

# 保险理赔经理述职报告



## 目录

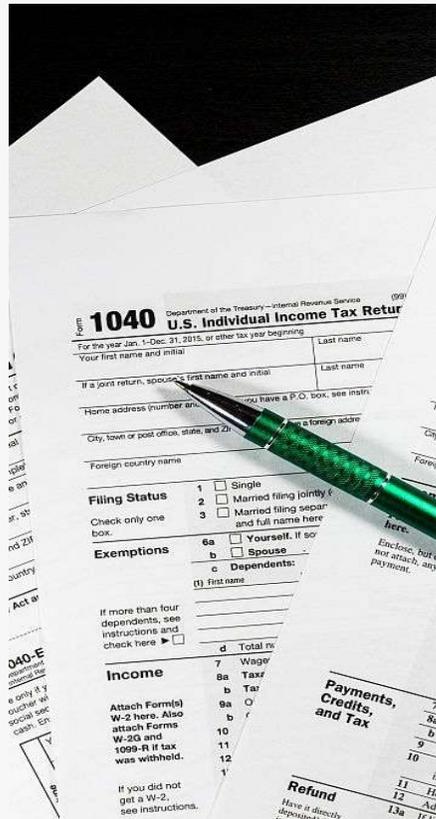
- 工作背景与职责概述
- 上一阶段工作成果展示
- 理赔流程优化与改进举措
- 团队协作与沟通能力提升
- 风险识别与应对能力展示
- 未来发展规划与目标设定

