

## 2023 年保险理赔工作总结范文 6 篇

优秀的工作总结可以为我们日后的工作起到一个很好的铺垫，专心完成一份工作总结可以让你们更全面地熟识自己的工作内容，以下是我细心为您举荐的保险理赔工作总结范文 6 篇，供大家参考。

### 保险理赔工作总结范文 1

人保财险公司非车险部个人工作总结在回顾这半年工作之前，我首先要感谢人保财险，感谢人保财险给我的机会，感谢人保财险江门分公司和××支公司各级领导对我工作的支持和生活上的关照，也很感谢人保财险同事们对我的支持和帮助。

自××年 7 月 8 日，我和中大的两个同事坐福哥的车来到江门，下午就和××支公司车险部经理李刚来到××支公司。

在××支公司 7-10 三个月在意外险部学习。在这期间主要是跟意外险部办公室里的两个同事学习，熟识内务。主要

学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。许多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了许多工作中必需了解，必需知道，必需清晰的东西，因为这些工作的处理好坏，干脆影响到我们对客户服务的质量。而且，意外险部经理卓健雄在工作中也赐予了我很大的关切和支持，也给了我许多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转瞬间三个月过去了，××年 10 月 1 日后，我被支配到非车险部学习，始终到现在。在非车险主要也是了解整个部门工作的程序，各种内务工作的操作，并也进行了一些简洁的操作：承保，续保，理赔等。得到了部门同事和非车险经理李继雄经理的大力支持和帮助。而且，得到了许多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益许多，得到许多熬炼的机会。并且得到李继雄经理一些工作中的指导和处理事情的方法，尤其是工作中我做的不足时，李经理的肃穆指导，使我真正体会到自己懂得的东西太少了，有待提高的东西太多了。也正是在平常工作中得到了这么多人的关切和帮助，渐渐地让我有了一个更加全面的视野，更加专业的为客户服务的方式。

以前，我总以为自己对保险很了解，很懂，但经过这半年

在意外险和非车险的学习，让我更加理解到“保险”这两个字的内涵。感觉到做个真正的“保险人”真的很不简单，因为他要求我们具备各方面的学问，要有敏锐的市场洞察力，要有一颗敢于面对失败挫折的心，而且要有坚持学习提升自己的实力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清楚了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的实力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力气。再次感谢人保财险各级领导对我工作的支持和帮助，感谢身边同事的支持——因为是你们让我更成熟，更专业。

## 保险理赔工作总结范文 2

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赐予了我足够的宽容、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

的支配，一至二周主要学习理论学问，辅以简洁案例的学习，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，三至四周起先实际处理一些简洁案例并学习系统的录入，第四周则起先了医院查勘工作。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，各方面均取得了肯定的进步，现将我的工作状况作如下汇报。

一、通过学习和日常工作积累使我对太保有了较为深刻的相识。

记得初到太保时，在和领导的第一次谈话时就留意到，太保是一家特别重视员工感受的公司，公司的规章制度都特别的人性化，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，这也应当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，领导并没有支配给我们详细的工作任务，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

理论我们短暂并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论学问作为基础，今后在在遇到困难一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发觉，之前的理论并没有空学，许多案件都须要理论的支撑，扎实的理论学问让自己在实践工作中受益匪浅。我想，理论学问的学习在任何时候都不会是奢侈时间。

### 三、仔细学习岗位职能，工作实力得到了肯定的提高。

依据岗位职责的要求，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状况的分析；（5）领导交办的其他工作。通过完成上述工作，使我相识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学学问和法律学问、良好的沟通实力、理赔数据的分析报告实力、理赔流程的检视实力。虽然之前对理赔工作有肯定的接触，但实际工作中发觉自己在很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、法律专业学问，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。

## 保险理赔工作总结范文 3

一年来，我们紧跟市公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，理赔部全体员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作。截至 20xx 年 12 月底，我部共处理各类赔案\*\*\*件，支付赔款近\*\*\*万元，有利地保障了全市的经济建设和人民群众的财产平安。

(1)围绕目标，落实安排，狠抓本职工作

### 一、工作总结

截止 20xx12 月 31 日，专线岗共受理各类报案\*\*件，较上年同期增长\*\*%；其中：机动车辆险\*\*件（交强险\*\*件，商业险\*\*件）、意外险\*\*件、企财险\*\*件、公众责任险\*\*件、雇主责任险\*\*件、货运险\*\*件、家财险\*\*件、校内方责任险\*\*件、产品质量保证保险\*\*件、医疗责任保险\*\*件、承运人责任险\*\*件、建工险\*\*件，其中，托付外地\*\*件、代勘\*\*件、

投诉\*\*件、电话回访\*\*件，客户满足度达\*\*。第一现场调派率\*\*%。查勘定损岗共处理案件\*\*件，较上年同期增长\*\*%；其中：机动车辆险\*\*件，较上年同期增长\*\*%，人险\*\*件，企财险\*\*件，货运险\*\*件，责任险\*\*件，家财险\*\*件。理算岗共理算各类赔案\*\*件，较上年同期增长\*\*%，注销\*\*件、拒赔\*\*件；其中机动车辆现场赔案\*\*件、金额\*\*万元，件数占总赔案件数的\*\*%；预付赔案\*\*件\*\*万元；诉讼赔案\*\*件，起诉金额\*\*万元，整体结案率为\*\*%。针对伤人案件，我部特聘请了专业医师对机动车伤人赔案和各类人险、责任险赔案中医疗费用进行审核，截止 2023 年 12 月 25 日，已审核各类赔案\*\*件、金额为\*\*万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的\*\*%。

