

# 最新理赔报告的具体内容 理赔述职报告(优质10篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 理赔报告的具体内容篇一

截止到20xx年12月10日，秦皇岛中支共完成保费645.29万，其中车险618.54万，非车险26.75万。

交强险保费447.73万元。商业险170.81万元

截止到20xx年11月30日，秦皇岛中支车险历年制赔付率120.39%□20xx-20xx承保赔付率64.11%。

交强险占比：69.46%。商业险占比：26.36%非车占比：4.19%

完成日常的'承保、复核、批改工作，严格执行总分公司下发的核保政策及各项核保规定，不自私降低费率，不变相降低保费，认真完成各项报表工作，认真遵守公司单证管理制度，从单针打印到装订归档全部一人完成，确保单子完好无遗失。认真做好台账及业务统计工作，确保数据及时、准确、有效，及时发送续保清单，做好续保分析。

亮点

20xx年机构调整结构，交强险占比明显提高，对出险平率高

的险种也进行了管控，出险频率得到控制，重大赔案赔款明显减少。

渠道分明，日常工作稳定，无重大违规事件，在秦皇岛行业受到好评。

不足

机构车险赔付率居高不下，严重影响机构业务发展，总分公司先后两次调整机构核保政策及费用政策，致使业务在6月底开始限制车损险承保，电销渠道停止出单。

- 1、积极配合总经理室完成分公司下达的各项任务指标。
- 2、积极调研市场，寻找业务机构突破点，积极反馈市场信息，确保业务稳定发展。
- 3、加强日常工作管理，努力提升部门员工业务能力。

## 理赔报告的具体内容篇二

20xx年的一切已将成为历史，在理赔中心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□20xx年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”，在这短暂又充实的时间使我真正体会到一个保险工作者的辛苦，乐趣和责任。

第一个阶段：

做一名资料收集岗的一员容易，但要做一名优秀的保险理赔员工就难了。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。主要负责公司理赔期间的资料收集工作，在收集、审核、整理方面尽到了应尽的责任，尽力做到资料齐全让客户少跑冤枉路。也为客户迅速快捷的得到赔付提供了重要的依据。

第三个阶段：

真正的把自己融入进工作之中，能够独立使用系统以及与客户沟通由一个门外汉，变成了能够独立工作，较好地完成了工作目标。

在理赔中心工作，自己处事风格，工作态度，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。

## 理赔报告的具体内容篇三

保险理赔述职报告 20xx年是海联集团的元年，也是海联集团立足创新，开拓进取的一年。一年来，在集团领导和公司领导的关心指导下，在部门员工的大力支持下，保险理赔较好地完成了年度计划，取得了一定的成绩。现述职如下： 保险理赔全年的工作主要是根据市场变化和公司的发展目标，加强自身建设，全面提升管理水平和服务水平，提高公司的经营效益，扩大市场份额。

加强自身的管理能力和思想学习，认真领会一汽大众的各项流程和公司的各项方针政策，不断提高工作认识思想和论断。通过不断学习，增强了事业心，提高了工作的管理能力。同时不断拓宽工作思路，增强创新精神，才使得自身工作能力得到提升。明确了努力工作的方向，从而增强对工作的责任感和使命感。

服务意识，转变思路，深入挖潜，取得了一定的成效。产量

提前完成全年计划，产值完成了。

在公司业务发展的同时，也要求自身管理能力要不断得到加强。注重工作环节，责任到人，严格按照一汽大众工作流程完成工作。加强员工理赔数据化管理。定期对日常工作进行总结、分析，及时发现工作中的问题，把问题消灭在萌芽状态。针对个别员工工作不在状态的情况，平心促谈，让员工真正热爱本职工作。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高的地方：一是要提高自身的业务水平和管理水平，二是提高业务员的接待水平和业务水平，降低各项成本。三是要增强服务意识，提高业务员的责任心和责任感，以提高客户满意度和忠诚度，从而扩大市场份额，增加企业效益。在下一年的工作中，我将进一步强化学习意识，坚持“学以致用，用以促学”的原则，不断提升自身管理能力，以便更好地适应工作要求。严于律己、克己奉公，在思想上提高认识，行动上严格要求，以饱满的激情，迎接海联集团的辉煌未来。

