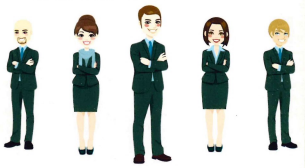
1 客户服务人员 通用规范

◆ 第一条 着装、仪表、仪容规范

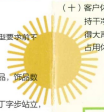
（一）在工作时间内必须按照公司的着装要求统一着装，佩戴工作牌。
（二）着装应保持清洁平整，不得着有破损、污渍的服装上岗。
（三）男员工应随时保持容貌清洁，不得蓄须，蓄发，不准理光头。发型要求前不盖眉，侧不掩耳，后不遮领，应体现主雇大方的精神状态。
（四）女员工应着淡妆上岗，不准着浓妆，不准喷浓烈的香水。
（五）女员工工作时间内只限佩戴款式庄重大方的项链、戒指、手表饰品，饰品数量不能过多。
（六）站姿要求：端正站立，两手自然下垂，男士双脚分开站立，女士丁字步站立，不得前臂、斜靠、曲腿、点脚。
（七）坐姿要求：坐式稳实，身体略向前倾，女士需双脚并拢，稍侧向左方或右方。不准卧坐在椅子深部或趴于桌面，不准翘二郎腿。处理业务需移动椅子时，须保持重心稳定，仪态大方。
（八）走姿要求：步伐均匀稳健，两臂自然摆动，目视前方，职场内步伐不易过快。
（九）蹲姿要求：保持上身端正，两腿并拢或高低交错，轻蹲轻起。
（十）接听电话时，上身保持平直，手举话筒贴近耳朵，话速平缓清晰，不得山现肩托话筒或双手握持话筒等不规范形象。



◆ 第二条 基本礼仪规范

（一）服务态度热情大方，举止文雅、言语礼貌、微笑服务。
（二）按照理赔各环节工作及服务要求，使用标准的服务礼仪和服务话术。
（三）耐心细致的了解客户需求，主动、耐心、专业地指导和协助客户办理索赔手续，认真负责、准确快速、亲切周到地服务好每一位客户。
（四）对客户不合理的要求应坚持有理有节，不卑不亢的处事原则，耐心解释，以理服人，严禁对客户使用过激言行和发生争执现象。
（五）客户服务人员应统一使用普通话，表达应口齿清晰，准确简洁，重点突出。说话语音、语调、语速要亲切、平缓。

（六）柜台接待人员实行站接站送的服务标准，当客户走到距柜台2米处时，接待人员应主动起立，以标准站立姿势，主动招呼客户。为客人办理完结手续后，应主动站立并使用标准送行语。
（七）查勘人员到达查勘现场后，应主动使用规范的服务语言向客户进行自我介绍，查勘过程中应佩戴工作牌。
（八）事件处理要简单快速，语言表达主题突出、重点明确，减少客户等待时间。
（九）着装仪容应得体大方，整洁庄重，严禁着奇装异服和休闲服上岗工作，严禁着浓妆和以不洁形象上岗工作。
（十）客户休息等待区域应具备休息用椅、书刊杂志、饮水设备等供客户使用并保持干净整洁的环境，服务柜台上不得摆放与工作无关的物品，工作时间内不得大声喧哗或打闹，不得从事与工作无关的事情。公司人员非工作需要不得进入用休息等待区域。



2 客户服务人员 服务规范

◆ 第三条 电话接听服务规范

（一）铃响3声内客服专员应保证电话接起。通话中要语气温和，语速适中，时刻保持热情的服务态度，及时、主动地为客户服务。
（二）掌握扎实的专业知识，准确了解来电原因和客户诉求，迅速判断客户需求，在职责允许范围内迅速解决处理来电事宜。
（三）紧急事件或特殊情况及时向主管和上级领导汇报。
（四）严格遵守总公司各项管理规定和业务流程。

◆ 第四条 查勘定损服务规范

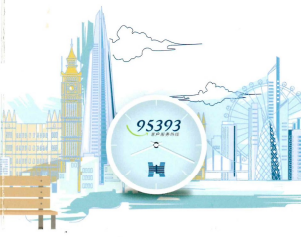
（一）查勘人员须无条件接受派工指令，如遇特殊情况不能完成派工指令的，须向本岗所管领导或上级领导直接陈述原因，经批准后，方可由派工人员取消派工指令。
（二）查勘员在接到派工指令后，5分钟内必须与客户进行联系，商定查勘事宜。现场到达时间的约定应留有余地，避免因超时引发客户焦急情绪。
（三）赶赴现场要及时迅速。如遇塞车或其他特殊情况，在约定时间内不能到达现场的，应提前与客户取得联系，告知原因和预计到达时间。
（四）到达现场后，查勘员应主动向客户做自我介绍，并出示工牌。
（五）查勘员应现场指导客户如何办理索赔手续和所需索赔材料，告知索赔流程、注意事项，对客户提出的问题进行耐心解答。查勘员应书面告知客户索赔须知内容，指导客户提交索赔所需资料，预估赔付金额达到1万及以上的，查勘员应根据反洗钱规定，告知客户需提交的全部客户身份资料。
（六）在查勘定损中应处理好热情服务与坚持原则的关系，对客户提出非正当的要求，要本着不卑不亢、有理有节、耐心解释，以理服人的原则进行妥善处理。
（七）案情询问过程中，应态度温和、思路清晰，表达准确。

