



中国人寿 优化服务 提升客户感受

优化系统 赢在柜面

为确保柜面服务“不打折扣”，中国人寿连续3年进行柜面神秘客户暗访检查，发现问题，解决问题。通过第三方满意度测评等方式的共同作用，客户满意度逐年提高，2012年中国人寿客户满意度高于行业平均水平近10个百分点，柜面服务品牌深入人心，成为走在行业前列的标杆企业。

2008年初，为全面分享柜面标准化服务的实践成果，由中国人寿牵头制定了《JR/T 0049-2009 寿险公司柜面

服务规范》，在2009年3月由保监会批准发布实施，成为首个行业柜面服务类标准，并得到全行业的广泛响应与高度关注，2011年作为我国保险业唯一的标准化优秀应用案例入选《中国金融标准化报告2011》。

今天的中国人寿客户服务中心不再仅仅是一个受理客户申请和传递处理结果的网点，而被赋予了多重定位：客户服务的窗口、服务前伸的载体、品牌经营的展台、客户服务体系的关键组成，甚至未来整合营销的平台。

专业贴心 胜在服务

如果说柜面形象和设施的统一，带来服务硬件的规范，那么柜面管理模式、柜面日常运营、柜面业务流程等软性标准的改善，则意味着服务内涵和规范管理的提升。

以客户为中心一贯是中国人寿业务管理和柜面服务工作的核心。为确保服务品质划一，中国人寿加大质量监控力度，月均抽检辖内柜面及服务纪录达3.1次，并通过流动红旗评比、举办各类服务竞赛评选、对标同业优秀柜面服务情况、互访交流各地柜面服务经验等方式，把控柜面实际服务

效果，带给客户一支专业、规范的柜面服务队伍。

为提升客户临柜体验，改善排队现象，中国人寿还推出了多渠道自助服务。对客户来说，最关心的是业务办理是否方便，柜面网点布局充分延伸的同时，通过自助服务、高峰提醒、增设临时窗口、受理与处理分离等方式，极大地满足了客户的多样化需求，方便客户。2012年，中国人寿柜面客户平均排队等候时间较上一年度下降了31%，客户满意度提升了9%。

理赔快捷 排忧解难

“理赔迅速、热情周到、诚信服务、雪中送炭”的锦旗悬挂在丰产路柜面，这是客户孙女士表达对中国人寿的诚信服务、及时理赔的认可。

2013年初，孙女士带病到中国人寿丰产路柜面办理“国寿康宁重大疾病”保险的理赔，得知客户(孙女士)为治病花光了家里所有的积蓄，急需用钱时，柜面服务人员快速行动，一方面协助她办理理赔手续，一方面积极与有关部门沟通，保证客户在最短时间内领到了理赔款，用实际行动关心客户、温暖客户。

雅安地震发生后，中国人寿本着“重合同守信用，责任范围内应赔尽赔”的原则，提出20项重大理赔服务举措。主要包括“主动寻找客户、多渠道受理报案、无保单原单理赔、放宽身份证明、简化报销申请材料、取消定点医院限制、主动给付保险金”等，尽全力为灾区人民提供保障。



2013年4月24日 星期三 中国寿险报 第10000号

“从申请到完成，一份保单借款业务在3分钟内就完成了，很方便。”刘女士在中国人寿柜面办理保单借款时，体验了更加高效优质的临柜服务。

客户服务中心是保险公司为客户提供临柜服务的窗口，在“后服务时代”，如何提供周到细致、深入人心的高品质服务，已成为各家企业占领竞争制高点的武器。中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)自2006年起正式启动全面推进柜面服务窗口软硬件升级工作，如今已呈现显著成效。

郑州晚报记者 倪子 张俊
通讯员 申森

国寿康宁终身重大疾病保险(2012版)

更幸福的生活 来自更全面的健康保障

行业领先40+10疾病保障
保障范围广，特定疾病提前给付
前所未有的全面健康保障，呵护您的幸福生活



- ▶ 一份投入 多重保障
- ▶ 健康保障 全面呵护
- ▶ 重疾范围 行业领先
- ▶ 特定疾病 提前给付
- ▶ 高残意外 尽显关爱

