



新华保险菏泽中支:

聚焦客户需求,全面提升服务品质

本报讯(通讯员 邵丹) 近日,新华人寿保险股份有限公司菏泽中心支公司总经理李永乐做客《金融高管在线》访谈节目,讲述该公司在聚焦客户需求、为客户提供一站式贴心服务、保护消费者权益等方面所作出的努力。

新华保险菏泽中支目前在全市设有牡丹、定陶、巨野、成武、单县、鄄城、郓城、曹县8家分支机构,营销队伍1600余人。坚持以客户需求为中心,以健康险和年金险为守护客户健康与财富的双

翼,形成覆盖客户全生命周期的产品体系,助力幼有所育、病有所医、老有所养、弱有所扶。

为加强及提高公司专业服务水平,树立公司诚信服务品牌形象,新华保险菏泽中支以客户需求为中心,积极转变经营方式,打造“产品+服务”理念,努力为客户提供更好的保障服务。新华保险菏泽中支根据山东分公司要求推出“银发驿站,智慧相伴”柜面窗口老年人智能服务专项关爱活动,切实做好老年客户服务工作,以“柜

面党员服务先锋队”为引领,通过推出“保险服务便利站”“智能服务科普站”“生活服务助力站”等三大类十八项便民服务举措,切实解决老年客户保险办理过程中的实际困难,为群众办实事,“保民生、惠民生”使老年客户更好地适应并融入智慧社会,展现公司的社会责任和企业担当。

新华保险菏泽中支消费者权益保护工作紧扣公司战略要求,深化消保体制机制建设,推动消保常态化工作开展,严格落实消费者权益

保护主体责任,切实把矛盾化解在源头、把问题解决在基层。

新华保险菏泽中支党支部在分公司党委的正确领导下,全体人员勇担当、真作为,充分发挥基层党组织战斗堡垒作用,以高质量党建引领高质量发展。新华保险菏泽中支积极响应市文明办号召,多次与菏泽市保险行业协会开展“志愿者走进社区,创建文明城市”活动、交通劝导等公益活动,助力我市经济社会高质量发展新征程。

中国人寿寿险公司获“全球最具创新力知识型组织奖”

本报讯(通讯员 卢立同) 近日,“全球最具创新力知识型组织奖”(以下简称“全球 MIKE 奖”)评选结果公布,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)荣获“2021年全球最具创新力知识型组织奖”。

全球 MIKE 奖由英国独立研究机构 Teleos 公司联合 KNOW 网络于 1998 年共同创立,旨在全球范围内评选通过有效利用企业知识和智能资本创造价值的组织机构,2011 年被引入中国。中国 MIKE 奖由清华大学技术创新研究中心、香港理工大学知识管理及创新研究中心、蓝凌软件等机构共同发起,是国内知识管理领域的至高荣誉,被誉为知识管理界的“奥斯卡”。

作为首次参加该奖项评选的中国保险企业,中国人寿寿险公司申报了《业务驱动不止,知识创新不竭——中国人寿创新力知识型组织实践》项目。该项目从搭建知识工作者创新能力战略、创建客户和用户期望/需求/体验、开拓开放式的内外合作关系等方面,详细阐述了中国人寿寿险公司在创建、完善知识管理体系及服务模式工作中的有益实践。该项目荣获 2021 年中国 MIKE 卓越大奖,并作为中国区前三名代表之一,被推荐参加“2021 全球 MIKE”奖评选。历经 68 天的线上评审,从 10 个国家和地区的参评单位中脱颖而出,最终荣获 2021 年全球 MIKE 奖,成为第一家获得该奖项的中国保险企业。

华夏保险菏泽中支:

提升服务水平,改善消费体验

本报讯(通讯员 李海建) 近期,华夏保险微信公众号全面升级到 3.0,为更好地服务于新老客户,华夏保险菏泽中支组织全体员工学习官微服务窗 3.0 系统功能,并结合新系统就如何更好地开展客户服务进行讨论。

华夏保险官微服务窗 3.0 是在原来的基础上对首页进行了全新改版,多种风格切换,支持游客浏览;新增敬老版与标准版,方便老年群体使用,提升老龄客户服务体验;增加搜索栏,支持文本、语音搜索,快速找到客户想要的功能和服务;新增银

行卡绑定与设置支付密码功能。客户可以通过官微对保单进行体检,完善客户信息,提升客户体验感和满意度。

华夏保险官微升级的目的是着重改善服务透明度和客户操作便捷性。客户通过微信平台可随时随地地查询到保单详

情、保单保障、保单财富、公司产品利率、业务办理进度等,为客户提供更加便捷、优质的指尖上的保险服务。

华夏保险菏泽中支将积极利用微信公众服务平台,整合功能,提升客户服务水平,改善客户消费体验,开启保险客户服务新征程。

信泰保险菏泽中支:

高效服务暖人心,快速理赔获赞誉

本报讯(通讯员 吴亚南) 近日,客户谢女士向信泰保险菏泽中心支公司赠送了一面印有“疾病无情,信泰有爱,理赔迅速,服务客户”的锦旗,表达对信泰理赔工作的高度赞誉。

2017 年 7 月,客户谢女士在信泰保险投保了一份信泰恒泰 A 款(尊享版)重大疾病保险,保额 10 万元。2022 年 3 月,客户谢女士因右肺下叶占位住院手术治疗并确诊为右肺下叶腺癌。

信泰保险菏泽中支在接到谢女士家属理赔事故报案后,工作人员第一时间联系其家属,并告知理赔所需资料。4 月 12 日,谢女士到信泰保险菏泽中心支公司提交资料申请理赔。在确认符合保险责任后,该公司做出赔付重疾保险



金 10 万元,并豁免剩余 10 期保费 43100 元的理赔决定,当天

客户就收到 10 万元理赔金。谢女士对信泰保险菏泽中心支

公司快速、温暖的理赔服务给予充分肯定。