四季度车险理赔服务成绩出炉

天平、中银、都邦分列前三;选择啥车险,可参考“成绩单”

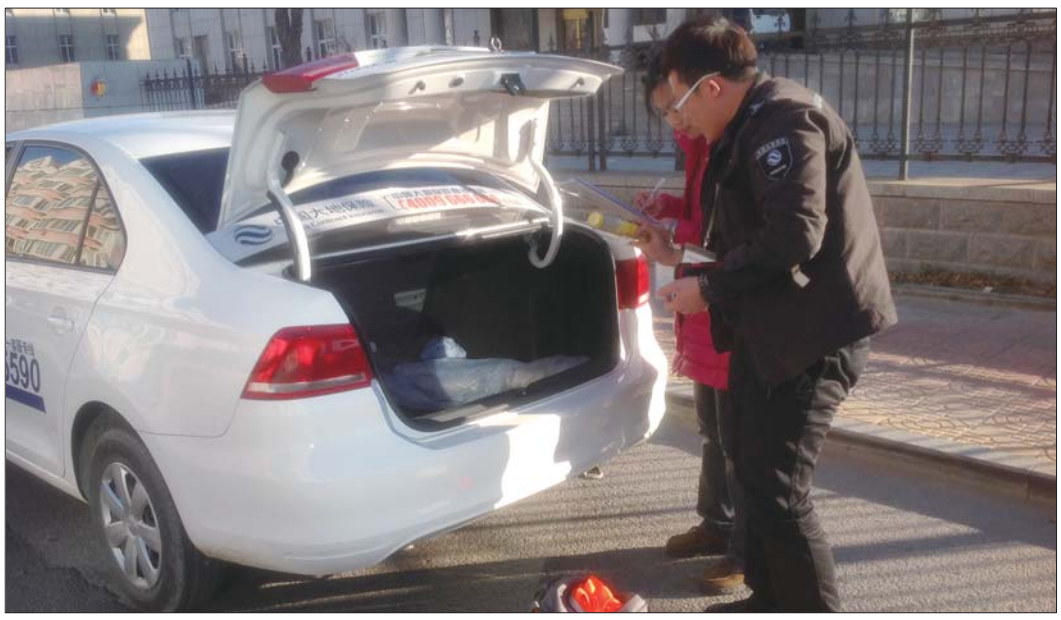
本报11月25日讯(记者 姜宁) 截至目前,烟台市共有大小28家财险公司,面对如此多的保险公司,市民该如何选择?25日,烟台保监分局、烟台市保险行业协会发布《第四季度车险理赔服务评分表》,从多方面反映了各保险公司的出险服务水平及质量,市民可作为一个参考。

21日下午2点多,在芝罘区法院门口,来自山东工商学院的14名学生每人手中拿着两张表格,不紧不慢地打着电话。“我的车和一辆三轮车撞了,没有人员受伤,你们快点过来看看吧!”不多久,就有一些学生接到了保险公司查勘员的电话。

查勘员与客户联系用时,是这份评分表考核的内容之一。此外,查勘员到达现场用时、是否约定且按时到达、查勘车辆是否洁净且有公司标识、是否佩戴资格证和现场答题情况,也是此次测评的选项。

此次测评,天平汽车、中银保险、都邦财险分列全市28家保险公司的前三位,到达现场的时间分别为15分钟、8分钟、22分钟。华安财险、民安财险、阳光财险分列后三位,其中华安财险和民安财险到达现场的时间为79分钟和83分钟,平安财险、太平洋财险等大公司排名中段,分列第14位和第17位。

烟台保监分局工作人员介绍,2011年,烟台保监分局下发了《机动车保险理赔服务指引》,规定了保险公司的查勘车、查勘人员配置的标准以及理赔处理的时效标准。从这次测评来看,有15家公司能够在30分钟之内到达现场,从到达现场用时这一数据上来看,中银保险、安华农险、渤海财险分列前三位。



21日,一家财险公司查勘员到达现场。本报记者 姜宁 摄

测评时间屡被猜中

行业协会保密工作犹如谍战

本报记者 姜宁

20日中午,烟台市保险行业协会一位工作人员突然给记者打来电话,说要介绍一个女朋友,让记者第二天下午来相亲,记者谢绝了他的建议。谁知过了一会,行业协会又打来电话,说21日下午有个重要会议,但是拒绝透露会议的相关内容,只是说第二天下午1点半,会派车来接记者。

21日下午,记者登上了一辆烟台保监分局的公务车,但是经过一段崎岖的路程之后,被拉到芝罘区法院门口。中途七绕八绕,甚至把保监分局的工作人员都绕迷了路。“今天要搞一个全市第四季度车险理赔服务测评,事前没有通知任何人,现在请你关闭通讯工具。”烟台市保险行业协会秘书长张安澜说。

在记者恍然大悟之后,张安澜说:“别说你了,就连保险行业协会会长事先都对此事不知情。因为这个测评各家公司都非常看重,所以事先用了各种手段打探考试消息,以前也被他们猜中好几次。”

据了解,在前几次测评中,保险公司在猜到大概的测评时间后,便每天到保险行业协会来“蹲点”,一旦发现负责人都不在后,便给下面查勘员打招呼要他们“小心”,到了后来,保险公司还会有事没事给协会负责人打电话“探风”,一旦没人接电话,保险公司心中也就“有谱了”。

