

各家保险公司服务质量如何？有没有可供参考的量化数据？

日前，中国银行保险信息技术管理有限公司（简称中国银保信）发布2022年上半年保险服务质量指数，采用指数化方式表征保险服务质量，为消费者多元化获取保险业服务情况提供了新的途径。

在这份指数结果中，共计59家财险公司、79家寿险公司的服务质量指数纳入其中。

银保信强调，当期的保险服务质量指数仅表征当前指标体系下，各保险公司在部分业务领域的相对服务水平，不代表行业及各保险公司的风险状况和全面服务水平，也不作为消费者选购保险产品的建议。

4家财险高于90：平安产险、太保财险、中航安盟、利宝保险

从财产保险看，2022年上半年财产保险（车险业务）服务质量行业指数为88.75。

中国银保信表示，与2021年度指数相比，财产保险业服务获得感维度提升较快，服务便捷性和服务认可度等2个维度略有提升，理赔获赔率、退保率、续保率等指标不断优化。

59家财险公司中，服务质量指数排名第一的是平安产险，太保财险排名第二，中航安盟、利宝保险紧随其后，这4家的服务质量指数均高于90。

此外，中国大地保险、大家财险、阳光财险的服务质量指数在行业平均水平之上。

其他财险公司的指数都低于行业整体水平。不过其中，安盛天平、人保财险、中华财险、黄河财险、国寿财险、英大财险、中煤财险、诚泰财险、太平财险的服务质量指数在85以上，也较高。

3家寿险高于90：国寿太保交银

从人身险行业来说，2022年上半年人身保险（寿险、意外险、健康险业务）服务质量行业指数为85.79。

银保信表示，与2021年度指数相比，人身保险业服务便捷性、服务认可度等2个维度有所改善，保单继续率指标得以改进，结案率、理赔获赔率等指标保持较高水平。

从各人身险公司看，服务质量指数

排名第一的是中国人寿

，太保寿险居于第二，排在第三的是交银人寿。这3家公司的指数都在90以上，是寿险行业仅有的3家“指数90+成员”。

还有13家寿险公司服务质量指

数高于行业均值，包括平安人寿、鼎诚人寿、农银人寿

、前海人寿、财信吉祥人寿、中意人寿、友邦人寿、太平人寿

、国富人寿、中德安联人寿、泰康人寿、人保寿险、北京人寿。

指数仅反映当期险企部分业务相对服务水平

中国银保信介绍，保险服务质量指数依托保险业车险信息平台、保单登记管理信息平台等归集的保险公司清单级业务数据，从消费者视角出发，重点关注理赔服务触点，兼顾了销售、承保等服务环节，在服务便捷性、服务获得感、服务认可度、服务持续改善性等4个维度下设置案均出险支付周期、理赔获赔率、退保率等7个定量指标，通过基础数据提取、指标得分计算、权重计算、计算结果验证等步骤，形成指数结果。

2022年上半年保险服务质量指数编制对象为截至2022年6月30日，开业满2个会计

年

度的

财产保险

公司及人身保险公

司法人机构，养老保险公司、农业保

险公司、再保险公司
、保险集团公司等特殊类型的保险公司暂不纳入指数编制范围，并根据保险公司接受监管措施等情况，对纳入指数的公司范围进行动态调整。

指数选取的险种为与保险消费者关系

密切且覆盖范围较大的财产保险公司的车险业务，人身保险公司的寿险、意外险及健康险业务。

2021

年上半年、

2021年度保险服务质

量指数发布以来，保险业认真贯彻落实银保监会

改进和提升服务的相关要求，积极开展智能线上化作业、理赔直付、上门赔付等服务创新，保险消费者获得感增强，保险服务质量指数推动行业提升服务的价值初步

显现。

银保信同时强调，由于保险公司的经营活动具有高度复杂性，不仅包括服务，也包括产品开发、销售管理、资金运用等其他重要方面，同一家保险公司的服务水平本身也处在动态变化之中，当期的保险服务质量指数仅表征当前指标体系下，各保险公司在部分业务领域的相对服务水平，不代表行业及各保险公司的风险状况和全面服务水平，也不作为消费者选购保险产品的建议。

责编：战术恒

校对：苏焕文