

## 保险企业职工工作计划样本

### 第一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系

承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

4、强化承保、核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对中支所属的承保、核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

### 第二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，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、理赔投诉等各项工作。

#### 一、主要工作进展情况

##### （一）三项保险扩面进展情况

1、医疗保险。截止\_\_\_\_月底全市参保人员总数达到\_\_\_\_万人，其中，市直\_\_\_\_万人，大冶\_\_\_\_万人，阳新\_\_\_\_万人。上半年全市扩面

\_\_\_\_人，完成年计划\_\_\_\_人的\_\_\_\_%。其中：市直扩面\_\_\_\_人，大冶扩面\_\_\_\_人，阳新扩面\_\_\_\_人。

2、工伤保险。截止\_\_\_\_月底全市参保人员总数达到\_\_\_\_万人，其中，市直\_\_\_\_万人，大冶\_\_\_\_万人，阳新\_\_\_\_万人。上半年全市扩面\_\_\_\_人，完成年计划\_\_\_\_人的\_\_\_\_%。其中：市直扩面\_\_\_\_人，大冶扩面\_\_\_\_人，阳新扩面\_\_\_\_人。

3、生育保险。截止\_\_\_\_月底全市参保人员总数达到\_\_\_\_万人，其中，市直\_\_\_\_万人，大冶\_\_\_\_万人，阳新\_\_\_\_万人。上半年全市扩面\_\_\_\_人，完成年计划\_\_\_\_人的\_\_\_\_%。其中：市直扩面\_\_\_\_人，大冶扩面\_\_\_\_人，阳新扩面\_\_\_\_人。

## （二）三项保险基金收支情况

今年上半年全市征收医疗保险基金\_\_\_\_万元，完成年计划\_\_\_\_万元的\_\_\_\_%，其中统筹基金\_\_\_\_万元，个人帐户基金\_\_\_\_万元；支出医疗保险基金\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元；结余医疗保险基金\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元；医疗保险基金滚存结余\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元。

市直征收医疗保险基金\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元，个人帐户基金\_\_\_\_万元；支出医疗保险基金\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元；结余医疗保险基金\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元；医疗保险基金滚存结余\_\_\_\_万元，其中统筹基金\_\_\_\_万元。

今年上半年全市征收工伤保险基金\_\_\_\_万元，完成年计划\_\_\_\_万元的\_\_\_\_%；支出工伤保险基金\_\_\_\_万元；结余工伤保险基金\_\_\_\_万元；工伤保险基金滚存结余\_\_\_\_万元。

市直征收工伤保险基金\_\_\_\_万元；支出工伤保险基金\_\_\_\_万元；工伤保险基金滚存结余\_\_\_\_万元。

今年上半年全市征收生育保险基金\_\_\_\_万元，完成年计划\_\_\_\_万元的\_\_\_\_%；支出生育保险基金\_\_\_\_万元；结余生育保险基金\_\_\_\_万元；生育保险基金滚存结余\_\_\_\_万元。

市直征收生育保险基金\_\_\_\_万元；支出生育保险基金\_\_\_\_万元；生育保险基金滚存结余\_\_\_\_万元。

## 二、主要做法

### （一）积极推进扩面

为抓好扩面工作，年初我们制定了扩面工作计划，将扩面任务层层分解，落实到人，按照计划，分类做好困难企业退休人员、灵活就业人员、正常生产企业和私营、民营企业的扩面工作，做到时间过半任务过半。

1、积极做好困难企业退休人员参保工作。我市困难企业较多，我们根据医疗保险基金的承受能力，按照市政府的有关部署，积极开展工作，将困难企业退休人员逐步纳入医疗保险统筹范围。上半年，我们已为黄石市印刷厂等\_\_\_\_家困难国有企业的\_\_\_\_人办理了医疗保险参保手续，市财政补贴资金\_\_\_\_万元。我们还为已参保的湖北天华股

