

# 大运河济宁至泰安段6月通水

## 泰安将成“北煤南运”的水上中转站

本报泰安1月21日讯(记者 杨传忠)21日,记者在泰安举行的京杭运河工程年度工作会议上获悉,投资达26.43亿元的京杭大运河济宁至泰安北延工程将于今年6月试通水。随着山西中南部铁路大通道的建设,未来泰安将成为国家“北煤南运”新的水上桥头堡。

与会的山东省交通运输厅京杭办主任郑延奎告

诉记者,“省厅‘十二五’对京杭运河主航道的建设投资高达32.21亿元,其中2012年我省对京杭运河的投资是建国以来最高的一年,除济宁以南既有通航航道的疏浚外,济宁至泰安北延工程也顺利进入攻坚阶段。”

据介绍,济宁至泰安北延工程分为梁济运河段和柳长河段两项具体工程,这两河段工程总投资26.43亿

元,将兼具航运和调水功能。“工程于2011年正式开工,梁济运河段长58.256公里,柳长河段长20.984公里,按三级输水航道标准建设,最小水深3.2米,底宽45到66米。目前,已完成施工工程量的90%,今年6月将试通水,9月正式通航,明年上半年正式通航。另外,今年还将在东平湖一带建设两个港口。”京杭运河续建工程建设办公室赵月桂表示。

泰安市交通运输局宣传负责人张海宁告诉记者,千年大运河恢复济宁至泰安段航运,对于泰安来说具有重要的历史意义和现实意义。由于与正在建设的国家能源大通道——山西中南部铁路在泰安交汇,京杭大运河泰安港未来将作为“铁水联运”的中转港,部分煤炭将在泰安下水沿京杭大运河南下至上海、江浙一带。

“内河水运有着难以取代的优势,运输成本仅是铁路的三分之一,汽运的七分之一,且投资少、运量大,因而将极大提升沿线企业的竞争力。下一步我们将启动济宁以南段的航道升级工程,缓解日益严重的‘堵船’现象。另外,明年东平湖至济宁段通航后,未来京杭大运河还将穿越黄河,打通德州段航道继续北延。”赵月桂告诉记者。

## 山大保送生面试 “雾霾天”进考题

本报济南1月21日讯(记者 杨凡 实习生 吕振欣)济南连日遭遇雾霾天,让山大的教授们也忍不住“出手”了:在21日该校举行的保送生面试中,雾霾天气的定义、形成原因等被问到,从考生反映来看,并未感到意外。

21日上午,在山大中心校区,百余名考生分为语言组和竞赛组两大类进行面试。据悉,本次考试为确保公平公正,考生在进入考场面试前,需在检查身份无误后抽取保密号,携保密号依次进入考场面对考官,并且考生在面试时也不允许透露个人信息。考生面试时间大约在十五至二十分钟,都采取了一对多的形式。

河北一所外国语学校的英语类保送生小周印象最深的一道题目是,“雾霾天的形成原因及看法”。“这两天空气质量确实不好。”小周认为,虽然一些题目并不会直接在课本上出现,但大部分题目都紧贴实际,可以通过掌握到的知识去解答,面试时也并不紧张。还参加过北京一所高校保送生面试的小刘认为,与北京那所高校不同,山大还有英语面试环节,显得更灵活。

# 同是老人摔倒 冷暖截然不同

## 一月前泰安一老人摔倒无人扶最终身亡,前天泰安同样情景众人相助

本报泰安1月21日讯(记者 刘来)去年12月24日,本报曾报道一位老人在泰安傅公街岱北市场摔倒没人敢上前扶,结果120赶到时老人已经死亡。时隔不到一个月的1月20日,在泰安银座商城东岳店附近,却上演了截然不同的温馨一幕:一位85岁的老人独自外出时在路边摔倒,几名路人迅速上前将老人扶到一边,并拨打了120,老人最终安然无恙。

