18日，在公司党组的领导和广大职工的支持下，经过职代会筹备工作小组的紧张准备，中国太平洋人寿保险公司×中心支公司第一届职工代表大会胜利地召开。这次大会进一步贯彻“三个代表”重要思想，认真总结近年来公司在业务发展与经营、管理工作中的经验与教训，把职工民主管理、参政议政纳入职代会职权范围，提高了员工参政议政的能力，进一步调动了全司员工的积极性。会上，提出合理化建议17条，我们将在今后的工作中对合理的建议逐一解决。职代会的召开，为全面提高公司经营、管理水平，向创建一流寿险公司的目标扎实推进打下了坚实的群众基础。

大会表决通过了《中国太平洋人寿保险公司×中心支公司关于二000年分业以来经营情况工作报告》等11个制度、办法和规定。

这次会议是×中心支公司企业发展过程中的一件大事，也是公司员工政治生活中的一件大事，它对充分保证广大员工正确行使民主管理监督权利，调动和发挥广大职工参政议政的积极性，真正形成“依靠职工抓管理、抓好管理求发展”的良好局面，对不断完善公司经营管理机制，进一步提高经营管理水平和经济效益，必将产生深远的影响。

三、存在的不足。

在肯定成绩和进步的同时，我们还清醒地看到我们工作中仍然存在的一些不足和一些薄弱环节。

一是县区和部门及业务渠道之间发展还不平衡，有些单位和部门的领导对市场的研究还不深入、不主动、不准确，把握市场、应对市场的能力还有欠缺，对市场的敏感度、对全局的掌控能力、综合素质还有待提高。二是部分单位还存在执行不到位的问题，个别领导同志的危机意识、忧患意识、责任意识还不够强。三是进一步提高全员敬业精神，要在明年作为一项系统工程来认真对待。四是县区机构建设还很薄弱，必须得到全面加强等等。这些问题，都应引起我们的高度重视，并在今后的工作中认真加以对待、解决。

200x年的工作打算

（一）总体指导思想是：深入贯彻落实“十六”和十六届五中全会精神，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”的经营指导思想，加快业务发展，提高经济效益，保持公司长期、稳定、可持续性发展。

200x年工作的总体思路为：抓管理、树形象、创品牌、占市场。以县区机构建设为主线，以干部队伍建设为根本，以员工队伍建设为基础，强化个险的主导地位，继续抓好系统业务和集团业务的运作。实现05年业务规模和经营效益的快速同步增长。在此基础上，加强企业文化建设，提高员工福利

待遇，把太平洋寿险×市中心支公司向一流的寿险公司、精品公司的方向推进一大步。

具体到各个业务渠道的要求是：

1、个险方面□200x年是“标准化团队建设年”，以《基本法》为发展内在动力，以标团建设为外在发展标准，全力推动业务发展。加大市直营业部队伍建设，建好县区个险管理架构，建好讲师队伍，全力发展个险业务。

2、团险方面。以公司县区架构建设为依托，建立、健全团险队伍，以优质服务为宗旨，全力打造×太保团险新形象，以意外险为基础创建保费新平台。

3、中介代理业务。理顺市直与县区中介业务管理架构，进一步加强队伍建设，最大限度的提高业务产出能力和业务管理水平。进一步加强银行保险渠道建设，维护现有渠道，开拓新的业务，开源节流，实现规模产品与效益产品双丰收。加强团队建设，增强凝聚力，努力开创‘团结、奉献、拼搏、进取’的中介部精神。

4、客服续收。强化续期业务管理，从抓管理入手，加强对客服工作的管理力度，加强县区内勤管理体现服务品质。客户服务工作要全面宣导“以客户为中心”的理念，扎扎实实抓基础，全力以赴抓服务，从我做起，从小事做起，从本部门做起，用诚信、主动、求实、创新的精神打造太平洋寿险优质服务的品牌。

（二□200x年的经营目标

个险标保任务2000万元。意外险要力争600万元。团寿险要保证3300万。中介业务8100万元。续收业务4500万。

明年，要做好以下几项工作：

一、认真搞好县区机构建设，强化县区机构职能，使工作重心下移。通过县区机构建设，提高县区业务产能，让县区机构在各个业务方面得到全面发展。并结合分公司下发的《县区机构管理办法》，理顺、规范县区框架，使各县区实现个、团、中介的全面发展。

