

# 用心服务客户 携手共铸辉煌

□ 邹传科

沧桑砥砺,日新月异。七载耕耘,用心服务。回首发展历程,中国人寿财险合肥市中心支公司在党委、总经理室的正确领导下,在全体员工的顽强拼搏下,坚持以科学发展观为统领,充分依托中国人寿品牌和资源优势,不断创新产品、服务和销售模式,着力打造一流财险公司,艰苦创业、顽强拼搏,取得了业务规模与效益质量的协调发展。

## 创新发展,业务经营突飞猛进

2008年,肩负重任的国寿财险开拓者们凭着只争朝夕的坚定信念、坚韧不拔的意志品质和持续不断的工作激情,投身到国寿财险事业的广阔舞台上,共同构建发展蓝图、谋划发展战略。从此,肩负责任、承载使命的中国人寿财险合肥市中心支公司在保险市场上迅速成长起来。公司开业首年完成保费收入4935万元,超过当年开业的另外7家财险公司保费总和,实现“开年红”;经过2009、2010两年的调整,2011年公司进入跨越发展期,当年实现保费收入1.35亿元,成功突破亿元大关,同比增幅超过90%;2012年实现保费收入2.33亿元,同比增幅超过70%,再次突破2亿元大关,市场份额跃居第三位;2013年,实现保费收入3.19亿元,2014年实现保费收入3.62亿元;2015年实现了在原有基础上的新突破,市场地位进一步稳定,继续保持在行业与系统中的领先地位。

## 深化改革,凤凰涅槃展露新颜

中国人寿财险合肥市中心支公司牢记服务经济社会发展的企业使命,信守服务承诺,全面保护消费者权益,突出保险保障核心功能,自成立以来,不

断深化改革,在各方面展露新颜。

**门类齐全** 产品体系涵盖财产保险的各个领域,为客户提供全方位、多层次、专业化的保险保障。

**机制先进** 市公司与各部门、经营单位,后台部门与前沿一线高度协同,敏锐把握、快速应对市场客户的动态需求。

**需求定制** 针对不同市场、不同群体、不同渠道,提供专属细分产品、科学组合产品,定制保障方案,充分满足客户的个性化需求。

**保障全面** 与中国人寿集团各主体成员高效联动,有效满足市场客户的综合保险需求。

**学习型团队** 将学习作为政治责任、立身之本和精神追求,善于把学习成果转化为谋划工作的思路、领导工作的本领、推进工作的措施。

**专家型团队** 各类专业技术人才齐备,拥有一流的经营管理团队以及专业的市场销售、客户服务、业务管理等队伍。

**创新性团队** 注重差异化创新,善于寻求新思路、研究新情况、解决新问题、创造新成绩。



**执行型团队** 讲责任、重行动、讲原则、重结果、讲效率、重质量。

## 用心服务,携手共同铸就辉煌

中国人寿财险合肥市中心支公司自成立伊始,始终坚持以服务为核心、以创新为支点、以技术为先导、以管理为依托,“用心服务 以客为尊”。受到了监管机关、服务行业权威机构及客户的广泛肯定和褒扬。

为促进服务技能提升,公司制定了一整套培训、评比、考核机制,开展“学规范、强意识、比技能”客户服务主题教育活动,加强柜面网点和查勘理赔等窗口建设,提高服务软硬件实力。同时,利用先进的移动终端设备,在现场查勘定损时,开启视频连接,由专家远程把关车辆定损,实时实现信息对接。另外,开展“微理赔”服务,真正实现将便捷带给每一位客户。

2015安徽金融行业总评榜

## 中国人寿 CHINA LIFE | 财产保险

中国人寿形象代言人



中国人寿财产保险股份有限公司(以下简称“中国人寿财险”)系中国人寿保险(集团)公司旗下核心成员,注册资本150亿元人民币,经营范围包括财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险、短期健康保险和意外伤害保险,上述业务的再保险业务,国家法律、法规允许的保险资金运用业务,经中国保监会批准的其他业务。中国人寿财险以科学发展观为统领,坚持业务发展与能力提升两手抓,依托中国人寿集团化经营优势,整合法人团体业务、分散性个人业务和客户服务体系,创新渠道经营,强化集中管控,推进服务先行,致力于打造具有自身特色的一流财险公司。中国人寿财险保持了规模、效益、合规协调发展,打破了财产保险行业常规发展模式,综合实力已步入财产保险行业前列。

作为中央管理的国有保险企业,中国人寿财险不断创新保险产品,充分满足人民群众多层次的保险需求,全面提升服务经济社会发展的能力水平。秉承“专业、快捷、便利、贴心”的服务理念,信守对保险消费者的服务承诺,连续五年蝉联中国电子商务呼叫中心与客户关系管理专业委员会“中国最佳呼叫中心”,连续四年蝉联中国服务贸易协会、中国信息协会“中国最佳客户服务奖”。



中国人寿财险系2011西安世界园艺博览会全球合作伙伴、第十一届和第十二届全运会保险合作伙伴、2013-2014环中国国际公路自行车赛合作伙伴、2013-2014中国网球公开赛钻石赞助商。



拥有过硬的专业技术实力和丰富的项目承保经验;加快发展与国计民生密切相关的工程险、责任险、农险等业务;积极支持国家经济建设。

## 参与承保的部分大型项目



在持续健康快速发展的同时,中国人寿财险坚持以人为本,履行社会责任,促进经济效益与社会效益的和谐统一。累计纳税、公益捐赠等社会贡献超过227亿元,荣获北京市国家税务局、地方税务局“纳税信用A级企业”。



中国人寿财险愿与各界同仁共谋发展,共享机遇,共筑梦想,共赢未来!