

情况通报

第 32 期（总第 233 期）

中国保监会办公厅

2016 年 8 月 26 日

梁涛副主席在保险服务情况通报会上的讲话

（2016 年 8 月 22 日）

今天我们召开保险服务情况通报会，主要任务是总结前一阶段保险服务评价和保险小额理赔服务工作情况，分析存在的问题，进一步推动行业改进和提高服务质量水平。去年，保监会就提高保险服务质量建立了两项重要制度，一个是出台保险公司服务评价办法，另一个是发布保险小额理赔服务指引。这两项制度是相互联系、相辅相成的，保险公司服务评价制度是根据各项指标对保险公司服务状况做出的整体性评价，小额理赔服务指引是

对涉及消费者核心利益的理赔工作提出的具体性要求，二者统一于推进保险服务质量和水平提升这一目标。刚才，消保局副局长罗青同志通报了我们首次开展的 2015 年度保险公司服务评价情况和 2015 年保险小额理赔监测情况。从各项指标数据看，基本上比较客观地反映了当前行业服务状况，对各公司的评价结果也总体符合监管部门的判断。当然，这是我们第一次开展保险公司服务评价和小额理赔监测，缺乏经验，工作中还存在一些问题和不足，需要我们在今后的工作中不断改进和完善。下面，我就推进行业提升服务质量和水平谈几点意见。

一、进一步提高对做好保险服务重要性的认识

服务是保险的精髓。国务院新“国十条”首次提出了保险服务业概念，明确了保险作为服务业的行业定位和产业属性。保监会党委提出的“抓服务、严监管、防风险、促发展”十二字方针，第一位的就是抓服务。保险业既要服务经济社会发展全局，又要服务保险消费者。做好保险服务工作，改进和提高保险服务质量和水平，对于行业发展具有十分重要的意义。

（一）做好保险服务是夯实行业发展基础的必然选择。近年来，在保监会党委正确领导下，通过全行业共同努力，保险服务质量有了很大提升。从刚才的通报中可以看到，与广大消费者密切相关的车险理赔 5 日结案率，2015 年全行业平均值达到 95.35%，商业车险案均报案支付周期更是由 2012 年的 90.4 天缩短为 2015 年的 13.9 天，进步非常明显；情况较为复杂的个人医

疗保险案均报案支付周期也已缩短为 9.31 天；人身险公司理赔时效行业平均值为 2.98 天，保全时效行业平均值为 1.24 天。在肯定成绩的同时，我们也应看到，行业服务工作中还存在不少问题。比如，刚才通报中反映的，人身险公司保单 15 日送达率行业平均值仅为 84.63%，犹豫期内电话回访成功率行业平均值仅为 89.35%，与法律的规定、监管的要求还有一定差距。又比如，很多消费者反映，一些保险公司在推销产品时热情似火，电话不断、话语亲切，然而在购买产品后就冷若冰霜、杳无音信了，保单的后续服务无人问津，消费者有了疑惑不知找谁解答。再比如，有的保险公司在销售时说明义务履行不到位，理赔有争议时解释理由不充分，处理消费者投诉时态度生硬、行动迟缓，甚至推诿、敷衍塞责，极大地影响了行业的声誉，侵蚀了行业发展的诚信基础，并引发重大投诉和群体性事件。上述问题的存在，说明我们保险业发展的基础比较脆弱，服务水平与消费者的期望还有较大差距。要实现保险业可持续发展，我们必须高度重视保险服务这个基础，不断改进提高保险服务质量和水平。

（二）做好保险服务是推进行业供给侧改革的有效途径。推进保险供给侧改革，主要是要优化保险产品结构，使保险产品的保障标的和范围、所蕴含的服务内容和服务质量能够满足消费者的需要，为人民群众的风险管理和财富管理提供更多手段。近年来，保险业供给能力有了显著提升，财产险产品达到 2.2 万个，人身险产品近 9300 个。产品虽然不少，但针对消费者需求这一

