# 保险回访维护工作总结(推荐9篇)

来源：网友投稿 作者：落花无言 更新时间：2024-07-08

*保险回访维护工作总结1保险公司客户回访工作专项验收自查报告“>省公司客户服务部：为加强我市客户回访工作，不断提升公司客户服务品质，创建中国人寿优质服务品牌，保障客户回访工作的顺利进行，我市经过两个月认真、辛勤、扎实、有效的工作，按照省公司要...*

**保险回访维护工作总结1**

保险公司客户回访工作专项验收自

查报告

“>

省公司客户服务部：

为加强我市客户回访工作，不断提升公司客户服务品质，创建中国人寿优质服务品牌，保障客户回访工作的顺利进行，我市经过两个月认真、辛勤、扎实、有效的工作，按照省公司要求在领导、人力、物力等各方面圆满完成了回访前的准备工作，同时根据国寿人险发号《关于印发《中国人寿保险股份有限公司客户回访工作专项验收及考核办法》的通知》精神，我公司进行了迎接验收认真细致的准备和自查工作。现将各项准备工作和自查情况汇报如下：

一、提高认识，加强领导。

加强客户回访工作，实现客户回访服务的规范化、统一

化、制度化管理，是全面加强客户服务建设，维护客户合法权益，树立公司良好的社会形象的有效举措。国寿人险发号下发后，我市总经理室高度重视，召开专门会议进行研究、安排，组织各县市区有关人员认真学习，深刻领会省公司的文件精神，提出了具体的贯彻意见，制定了详细的实施方案；同时，为确保按时保质保量完成回访工作及准备任务，按照省公司要求成立了由公司总经理室成员牵头，客户服务、信息技术、办公室、业务管理、个险销售、中介代理等部门负责人组成的回访领导小组。具体负责领导、协调各项回访工作的具体实施；各县区公司也都成立了以经理为组长，副经理为副组长，客户服务部、个人业务部、团体业务部、综合管理部负责人为成员的领导小组；领导小组的成立，协调了回访相关部门关系，保证了回访工作在各个环节的通常运转。

二、加强人力的投入，确保客户回访工作正常高效运转

新的回访管理办法要求各项回访工作由市公司统一进

行，回访不成功及面访件才能分配到各支公司进行回访，这就打破了以往的回访管理模式，以公司原有的回访人员很难完成各项回访任务。为此，我公司按照省公司要求在人力资源制度改革方案以确定的岗位和人员编制范围内，合理调配人员，在支公司抽调了素质高、责任心强、业务熟练的人员充实市公司客户代表队伍。目前，市公司客户服务中心现有运营支持岗人员一名，负责回访分派及日常管理工作；客户代表三名，负责回访工作。四名人员全部为大学专科及以上学历。同时，要求各县区公司按自身情况配备两名或以上专职回访员。这样，由于大量人力的投入基本保证了回访工作的正常进行。

三、加强物力投入，为回访工作正常运转提供保障

为保障电话回访工作的正常运行，市公司为电话回访人

员设立了专门的职场。职场达到了省公司独立、通风、安静、整洁的标准，并根据电话数量配备了话机、耳机、电脑、隔音等设施；同时，按照省公司要求安装了多功能录音系统，为今后回访档案的留存及查询提供了有力保障。目前，市公司四名回访人员每人一台机，每人一部回访专线，每人一个专用隔段；市公司按照省公司的要求在物力的高标准，做到了各项办公设施的整齐完善，专岗专用，确保了回访工作的顺利进行。

四、建章立制，抓好落实。

根据新的形势和公司的要求，我公司制定了《客户回访

工作制度》、《客户回访工作流程》、《运营支持人员岗位职责》、《客户代表岗位职责》等规章制度，并在职场内进行张贴，以配合省公司管理办法的运行。

五、合理调配时间，达成回访目标

各项回访工作都要求客户代表要

找到客户本人，同时

很多项目要求回访，但是由于各种客观原因造成上班时间回访成功率低也是一个不争的事实。为此，我们在上班时进行回访的基础上，在不影响客户的前提下，在中午与晚间合理调配时间进行回访，以便于回访目标的六、加强培训管理，提升服务品质

