

线上一键直达 线下就在身边

国寿寿险打造优质的“国寿好服务”体验

保险公司好服务是什么样的？不久前，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）发布了“国寿好服务”品牌，用六个字描述了客户得到的服务感知：简捷、品质、温暖。同时解析了让客户获得“六字”体验，该公司内部需要提供哪些系统性的工程建设。

用心打磨“国寿好服务” 让群众“想投保”“愿投保”“敢投保”

保险，一头连着国家保障大计，一头连着社会民生，它肩负着经济“减震器”和社会“稳定器”重大使命，也在保障经济平稳运行、守护人民美好生活的经济生活中发挥着独特的作用。

现在，保险在我国经济生活中已成为人人知晓的金融产品，保险的本质是发现风险、经营风险、管理风险，风险保障功能是保险的基础和本源。在应对各类自然灾害、疾病、财产损失等风险事件中，都有保险的身影。保险在每一次灾难和意外发生时呈现出积极而重要的经济补偿作用。

保险作为一种风险管理工具，是现代健康生活保障、长期储蓄规划、家庭财富管理不可或缺的一部分。

在我国人身保险业务发展四十年来，人民群众在保险业务普及中真切感知到保险的独特价值。如早期开始保险投保的客户每年定期往养老账户投入保险费，在20年后的现在可定期领取养老金，为幸福养老生活“加码”；如投保了重大疾病保险，符合合同约定，经专科医生明确诊断患合同约定的重大疾病，很快就收到保险公司给付的重大疾病保险金，让个人及家庭生活水平持续有保障；还有很多乡村家庭的父母早年用打工收入给子女买教育年金保险，给自己买健康险、买意外险，确保当意外和疾病发生时，不会因病返贫、因意外返贫。

因为保险业务的合约价值将在未来某个特定时期体现，且保险的财富管理属性是一个复杂并有约束性的长期规划，保险业务所呈现的“产品”是一份合约，而非实物，因而要说明保险的价值确实需要从服务品质着手，并在长期的服务中证明保险能够成为对个人和家庭未来品质生活的有效保障。

近30年来，我国居民对保险产品的接触和了解不断加深，但他们在与保险公司打交道中

也难免对保险理赔服务、保险保障的长效性有一些“担忧”。保险启蒙和保险认知仍存在着难解的心结，让居民在“想投保”“愿投保”“敢投保”中做出选择，需要时间，更需要关键促发点。中国人寿寿险公司认为，用心打造“简捷、品质、温暖”的“国寿好服务”有益于提升客户在投保和享有保险保障过程中的幸福感和品质生活的体验感。

好服务“线上一键直达 线下就在身边”

有一项保险市场的调研显示：保险客户更加注重有一说一、诚信长效、理赔简化。在第三方调查的客户好评度中，中国人寿寿险公司连续四年保持高位；自2021年起，在服务质量监督评价中，中国人寿寿险公司稳定在行业第一梯队，理赔时效、获赔率、结案率等指标位居寿险行业前列。

心之所往，行则将至。作为服务5亿多客户的保险公司，中国人寿寿险公司致力为客户提供高质量、系统化、长期主义的“国寿好服务”。好服务是通过细微之处让客户感知的，具体而言，中国人寿寿险公司认为有八大关键点可以作为“好服务”的坐标：广、全、强、好、亮、优、暖、实。

一是服务渠道广。中国人寿寿险公司的线上渠道涵盖寿险APP、小程序、官方微信公众号、短信/微信、信函、电子邮件、95519客户服务专线、智能客服、互联网在线服务等13个服务渠道，让客户可以随时随地享受快捷服务；线下服务渠道则主要是代理人队伍和遍布全国各地的2500余家柜面网点。

二是线上服务全。中国人寿寿险APP的注册用户近1.5亿人，业务办理一键直达，通过“线上自助+空中客服”100%解决保单业务诉求；95519客户联络中心已连续20年蝉联中国最佳客户联络中心。

三是智能服务强。在数智化年代，中国人寿寿险公司做好了从投保、保单到理赔的广泛智能化的准备，打造了一个“能看懂”“能决策”“能沟通”的“数字核保员”，该项人工智能技术荣获2023年度InsurDigital数字保险峰会“最佳保险创新奖”。数字人主播“小暖”，已应用到资讯播报、服务科普、产品发布等场景，大大提高短视频内容生产效率。

四是服务体验好。不仅喜欢线上服务的

年轻人会用、喜欢用，习惯柜面服务和人工服务的长者和特殊需求的服务群体也可以在其柜面服务网点获得好服务。有一个服务项目可以直观看到国寿的线上+线下服务能力的效率，即国寿电子发票理赔实现了客户出险提醒、协助客户报案、电子发票识别、数据自动录入、案件智能处理的理赔服务新模式，受到客户好评，2023年电子发票提醒报案案量56.7万件。

五是增值服务亮。服务边界不断拓展，与客户的互动多。如中国人寿寿险公司打造以“V客生活”为基础的服务生态圈，提升服务多样性；“国寿客户节”从“线下回馈季”升级为亿万客户的“线上线下狂欢节”；面向少年儿童亲子综合美育生态服务项目“国寿小画家”已成功举办13届；成功举办面向运动爱好者、女性客户、中老年客群的特色主题活动；以及为VIP客户提供“全球救援”等服务。

