# 2024年保险公司理赔工作总结(精选12篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-06-26

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。保险公司理赔工作总结篇一一、xx年工...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**保险公司理赔工作总结篇一**

一、xx年工作回顾

xx年初，公司即结合市分公司下达的各项经营目标，确立了公司认清形势、统一思想、加快发展、实现目标的总体思路，明确了全年的工作重点，采取五管齐下、多方并举的有力措施，实现了开门红、双过半及各阶段性业务发展目标，为顺利完成全年工作任务打下扎实的基础。

1、做优做强主险。以巩固非营运车、争夺家用车、竞回营运车、挖掘农用车、拓展摩托车为重点，积极应对市场变化，努力实现车险业务有效益的增长。一是加强了与汽运公司、汽贸公司、鸿运公司，峰达物流、富康物流等大客户的协作关系，做好配套服务工作，抓实抓好营运车辆的保险。通过公关，竞回了以前部分车在其他公司投保业务，争取了全县95%以上的车辆在我司承保；二是抓好了政府公务用车保险集中招标采购工作，确保由我司独家承保该项业务，强化了政府采购业务的续保、拓保和中介代理业务，将有限的保源牢牢掌握在自己手中；三是密切了与交警大队和农机局的业务协作，着力抓好各类农用车、摩托车的承保工作，通过开展上路收费、锁定摩托车经销商逐户收取等专项保险服务，取得了较好的效果，迅速扭转了近年来黎川摩托车、农用车参保率低、保费收入徘徊不前的被动局面，实现了该业务大幅度上扬，使摩托车险成为我司xx年业务发展新的增长点；四是牢牢抓住交强险实施后继续释放效应这一机遇，大力发展个代营销，拓展零星车辆和私人小车保险业务，使之成为车险发展的新亮点。五是针对本地车辆缺少、保源不足的特点，积极拓展域外车险保险业务，签收保费40万元。

2、抓住发展机遇，保持非车险业务快速健康发展。抓大促小，做到既抱西瓜又不丢芝麻，把展业触角伸向效益企业和保险空白点，以韧性和耐力做好了小散业务的承保工作。

财产险业务：一是结合黎川承保企业多、面广、单笔保费低特点，强化重点单位的财产保险攻关，确保几家效益好的供电有限责任公司、环球瓷厂、人民医院、华裕竹业有限公司、江西睦原实业公司等单位如期续保，共收保费20余万元；二是加强了和政府相关职能部门以及园区办的联系与合作，整合内外资源，上下联动，立体公关，深入挖掘工业园区企业财产保险业务，确保上丰塑业有限公司、欣悦时装厂等园区企业投保，共收取保费6.5万元，成为我司非车险业务发展的一个新的增长点；三是做好了政策性能繁母猪的承保工作，共承保能繁母猪2600头，收取保费16万元，承保数列全市第三，承保面列全市第四。

意外险业务：一手抓团单，一手抓小散业务，重点抓好了团意险、卡式险、学幼险等主要险种的营销工作。一是推广做大重点单位的团体人意险业务，先后承保烟草营销中心、供电有限责任公司、环球瓷厂、电信局、美佳陶瓷公司以及招商引资私营企业的团意险和附加医疗保险，净收保费10万元；二是立足直销、拓展营销，着力推动卡式业务发展，全年仅营销员签单的卡式人意险业务就达3万元；三是克服学幼险行政干预等外来因素影响，采取直销加个代营销的方式，稳住了下滑势头，收取保费21.2万元。另外，积极做好了金娃 投资及保障型意外保险的宣传推广工作，销售31.5万元，完成市分公司下达任务的105%。

责任险业务：一是巩固成果，稳住了德胜企业集团、供电、供水、土管及建筑施工企业雇主责任险。据统计，当年到期并已如期续保签单德胜企业集团、供电有限责任公司、国土资源局、粮油收储公司、人民医院、中医院等单位，收取保费达49万元。迄今为止，凡在我县批准建设施工的项目均在我司投保了建筑施工企业雇主责任险，仅此一项就实现保费收入11.7万元。二是挖掘潜力，成功签下了各烟花爆竹网点等单位的雇主责任险 万余元；相继承保了县幼儿园、启明星幼儿园等幼儿园的校园方责任险，保费收入近万元，实现了校园方责任险零的突破，成功迈出了该项业务在黎川人保市场推广的重要一步；三是拓宽视野，进一步加强了与当地政府的联系和相关部门的合作，继续落实承运人责任险、非煤矿山雇主责任险，共收保费35万元。

3、注重承保质量。一是公司成立了应收保费管控工作领导小组，明确职责、限期清收、确保到位，形成了一把手抓全面、分管领导抓具体、业务人员抓落实、内勤人员抓基础的齐抓共管氛围；二是综合部建立健全了应收保费台账，对各险种应收保费进行分类列表、逐笔监控，并按日与业务人员核对数据，通报清收进度，及时监控应收保费情况变化，做到日日有统计、月月有分析；三是严格执行《应收保费管理实施细则》，始终坚持谁签单、谁负责的原则，分别对xx年以前和xx年产生的应收保费，区分是否手续费挂账、重复签单、确实无法收回等情况，按车险、非车险将清收目标逐笔落实到人，要求抓紧清理，确保按期消化；四是规范操作，恪守先收费后出单的承保流程，从签单源头上抑制新增应收保费的产生，最大限度地减少坏账损失，促进业务健康发展。通过有效管控，杜绝了手续费和费用挂账应收现象的发生，年未应收保费率控制在7%以内，应收保费绝对额和占比都控制在合理水平。

4、提高服务水平。理赔工作强管理重实效，用制度规范行为，找准影响理赔的关键环节，分析原因、发现不足、对症下药。对照公司赔付率、理赔周期、立案率、结案率、车险案均赔付等具体考核指标的执行情况，深刻剖析自身在理赔查勘人员的服务水平、沟通时效、理赔速度等方面存在的不足，就切实加强理赔质量的管控，促进公司理赔质量和经营效益的提高，完善了相应的改进措施：一是继续推进规范化达标服务、理赔无忧活动的开展。一方面，严肃服务纪律，强化理赔人员的业务素质和服务技巧，提高服务质量；另一方面，加大形象建设力度。结合《理赔无忧服务承诺书》，广泛征求客户对理赔工作的意见和建议，严格执行责任追究制度，确保服务承诺落到实处，促使客户满意度不断提高。二是积极探索提升理赔服务水平的有效管理机制。抓住质量和效率两个关键点，加大第一现场查勘力度，实行医疗审核提前介入制，衔接现场查勘和核赔工作程序，准确介定保险责任，遏制赔款水分，提高定损质量。xx年，共计审核赔案580件，核减不合理医疗费用64.4万元，查出假赔案3件，避免经济损失近万元；及时提醒出险客户将相关索赔单证送至公司，加快赔案处理时效；着力解决外部单证收集和财务付款两大关键环节，及时清理和规范未决赔款，缩短结案周期，提高结案率；定期组织员工深入分析影响提高结案率的因素，提出有效的解决办法，并制定结案计划，确保已核赔的案件能及时做结案处理，及时支付赔款。三是加强监督与管控，防范化解经营风险。严格按照三个中心的要求，规范业务操作流程，杜绝超权限理赔以及假赔案的发生，增强公司的核心竞争力。

