

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

中国人民财产保险济宁市分公司是中国人保财险在济宁设立的三级机构,公司在各县市区均设有分支机构,还设有三农服务部55家,服务站27家,村级服务点3293个。该公司始终坚持“人民保险 服务人民”的光荣使命,勇担责任、信守承诺,不断为实体经济发展和人民生活改善提供高质量高效率的保险服务。近年来,公司先后荣获“全国诚信和谐单位”“省级文明单位”“市级文明单位”“市保险业先进单位”“市突出贡献企业”“平安济宁建设先进集体”等多种荣誉称号。2019年,市委、市政府又授予公司“2019年度支持济宁发展优秀服务机构”荣誉,被人民银行济宁市中心支行评为“金融机构综合评价”及“金融机构反洗钱评价”A级单位。



中国人民财产保险济宁市分公司出单中心

地址:济宁市洸河路56号

简介:中国人民财产保险济宁市分公司出单中心服务窗口成立于2010年,是一所综合性服务大厅,现营业厅班组成员共14人。作为人保财险济宁市分公司的服务保障部门,出单中心服务窗口可办理包含承保出单、理赔受理、警保联动等服务业务。

该公司开展“一站式”客户服务,为方便客户就近办理理赔事项,出单中心窗口可收集理赔资料、理赔系统查询等工作。出单中心的警保联动服务窗口,是由人保财险市分公司与交警部门共同开展的车驾管服务工作,六年内免检条件的车辆可在在办承保出单业务。

出单中心营业大厅服务窗口配备标准的硬件服务设施、宣传资料,营业厅内各功能区设立了醒目、规范、易于理解的指示性标识牌。出单中心营业大厅服务窗口还配置了便民设施,如:书写笔、老花镜、雨伞等用品,方便不同年龄阶段、不同需求的客户使用。出单中心建立培训机制,加大对服务窗口的专业知识、技能宣导、服务礼仪等方面的培训,窗口柜员仪表端庄,文明礼貌,热情大方,熟练掌握业务知识,规范服务操作,秉承文明礼貌服务、微笑面对客户;服务主动热情、高校快捷;规范动作、主动问候、站立迎、站立送、双手递、礼貌道别。他们以微笑打造服务品牌,自觉抵制、纠正和克制行业不正之风,打造出一支业务精湛、服务一流的优秀团队。

中国人民财产保险任城支公司出单中心

地址:济宁市供销路35号

简介:中国人民财产保险任城支公司始终坚持“人民保险 服务人民”的企业使命,外树形象、内强素质、服务为民、从制度上创新、从服务上创新、不断加强内部建设、切实提高服务质量。

外树形象,优化服务环境。中国人民财产保险股份有限公司任城支公司坚持以文明窗口要求为标准,装修并完善了60平米的功能齐全、整洁的营业大厅。公司大厅设有客户等待区及客户洽谈区,设置了饮水机、书报架等便民设施。在日常经营活动中,营业厅环境清洁卫生,窗明几净,物品摆放有序,出单人员接待客户礼貌热情,诚挚周到,工作认真细心,为客户提供了完善的硬件和软件设施服务。

不断超越,追求卓越。中国人民财产保险股份有限公司任城支公司继续深入开展文明优质服务,不断提高服务质量,改善服务环境,以“热情服务、整洁环境”主题,以将营业厅网点打造成“客户服务中心、销售中心、价值创造中心”为目标,通过“质量优、效率高、态度好、环境美”,达到为客户提供优质高效便捷的目的,以团结、拼搏、务实、高效的服务精神为指导,不断创新开拓市场。



中国人民财产保险济宁市高新区营业部营业厅

地址:济宁市火炬路北首路东

简介:中国人民财产保险济宁市高新区营业部营业室本着在事业上讲“奉献”、在业务上讲“求精”、在服务中讲“亲情”、在工作中讲“实效”的原则,把服务和奉献放在第一位,坚持管理高标准、服务高效率,不断改进服务方式,优化办事流程,提高办事效率。

