

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

(征求意见稿)

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 现场服务内容	1
6 禁止性行为规范	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

第三部分 重大突发事件应急处置服务规范

1 范围

本部分规定了调查人员针对重大突发事件应急处置时的服务规范，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。

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。

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。

3.1

重大突发事件Major accident

指事故性质属于重大自然灾害、灾难事故、公共卫生事件、社会安全事件范畴，且可能涉及公司保险责任给付的，对保险行业声誉、公司公众形象和理赔服务品牌具有重大影响的故事。

4 基本原则

4.1快速响应原则

针对发生的重大突发事件，应立即启动重大应急服务举措，开展各项服务工作。

4.2服务为本原则

重大突发事件调查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

针对易发生次生灾害的重特大事故，应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

- 6.1 收集事故者信息并回传公司进行核对。
- 6.2 在家属的同意下，可代表公司对客户或家属进行慰问。
- 6.3 在事故现场，可对客户或家属提供力所能及的帮助。
- 6.4 协助客户或家属办理申请理赔的相关事宜。

6 禁止性行为规范

- 8.1 事故现场禁止佩戴绶带、卡通画等各种不适宜出现在重大事故现场及救治场所周围的标识。
 - 8.2 调查人员禁止擅自对外发布新闻信息，尤其是发布伤亡人数、客户数量以及赔款情况等。
 - 8.3 禁止在重大事故现场及救治场所周围进行营销活动。
-