5、创新管理手段。一年来，黎川支公司始终不渝的坚持安全第一、预防为主的方针，注重内控制度建设，狠抓制度的执行落实。

第一、严格预算管理，严肃财经纪律，健全支付手续，遏制营业费用和间接理赔查勘费用增长，严禁列支不合理的理赔间接费用和利用非正常批退手段套取费用，杜绝任何形式的变通和隐性挂账，严格按照业务规范和财务制度办事，防患各类风险。

第二、紧绷安全经营弦，全面落实综合治理三防一保责任制，加大了检查监督力度。每季对办公楼区、宿舍楼院、食堂安全，以及重要部位的防火、防盗、防毒工作进行全面自查。针对本单位车况较差、经费紧张、出车频繁等状况，对司机进行了一次专项检查教育，要求其严格执行五不准：不准酒后开车、不准开英雄车、不准开疲劳车、不准带故障开车、无特殊情况不准开夜车。同时，对公司全体员工进行了消防常识培训与宣传，提高了安全防范意识，树立了常抓不懈、警钟常呜的思想。

第三、针对行业特点，开展了党风廉政建设、诚信服务教育、反洗钱教育、治理商业贿赂专项工作等多项整治活动，规范员工行为，依法依规经营；积极开展携手人保财险、尊享金牌服务首届客户节活动，集中服务资源优势，强化奥运品牌宣传，深化金牌服务工程，突显企业形象，进而达到提升客户价值、改善客户体验、彰显公司品牌、促进业务发展。第四、积极做好防洪防灾工作。针对汛期易发生内涝、泥石流、山体滑坡等灾害的特点，召开了防灾防损工作会议，成立了防灾防损工作小组，采取了多管齐下、标本兼治的防灾措施：一是加强了与县气象局、安检局以及防汛指挥部的沟通与联系，举全力防损减灾，尽量减少保险事故的发生，防患未然；二是全面了解本公司易遇洪灾业务情况，做到心中有数。对保费超过1万元和保额超过100万元的保险对象适时提醒，帮助保户做好预防工作；三是密切关注客户抗洪防汛情况，对客户防洪抗汛能力进行调查摸底，逐家逐户走访，对往年出现过灾情的保户，进行重点盯防，派专人负责帮助保户做好防灾防损工作。并多次派员深入学校指导师生如何排除安全隐患，紧急情况下如何进行逃生自救，暴风雨来临时必须远离低洼处及雨天不宜郊外游玩等诸项防范方法，确保万无一失。

第五、抓好员工队伍建设，夯实经营基础。一是坚持一手抓业务管理，一手抓队伍稳定，把强有力的思想工作建设和有效的激励机制结合起来，教育员工正确认识公司经营方向、面临的困难和挑战，客观分析竞争环境，在公司内部营造出锐意进取，心齐风正的良好氛围；二是结合总公司《员工行为准则》和《客户规范服务》等准则的学习，不断提高员工的服务质量和服务水平。

第六、农村营销网点建设取得突破性进展。上半年，先后在德胜、宏村、社苹三个乡镇设立农村营销股务站，为财产险业务向农村领域全面推进迈开了扎实的一步。12月中旬，对新入司营销员进行了集中培训。培训内容涉及保险基础、实务操作、展业技巧、经营行为、法律法规等方面，培训办得很成功，收到了预期的效果。

过去的一年，我司各项工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足的地方，主要表现在以下几方面：

1、各险种之间业务发展不平衡。企财险、家财险业务发展缓慢、人意险业务小幅滑坡，摩托车、农用车业务发展泛力状况未能得到根本好转。

2、工业园区参保率低局面尚未得到有效改善。

3、应收保费仍处于较高水平。

以上不足有待于在今后的工作中加以克服和改进。

二、xx年工作举措

xx年，我们面临的经营形势会更加严峻：财险市场主体将进一步增加，同业竞争日趋激烈，业务发展受冲击；交强险费率要下调、保额要上升，势必对公司的业务经营产生一系列影响；国家实施从紧的货币政策，银行放贷将进一步收缩，从而影响保险业务发展。但是，困难与机遇并存、挑战与希望同在，我司将紧紧围绕效益目标，积极面向市场，科学制定各项适合自身实际的工作措施并狠抓落实，努力实现各项经营目标和业务、资源、效益的良性循环，不断提高公司的发展能力、创新能力、管控能力和执行能力。

（一）抢抓市场机遇，加快业务发展步伐。

1、整合资源保持车险增长势头

新的一年，公司将对整个车险发展、管理和服务进行全面整合，实现销售承保理赔财务服务链的有效衔接，积极应对市场变化。一是继续加强与汽车运输公司、汽贸公司、鸿运公司，峰达物流等大客户的协作关系，抓实抓好营业用车的保险，争取90%的车辆来我司投保；二是抓好政府公务用车保险集中招标采购工作，积极争取政府支持，由我司独家承保该项业务；三是以农村营销网点建设为切入点，深挖拖拉机和摩托车业务的市场潜力；四是大力发展个代营销，拓展零星车辆和家庭自用车业务，使之成为车险发展的新亮点。

2、优化结构拓展非车险新领域

继续抓好三条线：稳定续存业务、努力竞回业务、拓展新增业务。其一，深入挖掘工业园区企业财产、雇主责任保险业务。我们将加强和政府相关职能部门和园区办的联系与合作，整合内外资源，上下联动，立体公关，力争更多的园区企业投保，使之成为我司非车险业务发展的一个新的增长点。其二，继续密切与安监、运管、城建、卫生、教委等部门的业务协作，做好非煤矿山雇主责任险、乘客承运人责任险、建筑施工责任险、医疗责任险、道路承运人责任险、机动车第三者责任险业务的承保稳固工作，努力拓展校园方责任险，确保校园方责任险保费收入逐年增长，稳步推进校园方责任在我县长足、有效发展；同时，积极推广旅游责任险、火灾公众责任险、林木火灾保险，促进业务结构优化。其三，抓住有力时机，加强与政府相关部门的沟通和联系，争取政府支持和政策扶持，推动能繁母猪保险的长效发展，适时地开展一些农房火灾保险、烤烟保险等业务。其四，重点抓好团意险、学意险和分散性卡式意外险等主要险种的营销工作；抓好驾意险与车险业务的配套销售；着力推广适合农村网点销售的其他类型意外伤害保险；突击组织打好几场分散性险种战役，使意外险业务稳中有升。

