

人身保险业窗口服务规范

Specifications for life insurance customer services

2018-07-23 发布

2018-11-01 实施

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务基本条件	1
4.1 服务机构	1
4.2 服务人员	2
4.3 服务环境	2
4.4 服务设施	3
4.5 服务安全	3
5 服务提供过程	3
5.1 柜面服务	3
5.2 电话服务	3
5.3 官网服务	4
5.4 移动客户端服务	4
5.5 短信服务	4
5.6 保单服务	4
5.7 信息提供	5
5.8 投诉处理	5
6 服务质量监督和评价	6
6.1 监督与评价方法	6
6.2 评价指标	6
附录 A（资料性附录） 人身保险业窗口服务质量主要评价指标及其计算方法	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 568—2011《人身保险业窗口服务质量规范》。

本标准与 DB31/T 568—2011 相比,除编辑性修改外主要内容变化如下:

- 修改了标准名称;
- 增加了“线上保险服务”的术语和定义;
- 增加了服务机构基本条件要求;
- 增加了服务人员基本条件要求;
- 取消了营业场所应具备收付功能要求;
- 增加了营业场所应具备自助服务功能的要求;
- 增加了监控设备信息保存时限要求;
- 调整了业务高峰时段减少客户等候时间的措施要求;
- 增加规定电话服务不应播放商业广告;
- 增加了移动客户端服务要求;
- 调整了保单生效后通知客户的时限要求;
- 调整了履行保险金给付的时限要求;
- 增加了个人医疗小额理赔服务要求;
- 增加了网络信息安全要求;
- 增加了保险公司投诉渠道和方式的公示要求;
- 调整了附录 A 中的评价指标并给出了指标参考值。

本标准由上海市金融服务办公室提出并组织实施。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:上海市质量协会、上海市保险同业公会、友邦保险有限公司上海分公司、新华人寿保险股份有限公司上海分公司、工银安盛人寿保险有限公司(上海地区)、太平人寿保险有限公司上海市分公司、建信人寿保险股份有限公司上海分公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司上海分公司、中国平安人寿保险股份有限公司上海分公司、中国人寿保险股份有限公司上海市分公司、上海市质协用户评价中心、上海众德质量技术研究中心。

本标准主要起草人:赵彪、丁宁、蒋曙东、伍国良、杨璐、姚华、高景、王碧波、赵芳、李萍、周荣、顾兴琪、王庆庆、诸亦成。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- DB31/T 568—2011。

人身保险业窗口服务规范

1 范围

本标准规定了人身保险业窗口服务在服务基本条件、服务提供过程和服务质量监督和评价方面的要求。

本标准适用于上海市行政区域内的商业人身保险公司提供的人身保险窗口服务。

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。凡是注日期的引用文件,仅注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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

JR/T 0032 保险术语

JR/T 0049 寿险公司柜面服务规范

DB31/T 329.3 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第3部分:金融单位

DB31/T 457.7 公共场所英文译写规范 第7部分:金融

3 术语和定义

JR/T 0032 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人身保险窗口 customer services for life insurance

人身保险公司通过自营的柜面、电话、官网、移动客户端、短信等服务平台直接向个人客户提供的人身保险相关服务。

3.2

柜面 counter

人身保险公司面向个人客户设立的、负责面对面提供保险合同约定或依法应由人身保险公司提供的相关服务的营业场所。

3.3

线上保险服务 online insurance services

通过官网、移动客户端等互联网技术平台,向客户提供保险合同约定或依法应由人身保险公司提供的各类在线服务。

4 服务基本条件

4.1 服务机构

4.1.1 符合监督部门对经营人身保险业务所规定的资质要求。

4.1.2 根据业务规模设置服务场所、配置服务人员和服务设施设备。