

人保电话车险三大举措打造“零距离”服务

2012年是保监会重点解决车险理赔难问题的关键年。随着今年一系列规范车险的理赔文件出台,2012年同时也被车险业内人士定义为“客户服务年”。

一位财险公司人士认为,在监管部门明确表示将加大力度治理车险理赔问题之前,行业的几家领军企业就已经开始花大力气升级理赔服务体系,比如人保、阳光、大地等。

记者了解到,人保电话车险作为以服务见长的车险公司,将2012年的年度服务主题确定为“零距离”,并在“零距离”理念的指引下,拓展和升级了各项理赔服务标准,并以加强员工培训、落实服务考核等措施保证服务的执行质量。同时,包含电子理赔、极速理赔、人伤无忧理赔、全国通赔等服务在内的10项理赔服务承诺的推出,使得人保电话车险较同行在规范车险理赔的道路上前进了一大步。

规范工作 提高效率

车险理赔是一系列服务体验的集合,其中每一个服务环节上,工作人员服务质量的好坏都会影响到客户对服务质量的满意程度。

人保电话车险向来重视员工的培训工作,建立了完整的员工培训体系。对人保来说,培养员工不仅仅是开展所有工作的基础,更是企业社会责任的体现。在高素质员工的基础上,人保电话车险在车险理赔服务上屡受客户好评,人保电话车险的理赔服务永远是以效率和高标准取胜。为

了提高服务效率,人保率先提出“万元以下案件一小时赔付”,将传统以“天”计时的理赔时间升级到“分秒必争”。

搭建全球领先的技术平台

人保向来重视用技术的力量来提高用户服务体验,将人保的服务优势与最先进的技术相结合,开发出方便客户的新产品。据其理赔部门工作人员介绍,早在2008年,人保就推出了远程定损系统,给合作修理厂安装摄像头,实现远程定损;2009年,为理赔员配备应用3G技术的手机查勘系统;2010年研发推出应用个人手机端的3G查勘系统——掌上人保;最近,人保电话车险更是全面配备基于理赔人员的移动查勘定损系统。

人保电话车险坚持技术投入,搭建全球领先的技术平台,从客户的角度研发多种产品,用技术的手段简化理赔流程。长期以来,车险查勘估损的移动性特点导致查勘定损不能实时同步处理,一定程度上影响了理赔的效率,最终会影响客户的满意度,而3G移动技术的应用成功地化解了这一难题,将车险理赔的效率极大的提高。

而掌上人保系统的问世,更是进一步加强了车险理赔的时效性。客户可在报案后根据95518客服人员的引导,通过自己手机上安装的电子查勘员系统的指引对事故现场进行拍照,并将照片上传后即可撤离事故现场,省去现场等待理赔人员的不便。而VIP客户更可以通过电子理赔员系统,获得从出险报案到获知赔款金额等全

流程的理赔服务,省去纸质单证、省去往返保险公司的不便,动动手指,车险理赔轻松搞定。

加大对消费者教育力度 扫除认知盲区

保监会在《综合治理车险理赔难工作方案》中明确要求,各大车险公司需开展保险知识的普及工作,大力宣传普及车险知识、提高公众风险意识和维护自身权益的能力,搭建形式多样喜闻乐见的保险教育平台。

人保电话车险严格按照保监会的指示,高度重视消费者教育和风险提示工作,采取形式多样、内容丰富的车险理赔消费者教育措施,引导消费者树立正确的消费理念和风险意识,大力宣传普及车险理赔知识。通过开辟报纸、网站专栏,拍摄微电影、开通人保电话车险官方微博等多种形式进行宣传,不断丰富和完善保险消费者教育的形式和内容。同时人保电话车险还动员各地区分公司共同行动,开展车险理赔知识的宣传普及工作,并定期印刷、分发相关知识手册和理赔指南以帮助消费者更好地了解相关信息。并及时发布消费风险提示,保障消费者知情权。

2012年即将过去,可喜的是我们看到了整个车险行业在今年取得的比较令人满意的业绩。经过近一年的建设,车险理赔服务变得更加细致、专业、便捷。相信明年,车险企业还将站在客户的角度,把完善车险理赔工作当成所有工作的重中之重,用高品质的车险理赔服务践行对客户的关怀与承诺。

(小雪)