“靶心”的精准度却不高。有些产品根本没有考虑消费者真实需要，只是作为炒作噱头以搏眼球，出现“脱靶”现象；有些产品虽然上了“靶”，但没有抓住消费者的“痛点”，成为“鸡肋”；还有些产品打中了“靶心”，但由于服务没有跟进到位，也没能得到消费者的称赞。有很多法律工作者就向我们反映，我们的一些家财险、医疗保险存在“空心化”问题，保险条款设计得很热闹，仔细研究之后会发现，经除外责任一限定，所保的情形在现实中基本不太可能出现或者消费者在出险后很难获赔。还有很多消费者向我们反映，他们有很多保险需求，但在市场上找不到合适的产品和服务。前段时间媒体关注的内地居民赴港买保险一事就说明我们保险产品和服务的供给与消费者需求存在距离。要把保险消费者留在国内，必须自身过硬，再轰动的广告效应，也不如口碑营销更为管用。我们要牢固树立“客户至上、服务第一”的经营理念，始终坚持“保险姓保”，紧盯消费者需求开发产品、做好服务，不断增强人民群众对保险的获得感和满意度。这样的保险供给才是有效供给、高质量的供给。

（三）做好保险服务是行业服务民生保障的现实需要。习近平总书记指出，“让老百姓过上好日子是我们一切工作的出发点和落脚点”。项主席要求，“十三五”时期，保险业要把“增进民生福祉、让更多人民拥有更多获得感”作为工作的重中之重，着力打造民生保障的安全屏障。近年来，按照新“国十条”的要求，我们陆续推出了一大批与民生保障紧密相关的保险产品。但是，

构筑保险民生保障安全网，只靠推出相关保险产品是不够的，还需要保险服务到位，把好事办好。一方面，对于提供给贫困地区和低收入人群的民生保障类产品，需要行业加大服务投入力度，优化完善服务网络，创新服务渠道和模式，提高服务质量，打通保险惠民的“最后一公里”，真正将保险业“扶危济困、雪中送炭”的宗旨落实到位，把保障和改善民生的保险“福音”送给每一位消费者，使保险民生保障安全网覆盖社会各个角落和全体人民。另一方面，完成好承接政府部分公共服务职能转移、发挥保险社会管理功能的任务，更需要我们不断提升服务质量，不仅要保持原有政府部门运作时的服务水平，而且还要做得更好，这样才能体现保险惠而不费的优势，保险业也才能真正成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效工具。

二、以创新为动力推进保险服务质量和水平的不断提升

随着经济社会发展和人民生活水平的提高，单纯的低价格将不再是消费者选择保险公司的唯一标准，服务内涵的多少、服务水平的高低越来越成为赢得客户的关键因素。服务质量没有最好，只有更好，消费者对保险服务的期望值会随着社会经济发展而不断提高。这就需要各家公司坚持创新理念，以客户需求为导向，以改进客户体验、增强客户粘性为目标，不断推出体现自身优势的高质量的服务措施。

（一）把握正确的服务创新方向。项主席指出，我们鼓励的创新是要有利于提升消费者满意度的创新，有利于提升行业运行

效率的创新，有利于改进社会福利水平的创新，而不是为了创新而创新，不是片面为了规避监管的创新，不是损害消费者利益和公众利益的创新。这要求各保险公司必须要围绕消费者需求开展创新，以增进消费者福祉为标准来检验和评价服务创新效果。我们在保险公司服务评价中引入重要服务创新指标，根据公司在改进服务质量、提高服务效率、提升消费者满意度等方面取得的实际效果予以加分，目的就是为了让引导和鼓励公司重视服务创新，加大服务创新投入。从各地各公司上报的重要服务创新项目看，总体情况不错，但也有部分公司所谓的创新项目与服务并不直接相关，有的项目只是为了起到广告宣传目的，消费者没有实际获得。当然，今年是首次开展服务评价，有些公司可能没有准确理解重要服务创新指标的含义和要求。希望各公司坚持“保险姓保”的价值取向，以增强消费者的获得感、提高民生保障水平和保障质量为主线推进服务创新。我们也将把这一要求贯彻落实到今后的保险公司年度服务评价工作中，进一步细化重要服务创新加分条件，强化正确的创新方向。

（二）丰富保险服务内容。新“国十条”提出，鼓励保险公司提供个性化、定制化产品服务，减少同质低效竞争。当前，在保险服务领域，服务内容同质化现象在一定范围内还大量存在。从今年保险公司服务评价工作中各地各公司上报的重要创新项目看，大家的创新大多集中在服务手段上，在丰富服务内容方面的创新很少。我们要坚持“以人为本、贴近市场、鼓励创新、防

