



守护安全 畅通消费



PICC 中国人保财险株洲市分公司 人民有期盼,保险有温度

人民保险,为人民而生,因人民而兴,满足人民对美好生活的向往和追求,是人民保险的奋斗目标和动力之源。站在“十四五”起步之年的新起点上,中国人民保险坚持以“诚信、先进、专业、价值”的温暖服务理念,回应人民的期盼,高质量、高标准地服务好国家战略、大众健康、社会治理和科技创新,让政府、企业和每一位保险消费者都切实感受到人民保险的“温度”。

一直以来,在市委、市政府的坚强领导和各职能部门的统筹指导下,中国人保财险株洲市分公司始终坚持“人民保险 服务人民”的初心,厚植服务理念,以服务传递温暖,以服务彰显社会形象。



中国人保,在线出招

“人保科技建设要坚持以客户为中心,站稳客户立场,设身处地换位思考,积极满足客户个性需求、优化客户体验。”中国人保集团董事长罗熹在2021年科技工作会议中这样指出。

找不到多年前投保的人身险纸质保单,了解产品的保障范围比较麻烦?在中国人保,这样的问题如今可轻松解决。客户经客服引导下载“中国人保APP”后,投保的多类保单即可自动展示出来,既看到保单详情,还能完成下载电子保单和发票、保单变更等操作,节省了不少时间。

为了以卓越服务满足客户期盼,用科技创新传递保险温度,中国人保紧锣密鼓推进线上平台功能改进和体验优化。去年春节前夕,中国人保更新升级了“中国人保”APP全国性线上平台的功能,近期又陆续完成了保单生存金、满期金在线领取、保单贷款还款办理、特药服务在线申请等多项功能。

科技运营让服务更温暖,举例来说,中国人保APP建设了“生活号”模块,先行上线“车生活”和“健康生活”两个生活号,把属地优惠资源线上化,客户只需关注感兴趣的生活号,即可便捷享受差异化、属地化的各类丰富优质服务活动和优惠活动。可视化定损服务平台上线后,可为客户省去不少时间,上线自主监控功能,让客户能在APP、公众号上实时查看车辆维修过程,实现“透明维修”。

此外,寿险管家APP上线了“闪垫付”功能,持有关爱健康等产品的客户,在提出垫付申请的24小时内,就能享受到提前垫付保险责任内的住院医疗费用、治疗方案评估、病情跟踪和医疗手续办理,三甲医院专家医疗报告分析,以及后续医疗及康复建议等服务。



人保健康改造系统实现数据对接,在案件材料不全时第一时间触发人工客服工单、智能外呼工单和短信通知,确保客户及时、准确获取理赔案件补充材料的信息,协助客户方便快捷地完成材料补充,改善客户体验。此外,用户回访流程也得到优化,实现了多保单合并回访、二维码快捷回访。

基于中国人保集团和子公司总部统一业务平台的支撑,中国人保各省级机构也纷纷展开行动,优化升级线上服务,让客户享受到更多暖心体验。

市民可下载人保集团官方线上客户服务平台“中国人保”APP或登录集团统一综合电商门户网站www.picc.com。

践行标准化服务,提升客户体验感

当前,保险行业竞争日趋激烈,优质的服务体验成为保险核心竞争力之一。

为不断提升客户服务水平,践行标准化服务,中国人保财险株洲市分公司从优化服务流程、完善服务渠道、健全服务机制等方面入手,围绕售前、售中、售后服务场景和服务触点,进行服务界面的深度优化。中国人保财险株洲市分公司

司组织服务界面人员强化业务培训,提高专业服务水平;做实服务标准内部督导,所辖28个营业网点视频监控全覆盖,通过视频监控、远端抽查、现场随访等方式,强化日常服务标准检查督导;完善服务监督考核,构建服务荣誉价值体系,增强服务工作主观能动性。

落实消费者权益保护,提升客户幸福感

在以消费者为核心的经营浪潮下,中国人保财险株洲市分公司始终坚持“以客户为中心”的理念,落实保险消费者权益保护的主体责任,不断构建消费者权益保护机制,切实提高保险服务质量。

为进一步畅通客户诉求渠道,及时处理客户疑难问题咨询,中国人保财险株洲市分公司主动邀约政府监管

及相关政府职能部门亲临公司现场授课指导,针对保险案件纠纷问题,及时申请市银保监局、行业协会从中调解,获得客户理解和认可;着力打造保险咨询服务内部专业团队,快速妥善解决客户的疑难咨询问题。消费者权益保护工作得到了政府及职能部门的充分肯定,收获了客户的广泛好评。

优化增值服务内涵,提高客户获得感

近年来,中国人保财险株洲市分公司针对客户切身需求,量身定制各类增值服务,如为我市多家重点企业事业单位开展保险培训数十场;提供代办年检、“全年用车无忧”等优质服务,疫情期间,还为百位客户提供了“车辆免费消毒”,不断提升服务触达率和客户的获得感。

“人民有期盼,保险有温度”,是新时期国家赋予中国人

民保险的使命与责任,更是作为国有金融企业的中国人民保险的定位和追求。下阶段,中国人保财险株洲市分公司将坚守“人民保险、服务人民”的使命,秉承“做有温度的人民保险”的理念,不忘初心、牢记使命,充分发挥金融央企的担当作用,服务经济社会发展大局,用心守护人民美好生活。

(通讯员 朱高平)

PICC 中国人保寿险

中国人民人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人保寿险”或“公司”)成立于2005年11月,注册资本金257.61亿元,总部设在北京,是中国人民保险集团旗下的重要成员。

中国人保寿险是中国人民保险集团旗下的重要成员,主要经营人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务。

公司在全国31个省、自治区、直辖市及5个计划单列市设立36个省级分公司,在总公司设立了1个营业部,在292个地市、1594个县(市、区)设立分支机构和服务网点,通过柜面、电话、微信、APP、互联网等多种方式为客户提供全面服务体验。

为践行新发展理念,实现高质量发展,更好地服务经济社会发展,满足人民美好生活需要,公司坚持“以客户为中心”的经营理念,发展成效受到股东、客户、同业和社会各界的普遍认可。公司拥有完善的公司治理和专业的管理团队,实施差异化经营、精细化管理,强调合规经营、严控风险。

公司秉承“人民保险 服务人民”宗旨,不忘初心,牢记使命,坚持以人民为中心,积极参与国家健康养老产业、基础设

施和民生工程建设,为客户提供无忧人生、百万身价B款、人保福等100多款保险产品。公司主动承担社会责任,在贫困地区开展捐建“希望工程图书室”活动,积极助推脱贫攻坚,开展抗灾救灾、保险理赔和爱心捐助活动,受到了社会各界的广泛赞誉。

(通讯员 石辉)



《中国人保E服务》
官方微信

中国人民人寿保险股份有限公司株洲中心支公司
地址:湖南省株洲市天元区泰山路238号东帆国际大厦28楼
客服热线:400-8895518



5Gⁿ
让未来生长

用高品质服务 绽放未来的N种可能



— 中国联通 高品质服务 —

智选服务: 高智能交互 | 首选服务: 最便捷办理 | 尊选服务: 高星级运营 | 优选服务: 高品质网络

装宽带 看电视 就拨10010