

保险公司客服主管个人年终的总结 (精选3篇)

篇1：保险公司客服主管个人年终的总结

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

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。文--章-超--市

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。

一年多来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

篇2：保险公司客服主管个人年终的总结

领导以及各位老师大家上午好，下面由我来做一个个人年终总结。刚刚听过领导以及老师的汇报，我觉得自己的总结甚是肤浅，考虑问题的角度以及深度还远远不够，下面的汇报若有什么不妥之处，会后还希望领导和老师们多多批评指正。

首先第一项是我的工作内容，

那么对于经代后援来说，它的任务也是非常繁重的，但是就我个人而言，由于年龄的问题，还欠缺很多的经验，所以我的工作任务相对来说还比较简单，主要有下面几项内容：

1、投保单的初审、登记、交单

2、保单的领取，发放登记

3、报表，包括各家代理公司本月截止到当天的数据报表、各渠道(各片区经理)本月截止到当天的数据报表、每周各推展内勤截止到当天的数据报表、每日数据汇总报表，次月做上月的月度汇总报表

4、库存管理，主要是产品单证它的一个入库和领取的登记

第二部分，是个人成果和不足的总结

首先说一下个人成果：第一个方面就是初审工作，经过对投保单的认真仔细的审查之后，确保无误再交到运营进行扫描录入，减少后续问题的发生，(减少问题件)以便提高承保速度。第二个方面是报表，每天对总公司下发的报表做进一步的处理，统计，以便于各家代理公司及时的了解自己的业务量，对于各位老师来说就是能够及时的了解自己的任务进度，做到心里有数，通过对数据的分析，为后续工作制定更好的计划。就我个人而言，我觉得工作成果对我来说就是工作收获，那最大的收获就是学到了很多知识，积累了一定的经验。

下面是工作不足：对于初审工作，说实话开始的时候我觉得它就是个case，soeasy。但是经过一段时间的工作之后，出现的一些问题，比如证件号、银行卡号填写错误，邮编错误等等，让我深刻的意识到，这不是一项简单的工作，因为往往越是觉得容易的工作就越容易马虎，而初审这项工作恰恰是需要认真、仔细。单子多的时候，我就用以着急，也就容易马虎，所以这一点是需要改正的。另外一点就是还欠缺业务知识，业务水平还有待提高。

第三部分是未来明年的一个工作计划

首先，继续做好先前的工作，听从领导的安排

第二，努力做好自己的本职工作，做好后援服务，和各位老师为国华为经代搭建一个更好的平台

第三，继续努力学习业务知识，提高自己的业务水平，那我希望有机会的话能够去听一听老师们的课程，因为很多东西自己去看和通过老师讲解，在理解上是有一定的差距的。

下面是个人感受(个人收获)

1保险方面的理论和知识以及保险行业的现状，使我对保险有了一个更客观、全面的认识。说实话在之前没有接触保险行业前，我对保险的认识就是，保险都是骗人的，对保险这门行业的认识非常的狭隘和片面，在真正的了解之后发现，那么对于现在的社会，太多的事故问题的发生，保险就显得越加重要。

2、对职场有了初步、真实、贴切的认识，明确了努力和改善方向，通过与领导和老师们接触，学到了珍贵的人际交往技巧和处世经验。作为一名刚毕业的学生，能够有机会来到国华工作学习，我感到非常的荣幸。做学生的时候希望尽早的参加工作，但是根本不了解职场，工作之后才有了一个清晰的认识，每一个人职场都有它特定的一个运作流程3、电脑办公的实用知识与软件应用技巧，以及处理问题的能力和经验，强化了我对扩展知识和提高能力的学习欲望。虽然我大学学习的是电脑，但是它设计的方面也很广，我学习的是计算机网络。学习的侧重点不同，所以之前对办公的应用也不是很精通，而且我之前是很烦恼excel表格，但是通过在工作中的学习，发现它并没有想象中那么难，世上无难事，只怕有心人，在认真面前，困难就是个纸老虎。我不怕自己犯错，需要在错误中总结经验，不能一错再错。也希望在我犯错误的同时，领导积极地批评指正，因为在以往的工作中，领导从没有严厉的批评过我，总是给予鼓励，这让我想到了某位名人说过的一句话就是“好孩子是夸出来的”我觉得是有一定的根据的，鼓励和夸赞也是一种动力。

