# 最新理赔工作总结及工作计划 理赔工作总结(汇总11篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-26

*计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。理赔工作总结及工作计划篇一201...*

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**理赔工作总结及工作计划篇一**

2024 年,理赔中心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。在这一年里，中心全体员工紧紧围 绕“立足改革、加强服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工 作，务实求效。截至2024年12月底，全险种日历赔付率为57.44%，结案率85.18%，其中车险结案率85.68%，非车险结案率71.09%，较 好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作、完成了上级公 司下达的各项考核指标。

一、2024 年重点工作回顾

1、提高第一现场查勘和及时立案处理。现场查勘实行首接负责 制，首接负责制要求查勘定损员工号下的案件必需由其负责立案及相 关流程处理。从接受调度任务到现场处理、资料收集、人伤和超权限 反馈、简易事故现场必需定损、交警处理现场和高速现场的调查、向 客户告知索赔所需的资料等，未能查勘到事故现场的，向调度反馈后 继续跟踪直至处理完毕，不得反馈后就不跟踪处理，导致未能及时立 案和案件处理，按照首接负责制原则处罚责任人。第一现场查勘和及 时立案意识得到了加强，现场查勘率超过85％；要求一般案件48 小 时内立案处理，及时立案率一直稳定在98％以上。对客户有效投诉 查勘员没有及时查勘现场、首接负责制执行不到位、没有及时立案的 相关责任人严格按现行《长沙市中心支公司客户服务中心暂行考核办 法》执行考核。

2、加大考核力度，强化操作培训,着力推行gps 的深度应用。（1）贯彻落实总公司推行的gps“双百”工程，强化运用操作培训, 对查 勘定损员进行一对一宣导，全面消除对gps 系统的排斥心理；（2）建 立gps 每月通报制度，对每位查勘定损员上个月的gps 使用数据情况 进行通报，逐一分析每位查勘定损员在每个流程上的不足并加以纠 正，按月奖罚兑现；（3）及时维修问题手机，保证查勘员不因手机质 量问题而影响日常工作及数据指标。截止12 月份我们gps 使用指标 得到了明显改善。接受任务的平均时长从七月份的43.53 分钟提高到 11.54 分钟，平均回复客户的时长从七月份的 124.69 分钟提高到 27.21 分钟，选择到达第一现场的平均时长从七月份的 210.39 分钟 提高到 70.92 分钟（该项指与调度标注地的准确度有关），gps 手机平均定损金额从七月份的1911 元上升到20856.09 元。由于我们长沙 公司gps 指标的改善，使得湖南分公司gps 考核指标排到了全国第八 位。

3、加快案件流转速度，缩短赔案处理时间，提高结案速度和结 案率。1-12 月，我司共接受有效报案25776 件，日均71 件，立案20669 件，已决赔案21777 件，未决赔案3789 件，全险种出险率31.09%，较上年同期下降 23.79 个百分点。车险出险率 33.93%，同比大幅下 降了24.57 个百分点，结案率由年初的25%上升至85.68%，平均赔案 处理时间为由年初的1468 小时，合61 天下降至1350 小时，合56 天。由于车险理赔系统升级，核赔通过后的赔案需付款并进行收付处理后 才能结案，对车险的结案率及平均赔案处理时长产生了很大的影响。中心结合实际情况，求真务实的从以下几方面进行改善：（1）理顺内 部流程，对四级机构理赔人员实行垂直化管理，实施理算集中，严格 考核各节点案件处理时效。（2）逐笔进行认真清理，对客户放弃索赔、不属于保险责任及重复报案的无效数据、垃圾数据，及时做注销处理，综合各节点力量加强未决清理力度。积压的问题赔案需及时跟踪处 理，每周制表统计处理结果，必要情况下上报主任室及各营销服务部 经理协同处理；（3）优化理赔流程，减化理赔手续，特别是小额案件 的理赔程序。对于符合交强险互碰自赔的事故以及所有单方车损事故 或者总损失金额在5000 元以内的事故（含人伤一次性了断），在查勘 完毕后二个工作日之内将以下客户资料收集齐全并扫描上传至理赔 流系统：客户的驾驶证、行驶证正副本，被保险人身份证正反面，客 户银行帐号。

4、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，充分体现出国寿财险 的无时无刻无微不至的人文关怀。

5、搭建客户服务管理平台和基础客户信息平台。对出险客户进 行电话回访，加强了与客户的沟通，客户抱怨减少，表扬增多。及时 处理客户投诉，化解客户抱怨和诉讼案件。在投诉处理方面，我司高 度重视每一件客户投诉，始终坚持主动高效、实事求是的原则，能当 场处理的，一般当场处理并答复客户，不能当场处理的，我司会尽快 核实相关情况，对于一般性投诉，3 个工作日内处理并答复客户，重 大疑难类投诉5 个工作日内向客户反馈解决方案。对于客户投诉反馈的情况，我司紧密结合实际，举一反三，认真 查找本单位客户服务工作中存在的问题，深入剖析原因，及时制定改 进措施。截止到12 月底，我司客户投诉率一直处于0.1%以下，与去 年同期相比减少了96%。

6、大力开展理赔减损，严防假骗赔案。一年来，我中心将复勘 工作作为一项工作重点来抓，建立了复勘日常工作机制。通过强化复 勘，加强大案、要案的指导和督办，降低了理赔成本，减少了定损水 份。中心相继成立了疑案小组、现场疑案小组、打假防骗小组，明确 专人负责以上案件的全程跟踪与管理，严格执行调查纪律和实施规 程，在授权范围内打击不法案件。尤其是定损金额在 5000 元的案件 必须经过复勘，定损金额在30000 元的案件进行招标定损。同时，对 疑难案件的处理建立集体讨论会商制度，由经办人、节点主管、主任 室及总经理室等相关人员进行集体讨论会商，集体做出处理决定，以 加强大案疑难案件的管理。通过一系列的举措，2024 年理赔中心复 勘减损近18 万元，打假防骗减损120 余万元。

7、以强化队伍建设、流程改造以及量化考核等举措不断提高运 营管理能力。制定并完善了《长沙市中心支公司客户服务中心暂行考 核办法》，出台了《四级机构理赔权限集中的管理办法》和《操作规 则》。强化量化、时效考核，通过严格的考核，有效保证了服务承诺 的兑现，进一步提升了客户及各经营机构对客服中心的满意度。优化 了理赔队伍的专业结构，专职或兼职的非车险核损、医疗核损人员得 到充实。

二、2024 年问题检视

1、理赔人员专业技能（特别是非车险方面）还有待提高，工作 流程还须进一步规范。

2、服务意识有待加强。绝大部分人员在服务过程中，缺乏主动 服务的意识，未将规定动作执行到位；现有从业人员没有接受过客户 服务技巧方面的培训，对服务礼仪、服务规范用语和服务标准要求掌 握不够，遇到难缠和投诉客户时缺乏处理技巧，态度生硬，工作方法 简单。

