# 保险理赔工作总结范文(汇总16篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-06-07

*保险理赔工作总结范文120xx年，XX中支理赔部在总、分公司正确领导下、在中支总经理室及公司各部门的支持下，在部门员工的不懈努力下，理赔部全体人员，坚持执行《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》，基本完成了年...*

**保险理赔工作总结范文1**

20xx年，XX中支理赔部在总、分公司正确领导下、在中支总经理室及公司各部门的支持下，在部门员工的不懈努力下，理赔部全体人员，坚持执行《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》，基本完成了年初制定的各项工作任务，但是与总、分公司的目标考核要求相比还存在一定的差距，现将XX中支20xx年的理赔工作情况汇报如下：

>一、20xx年各项理赔数据完成情况

截止20xx年11月30日，我司共接受各类报案1767件，较去年同期（555件）上升218%，其中机动车辆险1749件（交强险653件，商业险1096件），卡单意外险15件，团意险1件，建筑工程团体意外2件。其中，委托外地代查勘245。查勘定损岗共完成定损931件。理算岗共理算各类赔案1526件，立案注销114件。涉及伤人案件剔除金额约占医疗费用申报金额的20%。

截止11月末，累计已决1526件，累计已决赔款金额万元；未决件数为205件，未决金额为万元。结案率为86%，当年案件件数结案率为 %，当年案件金额结案率为元；案件处理率为；万元以下赔案理赔周期为天；万元以下车险内部流转时效为天；立案及时录入率为，初次立案估损偏差率为 %，案均赔款元，车险零结案重开率为0。全年按时按质上报各类材料80余次。实现了“0”迟报和“0”差错。

>二、20xx年所做的主要工作

>（一）加强领导，完善各项理赔规章制度，提高制度执行力。

一个部门负责人的工作作风直接影响着本部门的工作习惯，作为理赔部的负责人不仅要不折不扣的执行公司各种规章制度、服从上级领导工作安排，还要做好部门人员的榜样，通过对自身的严格要求来带动这一群人的思想和行动。为此，年初以来，XX理赔部在逐一学习总分公司下发的各类文件制度的同时，根据理赔考核的要求，结合XX中支理赔部日常管理工作的实际，在严格执行总分公司的各项管理规定外，又对《理赔管理规章制度》进行了细化和完善，主要内容包括：

1、为了使理赔考核指标达标，我部把理赔考核指标中的如强制立案率、初次立案估损偏差率、案件处理率、万元以下赔案理赔周期，诉讼管理及各类材料上报等能够考核到人的指标直接明确到人，如果指标不达标对相关岗位人员扣除一定的分值，做为公司发放绩效的参考依据。

2、明确规定了日常管理工作各位理赔人员在处理工作时所具有的权限，如疑难或注销案件必须报部门负责人审核后方可系统录入立案或立案注销操作，外勤查勘定损时如果损失在1000元以下的案件由各位外勤自行完成定损，202\_—5000元的案件由部门负责人参与或授权后方可定损，5000元以上的案件必须告知总经理室，由总经理室指导定损，20000元以上的案件分管领导或部门经理必须会同省公司复勘老师一起参与定损。越权定损的要对其进行处罚。

3、从今年年初起，我部坚持二次晨会制度，通过二次晨会的召开，首先保证了重大疑难案件的跟踪处理，同时加快了案件的流转速度，使大家对每个案件的实际状态及当时的系统状态做到心中有数，有效的监督和指导，保证了强制立案现象的不发生。

4、对理赔部办公室卫生及车辆的维护保养做了明确的规定，并规定时间责任到人，保证干净整洁的办公环境和车辆的行车安全。

>（二）健全制度体系，夯实工作基础，提高责任意识和工作效率。

年初，XX理赔部为进一步提高工作效率，提升服务技能，规范业务处理，提升客户满意度，保证《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》中各项考核指标的顺利达成，根据省公司的要求，结合XX中支的工作实际，制定了《XX中支20xx年理赔考核实施细则》，监督考核每个理赔人员的制度执行力，并对各岗的工作进行明确分工和细化，要求各岗人员根据分工各尽其职、各负其责，按照工作流程和各项管理规定，不断强化责任意识，完成好各项理赔工作。通过制度的严格落实，1名不合格的员工因适应不了约束而主动淘汰，有效的提高了现有人员的责任意识。科学细化的理赔岗位职责，逐一明晰了理赔人员的奖惩目标，极大的提升了部门员工的工作积极性和主动性。

同时针对XX理赔外勤技能薄弱的特点，部门经理负责召开每天的二次晨会，对各理赔人员进行强化培训，一一引导，重点引导其现场的规范查勘，重大案件定损时的沟通技巧，尤其是重大车损案件与修理厂工时的谈判和货车驾驶室更换客户承担相应比例方面，拿出一些案例让大家各自发表见解，举一反三，从而提高外勤人员的定损谈判技巧，培养了他们遇到问题勤动脑的习惯，使得理赔基础管理工作和理赔外勤人员的专业素质均有所提升。

