

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 181—2016

商业保险服务规范

Commercial insurance service specification

2016 - 03 - 15 发布

2016 - 04 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 总体要求	2
6 服务提供	2
6.1 提供组织	2
6.2 服务内容	2
6.3 服务方式	2
7 服务保障	3
7.1 服务环境与服务设施	3
7.2 服务人员	4
7.3 信息化管理	4
7.4 业务档案管理	4
7.5 安全与应急	4
8 评价与改进	4
8.1 评价体系	4
8.2 评价方法	5
8.3 投诉处理	5
8.4 服务质量改进	5

前 言

本规范按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本规范由金融服务业标准联盟提出并归口。

本规范主要起草单位：深圳市金融信息服务协会、中国平安保险（集团）股份有限公司、富德生命人寿保险股份有限公司、前海人寿保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司。

本规范主要起草人：韩梅、李绅、曾海燕、徐新潮、殷春富、邓华威、黄飞生、李海峰、罗振伟。
本规范为首次制定。

引 言

商业保险服务是商业保险公司的重要任务，增强商业保险服务工作的科学性、公平性、便捷性，不断提高保险服务的质量和效率，满足消费者对保险服务的需求，对促进业务健康发展、维护社会经济秩序和社会公共利益具有重要意义。

本规范是商业保险标准体系中重要的基础标准，对完善商业保险标准体系具有重要的引导和示范作用，对规范商业保险服务、提高商业保险服务水平具有重要的现实意义。

商业保险服务规范

1 范围

本规范规定了商业保险服务的基本原则、总体要求、服务提供、服务保障、服务评价与改进要求。本规范适用于深圳市辖区内各类商业保险服务机构开展保险服务的活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅所注明日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商业保险 Commercial Insurance

保险 Insurance

指投保人根据合同约定，向保险人支付保险费，保险人对于合同约定的可能发生的事故因其发生所造成的财产损失承担赔偿责任，或者当被保险人死亡、伤残、疾病或者达到合同约定的年龄、期限等条件时承担给付保险金责任的商业保险行为。

3.2

保险服务 Insurance service

由保险机构与客户在展业、承保、理赔等接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，其结果通常是无形的。

3.3

保险服务对象 Insurance service object

参加或尚未参加保险的，需要获得保险服务的组织和个人。

4 基本原则

4.1 规范统一

推行保险服务的规范化管理，形成统一的保险服务标准，为保险服务提供统一的、规范的保险服务标准。

4.2 优质高效

建立健全保险服务网络，提高保险服务的可及性，优化服务环境，完善服务设施，推行文明服务，提高服务效率。

4.3 公开诚信

遵循服务公开制度，自觉接受社会与服务对象监督，履行服务承诺，保持职业行为的廉洁性，维护服务对象的信息安全。

5 总体要求

5.1 保险服务机构应建立总体服务目标和服务承诺，并针对所有服务岗位和服务内容制定相应的服务提供规范和服务质量要求，确保服务过程在受控的状态下进行，持续满足服务对象的需求。

5.2 保险服务机构应通过有效形式，主动向社会公示服务项目、服务依据、服务程序、服务时限、服务质量标准、服务人员基本信息、投诉和举报渠道等信息，做到公示信息及时更新，确保服务对象的知情权和监督权。

5.3 保险服务机构应建立致力于保证和提高服务质量的所有必需的规范性文件，并以正式文件的形式下发、宣贯实施、存档或公示，包括：

- 服务岗位工作规范；
- 服务设施和服务环境要求；
- 服务项目、服务流程、服务时限规范；
- 网络及安全管理规范；
- 业务档案管理规范；
- 后台运营规范；
- 内部控制管理规范；
- 信访及投诉、举报处置办法；
- 服务评价规范；
- 公共服务场所应急预案等。

5.4 保险服务机构应建立统一、高效、透明的保险服务流程，并应严格按照保险经办服务流程开展保险服务。

5.5 保险服务机构应定期或不定期地开展服务质量考核，评估服务质量，保证和提高服务水平。

6 服务提供

6.1 提供组织

保险服务机构包括保险公司总部及其分支机构、保险中介公司总部及其分支机构。

6.2 服务内容

保险服务机构承担人身保险、财产保险的各项服务，主要包括展业、承保、保全（或批改）、理赔、续保、咨询、投诉等。

6.3 服务方式

6.3.1 柜面服务

6.3.1.1 柜面服务指保险服务机构在向服务对象提供直接接触服务的柜台或由服务对象自助获取服务的终端设备上提供的服务；

6.3.1.2 应明确和公示各项服务柜面所对应的职责，明确和公示各个服务的服务流程和服务标准。

6.3.1.3 柜面服务人员应熟悉所承担的服务内容和服务流程，服务过程中不随意中断或提前结束服务。

6.3.1.4 柜面服务人员解释业务和解答问询时应热情、耐心，并做到一次性告知。

6.3.1.5 办结后应出具书面或其他形式的回执单并归档相关资料，确保个人信息安全。

6.3.1.6 宜建立首问责任制，首问责任人应给服务对象提供明确答复，并及时提供职责范围内的服务。

6.3.2 电话服务

6.3.2.1 电话服务指保险服务机构在使用计算机电话集成技术，以自助语音和人工接听方式提供保险服务的热线电话上提供的服务；

6.3.2.1 保险服务机构应公开公布电话服务号码，且确保服务号码不随意变更。

6.3.2.2 应公开电话服务内容，包括咨询、投诉等。

6.3.2.3 应制定电话服务规范，规定人工接听服务的工作时间和人工接听服务的响应时间。

6.3.2.4 宜建立首问责任制和服务电话记录及处理的内部制度，确保服务可追溯。

6.3.3 网上服务

6.3.3.1 网上服务指保险服务机构在使用互联网技术的电子终端上提供的服务。

6.3.3.2 保险服务机构应提供网上服务（含移动端的服务平台），通过网络公布保险相关信息，应建立和完善网上内部流转程序，逐步实现网上咨询、网上受理、办理进程和结果的网上查询。

