

---

## 车险客户服务考核办法

为切实解决车险理赔难，落实“以客户为中心”的经营理念，提高理赔服务意识和客户满意度，在各地保险行业理赔服务指标排名过程中赢得社会认同，提高公众对我司的认可度，特制订本考核办法。

### 一、考核对象

考核对象为32家分公司，其中分公司负责人、分管理赔的班子成员、车险理赔管理部门和财务部门负责人为车险客户服务质量的相关责任人。

### 二、考核方式

考核采用当地保险行业排名和我司系统内排名两种方式，一是当地行业排名，以保险监管部门或保险行业协会公开公布的为准，指标取综合排名，不考核单项排名；二是我司系统内排名，采取打分制，根据32家分公司各项考核指标排名情况，每项考核排名第一的机构得分为32分，第二名为31分，以此类推，最后一名为1分，最后根据八项考核指标的不同权重，计算得出机构总的考核得分，并根据最终得分对32家分公司进行总体排名。（当地没有相关行业排名的只考核我司系统内的服务指标）

---

### 三、我司排名指标及权重

我司系统内排名的考核指标是选取反映车险客户服务水平方面的指标,考核指标共计八项,主要涉及理赔时效和客户满意度等方面。

- 1、历年结案率,考核权重为5%;
- 2、当年结案率,考核权重为10%;
- 3、查勘时效,考核权重为15%;
- 4、业务结案时效,考核权重为15%;
- 5、支付时效,考核权重为15%;
- 6、简易赔案时效,考核权重为10%;
- 7、客户投诉率,考核权重为10%;
- 8、客户满意度,考核权重为20%。

### 四、考核频度

根据行业排名数据和公司内部系统数据,每月对32家分公司进行考核和处罚,年终对分公司进行奖励,考核结果在公司内网上公示。

### 五、考核奖罚

行业排名和我司系统内排名落后的分公司都将受到处罚。

1、每月对排名后三位的分公司,总公司将对分公司发出车险客户服务警示告知书。

2、对连续两个月排名后三位的分公司,总公司将对分公司进行

---

通报批评，同时对分公司相关责任人进行罚款处理，罚款金额为10000元。由分公司负责调查并核定相关责任人的工作差错情况，并确定被罚人员及每人罚款数额，报总公司客户服务部审批后执行。

3、对连续三个月排名后三位的分公司，总公司将对分公司相关部门负责人给予降级或免职。

4、对连续四个月排名后三位的分公司，总公司将对分公司分管班子成员给予降级。

5、对连续五个月排名后三位的分公司，总公司将对分公司分管班子成员给予免职。

6、对连续六个月排名后三位的分公司，总公司将对分公司负责人给予降级及降薪处罚。

7、以上处罚将叠加处理，例如：连续六个月排名后三位，分公司负责人、班子成员、部门负责人都将受到处罚。

8、对连续三个月以上（含三个月）排名后三位的机构和相关责任人将取消年终评优资格。

9、年度内，被总公司通报批评三次以上的分公司，年终将对分公司主要负责人给予降级及降薪处罚。

10、对于我司系统内排名落后而受处罚的分公司，如果能证明分公司在当地保险行业相关理赔或客户服务指标排名中，综合指标在

---

当地平均水平以上的可免于处罚。(总公司客户服务负责收集分公司当地行业排名)

11、年终总公司将对连续三个月以上排名前三位的分公司分别给予20000、15000、10000元的物质奖励。

## **六、其他**

- 1、本办法自下发之日起执行。
- 2、日常月度考核和公示由总公司客户服务部负责。
- 3、本办法后附考核指标说明。
- 4、本办法由总公司车险管理总部和客户服务部负责解释。

### **附：考核指标说明**

#### **1、历年结案率**

分母：从公司开业以来，立案日期在月报日截止日之前的案件数。

分子：从公司开业以来，结案日期在月报日截止日之前的案件数。

#### **2、当年结案率**

分母：立案日期在年初至月报时间截止日之间的案件数。

分子：上述案件中结案日期在年初至月报时间截止日之间的案件数。

#### **3、查勘时效**

分母：月度统计区间内已查勘完成的案件数。

分子：上述案件中各案件查勘报告日期与客户报案日期之差的合

---

计。

#### 4、业务结案时效

分母：月度统计区间内业务已结案的案件数。

分子：上述案件中各案件结案时间的与收集资料时间之差的合计。

#### 5、支付时效

分母：月度统计区间内已财务结清的已决案件数。

分子：上述案件中各案件的财务结清日期与结案日期之差的合计。

#### 6、简易赔案时效

分母：结案日期在年初至月报截止日之间且结案金额在一万元以下的案件数。

分子：上述案件中各案件业务结案日期与出险日期之差的合计。

#### 7、客户投诉率

分母：总公司自收、保险监管部门转办及其他机构转办的各分公司车险投诉件数的总数。

分子：总公司自收、保险监管部门转办及其他机构转办的分公司车险投诉件数。

（总公司自收是指客户上门投诉、总公司邮箱、微博收到的投诉、媒体转来的投诉等；保险监管部门转办是指当地保监局转来的投诉；其他机构转办是指行业协会、同业公会、政府信访办等机构转来的投诉；非车险投诉案件数不计入统计。）

#### 8、客户满意度

依据《客户回访管理办法》文件规定，客户满意度包括车险新出险客户回访、投诉客户回访、结案支付客户回访三项，具体考核内容及分值如下：

项目	回访内容	单 项 分值	总 分 值	权重
车险 新出险客户回访	客户报案完成后, 是否有工作人员及时与客户取得联系?	20 分	100 分	40%
	查勘员是否在约定时间内到达现场?	30 分		
	查勘员是否告知客户理赔相关手续?	20 分		
	客户对查勘员服务态度是否满意?	30 分		
车险 投诉客户回访	客户投诉后我司当地工作人员是否在 1 个工作日内与客户联系?	50 分	100 分	30%
	此次的投诉内容是否已得到我司相关机构的处理?	50 分		
车险结案支付 客户回访	客户是否已经收到此次出险的理赔款?	20 分	100 分	30%
	客户对我司的理赔服务是否满意?	40 分		
	客户对我司的理赔速度是否感到满意?	40 分		



关注微信公众号“今日保条”  
了解更多保险行业资讯



扫描二维码获取  
1000篇保险行业报告  
与百位保险大咖在线交流