>（3）加强重大案件的跟踪管理，常联系、勤跟踪、多过问，有效挤压理赔水分。

XX中支规定凡是发生超权限的案件要求查勘人员在第一时间向部门负责人报告，部门负责人根据重大案件快速响应的要求，向主管老总或第一负责人汇报并按级响应，同时根据不同的案情安排专人对重大案件进行跟踪指导，形成理赔联系记录单，跟踪人员将每次跟踪案情第一时间向部门负责人汇报，部门负责人根据案情与客户沟通，做好对上级领导和中支领导的汇报请示，部门负责人对当月所发生的重大案件在月底将逐案跟踪落实情况。

>（四）加强未决管理，紧密跟踪案件进展，随时掌握数据实况。

20xx年，总分公司先后组织了四次大规模的未决清理工作，在每次的未决清理工作中，XX中支理赔部认真组织，积极行动，组织理赔所有人员对所有未决进行逐案清理，完善了档案资料，确保了案案有档案，件件有落实，系统与实物对照，截止20xx年11月30日，我司系统未决万元，未决估损基本充足，通过未决案件的整理和管理，目前XX中支系统内不存在垃圾数据，保证了每起案件都是最新动态，随时都知道“家底”。

>（五）加强诉讼案件的管理，有效挤压理赔水分。

随着社会发展和进步，人们法律维权意识越来越强，利用诉讼维权的行为越来越多，保险涉诉案件与日俱增。20xx年我司诉讼案件数量攀升，共发生诉讼案件45件，起诉金额为 万元，目前未结诉讼案件24件，涉案金额元，已结诉讼案件21件，结案金额为元。从起诉金额的案均12万元，到最终赔付的案均万元，这其中与XX中支总经理室的重视和部门相关人员所做的大量工作密不可分。每一起涉诉案件在开庭前，中支总经理室召集部门负责人和理赔内勤、外聘律师，就如何应诉案件采取怎样的应诉措施，拿出处理案件的最佳方案，主动争取，多方协调，努力挤压诉讼水分。通过我司诉讼案件的处理使我们得出这样的结论，凡是涉诉的案件必须积极介入庭前、庭审中和庭审后的处理，认真收集并整理涉及案件的证据材料，能在庭前调解的案子尽量不开庭，正常开庭后跟踪法院法官的处理意见，提前与客户沟通，尽量在庭后进行调解，即使无法调解要做到并保证上诉后能够降低损失，同时抓住在庭审中对我司有利的时机尽快调解，尽量做到诉讼案件像我们正常理赔案件一样正常理赔。

>（六）加大对查勘车辆的管理力度，确保查勘车安全整洁。

从年初开始，XX中支理赔部明确了两名外勤人员分别对两辆查勘车进行管理，主要负责车辆的保养维修、内外卫生及落实车辆违章情况，做好出车登记，及时关注车辆车况，并且每月由综合监督部同理赔部门负责人及其他查勘员对车辆的车况、卫生、保养记录进行一次检查，对检查合格的车辆负责人给予100元奖励，对检查不合格的车辆管理人进行100元的处罚，通过以上制度的落实，确保了XX中支的两辆查勘车安全整洁。

>三、理赔工作中存在的问题：

20xx年，通过部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩，得到了分公司理赔部门和中支总经理室的肯定，但我们也清醒的认识到自身离总分公司的要求还相差一定的距离，主要问题表现在：

（一）部分理赔管理指标不达标。例如对考核指标中不达标的项目分析的深度不够，使个别指标不能得到很好的控制，如初次立案估损偏差率、当年案件件数结案率、万元以下结案周期、案件处理率等多项指标没有达到分公司的要求。

（二）理赔基础管理工作仍需加强，理赔人员的责任心有待提高。今年以来，理赔工作虽然没有出现大的问题，但小问题也不乏出现，部分理赔外勤思想松懈，不注重学习，对理赔规章制度理解的不够深入，表现在对法律法规、保险条款掌握的不够准确，遇到疑难问题不钻研，对车辆重大配件的损失确定把握不准确，对特殊案件的处理考虑不周到，凭经验理赔的现象仍然存在。理赔部门“比”“学”“赶”“帮”“超”的气氛不够浓，人员的潜力还没有发挥到极致，部分骨干通盘考虑的大局意识还没有完全形成。

>四、20xx年理赔工作计划

（一）严格执行总分公司和中支公司的各项管理规定，坚持执行《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》，开展各项理赔工作。

