

# 保险业整体满意度表现尚可

## 行业建议

### 保险公司应诚实守信

从调查的结果来看,保险公司应从以下两方面做到诚实守信,第一,业务员在推销保险时既要给保户讲有利的方面,也要将不利的方面告知保户。这可能与业务员的素质和水平有关,所以有保户建议提高业务员的素质和水平。第二,在理赔时,要实事求是,不要推卸责任,给保户造成上当受骗的感觉,也影响公司的外部形象。

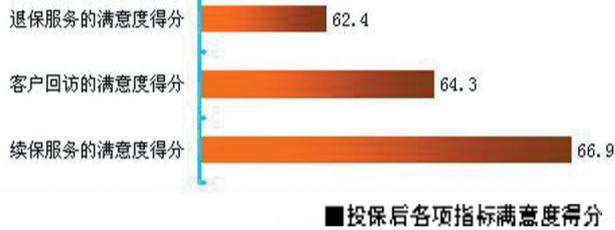
### 多因素影响保险满意度

根据调查,郑州保险业的总体满意度表现尚可,得分为65.3分。其中,保险业务员服务的总体满意度得分最高,为69.8分;其次是保险公司人员办理业务规范和保险产品的满意度得分,分别是68.2分和67.4分。得分最低的是投保时的便捷程度,为66.5分。由此可知,目前而言市民认为保险公司提供的投保服务还不够便捷。



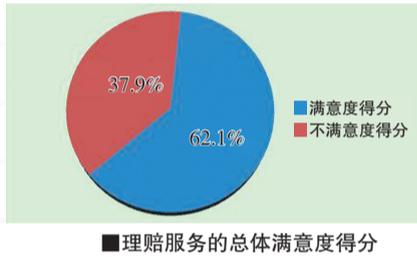
### 续保服务满意度尚可

投保后,保户通常会接受的服务包括业务员对客户的回访服务、续保服务和退保服务。总体来看,这三项服务都得到了市民的肯定。其中,续保服务得分最高,为66.9分;业务员对客户的回访服务得分为64.3分;退保服务相对较低,为62.4分。可见,退保服务仍是当前保险业存在的一个较为突出的问题,应该引起各保险公司的重视。



### 理赔服务仍有待改进

理赔是保险业最为敏感,也是最难解决的问题之一。一些市民拒绝购买保险的原因就是害怕出险后,保险公司会找各种理由拒绝理赔。通过本次调查也证明,出过险的保户对理赔的满意度评价在所有测试的指标中的得分是最低的,只有62.1分,这也说明理赔服务是影响保户的最主要因素。



本叠文字整理 晚报记者 倪子

国寿瑞鑫



## 好运当“投” 一举三得

国寿瑞鑫两全保险(分红型)

国寿附加瑞鑫提前给付重大疾病保险

“瑞”智之选,要投就投中国人寿!  
重疾保障、养老保障、理财分红,  
一举三得,让您得到的更多……

- ◎ 既保健康又可养老
- ◎ 交费灵活三倍身价
- ◎ 重疾保障彰显关爱
- ◎ 满期祝寿保全资产
- ◎ 三年一返稳定收益
- ◎ 专家投资坐享分红

 **中国人寿**  
CHINA LIFE  
相知多年·值得托付