国华人寿保险股份有限公司
GUOHUA LIFE INSURANCE CO.,LTD.

上海市浦东新区世 纪大道88号金茂大厦4层
全国统一服务热线：95549
www.95549.cn
版权所有 未经许可 不得转载

5周年庆
2007–2012
五周年司庆特刊

理赔同期声

总公司运营管理部　　主办
2012年 第3期（季刊）　　总第3期

本期导读

三季度“理赔绿色通道主题月”活动在全国展开
全国“调查大练兵”活动，提升理赔技能
6项理赔创新举措，助力理赔服务大升级
优秀理赔案例，见证国华优质理赔服务

国华人寿保险股份有限公司
GUOHUA LIFE INSURANCE CO.,LTD.

理赔寄语

国华理赔，让客户为你转身：I want you!

重庆分公司 杨亚

理赔是保险公司的生命线，消费者购买保险的目的最终就是在出险后能够得到补偿和赔付，理赔服务工作的好坏直接决定了客户对保险公司的认同度，好的理赔服务能够为公司的持续经营提供源源不断的生命力。

国华人深知理赔在客户心中的分量，并恪守理赔服务的宗旨，将每一次理赔都视作对社会的答卷。让客户转身，拥有极其丰富的内涵：有的人从没接触过国华，却一直在苦苦寻找心动的保险公司，我们希望他蓦然回首中留意到国华这一处灯火阑珊；有的人与国华有过美丽的邂逅，却最终失之交臂，我们祈求他再次停留于这遗失的美好；还有的人一直在远处静静地等待，安心地聆听，我们恳请他遽然转身，痛快地喊出“I want you”。国华是这样想的，也是这样做的：

（一） 我知客户心：梧桐更兼细雨，到黄昏，点点滴滴

李易安对黄昏的梧桐雨有多么的无奈与愁闷，我们知道，但我们更知道，保险理赔客户心中淅淅沥沥的淫雨霏霏。国华人深知，每一个报案后面，都有一段无法言说的痛，都是客户生活中不小的涟漪。怎么治疗？花多少钱？要治多久？何时能返工？何时能痊愈？谁来照顾？……….还有，谁来理赔，怎么理赔？！只有知道需求，才能给与其满足。国华理赔人在一次一次的理赔经验中，感同身受着不同客户的情绪体验，知彼醒己。也正是有了这样的际遇，才有了每一步持续的前进。

（二） 我为客户急：三十功名尘与土，八千里路云和月

快！不惜一切地快！武穆尘土功名，眼里只有云月，只有报国的一腔热情。国华理赔人也时时刻刻被要求着：不计个人辛苦，最快的速度将保险理赔结案。从五天结案到四天结案，从当天结案到三小时结案，从受理计时到出险周期的提出，国华人时时刻刻都在对不同的案件进行差异化的管理，并不断挑战自己的底线，刷新时限记录。诗云:万里赴戎机，关山度若飞。若您看过国华理赔的全流程，再看看这些时效要求，相信您也会之动容！

（三） 我送客户情：梨花院落溶溶月，柳絮池塘淡淡风

理赔之于客户，是一次真实的服务体验。国华将理赔服务贯穿于理赔的每一个流程中，出险后及时的回访慰问，申请时耐心的指导材料收集，受理时专业细致的接待，审核时人性化的辩护，结案时温馨的通知解释；突发大案时，适时的绿色通道；极端天气时，迅速的理赔应急。不需要无声处惊雷的的震撼，我们追求互动过程的圆融，就像梨花树下溶溶的月光，就像春日池塘边淡淡的柳风，暗香浮动，水影横斜，自得一处妙境。

客户每一次的转身，都是是对国华最大的褒奖，国华理赔同仁无时无刻不在期待着客户的认同与肯定，客户的欢颜就是我们的最怀念的歌声。一鼓作气，飞流直下，只为等您一句“I WANT YOU”！

目录

理赔数据发布 1

各机构赔付数据
各类型案件赔付数据
历史赔付数据
3季度赔付TOP5

理赔新动态 3

本期动态摘要
运营管理部顺利开展2012运营核保核赔年度培训工作

理赔绿色通道专题报道 5

“理赔绿色通道主题”活动，助力理赔服务全面升级
各分公司“理赔绿色通道主题活动”开展情况
国华人寿“理赔绿色通道主题活动”全国各地媒体报道集锦

“调查大练兵”活动专题报道 17

规范理赔调查、提升调查质量；“调查大练兵”活动，着力保护消费者权益
各分公司“调查大练兵活动”开展情况

理赔创新举措，助力理赔服务大升级 25

6大创新服务举措，全面推进理赔创新服务

理赔优秀案例 27

理赔数据发布

三季度理赔数据发布：

各机构赔付情况

分公司	理赔件数	赔付金额（万元）
河北	230	235.91
山东	405	220.15
上海	695	153.67
河南	156	152.59
广东	208	104.25
湖北	169	51.66
江苏	123	50.18
天津	290	41.57
辽宁	102	38.12
四川	16	35.07
浙江	12	34.07
北京	52	31.58
重庆	10	25.45
青岛	7	1.17
山西	3	0.36
湖南	4	0.22
深圳	1	0.03
合计	2483	1176.03

各类型案件赔付情况

赔付类型	赔付金额（万元）
疾病医疗	147.17
身故/残疾	750.80
意外医疗	193.69
重大疾病	55.06
住院津贴	29.32
总计	1176.03

国华人寿始终秉承“关爱零距离，服务无止尽”的经营服务理念，不断优化理赔流程，创理赔服务举措，为客户提供优质理赔服务。

成立5年来，国华累计赔付9258.69万元，3万余件赔案。

历史理赔数据

时间段	理赔件数	赔付金额（万元）
2012年前三季度	8158	3384.65
2007年至2012年9月31日	31829	9103.48

3季度赔付TOP5

序号	机构	被保人	给付金额	出险原因
1	河北分公司	梁某某	1000000	疾病身故
2	四川分公司	夏某某	301276.75	意外身故
3	山东分公司	徐某某	300000	意外身故
4	广东分公司	钟某	274400	疾病身故
5	上海分公司	唐某某	225500	意外身故

我们的使命 »

让每个家庭拥有保障和幸福

企业愿景 »

力争成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司

核心价值观 »

信任 责任 精益 价值

本期动态摘要

1、国华人寿开展2012年三季度“理赔绿色通道主题月”活动

2012年，正值国华人寿成立五周年之际，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动……

2、全国“理赔调查大练兵”活动全面展开,提升理赔调查技能,全面保障消费者利益

2012年8-10月,国华人寿“调查大练兵”活动在全国18家省级分公司、70余家中支公司全面开展，活动方案以部门发文的形式对各机构进行了通知，通过视频、邮件、调研等方式进行赛前的宣导和动员……

3、“出险结案周期”、“理赔时间轴”等6项理赔创新服务举措，全面提升客户理赔服务满意度

为进一步深化理赔创新服务意识，将理赔创新服务的理念深入到理赔日常工作中，从而提升公司理赔服务品质和客户对理赔服务的满意度，国华人寿特在公司五周年庆之际，推出六大理赔创新服务举措，在全系统内开展实施……

4、2012国华运营核保核赔年度培训，着力提升两核专业技能。

盛夏七月，骄阳似火，挡不住国华运营两核人的激情，7月25日，2012国华运营核保核赔年度培训在总公司金桥职场拉开帷幕……

运营管理部顺利开展2012运营核保核赔年度培训工作

盛夏七月，骄阳似火，挡不住国华运营两核人的激情，7月25日，2012国华运营核保核赔年度培训在总公司金桥职场拉开帷幕，总公司及各分支机构两核系列人员，包括机构运营经理参加了本次培训。总公司总裁室康南翔总、运营管理部姚凯总亲临培训现场，本次会议由姚总做了开训，同时康总在本次培训会议结训时做了重要讲话。

本次核保核赔培训会议在正式开始时，姚凯总首先介绍了此次两核年度培训的背景，并根据上半年两核工作情况对核保、核赔工作提出核保要有风险提示前置意识，对业务的发展起到有效支持，并在日常工作中做好总分核保人员的联动，核赔要强化对公司整个业务经营状况分析能力，并对公司品牌起到正面的推动作用，从而让两核工作能为公司的业务决策提供专业依据。接着姚总从人才、专业、服务三方面深入剖析了我公司两核体系的发展，进一步强调和阐述了国华两核体系的“三个一工程”，即两核需要解决一个问题即专业素养的问题，需要建立一个思维即风险控制的思维，从而打造一个懂得专业化风险经营的团队，让两核风险控制一体化的意识深入到日常工作中去。两天的培训课程紧密围绕目前核保、核赔的热点及重点工作，总部针对《理赔发展趋势》、《单证管理的思路与重点》、《核保一致性研究思考》、《理赔调查管理》等几个主题做了精彩的讲解，另外本次培训会议还邀请到的总公司团险部的王炜处长做了“团险核保定价原理及风控点”的培训，并在培训结束与大家进行了热烈的讨论，也让大家对团险的核保有了更深入的认识。

同时机构两核人员也参与到培训中来，辽宁分公司核赔负责人就“理赔专业化创新性管理”与大家进行了分享，山东分公司核保人员和江苏分公司及河北分公司核保人员先后作为优秀机构核保代表与大家分享了机构核保工作中的成功经验。在总分的互动培训中，让各机构核保核赔工作得到了充分的交流沟通。

