**澧县农业保险承保机构工作绩效评价 （问卷调查）**

调查地点：小渡口镇、城头山镇、官垸镇、澧南镇等

保险公司名称：中国平安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、柑橘、葡萄、蔬菜等

1、您选择购买的品种？ [多选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 棉花 | 9 | 18% |
| 玉米 | 28 | 56% |
| 油菜 | 7 | 14% |
| 柑橘 | 1 | 2% |
| 蔬菜 | 2 | 4% |
| 葡萄 | 30 | 60% |
| 其他 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 15 | 30% |
| 不知道 | 35 | 70% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 49 | 98% |
| 否 | 0 | 0% |
| (空) | 1 | 2% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 32 | 64% |
| 没有发放 | 15 | 30% |
| 记不清楚了 | 3 | 6% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

32\*64%+15\*30%+3\*6%=50.32%

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 | 20 | 40% |
| 已公示1-3天 | 0 | 0% |
| 公示了，没关注多少天 | 10 | 20% |
| 仅在乡镇公示，未在村委会公示 | 0 | 0% |
| 未在宣传栏公示 | 3 | 6% |
| 未去看 | 17 | 34% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 25 | 50% |
| 不准确，如 | 0 | 0% |
| 没仔细看，不清楚 | 6 | 12% |
| (空) | 19 | 38% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 12 | 24% |
| 口不知道 | 38 | 76% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 32 | 64% |
| 有违规行为 | 0 | 0% |
| 不清楚 | 18 | 36% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 33 | 66% |
| 受损，未得到理赔 | 6 | 12% |
| 未受损，无需理赔 | 11 | 22% |
| 受灾，不清楚是否有理赔 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 19 | 48.72% |
| 超过24小时，现场或远程查勘 | 5 | 12.82% |
| 未到现场查勘定损 | 8 | 20.51% |
| 不清楚 | 7 | 17.95% |
| 本题有效填写人次 | 39 |  |

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 | 13 | 33.33% |
| 不及时，超过十日 | 14 | 35.9% |
| 未去查看银行信息 | 5 | 12.82% |
| 不清楚 | 5 | 12.82% |
| (空) | 2 | 5.13% |
| 本题有效填写人次 | 39 |  |

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 | 25 | 64.1% |
| 太少，不合理 | 13 | 33.33% |
| (空) | 1 | 2.56% |
| 本题有效填写人次 | 39 |  |

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 | 32 | 82.05% |
| 现金 | 1 | 2.56% |
| 其他，但出具了书面材料说明理由 | 0 | 0% |
| (空) | 6 | 15.38% |
| 本题有效填写人次 | 39 |  |

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 | 13 | 33.33% |
| 否 | 26 | 66.67% |
| 本题有效填写人次 | 39 |  |

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 | 1 | 2% |
| 否 | 49 | 98% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 8 | 16% |
| 满意 | 25 | 50% |
| 一般，感觉没提供什么售后服务 | 10 | 20% |
| 不满意，对诉求处理不当 | 7 | 14% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

满意度：（8\*100+25\*80+10\*60+7\*0）/50\*100%=68%

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？ [填空题]

(1)加大保险力度，加大理赔比例；

(2)按承保农户自缴金额退回给承保人，不管有无受损的情况，实际受损没有得到相应的赔偿；

(3)理赔款直接打给村里会计，银行账号也是会计的，会计收到后再打款至各农户卡中；

(4)受损灾情未跟农户协商，直接定损，未签定理赔协议；

(5)理赔不及时，未收到理赔款。