# 快速理赔中心春运工作总结(实用34篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2025-03-08

*快速理赔中心春运工作总结1今年是我们理赔部紧跟公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，理赔部全体员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务...*

**快速理赔中心春运工作总结1**

今年是我们理赔部紧跟公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，理赔部全体员工紧紧围绕“立足改革、加快发展、真诚服务、提高效益”这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作。现对本年度工作总结如下。

>一、以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

我们加大了对各环节工作的改革力度，通过改革本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化，通过一系列的举措，切实加大了对现场赔付案件的推行力度，加快了案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量，进而使xx保险品牌特色服务进一步得到了社会的认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。

>二、提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧；调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训；在xx厂xx汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛；赴xx公司参观学习、进行业务交流；通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

>三、加大硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务

为适应工作发展的需要，理赔部及时的为每组查勘人员配备了笔记本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了GPS定位系统，进而使专线人员可以更直观的掌握xx市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与使用情况，使现场调派更加合理，避免了“误派”、“错派”，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为xx保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

在接下来的时间里，我部门将以提高客户满意度为宗旨，以维护公司利益为目标，着力提高保险理赔质量与效率，提升公司的社会美誉度，树立公司品牌，展示我们公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流现代保险企业做出应有的贡献。

**快速理赔中心春运工作总结2**

在过去的一年里，我们在公司经理室的正确领导下，根据理赔事业部改革总体工作要求和去年车险降赔提速主要工作举措，从理赔业务管理各关键环节着手，进一步厘清环节、厘清责任、优化流程、简化手续、明确目标，达到降低理赔成本、强化理赔管理、提高理赔效率、提升服务质量的总体目标，勤奋工作，文明服务，努力按要求完成中心主任交付的各项工作，现对上半年的工作进行总结。

>一、上半年工作情况汇报

1、上半年全年理赔数据，xx公司上半年全险种共结案xx件，去20xx年同比减少xx件，案件处理率达到xx%，其中车险全年结案共xx件，理赔周期为xx天。

2、加快案件处理速度。全面实现车险赔案服务承诺，重点是实现5000元以下案件2个工作日处理完毕、实现1万元以下案件资料齐全1小时通知赔付、实现1万元以上案件资料齐全1个工作日通知赔付

3、提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，公司不断加大对理赔各岗位人员培训的投入力度，并于全年内组织参

加了两次理赔员技能考试，我也在考试中通过拿到了高级理赔员资格证书。

>二、下半年工作计划

我们xx的品牌一直以来都得到社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务是我们赢得客户信赖的`有力武器。但是，在工作中，我们仍然有不少的问题与不足之处，如处理保险拒赔案件欠缺方式方法等等，因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点。

在工作中，我们要按照上级公司的要求，进一步加强查勘、定损、报价、核赔、医疗跟踪、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率，我们要切实做到：

1、控制好车损险定损质量，确保车险赔付率与去年相比稳中有降，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘定损工作的监督和把关。

2、加强理赔队伍建设，严格执行纪律，全面细心接报案，及时出现场，热情服务，在坚持主动、迅速、准确、合理的原则下，保证案件处理的简化、便捷、快速。

随着业务规模不断扩大，我们要进一步提高全体理赔工作人员的业务技能，加强理赔人员的监督考核力度，提高理赔人员的工作效率，规范理赔人员的言行，杜绝吃、拿、卡、要等有损公司形象利益的行为，要求查勘人员要做到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效。做到在做理赔服务的同时，也要做好保险业务的宣传员。

3、在保证第一现场到位的前提下，进一步提醒客户第一现场报案，加大二现报案核查案发现场的工作力度，以减少假骗赔案的发生。增大利润空间，重点加强重大疑难案件的调查工作。

4、加强内部信息反馈。理赔环节中发现的问题要及时向经理室及承保部门反馈，以促进公司承保风险控制，监督承保制度的执行，从源头上遏制赔付率的上升，协调好业务发展和理赔管控的关系。

在接下来的下半年里，我们将以提高客户满意度为宗旨，以维护公司利益为目标，着力提高保险理赔质量与效率，提升公司的社会美誉度，树立公司优质品牌，展示公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流的现代保险企业做出应有的贡献。

**快速理赔中心春运工作总结3**

我们双达公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在温州乃至阀门行业都小有名气。就应说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前景将是十分完美的。

“管理出效益”，这个准则大家都明白，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管理不够。严格说来公司就应以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，但是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败。公司的目标或者一个计划之所以最后出现偏差，往往是在执行的。过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么这就是政令不通，执行力度不够啊。这就是为什么国内企业最近几年都很关注“执行力”的一个重要原因，执行力从那里来过程控制就是一个关键！完整的过程控制分以下四个方面：

1）工作报告相关人员和部门定期或不定期向总经理或相关负责人汇报工作，报告进展状况，领导也抽出时间主动了解进展状况，给予工作上指导

2）例会定期的例会能够了解各部门协作状况，能够共同献计献策，并相互沟通。公司的例会太少，尤其是纵向的沟通太少，员工不了解老总们对工作的计划，对自己工作的看法，而老板们也不了解员工的想法，不了解员工的需要

3）定期检查计划或方案执行一段时期后，公司定期检查其执行状况，是否偏离计划，要否调整，并布置下一段时期的工作任务

4）公平激励建立一只和谐的团队，调动员工的用心性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有用心性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，期望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我推荐工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。

另外一个方面就是公司管理结构和用人问题。由于公司自身结构的特殊性，人事管理上容易出现越级管理、多头管理和过度管理等现象。越级管理容易造成部门经理威信丧失，用心性丧失，最后是部门内领导与员工不融洽，遇事没人担当职责；多头管理则容易让员工工作无法适从，担心工作失误；过度管理可能造成员工失去创造性，员工对自己不自信，难以培养出独当一面的人才。

以上只是个人之见，不必须都对，但我是真心实意想着公司未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争些体面，请各位老总们斟灼。

销售目标：

初步设想xx年在上一年的基础上增长40%左右，其中一车间蝶阀为1700万左右，球阀2800万左右，其他2500万左右。这一具体目标的制定期望公司老板能结合实际，综合各方面条件和意见制定，并在销售人员中大张旗鼓的提出。为什么要明确的提出销售任务呢因为明确的销售目标既是公司的阶段性奋斗方向，且又能给销售人员增加压力产生动力。

围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

1、计划落实早、措施实

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

20XX年是XX保险XX中心支公司理赔部紧跟市公司战略部署、把握主动、明确目标、扎实措施、合力攻坚、强势奋进的一年。在这一年里，中华保险XX中心支公司理赔部全体员工紧紧围绕“立足、加快发展、真诚服务、提高效益“这一中心，与时俱进，勤奋工作，务实求效，文明服务，较好地完成了上级公司和公司总经理室交付的各项工作。截至20XX年12月底，我部共处理各类赔案\*\*\*件，支付赔款近\*\*\*万元，有利地保障了全市的经济建设和人民群众的财产安全。

一、20XX年全年工作总结

⑴ 围绕目标，落实计划，狠抓本职工作

截止20XX年12月31日，95585专线岗共受理各类报案\*\*件，较上年同期增长\*\*%;其中：机动车辆险\*\*件(交强险\*\*件，商业险\*\*件)、意外险\*\*件、企财险\*\*件、公众责任险\*\*件、雇主责任险\*\*件、货运险\*\*件、家财险\*\*件、校园方责任险\*\*件、产品质量保证保险\*\*件、医疗责任保险\*\*件、承运人责任险\*\*件、建工险\*\*件，其中，委托外地\*\*件、代勘\*\*件、投诉\*\*件 、电话回访\*\*件，客户满意度达\*\*。第一现场调派率\*\*%。

查勘定损岗共处理案件\*\*件，较上年同期增长\*\*%;其中：机动车辆险\*\*件，较上年同期增长\*\*%，人险\*\*件，企财险\*\*件，货运险\*\*件，责任险\*\*件，家财险\*\*件。

理算岗共理算各类赔案\*\*件，较上年同期增长\*\*%，注销\*\*件、拒赔\*\*件;其中机动车辆现场赔案\*\*件、金额\*\*万元，件数占总赔案件数的\*\*%;预付赔案\*\*件\*\*万元;诉讼赔案\*\*件，起诉金额\*\*万元，整体结案率为\*\*%。

