

2023年保险理赔工作心得 保险理赔工作总结(精选7篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇一

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。

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇二

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2.4天，万元以上12.6天。车险案件处理率达107%，车险通赔本带外案件处理率107.98%，外带本案件处理率100.14%。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、系统录入严格按照理赔规定执行，大案逐笔登记。案件质量由定损岗主管严格按照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。

（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。

理赔理算岗位是一个工作十分较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项十分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。

二、通知客户及时理赔提高结案率：通知客户需要超多时间，在告诉客户一共赔付多少的状况下，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，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潜力，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、有独立潜力、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激一情和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

忙碌的工作中，回头看，已不知不觉迎来了新的一年□20xx年是有好处的，有价值和有成长的一年。回顾过去一年的工作经历，此刻将工作总结做以下表述，我将努力改正一年工作中发现的问题，把新的一年工作做好，为公司的发展再尽一份力。

首先，自身的业务素质及技能得到了提高。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。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。

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇三

本人自20xx年9月1日参加工作至今，一年零四个月的实习时间已结束。回溯十六个月的实习过程，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_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_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_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_，损失的实际程度，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_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_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，_不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的_韧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_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_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·认真·负责的对待工作,才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

二、查勘、定损工作作为理赔服务的第一环,实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关,它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、品牌效应等诸多方面,所以,保险公司都非常重视这一环节。了解

了自己的工作质，让我知道了自己岗位的责任，我们查勘员能单独出勤是赢得了分管领导的信任，代表公司做好客户服务的窗口岗位，虽然我是一名普通的查勘员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

控制好车损险定损质量，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损，复查和回堪工作，不让那些有不良企图的虚假案件经过我的关卡。为了公司的荣誉更为了我们查勘员自己的荣誉。

三、认识并学习太保产险的企业文化，增强自身素质，在加入保险行业，融进新的工作环境时，自己如何调整心态。加入太保产险对我来说是一个全新的切入点，从零开始，我立志用新的观念走进新的人生及职业生涯，是我主要的工作目标和方向。

以上总结，是本人在玉溪太保工作的一些总结，也是毕业一年多的毕业总结，再次，感谢领导的良苦用心，也感谢领导这些日子的栽培！

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇四

在全球保险业务中，汽车保险具有举足轻重的地位。近年来，我国已经开始进入汽车时代，汽车保险业务经营的好坏，不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。如何借鉴国际上成熟保险市场汽车保险理赔服务的先进经验来改进我国传统的汽车保险理赔服务模式，提高工作效率，降低服务成本，已成为摆在我国汽车保险从业人员面前亟待解决的问题。

(一)查勘、定损环节方面的合作

查勘、定损工作作为理赔服务的第一环，实际上也是保险公

司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。为了应付大量繁琐的查勘、定损工作，发达国家和地区的保险公司普遍采用了与外部专业机构合作的模式。

(二) 信息技术开发环节的合作

1、提高查勘调度的合理性和时效性。美国第四大车险经营公司progressive公司，采用gps定位技术确定查勘人员位置，通过智能排班系统，查勘人员在很短时间内被派到出险现场，另外，通过电脑网络，查询修理厂的排班情况，及时为客户提供送修服务。

3、提高接报案的及时性和方便性。日本安田火灾海上保险公司在车险理赔中使用24小时工作的事故受理报告系统，该系统与全国各地的14个理赔中心及全国252个理赔终端的远程计算机系统对应，客户从任何理赔终端都能得到保险公司的处理结果，并在7日内得到赔款。

4、提高查勘定损效率。在我国的台湾地区，车险理赔已经开始启用远程定损系统，通过因特网传送，实现保险公司定损员既可以当场定损，又可以进行网上远程定损，客户和修理厂还可以上网查询定损结果和配件价格、甚至购买配件等功能。

(三) 提供多样化服务环节方面的合作

为客户提供全方位、多层次的服务是现代车险理赔的一大特点，其中，衍生服务已成为竞争的主要手段。在这方面做得最好的当属美国。作为全球最大的保险市场，美国保险公司与银行、电信、医院、警署、维修厂、玻璃店、救援公司、急救中心等外部机构的合作非常普遍。自上世纪90年代初开始，美国还出现了一种专门为汽车保险公司做损余处理的公

司。大量专业机构的存在不仅提高了保险业的总体水平，而且促进了保险保障质量的提高和保险服务成本的降低。

车险是我国国内保险市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。20xx年，全国产险保费收入达892.4亿元，有544.6亿元来自车险。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60.87%，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。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。

(一) 我国的理赔服务模式

- 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。

(二) 目前我国汽车保险理赔服务模式的利弊分析

- 2、物价评估。即公安交通管理部门委托物价部门强制定损。这种方式用得比较少，因为保险双方当事人都不认可、不欢

迎。中国保监会也曾发文予以抵制。

(1)可以减少理赔纠纷。由没有利益关系的公估人负责查勘、定损工作，能够更好地体现保险合同公平的特点，使理赔过程公开、透明，避免了可能出现的争议和纠纷，防止以权谋私。

(2)完善了保险市场结构。由专业公司负责查勘、定损工作，能够更好地体现社会分工的专业化，同时可以促进保险公估业的发展，进一步完善保险市场结构。

(3)可以促进保险公司优化内部结构，节省大量的人力、物力、财力。由于保险公司是按实际发生的检验工作量向公估公司支付检验费用的，因此能更如实反映经营的真实情况，避免保险公司配备固定的检验人员和相关设备可能产生的不必要的费用开支和增加的固定经营成本。

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇五

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，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。

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。

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。

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，严格要求球自己，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。

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇六

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。

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，为把我公司建设成为一流现代保险企业做出应有的贡献。

保险理赔工作心得 保险理赔工作总结篇七

本人自20xx年9月1日参加工作至今，一年零四个月的实习时间已结束。回溯十六个月的实习过程，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_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_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_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_，损失的实际程度，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_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_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，_不磨不锋利，如果没有他们默默的指导与支持，再锋利的_韧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_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_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·认真·负责的对待工作，才能不让查勘定损拖业务发展的后腿。

二、查勘、定损工作作为理赔服务的第一环，实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。了解自己的工作职责，让我知道了自己岗位的责任，我们查勘员能单独出勤是赢得了分管领导的信任，代表公司做好客户服务的窗口岗位，虽然我是一名普通的查勘员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。

控制好车损险定损质量，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损，复查和回堪工作，不让那些有不良企图的虚假案件经过我的关卡。为了公司的荣誉更为了我们查勘员自己的荣誉。

三、认识并学习太保产险的企业文化，增强自身素质，在加入保险行业，融进新的工作环境时，自己如何调整心态。加入太保产险对我来说是一个全新的切入点，从零开始，我立志用新的观念走进新的人生及职业生涯，是我主要的工作目标和方向。

以上总结，是本人在玉溪太保工作的一些总结，也是毕业一年多的毕业总结，再次，感谢领导的良苦用心，也感谢领导这些日子的栽培！