

服务源于心  
真诚赢信任

## 镇江金融机构服务窗口形象展示

# 人保财险镇江市分公司



镇江人保财险营业厅地处镇江市繁华的金融商业中心,营业厅注重“办公流程标准化”建设,健全了《营业厅大堂经理制度》《营业厅员工服务制度》等一系列规章制度,并以“营业厅晨会”的方式及时监管每日的服务质量,确保优质服务常态化。

大厅设置了车险承保、非车险承保、非车险理赔三个窗口,做到分工合理,岗位明确,效率提升。使营业厅集电子商务、理赔、出单、理算等于一体,强化了“一站式服务”和“多功能服务”的作用。在相关区域分别配备了饮水机、报刊架、老花眼镜、休憩区等便民设施,同时,大堂经理全天候的主动服务,有效解决高峰期办理业务人员排队拥挤问题。营业厅的工作人员统一着装,并制作了岗位标示牌,标明每个窗口人员的姓名、岗位等,齐备的设施、简洁高效的操作流程和优质文明的热情服务赢得了客户的广泛赞誉。营业厅设置了电子显示屏和资料架,客户能便捷方便了解公司的服务动态等相关信息。同时,在营业厅公开服务咨询、投诉热线,及时为客户提供业务咨询、投诉服务,解答涉及客户切身利益和关注的热点问题。

镇江人保财险始终坚持“有温度的人民保险”的服务理念,以热情、诚信、负责的态度善待客户,以专业、高效的标准给客户id提供优质服务,最大限度满足客户日益增长的个性化、多样化、高端化的需求,展示镇江人保财险形象,把创建文明示范窗口的工作做好、做优、做精。



“

人保财险镇江市分公司是业务规模大、综合实力强的大型国有财产保险公司,保费规模居镇江财险市场前列。公司下设6个综合性支公司、3个专营机构、18个乡镇网点,对接辖内3市5区31个乡镇的保险服务工作,乡镇服务覆盖率达100%。”

# 人保财险句容支公司

“

在创建文明示范窗口活动中,人保财险句容支公司严格按照市文明办要求,结合自身工作实际,开展了以“擦亮文明窗口”为主要内容的自查活动,切实塑造良好的文明窗口形象。”



### 一、把“三大文明”建设协调发展作为创建工作目标

人保财险句容支公司经理室以2021-2022年度“文明示范窗口”为基石,2022-2023年度“文明窗口”创建活动与管理工作有机结合起来,开展“经理室成员轮岗去窗口”、争当“文明标兵”等多种形式的文明创建活动,使文明窗口更加科学化、程序化和规范化。以自我评价、领导机关评价和社会评价的形式,达到“服务怎样,大家衡量,二把尺子,说长论短”的目的,使管理与评价有机结合,充分发挥管理工作的效能,提升文明窗口的创建水平。积极推进句容窗口物质文明、政治文明、精神文明“三大文明”协调发展。

### 二、把诚信为民、打造“文明服务窗口”品牌作为创建工作的支撑点

句容人保财险以“人民保险,服务人民”为宗旨,始终把“金杯银杯不如口碑,金奖银奖不如夸奖”作为工作的根本,努力营造文明、舒适的环境。

首先,句容人保财险把文明服务作为日

常工作标准,把提供尽善尽美的服务作为工作信条。一是在日常工作中强化文明用语训练,进门及时微笑服务,成为文明服务的亮点。二是在服务过程中端正服务态度,做到三个一样,即单交强险与商业险一样、忙时闲时一样、熟人与生人一样。三是通过换位思考增加理解与沟通,营造良好的工作氛围。四是提出“文明窗口年年挂”的口号,增强主人翁意识。

其次,营业厅门口设置“门前三包”即无摊位、无障碍、停车规范。营业厅内一律是无间隔的矮柜台,使客户和营业员的沟通更加方便。设置受理区、引导区、休息区等基本服务区域,向客户提供业务受理、服务引导、咨询投诉、客户休息等候等基本服务功能。厅内摆放社会主义核心价值观、保险行业规范等展架,公布监督电话,随时接受投诉,做到质量上乘,服务周到,客户满意。

成绩来之不易,服务创新更需努力,句容人保财险将继续寻找差距,正视不足,努力从规范中找不规范,从满意中找不满意,踏踏实实地抓好文明示范窗口的工作。

