

理赔个人工作总结(实用5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

理赔个人工作总结篇一

20xx们在省、市公司正确领导下，坚持以“四个提升”为目标，以“经济效益为中心”强化管理，狠抓业务，严抓落实，努力搞好优质服务，竭尽全力推进社会主义精神文明建设，各项工作都取得了一定成绩。

截止20xx2月31日，共实现保费收入5650.8万元，与去年同期相比保费收入增长102.9万元，支付各类赔款20xx.5万元，综合赔付率35.4%，实现利润1425.8万元。

认真总结起来，我们主要抓了以下几项工作：

(一)求事务实，努力开拓，全力以赴促进业务发展。

1、抢前抓早，计划分解落实到位。今年我们按照“三步走”的要求，坚决贯彻抢前抓早的方针，认真做好计划指标的分解落实工作，各业务部积极按照经理室“开门红”、“双过半”等一系列重点工作目标和任务要求，将保费计划科学分解，切实落实到人、到月、到户、到险种，并仔细公布上墙，同时也作为外勤人员日后考评的重要依据。这样一来，业务人员皆不等不靠，把握时机，月月咬住计划走，努力确保任务顺利完成。根据任务计划完成情况，各业务部建立了具体的业务分析制度，仔细探讨业务拓展和完成情况，全面掌握工作发展动态，把握展业方向，对于分析出的业务发展问题，

立即在早会时间认真提出，及时加以解决。经过公司广大干部员工的奋力拼搏，攻坚克难，我们胜利实现了“首季开门红”和“二季双过半”，向市公司交了一份满意的答卷。不置可否，这是我公司领导班子及广大员工辛勤汗水和心血智慧的结晶。

2、遵循市场规律，适应市场变化，积极发展业务。一是公司密切关注市场动态，面对机构调整改革与市场的不断变化，做出了针对性时效性强的快速反映。在战略与策略上争取把握市场竞争的主动权。上半年，各业务部门通过与交警队和有关部门合作，对南岗区承保单位情况及有关资料进行了摸底调查，同时对保险市场进行了严谨的分析和预测。据此，我们制定了切实可行的展业方案，采取了积极有效的展业手段，及时调整展业策略，为下半年的工作奠定了良好的基础。二是坚持两手抓，一手抓好集中型业务，一手抓好分散型业务。既在抓大户上下功夫的同时，也强调在抓小户上作文章，采取“西瓜芝麻一起捡”的战术，不放走一个保户，确保业务稳定发展。大型商业风险等集中型业务一直是市场竞争的焦点，也是公司综合实力的体现。公司坚持贯彻落实总公司的通知要求，积极参与良性市场竞争，坚决遏制保险市场恶性竞争。不断加强与市、分公司的沟通协调，充分发挥公司的整体化优势，千方百计挖掘企业新增资产和原来未保足资产等保源，大力发展区域性个人业务市场，进一步增强公司在大型商业风险、统括保单及企财险业务领域的主导地位的同时，促进分散业务的快速发展。三是发挥骨干险种拉动作用，业务结构得到进一步优化。作为主要效益险种的财产险和货运险比重稳步上升，并对发展起到良好的支撑作用。财产险和货运险一直是具有较高效益的险种，业务人员根据市场变化调整发展思路，积极投身竞争，严抓续保增值，抓好挖潜创新，提前完成了本年保费计划任务。运输工具险继续保持龙头地位，公司各业务部全力抓好与“95518”相配套的优质服务。采取强有力措施，巩固续保，广寻保源，收效显著。与此同时，新险种的引进和开发取得进展。进一步实现业务可持续性发展的战略性措施。

3、多渠道探索发展空间，改善经营状况。各业务部在工作中普遍实行早会制度和经理包外勤制度，这样，业务员及时通报展业情况，研究妥善的展业策略，正确领导和督促外勤展业跑户，加强经理与外勤的沟通协作关系，起到了重要作用，从而极大的促进了业务的发展。同时二线扛指标，保障了业务计划的顺利完成。今年，我公司二线的同志在认真负责的做好本职工作的同时，积极响应公司号召，广开门路，多方面寻求关系，积极发现和挖掘险源，一年来，二线扛指标保费数额可观，为公司完成保费计划做出了很大贡献。

