

## 中国人寿山东省分公司——

# 秉承“诚信为先” 倾情服务齐鲁

### 诚信为基

#### 客户满意是立业之本

作为省内机构最全、从业人数最多、市场份额最大的省级保险机构，中国人寿保险股份有限公司山东省分公司(下称“山东人寿”)不仅大力推进中国人寿“诚信为先”的诚信文化建设活动，还结合自身业务实践，探索出了一条符合自身发展实际的诚信之路。

多年来，山东人寿秉承“用心经营、诚信服务”的经营理念，把保护消费者权益提升到战略层面来认识、来推进。通过加强销售人员诚信理念的教育，加大销售误导行为的处理，实现销售人员“实实在在卖保险”，消费者“明明白白买保险”的保险消费文化。开展营销员信用评估工作，对信用级别低的人员采取业务限制措施防范风险，起到了重要的警示教育作用，促进了营销员展业守法合规。

为了让诚信服务“接地气”，山东人寿建立了全省统一的客户回访制度。寿险个人业务新单在犹豫期内进行100%回访，确认客户是否收到保险单，是否了解保险责任、责任免除、犹豫期权利、费用收取、退保损失、投保单是否亲笔签名等重要事项。为进一步拓宽消费者诉求表达渠道，更好地维护保险消费者权益，全省系统均建立了“总经理接待日”，每月进行一次，并提前公布，由总经理室成员接待客户，听取客户反映情况。

与此同时，山东人寿还聘请了包括客户代表、专业机构代表、媒体记者代表在内的社会各界人士担任公司社会监督员，对公司保护消费者各方面工作进行监督。山东人寿及时向社会公布服务承诺，自觉接受社会监督。服务承诺涵盖了承保服务、保全服务、电话服务、理赔服务、投诉服务、信息保密六大方面共15项。目的就是更好地为保险消费者提供高效优质服务，维护其合法权益。

另外，公司每年都聘请外部咨询机构开展客户满意度调查工作，全面洞悉公司业务经营、管理、服务等各个环节存在的问题和不足，并根据测评情况，更具针对性地采取改进措施，改善公司的服务管理和流程，提升服务手段，提高服务能力和经营品质。

据了解，山东人寿下辖16个市分公司(不含青岛)，131个县(市、区)支公司，1130个营销服务部，1902个银邮代理网点，员工和专业销售服务队伍达7万余人。自2010年起，公司保费收入连续三年突破200亿元，成为全省首个年度保费规模突破200亿大关的保险公司。目前，该公司的市场份额已达31.61%。

### 创新引领

#### 打造多层次服务体系

近年来，山东人寿背靠中国人寿的“金字招牌”，在为客户提供超值服务方面，进行了一系列探索，初步形成了依托信息化技术的多层次客户服务体系。

目前，山东人寿拥有行业领先的电子化投保模式——国寿e家。国寿e家的最大优点就是“实时互动、全程参与、高效快捷”。公司销售人员可以方便快捷、随时随地实现展业活动，为客户量身制作投保计划书；客户也可以全程参与投保流程，亲身感受公司服务效率和品质。从统计情况看，利用国寿e家投保，平均签单时长由传统的78分钟/件缩短至20分钟/件，大大的提高了工作效率。截至目前，国寿e家用户已突破3万人。

为保障沟通渠道的顺畅无阻，山东人寿还建立了业内先进的呼叫中心，实行7×24小时不间断服务。2008年，山东人寿通过了客户联络中心标准体系最高级别CCCS五星级认证。目前，呼叫中心拥有80名专业服务人员，按照“执着进取，永创一流”的原则，以及“成人己为人，成人己己”的服务理念，每年给客户提供的近百万次的电话查询、咨询、报案等服务。

从加强自身管理水平出发，山东人寿还持续推进了柜面服务升级达标活动。该公司在全省范围内推广5S管理，搭建业务统一受理平台，为客户提供统一、规范、标准的优质服务。全辖所有柜面都安装了视频监控系统，首开行业先河。通过现场与远程监控相结合的方式，加强柜面服务质量监督检查及分析工作，切实提高全省柜面服务水平。

另外，山东人寿应用信息化手段，搭建了先进的通知服务体系，实现了短信、电子邮件等通知服务方式的规范管理，提高客户通知服务效率和质量，让客户实时了解掌握保单信息。目前公司已开通新单祝贺、续期缴费提醒、保险合同效力中止通知、永久失效提醒、营销员离职通知等多项保单短信服务项目。多层次服务体系为山东人寿赢得了市场。

### ◆核心提示

诚信是保险行业发展的根基，也是保险企业文化建设的核心。今年3月21日，中国保监会发布了“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念，提出“推动保险文化内涵创新，实现保险文化发展质的飞跃”的新要求。