（二）根据总分公司20xx年考核要求，结合理赔实际，总结之前及兄弟公司的先进经验，更加细化管理制度，完善考核办法，把理赔各岗工作进一步推向精细化、专业化。

（三）积极跟踪并介入处理大案、疑难案、疑似假案、诉讼案，对该类案件制定详细的工作要求，从现场查勘、车辆定损、人伤材料审核、交警认定、伤残鉴定方面严格把关，合理挤压理赔水分，同时加快小额案件的流转速度，不断提升理赔工作品质。

（四）加强学习，加大培训力度，提高理赔人员的思想素质和专业素质，努力打造一支和谐高效的理赔专业化团队。

（五）加强信息反馈，在理赔工作中发现承保造成的问题及时向承保部门反馈，以促进公司承保控制风险，从源头遏制赔付率的增长，协调好业务发展和理赔管理管控的关系。

以上是XX中支理赔部20xx年的工作总结，这些工作的完成，凝聚着全体理赔员工的心血和汗水；这些成绩的取得离不开两级领导的关心和指导，也离不开全体理赔员工的无私付出。20\_年即将到来，虽然任重道远，但是我们坚信在总、分公司和中支公司总经理室的正确领导下，只要我们团结一致，20\_年XX的理赔工作定会再上新台阶。

**保险理赔工作总结范文2**

20xx年，我国产险公司中，车险已决赔案件数高达766万多起，赔付率高达，车险查勘、理算工程量大、成本高。在我国目前保险市场手续费高、费用率高、资金利用率低的状况下，车险在20xx年的经营中已出现了全行业亏损的严峻局面。

我国的理赔服务模式

由于机动车辆具有流动性的特点，要求保险公司在经营，特别是在提供服务方面要建立和完善与机动车辆特点相适应的服务体系或者服务机制，做好机动车辆出险后的处理工作。这种服务体系或机制主要是围绕在保险车辆出险后及时的援救、查勘、定损和修复方面，同时，还包括处理涉及第三者责任的案件。目前，我国较为成熟和流行的模式是以保险公司自主理赔为主导的理赔服务模式，其特点为：

1、各自建立自己的服务热线，对被保险人实行全天候、全方位的服务，通过热线接受报案。

2、各自建立自己的查勘队伍，自身配备齐全的查勘车辆和相应设备，接受自身客户服务中心的调度和现场查勘定损。

3、各自建立自己的车辆零配件报价中心，针对车险赔付项目所占比重高，对车险赔付率和经营利润影响大，同时又是最容易产生暴利的零配件赔款，各家保险公司都非常重视，组织专人从事汽车配件价格的收集、报价和核价工作。

4、查勘定损的某个环节或服务辐射不到的某个领域才交由公估公司、物价部门、修理厂、调查公司等外部机构去完成。有效地改变目前我国的车险理赔服务模式，挤压理赔水分，降低理赔服务成本，已成为改变目前我国车险经营亏损局面的重大课题之一。

**保险理赔工作总结范文3**

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...

**保险理赔工作总结范文4**

一年来，在公司总的指挥下，团险部全体同仁积极领会总公司工作意图和指示，在市场竞争日趋激烈的环境下努力拓展业务，为完成公司下达的任务指标而努力，现将总结如下：

一、员工管理、业务学习工作：

1、年初按公司总公司工作意图，在团险部内部人员重新进行配置，积极调动团险业务员和协保员的展业积极性。

2、制定符合团险实际情况的管理制度，开好部门早会、及时传达上级指示精神，商讨工作中存在的问题，布置学习业务的相关新知识和新承保事项，使业务员能正确引导企业对职工意外险的认识，以减少业务的逆选择，降低赔付率。

3、加强部门人员之间的沟通，统一了思想和工作方法，督促部门人员做好活动量管理，督促并较好地配合业务员多方位拓展业务。

4、制订“开门红”、“国寿争霸”赛业务推动方案，经总公司批复后，及时进行宣导、督促全体业务员做好各项业务管理工作。

5、制订\_\_x年团险业务员的管理和考核办法，并对有些管理和考核办法方面作了相应的调整。

二、意外险方面工作：

学平险：一是一如既往地做好学平险的服务工作。要求业务员每月两次到学校回访，有问题及时与学校领导或经办人做好沟通，联络感情。做到学校有赔案及时上交公司，并将赔款及时送回学校或家长手里，充分履行我们的诚信服务工作。二是为了确保学平险市场的稳定与人保公司合作进行学平险的展业，全面贯彻省保险协会下发的文件精神，对学平险收费标准进行再次明确，全面安排业务员与各学校领导及经办人进行联络沟通，听取他们对公司服务及其他方面的意见，在公司总公司的有力支持下，加强与市教育局领导的联系，取得了市教育局领导的大力支持，使今年的学平险续收工作顺利完成打下坚实基础。三是在各学校即将放假前期，团险部对各大学校进行了走访，全体学平险服务人员在短短的几天内冒着酷暑将\_\_x万余份学平险《致学生家长的一封信和就医服务指南》及时送到学校，发至全体学生家长手中，做好前期学平险工作，最终在\_\_月份圆满完成了学平险任务。