康南翔总在结训时肯定了核保核赔工作成绩以及在公司经营管理中做出的贡献，认为此次培训达到了预期的目的。根据新阶段公司的发展战略，康总要求运营体系要做到“立足基础、提升品质，强化服务、提升竞争，主动参与、提升管理”的“三个提升”，对运营工作在品质、竞争、管理等方面提出了具体要求，并嘱咐要建设好培训体系，关注对中心支公司人员的培训，并提出要把运营风险控制的工作前置，主动参与到公司业务发展中，为公司业务的发展贡献应有的力量。

培训在27号落下帷幕，为期三天的培训务实、高效，进一步指明了两核工作的方向，来自各个机构的学员之间也加深了彼此之间的友情，为以后的相互学习提高、工作交流打下了良好的基础。

运营管理部，姚凯总为培训会议致开幕辞

总裁室，康南翔总在本次会议中的结训讲话

五周年司庆献礼一：理赔绿色通道主题活动

报道一：

国华人寿开展“理赔绿色通道主题”活动，助力理赔服务全面升级

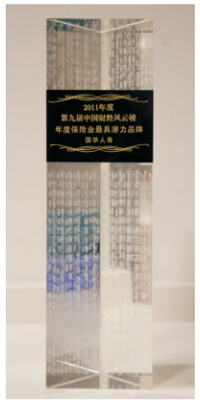
近年来，理赔服务集中体现了保险的保障价值，各保险公司都在不断通过服务创新来提升客户的满意度。国华人寿开业以来一直都将理赔服务作为重点工作，始终秉承“关爱零距离，服务无止尽”的服务理念，通过创新理赔管理、丰富理赔服务手段、强化特色理赔服务等形式全方位的提升服务质量。

理赔时效是理赔服务中最为重要的衡量指标，为进一步缩短理赔时效，国华理赔在行业内率先提出“出险结案周期”这一管理指标来加强理赔全流程管理，从客户出险报案到结案支付的整个过程中，保持全程跟踪服务。通过该项管理指标的执行，全公司出险结案周期显著下降，理赔时效缩短明显。同时在理赔管理上取得一定效果后，国华理赔适时改变既往5日结案率这一行业通行的考核指标，又一次率先提出4日结案率这一概念，进一步强化了理赔时效管理要求。在理赔时效管理、全流程管理上，国华正在积极探索。

理赔创新不仅仅在管理创新，国华人寿同样关注到了理赔服务如何创新。去年以来国华理赔在服务手段上不断推陈出新，先后推出了关爱客户健康的《健康生活手册》，指导客户如何理赔的《易赔通服务手册》，通过给客户的赠阅和宣传，让客户关爱身体的同时了解国华理赔流程和理赔服务标准，并推出《2011年国华十大理赔案件》向社会发布当年度国华理赔重要数据和重大理赔案件信息。同时为了及时向社会公布国华人寿在理赔方面推出的新服务措施和重要的理赔信息，再次推出全新理赔期刊——《理赔同期声》，此期刊已成为国华理赔闪耀的一颗明星，全面展现国华理赔各项动态，为客户全面了解国华理赔开辟一扇全新的窗口。

2012年，正值国华人寿成立五周年之际，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动，通过完善理赔服务制度、强化理赔流程管理、对外公开理赔服务承诺、设置理赔绿色通道专岗和理赔服务标准和服务成果公示等服务举措，全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。为保证活动顺利进行，全司理赔人员共同学习理赔绿色通道服务相关制度，各分公司加强内部理赔流程优化，抽调精兵专门负责理赔绿色通道服务，全面达成了总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求。各分公司在总公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施，如：上门慰问、亲办绿色通道服务等等，并将服务承诺制作成公示栏，向全社会公布，接受大众的监督。

保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动，通过完善理赔服务制度、强化理赔流程管理、对外公开理赔服务承诺、设置理赔绿色通道专岗和理赔服务标准和服务成果公示等服务举措，全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。为保证活动顺利进行，全司理赔人员共同学习理赔绿色通道服务相关制度，各分公司加强内部理赔流程优化，抽调精兵专门负责理赔绿色通道服务，全面达成了总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求。各分公司在总公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施，如：上门慰问、亲办绿色通道服务等等，并将服务承诺制作成公示栏，向全社会公布，接受大众的监督。



2011年度第9界中国财经风云榜年度保险业最具潜力品牌

2011保险行业综合理财类保险计划年度大奖

2011年度最佳服务创新保险公司奖

2011保险行业最具成长性寿险公司年度大奖

报道二：

湖北分公司积极开展理赔绿色通道服务活动

湖北分公司 徐剑

自今年8月开展理赔绿色通道服务月活动以来，湖北分公司积极响应总公司核赔处组织的各项活动，提升了理赔人员的工作效率和规范程度，同时也在理赔服务方面取得了良好地效果。

9月初，湖北分公司接到一起客户报案，称被保险人在长江边游泳时不慎溺水身亡，分公司理赔人员立即展开了调查，经过到被保险人工作单位武汉市保安集团、当地派出所及事故现场等地走访了解，确认了事故经过属实，在接到报案后7个工作日内进行了处理并将理赔款转到了被保险人的受益人银行账户中，本次理赔得到了被保险人工作单位的认可，并表示将与我公司进行更加紧密的合作。

目前从分公司到各中支均积极参加并开展理赔绿色通道服务活动，在业务队伍中积极宣传，并且在分公司的代理销售渠道如世纪联众保险代理公司、团险重要合作伙伴湖北康辉国际旅行社等公司举行了国华人寿理赔服务讲座，讲解公司理赔流程的同时宣传公司服务举措，绿色通道服务活动，在活动期间认真执行服务标准，在业务队伍和合作单位中均取得了良好地反响。

理赔绿色通道服务月活动和调查大练兵活动，一个面对客户，一个面对员工，双管齐下，在提升员工技能的同时，也提高了客户对公司理赔服务的满意度，树立了国华人寿在同业和保险市场上中良好的理赔服务口碑。

国华人寿理赔绿色通道主题月 致力理赔服务

发布时间：2012-09-18 08:42 来源：荆楚网 进入电子报

荆楚网消息 （记者 赵梦琪 通讯员 冯菲）近年来，理赔服务集中体现了保险的保障价值，各保险公司都在不断通过服务创新来提升客户的满意度。国华人寿湖北分公司开业以来一直都将理赔服务作为重点工作，通过创新理赔管理、丰富理赔服务手段、强化特色理赔服务等形式全方位的提升服务质量。

为进一步缩短理赔时效，国华理赔在行业内率先提出“出险结案周期”这一管理指标来加强理赔全流程管理，从客户出险报案到结案支付的整个过程中，保持全程跟踪服务。同时在理赔管理上取得一定效果后，国华理赔适时改变既往5日结案率这一行业通行的考核指标，又一次率先提出4日结案率这一概念，进一步强化了理赔时效管理要求。理赔创新不仅仅在管理创新，国华人寿同样关注到了理赔服务如何创新。国华先后推出了关爱客户健康的《健康生活手册》，指导客户如何理赔的《易赔通服务手册》，通过给客户的赠阅和宣传，让客户关爱身体的同时了解国华理赔流程和理赔服务标准，并推出《2011年国华十大理赔案件》向社会发布当年度国华理赔重要数据和重大理赔案件信息。国华人寿的《理赔同期声》也为客户全面了解国华理赔开辟一扇全新的窗口。

国华人寿湖北分公司于2012年3季度在全省推出了“理赔绿色通道主题月”活动，通过完善理赔服务制度、强化理赔流程管理、对外公开理赔服务承诺、设置理赔绿色通道专岗和理赔服务标准和服务成果公示等服务举措，全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务，并将服务承诺制作成公示栏，向全社会公布，接受大众的监督。

（本文来源：荆楚网 编辑：赵梦琪）

湖北主流媒体“荆楚网”对绿色通道主题活动的报道

湖北分公司理赔绿色通道服务公示栏

湖北分公司理赔人员指导客户进行理赔申请

报道三：

青岛分公司顺利开展“理赔绿色通道主题月”活动

青岛分公司 张宜培

2012年正值国华人寿成立五周年之际，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动。此次活动的目的是为了全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。

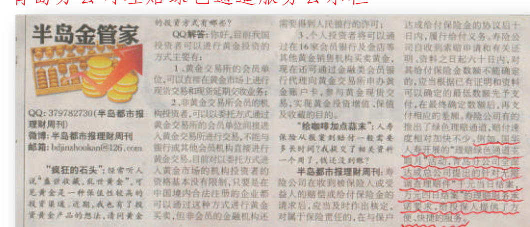
青岛分公司积极响应总公司号召，抽调精兵专门负责理赔绿色通道服务，全面达成了总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求。青岛分公司在总公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施，如：上门慰问、亲办绿色通道服务等等，并将服务承诺制作成公示栏，向全社会公布，接受大众的监督。

通过本次“理赔绿色通道主题月”活动的开展，国华人寿青岛分公司获得了媒体的广泛赞同、客户极大的认可，《青岛半岛都市报》、《城市信报》和《财经日报》对国华人寿举行的这次活动争相报道，提高了市场知名度。

