# 保险公司工作总结

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-01-09

*保险公司工作总结7篇我们抽出时间写写总结吧。它能够给人努力工作的动力，总结一般是怎么写的呢？下面是小编为大家精心整理的保险公司工作总结，希望对大家有所帮助。保险公司工作总结篇1时光飞逝，不知不觉中我在太平洋保险公司工作、学习已将近四个月的时...*

保险公司工作总结7篇

我们抽出时间写写总结吧。它能够给人努力工作的动力，总结一般是怎么写的呢？下面是小编为大家精心整理的保险公司工作总结，希望对大家有所帮助。

**保险公司工作总结篇1**

时光飞逝，不知不觉中我在太平洋保险公司工作、学习已将近四个月的时间了。这份工作对于我来说还是比较新鲜比较陌生的，因为在这之前我从来就没有接触过这一方面的知识。有幸的是我遇到了很多关心下属的领导，经验丰富、认真负责的师傅，以及一群支持我、关心我的同事。

在这段时间里，我感悟颇多，这是我的第一份工作，我一直担心自己不能很好的胜任这份工作，但总体来说，我还是较为顺利的完成了本阶段自己所承担的工作，在各个方面也打下了良好的基础。接下来，我就对这段时间的工作做如下的总结：

一、在刚进入公司的时候，曾经担心不知该怎么与客户沟通，怎样与同事共处。因为我并不是一个很健谈的人，我只对熟悉的人才能够侃侃而谈，所以对于这一点我真是一点底也没有。刚开始我很是崇拜我的师傅，因为她很健谈，跟谁都能聊，而且我觉得他认识所有的人，只要是经常来公司的，他们只要一进门她就能叫出他们的名字，我知道这是我们做柜面工作的人员必须具备的一种工作职能，但是这就是我所薄弱的地方。我开始仔细观察，并且在自己进行沟通的时候把平时观察的心得一一实践，取得了良好的进步的。在于客户沟通时不会什么话都讲不出来，不知如何下手。而同事们也对我很好，在工作时，他们知道我有很多的不懂，都会详细的给我讲解，知道我弄懂为止；在闲暇时，有什么活动都会叫上我。让我很快的就融入了他们之间，能够更好的把工作做上手。

二、刚进公司的时候，领导对我们进行了业务培训，让我们了解公司的产品，教我们如何正确的认识公司的产品，这对我以后的工作有了很大的帮助。在工作中，我们经常会碰到来退保的客户，他们有的是不了解我们公司的产品，要么是当时业务员解释的不清楚，让他们认为自己被骗了。而在这期间，刚开始我做的并不是很好，有时被客户问的哑口无言，幸亏同事给了我许多的帮助，他们教我如何与顾客沟通，一句同样的话要怎样讲才能让客户有认同感，真的要谢谢他们。而另一方面，就要感谢领导当时给我们的培训，因为她的培训在这中情况下我才能为客户进行讲解。我会先通过跟客户聊天的形式，来了解客户是因为什么原因要退保，如果她还在犹豫，我会从她的收益方面下手，给她计算她在保单终了时是觉得不会吃亏的；如果她是铁了心要退，我还是会竭尽全能的讲解，如果负责他单子的业务员还在公司，我还会联系业务员跟他进行沟通，虽然成功的概率不是很高，但是我还是很高兴的。到目前，虽然我已经可以很顺利的跟客户沟通，但是我还是存在许多的不足，对于客户提出的一些刁钻的问题，我还是不能很好的进行讲解，需要通过询问老师傅才行的。所以，我还需要在平时多补充知识，让自己变的更加的充实。

三、在柜面上我主要是负责团险的核保工作的。这是一个很重要的环节，但是我对这方面一点也不了解，刚开始的我连这个企业是属于几类的也分不清楚，我的老师就会很认真的给我讲解，而不是叫我自己看书，还教我方法说：\"如果你不能确定是到底是一类，还是二类，你可以把他做成二类，然后在主险上给他打折，这样就绝对不会错了。\"虽然有了这个方法，但是我知道这是不够的，这个时候我就有点恨自己的社会经验不够丰富，不能了解各个工种的具体情况，为了摆脱这种境况，我在平时有空的时候就会翻看那本职业类别的书，细细的揣摩当中的工种，还是起到了很大的成效的。有时，我会通过查看以前的保单，看之前的老师是怎样核保的来提高自己水平。当然，在工作中我还是会出一点小的差错，而\_\_的老师也很好、很负责，他会告诉我我错在哪里，然后指导我应该如何改正。有一次，我到\_\_去学习，老师还很详细的给我讲了一遍所有要注意的地方，真的很感谢他们给我的帮助。

四、在做核保的工作的同时，我还要做理赔的收报案工作。一开始我认为这份工作是很简单的，因为只要把医院里的一整套资料收下来就好了，其实不然，做这份工作是需要细心的，你要很仔细的检查收的资料，看看细小的地方有没有错误，例如名字，身份证的有效期限等。有的时候，还会有一些死亡的案子，刚开始的时候我根本就不知道应该收取哪些材料，我就会把人带到理赔科去，让他们处理，我在旁边看、听，完事后，我会把重要的记在本子上，有空的时候就会拿出来回顾一下，确保自己不会忘记。现在，我收案子已经不会出现什么大问题了，但是为了以防万一，在我不是很确定的时候，我还是会去理赔科询问一下这个材料是否是可用的。

