



# 中华人民共和国审计署

National Audit Office of the People's Republic of China

Gogo.cn

站内搜索 站内搜索 搜索

设为首页 | 联系我们 | English

当前位置: 首页 > 审计资讯 > 理论与方法

## 关于我国寿险公司服务质量审计的几点认识

李保华（审计署京津冀办）

【时间: 2013年01月22日】

【来源:】

【字号: 大 中 小】

摘要: 目前我国的保险审计主要是财务方面的审查, 结合我国寿险业发展的现状, 本文主要从理论层面探讨我国寿险业服务质量方面的审计, 对其必要性、可行性以及操作方法进行了论述与分析。

关键词: 寿险公司; 服务质量; 审计

随着我国保险业的发展, 保险审计成为金融审计的重要组成部分, 由于寿险业保费收入及其规模所占保险业的比重在70%左右, 对寿险公司的审计又是保险审计中的重点。由于从业人员素质参差不齐等诸多原因, 社会对保险业缺乏认同感甚至把保险看作是一种欺骗, 制约了我国保险业的发展。因而, 能否对寿险业的服务质量进行有效的监督, 关系到寿险业服务水平的全面提升。本文从审计角度对寿险业服务质量的监督谈谈个人的一些认识, 供大家借鉴、参考。

### 一、寿险服务特点分析

寿险服务自身具有区别于其他服务的特点。寿险公司的服务自始至终都是直接面对人的活动, 为了实现寿险产品的各项功能, 保证保险事业整个过程的连贯性, 并最终在竞争中存活下来, 必要而周到的服务是必不可少的, 这一点在实现寿险公司各项业务的持续发展中具有举足轻重的作用。换句话说, 保险业不仅是一门服务的行业, 更是一门服务的艺术。

首先, 寿险服务具有承诺性或保证性。寿险产品是保险人和被保险人之间签订的一种合同, 明确表明了双方之间的权利义务关系, 因此, 寿险产品的第一个特点就是承诺性或保证性。如果代理人不能实现在投保人投保前的如实告知, 存在欺诈行为; 或者在发生保险事故后, 寿险公司不能按照保单的要求进行赔偿或给付, 则违背了相应的承诺, 会对整体服务水平产生致命的影响。

其次, 寿险服务具有复杂性或差异性。首先, 同一项保险服务会因为服务提供者的不同而有所不同, 即使同一个代理人在不同的时刻, 面对不同需求的顾客, 同样的表现也会带来不同的满意度。其次, 寿险服务的复杂性还取决于寿险产品本身的特性, 寿险产品是无形的, 需要较强的专业来讲解; 同时, 每个顾客的领悟能力和认识水平各有差异, 如果处理方式不当, 很可能造成后期的误解或争端, 影响整个公司甚至行业的服务形象。因此, 保险从业人员的专业素质和修养非常重要。

第三, 寿险产品的期限较长, 一般为数十年甚至终身, 这决定了寿险服务具有长期性的特点。寿险业务的开展包含售前、售中、售后三个阶段, 面对同一个客户, 寿险产品的特点使得寿险公司有长期为其提供服务的义务; 同时, 这也是寿险公司随着客户收入水平的上升, 挖掘客户潜在需求, 开展新业务的基础。如何在长期维护好客户, 是寿险公司面临的问题, 因而, 必须努力降低寿险客户的流失率。

第四, 寿险产品具有法律性。寿险产品保单本身是一种经济合同, 这一特点决定了参与主体的双方必须履行合同规定的相关义务。尤其对保险人来讲, 必须将保单规定的双方当事人的各项权利义务对投保人进行如实的告知, 并对其提供相关的保险法律知识, 详细告诉保户如保单的现金价值、红利、交费宽限期、索赔时效等各种事项, 并为其在法律方面提供相应服务。