“多亏遇到这些好心人,要不后果真不敢想。”21日下午,记者来到市民冯先生家时,他正和老伴薛女士聊着20日下午的经历。85岁的

冯先生患有高血压和脑血栓,外出都要拄着拐棍。薛女士也很少让老伴出门,每次他外出都要陪着。20日下午4点多,泰安城区一直飘着小雪,去邻居家串门的薛女士叮嘱老伴在家待着。“没想到我刚出门不久他就拄着拐棍出去了。”薛女士说,冯先生腿疼的毛病没治好,最近听人说起有个专门治腿疼的医生,就准备去看看。冯先生走到泰安银座商城东岳店附近十字路口,抬脚上台阶时脚下打滑摔倒,一下子趴在了地上没法动弹。

“两只手都被压在地上,腿使不上劲,爬不起来。”冯

先生想喊救命时,一名女大学生走到他面前,询问他的情况。“请帮忙把我扶起来吧。”冯先生用虚弱的声音说。冯先生体重有130多斤,女大学生一个人扶不动,又跑到前边叫上自己的三名同学,四个人一起将老人扶起来。下班路过此处的市民陈莉(化名)也走到老人跟前,和几名大学生一起将老人搀扶到路边休息。围观市民拨打了120。急救人员很快赶到,经查看老人身体无碍,最后急救人员将老人送回了家。

“真得好好感谢这些好心人!”薛女士对记者说,相信社会的风气以后会越来越好。



冯老先生向记者讲述当时的情形。 本报记者 刘来 摄

# 新华保险用“新”打造精品服务体验

2012年,新华保险在业内率先推出“短信—电话互动服务平台”,通过跨平台协同作业,为客户提供了极具竞争优势的服务体验。同年,该公司又推出系列自助服务项目,由被动服务转为主动管理,以实际行动践行以客户为中心的战略。新华保险通过加大资源投入等手段,从夯实平台基础、提升服务体验到开拓创新服务,不断加速服务转型的步伐,使服务与业务支持水平达到了一个新高度。

用关爱创造价值,16载风雨兼程,新华保险始终为打造面上的客户体验而不遗余力。回首2012,新华保险在服务答卷上精心雕琢两个关键词:“创新”与“提升”。上市初年,新华保险即以科技手段不断创新服务内容,在客户与公司之间构建了全新、无间隙的接触渠道,通过畅通和多样化的互动方式,不断满足和适应客户经济时代新的要求和挑战。新华保险投入了大量资源,从夯实平台基础、提升服务体验到开拓创新服务,不断加速转型的步伐,使服务与业务支持水平达到了一个新高度。

## 尊享体验 互动开启客户服务新平台

伴随移动互联网技术在日常生活中的普及,2012年新华保险率先推出“短信—电话互动服务平台”,通过跨平台协同作业,为客户提供极具竞争优势的服务体验。上网不方便,电话讲不清,纸质记录太麻烦的问题,只要用手机编辑短信,发送96567,就会有新华保险专职服务人员在三分钟内为您提供短信答复。

除此之外,新华保险网站设立的

“在线客服”专区,就像陪伴在您身边的服务助手,随时为您解答使用网站中产生的各类问题,帮助您管理保单,查询进度,实现在线投保。

据统计,目前每月通过“短信—电话互动”服务以及“在线客服”服务帮助的客户多达2000余人。创新服务在为客户带来便利的同时,更是新华保险“以客户为中心”战略理念的充分体现。

## 全年开通50项新服务 服务尽在“掌”握

2012年,新华保险在客户服务领域的创新精彩纷呈,推出系列自助服务项目,由被动服务转为主动管理,以实际行动践行以客户为中心的战略。基于智能手机、PAD等移动终端开发的“掌上新华”互动体验客户端正式推出,此项应用融合了电话、桌面、网站、短信四大服务渠道,通过网站直连、短信直发、电话直拨、GPS定位等功能,全面构建了移动服务承载平台,让客户随时了解服务内容,内容及业务办理方法,真正实现“指尖触处,信息触手可及”。

