

## 国华人寿周口中支

# 开展专题培训 提升服务水平

□ 通讯员 贾守东

本报讯 为强化消费者权益保护服务意识,规范相关工作流程,7月21日,国华人寿周口中支组织开展三季

度消费者权益保护与投诉处理专题培训,积极适应消费者权益保护监管评价要求,有效提升服务水平。

培训中,运营老师对消费者权益保护与投诉处理中存在的问题进行了

重点解析,结合生活中的真实案例进行深入讲解;总结前期工作亮点,梳理三季度工作计划,讲解消费者权益保护评价五项基本要求;以投诉、涉诉风险理赔时效及营销要求等为切入点,详

细讲解如何做好消费者权益保护工作。

通过此次培训,全体员工对消费者权益保护工作有了深入了解,进一步提升了专业技能、增强了风险防范意识。

今年以来,中国人寿周口分公司健康保险部落落实一系列惠民政策,通过“一站式服务、一单式受理”,快速完成大病保险二次补偿与基本医疗结算流程,极大方便了参保居民异地就医。图为7月25日,居民在大病保险报补周口市城乡一体化示范区服务窗口向工作人员咨询办理业务所需手续。

通讯员 刘俊华 摄



## 农行周口分行

# “送货上门”解民忧

□ 通讯员 程飞帆 冯振涛

本报讯 近日,农行周口分行紧紧围绕发展乡村特色产业、拓宽农民增收致富渠道,主动对接农民金融需求,“送货上门”,加大“惠农e贷”投放力度,满足农民多元化金融需求。

近日,太康县王集乡村民李先生

经营的农资店因为经营资金没有及时回收,进货资金出现缺口。农行周口分行太康县支行客户经理了解到李先生的资金需求后,快速反应,主动上门对接,推介“惠农e贷”产品,通过线上办理,及时为李先生发放“惠农e贷”30万元,解决了李先生的燃眉之急。李先生逢人便说:“多亏农行帮了大忙,没出家门贷款就送到我店里,今后我更

有信心大干一场啦!”

今年以来,农行周口分行以农村个人生产经营为金融服务发力点,以粮食、农资、专业市场等为主线,应贷尽贷,提升金融服务“三农”质效,确保农民致富不缺钱。截至目前,该行发放农户贷款30.8亿元,较年初净增10.6亿元,切实解决了农民贷款难、贷款慢问题。

## 保险路上的追梦人

——记中国人寿项城支公司员工王素梅

□ 通讯员 刘俊华

曾4次荣获亚太金融论坛高峰论坛恒鼎奖,连续8年荣获“河南省保险行业销售明星”称号,连续5年荣获“河南省保险行业诚信服务标兵”称号,创造服务了5906位客户、送出近100亿元风险保障的传奇。她,就是保险行业的“巾帼女英雄”,中国人寿项城支公司的保险员王素梅。

20年风雨兼程,王素梅从一名普通的保险业务员一步步成长为寿险行业优秀的销售精英,3月10日,中国人寿河南省分公司举办的“消保卫士精英”表彰大会,全省授予12人“消保卫士精英”荣誉称号,王素梅荣获该荣誉并作为代表发言。

服务至诚、专业至上、诚信为本、与爱共鸣是王素梅20年来的心得。20

年来,不管盛夏酷暑,还是寒冬腊月,风雨无阻,每收到保险合同,王素梅总是及时送到客户手中,竭力为客户提供最周到的服务,不断创造新的价值。20年如一日,风雨无阻为客户送去保障,有过荣誉加冕的辉煌,也有过被拒之门外的尴尬,有过为客户缓解燃眉之急的喜悦,也有过替客户扼腕痛惜的遗憾。

在伙伴的眼里,王素梅是一个“朝七晚九”周而复始的“工作狂”。她每天5点起床,梳理当天的拜访计划,坚持“每日六访”,勤奋始终是她行为准则。

王素梅曾说:客户买保险是买保障、买服务,要取得客户的信任,关键就在于对客户“长期服务和经营”。

对于保险意识不强的客户,王素梅都耐心讲解,从不厌烦。由于长时间和客户沟通,声音累到嘶哑,她仍

坚持工作,为客户画图讲保险。一次,王素梅与客户约好时间前往客户家中拜访,客户却因开会忘记通知她,她足足在车上等候客户3个小时,她的执着和耐心赢得了客户的信任和支持。“我干工作不是尽力而为,而是竭尽全力”,这是王素梅的格言。正是她对保险行业充满了信心,才把困难踩在脚下;正是她对中国人寿充满了信心,才义无反顾走到了今天;正是她对客户的诚信经营,才拥有庞大的客户群。

20年来,王素梅连续14年新单保费件数在周口排名第一,连续10年在全省排名第一……在她身上展现出了一位保险营销员的优良品质和敬业精神。她是全国、全省系统的精英,为中国人寿实现高质量发展作出了贡献,为更多客户送去了关爱和保障。

财经

中国人寿  
CHINA LIFE

周口分公司

协办

相知多年值得托付  
要投就投中国人寿

客户服务专线

95519

中国人寿保险股份有限公司周口分公司  
地址:周口市人民东路3号

展示实力和形象的舞台

联系百姓与客服的纽带

联系电话:0394-6196698

15936909988

邮箱:zkbyjr@126.com