

# 最新财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结(汇总10篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇一

首先，认真学习了企业管理细则，并严格要求自己，自觉遵守，进一步强化自己的责任意识和团体意识，其次，在业务学习方面，我虚心向身边的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉工作环境和内容，积累自己的业务知识。此外，根据公司安排参加了新员工入职培训。在培训中，通过xx经理和xx经理教育，对公司的发展历程、和企业文化有了更深的了解，为我更好的投入工作打下了良好基础。

1、负责装饰公司的接发货，装饰公司的货物有不少是易损坏货物，所以我到快递公司接发货时都要认真检查货物是否齐全，有没有损坏，并且准确核对货款，回到装饰公司后和装饰公司仓库管理人员做好交接。

2、负责带领公司各店购车客户的新车挂牌工作，公司各店业务员有的对新车注册登记表的填写要求不是很清楚，这就要求我们对每个挂牌的客户手续要认真细致的检查一遍并参照手续到车辆上核对车架号和发动机号是否一致，有错误的地方及时改正，以免到了车管所后因手续问题耽误时间。

3、六月份我开始负责汽车保险工作，由于以前从来没有接触

过汽车保险，对保险知识知之甚少，所以要边学边干、边干边学，做到脑勤手勤嘴勤，多想、多记、多问，争取尽早掌握工作方法，尽快适应工作岗位。

- 1、自觉加强专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的知识水平和业务能力。
- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。
- 3、继续提高自身修养，强化服务意识，努力做好自己的本职工作，为公司的辉煌的明天贡献自己的一份力量。

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！

## **财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇二**

2021年初，我加入到了x保险公司，从事我不曾熟悉的x保险工作。半年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人上半年来的工作情况总结。

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。

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。

半年来，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，不参与赌博等x等不良行为。

上半年来，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。

半年来，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。回首上半年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与秀的员工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。

## **财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇三**

20xx年上半年，我公司在省公司的正确领导下，全辖干部员

工按照省公司提出的围绕“一个经营主题”、强化“三个攻坚保证”、明确“五个提升要求”、落实“十项工作举措”的工作思路，紧紧围绕“提速增效、合规盈利”这个经营主题，以永不懈怠、开拓进取的精神风貌，抢抓机遇，加快发展，顺利实现了时间过半任务过半的任务目标，公司呈现出保费规模平衡增长，经济效益持续良好，各项工作有序推进，发展活力不断增强的良好局面。

### (一) 业务经营情况

截至6月底，我公司共签单2944件，较上年同期增长393件。完成保费收入767.44万元，完成全年任务的51.16%，保费收入较上年同期增长15.27%。其中车险保费收入729.09万元，非车险保费收入38.35万元。接受报案932件，立案779件，结案665件。全险种日历年满期赔付率为50.93%，其中车险满期赔付率53.25%，非车险满期赔付率为15.85%。车险估损偏差率1为0.23%，及时立案率为100%，案件结案率为78.24%，非车险结案率为75.00%。

### (二) 党建工作情况

今年是中国共产党建党93周年，我公司按照省公司《财险黑龙江省分公司庆祝建党93周年活动方案》要求，结合我公司的实际情况开展了“学党史，谈感想”征文活动、“学党史，知党情，跟党走”党史知识讲座、革命电影欣赏等活动，还参加了由\*市委宣传部主办的“庆祝建党93周年”书法美术摄影作品展。通过这些活动的开展使公司广大员工对党的历史有了更全面的了解，对党也有了更加深刻的认识。

### (三) 客服工作情况

20xx年上半年，公司上下高度重视客户服务工作，以“专业、快捷、便利、贴心”的服务理念为指导，采取积极措施，提升服务水平，取得了初步成效。一是严格按照标准网点建设

标准开展客服工作，围绕“十个统一”目标，做好标准化建设工作。即统一营业铭牌，统一职场布置，统一服务接待，统一服务标牌，统一服务桌牌，统一工作环境，统一资料放置，统一《意见簿》，统一服务形象，统一服务行为。要求服务网点工作人员依据《客户服务规范》和《网点服务规范》要求，为客户提供标准化服务，使用服务用语，杜绝服务禁语。二是明确中支公司与县营销服务部及各团队沟通联系职责。实行查勘员分片责任制，县营销服务部、各团队有关理赔事宜都有专人负责，方便基层，方便客户；加强通赔岗的管理，明确专人负责，主动与兄弟公司联系、跟踪、及时将案件流转；明确与上级公司各环节岗位联系专人，提高了案件的流转时效；三是建立互动理赔绿色通道，确定专人负责互动理赔工作。在互动业务出单柜面摆放《客户服务承诺》和《理赔案件流程》及《索赔须知》的宣传页。四是紧紧抓住车险理赔这个客户关注的焦点，在车险赔案处理的各个环节积极主动服务，即“主动上门定损、主动上门催收索赔手续、主动告知理赔进度、主动告知催领赔款”。此外，我们还利用6.16国寿客户节的良好契机，围绕“牵手国寿，绿动中国”的活动主题开展了重点客户风险检查咨询、真实案例图片宣传、汽车保养常识讲座等有效的客户服务活动。通过以上多项举措的实施，为服务质量的提升提供了保证，提高了公司的市场声誉，扩大了公司的服务影响。

回顾上半年的工作，看到成绩的同时，还清醒地认识到我们的工作还存在许多突出问题和薄弱环节。主要表现：一是团队建设需进一步提速，要有步骤地加大增员，努力提升销售人员的规模和展业能力，销售管控能力仍需进一步强化，销售人员产能较低，销售队伍弱小后劲不足极大的制约着公司的发展速度；二是员工思想观念需进一步转变，面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；三是服务质量有待进一步提升，在上半年的工作当中，我公司虽然采取积极措施，强化提升服务水平，取得了初步成效，但还远远落后于总、省公司要求的

目标值。

## 二、20xx年下半年工作安排

### (一)在发展中继续提升市场占有率

我公司经过四年的奋斗，市场占有率已稳居第三位。但我们也不能忽视其它市场主体凭借已经形成的竞争优势开始发力和进行赶超，对公司保持既有市场地位构成了比较大的挑战。对此，我们必须增强发展的紧迫感和危机感，努力加快发展，在发展中提升市场占有率，并逐渐缩短与前两位的差距，从而推动公司向新的发展阶段迈进。

### (二)在发展中提升业务质量和品质

20xx年下半年的工作中，我公司将坚持在发展中调整结构，在调整中继续保持高质量的发展速度。在业务规模上保持平稳的增长速度，同时，还要大力发展责任险、意外险、企业财产险、货运险等效益型险种，要使其在规模上不断扩大，创造出更高的效益。在经营管理中密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

### (三)在管理中提升队伍战斗力

在销售体系上，建立以团体直销、个人营销和中介代理三支队伍为基础的业务销售体系，在市区内实践和探索专业化经营的新路子。在机构设置上，按照省公司建立专业化销售体系的要求，对现有机构本着精简、实际、高效的原则，进行合理的布局，以满足业务发展的需要。

在分配制度上，充分体现效率优先，进一步落实好上级公司的工资总额分配办法，全面推行一线人员的绩效工资制和管理人员的岗位工资制，坚持薪酬向一线倾斜、向重点岗位倾

斜、向业务骨干倾斜、向贡献大的公司倾斜，最大限度地调动员工和代理人的积极性，提高人均产能，提高整体效益。

在用人制度上，要不看资历看能力，不看出身看业绩，不拘一格用人才，进一步打破身份界限，选贤任能，把业绩优秀、能力突出、群众公认的人才选拔到管理岗位。同时，建立淘汰机制，对不适应竞争需要、不适应业务发展需要、不适应管理要求以及岗位富余人员，要下决心进行调整和淘汰；对能力不强、长期打不开工作局面管理者要进行调整。

#### (四) 在培训中提升员工队伍素质

未来保险市场的竞争必然是人才的竞争、服务的竞争，谁拥有了人才谁就赢得了竞争。基于这样的认识□20xx年下半年我们着力在提高队伍素质上下功夫，加大基础教育培训力度。一是切实抓好各部门负责人的培训，努力提高领导干部的现代企业管理水平，提升其领导能力，从而增强市场竞争力。二是切实抓好在职员工的培训，以适应业务发展和管理要求提高的需要。三是建立培训评估机制，对培训效果要实行量化考核，做好培训前、培训中、培训后的各项评估及跟踪工作，保证培训效果。

#### (五) 努力营造公司发展的良好环境

努力营造良好的公司内部环境和社会外部环境，为公司的发展创造条件。一是抓好公司文化建设，提高公司的向心力，增强公司凝聚力。深化人事制度政策，搞活人才机制，创造一个能留住人才、吸引人才、使用人才的人才环境；抓好干部员工的业务素质、思想道德和爱岗敬业意识教育，创造良好的成才环境；努力改善干部员工的物质文化条件，创造良好的生活环境。二是要抓好依法规范经营和优质服务工程，树立公司的良好形象。坚持依法经营、规范经营，带头营造良好的市场竞争环境，以自己的实际行动赢得社会各界的赞誉和信任；坚持优质服务、文明服务，处处为保户着想，拓宽服务

领域，改善服务态度，改进服务方法，提高服务质量，靠信誉赢得保户；加强攻关联谊活动，积极同有关部门和单位沟通情况，加深感情取得他们的支持，为公司的发展创造一个宽松、有利的社会环境，促进公司的全面发展。

20xx年是公司发力有为、抢抓机遇、大干快上的关键一年，在下半年的工作当中我公司将继续围绕“效益经营、依法合规、提升能力、加快发展”的十六字工作方针，在省公司的正确领导下，进一步认清形势，明确责任，一鼓作气，乘势而上，为全面推动中心支公司各项工作再上新台阶，开创效益经营新局面而奋斗！

## 财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇四

我公司在20\_\_年为更好的服务于武邑县的经济建设，更好的贯彻落实县委县政府以及上级公司立足公益企业服务的出发点和落脚点，特此总结部署。

### 一、上半年总结。

在过去的上半年中，公司自始至终贯彻落实有关规定，在按照省、市关于开展“干部作风建设年”和县委提出的“提高悟性，增强自觉性”的目标要求，紧紧围绕改革发展稳定大局，大力解决妨碍发展的突出问题，确保生产要素进入武邑无障碍，坚决纠正损害群众利益的不正之风，加快职能转变，提高工作效率和服务质量，进一步优化发展环境，为此，我公司身为服务业的一员，在20\_\_年上半年着力加大服务的力度，将“践行科学发展观，满意服务在基层”活动落到实处。

### (二)多措并举，提高服务时效。

1、契约、保全审批件在资料齐全的情况下，1-2个工作日内予以处理，遇紧急情况，经相关领导同意后应立即给予处理。



特殊或疑难案件，一般在5个工作日内予以处理，遇客观原因或特殊情况不能按时处理的，经相关领导同意可适当延长处理时限，但最长不超过15个工作日。对于需提交总部审批的，手续齐备的在3个工作日内上报总部。

2、超权限理赔上报案件，属于业务管理中心审批权限内的，资料齐全、无需进行再调查的情况下，应在2-4个工作日内予以处理。对于资料不全或需要再调查的上报案件，不能及时得到处理的，保证在1-2天内将情况反馈给分公司。

3□obps系统正常件补录处理时限。需上报省公司审批的正常补录件，省公司应在收到上报资料后，对于资料齐全、手续完备的业务3个工作日内予以批复或答复处理意见，需补充、完善资料的，省公司应在1个工作日内告知上报单位补充、完善资料。

4□obps系统特殊件补录处理时限。需上报省公司审批的特殊补录件，上报资料齐全、手续完备的业务，省公司应在收到上报资料后5个工作日内予以批复，因特殊原因不能按时批复的应在上述规定时间内告知上报单位进展情况，并每隔3个工作日向上报单位通报有关情况，直至批复或答复处理意见，但最长不超过15个工作日。（需补充、完善资料的，省公司将在1个工作日内告知上报单位补充、完善资料）

5、数据修改处理时限。对于上报的错误数据描述清晰、准确的申请，在1个工作日内审核并提交至省公司信息技术中心；对于描述不清，需要进一步核实的，在1个工作日内反馈上报单位补充、完善资料。

(三)推行“业务高峰期应急预案”。业务高峰期间，将保证日清日结，不积压，不拖沓，为业务发展提供可靠后援支持。

(四)推行首问负责制，及时答复。接到业务咨询和请示的电话和邮件时，规定由第一位接收人答复或联系相关部门予以

答复。第一接收人可以立即答复的问题应当即答复;对于需要协商其他人员或业管中心其他部门的问题,应在1个工作日内完成协商并答复;对于涉及多个处室(部门)的业务,应在2个工作日内进行沟通,并将结果或情况反馈客户。

(五)加强培训,搭建学习的平台,提高素质;加强对公司柜面人员及销售人员的培训力度,不断丰富培训内容。加强柜面人员操作技能,将择期以视频培训形式。

二、下半年的工作安排。

(一)加强教育培训,提高员工素质。在销售队伍中继续开展“诚信我为先”主题活动,进行诚信意识和职业道德方面的教育。对柜面人员进行职业技能的分级培训和考核。

(二)落实各项制度,保证服务质量。进一步完善和严格执行“首问负责制”。充分利用督察、客户回访、服务热线等渠道发现不实宣传、误导、代签字等违规销售行为并按照规定进行处罚。