企业职工意外险：一是为更好的与企业主进行深层次的沟通，听取他们对公司理赔服务等方面的意见及了解企业安全生产的情况，上门拜访意外险保费在\_\_x万元以上的大客户，进一步的加深企业对我们公司的信任和支持。二是与客户服务部一同商讨意外险投保的注意事项。严格按条款要求的人数投保，提高费率，加强生调力度，为承保把好关。三是在意外险市场竞争白热化的情况下，做好企业的售后服务工作。平时多到企业走走、看看，以体现我们的关心及重视，企业有赔案要及时上交公司，并尽早将赔款送回企业。今年的职工意外险在工伤保险及其他公司激烈竞争的情况下，对我公司的意外险的销售造成了极大的冲击。

三、寿险业务方面工作：

在公司总公司的大力政策支持下，全体业务员努力展业，但是寿险业务市场不断萎缩，业务与去年同期相比有大幅下滑。一是平时积极走访企业，并较好地与企业主沟通企业福利费方面的相关事宜，进一步地了解企业人力资源及财务情况等，而最终达到促单的目的。二是做好寿险市场的新开拓工作，在目前困难的市场环境下找到新出路。

四、今年在总公司的指导下从营销部招募了\_\_x人成立了综合拓展部，尝试新的业务发展渠道，目前为止意外险共收保费\_\_x万，在尝试中也取得了一定的效果，但是还未达到效果，在明年将继续探索，使这支队伍能成为公司意外险业务新的增长点。

五、建议：

一是在当前各项政策影响下，团险业务拓展环境越来越严峻，展业难度是客观存在的，为此，建议公司能在对团险予以重视，并在外围环境经营上予以支持。二是建议公司领导多参加团险部会议，多与业务员沟通、交流，在业务思路上予以指导与帮助。

六、明年工作思路

1、做好学平险收费前的各项工作。

2、明年工伤保险将在全市全面铺开，因此将工伤保险的影响降低，在巩固现有意外险的基础上，开拓新的意外险来源，特别是一些代理业务。

3、根据目前新型农村合作医疗的开展情况，找到切入点，以便寻求合作的办法，增加新的业务增长点。

4、开拓寿险市场，尝试职场营销。

5、加快综合拓展员队伍的建设与发展，在公司总公司的大力支持下，在一体化营销方面多动脑筋、多做文章。

6、加强对团险业务员队伍的建设。

**保险理赔工作总结范文5**

时间过的好快，转眼间半年的时间又要过去了，真是时不我待。在加入xx分公司的半年时间内，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。

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xx月份，已结xx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xx%提升至xx%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，xx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xx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。

**保险理赔工作总结范文6**

有收获，同时在回顾之前的工作，也是对自己之后工作的砥砺，因此做个总结简单的回顾近期的工作情况。

>一、工作紧抓业务，平衡质和量

我是做的保险工作，自然是要把握业务的，在这近期的工作中，我紧抓自己的业务，充分做好保险业务的办理，落实每一笔业务的办成。保险要做好，就要把质和量要平衡了。在最近的工作里，我把握每一个客户，尽可能的帮助客户办理业务，同时在推荐保险的时候，也会向客户推荐公司其他种类的保险，争取到了为客户办理多种保险的机会，努力把每一单都办理成功，为公司赚取效益，也为客户争取更多的权益。在短期内，就做到了业绩达到了公司的标准，更为自己积累了很多的客源，为自己以后的工作的进行铺了路。

>二、参加了公司的员工培训

公司举办了培训活动，我积极参加了，因为我觉得自己还有很多地方做的不够好，因此这一次的培训，我把握了机会。在培训课上，努力的学习保险业务的知识，以及怎样更好的去推销保险，把公司的保险业务做好。在培训中学到的知识我能够运用到工作中，并努力做到了为客户办理保险的业务过程中，进行微笑服务。

>三、个人的不足

在执行方面，做的不是很好，通常上级分配任务下来，我不会马上去做，而是会往后推在，这样一推迟，也就容易忘记，因此执行力就没有到位，后面记起来再去做的时候，也就不能及时的完成，这样对公司来说是不好的。因此这方面特别需要去提高。再有就是工作的思路不是很清晰，在工作过程中，不能去按照流程做好，而是会有偏差，这样在最后完成工作的时候，是不能形成详细的方案的。

以上便是我的个人工作总结，工作中有失也有得，但总体来说，这份保险工作还是让我收获颇大。在近期的这一个工作，我基本上完成了公司交代办的事情，但是也是有漏洞的，因此在今后一个长期工作中，我会努力改善自己的问题，把不足个补充完整，努力为公司赢得更多的利益，也为自己以后更长久的工作生涯进行不断的完善，望各位领导和同事给予支持。

