# 退赔挽损工作总结(15篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-08-14

*退赔挽损工作总结1一年来，在公司总的指挥下，团险部全体同仁积极领会总公司工作意图和指示，在市场竞争日趋激烈的环境下努力拓展业务，为完成公司下达的任务指标而努力，现将总结如下：一、员工管理、业务学习工作：1、年初按公司总公司工作意图，在团险部...*

**退赔挽损工作总结1**

一年来，在公司总的指挥下，团险部全体同仁积极领会总公司工作意图和指示，在市场竞争日趋激烈的环境下努力拓展业务，为完成公司下达的任务指标而努力，现将总结如下：

一、员工管理、业务学习工作：

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，积极调动团险业务员和协保员的展业积极性。

2、制定符合团险实际情况的管理制度，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，以减少业务的逆选择，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\_\_x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。

二、意外险方面工作：

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

三、寿险业务方面工作：

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。一是平时积极走访企业，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情况等，而最终达到促单的目的。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\_\_x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\_\_x万，在尝试中也取得了一定的效果，但是还未达到效果，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。

五、建议：

一是在当前各项政策影响下，团险业务拓展环境越来越严峻，展业难度是客观存在的，为此，建议公司能在对团险予以重视，并在外围环境经营上予以支持。二是建议公司领导多参加团险部会议，多与业务员沟通、交流，在业务思路上予以指导与帮助。

六、明年工作思路

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，特别是一些代理业务。

3、根据目前新型农村合作医疗的开展情况，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。

**退赔挽损工作总结2**

一路走来，步履匆匆，不觉间20xx年已悄然向我们挥手作别。回首20xx，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， xx 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。

xx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20xx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。

**退赔挽损工作总结3**

尊敬的领导：

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，得到大家的帮助实在是太多，现在我将本年度的工作情况汇报一下：

理赔理算岗位是一个工作非常较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项非常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。并且在通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：

通知客户需要大量时间，在告诉客户一共赔付多少的情况下，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能力，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、有独立能力、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\*\*\*和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

**退赔挽损工作总结4**

>一、理赔中心现状

1、中心组织架构及自然状况

目前除本部之外，中心下辖6个分部，为全省分部最多的地市理赔中心。

中心只有副主任一名，为全省副职最少的地市理赔中心，另外应建立的下辖管理分部、车险分部、非车险分部、人伤分部也均没有建立。

2、中心人员自然状况

全辖理赔人员总计75人，其中1人为理赔编制实则在公司其他部门工作，因此实际在岗人员为74人。

目前理赔人员自然状况体现“四最”特点：

（1）全省地市理赔中心中分部人数占比最高：本部39人，占比51%，县区分部36人，占比49%。

（2）全省地市理赔中心中女性员工人数占比最高：男员工45人，占比60%，女员工30人，占比40%。

（3）全省地市理赔中心中年龄偏大员工占比最高：40-50岁之间12人，占比16%，50岁以上3人，占比4%。

（4）全省地市理赔中心中非全日制大专、本科人员占比最高：全日制大专学历18人，占比24%，全日制本科学历9人，占比12%，其他非全日制大专、本科人员占比64%。

3、中心目前工作状况

（1）岗位职责不清，工作流程不畅。查定未进行分离，单人负责查勘定损一条龙式作业。

（2）除省公司直接进行的量化指标考核之外，中心本部应进行的其他各项考核完全没有进行操作。

（3）各类规章制度、管理规定执行不到位。

>二、前期开展的主要工作

1、熟悉了解中心及人员状况。

2、同中心人员沟通交流，稳定内部情绪。

3、学习了解理赔实务流程，并组织了一期理赔管家岗位培训。

>三、近期工作规划

（一）关于个人工作方式方法方面

前期为稳定中心人员及工作的现状，使其不出现大的纰漏，耗费了很大的精力来处理比较棘手的日常事务，近期会将主要精力投入中心组织架构如何搭建工作当中，在此过程中，肯定还要耗费必要的精力来协助中心副主任处理一些日常的紧要事务，例如未决赔案清理及农险台风理赔等工作，否则的话肯定会顾此失彼，影响中心正常运转。

（二）关于后援梯队建设及组织架构搭建问题

目前中心的现状只能是维持，由于只有一个副主任，其他分部经理、小组长等根本就没设，因此组织架构搭建工作及其迫切。受中心人员状况所限，如果想彻底改变理赔工作目前状态的话，需要进行理赔后援梯队建设，以下是中心目前急缺的各岗位人员：