今后青岛分公司将一如既往的强化理赔内部管理，提高服务技能，履行社会承诺，为岛城市民提供更加贴心，更加便捷的理赔服务！

青岛分公司受理客户理赔

青岛分公司理赔绿色通道服务公示栏



半岛金管家

QQ:379782730(半岛都市报理财周刊)
微博:半岛都市报理财周刊
邮箱:bdjinzhoukan@126.com

“疯狂的石头”：经常听人说“盛世收藏，乱世黄金”，可见黄金是一种保值性较高的投资渠道。近期，我也有了投资黄金产品的想法，请问黄金的投资方式有哪些？

QQ解答：你好，目前我国投资者可以进行黄金投资的方式主要有：

1.黄金交易所的会员单位，可以直接在黄金市场上进行现货交易和现货延期交收业务；

2.非黄金交易所会员的机构投资者，可以以委托方式通过黄金交易所的会员单位间接进入黄金交易所进行交易，不能与银行或其他会员机构直接进行黄金交易。目前对以委托方式进入黄金市场的机构投资者的资格基本没有限制，只要是在中国境内合法注册的企业都可以通过这种方式进行黄金买卖，但非会员的金融机构还需要得到人民银行的许可；

3.个人投资者将可以通过在16家会员银行及金店等其他黄金销售机构买卖黄金，现在还可通过金融类会员银行代理向黄金交易所申办黄金账户卡，参与黄金现货交易，实现黄金投资增值、保值及收藏的目的。

“给咖啡加点蒜末”：人寿保险从报案到赔付一般需要多长时间？我提交了相关资料一个周了，钱还没到账？

半岛都市报理财周刊：寿险公司在收到被保险人或受益人的赔偿或给付保险金的请求后，应当及时作出核定，对属于保险责任的，在与保户达成给付保险金的协议后十日内，履行给付义务。寿险公司自收到索赔申请和有关证明、资料之日起六十日内，对其给付保险金数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的最低数额先予支付，在最终确定数额后，再支付相应的差额。寿险公司有的推出了绿色理赔通道，赔付速度相对加快不少，例如，国华人寿开展的“理赔绿色通道主题月”活动，青岛分公司全面达成总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求，给投保人提供了方便、快捷的服务。

青岛半岛都市报对本次活动报道

金融快讯

国华人寿青岛分公司顺利开展“理赔绿色通道主题月”活动

2012年正值国华人寿成立五周年之际，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动，此次活动的目的是为了全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。

青岛分公司积极响应总公司号召，抽调精兵专门负责理赔绿色通道服务，全面达成了总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求。青岛分公司在总公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施，如：上门慰问、亲办绿色通道服务等等，并将服务承诺制作成公示栏，向全社会公布，接受大众的监督。

通过本次“理赔绿色通道主题月”活动的开展，国华人寿青岛分公司锻炼了理赔队伍，获得了客户认可，青岛分公司将一如既往的强化理赔内部管理，提高服务技能，履行社会承诺，为岛城市民提供更加贴心，更加便捷的理赔服务。

戴乔

城市信报活动简讯

金

Finance News

钱途有我 / 您的首选

A17 财经新闻中心主编 2012年10月8日

国华人寿 启动“理赔绿色通道主题月”活动

第1财金专讯（记者 崔峥） 在公司成立五周年之际，国华人寿于今年三季度在全国18家省级分公司、70余家中心支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动，旨在全面推进理赔服务质量升级，提升保险消费者满意度。

为了响应总公司号召，国华人寿青岛分公司抽调精兵强将专门负责理赔绿色通道服务，全面达成了总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求。在此基础上，国华人寿青岛分公司还进一步提出了机构特色理赔服务措施，如上门慰问、亲办绿色通道服务等等，并将服务承诺制成公示栏，向全社会公布，接受大众监督。

国华人寿青岛分公司相关人士表示，公司今后将一如既往的强化理赔内部管理，提高服务技能，履行社会承诺，为岛城市民提供更加贴心、更加便捷的理赔服务。

青岛财经日报相关报道

报道四：

辽宁分公司开展“理赔绿色通道服务主题活动”

辽宁分公司 付春江

理赔服务集中体现了保险的保障价值，现阶段各保险公司都在通过服务创新来提升客户的满意度。国华人寿秉承“关爱零距离，服务无止尽”的服务理念，一直将理赔服务视为工作重点。

2012年，正值国华人寿成立五周年之际，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年三季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道服务主题活动”。通过此次活动，在国华人寿全系统内营造了良好的技能竞赛氛围，进一步强化了理赔服务意识，并把以人为本的理赔服务精神和透明化理赔的服务理念真切融入到理赔日常工作中，从而全面推进理赔服务质量升级，提升了客户对理赔服务的满意度，真正开启了国华人寿新老客户保险理赔服务的“绿色通道”之门。辽宁分公司积极响应总公司号召，针对实际情况开展了多项具体工作。

国华人寿辽宁分公司以“专业、高效、便捷、可信赖”为服务口号，对外公开理赔服务承诺，设置理赔绿色通道专岗为消费者提供高效、快捷的理赔服务。为保证活动顺利进行，辖内理赔人员学习理赔绿色通道服务相关制度，抽调精兵专人负责理赔绿色通道服务，对于达到绿色通道标准的理赔案件按照要求高效处理。辽宁分公司在总公司要求基础之上，还进一步提出特色理赔服务措施如：上门慰问、致电客户回访、亲办绿色通道服务及积极和业务部门联系对外宣导等，并将服务承诺制作成公示栏，接受大众和其他部门的监督。

报道五：

提升理赔服务 国华人寿再发力

重庆分公司——杨亚

为进一步落实理赔服务承诺，提升理赔服务品质，提高客户对我司理赔服务的满意度，国华人寿重庆分公司积极响应总公司号召，于3季度启动了“国华理赔绿色通道主题活动”系列工作。重分在借鉴兄弟机构的服务理念基础上，结合自身机构特点，最终敲定了“关爱零距离，服务无止境”的活动主题。并在理赔时效、申请便捷性、人性化服务、流程改进等方面进行了合理部署，形成“多快好省”的机构特色理赔服务。

此次活动开展期间，国华人寿重庆分公司先后在辖区内启动了7.24特大洪汛应急方案及8.30涝灾应急方案，再次检验了国华人处理重特大突发事故的应急能力。同时，国华人寿重庆分公司将当天赔付的案件标准提高到1000元的上限，在理赔工作人员的全程追踪下，实现了仅有门诊的案例100%当天赔付的好成绩。此次活动期间，国华人寿重庆分公司为客户兑现了总计25.446211万元的理赔赔付。

通过此次活动，重庆分公司上下再次统一了一个共识：理赔是保险公司的生命线，消费者购买保险的目的最终就是在出险后能够得到补偿和赔付，理赔服务工作的好坏直接决定了客户对保险公司的认同度，好的理赔服务能够为公司的持续经营提供源源不断的生命力。

报道六：拓展理赔服务品牌，提升理赔服务质量

---记山西分公司积极开通理赔绿色通道活动 山西分公司 柳鹏飞

2012年9月份，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿山西分公司积极相应总公司号召，针对山西自身实际开展具体工作，推动和开展 “理赔绿色通道主题月”活动。通过创新理赔管理、丰富理赔服务手段、强化特色理赔服务等形式全方位的提升服务质量。服务举措有完善理赔服务制度、强化理赔流程管理、对外公开理赔服务承诺、设置理赔绿色通道专岗和理赔服务标准和服务成果公示等，全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。为保证活动顺利进行，全省理赔人员共同学习理赔绿色通道服务相关制度，各中支加强内部理赔流程优化，抽调精兵专门负责理赔绿色通道服务，全面达成了总公司提出的针对无需调查理赔件“千元当日结案，万元四日结案”的理赔服务承诺要求。所辖本部及中支公司在总分公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施，如：上门慰问、亲办绿色通道服务等等，并将服务承诺制作成公示栏，向全社会公布，接受大众的监督。通过开展一系列的理赔服务举措，国华人寿山西分公司也赢得了本地市场和新闻媒体的良好口碑，其中“山西新闻网”刊登了我司开展理赔绿通的文章。

今后，山西分公司将持续秉承“关爱零距离，服务无止尽”的服务理念，将理赔服务作为重点工作，借助现有资源，创造性工作，真正做到“携手国华、人生无忧”。

报道七：

意外无情、国华有爱

记四川分公司积极开展“理赔绿色通道主题月”活动——四川分公司 曾笙

理赔服务集中体现了保险的保障价值，各保险公司都在不断通过服务创新来提升客户的满意度。国华人寿四川分公司始终秉承总公司“关爱零距离，服务无止尽”的服务理念，一直都将理赔服务作为重点工作。

为了提高理赔人员的业务技能，提升公司的理赔服务品质，四川分公司根据总公司要求，制定并启动“理赔绿色通道服务主题月”活动竞赛，通过完善理赔服务制度、强化理赔流程管理、对外公开理赔服务承诺、设置理赔绿色通道专岗和理赔服务标准公示等举措，全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。为保证活动顺利进行，分公司加强内部理赔流程管理，优化理赔交接流程，要求重大案件一个工作日内进行现场查勘，本地案件按报案后立即进行上门慰问，对客户进行理赔流程的宣导，协助客户办理理赔申请等服务。

2012年9月19日，正值公司“理赔绿色通道主题月”活动全面开展的时期，国华人寿四川分公司收到了一面特殊的锦旗，锦旗上“意外无情、国华有爱”简单的八个字，深刻诠释了国华人寿“关爱零距离，服务无止尽”的服务理念。此次，公司向身故被保险人夏某某的受益人共计支付30万余元身故及医疗保险金，虽然理赔款不能挽回被保险人的生命，但却为其家人送上了来自国华的慰藉与关爱。

