

# 保险公司客服总结 保险公司客服工作总结 (实用6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。大家想知道怎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。

## 保险公司客服总结篇一

\_\_年是保险业认真贯彻落实党的\_届x中全会和胡锦涛总书记视察广东重要讲话精神，全面加强党的执政能力建设的重要一年，也是\_财产保险公司树立形象、打响公司品牌的第一年，更是我们\_支公司面临重重压力、攻坚克难的一年。我们在上级公司的大力支持和经理的正确领导下，克服了时间短、任务重、万事开头难等多重阻力和问题，经过全体员工的共同努力，在短短两个多月的时间内，我公司就招聘培训了一支年轻、精干的保险员工队伍，选择合适的地点建设了一个崭新的、功能齐全的保险分公司，并积极开展业务，收取保费\_万元，较好地完成了上级下达的任务指标。现将主要的工作情况总结报告如下：

### 一、采取的主要工作措施

#### (一)艰辛筹备，积极拓展保险业务的新市场

20\_年，\_财产保险公司决定在\_区筹建分公司，并委托\_x担负这一重任。作为第一任分公司经理，\_x可谓受命于危难之际，从10月28日开始，还是光杆司令一人的他就开始了千头万绪的筹建工作。

首先，确定公司的位置。位置选得好不好，对公司的形象、宣传和业务的覆盖面影响非常大。x经理跑遍了\_区的大街小巷，看遍了所有能够租赁的房屋，最后将公司地址锁定在\_x楼。选择这里作为分公司的所在地，更便于我们扩大宣传面，与车主进行面对面的交流和沟通，更利于我们开展财产保险业务。其次，对房屋进行改建装修。x经理带着装修队伍，按照上级公司的规定和分公司的规范化要求，三番五次地对还是毛坯房的租凭屋进行了实地考察，几次进行了方案设计和修改。从装修开始，他常常以车为家，累了就在车上睡一会，饿了吃点快餐面，恨自己不能有分身法。几个月来x经理的衣服没有一天干净过，也没有一天休息好过，回家陪家人吃顿饭对他的家人来说简直是一种奢侈。\_分公司就是在这样的工作状态下，才在短期内装修出了满意的效果。

第三，招聘培训公司人员。公司能不能开展好业务，人是最关键的因素。x经理在做好公司硬件筹备工作的同时，积极在社会上物色招聘优秀的保险人才进分公司。从11月1日开始，公司内勤人员、公司业务员等一批充满活力、热爱保险事业的年轻人走进了\_财产保险的行列。分公司并于x月x日至x日，集中时间对全部人员进行了上岗前的业务培训。

第四，分公司顺利通过上级验收。经过艰辛的筹备，\_财产保险公司\_分公司终于正式立足。x月x日，通过了消防大队的检查验收，并获得了消防大队颁发的《消防验收合格意见书》。x月x日，我公司内部网络系统经过运转调试，全部投入正常工作。x月x日，市保险公司领导陪同省保监局领导到我公司进行了检查验收。至此，我公司正式成为\_财产保险公司大家族中的一员。

(二)确立工作重心，在竞争中寻找保险业务的突破口。

1、分析形势，确立工作重点。20\_年年底，我公司才刚刚成立，为尽快开展工作。x经理确立的工作重点是：建立良好的

社会关系,提高员工的业务素质,抓好公司的内部管理。把巩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。在竞争中求生存,在竞争中促发展。\_地区现有3家(中国财保、中国人寿、太平洋保险)经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司,无形中对我们刚成立的保险公司形成了强烈的竞争压力。我们惟有保持沉着冷静,客观面对现实,积极寻求对策,与竞争对手们赛服务水平、赛业务能力、赛奉献与付出,才能从已有的保险企业中脱颖而出,用实力赢得保险人才的加盟,赢得“回流”保险业务,才能在保险竞争中屹立不倒。

2、找准突破口,加大市场占有率。根据\_区20\_年的保源情况□x经理经过仔细的分析研究,把摩托车保险、船舶、学校、幼儿园的人身意外险作为今年零散性险种突破口,与交警等有关部门联系,请他们帮助协调,帮助代理摩托车保险业务。目前,此事正在进一步的协商中。

3、狠抓理赔,提高服务质量。公司从狠抓第一现场的查勘率入手,大力加强诚信建设,培育保险诚信意识,强化了失信惩戒机制。只要接到报案,无论事故大小,无论白天黑夜,公司始终坚持派人在第一时间赶到第一现场,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和服务,取得了广大保户的信任,为我公司将来拓展市场提供了保障。努力提升保险工作的管理水平保险竞争越来越激烈是不争的事实,这就要求我们在公司管理上要全面提升水平。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?这是x经理经常思考的问题。同时,也是我公司每一名员工必须思考的问题。为了迅速在已有三家保险公司的\_区立足,我公司全体员工在x经理的带领下,一是加强与保户的接触和沟通,密切公司与保户之间的联系;二是在日常管理中,认真严格执行上级制定下发的《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定,并用各项规定规范和约束员工的具体行为;三是积极有效的开展工作,对每

一份保单、每一次理赔，都做到严格把关，认真审核，既不损害保户利益，也不让公司受到损失。

(四) 以人为本，培育和建设优秀的保险职工队伍。

持危机感，让职工深深了解与市场“共存共亡”的深刻道理，彻底改变“观望”的态度，以更加积极主动的姿态参与市场竞争。经过几个月的磨练，我公司职工队伍经受了锻炼和考验，正朝着优秀的目标迈进。

