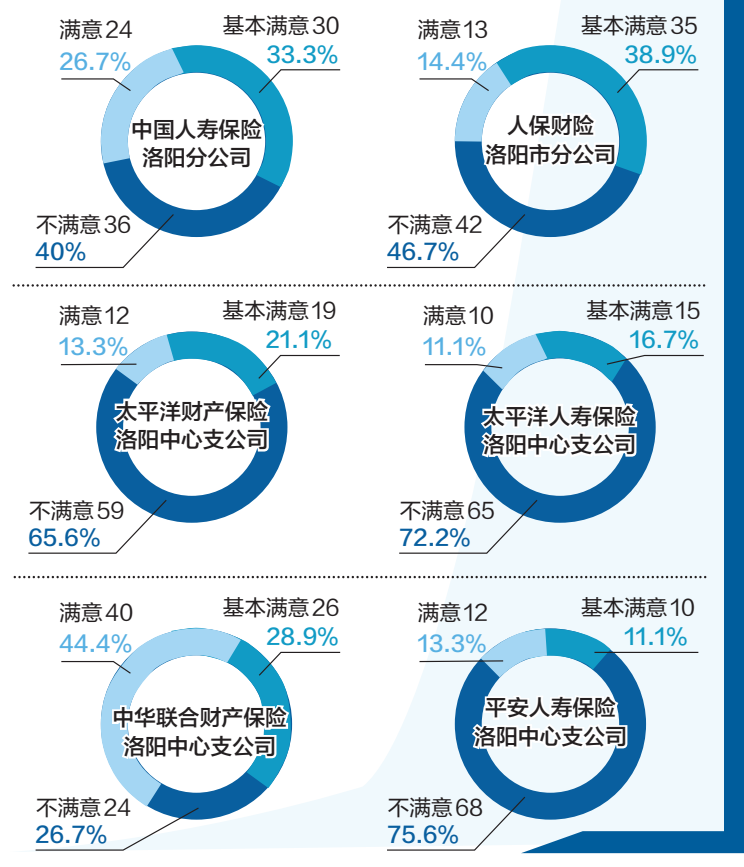


《群众评诺》第三场聚焦“让保险更安心”

投保5个工作日内应拿到合同 车辆送修监控系统月底将上线

制图 陈晨

- 参评嘉宾:中国人寿保险洛阳分公司副总经理李小广,人保财险洛阳分公司总经理王汉有,太平洋财产保险洛阳中心支公司副总经理阴建华,太平洋人寿保险洛阳中心支公司总经理宋文伟,中华联合财产保险洛阳中心支公司总经理吕树林,平安人寿保险洛阳中心支公司运营部经理谢行远,评诺嘉宾:法律工作者王森,媒体代表李晓旭,社会观察员郝鹏,律师代表于晓东,市民代表李忠良



关注群众评诺 促进民生改善

核心提示

投保容易取保难,车险指定维修商,看病报销有定点...昨日上午,第三场《群众评诺》节目聚焦“让保险更安心”,对市民反映的多个涉及保险行业的难题,6家保险公司负责人现场一一答复。

投保5个工作日内应拿到合同

自己投保却中途易主,这让市民张先生很郁闷。2008年,他购买了一份总额6万元的人寿保险合同,受益人是当时未满18岁的女儿。当时保险公司承诺,张先生75岁时可取出本金,且每年都可以拿分红,可他一直未见到保险合同,直到3年后把6万元交完才拿到合同。今年年初,他又照常去领分红时,保险公司却告知必须得女儿一同前往,合同上的投保人也换成了女儿的名字,而且6万元本金只有等她女儿75岁时才能取出。

保险推销员是否详细介绍了保险的详细条款?是否介绍了投保人和受益人之间权利义务的差别?

张先生3年才拿到保险合同,这是很不正常的。正常的保险合同,应该是办理业务后5个工作日内就能拿到,最多不超过8天。从短片看,业务员存在严重销售误导。客户3年才见到合同,可能本来的投保人就是他女儿,销售人员为隐藏该问题,故意不及时送达。

如果张先生女儿是投保人,为何前几年张先生能拿到分红?公司对业务员有哪些行为约束?