2011年10月，四川国模建设工程有限公司为其四川邻水县九龙镇鑫苑名家工程员工投保我公司建筑工程团体意外及意外医疗保险，保额30万元。2012年4月30日，工人夏某某在工作时，不慎从楼上摔下，经医院抢救无效死亡。接到客户报案后，分公司总经理室给予高度重视，要求运营部第一时间赶到事故现场，在做好案件查勘，防范风险的同时，做好理赔服务。理赔人员对事故现场进行了详细调查，并对受益人送去了公司的问候，详细告知了受益人申请理赔的相关流程。2012年8月22日，受益人正式向我公司提交了理赔申请资料，经审核，发现理赔资料不完整。由于客户所在地距公司有4小时的车程，退回资料让客户重新提供会耽误很长的时间，鉴于此，理赔人员立即前往事故所在地的建筑安检部门、同业公司、医院及建筑单位对现有资料进行核实，同时协助受益人完善其他相关资料的准备，期间还向受益人及被保险人单位详细介绍了我公司目前正在开展的“理赔绿色通道主题月”活动。通过专业而温馨的服务，我公司在2012年9月17日一次性支付了客户30余万元的理赔金。客户在接到公司的理赔金后，一再地表示对国华人寿的感谢之意，并表示国华人寿主动及时、充分为客户着想的服务和诚实守信的作风令其非常感动，下次投保还将继续选择国华人寿，同时给公司送来了感谢的锦旗。

国华人寿四川分公司通过“理赔绿色通道主题活动”竞赛和管理上的各项服务，在全公司运营团队中深入贯彻理赔服务承诺，深化理赔服务意识，把以人为本的理赔服务精神和透明化理赔的服务理念深入到理赔日常工作中，提升公司理赔服务品质，提高客户对理赔服务的满意度，真正开启国华人寿新老客户保险理赔服务的“绿色通道”之门。

报道八：

江苏分公司紧抓理赔绿色通道体系建设，提升理赔服务质量

江苏分公司 李龙

理赔服务的水平、客户对理赔的满意度关键是看理赔效率，为此江苏分公司不断优化理赔流程，缩短理赔时效，提高理赔赔付效率，提升客户对我司理赔满意度。

2012年9月21日，江苏分公司接到总公司报案转办件，南京客户谭某某因病去世，家属理赔报案。江苏分公司理赔人员在接到转办后立刻进行了电话回访慰问家属，同时告知客户家属可以上门办理理赔服务，当天进行了面谈，了解了事故的经过，详细告知客户家属理赔所需要的材料以及材料如何填写，后于10月初追踪了理赔材料准备情况。

2012年10月18日客户将准备齐全的材料交至公司，理赔人员认真审核，在还缺少一份材料的情况下，耐心与客户解释，告知需要补充的材料。10月19日客户将材料补齐后当天理赔并结案，同时电话告知客户具体理赔情况。

江苏理赔时刻谨记国华理赔绿色通道的内涵，让国华绿色理赔通道的精神体现在理赔的每时每刻中，体现在国华江苏每个理赔案件中，为客户提供更快、更便捷的理赔服务，让客户深刻感受国华江苏分公司理赔服务质量，彰显国华理赔精神！

江苏分公司理赔柜面风采

报道九：山东分公司开展“理赔绿色通道主题”活动

山东分公司——曹萌

2012年，正值国华人寿成立五周年之际，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动，山东分公司积极响应总公司号召，针对山东自身实际来开展具体工作。

国华人寿山东分公司自开业以来一直将理赔服务作为重点工作来抓，秉承公司“关爱零距离，服务无止尽”的服务理念，对外公开理赔服务承诺、设置理赔绿色通道专岗，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。

为保证活动顺利进行，辖内理赔人员学习理赔绿色通道服务相关制度，各中支抽调精兵专门负责理赔绿色通道服务，在总公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施，如：上门慰问、亲办绿色通道服务、积极和业务部门联系宣导等，并将服务承诺制作成公示栏，接受大众和其他部门的监督。

山东分公司理赔绿色通道服务公示栏

湖南分公司工作人员在受理赔案

报道十：以“快捷、时效”为核心 强力提速理赔服务

湖南分公司 肖华

自总公司开展"国华理赔绿色通道主题月"活动以来，虽然湖南国华案件量相对较少，但分公司对于理赔工作仍然非常重视理极大的重视，针对湖南分公司业务的特点，结合自身情况，确定以时效、快捷做为本机构服务的特色，在对于无需调查的案件上，充分体现理赔时效，三小时内迅速结案，展示湖南国华理赔的优势。而在对于需要调查的案件上，分公司优先保障调查用车、探视用车等服务，确保理赔各项工作在时效上的提速。本次活动涉及的三个案件，均在三小时内迅速结案。

此次活动期间，湖南分公司也积极通过多渠道的配合来提升理赔服务，在内部，除分公司后勤部门的人力、物力的优先保障外，各部门之间积极配合，主动搜集信息，使理赔工作达到准确，有效。在外部，与在湘的各家保险公司及行业协会建立起了良好的合作、沟通关系。通过全行业的资源，对理赔情况进行迅速把握与调查，积极参与各项重大案件的排查与讨论，为国华人寿在湖南市场建立良好的社会形象而付出努力。

报道十一：理赔绿色通道 彰显服务品质

河北分公司 梁慧

2012年是国华人寿成立的五周年，为进一步提升理赔服务质量和保险消费者满意度，国华人寿于2012年3季度在全国18家省级分公司、70余家中支公司推出了“理赔绿色通道主题月”活动，提出了一系列服务举措，全面推进理赔服务质量升级，为消费者提供更加方便、快捷的理赔服务。

河北分公司在总公司要求的基础上，进一步提出机构特色理赔服务措施：

1、温馨提示卡

客户首次递交材料不全的，分公司为客户提供写有所缺资料的温馨提示卡片，并发放易赔通和健康生活手册，避免客户因材料手续不齐而多次往返。

2、上门服务

对于符合理赔上门服务标准或确有需要的客户，公司安排专业人员上门慰问，并协助客户进行理赔申请。

3、异地理赔

客户出险后，可在出险地将理赔申请资料就近交至我分公司分支机构，代为办理，便于客户提出理赔申请，提高理赔时效。并将服务承诺制作成公示栏，在全省9家机构的职场内向全社会公布，接受大众的监督。

同时以本次主题活动为契机，积极借助外部媒体进行理赔绿色活动宣传，在河北新闻网上的活动发布打响了全国的第一炮，扩大了公司的影响力，提升了公司的品牌美誉度。

在理赔绿色活动期间，河北分公司积极贯彻落实各项理赔服务承诺，将以人为本的服务精神和透明化的理赔服务理念深入到理赔日常工作中，赢得了客户对我们理赔工作的认可，提升了客户对理赔服务的满意度，客户也以质朴的感谢言语，直接而简单的赠送锦旗等方式表达了对分公司理赔服务工作的认可，同时也激励我们在以后的工作将以更加优质高效的理赔工作服务于客户。

今后，河北分公司将继续紧随总公司步伐，秉承公司以人为本的服务宗旨，逐步在河北市场上打造国华理赔服务的新品牌！

国华人寿“理赔绿色通道主题活动”全国各地媒体报道集锦

司庆五周年献礼二：调查大练兵主题活动

报道一：规范理赔调查、提升调查质量 “调查大练兵”活动，着力保护消费者权益

理赔服务与理赔风险控制是理赔工作的两个方面，为了深化服务意识和提升风险控制能力，国华人寿制定并启动了规范理赔调查、提升调查质量的“调查大练兵“活动，因为事实证明通过理赔调查的风险控制功能将保险欺诈拒之门外，维护更广大客户的权益，也是理赔风险控制功能在理赔服务中的重要表现，而第一时间启动应急预案，通过理赔调查对重大突发理赔事件的第一时间的处理、日常调查中附加理赔服务，也是调查队伍反应的及时性、工作接触外部等特点在理赔服务功能中的延伸，有目的的提升调查内涵和充分发挥调查的特点和作用，对公司在对广大消费者的理赔服务上走的更远、做的更好有巨大帮助，理赔调查对维护保险双方的利益、规范保险经营、提高人寿保险公司的社会信誉和防范保险欺诈都有着重要意义。

此次“调查大练兵“活动的开展也是根植于国华人寿对理赔调查工作重要性的深刻认识及对理赔服务工作高水准的孜孜追求的基础之上，国华人寿调查管理工作框架下包含了调查基础管理和调查深度管理，根据公司目前的调查现状及深入进行理赔服务的理念，国华人寿将2012年调查管理工作的重点定位在进行基础管理工作的落实，通过有步骤、有节奏的推进项目性计划，营造调查队伍的学习氛围，促进调查人员实务中调查技能、服务技能的提升，并围绕基础管理工作落实情况进行追踪、评价和反馈，检验基础管理工作落实的效果，并以实务工作中的大案要案的调查为突破点，展现调查工作的亮点，凸显调查对公司和广大客户的价值。国华人寿的调查基础管理工作的核心之一即是调查实务管理，包含案件的调查情况、调查笔录、报告的书写规范、重大突发理赔事件的处理等，而调查深度管理工作主要包括调查质量管理和调查支持管理，加强对质量的监测和对调查人员的培训和支持工作。

基于对调查工作的以上分析，辩证看待理赔服务与风险控制的关系，国华人寿适时以提高业务人员的业务技能，营造全体调查人员学调查、比调查、钻研业务的气氛，提升理赔风险控制能力，保证调查工作深入顺利开展为目的，开展了全系统理赔调查人员的“系统大练兵”活动，旨在进一步提升调查人员、调查相关人员的业务技能和服务意识，树立调查为风险控制、风险控制为服务、调查为服务的意识，在活动中加大培训及考评力度，做到练兵全体参与，评优兼顾机构和个人，切实做到练有所获并培养机构和个人的集体荣誉感，夯实理赔基础管理工作及提升服务及风险控制意识。

