

2023年医疗安全月心得体会(大全7篇)

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

医疗安全月心得体会篇一

安全工作以人为本是我们广东中烟的安全管理理念。安全生产不仅仅是对自我、家人负责，更是对员工、企业、社会负责。“发展决不能以人的生命为代价，这是一条不可逾越的红线。”是的，企业、社会如果没有了安全保障，那还谈什么发展？每一次安全事故的发生，都揪人心弦，都给亲人朋友留下永远的痛。

“安全重于泰山，生命高于一切！”这是企业安全生产的第一法则，没有安全意识的企业，是一个危机四伏的企业。仅有“关爱生命，安全生产”，企业才能健康发展，基业常青！安全，是我们广东中烟永恒的主题，是一切工作的真谛。

经过安全生产培训课，我有了以下关于安全生产的体会和认识：

1. 在安全制度上下功夫，要建立和健全安全生产规章制度和安全生产监督体系，具体到每个细节。
2. 每位员工在上岗前都要学习企业的安全生产制度，进行相应的安全培训，并对其进行考核。
3. 定期进行安全文化教育，增加员工的安全生产知识和增强员工的自我安全防范意识；认真贯彻、执行国家和地方政府有关安全生产的方针、政策、法律法规，以及上级有关的安全生产管理制度，及时去研究解决或审批有关安全生产中的

重大问题，并按规定提取安全经费，保障安全设施及时到位，切实解决安全技术问题。

4. 全面落实安全生产责任制。企业安全负责人要切实履行自我的职责义务，完善各级领导，各职能部门的安全职责，并将安全职责和工作目标层层传递下去，直至每一位岗位员工。

5. 加大执行力度。抓安全生产工作，必须注重执行本事建设，严格按照公司规章制度和岗位操作规程办事，养成尊重科学规律，反对违章蛮干的好习惯，养成令行禁止、雷厉风行，执行力度一丝不苟、完成工作精益求精的好作风。同时，还要培养各级管理人员事事从严、事事过细的良好工作作风、及时发现和修复安全漏洞，识别生产现场存在的各类风险，落实各项防范措施，强化危机和风险意识。

6. 要想真正实现安全生产，最重要的是员工主动理解安全教育，从心里认可安全教育，主动学习安全生产知识。仅有这样，企业制定的安全制度、做的安全教育和安全管理工作才能真正发挥它们的作用。

作为一名新入职的员工，我深知自我肩上安全职责的重大，我期望经过日后的努力，能为广东中烟的安全生产贡献自我的一份力量。

医疗安全月心得体会篇二

5月12日下午，参观了星河湾、美林湖畔花园同时也看了金碧世纪花园，回来后颇有体会。

星河湾和美林湖畔花园在布局上、规划上都各有千秋。

星河湾突出的有几点：一是环境卫生方面做得比较突出，给人感觉整个园区干净、整洁包括扶栏都是一尘不染；二是绿化养护方面管理得当，绿化地清洁，花木生长茂盛，没有杂物，

没有坏死现象，并对较为名贵、稀有或数量较大的品种在适当的地方用标志牌对其名称、种植季节、生长特征、管理方法等都做了公告，可见管理人非常熟悉花草树木的名称、特性和培植办法。三是优质的服务，走进物业管理公司，看到的是他们那微笑服务，热情对待住户，做到了住户有问必答，有求必应，为住户解决实际困难，对任何人、处理任何问题都做到文明礼貌、耐心、细致。

美林湖畔花园整个园区都突出了它独特的一面，不管是从建筑还是其它设计方面还是保安的着装方面都感觉身在异国他乡，走在园区真让人心旷神怡。

从参观两个园区可以看出在布局是合理的，设计上是科学的，功能上是齐全的，配套是完善的。从外观上可以看出有一支年轻、专业齐备、业务熟练，思想活跃的管理队伍。在物业管理上无不体现时时事事求创新，坚持高标准、高起点、严要求。

