# 保险协会年工作总结(通用24篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2023-11-08

*保险协会年工作总结110月16日，中山市物业管理行业协会第一届第一次会员大会召开，会议选举产生了协会理事会、会长、执行会长、监事等领导层，这次大会宣告了市“物协”正式成立。市“物协”成立两个多月来，在中山市住建局、民政局的指导和支持下，在协...*

**保险协会年工作总结1**

10月16日，中山市物业管理行业协会第一届第一次会员大会召开，会议选举产生了协会理事会、会长、执行会长、监事等领导层，这次大会宣告了市“物协”正式成立。

市“物协”成立两个多月来，在中山市住建局、民政局的指导和支持下，在协会会长、执行会长的领导下，秘书处开展了一系列服务会员、发展行业的工作，取得了较显著的成效。现将市“物协”成立以来的工作总结如下：

一、完成社团登记等手续，协会服务工作迅速走上正轨。

市“物协”成立后，随即到市民政局办理社团登记手续，并陆续办好了协会公章、验资、代码证、税务登记、银行帐户、会费发票等一系列手续。10月31日市民政局批复同意市“物协”成立，11月3日发放社团登记证书:社证字第526号，市“物协”领回社团登记证。

10月27日，协会秘书处搬到刚装修好的市“物协”办公室办公。11月10日，赵艺鸣会长、谭志平、贺国平执行会长和欧书勤监事到“物协”秘书处举行了简朴的揭牌仪式，至此，中山市物业管理行业协会的常设机构秘书处正式对外办公，开始逐步正常运作。

根据市住建局对市“物协”的工作要求和部署，在会长、执行会长的领导下，市“物协”秘书处于10月24日召开了秘书处负责人会议，会上研究、明确了秘书处负责人的工作分工，研究安排了当前秘书处的工作。会后，根据工作需要，秘书处充实、增补了工作人员，从11月的5人到12月开始工作人员总计6人，承担起住建局、协会理事会交给的各项工作。

11月19日，市住建局下发了《中山市住房和城乡建设局关于委托中山市物业管理行业协会承接事项的通知》(中建通[20\_]202号)，该文件委托市“物协”承接指导小区业主大会和业委会成立，协助住建局调处各类物业投诉和纠纷;建立和管理物管专家库，组织和指导评标等五项工作事项，此后，市“物协”按照住建局的要求，有计划地开展协会的各项工作。

二、服务会员与行业，当好政府的助手，切实有效地开展协会的日常工作。

(一) 认真做好指导小区业主大会和业委会成立，协助住建局调处各类物业投诉和纠纷的工作。

我国住宅小区的业主自治管理需要一个较长的过程。目前，全国各地建立业委会的住宅小区才占总数的20%左右，中山约占30%。因此，指导小区业主大会和业委会成立是一项繁重的工作任务。自今年10月市“物协”成立以来，秘书处分工专人负责这项工作。11月以来，已先后指导17 个小区业主大会召开和业委会成立。

同时，由于种种原因，部分业主与业委会之间、部分小区的业主、业委会与物业公司之间也时有不协调的事发生。因此，市“物协”为协调解决这些矛盾纠纷，自10月以来，协助市住建局房地产科做了大量的接访和调处投诉、纠纷的工作，先后调处了 25 宗投诉，其中重大投诉8宗，为促进社区和社会和谐做了大量工作。

(二) 建立和完善物业管理评标专家库，依法做好组织和指导物业管理招投标的评标工作。

做好“物管专家库的建立和管理，组织和指导物业管理评标工作”，是市住建局委托我们“物协”的第二项主要工作。秘书处十分重视这一工作。自11月以来，已先后受理和组织了 12 个项目物管招投标的评标工作。在组织和指导评标工作中，我们依法办事，发挥物管专家库的作用，认真、合理做好物管评标工作。

为进一步完善管理，发挥物管专家库的作用，做好物管评标工作，根据市住建局的要求，市“物协”正在起草“中山物业管理专家库管理办法”，促进我市物管专家库更专业化、现范化运作。

(三)做好组织、指导中山市物业管理工作示范项目创建工作，顺利完成20市级示范小区的考评。

20\_年，时代·白朗峰、远洋城天骄花园、\_故居纪念馆、锦绣国际花城、锦绣海湾城、汇泰都城、豪逸半岛等9个住宅小区申报创建市级示范项目，市物协多次组织深入到这些小区进行检查和指导，淘汰了2个未能达到示范标准的项目。在今年12月初，由市住建局房产科、市“物协”组成考评小组，对符合条件的 7个小区进行了考评验收，全部顺利通过考评验收，这7个小区荣获20\_年中山市住宅小区示范单位。通过市级示范项目创建，推动物业公司加强队伍建设，提高了物业服务水平，提升了业主满意度，促进了住宅小区的文明和和谐。

(四)开展物业服务从业人员继续教育培训，不断提高物管队伍的综合素质。

根据市住建局的工作委托事项，为促进物业公司转型升级，提高我市物业行业从业队伍的综合素质，市“物协”成立刚两个月，秘书处就发出通知，在12月20、21日两天举办物管专业人员继续教育的培训班。培训班计划分几批举办，首期招收学员216人，租用市委党校会堂办班。在开班时，秘书处派出领导作了简短的学习动员培训，学习内容均为物业服务、物业管理的各项业务实务和法律法规等。通过培训学习和考试，引导和鼓励从业人员不断加强思想和业务学习，提高服务意识和综合素质。

(五)注意听取会员单位反映的意见，做好为行业、会员和企业维权的工作。近来，接会员单位反映，市质监部门尚未停止对小区电梯检验检测收费。故秘书处协助物业公司与省、市发改部门联系，悉省、市发改部门已明确答复对此电梯检验检测费从今年5月1日开始免征。目前，协会正跟踪此事，致函市发改局，申报要求把已收此费办理退还手续。

三、加强内部管理，加强协会工作人员能力建设，提高服务会员、服务行业的工作效能。

随着市场经济体制的发展和完善，协会已经成为市场的三大主体之一。政府部门、企业、协会这三大市场主体相互影响、紧密联系，在市场经济中扮演不同的角色，发挥着各自不同的重要作用。物业管理行业协会，作为行业联系政府的桥梁，要较好地发挥服务会员、振兴行业的作用，必须加强内部管理，加强协会工作人员的能力建设，不断提高工作效能。

(一)加强学习和调研，着力提高协会工作人员尤其是新员工的思想水平和业务能力。

市“物协”秘书处6名工作人员，一半是新手、是年轻人。秘书处建立以来，我们十分重视加强学习和调研，鼓励大家认真学习党的方针和政策、学习社会主义核心价值观、学习物业管理的法律法规、学习相关的业务知识，并通过到物业企业调研，了解行情、企情和会情，提高为会员、为企业服务的工作能力。通过加强学习和以老带新，几位年青人在业务骨干的带动下，有了较快的成长进步，较快适应工作发展的需要。

(二)加强内部管理，不断提高协会秘书处的工作效能。

管理出效益、出效能。协会秘书处建立以来，注重建立规章制度，加强内部管理。比如，建立“业主大会、业委会成立情况登记表”、“物业管理信访情况登记表”和上述两样的月报表等，做好协会的基础工作，并逐步建立秘书处工作周会、学习制度等等。同时，为方便小区业主咨询有关召开业主大会、成立业委会的问题，我们还制订出“召开业主大会选举业主委会的简易流程”。通过加强制度建设来规范工作要求和协会的运作，提高服务会员、服务行业的工作效能。

新的一年，我们相信，在市住建局、民政局的指导和支持下，在协会理事会、会长、执行会长和监事的领导下，经过全体会员和秘书处的共同努力，我市物协的工作一定能够不负行业所望，做得越来越好。

**保险协会年工作总结2**

20xx年，我司客服部在总、省公司客服部的科学有力指导下，紧密围绕公司总经理室提出的“抓稳定、夯基础、防风险、重效益、树品牌”的年度工作指导思想，坚持“以客户为中心”，以“管理升级、服务升级”为目标，不断强化服务意识、提升服务技能和创新特色附加值服务，在工作任务重、人员配备紧张的情况下，较好地完成了总(省)公司下达的各项任务指标，对提升公司服务质量、塑造企业品牌形象、促进一线业务发展发挥了重要作用。现将20xx年我部门工作情况汇报如下：

20xx年，我司客服部在上级的正确领导和直接(大力)支持下，紧紧围绕公司总体发展目标，注重部门规范管理，主动靠前服务一线，延伸放大客服职能，实现了客户满意、领导认可、自身提高的预期目标，为我公司业务发展提供了良好的后援保障。

20xx年，为进一步提高工作效率、提升服务技能、规范业务处理、提升客服满意度，我部建立健全了一系列管理规范：

1、建立了客户服务工作日志，规定所属人员对每日工作详情以及需上级或其它部门关注的事项进行记载备案和及时反映、反馈;针对工作中暴露的问题，部门负责人要定期不定期进行总结梳理、制定措施、有效应对、防范风险。

