

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结(实用10篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇一

一、牢固树立服务意识

加强客服理赔人员培训，提高客服理赔人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释等各项工作。

二、进一步加快理赔速度

落实新保险法，进一步明确理赔各环节工作时限，协调做好公司理赔集中后的环节衔接，确保案件处理率达到__%以上，积极推进理赔差异化服务，建立优质大客户档案，对优质业务实行理赔绿色通道。

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。

四、案件整理归档

在一个案件赔款完毕后，需要将保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装缝好，之后再用胶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，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。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇二

理赔中心车险分部各项工作取得较好成绩的一年，总省公司把今年定为数据年、服务年，理赔中心车险分部充分贯彻落实了此项举措，制定了高标准、严要求的。这一年，我们向社会兑现了客户节四个一服务承诺；这一年，我们经受住了7.23特大暴雨的考验；这一年，理赔事业改革如火如荼的展开；这一年，在市公司及理赔中心主。

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。

(一) 查勘定损岗：

保险工作总结

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、系统录入严格按照理赔规定执行，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。

(二)、理算岗

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。

(三)、报价岗

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。

(二)、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

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。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇三

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。

今年来，我们把稳固车险和企业财产保险，拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。

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。

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xx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。

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xxx□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。

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。

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；

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，及时拟定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xx纸业□xx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。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇四

在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为太保的一份子而惊喜万分。

在这一个月的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，一至二周主要学习理论知识，辅以简单案例的学习，二至三周则以实例案件学习为重心，理论联系实际，加强之前的理论学习，三至四周开始实际处理一些简单案例并学习系统的录入，第四周则开始了医院查勘工作。

记得初到太保时，在和领导的第一次谈话时就注意到，太保是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没

有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

在太保工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学习总公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，扎实的理论知识让自己在实践中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇五

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。

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20xx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，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，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。

首先，自身的业务素质及技能得到了提高。这年我在保险理赔工作中遇到了新老险种的变更，随之的变更理赔方法也有了变化。为了能更好更便捷高效的进行理算，我不断的学习了各个险种的保险职责及操作流程和规章制度，以便更好的应用到工作中。经过不断的学习和实践，我在工作上取得了必须的进步，理算效率得到极大的提升。并在工作中，学习他人的工作长处，使得自身的潜力得到了极大的提升。

其次，透过与同事的共同协作，我们再理赔案件的结案环节

做出了很大的贡献。理赔案件结案的整个流程是从客户出现报案后，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。

再次，在工作中，深刻领会到爱岗敬业讲奉献，严于律己等职业道德的提升。公司在这年人员减少与业务量加大的状况下，自己也尽自身的努力，做到了不拖延赔案，在案件处理的特殊时期加班突击赔案，成功保证了工作效率。自己也在这种状况下真正培养了奉献意识。

最后，想说的一点是，在案件整理归档上面，是最需要细心的，这点个人也在不断的工作中日益完善。案件整理归档，也就是在一个案件赔款完毕后，需要将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。

总之，从我的这份《保险理赔工作总结》中不难看出，理赔岗位体现公司的形象，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，我们都务必时刻注意自己的言谈举止，以公司形象为主，促进业务的全面发展。

在过去的这一年，在领导的信任、关心和培养下，个人在工作方面及其它综合素质方面都有所提升。在此，十分感谢领导的栽培和同事的帮忙。一年的工作已经结束，在即将迎来的一年中，我们会继续不断的努力，这是一只无法拒绝的问题，这是一向以来我们在年终时候的总结。每一年都有自己的进步，每一年都会有自己的成长!相信大家在来年中必须会

取得最圆满的成功的!

忙碌的工作中，回头看，已不知不觉迎来了新的一年[]20xx年是有好处的，有价值和有成长的一年。回顾过去一年的工作经历，此刻将工作总结做以下表述，我将努力改正一年工作中发现的问题，把新的一年工作做好，为公司的发展再尽一份力。

首先，自身的业务素质及技能得到了提高。为了能更好更便捷高效的进行理算，我不断的学习了各个险种的保险职责及操作流程和规章制度，以便更好的应用到工作中。经过不断的学习和实践，我在工作上取得了必须的进步，理算效率得到极大的提升。并在工作中，学习他人的工作长处，使得自身的潜力得到了极大的提升。