二、大力加强干部队伍建设，不断强化各级班子建设。市场的竞争，归根结底是人才的竞争。企业要想让自己立于不败之地，必须坚持以人为本，实施人才战略。我们要通过内部培养、外部引进、社会招聘等各种渠道，选拔人才，真正做到人才兴司、人才强司。今年的工作重点主要是抓好县区班子建设，使县区班子发挥出应有的作用。同时搞好人才储备，也就是搞好后备干部的建设。

三、切实抓好员工队伍建设。经过近四年的发展，我们逐渐在员工队伍建设方面取得了一定成效。中介业务、团险业务、续期业务都走在了全省前面。今年，要加强四支队伍的建设：个险队伍建设、团险队伍建设、中介队伍建设、收展员队伍建设。要在队伍规模不断壮大的基础上，走精兵之路，大力培养高产能业务员。并对四支队伍的各级、各类业务员实行分类指导，锤炼好能打硬仗的四个方面的队伍。

四、继续加强系统和集团业务运作。根据东营的特点，系统业务和集团业务是我们公司发展的优势。要在原来抓系统业务的基础上，维护和巩固好各个业务渠道。同时对油田的重点单位实施重点公关，继续扩大集团业务，为公司的发展造成影响、树形象。

五、抓好各方面的管理。通过管理，更好的促进业务发展，使公司向精品公司的方向不断迈进。

六、加强思想政治工作和企业文化建设。全方位提升企业文化层次，真正做到创品牌、树形象、占市场，把×太保寿险做大做强。

新的一年即将开始，让我们放眼过去，展望未来，以高昂的斗志，必胜的信心，团结拼搏，乘胜而进，打造钢铁团队，创建精品公司，不断开创×太保寿险的新局面。

保险公司合规管理工作总结篇六

时间一晃而过，弹指之间，20__年上半年已接近尾声，过去的半年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，经过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

近半年的工作中，我经过实践学到了许多房地产的相关知识，不断的学习逐步提高了自我的本事。可是作为新人，我深深明白，自我经验还是十分欠缺的，需要不断的学习和磨练。所以，在新的一年里，我期望经过磨练不断学习和实践，做好个人工作计划，不断增加自我的经验和见识，争取使自我的办事本事提到一个更高的高度，为公司多做贡献。

首先，在20__年的半年工作中，自我在网络管理、维护工作中的各项技能都有了很大的提高。工作中遇到实际问题的处理本事有了很大的提高，同时在网络维护工作中也对整个通信维护方面的知识有了更深刻全面的理解，而这些经过实际工作所获得的本事，给自我以后的工作积累了宝贵的经验，有利于以后的工作开展。

其次，在工作中难免会遇到各式各样的问题和困难！在遇到问题时，首先找出问题的本质，然后找出最佳的方法去解决问题；在遇到困难的时候，不是一味的去强调困难的难度系数，而是用进取的态度去应对困难，想办法去克服。在遇到每一个有问题、有困难的事情，努力去处理它、克服它。在这整个过程中，对我自身而言，都是一个学习的过程！解决问题和克服困难的同时，自我的综合工作本事，得到很大的提高。

由于一位担任内勤工作的同事的离职，所以自11月份开始内

勤这一职务由我担任。因为内勤是我第一次干，所以很多不懂的地方我经过上网和请教一些有经验的同事搜集总结了一下资料。

内勤工作是一项综合协调、综合服务的工作，具有协调左右、联系内外的纽带作用，内勤位轻责重，既要完成事务管理、文书处理、综合情景、填写报表、起草文件等日常程序化的工作，又要完成领导临时交办的工作，还要为领导出谋划策，进取发挥参谋助手作用，协助领导做好各方面的工作。一个合格的内勤必须具有强烈的事业心、高度的职责感和求真务实的工作态度，具有较高的政治素质和业务本事，熟悉业务和内勤工作，具有较宽的知识面和合理的知识结构以及严谨干练的工作作风、任劳任怨的献身精神和淡泊名利的思想境界。结合这段时间的内勤工作经历，我想谈几点认识。

要坚持做到五勤，切实履行岗位职责

一是眼勤。内勤每一天阅读文件，翻看档案，查阅材料。看文件、材料不能像过眼云烟，毫无印象。要认真看，对上级的文件要反复看，领会精神，吃透方针、政策，记住术语，明确任务；对下头的工作报告要细阅全文，掌握工作进展，熟悉情景，看出问题，以利指导；对有关部门的文件、材料着重学习经验和做法，取彼之长，补己之短。对各类业务报表要认真阅读填表说明，掌握填报方法和填报时间、要求。