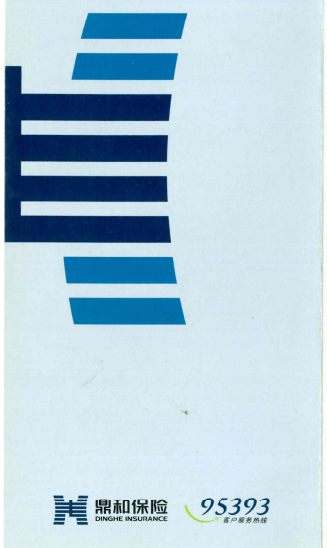
（八）到达现场后，如遇有人员伤亡，应主动参与到人伤抢救工作中去，积极协助联系急救车辆或救援车辆。
（九）任何情况下查勘定损人员不得接受或索要客户的礼品、礼金，不得接受宴请及娱乐性消费等违反职业道德要求的事情。

◆ 第五条 柜面服务规范

（一）业务机构承保人员应主动指导并协助业务人员收集完整的承保信息，包括根据反洗钱规定要求投保客户所需提供的资料。自然人客户需提供身份证复印件或其他有效身份证件，单位客户需提供营业执照复印件、组织机构代码证复印件、投保经办人身份证明或委托书等。
（二）对于投保条件过高的业务，应明确说明我司能接受的承保政策，不得简单拒保。同时，要向业务人员进行耐心解释，争取让业务人员与客户进一步进行协商。
（三）机构承保人员应主动协助业务人员根据标的特点，为客户提供适宜的保险承保方案。
（四）出单人员应规范、完整、准确、及时地将投保单或批改申请相关内容录入系统并提交核保。对于达到反洗钱客户身份识别标准的，按要求填写反洗钱补充信息。
（五）客户如有退保倾向或提出退保时，尽量做好挽留工作。如客户坚持，应主动指导客户填写退保申请书，协助客户办理完成退保手续。原则上，退费对象是投保人，退费时需要审核申请资料，需提供投保人的身份证明原件、保单和保险凭证原件，投保人的银行账户信息、批改申请书和转账授权书等。
（六）对待退保的客户，应视同投保客户一样热情，不得以任何形式刁难客户。
（七）理赔服务柜台内的工作人员，应统一摆放服务岗位标牌，柜台职场区域应统一规范张贴或摆放“索赔须知”、“索赔流程”、“索赔单证填写标准”、“客户资料填写表”等资料。
（八）根据不同类型案件对理赔单证的要求，认真检查客户提交的材料。如客户提供的材料不齐全或有错误时应以书面形式准确告知客户需补充的材料及材料的正确获取方法，避免客户多次往返。
（九）索赔材料的审核应准确高效，向客户询问语言应简洁明了。对于客户的身份证件不在有效期内或客户提供的身份信息不真实的，应中止办理业务，并提醒客户补充身份资料。
（十）发现符合以下反洗钱规定的可疑行为的应开展可疑交易甄别，对可疑交易进行及时报告。

1.短期内分散投保后集中退保或者集中投保后分散退保且不能合理解释；
2.频繁投保后退保或投保后频繁退保、变换保险金额且不能作出合理解释；
3.对公司的审计、核保、理赔、给付、退保规定异常关注，而不关注保险产品的保障功能和投资收益；
4.短期内退保总额达到大额标准无法提供发票或不能做出合理解释的；
5.发现所获得的有关投保人、被保险人和受益人的姓名、名称、住所、联系方式或者财务状况等信息不真实的；
6.购买的保险产品与其所表述的需求明显不符，经解释后仍坚持购买的；
7.以趸交方式购买大额保单，与其经济状况不符的；
8.保险合同生效日后短期内退保，并要求退保金转入第三方账户或者非缴费账户的；
9.不关注退保可能带来的较大金钱损失，而坚决要求退保，且不能合理解释退保原因的；
10.明显超额支付应缴保费并随即要求返还超出部分；
11.对投保人、被保险人进行变更后，短期内办理退保，且金额较大的；
12.法人、其他组织保费从境外银行支付的；
13.通过第三人支付保险费，而不能合理解释第三人与投保人、被保险人和受益人关系的；
14.业务资金支付频率畸高或金额排名靠前的。观察是否有异常，并分析排查发现风险数据（资金支付集中度异常）；
15.与洗钱高风险国家和地区有业务联系的；
16.没有合理原因，投保人坚持要求用现金投保、退保、理赔且数额较大的；
17.支付赔偿金时，客户要求将资金汇往被保险人、受益人以外的第三人；
18.客户与恐怖主义、恐怖活动犯罪以及恐怖组织、恐怖分子、从事恐怖融资活动的人相关联；
19.异地投保、短期内退保且不能做出合理解释的；
20.外国政要、黑名单成员及客户风险等级划分中的高风险客户办理业务或交易，经分析后认为存在异常的；
21.涉嫌诈骗案件的投保人、被保险人的投保、批改、理赔交易。
“短期”系指10个工作日以内，含10个工作日。





