保险公司理赔支付整改报告

作为财产保险公司，支公司始终坚持把为广大客户提供优质服务作为首要任务，然而让每个客户都达到百分之百的满意度，却是十分困难的，它不仅仅在于外界的各种因素，客户的配合度，更在于我们自身的服务态度与我们员工的自身素质修养。经过今年6月至11月总公司开展的总部级满意度评价回访工作来看，财产保险公司在查勘定损、理赔支付等方面还存在还许多不足的地方，下面是我支公司就查勘定损、理赔支付等方面进行的整改意见。

一、剖析跟踪，纳入员工绩效考核

财产保险公司根据客户提供的意见进行查摆剖析，制定相关的绩效考核制度，责任到人。在处理理赔事件的过程中，要求工作人员及时和客户沟通，并建立投诉箱、电话回访。对客户不满意的地方，确属我公司人员责任的落实到个人，并纳入职工当月绩效考核，以此激励员工的工作热情和认真负责态度，从而提升服务满意度。

二、合理排班，提升现场达到速度

针对查勘反馈清单中的问题，公司经过细致研究，根据公司职工具体情况制定了科学的、详细的相关制度及排班表，确保工作人员在第一时间到达现场。通过合理的排班，加快了工作人员到现场的速度，同时对现场情况做到准确、及时的掌握，保护了广大客户利益，体现了公司的服务理念。

三、专业指导，减少理赔矛盾纠纷

理赔过程中公司与客户间也存在相应的矛盾纠纷，多数原因是工作人品引导服务不到位，针对此情况，公司加强对工作人品的查勘技能培训，要求职工全面掌握查勘专业方面的知识，还制定了考核标准，由单位领导进行抽查检验，并且系统学习了全省车险查勘定损人员第一期培训班的经验，确保在查勘时对理赔做到及时、准确的评估，减少因手续、流程、金额等多方面不满造成的矛盾纠纷。

四、端正态度，树立岗位服务意识

保险行业是服务性的行业，所以必须树立服务意识，促进公司平稳健康发展。从业人员是代表公司形象的重要因素，公司本着从保障销售人员利益出发，通过协会平台建立保险业人事库，从从业源头开始筛选，提高入行门槛，提高从业人员的“含金量”。社会的进步要求工作人员必须大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，要学会主动与人沟通，提高业绩。同时在与客户沟通时要注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语；应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事，形成标准化服务模式，树立公司品牌形象。

早该帮公司

xx年xx月xx日