



国寿财险周口市中心支公司客户服务中心荣获“四星级窗口服务网点”称号

中国人寿财险周口市中心支公司自2007年成立以来，全系统上下始终坚持“厚德善行”的核心理念，秉承“专业、快捷、便利、贴心”的服务理念，认真践行“电话一拨就通、赔款一天支付、全国一套标准、投诉一站解决、流程一路透明”的“五个一”服务承诺，对维护社会稳定和保障人民生活起到了积极作用。1月9日，周口市客户服务中心通过总公司客服能力建设领导小组评审，获评四星

级窗口服务网点。

国寿财险周口市中心支公司将以此作为新的起点，珍惜荣誉，再接再厉，立足本职工作，锐意进取，紧密围绕总、省公司发展目标，积极做好服务保障工作，以实际行动为“创新驱动”发展战略作出贡献，积极发挥保险企业社会经济“稳定剂和消火栓”的作用，履行社会责任，为周口经济的发展作出积极贡献。

(周扬)



国华人寿周口中支召开3·15消费者权益保护座谈会

在2014年“3·15国际消费者权益日”来临之际，国华人寿周口中支为践行公司“关爱零距离，服务无止境”的服务理念，保护消费者权益，提升保险服务品质，树立行业诚信规范形象，周口中支于3月11日上午在中支会议室召开3·15消费者权益保护座谈会，邀请了分公司理赔部领导、行业协会、业务员代表、客户代表及媒体共同参与。

座谈会上，周口中支运营部工作人员向参会人员重点介绍了2013年新修改的《消费

者权益保护法》中关于“安全权、知情权、选择权、公平交易权、索赔权、受教育权”等六项权利，同时也介绍了消费者如何通过正当渠道进行维权。为更好地保护消费者权益，国华人寿对公司销售、承保、回访和理赔等环节做出了“二十一条承诺”，并将3月份定为“国华人寿消费者权益保护日”，竭力把对消费者的权益保护作为一项长期的工作，做到“天天3·15，服务365”！

(高恒)



中华财险周口中支举办知识竞赛庆祝“三八”妇女节

阳春三月，人面桃花相映红；春风扑面，中华巾帼显风流。为喜迎第104个“三八”国际劳动妇女节，缓解发挥“半边天”作用的女员工的工作压力，经中华财险周口中支总经理室决定，3月7日下午在六楼会议室举办了“三八”妇女节知识竞赛活动，机关全体女员工参加。

本次活动内容丰富，涉及面广，涵盖地理、历史、文学、保险等方面知识，竞赛按座位依次答题，设定回答时间限制。大家积极参加，集中精力，认真思考，踊跃竞猜，同时为答

题正确者发放小奖品。整个现场气氛格外热烈，不时传来欢笑声，争辩声，欢呼声。经过近两个小时的紧张答题，每位女员工都或多或少的获得了奖品，知识竞赛活动也在笑声和掌声中圆满结束。

此次活动互动性强，趣味性强，不仅仅丰富了公司的文化生活，使女员工们增长了知识，活跃了节日气氛，也积聚了全体女员工们的正能量，弘扬了企业“家”文化，增强了凝聚力和向心力，受到女员工的一致好评。

(温馨)



诚实守信 贴心服务 ——生命人寿周口中支理赔案纪实



3月4日一大早，在一阵急促的鞭炮声中，客户家属邵女士将一面绣有“理赔迅速服务周到”字样的锦旗送到生命人寿周口中心支公司，并一再对“生命人寿”的诚信经营和快速、高效的理赔服务表示感谢和赞许。

2014年1月7日，邵女士的丈夫、被保险人袁刚强在工地施工过程中不慎一脚踏空，从在建楼房五楼摔下，头部着地当场死亡。邵女士的丈夫意外去世后，整个家庭顿时失去了唯

一的经济支柱，六岁多的儿子只能靠邵女士独自抚养，而且孩子马上就要上小学了。邵女士称：事故发生后，她感觉不知所措。在处理丈夫后事时，她发现一张公司免费赠送的意外保险卡单，抱着试试看的态度向“生命人寿”提起理赔申请，没想到保险没有花一分钱提起理赔申请后第二天2万元理赔款就打到了自己账户上。

营运部理赔人员在接到理赔报案后，立即核实案件的出险情况，同时协助客户家属收集理赔资料，尽快进入理赔程序。后经过理赔人员多次往返客户家庭、出险地点，进行大量的走访和调查，证实客户意外出险事实清楚，无其他免责事项，遂与分公司理赔室领导进行了有效沟通，保证了案件在系统内的快速流转，为高效的理赔提供了可能。

