# 车险理赔工作总结2024(实用26篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-08-12

*车险理赔工作总结20\_1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...*

**车险理赔工作总结20\_1**

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名第二；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。

**车险理赔工作总结20\_2**

一年多以来，我把学习期分为了三个阶段：熟悉环境、熟悉工作、习惯工作环境和压力及掌握业务知识。

在每个阶段中都使我我收获良多。

第一个阶段：刚到县公司的前几天非常难熬：不认识人、不熟悉工作、最难捱的是不能感觉到自己的价值。在这种境况下，使我学会了承受工作高压下如何缓解自己，如何和同事交流学习。那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的查勘员。说起来，做一名查勘员容易，但要做一名优秀的查勘员就难了。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。

第二个阶段：了解自己的工作性质职能，学习业务新系统，如何做，怎样做。查勘和定损都是为了确定事故损失而存在的，包括损失的真实性，损失的实际程度，维修或赔偿的程度等多个方面，查勘和定损都是理赔工作中的重点，入党志愿书适合事故的查勘和定损通常能为保险公司对事故的处理提供良好的基础，也为客户迅速快捷的得到赔付提供了重要的依据。可以说查勘与定损是车险理赔工作的重中之重。

第三个阶段：真正的把自己融入进工作之中，能够独立查勘，定损，使用系统以及与客户沟通。

由一个车险查勘定损的门外汉，变成了能够独立工作的查勘员。本人较好地完成了实习期工作目标。

在x太保工作，自己认为自己的处事风格，工作态度，完全对得起天地，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。在此，我首先感谢我的公司，给我提供了一个进入x太保的平台，同时也感谢太保的领导，给予了我进入x太保工作的机会，没有这两者，可能我今天也没有在这里写工作总结的机会，因此，我从心底里感谢您们！但是，我更需要感谢的，是曾经教导过我的各位老师傅：朱师、杨师、潘师、陶师、施师、……没有他们的耐心教导，就算我有在x太保的机会，也没有今天的成绩，人不学不成器，刀不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的刀韧也因时光的流失与岁月的冲刷而生锈，最终成为一堆废铁！一日为师终生为父！父母给予了我生存的机会，他们却给了我事业发展的动力，谁轻谁重，缺一不可！因此，我在这里，再次表示我对他们的感谢，希望他们工作顺利，身体健康！

下面将一年多以来的工作总结如下：

一、查勘员我觉得除了查勘，定损这些技术外，如何与客户沟通才是最重要的。这也是我今后工作学习需要努力的方向。工作总结范文不同的情况如何说话，才会有更好的结果，能为公司节省更多的赔款又能让保户明了保险的真谛和实惠。我觉得这才是第一位的，所以我认为今后在工作中应该更好的学习语言艺术。工作中，很多时候，自己也实话实说，直话直说，或者，这个也是个人的一大缺点，因为很多时候，因为经验不足，所站的角度不对，说出来的话语，往往因欠缺周全考虑而产生一些不必要的麻烦，但是，个人认为，这些日子过来，自己也没有因这个缺点而影响了工作的正常开展。我只能说：让时间证明一切，敢于正视自己的人，有改正缺点的勇气。

从事查勘工作，是一份非常辛苦的工作，尤其是在中支，案子多是一个问题，但是业务与理赔相关联，这个是难以取舍的问题，因为查勘才是我们的工作，业务并不是我考虑的问题，刚刚开始，个人也是这样认为的，随着逐步的开展工作，个人才慢慢体会到当中的关系，因此，自己处理案子的时候也非常小心，尤其是面对大客户，从来不敢\*\*\*\*，程序该怎样，就怎样去做，从来没有为难客户。我想，是男人就应该不怕苦不怕累，工作中的困难，心得体会也应该勇敢去做，哪怕做错了，学了经验之余，还学了做人的道理，也是值得的！偶而的被投诉也是我与客户沟通出了问题，今后的工作中一定会注意改正。我们看似是做售后服务，实际战斗在业务一线，唯有努力·认真·负责的对待工作，才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