六是理赔服务优。理赔服务是客户对保险最关注的感知触点之一。中国人寿寿险公司持续打造快捷、温暖理赔服务，2023年整体理赔时效仅0.38天，获赔率高达99.7%，位居行业前列。2023年，赔付件数达2213万件，赔付金额599亿元，理赔规模位居行业前列。

七是适老服务暖。敬老养老是国之大计，“老吾老以及人之老”是中国人的传统美德。中国人寿寿险公司特别为长者提供线上、线下多渠道的适老化服务，如推出寿险APP适老模式，是行业首个获得无障碍标识的移动应用；95519客户服务专线为老年客群提供“长者一键接人工”专属服务；柜面推出敬老系列服务，在全国柜面网点提供尊老关怀服务。

八是消费者权益保护实。建成立全员参与、全面覆盖、全链条管理的“大消保”工作格局，把消费者权益保护融入公司治理与经营管理各环节，实现了消费者权益保护从聚焦投诉到全面体系化运作。强化消保线上化管理能力，行业首创数智消保平台，实现数据动态分析、指标实时监控、潜在风险智能预警。消保培训覆盖全体员工与销售队伍，累计参训173.27万人次。消保教育宣传形成常态化、立体化态势，2023年触达人次同比增长64.6%。

久久为功的好服务 方能让民心所向

中国人寿寿险公司的企业使命是：服务国家发展大局，守护人民美好生活。一方面要让

保险客户对保险服务认可，另一方面要确保每一位保险客户都能平等地享受合同约定的保险权利和责任，要把这两方面结合起来，才能优化保险消费环境，提升保险消费体验，也才能不断为保险消费市场提质扩容注入动力和活力。

中国人寿寿险公司打造的“国寿好服务”品牌，体现了运营服务系统高效运行能力。在该公司构筑的数字化生态中，运营服务始终坚持与科技融合，让服务供给更便捷、高效、精准。

近年来，中国人寿寿险公司确立了运营服务“效率领先、科技驱动、价值跃升、体验一流”的总目标，走出了“模式先进、体系完备、标准精细、专业精湛、数智驱动”的国寿特色运营发展之路。公司着力构建先进的新“睿运营”模式，构筑完备的高质量运营服务体系，创建统一精细的作业和服务标准，打造一流的专业队伍和能力，深耕科技驱动的数据运营，成为国寿好服务的发动机、能量源。

据了解，中国人寿寿险公司历经管理方式变革、业务规范变革、作业方式变革、服务方式变革、系统变革和流程变革等六大变革，实现了公司运营服务能力迭代升级、自我超越。特别是2015年推进实施的“以客户为中心，以互联网为特征”的流程变革，为建设公司“新一代”系统和高质量运营服务体系奠定了新基础。

用一句话总结：“国寿好服务”主要基于久久为功的体系化建设能力和科技融合能力，依托人才管理、运营管理、数智驱动所带来的整体优势，逐步形成了具有中国人寿寿险公司特色的“简捷、品质、温暖”六个字“国寿好服务”品牌。

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，金融要为经济社会发展提供高质量服务。中央金融工作会议首次提出“做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章”，为金融高质量发展、深化金融供给侧结构性改革、引导金融为经济社会发展提供高质量服务指明了方向。

国之所需，民心所向，正是保险公司的高质量发展所往。坚持“以人民为中心”发展思想，中国人寿寿险公司将站在更高的视野推进“国寿好服务”品牌实践，致力于为广泛客户提供更加“简捷、品质、温暖”的保险保障体验。

近日，中国人寿天津市分公司发起“践行为民办实事，争当幸福守护者”活动倡议，加快构建“大消保”工作格局，推动金融消费者权益保护工作迈上新的台阶。本次活动不仅是对中央金融工作会议精神的深入贯彻落实，更是坚持以人民为中心、深化消费者权益保护工作的具体体现。公司扎实推进消费者权益保护工作，打造消费者权益保护文化，讲好国寿消保故事，掀起消费者权益保护热潮。

在“践行为民办实事，争当幸福守护者”活动中，中国人寿天津市分公司为广大新老客户提供包括“保单受益人添加”“办理领取满期金、理赔金、生存金”“订阅电子通知”“协助个养退税”“协助保单体检”“协助唤醒保单”“协助星级确认”“协助保险组合优化”等在内的十大权益服务，涵盖业务全流程，力求给客户更顺心、更舒心、更安心、更放心的服务体验。

同时，中国人寿天津市分公司对“十大权益”服务进行延伸，围绕普及金融保险知识、老年群体防诈骗科普、防范非法集资等主题精心策划，开展系列金融知识宣教活动。公司充分利用自身资源优势，通过丰富活动铺设金融消费者权益保护宣传矩阵，形成广覆盖的消保宣教网络。

一直以来，中国人寿天津市分公司积极践行“以人民为中心”的发展思想，将金融消费者权益保护作为最贴近人民的工作领域，把满足人民日益增长的美好生活需要作为出发点和落脚点。公司积极搭建多元化活动平台，通过各种创意形式，将消费者权益保护融入常态宣传，主动服务消费者个性化需求，进一步提升消费者的参与度和满意度。

承保险重诺，保人民安乐。中国人寿天津市分公司始终坚持金融工作的政治性、人民性和专业性，用实际行动为客户办实事，用心打造“简捷、品质、温暖”的国寿好服务，增强广大金融消费者获得感、幸福感和安全感，为进一步做好消费者权益保护工作、保障金融消费者合法权益贡献央企力量。

践行为民办实事 争当幸福守护者
中国人寿天津市分公司奋力谱写为民服务新篇章