(三)抓好相关工作,提升服务水平。增强理赔(给付)工作主动性,协助客户准备相关资料,为及时快速理赔(给付)创造条件。加大回访面,提高回访率。加大“1+n”服务广度和深度。进一步推进标准化柜面建设。

总之,公司领导高度重视下半年的工作,在县委县政府高度关注下,加大宣传工作力度,提升国寿品牌,树立良好的企业形象,促进公司全面建设协调发展。

## **财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇五**

财产保险是指以财产及其相关利益为保险标的的保险,包括

财产损失保险、责任保险、信用保险、保证保险、农业保险等。今天本站小编给大家为您整理了保险公司半年工作总结，希望对大家有所帮助。

### 1、提高自身素质，履行自己的职责。

今年2月份我步入到保险公司，从事保险这个陌生的行业。对于一个刚走出校门从事新型行业的毕业生来说，将会面临更大程度上新的挑战 and 考验。为了适应当前工作的需要，应该时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特别是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。做为办公室一名机要员来说，主要工作就是上传下达、文件管理、档案管理以及零碎的事情，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心，记得第一次拿出文件给领导看时，文件是一遍又一遍修改，一遍又一遍打印，甚至让自身泄气烦躁，可是后来将心比心，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，达到了培养耐心的良好目的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。

### 2、执行做好领导交办的任务。

做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

### 3、在工作中存在的问题。

在这一年中，存在着很多不足之处，如在面对千头万绪工作中，未能总结出积极有效、简捷明了的工作方法，缺乏对保险理论与业务知识的深入了解。在今后的的工作中，我会更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领

导批评指出。

我深信，在领导干部正确指导和全体员工的共同努力拼搏下，保险公司会做的更大、更强、更辉煌！

## 【篇五】

### 一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

#### 1、计划落实早、措施实

20xx年初，我司经理室就针对\*\*地区保险市场变化及20xx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。

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20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx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。

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承诺服务项目，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承诺和行业禁令，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。

20xx年，我公司在分公司党委、总经理室的正确领导下，克服不利因素，转变经营观念，为实现以效益为中心的总体经营目标，公司积极响应分公司关于做好集中管理工作的相关要求，优化险种结构，业务结构较之以往有了较好的改善，垃圾业务大量减少，控制风险能力得到提高。同时，公司将落实实践科学发展观做为贯穿全年工作的主线，在市场竞争中依靠优质服务奠定了xx保险的品牌影响力。

## 一、20xx年各项经营指标完成情况

为了确保今年各项经营目标的实现，公司班子成员团结协作，广大干部员工集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，扬长避短，积极寻求新的业务增长点。公司将有效控制风险作为今年业务发展的基本原则。

## 二、各项工作开展情况总结

### (一)、业务管理方面

车险业务一向是公司整个业务经营中最具有代表性的，但车险赔付率很难得到控制，为了控制风险，公司经过市场研究，同时遵循分公司的业务政策导向，大力扶持非车险等效益险种。公司今年加大攻关力度，承保了一直由人保公司牢牢把握的铁路货物运输险业务，对我公司优化险种结构起到了推动作用。

我公司的业务工作在开展中严格按照分公司的管理要求，严格执行省保监局和省保险行业协会的各项管理规定。坚持依

法合规经营、坚持规模和效益并举的战略方针，加强业务内部管理，限制承保垃圾业务，杜绝经营风险。

今年公司在业务承保上，停止了出租、租赁车、农用三轮车、低速载货车的承保，对营业性货车必须在投保商业三者险和附加险的同时，才能投保车辆损失险；对车上人员和车上货物的承保限额做了调整，营业性货车车上人员每人限额5万元，车上货物每车限额5万元，大大降低了经营风险。面对现在市场环境，客户购买高价车日益增多，我们严格按照公司针对高价值车辆相关管理规定，承保车损险时按不同车型类别进行上浮，对禁止承保的稀有车型严格把关禁保，如遇特殊情况，我们逐笔以oa签报形式上报分公司请示审批，充分尊重分公司的承保建议。

参考。业务开展必须做到在风险管控上绝不放松，正因为非车险保费规模远不及车险业务，所以我公司对每一笔拟承保非车险业务都会仔细斟酌，将风险尽可能降到最低。

## (二)、承保管理方面

1、一线签单内勤严把投保、批改手续资料关，保证签出去的业务手续和资料的真实性、准确性和完整性；投保单必须投保人本人签章，杜绝代签现象的发生。

3、加强对营业性货车、家庭自用车的风险管控，严格按照保监会的费率浮动进行承保，列入黑名单或存在道德风险的业务坚决不予承保，每月监控上述两车型分险种理赔报表，发现问题及时调整。

管理员每周六上午半天实行周末培训制。通过培训不仅可以提高业务内勤对专业知识的掌握，还能及时对一周内日常承保工作中出现的问题和不足进行解决和强调。加强各县区机构在业务发展中风险管控的能力和各项考核指标的严格控制，有效杜绝了经营风险。

### (三)、单证管理方面

1、严格按照分公司单证管理要求，中支配备有专职的单证管理员，县区公司指定专人或业管内勤具体负责单证管理工作。从单证的领用、入库、发放、核销，坚决做到账目、系统、实物三对照。对重要空白单证更是严加监管，定时盘点，决不允许有一份空白单证丢失。在单证工作管理上，市公司出台了一系列单证管理规定，对单证管理人员的调离，必须有市公司单证管理员负责交接。20xx年全市单证管理员比较稳定，没有发生更换情况。

2、公司完全按照分公司单证管理制度去执行，各类单证登记簿登记齐全，空白单证盘存清楚准确，单证核销及时并坚持核旧领新的原则发放新保单，我公司没有发生过单证遗失的情况。

3、进入20xx年，按照分公司的要求，对基层公司所有业务承保档案实施集中管理，我公司是第一批集中管理单位之一。今年元月份，市公司对所属的2个县和2个业务部实施了业务承保档案集中管理，承保印章上收到市公司，单证统一领用，集中销号。4月份，又对全市的所有的非车险业务实行集中签单，有效控制了经营风险。5月份分公司对我公司单证集中管理后的各项工作进行了全面验收并一次过关。

### (四)、依法依规经营方面

我公司坚决按照保监会70号文件精神和省保监局、省保险行业协会、省保险行业自律共同体的制度、规定去执行，坚持依法依规经营。在车险业务承保上，按照规定的费率、优惠系数，代收代缴车船税和信息平台的数据，严格把关签单，从没有出现违规违纪的现象。在今年历次的保险行业自律共同体检查中，我们xx中支没有出现一例违规案件的发生，在xx财险市场上我们能够严以律己，走在同行业的前列，为规范xx财险市场做出了不可磨灭的贡献。



## (五)、理赔客服方面

施办法，有效排查承保标的风险比较突出的标的，认真分析，评估发展中与风险存在的根源，采取有效的应对措施，防范化解承保引发的各种风险，建立长期的督促机制，定期提出整改意见，组织员工分片包干，落实到人，及时发现问题及时整改，最大化保证承保标的的安全。

由于理赔客服工作事务性的工作比较多，业务流程处理起来较为繁琐，每个岗位或环节都影响案件的质量和进度。针对理赔工作的特点，公司对重要的岗位加强管控，突出骨干员工力量，不断改善工作氛围，创造条件，建立团结和谐的员工队伍。

今年理赔客服工作制定了多项管理制度，强化工作纪律，细化工作流程，制定出一系列的有效可行制度。不断采取会议的形式，商讨疑难问题，及时有效的解决。调动员工的工作积极主动性，让每位员工负有责任感。相对制定了查勘定损监控日志，随时掌握外勤人员工作状态；实施考核内部化，在公司制定考核的基础上，部门再次进行考核，奖罚分明，通过考核来约束员工的工作行为。坚持实事求是，不断转化服务理念，有局限性的服务转变为大服务意识。在实际工作中突出服务亮点，做好具体实施工作。近一步加强与其他展业部门的合作，为公司和客户理赔服务。

客服部先从定损环节把关，控制工时费，配件价格下浮点数加大，残值的处理得到了全面控制，人伤方面继续对不符合用药标准的坚决予以剔除，严格按照标准给付其误工、护理、伙补等各项合理费用；诉讼案件为减少诉讼纠纷，能协商的就协商，不能协商的最大限度的降低诉讼成本，力争胜诉率。赔案上更是严格审批，对赔案有嫌疑的案件，及时抽调骨干人员协同检察院人员对此案件调查取证，得到有效证据的坚决严肃处理；对赔案中弄虚作假，坚决做拒赔处理。

通过全体员工的共同努力，完成了上级领导布路的各项工作任务。今年共处理疑难案件近40起，解决纠纷案件20起，拒赔案件7起，调查疑难案件17起，直接为公司挽回涉及理赔金额近30万元。得到上级分公司通报表扬3起，总公司数据质量通报1起。未决清理奖励4000元。通过媒体正面宣传报道两次。

## (六)、综合管理方面

公司今年以高效化、正规化为公司制度建设的基本原则，配合分公司集中管理相关工作要求，加强公司制度建设和内控管理。

今年，分公司将集中管理作为实现公司正规经营的重要举措，在业务、理赔、财务、人力等方面做了大量工作，我公司能坚决执行上级的各项决议，及时向分公司反馈意见，严格执行分公司各项规章制度□

在人事管理方面，总、分公司颁布出台了三定方案等规章制度，坚决执行分公司的人事管理制度，并于近期根据分公司人事管理制度，使员工利益得到保障，构建了和谐的企业文化。

今年，分公司的各项政策调整较大，为确保分公司结构调整目标的实现，公司顾全大局，坚决执行上级各项规章制度，对分公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，以公司整体利益为重，采取了切实可行的措施，使我公司结构调整工作取得了初步成效。

财务上，今年接到分公司的新的措施、规定比较多，因此对各种财务方针政策的学习极待加强，公司根据公司出台的政策，适时地调整各项财务管理工作制度。严格执行分公司制定的各项制度和决策。做好银行账户及资金管理，根据分公司“财务实行收支两条线，保费全额上划，赔款费用资金下拨”的原则，公司加大了对资金的管控力度。并根据财务指

标情况进行相应的政策调整。

在建立健全公司各项内控制度的同时，为检查各项考核制度的落实和执行情况，公司在每季度末成立考核小组根据考核办法对公司各机构的业务经营情况和内控管理情况进行了检查，对存在的问题及时提出整改意见，确保了公司的各项工作正规有序开展。

## (七)、企业文化建设

在抓好业务发展的同时，公司将深入学习实践“科学发展观”作为贯穿全年工作的主线，强化自身建设，将以人为本的理念贯穿于公司经营管理的方方面面。

今年，根据分公司关于深入学习实践科学发展观活动的总体安排，公司将落实实践科学发展观作为今年的重要政治任务来抓。科学发展观中全面协调可持续发展的阐述对于保险业具有重要的指导意义。为了做好科学发展观在公司的贯彻传达，公司成立了以总经理张新军同志任组长的实践科学发展观领导小组，主抓公司落实实践科学发展观工作的开展和督导，及时将分公司关于落实科学发展观的文件进行通报传达，并按照要求向分公司上报各类文件材料，努力培养员工高尚的职业道德，加强保险公司的社会责任意识。

为加强领导班子的战斗堡垒作用，公司特别注重领导作风的转变，提倡民主决策，不搞独断专行，对涉及公司业务发展、管理措施、经营决策、重大开支、任免干部等重要问题，公司领导成员协商一致，坚持做到决策民主化、科学化。同时公司把各级班子建设放在第一位。注重班子成员的在职教育，采取以会代训、谈心交流等形式，并借助各种培训机会，对各级领导班子队伍进行政治思想、法纪观念、领导艺术、企业管理、勤政廉洁等方面的教育培训，不断提高领导能力和经营管理水平，保证了领导班子工作思路、思想作风的与时俱进。

在日常工作中，要求领导班子必须做到以身作则、到职到位、切实履行职责。执行民主决策和例会制度，密切关注领导干部的思想动态、工作动态，发现问题，及时解决，营造出领导班子“齐心协力谋发展，同心同德搞建设”的良好局面。

在加强公司管理，深化公司改革，确保业务发展和效益提高的同时，公司努力加强企业文化建设，推进精神文明建设发展，增强队伍凝聚力，加强以党风廉政建设、领导班子思想作风建设、职工队伍建设、企业文化建设等方面为主要内容的企业精神文明建设。

### 三、工作中存在的不足

1、业务基础管理工作还很薄弱，各项管理制度、承保规定不能严格落实到位，还有个别投保单和保单送达函存在代签字的现象。验车承保制度我们一直在努力坚持，但还有个别业务承保中验车不能落实到位，给公司的正常经营带来了潜在风险。

2、上半年认识上出现了偏差和误解，只为追求效益，放弃了部分车险业务的承保，没有兼顾到效益和规模同步发展，犯了认识上错误。直至7月份省公司精算小组对我xx保险xx分公司各项指标进行分析中看出，多半车险业务仍然需要我们大力发展。我公司及时调整经营思路，在下半年这几个月里业务规模下滑的局面已经得到缓解。

