

太平洋健康险回访规则及操作指引（渠道版）

一、现有回访流程

step1:签收保单回执（签收回执后才可进行在线回访）

客户查收承保通知（邮件、短信）后可主动签收回执，进入在线回访。若 T+1 日(T 为投保日) 内客户未主动签收回执，系统默认完成签收。保单签收后即可进行在线回访。

step2:在线回访

完成回执签收后可进行在线回访，签收日+2 属于在线回访方式独占期。

后期首访阶段会转由电话方式共同进行回访。

step3:电话回访

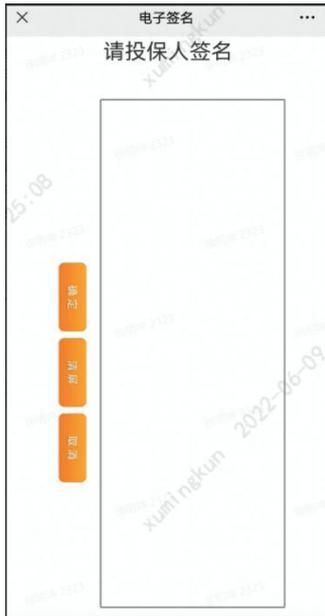
签收日+3 开始电话方式介入回访，电话首访至少联系 3 次。补访电话至少联系 3 次（不可使用在线回访），单次回访最少间隔 6 小时。

