

## 太平洋寿险获服务质量创新奖

日前,由国家质检总局指导、中国质量万里行促进会主办的“中国质量万里行3·15消费维权主题系列活动”在京举行,太平洋寿险在这次活动仪式上获得“服务质量创新”荣誉证书。

中国质量万里行通过本次活动,开展服务质量标准创建专项行动,建立科学规范权威的顾客满意度评价体系,在汽车、金融保险等多领域宣传一批示范单位和服务质量创新的先进管理经验,以推进企业产品服务标准自我声明公开和监督,大力开展质量教育,引导行业诚信自律。活动还邀请部分标杆企业代表、消费者代表等就服务质量与顾客满意度进行了访谈,太平洋寿险受邀参加。

(上证)



## 平安产险河南分公司成功举办“自媒体大咖走进保险业活动”

3月11日,平安产险河南分公司联合搜狐河南共同举办“自媒体大咖走进保险业活动”,包含保险岛、鉴闻、投实、郑州车管所等在内的十三家知名自媒体与郑州市保险行业协会、中国保险报河南记者站相关负责人应邀参与。

活动中,河南产险车意险理赔部侯邦明经理、新渠道事业部张丹丹分别就平安口袋理赔、平安好车主APP3.0进行详尽介绍;随后,侯邦明经理分享了常见交通事故处理的



## 国华人寿“微信理赔”入选“年度服务创新”榜单

近日,《中国保险报》面向全行业开展了2015中国保险“年度影响力赔案”暨“年度服务创新”专业评选活动。参选优秀赔案和服务创新项目通过险企推荐、组委会初评和专家票选等环节,最终评选出“2015中国保险年度影响力”(财险、寿险)十大赔案和年度服务创新三大榜单。《国华微信理赔,创新服务升级》项目荣耀入选2015中国保险“年度服务创新”榜单。

微信理赔是国华人寿利用互联网技术,顺应客户对理赔便捷性的需求,在前期已实现的微信报案服务的基础上推出的一项理赔升级服务。客户只需在手机上通过微信扫描二维码或者关注国华人寿公众号,进入理赔服务菜单,根据理赔在线报案中的提示内容进行报案信息填写,按照系统提示的理赔资料名称依次上传影像资料,上传完毕后点击提交,提示理赔申请成功即完成整个理赔流程。微信理赔服务创新具有以下特色:

## 方便快捷 不受时空限制

传统柜面理赔需要客户亲自或者代理人至柜面提交理赔申请。微信自助理赔省



## 新华迅速理赔暖人心

3月9日那场倒春寒飘了一场雪,让不少人感受到了天气的寒意和变幻莫测;而新华保险咸阳中支的那笔理赔款,却让彬县电力公司上上下下感受到了温暖,服务的热情以及理赔的迅速都在口口相传,感谢之意汇集在小小锦旗之上。

2015年10月16日,新华保险接到团体险客户报案,称彬县电力有限责任公司员工在工作时因罐体倒塌导致死亡。公司首先进行了投保确认:彬县电力有限责任公司于2015年9月22日在新华保险为员工投保《员工福利保障计划无忧型》,随后,新华保险理赔人员牺牲休息时间第一时间赶赴现场

主办方公布的获奖理由显示,太平洋寿险建立了涵盖客户全生命周期的以“在你身边,服务四季”为主题的客户服务体系,是业内首家以生态系统理念建立客服体系的保险公司,创新打造了“中国太保”微信服务号和“神行太保”移动销售服务APP两大企业级移动应用平台,全面推广移动保全、移动贷款、移动领取、移动回访、微服务、O2O客户活动等系列移动服务功能,应用成效显著,大幅提升客户黏度和服务体验,获得客户、业务一线、同业、媒体和社会广泛关注与认可,显著提升了太平洋寿险服务品牌。

(上证)

应对经验,让大家对于车险理赔的实际操作有了进一步的认识。最后,与会人员就车险理赔时效、商业车险费率改革等公众普遍关心的问题进行交流与互动。平安在提升客户满意度上的不断努力也赢得了大家的一致好评。

后续,平安产险河南分公司将充分发挥科技优势,不断提升理赔时效,为广大消费者提供更加快捷、简单的服务体验。

(洪涛)

