# 保险问责工作总结(合集11篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2025-04-01

*保险问责工作总结1在全球保险业务中，汽车保险具有举足轻重的地位。近年来，我国已经开始进入汽车时代，汽车保险业务经营的好坏，不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着...*

**保险问责工作总结1**

在全球保险业务中，汽车保险具有举足轻重的地位。近年来，我国已经开始进入汽车时代，汽车保险业务经营的好坏，不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。如何借鉴国际上成熟保险市场汽车保险理赔服务的先进经验来改进我国传统的汽车保险理赔服务模式，提高工作效率，降低服务成本，已成为摆在我国汽车保险从业人员面前亟待解决的问题。

>一、国际成熟保险市场汽车保险理赔服务的模式及特点

国外专业从事车险理赔服务的机构数量较多，而且分工很细。保险公司与外部机构基于各自的利益，为达到使客户满意这一共同目的，特别重视相互之间的合作、他们既各司其职，又特别注重信息、资源的共享，主要体现在以下几个方面：

（一）查勘、定损环节方面的合作

查勘、定损工作作为理赔服务的第一环，实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、晶牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。为了应付大量繁琐的查勘、定损工作，发达国家和地区的保险公司普遍采用了与外部专业机构合作的模式。

（二）信息技术开发环节的合作

2、提高查勘定损的准确性。德国安联集团一直使用Audatex系统（现属于美国ADP公司），近期还使用Glassmatix估损系统，保证了车险理赔的规范、透明

3、提高接报案的及时性和方便性。日本安田火灾海上保险公司在车险理赔中使用24小时工作的事故受理报告系统，该系统与全国各地的14个理赔中心及全国252个理赔终端的远程计算机系统对应，客户从任何理赔终端都能得到保险公司的处理结果，并在7日内得到赔款。

（三）提供多样化服务环节方面的合作

为客户提供全方位、多层次的服务是现代车险理赔的一大特点，其中，衍生服务已成为竞争的主要手段。在这方面做得最好的当属美国。作为全球最大的保险市场，美国保险公司与银行、电信、医院、警署、维修厂、玻璃店、救援公司、急救中心等外部机构的合作非常普遍。自上世纪90年代初开始，美国还出现了一种专门为汽车保险公司做损余处理的公司。大量专业机构的存在不仅提高了保险业的总体水平，而且促进了保险保障质量的提高和保险服务成本的降低。

>二、当前我国保险市场汽车理赔服务的模式及其利弊分析

车险是我国国内保险市场上规模最大的单险种业务，是我国财产保险业务的骨干险种。其业务量占财产保险的一半以上。20xx年，全国产险保费收入达亿元，有亿元来自车险。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。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。

（一）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。

（二）目前我国汽车保险理赔服务模式的利弊分析

1、自主理赔。即由保险公司的理赔部门负责事故的检验和损失理算。这种方式在我国保险业发展初期曾发挥了积极作用，同时也明显带有一系列特定历史时期的烙印。随着中国社会的改革开放和市场的发展变化，特别是加入WTO以后，全球经济一体化对中国产生了巨大影响，国际上先进的理赔估损方法和理念不断传人国内i被保险人的保险消费意识也不断提高，这种模式的弊端便日益凸现出来，主要表现在：

2、物价评估。即公安交通管理部门委托物价部门强制定损。这种方式用得比较少，因为保险双方当事人都不认可、不欢迎。中国^v^也曾发文予以抵制。

3、保险公估。即由专业的保险公估公司接受保险当事人的委托，负责汽车的损失检验和理算工作，这是国际上通行的做法。这种做法的好处有：

（1）可以减少理赔纠纷。由没有利益关系的公估人负责查勘、定损工作，能够更好地体现保险公司合同公平的特点，使理赔过程公开、透明，避免了可能出现的争议和纠纷，防止以权谋私。

（2）完善了保险市场结构。由专业公司负责查勘、定损工作，能够更好地体现社会分工的专业化，同时可以促进保险公估业的发展，进一步完善保险市场结构。

（3）可以促进保险公司优化内部结构，节省大量的人力、物力、财力。由于保险公司是按实际发生的检验工作量向公估公司支付检验费用的，因此能更如实反映经营的真实情况，避免保险公司配备固定的检验人员和相关设备可能产生的不必要的费用开支和增加的固定经营成本。