此次“调查大练兵”活动在八到十月份进行，全国18家省级分公司、70余家中支公司全部参与活动，活动方案以部门发文的形式对各机构进行了通知，并通过视频、邮件、调研等方式进行赛前的宣导和动员，有意识的在练兵方案实施过程的各个环节强调参与度，关注各机构的竞赛组织情况，着力营造竞赛气氛，为加大调查服务及服务风险控制的有效延伸，特别对中支人员的参与情况、反馈情况给予重视，要求分公司调查人员树立调查管理意识，提升管理水平，加大对中支机构的培训及支持力度，打造环节畅通、执行有力的调查体系，能在实务工作中有效贯彻公司在调查服务及风险控制方面的措施。在此次竞赛的过程中，各个机构进行交叉的评分，每一期选择两个机构的案件由其他所有机构进行分析、评点，可以说，每一次的评分都是一次检验，每一次评点都是对调查人员需要精益求精的要求，没有最好，只有更好的和成为优秀标兵的信念才是每一个调查人员不懈努力的精神源泉，全系统上上下下的竞赛气氛也是一份宝贵的财富，在活动中我们同样加大对调查人员调查经验的传承，在每次进行阶段性总结会议当中，都会有不同的机构通过精心准备的课件分享各自调查中的经验。

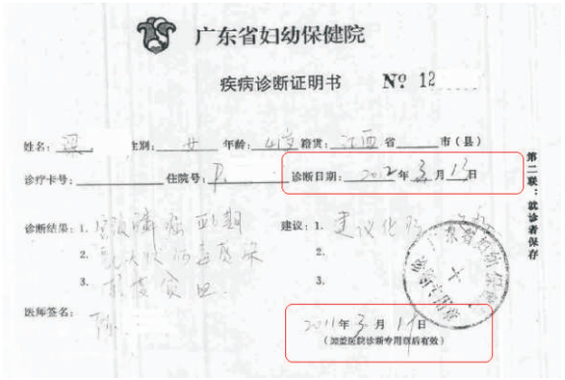
“调查大练兵“活动不仅仅停留在公司内部实务操作的层面，也在调查人员的调查风险控制及调查服务意识、广大客户的反保险欺诈意识上下功夫，此次竞赛过程中就涌现了一批反保险欺诈的案例和优秀服务案例，部分案件涉及金额大，涉及的保险欺诈范围广、影响深。当然，无论在练兵期间还是过去的工作中，国华人寿一直对风险控制和服务工作的宣导和执行不遗余力，已经形成的成果中包括在日常的调查工作中，国华人寿对优秀的调查风险控制案例及调查服务案例，会在公司内部和外部媒体上进行报道，并收录入公司的《两核案例汇编》，《两核案例汇编》作为公司核保核赔编订的月刊，创刊于2009年10月，每年汇总成册，篇篇案例都是公司调查人员的成果展现，为公司的发展做出了积极贡献，也沉淀积累了一批有教学意义的典型案例，自2010年以来，《保险职业教育与培训》持续性对我公司的反保险欺诈案例进行刊登（如总第10期（《从类似案件中侦破保险欺诈案》）、13期（《保险欺诈案例之冒名顶替》）、14期（《伪造理赔申请材料核赔案例》等等），这些都成为展示国华人寿理赔服务支持的窗口，有效的对客户和同业起到宣传和交流的作用，帮助消费者提高保险认识，共同构筑反保险欺诈防线，维护社会稳定，并通过传递风险管理专业知识，更好的服务广大消费者，也帮助公司实现又好又快的发展，为公司成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司而努力。

国华人寿通过“调查大练兵“竞赛和日常调查管理及实务工作中的创新和坚持，把国华人寿的风险控制和服务意识良好的结合到一起，维护社会的公平正义，积极承担社会责任，诚信为消费者提供优质的服务。

各机构『调查大练兵』活动风采

报道二：理赔调查练兵练内功，欺诈防范止损显神通

——记广东分公司成功识破30万元保险欺诈案件　广东分公司　杨超


广东省妇幼保健院

疾病诊断证明书　No 12

姓名：　性别：　年龄：　籍贯：　省　市（县）

诊疗卡号：　住院号：　诊断日期：　年　月　日

诊断结果：1.　建议：1.

2.　2.

3.　3.

医师签名：

（加盖医院诊断专用章后有效）

第二联：就诊者保存

国华人寿保险股份有限公司

GUOHUA LIFE INSURANCE CO.,LTD.

电话行销投保确认单

8月27日，广东分公司运营部通过调查成功识破的一起保险欺诈案件在系统内进行了结案，拒付金额达30万元，为公司做到了有效止损。

大致案情为客户在索赔过程中故意提供修改后的虚假病历资料隐瞒投保前疾病事实，调查人员经过走访面谈、医疗查勘等手段最终获取了确凿的证据，成功识破客户的诈骗行为，此案例也将于近期收入运营管理部的双月刊《两核案例汇编》，提供给机构学习。

自公司成立之初，调查体系的搭建就是运营工作的重点之一，随着调查相关制度、流程的初步完善（《国华人寿查勘生调及体检费用管理办法》、《国华人寿调查管理办法》等），及对调查人员的梳理和明确，调查队伍的搭建已经告一段落，明确了调查人隶属公司理赔体系，专业上由两核委统一管理，专业评级纳入到理赔人员评聘标准，部分调查指标也纳入到了了KPI考核范围和《核保核赔人员专业评价考核管理办法》。

随着调查体系的初步搭建完成，现在调查工作的重点转移到了调查基础管理工作的提升阶段，为了有效提高调查人员的业务技能，营造调查人员学调查、比调查、钻研业务的气氛，提升理赔调查风控能力，运营管理部开展了规范理赔调查、提升调查质量“调查大练兵”活动，活动与8月份启动，总、分、中支公司上下联动，通过全系统调查相关人员的案例评点、分析、调查报告质量评分培养大家思考、分析问题的能力并规范实务操作，目前活动在有序进行中，各个机构积极参与，此案件的成功拒付作为此次活动中取得的优秀成果，展现了国华调查人员的风采。

报道三：练兵夯实基础，调查比武兴正浓

——河北分公司“调查大练兵”活动纪实　河北分公司　梁慧

为提升理赔调查人员的业务技能，营造调查人员学调查、比调查、钻研业务的气氛，提升理赔调查风控能力，保证调查工作的顺利开展，总公司运营管理部核赔处从今年8月份开始，在全系统内开展了关于进行规范理赔调查、提升调查质量的“调查大练兵”活动。活动的主要内容为，抽取各个分公司的案例就调查情况进行相互评分，同时抽取案例组织各个分公司和中支机构理赔人员，就案例本身调查的合理性、深度、是否有调查遗漏、需改进的地方、闪光点等进行分析，并定期召开阶段性视频总结会。会上不仅组织各分公司调查人员逐一对抽取的案例从不同角度发表发自己的观点，还对建工险和渔民险的调查经验及在调查过程当中遇到的问题进行了分享。

活动开展以来河北分公司理赔人员组织全辖的中支机构相关人员积极参与，通过电话、邮件、UC等多种渠道讨论案情，学习吸收其它机构好的地方，对比自身的不足在后续的工作中加以改进，提升了自身的业务技能，在已经举办的两次视频总结会上，核赔处还有针对性的对各分公司对中支公司的培训及支持工作提出了具体的要求，培养了分公司调查人员的调查管理意识，并对机构调查的两极化倾向进行了分析，指出了问题的危害性，并提出了解决问题的办法，这些意见对河北分公司这种中支公司较多的机构在调查管理及调查实务上尤为重要。

通过此次调查大练兵活动的开展，我们看到了兄弟公司优秀的地方，针对自身的不足之处进行分析总结，不断优化业务流程提高专业技能，为在今后的调查过程当中提供技术保障，做好风险控制及理赔服务工作，有效维护公司及客户利益。

河北分公司运营部

2012-9-13

河北分公司调查大练兵课堂，分公司理赔查勘人员认真学习

报道四：深化调查练兵内涵 理论联系调查一线

——河南分公司“调查大练兵”活动剪影　河南分公司　詹建鑫

2012年8月16日，总公司运营部开展规范理赔调查、提升调查质量“调查大练兵”活动以来，河南分公司运营部专兼职调查人员摩拳擦掌，“比、学、赶、超、帮”的氛围已经形成，争取好的成绩，在活动中展现河南分公司的风采，献礼国华5周年司庆，成为了大家的共识。

9月11日，调查大练兵第二次全国视频会的当日，会场内全国各地18家分公司和近50个中支理赔调查相关人员通过视频，共议调查。会场外，河南分公司运营部调查岗王廷召在赶往南水北调中线工程渠首第三标段（邓州市九龙乡）出险现场进行调查的路上，并带这南阳中心支公司运营部新人杨晓燕进行现场的调查指导，而这些，仅仅是调查人员日常工作的一个缩影，适应风餐露宿，学会苦中作乐，这对大多数调查人来说也实在是必修的功课。

调查大练兵开始以来，在河南分公司运营部上下引起了不小的反响，特别是总公司运营管理部对中支公司调查人员培养的重视，要求分公司加大对中支公司调查培训及支持力度，让中支调查人员很振奋，河南分公司在所有的分公司中，中支数量最多，共有9家中支公司，部分中支的调查量还比较大，如南阳、平顶山、周口等，所以加大对中支的调查培训及支持更显得尤为紧急和必要。河南分公司要依此次活动为契机，在调查管理工作上有所作为和提高，通过着力提升中支调查人员的业务技能，避免成为全公司调查队伍中的“弱极”，为今后调查工作的顺利开展打下良好的基础，保证调查质量和调查时效，并在风险控制和理赔服务方面都能取得良好的成果。