二是手勤。在工作上进取主动，做好各项工作记录和资料的积累，对看到的情景、问题、数据、工作进展，都要根据需要分别摘录。

三是嘴勤。在处理日常事务工作中，要多动口向业务部门和其他同事请教，对不清楚的情景、细节、一件事的着落，要勤问、勤打听、勤催办，超越职权范围的要及时向领导请示，不能随自我的意志去办，随时向同事和群众多动口了解各方面的工作情景，实事求是，及时全面地向领导和上级汇报。

四是腿勤。要结合实际，经常开展调查工作，熟悉掌握各项工作动态，要与外勤和有关业务部门多联系，相互交流情景，互相支持配合做好各项工作。

五是脑勤。对各类业务报表，要认真分析，所填报表与上年、上月和其它表册之间有没有关联性，同一表中栏与栏、项与项之间有没有联系。对收集的信息，要动脑分析研究，采取归纳、比较、确定、推理和分析，注意摸索、积累和总结工作经验，善于学会观察分析各种社会现象，透过现象看本质，掌握分析、研究专项整治动态，注意发现问题，养成勤于思考、善于思考的习惯，做到“沉静以深思”才能逐渐提高自我的工作水平。

总而言之，内勤这个岗位，是一个熔炉，也是一个舞台，既能锻炼自我也能展示自我，只要不断加强自身的政治思想素质、作风素质、业务素质和心理素质的修养，切实履行好内勤工作岗位职责，持之以恒地做到“五勤”，不断开拓创新，就能做好内勤工作。

存在问题：

目前最大的问题是要不断开拓创新，提高内勤工作水平

创新，反映到内勤的思想和实际工作中，就是要紧紧围绕抓基层、打基础苦练基本功这一中心，不断探索和总结加强基层基础工作建设的新方法、新措施，实事求是，进取进取，勇于开拓，把握规律性，富于创造性，不断开拓创新工作新举措，使基层的各项工作措施及策略随着工作的变化而变化，内勤工作就能发展和突破。

保险公司合规管理工作总结篇七

及20__度教育培训工作计划 20__年，在__公司党委、总经理室的正确领导和省分公司个险销售部的指导帮助下，我们

紧紧围绕全市系统年初确定的培训目标和培训策略，紧抓新人育成培训，加强营销员的销售技能培训，力推和多产有质量的产品说明会，坚持增员、发展、业务多栖发展，通过抓工作落实，全市系统培训工作得到加强和进一步发展。

一、基本情况

20__年，我市系统共举办新人育成、组经理提高等各类培训班19期，培训新人945位。其中新人育成培训班14期，参训新人576位；组经理培训班3期，培训组经理332位；讲师、组训培训班1期，培训讲师、组训37位。举办营销员继续教育培训7期，培训人数1101位。全市系统有专职讲师2人，兼职讲师17人。

二、20__年度教育培训的主要工作及措施

1、以增员为核心，大力促进业务发展。在这个人人都喊增员难且市场竞争不断加剧，同行业的高薪高佣误导我业务员等一系列情况下，分公司个险部以政策引导和强化增员及新人育成培训为手段，积极落实增员策略和思路，及时、高密度的举办新人育成培训班，从而提高了培训的效果和新人留存率，为今后业务的发展打下了坚实的基础。

2、加强主管培训，提升管理水平。主管是销售大军的中坚力量，是整个营销团队发展的脊梁，肩负着基层团队管理和一线业务发展的重任，是个人代理人队伍的核心力量。为了提升中低层主管的团队经营管理能力，我们举办了3期组经理培训班，对全市系统营销团队组经理和部分分处经理进行了系统培训，取得了比较好的效果，有效提升了组经理管理团队、发展建设团队、陪访育成属员的能力和水平，有效促进了队伍建设工作。

3、抓公司激励政策的宣导，推动业务发展。我们紧盯公司发展目标，积极配合市分公司的业务推动政策，制作课件，

发挥专兼职讲师的作用，做好不同时期业务推动企划方案的积极宣导和启动工作，提高了推动政策在业务员之中的反响程度，有力促进了业务的发展。

4、加强活动管理工具培训，巩固提高“两个规范”的实施效果。对各级主管进行“五大会报”和晨会经营模式以及经营日志正确、有效利用的强化培训，帮助业务伙伴解决疑点、难点，规范了早会、职场和业务员的活動管理，有效的提高了“两个规范”的实施效果。

