

ICS

备案号:

**JR**

中 华 人 民 共 和 国 金 融 行 业 标 准

JR/T 0049-2009

---

寿险公司柜面服务规范

Life Insurance Company Counter Service Standards

2009-03-02 发布

2009-03-02 实施

---

中国保险监督管理委员会 发布



目 次

前 言..... I

引 言..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义..... 1

4 指导原则..... 2

5 柜面设置及功能..... 2

6 服务环境标准..... 3

7 服务时效标准..... 6

8 服务礼仪标准..... 7

9 服务质量标准..... 8

10 服务纪律标准..... 9

11 维护与管理 ..... 10

参考文献..... 11



## 前 言

本标准为首次制定。

本标准由全国保险业标准化技术委员会提出并归口管理。

本标准起草单位：中国人寿保险股份有限公司。

本标准主要起草人：王思东、刘英齐、房海燕、吴雁萍、刘秀萍、张青霞、李玥。

## 引 言

本标准旨在加强保险行业服务标准化建设，通过建立国内寿险公司柜面服务标准，加强保险行业柜面服务窗口管理，规范柜面服务行为，提高柜面人员的优质服务意识，提升保险行业整体服务形象；并从制度上完善保险客户服务的关怀性、可靠性、专业性和保证性，促进人寿保险服务真正实现“以客户为中心”的价值导向，保护消费者利益，履行社会责任。

本标准定位于规范中华人民共和国境内人寿保险经营机构柜面及其向客户提供服务过程中应遵循的标准，主要内容包括柜面设置及功能、服务环境、服务时效、服务礼仪、服务质量、服务纪律的标准和要求。

# 寿险公司柜面服务规范

## 1 范围

本标准规定了中华人民共和国境内人寿保险经营机构柜面服务标准与规范，包括指导原则、柜面设置及功能、服务环境、服务时效、服务礼仪、服务质量、服务纪律的标准和要求、寿险公司柜面服务规范的维护与管理。

本标准适用于中华人民共和国境内人寿保险经营机构在县级以上行政区域设立的柜面网点，养老保险、年金保险经营机构设立的柜面网点参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的部分条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。

JR/T 0031—2006 保险术语

ISO10002—2004 质量管理—客户满意度—组织投诉处理指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 柜面 counter

人寿保险经营机构直接面向客户或公众设立的，负责面对面提供保险合同约定的或依法应由人寿保险经营机构提供各种服务的固定场所，是人寿保险经营机构对外服务的窗口。本标准中的“柜面”一词，均指“寿险公司柜面”。