自营业室成立以来,一直以“追求客户满意服务”为宗旨,不断以崭新的形象和舒适的环境、最先进的系统和员工娴熟的业务技能,为广大客户提供便捷、高效的服务,赢得了客户的一致好评。全体员工坚持以“管理一流、服务一流、人才一流、业绩一流”为标准,不断提高自身服务水平。

“为您服务,是我们的职责,您的满意是对我们最大的认可”,人保财险济宁市高新区营业室员工最常讲的一句话。为了更好地服务客户,他们加强硬件建设,对营业室的门头、标志牌、形象墙等做了统一部署,使营业室的设施配置更加规范和标准;在营业室内提供饮用水、报刊读物、老花镜等公用设施,人性化的服务拉近了与客户的距离。同时,狠抓软件管理,员工利用业余时间组织学习,有效提高了服务意识,严格遵循服务行为和流程的规范,真诚接待每位客户,接受客户监督。随着客户数的不断增加,他们在营业室内建立了咨询台,开通了服务热线,随时解决客户的难点问题,使客户真正感受到营业室“沟通从心开始”的服务理念。

中国人民财产保险太白湖新区支公司营业厅

地址:济宁市太白湖新区新城发展大厦A1

简介:中国人民财产保险太白湖新区支公司营业厅围绕服务抓创建,抓好创建促服务,努力塑造业务精、作风正、效率高、服务优、保户满意的文明服务窗口。

营造良好氛围,规范管理机制。太白湖新区支公司营业厅制定了切合公司实际的文明服务工作方案,规定了公司人员的行为规范、文明用语、忌语、服务承诺等,认真学习争创文明窗口活动宗旨和要求,活动意义、活动条件、行为规范、服务对象、服务承诺等各项内容。公开服务承诺和职业道德规范,设置意见箱,接受社会群众监督。

强化服务质量,优化服务意识。他们坚持“诚实守信、笃守信誉”的经营理念,开展微笑服务,使用文明用语,优化服务环境,改善办公服务场所,为客户提供优质高效的服务。注重诚信教育,形成完善的职业道德规范,对内和谐凝聚人心,对外诚信优质服务。

服务优质、敬业奉献。在工作中,员工熟练掌握各种保险业务及承保要求,办事公道,讲求效率,语言简洁、提示精准。营业场所有序排队,群众情绪良好。工作人员做事到位,认真、主动,具备专业精神和专业技能,对待客户热情周到,态度和蔼,耐心解答客户提出的各种问题。太白湖新区支公司营业厅狠抓服务窗口规范管理,做到接待客户礼貌热情,解答询问认真耐心,接受意见诚恳虚心,办理业务高效细心,在工作中充满热情,使客户得到宾至如归的服务体验。



中国人民财产保险兖州支公司出单中心

地址:济宁市兖州区东桥南路58号

简介:中国人民财产保险兖州支公司作为人保财险在兖州设立的四级机构,是兖州规模最大的财险公司,现有员工100余人,其中出单中心有员工3人。出单中心作为公司的窗口,本着“人民保险 服务人民”的服务原则,牢记“以人为本、诚信服务、价值之上、永续经营”的经营理念,用热心、耐心、细心满足了不同层次客户的需求,被省分公司评为“为民服务先进窗口单位”、获评2016年度“满意在人保”活动金牌服务窗口等荣誉称号。

出单中心的女职工们以她们良好的职业道德和精湛的业务素质,展现了当代女性与时俱进、拼搏进取、自尊、自强的巾帼风采。她们定期参加公司培训,学习业务知识,增强技能水平,掀起了“比、学、赶、帮、超”的工作氛围,从而不断地提高自身业务素质。2014年荣获“2013年度全市出单管理工作三等奖”、2017年荣获“济宁市分公司2017年出单技能竞赛团体三等奖”。

争创一流,只有起点,没有终点,兖州支公司出单中心的员工坚持“真诚服务原则、主动服务原则、及时服务原则、方便客户原则、首问负责原则、服务一致原则”,注重服务礼仪,用心倾听客户的要求或意见,坚持创新服务、特色服务理念,利用意见箱等形式对柜员服务情况进行监督,针对不同客户需求,出单中心摆放了老花镜、签字笔、印泥、报纸杂志、急救工具箱等,在方便客户的同时,温暖了客户的心。