案件的及时处理、快速理赔，再次证明了“生命人寿”的诚信服务和理赔的高效，同时提升了公司的美誉度。快速的理赔服务不仅提升了现有客户群对公司的忠诚度，无疑在这个过程中也扩大了潜在的客户群体。

(周斌)

“橙意十足 最女人节” 周口平安成功开展“三八”妇女节客户互动活动



根据中国平安总、分公司关于“三八”妇女节活动的安排，周口平安及各四级机构于3月7日至8日成功开展了“橙意十足，最女人节”客户互动活动，300余位女性客户参与了此次活动。

此次活动主要对象为3月7日至8日进店办理业务的女性客户，活动通过开设“进店

有礼”环节，为300余位女性客户送上了精美的康乃馨和神秘小礼品，以示节日祝福。

一位又一位女性客户手捧鲜花和小礼品，面带微笑地走出门店，内心洋溢着周口平安送上的独特幸福和关爱！

广大客户感受着平安用心、贴心服务的同时，更彰显了中国平安优质的服务水平和良好的品牌形象！

(洪涛)

展示实力和形象的舞台 联系群众和客户的纽带 第43期

金融 保险 周口晚报 13903947963 周口保险协会 0394-6171223



天安人寿启动“马航事件”紧急预案

2014年3月8日，马来西亚一架从吉隆坡飞往北京的航班失去联系，根据报道，机上共载有239人，其中有154(含1名台湾籍和1名婴儿)名中国乘客。

天安人寿总公司客户服务部收到总裁室指示后，立即启动客户紧急预案，成立以总、分客户服务部、运营管理部、信息技术部为主的服务工作领导小组和工作小组，迅速下发应急报案预警通知，组织全系统内，搜集并排查失踪客户信息。

一、建立24小时电话服务热线“4000-555-800”专人服务热线、柜面及业务员等多渠道受理报案。二、建立天安人寿客户服务微信群，向各分公司客户服务部下应急预警

通知。三、积极搜集各渠道失踪客户信息。

1.主动出击，第一时间掌握事件最新进展。随时做好客户排查、信息登记等相关服务。2.积极关注媒体、报纸等宣传，充分利用网络信息资源，获取失踪人员信息。四、排查确认公司客户根据报导的失踪人员信息。1.各分公司客户服务部先组织人员加紧排查、甄选客户在我公司承保情况。2.总公司客户服务部紧急联系总公司信息技术部通过系统实施排查、进行客户信息核实。3.一旦确认客户出险，及时通知公司运营管理部启动快速理赔服务程序，为出险客户家属送去心理慰藉。

(天安人寿)



泰康人寿第一时间启动“马航事件”应急响应

3月8日，北京时间2时40分，马来西亚航空公司一架由吉隆坡飞往北京的航班在越南失去联系，机上载有239人，其中有154名中国人。获此消息后，泰康人寿陈东升董事长高度重视，公司第一时间启动I级应急响应，迅速成立刘经纶总裁挂帅的应急处理指挥中心，统一部署应急处理工作。公司副总裁兼运营中心总经理黄新平亲临现场，指挥调度各项应急工作。

事发后，总公司突发事件理赔应急小组快速建立应急微信处理平台，保证前中后台实时有效沟通。第一时间对外公布24小时理赔报案电话95522，在官方微博、微信贴出紧急救援电话010-65222965并置顶，同时联合

泰康微讯社及时推送4条微信，对外发布公司紧急应对措施及公布海外救援方案，当天转载量达5万余条，公司品牌累计外发3篇新闻稿，实时报道泰康应对方案，成为响应最快的寿险公司。总公司与北京分公司迅速联动，兵分三路赶赴机场、马航驻京办以及丽都饭店(家属所在地)获取客户名单，并参与事件新闻发布会密切关注事件处理信息；总公司运营中心核赔部、95522、IT、养老金公司、创新事业部、武汉后援基地以及北京分公司、北分养老多方联动、紧急排查，确认有效疑似客户16人，包括个险、团险、网销、电销客户，涉及保额585.4万元。

(张岩)



中国平安推出“马航事件”心理疏导、客户全程陪护计划

3月9日，中国平安针对“马航失联事件”备受煎熬的乘客家属推出心理疏导计划，同时为平安客户及家属提供全程陪护的应急服务，为客户及乘客家属度过人生重大考验助一臂之力。

