

3月14日,在“3·15”国际消费者权益日前夕,中国人寿安徽省分公司(以下简称“安徽国寿”)为提升公司服务质量,广纳百家之言,接受社会监督,召开了第三届服务质量社会监督员座谈会。来自省委宣传部、省消费者协会、省保险行业协会、省情研究会及省内各主流媒体和客户代表14位嘉宾出席了会议。当日,安徽国寿还聘请了参与座谈会的14位嘉宾作为安徽国寿第三届“客户服务社会监督员”。

会上,安徽国寿副总经理彭井泉、李柳代表公司向各位代表的到来表示热烈的欢迎,对大家一直以来给予公司的支持和关爱表示衷心地感谢,并向参会代表们通报了公司总体情况。

■ 史道玲 记者 邹传科 文/图



图为安徽国寿召开社会监督员座谈会现场

以诚感人 以信取名

中国人寿安徽省分公司召开第三届服务质量监督员聘任暨座谈交流会



安徽国寿副总经理彭井泉向与会代表颁发聘书

发展概况:

去年总保费位居安徽寿险业第一

据介绍,中国人寿(集团公司)目前在安徽设有寿险、财险、养老险、电商合肥中心、广发银行五家省级机构,安徽是中国人寿机构最全的省份。安徽省分公司是中国人寿系统设在安徽的寿险公司,目前拥有市级分公司16个,县级支公司64个,个险专业化支公司34个,银保专业化支公司17个,团险专业化支公司1个,城乡网点546个,员工3800余人,代理人6万余人。

据彭井泉介绍,2016年,安徽国寿总保费137.13亿元,市场份额25.02%,位居安徽寿险业第一,领先居第二位的主要竞争对手近15个百分点。目前承保的人数已超过1300万,几乎占到了安徽总人口的五分之一。2016年各类赔偿给付超过70亿元,缴纳各类税款3.38亿元,连续四年在“安徽省十大服务行业居民满意度调查活动”中荣膺“保险业第一名”,并蝉联“居民最满意寿险公司”和“最佳服务诚信企业”荣誉称号。

安徽国寿以“打造价值成长型全国十强公司”为发展目标,2016年全面提前超额完成总公司下达的各项预算目标,创造了近年来预算目标达成最快纪录。各项核心指标均保持两位数增长,并进入全国系统前十名(除短险),高于安徽省GDP在全国的排名,业务结构持续优化,经营效益显著提高;销售队伍突破6万人,为众多社会成员提供了广泛的就业机会。

客户服务:

优质服务受到社会各界广泛认可

安徽国寿把依法合规、诚信经营放在首要位置,贯穿于销售和服务的全过程;通过95519客户服务电话和遍及城乡的机构网络,为客户提供周到、便捷的服务;为满足客户电子化服务需求,先后推出e宝账、e门店、学平险电子保单和微信公众号等,基于微信服务的微回执、微回访、微理赔已在全省全面推广。同时,还广泛开展了“要跑700”、“国寿小画家”等丰富多彩的客户服务活动。

同时,为切实加强保险消费者权益保护工作,安徽国寿还采取总经理信访接待日、对外公示《服务承诺》等举措,在全省建立了安徽寿险行业第一批12315保险消费维权服务站,受到社会各界的广泛认可。

据了解,在保障民生方面,安徽国寿积极开展“老小”保险、计生保险、扶贫保险,“银龄安康行动”已累计为316万老年人提供保险保障663.6亿元,累计赔付5711.57万元,特别是对农村五保户、城市低保户等贫困老人,通过公司让利、政府扶贫出资的形式为他们提供了风险保障。安徽国寿积极参与大病医保、基本医疗经办业务,2016年大病保险保费突破亿元,基本医疗落地合肥、六安、亳州等地。安徽国寿在芜湖和安庆两地分别探索了税优健康险和长期护理保险两款惠民保险。此外,安徽国寿还大力开展精准扶贫,累计投入扶贫资金209.5万元,定点帮扶全省15个贫困村。

嘉宾发言:

努力为提升国寿客服工作建言献策

在交流座谈环节中,各位监督员纷纷从个人角度和行业角度出发畅谈了自己对公司服务的感受、问题和建设,对公司的经营管理和客户服务也非常肯定和认可。同时提出了切实可行的意见和建议,希望公司不断扩展服务功能,提供更多更好的人性化服务,

积极履行社会职责、勇担行业责任。

安徽安联控股集团董事长崔兴柏指出,安徽国寿在后台升级方面还有待于提高,只有和智能手机系统安卓等无缝对接,否则客户手机系统升级了,国寿服务后台不升级,客户信息与系统“对接”不上;该公司钻卡客户、来自省外外贸的胡曼建议柜面服务应该分类。按照客户的大小等分类实施服务,她还建议最好能给大客户的账单流水明细;来自安徽省情研究会的秘书长马燕指出,安徽国寿在客服质量社会监督方面还应该继续扩大层面,只有多维度的社会监督,才能提高客户服务质量。安徽工业大学的夏益国教授等人士认为,安徽国寿的客户服务质量在智能化时代,如何强化信息以及隐私保护等方面也应该着力研究。当天下午,来自社会各界的14位社会质量监督员都纷纷表示,作为安徽国寿的第三届社会质量监督员,未来两年内将通过“第三只”眼睛“盯”着国寿客服工作,尽量“挑刺”,以让国寿客户服务工作更上一个台阶。

未来发展:

努力为“让安徽更加出彩”贡献力量

彭井泉表示,大家“挑刺”,就是给客服工作“添薪”,群众的眼睛是雪亮的,组织大家参加此次座谈会、走进安徽国寿95519客服中心,就是希望把安徽国寿的客户服务工作直观透明地展现给大家,并通过你们大家带给广大人民群众,更好地接受社会监督。因此恳请大家在观摩座谈以及今后的工作中,能够给国寿多提宝贵意见建议,进行服务质量监督,帮助公司在经营管理及服务方面提能增效,有利于公司更好地为全省保险消费者服务。安徽国寿将全面践行“以客户为中心”的服务理念,进一步补充完善服务体系,并表示要不断加强公司与客户的交流和沟通,进一步提高公司的服务质量和客户满意度,撸起袖子加油干,努力为“让安徽更加出彩”贡献国寿力量!