

ICS 点击此处添加 ICS 号  
点击此处添加中国标准文献分类号

IAC

中国保险行业协会标准

T/IAC/XXXX—XXXX

# 重大疾病保险客户健康管理指引 第 11 部分：健康管理服务评价

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国保险行业协会

发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 评价指标 .....	1
3 评价报告 .....	2

## 前 言

T/IAC XXXX《重大疾病保险客户健康管理指引》拟分为以下几部分：

- 第1部分：重疾前症客户健康管理服务规划；
- 第2部分：重疾前高风险病症判定和分类；
- 第3部分：优选重疾前症定义和编码；
- 第4部分：优选的重疾前症风险判定；
- 第5部分：健康管理服务的项目选择；
- 第6部分：的健康管理服务项目定义和描述；
- 第7部分：优选的健康管理服务项目子计划和编码；
- 第8部分：健康管理服务类型和定义；
- 第9部分：健康管理服务商分类和要求；
- 第10部分：健康管理服务要求；
- 第11部分：健康管理服务评价；
- 第12部分：重疾险和健康管理服务组合。

本部分为T/IAC XXX的第11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：前海再保险、闻康惠尔健康管理，上海因旭企业管理咨询、富德生命人寿、百年人寿、大童保险经纪、泰康人寿、太保寿险、中国人寿、平安人寿、中银三星人寿、幸福人寿、新华人寿、太平人寿、人民人寿、民生人寿、阳光保险集团、阳光人寿、阳光财险、平安养老、建信人寿、同方全球人寿、中邮人寿、平安健康、和谐健康、昆仑健康、光大永明人寿、天安人寿、恒大人寿、国华人寿、中荷人寿、农银人寿、华泰人寿、北大方正人寿、中华联合人寿、爱心人寿、安邦养老、新华养老、泰康养老、君岭健康管理咨询、爱家早查等公司。另，项目指导专家有中国工程院陈君石院士、中国健康管理协会李明副秘书长、中国疾病预防控制中心流行病学办公室主任么鸿雁。。

本部分主要起草人：。

# 重大疾病保险客户健康管理指引

## 第 11 部分：健康管理服务评价

### 1 范围

T/IAIC XXX的本部分规定了重疾前症健康管理服务的评价指标和评价报告等要求。

本部分适用于二级以上医院诊断确诊的罹患重疾前症的保险客户的重大疾病保险、癌症保险等疾病保险的保险期间健康管理服务。

### 2 评价指标

评价指标应包括：

- a) 服务动作和内容的完成率；
- b) 客户遵从和执行率；
- c) 客户满意率；
- d) 客户健康习惯改善率；
- e) 服务抽查，管理日志与客户体验是否相符；
- f) 客户病情改善情况；
- g) 客户投诉情况。

不同的服务方式应包括评价不同的指标，不同服务方式中评价指标的选择见表1。

表1 不同服务方式评价指标表

评价指标	健康管理信息推送 (内容)	健康管理工具提供 (工具)	健康管理咨询 (咨询)	健康管理干预 (干预)	健康数据管理 (数据)
服务动作和内容的完成率	√	√	√	√	√
客户遵从和执行率			√	√	√
客户满意率	√	√	√	√	√
客户健康习惯改善率			√	√	√
服务抽查，管理日志与客户体验是否相符	√	√	√	√	√
客户病情改善情况			√	√	√
客户投诉情况	√	√	√	√	√
注：√表示推荐使用					

### 3 评价报告

评价报告的内容主要包括：

- a) 服务报告，包括：
  - 1) 服务人数；
  - 2) 人次；
  - 3) 服务量；
- b) 客户认知提高率；
- c) 客户管理配合和遵从情况；
- d) 客户总体满意率；
- e) 客户总体疾病相关指标改善情况分析；
- f) 客户赔付降低率（保险公司）。

不同的服务方式应包括不同的报告内容，不同服务方式中报告内容的选择见表2。

**表2 不同服务方式的报告内容**

报告内容	健康管理信息推送 (内容)	健康管理工具提供 (工具)	健康管理咨询 (咨询)	健康管理干预 (干预)	健康管理数据管理 (数据)
服务报告，包括服务人数，人次，服务量	√	√	√	√	√
客户认知提高率			√	√	√
客户管理配合和遵从情况			√	√	√
客户总体满意率			√	√	√
客户总体疾病相关指标改善情况分析			√	√	√
客户赔付降低率（保险机构）			√	√	√
注：√表示推荐使用					