

استمارة تقييم خدمة شركة التأمين

نموذج استرشادي لقياس جودة الخدمات ورضا المؤمن لهم

1. البيانات العامة

اسم شركة / وكالة التأمين: رقم الوكالة / الفرع:

رقم عقد التأمين: رقم ملف الحادث (إن وجد):

نوع الخدمة المقدمة: اكتباب جديد تجديد عقد معالجة حادث وتعويض استفسار عام

2. محاور التقييم

معيار التقييم	ممتاز	جيد	متوسط	ضعيف
1. حسن الاستقبال والتعامل بالوكالة	☐	☐	☐	☐
2. وضوح الشروط والضمانات وشرح العقد	☐	☐	☐	☐
3. سهولة إجراءات التصريح بالحادث	☐	☐	☐	☐
4. التنسيق وسرعة إجراء الخبرة التقنية	☐	☐	☐	☐
5. سرعة معالجة الملف وصرف التعويض	☐	☐	☐	☐
6. الاستجابة الهاتفية ومتابعة الاستفسارات	☐	☐	☐	☐
7. التقييم الإجمالي لمستوى الخدمة	☐	☐	☐	☐

3. ملاحظات ومقترحات إضافية

.....

تاريخ التقييم: صفة المؤمن له: التوقيع (اختياري):