

篇一：《保险公司柜面工作总结》

保险公司柜面工作总结

2010 年，在我们发中国史册上必将留下深深印记的一年，这一年大事频发，从上半年冰冻灾害、汶川大地震到下半年奥运会成功举办、全球金融风暴的暴发无一不把本就不平静的经济环境引得更加波涛汹涌、波澜起伏。**县支公司在这种复杂多变、困难重重的环境下，在县委、政府和上级公司的正确领导下，在各职能部门的密切支持和配合下，我司牢固树立科学的发展观，努力实践“三个代表”重要思想，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。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、基本经营情况。

截止至 2010 年 12 月 31 日，**县支公司共实现总保费 1956 万元(预)，其中首年期缴保费 296 万元(预)，短期险保费 266 万元，团体年金保费 54 万元，中介业务保费 733 万元(预)，续期保费 607 万元(预)。共支付各类赔款、满期(生存)保险金 658 万元(预)，其中短期意外险赔款 20 万元(预)，简单赔付率为 20%(预)；短期健康险赔款 100 万元(预)，简单赔付率为 84%(预)，短期险综合简单赔付率

为 39%(预)。

四季度，在全球金融风暴等诸多不利因素的背景下，总、省公司英明决断，做出了业务转型的重要决定，在盛州公司的号召下，四季度一切从零开始，全司上下放下了所取得的荣誉和成绩，振奋精神，再次投入到新一轮的业务大发展中来。

二、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、稳健发展的基矗 2010 年伊始，根据盛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“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓装金彩明天”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。

四季度，全体营销干将更是鼓足干劲，振奋精神，奋勇前进。有 2 位伙伴更是跻身全省前 200 名销售精英的行列，获得了省公司笔记本电脑大奖，这不仅仅是物质上的奖励，更是对我们辛勤付出的肯定，为我们树立了新的榜样。

2010 全年我司共实现首年期缴保费 296 万元(预)，完成州分公司下达全年任务的 101%(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最高峰。

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。

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 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，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市常

四、雄踞市场主导，再创中介辉煌。

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，按照盛州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 452 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 2007 年全年的 3 倍多。这大大稳固了**国寿的市场占有率，体现了中国人寿领军市场的主导地位。

四季度，为了更好地面对金融风暴带来的影响，州分公司再次追加了中介任务目标，全司员工再次积极行动起来，我们排除诸多不利因素的影响，站在讲政治的高度，克服困难，寻找突破口，最终以 200 万元(预)的成绩递交了一份合格的答卷。

至此，我司全年共完成中介业务保费 652 万元(预)，创造历史最好成绩。

五、服务社会主义新农村，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，先后在维摩、阿猛两个乡(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)党委、政府的大力支持与肯定。通过努力，现在两个服务点已经取得了一定的成绩，并积累了一些经验，我们准备将在其他乡(镇)开设服务点，争取早日让中国人寿的优质保障覆盖到全县的村村寨寨。

篇二：《保险公司个人工作总结》

保险公司个人工作总结 2013 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 2013 年，更多的是成长、收获、幸福、感恩、淡定。

一年来，xxxx 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、思想工作

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 xx 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 xxxx 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

1、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！

篇三：《知识标兵推荐材料(保险公司综合柜员岗)》

知识标兵 x x x 推荐材料

保险公司综合柜员岗

xxx 同志自 2008 年进入公司以来，一直在综合柜员岗工作，她勤奋好学，责任心强，业务精通，荣膺**分公司 2011 综合柜员比武大赛一等奖，荣获 2012 年度**分公司先进个人。工作是一份沉甸甸的责任

在综合柜员岗工作的四年多时间里，x x x 在工作中不断学习，不断成长。从对保险一无所知到业务精通，她深深地爱上这个行业。x x x 坚持正确的人生

观和价值观，有良好的职业道德，与同事相处融洽，无论在生活上、工作上都能积极主动帮助有需要、有困难。

，为的是一线业务员能够更早更快的拿到保单。她在工作实践中不断提高自己对业务流程的熟悉度。由于工作中的出色表现，她经常协助部门经理开展保险业务，这项工作需要更多地沟通和协调，她不断学习待人接物的技巧，以自己良好的协调能力和客户服务水平，赢得了同事的好评和工作伙伴的肯定。在工作中，她不断提出各类关于客户续期服务、业务员续期信息知会方面的建议，从而更好地为业务员、为客户提供服务。在她和同事们的共同努力下，2011年公司的续保率超过 %。由于工作表现突出，xxx 荣获 2012 年度聊城分公司先进个人。

