# 医疗理赔护理工作总结(汇总12篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-03-16

*医疗理赔护理工作总结1近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕“更新观念，调整结构，强化管控，提高效益”的总体工作思路和“抓住一个重点，明确两个目标”的结构调整工作要求，坚持两个文明建设...*

**医疗理赔护理工作总结1**

近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕“更新观念，调整结构，强化管控，提高效益”的总体工作思路和“抓住一个重点，明确两个目标”的结构调整工作要求，坚持两个文明建设一起抓，在公司其他班子成员的积极配合和协助下，带领公司全体员工克服困难、开拓创新、努力拼搏，在全体员工的积极努力下，公司经营管理工作取得了明显成效，保费收入大幅增长，各项管理显著提高，职工精神面貌焕然一新。下面，我将一年来的思想和工作情况向各位领导和同志们报告如下，请大家评议。

>一、主要经营业绩

今年计划保费收入xx万元;净利润xx万元;已赚净保费xx元;综合成本率。今年一到十月，我公司共完成保费收入xx万元，完成年计划，增长;报表累计承保利润(按香港口径)xx万元，承保利润率，报表累计利润总额xx万元，抵减所得税后，实现净利润xx万元，净利润率为;实现已赚净保费xx万元，完成年初计划;赔款支出xx万元，简单赔付率为，同比下降个百分点;营业费用控制在xx万元，同比下降个百分点;综合成本率为，其中赔付率，营业费用率。

>二、主要工作及其绩效

(一)、采取积极有效措施，开拓业务新领域，推进业务快速发展。

xx公司今年各项工作都面临着很大的压力和困难。“三个中心”建设亟待进一步加强和完善;业务发展需要填补高达xx多万元的缺口;理赔工作又要消化上年遗留下来的xx多万元巨额赔款，这些因素给xx公司今年的经营工作带来巨大压力。

面对以上压力，我并没有畏难退缩。为了确保今年各项经营目标的实现，我与班子其他成员团结协作，大家集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，奋力推进业务快速发展。

二是积极开展业务竞赛和业务突击活动，加大营销力度，推进业务发展。从今年xx月到xx月，我们共开展了“责任险、意外险专项营销活动”、“非车险业务突击活动”、“秋季学幼险突击活动”和“责任险、意外险业务突击活动”等五次业务竞赛和业务突击活动，通过开展各种业务突击活动，采取政策扶持、费用倾斜措施，调动了员工的展业积极性，使今年整体业务发展收到了良好的效果，至xx月底，全辖已有7个支公司完成了全年保费计划，全市收入保费xx万元，完成年初预算目标，同比增长。

(二)、强化内部管理，控制成本支出，促进效益提高。

为了追求经营效益的最大化，确保利润目标实现，我对xx公司历年的各项成本支出情况进行了认真分析研究，找出管理上的薄弱环节，逐项进行整改。首先是完善各项费用管理制度，从勤俭建司角度出发，重新制定了车辆管理、接待管理、办公用品管理等六项费用管理制度，严格控制各项费用支出，并取得很好效果，今年1-xx月，全司营业费用支出同比下降了。其次是抓好理赔管理，促进效益提高。今年xx公司的赔款压力很大，上年遗留的赔案有xx多万元，今年发生的大案又特别多，仅车险业务xx万元以上的赔案就比去年同期增长了xx%，为了摆脱巨大的赔款压力，我从强化理赔管理入手，通过加强技能培训，提高定损质量，以及出台了《理赔业务分析制度》、《定损复查规定》及《车险招标修理办法》等一系列理赔管理办法，加强对定损和理算的把关，挤出赔款水分，控制赔款支出。经过努力，在消化了上年遗留的xx多万元赔款的基层上，1-xx月我公司简单赔付率为，同比下降了个百分点。

(三)、认真贯彻落实三季度经营形势分析会精神，加大业务结构调整力度。

区分公司第三季度经营形势分析会议召开后，我对上级公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，召开业务结构调整动员会，分解下达业务结构调整指标，研究制定政策措施。

**医疗理赔护理工作总结2**

一路走来，步履匆匆，不觉间20xx年已悄然向我们挥手作别。回首20xx，感悟良多，“忙并收获着，累并快乐着”成了生活的主旋律，对我而言， xx 年的是最难忘、印象最深的一年，7月末踏出校门，步入社会的大家庭，开始了正式的职场生涯。涉世未深的我对于工作并没有什么实际的概念，但在领导和同事的帮助下，我认识到很多，也学会了很多东西，对基本的业务都熟悉了，能独立处理案子，慢慢适应了现在的岗位，融入了这个工作环境中。