二、回执签收及在线回访操作指引

1.回执签收操作指引

路径：太平洋健康险微信公众号—我的服务—我的保单—回执签收（详见下图）





2.在线回访操作指引

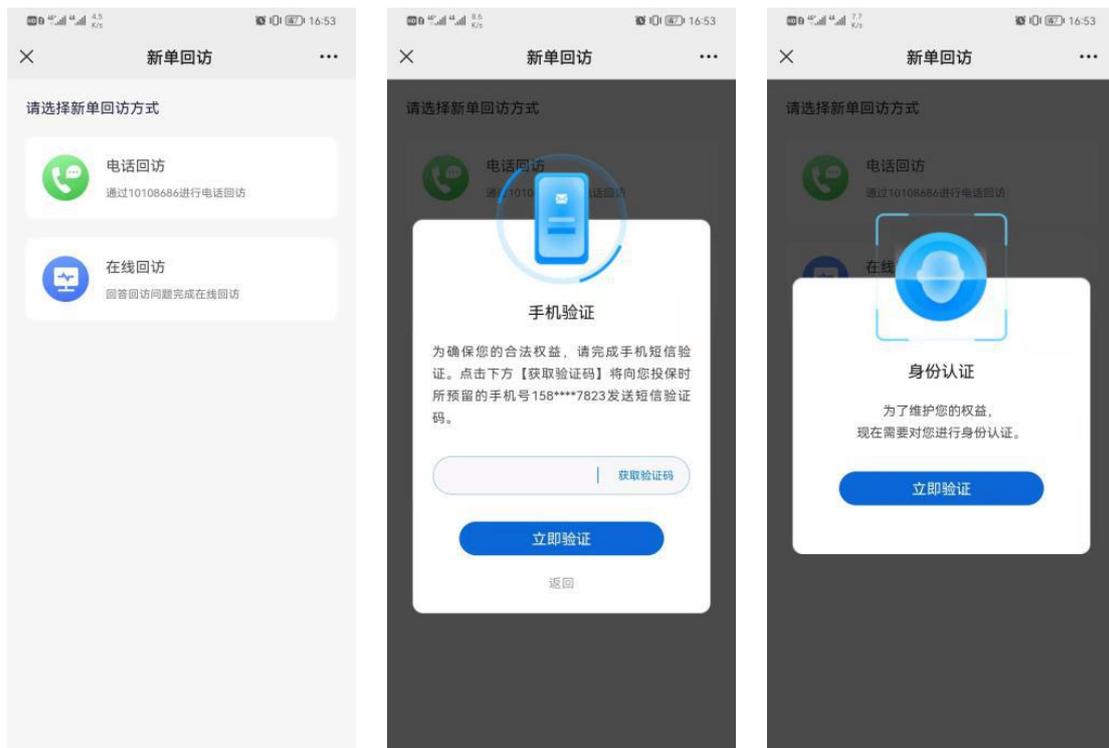
路径：太平洋健康险微信公众号—我的服务—个人中心—新单回访



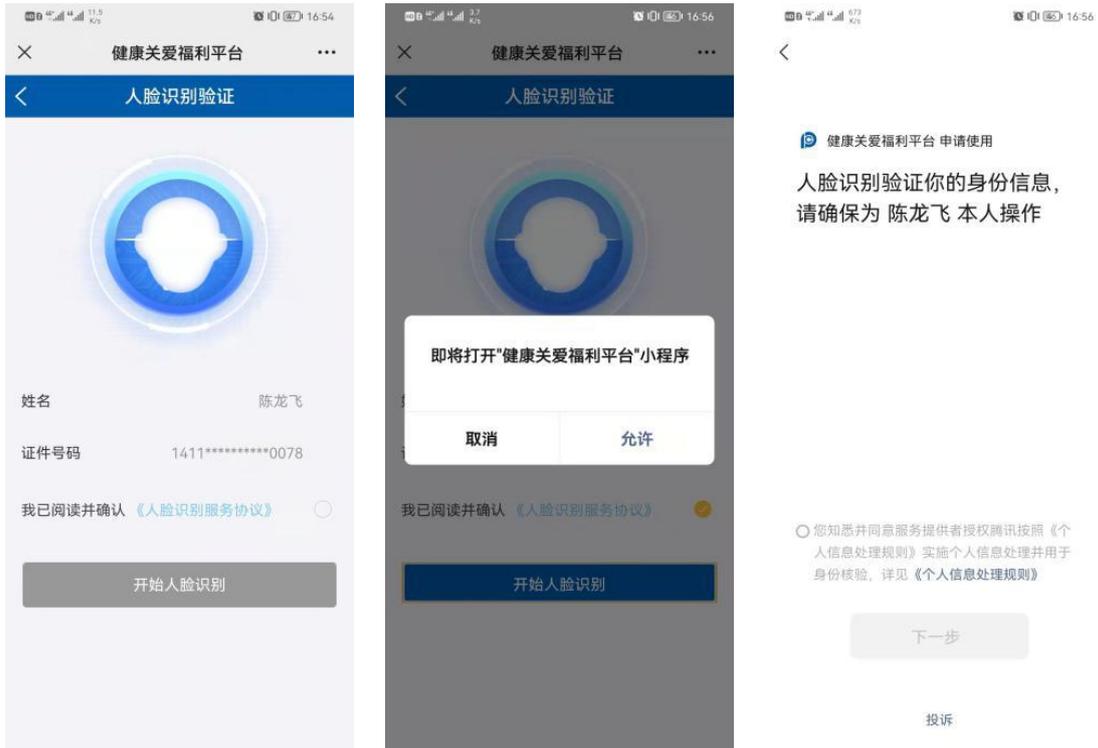
(1) 点击【新单回访】进入【新单回访】界面。针对投保人展示待回访保单列表如下：



(2) 选择保单后，选择需要的回访方式。点击在线回访，首先完成投保人手机短信验证，再发起投保人本人活体认证



(3) 点击开始人脸识别，将跳转小程序进行认证流程，点击允许并操作下一步



(4) 完成身份认证后进入回访流程，提交回访答案后进行电子签名



(5) 完成回访流程，点击查看加载新契约回访结果单证，可长按图片保存



3. 回访状态查询和预约电话回访

客户拨打 10108686 人工服务，提供身份证号和姓名进行回访状态查询及预约电话回访。