作为国内最大的人寿保险公司，中国人寿始终将诚信建设作为重要工作常抓不懈。自2008年以来，中国人寿在70多万名人员构成的销售队伍中持续开展以“诚信我为先”为主题的诚信文化建设活动，在全行业率先扛起诚信建设的大旗。

以“诚信”破题，中国人寿在山东已成功走出一条融自身壮大与地方发展于一体的特色发展路径。



△中国人寿集团在京启动以“科技国寿 智慧保险”为主题的科技创新体验用活动



△签约仪式现场



△理赔现场



△爱心接力



△现场为客户热心周到讲解



△颁奖现场

据了解，2011年以来，公司先后荣获“山东省金融发展贡献奖”、“山东省金融创新奖”，连续两年被中国人民银行济南分行评为“山东省金融机构年度综合评比A级单位”。

### 诚信理赔

#### 彰显大企人文情怀

天有不测风云，人有旦夕祸福。当被保险人遭遇无情的意外伤害和病魔折磨时，中国人寿总是以“亲和、便捷、专业、透明”的优质服务，践行着一言九鼎的理赔承诺，建立起了保险机构与百姓之间的“鱼水情”。

截至目前，山东人寿服务的长期客户累计3145万人次，为广大客户提供的风险保障金额超过2.81万亿元，近年来累计赔偿给付各类保险金额达280.7亿元。

2012年8月29日，建筑工老罗在潍坊从事外墙装饰时，不慎从高空坠落，经抢救无效当日死亡。万念俱灰之际，老罗的妻子黄雯想起老罗生前买过一份“国寿建筑工程团体意外伤害保险”，意外伤害保额30万，意外医疗3万。

不过，意外发生时，老罗身处潍坊，并不在投保公司的辖区内。没想到，没等黄雯报案，济南人寿就主动打电话介入到案件调查中。调查核实后，济南人寿在最短的时间内，将理赔款转入受益人账户中。

黄雯说：“中国人寿果然是最大的保险公司，在履行责任、对客户兑现承诺方面首屈一指。我虽然失去了亲人，但你们给了我

希望。”

老罗的例子折射出山东人寿现代服务理念的嬗变——以领先全行业的速度，提前介入调查，这正是山东人寿和省内同业“短兵相接”的市场竞争中取胜的秘密。

无独有偶。滨州的庞女士至今仍对自己患癌症的那些日子心有余悸。她说，拿到中国人寿重大疾病保险赔偿金的时刻，她真切地感受到了人生大起大落。

2009年3月，庞女士投保了两份瑞鑫两全保险(分红型)和附加瑞鑫提前给付重大疾病保险，保额均为37243.95元；同年10月，她又投保了国寿康恒重大疾病保险(2007修订版)，保额为498695.65元。

2012年5月18日，庞女士被诊断出乳腺癌，让整个家庭负债累累。好在有保险。6月26日，庞女士的家属持相关手续来中国人寿滨州分公司申请理赔。接到理赔申请后，该公司调查人员迅速展开调查，核实被保险人情况属实后，公司在第一时间把722159.35元赔款送到庞女士家中。

得到公司快捷高效的理赔服务后，庞女士和家人对中国人寿滨州公司的服务表示感谢。闻讯赶来的乡邻也对此感慨万分，如此雪中送炭、信守承诺的精神，让客户对保险的含义有了更深的了解，并且对中国人寿的产品及服务更加认同。

中国人寿滨州公司此举，当时在无棣县当地引起了广泛好评。原因无他，竭尽全力为客户着想，全心全意为客户服务，必然会赢得客户的信赖。在保险产品竞争日益同质化的今天，“唯快不破”、“唯信不立”才是服务比

拼中的制胜筹码。

### 践行社会责任

#### 参与社会管理

日前，中国人寿与北京青年联合会共同启动了“爱心接力 梦想起航——圆梦地震孤儿公益行动”。此次行动源于四川雅安发生“4·20”大地震后，中国人寿第一时间郑重承诺：助养本次灾害中的所有孤儿直到18周岁，不让灾区任何一个孩子的童年梦想失落，不让任何一个孩子的人生梦想失去光彩。

早在2008年“5·12”汶川地震后，中国人寿就全面助养了1083名地震孤儿。

在齐鲁大地上，山东人寿作为寿险业的“领军者”，在自身不断发展壮大的同时，一直秉承着积极践行社会责任的发展理念，通过创新保险保障方式参与社会管理，为山东经济社会发展和构建和谐山东增添了浓墨重彩的一笔。

