



新消法 新权益 新责任

纪念2014年3·15国际消费者权益日活动



提升客户体验 维护客户权益

太平洋保险在你身边

徐迎 纪云飞

产险——聚焦客户需求 提供多元服务

近年来，太平洋产险上海分公司在总公司的大力支持下，围绕简单理赔、客户投诉、VIP 专属服务、车险直通车等价值领域，聚焦客户需求，提升客户体验。

3G 理赔 服务提速



图为太平洋产险上海分公司查勘员使用 3G 设备在定损点查勘客户受损车辆

太平洋产险在业内首推的 3G 快速理赔服务，极大提高了车险理赔服务的专业性和规范性，得到了社会各方好评。3G 快速理赔系统通过 3G 无线网络设备在线完成查勘、定损、核损、打印估算单等一系列工作，简化了前期服务流程；通过公司车辆零配件目录和电子报价系统，当场进行精确报价，不仅避免了以往流程中对案件处理的耽搁，更增加了客户的信任感。

理赔代理 服务延伸

作为“车险理赔代理化”趋势的体现，太平洋产险独家特有的“金钥匙”服务，是 2013 年太平洋产险在上海地区推出的车险 VIP 服务。这一国内领先的服务，可为车险用户提供“事故处理、代办定损、车辆送修、修复交车、委托赔付”等一站式的理赔服务协助或代办，为客户带来了方便、安心、全流程的新型车险服务体验。

人伤跟踪 服务对位

人伤案件无论大小，其专业性和复杂性以及需要注意的事项都让每一位出险客户感到无所适从。为了从根本上改善这种局面，解决车险理赔难问题，太平洋产险上海分公司创新推出车险人伤“一对一”服务体验。针对每一个人伤客户，提供专门的“一对一”的贴心服务，确保客户在需要的时候都能够得到保险公司专业、及时、有效的咨询指导，少走弯路。

小娟热线 服务用心

近年来，太平洋产险上海分公司为使客户“讲话”的路子更为畅通，设立了“电、网、信、访”四位一体的客户投诉渠道——“小娟热线”，完善投诉处理机制，客户满意度不断提升。

“小娟热线”团队在工作中不断探索，总结出“三心一到位”、“四最一降低”工作法：对客户始终要热心接待；接受咨询、投诉要细心周全；帮助客户要诚心诚意；受理投诉、解决问题跟踪到位。处理投诉：用最短的时间；用最快的速度；用最简便的方法；用最佳的方案。急客户之所急，替客户着想，帮客户说话，为客户解难，

温情暖暖 暖意融融——主动服务伴你行

太平洋寿险上海分公司 3.15 消费者权益活动



图为太平洋寿险上海分公司在吴淞路本部设摊为市民的保险理财咨询进行答疑解惑

2010 年底，太平洋保险集团决定实施“以客户需求为导向”的战略转型，明确了“关注客户需求、改善客户界面、提升客户体验”的转型目标。随后，太平洋保险上下紧密围绕这一目标，根据转型实施蓝图，通过市场策略和转型项目两个抓手进行整体推进。2011 年至 2013 年，太平洋保险连续三年跻身《财富》世界 500 强企业榜单，标志着公司价值和综合实力又迈上了新的台阶。

太平洋产险上海分公司、太平洋寿险上海分公司在实施“以客户需求为导向”的战略转型过程中，全面优化销售、承保、理赔、回访、投诉、增值服务等各个服务环节，通过新技术、新流程、新体验等创新服务，提升客户体验。同时，分公司将“维护客户权益”作为企业公民的应尽责任，聆听客户需求，勇担社会责任，为客户提供“在你身边”的专业服务。

投诉的矛盾自然迎刃而解。“小娟热线”获得了团市委的认可和肯定，荣获 2011-2012 年度“上海市青年文明号”荣誉称号。

星级门店 服务温馨



图为太平洋产险上海分公司的星级服务门店给客户带来“宾至如归”的全新体验

近年来，太平洋产险上海分公司在星级门店建设方面一直处于业内领先地位。分公司下辖的徐汇支公司被中国质量协会授予最高级别的五星级服务门店后，分公司长宁、青浦、嘉定支公司也相继获评四星服务门店。