（二）抓好营销渠道建设，提升市场渗透能力。

一是加快农村营销渠道建设。加强对农村市场的调查研究，因地制宜地开发各种有市场卖点的农村保险产品，促进公司营销渠道向层次更深、业务更广发展，满足农村群众不断增长的保险需求，充分拓宽公司的业务发展空间。二是促进中介代理业务快速发展。加大与各商业银行、信用社、邮政、城建、交警、运管、专业车队等兼业代理的合作力度，利用它们的职能、权力，增加代理险种，扩大代理业务；同时，主动广泛接触一些保险经纪人、专业保险代理商，适时开展一些有效合作。三是继续实施个人代理营销制度，加强营销业务管理和培训，提高营销员人均产能，努力培育一支综合素质较高、满足市场发展需要的财产保险个人代理营销队伍，充分发挥营销员情况熟、展业方式灵活的优势，深入挖掘家财险、人意险、责任险、个体工商险等分散性业务潜力，尽快形成新的业务增长点。

（三）创新业务手段，提高服务水平。一是打造诚信和谐保险。结合公司业务发展特点和员工思想实际，开展形式多样的诚信教育、规范服务教育、职业道德教育等活动，使员工的政治素质、职业道德水平以及规范服务水平得到显著提高，扎实推进治理商业贿赂等专项工作，端正经营行为，塑造人保财险的良好品牌形象；深入开展企业文化建设，努力构建和谐企业，增强公司的凝聚力和向心力，在公司内部营造锐意进取、心齐风正的良好氛围。二是打造高端服务品牌，提高大型商业保险专业团队如专业车队的响应能力和服务水平，加大对大行业、大保户的持续跟踪，提供差异化的保险服务，充分利用短信、95518等平台，及时传递我司的新产品、新服务、新活动信息，提高人保服务品牌形象。三是认真做好理赔服务。进一步在服务快捷、方便客户上下功夫，尤其对交强险、承运人责任险、非煤矿山责任险、能繁母猪保险等政府部门高度关注的保险事故，切实做好理赔服务，让政府部门和客户满意；认真接受社会监督，公开承诺24小时服务、现场查勘、结案、领取赔款限时服务，使客户真正体会到人保财险是急客户所急，想客户所想，树立人保财险满意放心理赔形象。四是按照职场建设的要求，认真抓好职场标准规范、产品宣传规范、服务礼仪规范、服务标准规范工作，促使公司的服务质量、服务水平迈上新台阶。

（四）强化内部管理，促进公司发展。

一是完善内控制度，严格控制和防范经营风险。按照各项规章制度和法律法规要求，规范承保、理赔、财务操作，依法合规经营，形成按规章办事、靠制度管人的局面。二是抓好应收保费的管控、清理工作，严格执行谁揽保、谁垫资、谁催收的原则，通过加强出单与发票的管理，实施对应收保费的源头管控，坚决堵塞经营管理中的漏洞。三是把好理赔、定损、核赔关，减少业务质量差错，发挥医疗顾问的作用，挤掉赔款中的水分，控制案均赔款，确保赔付率不超过60%。为切实提高理赔质量，健全车险定损复核制度，剔除一切不合理的项目和费用；健全医疗跟踪制度，对于住院治疗、大额意外门诊案件原则上进行医疗跟踪；健全医疗费用审核制度，所有涉及医疗费用的赔案，必须经过严格审核后，方可进入理算程序；健全疑难案件调查制度，加强与检察院的合作，充分发挥理赔鉴定中心的作用，加大打假防骗力度，杜绝假赔案发生。四是严格费用成本管控，提高公司盈利能力。科学准确地进行经营成果测算，开源节支，把有限的经费用在刀刃上，进一步规范费用的列支渠道，真实地反映成本费用结构，确保费用开支的合理性与合规性，使财务信息能对公司的决策提供适用性和可靠性的数据支持，确保实现全年的经营效益。

**保险公司理赔工作总结篇二**

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。今年6月，我来到财产保险股份有限公司分公司工作，6个月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作小结

我所在岗位是理赔缮制岗，它的岗位职责主要有以下几点：

1、负责管理未决赔案。

2、负责审核客户提交的索赔资料，并一次告知客户所需的索赔资料。

3、负责整理、粘贴客户提交的索赔资料，并在系统内缮制赔案，按流程上报核赔人审批。

4、负责在规定时效内将赔款支付给客户并说明赔付情况。

5、负责管理空白理赔单证，按需发放。

6、负责建立理赔台账并进行维护。

7、完成领导交办的其他工作。

其实我所在的岗位，工作要求并不多，只是因为涉及到客户及公司的利益，所以相对而言比较繁琐，需要仔细耐心。无论是收集完善的索赔资料、依据条款及投保险种在系统中理算赔付金额，结案之后由出纳支付赔款;还是向客户解释他所购买的险种及其赔付对象或方式，都需要在充分了解保险的含义、条款等的基础上，仔细耐心的处理。

我很庆幸自己身处在保险这样的大家庭下，因为刚开始接手工作时，自己完全对保险没有了解，交强险和商业险都分不清楚，更别说处理赔案了，领导与同事针对我这种情况没有骂我、嘲笑我，而是给我提出了不少宝贵的意见，如从最基本开始，学习交强险和商业险条款，认识单证及理赔流程等，每当我有什么不懂或做错时，领导与同事都给我最耐心的解释与纠正，这使我非常感激，也使我非常快的适应工作，接手工作。如今我虽谈不上是专业的理赔缮制员，但已基本了解理赔缮制的基本职责与保险的一些基本内容，也能处理一些简单的理赔案件，这算是工作我个6月最开心的事情。

二、 在工作中主要存在的问题及解决方法

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离一个职业化的理赔缮制员还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的工作中主要有以下方面做得不够好：

1。 工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急;

在工作时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓加班完成，今年在计划上自己进步很大，但在这方面还有很大的优化空间。

2。 对流程不够熟悉;

在工作中，发现因为流程的问题而不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏还有当时考虑不到位的地方，对于这块的控制力度显然不够。

3。 工作不够精细化;

平时的工作距离精细化工作缺少一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作也经常回头看、做总结，但缺少规律性，以后个人工作中要专门留一个时间去总结和反思，这样才能实现精细化。

4。 缺少平时工作的知识总结;

在工作总结上有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提高自己。

5。 做事不够果断，拘泥细节，有拖沓现象;

拖沓现象是我很大的一个缺点，凡事总要拖到后面，如果工作更积极主动一些，更雷厉风行一些，会避免工作上的很多不必要的错误。其实有时候，不一定要把工作做到细才是最好的。进度、质量、成本综合考虑，抓主要矛盾，解决主要问题，随时修正。事事做细往往会把自己拘泥于细枝末节中，学会不完美也是工作中的一个进步，也是对精细化工作的一个要求。

三、新一年的工作展望

不积跬步，无以成千里。在过年的半年中，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，和半年前的水平比起来，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。 今后以下几点是我下年重点要提高的地方：

1、 要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2、 工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成;

3、 要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

4、 把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作;

5、 精细化工作方式的思考和实践。

不知不觉间，来到永诚保险公司已经有半年年时间了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。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，通过在网络技术方面积极充电来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力。

\'诚信、认真、专业、务实\'这是我自己定下的岗位关键词，在20xx年的的工作中，我一定会用具体的工作绩效来诠释这些词汇的真正，用我的实际行动证明自己能做的更好!

