

# 大陆 B2C 商品网：业务员操作手册

## ◎系统说明 ……………P3~P4

- 【问题 1.】如何登入 B2C 系统？
- 【问题 2.】如何回到首页？
- 【问题 3.】如何查看所有「客户基本资料」？

## ◎询报价及投保 ……………P4~P5

- 【问题 4.】如何查看客户发送的「商品咨询」纪录？
- 【问题 5.】如何帮客户咨询商品、询报价及投保呢？

## ◎加退保服务 ……………P5~P7

- 【问题 6.】如何查询客户在保人员清单？
- 【问题 7.】如何查看客户上传的加退保相关文件？
- 【问题 8.】如何查看客户发送的加退保咨询问题？

## ◎理赔进度 ……………P7~P8

- 【问题 9.】如何查看客户的理赔报案讯息？
- 【问题 10.】如何查看客户上传的理赔数据？
- 【问题 11.】如何查看客户的理赔进度？

## 亲爱的业务同仁您好：

我司为了更好的服务客户，也为了各位能从繁杂的加退保、理赔工作中解放出来，现在花费巨资与人力正式推出大陆商品介绍网，好好利用此网站，将大大节省各位的工作时间，提高工作效率。本网站已通知客户于 2014 年 12 月 1 日正式启用，未来客户加退保与理赔将通过本网站作业，因此各位业务伙伴必须把本网站掌握熟练，才能更好的跟客户做宣导。

### 本网站能帮助您什么？

- (1)商品教育训练，如果您的组织及客户在商品的说明及文件的下载的填写训练，请以此网站为主。
- (2)商品询报价，工伤保单公司拒绝客户询报价，但其它商业保险开放客户询报价，但询报价时会通知您处理签单，如此可以增加职场的其它商品营销。
- (3)让客户熟悉本网站的操作造成依赖并有效的拒绝做假与诈保机会，让保险利益及收入可以长长久久。(客户每天只要在 18:00 前上传加退保名单隔日零时保险即可生效，若在 18:00 后则视同隔日投保，则次日凌晨生效)。
- (4)讯息传达快速，客户只要询问问题、办理加退保手续，增加上传档案，以及公司及保险公司有对客户回复问题，您的电邮都会给您警示，希望您能在第一时间就能做好回复及处理。  
任何问题若在三天内没回复，总公司人员将带您回复帮您做好客服。
- (5)理赔进度一目了然，客户是否报案，理赔是否缺失文件，理赔的进度业务人员可在此查询。

### 本网站含询报价、加退保、理赔三大功能。

**询报价：**各位业务人员需要加入会员，以客户身份登录代客户询报价。

如果您本身是我司的客户，则可以直接以客户身份进入询价。

**加退保：**我们要求客户及时处理，当天有人员进出必须当天在本网站汇入加退保名册，上传加退保文件。以此来规避道德风险。

**理赔：**我们要求客户除了电话报案外也务必也在此网站报案，如此保险公司、业务人员、我司三方才可以掌控理赔的状况，我们希望各位业务伙伴能在网络上与客户做及时沟通与回报。

各位业务员，请不要帮企业做加退保，因为有可能您一时的疏忽而没有办理加退保，万一客户的员工刚好出事，则这个责任将由您来扛责。将加退保交给客户公司自行处理，并由透过公司的网站作加退保，因为公司的网站均有与保险公司签约，只要网站上有名字的就视同投保有效，因此网站上没有名字的劳工出事跟您就没有关系，若客户没有网站请不要营销给他们，以免造成日后自己的问题。若公司网站当机，我们已在说明书上提供 400-023-5011 的电话作紧急加退保使用，请放心。

## ◎系统说明

### 【问题 1.】如何登入 B2C 系统?

【解答 1.】您好! 请先至我们的 B2C 网站并依照下列步骤进行登入:

(一)、请输入我们的网址: <http://b2c.king-fong.com/>

进到首页后请点选右上角「业务员专区」进入业务员登录界面



(二)、(1)输入账号及密码, (2)点击蓝色钮 LOGIN 进入



### 【问题 2.】如何回到首页?

【回答 2.】您可点击: (1)画面左上角「大陆商品介绍网 logo」, 回登入前首页  
或点击: (2)「回首页」字样, 回登入后首页



## ◎会员资料

【问题 3.】如何查看所有「客户基本资料」？

【解答 3.】请依照下列步骤操作：

(一)、登入系统后进入以下首页，并点选「会员资料」



(二)、进入后可观看所有客户的资料(名称、组织机构代码、联络人手机、联络人通讯地...等)

姓名/公司名称	负责人	ID/组织机构代码	生日	性别	联络人	联络人电话	联络人手机	联络人电子邮件	联络人传真	联络人通讯地
韩*丛		2114221*****	1950/4/8							
贺*红		3408261*****	1971/10/20				130733*****			苏州工业园区 * * * 五区 *幢401室

## ◎询报价及投保

【问题 4.】如何查看客户发送的「商品咨询」纪录？

【解答 4.】请依照下列步骤操作：

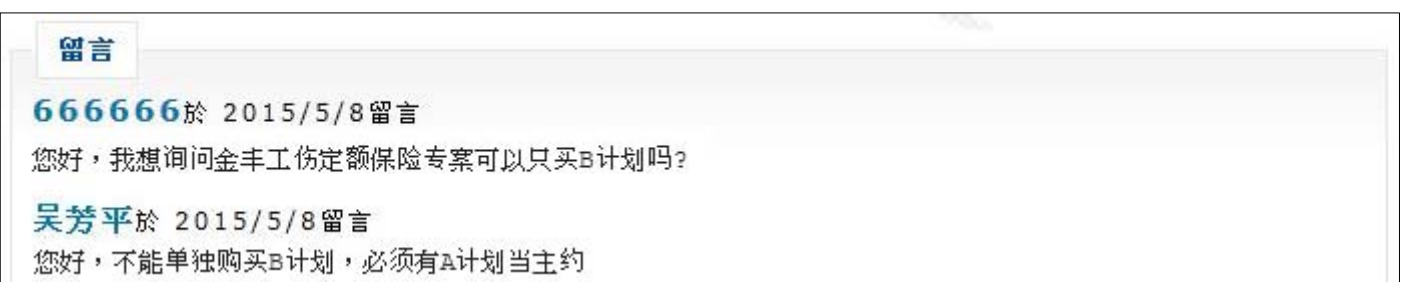
(一)、登入系统后进入以下首页，并点选「咨询纪录」



(二)、进入商品咨询纪录页面后点选「商品咨询内容」

状态	加入模式	保险公司	保险商品	商品咨询内容	客户下载档案	客户上传档案	介绍人	提交日期	处理日期	处理状况	处理天数
	商品咨询	华安 (江苏)	金丰定额企业工伤保险专案	商品咨询内容	13	0	吴芳平[227]	2015/5/8			6
	商品咨询	华安 (江苏)	金丰定额企业工伤保险专案	商品咨询内容	13	0	吴芳平[227]	2015/5/4			10