## 理赔报告的具体内容篇四

针对省公司车险部对我公司理赔案卷从2015年3月至2015年3月的检查中发现的问题，反映出我公司在车险理赔和非车险理赔中还总在一些不足，我部门将积极采取措施做好整改工作，现将具体整改措施报告如下：

### 一、加强理赔人员业务技能的培训：

通过检查反映出我公司理赔人员对理赔知识比较匮乏，特别是涉及交强险的案件在处理过程中不能按照省公司的要求去缮制赔案，理算时对《交-警裁决》理解不够清晰导致最终结果有出入。在今后的工作中要组织理赔人员加强这方面的学习，做到有问题及时沟通不懂就向上级领导多请教，同时也组织相应的培训提高业务技能。

## 二、 加强理赔流程的管控，提高理赔人员自觉性：

在这次的检查中有许多的问题都是因为理赔人员责任心不强和核损、核赔人员没有充分发挥岗位职能所致。我们要加强理赔人员责任心教育加大考核力度并且与薪酬挂钩落实首接负责制。核损、核赔人员要发挥岗位职能加强对每一个赔案的审核，对于有问题的赔案要及时和经办人沟通问题比较严重的要落实考核制度绝不姑息养奸。

况，在案件中水分较大。对于以上情况要加强人伤调查力度，督促人伤调查人员多去医院及时和伤者、医生沟通并且做好记录，核损人员对人伤案件的审核要做到专业并且能从赔案中看到问题同时也要加强这方面得学习特别是政策和理赔实务的学习。

赔速度，提高服务效率，使客户在各服务环节真正体验到优质、高效、便捷的服务，进一步解决理赔难的问题。加强与汽车修理厂或四s店的合作，努力提高服务效率和质量，同时对于换件项目必须经过报价人员询价坚决杜绝定损人员私自定价，建立询报价制度责任落实到人。

## 五、 严格管控理赔指标：

对于理赔指标特别是估损偏差率、结案率、及时立案率、平均处理时间要控制在省公司要求的范围内。针对我公司现阶段估损偏差率较高的问题分析其原因主要是理赔人员对估损偏差率概念理解不清、责任心不够和现场估损技能不高所致。我们要加强理赔人员对车险基本技能的培训做到看一起事故估损准确性达到90%以上，加强理赔人员责任心教育禁止随意估损，加过定损和报价时间尽量在72小时内确定最终赔付金额以保证估损和立案的准确性。

近三个月理赔客户满意度调查中，出现较严重的客户不满意现象，主要表现在问题：及问题：，针对上述情况，\*\*中支提

出如下整改措施：

7、保险营销方面，加大对业务员的宣导，加强保险营销人员的诚信及职业道德培训，避免营销人员的销售误导行为，不能刻意夸大产品的功能和收益性。营销人员要向客户明确说明免除保险人责任的条款及投资风险，尽量减少客户在投保时对相关保险条款、保险知识的不了解，营销人员也应尽可能告知客户相关保险责任、保险名词，从源头保证客户对保险责任的了解。

## 理赔报告的具体内容篇五

### （1）加强理赔队伍建设

严格执行公司相关规章制度，进一步提高全体理赔工作人员的业务技能，提前一步储备人员，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，杜绝各种有损公司形象利益的行为，要求查勘人员要作到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、耐心细致、服务高效。进一步完善案件快速理赔办法，以坚持主动、迅速、准确、合理的原则下，保证案件处理的简化、便捷、快速，突出我们中国人寿财险的理赔特色。