相信河南分公司的调查工作会越做要好！

（调查人员等赶到的出险地）

（图为南阳中支杨晓燕在步行赶往出险地路上，及路太泥泞，不能走，调查人员等乘坐泥泞地“越野车”（手扶拖拉机)赶往出险地）

报道五：规范理赔调查 提升调查质量

——山东分公司参加第二次“调查大练兵”活动纪实　山东分公司　戴阳阳

为提升理赔调查人员的业务技能，营造调查人员学调查、比调查、钻研业务的气氛，提升理赔调查风控能力，保证调查工作的顺利开展，总公司运营管理部核赔处开展了关于进行规范理赔调查、提升调查质量的“调查大练兵”活动，并于2012年9月11日在核赔处李永建老师主持下举行了“理赔调查大练兵暨调查培训系列”活动第二次视频会议，山东分公司及各中支理赔调查相关人员全体认真参加了本次会议。

李永建老师首先介绍了本次活动自开展以来的推动情况，就2012年8月28日第一次视频会议后的方案落实情况进行了通报，点评了各机构的活动落实情况。然后山东分公司理赔室曹萌主任根据会议安排就本机构新发生的渔民险调查做了发言，结合山东分公司出现的渔民险案件，就本类型案件的特点和难点做了介绍，将面临的问题和形成的经验做了阐述和分享。

接下来李永建老师介绍了行业的新形势和新的经验，并重点主持了各家分公司对湖北、江苏案例的讨论和分析，各机构踊跃发言，对不同类型的案件结合具体的实例做出了多角度的阐述，这既让大家开阔了眼界，又拓展了思维，受益良多。

然后李老师对各机构及个人的得分情况进行了说明，并做了总结发言，就出现的问题说明了自己的看法，强调了对我们的活动，我们不仅要看做了什么，做的怎么样，也要看清楚发现了什么问题，分析问题的危害，并提出我们的建议，才算比较完善，才能有收获。最后对全体调查员提出了新的要求并且安排了下阶段的工作。会后山东分公司各机构纷纷表示自己在这次活动中获益匪浅，希望这样的活动多搞几次并且表示在下次课题上一定更加努力、认真研究，争取获得更大的突破和成绩。

通过这次会议学习，我们既看到了自己的不足，又学到了很多的知识，大家相信通过不断的学习和经验的积累，国华理赔调查人员的素质能不断的得到提升，我们有信心成为一名优秀的国华调查员！为建设一支高效、专业、公正和专注的理赔调查队伍而努力，并为公司的风险控制和理赔服务做出贡献。

山东分公司理赔人员参与调查大练兵活动,提升理赔调查技能

报道六：

苦练内功、提升服务

——辽宁分公司开展“理赔调查大练兵”主题活动

辽宁分公司 付春江

保险公司的理赔是保险经营的重要环节，做好理赔工作，对于加强保险公司的经营管理，提高保险企业的信誉和经营效益，具有重要意义。而理赔调查是对案件情况进行事实核实和查证的过程，在理赔业务处理中占有重要的位置，对理赔处理结果有决定性影响。

为进一步提高理赔调查队伍的工作技能及调查质量，挖掘调查工作内涵价值，从而有效提升风险管控能力及理赔服务水平，多方位防范化解保险欺诈风险，着力保护广大消费者的权益，国华人寿于2012年8月至10月在全国18家省级分公司、70余家中支公司开展了“理赔调查大练兵”活动，在全公司运营条线上下掀起了一股“比细致、比全面、比服务”的争学理赔调查风。

辽宁分公司对此项活动积极参与，组织召开全省运营员工“理赔调查大练兵”视频会议，安排全员对实务案例进行学习及研讨。会议上大家积极讨论，各抒己见，通过总结案例调查过程中的优缺点而进一步理清理赔调查脉络，完善了理赔细节也丰富了调查思路，通过培训和活动的开展，提高了全体运营人员对理赔工作的参与度和学习热情，同时对理赔及调查工作也有了更为深入的了解和认识。

辽宁分公司在大力开展国华人寿全系统组织的“调查大练兵”活动之余，还自行开展了分公司“理赔标准化”项目。该项目主要目的在于将运营实务中较为复杂的理赔业务，通过“制式化”和“标准化”将其化繁为简，最终打造成简洁直白、模式固定、易于操作的标准理赔作业模式。目前，辽宁分公司已完成了理赔申请书填写、各类理赔业务受理材料清单等相关内容的制定及培训，未来我们将继续完善理赔制式化的各项流程，让分公司运营人员能够深刻领会夯实理赔基础工作及制式化的意义。

苦练内功，只为服务。国华人寿辽宁分公司始终致力于提升内部各项运营业务管理水平，只望为我们的客户提供高效、优质、可信赖的运营服务。未来我们将继续秉承公司“服务无止境、关爱零距离”的运营服务理念，不断提升客户服务水平，为国华人寿辽沈地区的广大客户遮风挡雨、保驾护航！

国华人寿辽宁分公司组织召开全省“理赔调查大练兵”视频会议

银保特色产品 》

〖华瑞丰年系列〗

一次投入，五年保障；
坐享红利，额外惊喜；
三重保障，关爱备至；
保单贷款，方便应急。

〖华润年年系列〗

短期投入 稳健回报；
坐享红利 额外惊喜；
多重保障 风雨无忧；
保单贷款 方便应急。

〖财富增值（2011）〗

零初始费，全额即时增值；
专家理财，专业高效运作；
下有保底，财富安全增长；
三重保障，尊享悉心呵护。

个险特色产品 》

〖财富增值A款〗

保额自选 保障灵活；
终身重疾 人性关怀；
投资保底 分享收益；
持续交费 额外奖励；
年金转换 养老无忧；
专业理财 透明公开。

〖金禧连连〗

投保年龄 范围宽泛；
年年领取 惊喜连连；
满期奖金 丰厚回报；
超值保障 意外无忧；
分享红利 锦上添花；
年金转换 自由灵活。

〖锦绣添富〗

专家理财，收益稳健；
年年返利，保值增值；
随心追加，随时领取；
零初始费，投保免检。

五周年司庆献礼三：理赔服务六大创新举措

六大创新服务举措，全面推进实施理赔创新服务

为进一步深化理赔创新服务意识，将理赔创新服务的理念深入到理赔日常工作中，从而提升公司理赔服务品质和客户对理赔服务的满意度，国华人寿特在公司五周年庆之际，推出六大理赔创新服务举措，在全系统内开展实施，具体举措如下：

理赔绿色通道服务公示栏

一、引入“出险-结案周期”概念，强调理赔全流程管理

理赔“出险-结案周期”指客户自出险到理赔结案的时长，是反映客户自出险后至理赔结案期间理赔全流程的理赔服务水平的重要指标。

1.通过“出险-结案周期”考核指标，加强失效管理，有效缩短理赔时效。

2.加强案件交接及未决数据管理。

3.通过不定期抽查，并定期提取各分公司出险-结案周期时效，通过加强自身管理，强化指标的达成。

4.各分公司从自身实际情况出发，结合自身指标状况，制定长期有效的落实改善措施。

二、机构柜面设立“理赔绿色通道服务受理岗”，拓宽理赔绿色通道服务的服务对象和实施标准，加大理赔服务力度

1、赔付金额为500元（含）以下的案件，材料齐全且事实清楚无需调查时，案件在正式受理后应在3个小时内完成理赔结案。

2、赔付金额500元至1000元（含）以内的案件，材料齐全且事实清楚无需调查时，案件在正式受理后应在一个工作日内完成理赔结案。

3、赔付金额1000元至10000元（含）以内材料齐全且无需调查的案件应在四个工作日内完成理赔结案。

标准化理赔服务柜面

三、建立理赔服务功能完善的理赔角，提升服务质量

专业的理赔服务受理柜面是理赔服务标准化建设中重要的一部分，是打造优质理赔，提升理赔服务质量的有效途径，通过完善机构柜面客服大厅建设，建立理赔服务功能完善的理赔角，理赔服务角以利于客户了解理赔流程、理赔绿色通道服务内容为目的，加大对理赔服务信息的宣传，多方位的展现公司服务形象。

四、客服大厅推出《国华人寿保险理赔绿色通道服务公示栏》，展示理赔绿色通道服务内容

分公司、中心支公司结合机构职场情况设计制作《国华人寿保险理赔绿色通道服务公示栏》展板，以便于理解的方式向客户和业务人员详细、透明公示公司理赔绿色通道服务的内容、流程、各环节资料搜集注意事项、差异化特色服务信息等。

五、推进理赔时间轴案例管理，强化快速理赔

1、理赔时间轴案例管理体现了理赔全流程管理理念，将整个理赔案件处理流程的各环节时间点和处理结果进行详细记录，使整个案件得到生动的展示

2、根据理赔绿色通道案件处理情况，定期建立示范性案例，并予以公布。

六、发掘调查内涵价值，提升理赔调查服务功能

理赔调查人员在理赔调查及上门服务的过程中直接面对客户和其他社会人员，查勘人员的行为礼仪代表着企业文化和专业服务形象，是展现理赔服务的窗口，培养调查人员的服务意识，有助于提升理赔调查服务化功能，丰富公司服务渠道。