2、建立了客户服务差错考核制度，严格客服人员工作流程，对工作中出现的问题或差错实时记载，定期进行汇总、讲评、反馈，并作为考评的重要依据。

3、严格按照总公司相关要求，对客户回访、客户投诉、二线业务处理流程和问题件跟踪处理等客服制度及流程进行了全面梳理和修订完善。

4、针对我司客服部新员工多、工作职能不熟悉的情况，按照总经理室的要求，我部于对全区客户服务人员履职尽责进行了全面摸底，建立了员工档案，科学细化了客服岗位职责，逐一明晰了人员奖惩指标，极大地提高了客服人员的工作积极性和主动性。

20xx年，我司客服部始终把回访工作作为防范经营风险、确保公司业务持续健康发展的重要抓手，努力做好回访工作。

1、在公司总经理室的高度重视、有力领导下，我部对公司回访工作中的重点、难点进行了梳理，针对一些簿弱环节加强改进，并对出现的问题制定了整改措施。

2、加强对问题件的跟踪处理，与公司司各部门进行协调沟通，强势控制因问题件可能引发的一系列有损公司形象的负面效应，确保了公司业务的持续健康发展。

3、适时制定总、省公司的相关文件要求，重点宣传客户服务工作的重点难点，提供客户服务信息，通报各类违规违纪现象。

4、及时对回访工作进行准确的分析，将客服工作主动融入一线展业、后台支援等各项工作中，为公司有针对性地开展运营管理提供科学合理的数据支撑。

在工作中，我部的工作人员始终牢记“顾客至上，服务第一”的工作“专业、真诚、感动、超越”与公司“成己为人，成人达己”的企业文化有机地结合起来，做好每项服务工作，在保障客户利益的同时，又维护了公司的形象。

20xx年我部在做好基础工作的同时，按照总省公司的相关要求，陆续开展了“消费者维权日”、“”国寿客户节、“精彩无限、鹤卡相伴”感恩系列活动、“国寿大讲堂”、“健康好帮手”、特约商家专场活动、vip客户华西专场体检等等回馈客户的活动，通过系列活动的开展，大力宣传“国寿1+n”服务品牌，树立公司的品牌形象，增强公司的市场竞争力。

1、我部利用多种形式加强各员工的业务技能培训，加强客服人员的学习能力、专业能力、沟通能力和执行能力等，建立一支高素质的客服队伍，提升了全员整体综合素质，增强了客户和销售人员的客服满意度。

2、为了更好地与销售部门做好协调沟通工作，促进公司的业务发展，我部开展了多次培训进职场的机会，认真聆听业务伙伴的问题和需求，同时听取销售部门的意见和建议，对工作的一些不足之处加以总结改正，进一步提升服务水平。为协助业务的发展，客服部对各公司销售部门进行了客户资源数据分析需求的调研，以便为各展业团队提供目标客户信息。

(一)、回访数据分析

完成较好的项目原因分析：

**保险协会年工作总结3**

今年以来，我镇的医疗保险工作在镇党委、政府和上级主管部门的领导下，认真贯彻落实上级有关医疗保险文件精神，按照年初制定的工作计划，紧紧围绕搞好“民生工程”的工作目标，以强化管理，优化服务为手段，为保障广大参保人员的医疗待遇，维护社会稳定，促进我镇各项事业的全面、协调、快速发展，取得了一定的工作成效。现将今年以来的工作情况总结如下：

一、我镇20xx年各项医保工作征缴情况

1、新农合征缴情况：

根据县农医局20xx年12月下发的《关于开展20xx年度新型农村合作医疗保险有关工作的通知》（莲新农合委办（20xx）02号）文件的有关通知精神，我镇20xx年底农业人口22497人，参合任务数21597人（其中民政统筹人数1151人），需征缴参合人数20446人，20xx年征缴参合标准90元/人，征缴参合资金1,840,140元。

从20xx年12月至20xx年2月，全镇镇村两级干部大力宣传、辛勤工作，截至20xx年2月28日我镇完成上缴资金1,840,140元。其中15个村实际共征收参合资金1,795,590元，实际征缴参合人数19951人；由村财务垫付参合资金44,550元，垫付人数495人（除江山、东边、罗市、小江四村超额完成征缴资金5,040元，其余11个村均存在不同程度的资金垫付）。

2、城镇居民医保征缴情况：

根据县医保局20xx年12月下发的《关于开展20xx年度城镇居民基本医疗保险有关工作的通知》（莲医保字（20xx）02号）文件的有关通知精神，我镇20xx年底城镇居民人数1564人，城镇居民基本医疗保险参保征缴人数1294人（其中低保人数106人），实际征缴人数1188人。

截至20xx年12月18日，我镇完成征缴金额48,400元，征缴人数647人（含低保106人）。

3、城镇职工医保征缴情况：

我单位现参加职工医保人数105人。

二、新农合资金运行情况

截至目前为止，我镇农医所累计补偿新农合资金4,293,元。 其中住院补偿826人次，2,738,395元；门诊统筹补偿50,206人次，1,522,470元；家庭账户补偿729人次，32,元。

三、新农合工作运行措施

1、为确保住院医疗费用报销工作的顺利开展，农医所严格执行住院报销制度，对不符合报销手续的票据坚决予以不受理。外伤病人住院报销，严格按照农医局规定的调查取证制度，对有第三方责任人的外伤病人不受理其资料。

2、加强和规范新农合医疗制度，维护公开、公平、公正、透明的原则，严格执行报销金额公示制度，将每月门诊统筹、家庭账户、住院费用的报销情况在医保公示栏进行公示，自愿接受社会和群众监督，加大了参合群众对新农合医疗基金使用情况的知情权和参与权。

3、加大了对镇中心卫生院及乡卫生所的刷卡系统监督力度，严查弄虚作假。要求村卫生所在月末最后一天实行结算，下月5日前上报各类报表，农医所收到各村报账资料后，严格审核处方等资料，并在5个工作日内完成核对工作，及时向农医局上报报表，加快了补偿资金的运行。

4、加强新农合政策的宣传工作，对上级的相关文件精神，以通俗易懂、短小精悍的形式在医保宣传栏内进行公示，同时要求村干部在村委会及人群密集的场所进行张贴、乡村医生在诊所进行张贴及宣传，让广大人民群众深入了解新农合的各项政策，真正做到家喻户晓，增强农民自愿参与意识，不断提高群众的就医意识。

5、加强新农合资金的监管，确保资金使用安全，建立健全新农合资金有效管理使用的长效机制，确保强农惠农政策真正落到实处。检查了卫生院大处方拆分为小处方、多开门诊发票、卫生所医生收医疗卡刷卡等问题，要求涉查单位立刻停止不规范行为，整改措施到位。

四、今后的工作要点

“看病难、看病贵”是医疗体制改革以来，老百姓在就医中感受最深，反映最强烈的问题，也是社会各界普遍关注，迫切要求解决的民生问题。如何解决老百姓因病致贫的问题，历来就是我们党和政府关注的民生问题。尤其近年来，新农合征缴金额逐年增加，20xx年城乡居民医疗费统一征缴标准每人120元，农户的抵触情绪在加大，征缴工作难度越来越大。

因此我们必须把抓好医保工作作为重中之重，继续加大医保工作的宣传力度，做好医保工作和新农合工作政策的宣传工作，使政策家喻户晓，人人皆知。

同时做好资金的使用公示工作，协助县农医局做好对中心卫生院及各村定点诊所的监管，同时希望上级部门加强对医疗部门的监管力度，坚决杜绝医疗机构虚开大处方，替换药品，增加收费项目，加重农民负担，门诊转住院等套取医疗基金的违法行为的发生，使医疗基金安全运行，把医疗资金真正运用到刀刃上。

我们将继续做好医疗工作中的来信来访接待工作，收集并及时向上级反映医疗保险中出现的新情况，配合上级有关部门做好医疗保险的调研工作，始终贯彻以人为本的原则，树立全心全意为人民服务的宗旨，做好做活服务，提升服务质量，创新服务模式，不仅使群众成为参加医疗保险的主体，更是真正的受益者，把我们的工作做到程序便捷化，服务亲情化，监督管理人情化，创建文明服务窗口，真正使医疗保险工作达到政府得民心，群众得实惠，卫生事业得发展的工作目标。

镇扶贫办今年以来在镇党委政府高度重视XX县扶贫办精心指导下，做了不少工作深得上级领导和群众的肯定，现就我办一年来工作总结如下。

一、组织保障

扶贫工作是镇党委、政府历年来非常重视的一项工作，今年年初我镇就在镇党政联席会议上研究决定成立了镇精准扶贫领导小组，明确由党委书记为组长，镇长及其他班子成员为副组长，财政所所长、纪委副书记、党政办主任、扶贫办主任为成员的领导小组，领导小组下设办公室，办公室设在镇扶贫办，由分管领导程远同志担任办公室主任，负责办公室日常事务管理工作。同时镇政府也要求村里成立以村支部书记为组长，村主任为副组长，村其他班子成员为成员的精准扶贫领导小组，做到有人管事，有人做事的工作体系，把工作落到实处。

