

★ 普通

河南恒邦保险销售服务有限公司文件

豫恒邦发[2013]010 号

签发人：吕方

关于下发《河南恒邦保险销售服务有限公司 渠道事业部专管员人员管理办法（试行版）》的通知

省公司各部门、各分支机构：

为规范渠道事业部工作流程，提高工作效率，特制定《河南恒邦保险销售服务有限公司渠道事业部专管员人员管理办法（试行版）》。现将本办法印发给你们，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渠道事业部专管员人员管理办法（试行版）》



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 08 日

拟 稿：郭宏

校 对：谷明华

附件：

河南恒邦保险销售服务有限公司
渠道事业部销售人员管理办法（试行版）
（2013 年）

河南恒邦保险销售服务有限公司

渠道事业部

二〇一三年五月

目 录

第一章	总则
第二章	组织架构和工作职责
第三章	渠道事业部人员的从业守则
第四章	渠道事业部人员的人事管理
第五章	渠道事业部人员薪资待遇
第六章	渠道事业部人员考核
第七章	渠道事业部人员的活动管理
第八章	渠道事业部人员的日常管理
第九章	附则

第一章 总则

第一条 为开发中、高端客户资源，拓展业务领域，进一步提高渠道事业部综合盈利能力，并使销售人员在业务拓展中采用的行销体系的管理事项有所遵循，特制定《河南恒邦保险销售服务有限公司销售人员管理办法（试行版）》（以下简称“本办法”）。

第二条 本办法所称销售人员指通过招聘程序并培训合格，与公司签定劳动用工合同，从事渠道事业部销售及管理、网点经营与客户服务，并为银行及网点提供培训、辅导、销售支持的人员。

第三条 本办法用词定义如下：

- （一） 产品：指渠道事业部下发的公司签约的各产品；
- （二） 营销产品：指直营营销系列的所有产品。

第四条 销售人员分为客户经理及区经理；

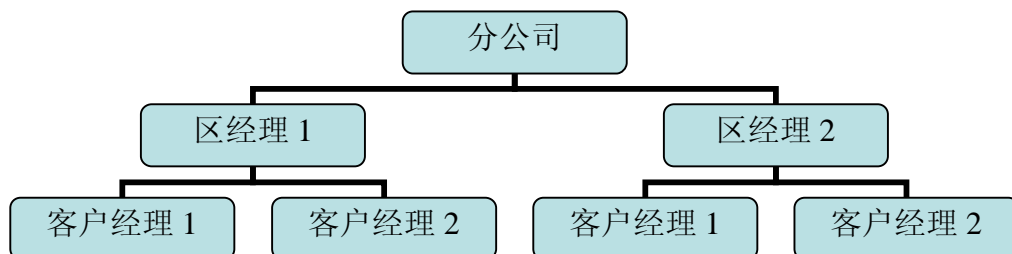
第五条 销售人员招聘、任免、职级升降都必须上报公司渠道事业部审批。

第六条 本办法所称的保费是指过犹豫期的标准保费。

第七条 销售人员工作规范、日常管理、考核管理、奖惩任免事项均按本办法规定执行，各机构不得擅自修改。

第二章 组织架构及工作职责

第八条 组织架构：



- (一) 区经理的设立视分公司业务发展情况，由渠道事业部审批后方可设立；
- (二) 在无分公司总经理的情况下，可设立区经理。

第九条 客户经理的工作职责：

- (一) 对个人各项业务指标的达成负责；
- (二) 就公司业务政策、产品销售、客户服务等事宜与银行网点沟通协调，确保业务顺利开展；
- (三) 负责所辖销售渠道的各种培训；
- (四) 对客户提供专业的需求诊断、保险规划、新险种推介等相关的服务；
- (五) 每日填写相关工作报表、工作日志；
- (六) 按公司规定时间按时参加夕会及其他会议管理事项；
- (七) 定期向公司及所辖销售渠道负责人汇报销售情况；
- (八) 根据销售渠道和市场变化定期提供同业信息；依据公司规定积极参加公司组织的培训、辅导和训练等一系列日常活动；
- (九) 完成公司各项活动的宣传事项及所在区域内的市场培育；
- (十) 完成公司交办的其他事项。

第三章 渠道事业部人员的从业守则

第十条 为加强渠道事业部内部管理，进一步规范销售人员的工作行为，提高销售人员的技能及服务品质，树立渠道事业部从业人员的专业形象，各级销售人员必须遵守如下从业守则：