### 3.2 保单服务 policy service

人寿保险经营机构根据客户需求或保险合同约定提供的承保、保全、理赔、咨询投诉等一系列围绕保单而展开的服务。

## **4 指导原则**

### **4.1 总则**

寿险公司柜面应充分贯彻实施本标准中 4.2 到 4.5 条提出的指导原则，专业诚信地提供各项服务。

### **4.2 以客户为导向**

应遵守有关法律法规，树立以客户为导向的服务理念，保障客户的合法权益。

### **4.3 保障性**

应具备良好的服务形象与专业品质，严格按照服务承诺及服务流程办理各项业务，公平公正、诚实守信地履行保险合同或服务承诺，为客户提供主动、及时、准确的服务。

### **4.4 保密性**

应对客户信息和资料承担保密义务。

### **4.5 持续改进**

应在服务过程中持续改进服务流程，不断完善服务质量，从而提高客户满意度。

## **5 柜面设置及功能**

### **5.1 总则**

柜面的选址、功能区设置、服务项目的开展等应本着方便客户的原则，尽量满足客户服务需求。

### **5.2 柜面设置**

5.2.1 人寿保险经营机构应根据业务流程和业务特点设置相应的柜面服务网点，为客户提供方便快捷的服务。

5.2.2 柜面应尽量设置在交通便利、客流量大、方便停车的地段，便于客户出入。

5.2.3 柜面可与公司办公楼同处一地，也可单独设置。

### **5.3 柜面功能**

#### **5.3.1 服务功能**

5.3.1.1 柜面应具备保险业务受理、业务查询、咨询投诉等基本服务功能。有条件的柜面可增加收付费、业务处理、理财服务等功能。



5.3.1.2 业务量较大、业务处理功能较多的柜面应配备 1 至 2 名人员承担接受咨询、引导业务办理等工作。

5.3.1.3 柜面应确保已向客户承诺的相关业务项目，都能在柜面得到受理。

### **5.3.2 服务功能区**

5.3.2.1 柜面应设置受理区、等候区等办理业务的基本服务区域。

5.3.2.2 柜面可根据服务场所大小及公司业务特点，增设其他服务功能区，如咨询区、资料填写区、自助服务区、VIP 客户室、洽谈区、展示区等。

5.3.2.3 客户流量较大的柜面应设置相对独立的服务空间，为投诉客户提供单独区域进行服务，并妥善处理客户问题。

## **6 服务环境标准**

### **6.1 总则**

6.1.1 柜面服务环境分为外部环境和内部环境两部分，外部环境包括标牌、门窗、外墙、标语、横幅、路面和停车场等，内部环境包括办公设备、服务设施、指引设施、招贴、照明设施、地面、墙面以及天花板等内容。

6.1.2 服务环境应保持整洁明亮，做到“四净四无”（即“地面净、桌面净、墙面净、门面净”，“无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味”），并保持适宜的室内温度和湿度。

