

# 平安人寿山东分公司：多措并举提升新市民金融服务水平

近年来，平安人寿山东分公司将加强新市民金融服务作为重要工作内容，推出一系列举措，为新市民提供更加便利优质的保险服务，不断提高新市民的获得感、幸福感、安全感。

### 10款产品可满足新市民需求

平安人寿山东分公司暂未开发专门针对新市民的专项保险产品，但从创业、子女教育、健康、养老多方面评估出10款可满足新市民需求的产品。

2022年1—5月，涉及支持新市民服务的险种总保费25500.1万元，赔付支出4869.0万元，新增保险金额17148.8亿元，总承保人

次77.4万人。

其中，支持健康领域(覆盖大病住院、子女就医、怀孕生产、女性疾病、父母看病多角度需求)的险种总保费24263.1万元，赔付支出4861.3万元，新增保险金额16464.7亿元，新增承保人次21.1万人；支持养老领域的险种总保费950.2万元，赔付支出7.6万元，新增保险金额2739.3万元，新增承保人次186人，多角度加强新市民金融服务，切实增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

### 线上线下结合高效办理业务

在售后服务方面，分公司采用线上自助服务渠道与传统线下

服务渠道相结合的方式，为新市民客户提供更加便利的保险服务。

在线上自助服务方面，分公司依托“互联网+”平台大力推动“智慧客服”项目，运用生物认证、大数据、远程视频等AI技术，构建起全域覆盖、全流程智能办理、动态精准风控的智慧服务体系，新市民客户通过金管家APP移动入口，可随时随地在线办理保单贷款、生存金领取、受益人变更、保单信息确认等30余项保险业务。同时公司持续提升服务能力，优化办理流程，为新市民客户提供更加便捷、安全的业务办理方式，带来

随时随地高效办理的服务体验。

在传统线下服务方面，分公司始终关注提升特需客户及老年客户的服务感受，为特需、老年客户包括相应新市民客户开通临柜免等待、上门代办、保险权益讲解等人性化服务；提供爱心座椅、轮椅、雨伞、老花镜、针线包、创可贴等便民设施，安排专人接待，并提供保单保障检视及讲解，帮助特需、老年人、新市民更加全面、准确地了解保险产品责任。此外，95511客服热线可通过客户来电识别60岁以上老年客户，为老年客群开启绿色通道直接接通人

工服务。

### 建设“安心社区”提升服务体验

分公司致力于“安心社区”建设，不断输出“平安守护者”能量，走进企业、社区、学校等场所普及安全急救知识，帮助包括新市民在内的广大客户学习急救常识。

分公司将继续响应健康中国战略号召，践行“有温度的保险”理念，依托平安金管家APP线上平台，发挥线上服务优势，强化新市民客户及其代理人端服务触达、传播，深入挖掘服务案例，收集服务意见及建议，完善各渠道问题快速处理机制，提升新市民客户服务体验。(侯婉娟)

## 奋战年终决算日 领导慰问暖人心



光阴荏苒，岁序更新，一年一度的年终决算如期而至。

12月31日下午，枣庄市人民政府左文副市长、枣庄市地方金融监督管理局王志局长、市中区区委宋磊书记一行来到中国银行枣庄分行营业部，走访慰问坚守在年终决算一线工作岗位的干部职工，感谢过去一年中国银行为全市经济社会发展所作出的贡献，

并代表市委、市政府向枣庄中行干部职工致以新年的问候和祝福。

12月31日晚，分行党委书记、行长王炳华走访慰问坚守岗位奋战在年终决算一线的干部职工，在年末收官之际，给员工送温暖、鼓士气。分行党委委员、副行长刘义涛，办公室主任张良陪同慰问。

王炳华行长一行来到财

务管理部、渠道与运营管理部等年终决算一线部门，看望慰问奋战在年终决算一线的员工，与员工亲切交谈，详细了解年终决算各项工作进展情况，向坚守岗位的干部员工致以节日的问候和美好的祝愿。

