



新消费 我做主

纪念2016年3·15国际消费者权益日活动



中国人寿：用诚信和责任谱写服务新篇章

“成己为人，成人达己”是中国人寿企业文化最核心的理念。中国人寿上海市分公司不断开拓创新产品及服务举措，积极承担社会责任，关爱民生，致力于满足客户需求的同时赢得客户信赖。

文化引领，紧抓队伍诚信建设

中国人寿上海市分公司紧密围绕“成己为人，成人达己”企业文化体系，始终将诚信建设作为重要工作常抓不懈。自2008年以来，在销售队伍中持续开展以“诚信我为先”为主题的诚信文化建设活动；自2010年起启动了营销员信用品质分级管理工作，对个人诚信状况进行客观评价与分类，并针对不同信用级别实施分级管理。经过多年的持续努力，中国人寿初步构建起销售人员、分支机构、消费者三位一体的诚信建设框架，基本形成了具有中国人寿特色的销售队伍诚信文化，“诚信我为先”已成为中国人寿全体销售人员共同践行的诚信文化理念。

关注民生，立足上海服务社会

中国人寿上海市分公司凭借雄厚的公司实力、覆盖全市的众多网点以及多年从事保险服务的经验，成功中标城镇居民大病保险和新农合大病保险项目，为全市超过330万城乡居民提供商业大病保险金融服务。

为更好地提供周到便捷的服务，中国人寿上海市分公司不仅设立上海市城镇居民

大病保险理赔指定受理点，而且在全市56个客户服务网点特别开辟了上海市城镇居民大病保险理赔指定受理专柜，安排专人接待咨询和办理业务。



在中国人寿城镇居民大病保险理赔点工作人员为市民答疑解惑

自2011年起，中国人寿上海市分公司向上海有关部门赠送保险。目前已为全市注册的160万名志愿者免费提供每人最高20万元的意外伤害保险保障。作为上海金融系统中率先成立市属志愿者服务总队的公司，中国人寿也以实际行动，践行志愿服务精神，宣传保险服务社会，号召更多的社会公众积极参与志愿服务。



中国人寿为上海市注册志愿者提供保险保障

拥抱“互联网+”，打造便捷移动服务

三年磨一剑，国寿“e宝账”于去年正式发布，是中国人寿围绕“以客户为中心”转型，拥抱“互联网+”提升服务体验的重要里程碑。e宝账是面向客户提供全自助式寿险保单电子化服务功能的产品，客户只要下载e宝账APP，足不出户就可以享受到保单管理服务、查询服务、交费服务、保全服务、理赔服务等五类28项服务功能，非常便捷。



创新无止境，产品持续推陈出新

今年初，中国人寿重磅推出“鑫福年年”保险组合计划，该组合计划不仅具有快速返还、客户利益稳定等特点，还可与“国寿鑫账户两全保险(万能型X钻石版)”组合投保，获得相应的浮动结算利益，实现财富的优质管理。值得一提的是，在符合条款约定的情况下，“鑫福年年”组合计划最早55岁即可领取祝寿金，为老年人实现健康且经济独立的幸福晚年生活提供保障。

除了传统寿险产品，中国人寿上海市分公司也在不断探索“互联网+保险”新模式。不断开拓创新产品及服务手段。今年1月，为“空中飞人”专门设计推出了国寿“即时保”航空意外伤害保险。该产品具备了即时投保即时生效的特点，即使乘客已到达机场登机口，通过手机微信购买，仅需5元即可获得最高100万元的意外伤害保险保障。不仅如此，中国人寿上海市分公司在官方微信平台上，推出适合各类人群的保险产品。如面向老年人的“安宁无忧”综合保险；在教师节前夕，推出面向上海市教职工的“师途无忧”保险产品；面向上海市注册志愿者的“1+1”保险计划等，为客户提供更优质的产品与服务而不懈努力！



