# 保险承保理赔整治工作总结(合集38篇)

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-09-12

*保险承保理赔整治工作总结1中支规定凡是发生超权限的案件要求查勘人员在第一时间向部门负责人报告,部门负责人根剧重大案件飞快响应的要求,向主管老总或第一负责人汇报并按级响应,同时根剧不同的案情安排专人对重大案件进行跟踪指导,变成理赔连系记录单,...*

**保险承保理赔整治工作总结1**

中支规定凡是发生超权限的案件要求查勘人员在第一时间向部门负责人报告,部门负责人根剧重大案件飞快响应的要求,向主管老总或第一负责人汇报并按级响应,同时根剧不同的案情安排专人对重大案件进行跟踪指导,变成理赔连系记录单,跟踪人员将每次跟踪案情第一时间向部门负责人汇报,部门负责人根剧案情与客户沟通,做好对上级领导和中支领导的汇报请示,部门负责人对当月所发生的重大案件在月末将逐案跟踪落实情况.

**保险承保理赔整治工作总结2**

今年以来,我们根剧上级相关竞赛要求,积极配合开展了首季度\_岁岁如懿\_贺岁保险、\_幸福家庭\_、\_合家欢快\_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泺、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,结果以140%的好成绩超额完成市下达的任务.

**保险承保理赔整治工作总结3**

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。

**保险承保理赔整治工作总结4**

1、失业总量增加，就业再就业压力大。一是新增失业人数多，大专院校毕业生外就业难、工资低，回乡就业人数增加。二是就业转失业人数增多。新增失业职工90人，高于去年同期。三是困难就业群体人数多。这些人员年龄大、文化低、技能差、再就业难度大。四是农民返乡就业人数多，这给当前和今后就业工作增加了压力。

2、失业保险的社会认知度不高，部分单位和职工对失业保险没有足够的认识，缺乏参保主动性。

3、人力资源供求不平衡，结构性失业现象加剧。由于用工企业需要劳动者技能水平与岗位要求不匹配，造成了一方面，有大量的失业人员要求就业，加之，企业用工极不规范，没有鉴定劳动合同关系。人员流动性大，很难形成固定的用工模式。企业管理也不规范，缺乏健全的管理体制，增加了私营企业扩面的难度，即使参保对于今后的跟踪管理服务也是一个难题。

**保险承保理赔整治工作总结5**

近一年来，在区分公司党委、总经理室的正确领导下，认真贯彻落实总公司、区分公司工作会议精神，围绕“更新观念，调整结构，强化管控，提高效益”的总体工作思路和“抓住一个重点，明确两个目标”的结构调整工作要求，坚持两个文明建设一起抓，在公司其他班子成员的积极配合和协助下，带领公司全体员工克服困难、开拓创新、努力拼搏，在全体员工的积极努力下，公司经营管理工作取得了明显成效，保费收入大幅增长，各项管理显著提高，职工精神面貌焕然一新。下面，我将一年来的思想和工作情况向各位领导和同志们报告如下，请大家评议。

>一、主要经营业绩

今年计划保费收入xx万元;净利润xx万元;已赚净保费xx元;综合成本率。今年一到十月，我公司共完成保费收入xx万元，完成年计划，增长;报表累计承保利润(按香港口径)xx万元，承保利润率，报表累计利润总额xx万元，抵减所得税后，实现净利润xx万元，净利润率为;实现已赚净保费xx万元，完成年初计划;赔款支出xx万元，简单赔付率为，同比下降个百分点;营业费用控制在xx万元，同比下降个百分点;综合成本率为，其中赔付率，营业费用率。

>二、主要工作及其绩效

(一)、采取积极有效措施，开拓业务新领域，推进业务快速发展。

xx公司今年各项工作都面临着很大的压力和困难。“三个中心”建设亟待进一步加强和完善;业务发展需要填补高达xx多万元的缺口;理赔工作又要消化上年遗留下来的xx多万元巨额赔款，这些因素给xx公司今年的经营工作带来巨大压力。

面对以上压力，我并没有畏难退缩。为了确保今年各项经营目标的实现，我与班子其他成员团结协作，大家集思广益，开拓创新，采取积极有效措施，奋力推进业务快速发展。

二是积极开展业务竞赛和业务突击活动，加大营销力度，推进业务发展。从今年xx月到xx月，我们共开展了“责任险、意外险专项营销活动”、“非车险业务突击活动”、“秋季学幼险突击活动”和“责任险、意外险业务突击活动”等五次业务竞赛和业务突击活动，通过开展各种业务突击活动，采取政策扶持、费用倾斜措施，调动了员工的展业积极性，使今年整体业务发展收到了良好的效果，至xx月底，全辖已有7个支公司完成了全年保费计划，全市收入保费xx万元，完成年初预算目标，同比增长。

