# 最新保险公司客服工作总结结尾(10篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-10-14

*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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，...*

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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**保险公司客服工作总结结尾篇一**

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从\"内强素质、外树形象\"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿\"1+n\"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，\"一切为了客户着想\"，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把\"上门送赔款\"工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

(三)以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿\"1+n\"服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证\"两鸿\"满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做\"好\"、做\"永久\"、做到\"深入人心\"，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿\"1+n\"服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，\"简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家\"。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**保险公司客服工作总结结尾篇二**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从\"内强素质、外树形象\"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。献祝福网

20xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展本文来自献祝福网

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习，按照学习，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合xzhufu

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿\"1+n\"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，\"一切为了客户着想\"，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把\"上门送赔款\"工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

(三)以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿\"1+n\"服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证\"两鸿\"满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20xx年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

**保险公司客服工作总结结尾篇三**

时光飞逝，不知不觉中我在---保险公司工作、学习已将近四个月的时间了。这份工作对于我来说还是比较新鲜比较陌生的，因为在这之前我从来就没有接触过这一方面的知识。有幸的是我遇到了很多关心下属的领导，经验丰富、认真负责的师傅，以及一群支持我、关心我的同事。

在这段时间里，我感悟颇多，这是我的第一份工作，我一直担心自己不能很好的胜任这份工作，但总体来说，我还是较为顺利的完成了本阶段自己所承担的工作，在各个方面也打下了良好的基础。接下来，我就对这段时间的工作做如下的总结：

在刚进入公司的时候，曾经担心不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。因为我并不是一个很健谈的人，我只对熟悉的人才能够侃侃而谈，所以对于这一点我真是一点底也没有。刚开始我很是崇拜我的师傅，因为她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是经常来公司的，他们只要一进门她就能叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具备的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细观察，并且在自己进行沟通的时候把平时观察的心得一一实践，取得了良好的进步的。在于客户沟通时不会什么话都讲不出来，不知如何下手。而同事们也对我很好，在工作时，他们知道我有很多的不懂，都会详细的给我讲解，知道我弄懂为止;在闲暇时，有什么活动都会叫上我。让我很快的就融入了他们之间，能够更好的把工作做上手。

刚进公司的时候，领导对我们进行了业务培训，让我们了解公司的产品，教我们如何正确的认识公司的产品，这对我以后的工作有了很大的帮助。在工作中，我们经常会碰到来退保的客户，他们有的是不了解我们公司的产品，要么是当时业务员解释的不清楚，让他们认为自己被骗了。而在这期间，刚开始我做的并不是很好，有时被客户问的哑口无言，幸亏同事给了我许多的帮助，他们教我如何与顾客沟通，一句同样的话要怎样讲才能让客户有认同感，真的要谢谢他们。而另一方面，就要感谢领导当时给我们的培训，因为她的培训在这中情况下我才能为客户进行讲解。我会先通过跟客户聊天的形式，来了解客户是因为什么原因要退保，如果她还在犹豫，我会从她的收益方面下手，给她计算她在保单终了时是觉得不会吃亏的;如果她是铁了心要退，我还是会竭尽全能的讲解，如果负责他单子的业务员还在公司，我还会联系业务员跟他进行沟通，虽然成功的概率不是很高，但是我还是很高兴的。到目前，虽然我已经可以很顺利的跟客户沟通，但是我还是存在许多的不足，对于客户提出的一些刁钻的问题，我还是不能很好的进行讲解，需要通过询问老师傅才行的。所以，我还需要在平时多补充知识，让自己变的更加的充实。

在柜面上我主要是负责团险的核保工作的。这是一个很重要的环节，但是我对这方面一点也不了解，刚开始的我连这个企业是属于几类的也分不清楚，我的老师就会很认真的给我讲解，而不是叫我自己看书，还教我方法说：\"如果你不能确定是到底是一类，还是二类，你可以把他做成二类，然后在主险上给他打折，这样就绝对不会错了。\"虽然有了这个方法，但是我知道这是不够的，这个时候我就有点恨自己的社会经验不够丰富，不能了解各个工种的具体情况，为了摆脱这种境况，我在平时有空的时候就会翻看那本职业类别的书，细细的揣摩当中的工种，还是起到了很大的成效的。有时，我会通过查看以前的保单，看之前的老师是怎样核保的来提高自己水平。当然，在工作中我还是会出一点小的差错，而--的老师也很好、很负责，他会告诉我我错在哪里，然后指导我应该如何改正。有一次，我到--去学习，老师还很详细的给我讲了一遍所有要注意的地方，真的很感谢他们给我的帮助。

