# 2024年保险理赔年终工作总结报告(6篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-28

*保险理赔年终工作总结报告一忙碌的工作中，回头看，已不知不觉迎来了新的一年。20\_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，把新的一年的工作做好，为公司的发展再尽一...*

**保险理赔年终工作总结报告一**

<

忙碌的工作中，回头看，已不知不觉迎来了新的一年。20\_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，把新的一年的工作做好，为公司的发展再尽一份力。

保险理赔这个工作是十分繁琐的，属于理赔流程中最后一个关口，是需要耐心和细心的工作岗位。回顾过去一年里自己在这方面的所做所为，得失俱在，有值得肯定也有需要完善的。具体来说有以下几点：

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20\_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。自己也尽自身最大的努力，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。

一、\_\_年工作回顾

\_\_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，用心应对市场变化，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。透过公关，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，透过开展上路收费、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\_\_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，用心拓展域外车险保险业务，签收保费40万元。

2、抓住发展机遇，持续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职责公司、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、供电有限职责公司、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，用心做好了“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%。

职责险业务: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职责险。据统计，当年到期并已如期续保签单德胜企业集团、供电有限职责公司、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职责险，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职责险万余元;相继承保了县幼儿园、启明星幼儿园等幼儿园的校园方职责险，保费收入近万元，实现了校园方职责险零的突破，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，继续落实承运人职责险、非煤矿山雇主职责险，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，构成了一把手抓全面、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，及时监控应收保费状况变化，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\_\_年以前和\_\_年产生的应收保费，区分是否手续费挂账、重复签单、确实无法收回等状况，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。透过有效管控，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状况，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，完善了相应的改善措施: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推荐，严格执行职责追究制度，确保服务承诺落到实处，促使客户满意度不断提高。二是用心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，准确介定保险职责，遏制赔款水分，提高定损质量。\_\_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”职责制，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、无特殊状况不准开夜车。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、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;用心开展“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，进而到达提升客户价值、改善客户体验、彰显公司品牌、促进业务发展。

第四、用心做好防洪防灾工作。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状况，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，帮忙保户做好预防工作;三是密切关注客户抗洪防汛状况，对客户防洪抗汛潜力进行调查摸底，逐家逐户走访，对往年出现过灾情的保户，进行重点盯防，派专人负责帮忙保户做好防灾防损工作。并多次派员深入校园指导师生如何排除安全隐患，紧急状况下如何进行逃生自救，暴风雨来临时务必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。培训资料涉及保险基础、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必须的成绩，但也存在一些不足的地方，主要表此刻以下几方面:

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善。

二、\_\_年工作举措

\_\_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、挑战与期望同在，我司将紧紧围绕效益目标，用心面向市场，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潜力、创新潜力、管控潜力和执行潜力。

(一)抢抓市场机遇，加快业务发展步伐。

1、整合资源持续车险增长势头

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，用心应对市场变化。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，用心争取政府支持，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、雇主职责保险业务。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，做好非煤矿山雇主职责险、乘客承运人职责险、建筑施工职责险、医疗职责险、道路承运人职责险、机动车第三者职责险业务的承保稳固工作，努力拓展校园方职责险，确保校园方职责险保费收入逐年增长，稳步推进校园方职责在我县长足、有效发展;同时，用心推广旅游职责险、火灾公众职责险、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，提升市场渗透潜力。

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，充分发挥营销员状况熟、展业方式灵活的优势，深入挖掘家财险、人意险、职责险、个体工商险等分散性业务潜力，尽快构成新的业务增长点。

(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潜力和服务水平，加大对大行业、大保户的持续跟踪，带给差异化的保险服务，充分利用信息、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、承运人职责险、非煤矿山职责险、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;认真理解社会监督，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，构成按规章办事、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，透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，务必经过严格审核后，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，提高公司盈利潜力。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带给适用性和可靠性的数据支持，确保实现全年的经营效益。