- (一) 遵守公司的各项规章制度；
- (二) 遵守代理银行内部相关的管理制度；
- (三) 将所辖合作销售渠道内销售的业务全部提交公司，未经许可不得为本公司以外的保险机构经办和销售保单；
- (四) 向银行或客户讲解、介绍公司产品、投保及保全业务操作流程、相关规则和服务内容；严格使用公司提供的宣传和培训材料，按公司要求进行讲解介绍和宣传，不得进行不实介绍和夸大宣传，严禁误导，同时应向业务所辖内银行经办人员提出工作规范要求；

- (五) 不得自制、使用未经公司审核通过的任何宣传资料与培训资料;
- (六) 未获得公司相关部门批准, 不得与代理银行开展任何形式的激励、宣传活动;
- (七) 未经公司同意, 不得在媒体或通过媒体发布内容涉及公司的任何形式的信息;
- (八) 必须按公司要求统计销售渠道业绩, 不得进行擅自更改;
- (九) 不得为招揽业务而将个人收入的全部或部分退还给代理银行经办人员或客户;
- (十) 销售人员须严格要求银行经办人员指导投保人在投保单上亲笔签字, 不得代投保人签字, 同时提醒投(被)保人不得代被(投)保人签字;
- (十一) 进行保单修改或保全作业时, 按公司规定要求客户在更改处或问题修改单上签字确认, 销售人员不得代签字;
- (十二) 不得与银行人员及客户发生任何争吵、斗殴情形;
- (十三) 根据业务流程的规定, 在公司规定的工作日内, 将预收投保单交付公司。除在投保单上客户填写字迹不清楚另行标注外, 不得对投保单内容进行任何涂改;
- (十四) 在公司规定时间内对问题单进行妥善处理;
- (十五) 在公司规定的工作日内将送返银行客户的保单送至银行;
- (十六) 在外出参加活动尤其是举行宣传、咨询或社会公益活动时, 应着装整齐、举止文明, 树立公司形象;
- (十七) 保守公司秘密, 并对客户资料保密;
- (十八) 不得诋毁同业其它公司及银行。

第四章 渠道事业部人事管理

第一节 招聘条件

第十一条 招聘条件

(一) 区经理招聘条件

- 1 年龄: 28—40 周岁;
- 2 学历: 大专学历(含)以上;

- 3 持有《保险代理人资格证》;
- 4 专业: 保险、金融、财务、经济、市场等相关专业;
- 5 相貌端正, 身体健康;
- 6 个人综合素质好, 作风正派, 遵纪守法, 有事业心、进取心、责任感和团队合作精神;
- 7 积极乐观、具备较强的协调、沟通能力, 人际沟通能力较强;
- 8 具有较强的观察分析能力和策划组织能力;
- 9 有团队管理金融、销售相关的工作经验。

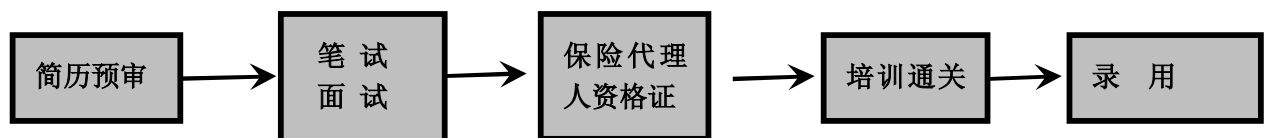
(二) 客户经理招聘条件

- 1 年龄: 23—35 周岁;
- 2 学历: 大专学历(含)以上;
- 3 持有《保险代理人资格证》;
- 4 专业: 保险、金融、财务、经济、市场等相关专业;
- 5 相貌端正, 身体健康;
- 6 个人综合素质好, 作风正派, 遵纪守法, 有事业心、进取心、责任感和团队合作精神;
- 7 积极乐观、具备较强的协调、沟通能力, 人际沟通能力较强;
- 8 具有较强的观察分析能力和策划组织能力;
- 9 有金融销售相关的工作经验。

第二节 人事流程

第十二条 渠道事业部销售人员入司流程

对应聘人员进行初选登记, 填写相应表格。具体流程如下:



(一) 报名

1. 应聘人员必须提交如下材料:

- (1) 个人简历;

- (2) 个人最高学历复印件，并出示原件；
- (3) 身份证复印件，并出示原件；
- (4) 近期一寸免冠证件照片四张；
- (5) 公司要求提供的代理人资格证等其它材料。