**保险问责工作总结2**

为了端正工作态度，改进纪律作风，促进做好工作，公司开展了纪律作风整顿活动，在这学习一阶段，始我在思想上、工作上、生活上、对自己要求和实际行动都有很大提高，现在对照工作实际谈谈我的心得体会。

>一、存在的主要问题：

1、在电话服务过程中的技巧还有待进一步加强。

2、业务知识不够专业。（其主要表现在：对待工作有时不够主动，不注重业务知识，认为只要按时完成工作就算了事了。缺乏一种刻苦专研的精神。）

3、在组织纪律方面存在执行制度不严，有窜岗的现象。

>二、存在问题的主要原因

上述这些问题的存在，虽然有一定的客观因素，但更重要的还是有主观原因所造成的。在这段时间，对于存在的主要问题和不足也进行多次反思。从主观上找原因，主要概况几个方面：

1、电话技巧不够灵活，业务知识不够专业。没有深刻认识到业务水平的高低对工作方面存在的`依赖性，认为领导会有指示，上面有安排在工作。

2、工作作风还不够扎实，对工作缺乏系统化合提高自身要求。

>三、今后的整改措施

1、加强业务知识和政治理论学习，不断提高自身的政治素质和业务知识。业务知识要进一步提高，以高度的责任心、事业心、扎扎实实的工作，完成党和领导给的各项指标任务，积极提高工作水平。要不断加强学习，努力提高业务知识。加强自己的工作能力和修养，想办法把工作提高到一个新的水平。

2、尊守各项规章制度，明确自己的职责，告诉自己可以做什么，不可以做什么，严格的要求自己，努力加强自我进取，自我完善，努力提高自我综合素质。

3、严格纪律，转变工作作风，提高工作效率

如果没有严明的纪律，就没有坚强的队伍，因此，我们应该认识到当前整顿的重要性，要迅速的认识到把思想统一到上级的决策部署上，我们要严明工作纪律，要忠于职守，其次是要严格执法办事，热情服务。

总之，通过这次学习整顿，深刻领会和准确把握领导的工作部署，坚持用学习整顿促进工作开展，以工作成效检验整顿效果。

**保险问责工作总结3**

太保寿险x中心支公司在分公司党委、总经理室的正确领导下，经过全体员工的团结拼搏，开拓进取，在业务拓展、内部管理，树立形象等方面取得了较大的成绩。今年是全面实施总公司提出的“新一轮改革与发展战略”的第一年，为此，我们在年初就明确了今年的经营指导思想——围绕总公司提出来的“三个转变”，以“诚信天下，稳健一生”的文化核心价值观为指导，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”，全面实施预算管理；进一步调整业务结构，加大业务推动力度；切实抓好两核体系建设，不断加强基础管理；继续深化各项改革，狠抓队伍建设，努力实践“三个转变”，全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，提高经营效益，扩大市场占比。内强素质，外塑形象，通过公司上下的团结一致，奋力拼搏，真正把东营建成一家精品公司。

正是由于遵循了这一指导思想，截至12月6日，x中心支公司共实现保费收入16431万元，完成全年任务计划的122%，到今年11月份的市场占有率为25%。其中，个险新保保费收入（含意外险）1610万元，完成年度计划的80。5%，同比增长20%，全省达成率第八名；意外险完成474万元，完成年度计划的103%，同比增长60%，提前一个月完成全年任务。团寿险完成2546万，完成计划的195%，提前半年超额完成任务；中介代理保费实现保费收入6778。6万元，完成年度计划的101。1%；个险续收保费2928。5元，完成年度计划的100%。与去年同期相比，业务结构更加合理，经济效益大幅度提高。同时，公司在当地保险市场的占比和社会影响都有了非常大的提高，全年新保总量居市场的第二位。

回顾今年的\'工作，可以概括为以下几个方面：

业务发展是公司的生存之本。我们一直把如何提高业务平台，扩大市场占比作为工作中的重点。全面贯彻落实“稳健经营、以效益为中心”的指导思想，积极推进业务结构的战略性调整。按照省公司的统一部署，中支公司总经理室带领广大员工迅速转变观念，提高强烈的市场竞争和危机意识。严抓基础管理，拓宽业务渠道，以纯传统险和意外险作为两大业务发展重点。牢固树立“诚信天下、稳健一生”的经营理念，不断优化业务机构，提升业务质量，在业务结构、质量、规模、效益等方面都实现了新的突破，得到了全面的发展。

