

工行菏泽分行：“四个突出”扎实做好巡察工作

工行菏泽分行紧紧围绕“三个聚焦”，落实“四个突出”，陆续对5家一级支行、6个分行部室党组织开展了2021年度巡察工作。近日，根据分行党委巡察工作领导小组统一部署，已完成对被巡察单位的巡察意见反馈工作，巡察“利剑”作用得到充分发挥。

突出非现场分析研判，搜集问题线索。按照2021年巡察工作方案，工行菏泽分行聚焦总省市行党委决策部署贯彻落实情况，聚焦全面从严治党从严治党、治理群众身边腐败问题和不正之风情况，聚焦贯彻落实新时代党的组织路线情况，借助联席会议机制，通过加强与各监督部门交流合作，广泛征集监督信息、研判问题线索，确定巡察问题的方向和重点，为有针对性地开展现场巡察打下基础。

突出巡察质量，灵活安排现场巡察时间。按照时间服从质量的原则，巡察工作领导小组及其办公室定期调度巡察情况，及时掌握工作进度及发现问题情况，协调巡察中遇到的难点和问题，强调时间服从质量，以发现真实问题和确保巡察工作质量为重点，根据巡察工作进展和发现问题的性质，灵活安排对相关部室和支行的现场巡察时间。

突出政治巡察功能，强化党组织推动力。借助巡察发现的贯彻落实上级行决策部署不到位、基层党组织建设不规范、支持乡村振兴力度欠缺、市场竞争力弱化、防范化解金融风险、治理员工身边腐败问题和不正之风、整治形式主义、官僚主义以及总省市行巡视巡察发现问题整改落实不彻底等，强化督促整改和责任追究，推动全面从严治

治党、从严治行向基层延伸。通过发现问题，揭示和体现相关机构是否有政治担当、制度执行是否到位、作风是否进一步转变、为基层减负工作是否真正落实到位。

突出责任追究，抓实巡察整改。为真正抓好巡察整改，工行菏泽分行党委巡察工作领导小组两次召开专题会议，听取巡察组关于巡察工作情况的汇报，讨论审议问题责任人的处理意见，在坚持以事实为依据，以制度为准绳的原则下，从严追究责任，尤其是领导人员的责任。通过严肃问责，提升各级党组织政治站位，坚决扛起整改主体责任，督促主要负责人履行好第一责任人责任，班子成员落实“一岗双责”，以上率下，协调联动，共同发力，全面提升巡察整改成效。通讯员 李忠勇

中国银行菏泽分行：依托“公益中国”助力乡村振兴

中国银行菏泽分行充分运用“公益中国”精准扶贫平台开展消费扶贫公益活动，不断创新帮扶形式，助力精准扶贫。

活动开展以来，中国银行菏泽分行充分挖掘行内外资源，通过“公益中国”平台组织购买或帮助销售脱贫地区产品；鼓励员工使用“公益中国”平台购买脱贫地区农产品，主动参与消费帮扶；在营销业务产品的同时做好“公益中国”平台推广和宣传，发动更多客户、企事业单位等通过“公益中

国”平台共同参与消费帮扶，让更多贫困群众受益，为乡村振兴事业积极贡献力量。

“公益中国”平台是中国银行整合社会资源优势，利用公益理念、“互联网+公益”思维，借助市场力量、政府支持、金融技术所开发的公益共享平台。该平台致力于打造农特产品外销的快捷通道，成为贫困户受益增收的重要途径，促进产业发展的强力驱动，社会公民参与公益的有效载体。

通讯员 张东坡 张千彦

中国人寿95519：见证保险企业智能化金融服务升级

“您好，中国人寿，请问有什么可以帮您？”这句开场白陪伴了国寿客户整整20个春秋。一通三四分钟的电话，传递的是温暖，带给客户的是保单背后的那份踏实与心安。

2021年是95519客户服务专线开通20周年。保持7×24小时在线的客服专线，平均每天接听电话6.6万通，客户满意度达98.17%。客户满意度的提升不仅促进了客户购买更多中国人寿的保单，也提高了股东价值。

2020年10月22日，由中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会主办的2020年度第十六届中国呼叫中心产业发展年会暨

年度颁奖典礼在京举行。经过权威机构严格选拔和专家评审，中国人寿保险股份有限公司在98家申报单位中脱颖而出，荣获两项集体奖、三项个人奖，获奖数量行业领先。其中，中国人寿95519客户联络中心荣获“2020年度十佳呼叫中心奖（1000席以上）”。