(二)全力强化服务意识和效益意识，创建优良经济发展环境。

随着我国市场经济的不断深入和完善以及中国加入wto后保险市场的调整改革和日益规范，保险竞争最终将是服务的竞争，公司创效的关键越来越取决于宣传公关和服务质量的水准，因此公司进一步强化“服务第一，客户至上”的理念，切实做到以服务赢得保户，抢占市场，同时也为全区经济发展环境的改善做出了积极贡献，提高了我公司在社会上的良好信誉和知名度，增强了保险竞争力。

1、解放思想，更新观念，强化服务意识。公司通过不断宣传教育，使每位员工真正明确：加强和改善服务是关系到公司生存与发展的长远大计，务必切实抓好。全员坚持学习贯彻《员工行为准则》，做到“四个一样”，即：对新老客户一样；对大小客户一样；对领导和群众一样；对投保和索赔一样。每季度都对全体服务人员进行客户反映和业务人员打分评比。以上举措有力的监督和保证了公司的服务质量。

2、实事求是，狠抓落实，优化服务措施。

按照省、市“为经济建设服务，树立部门和行业新风”最佳最差“双评”活动的通知决定，公司本着“全员为客户服务，公司为社会服务”的大服务理念，积极参加考核评比，这是对我公司自身建设、服务水准和社会信誉的一次检查。由于

我公司全体干部职工坚持按照“三个代表”的要求努力搞好优质服务，严把质量关，同时，加强自身建设，提高自身素质，增强业务能力，培养良好的作风，切实为改善社会和公司的经济发展环境做出了积极突出的贡献，被授予20xx“双评”活动“达标单位”，并受到市区领导的赞扬和广大群众的普遍好评。在具体服务中我们主要做到：向社会承诺，使保户高兴而来，满意而归；每位员工善用文明用语，微笑服务，真正体现人保员工的涵养和精神风貌；坚持统一着装，挂牌服务；实行24小时报案值班制度，设立多个举报箱和举报电话等等。在服务效率方面，大作“优”字文章，进一步利用客户服务中心和95518服务专线的服务优势，兑现服务承诺，充分发挥其独有职能。认真抓好承保理赔服务，切实简化理赔手续，促使客户投保。强化服务监督机制，严禁不礼貌、不文明的现象发生，一经发现立即严肃处理，以确保服务质量的提高。同时公司积极改善办公环境，将一楼大厅进行彻底修缮，并为保户设置饮水机、休息坐椅等设施，极大的方便了保户，受到保户的普遍认可和好评。

3、改善机制，创新服务体系。公司将一线、二线职能明确划分：一线人员包括副经理全力抓业务，二线人员全力为一线服务，为客户服务。同时，无论是大小保户，只要是需要二线人员的地方，从总经理到内勤员工都积极协调服务。机制改革后，财务部门只对大厅窗口负责，窗口可同时受理承保与理赔，保户在窗口就可以全面办理收费、付费手续，获得我们最热情完善的服务。这样，极大的方便了保户，也为一线人员提供了便利。由于正确的工作导向，全司上下迅速形成了“一线第一，二线主动为一线服务”良好工作氛围，有效的提高了工作效率，有力的促进了业务的发展。

此外，公司积极创造条件，方便展业一线人员，包括就餐、车辆使用、通讯、网络等皆优先向一线人员提供服务，甚至经理室包括一把手的用车，业务一线急需时都可优先使用。一线、二线相辅相成，默契配合，坚持领导包业务部，经理包外勤，党团员与职工结对子的协作方式，树立全局观念，

加强协调配合，相得益彰，相互支持，共同发展。

(三) 狠抓“三个中心”建设，坚持精细化管理，改善公司经营状况。

公司要走效益型、质量型的管理道路，必须强化管理，提升公司经营管理水平。我公司认真按照总公司“三个中心”建设的重要指示要求，进一步加强管理，推行精细化管理模式，并结合公司实际于20xx年3月份拟定了我们自己的小“三个中心”，积极配合响应上级公司，并以此督促保证提升我公司的业务质量与经济效益。

1、业务管理进一步加强。一是运用现代信息技术、现代保险技术改造经营管理流程。根据省公司制发的车险、财产险、货运险、责任险等十二个强化管理的规章制度，公司改善了各险种业务的微机处理方式，提高了办公效率和程序规范化。二是强化承保和理赔质量管理。针对去年审计检查和自检自查中暴露出的问题以及总结出的经验教训，公司在承保和理赔方面加强了管理，坚持验标承保和看帐承保，对大额标的坚持进行保前风险评估，超权限的及时上报审批。严格执行理赔权限，提高第一现场查勘率，控制通融赔案，严格做到双人办案。定期清理未决赔案，做到对未决情况心中有数，促进了综合办公效率。

