

ICS 03.060

A 11

备案号: 38787-2013

# DB44

## 广东省地方标准

DB44/T 1186—2013

---

### 保险服务规范

Service specification of insurance

地方标准信息服务平台

2013-08-24 发布

2013-11-24 实施

---

广东省质量技术监督局

发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东保监局归口。

本标准的起草单位：广东保监局、广东省保险行业协会。

主要起草人：刘云海、朱伟忠、吴茜、黄振华、张丽林、王海龙。

本标准为首次发布。

地方标准信息服务平台

# 保险服务规范

## 1 范围

本标准界定了保险服务的术语，规定了保险相关服务的流程和规范，以及服务质量监督和改进要求。

本标准适用于广东省行政区域内各保险公司，各保险中介机构也应参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JR/T 0032-2009 保险术语

JR/T 0049-2009 寿险公司柜面服务规范

## 3 术语和定义

JR/T 0032-2009界定的以及下列术语和定义适用于本标准，为了便于使用，以下重复列出了JR/T 0032-2009中的一些术语和定义。

### 3.1

**客户 customer**

接受保险产品、保险保障和风险管理等服务的个人或单位。

### 3.2

**投保人 applicant; proposer**

与保险公司订立保险合同，并按照保险合同负有支付保险费义务的人。

### 3.3

**被保险人 insured**

其财产或者人身受保险合同保障，享有保险金请求权的人，投保人可以为被保险人。

### 3.4

**受益人 beneficiary**

人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人。

### 3.5

**报案 claim notification**

投保人、被保险人或者受益人将保险事故通知保险公司的行为。

### 3.6

**索赔 claim**