20xx年即将到来。为完成公司下达的各项指标，加强工作作风建设，提高思想认识，严格执行公司各项条款，增强工作积极性和主动性，提升车险理赔服务，全面提升工作绩效和服务质量，20xx年工作计划如下：

　　一、具体工作目标。

　　1、提高理赔服务及时性，严格执行公司规定的理赔服务时间，确保客户在最短时间内完成理赔，合理保障客户权益。

　　2、提高服务水平、服务质量和客户满意度。

　　二、主要工作措施。

　　1、认真学习相关业务知识，提高自己解决问题的能力，缩短理赔周期，提高理赔时效，简化理赔流程。

　　2、巩固核损赔偿岗位，加快案件时效，加强未结案件跟踪服务，缩短结案周期。

　　3、加强核保前的告知工作。加强理赔时的一次性告知服务。

　　4、在确定损失的过程中，减少价格差异，修复和改变差异。通过工时标准化和附属系统维护，引入无差价理赔服务，减少差价。

　　5、进一步提升索赔人的服务礼仪形象，特别是在语言、行为、着装和查勘车辆管理规范等方面遇到的一些问题。采用标准，加强检查，确保索赔人高质量的服务态度。

　　6、主动关心客户，减少信访投诉。认真落实危险客户回访制度，通过发送短信、赔偿短信等方式提高对结案满意度的回访。如有可能发生纠纷，提前采取防范措施。及时发现和整改。

　　三、增强团队意识，建立良好的工作氛围。

　　增进与公司其他员工的相互了解，精通业务沟通。互相学习，共同进步，提高自己的工作能力和专业水平，真正成为领导的好帮手，同事的好伙伴。

　　四、树立主人翁意识，积极为公司发展建言献策。

　　公司经济效益的好坏直接关系到每个人自身的根本利益。积极为公司发展建言献策，提出合理化建议，树立公司利益至上的思想，以自我否定服务大众，更好地为公司发展贡献力量。

　　五、提高服务效率，树立良好的企业形象。

　　为了更好地做好服务工作，努力提高现场服务效率，采用人性化服务，加快工作速度，提高服务质量，提高服务水平。全面树立公司新形象，真正形成优质文明高效服务。

　　1、做到文明办公，做到环境整洁，语言文明，服务礼貌，规范办公行为。

　　2、提高工作效率，从各个工作环节保持高效率，让快捷、简单、灵活的工作方式得到客户认可。

　　3、做好跟踪服务，始终与客户保持定期、良好的沟通，确保在最短的时间内解决客户的问题。

　　在20xx年工作中，我有决心，在公司的正确领导下，坚定信心，锐意进取，扎实工作，求真务实，创新发展，为我公司和保险业的发展作出新贡献。