



人保财险德州市分公司

## 客户服务有特色更贴心



线下线上融合服务、立足用户生活场景、定制化理赔……近年来，线上化、数字化的发展，让人保财险德州市分公司用贴心的服务俘获万众之心。

人保财险德州市分公司始终贯彻“以客户为中心”的核心理念，不断创新，优化服务项目，提升服务水平，实现高质量发展转型升级，全面提升客户服务体验和满意度。

### 传统服务线上化 提升客户体验

为实现客户界面的良好体验，人保财险德州市分公司以山东人保财险微信公众号为客户线上化推广主要载体，针对保险业务各个客户接触点的业务操作流程进行优化和再造，推动客户服务、承保理赔服务等线上化。

实施承保线上化。人保财险德州市分公司围绕电子支付、电子保单、保单管理、

在线直销，对承保环节进行梳理，在各个客户触点首推微信平台线上服务，客户足不出户即可完成保险产品咨询、投保，提升承保服务体验。

打造理赔线上化。人保财险德州市分公司围绕客户查询体验，优化理赔查询功能，充分对接理赔系统，上线视频理赔功能，按照客户需求，将各个理赔节点及客户想获知的内容在微信中展示，实现从调度、查勘、定损、提交资料、审核、付款直至客户评价的全流程微信理赔查询，让客户像“查快递”一样查理赔进度。同时，依托微信公众号和中国人保APP，移动查勘定损系统、移动协赔系统等信息技术手段实现自主报案、上传理赔资料、客户自助查勘、收集电子单证、远程定损和现场一站式理赔，提升理赔服务效率。

增值服务线上化。人保财险德州市分公司将“一键救援”、“预约审车”、“酒后代

驾”增值服务项目迁移至山东人保财险微信公众号，打造统一线上服务平台，统筹管理增值服务资源，确保线上客户享受区域统一的线上化服务，应用便捷，提高服务效率，提升客户体验。

### 带动客户体验 创新线上服务活动

服务如何更贴心？人保财险德州市分公司用立足百姓生活场景的方式给出了坚定回答。

四月份推出的“春暖花开踏春季，德州人保送福利”活动，客户关注量1.2万，参与人数6900余人；六月份推出的“人保6月份福利放送！话不多说，速来！”活动，客户关注量1.7万，参与人数7100余人；七月份推出的“这个暑期，与大家一起乘风破浪领福利”活动，客户关注量1.1万，参与人数7200余人，活动反响良好。

人保财险德州市分公司根据重要节日、热点活动等时间节点，采用抽奖、线上报名等形式实施个性化主题活动，成功举办多起线上活动。

活动期间通过制作服务H5，服务视频，通过组织活动发送，微信公众号线上发布，线上转发、营业厅展示等方式进行宣传，提升客户受众面和知晓率。同时借助主流媒体，例如抖音直播等途径加大宣传攻势，吸引广大客户成为粉丝、参与活动，营造浓厚的线上氛围，提升客户关注度、活跃度、满意度。

### 联合行动 开展警保联动服务

城市人口和车辆的不断增加，加剧了道路交通的压力。拥挤的道路，让小刚小

蹭时有发生，轻微交通事故虽然对车辆和人员不会有太大的损失，但繁琐复杂的理赔流程却很容易让出险车主焦头烂额，快速理赔进而成为当下车主们最急切的需求。

对此，人保财险德州市分公司密切关注用户需求，联合德州市公安局交通警察支队，开展警保联动特色服务。

自2018年8月份开始，人保财险德州市分公司联合德州市公安局交通警察支队在德城区、经济开发区、运河开发区首先设立了三家警保联动车驾管社会服务站，之后逐步扩展至宁津、齐河、夏津、武城、齐河、庆云六家县域单位。截至2020年6月底，全市共计完成申领免检标识（车驾管主要业务）5312件，同时依托服务站专网平台、互联网交通安全综合服务平台，开展电子保单、理赔进度查询等“一站式”代办服务，大大缩短了市民办理时间。

开展道路巡查服务。自2018年6月份以来，全市60余名工作人员已完成1800余人次巡查任务，巡查范围覆盖城区湖滨路、解放路、天衢路、三八路、东方红路、东风路六条市区主干道及县域主城区。同时接受交警指挥中心调度，主动发现协助客户快速处理各类交通事故1200余起，有效防范和减少了上下班高峰期因交通事故带来的交通拥堵和次生事故的发生。

