

餐饮店长月工作总结及下月工作计划表(通用5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

保险理赔工作总结篇一

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”

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，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。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有率保险工作总结根据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。

二、调整经营思路，强化创新意识，提高公司效益水平

今年我司在抓好效益型险种业务的同时，认真梳理“垃圾”业务，对往年赔付率高于100%的劣势险种坚决予以放弃，对赔付率较高但仍存在一点利润空间的险种选择性承保。去年我司农险、养殖业保险赔付率高达106%，我司从大局出发，

坚决的暂停该险种的发展。企业一揽子保险存在保险费低，保障范围大、保险金额高的经营风险，特别是遇到洪涝灾害、被盗的事件，往往造成较高的赔付率，我公司从效益出发，对该险种的承保范围、承保条件进行了严格的限制。在注重各险种效益发展的同时，我们改变以往的经营套路□xxx厂车险业务属于我司续保业务，续保时间为9月份，但今年多家保险公司对此业务虎视眈眈，介入竞争，企图分羹，为保证万无一失，我司果断提前续保，使其他保险公司措手不及，稳固了业务的发展。

xx纸业有限公司保险业务一直以来是我司囊中之物，续保是在11月份，公司经理室知道一旦提前续保，当年不仅会损失几万元保险费，也加大了下半年的业务压力，但为了弥补上半年因丢弃“垃圾”险种而带来的业务缺口，更好的调整序时业务结构，更多的实现已赚净保费，决定提前续保了该企业保险业务。我司这些工作是适应股份制改革后经营工作新形势的发展需要做出的大胆尝试，也是转变思想的实验性思路。

围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

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

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。

3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

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，加大市场占有面保险工作总结根据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。

保险理赔工作总结篇二

保险理赔中心作为大学生助学联合会的一个下设组织，是连接被保险人与保险人的桥梁。自成立以来，保险理赔中心本着“关爱同学，服务同学”的宗旨，细致热情地为广大同学服务，受到了普遍认可与好评。

保险理赔中心的主要职责就是宣传保险理赔知识，解答同学们关于保险理赔的疑惑，通知同学们准备理赔所需材料，将理赔申请提交保险公司，并在理赔金额到位后及时通知被保险人领取。

自成立以来，保险理赔中心主要进行了如下工作：

- 1、 成员培训：组织中心成员学习保险理赔的相关知识，下发保险理赔学习材料，力争做到准确无误、熟练清晰的掌握相关内容。
- 2、 进行宣传：举行保险理赔宣传活动日，目的在于让广大学生更加清晰、直接地了解保险理赔的注意事项、基本流程、所需材料等。（后附活动简介）
- 3、 召开例会：无特殊情况，每两周举行一次保险理赔中心成员全体会议，对前期工作进行总结，并对下一步工作发表见解，此外，传达相关会议内容。
- 4、 进行值班：按照大学生助学联合会的值班安排，做好保险理赔中心成员的值班工作，做到了按时上岗，不迟到、不早退，热情服务。
- 5、 协助老师进行保险理赔工作：对前来咨询的同学进行详细讲解关于保险理赔的注意事项，所需材料，并指导其填写相关申请书，同时做好业务保险工作总结受理记录，当理赔金额到位以后，及时通知相关人员领取，并做好记录。与此同时，整理保险理赔的事务受理单。
- 6、 大学生助学联合会 保险理赔中心 协助助学联合会其他中心搞好联合会的日常工作。

保险理赔工作总结篇三

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。

保险理赔工作总结篇四

20xx年即将过去,在公司领导的悉心关怀下和同事们的帮助指导下,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。现将一年来的工作情况向公司领导总结、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,始终保持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,责任重大,同时又面对保户、汽车修理企业等方方面面的利益诱惑,对此我始终保持清醒的头脑,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,为客户提供力所能及

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, 督促形成合力, 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, 始终保持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,时刻牢记自己的责任和义务,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,时刻保持“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助下,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2016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,挤干理赔水分一直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。

