

车险工作总结和计划(通用5篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

车险工作总结和计划篇一

xx年是理赔中心车险分部各项取得较好成绩的一年，总省把今年定为“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、严要求的工作。这一年，我们向兑现了客户节“四个一”服务；这一年，我们经受住了“7.23”特大暴的考验；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下，全体车险分部员工齐心协力、通力、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，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，并纳入月度及年度考评。增强员工的工作积极性及工作心。

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、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。各每月还安排1-2次的业务技能培训，由各岗位主管负责。在全国理赔员定级中，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，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、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，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：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。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，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

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，熟悉内务。主要学习：承保，保单录入，理赔，填写保险单等一系列工作。很多人认为是“打杂”的工作，这可不是一般的“打杂”的工作，这可是让我知道了很多工作中必须了解，必须知道，必须清楚的东西，因为这些工作的处理好坏，直接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给予了我很大的关心和支持，也给了我很多去一线承保，查勘，定损等学习的机会。

转眼间三个月过去了，××年10月1日后，我被安排到非车险

部学习，一直到现在。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，并也进行了一些简单的操作：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，得到了很多去一线学习查勘，定损，理赔，承保等的学习机会，让我受益很多，得到很多锻炼的机会。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，李经理的严肃指导，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心和帮助，逐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”真的很不容易，因为他要求我们具备各方面的知识，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能力等等。

经过这半年的学习后，我感觉我的头脑更清晰了，目标更明确了，希望自己能充分发挥自己的能力，为人保，为中国保险贡献自己的一点力量。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——因为是你让我更成熟，更专业。

车险工作总结和计划篇三

自xx年1月进入人寿参加工作至今，一年的时间即将过去。回溯这一年的工作过程，在分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。一年的时间弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。千里之行，始于足下，这一年充实的工作使我真正体会到一个车险查勘员辛苦、乐趣和责任。下面我将这一年的工作总结如下：

一、刚到分公司的前几个月非常难熬：由于以前有工作经验，一进单位我就被安排连续几个月查勘市区和理赔中心片，由于工作量大、工作节奏快，电脑流程需要学习适应，经常自己晚上来加班做作业，要求自己按时完成作业，不拖拉，名字不上小黑板。这期间使我学会了快节奏的工作，承受工作高压下如何缓解自己，如何和同事交流学习。

司节省更多的赔款又能让保户明了保险的真谛和实惠。我觉得这才是第一位的，所以我认为今后在工作中应该更好的学习语言艺术。

四、更好的和同事沟通，融入一个企业这是最关键的。和身边每一位同事在生活 and 工作中相互信任帮助。做到不耻下问，认真请教。和大家成为生活中的朋友，工作上的战友。

五、加强团队合作。查勘定损工作需要大家一起沟通并一起合作，无论是查勘现场、车辆定损速度上，还是结案率上，除了要求自己工作效率，还要和同事间的互相协作。公司给了我这么一个大的环境，自己去营造出其中的活力氛围。

六、学习更多的保险知识和业务，在今后工作学习中，多和老同志学习，弥补个人的不足，会依然保持学无止境的精神，学习其他岗位的业务知识，以做保险业务尖子为目标。以上是我这一年工作的总结，也希望得到领导和同事们的认可，我会努力解决自己在工作中遇到的难题，把工作做的更好更优秀。

车险工作总结和计划篇四

(一)加大了理赔业务的培训力度，采取“定期和集中”的视频培训方式对全省理赔客服人员进行了全方位的业务培训。一是针对询报价工作中存在的问题，组织了询报价专项培训，在规范询报价工作的基础上对实际操作做了重点提示，同时结合定损工作传授了部分典型车辆的配路和配件更换经验；二

是针对现场查勘工作中的问题和薄弱环节，结合总公司的《车险现场查勘环节执行手册》和《理赔实务规程》组织了《车险现场查勘操作规范与要点》专项视频培训，总结和归纳了现场查勘的九个重要节点、现场查勘的八项准备工作、现场查勘拍照的五要求和五步曲，并对现场查勘记录的规范撰写、常见事故现场的查勘要点、主要风险点的查勘要点和疑点案件特征及对策进行了详细地讲解；三是结合总公司近期将推出的简易赔案项目，完成了《车险简易赔案项目及实务操作简介》转培训。

(二)加大了理赔内勤的轮训力度，采取“面对面、一对一”的现场培训方式，以系统操作、单证收集、简易赔案理算、未决赔案清理等为培训要点，先后对秦皇岛、廊坊、唐山、沧州等机构的理赔内勤进行了较为全面和系统的培训与指导。本次轮训将对规范操作、提高质量和效率起到积极的促进作用。

