

## 中国保险行业协会标准

T/IAC 26.1—2018

---

### 人身保险调查服务管理规范 第 1 部分：人员规范

Management regulation of life insurance investigation service—  
Part 1: Personnel specification

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 人员资质 .....	1
6 人员培训 .....	1
7 人员考核 .....	2
8 人员行为 .....	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 1 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 1 部分:人员规范

### 1 范围

本部分规定了人身保险调查人员从事调查工作应符合的基本原则、人员资质、人员培训、人员考核和人员行为。

本部分适用于保险机构对调查人员从事调查工作期间的管理,供保险机构管理调查人员时使用,以提高调查人员服务水平和调查效率,提升客户满意度。

### 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

##### 人身保险调查 life insurance investigation

保险机构根据客户实际保险服务需求,依据客户提交的资料尚不能做出准确的结论时,为进一步查明重要信息或事实真相而向相关知情人、联系人或处理人进行核实取证的过程。

### 4 基本原则

4.1 调查人员应遵守法律、法规,尊重社会公德。

4.2 调查人员应实事求是,坚持客观性原则。

4.3 调查人员应严谨务实、注重效率、保守秘密。

### 5 人员资质

5.1 调查人员具有教育部认可的全日制本科及以上学历,或具备所在保险机构内部认可的学历资质及匹配的调查能力。

5.2 调查人员既往无任何犯罪记录及在保险行业无任何违法违规记录。

### 6 人员培训

6.1 保险机构适宜按照调查人员成长规律,设置分等级的教育培训课程体系。

6.2 保险机构应对调查人员开展与其专业技术等级对应的教育培训。