



国寿寿险:

## 持续为客户提供简捷、品质、温暖服务

近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)坚持“以人民为中心”的发展理念不动摇,加速推进柜面体验化服务能力建设,积极“思变、求变、创变”,打通服务“快车道”,跑出便民“加速度”,擦亮柜面服务“新底色”。

### 面貌焕新,提供“触手可及”的金融保险服务

优化网点厅堂布局,营造全新服务环境。自2021年起,中国人寿寿险公司围绕“温暖”“智能”“时尚”“品牌”等感官元素,升级设计“客户体验中心”,推出高端店、智享店、全智能店、轻型店四套环境布局,灵活搭配智能体验区、便民服务区、销售活动区、业务洽谈区、现金柜台等十余个功能区,以场景化区域布局、智能化机具配置、人性化细节设计,塑造科学服务动线,打造多元交互空间,充分激发网点活力,为客户提供家门口“触手可及”的金融保险服务。

目前,中国人寿寿险公司系

统已有数百家“客户体验中心”建成营业,首家客户体验中心高端店也于今年8月在北京知春路盛大开业。接下来,中国人寿寿险公司柜面还将持续焕新,通过营造温馨舒适服务环境,传递智能科技服务感知,扩大服务半径,不断优化客户体验。

### 服务提速,优质服务准确、高效、及时触达

强化科技赋能服务,提升业务办理质效。近两年来,中国人寿寿险公司脚步不停,借数字化发力,注入科技创新澎湃动能,积极加快柜面服务场景建设。以客户需求为导向,深化供给侧改革创新,搭建空中快速通道,编织智享柜面网格,致力实现“线上服务无断点,线下服务多触点”,确保优质服务准确、高效、及时触达广大客户。

空中客服,远程办理,享受无须临柜的便捷服务。2020年,疫情下的第一个春天,中国人寿寿险公司书写了空中服务新的“春天故事”,通过一对一视频交互,面对面隔空交流,给身处海

内外,遍布千万里的客户提供了服务新选择,累计服务时长已超5万小时,实现线上办,不间断。

柜面智享,临柜体验,感受顺畅迅捷的高效服务。通过投放智慧柜员机等自助服务设备,推广应用“全自助”“免排队”服务模式,实现客户入门快速分流,简易业务离柜办理。目前已在全国2000余个高客流柜面全面投放,年度服务量突破千万,实现线下办,广覆盖。

### 品质升级,贴心服务融入业务办理各环节

聚焦关爱特殊群体,延展暖心服务边界。中国人寿寿险公司始终坚持以人民为中心,以柜面为阵地,以做好服务为己任,将爱与温暖传递至千家万户。在向着第二个百年目标奋进的道路上,“一个也不能落下”,老年客户在智能科技普及下遇到的“拦路虎”“绊脚石”问题,柜面用“简捷、品质、温暖”的人性化服务轻松解决,累计提供柜面适老服务已超500万人次。

适老服务设施配置到位,硬

件有保障。全国柜面网点均设置老年服务专区,布设老花镜、放大镜、轮椅、血压仪等工具,供客户自行取用。临柜服务流程优化升级,办理无障碍。老年客户自入门起即可享受系列关爱举措:优先取号,尊享VIP星级待遇,减少等待时长;专人陪同,辅导智能设备使用,简化操作难度;专窗服务,保留现金收费渠道,尊重办理习惯。

临柜安全至上,服务品质优先,中国人寿寿险公司将适老理念贯穿柜面服务全流程,把贴心服务融入业务办理各环节,真正实现助老惠老,尊老为老。

### 队伍跃变,打造高素质专业化客服人才

在探索保险服务价值链重塑的过程中,中国人寿寿险公司以党建为引领,淬炼过硬客服队伍,用高素质专业化人才建设,为优质服务保驾护航。以大爱为担当,积极参与社会公益,充分发挥先锋模范带头作用。