中国(广州)国际纪录片节网上交易平台正式启动

营的国内首个国际纪录片交易平台——中国(广州)国际纪录片节网上交易平台日前在广州正式启动。

据主办方介绍,本届纪录片节评选活动征集的纪录片成片,包括纪录片素材都可以通过该网络平台进行信息披露、网络展销,借助交易平台的信息汇集、项目撮合功能,与纪录片节官网纪录片商店互为补充,着力打造“永不落幕的国际纪录片节”。交易平台将由4个子平台构成:一是国产纪录片出口交易平台;二是国产纪录片国内交易平台;三是境外纪录片引进平台;四是国内纪录片版权交易登记平台。

买家可在该平台上试看纪录片删减

版,再决定是否购买。有趣的是,该平台上购物车、下订单等B2B交易手段和大家熟悉的“淘宝店”十分相似。该交易平台可实现实时监控、即时统计、托管服务、保障权益等功能。

该平台采用先进的互联网和云计算技术,基于国内首创的“版权印”版权结构化封装机制,以“制式合约”的形式,实现了纪录片版权的简单化、快速化交易,不仅能够有效提高传统版权交易形式的交易效率、降低交易成本、扩展交易渠道,而且能更好地适应互联网、新媒体发展趋势,实现国际纪录片网络即时交易、即时交付。

(王丽)



近日,由国家广播电影电视总局、广东省人民政府主办,广州市人民政府和广东省广播电影电视局承办,环球瑞都国际文化传播机构统筹运营的2012中国(广州)国际纪录片节在广州举行。作为本届纪录片节的重头戏,由广东省广播电影电视局实施监督管理、南方文化产权交易所运

金士顿骇客神条 T2 2400 4G × 2 内存 IVB 平台显神威

英特尔今年发布了全新IVB平台,全新的工艺制成和设计架构再次将个人电脑的性能提升到一个全新的高度。作为决定整机性能关键因素的内存,自然也要跟上脚步,满足新平台的需求。全球存储领袖——金士顿,最新推出的骇客神条T2 2400 4G ■2内存,超高的频率全力发挥IVB平台的性能优势。

金士顿的骇客神条T2 2400内存套装延续了骇客神条系列一贯的出色品质,无论是质量还是制造工艺均属上乘。

2400Mhz的高频率,能够满足游戏玩家和超频用户对于性能的极致追求。

金士顿骇客神条系列内存从诞生之日起就赢得了无数玩家的赞誉,这种出色的品质源于金士顿精益求精的专业精神。金士顿骇客神条系列在生产时均100%经过工厂测试,以确保实际应用中表现出更佳的性能、响应速度极快的多任务处理能力和更快的系统使用感受。只有严苛的生产工艺才能制造出经典的产品,金士顿严谨的理念使得每一款产品都



拥有出色的品质。

金士顿的品牌效应和骇客神条T2内存在实际使用过程中的不俗表现,证明了金士顿骇客神条T2 2400 4G ■2内存套装是游戏和超频玩家值得选购的好产品。这款产品在京东商城首发后,创造了不俗的销量,心动的玩家一定不要错过。

(孙超)

云驾岭煤矿开展“工人上台讲安全”活动

今年第四季度以来,冀中能源邯矿集团云驾岭矿12支基层生产区队开展了“工人上台讲安全”活动。他们回忆过去的安全薄弱

环节,选取前10个月发生在本区队作业地点的典型“三违”事件,让每个事件的当事人回忆违章经历,简要写出提纲,逢周五安全活

陶二矿将十八大精神落实在行动上

夫,尽责尽力做好本职工作。

该矿以“素质争先、技能争先、业绩争先、形象争先”为目标,将十八大精神贯穿于整个工作中,对企业党建工作、民主建

设、经营管理等内容,进行了全面梳理。他们先后在该矿党员干部中开展了“带党徽、学党章、党员亮身份”等实践活动。

(孙东月)

一汽丰田推“安心车主行动”惠及数百万车主

心保障。是对老车主的感恩回馈,也是对未来潜在车主的郑重承诺。而在短短9年的时间里能够收获超过300万车主的喜爱与信赖,恰恰来源于一汽丰田对“客户第一”理念矢志不渝的坚持与践行。