**服务升级 可享一站式服务**  
大部分的保险公司微信功能还停留在报案和自动推送理赔索赔材料清单功能上,部分保险公司也只是针对少数VIP客户开通微信报案、保险金给付与赔付等功能,可以说是电话或者网络服务的延伸。而国华微信理赔功能面向所有客户,提供了全方位的理赔服务,客户只需通过微信关注国华人寿公众号,进入理赔服务菜单,就能享受到理赔报案、理赔申请、理赔递交资料、理赔进度查询等一站式服务。

## 操作简单 流程清晰明了

微信理赔自助服务指引式操作页面设计人性化,步骤清晰,简单易懂。提交理赔申请后,若因提交材料有误,客服人员会在两个工作日内与客户取得联系,指导客户补全资料。另外客户完成理赔申请完成后,还可随时查询理赔案件的进展状态,理赔流程实时透明。国华人寿微信自助理赔自2015年7月份开通以来,已有许多客户通过微信享受到该项服务。

(国华)

了解进行事故经过。在走访了安监部相关人、到现场查看、调取医院资料、经咸阳工伤核实后,事故经过清晰明了:彬县电力公司的员工在切割石灰储存罐作业中遭遇意外,储存罐罐体倒塌导致身故,事故符合《员工福利保障计划无忧型》保险中的意外伤害身故。今年1月27日,在提交了相关资料后,新华保险于1月29日支付理赔款16万。

由于新华保险公司在面对事故时积极调查、主动服务、多次走访,温暖了家属,解忧了单位,彬县电力公司送来“理赔迅速服务热情”锦旗表示感谢。

(新华)



## 中国平安凭借品牌价值再获殊荣

日前,全球最大传播服务集团WPP及全球领先调研机构华通明略共同发布的第六届“BrandZTM最具价值中国品牌100强”年度排名。中国平安保险(集团)股份有限公司凭借156.24亿美元的品牌价值,跃升至榜单第九位,较2015年提升两位,跻身十强之列,并一举摘得中国保险行业第一的头衔。凭借品牌价值同比上升41%的高增长率,中国平安获选入榜“品牌价值增长20强”,反映集团的发展策略满足中国新兴中产阶级的金融需求。

该榜单指出,受惠于中国中产阶级对财富增值需求不断扩大,去年保险行业总体价值提升了44%,是2016年“BrandZTM最具价值中国品牌100强”中表现最佳行业类别之一。报告解释称,中国保险行业总体价值提升受惠于中国中产阶级的需求增长:随着中国中产阶级的崛起,他们开始寻求更多元化的保障类产品,包括健康保险或养老保险。此外,政府法规的不断完善使客户对自己的保险投资拥有更强的安全感。报告提到“特别是中国平安,已经发展成为多元化企业金融公司,同时提供投资理财产品,这些产品的风险可能比震荡市场环境下的股票投资的风险更小一些。”



## 新华保险北京亦庄后援中心正式启用

近日,北京亦庄经济技术开发区经海三路137号变得热闹非凡,新华人寿保险股份有限公司北京亦庄后援中心就坐落在这里,随着首批办公人员入驻,新华保险第一个面向后援支持的集中式综合园区正式启用。

2016年适逢新华保险成立20周年。2016年初,新华保险鲜明确立了“加快转型发展,强化自主经营”的工作基调,其中,提升服务效率、打造理赔口碑、构建服务特色,是加快公司转型的重要举措。

新华保险北京亦庄后援中心坐落于北京地区唯一的国家级经济技术开发区——亦庄经济技术开发区内,园区占地面积2万余平方米,内设办公楼、机房、餐厅、宿舍等楼宇共6栋,建筑面积近3.4万平方米,可容纳2000余人办公。公司的全国电话中心95567、全国核保核赔集中作业中心、IT数据中心和开发运维团队,将于今年全部入驻。后援中心是所有金融企业的命脉,通过数据和客服作业集中运行,有助于降低企业运营成本和经营风险,提升标准化服务品质。该中心产权

