

对劣质服务说“不”： 服务质量渐成国人消费关注点

近日,我国各级消协组织相继披露2017年度消费者投诉案例、消费者投诉数据。多类服务投诉量上升,折射出随着居民消费升级,服务质量成为消费关注热点。

上海市消费者权益保护委员会3月12日披露的10个“2017年度投诉案例”中,绝大部分与服务质量有关:3个涉旅行,2个涉网购商品质量,其余投诉案例包括家政服务、运动健身、快递物流也都涉及服务质量。

在去年上海市消保委受理的15万余件消费者投诉中,共享单车、网络促销、在线旅游以及传统重点消费领域的商品服务等成为“热点”:共享单车因押金退还延迟等问题,教育培训因服务缩

水等问题,旅游服务则因降低住宿标准、缩短游览时间等问题,投诉量增幅较大。

无独有偶,在北京、四川、江苏等相继披露的消费者维权案例或维权数据中,快递物流、共享单车、网约车、旅游领域投诉“榜上有名”。消费者维权的领域从最基本的商品质量向各类服务满意度延伸。

上海财经大学教授何建民分析,对旅游、家政、健身等服务咨询、投诉量升高,既与中国人在旅游、餐饮、娱乐等领域消费量增加有关,也折射出随着消费升级,我国居民对服务消费的质量更为重视。“人们不仅要求商品货真价实,还期待从文化休闲、社会服务中获取更好

享受。”他说。

根据此前上海市统计局对上海市民的一项调查,以获得知识为目的的发展型消费,以改善居住条件、旅游休闲为代表的现代型消费,以养生保健、文娱活动为代表的享受型消费,正成为居民消费升级的方向。

在业内人士看来,服务领域投诉的增加,还折射出相关领域供给不足,质量有待提升。

在华东师范大学商学院休闲研究中心主任楼嘉军看来,增加多种服务供给,提升服务质量,不仅有利于促进中国经济高质量发展,这更是对人们追求美好生活期许的回应。

(陈爱平)

12315 互联网平台升级 消费者可用支付宝一键投诉

今年“3·15”,消费者的维权通道更通畅了。随着全国12315互联网平台在3月15日升级完成,引入了阿里巴巴、高德地图等5家科技企业的技术,消费者不仅可以24小时进行投诉举报,还有望在线完成纠纷解决。

据介绍,这次12315平台升级,除了官方网站和APP,12315的官方小程序还首度登录支付宝,消费者也可以通过支付宝APP,点点手机就能维权。

消费者打开支付宝后,进入“城市服务”或在首页搜索“12315”就可以打开国家工商总

局官方的12315小程序,点击“我要投诉”或者“我要举报”,然后输入要投诉举报的公司名称,最后提交要投诉举报的信息就能完成。如果消费者不知道企业的注册名称,还可以通过在电子地图上点击选择的方式,由系统自动确定企业,匹配管辖机关。

据介绍,投诉时消费者可以选择优先让企业介入,企业处理时长最多不超过10个工作日。如果消费者对企业的处理结果不满意,一键就能转交给企业所在地的工商和市场监管部门。

(桑彤)

中国人寿财险邵阳市中心支公司 多措并举为邵阳经济社会发展保驾护航

中国人寿财险邵阳市中心支公司在邵阳市委、市政府和上级公司的正确领导下,结合当地实际,积极履行社会责任,参与社会管理,服务保障民生,服务经济社会大局。在做好常规保险保障的同时,公司坚持“保险跟着扶贫走”的方针,积极服务脱贫攻坚工作,为邵阳市社会经济发展作出了应有的贡献。

一、积极开展经济补偿,服务经济发展

自2008年开业以来,公司为全市经济发展提供各类风险保障1000亿元,已支付各类直接赔款累计超过3亿元,累计向政府缴纳各种税金超亿元,为促进邵阳经济社会发展作出了积极努力,彰显了央企担当与社会责任。