(三)完成了“1000元以下车险赔案免现场查勘方案”的论证，从不符合保监要求并会影响信誉和服务水平、不符合总公司规定并会影响第一现场查勘率、客户上传损失照片缺乏操作性并会导致结案率指标的恶化、损失1000元以下难以界定并存在一定的道德风险等四个角度做了分析和阐述，得出了暂不宜推行此方案的结论，并对加强理赔服务、改善服务水平提出了建设性的意见。

(四)组织学习、探讨了山东省分公司车险业务的管理经验。

二、存在的主要问题

各机构理赔客服中心存在的普遍问题集中体现为“责任心差，执行力弱”；而省公司车险部存在的突出问题则是“管理薄弱”。

件没有深入调查和核实；对于现场痕迹不吻合的案件简单以加

免30%处理等。对工作的不负责就是对自己的不负责，就是对公司的不负责。理赔员工走马观花和松垮飘浮的理赔工作姿态折射出公司当前缺乏学习和钻研业务的风气。“魔高一尺，道高一丈”。如果我们的理赔业务、理赔经验做不到与时俱进，达不到“一丈”，我们就无法有效地控制理赔风险，就无法有效地遏制保险欺诈。

(二)执行力弱。概况地讲，执行力弱就是“有令不行，有禁不止”，表现在具体工作中就是：规范培训之后依然我行我素，对省公司提出的工作要求路若罔闻。比较典型的是保定中支的一个可疑赔案，车险部发现问题后及时进行了研究，并于10月_日给保定中支相关人员下发了邮件，要求对此案的查勘、定损工作写出详细的情况说明。但时至今日，省公司仍然未接到任何反馈的信息，导致赔案长期在系统滞留。公司执行力弱的状况阻碍了公司业务的正常管理，延缓了精细化管理的进程，不利于公司的长远发展；同时，省公司管理力度和手段的长期弱化将会助长不良风气的蔓延，将会加大日后整改工作的难度。“开好头，起好步”有必要提到公司重要的议事日程。

分散了管理精力，导致无法深入发现问题，即使发现了问题也无法深入和系统地解决问题，从而影响了车险理赔工作的整体进程；同时，管理力量的分散也导致了车险部本身执行力的弱化，突出表现为“既定计划无法如期实施和完成”，部分工作还停留在脑袋中、嘴巴上，没有落实到手上、脚上(例如：九月份提到的加强员工思想品德和职业操守教育、制定强化理赔管理举措、建立查假打假奖励机制等)。长此以往，将不利于公司的长远和健康发展。

三、下一步的工作举措及建议

按照车险部确定的“以规范培训为基础，以奖惩制度为保障，以宣传教育为引导，以落实执行为手段，确保管理的效果、赔案的质量、风险的管控、效益的提升”的工作思路，我们

将在今年最后两个月全面抓好车险业务的管理工作。

(一)坚持业务培训不放松，全面加强车险业务规范操作的培训。我们将有效利用工作之余的时间，按照既定的培训计划，以车险流程重点环节为目标，做好业务培训工作，为明年车险理赔的精细化管理打下坚实的基础。

(二)以业务标准化操作为核心，以提高理赔质量、理赔效率和客户满意度为目标，制定和完善车险理赔业务的奖惩管理体系，全面加强执行力建设，开好头、起好步，为公司的“二次创业”扫清障碍。

(三)密切关注考核指标，确保指标达成率的最大化。距离年终收尾仅有两个月的时间，我们将密切关注总公司设定的考核指标，全面加强指标管理，力争指标达成率的最大化，特别是加强未决赔案的清理力度，确保结案率指标的最优化。

(四)研究制定明年的管理思路、工作计划。20__年，公司的车险业务面临诸多的不确定因素，商业车险条款改革势在必行，对我们的理赔工作提出了严峻的挑战；同时，伴随市场主体的日渐增多，市场竞争将会进一步加剧。我们将结合公司的实际，对标市场主体，研究制定20__年车险业务的管理思路和工作计划，形成“内部管理顺畅、外部竞争有力”的良好态势，确保公司车险业务综合竞争力的全面提升和步步为营。

车险工作总结和计划篇五

20xx年是业管各项工作取得较好成绩的一年，一年来在曾总的英明领导下，在钦经理的指导和帮助下，比较圆满地完成了公司交给我的各项工作。在今年工作的基础上，细分了日常工作，做实了阶段工作，做好了一批紧急又特别重要的工作，同时也加强了对自身工作技能的提升和思想层面的升华，使湖南业管工作在全国全系统中获得了较好的评价，现

将一年来工作情况总结如下：

一、细化日常工作，提升工作效率[]20xx年初为适应业务发展的需要，根据业管的实际情况对现在日常工作进行了细分（包括：日报表、方案追踪、机构业务追踪、方案预提兑现及月度会议召开和培训等等），明确了每天，每周，每月，季度及全年应该做的具体工作，并邮件上报部门经理，同时将工作细分的情况制作成excel表格方便随时查阅，通过对现有工作的细分归类，使工作分配更为合理，提高了工作效率。