二、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、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。了解了自己的工作性质，让我知道了自己岗位的责任，我们查勘员能单独出勤是赢得了分管领导的信任，代表公司做好客户服务的窗口岗位，虽然我是一名普通的查勘员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

控制好车损险定损质量，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损，复查和回堪工作，不让那些有不良企图的虚假案件经过我的关卡。为了公司的荣誉更为了我们查勘员自己的荣誉。

三、认识并学习太保产险的企业文化，增强自身素质，在加入保险行业，融进新的工作环境时，自己如何调整心态。加入太保产险对我来说是一个全新的切入点，从零开始，我立志用新的观念走进新的人生及职业生涯，是我主要的工作目标和方向。

**车险理赔工作总结20\_3**

  通过一年来的努力，中华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，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 95585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XX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。

  ⑶ 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，突出中华保险特色。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。

  随着业务规模不断作大，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，要求查勘人员要作到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效，以崭新的面貌应对客户，教育每一个理赔人员在做理赔服务的同时，要做中华保险的宣传员。

  ⑷ 20xx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报案率，加大无现场自述案核查案发现场的力度，以减少假骗赔案的发生。我部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，重点加强非车险和重大疑难案件的调查工作，抽调专业组进行非车险查勘和疑难案件的调查。

  ⑸ 加强报价管理，做好价格本地化工作，挤压汽车配件和修理价格中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。

  ⑹ 加强伤人案件赔偿的审核。

  ⑺ 积极防范保险欺诈，做好疑难赔案调查处理工作。

  ⑻ 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，尽量杜绝未决赔案零估损情况的发生。

  ⑼ 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。

  ⑽ 加强对保险理赔工作的管控与监督。我们将面向中华保险XX中心支公司机关各部门及下设各支公司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。

  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，提升中华保险的社会美誉度，树立中华保险品牌，展示中华保险的服务优势，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。

  20xx年是保险中心支公司理赔部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，中华保险中心支公司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x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。

**车险理赔工作总结20\_4**

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，用心调动团险业务员和协保员的展业用心性。

2、制定贴合团险实际状况的管理制度，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，以减少业务的逆选取，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\_\_\_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。

**车险理赔工作总结20\_5**

  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。

**车险理赔工作总结20\_6**

  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。

**车险理赔工作总结20\_7**

xx年是xx保险xx中心支公司理赔部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，中华保险xx中心支公司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xx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

截止xx年12月31日，95585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、心得体会范文电话回访\*\*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xx年12月31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\*\*%。保险公司理赔工作总结范本

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

xx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，范文大全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 保险公司理赔工作总结范本

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，xx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。

**车险理赔工作总结20\_8**

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。一是平时用心走访企业，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状况等，而最终到达促单的目的。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\_\_\_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\_\_\_万，在尝试中也取得了必须的效果，但是还未到达最好效果，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。

**车险理赔工作总结20\_9**

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x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。

⑶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，突出中华保险特色。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。

随着业务规模不断作大，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，要求查勘人员要作到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效，以崭新的面貌应对客户，教育每一个理赔人员在做理赔服务的同时，要做中华保险的宣传员。

⑷20xx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报案率，加大无现场自述案核查案发现场的力度，以减少假骗赔案的发生。我部\*\*\*\*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，重点加强非车险和重大疑难案件的调查工作，抽调专业组进行非车险查勘和疑难案件的调查。

⑸加强报价管理，做好价格本地化工作，挤压汽车配件和修理价格中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。

⑹加强伤人案件赔偿的审核。

⑺积极防范保险欺诈，做好疑难赔案调查处理工作。

⑻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，尽量杜绝未决赔案零估损情况的发生。

⑼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。

⑽加强对保险理赔工作的管控与监督。我们公司各部门及下设各支公司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。

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。

以上是《关于保险理赔工作总结20\_年》的范文参考详细内容，涉及到工作、理赔、公司、业务、案件、学习、企业、服务等范文相关内容，看完如果觉得有用请记得（CTRL+D）收藏。

