

中国人寿寿险公司

“小微创新”推动客户体验升级

为进一步激发公司上下创新活力，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿寿险公司”）搭建了“小微创新”平台。仅2020年至2022年，千余名主创人员实施近230项流程优化创新项目，有效解决客户“急难愁盼”和基层痛点难点问题。

“小微创新”是中国人寿寿险公司搭建、全系统参与的流程优化创新激励平台，配套孵化、评比、推广等一揽子具体举措，并辅以中国人寿寿险公司自有的流程优化“四步法”。

在“小微创新”平台引领下，中国人寿寿险公司基层员工以科学技术为手段，做好“加、减、乘、除”法，涌现出一

大批创新项目。3年来，累计30项优秀成果获评中国人寿寿险公司“小微创新奖”。

具体来看，一是流程环节做“减法”，精简操作让客户更“省力”。浙江省65周岁的张先生是中国人寿寿险公司政保业务意外险投保客户。前些天，张先生去公园散步时不小心摔倒，被紧急送往医院治疗。出院后没多久，张先生就收到了中国人寿寿险公司的理赔金。快速理赔的背后，是中国人寿寿险浙江省分公司运营管理中心牵头优化了理赔直付流程，实现医院数据与公司系统的对接，实现保险金的快速理算和给付。

二是服务场景做“加法”，提升附加值思维让客户办事更“省事”。福建省客户张先生为其爱人投保某款产品后，就接到了专属增值服务短信通知。前不久，张先生的爱人因病入院，他记得短信里提到他们符合享受保单垫付等服务的条件，随即进行线上申请。仅两天时间，5万元垫付款就到账了，及时缓解了其家庭经济压力。这也得益于福建省分公司向客户主动推送服务，让更多客户了解服务、享受服务。

三是科技赋能做“乘法”，智慧服务让客户更“省时”。中国人寿寿险深圳市分公司科技部、团体业务部联合优化团单报价流程，整合大量既往承

保、服务等资料，借助大数据等智能技术，实现了从人工定价到智能化定价模式的转变，大大缩短了企业客户等待时长，使企业客户在合作过程中无需等待多日即可接收到报价方案。

四是客户痛点做“除法”，高效响应让客户更“省心”。中国人寿寿险广东省分公司理赔保险金支付流程优化项目，通过优化移动端报案银行卡录入及控制功能、付费不成功自动触发提醒销售人员等具体举措，对理赔不成功处理流程实施优化，结案支付时效比优化前缩短41%，有效提高理赔支付效率。

（刘俊华 曾佳）

近年来，农行周口分行延伸服务触角，优化服务流程，以客户需求为导向、以客户体验为核心、以客户满意为标准，全方位提升金融服务水平，打造方便快捷的线上银行，形成“线上+线下”优势互补的经营格局。特别是“惠农e贷”“小微e贷”等拳头产品，实现了客户足不出户就可以“秒申”“秒贷”，极大提升了金融服务效能。图为近日，农行周口火车站支行工作人员指导客户通过手机银行办理业务。

记者 徐如景 通讯员 高翔 冯振涛 摄



农行周口西城支行纪委

聚焦主业主责 提升普惠金融监督质效

□记者 徐如景 通讯员 程飞帆 谭冰兰

本报讯 今年以来，农行周口西城支行纪委立足监督职责，主动作为，积极发挥靠前监督作用，创新监督方法，为普惠金融业务发展提供监督保障。

提高政治站位，强化普惠金融业务政治监督。该行纪委围绕中央及上级行党委、纪委关于普惠金融工作要求，多形式组织学习研讨，利用党委中心

组理论学习、纪委会、业务督导会等，集中学习，督促党委贯彻落实普惠金融决策部署。

强化担当作为，督导普惠金融业务指标落实。该行纪委通过每周列席业务督导会，全面掌握全行普惠金融工作进度、实施措施、存在问题等，精准施策，解决问题；加强监督机制，协助支行党委制订普惠金融考核方案，明确目标任务和奖惩措施，对工作中不

积极、不主动、不尽职尽责的客户经理进行约谈。

注重调查研究，助推业务下沉提质上量。该行纪委主动到营业网点，检查普惠金融政策落实情况，确保普惠金融业务下沉到网点；与网点人员谈心谈话，征求监督意见建议，了解网点业务拓展难点，及时向支行党委反馈调研情况，为推动普惠金融业务发展当好参谋。

农行淮阳支行

适老化金融服务为客户解忧

□记者 徐如景 通讯员 冯振涛 任平

本报讯 为帮助老年人更好地享受科技进步带来的便捷，真正做到在数字普惠金融的路上“一个都不落下”，近日，农行淮阳支行继续秉承“以客户为中心”的服务理念，践行金融机构社会责任，持续开展“浓情暖域”行动，为

老年人打造有温度的适老化金融服务。

近日，农行淮阳支行安岭分理处接到客户求助电话，称家中老人行动不便，无法前往网点办理银行卡激活业务，希望工作人员能够提供上门服务。网点负责人得知这一情况后，立刻带领工作人员前往客户家中办理业

务，短短几分钟就解决了客户的燃眉之急。

据了解，该行积极按照适老化要求，提供上门便民服务的同时，在各营业网点配备了轮椅、血压仪等服务设施，还开通了“绿色通道”，让老年人享受到更便捷更舒适的金融服务，努力打造舒适温馨的金融服务驿站。

财 经

中国人寿 CHINA LIFE
周口分公司 协办
相知多年值得托付
要投就投中国人寿
客户服务专线 95519
中国人寿保险股份有限公司周口分公司
地址：周口市人民东路3号

展示实力和形象的舞台
联系百姓与客服的纽带

联系电话：0394-6196698
15936909988
邮箱：zkbyjr@126.com