

中国质量万里行为保险服务挑刺 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__E4_B8_AD_E5_9B_BD_E8_B4_A8_E9_c67_293491.htm 9月12日，上海保监局召集上海保险同业公会和沪上保险公司相关负责人，通报了“中国质量万里行”对上海保险业窗口服务调查结果，要求各公司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。今年6月，中国质量万里行上海市场调查中心对10家大型财产险公司的24小时报案电话畅通情况、客服人员服务态度、24小时勘查到位情况进行了两次晚间暗访。两次的调查结果显示，报案电话晚间15秒内的接通率为80%，但太平洋产险、中华联合等个别公司的电话热线形同虚设，存在等待时间过长或无人接听的问题。报案电话接通后，多数保险公司的接线员态度生硬，仅有22%的接线员态度比较好；同时，调查人员发现仅有44%的保险公司查勘员，能及时到达事故现场，中华联合的客服人员还明确告知，在双休日，无论什么情况该公司客服人员都不能到现场勘查。8月上旬，中国质量万里行促进会在上海对包括保险业在内的服务行业进行明察暗访。结果是上海保险业在8类窗口服务单位中位居末席。据悉，在5家被抽查的寿险公司中，友邦保险的营业大厅业务办理未见规范的标志，没有提供投诉处理环节；新华人寿的服务流程不清晰；中国人寿客服大厅无任何指示性标志，未见服务流程。据了解，几家在调查中被点名的保险公司，也是客户投诉的重点。上海保监局公布的8月信访投诉情况显示：涉及太平洋产险、中华联合的信访件分别为11件和6件，

列居产险公司的第二位和第五位；涉及中国人寿、新华人寿和友邦保险的信访件为17件、12件和7件，都位列寿险公司信访件总数的前六名之列。从信访涉及的内容来看，反映保险公司服务态度和内部管理等问题信访件，达到当月信访总量的10.5%。中国质量万里行相关人士建议：保险公司应切实采取措施，围绕全面提高保险业服务质量，加强保险业诚信建设，对承保、保全、理赔等环节及现行规章制度开展一次全面的清理和排查，认真查找服务方面存在的突出问题、找准提高保险业服务质量的突破口。对此，上海保监局局长孙国栋表示，保险业要知耻而后勇，以此为起点，认真查找服务中的薄弱环节，尽快落实行业服务标准。几家被点名的公司要有明确的改进措施，接受公众监督。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