

# 理赔理算工作总结 理赔工作总结(大全5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 理赔理算工作总结 理赔工作总结篇一

### 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，年末应收保费率控制在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，准确界定保险责任，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、警钟常鸣的思想。

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，对客户抗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、社莘三个乡镇设立农村营销服务站，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。

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、农用车业务发展乏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。三是把好评赔、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。

## 理赔理算工作总结 理赔工作总结篇二

大家好！

我于xxx年xx月任个人业务部经理，两年来，在省公司党委、总经理室的正确领导下，在机关各处室、市分公司的大力支

持下，较好地完成了各项工作任务。在业务发展、队伍管理、教育训练等方面取得了一定成绩。下面就两年来做的主要工作做简要总结，不妥之处请批评指正。

两年来无论工作多么繁忙，没有放松政治和业务理论学习。一方面积极参加省公司组织的各种政治学习活动，同时主动学习纪检部门下发的有关廉政建设的学习材料，培养自己的政治敏感力和廉政意识。对专业理论学习，更是常抓不懈，由于保险市场竞争的日趋激烈和复杂化，深感责任重大，除了积极参加各种培训外，利用了大量的业余时间学习专业理论、法律法规、营销边缘理论及金融专业知识，两年来用业余时间撰写具有业务指导性的文章6篇，分别在总省公司不同刊物上使用，起到了一定的导向作用。

我想做为业务部门的主要负责人，抓业务发展是我的中心工作，任何时候都不能有丝毫的放松，两年来围绕这个中心抓好几项具体工作：1、科学计划。两年来业务发展计划都是在大量调查研究基础上，根据总公司和省公司党委的指导思想，结合机关相关部门意见制定而成。2、做好推动。业务计划能否落实，关键在推动。两年来先后组织实施了八个重大的业务推动活动，都达到了很好的业务推动效果。xxx年5至xx月，由于分红险刚刚上市，加之市场又受高息集资的影响余波未尽，分红险上市三个月情况不太好，为了尽快扭转局面，带领工作组经过精心策划和准备，以具有本省特点的产品说明会为突破口，掀起了分红险销售的高潮，最高的一场说明会达千万元。xxx年九9。xx两个月以分红险销售为主要内容的“非常行动”劳动竞赛。xx天保费收入xx亿，当时超过了广东和上海。“鸿泰杯”企划活动由于策划快、部署快、行动快，一个半月保费收入xx个亿，又一次超过了上海和广东，两年来，我省个险业务的规模和速度均走在了内陆省份的最前列。3、搞好总结。业务计划、业务推动、搞好总结，政策兑现是生产力提高的关键。两年来坚持不失信于人的诚信原则，每一项活动结束后，及时总结并如期安排落实相关政策，

特别是竞赛活动中的承诺，没有让一位业务员失望。当去基层公司看望业务员时，他们讲到“我们不是为了别的，我们连续开单十几天就是看看省公司的人说话算不算话。”在一次巡回报告会上曾经承诺凡是在本月能够连续开单十天者，我都要亲自去看望他。由此使我备感诚信的重要性和因此产生的强大能量，基于这一点，两年来在这一方面坚持做到了说到做到，决不失信的人，也正因为如此，在4万名业务员当中建立了良好的信誉，形成比较强劲的凝聚力和向心力。

队伍管理工作是个人业务工作的又一项中心工作之一。张总曾经指出：抓队伍就是抓业务。两年来在队伍管理问题上煞费了心思。xxx年的队伍是在前几年业务规模急速扩张时建立起来的，由于人民银行七次降息，保险条款由储蓄型向保障型急速转轨，业务员和客户心理准备不足，业务员的业绩急速下滑，收入大幅下降，队伍出现了非常不稳定的状况。当时感到有千斤压力，面对现状做了以下几个方面的工作：一是全面了解情况。到任的第三天便带领工作组下基层，深入一线和业务安员面对面交谈。数十天的调查研究基本摸清了影响队伍稳定的六大因素即政策棚架、行政干预、条款单一、宣传不力、奖罚不分、制度不严等。二是对症下药。根据上述问题，经总经理室同意，迅速召开代理人管理工作会议，通报情况、研究对策。各级公司根据各自存在的不同问题，有针对性地进行解决，并指出了严格按照“基本法”办事，使营销团队的管理走上制度化。xxx年xx月，根据市地的工作情况和全系统一年多的思想和制度的准备和成熟情况，省公司下发文件，果断废止了各市地自行的“基本法”，到xx年底全拾基本法”达到了相对的统一，为实施新的“基本法”打下了坚实的基矗同时就业务员的相关待遇和奖励问题，省公司连发了相关文件，我部又组成工作组两次进行巡回交叉检查，督促落实，有些问题会同省公司财务部门也有效地得到了落实，在业务员当中引起了强烈反响。这期间还借助推行“两个规范”，增加了活动量，加之后来新险种的上市，业绩攀升，收入增加，队伍稳定，工作得到了有效解决。3、规

