2023年保险公司工作总结和工作安排(优质8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

保险公司工作总结和工作安排篇一

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自己定下的岗位关键词，在x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x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最大的一点心得。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”□x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，为盐城太保的稳舰快速、高效发展做出应有的贡献。

保险公司工作总结和工作安排篇二

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：

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险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。

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。

保险公司工作总结和工作安排篇三

4月23日，中华保险北京分公司按照《防灾防损活动实施方案》要求，组织各业务机构召开了“防灾防损检查实务培训”，正式拉开防灾减灾工作的序幕。本次培训聘请了业内风险评估资深人员为讲师，培训内容主要涉及“防灾防损检查方案”宣导、火灾风险检查实务、现场风险查勘操作实务等内容，整体培训效果较好。

会议中，该公司总经理王钢针对防灾防损工作做了重要讲话和指示：第一，该公司各机构在思想上要高度重视防灾防损工作的落实，精心准备、周密部署、有序开展、取得实效;第二，防灾防损工作是保险公司提升服务深度和广度的重要手段，要作为一项重要服务举措来抓，通过服务加强与客户的沟通和交流，提升客户满意度;第三，防灾防损工作是一项重要的风险管控措施，要防风险于未然，针对高风险客户要提出切实可行的风险改善建议和措施，帮助客户规避风险，减少火灾、水灾等较大风险的.发生，加强过程管控的力度和效

果，提升和改善业务质量。

为有效安排落实防灾防损工作，力求扎实开展，取得实效，该公司制定了《防灾防损活动实施方案》，分别在上半年和下半年组织两次企财险防灾防损检查;同时，为加强活动的宣传效果，提升客户防灾减灾意识和水平，加强自我防护能力，将全国防灾减灾日(5月12日)及全国防火日(11月9日)作为该公司防灾防损活动的宣传日，要求各营业场所及服务网点，在宣传日期间为客户提供防灾减损、承保及理赔咨询等服务，并在营业网点张贴宣传海报，向咨询及承保客户发放宣传手册，提升整体活动宣传效果及保户的风险防范意识和水平。

保险公司工作总结和工作安排篇四

20xx年，在市公司总经理室的带领下，市分公司克服重重困难，坚持业务发展与内部管理并重，以齐抓共管的管理模式使各项工作均取得了不俗的成绩□20xx年，面临着市场竞争进一步加剧等不利因素的影响，将不可避免的在一定程度上造成客户资源的流失、保源的缩小。那，如何在困难的环境中逆流而上，走出一条不平凡的道路，从而推动公司在20xx年实现“又好又快”的发展，就成为我们目前所要思考的重要问题。而客户服务管理工作作为公司的形象窗口，肩负着为公司树立品牌行象，争取市场主动权的重任，因此更应该及时地、科学地谋划20xx年的各项工作。“如何培养客户的忠诚度？如何提升续保率”成为我们在20xx年面临的首要问题。

众所周知，企业的业务来源于他的客户资源，而每个客户又都有他特有的特点，作为企业只有知己知彼，利用技巧努力把客户团结在自己的周围，不断提升他们的忠诚度，才能在激烈的市场竞争中占据一席之地。然而对于保险企业来说，展业难，续保更难的情况却屡有发生。在20xx年这样一个市场经济不景气的大环境中，如何建立和提升客户的忠诚度就显得尤为重要了。那，作为客服工作者我们究竟应该怎样提

升客户的忠诚度，提升公司的续保率呢？总结过去的经验和教训，我们认为，要建立和提升客户的忠诚度主要应注意以下几个方面：

作为保险公司，出售的不是实质的某一物品，而是附加在保险合同过程中的服务。无论是承保环节、报案环节、查勘定损环节还是后续的赔款支付环节，都是面对客户提供的服务。然而对于大部分客户来说，保险合同、保险条款、索赔手续等专业名词他们知之甚少，甚至一无所知，因此工作人员就有义务为客户做详细而准确的说明和解答。这就要求我们的工作人员必须充分地认识和了解公司的产品，并尽可能多地主动了解与产品相关的一系列服务等等，只有这样才能更好地为客户提供相关的服务，从而为自己和公司赢得客户的信赖。