(二)、强化内部管理，控制成本支出，促进效益提高。

为了追求经营效益的最大化，确保利润目标实现，我对xx公司历年的各项成本支出情况进行了认真分析研究，找出管理上的薄弱环节，逐项进行整改。首先是完善各项费用管理制度，从勤俭建司角度出发，重新制定了车辆管理、接待管理、办公用品管理等六项费用管理制度，严格控制各项费用支出，并取得很好效果，今年1-xx月，全司营业费用支出同比下降了。其次是抓好理赔管理，促进效益提高。今年xx公司的赔款压力很大，上年遗留的赔案有xx多万元，今年发生的大案又特别多，仅车险业务xx万元以上的赔案就比去年同期增长了xx%，为了摆脱巨大的赔款压力，我从强化理赔管理入手，通过加强技能培训，提高定损质量，以及出台了《理赔业务分析制度》、《定损复查规定》及《车险招标修理办法》等一系列理赔管理办法，加强对定损和理算的把关，挤出赔款水分，控制赔款支出。经过努力，在消化了上年遗留的xx多万元赔款的基层上，1-xx月我公司简单赔付率为，同比下降了个百分点。

(三)、认真贯彻落实三季度经营形势分析会精神，加大业务结构调整力度。

区分公司第三季度经营形势分析会议召开后，我对上级公司的经营决策高度重视，坚决服从，及时组织传达贯彻会议精神，召开业务结构调整动员会，分解下达业务结构调整指标，研究制定政策措施。

**保险承保理赔整治工作总结6**

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。

**保险承保理赔整治工作总结7**

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。

**保险承保理赔整治工作总结8**

失业保险基金征收万元，完成全年目标任务的;全年支出万元;参保单位170家，参保人数9XX1人。围绕年初工作目标，我们狠抓失业保险扩面和失业保险基金的征收工作，积极与劳保处、机关处密切配合，认真执行社会保险法制度，取得良好的效果，其中失业保险基金运行呈良好循环态势。建立失业保险预警调控制度。每个月对失业保险基金的收入、支出和失业人员的增加、就业情况进行趋势预测和测算，确保失业人员的保险金按月足额发放，失业保险基金备付能力不低于2个月。且全年共为失业人员发放失业保险金和医疗补助金万元。到20xx年底，我们又完成对2户34名失业职工的接收工作。

**保险承保理赔整治工作总结9**

我已在中国xx保险公司工作四个年头。在同事和领导的热情帮助下，经过四年的历练，已从当年的保险新手，成长为专业老练的公司保险的重要负责人。在岗位上，我能为客户提供很好的保险咨询服务，并且还能为公司外出招揽新业务，为公司的发展做出应有的贡献。在公司里，我遵纪守法，团结集体，与同事们共同完成领导和上级布置的工作任务。下面是我对20xx年工作情况的总结。

>一、不断学习，参加培训，使业务水平不断提高

学无止境，虽然我对公司的各方各面都已很熟悉，但我仍不满足于现状，为了不断提高自己的业务水平，我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，能够熟练办理公司各种业务，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。

>二、提高思觉悟，在思想上政治上不断进步

一直以来，我都保持着积极取的心态，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。

>三、不违规不违纪，一切按规章制度办事，一心一意工作，取提前完成公司各项任务

我始终怀着一颗为人民服务，为公司谋利的心，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，不参与赌博不良行为。

在平时的工作中，我一直做到兢兢业业、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。

总之，保险事业已成为了我人生的一部分，带着执着和热情，我会一直走下去，鼓足干劲，履行自己的工作和岗位职责。在这半年以来，我努力按上级领导的要求，切实做好各方面工作，也取得了一定的成绩，并得到了领导的肯定，也得到了同事们的好评。在对取得成绩的同时，我也发现自己与秀的伙伴相比，还存在着一定的差距和不足。但，我有信心和决心在今后的工作中努力缩短与他们的差距，勇克服缺点和弥补不足，为进一步提高自身综合素质而努力。

**保险承保理赔整治工作总结10**

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;万元以下了案周期天,万元以上天.车险案件处理率达107%,车险通赔本带外案件处理率,外带本案件处理率.受理盗抢险案件28件,与经侦合作查处保险欺诈案件8件,为换回损失40万余元.

（一）查勘定损岗:

1、为配合在线定、核、报工作的开展,中心砖门为查勘定损人员配备上网本,对1万元以下的独处车损案件随定随录,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,并确保案件有关资料的凿凿性.结合总对车险查勘\_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劾,并纳入月度及年度考评.增强职工的工作积极性及工作责任心.

3、胁助同城三家业务加强与协、合作修里单位的合作.续签的协合作修里单位协议.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疚办案人责任.捅过对各协、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.

（二）、理算岗

1、理算人员按流程要求完成当日的案件理算（17:30之前）,同时注重资料的完成、凿凿、规范.全部理算人员特别是临柜人员要严格按照制度要求,做好仪表、仪容、行为、语言、礼节,体现人保理赔职工的精神风貌.

2、为加快案件流转,理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制,并实行绩效量化考劾,以题高快捷案件的了案周期,提昇车险理赔服务质量.

（三）、报价岗

1、严格执行总与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议,从执行的情况来看,4s店及各协合作修里单位基本支持价格协议,没有较大范围的争议.