为了公平测试起见,保险行业协会可是煞费苦心。“保密工作怎么做,这几天把我们愁得够呛,所以他才会想出谎称介绍对象这样的理由来。”张安澜说。

烟台市车险理赔服务现场测试评分表

总排名	公司名称	测评选项(部分)				总得分
		到达现场用时(总分55)		查勘员与客户联系用时(总分10)		
		用时(分钟)	得分	用时(分钟)	得分	
1	天平汽车	15	51.79	3	8.29	93.08
2	中银保险	8	55.00	2	8.86	92.86
3	都邦财险	22	48.58	5	7.14	86.73
4	长安责任	16	51.33	1	9.43	85.76
5	华泰财险	13	52.71	2	8.86	85.57
6	渤海财险	12	53.17	2	8.86	84.02
7	泰山财险	27	46.29	3	8.29	83.58
8	安华农险	10	54.08	5	7.14	83.23
9	永安财险	25	47.21	6	6.57	82.78
10	大众财险	30	44.92	2	8.86	82.77
11	安邦财险	16	51.33	1	9.43	82.76
12	永诚财险	33	43.54	0	10.00	82.54
13	中华联合	29	45.38	6	6.57	80.95
14	平安财险	30	44.92	0	10.00	76.92
15	紫金财险	35	42.63	5	7.14	75.77
16	安诚财险	30	44.92	8	5.43	74.35
17	太平洋财险	49	36.21	6	6.57	73.78
18	大地财险	36	42.17	5	7.14	73.31
19	国寿财险	37	41.71	5	7.14	72.85
20	人保财险	37	41.71	14	0.00	68.71
21	信达财险	56	33.00	2	8.86	67.86
22	天安财险	37	41.71	7	6.00	67.71
23	太平财险	46	37.58	23	0.00	66.58
24	英大财险	38	41.25	15	0.00	63.25
25	阳光财险	28	45.83	4	7.71	62.55
26	民安财险	83	0.00	0	10.00	29.00
27	华安财险	79	0.00	4	7.71	25.71

注:因特殊情况,浙商财险此次测试不计成绩。

测评中有一些不确定性因素

测评现场,14位来自山东工商学院保险学专业的学生各自拿着两张表格给保险公司打着电话。

在陆续打了报险电话之后,有一家保险公司的查勘员不到一分钟就到了现场。“我刚办事路过这,你们就给我招手,我还不知道咋回事呢!”原来,这位查勘员并不是来处理事故的工作人员,而是“纯属路过”。

张安澜介绍,在拨打了报险电话后,因为很多查勘员就在现场附近,所以来的时间很短,而一些公司因为那一时间段内事故不少,所以来得就慢一些。“比方说上一次评比是在龙口,一些大公司可能在市区做得比较好,但是忽视了下面县级市,得分就低一些。借此机会也给他们提个醒儿。”

因为测评的不确定性很大,所以烟台保监分局、烟台市保险行业协会在选择测评地点时,大多会选择一些比较偏僻的地点,这样能够最大限度地规范保险公司的服务质量,让他们注重烟台市的每一个角落。

正是因为测评的偶然性原因,所以在历次测评过程中,排名靠前的公司往往都不是大公司,大公司一般都是中等偏后的水平,正是因为大公司业务繁忙,到达现场的时间往往就慢了很多。

本报记者 姜宁

配备iPad定损 各公司更重服务

目前烟台市共有28家财险公司,各公司的经营压力不小,在这种情形下如何提高服务质量,是保险公司生存的首要法则。

在车险服务测评现场,记者发现,查勘员携带的工具相当齐备。除了照相机这些必备工具之外,一些大公司都已经给查勘员配备了iPad等工具用来定损。“3G定损设备可以现场拍照片并将照片直接传给分公司定损部门,一些小刮小蹭当天就能获得理赔,实现了远程集中定损。”一家保险公司的查勘员说,配备了此类工具之后,处理事故的时间大大减少了。

此外,多数财险公司还配备了暖手宝,给在寒风中等待处理事故的车主带去温暖。

本报记者 姜宁

易贝乐国际少儿英语举办千人大团购

16课时仅需680元

易贝乐烟台中心在10月下旬开业以来,获得港城爸爸妈妈们的一致好评,其突出的教学特色得到业界的一致赞扬,丰富多彩的课程及游戏内容更是获得小朋友的喜爱,易贝乐丰富多彩的活动也让港城的爸爸妈妈们耳目一新。

易贝乐作为少儿英语专业启蒙机构,其独有的积木教学,可以让孩子们在玩乐中学习,在游戏中体验英语,培养孩子对英语的学习兴趣,同时为孩子提供纯正、专业的浸入式学习环境。

孩子的3-6岁,是学习语言的黄金时期,而学习语言,孩子喜不喜欢也是很重要的。所以,如何选择一个机构,既可以保证其专业性,又可以长久保持孩子的兴趣,一直是困扰家长们的问题。而在易贝乐,孩子们不会觉得这是在学习英语,他们会觉得这是在游戏,而在游戏的过程中,孩子们可以受到专业的引导,从而打下坚实的基础,养成良好的语感。

为了庆祝易贝乐烟台中心的盛大开业,也为了感谢及回馈广大的爸爸妈妈们,易贝乐全国各中心联合举办限时大团购活动,本次活动烟台中心争取到88位名额,6课时仅需680元,通过官方微博报名的小朋友,还可以获得ELe准备的精美小礼物。

如果您的宝宝正处在学习语言的黄金时期,如果您正在为宝宝选择专业的英语培训机构,如果您想让宝宝早期的启蒙教育得到优秀的发展,那么还等什么,易贝乐就是您明智的选择。恰逢此次活动,机不可失,失不再来,欢迎各位家长到易贝乐试听报名,咨询电话:3408765。体验课全天不限时,不论上午还是下午,欢迎您带上宝宝到易贝乐来。