

太平洋产险新服务标准公布

健全标准、规范完善、最大限度满足客户需求

“请问有什么可以帮您”、“我正在为您录入投保内容,请稍候”、“请问您现在是否方便与我一同前往现场进行查勘”,这一句句礼貌温馨的服务用语,分别出自太平洋产险为规范服务标准、提升客户体验而制定的新版《窗口服务礼仪规范》、《门店服务标准》和《理赔查勘服务标准》。

今年以来,为更好地服务广大客户,太平洋产险积极推进新版窗口服务标准的制定工作,成立专门的标准编写工作组。新版

服务标准经过反复论证,广泛参考电信、银行、航空、酒店等各行业服务标准,同时按照监管机构、保险行业对保险服务标准的新要求,总结吸收了公司近年来在窗口服务标准规范实践中的成功经验,做到了将服务行业的一般性与保险服务的特殊性有机结合,使太平洋产险窗口服务标准建设在业内具有先进性和时代性。

太平洋产险新版窗口服务标准是继2011年推出《电话服务

手册》后,在客户服务标准化建设方面取得的新成果。新标准增加了窗口服务、门店服务、理赔查勘等客户接触界面,基本做到了客户服务主要流程全覆盖。不仅对服务语言制定标准,而且还对仪表、体态、表情等方面作出了规定,充分体现了与基础实践经验相结合的特点。

太平洋产险《窗口服务礼仪规范》立足于对各个客户服务接触点上通用礼仪的规范;《门店服务标准》重点关注服务门店界

面和满足客户的各种服务需求;《理赔查勘服务标准》则强调调查勘、定损员与客户互动的特定场景下,提供规范性和标准化的理赔查勘服务,强调“以客为尊”,注重“全景式覆盖”。

新版窗口服务标准以客户为主线,准确抓住与客户的接触点,最大限度地关注和满足客户需求。对可能与客户接触的服务场景和环节逐一剖析,提炼服务过程关键字,分别列出详细的服务要求和标准话术。(武贝贝)

保险塑造幸福 征文

因为我在做保险

我们曾经是好兄弟,无话不谈;我们曾经是好姐妹,亲密无间,为什么最近你开始躲避?难道是因为我做了保险?

你说,保险摸不着看不见,保险是拿你手中的纸换我兜里的钱,保险总是意味着疾病意外和灾难,我真的不喜欢,还有,保险总是提到明天、明天,我要的是现实,是此刻明明白白的兑现。

我说,亲爱的朋友,以前和你一样,我也不认同保险,现在我懂了,我手里的每张纸,每一份保单,她的份量足有千钧,每一个字都是沉甸甸的责任,每一个字都是无声的爱的诺言。

我们的生活不只有今朝,我们更多的是明天,所以我们要做好打算,为父母为儿女为我们的另一半,因为,我不知道明天和意外哪个先来,所以我才惶恐着,让保险来庇佑我们温暖的港湾,我不想老无所依,被埋在春天,我渴望老有所养、幼有所教,我渴望用科学的规划,为自己的暮年提前买下尊严。

亲爱的朋友,我不只想要自己这样,我渴望每个人都享受保险,享受保险的庇护,享受保险带来的爱和温暖,灾难面前一切都显得软弱,惟有保险,它大爱无边。那一笔笔及时的赔款,安慰了多少受伤的心灵,支撑了多少破碎的家园,保险无声,却有着最让人震撼的呐喊。

保险不全是意味着灾难,理财险让你资金保值增值更安全,因为你用保险科学的规划了自己的人生,你生活的游刃有余,舒心安然。我骄傲,因为我在做保险。
——太平人寿 孟美兰

齐鲁晚报·今日菏泽

《保险塑造幸福》征文启示

一份保单,承载一份责任,塑造幸福生活,有你有我,菏泽保险在此启程。

保险,我们并不陌生,它已经越来越多地走入我们的生活,成为与我们息息相关的朋友,它犹如“防火墙”,让每一个家庭病有所医,幼有所护,老有所养,有了保险,我们的生命、社会、家庭多了一份保障,它属于每一个普通老百姓,它就在我们身边。为更好服务读者,为其提供一方沟通交流的平台,菏泽保险专刊特别推出《保险塑造幸福》征文,让我们拿起手中的笔,共同记录下你与保险的故事和保险从业者的酸甜苦辣,让我们携起手来,让保险为更多的人塑造幸福!