份有限公司等\_\_\_\_家困难企业的\_\_\_\_名退休人员办理了一次性缴费手续，使他们再无后顾之忧。

2、加强宣传和服务，做好灵活就业人员参保、续保工作。为做好灵活就业人员参保、续保工作，我们一是加强宣传，通过报纸、电视、电台等媒体广泛宣传政策，多次发布通告，通过市下岗再就业服务中心、街道办事处、社区服务站等服务窗口张贴、发放宣传单，把政策送到灵活就业人员手中；二是开展便民服务，对内优化操作流程，提供一站式服务，增开参保手续办理窗口，对外与银行联网双向操作，减少灵活就业人员办事时间。目前，市直灵活就业人员参保已达\_\_\_\_万人。

3、做好单位参保工作。一是做好尚未参保的正常生产经营企业和金融单位的扩面参保工作，上半年农业银行等\_\_\_\_家单位\_\_\_\_人参加了医疗保险。二是加大私营、民营企业的扩面工作力度，通过社会保险局、基金结算中心等相关单位及时掌握新增社会保险登记的私营、民营企业情况，上门宣传政策，耐心做工作，上半年已将生茂特钢等\_\_\_\_家企业\_\_\_\_名职工纳入了医疗保险统筹范围。

## （二）完善医疗管理

1、完善协议管理。协议管理是医疗管理的基础，每年年初我们都要根据上年度协议执行情况对医疗保险服务协议进行修改完善。今年我们主要做了三个方面的完善：一是对医疗违规行为做了明确界定，并相应细化了处罚条款；二是对协议病种的实际医疗费用做了详细测

算，调整了一些不合理的协议病种结算基数；三是根据基金的承受能力和医疗技术发展的实际，适当增补了一些新的医疗技术纳入医疗保险统筹基金结算范围。

2、做好“两定”机构年度考核工作。上半年我们会同卫生、药监、物价等相关部门，对全市定点医疗机构和定点药店\_\_\_\_年度执行医保政策规定情况进行了考核，总体上看“两定”机构对医疗保险政策规定有了进一步的认识，执行情况较好。但也有少数单位认识不深，执行不严，甚至为了谋利故意违规操作，对这些单位作出了限期整改的处理。

3、完善基金分析，有针对性地加强监管。今年上半年，我们首次采用图表分析的形式对\_\_\_\_月份医疗保险基金运行情况进行了细致分析。

### 保险企业职工工作计划样本（二）

\_\_\_\_年是全系统“优赔增效”活动巩固深化之年，更是理赔管理品质提升之年。理赔作为公司最大的成本中心，对公司“双超”目标实现具有举足轻重的作用。根据总公司理赔工作指导思想，结合公司理赔管理现状，特拟定分公司\_\_\_\_年理赔工作思路及保障措施。

#### 一、指导思想

以总公司“#+#+#”工程（“#”：现场管理和品质监督，“#”：四个维度的考核指标，“#”：四个专项活动）为指引，以理赔效率提升为前提，以理赔质量改善为目标，以理赔基础夯实为抓

手，以关键环节管理为重点，以理赔队伍建设为保障，以考核评价为依托，以改革创新为动力，确保各项理赔政策和措施的全面落地，助推公司全面实现\_\_\_\_年“双超”目标。

## 二、工作方针：

\_\_\_\_年的理赔工作围绕

“快、准、好”的工作目标，按照“提效率、防渗漏、强品质、促创新、优队伍”十五字方针开展工作。

## 三、总体目标

（一）考核排名靠前：\_\_\_\_年理赔指标考核进入全系统前六名，迈入优秀分公司行列。

（二）理赔效率领先：保持行业领先水平，客户满意度不断提高，公司服务口碑持续提升。

（三）赔案质量提升：理赔内控显著增强，赔案质量有效改善，赔付成本有效控制。

（四）理赔队伍创优：理赔队伍素质有效提升，在行业及系统中争先创优。

## 四、工作计划

为全面实现既定工作目标，\_\_\_\_年分公司理赔拟重点抓好以下九方面工作。

（一）抓理赔队伍建设，强化执行，组建一支高效、协作、强推动的理赔核心团队。

1、实施人员定配制度。根据案发量、服务半径和地域特征，科学测算理赔中心各岗位及各机构理赔人员配置标准，同时实施定编、定岗、定人管理，确保理赔管理服务到位。

2、完善人员培训制度。一是严格理赔人员任职资格管理，从源头上提升理赔人员素质；二是逐步充实理赔关键岗位专业对口人才，确保关键环节管理到位；三是分条线开展专项培训，不断提升各岗位人员专业技能；四是实施双核人员轮岗交流学习，确保政策灵活性和可操作性；五是开展岗位技能大比武活动，营造

