# 保险理赔述职报告汇总(五篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-04-17

*保险理赔述职报告 保险理赔述职报告一做一名资料收集岗的一员容易，但要做一名优秀的保险理赔员工就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。我相信，成之道，唯有恒，因为坚守信念，所以终会有高度。了解自己的工作性质职能，学习业务新系统，...*

**保险理赔述职报告 保险理赔述职报告一**

做一名资料收集岗的一员容易，但要做一名优秀的保险理赔员工就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。我相信，成之道，唯有恒，因为坚守信念，所以终会有高度。

了解自己的工作性质职能，学习业务新系统，如何做，怎样做。主要负责公司理赔期间的资料收集工作，在收集、审核、整理方面尽到了应尽的责任，尽力做到资料齐全让客户少跑冤枉路。也为客户迅速快捷的得到赔付提供了重要的依据 。

真正的把自己融入进工作之中，能够独立使用系统以及与客户沟通由一个门外汉，变成了能够独立工作，较好地完成了工作目标。

在理赔中心工作，自己处事风格，工作态度，对得起任何一个客户，对得起自己的公牌，更加对得起自己的代码。

**保险理赔述职报告 保险理赔述职报告二**

尊敬的各位领导、各位同仁：大家好！

20xx年，我履职四川理赔服务中心经理一职，负责全面主持理赔服务中心日常工作。这一年来，四川分中心在总公司理赔服务中心的领导下，在分管总王总的直接指导下，我与我的团队同心同德、上下协作，恪尽职守，紧紧围绕总公司理赔服务垂直管理的各项要求和理赔管理与服务并举的工作方针，在工作中强调服务与管理并重，积极主动开展“打假降赔”、狠抓“四率、一周期”以及“4.20”抗震救灾等理赔服务工作。

目前，四川分中心的各项理赔管理与服务指标基本达到总、分公司的考核要求，为川分的业务发展和理赔服务提供了必要的售后保障。20xx年，我较好地履行了自己岗位职责，现我就一年来的主要履职情况述职如下：

（一）强化理赔服务基础管理工作，完善了省理赔服务中心及地市理赔服务中心的组织架构

1.分中心根据总公司及四川理赔服务管理需求，下发了?关于四川省理赔服务中心直管营业总部理赔服务工作的通知?（xx保川发【20xx】xx号），完成了营业总部理赔服务中心的合并直管工作。

2.对省、地市理赔服务中心相关岗位进行了优化调整，进一步明确完善了各岗位职责和职能分工，修定了地市理赔服务中心负责人绩效考核办法。

3.正逐步推进总公司制定的理赔岗位优化工作。四川分中心各级理赔岗位原有人数达xx人，与总公司制定的岗位优化定编方案的xx人有xx人的巨大差距，人员优化、分流压力大，优化后的人力资源配臵高度紧张，为确保理赔服务质量不下降，确保理赔队伍不动荡，我们整在总、分公司的指导、帮助下，逐步推进岗位优化方案。

（二）打假降赔、挤压理赔水分，提升公司经营效益 为进一步加大理赔管控力度，降低赔付成本，切实提升公司经营效益，推动公司业务健康、持续发展，四川分中心根据总公司?二〇一三年降赔工作方案?，制定下发了?关于下发?四川理赔服务中心二〇一三年降赔工作实施细则（试行）?的通知?（xx保川发【20xx】xx号）。其具体内容包括：

1.关于进一步加强高风险车险案件查勘、定损操作规范的通知?。明确界定了6类高风险车险案件的范围，对高风险车险案件实施专岗查勘、定损制度。

2. 制定下发了?关于加强大案管理、降低大案主全责占比工作的通知?，制定了加强车险大案件管理，降低大案主全责占比工作实施细则。明确要求大案管理岗或机构查勘

定损人员须全程跟踪大案处理进展情况，积极陪同客户前往交警队参与双方事故的责任认定，协助客户对不合理的认定据理力争，降低主、全责占比。

3. 制定下发了?四川理赔服务中心人伤案件降赔工作方案细则（试行）?，积极推行人伤案件快速调解处理机制、加强人伤跟踪、加强对伤/亡者身份和户籍、务工收入情况的调查核实，打击虚假证明实现降赔。

（三）建立理赔工作沟通协调机制，提高服务满意度

1.为加强分中心与各级经营主体的沟通，及时落实、解决业务发展与理赔管理工作中存在的问题，制定了四川分公司理赔工作协调机制。今年共受理各级机构协调事项70余件，涉及金额近20万元。

2.（略）为进一步完善省中心理赔管理工作职能，增强省理赔服务中心对大成都营业总部的理赔服务支持力度，及时化解理赔垂直化管理改革与业务发展的个案需求矛盾，成立了营业总部理赔服务工作组。

（四）自查自纠，不断提高理赔服务技能、提升服务形象

1.为进一步防范风险、提高一线查勘定损服务技能，我们制定了?关于开展20xx年降赔工作落实情况及赔案检查的通知?（xx保川发[20xx]xx号）， 20xx年6月13日－19日对泸州、内江、自贡、宜宾、绵阳等五家理赔服务中心1

－5月赔案质量的进行了现场检查。

2.按总公司统一部署，开展“理赔服务形象达标活动”，分中心不定期对坐席岗和营业总部查勘定损员的理赔服务情况开展了现场理赔服务测评，通过现场与非现场模拟检查等方式对查勘员现场到位率、到位及时性、服务礼仪、理赔告知义务、查勘工具的配臵、查勘车辆车容等情况进行了全面测评，通过测评、考核，推动了理赔服务形象的不断提升。