**保险公司理赔工作总结篇三**

尊敬的领导：

时间过的好快，转眼间一年的时间又要过去了，真是时不我待。在加入中银保险江西分公司的半年时间内，得到大家的帮助实在是太多，现在我将本年度的工作情况汇报一下：

理赔理算岗位是一个工作非常较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项非常需要耐心和细心的工作岗位。对于我的工作，我有得有失，做的并不够完善。

从客户出现报案后，现场查勘完毕，客户交起索赔材料，定损后录入新系统，转到核价岗，做完理算，领导审批签字，方可拿给财务部转账汇款。截止12月份，已结20xx余件已决赔案。并且在通过年底理赔部全部门的努力，将已决案件结案率成功的从70%提升至85%以上，完成了总公司下达分公司理赔结案率的任务。

通知客户需要大量时间，在告诉客户一共赔付多少的情况下，多数都需要讲清楚具体的赔偿项目，告知需要哪些手续，还缺少什么材料。因为每一个案件不同，每一个客户也不同，不同意赔付价格的客户不在少数，客户的庞然大怒和不理解是常有之事，只能耐心的一一向客户解释和客户做好沟通，避免不必要的麻烦，解决不了得问题也会存在，只有及时安抚客户情绪，告知保险公司条款，如不计免赔，300元绝对免赔等等。

在一个案件赔款完毕后，需要将车险理赔卷宗按照报案整理排序，填写好名称。每个案子材料不同，薄厚程度也不同，需要的时间更是不同。每一个案子排完顺序后，用装订机打孔，打好孔之后，用装订线把每个案子穿逢好，之后再用交棒把案子的后案卷皮粘贴好。按要求把险种分类，然后按赔案号排序，分别装入档案盒，在档案号标注清楚，然后归档档案橱内。以便以后的检查和档案查找。

总而言之，理赔岗位体现了公司的`形象是公司的对外服务窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。做到自己的最好，发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强公司员工的协同作战能力，才能促进业务的全面发展。再次，谢谢所有的新老同事，谢谢领导对我的宽容与教导，在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的合格员工。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对中银保险公司的xxx和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

**保险公司理赔工作总结篇四**

全年理赔中心车险分部共处理车险案件查勘定损36820件、损失车辆换件报价四万余件、车险赔案理算37000件(本代外通赔案件231件)，占全市案件的70%左右，较去年同比案件处理量上升34%。万元以下的案件1小时通知赔付达成率在全省排名第二;万元以下结案周期2.4天，万元以上12.6天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率107.98%，外带本案件处理率100.14%。受理盗抢险案件28件，与经侦合作查处保险欺诈案件8件，为公司换回损失40万余元。

1、为配合在线定、核、报工作的开展，中心专门为查勘定损人员配备上网本，对1万元以下的单独车损案件随定随录，在损失确定完毕后的半个工作日内完成系统录入及资料收集，并确保案件相关资料的准确性。结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求，查勘定损员在理赔观念上都有了较大转变，把理赔服务工作放在了首位。

2、对非快捷案件的损失确定，定损的缮制、系统录入严格按理赔规定执行，大案逐笔登记。案件质量由定损岗主管严格按查勘定损标准流程考核，并纳入月度及年度考评。增强员工的工作积极性及工作责任心。

3、协助同城三家业务公司加强与协、合作修理单位的合作。续签的协合作修理单位协议。针对不同保费规模的协合作单位制定相应的理赔差异化配置。同时加强落实“谁承保谁承修”的原则，对于违规处理案件的追究办案人责任。通过对各协、合作单位送修量统计，对一定保费规模的4s店做车险理赔的专题培训及专职定损员对口服务。

1、理算人员按流程要求完成当日的案件理算(17:30之前)，同时注重资料的完成、准确、规范。所有理算人员特别是临柜人员要严格按照制度要求，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。

2、为加快案件流转，理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制，并实行绩效量化考核，以提高快捷案件的结案周期，提升车险理赔服务质量。

1、严格执行总公司与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议，从执行的情况来看，4s店及各协合作修理单位基本支持价格协议，没有较大范围的争议。

2、定期维护精友后台系统德阳市公司下的数据，包括最新的市场价与校正系统厂方价(4s价)。

3、对查勘定损岗提供初报价支持，推动小额快捷案的执行。

(一)为提升车险理赔队伍服务水平，除公司统一组织的学习培训外，年内还多次组织分部员工进行《标准化操作指引》培训及书面测试、标准话术场景模拟等形式多样的培训。对总省公司下发的相关制度、方案及条文，由车险分部经理及时组织集中学习传达并加以落实。各岗位每月还安排1-2次的业务技能培训，由各岗位主管负责实施。在全国理赔员定级考试中，分部已有高级理赔员3名，中级理赔员6名，其余除新进人员外的员工已全部通过初级理赔员等级考试。

1、分部各岗位之间积极配合，相互支持，督促形成合力，确保理赔流程的畅通有序。

2、抓制度的落实，加强理赔管控，严禁超赔案件的发生，严格通融案件的管理制度。

3、坚持未决赔案的清理制度，针对3500条未决赔案逐笔清理并做相应销案、催办定损及督促结案处理;对5832条已结案及已定损立案估损金额进行修改;对仍未定损无法修改估损金额予以催办;对立案估损金额为0的案件及时清理及修改准确估损金额。

(三)、为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，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，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

**保险公司理赔工作总结篇五**

x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。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。

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。

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%。

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，与律师和法院做好三方沟通。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10月份，全市涉及伤人案均赔款为29029元，全省排名第八;较同期下降了17%，降幅全省排名第二。且低于全省平均水平227元，超额完成预算目标。

