

车险工作总结和计划 保险公司车险部年终工作总结(大全5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗?下面是小编为大家收集的计划范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

车险工作总结和计划篇一

xxxx年是理赔中心车险分部各项工作取得较好成绩的一年,总省公司把今年定为“数据年”、“服务年”,理赔中心车险分部充分贯彻落实了此项举措,制定了高标准、严要求的年度工作计划。这一年,我们向社会兑现了客户节“四个一”服务承诺;这一年,我们经受住了“7.23”特大暴雨的考验;这一年,理赔事业改革如火如荼的展开;这一年,在市公司及理赔中心主任的正确领导下,全体车险分部员工齐心协力、通力合作、爱岗敬业,较为圆满地完成了中心交给的各项工作。现将一年来工作情况总结如下:

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xxxx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)，保险公司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。

(一)为提升车险理赔队伍服务水平，除公司统一组织的培训外，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。

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xxxx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。

车险工作总结和计划篇二

一、填空题：（每空2分，共40分）

3、用户购买下一年车险，通常可以提前 _____月购买；按现有费率，如果用户上一年度报案次数为3次，那他购买下一年度车险时，商业险应该为_____折；约省约驾后应该为_____折。

4、专营店销售的保费除了保险公司的直接返利以外，还会_____。

5、东风日产的总对总认证保险公司主要有_____、_____、_____、太平洋等。

6、交强险的赔付范围，当本车全责时第三方财产损失最高赔

偿_____元，三方医疗费最高赔偿_____元，三方死亡伤残最高赔偿_____元。

7、车身划痕险对售后带来的直接帮助有：商业险保费上升换取送修、_____。简答题：（共计60分）

1、总对总认证保险公司与非认证保险公司之间有什么差别，对客户来说主要优势有哪些？（10分）

2、在电话邀约中，客户说自己有亲友在销售车险，这时你需采用怎样的应对话术，如何体现出自身的优势？（15分）

3、客户问为什么其他保险公司的价格要比专营店的便宜？你又当如何应对？（15分）

4、电话邀约中，你认为话术的基本步骤和需介绍及强调的内容有哪些？（10分）

5、通过前期的电话邀约，了解到用户的流失原因；为提高邀约来店率，促进续保成交，你认为在哪些方面我们承在问题或需要怎样改善，包括售后部需要给予哪些方面支持？（10分）

车险工作总结和计划篇三

20xx年上半年，在分公司和中支公司正确领导下，中支非车财险业务取得了一定的成绩，非车财险保费收入较去年同期有了长足的进步，承保质量有了显著的提高。但也存在不足之处，其中保费收入较任务数还有较大差距，计划达成率较低。现结合中支非车财险业务发展情况，将上半年工作情况总结汇报如下：

一、上半年主要工作

1、总体完成情况

，与序时进度相差。1至4月份开门红竞赛累计完成保费收入万元，任务数为万元，与计划数相差万元，完成率为。5至8月份竞赛截止到5月31日，共完成保费收入万元，任务数为万元，完成比例为。5月份单月保费收入万元，较去年同期同比增长。4至7月家财险竞赛计划完成保费收入万元，完成比例为。

2、团队与渠道建设、拓展、维护

敦促各支公司建立银保团队，建立银保业务负责人制度。使每个县区支公司都有专属的非车财险、银保业务专员。

在银保业务方面，积极做好与银行的代理业务工作。经过积极地努力已与中国农业银行等签定了兼业代理合作协议，集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

车险工作总结和计划篇四

我于20__年2月到20__年12月在北戴河支公司任见习经理，20__年12月至今在北戴河支公司任经理助理。北戴河工作近两年的时间，在各级领导和同事们的帮助下，我认真履行职责，严格按照市分公司党委和总经理室、北戴河支公司李阳经理的部署和要求做好分管工作，我就自己今年以来的履职情况向领导及同志们做如下总结，不当之处，请批评指正。