2011“2010中国保险创新产品”之“最具品牌成长力”大奖

2011年赞助天津大学

2010年最具成长性保险公司—sohu

不仅赔的快，更要赔的好

国华人寿辽宁分公司 付春江

“现在，我们不知如何表达作为受害者家属的这种难以名状的心情，但我们却在此感受到了来自国华的责任和关怀，特此感谢国华人寿。”摘自被保险人女儿李某的感谢信。是什么让客户发出如此感慨，是什么让客户写出近千字的感谢信。答案很简单，是责任和关怀。

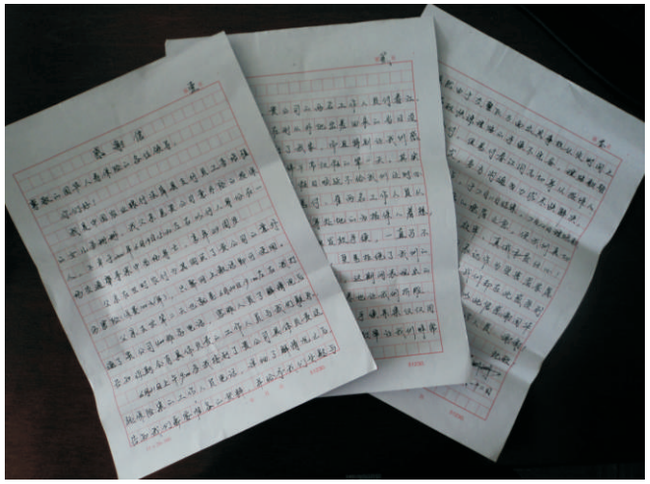
李某为沈阳农行一名普通职工，2011年8月，李某通过农行投保了我司意外保险，意外伤害保额5万。2012年6月19日下午，噩耗发生在被保险人李某身上，作为路人的李某，被一辆违规行驶的车辆撞伤致死。

2012年6月20日，国华辽宁分公司接到李某家属的报案，了解案情后，迅速启动交通事故应急预案，当时辽分的调查人员正在兴城进行理赔查勘，理赔人员第一时间同家属进行了联系，并告知了要准备理赔的材料。同时，理赔人员不辞辛苦，昼夜驱车，在行驶300多公里后，于第二日到达被保险人家中进行慰问。被保险人家属见到理赔人员后十分感动，因为当天是端午节放假的第一天，理赔人员为了工作放弃了节假日的休息，这就是责任。

在处理该案件中，辽分调查人员主动帮助客户收集理赔材料，积极收集交通部门提供的有关证据。在理赔人员同家属的共同配合下，该案件得以迅速立案，在立案后5小时，该案件便结案。

被保险人家属在收到理赔款之后对国华人寿的服务表示非常满意，并亲自前往辽宁分公司向理赔人员递送了一份近千字的感谢信，对辽宁分公司的理赔人员更是给予了高度评价。客户表示是国华人寿在自己最危难的时候伸出了援助之手，帮助自己度过难关，感谢国华人寿。

通过这个案子的处理，我有些感受，当客户出险后，各个保险公司都过度强调一个快字，却少了些关怀。也许有人会说，快就是关怀的一种表现，我倒认为，是关怀造就的快速理赔。所以说，当用心关怀每一个出险客户后，理赔自然就快了。



客户亲手书写的感谢信

国华人寿 一言九鼎

——记河南周口绿色通道快速理赔案例

河南周口中支 陈霞

柴先生2012年7月为三岁的儿子投保我公司国华财富增值终身寿险（万能型）B款附加重大疾病保险附加财富增值提前给付重大疾病保险，保险金额100000元。

周口中心支去客户家慰问、探望、安抚

2012年10月7日上午，国华人寿周口中心支公司接到报案称：“被保险人柴某跟随母亲给其父亲去农田送饭，不知道什么时候钻到荒草中，不慎被秸秆切碎机绞死。”接报案后，周口中心支公司总经理室高度重视此案，立即成立“理赔绿色通道”专案服务组，理赔调查人员立即赶到事故现场查勘和走访，在最短时间内确认了被保险人身份及事故符合我公司意外伤害条款，启动“理赔绿色通道”快速理赔查勘、受理，协助客户收集理赔申请资料，提供完善的理赔申请指导并进行追踪服务。

周口中心支焦总等人一行送去现金支票

2012年10月9日，被保险人的父亲提交完整的理赔申请资料，周口中心支运营部陈霞经理一行带着礼品对客户家属进行慰问和探望，对此事故深表同情和悲伤，安抚家属。整个案件的受理与结案仅仅用了24小时。

2012年10月12日周口中心支公司总经理焦晓东，运营部经理陈霞等人一行来到客户家中，送来了十万元现金支票理赔金，柴先生一家感激万分，连声道谢，并交口称赞国华既快又好的理赔。公司快捷的理赔服务也得到了当地村民的积极认可，在当地社会引起了强烈反响和好评，周口市南郊乡政府、柴堂村委会高度重视此案，对国华人寿理赔服务和信誉给予了高度评价和赞赏，在当地获得良好的口碑，特向国华人寿送来“国华人寿、信誉第一”大红锦旗。

客户家属为了表达对国华人寿的感激之情，被保险人父亲向国华人寿周口中心支公司送来“诚信为国为民、理赔及时迅速”的大红锦旗，连口称赞“国华人寿服务、信誉就是好！”随后又为自己投保6000元的国华财富增值终身寿险（万能型）B款附加重大疾病保险附加财富增值提前给付重大疾病保险。

国华人寿周口中心支运营部一直秉承总公司“关爱零距离，服务无止境”的服务理念，通过快速高效的理赔服务为国华人寿在保险市场上赢得了良好的口碑。

村委会向周口中心支送来“国华人寿、信誉第一”
客户家属送来“诚信为国为民、理赔及时迅速”

现金支票 送到客户家中

绿色通道就是好 主动迅速效率高

——河南濮阳中支第一例实施绿色通道理赔纪实 濮阳中支 李蕊

随着保险业的日益发展，各保险公司已将提高理赔服务水平和理赔服务时效作为提高自身竞争力的一个重要手段，同时更将理赔时效作为理赔服务中最为重要的衡量指标。为进一步缩短理赔时效，总公司于2012年第三季度开展了以“进一步拓宽理赔绿色通道服务暨开展理赔绿色通道服务主题活动月”的通知，濮阳中支积极响应此活动，在2012年9月份成功赔付一例绿色通道案例，仅用3个小时便完成整个案件的理赔处理。

客户送来"服务一流,理赔及时"的感谢锦旗

2012年9月6日濮阳中支快速处理了一起因机器短路，发生漏电后把被保险人双手击伤的意外险理赔案件。从客户提出理赔到结案仅用了3个小时的时间即完成系统结案，赔付客户理赔款1105.76元。客户对国华人寿的理赔工作表示非常的满意，不停的说：“谢谢，谢谢，老百姓都说理赔难，理赔慢，没想到你们国华人寿居然能够在这么短的时间内就完成理赔结案，我真是没有想到……”。同时制作了一面“理赔及时、服务一流”的大红锦旗，送到濮阳中支以表达自己对国华人寿快速理赔的感激之情。

电销特色产品 »

〖华宝金禧〗

满期奖金 丰厚回报交通出行，涵盖广泛现价净额，自动垫付保单贷款，灵活周转。

〖华宝无忧〗

一倍缴费，千倍保障；长期保障，保费低廉；全额返本，资金安全；双倍赔付，安享出行。

〖华宝无忧〗

一倍缴费，千倍保障；长期保障，保费低廉；全额返本，资金安全；双倍赔付，安享出行。

诚信国华 理赔迅速

——记河南平顶山绿色通道快速理赔案例 时晓俊

一直在南方打工的四十多岁的任女士，2010年05月20日在回家探亲之际投保《国华终身寿险（分红型）(2009)》（保额4万），《国华附加终身提前给付重大疾病保险（2009）》（保额4万），《国华附加住院费用医疗保险》（档次一），年交保费3198元，任女士成了国华人寿的客户，开始享受国华人的呵护！

2012年7月17日，再次探亲的任女士对于保险的保障产生了动摇：自己身体倍棒，没病没灾，这样的保障不需要，不如把保险退掉！面对服务人员的苦口婆心的规劝，任女士还是认准了：连感冒就没有，几百元钱一年白白扔掉了，医疗费的保障不要了！按照客户的意愿，柜面服务人员把《国华附加住院费用医疗保险》附加险种退保了。

2012年8月，任女士出现“尿急、尿频”等，经亲戚多次劝说，才到广州市妇幼保健院大医院查查，到底是咋回事？8月16日，医院查出“子宫癌”！“天哪！这病咋让我得呀！这需要多少钱呀！打工几年攒的几万元已经供孩子上大学了，咋办呀！”

2012年8月30日，任女士回到当地平顶山市第一人民医院住院化疗，为进一步手术治疗做前期准备。还没有手术，几天下来，几千元医疗费进去了！

这时任女士经弟弟提醒，想起投保的事，9月2日下午向国华人寿平顶山中支报案。平顶山中支理赔人员电话得知任女士因为手术，急需筹集医疗费用时，立即启动理赔绿色通道程序：1、上门慰问客户！2、迅速开展前期调查！3、尽快搜集理赔材料！2012年9月13日，10：00接到任女士全部理赔材料，17：00结案！

就这样，距离任女士确诊恶性肿瘤仅28天，距离任女士报案仅11天，距离任女士送达理赔材料仅8个小时，一个案值4万元的恶性肿瘤重大疾病赔案完成了！任女士手术及后续治疗费用有着落了。感激之余，任女士及其家人送达国华人寿平顶山中心支公司一面锦旗，上书“诚信国华、理赔迅速”！

