

中 国 保 险 行 业 协 会 标 准

T/IAC 23—2018

保险公司柜面服务形式和管理评价准则

Criteria of counter service modality and management evaluations of
insurance companies

2018-12-28 发布

2019-03-01 实施

中 国 保 险 行 业 协 会 发 布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价指标体系	2
6 评价内容	3
7 评价流程	9
附录 A（资料性附录） 保险公司柜面服务形式和管理评价指标分值参考	10
参考文献	12

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：阳光保险集团股份有限公司、中国太平洋保险(集团)股份有限公司、新华人寿保险股份有限公司、阳光财产保险股份有限公司、阳光人寿保险股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国大地财产保险股份有限公司、中国人寿保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、中美联泰大都会人寿保险有限公司、友邦保险有限公司上海分公司、平安养老保险股份有限公司、建信财产保险有限公司。

本标准主要起草人：杨胜睿、余晖、王晓玮、海霞、夏晓军、宋慧卿、贾炜、唐守庆、张歆、曾珊珊、王恒年、张翠玲、谢丹、赵东艳、王福荣、刘函姝、郭凌云、汤海、陈睿、罗剑青、孙芸莎、江璐、李军。

保险公司柜面服务形式和管理评价准则

1 范围

本标准规定了保险公司柜面服务形式和管理评价原则、评价指标体系、评价内容及评价流程等内容。

本标准适用于保险公司柜面开展评价,保险公司与第三方合作设立的柜面可参照执行。

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 0049—2009 寿险公司柜面服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

柜面 counter

保险公司直接面向客户或公众设立的,负责面对面提供保险合同约定的或依法应由保险公司提供各种服务的固定场所,是保险公司对外服务的窗口。

本术语仅适用于本标准。

4 评价原则

4.1 客观公正

根据实际情况,客观、公平、公正地对柜面进行评价。

4.2 公开透明

对保险公司柜面的评价要做到标准公开、过程公开、结果公开。

4.3 全面系统

评价时应对柜面的服务环境、服务行为、服务管理等进行全面、系统地评价。

4.4 最小影响

评价过程中应尽量避免影响柜面正常服务。

4.5 持续改进

评价与持续改进相结合,得出结果后,进行针对性改善。