3、工作责任心不强，缺乏大局意识。（1）首问责任制还没有得 到全面体现。部分案件首问责任人不能根据公司要求及时跟进案件处 理进度，严重影响案件处理时效。（2）内、外勤缺乏沟通，对于异常 案件或退回案件未进行必要的交待和处理，影响了案件的正常流转。

三、2024 年工作计划

1、加强队伍建设，夯实基础。（1）从招聘入职、培训上岗、日 常管理、技能提升、量化考核、职业发展、考核淘汰等方面，加强自 身理赔队伍的造血与净化功能。坚决清理职业道德低下、专业技能低 下、效率低下、服务意识淡薄的员工。（2）开展思想教育工作，打造 一支思想统一、技能过硬、执行力强的理赔铁军。建设好理赔骨干平台，依靠骨干力量建立职能明确、有效管理的理赔队伍。（3）加强复 勘岗、医勘岗力量，拟建立四级机构指导组、大案定损组。（4）完善 培训制度，提高服务技能，针对理赔中心目前存在的理赔弱项开展培 训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车 专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别 培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结 合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评 价。

2、打造优质服务品牌，提升客户满意度。（1）制定门店管理制 度，规范柜面人员服务行为；建立门店及人员定期检查通报或表彰制 度，全面实施快速优质服务，树立品牌窗口形象；（2）提升柜面人员 服务技能，推行承诺制服务。关注各节点时长，最大程度满足客户及 业务人员对理赔时效的要求，定期开发对业务员的理赔知识培训。

3、加强理赔品质管理，提升经营效益。（1）查勘定损环节，明 细查勘区域划分，案件多时由节点负责人协调调度，保证案件调度合 理性，降低查勘车辆的运行成本。（2）报价核损环节，一是加大车辆 零备件询价，建立本地化价格体系；二是核损从严掌握，加大对查勘 定损员培训和考评力度，促使查勘定损人员必需认真履行职责和提高 业务技能；三是加大复勘和疑难赔案的查处力度；四是加大与公安部 门的合作，对假骗赔案采取高压态势，对违法犯罪者移交司法机关处 理。（3）制订我司统一的施救费标准，与信誉度效好的施救单位签约。为客户现场施救提供服务，既可以控制成本又提高了客户满意度。（4）规范未决赔案管理，严格执行总分公司未决赔案管理的各项规定，规 范未决赔案的处理原则和操作流程，提高未决赔案的估损准确性，尽 量杜绝估损不足自动注销商业险情况的发生。（5）加强人伤案件的查 勘调查、跟踪探视、费用审核，做好调查减损和服务减损两块工作。

**理赔工作总结及工作计划篇二**

实收毛保费万元，同比增长%，已赚净保费万元，净利润万元，赔付率为%。现将主要的工作情况汇报如下：

一是建立健全各项制度。我们不断健全完善了内控制度、管理规定、实施细则及各种管理办法，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

三是完善考核机制。随着保险竞争越来越激烈，加之上市后面对的新形势、新体制、新模式、新战略，必然要求我们在公司管理上全面提升水平，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我们除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，还按照上级公司有关规定引进和采用了科学的管理体系，出台了一系列管理规章制度、考核办法。在日常管理中，能够认真严格的按照上级公司《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，积极有效的开展工作，严格把关，认真审核，正是由于他们负责的工作态度，使得我们在上级公司组织的业务台帐专项检查、单证管理验收、单证装订、应收保费管理等多项检查中得到了上级公司的好评。

一是层层落实任务指标。年初，我们就针对地区保险市场变化及20年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我公司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾“业务。我们与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，主动把握市场，消除了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。针对已失业务，我们要求业务内勤把全年流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的.，由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。

三是积极参与竞争。面对外部竞争所带来的业务压力，我们始终保持沉着冷静，客观面对现实情况，主动寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战。公司多次向当地政府主要领导汇报工作，突出汇报我们是如何加大对地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我们积极参与了全民创业调研活动，与领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使政府对我们热心参与地方工作表示满意，还对我们正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们给予肯定，从而对我们的工作给予了很大地倾斜。我们要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员；对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。

四是加大市场占有面。根据当前阶段的保源情况，年初，我们经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与交警、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务。同时与教育部门取得联系，班子成员多次与分管教育的领导、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

五是开展劳动竞赛。我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标。

**理赔工作总结及工作计划篇三**

1、中心组织架构及自然状况

目前除本部之外，中心下辖6个分部，为全省分部最多的地市理赔中心。

中心只有副主任一名，为全省副职最少的地市理赔中心，另外应建立的下辖管理分部、车险分部、非车险分部、人伤分部也均没有建立。

2、中心人员自然状况

全辖理赔人员总计75人，其中1人为理赔编制实则在公司其他部门工作，因此实际在岗人员为74人。

目前理赔人员自然状况体现“四最”特点：

（1）全省地市理赔中心中分部人数占比最高：本部39人，占比51%，县区分部36人，占比49%。

（2）全省地市理赔中心中女性员工人数占比最高：男员工45人，占比60%，女员工30人，占比40%。

（4）全省地市理赔中心中非全日制大专、本科人员占比最高：全日制大专学历18人，占比24%，全日制本科学历9人，占比12%，其他非全日制大专、本科人员占比64%。

3、中心目前工作状况

（1）岗位职责不清，工作流程不畅。查定未进行分离，单人负责查勘定损一条龙式作业。

（2）除省公司直接进行的量化指标考核之外，中心本部应进行的其他各项考核完全没有进行操作。

（3）各类规章制度、管理规定执行不到位。

1、熟悉了解中心及人员状况。

2、同中心人员沟通交流，稳定内部情绪。

3、学习了解理赔实务流程，并组织了一期理赔管家岗位培训。

（一）关于个人工作方式方法方面

前期为稳定中心人员及工作的现状，使其不出现大的纰漏，耗费了很大的精力来处理比较棘手的日常事务，近期会将主要精力投入中心组织架构如何搭建工作当中，在此过程中，肯定还要耗费必要的精力来协助中心副主任处理一些日常的紧要事务，例如未决赔案清理及农险台风理赔等工作，否则的话肯定会顾此失彼，影响中心正常运转。

（二）关于后援梯队建设及组织架构搭建问题

目前中心的现状只能是维持，由于只有一个副主任，其他分部经理、小组长等根本就没设，因此组织架构搭建工作及其迫切。受中心人员状况所限，如果想彻底改变理赔工作目前状态的话，需要进行理赔后援梯队建设，以下是中心目前急缺的各岗位人员：