3、优化产品结构没有落实到实处，险种结构不尽合理，全市普遍存在非车险业务发展缓慢，特别是人险业务没有提高到议事日程上来，重视不够，力度不大，措施不到位。

4、各县区公司机构于年初进行了合并整合，受公司政策变化等多种因素的影响，从思想观念上没有及时调整，放松了业务发展这条主线，业务上出现了等待、观看等消极因素，造成业务发展思路不明确，员工队伍的向心力和凝聚力不强，

展业积极性不高，制约了公司整体业务的发展。

5、对大项目的攻关与协调没有引起高度重视，发展思路不明确，缺乏攻关力度。

6、理赔流程的时效需要进一步加快，特别是县区有理赔权限的公司要加强管理力度，提升执行力。提升查勘定损管控和缩短操作耗时，缩短赔案流转时限。

7、提升法律意识，建立协调机制。全体理赔人员要树立法律意识，杜绝不必要的诉讼纠纷，在与客户沟通之间要尽量采取有效手段，与客户达成一致意见。上下级岗位之间要建立沟通协调机制，有效沟通，相互协调，圆满解决问题。

8、加强理赔数据管理。为了公司未决金额对未决备金的提取和上报，日常加大对理赔人员的监控和督促，制定考核办法，严格考核制度，坚决落实实施。明确责任追究，落实到岗到人。

#### 四、20xx年的工作打算

1、继续深化改革，注重引导，树立效益为中心的经营原则，大力发展效益险种，摒弃不良业务，加强对分公司集中管理政策的落实力度，实现公司健康持续发展。在保证“好”的前提下，加快业务发展。要优化险种结构，转变增长方式，大力发展效益险种和优质业务，重点扩大意外险、家财险、企财险等效益险种的业务规模。加强风险管控，严格承保条件，对风险大、赔付率高的业务要坚决舍弃。在保证承保质量的基础上，进一步扩大政策性保险的承保范围和覆盖面。

2、加强经营管理，提高经营效益。要在规范管理、科学管理上下功夫，修订、完善公司的各项规章制度，突出流程管理、环节控制。加大考核力度，提高执行力。重点抓好签单承保、查勘理赔、应收保费控制等关键环节，以管理促发展，向管

理要效益。充分利用政策导向，在对基层单位目标考核和员工业绩考核中，加大赔付率、应收保费的考核权重，突出效益和质量，促使各机构、部门和全体员工真正把科学发展观融入到理念中，落实在工作上。

3、加强组织领导，认真解决当前工作中存在的只要问题，在总结经验和教训的基础上，对20xx年的各项工作早布路、早动员、早安排。总经理室成员实行分片包干制，督导各县区的业务发展工作，市公司业管部牵头对基层公司进行全方位的业务培训，业务咨询和业务督办。帮助解决业务发展中的难题，确保全年目标任务的顺利完成。

4、加大与专业运输公司的协调和管理□20xx年我们将选择有效益的几家车队作为合作伙伴，放弃垃圾业务的承保。对车队的维护要设专人负责，从业务咨询、业务承保到后期理赔管理，必须做到全方位的优质服务，一定要重新树立xx保险的品牌形象，力争车队业务达到一定的规模，为完成全年任务打好基础。

5、督促各机构加大非车险业务的展业力度□20xx年要把重点放在意健险、家财险、建工险、货运险、企财险等效益险种上，确保xx中支险种机构搭配合理完善，实现效益险种上规模。

6、加强与4s店的业务合作，协助城区二个展业机构积极协调此项业务，使4s店业务做得更长久，保费越做越大。双方合作更加紧密，确保双方互惠双赢。

7、确保优质业务的顺利续保，我公司在xx经营已数年，但沉淀下来的优质业务规模远远不够。提供优质业务续保率也是xx中支20xx年业务发展的主要环节。

8、加快理赔速度，提高服务质量。客户服务工作在公司经营

发展中有着至关重要的作用，直接影响到公司的可持续发展。各级机构要进一步强化服务意识，理顺工作环节，严肃工作纪律，特别是在理赔服务中要立足合理，突出快速，以对保户负责，对公司负责的态度，认真接待好每一位客户，处理好每一起赔案，以优质的服务塑造xx保险的品牌形象。

9、继续做好理赔业务数据统计和分析工作，与公司经营相结合，及时为公司提供决策依据。利用公司报表业务系统采集数据，详细缮制理赔报表，认真剖析，总结结论和提出合理化意见。

10、做好查勘、定损、人伤跟踪和医疗审核的具体工作，加强诉讼案件的管理工作。保证第一现场查勘率，严格定损原则，保证定损质量。注重重要岗位的管理，确实落实分公司各岗位工作要求。坚持分级授权制度，严格把关，坚决剔除水分。有效实施人伤案件的管理，有效提出在人伤案件中存在的合理的赔付。为进一步维护公司合法权益，提升胜辩率，降低诉讼成本，采取在合理范围内有效调解，解决了客户与公司的矛盾，不断提升了公司的外部形象。

11、继续加强理赔队伍人员的培训工作，通过培训提升人员素质。培训采取近期与长期相结合、理论与实际相结合、内部与外部相结合，力争在短期内大大提高员工的素质，从而提高服务水平。下阶段工作中，为全面塑造xx企业形象。由部门负责人带头，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流，有考评。定期召开例会，倡导建立民主、团结、积极、向上的理赔队伍。

12、着力落实已决赔案复审制度，加大赔案审批的监督管理力度，提高赔案质量。加大加重疑难案件的调查力度，合理、有效的收集证据，合理降低赔付率。完善各个理赔流程，在保证赔案质量的同时，加快赔案流转速度。

13、采取人性化服务，区别对待，改善管理模式。正确处理

规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，注重理赔业务质量，以最快速度和最优的服务质量占领市场。

14、加强员工队伍建设，为公司可持续健康发展提供保证。建立灵活人力资源管理机制，重视引进、培养高素质人才工作。树立以人为本的理念，营造公平、和谐的氛围。在人员使用上做到人尽其才，能有所用，公平竞争，优胜劣汰。使每一名员工都能在适合的岗位上为公司发展发挥最大作用。要切实做好员工队伍的思想教育和业务培训工作，提高员工队伍的政治素质和专业技能。各级领导要关心员工的成长和发展，关心员工的切身利益，解决好员工工作中遇到的困难和问题，为引进人才、成就人才、留住人才创造环境和条件，使xx保险员工队伍尽快发展壮大起来。

15、做好费用管控和预算管理，加强对各项费用成本的管控，对县区固定费用外的开支情况进行严管，对于每笔开支要求向市公司说明情况，列明用途，市公司将根据实际情况核准此笔费用的开支，予以支付费用，达到压缩不必要的费用开支的目的。

这一年来，我们虽然取得了一定的成绩，但目前我们面临的问题不少，压力较大。新一轮挑战即将开始，我们遇到的困难将会更多、压力更大。但是，我们会努力，办法总比困难多。xx中心支公司全体员工将理清思路，转变观念，统一思想，认真研究分析存在经营中的问题，严格贯彻执行分公司各项管理制度，以科学发展观为指导，抓住公司股份制改革的契机，转变观念，开拓创新，认真贯彻“调整结构，加快发展；强化管理，提高效益”的经营思想，开创出xx中心支公司的新局面。

这一年，是我司面临压力攻坚克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。我司在市分公司党委、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。



20xx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。

## 一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

### 1、计划落实早、措施实

20xx年初，我司经理室就针对\*\*地区保险市场变化及20xx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。

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。辞职信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20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx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，使得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，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承诺服务项目，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承诺和行业禁令，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，加大市场占有率

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。

#### 5、开展劳动竞赛，促进“两险”业务健康成长

## 财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇六

上半年，在全州系统全体员工的共同努力下，一季度实现了“开门红”，取得了“零点行动——奔向20xx”竞赛活动的初步胜利。二季度，我司根据省公司“阳光行动，鏖战夏季”的安排部署，制订了20xx年二季度业务竞赛企划案，再次吹响“阳光行动，鏖战夏季”竞赛活动的号角，将我公司业务发展的战场向纵深方向推进。我们将17个经营单位分成五个军团，州公司5个党委成员分别担任军团司令，带领相关部门编入各个军团，开展业务竞赛。回顾半年来的工作历程，我们是有喜有忧，但总体来看是喜大于忧。喜在我们面对股份制改造后新的形势，广大员工的思想观念得到根本的转变；喜在各级公司面对激烈的市场竞争，业务拓展能力不断增强，企业的核心竞争力不断得到提升；喜在我们大部分公司团队建设进一步加强，团队经营有了新的起色；喜在我们全州系统业务结构调整取得显著成效，展现出良好的发展前景；喜在多年

来困扰我司的短险赔付率居高不下的难题得以解决，经济效益明显好转；喜在我们全州大部分城乡呈现出诱人的市场前景，业务发展势头强劲。忧的是中介保险业务没有大的突破，首年新单保费负增长；忧的是增员难的“瓶颈”没有很好解决，大多数支公司的代理人队伍规模小，与市场的需求极不相适应；忧的是基础管理薄弱，“两规”落实不到位，相当一部分个人代理人的活动量不足；忧的是干部队伍建设滞后，个别支公司经理的观念没有大的转变，思路不清，干劲不足，业务发展没有突破性的进展。这些“喜”和“忧”反映了我们上半工作的基本特点。

## 一、经营形势分析，

上半年，在全州系统全体员工的共同努力下，业务发展取得了较好的成绩，截至6月30日止，完成股份公司保费收入4100.6万元，完成省公司下达年计划的40.7%，与上年同期持平。其中首年新单保费收入1982.7万元，完成省公司下达寿险首年保费年计划的36%；比上年同期下降16%。寿险首年期交保费1010.2万元，完成省公司下达期交年计划的65.%，完成自定年计划的51%；比上年同期净增683.9万元，同比增长209.6%。中介业务首年保费499万元，同比增长42%。团体寿险首年新单保费68.7万元，同比增长262.5%。短险业务收入624.4万元，同比增长38.6%，其中意外险保费收入336.7万元，比上年同期净增144万元，同比增长75%；短期健康险保费收入287.6万元，比上年同期净增29.6万元，同比增长11.5%。。大病医疗保费收入185.5万元，同比增长58%。续收保费1308万元，续收率为85.4%。

从各分支机构的业务情况看，个人寿险期交保费达年计划60%以上的支公司有锦屏、从江、岑巩、麻江，保费收入分别为63万元、75万元、59万元、54万元，分别达年计划任务的105、75、73.8、67.5；达年计划任务50%的支公司有天柱、分公司营销部、雷山、黎平，保费收入分别为85.8万元、281.4万元、31.7万元、62万元，分别达计划任务

的57、56.3、53、51.7。还有半数的单位个人寿险期交低于年计划50%。意外险完成计划任务在50%以上的支公司有凯里、剑河、天柱，保费收入分别为154万元、13.8万元、30.5万元，分别达计划任务的73.3、54.4、50.8。截至6月底，短险赔款为318.97万元，短险综合赔付率为51.09%；同比减少赔款125.04万元，下降28.16%。补充医疗类赔款71.20万元，赔付率为69.60%；毛利润为117.48万元，经济效益明显改善。可用费用为496.58万元，比上年同期净增218.15万元，增长78.4%。已用费用428.83万元，同比净增长46.08万元，增长12%；费用节余67.75万元。两个“提高”的目标可望得到实现。

20xx年，我公司个人寿险期交和短险业务的发展及短险业务赔付情况较上年同期有了很大的改观，但也还存在如下问题：一是业务收入总量，特别是寿险及长期健康险首年保费规模还很小，全州仅完成1982.70万，与全年5470万元的计划相比，差距还很大；二是个人寿险期交结构不尽合理。个人寿险期交业务中“两康”的比重仅为25.64%，而“鸿鑫”的比重高达64.85%；三是各支公司的业务发展不平衡。除凯里支公司和分公司营销部外，15个支公司中股份公司总量在200万元以上的仅4个支公司，其中黄平支公司226.7万元、镇远支公司238.9万元、岑巩支公司239万元、天柱支公司265万元；四是二季度意外险业务发展明显放慢，二季度仅收入131.8万元。意外险收入极不平衡，保费收入在5万元以下的支公司就有5个，10万元以下的支公司有3个，最少的支公司意外险收入仅2.42万元；五是部分支公司的高赔付率应该引起重视。分公司营销部赔付率达94.45%，岑巩支公司达92%，镇远支公司达70.08%等。因此，加快短险(尤其是意外险)业务发展，严格控制短险赔付率仍然是我们的努力的方向。

进入二季度以来，业务发展速度减缓，且呈下滑趋势，个人寿险期交保费仅完成383万元，完成自编计划的75.4%。按7个险种计算，仅有麻江和锦屏支公司完成二季度计划任务，其余支公司均未完成二季度计划任务。其中保费收入在10万元

以下的有施秉、台江、丹寨3个支公司，形势十分严峻。今年以来，在经营管理上我们虽然有所加强，效益明显提高，取得了较好的经济效益。但是，我们个别支公司粗放型的管理没有得到根治，在管理工作上稍有放松，在经营效益上取得的成果就会前功尽弃，管理工作这根弦我们一点都不能放松。

