



今年3-15期间,平安人寿宣布推出“您说我做、您说我改”互动活动,借由3-15契机,全面倾听客户的心声,聚焦客户所关注的服务痛点,进一步打造更优客户体验。  
郑州晚报记者 倪子 刘卫清 通讯员 刘盼盼

## 平安人寿启动“您说我做、您说我改”活动 吐槽 or 建议 统统来

### ■ 保证回复客户建议

此次推出的“您说我做、您说我改”互动活动贯穿全年,特别在3月12日至15日期间还开展了有奖吐槽活动。对于每个服务接触点的吐槽与建议,平安人寿的客户可通过多渠道反映相关情况。平安人寿承诺,对客户反映的情况将做到2小时内响应,48小时内回复,保证件件有回音,事事有着落。

据了解,客户提出的所有

建议将在平安天下通中进行公开评选,届时将由全体平安员工参与投票评出最佳建议。获得最佳建议前十名的客户,将获得平安人寿送出的感谢礼品。据悉,本次活动是平安人寿2015年客户体验提升的系列工作之一。此前平安人寿已经连续多年推出多项服务举措,大幅度提升了案件理赔实效;为客户提供的多渠道服务也取得了很好的成效。

### ■ 期待客户建言献策

买保险的时候说得天花乱坠,但是一旦需要理赔的时候很复杂。有时候拖几个月,这也不赔,那也不赔,这种纠纷是很多的。因此,老百姓对保险最大的看法就是理赔难。

本着“为客户寻找理赔理由”的服务理念,平安人寿不断升级理赔服务。从2009年提出“为客户寻找理赔的理由”,从“有利于客户”的宗旨出发,主动帮助客户寻找获得赔付的事实及依据,传递爱心与责任,努力解决“理赔难”、“理赔周期长”等常见问题,到2013年推出的“标准案件、资料齐全、2天赔付”的服务承诺。平安人寿在理赔服务上

不断升级创新,引领保险行业提升理赔服务时效。

在人民网2014年11月的“中国寿险业客户服务满意度”调查结果显示,平安人寿在理赔时效、续期服务、保单服务、增值服务等多项用户体验中均位列满意度第一,领跑明显。

平安人寿总经理助理李文明表示,在客户体验时代,倾听客户的心声尤为重要,期待更多的客户能积极建言献策。除了本次在3·15前期推出的有奖吐槽活动外,平安人寿将全天候欢迎客户提出任何意见和建议,与客户携手打造寿险服务新标杆。

### ■ 相关链接

#### 中国平安

作为中国第一家股份制保险企业,中国平安以“建成国际领先的个人金融生活服务提供商”为方向,目前已发展成为融保险、银行、投资等业务为一体的综合金融服务集团。截至2014年6月30日,平安寿险销售人员突破60万名,约20万名正式雇员,并拥有超过8000万的客户。集团总资产达人民币3.8万亿元,归属母公司股东权益为人民币2064.88亿元。从保费收入来衡量,平安寿险为中国第二大寿险公司,平安产险为中国第二大产险公司,平安养老险为中国第一大养老保险公司;旗下平安银行作为国内首家股份制银行,2014年上半年实现净利润100.72亿元,总资产达2.14万亿元;包括信托、证券、资产管理等在内的投资业务也是中国平安重要的业务支柱。此外,中国平安积极开拓包括陆金所、万里通、网上车市、网上房市、第三方支付等在内的互联网金融业务,并在规模与用户数方面显著增长。

中国平安在《福布斯》最新一期“全球上市公司2000强”中名列第62位;在美国《财富》杂志“全球领先企业500强”中名列第128位,并蝉联中国内地非国有企业第一;除此之外,在英国WPP集团旗下Millward Brown公布的“全球品牌100强”中名列第77位。

### ■ 保险资讯

#### 郑州国寿第五届 少年儿童绘画活动启动

中国人寿与中国文联美术艺术中心于2015年3月至8月起在全国范围内联合举办“国寿小画家”第五届少年儿童绘画活动。本次活动面向全国6~16周岁的少年儿童,征集的作品类型包含拼贴画、国画、油画、版画、水彩画、水粉画、素描、速写等,可自行命名。详情请登录中国人寿官网 [www.e-chinalife.com](http://www.e-chinalife.com) 查询报名、提交作品以及相关要求,也可以直接到中国人寿郑州市客户服务中心报名。中国人寿少儿绘画活动自2011年开始举办,每年的主题都不同,目的是服务客户、回馈社会、促进少年儿童绘画艺术创作能力的提高、推动少儿美术教育事业的发展和广泛传播健康、快乐、积极、向上的生活理念。申琦

