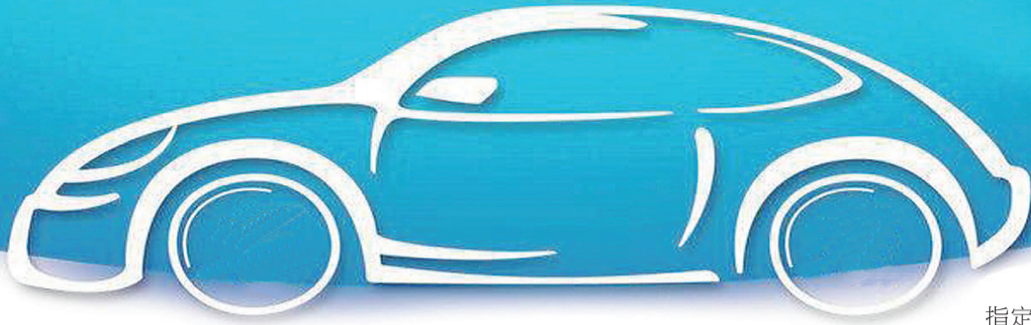


# 车辆理赔服务暗访检查工作,近日在我市开展 到场时间、携带工具 都要经得起考验



□记者 郭飞飞

“你好,是保险公司吧,我开着设计的车出了事故,我现在告诉你们我的位置,能不能快点儿过来?”这看似是普通车主出险,正向保险公司报案联系理赔,其实是洛阳市保险行业协会组织开展的车险理赔服务暗访检查工作。

近日,为了解各财产险会员单位的车险理赔服务情况,洛阳市保险行业协会组织开展车险理赔服务暗访检查,对各财产险会员单位理赔查勘情况进行逐项检验。

据洛阳市保险行业协会的工作人员介绍,此次检查共对我市24家财产险会员单位的车险理赔查勘情况进行检验。检查流程为,先从车险信息平台随机抽取各财产险会员单位的车辆信息,协会调查人员得到信息后采取现场模拟报案的形式,对会员单位的服务进行考评。



车辆理赔服务暗访检查现场  
(洛阳市保险行业协会供图)

在协会工作人员拨通一家保险公司的客服电话后,7分钟后保险公司的查勘员就与工作人员取得了联系,14分钟后就到达了现场。该保险公司工作人

员驾驶着专用的查勘车、穿着佩戴有胸卡的统一的工作服,主动询问情况。

在检查过程中,协会工作人员还检查了查勘工具是否齐全,是否要求

指定修理场所,是否一次性发放书面告知索赔资料,是否检查行车证等证件,是否要求客户在索赔申请书或出险通知书上签字等。此外,还要考查查勘员的服务态度是否达到对外服务承诺标准等。

洛阳市保险行业协会的工作人员介绍,调查结果显示,较之以往,我市各财险公司的车险理赔服务水平有所提升,不过仍存在一定问题,如部分公司没有要求查勘员统一着装、客户报案后到达现场时间较长、携带工具不齐全等。

洛阳市保险行业协会希望通过此次检查,督促各会员单位提高车辆理赔服务水平和质量,不断提高理赔服务效率,从而使行业整体服务水平快速提高,切实保护保险消费者的权益。

据了解,协会工作人员在对查勘员的调查结束后,会对“事故”进行现场销案,不会影响到被抽查车辆今后的保费缴纳和理赔等,并告知各保险公司必要的时候要向客户解释清楚。

## 喜迎7月8日第三届全国保险公众宣传日

### 新华保险洛阳中心支公司2015年上半年个人业务渠道精英光荣榜

2015年上半年在总分公司、相关部门及各界朋友的关怀支持下,新华保险洛阳中支围绕总公司“以客户为中心”经营战略及分公司的“务实、提升、合规”经营理念,在近2000名内外勤共同努力下,保费收入近4亿元,累计近50亿元,累计理赔金额过亿元,为洛阳的社会保障及经济发展贡献了自己的力量。优异成绩取得的同时,也涌现了一批优秀的业务精英……