服务门店统一服务形象，改善客户界面，将营业大厅按功能进行区域划分，设立投保区、理赔区和支付区，并做了显眼的标识，使原来单一的服务窗口集承保、理赔、咨询、收付等功能于一体。为提升客户体验，分公司还开设了休息等候区、自助服务区、VIP 客户绿色服务通道，并在大厅配备了雨伞、老花眼镜等便民物件，为客户营造了温馨、便捷的服务环境。所

年以来，太平洋保险结合自身实际积极探索，创新思路、找准路径，创造性地将防治销售误导、改善客户体验、提升服务效率等相结合，基于平板电脑、3G 无线网络、第三方支付及保险智能引擎等新技术应用，成功打造了“神行太保”智能移动保险平台，并不断地开发 APP 应用丰富其功能。

“移动保全”旨在运用移动互联及终端等最新技术，将保全服务功能植入移动设备，实现业务员主动服务的模式创新。业务员不仅可以上门为客户办理联系方式、交费账号变更、复效等基本保全服务，还能主动为客户提供贷款、养老金领取、年金给付等定制服务，让客户足不出户就能享受专业的保险服务。

移动理赔，是通过移动应用设备向客户提供移动报案、资料收集、现场审核、理算说明的“四步”上门理赔服务。在风险可控的前提下，该平台加快了理赔响应速度，支持服务营销，进一步改善了客户体验。截止目前，太平洋寿险上海分公司已经向所有个险及银邮条线的业务人员开设了相关权限，开放了移动报案和资料收集的功能，并将逐步扩大“移动理赔”业务人员的授权范围及赔付金额。

截止至 2013 年 12 月 31 日止，太平洋寿险上海分公司已经累计为 269 名客户办理异地保全业务。“全国保全通”实现了客户在全司任一柜面均可办理客户基本信息更改、复效、生存退保、挂失补发、基本给付变更、保单贷款等业务，为客户提供了快捷便利的保全服务。

太平洋寿险客户服务体系是基于客户生命周期价值管理的一个生态系统。它依据客户对公司的价值贡献，将客户按铂金、黄金、白银和普通四个层级进行分群，继而通过多渠道的服务方式提供各层级客户基础服务及相应对应的增值服务。

—— 标本兼治 防范误导 ——

对于消费者诉病较为集中的销售误导问题，太平洋寿险上海分公司坚决贯彻落实保监会治理销售误导的工作要求，从组织保障、制度建设、流程管控、责任追究、合规培训等方面，形成了有效的治理销售误导内控长效机制，狠抓品质管理，提升业务品质，充分保障消费者权益。

在制度体系建设方面，太平洋寿险上海分公司从销售管理、责任追究、投诉处理三个方面着手，先后制定修订了 51 项规章制度，加强了综合治理内控体系建设。销售管理贯穿销售资料、行为、回访等 7 大环节，责任追究覆盖各业务渠道与各级销售人员，投诉处理细分不同类型、级别投诉，涵盖投诉处理全流程。

在维护客户权益方面，太平洋寿险上海分公司高度重视和积极妥善处理客户投诉，投诉响应率 100%，投诉处理时效控制在规定时间范围内。对于个险新单客户，保单回执回收率保持在 95% 以上，电话回访成功率保持在 90% 以上，及时了解客户投保情况，明确权利义务，坚决在源头上杜绝销售误导的产生。

寿险——创新服务举措 强化品质管理

在“以客户需求为导向”的指导思想下，太平洋寿险上海分公司不断创新服务模式和内容，先后推出“移动保全”、“移动理赔”、“全国保全通”项目以及“新版客户服务体系和‘稳健一生’客户俱乐部”。并建立了有效的治理销售误导内控长效机制，狠抓品质管理，提升业务品质，充分保障客户权益。

创新服务 提升体验



图为太平洋寿险客服人员向客户进行“神行太保”智能移动保险平台演示

随着保险行业竞争的愈发激烈，创新服务成为各家公司的核心竞争力，其重要性日益体现。在以云计算、移动应用等新技术为标志的信息化革命浪潮中，自 2011