

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2025〕2号

关于举办 2025 年保险机构投诉处理能力提升 训练营（第一期）的函

各保险机构：

为贯彻落实金融监管总局关于消费者权益保护工作的有关要求，切实履行投诉处理主体责任，提高投诉处理人员处理投诉纠纷、化解矛盾的综合素质及能力，强化客户服务意识，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟于近期举办“2025 年保险机构投诉处理能力提升训练营（第一期）”，现将相关事项函告如下：

一、学习时间和地点

（一）**学习时间**：2月27日-28日，为期2天。27日上午9点半开班，28日下午4点半前结训。

（二）**学习地点**：北京市奥加美术馆酒店奥加B厅（北京市东直门外大街26号）

二、课程安排及授课师资

（一）2024 年保险行业投诉热点与常见问题防范

- (二) 投诉处理人员模型化处置思维构建
 - (三) 应对投诉的基础模型工具及实践案例分析
 - (四) 升级、缠诉和疑难案件的实践探讨及演练
 - (五) 应对“专业性外部力量”投诉的实践方法及演练
- 具体课程及师资安排详见后文附件。

三、教学对象

各保险机构总、分公司运营部、客服部、消保部等相关人员。

四、费用及发票

(一) **费用：**2800 元/人（提供培训期间午餐）

(二) **缴费方式：**报名时选择微信扫码支付或报名后于 2025 年 2 月 27 日前将费用汇款至指定账户，备注“投诉处理+学员姓名”以便查询。如申请费用流程较长，可延后支付。

账户名：中保教育咨询（北京）有限公司

开户行：中国银行北京金融中心支行

账 号：3415 6261 5763

(三) **相关说明：**付款凭证请发送至联系人邮箱并注明开票要求。

五、住宿费用

(一) 住宿地点：北京市奥加美术馆酒店。

(二) 普通大床房：450 元/间/天（含单早）；普通标准间：550 元/间/天（含双早）。

(三) 住宿统一安排，房间预留 30 间，订满为止。住宿费

用自行与酒店结算。

六、报名方式

登录中保教育在线（daxue.iachina.cn）→专题培训→2025年保险机构投诉处理能力提升训练营（第一期）→报名。

七、联系方式

联系人：刘辉

联系电话：010-50950577，13901058568

联系邮箱：liuhui@iachina.cn

附件：具体课程及师资安排

中保教育咨询（北京）有限公司

2025年1月24日

附件：具体课程及师资安排

2025年保险机构投诉处理能力提升训练营（第一期）			
授课时间	授课内容	授课师资 (拟邀请)	
2月27日			
9:30-11:30	一、2024年保险行业投诉热点与常见问题防范	新浪黑猫投诉	
	(一) 保险行业整体投诉情况		
	(二) 人身险、财产险投诉主要集中问题		
	(三) 投诉人群画像		
	(四) 保险行业投诉趋势		
13:00-16:30	(五) 投诉解决情况及后续追踪	曾凡涛 原平安人寿投 诉专家讲师	
	二、投诉处理人员模型化处置思维构建		
	(一) 投诉人情报获取与类型化划分		
	(二) 投诉案件类型划分		
	(三) 风险分析评估方法一定性定量		
	(四) 预测分析模型与推理方法		
	(五) 几种决策模型与平衡方法		
	(六) 投诉团队构建与组织管理		
	(七) 沟通与谈判能力的构建		
(八) 服务能力与体验感设计			
2月28日	(九) 综合工具表研讨与分析	曾凡涛 原平安人寿投 诉专家讲师	
	三、应对投诉的基础模型工具及实践案例分析		
	(一) 投诉处理的禁忌		曾凡涛 原平安人寿投 诉专家讲师
	(二) 五维度案件分析法		
	(三) 投诉人画像工具表		
	(四) 投诉“六脉神剑”流程法		
	(五) 风险控制模型—教你如何识别和分析投诉风险		
	(六) 危机处置模型—投诉危机事件或者升级后处置应对思路		
	13:00-15:00		四、升级、缠诉和疑难案件的实践探讨及演练
(一) 缠诉一般特征与手段			
(二) 躲避缠诉、疑难投诉的“雷区”			
(三) 总论：矛盾分析法与辩证法处理缠诉核心			
(四) 研讨投诉升级的问题四个要素			
(五) 四种缠诉投诉人画像分析与策略			
15:00-16:30	(六) 场景演练：演练缠诉疑难案件处理的最佳实践	曾凡涛 原平安人寿投 诉专家讲师	
	五、应对“专业性外部力量”投诉的实践方法及演练		
	(一) “专业性代理投诉”的特点及应对		
	(二) 应对“专业性投诉”策略与技术性实践探讨		
	(三) “专业性外部力量”介入投诉的注意事项		
	(四) 场景演练：总结在工作的实践性方法		