### （2）围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

查勘方面：查勘定损岗现场查勘率力争达到98%以上，进一步提高第一现场报案率，加大无现场或延时报案案件的核查力度，以减少假骗赔案的发生。定损方面：严格控制市场化的工时费标准，把控车辆零部件的换修标准，做好车险定损质量，挤压车险赔案中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。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，确保保车险赔付率明显下降。

### （3）加强现场小额人伤案件的现场查勘

上控制人伤理赔费用，

（4）建立健全维修、救援、配件、报价为主的服务网络，本着互利互惠、控制风险的原则，定期考核签定合作协议的汽车修理合作单位。

（5）加大理赔服务硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务。

（6）继续加大防范保险欺诈，做好疑难赔案调查处理工作，对于存疑假案，大的证据骗保人已经掩饰到无法从表面上去判断，这时就需要我们的工作人员从时间上和细节上做到完善，从而发现案件的蛛丝马迹，第一时间快速锁定证据，联合交-警刑警打假防骗，切实做到“不惜赔、不滥赔”。

（7）规范未决赔案管理，严格执行理赔部未决赔案管理的各项规定，规范未决赔案的处理原则和操作流程，提高未决赔案的估损准确性，尽量杜绝未决赔案零估损情况的发生，做到未决清理常态化。

（8）加强对保险理赔工作的管控与监督及信息反馈。在理赔环节中发现的问题及时向承保部门反馈，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势头，协调好业务发展和理赔管控的关系。

针对省公司车险部对我公司理赔案卷从2015年3月至2015年3月的检查中发现的'问题，反映出我公司在车险理赔和非车险理赔中还总在一些不足，我部门将积极采取措施做好整改工作，现将具体整改措施报告如下：

#### 一、 加强理赔人员业务技能的培训：

通过检查反映出我公司理赔人员对理赔知识比较匮乏，特别是涉及交强险的案件在处理过程中不能按照省公司的要求去缮制赔案，理算时对《交-警裁决》理解不够清晰导致最终结果有出入。在今后的工作中要组织理赔人员加强这方面的学习，做到有问题及时沟通不懂就向上级领导多请教，同时也组织相应的培训提高业务技能。

## 二、 加强理赔流程的管控，提高理赔人员自觉性：

在这次的检查中有许多的问题都是因为理赔人员责任心不强和核损、核赔人员没有充分发挥岗位职能所致。我们要加强理赔人员责任心教育加大考核力度并且与薪酬挂钩落实首接负责制。核损、核赔人员要发挥岗位职能加强对每一个赔案的审核，对于有问题的赔案要及时和经办人沟通问题比较严重的要落实考核制度绝不姑息养奸。

况，在案件中水分较大。对于以上情况要加强人伤调查力度，督促人伤调查人员多去医院及时和伤者、医生沟通并且做好记录，核损人员对人伤案件的审核要做到专业并且能从赔案中看到问题同时也要加强这方面得学习特别是政策和理赔实务的学习。

赔速度，提高服务效率，使客户在各服务环节真正体验到优质、高效、便捷的服务，进一步解决理赔难的问题。加强与汽车修理厂或四s店的合作，努力提高服务效率和质量，同时对于换件项目必须经过报价人员询价坚决杜绝定损人员私自定价，建立询报价制度责任落实到人。

## 五、 严格管控理赔指标：

对于理赔指标特别是估损偏差率、结案率、及时立案率、平均处理时间要控制在省公司要求的范围内。针对我公司现阶段估损偏差率较高的问题分析其原因主要是理赔人员对估损偏差率概念理解不清、责任心不够和现场估损技能不高所致。

我们要加强理赔人员对车险基本技能的培训做到看一起事故估损准确性达到90%以上，加强理赔人员责任心教育禁止随意估损，加过定损和报价时间尽量在72小时内确定最终赔付金额以保证估损和立案的准确性。

