

三年打造业内第一服务品牌

人保财险山东省分公司启动“服务品质改善三年规划”

客户是保险生存之基,服务是保险发展之源。作为与共和国同生共长的人民保险公司,人保财险山东省分公司始终以“人民保险 服务人民”为使命,紧紧把脉时代的节拍,把维护保险消费者权益作为公司加快科学发展的出发点和落脚点,把消费者的认可度、满意度作为衡量服务水平和质量的重要标准。

在人保财险山东省分公司,提升保险服务已不再是提供几项便利服务措施,而是围绕客户需求展开的系统性工程。

实行总经理接待日制度

人保财险山东省分公司将每月的15日设为总经理接待日并作为一项制度贯穿全系统。作为历史长、规模大的公司,人保财险沉淀了60多年的服务技能和服务理念,拥有相对成熟的服务体系;而规模越大面对的客户就越多,而客户权利意识的提升,为公司全面服务管理带来了新的挑战。设立总经理接待日制度不仅能感知客户最核心的诉求,更重要的是检验公司的服务制度和服务效率,准确地

掌握服务改进的方向。

建立综合调度中心

人保财险山东省分公司以原有的95518客户服务专线为基础,建立起以客户为原点的综合调度中心,对服务进行全流程回访。在承保环节,缴费成功、出具保单以及保费金额等,公司都会通过自动短信通知客户,如果客户有疑问还可以通过95518专线进行核实。在理赔环节,客户出险报案后,公司在安排查勘员的同时给客户发送短信,告知客户查勘人员的姓名和联系方式,5分钟内与客户联系;然后再给查勘员发送短信,告知客户在什么地方和客户的联系电话;定损过程中,公司会对查勘质量进行回访,包括联系是否及

时、定损程序是否规范和客户建议等等;支付赔款后,公司还会及时通知客户查收赔款。如今,人保财险山东省分公司95518客户服务电话已包括了接报案、调度、回访、投诉、咨询等多个方面的功能。

打造业内第一服务品牌

人保财险山东省分公司制定了《服务品质改善三年规划》,计划用三年的时间,打造业内第一服务品牌,带动保险服务全面升级。

2011年是该规划的第一阶段,目标是:服务理念深入人心,服务效能大幅度提升,充分展现人保标准化服务(2011年)。目前该阶段目标已经基本实现。

2012年是第二阶段,该公司将2012年确定为“服务年”。在理赔服务方面,突出“快+优”主题,推动理赔服务进网点、进社区、进农户,将服务触角延伸,最大限度地便利客户,努力建设老百姓“家门口的保险公司”;加强车险理赔流程各环节的时效管控,简化理赔流程,提高万元以下小额赔案处理速度和“万元以下案件1小时通知赔付”达成率,缩短万元以下车

险当年立案当年结案周期,切实减少客户等待时间;加强客户投诉管理,完善投诉处理流程,提高首站化解率,降低客户投诉量;根据客户投诉反映问题,引导系统干部员工换位思考,站在“假如我是一名客户”的角度去思考问题,改进服务。该阶段的目标是:不断改善和提高基础服务质量与效率;深化客户关系管理系统运用推广,构建资源共享的客户信息管理平台;通过加强客户俱乐部建设、加大对损害投保人正当权益行为的治理力度,打造客户满足性服务。

2013年是第三阶段,目标是:服务的核心竞争力充分显现,不断推出超值服务,打造业内第一服务品牌。

历史蕴含价值,光荣成就未来。“服务客户”的理念是一切工作的起点,“传递价值”的事业没有终点。可以预见,在不远的将来一个“价值卓越、品质优秀、行业领先的知识型现代化保险企业”将在整个行业中迸发出更加强大的综合竞争力和社会影响力,一个让“客户信赖、社会尊重、员工自豪、人民满意”的保险公司将会呈现在广大客户面前。

(财金记者 薛志涛)

编者按>>

付出真情 收获感动

转眼间,历时3个月的“山东省保险业服务质量调查”即将结束。

在过去的三个月里,来自潍坊、日照、临沂、淄博等全省各地读者寄来了3000余封调查问卷;来自网络的各位网友,为我们本次调查投了总量5万余人次的有效票。

作为组织者,读者和网友的热心参与是一份沉甸甸的信任和期待。我们深受感动,力争把最公允、最有力的榜单带给大家,让大家可以在以后的投保中选择服务质量最佳的寿险公司和财险公司。

