

# 一路上有你 安徽国寿努力做广大客户最真诚的朋友

安徽国寿日前在安庆举行了第十届“6·16”国寿客户节隆重的开幕式。安徽国寿长期以来始终践行“诚实守信，客户至上”的服务理念，在为客户提供合法规范、真诚文明、专业精细、优质高效的保单基础服务的同时，已连续十年开展了“6·16”客户节和“牵手”系列客户活动，努力为广大客户提供更加丰富和优质的服务。



安徽国寿举行第十届“6.16”客户节暨“要跑700”安徽区首发安庆站比赛开幕式

## 优化服务流程 专业服务高效快捷

中国人寿安徽省分公司通过简化客户临柜手续、设立绿色通道、推行通赔通付等举措，不断提高作业时效、改善客户理赔体验；95519呼叫中心持续提高客户服务水平，客户满意度高达99.91%；统一规范的通知服务平台向全省客户提供短信、电子邮件、纸质信函、电话四大渠道约87类信息通知服务；“e宝账”、“柜面通”和微信公众号的推广应用，使公司的电子化服务水平大幅提高。



95519 客户服务中心

## 夯实服务基础 诚信服务防范风险

一是诚信销售、合规经营深入人心。公司以“诚信我为先”、“寻找中国最美保险营销员”等活动为契机，将诚信思想逐步注入到每位员工的自觉行动中。滁州第一支公司张祖剑伙伴关键时刻勇扶摔倒老人，彰显国寿营销员诚实守信、积极奉献的寿险精神，荣获“滁州好人”光荣称号。



被救老人为张祖剑送上锦旗

二是扎实做好消费者权益保护工作。我们对外公示《服务承诺》、“诚信沟通 维权”3·15客户服务活动、聘请服务质量社会监督员，切实提高投诉处理效率和质量，积极稳妥地化解矛盾纠纷，自觉维护消费者权益。



服务质量社会  
监督员走进安徽国寿

## 提高服务水平 真诚服务温暖客户

2015年，中国人寿安徽省分公司开展了“温馨微笑季”服务活动，各市分公司在服务大厅内因地制宜地推出了丰富多样的服务举措：免费茶水、阅读角、手机加油站、儿童座椅、“环卫爱心驿站”等，让客户体会到了宾至如归的温暖；制作“便民服务卡”，实行“上门服务”、“延时服务”，满足了客户更多个性化的服务需求。

2015年，在由安徽省情研究会、安徽社会发展调查研究中心举办的第三届“安徽省十大服务行业居民满意度调查”活动中，荣获“保险业第一名”三连冠、“居民最满意寿险公司”和“最佳服务诚信企业”三项大奖。



## 创新服务模式 增值服务更加多元

多年来，中国人寿安徽省分公司以“国寿客户节”和“牵手”系列活动作为主线，省、市联动开展了商家特惠、高考爱心送考、健康徒步、专题讲座、关爱留守老人及儿童等极具特色的客户服务项目，受到社会各界的高度赞誉与一致好评。2015年，为全省1.4万名VIP客户提供全球贵宾关怀服务；“牵手国寿 孝善为先”知心姐姐国寿大讲堂活动，全省巡讲40余场；“国寿小画家”活动，全省累计参与人数超过20万人次，一大批优秀参赛作品获得全国评选大奖。



“国寿小画家”  
欢聚安徽赛区作品展

寿险·财险·养老险·电子商务