

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—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描绘两个关键词:“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,目前每日通过“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,从智能柜台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,从流程流程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、理财讲座等十余项专享服务,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、新华家书等,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技能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,新华保险积极推进产品结构调整,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,逐步深化性价比服务理念,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12月31日,全国各省级分支机构1500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,连续稳居寿险市场第三位。

新华保险拥有强大的寿险销售队伍,截至2012年12月31日,全国各省级分支机构1500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,连续稳居寿险市场第三位。