截止去年12月,新华保险全年共

计划推出60项新服务,从智能语音自助到短信指令查询;从在线个人保单管理到企业客户服务平台管理;从新保单的开始到失效终止,新华保险的服务渗透在客户需要的每个环节。其中,电话平台集中打造专属服务渠道,通过构建智能化系统,自动识别VIP客户,明星业务员,定制服务即时响应,客户满意度超过98%。短信平台全面分析客户服务接触点,围绕保单生命周期延展短信通知服务,新增服务16项,让客户在第一时间掌握自己的保单动态。网站平台致力于满足不同客户的需求,从流程梳理简化到电子保单下载,在个人保单自助功能不断强化的同时,逐步填补企业客户服务的空白。

统计显示,新华保险2012年成功发送短信2.97亿条,自动通知类短信发送量较去年上升20.98%。网站服务方面,2012年访问量超过929万人,日均服务量达到62万人次,电子化服务越来越受到客户的欢迎。

2012年,新华保险整合各方资源,力举用“新”全面树立服务品牌。新华的高端客户仅拨打96567,一个电话即可获赠健康体检、体检慰问、中医养生、理财保险等十余项专享服务,实现对客户细致周到的关爱。此外,新华保险进一步细化短信通知服务,将原有91项服务内容扩展至46项,内容涵盖节日祝福、保单提醒、健康关怀、新华尊享特权等,深入覆盖保单服务每个阶段,从细节体现对客户关爱。

在新华保险以客户为中心全面转型的关键节点,“客户体验”的理念作为行业发展的核心竞争力被重新定义。“服务”则在客户感知的前沿,承载了重要的作用。新华保险将不断提升服务能力,为客户提供全方位的最佳服务体验。

## 新华保险2012年保费收入977亿

日前,新华保险发布公告称,该公司2012年保费收入为977亿元,同比增长8%。2012年,受资本市场低迷、行业发展进入调整期的影响,在国内寿险市场整体保费增速出现下降的情况下,新华保险实现保费收入正增长,行业三甲地位进一步稳固。

据该公司有关人士介绍,2012年新华保险业绩实现正增长,主要得益于公司战略转型的实施。这一年,新华保险全面践行“以客户为中心”的战略,构建起更加坚实、健康、可持續和互相依存的客户关系。在具体实施中,该公司从客户服务入手,通过创新便捷的服务平台和专业的服务队伍,让客户真正体会到公司为客户带来的保障保障。该公司产品结构调整在过去一年也取得重要进展,在保险业回

归保障的大背景下,新华保险积极调整产品结构,加大高保障产品的研发和储备,产品类型由“分红型”向“保障型”转变,保障型产品和保单占比逐渐增加,并且由被进一步提升公司产品的性价比。在2012年,新华保险“服务经营”取得重要进展,在微模式下,公司经营以满足客户群的服务需求出发,以精细化管理为支撑,通过流程标准化、专业化的收费、服务、销售一体化功能,实现公司收入渠道持续稳定,服务覆盖、性价比新增的融合目标。

展望未来,新华保险将继续扎实推进战略转型,不断加化和推进渠道建设,以客户为中心的经营举措,逐步深化性价比理念,持续强化合规经营意识,进一步确立公司可持续发展的路径。

## 相关链接:

## 新华人寿保险股份有限公司

新华人寿保险股份有限公司(简称“新华保险”)成立于1996年9月,总部位于北京,是一家大型寿险企业,旗下控股新华资产管理股份有限公司。2011年,新华保险在香港联合交易所和上海证券交易所以同步上市,A股代码为601336,H股代码为01336。新华保险拥有强大的寿险销售队伍,截至2012年底,全

员员工,全国各级分支机构1600多个,迄今已为约9700万名个人寿险客户和约5.9万名机构客户提供各类人寿保险、健康保险、人身意外伤害保险及养老保障服务。2012年上半年,公司实现保险业务收入人民币559.50亿元,市场占有率为9.5%,总资产超过4690亿元,继续稳居寿险市场第三位。