回顾这几个月的工作，我能做到爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的理赔工作和领导交下来的其它工作，尽自己最大努力，做到不拖延赔案，但是由于自己的粗心大意，还是会不断地犯错。另外我能严格遵守公司的规章制度，不做违法乱纪之事，不做有损公司形象之事，做个良好的员工。此外，为了能更快地理算，不断的学习各个险种的保险责任，各个操作流程，更好的应用于工作中。使我在工作上取得一定的进步，学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自身的业务技能及素质有所提高。

xx月底我很荣幸地参加了省公司组织的新员工岗前培训，首先要感谢公司给了我这次培训的机会，通过这次地培训，我对公司各方面都有了进一步的了解，认识到了自己岗位的重要性，我的\'岗位是理赔处理岗，理赔这部分是公司的出口，是保险环节中非常重要的一部分，理赔金额的多与少，服务态度的好与坏，直接影响着客户对我们公司的印象，这时突然明白这个工作非凡的意义，觉得自己身上的责任重大。在今后的工作中，我一定做到以客户为本，用最大的工作热情，回报客户对我们的信赖和支持，以最佳的精神面貌和严谨的态度对待我的工作。

无论20xx年好与坏，都已成为过去，在新的一年里，我要改掉坏习惯，工作中做到仔细认真，更要努力学习来不断的充实自己，不辜负领导对我的期望。

**医疗理赔护理工作总结3**

目前我司理赔中心的各种组织架构还没有搭建，各岗位职责及业务流程并不清晰和顺畅，所以，理清岗位职责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。

**医疗理赔护理工作总结4**

一年来,我们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、强势奋进的一年。在这一年里，理赔部全体员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作。截至201\_年6月底，我部共处理各类赔案\_\_\_件，支付赔款近\_\_\_万元，有利地保障了全市的经济建设和人民群众的财产安全。

一 、工作总结

⑴ 围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

截止20\_\_年12月30日，专线岗共受理各类报案\_\_件，较上年同期增长\_\_%;其中：机动车辆险\_\_件(交强险\_\_件，商业险\_\_件)、意外险\_\_件、企财险\_\_件、公众责任险\_\_件、雇主责任险\_\_件、货运险\_\_件、家财险\_\_件、校园方责任险\_\_件、产品质量保证保险\_\_件、医疗责任保险\_\_件、承运人责任险\_\_件、建工险\_\_件，其中，委托外地\_\_件、代勘\_\_件、投诉\_\_件 、电话回访\_\_件，客户满意度达\_\_。第一现场调派率\_\_%。

查勘定损岗共处理案件\_\_件，较上年同期增长\_\_%;其中：机动车辆险\_\_件,较上年同期增长\_\_%，人险\_\_件，企财险\_\_件，货运险\_\_件，责任险\_\_件，家财险\_\_件。理算岗共理算各类赔案\_\_件,较上年同期增长\_\_%,注销\_\_件、拒赔\_\_件;其中机动车辆现场赔案\_\_件、金额\_\_万元，件数占总赔案件数的\_\_%;预付赔案\_\_件\_\_万元;诉讼赔案\_\_件,起诉金额\_\_万元，整体结案率为\_\_%。针对伤人案件，我部特聘请了专业医师对机动车伤人赔案和各类人险、责任险赔案中医疗费用进行审核，截止201\_年6月25日，已审核各类赔案\_\_件、金额为\_\_万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的\_\_%。

⑵ 以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

20\_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。

⑶ 以“比、学、赶、帮、超”为口号，提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，201\_年1-9月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧;调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训;在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛;赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流;通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

⑷ 加大硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务

20\_年1月，ebao车险理赔系统正式上线使用，为适应工作发展的需要，理赔部及时的为每组查勘人员配备了笔记本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了GPS定位系统，进而使专线人员可以更直观的掌握包头市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与使用情况，使现场调派更加合理，避免了“误派”、“错派”，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为中华保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

⑸ 加大对保险骗赔案件的查处力度，切实做到 “不惜赔、不滥赔”

20\_\_年，加大“打假、防骗、反保险欺诈”工作力度，取得了明显的成效。截至201\_年\_月\_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，切实做到了不惜赔、不滥赔，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。

⑹ 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，此举不但能有效地降低出险率，也能充分体现出中华保险的无时无刻无微不至的人文关怀。

**医疗理赔护理工作总结5**

根据公司理赔部的要求，重点开展了以下几项工作：

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xxxx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。”

**医疗理赔护理工作总结6**

(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。

**医疗理赔护理工作总结7**

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，结案率，其中车险结案率，非车险结案率，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、20xx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分钟提高到分钟，平均回复客户的时长从七月份的分钟提高到分钟，选择到达第一现场的平均时长从七月份的分钟提高到分钟（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，较上年同期下降个百分点。车险出险率，同比大幅下降了个百分点，结案率由年初的25%上升至，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。