(2)以新的考核方法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

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方法，即将本部门内全部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方法，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任。

(3)以“比、学、赶、帮、超”为口号，提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素养的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，20xx年1-9月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务学问沟通活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估学问、理赔业务技巧；调派员工参与社会及公司内部组织的各类培训；在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛；赴兄弟中支公司参观学习、进行业务沟通；通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广阔员工的业务技能和工作水平。

(4)加大硬件投入力度，为客户供应优质、快捷的理赔服务

20xx年1月，ebao车险理赔系统正式上线运用，为适应工作发展的须要，理赔部刚好为每组查勘人员配备了笔记



本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了 GPS 定位系统，进而使专线人员可以更直观的驾驭包头市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与运用状况，使现场调派更加合理，避开了“误派”、“错派”，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为中华保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

(5)加大对保险骗赔案件的查处力度，切实做到“不惜赔、不滥赔”

20xx 年，加大“打假、防骗、反保险欺诈”工作力度，取得了明显的成效。截至 20XX 年 12 月 31 日，我部门与有关部门亲密协作，共查处保险骗赔案件\*\*件，为公司避开经济损失\*\*万余元，切实做到了不惜赔、不滥赔，有效地维护了我公司的权益，同时对居心不良者也起到了警示的作用。

(6)发送温馨短信，为客户供应人文关怀

每遇雨、雪天气，机动车辆肇事率增高，我部利用专线信

息平台向客户手机发送温馨短信，提示客户雨、雪天气当心驾驶、稳驾慢行，此举不但能有效地降低出险率，也能充分体现中华保险的无时无刻无微不至的人文关怀。

## 二、20xx 年工作安排

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？的理赔服务赢得了客户的信任。但是，在工作中，我们仍旧发觉了不少的问题与不足，如保险赔付率仍旧偏高，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，仍是我们将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。因此，我们要切实做到：

(1)专线接报案时间限制在每案 3 分钟以内，回访率力争达到 95%；查勘定损岗现场到位率力争达到 100%，超时限交案率力争限制在 10%以内；报价岗自报车型限制 1 天以内，分公司报车型与分公司协调尽量限制在 2 天以内；理算岗件数结案率和金额结案率力争达到 85%。

20xx年，我们将接着加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在包头市场树立中华保险理赔服务特色。

(2)限制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，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。

(3)加强理赔队伍建设，严格执行纪律，全面细心接报案，刚好出现场，精确报价，热忱服务，合理理算赔付。进一步完善案件快速理赔方法，在坚持主动、快速、精确、合理的原则下，保证案件处理的简化、便捷、快速，突出中华保险特色。建立健全修理、救援、配件为主的服务网络，本着互利互惠、限制风险的原则，考核签定合作协议的汽车修理合作单位。

加强查勘定损队伍建设，提前一步储备人员，不让查勘定损拖业务发展的后腿。

随着业务规模不断作大，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，要求查勘人员要作到车辆干净、衣着整齐、言语文明、不卑不亢、耐性细致、服务高效，以崭新的面貌应对客户，教化每一个理赔人员在做理赔服务的同时，要做中华保险的宣扬员。

(4)2023年，我们在保证第一现场到位率的前提下，进一步提高第一现场报案率，加大无现场自述案核查案发现场的力度，以削减假骗赔案的发生。我部出台拒赔案件嘉奖方法，调动全员工作主动性，进一步降低赔付率，增大利润空间，重点加强非车险和重大疑难案件的调查工作，抽调专业组进行非车险查勘和疑难案件的调查。

(5)加强报价管理，做好价格本地化工作，挤压汽车配件和修理价格中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。

(6)加强伤人案件赔偿的审核。

(7)主动防范保险欺诈，做好疑难赔案调查处理工作。

(8)规范未决赔案管理，严格执行总分公司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精确性，尽量杜绝未决赔案零估损状况的发生。

(9)加强内部信息反馈。理赔环节中发觉的问题要刚好向承保部反馈，以促进公司承保风险限制，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。

(10)加强对保险理赔工作的管控与监督。我们公司各部门及下设各支公司收集在我部门从事保险理赔服务、管理过程中发觉的问题及指导性的看法和建议，并对有帮助性的看法和建议予以接受，进而对保险理赔服务、管理工作进行整改，全面提高保险理赔服务、管理质量与效率。

在接下来的时间里，我部门将以提高客户满足度为宗旨，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。

#### 保险理赔工作总结范文 4

本人自 20XX 年 9 月 1 日参与工作至今，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。十六个月弹指一挥间就毫无声息的消逝，就在此时须要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆忙。“千里之行，始于足下”，这十六个月短暂又充溢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，和其他同事还有肯定差距。但我肯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：熟识环境、熟识工作、习惯工作环境和压力及驾驭业务学问。

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特别难熬：不相识人、不熟识工作、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，如何和同事沟通学习。那一刻起，我就下定决心：肯定要做一名合格的、优秀的查勘员。说起来，做一名查勘员简单，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。我信任，成之道，唯有恒，因为坚守信念，所以终会有高度。

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/598050004056006051>