除却产品、服务等关系客户切身利益的活动,一汽丰田还积极探索在情感、价值

层面让更多客户“体验拥有汽车的喜悦”。而此次“安心车主行动”的推出,也标志着一汽丰田对客户的关怀从关系其切身利益的产品、服务,向更高境界的内心情感需求方向发展。“安心车主行动”不仅仅是一汽丰田坚持客户第一理念的体现,更是一汽丰田勇于担当的风范体现。

(卢伟)

陶二矿“三严”管理模式凝聚正能量

冲锋号。

“三严”管理模式指严干部、严小事、严流程。矿上积极推进安全质量标准化和精细化项目管理,强化现场控制和动态



近日,在由工信部软件与集成电路促进中心等单位联合主办的“2012中国(成都)国际物联网峰会”上,航天信息股份有限公司(以下简称航天信息)研发的“航天信息居住证信息管理及服务系统”凭借其突出的应用效能成功荣获“2012年度物联网解决方案”大奖。这是该系统在今年7月获选中国智能卡协会“金卡片奖”之后赢得的又一个大奖,再一次用实力证明了航天信息在新兴物联网产业领域的强大市场优势及品牌效应。

“航天信息居住证信息管理及服务系统”是航天信息凭借其在智能卡与RFID领域的技术领先优势,针对流动人口管理难点以及居住证制度管理要求、服务要求,而特别研制开发的一套居住证管理及服务平台。该系统基于SOA架构,通过整合各类关联业务服务实现流动人口的跟踪、统计和管理,是一款高度集成“制证工艺、流动人口管理、公共服务、信息共享与交换”的信息化解决方案。

在该解决方案中,居住证不仅从纸质转变成了智能IC卡的形式,同时还具备承载信息量大、快速查验、高效制证、一次采集共享、安全保护隐私等一系列特点。在居住证内,不仅能够存储流动人员的登记信息(姓名、单位、职业、住址等),还能够扩展到包括纳税、交纳社会保险金、犯罪记录、信用记录

嘉里物流连续第二年荣膺年度亚洲最佳物流大奖

近日,物流服务供应商嘉里物流在新加坡举行的亚洲供应链物流大奖中荣膺年度亚洲最佳物流大奖。这是该公司继2011年获得该奖项之后,再次获得这一殊荣。

此次盛会吸引了300多位物流及供应链行

第二届“艺术水立方”杯书画大展开幕

盛世中华,举国欢庆,文化发展,喜乘东风。在十八大精神的鼓舞下,在文化强国战略方针的指引下,中华民族迎来了文化大发展、大繁荣的新时代。恰逢盛世,第二届“艺术水立方”杯国际书画大展暨“2012(伦敦)奥林匹克美术大会·中国区巡展”于近日在北京国家游泳中心(水立方)开幕,展览历时9天,国内外参展画作达

陶二矿掀起安全决战热潮

近日,冀中能源邯矿集团陶二矿针对年底安全生产,周密部署,细化举措,掀起安全生产决战热潮。

以严管理为保障 加强职工思想引导,及时将事故案例分析会议精神传达到每名职工,强化“违章即违法”的安全理念,从严管

上海市场再添新丁 乐购沈浦泾店盛大开业

近日,英国零售商乐购位于上海金山区朱泾镇沈浦泾路的大卖场正式开业,以全球领先的高品质产品和便利服务,为周边居民带来耳目一新的零售体验。这家新店是乐购在金山区的第2家门店,也是其在上海的第23家店,为乐购在上海乃至长三角的战略版图再添新丁。值得一提的是,乐购是首个进驻朱泾镇的外资超市,更是当地首家世界500强企业。

这家全新门店位于上海金山区朱泾镇沈浦泾路50号,地处朱泾镇国道附近,周边成熟小区

云驾岭煤矿推进精细化管理不打折扣

今年,冀中能源邯矿集团云驾岭矿深入推进安全、材料等14项精细化管理,做到管理有制度、检查有内容、考核有奖罚、执行不打折。

该矿强力实施安全“双述”管理,规范和制定职工岗位职责和 workflows,规范作业标

陶二矿“争当知识型职工”活动见成效

冀中能源邯矿集团陶二矿全面实施“创建学习型组织,争当知识型职工”主题实践活动,并取得了实实在在的创建效果。2012年,329名职工取得专科学历,168名职工成长为高技能人才,121名职工晋升各类专业技术职称,为企业可持续发展提供了强有