2. 填写《求职应聘表》

(二) 初选

由机构渠道事业部对应聘人员进行资格审查和初步筛选。

(三) 面试

应聘材料符合基本条件者，由后援中心和渠道事业部安排笔试和面试。

(四) 报批与录用

1. 录用：面试通过合格者，由渠道事业部负责人及总经理室审批同意后，后援中心方可办理录用手续，并备案。
2. 各级专管员录用后，通过转正考核后，由后援中心与被录用者签定劳动合同。

第十三条 销售人员的晋级和降级程序

销售人员在考核期内达到晋升标准，经机构渠道事业部审核后，报公司渠道事业部总经理审批；审批合格者，予以晋升。

销售人员在考核期内未达到维持标准，予以降级。

第十四条 销售人员的离职程序

销售人员离职前，分公司总经理、渠道事业部应与该员工进行离职面谈，由后援中心填写离职登记表，存档备查，并定期整理相关信息。申请离职程序如下：

- (一) 须提前一个月提出书面离职申请，机构渠道事业部负责人及总经理室审核同意后，报公司后援中心备案；
- (二) 申请时间不满一个月或未履行完离职交接手续的，公司不予办理离职手续。因此给公司造成损失的，按有关规定追究其法律责任。
- (三) 领取离职员工交接表，并到公司相关部门办理交接手续，退还各类公司物品；未进行工作交接，没有处理完交接表中所列事项的不予办理离职。
- (四) 员工未以书面形式表达辞职意向而自行离职的，公司不予办理任何手续；因此给公司造成损失的，按有关规定追究其法律责任。
- (五) 人管系统中作离职处理；后援中心负责解除与离职人员签订的《劳动

合同》。

第十五条 辞退

(一) 如有以下行为者公司予以辞退：

1. 销售人员在转正考核期内未达到转正标准，或在延长期内仍未达到转正标准者；
2. 泄露公司商业机密、损害公司利益者；
3. 出现客户投诉现象者；
4. 误导客户者；
5. 挪用现金者；
6. 有买卖单行为者；
7. 得罪任何客人者；
8. 不遵守银行管理规定者；
9. 违反公司规章制度，管理守则情节严重者；
10. 有其他违法、违规行为、情节恶劣者。

(二) 辞退的程序

1. 辞退人员须经机构渠道事业部会同后援中心审核同意，报渠道事业部负责人及总经理室审批，并报后援中心部备案；
2. 被辞退人员离职前，须到公司各相关部门结清有价单证及有关款项，退还各类公司物品；未按规定执行而擅自离职，给公司造成损失的，按有关规定追究其法律责任。
3. 后援中心负责解除与其签订的《劳动合同》，在人管系统中做相应辞退处理。

第五章 渠道事业部人员薪资待遇

第十六条 渠道事业部人员的薪酬详见下表。

序列	职级	职级标准工资（元）	管理津贴
客户经理	见习	1200	无
	初级	2000	无
	中级	3000	无
	高级	4000	无
区经理	初级区经理	3000	所辖团队佣金的 20%
	中级区经理	4000	所辖团队佣金的 20%
	高级区经理	5000	所辖团队佣金的 20%

备注：区经理的管理津贴中，如有短期产品，视公司签约费率情况酌情下发。

第六章 渠道事业部人员考核办法

第十七条 销售人员考核办法：

1、考核指标（标准保费，标准保费折算以财务下发为准）

序列	职级	个人考核指标 (万元)	团队考核指标 (万元)	人力指标 (人)
客户经理	见习	6	无	无
	初级	10	无	无
	中级	15	无	无
	高级	20	无	无
区经理	初级区经理	15	20	1
	中级区经理	15	30	2
	高级区经理	15	50	4

备注：区经理的任职

1) 内部培养机制：中级（含中级以上客户经理），有良好的工作表现及技能，由机构上报渠道事业部审批同意后，在下次考核季转为区经理；

2) 外部引进机制：外部引进区经理，需半年以上保险工作经历，并上报渠道事业部审批同意后，方可入职

2、考核期间：

销售人员的考核为季度（自然季）考核；若初入职不足一季度，则按照实际天数折算考核指标，若初入职到考核季结束不足一个月（30天），则不参与当季考核；

3、月度管理：

客户经理及区经理在考核期间，若当月业务达成不足当季考核指标的 10%，则缓发工资的 50%，若当季达成考核，则补发缓发工资。

第十八条 考核维持及晋升

1、客户经理

1) 维持标准：当季保费 \geq 职级对应考核指标 $\times 80\%$

2) 晋升标准：当季保费 \geq 职级对应考核指标 $\times 120\%$

见习客户经理若未达成当季考核维持指标，原则上进行清退处理；若考核期内达成维持指标的 50%（含 50%）以上，经分公司上报，经渠道事业部批准后最多延长一个考核季。

