

# 专注品质 追求卓越

——中国人寿十堰分公司创新提升客户服务品质工作纪实

记者刘俊 通讯员兰倩



中国人寿十堰分公司党委书记、总经理田虎（左二）携班子成员检查指导柜台工作



中国人寿十堰分公司召开七届二次职代会暨2022年工作会议

品质开拓市场,服务赢得口碑。近年来,面对新形势、新变化,中国人寿保险股份有限公司十堰分公司(以下简称“十堰国寿”)牢固树立“以客户为中心”的发展理念,持续加快推进服务卓越型企业建设,强化服务创新,狠抓服务品质提升,使“好服务”“优服务”成为本地客户对中国人寿品牌的广泛评价。

## 科技助力提效率

“足不出户就能办理保险业务,太省时省力了!”家住茅箭区的李先生享受到中国人寿科技服务后赞不绝口。他也说出了不少新老客户的心声。

近年来,十堰国寿从客户需求出发,积极践行“科技国寿”发展战略,依托高度发展的线上服务网络,拓展业务服务渠道,取得了显著成效。

互联网平台服务连通能力持续攀升。创新推出的中国人寿寿险APP、微信小程序已成为连接用户、销售人员、160余项服务内容和海量资讯、产

品的高速通道,实现客户一次登录、一站满足的便捷体验。仅去年,就累计为客户提供近10万次线上服务,月度活跃用户达到1.7万人。基于此,公司全力延伸非接触式金融服务范围。其中,寿险APP已实现了高频服务项目全覆盖,99%的保单服务客户可线上自助办理;推出的APP3.0新版本,全新构建5大功能版块,可为客户提供“保单、财富、健康、养老”综合服务内容。此外,还通过国寿科技赋能移动理赔系统,嵌入OCR技术、智能问答机器

人、智能引导交互上传资料等贴心的功能,实现客户足不出户、动动手指完成理赔申请。2021年,已有超过2.5万名国寿客户使用移动理赔。

全面构建理赔直付服务体系。十堰国寿基于互联网科技发展和大数据应用,积极与医保、医疗机构和第三方数据公司等单位依法合规开展理赔直付合作,实现赔款快速理算和支付。截至2021年底,理赔直付已累计服务客户1.3万人次,累计赔付金额2657万元。



中国人寿十堰分公司召开消费者权益保护工作会议

## 模式优化强品质

客户身在异国他乡,又或者因为疫情缘故不能到柜台及时办理业务怎么办?这样的问题通过中国人寿寿险APP“空中客服”功能可以轻松解决。借助该服务程序,客户通过远程视频连线公司柜面,即可轻松办理业务。

客有所需,我有所为。这只是十堰国寿追求高品质客户服务的举措之一。近年来,为了给客户带来最优

消费体验,公司以客户为中心,融入智能创新科技、革新客户临柜服务动线,全新打造集服务办理、客户体验、品牌宣传、客户经营为一体的线上线下互融互通的智能化综合化网点。目前,国寿智慧柜员机“全自动”“免排队”服务模式已在全市各县域柜面广泛应用。该应用共投放5大类39项高频服务功能,深受客户欢迎。不仅如此,8家智能柜面网点通过智能

设备支持、专业服务流程、专享服务活动,也为客户和销售团队提供线下尊享服务空间。

为了提升服务水平,十堰国寿始终以打造有力量、有温度、有梦想的服务团队为标准,高度重视柜员服务水平的提升。去年以来,通过条线培训、团建活动、阶段激励等多项措施,加快培养了一批素质高、稳定性强的员工队伍。



客户服务



指导老年人通过中国人寿寿险APP办理业务

## 服务为民暖人心

“重疾一日赔”是十堰国寿为申请重大疾病赔付且符合条件的客户,提供一个工作日内完成理赔处理的全新、快速理赔服务。该项服务自推出以来,已为超过1.1万名客户送去了希望和信心。

新业务的推出建立在客户的实际需求上。为拓宽服务渠道,十堰国寿高度重视客户意见反馈,第一时间受理渠道客户的留言和建议,及时调整和优化服务。其中,针对女性爱美天性,创新推出了“悦己生活”、少儿绘画活动“国寿小画家”、经脉健身活动等深受客户喜爱的线上线下系列

增值活动,给广大客户展示了十堰国寿温情温暖的一面。

为响应社会关切,进一步满足老年客户的特殊消费和服务需求,十堰国寿聚焦涉及老年客户的高频事项和消费场景,切实解决老年客户在运用智能技术方面遇到的突出困难,做好老年客户金融服务保障。针对老年客户人群推出“量身定制”的优质服务项目,提升老年客户服务体验。

保护消费者权益也是十堰国寿坚持践行的一个优良传统。公司专门成立了消费者权益保护工作委员会,在消费者宣传教育工作、消费者

权益保护工作、消费者权益保护审查、客户投诉综合治理等全面夯实主体责任。同时,发挥渠道作用做好广泛宣传教育活动。在2021年十堰市金融知识联合宣传活动中,公司精心组织,同时在线上线下组织开展宣传工作,营造良好氛围,荣获了该活动的“优秀组织奖”。

追求卓越无止境,与时俱进创未来。未来,十堰国寿将深入践行“服务+销售”的融合发展理念,以客户为中心,强化科技创新与赋能,为广大客户提供简捷、品质、温暖的保险服务,推进客户服务工作迈向更高质量的发展新阶段。



客户对高效贴心服务表示感谢