

# 国寿寿险“客户体验中心”焕新出发



“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。”多年来，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）始终心怀“国之大者”，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，适配客户多元化需求，优化功能区域设计，结合服务场景注入科技温度与人文关怀，升级打造综合化、智能化、个性化的“客户体验中心”新形象。

## 深化科技运用 服务通道更“智”

积极拥抱科技，中国人寿寿险公司广泛配置智慧柜员机、智能预约服务、e掌柜等智慧工具，打破传统时间与空间局限，推动柜面服务效率再提速，让客户“智”享柜面新服务。智慧柜员机支持临柜客户

自助办理保单服务，免去排队等候，为客户开辟一条服务快速通道。智能预约服务支持客户线上轻松预约服务时间和服务地点，提前规划服务路径，避免人流高峰，大幅度缩减客户临柜等候时长。“e掌柜”管理工具运用大数据技术，智能捕捉、分析客户临柜数据，让柜面更懂客户，满足客户个性化服务需求。

## 升级柜面形象 服务体验更“优”

加快柜面形象升级，中国人寿寿险公司在标准化服务设施的基础上，新建设的“客户体验中心”围绕“温暖”“智能”“时尚”“品牌”等感官元素，在浅色调基础上嵌入“国寿绿”特色，设计高端店、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，充分满足客户差异化的服务需求，进一步提升客户的满意度与获得感。

## 坚持以人为本 服务感知更“暖”

解民之所困，中国人寿寿险公司积极推行适老服务，优化“空中客服”服务体验，为户外劳动者搭建“服务驿站”，以为民情怀提升保险温度，践行服务初心。

始终将客户放在中心位置，中国人寿寿险公司重视每一位客户的服务需求，并积极为特殊客群打造专属服务通道。关爱老年群体，推行“长者临柜专属陪同”“特殊客户上门赔”等服务项目，设置老年人服务专区，配备老花镜、轮椅、血压仪等用品。关爱未成年人，升级“空中客服”远程视频服务，支持父母通过远程视频的方式为未成年人办理客户信息修改等保单服务。关爱户外劳动者，设置户外劳动者驿站，为环卫工人、交通警察、快递员等户外劳动者提供冷能取暖、热可纳凉、渴有水饮、累能歇脚的休息场所和学习场地。在做好日常服务的同时，开展劳动者权益保护法律讲座等各类主题活动，将贴心、暖心的服务送抵群众心间。

通讯员 侯东玉

## 华夏保险菏泽中支： 全员参与反洗钱知识网络竞赛

本报讯（通讯员 李海建）为进一步增强广大员工的反洗钱意识，充分发挥反洗钱宣传在维护金融安全、防范金融风险方面的重要作用。近日，华夏保险菏泽中支组织全体员工，参与山东省第二届反洗钱知识网络竞赛暨集中宣传网上答题活动。

华夏保险菏泽中支高度重视此次反洗钱知识线上答题活动，菏泽中支总经理带头参与，公司员工参与率达100%，通过率为

100%。同时要求保险销售人员全员参与，朋友圈转发网络答题链接，让广大群众参与答题并了解反洗钱知识，扩大反洗钱宣传的覆盖面。

通过本次反洗钱网络知识竞赛，使广大员工深入了解反洗钱在防范金融风险和保障人民群众利益等方面的重要意义和作用，明确应当履行反洗钱的法定义务和责任，从而增强公司整体的反洗钱防范意识和识别能力。

## 新华保险菏泽中支： 70余万元身故赔付暖人心

本报讯（通讯员 邵丹）日前，曹县的王先生在家中突发心梗，经救治无效身亡。家人在处理王先生后事时，想到2020年王先生曾在新华保险投保《稳得盈两全保险（分红型）》，抱着尝试的心态联系到当时的业务经理。

业务经理接到客户出险信息后，马上拨打新华保险统一客服电话95567进行报案并前往客户家中进行慰问。接到报案后，菏泽中支理赔人员立刻进行案件核实，并协助客户收集相关理赔材