2、区经理（区经理作为一线的团队管理职能，考核指标为双项考核）

1) 维持标准：当季保费 \geq 职级对应考核指标（个人或团队） $\times 80\%$

2) 晋升标准：当季保费 \geq 职级对应考核指标（团队） $\times 120\%$

备注：

若区经理未达成当季考核维持指标，则降为下一职级区经理；

若为初级区经理，则降为对应客户经理，其所辖团队暂由机构管理；

若降级后的区经理，在下一考核周期达到区经理维持指标，经机构报批后可恢复区经理职级。

3、客户经理及区经理可连升连降。

第七章 渠道事业部人员的活动管理

第十九条 活动管理是指经由各级业务、管理人员对自己及下属的日常工作进行计划、分析、执行和控制，从而达到使队伍形成良好工作行为，并最终达到理性、规范经营的一种管理过程和管理方法。

- (一) 活动管理包括会议管理、活动工具管理和活动量管理、培训管理。
- (二) 会议管理包括夕会、周例会、月度业务分析会、专题业务研讨会等会议。
- (三) 夕会是下班前团队（销售渠道）工作会议，一周不得少于一次，基本内容包括：本阶段工作效果分析和下阶段工作布置、业务学习、经验交流、信息发布、点评活动工具使用情况以及对专管员进行辅导等。
- (四) 周例会是每周定期由机构渠道事业负责人主持全员参加的工作会议。基本内容包括：检讨本周工作状况和问题分析、确定下周工作计划。
- (五) 月度业务分析会是由机构渠道事业负责人主持全员参加的会议。基本内容包括：检讨分析机构所辖区域上月业绩情况，针对计划与实际之间的差距进行分析；分析市场信息，交流销售经验，为各级管理人员提供工作策略指导；分析机构销售队伍活动管理执行情况；安排下月工作计划。

第二十条 会议纪律要求：

- (一) 参会人员必须按时参加不得无故缺席、迟到或早退。
- (二) 参会人员必须遵守会议各项纪律。
- (三) 因工作安排不能按时参加会议的，会前必须向机构负责人请假，否则按旷工处理。
- (四) 病假、事假等各种假期按公司考勤管理规定执行。

第二十一条 销售人员活动管理工具包括工作日报表、周报表、月报表等。对活

动管理工具的要求如下:

- (一) 必须按时按要求填写工作日报表,要求详细、真实、规范地记录各项活动;
- (二) 市场情况,应在每周工作日报表中记录;
- (三) 客户回访应该列入日常工作计划,回访情况必须在工作日报表记载;
- (四) 做好周、月工作计划和工作检讨,有针对性地进行差距分析,找出具体改进措施;
- (五) 积累理财准客户,协助银行理财经理做好客户服务;

第二十二條 活动量管理

- (一) 销售渠道有效访量每日不低于各机构业务发展要求。
- (二) 销售人员有责任按公司具体要求,在规定的时间内将客户回执收回,并交至本公司内勤。

第二十三條 销售人员必须参加公司规定的相应职级资格的培训和考试。

第八章 渠道事业部人员管理规定

第二十四條

n 代签名

销售人员在投保书、契约审核通知书、体检报告书的健康告知、各类疾病问卷、授权委托书、委托转帐合同、保单回执及各类变更申请书等公司规定需客户(投保人、被保险人、受益人或监护人)亲笔签名的相关保险资料上代替客户亲笔签名的,罚款 1000 元且通报批评,或与其解除劳动合同;由于宣导管理不力,银行人员违规操作代替签名的,专管员负连带责任,罚款 200 元,上述情况如引起纠纷,并造成公司或客户损失的追究相关责任。

n 擅自挪用业务

将本属于渠道事业部的业务或客户转给其他公司或公司严令禁止的本公司其他业务线人员名下从而获取不正当收益的行为,予以辞退。

n 提供虚假客户资料

蓄意提供客户的假地址、假帐号、假身份证号、假电话号码,导致保险公司无法联系客户或进行正常的保单回访、续期收费等工作,罚款 1000 元且通报批评,直至与其解除劳动合同;由于宣导管理不力,银行人员违规操作提供虚假资料的,销售人员负连带责任,罚款 200 元,上述情况如引致纠