## 二、主要工作措施

1、强化忧患意识,更新经营观念。今年来,面临公司业务发展缓慢,业务结构不合理,经营无费用,保险市场疲软等困难,一部分经营管理者出现了“等、靠、要”的思想。州公司党委、总经理室决心从强化忧患意识和更新经营观念上做文章,一方面通过各种类型的会议,大谈特谈更新观念;另一方面通过走出去,到先进的公司学习考察。今年元月,州公司班子成员分别带领基层公司经理和州公司部门负责人组成三个组赴怀化、铜仁、黔南兄弟分公司学习考察。学习考察后大家感触很深,看看别人,想想自己,我们为什么这样落后。别人能做到的事情为什么我们做不到?大家深深感到我们的落后是思想上的落后,观念上的落后。赴怀化学习考察组还认真编写了赴湖南省怀化分公司考察学习感思录,供全系统交流学习,产生了很好的影响。通过走出去学习,我公司各级干部的思想观念得到进一步转变,为公司搞好各项工作打下了思想基础。

2、早安排、早部署,争取工作主动权。工作中立足于一个“早”字,既是经营管理工作规律的要求,也是我公司今年的工作特点。在去年四季度我公司业务发展取得较好成绩的基础上,元月份我们及时部署《零点行动一奔向20xx》业务竞赛活动。各单位积极响应,在新的一年里制定新的目标、落实新的措施。总、省公司全保会议后,州分公司党委 总经理室在认真领会的基础上,结合黔东南实际切实予以贯彻落实。省分公司全保会议一结束,参会的公司经理连夜赶回凯里,接着召开全州系统20xx保险工作会议。会上,倪朝勇总经理作了题为《开拓创新 奋力拼搏 夺取20xx年各项工作胜

利》的报告。在报告中明确提出了州分公司20xx年工作的总体思路：以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻党的xx届三中全会精神，认真落实总、省公司的战略部署，抓住公司股份制改革的契机，转变观念，开拓创新；调整结构，加快发展；强化管理，提高效益，努力保持业务的持续健康发展。并确定了20xx年我司业务发展的总目标：总保费12255万元，其中个人寿险新单2720万元(期交保费1960万元，趸交760万元)；团体寿险530万元，银行、邮政代理2070万元；短险保费1500万元(意外伤害保险750万元)；99版以后续期保费2860万元；其它保险业务2260万元；大病补充医疗保险315万元。费用力争达到900万元，突破1000万元；利润210万元。同时提出，要实现业务发展的总目标，必须抓住一个“早”字，突出一个“新”字，落实一个“干”字，加强公司全面建设，促进全州系统人寿保险业务健康发展，实现公司利润的最大化，争取最佳经济效益。努力达到“股东有效益，经营有费用，员工有实惠，发展有后劲，社会有地位”的经营效果。全州系统认真贯彻落实总、省会议精神，围绕分公司总经理室提出的工作思路和总体目标，积极进取，不断创新，从而在各项工作中取得了较好的成绩。上半年，有3个支公司首年新单保费(分公司营销部467.2万元、岑巩186.6万元、从江157.6万元)和4个支公司个人寿险期交实现了“时间过半，任务过六”的目标，这就是落实“早”、“新”、“干”三个字的具体体现。

，我们在工作的指导思想和工作方法上有了大的转变。州公司总经理室在积极制定措施加快发展的同时，做到速度、规模、效益的有机统一。概括起来就是：贯穿一个中心——加快业务发展，做大做强；实现两个目标——提高费用水平和提高经济效益；抓住三个重点——个人寿险期交、意外伤害保险、银行邮政代理保险；做好四项工作——强化管理、深化改革、队伍建设、诚信服务。上半年，我们围绕“一、二、三、四”工作要求开展工作，全系统业务取得了一定的成效。除中介业务外，我公司个人寿险期交和意外险业务都较好地完

成了任务。上半年，个人寿险期交保费收入1010.2万元，比上年同期净增683.9万元，增幅209.6%；意外险保费收入336万元，比上年同期净增144万元，增幅74.9%。费用水平大幅度提高，上半年可用费用为496.6万元，比上年同期净增218万元，增长78.4%。已用费用428.8万元，同比净增长46万元，增长12%；在费用开支比上年增加的情况下，仍然节余费用67.8万元，取得了很好的经济效益，两个“提高”的目标得到实现。

4、整合人力资源，实施干部调整及托管。今年以来，针对麻江、锦屏、雷山等几个支公司业务发展低迷的现实情况，州公司及时采取措施，对几个支公司班子进行调整充实，并对锦屏、雷山等支公司采取托管方式。经过调整充实及托管后的公司，工作局面发生了很大的变化，如锦屏、麻江支公司个人业务发展取得了突出的成绩，上半年个人寿险期交业务分别完成63万元和54万元，达计划任务的105%和67.5%，处在全系统领先地位。

5、强化管理措施，降低短险赔付率。效益与费用既是一对孪生兄弟，又是我们抓好业务工作的一个“牛鼻子”。为了抓住这个“牛鼻子”，必须解决长期困扰黔东南分公司赔付率居高不下的问题。今年以来，公司上下围绕着如何降低赔付率实实在在地做了一系列工作。一是州公司加大核赔力度，集中收回部分上报理赔权；二是推行“探视制度”和“每案必查制度”；三是聘请有从医经验人员到公司任协赔人员；四是州公司加大对基层公司理赔工作的指导和检查力度；五是州公司建立了各单位高赔付率预警通报制度，及时通报短险赔付情况，对赔付高的支公司提出警示。通过各级公司的共同努力，今年年1—6月全系统短险赔付率牢牢控制在50%左右，此举对实现利润和增加费用起到了积极作用。

6、加大州公司讲师队伍建设，推动全州寿险业务发展。今年以来，根据各基层单位的实际情况，州公司充实了讲师队伍，加大对基础设施的投入，有力地保证了一、二季度全州范围



内强势召开产品说明会的后援支撑，为寿险期交业务取得良好成绩发挥了重要作用。

7、强化宣传公关，提高企业形象。宣传公关是保险业务发展的开路先锋，今年来我公司在这一工作上下了不少功夫。一是组建州公司业余艺术团，在丰富员工文化生活的基础上积极参加凯里地区举办的演出活动；二是州公司审时度势于20xx年4月26日隆重举行了酝酿已久的新大楼落成暨股份改制揭牌庆典活动，展示公司良好形象和员工全新风貌的活动目的得到了全面实现，凯里新闻媒体对庆典活动作了很好的宣传报道；三是在“3.15”活动日，州公司认真组织策划了与州消协共同举办宣传活动，活动中公司领导作为唯一企业代表作了发言，派出了军乐队，公司全体员工现场进行了诚信签名。这次活动通过省、州各级媒体报道后，宣传效果良好；四是积极展示公司股份改制后的崭新形象，推动全州系统业务的快速发展。从今年4月开始，分公司与黔东南电视台合作在《黔东南新闻联播》推出了新闻系列报道栏目——《爱心行动》。《爱心行动》的主要内容是全州各县市范围内发生的扶贫帮困，资助失学儿童，人寿保险理赔服务，家庭、邻里和睦、尊老爱幼、见义勇为、拾金不昧和一切需要全社会关注的人和事；五是积极参与公益事业活动。4月26日，在凯里的200多名员工参加了为贫困生和儿童献爱心捐款仪式，共捐款5559元；六是加强与地方党政部门的联系，及时向党政领导汇报工作情况。5月28日，州分公司总经理倪朝勇，向黔东南州委书记刘光磊作了人寿保险业务发展的专题汇报，刘光磊书记听了汇报后，针对中国人寿黔东南分公司的工作作了重要指示，提出了工作要求。《黔东南日报》头版头条作了报道；七是开展网上宣传。最近州公司又利用资助师范学院“红色之旅”文化三下乡活动，在《黔东南信息港》网上对我公司进行介绍，开辟了网络宣传的新尝试。同时，近年来，公司内部加快信息交流也是一个工作特点。

8、主动出击，开拓市场。上半年大多数公司认真贯彻落实省、州保险会议精神，围绕着州分公司提出的“早、新、干”三

字做文章。部分支公司在主动出击，开拓市场方面显现了一些成绩，如剑河、黄平、分公司营销部在向农村市场进军；从江、岑巩、黄平拓展兼代业务；麻江认真经营个人代理人队伍；天柱在竞争中扩充实力、全面发展；市公司迎接挑战、发展运输业意外险业务等方面取得了明显成效，充分体现了开拓创新的工作思路。

9、率先垂范，州公司做全员展业表率。上半年州公司除了政策引导和经常性下基层督导外，还适时制定企划案，要求广大员工积极展业。分公司领导不论是意外险还是寿险都带头率先超额完成，州分公司机关全体员工积极响应，每人意外险1000元、寿险10000元的任务基本完成，较好地带动了全系统的业务发展。尤其是六月底的消负企划案，全州系统员工积极响应，分公司机关带头，在短短两天时间里实现首年新单保费收入300多万元，其中仅29日这一天达到283万元，顺利实现消灭负增长的预期目标。

### 三、存在的不足

1、代理人队伍建设滞后，人员规模严重不足，增员难的“瓶颈”没有突破。上半年，虽然我司举办了三期新人培训，各支公司的代理人队伍有所增加，但从市场的情况来看，我们的代理人队伍完全不能满足保险市场的需求。目前，全州系统代理人在册人数620多人，大多数支公司的代理人在20人左右，有的甚至更少。

2、代理人队伍日常管理及基础管理薄弱，“两规”管理流于形式。活动量管理抓得不够具体、不够扎实，工作浮在面上；业务员的拜访量严重不足，准客户积累少，制约业务发展；对员工的思想动员不够得力，致使部分营销员把召开产品说明会当作一种负担，把寻找准客户看作是公司的事，是公司要他去寻找客户，而不是自己要去寻找准客户，从而导致客户的质量不高，签单率低。

3、中介业务进展缓慢，全州业务规模处在全省落后水平。个别支公司工作缺乏主动性，对做大做强辩证关系认识不清，理解不透，没有一盘棋的全局观念。上半年没有实现“时间过半，任务过六”的目标，主要原因就是银行邮政代理业务上不去。上半年中介业务仅完成499万元，达计划任务的24%。

4、客户服务工作不够完善，基本服务有待进一步加强。在客户服务工作上，我们要首先做好基本服务，然后谈得上为客户提供“超值服务”和“附加值服务”。我认为，我们现在是基本的服务工作都没有做好，就更谈不上其它的服务了。

5、个别公司经理工作激情不够、信心不足。我们有的支公司经理精神状态不佳，干劲不足，在困难面前畏首畏尾，退缩不前；工作只求过得去，不求过得硬，不思进取，缺乏创新精神；盲目骄傲自大，满足于现状，沾沾自喜于眼前一点小小的成绩，满足于一得之功、一孔之见，不求有大的创新和突破；工作怕苦怕累，表率作用差，小富即安、不富也安的小农意识浓厚。

6、经营的指导思想没有从根本上转变过来，管理粗放的问题没有得到很好解决。

上述问题，是影响我司上半年业务发展的主要问题，我们在下半年的工作中要着力加以解决。

#### 四、20xx年下半年工作安排

下半年，是我州系统业务发展的关键阶段，各单位必须继续抓好总、省公司和州公司会议精神的贯彻落实，确保今年度州公司确定的各项经营目标的全面实现。各单位要认真按照“经营目标管理责任状”签订的各项经营指标，分析上半年的各项经营指标的完成情况，着力抓好下半年的各项工作，确保各项经营指标的全面完成。为了推动业务发展，省公司推出了“秋季风暴”业务竞赛企划案，我们与铜仁分公司开

展了“心连心、手拉手，跨越舞阳河，会师梵净山”业务竞赛活动。我们必须围绕20xx年“一、二、三、四”的工作思路开展工作，即：贯穿一个中心——加快业务发展，做大做强；实现两个目标——提高费用水平和提高经济效益；抓住三个重点——个人寿险期交、意外伤害保险、银行邮政代理保险；做好四项工作——强化管理、深化改革、队伍建设、诚信服务。同时，我们必须抓住一个“早”字，突出一个“新”字，落实一个“干”字，树立信心，振奋精神，开动脑筋，勤奋务实，咬住年度经营目标不放松，抓住州分公司“1234”工作措施不撒手。从而加强公司全面建设，促进全州系统人寿保险业务健康发展，实现公司利润的最大化，争取最佳经济效益。努力达到“股东有效益，经营有费用，员工有实惠，发展有后劲，社会有地位”的经营效果。下半年，应着重抓好以下几项工作。

1、树立科学的发展观，正确认识保险业做大做强的辩证关系。加快发展，做大做强中国人寿保险事业，这是我们必须始终追求的目标。做大是做强的前提，做强是做大的保证；没有大的强不是真正意义上的强，而没有强的大同样也是十分脆弱的；强和大是相互依存，相互联系的统一体，片面追求大和强都是不可取的。因此，在业务发展上我们要结合自身的实际，有所侧重，在做强时不要忘记做大，在做大时不要忘记做强。对于个人寿险、意外险、银行邮政代理保险这三块业务要统筹规划，遵循向“中介业务要市场，个人寿险要费用，短险业务要效益”的方针，优化险种，调整结构；通盘考虑，协调发展，狠抓发展不放松。