**车险理赔工作总结20\_10**

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀\_\_万，蝶阀1200万，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长；但蝶阀销售不够理想（计划是在1500万左右），大口径蝶阀（dn1000以上）销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

**车险理赔工作总结20\_11**

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

**车险理赔工作总结20\_12**

  在今后的工作中，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

  1、在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

  2、在生活中，发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，确保完成自己本职工作任务。

  3、在本职工作上，严以律己，遵守各项规章制度，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责。

  顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是我们的工作重心，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，挤干理赔水分一直是我致力追求的奋斗目标。为此，在新的一年里我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自身的综合素质和工作技能，以崭新的精神状态投入到工作当中，为公司发展做出力所能及的应有贡献。

  光阴似箭，转眼间20xx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20xx年工作结如下：

  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。

  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，而我显然是微不足道的。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。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。

  20xx年是XX保险XX中心支公司理赔部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，中华保险XX中心支公司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xxx件，支付赔款近xxx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。

**车险理赔工作总结20\_13**

时间一晃而过，到太保工作已经一个月了，在这段时间里领导同事都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了太保“诚信天下，稳健经营，追求卓越”的品质，也体会到了作为理赔人的专业和辛勤。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为太保的一份子而惊喜万分。

在这一个月的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，手机版一至二周主要学习理论知识，辅以简单案例的学习，二至三周则以实例案件学习为重心，理论联系实际，加强之前的理论学习，三至四周开始实际处理一些简单案例并学习系统的录入，第四周则开始了医院查勘工作。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

**车险理赔工作总结20\_14**

在太保工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学习总公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，入党申请书扎实的理论知识让自己在实践工作中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

**车险理赔工作总结20\_15**

  1、坚持实事求是，“迅速、及时、准确、合理”的保险理赔原则。在正常工作时间及节假日值班期间，只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持第一时间赶到第一现场，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。

  2、加强案情沟通，力保客户满意。在案件处理过程中，我确保每案做到上下环节交流沟通，一次性收集齐全案件赔付所需资料，方便后续环节处理，不断提高案件的结案时效，对客户咨询，我做到每问必答，耐心细致，在坚持公司赔付原则的基础上，做到以制度来做人、做事，做到按章办事。避免了人情、感情关，增加了遵纪的自觉性，尽己所能提高客户满意度。

  3、注重资料的完成、准确、规范，做好数据质量整理工作。数据质量建设是公司提高市场竞争力的基础工程，数据质量的高低直接影响公司经营管理水平，是重大决策的关键依据。对业务数据规范性、完整性、准确性等进行了多次检查，使公司业务数据质量得到进一步的改善。

  4、注重仪容仪表，展现公司良好形象。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。

  5、注重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。在自己工作职责范围内，充分发挥积极性、主动性和创造性，提高预见性、超前性和计划性。

**车险理赔工作总结20\_16**

（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1—2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，心得体会范文锦集其余除新进人员外的员工已全部通过初级理赔员等级考试。

**车险理赔工作总结20\_17**

  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。

**车险理赔工作总结20\_18**

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，范文网站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\_\_\_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状况，上门拜访意外险保费在\_\_\_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状况下，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状况下，对我公司的意外险的销售造成了极大的冲击。

**车险理赔工作总结20\_19**

1、计划落实早、措施实

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。

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\*\*\*\*有关部门建立联系网络，全面的范文参考写作网站提前获悉新上项目、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。

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、TOP100范文排行平安产险、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\*\*\*\*主要领导工作。公司经理室多次向县委、县\*\*\*\*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\*\*\*\*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\*\*\*\*对我司热心参与地方\*\*\*\*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\*\*\*\*感到人保财险公司是真心为地方\*\*\*\*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。

**车险理赔工作总结20\_20**

  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，\*\*\*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。