全市不涉及伤人案均赔款为3314元，全省排名第五;较同期下降了15%，降幅全省排名第三。且低于全省平均水平242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10月，我公司法律诉讼案件712件，累计减损万元，胜诉率达到51%。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10月底，与20xx年底的未决清单对比，估损充足率为。而与上月未决清单对比，估损充足率已提升为，全省排名第五。由于今年的估损情况较好，预计在x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，定损使用率为，全市排名第六，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

1、加强与法院、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，提升公司社会形象。本着“尊重事实，平等协商、能调不诉、节约成本”的原则，建立调解与诉讼相衔接的保险纠纷解决机制。

2、根据实际情况，与交警及法院合作，搭建专门的调解平台。

**保险公司理赔工作总结篇六**

今年本人在总经理室及理赔中心的正确领导下，在公司同事的关心指导下，认真贯彻了公司及理赔中心年初制定的工作目标，较好的完成了理赔中心车险分部全年工作计划，取得了一定的成绩。现述职述廉如下：

继续深化各项理赔制度改革，狠抓理赔队伍建设；

全面提升管理水平，提高公司经营效益，扩大市场份额。

加强管理能力和政治理论方面的学习。坚持把管理能力的学习放在首位，不断提高思想政治站位。结合理赔中心车险分部工作实际，不断提高工作认识的思想和论断。通过学习上级领导的讲话精神，增强了事业心，提高了工作的管理能力。同时不断拓宽工作思路，综合各个理赔环节全方面考虑问题，目前看来合理的工作方法，并不一定是最好的方法，在工作中不断总结好的经验，不被陈旧的经验所束缚，增强创新精神，才能让自身工作能力得到提升，明确努力工作的方向，从而增强了做好车险理赔工作的责任感和使命感。

进一步规范完善理赔中心车险分部管理制度和流程的同时，管理模式的创新意识也逐步增强。今年初，为配合城区三家公司，从公司业务出发，管控方式从公司内部转移到协合作单位和个人，切实落实协合作单位的管理考核机制，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别是在市政两大班子的招、投标车辆以及重点客户的疑难处理等方面取得了很好的协调，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，在管理成本相同的前提下，为公司创造出了更多的经济价值。

今年是x公司的合规年、服务年。在合规经营方面，总、省公司要求理赔发展要建立在依法合规的基础上，理赔中心车险分部严格按照上级公司内控制度和监管部门的要求操作，定期进行自查工作，对于出现的问题及时汇报、总结，不是藏着掖着，把问题放在桌面上，在依法合规的前提下，共同讨论解决方法。同时不仅只要求自己，也要求分部员工共同学习，深刻领会合规工作的重要性。为提升车险理赔队伍服务水平，年内多次组织分部员工进行《标准化操作指引》统一培训及书面测试，标准话术场景模拟，结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求，引导查勘定损员在理赔观念上要有转变，把理赔服务工作放在首位。把“提升服务质量，用理赔创造效益”的理念带到理赔一线。

在公司业务发展的同时，也要求自身管理能力要不断得到加强。在制度制定工作方面不断完善的同时，严格按照相关制度的要求安排工作，把工作分解到各个环节，责任到人，确保工作按质按量完成。为配合理赔人员薪酬改革，特制定员工量化考核细则，并每月在公司及中心网站上公示，以此提升员工工作积极性，加强员工理赔数据化管理。三季度随着理赔服务年活动的推进，车险理赔也把跨越式发展作为下半年的工作重点，按上级公司要求，落实“四个一”理赔服务的同时，还推行“一张纸”理赔、快捷案x小时通知赔付、自助理赔查询等服务举措。德阳分公司万元以下的案件x小时通知赔付达成率在全省排名第二，车险案件处理率达x%，万元以下结案周期x天，万元以上x天。正是把车险理赔服务作为工作方向，围绕“以利润为中心”的思路，车险理赔分部每个季度都有不同的业务发展重点。

定期对分部日常工作进行总结、分析，及时发现工作中的问题，把问题消灭在萌芽状态。针对个别员工工作不在状态的情况，平心促谈，更多是站在员工立场来分析解决问题，让员工真正热爱本职工作。

通过定期对理赔各项指标的分析，发现问题出现的原因和预计可能的结果，为理赔管理决策提供依据。理赔数据分析能够比较客观的反映公司理赔情况，为营销、承保等各个业务环节提供数据支持。

高标准、高要求这是对工作结果的要求，充分调动分部员工工作能力，提高他们工作能动性，才能确保工作结果准确无误。车险分部工作压力大、进度快，对新员工进行系统化培训是不现实的。我们采用的方式是工作中学习，是将工作安排到每个人，由工作责任人先向上级主管汇报此项工作怎样去完成，需要多长时间，需要怎样的支持。再由主管对不足或错误的地方给予意见，锻炼他们对工作的解码能力和处理能力。在工作过程中由上级主管不定时督导，避免偏差的出现，逐步增加工作的难度，使其能力在工作中得到不断提升，员工的工作能力相对初期有了长足进步。

努力完善自身道德体系，严格执行廉洁自律的各项规定。牢固树立正确的价值观和人生观，自觉抵御腐朽思想文化的侵蚀。严格按照一名优秀共产党员的标准要求自己，严格按照《保险从业人员行为准则》以及《理赔纪律八条禁令》等相关规定要求每一位员工，带头遵守公司制定的各项规章制度。认真抓好部门的廉政工作，做到严格管理、严格教育、严格监督。

加大核损的管控力度；

做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。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。三是开展“双整一创”。即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优活动。

在下一年的工作中，我将进一步强化学习意识，坚持“学以致用，用以促学”的原则，不断提升自身管理能力，以更好的适应岗位的要求。严于律己、克己奉公，在思想上提高认识，行动上严格规范，以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，用自身的带头作用，使本部门工作再上新台阶。

20xx年x月，我加入了x人寿，从事我不熟悉的人寿保险理赔工作。这是我毕业后的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此十分珍惜，尽最大努力去适应这一岗位。通过这一年多的工作和学习，我进一步了解了保险理赔，挑战了自己的工作能力和学习能力。在此我要感谢公司领导会我的悉心教导和同事对我的及时帮助，让我能在短短的时间内学到在校园课堂里无法学到的很多知识并积累了一定的社会经验。现在就20xx年的工作情况做一个总结。

七版系统总量为x；

老业务理赔结案归档x。

一年来，本人凭着对工作的热爱，严格执行公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，竭尽全力履行自己的岗位职责，努力按领导的要求做好各方面的工作。20xx年，对我个人来说也是很关键的一年。20xx年，我是一名单纯的理算人员，主要负责案件的理算和结案工作，只要工作仔细，不要算错、看错、录错，一般不会出差错，相对而言，工作对我来说是比较轻松的。到6月份，理赔省级集中工作已完成大部分，领导对我们理算人员也提出了更高的要求，希望我们一个案子从立案到结案归档单独完成。当时，我懵了，心里很担心，因为立案用到的更多的是医学知识，而对一个法学专业毕业的人来说，医学知识是很匮乏的。经过一段时间的学习和摸索，我对自己渐渐地有了自信，错误越来越少，操作也越来越熟练。