投稿邮箱:
qlwbsbh@163.com
投稿热线:
0530-6330010
15105300968

合众助老行走进十三村



日前,由合众人寿菏泽分公司倡议发起的“合众助老行——砖庙镇十三村爱心之旅”活动,为曹县砖庙镇十三村的特困家庭、孤寡老人等弱势群体送去了米、油、棉被等生活用品。

“合众公益是一个公平、透明的公益平台。今年,我们已举办了多次助老助学助困活动”合众保险集团菏泽分公司总经理宋英辉说,“希望有更多的爱心人士加入进来,为需要帮助的老人们送去一份温暖,让这个冬天不再寒冷。”(本刊记者 时海彬)

华夏人寿单县支公司开业



经过三个月的精心筹备,华夏人寿保险公司菏泽单县支公司正式开业,为该县保险业注入了新的活力。

据了解,华夏人寿是2006年12月经国务院保监会批准设立的全国性保险公司。主营业务包含人寿保险、健康保险和意外伤害保险等人身保险业务。截至2011年10月底,已有15家分公司、50余家中心支公司、近200家支公司,覆盖了全国大部分主要经济区域。(本刊记者 时海彬)

社会责任是企业最好的名片

中国平安第八度荣膺“最佳企业公民”

12月3日,2012中国企业公民论坛暨第九届中国最佳企业公民评选颁奖典礼在北京隆重举行。中国平安凭借在企业社会责任方面的突出表现第八次荣膺“最佳企业公民”大奖,成为国

内金融保险业中惟一一家八度获此殊荣的企业。

从改革前沿深圳发展起来的平安,始终把履行企业社会责任放在公司发展战略的首位,不断探索“对股东负责,对客户负

责,对员工负责,对社会负责”的企业公民之路。

低碳100主题行动、保护母亲河行动-绿色希望工程、在全国援建100多所平安希望小学……中国平安在做大做强企

业自身的同时,积极推动中国慈善和公益事业的发展,是推动中国企业公民本土化实践的先行者,是对“企业公民”解答的最佳诠释。

(齐先董)

泰康人寿菏泽中心支公司

荣获“山东省消费者满意单位”称号

由山东省消费者协会,山东省工商局等14家单位联合举办的山东省第九届消费者满意单位颁奖大会于12月4日在济南隆

重举行。泰康人寿菏泽中心支公司凭借优质的客户服务、良好的品牌形象,荣获了“山东省消费者满意单位”称号。

泰康人寿菏泽中心支必将珍惜荣誉,继续努力提升服务质量,不断进行服务创新,以服务树品牌,以服务促发展,竭诚为

菏泽市民提供更优质高效的保险保障服务。

(宋先军)

车险必买项目 须结合自身情况做到有的放矢

说到车险必买项目,车主朋友们肯定首先想到的是交强险,交强险是我国首个由国家法律规定实行的强制保险制度,所以车险必买项目首要肯定是交强险。

除交强险之外,车损险也应是车险必买项目之一。车损险是指被保险人或其允许的驾驶员在驾驶保险车辆时发生保险事故,造成保险车辆受损,保险公司在合理范围内予以赔偿。就是说您要是自己不小心把爱车碰了刮了,或是别人造成的伤害但

找不到责任人时,这个赔偿就是给自己的。车损险按车价来投保,投高了造成自己保费的浪费,投低了则在需要时得不到合理的赔偿。

车险必买项目还要考虑第三者责任险。由于交强险的赔偿有限,三责险可以在车主朋友遭受更大损失时起到补充的作用。第三者责任险的第三者,是指除保险人与被保险人之外的,因保险车辆的意外事故致使保险车辆下的人员或财产遭受

损害的在车下的受害人。三责险是交强险的补充,无论是第三方人员、意外医疗、财产损失,交强险不够赔的,三责都可以来做补充。三责险一般保额有5万、10万、15万、20万、30万、50万、100万等。车主朋友们可以根据自己的驾驶水平及行驶地区经济状况选择适合的保额投保。

现在保险公司的保险条款上都有一个免赔率,如果车主在事故中付全部责任的,为了让自己承担的经济赔偿减少到最少,

不计免赔险最好也考虑上。另外,根据自己所居住环境、治安状况,以及车辆用途等,盗抢险、划痕险等也是部分车主购买车险时需要考虑的。

大体来讲,车险必买项目除交强险之外,车损险、第三者责任险也是要考虑在内的,但每个车主朋友的情况未必相同,根据自己的情况选择必要的险种,才能避免自己不必要的浪费,以及在需要时获得最大的理赔保障。

(宗合)