学习是心里停不下的鼓点

几年间，xxx 通过积极参与工作，她全面系统地学习和掌握了保全、新契约、个险、财务等相关知识，对企业的内控、风险防范有了更深入的认识和了解。她通过对各分公司之间在保全、新契约等方面的不同点的对比，学习到其他分公司在管理、服务、风险防范等方面的经验，同时也发现了自己公司在这些存在的缺陷和不足，通过学习，使自己在业务知识、服务和管理水平等方面有了更大的提高。

xxx 将自己多年积累的客户服务经验与业务知识有机结合起来，组织柜面人员不断学习业务知识，并通过早会分享和交流客户服务方面的心得，大大提高

了柜面人员的业务技能及服务技巧，令公司柜面形象焕然一新。公司的一般员工基本只接触车险，而 x x x 在学好车险业务的同时，对非车险也能兼顾，掌握了财产险、人寿险等方面的知识，聊城的很多员工遇到不懂的地方都要向她请教，她对业务知识的熟练程度得到了员工的高度评价。

x x x 在工作中不断认真学习，提高自己各方面的技能，同时积极参加公司的各类竞赛，并取得了较好的成绩。2011 年她被推荐参加山东分公司综合柜员比武大赛，并一举夺得一等奖。荣誉是继续向前的鞭策

几年来，x x x 一直负责为业务员指导保险方案。她在及时地为客户和业务员解决问题的同时，将业务员及客户反映的意见和建议以最快的速度反馈到相关部门，使得公司各部门能够更好地围绕“客户服务”开展工作。

篇四：《知识标兵推荐材料(保险公司综合柜员岗)》

知识标兵 x x x 推荐材料

保险公司综合柜员岗

xxx 同志自 2008 年进入公司以来，一直在综合柜员岗工作，她勤奋好学，责任心强，业务精通，荣膺**分公司 2011 综合柜员比武大赛一等奖，荣获 2012 年度**分公司先进个人。工作是一份沉甸甸的责任

在综合柜员岗工作的四年多时间里，x x x 在工作中不断学习，不断成长。从对保险一无所知到业务精通，她深深地爱上这个行业。。她在工作实践中不断提高自己对业务流程的熟悉度。由于工作中的出色表现，她经常协助部门经理开展保险业务，这项工作需要更多地沟通和协调，她不断学习待人接物的技巧，以自己良好的协调能力和客户服务水平，赢得了同事的好评和工作伙伴的肯定。在工作中，她不断提出各类关于客户续期服务、业务员续期信息知会方面的建议，从而更好地为业务员、为客户提供服务。在她和同事们的共同努力下，20 1 1 年公司的续保率超过 % 。由于工作表现突出，xxx 荣获 2012 年度聊城分先进个人。 学习是心里停不下的鼓点

几年间，x x x 通过积极参与工作，她全面系统地学习和掌握了保全、新契约、个险、财务等相关知识，对企业的内控、风险防范有了更深的认识和了解。她通过对各分之间在保全、新契约等方面的不同点的对比，学习到其他分公司在管理、服务、风险防范等方面的经验，同时也发现了自己公司在这些方面存在的缺陷和不足，通过学习，使自己在业务知识、服务和管理水平等方面有了更大的提高。

x x x 将自己多年积累的客户服务经验与业务知识有机结合起来，组织柜面人员不断学习业务知识，并通过早会分享和交流客户服务方面的心得，大大提高了柜面人员的业务技能及服务技巧，令公司柜面形象焕然一新。公司的一般员工基本只接触车险，而 x x x 在学好车险业务的同时，对非车险也能兼顾，掌握了

她对业务知识的熟练程度得到了员工的高度评价。

x x x 在工作中不断认真学习，提高自己各方面的技能，同时积极参加公司的各类竞赛，并取得了较好的成绩。2011 年她被推荐参加山东分公司综合柜员比武大赛，并一举夺得一等奖。 荣誉是继续向前的鞭策

几年来， x x x 一直负责为业务员指导保险方案。她在及时地为客户和业务员解决问题的同时，将业务员及客户反映的意见和建议以最快的速度反馈到相关部门，使得公司各部门能够更好地围绕“客户服务”开展工作。