4、培养了我勤奋、踏实、认真、负责任的工作态度

虽然初审不需要什么技术含量，但是它是一个需要你去认真仔细对待的工作，可能就是写错一个数字，可能就是一项内容空缺，等等，就会带来很多的问题。处在什么样的岗位上就该以身作则，做什么事都要担起自己的责任。

下面是个人的一个祈愿，愿景，

首先，我希望咱们国华明年能够顺利的上市，之后也算是一个新的开始，希望能够有一个更好的发展

其次，是希望我们经代能够在各位老师和我们大家的辛勤努力下，保质保量的完成各项任务，甚至是超额完成

第三，是对我自己的一个愿景吧，希望我有一天也能够像在座的各位老师一样，站到台上去讲课，有一天大家也会尊敬的叫我温老师，那我也算完成了小时候的一个当老师的梦想

第四，是对大家的祝愿，希望大家身体健康，合家幸福。因为老师们经常出差非常的辛苦，劳累奔波。所谓身体是革命的本钱，我们保证一个好的身体才能更好的投入到工作中，所以大家一定要注意身体，加强锻炼。

最后我要说一声感谢。

感谢领导长久以来的指教，感谢各位老师对我的帮助和关怀。

这么长时间以来，领导和老师们不只是在工作中给予我很大的帮助，在生活中也很关心我，大家都非常的照顾我，让我觉得这就是个家，非常的温馨。所以在这里我也代表我的父母向领导以及各位老师说一声谢谢!谢谢你们对小温的培养。

篇3：保险公司客服主管个人年终的总结

一、采取的主要工作措施

(一)抓管理，全面提高规范经营水平

一是建立健全各项制度。我们不断健全完善了内控制度、管理规定、实施细则及各种管理办法，初步构成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

二是加强业务管理。在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：制定了《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

三是完善考核机制。随着保险竞争越来越激烈，加之上市后应对的新形势、新体制、新模式、新战略，必然要求我们在公司管理上全面提升水平，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我们除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，还按照上级公司有关规定引进和采用了科学的管理体系，出台了一系列管理规章制度、考核办法。在日常管理中，能够认真严格的按照上级公司《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，用心有效的开展工作，严格把关，认真审核，正是由于他们负责的工作态度，使得我们在上级公司组织的业务台帐专项检查、单证管理验收、单证装订、应收保费管理等多项检查中得到了上级公司的好评。

(二)抓销售，用心开拓市场

一是层层落实任务指标。年初，我们就针对地区保险市场变化及20年全年保费收入状况进行综合分析，将上级公司下达我公司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实状况及时的进行监控和调整。在制定全年任务时充分思考险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

四是加大市场占有面。根据当前阶段的保源状况，年初，我们经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与*、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务。同时与教育部门取得联系，班子成员多次与分管教育的领导、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务

有所突破。

五是开展劳动竞赛。我们根据上级公司有关竞赛要求，用心配合开展了劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、职责险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。个性是在年末，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势状况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以良好的成绩超额完成市公司下达的任务。

六是狠抓理赔管理。今年以来，我们狠抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住职责关，即准确界定保险职责，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不合理赔付。据统计，截至目前，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

(三)抓服务，树立保险行业的良好形象

为人民群众服务是保险业发展的根本目的，不断满足人民群众的保险需求是保险工作的出发点和归宿。服务是保险企业的宗旨，是客服中心工作的核心资料。在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的必须赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，透过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进了业务的发展。