>1、在个险业务方面。

按照年初制订的总体战略，以标团建设为重点，突出培训，强化增员，稳扎稳打，健康发展，管理一步一个脚印，成绩一步一个台阶。顺利实现“首季开门红”后，又积极配合参与省公司开展的“四五”联动对抗赛活动，我公司全体员工和广大营销员，以忘我的工作热情，高度的荣誉感、责任感和必胜的信心，积极投入到了这场为荣誉而战的战斗中去，取得良好的竞赛成绩。在省公司联动业务竞赛中，我们也获得小组胜出奖，战胜x。全年个险保费和增员率在各家保险公司下滑的情况下，继续保持稳步增长。

>2、在团险业务方面。

在市场非常艰难的情况下，抓住有力时机，大力开拓渠道业务，“绿色救助”、“小额信贷”“建工险”等都已经走上了良性发展的轨道。在今年12月份，我公司与胜利油田顺利续签了“职工团体商业医疗保险合同”。这个合同的签定，为我们公司带来巨大的社会效益和社会影响，为公司的有续发展奠定了坚实的基础。意外险业务规模迅速扩大，赔付率不断下降。在东营各个保险公司的业务都没有增长或有所下滑的情况下，我们的意外险业务对比xx年度实现了较大幅度增长，市场占比不断扩大。

>3、银行保险方面。

今年，面对竞争异常激烈的市场，在强化对银行客户经理综合素质培训的基础上，进一步加大了对渠道的管理和维护，对银行渠道进行了梳理，对其架构做了调整，使渠道管理更具有专业化、规范化，使红利来和小额信贷险业务都得到了健康发展。在费用下调的情况下，我们的红利来趸交业务仍然完成了6755万元，顺利完成省公司下达的任务。

>4、续收业务方面。

在加大客户服务专员技能技巧培训的基础上，强化区域管理，加大银行代收知识的培训，当期达成率不断提高。按照省公司和市公司的考核，各项指标全部达标。尤其在省公司组织的“争先创优”活动中，一直战果辉煌。

**保险问责工作总结4**

XX物流公司工作责任追究制度

第一条 为强化工作责任，提高工作效率，防止和减少工作失误，明确全体员工在公司经营活动中应承担的责任，根据本公司实际，特制订本制度。

第二条 工作责任追究制，是指公司员工由于故意或者过失，不履行或者不真实履行职责，不执行或者拖延办理公司决定决议的事项，不办理或者拖延交办的工作，以致影响工作进程或工作效率，给公司的利益造成损害，或给公司造成不良影响的行为，进行内部监督和责任追究的制度。

第三条 本制度适用于公司所有员工。第四条 责任追究的行为及处罚:

一、指令失误行为

指对下属下达工作指令时的失误行为。

1、因上级下达错误的工作指令，致工作失误，没有造成公司直接或间接经济损失的，予以指令人50元罚款。

2、因下达错误的工作指令，致工作失误，造成公司直接或间接经济损失在202\_元（含202\_元）以下的，予以指令人100元罚款；损失在202\_—10000元之间的，予以指令人300元罚款；损失在10000元以上的，予以指令人500元罚款，损失金额每增加1万元，罚款相应增加100元。

3、经查实指令失误属故意行为的，公司所蒙受的损失，由指令人全额赔偿，并追究指令人的法律责任，将指令人作辞退处理。

二、执行不力行为

指下属不服从上级指挥、调度或工作执行不到位的行为。

1、不服从指挥和工作调度，情节轻微者，首次处罚50元，以后每次加倍处罚，季度内累计两次不听从指挥和调度者，取消当季评选优秀员工资格。

2．不服从指挥和工作调度者，造成公司直接或间接经济损失或屡劝不改的，由总经理酌情对其作出降职、辞退的处理。

3．虽服从指挥，但不按标准要求或时限完成，每次处罚30元。

三、工作失误行为

指员工不按公司制度、部门工作程序、标准、作业指导书等规范性制度操作，致工作出现失误的所有行为。

1、员工因工作失误，但未造成公司直接或间接经济损失的，首次发现由部门领导在部门内通报评，第二次发现同类工作失误，处罚当事人30元，以后加倍处罚。

2、员工因工作失误，造成公司直接或间接经济损失的，视情节严重程度，予以相应处罚：

（1）公司损失在202\_元以下的，扣罚当事人50元；（2）公司损失在202\_元—10000元之间的，扣罚当事人100元；

（3）公司损失在10000元以上的，扣罚当事人300元，损失金额每增加1万元，罚款相应增加100元。（4）经查实工作失误属故意行为的，公司所蒙受的损失，由当事人全额赔偿，并追究当事人的法律责任，当事人作辞退处理。