再看金碧世纪花园，相比之下不足之处自然暴露出来，不管是从环境卫生还是建筑方面均无法相比。

相对比，金碧世家物业管理公司在工作上也还存在着一定的差距。作为行政主管，我深深感到自身工作的不足及压力，因为公司的生死存亡我有很大的责任。为有效地避免某些环节工作的沉淀和盲点，使办公室工作处于最佳状态，首先培养全局观念，从公司的整体需要出发，以公司最高效益为自己的工作宗旨。第二是具有强烈的参谋意识，在各个方面当好领导的助手，充分发挥办公室在公司的作用。第三把工作效率和工作质量作为自己的首选目标，力求处理事情迅速准确，事半功倍。我相信只要有决心、有信心按照许主席的要求和标准，按照公司领导的要求把本职工作做好，定能为集团公司打造精品，重塑大恒做出贡献。

医疗安全月心得体会篇三

小编语：优质服务不但体现在业务经办的操作上，也体现在对消费者、客户、办事群众的沟通态度上，即，能够尊重影响服务对象主观感受的因素，如性别性格、社会地位、教育背景、身份职业、文化习俗等。下面是关于医疗优质服务心得体会的范文，供大家参考！

医疗优质服务心得体会(范文一)

院生存与发展的重要组成部分。作为一名普通的医师，我认为应从以下几方面入手：

- 1、创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。在亲情化服务中要求医务换位思考，观察自己的职责，探索亲情化服务的作用，把患者当做“熟人”、“亲人”，理解和尊重。关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。

让患者感觉到亲情的温暖，给患者以不是亲人胜似亲人之感。使文化与医疗工作有机的融合在一起，得到广大患者的肯定。

协作精神。增进团队精神和全局观念。形成爱我工作，追求健康，尊重生命的医院优质服务文化模式。

页脚..页眉. 并通过各种形式教育全体人员树立“医院是我家，我是医院人，医院靠我发展，我靠医院生存”的责任担当意识。体会性命相托的理念。

- 3、精学业务，自我充实。提高医疗质量，建立健全医疗质量管理网络，强化各级医师负责制，防止和杜绝医疗事故或重大医疗差错的发生。

4、建设优质服务文化，充分体现关心、爱心、细心的优质服务文化氛围。作为一名医师就要不断重视和加强医院优质服务文化建设，真正实现经济效益和社会效益同时提高的目标。也是医院在竞争日益激烈的医疗市场中生存发展的需要，使医院在激烈的医疗市场竞争中永远立于不败之地。总之，认真负责的做好医疗工作。

“救死扶伤，治病救人”是医生的职责所在，也是社会文明的组成部分。医疗工作的进步在社会发展中具有不可替代的作用。为此，我抱着为患者负责的精神，积极做好各项工作，热情接待每一位患者，坚持把工作献给社会，把爱心捧给患者，把自己的全部献给医疗事业。

医疗优质服务个人心得感受(范文二)

建设医院优质服务文化是提高医疗服务质量，端正医院医德的基础工作。具有向导、激励、凝聚、约束的功能与作用。学习优质服务对我的触动很大。

一：科学管理强素质：财务科工作复杂繁重琐碎。为医护人员提供良好的服务环境，也给患者提供安全满意的服务，我们财务科实施了科学管理，把制度建设及其贯彻落实工作牢牢抓在手上，使每天的工作有条不紊的进行。以制度调动人的积极性，使科室工作顺利进行。

我们要多为医务人员做实事，不停留在口头上。与大家多沟通，多联系，管理者不但要懂业务，更要懂管理。要立足现实，才能展望未来。

页脚. . 页眉. 二：优质服务树形象：医院应给病人信任感、安全感、亲切感，有了这“三感”服务质量就在其中了。但这三感离不开高质量的技术和周到细致的服务。近几年，科室在医院的支持下，先后派医务人员外出进修学习，同时积极联系专家来我院讲学，会诊，指导。使我们的技术水平不断

提高，我们坚持以身作则，孜孜以求，以不断学习新技术为准绳，努力提高医院服务形象。

三：亲情服务暖人心：优质的服务更是让患者获得信任感、安全感、亲切感的基础。应坚持在医务人员中开展“假如我是一名患者”的换位思考，并从规范的言语和亲人般的行为做起，通过我们的优质服务让患者感到的是温馨提示、知情告知，而不是刚硬条款；听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶。

“优质服务”，进一步拉近了我们与患者之间的距离，并在社会得到了人们的一致好评。学习“优质服务年”心得体会文明周到的优质服务，更好地满足患者的需求，塑造良好的医院形象，对提高治疗效果，促进康复有着重要意义。通过学习“优质服务年”，使我对服务理念、服务流程、服务质量等方面有了进一步的理解，现将我的心得所述如下：

