

# 保险让生活更美好·大型征文

指导: 山东保监局 主办: 济南市保险行业协会 齐鲁晚报 协办: 齐鲁晚报全媒体中心

# 打造优质服务是保险业发展的基石

□迟明先 民安财产保险有限公司山东分公司总经理

近期,山东省政府下发《山东省人民政府关于贯彻国发〔2014〕29号文件加快发展现代保险服务业的意见》(鲁政发〔2015〕9号,以下简称《意见》),这是保险“新国十条”在山东的正式落地,对山东保险业来说是重大利好,而如何将其一一落实,才是保险业接下来需要面临的问题。经过认真学习和反复研读,结合民安保险山东分公司经营情况,我认为,山东省内保险公司只有积极投身于经济社会发展和人民群众多层次的保险服务需求,建立真诚、专业、优质的保险服务形象,才能体现保险价值,在一定程度上真正贯彻《意见》有关工作。

作为一家有70年历史的保险公司,民安保险在《意见》颁布后,

一直致力于践行《意见》服务要求,以满足客户需求为己任,以诚信经营为准则,将“客户至上”的服务理念根植于员工的思想中。

## 牢固树立客户至上的理念

### 持续打造优质服务能力

“精进以持衡为准则,待人以至诚为基石”是民安企业文化“同仁共勉”中的内容。公司曾收到了一封来自山西客户的信函,信中写到:客户在民安投保的车辆在异地发生事故,致人受伤。事故发生地民安的理赔人员先后几次到医院探望第三者的伤情,就治疗方案与院方反复沟通,在得知客户缴纳治疗费用存在困难时又主动办理了保险预付医疗费手续。多次到交警队帮助肇事双方协调事故的处理,最终使交通事故得到妥善处理。这是

民安员工践行保险文化价值观的真实写照。

## 以客户的实际体验为评价标准 建立服务质量评价机制

为保证服务规范和服务承诺落实到位,民安建立了服务人员客户服务质量评价机制。评价指标包括规范动作执行情况、服务时效、客户满意度等,通过开展不定期组织行业服务质量进行明察暗访、公司内部抽查和调取数据分析等服务评价工作,使得民安的客服质量持续提升。

理赔服务重在解决出险客户的服务问题,对没有出险的优质客户,向其提供具有特色的服务,就更显得重要。民安通过客户关系管理系统搭建客户关系模型,建立客户信息库与安全管理体系,有效实

现客户分类管理,重点为客户提供除保险理赔以外的增值服务,如车辆救援服务、灾害预警、节日问候、保单续保提示等形式多样的客户关怀活动。通过上述工作,使得客户服务工作能够做到“意料之外,情理之中”,意料之外是基于客户的良好服务感受;情理之中是基于健全的体系保证和支持。

## 坚持创新发展

### 提供特色产品与服务

民安在产品研发和服务创新方面勇于尝试,大胆创新。借助与香港保险市场保持交往的历史优势,开发出高端医疗责任保险、信用卡还款保证保险、药物临床试验责任险等多种创新保险产品。迎合时代潮流,提供差异化产品,满足特定人群的需求。结合成熟的3G及

新兴的4G无线上网技术,引入手机定损系统,在现场完成简易案件的处理。在开展“不出险”客户专项关怀活动中,实地走访多年合作企业客户百余家,电话访问个人客户万余人次,向客户详细了解对保险服务的需求与感受,感谢客户多年的配合与支持。这些活动的开展,得到了客户的广泛认同和业务上的不断支持。

建设优良的保险行业服务文化,是一个长期利益与短期利益、现实利益与预期利益交织博弈的过程。只要全行业都高度重视,把“服务”作为首要职责,脚踏实地的把“诚信、价值、服务、合规”纳入每个经营细节中,增强自觉性,保险业发挥社会稳定器和经济助推器作用将不断凸显,一定会步入可持续健康发展的良性轨道。

## 投保故事

去年12月,妻子因肾结石病住进医院,经手术痊愈,花费15000元。妻子原本上班,投保了职工医疗保险,本想按规定报销部分医疗费。然而,由于体制原因,该医院没有同医疗保险接轨,县上的医保中心根本不认这个茬。我托关系,找熟人,好话说了箩筐,就差给人家下跪磕头,但山重水复,阻碍重重,无济于事。

难道只能自认倒霉吗?我不甘心。困惑中我忽然想起妻子曾购买过一份医疗保险,何不前去

## 小小医疗险救了我的急

一试?于是,我走进该保险公司。接待我的是一位年轻能干的女性,眉清目秀,黑发飘拂,散发着青春光彩。听我说明来意,看了我妻子的保险证件,她马上打开电脑,飞快地浏览了一下,和蔼地说:“不错,你妻子加入的是我司的医疗保险,1月20日缴费754元。保障期一年,应该在我们的医保之列。不过,我们要去医院进行调查”。“我妻子住的是医磊医院。我可以带你去。”我说。她微笑着答复:“这就不必了,您把电话留下,

