# 2024年理赔工作总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-08-06

*第一篇：2024年理赔工作总结理赔中心2024年工作总结一、2024年理赔重点工作2024年对于理赔中心来说，是各项工作稳步提升的一年。理赔中心全年坚持“以客户为中心”的转型方向，紧紧围绕“服务提升、过程管控、科技理赔、队伍建设”的核心工...*

**第一篇：2024年理赔工作总结**

理赔中心2024年工作总结

一、2024年理赔重点工作

2024年对于理赔中心来说，是各项工作稳步提升的一年。理赔中心全年坚持“以客户为中心”的转型方向，紧紧围绕“服务提升、过程管控、科技理赔、队伍建设”的核心工作要求，优化资源整合配置，不断提升客户满意度，提高成本管控的科学性，提高理赔管理科技含量，有效激发理赔队伍活力，有力推动公司整体业务发展。

二、2024年具体工作举措

（一）深入落实“多快好省”服务承诺，实现理赔服务贴心化 一是按照省公司推出的“多快好省”服务品牌，在以往各项服务承诺的基础上，推进接报案、查勘、定损、修理、接收单证、财务付款的全流程时效提醒和承诺服务。

二是坚持以“客户满意”为检验标准，紧紧抓住个人客户感受和整体客户满意度两个重点，站在客户的角度，梳理从报案到付款全流程接触客户的节点，实现理赔人员着装、用语、查勘车标识、理赔服务窗口设置的标准化。

三是加强与各产品线协同配合，提升内部服务水平。配合车商部到部分县区支公司进行送修资源对应送修码系统录入情况的实地督导；对产品线实施定时报告制度，强化理赔对产品线的服务和风险反馈作用；建立市、县两级公司之间的沟通反馈机制。

（二）切实强化过程管控，实现成本控制科学化

一是狠抓车险维修成本管理。重点改善县区公司送修资源落后局面。二是通过加大人伤调节力度，加强外部合作。实现有效降赔。人伤调节的具体措施有：

1、小额人伤案件自主调节，现场处理。

2、住院伤者协商一次性医疗费。

外部合作的具体措施有：在交通事故伤残评定混乱，造成伤人案均居高不下的不利环境下，我公司主动联合全市其他财险主体，与固伦伤残评定机构达成共识，建立合作，最终的评定结果，双方共同协商，认可后再下评定报告。

三是成立复勘组，与损余回收工作相结合，有效防范道德风险，节约理赔成本。

复勘范围及措施：（1）万元以上所有案件，百分百复勘。（2）逐案复勘，减损金额由理算直接剔除。（3）对于定损、核损人员提出有疑点的定损案件无论金额多少，也要百分百复勘。（4）承修单位未通知复勘，造成复勘工作无法进行的，扣减承修单位定损金额的10%。

损余回收工作：（1）万元以上复勘案件一车一收。（2）一车一回收单，由报价岗审核回收单，并盖章。（3）万元以下案件在五个工作日内完成旧件回收。

（三）加强流程管控，兑现考核制度，严肃法律工作

一是对案件估损进行实时监控，定期清理估损异常案件，做到案件估损随时变动，随时调整。并通过制度将估损充足率纳入到个人绩效考核，有效提升了一次估损的准确度。

二是根据省公司的考核办法，制定符合公司实际的“移动查勘定损管理办法”，将数据拆分到个人，实现月考核，月兑现。有效的激发员工的主动性。三是加强对法律案件的管理，做到逐案分析，庭审前给律师提供我公司的答辩意见，遇到疑难问题，与律师和法院做好三方沟通。同时加强律师的考核，定期抽查律师庭审情况，并记录赋分，与律师的续聘挂钩。

（四）进一步加强队伍建设，实现理赔队伍专业化

一是以总公司“风雨同行，至爱至诚”的核心价值观宣导为出发点，推行“我服务、我快乐”的理赔服务理念，通过理赔晨（夕）会，文化主题活动等多种形式，大力营造理赔线和谐奋进的工作氛围。