在各项硬件措施完善后，为了更好的完成各项任务，我公司对人员加强了管理及培训，争创优秀的服务品质。在××年，我们对全市所有回访员进行了培训，培训内容包括：《回访管理办法》、《回访工作流程》、电话礼仪、回访话束等。回访工作要直接面对客户，随时对客户提出的疑问进行解答，这就要求我们知识要全面、语言要规范。为此，我们建立了早会制度，在每周的周一、周五利用早晨上班前半小时对公司文件和新的业务规定进行传达并认真学习，以求与公司的各项规定要求保持同步，避免在与客户沟通时因

业务不熟练造成不必要的纠纷。

保险公司回访流程及话术（一）告知客户回访流程您看，您就在这里签字。由于我们这款产品还附带了保障功能，保障功能这块是由保险公司来服务的。为了确认一些信息的完整，并确保保障功......

回访工作总结客户回访统计销售部分8月之前的回访都只是根据话术给客户打电话，让客户打满分，目的性很强，经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用......

1 .试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页） 各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人......

回访工作总结为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。1-3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；1、回访对象：9、10、11、12月......

年度回访工作总结我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开展以来，我院把病人回访工作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月......

**保险回访维护工作总结2**

1..试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页）各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人忘却时间的流转，不知不觉中已经跟随 \*\* 走过了近个月的时光。在这段忙碌又充实的日子里见证了公司对员工的的关怀，见证了自己在工作中的逐步成长。保险行业是我以前从未接触过的，与自己的专业知识相差也较大，初来公司，也很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是领导和同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了自己所任职部门的工作流程，逐渐进入状态。现将自己的收获作如下总结。第一：真诚 “精诚所至，金石为开”，当人处于一个陌生的环境时，用什么去打开别人的心灵，得到别人的认可真诚！记得入司的第一天，孔经理带我走进电话中心的办公间故做镇定的我心里却底气不足，因为陌生的面孔和新鲜的环境将闯入我的世界，而我也要撞入他们熟悉的环境中。但这种心理很快消失了，态度和蔼、诚恳可亲的同事，殷切的问候，亲和的微笑和串串欢迎的语句，顿时令我感动不已，小小的工作间荡着一缕甜蜜—真诚！那时，我方才领略到保险公司为何把诚信放在首位。

**保险回访维护工作总结3**

1.试用期工作总结（含工作心得、成长、自我认识等内容，内容需务实真切，切忌浮夸。页数不限，可附页）各位尊敬的领导，我于 \* 年 \* 月 \* 日入司，任职电话回访岗，充实的生活总是会让人忘却时间的流转，不知不觉中已经跟随 \*\* 走过了近个月的时光。在这段忙碌又充实的日子里见证了公司对员工的的关怀，见证了自己在工作中的逐步成长。保险行业是我以前从未接触过的，与自己的专业知识相差也较大，初来公司，也很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是领导和同事的耐心指导，使我在较短的时间内适应了公司的工作环境，也熟悉了自己所任职部门的工作流程，逐渐进入状态。现将自己的收获作如下总结。第一：真诚 “精诚所至，金石为开”，当人处于一个陌生的环境时，用什么去打开别人的心灵，得到别人的认可？真诚！记得入司的第一天，孔经理带我走进电话中心的办公间故做镇定的我心里却底气不足，因为陌生的面孔和新鲜的环境将闯入我的世界，而我也要撞入他们熟悉的环境中。但这种心理很快消失了，态度和蔼、诚恳可亲的同事，殷切的问候，亲和的微笑和串串欢迎的语句，顿时令我感动不已，小小的工作间荡着一缕甜蜜—真诚！那时，我方才领略到保险公司为何把诚信放在首位。

**保险回访维护工作总结4**

保险公司回访流程及话术

（一）告知客户回访流程

您看，您就在这里签字。由于我们这款产品还附带了保障功能，保障功能这块是由保险公司来服务的。为了确认一些信息的完整，并确保保障功能及时生效，XX保险公司会给你打电话回访，到时候会有一个95522的电话对您的信息进行核实确认：您的签名是否是您本人签字，是否知道分红是浮动的。电话里可能会说得不太清楚，您只需要回答是或知道就行了，您如果有什么不清楚的，随时都可以来找我们银行，直接找我更方便。您尽管放心，我们的服务是全方位的。

（二）电话回访问卷内容

1、您好，您是\*\*\*先生（女士）吗？

2、先生（女士），您好，我是泰康人寿\*\*\*号客服人员，请问您近期在\*\*\*银行网点购买了我公司的\*\*\*保险产品是吗?

