

争创金融系统『文明服务窗口』

氛围浓厚

关爱群众

规范管理

敬业奉献

人际和谐

作为中管央企在济宁设立的地市级分支机构，中国人寿济宁分公司现下辖17个经营单位，149个服务网点，遍布全市城乡各地。目前，公司总资产突破131亿元，年保费收入超过32亿元，年缴税收达到5000万元，管理有效保单超过491万份，累计服务客户超过1225万人次，为保户提供的年度风险保障超过4300亿元，累计赔偿给付各类保险金超过124亿元，保险市场占有率始终稳居全市寿险业首位。公司始终坚持把服从、服务于地方经济社会发展做为推动改革的根本动力，认真贯彻落实市委市政府关于加快发展现代保险服务业的实施意见，积极承担行业和社会责任，公司先后被授予“保险业先进单位”“重点服务企业”“省三八红旗集体”“省级文明单位”、山东省“守合同重信用企业”“济宁市五一劳动奖状”“全市民营经济优秀服务机构”“支持济宁发展优秀服务机构”等多项荣誉称号，市公司客服柜面被评为“全国巾帼文明岗”称号。



中国人寿济宁分公司本部柜面

地址：济宁市任城区古槐路82号

简介：中国人寿济宁分公司本部柜面秉承“真诚、专业、感动、超越”的客户服务理念，从“营造最佳服务环境”“展现最佳服务礼仪”“提供最佳服务品质”等方面入手，内强素质，外树形象，扎实推进各项工作，优化服务感知，充分发挥全辖引领作用，用实际行动积极践行“巾帼文明”。

优化客户服务体验，推广创新服务，提高全员服务意识和水平。他们大力推广理赔直付、空中柜面服务项目，自2019年10月开启理赔直付以来，截至2020年6月，为10900余位客户提供直付服务。通过现场观摩、亲身体验、换位体验等多种模式让客户全方位体验，优化了服务流程，提高了柜员业务处理时效，加强了综合业务服务能力，全力塑造客服中心优质服务品牌形象。

强化服务注重时效，推进提升服务水平。该公司大厅配备了专门的座椅、饮水机、茶叶、报刊杂志；为前来办理业务的老人配备了花镜，在大厅休息处摆放了意见箱，还公布了咨询和投诉电话，为大家提供方便的同时，加强对柜面人员服务质量的监督，对有特殊原因不能亲自来柜面的客户，主动上门服务。

中国人寿济宁市任城区支公司客服柜面

地址：济宁市共青团路鑫声玉城中国人寿保险1楼客服大厅

简介：中国人寿济宁市任城区支公司客服柜面承担着济宁市区内三个单位客户保单保全、理赔、收付费、咨询、接受投诉等职能，公司内部通过开展柜面标准化建设和开展文明服务竞赛等活动，促进优质服务水平不断提高。

加强柜面标准化建设，创造优美舒适的环境。为了营造一个宽敞明亮，设施齐全，方便温馨的服务环境，他们抓好硬件建设，根据总部柜面标准化装修，大厅总体布局合理，总体环境及个人工位能做到“5S”管理标准。大厅配有保洁员，时刻保持室内环境干净、整洁。功能区域合理划分，营业柜面设立了引导区、客户等候休息区、业务办理区、客户自助体验区、VIP客户室等，设施齐全，功能完备，环境温馨舒适，为客户提供一站式服务。

微笑文明服务，富有个性化。中国人寿济宁市任城区支公司客服柜面在每日晨会时组织员工进行服务技能演练，要求“微笑迎接、微笑服务”“来有迎声、走有送声”。为体现柜面的人性化服务，他们对老年人、残疾人、孕妇、军人等提供优先服务。

培训业务技能，提升服务水平。客服柜面定期举行业务培训，进行业务技能大赛，不断提升工作质量和服务水平。在省、市公司举行的数次业务技能比赛中，均获得了优异成绩。该团队每日晨会，回顾昨日工作，总结经验，找出不足，查漏补缺，并做好当日工作计划。在工作中实行柜面服务首问制，对客户等候时间、受理时间、处理时间均规定了严格时效，业务办理完毕时，主动引导客户进行满意度评价。



