# 2024年保险公司员工年终总结个人总结(6篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-09-10

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**保险公司员工年终总结个人总结篇一**

一、在工作上

今年也是忙碌充实的一年，我的工作主要是案件的预估录入和处理客户对保险及案件的咨询和投诉及对案件的销案整理及销案结案等等。其中预估录入和客户的咨询和投诉是理赔部的两项比较重要的工作，预估是否准确，要列入分公司的一项考核当中，不单单是理赔部门的一项工作，而是关系到\_\_中支公司，所以每个月都要关注的一个问题。于是在预估上，对于不知晓的案件金额，收集各方面的资料，如问客户，问查勘员，问损失部位，问三者的车型等等，尽量问的全面，让预估偏差尽量做到最小。在这过程当中，便会遇到各式各样的客户，有态度好的，非常配合的，让我感到很欣慰;有态度差的，让我莫名其妙的，苦笑不得的……

而更是郁闷的便是临近过年那会儿，我这里要提前预估放假期间的工作，让预估工作难上加难年终工作总结，不但是工作量大，一天要估两天的案件，最多的那天一天要估\_\_件，就算全部录入核价系统，也要一个个复制进去查，然后录入系统估掉年终工作总结，何况三分之二的案件是没有录入的，也就意味着要打电话，几十个电话要打，要是打了都知道也就罢了，关键的是连定损员都估不出来，因为很多车子临近过年修理厂关门而导致的无法修理情况，无法拆解，也就无法知晓，但预估工作并不是因为无法知道而停滞在那里，我必须要得到接近的数，所以常常一个案件，我要打好几个电话，所以预估是一份棘手的工作，但我还是在预估偏差率上很好的体现出来，20\_\_年我想我会做的更好。

接下来是客户的咨询和投诉，面对客户的咨询和投诉，我首先做的工作便是对此案件的来龙去脉摸个清楚，对不清楚的条款向同事们讨教，于是能够很好的答复客户的疑问，同时也给客户一些很好的建议，常常引得客户“满意而归”，当然这其中也有着难缠的客户，但最后都能迎刃而解。这是我最为开心的事情。在处理咨询和投诉上，不但能让我学会与各式各样的客户沟通的能力，还在理赔及其它知识上给予了一定的学习和提升，特别在\_\_年\_\_月份，投诉只有1个，还是无效投诉，很明显的降低了，让我很欣喜，这不但说明我们在外工作人员在理论上，技术上，沟通上有了很好的提升，还说明了平时我对于客户咨询问题处理的好。

最后是20\_\_年的销案工作的做的好。在领导的正确领导下，在同事的相互帮助下，在自己平时的辛勤努力工作下，案件的未决件数一直处于一个很好的位置，20\_\_年将做的更好。

二、业务上

完成了今年公司完分配的业务任务，实现了业绩和效益双丰收。为了配合公司业务发展的需要，管理部门人员分配了一定的业务任务，每季度都定期评比，面对了相当的压力，我通过自身的努力，顺利的完成了全年任务，期间遇到的客户多种多样，通过耐心回答客户的疑问，尽量系统解释条款，最终让客户满意买下我们的保险产品，中间虽然有很多小麻烦，但经历这些让我增加了业务方面的知识并更能体会业务员的辛劳。

三、劳动纪律上

今年在劳动纪律上公司出台了相应的奖惩文件，本人严格遵循文件精神做到不迟到不早退，上班时间不开小差，认真负责的工作。平时尽量不请假，遇到事情必须请假时，也提早向上级领导申请并交接好自己的工作。做到不影响部门日常工作正常运行。

本人以“立足本职、扎实工作”为理念，勤奋务实，尽责尽职，按时完成工作任务。并团结同志。本人在工作中一直勤勤恳恳，任劳任怨，把工作放在第一位，及时完成领导交与的工作。由于工作性质的不同，预估是非常注重实效的，要在规定是时间里完成，如不然，就会超时，所以加班也是难免的。平时都会很虚心的请教领导，请教同事，在工作中能够发现问题、并力求方法解决问题。能够寻求创新，来提高自己的工作效率和工作技能，在工作与生活中，本人与同事间和睦相处，互相友爱，互相学习，互相帮助。

本人虽然在工作中取得了一定成绩，但也存在许多不足，20\_\_年要更加的努力克服，在与客户的沟通方面更待上一层，本人要“做到老，学到老”。要不断的学习保险的专业知识，充实自己，也要不断的提高自己的业务水平，更好的服务于我们的客户，更好的为我们的客服部做出一些贡献。

