

中证网讯（记者 程竹）“每个格子间里，每位客户服务代表，她们统一工装、头戴耳麦、始终面带微笑，一边倾听，一边应答，一边敲击键盘认真记录办理。”记者日前实地走访中国人寿95519客户联络中心，映入眼帘的是一片繁忙而有序的工作场景，以及此起彼伏的应答声和敲击键盘的噼啪声。

据中国人寿相关人员介绍，由于岗位特殊，全系统客户联络中心实行全年24小时无休电话服务，每天接听的各种服务需求电话量6.6万余通。白天高峰期，平均每15分钟有超4500通电话，具体到个人，最高一天可能接到120个电话。在超负荷的工作体量之下，联络中心依然井然有序，客户服务代表们凭着扎实的业务基础，做到了耐心解答、认真记录、及时派单，人工接通率达98.99%，客户满意度达98.17%。

目前，中国人寿95519从提供传统语音服务的呼叫中心升级为集电话、APP、官微、短信、电子邮件、信函等多触点、多元化服务的多媒体客户联络中心。中国人寿95519客户服务专线多项服务功能进行了全新升级。其中包括：全国客户统一受理，客户在全国任何地区拨打95519均可查询保单，坐席直接受理解答，客户无需重新拨打当地95519；集团客户无感转接，中国人寿集团内客户拨打95519可由坐席直接一键转接，真正做到“一个客户，一个国寿”；智能语音导航服务，通过自然人机交互，实现语音识别、语意理解、语音合成，一声直达诉求；关爱老人适老服务，为老年人延续传统服务模式，对于65周岁以上老年客户拨打95519客户服务专线，可直接转接人工客服；新单回访形式多样，方便快捷的电子化回访已覆盖各种形式投保的新单，短信验证码、人脸识别等多种举措确保回访真实性，保障客户的权益。