**保险理赔工作总结范文7**

20xx年即将进入尾声，一转眼，我进入出单中心也已有2年有余。在这两年多时间中，我从一个未曾接触过非车险的新手，到现在负责责任险、意外险、财产险的出单一分中心一员，经历了许多成长和磨炼。期间，不乏领导的耐心指导和殷切关怀。如今，我们组能够承担起全辖16家中心城区支公司的责任险、意外险和财产险出单任务，做到时效性和准确性的统一。我从出单中心成立至今，经历了一系列的政策、体制改革变动，包括业务、绩效等方面。可以说，在出单中心的建设和成熟过程中，我也伴随着我们部门在不断地成长、成熟。作为一名在本部门工作2年的老员工，我的体会如下：

一、认真负责的态度是做好本职工作的首要条件。所谓态度决定一切，从心出发，用心对待，使之成为爱岗敬业的一种主观能动性。出单工作看似简单机械，实则需要很多耐心、细心和必要的专业知识。所以，必须做到一丝不苟、谨小慎微，容不得半点马虎疏忽。在做到准确性的基础上，我们还必须做到及时出单，也就是保证时效性。尤其是遇到加急任务，应当急客户之所急、想外勤之所想，严格履行出单服务承诺。

二、扎实的专业技能是做好本职工作的必备基础。我们出单岗位属于内勤部门的一线业务岗位，所以，除了认真负责的工作态度，过硬的业务水平成为决定我们工作水平的重要指标。我们现在所涉及的责任险、意外险、财产险分别包含多个险种，相较于出单二分中心的车险和另一组货运险，明显更具有复杂性、多样性和多样性。这就需要我们勤于钻研、善于总结，及时更新和扩充自己的专业知识结构。并且结合平时的录单操作实务，做到融会贯通、掌握要领，争取能实现又快又准。

三、团队合作精神是团队建设的核心要素。我们小组成员包括主管老师，一共有11人。在平时的工作中，既需要独立操作，也需要相互沟通合作，才能将出单系统中的任务圆满地完成。当然，独立操作的过程中，每个人的水平各有差异，导致的结果不尽相同。但是，我们作为一个团队，我们的目标是齐心协力，共同为全辖16家中心城区支公司服务，完成出单任务。因此，我们应当紧密团结，严格按照领导的指示，争取圆满完成任务。“众人拾柴火焰高”，我们平时应当在完成自己本职工作的同时，尽力去帮助身边有需要的同志。也可以相互切磋，取长补短，通过交流经验心得，共同提高专业技能。假如一个团队拧成了一股绳，那么这股合力必定能所向披靡！

四、加强各部门之间的沟通是完善工作的必经之路。我们出单中心虽然是一个独立的部门，但是在实际工作中，我们不可能完全独立于其他部门来完成工作。我们公司是一个整体，

需要各部门的通力合作，才能有机地运作。在我们平日的工作中，接触最多的当属各产品线、信息技术部和各基层支公司。实践操作中，难免遇到沟通不畅而导致效率低下。而我们又处于夹缝中两头受气的尴尬境地。所以，为了提高工作效率，我们必须增进和其他相关部门之间的有效沟通，加强协调合作。

回顾20xx年，我自身仍有不少有待改进的地方。比如粗心大意的毛病是出单工作的大忌。今年的首届出单技能竞赛令我印象深刻，从中反映出我与其他同志的差距。我必将吸取经验教训，痛定思痛，扬长避短，不断地完善自我，努力向业务骨干看齐，努力向党组织靠拢！

**保险理赔工作总结范文8**

保险公司理赔工作总结

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、措施实

20\_年初，我司经理室就针对xx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\*\*\*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20\_年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把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，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。

保险公司理赔部年终工作总结范文火如荼的展开；这一年在市公司及理赔中心主任的正确领导下,全体车险分部员工齐心协力、通力合作、爱岗敬业，较为圆满地完成了中心交给的各项工......

保险公司理赔部个人总结紧张忙碌的一年过去了，回顾这一年里的工作，我们需要反思与分析，下面是保险公司理赔部个人总结，欢迎参考阅读！保险公司理赔部个人总结1 曾经和多数人一样......

