

# 保险公司理赔服务工作总结报告 保险公司理赔部上半年工作总结(大全5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 保险公司理赔服务工作总结报告 保险公司理赔部上半年工作总结篇一

首先，自身的业务素质及技能得到了提高。今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xx月份，已结xx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xx%提升至xx%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。

在过去的这一段时间，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。一段时间的工作已经结束，在即将迎来的一段时间中，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。每一段时间都有自己的进步，每一段时间都会有自己的成长！相信大家来年中必须会取得最圆满的成功！

## **保险公司理赔服务工作总结报告 保险公司理赔部上半年工作总结篇二**

在过去的一年里，我们在公司经理室的正确领导下，根据理赔事业部改革总体工作要求和去年车险降赔提速主要工作举措，从理赔业务管理各环节着手，进一步厘清环节、厘清责任、优化流程、简化手续、明确目标，达到降低理赔成本、强化理赔管理、提高理赔效率、提升服务质量的总体目标，勤奋工作，文明服务，努力按要求完成中心主任交付的各项工作，现对上半年的工作进行总结。

1、上半年全年理赔数据□xx公司上半年全险种共结案xx件，去20xx年同比减少xx件，案件处理率达到xx%□其中车险全年结案共xx件，理赔周期为xx天。

3、提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

加了两次理赔员技能考试，我也在考试中通过拿到了高级理赔员资格证书。

我们xx的品牌一直以来都得到社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务是我们赢得客户信赖的有力武器。但是，在工作中，我们仍然有不少的问题与不足之处，如 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。

1、控制好车损险定损质量，确保车险赔付率与去年相比稳中有降，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。

2、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，热情服务，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。

随着业务规模不断扩大，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、要等有害公司形象利益的行为，要求查勘人员要做到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效。做到在做理赔服务的同时，也要做好保险业务的宣传员。

3、在保证第一现场到位的前提下，进一步提醒客户第一现场报案，加大二现报案核查案发现场的工作力度，以减少假骗赔案的发生。增大利润空间，重点加强重大疑难案件的调查工作。

4、加强内部信息反馈。理赔环节中发现的问题要及时向经理室及承保部门反馈，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，协调好业务发展和理赔管控的关系。

在接下来的下半年里，我们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，树立公司优质品牌，展示公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流的现代保险企业做出应有的贡献。

## **保险公司理赔服务工作总结报告 保险公司理赔部上半年工作总结篇三**

本人于20xx年3月来到xx宅急送山东分公司客服部投诉理赔科从事保险理赔专员一职。本职位主要负责山东分公司保险、保价推广；保险、保价理赔；为投保货物出险后进行理赔提供所需的各项单据；对分公司工作人员及各营业所（厅、点）相关工作人员进行保险、保价业务培训。要做一个称职的保险理赔专员需要熟练掌握本公司的保险、保价业务知识以及保险、保价理赔的业务程序，深刻认识合作保险公司的各项条款，并认真搜集所需各项单据，作事有条理，有良好的沟通能力与应变能力，具有一定的写作能力，能针对保险公司和分公司保险、保价业务现状及时调整工作重心。本岗位主要考核在途案件的处理情况和本单位的投保率情况并对各营业所客服主管做绩效考核。

目前本人从事此岗位刚有月余，对岗位的认识还不够全面，目前以学习保险理赔流程和理赔知识为主，以了解前期和当下保险案件为辅。我的报告主要从岗位认识，工作思路、工作规划、工作建设展开。

通过这一个月学习与实践，对公司的保险、保价业务有了更深一层的理解，对保险理赔岗位也有了更深的认识。

首先，明确了公司设立保险、保价业务及保险理赔专员的目的。其目的是以经济手段及时补偿在运输过程中的货物因灾害事故而遭受的经济损失，。把不定的灾害事故损失变为固定的运输保险费支出，并将此项费用计入生产或营业成本，从而增强企业经营的财务稳定性，完善经济核算制，。通过开展保险、保价业、承保和理赔，宣传防灾防损的意义，检查事故隐患，积累有关资料，总结经验教训，对各单位有受理业务时对货物的包装等提出合理建议，从而促进货物运输的安全，减少灾害事故损失。

其次，明确了保险理赔专员的职责定位。

1、保险、保价推广职责。负责对山东分公司全体客服人员和各受理单位取件人员、受理人员进行保险、保价业务推广培训、宣传。每月对各营业所（厅、点）保险、保价业务推广情况进行通报并兑现奖励。

2、保险、保价理赔职责。负责对每起案件的真实怕进行严格把关审核；负责对分公司出港货物出险案件在案后48小时内以邮件等书面形式向保险公司专业团队报险，并与对方确认；按照公司规定自报险之日起50天内，处理完成本单位在途理赔案件；负责理赔资料的收集，提交保险公司审核并跟进理赔进度；跟进各类理赔案件赔款下拨公司情况。

