

# 最新保险理赔和责任划分系吗 保险理赔 中心工作计划(汇总5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 保险理赔和责任划分系吗篇一

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。

## 保险理赔和责任划分系吗篇二

时间过的好快，转眼间一年的时间又要过去了，真是时不我待。在加入中银保险江西分公司的半年时间内，得到大家的帮忙实在是太多，此刻我将本年度的工作状况汇报一下：

理赔理算岗位是一个工作十分较为繁琐的岗位。它在理赔的整个流程上算是最后一道关口。是这是一项十分需要耐心和细心的工作岗位。对于我的工作，我有得有失，做的并不够完善。

一、理赔案件结案：从客户出现报案后，现场查勘完毕，客户交起索赔材料，定损后录入新系统，转到核价岗，做完理算，领导审批签字，方可拿给财务部转账汇款。截止12月份，已结20xx余件已决赔案。并且在透过年底理赔部全部部门的努力，将已决案件结案率成功的从70%提升至85%以上，完成了总公司下达分公司理赔结案率的任务。

二、通知客户及时理赔提高结案率：通知客户需要超多时间，在告诉客户一共赔付多少的状况下，多数都需要讲清楚具体的赔偿项目，告知需要哪些手续，还缺少什么材料。因为每一个案件不同，每一个客户也不同，不同意赔付价格的客户不在少数，客户的庞然大怒和不理解是常有之事，只能耐心的一一向客户解释和客户做好沟通，避免不必要的麻烦，解决不了得问题也会存在，只有及时安抚客户情绪，告知保险公司条款，如不计免赔，300元绝对免赔等等。

三、案件整理归档：在一个案件赔款完毕后，需要将车险理赔卷宗按照报案整理排序，填写好名称。每个案子材料不同，薄厚程度也不同，需要的时间更是不同。每一个案子排完顺

序后，用装订机打孔，打好孔之后，用装订线把每个案子穿逢好，之后再用交棒把案子的后案卷皮粘贴好。按要求把险种分类，然后按赔案号排序，分别装入档案盒，在档案号标注清楚，然后归档档案橱内。以便以后的检查和档案查找。

总而言之，理赔岗位体现了公司的形象是公司的对外服务窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。做到自己的，发扬团队精神，加强各岗位间的协调、配合的整体联动，增强公司员工的协同作战潜力，才能促进业务的全面发展。再次，谢谢所有的新老同事，谢谢领导对我的宽容与教导，在今后的工作中，我将努力把自己培养成一个爱岗敬业、适应性强、有独立潜力、有正确人生观、充满朝气、富有理想的合格员工。“人生的价值在于奉献”在未来前进的道路上，我将凭着自己对中银保险公司的激一情和热情，为我公司保险事业继续奉献我的热血、智慧和青春。

## 保险理赔和责任划分系吗篇三

在全球保险业务中，汽车保险具有举足轻重的地位。近年来，我国已经开始进入汽车时代，汽车保险业务经营的好坏，不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。如何借鉴国际上成熟保险市场汽车保险理赔服务的先进经验来改进我国传统的汽车保险理赔服务模式，提高工作效率，降低服务成本，已成为摆在我国汽车保险从业人员面前亟待解决的问题。

### 一、国际成熟保险市场汽车保险理赔服务的模式及特点

国外专业从事车险理赔服务的机构数量较多，而且分工很细。保险公司与外部机构基于各自的利益，为达到使客户满意这一共同目的，特别重视相互之间的合作、他们既各司其职，又特别注重信息、资源的共享，主要体现在以下几个方面：

## (一) 查勘、定损环节方面的合作

查勘、定损工作作为理赔服务的第一环，实际上也是保险公司对案件是否赔偿、赔偿多少的第一关，它直接关系到保险公司理赔案件的数量、结案的速度、社会影响、品牌效应等诸多方面，所以，保险公司都非常重视这一环节。为了应付大量繁琐的查勘、定损工作，发达国家和地区的保险公司普遍采用了与外部专业机构合作的模式。

## (二) 信息技术开发环节的合作

1、提高查勘调度的合理性和时效性。美国第四大车险经营公司progressive公司，采用gps定位技术确定查勘人员位置，通过智能排班系统，查勘人员在很短时间内被派到出险现场，另外，通过电脑网络，查询修理厂的排班情况，及时为客户提供送修服务。

