

红网时刻1月19日讯（通讯员

童

苗）

自党史学

习教育开展以来，

人保财险湖南省分公司95518客服中

心秉承“人民保险

，服务人民”的初心使命，紧紧围绕“我为群众办实事”实践活动要求，聚焦及时快捷响应、便民利民亲民，全面理顺咨询、救援、查勘、定损等高频服务事项，发挥金融“工匠精神”，有力打通服务客户“最后一公里”，小窗口做出了大服务，让温暖直抵民心。

心系客户勇担当。

作为湖南财产保险行业的龙头公司，湖南人保财险95518客服中心专线日均话务总量超过6500通次，在繁重的通话量背后，做到了专线接通率99.66%，一次问题解决率85.45%，客服代表满意率99.99%。特别是在疫情、极端灾害天气期间，一百多名中心员工在党员骨干的带领下，充分发挥党员标杆作用，快速响应，全力应对，统筹协调大灾应急处理工作，切实解决客户发生保险事故后的“急难愁盼”。

暖心服务善作为。

在数字化、网络化普及的今天，面对特殊人群对网络的陌生，湖南人保财险95518客服中心积极推进多媒体客户联络中心

转型升级，在紧抓增值与创新的同时，强调暖心服务，为老人、偏远地区农户等特殊人群开设了特色服务坐席和应急绿色通道，为不常使用智能产品和有紧急需要的民众提供便捷服务；上门为企业客户进行防灾减损风险预警的专业指导，帮助客户熟悉保险服务流程，提高客户风险防范意识。

志愿服务强责任。

在做好主业工作的同时，湖南人保财险95518客服中心积极弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，在团员青年中组建志愿者队伍，定期深入福利院、社区、道路、基层一线开展慰老、帮扶、环保等形式多样的志愿服务关爱行动，传递向上向善的正能量，进一步强化员工责任感，助力文明城市建设。

美丽富饶的三湘四水

留下了湖南人保财险95518客服中心动人悦耳的声音，她们用专业的服务水平和真诚的服务态度赢得了客户的称赞。中心先后获得全国金融五一巾帼标兵岗、湖南女职工文明示范岗、湖南省文明窗口单位、湖南金融工匠、人保集团五四红旗团组织等荣誉。下一步，湖南人保财险95518客服中心将聚焦客户实际困难，切实肩负起

中管金融企业的使命担当，扎根湖南这片红色沃土，以高质量的客户服务为打造“三个高地”、践行“四新使命”、落实“五项要求”贡献力量。