通过保险 互联网 大健康服务结合创新  
泰康让保险更便捷更实惠

近年来,泰康人寿围绕客户核心诉求“手续再简便一点、效率再提高一点、服务再贴心一点”,着力提升服务品质。

保险最重要的就是尊重契约精神,消费者最为关注的也是理赔服务的质量。顺应互联网+时代的浪潮,泰康依托柜面、手机、电话、网络等渠道打造了“空中+地面”线上线下一体化的O2O服务平台。其中“手机理赔”服务最受客户欢迎,客户可在自己手机上进入“泰康官微”直接预约服务人员上门取件、自助提交理赔申请、手机资料拍照这种独特理赔方式实现了全险种、全流程远程办理,理赔不再跑腿,方便了客户。截至2015年底,泰康人寿累计理赔人次超1296万、累计赔付金额达213亿,现场理赔15分钟就能完成,小额理赔业务时效仅需1.31天,理赔满意率提升至98.2%。

对于住院的客户泰康开展“康乃馨理赔探视服务”,客户报案后,泰康将派专人第一时间对客户进行探视,向客户送去温馨的慰问,并提供理赔咨询及慢病管理咨询。在客户出院结算医疗费时,泰康同步结算理赔款,客户仅需补足剩余的医疗费用即可,彻底颠覆了传统理赔“由客户先买单、保险公司后理赔”的模式,真正实现“免申请、零等待”。

除了分担经济负担外,减少患病风险、维护健康也是客户对保险产品的潜在需求。人最脆弱的时候,往往就是生病躺在病床上的那一

中国平安表示,集团品牌能够在“BrandZTM最具价值中国品牌100强”榜单上摘得中国保险行业第一的殊荣,是对平安长期致力提升品牌价值工作的认可。以“国际领先的个人金融生活服务提供商”为目标,中国平安将持续以个人客户为中心,不断探索和升级“一个客户、一个账户、多项服务、多个产品”的客户经营模式,加大力度推进开放式互联网金融服务平台的建设,提升客户服务和体验,为客户提供专业化、标准化、全方位的一站式金融理财服务。

“BrandZTM最具价值中国品牌100强”自2008年起发布,由世界高端品牌传播服务集团WPP旗下权威调研公司华通明略对品牌进行估值,是目前最权威和最全面的中国品牌排行榜。该项调查不仅采用了彭博社和Kantar Worldpanel的财务数据,同时结合了通过访谈收集而来的40多万名中国消费者的观点。据悉,除中国平安外,进入本年度榜单的其他多家知名中国企业还有:腾讯、中国移动、阿里巴巴集团、中国工商银行、百度、中国建设银行、华为、中国农业银行及中国人寿等。

(张凉草)

100%属于新华保险,除了作业空间容纳量和承载量将大大扩充,园区硬件和基本设施也达到一流水准。

新华保险在周口的队伍建设也不断扩大、夯实。近年来,队伍人力已达到2660人,平均有效人力增长近40%,团队结构的不断优化也吸引了更多的高端人才加盟周口新华。周口新华的团险、个险、续期、银行代理渠道各项指标均比往年大幅提升,多项核心指标领跑系统。

新华保险周口中支高度重视员工服务意识的培养及服务模式的创新,规范职场日常管理,将总公司五大文化体系和分公司“绅士”“淑女”的服务标准融入日常经营工作中,大大提升了员工服务水平。

对于服务,新华保险周口中支总经理王灿有着更深刻的理解:“把保单卖给客户仅仅是服务的开始,在新华保险,我们通过不断创新服务模式,营造更好的体验感,为客户提供传递保险真谛。”

(新华)

刻,这也正是见证人情冷暖的一刻。要联系好的医院、找到好的专家,对于普通老百姓来说实在太难。近年来,泰康推出的“重大疾病就医绿色通道服务”就为客户解决了就医难题,“重疾绿通”不仅帮助客户找专家,还报销看病交通住宿费用,目前该项服务已涵盖全国500余家签约医院,覆盖超500万客户。

自2008年起,泰康相继向客户推出的多款健康增值服务覆盖人群已超700万。其中,“电话私人医生”“重疾绿通”及“健康体检”三项服务,帮助客户实现疾病的早预防、早发现、早治疗,变事后保险理赔为事先防范、事中干预,这样的模式赢得良好口碑。

未来,泰康将紧密围绕客户需求,持续提升客户体验,营造诚信保险文化,切实保障消费者权益。通过一系列保险、互联网、大健康服务的结合创新,让人们的生命质量更好。

(泰康)

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带 第144期

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

金融  
保险