5、通过教育培训深入贯彻早会经营、活动管理、基本法考核三个根本机制。借助《基本法》推广实施，对全市系统讲师、组训进行集中培训的基础上，分职场对业务员进行分层级培训，进一步提高三个根本机制执行实施水平，提高贯彻落实的主动性、积极性、创造性。

6、分类培训与“532”经营策略紧密结合。讲师、组训与团队主管积极配合，对划分的各阶层群体，特别是低绩效群体进行分类指导和培训，对有效人力扩充进行宣导和指导培训。

7、以“三个确保”、“三化销售”模式为重点，利用教育培训优化业务结构。讲师、组训对低绩效人员通过销售技能和险种结构分析及讲解，确保他们的销售业绩有明显提升；培训基本法，通过对利益点的讲解来确保有效人力持续增加。

三、20__度教育培训工作计划公司业务的发展和队伍的建设在20__是关键的一年，市分公司对教育培训工作重新提出了要求。根据20__业务发展和队伍建设对教育培训工作的需求，我们要努力做好以下几方面的工作：

1、开展依法经营教育，提高业务员自身素质。要按照保险监管部门要求和总公司关于建设国际顶级金融保险集团的要求，对新人开设依法诚信经营培训课程，对其他业务员专门进行诚实守信、依法合规经营的宗旨意识教育和培训，形成

全市系统以诚信服务客户为尊、遵章守纪经营的良好氛围。要利用和组织新人参加保险代理资格考试以及新人育成培训的方式，加强新人保险专业知识、相关金融投资知识、基本法律法规知识的教育培训，提高业务员的自身素质，不断满足市场和客户对保险业务员的需求。

2、持续不断的加强增员培训，加强营销队伍建设。只有持续不断的反复的加强增员工作才是建设营销队伍的有效途径，也只有教育培训，才是增员工作的有效武器。我们要把增员培训工作作为全年培训工作的重中之重，继续抓增员意愿、新人育成和销售技能的培训，提高育成留存，不断壮大展业力量。

3、以深入坚持早会经营、活动管理、基本法考核三个根本机制为重点，开展多点多面式的教育培训。

利用早会、结合基本法加强宣导增员利益点，尤其是对主管，通过专题早会和培训使他们从观念上认可增员工作对未来团队的壮大和发展的重要意义。从提升活动量入手，深入且灵活的开展提升活动量的培训。20__年内举办12期以上增员意愿提升培训班，对全辖人员全面培训一遍，切实提高全员的增员意愿和增员技能。把全员通过《基本法》季度考核作为教育培训工作的重要环节来抓，年内计划组织4次以通过《基本法》季度考核为内容的培训，分主管和业务员两个层级，对全市系统所有人员在考核前一个月根据“预警”系统的考核预警提示情况进行培训，帮助全员分析自己的业绩达成情况，促进业务均衡发展，顺利通过季度考核。

4、以深入践行“532”经营策略为重点，对高中低三类绩效群体，分类指导培训，从而实现整体推进。

5、以深入贯彻“三个确保”、“三化销售”模式为重点，对团队和个人的销售职责、销售方式、目标追求、业绩形态在整合调整的同时，充分利用教育培训加强改善靠新险种拉动

业务的弊端和人员大进大出的局面，达到解决问题、破矛盾的目的。

6、积极配合工作，加大主管培训，抓好销售技能培训。积极为各考核单位提供培训支持，分县、分片组织举办新人育成培训班18期以上，为业务发展提供有效的展业力量。加大各级主管的培训力度，一方面配合省分公司做好中高级主管的组织培训，另一方面完善开发课程，利用现有课程资源，做好组经理 层级主管的培训提高，不断提升各级主管经营管理团队的能力和水平。抓好销售技能提高的培训，结合公司的政策制度，组织课程开发，做好全体人员的销售技能提升培训，帮助低绩效人员提高业绩水平，改善收入低的状况，促进留存。

7、加强队伍建设，提高服务水平。今年，我们要根据营销队伍建设和业务发展对教育培训工作的需要，以及目前我公司教育培训队伍力量薄弱的问题，加大专兼职讲师队伍的选拔工作力度，充实全市系统教育培训队伍力量。采取派出去和自我学习提高相结合的办法，提高专兼职讲师队伍自身素质，增强支援和支持服务营销队伍建设发展的能力与水平。

保险公司合规管理工作总结篇八

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自我定下的岗位关键词，在20xx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我能做的更好！

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最大的一点心得。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”□20xx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。