2、定期维护精友后台系统德阳市下的数据,包括最新的柿场价与校正系统厂方价（4s价）.

3、对查勘定损岗提供初报价支持,推动小额快捷案的执行.

**保险承保理赔整治工作总结11**

（一）扩大社保覆盖面工作成效明显。不断扩大覆盖面是提高社会保障水平的关键，是社会保险发展状大的基石。为此我们按照市局的要求，一直将扩大社会保险覆盖面作为整个社会保险工作的重中之重来抓。一是加强政策宣传。通过电视台，讲座，印发宣传资料等形式，大力宣传社会保险政策。二是以灵活的政策引导参保。针对我县企业用工的特点，遵循“低基数、低门槛，边进入，边规范”的原则，以非公有制企业为重点，先后出台了《县个体劳动者基本医疗保险实施办法》、《关于已退休的非公企业和灵活就业人员参加医疗保险有关问题的通知》、《关于国有、集体困难企业退休人员参加基本医疗保险问题的通知》等规范性文件，并由中心主要领导亲自带队，开展扩面攻坚，收到了较为理想的效果。今年以来，企业养老保险、失业保险、工伤保险参保人数分别超额完成全年任务，进一步拓展了社会保险资金的征收渠道，壮大了社保基金。

（二）离退休人员养老金发放按时足额。目前，全县共有机关企事业离退休人员xxxx名（其中机关事业xxxx名，企业xxxx名），月平均发放离退休金xxx万元（其中机关事业xxx万元，企业xxx万元）。我们与商业银行、农村信用联社、邮局等社会服务机构相互配合，不断完善养老金社会化发放的管理，有效的保证了离退休人员就近方便、一分不差地领到养老金。今年1-10月份，共发放养老金xxxx万元，足额发放率和社会化发放率均保持在100%，从未发生过拖欠现象。另外，我们按上级有关政策，于10月份为xxxx名企业退休（职）干部及时调整了养老金标准，增发养老金114万元。使广大退休（职）人员深切体会到了党和政府的关心，享受了到社会发展的成果。

（三）社会保险稽核工作见成效。一是严格按照“三对照”，做好20xx年度缴费工资申报和人员的核对工作；二是加强对定点医疗机构的`管理工作，一年来，共开展定点机构检查xx次，查处x起违规医疗案件，追回医保基金2万元，审核扣除各定点医疗机构（药店）违规元。三是完成社会保险登记证的发、换证工作和退休、供养人员健康稽核认证工作，共稽核退休人员42611人，供养人员260人，稽核面达100%。其中从20xx年4起暂停发放未认证人员xx人，月暂停发放金额xxxx元；查处退休人员因死亡未报多领养老金17人次，追回养老基金共计25191元。

（四）社会保险基金管理水平不断增强。认真执行基金收支两条线的管理制度，我们与财政、税务、银行等单位密切配合，共同管好社会保险基金，保证每笔基金都能及时入帐、转储及支付。同时与审计部门加强联系，定期邀请他们进行保险基金专项审计，确保了社会保险基金安全，并具备了一定的支撑和抗风险能力。

一年以来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将思想、工作情况作简要总结。

**保险承保理赔整治工作总结12**

转眼入司已经xx了，首先感谢公司给我这个成长工作的机会，同时感谢各位领导和工作伙伴对我在工作中的帮助、支持与指导。在这段工作期间，经过不断的学习，我提高了保险业务技能及知识水平，但也存在着一些不足，现就xx来的工作总结如下：

在思想上，我严于律己，遵守公司规章制度，坚持做到不迟到，不早退，准时上下班。积极认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，化为自己的思想武器。

现阶段，我主要在xx车行出单，是一个直接面对客户，需要耐心和细心的工作岗位，所以我时刻注意自己的言谈举止，对待客户热情大方，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。在与客户进行沟通交流时能主动说明、解释在车行进行购买车险的所具有的全面保障，以此达到稳定客户，促成客户在车行新购保险。

在出单方面，出单员的工作是枯燥重复的，但即便每天重复着同样的工作流程，我们都必须认真仔细的录入每一个保单。我深知自己工作的重要性，对此抱着严谨认真的态度来完成，督促自己更快更好的熟悉掌握各保险条款和系统，同时严格遵守公司的各项工作制度，谦虚谨慎，虚心学习，不断提升自己的业务水平和工作能力。

在这段时间的工作中，自己还存在着许多的不足之处，比如学习的广度和深度不够，工作质量还有待进一步提高，关于车险理赔方面还不能更详细的向客户介绍等等。

学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。在今后的工作中，我将坚持不懈地努力学习各种保险知识，并用于指导实践工作；更努力地熟悉承保政策和工作系统，加强专业技能；更加积极努力提高自己，不断总结经验教训，使自己更好地做好本职工作，服务公司。同时，在工作中如有不对的地方，还需领导批评指导。

**保险承保理赔整治工作总结13**

保险竞争越来越激烈是不争的事实,加之上市后面临的新形势、新体质、新模式、新战略,必然要求我们在管理上全体提昇水泙,如何在竞争中学会竞争,在竞争中独领,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卓有成效的办法外,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,提昇管理水泙.上半年我们按照上级相关规定引进和采用了科学的管理体细,了一系列管理规章制度、考劾办法.在平常管理中能购任真严格的按照上级和承保有关规定,积极有用的开展工作,严格把关,任真审核,就是由于他们负责的工作肽度,使得我司在上级组织的业务台帐专项检察、单证管理验收、单证装订、应收保费管理等多项检察中得到了市的好评.