2001年9月19日，经过349个城市4个月的试运行，中国人寿95519客户服务专线在全国范围内正式开通。作为中国人寿重要的远程服务窗口，95519秉承“专业、真诚、感动、超越”的服务理念，围绕“简捷、品质、温暖”服务品牌，致力“让声音传递微笑”、“让声音传递温度”，以互

联网、大数据、人工智能和云计算技术为依托，为客户提供多触点、多元化的一站式综合解决服务。

客户服务要做好不容易，二十年如一日高标准做好客户服务更不容易，而服务于数亿客户，保持7×24小时在线的客服专线，并让客户体验良好，客户满意度达98.17%就更非易事。20年中，95519客户服务专线维持稳定的高品质表现，靠的不仅是良好的管理机制，更关键的是与时俱进，走在科技赋能保险的前沿，通过金融科技建立敏捷组织，升级服务模式，通过人机协同、渠道协同，形成新型的AI+金融服务体验。通讯员 卢立同

交行菏泽牡丹支行：贴心服务，解企业燃眉之急

12月20日一早，客户冯先生来到交通银行菏泽牡丹支行，赠予该行一面锦旗，并向工作人员表达了感谢。

冯先生为菏泽某商贸公司法人，公司主营医疗器械销售。近期该公司参与某医院的医疗器械采购招投标，需要12月17日当天通过公司账户打投标款，但当日上午冯先生发现公司账户网银无法进行转账，遂致电交通银行菏泽牡丹支行询问原因。经核实，该对公账户因超过一年未发生结

算，已转成不动户，且期间公司法人已变更。该行营运主管了解到客户的需求和问题后立即开展行动，当天中午安排两名工作人员驱车前往该公司经营地址，进行不动户转出和变更所需的上门核实，核实后立即带客户返回网点办理了不动户转出和变更业务，客户及时进行了投标款打款。

当天，业务办理完成后，冯先生对该行的贴心服务表达了感谢，并赞扬了该行的业务办理效率。

通讯员 徐永尚

“领军人物”+“卓越机构” 新华资产荣获两项大奖

12月23日，由《当代金融家》杂志和全球资产管理阿尔法智库主办的“2021中国资产管理业领军人物评选”颁奖盛典举行，新华资产董事长李全荣获“2021中国资产管理业领军人物卓越奖”，新华资产斩获“2021中国资产管理卓越机构——最具竞争力奖”。

作为国内首批保险资产管理机构之一，新华资产坚持以党建为引领，秉承价值投资理念，坚持绝对收益目标，厚植合规稳健投资文化，历年投资收益名列前茅，品牌价值得到市场及社会各界高度认可。

近年来，在做好系统内资金投资管理的同时，新华资产积极开拓市场，受托系统外保险资金与资管产品双管齐下，资产管理

规模稳步增长，从资产端为新华保险“二次腾飞”贡献力量。与此同时，公司努力践行“一中心、双核力、三支柱”战略部署，以客户体验为中心，做大做强专业化投资研究和数字化科技赋能，将人才、机制和文化作为三大支柱，奋力打造卓越的财富管理平台，推动新华资产高质量发展再上台阶。

李全表示，站在“两个百年”奋斗目标的历史交汇点，新华资产将坚定不移专注投研建设，一如既往发挥保险资金长期稳健的投资优势，积极服务国家战略，以最敬业的努力，承担起时代赋予的使命，为行业的健康发展、为民族的伟大复兴，做出更大的贡献。通讯员 张继磊

建信人寿菏泽中支：快速理赔，急客户之所急

12月12日上午，刘女士满怀感激之情来到建信人寿菏泽中支，感谢该公司的贴心理赔服务，并送来了写有“尽心服务至善至美，情系客户急人所急”字样的锦旗。

刘女士的家属刘先生2018年9月11日在建信人寿菏泽中支投保两份意外险。2021年10月25日，刘女士来到建信人寿菏泽中支告知客服人员，刘先生因意外抢救无效导致身故，她想

咨询相关理赔事宜。

风险无情，保险有爱。接到刘女士反映后，建信人寿菏泽中支理赔人员查看了理赔资料，立即备案，并嘱咐刘女士先行回家，放宽心，积极面对生活。客服人员当天下午就打电话通知刘女士准备相关材料，后理赔人员上门收集资料。10月26日下午，刘女士再次来到公司，办理了理赔手续。当天下午，25万元理赔金就打入了

刘女士的银行账户，刘女士对建信人寿的服务态度及高效率非常满意。

建信人寿菏泽中支员工将用专业的技能、专注的态度处理好每一笔理赔案件，急客户之所急，想客户之所想。同时，建信人寿菏泽中支将始终秉持“以客户为中心”的服务理念，为客户提供便捷、温馨的服务体验，为千千万万客户保驾护航。

通讯员 赵峰