保险理赔工作总结篇五

保险理赔工作心得体会

**公司作为基层公司。规模小,人数不多这样的现状,使得公司的每一个人,都是身兼数职。而最为重要的理赔案件的查勘定损工作就落在了四个查勘员的肩上。不管是车险、非车险还是农险、家财险的查勘定损,这些繁重的琐碎工作都由他们统包了。

记得七月份刚进理赔部的时候,作为新人的我被分配到了调度岗,每天负责接听报案电话并将信息及时反馈给查勘员。正值暴风雨时期,农村受到暴风雨的袭击,损失惨重。报案电话从早到晚响个不停,使得我应接不暇。而我们的查勘员们从早上接到第一批报案后根据各个乡镇报案量的情况,按

地域范围分片分工后，就奔走在**20多个乡镇的大小村庄上。无论是烈日炎炎，还是狂风暴雨，他们从不惰工，为的是在下次暴风雨来临前及时清理掉案件，防止案件堆积；为的是农户们可以及时修好房屋，防止损失扩大。遇到有些村庄的道路狭窄、路况困难，车子无法通行，他们就弃车徒步，挨家挨户的去进行现场勘察、拍照，鉴定是否属于保险责任。遇到有些农户的不理解，还需向投保人慢慢解释条款及规定。日复一日，查勘员们每天都是以这样的工作状态，直到当天的报案全部看完才驱车返回，而此时全公司早已下班，陪伴他们的只有暗黄的路灯，以及路灯下自己被灯光拖长的身影，就是凭借他们的坚持，凭借他们的毅力，在那艰难的三个月里，在全**镇方圆两千公里的每一寸土地上留下了脚印。

而他们的坚守又何止三个月。不管是平时周末休息还是过年过节，当我们高高兴兴在家和家人、好友享受假期的时候，而我们的查勘员，他们仍然至少有一人坚守在岗位上。恰逢节假日车险报案量明显增多的时候，他们连吃午饭的时间都没有，只能简单的对付，累的时候就将车停在路边小憩一会，继续前行。即便是如此劳累、忙的不可开交的时候，当值的查勘员，他们谁都没有叫其他同事帮忙，因为他们每个人都知道，只要自己一个人多坚持一下，就可以换来其他人难得的休息。除了平日的外出查勘，他们每天都要检查车辆、擦拭车辆，确保工作车正常使用。每天的工作不干完，他们绝不下班。不管什么时候，只要一听到报案电话，哪怕在吃饭，他们总是放下饭碗就走；有时候半夜接到报案，哪怕是寒风刺骨的冬天，他们总是毅然的从被窝里爬起。

在查勘定损中，由于客户对保险条款不够了解，埋怨、投诉日益增多，甚至有些客户为了个人利益，虚假投保、骗赔，这样的事件时有发生。这样更加加重了我们查勘员的工作量。面对更多的新的案例的发生，一个人的知识面是需要不断扩宽的，查勘员们在平时的工作过程中，还注重自身业务的提升和同事之间工作经验的相互交流，每当他们查勘回来，总是会听到他们针对当天的案例进行讨论的声音。

怎样才算爱岗，怎样才算敬业?没有任何借口，扎扎实实做好本职工作。当你接到领导交办工作的时候应该任劳任怨;当你在工作中遇到困难和挫折时应该在失败中吸取教训;当你自觉晋级升迁没有达到期望值时应该踏踏实实地虚心学习，争取做得更好。爱岗敬业说得具体点，就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间抓牢。就是做好每一个客户的工作，填好每一张保单，处理好每一次事故，总结好每一次经验，做好安全宣传工作。真正的做到能为客户排忧解难，急客户所急，想客户所想，知客户所需，从我做起，从小事做起，从现在做起。这就是敬业，这就是爱岗!我们**公司的查勘员，他们每一个人用实际行动谱写着什么是爱岗敬业精神，他们每一个人都感动着我们，他们每一个人都是我们应该学习的榜样。

保险理赔工作总结篇六

时间一晃而过，到太保工作已经一个月了，在这段时间里领导同事都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了太保“诚信天下，稳健经营，追求卓越”的品质，也体会到了作为理赔人的专业和辛勤。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。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。

根据岗位职责的要求，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。