范风险”的原则，设计开发个性化、定制化、多层次的产品服务，更好地满足消费者需求。特别是要针对社会结构转型、中产阶层崛起和消费习惯变化带来的新需求，大力开发保险新产品、提供新服务。要充分利用客户节、客户联谊活动等平台，除了展示公司良好形象、推销相关产品外，还要广泛收集消费者对保险服务的需求和期待，在深入研究分析的基础上，结合自身特点和优势，创新服务项目、丰富服务内容。我们调查发现，现在很多保险公司的高管和员工对自己公司开发的产品，除了为完成任务之外，自愿购买的也不是很多；买了产品的员工，遇到问题也大都通过内部途径解决了，很难体会到普通消费者面对服务不到位时的感受。员工对本公司开发的产品都不认可，说明保险产品没有契合市场的需求；公司不了解消费者的感受，所提供的服务就会与消费者需要脱节。因此，要进一步换位思考，从消费者的角度来设计开发产品和提供服务，不能“闭门造车”。

（三）升级保险服务模式。服务模式再造升级既是行业供给侧改革、提升保险服务附加值的现实需要，也是顺应现代信息技术发展大势的必然选择。近年来，一些地方的保险业推动车险快处快赔机制，联合交管部门推出自主快处手机 APP 或微信公众号，实现远程定责、快速定损、便捷理赔，提升了车险服务效果；人保财险浙江分公司在龙游县推出生猪保险与无害化处理联动机制，以确保食品卫生安全，维护农村公共卫生环境，发挥了保险社会管理职能；中华联合江苏分公司将 3S 技术（GIS 地理信

息系统技术、GPS 全球卫星定位技术、RS 遥感技术) 应用到农险理赔查勘定损之中, 平安产险公司引入无人机航拍及卫星遥感影像技术参与“8.12”天津港爆炸事故处理, 提高了理赔服务准确度; 中国人寿、平安人寿、太平洋人寿等公司推广应用的移动客户端系统, 使客户不仅能够随时随地了解保单情况、进行业务咨询, 还可以办理网上投保、保全和理赔等各种业务, 既提高了保险服务便捷性, 增强了客户粘性, 也通过技术手段强化了对销售和服务行为管控, 促进了合规经营; 中意人寿的 FNA 家庭财务需求分析系统能够为客户提供家庭财务配置建议及方案, 增强了保险服务深度。今后, 保险业要深入运用新技术、新装备、新方式, 拉长服务链, 拓宽服务渠道、优化服务流程, 提高服务便利性, 力求使广大消费者体验更好、获得更多、满意度更高。

(四) 推进保险服务标准化。服务标准是衡量服务质量的尺度, 也是促进服务水平提升的手段。今年的保险公司服务评价工作, 由于没有行业服务标准, 各项指标计算得分所参考的行业标准值采用的是相应的行业平均值。虽然以行业平均值作为标准值有一定科学性, 但行业平均值是以行业各公司现有数据为基础计算得来的, 反映的是行业服务的平均状况, 而没有体现行业服务的应该达到的标准, 缺乏引领和导向作用。下一步, 我们将在广泛调研行业服务资源和能力承受度, 结合《保险法》等法律制度的规定, 借鉴国际保险业的先进经验, 研究制定符合我国保险业特点的针对保险经营重点环节的行业服务标准, 用以评价保险服

务质量。这一标准将作为保险公司在业务经营中所应当达到的最低服务水平。各公司应高度重视各项服务的标准化，探索建立高水平的服务标准，并对外公开，接受广大消费者监督。未来，我们还将根据行业发展水平、服务资源和能力状况以及人民群众对保险服务的需求，定期调整提高行业服务标准，以督促各公司不断改进和提升服务水平。

（五）完善服务创新的保障措施。各公司要建立完善鼓励和支持服务创新的保障制度，引导各级机构和广大员工动脑筋、想办法，按照正确的方向谋划服务创新；要加大资源投入，使愿意创新者能够创新；要建立创新容错免责机制，让创新者减少顾虑，为其撑腰壮胆；要建立服务质量对标整改机制，根据年度服务评价结果及时改进工作；要将服务水平高低、服务创新多少纳入各级机构和人员的业绩考核，营造全员抓服务的良好氛围。

