

# 国寿寿险： 创新服务模式，提升客户理赔服务体验

近日，由中国保险学会指导，中国网财经、中国社会科学院保险与经济发展研究中心联合主办的“2022年度十大温暖理赔案例发布会暨进一步提升保险理赔服务满意度研讨会”成功举办。会上揭晓了2022年度十大温暖理赔案例入围名单。中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）选报的理赔案例——《豆蔻少女不幸身患重疾，康悦百万暖心理赔解忧》成功入选。

据了解，“2022年度十大温暖理赔案例”涵盖重大疾病保险、百万医疗险、意外险、农业保险、碳汇价值险等不同险种，充分展示了保险业在持续推进乡村振兴、快速应对重大灾害、满足人民群众生命、财产、健康等方面风险保障需要的责任与担当。经过案例公开展示、专家评审等一系列环节，“2022年度十大温暖理赔案例”最终出炉，并在研讨会上揭晓。

自2019年以来，中国人寿寿险公司开启了理赔服务品牌化的运营之路，推出了“有速度、有温度”的国寿理赔口号，并不断

打造多元化的理赔核心服务，努力让“好服务”成为客户对中国人寿品牌的首要评价。从2019年3月起，中国人寿寿险公司推出了“重疾一日赔”服务，对申请重大疾病赔付且符合条件的客户，承诺一个工作日内完成理赔处理，实现“确诊即可赔”，切实提升公司服务效率，提升客户理赔服务体验。2022年前三季度，约14万名客户体验了“重疾一日赔”服务，给付金额超63亿元，使客户不因资金缺口而延误治疗，解决客户的燃眉之急。

通过推广社保、医院和第三方数据直联，大力开展的理赔直付服务，实现客户远程智能识别、医疗信息线上流转，并通过智能化作业实现远程快速理算和支付。在客户住院治疗并报案后，中国人寿寿险公司主动向客户提供入院探视服务，并通过医疗机构合规获取医疗数据，简化客户理赔申请资料，本人无需到公司申请就可以领取赔款。部分地区开通“一站式”理赔直付服务，客户出院时即可结算赔款并直接抵扣医疗费，实现出院即理赔的“零时效”服务。

针对行动不便的老年客户、卧病在床的客户或其他有特殊需求的客户，中国人寿寿险公司提供“上门赔”贴心服务。截至2022年11月30日，有超20万名客户切实感受到中国人寿寿险公司“专人上门、全程协助”理赔服务的方便与快捷。此次入选的温暖理赔案例，正是中国人寿寿险公司为这20万名客户提供“上门赔”温暖服务的一个缩影。

在打造“快捷、温暖”理赔服务品牌方面，中国人寿寿险公司既有智能化能力的攻关，也有服务标准体系的构建。基于深耕数十年理赔领域的经验，该公司重构了智能理赔作业模式，打造了四层责任设定模型、短期健康险风控模型、智能风控因子模型等多项智能化能力，在保证风险可控的基础上，加速理赔作业流转，用科技替代人工，为更优质的保险服务供给保驾护航。

未来，中国人寿寿险公司将持续打造“国寿理赔·快捷温暖”服务品牌，以数字化技术革新推动理赔服务创新，持续提升理赔服务的速度与温度。

通讯员 侯东玉

## 太平人寿： 获评“保险公司投资金牛奖”

本报讯（通讯员 赵倩）近日，第二届“中国保险业投资金牛奖”在北京发布，太平人寿获评“保险公司投资金牛奖”，该公司投资实力和稳健经营能力获得市场高度认可。

作为中国资本市场和资管行业最具公信力和影响力的权威奖项之一，中国证券报主办的“金牛奖”已成为行业标杆。第二届“中国保险业投资金牛奖”评选活动在充分调研、核实信息数据的基础上，基于科学的评价方法，依据定量和定性指标，从多个维度对保险机构展开综合评价。重点考察参评机构的投资业绩、风险管理及合规建设、投研团队

建设、公司治理及综合偿付能力充足率等多项指标。

在投资管理方面，太平人寿坚持中国太平“央企情怀、客户至上、创新引领、价值导向”的发展要求，始终坚守长期价值投资理念，通过配备专业素质过硬的投研团队和不断完善的合规管理体系，坚守风险底线，持续稳健投资，积极服务实体经济发展。