要搞好优质服务，首先要端正服务思想，树立全心全意为医患服务的宗旨，认真学习医德规范，树立爱岗敬业的精神和为人民身心健康服务的道德信念，从以下几方面入手。

1.1微笑服务：患者来自不同的环境，他们的文化素质、生活习惯、年龄等不同，但生病后的心理需求及心理状态有许多共同之处，往往感到不适应，有生疏孤独感，护理人员的亲切微笑，尤其是进院的第一印象，可加快患者的角色适应，有助于情绪稳定，心理平衡，使患者处于最佳治疗状态。

1.2语言服务：语言有着特殊的重要作用，既可治病也可致病，护理人员必须运用沟通技巧，以甜美的语言、诚恳和谐的态度，亲切交谈，可消除和转移患者的不良情绪。

1.3主动服务：由于提高了服务意识，工作时间主动安排护理程序，善于发现问题，及时采取措施，只要是患者需求，护理人

员都会主动上前服务,坚持做到患者未开口,服务已到位。

感激。有了良好的服务心理,我们才会有完美的工作态度。

对待客户主动热情、细致周到、恪守规范,那都是自然而然的事。我们能根据患者的实际情况、实际需求、经济能力,理由充分、分析透彻地给予建议,用我们良好的专业素质让他们感到关心和尊重。做到这些,我们就能实实在在的把基本服务提升到满意、超值甚至难忘的程度。做到这些,我们就能实实在在的为医院的发展贡献一份力量。

页脚.

医疗安全月心得体会篇四

我们是医务工作者,是白衣天使,负有“悬壶济世,救死扶伤”之重托,我们应该有高度的责任心,和兢兢业业、一丝不苟的工作作风,应该做到以病人为中心,以质量为核心,全心全意地去为病人服务。

但是在我们这个队伍里,确实还有一些人,对工作漫不经心,松松散散,业务技术不高、服务态度不好。更有甚至者,因为一时疏忽、工作不负责任或违章操作,给病人带来死亡的威胁或终生的痛苦。我们在报刊杂志上、电视节目上经常看到这种类似的报道。有的引起医疗纠纷或造成医疗事故,给病人及家庭造成痛苦,给个人造成终生遗憾,给医院造成不良影响。

以致于一些文艺作品经常利用医护人员的散漫工作行为和现象,作为反面素材或讽刺对象编写一些笑话、小品等等。作为一名医务工作者,每当看到这些,都应该感到非常羞愧,非常痛心。

我们在深感痛心之余,应该深刻地反省自己:今天我的工作

做的好吗？今天我的工作有没有什么遗忘？有没有什么疏忽？今天我的工作是否给病人减轻或解除了痛苦？还有什么地方需要进一步改善？作为一个负责任的医务人员、一个有强烈事业心的医务人员、一个称职的医务工作人员，就应该这样去做，这样去想，甚至是每时每刻。

我们科全体医务人员经过认真学习、热烈讨论，深刻地领悟到：安全工作无小事，病人的事就是我们自己的事。我们痔瘘科自建科以来，至今已有三十余年，治愈病人万余例，不仅形成了自己的技术特色，而且形成了优良的医德传统，在矿区及周边地区享有很高的知名度。我们在这个科里工作，要将高尚的医德、严谨的工作作风、温暖热情的服务态度的优良传统进一步发扬广大，急病人之所急，想病人之所想，真正让病人在感到放心、满意。

为此，在工作中，我们要坚决做到：

一是加强业务基础理论知识的学习。无论是在工作中、在工作之余，都要不断地加强业务学习。采取集体学习讨论、个人学习等多种方式，不断充实自己，不断地提高业务技术素质，使自己在病人面前、在病情面前，能够做出正确诊断，给予合理的治疗方案，尽快解除病人的痛苦。

二是严格遵守无菌技术操作规程和各项规章制度。我们是一个手术科室，严格无菌技术操作规程尤其重要。无论是操作前、操作中、换药时，我们都有应严格遵守无菌技术操作规程和各项规章制度，对工作精益求精，决不能因嫌麻烦而省略操作步骤，以免引起感染、刀口不愈合等严重后果。

