

最新寿险理赔工作总结 保险理赔中心工作计划(优秀5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间和资源分配。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

寿险理赔工作总结 保险理赔中心工作计划篇一

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：

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20xx年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。

二、车险分部其他各项工作开展情况

（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。

三、20xx年工作计划

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升的方面：一是要继续加强车险理赔管控，有效降低赔付成本。具体采取以下措施：加大第一现场查勘力度；加大核损的管控力度；做好未决赔案管理工作，严格责任追究制度。要提高估损准确率和结案率。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。三是开展“双整一创”。即整肃车险理赔队伍、整顿车险理赔质量和车险理赔数据创优活动。顾旧盼新，提升理赔服务质量仍然是20xx年工作重心，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

赔水分一直是车险分部致力追求的奋斗目标，脚踏实地的干好每一项工作，车险分部全体员工将在理赔中心的领导下与公司共同发展。

寿险理赔工作总结 保险理赔中心工作计划篇二

1) 硬件性能指标说明书

2) 设备配置说明书

3) 操作系统说明书

4) 系统安装说明书

2、售后服务和技术支持

我方将对以下四方面的内容做出承诺，以保证系统正常运行：

1) 对系统发生故障的维护，技术支援的. 响应时间不应超过1小时，即时电话支持，须提供现场服务的，工作时间内，市内不应超过2小时；如果设备损坏，当日更换（代用设备）。

3) 保证在系统最终验收后按设备原厂保修期限保修（监控产品保修1年，防雷产品保修1年）

4) 保修期满后，我方将以不高于规定的价格提供系统技术支持。

寿险理赔工作总结 保险理赔中心工作计划篇三

（一）上半年工作的主要亮点

亮点一：各项经营指标全面实现

从发展指标看，截至6月末。累计实现保费收入 亿元，增幅%，低于行业 个百分点，超全省 百分点。市场份额 %，同比 百分点领先 个百分点。

从管控指标看，6月末，赔付率 %，费用率 %，综合成本率%，应收余额 万，应收率 % 。

从盈利指标看，6月末，实现利润总额 万元，完成年计划的 %，超时间进度 个百分点。在地区行业亏损面达 %的情况下，公司利润指标继续向好，抗风险能力得到明显提升。

亮点二：车险业务呈现持续反弹回升态势

上半年，突出车险发展龙头作用，对标市场，及时应对，紧跟市场增速，紧紧跟踪车险续保率、新保率、转保率关键考核指标，加大激励力度，实现了车辆业务的持续高速发展。实现车险保费 万元，增速 %，与市场基本持平。认领目标达成率 %。市场份额%，同比增 个百分点。

车商、电商渠道全面推进。车商保费收入 万元，认领目标达成率 %。其中新车业务保费 万元，增长 %，全省排名第一。

电商上半年完成三进入团购项目 __ 个，电商完成保费收入 万元，增速 %，全省排名第__。

亮点三：商业非车险超速增长

上半年共实现非车险保费 万元，认领目标达成率 %，增速 %。其中：商业非车险实现保费 万元，认领目标达成率 %，增速 %，超行业增速 个百分点，市场份额3 %，同比增加 个百分点。政策性农险保费收入 万元。

亮点四：机构改革与管理机制创新成效显著

机关部门设置更规范、职能更清晰、职责更明确、业务关系更顺畅。设立重点客户业务部对促进非车险业务发展发挥了重要作用。

实行中层干部竞聘、员工双向选择上岗的竞争机制，增强了员工的紧迫感、责任感，员工的积极性与创造性得以较好调动与发挥。

六项管理机制创新促进了管理升级（管理、考核、督导、考评、财务、沟通机制），使制度管人、制度管事的机制得以确立。

亮点五：绩效考核全面落实

到叫真章，不搞花架子。考核机制的完善和有力执行，增强了公司发展的内在动力。

亮点：“四强化”实现精细化管理水平再提升

上半年，我们通过强化关键环节管控机制的落实，有效推进了精细化管理水平的进一步提升。

一是强化车商合作管控机制，合作效率得到提升。建立事故车辆送修管理平台，完善送修考核制度，对送修流向的执行奖优罚劣。每周发布送修效能提示，每月发布送修效能预警，以送修效能和代理业务质量作为调整合作政策的依据，有效调动了店（厂）代理业务积极性，提升了店（厂）代理业务规模和份额。

寿险理赔工作总结 保险理赔中心工作计划篇四

面试抽考，交通事故保险理赔的注意事项：

一、能否将保险公司列为被告

《保险法》第50条规定，保险人对责任保险的被保险人给第三者造成的损害，可以依照法律 规定或合同约定，直接向该第三者赔偿保险金。《道路交通安全法》第76条规定，机动车发生交通事故造成人身伤亡、财产损失的，由保险公司在机动车第三者责任强制保险责任限额范围内予以赔偿。

在处理交通事故时，可以将保险公司列为被告，要求保险公司在第三者责任险范围内先行赔偿。这样的规定，删除了理赔的中间环节，可使受害人及时获得充分有效的赔偿，体现了国家法律对交通事故的受害者这一弱势群体的倾斜保护。

二、赔偿标准不一如何确定

根据最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》的有关规定，人身损害赔偿案件中，残疾赔偿金和被抚养人生活费的计算，应当根据案件的实际情况，结合受害人住所地、经常居住地等因素，确定适用城镇居民人均可支配收入(人均消费性支出)或者农村居民人均纯收入(人均年生活消费支出)的标准。本案中，李某虽然是农村户口，但在城市经商、居住已达3年，其经常居住地和主要收入来源地均为城镇，有关损害赔偿金应当根据浙江省城镇居民的相关标准计算。

