

“一元助学”三天收到三千善款

本报齐鲁微公益活动汇聚如潮爱心

本报济南8月16日讯(记者 邢振宇)“我们老两口是退休工人,捐20元可以吗?”“今天刚看到微公益助学,我捐200元”……连日来,本报齐鲁微公益——利群阳光助学活动启动以来,来自全省各地的爱心人士踊跃捐赠,一元能助学,人人可慈善,传遍每个角落。截至16日下午5点,短短三天时间,本报齐鲁微公益网上捐款达到3000元。

“我想捐200元。”来自聊城市高唐县的王金忠说,他是一位普通

工人,家里还有两个孩子上学,钱虽然不多,但表达了对孩子们的关心。“今天刚看到齐鲁微公益助学活动,我想捐400元。”一位不愿透露姓名的女士说。

16日下午5点,首批六位受资助的学子已收到爱心款达到3000元,其中靠打工赚学费的赵冉冉已经收到905元。

其实我们身边从来不缺乏爱心,只是缺少一些面向普通人的表达爱心的平台。自从本报“齐鲁微公益——利群阳光助学活动”

启动以来,上至耄耋老人,下至学前儿童,许许多多的普通人都成为了微公益爱心的传播者和爱心助学的捐赠者。“这个平台比较贴近我们的生活,1元10元不嫌少,百元千元不嫌多,谁都可以按照自己的实际能力参与。”市民王先生表达了对齐鲁微公益助学活动的看法。此外,部分企业和爱心人士纷纷打电话主动联系,希望能够“一对一”资助贫困学子四年的学费。

齐鲁微公益——2012年利群

阳光助学正在进行中,爱心人士只需登录齐鲁晚报网或齐鲁直销商城网,在首页找到“齐鲁微公益”标志,便可点击进入利群阳光助学行动网页。齐鲁晚报网址为http://www.qlwb.com.cn,齐鲁直销商城网专题网址为http://www.967067.cn/gongyi-index.html,点击网页上的“我要捐助”便可进行捐赠。咨询电话0531-85193060,85193755(工作日上午9:00-11:30,下午2:00-6:00)。

莱芜办小饭桌要过“七道关”

本报莱芜8月16日讯(闫秀玲 于晓敏 郭增辉)日前,莱芜市多部门联合发文,出台了《学生小饭桌食品安全监督管理暂行办法》,明确了学生小饭桌的开办条件和经营管理要求。

据莱芜市食品药品监督管理局工作人员介绍,开办学生小饭桌应符合七个条件:有使用面积8平方米以上的独立厨房;食品加工场所与就餐场所应分别设置,面积与就餐学生人数相适应;加工场所所有上下水设施,加工用水水质应符合国家《生活饮用水卫生标准》(GB5749)的规定,并设有学生洗手设施;设有正常运转的餐饮具清洗消毒设施;加工场所地面应使用不透水、不易积垢且易清洗、防滑的材料铺设,墙壁有1.5m以上瓷砖制成的墙裙,天花板采用防霉、防水材料涂覆,设有防蝇防尘设施;从业人员持有有资质的预防性健康体检机构出具的健康证明;建立进货查验和索证索票、用具清洗消毒、从业人员健康体检、饭菜留样、应急处置等餐饮服务食品安全管理制度。

一米八七帅哥当福娃“奶爸”

一米八七的帅小伙,一手抱着9个月大的孩子,一手拿着奶瓶喂奶,如果不知道,看这熟练程度,还以为是一位真正的“爸爸”呢。他叫孙普照,今年25岁,是济宁市福利中心儿童福利院的一名康复治疗师,给孩子们喂奶、穿衣、洗澡就是他的工作。

孙普照说,现在儿童福利院有180多个孩子,其中脑瘫的孩子有50个左右,最小的只有几个月大,照顾这些孩子,最重要的是要有爱心和耐心,用心和他们相处,在工作中可以收获很多快乐。

本报记者 范少伟 李岩松 摄影报道



持续改善服务 让理赔不再难

人保财险山东分公司创新服务打造核心竞争优势

在保险消费者的心中都有一杆秤:称的是保险公司的服务质量,如果说客户的感受是秤砣,那么理赔服务就是四两拨千斤的秤砣。因此,理赔服务的速度和质量,直接体现保险公司对保险消费者的服务质量水平高低。

在许多保险公司不断改进和提升理赔服务的过程中,人保财险山东省分公司以客户对服务的满意度作为衡量自身服务水平的重要标准,打造核心竞争优势,让客户切实享受到了更便捷、更贴心的理赔服务。

车险理赔不再难

近期,许多人保财险的客户都收到了一本精美的《车险理赔指南》手册,其中不仅涵盖了车险与人伤理赔流程、人保财险特色理赔服务措施、“掌上人保”使用须知等诸多内容;更是一份图文并茂、通俗易懂的指南,让广大车主对车险理赔的全流程做到一目了然。