五、在做好本职工作的同时，我当然还要帮助别的同事做一些事情。比如个险的收单，说实话，在之前我接触的不是很多，但是在张姐离职之后，工作人员变少了，我自然就需要开始接触，最近，我也开始帮忙收单了，但到目前为止，对于个险单子我也只是知道简单的几种类型，对于什么情况下应该提供什么样的资料，还是有概念的，会查费率以及职业代码，看看填写完不完整之外，对于填写字迹方面、扫描给外包这些我还不是很会。但是，就像领导说的，如果那哪一天负责则一块的人请假了。难道这个工作就放着没有人做了吗？所以，我还需要努力，让自己变成\"全能\"。

通过这一段时间的工作，我逐渐认识到，大家是一个团体，而不是你一个人在孤军奋战，大家要互相帮忙，而不是只顾自己的事情就好了，关于这一点也是领导在给我们开会时反复重申的。在工作中，我一直严格要求自己，认真做好领导布置的每一项任务。不懂的问题虚心向别人请教，不断的充实自己。现在的我难免出现一点差错需要别人的指正，但是前事之鉴，后事之师，经历了这些只会让我更加的成熟。但\"路漫漫其修远兮，吾将上下而求索\"，在未来的日子里，我定会通过更多的渠道来锻炼自己。多读书，多学习，多求经验来提高自己的，应有的贡献。

**保险公司工作总结篇2**

从事保险这个陌生的行业，对于一个从未接触过保险的人来说，将会面临更大程度上新的挑战和考验。时至今天已快满2年了，为了适应当前工作的需要，本人时刻把学习放在第一位，提高自身综合素质，特别是增强保险方面的知识，做一个真正的保险公司内勤人员。

20\_\_年是险改革的关键一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。二年里，我在公司领导和同事的帮助下不断的成长。下面结合我的具体情况对20\_\_年的工作做一下小结。

1、工作思想方面。

积极贯彻公司关于发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，积极认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，转化为自己的思想武器。作为一名内勤人员，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质水平，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。同时做到遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。

2、业务方面。

我主要负责柜面单证的打印和整理归档工作，每到值班周早晨8：30分上班先打扫办公区卫生，月初把所要申领的有价和无价单证数量发邮件向公司财务人员申报，公司单证管理人员每月规定1号和16号为我们的领单日，每次只能申领半个月的用单量。

我在申领时都要根据近期的客户出单数估算出下半个月的一个数量来申领，尽量做到不断单。每次单证寄到，先把它们以25份为一个单位用橡皮筋捆好，盖上公司的保单专门章，做好标注。其实打一张车险很简单，也不是一项比较复杂的技术活，一共就五样东西，发票、交强险保单、标志、商业险保单、保卡，打完附上一份商业险条款装进保险封袋给予投保人就可以了，但是需要足够的细心和耐心，客户多的时候还要认真仔细检查，防止装错单，减少不必要的麻烦。剩下的事情就是整理打过的单子，少投保单的补投保单，少告知书补打告知书，如果有证件不足的先将其剔除，待业务员补齐资料后以x份为一单位录入归档清单表格进行系统内归档处理，归档好的客户资料装入牛皮纸档案盒（4套为一盒）标注好盒号和归档号放入档案柜进行保存。

每天的工作就是打单、打单、再打单，理单、理单、再理单。我的工作内容虽然枯燥无味，但是我深知我的工作是公司业务环节中的重要一环，必须要认真工作，全力以赴。这几年保险市场竞争非常激烈，我们坐前台的就应在售前服务方面做到尽可能的让客户满意。

3、工作中做的好的方面

1）立足全局与整体，从宏观层面切入问题的思考，较好处理整体与局部、大我与小我的关系，遇事能从大局考虑。

2）心态平和，为人谦和，处世积极，有良好的人际关系。

4、工作计划

1）限于阅历与眼界，还须加强政治修养与行业、业务研究，认真学习业务知识，战胜自我，提升自我。

2）须加强与人沟通的能力。

3）须加强应变能力。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。

**保险公司工作总结篇3**

20\_\_年，我司在\_\_市委、市政府和上级公司的领导和大力支持下，按照市委、市政府年初提出的工作目标，以优化经济环境为主线，以为全市的经济建设保驾护航为目的，全体员工与时俱进，求真务实，文明服务，较好地完成了上级公司和市委市政府赋予的各项工作。全年共承保全市各类财产风险金额近20亿元，处理各种财产险赔案1800余件，支付赔款近1400多万元，上缴利税200多万元，有利地保障了全市的经济建设和人民群众的财产安全。

一、不断扩大保险服务领域，社会效益成效显著

20\_\_年，我们从为\_\_市的经济建设和全市人民的财产安全保障出发，不断扩大服务领域，大力开办服务性险种。

一是为发展全市的运输业积极提供保险服务，采取登门服务的方法，加强对国有、集体及个体车辆尤其是第三者的的承保工作，积极采取优惠政策，促进车辆尤其是大货车保全保足，使事故发生后保户获得足够的经济补偿，对国营、集体运输部门和个体保户给予了有力的经济保障，推动了全市运输业和经济建设的健康发展。