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、措施实

\_\_年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及\_\_年全年保费收入状况进行综合分析，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状况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分思考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，立刻在全司公布，其他人员能够参与竞争，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，请他们帮忙我们收集、带给新车信息，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，由经办人带给确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和推荐，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构成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些状况，我们充分动员，统一思想，上下构成合力，迎难而上。做到职责到人，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(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\_\_地区人口少，企业规模小，我司应对外部竞争所带来的业务压力，持续沉着冷静，客观应对现实状况寻求对策，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，我司用心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，向中小企业带给保险保障，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、信赖和帮忙的，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推荐，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，对所有中小企业务必亲自上门拜访，对所有新保客户务必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，只要客户需要务必随叫随到，带给各方面服务。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\_\_当前阶段的保源状况，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，用心配合开展了首季度“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、职责险、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。个性是在年末开展的“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状况，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，为客户带给力所能及的方便。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，用心参与“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;四是用心做好防灾防损工作。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，用心会同相关业务部门对预案执行状况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的潜力。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忙整改隐患，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取性承保。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，个性是遇到洪涝灾害、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向以来是我司囊中之物，续保是在11月份，公司经理室明白一旦提前续保，当年不仅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，充分调动用心性和创造性，做到人人有担子，个个有职责，因而，在强大的外部竞争中，我司上半年不仅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，加之上市后应对的新形势、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《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，用心有效的开展工作，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、长期盈利潜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。

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资料。

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：无特殊状况，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，传达相关会议资料。

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。

\_\_年是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、严要求的年度工作计划。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作。现将一年来工作状况总结如下:

一、车险分部各岗工作完成状况(数据截止11月30日止)

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行第二;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。增强员工的工作用心性及工作职责心。

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\_\_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职责。透过对各协、合作单位送修量统计，对必须保费规模的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。所有理算人员个性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，从执行的状况来看，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、对查勘定损岗带给初报价支持，推动小额快捷案的执行。

二、车险分部其他各项工作开展状况

(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12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透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、分部各岗位之间用心配合，相互支持，督促构成合力，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，充分调动一切能够利用的资源，围绕着公司目标开展工作。个性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，充分发挥用心性、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。

三、20\_\_年工作计划

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。具体采取以下措施:加大第一现场查勘力度;加大核损的管控力度;做好未决赔案管理工作，严格职责追究制度。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。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20\_\_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，挤干理赔水分一向是车险分部致力追求的奋斗目标，脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。

1、落实早、措施实

20\_\_年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及20\_\_年全年保费收入状况进行综合分析，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状况及时的进行监控和调整。在制定全年任务时充分思考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，立刻在全司公布，其他人员能够参与竞争，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，请他们帮忙我们收集、带给新车信息，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，由经办人带给确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和推荐，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构成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些状况，我们充分动员，统一思想，上下构成合力，迎难而上。做到职责到人，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，我司应对外部竞争所带来的业务压力，持续沉着冷静，客观应对现实状况寻求对策，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，我司用心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，向中小企业带给保险保障，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、信赖和帮忙的，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推荐，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，对所有中小企业务必亲自上门拜访，对所有新保客户务必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，只要客户需要务必随叫随到，带给各方面服务。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\_\_当前阶段的保源状况，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。

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，用心配合开展了首季度“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、职责险、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。个性是在年末开展的“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状况，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。

<

<

<

★ 理赔年终工作总结最新5篇</span

★ 保险年终工作总结范文5篇</span

★ 保险公司个人年终工作总结7篇</span

★ 保险上半年个人总结最新7篇</span

★ 20\_上半年工作总结通用版十篇</span

★ 保险公司20\_年年终工作总结9篇</span

★ 人事年终工作总结800字(精选7篇)</span

★ 保险公司工作汇报范文【四篇】</span

★ 数据专业年终工作总结范文5篇</span

★ 公司客服年终工作总结模板5篇</span[\_TAG\_h2]保险理赔年终工作总结报告二

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资料。

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：无特殊状况，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，传达相关会议资料。

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。

**保险理赔年终工作总结报告三**

一、\_\_年工作回顾

\_\_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，用心应对市场变化，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。透过公关，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，透过开展上路收费、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\_\_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，用心拓展域外车险保险业务，签收保费40万元。

2、抓住发展机遇，持续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职责公司、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、供电有限职责公司、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，用心做好了“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%。

职责险业务: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职责险。据统计，当年到期并已如期续保签单德胜企业集团、供电有限职责公司、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职责险，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职责险万余元;相继承保了县幼儿园、启明星幼儿园等幼儿园的校园方职责险，保费收入近万元，实现了校园方职责险零的突破，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，继续落实承运人职责险、非煤矿山雇主职责险，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，构成了一把手抓全面、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，及时监控应收保费状况变化，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\_\_年以前和\_\_年产生的应收保费，区分是否手续费挂账、重复签单、确实无法收回等状况，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。透过有效管控，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状况，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，完善了相应的改善措施: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推荐，严格执行职责追究制度，确保服务承诺落到实处，促使客户满意度不断提高。二是用心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，准确介定保险职责，遏制赔款水分，提高定损质量。\_\_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”职责制，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、无特殊状况不准开夜车。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、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;用心开展“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，进而到达提升客户价值、改善客户体验、彰显公司品牌、促进业务发展。