（5）直管领导因督查不力，致下属员工因工作失误而被处罚的，按员工被处罚金额的50%额外处罚。

四、失职事故行为

指不认真履行职务职责而造成质量、安全和责任事故的行为。

1、不履行职务职责，造成职责范围内发生质量、安全和责任事故，造成对公司影响和损失在5000元以内的，给予责任人200-500元的罚款；影响和损失在5000-20000元的，给予责任人500-1000元罚款；致使公司和员工生命财产遭受重大损失或者造成恶劣影响的，除给予责任人1000-5000元罚款外，并作辞退处理及追究其法律责任。

2、职责范围内发生质量、安全和责任事故而不报告，发现一次予以责任人200元罚款；发现两次以上予以责任人500-1000元罚款。

3、部门出现质量、安全和责任事故的，责任人直线领导们承担领导责任及同等额经济处罚，直线领导为两人的，按职务的高低处罚比例为4：6；三人的比例为2：3：5；四人的为1：2：3：4；五人的为1：2：2：2：3。

五、以权谋私收受他人财物、回扣行为

指利用职务之便，向客户或工作往来单位收受财物、回扣的行为。

1、收受财物及回扣数额不满500元，予以通报批评并没收财物及回扣，酌情将财物及回扣退还客户或充公。

2、收受财物数额在500元—202\_元的，给予降职或撤职处理及没收财物及回扣；

3、收受财物数额在202\_元—5000元的，给予降职或撤职及调离原工作部门处理，没收财物及回扣；

4、收受财物数额在5000元及以上的，给予开除处理并没收财物及回扣。

第五条 工作责任追究所给予的处罚和损失赔偿，必须于作出处罚决定之日起一周内上交财务，逾期不交从工资中扣除。

第六条 在对责任人作出处理决定前，应听取当事人的陈述和申辩，当事人对处分不服的，可向总经理申请复核，复核中发现处理错误，应及时纠正。

第七条 本制度由办公室负责解释执行。

**保险问责工作总结5**

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20xx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20xx12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20xx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

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。

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，20xx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

20xx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”

20xx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20xx年12月31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。

二、20xx年工作计划

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？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。因此，我们要切实做到：

⑴专线接报案时间控制在每案3分钟以内，回访率力争达到95%；查勘定损岗现场到位率力争达到100%，超时限交案率力争控制在10%以内；报价岗自报车型控制1天以内，分公司报车型与分公司协调尽量控制在2天以内；理算岗件数结案率和金额结案率力争达到85%。

20xx年，我们将继续加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在包头市场树立中华保险理赔服务特色。

⑵控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，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。

**保险问责工作总结6**

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。

**保险问责工作总结7**

根据省公司下发的《转发广东保监局关于对保险兼业代理监管制度贯彻落实情况开展自查及检查工作的通知》文要求，XX市分公司在全市范围内开展了关于保险兼业代理监管制度贯彻落实情况的自查工作，现将有关检查内容汇报如下：