3、感谢您的信任，根据监管要求，与您做个简短的电话回访可以吗？谢谢您，为了确保您的权益，我们将对回访内容进行录音。

4、为确保信息安全，我们要先为您做个身份确认，您的身份证号前六位是\*\*\*\*\*\*，请问您的出生年月是是多少呢？请问你这份保险的被保人是谁呢？(或您身份证证件上的地址是哪里呢？)

5、请问您和被保险人\*\*\*在产品说明书，（电子申请书）投保单，投保提示书上亲笔签名了吗？

6、请问投保单上的风险提示语是您亲笔抄写的吗？

7、请问您对产品说明书和投保提示的内容已经阅读并理解了吧？

8、请问我公司电话销售人员/银行网点销售人员/业务员/我公司网上销售流程中是否已经对保险产品的合同条款，特别是保险责任和以及免除保险人责任概念、内容及法律后果都给您做了提示和说明？这个您都理解了吧？

9、您的保单缴费期限是\*\*年，需要\*\*（缴费频率）缴纳一次保费，首期交纳的保费是\*\*元，这个您知道吧？

10、您的保单保险期间是\*\*年，这个您知道吧？您购买的是一款分红险，我公司宣传材料上的利益演示是基于我公司的精算假设，每年的红利要取决于公司的经营状况，实际分配给您的红利多少是不确定的，这个您知道吧？（分红型）

11、（这款保险产品合同中列明了产品的费用扣除项目及扣除的比例或金额，如初始费，退保费等费用，这个您知道吧（万能型））

12、（您的保单账户价值是每月计价，每月结算的，这个您知道吧？（万能型））

13、为了您能及时享受公司的服务，我们要核对一下联系方式，您的通信地址是\*\*\*，邮编是\*\*\*，电话是\*\*\*，对吗？

14、感谢您的配合，今后如果您对产品和服务有疑问，请拨打客户服务热线95522咨询。祝您和家人身体健康！再见！

**保险回访维护工作总结5**

我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开展以来，我院把病人回访工作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月对回访工作进行总结讲评，回访工作开展扎实有效，取得了较好效果。

>一、回访的主要内容

1、建立规范的回访记录本，内容包括：患者姓名、病情诊断、住址及电话、出院时间、回访时间、出院后治疗用药及病人现状，康复指导意见，患者及家属意见。

2、健康问题评估，包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响等。

3、行为指导，根据回访对象存在的健康问题，有针对性的进行指导，病情解释，饮食指导，活动和休息指导等。

4、心里支持，良好的情绪状态和愉快的心情会为患者出院后的康复又恨的的促进，有助于生活质量的提高和对生活的信心和勇气，给患者一鼓励、以积极的态度面对病情面对生活。

>二、 工作方法

1、根据医院各科室每月出院病人的信息随机抽查，利用晚上病人和（或）家属在家的时间进行电话沟通，并向他们发放调查表。

2、医院开设投诉电话，设立投诉箱，发放调查表。

3、医院对于工作人员不能回答的专业技术强的问题，请专家指导后，再通过电话进行解答。

4、医院要求工作人员实事求是做好每项工作，对病人或家属提出的问题、医院存在的不足如实汇报，使医患关系更加融洽。

>三、本年度回访人数及回访率分析

1、1-—12月份全院出院总人数为19565人次，实际回访18412人次，院回访率达。通过医院100%回访和10%抽访的双重回访制度，病人满意度达到以上。

2、医院回访率达不到百分百的原因主要有：

（1） 登记电话号码错误或者故意留错电话号码。

（2）电话空号错误号或停机，部分患者因某种原因不愿或故意不告诉医院真是的电话号码，但碍于情面就告诉医生一个错误的号码或联系方式。

（3）部分病人因病种医院避免回访：如对妇产科流产患者，牵涉到病人的隐私不做回访。

>四、回访工作的几点体会

通过回访能使患者出院后得到医护人员的关心与问候，将医院的关心和帮助延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起一座沟通桥梁，充分体现了“以病人为中心”的服务理念，也为医院赢得了声誉。