**保险公司员工年终总结个人总结篇二**

保险分公司自成立以来，认真贯彻执行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，全力打造\_\_保险专业、诚信的服务品牌，现将我司客户服务工作总结汇报如下：

一、领导重视，组织有力

保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，\_\_保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

三、强化培训，提高意识

打造服务品牌就是打造人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和服务水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

四、明确目标，措施得力

“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

1、我们坚持做到“比出险客户亲人早到三分钟”的服务理念，查勘救援服务;

2、实行“一站式”服务，快速查勘，及时理赔，工作日保证8小时受理客户理赔资料、领取赔款，为广大客户提供全方位理赔服务;

3、在工作中积极与客户联系，主动替客户着想，严格按照理赔服务的，对案件不拖、不等、不靠，保证了较高的结案率;

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5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##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

**保险公司员工年终总结个人总结篇三**

20\_\_年，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

一、工作经营情况

截止至20\_\_年x月x日，\_\_县支公司共实现总保费\_\_万元(预)，其中：首年期缴保费\_\_万元(预)，短期险保费\_\_万元，团体年金保费\_\_万元，中介业务保费\_\_万元(预)，续期保费\_\_万元(预)。共支付各类赔款、满期(生存)保险金\_\_万元(预)，其中：短期意外险赔款\_\_万元(预)，简单赔付率为\_\_(预);短期健康险赔款\_\_万元(预)，简单赔付率为\_\_(预)，短期险综合简单赔付率为\_\_(预)。

二、精心合作，个险业务取得新突破

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。20\_\_年伊始，根据省、市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“产品说明会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“\_\_”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。

20\_\_全年我司共实现首年期缴保费\_\_万元(预)，完成市分公司下达全年任务的\_\_%(预)，圆满完成预定的保费任务目标。首年期缴保费规模达到历史峰。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、重金聘请理财专家进行培训指导，把托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\_\_人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

三、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\_\_万元。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。一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

四、中介业务再创辉煌

今年上半年，省公司发出中介全年目标上半年完成的号召，面对巨大的挑战，我们并没有退缩，按照省、市公司的统一布署和安排，我们积极联系各代理机构和网点，加强业务指导和促成。在认真为网点做好服务工作的同时，我们还发动全司员工共同努力，全司一心，加大自营业务规模，做到不等、不靠。通过全司员工和各代理机构的共同努力，我司上半年共实现保费\_\_万元，虽然这一成绩同州公司下达的任务目标还有一定的差距，但这一成绩已经创造出\_\_公司中介业务历史新高，半年的业务规模是20\_\_年全年的x倍多。这大大稳固了\_\_的市场占有率，体现了\_\_领军市场的主导地位。至此，我司全年共完成中介业务保费\_\_万元(预)，创造历史成绩。

五、服务新农村，农村保险工作大提速

为积极响应中央关于建设社会主义新农村的号召，全面落实总、省公司提出的“巩固城市、拓展两乡”战略，我公司增强了发展农村市场的责任感、使命感和紧迫感，加深了对“两乡强则县域强，县域强则全省兴”的理解和认识，农村保险工作开始提速。由于我县经济欠发达，农村群众经济状况普遍不好，而这部分群体又恰恰是最需要获得保险保障的群体。针对这一实际，根据上级公司“乡镇有点，村村有人”的精神，我司积极想办法，探寻出路，并大胆尝试，先后在\_\_个乡(镇)设立服务点，培训驻村业务员，把保险服务延伸到农村，极大地方便了当地群众，减少了他们的投保、理赔成本，此举获得了当地群众的好评，并得到了乡(镇)\_\_、政府的大力支持与肯定。

六、以人为本，诚信服务

服务是企业的生存之本，服务质量的好坏不仅关系到公司业务的发展，还关系到公司的声誉以及未来。我们坚持“以人为本、客户至上”的服务理念，想客户所想，急客户所急。对于出现重大事故的家庭，我们没有死板地执行规定，而是以最快的时间确定事故性质，然后第一时间将赔款送到客户家中，帮助他们渡过难关，而为此增加的理赔成本已逾万元。全年我司客户服务部门已受理各类理赔、满期(生存金)给付案件金额\_\_万元(预)。我们辛勤的劳动，也得到了广大客户的信赖和认同，在以后的工作中，我们还将继续以快速、专业、高效、准确的服务为广大客户提供一流的服务。

