

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

(征求意见稿)

2018 - XX - XX 发布

2018- XX - XX 实施

目 录

前言	II
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 人员能力规范	1
6 人员培训规范	2
7 人员考核规范	2
8 人员行为规范	2

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：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、太平人寿保险有限公司、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

本标准主要起草人：xxxx。

人身保险调查服务管理规范

第一部分 人员规范

1 范围

本部分规定了调查人员从事调查工作应符合的基本标准要求及应具备的行为规范，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。

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。

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，仅所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

下列术语和定义适用于本文件。

JR/T 0032-2015 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件，为了便于使用，以下重复列出了JR/T 0032中的一些术语和定义。

人身保险调查Life insurance survey

保险机构根据客户实际保险服务需求，如仅依据客户提交的资料尚不能做出准确的结论时，需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调查过程。

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 调查人员应坚持客观性原则、实事求是、不弄虚作假。
- 4.3 调查人员应严谨务实、注重效率、保守秘密。

5 人员能力规范

- 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要求或认可的调查能力资质。

5.2 调查人员既往无任何犯罪记录或在保险行业无任何违法违规记录。

6 人员培训规范

6.1 保险机构适宜按照调查人员专业成长规律，设置分等级的教育培训课程，使调查人员符合专业技术能力要求。

6.2 保险机构对调查人员开展的专业教育培训适宜与其专业技术等级具有依次对应和衔接关系。

7 人员考核规范

7.1 保险机构应对调查人员实施绩效考核。

7.2 绩效考核结果可作为保险机构衡量调查人员工作能力，以及为调查人员提供相应待遇及发展空间的依据。

8 人员行为规范

8.1 服务

8.1.1 调查人员着装得体，保持良好形象，外出调查应根据接触对象及不同场景适度着装。

8.1.2 调查人员工作时间不浓妆艳抹，不佩戴与身份不相符的饰物。

8.1.3 调查人员文明用语，举止大方得体。

8.1.4 调查人员接待客户时应态度温和、语气和气。

8.1.5 调查人员与人交谈时应尊重对方，谦虚有礼。

8.1.6 调查人员约定拜访时间后应准时赴约，告辞时应从容大方言谢。

8.2 禁忌

8.2.1 调查人员不应以任何理由、任何形式编造虚假调查过程或调查不作为。

8.2.2 调查人员不得以任何理由、任何形式挪用、侵占、截留理赔款。

8.2.3 调查人员不得弄虚作假，串通他人骗取保险金。

8.2.4 调查人员不得向任何人泄露调查过程中所涉及到的个人隐私与公司商业机密。

8.2.5 调查人员不得收受或变相收受案件相关人员的财物或任何形式的馈赠、宴请。

8.2.6 调查人员不随意透露案件处理进展。

8.2.7 调查人员在结案前不向任何人做任何方式的结论承诺。