2、财务管理继续强化。公司建立科学经营管理分析制度，坚持经营形势月通报、季分析，从定性和定量两方面总结业务经营成果和目标责任制执行情况，为经理室制定决策提供重要依据。强化会计基础工作，深入开展财务分析，加强财务监督检查，促进了核算质量的提高。严格控制费用支出，强化费用管理。首先加强了财务预算管理，认真编制费用开支预算；二是深入开展“五个一”活动，尽可能减少管理耗费，向业务一线倾斜，保障业务发展需要。同时，严格控制并规范临时用工，降低人工成本。

3、电子信息管理步伐加快。加大了电子化投入和管理。更新了一大批电子设备。升级了办公自动化系统，电脑人员和业务人员紧密配合，进一步完善了部分险种新旧程序转换、财险家财储金清理和统计程序应用等工作。同时，确保了财务系统、收付费系统、三个中心管理系统、95518专线系统、统计信息管理系统的完善和推广。以此促进了公司办公程序规范化，工作效率明显提高。

4、整改内部机制，全面实施规范化管理。公司借“三个中心”建设之机，适时改善工作机制，大力推行精细化管理模式，取得了一定成效。公司以往的各科室部门及办事处被全面整改为业务部和综合部两大部门，两大部门职能具体，分工明确。业务部主抓业务工作，实行经理包外勤制度，强化人员管理，强调“以业绩论英雄”，注重“以效益见高低”。综合部主抓内勤服务，负责窗口及财务等工作，承保与理赔手续皆在一楼窗口办理，财务工作也一改以往需对各科室部门负责的繁索情况，只对应窗口，这样，有效的消除了工作内耗，明显提高了工作效率。

5、坚持授权和依法依规经营。我们在以往各项工作中，坚持强化统一法人意识，严格按照自己的权限开展经营管理活动，严禁有令不行、有禁不止、违规越权的现象发生。对超出自身权限的问题自觉请示，严格报批，自觉接受保险监督部门的监督和管理，自觉维护保险市场秩序，始终坚持依法依规经营。

(四) 结合实际，深化改革，紧紧把握利益导向。

公司认清形势，调整机制，大力促进三项制度改革。20xx年我们加强了人事、用工、分配制度改革方案措施，以合理开发和利用人力资源为出发点，通过竞争上岗、跟踪考核、下岗分流、减员增效，形成优胜劣汰、能上能下的用人机制。严格执行总公司《用工管理暂时规定》，对职工实行授权经营、分级管理、因事设岗、以岗定人、总量控制、计划管理。

制定了《劳动报酬分配方案》，在不突破工资总额的前提下，实行万元保费工资含量的办法，实行封存身份、封存职务、封存级别，工效挂钩的“三封存一挂钩”的办法，将档案工资及代办费捆在一起使用。充分体现了多劳多得、少劳少得、不劳不得，做到了劳动报酬向骨干业务员倾斜，拉开了收入差距，更好地调动了干部员工的展业积极性。

(五)内强素质，外树形象，发展企业文化。

过去一年里，公司坚持加强职工队伍建设，注重建设具有人保特色的企业文化，为公司新时期发展战略提供了强大的精神动力和智力支持。良好的企业文化是公司声誉和形象的根本所在，对公司的发展有着举足轻重的作用。首先我们进一步实施形象工程。营业大厅给客户的第一感觉就是洁净亲切，员工的着装、仪态、举止言谈都有严格的要求，大家时刻按照《员工行为准则》规范严行，塑造形象。二是实施服务创优工程。公司多次举办公益宣传、险种推荐和成立保险客户服务中心等一系列大型宣传活动，开展了“誓夺首季开门红”、“全力实现双过半”等争先创优活动，充分调动员工积极性的同时，在社会上树立了良好的形象。三是加强和改进党的建设。党员领导班子充分发挥监督和保证职能，同时强化和改进职工思想政治工作，进一步注重党风廉政建设。公司领导多次在各种场合反复强调，要坚决杜绝以赔谋私、制造假赔案和对保户的“吃、拿、卡、要、报”等问题，一经发现，坚决严肃处理。通过这些措施，增强了党组织领导班子的凝聚力、战斗力和影响力，保持了公司全员的团结统一。