在个人寿险业务发展上，要重点抓好期交业务。要抓好“鸿鑫”、“两康”险种和“英才少儿”、“国寿千禧理财”等创费水平高的险种业务的销售，从而带动个人寿险期交业务的发展。上半年，我公司在个人寿险期交业务的发展较上年同期有了质的飞跃，但也还有施秉、剑河、榕江、台江4个支公司的个人寿险期交业务还没有突破30万元。同时，除分公司营销部外，15个县支公司个险新单期交保费列前五位的单

位共计358万元，占50.5%；排名第六位的后10个单位的个人寿险期交保费总量与前五名总量相差一个百分点。而个险新单期交保费排名后五位的保费仅127万元，占12.8%，相差2.8倍（上年相差6.6倍），新单期交保费收入最高和最低的县支公司相差4.4倍（上年相差23倍），业务发展不平衡的问题依然存在。因此，我们要继续抓好个人寿险期交业务的发展，重点抓好传统产品、风险型产品的销售。

抓好意外险业务发展。意外险业务要遵循“守住学平险，争夺公意险，抓好团意险，拓展个意险”的方针，争取有大的突破。学平险要抓好“三项制度”的落实，提高服务质量，以优质服务取胜。当前，各学校都在进行期末考试，暑假已经来临，各支公司要在暑假前将学平险工作落到实处；公意险要利用保监局加大监管力度的机遇，加大拓展力度；团意险要抓好清户排队工作，摸清市场脉搏，掌握客户资源，在此基础上逐一展开宣传攻势，走出团意险发展的低谷。在意外险业务发展上要抓好全员销售，发挥优势，动员全体员工销售意外险。要将营销员“用附加医疗险带动主险”的观念转变到“捆绑销售意外险”上来，实行政策导向。如在制定企划案中，要销售一定的意外险才能获奖，力争意外险的配售率达到50%以上。今后，分公司在制定企划案时，对意外险业务都要有一定量的指标要求，达到意外险业务指标的才能获奖。同时还要利用各种渠道销售意外险业务，如银行、邮政代理单位，计生协会等。形成多渠道、广代理的销售模式，促进意外险业务的快速发展。

抓好银行、邮政保险代理业务，形成较好的规模效益。中介业务是做大的前提条件，我们要加大对银行、邮政保险代理业务的工作力度，加强与银行、邮政部门的联系，建立良好的合作关系。银行邮政代理业务在上半年取得了一定的成效，有了一些成功的经验。尤其是岑巩支公司的产品说明会，为我们中介业务的发展闯出了一条新路子，也给银行的领导和员工鼓了气；黄平支公司的经验也同样是可取的。当前，各家银行对代理保险工作引起了重视，在观念上有很大的转变。

工行的行长助理带着有关人员配合我司到有工行机构的县支行进行宣导，效果很好。因此，我们要抓住这一有利发展时期，高度重视银行、邮政保险业务，抓好银行、邮政保险代理工作，从而实现做大做强的目标。

## 2、强制增员，实现个人代理人队伍快速扩张。

要突破增员“瓶颈”，扎扎实实抓好增员工作。我们现有的人员规模与市场 and 业务发展的要求极不适应，这是制约我们进一步提升业绩的关键因素。要想继续保持目前良好的发展势头，就必须清醒地看到这一问题，并采取有效措施，力争全州系统在短期内建立起千队伍、百人团队，从而形成大营销、大发展的格局。麻江支公司在下岗职工中招聘个人代理人，黄平支公司通过与劳动就业办联系招聘个人代理人，增员工作均取得了较好的效果。七月份，是我们增员大行动的关键阶段，我们要按照州分公司的部署，扎扎实实地抓好增员工作。有人就有业绩，没有队伍既死亡，这是发展个人寿险业务的至理名言。因此，我们要切切实实抓好增员工作，实现个人代理人队伍的快速有效扩张。按目前的市场条件，只要方法对路、措施得力，每个县支公司具备30以上的有效人员规模，任何一个县支公司都能达100万以上的新单期交保费收入。

## 3、加强培训，苦练内功，提高员工队伍的整体素质。

我们要加强个人代理人队伍建设，提高整体素质，打造一支精英团队，建设合格队伍。在个人代理人队伍建设上，我们千万要记住，没有队伍既死亡，没有合格的队伍难收场。因此，我们要一手抓增员，一手抓培训，抓好“一法两规”的贯彻落实。从个人业务的发展要求与我们目前的工作情况来看，个险工作还存在一些亟待解决的问题。要想实现健康快速发展的目标，必须推进专业化销售的进程。20xx年，虽然我司人员规模有较明显增长，但持证率却显著下降。一方面原因是考证难度加大和增员素质不高；另一方面则说明我们在

考试的培训和指导方面还缺乏有效的措施和办法，市场和业务发展要求我们必须解决好新进业务员素质把关和新老业务员素质提升问题，抓好新人培训和老业务员的提升培训，提高个人代理人的整体素质。四月份，个险部抓了黄平、镇远、岑巩、三穗等支公司的“产品需求分析”和“两规”的重点推广落实工作，但没有很好地巩固。在个人代理人队伍建设上，我们要扎扎实实地抓好“一法两规”的落实，抓好活动量的管理，抓好客户需求分析工具的推广应用。我们有的支公司业务老是上不去，业务大起大落的现象比较突出，其原因之一就是没有扎扎实实地抓活动量的管理，抓客户需求分析工具的推广应用。老办法不适用，新办法又不会用，这样下去，我们永远也走不出业务发展的低谷。要抓基础工作，要经常研究如何带好队伍。在代理人队伍建设上，要注重培养和提高代理人的育成能力；不要只看目标，要关心、重视和善待个人代理人。要壮大这支队伍，就要有经常性的措施，要提高管理能力。同时，各分支机构要重视新人培训，抓好新人的考证工作；要充分利用晨会经营，抓好个人代理人考证的辅导，提高参考人员的及格率。

抓好团体业务队伍和银行邮政专管员队伍建设，开展岗位练兵，抓好业务培训，提高全体员工的业务技能，以适应激烈的市场竞争形势。要重视专管员队伍的建设，建立一支合格的专管员队伍。要加强对专管员队伍的培训，使专管员掌握银行、邮政保险代理业务的相关知识，熟悉银行、邮政保险代理业务的销售技能。提高专管员队伍的整体素质，使专管员对柜面销售人员“一对一”培训得以落实，促进银行、邮政保险代理业务的快速发展。省分公司集中对专管员和银行柜台人员进行了培训，我们要把这些经过培训的人员很好地用起来，充分发挥他们的作用，尽快将银行、邮政保险代理业务抓上去。

团体业务队伍建设不容乐观，我们有的做团体业务的员工不会填写保险单及汇缴件，不知道如何处理团体业务的有关问题。下半年，我们要集中一段时间，对团体业务人员进行业

务知识的培训，以提高团体业务人员的业务技能。我们要抓好全体员工培训，苦练内功，把基本功打扎实。

#### 4、强化管理，规范经营，提高经济效益。

要切实转变经营指导思想，正确处理好发展与管理这对矛盾，彻底改变粗放型管理的混乱状况。从美国的诉讼风波我们看到了管理工作的重要性，我们要严格执行12条禁令，切实抓好管理工作。在业务管理上，要按照《实务手册》的管理要求，严格实务手续，规范业务管理流程。认真贯彻“从严核保、从实理赔”的方针，挤干赔款水份，争取最好的经济效益；在财务管理上要加强费用管理，要学会理财，精打细算，量入为出。在费用管理上，财务处理中心已出台具体的管理办法，实行预算申报制度，各支公司要严格执行这一制度。要建立监督约束机制，各岗位要相互复核，相互监督，决不允许一手清。

在管理工作上要抓执行力，抓各项管理制度的落实。今年以来，我们在经营效益上一举扭转了亏损的被动局面，这是我们认认真真抓好管理工作取得的结果。为了巩固已经取得的成果，分公司财务处理中心和业务处理中心将出台有关管理制度的考核办法，其考评成绩与支公司经理的年终绩效挂钩。各支公司都要重视管理工作，不断提高管理水平，从而争取更好的经济效益。总之，我们要认真抓好管理工作，实行全面管理，严格管理。只有强化管理，才能产生较好的经济效益；要提高经济效益，就必须增强成本意识、核算意识，提高投入产出的占比，以较少的投入获取较大的产出。我们的产品说明会也要讲究投入产出的经营法则，提高产品说明会的经济效益。因此，不论是业务管理、单证管理、财务管理、信息技术管理、人力资源管理，还是物资管理、车辆管理等行政事务管理，都要努力达到科学化、规范化、标准化的要求。要学习先进管理经验，运用现代管理手段，不断完善管理制度，整合资源，使管理的整体效能得到充分发挥。



## 5、扎实工作，积极创新，推动保险业务的快速发展。

我们要克服只务虚、不务实，浮在上面，沉不下去不良作风，力戒漂浮，扎扎实实地抓好各项工作。要善于做艰苦细致的工作，克服工作怕苦怕累，不思进取，满足现状，不求有大的发展和大的突破。要加快工作节奏，提高工作效率。我们工作节奏太慢，效率太低，在工作安排上总是前松后紧，不到最后关头不着急。我们在工作方法和工作作风上要有大的转变，要变前松后紧为前紧后松。我们能不能作一个大胆的设想，争取在10月份完成全年的计划任务。只有这样，我们的工作才能争取主动。

要敢于出大手笔，敢于闯新路子，总结经验，不断创新。在工作方法上和思维模式上我们都要有新的突破，我们不能按部就班、墨守成规，受旧的模式和框框的约束。要克服小富即安，不富也安的思想，要鼓励员工敢于冒尖，勤劳致富，在公司业务不断发展的同时自己的收入不断提高。务实的精神在当前显得尤为重要。

## 6、加强诚信体系建设，不断提高服务水平。

诚实守信是社会主义市场经济的一条重要原则，也是企业长盛不衰的生命线。建设保险信用体系对于社会信用体系的建立健全、社会主义市场经济体制的成熟完善、经济社会的可持续发展以及全面建设小康社会意义重大。开展保险信用体系建设是做大做强保险业的必然要求，是以实际行动贯彻落实党的xx大和xx届三中全会精神的重大举措，是贯彻和实践“三个代表”重要思想的具体体现。中国人寿把“诚信为本，稳健经营”作为企业宗旨，视诚信为公司的生命、公司的灵魂，没有诚信就没有一切。因此，我们要把诚信建设当作一件大事来抓，列入公司的重要议事日程，自始至终抓紧抓好，抓出成效。诚实信用，优质服务，提高客户的满意度。

社会主义市场经济体制的确立，将企业推向了市场竞争的前

沿。市场竞争不外乎是价格竞争、质量竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在市场竞争中具有十分重要的作用。因此，我们必须重视服务工作，尤其是作为服务行业的保险企业，要把服务工作放在重要位置。要建立服务制度，制定服务措施，规范服务行为。我们要充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作。我们现在要实实在在地抓好基本服务，比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，这些都是我们要认真做好的工作。尤其在基本服务工作上我们要下大力，要不断改进工作作风，提高服务质量，提高客户的满意度。分公司机关要切实转变工作作风，想基层之所想，急基层之所急，切实为基层服好务。

上半年，我们虽然取得了一定的成绩，但目前我们面临的问题不少，困难较多；第三季度“秋季风暴”业务竞赛的高峰又等待我们去攀登，新一轮竞赛已经开始，我们遇到的困难将会更多、压力更大。但是，我们应该明了这样一个道理：办法总比困难多；只要我们群策群力、开动脑筋，想办法、出主意，一切问题都能够解决，一切困难都能够克服。我们要树立信心，鼓起勇气，不言败、不言输；我们要再接再厉，抓住公司股份改革的契机，转变观念，开拓创新，认真贯彻“调整结构，加快发展；强化管理，提高效益”的经营思想，努力保持业务的持续健康发展。我们要抓住一个“早”字，突出一个“新”字，落实一个“干”字”，鼓足干劲，勇于争先；乘势而上，再创新高，努力实现20xx年的奋斗目标，争取更好的成绩。

同志们：

几个单位就有关险种业务发展存在问题的分析和改进措施的汇报。同时还利用此次会议之机，对上一年度公司涌现的先进党支部、先进党务工作者及优秀党员进行了表彰。几位副总对分管工作进行了安排部署，提出了很好的意见，我都同意。此次会议之前，我们还如期召开了机关部门质询会议，

这些都为我们做好下半年工作打下了良好基础。下面，我就公司上半年的工作作一简要总结，并就下半年工作几点讲意见。

## 一、关于20xx年上半年的工作

### (一)上半年工作的主要亮点

#### 亮点一：各项经营指标全面实现

从发展指标看，截至6月末。累计实现保费收入 亿元，增幅%，低于行业 个百分点，超全省 百分点。市场份额 %，同比 百分点领先 个百分点。

从管控指标看，6月末，赔付率 %，费用率 %，综合成本率%，应收余额 万，应收率 %。从盈利指标看，6月末，实现利润总额 万元，完成年计划的 %，超时间进度 个百分点。在地区行业亏损面达 %的情况下，公司利润指标继续向好，抗风险能力得到明显提升。