01

# 工作背景与职责概述



# 任职公司及部门介绍



## 01

就职于某大型保险公司，负责理赔管理工作

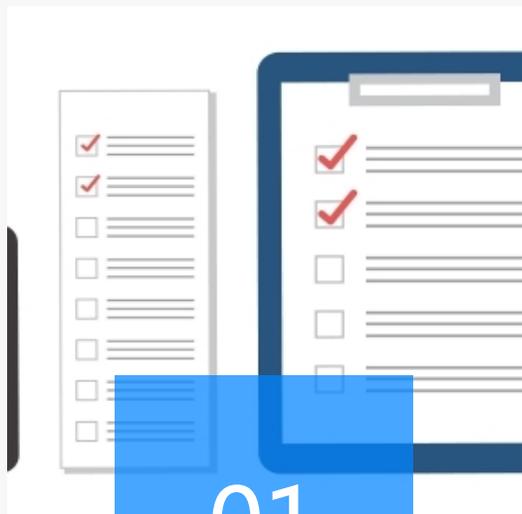


## 02

所在部门为公司核心业务部门，专注于处理各类保险理赔案件



# 岗位职责与工作内容



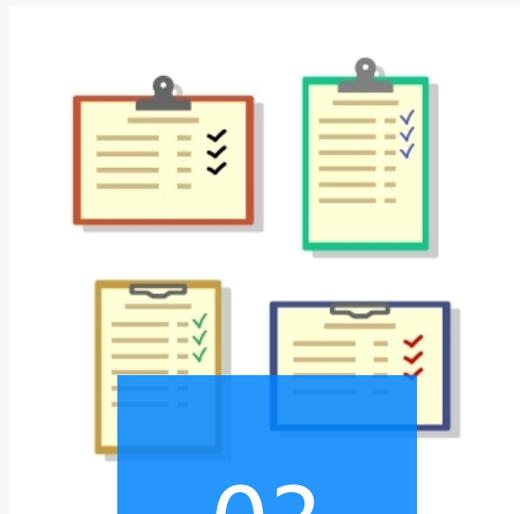
01

负责审核和处理客户提交的保险理赔申请



02

与客户、医疗机构、第三方服务商等多方沟通协调，确保理赔流程顺畅进行



03

对理赔案件进行调查和核实，确保赔付决策的准确性和公正性

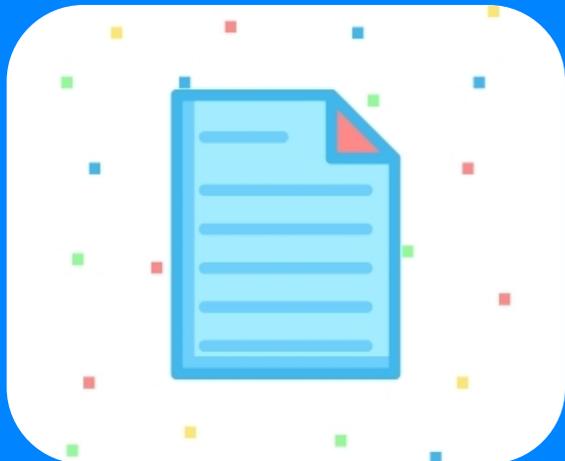


04

监控和分析理赔数据，提出改进和优化建议，提高理赔效率和质量



## 汇报目的和范围



向上级领导汇报本年度保险理赔  
工作成果及存在的问题



分析当前理赔业务面临的挑战和  
机遇，提出改进措施和发展建议



促进公司内部对保险理赔工作的  
理解和支持，推动理赔业务的持  
续发展和提升

02

# 上一阶段工作成果 展示



# 受理理赔案件数量及类型



## 受理案件总数

在过去一个阶段内，共受理了XX件理赔案件，较去年同期增长了XX%。



## 案件类型分布

车险理赔案件占比XX%，健康险理赔案件占比XX%，财产险理赔案件占比XX%，其他类型案件占比XX%。



# 审核通过案件比例及金额



## 审核通过比例

经过严格审核，共有XX件案件获得通过，审核通过率为XX%。

## 赔款总额

审核通过的案件共涉及赔款总额达XX万元，较去年同期增长了XX%。



# 客户满意度调查结果

## 调查方式

通过问卷调查、电话回访等方式对客户进行满意度调查。

## 调查结果

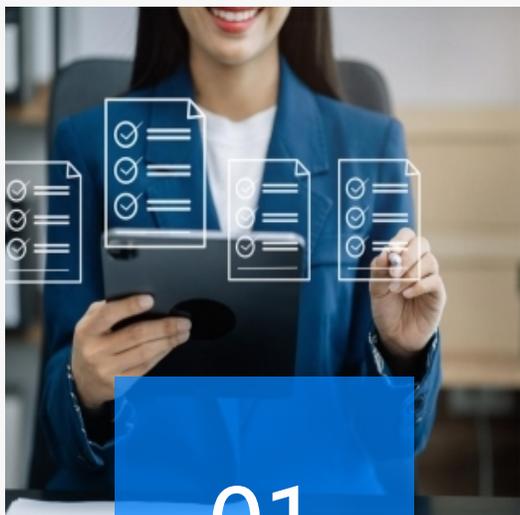
客户对理赔服务的整体满意度为XX%，其中对理赔时效的满意度为XX%，对理赔结果的满意度为XX%，对服务态度的满意度为XX%。针对客户反馈的问题，我们已经制定了相应的改进措施。



