

保险行业服务质检表			
维度	序号	质检细项（评分标准：是/否）	质检核心监控逻辑 / 备注
一、服务礼仪与开场	1	接通或面访开场后 3 秒内主动问候，语速适中、吐字清晰。	考核沟通响应时效与基础表达。
	2	完整报出公司名称、执业/坐席工号及本人姓名。	考核身份亮证规范。
	3	明确告知客户通话/双录「可能会被录音/录像」并取得客户默许。	考核合规告知前置程序。
	4	使用礼貌用语（如「您」、「请问」、「谢谢」），无不良口头禅。	监控日常服务用语规范。
	5	语调热情积极，无冷漠、不耐烦或叹气等负面情绪表现。	考核服务态度与情绪管理。
	6	开场即询问客户本次咨询的具体险种需求（交强险/商业险/全险）。	快速锁定客户意向。
二、需求核实与信息收集	7	准确询问并记录车辆使用性质（家庭自用/营运/网约车）。	规避承保物理风险分类错误。
	8	准确询问并记录车牌号码及车辆初登日期（或行驶证发证日期）。	确保承保标的信息准确。
	9	准确询问并记录车辆品牌型号及具体配置（排量/座位数）。	
	10	准确询问并核实投保人/被保险人的身份证件信息。	严守客户隐私与反洗钱合规要求。
	11	准确询问上一年度出险次数及大致理赔金额（确认 NCD 系数）。	考核保费费率浮动因子核实情况。
	12	确认是否存在过户记录或脱保超过一定期限的情况。	
三、专业服务与核心流程	13	商业险报价需明确列出险种组合（车损、三者、座位险等）及对应保额。	考核专业险种推荐的清晰度。
	14	主动解释三者险不同保额（200 万/300 万）的保费差异及建议。	考核价值引导与专业建议能力。
	15	必须清晰说明车损险包含的附加险（如涉水、自燃、玻璃、不计免赔）。	确保保障范围解释完整。

维度	序号	质检细项（评分标准：是/否）	质检核心监控逻辑 / 备注
	16	对非固定价格方案（如驾乘险）进行必要说明，无强制搭售行为。	杜绝侵害消费者自主选择权行为。
	17	报价总额需明确区分「交强险」与「商业险」两部分费用。	账目清晰，准确报价。
	18	主动说明当前可享受的优惠活动及折扣计算逻辑（如无赔款优待系数）。	
四、合规风控与反误导 —— 核心质检红线	19	未做出「保额内 100% 全赔」的绝对化承诺（需提及免赔额/除外责任）。	重点监控销售误导，考核免责条款说明。
	20	未诱导客户虚报出险记录或伪造行驶证信息以获取低价。	严禁协同欺诈或欺瞒承保。
	21	未攻击贬损同业其他保险公司或产品。	考核不正当竞争风险。
	22	明确提醒投保人需履行如实告知义务（尤其是车辆改装情况）。	提示客户违背如实告知的法律后果。
	23	报价有效期明确告知（通常为当日有效）。	规避费率调整引发的后期纠纷。
	24	未使用「存钱」、「返本」、「替代存款」等储蓄类误导性词汇描述车险。	严厉禁止非理财险种的收益化误导。
五、结束闭环与系统操作	25	客户犹豫时，主动提供「稍后发送详细报价单至短信/微信」的选项。	考核销售跟进与服务留痕。
	26	报价达成一致后，准确复述投保人、车辆及险种关键信息。	投保意愿最终确认，确保单证一致。
	27	清晰告知支付保费的最后时限及支付成功后的生效时间。	明确提示保险责任开始时间。
	28	结束前主动询问：「请问关于车险还有哪些方面需要我解释的吗？」	考核客户问题是否完全闭环。
	29	标准结束语（感谢来电/信任，祝生活愉快）。	服务闭环礼仪。
	30	通话/面访结束后，系统勾选准确的业务意向标签并录入备注。	考核数据录入及后续工单流转规范。