# 保险公司“3.15”系列活动总结

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2023-12-31

*保险公司“3.15”系列活动总结 “3.15国际消费者权益保护日”相关活动在上周已圆满落下帷幕。 本次活动是本着强化企业自律意识和服务意识，助推并适应公司发展的需要，展现公司良好的品牌形象，做好新闻突发事件的预警和应对工作的目的，结合分公...*

保险公司“3.15”系列活动总结

“3.15国际消费者权益保护日”相关活动在上周已圆满落下帷幕。

本次活动是本着强化企业自律意识和服务意识，助推并适应公司发展的需要，展现公司良好的品牌形象，做好新闻突发事件的预警和应对工作的目的，结合分公司各项业务的实际开展情况，联合公司营运管理职能单元、合规风控部开展的3.15教育宣传周系列活动。

>一、 全面开启“3.15”媒体危机预警及应对工作,并进行风险排查。

1. 加强“自媒体营销宣传的行为”管控，严格审核对外发布的信息。分公司开设了专题早会，强化宣导《XX人寿自媒体平台管理办法》和《XX人寿保险有限公司声誉风险管理办法》。并要求各渠道、支公司做好宣导与自检自查，并将检查结果通过微信沟通群进行反馈，实时沟通。

2. 对报纸、网站、电视、媒体进行监测，开展声誉风险排查。

外部——启动媒体排查，对当地媒体关注焦点及同业信息进行汇总

内部——与营运、合规风控部保持密切沟通，及时、有效获悉风险和隐患，品牌岗纳入到“3.15”专项工作组当中。同时要求各渠道、各支公司在各自框架内全员参与不利因素和风险的排查、自查并掌握，与分公司做到有效对接。

3. 做好品牌形象传播工作，将3.15期间分公司系列主题活动做好总结与报道，在公司内网及外部媒体进行传播。打造“网点有资料、网络有宣传、微信有推广”的立体化宣传氛围。

>二、“3.15”教育宣传周活动安排落实。

为深入贯彻银保监下发关于“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动安排，分公司召开专项视频沟通会，认真学习文件通知，深入领会文件精神要求，并具体落实活动安排。

1. 在3月15日前一周，XX分公司依据保监下发文件精神要求及公司总部相关部门的指示，成立了“3.15专项工作小组”，工作组本着“快速处理、特事特办、安抚情绪，平息事端”的原则,以高度的责任感、强烈的公司荣誉感，深切的客户关爱之情积极参与到服务中,切实履行职责。并设立了总经理接待日、高管值班制度和投诉处理时效机制，全面做好3.15应急预案工作。

2. 通过各种形式开展职场日常宣传，认真做好客户的服务。在营业场所设置宣传栏、条幅，播放3.15宣教视频、发放宣传彩页有效普及保险理念。同时积极参与首届中国地铁保险博览会活动，借助沈阳地铁资源优势和人群聚集效应，聚焦精准客户群，进行保险知识宣传，并对职场环境设施合理布局，服务标识规范醒目。员工举止仪表整洁大方，接待客户专业周到，诚信服务。业务流程明确，投诉渠道保证顺畅，切实体现以“消费者为中心优化服务”，并深入到日常工作当中。

3. 积极有效的组织内外勤员工与客户参与到XX银保监局、行协及公司总部开展的“3.15有奖知识竞答活动”及“合规知识线上竞答活动”。

做好“3.15”客服理赔工作，设立理赔应急小组，严格保证服务时效，妥善处理理赔投诉，加强未决案件管理，落实现场勘察时效，准严格责任追究制度。20\_年的“3.15”对于XX人寿XX分公司来说，具有特殊的纪念意义。“3.15”期间本应是投诉事件高发的阶段，XX人寿XX分公司迎来的却是客户的锦旗与感谢。经代渠道和阜新支公司均因高效、专业、暖心的理赔服务得到了客户的高度评价与认可。树立了良好的企业品牌形象。

XX人寿XX分公司通过3.15期间系列活动的开展，提高了公司的服务水平和工作效率，同时也为保险行业诚信服务宣传做出了一份努力，我公司也将以此为契机，秉承XX人寿“关爱万家”的企业愿景，不断普及金融消费安全知识，保护消费者合法权益，积极践行企业社会责任，为广大金融消费者保驾护航。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！