**保险理赔工作总结范文9**

ⅩⅩ保险公司理赔部年度工作总结

过去的一年里，我部门在分公司和支公司总经理室正确领导下，依靠全体员工的不懈努力，圆满的完成了ⅩⅩ年的工作任务。下面结合我具体分管的工作，谈谈这一年来的成绩与不足：一、各项指标完成情况 1、理赔部的总体情况

截止ⅩⅩ年12月31日，我司各险种共立案？起，结案？起,未决案件共计？起，车险未决？起，非车险未决？起。我司出险综合赔付率？%，车险结案率 ？%。处理有效投诉 ？起，解决准投诉案件 ？起 ,诉讼案件？起。

2、主要KPI指标的达成情况

截止ⅩⅩ年12月31日，车险车物损案件理赔周期？天、低于分公司全辖？天。人伤案件的理赔周期？天、低于分公司全辖？天。全部车险结案率？%、低于分公司全辖？%。车险已决人伤案件有效跟踪率？%、高于分公司全辖 ？%。车险估损准确率？%、高于分公司全辖？%，车险注销复报案率？%、低于分公司全辖？%，车险万元以上车辆回勘率？%、高于分公司全辖？%。5000元以下非人伤案件24小时赔付占比？%，高于分公司全辖？%。车险综合赔付率小于？%,高于分公司全辖？%；5000元以下非人伤案件24小时赔付占比？%，低于分公司全辖？%；4S店核价价格占比？%，低于分公司全辖？%；车险案均赔款元，高于分公司全辖元；非4S店价格占比,高于分公司全辖。

二、ⅩⅩ年主要工作情况

1、部门学习、培训

为提高查勘理赔定损人员的整体素质,我们利用每周部门例会的时间，学习公司有关的规章制度、理赔业务的流程以及对一些疑难案件的分析。

在制度化管理上，加强对理赔人员工作量的考核和对理赔各环节的监控，及时纠正工作中发现的问题，提高整体赔案质量。定期对某一理赔环节的服务质量进行抽查、开展理赔专项自查，促进公司理赔管理水平和质量的提高。

2、控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。

因此我们提高了第一现场查勘率，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关。

3、全力推进车险理赔赔付速度，切实践行服务承诺

在清理未决工作中，重点开展车险理赔赔付，着力清理解决5000元以下、非人伤未决案件，取得较好成果。

4、投诉案件的处理

ⅩⅩ年我司接到投诉案件？起，目前已全部结案。我们对95500转过来的投诉案件高度重视，第一时间与客户取得联系，及时了解情

况，针对客户反应的问题及时落实，尽量满足客户的需求。对无法满足客户的一些要求，做好耐心的解释安抚工作。

5、杜绝理赔过程中骗赔现象发生

理赔过程中防止出现骗赔现象，在ⅩⅩ年间取得了一定成效。单方事故第一现场查勘率达到90%以上，对于发现的多起骗赔案件，都已得到妥善解决。并且，每个季度开展车险自查工作，审查出部分投保不实的标的，为公司严格把好理赔出口关作出了一定贡献。

6、对车商渠道部门工作大力支持

针对公司现状，由于各家4S店均提出送修量的问题，理赔部积极配合公司的战略转型，在不违反公司规定的前提下，充分尊重客户的意见，引导同品牌车辆去4S店进行维修，为车商渠道部门的发展给予了比较大的支持。

7、加强与各县合作修理厂的沟通

针对现有理赔部的情况，经常下到各县合作修理厂，对送修、理赔情况、客户对修车满意情况，进行协调、沟通，达到了公司、客户、合作修理厂三方满意的目标。

8、抓内控、强管理，努力完成各项指标

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。

9、合理安排开庭事宜，确保公司利益。三、工作中的不足

因为工作千头万绪，加上分管业务繁杂，有时未免忙中犯错。例

如有时服务不及时，统计数据出现偏差等；

有时工作有浮躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量；处置一些工作时还不能得心应手；

未做到自己最好，团队精神发扬的不够，各岗位间的协调、配合、整体联动性不强；

部门内部的协同作战能力有待加强。四、20\_年工作计划

通过全员努力，ⅩⅩ保险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，是我们未来工作重点。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。因此，20\_年我们计划做到：

（1）加强理赔队伍建设，严格执行纪律，全面细心接报案，及时出现场，准确报价，热情服务，合理理算赔付。进一步完善案件快速理赔办法，在坚持主动、迅速、准确、合理的原则下，保证案件处理的简化、便捷、快速，突出ⅩⅩ保险特色。建立健全维修、救援、配件为主的服务网络，本着互利互惠、控制风险的原则，考核签定合作协议的汽车修理合作单位。加强查勘定损队伍建设，提前一步储备人员，不让查勘定损拖业务发展的后腿。库车在10月6号以后就没人员查勘现场，不能够及时定损，这样长期以来给公司带来负面的影响。20\_年将全面消除这样的僵局，中心之公司将对库车全面大力支持，每星期将会轮流安排人下去工作。

（2）20\_年，我们在保证第一现场到位率的前提下，进一步提高第一现场查勘率，以减少假骗赔案的发生。将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。

（3）加强人伤案件赔偿的审核。我公司人伤赔付周期是全辖最高。

（4）规范未决赔案管理，严格执行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，尽量杜绝未决赔案零估损情况的发生。