纷，并造成公司或客户损失的追究相关责任。

n 擅自更改客户投保资料

在客户确认投保申请后未经客户同意擅自修改投保书中重要事项，罚款 1000 元且通报批评，直至与其解除劳动合同；由于宣导管理不力，银行人员违规操作的，销售人员负连带责任，罚款 200 元，造成客户或公司损失的追究相关责任。

n 误导客户

（一）向银行、客户提供虚假资料或误导性的宣传说明，或擅自修改保单资料、私自篡改宣传资料中保险利益的有关数据，曲意解释相关数据；

（二）向银行或客户夸大或承诺分红红利，或夸大资金投资渠道、保险保障利益；

（三）向银行或客户隐瞒犹豫期或阻挠客户犹豫期退保；

有以上各种行为之一发生，影响客户投保选择的，罚款 1000 元且通报批评，直至与其解除劳动合同；由于宣导管理不力，银行人员违规误导客户的，销售人员负连带责任，罚款 200 元；因上述言行造成客户与公司纠纷，造成公司或客户损失的追究相关责任。

n 蓄意契撤、退保行为

为取得晋升考核、竞赛激励等个人利益而误导或蓄意投保的，并因上述蓄意行为导致的契撤、退保，每发现一次罚款 200 元且通报批评，情节严重者（3 次以上）予以解除劳动合同；因此造成客户与公司纠纷，造成客户与公司损失的追究相关责任。

n 客户服务不及时

1、对客户需求的服务项目不及时提供，搪塞敷衍客户，故意拖延时间，超出服务承诺时效，每发生一次罚款 200 元且通报批评，情节严重者予以解除劳动合同；因上述行为造成客户与公司纠纷，造成公司或客户损失的追究相关责任。

2、投保书客户签字后 2 个工作日内不按时交回（包括新契约投保书的交回与问题件投保书的交回）罚款 200 元且通报批评，情节严重者予以解除劳动合同。

3、收到问题件（包括新契约及回访问题件）、体检通知书 3 个工作日内因专管员个人原因未送达客户及时处理，不按时回销并由此引发客户不满

或投诉，罚款 200 元且通报批评，情节严重者予以解除劳动合同。

4、收到正式保单 5 个工作日内不按时送达客户罚款 200 元且通报批评，情节严重者予以解除劳动合同。

5、由于客户服务不及时，造成保单超过犹豫期无法契撤，因此遭到客户投诉造成公司损失的，罚款 200 元且通报批评，直至与其解除劳动合同。

n 银行、客户投诉

对银行、客户服务态度不良，且因上述行为导致客户明确表示不满而引起客户投诉、退保或与公司发生纠纷的，给予解除劳动合同。

n 回访及回执要求

不按保险公司规定要求按时进行回访工作的，罚款 100 元；

保险合同回执单须在承保日后 10 天内予以回收，超过 10 天仍未回收的罚款 200 元，如遇特殊情况可详细书面说明并上报公司渠道事业部审批；回执单在承保日后 30 天仍未回收的无论什么情况该保单不再补发佣金，同时该回执仍需回收，如不回收每逾期 1 月罚款 200 元。

n 其他行为

有下列行为之一者予以罚款 200 元处理：

- 1、不准时上班；
- 2、夸大保单效益；
- 3、破坏公司形象；
- 4、不穿工装
- 5、诋毁同业；
- 6、负面的言行举止；
- 7、无故告假；
- 8、违反基本法管理规定的；
- 9、不良的作风行为；
- 10、 爽约，迟到；
- 11、 工作态度不端正，敷衍塞责，违反公司其他相关制度的；
- 12、 不完成公司布置工作的。

第二十五条 凡因代签名、误导客户、不实告知、蓄意投保等违反业务管理和契约管理规定的行为导致客户投诉，引起纠纷，并造成公司或客户损失的，除按相应规定处罚外，还要扣回该保单所取得的相应佣金。

第二十六条 各级销售人员有上述违规行为，各机构应及时处理，并发文通报，记入员工档案。

第九章 附则

第二十七条 本办法解释及修改权归公司渠道事业部所有。

第二十八条 本办法自二零一三年五月一日起开始执行。