近年来，为推动地方经济发展，山东人寿积极承办大学生村官和第一书记保险保障。2011—2012年，山东人寿与山东省委组织部联合推广的“大学生村官”保险保障计划，为全省6359名大学生村官和第一书记提供了高达30多亿元的保险保障，赔付60万元。另外，公司还与省教育厅机关工委合作，持续开办了旨在为教育安全提供保障服务的学生平安保险达28年之久，每年承保学生超过560万人次，最近五年累计支付保险金6.25亿元。

为化解我省老年人健康风险，山东人寿还与省老龄委联合推出了为全省50岁以上人群提供意外伤害保险的“银龄安康工程”，2008年以来累计参保人数达1511.7万人次，风险保额达1700亿元，累计赔付7.06万人次，赔付金额1.48亿元。截至目前，有8个市的参保率在30%以上，东营、日照参保率超过50%，济南市济阳县基本实现了适龄人口参保全覆盖；有5个市的保费规模达到500万以上，烟台、潍坊保费规模超过1200万元。

今年初，山东人寿成功获得了山东省新农合大病保险承办资格，将为济南、青岛、烟台、潍坊、泰安、菏泽、枣庄、日照8个市，超过3350万农民，针对20种常见重大疾病，提供每人每年20万保额的大病保险。新农合大病保险事关广大参合农民的切身利益，政策性强、涉及面广、工作标准高，体现的不仅是公司的经营实力和服务能力，更是各级党委政府和卫生部门落实惠民政策的执政形象。目前，新农合大病保险的各项已经稳步开展，截至目前共计受理案件1200多件，涉及赔偿金额200多万元。其中济南市大病保险工作开展尤为迅速，至今已受理770余起案件，涉及赔付金额118万元左右。

此外，每年的6月16日是“国寿客户节”，在此期间，山东人寿均邀请各类专家围绕健康养生、投资理财以及社会热点举办“国寿大讲堂”，为客户提供附加值服务。与大众日报联合举办了八届“中国人寿杯”少年儿童书画大赛，为广大少年儿童营造展示艺术才华、增强生活体验的舞台。同时，各分公司也结合实际，积极组织参与助残扶贫、教育资助、敬老养老、慈善捐助等公益活动。

孔子曰：“民无信不立”。对于保险业而言，诚信更是生命线，是发展的基石。中国人寿秉承着“诚信为先”的发展理念，从制度规范、行为形象、服务升级等方面重新构建了企业文化，并由此驶入了树品牌、赢市场的蓝海。

### ◆相关链接

#### 中国人寿发布半年报：

#### 保费、投资齐头并进

8月28日，中国人寿(601628.SH/02628.HK)发布半年报。半年报显示，上半年中国人寿业务实现平稳增长，市场领先地位稳固，归属母公司股东净利润同比大幅增长，风险控制能力得到进一步提升。

半年报显示，截至6月30日，中国人寿保险股份有限公司及其子公司总资产达人民币19840.35亿元，较2012年底增长4.5%；内含价值3633.59亿元，较2012年底增长7.6%；新业务价值为125.89亿元，同比增长0.8%。中国人寿上半年实现营业收入2525.38亿元，同比增长12.1%；归属于母公司股东的净利润为161.98亿元，同比增长68.1%。

今年以来，中国人寿紧盯寿险市场走势，采取有力措施积极应对市场竞争的新变化，保费收入取得较好增长，市场领先地位稳固。本报告期内，中国人寿赚保费2008.44亿元，较2012年同期上升8.7%；市场份额约为32.5%，继续占据寿险市场主导地位。

其中，首年保费较2012年同期增长9.2%，十年期及以上首年期交保费占首年期交保费比重由2012年同期的37.57%提升至41.79%；续期保费较2012年同期增长8.4%，续期保费收入占总保费的比重由2012年同期的55.88%下降至55.25%；短期意外险保费较2012年同期增长14.1%，短期意外险保费占短期险保费比重由2012年同期的60.59%提升至61.00%。

此外，中国人寿通过灵活应对资本市场变化，把握投资政策机遇，积极推动投资品种和渠道多样化，加强投资能力建设和风险主动管理，持续改善组合配置结构。

上半年，中国人寿投资资产达18554.88亿元，较2012年底增长3.6%。本报告期内，净投资收益率为4.42%；总投资收益率为4.96%，包含联营企业投资收益在内的总投资收益率为5.05%；考虑当期计入其他综合收益的可供出售金融资产公允价值变动净额后综合投资收益率为4.27%。

多样化的投资品种和稳健的投资策略，为股东带来了良好收益。半年报显示，中国人寿每股收益(基本与稀释)为人民币0.57元，同比增长68.1%。截至2013年6月30日，偿付能力充足率为237.90%。