针对伤人案件，我部特聘请了专业医师对机动车伤人赔案和各类人险、责任险赔案中医疗费用进行审核，截止20XX年12月31日，已审核各类赔案\*\*件、金额为\*\*万元，剔除金额占医疗费用赔款金额的\*\*%。

⑵ 以新的考核办法指导工作，规范经营，提升管理水平，突出业务重点

20XX年，我们加大了对各环节工作的力度，通过本部门内各岗位人员的工资核算管理办法，即将本部门内所有员工的收入分拆成基本工资与绩效工资两个部分，施行绩效工资与个人实际工作质量相挂钩的考核办法，依据工作质量对绩效工资进行核定、发放，进而实现工资由统一的岗位工资向多劳多得、少劳少得、按劳取筹的科学转化，通过一系列的举措，切实加大了对现场赔付案件的推行力度，加快了案件在各环节的流转速度，提高了保险理赔服务的质量，进而使中华保险品牌特色服务进一步得到了社会的认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。

⑶ 以“比、学、赶、帮、超“为口号，提升岗位人员业务技能水平，组建一支高素质的理赔队伍

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，20XX年1-9月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧;调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训;在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛;赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流;通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

⑷ 加大硬件投入力度，为客户提供优质、快捷的理赔服务

20XX年1月，ebao车险理赔系统正式上线使用，为适应工作发展的需要，理赔部及时的为每组查勘人员配备了笔记本电脑，并以组为单位增配了数码照相机，从而使每一个查勘组都能够拥有一台笔记本电脑、两部数码照相机，与此同时，理赔部还在每一辆查勘车上加装了GPS定位系统，进而使专线人员可以更直观的掌握XX市区及周边地区的交通状况以及部门查勘车辆所处位置与使用情况，使现场调派更加合理，避免了“误派“、“错派“，提高了调派的质量，进而保证了较高的第一现场查勘率。强大的硬件投入，先进的车险理赔系统，为中华保险特色理赔服务健康、有序的发展奠定了坚实的基础。

⑸ 加大对保险骗赔案件的查处力度，切实做到 “不惜赔、不滥赔“

20XX年，中华保险XX中心支公司加大“打假、防骗、反保险欺诈“工作力度，取得了明显的成效。截至20XX年12月31日，我部门与有关部门密切配合，共查处保险骗赔案件\*\*件，为公司避免经济损失\*\*万余元，切实做到了不惜赔、不滥赔，有效地维护了我公司的权益，同时对居心不良者也起到了警示的作用。

⑹ 发送温馨短信，为客户提供人文关怀

每遇雨、雪天气，机动车辆肇事率增高，我部利用专线信息平台向客户手机发送温馨短信，提醒客户雨、雪天气小心驾驶、稳驾慢行，此举不但能有效地降低出险率，也能充分体现出中华保险的无时无刻无微不至的人文关怀。

二、20XX年工作计划

通过一年来的努力，中华保险品牌得到了社会各界的广泛认可，优质、快捷的理赔服务赢得了客户的信赖。但是，在工作中，我们仍然发现了不少的问题与不足，如保险赔付率仍然偏高，处理保险拒赔案件欠缺方式、方法等等，因此，全面提高理赔质量和理赔管理水平，仍是我们未来一段时间内的工作重点，在工作中，我们要进一步加强车险查勘、定损、报价、核赔、医疗审核等关键环节的工作，做到有目标、有措施、有激励，不断提高保险理赔质量与效率。因此，我们要切实做到：

⑴ 95585专线接报案时间控制在每案3分钟以内，回访率力争达到95%;查勘定损岗现场到位率力争达到100%，超时限交案率力争控制在10%以内;报价岗自报车型控制1天以内，分公司报车型与分公司协调尽量控制在2天以内;理算岗件数结案率和金额结案率力争达到85%。

20XX年，我们将继续加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在XX市场树立中华保险理赔服务特色。

⑵ 控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关。

**快速理赔中心春运工作总结4**

今年春运工作已经顺利结束。40天春运，在市委、市政府及各级各部门的大力支持下，在车站的正确领导下，汽车站依靠全司员工的共同努力，汽车站虎年春运成绩裴然，现就今年春运工作总结如下：

>一、春运基本情况

1、旅客发送情况：春运四十天，我司共投入运力1072台，总座位32222座，运送旅客360万人次，较07年(08年春运因冰灾而缺乏可比性)同期增加13%；共计发送客运班次91493个，与07年同期相比增加6%；

2、行车安全情况：全司车辆总行程今.5万公里，共发生计考核的交通事故1次，事故频率为0. 05次/百万车公里，死亡频率为零，全司的春运安全形势是近5年来最好的一年。

3、服务质量情况：春运期间没有发生重大服务质量事件及新闻媒体负面曝光事件。

>二、春运的主要工作

>1、加强领导、精心组织。

为切实搞好xx年春运工作，集团公司成立了以总经理肖跃保同志为组长的春运领导小组，下设七个工作小组，全面协调指挥春运工作。各分公司也分别成网立了以经理为组长的春运领导小组，并制定了切实可行的工作方案，分别召开了春运动员大会，实行层层发动，周密组织，确保了春运各项目标的顺利完成。

>2、科学合理组织运输生产。

(1)、重点加强民工流客源组织工作。节前，衡阳中心站和华新汽车站加强了在火车站组客力度，节后继续巩固与衡阳火车站公铁联营，其他各车站组织专门班子负责广东民工购票、整个春运我司开往广东方向的班车 2668个，其中加班包车今个，占省际加班包车。在大力组织广东方向加班的同时，客司、祁东还重点组织了东西方向的上海、杭州、福州、义乌、南宁、柳州、桂林、景洪、昆明等地的省际加班共计160次，不仅大幅增加了营收，也为下一步大力发展东、西向省际客运班线作了有益的探索。

(2)、有效改签承包合同，确保运力有效参运。今年国家发改委在春运前出台了燃油税改革方案，全公司所有承包车辆面临着承包合同改签，时间紧、任务重网、工作量大。各单位高度重视，在集团公司统一领导下，组织专门班子负责承包合同改签，至春运前夕， 除南岳分公司外，各单位承包合同全部改签完成，实现了燃油税改革的平稳过渡。

⑶、积极发挥公车公营主力军作用。今年春运，各单位将公营车辆作为春运主力军，做到人歇车不歇。衡阳湘高速只有7台车，却实现营收202万元；旅游分公司建制运作后，想方设法谋出路，策划了“学生平安返乡”、“特困学生免费返乡”等活动，春运高峰期又投入到车站加班运输，4台车辆实现春运收入万元，取得了良好的经济效益和社会效益；其他各单位如衡东、衡山等也在春运前增添公营车辆，想方设法提高公车载效，实行企业效益最大化。

>3、强化安全管理，确保春运有序。

xx年春运，我们认真吸取08年三次较大事故的深刻教训，防范于未然。春运开始前，全司所有参运车辆在强制进行一次二级维护，坚持每日回场安检制度，杜绝了带病车辆上路行驶，驾驶员全部持证上岗，车站实行封闭式管理，加强“三品”检查，做到人车分离，杜绝车辆超载，由于各项工作细致，保障有力，确保我司xx年春运安全形势明显好于往年。

>4、以人为本，实现和谐春运。

今年春运中，各单位整体服务意识有所增强，候车室内免费为旅客提供开水、晕车药、感冒药，免费为旅客提供火炉取暖；实行保温餐车为旅客平价供应盒饭；站内厕所免费开放，开好除夕最后一班车等，这些措施确保证了今年春运中，我司没有发生一起重大服务质量投诉事件和新闻媒体负面曝光事件。同时，各单位也非常重视春运一线员工的后勤保障工作，关心职工冷暖，营造了和谐的春运氛围。

>5、多方出击，科学发展物流产业

今年春运期间，物流分公司与广州康业集装箱运输公司签订了速冻食品运输合同，解决了我司从郴州、永州等蔬菜基地运往广东方向的回程利载问题；其次是充分发挥长沙、武汉两个办事处的功能，在自有运力紧张的情况下，积极调配外协车辆合作参运，最多一天调用外协车辆16台次，取得了良好的经济效益，树立了物流分公司的良好信誉和形象；三是在春运前，物流分公司在衡阳城区设立的汽车西站物流部、火车西站物流部、江东物流部、华新物流部等四个物流部全部营业，为我司零担运输的振兴打下了坚实的基础。四是与市邮政局签订了邮递快件委托合同，每年为我司小件快运增收达10万元以上，实现了合作双赢。