二、工作开展情况

一年来扶贫办主要做了这些工作。1、我镇配置好了专门的办公室，添置了办公室内部的桌、椅、档案袋、档案盒、电脑等硬件设施，制作了七块工作制度牌。2、为各村制作了贫困人员公示牌，并要求各村落实20xx—20xx三年内的帮扶工作计划，确保全镇在20xx年能够实现全面脱贫，过上小康生活。3、协助6个十三五重点贫困村制定五年发展规划，并为贫困村制作帮扶领导小组公示牌，并加以公示。4、完善国家扶贫系统数据，协助各村完成20xx年脱贫人员及20xx年脱贫人员信息收集工作，帮助他们在系统里录入完了20xx年脱贫人员信息。5、加强与省、市、县帮扶单位沟通协调工作，我镇在上级确定好帮扶单位后，要求6个十三五重点贫困村积极与其帮扶单位沟通协调，现在全镇6个贫困村共落实帮扶资金100万元，很好地帮助贫困村完成全年脱贫工作。6、搞好了扶贫日活动。在扶贫日活动到来之际，我镇共出动3次宣传车到全镇各村进行扶贫知识宣传，制作了两条横幅悬挂在集镇中心位置，开展了一些文艺活动，让扶贫政策家喻户晓，深入人心。在扶贫日各帮扶单位也积极下到各个村联系各贫困户制订帮扶措施，确保三年内全镇农户能顺利脱贫。7、做好了20xx年深民移民户、雨露计划和短期培训人员摸底调查。

三、存在的问题和困难

1、有个别村干部对精准扶贫政策认识不到，对贫困户帮扶不力，帮扶措施有待加强。

2、有些帮扶单位对扶贫工作不重视，没有给予村里很好地帮扶措施，致使村干部有所怨言，希望这些帮扶单位能够提高认识，加强对各帮扶村的帮扶力度。

虽然今年我镇做了不少工作，但离要求还有一定距离，今后我们一定改变工作方法，不等不靠把工作进一步完善好。

20xx年，我所在镇党委、政府的领导下，在上级主管部门的指导下，紧紧围绕市、县下达的年度各项任务目标，依靠镇相关部门和社会各界的支持，充分发挥所工作人员的主观能动性，实行定岗定责，通过全所人员的不懈努力，较好地完成全年各项工作任务。 现将一年来的工作情况报告如下：

20xx年工作总结：

一、不断加强学习，提高自身能力和水平

20xx年以来，我所主要通过看政策、文件、多咨询上级业务部门、多实际操作等方法，不断提高自身工作人员的业务水平及工作能力，在不断地学习中增强能力，在不断的实践中践行能力。

二、努力完成新型农村社会养老保险和城镇社会养老保险参保任务

今年3月份至6月份底，通过我所和驻村干部大力宣传新型农村社会养老保险的相关政策，密切同各村村干部的联系，不畏艰难，深入居民家中，宣传农保政策，使我镇广大居民参保积极性大大提高。

截止20xx年底，全镇城乡居民养老保险参保人数为9368人，基金征缴总额为1006000元。

三、全面开展对企业退休人员的社会化服务工作

我所积极做好企业退休人员的社会化管理服务工作，主要通过逢年过节的走访、慰问，对领取养老金人员的资格认证，对困难退休人员的帮扶等形式开展日常工作。我镇共有退休人员267人，全年新增退休人员40人，都已建立信息平台。

四、因地制宜，开展就业创业帮扶工作

1、大力开展发证力度。《就业失业证》关系到就业人员和失业人员切身利益和各项再就业扶持政策的落实，为了确保各项再就业政策的落实，本着公平、公开、公正的原则，严硌按政策发证，今年共为群众办理了就业失业证77本。

2、抓就业服务，促进就业再就业工作全面开展。截至目前，全镇城镇新增就业人数170人，“4050”人员26人，新增转移农村劳动力280人，省内新增转移人数220人。全镇共有富余劳动力9000余人，我所把加强技能培训作为重要途径，20xx年7月份我所联合县就业局开办了一期syb创业培训班，共培训30人，9、10月份联合县就业局分别为欣利鞋厂、金祥泰电子厂、得誉服饰厂开办了技能培训班，共有240人参加。通过我们的努力，使我镇的富余劳动力人员增强了创业的信心和能力。

3、今年为全镇有创业项目的人员办理小额贷款共61人，累计金额397万余元。

一年来，我们的工作虽然有了很大的进步，取得了较为显著成绩，但按市、县的要求，还存在一些不足和困难。一是扩面难度大。由于缺乏制约手段，使私营个体和服务业参保的问题还没有较大的突破。二是经办队伍的思想，业务素质还有待进一步提高。

20xx年工作计划：

以科学发展观为统领，按照市、县的部署，进一步加大社会保险扩面和基金征缴力度，完善规范各项基础管理，提升经办服务水平，采取有效措施加强队伍建设，树立社保工作新形象，努力推进社保事业的健康快速发展。初步打算抓好以下几项重点工作：

（一）继续大力宣传社保政策，进一步转变城乡劳动力就业观念，能够熟悉和了解政策，推进就业工作开展，加强城乡居民养老保险宣传力度。

（二）全面做好城乡居民养老保险政策的落实和征缴工作。主要重心在城乡居民16-60周岁的参保缴费和城镇居民60周岁以上的参保和待遇发放工作，努力确保16-60周岁参保率达到90%以上。

（三）做好农村合作医疗保险、一老一小和无业城镇居民的医疗保险的缴费工作。

（四）不断完善就业登记制度的全面落实，以全员就业城镇劳动力全部纳入管理为目标，分层次不断纳入。

（五）做好离退休人员的年审和管理工作。

**保险协会年工作总结4**

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自己定下的岗位关键词，在09年的工作中，我时刻用具体的工作绩效来诠释这些词汇的真正内涵，用自已的实际行动证明自己能做的更好!

在XX年即将过去之际，回顾我在年初总结时“立的誓”，有一点点欣慰，也有一点点遗憾，当然随着整个公司的蓬勃发展，我更多看到的则是我所致力于的滨海个险未来的憧憬和希望。

不积跬步，无以成千里。在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。

有了这些不可或缺的经验，和去年的业务水平比起来，现在的我工作起来明显会感觉较之以往更加的顺手，效率自然就高了。其实所谓事倍功半，所谓厚积薄发，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道”的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富，要知道专业和不专业的区别就在于那些看似无足轻重，事实上却非常关键的差别。

这是今年下一年以来，在工作中让我体会最深也受益的一点心得。今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过理论与实践相结合的方式来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力。

“百尺竿头，更进一步”。20xx年，我一定会以新的姿态、新的面貌，努力工作，绝不辜负各位领导和同事的期望，坚决打好开门红首战，为盐城太保的稳健、快速、高效发展做出应有的贡献。

时光荏苒，20xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。

参加工作近十年，也写了近十份的年终总结，按说，我们每个追求进步的人，免不了会在年终岁首时对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。作为财产保险公司，财务是公司的关键部门之一，对内要与上级公司配合沟通协作做好本公司的内部服务工作，目前社会对从事财务的人员水平要求也在不断提升，对外要应对税务、审计及财政等机关的各项检查、掌握社保、税收政策及合理应用。一年来，在领导带动下以及全体成员的帮助下，我从接手财务兼承保部主管工作到熟悉该工作的各项细节，不断改进工作方法，提高工作效率，在这一年里承保部全体人员任劳任怨、齐心协力把各项工作都扛下来了。回顾即将过去的这一年，在公司领导及部门经理的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、以“大营销、大服务”为宗旨和效益的目标上，紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署。在核算、管理方面做了应尽的责任。这一年在领导和同事们的理解关怀和支持下，通过自身的不懈努力，我在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

今年的工作可以分以下三个方面：

20xx年，在公司经理室的领导下，承保部总结以往年度工作经验与教训，承保部制定了部门年度工作目标：提高服务意识，转变思路，以市场为导向，做好业务质量管控的同时加强与部门间的协作与沟通，积极促进业务发展。积极响应分公司“稳健发展提升管理强化执行改革创新为全面实现‘效益优先’的目标而奋斗”的工作思路。首先改善端正承保部全员的服务态度，还特地从人才交流中心挑选出优秀服务人员来坐柜。规范文明用语。提高出单效率，由此承保部人员得到公司内外人员的一致好评。每到月初对各险种业务进行统计，把各种数据报表报到州公司相关部门。

(1)认真执行《会计法》，每月按时编制打印会计凭证，严格对原始凭证的`合理性进行审核，强化会计档案的管理等。对所有成本费用按部门、项目进行归集分类，月底将共同费用进行分摊结转体现部门效益。

(2)按规定时间及时申报各项税金。在上级公司的年中抽查、年终预审及财政税务的检查中，积极配合相关人员工作。

(3)认真管好公司内部全体员工的社保、医疗的缴费工作以及对公司人员个代系统的录入、变更工作。

(1)严格执行总公司的“收、支两条线”，费用单独核算，不串户使用、不坐支现金的财务管理规定。

(2)对公司各营业点的收入进行监督、审核，统一核算口径，及时沟通、密切联系并注意他们提出的意见，与营业点人员建立了良好的合作关系。

(3)正确计算营业税款及车船税，及时、足额地缴纳税款，积极配合税务部门使用新的税收申报软件，重点税源监控软件的更新。及时发现违背税务法规的问题并予以改正，保持与税务部门的沟通与联系，取得他们的支持与指导。

(4)作为公司底层管理人员，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。在紧张的工作之余，加强团队建设,打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的部门新形象。

**保险协会年工作总结5**

20xx年是保险中心支公司理赔部紧跟市公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，中华保险中心支公司理赔部全体员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益“这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作。截至20xx年12月底，我部共处理各类赔案件，支付赔款近x万元，有利地保障了全市的经济建设和人民群众的财产安全。