同时,在调查中不少读者也反映了在保险面前的种种困惑和问题,我们也及时的进行的曝光和转达,尽量让问题在第一时间得到解决。

保险公司也对本次活动“叫好”,有一位保险公司老总表示,现在保险市场竞争激烈,不少公司在竞争中绞尽脑汁,甚至“出位”竞争,最终损害的是整个保险行业的名誉。

最后,在这次调查活动即将画上句号的时刻,我们组织了获奖单位的巡礼展示,把这些单位介绍给诸位消费者,帮大家“擦亮”眼睛,聪明选择自己的下一张保单。

(财金记者 程立龙 季静静)



周爱宝

你不能拥有巴菲特的财富,但你可以像他一样健康、快乐、长寿。这一期爱宝谈保险,谈风险,谈生死,这些都是沉重而必须的话题。一个健康生命才是我们最大的财富。去年的6月27日,爱宝写过《女行长的速效救心丸》,起因是一位在银行工作的朋友——43岁的杨君的猝死。没有想到这样的悲剧今年5月26日又一次发生,我的大学同年级老乡王君心脏病猝发去世。他是山东一家有名的律师事务所的副主任、高级合伙人、刑辩律师,年仅45岁。无论是杨君还是王君,都正值盛年,人生阅历、业务水平和做人处事都在常人之

巴菲特的生命观

上。英年早逝,对社会对事业都是很大的损失。如果说地球离了谁都转的话,他的家庭离开他们肯定要偏离原来的轨迹,他们家人将承受着老年丧子、中年丧夫、幼年丧父的悲痛和生活的沉重。

当我告别朋友的遗体,握住因悲痛而无力的孤儿寡母的手时,我知道这种损失是不可弥补的。我们扪心自问,人到中年固然承受着来自工作和生活的巨大压力,但是我们真的呵护好自己的身体了吗?根据有关资料,我国每天有数千人因心脑血管疾病猝死,这些人家庭和社会的顶梁柱,但是这种损失中许多是可以避免的!

巴菲特说:“你只有唯一的一颗心,只有唯一的一个身体,你得上用上一辈子。”他对生命和对财富一样,有着超乎寻常的认知。82岁的他仍然健康快乐,但疾病还找

上门来。2012年4月17日,巴菲特在伯克希尔公司官网发布致股东的信,公开宣布自己刚刚确诊患有一期前列腺癌。这封信是要告诉各位股东,他已被确诊患有一期前列腺癌。好消息是医生告知他的病情远远不到危及生命的程度,甚至不会导致他的身体有明显的衰弱。他坦白地说,从7月中旬开始将进行为期两个月的每日放疗治疗。

“如果我的健康状况发生变化,我将立刻通知各位股东。当然,最终那一天将会来临,但我相信,现在看来那一天还远得很。”可见,巴菲特对生命的豁达,以及对自己对他人的负责态度。巴菲特1930年出生,至今还在第一线管理总资产超过2万亿美元,下属公司几百家,员工总数超过27万人的伯克希尔公司。为什么他的身体和大脑还如此健康呢?原因有

很多,其中非常重要的一条是,巴菲特非常重视保持身体健康。

但是人生风险无处不在,投资大师巴菲特经历最大的一次风险是和朋友芒格钓鱼时差点淹死。飞来横祸不可避免,而这时,一份保险可能成为挽救损失的最好工具。记者是一个充满风险的职业,10多年前在有了孩子之后,爱宝给自己购买了几份保险。其中一份是只有生命终止时才会赔付,一年交550元钱,如果发生意外,赔20万元,到50岁时保险终止,如果不出险的话就算保费白交给保险公司了。那时工资低,觉得万一采访时出现意外,有20万足够孩子上完大学。如果不出险,自己50岁时孩子已经大学毕业,也没有什么担心的了。

当然,人生真正的意外发生概率很低,最重要的是

过好平平淡淡的人生,保护对别人平凡对自己和家人却珍贵的生命。“你只有唯一的一颗心,只有唯一的一个身体,你得上用上一辈子。如果你好好对待自己的身心,很容易会用上很多年。但是如果不好好照料自己的身心,过了40岁之后,你的身心就会成为破铜烂铁千疮百孔,就像一辆开了40年却没有好好保养的老爷车一样。”

我们不能因工作生活的压力,不能以生老病死不差这一口为由,放纵自己。良好的心态和良好的生活习惯,才是健康快乐的秘诀。充满爱心的人会很快快乐,爱惜自己的身体,就是对家人的爱。朋友珍重!



