《保险行业柜面服务评价体系》

（征求意见稿）

编 制 说 明

《保险行业柜面服务评价体系》

团体标准起草工作小组

二〇一七年十二月

**《保险行业柜面服务评价体系》团体标准编制说明**

1. 任务来源

 本标准是由中国保险行业协会下达的团体标准编制任务，计划编号2017003-IAC，由中国保险行业协会归口管理。本标准的起草工作小组由中国保险行业协会、多家保险公司组成，共同完成此项标准的起草工作。

1. 背景与意义

标准化在近几年作为优化管理效能和提升服务质量的重要技术手段，越来越受行业青睐。目前我国银行业在规范及评比项目上有不错成果，通过规范要求创建了许多“千佳”、“百佳”网点，产生了较好的社会效应，而我国的保险行业公司也日益增多，在此方面还未形成完善的制度，所以借此编制《保险行业柜面服务评价体系》，引领保险行业开展文明规范服务，实现服务全要素管理，提升服务水平，从多维度规范柜面服务，标准化管理，明确服务提升方向，使方寸柜台、片刻时间、寥寥数语的柜面服务向更精细化、人性化方向发展。

1. 标准编制原则

**1. 一致性原则**

本标准参考GB/T 1.1-2009《标准化工作导则》和《中华人民共和国标准化法》等标准化资料，且与我国现行的法律、法规和标准相承接，与我国服务方面的规定相一致。

**2.规范性原则**

本标准按照《中国保险行业协会团体标准编制程序及规则》等相关要求进行编写，保证标准形式和内容的规范性。结构上主要包括前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、评价原则、评价指标、评价内容、评价流程共八个部分。

**3.** **实用性原则**

该标准中对柜面服务的评价界定，是在充分收集相关资料，分析我国当前柜面服务现状的基础上编写。涵盖环境条件、行为标准、人才培养、管理控制等四个模块，对柜面服务进行全方位管理，通过行业自律及行业规范性文件整合共同推动保险行业标准的实施。

1. 确定标准内容的依据

**1.国家及行业标准**

JR/T 0031-2006保险术语

JRT 0049-2009《寿险柜面服务规范》

**2.法律、法规及文件**

《中华人民共和国标准化法》

《中华人民共和国标准化法实施条例》

1. 标准的主要内容

**1.范围**

本标准规定了保险业柜面服务评价要求，包括柜面服务评价指标与评价流程。

本标准适用于保险公司对柜面服务评价管理时使用。

**2.规范性引用文件**

本部分对标准涉及的必不可少的文件进行了列举，并指出：凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

**3.术语和定义**

本部分对柜面服务评价涉及的概念进行了解释，便于标准应用者理解和应用。

**4.评价原则**

本部分对柜面服务评价中应遵循的评价原则进行了描述。

**5.评价指标**

本部分对硬件环境、服务准则、培训管理、日常管理等各明细评价指标进行了描述。

**6.评价内容**

本部分对硬件环境、服务准则、培训管理、日常管理的评价要求进行了描述。

**7.评价流程**

本部分对评价方式、评价结果的应用进行了描述。

1. 主要工作过程

**1.准备阶段**

根据标准编制任务要求与计划，首先成立了由中国保险行业协会牵头、多家保险公司参与的标准起草小组。在对柜面服务标准及银行营业网点服务评价准则进行充分研究的基础上，进一步明确了标准起草的目标和内容。

**2.资料收集**

标准起草工作小组首先收集和整理国内外相关的标准和法律法规等，包括JR/T 0049-2009《寿险公司柜面服务规范》、GB∕T 32318-2015 《银行营业网点服务评价准则》作为参考资料。

**3.行业经验分享**

根据标准制定工作的需求，标准起草小组请具有代表性的不同保险公司介绍各自在柜面服务实际应用和管理情况，总结经验、取长补短，为标准的起草工作提供了有力的实践支持。

**4.征求意见稿编制**

标准起草小组多次召开讨论会，确定标准的框架和主要内容，在遵循规范性、科学性和尊重实际的原则基础上，重点围绕柜面服务评价内容，最终完成了标准草案的起草工作。

2017年6月15日，标准编制起草单位邀请中国标准化研究院等单位的有关专家开展了团体标准研讨会，与会领导与专家对标准征草案进行了研讨，并提出了具体修改意见。

在标准草案的基础上，工作组从总体规划、确定框架，再到内容完善，进一步细致的研究探讨，并征求工作组内各单位意见，根据反馈意见对标准草案进一步修改完善，最终形成《保险行业柜面服务评价体系》征求意见稿。

**5.标准征求意见及送审稿编制**

**6.标准审查**

**7.标准报批稿编制**

结合审查会专家所提意见对标准进行修改完善，形成标准报批稿。

 《保险行业柜面服务评价体系》

团体标准起草工作小组

2017年12月