二、服务更加完善、贴心

公司在2016年推出“365+”客户服务承诺,即“三大服务通道、六项安心举措、五重权益保障,365天陪伴在客户身边,随时随地为客户提供安全尊享佳服务”。公司在售前提供移动报价,即销售人员全天候提供保险咨询、投保方案、产品报价服务。销售完成后,公司按照与客户约定时间及方式配送保单。万一车辆发生事故,公司则提供最贴心的售后服务,由最专业的理赔团队派专员提供现场查勘(10分钟内联系、市区30分钟到达现场)、车险定损(车险简易赔案,现场查勘后20分钟确定赔付金额)、并全程跟进直至结案(普通案件双方赔付意见一致,索赔手续齐全,赔偿金额在30000元以下,赔款一天支付)。并且在公司投保的客户,事故车辆可享受全天候专业道路救援服务,VIP客户可享免费拖车、送水、送油、搭电、更换轮胎、困境救援、现场抢修等非事故救援服务,金卡客户还可以享受“全球医疗救援服务”。

三、做好农业保险 服务三农建设

深入开展政策性农险,积极履行社会职责。2016年以来,公司在邵东、武冈、隆回、洞口四个县域范围内开展水稻、玉米、黄花、金银花,茶叶和育肥猪等种植和养殖农业保险,以促进发展、服务民生为目标,立足各级政府大力引导支持,抽调人员集中下乡,与基层政府工作人员密切协作,实现宣传资料到户、展业推广到户,进一步提高农民对通过保险化解风险的认知度和参保积极性,稳步扩大农险覆盖区域。在历次自然灾害中,公司想农户之所想,急农户之所急,坚持“专业、快捷、便利、贴心”的理赔原则,做到应赔尽赔快赔,第一时间组织开展抗灾救灾,在农业灾害赔偿、支农惠农强农等方面发挥了重要作用,取得了“政府得民心、农户得实惠、农业得发展”的良好成效。近两年来,公司累计为数百万户受灾农户支付赔款600余万元,有效发挥了农业保险支农惠农的作用,农业保险为三农事业发展撑起了“保护伞”。

四、开展扶贫特惠保业务 为政府分忧

为有效增强贫困户家庭在自然灾害、意外事故发生及家庭成员突发疾病时的抗风险能力,保障广大贫困家庭不因灾害事故及疾病的发生而再次至贫,公司在2017年率先在洞口、隆回、大祥区开展扶贫特惠保业务。公司累计为8万余人提供风险保障,全年共累计支付保险赔款30余万元,有效的缓解了政府扶贫财政压力,同时真正让老百姓得到实惠,受到了政府、群众及社会各界一致好评。

五、创新民生保险 勇担社会责任

在民生扶贫保险方面,公司积极开展民生保险业务,今年在洞口县开办的“一元民生”保险,以每人每年1元保费的缴费标准由政府出资参保,涵盖救助因灾害而遭受损失的居民和因



中国人寿财险邵阳市中心支公司办公大楼

见义勇为而受伤以及意外事故救助的居民三大保险责任。该险种既拓展了民生保障范围,加大了民生保障力度,为见义勇为和受灾人员增设了新的安全防护网,又发挥了小保险服务大民生的作用,有效分散大灾风险,避免广大农户因灾致贫,维护农村社会稳定。

六、积极响应政府号召 服务脱贫攻坚

在认真做好保险扶贫的同时,公司积极响应党和政府精准扶贫号召,先后在邵东、隆回、洞口开展了驻村扶贫工作,认真开展精准扶贫工作,全市系统投入大量人力、财力、物力参与当地政府精准扶贫工作,近两年来累计投入各项扶贫资金50余万元。公司机关对口支援邵东县杨柳村,2016年公司派驻一名员工常驻扶贫点,实地了解当地贫困群众最关心、最迫切、最现实的问题,每年投入资金5万余元,支持该村专项扶贫工作。

中国人寿财险邵阳市中心支公司

车险理赔 须知道

典型案例:交通事故中最麻烦的莫过于人伤事故,人伤事故可大可小,动辄高额的赔款,甚至可能让车主倾家荡产,此时商业险显得尤其重要,前提需要投保第三者责任险。车辆撞了人该怎么办?有哪些细节我们需要注意呢?我们一起来看看吧!