3、单据提供职责。在规定时间内收集工作单原件、理赔所需的客户方所有资料；必要时可请总公司协调中转公司、基地、运转中心提供所需第三方责任证明及铁路、零但、航空运单。

4、保险、保价培训职责。负责对分司客服、各营业所（厅、点）取件人员和受理人员进行保险保价业务的培训工作，以便于更好地了解总公司和保险公司对保险、保价业务的新规定，加大保险、保价业务的推广。

最后，明确了保险理赔岗位的考核指标及相关奖励机制。考

核原则是：每月将涉及应收账款的理赔案件100%及时清理完毕；将规定期限内途理赔案件100%清理完毕（除破损案件和法律诉讼案件）。考核指标是：投保率=（委托投保票数+保价票数）/发货总票数。

以上是我从事保险理赔岗位近一个月的认识和理解，当然有些还是停留在理论阶段，需在今后的工作中不断提高认识，加大实践，作好与前任保险理赔专员的衔接工作，认真学习前任保险理赔专员总结的流程与经验，以及处理的案例，加大分公司的保险、保价业务的推广力度，提高保险业务收入。

因为目前处在学习阶段，没有具体的实际操作保险、保价理赔业务，所以未来一段时间仍以学习保险理赔工作为主，逐步从见习到实习再到独立操作。

首先，要对保险公司各项保险条款有更深入的理解，并做好传达工作。对保险公司的`赔偿限额，免赔额和不承保范围要记忆清楚并能运用到实际工作中，对报险时间，案件受理时限等问题要心中清楚，杜绝因为不清楚保险公司规定导致保险公司拒赔的情况发生；对保险、保价管理规定和总公司下发的关于保险、保价业务的通知文件要及时传达给一线取件人员和受理员，避免因文件传达不及时造成受理业务时操作不规范及后期理赔困难甚至无法理赔的情况发生。

其次，要进一步熟悉理赔程序，对每一步都了然于胸。目前已基本掌握保险、保价理赔流程，但缺少实际操作经验。接下来的学习将以实际操作为主，从向报险审核开始，在前辈同事的指导下一步步熟悉保险理赔专员的工作流程和内容，对理赔流程有更加深刻的学习，努力在最短的时间内做到可以独立操作。

第三，要积极改进与客户交流方式。在做保险理赔专员前做过一段时间受理员工作，有了一定与客户交流的能力，但现岗位对与客户交流沟通能力要求更高，因为面对的都是财产

受到损失的客户，考虑客户当时的心情因素，有时候交流会  
出现困难，这时就要以巧妙的方式与客户要流，既能让客户  
配合自己的工作，准备理赔所需的相关单据，又能让客户安  
心。所以工作之余会看相关培训书籍和视频提高自身能力。

第四，在学习处理保险、保价理赔案件前通过做基础工作加  
深对工作的了解和认识。主要是对各营所（厅、点）的保险、  
保价投保率进行统计，并下发相应奖罚通报；针对前期分公  
司所下文件加大到付业务投保的推广和统计工作；按公司规  
定为每个取货人员统计保险、保价奖励提成；每半月做一次  
保险申报表；每日进行报险和声价值超十万元的货物进行报  
备；为各所客服主管做绩效考核；逐步掌握公文的写作和文  
件的审批原则与流程。

最后，要做事细心、有条理。对每一步工作都要作到细致入  
微，避免因前期粗心导致后期工作产生困难。

## **保险公司理赔服务工作总结报告 保险公司理赔部上 半年工作总结篇四**

20xx年初，我司经理室就针对xx地区保险市场变化及20xx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。

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20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx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\*\*、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。

## 保险公司理赔服务工作总结报告 保险公司理赔部上半年工作总结篇五

时间急转流逝，从我成为\*太\*洋人寿保险公司大家族的一员到现在已经6个月了，作为一名四级机构的综合内勤，自己对一些专业性的知识和技能了解还不是很透彻，所以工作中遇到了不少问题□20xx年5月13日我有幸参加了太\*洋人寿保险股份有限公司山西分公司“启航五期“后援条线内勤培训班的学习。通过四天的培训，我对太\*洋人寿有了更进一步的了解，对自己的岗位职责也有了更清晰的认识。

哪里。在工作和生活中，如果你的关注点放在积极向上的事情上面，那么你的生活将充满阳光；如果你只会一味的抱怨，那么你将生活在无尽的黑暗中，发现不了任何美的事物。生活中不是缺少美，而是缺少发现美的眼睛。

第二天的培训由总经理室各条线的分管总对整个公司的一个系统

的工作中走好脚下的每一步，努力的学习和积累，将理论知识进行有效的实践。