

# 最新保险投诉协会工作总结汇报 保险行业协会工作总结(实用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 保险投诉协会工作总结汇报 保险行业协会工作总结 篇一

### 一、加强行业管理方面

#### 1、积极发展新会员，不断补充协会的 新生力量。

今年全年发展新会员18名。除装饰施工企业外，还积极发展了装饰材料、设备供应商和专业装饰设计单位，使协会真正成为装饰装修行业的一个大家庭[(xx~xx年5年间共吸收会员112家)

#### 2、开展了会员单位重新登记工作。

协会只有不断的吐故纳新，才能保持旺盛的生命力。(登记前在册会员单位共160家，重新登记后，现有会员单位98家)

#### 4、进一步规范家装工程的合同管理。

今年年初，对推广使用了3年的.家装工程合同示范文本召开了装饰企业座谈会，在听取使用情况意见后，经与市工商部门联系，对合同示范文本作了适当修改，形成××年新版家装合同文本，使之更适合于目前的市场形势。(自xx年8月推行使用国家示范合同文本以来，共印制合同文本1万本)。

××年新版家装合同文本中，对合同纠纷的解决方式明确了由××仲裁委仲裁处理，同时对家装环保要求作了相应的约定，为推行绿色环保装修作了有力的保证。

5、定期召开会员单位老总座谈会。

对企业管理中或行业活动中的敏感问题、

## 保险投诉协会工作总结汇报 保险行业协会工作总结 篇二

截至12月1日□xxx个险在全部业务同仁、内外勤的共同尽力下，共实现新单保费收入xxxx万元，其中期交保费xxx万元，趸交保费xxxxx元，意外险保费xxxx万元，提前两个月完成分公司下达的期缴指标；个险至12月有营销代理人xxxx人，其中持证人数xxxx人，持证率xx□□各级主管xx人，其中部经理x人，主任x人。实现了业务范围和团队人力的稳固。

今年xxx同业公司不断从各个方面和我们展开较量，特殊是国寿、华泰、泰康、人保等大小公司。在这种市场环境中，只有迎头赶上，积极发展才是硬道理□xxx个险高低充足懂得上级精力，认识到决不能被动地围着市公司的打算指标转，而是应当积极地开辟市场，这是两种不同的发展观念，也将取得截然不同的发展成果。我们应用各种机会，改变个险所有内外勤的观念，变“要我发展”为“我要发展”。对于销售一线的业务人员，我们重复强调，取得事迹占据市场才是基本，要看到寿险市场取之不尽的资源，并意识到做一份保单就占领一块市场。只有建立起发展的新观念，不断占据市场份额，用服务和士气与同业竞争，营销团队才干在市场大潮中立于不败之地。正是攻克了思想上的堡垒，统一了发展观念，才为xxx个险从基本上加强了凝集力□xxx个险浮现出积极主动，健康向上的精力面孔。

# 保险投诉协会工作总结汇报 保险行业协会工作总结 篇三

## 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，用心调动团险业务员和协保员的展业用心性。

2、制定贴合团险实际状况的管理制度，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，以减少业务的逆选取，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地完成打下坚实基础。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状况，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状况下，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状况下，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。一是平时用心走访企业，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状况等，而最终到达促单的目的。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，在尝试中也取得了必须的效果，但是还未到达效果，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、推荐：

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，推荐公司能在对团险予以重视，并在环境经营上予以支持。二是推荐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忙。

## 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，个性是一些业务。
- 3、根据目前新型农村合作医疗的开展状况，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。

保险个人工作总结2转眼间，\_\_年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是个性的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到\_\_年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毙。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

## 一、任务完成状况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀\_\_万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长；但蝶阀销售不够理想(计划是在1500万左右)，大口径蝶阀(dn1000以上)销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常□oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

## 二、客户反映较多的状况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货状况较多。

如\_\_x客户的球阀□\_\_x客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。

虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如\_\_x□\_\_x□\_\_x等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样

的运输工具，这天和昨日不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解□\_x□\_x等人均有提到这类问题。

问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

### 三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了必须的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法□\_x在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。

上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。

这种状况存在公司各个部门，公司就应有适当的考勤制度，有不良现象发生时不就应仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯

任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。

其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。

成品仓库和半成品仓库应定时带给报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱职责，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门职责不清，本末倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

#### 四、关于公司管理的想法

我们双达公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在温州乃至阀门行业都小有名气。就应说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是十分完美的。

“管理出效益”，这个准则大家都明白，但要管理好企业却

不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管  
理不够。严格说来公司就应以制度化管为基础，兼顾情感  
管理，这样才能取得管理成果的化。就拿考勤来说，卡天天  
打，但是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么  
打不打卡有什么区别不如不打。又如员工工作怠慢没人批  
评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，  
长此以往，公司利益必然受损。