三、强化保险公司服务评价和保险理赔监测成果运用

今年是首次开展保险公司服务评价和保险理赔监测工作，我们第一次得到了反映全行业服务水平的基础数据。这一成绩是大家共同努力的结果，各级保险监管机构、各保险行业组织、各参评保险公司做了大量的工作。特别是中国保信公司，克服种种困难，严格时间进度，如期完成了服务评价和理赔监测系统建设，并实现与各公司系统对接和联调测试，为顺利开展服务评价和理赔监测提供了技术保障。此次评价和监测成果来之不易，虽然还有一些不够完善的方面，但总体来讲是好的，体现了行业服务的

客观情况。评价和监测不是目的，是为了更好地促进行业改善服务质量和水平，提升行业信誉。希望大家高度重视此次评价，运用好此次评价的成果。

（一）**保险公司要及时查找问题，改进工作。**此次评价和监测涵盖了保险公司总公司和省级分公司两级，覆盖了保险销售、承保、保全、理赔、咨询、回访、投诉处理等各个业务流程，是对公司服务工作的一次全面体检。希望各公司要坚持问题导向，切实改进工作。**一是强化对标，找到差距。**现在各公司在经营中都强调对标。这次评价和监测结果就为大家提供了对标的标杆。各公司要认真研究自己的数据，对照行业平均值、对照高分公司查摆问题、查找差距，找到自己努力的方向。要深挖问题产生的根源，不能仅停留在表面，要在思想认识、制度机制、管理模式、工作措施等多方面进行深入研究，以明确整改的重点。特别是在此次服务评价中因存在重大负面事件而被减分的公司，更要深刻反思，举一反三，将内控管理薄弱、理赔服务不到位、投诉处理不及时以及违法违规行为等引发重大负面事件的问题作为整改的重中之重。**二是落实责任，逐项整改。**各公司要在查摆问题、分析原因的基础上，制定整改任务书和时间表，逐条逐项进行整改。要将整改工作责任落实到各级机构领导班子、落实到部门和具体人员，明确每一项整改任务的负责人和责任人，整改方案要有目标、有措施，整改过程要有跟踪、有监督，整改结果要有审核、有评估，一级抓一级，层层抓落实，确保整改工作不走过场，

取得实效。三是健全数据系统，保证数据质量。此次评价和监测中，我们发现行业服务数据基础薄弱，数据真实性问题较为突出。很多公司的个人医疗保险数据只能通过手工提取、人工报送的方式，极大影响了统计效率和数据质量。一些公司因为业务发展需要，对承保数据关注多，对理赔和服务数据关注少，致使理赔和服务数据的准确度、完整性相对较差。还有的公司所报送的数据存在重大逻辑矛盾，客户信息明显有误，部分公司车险零结或注销赔案占比过高。这些问题都影响到服务评价和理赔监测的数据质量和工作效果。确保数据完整性和真实性是《保险法》规定各公司应当履行的义务。希望各公司以此次开展评价和监测工作为契机，健全完善各项服务和理赔数据系统，加强数据真实性管理，为今后有效开展服务评价和小额理赔测评工作创造良好条件。另外，此次评价和监测的对象是截至 2015 年 12 月 31 日所有开业满 3 个会计年度的公司，开业时间较短的公司以及养老保险公司、农业保险公司、政策性保险公司没有参评。但这并不是说对这些公司没有服务质量上的要求，只是由于这些公司或者是业务刚起步、一些指标因数据量少会出现异常，或者是属于特殊业务类型而不具有可比性，因此暂不纳入评价和监测范围。随着评价和监测工作逐年开展，评价体系不断完善，工作经验不断丰富，将来这些公司会逐步纳入到评价和监测范围。因此，此次未参评公司不能当局外人，也要对照行业数据检查、改进自身的服务工作。

(二)各相关单位和行业组织要发挥好协同作用。中国保信公司、中国保险报和保险行业协会是保险公司服务评价和保险理赔监测工作的重要参与力量，要充分发挥各自职能和优势，促进行业服务质量和水平的提升。中国保信公司要进一步优化完善评价和监测系统，提高系统运行的安全性、稳定性和效率，健全丰富系统功能；要加强对各公司上报数据的主动监测，强化对数据格式和逻辑的校验，不断提升数据质量，保证监测数据的全面性、准确性和真实性；对于监测发现的数据质量问题，要及时反馈相关公司，建立与各公司之间的定期沟通机制，将发现的整体性、普遍性问题以及报送数据质量较差的公司向全行业通报，并指导督促相关公司解决问题；要加强信息安全工作，通过数据加密、脱敏等多重手段，防止消费者信息泄露或被非法窃取，或被用于诈骗等不良用途。中国保险报要发挥行业媒体的专业优势，利用好平面纸质、官方网站等传统传播渠道和微博、微信、手机客户端等新媒体传播渠道，大力宣传报道行业在提高服务质量方面的好做法和创新举措，及时回应社会热点，从第三方客观专业的角度分析点评舆论焦点问题、澄清公众认识误区、为消费者解疑释惑，讲好保险服务故事，传递行业的正能量，为促进行业改进服务工作创造良好的舆论环境。保险行业协会要发挥好行业自律约束作用，从维护行业整体利益的高度，从防范群体性事件风险和行业声誉风险的角度，来督促成员公司改进和提高服务质量；要根据此次服务评价和理赔监测成果，配合监管机构制定行业服