>6、宣传报道有力，统计总结及时。

**快速理赔中心春运工作总结5**

伴随着出行旅客客流的逐渐下降，为期40天的春运终于圆满结 束，20xx年春运以来武昌车站售票车间在认真贯彻落实全路关于20xx年春运会议精神，加强领导，精心部署下，实现了春运工作目标，圆满完成了春运任务，铁路春运整体面貌发生了重要变化，实现了历 史性进步。20xx年的春运对于铁路售票工作来说是一次新的起点，也 是以后的一个方向， 铁路沿袭几十年的购票方式在20xx年的春运中得到了真正彻底的改变。

一是多年来铁路春运重点地区售票大卖场内彻 夜排队、车站售票大厅内极为拥挤的现象没有了;

二是多年来票贩子 猖獗、倒票问题严重、社会反映强烈、群众对铁路责难的现象大大减少了。

现将今年春运工作总结如下:

>一、转变观念，重在服务

今年的春运对于铁路来说提到最多的莫过于服务， 提高铁路整体 服务旅客的质量， 改变春运期间客流量大、服务工作粗暴的传统观念， 做好每一位来到窗口的旅客的服务工作， 把春运工作作为展示行业风 貌、提高竞争力的机遇。做到“全面服务，重点照顾”。对于重点旅 客与特殊群体提供购票方便。这是铁路今年春运工作所要抓的重点， 对于每年春运都处在风口浪尖的铁路部门， 20xx年的春运对于铁路的 关注度丝毫不输于以往任何一年， 在没进入春运的前几个月关于铁路 各方面的报道就异常的多，铁路上的一举一动都引起社会很大的关 注，社会对于铁路部门的服务工作提出了更高的要求，也可以说是人 们的维权意识更强了。

因此作为铁路售票工作来说不再是以往关于能 否买到票的问题， 春运期间一票难求的局面至少在近几年是很难改变 的，这也不是我们一个普通的铁路售票员所能解决的，我们唯一能做 的是做好每一位来窗口的旅客的服务工作，做好我们该做的事。而且 随着\_的撤销，铁路政企分开后的市场化经营模式，只会对服务 工作要求越来越高，大家也在慢慢转变这种观念，做到非常时期非常 对待，调整心态，对待好每一位窗口的旅客。

>二、科学增开窗口，实现售取分开

车站20xx年春运售票以便民利民，方便旅客购票为目标，发挥互 联网售票、电话订票优势，并根据互联网、电话订票等新型售票方式 的特点，科学增开取票窗，增设临时取票处，调整窗口功能，设立多 个取票专窗，车站窗口功能主要为取票与办理退票与改签。为应对旅 客取票高峰，车站对第二售票厅进行改造，并在春运前增设了20多台 自售与自取机，合理增开临时取票专窗，保证旅客购票、取票方便、 快捷。实行售票、取票分离，为旅客提供快捷、人性化的售票、取票 服务。20xx年铁路系统的售票方式随着去年开通互联网电话订票，并 总结经验进行技术改造后，今年的售票方式彻底有了改变，以往彻夜 排队购票，票厅总是爆满，人员彻夜加班轮番上岗机器设备磨损严重 的局面得到了彻底改观，让售票窗口的工作压力大大的减少，这是铁 路售票工作以后的一个新发展方向， 以后更多的机器与设备将取代人 工，自动化程度会更高，人们的出行会更加的便利。这是一个新的开 始，以后会慢慢完善。

>三、民工团体与学生票设立专窗

车站按部、局的规定要求，全力做好民工团体票发售工作，车站 通过向社会媒体多次多方宣传，走访部分民工集中的企业，切实做好 返乡民工团体票发售工作。并派售票员进入基层企业进行发售车票， 方便不会网上订票的农民工团体。开设学生售票专窗，并将学生票售 票时间提前二十天，受理学生个人购票业务。让这些特殊群体能及时 买到票回家过年。

>四、运输进款与局担当取得好成绩

今年的春运售票二班的广大职工在领班的带领下， 做好每一位到 窗口旅客的服务工作，引导旅客购买心仪的车票，并很好的进行了客票的营销工作，既满足了广大到窗口买票的旅客，也圆满的完成了今年的运输进款收入， 并在运输进款与局担当进款收入评比中取得了三 个班第一的好成绩，这也让广大的售票二班同事更加的有了信心，丢 掉了以前总是慢的头衔。没有让领班每天苦口婆心的努力白费，不是 比别人慢， 更重要的是看你愿不愿意去做好这个工作愿不愿意去搞好 营销与推荐，心有多大，世界就有多大，只要你想做没有做不好的。

>五、缺点与不足

今年的春运对于铁路来说是一个非常特殊的春运， 春运年年都有 但今年对于铁路来说是一个转变，购票方式变化，铁路部撤销，铁路将迎来新的发展，正式走人市场化企业化的经营模式后，需要改进的地方还有很多。虽然互联网改变了铁路这么多年来的购票方式，但同 时互联网所带来的问题也是相当多的，任何一个事物都有他的两面性，在方便了旅客的同时也给我们带来了很多新的问题，订票名字打错、身份证号输入有误、或是付款成功但没有购票记录以及一些我么 都没见过的一些列新的问题，随着这个新事物的出现也接着出现了， 这也让在广大一线的职工频频被旅客诟骂。

当然这一系列问题都需要 我们慢慢的解决与完善，没有十全十美的东西。还有作为一个售票员 的盈亏始终没有办法避免，但是缺口却越来越大，这肯定是要么多找 或少找给旅客的钱，当然没有人愿意自己差钱或多钱，谁也不愿意但 要想办法让这个缺口越小越好，大家双方都可以减少损失。

**快速理赔中心春运工作总结6**

在过去的一年里，我们不断加大对本部门各岗位人员培训的投入力度，xx年19月份，我部门共组织各类培训、岗位技能考核及业务知识交流活动10余场次，并邀请专业人员进行授课，讲授保险公估知识、理赔业务技巧；调派员工参加社会及公司内部组织的各类培训；在二零二厂华源汽车行针对特定事故车组织查勘定损人员进行查勘技能大赛；赴兄弟中支公司参观学习、进行业务交流；通过组织、举办形式多样的活动，切实提高了部门内广大员工的业务技能和工作水平。

一、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作 1、计划落实早、措施实

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。

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。

xx地区现有10家(中国财保、中国人寿、太平洋产险、太平洋寿险、中华产险、平安产险、平安寿险、天安产险、华邦代理、汇丰代理)经营财产保险业务和

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：一是做好地方府主要领导工作。公司经理室多次向县委、县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、县府对我司热心参与地方府工作表示满意，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、县府感到人保财险公司是真心为地方府服务的，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。

**快速理赔中心春运工作总结7**

由于总公司的考核指标有变，从20xx年1月起，银保通投保单会在总公司系统中进行外包的二次录入，并且有总公司核保人员对外包的二次录入和银行的初次录入进行核对，二者不同的项目会下发相应的银保通投保单问题件，所以1-3月的投保单回收不同往常，再回收时需仔细同系统里进行核对，对于不同的地方要及时联系客户经理，并且要求客户经理及时联系客户核实处理，对于扫描进核心系统里的投保单要随时进行关注，并且及时下发问题件，将问题件交予客户经理并及时追

踪客户经理的问题件回销，在20xx年上一年的银保通投保单回收中，由于考核指标的变化，我多次向银保客户经理进行宣导，培训投保单的填写，38个字风险语句的.亲笔抄录，以防止出现投保单问题件以及代签名的现象出现。

**快速理赔中心春运工作总结8**

时间一晃而过，到xx保险理赔部工作已经一年了，在这段时间里领导同事都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了xx保险的品质，也体会到了作为理赔人的专业和辛勤。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为xx保险的一份子而惊喜万分。在这一年的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结。

>一、通过学习和日常工作积累使我对xx保险有了较为深刻的认识

记得初到xx保险时，在和领导的第一次谈话时就注意到，xx保险是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

>二、坚持保险理论学习让我的理赔理论素养得到提高

在xx保险工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学习总公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，扎实的理论知识让自己在实践工作中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

>三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高

根据岗位职责的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是人伤案件的查勘工作；人伤案件各项费用的审核；人伤诉讼案件赔偿的建议；分公司人伤理赔工作情况的分析；领导交办的其他工作。通过完成这些工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。

虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。

**快速理赔中心春运工作总结9**

春运已过去，总体感觉就是客流的缺失，去年就觉得少，今年还不如去年。早上九点之前，下午过去三点后，客车空车现象时有发生，这就是残酷的现实。但从我们车站来说该争取的客源还是要努力争取，艺考、开学、接驳都是我们不断争取的客源空间，我们每位员工的职责就是抓住这有限的客源，提供好服务，增加满意感。

今年的春运工作亮点还是团结和互帮互助，客流一多大家都主动加班，把旅客顺利运输出去；其次是服务方面，岗位服务中尽量为旅客提供相关的帮助，如换票、找行李等，还有不断宣传总站的网络购票功能及各种优惠政策，鼓励旅客通过网络购票，达到关注总站、扩大客源的目的。最近总站还开通了短线转乘项目，为转乘到淄川、博山的旅客解决了后顾之忧；再次是对于三产的加大营销，抓住春节大家要带礼品回家的心理，各部门都引进了各种当地特产、水果，推销给业户、旅客，收入不错。还有就是售卖的品种更加丰富，旅客在候车大厅就能吃到热乎乎的饭食，特别满足。

但是回顾春运期间，还有一些问题有待解决。春运虽然客流不大，但是旅客的火气却很大，连续几天都能碰到旅客不满吵闹的事件，成为春运期间的不和谐音。不能说有的旅客不讲理，只能是说车站甚至社会的文明不是单靠一个人的努力就能完成的，大家都需提高素质。这些突发事件也让我们警觉自己的服务水平还有待提高。出站口工作中一是有旅客翻栏杆进出发车场，屡禁不止，建议挂上明显的警示牌禁止攀爬栏杆；二是有很多旅客下车后发现有行李落在车上了，于是又匆匆忙忙跑进后院停车场去找，这样随着车行道进去很不安全，建议有专门的地方认领行李。

通过春运可以看出，我们的难点仍是客源，如何才能争取到更多的客源，这需要大家一起想办法。春天到了，是一个充满希望的季节，让我们抓住有限的好时机，展开行动吧。

**快速理赔中心春运工作总结10**

春运工作在县委、县政府的领导下，我乡紧紧围绕“安全、优质、畅通、有序”的春运目标，按照“和谐有序，安全为先，科学组织，优质便捷”的原则，坚持“以人为本，安全第一”的工作方针，积极预防，周密安排，尽早部署，落实责任，狠抓防范，突出重点，强化检查，消除安全隐患，确保了今年春运安全，保护了广大群众的生命财产安全，杜绝了春运期间不安定因素发生。现就工作开展情况总结如下。

>一、健全组织机构

春运安全工作是我们全年的工作基础，春运前夕，乡里专门成立了由\*\*\*组员的春运安全领导小组。今年的春运工作在全乡春运领导小组的管理下做到精心部署和安排，做到双管齐下、层层落实安全责任制，分工明确，责任到人，做到谁主管、谁检查、谁负责的原则，从而使今年的春运工作能够有序的进行。

乡里专门安排了3个交通安全服务点，做到人员到位、经费到位、保障到位，实行24小时值班。确保了服务点的畅通有序。

>二、加大宣传力度，提高春运安全工作的意识

坚持安全第一，宣教领先是我们的原则，牢固树立安全第一的思想是我们的宗旨，为深入实际，防止麻痹大意的情绪出现，利用各种不同的形式，从讲安全的角度出发。春运前乡里召开了一次安委会和春运工作专题会议，并召开了村主任、村支书会议，传达领导有关部门对春运工作的会议精神，并特邀交警中队的`有关领导来我乡进行春运安全工作宣传及安全知识讲座，促进春运安全工作的安全氛围，为把宣传工作做到家喻户晓，人人皆知，深入人心，悬挂横幅标语五条，临时标语x多条，墙报x次，并利用村村响宣讲春运工作知识和旅客乘车须知，以及司乘人员安全行车知识，从而使春运工作能够顺利进行，形成文明驾驶、安全作业、努力完成春运任务。

>三、强化管理，落实制度

1、严格责任落实。春运前，乡政府在召开村书记、主任会上，明确村书记为第一责任人，并与各村（单位）签订了责任书，同时与客运车辆的各驾驶员签订了责任状。

2、严格超载的管理。对进出我乡的客运车辆实行24小时全天候登记、检查。

3、严格乡道路的管理。针对春运期间农民出行量增加、乡道路运力不足的实际情况，进一步加大乡道路的交通安全管理。坚决打击农用三轮车、三轮摩托车、拖拉机、大货车等非客运车辆载客运输和短途客运超载的违法行为。对地处偏远，管理有困难的，由乡政府组织村干部协助管理。

4、严格重点时段的管理。根据路面交通情况的变化，及时对路面交通违法情况进行认真分析，有针对性地加强重点交通违法行为的管理。

5、严格重点道路的管理。加强对事故多发和安全隐患点段、以及影响客运安全路段的管控，制作警示牌，组织专门对隐患点段进行监管。

6、严格雨雾雪天的管理。根据当地气象部门的预警，提前掌握天气情况，一旦遇到雨、雾、雪等恶劣天气，立即执行雨、雾、雪等恶劣天气事故预防工作预案，对达不到安全通行要求的山区公路及时封闭，禁止通行车辆，切实做好事故防范工作。

总之，今年春运工作我们克服种种困难，圆满完成春运期间各项工作任务，为全乡人民平安欢度新春佳节提供了良好的交通环境。

**快速理赔中心春运工作总结11**

深圳保监局按照中国xxx的统一部署，迅速成立深圳保险业抗震救灾应急指挥中心，向辖区内各保险机构紧急下发《关于做好深圳保险业抗震救灾工作的紧急通知》，要求各保险机构强化大局意识和服务意识，把抗震救灾和做好理赔服务工作作为当前工作的重中之重，切实做好抗震救灾理赔服务工作，简化理赔程序和环节，开辟绿色理赔通道，让受灾群众尽早得到保险赔款。同时，要求各公司认真执行灾情信息报告制度，并积极组织开展送温暖、献爱心活动。

**快速理赔中心春运工作总结12**

20xx年，\*\*中支理赔部在总、分公司正确领导下、在中支总经理室及公司各部门的支持下，在部门员工的不懈努力下，理赔部全体人员，坚持执行《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》，基本完成了年初制定的各项工作任务，但是与总、分公司的目标考核要求相比还存在一定的差距，现将\*\*中支20xx年的理赔工作情况汇报如下：

>一、20xx年各项理赔数据完成情况

截止20xx年11月30日，我司共接受各类报案1767件，较去年同期（555件）上升218%，其中机动车辆险1749件（交强险653件，商业险1096件），卡单意外险15件，团意险1件，建筑工程团体意外2件。其中，委托外地代查勘245。查勘定损岗共完成定损931件。理算岗共理算各类赔案1526件，立案注销114件。涉及伤人案件剔除金额约占医疗费用申报金额的20%。

截止11月末，累计已决1526件，累计已决赔款金额万元；未决件数为205件，未决金额为万元。结案率为86%，当年案件件数结案率为 %，当年案件金额结案率为元；案件处理率为；万元以下赔案理赔周期为天；万元以下车险内部流转时效为天；立案及时录入率为，初次立案估损偏差率为 %，案均赔款元，车险零结案重开率为0。全年按时按质上报各类材料80余次。实现了“0”迟报和“0”差错。

>二、20xx年所做的主要工作

>（一）、加强领导，完善各项理赔规章制度，提高制度执行力。

一个部门负责人的工作作风直接影响着本部门的工作习惯，作为理赔部的负责人不仅要不折不扣的执行公司各种规章制度、服从上级领导工作安排，还要做好部门人员的榜样，通过对自身的严格要求来带动这一群人的思想和行动。为此，年初以来，\*\*理赔部在逐一学习总分公司下发的各类文件制度的同时，根据理赔考核的要求，结合\*\*中支理赔部日常管理工作的实际，在严格执行总分公司的各项管理规定外，又对《理赔管理规章制度》进行了细化和完善，主要内容包括：

1、为了使理赔考核指标达标，我部把理赔考核指标中的如强制立案率、初次立案估损偏差率、案件处理率、万元以下赔案理赔周期，诉讼管理及各类材料上报等能够考核到人的指标直接明确到人，如果指标不达标对相关岗位人员扣除一定的分值，做为公司发放绩效的参考依据。

