

打造用心服务 带来贴心体验

厦门人保财险不断突出创新与作为,优化业务运营和客户服务体系



晨报记者 白若雪
通讯员 杨帆 唐敏娜

“做有温度的人民保险”,让人保与人民群众的美好生活更加紧密地连接在一起。一直以来,厦门人保财险坚持以客户为中心,突出创新与作为,积极打造用心服务,不断优化业务运营和客户服务体系,扩大服务内涵,升级服务品质,提升保险服务温度,给客户带来贴心体验。

同时,为进一步做好“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动,共筑诚信消费环境,提振金融消费信心,近日,厦门人保财险积极走进社区、商圈进行金融知识宣传,切实提升金融消费者的金融素养。

搭建“温暖驿站” 全面优化服务体验

为了让驾乘人员在旅途奔波中感受人保的温暖,人保财险厦门分公司于每个节假日期间,联合厦门高速交警支队在高速服务区共建人保“温暖驿站”,升级打造人民保险“新服务、心服务”品牌,为广大出行客户提供精准、高效、便捷的服务。据统计,2022年,厦门人保财险共组织“温暖驿站”活动3次,服务群众12742人次,提供咨询服务33295次,提供车辆检查服务696次。

“你好,我们是人保温暖驿站的工作人员,一路辛苦了。”节前,一辆满载生活物资的大货车缓缓停进了东孚服务区,已经连续跋涉几百公里的陈师傅一下车,厦门人保财险“温暖驿站”的工作人员便主动上前递过饮用水。“您这满满一车运的都是什么呢?”“都是蔬菜,快过节了嘛,

各地蔬菜的需求量也大了,我们就更忙了。”陈师傅一边喝着水一边和驿站的人员聊了起来,交谈中,工作人员向陈师傅赠送了“人保温暖礼包”,包括消毒湿巾、防疫口罩以及抽纸、桶面、牙膏、牙刷等生活必需品,同时也宣导人保财险的服务政策和金融知识。“谢谢你们,还想着我们货车司机,给我们送上这么贴心的礼物。谢谢。”陈师傅给人保工作人员点了个赞。

这就是“温暖驿站”每天的真实写照,厦门人保财险工作人员通过系列温情举措,切实将人民保险的温暖服务融入客户的内心。记者了解到,“温暖驿站”主要提供快处快赔、车检、便民等服务。除此之外,厦门人保财险还同步开展了7×24小时线上心服务、“四暖服务”,面向营业货车司机提供保通保畅服务。



▲ 厦门人保财险为广大驾驶员提供精准、高效、便捷的服务。

▼ 警保联动,实现了交通事故快处与快赔的线上全流程处理。



强化多部门联动 打造流程“快车道”

厦门人保财险着眼事故防范、民生保障,不断强化与交警部门、医疗机构联动,持续深入推进“警保合作”“警医保合作”等多种服务模式。

其中,厦门人保财险与厦门市交警支队联合开发的“警保联动交通事故一站式处理平台”陆续在厦门市各区交警部门上线,通过在线视频等互联网手段,实现了交通事故快处与快赔的线

上全流程处理,减少了客户的奔波与抱怨,为实现推动服务智慧交通,推进解决人民群众“行车不操心,事故不费心,服务更暖心”的温暖服务工程做出了积极贡献。记者了解到,2022年,厦门人保财险通过交通事故一站式处理平台累计在线查勘处理率57.5%,快处27729起,快赔5857笔,快赔金额2960万元。

富德生命人寿:

多形式促消保 打造“心”级服务

晨报讯(记者 白若雪 通讯员 叶晓婷)在一年一度的“3·15”消费者权益保护日来临之际,富德生命人寿厦门分公司开展了一系列内容丰富、形式多样的金融知识宣教活动,受到市民广泛好评,助力保险业进一步树立良好社会形象。

据富德生命人寿发布的《2022年客户服务白皮书》显示,2022年,在富德生命人寿成立20周年之际,为感恩回馈客户,该公司开展了以“家·恋”为主题的优质服务活动和品质活动超500场,线上线

下累计参与人数达177.3万人次。该公司匠心打造“四季”客服活动,丰富多彩的活动内容走心又暖心,切实提高客户的幸福感。同时,富德生命人寿的“心”级服务还体现在整合贵宾客户服务、健康增值服务等方面。该公司面向VIP客户提供四大系列38项服务,使VIP客户体验到悉心关爱,尽享尊贵。2023年,为了更好地服务客户,富德生命人寿高价值客户服务体系再度焕新升级。在原有的VIP服务体系下,新增健康照护、精品沙

龙活动等钻石VIP服务项目,持续改进客户体验,提升客户满意度。

在一年一度的“3·15”消费者权益保护宣传周到来之际,富德生命人寿厦门分公司还通过“3·15消保伴我行”“消保服务承诺”“高管说消保”“诚信教育培训”“我为消保代言、护航保险服务”“进社区宣传”“总经理接待日”等多种活动形式,聚焦“一老一少一新”等重点群体开展金融知识宣教活动,致力于推进保险消费者权益保护工作,树立保险业良好社会形象,大力提升



富德生命人寿厦门分公司工作人员在五·一广场开展金融知识宣教工作。

客户对公司服务的感知度和信任度。

未来,富德生命人寿将进一步秉持“内诚于心 外信于行”的经营

理念,提升客户服务质效,以优质的服务、精彩的活动,感恩回馈客户的真情相伴,守护好客户的希望与未来。

公益广告

[全力争创全国文明典范城市]

同创典范城市 共享文明成果