#### 亮点二：车险业务呈现持续反弹回升态势

上半年，突出车险发展龙头作用，对标市场，及时应对，紧跟市场增速，紧紧跟踪车险续保率、新保率、转保率关键考核指标，加大激励力度，实现了车辆业务的持续高速发展。实现车险保费 万元，增速 %，与市场基本持平。认领目标达成率 %。市场份额%，同比增 个百分点。车商、电商渠道全面推进。车商保费收入 万元，认领目标达成率 %。其中新车业务保费 万元，增长 %，全省排名第一。电商上半年完成三进入团购项目 x 个，电商完成保费收入 万元，增速 %，全省排名第x□

#### 亮点三：商业非车险超速增长

上半年共实现非车险保费 万元，认领目标达成率 %，增速 %。其中：商业非车险实现保费 万元，认领目标达成率 %，增速 %，超行业增速 个百分点，市场份额3 %，同比增加 个百分点。政策性农险保费收入 万元。

#### 亮点四：机构改革与管理机制创新成效显著

机关部门设置更规范、职能更清晰、职责更明确、业务关系更顺畅。设立重点客户业务部对促进非车险业务发展发挥了重要作用。

实行中层干部竞聘、员工双向选择上岗的竞争机制，增强了员工的紧迫感、责任感，员工的积极性与创造性得以较好调动与发挥。

六项管理机制创新促进了管理升级(管理、考核、督导、考评、财务、沟通机制)，使制度管人、制度管事的机制得以确立。

#### 亮点五：绩效考核全面落实

今年加大绩效考核挂钩力度，在完善考核指标体系和评价体系的基础上，对所有层级的人员进行考核，无一例外。在业务发展方面突出考核市场增速与市场份额两项指标，真正做到了不盯计划盯市场。公司加大绩效考核执行力度，在考核落实上切实做到叫真章，不搞花架子。考核机制的完善和有力执行，增强了公司发展的内在动力。

#### 亮点六：“四强化”实现精细化管理水平再提升

上半年，我们通过强化关键环节管控机制的落实，有效推进了精细化管理水平的进一步提升。

一是强化车商合作管控机制，合作效率得到提升。建立事故车辆送修管理平台，完善送修考核制度，对送修流向的执行

奖优罚劣。每周发布送修效能提示，每月发布送修效能预警，以送修效能和代理业务质量作为调整合作政策的依据，有效调动了店(厂)代理业务积极性，提升了店(厂)代理业务规模和份额。

二是强化it平台建设□it服务保障水平大幅提升。合作开发车队、续保、人力资源绩效三套管理系统，建立数据查询平台，安装和更换了自动电源□pc机、网络线路、监控设备。

三是强化销售费用差异化配置机制，资源效用明显提升。以险别、客户群、渠道、业务来源、出险情况五个维度，车险手续费向优质业务倾斜；制定月度新车费用支持方案，提高家用新车手续费上限标准；加大竞回业务的奖励力度；对非车险效益差的业务及时调整承保政策，促进了盈利能力改善。

四是强化理赔关键环节管控，理赔管控能力进一步提升。围绕“队伍、成本、服务”三大工程，建立理赔全员考核评价体系；按月、按查勘组、按险种进行理赔数据分析；多措并举，有效降低了赔付成本。人伤跟踪、打击欺诈、诉调对接、损余物资回收等工作都取得可喜进展。

#### 亮点七：以客户为中心转型稳步推进

一是积极推行客户经理制，一对一配置团体客户、专属客户经理，提升了客户维系能力。二是客户信息真实性明显提高。三是积极推进差异化服务，对vip客户实行优先签单、优先理赔、优先服务，客户满意度明显提升。四是规范员工礼仪行为，提升了窗口服务标准。五是成立了诉讼调解委员会，加强了与职能部门沟通协调，理赔服务标准化水平有新提高。六服务职场建设全部达标。

#### 亮点八：公司精神面貌发生深刻变化

随着公司各项改革创新深入推进，管理制度和考核机制的

完善，党的群众路线教育实践活动的落实，员工教育培训工作和企业文化建设的深入开展，公司员工的精神面貌发生了可喜的深刻的变化，为公司各项任务的完成和持续健康发展提供了强大的精神动力和保障。一是市场意识、服务意识、团队意识、责任意识、法规意识不断增强；二是各级领导和机关的作风明显改进，公司各级班子成员自觉以公司发展为己任，廉洁自律，求真务实，深入实际，亲历亲为，带领员工战胜困难与挑战，在各项工作中发挥了带头作用。机关服务观念明显增强，工作效率不断提高；三是员工素质进一步提高，进取精神和积极性普遍增强。学习型团队建设的落实，学习风气初步形成。老员工干劲不减，新员工朝气蓬勃，创新成果不断涌现。

## (二)上半年工作存在的难点与不足

一是基层销售能力不足。销售模式和展业走向需深入思考，

这是发展的重点和难点。特别是 月末后，保费基数将持续抬升，发展的压力不容忽视，要提前做足准备。

二是关注车险盈利能力弱化趋势。虽然车险ab业务占比 %，较去年末上升了 百分点，车险业务结构有明显改善，但要注意盈利能力弱化的趋势。业务结构还有很大的调整空间。交强险处于亏损状态。

三是服务能力释放不明显。基础服务工作还有很多不达标的地方，以客户为中心转型年的服务探索和实践还不够。

四是精细化管理还有很大上升空间。数据分析能力不强。一方面习惯于传统的指标通报，多维度、专业性、市场化的指标对比不到位；另一方面，通过指标分析折射出的管理问题研究不到位，透过现象看本质的能力还需提高，要为决策提供可靠依据。

五执行力和落实能力还有待提高。表现一：执行效果与安排部署有偏差、不到位；表现二：落实执行按部就班、“坚决不走样”，缺少创新；表现三：政策学习和宣导不到位，有令不行、有禁不止。

## 二、凝神聚力，再接再厉，全面完成全年经营目标

在上半年基础上，对标全年目标，主攻三季度，确保超市场平均增速，重点经营指标完成90%以上。实现下半工作目标，必须抓好五项重点工作。

### 重点工作一：持续推进业务快速发展

一是车险速度和效益并重。继续坚持车险龙头地位，坚持和强化上半年一切行之所效的措施，加强车险业务发展；要树立规模与效益同步协调增长的可持续发展观，关注车险效益，继续加大效益险种政策倾斜力度，确保车险业务有效益地高速增长。电商三进入团购开展不力的单位，要尽快扭转局面；强化考核，加强车商驻店员团队建设。

二是重点推动分散性业务联合销售，紧抓政府民生类保险推动。农房保险、随车行、驾意险必须确保完成全年目标。环责险、医疗责任险、电梯责任险、燃气责任险要实现新的增长点。复制1-2项商业非车险项目经验；制定三年规划，深入推进商业非车险专营取得新进展。

三是放宽农险视野，推动一号工程。充分利用农网建设政策支持，搞好农网布局，加快农网平台建设，依托三农平台占领广阔农村保险市场。加强与政府部门协调与沟通，确保农险应收保费年内如期到账。

### 重点工作二；始终坚持效益第一不动摇

效益是企业发展的生命，是全部经营工作的目的之一。全体

员工都要牢固树立效益观念，始终坚持效益第一不动摇。

一要加强承保环节管控。进一步完善交强险经营管理模式，降低交强险经营亏损；积极调整非车险业务结构，提升优质业务占比，提升非车险亏损险种盈利能力。

二要加强理赔环节管控。强化人伤、通赔、欺诈、追偿等理赔关键环节管控，强化查勘、定损环节复勘工作，有效降低赔付成本。提高结案率，加快未结案件清理工作，提高估损充足率。确万元以上车险案均赔款同比下降要超过10%，保证人伤案件跟踪率达到100%，车险涉及人伤案均赔款同比下降10%；总体上要确保赔付率同比下降三个百分点，达到 %的挑战目标。

三要持续控制行政费用。实施成本领先战略，落实全面预算管理制度，落实压缩行政费用目标，严格控制机关非人工成本。

重点工作三：做好客户服务大文章。

全员要牢固树立服务制胜理念，做好客户服务大文章，持续提升公司的服务能力。一是进一步提高出单环节服务水平。优化承保环节。以提高出单速度、提升出单中心服务质量为基础，加强系统和设备的优化力度，打破固有模式，进行岗位的适度交流，建立出单员的量化考核机制，按出单速度、出单数量、出单质量、服务水平等方面进行考核排名，作为薪酬发放和末位淘汰的依据。

二是所有服务要真正向以客户为中心转移。要以客户需求以客户否满意为标准，把坚持以客户为中心的经营理念真正落实到位；要继续搞好服务标准化建设，进一步强化差异化服务和增值服务。对vip客户实行优先签单、优先理赔、优先服务，持续提升客户满意度；继续提高客户信息真实性，提升公司整体客户服务水平。



## 重点工作四：坚持依法合规。

一是业务快速发展决不能以牺牲合规为代价。坚持依法合规是经营管理工作的前提条件，也是基本要求。各级领导和全体员工都要牢固树立法规意识，在任何时候在任何情况下都不能突破法规底线，更不能踩上红线，绝不能以牺牲合规经营为代价来换取业务发展。要严格执行统一法人授权经营管理的有关规定，强调权责制衡，建立岗位责任追究制，完善监督检查机制，做到合规经营常抓不懈。

二是高度关注潜在风险因素。加强经营分析，善于发现问题，通过风险提示机制，强化风险管控。汛期到来了，要提早落实防汛防灾工作。要认真完善防汛预案，做防大灾防大汛的准备工作。要切实落实防灾检查工作，落实整改措施。

三是严格落实转变作风八项规定。全体员工特别是各级班子成员以及机关部门负责人，要深刻领会中央“八项规定”的重大意义，以鲜明的态度、坚定的决心、自觉的行动贯彻落实好八项规定。要求别人做到的自己先要做到，要求别人不做的自己坚决不做。要认真查检存在的差距，切实改进作风，克服形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风。

## 重点工作五：注重文化和队伍建设。

一是提升员工幸福感工程。公司要在经营状况不断好转的情况下，以最大努力实现员工利益最大化，尽可能提高员工收入水平；要抓好员工食堂管理；要关心员工身心健康，适时安排体检；下半年要安排好员工休假；还要根据实际情况，安排好文体娱乐活动。总之，要切实关心员工利益，通过多种措施，不断提升员工幸福指数。

二是持续做好员工队伍建设。落实基层建设三年规划，建立中层干部储备库，加强后备人才培养；强化学习型组织建设，深入开展读书活动，把工作当作学习的内容，把学习当作工

作的形式;落实培训计划,实现知识更新;帮助新入司员工设计职业成长计划,充分发挥大学生团队在公司建设中生力军的作用;机关部门负责人要紧跟时代发展,与时俱进,注重提高自身素质,要努力使自己成为复合性人才,在抓部门全面工作的同时,还要直接承担一两项具体工作。以自己的品格和实际能力水平赢得员工信任与支持;要加强机关岗位工作强度评估,保证合理的工作负荷,控制人员数量增长;在考核方面,要坚持叫真章,功过分明,奖罚严明,公开公正,不搞表面文章。通过一切有力措施,努力把员工队伍建设成具有较高道德素养、专业水平、营销服务能力和具有全新观念的战斗力和执行力最强的新型企业团队。

三是自上而下抓好党的群众路线教育实践活动。按照上级要求完成规定动作,要重点围绕为民务实清廉要求,认真查摆“四风”方面存在的问题,进行党性分析和自我剖析,开展批评和自我批评;各级领导班子要对照提出的意见建议,带头查摆问题,认真撰写对照检查材料,深入开展谈心谈话,高质量开好专题民主生活会;结合总、省公司“基层建设年”活动,班子成员、中层干部要深入基层开展调研,着力解决影响业务发展的重点问题、突出问题和瓶颈问题,从而促进业务发展各项措施执行到位;要进一步改善领导和管理部门的工作作风,全面履行服务、管控、检查、督导、协调的职能,做好横向纵向的沟通协调工作;要把开展教育实践活动与全面完成各项工作结合起来,努力做到统筹兼顾,合理安排,做到“两手抓、两不误、两促进”。

同志们,让我们更加紧密团结起来,凝神聚力,再接再厉,脚踏实地,真抓实干,为全面完成全年经营目标而努力奋斗。

## **财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇七**

四月份过去了,我们保险公司的工作又过了一个月,保险公司的工作只有不断总结,在不断得出我们的工作经验后才能

加强我们的工作能力，下文为大家介绍四月份保险公司工作总结，让我们一起来看看具体内容吧！

四月份，我在在岗位上能为客户提供很好的保险咨询服务，并且还能为公司外出招揽新业务，为公司的发展做出应有的贡献。在公司里，我遵纪守法，团结集体，与同事们共同完成领导和上级布置的工作任务。下面是我对九月工作情况的总结。