二、用心做好阶段工作，逐步推进会议培训工作精细化[]20xx年是全省业务前线扭亏为盈的关键一年，伴随着新领导曾总的到来、湖南华康业务规模日益壮大，这都离不开曾总的正确指引及专业的会议经营制度，以会带训，以训促发展。每周视频会议及每月的总结启动会议我都积极参与，全身心投入，支持和协助部门经理出色的完成一次又一次的会议，通过对会议过程的全程跟踪让我学到了如何做好一名主持人，如何去运作一个大型的会议及如何让学员愿意聆听你所讲授的课件等等。历史反复证明未来的保险市场将向着更专业、更高效、更规范的方向发展。因此公司高度重视内外勤人员的培训是正确的英明之举，同时借助公司发展的东风，我在每次的会议工作中也逐步成长为一名合格的会议接待及培训管理人员。

三、处理一批特殊案件，真心实意做好代理人服务工作。曾总经常教导我们，代理人是我们的衣食父母，公司激励方案兑现非常之重要，代理人应拿的每一分钱我们都应该仔细核对，反复确认，保证伙伴们的利益不受损失。当然方案兑现过程中仍然出现了很多特殊案件，如：邵阳督导区发展的费用申请、肖胜宝及李美玉伙伴关于潇湘精英入围的特别申请及祁东及隆回营业部费用单独核算的申请等等，类似的特殊申请案件还有很多，虽然处理这些特殊案件的流程或手续甚是繁琐，甚至占用日常休息时间，但我觉得这是值得的，因为特殊处理的案件无论金额多少，对于机构或是代理人来讲

其重要性是不言而喻的，只要在公司允许的范围内涉及到机构或是代理人切身利益的，那怕花再多时间和精力我都会全力以赴去达成，这是人心背向的重要工作，同时也为业务稳定持续发展提供有力保障。

四、针对公司业绩起步晚、地市内勤更新频繁、但发展快的特点，我自年初开始就将的综合素质提升作为一项重要工作来抓，只有让所有机构内勤努力学习好业务技能，提高操作水平才能适应业务迅猛发展的需要，才能保证代理人服务品质的提升，确保公司持续健康稳定的发展。为此，我多次对机构内勤员工一对一的进行数据管理上的专项技术培训，并及时上传下达公司的相关方案要求，采取传帮带的方式促进所有人员尽快适应对接业管工作，也使得老员工在教授的同时巩固了自身。9月，根据领导的要求我进行了全省内勤人员的office操作实战培训，通过学习与考试使他们认识到自己的缺点和不足，迫使其加强对业务数据处理技术及技巧的学习；11月在月度会议上对机构负责人进行了全方位的办公软件方面培训，很多实用技巧的使用帮助机构提升邮件沟通效率及日常办公速度，更重要的是通过培训的机会，让全体内勤管理干部有了很好的沟通机会，在与其他人员的交流中认识到自己的不足，相互学习营造出你追我赶的氛围，机构业管工作的顺利开展也间接的促进了我工作的顺利开展及能力上的提升。

五、搞好同事团结，加强各部协作，部门员工的团结是发挥整体效率的重要保证，是公司发展的决定性环节。年初的时候我在这个方面的认识并不是很深刻，认为只要做好自己的本职工作就好了，但是代渠部人员少，人员流动大，我不得不承担一些本职工作之外事情，这样的情况越来越多时就造成了我与领导之间闹些小矛盾，经过曾总的谆谆教诲，我认识到自己的错误做法，现在我十分重视同事间的沟通和交流，在日常相处中建立共同的目标，采取议事原则充分发挥主观能动性。我认为要搞好同事团结首先得讲原则，不讲原则就没有战斗力，但也要讲感情，不讲感情就没有凝聚力。每次

的举行大型会议通过多次的会前沟通，采取批评与自我批评的手段缓和矛盾，听取并了解他人的需要，不违背制度的予以支持和帮助，我作为公司的业管岗与公司其他部门联系紧密，在其他日常工作中也常常需要其他部门协作和帮助，只有严格做好本职工作，加强与其他部门的沟通和交流才能使各部门之间信息通畅、共同提高。只有严于律己、宽以待人，并积极配合其他部门的工作，才能保证业管工作有条不紊地开展。

20xx年是公司转型提速发展年，面对严峻业务压力，业管工作同样困难重重。机构人事变动频繁，专业技术人才的欠缺是我们执行上的软肋。业务增长过快，业务追踪及培训人员技能不足，整体业务水平不高是我们服务上的缺陷。尽管前进的道路依旧曲折不堪，未来的工作还需要洒下更多汗水，但我坚信在20xx年里脚踏实地的干好每一件工作，更加顽强的战斗在业管工作的第一线上，与公司同发展共进退，为湖南华康的茁壮成长而努力奋斗！