1、专业法律人才1名

2、理赔管理分部经理1名，最好在学校学生会做过管理工作。

3、理赔管家后备人才2名。

4、查勘定损等外勤人员3名，必须能熟练驾驶机动车，同时尽可能有良好的教育背景及沟通能力，只有这样才能以最快的时间真正上岗。

12月下旬中心整个架构必须搭建完成，否则的话明年工作不好开展。组织架构搭建方式主要想在市公司班子总体把控之下通过竞聘上岗方式进行。

（三）关于对流程梳理再造及规章建制工作

在这段期间包括未决赔案清理过程当中，发现了很多流程不畅的细节所导致工作质量不高的问题，这些马上就能发现并可以立即纠正的问题已经通过文件制度的形式进行了明确，这些问题只是原来一直没有人进行研究实施。整个流程梳理再造的工作，需要在组织机构搭建之后，结合规章制度的建立、健全，再次进行全面、系统的汇总、整理。单从业务操作层面来讲是一个新兵，需要从正步走开始进行操练，目前中心内部每个角落都存在或多或少的灰尘，我只能一步一步从一个小角落进行清扫，如果清扫不彻底，我真的担心灰尘会越聚越多，直到有一天还会对公司造成影响。

（四）关于理赔文化建设工作

目前理赔部门严重缺失一种文化氛围，由此也直接导致员工工作状态及工作效果不理想，这些问题我将会在今后的工作中逐步和市公司领导汇报交流，无论如何我将会尽我最大可能培育这种文化。

（五）关于岗位培训工作

上述工作的推进、开展，必须与各岗位、各环节有针对性、实效性的培训进行结合，目前已经进行了一期针对理赔资料收集员开展的岗位培训，后期将会陆续进行各期岗位培训。

（六）关于理赔绩效考核工作

任何工作到最后没有强有力的绩效考核跟进的话都会成为空谈，目前我正在研究、梳理整个绩效考核体系，从明年年初开始必须将一整套完整的绩效考核体系向全市所有理赔人员公开、透明。

（七）关于人伤法律诉讼案件主动调节工作

人伤法律诉讼案件的数量增多及案均赔款的逐步攀升导致整个赔付率居高不下，从明年初开始准备在该类案件的主动调节上进行实质性操作，目前对于该项工作的前期准备资料基本形成，我们将会及时向省公司及核损核赔中心请示汇报，争取将该项工作深入开展进行下去。

**理赔工作总结及工作计划篇四**

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、措施实

2024年初，我司经理室就针对xx地区保险市场变化及2024年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和\*\*\*部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。三是已失业务不放弃。我们不仅对2024年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把2024年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面

根据xx当前阶段的保源情况，年初，经理室经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与\*\*\*、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务;同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

**理赔工作总结及工作计划篇五**

20xx年即将过去，在公司领导的悉心关怀下和同事们的帮忙指导下，结合我自身的努力，在工作、学习等各方面都取得了长足的进步，尤其是在保险理赔专业知识和技能培养方面的成熟，使我成为一名合格的车险查勘定损员。随着工作岗位的调整，我已经成长为为一名能够独立工作、业务熟练的前台工作人员。现将一年来的工作状况向公司领导总结、汇报如下:

加强自身业务学习，争做理赔标兵。在日常的工作学习中，我坚持学习更多的保险知识和业务技能，在老同志的“传帮带”下，不断加强个人自学，弥补个人在保险专业知识和理赔技能上的不足，始终持续着学无止境的学习精神，力争以优质、快速、合规的专业素质做好理赔客户服务工作，报效公司培养，并抱以乐观、积极的态度，以争做理赔标兵为目标。

时时学习掌握公司的各项规章制度、严守理赔员工准则。我清醒的认识到，理赔线作为公司经营的出口关，职责重大，同时又应对保户、汽车修理企业等方方面面的利益诱惑，对此我始终持续清醒的头脑，时刻牢记《中国人保财险理赔纪律八条禁令》、《中国人保财险甘肃省分公司理赔人员工作纪律“十要”“十不准”“十严禁”》、《中国人保财险甘肃省分公司车险查勘、定损三字经》等理赔纪律，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”现象发生，确保自身做到克己奉公、清廉从业。

1.坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的保险理赔原则。在正常工作时间及节假日值班期间，只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持第一时间赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户带给力所能及的方便。

2.加强案情沟通，力保客户满意。在案件处理过程中，我确保每案做到上下环节交流沟通，一次性收集齐全案件赔付所需资料，方便后续环节处理，不断提高案件的结案时效，对客户咨询，我做到每问必答，耐心细致，在坚持公司赔付原则的基础上，做到以制度来做人、做事，做到按章办事。避免了人情、感情关，增加了遵纪的自觉性，尽己所能提高客户满意度。

3.注重资料的完成、准确、规范，做好数据质量整理工作。数据质量建设是公司提高市场竞争力的基础工程，数据质量的高低直接影响公司经营管理水平，是重大决策的关键依据。对业务数据规范性、完整性、准确性等进行了多次检查，使公司业务数据质量得到进一步的改善。

4.注重仪容仪表，展现公司良好形象。严格按照制度要求，做好仪容、仪表、行为、语言、礼节，体现人保理赔员工的精神风貌。

5.注重与各岗位之间积极配合，相互支持，督促构成合力，确保理赔流程的畅通有序。在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性。

回顾一年的工作和学习，在取得上述成绩的同时，还有一些在今后的工作中亟待提升的方面:一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。二是要增强防范保险欺诈意识，要进一步与交警、经侦等部门做好打假防骗工作。

在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

1.在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终持续严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2.在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的职责和义务，严格要求自己，确保完成自己本职工作任务。

3.在本职工作上，严以律己，遵守各项规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻持续“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮忙下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责。

顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20xx年工作重心，理赔服务的好坏将直接关系到公司形象，影响到公司业务发展，车险理赔是需要管控的业务，如何缩短理赔周期，节约理赔成本，挤干理赔水分一向是我致力追求的奋斗目标。为此，在新的一年里我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身的综合素质和工作技能，以崭新的精神状态投入到工作当中，为公司发展做出力所能及的应有贡献。

**理赔工作总结及工作计划篇六**

20\_\_年是中国保险业发展具有重要意义的一年。这一年，国务院制定颁发了《国务院关于保险业发展的若干意见》，这是党中央、国务院在新形势下为支持保险业加快改革发展做出的一项重大决策，是中国保险业发展史上的一个里程碑。也是我公司面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。一年来，在公司党委、总经理室的正确领导下，公司全体员工上下一致，团结协作，积极进取，奋力拼搏，取得了可喜的经营业绩，各项指标均创历史新高.