（5）加强内部信息反馈。理赔环节中发现的问题要及时向承保部反馈，以促进公司承保风险控制，监督承保制度的执行，从源头上遏制赔付率的上升势头，协调好业务发展和理赔管控的关系。

（6）加强对保险理赔工作的管控与监督。我们将收集在我部门从事保险理赔服务、管理过程中发现的问题及指导性的意见和建议，并对有帮助性的意见和建议予以采纳，进而对保险理赔服务、管理工作进行整改，全面提高保险理赔服务、管理质量与效率。

新的一年，保险市场的竞争将更加剧烈，要想持续坚持较好的发展态势，必需进一步解放思想，更新观点，冲破自我，逐步加大市场

营销力度。新的一年，我将以饱满的豪情、百倍的信念，迎接市场的挑战，各项工作再上新台阶。我相信，在分公司和支公司总经理室的正确领导下，在全体员工的努力拼搏，风雨同舟下，我们公司及理赔部一定可以创造出更加娇人的业绩！

中国ⅩⅩ保险股份有限公司

ⅩⅩ中心支公司 理赔部

**保险理赔工作总结范文10**

保险公司理赔部个人总结

紧张忙碌的一年过去了，回顾这一年里的工作，我们需要反思与分析，下面是保险公司理赔部个人总结，欢迎参考阅读！

保险公司理赔部个人总结1 曾经和多数人一样对保险很不认可，对保险业务员更是厌恶至极。也曾认为从事保险工作是极其低级，极其没有地位的。可是直到那一刻，进入中国人寿晋城分公司营销七部的那一刻，我的看法完全改变了。

我曾做过服务生，曾做过非常令人尊敬的人民教师，也曾从事过极其令人尊重而且羡慕的记者工作，还曾投资做过生意，这些工作虽然苦，虽然累，但的确得到过很多人的认可和尊重，曾经的赞美和掌声此刻还记忆犹新，可是今天的我会有几个人能记起呢？我的学生记得我吗？在大街上偶见后是否会尊称我一声老师呢？虽然他们在我的引导下得到了进步，我曾采访过的人，见了面是否会认出我？虽然他们也曾非常恭维的给我敬酒，他们的风采也曾在我的笔下表现的那样淋漓尽致。可是我得到了什么呢？我曾经好长一段时间在思考这个问题。我很敬业，很努力，也曾天真的认为，是金子总会发光，可是我的努力拼搏，到底得到了什么呢？

残酷的现实生活，让我曾一度成为它的奴隶，得过且过，极其消极，曾经以为生活就这样了，虽然我还很年轻。可是

当我踏进中国人寿晋城分公司营销七一部的那一霎那，我的观念发生了质的变化，那里的伙伴大多数已经迈入中年，可是他们对生活充满激情，对工作充满热情，他们向往成功，他们不断努力，不断学习，他们相互激励。他们那种积极的态度，深深的感染了我触动了我，我不停的告诉自己，我不能在这样下去了，我还年轻。

冲着那份激情，我进入了保险这个行业，才对保险有了新的认识，保险是什么？保险是用今天的钱筹划明天的生活。我们都知道，未来充满着变数，没有人能准确预知自己将来会发生什么。有些人一觉醒来便一贫如洗，有些人一出家门就生离死别。往往这样一些意外就能使一个原本幸福的家庭或一个原本兴旺的企业陷入困顿之中。中国有句古话：“人无远虑必有近忧”，而保险就是一种未雨绸缪的智慧，是化解未来可能发生质风险的有力手段，能使人们明天的生活免受剧烈波动的困扰。

保险是用小钱换大钱。保险就像一个蓄水池，在平时投保人一起进行点滴积累，一旦谁需要时就可以直接去用，并且去用的量是其投入量的数百倍、数千倍，甚至数万倍。当然，在保险集合体中的每个保险人虽然都只付了一定的保险费，但只有遭遇保险事故的被保险人才有可能获得保险赔偿。这恰恰说明了保险的互助性质。“一方有难，八方支援”。这样，如果其中有个被保险人遭遇不幸，就可以借助众人的力量避免或减小损失了。保险是“仁爱”的化身，是“责任”的体现，是“尊严”的延伸。保险不仅仅能提供一种物质补偿，更重要的是，它还能折射出人与人之间的和谐关系。为家人购置保险是对亲人的爱，为员工购置保险是对社会的责任，为自己购置保险则是自我尊严的延伸。

人寿保险是那么伟大！它可以让爱心永续！做什么工作都是做，但不是每一份工作都能让我感觉到有意义。传播爱心，落实责任，倡议互助，我为人人，人人为我，大家帮助大家??这不正是我们这个国家、这个社会所需要的吗？ 作为一个保险代理人，作为一个普普通通的人，背负着如此大的使命，身负着如此大的责任，是多么值得骄傲和自豪啊！所以我庆幸选择了保险行业，我将让我的生命价值在这个行业中得到体现。

