

# 2023年保险客服年终工作总结(精选5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 保险客服年终工作总结篇一

服务是xx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x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xx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。尽管xx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xx市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

## 保险客服年终工作总结篇二

优秀作文推荐！保险分公司自成立以来，认真贯彻执行xx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，深化服务体系建设和，全力打造xx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：

## 保险客服年终工作总结篇三

墙上的时钟滴滴答答，敲击在心房，缓慢有声的时间冲日常工作中溜走，在我们客服部，每天的日常是激烈的沟通交流中，每个人都在为了工作而努力，我也是其中一员。一年的工作汲取了一年的知识经验让我吸收，让我有了更广阔的视野有了全新的感受。

我在岗位上过去还有些生涩，毕竟我们工作做的不是非常好，

总是有些地方做的不够好，有些地方做的欠缺，需要我不断弥补，但是人需要的是改善和努力，提升，而不是一味的去加油补充，做保险客服就要有抗压能力，就要能够解决保险相关的问题，我今年进入的公司，有两周的学习时间，学习的是保险相关的知识，一开始我并不想学，认为做客服的挺简单，只要有资料就行，因为我做过其他客服，觉得自己有经验，有一定能力可以做好，能录做出一番事业，但是却没有想到的`是自己居然并没有自己想象中的那么优秀，返现原来自己有这么多的漏洞和缺陷，需要一点点弥补。

工作过了才知道过去的自己的浅薄，有了一年的岁月敬礼，收获的是沉稳和踏实，淘汰的是自傲和无知，我不再如同过去一般只知道沉默只知道寂静，现在已经有了新的开始，有了全新的感受，做保险就必须全面地了解保险，解决保险问题，和一些客户买了保险后应该如何去做，任何时候都要给自己更多的动力，毕竟工作病逝是那么好做，保险行业也存在竞争，也需要做好全面工作，我们客服同样要尊重客户，并且要做到真实可靠任何虚假无知的回答都有可能造成严重的后果，我们必须要为自己的工作做好全面的改善。

对于未来我也有了新的安排，那就是继续学习，保险业务知识，毕竟不怕学的不多，就怕自己学的不够好，不能忘记自己的工作任务，不能让自己在工作中感到麻烦，毕竟人生需要的是提升自己的能力改变自己的实力，让更多的客户来购买我们的保险，诚信这是一件非常重要的申请，在工作中我们的经理也时刻提醒我们要重视自己所说的话，不能有丝毫的松口。

在岗位上每个工作都要时间去做，每件事情都要我们全力去做，客服要的是不断的与客户沟通，加强交流从而去解决客户的问题，毕竟现在很多客户都已经购买了保险这些都是我们要重视的。一旦我们作为客服的做的不够好就会影响到客户对我们公司的信任，失去了信任就会失去一切，这对公司的`信誉打击严重，所以我们要做的就是应对所有有问题的

客户给他们答案，避免出现大问题，大纰漏。

## 保险客服年终工作总结篇四

墙上的时钟滴滴答答，敲击在心房，缓慢有声的时间冲日常工作中溜走，在我们客服部，每天的日常是激烈的沟通交流中，每个人都在为了工作而努力，我也是其中一员。一年的工作汲取了一年的知识经验让我吸收，让我有了更广阔的视野有了全新的感受。

我在岗位上过去还有些生涩，毕竟我们工作做的不是非常好，总是有些地方做的不够好，有些地方做的欠缺，需要我不断弥补，但是人需要的是改善和努力，提升，而不是一味的去加油补充，做保险客服就要有抗压能力，就要能够解决保险相关的问题，我今年进入的公司，有两周的学习时间，学习的是保险相关的知识，一开始我并不想学，认为做客服的挺简单，只要有资料就行，因为我做过其他客服，觉得自己有经验，有一定能力可以做好，能录做出一番事业，但是却没有想到的是自己居然并没有自己想象中的那么优秀，返现原来自己有这么多的漏洞和缺陷，需要一点点弥补。