  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。

  一年多以来，我把学习期分为了三个阶段：熟悉环境、熟悉工作、习惯工作环境和压力及掌握业务知识。

  在每个阶段中都使我我收获良多。

  第一个阶段：刚到县公司的前几天非常难熬：不认识人、不熟悉工作、最难捱的是不能感觉到自己的价值。在这种境况下，使我学会了承受工作高压下如何缓解自己，如何和同事交流学习。那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的查勘员。说起来，做一名查勘员容易，但要做一名优秀的查勘员就难了。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。

  第二个阶段：了解自己的工作\_质职能，学习业务新系统，如何做，怎样做。查勘和定损都是为了确定事故损失而存在的,包括损失的真实\_,损失的实际程度,维修或赔偿的程度等多个方面,查勘和定损都是理赔工作中的重点,适合事故的查勘和定损通常能为保险公司对事故的处理提供良好的基础,也为客户迅速快捷的得到赔付提供了重要的依据.可以说查勘与定损是车险理赔工作的重中之重。

  第三个阶段：真正的把自己融入进工作之中，能够\_查勘，定损，使用系统以及与客户沟通。

  由一个车险查勘定损的门外汉，变成了能够\_工作的查勘员。本人较好地完成了实习期工作目标。

  在玉溪太保工作，自己认为自己的处事风格，工作态度，完全对得起天地，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。在此，我首先感谢我的公司，给我提供了一个进入玉溪太保的平台，同时也感谢太保的领导，给予了我进入玉溪太保工作的机会，没有这两者，可能我今天也没有在这里写工作总结的机会，因此，我从心底里感谢您们!但是，我更需要感谢的，是曾经教导过我的各位老师傅：朱师、杨师、潘师、陶师、施师、……没有他们的耐心教导，就算我有在玉溪太保的机会，也没有今天的成绩，人不学不成器，\_不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的\_韧也因时光的流失与岁月的冲刷而生锈，最终成为一堆废铁!一日为师终生为父!父母给予了我生存的机会，他们却给了我事业发展的动力，谁轻谁重，缺一不可!因此，我在这里，再次表示我对他们的感谢，希望他们工作顺利，身体健康!

  下面将一年多以来的工作总结如下：

  一、查勘员我觉得除了查勘，定损这些技术外，如何与客户沟通才是最重要的。这也是我今后工作学习需要努力的方向。不同的情况如何说话，才会有更好的结果，能为公司节省更多的赔款又能让保户明了保险的真谛和实惠。我觉得这才是第一位的，所以我认为今后在工作中应该更好的学习语言艺术。工作中，很多时候，自己也实话实说，直话直说，或者，这个也是个人的一大缺点，因为很多时候，因为经验不足，所站的角度不对，说出来的话语，往往因欠缺周全考虑而产生一些不必要的麻烦，但是，个人认为，这些日子过来，自己也没有因这个缺点而影响了工作的正常开展。我只能说：让时间\_一切，敢于正视自己的人，有改正缺点的勇气。

  从事查勘工作，是一份非常\_苦的工作，尤其是在中支，案子多是一个问题，但是业务与理赔相关联，这个是难以取舍的问题，因为查勘才是我们的工作，业务并不是我考虑的问题，刚刚开始，个人也是这样认为的，随着逐步的开展工作，个人才慢慢体会到当中的关系，因此，自己处理案子的时候也非常小心，尤其是面对大客户，从来不敢瞒报，程序该怎样，就怎样去做，从来没有为难客户。我想，是男人就应该不怕苦不怕累，工作中的困难，也应该勇敢去做，哪怕做错了，学了经验之余，还学了做人的道理，也是值得的!偶而的被投诉也是我与客户沟通出了问题，今后的工作中一定会注意改正。我们看似是做售后服务，实际战斗在业务一线，唯有努力·认真·负责的对待工作，才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

  二、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、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。了解了自己的工作质，让我知道了自己岗位的责任，我们查勘员能单独出勤是赢得了分管领导的信任，代表公司做好客户服务的窗口岗位，虽然我是一名普通的查勘员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