本人在工作中能不断进步，除了要感谢公司领导的指导和同事的帮助，也要感谢上级公司和市公司组织的各种业务学习培训和考试考核。正是因为这些培训、考核，我才能不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和服务技巧。

回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在一定的差距和不足，如保险知识、医学知识等还需要多学习，并且学以致用。20xx年我相信又是充满激情的一年，我有信心和决心在今后的工作中努力学习，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，积极、热情、细致地对待每一项工作。

本人自20xx年x月x日参加工作至今，一年的实习时间已结束。回溯一年的实习过程，在中x公司领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在各方面都取得了长足的进步。20xx年弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。“千里之行，始于足下”，这20xx年短暂又充实的实习使我真正体会到一个保险工作者的辛苦，乐趣和责任。由于自己来的较晚，和其他同事还有一定差距。但我一定会加快脚步跟上来，并超过他们。

一年多以来，我把学习期分为了三个阶段：熟悉环境、熟悉工作、习惯工作环境和压力及掌握业务知识。

在每个阶段中都使我我收获良多。

第一个阶段：刚到县公司的前几天非常难熬：不认识人、不熟悉工作、最难捱的是不能感觉到自己的价值。在这种境况下，使我学会了承受工作高压下如何缓解自己，如何和同事交流学习。那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的查勘员。说起来，做一名查勘员容易，但要做一名优秀的查勘员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。我相信，成之道，唯有恒，因为坚守信念，所以终会有高度。

第二个阶段：了解自己的工作性质职能，学习业务新系统，如何做，怎样做。查勘和定损都是为了确定事故损失而存在的，包括损失的真实性，损失的实际程度，维修或赔偿的程度等多个方面，查勘和定损都是理赔工作中的重点，适合事故的查勘和定损通常能为保险公司对事故的处理提供良好的基础，也为客户迅速快捷的得到赔付提供了重要的依据.可以说查勘与定损是车险理赔工作的重中之重。

第三个阶段：真正的把自己融入进工作之中，能够独立查勘，定损，使用系统以及与客户沟通。

由一个车险查勘定损的门外汉，变成了能够独立工作的查勘理赔员。本人较好地完成了实习期工作目标。

在xx工作，自己认为自己的处事风格，工作态度，完全对得起天地，对得起任何一个客户，对得起自己的公牌，更加对得起自己的代码。在此，我首先感谢我的公司，给我提供了一个进入玉溪太保的平台，同时也感谢太保的领导，给予了我进入玉溪太保工作的机会，没有这两者，可能我今天也没有在这里写工作总结的机会，因此，我从心底里感谢您们！但是，我更需要感谢的，是曾经教导过我的各位老师傅：xx没有他们的耐心教导，就算我有在玉溪太保的机会，也没有今天的成绩，人不学不成器，刀不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的刀韧也因时光的流失与岁月的冲刷而生锈，最终成为一堆废铁！一日为师终生为父！父母给予了我生存的机会，他们却给了我事业发展的动力，谁轻谁重，缺一不可！因此，我在这里，再次表示我对他们的感谢，希望他们工作顺利，身体健康！

下面将一年多以来的工作总结如下：

一、查勘员我觉得除了查勘，定损这些技术外，如何与客户沟通才是最重要的。这也是我今后工作学习需要努力的方向。不同的情况如何说话，才会有更好的结果，能为公司节省更多的赔款又能让保户明了保险的真谛和实惠。我觉得这才是第一位的，所以我认为今后在工作中应该更好的学习语言艺术。工作中，很多时候，自己也实话实说，直话直说，或者，这个也是个人的一大缺点，因为很多时候，因为经验不足，所站的角度不对，说出来的话语，往往因欠缺周全考虑而产生一些不必要的麻烦，但是，个人认为，这些日子过来，自己也没有因这个缺点而影响了工作的正常开展。我只能说：让时间证明一切，敢于正视自己的人，有改正缺点的勇气。

从事查勘工作，是一份非常辛苦的工作，尤其是在中支，案子多是一个问题，但是业务与理赔相关联，这个是难以取舍的问题，因为查勘才是我们的工作，业务并不是我考虑的问题，刚刚开始，个人也是这样认为的，随着逐步的开展工作，个人才慢慢体会到当中的关系，因此，自己处理案子的时候也非常小心，尤其是面对大客户，从来不敢瞒报，程序该怎样，就怎样去做，从来没有为难客户。我想，是男人就应该不怕苦不怕累，工作中的困难，也应该勇敢去做，哪怕做错了，学了经验之余，还学了做人的道理，也是值得的！偶而的被投诉也是我与客户沟通出了问题，今后的工作中一定会注意改正。我们看似是做售后服务，实际战斗在业务一线，唯有努力·认真·负责的对待工作，才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

二、查勘、定损工作作为理赔服务的第一环，实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。了解了自己的工作性质，让我知道了自己岗位的责任，我们查勘员能单独出勤是赢得了分管领导的信任，代表公司做好客户服务的窗口岗位，虽然我是一名普通的查勘员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

控制好车损险定损质量，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损，复查和回堪工作，不让那些有不良企图的虚假案件经过我的关卡。为了公司的荣誉更为了我们查勘员自己的荣誉。

三、认识并学习产险的企业文化，增强自身素质，在加入保险行业，融进新的工作环境时，自己如何调整心态。加入太保产险对我来说是一个全新的切入点，从零开始，我立志用新的观念走进新的人生及职业生涯，是我主要的工作目标和方向。

以上总结，是本人在xx工作的一些总结，也是毕业一年多的毕业总结，再次，感谢领导的良苦用心，也感谢领导这些日子的栽培！

**保险公司理赔工作总结篇七**

时间过的好快，转眼间一年的时间又要过去了，真是时不我待。在加入x公司的一年时间内，得到大家的帮忙实在是太多，此刻我将本年度的工作状况汇报一下：

理赔理算岗位是一个工作十分较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项十分需要耐心和细心的工作岗位。对于我的工作，我有得有失，做的并不够完善。

从客户出现报案后，现场查勘完毕，客户交起索赔材料，定损后录入新系统，转到核价岗，做完理算，领导审批签字，方可拿给财务部转账汇款。截止x月份，已结x余件已决赔案。并且在透过年底理赔部全部门的努力，将已决案件结案率成功的从x%提升至x%以上，完成了总公司下达分公司理赔结案率的任务。