4) 公平激励建立一只和谐团队，调动员工的用心性、主动  
性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生  
矛盾，工作之间不配合，上班没有用心性。就我的个人看法，  
我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销  
售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售  
部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如  
果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛  
苦，期望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我  
推荐工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大  
了。

另外一个方面就是公司管理结构和用人问题。由于公司自身  
结构的特殊性，人事管理上容易出现越级管理、多头管理和  
过度管理等现象。越级管理容易造成部门经理威信丧失，用  
心性丧失，最后是部门内领导与员工不融洽，遇事没人担当  
职责；多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误；  
过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难  
以培养出独当一面的人才。

以上只是个人之见，不必须都对，但我是真心实意想公司  
未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争  
些体面，请各位老总们斟酌。

销售目标：

初步设想\_\_年在上一年的基础上增长40%左右，其中一车间蝶

阀为1700万左右，球阀2800万左右，其他2500万左右。这一具体目标的制定期望公司老板能结合实际，综合各方面条件和意见制定，并在销售人员中大张旗鼓的提出。为什么要明确的提出销售任务呢因为明确的销售目标既是公司的阶段性奋斗方向，且又能给销售人员增加压力产生动力。

保险个人工作总结320\_\_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，客服工作取得了必须的成绩。

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必须的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司透过开展集中、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，用心承担社会职责，为公司永续经营打下坚实的基础。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，体此刻以下几个方面。

1、主要从^v^内强素质、外树形象^v^着手，透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，透过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方应对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。透过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了

一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20\_\_年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员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带给坚强保障，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，定期组织客服人员透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；根据测试及检查状况，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<sup>v</sup>1+n<sup>v</sup>服务计划。旨在透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。并透过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作带给了很

好的基础，也为加强我司与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。

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

2、公司理赔部把^v^上门送赔款^v^工作做细做新，用心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。

(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个性是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20\_\_年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。透过培训，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，更好地对业务发展带给强有力的业务支持及后援保障用心配合公司团险、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20\_\_年开门红奠定基础，以进一步提升公司服务品质，增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营造良好的学习氛围，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，用心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，提升柜面运营潜力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

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

记得有一位实战培训专家曾说过“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”客户服务工

作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，到达客户、公司、自我的三赢。

一年来，我们紧跟公司战略部署、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，我们紧紧围绕“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，较好地完成了领导交付的各项工作。

为深入贯彻公司做强战略，全面实现公司合规经营、风险控制、提高效益，加强理赔基础管理，规范理赔操作实务，优化理赔处理流程；领导多次安排组织学习专业理论，法律法规，条款要例等专业知识的培训，让我们掌握到更多的专业知识，为我们的工作打下了坚实的基础。

进公司以来一直从事结案岗的我，十一月份已被转为从事了档案管理。虽然新工作分项复杂，有些琐碎凌乱。对我，确实是全新的挑战。不过经过这段时间的奋斗，在实际工作中，只要有强烈的责任心，积极严谨的工作态度，一切都不是问题。档案管理岗现对于我来说，已是得心应手了。完成本职工作后，如果有需要的时候还会去协助结案岗。

在工作上，我严格要求自己，确保工作的顺利进行。做到敬业爱岗，格习职守，以务实的工作作风，坚定的思想信念；饱满的工作热情，较好地做好自己本职工作和领导交办的各项工作。最后正视自己的缺点，在不断学习中进步，不断向前辈、同事请教学习，来弥补自身的不足，对实际问题的处理，使自己从中学到更多的东西，积累一些处理问题的经验。

总之，自己在以后的工作中要加倍努力，一定听从领导的安排，积极主动地工作，好好学习保险理论和业务知识，为公司的再次创业做出应有的贡献。

回顾历史展望未来，明天总是充满着希望。我们这个朝气蓬勃的团队同年轻的\_\_保险公司一起成长，共同奋斗，一定能实现公司的目标和个人的理想，一定能！

保险个人工作总结5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。非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，中心陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，同事们的鼎力协助，使我在工作中更加的得心应手，在此我向中心的领导以及全体同事表示衷心的感谢。同时也将近一年的工作向大家做以汇报。

## 一、严于律己，团结同志。

以身作则，任劳任怨。在工作中严格要求自己，响应中心各项号召，积极参加公司的各项活动。克服种种困难，不计个人得失，在工作设施不齐全、人员业务不熟练的情况下，带领医疗小组人员从头做起，加班加点学习业务知识，在短时间内完成了十五个涉及人伤(病)险种条款、医疗保险相关制度、医疗审核制度的学习。承担起多险种人伤案件接案、立案、查勘、跟踪、医疗审核等多个工作程序，赢得了客户的好评。发表相关信息达二十余篇。取得了一定成绩。较好的完成了领导交给的任务。