国寿客服人把责任扛在肩头,用奋斗书写担当,在柜台方

寸之间,想客户之所想,急客户之所急,主动提供暖心、舒心、安心的好服务。心怀社会责任,国寿客服人活跃在志愿服务的第一线,为群众办实事,积极参与疫情防控、金融反诈、智慧科普等社区志愿活动,汇聚爱心,奉献力量,用实际行动守护客户安全。客户服务条线涌现出一批服务典型和先进标杆,全系统评选出38个党员示范柜面及625名一线党员先锋模范。

秉持服务“国之大者”的政治担当,中国人寿寿险公司正坚定不移地走在开创高质量发展新局面的道路上。金融科技催生服务之变,推动国寿柜面服务应时而新,以客户需求为导向,以体验升级为核心,全力提升服务效能,为新发展引擎注入强劲动力。柜面百变千面,用心始终如一。未来,中国人寿寿险公司将持续践行“以人民为中心”的发展思想,矢志不渝、笃行不怠,全力以赴推动客户服务高质量发展行稳致远。

通讯员 侯东玉

新华保险:

## 新华家园博鳌乐享社区获殊荣

本报讯(通讯员 邵丹) 11月12日,在海南省残疾人事业课题中期汇报会暨国家重点研发计划主动健康与老龄化科技应对国家战略示范基地授牌仪式上,新华家园博鳌乐享社区被授予国家重点研发计划“主动健康与老龄化科技应对国家战略示范基地”。

新华家园博鳌乐享社区兼具机构养老与社区养老的双重优势,具有海南独有的气候康养的环境优势,目前家园探索推行的“1+N”气候疗法已初见形态。有国家重点研发计划的加持,新华家园一定能够为老龄化国家战略落地实施贡献一份新华力量。

会议同时举行了“博鳌公共管理人才研修院”揭牌仪式。研修院落户新华家园后,主动健康与老龄化科技应对国家战略示范基地课题

组、博鳌公共管理人才研修院及新华家园三方将强强联手,在大健康双创孵化基地、大健康产业特色园区建设、大健康人才培养、大健康产业标准示范等方面开展深度合作。

新华家园海南博鳌乐享社区是世界500强新华人寿保险股份有限公司在海南岛全资投资建设的养老养生度假型老年社区。社区成立于2014年5月16日,注册资本为19.08亿元,毗邻中国(海南)南海博物馆,距离海边直线800米。

社区占地面积约14万平方米,绿化率高达53%,容积率1.19,生态环境优美,共有1657套养老公寓及养老配套设施,客房、会议、就餐、文化娱乐、体育健身配套设施完善,定位为承接新华保险“一体两翼”发展战略之关键一翼,立足养老本原为战



略出发点,在保险协同模式下聚焦居家养老、康复医疗等特色业务。

社区内设健康步道、吸氧大道、长生道场、神农谷、康养客房、健身娱乐会所,提供兴趣小组、文化欣赏、节庆活动、旅游班车等娱乐康养

服务,为老人提供“健康健保+养老养生+休闲度假”的一站式全方位养老服务。匠心营造娱乐、养生、社交“三位一体”星级康养社区,为社会各界提供一片养老养生乐土,打造博鳌地区的业界标杆。

## 太平人寿: 获评第13届金鼎奖“年度卓越人寿保险公司”

本报讯(通讯员 赵倩) 近日,由《每日经济新闻》主办的第13届中国金鼎奖(金融)评选结果揭晓,太平人寿获评“年度卓越人寿保险公司”。

2022年度,太平人寿面对复杂的市场环境和严峻挑战,发挥金融央企成员公司的责任担当,在集团公司的领导下,将经营全面融入国家社会发展大局,全力推动公司高质量发展。截至目前,太平人寿保持核心业务稳中有进,公司业务品质指标行业领先,产品和服务体系持续优化升级,通过科技赋能、医康养生态圈建设,交出了一份高质量客户服务答卷,已连续七年获得惠誉国际“A+”(强劲)财务实力评级。