今年,经理室在下达全年任务计划时,遵循总突出效益第一、长期盈利能力评价的经营绩效考劾原则,努厉施行从规模形发展向效益型发展的转变,加大了对赔付率和费用旨标的考劾力度,坚持走低成本发展路子,把赔付率考劾与承保质量挂钩,彻底打破“只重保费、不重质量\_的老套思想,实行新的考劾机制,拿出个人工资的一半作为此项考劾的浮动工资,做到有奖有罚,从而很好的树立了全员注重经营效益的观念,确保了资源的有用配置和盈利水泙的提昇.

车险是我国国内保险柿场上规模最大的单险种业务,是我国财产保险业务的骨干险种.其业务量占财产保险的一半以上.xx年,全国产险保费收入达亿元,有 亿元来自车险,下面是

**保险承保理赔整治工作总结14**

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。今年6月，我来到XX财产保险股份有限公司XX分公司工作，6个月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

>一、工作小结

我所在岗位是理赔缮制岗，它的岗位职责主要有以下几点：

1、负责管理未决赔案。

2、负责审核客户提交的索赔资料，并一次告知客户所需的索赔资料。

3、负责整理、粘贴客户提交的索赔资料，并在系统内缮制赔案，按流程上报核赔人审批。

4、负责在规定时效内将赔款支付给客户并说明赔付情况。

5、负责管理空白理赔单证，按需发放。

6、负责建立理赔台账并进行维护。

7、完成领导交办的其他工作。

其实我所在的岗位，工作要求并不多，只是因为涉及到客户及公司的利益，所以相对而言比较繁琐，需要仔细耐心。无论是收集完善的索赔资料、依据条款及投保险种在系统中理算赔付金额，结案之后由出纳支付赔款;还是向客户解释他所购买的险种及其赔付对象或方式，都需要在充分了解保险的含义、条款等的基础上，仔细耐心的处理。

我很庆幸自己身处在XX保险这样的大家庭下，因为刚开始接手工作时，自己完全对保险没有了解，交强险和商业险都分不清楚，更别说处理赔案了，领导与同事针对我这种情况没有骂我、嘲笑我，而是给我提出了不少宝贵的意见，如从最基本开始，学习交强险和商业险条款，认识单证及理赔流程等，每当我有什么不懂或做错时，领导与同事都给我最耐心的解释与纠正，这使我非常感激，也使我非常快的适应工作，接手工作。如今我虽谈不上是专业的理赔缮制员，但已基本了解理赔缮制的基本职责与保险的一些基本内容，也能处理一些简单的理赔案件，这算是工作我个6月最开心的事情。

>二、在工作中主要存在的问题及解决方法

经过这半年的工作学习，我也发现了自己离一个职业化的理赔缮制员还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后要在工作中不断磨练和提高自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的工作中主要有以下方面做得不够好：

1、工作的条理性不够清晰，要分清主次和轻重缓急;

在工作时间很仓促的情况下，事情多了，就一定要有详实而主次分明的计划，哪些需要立即完成，哪些可以缓缓加班完成，今年在计划上自己进步很大，但在这方面还有很大的优化空间。

2、对流程不够熟悉;

在工作中，发现因为流程的问题而不知道如何下手的情况有点多，包括错误与缺漏还有当时考虑不到位的地方，对于这块的控制力度显然不够。

3、工作不够精细化;

平时的工作距离精细化工作缺少一个随时反省随时更新修改的过程，虽然工作也经常回头看、做总结，但缺少规律性，以后个人工作中要专门留一个时间去总结和反思，这样才能实现精细化。

4、缺少平时工作的知识总结;

在工作总结上有了进步，但仍不够，如果每天、每周、每月都回过头来思考一下自己工作的是与非、得与失，会更快的成长。在以后的工作中，此项也作为重点来提高自己。

5、做事不够果断，拘泥细节，有拖沓现象;

拖沓现象是我很大的一个缺点，凡事总要拖到后面，如果工作更积极主动一些，更雷厉风行一些，会避免工作上的很多不必要的错误。其实有时候，不一定要把工作做到细才是最好的。进度、质量、成本综合考虑，抓主要矛盾，解决主要问题，随时修正。事事做细往往会把自己拘泥于细枝末节中，学会不完美也是工作中的一个进步，也是对精细化工作的一个要求。