保险公司理赔部个人总结2 在过去的一年里，我们在公司经理室的正确领导下，根据理赔事业部改革总体工作要求和去年车险降赔提速主要工作举措，从理赔业务管理各关键环节着手，进一步厘清环节、厘清责任、优化流程、简化手续、明确目标，达到降低理赔成本、强化理赔管理、提高理赔效率、提升服务质量的总体目标，勤奋工作，文明服务，努力按要求完成中心主任交付的各项工作，现对20xx

年的工作进行总结。

1、20xx年全年理赔数据，xx公司20xx年全险种共结案4314件，去20xx年同比减少339件，案件处理率达到102%，其中车险全年结案共2623件，理赔周期为天。

2、加快案件处理速度。全面实现车险赔案服务承诺，重点是实现5000元以下案件2个工作日处理完毕、实现1万元以下案件资料齐全1小时通知赔付、实现1万元以上案件资料齐全1个工作日通知赔付

3、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，公司不断加大对理赔各岗位人员培训的投入力度，并于全年内组织参加了两次理赔员技能考试，我也在考试中通过拿到了高级理赔员资格证书。

我们人保财险的品牌一直以来都得到社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务是我们赢得客户信赖的有力武器。但是，在工作中，我们仍然有不少的问题与不足之处，如

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，我们要按照上级公司的要求，进一步加强查勘、定损、报价、核赔、医疗跟踪、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，我们要切实做到：

1、控制好车损险定损质量，确保车险赔付率与去年相比稳中有降，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘定损工作的监督和把关。

2、加强理赔队伍建设，严格执行纪律，全面细心接报案，及时出现场，热情服务，在坚持主动、迅速、准确、合理的原则下，保证案件处理的简化、便捷、快速。

随着业务规模不断扩大，我们要进一步提高全体理赔工作人员的业务技能，加强理赔人员的监督考核力度，提高理赔人员的工作效率，规范理赔人员的言行，杜绝吃、拿、卡、要等有损公司形象利益的行为，要求查勘人员要做到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效。做到在做理赔服务的同时，也要做好保险业务的宣传员。

3、在保证第一现场到位的前提下，进一步提醒客户第一现场报案，加大二现报案核查案发现场的工作力度，以减少假骗赔案的发生。增大利润空间，重点加强重大疑难案件的调查工作。

4、加强内部信息反馈。理赔环节中发现的问题要及时向经理室及承保部门反馈，以促进公司承保风险控制，监督承保制度的执行，从源头上遏制赔付率的上升，协调好业务发展和理赔管控的关系。

在接下来的20xx年里，我们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，树立公司优质品牌，展示公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流的现代保险企业做出应有的贡献。

保险公司理赔部个人总结3 20xx年10月，我加入了中国人寿，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。

20xx年对我们理赔科来说是比较特殊的一年，也是忙碌的一年。20xx年，理赔省级集中在我们公司试点，随着试点工作的进一步展开，寿险案件逐渐全部由省公司审核，各个县级公司的案件逐步全部上收到市公司集中处理，如此一来，我们市公司理赔人员最直接的感受就是处理的案件量大增。粗略统计了一下本人20xx年1月至11月的工作量，短险系统总量为7649,八版系统总量为1561；七版系统总量为27；老业务理赔结案归档为2。

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年上半年，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。

**保险理赔工作总结范文11**

20ｘｘ年10月，我加入了ｘｘ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。

20ｘｘ年对我们理赔科来说是比较特殊的一年，也是忙碌的一年。20ｘｘ年，理赔省级集中在我们公司试点，随着试点工作的进一步展开，寿险案件逐渐全部由省公司审核，各个县级公司的案件逐步全部上收到市公司集中处理，如此一来，我们市公司理赔人员最直接的感受就是处理的案件量大增。粗略统计了一下本人20ｘｘ年1月至11月的工作量，短险系统总量为7649，八版系统总量为1561；七版系统总量为27；老业务理赔结案归档为2。

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年上半年，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。

**保险理赔工作总结范文12**

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。

**保险理赔工作总结范文13**

20\_\_年七月，我加入到了中国人寿保险公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。文–章-超–市

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**保险理赔工作总结范文14**

保险公司理赔部年终工作总

篇1：保险公司理赔年终总结工作计划

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20\_年12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。⑴ 围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

一、工作总结

截止20\_年12月31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20\_年12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、xx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，20\_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”

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。

二、20\_年工作计划

**保险理赔工作总结范文15**

一、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“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\*\*\*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。财产保险公司工作总结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。

>【保险理赔个人工作总结(四)】

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。

20xx年6月13日

**保险理赔工作总结范文16**

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。

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！