近三个月理赔客户满意度调查中，出现较严重的客户不满意现象，主要表现在问题：及问题：，针对上述情况，\*\*中支提出如下整改措施：

7、保险营销方面，加大对业务员的宣导，加强保险营销人员的诚信及职业道德培训，避免营销人员的销售误导行为，不能刻意夸大产品的功能和收益性。营销人员要向客户明确说明免除保险人责任的条款及投资风险，尽量减少客户在投保时对相关保险条款、保险知识的不了解，营销人员也应尽可能告知客户相关保险责任、保险名词，从源头保证客户对保险责任的了解。

## 理赔报告的具体内容篇六

今年以来，按照中支公司党委、总经理室的工作分工，我主要负责一营销部的业务推动及公司内外部协调工作。这期间，在上级公司党委、总经理室的正确领导和一中心支公司总经理室各位成员及相关部门的大力支持下，我认真履行职责，积极加强管理与引导，努力协调分管各项工作的健康发展，取得一定成绩。截止到20--年11月18日，完成保费-万元，完成全年计划的-%，超额完成-万元，并计划截止到20--年12月31日完成保费-万元，计划超额-万元。

今天，按照一中支年度班子考核的统一部署和要求，我就自己今年以来的履职情况向领导们做以下总结，不当之处，请批评指正。

一、积极学习，不断提升，做个合格的保险管理者

分公司上半年组织全省四级机构负责人专业知识培训，本人踊跃报名，积极参加。学习期间积极配合，善于沟通、尊重他人、关心他人，并在学习结束后获得优秀组员。十月下旬参加山东省保险行业协会组织的全省四级机构高管人员培训学习，学习过程中一如既往的刻苦努力、虚心好学，并在培训结束后获得优秀学员证书。通过这几次学习，使我对保险学科的基础理论、保险学的基础知识、保险基本业务以及保险市场基本运行方式有较全面的认识和了解；学习培训后，我对保险业在市场经济、金融经济中的特殊作用有宏观上的认识，对各种具体的保险业务的具体业务程序、市场操作等也要有较为系统的了解和把握。

## 二、积极主动的做好全面业务的推动工作

按照公司党委、总经理室各成员的工作分工，我积极围绕公司年初工作会议确定的中心任务，针对公司各险种业务面临的发展环境和市场形势，重点做了以下几方面的工作：

一是紧抓续保业务。由于受大市场环境影响，2011年经济继续呈疲软状态，新增业务的发展较为缓慢，故在整体业务增长点中，续保存量成为一大亮点。我部门依据上年度保险续保情况进行统计分析，并逐笔分类，提前两个月分拣好并下达到每个业务人员手中，使其达到每笔业务都心中有数，每笔业务都能提前通知续保。此举自推动后使续保率得到大幅度提升，效果比较理想。

二是大力开展渠道业务建设。针对公司提出的渠道业务的扶助政策，我于上半年与一鹏华汽贸友好合作，签订协议，自此一营销部有了第一家车商渠道队伍。现如今，车商渠道每月有十万左右业务产出，为我司业务发展做出杰出贡献。现阶段，我正积极与北京现代一店和中国一汽森雅佳宝等汽车经销商进行走访，增进交流，加强联系，对今年及下年的合作事宜进行商讨，基本达成了共识，预计不久会有业务产出。

### 三、理顺业务发展思路，为明年业务全面启动打好基础

一方面加强内部建设，积极研究出台相应的内部管理政策和工作措施，在严肃工作纪律的同时人性化管理。对每位业务人员做到每天沟通，遇到业务发展阻碍积极帮助他们协调沟通；每逢他们的生日，集体庆祝的同时，为他们送上一份鲜花和祝福。

第二方面是积极协调，全面启动与本地各大型停车场、运输公司、汽车经销商进行多层次的沟通与联系，主动协调各业务人员与他们的业务合作，积极稳妥的开展车险业务，同时也在意外险开拓上做到稳发展。