二是大力发展企业财产保险，为企业的经济发展、减少损失、提高效益保驾护航。今年，我司在上级公司严格控制承保危险企业的情况下，为推动我市的经济建设，大力承保了全市的炼油、化工等危险企业数十家，对这些企业给予了较高的保险保障。同时，积极承保不同性质企业的分散性业务，承保企业财产总额近10亿元，加强了企业对风险的抗御能力。尤其为大力支持私营和股份制企业的经济发展，我们打破常规，承保企业不嫌小、保费不嫌少，为私营企业撑腰壮胆，有力地促进了民营企业的经济发展；同时，及时的保险赔款，使各类不同性质的保险企业，在遭受巨大财产损失后，利用保险赔款迅速重建家园，恢复生产；

三是积极推出社会和群众需求的新小险种。今年，我司把社会利益和群众利益放在首位，虽然深知开办一些险种风险高、损失大，但出于社会和群众的需求，陆续推出和开发了船舶保险、货物运输保险、“金锁”系列家庭财产保险、团体人身意外伤害保险及农村干部他人破坏保险等险种，这些险种的开办，不仅加强了国有、集体经济的保险保障能力，而且，减少了群众的经济损失，为个体和私营经济以及股份制企业的生存和发展注入了活力。

二、积极进行规范化管理，为全市人民创立放心的保险环境

20\_\_年，我司坚持以定目标、找差距、解放思想、实干创新、强化管理、提高质量，为全市人民创立放心的保险环境，取得明显成效。

一是严格实行规范化管理。实行了“集中核保、集中理赔”，按照保监会的规定和保险法的条款严格费率，不违规经营，不擅自提高费率，保障了保户的权益和经济利益。

二是建立了承保、核保责任人制度。对承保的各种财产保险加大审核力度，避免了企业盲目投保。通过验险，使我们在承保过程中为企业指出了存在的风险，在承保后减少了企业的经济损失。

三是实行了理赔专业化管理，提高现场勘查率，规范了各险种理赔的程序，加强大案跟踪和汽车零部件的报价工作，使赔付标准更加准确。尤其大力开展了“理赔无忧—金牌服务工程”，创建理赔服务绿色通道，对保户提供了及时快捷的服务。

四是集中抓好防灾防损工作。今年，我们三次对全市各个保险企业进行了防灾普查和检查，落实了防灾防损组织、人员，完善了防灾档案，对发现的事故隐患，及时对企业督促整改，有效分散、化解和减少了风险，为企业挽回经济损失达600多万元。

三、加强行风建设，带队伍，重信誉，树形象

今年，我们紧紧围绕为全市的经济建设创造良好的保险环境这个中心，大力开展行风建设，积极推进文明优质服务和品牌形象战略，努力为保户提供积极有效的保险服务，创造了比较宽松的服务环境。

（一）、转变服务观念，把保险服务办活。为使保户满意，全市人民满意，我司进一步推出了“承诺服务”和“限时服务”，实行了公司权限以内赔案当天赔付，超公司上报审批案件5天赔付。承诺服务制度的建立，使我司今年接收的近20\_个理赔案件，都有效落实在承诺服务时间之内，平均结案速度提前了3天左右，受到保户的好评。同时我们在加强24小时值班的基础上，开通了“95518全国人保热线服务电话”，设立和配置了专门的接线员、勘查员、值班司机及专用勘查车辆和设备，不论白天还是黑夜，也不论刮风还是下雨，只要有报案电话打来，理赔人员迅速出现场，在限时之内赶赴现场施救和勘查，极大地缩短了保户等待时间，加快了理赔和补偿速度。

（二）、转变工作作风，把急办的事情办快。简化办事程序，实行一条龙服务，我们打破以往让保户自己找办公室办理业务，将所有工序集中营业大厅一起办公，并在大厅各窗口设明显标志，配导办员咨询员，使保户在一处就能办理完全部手续；同时实行办理业务限时制，每笔业务办理最长不超5分钟，为保户提供了方便快捷的服务。实行大案、疑案跟踪制度，主动为保户到交警部门协助处理事故，对难缠的事故帮助打官司，为保户提供了保险职责以外的服务，给保户解决了难以办理的事情；在事故车辆修理上，实行现场定损，一次性结案；在修理厂修车，提前预算，车修好，只需保户交很少的差额，其余款项由公司与修理厂结算，缓解了保户交费困难，保障了保户迅速恢复生产。

（三）、树立保险形象，把人保品牌做好。今年，我们大力推进“以德经营，诚信为民”的进程，下发了《营业人员服务规范和管理规定》，制定了一系列文明服务、廉政服务的规范措施，无论是谁，触犯保户利益，年终对本人的业绩实行“一票否决”，使全司业务和理赔人员都能严格按照保险原则办事；为接受全社会的监督，我们定期到基层征求群众的意见和建议；为积极落实文明优质服务措施，今年，我们在广泛开展创建“文明科室”，争当“文明优质服务标兵”劳动竞赛的基础上，实行了礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，挂牌服务、持证展业、送赔款上门等活动，并对着装、仪表、环境卫生、内务做了详细的标准规定，使全司的环境建设和人员的精神面貌焕然一新，为保户创造了舒适的投保环境。同时，我司严格规范经营行为，在\_\_市和上级各行政执法部门多次检查中都未发生任何违规经营问题；其次，我们做为上级公司的垂直部门，积极参与\_\_市的各项建设和公益活动，大力实施了4号公路的排水、硬化、绿化工程，得到有关部门的肯定。