#### 新华保险洛阳中心支公司2015年6月保险服务明星



关林 车红霞 偃师 徐霞 涧西 刘秋红 栾川 孟新华 吉利 张燕丽



新安 张利平 新安 秦艳辉 涧西 谷少瑞 新安 全小红 偃师 韩芝萍

汝阳:王鹏飞 嵩县:夏来霞 吉利:陈秋菊 席菊仙  
孟津:赵晓义 白利明 丁小平 西工:负丹枫 邓红霞 韩红梅  
新安:王卫凤 赵贵芹 樊冰冰 洛宁:山东军 刘鹏 李燕飞 海秀玲  
涧西:沈永涛 陶怡 侯桂华 姚辉 刘玉红 安霞  
偃师:刘桃玲 李苗芳 周保安 田冬霞 韩晓娜 宋海伟 欧阳艳红  
关林:代荔霞 陈利娟 赵丽玲 梁聪粉 杜留民 刘艺涵 王海霞 陈会萍 王静丹  
栾川:张新会 张晓平 蔡玉娥 董小叶 李君 许松珠 赵秋红 李丽萍 郭先 张景娥 白小苹

(以上排名不分先后)

#### 新华保险洛阳中心支公司2015年上半年个人百强

- 第1~5名: 偃师 徐霞 栾川 孟新华 栾川 白玉洁 关林 车红霞 西工 蒋霞
- 第6~10名: 偃师 韩芝萍 涧西 刘秋红 偃师 欧阳艳红 栾川 张新会 嵩县 张小平
- 第11~15名: 新安 张利平 西工 李智霞 新安 全小红 吉利 张燕丽 涧西 刘玉红
- 第16~20名: 偃师 刘桃玲 孟津 赵晓义 新安 秦艳辉 关林 张冬梅 伊川 王小娟
- 第21~25名: 洛宁 山东军 西工 负丹枫 涧西 方先艳 涧西 谷少瑞 栾川 李君
- 第26~30名: 偃师 李苗芳 栾川 张玉翠 西工 刘虹虹 吉利 张菊红 偃师 王晓红
- 第31~35名: 关林 张媛媛 栾川 张玉平 孟津 白利明 栾川 许海选 关林 毛转利
- 第36~40名: 栾川 常妞 偃师 周保安 涧西 沈永涛 栾川 蔡玉娥 孟津 赵保玲
- 第41~45名: 关林 杨会卿 孟津 杨瑞伟 关林 陈会萍 涧西 赵民章 关林 王会霞
- 第46~50名: 洛宁 亢晓凤 栾川 张晓平 西工 邓红霞 西工 王兰兰 嵩县 卫松霞
- 第51~55名: 吉利 宋淑娟 关林 张丽娟 偃师 田冬霞 吉利 吴世琴 栾川 赵秋红
- 第56~60名: 栾川 李晓燕 新安 王卫凤 关林 刘艺涵 新安 韩民子 新安 吕晓黎
- 第61~65名: 关林 杨荣叶 汝阳 丁印 西工 刘社红 洛宁 赵六菊 洛宁 刘鹏
- 第66~70名: 关林 赵艳美 栾川 张晓燕 偃师 赵继晓 洛宁 苗丽霞 新安 禹晓霞
- 第71~75名: 偃师 高双军 西工 尹利平 关林 陈利娟 吉利 席菊仙 伊川 叶四军
- 第76~80名: 关林 梁聪粉 涧西 安霞 新安 赵贵芹 关林 杜留民 涧西 侯桂华
- 第81~85名: 汝阳 郭书娜 偃师 李雪霞 洛宁 王栓芹 洛宁 张静静 西工 邢香珍
- 第86~90名: 关林 王静丹 关林 马会珍 汝阳 桑慧琦 吉利 张霞 偃师 褚树军
- 第91~95名: 嵩县 高小红 吉利 陈秋菊 嵩县 夏来霞 嵩县 李巧玲 汝阳 王利峰
- 第96~100名: 栾川 张景娥 汝阳 丁楠 伊川 王裕焯 栾川 许松珠 栾川 谢丽莎

2014年,国家高度重视保险业发展,颁布了《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》,在全国保险公众宣传日到来之际,新华保险洛阳中支将按照国家对保险业的要求,积极承担企业公民的责任,号召全体同仁向精英学习,做好客户服务的同时积极宣传普及保险知识,回馈社会各界的支持厚爱!

新华人寿保险股份有限公司(简称“新华保险”)是经国务院的同意,于1996年9月在北京成立的全国性大型寿险公司。目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老企业管理(北京)有限公司和新华卓越健康投资管理有限公司等子公司。2011年,A+H股同步上市。2014年公司实现保险业务收入人民币1098.68亿元,公司资产规模达到6437.09亿元,并成功入围福布斯世界500强企业。

新华保险关爱人生每一天。