**澧县农业保险承保机构工作绩效评价（问卷调查）**

调查地点：官垸镇、梦溪镇、金罗镇、小渡口镇、如东镇、盐井镇等

保险公司名称：中国太平洋财产保险股份有限公司澧县支公司

种植品种数量：玉米、棉花、柑橘、蔬菜等

1、您选择购买的品种？[多选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 棉花 | 25 | 50% |
| 玉米 | 11 | 22% |
| 水稻 | 11 | 22% |
| 油菜 | 0 | 0% |
| 柑橘 | 17 | 34% |
| 蔬菜 | 1 | 2% |
| 其他 | 2 | 4% |
| (空) | 3 | 6% |
| 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 |
| 口知道 | 11 | 22% |
| 口不知道 | 35 | 70% |
| (空) | 4 | 8% |
| 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 |
| 口是，交给 | 47 | 94% |
| 口否 | 2 | 4% |
| (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 | 19 | 38% |
| 没有发放 | 18 | 36% |
| 记不清楚了 | 10 | 20% |
| (空) | 3 | 6% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

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 | 13 | 26% |
| 已公示1-3天 | 0 | 0% |
| 公示了，没关注多少天 | 4 | 8% |
| 仅在乡镇公示，未在村委会公示 | 0 | 0% |
| 未在宣传栏公示 | 1 | 2% |
| 未去看 | 27 | 54% |
| (空) | 5 | 10% |
| 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 | 13 | 26% |
| 不准确，如 | 0 | 0% |
| 没仔细看，不清楚 | 32 | 64% |
| (空) | 5 | 10% |
| 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 |
| 知道 | 5 | 10% |
| 不知道 | 39 | 78% |
| (空) | 6 | 12% |
| 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 | 16 | 32% |
| 有违规行为 | 2 | 4% |
| 不清楚 | 27 | 54% |
| (空) | 5 | 10% |
| 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 | 4 | 8% |
| 未受损，无需理赔 | 4 | 8% |
| 受灾，不清楚是否有理赔 | 4 | 8% |
| (空) | 5 | 10% |
| 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 | 14 | 30.43% |
| 超过24小时，现场或远程查勘 | 4 | 8.7% |
| 未到现场查勘定损 | 4 | 8.7% |
| 不清楚 | 15 | 32.61% |
| (空) | 9 | 19.57% |
| 本题有效填写人次 | 46 |  |

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 | 8 | 17.39% |
| 不及时，超过十日 | 6 | 13.04% |
| 未去查看银行信息 | 6 | 13.04% |
| 不清楚 | 17 | 36.96% |
| (空) | 9 | 19.57% |
| 本题有效填写人次 | 46 |  |

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 | 21 | 45.65% |
| 太少，不合理 | 8 | 17.39% |
| (空) | 17 | 36.96% |
| 本题有效填写人次 | 46 |  |

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，请提供存折本核实 | 29 | 63.04% |
| 现金 | 1 | 2.17% |
| 其他，但出具了书面材料说明理由 | 0 | 0% |
| (空) | 16 | 34.78% |
| 本题有效填写人次 | 46 |  |

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 | 12 | 26.09% |
| 否 | 21 | 45.65% |
| (空) | 13 | 28.26% |
| 本题有效填写人次 | 46 |  |

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 | 44 | 88% |
| (空) | 6 | 12% |
| 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 | 12 | 24% |
| 满意 | 21 | 42% |
| 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 | 2 | 4% |
| (空) | 5 | 10% |
| 本题有效填写人次 | 50 |  |

满意度：（12\*100+21\*80+10\*60+2\*0）/45\*100%=77.33%

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）希望理赔及时点，时间拖久了；

（2）对客户透明一点；

（3）不了解政不清楚保险公司是哪个；

（4）标准太低，赔付额度小；

（5）希望保单直接到手里，理赔搞得公平公正一点，受灾理赔多一点。