此外, 寿险公司为了吸引顾客, 最终实现自身竞争水平的提高, 还可以组织各种形式多样的额外服务, 以实现服务质量的增值。在客户投保前, 可以用公司的理念、积极的文化对潜在客户进行良好的熏陶, 同时为客户耐心地讲解保险专业知识, 实现其精神层面以及认识水平的提升, 还可以赠送相关礼品, 强化客户对公司的良好印象; 在投保过程中, 可以为客户提供一切尽可能的便利, 实现手续的最简化以及顾客效用的最大化, 如为其免费提供体检早餐, 告知各种注意事项等; 在投保后, 可以定期组织客户进行联谊活动, 提升员工和顾客的归属感, 拉近他们的距离, 同时, 逢年过节, 可以对顾客进行走访慰问, 送上亲切的问候或精美的礼品, 真正满足顾客潜在需求。与此同时, 寿险公司还可以开展一些与其他部门的优惠合作活动, 降低相关消费者的成本, 实现多方的共赢以及效益的最大化。在提供这一系列的服务过程中, 公司人员文化知识、道德方面等各种素质, 公司的整体文化氛围, 员工服务态度的真实诚恳, 以及切实为顾客考虑的思维方式是完成良好服务的基础, 对整个服务过程至关重要。

### 二、开展寿险服务质量审计的可行性分析

要实现寿险服务质量的审计监督, 必然要结合寿险服务的以上特点, 提炼出相应的指标, 制定具体的审计策略。借鉴其他学者的分析方法, 同时结合寿险业服务自身的特点, 以下将拟定寿险公司服务水平的指标, 便于以后的审计评价。

中国寿险业服务水平可概括为七个一级指标, 其中包含三个定性指标: 社会影响及形象、服务内控、合规经营情况; 四个定量指标: 承保相关服务、理赔给付情况、退保和营销管理、投诉处理服务情况。鉴于此, 本文针对整个寿险服务的过程, 提炼出以下指标如表1:

表1: 寿险业服务水平各等级指标界定

一级指标	二级指标	三级指标
从业人员素质X1	代理人、核保核赔人员	专业素质、道德水平

- 政府信息公开指南
- 政府信息公开目录
- 政府信息公开申请
- 政府信息公开年报

### 审计资讯

- 近日要闻
- 要闻回顾
- 特派办动态
- 审计结果公告
- 国际交流
- 综合论坛
- 审计播报
- 图片新闻
- 机关动态
- 地方动态
- 审计工作通告
- 案件披露
- 理论与方法

### 网上服务

- 考试信息
- 资料下载
- 审计知识
- 网站地图
- 报刊订阅
- 教育培训
- 成绩查询
- 公共信息
- 历史上的今天
- 投稿信箱及投稿须知

### 互动交流

- 信访举报
- 图文直播
- 意见征集
- 投稿信箱
- 地方在线直播
- 在线访谈
- 网上调查
- 审计长信箱
- 地方在线访谈

投诉率X2	按险种：少儿险、大病险、投资险、养老险、医疗和意外、保障型寿险	
诚信度评价X3	无	无
合规经营X4	无	无
服务内控情况X5	制度设定、制度落实	
退保率X6	按险种：少儿险、大病险、投资险、养老险、医疗和意外、保障型寿险	
理赔效率X7	按险种：少儿险、大病险、投资险、养老险、医疗和意外、保障型寿险	
媒体负面报道X8	无	无
客户对特色服务满意度X9	无	无

各指标的解释与说明：（1）从业人员素质，主要限于保险代理人员以及核保核赔人员，因此将他们的分类设定为二级指标，对他们素质的考察主要分为专业素质和道德水平两个层面，因而将此两点设为三级指标。（2）投诉率、退保率、理赔效率三个指标分别按照寿险产品险种的不同下设少儿险、大病险、投资险、养老险、医疗和意外险五个二级指标，不再设立三级指标。（3）服务内控情况，主要考察各寿险公司对服务制度的制定以及公司人员的执行情况，因而下设制度制定、制度落实两个二级指标，不再设立三级指标。（4）诚信度评价、合规经营、媒体负面报道、客户对特色服务满意度四个一级指标不再下设指标，诚信度评价指标表示客户对寿险公司服务诚信的满意度，可以反映对承诺性的事项的落实情况，之所以选取这一指标作为一级指标，是因为中国寿险公司一直面临诚信缺失的问题；合规经营指标主要反映各寿险公司被保监会、行业协会等通报批评的情况，反映寿险公司对法律制度的履行情况；媒体负面报道指标主要反映各相关媒体如《中国保险报》等对寿险公司的负面报道情况；客户对特色服务满意度指标反映寿险公司提供的个性化、特色服务是否能得到客户的认可。这几类指标综合反映了各寿险公司服务水平情况，通过对这些指标来综合审计，基本可以实现寿险服务质量的评价。