四、20\_\_年的工作计划

20\_\_年，我们以委、市政府和上级公司的提出的奋斗目标和工作任务，大力发展保险业务，进一步优化经济环境，提高服务质量，为全市的经济建设作出新的努力。

1、大力开发新保源、新险种、扩大保险服务领域，为企业的经济发展和群众致福奔小康提供有力的保险保障；

2、积极承保国有、集体、民营、个体等不同性质的企业，把提高社会效益放在工作的首位；

3、进一步提高和完善对保户的服务工作，把提高人保公司信誉、形象作为全年的工作重点。

**保险公司工作总结篇4**

20\_\_年即将过去，在过去的一年里，每一个员工都要做好工作总结。在这里为大家介绍一下保险公司内勤工作总结。

1、围绕目标，落实计划，紧抓业务工作

计划落实早、措施实20\_\_年初，我司经理室就针对\_\_地区保险市场变化及20\_\_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20\_\_年业务台账做到笔笔清晰，并要求业务内勤把20\_\_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。

\_\_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\_\_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\_\_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。

4、以分散性业务为突破口，加大市场占有面

根据\_\_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。

5、开展劳动竞赛，促进“两险”业务健康成长

今年以来，我们根据上级公司有关竞赛要求，积极配合开展了首季度“岁岁如意”贺岁保险、“幸福家庭”、“合家欢乐”等劳动竞赛活动，并自行组织了摩托车、责任险、意外险等突击活动，从而营造了一种健康活泼、你追我赶、团结奋进的业务发展氛围。特别是在年末开展的“幸福家庭”突击中，我公司顶住家财险滑坡和年末保源少的劣势情况，合理分解目标，层层落实，自加压力，跑企事业单位，跑个人家庭，一笔笔、一份份，最终以140%的好成绩超额完成市公司下达的任务。

**保险公司工作总结篇5**

2\_\_年在支公司领导的正确领导下，我鲤鱼江朝阳分部上下通力协作顽强进取，取得了不错的成绩，截止到12月底，共计完成保费13万元，超额完成上级下发的任务。现将二○○六年的工作总结如下：

一、我由2\_\_年1月加盟中国人寿，于6年2月担任朝阳分部组训一职，在6年六月参加省公司组织的初级组训培训，顺利的拿到组训合格证书。通过一系列的学习和在工作方面的实际，了解了组训是在职场内协助业务主管从事职场训练、业务辅导、业务推动、活动管理等职能的专业管理人员。

主要事项：

全年以创优秀服务部为目标，积极开展各项工作。

寿险经营就是会务的经营。每月根据经营重点制做月行事历进行会务管理。严格各项会务的顺利召开：（1）、首先在干部早会上每天对主管对各自团队业绩情况，业务伙伴的访量、追踪和记录。促使各主客养成对属员活动量追踪和辅导的习惯。在每月当中都会选出当月的出单王做心得分享，在团队树立标杆，既起到了表扬先进又起到了引导教育的作用。

（2）、在一次早会中重点进行专题教育，氛围营造及方案宣导。比如：区域拓展的开展中，前夕宣导、市场开发流程、拓展话术、拜访技巧等，使伙伴们团队协作意识增强，团队凝聚力大大提升，也解决了一些业务员客户资源问题，使伙伴们看到了希望，对未来充满了信心，队伍也得到了肯定。

（3）、二次早会中重点追踪团队成员动态和日活动安排。及时了解伙伴们的展业心态，遇到问题及时共同找到解决的方法，让伙伴们感觉团队就是家，就是军队，就是战场。

在2\_\_年的工作中，通过区域拓展及产品说明会的运作，为全年的目标起到了积极的作用。

1、教育训练

通过以会带训，提高业务员的专业知识及展业技巧，创一个专业化团队。

1、全年根据业务形势的需要制定相应的教育训练方法和课题，在晨会中充分利用公司资源按行事历安排逐一讲授专题帮助伙伴们规划职涯，增强从业信心，提高展业技巧。严格按照公司的销售重点，对新险种的学习，话术的演练，及技能培训都做到人人都能通关到位。如新险种康A康B险，总先让所以伙伴进行专业的学习，通过学习，要业务在每次的早会上进行反复的演练，我部的一位伙伴在做心得分享就这样么说：“我这所以能成功的签这个份单，是按照公司教给我们的话术与客户接洽的，虽然通关通了四五次，但是我觉得还是值得的……..”2、通关爱心会，掌控好爱心班的学习时间，做到既对爱心班成员充实了教育，又留有时间让其跑市场，多次组织爱心班成员实战演练，话术过关等训练活动，强化爱心班成员销售技能，帮助业务员破零举绩，3、在每月不定期的讲述一些激励类小故事，激发展业激情。

2、表报管理

表报管理追踪到位

1、全年结合公司开展的各项劳动竟赛方案进行一系列的表报追踪。认真的传达公司的精神和各项劳动竞赛方案，月初及时订立目标，制表上报，制做每月伙伴绩效与达成竞赛方案人员追踪版块。做方案宣导海报和业绩追踪海报，积极营造职场展业氛围，制做标语口号，并及时更新。