>二、20xx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、20xx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\_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。

**医疗理赔护理工作总结8**

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。

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、 协助助学联合会其他中心搞好联合会的日常工作。

**医疗理赔护理工作总结9**

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;万元以下结案周期天，万元以上天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率，外带本案件处理率。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：

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xx年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。

**医疗理赔护理工作总结10**

查勘定损工作是车险理赔的基础也是车险理赔流程的最重要环节之一，北京分公司为了配合总公司制定的《车险查勘定损岗位考核暂行办法》的实施，为进一步规范查勘定损员工作，树立永诚保险良好的理赔形象，特制定公估公司查勘定损员理赔工作规范实施细则：

>一：职业道德

1：道德规范，良好的职业道德是理赔工作之本，查勘定损员的职业道德就是不能为了自己的利益而损害客户及公司的利益，做到公正、廉洁。

2：服务态度，查勘定损员在工作中应做到热情、耐心、友善，在语言上不得使用冷漠、随意、责难、侮辱性的话语，接待客户应使用规范化语言：您好！我是保险公司查勘定损员＊＊＊本次事故的处理由我为您服务，请您填写《索赔申请书》，请您

>二：行为规范

1：接受派工，查勘定损员的工作是由公司报案中心坐席人员或调度指派受理派工，任何人未经调派无权受理，查勘定损员无派工指令的不得擅自定损，涉及客户自行上门的及时联系调度并做好客户的接待。

2：定损依据，查勘定损员工作依据重点是保单抄件，工作中应认真审查保单抄件中的各项内容，核查历次报案信息、损失部位、赔付情况等，严禁未核实保单信息定损，在查勘中本次出险情况与历次出险情况进行认真核查，提示客户保单年度内出险次数，清理未查勘信息，对属于有旧伤且保单生效之日起未报案的进行拍照，并告知保户不在本期保单赔付之内，须保户签字确认。

3：查验标的，依据保单抄件内容核实事故车是否属于被保险车辆，对事故车及车架号进行拍照，如事故车及车架号与保单抄件不一致，应及时拓印发动机号。

4：查验证件，查验行驶证车主是否与被保险人一致，特别约定中是否注明，查验准载质量、使用性质、年审情况，查验驾驶证准驾车型、审验情况以及是否无有效驾驶证等情况。属于无牌照新车出险的，应审验是否有移动证且是否在有效期内，对证件原件和购车大票原件进行拍照。

5：核实事故，在工作中认真核实出险时间、地点、原因、经过、当事人与被保险人之间关系。属于确有必要的应查勘事故第一现场，以判定事故的真伪。

查勘定损员现场查勘范围表

车险现场查勘范围第一事故现场

全损或推定全损的案件，包括盗抢、自燃、火灾、倾覆的事故。（立即赶往现场）√

单方事故且事故车不能移动或仅造成保险标的尾部损失。（不包括玻璃单独破损案件）√

车损超过1万元以上的案件，异地出险损失金额在3万元以上的案件。（视案情委托）√

出险时间在当日晚8点至次日凌晨3点之间的保险事故。（视案情决定）√

非道路上出险的保险事故。（车损在800元以上的案件）。（视案情决定）√

未经交警处理的单、双方事故，有物损、人伤的案件。（视案情决定）√

同一标的在同一保单年度内出险3次以上（含）的事故。（视案情决定）√

标的车或三者车为老旧（车龄八年以上）或稀有车型的保险事故。√

出险日期距保单起保或止期15天以内（含）的标的非新车保险事故。（视案情决定）√

不论事故损失大小，存在疑点的保险事故。√

6：证据收集，审验交管部门事故责任认定书，告之被保险人赔付原则，对于双方事故或多方事故重点是确认交强险是否代赔，请客户签字确认。认真查验现场痕迹、碰撞痕迹，收集有关证人、证言、标的车及受损部位、人车合影、碰撞物等进行拍照，照片应完整、齐全、清晰并有拍摄日期，证据收集无遗漏。

7：责任确定，依据保单、保险条款判定事故损失情况是否属保险责任，以下三种情况查勘定损员可以当场拒赔：

1）非保险期限内车辆出险的。

2）非承保的车辆。

3）非承保险别项下的责任。

在对证件审核中发现疑点的及对是否属于保险责任当场无法判定的，或被保险人及当事人编造保险事故骗赔的则要注重证据的收集，做好调查询问笔录，询问笔录必须要由被保险人及当事人亲自签字确认。确保在第一时间、第一现场证据收集的及时性和准确性。