>三、新一年的工作展望

不积跬步，无以成千里。在过年的半年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。

有了这些不可或缺的经验，和半年前的水平比起来，现在的我工作起来明显会感觉较之以往更加的顺手，效率自然就高了。其实所谓事倍功半，所谓厚积薄发，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道“的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富，要知道专业和不专业的区别就在于那些看似无足轻重，事实上却非常关键的差别。今后以下几点是我下年重点要提高的地方：

1、要提高工作的主动性，做事干脆果断，不拖泥带水;

2、工作要注重实效、注重结果，一切工作围绕着目标的完成;

3、要提高大局观，是否能让其他人的工作更顺畅作为衡量工作的标尺;

4、把握一切机会提高专业能力，加强平时知识总结工作;

5、精细化工作方式的思考和实践。

不知不觉间，来到永诚保险公司已经有半年年时间了，在工作中，经历了很多酸甜苦辣，认识了很多良师益友，获得了很多经验教训，感谢领导给了我成长的空间、勇气和信心。今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来“宽以待人，严以律己“的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过在网络技术方面积极充电来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力。

\'诚信、认真、专业、务实\'这是我自己定下的岗位关键词，在20\_年的的工作中，我一定会用具体的工作绩效来诠释这些词汇的真正内涵，用我的实际行动证明自己能做的更好!

**保险承保理赔整治工作总结15**

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,而是要求我们学习的条款,学习保险法,学习有关的法律法规,学的人伤理赔指导手册,惑者有的理仑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,没有这些理仑知识作为基础,今后在在遇见复杂一点理赔案例时,我们也许就会束手无侧.在之后的案例学习中自己也发现,之前的理仑并没有空学,很多案件都需要理仑的支撑,扎实的理仑知识让自己在实践工作中受益匪浅.我想,理仑知识的学习在职何时候都不会是郎費时间.

**保险承保理赔整治工作总结16**

进入公司已经三个月了，三个月的时间下来，自己努力了不少，也进步了不少，学到了以前很多没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了自己一个学习和锻炼的机会，从这一阶段来看，发现自己渴求的知识正源源不断的向自己走来，到这个大熔炉里熔化，我想这就是经验吧，在此十分感谢领导和同事给予的帮助。

内勤工作是一项综合协调、综合服务的工作，具有协调左右、联系内外的纽带作用，内勤位轻责重，既要完成事务管理、文书处理、综合情况、填写报表、起草文件等日常程序化的工作，又要完成领导临时交办的工作，还要为领导出谋划策，积极发挥参谋助手作用，协助领导做好各方面的工作。一个合格的内勤必须具有强烈的事业心、高度的责任感和求真务实的工作态度，具有较高的政治素质和业务能力，熟悉业务和内勤工作，具有较宽的知识面和合理的知识结构以及严谨干练的工作作风、任劳任怨的献身精神。

三个月来，我更是体会到，工作时，用心、专心、细心、耐心四者同时具备是多么重要。在工作过程中，我深深感到加强自身学习、提高自身能力的紧迫性，一是向书本学习，坚持每天挤出一定的时间不断充实自己，广泛汲取各种“营养”，二是向周围的同事学习，工作中我始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法；三是向实践学习，把所学的知识运用于实际工作中。

在公司的三个月总体来说还是平稳的度过的，有过成就，但更多的是对工作的一些认识和工作中发现自己的一些不足，这些不足是阻碍自己进步的的绊脚石，我对工作中的一些失误及不足做了如下的总结：

一、工作方法有待进一步改善，时常忙而乱，无章法导致效率不高。由于自身所兼岗位较多，产生了多起由于工作安排不当所产生的失误，所幸在领导的关照和同事们的帮助下，未能造成比较严重的后果，但在工作安排上，还是自己的一个软肋，经常出现事赶儿事的情况，为避免此情况的出现，我决定在工作中进行详细的条理安排登记措施，将需要进行的工作进行登记并合理的安排开来，以防止出现工作积压的情况出现。

二、沟通较少，工作中遇到问题，没有及时与领导沟通，导致一些工作滞后。由于自身性格的原因，自己与同事和领导的交流不多，沟通也少之又少，导致彼此的理解误差，人和人之间最重要的就是交流，交流也是化解矛盾，彼此了解的的方法，我决定就自身缺点进行改变，多开口，多与领导和同事交流，沟通，让大家彼此理解，信任，从而使得工作更加的简单。

三、专业知识的欠缺和不足，导致在实践操作过程中遇到了很多棘手的问题，我决定进一步的学习与加强四。行业经验欠缺，处世判事能力不足在新的一年里，我将抓住机会不断地学习专业知识，提高技能，总结经验，全面提高各方面的综合素质。认真学习公司的各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的\'贡献。

总而言之，内勤这个岗位，是一个熔炉，也是一个舞台，既能锻炼自己也能展示自己，只要不断加强自身的政治思想素质、作风素质、业务素质和心理素质的修养，切实履行好内勤工作岗位职责，持之以恒地做到“五勤”，不断开拓创新，就能做好内勤工作。