工作过了才知道过去的自己的浅薄，有了一年的岁月敬礼，收获的是沉稳和踏实，淘汰的是自傲和无知，我不再如同过去一般只知道沉默只知道寂静，现在已经有了新的开始，有了全新的感受，做保险就必须全面了解保险，解决保险问题，和一些客户买了保险后应该如何去做，任何时候都要给自己更多的动力，毕竟工作病逝是那么好做，保险行业也存在竞争，也需要做好全面工作，我们客服同样要尊重客户，并且要做到真实可靠任何虚假无知的回答都有可能造成严重的后果，我们必须要为自己的工作做好全面的改善。

对于未来我也有了新的安排，那就是继续学习，保险业务知识，毕竟不怕学的不多，就怕自己学的不够好，不能忘记自己的工作任务，不能让自己在工作中感到麻烦，毕竟人生需

要的是提升自己的能力改变自己的实力，让更多的客户来购买我们的保险，诚信这是一件非常重要的申请，在工作中我们的经理也时刻提醒我们要重视自己所说的话，不能有丝毫的松口。

在岗位上每个工作都要时间去做，每件事情都要我们全力去做，客服要的是不断的与客户沟通，加强交流从而去解决客户的问题，毕竟现在很多客户都已经购买了保险这些都是我们要重视的。一旦我们作为客服的做的不够好就会影响到客户对我们公司的信任，失去了信任就会失去一切，这对公司的信誉打击严重，所以我们要做的就是应对所有有问题的客户给他们答案，避免出现大问题，大纰漏。

在回顾这xx年工作之前，我首先要感谢xx人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和xx支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自20xx年x月x日，我和中大的两个同事坐xx的车来到江门，下午就和xx支公司车险部经理xx来到xx支公司。

在xx支公司三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了[]20xx年x月x日后，我被安排到非车险部学习，一直到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的。

程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简单的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的严肃指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关心和帮助，逐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这一年在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的能力等等。

## 保险客服年终工作总结篇五

1. 继续巩固城保扩面成果。以加快构建覆盖城乡居民的社保体系和人人享有社会保障为着力点，将本地户籍人员全部纳入保障范围，不断扩大外来务工人员的参保覆盖面。继续以行政推动与宣传引导相结合为抓手，以政策驱动和服务带动为重点，充分发挥镇、村两级的主体功能，强化督促指导，有效推进农保转城保工作；要大力加强《社会保险法》和工伤保险新条例的宣传，同时加大执法力度，以劳务派遣企业为重点，在外来务工人员参保上取得新突破。

2. 完善医保相关管理办法。按照市职工医疗保险“五统一”的要求，做好本市职工医疗保险政策的完善衔接工作，确保至年底实现“五统一”相应目标要求。优化医保结算经办模式，减轻结算窗口压力，提高工作效率。进一步完善工作机制，引导定点医疗机构更好贯彻合理治疗、合理检查、合理

用药原则，遏制医疗费用不合理增长，确保医保基金发挥更大作用。在医保定点单位中逐步推开信用等级评定，将信用等级与费用结算、稽核与日常管理紧密结合，调动定点单位自我约束、自我管理的积极性。改进医疗救助办法，加大对特病、重病等大额医疗费用参保人员的救助力度，切实减轻参保职工负担。

3. 健全工伤保险管理体系。认真贯彻落实上级出台的工伤保险新政策，按照要求制定和完善本市工伤保险业务流程。继续推进生产性事故快速认定和劳动能力快速鉴定工作，畅通工伤待遇结付的绿色通道。坚持疑难案件集体讨论制度，加强与法院和市法制办沟通，尽量减少行政复议和行政诉讼案件，不断提高工伤认定质量。完善工伤事故调解机制，加强与各镇劳动保障所和劳动监察仲裁部门配合，及时快速落实工伤待遇。积极会同相关部门做好工伤预防工作，探索建立科学合理的工伤事故预防机制，从源头上努力消除工伤事故隐患。

4. 健全退管工作长效机制。要在提高退休人员档案接收率的基础上，进一步提高社会化管理服务率。根据退休人员特点和需要，不断丰富活动载体，开展经常性文体活动和服务。以创建“退管示范社区”为载体，指导社区有计划、有组织地开展活动，加强基础设施建设，为退休人员提供就近、便捷的活动平台，更好地促进退休人员的身心健康。要不断总结和推广示范社区的典型做法和经验，推动全市企业退休人员社会化管理服务工作再上新台阶，全面提升退休人员社会化管理服务水平。