“频繁”系指交易行为置业日每天发生3次以上，或者置业日每天发生持续3天以上。
“以上”，包括本数。

（十一）耐心、准确、专业地解释客户的咨询和质疑。
（十二）理赔服务区公示理赔服务承诺，应根据案情及服务承诺，主动告知客户预计理赔时间，当案件因特殊原因不能按约定时间赔付的，应提前与客户联系，说明原因，取得客户谅解。

◆ 第六条 投诉服务规范

（一）柜台接待人员受理客户投诉，当客户走到距接待柜台2米处时，接待人员应主动起立，以标准站姿方式，主动招呼客户；当了解客人来意后，应立即引导客户至会客室处理投诉事宜，避免对其他客户造成负面影响。客人离开时，要送出公司，并使用标准送行语。
（二）投诉受理人员接到客户投诉，应首先安抚客户情绪，倾听客户诉求。其次应重视客户投诉内容，诚恳听取客户的意见和建议，化解客户的不满。投诉受理人员态度应保持热情主动，最大限度地避免矛盾激化和投诉升级。
（三）在处理投诉过程中应及时向相关人员了解投诉形成的原因，与相关部门协商制定解决方案，既要维护客户的正当权益，也要保证不违反条款规定、相关法律法规及行业规定。
（四）对于由保监局及行业协会转办的投诉案件，各机构必须高度重视，积极协调处理，并应在规定时效内向保监局或行业协会反馈案件详情，说明投诉形成原因。
（五）机构受理客户投诉，投诉受理人员要及时录入投诉管理系统，通过系统流转相关投诉处理人员，并告知客户投诉的处理部门、投诉内容等情况。
（六）针对投诉处理结果，需各归构进行改善或改进的，各相关责任部门须及时提出整改措施并落实，形成相关书面记录备查。
（七）服务过程中各触点时效及具体业务操作规范参照各产品服务承诺及业务制度。

3 客户服务人员 通用规范

◆ 第七条 基本行为规范

（一）在业务活动中必须遵守法律、行政法规，尊重社会公德，不得损害国家利益、社会公共利益。
（二）忠实履行职务，维护公司利益，不得利用在公司的地位和职权为自己谋取私利。
（三）在与客户的业务往来过程中遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则。不得从事不正当竞争。
（四）按照公司有关规定保存客户身份信息、业务合同、交易记录以及其他资料。
（五）不得利用职务上的便利，索取、收受贿赂或者违反国家规定收受各种名义的回扣、手续费。
（六）不得泄露其在任职期间知悉的商业秘密。
（七）有义务维护公司资产安全，避免发生丢失、毁损、盗用或者其它任何有损公司资产的情况。
（八）以公开、透明的方式处理相关的利益冲突，解决问题的过程和结果要客观、公正、透明。个人不要试图自行解决利益冲突问题。

◆ 第八条 业务行为规范

（一）订立保险合同必须遵守公平互利、协商一致、自愿订立的原则，不得损害社会公共利益。不得强制他人订立保险合同。
（二）应当向投保人如实说明保险合同的条款内容及除外责任。
（三）收到被保险人的赔偿请求后，应当及时作出核定，对属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿的协议后，十日内履行赔偿义务。
（四）应当在被核定的业务范围内从事保险经营活动。不得兼营法律、行政法规规定以外的业务。
（五）严格履行保险合同，填好保险服务，科学、合理、准确理赔。
（六）不得向投保人、被保险人、受益人或者其利害关系人提供或者承诺提供保险费回扣或者违法、违规的其他利益。
（七）在与客户建立业务关系或者为客户提供理赔、退保等服务时，应当要求客户出示真实有效的身份证件或者其他身份证明文件，进行核对并登记。
（八）客户由他人代理办理业务的，应当同时对代理人和被代理人的身份证件或者其他身份证明文件进行核对并登记。不得为身份不明的客户提供服务或者与其进行交易。
（九）办理的单笔交易或者在规定期限内的累计交易超过规定金额或者发现可疑交易的，应当及时向反洗钱岗位人员报告。
（十）涉及退保、退费的批改，必须经过投保人的书面申请，并取得投保人及其委托人的身份证复印件与签章后，才可进行办理。不得以退费、退保等形式支付手续费。

鼎和保险 DINGHE INSURANCE　95393 客户服务热线

客户服务基础规范
CUSTOMER SERVICE FUNDAMENTALS

鼎和财产保险股份有限公司
DINGHE PROPERTY INSURANCE CO., LTD.