1、专业法律人才1名

2、理赔管理分部经理1名，最好在学校学生会做过管理工作。

3、理赔管家后备人才2名。

4、查勘定损等外勤人员3名，必须能熟练驾驶机动车，同时尽可能有良好的教育背景及沟通能力，只有这样才能以最快的时间真正上岗。

12月下旬中心整个架构必须搭建完成，否则的话明年工作不好开展。组织架构搭建方式主要想在市公司班子总体把控之下通过竞聘上岗方式进行。

（三）关于对流程梳理再造及规章建制工作

在这段期间包括未决赔案清理过程当中，发现了很多流程不畅的细节所导致工作质量不高的问题，这些马上就能发现并可以立即纠正的问题已经通过文件制度的形式进行了明确，这些问题只是原来一直没有人进行研究实施。整个流程梳理再造的工作，需要在组织机构搭建之后，结合规章制度的建立、健全，再次进行全面、系统的汇总、整理。单从业务操作层面来讲是一个新兵，需要从正步走开始进行操练，目前中心内部每个角落都存在或多或少的灰尘，我只能一步一步从一个小角落进行清扫，如果清扫不彻底，我真的担心灰尘会越聚越多，直到有一天还会对公司造成影响。

（四）关于理赔文化建设工作

目前理赔部门严重缺失一种文化氛围，由此也直接导致员工工作状态及工作效果不理想，这些问题我将会在今后的工作中逐步和市公司领导汇报交流，无论如何我将会尽我最大可能培育这种文化。

（五）关于岗位培训工作

上述工作的推进、开展，必须与各岗位、各环节有针对性、实效性的培训进行结合，目前已经进行了一期针对理赔资料收集员开展的`岗位培训，后期将会陆续进行各期岗位培训。

（六）关于理赔绩效考核工作

任何工作到最后没有强有力的绩效考核跟进的话都会成为空谈，目前我正在研究、梳理整个绩效考核体系，从明年年初开始必须将一整套完整的绩效考核体系向全市所有理赔人员公开、透明。

（七）关于人伤法律诉讼案件主动调节工作

人伤法律诉讼案件的数量增多及案均赔款的逐步攀升导致整个赔付率居高不下，从明年初开始准备在该类案件的主动调节上进行实质性操作，目前对于该项工作的前期准备资料基本形成，我们将会及时向省公司及核损核赔中心请示汇报，争取将该项工作深入开展进行下去。

**退赔挽损工作总结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。

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。

**退赔挽损工作总结6**

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。

**退赔挽损工作总结7**

各位优秀的伙伴大家好！时光荏苒，在紧张与忙碌中，20xx年即将走过，刚走出校门的我，20xx年5x月，怀着一种对工作的渴望于热情加盟xxx。作为一名新入司人员，根据保险公司及部门岗位的安排，一直从事理赔工作。回想刚进公司的那段日子，面对陌生的环境及周围的一切，使我感触很深，是双成司训及国寿伙伴那饱满的热情和高昂的士气时时刻刻感染着我，使我很快融入这个让人羡慕的大家庭。回首一年的工作历程，使我在理赔岗位上一天天的成长，同时在经历困难于挫折后逐渐变的成熟，诚然，工作需要不断的改进和积累经验，更需要不断的用新的知识填充自己，20xx年已经接近尾声，现将本人本年度的工作做总结。

作为一名保险公司理赔内勤人员，从理赔的接案-理算-结案，从点滴做起，一步一个脚印，使我对理赔工作有了一个全面的认识，认识到理赔是公司管理风险的关口，保险各个环节问题最终通过理赔体现，是履行合同，承诺合同，承诺服务的直接体现。在工作中遇到问题及时与同事相互沟通，共同探讨，将问题及时解决，能够做到认真学习，不耻下问，向岗位优秀伙伴请教，在主管及各位伙伴的帮助和带领下，自己能够从大局出发，从维护公司利益，客户利益出发，合理对待每一个索赔客户，始终保持为客户负责，为公司负责，为自己负责的态度，把好理赔出口关作为自己的工作目标，对各项工作认真负责，严格遵守各项条款及赔付规定，立足本职，爱岗敬业，及时按规顶的标准和要求完成各项任务。