料。资料齐全后，王先生的家人到公司柜面办理理赔业务，该公司核赔人员经过审核理赔材料，确认真实有效后，秉承高效、快速的理赔原则，于次日将理赔款身故保险金加所分红利共计70余万元汇入客户账户。

理赔款到账后，王先生的家人第一时间拨打电话表示感谢，万分激动地说：“以前买份保险是想等我们老了有钱养老，现在家庭遭遇突变，是保险公司快速理赔让我们看到以后生活的希望。”



# 生日家宴后超市购物体验顶呱呱 菏泽购彩者收获“甜蜜蜜”10万元

今年“双12”你是居家网上购物，还是去享受超市“选购”的乐趣呢？菏泽曹县有一家人在“双12”这天去超市购物意外收获10万元大奖，这是什么情况呢？原来，穆先生（化姓）当天和家人去超市购物时偶遇体彩销售柜台，在体验即开彩票时，惊喜收获“甜蜜蜜”10万元头奖。

据了解，幸运中奖者穆先生平时不怎么购买彩票，当天购买彩票也是一时兴起。穆先生介绍说，当天他孩子生日，中午一家人聚餐为孩子庆生后，来到附近的超市购物，在逛到

二楼时看到旁边的体彩销售柜台，妻子提议买几张彩票碰碰运气。由于平时也不怎么买彩票，对体彩各游戏玩法了解不多，在销售员的推荐下选择了“即买即开、即中即兑”即开型游戏。在面对琳琅满目的即开票，一家人又犯了难，选哪一个呢？这时穆先生的妻子再次提议刮“甜蜜蜜”，名字吉利，寓意美好。他们一共要了2张“甜蜜蜜”，花费10元，一家人围在一起先查看玩法说明，然后便围在一起刮了起来。刮开第一张就发现“你的号码”中的“03”和

“中奖号码”的“03”匹配上了，下面奖金赫然写着“100,000”，让穆先生一家人惊喜不已。“当看到奖金时，一家人都围着喊了起来，还有点难以置信，又让销售员再三确认后才相信真的中了大奖！”谈起中奖过程，穆先生依然激动不已。

谈及奖金用途，穆先生表示来领奖的路上一家人已经商量好了，这个大奖是孩子生日当天中的，是孩子带来的福气，他们计划先将奖金存起来，将来作为孩子的教育基金。

张运峰



# 好运不停歇 菏泽购彩者再中“排列5”10万元

12月10日，体彩排列5第22230期菏泽中出1注一等奖。间隔5期，12月16日体彩排列5第22236期开奖，菏泽鄄城县一位购彩者通过机选投注收获1注一等奖，菏泽购彩者迎来第20个一等奖。

12月19日，幸运购彩者董先生（化姓）到体彩中

心领取了奖金。据了解，董先生是体彩一位忠实粉丝，体彩各种游戏玩法均有购买，平时主要以数字游戏为主，几乎每期都会打上几注。办理兑奖期间，董先生多次提到“坚持”，他已购彩多年，彩票早已融入生活，成为生活的一部分，平时投入不多，

但一直在坚持购买。

谈起这次中奖的号码选取，董先生说平时也自己研究走势号码，但这次的投注号码还真不是自己选的，当期在投注时一点思路都没有，直接让销售员机选了几注，没想到却误打误撞收获大奖，想想就开心。张运峰



## 国家体育总局体育彩票管理中心 关于调整乐透型、数字型体育彩票 销售与开奖时间的公告

为满足市场需求，提升购彩体验，国家体育总局体育彩票管理中心决定对全国联网乐透型、数字型体育彩票进行以下调整：自2023年1月1日（第23001期）起，中国体育彩票超级大乐透、7星彩、排列3、排列5游戏销售截止时间由当期开奖日20:00调整为21:00，开奖时间由当期开奖日20:25调整为21:25。

特此公告。

国家体育总局体育彩票管理中心  
2022年12月21日