## 二、存在的不足的问题

(一) 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放松。

(二) 面对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，有部分同志对条款不是很熟，在业务开展过程中还存在一定的问题，少部分员工有思想惰性，还要加强这方面的思想工作。

## 三、未来三年的工作思路

随着市场变化和竞争的白热化，未来三年就保险费而言，我公司要牢牢掌握市场的主动权，就必须加强争夺市场的力度和加快抢占市场的速度。

(一) 要转变思想观念，积极适应市场的发展与变化，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的积极性和创造性。经营目标，保费收入20\_年\_万元，占市场份额4--5，20\_年\_万元，占市场份额20--25，20\_年\_万元，占市场份额28--33，综合赔付率控制在50以内，综合费用率控制在35以内。

(二) 正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，

加强整体公关力度，注重业务承保质量，以最快速度和最优的质量挑战并占领市场。

(三)继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高五小车辆、学平险、校园方责任险、医疗责任险的承保率。

95585为平台的报接案集中、查勘定损集中、收付费集中、核保核赔集中的组织架构,加快理赔速度，提高服务质量，改善外部业务环境。

(五)针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的措施，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。

总之，我们要在“三个代表”重要思想和党的十六届四中全会精神指引下，牢固树立和落实科学发展观，因地制宜，与时俱进，开拓创新，扎实工作，努力开创保险工作的新局面，为我公司和保险业的发展作出新贡献。

## 保险公司客服总结篇二

进入xx人寿已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。

4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了xx县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，

一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年xx评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们xx公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份证号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。我很

喜欢，我很珍惜我目前的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

## 保险公司客服总结篇三

20xx年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省)公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将20xx年我部门工作情况汇报如下：

20xx年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

### (一)、建章立制，注重夯实工作基础

20xx年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

- 1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈；针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

- 2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、

反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

## (二)防控风险、高度重视回访工作

20xx年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些薄弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

## (三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

## 保险公司客服总结篇四

各机构理赔客服中心存在的普遍问题集中体现为“责任心差，执行力弱”；而省公司车险部存在的突出问题则是“管理薄弱”。

（一）责任心差。概况地讲，责任心差就是“三个缺乏”，一是缺乏实事求是和一查到底的精神，二是缺乏对自己负责、对公司负责的精神，三是缺乏深入学习和钻研理赔业务的精神。表现在具体工作中就是：对事故现场没有按照规范要求仔细查勘，更多的是流于形式、走了过场；对于可疑案件没有深入调查和核实；对于现场痕迹不吻合的案件简单以加免30%处理等。对工作的不负责就是对自己的不负责，就是对公司的不负责。理赔员工走马观花和松垮飘浮的理赔工作态度折射出公司当前缺乏学习和钻研业务的风气。“魔高一尺，道高一丈”。如果我们的理赔业务、理赔经验做不到与时俱进，达不到“一丈”，我们就无法有效地控制理赔风险，就无法有效地遏制保险欺诈。

（二）执行力弱。概况地讲，执行力弱就是“有令不行，有禁不止”，表现在具体工作中就是：规范培训之后依然我行我素，对省公司提出的工作要求若罔闻。比较典型的是保定中支的一个可疑赔案，车险部发现问题后及时进行了研究，并于xx月xx日给xx中支相关人员下发了邮件，要求对此案的查勘、定损工作写出详细的情况说明。但时至今日，省公司仍然未接到任何反馈的信息，导致赔案长期在系统滞留。公司执行力弱的状况阻碍了公司业务的正常管理，延缓了精细化管理的进程，不利于公司的长远发展；同时，省公司管理力度和手段的长期弱化将会助长不良风气的蔓延，将会加大日后整改工作的难度。“开好头，起好步”有必要提到公司重要的议事日程。

（三）省公司的理赔管理较为薄弱。公司当前“人员新、业务生、经验少、问题多”的现状亟待加强管理和指导。但省

公司车险部当前“人员数量少、日常事务工作多”的特点分散了管理精力，导致无法深入发现问题，即使发现了问题也无法深入和系统地解决问题，从而影响了车险理赔工作的整体进程；同时，管理力量的分散也导致了车险部本身执行力的弱化，突出表现为“既定计划无法如期实施和完成”，部分工作还停留在脑袋中、嘴巴上，没有落实到手上、脚上（例如：九月份提到的加强员工思想品德和职业操守教育、制定强化理赔管理举措、建立查假打假奖励机制等）。长此以往，将不利于公司的长远和健康发展。

## 保险公司客服总结篇五

（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。

## 保险公司客服总结篇六

客服中心自20xx年12月31日试运营来，经过二年发展，已全面走上正轨，400客服热线已为广大客户所熟悉，中心工作职能得到不断扩充，极大地推动了公司客服工作的开展。一年来中心主要做了以下几项重点工作，并取得一定成效：

### （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。

客服中心由我司和先特两个公司人员构成，要确保队伍稳定，工作稳步推进，队伍建设非常重要。因此，我们在工作中强调协作配合，注重培训，并建立多项考核机制对人员进行管理，促进队伍建设。主要措施如下：

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，重新修订新人培训课程，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综合检查。