一、报案:事故发生后可先向交警部门(电话122)报案,并向保险公司报案。尽量保留事故现场,如伤者伤情严重,则应先拨打120救人。

二、现场处理:1、交警到来之后,说明情况,如无法保留事故现场,需另外提交事故照片。2、人伤事故扣证或者扣车是难免的。3、听交警安排送伤者入院治疗。4、涉及车辆损失需保险公司现场勘查,并出具勘查报告。

三、医院处理:1、如伤者家属到场,可告知自己车辆是有保险的,车辆已被交警扣留。2、可留下手机号码,并取得对方联系人的手机。3、提醒伤者保留好医药费的发票及病历。4、如需垫付,保留好垫钱票据。

四、约定调解时间:电话或当面与伤者约定调解时间。调解原则:责任划分尊重交警的意见。交警出具事故责任认定书。如果对交警责任认定有异议,及时提出行政复议,行政复议时间为三个工作日。

五、现场调解:等对方治疗结束,双方约定时间与保险公司、交通队协商调解,协商一致,现场出具调解书。双方还要注意涉及费用以及所需证明:1.医药费:病历卡、出院小结、费用清单、发票。2.交通费:交通费发票、看病期间的公共交通费。3.伤残赔偿金:伤残鉴定报告、户籍材料、影像学摄片,建议提交保险公司审阅再行赔付。4.误工费:收入证明,最好要税单,收入证明没有税单证明力不强。事故前三个月及休假期间的银行流水单、税单。5.护理费:伤情、特殊护理提供护理人员误工费材料(各地司法护理标准不同)。6.营养费:伤情(各地营养费标准不同)。

备注:调解是在保险公司赔付标准的基础上寻求双方的意向的一致。如对方要求的赔偿金额超过保险公司的赔付标准,则可通过法律途径解决,向法院起诉,追加保险公司为第二被告,保险公司收到传票,庭上应诉,最终根据法院判决书履行理赔款。

六、定损修理 如仅自身车辆有损坏,拿到责任认定书,取车或取证。通知保险公司定损——修理厂修车——车主提车。如涉及三者车辆,将车辆(本车、三者车辆)送抵定损中心并同时通知保险公司,定损——修理厂修车——提车。

七、提交单证,收集索赔资料交保险公司办理索赔手续。特别注意涉及费用以及所需证明:

1.涉及证明
包括索赔申请书、驾驶证和行驶证、被保险人身份证、车辆修理发票(本人和三者车辆)、三者物损赔偿凭证、三者物损失清单、收款银行卡、交通事故认定书、交警调解书、赔偿凭证、伤者身份证、门诊病历、门诊发票以及其他涉及的证明、发票。

2.伤者住院
可能涉及的其他费用证明材料:伤者误工证明、护理人误工证明、伤者事故前三个月工资清单、护理人前三个月工资清单、伤残鉴定报告、户籍材料、影像学材料。

备注:如私下赔付或者垫付伤者费用需提供赔付伤者的收条,死亡事故需提供火化证明、死亡证明、尸检证明、户籍材料、被抚养人关系证明(派出所开具)。

3.损失理算、赔付
保险公司收到索赔单证后进行理算,确定最终的赔付金额。保险公司财务人员会根据理赔人员理算后的金额,向车主指定账户划拨赔款。

总结碰到人伤事故,我们要知道:

1.相比较纯车损事故,人伤事故更难以保持现场证据,能保留最好,不能保留也要及时拍照留证。
2.提醒伤者保留好医药费的发票及病历。
3.调解原则,责任划分尊重交警的意见,切勿多担责任!

中国人寿财险
CHINA LIFE P&C

4008-007-007

中国人寿电话车险
4008-007-007
私家车险险更优惠 送上门服务 专业团队理赔更快
服务标准 公开透明 服务流程 自由便捷 服务品质 实时监督