6.1.3 柜面总体装饰风格应力求简洁淡雅、美观大方，并配备必要的吸音降噪设施，营造舒适的服务环境。

6.1.4 柜面功能区域布局合理，服务公示信息及指引性标志明显、规范、易懂，物品的摆放方向及位置协调统一，各功能区域内井然有序。

6.1.5 涉及现金收付费的柜面应配备安全防范措施、自卫工具，建立健全联防系统，有条件的柜面可配备保安员。

6.1.6 换季及流行性病毒高发期时应做到定期消毒，向柜员提供预防性药物。

### **6.2 外部环境**

#### **6.2.1 标牌**

6.2.1.1 标牌是指柜面外部标识牌，包括门头店招、营业铭牌或营业时间牌等。

6.2.1.2 标牌用字规范准确、比例协调，版面无歪斜、污渍、破损、褪色、缺字现象，整洁完好，悬挂规范。

6.2.1.3 柜面设置门头店招的，门头店招要有较明显的公司名称、CI 标识。

6.2.1.4 门头店招采用灯饰等夜间景观效果的，亮化设施应保持整齐完好，显示不完整的要及时修复，难以修复的，要及时进行更换。

6.2.1.5 柜面应设置营业铭牌或营业时间牌，明示柜面名称、营业时间等。

## **6.2.2 门窗和外墙**

6.2.2.1 门窗和外墙应保持清洁完好，不可出现明显污渍、破损以及安全隐患。

6.2.2.2 在门窗和外墙上张贴宣传物品的，应符合城管部门要求，同时应张贴整齐、美观、位置合理。

## **6.2.3 标语和横幅**

6.2.3.1 标语和横幅用字规范准确、比例协调，无歪斜、污损、褪色、缺字现象，整洁完好，悬挂规范。

6.2.3.2 在临街柜面外悬挂标语和横幅的，应符合城管部门要求。

## **6.2.4 路面和停车场**

6.2.4.1 临街柜面正门路面应保持平整清洁，不可出现明显的坑洼、垃圾、障碍物、污渍等。

6.2.4.2 具备停车条件的柜面，停车线需明晰，便于引导客户按序停放车辆。

## **6.3 内部环境**

### **6.3.1 办公设备**

#### **6.3.1.1 范围**

办公设备包括办公机具（如自用电脑、打印机、复印机、点钞机、POS 机、电话等办公用品）和办公家具（如员工办公桌椅、储物柜等）。

#### **6.3.1.2 摆放位置**

各类办公设备应根据职场空间及设计要求摆放整齐，因工作需要暂时移动的应及时放回原位。

办公台面及办公桌上，不宜摆放私人物品。员工必要的私人物品要尽量与客户视线分离，有条件的柜面要尽量为员工设置饮水区域及摆放私人物品的箱、柜。

#### **6.3.1.3 管理要求**

柜员应对自己使用的电脑设置密码，严禁私自让他人操作和使用；正确使用各种办公设备，并妥善保管，保证正常使用。营业结束后，柜员应关闭办公机具并切断电源。

### **6.3.2 服务设施**

#### **6.3.2.1 范围**

服务设施包括辅助服务类办公设施（如公用类空调、叫号机、多媒体、自助服务终端、监控系统、饮水机、满意度评价器等）和便民服务设施（如休息椅、填单台、时钟、书写笔、老花镜等）。

#### 6.3.2.2 配备要求

柜面一般应配备休息椅、书写笔等便民设施；有条件的柜面可为客户提供时钟、饮水机、水杯、POS机、验钞机、公用电话、电视机等服务设施；客户流量较大的柜面可设置排队叫号系统、满意度评价器、自助服务设备等利于维护秩序的服务设施。

#### 6.3.2.3 管理要求

柜面应指定专人管理服务设施，负责在营业时间定时开关机，保证设备的正常运行，多媒体设备音量适中，饮水机正常供水，空调温度适宜，避免客户产生不适感觉。

### 6.3.3 指引设施

#### 6.3.3.1 范围

指引设施包括指引标牌（如分区标识牌、窗口标识牌、暂停服务牌、禁烟标志等）和服务指南（如服务流程、客户服务电话、公司网址等）。

6.3.3.2 柜面服务区域应设立醒目、规范、易于理解的指示性标识牌，便于客户办理业务。

6.3.3.3 明示服务指南、服务流程、服务承诺等，帮助客户了解服务步骤，关注重点服务环节，便于客户办理业务。

6.3.3.4 在显著位置公示公司的服务监督投诉电话，便于客户监督和投诉。

#### 6.3.4 招贴

6.3.4.1 招贴包括告示板、海报夹、X型展架、资料架、报纸架及相关宣传资料等。

6.3.4.2 告示板、海报夹、X型展架、资料架摆放位置可设在柜面显眼处，具体位置可根据职场实际情况确定。

6.3.4.3 资料架内一般只能摆放公司可正式对外派发的宣传资料和业务资料，且摆放合理、整齐排列。

6.3.4.4 宣传资料上不可乱涂乱画，不可出现破损；过期的报刊、宣传资料应及时更新、撤换。

#### 6.3.5 照明设施

柜面应设置完备的照明设施，并保证营业期间能正常使用，光线适宜，满足服务需要。

#### 6.3.6 地面、墙面及天花板

柜面内地面、墙面、天花板，应保持完好，出现破损应及时维护、修复。

## 7 服务时效标准

### 7.1 总则

7.1.1 柜面应合理安排营业时间，满足不同客户的服务需求。

7.1.2 柜面在提供各项保单服务时，提倡限时服务，尽量缩短客户等候时间。

7.1.3 柜面应确保按向客户承诺的服务时效提供各项保单服务，特殊情况应及时向客户解释说明。

### 7.2 营业时间

柜面应保证周一至周五正常营业，具体营业时间可根据当地情况自行确定，但必须向社会公示。凡设立在地市级及以上城市的柜面，建议中午休息时间确保全市至少有一个柜面安排人员值班，方便客户办理业务。

