

# 中邮相伴 从心出发

## ——中邮保险2021年第五届客户服务季专项活动纪实

一年好景君须记,最是硕果累累时。经过盛夏的热情、金秋的丰收,中邮保险2021年“美好生活 中邮相伴”客户服务季活动圆满落幕。本届客服季活动继续秉持公司“视客户为亲人”的服务理念,旨在为客户送关爱、为公司树品牌、为行业展形象,

不仅收获了客户的赞誉,也受到了渠道和社会的广泛认可。这已是中邮保险连续第五年推出该活动,前四届客户服务季活动得到了客户的高度赞誉,先后获得《中国银行保险报》评选的“2017~2018年度服务创新案例”“2019~2020年度服务创新金牌案例”荣誉称号。

中邮相伴,从心出发。本届客服季活动聚焦客户需求,突出“线上活动创新、打造与客户的互动场景、线上线下更好融合”的思路,整合板块资源,融合线上线下,贴合服务需要,从活动项目、宣传形式、与健康险等重点业务的结合方面均实现了创新和提升。其中,线下举办了健康问诊巡讲、少儿邮票书信大赛、消费者教育及金融知识普及等活动;线上举办了“满意度有奖测评”“健康E站”、直播、“智慧王者知识挑战赛”等活动。客服季期间,累计开展线上线下活动334场,参与人数近140万人次。

### 别具匠心 ——六大场馆打卡之旅

本次活动历时半年精心准备,匠心打造“满意度有奖测评”“智慧王者知识挑战赛”“健康E站”“名家直播馆”“第二届最美客服人评选”“线下活动馆”六大场馆打卡之旅,为客户提供了丰富的互动场景、沉浸式的活动体验。

其中,满意度测评从服务便利性、服务时效、服务态度与专业性、产品与服务的推荐程度、保障需求等角度深度聆听客户心声,获得4万名客户的反馈;“智慧王者挑战赛”,通过在线PK、组队挑战的方式,让参与者在趣味互动中获取生活常识、健康新知、传统文化和金融保险知识,活动期间参与挑战人数近5万人;“健康E站”吸引了近1万名客户日签打卡,通过生活健康真相、父母健康须知、养生健康



中邮保险客户服务季活动页面。

常识、宝宝健康贴士、女性健康守则、专家有观点等版块内容,为不同人群的健康保驾护航;客户在参与不同互动活动中均可获得“能量豆”。通过持续的打卡活动,有效地增加了客户黏性。

### 关爱贴心 ——名家直播系列活动

线上“名家直播馆”创新了多省联播的模式,邀请知名医生、高校教授、行业专家为客户带来精彩纷呈的系列活动,主题内容涵盖健康管理、法律税务、亲子教育等。活动设计了丰富的互动环节,将“线下游”与“线上讲”结合,实现健康服务、金融保险、助农消费、邮票文化等元素的有机融合。16个省份的28场直播活动吸引了近24万名客户参与。

其中,“京津沪名医,邀您话养生”健康直播分别带领客户参观了天津大龙邮局、上海武康路邮局等具有邮政历史特色的主题邮局,客户一边观看直播、欣赏邮票文化,一边选购京津沪三地邮政特色惠农产品,一边聆听全国知名专家教授的健康养生知识普及精彩讲座。同时,向广大客户推广介绍2021年升级后的增值服务内容,帮助客户了解自身的权益。一位客户表示:“虽然直播形式的活动很多,但这次的直播活动独具特色,内容丰富,收获很大。”陕湘川苏“普及金融知识 共享美好生活”四省

联播活动分别邀请公安局经侦支队队长、教育心理学专家、律师等行业专家,就“校园贷”“扣件”短信等常见金融骗局、亲子教育与少儿良好消费习惯养成、“代理维权退保”“保险退保买新”金融违法活动等内容,与广大消费者连线直播间,在线答疑解惑。宁夏、吉林、湖南、湖北、广东、广西6省(区)联播活动聚焦情绪管理、女性健康管理、少儿养护等多方面内容,满足了不同人群的知识需求。

### 陪伴用心 ——健康问诊讲座活动

中邮保险“您的健康,邮我保障”健康服务专项活动已陪伴广大客户走过了5个春秋,多年来用心呵护客户的健康生活,已成为深受客户欢迎的品牌活动。今年,中邮保险深入市、县,先后举办91场线下健康巡讲问诊活动,搭配体检项目,面对面解答客户健康问题,并在活动中推广健康增值服务,为全国近5000位VIP客户送上贴心的健康关怀。

其中,广东分公司邀请岭南针灸法代表性传承人深入9个地区开展“三伏天冬病复治正当时”健康主题活动,向到场客户生动演示“岭南飞针”技艺,详细介绍了针灸在“治已病,防未病”方面的功效,将深奥的医学知识融会贯通到日常生活中,最后,带领客户以一段柔和优美的“八段锦”结束活动。在场客户意犹未尽,纷纷表达了对中邮保险客服活动的赞誉和对下次活动的期盼。

河北分公司通过与当地知名口腔诊所合作,邀请客户进行口腔体检,为客户提供口腔护理建议、进行口腔健康知识科普。有客户表示:“本次活动帮助自己关注了平时容易忽略的口腔问题,体会到购买中邮保险产品的物超所值。”