3、提高接报案的及时性和方便性。日本安田火灾海上保险公司在车险理赔中使用24小时工作的事故受理报告系统，该系统与全国各地的14个理赔中心及全国252个理赔终端的远程计算机系统对应，客户从任何理赔终端都能得到保险公司的处理结果，并在7日内得到赔款。

4、提高查勘定损效率。在我国的台湾地区，车险理赔已经开始启用远程定损系统，通过因特网传送，实现保险公司定损员既可以当场定损，又可以进行网上远程定损，客户和修理厂还可以上网查询定损结果和配件价格、甚至购买配件等功能。

## (三) 提供多样化服务环节方面的合作

为客户提供全方位、多层次的服务是现代车险理赔的一大特点，其中，衍生服务已成为竞争的主要手段。在这方面做得最好的当属美国。作为全球最大的保险市场，美国保险公司

与银行、电信、医院、警署、维修厂、玻璃店、救援公司、急救中心等外部机构的合作非常普遍。自上世纪90年代初开始，美国还出现了一种专门为汽车保险公司做损余处理的公司。大量专业机构的存在不仅提高了保险业的总体水平，而且促进了保险保障质量的提高和保险服务成本的降低。

## 二、当前我国保险市场汽车理赔服务的模式及其利弊分析

车险是我国国内保险市场上规模最大的单险种业务，是我国财产保险业务的骨干险种。其业务量占财产保险的一半以上。20xx年，全国产险保费收入达892.4亿元，有544.6亿元来自车险。20xx年，我国产险公司中，车险已决赔案件数高达766万多起，赔付率高达60.87%，车险查勘、理算工程量大、成本高。在我国目前保险市场手续费高、费用率高、资金利用率低的状况下，车险在20xx年的经营中已出现了全行业亏损的严峻局面。有效地改变目前我国的车险理赔服务模式，挤压理赔水分，降低理赔服务成本，已成为改变目前我国车险经营亏损局面的重大课题之一。

### (一) 我国的理赔服务模式

由于机动车辆具有流动性的特点，要求保险公司在经营，特别是在提供服务方面要建立和完善与机动车辆特点相适应的服务体系或者服务机制，做好机动车辆出险后的处理工作。这种服务体系或机制主要是围绕在保险车辆出险后及时的援救、查勘、定损和修复方面，同时，还包括处理涉及第三者责任的案件。目前，我国较为成熟和流行的模式是以保险公司自主理赔为主导的理赔服务模式，其特点为：

- 1、各自建立自己的服务热线，对被保险人实行全天候、全方位的服务，通过热线接受报案。
- 2、各自建立自己的查勘队伍，自身配备齐全的查勘车辆和相应设备，接受自身客户服务中心的调度和现场查勘定损。

3、各自建立自己的车辆零配件报价中心，针对车险赔付项目所占比重高，对车险赔付率和经营利润影响大，同时又是最容易产生暴利的零配件赔款，各家保险公司都非常重视，组织专人从事汽车配件价格的收集、报价和核价工作。

4、查勘定损的某个环节或服务辐射不到的某个领域才交由公估公司、物价部门、修理厂、调查公司等外部机构去完成。

## (二) 目前我国汽车保险理赔服务模式的利弊分析

1、自主理赔。即由保险公司的理赔部门负责事故的检验和损失理算。这种方式在我国保险业发展初期曾发挥了积极作用，同时也明显带有一系列特定历史时期的烙印。随着中国社会的改革开放和市场的发展变化，特别是加入wto以后，全球经济一体化对中国产生了巨大影响，国际上先进的理赔估损方法和理念不断传入国内，被保险人的保险消费意识也不断提高，这种模式的弊端便日益凸现出来，主要表现在：

2、物价评估。即公安交通管理部门委托物价部门强制定损。这种方式用得比较少，因为保险双方当事人都不认可、不欢迎。中国保监会也曾发文予以抵制。

3、保险公估。即由专业的保险公估公司接受保险当事人的委托，负责汽车的损失检验和理算工作，这是国际上通行的做法。这种做法的好处有：

(1)可以减少理赔纠纷。由没有利益关系的公估人负责查勘、定损工作，能够更好地体现保险合同公平的特点，使理赔过程公开、透明，避免了可能出现的争议和纠纷，防止以权谋私。

(2)完善了保险市场结构。由专业公司负责查勘、定损工作，能够更好地体现社会分工的专业化，同时可以促进保险公估业的发展，进一步完善保险市场结构。



(3)可以促进保险公司优化内部结构,节省大量的人力、物力、财力。由于保险公司是按实际发生的检验工作量向公估公司支付检验费用的,因此能更如实反映经营的真实情况,避免保险公司配备固定的检验人员和相关设备可能产生的不必要的费用开支和增加的固定经营成本。