### 7.3 业务受理时效

7.3.1 申请资料齐全、符合规定的保险业务申请，应即时予以受理，不得以任何借口拖延和刁难。

7.3.2 申请资料不完整、不符合规定的保险业务申请，应及时告知客户，做好解释和沟通工作。

### 7.4 业务处理时效

7.4.1 有处理权限的柜面，对于受理通过且能即时处理的保险业务申请，应即时予以处理，特殊情况无法即时处理的，应向客户解释说明并承诺处理时限。

7.4.2 超权限的保险业务申请，受理通过应向客户说明处理时限，特殊情况需要延长处理时间的，应及时告知客户进展情况。

### 7.5 咨询投诉服务时效

#### 7.5.1 咨询服务

柜面有客户来访咨询时，应即时答复；不能立即答复的，应即时予以受理登记，并将跟进处理结果及时告知客户。

#### 7.5.2 投诉处理

柜面接到投诉后，应立即受理登记，并在向客户承诺的处理时限做出答复，特殊情况需要延长处理时间的，应及时告知客户进展情况。

## 8 服务礼仪标准

### 8.1 总则

- 8.1.1 柜员应规范服务行为，注重仪容仪表、语言、接待等方面的服务礼仪。
- 8.1.2 接待客户应主动热情、耐心周到、微笑服务，做到来有迎声、问有答声、去有送声。
- 8.1.3 服务过程中应顾全大局，不得与客户发生争执。
- 8.1.4 主动帮助有特殊需要的客户，特别关照老、弱、病、残、孕客户。
- 8.1.5 听取客户批评时，态度诚恳，积极改正，并向客户道歉；对客户建议，应向客户真诚致谢。

### 8.2 仪表、仪态礼仪

#### 8.2.1 统一着装，保持整洁

工作时间临柜人员要求穿着职业服装，保持衣服熨烫平整、干净整洁，并配戴工作牌或摆放桌牌，公示柜员的工号或姓名。

#### 8.2.2 仪表大方，装饰得体

柜员头发保持清洁、长短适中，男士不得留长发或剃光头，不得蓄须和化妆；女士淡妆上岗，不可佩戴过多的、夸张耀眼的饰物，指甲不可过长，并且要保持指甲清洁。

#### 8.2.3 仪态端正，举止文明

站立时脊背挺直，抬头挺胸，肩平收腹，不得前俯、斜靠。坐着与客户面对面交谈时，应挺胸收腹微向前倾，目光平视客户。

### 8.3 语言礼仪

#### 8.3.1 语气亲切，语调柔和

服务语言总的要求是用语规范、以诚待人，语调平和、语气亲切，提倡使用普通话接待客户。对不同的客户要称谓恰当、语言得体，意思明确。对少数民族客户，尤其应注意语言礼仪，加强沟通。