随着寿险业务的不断发展和壮大，理赔工作及为重要，工作之余，岗位伙伴们聚集在一起，加强对业务知识和业务技能的学习和探讨，并通过考试激发和提高我们对学习的积极性，使我们自身的素质有了很大的提高，不断的学习和总结，使我的业务水平从陌生到熟练，使我对理赔工作充满了信心。业务省级集中以后，随着案量的不断增加，无论工作是多么的繁忙，我们都能以良好的心态和饱满的热情去对待，任劳任怨，按照分工按时完成理赔工作，在伙伴们的指导和帮助下，20xx年处理理赔案件xx余笔。我们还对理赔案件及时进行装订和归档。

xxx上市以来，虽然我们的服务质量，服务效率和工作流程方面有了进一步的提高，但是作为柜员，服务质量直接影响到公司的企业形象，在总经理室的\'安排下，对我们全州柜员进行了业务培训，使我们从中更深刻的体会到怎样才能为客户提供优质的服务，怎样才能成为一名优秀的柜员。

一年来我将自己融入这个集体，自觉维护这个集体的荣誉和利益，自觉遵守各项规章制度和劳动纪律，充分利用自己的优势，尽自己的能力作好各项工作。虽然工作中存在很多不足，相信通过不断的学习努力，我会克服所有的困难，以便更好的为客户服务。一滴滴汗水是面对昨日舒心的微笑，也是走向未来充xx的信心，无论今后在怎样的岗位，我都会尽自己所能去做好，因为我相信，没有最好，只有更好。

**退赔挽损工作总结8**

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。

>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xx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%。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，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。

**退赔挽损工作总结9**

20\_\_年是人保财险股份制改革上市后的第一个年度。这一年，是我司面临压力攻艰克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的第一年。我司在市分公司党委、总经理室的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

20\_\_年，我司实收毛保费\_\_\_\_万元，同比增长\_%，已赚净保费\_\_\_万元，净利润\_\_\_万元，赔付率为\_\_%。较好地完成了上级公司下达的任务指标。

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、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\_\_\_\_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1\_\_\_\_(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\_\_\_\_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\_\_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。

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\_、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

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14\_\_\_\_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，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\_\_纸业、\_\_药业、\_\_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。

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10\_\_\_\_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10\_\_\_\_，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。\_\_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，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。

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采用，《\_\_支公司抓住车辆年审时机宣传车险新费率》等新闻在省公司内部网上交流。

五、存在的问题

1、公司疲于市场竞争和业务发展，对理论学习和业务学习有所放松。

2、面对强大的市场竞争压力，有的同志出现畏难情绪，少部分员工有思想惰性，缺乏市场发展前瞻性，主动出击少，被动挨打的多。造成了少部分业务的流失。

六、20\_\_年的基本工作思路

随着市场变化和竞争的激烈，就\_\_而言，要牢牢地把握市场的主动权，必须加强争夺市场的力度和加快抢占市场的速度。

一是转变思想观念，积极适应股份制改革后新的管理模式和展业模式，继续加强竞争意识和危机意识的教育，加强并运用数据管理，引入激励机制，全面调动员工的积极性和主动性。

二是正确处理规模与效益、当前与长远、做大和做强的关系，加强整体公关力度，注重业务承保质量，以最快速度和的质量挑选并占领市场。

三是继续加强与公安、\_、教育、卫生等部门的沟通，争取他们的协助，努力提高五小车辆、学平险、校园方责任险、医疗责任险的承保率。

四是强化理赔服务工作。努力提高现场查勘率，采取人性化服务，区别对待，加快理赔速度，提高服务质量，改善外部展业环境。

五是针对竞争，密切注意同行业发展举措，加大公关力度，采取积极有效的方法，参与竞争，巩固原有险种的市场份额，积极拓展新业务、新保源。

**退赔挽损工作总结10**

本人刚进公司不久，在这段时间匆匆如流水的日子里，根据我对公司的了解和认识，使自己学习到了很多有关保险理赔的专业知识。使我受益匪浅，从而看清楚自己还有很多不足之处，和不懂的地方，专业知识的缺乏性，为了能更好的完成工作，我应认真努力学习，用于创新进取。不断总结工作经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

>一、工作汇报

我认为应该围绕目标，落实计划，紧抓业务工作，计划落实早、措施实。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。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。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。

在竞争中求生存，在竞争中促发展。以分散业务为突破口，加大市场占有面。狠抓理赔和防灾防损质量的提高。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，以进一步提高服务水平。