务标准，健全完善促进行业服务水平提升的各类行业自律公约，严格自律要求，提高违反公约的成本。在这里我想特别强调的是，行业自律在内容上应当更多针对法律没有规定、监管不能要求，但在现实中又需要规范的问题；在规则标准上则应当严于法律规定和监管要求，这样才能体现自律公约的价值。

（三）保险监管要履行好抓服务的重要责任。项主席指出，“十三五”时期我们仍然要坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”的工作方针。保险监管要针对此次服务评价和理赔监测所暴露出的保险服务薄弱环节以及社会公众反映的保险服务中的突出问题，创新工作思路，强化监管措施，改进服务评价和理赔监测工作，切实提高“抓服务”的工作效果。保监会消保局要认真总结此次评价和监测工作经验，进一步修改完善评价和监测指标体系，适时嵌入消费者满意度指标，并根据各项指标的资源投入量和实现难易程度调整指标权重，使评价和监测结果更加真实反映行业服务的客观状况，贴近消费者的直观感受；要根据不同地区发展水平、公司业务规模和成熟度，实施分类评价和监测，提高工作成果的针对性；要细化明确重大服务创新的认定标准，引导各公司推出实实在在惠及消费者的服务举措；要组织开展服务评价和理赔监测数据的质量检查，对发现的报送虚假数据的公司依法严厉处罚，确保各项基础数据真实。保监会机关相关部门要大力支持保险公司服务评价和保险理赔监测工作，并将评价和监测结果运用到日常监管工作中，探索尝试将评价和监测结果与

分类监管挂钩，对服务评级高、理赔服务好的公司在机构设置、新业务准入等方面给予适当政策倾斜，对评分落后、评级较差的公司加大监管力度。各保监局要结合此次评价和监测结果认真研究辖区保险服务薄弱环节和突出问题，采取正面引导和监管倒逼等方式，对服务工作不到位的公司要及时提醒，对年度服务评价得分较低、评级较差的公司要列为重点监管对象，加大日常监管力度，对服务中损害消费者合法权益的公司和人员要严肃查处，督促保险机构整改和提高；要制定出台促进辖区保险业服务创新、提升服务质量和水平的政策措施，把好重大服务创新项目的认定关口，推动保险机构不断丰富服务内涵，拓宽服务渠道，优化服务流程，创新服务手段，拓展深化服务领域，切实改进消费者的服务感受，增强服务可得性。

这里再强调两点：一是对于此次服务评价和理赔监测结果，我们只在行业内通报，一方面是由于今年是首次开展这两项工作，还有一些不完善的地方；另一方面也是给各公司提个醒，希望引起重视。从明年开始，我们将向社会公布年度保险公司服务评价和理赔监测结果。二是各公司要加强对所属机构和人员的管控，严禁利用服务评价和理赔监测结果相互诋毁。一旦发现，我们将严肃处理。

同志们，提高保险服务水平没有终点，为人民服务永远在路上。我们要在保监会党委的正确领导下，不忘初心、继续前进，以消费者需求为导向，不断提高保险服务质量和水平，不断强化

保险的服务行业属性，扎实做好保险消费者权益保护各项工作，为建设保险强国、实现“保险让生活更美好”做出更大贡献！

分送：会领导，各保监局、机关各部门，培训中心、机关服务中心。中国保险保障基金有限责任公司、中国保险信息技术管理有限责任公司、中保投资有限责任公司、上海保险交易所、中国保险报业股份有限公司。中国保险行业协会、中国保险学会、中国精算师协会、中国保险资产管理业协会。各保险集团公司、保险公司、保险资产管理公司。

保监会办公厅

2016年8月26日印发

