

招牌

人寿财险安徽分公司



中国人寿财产保险股份有限公司是经中国保监会批准,由中国人寿保险(集团)公司及旗下中国人寿保险股份有限公司共同出资设立的全国性专业财产保险公司,注册资本40亿元人民币,总部设在北京。

# 中国人寿财产保险股份有限公司 感恩相伴 一路随行

中国人寿财险安徽省分公司自2008年2月28日正式开业以来,在广大客户的信任支持下,坚持以科学发展观为统领,充分依托中国人寿品牌和资源优势,认真贯彻“优化结构、把握节奏、突出效益、稳健经营”四项指导原则,不断创新产品、服务和销售模式,着力打造“顶级集团、一流财险”公司,艰苦创业、顽强拼搏,取得了业务规模与效益质量的协调发展。目前公司已在合肥、阜阳、安庆、蚌埠、六安、滁州、芜湖、宿州、亳州、宣城和巢湖11个地市设立了中心支公司。

公司开业两年多来累计实现保费收入11亿元,累计向八万多名客户支付各类赔款近4亿元,为保障全省人民幸福安康、推动江淮大地文明和谐、促进安徽经济快速崛起作出积极贡献。

公司始终高度重视客户服务工作,牢固树立优先发展客户服务能力的战略思想,坚持践行“专业、快捷、便利、贴心”的客户服务理念,积极谋求有中国人寿财险特色的管理与服务方式。

公司建立了客户服务规范标准体系,先后制定了《电话中心话务人员客户服务规范》、《车险承保服务规范》、《车险查勘技术规范》等一系列具体的客户服务规范标准。在此基础上制定了统一的客户服务工作考核标准,不定期派人对所辖单位的客户服务工作进行暗访和检查考评。

为不断完善客户服务技术规范,加强对客户服务工作的管理,公司建立了一套科学务实的客



中国人寿财险安徽省分公司顾成林总经理向客户代表赠送道路救援卡

户服务规范标准体系,先后制定了《话务人员客户服务规范》、《车险承保服务规范》、《车险查勘技术规范》等客户服务规范。同时,为了促进服务技能,公司还制定了一整套的培训、考核、评比等管理办法,开展“学规范、强意识、比技能”客户服务主题教育活动,加强电话中心、柜面网点和查勘理赔等窗口建设,提高客户服务软硬件能力。

为了保障服务时效,建立健全了理赔查勘服务网点,在全省组建56个理赔查勘服务网点,配备65台查勘车辆,实现全省理赔查勘网点的全铺设。

公司不断创新客户服务手段,利用3G通讯

手段和GPS查勘调度系统,推行查勘、定损分离制度,提高查勘调度准确率和现场查勘时效,为客户提供更专业、更迅速的理赔服务。建立了快速理赔绿色通道,让客户参与理赔服务过程,与客户共同完成理赔工作。2009年,发生在合徐高速五河境内的6·22特大交通事故案件(5死3伤),公司在事故发生后4日内即先行支付了50万的赔款,获得了当地交警部门和客户的好评。

为进一步做好客户服务工作,公司不断扩展服务项目。实行了“道路交通救援服务”和“小额案件快速理赔制度”,对公司的重要客户实施全国境内车损、人伤紧急救助服务;对简易小额案件实行快速理赔,提高理赔时效。此外,公司建立了社会义务监督员制度,聘请行业协会、知名专家、新闻媒体、广大客户作为社会义务监督员,从各个方面对客户服务工作进行监督,每年6月份定期举办“国寿客户节”联谊活动,先后举办了3·15大型保险宣传咨询、保险知识“五进入”、“姚明杯客户篮球赛”、客户大回访等活动,增进公司与客户和社会各界的交流,加深客户对公司的了解。

“感恩相伴、一路随行”。作为国有控股的大型保险企业,中国人寿财险安徽省分公司始终坚持履行社会责任,致力于服务客户、服务社会,并将在今后的工作中进一步提升服务质量、提高客户满意度,做有品牌影响力、消费者放心信任的保险公司。



CHINA LIFE P&C  
中国人寿财险

## 中国人寿财产保险股份有限公司

China Life Property & Casualty Insurance Company Limited

### 相知多年·值得托付



95519  
客户服务专线

4008695519 www.chinalife-p.com