## 创新造就特色服务品牌

# 泰康人寿向“三好”公司迈进

泰康人寿自成立以来,全心为客户服务,逐渐形成人性化、“e”体化和快捷化的服务特色。

近年来,泰康人寿提出打造“三好”公司(业务好、财务好、服务好)的战略目标,将服务作为核心竞争力进行全力打造,致力于在行业内树立起特色化服务品牌。截至目前,泰康人寿已形成由泰康在线、95522电话中心、泰康新生活广场和专业的员工队伍构成的“四位一体”服务体系,累计服务客户超6800万,累计理赔近823万人次,累计理赔金额近88亿元。

### 理念创新 服务“人性化”

在产品同质化现象较严重的保险行业,企业要创造并保持竞争优势,就必须要正视和重视发展中客户提出的新问题,满足客户的新需求。15年来,泰康人寿始终坚持“以客户为中心”,不断创新服务理念,在发展中追求服务“人性化”。

早在成立初期,泰康人寿就从保护客户利益角度出发,创新推出“100%新契约电话回访”,逐一电话回访新购买保险的客户。回访过程中,如果客户对保单条款或投保过程产生疑问,均可无条件退保,大大提高保险服务透明度,降低客户被误导风险。

此外,泰康人寿创造地提出“买车、买房、买保险”新生活三大件,指出保险不仅是一种产品,更是一种生活态度。

2009年10月,为体现“以人为本、客户至上”的服务理念和对客户的人性化关怀,向社会公开承诺“理赔逾期结案支付利息”,并将此承诺写入新保险合同条款,大大提升了客户服务满意度。

### 渠道创新 服务“e”体化

进入新千年,泰康人寿顺应时代潮流,抢占变革潮头,创新服务渠道,通过官网网站泰康在线、全国电话客服中心95522和官方微博为客户提供了完善的“e”体化服务。

2000年,泰康在线在业内率先实现“在线投保”功能,确立了其领先地位,随后推出的“e站到家”功能,更使其成为客户心中的“网上保险专家”。

2002年,泰康人寿正式启用全国统一客服电话95522,集业务咨询、投诉受理、理赔报案、投保预约、100%新契约回访、理赔回访等重要职能于一体。“5.12汶川大地震”期间,正是95522建立起的一条生命救援线,成功救助了20名在废墟中被困了2天的受灾客户。2011年,95522电话服务中心日均呼入量已达2.46万次,日均呼出量1.19万次,短信平台日均流量20万,成为泰康人寿最重要的客户服务、信息交流沟通渠道之一。未来,泰康人寿将对泰康在线和95522进行全面整合,推出www.95522.cn,将“95522”打造为泰康人寿服务形象的代名词。

此外,作为较早开通官方微博并给予及时维护的保险公司,泰康人寿承诺在收到客户咨询和投诉信息后1小时内进行追踪处理,并及时向用户做出满意回复,真正建立起了“无间断、无隔阂沟通”的客户服务机制。

### 举措创新 理赔快捷化

理赔是保险价值的本质体现,是保险企业向客户兑现承诺的核心环节。因此,当保险事故发生时,理赔时效和理赔服务质量就成为客户衡量保险企业服务质量的终极标尺。3G理赔系统以移动终端为载体,一站式实现理赔受理、资料上传、审核等全流程服务,将原本可能需要几天的理赔周期缩短,大幅减少了客户的等待时间。

今年年初,赵女士因病治疗,住院期间通过95522报案。出院后,理赔人员携带3G理赔设备前往客户家中,指导其填写理赔申请书,整理理赔申请材料,通过3G理赔设备完成赔案索赔受理,9分钟后做出正常赔付结论,理赔款当天进入客户账户。客户感慨道:“足不出户,获得理赔,我们体会了‘立等可取’的赔付速度,泰康服务贴心、温暖、周到。”

泰康人寿还在深入研究农村地域、人文等方面特点的基础上,启动“县域保险理赔受理前置”等多项围绕农村客户的特色服务举措,使农村客户真切地体会到保险服务的便捷与专业。

面向未来,泰康人寿将继续追求服务创新,为客户提供高品质、人性化的“从摇篮到天堂”的保险金融产品和服务,成为大众心中“服务好”企业,让保险更便捷、更实惠,让保险融入大众生活,成为人们生活中不可或缺的组成部分。

