

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2026〕1号

中保教育关于举办 2026 年保险机构消保 监管评价与消保运营能力提升 在线课堂（第一期）的函

各保险机构：

为深入贯彻落实国家金融监督管理总局消费者权益保护相关工作要求，持续构建金融领域“大消保”工作格局，助力各保险机构全面提升消保体系运营质效，切实推动消保政策解读转化为高分落地实效，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司（以下简称中保教育）拟举办“2026 年保险机构消保监管评价与消保运营能力提升在线课堂（第一期）”。现将相关事项函告如下：

一、学习时间和形式

（一）直播时间：2026 年 2 月 26 日-27 日。上午 9:30-11:30，下午 14:00-16:00

（二）回放时间：学习权限开通后两周

二、课程安排及授课师资

（一）从评价要求到体系运营：金融机构消保举措落地要务

全解

(二) 读懂监管、赢在评价：消保监管评价深度解读与实务应对

(三) 从合规到卓越：消保管理的系统升级路径

(四) 从“灭火”到“防火”：AI 驱动消保投诉智能升级
具体课程及师资安排详见后文附件。

三、教学对象

各保险公司总分机构客户服务部、运营管理部、消保部、公司治理部等部门负责人及相关人员。

四、费用及发票

(一) 费用标准：1599 元/人。

(二) 缴费方式：报名时选择微信扫码支付或报名后将费用汇款至指定账户，备注“消保监管评价+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、报名及证书

(一) 登录中保教育在线 (daxue.iachina.cn) →专题培训
→2026 年保险机构消保监管评价与消保运营能力提升在线课堂

(第一期)→报名+观看。

(二) 报名时请正确填写手机号码，观看时需输入报名手机号进入。

(三) 证书：学习完成后可获得培训证书。查询方式：登录中保教育在线→证书查询→查询/下载。

六、联系方式

联系人：赵朋朋

联系电话：010-50950574，18910196657

联系邮箱：zhaopengpeng@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

2026年1月13日

附件：具体课程及师资安排

2026 年保险机构消保监管评价与消保运营能力提升在线课堂（第一期）		
授课时间	授课内容	授课师资 (拟邀请)
2026 年 2 月 26 日		
9: 30-11: 30	<p>一、从评价要求到体系运营：金融机构消保举措落地要务全解</p> <p>(一) 从消保评价新办法看消保管理新要求 (二) 金融机构消保体系构建与运营新思路 (三) 消保运营关键环节：适当性管理</p> <p>1. 适当性管理的要求该如何理解? 2. 适当性管理的工作基础有哪些? 3. 适当性管理与年度工作计划 4. 做细消费者服务，办好适当性管理大事</p>	王老师 消保专家
14: 00-16: 00	<p>二、读懂监管、赢在评价：消保监管评价深度解读与实务应对</p> <p>(一) 从评价办法读懂监管理念和政策导向 (二) 自评估实践的卓越路径与方法论 (三) 高频失分项深度拆解与应对策略 (四) 从“被动迎检”转向“主动达标”</p>	刘老师 消保专家
2026 年 2 月 27 日		
9: 30-11: 30	<p>三、从合规到卓越：消保管理的系统升级路径</p> <p>(一) 客户体验即竞争力：消费者权益保护的 13 个成熟度层级 (二) 投诉背后有规律：倒金字塔模型揭示问题根源与改进方向 (三) 三位一体能力建设：意识 × 能力 × 行为协同提升消保水平 (四) 全流程嵌入实战指南：事前防范四步阶、事中控制五要素、事后改善四核心</p>	李老师 零曦咨询
14: 00-16: 00	<p>四、从“灭火”到“防火”：AI 驱动消保投诉智能升级</p> <p>(一) 为什么投诉总在重复发生？：三大现实痛点深度剖析 (二) AI 不只是提效工具：效率 × 质量 × 预防的三层价值跃迁 (三) 看得见的智能：核心场景实战演示（语音分析、情绪识别、风险预警） (四) 中小机构也能落地：分阶段实施路径与常见“避坑”指南 (五) 学完就能用：AI 消保工具包与关键指标清单</p>	杨老师 AI 专家