财金资讯

山东太平人寿 助学活动再启航

6月1日,太平人寿山东分公司向平阴李沟小学贫困学子捐赠爱心捐赠善款2万元以及图书、衣物和文具等物品。据了解,这是该公司第二次向平阴李沟小学贫困学子捐款捐物。

2011年5月,在获悉李沟小学的消息后,太平人寿山东分公司发起了“同在蓝天下,爱心助成长”的爱心捐助活动。今年,太平人寿山东分公司全体员工再次为20位贫困学子发起爱心捐助,在六一节当天送去了爱心和关怀。

在捐赠仪式上,太平人寿山东分公司工会主席杨扬表示,太平人寿山东分公司希望通过此次助学活动为孩子们解决一些实际困难,让他们多一些学习的机会。未来,该公司还将以更多的方式回报社会,肩负起“企业公民”的社会责任。

(张玲)

降息后投资更应“与时俱进”

央行日前宣布,自6月8日起下调金融机构人民币存款贷款基准利率,这是3年以来首次下调,也意味着,2010年10月以来的加息周期结束,货币政策进入降息周期。银行存贷款利息变化对普通人生活有着直接的影响,投资者应“与时俱进”,积极调整大类资产配置,并升级自己的投资思路。

三类理财产品投资价值大

数据显示,本次央行降息之后,一年期存款利率为3.25%,以下三类低风险产品投资价值大。

第一,1年期理财产品收益率5%,具备投资价值。目前银行发行的固定收益类理财产品年化收益率在5%左右,远高于同档存款利率。如果市民有一定风险承受能力,仍建议购买此类理财产品。不过,有专家认为,央行已经打开了降息周期的通道,未来还会继续降息。这也意味着,理财产品的收益率可能进一步大幅下滑。因此,目前买银行理财产品尽量买中长期产品。

第二,若投资者资金量雄厚,可以购买固定收益类信托产品。数据显示,目前1年期100万门槛的此类产品有

9%至11%的收益,300万门槛的预期收益更是高达10%至12%,投资价值比较高。不过,这类产品预期收益率可能因为降息而下调,仍需选择偏长期理财产品,不过要注意资金流动性问题。

第三,分级基金A类(低风险)份额价值高。专家表示,风险承受能力较小的投资者可选择到期收益率较高的优先份额作为主要配置,目前具有明确到期日的债券型优先份额风险较小,收益远高于同期定存利率。

提前还贷要打小算盘

降息的好处同样体现到房贷上,以20年期100万元等额本息还款的商业贷款为例,此次降息前,每个月还贷金额将减少了将近150元。因此,投资者是否提前还贷需打打小算盘。

对于首次购房者,目前各家银行对于贷款利率的下浮优惠一般是9折。而根据新规首次置业下浮优惠可调整至8折,将比较有利于资金短缺,却有强烈置业意愿的购房人。投资者最好密切关注每家银行的动态。“老房奴”更需要精打细算。理财专家表示,若进行投资的收益要高于利息支出,可以不

急着提前还贷。

逐渐增加权益类资产比例

本次降息意在保经济增长,这是目前市场的普遍观点。随着经济走好,正是逐步增加权益类资产配置比例的好时机。

统计显示,A股共经历14次降息,次日走势为8次下跌、6次上涨。最近4次降息,不是下跌就是高开低走。然而,在震荡数日后,A股就会迎来强劲反弹甚至新一轮涨势。

专家也表示,此次降息与5月下旬温家宝总理“稳

增长放更重要位置”是一脉相承的,预计后续货币政策仍将持续宽松。对于股市而言,降息不可能一举扭转市场的趋势。从历次降息周期来看,降息的初期,市场的反应也是将信将疑,涨跌互现。但随着政策作用的显现,经济逐步好转,股市也随之好转。因此,对于投资者而言,降息释放出强烈的信号,股市已处于底部区域。对于基金投资者而言,可以分批买入以避免择时风险。对于激进型的投资者,指数型基金是一个较好的选择标的。

(方丽)