(1)围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

截止20xx年12月31日，95585专线岗共受理各类报案件，较上年同期增长%;其中：机动车辆险件(交强险件，商业险件)、意外险件、企财险件、公众责任险件、雇主责任险件、货运险件、家财险件、校园方责任险件、产品质量保证保险件、医疗责任保险件、承运人责任险件、建工险件，其中，委托外地件、代勘件、投诉件、电话回访件，客户满意度达。第一现场调派率%。

查勘定损岗共处理案件件，较上年同期增长%;其中：机动车辆险件，较上年同期增长%，人险件，企财险件，货运险件，责任险件，家财险件。

理算岗共理算各类赔案件，较上年同期增长%，注销件、拒赔件;其中机动车辆现场赔案件、金额xx万元，件数占总赔案件数的%;预付赔案件xx万元;诉讼赔案件，起诉金额xx万元，整体结案率为%。

针对伤人案件，我部特聘请了专业医师对机动车伤人赔案和各类人险、责任险赔案中医疗费用进行审核，截止20xx年12月31日，已审核各类赔案件、金额为xx万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的%。

(2)以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

20xx年，我们加大了对各环节工作的改革力度，通过改革本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化，通过一系列的举措，切实加大了对现场赔付案件的推行力度，加快了案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量，进而使中华保险品牌特色服务进一步得到了社会的认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。

(3)以“比、学、赶、帮、超“为口号，提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，20xx年1-9月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧;调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训;在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛;赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流;通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

(4)加大硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务

20xx年1月，ebao车险理赔系统正式上线使用，为适应工作发展的需要，理赔部及时的为每组查勘人员配备了笔记本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了gps定位系统，进而使专线人员可以更直观的掌握xx市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与使用情况，使现场调派更加合理，避免了“误派“、“错派“，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为中华保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

(5)加大对保险骗赔案件的查处力度，切实做到“不惜赔、不滥赔“

20xx年，中华保险中心支公司加大“打假、防骗、反保险欺诈“工作力度，取得了明显的成效。截至20xx年12月31日，我部门与有关部门密切配合，共查处保险骗赔案件件，为公司避免经济损失万余元，切实做到了不惜赔、不滥赔，有效地维护了我公司的权益，同时对居心不良者也起到了警示的作用。

(6)发送温馨短信，为客户提供人文关怀

每遇雨、雪天气，机动车辆肇事率增高，我部利用专线信息平台向客户手机发送温馨短信，提醒客户雨、雪天气小心驾驶、稳驾慢行，此举不但能有效地降低出险率，也能充分体现出中华保险的无时无刻无微不至的人文关怀。

通过一年来的努力，中华保险品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。但是，在工作中，我们仍然发现了不少的问题与不足，如保险赔付率仍然偏高，处理保险拒赔案件欠缺方式、方法等等，因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点，在工作中，我们要进一步加强车险查勘、定损、报价、核赔、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率。因此，我们要切实做到：

(1)95585专线接报案时间控制在每案3分钟以内，回访率力争达到95%;查勘定损岗现场到位率力争达到100%，超时限交案率力争控制在10%以内;报价岗自报车型控制1天以内，分公司报车型与分公司协调尽量控制在2天以内;理算岗件数结案率和金额结案率力争达到85%。

20xx年，我们将继续加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在xx市场树立中华保险理赔服务特色。

(2)控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关。

**保险协会年工作总结6**

协会与政府脱钩须防“藕断丝连”

行业组织与政府脱钩改革的要义，在于形成政府与社会权力的法定界分，在改革中加速相关的职能法治建设，在法治保障中推进行业协会商会向社会自治功能回归。

中办、国办近日印发《行业协会商会与行政机关脱钩总体方案》，对脱钩的主体、原则、任务和措施作出了具体安排，下半年将选100个左右全国性行业协会商会开始试点。这意味着我国近7万家行业协会商会将与其主管、挂靠的行政机关脱钩，实现机构、职能、资产、人员、党建外事等全分离。

发达的行业协会商会，不仅标志着市场经济的繁荣程度，也预示着社会自治的现代化水平。改革开放以来，我国协会商会发展迅猛，成为社会组织最为发达的一脉，在推动经济方面发挥着越来越重要的作用。但是，这些迅速崛起的协会商会在推动行业自治方面，却面临着越来越难以克服的障碍，根本原因是其职能定位不清、行政化色彩浓厚。

由于存在着复杂的利益勾连，政府在向市场放权的同时，加强了对协会商会的控制;而原本应当自治的协会商会，有的直接脱胎于政府机构改革，即便是从行业内部自发组织起来的，也呈现出向政府靠拢的积极姿态。利益最终导致政会不分，一些行业协会商会渐渐衍化为“二政府”“红顶中介”,“戴市场的帽子，拿政府的鞭子，坐行业的轿子，收企业的票子，供官员兼职的位子”，背离了行业自治的功能定位。

无论是充分激活市场自主性，还是强化社会的自治能力，都需要将协会商会从政府的控制下解放出来，依法界定行政机关与行业协会商会的职能边界，促进行业协会商会成为自治性的社会组织。综观这些年的改革，方向是清晰的，但不少改革名不副实，表面脱钩的行业组织依然与政府机构“藕断丝连”，一些政府机构领导退休后进入行业协会商会任职，同时向协会商会输送意志和利益。破解改革“两张皮”现象，必须寻求法治化的治本之策。 脱钩意味着政府和协会商会的职能分离，重点和难点都在于遏制政府的控制冲动，剥离协会商会的行政职能。由于涉及许多官商利益，需要通过立法界分各自的职权，提高协会商会自主性的同时，建立公开透明可监督的运行机制;强迫政府机构放权的同时，承担起对协会商会的法定监管职责。只有依法实现职能、权责、运行方式的独立性，让协会商会真正代表行业企业而非政府的利益，它们才能成为行业内部的利益表达、博弈和化解冲突的平台机制，弥补政府的治理精力不足。

总之，现代意义上的政府是有限政府，“有限”不仅意味着政府的权力受严格的法律约束，不得损害社会私权;还意味着行政不能将触须伸及社会所有领域，必须为社会自治预留出足够的空间。行业组织与政府脱钩改革的要义，在于形成政府与社会权力的法定界分，在改革中加速相关的职能法治建设，在法治保障中推进行业协会商会向社会自治功能回归。

**保险协会年工作总结7**

市煤炭行业协会年度工作总结

会长、监事长、各位副会长、常务理事：

现在，我代表协会秘书处做××市煤炭行业协会年工作总结报告，请大家审议。

在市经委、市社团办的领导下，在各会员单位的支持下，协会依照《××市煤炭行业协会章程》，按照“为政府服务，为会员服务，为，行业服务”的办会宗旨，做了大量的工作，取得了一定的成绩，在此，特对大家一年来的支持、关心和关怀表示衷心的感谢。

进入年以来，本市的煤炭行业又发生了新的发展和变化。一方面市政府继续开展煤矿专项治理整顿，下大力气提高煤矿企业基础设施和管理水平，减少重大伤亡事故的发生，继续关闭不符合国家规定和达不到基本安全生产条件的各类煤矿。另一方面，市政府继续开展规范煤炭市场经营秩序，治理环境污染，减少烟尘排放。在这种形势下，本协会依照《晾市煤炭行业协会章程》和主管部门的要求，本着为会员单位、为政府和为社会服务的宗旨，积极开展工作，取得了一些成绩，也发现了一些问题。为使今后能更好的开展工作，总结以往，规划未来，下面将协会一年来的主要工作及今后的工作安排汇报如下：

一、努力为政府服务，协助政府主管部门开展工作：

年初为了配合煤炭经营秩序的整顿，搞好年度的煤炭经营许可证年检工作，协会分别在门头沟区，房山区、昌平区分片召开煤炭经营企业工作会议。检查了解一年来各经营企业的工作，协助市主管部门，安排布置了年审验证工作。

月至月，配合市政府主管部门开展乡镇煤矿治理整顿，开展本市乡镇煤矿矿长任职资格培训考核工作。

多年来，乡镇煤矿矿长的培训、考核和发证工作都由各区县煤炭管理部门组织开展。今年，由于国家大力开展煤矿治理整顿工作，依据年\_办公厅号文件，煤矿矿长资格证的发放上收到省级煤炭管理部门的规定，在市煤炭管理办公室的统一安排部署下，协会人员全力以赴与产煤区煤炭管理部门共同组织了全市乡镇煤矿矿长任职资格的培训和考核工作。在两个多月中，依据国家煤矿安全监察局编制的新的教学大纲，共培训学员名，经考核其中达到规定标准的有人。

在此期间，协会领导对整个培训工作非常重视。协会副会长、市煤炭办吴景元主任和协会副会长、秘书长贾太保同志在开班仪式上进行了动员。在培训考核过程中，为了保证培训的质量，专门聘请了几位煤矿资深的专家和工程技术人员协助教学和授课。为了能准确的反映学习效果，依照培考分离的原则，又特地从京煤集团安监局请来了监考教师。另外，为真实的考出学员的`学习水平，对各期的学员分别采取了不同的试卷进行考核，整个培训考核工作做到了公正、公平和公开。此项工作受到了来我市检查指导工作的国家安全生产监督管理局领导的好评。

