



我市4家保险公司获评“诚信好榜样”

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 牛文杰)近日,本报将“2021年度菏泽保险业诚信好榜样”的牌匾颁发给我市4家诚信保险公司。作为经营风险保障的特殊行业,良好的信用是保险业的生命线,是保险企业形成核心竞争力的前提。随着我国保险市场的不断成熟完善,保险行业的竞争已从价格竞争转到服务竞争,只有诚信经营的企业才能立于不败之地。为此,本报积极引导保险企业诚信经营,旨在通过举办“菏泽保险业诚信好榜样”评选活动促进保险企业服务升级。

据悉,本次获评2021年度“诚信好榜样”的保险公司,积极通过本报在2021年“3·15”期

间向社会发布诚信服务承诺,通过向社会承诺,严格要求自己,积极践行诚信服务。

通过菏泽日报、牡丹晚报广大读者及牡丹晚报微信公众号网友的积极推荐,结合牡丹晚报组织记者和消费者对各保险企业的大量采访和走访,以及对各公司服务的亲身体验,本报严格执行评选标准,共评选出中国大地财产保险股份有限公司菏泽中心支公司、泰山财产保险股份有限公司菏泽中心支公司、太平人寿保险有限公司菏泽中心支公司、泰康人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司4家保险企业为“2021年度菏泽保险业诚信好榜样”单位。



本报金融事业部主任张恩合(左)为获奖保险企业授牌

中国人寿菏泽分公司：加强服务乡村振兴工作对接

本报讯(通讯员 卢立同)日前,中国人寿菏泽分公司组织召开新一轮服务乡村振兴干部座谈会,驻点工作组组长,县乡包村干部、村干部,该公司选派的“加强农村基层党组织建设”工作队员和驻村“第一书记”,市公司党委书记、总经理于璞及党委办公室相关同志参加。

会议对驻点驻村干部一行到中国人寿菏泽分公司指导交流工作表示欢迎,相关负责人就

该公司整体发展、资源共享、服务支持等情况进行了介绍;驻点驻村干部分别介绍了帮包村基本情况,提出了有利于更好开展工作的意见建议。双方就共同关心的问题进行了深入交流。会议还对公司派驻3名驻村干部的付出及取得的成绩给予肯定,对他们不负重托积极开展为群众办实事等各项工作表示赞许。

会议强调,在下步工作中,

中国人寿菏泽分公司将以服务国家战略、优化民生保障为出发点,认真总结实践经验,积极探索新方式、新路径,以实际行动巩固脱贫攻坚成果,解决服务农村、服务群众“最后一公里”,为乡村振兴工作高质量发展作出新的更大贡献。

会后,驻点工作组组长代表帮扶村委、党支部向该公司赠送“无微不至体察民情,尽职尽责关爱百姓”锦旗一面。

中国人寿95519：丰富服务内容,满足客户需求

在互联网普及前,以“电话大王”的电话为基础成立呼叫中心,是现代企业,尤其是服务性行业与客户沟通的最直接、便利、高效的渠道。

作为保险业呼叫中心的开拓者,中国人寿95519三次获得“全球最佳呼叫中心”殊荣,连续十七年荣获“中国最佳客户联络中心”奖项,说明以客户为中心、以大服务为支撑、以数据为驱动的经营管理体系得到了客户和业界的广泛认可。

中国人寿95519客户服务专线自开通起,就实行全年24小时无休的通话服务,每天接听的各种服务需求电话量6.6万余通。在如此高频次需求的服务中,95519始终保持“用声音传递微笑”,让95519成为推动中国人寿产品、销售、服务等各个环节的

纽带,也更加贴近市场、贴近客户,逐渐把“好服务”变成了客户对中国人寿95519的品牌联想。

过去20年里,中国人寿95519的客户服务代表们凭着扎实的业务功底、服务基本功,做到了专业而耐心解答、认真记录、及时转办,电话人工接通率达98.99%,客户满意度达98.17%。高满意度背后,是中国人寿95519经过多年反复论证,探索出的运营服务管理模式。在协同模型下,哪怕是在地震、汛情等特殊情况下,95519也打磨出了十分有效的应急处突机制,开创了“总公司指挥-直属机构运营-省级资源调度”的跨地域实时服务资源调度机制,行业开创服务人员非职场居家办公提供服务先河,从分公司发起需求申请到客户电话转接接通仅需8分钟。

金融行业的智能客服,最难的是理解客户的意图识别,因为稍有偏差就会造成经济损失,所以中国人寿应用意图识别、自然语言处理、深度学习、多轮对话、知识图谱等5大技术,建设了智能客服管理中枢。在这个“大中枢”上,95519可以通过中控调度及视频、点选、图文等5维知识形态为35个前端提供智能/智能+人工在线服务。现在的95519,早已实现从单一电话服务向多媒体、多触点服务延伸,服务形式从语音丰富了文本、视频、图片等多媒体。丰富服务内容满足客户多场景、碎片化服务需要。

未来,中国人寿95519客户联络中心在集合互联网、大数据、人工智能和云服务技术的综合服务平台支撑下,将为客户创造更多价值。

通讯员 卢立同

新华保险：上市十年,累计分红175亿元

2011年12月,新华保险在香港联交所和上海证券交易所成功挂牌上市,成为国内首家以A+H方式同步上市的保险公司,并成为登陆国内资本市场的保险“第四股”。

上市十年来,面对行业调整,新华保险在机遇中创新突破,实现业绩稳健增长、分红水平持续提升,累计分红175.34亿元,超IPO募集资金总额约55亿元,不仅跻身福布斯和财富双世界500强,持续获得穆迪、惠誉A类评级,还先后荣获“最受投资者尊敬的上市公司”“主板价值百强”“年度最佳投资者关系奖”等多个奖项。

良好的业绩是持续回报股东的基础。上市之初,新华保险就明确了以寿险业务为发展核心,坚守保障本源。十年专注取得了丰硕的发展成果,该公司综合实力稳步迈上新台阶。总资产由2011年的3,868亿元增至2020年的10,044亿元,突破万亿大关,年均复合增速11.2%;归属于母公司股东的权益由313亿元增至1,017亿元,年均复合增速14.0%;归属于母公司股东的净利润由28亿元增至143亿元,年均复合增速

19.9%;内含价值由490亿元增至2,406亿元,年均复合增速19.3%。偿付能力充足率始终保持较高水平,2020年底核心偿付能力充足率与综合偿付能力充足率分别达到268.28%和277.84%。

该公司从平衡业务持续发展与股东综合回报之间的关系出发,上市后还通过修改公司章程,规定利润分配政策、利润分配原则,以及政策调整或变更的条件和程序,优先采用现金分红的利润分配方式,并保证每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的母公司可供分配利润的10%,从2016年度以来,每年度向股东派发的股利不低于归属于母公司股东净利润的30%。

上市以来,新华保险严格遵循监管要求,持续完善投资者关系管理制度,优化投资者关系交流机制,做好媒体沟通,全力做好投资者保护工作,搭建投资者、新闻媒体与公司高质量交流的桥梁。该公司通过召开业绩推介会、非交易路演、开放日、调研和参加会议等方式加强与投资者的沟通和交流,共接待投资者超万人次。

通讯员 张继磊