通知客户及时理赔提高结案率

通知客户需要超多时间，在告诉客户一共赔付多少的状况下，多数都需要讲清楚具体的赔偿项目，告知需要哪些手续，还缺少什么材料。因为每一个案件不同，每一个客户也不同，不同意赔付价格的客户不在少数，客户的庞然大怒和不理解是常有之事，只能耐心的一一向客户解释和客户做好沟通，避免不必要的麻烦，解决不了得问题也会存在，只有及时安抚客户情绪，告知保险公司条款，如不计免赔，x元绝对免赔等等。

在一个案件赔款完毕后，需要将车险理赔卷宗按照报案整理排序，填写好名称。每个案子材料不同，薄厚程度也不同，需要的时间更是不同。每一个案子排完顺序后，用装订机打孔，打好孔之后，用装订线把每个案子穿逢好，之后再用交棒把案子的后案卷皮粘贴好。按要求把险种分类，然后按赔案号排序，分别装入档案盒，在档案号标注清楚，然后归档档案橱内。以便以后的检查和档案查找。

总而言之，理赔岗位体现了公司的形象是公司的对外服务窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。做到自己的最好，发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强公司员工的协同作战潜力，才能促进业务的全面发展。再次，谢谢所有的新老同事，谢谢领导对我的宽容与教导，在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、适应性强、有独立潜力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的合格员工。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对中银保险公司的激情和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

**保险公司理赔工作总结篇八**

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xxx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。

**保险公司理赔工作总结篇九**

xx年1月我加入平安，成为平安这个大家庭中的一员。从事保险这个陌生的行业，对于一个从未接触过保险的人来说，将会面临更大程度上新的挑战和考验。时至今天已快满2年了，为了适应当前工作的需要，本人时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特别是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。xx年是财险改革的关键一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。二年里，我在公司领导和同事的帮助下不断的成长。下面结合我的具体情况对xx年的工作做一下小结。

积极贯彻公司关于发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，积极认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，转化为自己的思想武器。作为一名内勤人员，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质水平，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。同时做到遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。

我主要负责柜面单证的打印和整理归档工作，每到值班周早晨8：30分上班先打扫办公区卫生，月初把所要申领的有价和无价单证数量发邮件向公司财务人员申报，公司单证管理人员每月规定1号和16号为我们的领单日，每次只能申领半个月的用单量。我在申领时都要根据近期的客户出单数估算出下半个月的一个数量来申领，尽量做到不断单。每次单证寄到，先把它们以25份为一个单位用橡皮筋捆好，盖上公司的保单专门章，做好标注。其实打一张车险很简单，也不是一项比较复杂的技术活，一共就五样东西，发票、交强险保单、标志、商业险保单、保卡，打完附上一份商业险条款装进保险封袋给予投保人就可以了，但是需要足够的细心和耐心，客户多的.时候还要认真仔细检查，防止装错单，减少不必要的麻烦。剩下的事情就是整理打过的单子，少投保单的补投保单，少告知书补打告知书，如果有证件不足的先将其剔除，待业务员补齐资料后以25份为一单位录入归档清单表格进行系统内归档处理，归档好的客户资料装入牛皮纸档案盒（4套为一盒）标注好盒号和归档号放入档案柜进行保存。每天的工作就是打单、打单、再打单，理单、理单、再理单。我的工作内容虽然枯燥无味，但是我深知我的工作是公司业务环节中的重要一环，必须要认真工作，全力以赴。这几年保险市场竞争非常激烈，我们坐前台的就应在售前服务方面做到尽可能的让客户满意。

1、立足全局与整体，从宏观层面切入问题的思考，较好处理整体与局部、大我与小我的关系，遇事能从大局考虑。

2、心态平和，为人谦和，处世积极，有良好的人际关系。

1、限于阅历与眼界，还须加强政治修养与行业、业务研究，认真学习业务知识，战胜自我，提升自我。

2、须加强与人沟通的能力。

3、须加强应变能力。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。

**保险公司理赔工作总结篇十**

尊敬的领导：

时间过的好快，转眼间一年的时间又要过去了，真是时不我待，

在加入中银保险江西分公司的半年时间内，得到大家的帮助实在是太多，现在我将本年度的工作情况汇报一下：

理赔理算岗位是一个工作非常较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项非常需要耐心和细心的工作岗位。对于我的工作，我有得有失，做的并不够完善。

一、理赔案件结案：从客户出现报案后，现场查勘完毕，客户交起索赔材料，定损后录入新系统，转到核价岗，做完理算，领导审批签字，方可拿给财务部转账汇款。截止12月份，已结2024余件已决赔案。并且在通过年底理赔部全部门的努力，将已决案件结案率成功的从70%提升至85%以上，完成了总公司下达分公司理赔结案率的任务。

二、通知客户及时理赔提高结案率：通知客户需要大量时间，在告诉客户一共赔付多少的\'情况下，多数都需要讲清楚具体的赔偿项目，告知需要哪些手续，还缺少什么材料。因为每一个案件不同，每一个客户也不同，不同意赔付价格的客户不在少数，客户的庞然大怒和不理解是常有之事，只能耐心的一一向客户解释和客户做好沟通，避免不必要的麻烦，解决不了得问题也会存在，只有及时安抚客户情绪，告知保险公司条款，如不计免赔，300元绝对免赔等等。

三、案件整理归档：在一个案件赔款完毕后，需要将车险理赔卷宗按照报案整理排序，填写好名称。每个案子材料不同，薄厚程度也不同，需要的时间更是不同。每一个案子排完顺序后，用装订机打孔，打好孔之后，用装订线把每个案子穿逢好，之后再用交棒把案子的后案卷皮粘贴好。按要求把险种分类，然后按赔案号排序，分别装入档案盒，在档案号标注清楚，然后归档档案橱内。以便以后的检查和档案查找。

总而言之，理赔岗位体现了公司的形象是公司的对外服务窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。做到自己的最好，发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强公司员工的协同作战能力，才能促进业务的全面发展。再次，谢谢所有的新老同事，谢谢领导对我的宽容与教导，在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、适应性强、有独立能力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的合格员工。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对中银保险公司的\*\*\*和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

**保险公司理赔工作总结篇十一**

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。今年6月，我来到xx财产保险股份有限公司xx分公司工作，6个月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