“比学赶超”的良好竞争氛围。

3、强化人员考核制度。一是修订关键岗位人员考核办法，充分发挥考核的激励作用；二是实施分管领导和客户经理垂直封闭考核，充分发挥基层管理岗位管理职能；三是建立部门专业职级评价体系，充分发挥业务骨干作用。

4、严格人员淘汰机制。一是落实理赔人员考核淘汰机制，保持理赔人员的危机感；二是强化理赔人员查处力度，提升理赔人员的责任感；三是对严重违规人员一票否决，营造风清气正的良好氛围；四是对管理不到位的机构，实施分管领导和客户经理召回谈话，强化管理人员的责任意识。

（二）抓理赔基础建设，统一标准，建立全流程理赔服务规范化和标准化管理。



1、抓服务规范管理。一是全面落实总公司客户服务规范要求，树立良好的理赔服务形象和服务口碑；二是强化理赔标准化服务执行监督，确保执行到位；三是深入开展“八个三”工程和“五统一”活动，全面提升理赔管理水平。

2、抓非车险赔案过程管理。一是优化非车险理赔流程，提升非车险案件处理时效；二是实行重大案件过程管控，建立重大赔案通报、初勘、复勘、合议制度，并落实重大赔案专人跟踪制度；三是加强人身意外险死亡、伤残案件查勘调查管理。人险案件分片区管理，片区联络人对负责机构的案件整体负责，伤残案件每案必勘，并对需要进行二次调查案件进行指导或现场复勘，死亡案件（学平险除外）亲自参与现场查勘或者复勘；四是与意健险、财产险部、核保部门建立两核反馈机制，每月核保与理赔相互意见反馈；五是开展防灾减损工作，预防和降低灾害损失程度，建立大灾排查制度，联合财产险部制定大灾排查管理办法，进行冬春季节火灾排查与雨季洪灾排查工作；六是加大指标考核，跟踪检视赔案处理进展，并将案件处理时效与质量纳入考核。

3、抓双代案件管理。一是修订双代案件管理办法，规范双代案件处理标准；二是落实双代案件监督与考核，确保双代案件处理规范；三是建立双代案件每月清理制度，避免双代案件遗漏；四是严把双代案件质量关，对委托案件中换件材料存在争议的案件，及时与代查公司联系核损，保证损失核定准确；五是严格执行通赔案件管理的规定，对符合通赔条件的案件及时收集相关信息，并通知承保机构及时理算核赔。

平。

4、抓损余物资管理。一是出台损余物资管理办法。以残值有效管控为抓手，有效挤压理赔水分；二是加大后端审核把关，对残值管理实施有效监督；三是规范处置流程，确保损余物资处理及时入账减少损失；四是建立量化考核制度，提升各机构损余物资管理成效。

（三）抓各环节时效监督，提升效率，树立良好口碑助推公司业务大发展；

1、加大小额快赔力度。继续抓好小额快赔办法执行落实工作，通过小额快赔带动理赔效率的整体优化。通过小额快赔竞赛方案的全面开展，全面提升小额案件的理赔效率，

2、建立各环节滞留案件清理制度。有效降低案件滞留率。\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起，按照当天已决赔案数量\_\_\_\_%的赔案比例进行稽查，分机构、分岗位针对赔案各处理环节时效、赔案质量及规范性进行对应责任人考核。

3、强化日清日结抽查考核。有效提升各环节处理时效。从\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起，实现全险种各理赔流程的日清日结抽查（\_\_\_\_年仅限于车险非大要案岗位），实时监督各岗位案审人员赔案处理时效。每月末形成通报下发机构，督导各岗位不断提升案件处理时效。

4、完善理赔纠纷调处机制。全流程完善理赔纠纷调处机制，落实各环节纠纷协调处理责任人，避免矛盾升级延长理赔时效。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/436213142002011013>