>一、成立领导小组

为有效开展自查工作，根据广东保监局要求，河源市分公司成立保险兼业代理监管制度贯彻落实情况检查工作小组，具体如下：

>（一）领导小组

组长：XX总经理

副组长：XX总经理助理

组员：XX（理赔中心经理）

XX（客户服务管理部经理）

XX（销售管理部经理）

>（二）工作小组

组长：XX（销售管理部）

组员：XX（理赔中心）

XX（客户服务部）

XX（销售管理部）

>二、自查工作内容及结果

由于XX目前没有XX寿险机构，因此暂无开展相互代理业务，因此，本次自查工作主要围绕广东保监局《关于印发的通知》开展。

自查内容主要针对自评表中《关于印发的通知》的六项内容开展检查工作。

>（一）与代理机构的保险代理合同的完整性

20\_年9月1日后，XX分公司使用的是省公司统一的兼业代理合同版本，其中对代理业务险种、代理手续费结算标准、结算办法、代理手续费结算专用账户等内容均有列明。

20\_年11月开始，按照保监局要求，各兼业代理机构正在申请新的财险手续费专用账户，此项工作还未全部完成。

整改措施：XX市分公司财务中心要求12月底前完成此项工作。自评分为18分。

>（二）与代理机构的保险代理合同的合规性

目前，所有保险代理合同都是和分公司签订的，不存在分支机构与中介签订合同的现象。

自评分为10分。

>（三）与银邮类兼业代理机构的保险代理合同的完整性

河源市分公司按照省公司要求，按时向省保监局上报《××公司保险代理合同基本要素一览表》，并列明了具体内容。

自评分为10分。

>（四）与银邮类兼业代理机构的保险代理合同的完整性

**保险问责工作总结8**

在总公司“价值经营”的工作思路指引下，根据总公司制定的文件精神，对县级营业部实行分级管理，合我县实际情况，为顺利完成全年任务目标，特制定本工作计划：

>一、指导思想

>二、工作目标

2。全年寿险价值保费考核目标360万元，奋斗目标450万元。

>三、方案措施

1。战前动员——树立必胜的信念，

抢抓机遇、直面挑战

通过各种会议，将公司的伙伴代理制、公司的`市场竞争优势，保险市场的发展道理讲深讲透，保持观念新、万事新，从而变被动经营为主动经营；同时建立健全公司各项具体的规章制度，为管理提供良好依据。

2、点将布阵——组建营销服务分部，选拔和培养专职管理人才

**保险问责工作总结9**

今年xx保险公司在各职能部门的密切支持和配合下，通过全体员工的奋力拼搏，开拓创新，勇于进取，公司业务取得了长足发展，业务规模创造了历史同期最高纪录。回顾一年的工作，既有成功的经验，也暴露了一些不足，为了总结经验，改进不足，现将全年工作总结如下。

>一、团结一心，个人业务取得突破性发展

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。根据公司各个时期的企划，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用多种销售模式，抓住新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。

>二、奋勇拼搏，团体业务稳中有升

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我公司以全年团体业务共收取保险费xxx万元。四季度经营指标重新下达后，我公司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

>三、雄踞市场主导，再创中介辉煌

>四、以人为本，诚信服务

服务是企业的生存之本，服务质量的好坏不仅关系到公司业务的发展，还关系到公司的声誉以及未来。我们坚持“以人为本、客户至上”的服务理念，想客户所想，急客户所急。对于出现重大事故的家庭，我们没有死板地执行规定，而是以最快的时间确定事故性质，然后第一时间将赔款送到客户家中，帮助他们渡过难关。我们辛勤的劳动，也得到了广大客户的信赖和认同，在以后的工作中，我们还将继续以快速、专业、高效、准确的服务为广大客户提供一流的服务。

**保险问责工作总结10**

今年是股份有限公司成立十周年，来说，则是刚刚起步的头一年，我非常庆幸能够加入到大家庭中，与一起成长，与事业一起发展成熟。

>初识

次与部筹备人黄少飞经理交谈，黄经理用坚定而自豪的口吻对我说：“的口号是：建设财产保险品牌。”这是令人心潮澎湃的理想，我能够在的企业供职，能够为她的微薄之力，能够让民族保险业优秀品牌建设中优秀的一员该是多么自豪的一件事。

随后，黄经理谈到，一贯主张将企业的发展与员工个人的发展起来，鼓励员工努力工作，会依据员工的工作成绩恰当的回报；提倡“员工至上”的思想，在任何时候都要考虑员工利益，员工的要求，为员工自我价值广阔的空间。听了这番话，我是一家“以人为本”，强调人、理解人、尊重人、培养人的企业，是注重个人的发展和价值的公司。在的公司工作，能够在必要的物质需要的基础上我个人的精神需要，这更坚定了我选择的信心。

我要加入到队伍中，并要一名优秀的人！

刚工作，我便感受到了“”的企业精神，“爱人”，包括爱的客户，爱的同行，更是包括爱的员工，爱。今年5月份，刚到工作不久的员工孔的母亲因重病在住院，期间，部黄经理非常治疗进展，多次向孔询问老人的病情，并前往医院慰问。后因治疗需要老人转院至，分公司于百忙之中指派专人定送鲜花至病床前，还指示人员为孔及家人帮助、解决。孔说：“没想到我普通员工会受到公司和这么，让我真切地感受到了‘员工至上’的温暖，真象大家庭”。