我所在岗位是理赔缮制岗，它的岗位职责主要有以下几点：

1、负责管理未决赔案。

2、负责审核客户提交的索赔资料，并一次告知客户所需的索赔资料。

3、负责整理、粘贴客户提交的索赔资料，并在系统内缮制赔案，按流程上报核赔人审批。

4、负责在规定时效内将赔款支付给客户并说明赔付情况。

5、负责管理空白理赔单证，按需发放。

6、负责建立理赔台账并进行维护。

7、完成领导交办的其他工作。

其实我所在的岗位，工作要求并不多，只是因为涉及到客户及公司的利益，所以相对而言比较繁琐，需要仔细耐心。无论是收集完善的索赔资料、依据条款及投保险种在系统中理算赔付金额，结案之后由出纳支付赔款;还是向客户解释他所购买的险种及其赔付对象或方式，都需要在充分了解保险的含义、条款等的基础上，仔细耐心的处理。

我很庆幸自己身处在xx保险这样的大家庭下，因为刚开始接手工作时，自己完全对保险没有了解，交强险和商业险都分不清楚，更别说处理赔案了，领导与同事针对我这种情况没有骂我、嘲笑我，而是给我提出了不少宝贵的意见，如从最基本开始，学习交强险和商业险条款，认识单证及理赔流程等，每当我有什么不懂或做错时，领导与同事都给我最耐心的解释与纠正，这使我非常感激，也使我非常快的适应工作，接手工作。如今我虽谈不上是专业的理赔缮制员，但已基本了解理赔缮制的基本职责与保险的一些基本内容，也能处理一些简单的理赔案件，这算是工作我个6月最开心的事情。

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离一个职业化的理赔缮制员还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的工作中主要有以下方面做得不够好：

1、工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急;

在工作时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓加班完成，今年在计划上自己进步很大，但在这方面还有很大的优化空间。

2、对流程不够熟悉;

在工作中，发现因为流程的问题而不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏还有当时考虑不到位的\'地方，对于这块的控制力度显然不够。

3、工作不够精细化;

平时的工作距离精细化工作缺少一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作也经常回头看、做总结，但缺少规律性，以后个人工作中要专门留一个时间去总结和反思，这样才能实现精细化。

4、缺少平时工作的知识总结;

在工作总结上有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提高自己。

5、做事不够果断，拘泥细节，有拖沓现象;

拖沓现象是我很大的一个缺点，凡事总要拖到后面，如果工作更积极主动一些，更雷厉风行一些，会避免工作上的很多不必要的错误。其实有时候，不一定要把工作做到细才是最好的。进度、质量、成本综合考虑，抓主要矛盾，解决主要问题，随时修正。事事做细往往会把自己拘泥于细枝末节中，学会不完美也是工作中的一个进步，也是对精细化工作的一个要求。

不积跬步，无以成千里。在过年的半年中，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，和半年前的水平比起来，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。今后以下几点是我下年重点要提高的地方：

1、要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成;

3、要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

4、把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作;

5、精细化工作方式的思考和实践。

**保险公司理赔工作总结篇十二**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

我于今年7月底加入到云南省诚泰保险公司这个集体中来，在理赔中心从事外勤查勘定损管理工作，在这4个月的时间里，总公司各级领导和客服中心同事们对我的关心与帮助很多，让我能很快融入到个大家庭中，现20xx年即将结束之际，特将我及我们部门的工作总结如下：

及优化业务流程势在必行。前期在组织中心架构搭建及人员调整之后，9月底，理赔部还组织了全省理赔业务骨干的专项学习，对中心及全省各岗位人员职责及业务流程进行了全面的梳理和整合。然而，理赔中心目前还面临着职责覆盖面较大，全省理赔人员数量、年龄、学历及思想意识不统一等各方面的不利因素，因此在理赔部相关领导带领下，我中心还深入全省各支公司工作一线，对各个支公司理赔负责人及相关理赔人员进行思想对接、强化绩效考核、统一规范我司理赔流程等方式方法，进行宣导和沟通，目前全省理赔人员队伍比较稳定、归属感普遍增强。

根据公司理赔部的要求，重点开展了以下几项工作：

一、目前昆明市区平均每天受理车险报案量80-90件不等，因此根据昆明地形及公司车险报案量，理赔中心把昆明市区化为东（官渡区）、南（西山区）、西（五华区）、北（盘龙区）4个片区，同时将我司的查勘定损人员分配为4个小组来对应4个片区，每个季度按逆时针方式轮换，每个片区分别设有1个片区负责人，负责管理及协调各个片区的人员和工作。其中昆明市区的除外，还单独设立远程岗，对我司服务网点覆盖不到的出险案件进行受理和跟踪。

二、根据公司出台的查勘车实用管理办法，严格管控查勘车辆的使用，杜绝公车私用，并且每周做不定期的抽查，对非工作期间私自使用查勘车辆的工作人员处于经济罚款和通报批评。

三、根据公司出台的大额案件管理办法，对全省的万元以上的大额案件给予处理意见和后续案件处理重点注意事项。平均每日批复大额案件8件，同时对万元以上的案件进行复勘，复勘率达到80%以上，按照公司出台的查勘定损规范，对全市的查勘理赔人员做全面的\'培训和要求，从而有效防范道德风险，节约理赔成本。

四、成立每周四的例会，对公司各项管理规定做定期的宣导，检查各个查勘定损员名下的案件滞留情况，对于工作突出的员工给予奖励，反之罚款。对全市的理赔人员做不定期的技能培训和疑义案件的讲解，在提升自己管理能力和专业技能的同时，带动部门人员提高学习，4个月以来，理赔中心通过例会等形式，对理赔服务常抓不懈，使得公司的各项理赔数据及外部客户服务方面都取得了一定的成效。

五、加大对保险骗赔案件的查处力度，我部出台拒赔案件奖励办法，调动全员工作积极性，进一步降低赔付率，增大利润空间，重点加强车险万元以上和疑义案件的调查，随着打假力度的加大，近期的工作取得了明显的成效。截至20xx年12月13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，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。”

截止11月末，公司车险满期赔付率为49.03%，结案率为92.3%，平均结案周期从原来的20多天大幅缩短到现在的5.79天，车险未决件数从原来的3000多件减少到现在的1500多件，已超额完成公司下达的考核指标。截至4季度末，理赔工作在全省综合考评中位居前茅。

自到理赔中心工作之后，是领导的指引和同事的帮助推动着自己不断前行，一路上更加深刻的领悟了“感恩、珍惜、责任”的含义， 同时也更加让我明白：生活中，重要的不是凯旋，而是奋斗；重要的不是必须获得胜利，而是奋力拼搏！

在政治上，我始终和公司党委、总经理室保持高度一致。工作中摆脱自己以前在其他公司固有的思维模式，提升自己管理能力和专业技能，工作到位不越位，积极与公司其他成员进行沟通、协作，结合我们诚泰公司的特点扎实推进全市理赔工作。同时在廉洁自律方面对自己提出了更加严格的要求，时刻以高标准警醒自己，将“要严于律己，不谋私利，做到顶得住歪理，耐得住艰苦，抗得住诱惑，管得住小节”作为座右铭。

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