四川分公司在健康知识讲座中搭配基因检测等活动,并向客户普及心肺复苏急救知识,现场演练急救技能,为客户提供了丰富而实用的生活应急知识。辽宁分公司在活动中推出本地的药店、体检机构优惠等健康增值服务,为客户的日常健康管理保驾护航。河南、山东、浙江、上海、安徽、广西、湖南、江西等分公司结合时令节气,邀请名医专家,为客户讲解秋冬季养生知识等,并提供和专家的一对一健康咨询、问诊服务,体现了对客户贴心关怀。

### 妙笔童心 ——少儿邮票书信大赛

2021年,中邮保险“方寸世界 放飞梦想”少儿邮票书信大赛再度开启,截至10月底,全国累计回收作品20万余幅,参评作品2万余幅,投票超70万张。本次大赛围绕建党一百周年的主题,持续为孩子们提供创作空间,用画笔描绘出对党、对祖国的美好祝福。

其中,浙江分公司以“童心向党绘未来”为主题,设置了微型画展、公益集市、线上云展览等多个环节。公益集市义卖费用全部捐赠给农村留守儿童,体现了中邮保险的社会担当;同时,在人流集中的商业街区为获奖作品举办有声微型画展,观展群众可扫描二维码收听作者的创作思路,为参赛者提供了形式新颖的多元化展示平台,耳目一新的展出方式吸引了众多观众。江苏分公司围绕建党一百周年主题,通过邮票设计大赛引导孩子用画笔描绘出对党、对祖国的美好祝福;同时,围绕少儿邮票



浙江分公司少儿邮票设计大赛。

大赛,结合地域特色,开展“小小角色体验”活动,通过诵诗歌、唱红歌、学党史等活动助力孩子们在角色中快乐健康成长。“幸福直通车”,帮助留守儿童实现看电影的心愿;“苏陕交流”活动搭建学生暑期交流平台,积极融入爱国主义教育,增进两地友谊;“蜜宝相伴 益起童行”活动,带领儿童们感受田间植树、采摘的乐趣。其中,“幸福采摘”和“苏陕交流”均在“学习强国”平台进行了宣传报道。这些形式多样的活动,吸引了众多家有学龄儿童的中年客群积极参与,弘扬了社会正能量。

### 美好随心 ——弘扬传统文化特色活动

为弘扬传统文化,各分公司结合当地特色历史文化、民俗风情,在活动中增加了特色传统元素,带领客户体验了一场精彩纷呈的传统文化之旅。

四川分公司走进赤水河畔、乌蒙山系的古蔺县,为客户送去温暖,使“信送到哪里,中邮保险就到哪里”的印象深入人心,“VIP客户增值服务+客户体验官座谈”客户服务活动设计了苗族竹竿舞、锅庄舞、唱红歌等环节,将有温度的服务体现在特色化的细节中。广西分公司在活动中开展“布依黑灰社”非物质文化遗产——天琴技艺展演,增强了公司与客户之间的互动,拉近了客户与非物质文化遗产的距离。河南分公司“走近非遗”活动针对亲子客户家庭,在夏都遗址博物馆“认识遗址”“了解夏都”“修补文物”,学习汉字发展史,新颖独特的形式受到客户和渠道的一致好评。有客户表示:“少年强则国强。感谢中邮保险提供让孩子读懂中华文明、体验传承传统文化的机会。”

### 守护精心 ——消费者金融知识普及

中邮保险结合自身客群特点,通过“线上+线下”相结合的方式,面向不同人群,在近6000个邮银网点设置教育宣传专区、投放电子屏幕宣传视频、组织线下教育活动、普及智能技术应用。其中,金融知识“进社区”“进乡村”“进老年大学/敬老院”“进校园”“进企业”的“五进入”活动,累计开展645场,实现基础金融知识宣传覆盖广、深、通达。今年,还特别将金融知识宣传与“适老化”结合,通过编制简易使用手册、录制视频教程的方式帮助老年消费者掌握业务操作;对于行动不便的老年客户,中邮保险工作人员提供“上门+上线”的贴心服务,让老年消费者共享数字生活。

其中,江苏分公司发挥投递员“走千访万”的邮政特色网格优势,打造“爱心邮路”特色活动,对邮路上的孤寡老人提供贴心的服务,向大众普及存款保险制度、金融保险知识、支付工具使用和投资理财知识等,将金融知识宣传深入到乡镇、村落。黑龙江分公司在敬老院为老年群体及医护人员详细讲解金融安全知识、防范金融诈骗和非法集资等内容。山东分公司积极深入村镇,开展“保险绿色公益行暨金融知识进乡村”活动,对村民经常遇到的金融保险问题面对面讲解,用金融知识维护村民权益。

下一步,中邮保险将持续聚焦客户需求,不断完善服务内涵,着力提升服务效率,切实改进客户体验,努力提供更有深度、更有广度、更有温度的保险服务,为广大客户更美好的幸福生活保驾护航。



观众参观浙江分公司少儿邮票设计大赛作品展。



江苏分公司少儿邮票大赛参赛作品。



四川分公司VIP客户服务活动。



“京津沪名医,邀您话养生”健康直播。



广东分公司“三伏天冬病复治正当时”健康主题活动。

本版由中邮保险供稿