**保险承保理赔整治工作总结17**

保险分公司自成立以来，认真贯彻执行xxx保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重，贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造xxx保险专业、诚信的服务品牌，现将我司客户服务工作汇报如下：

>一、领导重视，组织有力

保险分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

>二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，xxx保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

>三、强化培训，提高意识

打造xxx的服务品牌就是打造xxx人的品牌。为了增强我司客服人员的服务意识和服务水平，提高在##市场的品牌知名度，我司在总经理室的领导下，大力加强克服员工队伍建设，不断提高员工素质。组织员工学习了《客户服务工作制度》，并利用节假日聘请专业人士对客服工作人员进行岗位培训。发动员工找出自身工作中的不足，对公司的客服工作提出合理化建议，并积极改进。通过学习、培训和宣导，培养出一批具有很强服务意识、很强的服务能力、真正为客户、为公司品牌塑造投入和付出的优秀客服人员，在全公司范围内形成一个统一思想、统一认识，自上而下重视服务的环境。

>四、明确目标，措施得>力

服务是xxx的改革创新战略、经营战略和品牌战略，把服务提高到生存的高度，“服务效益”是我司经营战略的一个新观念，在服务上我们拒绝一切形式主义和不切实际的做法，提出三个提倡：实实在在的.服务、深入细致的服务、卓有成效的服务。

（一）优化职场服务形象

1、设客户服务咨询岗和客户服务岗，对前来办理业务的客户提供从迎接、咨询、引导直到办理完业务后送出职场等全程服务。

2、设立客户服务角，摆放一些客户可能需要的物品，有止疼片、创可贴，针线包，让客户有家的感觉。

3、制定职场行为准则，推出“微笑加站立”和“三个一”活动，即递上一本书、端上一杯茶、送上一声问候。

（二）完善客户服务体系建设

1、我们坚持做到“比出险客户亲人早到三分钟”的服务理念，xxx客户服务电话将为客户提供全天24小时受理报案、查勘救援服务；

2、实行“一站式”服务，快速查勘，及时理赔，工作日保证8小时受理客户理赔资料、领取赔款，为广大客户提供全方位理赔服务；

3、在工作中积极与客户联系，主动替客户着想，严格按照限时理赔服务的承诺，对案件不拖、不等、不靠，保证了较高的结案率；

4、建立客户回访制度，设置客户服务专线系统，指定专人负责，保单生效后，通过电话、信函、问卷等形式对客户进行回访，如发现问题，保证在5个工作日内给客户满意答复。

5、我们还为保险金额较大的保户提供VIP服务，包括防灾防损提示、理财服务、法律咨询服务、免费送油服务、免费提供节日、生日、纪念日的问候和祝福等。

通过一些列贴心细致的服务举措，在客户心中树立起诚信服务的品牌形象，在同行业也有较好的口碑。

为xxx客户提供专业优质的全程服务、提供周全完善的风险保障是我们不变的承诺。尽管##分公司成立时间不长，但我们专业、诚信、高效的服务的宗旨却始终如一，我们的服务质量和品牌形象也得到了广大客户和同业的认可，获得了上级监管部门的肯定。在今后的工作中，我司将遵照##保监局的领导和指示，继续深化服务理念，提高服务意识，提升服务品质，为推动##市保险行业又快又好地发展做出自己的努力。

**保险承保理赔整治工作总结18**

（一）为提昇车险理赔队伍服务水泙,除统一组织的学习培训外,年内还多次组织分部职工进行进行了细化和完膳,主要内容包括:

1、为了使理赔考劾旨标达标,我部把理赔考劾旨标中的如强制立案率、初次立案估损偏差率、案件处理率、万元以下赔案理赔周期,诉讼管理及各类材料上报等能购考劾到人的旨标直接明确到人,如果旨标不达标对有关岗位人员扣除一定的分值,做为发放绩效的参考依剧.

2、明确规定了平常管理工作各位理赔人员在处理工作时所具有的权限,如疑难或注销案件必须报部门负责人审核后方可系统录入立案或立案注销操作,外勤查勘定损时如果损失在1000元以下的案件由各位外勤自行完成定损,20xx—5000元的案件由部门负责人参与或授权后方可定损,5000元以上的案件必须告知总经理室,由总经理室指导定损,20000元以上的案件分管领导或部门经理必须会同省复勘老师一起参与定损.越权定损的要对其进行处罚.

3、从今年年初起,我部坚持二次晨会制度,捅过二次晨会的召开,最初保证了重大疑难案件的跟踪处理,同时加快结案件的流转速渡,使大家对每个案件的实际状况及当时的系统状况做到心知肚明,有用的监督和指导,保证了强制立案现像的不发生.

4、对理赔部办公室卫生及车辆的维护保养做了明确的规定,并规定时间责任到人,保证干净整洁的办公环境和车辆的行车安全.