二是进一步加强内部培训，从基础培训、专业培训和强化培训等不同层次不断提高理赔队伍的专业技能。

三是深化绩效考核，激发队伍活力，增强队伍凝聚力和执行力，同时提升理赔队伍的责任意识和服务意识。

三、理赔工作目前成效

（一）案均赔款稳步下降 超额完成预算目标

截至10月份，全市涉及伤人案均赔款为29029元，全省排名第八；较同期下降了17%，降幅全省排名第二。且低于全省平均水平227元，超额完成预算目标。

全市不涉及伤人案均赔款为3314元，全省排名第五；较同期下降了15%，降幅全省排名第三。且低于全省平均水平242元。

（二）理赔效率有待提升

车险理赔周期没有保持住年初的好势头，上半年通过引进大学生和县区间内部调节的手段，充实和完善了人员的分工，有效均衡了人均工作量。但由于新进的查勘员的没有经过系统的培训，专业基础不扎实，缺少对案件处理的技巧，导致案件的处理效率受到了影响。目前已经高于全省平均水平，全省位列第十位。

非车险理赔周期表现较好，一直处于全省前三名，值得肯定。

（三）法律诉讼案件的管理规范化，对律师的管控制度化，有效提升了胜诉率。

截止到10月，我公司法律诉讼案件712件，累计减损2949.35万元，胜诉率达到51%。通过案例的答辩，化解了大家对保险的误解，使法官的判决更加公正准确。

（四）估损充足率明显提高

截止10月底，与2024年底的未决清单对比，估损充足率为83.15%。而与上月未决清单对比，估损充足率已提升为100.19%，全省排名第五。由于今年的估损情况较好，预计在2024年估损充足率能有较大提高。

（五）平板电脑使用率提前完成预算目标

截止到10月底，全市平板电脑查勘使用率为95.13%，定损使用率为65.46%，全市排名第六，并提前完成挑战目标。

（六）未决滞留案件处理缓慢

未决案件的滞留率较高，1、缺少有针对性的方法。

2、考核力度不够，相关人员的主动性没有调动。

3、人员变动较大，新进人员对滞留案件的处理不熟悉。

四、2024年工作计划（一）严抓内部管理，提升服务水平，促进业务发展

1、通过各项管理制度的有效实施，加强理赔中心的内部管控，提升理赔中心的团队意识、责任意识和服务意识。

2、通过强化考核，严格管控，整肃理赔队伍，增强队伍的凝聚力和执行力。

3、通过对理赔人员的定期培训，提升理赔专业技能、服务水平及服务意识。强化对客户的诚心、诚意、诚恳的服务理念。

（二）加强环节监控，提升效率

1、以理赔管家为主导，进行案件各环节的随时跟踪和监控，建立超时预警机制，实现理赔环节时效的全面提升。

2、加强各环节的配合，做到案件随时督促，随时办理，避免发生延误的问题。使案件的流转更加顺畅和快捷。

（三）建立健全制度，完善理赔流程

1、规范各岗位的职责和权限，最大限度的实现人员的科学配置，有效的防止推脱的现象，提高工作效率和和工作质量，规范操作行为。为考核的顺利实现提供依据。

2、制定有针对性的考核制度，围绕理赔的薄弱环节，制定合理的预期目标，定期进行跟踪考核，及时兑现奖惩措施。有效的激励员工，提升员工的责任心。

（四）加大诉讼案件调解力度，有效降低赔付

1、加强与法院、交警部门的沟通联系，快速、高效化解保险纠纷和矛盾，维护公司的合法权益，提升客户满意度，提升公司社会形象。本着“尊重事实，平等协商、能调不诉、节约成本”的原则，建立调解与诉讼相衔接的保险纠纷解决机制。

2、根据实际情况，与交警及法院合作，搭建专门的调解平台。

**第二篇：理赔工作总结**

光阴似箭，转眼间2024年即将进入尾声！作为保险公司一份子来说，首先感谢领导在这即将一年的工作中，对我的帮助支持与指导。同时，在这工作期间，有得也有失，现就将2024年工作结如下：

2024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。

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，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.时间真快来太平洋财产保险已经快四年了，在这里学到了很多的知识。在以后的工作当中，将会面临更大程度上新的挑战和考验。为了适应当前工作的需要，应该时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特别是增强保险方面的知识，做一个真正的保险人。做为一名理赔员来说，主要工作就是每天把维修站的案子清理干净，这些看似简单的事情，做起来却需要有足够的耐心。但是这是自己的职责，公司领导都可以不厌其烦认真对待每一个文件，乃至每一个字，而做为我显然是微不足道的，达到了培养耐心的良好目的。态度决定一切，在工作中我会继续竭尽全力做好自己的事情。做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行领导交办的事情当然也是理所当然的。同时我积极配合领导安排的工作，在年底案子增加的情况下，如果同事的案子没有做完，我积极帮同事把案子解决完毕，对工作尽职尽责，尽量替领导分忧，提高了办事效率。