随后我们派人去”。

我给妻子办了出院手续后返回家中。仅仅三天,就接到保险公司的电话。打电话的依旧是当初接待我的那位姑娘,她说:“我们已调查清楚,你妻子住院20天,开支15000多元。按规定可报销1万元。请带上医疗单据和医保证件来我公司领款。”放下电话,我迅速搭车到了运城,办完手续,已是12点多,到了吃饭时间,我心存感激,请姑娘到街上吃个便饭。姑娘婉言谢绝:“不必了,这是我们分

内的事,应该做的。你家里还有病人,您抓紧回家吧。”

我怀揣1万元整齐成摞的现金搭上返程汽车,一路上心潮起伏,感慨万千:原本费劲巴力没有办成,觉得没有希望的事,不料因为之前投保的一份小小的医疗保险就获得了这么多的资金赔偿。这就是保险公司雪中送炭,为咱救了急。回来后,我不仅在当地给妻子续了险,还给我本人及我儿子、儿媳都办了医疗保险。未雨绸缪,防患于未然。(张志善)

## 保险查勘员的一天

一阵急促的铃声响起,他睡眼惺忪的接通,钻出温暖的被窝,大步走向门口,凛冽寒风中,顶着满天星光疾驰而去,没有人知道崎岖的山路上,他为何惊出了一身冷汗。回来已近清晨,上班还早,回笼觉太迟,索性把刚才的事情处理完。还是那个熟悉的铃声,他边接边开门上车,路上,一个略带哭脸的女人在电话里催促着,他不禁把油门踩的更深了些,见到他,刚拿到驾照的女司机犹如抓到了救命稻草,语无伦次地描述着事情经过,对他而言,这样的场景已经出现过无数次,他一边熟练的拍照,一边安抚惊慌的驾驶员,危难时她首先想到的是他,他怎能辜负这份信任。



看看表早已过了午饭的时间,长期的饮食无常让他的胃强烈抗议,“又没吃午饭啊,工作也得注意身体……”快餐店老板还在絮叨着,他只是憨厚地笑笑,接过饭狼吞虎咽起来,一旦那个铃声响起,他又要立即踏上征程。女儿该放学了,他虽然一再叮嘱远离陌生人,心里却始终惴惴然,自从有了半个月前的那次调查,他就越来越担心女儿的安危。继续还是放弃?他思忖良久,职责让他觉得应该对亡者有个交代。冬夜,总是来得特别早,他独自坐在办公室里,整理着一天的工作,消瘦的脸上充血的双眼格外突出。墙上那一面面锦旗,似乎诉说着过往的努力。外面已下了雪了,恐怕今晚是个不眠夜。95506的铃声又响了,风雪中,他的脚步疲惫但坚定。他,总是出现在事故的第一现场,他,无数次面对客户的抱怨和刁难,他,更多次赢得了客户的尊重与感激,他,几乎没有按时吃过饭,他,面对家人有深深的愧疚。他是谁?他是邱国强,民安保险一名平凡的查勘员,却在平凡的岗位上践行着不平凡的工作。(邱国强)

## 险界拾贝

一般来说,像我们这些六、七十年代出生的人群,由于受到的社会发展影响和接受的教育所限制,对保险的内涵和意义大多知之甚少,2004年是一个让我没齿难忘的岁月片段。初秋,我感到浑身乏力,米水难进,只能卧床休息,后来连下地行走都感觉困难。朋友和我一起赶到一家市级医院诊疗,可怕的诊断像一个晴天霹雳,让我如堕深渊,一个医学上的恶疾也就是俗称二级“癌症”的病患——尿毒症,把我生命之树险些摧残,这突如其来的打击陡然让我失去了对生活的勇气和信念。病魔的伤痛,高额的医疗费用,无休止的透析治疗,每每让

## 未雨绸缪才是生命保障的根本

我身心疲惫,痛不欲生。无情的病痛折磨作为一个男子汉我还可以承受,而那每天无休止的诊疗花费,实在令我和家人如坐针毡。2004年底,我寻找到了合适的肾源实施了肾移植手术,挽救了我这濒危的生命,开始扬起了新的人生风帆!然而,由于我没有能够享受任何的保险待遇,换肾的手术费、治疗费等近七万元都是靠家人赞助和卖掉自己原来居住的一套房子筹措的。不仅尝尽了病痛的无尽折磨,也背负上沉重的生活负担与感情债务,造成了终生的一种遗憾!