学无止境，固然我对公司的各方各面都已很熟习，但我仍不满足于现状，为了不断进步自己的业务水平，我积极参加上级公司和支公司、本部分组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强本身业务素质的练习，不断进步业务操纵技能和为客户服务的基本功，把握了应有的专业业务技能和服务技能，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展开宣传和促销。

一直以来，我都保持着积极取的心态，积极参加上级公司和支公司、本部分组织的各种政治学习、主题其它的工作中，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和其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

在平时的的工作中，我一直做到兢兢业业、勤勤奋恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部分下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部分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。

总之，保险事业已成了我人生的一部份，带着执着和热情，我会一直走下往，鼓足干劲，履行自己的工作和岗位职责。在这个月以来，我努力按上级领导的要求，切实做好各方面工作，也取得了一定的成绩，并得到了领导的肯定，也得到

了同事们的好评。在对取得成绩的同时，我也发现自己与秀的伙伴相比，还存在着一定的差距和不足。但，我有信心和决心在今后的工作中努力缩短与他们的差距，勇克服缺点和弥补不足，为进一步进步本身综合素质而努力。

## 财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇八

20\_\_年，我公司在分公司党委、总经理室的正确领导下，克服不利因素，转变经营观念，为实现以效益为中心的总体经营目标，公司积极响应分公司关于做好集中管理工作的相关要求，优化险种结构，业务结构较之以往有了较好的改善，垃圾业务大量减少，控制风险能力得到提高。同时，公司将落实实践科学发展观做为贯穿全年工作的主线，在市场竞争中依靠优质服务奠定了\_\_保险的品牌影响力。

### 一、20\_\_年各项经营指标完成情况

为了确保今年各项经营目标的实现，公司班子成员团结协作，广大干部员工集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，扬长避短，积极寻求新的业务增长点。公司将有效控制风险作为今年业务发展的基本原则。

### 二、各项工作开展情况总结

#### (一)、业务管理方面

车险业务一向是公司整个业务经营中最具有代表性的，但车险赔付率很难得到控制，为了控制风险，公司经过市场研究，同时遵循分公司的业务政策导向，大力扶持非车险等效益险种。公司今年加大攻关力度，承保了一直由人保公司牢牢把握的铁路货物运输险业务，对我公司优化险种结构起到了推动作用。

我公司的业务工作在开展中严格按照分公司的管理要求，严格执行省保监局和省保险行业协会的各项管理规定。坚持依法合规经营、坚持规模和效益并举的战略方针，加强业务内部管理，限制承保垃圾业务，杜绝经营风险。

今年公司在业务承保上，停止了出租、租赁车、农用三轮车、低速载货车的承保，对营业性货车必须在投保商业三者险和附加险的同时，才能投保车辆损失险；对车上人员和车上货物的承保限额做了调整，营业性货车车上人员每人限额5万元，车上货物每车限额5万元，大大降低了经营风险。面对现在市场环境，客户购买高价车日益增多，我们严格按照公司针对高价值车辆相关管理规定，承保车损险时按不同车型类别进行上浮，对禁止承保的稀有车型严格把关禁保，如遇特殊情况，我们逐笔以oa签报形式上报分公司请示审批，充分尊重分公司的承保建议。

参考。业务开展必须做到在风险管控上绝不放松，正因为非车险保费规模远不及车险业务，所以我公司对每一笔拟承保非车险业务都会仔细斟酌，将风险尽可能降到最低。

## (二)、承保管理方面

1、一线签单内勤严把投保、批改手续资料关，保证签出去的业务手续和资料的真实性、准确性和完整性；投保单必须投保人本人签章，杜绝代签现象的发生。

3、加强对营业性货车、家庭自用车的风险管控，严格按照保监会的费率浮动进行承保，列入黑名单或存在道德风险的业务坚决不予承保，每月监控上述两车型分险种理赔报表，发现问题及时调整。

管理员每周六上午半天实行周末培训制。通过培训不仅可以提高业务内勤对专业知识的掌握，还能及时对一周内日常承保工作中出现的问题和不足进行解决和强调。加强各县区机

构在业务发展中对风险管控的能力和各项考核指标的严格控制，有效杜绝了经营风险。

### (三)、单证管理方面

1、严格按照分公司单证管理要求，中支配备有专职的单证管理员，县区公司指定专人或业管内勤具体负责单证管理工作。从单证的领用、入库、发放、核销，坚决做到账目、系统、实物三对照。对重要空白单证更是严加监管，定时盘点，决不允许有一份空白单证丢失。在单证工作管理上，市公司出台了一系列单证管理规定，对单证管理人员的调离，必须有市公司单证管理员负责交接。20\_\_年全市单证管理员比较稳定，没有发生更换情况。

2、公司完全按照分公司单证管理制度去执行，各类单证登记簿登记齐全，空白单证盘存清楚准确，单证核销及时并坚持核旧领新的原则发放新保单，我公司没有发生过单证遗失的情况。

3、进入20\_\_年，按照分公司的要求，对基层公司所有业务承保档案实施集中管理，我公司是第一批集中管理单位之一。今年元月份，市公司对所属的2个县和2个业务部实施了业务承保档案集中管理，承保印章上收到市公司，单证统一领用，集中销号。4月份，又对全市的所有的非车险业务实行集中签单，有效控制了经营风险。5月份分公司对我公司单证集中管理后的各项工作进行了全面验收并一次过关。

### (四)、依法依规经营方面

我公司坚决按照保监会70号文件精神和省保监局、省保险行业协会、省保险行业自律共同体的制度、规定去执行，坚持依法依规经营。在车险业务承保上，按照规定的费率、优惠系数，代收代缴车船税和信息平台的数据，严格把关签单，从没有出现违规违纪的现象。在今年历次的保险行业自律共

同体检查中，我们\_\_中支没有出现一例违规案件的发生，在\_\_财险市场上我们能够严以律己，走在同行业的前列，为规范\_\_财险市场做出了不可磨灭的贡献。

#### (五)、理赔客服方面

施办法，有效排查承保标的风险比较突出的标的，认真研究分析，评估发展中与风险存在的根源，采取有效的应对措施，防范化解承保引发的各种风险，建立长期的督促机制，定期提出整改意见，组织员工分片包干，落实到人，及时发现问题及时整改，最大化保证承保标的的安全。

由于理赔客服工作事务性的工作比较多，业务流程处理起来较为繁琐，每个岗位或环节都影响案件的质量和进度。针对理赔工作的特点，公司对重要的岗位加强管控，突出骨干员工力量，不断改善工作氛围，创造条件，建立团结和谐的员工队伍。

今年理赔客服工作制定了多项管理制度，强化工作纪律，细化工作流程，制定出一系列的有效可行制度。不断采取会议的形式，商讨疑难问题，及时有效的解决。调动员工的工作积极主动性，让每位员工负有责任感。相对制定了查勘定损监控日志，随时掌握外勤人员工作状态；实施考核内部化，在公司制定考核的基础上，部门再次进行考核，奖罚分明，通过考核来约束员工的工作行为。坚持实事求是，不断转化服务理念，有局限性的服务转变为大服务意识。在实际工作中突出服务亮点，做好具体实施工作。近一步加强与其他展业部门的合作，为公司和客户理赔服务。

客服部先从定损环节把关，控制工时费，配件价格下浮点数加大，残值的处理得到了全面控制，人伤方面继续对不符合用药标准的坚决予以剔除，严格按照标准给付其误工费、护理、伙补等各项合理费用；诉讼案件为减少诉讼纠纷，能协商的就协商，不能协商的最大程度的降低诉讼成本，力争胜诉率。

赔案上更是严格审批，对赔案有嫌疑的案件，及时抽调骨干人员协同检察院人员对此案件调查取证，得到有效证据的坚决严肃处理；对赔案中弄虚作假，坚决做拒赔处理。

通过全体员工的共同努力，完成了上级领导布路的各项工作任务。今年共处理疑难案件近40起，解决纠纷案件20起，拒赔案件7起，调查疑难案件17起，直接为公司挽回涉及理赔金额近30万元。得到上级分公司通报表扬3起，总公司数据质量通报1起。未决清理奖励4000元。通过媒体正面宣传报道两次。

## (六)、综合管理方面

公司今年以高效化、正规化为公司制度建设的基本原则，配合分公司集中管理相关工作要求，加强公司制度建设和内控管理。

今年，分公司将集中管理作为实现公司正规经营的重要举措，在业务、理赔、财务、人力等方面做了大量工作，我公司能坚决执行上级的各项决议，及时向分公司反馈意见，严格执行分公司各项规章制度。

在人事管理方面，总、分公司颁布出台了三定方案等规章制度，坚决执行分公司的人事管理制度，并于近期根据分公司人事管理制度，使员工利益得到保障，构建了和谐的企业文化。

今年，分公司的各项政策调整较大，为确保分公司结构调整目标的实现，公司顾全大局，坚决执行上级各项规章制度，对分公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，以公司整体利益为重，采取了切实可行的措施，使我公司结构调整工作取得了初步成效。

财务上，今年接到分公司的新的措施、规定比较多，因此对各种财务方针政策的学习极待加强，公司根据公司出台的政策，



适时地调整各项财务管理工作制度。严格执行分公司制定的各项制度和决策。做好银行账户及资金管理，根据分公司“财务实行收支两条线，保费全额上划，赔款费用资金下拨”的原则，公司加大了对资金的管控力度。并根据财务指标情况进行相应的政策调整。

在建立健全公司各项内控制度的同时，为检查各项考核制度的落实和执行情况，公司在每季度末成立考核小组根据考核办法对公司各机构的业务经营情况和内控管理情况进行了检查，对存在的问题及时提出整改意见，确保了公司的各项工作正规有序开展。

### (七)、企业文化建设

在抓好业务发展的同时，公司将深入学习实践“科学发展观”作为贯穿全年工作的主线，强化自身建设，将以人为本的理念贯穿于公司经营管理的方方面面。

今年，根据分公司关于深入学习实践科学发展观活动的总体安排，公司将落实实践科学发展观作为今年的重要政治任务来抓。科学发展观中全面协调可持续发展的阐述对于保险业具有重要的指导意义。为了做好科学发展观在公司的贯彻传达，公司成立了以总经理张新军同志任组长的实践科学发展观领导小组，主抓公司落实实践科学发展观工作的开展和督导，及时将分公司关于落实科学发展观的文件进行通报传达，并按照要求向分公司上报各类文件材料，努力培养员工高尚的职业道德，加强保险公司的社会责任意识。

为加强领导班子的战斗堡垒作用，公司特别注重领导作风的转变，提倡民主决策，不搞独断专行，对涉及公司业务发展、管理措施、经营决策、重大开支、任免干部等重要问题，公司领导成员协商一致，坚持做到决策民主化、科学化。同时公司把各级班子建设放在第一位。注重班子成员的在职教育，采取以会代训、谈心交流等形式，并借助各种培训机会，对

各级领导班子队伍进行政治思想、法纪观念、领导艺术、企业管理、勤政廉洁等方面的教育培训，不断提高领导能力和经营管理水平，保证了领导班子工作思路、思想作风的与时俱进。

在日常工作中，要求领导班子必须做到以身作则、到职到位、切实履行职责。执行民主决策和例会制度，密切关注领导干部的思想动态、工作动态，发现问题，及时解决，营造出领导班子“齐心协力谋发展，同心同德搞建设”的良好局面。

在加强公司管理，深化公司改革，确保业务发展和效益提高的同时，公司努力加强企业文化建设，推进精神文明建设发展，增强队伍凝聚力，加强以党风廉政建设、领导班子思想作风建设、职工队伍建设、企业文化建设等方面为主要内容的企业精神文明建设。

### 三、工作中存在的不足

1、业务基础管理工作还很薄弱，各项管理制度、承保规定不能严格落实到位，还有个别投保单和保单送达函存在代签字的现象。验车承保制度我们一直在努力坚持，但还有个别业务承保中验车不能落实到位，给公司的正常经营带来了潜在风险。

2、上半年认识上出现了偏差和误解，只为追求效益，放弃了部分车险业务的承保，没有兼顾到效益和规模同步发展，犯了认识上错误。直至7月份省公司精算小组对我\_\_保险\_\_分公司各项指标进行分析中看出，多半车险业务仍然需要我们大力发展。我公司及时调整经营思路，在下半年这几个月里业务规模下滑的局面已经得到缓解。

3、优化产品结构没有落实到实处，险种结构不尽合理，全市普遍存在非车险业务发展缓慢，特别是人险业务没有提高到议事日程上来，重视不够，力度不大，措施不到位。

4、各县区公司机构于年初进行了合并整合，受公司政策变化等多种因素的影响，从思想观念上没有及时调整，放松了业务发展这条主线，业务上出现了等待、观看等消极因素，造成业务发展思路不明确，员工队伍的向心力和凝聚力不强，展业积极性不高，制约了公司整体业务的发展。

5、对大项目的攻关与协调没有引起高度重视，发展思路不明确，缺乏攻关力度。

6、理赔流程的时效需要进一步加快，特别是县区有理赔权限的公司要加强管理力度，提升执行力。提升查勘定损管控和缩短操作耗时，缩短赔案流转时限。

7、提升法律意识，建立协调机制。全体理赔人员要树立法律意识，杜绝不必要的诉讼纠纷，在与客户沟通之间要尽量采取有效手段，与客户达成一致意见。上下级岗位之间要建立沟通协调机制，有效沟通，相互协调，圆满解决问题。