在肯定20xx年工作成绩的同时，我们也认真查找了公司内部存在的问题与不足。一是保险市场日益成熟规范和竞争日益激烈复杂的形势下，员工队伍未充分调整好心态，面对市场的严峻考验准备不足。二是新险种和新险源开发力度不够，收效缓，不明显。三是发展意识和展业手段存在薄弱环节，续保增值工作不完善，时有掉户现象发生。四是管理工作尚存在一些薄弱环节。五是统一法人意识还需进一步强化。这

些问题不但需要引起我们高度重视，更需要我们立即采取措施，在以后的工作中予以克服和解决。

二、20xx年工作安排：

(一)认清形势，更新观念，加快“四个提升”推进步伐。

1、深入学习贯彻xx大精神。解放思想，实事求是，与时俱进，确保新时期发展战略顺利进行。

2、确保公司改革工作平稳推进。深化改革，时刻保持高度的责任感和使命感，扎实的做好公司各项改革工作。

3、确保各项计划指标全面完成。全司上下开拓创新，迎难而上，努力实现速度和结构质量的统一。

(二)抓住机遇，适应市场，加快发展速度。

1、认真做好车险改革的市场应对工作，实现车险改革的稳步进行。

2、事实调整展业策略，确保财产险业务稳定增长。

3、从深度和广度上寻求货运险业务的规模和效益，争取在稳健经营的基础上力争有所突破。

4、加快发展责任险业务，积极拓展责任险服务领域。

5、坚持集中型业务和分散型业务两手抓。

6、抓住“两险”市场准入契机，开拓业务增长新领域。

(三)加强管理，提高效益。

1、强化业务管理，提高业务质量水平。

- 2、强化财务管理，坚持精细化管理原则。
- 3、严格依法合规经营，强化统一法人意识。
- 4、控制经营风险，确保公司经营效益得以提升。
- 5、完善“三个中心”建设，促进管理工作规范化。

(四) 抓好优质服务，加强企业文化和党的建设。

- 1、以服务打造品牌形象，形成具有人保特色的竞争优势。
- 2、加强企业文化建设，增强公司凝聚力，树立完好的企业形象。
- 3、加强和改进党的建设，努力完成党风廉政建设各项任务。

面对市场形势的不断变化与发展任务的艰巨繁重，我们要坚决按照总、省、市公司的布署要求，认真贯彻实施公司制定的发展战略，进一步解放思想，转变观念，保持奋发图强、一往无前的进取创新精神，努力把公司的发展战略推向一个更新的阶段，为开创南岗人保事业新局面而奋斗不息。

理赔个人工作总结篇二

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。

一、通过学习和日常工作积累使我对太保有了较为深刻的认识。

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。

二、坚持保险理论学习让我的理赔理论素养得到提高。

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。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

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。

理赔个人工作总结篇三

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。

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。

- 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。

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。

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。

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，在这里学到了很多知识。在以后的工作当中，将会面临更大程度上新的挑战 and 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。

理赔个人工作总结篇四

在中支公司领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在各方面都取得了长足的进步。十六个月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。千里之行，始于足下，这十六个月短暂又充实的实习使我真正体会到一个保险工作者的辛苦，乐趣和责任。由于自己来的较晚，和其他同事还有一定差距。但我一定会加快脚步跟上来，并超过他们。

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，包括损失的真实性和实际程度，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，刀不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的刀刃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，唯有努力负责的对待工作，才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

2015年10月，我加入了中国人寿，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对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2011年的工作情况做一个总结。

2011年对我们理赔科来说是比较特殊的一年，也是忙碌的一年。2011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2011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。2011年，对我个人来说也是很关键的一年。2011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。

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

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20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把2003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。

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。为大家整理了保险理赔个人年度总结，希望对大家有所帮助。

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2011年的工作进行总结。

一、2011年工作情况汇报

1、2011年全年理赔数据□xx公司2011年全险种共结案4314件，去2015年同比减少339件，案件处理率达到102%，其中车险全年结案共2623件，理赔周期为28.25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

在过去的一年里，公司不断加大对理赔各岗位人员培训的投入力度，并于全年内组织参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。

二、2012年工作计划

我们人保财险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。

卡、要等有损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2012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。

理赔个人工作总结篇五

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 and 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。