8：告知义务，指导被保险人填写《索赔申请书》，着重提示第一时间留存案件资料，一次性告知被保险人理赔时所需单证及领赔款等事宜。

9：缮制材料，《定损单》必须由被保险人亲自签字确认，《定损单》还需注意以下几点：

1）必须由公司授权的查勘定损员本人定损，严禁把定损权下放修理厂或他人。

2）《定损单》必须填写项目完整、数字准确，不得随意涂改，小额赔案的《定损单》必须拍照并录入理赔系统。

3）查勘定损时，应注意区分本次事故与非本次事故，事故直接损失与间接损失及正常磨损的区分。

4）查勘定损时，坚持“以修为主”的原则，凡能修复的不得更换新件，能更换零部件的，不得更换总成。

10：材料流转，定损完成后，认真缮制《查勘报告》，收集好查勘索赔材料，填写理赔材料交接单，按理赔时效规定及时上交理赔材料，做好日常工作记录。

>三：考核内容

1；工作规范（20分）

1）服务态度不好或未使用规范用语，未按规定统一着装或佩带工作牌的扣2分。

2）未严格遵守考勤制度，迟到一次扣2分，无故旷工扣3分。

3）未接受调度派工擅自定损的扣2分。

4）工作处理不完善将问题及客户推向保险公司的扣2分。

5）未审核历次报案，出险部位重复定损的扣2分。

6）系统外遗留赔案不及时录入系统的扣2分。

7）不应何种原因，造成理赔单证遗失的扣5分。

8）旧件或损余物资不做处理，不签字的扣2分。

2；案件处理质量考核（60分）

1）经公司授权的查勘定损员私自下放照相、定损权的扣10分。

2）没有人车合影的。车损照片无日期或不齐全、不清晰等证据收集错误的扣3分。

3）理赔系统车损照片不按顺序上传的扣1分。

4）客户放弃索赔或各种理赔单证无被保险人签字的扣3分。

5）查验被保险车辆标的错误的扣2分。

6）未依据保单抄件或保单原件定损的扣2分。

7）距保险起期较近（一个月内）而不查询上年保险情况的扣2分。

8）查验证件有误或不齐全的扣2分。

9）未拓印或拍照发动机号或车架号的扣2分。

10）确定保险责任错误或录入承保险种错误的扣3分。

11）未核实出险时间、地点、原因、经过而盲目定损的扣3分。

12）应查验事故第一现场而未查验或第一现场查验错误的扣5分。

13）理赔系统内，信息录入不齐全的扣2分。

13）配件及工时项目、施救费等未录入理赔系统，有遗漏，未核实，造成后期须追加的扣3分。

14）未一次性向客户履行办理理赔手续告知义务的扣3分。

15）未坚持“以修为主”原则的，定损价格未按公司标准执行，与修理厂协商处理的扣5分。

16）《定损单》《查勘报告》等理赔单证填写项目不正确、不完整、敷衍了事、数字不准确的扣3分。

17）明确应有免赔但未书面告知被保险人的扣2分。

18）系统内修理厂录入名称与实际修理单位名称不符的扣2分。

19）未按公司规定正确使用理赔单证的扣2分。

3；理赔时效性考核（20分）

1）接到调度派工后10分钟内未及时联系保户，不及时查勘定损，系统内不及时清理未决赔案的扣5分。

**医疗理赔护理工作总结11**

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、措施实施快

\_\_年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及\_\_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\_\_年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把\_\_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。

\_\_地区现有10家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\_\_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\_\_纸业、\_\_药业、\_\_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，\_\_\_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。\_\_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。

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，我司上半年不仅没有丢失任何阵地，巩固了我司财险市场龙头老大的地位，还实现了新增业务的突破。

三、以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

保险竞争越来越激烈是不争的事实，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，如何在竞争中学会竞争，在竞争中独领风骚，从而在竞争中发展，在竞争中前进。我司除了继续巩固和采用过去行之有效的办法外，并逐步建立起全县企业信息网络，加强与保户的接触和沟通，提升公司管理水平。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。在日常管理中能够认真严格的按照上级公司、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，使得我司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市公司的好评。

今年，公司经理室在下达全年任务计划时，遵循总公司突出效益第一、长期盈利能力评价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，加大了对赔付率和费用指标的考核力度，坚持走低成本发展路子，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”的老套思想，实行新的考核机制，拿出个人工资的一半作为此项考核的浮动工资，做到有奖有罚，从而很好的树立了全员注重经营效益的观念，确保了资源的有效配置和盈利水平的提升。

**医疗理赔护理工作总结12**

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...

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！