2、在每天的晨会中通告前一天的各团队业绩进度、排名、个人奖项达成情况、与兄弟部业绩对比情况。使业务员能够清楚及时的知道自身的业绩和所在团队的业绩状况。关注全市业绩动态，增强团队荣誉感。

团队目标的达成：

全年完成期交保费13万，主要利用公司的一系统措施，抓产品说明会的运作，抓好区域拓展，还有就是针对大单的突破，在2\_\_年，我部开发一位高端客户，年交保费31万元，实现开发大单零的突破。为全年的目标奠定坚实的基础。

通过一年来的工作，让我深切感受到要想做好一名组训，要有扎实的专业知识、要有良好的表达能力、要有业务辅导能力、业务推动能力、人际沟通能力，所以我要在今后物工作中，加倍努力，不断学习，不断创新，为做一个优秀的寿险工作者而努力。

**保险公司工作总结篇6**

自我8月份加入太平保险以来，已有近4个月的时间，从我第一天到太平保险上班，我立即感觉到这是是一个积极向上、团结进取、艰苦奋斗的团队，更是一个充满活力与创新精神的团队。每一位选择太平的人，都是昔日各保险公司的主力干将，都是奔着这个优秀团队而来，都是为了一起成就一番事业，证明自己的价值而来。我有幸能够加入这个优秀的团队而感到无比的自豪，更有一种跃跃欲试的冲动。

刚到公司上班，周围的一切都是陌生的，旁边的每一位同事都很忙碌，但没多久，就熟悉起来了，我发现同事们不但工作技能强，道德素质也很高。我初来新环境，管理架构、流程环节、岗位职责、系统操作等都不熟悉，唯有利用自己的专业技能及工作经验，结合同事的帮助尽快融合到工作中来。在这4个月的\'工作期间内，我逐渐掌握了太平的工作技能，融入集体。

我的岗位是理赔管理岗，兼双代案件管理，也做过1个月的车物专家。我的主要工作是分公司理赔数据分析、两核标准的制定与维护、合作修理厂的管理、未决案件管理、车物争议案件协调处理、无机构案件查勘与管理。

理赔数据分析是一件很重要的工作，就像医生通过检查报告，判断人体健康状态一样。理赔数据的健康状态，直接影响到公司经营效益及可持续发展，更会影响到公司的经营思路。通过对各项理赔数据分析，判断理赔指标的健康状态，找到异常数据，分析原因找出短板所在，及时对工作进行调整。

未决发展比例分析：

未决发展比例是指20\_\_年1月1日起至20\_\_年12月31日止的报案未决，在20\_\_年发展的趋势与变化情况。未决发展的情况可以看出很多问题，在未决清理工作正常开展的前提下，发展比例越接近100%，就越发表现出去年案件的预估准确性，预估是否准确，也直接影响到赔付率的真实性和经营效果。通常情况下，由于11年未决案件在12年时，有一定数量的注销预期，在预估准确的前提下，发展比例应该低于100%，低的太多，说明去年的未决清理力度不足，白白把去年的经营利润丢了。如果在清理未决之后，未决发展比例还高于100%的话，说明去年的预估是严重不足的，则今年的经营压力就会变大，而且要进一步分析预估为何不足，调整当前案件的立案方式，保证今年的预估准确性。截止11月30日，分公司未决发展比例为83%，发展差额是185万，综合结案率在今年的走势来看，分公司在3月份以后对去年的未决案件进行了大力度的清理，注销了很多案件，表像上反映出这185万应该属于去年的经营利润，但就这样白白丢了。更深入一点分析，发现注销的案件金额为330万元，与发展的差额是145万元，这145万元属于低估的，低估比例为-13%，说明去年的未决预估严重不足，今年我们不能按照去年的模式进行预估调整，应做适当的高估，保证今年的预估充足。从目前的情况来看，分公司的预估偏差为2.7%，处于非常理想的状态，我们要做的就是在年内加强未决清理，将今年的未决案件在明年发展为注销案件的预期降到最低，这样就可以真实的反映分公司今年的经营效果了。

我自9月1日负责未决清理至今，共对无需赔付的报案清理注销1426笔，金额443万元，结案2605笔，从12月1日，又组织全省查勘员对自己名下处理的未决案件进行深度清理，无需赔付的进行注销处理，预估金额不准确的，调整准确的预估金额，未交资料的，进行上门收单及电话催办，12月1日至今，共注销案件294笔，结案467笔，完成56笔案件的预估调整。预计还有100多笔案件可以注销。

我个人认为，未决清理是一个非常重要的工作，而且的一个长期的工作，必须天天清，时时抓。应该制定未决案件管理细则，规定清理标准。做到清理有标准可行，找得到责任人，清理效果达得到预期。制定常态化清理计划、月清理方案、季度清理方案。未决管理设一名

专人负责，对报案后间隔3天的案件进行跟踪，收集客户对理赔前端的反馈信息，掌握案件进展，跟踪车辆维修的去向，根据核实到的信息通知查勘员上门收单等等。每日对立案金额进行进行监控及调整。每月及每季度组织全体理赔人员进行全面清理。只要这个工作做到位，那么分公司的赔付率一定更加准确，理赔时效也可以大幅度缩短，结案率也就上去了。 加权估损偏差分析：