在国华人寿平顶山中心支公司业务早会上，任女士由衷的感叹道：大病发生到他人身上是故事，发生到自己身上是灾难！

风险无处不在，保单不能没有！

投保时是为了身价面子，出险时就像自我施救！

退保的时候不顾朋友情谊，理赔的时候朋友依旧！

让国华人寿为更多的需要的人送去保障，祝福国华人寿明天会更好！

让客户满意是我们永恒的追求

--- 河南分公司运营理赔服务剪影　王廷召

2012年7月以来，总公司运营部相继开展了“理赔绿色通道主题活动月”及以旨在“规范理赔调查、提升调查质量”的“调查大练兵”活动。河南分公司始终贯彻以人为本的服务精神和透明化服务的服务意识，不断提升理赔服务品质，成为当地市场上叫得响的理赔品牌！为国华5周年司庆献上了一份厚礼！

9月13日，平顶山中支客户联谊会现场，客户送锦旗表示感谢！

10月9日，理赔人员查勘中安慰失去亲人的客户。

10月12日，周口中支上门送出险3日即结案的10万赔款。

9月11日，南阳中支理赔人员冒雨在丹江口水库渠首附近查勘。

突出特色服务 推动业务发展

--- 河南分公司运营理赔现场会推动业务发展纪实　王廷召

2012年7月以来，总公司运营部相继开展了“理赔绿色通道主题活动月”及以旨在“规范理赔调查、提升调查质量”的“调查大练兵”活动。河南分公司运营部积极响应总公司号召，结合河南分公司实际业务结构，把提升理赔服务与推动个险业务发展结合起来，以召开快速理赔现场会、产品说明会的形式促进业务发展，为国华5周年司庆献上了一份厚礼！

9月13日，平顶山中支任某理赔现场会现场签单个险期缴3000元，有意向加盟的个险总监当即表示不再犹豫。

7月16日，南阳中支李某重大理赔赔付案件，送达赔款当天签单个险期缴0.6万，3天内所在村内群众签单合计个险期缴2.8万。

10月12日，周口中支柴某故意外身故件通过绿色通道快速结案理赔（3天结案即赔付到位10万元），赔款当天签单个险期缴0.6万，3天签单合计2.8万，后续发应续中。

“真诚守信用，理赔暖人心”

——国华人寿焦作中支理赔工作侧记　焦作中支　张春平

2012年9月6日早上，阳光明媚，国华人寿焦作中支迎来了银保理赔客户赵某的丈夫武某，他代表他们全家人为我司送来了“真诚守信用，理赔暖人心”的锦旗，真诚表达对国华人寿焦作中支的信任和感激之情。

2012年4月21日上午我司接到被保险人赵某家属报案：2012年4月19日16时50分许，赵某在演马矿院内澡堂门前被一辆三轮机动车撞倒，导致当场死亡。经核实该客户投保我司华瑞丰年两全保险（分红型）B款产品，保额44840元，意外身故双倍保额赔付。

焦作中支申强总高度关注此案件，要求一定要做好此项理赔工作，尽全力让客户满意。通过调查，理赔人员了解到此案件身故人家里老人行动不便，两个年幼孩子尚需要人照顾，女主人的离世，让这个家庭顿时陷入困境，家务事、妻子的后事以及肇事方的法律纠纷等等，使得丈夫武某常常黯然泪下。为了方便客户，解决客户所难，中支理赔人员采取积极主动的工作方式，做好上门服务工作。通过家庭慰问、法院旁听、医院及事故现场走访等，帮助客户收集整理理赔所需相关材料。武某由衷的讲到：“你们的上门服务让我省跑了多少趟，真心的感谢你们公司的人性化服务……”。

2012年8月22日，武某正式向我司递交了理赔申请。前期的查勘已对事故的责任做了基本认定，理赔人员在认真仔细审核资料后，当日就将该案件进入核心业务系统正式受理。在分公司运营部的大力支持与积极配合下，一个工作日的时间，使该案件完成了批复并及时结案。22号当天理赔人员打电话给武某请他注意查收理赔款到帐，客户用吃惊的语气说道：“这么快钱就赔下来了，我想着还要等好久呢，你们的服务真是太好了，我代表我们全家感谢国华人寿”！

保险无小事，服务见真情。国华河南分公司焦作中支始终将客户满意作为理赔工作的重点工作，为焦作群众提供更好、更快的理赔服务，为创建国华人寿在焦作地区的品牌美誉度贡献一份力量。

（中支申总与客户温馨交谈）

（客户（左二）送锦旗表示感激）

公司简介

国华人寿保险股份有限公司（以下简称“国华人寿”）成立于2007年11月，总部位于上海，是由中国保险监督管理委员会批准设立的全国性、股份制专业寿险公司，由国内大型上市公司天茂集团等六家实力雄厚的企业发起组建。自成立以来，国华人寿始终坚持科学发展观，科学掌握寿险经营规律，合规经营、稳健发展，探索符合自身特色的健康发展之路。

国华人寿秉承信任、责任、精益、价值四个核心价值观，以让每个家庭拥有保障和幸福为使命，致力于成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司。

经过四年的快速发展，国华人寿总体经营情况较好，并在机构数量较少的情况下取得了行业规模保费中上水平。目前公司已开设及批筹北京、山东、浙江、河南、广东、上海、河北、江苏、天津、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、安徽、深圳等18家省级分公司，在上海、广州成立了全国性的电话销售中心和客户联络中心。

国华人寿在“稳健、可持续发展”的公司发展思路指导下，坚持决策经营和监督分离的治理结构与全面的风险内控体系，确保企业的稳健发展；坚持效益渠道与效益险种的渠道经营原则，差异化开展个、银、团、经代、电话销售渠道，实现渠道开拓与业务发展稳步增长；以“关爱零距离，服务无止境”服务理念为原则，最大限度的保障客户利益，努力为每一位客户提供专业而全面的服务。

自成立以来，国华人寿相继获得“中国改革开放30周年突出贡献企业”、中国保护消费者权益“重质守信3.15放心单位”、2010年“最具成长性保险公司奖”、2011年度“保险业最具潜力品牌”、2011上海保险行业“最具成长力寿险公司年度大奖”、2011年度“最佳服务创新保险公司奖“等各项荣誉；其产品“国华华瑞丰年两全保险（分红型）B款”荣获“2010中国保险创新产品”之“最具品牌成长力”大奖，“锦绣添富组合计划”荣获“2011保险行业综合理财类保险计划年度大奖”。

作为一家快速成长的寿险公司，国华人寿一直致力于社会公益事业。公司在2008年至2010年间，先后多次捐款支援青海玉树、四川汶川等地震灾区；2010年，在河南建立国华至爱扶助基金。公司大力支持体育公益事业，2010年赞助湖北省第十三届运动会；2011年，赞助上海女排，并发起“自由人”公益计划。此外，公司也涉足了教育公益事业，2011年8月捐资百万设立天津大学“吴育华奖学金、励学金”，同年12月，在百年爱心慈善晚宴上捐资10万元。

国华人寿总部

地址：上海市浦东新区世纪大道88号金茂大厦4层

邮编：200121

电话：021-61058666

传真：021-61642088

上海分公司

地址：上海市浦东新区世纪大道88号金茂大厦4层

邮编：200121

电话：021-61098585

传真：021-61098500

北京分公司

地址：北京市朝阳区朝阳北路237号复星国际中心501室

邮编：100020

电话：010-59272266

传真：010-59272200

浙江分公司

地址：浙江省杭州市江干区凤起东路189号新城时代广场1幢1901室、1902室

邮编：310006

电话：0571-28116000

传真：0571-28115877

山东分公司

地址：山东省济南市市中区纬一路以东、经二路以南万达商业广场7号楼（B座22层）

电话:0531-80976688

广东分公司

地址：广东省广州市天河区林和西路9号耀中广场2016

邮编：510610

电话：020-22088222

传真：020-22088200

河南分公司

地址：郑州市郑东新区商务外环路19号（东二街口）金融大厦12楼

电话:0371-60188000

河北分公司

地址：河北省石家庄市长安区育才街56号九派大厦10楼

邮编：050011

电话：0311-89108129

传真：0311-89108129

江苏分公司

地址：南京市游府西街46号19楼

电话：025-82212666

天津分公司

地址：天津市和平区南京路85号君隆广场B3座1101

邮编：300040

电话：022-23210888

传真：022-23210352

湖北分公司

地址：湖北省武汉市江汉区新华路218号浦发银行大厦12楼

邮编：430022

电话：027-85566661

传真：027-85566661

辽宁分公司

地址：辽宁省沈阳市沈河区惠工街10号卓越大厦27楼

邮编：110013

电话：024-31099580

传真：024-31099580

重庆分公司

地址：重庆市渝中区五一路8号帝都广场A塔9楼

邮编：400010

电话：023-86567110

传真：023-86567123

四川分公司

地址：成都市青羊区大墙西街33号鼓楼国际39楼

邮编：610015

电话：028-65015800

传真：028-65015811

山西分公司

地址：太原市新建南路127号贵通大厦18层

邮编：030012

电话：0351-5266966

传真：0351-5266980

青岛分公司

地址：山东省青岛市市南区香港中路40号数码港旗舰大厦18层

邮编：266071

电话：0532-86678393

传真：0532-86678876

湖南分公司

地址：长沙市芙蓉中路三段142号友阿光大大厦B座7楼

邮编：410000

电话：0731-88707265

传真：0731-88707260

深圳分公司

地址：深圳市福田区福华三路88号财富大厦6F2G

电话：0755-33988333