2、明确规定了日常管理工作各位理赔人员在处理工作时所具有的权限，如疑难或注销案件必须报部门负责人审核后方可系统录入立案或立案注销操作，外勤查勘定损时如果损失在1000元以下的案件由各位外勤自行完成定损，20xx—5000元的案件由部门负责人参与或授权后方可定损，5000元以上的案件必须告知总经理室，由总经理室指导定损，20000元以上的案件分管领导或部门经理必须会同省公司复勘老师一起参与定损。越权定损的要对其进行处罚。

3、从今年年初起，我部坚持二次晨会制度，通过二次晨会的召开，首先保证了重大疑难案件的跟踪处理，同时加快了案件的流转速度，使大家对每个案件的实际状态及当时的系统状态做到心中有数，有效的监督和指导，保证了强制立案现象的不发生。

4、对理赔部办公室卫生及车辆的维护保养做了明确的规定，并规定时间责任到人，保证干净整洁的办公环境和车辆的行车安全。

>（二）、健全制度体系，夯实工作基础，提高责任意识和工作效率。

年初，\*\*理赔部为进一步提高工作效率，提升服务技能，规范业务处理，提升客户满意度，保证《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》中各项考核指标的顺利达成，根据省公司的要求，结合\*\*中支的工作实际，制定了《\*\*中支20xx年理赔考核实施细则》，监督考核每个理赔人员的制度执行力，并对各岗的工作进行明确分工和细化，要求各岗人员根据分工各尽其职、各负其责，按照工作流程和各项管理规定，不断强化责任意识，完成好各项理赔工作。通过制度的严格落实，1名不合格的员工因适应不了约束而主动淘汰，有效的提高了现有人员的责任意识。科学细化的理赔岗位职责，逐一明晰了理赔人员的奖惩目标，极大的提升了部门员工的工作积极性和主动性。

同时针对\*\*理赔外勤技能薄弱的特点，部门经理负责召开每天的二次晨会，对各理赔人员进行强化培训，一一引导，重点引导其现场的规范查勘，重大案件定损时的沟通技巧，尤其是重大车损案件与修理厂工时的谈判和货车驾驶室更换客户承担相应比例方面，拿出一些案例让大家各自发表见解，举一反三，从而提高外勤人员的定损谈判技巧，培养了他们遇到问题勤动脑的习惯，使得理赔基础管理工作和理赔外勤人员的专业素质均有所提升。

>（3） 、加强重大案件的跟踪管理，常联系、勤跟踪、多过问，有效挤压理赔水分。

\*\*中支规定凡是发生超权限的案件要求查勘人员在第一时间向部门负责人报告，部门负责人根据重大案件快速响应的要求，向主管老总或第一负责人汇报并按级响应，同时根据不同的案情安排专人对重大案件进行跟踪指导，形成理赔联系记录单，跟踪人员将每次跟踪案情第一时间向部门负责人汇报，部门负责人根据案情与客户沟通，做好对上级领导和中支领导的汇报请示，部门负责人对当月所发生的重大案件在月底将逐案跟踪落实情况。

>（四）、加强未决管理，紧密跟踪案件进展，随时掌握数据实况。

20xx年，总分公司先后组织了四次大规模的未决清理工作，在每次的未决清理工作中，\*\*中支理赔部认真组织，积极行动，组织理赔所有人员对所有未决进行逐案清理，完善了档案资料，确保了案案有档案，件件有落实，系统与实物对照，截止20xx年11月30日，我司系统未决万元，未决估损基本充足，通过未决案件的整理和管理，目前\*\*中支系统内不存在垃圾数据，保证了每起案件都是最新动态，随时都知道“家底”。

>（五）、加强诉讼案件的管理，有效挤压理赔水分。

随着社会发展和进步，人们法律维权意识越来越强，利用诉讼维权的行为越来越多，保险涉诉案件与日俱增。20xx年我司诉讼案件数量攀升，共发生诉讼案件45件，起诉金额为 万元，目前未结诉讼案件24件，涉案金额元，已结诉讼案件21件，结案金额为元。从起诉金额的`案均12万元，到最终赔付的案均万元，这其中与\*\*中支总经理室的重视和部门相关人员所做的大量工作密不可分。每一起涉诉案件在开庭前，中支总经理室召集部门负责人和理赔内勤、外聘律师，就如何应诉案件采取怎样的应诉措施，拿出处理案件的最佳方案，主动争取，多方协调，努力挤压诉讼水分。通过我司诉讼案件的处理使我们得出这样的结论，凡是涉诉的案件必须积极介入庭前、庭审中和庭审后的处理，认真收集并整理涉及案件的证据材料，能在庭前调解的案子尽量不开庭，正常开庭后跟踪法院法官的处理意见，提前与客户沟通，尽量在庭后进行调解，即使无法调解要做到并保证上诉后能够降低损失，同时抓住在庭审中对我司有利的时机尽快调解，尽量做到诉讼案件像我们正常理赔案件一样正常理赔。

>（六）、加大对查勘车辆的管理力度，确保查勘车安全整洁。

从年初开始，\*\*中支理赔部明确了两名外勤人员分别对两辆查勘车进行管理，主要负责车辆的保养维修、内外卫生及落实车辆违章情况，做好出车登记，及时关注车辆车况，并且每月由综合监督部同理赔部门负责人及其他查勘员对车辆的车况、卫生、保养记录进行一次检查，对检查合格的车辆负责人给予100元奖励，对检查不合格的车辆管理人进行100元的处罚，通过以上制度的落实，确保了\*\*中支的两辆查勘车安全整洁。

>三、理赔工作中存在的问题：

20xx年，通过部门全体员工的共同努力，取得了一定的成绩，得到了分公司理赔部门和中支总经理室的肯定，但我们也清醒的认识到自身离总分公司的要求还相差一定的距离，主要问题表现在：

（一）、部分理赔管理指标不达标。例如对考核指标中不达标的项目分析的深度不够，使个别指标不能得到很好的控制，如初次立案估损偏差率、当年案件件数结案率、万元以下结案周期、案件处理率等多项指标没有达到分公司的要求。

（二）、理赔基础管理工作仍需加强，理赔人员的责任心有待提高。今年以来，理赔工作虽然没有出现大的问题，但小问题也不乏出现，部分理赔外勤思想松懈，不注重学习，对理赔规章制度理解的不够深入，表现在对法律法规、保险条款掌握的不够准确，遇到疑难问题不钻研，对车辆重大配件的损失确定把握不准确，对特殊案件的处理考虑不周到，凭经验理赔的现象仍然存在。理赔部门“比”“学”“赶”“帮”“超”的气氛不够浓，人员的潜力还没有发挥到极致，部分骨干通盘考虑的大局意识还没有完全形成。

>四、20xx年理赔工作计划

（一）、严格执行总分公司和中支公司的各项管理规定，坚持执行《xxx财产保险河南省分公司理赔质量考核分类评价管理办法（20xx）》，开展各项理赔工作。

（二）、根据总分公司20xx年考核要求，结合理赔实际，总结之前及兄弟公司的先进经验，更加细化管理制度，完善考核办法，把理赔各岗工作进一步推向精细化、专业化。

（三）、积极跟踪并介入处理大案、疑难案、疑似假案、诉讼案，对该类案件制定详细的工作要求，从现场查勘、车辆定损、人伤材料审核、交警认定、伤残鉴定方面严格把关，合理挤压理赔水分，同时加快小额案件的流转速度，不断提升理赔工作品质。

（四）、加强学习，加大培训力度，提高理赔人员的思想素质和专业素质，努力打造一支和谐高效的理赔专业化团队。

（五）、加强信息反馈，在理赔工作中发现承保造成的问题及时向承保部门反馈，以促进公司承保控制风险，从源头遏制赔付率的增长，协调好业务发展和理赔管理管控的关系。

以上是\*\*中支理赔部20xx年的工作总结，这些工作的完成，凝聚着全体理赔员工的心血和汗水；这些成绩的取得离不开两级领导的关心和指导，也离不开全体理赔员工的无私付出。20xx年即将到来，虽然任重道远，但是我们坚信在总、分公司和中支公司总经理室的正确领导下，只要我们团结一致，20xx年\*\*的理赔工作定会再上新台阶。

xxx保险\*\*中支理赔部

**快速理赔中心春运工作总结13**

一、XX年工作回顾

XX年初，公司即结合市分公司下达的各项经营目标，确立了公司“认清形势、统一思想、加快发展、实现目标”的总体思路，明确了全年的工作重点，采取“五管齐下、多方并举”的有力措施，实现了“开门红”、“双过半”及各阶段性业务发展目标，为顺利完成全年工作任务打下扎实的基础。

