

险企提升服务大胆求吐槽

每到“3·15”，打假维权将掀起一阵热潮。不少企业也借机在“3·15”期间提升服务质量、做出各种样式的服务承诺，在保险行业也不例外。与往年相比，保险业少了企业集体做承诺的行业行动，多了一些创新的服务，如高管坐镇讲保险，险企高调晒成绩单，还有险企大胆求吐槽，以便寻找改进服务的发力点。

高管坐镇讲保险

要实现保险的全覆盖，行业宣传是第一要务。“3·15”当天，太平洋寿险开展了“首席客户服务经理”活动，全国各地的分支机构负责人在公司机构门店接待客户并答疑解惑。此外，专题讲座、知识宣传等系列活动也是大多数保险公司的重头戏。据悉，太平洋产险建立了公司高管倾听客户声音的工作机制，在呼叫中心、门店等客户服务接触点上听取客户的需求和意

见，与大家面对面互动，向大家发放宣传资料，介绍理赔服务流程以及如何规避保险陷阱的知识。

另有多家险企也纷纷走进社区进行保险知识宣传。例如，华夏保险于3月13日在多个小区设点，搭建全民保险知识宣传平台。民生保险在25家分公司近700个分支机构全面宣传投保指南、理赔指引、法律常识等。

据了解，各类保险专题讲座、保险知识宣传从消费者的保险意识到需求，从消费者合法权益到维权等多角度剖析保险知识。目前，各保险公司进入社区时，宣传风险防范、健康管理等成为主要的切入点，同时解答民众对保险的各种疑惑。在此期间，民生保险、华夏保险等多家险企还开展总经理接待日，让市民了解保险承保、理赔、客户服务等环节，增进市民对保险服务和保险运营的了解与认知，并在现场接受市民投诉。

发布承诺求监督

随着对保险消费者利益保护的要求越来越高，新华保险发起主题为“诚信为本 真情服务”的“3·15”大型客户服务系

列活动，并发布“新华保险十大服务承诺”，主动要求社会各界予以监督。据悉，在“新华保险十大服务承诺”中，诚信规范销售、100%回访全面提示客户权益、理赔流程透明、限时理赔服务快速兑现承诺等服务被重点提及。

乘着互联网东风，各家险企在理赔服务环节也下足了功夫。中德安联还晒出2014年度客户服务“成绩单”，并将信息化平台“安E通”推广到投保理赔全环节，将“触网便民”之举优先运用于客户服务环节。另外，新华保险的“e化服务”也在不断完善，通过陆续推出的“新华保险网站”、“掌上新华客户端”等服务平台为客户提供保单服务、续期服务查询、理赔业务等实用功能。业内人士认为，服务承诺的推出有助于树立行业形象，对人们的思想和行为产生着广泛而深刻的导向作用。

改进服务求吐槽

“3·15”到来，在打假和维权的热潮中，多数企业都如履薄冰。而也有企业借助大胆求吐槽以改进服务。3月14日，平安财险在其官微积极主动推出“您的声音我们倾听——平安产险求吐槽”活动。据了

解，消费者可通过好车主App、微信、官网、柜面、电话等多渠道搜集倾听客户意见，平安财险并承诺2小时内响应，48小时内回复，并在活动结束后，组织十佳建议评选，对优质建议提出者给予奖励。

对此，有业内人士认为，“保险企业敢于主动求吐槽，一方面是保险公司对自身产品、服务质量过硬的一种自信表现；另一方面也是保险企业面对消费者投诉心态的积极转变。以往，保险公司视投诉为洪水猛兽，惟恐避之不及。现在能够主动征集投诉，倾听消费者心声，这表明了保险公司在经营理念方面正在转变心态，勇于接受消费者监督，并将征集投诉当做提升日后服务质量的一种有效途径，是保险企业追求极致服务不断进取精神的体现，这是整个保险行业的一大进步，未来或会成为行业的新风尚，有利于促进行业生态的良性发展”。

平安产险相关负责人介绍，有奖吐槽这一活动形式可以在客户与公司之间架起一道良性沟通的桥梁。有业内分析人士认为，主动接受客户批评并不断完善服务，有助于品牌塑造。

北京商报记者 崔启斌 许晨辉

· 资讯 ·

热心公益

太保打造终端客户移动生态系统

“中国太保”App是面向太平洋保险客户的终端移动应用入口，以智能手机为基本载体，为广大客户提供投保、自助理赔、救援服务、查询等全方位、全自主、端到端直接互动与自助服务工具与能力。

目前，“中国太保”App涵盖太平洋保险旗下寿险、财险等业务。截至3月12日，“中国太保”App注册人数已达7万多人。实现“车险一键续保”简化了繁杂的续保操作流程，采用了数字签名认证和移动支付技术，客户可在5分钟之内完成从续保方案选择到保费支付全流程服务。

“道路救援服务”为客户爱车提供紧急救援，救援电话在5分钟内响应。与此同时，报案、保单查询、理赔查询和违章查询齐上阵，为用户贴心服务。每项功能发挥协同功能，初步探索太平洋保险个人客户移动应用的小型生态圈。

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷

中德安联支持“中国微笑行动”

自2013年中德安联便牵手“中国微笑行动”项目，加入到帮助贫困地区唇腭裂儿童的公益行列中。三年来，中德安联共计为40多名贫困家庭的患儿筹集手术治疗费用，帮助他们获得手术救治。与此同时，中德安联也连续三年为参与“中国微笑行动”项目义诊活动的所有志愿者免费提供保险保障，累计意外险保额约为2300万元。

中德安联首席执行官陈良表示：“中德安联始终

不忘承担企业社会责任，为社会弱势群体提供帮助。我们呼吁更多人一起关注贫困唇腭裂儿童，让更多孩子获得改变一生的手术机会。”据悉，2014年，中德安联组织了首支员工志愿者队伍参与微笑行动在贵州黔南的义诊活动，陈良是首批志愿者之一，亲自带队前往贫困地区参与救助活动。2015年，中德安联将继续组建志愿者队伍参与义诊活动。

北京商报记者 崔启斌 许晨辉

阳光产险为贫困地区送温暖

近日，阳光产险云南丽江中心支公司携手合作车商上海大众，前往玉龙县福国寺民族小学开展了“助教育，送温暖”公益活动，向44个贫困孩子捐赠了文具及体育用品。

活动现场，丽江中支及合作车商上海大众向孩子们送去了价值1万元的书包、文具盒、铅笔、羽毛球、运动鞋等文体用品，这是福国寺民族小学第一次接到社会的无私捐助。

阳光保险自成立以来，始终致力于社会公益事

业。先后发起赞助了我国第22次南极科考、与团中央合作“全国青春建功新农村”暨促进农村青年转移就业创业、陆续在湖南、贵州、四川、山东、福建、西藏、云南、广西、甘肃等地捐建20所阳光保险博爱学校等一系列有影响的公益活动。未来，阳光保险将继续践行责任与进步的阳光文化，积极承担企业应尽的社会责任，实现公司价值和社会效益的共同发展。

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷

KONKA 康佳

康佳智能 3D

玩转 微 世界

从LED到3D再到智能，电视的每一项技术革新，都带来人们生活上便利与享受的升级。

康佳智能 3D，领先电视革命，在业内率先推出“微博”潮流应用，将Android系统的人性化应用演绎地淋漓尽致，赋予使用者前所未有的完美感官体验之外，更以安全卫士、便民支付、WiFi、SD卡等全方位功能支持，让您畅享科技世界之中的无限可能。



8000系列



网锐·智能电视专家