#### 国内首款个人 门急诊住院险泰康官网开卖

近日,一款名为“蒲公英”的个人门急诊住院险悄然在泰康人寿的官网开卖,不仅打破了国内门急诊保障只对团体开放的限制,而且相比于医保1800元的门诊报销起付线,这款产品免赔额只有100元,每年保费300元起。泰康推出的这款蒲公英门急诊住院险,由于没有团险购买的限制,刚上市就引起了消费者追捧。该产品的门急诊保额最高能达到3000元,且最终赔付费用不与社保冲突,弥补了社保保障的不足。对于有社保的客户,除去100元的免赔额,该产品可按社保门急诊剩余部分的80%进行赔付;对于无社保的用户,除去100元的免赔额,将按门急诊费用的70%赔付。除了门急诊,住院也在其保障范围内,投保者若因疾病或意外住院,即可享受50元/天的定额赔偿,最多可保障90天,高达4500元。王若谷

#### 省人保寿险开展 “3·15”宣传服务活动

在今年3月15日“国际消费者权益日”期间,中国人民人寿保险河南省分公司,在隶属全省18家地市公司开展了以“保险,让生活更美好”为主题的“3·15”消费者权益日保险宣传服务活动。他们分别在营业场所显著位置悬挂了宣传横幅,并结合当地实际情况,开展了进社区、广场咨询、邀请客户到场互动等形式多样的活动。通过摆放宣传海报,接受保险咨询,向客户发放公司的保险理赔服务、保险知识等相关宣传资料,积极宣传保险知识,广泛听取社会公众对保险服务的意见和建议。宣传服务活动取得了良好的社会效果,不仅提高了消费者自身维权意识,进一步了解了保险知识,而且提高了企业知名度,也树立了人保寿险良好的企业形象。刘文革

### ■ 活动简报

#### 郑州国寿召开服务质量社会监督员座谈会

3月17日下午,中国人寿郑州市分公司召开了2015年服务质量社会监督员座谈会。市分公司副总经理李新生和来自省医保中心、郑州市纠风办、郑州市卫生局、航空港区计生委、金水法院等单位主要领导及客户代表、市分公司监察部和客服中心经理及客服相关人员参加了座谈会。现场,该公司为17个参会的代表颁发了服务质量社会监督员证书。并征求各位监督员对公司

服务的评价、需求和建议,希望监督员能够充分行使监督权力,加强对公司服务质量的监督。

会上,李新生着重介绍了郑州国寿的总体发展情况及客户服务工作开展情况,感谢各位服务质量社会监督员长期以来的关心支持。他表示将采取积极的改进措施,进一步提高客户服务质量。培训部讲师对郑州国寿的国寿“1+N”客户服务活动

及“保险进社区”、打造“15分钟保险服务圈”重点工作项目和大学生理赔服务团队进行了介绍。

与会者对郑州国寿2014年各项工作取得的成效予以肯定,并就加大保险理念宣传、扩大有效影响力,增进与媒体以及监管部门互动交流、提升服务品质等方面内容提出了建议。

郑州晚报记者 倪子 张俊  
通讯员 申琦

#### 民生银行私人银行举办高端投资策略报告会

3月22日,我市上百名高端投资者聆听了一场名为“新常态、新机遇、新策略”的资产配置理财报告会。这是中国民生银行郑州分行私人银行部今年为其高净值客户倾力打造的第一场高端投资策略交流活动。

本次活动特邀上海鼎峰资产管理有限公司董事长兼投资总监、明星私

募基金经理张高以及海外投资专家、中国民生银行香港分行私人银行部总经理何心源作为主讲嘉宾。

当天,民生银行郑州分行私人银行部副总经理邵晓莉,就高净值私人银行客户应如何科学地通过资产配置理财好、民生银行如何通过专业精细的服务帮助客户理财好、提高生活质量做了精彩演讲。之后,张高就当前国际国内经济运行状况以及股票市场未来大趋势做了精彩演讲,他认为要挣大钱,一定要看清大势。目前中国高净值客户只有10%的资产配置在股市,主

要的资产配置还是在房地产或者理财产品。相比较其他国家,中国这部分居民的配置不算高。不过中国居民资产配置的大调整刚开始,今后或将调整至30%的资产配置在股市。

何心源则针对全球经济趋势进行了展望,对当前汇率波动下如何配置外币资产给予了中肯的建议。

据民生银行相关工作人员透露,今后该行还将邀请投资界大佬级人物再次举办类似活动并力争把活动持续举办下去,为该行高净值客户做好投资保驾护航。  
郑州晚报记者 倪子 杨长生

315

平安人寿