第三方面是加大公司宣传力度。依靠总分公司现有的宣传力度远远不够，我部门计划于明年与本地广告公司进行接洽，加深我司品牌在当地的影响，在一县人民心中树立起美好的大地保险形象。

### 四、存在的问题和不足

在今年，工作中虽取得了一些新的进步和成绩，但距离上级公司的要求还存在着许多不足。主要表现在：一是细想业务素质提高跟不上公司快速发展的形式，思想观念有待进一步提高；二是忽视业务与学习的两者关系，平日大部分时间忙于业务及事业性工作，用于业务知识学习的时间相对较少，有时工作中会出现些偏差。针对上述存在的问题我将在今后的工作中加以克服和改正。

总之，在一年来的摸爬滚打中，我不敢说自己真正胜任了现在的这份工作，但我的确是一直在朝这个方向努力着。在这个新的舞台上，虽然我现在还做不到长袖善舞，游刃有余，但我坚信伴随着部门的成长，我自己终究也会逐渐成熟起来。在此，我有信心和部门成员一道，牢记使命、把握机遇、开拓创新、奋力拼搏，为第一营销服务部2011年的稳定和发展

做出更大的贡献。

个人总结难免片面，恳请大家对我多提意见和建议。

## 理赔报告的具体内容篇七

根据《xx市人民政府关于瑞丽市政府机构窗口服务督查问题的整改落实情景报告》通知精神，我局对存在的问题进行了整改，现将我局整改工作开展情景报告如下：

### 一、加强领导，落实职责任务

我局领导高度重视政府机构窗口服务督查出现的问题，为确保问题能够得到有解决，成立了以局长为组长、副局长为副组长、相关进驻大厅单位及有关股室为成员的工作领导小组，组织协调完成政府机构窗口服务督查出现问题的整改，确保了整改工作有人抓、有人管、有人做。

### 二、针对问题，逐项进行整改

（一）实体大厅部分窗口工作人员服务态度差未履行一次性告知制度，有时存在缺岗和“踢皮球”现象，企业和群众办事多次来回跑整改情景。

1、端正态度，服从政务局的管理，严格落实一次性告知制度、ab角制度等相关规定，做到零缺岗、零缺席。

2、明确工作人员各自职责及岗位职责，严格按照各自职责开展工作，杜绝“踢皮球”现象，做到一个窗口办结。因审批业务关系，确需要回局上办理的，耐心与办事人员说明。

3、人员不足的问题已上报单位，正在申请单位选派业务骨干进驻政务服务大厅。

4、“最多跑一次”事项已初步完成梳理，部分行政许可事项已实施“最多跑一次”行动，方便群众办事。

（二）全省网上大厅的部分栏目空白或文字有错误整改情景。

组织相关工作人员认真仔细校对上传材料，确保准确无误，出现错误及时进入后台进行更改。目前此项工作已完成校对，今后如有变动，会及时安排工作人员进行更改，确保相关栏目或文字准确无误。

（三）部分窗口服务事项的办理流程 and 所需材料不够完善整改情景。

按照云南省行政审批事项通用目录及上级下发的取消和保留证明材料清单决定的相关文件，组织相关人员重新编制行政许可办事指南（简版），对行政许可纸质版办事指南和政务服务网上大厅办事指南进行梳理，确保各要素贴合《全省政务服务事项要素梳理规范指南》要求和描述准确，同时做到编制的办事指南和录入政务服务网上大厅的办事指南一致。此项工作已整改完成，新编的办事指南已经摆放在服务窗口。

（四）审批过程中涉及中介机构供给服务的环节多、耗时长，如：项目可研报告编制、规划方案编制、勘测定界等单个中介服务环节耗时均不低于30天，且经常中介服务成果质量不达标、评审通可是、反复修改，导致中介服务时限失控、审批时限无限延长，阻碍行政审批提速增效和重大项目推进整改情景。