为了更好地做好回访工作，在日后工作中还应注意以下几点：

1、要有过硬的医疗健康知识和专业技能知识，有娴熟的沟通能力、交流技巧和语言表达能力，

2、回访的目的是使患者能够得到正确的健康行为指导，对病人的康复和身心健康起到一定的帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3、重病人要坚持多次回访，指导其病后康复训练。

4、回访人员要加强自身修养，对部分病人要保持耐心，认真做好解释工作。

**保险回访维护工作总结6**

本次访问前准备、访问执行、输出报告总工作时间为2天，访问人数13人，接听电话10人，有效访问沟通6人。之前也回访过紫薇网站的用户，回顾这两次电话回访工作，感觉自己对于用户沟通方面的效果不错，并事后对用户的问题进行了有效相关分析。但在如下几个方面需再改进：

>（1）准备工作：

1、数据调取这块，小样本数据最好越详尽越好，本次最好能够详尽到用户支付方式的选择，方便与用户沟通及访谈前的用户分析。

2、访谈前对用户的具体情况分析不够，应分析到着重知道针对这个用户需要了解到的最主要信息是什么。

3、用户主要是8月底9月初的用户，对于本网站基本都有印象，访谈中若得到用户允许，可以直接询问用户操作失败的具体原因，而不是着重拉近用户的距离。因为电话访谈不同于面对面访谈，电话访谈的用户可能时间上有限且用户的耐心也有限，并且每个回访用户的最主要目的要在访谈前明确。

>（2）访谈中：

访谈过程中语气需要再平和一些，控制好自己的情绪。总之多感谢用户、多肯定鼓励用户。保持冷静态度，对于用户提出的问题需要进一步分析提问，尽量能还原用户当时的操作过程及操作心理。

>（3）问题分析：

问题分析后的优化改进建议不够好。以后仍需多和同事、产品经理进行沟通，寻找最佳优化建议，另外也要借鉴分析相关的竞品网站，分析出最佳优化建议。

>（4）PPT撰写：

1、PPT撰写中的优化建议需要用优化后的图片展示，而不是文字描述。

2、以数据说话。

3、尽快了解熟悉基本的PS操作。

4、重点是在写之前对于文档结构、内容分析清楚，再开始动笔。

5、提高文档的撰写效率。

**保险回访维护工作总结7**

医院之间的竞争日趋激烈，人们选择医院就医，就像买商品一样，不仅要求产品质量有保证，又要求有完善的售后服务。对现代医院来说，在医疗质量保证的前提下，竞争成败的关键就是服务。我院已深刻认识到这一点，努力在“跟踪服务”上做好文章，做足文章。通过电话回访，使病人出院后也能感受到我院“一切以病人为中心”的人文关怀和充满人情味的“跟踪服务”，让病人出院后能“背靠背”提意见，解除了病人的顾虑，说出了在医院不敢说的话，而随访到病人的意见和建议，往往包含着他们对改进医院服务的期望和需求，为进一步加强医院行风作风建设， 构建和谐社会， 促进医患沟通， 提升医疗服务质量，更好地了解患者对医院各方面工作的意见，我院制定并实施了《出院指导及病人回访制度》 。自开展工作以 来，目前已取得初步成效。

通过出院指导，使得病人对自己所患疾病有了更深的认识。通过电话随访了解到出院病人在日常生活及工作中， 能坚持对自己病情有益的生活习惯，尽量避免使病情恶化的情况发生。对于慢性疾病的病人，能坚持院外继续服药及治疗，使疾病得到很好的控制。 通过回访，将医院的服务延伸到病人出院之后，听取了广大病员 群众的意见与建议，获取了指导医院发展、改善医院服务的第一手信 息;通过回访，给病人送去他们急需的康复指导，让病人感受到医院的关心，提升了病员群众对我院的认知、认可度;通过回访，将得到的信息进行分类、归纳、总结，针对一些具备共性的问题及时制定相应措施进行整改，将影响医院发展的不良因素降到最低，确保了医院 服务质量持续改进;通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或 表示歉意，力争得到病人的理解，从而获得了病人对医院的忠诚度， 无形之中将流失的病人重新争取回了医院。另一方面，我们针对这些问题及时向相关科室、个人进行反馈、批评，杜绝了同类事件的再次 发生。 随访内容重点围绕以下4方面：