在做核保的工作的同时，我还要做理赔的收报案工作。一开始我认为这份工作是很简单的，因为只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要细心的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有错误，例如名字，身份证的有效期限等。有的时候，还会有一些死亡的案子，刚开始的时候我根本就不知道应该收取哪些材料，我就会把人带到理赔科去，让他们处理，我在旁边看、听，完事后，我会把重要的记在本子上，有空的时候就会拿出来回顾一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会出现什么大问题了，但是为了以防万一，在我不是很确定的时候，我还是会去理赔科询问一下这个材料是否是可用的。

在做好本职工作的同时，我当然还要帮助别的同事做一些事情。比如个险的收单，说实话，在之前我接触的不是很多，但是在-姐离职之后，工作人员变少了，我自然就需要开始接触，最近，我也开始帮忙收单了，但到目前为止，对于个险单子我也只是知道简单的几种类型，对于什么情况下应该提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完整之外，对于填写字迹方面、扫描给外包这些我还不是很会。但是，就像领导说的，如果那哪一天负责则一块的人请假了。难道这个工作就放着没有人做了吗?所以，我还需要努力，让自己变成\"全能\"。

通过这一段时间的工作，我逐渐认识到，大家是一个团体，而不是你一个人在孤军奋战，大家要互相帮忙，而不是只顾自己的事情就好了，关于这一点也是领导在给我们开会时反复重申的。在工作中，我一直严格要求自己，认真做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人请教，不断的充实自己，现在的我难免出现一点差错需要别人的指正，但是前事之鉴，后事之师，经历了这些只会让我更加的成熟。但\"路漫漫其修远兮，吾将上下而求索\"，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验来提高自己的，应有的贡献。

**保险公司客服工作总结结尾篇四**

车险业务管理部按照既定的工作计划与安排，理赔工作主要围绕业务培训和强化管理等方面做了几项重点工作。

一、主要工作及成效

(一)加大了理赔业务的培训力度，采取“定期和集中”的视频培训方式对全省理赔客服人员进行了全方位的业务培训。一是针对询报价工作中存在的问题，组织了询报价专项培训，在规范询报价工作的基础上对实际操作做了重点提示，同时结合定损工作传授了部分典型车辆的配臵和配件更换经验;二是针对现场查勘工作中的问题和薄弱环节，结合总公司的《车险现场查勘环节执行手册》和《理赔实务规程》组织了《车险现场查勘操作规范与要点》专项视频培训，总结和归纳了现场查勘的九个重要节点、现场查勘的八项准备工作、现场查勘拍照的五要求和五步曲，并对现场查勘记录的规范撰写、常见事故现场的查勘要点、主要风险点的查勘要点和疑点案件特征及对策进行了详细地讲解;三是结合总公司近期将推出的简易赔案项目，完成了《车险简易赔案项目及实务操作简介》转培训。

(二)加大了理赔内勤的轮训力度，采取“面对面、一对一”的现场培训方式，以系统操作、单证收集、简易赔案理算、未决赔案清理等为培训要点，先后对秦皇岛、廊坊、唐山、沧州等机构的理赔内勤进行了较为全面和系统的培训与指导。本次轮训将对规范操作、提高质量和效率起到积极的促进作用。

(三)完成了“1000元以下车险赔案免现场查勘方案”的论证，从不符合保监要求并会影响信誉和服务水平、不符合总公司规定并会影响第一现场查勘率、客户上传损失照片缺乏操作性并会导致结案率指标的恶化、损失1000元以下难以界定并存在一定的道德风险等四个角度做了分析和阐述，得出了暂不宜推行此方案的结论，并对加强理赔服务、改善服务水平提出了建设性的意见。