当投保人未满18周岁时,分红可由监护人代

领。后来张先生拿不到分红,是因为女儿满18岁后必须自己领取,这也进一步说明保险销售人员存在违规问题。我们也提醒广大市民,在办理保险时要详细了解保险条款,同时要在5天内拿到最终合同。如果到期仍未拿到,要尽快到公司咨询,或拨打0379-64818233反映,不应把事情往后拖。

“非定点医院”就诊,保险报销有点难

郑先生购买了平安人寿的人身保险,一次突发心脏病到离家不远的河科大三附院就诊,情况好转后又到社区医院治疗。郑先生出院后到保险公司报销时,工作人员却说河科大三附院不在“指定医院”范围,不予报销。经多次交涉,保险公司仅把河科大三附院的费用报销50%,社区医院费用一直未报销。

按规定,投保人住院3天内,应向保险公司或者业务员告知相关情况。在此期间,我们会提醒他们到定点医院就诊。同时,如果就诊医院不在我们指定的名单中,我们还可以给客户按“非定点医院”报销程序进行申请。

定点医院的情况,在客户购买时是否详细告知?

我们的保险合同末页,会写明“推荐医院”的详细名单及地址公布,方便投保人就医时选择。同时,非定点医院的理赔,我们要经过公司审核,一般大型的医院在申请“非定点医院”报销时也都没有问题。我们选择的定点医院,都是二级甲等以上的公立医院,是为了保障投保人能有良好就医条件。我们提醒投保人一定要在就诊前咨询了解保险情况并及时沟通。

对于谢行远的答复,有评诺嘉宾质疑,设立所谓的定点,究竟是为了方便投保人还是保险公司自己?现场90名评诺代表在表决时,多数举起了象征不满意的“哭脸”示意牌。

车险定损维修将实现全程监控

史先生在人保财险公司购买了车险,但一次事故后维修时,北京现代汽车却被直接拉到了起亚4S店。车修理完后,史先生发现修理的部分全部采用起亚零件,而且汽车噪声很大。史先生向人保财险公司反映,工作人员称不归公司管,要他与起亚4S店通过法律途径解决。

去哪里修车,首先应听取投保人意愿,同时要遵循品牌汽车与品牌4S店相匹配的原则。我们与汽车维修店签订合作协议时,都已明确提出要更换原厂配件。对于客户的损失,我们将责成起亚4S店进行赔付,同时配合客户返回现代汽车维修点进行修理。

指定维修点的现象确实存在,我们公司每天约有500起私家车险理赔问题需要处理,定损人员严重不足,因此在选择维修点时会存在一定程度的随意性。

目前,我们正在新上一个系统,对规范车辆理赔及送修等程序实现全过程监控。在这套系统中,我们推荐的修理厂都将编码纳入计算机管理,哪辆车进入这个修理厂?如何进入该修理厂?哪个业务员让车辆进入该修理厂?这些内容都将在系统中体现。利用该系统,我们将实现“由业务员确定维修点”为“由公司系统筛选送修点”,有效避免类似问题。目前,该系统正在调试中,预计11月底正式上线。

节目最后,现场90名评诺代表对6家保险公司的现场答复进行了满意度打分。(左图)

本报记者 李东慧

时刻把百姓放在心中最高位置

——市民政局政风行风建设工作纪实

核心提示

市民政局坚持“管行业必须管行风”“标本兼治、纠建并举”的方针,以关注民生、改善民生、服务民生为切入点,以群众满意为标准,积极开展民主评议政风行风活动,全市民政系统政风行风建设工作不断加强,行政效率和服务质量进一步提高。去年,该局有9个单位8项工作受到民政部和省民政厅表彰,被市政府表彰为政风行风建设先进单位。在今年9月市纠风办组织的面对面评议中,该局位列53个政府部门的第五名。