(三)、底下可观看客户发送的询问记录，客户询问的同时您的邮箱也会收到系统自动发的邮件



**【问题 5.】** 如何帮客户咨询商品、询报价及投保呢？

**【解答 5.】** 询报价部分各位业务人员需要加入会员，以客户身份登录代客户询报价。  
如果您本身是我司的客户，则可以直接以客户身份进入询价。  
详细步骤请参考「大陆 B2C 商品网：询报价及投保流程」手册

**◎加退保服务**

**【问题 6.】** 如何查询客户在保人员清单？

**【解答 6.】** 您可在加退保服務中查询现在有效投保人员名单、所有加过保、所有退保以及所有加退保人员的名单，都可以全部查询。请依照下列步骤操作：

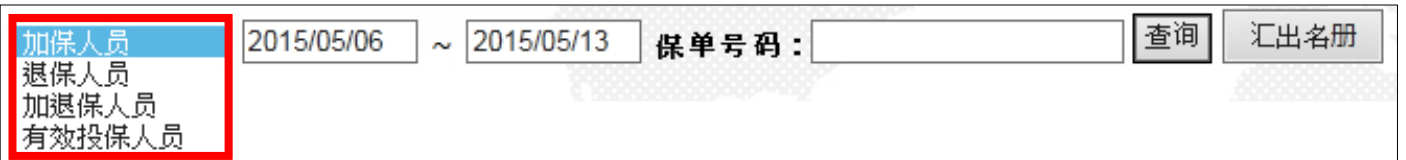
(一)、登入系统后进入以下首页，并点选「加退保服务」



(二)、进入保單名冊的页面



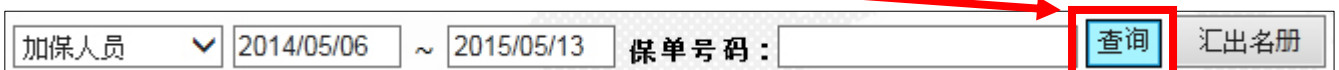
(三)、可选择「加保人员」、「退保人员」、「加退保人员」、「有效投保人员」



(四)、输入查询的日期范围，或者直接输入保单号码



(五)、选择后点选「查询」





(六)、出现查询数据，您可以[点击汇出名册](#)来下载这些数据的 excel 档案

加保人员	2014/05/06	~	2015/05/13	保单号码:		查询	<b>汇出名册</b>						
公司全称	保险公司	投保起始日	投保结束日	保单号码	姓名	身分證字号	工种	计划别A或保额(万)	计划别B或其它	项目	异动日期	保费	介绍人
江阴市**金属制品有限公司	信达产险(昆山)	2015/05/13	2016/05/13	XXAD180*****	尹**	53212819901*****	冷轧操作工	计划A		加保	2015/05/13		周**
江阴市**金属制品有限公司	信达产险(昆山)	2015/05/13	2016/05/13	XXAD180*****	孔**	32032119740*****	冷轧操作工	计划A		加保	2015/05/13		周**
江阴市**金属制品有限公司	信达产险(昆山)	2015/05/13	2016/05/13	XXAD180*****	尤**	32092419680*****	分条操作工	计划A		加保	2015/05/13		周**

**【问题 7.】** 如何查看客户上传的「加退保相关文件」？

**【解答 7.】** 请依照下列步骤操作：

(一)、登入系统后进入以下首页，并点击「加退保服务」



(二)、进入批单名册页面



(三)、输入「投保日期」或「批单号码」

投保日期：2012/05/06 ~ 2015/05/13 批单号码： 查询 汇出批单名册

(四)、点击「查询」按钮

投保日期：2012/05/06 ~ 2015/05/13 批单号码： **查询** 汇出批单名册

(五)、出现查询的数据，请点击「客户上传档案」里面的数字

状态	保单号码	批单号码	批单流水号	公司名称	员工名称	加保人数	退保人数	客户下载档案	客户上传档案	加退保内容	介绍人	投保日期	保费	最后缴费日	付费日	备注
	95556		2015050820	666666	666666	2	0	4	0	加退保咨询	吴芳平[227]	2015/5/8				
new!	95556		2015042414	666666	666666	0	2	4	1	加退保咨询	吴芳平[227]	2015/4/24				
new!	95556		2015042413	666666	666666	2	0	4	1	加退保咨询	吴芳平[227]	2015/4/24				

(六)、页面底下有客户上传的文件，可「点击下载」查看

文件名	文件下载
01-20150423金丰定额工伤保险专案批改申请书	<b>666666-批改申请书</b>
02-20150423金丰定额工伤保险专案批改申请书扫描件	<b>666666-批改申请书扫描</b>
04-20150423金丰定额工伤保险专案加退保人员清单扫描件	<b>666666-加退保人员清单扫描件</b>
03-20150423金丰定额工伤保险加退保人员清单Excel档	<b>666666-加退保人员清单</b>