三是对病人如亲人。病人带着伤痛来就医，无论在体质上还是在精神上，本身就很痛苦，我们要用亲人般的温暖对待他（她）们，让他（她）们在精神上得到安慰。病人手术后，我们要及时巡视病房，仔细地观察病人的病情发展及变化，发现问题及时解决，决不能因为问题小而不当回事，以免小

问题引发大问题，对病人的病情演变、身体健康情况及可能出现的任何状况都要了如指掌，对任何有疑问的情况决不能放松，也决不允许放过，一定要弄清并解决为止，决不掉以轻心。

当前，正是创建“平安医院”活动的关键时期，在这项活动中，我们每一个人都要从自己做起，从每一个岗位、每一个环节、每一项操作上做起，时时处处抓安全，上安全岗，干安全活。“安全”应牢记在我们每个人的心里，融入血液、融入理念，让我们每个人都行动起来，做一个“生命”的安全保护员。

医疗安全月心得体会篇五

医疗卫生行业是联系群众最紧密、服务群众最直接的窗口行业之一，也是一个职业道德要求很高的行业。弘扬“医疗卫生职业精神”，对树立医务人员正确价值观具有重要的作用。围绕祖国医学“大医精诚”和西方医学“尊重生命”的优良传统，救死扶伤的革命人道主义精神和新时期医学创新精神，深入开展医疗卫生职业精神大讨论，大力倡导医学科学与医学人文精神相统一，对于引导我院职工树立正确的人生观、价值观、利益观和幸福观有着深刻意义。

医德，是卫生工作者在职业活动中应遵循的行为规范和准则。良好的医德是尊重患者的权利，时到为人民群众着想，千方百计为患者解除痛苦就是发扬“毫不利己，专门利人”的白求恩精神。在“修医德”活动中，我们直坚持从每件小事做起，从每个细节着手，时时刻刻将每一位患者放在心上。医护工作变被动为主动，医患关系更加紧密、亲近，建起了一架通往患者心灵的桥梁。

医魂，崇高而厚重的词，一种高于职业良心的坚守和力量。纵观历史，从古至今，从华陀到希波克拉底，白求恩，南丁格尔，到今天，无论历史如何变迁，救死扶伤都是医者生涯

的光荣与梦想。每一位医务工作者，都在平凡的岗位上书写人格的尊严，通过脚踏实地却能滴水石穿的信念共同铸就大医精诚之医魂。有一种职业最为美丽那就是医者；有一首歌最为动人，那就是医德；有一道风景最为绚丽，那就是医魂。彰显医者魅力、共铸医魂，这是时代的召唤，是作为医者的光荣与梦想。医者仁心，以医技普济众生，只有切实把主题实践活动成果转化为推动医疗技术水平和服务质量的保障，才对得起悬壶济世之说。

从现在做起，这就是敬业，这就是爱岗！没有任何借口，扎扎实实做好本职工作。

医疗安全月心得体会篇六

通过对云谷田园黔台农业合作示范基地培训的学习，我切实地感觉到自己学习实践能力和农业工作认知的提升，让我开阔了视野、进一步丰富了理论知识，实践经验。真是受益匪浅，感触颇深。主要体现在以下几个方面：

一、学习感受

（一）是收获大。经过台湾农技专家的言传身教，获取了多方面的知识，学到了很多新观点、新思路和新方法，提高了理论水平和实践能力，增强了理论分析和解决实际问题的能力，培养了大局眼光。

二、主要收获

一是改善了理论知识结构。授课的老师都是台湾具有丰富实践经验，具有现代农业意识的农家人员。他们全面系统地讲解了现代农业发展方式、现代设施农业种植技术等，使我们开阔了视野，拓展了思路，使我们的理论基础、实践知识有了进一步提高，并增强了我们对学习重要性和迫切性的认识，提高了个人素质。

二是加强了学习的必要性、重要性和紧迫性。通过此次培训，使我认识到设施农业将是现代农业的重要组成部分，未来将充分利用电子化、网络化、数字化等手段操作，实现农业现代化。其知识更新、知识日益加快。要适应和跟上现代农业的发展，唯一的办法就是与时俱进，不断学习，不断进步。

