

恒大人寿经营情况 人寿公司客服部工作总结(优秀6篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

恒大人寿经营情况篇一

在这辞旧迎新的时刻里，我们即将有了新的开始。在新的一年里我将围绕公司总部的大方针方向在领导王主管的领导下努力工作克服缺点，改进方法，根据现场实际情况改进服务，加强管理，使我们客服部在新的一年里再上一个新台阶。

在过去的一年里我的不足是对员工的把握程度不是掌握的很好。我需要加强沟通做到：以理服人，以德育人，以信诚人，以情感人，以智醒人，以路明人，以心交人，共进共退。做一个标杆毅力不倒，做好一个前进的舵把带领方向。

在过去的一年里是苦的是累的，但都是情理之中的万事开头难。人员的磨合、工作的思绪事事都必须亲力亲为，因为只有我把路给趟过了，我才清楚知道要如何让我的组员走。我走过的弯路总结，必须让我的组员都可以轻车熟路执行下去。提高工作的完善性。基础打得好楼才能盖得高，因此流程真的很重要。为了在工作中不出差错，很多企业都是靠流程来避免一些不必要的损失。我也同样重视流程，并不断得修改流程，使之达到完善。

培训工作为了提高员工的素质，更好的配合公司领导下发给我的工作要求及目标，我进行了多次培训，但由于人员流动性大，付出的培训成果都付之东流了。接下来我的培训计划还是会像以前一样从三个方面进行：

- 1、树立良好的风气加强思想道德培训。
- 2、提高服务品质加强工作流程及方法，专业技能形体的培训。
- 3、提高员工纪律的直觉性加强员工对公司的了解对公司管理奖惩的高度重视。

一个团队不是我的单打独斗的个人主义，需要大家的智慧和力量。积极向上。先成人再成才不是人的别进来。如果大家的目标不统一各怀私心，我们这个团队就是一滩散沙终将一事无成。每个人的目标很重要，正因为我们的目标相同，才铸就了我们是一个团队。我们还很年轻还有很长的路要走，社会竞争如此激烈的今天，我们每个人都要为你自己今天的行为负责。我应该认真倾听组员每个人的目标，针对我组员的目标，帮助顺利完成组员的目标，同时完成我的目标，才是我真正需要做的。

现在案场的物资、人员、工作内容，都已经基本稳定。平时的工作都是发现问题解决问题，将问题解决在萌芽的状态下的科学管理。我希望在2014年的每一天一天比一天好，希望能有更多人的支持与认可，希望我的工作能以优异的成绩完成各项工作。我对2014充满了期待，期待着它是我人生的美好怀念，对得起自己的一生，为自己加油！即使无人为我加油我也会为我自己呐喊！加油！加油！

恒大人寿经营情况篇二

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提升了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步提升，各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验□20xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，协助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也能够通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还能够向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、实行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，持续增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提升服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有持续深化人性化、亲情般的优质服务，持续提升的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提升客户满意度、保持服务持续，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从增强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，增强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司相关领导派单，管理人员即时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提升移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推动新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。2020年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提升新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促动服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

恒大人寿经营情况篇三

2008年七月，我加入到了中国人寿保险公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象；能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务 一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一、团结一心，个人业务取得突破性发展。

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。2008年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用一产说会Ⅱ、一客户答谢会Ⅱ等多种销售模式，抓住一金彩明天Ⅱ等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请北京专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

二、奋勇拼搏，团体业务稳中有升。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。其中：短期意外险保费167万元，短期健康险保费99万元，团体年金险保费54万元，较之上年增长66万元，占据了**团体人身保险市场的2/3强，提前3个月完成了全年任务目标。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一、坚持规范化，实现文明服务 为了加强和改进公司工作，更好地服务社会，服务客户，按照“[xxxxx]x”重要思想的要求，保护人民群众的根本利益，切实提升寿险服务质量，努力为客户提供舒心、满意的服务。一是靠纪律约束。制定了《文明管理和服务规范》，确定了十二项服务承诺，张贴了接待接听电话的文明标语，列出了20条文明用语和10条禁语，推行“一站式”办公和“一条龙”服务。同时，要求员工佩戴胸卡上岗，作到服务要态度热情、语言文明，让客户满意；并要求客户有问题解答要清楚、准确、不推诿扯皮。工作中，明确员工作到不让保险合同及其它协议滞留；不让差错发生；不让时间浪费；不让客户受到冷遇。二是靠制度规范。先后制定了下发着装令、服务令及《党风廉政建设责任制》、

