

## 中国保险行业协会标准

T/IAC 1—2016

---

### 农业保险服务通则

General principles of agricultural insurance service

2016-11-01 发布

2016-11-01 实施

---

中国保险行业协会 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 基本原则 .....	1
4 基础服务能力 .....	1
5 内控管理 .....	2
6 承保服务 .....	2
7 理赔服务 .....	4
8 查询服务 .....	7
9 增值服务 .....	7
10 咨询投诉 .....	7
参考文献 .....	8

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：中国保险行业协会、安华农业保险股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、华农财产保险股份有限公司。

本标准主要起草人：刘阳、赵乐、林长青、韩涛、于洋、李俊利、朱蕾、赵忠伟、姜姗、姚希。

# 农业保险服务通则

## 1 范围

本标准规定了农业保险服务的基本原则、基础服务能力、内控管理、承保服务、理赔服务、查询服务、增值服务、咨询投诉等方面的质量要求。

本标准适用于种植业、养殖业保险业务。

本标准不适用于林业保险、价格保险和指数保险等创新型保险业务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**农业保险 agricultural insurance**

保险机构根据农业保险合同,对被保险人在种植业、林业、畜牧业和渔业生产中因保险标的遭受约定的自然灾害、意外事故、疫病、疾病等保险事故所造成的财产损失,承担赔偿保险金责任的保险活动。

## 3 基本原则

### 3.1 诚实信用

按照保险合同开展经营活动,认真履行各项义务,不欺骗、不隐瞒,切实做到公平、公正。

### 3.2 规范运作

遵守国家法律法规和行业规定,依法合规开展农业保险业务经营。

### 3.3 优质高效

以“农户至上”为工作基本出发点,提高服务意识,强化服务手段,为广大农户提供优质高效保险服务。

### 3.4 创新发展

结合各地农业保险发展实际,积极开展产品创新、技术创新,不断提高农业保险服务水平。

## 4 基础服务能力

### 4.1 机构设置

经营农业保险业务的保险机构应有专门的农业保险经营部门和完善的基层服务网络,在县级区域应设立分支机构,在乡镇一级宜设立与农业保险业务规模相适应的服务点,逐步建立适应农业保险业务发展需要的基层服务体系。