保险公司合规管理工作总结篇九

xx年是理赔中心车险分部各项工作取得较好成绩的一年，总公司把今年定为“数据年”、“服务年”，理赔中心车险分部充分贯彻落实了此项举措，制定了高标准、严要求的年度工作计划。这一年，我们向社会兑现了客户节“四个一”服务承诺；这一年，我们经受住了“7.23”特大暴雨的考验；这一年，理赔事业改革如火如荼的展开；这一年，在市公司及理赔中心主任的正确领导下，全体车险分部员工齐心协力、通力合作、爱岗敬业，较为圆满地完成了中心交给的各项工作。现将一年来工作情况总结如下：

全年理赔中心车险分部共处理车险案件查勘定损36820件、损失车辆换件报价四万余件、车险赔案理算37000件(本代外通赔案件231件)，占全市案件的70%左右，较去年同比案件处理量上升34%。万元以下的案件1小时通知赔付达成率在全省排名第二；万元以下结案周期2.4天，万元以上xx.6天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率107.98%，外带本案件处理率100.14%。受理盗抢险案件28件，与经侦合作查处保险欺诈案件8件，为公司换回损失40万余元。

(一)查勘定损岗：

1、为配合在线定、核、报工作的开展，中心专门为查勘定损人员配备上网本，对1万元以下的单独车损案件随定随录，在损失确定完毕后的半个工作日内完成系统录入及资料收集，并确保案件相关资料的准确性。结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求，查勘定损员在理赔观念上都有了较大转变，把理赔服务工作放在了首位。

2、对非快捷案件的损失确定，定损的缮制、系统录入严格按理赔规定执行，大案逐笔登记。案件质量由定损岗主管严格按查勘定损标准流程考核，并纳入月度及年度考评。增强员工的工作积极性及工作责任心。

3、协助同城三家业务公司加强与协、合作修理单位的合作。续签xx年的协合作修理单位协议。针对不同保费规模的协合作单位制定相应的理赔差异化配置。同时加强落实“谁承保谁承修”的原则，对于违规处理案件的追究办案人责任。通过对各协、合作单位送修量统计，对一定保费规模的4s店做车险理赔的专题培训及专职定损员对口服务。

(二)、理算岗

1、理算人员按流程要求完成当日的案件理算(17:30之前)，同时注重资料的完成、准确、规范。所有理算人员特别是临

柜人员要严格按照制度要求，做好仪容、仪表、行为、语言、礼节，体现人保理赔员工的精神风貌。

2、为加快案件流转，理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制，并实行绩效量化考核，以提高快捷案件的结案周期，提升车险理赔服务质量。

(三)、报价岗

1、严格执行总公司与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议，从执行的情况来看4s店及各协合作修理单位基本支持价格协议，没有较大范围的争议。

2、定期维护精友后台系统德阳市公司下的数据，包括最新的市场价与校正系统厂方价(4s价)。

3、对查勘定损岗提供初报价支持，推动小额快捷案的执行。

(一)为提升车险理赔队伍服务水平，除公司统一组织的学习培训外，年内还多次组织分部员工进行(标准化操作指引)培训及书面测试、标准话术场景模拟等形式多样的培训。对总公司下发的相关制度、方案及条文，由车险分部经理及时组织集中学习传达并加以落实。各岗位每月还安排1-2次的业务技能培训，由各岗位主管负责实施。在全国理赔员定级考试中，分部已有高级理赔员3名，中级理赔员6名，其余除新进人员外的员工已全部通过初级理赔员等级考试。

(二)、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

1、分部各岗位之间积极配合，相互支持，督促形成合力，确保理赔流程的畅通有序。

2、抓制度的落实，加强理赔管控，严禁超赔案件的发生，严格通融案件的管理制度。

3、坚持未决赔案的清理制度，针对3500条未决赔案逐笔清理并做相应销案、催办定损及督促结案处理；对5832条已结案及已定损立案估损金额进行修改；对仍未定损无法修改估损金额予以催办；对立案估损金额为0的案件及时清理及修改准确估损金额。

(三)、为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

回顾一年的工作和学习，在取得上述成绩的同时，还有一些在今后的工作中亟待提升的方面：一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。具体采取以下措施：加大第一现场查勘力度；加大核损的管控力度；做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。二是要增强防范保险欺诈意识，要进一步与交警、经侦等部门做好打假防骗工作。三是开展“双整一创”。即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优活动。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20xx年工作重心，理赔服务的好坏将直接关系到公司形象，影响到公司业务发展，车险理赔是需要管控的业务，如何缩短理赔周期，节约理赔成本，挤干理赔水分一直是车险分部致力追求的奋斗目标，脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。