**附件①：**

**保险服务满意度调查**

为切实保护消费者合法权益，以“3.15”教育宣传周活动为契机，吉林省消费者协会联合吉林省保险行业协会在全省范围内开展保险服务满意度调查，旨在提升保险业服务意识，改善服务质量，创新服务形式，展现保险业良好形象，提升社会公众的满意度。特邀您填写本调查问卷，我们将保护您的隐私安全，感谢您的支持和配合！

1、您购买了哪一类保险产品？ （可多选）

　　A、意外伤害险

　　B、重大疾病险

　　C、医疗险

　　D、人寿保险

E、机动车辆保险

F、家财险

G、农业保险

H、责任险

I、其他

2、您获得有关保险公司和保险产品信息的渠道是？（可多选）

A、保险营销员推荐

B、亲戚朋友或同事推荐

C、电视广告

D、报纸杂志

E、网络广告

F、社区咨询服务

G、户外广告

3、您对所购买的保险产品是否了解？

A、了解

B、不了解

C、基本了解

D、不清楚

4、在投保保险时，保险业务人员是否给您详细解释条款？

A、明确清晰介绍每一条款

B、基本介绍清楚

C、只是介绍一部分

D、没有进行介绍

E、故意隐瞒或混淆保险合同中重要事项

5、您信任保险销售人员所推荐的保险产品么？

A、信任

B、不信任

C、一般

6、保险业务员在向您宣传保险业务时有无扩大保险责任范围，夸大保险作用等误导？

A、有

B、没有

C、说不清

7、您对所购买的保险产品满意吗？

A、满意

B、不满意

C、一般

D、说不清

8、您认为保险能获得较高的风险保障功能吗？

A、能

B、不能

C、一般

D、不了解

9、您对于投保过程满意吗？请选择并打分。

A、非常满意（100-90）

B、满意（89-80）

C、比较满意（79-70）

D、不太满意（69-60）

E、不满意（60分以下）

10、保险合同签订后，保险公司是否按照合同约定为您提供相应的服务？

A、是

B、没有

C、一般

D、说不清

11、保险公司的服务电话和网络是否畅通？

A、畅通

B、不畅通

C、一般

D、没打过

12、保险公司客服人员是否能圆满解决您的问题？

A、能

B、不能

C、一般

D、不知道

13、保险公司续缴保费是否及时主动告知？

A、每年都提醒，且主动上门收取

B、每年都电话提醒，但不主动收取

C、每年寄缴费通知单

D、很少提醒

E、从没有提醒

14、您认为理赔手续是否便利？

A、便利

B、不便利

C、一般

D、说不清

15、理赔服务人员能主动向您说明理赔的有关事宜吗？

A、能

B、不能

C、一般

D、说不清

16、您觉得保险公司对客户的投诉渠道是否畅通？

 A、非常及时

 B、一般畅通

C、不太畅通

D、不知道怎么投诉

17、您认为保险公司是否存在重保费、轻理赔现象？

A、存在

B、一般

C、不存在

18、在保险消费中您最不能忍受的是：

A、保险公司不断来电骚扰

B、保险业务员夸大保险责任

C、不同公司的业务员有诋毁其他公司的行为

D、购买保险产品出险后，保险公司理赔服务态度差

E、保险产品雷同，不能满足需求

F、保险产品价格不透明，随意打折

19、您是通过什么方式申请理赔服务的？

A、微信，网络平台自主上传理赔

B、业务人员上门服务理赔

C、个人前往公司到相关部门办理手续

D、电话沟通理赔，邮寄相关资料

E、其他方式

20、您认为保险公司需改进的环节有哪些？ （可多选）

　　A、投保时的告知说明

　　B、保险理赔的速度

　　C、保险理赔金的合理性

　　D、客户服务网点便利性

　　E、客服电话接通率

　　F、客户服务的投诉机制

　　G、客服人员的态度

　　H、客服人员的专业素养

I、其他