出院后,我在家人和朋友的支持和鼓励下,渐渐地战胜了病

魔,赢得了自我生命的“凤凰涅槃”,同时也开始了全新的生活。一年后,我顺利地办理了辞职手续和职工医疗保险,彻底解除了我的后顾之忧。我也把以前的写作和摄影爱好重拾起来,在电脑前伏案疾书,捧着照相机纵横于蓝天白云之间,让自己的有限生命活得更加绚丽多彩!可是,我始终未能忘却一件事情,应该说是“痛定思痛”,那就是开始重视和关注与自己、家人关联的保险事业,真正做到未雨绸缪和防患于未然。我省吃俭用从微薄的收入中积累资金,为自己心爱的女儿买了一份十年的意外伤害保险,也动员并影响妻子买了三份人

身、养老和储蓄型保险,让自己的家人活的更加踏实和幸福。我不仅自己成为保险事业的积极倡导者和实践者,还经常说服并动员一些亲朋好友参加一些有益于自身保障的保险险种。几年前,女儿得了急性阑尾炎需要到大医院做切除手术,女儿从住院手术到出院短短一周时间,就花费近万元。幸亏我们做父母的有先见之明,事先为女儿办理了一份商业性医疗保险,这样,不但及时治疗了女儿的病患,而且,保险公司让我们省却了一大部分的诊疗费用,不至于重蹈我生病时举家凑钱卖房子支付手术及其医疗费用的覆辙与尴尬!(王海军)

## 保险特色服务

推介之④

民安保险是我国最早创建的民族保险企业之一,至今已有七十多年历史。目前,民安保险已在全国(含香港地区)设立了各级机构近150家,建立了完善的保险服务网络,提供全国范围的“通保通赔”及其他保险增值服务,民安保险坚持以客户为导向,不断通过产品、服务及科技创新满足客户需求,强化数据管理和新技术应用,建立起以电子商务平台、综合客户服务平台、移动查勘定损及自助理赔服务系统为核心的综合电子服务平台,为客户提供更高效、更贴心的保险服务。

民安保险山东分公司成立于2007年5月30日,山东分公司一直以来秉承“厚于德、诚于信、宽于仁、敏于行”的文化理念,积极发扬“诚信、业绩、创新”的企业精神,强管理,重服务,取得良好经营业绩的同时,客户服务也赢得了社会各界的广泛赞誉,在《齐鲁晚报》举办的“山东保险业服务质量调查评比活动”中,多次荣获“山东省保险理赔最佳服务公司”荣誉称号。

为保护保险消费者的权益,山东民安通过一系列新技术的运用,将移动查勘系统投入运用,理赔人员可以使用移动设备,完成车险理赔全流程的业务处理。同时培养出一支专业的理赔队伍,推出了具有特色的“四免一管家”服务。“四免”即“免资料、免等待、免上门、免垫付”,进一步实现车险理赔服务质量提升。

**免资料** 对符合条件的案件,通过资料减免,系统内历史资料利用以及理赔人员现场收集等方式,完成赔案资料的收集工作,免除客户提供相应的纸质资料。**免上门** 对于前期理赔工作中无法收集,必须由客户提供的索赔资料,通过免费快递、上门收取、网上传输(包括但不限于电子邮件、彩信、微信、QQ等)多种方式实现理赔资料的收集,免除客户前往公司递交相关资料而造成不便。**免等待** 实现快速理赔及支付。对符合条件的赔案,在客户资料收集齐全的一个工作日内完成赔付工作,避免客户长时间等待

赔款。**免垫付** 免除客户垫付修车费用:1.客户进入该公司指定合作维修企业维修车辆的,由合作维修企业提供代理索赔服务。2.客户进入非该公司合作维修企业维修车辆的,公司在车辆维修完

## 特色保险产品

### 特别的爱给特别的你

他们或许在勇于救人时自己正面临着人身伤害和财产损失,或许英雄的亲人正在为补偿金奔走在路上;他们或许正在面临着身体的衰退而带来的种种意外风险;她们或许正在承受着因为新生儿的身体缺陷带来的沉重经济压力,民安保险重磅推出——特别的爱给特别的您。见义勇为综合保险一通过经济上的积极帮助,使实施见义勇为的英雄敢于伸出援助之手,避免英雄“流血又流泪”的悲剧,促进社会正气的弘扬。保费10元即可覆盖见义勇为者意外伤害身故、残疾、医疗费用、财产损失、第三者责任五大保障。

成前将赔款支付给客户。**一管家** 客户发生保险事故后,指定一名工作人员为客户理赔的直接联系人。“四免一管家”为客户提供了高效、贴心的保险服务,受到广大客户的一致好评。

“尊老”夕阳红保险—他们或许已经到了古稀之年,他们或许已经超过了承保年龄的上限,但他们恰是最需要关注和保障的人。民安保险特推出65周岁以上老人“尊老”夕阳红保险,并针对老年人身体特征增加骨折慰问金,实现了老年人保险的全覆盖。“好孕”母婴安康保险—独有的七大特殊关怀分娩保障,包括意外流产、难产、子宫切除、珍贵儿身故、先天性畸形和手术以及痴呆儿(唐氏综合征),每天1元钱,全年收费仅365元即可获得全方位保障,为折翼的天使带去救助基金,让我们一起为爱守护!