20\_\_年，我公司实收保费\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_%，已赚净保费\_\_\_\_万元，净利润\_\_\_\_万元，赔付率(香港口径)为\_\_\_\_%。较好地完成了上级公司下达的各项任务指标。

一、全年总体业务经营情况

(一)保费收入情况

从险种情况看，机动车辆险实现保费收入\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_%，企财险实现保费收入\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_%，责任险实现保费收入\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_%，货运险实现保费收入\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_%，意外险实现保费收入\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_4%，同比增长\_\_\_\_%，家财险实现保费收入\_\_\_\_万元，完成年计划的\_\_\_\_%，同比下降\_\_\_\_%。

全年实现已赚净保费\_\_\_\_万元。车险占比\_\_\_\_%，非车险占比\_\_\_\_%。

(二)赔付情况

全年共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比增长\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比下降\_\_\_\_个百分点。

从险种来看，机动车辆险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比增长\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比下降\_\_\_\_个百分点。企财险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比增长\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_个百分点。责任险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比下降\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比下降\_\_\_\_个百分点。货运险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比下降\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比下降\_\_\_\_个百分点。意外险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比上升\_\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比上升\_\_\_\_个百分点。家财险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比下降\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_个百分点。其他险共处理各类已决赔案\_\_\_\_件，支付各类赔款\_\_\_\_万元，同比下降\_\_\_\_%，简单赔付率\_\_\_\_%，同比增长\_\_\_\_个百分点。

二、围绕目标，狠抓落实，加快业务发展

1、积极调整工作思路，细化工作目标

年初，公司总经理室就针对上一年公司保费收入情况进行了综合分析，主动调整了工作思路，将分公司下达的各项任务指标按产品线进行层层分解，做到层层把关，实行问责制度，利用每周的晨会、周末例会将公司的计划具体落实情况进行通报和整理、分析，有效地保证了全年计划的最终实现。公司在制定全年任务时充分地考虑到险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、巩固既有市场份额，实现稳步发展

20\_\_年，公司把稳固车险和家庭财产保险，大力发展责任意外险作为全年工作的重点来抓，在抓业务数量的基础上，坚决地丢弃赔付率较高的业务，第一，确保续保业务及时到位，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由总经理室督促考核，并要求提前介入公关。在业务上实行每周通报的机制，从而有效地巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。第二，同\_\_市政府有关部门加强公关，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和交警部门建立友好合作关系，请他们帮助收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。第三，不轻易放弃丢失的业务。我们不仅对20\_\_年业务台账做到笔笔清晰，并要求把20\_\_年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，并由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。第四，大小齐抓，能保则保。因为企业转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使得展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。

针对\_\_口岸进口货物的报关、报检、保险、银行、货物运输、仓储等逐项业务由代理公司来完成的特点，我们提前做好了收货人的工作，并注重同代理公司的保险代理工作，首先建立了与代理公司合作关系，将业务集中起来管理，以便更好地做内地客户工作，今年我们与5家代理公司签定保险代理协议，避免了业务上出现较大的波动，为货运险保费的稳定发展奠定了基础。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

\_\_地区现有3家(人保财险、平安产险、太平洋)经营非寿险业务的公司，而\_\_地区人口少，企业规模较小，我公司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：一是做好地方政府主要领导工作。公司总经理多次向市委、市政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对地方经济建设的支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，不仅使市委、市政府对我公司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予了充分的肯定。真实的让市委、市政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了政策上的倾斜。二是服务更加人性化、亲密化，公司总经理室成员年初就对市属各大系统骨干企业实行划块包干，定期进行回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。三是要求所有中层干部走出办公室，实行全员展业，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供全方位服务。四是按照服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、全力拓展车险市场

20\_\_年\_\_公司车险业务经历了不平凡的一年，车险经营面临的形式十分严峻，机遇与挑战并存。从保险业内部看：一是实行新的监管政策，由此引发各公司产品和销售策略的调整。二是竞争主体不断增强，市场中规范与混乱并存。三是强制保险于7月1日实施后为车险发展提供机遇的同时，竞争态势和市场格局将难以预计。尤其是7月1日前，同业公司为了抢占车险市场，不惜靠高返还、低费率、低价格、降低承保条件等手段来抢夺和争取客户群体，当时车险市场完全处于无人管理的状态，给我公司车险业务带来严重的冲击。在认真细致地分析了市场情况后，总经理室制订了公司20\_\_年车险业务发展目标：首先;坚持效益优先的原则，加大力度控制保险费率的上升，实行新车业务以及续保业务同时进行的展业原则，不断提高承保质量，转变原有的思想观念、不断开拓创新适合自身经营特点的企业理念。同时，在对市场进行调研后科学、细致地做好了市场定位，争取第一时间掌握市场信息的变化，依靠我公司的品牌强势来赢得市场。

5、注重提高理赔和防灾防损的质量

20\_\_年，\_\_市分公司各险种结案天数为47.8天，件数结案率\_\_\_\_%;立案件数\_\_\_\_件，立案率\_\_\_\_%，立案天数\_\_\_\_天，立案天数\_\_\_\_天。

取得这样的成绩主要是源于公司针对车险业务发展的新态势，制订了全新的量化考核办法。公司在年初就明确了理赔案卷在岗位的流转时间，并且按月、按季度实行考核，严格落实奖惩制度，这在一定程度上提升了了在职员工的责任心，使案卷的流转速度有了明显的提高。另外，我们还制订了1元以下案卷快捷服务流转程序，在一定程度上加快了结案速度。在估损、定损工作上，公司坚决地执行了分公司的赔案核损办法进行，对核损过程中出现的问题，进行了彻底的纠正。

20\_\_年，\_\_市分公司案发件数明显要高于往年，首先，因为\_\_地区道路基础设施建设落后于经济和社会发展的需要，路况较差，导致车险案发件数有所上升。其次，是由于地区的特殊性，我公司的责任意外险占比较大，因此发生的赔案相对增多，这也是发生赔案数上升的一个原因。针对案件发生数量增多的情况，我们也采取了一些应对措施，争取提高赔案的质量：一是配合交警部门共同进行路检，整顿超员、超载现象，杜绝交通隐患。二是冬季到来后，利用防灾资金清除冰雪路面，力争减少交通事故发生的几率。三是查勘上坚持“第一现场”的到位率，坚持实事求是的工作原则。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，全年第一现场到位率达到91.28%.同时，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人定损，限时赔付。在责任意外险方面，公司专门设立了一名医疗代表，并与定点医院实现了双向互动、定时反馈信息的良好机制。并且对医疗理赔做出了承诺，在接到理赔报案后，将在24小时内与报案客户联系，为客户提供最方便、快捷后期服务。通过这些措施的实施，公司年结案速度达到95.81%。四是加强考核、加大督查力度。对理赔过程中出现各种问题一经查实，轻者批评教育，重者严肃处理，决不姑息;五是积极做好防灾防损工作。在分管领导的负责下，理赔部门主动与各业务部门联系，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，积极会同相关业务部门对预案执行情况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的能力。我们先后到有安全隐患的重点客户单位帮助整改隐患，制订防灾预案，深受客户的好评，收到良好的社会效果。