03

# 理赔流程优化与改进举措

# 现有流程梳理及问题分析

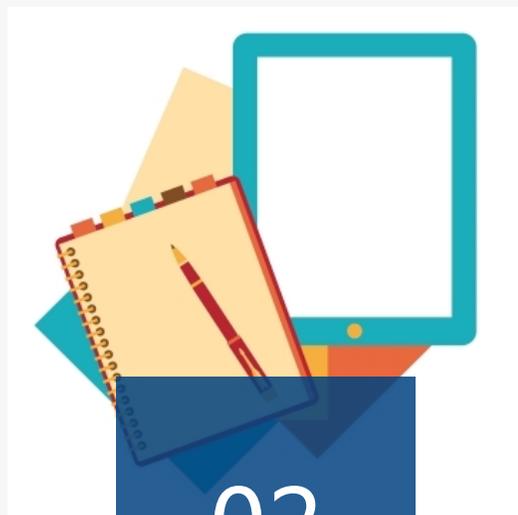


01

## 报案及受理环节

客户报案方式单一，缺乏线上报案渠道，导致受理效率低下

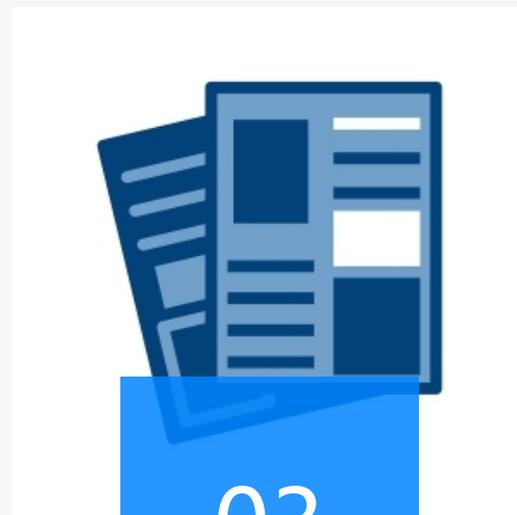
。



02

## 案件调查环节

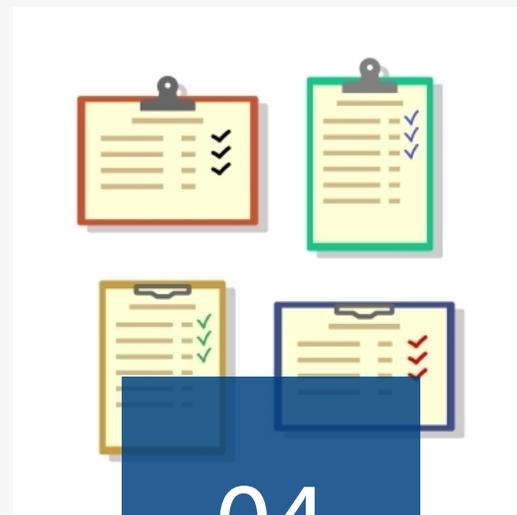
调查流程繁琐，涉及部门多，沟通成本高，影响理赔时效。



03

## 理赔审核环节

审核标准不统一，存在主观判断，导致理赔结果差异大。



04

## 赔款支付环节

支付方式单一，无法满足客户多样化需求，影响客户满意度

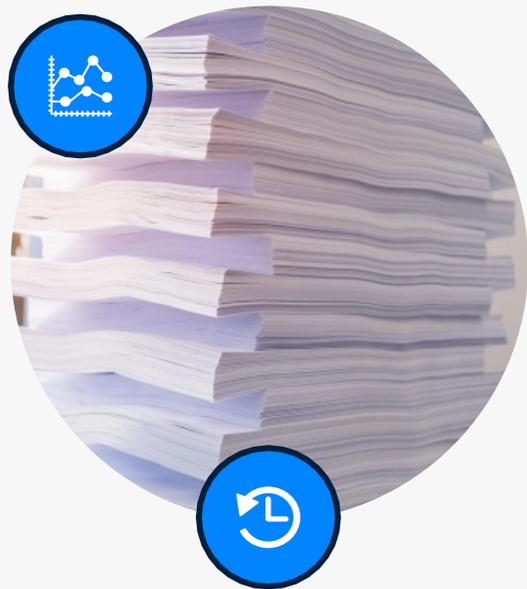
。



# 针对性改进措施提

## 报案及受理环节

开通线上报案渠道，提供24小时自助服务，简化受理流程，提高受理效率。



## 案件调查环节

优化调查流程，减少不必要的环节，加强部门间协作，提高调查效率。



## 理赔审核环节

制定统一的审核标准，引入智能化审核系统，减少人为干预，提高审核准确性和效率。

## 赔款支付环节

提供多种支付方式选择，如银行转账、支付宝、微信等，满足客户多样化需求。

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/698014127072007004>