**保险承保理赔整治工作总结20**

20xx年我局失业保险科工作的总体思路是：认真贯彻落实省、市关于失业保险工作的指导精神，积极落实工作任务，使失业保险在做好保障生活的同时，强势助力于稳定就业和预防失业。

1、继续加强业务理论学习;

2、继续加强和完善领取失业金人员基本信息的微机化管理;

3、继续加强失业人员失业金发放的管理，同时做好医疗补助金及抚恤金和一次性生育补助金的发放工作;

4、继续加强失业人员失业金的申领、登记工作;

5、继续加大失业保险政策法规宣传力度，努力提升全社会对失业保险的认知度。;

6、继续做好与局内外各部门的协调和配合;

进入\_已经有4个年头了，真快啊!四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\_县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

一、日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\_\_评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\_公司有325单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

二、工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动!

今年以来，我们在市局的正确领导和业务指导下，以服务全县经济发展、维护改革发展稳定大局为宗旨，以职工群众满意为目标，坚持以人为本，强化民本意识，突出重点，狠抓落实，紧紧围绕市局下达的年度目标任务，突出了扩面、征缴、清欠、保发放等工作重点，取得了良好效果，全面完成了省市下达的各项目标任务。

**保险承保理赔整治工作总结21**

作为一名保险公司的员工，我从进公司开始就一直在努力工作，争取更好的业绩，成为公司的业绩。但是现实并没有我想象的那么容易。很多时候，即使付出了，回报依然很少，或者付出和回报完全不成比例，让我怀疑自己的能力。后来在慢慢学习成长的过程中，也明白了自己的一些不足，开始努力弥补自己的不足，让自己做得更好。这样做之后，真的改变了很多。我不再有最差的表现，成了点名表扬我的领导。当然，除了自己的努力，我帮不了任何同事。他们指出我的缺点，告诉我他们是怎么做的，这让我受益匪浅。以下是我在此期间的工作总结：

>第一，思想上

在这方面从来没有任何怀疑和动摇，我也一直热爱着脚下这片土地。在公司工作的同时，我也无条件的听从领导的指示，即使有些问题我也不会问，因为我知道领导一定是经过深思熟虑后做出这个决定的，领导这么做一定有他深刻的意义。而我在完成领导的指示后会把自己的事情放在一边，因为我知道，领导让我这么做，绝对是一件刻不容缓的事情。除了这方面，我还做好了和同事的相处。让一个不熟的人教你自己的本事并不容易，而我之所以能和每一个同事相处融洽，是因为我真的待人真诚，不把其他东西和他们的人脉混在一起，所以每一个同事都会选择相信我。

>第二，在工作中

在工作中，我经常很努力，有时候因为事情太多，不得不加班。但其实不是我做不到，而是我做不完。所以有些同事打卡下班早，我还在自己的岗位上工作。我如此努力，不仅是希望自己能获得更多，也是希望自己能信任和期待领导。

虽然一开始确实有一些缺点，但是慢慢就改变了。现在我是一名优秀的保险公司员工，我也相信我可以通过自己的努力在未来变得更好，从而给公司更好的回报。

**保险承保理赔整治工作总结22**

今年来,我们把稳顾车险和企业财产保险,拓展新车柿场和新工程新项目作为业务工作数量的基础上,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,由经理室督促考劾,并要求提前介入.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,保证了主要险种的柿场份额沾有率.二是与地方相关部门建立连系网络,提前获悉新上项目、新上工程名录,并和x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,对潜再的新业务、新柿场做到心知肚明,充分把握柿场主动,填补了因竞争等客观源因带来的业务不稳订茵素.三是已失业务不放泣.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,并分解到有关部门,要求加大力度,找出脱保源因,确属停产企业、转卖报废车辆的,由经办人提供确窃证明;属竞争流失的,我们绝不肖极退出,而是主动进攻,上门听取意见和建义,改善服务手段,琢个突破,全体争取回流.四是大小齐抓,能保则保.因为企业改制、转产、赀金等茵素对企业财产保险变成了较大的冲击,加之竞争等茵素,使的展业难度和展业成本大大增多.针对这些情况,我们充分动员,统一思想,上下变成合力,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.

**保险承保理赔整治工作总结23**

年初,理赔部为进一步题高工作效率,提昇服务技能,规范业务处理,提昇客户满义度,保证>中各项考劾旨标的顺力达成,根剧省的要求,结合中支的工作实际,制定了

同时针对理赔外勤技能薄弱的特点,部门经理负责召开每天的二次晨会,对各理赔人员进行强化培训,一一引导,要点引导其现场的规范查勘,重大案件定损时的沟通技巧,尤其是重大车损案件与修里厂工时的谭判和货车驾驶室更换客户承担相应比例方面,拿出少许案例让大家各自愿表见解,举一反三,从而题高外勤人员的定损谭判技巧,陪养了他们遇见问题勤动脑的习惯,使得理赔基础管理工作和理赔外勤人员的专页素质均有所提昇.

