

新聞稿

2019-08-14

中壽公平待客原則評核獲獎

名列壽險業第二名 待客如己 讓服務更有溫度

在金融體系中，只有壽險業可以完整陪伴個人及家庭走過生老病死，而「客戶」則是壽險業最珍貴的資產。中國人壽秉持「愛與關懷」的核心精神，不斷創新提供優質服務，榮獲金融監督管理委員會首次舉辦的「公平待客原則評核」壽險業第二名之佳績。中國人壽總經理黃淑芬表示，中國人壽將公平待客不僅定位於單純法令遵循的層次，更期待能超越客戶期待，全面提升服務品質。中壽秉持永續經營理念，已於2018年啟動全面轉型，除了系統、組織及人員轉型外，更啟動服務面的轉型，從心出發，提供待客如己的金融消費體驗，全力推動公平待客。

黃淑芬總經理進一步指出，保險是安定社會的力量，中壽長期善盡企業社會責任，透過每一次與客戶的接觸，帶給客戶嶄新優質的體驗，讓保險不再只是無形商品，而是從客戶需求出發，有溫度的服務，彰顯保險核心價值。中壽重視客戶服務體驗，深知每次與保戶的接觸都是公平待客的落實，也是保戶對中壽信任的展現，中壽從商品設計、廣告招攬、銷售過程、契約履行、保戶服務等面向融入金融消費者保護，秉持專業及效率提供各項服務，即時回應並滿足保戶需求，以持續提升保戶滿意及貼心的服務。

在企業文化上，中壽董事會及高階主管高度重視公平待客原則，全力打造「公平同理，待客如己」的理念，以超越法令規範的標準自我期許，從制定「公平待客原則政策與策略」向下推展，每一位同仁由內而外，讓公平待客理念落實成為企業核心文化，再從消費者需求出發，提供適合的商品與優質的服務。壽險是以人為中心的事業，中壽期許每一位同仁秉持公平待客的精神，由內而外彰顯於實際之服務作為，也透過舉辦「服務大使」選拔，鼓勵同仁展現服務熱忱，站在客戶立場思考，用心設想解決方案，建立服務典範。

新聞聯絡人

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1050/0939-236-405

鄒沛峯 jalen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1042/0920-161-435