为了更好的落实市政府有关大气治理中严格控制燃煤污染的精神，协会于月日在昌平地区专门组织在京的煤炭经营企业工作会议。会上请市煤炭管理办公室、市环保局、市质量技术监督局领导向与会者宣讲了当前的政策形势，讲解了今年的处罚标准，引起了煤炭经营企业的高度重视。会上协会对今年的燃煤供应工作做出部署，要求经营企业，严把冬季用煤质量关，要早下手、早储备。

―月份，为了配合搞好本年度的煤炭经营企业的年检换证工作，受市煤办委托，协会派人员深入到各区县开展调研，及时将基层信息反馈到市煤办，并对目前存在的一些问题写出了专题报告，同时，协会就目前储煤场地被大量关闭，社会储煤能力下降，有可能危及本市冬季取暖用煤，协会向市政府提交了《关于合理规划煤炭储煤场地的报告》，建议市政府采取措施。

为便于行业的动态管理，随时准确全面的掌握全市地方乡镇煤矿的分布和矿井的基本情况，有效地预防煤矿安全事故的发生，提高处理事故的应变能力。协会与阜新矿院合作开展了建立《××市煤炭行业信息管理系统》前期立项调研工作，该项目建议书已经报送市主管部门。此项工作仍在继续努力中。

二、针对长期影响我市煤炭经营企业的难题，为给煤炭经营企业服好务，协会做了如下工作：

提高煤炭用户对燃煤质量的合理价格的认识和理解，是解决我市全部使用低硫优质煤炭的关键。为此，月下旬协会在海淀区中苑宾馆专门组织大型工作会议，除在京煤炭经营企业参加外，还邀请了近两百家煤炭用户参加会议。会上市煤办、市环保局、市质量技术监督局领导再一次对我市的环保政策及处罚规定做了宣传，同时宣传了合理的煤炭价格是合格煤炭的保证，协会秘书长贾太保同志做了题为“合理的煤价，才能保证合格的煤炭”的主题报告，报告中第一次向社会公布了我市冬季取暖用煤的指导价格。此次会议在社会上引起了良好反响，全市七家新闻媒体对此次会议精神做了报道。

合格的优质煤炭资源短缺问题，近年来一直在困扰着我市煤炭经营企业。为此，协会本着为企业服务的宗旨，今年下力量考察了我市周边煤源情况，三

次派人下矿区了解××周边的煤炭资源，但符合本市煤炭质量要求的资源不多。除山西大同地区左云县有为数不多的可供××使用的优质煤炭外，只有内蒙古鄂尔多斯市的精煤完全符合××的煤质要求。经过协会与鄂尔多斯市煤管局、煤炭协会多次接触，达成了共同开发，推广使用鄂尔多斯精煤的意向，今年已经有多家煤炭经营企业经营使用鄂尔多斯煤炭，此项工作取得了初步进展。在今年月份全市煤炭质量联合检查中，鄂尔多斯煤炭的各项指标全部达标，一些经营鄂尔多斯煤炭的企业也受到了表扬。

月下旬，本协会组织的第一批“××市煤炭行业协会赴澳大利亚、新西兰考察团”在市经委有关领导的带领下成行，开创了对外技术交流合作活动的先河。

三、加强协会的组织建设：

随着本市乡镇煤矿整顿验收工作的开展，协会着重发展了个条件较好、符合国家有关规定的乡镇煤矿企业为协会会员，既壮大了协会的组织，又为协会在煤矿企业中宣传国家的法律法规、方针政策，为煤矿企业开展服务工作奠定了基础。

经区煤炭主管部门推荐，市煤炭主管部门认可，协会向国家煤炭工业协会中小煤矿委员会推荐了名优秀煤炭生产、经营管理者，并于月初参加了国家煤炭工业协会的表彰会议，为我市开展煤炭行业讦优活动做出了样板。

总的说来，年协会做了一定的工作，但还存在不少的问题，特别是在把握方向找准够上；在为政府服务；为企业服务上都存在有严重的缺憾，因此造成经费不足的困难局面，为此，在××年工作中，我们要尽最大努力转变观念，改变工作作风。力图把协会工作做的更好。

次派人下矿区了解××周边的煤炭资源，但符合本市煤炭质量要求的资源不多。除山西大同地区左云县有为数不多的可供××使用的优质煤炭外，只有内蒙古鄂尔多斯市的精煤完全符合××的煤质要求。经过协会与鄂尔多斯市煤管局、煤炭协会多次接触，达成了共同开发，推广使用鄂尔多斯精煤的意向，今年已经有多家煤炭经营企业经营使用鄂尔多斯煤炭，此项工作取得了初步进展。在今年月份全市煤炭质量联合检查中，鄂尔多斯煤炭的各项指标全部达标，一些经营鄂尔多斯煤炭的企业也受到了表扬。

月下旬，本协会组织的第一批“××市煤炭行业协会赴澳大利亚、新西兰考察团”在市经委有关领导的带领下成行，开创了对外技术交流合作活动的先河。

三、加强协会的组织建设：

随着本市乡镇煤矿整顿验收工作的开展，协会着重发展了个条件较好、符合国家有关规定的乡镇煤矿企业为协会会员，既壮大了协会的组织，又为协会在煤矿企业中宣传国家的法律法规、方针政策，为煤矿企业开展服务工作奠定了基础。

经区煤炭主管部门推荐，市煤炭主管部门认可，协会向国家煤炭工业协会中小煤矿委员会推荐了名优秀煤炭生产、经营管理者，并于月初参加了国家煤炭工业协会的表彰会议，为我市开展煤炭行业讦优活动做出了样板。

总的说来，年协会做了一定的工作，但还存在不少的问题，特别是在把握方向找准够上；在为政府服务；为企业服务上都存在有严重的缺憾，因此造成经费不足的困难局面，为此，在××年工作中，我们要尽最大努力转变观念，改变工作作风。力图把协会工作做的更好。

**保险协会年工作总结8**

20xx年我县医疗保险工作在县委、县政府和上级主管部门的正确领导下，在相关部门和广大参保单位的大力支持下，进一步强化管理，狠抓扩面、征收、监督检查等重要环节，完善各项制度，规范工作行为，有效保障了参保人员的基本医疗需求，全面或超额完成了今年的各项目标任务，为全县的社会稳定做出了贡献。现就本年工作总结如下：

我局把政策宣传作为推动医保工作健康发展的龙头，紧密结合业务工作实际，以贴近和服务于广大干部职工为着力点，全面完成扩面任务。一是充分利用现有的工作条件全方位、立体式进行宣传，将参保对象、缴费办法、医疗待遇、困难群体参保的优惠政策，编印成册，发放到各单位和群众手中，为扩面工作营造良好的外部环境；二是明确扩面重点，锁定扩面目标。年初局行政办公室严格制定扩面工作计划，把扩面目标锁定在有能力未参保的单位上，采取宣传动员和有效的工作措施，进一步促进单位领导正确处理局部与整体、短期利益与长远利益关系，提高参保的主动性和积极性;三是进一步宣传灵活就业人员参保办法和农民工参保办法，动员和引导下岗职工及进城务工人员尽快参保，切实解决“看病难、看病贵”的实际问题，消化矛盾，维护稳定今年新增农民工1000人。全年共计参保单位255个，参保人员已达15600人(其中农民工1000人)，比去年同期新增20xx人，超额完成扩面任务108人。

为确保医疗保险基金足额征收到位，我们一是到参保单位大力宣传基金征缴条例，提高参保单位缴费积极性；二是实行征收目标责任制，把全年征收任务细化分解到各个人头，不管是科股长，还是办事员，都将任务完成情况作为考核个人工作业绩的重要内容，与年度奖惩挂钩，形成了“人人肩上有压力，千斤重担大家挑”的工作氛围，极大的调动了大家的\'主动性和创造性;三是委托相关部门代扣代缴，确保了基金足额到位。今年目标任务应收基本医疗保险基金万元，实际征收基本医疗保险基金万元，完成目标任务的110%。其中进入统筹基金万元,入个人帐户万元。

定点医院和定点药店是医疗保险基金支出的源头。一是年初我局召开了全县定点医院和定点药店工作会，会上要求各定点医疗机构必须严格按照有关规定，规范管理，完善制度，认真履行医保服务协议;二是在日常工作中严把两个关口：1、严把参保患者住院关。为防止冒名顶替、乱开药、大处方等违规现象的发生，我局将监督检查常规化、制度化，定期不定期到医院，督促医生合理检查，合理用药，合理治疗，有效防止了基金的流失。全年发现违规现象5起，违规金额高达万元，从源头上制止了基金流失，确保基金安全营运；2、严把参保患者住院费用审核结算关。实行了“三审制”：即初审、复审、主要领导审签，看有无不按处方剂量开药，看药品是否为疾病所需用药等，既坚持了公平、公正、公开，又有效保障了患者的医疗待遇;三是严管异地安置人员就医。凡是异地安置人员必须领取《异地人员安置表》，按照就近就医的原则，在居住地选择不同等级的三家医院，报医保局存档，在生病就医时，必须在选择的医院就医，否则不予报销。全年累计审批住院1573人次，实际住院1573人次，发生医疗费用万元，实际支付万元。有效保障了参保人员的基本医疗需求，为维护全县的社会稳定做出了积极贡献。