（五）加强横向交流，提高风险防范

1.根据今年盗抢案件频发的特点，省中心及时对全辖盗抢案件做了定期的统计与分析，为分公司车险部和分中心对盗抢承保和理赔提供了风险防范数据支撑。

2.积极主动、协同业务机构支持业务发展。今年，分中心各科室协同业务机构共回访营业总部合作车商渠道11家。听取了各车商4s店提出的理赔服务建议和意见，及时解决了车商渠道提出的回款时效慢、送修少等具体问题。并对车商渠道的高风险案件需现场查勘与复勘的风险防范措施达成一致认同，支持了渠道业务的良性发展。

（六）强化未决管理，确保理赔数据的真实性 分中心将车险未决赔案清理工作常态化，高度重视历史未决的清理工作，定期布臵未决案件的清理工作，提高历史大案的结案力度和预付案件的结案时效，结案率提高明显。

司要求的时间进度（83.29%）。

总公司考核要求。

（七）强化流程管控，不断提高理赔服务品质

1.优化理赔流程，简化理赔手续，提升案件处理时效

分中心制定下发了?关于规范车险赔案系统收单操作的通知?（xx保川发[20xx]xxx号），规定了收单操作前移。系统收单操作的前移，大大缩短了小额案件的理赔周期。

2.加强全省支付差错的审核管理

分中心先后下发?关于实施赔款集中支付信息差错率考核的通知?（xx20xxxx号）和?关于赔款支付差错率考核补充通知?（xx保川发?20xx xx号）文件，对全省支付差错率进行专项管控和考核，截止10月末，全省支付差错率为2.01%，系统排名第二，较总公司平均值6.19%低了

4.18个百分点。

**保险理赔述职报告 保险理赔述职报告三**

20xx年是海联集团的元年，也是海联集团立足创新，开拓进取的一年。一年来，在集团领导和公司领导的关心指导下，在部门员工的大力支持下，保险理赔较好地完成了年度计划，取得了一定的成绩。现述职如下：

保险理赔全年的工作主要是根据市场变化和公司的发展目标，加强自身建设，全面提升管理水平和服务水平，提高公司的经营效益，扩大市场份额。

加强自身的管理能力和思想学习，认真领会一汽大众的各项流程和公司的各项方针政策，不断提高工作认识的思想和论断。通过不断学习，增强了事业心，提高了工作的管理能力。同时不断拓宽工作思路，增强创新精神，才使得自身工作能力得到提升。明确了努力工作的方向，从而增强对工作的责任感和使命感。

随着大环境的变化，为提高保险理赔的业务发展，围绕公司的发展目标，充分发挥员工的积极性、创造性，充分调动员工的主观能动性，提高员工的服务意识，转变思路，深入挖潜，取得了一定的成效。产量提前完成全年计划，产值完成了 。

在公司业务发展的同时，也要求自身管理能力要不断得到加强。注重工作环节，责任到人，严格按照一汽大众工作流程完成工作。加强员工理赔数据化管理。定期对日常工作进行总结、分析，及时发现工作中的问题，把问题消灭在萌芽状态。针对个别员工工作不在状态的情况，平心促谈，让员工真正热爱本职工作。

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高的地方：一是要提高自身的业务水平和管理水平，二是提高业务员的接待水平和业务水平，降低各项成本。三是要增强服务意识，提高业务员的责任心和责任感，以提高客户满意度和忠诚度，从而扩大市场份额，增加企业效益。

在下一年的工作中，我将进一步强化学习意识，坚持\"学以致用，用以促学\"的原则，不断提升自身管理能力，以便更好地适应工作要求。严于律己、克己奉公，在思想上提高认识，行动上严格要求，以饱满的激情，迎接海联集团的辉煌未来。

**保险理赔述职报告 保险理赔述职报告四**

截止到20xx年12月10日，秦皇岛中支共完成保费645.29万，其中车险618.54万，非车险26.75万。

交强险保费447.73万元。商业险170.81万元

截止到20xx年11月30日，秦皇岛中支车险历年制赔付率120.39% 。20xx-20xx承保赔付率64.11%。

交强占比：69.46%。商业险占比：26.36%非车占比：4.19%

完成日常的承保、复核、批改工作，严格执行总分公司下发的核保政策及各项核保规定，不自私降低费率，不变相降低保费，认真完成各项报表工作，认真遵守公司单证管理制度，从单针打印到装订归档全部一人完成，确保单子完好无遗失。认真做好台账及业务统计工作，确保数据及时、准确、有效，及时发送续保清单，做好续保分析。

亮点

20xx年机构调整结构，交强险占比明显提高，对出险平率高的险种也进行了管控，出险频率得到控制，重大赔案赔款明显减少。

渠道分明，日常工作稳定，无重大违规事件，在秦皇岛行业受到好评。

不足

机构车险赔付率居高不下，严重影响机构业务发展，总分公司先后两次调整机构核保政策及费用政策，致使业务在6月底开始限制车损险承保，电销渠道停止出单。

1、积极配合总经理室完成分公司下达的各项任务指标。

2、积极调研市场，寻找业务机构突破点，积极反馈市场信息，确保业务稳定发展。

3、加强日常工作管理，努力提升部门员工业务能力。

xx中支

xxx

**保险理赔述职报告 保险理赔述职报告五**

xx年初，我司经理室就针对xx地区保险市场变化及xx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。

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xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把xx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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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《财务管理规定》、《单证管理规定》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。

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！