  控制好车损险定损质量，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损，复查和回堪工作，不让那些有不良企图的虚假案件经过我的关卡。为了公司的荣誉更为了我们查勘员自己的荣誉。

  时间过的好快，转眼间一年的时间又要过去了，真是时不我待。在加入中银保险江西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12月份，已结20xx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。

  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，300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，我将凭着自己对中银保险公司的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。这年我在保险理赔工作中遇到了新老险种的变更，随之的变更理赔方法也有了变化。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20xx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。公司在这年人员减少与业务量加大的状况下，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。

  总之，从我的这份《保险理赔工作总结》中不难看出，理赔岗位体现公司的形象，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，我们都务必时刻注意自己的言谈举止，以公司形象为主，促进业务的全面发展。

  在过去的这一年，在领导的信任、关心和培养下，个人在工作方面及其它综合素质方面都有所提升。在此，十分感谢领导的栽培和同事的帮忙。一年的工作已经结束，在即将迎来的一年中，我们会继续不断的努力，这是一只无法拒绝的问题，这是一向以来我们在年终时候的总结。每一年都有自己的进步，每一年都会有自己的成长!相信大家在来年中必须会取得最圆满的成功的!

**车险理赔工作总结20\_21**

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，个性是一些代理业务。

3、根据目前新型农村合作医疗的开展状况，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。

**车险理赔工作总结20\_22**

  (1)围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

  截止20xx年12月31日，95585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xx万元，件数占总赔案件数的%;预付赔案件xx万元;诉讼赔案件，起诉金额xx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31日，已审核各类赔案件、金额为xx万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的%。

  (2)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。

  (3)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。

  (4)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xx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。

  (5)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，中华保险中心支公司加大“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。

  (6)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。

**车险理赔工作总结20\_23**

  ⑴ 围绕目标，落实，狠抓本职工作

  截止20xx年12月31日，95585专线岗共受理各类报案xx件，较上年同期增长xx%;其中：机动车辆险xx件(交强险xx件，商业险xx件)、意外险xx件、企财险xx件、公众责任险xx件、雇主责任险xx件、货运险xx件、家财险xx件、校园方责任险xx件、产品质量保证保险xx件、医疗责任保险xx件、承运人责任险xx件、建工险xx件，其中，委托外地xx件、代勘xx件、投诉xx件 、电话回访xx件，客户满意度达xx。第一现场调派率xx%。

  查勘定损岗共处理案件xx件，较上年同期增长xx%;其中：机动车辆险xx件，较上年同期增长xx%，人险xx件，企财险xx件，货运险xx件，责任险xx件，家财险xx件。

  理算岗共理算各类赔案xx件，较上年同期增长xx%，注销xx件、拒赔xx件;其中机动车辆现场赔案xx件、金额xx万元，件数占总赔案件数的xx%;预付赔案xx件xx万元;诉讼赔案xx件，起诉金额xx万元，整体结案率为xx%。

  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31日，已审核各类赔案xx件、金额为xx万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的xx%。

  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19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XX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，中华保险XX中心支公司加大“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xx件，为公司避免经济损失xx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。

**车险理赔工作总结20\_24**

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了必须的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，\_\_\_在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种状况存在公司各个部门，公司就应有适当的考勤制度，有不良现象发生时不就应仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时带给报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱职责，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门职责不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

**车险理赔工作总结20\_25**

1、分部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。

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，充分调动一切可以利用的资源，围绕着公司目标开展工作。特别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，充分发挥积极性、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。

保险理赔工作总结

时间过的好快，转眼间一年的时间又要过去了，真是时不我待。在加入中银保险x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12月份，已结20xx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。

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，300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，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，我将凭着自己对中银保险公司的激—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。

**车险理赔工作总结20\_26**

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“思想汇报范文四个一”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。增强员工的工作积极性及工作责任心。

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责任。通过对各协、合作单位送修量统计，对一定保费规模的4s店做车险理赔的专题培训及专职定损员对口服务。

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