6.3.3.3 保险服务机构应配置网上服务人员，明确办结时间和响应时间，及时受理网上办理业务、咨询业务及投诉业务，确保服务信息安全可靠。

7 服务保障

7.1 服务环境与服务设施

7.1.1 服务环境

保险服务场所的设置应地点适宜、面积合理、布局科学、方便客户，保持服务环境安全、整洁、舒适，服务场所应配有清晰统一可识别的视觉识别系统和导向标识系统，标示标识、安全设施、公共卫生要求和环境保护要求应符合国家相关规定。

7.1.2 服务设施

保险服务场所应根据以下便捷、安全、舒适原则配备和维护服务设施：

——应根据服务对象的规模和流量变化合理配备和动态调整可提供服务的窗口和设施设备数量，确保满足服务目标要求；

——应配备必要的便民服务设施，如休息椅、书写用具、卫生设施等；

——应配有公示区和意见箱，公示区可配有公告牌、视屏设施、资料架等设备，并确保公示信息的时效性；

——宜配备自动排队叫号系统和自助查询系统；

SZDB/Z 181—2016

- 宜配置残疾人专用的通道、服务柜台和厕位；
- 应定期检查和维服务场所配备的所有设施设备，保障设施设备的正常使用。

7.2 服务人员

7.2.1 基本要求

保险服务人员的配置应与服务对象、服务项目的数量相适应，并确保服务能力的提供能保障服务对象需求。

7.2.2 服务人员资质

保险服务人员应具备满足服务岗位要求的专业技能，包括法律、财经、医学、管理、计算机等知识和技能。对于特殊要求的岗位，相关服务人员还应符合国家与行业的规定，具备相应资质。

7.2.3 服务人员礼仪

服务人员礼仪应满足以下要求：

- 保险服务人员应具备良好的职业道德修养和文明礼貌、耐心细致的工作作风；
- 宜统一着装，并保持整洁、规范，佩戴便于服务对象识别的统一身份标志；
- 应掌握服务礼仪和人际沟通技能，行为规范、服务周到。

7.2.4 服务人员培训

保险服务机构应建立与岗位相符合的服务人员上岗培训和职业培训制度，采取各种有效形式组织相关的职业培训，并鼓励服务人员参加保险行政部门及社会专业机构举办的相关专业技能培训，提高服务能力。

7.3 信息化管理

7.3.1 保险服务机构应根据服务需求，建立服务于保险工作开展的信息化支撑系统，并具备基础信息的跨部门、跨区域共享能力。

7.3.2 保险服务机构应逐步建立高效的电子服务系统，以提升保险服务效率和便捷性。

7.3.3 保险服务信息化系统应符合国家相关规定，建立符合安全要求的系统和数据备份制度、系统安全认证体系、数据质量控制体系，确保保险服务信息可识别、可检索、可追溯。

7.4 业务档案管理

保险服务机构应当依照国家、监管机构、行业的保险业务档案管理规定，建立健全业务档案管理制度，完善业务档案管理设施，保障归档范围内材料的收集、整理、立卷、归档、保管、利用，确保业务档案的完整性和安全性。

7.5 安全与应急

7.5.1 保险服务机构应按国家相关规定设置安保设施和必需的消防器材，并加强日常安全的监督和检查，确保服务场所安全。

7.5.2 保险服务机构宜配备相应的安全保卫人员，并定期对安全保卫人员进行基本技能培训，建立健全安全保障措施。

7.5.3 保险服务机构应建立突发性事件应急预案，明确突发性事件的应对措施，并定期组织安全演练。

8 评价与改进

8.1 评价体系

8.1.1 保险服务建立评价体系，以达到保险服务管理体系的各项要求，注重持续改进的，追求卓越绩效。

8.1.2 保险服务机构应建立获取服务对象体验信息的渠道，通过评价体系衡量测量服务对象对保险服务的环境、设施、人员、流程等的体验，获取客户对服务质量的客观评价，以持续优化客户服务体验。

8.2 评价方法

8.2.1 保险服务质量评价采取内部评价和外部评价相结合。保险服务机构应建立以服务对象满意度测评为核心要素的评价方法，评价方法应客观公正，简单易行，并充分考虑因执行政策而造成服务对象不满意的情况。评价要素除满意度测评外，还可包括投诉处理等因素。

8.2.2 保险服务机构对服务对象满意度测评应按 GB/T 19038-2009 和 GB/T 19039-2009 进行。

8.3 投诉处理

8.3.1 保险服务机构应提供现场、电话、网络、意见箱或意见簿、信函等多种投诉渠道，并确保投诉渠道畅通有效。

8.3.2 保险服务机构应设立专门部门，负责调查、处理和回复服务对象投诉。

8.3.3 保险服务组织应按 GB/T 17242-1998 的要求受理服务对象投诉。

8.3.4 保险服务组织应将投诉的处理过程和结果及时告知投诉人，确保相关信息明确、易懂、有效。

8.4 服务质量改进

服务质量改进应考虑以下原则：

——服务质量的改进重点在服务对象的满意度、过程、效果和效率上；

——在改进服务质量的同时应注意节约资源，降低成本；

——要兼顾服务质量短期改进和长期改进两方面；

——服务质量改进要考虑社会的发展和需求；

——对参与和提出服务质量改进的有关人员进行鼓励和奖励；

——服务质量改进的方式方法主要有日常改进、持续改进、评价后的改进和改进后的跟踪评价。