

★ 普通

河南恒邦保险销售服务有限公司文件

豫恒邦发[2013]008 号

签发人：吕方

关于下发《河南恒邦保险销售服务有限公司 续期服务专员管理办法（试行）》的通知

省公司各部门、各分支机构：

续期催缴工作是公司服务的核心之一，为提升续期业务服务质量，提高继续率，加强对续期服务专员的管理，特制定《河南恒邦保险销售服务有限公司续期服务专员管理办法（试行）》。现将本办法下发给你们，请认真学习并遵照执行。

附件：《河南恒邦保险销售服务有限公司续期服务专员管理办法（试行）》



抄 送：董事会、总经理室 存档（1）

印发单位：后援中心

印发时间：2013 年 05 月 03 日

拟 稿：马飞

校 对：谷明华

河南恒邦保险销售服务有限公司

续期服务专员管理办法（试行）

续期催缴工作是公司服务的核心之一，为提升续期业务服务质量，提高继续率，加强对续期服务专员的管理，特制定续期服务专员管理办法（试行）。

一、续收专员的设置原则

（一）公司根据分支机构开设情况，以县区为单位设立续期服务人员。

（二）公司在县区设立的分支机构自筹备之日起满 9 个月，可以着手考虑续期服务专员人选，经过选拔、考核和培训后于筹备满一年后正式上岗。

（三）县区月均应收续期保费在 5 万元以上且月均客户量在 20 人以上，可以设立一名专职续收服务专员；县区月均续收保费在 5 万元以下或月均客户量在 20 人以下，可设立兼职续收服务专员。

（四）县区半年月均应收续期保费每超过 20 万元，允许该县区另设一名续期服务专员。

（五）兼职续期服务专员由营业部代为管理，专职续期服务专员由公司客户服务部管理。

二、续期服务专员的工作职责

（一）具体负责催缴本县区离职业务人员的续期保费；

- (二) 负责本县区整体续期保费的催缴工作。
- (三) 递送离职业务人员的续期发票至客户。
- (四) 催缴信息的反馈。
- (五) 收集保全相关资料。
- (六) 新契约业务开拓。
- (七) 完成其他相关客户服务。

三、续期服务专员的聘用的基本条件

- (一) 年龄 **25 - 45** 岁；
- (二) 大专以上学历；
- (三) 形象好、气质佳、亲和力强、有服务意识；
- (四) 能够熟练使用电脑办公软件；
- (五) 在公司有 **1** 年以上的从业经历，过往月均标准保费在 **3000** 元以上；
- (六) 持有代理人资格证。

四、续期服务专员的待遇

(一) 兼职续收服务专员的待遇

兼职续收服务专员待遇=补贴+提成

根据县区当月应收续期保费量核定兼职续期服务专员的补贴，按下表执行：

月均续收保费平台	补贴金额
3—5万	300元
2—3万	200元

2万以下	100元
------	------

（二）专职续收专员待遇

专职续收专员待遇=底薪 + 提成 + 奖金

（三）底薪

根据县区每月应收续期保费量核定续期服务专员的底薪，

具体标准如下表：

月应收保费平台	对应底薪标准
5 万—10 万	400 元
10 万-15 万	600 元
15 万-25 万	800 元

（四）绩效工资

绩效工资 = 绩效基数 × 绩效系数

根据县区每月应收续期保费量核定续期服务专员的绩效基数，具体标准如下表：

月应收保费平台	绩效基数
5 万—10 万	400 元
10 万-15 万	500 元
15 万-25 万	600 元

绩效系数按下表执行

宽一达成率	D1 < 70%	70% ≤ D1 < 75%	75% ≤ D1 < 80%	80% ≤ D1 < 85%	D1 ≥ 85%
绩效系数	0	0.6	0.8	1	1.2

（五）奖金

奖金 = 奖金基数 × 奖金系数

根据县区续期服务专员当月应收续期保费平台确定奖金基数。

月应收保费平台	奖金基数
5 万—10 万	400 元
10 万-15 万	500 元
15 万-25 万	600 元

奖金系数按下表执行

宽末达成率	D1 < 80%	80% ≤ D1 < 85%	85% ≤ D1 < 90%	90% ≤ D1 < 95%	D1 ≥ 95%
绩效系数	0	0.6	0.8	1	1.2

（六）提成

提成 = 离职单保费（递归单除外）× 续期佣金率 × 提成比例

提成比例按下表执行

宽一达成率	$D1 < 70\%$	$70\% \leq D1 < 80\%$	$D1 \geq 80\%$
提成比例	0	10%	20%

五、续期服务专员的考核

1、省公司每季度根据各县区的宽末达成率指标完成情况，对续收服务专员的职级进行维持和取消考核。

2、县区连续3个月宽末达成率低于80%, 或一个季度中有2个月宽末达成率低于75%，取消该续期服务专员的资格，另行选拔续收服务专员。

六、宽一、宽末达成率计算办法

1、宽一达成率=当月应收的在宽限期第一个月内实收的保费/当月应收的保费

2、宽末达成率=当月应收的在宽限期内实收的保费/当月应收的保费

七、公司内勤员工的续期保费，不计入续收服务专员的收入及考核。

八、本办法由省公司负责解释。