(四)组织学习、探讨了--省分公司车险业务的管理经验。

二、存在的主要问题

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姿态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臵若罔闻。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--月--日给--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，延缓了精细化理赔管理的进程，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。

三、下一步的工作举措及建议

按照车险部确定的“以规范培训为基础，以奖惩制度为保障，以宣传教育为引导，以落实执行为手段，确保管理的效果、赔案的质量、风险的管控、效益的提升”的工作思路，我们将在今年最后两个月全面抓好车险业务的管理工作。

(一)坚持业务培训不放松，全面加强车险业务规范操作的培训。我们将有效利用工作之余的时间，按照既定的培训计划，以车险流程重点环节为目标，做好业务培训工作，为明年车险理赔的精细化管理打下坚实的基础。

(二)以业务标准化操作为核心，以提高理赔质量、理赔效率和客户满意度为目标，制定和完善车险理赔业务的奖惩管理体系，全面加强执行力建设，开好头、起好步，为公司的“二次创业”扫清障碍。

(三)密切关注考核指标，确保指标达成率的最大化。距离年终收尾仅有两个月的时间，我们将密切关注总公司设定的考核指标，全面加强指标管理，力争指标达成率的最大化，特别是加强未决赔案的清理力度，确保结案率指标的最优化。

(四)研究制定明年的管理思路、工作计划。20--年，公司的车险业务面临诸多的不确定因素，商业车险条款改革势在必行，对我们的理赔工作提出了严峻的挑战;同时，伴随市场主体的日渐增多，市场竞争将会进一步加剧。我们将结合公司的实际，对标市场主体，研究制定20--年车险业务的管理思路和工作计划，形成“内部管理顺畅、外部竞争有力”的良好态势，确保公司车险业务综合竞争力的全面提升和步步为营。

**保险公司客服工作总结结尾篇五**

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。

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。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销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。

**保险公司客服工作总结结尾篇六**

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的知识，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小case， so easy。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，继续努力的学习业务知识，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。

**保险公司客服工作总结结尾篇七**

20\_\_年的工作已经过去一半，半年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基矗客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

1、主要从\"内强素质、外树形象\"着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20\_\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员\_\_人参加，合格\_\_人，持证率达\_\_%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习，按照学习，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿\"1+n\"服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，\"一切为了客户着想\"，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把\"上门送赔款\"工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20\_\_年的工作如何进行改进做如下安排：

(一)抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20\_\_年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

(二)配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

(三)以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿\"1+n\"服务内涵

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证\"两鸿\"满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量，挖掘积累客户，有效整合客户资源，做好客户的二次开发，努力促进转保，为20\_\_年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

**保险公司客服工作总结结尾篇八**

20xx年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在宁波万达商管公司领导班子的正确指导下，面对激烈的市场竞争之严峻形势，行政部紧紧围绕管理、服务、学习、招聘等工作重点， 以下就是公司行政助理年度工作总结。

一、 加强基础管理，创造良好工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范;做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉;做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评;行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

二、加强服务，树立良好风气

行政部工作的核心就是搞好\"三个服务\",即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时反馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每月都突出1-2个\"重点\"工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

**保险公司客服工作总结结尾篇九**

进入\_\_已经有\_个年头了，真快啊!\_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。

\_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\_\_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\_\_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\_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：

1、日常工作回顾

来公司工作已经\_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\_\_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\_\_公司，身为\_\_公司的柜面服务人员更是深知其重要性。

今年\_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\_\_公司有\_\_单。一接到这个同事，我们就在\_\_经理的带领下开始工作，但是\_\_单中有将近\_\_多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，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\_月\_日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

2、工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：

1、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。

2、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，我很珍惜我现在的工作机会，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!

**保险公司客服工作总结结尾篇十**

半年来，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，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件。

一、基本工作情况

由于\_\_公司成立较晚，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，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。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，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，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘3次，组织达的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

二、主要工作总结

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依;二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感;在业务治理上，主要是规范理赔流程和监督检查，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。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到;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，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通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，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：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，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，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，把住责任关，即准确界定保险责任，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。

一年来，据上述统计，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。

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