在这一年中，存在着很多不足之处，在今后的工作中，我会及时与领导同事间交流，不断学习。让自己的不懈努力创造应有的价值。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指出。

最后。在接下来的时间里，我部门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，树立公司品牌，展示我们公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流现代保险企业做出应有的贡献。

**第三篇：理赔工作总结**

一路走来，步履匆匆，不觉间2024年已悄然向我们挥手作别。回首2024，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，11 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。

11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2024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。

**第四篇：2024 年理赔工作总结**

2024 年工作总结

2024 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2024年12月底，全险种日历赔付率为57.44%，结案率85.18%，其中车险结案率85.68%，非车险结案率71.09%，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、2024 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43.53 分钟提高到 11.54 分钟，平均回复客户的时长从七月份的 124.69 分钟提高到 27.21 分钟，选择到达第一现场的平均时长从七月份的 210.39 分钟 提高到 70.92 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20856.09 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31.09%，较上年同期下降 23.79 个百分点。车险出险率 33.93%，同比大幅下 降了24.57 个百分点，结案率由年初的25%上升至85.68%，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0.1%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，2024 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、2024 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、2024 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；四是加大与公安部 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。

**第五篇：人保理赔工作总结**

人保理赔工作总结

一、xx年工作回顾

xx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，积极应对市场变化，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。通过公关，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，通过开展上路收费、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xx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，积极拓展域外车险保险业务，签收保费40万元。

2、抓住发展机遇，保持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责任公司、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、供电有限责任公司、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，积极做好了金娃 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%。

责任险业务：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责任险。据统计，当年到期并已如期续保签单德胜企业集团、供电有限责任公司、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责任险，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责任险 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责任险，保费收入近万元，实现了校园方责任险零的突破，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，继续落实承运人责任险、非煤矿山雇主责任险，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，形成了一把手抓全面、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，及时监控应收保费情况变化，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xx年以前和xx年产生的应收保费，区分是否手续费挂账、重复签单、确实无法收回等情况，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。通过有效管控，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情况，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，完善了相应的改进措施：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建议，严格执行责任追究制度，确保服务承诺落到实处，促使客户满意度不断提高。二是积极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，准确介定保险责任，遏制赔款水分，提高定损质量。xx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责任制，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、无特殊情况不准开夜车。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、反洗钱教育、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；积极开展携手人保财险、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，进而达到提升客户价值、改善客户体验、彰显公司品牌、促进业务发展。第四、积极做好防洪防灾工作。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情况，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，帮助保户做好预防工作；三是密切关注客户抗洪防汛情况，对客户防洪抗汛能力进行调查摸底，逐家逐户走访，对往年出现过灾情的保户，进行重点盯防，派专人负责帮助保户做好防灾防损工作。并多次派员深入学校指导师生如何排除安全隐患，紧急情况下如何进行逃生自救，暴风雨来临时必须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。培训内容涉及保险基础、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一定的成绩，但也存在一些不足的地方，主要表现在以下几方面：

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进。

二、xx年工作举措

xx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、挑战与希望同在，我司将紧紧围绕效益目标，积极面向市场，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能力、创新能力、管控能力和执行能力。

（一）抢抓市场机遇，加快业务发展步伐。

1、整合资源保持车险增长势头

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，积极应对市场变化。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，积极争取政府支持，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、雇主责任保险业务。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，做好非煤矿山雇主责任险、乘客承运人责任险、建筑施工责任险、医疗责任险、道路承运人责任险、机动车第三者责任险业务的承保稳固工作，努力拓展校园方责任险，确保校园方责任险保费收入逐年增长，稳步推进校园方责任在我县长足、有效发展；同时，积极推广旅游责任险、火灾公众责任险、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，提升市场渗透能力。

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，充分发挥营销员情况熟、展业方式灵活的优势，深入挖掘家财险、人意险、责任险、个体工商险等分散性业务潜力，尽快形成新的业务增长点。

（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能力和服务水平，加大对大行业、大保户的持续跟踪，提供差异化的保险服务，充分利用短信、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、承运人责任险、非煤矿山责任险、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；认真接受社会监督，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，形成按规章办事、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，通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，必须经过严格审核后，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，提高公司盈利能力。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提供适用性和可靠性的数据支持，确保实现全年的经营效益。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找