范行为、赏罚分明：队伍稳定不能一味迁就姑息，一方面正确引导，下发了业务员行为操守和违规违纪处罚办法；一方面又对于不良行为坚决进行处理。特别在xxx年下半年竞争最为激烈的时候，对一些人摇摆不定、离心离德，及时提出了“讲清利害、诚心挽留、热情欢送、不再接收”的应对策略，起到一定的稳定作用。后来一些人到同业公司一段时间后又想回来，根据形势变化又提出“可以接收”，对极个别人坚持拒收。这样有张有弛、区别对待的策略，在最激烈的人才竞争时段起到了重要作用。4、亲情管理。两年来，利用各种机会和条件同全系统一半以上的业务员直接见面和交流。任何时候都以一个兄弟般的身份和亲情对待业务员，最广泛地向他们传承公司的文化、观念和发展前景，结下了深厚的友谊，树立了良好的公司形象。这一切也在队伍管理中也起到了十分重要的作用。5、抓好三支队伍，即组训讲师队伍、主管队伍、精英队伍，通过有效的工作，目前有组训xx多人、讲师xx余人、高级主管xx人、中级主管xx人、销售精英近千人。

两年来，教育训练始终处于业务发展的前沿，支持着业务发展和队伍管理。一是组训队伍的培训。至今不能忘记的是xxx年xx月，我省第一期以自己的力量教学，为期xx天有xx人参加的组训班。由于准备充分、训练严格、内容充实、全程跟踪，培训收到了显著效果，这支队伍目前都作为各级团队中的中坚力量，在支撑着团队的经营。目前组训力量已达到近xx余人。二是主管培训。两年来最大限度的培训主管队伍，近千人接受了不同内容的培训。三是讲师培训。为了使培训制度化、系统化、规范化，同时也为了节约培训成本，经过两年的努力，已建立起省聘讲师xx人、省聘见习讲师xx人的专兼职讲师队伍，这项工作走在了全系统前列。四是管理人员的培训，协同人事部、教育培训部和信息部，先后举办了不同类别的管理人员培训班，使全省营销管理人员的综合素质得到了有效的提高。

为了使我省个人业务工作有一个长足长远的发展，先后抓好几件大的基础工作。一是个人代理人档案管理工作。通过检查、评比，目前近5万人的队伍全部按照总公司和保监办的要求建立了规范的个人档案。二、信息通报工作。自xxx年xx月创建了“营销快讯”，至今已有近百期，及时通报情况、交流信息，加快了信息传承和互相促进，特别是今年开通了“信息直通车”，受到全系统基层公司的普遍欢迎。三是建立了代理人群众组织。先后建立的代理人业务发展研究会，并于xx年xx月召开第一次年会；成立代理人精英俱乐部，于今年xx月正式揭牌；建立了代理人“爱心社”，使代理人有了自己的组织，补充和完善了公司的企业文化。四是建立了完善的表报制度，保证了业务数据分析的科学有效性。五是推行“两个规范”，为业务的长足发展和产能的提高提供了有效的工具。

一是xxx年的“双过半”和今年xx月份首届高峰会的成功召开，为业务发展和队伍管理起到典范作用。两会的影响力，将持续激励团队和管理者的士气和信心，进而推动生产力的不断提升。

目前全处同志团结协作、遵守纪律、士气高涨，都能登台讲课，都可以独立工作。

总之，两年来做了一些工作，收到了一些绩效，但要特别感谢的是总经理室和机关各处室，没有他们的支持就不可能有这样的局面，还要特别感谢我的副手对我工作的极大支持和无私奉献，感谢全处同志对我工作的理解和支持，再次谢谢他们。

工作中我还有不少不足之处，比如考虑问题不够深入细致，深入基层不够，加之两年来有一半的时间在外，和同志们沟通交流时间少等，请大家多批评。另一方面我自己也要不断的加以改进。面对日益激烈的市场形势，队伍管理、业务发展任务十分艰巨，愿和同志们共同努力，把我系统的全面建

设推向更高层面。

谢谢！

## 理赔理算工作总结 理赔工作总结篇三

### 一、牢固树立服务意识

加强客服理赔人员培训，提高客服理赔人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释等各项工作。

### 二、进一步加快理赔速度

落实新保险法，进一步明确理赔各环节工作时限，协调做好公司理赔集中后的环节衔接，确保案件处理率达到\_\_%以上，积极推进理赔差异化服务，建立优质大客户档案，对优质业务实行理赔绿色通道。

### 三、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。

### 四、案件整理归档

在一个案件赔款完毕后，需要将保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装缝好，之后再用胶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能力，才能促进业务的全面发展。

## 理赔理算工作总结 理赔工作总结篇四

时间一晃而过，到xx保险理赔部工作已经一年了，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xx保险的品质，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xx保险的一份子而惊喜万分。在这一年的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，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总结。

记得初到xx保险时，在和领导的第一次谈话时就注意到xx保险是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

在xx保险工作的前两周，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，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。

根据岗位职责的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是人伤案件的查勘工作；人伤案件各项费用的审核；人伤诉讼案件赔偿的建议；分公司人伤理赔工作情况的分析；领导交办的其他工作。通过完成这些工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。

虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。

## **理赔理算工作总结 理赔工作总结篇五**

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，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。

记得初到太保时，在和领导的第一次谈话时就注意到，太保是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

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，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。

根据岗位职责的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是(1)人伤案件的查勘工作；(2)人伤案件各项费用的审核；(3)人伤诉讼案件赔偿的建议；(4)分公司人伤理赔工作情况的分析；(5)领导交办的其他工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。