同时，还要不遗余力的了解顾客的需求。在现今激烈的市场竞争环境中，仅有服务的口号是留不住客户的。客服工作不能仅考虑如何解决客户已经面临的问题，而是要站在客户的角度，尽可能地去了解客户的需求、消费习惯、服务预期和接受服务的方式等等，想客户之所想，急客户之所急，为客户提供更加人性化的服务。只有倾听客户的声音，找到其不满的根源所在，服务过程才会变得更加顺畅，服务的失误率也会下降。首先，要重视对客户需求的调查分析。通过调查发现哪个环节的'服务对客户最重要，并指出每项服务的重要程度；分析所有的客户接触点和机会，思考如何才能沟通、服务好客户，分析客户的选择和行为方式，为他们提供更多的选择，更好地迎合他们的要求。其次，要关注、询问客户的再购买意向，他们是否会将公司推荐给朋友，是否相信公司，以及他们是否感到公司及时回复了他们的问题，并关注他们的需要，这既是我们发现自身问题的关键，也是发掘潜在客户的重要手段。最后，也是最重要的一点，不能忽视忠诚度较高的客户群体。这些客户或者出于对我公司目前服务水平认可，或者出于对人保品牌的信任，在较长一段时间内表现出了对我公司的忠诚，对待这样的客户就更要征求并听

取他们的意见和建议，让客户感觉到你对他的关怀，使之忠诚度得到进一步的提升。

客户服务工作的重心应为致力于为客户创造愉快的购买经历，专业的投保咨询和引导、方便快捷的签单出单，个性化人性化的电话回访关怀、事故后快速而高效的理赔等都将给客户带来一次次不错的服务体验。“没有最好，只有更好”，“我们一直在努力”的服务精神，将会不断超越顾客的期望值，使客户的“口耳相传”的广告效应发挥到最大。

此外，要想提升客户的忠诚度，还要努力探索增值服务。整合利用企业的一切资源，根据客户需求和具体问题提供科学合理的解决方案，以客户增值体验为中心，引导客户的需求。

这里所说的“客户的问题”并不是指客户的投诉或者举报。一般而言脱保的客户绝大部分是不曾进行过投诉的客户，这类客户在被服务的过程中由于服务不当或者发现其他公司更能吸引他的服务措施而对原有的公司产生了抱怨，“签单手续繁琐”、“理赔时间过长”、“服务人员态度不够热情”等都可能引发客户的抱怨和不满。对于客户的抱怨我们则要在日常的工作中细心收集并进行分类登记，务必要在客户流失前就发现这些抱怨，并解决引发这些抱怨的根源。经调查得知，通常在25个不满意的顾客中只有一个人会去投诉，其他24个则悄悄地转移到了其他公司。因此，调查客户流失原因，思考怎样予以挽回，远比应付投诉更重要。

重视客户投诉的解决：要想赢得顾客的信任和垂青，除了善于听取客户的意见和建议之外，还要善于处理顾客的抱怨或投诉。通常情况下，一个对服务感到不满的顾客，在问题得到满意解决之后，往往更容易成为企业最忠诚的顾客。

综上所述，客户服务工作是一项长期性的工作。如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能完

成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造不错的服务氛围，逐步形成长效机制，加强制度执行力，才能让我们公司的竞争力逐步增大，在市场上享有充分的话语权□20xx年，注定是不平凡的一年，市场环境的恶化，同业竞争的加剧必将影响到公司整体业务的发展，在这种形势下“固守续保，提升客户的忠诚度”成为业务发展的基石，这就要求我们：