三、强化创新意识，提高公司效益水平

正是由于我司员工勇于承担重任，善于开动脑筋，充分调动积极性和创造性，做到人人有担子，个个有责任，因而，在强大的外部竞争中，我司没有丢失任何阵地，市场份额较去年有所增加，达到95%以上，巩固了我司财险市场的主导地位。尤其是在财产险方面:一是积极寻找新的业务增长点，通过努力在大元公司扩大规模、机场投入使用、农行代理业务的扩大等几个项目的基础上新增保费近4万元，二是员工每人都积极发挥自身的公关能力，一年来新增个人保费近2万元，三是根据我市口岸特点，在我市新建的木材加工厂日益增多，形成新的保险消费群体，我公司适时推出了相关政策和承保管理规定;四是加强兼业代理、个人代理渠道建设，用兼业代理单位的行业特性，有范围有尺度地巩固和拓展业务，建立良好的激励机制，促进个代营销人员拓展新业务等等措施增收保费。五是针对经营主体的增加，市场竞争日益激烈和目前竞争手段主要体现在费率水平上的实际情况，我司有计划的制定了严格的费率使用优惠办法，既实现了费率市场化的需求，又严格控制了费率自由化现象的发生。同时通过险种上的创新，服务上的提升，使得我司在财产险市场竞争中保持优势。

四、健全和完善考核机制，突出业务重点

面对日益激烈的竞争形式，\_\_市分公司积极吸取过去工作中经实践检验的经验，对现有的保源进行网络化管理，建立了一整套客户公关制度和条例，在与客户洽谈业务的同时也提升了公司的管理水平，使各项制度进一步得到完善。上半年我们按照上级公司有关规定引进和采用了科学的管理体系，出台了一系列管理规章制度、考核办法。在日常管理中严格地按照上级公司颁布的相关规定，主动地将其应用到实践工作当中，严格把关，认真审核，使我公司在上级公司组织的业务台帐专项检查、单证管理验收、理赔业务专项检查等多项检查中得到了分公司的好评。

今年，公司总经理室在下达全年任务计划时，遵循效益第一、长期盈利的经营绩效考核原则，努力施行从规模型发展向效益型发展的转变，力争将保险业务做大、做强，因此加大了对赔付率和费用指标的考核力度，坚持低成本发展，可持续经营的新理念，把赔付率考核与承保质量挂钩，彻底打破“只重保费、不重质量”的传统经营理念，实行新的考核机制，拿出个人薪酬的三成作为此项考核的浮动工资，从而为全体员工树立经营效益第一的观念，确保了资源的有效配置和盈利空间的大幅度提升。

五、进一步加强队伍建设，全面塑造企业外部形象

1、加强思想政治教育活动

在精神文明建设过程中，我司一直以来把对党员干部的思想教育放在工作的首位，做到学习有制度、有计划、有记录、有交流。我们坚持中心组牵头下的党组织日常学习，今年以来，我们进行了党的xx届六中全会精神的学习，通过学习，进一步端正和提高了领导班子思想和认识，增强了政治敏锐性。

2、坚持以人为本，诚信经营，增强企业活力.

公司党委.总经理室高度重视员工的队伍建设，坚持以人为本，切实维护员工的利益，关心员工的成长，尊重员工的首创精神，为员工的发展提供了广阔的空间.一年来，公司多次组织全体员工认真学习中央有关建立社会主义和谐社会的文件精神，大力倡导诚信原则，提高信用意识，改变了以往重业务轻思想的情况;公司总经理室还要求全体员工，在做业务时要对客户负责，不能夸大保险的功能，只要承诺了，保险责任发生，该赔的一定要赔，否则保户就会流失，市场就会丧失.在公司总的思想指导下，全体员工上下一致，齐心合力，公司的面貌大为改观，呈现了人性化，以人为本的和谐的现代企业.

3、利用媒体的舆论导向塑造公司形象

公司借助交强险、6版商业车险颁布、实施之际，组织全体员工在市繁华路段开展集中宣传。在宣传现场设立咨询台，接受群众咨询。发放宣传单，播放交强险宣传广播，向车辆、行人散发交强险，我公司新车险产品以及奥运会门票抽奖活动等相关材料。还通过电视台《\_\_新闻》电视栏目以及《\_\_报》、调频台等新闻煤体，以交强险实施为主题进行宣传。同时对我公司的宣传活动、配套产品及服务措施进行全面报道。提高了市场认知度，收到了良好效果。

六、经营中存在的问题

1、公司疲于市场竞争和业务发展，对理论学习和业务学习有所放松。

2、\_\_虽然是口岸城市，但是因为特殊原因致使第一产业和第二产业在国民生产总值所占的比重偏低，第三产业发展相对单一化，难以形成新的业务增长点，面对未来的市场竞争压力，少部分员工有思想惰性，缺乏市对市场发展前瞻性。

3加快完善非车险业务的发展，使之形成应有的规模效益，今后的工作中公司将认真分析非车险目标市场，积极寻求对策，加强各类新险种的宣传，积极开展灵活的营销策略，进一步拓展个人代理营销、兼业代理营销，提高展业人员的业务素质，以调动员工的积极性。制定相应的激励政策，促进非车险业务的快速发展。

七、20\_\_年的基本工作思路

随着市场变化和竞争的激烈，就\_\_地区而言，要牢牢地把握市场的主动权，必须加强争夺市场的力度和加快抢占市场的速度。

一是转变思想观念，要认真领会国务院23号文件的精神，牢固树立科学发展观，把思想统一到中央经济工作会议精神上来，认真分析和研究公司现有的险种结构、代理业务与直销业务的结构，采取切实有效措施，实现业务又好又快发展;适应股份制改革后新的管理模式和展业模式，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的积极性和主动性。

二是正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，加强整体公关力度，注重业务承保质量，以最快速度和最优的质量挑选并占领市场.同时要增强主动性，用创新的意识来解决前进道路上遇到的困难和问题，牢固树立“效益第一”意识，提高发展质量，增强盈利能力。

三是继续加强与公安、交警、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高机动车辆、学幼险、雇主责任险、医疗责任险的承保率。

四是强化理赔服务工作。努力提高现场查勘率，采取人性化服务，区别对待，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。

五、针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

**理赔工作总结及工作计划篇七**

20xx年,理赔中心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。

在这一年里，中心全体员工紧紧围绕“立足改革、加强服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效。截至20xx年12月底，全险种日历年度赔付率为57.44%，结案率85.18%，其中车险结案率85.68%，非车险结案率71.09%，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作、完成了上级公司下达的各项考核指标。

1、提高第一现场查勘和及时立案处理。现场查勘实行首接负责制，首接负责制要求查勘定损员工号下的案件必需由其负责立案及相关流程处理。从接受调度任务到现场处理、资料收集、人伤和超权限反馈、简易事故现场必需定损、交警处理现场和高速现场的调查、向客户告知索赔所需的资料等，未能查勘到事故现场的，向调度反馈后继续跟踪直至处理完毕，不得反馈后就不跟踪处理，导致未能及时立案和案件处理，按照首接负责制原则处罚责任人。第一现场查勘和及时立案意识得到了加强，现场查勘率超过85％；要求一般案件48小时内立案处理，及时立案率一直稳定在98％以上。对客户有效投诉查勘员没有及时查勘现场、首接负责制执行不到位、没有及时立案的相关责任人严格按现行《长沙市中心支公司客户服务中心暂行考核办法》执行考核。