1、跟踪病人服药及愈合情况，及时掌握信息;

2、根据病情做好健康宣教及告知复诊时间;

3、征求病人及家属对医院的医疗、护理、医技、后勤工作以及医院环境的意见、建议;

4、通话结束，向病人对医院工作上的支持表示感谢，并送上祝福的话语。

20xx年我们共回访11240人/次，收到多份患者反馈信息。通过患者反馈信息，发现病人对医院反映最多和较为集中的焦点为服务态度问题，主要表现在以下方面。

1、医务人员沟通不够或沟通不当。一些病人反映，病情反反复复，不能治愈，医生又不耐烦解释原因。

2、细节上缺少技巧。如讲话欠婉转，未注意病人的感受，容易引起病人和家属的误解。

3、出院指导中，使用了过多的医用术语，患者看不懂，造成院外治疗困难;以及患者打电话到科室，主管医生下班了没在科室， 其他医生对患者情况又不了解。这就造成了患者需要了解的信息不能及时的传达给患者。

4、大部分科室出院随访未落实。

针对以上存在的问题，制定相应整改措施：

1、出院指导中包括对患者及其家属口头交待与书面指导，尽量少使 用医用术语，用通俗易懂的语句来表达。

2、除了把科室电话留给患 者外，主管医生、护士应把自己的私人联系方式(比如手机)告知患者。这 样才能更好的为病人提供服务，真正把《出院指导及病人回访制度》 落到实处。

3、科室应对出院患者进行100%回访，及时、准确、完整记录患者出院随访记录本。同时科室应积极进行自查，不断改进该项工作。

4、定期开展出院随访情况的日常监管，将发现的问题及时反馈给临床科室。鼓励出院随访工作落实好的科室继续保持，加强对随访工作落实较差科室的督导检查。

5. 调查中涉及的有关医院建设方面的问题应及时反应给相关部门负责人，建议其积极整改。

**保险回访维护工作总结8**

以科学发展观为统领。做好刑释解教人员的安置帮教工作，促进基层基础稳定，具有重大的政治意义和现实意义。9月份我们集中时间对刑释解教人员进行“暖心回访”稳定刑释解教人员思想。预防和减少重新犯罪，坚持“帮教社会化、就业市场化、管理信息化、工作规范化的工作思路。采取“围绕主线、把好关口、强化管理、落实措施、抓好环节”等办法。积极搞好帮教人员的安置帮教工作的新路子，取得了明显效果。目前全乡所有刑释解教对象都建立了帮教协议，列入帮教议程，帮教率达100%，为维护全乡政治稳定，创建和谐河神庙做出了新贡献。下面就我乡今年的暖心回访工作做出如下总结：

一、围绕主线，明确安置帮教工作责任。今年以来我们始终围绕党委、政府“保稳定、抓经济、促发展”的工作思路。把做好刑释解教人员安置帮教，预防和减少他们重新违法犯罪。作为维护社会稳定，搞好社会治安综合治理的一项重要工作来抓。做到“三落实”一落实机构。乡党委领导调整和充实了乡刑释解教人员安置帮教工作领导组成员。由乡综治委牵头各部门通力合作。综治办、派出所、司法所等有关人员落实日常工作。各村成立了以主要领导任组长的领导小组。形成了乡、村、组三级帮教网络。采取挂点领导，管片民警、村组干和刑释解教人员家属“四帮一”安置帮教。 二是落实责任，把安置帮教工作列入有关单位、村年度综治工作的考核内容。通过签订目标责任书，实行“三包“（即包帮助安置、包考察教育、包思想转化）从而有效地促进了安置帮教工作的正常开展。

二、把好关，确保刑释解教人员的思想稳定。一是及 时造册建档。收到监所寄发的通知书，司法所对刑释解教在监所的表现情况和家庭状况进行详细的记录，建立登记表，逐人造册;二是及时家访。归正人员回家后、乡、村帮教工作小组随即指派帮教人员到其家中进行家访，掌握其思想动态，并动员其家人共同做好思想转化工作;三是及时签订安置帮教责任书。乡司法所落实帮教小组，与有关村和家庭签订协作帮教责任书。进一步明确帮教双方的权利与义务，并积极做好与综治办、派出所及所辖各单位的`经常性联系与沟通，定期了解情况，定期走访刑释解教人员，同时开展司法信息，一月一报制度，掌握他们的思想、工作方面动态信息，坚持每月找其谈心一次、家访一次、考核记录一次、建立信息库；四是及时制定私落实帮教措施。根据每个帮教对象的不同情况，制定帮教个案。及时落实帮教措施、坚持个别教育与集中教育相结合，采取面对面谈心，组织他们学习法律，学习就业再就业的知识、技能，开展法律咨询、心理疏导等活动。增强他明是非的能力，提高知法、守法的自觉性，减少了失控私脱管现象的发生。

