

中国大地保险  
China Continent Insurance大地保险公司坚持科技创新  
为消费者提供优质服务

大地保险菏泽中心支公司党支部书记、总经理 桑海鹏

中国大地财产保险股份有限公司于2003年10月15日在上海成立,是经国务院同意、中国保监会批准成立的全国性财产保险公司,注册资本金151.16亿元人民币,2020年实现保费收入超550亿元,市场排位稳居前6位,主要经营指标在国内财险市场上保持领先地位,在前八大主体中五年复合增速保持第一。

中国大地保险现有省级分公司38家,机构总数超过2100家,公司系统员工近6.5万人,服务网络覆盖全国。作为中再保险集团唯一的直保子公司,中国

大地保险因稳固的市场地位、稳健的业务发展、良好的资本充足率、不断提升的风险管理水平,自中国保监会开展保险公司服务评价以来,连续获得A类评级,2014年至2020年连续7年获得贝氏评级公司“A优秀”财务实力评级(FSR)和“A级”发行人信用评级(ICR),评级展望均为“稳定”。

大地保险坚持科技创新,大地超A平台、大地行、大地雷达、C指数等一批科技项目启动运营,为中国大地保险公司高质量发展锻造了坚实的科技支撑力,

塑造了公司面向未来的金融科技优势。这不仅为客户提供了高效、便捷、贴心的线上线下全方位保险服务,中国大地保险公司还作为唯一一家保险企业荣获金融时报社颁发的“年度最佳保险科技创新公司”奖。

作为国有保险企业股份制改革重要成果的大地保险公司,在成立之初就携带着“回报股东、回报社会”的原始基因,创立近18年来,累计为1亿多客户提供超过300万亿元的保险保障,累计支付保险赔款超过1500亿元,切实发挥了社会“稳定器”和经济“助推器”作用。

2006年8月31日,大地财产保险公司菏泽中心支公司在菏泽隆重成立。14年来,菏泽大地保险保费累计超过9亿元,累计支付赔款5亿多元,为当地经济发展、社会和谐稳定发挥了重要作用。2020年,菏泽公司实现保费收入2.9亿元,在全区23家财险公司中排在第5位。菏泽大地保险已现发展为拥有150名专职管理人员,销售人员达500多人,服务网络覆盖全市。

## 大地保险特色服务

中国大地保险坚持客户服务导向战略,先后推出“微信理赔”、“四个时代”理赔、“‘智慧·关爱’新模式让理赔简单有温度”及“大地礼赔”理赔服务,分别入选《中国保险报》评出的保

险行业2015年度、2016年度、2017年度、2019年度中国保险“十大服务创新”项目。

2019年10月,行业内首次推出的“大地礼赔”服务品牌,以礼为核心,以科技和人文为驱动,致力打造简单、人性、有温度的理赔服务。目前,品牌的核心内容包括“三重礼享、一套礼仪”。

**一重礼享——礼信客户,**自主理赔。客户在“大地理赔宝”微信小程序或“大地超A”APP中,使用“自主赔”功能,信任额度内一键理赔,赔款快速到账!

**二重礼享——礼爱客户,**关爱理赔。伤者住院,温馨探视服务;伤者出院,爱心护送服务;伤者评残,专业陪同服务。

**三重礼享——礼智服务,**智能理赔。全新开发线上理赔平台(“大地理赔宝”微信小程序、H5链接),利用智能语音、OCR、RPA、声纹识别、智能理赔等技术,完成线上化、一站式理赔。

**一套礼仪——礼尊客户,**暖心理赔。一套标准理赔服务礼仪规范,聚焦查勘、定损、人伤服务、在线理赔4大核心场景。

2020年11月,大地雷达系统正式发布,作为行业内首个智慧理赔总控系统,系统以“科技”为依托,首创穿透式系统模式,通过智能化监控、预警和干预,及时解决理赔流程中的堵点、作

