

健康险/重疾险咨询质检表		
维度	序号	质检细项（评分标准：是/否）
一、服务礼仪与开场	1	标准开场问候，语气亲切、专业，建立信任感。
	2	主动介绍自身健康险顾问角色及资质。
	3	开场即说明本次沟通旨在根据客户情况匹配合适方案。
	4	未在开场直接推送产品链接，先进行需求分析。
	5	使用客户易于理解的生活化比喻解释复杂医学术语。
	6	对客户健康状况表示关心，不使用歧视性语气。
二、需求核实与信息收集	7	准确询问被保人的具体年龄（周岁）与性别。
	8	准确询问被保人的职业类别（是否高危职业）。
	9	详细询问既往病史、体检异常指标、住院手术史。
	10	询问家族遗传病史（直系亲属是否患过重疾）。
	11	准确询问客户年收入及家庭年支出（用于计算合理保额）。
	12	询问客户已有商业保险情况（避免重复投保）。
三、专业服务与核心流程	13	清晰解释“等待期（观察期）”的定义及时长（90 天/180 天）。
	14	清晰解释“轻症/中症/重症”的理赔差异及赔付比例。
	15	清晰解释“保费豁免”条款的具体触发条件。
	16	清晰解释“保证续保”与“不保证续保”的根本区别。
	17	根据客户预算提供 2-3 个不同梯度的组合方案。
	18	明确告知报销型医疗险与给付型重疾险的赔付方式差异。
四、合规风控与反误导	19	未使用“确诊即赔”这一以偏概全的违规话术（需界定疾病定义）。
	20	未怂恿客户隐瞒健康异常来通过核保。
	21	未将医疗险包装成“大病统筹金”或“理财账户”。

维度	序号	质检细项（评分标准：是/否）
五、结束闭环与系统操作	22	未承诺续保时不会因身体状况变化而加费。
	23	明确提示了“既往症除外”的免责条款。
	24	未贬损其他公司的同类网红产品，客观对比。
	25	主动告知投保前需仔细阅读《投保须知》及《健康告知 书》。
	26	询问客户是否需要智能核保（预核保）服务尝试投保。
	27	主动推送产品资料包及保费测算链接给客户。
	28	约定 3 天内的回访跟进时间（给客户考虑期）。
	29	结束语强调“健康告知真实性”的法律责任。
	30	系统记录客户体况摘要，标注是否走人工核保通道。