交通事故人身损害赔偿案涉及残疾赔偿金、医疗费、误工费、被抚养人生活费、精神抚慰金等项，赔偿数额常常有几十万元。因诉讼标的大，责任人往往无力全额赔偿，加之保险理赔不顺畅，这类案件调解结案率很低，判决结案居多。

三、责任认定不服如何处理

《道路交通安全法》第73条规定：“公安机关交通管理部门应当根据交通事故现场勘验、检查、调查情况和有关的检验、

鉴定结论，及时制作交通事故认定书，作为处理交通事故的证据。”由此可见，交警部门对交通事故责任认定是证据，必须进行质证，由法庭予以全面审查，才能决定是否将其作为认定案件事实的依据。当事人对责任认定不服时，法院可以采信也可以不采信。对责任认定有异议的，按照《交通事故处理程序规定》第69条规定，法院可以将交通事故案件调查材料正本调卷，由法院作出新的责任认定。

新的《道路交通安全法》实施前，当事人若对交通事故责任认定不服，可申请重新认定；但新的《道路交通安全法》实施后，道路交通事故责任认定书改为交通事故认定书，只作为处理交通事故的证据，而不再有重新认定的程序。

寿险理赔工作总结 保险理赔中心工作计划篇五

新的一年，我们将按照保监局下发的“十四五”规划的各项发展要求，合自身实际，围绕分公司总经理室的具体要求，坚持固强、抓弱、补缺、创新的总体工作思路，在转变思维上做文章，在科学发展上使狠劲，在人才建设上动脑筋，努力完成分公司下达的年度指标，确保支公司的各项建设在原有的良好基础上有新的提升。

(一) 不断转变思维观念，增强发展信心

强化危机意识，增强发展的紧迫感。面对竞争激烈的市场环境，公司一大批中支公司、四级机构的崛起对我们的生存空间带来了从未有过的挑战，我们将在支公司广泛开展危机教育，进一步健全支公司内部绩效考试制度，真正把业绩与生存相挂钩，从而限度的调动工作的内在动力。强化创新意识，培树真抓实干的工作作风。在新的一年里，我们将合____公司的实际情况，针对车险规模大，效益基础差的问题，采取业务培训、难题会诊、专家指导、政策引领等有针对性的发展措施来提高效益，保持支公司业务的可持续发展的跨越式发展。

强化换位意识，全面提升支公司的服务形象。保险的竞争已经是服务的竞争，在新的一年里，我们将把服务的观念认真落实到每一笔业务中，细化服务流程，明确服务内容，规范服务质量，通过我们的服务来获得客户的认同，获得品牌的效应，获得市场的机会。

(二)不断优化经营构，实现科学发展

继续抓好车险业务。车险业务是我们的主打业务。但如何使车险业务降低赔付、产生效益一直是我们亟需突破的瓶颈，在新的一年里，我们将根据对车险业务的统计数据，进一步执行分公司核保的管理规定，保优限劣，达到提高车均保费、减少赔付率，力争车险业务成为有效益的龙头险种。

一是要巩固老客户，做好车险的续保工作，充分发挥“全城通赔”的服务优势，力争将续保率维持在50%以上，其中长期客户续保率维持在90%以上；车队业务及团车业务维持在80%以上；4s店的续保业务维持在30%左右。

二是要继续以营运车辆为主，使其成为车险发展的主渠道。

三是要积极开拓新的车险渠道，我们计划20____年将拓展2-3个车险渠道。

大力深化人身险业务。从20____年的经营情况分析，我们的人身险业务还没有快速发展，但是在今年年末我们已经作了有效和积极的准备，力争在20____年促进人身险业务快速发展。我们计划运用营业车辆的承保特色，做好“车+人”保险。并以分散型的人身险业务整合成渠道发展，争取有稳定的保费。

(三)不断强化队伍建设，夯实发展根基

努力提升支公司班子成员驾御全局的管理能力。认真研究和

分析市场，掌握宏观和微观的政策，对公司经营方向做出正确的判断和决策。严格坚持会议制度、学习制度、调研制度，班子成员既做决策者，也做实践者，同时严格执行分公司的要求正规各项费用管理，提高各种资源的利用率，在公司的经营管理中既提高效能又提高效率。努力提升管理人员发现问题解决问题的能力。根据万总在十月份司务会会议中提出的要“崇尚一个精神，强化二个意识，提升三个能力”的要求，我们将把管理人员能力素质的提高做为新年度工作的重中之重，坚持以会代训的方法提高管理层的理论素养，利用对承包的形式提高管理者的实践能力，发挥考核载体的作用增强管理人员工作的责任意识。通过一级抓一线，达到一级带着一级干，一级干给一级看的效果，从而促进整个支公司的良性发展。努力提升支公司人员的整体战斗力。把培养和引进人才作为公司发展的根本大计来抓，为公司持续健康发展提供强大动力。

今年，我们将继续保持队伍的持续稳定，并把新鲜血液的引进作为一种常态态的工作来抓。目前我们正在跟1-2位优质展业人员进行洽谈沟通，一旦条件成熟我们将立即引进。同时我们将加大业务培训力度，除了参加分公司组织的各项培训，我们还将根据分公司各业务部门的要求，有针对性的进行业务培训，主要是政策宣导，展业技巧等方面，不断提高全体员工对公司发展要求的理解能力和执行能力，使全体员工把公司的发展要求和自身的利益合在一起。

(四) 不断规范法规意识，加大风险防范

对保险项目认真审核，保优限劣，回避高风险项目。用细心规避失误。继续做好业务财务数据真实性工作。虽然在这方面我们已经做了大量的工作，数据真实性也经得起考验，但我们不能有所松懈，要继续保持下去。