其次，透过与同事的共同协作，我们再理赔案件的结案环节做出了很大的贡献。理赔案件结案的整个流程是从客户出现报案后，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。并且在透过年底理赔部全部部门的努力，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。

再次，在工作中，深刻领会到爱岗敬业讲奉献，严于律己等职业道德的提升。自己也尽自身的努力，做到了不拖延赔案，在案件处理的特殊时期加班突击赔案，成功保证了工作效率。自己也在这种状况下真正培养了奉献意识。

最后，想说的一点是，在案件整理归档上面，是最需要细心的，这点个人也在不断的工作中日益完善。案件整理归档，也就是在一个案件赔款完毕后，需要将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。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇六

20xx年，我们加大了对各环节工作的改革力度，通过改革本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化。

通过一系列的举措，切实加大了对现场赔付案件的推行力度，加快了案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量，进而使中华保险品牌特色服务进一步得到了社会的认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。

通过一年来的努力，我们的品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。但是，在工作中，我们仍然发现了不少的问题与不足，如保险赔付率仍然偏高，处理保险拒赔案件欠缺方式、方法等等。因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点。在工作中，我们要进一步加强车险查勘、定损、报价、核赔、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率。

时间真快，来太平洋财产保险已经快四年了，在这里学到了很多的知识。在以后的工作当中，将会面临更大程度上新的挑战 and 考验。为了适应当前工作的需要，应该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。做为一名理赔员来说，主要工作就是

每天把维修站的案子清理干净，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心。

但是这是自己的职责，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而我显然是微不足道的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，在年底案子增加的情况下，如果同事的案子没有做完，我积极帮同事把案子解决完毕，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

在这一年中，存在着很多不足之处，在今后的工作中，我会及时与领导同事间交流，不断学习。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。

最后，在接下来的时间里，我部门将以提高客户满意度为宗旨，以维护公司利益为目标，着力提高保险理赔质量与效率，提升公司的社会美誉度，树立公司品牌，展示我们公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流现代保险企业做出应有的贡献。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇七

你们好！

述职如下，请予评议。

赔款善治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。没有未决岗的紧张，也没有理算组的精算，但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，方可打电话通知客户领取赔款。每天的结案数据都会以电子表格做成结案日报表发给总经理室。截止11月份，已结6438已决赔案。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，只能安抚客户情绪，等客户来后在领导同事的帮助下再做协调工作。就这样，客户同意每一个案子价格之后，在录入系统核赔结案。因此现在的价格纠纷已经逐渐减少。

二、客户领取赔款，收据开单

因为每天来的客户不是我们所能安排的，所以每天的工作量也是不同的。有时一天来的客户也就是几个人而已，相对开单就没有那么繁忙，那么混乱。而有时一天的客户接二连三，甚至一起挨号催喊，让自己手忙脚乱。而且因此我把县区营销部领取赔款的日子都差分开，一到星期五各一天，因为县区工作人员带来的案子比较多。客户称领取赔款时，首先要录入系统查询，看是否结案可领取赔款，如果确认结案，从档案橱中按赔案编号找出案子，先翻阅案子材料是否齐全，随后根据计算书准确无误的填写赔款收据，把单子交给客户到出纳窗口领取赔款。从实行赔款到账户，客户送交索赔材料的同时把银行账号和身份证复印件留存，案子结案时，直接开单转财务打到客户账号上。按常理来讲，这一规定，不紧保证了被保险人赔款的安全性，还方便了客户，不用再跑远路，进行那些繁琐的手续亲自来领取。但是因为刚刚实施不久，并没有我们想象的那么顺利，我们遇到种种困难，因为当时我们公司对于储蓄银行和信用社等地方是打不过去的，

如果是这种情况客户就必须办一张其他银行的银行卡，甚至有的客户根本没有银行卡或是存折。还有好多客户是在修理厂修车后，修理厂来领取赔款，还得再联系车主办理手续，更多数客户交材料时不知道打卡的规定，并没有携带银行卡和身份证，还是要反跑一趟……为此也有好多客户不满，但是我们还是会让客户明白，这是行业协会的规定，每个保险公司都在履行。我们是在保护被保险人的合法权益，为了方便客户而已。突破种种困难，当材料手续齐全时，我会把所有的案子开好赔款收据，把材料一份份的整理完善后，在流转本上登记清楚，转到出纳。直到赔款到账后，我们这项任务才算真的完成。除了银行到账有时不准时的情况，没有出现过拖延状况。