◓行业资讯

## 养老商业新模式落地

### 保险产品衔接养老社区

备受关注的保险产品衔接养老社区的创新商业模式,终于迈出了实质性一步。历经五年的考察、论证和探索,日前,泰康人寿推出中国第一个保险产品与养老社区相结合的综合养老计划——“幸福有约终身养老计划”。该计划在北京进行首批发售,试销第一周,咨询者踊跃,并已有7位客户成功签单。著名经济学家曹远征成为“幸福有约”计划的第一位签单客户。

“幸福有约”计划由泰康人寿的“乐享新生活养老年金保险(分红型)”保险和泰康之家的“入住养老社区确认函”共同组成,通过将传统的养老保险与现代的养老社区相结合,为客户提供涵盖养老财务规划和养老生活安排的一揽子解决方案。“幸福有约”计划实现了虚拟金融产品与实体养老服务相结合、养老理财和养老消费相结合,标志着养老商业新模式在中国正式落地,“一张保单一辈子的幸福”梦想的实现。业内专家认为,该计划的问世,在延伸保险产业链条、延伸保险资金运用和延伸保险产品功能方面做出了开创性的探索。

童年的纯真,少年的狂野,中年的潇洒,老年的神闲,这是一个完整生命的构图,泰康人寿希望帮助每一个中国人完美奏响人生的每一段乐章。


## 98元游遍全省50家景区

## “好客山东·森林旅游”年票全省发行

“景好、心情好、胃口就好”好客山东·森林旅游年票形象大使著名表演艺术家李嘉存先生

2012“好客山东·森林旅游”年票启发行以来,受到市民的最大欢迎。济南市民吴先生说:“现在景区都在涨价,98元能玩这么多地方,光济南的景区就十好几个,平均每一个景区不是2元,值了!”据山东森林国际旅行社总经理孙李胜介绍,“好客山东·森林旅游”年票共囊入了50家景区,总价值约2200元左右。另外,年票还有赠送有台九座位城半价两人次的价票,享受山东省所有星级餐厅一餐半价的价票等些活动以及济南联点泰游俱乐部的免费体验。本次年票发售山东森林国际旅行社与山东泰华国际旅游联手,登陆济南市四十余家门店及山东省的十余家分公司进行广泛宣传和销售工作,让更多市民享受实实在在的实惠。

**巴士体验,超值享受**

巴士热线:86321689 86321636 58762564

市民凭年票只需支付“森林旅游巴士”车费就可以游览年票内景区。

森林巴士5月份休闲旅游发班列表

| 发班 | 主题 | 车票 |
|---|---|---|
| 5.12 | 鲁通探山,观云海奇观,领略国风化 | 8元 |
| 5.19 | 鲁通赏荷,荷香扑鼻,游天鹅水上乐园 | 8元 |
| 5.26 | 鲁通卷山,趣味赏 | 8元 |

全省可拨打0531-86940628 86321636 58762564订票 网站:www.sendiy.com

**年票销售网点:**

○森林国旅年票部:86321689 58762564
○森林国旅总部:86940628 86860098
○森林国旅机场营业部:87109887 87109811
○泰华国旅各门店 免费电话:4000700888
○年票客服电话:58860882
○泽安车友俱乐部:86866989 86866878
○济南电视台:87891100 87891199
○济南市邮局各营业网点;
○济南市各新华书店;
○山东一卡通营业网点;
○山东济钢代售点:86888828
○和谐广场代售点:87887778
○解放路代售点:13978806060
○领秀城代售点:15888821115
○高新区代售点:15188806068
○中铁十局代售点:15188806068
○二环南路鲁能领秀城:18853 86321
○北园代售:13806402588
○北园银座代售点:85006801
○金福代售点:82289989
○英雄山代售点:82352927
○八一桥代售点:86881220
○四市场代售点:82803944
○北园装饰城代售点:86812028
○长清代售点:87296111
○泰翠苑代售点:85810788
○高新区金属中心代售点:86852593
○华信银座代售点:86868993
○洪楼代售点:86090888
○南坦代售点:84872285
○解放路代售点:13978806060
○鲁能泉城:18653136705
○王官庄:15189158958
○平阴县旅行社代售点15862891155
○历山路代售点:15253 86288