2、加大考核力度，强化操作培训,着力推行gps的深度应用。（1）贯彻落实总公司推行的gps“双百”工程，强化运用操作培训,对查勘定损员进行一对一宣导，全面消除对gps系统的排斥心理；（2）建立gps每月通报制度，对每位查勘定损员上个月的gps使用数据情况进行通报，逐一分析每位查勘定损员在每个流程上的不足并加以纠正，按月奖罚兑现；（3）及时维修问题手机，保证查勘员不因手机质量问题而影响日常工作及数据指标。截止12月份我们gps使用指标得到了明显改善。接受任务的平均时长从七月份的43.53分钟提高到11.54分钟，平均回复客户的时长从七月份的124.69分钟提高到27.21分钟，选择到达第一现场的平均时长从七月份的210.39分钟提高到70.92分钟（该项指与调度标注地的准确度有关），gps手机平均定损金额从七月份的1911元上升到20856.09元。由于我们长沙公司gps指标的改善，使得湖南分公司gps考核指标排到了全国第八位。

3、加快案件流转速度，缩短赔案处理时间，提高结案速度和结案率。1-12月，我司共接受有效报案25776件，日均71件，立案20669件，已决赔案21777件，未决赔案3789件，全险种出险率31.09%，较上年同期下降23.79个百分点。车险出险率33.93%，同比大幅下降了24.57个百分点，结案率由年初的25%上升至85.68%，平均赔案处理时间为由年初的1468小时，合61天下降至1350小时，合56天。由于车险理赔系统升级，核赔通过后的赔案需付款并进行收付处理后才能结案，对车险的结案率及平均赔案处理时长产生了很大的影响。中心结合实际情况，求真务实的从以下几方面进行改善：（1）理顺内部流程，对四级机构理赔人员实行垂直化管理，实施理算集中，严格考核各节点案件处理时效。（2）逐笔进行认真清理，对客户放弃索赔、不属于保险责任及重复报案的无效数据、垃圾数据，及时做注销处理，综合各节点力量加强未决清理力度。积压的问题赔案需及时跟踪处理，每周制表统计处理结果，必要情况下上报主任室及各营销服务部经理协同处理；（3）优化理赔流程，减化理赔手续，特别是小额案件的理赔程序。对于符合交强险互碰自赔的事故以及所有单方车损事故或者总损失金额在5000元以内的事故（含人伤一次性了断），在查勘完毕后二个工作日之内将以下客户资料收集齐全并扫描上传至理赔流系统：客户的驾驶证、行驶证正副本，被保险人身份证正反面，客户银行帐号。

4、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，充分体现出国寿财险的无时无刻无微不至的人文关怀。

5、搭建客户服务管理平台和基础客户信息平台。对出险客户进行电话回访，加强了与客户的沟通，客户抱怨减少，表扬增多。及时处理客户投诉，化解客户抱怨和诉讼案件。在投诉处理方面，我司高度重视每一件客户投诉，始终坚持主动高效、实事求是的原则，能当场处理的，一般当场处理并答复客户，不能当场处理的，我司会尽快核实相关情况，对于一般性投诉，3个工作日内处理并答复客户，重大疑难类投诉5个工作日内向客户反馈解决方案。对于客户投诉反馈的情况，我司紧密结合实际，举一反三，认真查找本单位客户服务工作中存在的问题，深入剖析原因，及时制定改进措施。截止到12月底，我司客户投诉率一直处于0.1%以下，与去年同期相比减少了96%。

6、大力开展理赔减损，严防假骗赔案。一年来，我中心将复勘工作作为一项工作重点来抓，建立了复勘日常工作机制。通过强化复勘，加强大案、要案的指导和督办，降低了理赔成本，减少了定损水份。中心相继成立了疑案小组、现场疑案小组、打假防骗小组，明确专人负责以上案件的全程跟踪与管理，严格执行调查纪律和实施规程，在授权范围内打击不法案件。尤其是定损金额在5000元的案件必须经过复勘，定损金额在30000元的案件进行招标定损。同时，对疑难案件的处理建立集体讨论会商制度，由经办人、节点主管、主任室及总经理室等相关人员进行集体讨论会商，集体做出处理决定，以加强大案疑难案件的管理。通过一系列的举措，20xx年理赔中心复勘减损近18万元，打假防骗减损120余万元。

7、以强化队伍建设、流程改造以及量化考核等举措不断提高运营管理能力。制定并完善了《长沙市中心支公司客户服务中心暂行考核办法》，出台了《四级机构理赔权限集中的管理办法》和《操作规则》。强化量化、时效考核，通过严格的考核，有效保证了服务承诺的兑现，进一步提升了客户及各经营机构对客服中心的满意度。优化了理赔队伍的专业结构，专职或兼职的非车险核损、医疗核损人员得到充实。

1、理赔人员专业技能（特别是非车险方面）还有待提高，工作流程还须进一步规范。

2、服务意识有待加强。绝大部分人员在服务过程中，缺乏主动服务的意识，未将规定动作执行到位；现有从业人员没有接受过客户服务技巧方面的培训，对服务礼仪、服务规范用语和服务标准要求掌握不够，遇到难缠和投诉客户时缺乏处理技巧，态度生硬，工作方法简单。

3、工作责任心不强，缺乏大局意识。（1）首问责任制还没有得到全面体现。部分案件首问责任人不能根据公司要求及时跟进案件处理进度，严重影响案件处理时效。（2）内、外勤缺乏沟通，对于异常案件或退回案件未进行必要的交待和处理，影响了案件的正常流转。

1、加强队伍建设，夯实基础。

（1）从招聘入职、培训上岗、日常管理、技能提升、量化考核、职业发展、考核淘汰等方面，加强自身理赔队伍的造血与净化功能。坚决清理职业道德低下、专业技能低下、效率低下、服务意识淡薄的员工。

（2）开展思想教育工作，打造一支思想统一、技能过硬、执行力强的理赔铁军。建设好理赔骨干平台，依靠骨干力量建立职能明确、有效管理的理赔队伍。

（3）加强复勘岗、医勘岗力量，拟建立四级机构指导组、大案定损组。

（4）完善培训制度，提高服务技能，针对理赔中心目前存在的理赔弱项开展培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