据悉，中国平安已安排工作人员驻点乘客家属所在的丽都饭店，跟进事态进展、全程陪同协助家属处理相关事宜，提供日常所需帮助。其下属机构平安人寿北京分公司已第一时间协助河北、天津、内蒙古、湖南等地共11位客户或家属赴京，并提供全部免费交通、接送站、酒店食宿安排等援助服务。9日下午，中国平安组织的专业心理咨询团队已经进驻丽都饭店，为全体有需要的家属提供一对一心理疏导，其中也包括在中国境内的该航班外籍乘客之亲友。该专业心理咨询团队的主要专家此前

曾为2013年的韩亚航空事故提供专业的心理干预服务。根据最新进展，除平安人寿确认涉及客户13人，待核实客户9人以外，平安产险确认涉及客户13人，其中7名乘客为南航共享代码航班的乘客责任险，6名乘客属于旅行社责任险；平安养老险确认涉及客户7人，待核实客户6人；平安信用卡涉及客户5人，均为信用卡赠送的保险。经统计，截至目前本次马航事件共涉及中国平安客户38人，待核实涉及客户15人。

中国平安表示，公司将继续密切关注相关事态进展，确保各项应急服务举措落实到位，并将根据事态发展，后续再推出其他相关服务措施。

(平安)



太平洋保险老客户专享理财计划 让客户分享经营成果

为感谢新老客户对太平洋保险的信任和支持，公司特推出老客户专属“财富升级计划”。该计划可使您原“鸿系列”产品的账户余额及后续各年利益可转入东方红附加财富管家万能账户，享受年2.5%保底、上不封顶收益及日结算复利。

活动时间：2014年1月28日至3月31日

活动内容：凡是在活动期间购买“东方红”产品的老客户，且符合升级条件的，可申请将老保单的各项权益转入“东方红”的附加万能账户。

升级产品范围：“鸿系列”产品——鸿运(包

含：《小康之家鸿运年年两全保险(分红型)》和《鸿运人生两全保险(分红型)》、《鸿福(包含：《小康之家鸿运年年两全保险(分红型)》和《鸿福人生两全保险(分红型)》)、《鸿利年年年金保险(分红型)》、《鸿鑫人生两全保险(分红型)》、《鸿鑫人生两全保险(分红型)C款》、《鸿庆人生两全保险(分红型)》、《大唐人生两全保险(分红型)》、《太平盛世状元红两全保险(分红型)》(2011年3月1日起销售的版本)等9款和鸿发年年(2013)未选择附加财富管家万能账户的老产品的投保人或被保险人作为“东方红”的投保人。(太平)

平安产险员工也全能 排忧解难陪全程 ——平安产险员工王奕文服务客户面面俱到

优秀服务理念做依托

要懂医，要懂法，要细心，还要会“说话”，如此全能，只是平安产险河南省分公司一名普通医疗查勘定损员。平安产险在提高客户服务满意度的道路上积极探索，涌现出众多优秀员工，今天的主人公：王奕文，便是其中一员。

一线员工也全能

医疗查勘定损员，随时可能会接到客户报案，要及时去医院了解情况，还要多方协调，这样一个工作量大岗位是平安产险最基层的岗位之一，也是至关重要的岗位之一。

王奕文，平安产险河南省分公司这个岗位的其中一员，在这个岗位工作已有7年。已做美丽妈妈的她，在她脸上很难寻觅到岁月的痕迹，却总是充满真切、真挚的微笑。

除了保持良好的心态，医疗查勘定损员的员工还个个都是全能手，“我们因岗位工作职能的需求，要对法学、医学等专业知识都要一定程度的掌握。”原来，这个岗位从接到客户报案电话的那刻起，就要担负起第一时间了解情况、到医院详细询问、核算赔付金额等一系列涉及医疗、法律等方面的工作，“要是自己都不清楚，怎么能帮助客户解决问题呢？”王奕文说。

王奕文的兢兢业业在同事们之间是出了名的。她的出色工作，除了自己本身不懈的努力外，公司的一套科学的制度及优秀产品起到了至关重要的作用。

据悉，平安产险河南分公司对一线“查勘员”有着严格的考核指标，员工们都乐于争先，积极工作。公司在推出新产品，方便一线员工更好服务客户方面，也是不遗余力，“省心调节”服务就是一项站在客户角度出发的一款人性化产品，我刚才介绍的案例便是在这个产品的基础上得以发挥的。”王奕文说。

除此之外，公司在处理案情时有严格的标准流程，王奕文介绍：“接到报案，要第一时间电话回访，如果赔付额度低于1000元人民币，可以现场快处快赔，非常便捷。”

她熟练地介绍说，如果案情严重，有人住院，就要及时赶往医院进一步拜访，了解情况，通过跟踪回访，“省心调解”至结案支付。

她说：“公司的制度、员工的追求，都是为了提高客户服务满意度。”(据《河南商报》)