

中保教育咨询(北京)有限公司

中保教育函〔2025〕55号

中保教育关于举办2025年保险机构投诉处理能力提升训练营（第二期）——践行新时代“枫桥经验”，保险纠纷调解能力提升研修班的函

各保险机构：

近期，金融监管总局、中国人民银行、中国证监会联合印发《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》（以下简称《意见》），明确强调加强调解组织和调解员队伍建设，提升金融纠纷调解工作专业化法治化水平，进一步健全金融领域社会治理体系、促进金融高质量发展提供坚强保障。

为深入贯彻落实《意见》精神，践行新时代“枫桥经验”，推动保险行业纠纷调解组织依法高质量开展调解工作，提升行业人员的专业能力，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“2025年保险机构投诉处理能力提升训练营（第二期）——践行新时代“枫桥经验”，保险纠纷调解能力提升研修班”。现将相关事项函告如下：

一、学习时间和地点

（一）学习时间：9月25日-26日，为期2天。25日上午9点半开班，26日下午5点结训。

（二）学习地点：浙江省杭州市西湖区西溪路681号浙江公路技师学院西溪校区培训楼

二、课程安排及授课师资

（一）保险合同纠纷调解制度和案件调解操作重点

（二）互联网保险纠纷调解交流

（三）枫桥镇现场教学：新时代“枫桥经验”与基层治理现代化

（四）枫桥镇现场教学：矛盾纠纷调解座谈

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消保、运营、客服、投诉等相关部门负责人，以及相关岗位工作人员。

四、费用及发票

（一）费用：2800元/人

（二）缴费方式：报名时选择微信扫码支付或报名后于9月26日前将费用汇款至指定账户，备注“枫桥经验+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、住宿建议

（一）培训地点附近酒店

1. 杭州西溪谷灵隐亚朵酒店，距培训地点步行 100 米。
2. 杭州溪尚酒店，距培训地点步行 500 米。

（二）本次研修班不统一安排住宿，住宿自理。

六、报名方式

登录中保教育在线（daxue.iachina.cn）→专题培训→践行新时代“枫桥经验”，保险纠纷调解能力提升研修班→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

联系人：李建飞

联系电话：010-50950583，18500242560

联系邮箱：lijianfei@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 8 月 6 日

附件：具体课程及师资安排

授课时间	授课内容	授课师资（拟邀请）
9月25日		
9:30-12:00	一、保险合同纠纷调解制度和案件调解操作重点 （一）调解制度的法律地位和规范 （二）调解制度在处理保险合同纠纷中的意义 （三）保险合同纠纷调解流程 （四）保险合同纠纷案件分享	张老师 北京保险行业协会 保险合同纠纷调解委员会
14:00-17:00	二、互联网保险纠纷调解交流 （一）互联网保险纠纷调解流程落地经验分享 （二）互联网保险纠纷预防和多元化解 （三）互联网保险纠纷案件应对的经验总结	方老师 蚂蚁保保险代理有限公司
9月26日		
9:30-12:00	三、枫桥镇现场教学：新时代“枫桥经验”与基层治理现代化 （一）循迹溯源：“枫桥经验”的诞生与发展 （二）治理实践：新时代“枫桥经验”与诸暨担当 （三）经验启示：“枫桥经验”何以长青	郑老师 中共诸暨市委党校
14:00-17:00	四、枫桥镇现场教学：矛盾纠纷调解座谈	杨老师 浙江省诸暨市枫桥镇人民调解委员会驻派出所调解工作室