由于目前公司的立案规则为报即立，均按照上一年度各中类型案件的平均赔付金额自动立案，后期在查勘、定损、重案上报等环节进行调整。如果预估偏差在不经任何人为干预的话，均呈现出小额案件高估，大额案件低估的现象。小额案件在查勘时可适当的调低立案金额，大额案件在重大案件调估时充足预估。各类型案件的预估准确度可反映出工作人员的技能，总体预估的偏差则直接影响到整个公司的经营效果，截止到11月30日，整体偏差2.7%，人伤案件及重大车物案件的预估偏差分别为0.5%及-5.4%，已达到总公司的考核要求。 结案率分析：

截止11月30日，我司当期结案率82.1%，历史结案率99.9%，达到总公司考核目标。但是，当期结案率在82%附近徘徊，还有一定的上升空间。影响结案率的因素很多，查勘定损时效、未决清理、注销率、理算核赔时效等，都是影响结案周期及理赔质量的重要因素，要根本提高结案率也就要从这些方面入手。

首先，严格要求查勘定损时效，对查勘定损KPA进行监控分析，激励先进，鞭策后进，将KPA指标纳入查勘员考核指标并与个人的收入及绩效考评挂钩。其次，定期组织技能培训、思想教育，学习查勘定损技能，提高思想觉悟，是建设一支专业素质过硬、执行力强、品质优秀的理赔队伍的前提。把好入口关，新人入司的审查既要胆大，又要心细。我们需要的首先是人的道德品质，其次才是技能，因为技能差品质好的，可以培养出来，品质不好的，也许会变成害群之马，导致整个理赔队伍的不稳定。查勘定损时效提升，是提升结案速度的前提。

虽然考核结案率与注销率并无直接关系，但注销案件数影响总未决的基数，注销案件多，未决案件就相对少，则结案率的分母就小，结案就会提高，所以，保证时刻对注销案件的清理也是提高结案率的有效手段。

之前，理算工作一直放在各个机构进行，造成案件不规范，退回率高，难以管控，进而影响理算核赔时效，从9月份开始，将理算工作集中到分公司，虽然前期经历了一个适应期，但到目前为止，退回率明显下降，案件沟通及时，工作的效率也提高了，理算时效明显加快。明年应继续实行集中理算，增加理算综合岗配置。

两核标准的制定及维护

目前我司的两核操作都是总公司集中作业制，总公司负责制定大的两核标准，分公司根据自身业务发展需求及风险管理原则进行差异化管理。根据我个人的理解，要制定适合我司的两核标准，必须把握以下两个原则：1、制定的标准必须能够积极促进业务发展；2、标准制定必须满足理赔风险的管控。在业务发展的前提下，管控理赔风险，没有业务，谈何管控。反之，管控不到位，跑冒滴漏控制不住，再多的规模也等于零。

合作修理厂管理：

目前我司业务规模还比较小，处于一个快速的增长期，所以需要不断开拓并建立合作渠道，合作修理厂就是其中之一，截止目前，我司共签订直赔修理厂87家，其中4S店32家，综合厂55家。由于绝大多数修理厂属于新合作，短期内对这些修理厂的业务情况，赔付率状况，合作品质等无法掌握。既然有进，就必须有出，明年将对所签的直赔修理厂进行定期考评，对一些业务少、赔付差、有道德风险的厂收紧理赔政策或终止合作，对积极支持我司业务、合作情况好的厂放宽理赔政策，采取差异化的管理机制，真正体现出合作的价值。 无机构案件查勘与管理：

我自8月份入司，除理赔管理岗工作外，还兼双代案件的管理及处理，共受理双代案件查勘262笔，完成定损196笔。在\_\_\_\_各县级单位均已建立代查勘合作点，在全省无机构地州州府所在地也已全面建立代查勘合作点，代查勘合作覆盖全省范围。在处理的过程中主要存在以下困难：1、沟通难，由于案件并不是自己亲自到现场处理，不能当面与客户及修理方交流，沟通起来有一定障碍，所花的精力及时间也比亲自处理的要多；2、代查勘覆盖面不广，一些地州的代查勘人员也仅能覆\_\_政府所在地，远的地方也只能层层转派；3、代查勘费给付程序复杂，造成一些代查勘人工作积极性不高或者不愿意合作；4、随着业务规模的不断增加，代查勘案件发案率也不断增加，工作量加大。代查勘工作非常重要，代查勘人也是太平保险代表，所以在挑选代查勘合作人员时要注意人员的素质。下一步需将代查勘合作深入到地州县级单位，力争到明年在全省县级都有代查勘合作点，增强代查勘能力。将代查勘费的管理纳入直接理赔费用管理，随案支付，灵活支付。随着着业务规模的增加，需增加代查勘人员编制，专人专管全省代查勘案件。

虽然我加入太平的时间不长，但我自到太平的第一天起，就坚定了一个信念，跟随组织的步伐，听从领导的安排，持之以恒，不断进取，在困难面前我不会退缩，我一定勇于担当。能够取得今天的成绩，是公司上上下下每位员工的共同努力，但是还有很多不足和问题需要我们去改进，去解决的。