我局的审批事项无中介服务事项。

（五）线上线下融合不够。事项在审批部门线下办理完成后，仍需人工将二次录入全省网上大厅整改情景。

强化学习，学习业务知识的同时，还要加强政务服务管理平

台等的学习，做好“网上大厅”与“实体大厅”的融合建设工作。

## 理赔报告的具体内容篇八

委托人：

受托人

受托人声明：

第一、受托人保证授权人的签名为亲笔签名，如有纠纷，受托人自愿承担相应责任；

第二、受托人在授权有效期内代为办理委托，严格遵循授权人的真实意愿，所实施的行为如超出授权范围，受托人自愿承担相应责任。

授权人签名：授权人证件号码：联系电话：

受托人签名：受托人证件号码：联系电话：

并委托中国平安人寿保险股份有限公司/平安养老保险股份有限公司分公司（以下简称保险人）在理赔案件结案后或给付办妥后将保险金转账至如下账户，转账给付汇总信息如下：

开户行：授权转账账号：

户名：与受益人关系：

联系地址：联系电话：

如保险金要求转入非受益人本人账户，请说明原因：

如保险金经受益人授权要求转账至投保单位账户，请投保单

位对以上转账信息进行盖章确认。

授权人声明：本被保险人（或经被保险人同意之委托代理人或其法定代理人）作为授权人，已仔细核对上述转账给付信息无误，并同意若发生下述情况时，由授权人自行承担责任：

1、若授权人所提供的授权书账号错误，而导致保险人无法转入或错误转入他人账号；

2、若授权人所提供的授权书账号由于非保险人或非银行原因被注销，导致转账给付失败；

委托人：

受托人

日期：

## 理赔报告的具体内容篇九

20xx年是海联集团的元年，也是海联集团立足创新，开拓进取的一年。一年来，在集团领导和公司领导的关心指导下，在部门员工的大力支持下，保险理赔较好地完成了年度计划，取得了一定的成绩。现述职如下：

保险理赔全年的工作主要是根据市场变化和公司的发展目标，加强自身建设，全面提升管理水平和服务水平，提高公司的经营效益，扩大市场份额。

加强自身的管理能力和思想学习，认真领会一汽大众的各项流程和公司的各项方针政策，不断提高工作认识的思想 and 论断。通过不断学习，增强了事业心，提高了工作的管理能力。同时不断拓宽工作思路，增强创新精神，才使得自身工作能

力得到提升。明确了努力工作的方向，从而增强对工作的责任感和使命感。

随着大环境的变化，为提高保险理赔的业务发展，围绕公司的发展目标，充分发挥员工的积极性、创造性，充分调动员工的主观能动性，提高员工的服务意识，转变思路，深入挖潜，取得了一定的成效。产量提前完成全年计划，产值完成了。

在公司业务发展的同时，也要求自身管理能力要不断得到加强。注重工作环节，责任到人，严格按照一汽大众工作流程完成工作。加强员工理赔数据化管理。定期对日常工作进行总结、分析，及时发现工作中的问题，把问题消灭在萌芽状态。针对个别员工工作不在状态的情况，平心促谈，让员工真正热爱本职工作。

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高的地方：一是要提高自身的业务水平和管理水平，二是提高业务员的接待水平和业务水平，降低各项成本。三是要增强服务意识，提高业务员的责任心和责任感，以提高客户满意度和忠诚度，从而扩大市场份额，增加企业效益。

在下一年的工作中，我将进一步强化学习意识，坚持“学以致用，用以促学”的原则，不断提升自身管理能力，以便更好地适应工作要求。严于律己、克己奉公，在思想上提高认识，行动上严格要求，以饱满的激情，迎接海联集团的辉煌未来。

## **理赔报告的具体内容篇十**

在过去的半年里，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

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。

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。

在工作中，我们要按照上级公司的要求，进一步加强查勘、定损、报价、核赔、医疗跟踪、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，我们要切实做到：

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。