1、做优做强主险。以“巩固非营运车、争夺家用车、竞回营运车、挖掘农用车、拓展摩托车”为重点，积极应对市场变化，努力实现车险业务有效益的增长。一是加强了与汽运公司、汽贸公司、鸿运公司，峰达物流、富康物流等大客户的协作关系，做好配套服务工作，抓实抓好营运车辆的保险。通过公关，竞回了以前部分车在其他公司投保业务，争取了全县95%以上的车辆在我司承保；二是抓好了政府公务用车保险集中招标采购工作，确保由我司承保该项业务，强化了政府采购业务的续保、拓保和中介代理业务，将有限的保源牢牢掌握在自己手中；三是密切了与交警大队和农机局的业务协作，着力抓好各类农用车、摩托车的承保工作，通过开展上路收费、锁定摩托车经销商逐户收取等专项保险服务，取得了较好的效果，迅速扭转了近年来黎川摩托车、农用车参保率低、保费收入徘徊不前的被动局面，实现了该业务大幅度上扬，使摩托车险成为我司XX年业务发展新的增长点；四是牢牢抓住交强险实施后继续释放效应这一机遇，大力发展个代营销，拓展零星车辆和私人小车保险业务，使之成为车险发展的新亮点。五是针对本地车辆缺少、保源不足的特点，积极拓展域外车险保险业务，签收保费40万元。

2、抓住发展机遇，保持非车险业务快速健康发展。抓大促小，做到既抱“西瓜”又不丢“芝麻“，把展业触角伸向效益企业和保险空白点，以韧性和耐力做好了小散业务的承保工作。

财产险业务：一是结合黎川承保企业多、面广、单笔保费低特点，强化重点单位的财产保险攻关，确保几家效益好的供电有限责任公司、环球瓷厂、人民医院、华裕竹业有限公司、江西睦原实业公司等单位如期续保，共收保费20余万元；二是加强了和政府相关职能部门以及园区办的联系与合作，整合内外资源，上下联动，立体公关，深入挖掘工业园区企业财产保险业务，确保上丰塑业有限公司、欣悦时装厂等园区企业投保，共收取保费万元，成为我司非车险业务发展的一个新的增长点；三是做好了政策性能繁母猪的承保工作，共承保能繁母猪2600头，收取保费16万元，承保数列全市第三，承保面列全市第四。

意外险业务：一手抓团单，一手抓小散业务，重点抓好了团意险、卡式险、学幼险等主要险种的营销工作。一是推广做大重点单位的团体人意险业务，先后承保烟草营销中心、供电有限责任公司、环球瓷厂、电信局、美佳陶瓷公司以及招商引资私营企业的团意险和附加医疗保险，净收保费10万元；二是立足直销、拓展营销，着力推动卡式业务发展，全年仅营销员签单的卡式人意险业务就达3万元；三是克服学幼险行政干预等外来因素影响，采取直销加个代营销的方式，稳住了下滑势头，收取保费万元。另外，积极做好了“金娃”投资及保障型意外保险的宣传推广工作，销售万元，完成市分公司下达任务的105%。责任险业务：一是巩固成果，稳住了德胜企业集团、供电、供水、土管及建筑施工企业雇主责任险。据统计，当年到期并已如期续保签单德胜企业集团、供电有限责任公司、国土资源局、粮油收储公司、人民医院、中医院等单位，收取保费达49万元。迄今为止，凡在我县批准建设施工的项目均在我司投保了建筑施工企业雇主责任险，一项就实现保费收入万元。二是挖掘潜力，成功签下了各烟花爆竹网点等单位的雇主责任险万余元；相继承保了县幼儿园、启明星幼儿园等幼儿园的校园方责任险，保费收入近万元，实现了校园方责任险零的突破，成功迈出了该项业务在黎川人保市场推广的重要一步；三是拓宽视野，进一步加强了与当地政府的联系和相关部门的合作，继续落实承运人责任险、非煤矿山雇主责任险，共收保费35万元。

3、注重承保质量。一是公司成立了应收保费管控工作领导小组，明确职责、限期清收、确保到位，形成了一把手抓全面、分管领导抓具体、业务人员抓落实、内勤人员抓基础的齐抓共管氛围；二是综合部建立健全了应收保费台账，对各险种应收保费进行分类列表、逐笔监控，并按日与业务人员核对数据，通报清收进度，及时监控应收保费情况变化，做到日日有统计、月月有分析；三是严格执行《应收保费管理实施细则》，始终坚持“谁签单、谁负责”的原则，分别对XX年以前和XX年产生的应收保费，区分是否手续费挂账、重复签单、确实无法收回等情况，按车险、非车险将清收目标逐笔落实到人，要求抓紧清理，确保按期消化；四是规范操作，恪守“先收费后出单”的承保流程，从签单源头上抑制新增应收保费的产生，限度地减少坏账损失，促进业务健康发展。通过有效管控，杜绝了手续费和费用挂账应收现象的发生，年未应收保费率控制在7%以内，应收保费绝对额和占比都控制在合理水平。

4、提高服务水平。理赔工作强管理重实效，用制度规范行为，找准影响理赔的关键环节，分析原因、发现不足、对症下药。对照公司赔付率、理赔周期、立案率、结案率、车险案均赔付等具体考核指标的执行情况，深刻剖析自身在理赔查勘人员的服务水平、沟通时效、理赔速度等方面存在的不足，就切实加强理赔质量的管控，促进公司理赔质量和经营效益的提高，完善了相应的改进措施：一是继续推进“规范化达标服务”、“理赔无忧”活动的开展。一方面，严肃服务纪律，强化理赔人员的业务素质和服务技巧，提高服务质量；另一方面，加大形象建设力度。结合《理赔无忧服务书》，广泛征求客户对理赔工作的意见和建议，严格执行责任追究制度，确保服务落到实处，促使客户满意度不断提高。二是积极探索提升理赔服务水平的有效管理机制。抓住质量和效率两个关键点，加大第一现场查勘力度，实行医疗审核提前介入制，衔接现场查勘和核赔工作程序，准确介定保险责任，遏制赔款水分，提高定损质量。XX年，共计审核赔案580件，核减不合理医疗费用万元，查出假赔案3件，避免经济损失近万元；及时提醒出险客户将相关索赔单证送至公司，加快赔案处理时效；着力解决外部单证收集和财务付款两大关键环节，及时清理和规范未决赔款，缩短结案周期，提高结案率；定期组织员工深入分析影响提高结案率的因素，提出有效的解决办法，并制定结案计划，确保已核赔的案件能及时做结案处理，及时支付赔款。三是加强监督与管控，防范化解经营风险。严格按照“三个中心”的要求，规范业务操作流程，杜绝超权限理赔以及假赔案的发生，增强公司的核心竞争力。5、创新管理手段。一年来，黎川支公司始终不渝的坚持“安全第一、预防为主”的方针，注重内控制度建设，狠抓制度的执行落实。

第一、严格预算管理，严肃财经纪律，健全支付手续，遏制营业费用和间接理赔查勘费用增长，严禁列支不合理的理赔间接费用和利用非正常批退手段套取费用，杜绝任何形式的变通和隐性挂账，严格按照业务规范和财务制度办事，防患各类风险。

第二、紧绷安全经营弦，全面落实综合治理“三防一保”责任制，加大了检查监督力度。每季对办公楼区、宿舍楼院、食堂安全，以及重要部位的防火、防盗、防毒工作进行全面自查。针对本单位车况较差、经费紧张、出车频繁等状况，对司机进行了一次专项检查教育，要求其严格执行“五不准”：不准酒后开车、不准开英雄车、不准开疲劳车、不准带故障开车、无特殊情况不准开夜车。同时，对公司全体员工进行了消防常识培训与宣传，提高了安全防范意识，树立了常抓不懈、警钟常呜的思想。