2、打造优质服务品牌，提升客户满意度。

（2）提升柜面人员服务技能，推行承诺制服务。关注各节点时长，最大程度满足客户及业务人员对理赔时效的要求，定期开发对业务员的理赔知识培训。

3、加强理赔品质管理，提升经营效益。

（1）查勘定损环节，明细查勘区域划分，案件多时由节点负责人协调调度，保证案件调度合理性，降低查勘车辆的运行成本。

（2）报价核损环节，一是加大车辆零备件询价，建立本地化价格体系；二是核损从严掌握，加大对查勘定损员培训和考评力度，促使查勘定损人员必需认真履行职责和提高业务技能；三是加大复勘和疑难赔案的查处力度；四是加大与公安部门的合作，对假骗赔案采取高压态势，对违法犯罪者移交司法机关处理。

（3）制订我司统一的施救费标准，与信誉度效好的施救单位签约。为客户现场施救提供服务，既可以控制成本又提高了客户满意度。

（4）规范未决赔案管理，严格执行总分公司未决赔案管理的各项规定，规范未决赔案的处理原则和操作流程，提高未决赔案的估损准确性，尽量杜绝估损不足自动注销商业险情况的发生。

（5）加强人伤案件的查勘调查、跟踪探视、费用审核，做好调查减损和服务减损两块工作。

**理赔工作总结及工作计划篇八**

已完成工作：

1.学习核赔员手册知识。

2.对于我司推出的各类条款的熟悉，了解各保险责任的不同点。

3.参加了分公司组织的核赔员初级培训班。

4 .参与了分公司一例关于建工险的案子的协调工作，面见了被保险人本人，拍摄了照片，并撰写了调查报告。

5.参加了总公司组织的调查员培训的视频会。

6.带领客户参加了公司的核保体检。

7．完成了一例由xx至我司保单迁移客户的生存调查。

工作中的体会：

（1）调查经验还比较稚嫩，有待进一步提高。通过对本月调查案例的总结，提高了一些实战经验，尤其是对于对被保险人的问询沟通等方面有所提高，为今后更好的提供让客户满意的服务。

（2）对客服中心的其他岗位操作还不熟悉，需进一步学习。

（3）加强与区县综合内勤对和医院及相关兄弟单位的沟通，制定区县综合内勤培训计划。重点是理赔接报案，保单初审等。

后期工作计划：

1、进一步加强学习，趁着目前案例比较少，可以有充分的时间学习核赔考试的内容，争取早日通过核赔员考试，提高中支理赔权限。

2、尽快熟悉其他岗位知识，争取一专多能。

**理赔工作总结及工作计划篇九**

1、计划落实早、措施实

20xx年初，我司经理室就针对xx地区保险市场变化及20xx年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和\*部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。三是已失业务不放弃。我们不仅对20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

xx地区现有10家(中国财保、中国人寿、太平洋产险、太平洋寿险、中华产险、平安产险、平安寿险、天安产险、华邦代理、汇丰代理)经营财产保险业务和短期健康险业务的保险公司、营销部、代理公司，另已发现1家公司(大地产险)在我县争夺业务，而xx地区人口少，企业规模小，我司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：一是做好地方政府主要领导工作。

公司经理室多次向县委、县政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我司积极参与了全民创业调研活动，与县领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使县委、县政府对我司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予肯定。真实的让县委、县政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了很大地倾斜。二是深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员，并从其他保险企业抢挖业务尖子加盟我司，赢得“回流”业务，使其他保险公司的工作处于被动状态。三是服务更加人性化、亲密化，公司经理室成员年初就对县属各大系统骨干企业实行划块包干，进行了多次回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。四是要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。五是按照向社会服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面

根据当前阶段的保源情况，年初，经理室经过仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务;同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。

5、开展劳动竞赛，促进“两险”业务健康成长

今年以来，我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了首季度“岁岁如意”贺岁保险、“幸福家庭”、“合家欢乐”等劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末开展的“幸福家庭”突击中，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以140%的好成绩超额完成市公司下达的任务。

6、狠抓理赔和防灾防损质量的提高。公司从狠抓第一现场的查勘率入手，坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。一是坚持双人查勘，双人定损，交叉做案，限时赔付，不断提高服务质量;二是坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，以进一步提高服务水平;三是加强考核、加大督查力度。对理赔过程中出现各种问题一经查实，轻者批评教育，重者严肃处理，决不姑息;四是积极做好防灾防损工作。在分管领导的负责下，防理部门主动与各业务部门联系，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，积极会同相关业务部门对预案执行情况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的能力。我们先后到有安全隐患的纸业、药业、xx公司等重点客户单位帮助整改隐患，制订防灾预案，深受客户的好评，收到良好的社会效果。

**理赔工作总结及工作计划篇十**

20xx年对于理赔中心来说，是各项工作稳步提升的一年。理赔中心全年坚持“以客户为中心”的转型方向，紧紧围绕“服务提升、过程管控、科技理赔、队伍建设”的核心工作要求，优化资源整合配置，不断提升客户满意度，提高成本管控的科学性，提高理赔管理科技含量，有效激发理赔队伍活力，有力推动公司整体业务发展。

（一）深入落实“多快好省”服务承诺，实现理赔服务贴心化。

一是按照省公司推出的“多快好省”服务品牌，在以往各项服务承诺的基础上，推进接报案、查勘、定损、修理、接收单证、财务付款的全流程时效提醒和承诺服务。

二是坚持以“客户满意”为检验标准，紧紧抓住个人客户感受和整体客户满意度两个重点，站在客户的角度，梳理从报案到付款全流程接触客户的节点，实现理赔人员着装、用语、查勘车标识、理赔服务窗口设置的标准化。

三是加强与各产品线协同配合，提升内部服务水平。配合车商部到部分县区支公司进行送修资源对应送修码系统录入情况的实地督导；对产品线实施定时报告制度，强化理赔对产品线的服务和风险反馈作用；建立市、县两级公司之间的沟通反馈机制。

（二）切实强化过程管控，实现成本控制科学化。

一是狠抓车险维修成本管理。重点改善县区公司送修资源落后局面。

二是通过加大人伤调节力度，加强外部合作。实现有效降赔。

1、人伤调节的具体措施有：

（1）小额人伤案件自主调节，现场处理。

（2）住院伤者协商一次性医疗费。

2、外部合作的具体措施有：

在交通事故伤残评定混乱，造成伤人案均居高不下的不利环境下，我公司主动联合全市其他财险主体，与固伦伤残评定机构达成共识，建立合作，最终的评定结果，双方共同协商，认可后再下评定报告。