三是加强考核、加大督查力度。

四是积极做好防灾防损工作。调整经营思路，强化创新意识，提高公司效益水平。

>二、个人工作感想

踏入新的工作岗位后，经过短暂的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。

我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。

具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

>三、工作目标

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，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。

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，尽自己最大的力量和努力完成自己工作岗位的任务。

>四、自我对工作岗位的总结

本人在以后的工作中要弥补不足，吸取教训。发奋工作把工作做的更好。我对本职工作，严以律己，遵守各项规章制度，严格要球自己，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。坚持理想，坚定信念。并不断加强努力完善规划自我学习能力！

随着本职工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好个人的本职工作。

**退赔挽损工作总结11**

20\_\_年，太保寿险×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#from本文来自高考资源网http://\_end#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，×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，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万元，完成年度计划的;个险续收保费元，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：

一、抓业务、抢市场，实现各项业务的快速发展。

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×。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03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。

二、抓重点、带全盘，实现了规模和效益的同步发展。

按照“三个转变”的要求，我们注重全面提升管理水平，全力做强做大个险纯传统险、意外险两项业务，不断扩大市场占比，提高经营效益。在今年的工作中，公司上下团结一致，奋力拼搏，较好地完成年初预定工作目标，工作中有以下几个亮点：

1、县区框架基本搭建完成，县区班子建设初具规模。

东营原来没有县区架构，为使×太保寿险有一个长足可持续地发展，必须将机构延伸至各县区。今年上半年，在这种思想指导下，根据省公司有关要求，我们开始搭建县区架构。通过本地培养、同业引进等措施，让一批优秀的人才走上了县区领导的岗位，到目前对县区的管理框架搭建已基本完成，并按照省公司《县区机构管理办法》进行了实质性运作，为05年的业务发展做好了机构和干部的准备。

2、内部管理工作进一步加强，管理工作不断改善。

管理的专业化、集约化、规范化水平进一步提升。今年，从总公司到分公司都高度重视管理工作，有关管理的文件一个接一个，我公司对这些文件都及时进行了转发，并结合实际认真进行了贯彻和落实。可以说，今年的管理力度、深度和广度，是近几年都没有过的。在工作中，我们按照上级公司的要求，始终坚持“一手抓业务，一手抓管理，两手抓，两手都要硬”的原则，结合自己的实际情况，顺应业务发展的要求，全面加强和改善各项内部管理工作。通过各项规章制度的贯彻和落实，我公司的内部管理工作进一步加强，管理水平进一步提升。向管理要效益，通过管理促发展。通过一系列的措施，促进了团队的稳定和管理工作的加强，内控机制得到了强化，风险得到了有效的控制，减少了浪费，降低了成本，实现了增收节支。在财务管控方面，坚决做到费用不超支，今年中支公司在费用方面的压力非常大，在面临费用紧张的情况下，公司一方面抓业务发展，一方面抓费用管控，实现了年底的费用节余。由于我们管理到位，省公司还将我们作为调查基地，并在×举办了全省两核调查员培训班。

3、系统业务和集团业务取得了大的发展。

今年以来，我们通过积极努力，不断开拓各种销售渠道，先后打通了“小额信贷”、“建工险”、“绿色救助”等意外险销售渠道，到目前这些渠道业务都已经走上了良性发展的轨道。而且这些系统业务运作，赔付率很低，仅有11%，为公司提供了费用来源，为公司的生存和发展作了贡献。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。我们创造了一个健康险运作的全国性典范，为公司的有序发展奠定了坚实的基础。

4、思想政治工作和企业文化建设都得到了加强。

企业文化建设摆上了公司发展的重要议事日程，企业文化建设不断加强，使得公司的凝聚力进一步增强。一年以来，我们高度重视企业文化建设，通过举办庆祝“三八节”晚会、诚信教育签名、机关晨操比赛、歌咏比赛以及各种政治业务学习等活动，一方面活跃、丰富了职工的文化生活;另一方面进一步增强了团队的凝聚力、向心力。通过开展读书学习活动，先后学习了《自动自发的工作》、《没有任何借口》等书籍，提高了员工的理念和工作的自觉性。利用每周周一下午的时间，在中支公司会议室进行中心小组学习，公司所有中层领导干部参加，集中学习讨论上级公司下发的有关文件和政策。在学习的同时，制定本周的工作计划，使工作有方向、目标和计划性。同时，我们还积极引导广大员工向党组织靠拢，今年共有13名同志向党组织递交了入党申请书，并有3名同志光荣地加入了中国\_。从党内到党外，从领导干部到一般员工都坚持思想政治学习和业务学习。形成了上下一心、团结一致、齐心协力共谋公司大发展的良好氛围。