一是转变服务观念，办活保险服务。为使保户满意，我们进一步推出了“承诺服务”和“服务”，实行了公司权限以内赔案当天赔付，超公司上报审批案件5天赔付。承诺服务制度的建立，使我司今年接收的个理赔案件，都有效落实在承诺服务时间之内，平均结案速度提前了3天左右，受到保户的好评。

二是转变工作作风，提高工作效率。我们简化办事程序，实行*服务，打破以往让保户自己找办公室办理业务，将所有工序集中营业大厅一齐办公，并在大厅各窗口设明显标志，配导办员咨询员，使保户在一处就能办理完全部手续。同时实行办理业务制，每笔业务办理最长不超5分钟，为保户带给了方便快捷的服务。实行大案、疑案跟踪制度，主动为保户到*部门协助处理事故，为保户带给了保险职责以外的服务，给保户带给了方便；在事故车辆修理上，实行现场定损，一次性结案；在修理厂修车，提前预算，车修好，只需保户交很少的差额，其余款项由公司与修理厂结算，缓解了保户交费困难，保障了保户迅速恢复生产。

三是树立保险形象，打造财保品牌。我们下发了《营业人员服务规范和管理规定》，制定了一系列礼貌服务、廉政服务的规范措施，无论是谁，触犯保户利益，年终对本人的业绩实行“一票否决”，使全司业务和理赔人员都能严格按照保险原则办事。我们在广泛开展建立“礼貌科室”，争当“礼貌优质服务标兵”劳动竞赛的基础上，实行了礼仪服务、礼貌用语、禁服务忌语，挂牌服务、持证展业、送赔款上门等活动，并对着装、仪表、环境卫生、内务做了详细的标准规定，使全司的环境建设和人员的精神面貌焕然一新，为保户创造了舒适的投保环境。

(四)抓队伍，不断提高员工素质

二是大力引进人才。公司能不能开展好业务，人是最关键的因素。公司十分重视对人才的选拔，招聘和使用打破用人界限，实际中以事业留人，以感情留人，以待遇留人。我们采取现招现用、培训提高和人才储备的办法，透过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，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，保证了短期和中长期的人力资源。

三是加强人员培训。为了提高理赔人员的服务水平，务必强化岗位培训。我们透过多种形式培养和使用现有人才，鼓励员工自学成才，提高全体员工的专业水平和综合素质。主要的培训资料是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终进行综合评价。

四是关心员工生活。公司始终把费用向一线倾斜，在思想和经济对每位职工都给予了亲切的关怀和帮忙，每位职工每逢生日都会收到公司送去的祝福，从而调动了员工的工作用心性和创造性，进一步增强了员工的使命感和职责感，公司上下到处充满着团结、拼搏、进取向上的良好氛围，为公司各项任务的完成打下了坚实思想和人才基础。

二、存在的问题

一年来的工作虽然取得了必须成绩，但是离上级领导的要求和保户的期望还有必须差距，还存在一些问题和不足：一是思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够；二是应对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，少部分员工有思想惰性，缺乏市场发展前瞻性，主动出击少，被动挨打的多，造成了少部分业务的流失；三是客服的基础工作有必须的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够；三是服务意识不强、措施不力，服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

三、今后的打算

随着市场变化和竞争的不断加剧，在今后的工作中，我们将牢牢地把握市场的主动权，加强争夺市场的力度，加快抢占市场的速度，进一步拓展市场。

二是转变思想观念，用心适应股份制改革后新的管理模式和展业模式，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，全面调动员工的用心性和主动性。

三是强化服务意识、完善服务职能，改善服务措施。改变以往传统的服务观念，大胆创新，强化服务的主角定位，采取全方位的服务措施，构成一个具有品牌的特色服务。

四是继续加强与公安、*、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、校园方职责险、医疗职责险的承保率。

五是强化理赔服务工作。努力提高现场查勘率，采取人性化服务，区别对待，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。