8、加强理赔数据管理。为了公司未决金额对未决备金的提取和上报，日常加大对理赔人员的监控和督促，制定考核办法，严格考核制度，坚决落实实施。明确责任追究，落实到岗到人。

#### 四、20\_\_年的工作打算

1、继续深化改革，注重引导，树立效益为中心的经营原则，大力发展效益险种，摒弃不良业务，加强对分公司集中管理政策的落实力度，实现公司健康持续发展。在保证“好”的前提下，加快业务发展。要优化险种结构，转变增长方式，大力发展效益险种和优质业务，重点扩大意外险、家财险、企财险等效益险种的业务规模。加强风险管控，严格承保条件，对风险大、赔付率高的业务要坚决舍弃。在保证承保质量的基础上，进一步扩大政策性保险的承保范围和覆盖面。

2、加强经营管理，提高经营效益。要在规范管理、科学管理上下功夫，修订、完善公司的各项规章制度，突出流程管理、环节控制。加大考核力度，提高执行力。重点抓好签单承保、查勘理赔、应收保费控制等关键环节，以管理促发展，向管理要效益。充分利用政策导向，在对基层单位目标考核和员工业绩考核中，加大赔付率、应收保费的考核权重，突出效益和质量，促使各机构、部门和全体员工真正把科学发展观融入到理念中，落实在工作上。

3、加强组织领导，认真解决当前工作中存在的只要问题，在总结经验和教训的基础上，对20\_\_年的各项工作早布路、早动员、早安排。总经理室成员实行分片包干制，督导各县区的业务发展工作，市公司业管部牵头对基层公司进行全方位的业务培训，业务咨询和业务督办。帮助解决业务发展中的难题，确保全年目标任务的顺利完成。

4、加大与专业运输公司的协调和管理，20\_\_年我们将选择有效益的几家车队作为合作伙伴，放弃垃圾业务的承保。对车队的维护要设专人负责，从业务咨询、业务承保到后期理赔管理，必须做到全方位的优质服务，一定要重新树立\_\_保险的品牌形象，力争车队业务达到一定的规模，为完成全年任务打好基础。

5、督促各机构加大非车险业务的展业力度，20\_\_年要把重点放在意健险、家财险、建工险、货运险、企财险等效益险种上，确保\_\_中支险种机构搭配合理完善，实现效益险种上规模。

6、加强与4s店的业务合作，协助城区二个展业机构积极协调此项业务，使4s店业务做得更长久，保费越做越大。双方合作更加紧密，确保双方互惠双赢。

7、确保优质业务的顺利续保，我公司在\_\_经营已数年，但沉淀下来的优质业务规模远远不够。提供优质业务续保率也

是\_\_中支20\_\_年业务发展的主要环节。

8、加快理赔速度，提高服务质量。客户服务工作在公司经营发展中有着至关重要的作用，直接影响到公司的可持续发展。各级机构要进一步强化服务意识，理顺工作环节，严肃工作纪律，特别是在理赔服务中要立足合理，突出快速，以对保户负责，对公司负责的态度，认真接待好每一位客户，处理好每一起赔案，以优质的服务塑造\_\_保险的品牌形象。

9、继续做好理赔业务数据统计和分析工作，与公司经营相结合，及时为公司提供决策依据。利用公司报表业务系统采集数据，详细缮制理赔报表，认真剖析，总结结论和提出合理化意见。

10、做好查勘、定损、人伤跟踪和医疗审核的具体工作，加强诉讼案件的管理工作。保证第一现场查勘率，严格定损原则，保证定损质量。注重重要岗位的管理，确实落实分公司各岗位工作要求。坚持分级授权制度，严格把关，坚决剔除水分。有效实施人伤案件的管理，有效提出在人伤案件中存在的合理的赔付。为进一步维护公司合法权益，提升胜辩率，降低诉讼成本，采取在合理范围内有效调解，解决了客户与公司的矛盾，不断提升了公司的外部形象。

11、继续加强理赔队伍人员的培训工作，通过培训提升人员素质。培训采取近期与长期相结合、理论与实际相结合、内部与外部相结合，力争在短期内大大提高员工的素质，从而提高服务水平。下阶段工作中，为全面塑造\_\_企业形象。由部门负责人带头，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流，有考评。定期召开例会，倡导建立民主、团结、积极、向上的理赔队伍。

12、着力落实已决赔案复审制度，加大赔案审批的监督管理力度，提高赔案质量。加大加重疑难案件的调查力度，合理、有效的收集证据，合理降低赔付率。完善各个理赔流程，在

保证赔案质量的同时，加快赔案流转速度。

13、采取人性化服务，区别对待，改善管理模式。正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，注重理赔业务质量，以最快速度和最优的服务质量占领市场。

14、加强员工队伍建设，为公司可持续健康发展提供保证。建立灵活人力资源管理机制，重视引进、培养高素质人才工作。树立以人为本的理念，营造公平、和谐的氛围。在人员使用上做到人尽其才，能有所用，公平竞争，优胜劣汰。使每一名员工都能在适合的岗位上为公司发展发挥最大作用。要切实做好员工队伍的思想教育和业务培训工作，提高员工队伍的政治素质和专业技能。各级领导要关心员工的成长和发展，关心员工的切身利益，解决好员工工作中遇到的困难和问题，为引进人才、成就人才、留住人才创造环境和条件，使\_\_保险员工队伍尽快发展壮大起来。

15、做好费用管控和预算管理，加强对各项费用成本的管控，对县区固定费用外的开支情况进行严管，对于每笔开支要求向市公司说明情况，列明用途，市公司将根据实际情况核准此笔费用的开支，予以支付费用，达到压缩不必要的费用开支的目的。

这一年来，我们虽然取得了一定的成绩，但目前我们面临的问题不少，压力较大。新一轮挑战即将开始，我们遇到的困难将会更多、压力更大。但是，我们会努力，办法总比困难多。\_\_中心支公司全体员工将理清思路，转变观念，统一思想，认真研究分析存在经营中的问题，严格贯彻执行分公司各项管理制度，以科学发展观为指导，抓住公司股份制改革的契机，转变观念，开拓创新，认真贯彻“调整结构，加快发展；强化管理，提高效益”的经营思想，开创出\_\_中心支公司的新局面。

## 财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇九

回首我的20\_\_年，内心几多张扬，几多豪迈。也有人  
说：“汗水浇筑希望，劳动体现价值。”回首即将过去的这一年，我的内心倍感自豪，在此做以总结。

在20\_\_年的12月x日我给自己做了一个正确的决定。放下一切事，做好当前的保险工作。在不停的学习和拜访中，我打破了我的“不能”在短短的48天，我创造了我有史以来业绩的最大辉煌。做到我公司的前三甲。在即将落下帷幕的那一刻顺利进入市公司精英俱乐部。并在年的开门红中做到名列前茅，并拿下两个游的名额。我收获了个人展业的知识技巧；同时也收获了太多难忘的美好。我领悟到了“工欲善其事，必先利其器”的真理；更深刻的理解了“天道酬勤，业道酬专，商道酬成”的道理。

这一年，我涉猎了另一个工作领域，整体家居的配置。在工作中虽没有大的建树，但是对自己的自律行为和审美能力以及客户经营有了更深的领悟。x---它是首家以1：1比例打造的大型高端实体家居样板间展示中心，可谓品味至上，经典回归。它带来的不仅是感官视觉上的冲击，的是生活方式的体现，历史文化的寻根。在这个以不同风格打造的样板间里让你时而觉得到了地中海，一会又来到美殖民地，忽而又来到浪漫的古法国。从这里，我知晓了，巴洛克到洛可可的进化历程。也知晓了美式风格根植于欧洲文化……在美妙的工作环境中等着客户上门来参观，品鉴。和我平常的工作可谓大相径庭。完全颠覆了我平常工作的轨迹。

生活仍需继续，我不能一直沉浸在过往的成绩中，压力依然未减，对于品质生活的追求，对于家庭责任的担当，对于事业发展的期望，依然我会去憧憬。而成功对于每个人来说都是公平的，不同的是在我们工作之余你选择的兴趣和爱好而已。

在来年的我会更加严苛的要求自己，我将调整新的展业方向。进攻高端市场。这样就必须要有的知识面去应对这些知性客户。一句老话说得好：业道酬专。因此给自己订下每天2个小时的学习，不断的充实，锻炼自己的内功。深信：“积土为山，积水而为海。只要日日行，就不怕千万里；常常做，就不怕千万事。也给自己订下年出门旅游两次，以这种走游的方式来积累人生的经历。在今后的生活，工作中，坚信把平凡的事做好了，就是不平凡！

所有的叹息和不如意都会随着昨天拂袖而去，新的曙光正渐渐升起。祝福我们20年工作顺利，身体健康，财源滚滚，我们共好！

## **财产保险公司半年工作总结 保险公司个人上半年工作总结篇十**

### **一、员工管理、业务学习工作：**

- 1、年初按公司总公司工作意图，在团险部内部人员重新进行配置，积极调动团险业务员和协保员的展业积极性。
- 2、制定符合团险实际情况的管理制度，开好部门早会、及时传达上级指示精神，商讨工作中存在的问题，布置学习业务的相关新知识和新承保事项，使业务员能正确引导企业对职工意外险的认识，以减少业务的逆选择，降低赔付率。
- 3、加强部门人员之间的沟通，统一了思想和工作方法，督促部门人员做好活动量管理，督促并较好地配合业务员多方位拓展业务。
- 4、制订“开门红”、“国寿争霸”赛业务推动方案，经总公司批复后，及时进行宣导、督促全体业务员做好各项业务管理工作。



5、制订\_\_x年团险业务员的管理和考核办法，并对有些管理和考核办法方面作了相应的调整。

## 二、意外险方面工作：

学平险：一是一如既往地做好学平险的服务工作。要求业务员每月两次到学校回访，有问题及时与学校领导或经办人做好沟通，联络感情。做到学校有赔案及时上交公司，并将赔款及时送回学校或家长手里，充分履行我们的诚信服务工作。二是为了确保学平险市场的稳定与人保公司合作进行学平险的展业，全面贯彻省保险协会下发的文件精神，对学平险收费标准进行再次明确，全面安排业务员与各学校领导及经办人进行联络沟通，听取他们对公司服务及其他方面的意见，在公司总公司的有力支持下，加强与市教育局领导的联系，取得了市教育局领导的大力支持，使今年的学平险续收工作顺利完成打下坚实基础。三是在各学校即将放假前期，团险部对各大学校进行了走访，全体学平险服务人员在短短的几天内冒着酷暑将\_\_x万余份学平险《致学生家长的一封信和就医服务指南》及时送到学校，发至全体学生家长手中，做好前期学平险工作，最终在\_\_月份圆满完成了学平险任务。

企业职工意外险：一是为更好的与企业主进行深层次的沟通，听取他们对公司理赔服务等方面的意见及了解企业安全生产的情况，上门拜访意外险保费在\_\_x万元以上的大客户，进一步的加深企业对我们公司的信任和支持。二是与客户服务部一同商讨意外险投保的注意事项。严格按条款要求的人数投保，提高费率，加强生调力度，为承保把好关。三是在意外险市场竞争白热化的情况下，做好企业的售后服务工作。平时多到企业走走、看看，以体现我们的关心及重视，企业有赔案要及时上交公司，并尽早将赔款送回企业。今年的职工意外险在工伤保险及其他公司激烈竞争的情况下，对我公司的意外险的销售造成了极大的冲击。

## 三、寿险业务方面工作：

在公司总公司的大力政策支持下，全体业务员努力展业，但是寿险业务市场不断萎缩，业务与去年同期相比有大幅下滑。一是平时积极走访企业，并较好地与企业主沟通企业福利费方面的相关事宜，进一步地了解企业人力资源及财务情况等，而最终达到促单的目的。二是做好寿险市场的新开拓工作，在目前困难的市场环境下找到新出路。

四、今年在总公司的指导下从营销部招募了\_\_x人成立了综合拓展部，尝试新的业务发展渠道，目前为止意外险共收保费\_\_x万，在尝试中也取得了一定的效果，但是还未达到效果，在明年将继续探索，使这支队伍能成为公司意外险业务新的增长点。

#### 五、建议：

一是在当前各项政策影响下，团险业务拓展环境越来越严峻，展业难度是客观存在的，为此，建议公司能在对团险予以重视，并在外围环境经营上予以支持。二是建议公司领导多参加团险部会议，多与业务员沟通、交流，在业务思路予以指导与帮助。

#### 六、明年工作思路

- 1、做好学平险收费前的各项工作。
- 2、明年工伤保险将在全市全面铺开，因此将工伤保险的影响降低，在巩固现有意外险的基础上，开拓新的意外险来源，特别是一些代理业务。
- 3、根据目前新型农村合作医疗的开展情况，找到切入点，以便寻求合作的办法，增加新的业务增长点。
- 4、开拓寿险市场，尝试职场营销。

5、加快综合拓展员队伍的建设与发展，在公司总公司的大力支持下，在一体化营销方面多动脑筋、多做文章。

6、加强对团险业务员队伍的建设。