以上是我今年在工作过程中的一些心得，写得并不全面，请领导审阅并加以指正。

**保险公司工作总结篇7**

查勘定损工作是车险理赔的基础也是车险理赔流程的最重要环节之一，北京分公司为了配合总公司制定的《车险查勘定损岗位考核暂行办法》的实施，为进一步规范查勘定损员工作，树立永诚保险良好的理赔形象，特制定公估公司查勘定损员理赔工作规范实施细则：

一：职业道德

1：道德规范，良好的职业道德是理赔工作之本，查勘定损员的职业道德就是不能为了自己的利益而损害客户及公司的利益，做到公正、廉洁。

2：服务态度，查勘定损员在工作中应做到热情、耐心、友善，在语言上不得使用冷漠、随意、责难、侮辱性的话语，接待客户应使用规范化语言：您好！我是保险公司查勘定损员＊＊＊本次事故的处理由我为您服务，请您填写《索赔申请书》，请您

二：行为规范

1：接受派工，查勘定损员的工作是由公司报案中心坐席人员或调度指派受理派工，任何人未经调派无权受理，查勘定损员无派工指令的不得擅自定损，涉及客户自行上门的及时联系调度并做好客户的接待。

2：定损依据，查勘定损员工作依据重点是保单抄件，工作中应认真审查保单抄件中的各项内容，核查历次报案信息、损失部位、赔付情况等，严禁未核实保单信息定损，在查勘中本次出险情况与历次出险情况进行认真核查，提示客户保单年度内出险次数，清理未查勘信息，对属于有旧伤且保单生效之日起未报案的进行拍照，并告知保户不在本期保单赔付之内，须保户签字确认。

3：查验标的，依据保单抄件内容核实事故车是否属于被保险车辆，对事故车及车架号进行拍照，如事故车及车架号与保单抄件不一致，应及时拓印发动机号。

4：查验证件，查验行驶证车主是否与被保险人一致，特别约定中是否注明，查验准载质量、使用性质、年审情况，查验驾驶证准驾车型、审验情况以及是否无有效驾驶证等情况。属于无牌照新车出险的，应审验是否有移动证且是否在有效期内，对证件原件和购车大票原件进行拍照。

5：核实事故，在工作中认真核实出险时间、地点、原因、经过、当事人与被保险人之间关系。属于确有必要的应查勘事故第一现场，以判定事故的真伪。

查勘定损员现场查勘范围表

车险现场查勘范围第一事故现场

全损或推定全损的案件，包括盗抢、自燃、火灾、倾覆的事故。（立即赶往现场）√

单方事故且事故车不能移动或仅造成保险标的尾部损失。（不包括玻璃单独破损案件）√

车损超过1万元以上的案件，异地出险损失金额在3万元以上的案件。（视案情委托）√

出险时间在当日晚8点至次日凌晨3点之间的保险事故。（视案情决定）√

非道路上出险的保险事故。（车损在800元以上的案件）。（视案情决定）√

未经交警处理的单、双方事故，有物损、人伤的案件。（视案情决定）√

同一标的在同一保单年度内出险3次以上（含）的事故。（视案情决定）√

标的车或三者车为老旧（车龄八年以上）或稀有车型的保险事故。√

出险日期距保单起保或止期15天以内（含）的标的非新车保险事故。（视案情决定）√

不论事故损失大小，存在疑点的保险事故。√

6：证据收集，审验交管部门事故责任认定书，告之被保险人赔付原则，对于双方事故或多方事故重点是确认交强险是否代赔，请客户签字确认。认真查验现场痕迹、碰撞痕迹，收集有关证人、证言、标的车及受损部位、人车合影、碰撞物等进行拍照，照片应完整、齐全、清晰并有拍摄日期，证据收集无遗漏。

7：责任确定，依据保单、保险条款判定事故损失情况是否属保险责任，以下三种情况查勘定损员可以当场拒赔：

1）非保险期限内车辆出险的。

2）非承保的车辆。

3）非承保险别项下的责任。

在对证件审核中发现疑点的及对是否属于保险责任当场无法判定的，或被保险人及当事人编造保险事故骗赔的则要注重证据的收集，做好调查询问笔录，询问笔录必须要由被保险人及当事人亲自签字确认。确保在第一时间、第一现场证据收集的及时性和准确性。