在我感受到亲密友爱，团结和睦的企业，感受到制度下出的符合现代企业发展的环境，都让我了归属感和自豪感。

>走进

我是一名既无保险理论知识，又无保险工作经验的新员工，换了新环境，对的不熟悉，对陌生客户拜访的恐惧，让我在展业之前不知从何入手，也不知该怎样与客户交流，刚开始，我觉得很孤独和茫然。

这时，部的赵经理看出了我的困惑，与我聊天，问我有难题她可以帮忙的。当我犹豫着把我不敢展业的想法说后，她笑着说：“这没，每新人刚开始面对陌生客户都会的，这需要你的勇气和真诚。只要你敢开口与客户沟通你就了一半，再把你想表达的意思向客户说清楚你就会的。去试试，遇到回来再说。”看着她真诚的微笑，听着她鼓励的话语，我心中的郁闷一扫而光。接着赵经理又教了我许多展业的经历和技巧。

反复条款，赵经理教我的经验，再去展业时，我的心里很紧张，但不知为，之前想象的那么恐惧了，与客户交流时。客户对公司的政策、理赔疑虑，但他已表示会考虑我的保险方案，并约好明天再谈。从客户办公室走，我长长地舒了口气，我终于迈出了步。

回来后，我又地把客户的问题、询问的意见和公司的条款、政策，真正胸有成竹。当我跨进客户的办公室时，我非常自信地向客户回答了上次解答好的问题，宣传公司、、专业、道德的客户服务理念，宣传公司保险条款的独特优点，客户的疑虑和困惑逐渐打消了，终于点头答应和我签单。

我的单就谈成了，回想起来仍有许多感慨，赵经理在关键时候的、帮助我，也许我会失去这的步。在，我感受到了公司营造出的、精诚合作的人际关系。

在与家人、同事分享喜悦的，我开始把工作当成乐趣，并把建设财产保险品牌理想与人生成就在一起。每天，我写下理想的计划，每天的计划，给勇气去开始并到最后，以此为注入永不熄灭的创业动力。

>奉献

老一辈的人走过创业的艰辛，为年轻的人夯实路基，为年轻的人立下一座座路标，在创业的大道上把胜利延伸向远方。公司的前途每人的前途。人以的理想和，以顽强的斗志和精神，集体的智慧和力量，总分公司的和指挥，的和团结，让品牌越来越的心中。今年四月份开业至今，规模、品牌、效益三者有机的，上下众志成城，的签单保费已超一千万。在，员工们从点滴做起，用行动弘扬着，靠激情、靠勤劳，在日常工作中迸发着闪亮点；靠诚信、靠服务，在平淡小事上默默地打造着品牌。

的客户服务中心服务，一切市场拓展，一切一线营销人员，地发展。的员夏天顶着酷暑展业，秋天踏着寒风拜访，后方客户服务中心政策支持，为一线营销解决。记得今年六月初，承保了公司的600车，要在两天内出好600多张保单，出单员刘、吴连续加班，内勤管理人员在本职工作之余，也义无返顾地加入到这项工作中，帮助整理材料，投保清单，保单送达客户手中。

理赔的同志更是任劳任怨，理赔内勤谢长期24小时全天候思想，细致地接好每报案电话。在部尚查勘车的情况下，从黄经理到每一位有车的员工，都很乐意私家车查勘车。今年6月11日，一起罕见的特大，两辆货车猛烈相撞燃烧后报废，搭载的货物损毁，并死亡三人，重伤二人，一辆货车所搭载的货物属于在投保了货运险的八达物流公司。接到报案电话后，营销服务部经理室立即精心部署查勘定损工作。在查勘车尚未到位的情况下，查勘定损兵分三路出击：黄经理顾不上吃午饭，奔赴出险现场；曾同志前往八达公司核查账册资料；客户服务中心经理黄同志于次日清晨乘坐快巴赶往八达公司桂林接货点。忙而不乱、组织有序的查勘定损工作，查勘定损凭借的经验和娴熟的技巧了宝贵的手资料，为交警裁定事故责任后的理算赔付工作赢得了。客户也讶异于的反应速度，吃苦耐劳的敬业精神和优良的专业素质，连说“想，真是好样的！”