狠抓组织领导 严部署强推进

民政工作是一项系统的民心工程,民政部门是负责社会行政事务管理的职能部门。其主要业务范围及服务对象有:灾民救助、城乡低保及五保救助、城市生活无着的流浪乞讨人员救助等工作;双拥优抚安置工作;社会福利和慈善工作;老龄工作;基层政权和社区建设;民办非企业和社团登记管理;社会事务管理工作;复员退伍军人信访稳定工作等。

该局紧紧围绕上级部署,从狠抓组织领导入手,严密部署,强力推进。一是成立了局民主评议政风行风工作活动领导小组和办公室,明确了各自的职责和有关要求;研究制订了民政系统民主评议政风行风工作实施方案以及关于改进工作作风密切联系群众的实施意见等方面措施,对民主评议政风行风工作进行了规范。二是召开了局系统民主评议政风行风工作动员大会,各科室和局属单位建立了相应的工作台账,都分别做出了民主评议政风行风工作责任承诺。三是建立了督查和工作讲评制度,对活动中表现突出的单位和个人及时通报表彰,问题突出的通报批评,有力地推动了民主评议政风行风工作有序开展。

落实各项任务 强化工作责任

民有所呼,我有所应;民有所求,我有所为。市政府党组成员、市民政局局长于建庄在今年全市民政工作会议上表

示,全市民政系统要在全面建成2013年启动的100个投资在100万元以上民生项目的基础上,重点从社区建设、养老服务、社会救助、社会事务、社会福利等方面入手,再谋划启动100个投资在100万元以上的民生项目。目前,今年的“双百工程”建设正按预期顺利推进。去年,全市民政系统启动了119个投资在100万元以上的民生项目,涵盖养老服务体系、社区建设与管理、社会救助、社会福利、社会事务等方面,总投资14.6亿余元。全市投入使用的86个社区老年人日间照料中心,累计服务老年人30万余人次;建成的51个社区便民服务中心及社区文体活动中心等项目,方便了群众;147所农村敬老院“温暖工程”,让全市1万多名五保老人感受到了党和政府的温暖;1000辆福彩公益自行车的投放使用,赢得了市民的广泛赞誉。

广泛征求意见 确保服务到位

全面查摆问题。结合党的群众路线教育实践活动的开展,该局领导干部和局属单位负责人不仅带头查找工作作风问题,还进一步在个人思想作风、领导作风、学风和生活作风方面全面查摆自身问题;通过召开座谈会、邮寄征求意见函、下基层走访调研等多种方式,深入查摆剖析存在的问题,并进行归纳整理,建立台账,做到立行立改、善做善成。

带头改进作风。该局党组一班人坚持以上率下,以身作则,经常到基层调研,坚持深入基层,带头改进作风,为群众办好事,积极撰写调研报告,党组成员均撰写调研报告两篇以上。检查指导工作以综合性检查为主,对民生项目建设情况及民政工作进行综合督查,改听汇报为直接到现场实地察看,注重工作实效,有效提高了工作效率。在基层调研、检查指导工作时,严格遵守中央八项规定和省委若干意见,坚持做到不接不送,同城不吃饭,下县检查时做到不喝酒、不抽烟、吃公务灶。

积极拓宽服务渠道。该局6月11日正式开通了“洛阳民政”政务微信公众平台,成为该局继门户网站、政务微博后,为百姓提

供服务搭建了又一个网络服务平台,也是全市民政系统开通的首家政务微信平台。通过该平台可方便查询婚姻登记、养老服务、城乡低保、退伍安置等业务办理流程,及时向公众提供民政业务办事流程,方便群众办事。

加大查处力度 严格责任追究

该局注重从行风热线、明察暗访、群众来信来访等多渠道反馈的信息中排查案件线索,做到发现一起、查处一起。今年年初以来,该局共约谈局属单位一把手3人,局机关3人,诫勉谈话1人,给予党内严重警告处分1人。对于需要查办的案件,于建庄等领导加大督导力度,以确保办案质量。