三是成立复勘组，与损余回收工作相结合，有效防范道德风险，节约理赔成本。

3、复勘范围及措施：

（1）万元以上所有案件，百分百复勘。

（2）逐案复勘，减损金额由理算直接剔除。

（3）对于定损、核损人员提出有疑点的定损案件无论金额多少，也要百分百复勘。

（4）承修单位未通知复勘，造成复勘工作无法进行的，扣减承修单位定损金额的10%。

4、损余回收工作：

（1）万元以上复勘案件一车一收。

（2）一车一回收单，由报价岗审核回收单，并盖章。

（3）万元以下案件在五个工作日内完成旧件回收。

（三）加强流程管控，兑现考核制度，严肃法律工作。

一是对案件估损进行实时监控，定期清理估损异常案件，做到案件估损随时变动，随时调整。并通过制度将估损充足率纳入到个人绩效考核，有效提升了一次估损的准确度。

二是根据省公司的考核办法，制定符合公司实际的“移动查勘定损管理办法”，将数据拆分到个人，实现月考核，月兑现。有效的激发员工的主动性。

三是加强对法律案件的管理，做到逐案分析，庭审前给律师提供我公司的答辩意见，遇到疑难问题，与律师和做好三方沟通。同时加强律师的考核，定期抽查律师庭审情况，并记录赋分，与律师的续聘挂钩。

（四）进一步加强队伍建设，实现理赔队伍专业化。

一是以总公司“风雨同行，至爱至诚”的核心价值观宣导为出发点，推行“我服务、我快乐”的理赔服务理念，通过理赔晨（夕）会，文化主题活动等多种形式，大力营造理赔线和谐奋进的工作氛围。

二是进一步加强内部培训，从基础培训、专业培训和强化培训等不同层次不断提高理赔队伍的专业技能。

三是深化绩效考核，激发队伍活力，增强队伍凝聚力和执行力，同时提升理赔队伍的责任意识和服务意识。

（一）案均赔款稳步下降超额完成预算目标。

截至xx月份，全市涉及伤人案均赔款为xxxx元，全省排名第八；较同期下降了xx%，降幅全省排名第x。且低于全省平均xxx元，超额完成预算目标。

全市不涉及伤人案均赔款为xxxx元，全省排名第五；较同期下降了xx%，降幅全省排名第x。且低于全省平均xxx元。

（二）理赔效率有待提升。

车险理赔周期没有保持住年初的好势头，上半年通过引进大学生和县区间内部调节的手段，充实和完善了人员的分工，有效均衡了人均工作量。但由于新进的查勘员的.没有经过系统的培训，专业基础不扎实，缺少对案件处理的技巧，导致案件的处理效率受到了影响。目前已经高于全省平均水平，全省位列第十位。

非车险理赔周期表现较好，一直处于全省前三名，值得肯定。

（三）法律诉讼案件的管理规范化，对律师的管控制度化，有效提升了胜诉率。

截止到xx月，我公司法律诉讼案件xxx件，累计减损xxxx万元，胜诉率达到xx%。通过案例的答辩，化解了大家对保险的误解，使法官的判决更加公正准确。

（四）估损充足率明显提高。

截止xx月底，与20xx年底的未决清单对比，估损充足率为xx%。而与上月未决清单对比，估损充足率已提升为xxx。xx%，全省排名第x。由于今年的估损情况较好，预计在20xx年估损充足率能有较大提高。

（五）平板电脑使用率提前完成预算目标。

截止到10月底，全市平板电脑查勘使用率为xx%，定损使用率为xx%，全市排名第x，并提前完成挑战目标。

（六）未决滞留案件处理缓慢。

未决案件的滞留率较高。

1、缺少有针对性的方法。

2、考核力度不够，相关人员的主动性没有调动。

3、人员变动较大，新进人员对滞留案件的处理不熟悉。

（一）严抓内部管理，提升服务水平，促进业务发展。

1、通过各项管理制度的有效实施，加强理赔中心的内部管控，提升理赔中心的团队意识、责任意识和服务意识。

2、通过强化考核，严格管控，整肃理赔队伍，增强队伍的凝聚力和执行力。

3、通过对理赔人员的定期培训，提升理赔专业技能、服务水平及服务意识。强化对客户的诚心、诚意、诚恳的服务理念。

（二）加强环节监控，提升效率。

1、以理赔管家为主导，进行案件各环节的随时跟踪和监控，建立超时预警机制，实现理赔环节时效的全面提升。

2、加强各环节的配合，做到案件随时督促，随时办理，避免发生延误的问题。使案件的流转更加顺畅和快捷。

（三）建立健全制度，完善理赔流程。

1、规范各岗位的职责和权限，最大限度的实现人员的科学配置，有效的防止推脱的现象，提高工作效率和和工作质量，规范操作行为。为考核的顺利实现提供依据。

2、制定有针对性的考核制度，围绕理赔的薄弱环节，制定合理的预期目标，定期进行跟踪考核，及时兑现奖惩措施。有效的激励员工，提升员工的责任心。

（四）加大诉讼案件调解力度，有效降低赔付。

加强与、交警部门的沟通联系，快速、高效化解保险纠纷和矛盾，维护公司的合法权益，提升客户满意度。

**理赔工作总结及工作计划篇十一**

在这一年里，我从面对个人客户走向公司客户，承担了更多的理赔工作;而且，随着业务量的增加，我对理赔工作有了更深层次的认识;在业务量增加和认识提升的双重推力下，我的工作效率和学习能力得到较大的提高。

1、承担了更多的理赔工作。下半年，公司让我负责汽车厂的理赔工作，既是为我提供更好的锻炼机会，又是对我工作能力的肯定。虽然很大挑战，但我不畏惧，更加珍惜和努力地工作，争取做到尽善尽美。

2、提高了业务能力、工作能力。在这一年里，通过实践和思考总结，我不断提高自身业务操作技能和客户服务能力，有效提高签收审核索赔单证、理赔核算的速度。

3、加深了对理赔工作的认识。通过工作的积累，我渐渐认识到，理赔工作在公司业务流程中处于中间环节，起着承上启下的作用，其上面环节是查勘定损，下面环节是赔付结案，因此，其上下沟通非常重要;同时，这份工作涉及到计价，必须具备与客户交流和谈判的能力，这直接影响公司品牌的建立。

总的来说，虽然这一年我有了较大的进步，但也存在一些不足之处。例如业务量多时易出现急躁情绪，有些客户服务不及时，考虑问题不够全面，协调统筹能力有待提高。另外，这些经历也让我不断成熟，力求杜绝类似失误的发生。在今后的工作中，我会更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指出。

1、提高服务水平，树立服务形象。理赔工作必须与客户沟通，是一个宣传公司理念的过程，如果做得不好，往往会影响公司的形象。当前，我已具备一定的业务能力，希望往后可以提高服务能力，为公司树立良好的社会形象。

2、认真加强学习，提高工作效率。处理汽车厂的理赔工作，其业务量很大，我认为它与个人客户应有很多不同之处，其工作方式也应有所改变。在往后的工作中，我会边实践边分析边总结，不断改善工作方法，提高工作效率。

3、提高谈判能力，实现有效降赔。在理赔计价时，不仅要让客户满意，同时也应具备谈判能力，这样才能实现有效降赔，为公司创造更大的经济效益。在新的一年里，我会加强这方面的学习。

回顾一年来的工作，我在工作上、认识上、学习上取得了加大的进步，但也存在不足之处。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于公司组织和客户的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名优秀的理赔人员。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn