

暗访结果保险业最差沪敲响服务质量警钟 PDF转换可能丢失  
图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/293/2021\\_2022\\_\\_E6\\_9A\\_97\\_E8\\_AE\\_BF\\_E7\\_BB\\_93\\_E6\\_c67\\_293489.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/293/2021_2022__E6_9A_97_E8_AE_BF_E7_BB_93_E6_c67_293489.htm) 9月18日从上海保监局了解到，中国质量万里行促进会8月上旬在上海对包括保险业在内的服务行业进行明察暗访，结果令上海保险业汗颜。在8类窗口服务单位中，上海保险业竟位居末席。上海保监局局长孙国栋在阅知此事后做出批示，要求“保险业要知耻而后勇。以此为起点，认真查找我们行业服务中的薄弱环节。公司要定期暗访抽查，不能一阵风。几家被点名的公司要有明确的改进措施，接受公众监督。产险的服务标准也要尽快落实。保险业不能拖全市服务行业水平的后腿。”据了解，在中国质量万里行促进会工作人员10天的暗访调查中，保险业最差，合格率仅40%。5家被察访的保险企业中，有营业大厅业务办理未见中文标志的，有未提供投诉处理环节的，也有服务流程不清晰的。针对上述明察暗访暴露出的问题，上海保监局特此召开行业会议，强调行业规范服务标准，加强行业自我管理。会议要求，在上海市保险同业公会与中国质量万里行促进会上海办事处联系沟通的基础上，研究制定上海保险业窗口服务标准，统一部署行业整改行动，对检查发现存在问题的保险公司要通报批评。同时，会议还要求加快制定机动车辆保险理赔服务标准，严肃车险市场，监督检查《新型寿险产品服务承诺制度》，强化寿险市场销售行为规范。并且保险公司要加强客服和信访工作管理，对客户服务及信访工作进行自查，完善相关制度，提高服务质量。值得一提的是，为引起各家公司及从业人员的重视，上海保监

局特将相关媒体报道转发在该局官方网页上，并要求行业每一位从业人员，特别是公司中高级管理人员认真学习研究，并以此为契机拿出切实有效的改进措施，改善上海保险业的服务质量，提高上海保险业的服务水平，改变上海保险业的社会形象 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)