## 二、努力工作，按时完成工作任务。

1、全年医疗审核案件220\_\_\_\_件，涉及十六个险种。

剔除不合理费用达30\_\_\_\_万元。

2、拒赔案件：立案前拒赔5\_\_\_\_，金额达1\_\_\_\_余万元，立案后拒赔4\_\_\_\_，拒赔金额达11\_\_\_\_万元。

其中医疗责任险拒赔金额达9\_\_\_\_万元。

3、全年医疗跟踪100\_\_\_\_人次，涉及医院达2\_\_\_\_家，既让客户了解理赔程序，又有效控制医疗费、误工费、护理费。

得到客户的好评。

三、树立中心形象，维护公司及客户利益。

1、在工作中发现，多家医院存在收费不合理现象，导致公司和客户损失。

在掌握足够证据情况下，多次到问题医院据理力争，截至目前，已有五家医院为我公司和客户退回不合理费用达1300\_\_\_\_元，为客户挽回了损失，也避免了我公司的损失，在客户及医院面前均树立了人保理赔的良好形象。

2、在中心领导的带领下，经与\_\_\_\_假肢厂多次商谈，明确了各部位假肢安装费用及维修标准，对我公司赔付的伤者假肢安装时保质保量，且费用明显低于市场价。

此协议的签定，使我公司的假肢赔付有了明确的标准，并大大降低了人伤案件中此项费用的赔付。

四、发现问题、解决问题。寻求创新，促进工作。

1、经过市场调查，结合\_\_\_\_家政及各家医院的特点，提出护理费实行统一价格，既节省了理赔手续，又降低了此项费用的赔付。

2、涉及人伤(病)案件流程、非车险特别告知单证、人伤案件跟踪表、医疗审核表等单证。

使人伤案件集中立案，集中医疗审核，简化了理赔程序，也大大降低了赔付。

## 五、提升深化服务，服务于客户、服务于承保公司。

1、将理赔工作前置，在交警队调解前为客户把关，审核相关单证6\_\_\_\_次，为客户及我公司节省费用达1\_\_\_\_万元。

配合客户到法院解决纠纷1\_\_\_\_，远到\_\_、\_\_等地。避免我公司损失达6\_\_\_\_万元。(医疗责任险一件1\_\_\_\_元、车险1\_\_\_\_涉及伤残、假肢费用、误工费、陪护费总计5\_\_\_\_万元)。

2、针对不同险种，配合\_\_、\_\_区、\_\_等支公司处理人伤赔偿纠纷，不仅降低了赔付，同时为支公司稳定、争取了客户，得到了各支公司的好评。

1)在处理某医院医疗责任险过程中，因我们及时介入，使赔案顺畅快捷，得到了院方的认可，不仅保费在原有基础上翻了一倍还多，院方还向承保公司表示其他险种也要在我公司承保。

2)某承保公司在\_\_多个客户出险后出现不合理伤残鉴定，此项不合理赔付多达10\_\_\_\_万元，我们配合该承保公司到\_\_中级人民法院参加诉讼，得到了法院的支持，避免了今后此项不合理费用的赔付。维护了人保公司的利益，树立了人保公司的形象。

## 六、保持成绩，找出不足，加倍努力，更上一层楼。

1、医疗小组工作刚刚起步，各方面经验还很不足，需要大家共同学习，加倍努力。

同时因工作中涉及多个险种，需要多个部门的支持与配合，今后要加强各方面的协调工作。

2、随着新险种的开展，还有许多新问题，在加强业务学习的同时，也需要横向联系，向其他公司学习先进经验。

新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

## 保险投诉协会工作总结汇报 保险行业协会工作总结 篇四

### “八大员”待遇落实情况汇报

泾阳县委 泾阳县人民政府（2011年7月25日）

#### 一、加强领导，迅速启动试点工作

领导小组，召开全县城乡居民社会养老保险全覆盖动员大会，全面安排部署，迅速启动试点工作。将此项工作纳入各镇年度目标责任考核，签订《目标责任书》，细化分解目标任务，夯实工作责任。结合我县实际，制定出台了《泾阳县城乡居民社会养老保险全覆盖实施意见》、《泾阳县城乡居民社会养老保险试行办法》，为试点工作开展提供政策支持。加大财政投入，在中省市配套资金未到位的情况下，我县先行拨付城乡居民社会养老保险7月份基础养老金万元，拨付经办机构办公经费100万元，确保全县城乡居民社会养老保险工作顺利推进。

#### 二、健全机构，推动工作落实

6万余人。组织各镇分管领导、劳保所长、村级信息员230余人，开展业务经办、基金财务管理、信息管理系统操作等方面的培训，提高经办人员的业务素质和服务水平，为试点工作顺利开展奠定了基础。