云驾岭煤矿“十个必须”严防死守安全工作

进入第四季度,冀中能源邯矿集团云驾岭矿紧密结合生产实际,专门确定了“杜绝伤亡事故,确保动态达标,实现安全年”工作新目标,各个专业分头整理安全措施,查缺补漏,严格实施。强化责任追究,严查细管不漏项,加

等多方面内容。同时,该系统还可以与社保、医疗卫生等机构建立关联业务,实现对流动人口居住证相关信息的交互与共享,为公安、社保、计生、教育等部门提供服务,具备公安行政管理、政府业务增效、综合分析导向、流动人口公共服务等四大功能。如今,航天信息居住证信息管理及服务系统已经成功应用于广东、新疆、贵州、广西、湖南、苏州、大庆、廊坊等多个省、市、自治区,为社会和谐,服务流动人口、管理流动人口做出了重要的贡献。

过去我国流动人口管理中存在不少弊端,其中采用纸质暂住证导致的信息掌握不准,信息更新滞后,甚至是信息弄虚作假等,这些都严重制约了公安机关的流动人口管理效率。而在“航天信息居住证信息管理及服务系统”实施以后,公安机关不仅有效提升了对流动人口的管理效率,同时还有效保障了流动人口的合法权益。

此次,“航天信息居住证信息管理及服务系统”能够再次获得业内专家的肯定,荣获“2012年年度物联网解决方案”大奖,不仅突显出了该系统的领先优势,同时也再一次证明了航天信息在新兴物联网产业领域的领先实力和品牌效应。航天信息将继续努力,不断提升科技自主创新能力,致力于打造更多、更优质的产品,为推动我国行业信息化进程,构建服务型政府提供有力支持。(常乐)

业人士,颁奖典礼及庆祝晚宴在新加坡滨海湾金沙大酒店举行。此次评选是由广大《亚洲供应链》杂志的读者以及亚洲知名供应链学者和业界领导者组成的评审团层层筛选,最终嘉里物流凭借出色的表现再次荣获这一荣誉。(方宏)

第二届“艺术水立方”杯书画大展开幕

600余幅。这次展览是贯彻落实十八大精神,展示中国艺术成就的汇报展;是当前艺术水平最高、参与范围最广、参加作品最多的书画艺术展;是中国文化与国际文化融合分享的交流展。让我们欢聚在艺术水立方的美丽舞台,共享如诗、如歌、如画的艺术盛宴,奏响我们这个时代人类文明进程的主旋律。(重乐)

陶二矿掀起安全决战热潮

理,加大对各类违章现象的查处,使职工养成执行安全规程的职业习惯。

以质量标准化为根基 建立工程档案,落实安全质量责任。奖惩并举,促使职工养成“出手即标准”的操作习惯,切实做到循环正规化、操作规范化、质量标准化。(赵洪敏)

林立,坐拥便利的交通环境,广泛辐射周围居民。该店建筑面积达19,983平方米,为顾客提供多达3.2万种丰富商品,充分满足周边居民的生活所需,促进周围经济发展和人们生活水平的提高。

为回馈顾客一直以来的支持,乐购上海沈浦泾店精心准备了丰富多样的促销活动欢迎顾客光临。所有顾客在开业期间都可参与德国TCC刀具1元换购的促销活动及100%中奖的“宾果乐”抽奖活动。

(杜维)

云驾岭煤矿推进精细化管理不打折扣

今年,冀中能源邯矿集团云驾岭矿深入推进安全、材料等14项精细化管理,做到管理有制度、检查有内容、考核有奖罚、执行不打折。

该矿强力实施安全“双述”管理,规范和制定职工岗位职责和 workflows,规范作业标

陶二矿“争当知识型职工”活动见成效

力的人才保证和智力支持。该矿在“创建学习型组织,争当知识型职工”主题实践活动中,以“科技兴企,人才兴企”为导向,以人为本、面向全体职工,着力进行青年人才、高技能人才、专业技术人才的培养。

(孙东月)

云驾岭煤矿“十个必须”严防死守安全工作

大对“三违”和事故的处罚,时刻保持高压态势,实现工程质量动态达标,瓦斯监控系统完好无损,探头安设符合标准,运转正常,24小时监控有效。做到“瓦斯不超限,超限即停产”等“十个必须”,确保矿井安全生产。(李金山)