篇五：《社会保险综合柜员制下流程再造与服务效能的提升》

综合柜员制下流程再造与服务效能的提升

吉林省汪清县社会保险事业管理局

“十一五”期间，随着社会保险经办事业的发展，社会保险管理体制与机制、服务对象与范围、以及服务对象对经办窗口的服务需求发生了根本性的转变，以前参保群众办理一件事，往往要涉及到几个类型的业务，在传统的经办模式下，不同类型的业务是分窗口设置的，办事人员经常需要跑多个窗口办理社会保险业务，有些业务还要往返楼上楼下，或到各科室之间进行审批签字，这种传统的经

为制约社会保险经办窗口服务能力建设的瓶颈所在。

人性化的服务是服务内涵的最高境界，是构建和谐社会的重要内容，基于社保业务面向百姓的特质，在经办流程设计与再造过程变传统的被动服务为主动服务，建立全方位满足服务客体服务需求的服务理念，在人性化服务中体现精细化、专业化和标准化，而综合柜员制经办服务模式适应了现阶段社会保险系统的服务需求，是社会保险系统现阶段发展的必然趋势。

一、综合柜员制业务经办流程的再造

综合柜员制经办服务模式就是建立由一名工作人员单人临柜，独立办理社保登记、征缴、待遇核定等全程业务。

开展综合柜员制经办服务模式，整合经办资源，打破科室之间的部分职能界限，在加强内部控制的前提下，将参保登记到待遇核定设置在一个窗口办结，这就极大的方便了服务对象。

1、综合柜员制下业务流程范围的确定。在不同的省份，不同的社会保险经办机构，柜员制业务范围的确定是不一样的，因此有了征缴柜员制和综合柜员制之说。以山东省为例，济南市社会保险的柜员业务仅仅限于参保征集，为征缴柜员制，而淄博市柜员业务则包括了参保征集和待遇审核，为综合柜员制。吉林省

而从去年7月份吉林省汪清县社会保险事业管理局综合柜员制运行的情况来看，实施综合柜员制应该是当前社会保险经办机构所能够承受的，是完全可行的。

2、综合柜员制下对业务类别的划分。汪清县社会保险事业管理局在实施综合柜员制经办服务模式中，把综合柜员制划分为两大类业务，第一类是一般性业务，第二类是特殊性业务，这种业务分类的方式是，其他省份在开展柜员制的过程中经过实践、总结而形成的经验，这种划分方式，在综合柜员制流程设计过程中可以有针对性的设置，特殊问题特殊对待，避免了教条主义，使综合柜员制下的业务流程更加具有可操作性。

第一大类业务——一般性业务一般性业务是考虑在理想的经办环境下所处理的各类日常的基础性业务，所谓的理想环境是指在数据比较准确、执行政策比较流畅、风险级别较低、一旦出现差错比较容易弥补的业务。这类业务再细分为社会保险参保登记类、征缴核定类、养老失业待遇计算类、社会保险关系转移类共四个类别，四个类别的业务又细分为单位新参保、单位注销等十六个子类别。

第二大类业务——特殊性业务特殊性业务的设置原则是风险类较高、一旦出现差错难以弥补的业务，一是涉及到基金直接支出的项目，二是涉及到基本信息维护的项目。这类业务再细分为个人账户管理类、参保人员基本信息维护类共两个类别。两个类别的业务又细分为在职死亡、出国定居、在职基本信息维护三个子类别。

一般性的业务设置在每一个综合柜员窗口，特殊性业务设置在唯一一个特殊业务处理窗口，做到专人专责。

3、综合柜员制下对业务流程的优化。

一是对复核环节进行精简，取消了原来的稽核审计事中复核窗口，将原稽核审计科的复核权限从稽核审计部门剥离，在柜员区设立了独立于业务科室的专职复核员，并采取内部横向传递的复核方式，由办事人员往返各经办窗口改为社保工作人员实施内部传递复核，稽核审计部门对内的工作放在事后监督与内审上。

二是对各经办所需的要件和审批环节进行精简，在认真分析各类要件的必要性和权威性的基础上，将性质相同、内容重复的要件进行精简，对需要经办人员上下楼进行审批的业务取消了一些签批环节，或由主管局长和财务人员每日定时到业务大厅集中签批。尽量减轻办事人员在各个部门之间的奔波之苦。

三是明确即时办结和限时办结服务，柜员在受理退休人员待遇核定时，五人以下的在柜员窗口即时办结，五人以上的一次告知办结时限。

二、综合柜员制下经办服务效能的提升

从综合柜员制实行的效果来看，与传统的经办模式相比减少了经办环节，简

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/697002056034006160>