

泉州国寿寿险:中国人寿寿险 App 开启便捷生活新体验

中国人寿寿险 App 凭借其卓越的功能和贴心的服务,为客户生活增添了一份稳稳的保障,也收获了众多客户的认可与信赖。

中国人寿寿险 App 强大的的保单管理功能,让李女士对自己的保障情况一目了然,保单整理也变得高效有序。

泉州国寿寿险:上门服务办实事,高效便民解难题

中国人寿寿险泉州分公司客户体验中心践行“诚信 创新 人本 价值”的经营理念,积极推行特色化、个性化、专业化服务,为客户办实事。

近日,客户钱女士匆匆来到泉州分公司客户体验中心咨询业务。经了解,她的母亲早年为孙子投保了一份美满

她能随时查看保单详情、缴费记录和保障期限,还能设置缴费提醒,再也不用担心因疏忽而错过缴费时间。有一次,她不小心忘记了缴费日期,App 及时推送的提醒消息让她避免了保单失效的风险。不仅如此,中国人寿寿险 App 还提供丰富的健康管理服务,里

一生年金保险,如今老人年事已高,希望将投保人变更为被保险人本人。然而,老人家腿脚不便,无法亲自前往保险柜台办理相关手续,并且其所在地离保险公司较远,还没有本人实名制手机,这使得办理业务的难度大大增加。

在了解到客户这一特殊

面有海量的健康资讯,涵盖日常养生、疾病预防等多个方面;在线问诊功能也十分实用,让她足不出户就能向专业医生咨询健康问题。“这些健康服务就像给我的生活加了一道健康防线,让我感受到公司对客户全方位的关怀。”李女士说道。

(刘超瑛)

诉求后,泉州分公司客户服务中心迅速响应,秉持“以客户为中心”的服务理念,第一时间安排专业服务人员上门协助办理,细心指导客户准备各类材料,耐心解答客户的每一个疑问,成功为客户办理了投保人变更业务。

(曾怡欣)

泉州国寿寿险鲤城柜面:适老化服务温暖守护、贴心相伴

中国人寿寿险泉州分公司鲤城客户服务中心积极践行社会责任,为老年客户提供贴心、便捷、以人为本的适老化服务,感受中国人寿的温暖 and 关爱。

一、爱心窗口,优先办理。设立老年客户专属服务窗口,优先为老年客户办理业务,减少排队等待时间。同时,配备专业的服务人员,为

老年客户提供一对一的耐心指导,确保他们能够轻松完成各项业务办理。

二、上门服务,便捷到家。考虑到部分老年客户行动不便,鲤城柜面推出上门服务,包括上门协助办理投保、理赔等业务。

三、适老 App,科技先行。积极宣传推广中国人寿寿险 App 的“尊老模式”、中

国人寿 95519 客户服务热线,帮助老年客户跨越数字鸿沟。

四、传统服务,适老守温。在数字化服务的同时,鲤城柜面保留现金支付、人工服务等传统方式,确保不会使用电子化操作的老年客户能够感受到传统服务的温暖。柜面还定期举办保险知识讲座,帮助老年客户提升风险意识和维权意识。

(傅莹梦)

鲤城国寿寿险柜面适老化服务周到便捷

为消除老年人面临的“数字鸿沟”,中国人寿寿险泉州分公司鲤城客户服务中心认真落实各项适老化举措。在日常业务办理过程中,专门为 70 岁及以上的老年人开通优先叫号通道,让他们无需长时间等待。同时,在柜台配备了常用的老花镜,方便老人查看资料;设置便民服务箱,以备不时之需;放置血压计,关注

老人健康状况。

由于儿子急需交付房款,孙阿姨心急如焚,想尽快取出满期保险金,但对智能手机操作一窍不通,在尝试自行操作无果后,无奈只能亲自前往公司柜面。柜员了解情况后,第一时间帮孙阿姨在手机上下载中国人寿寿险 App,并着重介绍了最新推出的尊老功能,耐心地指导她完成保险金领取操

作,还将中国人寿寿险 App 常用操作步骤以及柜面联系电话详细写在纸上交给孙阿姨。仅仅十分钟后,孙阿姨就收到了满期保险金到账的信息。孙阿姨不禁赞叹:“中国人寿服务真是快捷高效。电子化系统简洁又方便,柜员服务专业耐心,为老年人考虑周全,给我们稳稳的保障感!”

(孙婕咏)

石狮国寿寿险 “医疗预付服务”为患病住院的医护人员解难题

在医疗战线,医护人员守护着大众健康,而中国人寿则对他们的健康保驾护航。近日,医护人员施女士在福建省内一家肿瘤医院治疗,与鼻咽恶性肿瘤抗争。中国人寿寿险石狮市支公司如及时雨般为她送来 3 万元的“住院预付保险金”,从申请到资金到账仅用了不到 24 小时,解了她的资金燃眉之急。施女士表

示:“作为医护人员,我太清楚疾病治疗带来的经济压力了,这次切身体会到保险预付服务的重要性,让我能更安心地配合治疗。”

中国人寿的“住院预付”机制打破了传统医疗险理赔需出院后提交完整单据的模式。在重大疾病治疗周期长、花费高的现实情况下,该机制根据预估费用提前支付部分

理赔金,就像在患者与疾病斗争的艰难时刻,为他们撑起了一把“资金保护伞”,确保患者不会因为费用问题而中断治疗。以“国寿如 E 康悦”系列产品为例,它不仅能覆盖社保目录外的费用,还针对恶性肿瘤等重疾提供住院垫付、靶向药直付等专项服务,形成了“治疗+资金”的双重保障体系。

(陈彬彬)

南安国寿寿险 主动寻找“失联”客户 及时给付生存保险金

在金融服务领域,客户权益的保障与维护始终是重中之重。中国人寿寿险南安市支公司秉承“诚信 创新 人本 价值”的经营理念,主动寻找“失联”客户,成功解决了一起复杂的保单服务难题,让客户及时领取生存保险金。

客户在收到生存金后,第一时间致电公司表达谢意。客户感慨道:“没想到你们对客户这么重视。虽然这次领取的金额不大,但能真切感受到你们满满的诚意,服务太细致周到了!”