《实行“一把手工程”落实“双评”工作责任制》等14项工作制度措施，明确了公司领导班子对党风廉政建设应负的责任，规定对损害社会、客户的行为、轻者诫勉谈话或扣发奖金，重者给予党纪、政纪处分直至开除公职；明确了“一把手”负总责和主管经理的分工负责制，把班子和队伍的廉政建设和纠正行风不正之风的工作摆上位置，纳入日程。各项规章制度的落实，规范了服务行为，提高了服务水平，公司上下做到了“今天的事今天办，不拖；能办的事立即办，不等；难办的事想法办，不推；牵扯其他部门的事主动协调办，不靠”。去年以来，客户投诉率明显下降，实现了“零投诉”的工作目标。三是靠奖惩促动。对在服务和业务中涌现的先进团队和个人，我们先后拿10000元，在公司内对成绩突出者进行表彰。同时，对不文明服务，不按制度办事的员工，坚决给予严肃处理，先后解决了服务不到位，理赔不及时，作风不端正，解答不清楚、语言不规范等问题。为了方便广大群众对公司服务的监督，我们还设立“举报箱”和“举报电话”，征求意见，对反馈意见和建议进行认真整改。对有违纪行为者坚持严肃处理，并对举报有功人员实行保密，给予奖励。

二、坚持制度化，实现高效服务

制度建设，是保障公司业务高效运转的生命线。尤其作为现代企业，面对强大的市场竞争压力，更需要相应的管理来约束人的行为，提升人的素质，激发人的热情。为此，我们在制度建设上进行了大胆尝试。一是推行公示制，送客户一个“明白”。作为窗口服务单位，我们推行了服务工作执法公示制，把中国人寿肇源与公司的管理职能，工作标准及完成时限，向社会公开明示，明确核赔时限，在遵循公平原则，掌握核赔统一尺度的基础上，做到小赔案手续齐全的随来随办，一般性赔案七天内办完，对于超过五仟元以上的重大赔案，需报市公司审批，与客户说明情况待审批后及时赔付。同时坚持公示，公示了就算数，违示了就查处。在推行公示制以来，已对6名不按公示时限办事员工进行了处罚，有力地

提高了工作效率和质量。二是推行特办制，行客户一个“方便”。本着推动公司快速发展的原则，对确实存在特殊情况的事情，我们坚持个性化原则。首先，为了减轻保户来县办理的经济负担，开通新站镇营销服务部与县公司“周转箱”业务，方便了客户加快业务办理速度。其次，对边远村镇学校的小件赔案，如轻伤客户作到当地医院处理，经核实后作一次性处理及时赔付。在我们特色服务和优惠政策吸引下，今年城乡各中小学校在我们公司承保，大大提升了公司美誉度和个性化的服务质量。三是推行稽查制，给客户一个“权利”。为确保各项服务措施落实到位，我们加强了对公司日常工作的外部监督和内部稽查。通过聘请行风监督员，设立举报和举报电话，开通总经理热线电话及实行岗位责任制，客户投诉追究制度，业务差错追究制度，大大提高受理客户咨询，投诉和挂失等服务质量。同时，我们分发挥稽查队作用，采取抽查，暗访等方式解决违纪问题。

三、坚持人性化，实现跟踪服务

恒大人寿经营情况篇四

新年以来，中国人寿保险股份有限公司**分公司紧跟省公司战略部署，把握主动，明确目标，扎实措施，合力攻坚，强势奋进，保持了业务持续、健康发展。截止2022年3月31日，共实现总保费收入* 万元，同比增长*%。其中，寿险首年保费 * 万元，首年期交保费*万元，短险保费收入*万元。

一、提前谋划，抢抓机遇

2022年中国人寿**分公司全面贯彻省公司关于业务发展的一系列推动举措，尤其是按照省公司提出的提前一个月完成全年主要经营目标的战略部署与要求，克难攻坚，全力拚搏，较好地把握了全年业务发展的运行节奏，提前一个月实现了全年主要经营指标。由于进入2022年12月**分公司人力资源改革需在年内完成，加之12月份还要进行大规模增员工作，

使用于准备2022年首季开门红工作的时间显得不够充足。在此情况下，**分公司坚持一手抓好人力资源改革，一手抓好新年开门红准备工作，努力做到两不误，两促进。

二是全力抓好“祥和新春”员工回馈活动。**分公司从2022年12月16日——2022年1月26日，在全市系统员工中提出“奋战一个月，开心过大年，新春赢头彩，一年好运来”的活动口号，积极瞄准更高的目标定位，采取不同的有奖申报方式，按照5元、10元、15元标准购买三个等级认购，达到申报等级奖励标准退还认购金，并按申报等级标准的10%馈赠超值“祥和新春”大礼包，有效地激发了广大员工的积极性。