第三、针对行业特点，开展了党风廉政建设、诚信服务教育、反\_教育、治理商业贿赂专项工作等多项整治活动，规范员工行为，依法依规经营；积极开展“携手人保财险、尊享金牌服务”首届客户节活动，集中服务资源优势，强化奥运品牌宣传，深化金牌服务工程，突显企业形象，进而达到提升客户价值、改善客户体验、彰显公司品牌、促进业务发展。

第四、积极做好防洪防灾工作。针对汛期易发生内涝、泥石流、山体滑坡等灾害的特点，召开了防灾防损工作会议，成立了防灾防损工作小组，采取了多管齐下、标本兼治的防灾措施：一是加强了与县气象局、安检局以及防汛指挥部的沟通与联系，举全力防损减灾，尽量减少保险事故的发生，防患未然；二是全面了解本公司易遇洪灾业务情况，做到心中有数。对保费超过1万元和保额超过100万元的保险对象适时提醒，帮助保户做好预防工作；三是密切关注客户抗洪防汛情况，对客户防洪抗汛能力进行调查摸底，逐家逐户走访，对往年出现过灾情的保户，进行重点盯防，派专人负责帮助保户做好防灾防损工作。并多次派员深入学校指导师生如何排除安全隐患，紧急情况下如何进行逃生自救，暴风雨来临时必须远离低洼处及雨天不宜郊外游玩等诸项防范方法，确保万无一失。

第五、抓好员工队伍建设，夯实经营基础。一是坚持一手抓业务管理，一手抓队伍稳定，把强有力的思想工作建设和有效的激励机制结合起来，教育员工正确认识公司经营方向、面临的困难和挑战，客观分析竞争环境，在公司内部营造出锐意进取，心齐风正的良好氛围；二是结合总公司《员工行为准则》和《客户规范服务》等准则的学习，不断提高员工的服务质量和服务水平。

第六、农村营销网点建设取得突破性进展。上半年，先后在德胜、宏村、社苹三个乡镇设立农村营销股务站，为财产险业务向农村领域全面推进迈开了扎实的一步。12月中旬，对新入司营销员进行了集中培训。培训内容涉及保险基础、实务操作、展业技巧、经营行为、法律法规等方面，培训办得很成功，收到了预期的效果。

过去的一年，我司各项工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足的地方，主要表现在以下几方面：1、各险种之间业务发展不平衡。企财险、家财险业务发展缓慢、人意险业务小幅滑坡，摩托车、农用车业务发展泛力状况未能得到根本好转。

2、工业园区参保率低局面尚未得到有效改善。

3、应收保费仍处于较高水平。

以上不足有待于在今后的工作中加以克服和改进。

>二、XX年工作举措

XX年，我们面临的经营形势会更加严峻：财险市场主体将进一步增加，同业竞争日趋激烈，业务发展受冲击；交强险费率要下调、保额要上升，势必对公司的业务经营产生一系列影响；国家实施“从紧的货币政策”，银行放贷将进一步收缩，从而影响保险业务发展。但是，困难与机遇并存、挑战与希望同在，我司将紧紧围绕效益目标，积极面向市场，科学制定各项适合自身实际的工作措施并狠抓落实，努力实现各项经营目标和业务、资源、效益的良性循环，不断提高公司的发展能力、创新能力、管控能力和执行能力。

（一）抢抓市场机遇，加快业务发展步伐。

1、整合资源保持车险增长势头

新的一年，公司将对整个车险发展、管理和服务进行全面整合，实现“销售—承保—理赔—财务”服务链的有效衔接，积极应对市场变化。一是继续加强与汽车运输公司、汽贸公司、鸿运公司，峰达物流等大客户的协作关系，抓实抓好营业用车的保险，争取90%的车辆来我司投保；二是抓好政府公务用车保险集中招标采购工作，积极争取政府支持，由我司承保该项业务；三是以农村营销网点建设为切入点，深挖拖拉机和摩托车业务的市场潜力；四是大力发展个代营销，拓展零星车辆和家庭自用车业务，使之成为车险发展的新亮点。

2、优化结构拓展非车险新领域

继续抓好三条线：稳定续存业务、努力竞回业务、拓展新增业务。其一，深入挖掘工业园区企业财产、雇主责任保险业务。我们将加强和政府相关职能部门和园区办的联系与合作，整合内外资源，上下联动，立体公关，力争更多的园区企业投保，使之成为我司非车险业务发展的一个新的增长点。其二，继续密切与安监、运管、城建、卫生、教委等部门的业务协作，做好非煤矿山雇主责任险、乘客承运人责任险、建筑施工责任险、医疗责任险、道路承运人责任险、机动车第三者责任险业务的承保稳固工作，努力拓展校园方责任险，确保校园方责任险保费收入逐年增长，稳步推进校园方责任在我县长足、有效发展；同时，积极推广旅游责任险、火灾公众责任险、林木火灾保险，促进业务结构优化。其三，抓住有力时机，加强与政府相关部门的沟通和联系，争取政府支持和政策扶持，推动能繁母猪保险的长效发展，适时地开展一些农房火灾保险、烤烟保险等业务。其四，重点抓好团意险、学意险和分散性卡式意外险等主要险种的营销工作；抓好驾意险与车险业务的配套销售；着力推广适合农村网点销售的其他类型意外伤害保险；突击组织打好几场分散性险种战役，使意外险业务稳中有升。

（二）抓好营销渠道建设，提升市场渗透能力。

一是加快农村营销渠道建设。加强对农村市场的调查研究，因地制宜地开发各种有市场卖点的农村保险产品，促进公司营销渠道向层次更深、业务更广发展，满足农村群众不断增长的保险需求，充分拓宽公司的业务发展空间。二是促进中介代理业务快速发展。加大与各商业银行、信用社、邮政、城建、交警、运管、专业车队等兼业代理的合作力度，利用它们的职能、权力，增加代理险种，扩大代理业务；同时，主动广泛接触一些保险经纪人、专业保险代理商，适时开展一些有效合作。三是继续实施个人代理营销制度，加强营销业务管理和培训，提高营销员人均产能，努力培育一支综合素质较高、满足市场发展需要的财产保险个人代理营销队伍，充分发挥营销员情况熟、展业方式灵活的优势，深入挖掘家财险、人意险、责任险、个体工商险等分散性业务潜力，尽快形成新的业务增长点。（三）创新业务手段，提高服务水平。

一是打造诚信和谐保险。结合公司业务发展特点和员工思想实际，开展形式多样的诚信教育、规范服务教育、职业道德教育等活动，使员工的政治素质、职业道德水平以及规范服务水平得到显著提高，扎实推进治理商业贿赂等专项工作，端正经营行为，塑造人保财险的良好品牌形象；深入开展企业文化建设，努力构建和谐企业，增强公司的凝聚力和向心力，在公司内部营造锐意进取、心齐风正的良好氛围。二是打造高端服务品牌，提高大型商业保险专业团队如专业车队的响应能力和服务水平，加大对大行业、大保户的持续跟踪，提供差异化的保险服务，充分利用短信、95518等平台，及时传递我司的新产品、新服务、新活动信息，提高人保服务品牌形象。三是认真做好理赔服务。进一步在服务快捷、方便客户上下功夫，尤其对交强险、承运人责任险、非煤矿山责任险、能繁母猪保险等政府部门高度关注的保险事故，切实做好理赔服务，让政府部门和客户满意；认真接受社会监督，公开24小时服务、现场查勘、结案、领取赔款服务，使客户真正体会到人保财险是“急客户所急，想客户所想”，树立人保财险满意放心理赔形象。四是按照职场建设的要求，认真抓好职场标准规范、产品宣传规范、服务礼仪规范、服务标准规范工作，促使公司的服务质量、服务水平迈上新台阶。

（四）强化内部管理，促进公司发展。

一是完善内控制度，严格控制和防范经营风险。按照各项规章制度和法律法规要求，规范承保、理赔、财务操作，依法合规经营，形成按规章办事、靠制度管人的局面。二是抓好应收保费的管控、清理工作，严格执行“谁揽保、谁垫资、谁催收”的原则，通过加强出单与发票的管理，实施对应收保费的源头管控，坚决堵塞经营管理中的漏洞。三是把好理赔、定损、核赔关，减少业务质量差错，发挥医疗顾问的作用，挤掉赔款中的水分，控制案均赔款，确保赔付率不超过60%。为切实提高理赔质量，健全车险定损复核制度，剔除一切不合理的项目和费用；健全医疗跟踪制度，对于住院治疗、大额意外门诊案件原则上进行医疗跟踪；健全医疗费用审核制度，所有涉及医疗费用的赔案，必须经过严格审核后，方可进入理算程序；健全疑难案件调查制度，加强与检察院的合作，充分发挥理赔鉴定中心的作用，加大打假防骗力度，杜绝假赔案发生。四是严格费用成本管控，提高公司盈利能力。科学准确地进行经营成果测算，开源节支，把有限的经费用在刀刃上，进一步规范费用的列支渠道，真实地反映成本费用结构，确保费用开支的合理性与合规性，使财务信息能对公司的决策提供适用性和可靠性的数据支持，确保实现全年的经营效益。