近年来门诊特殊疾病人数不断上升，给基本医疗保险统筹基金带来了一定风险。按照门诊特殊疾病管理原则，进一步规范了管理。一是规范办理程序，严格要求首次办理门诊特殊疾病人员，必须持三级乙等以上的定点医疗机构出具的疾病诊断证明书，检查报告，方能向医保局提出申请，领取专门制做的《门诊特殊疾病管理登记册》，经鉴定小组审查后，符合条件才能办理;二是确定门诊特殊疾病就诊医院，实行限量购药。为确保特殊疾病患者得到规范治疗，我局在县内确定了三家就诊医院，并在三家医院选择了47名医生为门诊特殊疾病指定医生。同时还要求患者必须在指定的医生中看病，每次药量不得超过七天量，特殊情况最长不超过15天量，费用额不超过200元，否则不予报销;三是进一步明确了发票管理和待遇支付。全年共计办理门诊特殊疾病610人次，审报门诊费140万元，按照政策规定报销 65万元。

医疗保险部门是党和政府的形象部门，是为民办好事办实事的窗口单位，本着为人民服务的宗旨和医疗保险工作需要，今年我局结合县上的干部队伍作风整顿等活动，进一步加强了干部职工素质教育，规范了工作行为，严肃了工作纪律，修订了内部管理制度。通过作风整顿的学习讨论、查找问题、整改提高三个阶段，干部职工的思想作风、工作作风、领导作风、生活作风等方面得到了全面加强，服务群众的能力得到明显提高，工作质量、工作效率明显提升，存在的突出问题得到有效解决，群众心目中的形象得到了好转，全面建设了一支“政治上强、业务上精、作风过硬、廉洁高效”的医疗保险队伍。

。

离休干部、企业军队转业干部、二等乙级以上伤残军人几类特殊人员为我国国防事业和当地地方经济建设作出了卓越贡献。为有效保障他们的医疗待遇，维护稳定，我们一是在工作中设立便利通道，减化手续，指定专人负责审核，同时要求工作人员以热情的服务态度，让他们感受到党和政府的温暖;二是积极协调关系。由于县财政资金周转困难，他们的医保待遇不能及时兑现,我局多方筹资,提前垫付了他们的医疗费用，解决了他们的实际困难。

**保险协会年工作总结9**

一年来在县委、县政府的领导下，在市医疗保障部门的正确指导与帮助下，在局领导班子的高度重视与大力支持下，全所同志紧紧围绕我局年初制定的继续实施八四四工程和具体工作目标的要求，以学、转、促活动为契机，以服务于广大的参保患者为宗旨，团结协作共同努力，我县的医疗保险工作健康平稳的运行，现就一年来的工作总结如下：

一、转变工作作风、树立服务观念

医疗保险工作的宗旨就是服务于广大的参保患者，为广大的参保人员服务，不应成为一句空洞的口号，在具体工作中需要有一支敬业、奉献、廉洁、高效、乐于为参保患者服务，热爱医疗保险事业的工作人员，因此，根据县委要求，按照我局开展学、转、促活动的实施方案精神，全所同志积极参加每次局里安排的集体学习活动，通过学习，结合医疗保险工作的实际，在思想观念，工作作风，工作方法上力争实现三个转变，树立三个观念，即转变思想观念，树立大局观念，识大体、顾大局，紧跟时代步伐。医疗保险工作的目的就是要切实让广大的参保患者有病及时得到治疗，发生的医疗费用按照政策规定及时的得到报销，通过工作人员的辛勤工作，让广大参保人员满意，促进我县社会稳定;转变工作作风，树立服务观念。医疗保险工作的宗旨是：服务于广大的参保患者，因此，我们以为参保患者服务为中心，把如何为参保患者提供优质服务贯穿于工作的始终，工作中坚持公平、公正、公开的原则，客观公正，耐心细致，经常加班加点是很平常的事了，有时为了工作加班到深夜两、三点钟;转变工作方法，树立责任观念，医疗保险改革是一项全新的工作，没有成功的经验可直接借鉴，而且直接关系到广大参保患者的切身利益，因此，我们在认真学习政策理论的同时，努力学习业务知识以便能熟练掌握医疗保险工作的有关政策，提高业务水平，以对事业对参保人员负责的精神，本着既救人治病又让参保患者的利益最大化，同时，又不浪费医疗保险基金，节省医疗费用开支，努力使医疗保险基金的风险损失降为零。

二、突出经营意识，认真做好医疗保险基金的收缴和管理工作。

在基金收缴工作中，我们坚持应收尽收，减少流失的原则。征缴工作确定工资基数是关键，征缴医疗保险费是难点。因此，我们首先把参保单位上报的参保人员基本情况，特别是月工资基数进行认真核对，要求参保单位把本人签字的工资表报上来，经我们审核确定后，参保单位再按政策规定比例缴纳医疗保险费，有的单位为了少缴纳费用，借口找出各种理由不如实上报工资基数，但我们很耐心，他们跟我们磨，我们不厌其烦地讲政策，讲原则，我们认为，既然领导和同志们信任我们，让我们从事医疗保险工作，我们就应尽职尽责，克服各种困难，如果造成基金损失是我们的责任。由于参保单位特别是非县财政拨款的企事业单位，经济实力参差不齐，有的单位缴纳一个月或一个季度以后，迟迟不再续缴，针对这种情况，我们一是不怕丢面子，不怕磨破嘴，积极追缴直到单位缴纳了费用为止;二是不定期召开催缴医疗保险费会议，要求欠费单位主要负责人和会计参加，组织他们一起学习《社会保险费征缴暂行条例》并以事实说明医疗保险改革给单位和参保职工带来的诸多益处，通过我们耐心细致的工作，经济效益较差的单位也能克服困难，想办法缴纳了应缴的医疗保险费。到年底，参保单位个，占应参保单位的，参保职工人，占应参保人数的，其中在职人，退休人，超额完成覆盖人数人的目标。共收缴基本医疗保险金万元，其中单位缴费万元，个人缴费万元，共收缴大病统筹基金万元，其中单位缴纳万元，个人缴纳万元。

三、稳步扩面，解决困难企业的医疗保障问题。

让广大职工都能参加医疗保险，使他们能够病有所医，享受医疗保险待遇，是医疗保险工作十分重要的任务，是最为实在有效的为广大职工办实事，办好事。为此，自去年以来，我们狠抓扩面工作，参保单位从年初的家扩展到家，参保人员由人扩大到人，覆盖单位和人数均达到应覆盖的以上。在工作中我们本着处理好医疗保险扩面工作中当前利益与长远利益，局部利益与全局利益，职工利益与企业利益的关系，首先把经济利益好有能力缴费的单位收进来，这样可以增加基金规模，提高医疗保险基金抵御风险的能力。其次，在扩面工作中，为了解决有些经济效益差的企业，难以解决单位职工医疗费用的困难，主动深入到企业，倾听企业及职工有什么苦处，有什么想法，有什么疑问，对他们提出的问题详细解答，欢迎他们参加医疗保险。如县社系统共有职工人，其中在职人员人，退休人员人，退休人员与在职职工的比例为：，并且职工工资基数很低，一半以上人员工资在我县平均工资的以下，并且县社企业经济形势逐年走下坡路，在职参保人员逐年减少，而退休人员逐年增加，面对这种情况，为解决县社系统在职、退休人员的基本医疗需求，保持我县的社会稳定，满足这些企业和职工的要求，将县社系统全部职工吸收进来，使县社企业难以解决职工医疗费用，造成领导工作压力大，职工有意见的老大难问题得以妥善的解决，受到了县社企业领导职工的普遍欢迎和赞誉，这充分体现了城镇职工基本医疗保险社会统筹互助共济的优越性。

四、规范管理程序，加强两定点管理，严格监督审查，确保基金收支平衡。

医疗保险工作成功与否，一看是否能保障参保患者的基本医疗需求;二看是否能确保基本医疗保险基金收支平衡。因此，我们紧紧围绕管理抓预防，为了加强对定点医疗机构和定点药店的管理，我们制定出台了定点医疗机构和定点药店管理暂行办法，并与他们签定了协议，明确责任，严格执行。在工作中严把两个关口，第一关是把住参保患者住院审核巡查关，实行证、卡、人三核对，医疗部门在认真负责的为参保患者治疗的基础上积极协调医疗保险所审核参保患者住院病历登记、各种检查、治疗及医药费用开支等情况，医疗保险所对每个申请住院的参保患者到医院进行核实，核实参保患者的疾病是否属于基本医疗保险规定的范畴，有没有挂名住院，杜绝冒名顶替，张冠李戴，开人情方，堵塞漏洞，随时掌握参保患者住院动态，不定期到医院进行巡查，及时掌握住院患者和医疗提供单位的医疗服务情况，抓住行使管理监督的主动权，发现问题及时解决。据统计年申请住院的参保患者人，其中县内住院人，转诊转院人，一年来，我们到县内定点医院审核住院患者人次，到北京、天津、廊坊、顺义等地县外医院审核转院患者人次，做到了证与人、人与病、病与药、药与量、量与钱五相符。第二是把住参保患者住院费用审核结算关，对每一位出院患者的住院费用、清单、处方等进行认真细致的审核，看有没有不按处方剂量开药，所用药品是否为疾病所需用药，所用药品哪些是基本医疗保险药品目录规定的甲类、乙类，哪些是自费药品。这些工作做的如果不够细致，就会造成医疗保险基金的错误流失，所造成的损失无法挽回，因此，我们感到自己的责任重大，不敢有丝毫的懈怠。一年来疾病发生率，大病发生人数占参保人员的‰，大病占疾病发生率的;住院医疗费用发生额为万元，报销金额为万元，其中基本医疗保险统筹基金报销万元，基金支出占基金收入的，大病统筹基金报销万元，支出占大病统筹基金收入的。经过一年的努力工作，做到了既能保障参保人员的基本医疗需求，使他们患病得到了及时的治疗，发生的医疗费用能够报销，既赢得了广大参保人员的拥护，满意，又实现了基本医疗保险基金的收支平衡，略有节余的目标。