三、强化管理，杜绝刑释解人员的再犯罪，一是专项管 理。乡司法所每年组织人员对刑释解教人员进行一次排查清理。将清查出的人员与监所提供的人员名单进行核对，不一致的，进行再次清查。进行分类梳哩、回访考察。全面掌握了全乡刑释解教人员的安置帮教情况；二规规范管理。对有关工作机构的职责、制度和要求予以明确；三是重点管理:把抓好刑释解教人员的排查清理工作与清理整顿出租房屋和“严打”斗争有机结合起来。对参与经营和长期在特种行 业、娱乐场所活动的刑释解教人员，责任区民警结合日常治 安管理，逐一将这一部分释解人员纳入重点管理对象，对那 些可能危害社会治安再犯罪风险较大的刑释解教人员，及时 与派出所沟通。

四、落实措施，提高刑释解教人员自食其力的能力。一 是更新观念。刑释人员往往个人思想包袱较重，加上社会上一部分人 “老眼光”看问题，很难使他们树立起生活工作的决心和勇气。对此，在安置帮教工作中，我们一方面重视对刑释人员的生活、工作安置，另一方面重视全社会人对刑释人员的思想观念的转变。通过宣传、做到“三不”、“四个一样”(即不嫌弃、不歧视、不纠缠旧罪过;政治上一样对侍、经济上一样支持;工作上一样信任，生活上一样关心)等一系列的措施，不但转变了社会各界对刑释人员的看法，还扬起了归正员干事业的信心之帆。二是政策扶持。针对两劳人员由于长期在监所改造、教育的时问长短要求，乡业务部门积极为归正人员的就业安置和经商渠遣提供政策和信息支持，确保他们找对路、找准路。三是扶术扶持。通过介绍刑释人员到有关部门和社会中介组织举办的实用技术培训班学习拆解知识、优质瓜果种植、家畜家禽养殖等技术、 使每位释解人员都能掌握1—2门技术。

五、抓好环节，摸索安置帮教工作的有效途径。一是抓实。具体做到坚持 “四必谈”，即在安置对象思想波动时，工作不满意时、身休有病时、家庭出现变故时，帮教小组或责任人及时找其谈心，绘予精神鼓励；“五必访”即当归正人员刚安置时、有段时间未到岗工作时、家里婚丧喜事时、遇到重大节日时、安置对象有劣迹被确定为重点对象时，帮教小组或责任人必须到其家庭走访，发现问题及时解决，努力引导其走正道。二是抓重点。针对归正人员外出务工增多造成管理难问题，我们采取由综治办、司法所、派出所与村干部组成的帮教小组，实行定期回访及与其家属探望警示相结合的办法；于各项措施落实到位，几年来，全乡刑释解教人员未发生一起重新违法犯。

总之，我乡刑释解教人员安置帮教工作取得了一些成绩，但与上级要求以及和其他乡镇办相比，还相差不少距离。 今后，我们将以科学发展观为指导，不断进取，努力创新，大力开展刑释解教人员安置帮教工作的新局面，为确保我乡的经济快速发展和社会稳定在做新贡献。

**保险回访维护工作总结9**

20\_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20\_年我部门工作情况汇报如下：

一、工作基本完成情况：

20\_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。

(一)、建章立制，注重夯实工作基础

20\_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。

(二)防控风险、高度重视回访工作

20\_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。

(三)、诚信服务，稳妥处理客户投诉

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。

(四)、立足本职工作，树立国寿品牌形象

20\_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\_3。15消费者维权日\_、\_6。16\_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。

(五)、努力学习，提升部门工作人员的工作能力及自身素质，同时加强与各营销部门的协调沟通，紧密配合销售部门的工作。

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找