



为百姓排忧解难，与客户共情同心。阳光财产保险股份有限公司青海省分公司(以下简称“阳光财险”)始终致力于为更多的客户提供更多有价值、有意义的阳光服务，从客户关心的事情做起，从让客户满意的事情做起，让更多群众享受到了阳光财险公司高质量可持续发展的惠民成果。

集团成功上市后，立足新起点，5月19日，阳光财险迎来了第14个客户节，此次客户节以“聆听客户声音，播撒爱与责任”为主题，旨在与客户一起手拉手、心连心，护佑客户美好生活，传递阳光大爱。

阳光财险： 用心聆听客户声音 倾情播撒爱与责任

新阳光·新面貌—— 高管走近客户 聆听客户心声

6月7日，青海省分公司负责人唐玉莲前往西宁中支开展“高管体验”活动。按照总分公司客户节活动安排，唐总走进西宁中支柜面，以消费者的身份体验柜面客户接待服务。

体验过程中，柜面人员服务态度热情，详细地介绍了有关产品的特点和优势，细致地解答了相关问题。同时，在体验完后对于接待和服务提出了更高的要求，指出柜面人员需要加强柜面服务标准规范培训进一步优化服务流程，做好基本客户服务接待礼仪，优化服务流程，真正让消费者有更好的体验。

6月8日，青海省分公司理赔分管总李岩走进理赔查勘一线，陪同查勘人员实地勘查事故现场，同时对西宁中支机构理赔查勘员的标准用语、着装、理赔查勘流程以及客户答疑方面进行全流程检查与跟进，期间针对客户咨询的理赔问题也做出专业详尽的解答，为客户提供准确、全面的理赔服务方案。

查勘结束后，客户对细心服务表示认可与感谢，阳光财险将秉承“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”这一服务理念，持续加强分公司理赔服务能力，及时跟进理赔案件进展，让客户放心、安心！

据了解，本届客户节，阳光财险将开展落实客户思想系列行动。组织高管体验日、高管大拜访、高管服务日、高管聆听日和高管讲消保系列活动。阳光财险管理层全面深入市场，走近客户，聆听客户声音。通过对消费者风险管理需求的收集与调研，为客户匹配更合适的产品和服务。本次活动的组织既是一场阳光管理层与客户的“遇见”，更是一次贯彻落实“以客户为中心”思想的重要体现。

阳光财险将继续秉持“一切为了客户”的理念，持续不断地改进服务质量和客户体验，为每位客户带来更多的关爱和贴心的服务。

新阳光·新服务—— 暖心举措升级 服务温度满格

阳光财险从客户感受出发全新升级了各项服务。通过深化服务模式，按照不同服务场景，为客户提供温暖贴心的特色服务。在车险查勘现场，为客户提供“三三服务”，即“见面时握手问候、处理中流程告知、结束后诚挚感谢”的“三个时候”和“协助撤离、帮助施救、资源支持”的“三个动作”。

面向伤者客户提供“爱陪伴”“包干赔”“住院慰问关怀”“上门调解”服务，让客户感受到阳光服务的贴心。同时提供线上快捷高效的理赔透明服务，保证现场透明、位置透明、过程透明、救援透明，持续提升客户满意度，打造安全放心的服务环境。

针对不同客户需求，推出定制化理赔创新模式，包括品牌4S店维修、维修全程可查看、代办理赔免收费、人伤先行垫付四项专属服务，让客户感受到阳光的品牌价值。

此外，围绕银发客群，在柜面设置银发客群专属服务窗口，提供银发客群拨打客服电话“一键转人工”服务。同时聚焦老年人日常实际需求提供“小橙大爱”等多样化系列服务，根据老年人实际需求多样化设计课程内容，课程聚焦老年人日常生活涉及的手机基础操作、出行、防诈骗等10类高频事项和服务场景内容，增强老年人的获得感，推动社会适老化转型。



新阳光·新关爱—— 助力风险减量 保障客户安全

“今天我们抓紧把安排的几个公司的风险点排查完。”5月19日一大早，海西州中心支公司负责人熊鸣兴，分公司理赔服务、消费者权益保护部负责人靳程伟带队，前往格尔木惠乐购商贸有限公司、格尔木全家福商贸有限公司、格尔木宜惠购商贸有限公司等进行保险风控服务。

在现场，熊鸣兴带领的服务人员从风险减量角度出发，对承保的商超进行了风险点排查工作，总结历史赔案出险原因，建议被保险人加强此方

面的管控，同时，收集了被保险人对承保理赔工作的建议。

据悉，阳光财险致力成为客户健康管理的服务提供者、企业和家庭财产的安全守护者，“橙心橙意”提供全新关爱。

针对企业客户，依托“专业+科技”的力量，提升“防”的能力、“减”的实效、“救”的服务，助力风险减量。为企业客户提供汛期风险隐患排查、电气隐患排查、风险巡防、风险防范讲座等系列服务，通过阳光天眼风险

地图平台灾害预警小程序为客户及社会公众提供气象预警及查询服务，向客户提供一揽子风险解决方案，真正成为客户值得信赖的风险管理伙伴。针对不同个人客户和家庭客户，提供差异化关爱产品及服务。推出“爱相伴”“爱成长”“爱长久”“爱相守”“家政无忧”等多款优惠产品，满足家庭顶梁柱、青少年、老年人、新市民等不同群体、不同年龄阶段客户的保险需求，护佑客户美好生活，传递阳光大爱。



新阳光·新风采—— 感受阳光魅力 聚力定点帮扶

一支笔虽然不重，但可以让山区的孩子们书写人生；一本本子虽然不厚，但可以为山区孩子撑起一片小小的天空。

7月25日，在海东市循化县道韩乡立伦学校里，阳光财险的帮扶队伍正在为孩子们发放文具和体育用品……“叔叔阿姨们来我们学校，给我们带来了学习用品，我们很感谢他们，希望他们以后常来学校看我们。”学生马生军告诉记者。

据了解，为进一步贯彻以人民为中心的发展思想，践行“客户至上让消费者满意”的消保专项文化，为消费者提供更优质的产品与服务体验，阳光财险特别推出“新阳光·新风采”主题活动，此次帮扶捐赠活动，为山区的孩子们捐赠书籍、绘本、体育器材等物资，旨在丰富孩子的课余生活，让山区的孩子们从书本中发现世界，感受知识的“盛宴”，增强他们的体魄，让他们“德智体美劳”全面发展。

“这次捐赠活动，让我们的孩子感受到了阳光般的温暖。”海东市循化县道韩乡立伦学校的校长说道。

长期以来，阳光财险始终牢记“回馈社会是应尽责任”的理念，积极承担社会责任、主动彰显险企担当，用大爱回馈社会、凝聚发展力量。客户节期间，阳光财险将汇聚力量开展一系列公益活动，向社会传递阳光正能量。开展老年人关爱活动，走进山区开展定点帮扶活动，为消费者送去温暖，让客户切实感受到阳光的风采和魅力。（记者 师晓琼）