五、周密安排，圆满完成门诊特殊疾病申报鉴定工作。

根据我县《门诊特殊疾病管理暂行办法》的通知精神，开展了对门诊特殊疾病患者进行申报的通知，并分系统分部门召开了次专题会议，认真细致地安排了此项工作，对享受门诊特殊疾病待遇人员的申报范围、条件、申报标准进行了详尽的说明，要求各单位把精神传达给每个参保人员，特别是给退休的老同志讲清楚，讲明白。在申报鉴定过程中我们坚持标准，严格筛选，层层把关。一是对名申报人员的病种、病历、诊断证明等材料进行认真的初审，确定了符合申报条件的人员名，不符合申报条件人员人(其中不符合十种慢性疾病种类人，无诊断证明或其他材料的人)。二是组织专家监定组对符合申报坚定的人员进行检查鉴定，专家组由县医院名副主任医师，名主治医师和北京友谊医院名心内科专家组成。鉴定分二步进行：第一步专家鉴定组对申报人员的病历、检查资料齐全，完全符合门诊特殊疾病标准的人员进行直接确定，经审核有名患者直接确定为门诊特殊疾病的患者。第二步，对其他资料病历不齐全的不能直接确定患有门诊特殊疾病人员，在xx月xx日，利用两天时间在县医院进行医学检查、鉴定，通过专家组门诊检查鉴定，被确定为门诊特殊疾病患者，不符合门诊特殊疾病患者标准的有人(其中检查不合格者人，未参加检查者人)。经检查鉴定确定为门诊特殊疾病患者的共人，核发了门诊特殊疾病专用证及医疗手册，从年一月起享受有关待遇。

由于我们在这次门诊特殊疾病坚定工作中坚持公平、公正、公开、的原则和仔细的工作，得到了参加门诊特殊疾病鉴定人员的理解和支持，被确定为门诊特殊疾病的人员对政府的关心非常满意，没有被确定为门诊特殊疾病的人员也表示理解。

六、个人账户管理规范化、现代化。

在个人账户管理工作中，本着简捷、易行、快速、准确的原则，实行微机化管理，避免了手工操作造成的费时、费力、不准确，从而实现了个人账户管理的规范化、现代化，提高了工作效率。经统计年共向个人账户划入资金万元，其中个人缴费全部划入个人账户，金额为万元，单位缴费中按单位向个人账户划入金额为万元。为方便广大参保患者门诊就医，在个点点医院及门诊部分别装备了刷卡机，满足了广大参保患者能够就近门诊看病拿药、刷卡结算。经统计个人账户共支出金额为元，划卡人次为人次，个人账户余额为万元。

由于有局领导班子的正确领导，其他各股室同志们的协助配合，年我县医疗保险工作取得了一定成绩，得到了各级领导和参保人员的充分肯定，但是我们的工作还有一定的差距，在以后的工作中我们决心以实实在在的工作搞好服务，对以前的工作进行认真总结，分析原因找出差距，制定措施，把医疗保险工作提高到一个新的水平。

**保险协会年工作总结10**

今年以来，根据总经理室分工，我分管办公室、车辆保险部和销售管理部、法律部/合规部、出单管理中心五个部门，以平定支公司、冠山营销服务部为蹲点包片单位。在工作上，我坚持以“后台支撑前台，内务服务业务，分工不分先后”作为分管工作的立足点和出发点，与部门经理、基层负责人一道，积极制定工作计划，认真梳理工作重点，准确把握工作节奏，稳步推进工作进程，为党、总经理室的科学决策，为业务部门的工作实践，为基层公司的业务发展，提供了充分的支撑和保证。

办公室对于确保政令上传下达，保证工作协调落地，提高机关效率效能，具有与业务工作同等重要的作用和意义。因此，我要求办公室要在协调组织能力和综合服务水平上有新提高和新突破。

一年来，办公室能够把握节奏，有序开展各项工作。共处理各类公文1700余件，下发政务文件278个，党务文件41个，撰写领导讲话和经验性材料26份20余万字，编发《xx人保财险信息》65期，《山西保险行业协会信息》刊登稿件4篇，《总公司创先争优专刊》刊登信息1篇，《山西人保财险信息》采用稿件30篇。通过多种文化平台进行了业务、经验交流，有效促进了工作的扎实开展。

一年来，办公室成功组织了“首季过亿庆功会暨二季度超亿启动仪式”、“年中超2亿引领发展全员唱红歌感怀党恩”年中总结会暨歌咏比赛、“xxx1年工作总结表彰暨职工文艺汇演”等型会议，协助理赔中心成功举办了“携手中国人保共享世博亚运”客户节，以及配合各兄弟部门进行会议接待和后勤服务，均取得了良好成效，受到了党、总经理室的高度赞扬。

一年来，办公室积极打造创新、高效、勤俭、务实的服务型办公室，为系统上下提供更为满意的综合保障服务。圆满完成了上级公司各位领导莅临xx的接待工作。单证和档案管理工作得到了省公司单证档案管理检查组的高度评价。

车辆保险部是业务发展前沿端口，直接指导公司主要业务发展方向，为此，我多次在会上强调，在转型发展的进程里，车险一定要坚持一个中心，把握两个重点，实现三目标，提高四项能力。要坚持发展优质业务，将传统业务新兴化，积极探索车险部，充分发挥部门的职能作用。给基层公司铺骂桥，协调工作，全力做好业务拓展工作，积极主动规范市场，认真落实\_70号文件，开展规范市场秩序自查自纠。

xxx1年，车辆保险部与基层公司签订了《xxx1年车险数据管理责任状》，严格执行各项承保政策和《车险自律公约》，组织全市8家财险公司对《车险自律公约》进行学习和讨论，并达成共识。根据《机动车辆保险业务承保质量考核办法》，对业务质量开展了季度检查。组织培训，提高全员车险销售能力。

xxx1年，公司车险完成年度挑战目标，实现保费万元，同比增长，保费贡献度，圆满实现车险千亿元指导性奋斗目标，继续发挥龙头险种的主渠道作用。

在销售管理部的管理上，我一再强调“渠道制胜”的思想，结合我市的.实际情况，开拓业务渠道，加强与人保寿的合作、互动，加强人员队伍培育，在培训上狠下功夫，推动公司的不断发展。

一是实施有效增员，壮保险营销员队伍。20xx年，通过开展增员活动，共增100余名营销员。组织三次代理人资格考试集中培训，五次统一参考，92人取得了代理人资格证书。二是加强基础建设，规范团队管理。三是加强晨会的经营，弘扬文化。四是进行代理渠道清理整顿，严格代理渠道管理。五是与建行开展“一人一车”全员营销竞赛活动，共同拓展，优势合作。六是积极配合“见费出单”工作，加强“贷记卡”的办理及管理工作。七是积极推广实施《销售管理系统》，打好销售管理基础。八是组织开展了“深入基层，激活一线”销售培训主题活动。九是对公司重客户进行摸底，确定重客户拓展、维护责任部门、责任人，加强重客户拓展和维护的力度。

xxx1年5月，法律部/合规部正式成立，作为一个新兴部门，能够严格遵循总、省公司的各项管理规定和制度，建立完善各项合规管理制度，通过全面的合规性督导检查和法制宣传诉讼维权，使全辖法律合规理念得以树立，各项规章制度得以有效落实，法律合规工作水平明显提升。全年通过法律诉讼，挽回经济损失万元。

在出单中心管理工作上，一是要求加强数据管理，严格数据录入，防止数据从源头污染。二是要求积极配合产品线部门，对基层业务质量进行全面检查，保证出单业务质量的规范性和有序性。三是要求强化出单人员管理，开展业务和操作培训，不断提高人员业务素质。四是要求加强客户实名制管理，完善客户关系管理系统数据。

在两个蹲点单位上，我利用一切可能的时间，深入两家单位调查研究，一道破解发展难题，在观念上我都强调一个“早”字。要求本着“抓早赶前，争取主动，赢得时间”的原则，扎扎实实开展各项工作。两个公司都能结合自身实际，采取适宜的方法，不断发展，冠山营销服务部提前93天、平定支公司提前44天完成年初保费计划任务。

新的一年，新的起点。我坚信在省公司党、总经理室和张秀泉同志的带领下，在全体员工的力支持和密切配合下，我必将更出色的完成公司交给我的各项工作任务，再创新佳绩，再铸新辉煌!