一本简单的《车险理赔指南》手册背后,是山东人保财险对客户的一份沉甸甸的责任。该公司表示,还将通过收集客户反馈意见,不断丰富和完善该手册的内容,并逐

服务细节彰显品质

开车固然风光,但车损出险如何完成理赔却让许多车主犯难。山东人保财险“帮服务见小事”,在金秋中倡导“假如我是一名客户”的角度去思考客户服务工作,开展“理赔服务体验季”活动,牢固树立“以客户为中心”的服务理念,提高“客户时刻响应能力,从一个电话、一纸明白纸等客户界面的细节入手,实现了理赔服务效能全面提升,客户满意度显著提升,社会认知度逐步提高。

2012年山东人保财险提出,要将保护消费者权益,提升客户服务水平作为全年工作的重中之重,将客户满意度、神秘人调查指标、服务效能评价等指标与全行业进行对标,力求以一流的服务为广大保险消费者提供保障。该公司积极探索客户服务需求,在理赔理赔过程中,要求每位理赔人员做到“一句温馨的短信、一瓶矿泉水、发一份《车险理赔指南》,并在事故处理完成后第一时间电话回访,进行首接负责制度,帮助引导客户特别是首次出险客户顺利完成理赔,客户被服务人员及时解答客户疑虑,进行服务创新和改善。全面提升理赔服务,对理赔大厅、理赔网点、三农保险服务站、社区保险服务站等理赔职场进行统一规范;对理赔服务人员的着装、服务术语、理赔服务车的标识喷涂、理赔管理进行统一规范,实现理赔形象的对外统一;对理赔的资源配置、操作行为、服务标准进行进一步明确和简化,有效降低理赔投诉,建立理赔首办评价机制,实行总经理接待接听制,开设总经理接待热线投诉专线,在服务专线设立专家坐席,第一时间给客户一个满意的答复。

一系列的服务细节换来的是客户的良好口碑与信赖,在今年8月山东人保财险公布的2012年上半年山东财险行业理赔服务监管评价指标

中,山东人保财险在全部参与测评的90家财产保险公司中,综合排名位居首位,并且成为唯一一家各项理赔指标均进入行业前10名的公司。

品质改善任重道远

化解车险理赔难并非朝夕之功,山东人保财险在改善服务品质的道路上也只是迈出了万里长征的第一步。2011年该公司制定了《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,服务效能大幅提升,充分展现人保标准化服务。该公司有关负责人表示,目前该阶段目标已基本实现。

今年是第二阶段,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款处理速度和“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,优化投诉处理流程,提高首站化解率,降

低客户投诉量。该阶段的目标是:不断改善和提高理赔服务质量与效率;深化客户关系管理系统应用推广,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,打造客户持续增值服务。

2012年是第三阶段,目标是:服务的核心竞争力充分显现,不断推出增值服务,打造业内第一服务品牌,该目标目前正在积极达成中。

一切为了客户满意

山东人保财险从客户角度出发,持续推出“理赔流程优化、市场反应快、管理效率高、服务质量好”的客户服务能力建设,依托现代化的技术手段,打造具有人保财险特色的服务亮点,实现了人保财险服务品质的“新”。

2011年,山东人保财险在省内外部分地市试点推出“速赔理赔”服务新举措,通过与邮政公司的合作,采取邮政代收理赔资料的方式,客户只需一个电话,足不出户,即可完成全部理赔资料的寄送,大大节省了来回奔波递交理赔资料的时间,真正实现了便捷到家。

2012年初,该公司开通一站式保险服务移动应用平台——“掌上人保”。“掌上人保”移动终端应用软件,依托智能手机平台,向客户提供信息发布、手机投保、理赔理

赔以及各项增值服务。用户可以通过手机终端进行车险报案、查勘拍照、单据上传、赔款支付的全流程自助服务;可以通过手机终端向公司购买车损险、家庭财产险、意外健康险等产品。

与此同时,一款集录象、录音、拍照、存储等功能于一身的“人保保通”正式亮相,拉开了第一场由信息化助力理赔服务升级的大幕。据介绍,这一设备是山东人保财险为适应市场形势,满足客户需求,改善理赔服务的需要,而设计研发的一种信息化、多功能、便捷式理赔工具。它不仅方便了查勘员快速完成现场查勘,提高查勘工作效率,及时、准确收集客户信息;而且可以记录查勘员现场处理的过程,有效地监督理赔服务工作。

对山东人保财险而言,这不仅是公司深化理赔改革,提高客户服务品质的创新之举,也是推动理赔工作从“传统型服务”逐步向“信息化服务”转型的有益探索。

服务是保险的起点,持续改善服务的事业不会有终点。山东人保财险正用自己的行动营造着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”的保险公司将呈现在广大客户面前。

(财金记者 薛志涛)