中国人寿金乡县支公司客服柜面

地址：金乡县文化路西侧一中北侧九星商业楼A座

简介：中国人寿秉承着“成人达己”的经营理念，将服务社会、回报社会融入每一个员工的思想行动中，形成了文明规范服务的浓厚氛围。

优质服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，中国人寿金乡县支公司客服柜面在实施优质服务战略的过程中严格管理制度，在岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、营业环境方面强化建设，成立了文明服务工作小组，明确分工责任到人，制定了严格的考核方案，使文明窗口建设真正发挥窗口服务效率作用。

务实创新，深化服务，突出文明服务主题。他们在营业厅内设置贵宾服务室、自助服务区、理赔绿色通道。创新服务形式，面向客户提供了全自助式的寿险保单电子化服务——“寿险APP”，它是公司实施电子化服务应用突破的重要举措。为进一步满足客户对附加增值服务的需求，不定期举办“国寿大讲堂”，邀请医学、财经、养生、教育等各行业专家，为客户讲解健康、医疗、理财、升学等知识。

服务客户、回报客户、以客户满意为服务宗旨，切实保障客户利益。围绕打造高效、便捷的理赔服务需求，将互联网技术与公司业务紧密结合，为符合合理赔付条件的客户提供“免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待”的理赔服务，极大地简化了理赔手续和流程，大大缩短了理赔到账时间。



中国人寿邹城市支公司客服柜面

地址：邹城市太平东路120号

简介：中国人寿邹城市支公司客服柜面秉承“成人达己”的企业文化，2019年度受理新单4300余件，保全业务26000余件，理赔业务3400余件，累计服务客户29000余人。

加强柜面标准化建设，创造优美舒适的环境。客服柜面设立了引导区、客户等候休息区、业务办理区、客户自助体验区、vip客户室等几大服务功能区，设施齐全，功能完备，环境温馨舒适，为客户提供一站式服务。

用心承诺，用爱负责，实行人性化服务。员工接待客户时以“假如我是客户”来换位思考，想客户所想，急客户所急，倾注热情为客户办理业务。对老年人、残疾人、孕妇、军人等提供优先服务。他们接待客户要做到“四个一”：一张笑脸，一句问候，一杯热水，一份真情；服务中达到“四个标准”：精神饱满热情、举止端庄优雅、语言精练易懂、服务周到热情；办理业务时做到“三个一样”：客户业务员一样热情，大小客户一样重视，新老客户一样耐心。

保持“绿色理赔通道畅通无阻”。该公司柜面理赔窗口实行专人受理处理，24小时全方位受理客户报案，重大赔案迅速查勘，酌情预付赔款，定期回访；一般赔案启动简易理赔流程，查勘从简，当日受理当日结案。他们创新服务、简化程序、提高时效为加快服务时效，减少客户排队等待时间，根据实际情况梳理了业务受理工作流程，柜员实行轮岗咨询引导，有效提高了工作效率。



中国人寿济宁市兖州区支公司客服柜面

地址：济宁市兖州区龙桥路184号

简介：中国人寿济宁市兖州区支公司客服柜面，坚持内抓管理强素质，强化服务树形象，实现了环境整洁、风气文明、素质提高、服务优质的目标。该公司客服部2005年被评为济宁市级青年文明号、2008年被评为山东省级青年文明号。

一流的服务环境，周到的服务。该客服柜面划分为：咨询引导区、客户等候区、自助服务区、VIP服务区，各功能区设施齐备，力求为客户提供温馨、舒适、贴心的服务氛围。

他们持续提升客户服务感受为指引，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。兖州客户服务中心要求柜面服务人员做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下良好印象；通过业务质量及时效考核、服务暗访等考查方式，不断提升柜面人员服务意识、服务技能。

2019年理赔直付推广工作中第一时间对人员及设备配备齐全，解决了医院方面推广理赔直付对接遇到的问题，2019年、2020年连续两年该公司理赔直付工作走在了全市的前列。该公司积极推广科技国寿，落实E化服务、线上服务，减少客户临柜次数提升客户感知及满意度。今年疫情期间，该客服柜面推出快速理赔服务应急举措，全面加强线上服务，竭力满足客户服务需求。