## 【问题 8.】如何查看客户发送的加退保咨询问题？

【解答 8.】请先参考【解答 7.】中步骤(一)~步骤(四)  
(五)、请点选加退保内容里的「加退保咨询」

状态	保单号码	批单号码	批单流水号	公司名称	员工名称	加保人数	退保人数	客户下载档案	客户上传档案	加退保内容	介绍人	投保日期	保费	最后缴费日	付费日	备注
	95556		2015050820	666666	666666	2	0	4	0	加退保咨询	吴芳平[227]	2015/5/8				
new!	95556		2015042414	666666	666666	0	2	4	1	加退保咨询	吴芳平[227]	2015/4/24				
new!	95556		2015042413	666666	666666	2	0	4	1	加退保咨询	吴芳平[227]	2015/4/24				

(六)、进入后即可查看底下加退保咨询留言，客户询问的同时您的邮箱也会收到系统自动发的邮件

### 留言

**666666** 於 2015/5/8 留言  
请问加退保可以同时做在一份清单里面吗？

**吴芳平** 於 2015/5/8 留言  
您好，人员如果在相同的保单号码中，是可以在同一张表中去做加退保的

## ◎ 理赔进度

【问题 9.】如何查看客户的理赔报案讯息？

【解答 9.】请依照下列步骤操作：

(一)、登入系统后进入以下首页，并点选「理赔进度」



会员资料 咨询纪录 加退保服务 **理赔进度**

(二)、进入后点选「理赔留言」

状态	保单号码	理赔流水号	理赔号码	公司名称	员工名称	报案内容	客户下载档案	客户上传档案	介绍人	报案日期	处理日期	处理状况	处理天数	备注
new!	95556	2015042802		666666	666666	理赔留言	7	1	吴芳平[227]	2015/4/28			16	
new!	95556	2015042701		666666	666666	理赔留言	7	1	吴芳平[227]	2015/4/27			17	

(三)、进入后即可查看底下加退保咨询留言，客户询问的同时您的邮箱也会收到系统自动发的邮件

### 留言

**666666** 於 2015/5/8 留言  
您好，我要报案，我司员工李XX上午9点在操作机台时不小心压伤了手

**吴芳平** 於 2015/5/8 留言  
您好，已收到您的通知，请您一并于48小时内拨打理赔电话报案，并请在這裡补上传出险报案单

### 【问题 10.】如何查看客户上传的理赔数据？

【解答 10.】请依照下列步骤操作：

(一)、登入系统后进入以下首页，并点选「理赔进度」



(二)、进入后点选「客户上传档案里面的数字」

状态	保单号码	理赔流水号	理赔号码	公司名称	员工名称	报案内容	客户下载档案	客户上传档案	介绍人	报案日期	处理日期	处理状况	处理天数	备注
new!	95556	2015042802		666666	666666	理赔留言	7	1	吴芳平[227]	2015/4/28			16	
new!	95556	2015042701		666666	666666	理赔留言	7	1	吴芳平[227]	2015/4/27			17	

(三)、进入理赔文件上传页面



(四)、于页面底下「理赔上传处」点击理赔数据即可下载查看。

文件名称	文件下载
所有理赔资料一起打包压缩上传	666666-理赔资料

### 【问题 11.】如何查看客户的理赔进度？

【解答 11.】请依照下列步骤操作：

(一)、登入系统后进入以下首页，并点选「理赔进度」



(二)、理赔进度将会填写于「备注」里面

状态	保单号码	理赔流水号	理赔号码	公司名称	员工名称	报案内容	客户下载档案	客户上传档案	介绍人	报案日期	处理日期	处理状况	处理天数	备注
new!	95556	2015042802		666666	666666	理赔留言	7	1	吴芳平[227]	2015/4/28			16	
new!	95556	2015042701		666666	666666	理赔留言	7	1	吴芳平[227]	2015/4/27			17	