

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司是中国人寿保险(集团)公司核心成员——中国人寿保险股份有限公司在镇江的分支机构。自1996年产寿险分业经营以来,公司主动融入镇江经济社会发展大局,承载初心使命,一路攻坚克难,在推进镇江现代化建设事业中积极发挥行业龙头的引领作用。公司下辖丹阳、句容、扬中3家综合性支公司和京口、丹徒、润州、营业部4家专业化支公司,以及34家营销服务部、4个客户服务柜面,拥有3000余名专业销售人员,成为镇江人身边贴心、便捷的保险服务商。

该公司客户服务中心共有工作人员35人,主要负责镇江市(含丹徒区、镇江新区、高新区)的契约、保全、理赔、投诉和增值服务等,客户服务中心秉持“成人达己”的文化核心理念和“诚实守信、客户至上”的专业服务理念,以客户需求作为运营服务的出发点和

立足点,以客户体验作为评价运营服务的核心标准,以客户满意作为运营服务的根本追求。

该公司积极推进柜面从传统“保单服务”为主的“客户服务中心”向“保单服务+客户体验+销售支持”三位一体的“客户体验中心”转变。升级后的体验中心,功能更完善、设施更齐备。自助服务区、智能体验区加大智慧柜员机等智能设备的投放,推广智能、自助服务;VIP客户专区为VIP客户提供个性化、定制化尊贵服务;便民服务区、阅读区向客户提供多样化惠民服务,传递国寿温度。2022年引导客户通过寿险APP、保全管家、智慧柜员机办理保全业务40.78万件,“空中客服”服务突破1.56万件,柜面好评率达99.6%。

该公司持续提供多场景便捷赔付方式,通过APP、微信等工具,为客户提供随时随地的移动理赔服务。2022年理赔申请支付时效2天,小额理赔时效0.14天。公司始

终想客户之所想,急客户之所急,用贴心的服务,让客户的理赔体验更加温暖。推出“重疾一日赔”服务已三年有余,该项目针对申请重大疾病理赔且符合一定条件的客户,公司提供一个工作日内完成理赔处理的高效服务,让客户放心治疗,不再为出院时将支付的高昂医疗费用而担忧。2022年共计开展“重疾一日赔”1605件,打造了有温度的理赔服务。

该公司围绕实施积极应对人口老龄化国家战略,从老年人实际需求出发,延伸服务触点,优化服务流程,切实提供“简捷、品质、温暖”的适老化服务。一是丰富销售人员上门服务,持续创新线上代办服务流程,为出行不便的老年客户上门代办服务。二是扩展空中客服办理范围,打通线上服务最后一公里;每位空中柜员,都是一个移动柜面,一次连通,基本满足客户所有业务线上办理需求,疑难烦扰迎刃而解。三是聚焦老年客户高频爱用



服务,推出寿险APP尊老模式,畅通一站式业务办理。四是对临柜老年人推出系列关爱举措:摆放便民设施,等候自助取用;保留现金收费,尊重使用习惯;提供专属陪同服务,手把手辅导老年客户使用柜员机、寿险APP等智能设备,让老年客户无后顾之忧。2022年向老年客户提供一对一专属服务10462次,上门服务52次。



中国人寿财产保险股份有限公司镇江市中心支公司

“中国人寿财产保险股份有限公司镇江市中心支公司于2007年12月筹建,2008年4月7日开业,至今已在镇江耕耘15年多时间。十五年以来,在各级领导的关怀指导下,在社会各界人士特别是广大客户的信赖支持下,充分依托公司品牌优势和镇江良好的社会经济发展环境,通过全体干部员工的共同努力,实现了从新公司向成熟公司的快速转变。”



【发展迅速 经营稳健】

该公司自成立以来,保费规模不断扩大,业务增速始终保持高于行业平均水平,稳居在镇江产险市场第四位。公司始终坚持业务发展与效益经营两手抓,保持承保盈利底线,坚持依法依规经营,不断增强风险保障和履行社会责任的能力。开业来,公司在业务经营上未出现重大违法违规问题。

【文化领先 客服先行】

该公司以“双成”文化为引

领,认真落实总省公司服务为民的客服理念,为广大保险消费者尽责护航,以用心服务彰显保险正能量。同时积极配合“美丽镇江”建设,为让镇江更宜居,让人民生活更美好做出公司应有的贡献。该公司连续多次获得“省、市级文明单位”称号,“省青年文明号”“放心消费单位”等称号。

【员工幸福 服务社会】

坚持以人为本,努力为公司160余名员工打造科学、公平、和谐的成长发展环境;坚持工会工

作的长效开展,重视和关注青年员工成长,积极开展丰富的党团活动,广大员工的凝聚力、向心力持续增强,全员幸福指数明显提升。

十五年来,镇江公司先后参与当地企事业单位保险、省/市/县级重大工程和项目,累计承保企业过万家/次、承保机动车辆超80万辆/次,累计上缴国家税金过亿元,支付赔款金额超亿元。积极推进精准扶贫工程,获得镇江市扶贫工作领导小组的肯定,并获得荣誉证书。