在今年的12月18日，在公司党组的领导和广大职工的支持下，经过职代会筹备工作小组的紧张准备，中国太平洋人寿保险公司×中心支公司第一届职工代表大会胜利地召开。这次大会进一步贯彻“三个代表”的重要思想，认真总结近年来公司在业务发展与经营、管理工作中的经验与教训，把职工民主管理、参政议政纳入职代会职权范围，提高了员工参政议政的能力，进一步调动了全司员工的积极性。会上，提出合理化建议17条，我们将在今后的工作中对合理的建议逐一解决。职代会的召开，为全面提高公司经营、管理水平，向创建一流寿险公司的目标扎实推进打下了坚实的群众基础。

大会表决通过了《中国太平洋人寿保险公司×中心支公司关于20\_\_年分业以来经营情况工作报告》等11个制度、办法和规定。

这次会议是×中心支公司企业发展过程中的一件大事，也是公司员工政治生活中的一件大事，它对充分保证广大员工正确行使民主管理监督权利，调动和发挥广大职工参政议政的积极性，真正形成“依靠职工抓管理、抓好管理求发展”的良好局面，对不断完善公司经营管理机制，进一步提高经营管理水平和经济效益，必将产生深远的影响。

三、存在的不足。

在肯定成绩和进步的同时，我们还清醒地看到我们工作中仍然存在的一些不足和一些薄弱环节。

一是县区和部门及业务渠道之间发展还不平衡，有些单位和部门的领导对市场的研究还不深入、不主动、不准确，把

握市场、应对市场的能力还有欠缺，对市场的敏感度、对全局的掌控能力、综合素质还有待提高。二是部分单位还存在执行不到位的问题，个别领导同志的危机意识、忧患意识、责任意识还不够强。三是进一步提高全员敬业精神，要在明年作为一项系统工程来认真对待。四是县区机构建设还很薄弱，必须得到全面加强等等。这些问题，都应引起我们的高度重视，并在今后的工作中认真加以对待、解决。

20\_\_年的工作打算

(一)总体指导思想是：深入贯彻落实“十六”和十六届五中全会精神，继续坚持“稳健经营，以效益为中心”的经营指导思想，加快业务发展，提高经济效益，保持公司长期、稳定、可持续性发展。

20\_\_年工作的总体思路为：抓管理、树形象、创品牌、占市场。以县区机构建设为主线，以干部队伍建设为根本，以员工队伍建设为基础，强化个险的主导地位，继续抓好系统业务和集团业务的运作。实现05年业务规模和经营效益的快速同步增长。在此基础上，加强企业文化建设，提高员工福利待遇，把太平洋寿险×市中心支公司向一流的寿险公司、精品公司的方向推进一大步。

具体到各个业务渠道的要求是：

1、个险方面。

20\_\_年是“标准化团队建设年”，以《基本法》为发展内在动力，以标团建设为外在发展标准，全力推动业务发展。加大市直营业部队伍建设，建好县区个险管理架构，建好讲师队伍，全力发展个险业务。

2、团险方面。

以公司县区架构建设为依托，建立、健全团险队伍，以优质服务为宗旨，全力打造×太保团险新形象，以意外险为基础创建保费新平台。3、中介代理业务。理顺市直与县区中介业务管理架构，进一步加强队伍建设，限度的提高业务产出能力和业务管理水平。进一步加强银行保险渠道建设，维护现有渠道，开拓新的业务，开源节流，实现规模产品与效益产品双丰收。加强团队建设，增强凝聚力，努力开创‘团结、奉献、拼搏、进取’的中介部精神。

4、客服续收。

强化续期业务管理，从抓管理入手，加强对客服工作的管理力度，加强县区内勤管理体现服务品质。客户服务工作要全面宣导“以客户为中心”的理念，扎扎实实抓基础，全力以赴抓服务，从我做起，从小事做起，从本部门做起，用诚信、主动、求实、创新的精神打造太平洋寿险优质服务的品牌。