太平人寿将持续聚焦投资管理能力，通过稳健经营，以保险助民生，为客户提供风险保障，助推行业实现高质量发展，充分发挥金融保险的力量，为实体经济稳中有进地注入新动能。



# 胆拖票一箭双雕！ 幸运购彩者获大乐透奖金51万元

42元胆拖票买大乐透，一箭双雕二等奖收获2注。11月28日，潍坊青州幸运购彩者中大乐透二等奖2注，单票揽获总奖金51万元。

大奖得主小李（化姓）是一名二十多岁的小伙，11月29日一大早，小李和父亲一起到体彩中心办理了兑奖手续。为小李揽获大奖的是一张42元的胆拖票，前区“4拖7”，后区3

个拖码。据了解，这张票的号码是小李自己选的号，已经连续购买了3期，本期能够中奖，让小李喜出望外。这张胆拖票让小李收获了二等奖2注，单注奖金248618元，三等奖1注10000元，还有五等奖12注、七等奖6注，总奖金共计收获511436元。

兑奖过程中，小李和父亲都非常高兴。问及奖金用途，小李的父

亲开心她表示：“这个大奖对全家来说是件大喜事，孩子大了，喜上加喜，这笔钱要留着给他买房和结婚用。”小李表示，买彩票对他来说就是一种娱乐方式，能够收获大奖实属幸运。今后他还会继续购买大乐透，参与和支持国家的公益事业。

彩思飞扬

# 浊酒一杯喜相逢 小伙中“麻辣6”头奖10万元

“和老朋友难得见了一次面，当然要痛痛快快地畅饮一杯酒了。”拿着一张顶呱刮“麻辣6”10万头奖的彩票，来体彩中心兑奖的小李（化姓）高兴地说：“和老朋友喝了一杯，又中了10万大奖，这种感觉太好了！”

小李介绍说，前几天他的一位现居外地的朋友联系他，告诉他要到临沂办点事情，准备和他相聚一下。老友相见，自然要喝一杯了。吃完饭，他们路过这家体彩站时，两个人打算再刮几张彩票尽兴。看见店里销售的

顶呱刮“麻辣6”的即开票，小李和店里的体彩销售员开玩笑说：“刚吃完麻辣火锅，又喝了几杯辣酒，那就再买几张‘麻辣6’，让我们再‘暖和暖和’！”

刮了没有几张，小李就摸索出了自己的刮票“技巧”：看到有中奖的数字就刮一下数字下面的中奖金额，没有中奖的地方金额区域就不再刮了，这样可以节省不少的时间，一会儿小李就比朋友多刮了好几张。小李对老朋友说：“你手里还有一张，最后这一张我刮了！”

小李发现这张的“你的号码”区域有个数字“14”，吻合“麻辣号码”区域的数字“14”，“最后一张也中奖了！”小李迫不及待地刮开中奖号码下方的中奖金额，顿时愣住了：“老伙计，快来看看这是中了多少？后面5个‘0’，这是中了10万元啊！今晚必须再好好请你一次！”

办理完兑奖手续，小李说：“顶呱刮彩票简单又好玩，有空还会再去刮几张，说不定还能再中一个大奖！”

葛运伟



## 买顶呱刮两款新票 中奖再送即开票 活动仅剩2天

“翻倍好运”等即开型体育彩票营销活动，自2022年11月11日开展以来，深受广大购彩者的喜爱。为了让更多购彩者体验活动，山东体彩中心决定延长“翻倍好运”等即开型体育彩票活动时间，活动截止时间由原来的2022年12月8日延长至2022年12月15日。目前活动仅剩最后2天，还没参加的小伙伴快快行动起来。

活动期间，购彩者凡在我省体彩销售网点购买“翻倍好运”（5元、

10元、20元）或“任意球大师”（10元）即开票，单张彩票中得指定奖级，经销售网点终端设备完成兑奖后，可获赠相应价值的即开票（见下表）。

获得即开票奖励的购彩者，经销售网点终端扫描兑奖成功后，可直接领取。

赶紧抓住幸运的尾巴，走进您身边的体彩实体店试试手气吧！不仅有机会赢得票面奖金，还能额外收获奖上奖。 晓琳

游戏名称	面值	单票中奖金额	获赠即开票
翻倍好运	5元	100元	200元
	10元、20元	200元	300元
任意球大师	10元	200元	300元