一、通过长期不断的培训，有效提升全体服务人员的业务技能，更好地服务于客户；

三、探索新的增值服务领域，全面提升公司的整体服务水平和服务能力；

四、广泛收集客户意见，对客户反映集中的问题要及时纠正和整改；

五、重视客户投诉，对待每一起投诉都要寻根问底，找出引发投诉的根源，并与客户不错沟通，积极处理和解决。

保险公司工作总结和工作安排篇五

在工作中，我坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好每项工作。服从领导分工，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的时间，做到最好。从不能耽误任何领导交办的任何事情。

总之，在工作中，我经过努力学习和不断摸索，收获十分大，我坚信工作只要用心努力去做，就必须能够做好。相信自我在销售内勤的平台上能够有一个很好的发展，并且能为公司的发展多做贡献。

保险公司工作总结和工作安排篇六

xx年随着公司业务的顺利开展，我在这个敢于创新、不断进取的大环境里，慢慢地成长着，并在专业知识和业务技能上有了一定的进步。现就将xx年工作结如下：

对于作为一名出单员来说，不单单只是录入一张保单那简单，因为对于一个保险公司来说，出单员保单的录入是对于一张保单保险业务的开始，若出单部分出现问题，对于客户的新车上牌，车辆年审，以及出险理赔等后续工作都会有所影响，因此保单信息录入的准确性是重点中的重点。经过xx公司第一期出单培训和第二期出单培训后，让我重新学习了车险的专业知识、非车险的基本知识、车险和非车险的系统录入，也明确了自己的不足之处，即：非车险相关的.知识、系统的录入等。以后应当继续加强提升出单技能，学习掌握车险、非车险的知识，进一步提升自身素质。

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。同时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，提升了办事效率。

严于律己，克服困难，遵守公司规章制度，有事请假不无法旷工，坚持不迟到，不早退，准时上下班。明确目标，大力发扬艰苦的优良传统，自觉抵制贪图享乐的不良思想和行为。

保险公司工作总结和工作安排篇七

20xx年，对于我来说是艰辛的一年，也是收获的一年，是生命改变的一年，也是心满意足的一年。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，这一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。

一年来□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，谈谈这一年来的成绩与不足。

积极贯彻省市公司有关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，加强核心竞争力，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xx保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。全方面加强学习，努力提升自身业务素质水平和管理水平。

根据市公司下达给我们的全年销售任务，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，来保证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，一年来，我严于律己、克己奉公，在思想上提升职工的认识，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，取得了较大成绩。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，逐渐增加市场营销力度。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，我们公司一定能创造出更加辉煌的业绩！

保险公司工作总结和工作安排篇八

保险理赔中心作为大学生助学联合会的一个下设组织，是连接被保险人与保险人的桥梁。自成立以来，保险理赔中心本着“关爱同学，服务同学”的宗旨，细致热情地为广大同学服务，受到了普遍认可与好评。

保险理赔中心的主要职责就是宣传保险理赔知识，解答同学们关于保险理赔的疑惑，通知同学们准备理赔所需材料，将理赔申请提交保险公司，并在理赔金额到位后及时通知被保险人领取。

1、成员培训：组织中心成员学习保险理赔的相关知识，下发保险理赔学习材料，力争做到准确无误、熟练清晰的掌握相关内容。

2、进行宣传：举行保险理赔宣传活动日，目的在于让广大学生更加清晰、直接地了解保险理赔的注意事项、基本流程、所需材料等。(后附活动简介)

3、召开例会：无特殊情况，每两周举行一次保险理赔中心成员全体会议，对前期工作进行总结，并对下一步工作发表见解，此外，传达相关会议内容。

4、进行值班：按照大学生助学联合会的值班安排，做好保险理赔中心成员的值班工作，做到了按时上岗，不迟到、不早退，热情服务。

5、协助老师进行保险理赔工作：对前来咨询的同学进行详细讲解关于保险理赔的注意事项，所需材料，并指导其填写相关申请书，同时做好业务受理记录，当理赔金额到位以后，及时通知相关人员领取，并做好记录。与此同时，整理保险

理赔的事务受理单。

6、协助助学联合会其他中心搞好联合会的日常工作。