### 三、开展寿险服务质量审计的方法探讨

为实现对反映寿险业服务质量的以上指标的综合审计评价，本文推荐的一种方法为层次分析法（AHP），这是一种运筹学的系统分析方法，它可以实现定性指标的多准则分析，它的基本思路是复杂的决策程序进行分层，层层分解，每一层选定互斥的多个指标，构成决策树的形式，然后利用各个层次指标的权重对写出各层次的判断矩阵，然后利用求判断矩阵特征向量的办法，进行逐级归并，直至最顶层，从而达到细化问题、分解决策程序的目的。本文在此只进行单层次分析的举例，每一层都进行类似的单层的分析方法，便可以形成精确的多层次分析方法，具体操作将在实证分析中说明。

（一）将指标按照其重要程度进行排序：对于前文提及的各一级指标：从业人员素质、服务内控情况、媒体负面报道情况（逆指标）、合规经营、理赔效率、诚信度评价、退保率（逆指标）、投诉率（逆指标）、客户对特色服务满意度，本着客观、全面、系统的原则，针对其对服务水平造成的严重程度进行赋予以下等级和分数如表2：

表2：中国寿险公司服务一级指标赋权

指标	重要程度	分数（假设数值）
从业人员素质X1	极端重要	4
投诉率X2	极端重要	4
诚信度评价X3	极端重要	4
合规经营X4	非常重要	3
服务内控情况X5	非常重要	3
退保率X6	非常重要	3
理赔效率X7	比较重要	2
媒体负面报道X8	比较重要	2
客户对特色服务满意度X9	重要	1

（二）将各指标实现无量纲化：为了实现各指标的可比性和统一口径，需要对统计指标进行无量纲化的处理。借鉴其它学者的方法，本文选取的方式为功效系数法：即

$$Y_{ij} = \frac{X_{ij} - X_{min}}{X_{max} - X_{min}}$$

其中，Xmax和Xmin的含义分别表示统计结果中的最大值和最小值，Yij即为功效系数，借助于综合方法进行转化，最终用于计算一类公司的整体得分。本文将以各公司为单位进行分析，无须实现无量纲化计算。

（三）建立9行9列的判断矩阵A，计算各等级权重：

对矩阵中每个数的解释：aij为Xi对Xj的相对重要程度，比如X1的分数为4，X4的分数为3，所以a41的值为4/3，其余以此类推。然后可以计算各行几何平均数ai以及各评价指标的权重wi如下：

$$\alpha_i = \sqrt[9]{\alpha_{i1} * \alpha_{i2} * \dots * \alpha_{i9}} \dots\dots\dots (i=1、2、3\dots\dots 9)$$

$$w_i = \frac{\alpha_i}{\sum_{i=1}^9 \alpha_i} \dots\dots\dots (i=1、2、3\dots\dots 9)$$

计算结果如下表3：

各指标	ai	wi	(Aw) i	比率 (Aw) i / wi
X1	1.497618	0.153837	1.384497	8.999749854

X2	1.497618	0.153837	1.384497	8.999749854
X3	1.497618	0.153837	1.384497	8.999749854
X4	1.123307	0.115388	1.038459	8.999749812
X5	1.123307	0.115388	1.038459	8.999749812
X6	1.123307	0.115388	1.038459	8.999749812
X7	0.748996	0.076938	0.692422	8.999750104
X8	0.748996	0.076938	0.692422	8.999750104
X9	0.374311	0.03845	0.346038	8.99975073

(四) 判断矩阵的一致性:

首先, 计算该矩阵的最大特征根:

$$\lambda_{\max} = \frac{1}{9} \sum_{i=1}^9 \frac{(Aw)_i}{w_i} = 8.99975$$

其次, 计算该矩阵的一致指标 CI:

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - 9}{9 - 1} = (8.999749993 - 9) / 8 = -3.12509E-05$$

第三, 通过查表可以得到平均随机一致指标RI为1.46:

第四, 计算该矩阵的随机一致比率CR:

CR=CI/RI=-3.12509E-05/1.46<0.1, 因此, 矩阵是一致的。

(五) 计算并说明相关各指标权重: