

中国保险行业协会

中保协函〔2020〕31号

中国保险行业协会关于疫情防控工作致会员单位的函

各会员单位：

为贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情的重要讲话精神和党中央、国务院决策部署，根据银保监会《关于加强银行业保险业金融服务 配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，各会员单位积极响应中国保险行业协会“充分发挥保险保障功能，全力支持疫情防控工作”的倡议，向重点疫区捐款、捐物、捐赠保险产品，为疫情防控提供专属保险产品和服务，发挥专业优势配合做好疾病预防知识的宣传，彰显了保险行业的社会责任。随着返岗人员的逐步到位，中国保险行业协会根据当前疫情发展以及行业情况，现就加强保险服务中的疫情防控工作提示如下：

一、加强内部管理，切实保障员工健康

（一）提高思想认识。各会员单位要认真学习习近平总书记讲话精神，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，深刻认识疫情防控形势的复杂性、严峻性，按照当地政府的防疫要求，制定和落实应对疫情防控措施，切实履行管理责任。要加

强内部宣导，提升员工防疫意识，落实早发现、早报告、早隔离、早治疗和集中救治等措施。

（二）创新工作方式。各会员单位要按照当地政府公布的复工方案以及防疫要求，妥善安排员工返岗时间。建议取消晨会、例会、集中培训、产品推介会、客户答谢会等大型现场会议和大型活动，鼓励采用视频会议、电话会议、企业微信会议等形式开展工作。

（三）强化职场防控。员工进入职场要检测体温，对办公职场以及车辆进行消毒，做到无死角、全覆盖的日常消毒，特别是空调等通风系统应符合当地疾病预防控制部门的有关规定。职场应配备好消毒液、洗手液、口罩等防护物料，确保职场实时通风，减少职场人员聚集。倡导员工公共场所要佩戴口罩，尽量不乘坐公共交通工具，建议步行、骑行或乘坐私家车上班。

对于单位派驻外部机构的工作人员，要随时了解派驻单位情况，积极协调派驻单位做好人员登记排查、职场消毒、体温测量、佩戴口罩等安全防范工作。同时，要将外包人员及保安、保洁、餐厅等服务人员纳入防控管理，做好健康信息管理。职工还要做好家庭周边亲友的防疫宣传，不提倡、不参加聚集性活动。

（四）严格登记报告。对感染新型冠状病毒感染肺炎人员、密切接触人员、身体疑似症状达到疫情防控监测要求的人员，按照规定登记并通知当地疫情防控工作部门，采取相应隔离、诊断等措施。

二、加强客户服务，切实保障疫情防控

（一）优化产品供给。各会员单位要及时为疫情防控提供保

险供给，开发的产品应切实起到风险保障作用，严禁虚假承诺，不开发噱头和炒作类产品。专项保险产品重点向参与抗疫的一线人员扩展，如一线的公安交警、社区工作人员，为疫情防控工作做出全面保障。严格管理，杜绝从业人员借疫情渲染炒作保险产品，利用疫情诱导客户退旧买新。

（二）创新服务形式。各会员单位要以对社会高度负责的精神做好保险服务，保障基础设施和服务机制稳定运行，研究疫情形势下服务客户的新方式。切实做好服务场所的卫生防护和清洁消毒，及时满足客户续保、投保需求，优先利用移动互联网等载体为客户办理业务，增加线上服务，减少不必要的人员聚集和客户集中拜访。

（三）畅通理赔渠道。各会员单位要做好对赠险对象的理赔服务，特别是在抗疫一线奋战的医护人员、公安干警、社会工作人员等人员，发生责任范围的保障，及时兑现承诺，快速理赔，解决他们的后顾之忧。要开通 24 小时理赔服务热线，设立理赔绿色通道，简化管理程序，确保高效理赔，对感染新型冠状病毒或受疫情影响受损的出险理赔客户优先处理，适当扩展保险责任范围，做到应赔尽赔。主动与卫生防疫部门沟通，时时关注疫情变化，通过各种渠道主动排查出险客户。各会员单位在理赔工作中如果出现沟通不畅的问题，可以与协会联系，协会将协助会员单位开展有关工作。

（四）积极调整业务考核。在疫情防控期间，要针对保险公司个人保险代理人、中介机构从业人员，灵活调整从业人员业务考核标准，不设定硬性的面访数量和业绩指标，不把业绩指标作

为维持代理合同（或劳动合同）和领取固定报酬的硬性标准。

三、加强信息报送，形成行业宣传合力

各会员单位要及时总结疫情防控工作经验，注重正面宣传。宣传内容应准确严谨，严格遵守国家法律法规，遵循社会公序良俗，尊重群众感情，形成行业正面舆论导向，塑造良好行业形象。请各会员单位安排专人负责信息报送工作，每天 12:00 前向协会报送相关数据信息和典型事例，以便加强行业协同，采取对应措施。

当前，疫情防控工作关系重大，各会员单位要高度重视，坚定信心、沉着应对，齐心协力、团结奋战，做好业务工作中各项疫情防控措施，为打好打赢这场没有硝烟的疫情防控人民战争做出积极贡献！

