

中国保险行业协会标准

T/IAC 26.3—2018

人身保险调查服务管理规范 第3部分:重大突发事件应急处置服务规范

Management regulation of life insurance investigation service—
Part 3:Service specification for emergency handling of major accidents

2018-12-28 发布

2019-03-01 实施

中国保险行业协会 发布

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 基本原则	1
5 现场服务内容	1
6 禁止性行为规范	2

前 言

T/IAC 26《人身保险调查服务管理规范》分为 3 个部分：

——第 1 部分：人员规范；

——第 2 部分：作业规范；

——第 3 部分：重大突发事故应急处置服务规范。

本部分为 T/IAC 26 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由中国保险行业协会提出并归口。

本部分起草单位：新华人寿保险股份有限公司、中国人寿保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、泰康人寿保险股份有限公司、中国人民人寿保险股份有限公司、富德生命人寿保险股份有限公司、中邮人寿保险股份有限公司、太平金融科技服务(上海)有限公司、阳光人寿保险股份有限公司、天安人寿保险股份有限公司。

本部分主要起草人：朱敏、肖强、刘阳、高洁、郜银岭、褚卫庆、邵勇昌、文孝平、宋洁、何柳权、吴旭东、韩林、刘鹏、张力、骆文字、孙程。

人身保险调查服务管理规范

第3部分：重大突发事件应急处置服务规范

1 范围

本部分规定了人身保险调查人员在重大突发事件应急处置时的基本原则、现场服务内容、禁止性行为规范。

本部分适用于保险机构对重大突发事件应急处置的服务管理,供保险机构规范此类工作时使用,以提高调查人员服务水平,提升行业整体形象。

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。

JR/T 0032—2015 保险术语

3 术语和定义

JR/T 0032—2015 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

重大突发事件 major accident

发生洪水、台风、地震等严重的自然灾害或者重大火灾、生产、交通安全等严重事故,或符合保险机构重大突发事件定义的。

4 基本原则

4.1 快速响应原则

发生重大突发事件后,应立即启动重大突发事件应急服务预案,开展各项服务工作。

4.2 服务为本原则

服务的核心是为出险客户提供能力范围内的服务和帮助。

4.3 保障安全原则

在确保人身和财产安全的情形下,开展各项服务工作。

5 现场服务内容

5.1 收集事故者信息并回传公司进行核对。