#### 三、强化措施，扎实做好参保和待遇发放工作

新农保试点工作开展以来，我们大力宣传动员，积极扩大参保覆盖面。截至6月底，全县三个试点镇参保人数达35657人，已为9855名符合条件人员足额发放养老金113万元。城乡居民社会养老保险工作启动后，我们组织工作人员，采取各种有效形式，大力宣传城乡居民养老保险的意义、政策和参保程序，使这项惠民政策家喻户晓，人人皆知，着力提高广大群众的参保积极性。目前，各镇已着手开展参保登记和保费收缴工作，正在以村组为单位进行待遇领取人员公示，公示结果将于25日上报县农保经办中心审核，力争月底前发放到位。

#### 四、完善管理，加强信息化建设

### 保险投诉协会工作总结汇报 保险行业协会工作总结 篇五

1、城镇下岗失业人员实现就业1855人，完成年目标1800人的103%。

2、新增就业岗位2261个，完成年目标20xx个的113%。

3、政府购买岗位283个，完成年目标260个的108%。

4、养老扩面人数1456人，完成年目标1300人的1120%。

5、老年农民社会养老补贴发放率达100%。

1、围绕街道党工委、办事处确定的今年我们保障所的重点工作开好头。

(1) 我们根据区下达的20xx年劳动保障各项考核指标，严格按照“科学、合理、可持续发展”的要求，将各项目标列入了对各社区“三个文明”建设的考核体系中，并确立了社区党政一把手为劳动保障目标落实的第一责任人。为街道劳动保障考核目标的全面实现提供了可靠的组织保证。

明确了今年我们要做什么，为什么做，怎么做。并强化落实了各条线工作任务、措施和方法。

明确全体人员业务工作考核实施意见。做到练素质，塑形象，服务基层，服务群众。今年，窗口接待的劳动争议调解案23件，做到件件落实，就业工作中的退工、录用、招聘就业困难认定等分别办理了1260多人，为离岗退养、协保灵活就业人员等享受市区级社保补贴政策人员达1000多人。为地区失业人员办理退休等相关事务120多人，市民卡办理人员达12000多人，城镇居民养老补贴、医保统筹等办理人员达1100多人，退休人员社会化管理各类慰问、活动、异地认证等办理人员达3000多人，社会化管理退休人员免费体检5600多人，企业军转干部慰问人员达300多人。继续保持了窗口服务居民满意率90%以上。

通过以上活动及工作为街道劳动保障考核目标的全面实现、为创建人民满意保障所的民主测评活动的全面通过提供了可靠的工作保证。

## 2、夯实基础促就业，落实长效工作新机制。

(1) 围绕创建“充分就业街道”、“充分就业社区”工作，街道出台了锡滨荣街政发[20xx]7号、8号文件，充分落实创业促就业工作各项措施。我们对街道范围内的低保家庭，零就业家庭等特殊就业困难对象，加大就业援助工作力度，提供有效的就业援助服务。至目前，全街道八个社区全部完成“创建充分就业社区”达标社区。并在接受省、市验收检查过程中获得了滨湖区的最高分而顺利达标。我们的做法是：为每一位失业人员上门送一张联系卡，送再就业优惠政策，送招聘信息及电话解答失业人员提出的各种问题，积极促进失业人员了解政策，转变择业观念。勤新社区、荣巷社区，在各类招商引资和资产租赁过程中，以降低租金的收入来促使企业优先安置社区失业人员就业。桃源社区，围绕城市化过程中拆迁家庭中的就业困难人员，对有劳动能力并有就业

愿望且生活困难的，只要本人不挑不拣，承诺在一个月内提供2次基本符合本人条件的就业岗位信息。太康社区、龙山社区，在工业园区、社区商贸配套项目，居家养老活动中心项目中，加大了社区投资和开发形成的保安，后勤、物管等公益性岗位，优先安置就业困难人员就业。通过以上相关措施的实现，今年，我们街道的劳动就业率达98%。

(2) 积极贯彻市、区“六个到位”要求，我们开展一系列扎实有效的基础管理工作，加大就业服务力度，实现就业业务的“一站式”服务。对就业困难群众实行及时服务、承诺服务。拓宽了就业困难人员的就业渠道。今年，我们积极争取落实了市、区街道三级扶持再就业“十项政策”的各类补贴，人员达1000多人次，资金达500多万元。我们通过对上述对象进行就业情况的随访，做到随时掌握他们的动态情况，并继续服务于他们。今年，月随访人员达1506人，其中就业困难人员534人，失业人员972人。

(3) 积极参与市、区组织的各类培训、评比。今年，我们街道保障所与工会联合举办了各类培训班（自主创业、技能技术、失业人员政策等），培训人数达1131人。在此基础上，今年创建充分就业孵化基地一个。