为切实管好、用好民政专项资金,该局专门下发了《洛阳市民政局关于组织民政系统联合检查福彩公益金使用情况的通知》,并成立两个检查组,分别由局领导带队,利用一周时间,对全市2013年度福利彩票公益金的使用情况进行了专项检查。从检查情况来看,全市福彩公益金使用管理比较规范,较好地确保了福彩公益金合理规范使用。

为进一步完善城乡最低生活保障制度,切实实现动态管理下的“应保尽保、应退尽退”工作目标,在去年开展城乡低保政策落实情况专项检查的基础上,市纠风办与该局又联合开展了城乡低保专项检查回头看活动。市纠风办聘请了20余名民评代表开展明察暗访,并由该局对其培训了低保政策等法规。在此基础上,市民政局又于8月下旬组成了3个督导组,对各单位专项检查工作进行了再检查,并组织人员深入到县(市)区和乡镇,对低保审核审批工作进行了多次调研,收集了上百条意见建议,明确了30条不得享受低保的具体条款,为低保对象复核认定提供了制度保障。

金杯银杯不如百姓口碑,金奖银奖不如百姓夸奖。民政系统在民主评议政风行风工作中,迈出了步子,俯下身子,甩开膀子,向人民群众兑现了一个又一个承诺,把事关民生的事办实办好,赢得了老百姓的好评。

(刘亚龙 侯作领 云翔)

相关链接

市民政局优质服务公开承诺书

为加强民政系统的作风建设和效能建设,提高优质服务水平,接受广大群众的监督,促进民政事业又好又快发展,我们向社会郑重承诺:

一、提升为民服务水平,充分履行民政职能。以科学发展观为指导,紧紧围绕以民为本、为民服务、为民解困的宗旨,以强化保障为核心,逐步提高城乡低保、灾民救助、五保供养等社会救助水平,着力改善困难群众的基本生活;以落实政策为重点,切实保障和维护优抚群体的合法权益;加快实施防灾减灾工程、城乡福利机构建设工程、社区建设公共服务工程,完善民政公共服务设施;加快推进养老服务体系、城乡基层社会管理服务体系 and 专项社会事务服务体系建设,提升为民服务的能力和水平。

二、增强依法服务能力,严格规范执法行为。依法办理民政行政许可、行政审批事项和行政确认登记,依法管理民间组织、婚姻、收养、殡葬等社会行政事务,不违规收费和搭车收费,坚决纠正不作为、乱作为和失职、渎职行为,完善行政执法程序,做到严格执法、公正执法和文明执法。

三、加强机关效能建设,切实转变工作作风。以简捷、勤政、务实、高效为标准,规范行为,改进作风,健全和认真落实服务承诺制、限时办结制、首问负责制、一次性告知制和责任追究制。努力构建“职责明确、工作规范、反应敏捷、运转灵活、执行有力”的工作运行机制。

四、增加行政权力透明度,着力推行政务公开。积极推进村务公开、民主管理工作,及时公开城乡低保、优抚抚恤、民间组织登记管理、婚姻登记、殡葬管理等工作的政策、法律依据、执法服务程序、收费项目标准和办理结果,主动接受社会监督。

五、加强党风廉政建设,落实纠风工作责任制。在执行公务活动中,不以权谋私、损公肥私,不“吃、拿、卡、要”,不接受服务对象的吃请和馈赠,加强对救灾资金、优抚资金和城乡低保救助、社会捐赠等民政资金的监管,一旦发现有违纪违规行为,将严肃处理。

六、广泛听取群众意见,诚恳接受社会监督。广泛听取群众和社会各界的意见建议,努力改进工作。对举报反映的问题,及时调查处理,认真整改落实,做到事事有结果,件件有回音。监督举报电话:63935093



转作风 抓政风 优服务 市民政局政风行风建设报道之一



洛阳民政政务微信公众平台