一、工作业绩情况

20__年本人分管车险产品线，分管直销一部团队。20__年1月-20__年10月，产品线保费收入1327.79万元，完成年计划的89.11%；同比增长18.73%；利润236.16万元，同比增长-34.8%；续保率65.71%，同比增长5.24%；分管直销一部团队全险种保费收入556.55万元，其中：车险462.42万元，非车险94.13万元，团队人数3人，全险种人均保费185.52万元，其中车险人均保费154.14万元，非车险人均保费31.38万元。

二、领导能力情况

在工作中全力配合一把手工作，当好一把手的参谋，努力做好分管工作，认真履行自己的职责，坚决执行班子和一把手的决策，维护班子团结，加强自身学习，提高业务能力和管理水平。对于分管的车险工作，加强数据统计、分析，做到底数清，数据准，用数据说话，通过加强数据分析找症结，积极与一把手商讨车险发展思路，及时调整应对市场策略，促进车险有效益、有规模的健康良性发展。时刻关注各项经营指标，及时查找问题和不足。积极拥护推进公司增员计划，发挥管理职责，今年已经增员3人。

三、工作作风情况

在工作中维护领导班子团结，坚持原则，踏实工作，勤勉敬业，在员工中发挥表率作用，工作认真务实，践行上级公司要求的各项规定规范，对各项工作坚决“无条件执行，千方百计完成”，不断增强责任意识、大局意识和紧迫意识，切实转变工作作风，不断提升业务发展和经营管理水平，对各阶段的考核办法、竞赛方案、激励政策、新产品推广等，能够及时传达、协调统一，对市分公司下达的年度、季度、月度等目标任务能够及时分解落地，目标明确，责任清晰。

四、廉洁自律情况

严格按照上级公司要求，以及企业领导干部廉洁自律各项规

定，严格遵守八项规定和反对“四风”的规定要求，自觉遵守廉洁自律的有关规定，清正廉洁，以身作则，坚持严格自律，工作中严格按照党员标准要求自己，切实转变自身的工作作风。自身开展业务都作为经理室业务，不存在提取手续费情况，按照公司要求完成业务清分。

五、分管工作存在的主要问题及下一步工作安排和举措。

存在主要问题：

- 1、车险产品线渠道单一，导致业务来源少。
- 2、业务人员结构老化，新生力量少，急需加大人员储备。
- 3、集团客户少，目前主要是政府车辆，没有全面铺开。
- 4、工作管理经验还不足，工作思路还有局限性，空有做好本职工作的想法，缺少有实效、真管用的办法。

工作目标：

- 1、增加业务渠道，目前已经增加两个，年底前在增加一个渠道，扩大业务来源。
- 2、完成千人增员计划，做好人员储备，加大新生力量培养，为老化人员业务续转做好准备。
- 3、开拓集团客户、法人客户，目前已经增加一个，年底前在发展一个并深挖，利用集团客户产生影响力。
- 4、备战20__首季开门红，确保20__年各项工作任务目标达成。
- 5、固土拓疆，紧盯续保存量业务，拓宽优质转入业务面，拓宽业务来源渠道，利用好新工具，新渠道积极推广风筝团队、人保v盟，巨鹿模式，拓展集团客户、法人客户等。

6、面对日益激烈的市场形势，业务发展任务十分艰巨，市场不等人，20__更要加倍努力，更要向领导学，同事学，学工作方法，学工作经验，牢固树立开拓创新，勇争第一的顽强拼搏的精神和意识。

工作举措：

1、思想意识紧跟市公司步伐。要有紧迫意识和责任意识，北戴河目前市场份额虽然靠前，可是对手在后边咄咄逼人，作为本土市场的产品线负责人要守土有责，守土尽责，全力以赴，不能有丝毫松懈。

2、严格落实张总提出的五个坚决和五个全面。不看任务，看市场，不给公司形成倒拉力；对标竞争对手加快发展步伐，不给对手丝毫机会，确保市场份额保持第一不变。

3、制定车险多方面考核办法，把市公司配置的政策完全下放给业务员，激励大家多上业务，及时向全员传导市公司政策方向，有针对性的开展业务，不盲目，把市公司的营销政策传导出去，形成市场反响。

4、分析一季度数据，做好业务牵引。针对一季度业务数据做好分析，充分利用市公司政策拉动业务前移，备战好20__年首季开门红。

5、守好自有业务不丢失。针对纯电业务较多的情况和电商部每月召开一次业务会，目前已经召开过两次，在会议中现场解决业务发展中遇到的问题，日常紧急业务处理在微信群中及时处理。

6、大力开拓新市场。目前已经把联通北戴河公司纳入集团客户并生成项目代码，第二个集团客户正在商谈中，对于集团客户并不限于任务目标，要充分利用好集团客户使之产生市场影响力才是最终目的。对于本地的检测线已经合作一家并

建立客户体验中心，目前已经收取15万余元保费，第二家在洽谈中。对于产寿共建积极和寿险方面接触，建立微信群对于车险营销活动在群内宣导，扩大市场宣导面。

7、充分利用新模式和新工具。通过风筝模式和人保v盟增加营销人员，解决营销人员不足的问题，并发展其他人员，利用分散人员占领市场，不仅能有产能还能宣导人保政策。

8、树立市场不等，不靠的意识，积极主动跑市场，多方收集信息，建立新渠道，针对市场随时调整策略，强化考核，注重过程管理，确保车险规模、效益两手抓。

作为一名基层公司副职，感谢多年来公司和各级领导的培养与教导，感谢全体同仁的帮助。我在管理水平和能力方面还需要进一步提高，在今后的工作中我将继续配合好一把手工作，努力做好分管工作，我有信心做好各项工作，努力为公司发展奉献自己的一份力！

以上报告，请领导和同志们指正。

车险工作总结和计划篇五

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用心的作用。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善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。

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，为到达使客户满意这一共同目的，个性重视相互之间的合作。他们既各司其职，又

个性注重信息、资源的共享，主要体现此刻以下几个方面：

(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，保险公司都十分重视这一环节。为了应付超多繁琐的查勘、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

2. 提高查勘定损的准确性。德国安联集团一向使用audatex系统(现属于美国adp公司)，近期还使用glassmatix估损系统，保证了车险理赔的规范、透明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。

(三) 带给多样化服务环节方面的合作

为客户带给全方位、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十分普遍。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。超多专业机构的存在不仅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。

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亿元，有亿元来自车险□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，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，个性是在带给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职责的案件。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，透过热线理解报案。
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，理解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，各家保险公司都十分重视，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用心作用，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，个性是加入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i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，主要表此刻：

(1)资金投入大、工作效率低、经济效益差。对于保险公司自身来说，从展业到承保，从定损到核赔，每个环节都抓在手里，大而全的模式造成效率低下。庞大的理赔队伍，加上查勘车辆、设备的相应配置，超多的人力、物力处理烦琐的估损理赔事务，导致其内部管理和经营核算的经济效益差，还常常出现业务人员查勘看但是来、估损定但是来、材料交但是来的不正常现象。这种资源配置的不合理性与我国保险公司要做大做强、参与国际竞争，培养核心竞争力、走专业化经营道路的要求相比，是不相适应的。

(2)理赔业务透明度差，有失公正。汽车保险的定损理赔不同于其他社会生产项目，其涉及的利益面广、专业性强，理算类别多，这就要求理赔业务公开、透明。保险公司自己定损，就好比保险公司既做运动员，又当裁判员，这对于被保险人来说，意味着定损结果违背了公正的基本原则和要求。对于这种矛盾，即使保险公司的定损结论是合理的，也往往难以令被保险人信服，导致了理赔工作中易产生纠纷。尤其是在信息不对称的市场中，这种弊端就愈加突出。

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^v^也曾发文予以抵制。

3. 保险公估。即由专业的保险公估公司理解保险当事人的委托，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)能够减少理赔纠纷。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，同时能够促进保险公估业的发展，进一步完善保险市场结构。

(3)能够促进保险公司优化内部结构，节省超多的人力、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状况，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。