(二)20\_\_年的经营目标

个险标保任务2024万元。意外险要力争600万元。团寿险要保证3300万。中介业务8100万元。续收业务4500万。

明年，要做好以下几项工作：

一、认真搞好县区机构建设，强化县区机构职能，使工作重心下移。

通过县区机构建设，提高县区业务产能，让县区机构在各个业务方面得到全面发展。并结合分公司下发的《县区机构管理办法》，理顺、规范县区框架，使各县区实现个、团、中介的全面发展。

二、大力加强干部队伍建设，不断强化各级班子建设。

市场的竞争，归根结底是人才的竞争。企业要想让自己立于不败之地，必须坚持以人为本，实施人才战略。我们要通过内部培养、外部引进、社会招聘等各种渠道，选拔人才，真正做到人才兴司、人才强司。今年的工作重点主要是抓好县区班子建设，使县区班子发挥出应有的作用。同时搞好人才储备，也就是搞好后备干部的建设。

三、切实抓好员工队伍建设。

经过近四年的发展，我们逐渐在员工队伍建设方面取得了一定成效。中介业务、团险业务、续期业务都走在了全省前面。今年，要加强四支队伍的建设：个险队伍建设、团险队伍建设、中介队伍建设、收展员队伍建设。要在队伍规模不断壮大的基础上，走精兵之路，大力培养高产能业务员。并对四支队伍的各级、各类业务员实行分类指导，锤炼好能打硬仗的四个方面的队伍。

四、继续加强系统和集团业务运作。

根据东营的特点，系统业务和集团业务是我们公司发展的优势。要在原来抓系统业务的基础上，维护和巩固好各个业务渠道。同时对油田的重点单位实施重点公关，继续扩大集团业务，为公司的发展造影响、树形象。

五、抓好各方面的管理。

通过管理，更好的促进业务发展，使公司向精品公司的方向不断迈进。

六、加强思想政治工作和企业文化建设。

全方位提升企业文化层次，真正做到创品牌、树形象、占市场，把×太保寿险做大做强。

新的一年即将开始，让我们放眼过去，展望未来，以高昂的斗志，必胜的信心，团结拼搏，乘胜而进，打造钢铁团队，创建精品公司，不断开创×太保寿险的新局面。

**退赔挽损工作总结12**

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、意外险等突击活动，下面是保险公司内勤个人年度工作总结。

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。

>一、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。

>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择性承保。去年我司农险、养殖业保险赔付率高达xx%，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，xx厂车险业务属于我司续保业务，续保时间为x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有限公司保险业务一直以来是我司囊中之物，续保是在xx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20xx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。

**退赔挽损工作总结13**

20xx年即将过去，在公司领导的悉心关怀下和同事们的帮助指导下，结合我自身的努力，在工作、学习等各方面都取得了长足的进步，尤其是在保险理赔专业知识和技能培养方面的成熟，使我成为一名合格的车险查勘定损员。随着工作岗位的调整，我已经成长为为一名能够独立工作、业务熟练的前台工作人员。现将一年来的工作情况向公司领导总结、汇报如下：

>一、加强理论学习，注重个人素质提高

加强自身业务学习，争做理赔标兵。在日常的工作学习中，我坚持学习更多的保险知识和业务技能，在老同志的“传帮带”下，不断加强个人自学，弥补个人在保险专业知识和理赔技能上的不足，始终保持着学无止境的学习精神，力争以优质、快速、合规的专业素质做好理赔客户服务工作，报效公司培养，并抱以乐观、积极的态度，以争做理赔标兵为目标。

>二、严格管理制度，恪守保险人员职业道德

时时学习掌握公司的各项规章制度、严守理赔员工准则。我清醒的认识到，理赔线作为公司经营的出口关，责任重大，同时又面对保户、汽车修理企业等方方面面的利益诱惑，对此我始终保持清醒的头脑，时刻牢记公司的理赔纪律，坚决杜绝“吃、拿、卡、要”现象发生，确保自身做到克己奉公、清廉从业。

>三、工作的主要做法及成效

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。

>四、工作中存在不足

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。

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。

>五、下一阶段工作目标

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。作为一名理赔员来说，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。

**退赔挽损工作总结14**

20\_\_年七月，我加入到了中国人寿保险公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其它主管的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够很好的为客户提供保险咨询服务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司伙伴一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。文–章-超–市

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买非法彩等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年多来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与秀的伙伴比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**退赔挽损工作总结15**

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。

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。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。

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