**快速理赔中心春运工作总结14**

在20xx年上一年，我还同时担任了部门预算员，部门考勤员，部门 OA签报管理的工作，合理的进行部门财务的报销，并且每月统计部门员工的考勤且按时上报，OA系统签报的正常流转。

应该说，20xx年的上一年总体来说还是平稳的度过的，有过成就，但更多的是对工作的一些认识和工作中发现自己的一些不足，这些不足是阻碍自己进步的最大的绊脚石，我对上一年的一些工作上的失误及不足做了如下的总结：

**快速理赔中心春运工作总结15**

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了必须的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，xxx在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种状况存在公司各个部门，公司就应有适当的考勤制度，有不良现象发生时不就应仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时带给报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱职责，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门职责不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

**快速理赔中心春运工作总结16**

时间一晃而过，到xx工作已经一个月了，在这段时间里领导同事都给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了xx“诚信天下，稳健经营，追求卓越”的品质，也体会到了作为理赔人的专业和辛勤。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为xx的一份子而惊喜万分。

在这一个月的时间里，领导对我们工作学习进度有着细致的安排，一至二周主要学习理论知识，辅以简单案例的学习，二至三周则以实例案件学习为重心，理论联系实际，加强之前的理论学习，三至四周开始实际处理一些简单案例并学习系统的录入，第四周则开始了医院查勘工作。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

>一、通过学习和日常工作积累使我对xx有了较为深刻的认识

记得初到xx时，在和领导的第一次谈话时就注意到，xx是一家非常重视员工感受的公司，公司的规章制度都非常的人性化，尽量为大家营造出轻松的工作氛围。但是，这并没有影响到公司运作的专业和严谨性。我想，作为一个分公司的理赔人员，对单个案件的处理的确只是基本技能，更重要的是对流程的把握，这也应该是自己工作学习的重心。

>二、坚持保险理论学习让我的理赔理论素养得到提高

在xx工作的前两周，领导并没有安排给我们具体的工作任务，而是要求我们学习公司的条款，学习保险法，学习相关的法律法规，学习总公司的人伤理赔指导手册，或许有的理论我们暂时并不会用上，但是，不懂战术的士兵不会是一个好兵，没有这些理论知识作为基础，今后在在遇到复杂一点理赔案例时，我们可能就会束手无侧。在之后的案例学习中自己也发现，之前的理论并没有空学，很多案件都需要理论的支撑，扎实的理论知识让自己在实践工作中受益匪浅。我想，理论知识的学习在任何时候都不会是浪费时间。

>三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高

根据岗位职责的要求，分公司人伤核损员的主要工作任务是

(1)人伤案件的\'查勘工作;

(2)人伤案件各项费用的审核;

(3)人伤诉讼案件赔偿的建议;

(4)分公司人伤理赔工作情况的分析;

(5)领导交办的其他工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的人伤核损员应当具有专业的医学知识和法律知识、良好的沟通能力、理赔数据的分析报告能力、理赔流程的检视能力。虽然之前对理赔工作有一定的接触，但实际工作中发现自己在许多方面都还存在着不足，案件的处理上还时常会有这样或那样的遗漏，在日常工作的同时，有针对性的学习了医学、法律专业知识，加强了对查勘流程的学习，加强了电话沟通的学习，目前自己基本能胜任一般案件的查勘、核损工作。

**快速理赔中心春运工作总结17**

20xx们在省、市公司正确领导下，坚持以“四个提升”为目标，以“经济效益为中心”强化管理，狠抓业务，严抓落实，努力搞好优质服务，竭尽全力推进社会主义精神文明建设，各项工作都取得了一定成绩。

截止20xx2月31日，共实现保费收入万 元，与去年同期相比保费收入增长万元，支付各类赔款.5万元，综合赔付率，实现利润万 元。

认真总结起来，我们主要抓了以下几项工作：

(一)求事务实，努力开拓，全力以赴促进业务发展。

1、抢前抓早，计划分解落实到位。今年我们按照“三步走”的要求，坚决贯彻抢前抓早的方针，认真做好计划指标的分解落实工作，各业务部积极按照经理室“开门红”、“双过半”等一系列重点工作目标和任务要求，将保费计划科学分解，切实落实到人、到月、到户、到险种，并仔细公布上墙，同时也作为外勤人员日后考评的重要依据。这样一来，业务人员皆不等不靠，把握时机，月月咬住计划走，努力确保任务顺利完成。根据任务计划完成情况，各业务部建立了具体的业务分析制度，仔细探讨业务拓展和完成情况，全面掌握工作发展动态，把握展业方向，对于分析出的业务发展问题，立即在早会时间认真提出，及时加以解决。经过公司广大干部员工的奋力拼搏，攻坚克难，我们胜利实现了“首季开门红”和“二季双过半”，向市公司交了一份满意的答卷。不置可否，这是我公司领导班子及广大员工辛勤汗水和心血智慧的结晶。

2、遵循市场规律，适应市场变化，积极发展业务。一是公司密切关注市场动态，面对机构调整改革与市场的不断变化，做出了针对性时效性强的快速反映。在战略与策略上争取把握市场竞争的主动权。上半年，各业务部门通过与交警队和有关部门合作，对南岗区承保单位情况及有关资料进行了摸底调查，同时对保险市场进行了严谨的分析和预测。据此，我们制定了切实可行的展业方案，采取了积极有效的展业手段，及时调整展业策略，为下半年的工作奠定了良好的基础。二是坚持两手抓，一手抓好集中型业务，一手抓好分散型业务。既在抓大户上下功夫的同时，也强调在抓小户上作文章，采取“西瓜芝麻一起捡”的战术，不放走一个保户，确保业务稳定发展。大型商业风险等集中型业务一直是市场竞争的焦点，也是公司综合实力的体现。公司坚持贯彻落实总公司的通知要求，积极参与良性市场竞争，坚决遏制保险市场恶性竞争。不断加强与市、分公司的沟通协调，充分发挥公司的整体化优势，千方百计挖掘企业新增资产和原来未保足资产等保源，大力发展区域性个人业务市场，进一步增强公司在大型商业风险、统括保单及企财险业务领域的主导地位的同时，促进分散业务的快速发展。三是发挥骨干险种拉动作用，业务结构得到进一步优化。作为主要效益险种的财产险和货运险比重稳步上升，并对发展起到良好的支撑作用。财产险和货运险一直是具有较高效益的险种，业务人员根据市场变化调整发展思路，积极投身竞争，严抓续保增值，抓好挖潜创新，提前完成了本年保费计划任务。运输工具险继续保持龙头地位，公司各业务部全力抓好与“95518”相配套的优质服务。采取强有力措施，巩固续保，广寻保源，收效显著。与此同时，新险种的引进和开发取得进展。进一步实现业务可持续性发展的战略性措施。

3、多渠道探索发展空间，改善经营状况。各业务部在工作中普遍实行早会制度和经理包外勤制度，这样，业务员及时通报展业情况，研究妥善的展业策略，正确领导和督促外勤展业跑户，加强经理与外勤的沟通协作关系，起到了重要作用，从而极大的促进了业务的发展。同时二线扛指标，保障了业务计划的顺利完成。今年，我公司二线的同志在认真负责的做好本职工作的同时，积极响应公司号召，广开门路，多方面寻求关系，积极发现和挖掘险源，一年来，二线扛指标保费数额可观，为公司完成保费计划做出了很大贡献。

(二)全力强化服务意识和效益意识，创建优良经济发展环境。

随着我国市场经济的不断深入和完善以及中国加入WTO后保险市场的调整改革和日益规范，保险竞争最终将是服务的竞争，公司创效的关键越来越取决于宣传公关和服务质

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！