#### 8.3.2 文明规范用语

应规范使用礼貌用语，如“您好”、“请”、“谢谢”、“再见”、“对不起”、“麻烦您”、“没关系”、“不用谢”、“让您久等了”等。

#### 8.3.3 服务禁语

避免使用服务忌语，如“不知道”、“不太清楚”、“我也不知道该怎么办”、“这个问题



不归我管”、“你自己看”、“没看到我正在忙吗”、“我也没办法”等推诿言辞。

## **8.4 接待礼仪**

### **8.4.1 迎接客户，主动热情**

当客户走近柜台时应礼貌热情，主动招呼，微笑迎接，目视客户并向客户问好。

### **8.4.2 仔细聆听，弄清意图**

8.4.2.1 办理业务要准确了解客户的用意，并得到客户确认。当客户表达不清楚时，应委婉地请求客户重复表达意图。

8.4.2.2 客户犹豫不决时，应主动予以引导。

8.4.2.3 准确了解客户的意图后，应迅速进行业务处理。

### **8.4.3 解答咨询，耐心细致**

8.4.3.1 解答客户询问，态度要耐心诚恳，语言要通俗易懂，表达要清晰准确。

8.4.3.2 遇到当场无法解答的问题，不能推诿、搪塞，应主动向同事请教，或立即咨询相关部门，及时予以答复，或告知客户解决问题的途径或处理人员等。

### **8.4.4 客户离柜，礼貌道别**

8.4.4.1 递交客户钱款、资料时，动作要轻、不扔不摔，提醒客户核对、收好。

8.4.4.2 客户临走时，应礼貌道别。

## **9 服务质量标准**

### **9.1 总则**

人寿保险经营机构需从技能管理、品质管理和意见管理等方面，加强对柜面服务质量的管理，确保柜面的服务品质保持良好的状态。

### **9.2 技能管理**

9.2.1 柜面应建立全面的制式化培训体系，新员工上岗前必须经过专业培训，达到岗位技能标准后方可上岗。

9.2.2 柜面应定期组织服务人员开展学习，采取在职培训、脱产培训、轮岗培训等多种方式，不断提高业务素质和服务效率。

9.2.3 柜员应精通业务，熟悉流程，具备独立操作能力，能够为客户提供高效快捷的服务。

9.2.4 柜员应了解与柜面业务相关的相关金融、保险业务知识，掌握客户服务技能，并能运用解决实际工作中遇到的有关问题。

### 9.3 品质管理

9.3.1 人寿保险经营机构应建立柜面服务及业务操作规范,严格要求柜面人员按照操作规程进行业务处理,确保柜面服务快捷、规范、安全、准确。

9.3.2 人寿保险经营机构需建立柜面服务品质管理与监督机制,并定期检查监督服务质量,总结经验,推介典型。

9.3.3 人寿保险经营机构需有专职机构或专职人员负责柜面服务品质管理工作,并针对柜员的服务质量进行考核。

9.3.4 人寿保险经营机构需根据 ISO10002:2004《质量管理—客户满意度—组织投诉处理指南》国际标准,建立健全柜面服务投诉受理及反馈机制,对服务投诉信息及时向客户进行反馈。

### 9.4 意见管理

9.4.1 柜面应配置供客户反馈意见、建议的意见簿/箱。意见簿/箱应放置在柜面资料填写区或咨询区等显著的区域。

9.4.2 对客户意见应认真受理,虚心听取,表示谢意。

9.4.3 对客户提出的意见要及时处理和反馈,如属于客户误解的要及时与其沟通,并耐心解释以消除误解。

## 10 服务纪律标准

### 10.1 对外服务,准时满点

10.1.1 严格按照对外公示的时间营业,营业时间发生变化时应提前公示。

10.1.2 营业期间需离柜中断服务时,必须明示客户“暂停服务”。

### 10.2 办理业务,客户至上

柜面服务应坚持客户至上原则,办理业务时不应随意接听电话,特殊情况必须接听电话的,须征得客户的同意,接听电话要长话短说、言简意赅。

### 10.3 平等服务,一视同仁

服务中应做到退保与承保一样热情,小客户和大客户一样重视,新客户和老客户一样耐心。

### 10.4 工作时间,不涉他务

10.4.1 柜员在营业时间内不得擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗、吃东西、打瞌睡,不准长时间接、打私人电话。

10.4.2 柜员在营业时间不得做与工作无关的事情。

### **10.5 公正廉洁，秉公办事**

10.5.1 不准利用工作之便，向客户索、拿、卡、要，为单位和个人谋取不正当利益。

10.5.2 不准接受客户的酬金、礼品、有价证券。

### **10.6 遗失物品，主动归还**

发现客户遗失物品，应主动当面归还，若不能当面归还的，应妥善保管并积极与客户联系，将物品归还客户。

### **10.7 安全准确，加强防范**

10.7.1 柜员收付费时，应在客户视线及监控设备范围内点验现金。现金离柜前应提醒客户在柜台前清点，避免发生纠纷。

10.7.2 当营业大厅内发生被抢、被盗等突发事件时，柜员应及时报告有关部门和人员，并提醒客户防范。

## **11 维护与管理**

本标准的动态维护工作由全国保险业标准化技术委员会负责管理、组织和实施。



## 参考文献

- [1] 中华人民共和国标准化法. 1988 年 12 月 29 日
  - [2] 中华人民共和国保险法. 2002 年 10 月 28 日
  - [3] 保险业标准化工作指南
  - [4] GB/T 1.1-2000 标准化工作导则 第 1 部分 标准的结构和编写规则
  - [5] JR/T 0031-2006 保险术语
  - [6] ISO10002: 2004 《质量管理—客户满意度—组织投诉处理指南》
  - [7] GB/T 17242—1998 《投诉处理指南》
-