三是适时培训，做好启动。从2022年11月下旬起，**分公司先后组织全市系统业务人员实行分层次轮训，通过采取组训主管精英授课、结对帮扶，开展了以市场分析、卖点介绍、话术推介和险种条款为重点的全方位培训。尤其是结合总公司新人育成体系，加强对新人育成工作的力度，重在专业知识、展业技巧、习惯养成、心态调节等方面下功夫，强化了对产品销售的全面支持，全面调动了各经营单位、广大干部员工和业务伙伴的发展热情。

二、强势启动，精心组织

为全面实现2022年首季各项竞赛目标，**分公司切实加强了一季度“开门红”业务工作的组织领导。

一是于2022年12月25日，下发了《**分公司2022年一季度开门红业务工作方案》。围绕省公司“亮剑出征”竞赛方案，提出了一季度“突出上量中心，协调平衡发展，整合三大销售渠道，做到既要整体推进，又要各有侧重，抢占全年业务制高点”的工作思路，在全市系统开展了“大闹新春”竞赛。将一季度业务竞赛划分为三大阶段、九个时段，设立了竞赛必达目标和冲刺目标，采取不同的激励措施，鼓励各经营单位和广大员工向更高的目标攀登，通过对一季度经营目标的

分析，以时段促赛段，以赛段保全季，增强了全体员工参与竞赛的节奏感和紧迫感，形成了你追我赶、互不服输的竞赛局面。二、是抓好节日商机，全面出击市场。**分公司根据上级公司《关于开发外出务工人员保险市场的指导意见》要求，积极采取多种多样的形式，打好“外出务工市场开发”这一攻关、开发战役。通过加强领导，精心组织。召开支公司分管农村业务的经（副）理，支公司农村业务部经理，农村营销服务部（营业部）经理参加的“外出创业务工人员保险”研讨会，广泛收集信息，争取政府支持，大造宣传声势；以春节为契机，开展强势促销；外出进点展业，加强代办合作等问题。认真抓好“外出务工人员”保险市场，做好“三定”和四个阶段的工作。即：定险种、定时间、定责任的工作思路。专门制定下发了《关于全市春节期间“外出创业务工人员”保险销售活动的指导意见》，明确了活动目的、活动时间、参与人员、活动目标、主推险种。从四个阶段具体做好此项工作。截止3月30日，实现外出务工保费361422元、承保人数达296人、件数达1137件。

三、强化支持，协同作战

恒大人寿经营情况篇五

2022一年来，中国人寿保险股份有限公司中山分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，率先在全省突破保费收入2000万元大关。今年，我公司提前两个月完成了省公司下达的全年营销任务，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。

一、工作思想

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，带领各部员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，

进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的临沂保险市场，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，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

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，并和经理室一起实施有针对性的培训计划，加强领导班子和员工队伍建设。

二、业务管理

“没有规矩不成方圆”。要想使一个公司稳步发展，必须制定规范加强管理。管理是一种投入，这种投入必定会产生效益。我分管的是业务工作，更需要向管理要效益。只有不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，才能出成绩、见效益。业务管理中我主要做了以下工作：

- 1、根据市公司下达给我们的全年销售任务，制定各个部室的周、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，部室情况确定每个部室合理的、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，来确保各部室目标计划的顺利完成。

- 2、作为分管业务的经理我十分注重各个展业部室的团队建设。一直注重部室经理和部室成员的思想 and 业务素质教育。一年来，我多次组织形势动员会、业务研讨会，开展业务培训活动，组织大家学知识、找经验，提高职工全面素质。培训重点放在学习保险理论、展业技巧的知识上，并且强调对团队精神的培育。学习促进了各个团队自身素质的不断提高，为公司的持续、稳定发展打下扎实的基础。

- 3、帮助经理室全面推进薪酬制度创新，不断夯实公司基础管

理工作。建立与岗位和绩效挂钩的薪酬制度改革。今年，我紧紧围绕职位明确化、薪酬社会化、奖金绩效化和福利多样化“四化”目标，全面推进企业薪酬体制改革。初步建立了一个能上能下，能进能出，能够充分激发员工积极性和创造性的用人机制。

三、部室负责工作

恒大人寿经营情况篇六

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这两个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精

神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

以上是我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好。

这个是酒店资料方面的□xx年即将度过，我们充满信心地迎来xx年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里努力再创佳绩。