三是理论与实践必须相结合。

经过这次设施农业技术“千人培训计划”培训班的学习，不仅使我在理论上得到了进一步的充实，更使我进一步认识到农业工作实践的重要性和迫切性。与台湾农业技术员的交流中，我深深地体会到农业工作，特别是我们基层农技干部必须要深入实践；在实践中总结经验，通过经验解决自己工作中的问题。我们这次学习设施农业这方面的知识较多，这对于全县发展设施农业有着较大的帮助，我将以此次培训学习为契机，用学到的新知识去指导工作实践，积极创新，勤奋工作，为我县设施农业的发展做出新的更大的贡献。

医疗安全月心得体会篇七

2017年的保险工作主要是从自身出发，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。下面是查字典本站小编为大家收集整理整理的2017年保险工作心得体会范文，欢迎大家阅读。

2017年，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2017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)。

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、稳健发展的基础。20xx年伊始，根据省、州公司各个时期的企划，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，抓住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。

20xx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。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，从而赢得市场。

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，按照省、州公司的统一部署和安排，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2017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。

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。

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658万元(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。

2017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。

2017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2017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，2017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。

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2017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，营造良好的学习氛围，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。

一，坚决积极调整保费结构，提高保费内涵价值，稳定收展队伍。

进入xx年以来，收展部紧密围绕公司工作指导方向，以2017年期及以上期交产品为xx年的主要业务指标，深挖xx年期及以上期交产品的卖点及价值，及时向全体收展伙伴贯彻宣导，销售xx年期及以上产品的意义，全体收展伙伴积极响应，截止6月27日，二部收展部已完成xx年期及以上险种保费为101.58万，完成全年计划的65.54%，按时完成了市公司要求的60%的半年进度。通过半年的xx年期及以上险种的销售，在提高公司内涵价值的同时对稳定队伍起到了积极作用，很多收展伙伴通过销售以上险种认清的寿险保障的本质，也在公司的广大孤单客户资源中很好的树立的公司的的美誉度。

二，夯实组织基础，扩大组织发展，建立三高团队。

组织人力发展是寿险不断发展主题□xx年以来收展部深刻认识到这一点。在年初就积极通过人才市场，网络招聘，同业引进等方式加大增员力度，经过努力收展部持证人力从年初35人，发展到目前49人，超额完成市公司半年人力发展要求，基本完成全年50人的发展目标。在增员的同时严格加大筛选，为打造三高团队输送优秀人才，同时加大培训力度，打造专业化销售队伍。

三，倡导共同创富，树立典型带动，人人成功创富。

万众创富大赛这一省公司的重要举措，对一线全体营销人员起到了非常有力的促动作用。进入xx年我收展部认真分析往

年经验，总结出模范带动的积极作用，特别是收展这一队伍，如何在年轻化的队伍中树立标杆，带动全体收展伙伴创富成为今年增员，留员的工作重点。加大对新人的培育工作，设专人跟进所有入司新人，各层级主管紧密配合的思路。截止目前收展部入司半年多点的新人xx伙伴fyc已达61402元，无论对新人带动还是对老伙伴的促动都起到了积极的作用。

四，及时总结经验，认真分析原因，迅速反应调整工作思路。

在每一阶段的工作，收展部都要进行总结评估。虽然在这半年的工作中收展工作取得了一些的成绩，但与发展要求，与先进公司相比还有很大的差距□20xx年在积极发扬以上成果的同时，我们还有很多工作需要调整，以更好更快的适应形势发展需要，跟上公司步伐。

1，在继续保持发展xx年期及以上业务的同时，增加短期意外和短期健康险的销售力度，特别是卡单销售，开发更多有针对性的专题，为全体收展伙伴展业提供有力支持。

2，加强各项基础管理工作。对收展人员的面访率和活动管理进行每周检查，每月总结的层层把关，培养全体收展人员坚持有效拜访的习惯。

3，提高区域经营活动。根据时机结合公司和各区域特点举行适宜的社区活动，把区域收展做到实处，真正做到区域经营的有效带动作用，树立国寿品牌影响力。

4，针对各层级伙伴，做好532经营。提高队伍的有效人力占比，稳定队伍基础。

5，加强各级主管的培训学习。主管作为公司组织的基础骨干是管理队伍的基石。下半年在主管的培养上增加力度，提高主管的自主经营意识和管理能力。

6，培养团队文化和凝聚力。将二部收展团队文化用真诚赢得感动，用专业赢得尊重，让优秀成为一种习惯深入到日常管理中，逐渐建立团队影响力。