一直以来,公司积极承担

消费者权益保护的主体责任,开展了睡眠保单清理专项工作以及代付不成功的清理工作。通过主动出击,查找客户,提醒消费者关注保单状态、及时更新保单信息、维护保险权益。

(洪苗方)

安溪国寿寿险 保险服务无小事 细微之处见真情

中国人寿寿险安溪县支公司客户体验中心坚持把每一次服务作为信守承诺的回应,把每一个细节作为温暖人心的守护,将“保险服务无小事,细微之处见真情”诠释得淋漓尽致,赢得客户的好评。

不久前,客户黄先生走进公司柜面,就早期购买的保单情况进行咨询。其中一份分红型保险是黄先生为爱人投保的,已永久失效。黄先生无奈地解释,经济上的困境让他实在无力续交保费,只能选择退保。经查询,这份保单还有被保

险人的生存金尚未领取。柜员当即告知黄先生,这笔生存金可通过中国人寿寿险 App 自行领取。

然而,黄先生却面露难色,坦言自己对 App 操作一窍不通,家中孩子都在外地,爱人要照顾年幼的孙子,实在无法抽身前往柜台办理。柜员在了解情况后,主动提出为黄先生提供上门服务。黄先生对工作人员的敬业精神和贴心服务十分赞赏:“真的太感谢你们了,这么小的事情,你们都这么上心!”

(曾宇芳)

安溪国寿寿险 周到快捷服务让客户由衷表谢意

中国人寿寿险安溪县支公司客户体验中心坚持“以客户为中心”的服务宗旨,践行“诚信 创新 人本 价值”的经营理念,致力于为客户提供贴心、专业的服务,用真心换来了客户的满意与信赖。

前不久,客户姚先生前来公司客户体验中心办理一份保险的养老金领取手续,但由于其银行卡有限额问题,手机号也需要到

营业厅实名认证,未能现场办理这份保险的养老金领取手续。柜员体恤客户的难处,开车陪同姚先生先到移动营业厅完成手机号认证,再赶往银行处理二类卡限额问题,最后顺利回到公司办理了保单还款和养老金领取业务。手续办完,姚先生满脸焦虑化为感激,连声道谢。

(陈巧梅)

永春国寿寿险 智慧柜员机解客户燃眉之急

近日,中国人寿寿险永春县支公司客户服务中心人员凭借智慧柜员机的便捷服务,成功解决客户黄女士的燃眉之急,赢得了客户好评。

黄女士的女儿在市区购置房产,急需一笔资金用于周转,所以她急需办理保单借款。前一晚,黄女士在中国人寿寿险 App 上操作时,因限额问题未能成功。面对焦急的黄女士,公司服务人员将其引领至智慧柜员机前,耐

心指导黄女士亲自操作,有条不紊地完成身份识别、选取借款业务、确认银行账户信息、收取验证码等流程。就在业务办理完成的那一刻,黄女士的手机“叮咚”一声,短信提示音传来——借款已成功到账。

黄女士很高兴,由衷称赞道:“这设备太牛了! 真的 2 分钟就搞定,简直太方便了! 你们的服务也越来越贴心周到,太感谢你们了!”

(李巧俐)

德化国寿寿险 坚持不懈唤醒沉睡保单 坚定不移维护客户权益

近日,中国人寿寿险德化县支公司客户服务中心在日常工作中,发现了一份来自 30 年前的保单。这份保单承载着客户的权益保障,却因年代久远,面临诸多棘手难题:关键信息大量缺失,保单又即将到期。但客户服务中心的工作人员深知,每一份保单背后都是客户沉甸甸的信任,守护客户权益是他们义不容辞的责任,通过锲而不舍的沟通打听,最终成功与客户取得联系,协助客户

办理系统信息变更,并提前授权银行账户,确保保单满期后满期金能顺利自动到账。

办理业务时,被保险人满是感慨,对工作人员的细心与坚持称赞不已。她坦言,离开故乡多年,早已将这份保单抛诸脑后。在毫无有效信息的艰难情况下,工作人员仍能辗转多方,确认 30 年前客户的身份与联系方式,提醒自己还有保单可申领,这份用心着实令人意外又感动。(颜紫娟)

德化国寿寿险适老化服务 温暖守护不停步

近年来,中国人寿深入贯彻国家应对人口老龄化战略,全力推进适老化服务建设,针对智能化应用与老年群体需求之间的适配矛盾,将其作为数字化转型的重要课题,全方位关注老年人身心健康与养老需求,积极探索和打造全流程适老化服务体系,帮助他们跨越智能鸿沟,提升老年群体服务体验。

智慧柜员机针对老年人特点,简化触控流程、加大字体显

示、增强语音播报,降低操作难度,还配备现场客服实时指导,操作有疑问或困难时,客户服务人员能及时提供帮助。

中国人寿寿险德化县支公司 70 岁的客户颜老先生,通过智慧柜员机顺利完成红利领取,不禁赞叹道:“你们的服务很周到,这个智慧柜员机智能又方便,让我们老年人也能轻松跟上时代的脚步了!”

(陈婧怡)