## 保险理赔和责任划分系吗篇四

### 一、车险分部各岗工作完成情况(数据截止11月30日止)

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2.4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100.14%。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:

1、为配合在线定、核、报工作的开展,中心专门为查勘定损人员配备上网本,对1万元以下的单独车损案件随定随录,在损失确定完毕后的半个工作日内完成系统录入及资料收集,并确保案件相关资料的准确性。结合总公司对车险查勘“四个一”理赔服务的要求,查勘定损员在理赔观念上都有了较大转变,把理赔服务工作放在了首位。

2、对非快捷案件的损失确定,定损的缮制、系统录入严格按理赔规定执行,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。

## **保险理赔和责任划分系吗篇五**

20xx年初，我司经理室就针对xx地区保险市场变化及20xx年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保证了对计划落实情况及时的进行监控和调

整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”今年来，我们把稳固车险和企业财产保险，拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入公关。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保证了主要险种的市场份额占有率。

二是与地方政府有关部门建立联系网络，提前获悉新上项目、新上工程名录，并和\*\*\*部门、汽车销售商建立友好合作关系，请他们帮助我们收集、提供新车信息，对潜在的新业务、新市场做到心中有数，充分把握市场主动，填补了因竞争等客观原因带来的业务不稳定因素。

三是已失业务不放弃。我们不仅对20xx年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20xx年展业过程中流失的业务列出明细，并分解到相关部门，要求加大公关力度，找出脱保原因，确属停产企业、转卖报废车辆的，由经办人提供确切证明；属竞争流失的，我们决不消极退出，而是主动进攻，上门听取意见和建议，改善服务手段，逐个突破，全面争取回流。四是大小齐抓，能保则保。因为企业改制、转产、资金等因素对企业财产保险形成了较大的冲击，加之竞争等因素，使的展业难度和展业成本大大增加。针对这些情况，我们充分动员，统一思想，上下形成合力，迎难而上。做到责任到人，对保费在5万元以上的实行分管经理介入，共同公关。

### 3、在竞争中求生存，在竞争中促发展。

短期健康险业务的保险公司、营销部、代理公司，另已发现1家公司(大地产险)在我县争夺业务，而xx地区人口少，企业规模小，我司面对外部竞争所带来的业务压力，保持沉着冷静，客观面对现实情况寻求对策，与竞争对手们展开了一场品牌战、服务战：一是做好地方政府主要领导工作。公司经理室多次向县委、县政府主要领导汇报工作，突出汇报我司是如何加大对xx地方经济建设支持力度，是如何围绕地方政府中心开展工作的，我司积极参与了全民创业调研活动，与县领导一道走访个体、私营经济企业，不仅使县委、县政府对我司热心参与地方政府工作表示满意，还对我司正确调整业务发展方向，向中小企业提供保险保障，主动服务于他们，给予肯定。

真实的让县委、县政府感到人保财险公司是真心为地方政府服务的，是值得扶持、信赖和帮助的，从而对我司工作给予了很大地倾斜。二是深入老客户企业，在客户企业中聘请信息员、联络员，并从其他保险企业抢挖业务尖子加盟我司，赢得“回流”业务，使其他保险公司的工作处于被动状态。三是服务更加人性化、亲密化，公司经理室成员年初就对县属各大系统骨干企业实行划块包干，进行了多次回访，请他们对我司工作提出意见和建议，这一举措得到了企业的充分肯定，他们认为公司领导主动登门是人保财险的优质服务的充分体现，使客户对我司更加信任。四是要求所有中层干部走出办公室，对所有中小企业必须亲自上门拜访，对所有新保客户必须当面解释条款并承诺服务项目，与企业进行不断的联络，实行零距离接触，只要客户需要必须随叫随到，提供各方面服务。

五是按照向社会服务承诺和行业禁令，严格内部管控，以理赔和承保两大服务部门为切入口，全面提高公司整体服务水平。财产保险公司工作总结4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面根据xx当前阶段的保源情况，年初，经理室经过

仔细的分析研究，确定今年把摩托车保险、家庭财产保险、学生以及人身意外险作为今年零散性险种突击，首先与\*\*\*、城市执法部门联系，请他们帮我们代理摩托车保险业务；同时与县教委取得联系，班子成员多次与分管教育的副县长、教委主任协调，最终取得他们的信任，才使我们的学平险业务有所突破。