我为能身在的集体而感到光荣，看到身边的同事敬业爱岗的精神，看到对事业的不倦追求，我既感动又觉得有，感动于不懈的奋斗，拥有属于的一片空间，个奋斗；觉得与相比，拼搏付出而收获，但前进的脚步赶不上同事的进步，赶不上公司前进的步伐。我认识到离一名优秀的人还有的距离，“”的精髓还领悟不透，在成长，更要快快成长，还需要努力学习“”，勤奋钻研。

我能为创建民族保险业的优秀品牌而的一份光和热感到骄傲，我热爱我所在的公司，我热爱我现在的工作，现在的我忙碌，却很快乐、充实。我把保险工作当成职业来做，更是把它当成事业来奉献，我已将公司的前途与的前途紧紧连在一起，有着的理想，为建设财产保险品牌而努力奋斗！

**保险问责工作总结11**

>一、主要做法及取得的成效

（一）创新机制、多措并举，全力推进失业保险扩面工作。

1、加强协调，建立扩面联动机制。

为拓展费源，确保完成市处下达的扩面任务，我所分别从县工商局、县^v^提取了全县国有、集体企业，事业单位及私营企业信息资料。归类排查，建立了应参保单位台帐、切实掌握了我县各类型单位详实资料，并建立了企事业单位台帐。为扩面工作奠定了坚实的基础。我们与工商、地税、劳动监察、养老保险、医疗保险机构等部门密切联系，建立了齐抓共管的良好机制。

一是与工商、地税和养老保险、医疗保险经办机构进行信息对比，摸清未参加失业保险的企事业单位名单，确定扩面重点对象。

二是多次与地税、劳动监察、养老保险经办机构联合行动，深入到企事业单位内部向企事业单位负责人面对面宣讲参加失业保险的重要意义和相关法律法规，并详细了解企事业单位职工基本情况，要求其限期参加失业保险，并按时申报缴费。

我所同时结合省厅下发的《关于开展失业保险扩面专项执法检查》专项活动和市处下发的《信用优良企业参保情况调查》活动，我所联合县劳动^v^门、县地税局征缴办公室及乡镇劳动保障事务所深入各企事业单位，宣传失业保险政策，发放失业保险宣传材料，努力使各类企事业单位了解失业保险，认识参加失业保险的必要性和重要性，掀起了扩面参保的新高潮。XX年我所扩面14家，新增参保人数1243人，完成全年目标任务的。XX年1—6月份扩面11家，新增参保人数755人。完成全年目标任务的。

（二）、把握重点，强化稽核工作，确保失业保险费应收尽收。

1、我所抽调业务精、责任心强的工作人员成立了专门稽核小组，以规模大、参保人数多及缴费不正常企事业单位作为稽核重点，主要检查用人单位失业保险的申报缴费情况，有无虚报、瞒报等违法违规行为。严格执行《社会保险费征缴条例》和《社会保险稽核办法》，强化稽核手段，严防失业保险费跑、冒、滴、漏，努力营造“诚信申报，依法缴费”的良好氛围。在稽核过程中，稽核小组严格执行稽核程序，据实提取各单位的财务账簿、凭证、工资发放表、失业保险申报表等资料，掌握第一手材料。稽核过程中认真审核、坚持原则、不循私情，对稽核中发现的漏报、瞒报、基数不实等问题，下达整改通知。同时及时通报县地税征缴办公室催缴。对各被稽核单位，我所及时下达稽核意见书，撰写稽核报告，并建档备案。XX年共查处漏报单位5家，漏报失业保险费万元，已催收补缴1家，补缴金额万元。XX年1—6月份共稽核单位25家，稽核参保人数4234人，完成全年目标6800人的，没有发现有漏报瞒报的行为。

（三）、着力加强失业保险统计工作

认真学习和贯彻执行《统计法》，科学有效的开展我所统计工作，保障各项统计资料的准确性和及时性，发挥统计工作在各项工作中的.重要作用。按时准确的报送统计报表并做好统计分析，确保统计资料的完整。

>二、工作中存在的主要问题

1、失业保险的社会认知度不高，部分单位和职工对失业保险没有足够的认识，缺乏参保主动性。

2、企业用工极不规范，没有鉴定劳动合同关系。人员流动性大，很难形成固定的用工模式。企业管理也不规范，缺乏健全的管理体制。增加了私营企业扩面的难度，即使参保对于今后的跟踪管理服务也是一个难题。

3、事业单位参保不能足额缴费问题没有得到有效解决。

>三、下步打算

1、加大稽核力度，确保完成市处下达的稽核任务。

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！