三、案件整理归档

开单的赔款收据是白、绿、红三联。当客户领走钱或是打卡后，红单子需要送回来粘贴留存。拿到红单子后，需要按照案卷页码整理排序，把需要粘贴的单证靠左上角的粘贴线仔细粘贴好，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，之后再交棒把案子的后案卷皮粘贴好。把案子搬到四楼，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。但曾因档案整理不及时，挤压案件，在检查时出现问题，做过书面检查，罚款处分，让自己牢记在心，知错就改，做错事，不是每个人都有机会该过的，我有幸得到这个机会，所以我加班加点，及时把档案完善。

四、单证管理

理赔所需的工作单证，都由我保管，做好分类，方便查找使用。做好登记工作，县区公司和定损中心领取时做好详细数据记录，没有出现过任何错误。

每个人的工作都不会那么的单一，除了自己的本职工作外，物品申请和保管，理赔资产的登记和使用情况，都由我负责。简简单单的事情，也是锻炼我细心负责的机会。

在提高自己工作效率的同事，内勤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。刚开始，我需要学习的东西太多。

一、代理合同的填写。

二、如何去行业协会换取资格证，展业证，如何去银行汇款，代理人考试报名表填写。

三、业务统计的查询

总而言之，我会在过失中吸取教训，总结经验，改掉不认真的坏习惯，不准自己带着情绪面对自己的工作，不论在哪一个岗位，我一定做到服从领导安排，不计得失、不挑轻重。对工作上的事，只注轻重大小，不分彼此厚薄，任何工作都力求用最少的的时间，做到自己的。一个集体要发展，关键的因素就是要有一个团结、融洽、协作具有团队精神的集体氛围。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，我将凭着自己对永安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。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结

篇八

在这一个月的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，一至二周主要学习理论知识，辅以简单案例的学习，二至三周则以实例案件学习为重心，理论联系实际，加强之前的理论学习，三至四周开始实际处理一些简单案例并学习系统的录入，第四周则开始了医院查勘工作。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

记得初到太保时，在和领导的第一次谈话时就注意到，太保是一家非常重视员工感受的公司，公司的都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

在太保工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学习总公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，扎实的理论知识让自己在实践工作中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

根据的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是(1)人伤案件的查勘工作；(2)人伤案件各项费用的审核；(3)人伤诉讼案件赔偿的建议；(4)分公司人伤理赔工作情况的分析；(5)领导交办的其他工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己

在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇九

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及销售策略的调整。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。

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》、调频台等新闻媒体，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景性。

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，用创新的思想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。

保险车辆理赔工作总结报告 保险公司理赔工作总结 篇十

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。

（一）查勘定损岗：

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、系统录入严格按照理赔规定执行，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。

（二）、理算岗

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。

（三）、报价岗

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。

（二）、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

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。

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。

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20xx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，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，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一情和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

忙碌的工作中，回头看，已不知不觉迎来了新的一年□20xx年是有好处的，有价值和有成长的一年。回顾过去一年的工作经历，此刻将工作总结做以下表述，我将努力改正一年工作中发现的问题，把新的一年工作做好，为公司的发展再尽一份力。

首先，自身的业务素质及技能得到了提高。为了能更好更便捷高效的进行理算，我不断的学习了各个险种的保险职责及操作流程和规章制度，以便更好的应用到工作中。经过不断的学习和实践，我在工作上取得了必须的进步，理算效率得到极大的提升。并在工作中，学习他人的工作长处，使得自身的潜力得到了极大的提升。

其次，透过与同事的共同协作，我们再理赔案件的结案环节

做出了很大的贡献。理赔案件结案的整个流程是从客户出现报案后，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。

再次，在工作中，深刻领会到爱岗敬业讲奉献，严于律己等职业道德的提升。自己也尽自身的努力，做到了不拖延赔案，在案件处理的特殊时期加班突击赔案，成功保证了工作效率。自己也在这种状况下真正培养了奉献意识。

最后，想说的一点是，在案件整理归档上面，是最需要细心的，这点个人也在不断的工作中日益完善。案件整理归档，也就是在一个案件赔款完毕后，需要将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。