优化“心服务站”服务。在春节、清明、国庆等重要节假日在交管部门执法站、检查站，以及高速公路服务站等场所，与当地公安交管部门联合设立“心服务站”协同开展暖心服务，为客户提供事故快速处理及咨询服务，协调处理交通事故，快速理赔，车辆小事故快修等服务。

## 最低保费136元起，最高保障400万

### 人保财险“人人安康”百万医疗险强势来袭

2020年6月份，一则“女儿患血癌80后父亲扛包晕倒货场醒后哭称：我女儿瞎了”的新闻在网上广泛传播，8岁的女儿身患血癌，为了给女儿凑齐数十万元的治疗费和移植费，父亲小徐白天在医院附近干装卸工挣钱，晚上去医院照顾女儿，最终因为过度劳累晕倒在货场上。看到这样的新闻，小编和广大网友的心情一样，在怜悯这个苦难家庭的同时，也不禁反问自己：为人父母、子女，当疾病和意外来临的时候，我该怎么保护我的亲人？

百万医疗险顾名思义就是保额一百万元以上的医疗保险。近些年来，看病难，看病贵，尤其是重大疾病的多发诱发了社会对百万医疗保障的巨大需求，不少保险公司纷纷推出自己的“百万医疗”产品。而其中，人保财险推出的人人安康百万医疗险，是这其中非常热门的一款百万医疗险产品。它以低保费高保障，并且突破社保限制、自费部分可全赔付的优点迅速在社会上走红。

几百块钱的保费就能撬动过百万的保额，性价比这么高的保险产品，他能具体保障些什么？购买“人人安康”百万医疗险又有哪些门槛儿？一块来看看小编给大家总结的投保中遇到的常见问题吧。

Q1、哪些人可以投保？

出生满28天至60岁的人群都可以投保，续保最高至80岁，理赔过也可续保。该产品不能带病投保，首次投保前已患有疾病以及症状，不属于保障范围内。不限地区，外地人也可以保。

Q2、一般医疗费用和恶性肿瘤医疗费用包括哪些？

住院医疗费用包括：床位费、膳食费、护理费、重症监护室床位费、诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费、手术费、救护车实用费。

门诊手术费包括：门诊治疗发生的手术费用。

特殊门诊医疗费用包括：门诊肾透析费、门诊恶性肿瘤治疗费（化疗、放疗、肿瘤免

疫疗法、肿瘤内分泌疗法、肿瘤靶向疗法）、器官移植后的抗排异治疗。

住院前后门诊医疗费用：住院符合保险责任的，住院前7日和出院后30天内。

Q3、有社保还需要买人人安康吗？

低于起付线，超过报销限额，特殊门诊治疗费用，不在医保目录内的材料与用药医保不能报，异地就医医保结算比例低。人人安康百万医疗保险，突破社保，不限社保范围、不限就医原因、不限治疗手段。

Q4、需要体检吗？可以报多少？

该产品无需体检，只要首年符合健康问卷。大病小病都可以报，每年200万，癌症额外在加200万。有社保100%报销，无社保报销60%。保险期间内，不限制住院天数。

Q5、什么是健康关爱增值服务？

被保险人投保可免费享受网上咨询，全程导医导诊，国内专家会诊，住院费用垫付以及肿瘤MDT服务。



# 人人安康

## 还在担心家人健康？

### 百万报销额度，安享健康

意外住院/疾病住院

#### 人人安康有什么特色、包含哪些保障内容？

- 1、非恶性肿瘤住院：年度自费超过1万以上部分100%报销，上限200万
- 2、恶性肿瘤住院：无免赔额，全部报销，上限400万
- 3、家庭一起购买，可以一家人共享免赔额，更实用、更划算

从此告别看病难、看病贵，一站式解决医疗费用问题，一家三代都能买

#### 投保须知

投保条件：出生满28天-60周岁  
符合健康问卷的被保险人  
投保份数：限壹份  
等待期：疾病住院医疗30天  
意外住院医疗无等待期  
条款详情请咨询身边的保险代理人