8：告知义务，指导被保险人填写《索赔申请书》，着重提示第一时间留存案件资料，一次性告知被保险人理赔时所需单证及领赔款等事宜。

9：缮制材料，《定损单》必须由被保险人亲自签字确认，《定损单》还需注意以下几点：

1）必须由公司授权的查勘定损员本人定损，严禁把定损权下放修理厂或他人。

2）《定损单》必须填写项目完整、数字准确，不得随意涂改，小额赔案的《定损单》必须拍照并录入理赔系统。

3）查勘定损时，应注意区分本次事故与非本次事故，事故直接损失与间接损失及正常磨损的区分。

4）查勘定损时，坚持“以修为主”的原则，凡能修复的不得更换新件，能更换零部件的，不得更换总成。

10：材料流转，定损完成后，认真缮制《查勘报告》，收集好查勘索赔材料，填写理赔材料交接单，按理赔时效规定及时上交理赔材料，做好日常工作记录。

三：考核内容

1；工作规范（20分）

1）服务态度不好或未使用规范用语，未按规定统一着装或佩带工作牌的扣2分。

2）未严格遵守考勤制度，迟到一次扣2分，无故旷工扣3分。

3）未接受调度派工擅自定损的扣2分。

4）工作处理不完善将问题及客户推向保险公司的扣2分。

5）未审核历次报案，出险部位重复定损的扣2分。

6）系统外遗留赔案不及时录入系统的扣2分。

7）不应何种原因，造成理赔单证遗失的扣5分。

8）旧件或损余物资不做处理，不签字的扣2分。

2；案件处理质量考核（60分）

1）经公司授权的查勘定损员私自下放照相、定损权的扣10分。

2）没有人车合影的。车损照片无日期或不齐全、不清晰等证据收集错误的扣3分。

3）理赔系统车损照片不按顺序上传的扣1分。

4）客户放弃索赔或各种理赔单证无被保险人签字的扣3分。

5）查验被保险车辆标的错误的扣2分。

6）未依据保单抄件或保单原件定损的扣2分。

7）距保险起期较近（一个月内）而不查询上年保险情况的扣2分。

8）查验证件有误或不齐全的扣2分。

9）未拓印或拍照发动机号或车架号的扣2分。

10）确定保险责任错误或录入承保险种错误的扣3分。

11）未核实出险时间、地点、原因、经过而盲目定损的扣3分。

12）应查验事故第一现场而未查验或第一现场查验错误的扣5分。

13）理赔系统内，信息录入不齐全的扣2分。

13）配件及工时项目、施救费等未录入理赔系统，有遗漏，未核实，造成后期须追加的扣3分。

14）未一次性向客户履行办理理赔手续告知义务的扣3分。

15）未坚持“以修为主”原则的，定损价格未按公司标准执行，与修理厂协商处理的扣5分。

16）《定损单》《查勘报告》等理赔单证填写项目不正确、不完整、敷衍了事、数字不准确的扣3分。

17）明确应有免赔但未书面告知被保险人的扣2分。

18）系统内修理厂录入名称与实际修理单位名称不符的扣2分。

19）未按公司规定正确使用理赔单证的扣2分。

3；理赔时效性考核（20分）

1）接到调度派工后10分钟内未及时联系保户，不及时查勘定损，系统内不及时清理未决赔案的扣5分。

2）经核损、核价岗审核后不合格退回的网上定损资料，未在24小时内及时处理的扣3分。

3）客户已提交索赔材料而理赔系统未录入，理赔材料未按规定不及时上交的，或上交后材料不齐全的扣3分。

4）小额赔案（3000元以下）未在24小时内录入理赔系统确定损失金额扣3分。

5）超权限案件，未在查勘现场电话上报公司相关岗位进行沟通及24小时内未及时书面上报的扣6分。

四：公司的考核机构

1：车险接报案中心、核损、核价岗、立案岗、理算岗、核赔岗以及车险理赔品质监督岗负责对公估公司查勘定损人员日常工作质量进行监督检查，并做出考核方案。

2：车险理赔品质监督岗每日对公估查勘定损人员的日常出勤进行电话抽检、核损、核价岗每日通过系统照片对公估查勘定损员着装等抽检，对定损质量进行检查，车险理赔品质监督岗将不定期到现场或理赔系统内对公估查勘定损人员进行全方位监督考核。

五：结果计算与公估费结算

1：按月度考核，每月25－30日对上一月度考核结果统计并进行公示，考核结果将作为结算公估费的重要依据。

2：各公估公司派驻定损人员处理案件的整体分值作为对公估公司的考核评判标准。

3：考核计算标准：

1）对公估公司考核依据“月度查勘定损岗位考核统计表”内各项目打分之总和，除以公估公司案件数取平均值，各项目平均数之和作为考核标准：

2）当月考核得分高于80分以上的按标准结算上一月度公估费

3）当月累计考核扣20分以上（含20分）的，扣减该月度整体公估费5％

4）当月累计考核扣30分以上（含30分）的，扣减该月度整体公估费10％

5）当月考核得分低于70分的给予3000元的经济处罚并取消与永诚合作资格。

4：工作中严重违纪的处罚

对客户有效投诉到保监会、保监局、保险行业协会及我公司的，取消查勘定损员定损资格，并对公估公司处于5000元经济处罚。

私自安排客户在非合作修理厂维修的。经核实确认后对公估公司处于定损价格的经济处罚并对公估公司处于5000元经济处罚。

旧件或其它损余物资未回收而随意自主签字确认收回的，将对其所签收旧件的定损价格作为处罚金额。

在职业范围内，与修理厂勾结参与案件做假，定损收取回扣，接受修理厂或客户的吃请及收受礼物、现金的，对公估公司处于5000元经济处罚并取消查勘定损员定损资格，必要时移交司法部门处理。

5：为公司作出突出贡献的奖励

查勘定损员在工作中发现重大疑点，为公司挽回经济损失（非证件不符、手续不全、无责任）的案件，并经公司核实，公司将双倍奖励此案的查勘费，重大车损案件（一万元以上）将根据挽回损失数额给予3％的奖励，单笔奖励最高3000元。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找