关于印发《保险公司服务评价管理办法（试行）》的通知

保监发〔2015〕75号

各保监局、各保险公司、中国保险行业协会、中国保险信息技术管理有限责任公司、中国保险报业股份有限公司：

《保险公司服务评价管理办法（试行）》已经主席办公会议审议通过，现予发布，请遵照执行。

各单位要高度重视保险公司服务评价工作，预先做好相关准备措施。在具体执行中发现的问题，请及时向我会报告。

中国保监会

2015年7月31日

保险公司服务评价管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为科学评价保险公司服务质量，促进保险公司改进服务，提升保险业社会信誉，增强保险消费者信心，推动保险行业持续健康发展，制定本办法。

第二条 服务评价工作遵循下列原则：

（一）消费者导向。服务评价以消费者体验与感受为核心，引导保险公司树立客户至上的经营理念。

（二）全流程覆盖。服务评价覆盖保险服务的各个环节，全方位、多角度评价保险公司服务水平。

（三）客观公正。服务评价力求过程科学规范，结果客观公正。

（四）持续改进。适应形势变化，逐步完善评价体系。同时发挥服务评价导向作用，引导保险公司不断改善服务水平。

第三条 设立“保险公司服务评价委员会”（以下简称“评委会”）。评委会由保监会分管消费者权益保护工作的领导担任主任，成员包括：保监会机关有关部门及部分保监局，中国消费者协会、中国保险行业协会，中国保险信息技术管理有限责任公司（以下简称“中国保信”），中国保险报业股份有限公司，有关专家学者、新闻工作者及保险消费者代表等。

评委会主要职责是组织开展服务评价工作，具体包括：制定服务评价工作方案；确定评价指标体系及评分规则；明确重大服务创新及重大负面事件加减分标准；审定服务评价结果。

第四条 评价工作每年开展一次。评价结果由保险监管部门对外发布。

第二章 评价范围

第五条 开业满一个会计年度的财产保险公司、人身保险公司纳入服务评价范围。养老保险公司、农业保险公司、政策性保险公司视条件成熟逐步纳入评价范围。

第六条 服务评价范围包括保险公司总公司和省级（含计划单列市）分公司两个层级。

第七条 服务评价范围覆盖保险公司销售、承保、保全、理赔、咨询、回访、投诉等所有服务环节和渠道（包括保险公司授权委托提供销售及其他服务的第三方渠道）。

第三章 评价体系

第八条 服务评价体系按财产保险和人身保险分别设定两套定量指标，并在此基础上对重要服务创新和重大负面事件分别进行加减分。

第九条 定量指标是以保险监管部门、中国保信以及保险公司系统数据为基础，根据统计标准和计算公式，对保险公司与消费者各环节接触点的服务质量和效率进行量化评价的客观数值。定量指标评价采用百分制。

第十条 重要服务创新是指保险公司在改进服务质量、提高服务效率、提升消费者满意度等方面取得实际应用效果的保险服务重大创新项目。根据实际应用效果加1-5分。

第十一条 重大负面事件是指因保险服务存在严重问题而导致重要媒体负面报道、重大群体性事件或经评委会认定的其他保险服务突出问题。根据问题严重程度扣1-5分。

第四章 评价方法

第十二条 建立与监管部门、保险公司、中国保信等多方对接的服务评价系统，接收并处理服务评价数据。

第十三条 保险公司和相关单位按照保监会要求改造业务系统，提取相关定量指标数据，并于规定的时间内上传至服务评价系统。

保险公司分公司的服务创新举措同时报送至各保监局。

第十四条 各保监局根据服务评价系统内提取的指标数据及相关材料，按照评分规则分别计算出辖区内各分公司的定量指标、重要服务创新和重大负面事件得分，并将分公司综合评价结果上传至服务评价系统。

第十五条 评委会根据各保监局对分公司的综合评价结果，按照科学的权重计算出各保险公司总公司的最终得分。

第五章 服务评级

第十六条 根据得分高低，保险公司总公司服务评级分为A、B、C、D四大类，具体包括AAA、AA、A、BBB、BB、B、CCC、CC、C、D共10级。

（一）A类是指总体服务质量优秀的公司。其中95分（含）以上为AAA，90分（含）-95分为AA，85分（含）-90分为A。

（二）B类是指总体服务质量较好的公司。其中80分（含）-85分为BBB，75分（含）-80分为BB，70分（含）-75分为B。

（三）C类是指总体服务质量较差的公司。其中65分（含）-70分为CCC，60分（含）-65分为CC，55分（含）-60分为C。

（四）D类是指总体服务质量差的公司。55分以下为D。

第十七条 对保险公司分公司的服务评价只评分，不评级。

第六章 保障措施

第十八条 保险公司服务评价系统由保监会统筹组织开发，中国保信负责建设及运行维护。

第十九条 定量指标数据由保险公司总公司统一提取、审校、上传。

第二十条 全部指标数据应当由系统自动生成，保险公司不得人为操控，并应保留完整日志，确保测评过程和结果的可验证性。

第二十一条 保险公司业务数据以及消费者个人信息，不得向外界泄露。

第二十二条 保险公司及其代理机构不得利用评价结果进行销售误导或同业诋毁。

第七章 附 则

第二十三条 本办法由保监会负责解释和修订。

第二十四条 本办法自印发之日起生效，《人身保险公司服务评价管理办法》（保监发〔2013〕73号）同时废止。