e宝账APP下载 中国人寿上海市分公司官方微信

中国人寿财险上海市分公司 用心服务 创新理赔

为民服务新举措 特创网上诉调对接



2015年3月20日，我公司承保的小型客车与60多岁的许某发生碰撞，致其肩部等多处受伤，生活起居不便。公司派查勘员多次探望了解伤者病情。伤者表示想尽快处理该事故，但事故双方一直就赔偿金额协商不下，想走司法途径又怕麻烦，查勘员告知伤者我公司新推出了网上司法确认这一新模式，可以快捷处理此类纠纷。许某欣然接受，并与肇事司机一同来到我公司的网络调解室。在法院专职调解员的见证下进行了调解，顺利地确定了医药费、护理费等各项赔偿金额，其中还通过与法院连线保证了调解的法律效力，一次性解决了事故纠纷，双方对调解结果都非常满意。网上诉调是保险业与有关司法部门联合为民服务的一项新举措，极大方便了道路交通事故受伤人员及被保险人的赔偿诉求，有效减低了诉讼成本，提升了保险公司服务水平，达成快速理赔的服务目标。分公司理赔人员以专业的技能、有效化解保险纠纷的能力以及勇于承担社会责任的服务形象，与上海保险同业公会率先成功开创了保险业网上诉调对接的新举措。

中国人寿财产保险股份有限公司上海市分公司（以下简称公司）是一家上海财险市场的后起之秀，秉承着全球五百强企业中国人寿集团“成己为人，成人达己”的核心价值观，坚持以“专业、快捷、便利、贴心”为服务理念，为客户量身定制保障方案，提供承保、风险管理、防灾防损、理赔等全方位服务。公司紧紧围绕“深化改革变革、奋力加快发展”的主题，大力推行改革创新，积极加强服务管理，以保障消费者权益为己任，开拓创新，与时俱进。

2015年12月，标的车驾驶员驾驶多用途乘用车在虹口区将一位高龄妇女撞伤，造成伤者骨盆骨折。伤者受伤后，我司查勘人员第一时间赶到现场进行查勘，并给予伤者理赔指引。在案件处理过程中，我司理赔人员积极与伤者家属取得联系，当得知伤者行动不便的情况后，我司派人上门探望并聘请鉴定人上门对伤者伤残程度进行鉴定评估。为避免家属诉累，我司主动约谈肇事车辆单位与伤者家属共同协商赔偿事宜，并通过网上司法确认签订赔偿协议，使案件得到妥善处理。

夯实客服团队 用心做好服务

国寿财险上海市分公司以达成“3654”客户服务承诺为己任，即“三大服务通道，六项安心举措，五重权益保障”，365天陪伴在客户身边，随时随地为客户提供安全尊享佳服务。公司以队伍人文关怀为发展中心，促进队伍稳步发展，进一步强化服务意识，提升专业技能。公司客户服务部电话中心深

入开展了“心理解压”团队活动，缓解员工工作压力，释放负面情绪，营造积极向上氛围；组织开展电话中心开放日活动，感谢员工家属对员工工作方面的关心、支持与奉献，使家属更加了解员工实际工作情况和工作压力，增强企业、员工与家属之间的沟通，增加员工及家属对企业的认同感和归属感；组织开展“金耳麦杯”服务技能竞赛，提升员工业务技能，营造比学赶超的学习氛围，确保电话中心接通率全年保持在95%以上；参与社会公益活动，培养员工社会责任感，在

奉献中提升自身社会价值，传播社会正能量。在话务高峰时段，座席人员常常自发加班，没有怨言的完成工作，尽自己的热情接听客户的电话，尽自己的努力为客户答疑解惑，勤勤恳恳地奋战在公司客户服务的第一线。

今天，中国人寿财险上海市分公司将以精益求精的态度不断做好服务，保持积极进取、改革创新的管理理念来经营发展，在竞争激烈的上海保险市场中以“用心服务”打响国寿品牌，积极履行保险业央企作为国家和社会的稳定器的重大使命。



既然爱旅行那就少不了乐享假期，国寿财险要给您送大礼，隆重推出个人旅行综合保险，让您在旅行无后顾之忧，任意连续7天让您灵活安排行程，仅需12.12元保额高达5万元，补偿您往返途中航班延误的损失，累计赔偿高达600元，仅需一杯饮料的费用，让您放心领略世间一切美好。（详情请见各网点海报）