**保险公司员工年终总结个人总结篇四**

20\_\_年是人保财险股份制改革上市后的第二个年度。这一年，是我司面临压力攻艰克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。我司在市分公司\_\_、总经理室的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

20\_\_年，我司实收毛保费\_\_\_\_\_\_\_\_万元，同比增长\_\_%，已赚净保费\_\_\_\_\_\_万元，净利润\_\_\_\_\_\_万元，赔付率为\_\_\_\_%。较好地完成了上级公司下达的任务指标。

1、计划落实早、措施实

20\_\_年初，我司经理室就针对\_\_\_\_地区保险市场变化及200\_\_年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我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情况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分考虑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。

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”

今年来，我们把稳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，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。

二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。

三是已失业务不放弃。我们不仅对200\_\_年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把200\_\_年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。

四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。

针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

\_\_\_\_地区现有10家(中国财保、中国人寿、太平洋产险、太平洋寿险、中华产险、平安产险、平安寿险、天安产险、华邦代理、汇丰代理)经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司、营销部、代理公司，另已发现1家公司(大地产险)在我县争夺业务，而\_\_\_\_地区人口少，企业规模小，我司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：

一是做好地方政府主要领导工作。公司经理室多次向县委、县政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对\_\_\_\_地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我司积极参与了全民创业调研活动，与县领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使县委、县政府对我司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予肯定。真实的让县委、县政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了很大地倾斜。

二是深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员，并从其他保险企业抢挖业务尖子加盟我司，赢得“回流”业务，使其他保险公司的工作处于被动状态。

三是服务更加人性化、亲密化，公司经理室成员年初就对县属各大系统骨干企业实行划块包干，进行了多次回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。

四是要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，对所有新保客户必须当面解释条款并服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。

五是按照向社会服务和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面

根据\_\_\_\_当前阶段的保源情况，年初，经理室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，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务;同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、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。

**保险公司员工年终总结个人总结篇五**

日月如梭，转瞬间\_\_年行将进入序幕!做为办公室一份子来说，首先感激领导在这即将一年的工作中，对我的辅助支撑与领导。同时，在这工作期间，有得也有失，现就将\_\_工作扼要总结如下：

1、提高自身素质，实行自己的职责。

今年2月份我步入到太保x核心支公司，从事保险这个生疏的行业。对一个刚走出校门从事新型行业的毕业生来说，将会见临更大水平上新的挑衅跟考验。为了适应该前工作的需要，应当时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特殊是加强保险方面的常识，做一个真正的保险人。做为办公室一名机要员来说，重要工作就是上传下达、文件治理、档案管理以及零星的事情，这些看似简略的事情，做起来却须要有足够的耐烦，记得第一次拿出文件给领导看时，文件是一遍又一遍修正，一遍又一遍打印，甚至让自身气馁烦燥，可是后来将心比心，公司领导都能够不厌其烦当真看待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，到达了培育耐心的良好目标。立场决议所有，在工作中我会持续全力以赴做好自己的事情。

2、履行做好引导交办的义务。

做为本身来说，除了做好本人份内的事以外，执行领导交办的事件当然也是天经地义的。同时我踊跃配合领导部署的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作渎职尽责，尽量替领导分忧，进步了办事效力。

3、在工作中存在的问题。

在这一年中，存在着良多不足之处，如在面对千头万绪工作中，未能总结出积极有效、简捷明了的工作方式，缺少对保险实践与业务知识的深刻懂得。在今后的工作中，我会更加积极尽力提高自己，一直总结教训教训，让自己的不懈努力发明应有的价值。同时，在工作中如有错误的处所，还需领导批驳指出。

我坚信，在领导干部准确指点和全部员工的独特努力拼搏下，将来太保\_\_\_\_支公司会做的更大、更强、更光辉!

**保险公司员工年终总结个人总结篇六**

20\_\_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20\_\_年，更多的是成长、收获、幸福、感恩、淡定。

一年来，\_\_-\_\_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。

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，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的\_\_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\_\_-\_\_保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。

二、业务管理

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，来确保目标计划的顺利完成。

三、工作中的不足

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，在思想上提高职工的认识，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，取得了很大成绩。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，逐渐加大市场营销力度。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，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找