**澧县农业保险承保机构工作绩效评价 （问卷调查）**

调查地点:澧南、金罗镇、城头山镇、官垸镇、如东镇等

保险公司名称：中国人民财产保险股份有限公司澧县支公司

种植品种数量：水稻、玉米、油菜、柑橘等

1、您选择购买的品种？ [多选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 棉花 | 2 | 4.26% |
| 玉米 | 2 | 4.26% |
| 水稻 | 22 | 46.81% |
| 油菜 | 20 | 42.55% |
| 柑橘 | 1 | 2.13% |
| 蔬菜 | 1 | 2.13% |
| 茶叶 | 0 | 0% |
| 育肥猪 | 9 | 19.15% |
| 能繁母猪 | 12 | 25.53% |
| 葡萄 | 2 | 4.26% |
| 其他 | 2 | 4.26% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

2、您是否知道农业保险相关政策并知晓自缴比例？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 知道 | 36 | 76.6% |
| 不知道 | 11 | 23.4% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

3、您2020年是否缴纳了农业保险？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 是，交给 | 47 | 100% |
| 否 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

4、承保机构是否向您发放了关于农业保险的宣传单？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 有发放 | 36 | 76.6% |
| 没有发放 | 5 | 10.64% |
| 记不清楚了 | 6 | 12.77% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

5、承保机构是否在乡镇或村委会的宣传栏公示农业保险信息？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 已公示3天及以上 | 17 | 36.17% |
| 已公示1-3天 | 0 | 0% |
| 公示了，没关注多少天 | 6 | 12.77% |
| 仅在乡镇公示，未在村委会公示 | 5 | 10.64% |
| 未在宣传栏公示 | 2 | 4.26% |
| 未去看 | 17 | 36.17% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

6、您觉得公示的内容是否完整准确？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 完整准确 | 24 | 51.06% |
| 不准确，如 | 0 | 0% |
| 没仔细看，不清楚 | 7 | 14.89% |
| (空) | 16 | 34.04% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

7、您是否知道承保受灾报案服务电话？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 口知道 | 25 | 53.19% |
| 口不知道 | 22 | 46.81% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

8、您觉得农业保险承保机构的承保、理赔等工作是否有不合规、弄虚作假的现象？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 没有 | 36 | 76.6% |
| 有违规行为 | 2 | 4.26% |
| 不清楚 | 9 | 19.15% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

9、您2020年的投保品种是否受损得到理赔？(如受损填报10-14题，未受损可不填) [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 受损，得到理赔 | 40 | 85.11% |
| 受损，未得到理赔 | 2 | 4.26% |
| 未受损，无需理赔 | 5 | 10.64% |
| 受灾，不清楚是否有理赔 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

10.承保机构在报案受理后是否及时进行了查看定损？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 24小时内，现场或远程查勘 | 38 | 90.48% |
| 超过24小时，现场或远程查勘 | 2 | 4.76% |
| 未到现场查勘定损 | 1 | 2.38% |
| 不清楚 | 1 | 2.38% |
| 本题有效填写人次 | 42 |  |

11.您与保险机构达成赔偿协议后是否在十日内及时收到理赔款？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 及时，十日内 | 23 | 54.76% |
| 不及时，超过十日 | 13 | 30.95% |
| 未去查看银行信息 | 0 | 0% |
| 不清楚 | 5 | 11.9% |
| (空) | 1 | 2.38% |
| 本题有效填写人次 | 42 |  |

12.您认为承保机构的赔偿条款、流程、标准是否合理？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 合理 | 36 | 85.71% |
| 太少，不合理 | 6 | 14.29% |
| 本题有效填写人次 | 42 |  |

13.您收到承保机构的理赔款是否以银行转账方式？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 银行转账 | 40 | 95.24% |
| 现金 | 0 | 0% |
| 其他，但出具了书面材料说明理由 | 0 | 0% |
| (空) | 2 | 4.76% |
| 本题有效填写人次 | 42 |  |

14、您是否接到过承保机构对客户的回访电话？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 是 | 20 | 47.62% |
| 否 | 22 | 52.38% |
| 本题有效填写人次 | 42 |  |

15、据您所知，您所在区域是否存在与农业保险相关的投诉或上访事件？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 是 | 0 | 0% |
| 否 | 47 | 100% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

16、您对目前农业保险承保机构的服务是否满意？ [单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 非常满意 | 9 | 19.15% |
| 满意 | 31 | 65.96% |
| 一般，感觉没提供什么售后服务 | 4 | 8.51% |
| 不满意，对诉求处理不当 | 3 | 6.38% |
| 本题有效填写人次 | 47 |  |

满意度:(9\*100+31\*80+4\*60)/47\*100%=77.02%

17、您对承保机构的选择、目前承保机构的工作有什么要求或建议？

(1)保险理赔不标准、不严格、不规范、像小商贩做生意一样讨价还价；关系好就多赔点，没关系的就少赔点；

(2)受损投保户不能根据种植面积的多少来理赔，不是谁种的多就赔的多，而是要根据受损的实际情况来理赔，不能讲人情，讲关系，要客观公正、实事求是；

(3)理赔弄虚作假（像稻谷受损拿牌拍照时要求去别人田里拍的），投保户要看别人投保面积及理赔相关信息资料不给看，说是内部资料。理赔完全是根据人情，没有标准；

(4)对肉猪的重量认定有缺斤少两的情况；

(5)自己只承保2000头，保单为20000头；

(6)实际受损5亩，保险公司未协商，直接定损2.1亩，赔款420元，只收到210元；

(7)理赔比例低，没有得到相应的理赔。