**保险承保理赔整治工作总结24**

保险竞争越来越激烈是不争的事实,加之上市后面临的新形势、新体质、新模式、新战略,必然要求我们在管理上全体提昇水泙,如何在竞争中学会竞争,在竞争中独领,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卓有成效的办法外,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,提昇管理水泙.上半年我们按照上级相关规定引进和采用了科学的管理体细,了一系列管理规章制度、考劾办法.在平常管理中能购任真严格的按照上级和承保有关规定,积极有用的开展工作,严格把关,任真审核,就是由于他们负责的工作肽度,使得我司在上级组织的业务台帐专项检察、单证管理验收、单证装订、应收保费管理等多项检察中得到了市的好评.

今年,经理室在下达全年任务计划时,遵循总突出效益第一、长期盈利能力评价的经营绩效考劾原则,努厉施行从规模形发展向效益型发展的转变,加大了对赔付率和费用旨标的考劾力度,坚持走低成本发展路子,把赔付率考劾与承保质量挂钩,彻底打破\_只重保费、不重质量\_的老套思想,实行新的考劾机制,拿出个人工资的一半作为此项考劾的浮动工资,做到有奖有罚,从而很好的树立了全员注重经营效益的观念,确保了资源的有用配置和盈利水泙的提昇.

围绕目标,落实计划,紧抓业务工作

**保险承保理赔整治工作总结25**

火如荼的展开；这一年在市公司及理赔中心主任的正确领导下,全体车险分部员工齐心协力、通力合作、爱岗敬业，较为圆满地完成了中心交给的各项工作。现将一年来工作情况总结如下：

一、 车险分部各岗工作完成情况（数据截止11月30日止）

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；万元以下结案周期天，万元以上天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率，外带本案件处理率。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。

(一)查勘定损岗：

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“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20xx年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。

（二）、理算岗

1、理算人员按流程要求完成当日的案件理算（17:30之前），同时注重资料的完成、准确、规范。所有理算人员特别是临柜人员要严格按照制度要求，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。

2、为加快案件流转，理算岗由以往的8小时工作制改为轮班制，并实行绩效量化考核，以提高快捷案件的结案周期，提升车险理赔服务质量。

（三）、报价岗

1、严格执行总公司与福耀玻璃集团签订的玻璃价格协议，从执行的情况来看，4s店及各协合作修理单位基本支持价格协议，没有较大范围的争议。

2、定期维护精友后台系统德阳市公司下的数据，包括最新的市场价与校正系统厂方价（4s价）。

3、对查勘定损岗提供初报价支持，推动小额快捷案的执行。

二、车险分部其他各项工作开展情况

（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，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。

（二）、抓内控、强管理，努力实现中心下达的各项指标。

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。

三、20xx年工作计划

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。具体采取以下措施：加大第一现场查勘力度；加大核损的管控力度；做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。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。三是开展“双整一创”。即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优 活动。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20xx年工作重心，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车险分部致力追求的奋斗目标,脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。

**保险承保理赔整治工作总结26**

（一）强化失业保险基金筹集和管理

1、不断扩大企事业单位参保覆盖面。通过与工商、地税、养老保险、医疗保险机构的信息对比，摸清未参加失业保险的企事业单位名单，确定了重点参保对象。今年下半年，我区48个社区共492人已在我单位参保。

2、不断完善基金管理体制机制。以省、市社保基金专项检查为契机，今年7月底，区人社局与区财政局联合对我20xx年来失业保险基金运行情况开展了一次全面的自查，并就存在的问题进行了及时的整改，同时，根据工作要求进一步完善了失业保险基金管理体制。

一是在基金财务管理方面，严格实行收支两条线，将基金纳入财政专户管理，严格按制度支付基金，做到专款专用；严格对账制度，定期和财政部门、银行部门核对账目，做到三方账务核对相符。二是在征缴方面，我们认真核实参保单位和个人的基本情况，参保人数，缴费基数，缴费和续保等情况，保证各项数据准确无误。三是在基金管理方面，对基金存储安全，结余基金定期活期的分布情况，基金的流转程序，银行优惠利率的执行等做到心中有数。进一步落实优惠利率政策，达到了基金的保值增值的要求，杜绝了基金的流失。四是失业保险金发放方面，依法依规认真进行失业人员资格审查，按时足额发放失业救济金。今年，我区共审核符合申领条件人员115人，发放失业保险金万元。

（二）加大失业保险政策法规宣传力度

针对部分单位及职工对失业保险政策法规认识不足的现状，今年来我单位通过各种途径如广播、电视、上街宣传、深入未参保企业实地讲解等各种方式大力宣传失业保险政策，让广大职工都能了解参保的权利和义务，努力提升全社会对失业保险的认知度，整体推进失业保险工作的开展。

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，从这份不难看出，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。

一年来，\_保险公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展，率先在\_突破保费收入千万元大关。今年，我公司提前两个月完成了\_公司下达的全年营销任务，各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这一年来的成绩与不足。

一、工作思想

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流。面对竞争日趋激烈的保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为大地保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。

全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。作为一名领导干部，肩负着上级领导和全体员工赋予的重要职责与使命，公司的经营方针政策需要我去贯彻实施。因此，我十分注重保险理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

不断提高公司业务人员队伍的整体素质水平。一年来，我一直把培养展业人员

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