**保险协会年工作总结11**

设计是龙头，设计是灵魂。一个好的装饰工程，首先应该是优良的装饰设计。为了提高全市装饰设计师的业务水平，今年9月份，由协会设计专业委员会和材料专业委员联合组织了一次××年金秋装饰设计师研讨会，全市有220多名装饰设计师进行讲课外，我们还特请了江苏省装饰设计研究院的李宁院长到会讲课，既给大家介绍了当前国内外装饰的最新动向，也讲解了装饰设计的理论知识，是一次高水平的学术研讨会。

7.认真受理、协调家装投诉家装投诉是家装施工质量和服务质量的重要反映，因此协会对家装投诉比较重视，由专人负责接待、登记和处理。全年受理家装投诉15起，协会接受投诉后，及时与被投诉单位的领导联系，进行耐心调解、公证处理、尽可能双方都满意。对调节难以达成一致意见的，建议由××仲裁委进行仲裁处理。××年新版合同文本中，明确写明了产生合同纠纷时，由××仲裁委进行仲裁处理的内容。(02~XX年5年间，共接受家装投诉80多起，基本上都作了调解处理，有2起提交仲裁处理)

为更好地调节质量矛盾，协会今年还成立了家装质量专家组，当甲乙双方产生质量矛盾投诉协会时，协会将抽调懂行的业务骨干作为专家组去现场实地察看，实事求是的评价质量状况，指出产生质量问题的原因，以便协会协调处理。

三、强力推进绿色环保装修

提倡绿色环保装修，消除装修环境污染，是协会工作的又一重点所在。××年在推行绿色、环保装修方面，主要做了以下几方面工作：

1.将装饰质量的环抱要求写进家装合同示范文本中，在××年新版家装示范合同文本中，明确了对环保要求的约定，使这项工作从源头就引起重视。

2.协会与市消费者协会、鑫宇环境质量检测公司在3。15前联合在报纸上刊登公益广告，征集免费给新装修的20家用户提供甲醛和苯两个项目的检测，(新装修完工，尚未搬入家俱的)最终检测到10户，不合格率达70，最多超标倍。检测结果在有关新闻媒体上公布后，引起了广大市民的广泛关注，使绿色环保装修进一步引起了重视。

10月份，还配合省建管局、省装饰装修中心进行的江苏省装饰质量环保行活动。免费给8个新装修单位进行了环境质量检测。

3.对今年评选的优秀家装工程奖和优质建筑装饰工程奖(北固杯)，提出了使用环保材料、环境质量检测合格的要求，实行一票否决制度。

4.今年组织的两次全市性的家装博览会，其主题都是推进绿色环保装修，消除装饰环境污染。

参加博览会活动的装饰施工单位和材料、设备供应单位，都提出了较有力的环保要求和相应措施，博览会既是洽谈会，又是绿色环保装修的宣传会。收到了很好的效果。

5.今年首次进行了“优秀装饰材料供应商”评选活动，其评选条件中，销售绿色、环保材料，杜绝假、冒、伪、劣产品是重要的一条。只有使用的材料是绿色、环保的，装修的结果才有可能是绿色、环保的。

通过以上努力，今年的绿色环保装修水平有了较大提高，特别是正规装饰公司的绿色环保意识有了明显提高。根据鑫宇检测公司提供的资料，对32户家装公司施工的装饰工程(以装修竣工，尚未搬进家俱的)实测结果甲醛含量17户达标，占53，15户不合格，不合格率47，与时期检测情况相比，合格率明显上升。

四、重视企业文化建设，增强协会凝聚力以及其他相关工作

1、今年“三八”妇女节时，协会组织了30多个会员单位的女工干部到福建武夷山进行旅游，陶冶心情，观赏祖国大好河山。也增强了协会的凝聚力。

2、今年下半年，协会与雨桐广告公司联合组织了职工业余技能爱好表现赛。丰富了职工业余生活，也产生了一批麻将、扑克、象棋、围棋、歌咏等高手，对获奖人员还免费去安徽天柱山进行旅游。3、今年上半年，配合省建设工程造价管理部门，收集装饰工程补充定额20余个子目，以进一步加强了装饰工程造价管理。

××年协会工作虽然取得了长足的进步，但也存在很多不足，主要是县(市)区的协会力量还很薄弱，协会自身规章制度的建立还需加大力度，各专业委员会的活动偏少，协会现代管理手段还需加强等。

协会××年的工作打算

××年，我们要全面贯彻落实科学发展观和构建社会主义和谐社会的重大战略思想，为全市装饰装修行业的可持续发展做出更新、更大的贡献。

1、加快发展新会员，特别是装饰材料、配件供应商;

2、加强行业自律建设和制度建设，使协会的行业管理工作和服务工作逐步规范化、制度化;

3、进一步加大绿色环保装修的工作力度。××年的装修主题将定为“绿色环保装修年”;

4、进一步加大装修质量的创优力度。这是企业市场竞争力的重要体现，要不断增强名牌意识和品牌意识;

5、在巩固企业老总座谈会(沙龙)的基础上，逐步发展装饰设计师沙龙，项目经理沙龙，通过沙龙的形式，逐步加强企业管理和项目管理;

6、加强协会与新闻媒体、工商部门、消费者协会、技术监督部门等单位的合作力度、使协会工作获得多方面的支持;

7、认真做好调查研究工作，及时了解企业情况，倾听他们的意见和呼声，以进一步做好协会工作。

**保险协会年工作总结12**

有收获，回顾之前的工作也是对你以后工作的挑战，所以做个总结，简单回顾一下最近的工作。

我是做保险工作的，自然想抓业务。在最近的工作中，我密切关注自己的业务，全面处理保险业务，完成了每一项业务。保险要做好，就要保质保量。在我最近的工作中，我抓住了每一个客户，尽可能地帮助他们处理业务。同时在推荐保险的时候，也给客户推荐了其他类型的保险，赢得了为客户办理各种保险的机会。我尽力成功处理每一个订单，为公司赚取利益，为客户争取更多权益。在短时间内，我们达到了公司的标准，为自己积累了大量的客户，为我们以后的工作铺平了道路。

公司举办培训活动，我积极参加，因为觉得还有很多地方做得不够好，所以在这次培训中抓住了机会。在培训班上，努力学习保险业务的知识，以及如何更好的销售保险，从而做好公司的保险业务。我可以将培训中学到的知识运用到工作中，在为客户办理保险的过程中，尽力提供微笑服务。

执行力方面，我做的`不是很好。通常上级布置的任务下来，我不会马上去做，但是会推回去。如果拖了，很容易忘记，所以执行不到位。后来想起要做的时候，不能及时完成，对公司不好。因此，这方面的改进尤为必要。然后就是工作的思路不是很清晰，在工作的过程中，不能按照流程走，但是会有偏差，所以当工作最终完成的时候，是不可能形成详细的计划的。

以上是我个人的工作总结，工作中有得有失，但总的来说，这份保险工作让我收获不少。最近这份工作，基本完成了公司让我做的事情，但也有漏洞。所以在以后的长期工作中，我会努力改善自己的问题，弥补不足，努力为公司争取更多的利益，为自己以后更长的工作寿命不断改进。希望领导和同事给予支持。

**保险协会年工作总结13**

墙上的钟在滴答作响，敲打着心脏，有声音的时间从日常工作中溜走。在我们客服部门，每天都是激烈的交流，大家都在为工作而努力，我也是其中之一。一年的工作吸收了一年的知识和经验，给了我更广阔的视野和全新的感受。

我以前在岗位上很尴尬。毕竟我们做的不是很好。总有一些地方做得不够好。有些地方做的不好，需要我不断弥补。但人需要的是进步，是努力，是提升，而不是一味的加油补充。作为一名保险客户服务人员，我们必须能够顶住压力，解决与保险相关的问题。我今年进的公司有两周的学习时间，学习保险相关知识。一开始，我不想学。我觉得做客服挺简单的，只要有资料就行，因为做过其他客服，觉得自己有经验，有一定的能力做好，能做记录，能做事业，但是没想到的\'是，自己并没有想象中的那么好，发现自己有那么多的漏洞和缺陷，需要弥补一点。

工作后才知道自己过去的浅薄。经过一年的致敬，我获得了平静和坚定，但我消除了骄傲和无知。我不再像过去那样只知道沉默。现在我有了新的开始，有了新的感觉。做保险，一定要对保险有全面的了解，解决保险问题。和一些客户买了保险以后，应该随时给自己更多的动力。毕竟我死了以后工作真好。保险行业是有竞争的，我们也需要全面做好。我们的客服也要尊重客户，真实可靠。任何虚假无知的回答都可能造成严重的后果，所以我们必须对工作进行全面的改进。

我对未来也有新的安排，就是继续学习，保险业务知识。毕竟怕自己学的不多，怕自己学的不够好。我不能忘记我的工作任务，也不能在工作中感到麻烦。毕竟生活需要的是提升自己的能力，改变自己的实力，让更多的客户买我们的保险。诚实是一个非常重要的应用。在工作中，我们的经理总是提醒我们要注意我们所说的话，我们不能有丝毫的。

岗位上的每一项工作都需要时间去做，每一件事都需要全力以赴。客服需要不断与客户沟通，加强沟通，以解决客户的问题。毕竟很多客户都已经购买了保险，这个我们要注意。一旦我们没有做好客户服务，就会影响客户对我们公司的信任。失去信任就失去了一切，对公司声誉是一个严重的打击。所以我们要

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找