

# 中保教育咨询(北京)有限公司

---

---

中保教育函〔2025〕53号

## 中保教育关于举办保险机构消保体系运营与 监管评价提升在线课堂的函

各保险公司：

为积极推进金融工作“大消保”格局构建，深入贯彻落实国家金融监督管理总局有关消费者权益保护要求，帮助保险机构全面提升消保体系运营质效，切实践行金融消保工作的政治性和人民性，中国保险行业协会直属中保教育咨询（北京）有限公司拟举办“保险机构消保体系运营与监管评价提升在线课堂”。现将相关事项函告如下：

### 一、学习时间和形式

（一）直播时间：2025年8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）大消保背景下的消保体系构建与运营

（二）保险机构投诉与多元纠纷管理实务

(三) 金融机构的消保数字化核心攻略  
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](http://daxue.iachina.cn)) → 专题培训 → 保险机构消保体系运营与监管评价提升在线课堂 → 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学时证书。查询路径：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

2025年7月31日

附件：具体课程及师资安排

保险机构消保体系运营与监管评价提升在线课堂		
授课时间	授课内容	授课师资（拟邀请）
2025年8月26日		
9:30-11:30	<p><b>一、大消保背景下的消保体系构建与运营（上）</b></p> <p>（一）深度解读监管的大消保格局（要求与思路）</p> <p>（二）全面认识机构的大消保体系</p> <p>1. 格局是纲，体系是目</p> <p>2. 总览大消保体系框架全景</p> <p>（三）消保运营是体系有效的保证</p> <p>1. 内容与对象：如何使得体系覆盖全业务链条</p> <p>2. 方法与手段：运用灵活的消保运营方法手段，要让体系持续有效。</p> <p>（四）消保运营中的三大关键环节：投诉管理&amp;消保审查&amp;适当性管理</p>	<p>王老师</p> <p>资深消保专家</p>
14:00-16:00	<p><b>二、大消保背景下的消保体系构建与运营（下）</b></p> <p>（一）消保运营与监管评价提升</p> <p>1. 与监管评价相关的消保运营内容</p> <p>2. 消保运营：监管评价准备工作</p> <p>3. 消保运营：围绕自评估的关键要点</p> <p>（二）消保运营新思路</p> <p>1. 在消保中应用服务设计与体验管理</p> <p>2. 消保从业者能力储备</p>	<p>王老师</p> <p>资深消保专家</p>
2025年8月27日		
9:30-11:30	<p><b>三、保险机构投诉与多元纠纷管理实务</b></p> <p>（一）保险投诉管理解析：从投诉管理视角解析投诉处理要点</p> <p>（二）多元纠纷发展历程与概况</p> <p>1. 多元纠纷的定义和特点</p> <p>2. 多元纠纷处理所遵循的原则与方法</p> <p>（三）黑灰产代投诉纠纷化解</p> <p>1. 监管态度与政策变化</p> <p>2. 黑灰产代投诉案件识别经验分享与处理实务</p>	<p>谢老师</p> <p>某财险公司 消保与客诉管理 负责人</p>
14:00-16:00	<p><b>四、金融机构的消保数字化核心攻略</b></p> <p>（一）消保数字化的监管要求与政策底座</p> <p>（二）消保数字化思路探底</p> <p>（三）消保数字化的核心架构体系</p> <p>（四）关键的数字化工具落地场景揭秘</p>	<p>罗老师</p> <p>某消费金融公司 消保与客服部 总经理</p>