业中的漏点和管理中的痛点,着力提升理赔服务质量和客户体验,打造行业领先的车险理赔管理与服务平台,进一步让广大客户真切感受到中国大地保险的服务真情。

未来,大地保险将继续秉承“立足大地、携手创业、共享未来”的企业精神,努力打造中国保险业的百年老店,不断超越,回报股东,回馈大众,肩负起大地保险应有的企业使命。

公司地址:菏泽市人民路中段中达地产5楼

销售热线:0530-6200819  
6209680

投诉电话:0530-6200809

所辖县区公司地址、联系电话

曹县公司:湘江路北泰山路  
西开元水岸新都 2069979

单县公司:舜师路与白云路  
交叉路口浙江商贸城  
6107087

定陶公司:古塔路名都雅苑  
小区 6273555

成武公司:南环路司法局楼下  
6110567

郓城公司:金河路西段(交警  
队西50米) 6231568

东明公司:黄河路黄河明珠  
小区临街门市 6255596

巨野公司:麒麟路831路(丽  
天大酒店对过) 6133316

牡丹公司:新世纪国际商贸  
中心B区



## 太平人寿菏泽中心支公司诚信服务承诺



太平人寿菏泽中心支公司党支部书记、总经理 张杰

太平人寿菏泽中心支公司于2009年8月10日正式开业,截至目前,已在曹县、巨野县、成武县、单县、东明县开设支公司。

“以客户为中心、以用户需求为导向”,是太平人寿菏泽中心支公司一贯坚持的服务方针。公司致力于打造全面、创新、卓越、人性化的新型客户服务体系。为了更好地为客户提供高效优质的服务,维护客户的合法权益,太平人寿菏泽中心支公司就服务事项向广大客户作出如下承诺:

## 一、销售服务承诺

专业品质,诚信展业。公司销售人员通过面对面的方式销售保险产品时,应当出示工作证或者展业证等证件。保险销售人员通过电话销售保险产品的,应当将姓名及工号告知投保人。

公司销售人员应根据公司开展投保提示工作的要求,在销售过程中向投保人提示保险产品的特点和风险。通过电话渠道销售保险产品的,销售人员在销售过程中应文明礼貌,使用符合中国银行保险监督管理委员会要求的销售用

语,利用专业知识为客户提供合理的保险产品,并告知投保人查询保险合同条款的有效途径。

## 二、承保服务承诺

电子化投保,快速便捷。我公司已经搭建先进的电子化投保平台,在线自动核保,实时收费。

资料齐全,及时承保。在收到客户完整的投保资料(不含体检、契调)及首期保费之日起3个工作日内承保,承保后10个工作日内将保险合同送达客户;经核保不能承保的投保件,公司在3个工作日内通知客户并说明原因。

资料不全,及时告知。对于投保人提交的投保单填写错误或投保资料不完整的,公司自收到投保资料之日起3个工作日内告知投保人需要更正或者补充的内容。

专业回访,贴心服务。对合同期限超过一年的人身保险新单业务及时进行100%回访,回访以电子回访为主,对无法完成电子回访的,通过电话、信函或面访方式开展。公司制定统一标准回访用语,采用集中回访方式,由全国统一服务热线95589开展回访,及时告知客户保单重要事项,提示客户应享有的权利,切实维护客户合法权益,并记录回访情况。

## 三、保全服务承诺

全国通服务,服务通全国。为客户提供全国通服务:客户可以异地办理保全,不用去保单所属地也可以快速办理。

专业高效,及时处理。客户提供材料齐全,符合合同约定条件的保全申请,自受理之日起2个工作日内给出保全处理结论。

## 四、理赔服务承诺

标准案件,快速理赔。在收到客户完整的索赔资料后,简单案件5个工作日内作出核定;复杂案件,在30日内作出核定,合同另有约定的除外。

异地出险,全国通赔。客户异地出险,可就近在太平人寿任一机构办理理赔申请。

## 五、投诉服务承诺

投诉服务,即时响应。受理客户投诉及时响应。一般案件(事实清楚、争议情况简单)15日内结案。

## 六、多元服务渠道 便利保单服务

电话服务,真诚用心。全国统一服务热线95589提供7×24小时全天候人工与自助语音服务,客户可以通过95589获取保

单查询、理赔报案、投保预约、地址变更等服务,方便快捷。

VIP客户,尽享尊贵。面向VIP客户提供95589全国服务热线的绿色通道,由专家坐席提供优先的、专业化的尊享服务。

短信服务,便利快捷。及时为客户提供查询类、咨询类、定制类服务短信,为客户提供快捷、专业、优质的多样化服务项目。

外网服务,随时便捷。提供全方位一站式网上自助报务,享受保单查询、保全查询、理赔查询、理赔报案、投诉受理等服务,不出家门、服务悠享。

自助服务,及时迅捷。在客户交费前,通过客户选择的交费提醒方式(短信、Email、书面信函、服务人员电话提示、自助查询等)为客户提供一次收费提醒服务。在客户交费后,通过客户选择的交费成功提醒方式(短信、Email、书面信函、自助查询等)及时告知客户交费成功信息。当客户身处异地时(非保单所在地),除通过所提供的银行转账交费,还可就近在太平人寿任一机构办理交费手续。

太平人寿菏泽中心支公司服务电话:0530-5916055

地址:菏泽市人民路1399号  
中央公馆三期S2号楼二楼

太平人寿保险有限公司 菏泽中心支公司  
TAIPING LIFE INSURANCE CO., LTD. HEZE KEY SUB-BRANCH