第四、用心做好防洪防灾工作。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状况，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，帮忙保户做好预防工作;三是密切关注客户抗洪防汛状况，对客户防洪抗汛潜力进行调查摸底，逐家逐户走访，对往年出现过灾情的保户，进行重点盯防，派专人负责帮忙保户做好防灾防损工作。并多次派员深入校园指导师生如何排除安全隐患，紧急状况下如何进行逃生自救，暴风雨来临时务必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。培训资料涉及保险基础、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必须的成绩，但也存在一些不足的地方，主要表此刻以下几方面:

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善。

二、\_\_年工作举措

\_\_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、挑战与期望同在，我司将紧紧围绕效益目标，用心面向市场，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潜力、创新潜力、管控潜力和执行潜力。

(一)抢抓市场机遇，加快业务发展步伐。

1、整合资源持续车险增长势头

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，用心应对市场变化。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，用心争取政府支持，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、雇主职责保险业务。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，做好非煤矿山雇主职责险、乘客承运人职责险、建筑施工职责险、医疗职责险、道路承运人职责险、机动车第三者职责险业务的承保稳固工作，努力拓展校园方职责险，确保校园方职责险保费收入逐年增长，稳步推进校园方职责在我县长足、有效发展;同时，用心推广旅游职责险、火灾公众职责险、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，提升市场渗透潜力。

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，充分发挥营销员状况熟、展业方式灵活的优势，深入挖掘家财险、人意险、职责险、个体工商险等分散性业务潜力，尽快构成新的业务增长点。

(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潜力和服务水平，加大对大行业、大保户的持续跟踪，带给差异化的保险服务，充分利用信息、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、承运人职责险、非煤矿山职责险、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;认真理解社会监督，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，构成按规章办事、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，透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，务必经过严格审核后，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，提高公司盈利潜力。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带给适用性和可靠性的数据支持，确保实现全年的经营效益。

**保险理赔年终工作总结报告四**

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、措施实

\_\_年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及\_\_年全年保费收入状况进行综合分析，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状况及时的进行监控和调整。

在制定全年任务时充分思考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，立刻在全司公布，其他人员能够参与竞争，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，请他们帮忙我们收集、带给新车信息，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，由经办人带给确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和推荐，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构成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些状况，我们充分动员，统一思想，上下构成合力，迎难而上。做到职责到人，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(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\_\_地区人口少，企业规模小，我司应对外部竞争所带来的业务压力，持续沉着冷静，客观应对现实状况寻求对策，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，我司用心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，向中小企业带给保险保障，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、信赖和帮忙的，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推荐，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，对所有中小企业务必亲自上门拜访，对所有新保客户务必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，只要客户需要务必随叫随到，带给各方面服务。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\_\_当前阶段的保源状况，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，用心配合开展了首季度“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、职责险、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。个性是在年末开展的“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状况，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，为客户带给力所能及的方便。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，用心参与“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;四是用心做好防灾防损工作。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，用心会同相关业务部门对预案执行状况进行检查落实，对可能出现的问题及时采取措施，以减少损失，增强防范风险的潜力。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忙整改隐患，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取性承保。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，个性是遇到洪涝灾害、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向以来是我司囊中之物，续保是在11月份，公司经理室明白一旦提前续保，当年不仅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，充分调动用心性和创造性，做到人人有担子，个个有职责，因而，在强大的外部竞争中，我司上半年不仅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，加之上市后应对的新形势、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《财务管理规定》、《单证管理规定》和承保相关规定，用心有效的开展工作，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、长期盈利潜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。

**保险理赔年终工作总结报告五**

1、落实早、措施实

20\_\_年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及20\_\_年全年保费收入状况进行综合分析，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状况及时的进行监控和调整。在制定全年任务时充分思考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，立刻在全司公布，其他人员能够参与竞争，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，请他们帮忙我们收集、带给新车信息，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，由经办人带给确切证明;属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和推荐，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构成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些状况，我们充分动员，统一思想，上下构成合力，迎难而上。做到职责到人，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，我司应对外部竞争所带来的业务压力，持续沉着冷静，客观应对现实状况寻求对策，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，我司用心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，向中小企业带给保险保障，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、信赖和帮忙的，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

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！