王行长强调，在省行党委的坚强领导下，通过全体干部职工的共同努力和团结奋斗，2022年枣庄分行实现了各项业务稳健发展，分行党委对所有干部员工一年来付出的努力和取得的成绩表示衷心的感谢；对于正在进行的年终决算工作，全行要严格贯彻落实年终决算各项工作部署，不折不扣抓好落实、有序推进，确保2022年圆满收官；奋斗创造奇迹，在新的一年里大家要保持开拓创新、勇往直前的进取精神，勇挑重担，聚力发展，戮力拼搏，苦干实干，全力冲刺2023年工作业绩开门红、全年红、样样红，持续推动枣庄分行高质量发展。

## 扎实推进政策性农业保险工作

为推动政策性农业保险高质量发展，切实发挥农业保险“防火墙”“安全网”“稳定器”作用，有效助力乡村全面振兴，中华财险枣庄中支多措并举，扎实推进政策性农业保险工作。

坚持多方联动。不断完善农业保险工作机制，认真落实财政保费补贴等配套政策，合力推动全市政策性农业保险工作，引导农户和农业生产经营组织自愿参保，及时做好政策性农业保险的防灾防损、承保、查勘、理赔等业务性工作，农户和农业生产经营组织按照政策规定积极主动，据实缴费投保，形成了“多方联动、相互配合、协调发展”的良好机制。

强化宣传引导。通过多种方式，推送政策性农业保险政策，宣传农业保险政策，解读投保流程，提醒种植大户提前

办好土地流转合同的签订等手续，充分运用县、乡镇、村各级农业农村会议宣传政策、部署工作，推动宣传政策与部署农业保险工作相互融合、相互促进，大力开展政策和技能培训，提高协保员业务素质。

深化科技赋能。不断加大农险辅助系统、新农保工具的改造升级力度，进一步完善软件功能和使用效率，科学运用兴农保等工具，简化业务流程，加快信息传递，通过深化科技赋能，力促农业保险数据真实、业务规范、流程简便。

加强规范管理。对保险标的数量、权属和识别信息等核心要素落实进行审查，加强出险接报案管理，加快查勘定损速度，充分听取专家和被保险人意见，严格按保险条款赔付，切实做到不拖赔、不惜赔、不乱赔。

### 高效赔付10万余元 太平人寿助力客户抗癌

“感谢太平人寿专业的高效理赔服务，给了我们特别大的支持。”近日，太平人寿枣庄中支接到一名客户家属的感谢电话，对于公司的产品和服务非常认可。

2018年，很有风险意识的张女士便为家中老人配置了太平人寿的重疾险和医疗险。近期，老人因身体不适到医院接受检查，确诊为恶性肿瘤。

接到消息后，太平人寿枣庄中支为客户提供了周到的理赔服务，按合同约定快速赔付10万余元。

随后的多次住院治疗和复查，医疗险继续发挥作用，赔付了近万元。扣除社保报销完的费用，相当于没有花费一分积蓄就接受了治疗，患者和整个家庭都对战胜病魔充满了信心。

### 投保当年患重疾 太平高效赔付10万元

刘先生作为家庭顶梁柱，健康风险意识非常强。2022年5月，他在家庭经济条件允许的范围内，从太平人寿为自己配置了一份10万保额的重疾险，而仅仅几个月后，疾病便突如其来。太平人寿则用高效的理赔服务，回报了刘先生的信任。

近日，刘先生因身体不适，经医院检查确诊恶性肿瘤，随后便拨打中国太平全国统一客服热线95589进行报案。

收到信息后，太平人寿枣

## 工商银行枣庄分行：金融服务“不断档”，疫情面前显担当

工商银行枣庄分行坚守金融为民理念，勇担社会责任，为保障业务连续性，在分行党委坚强领导下，该行公司金融业务部第一时间成立工作专班运行“值守+居家+‘第二战场’”的无缝办公模式，坚守金融服务“不断档”，于2022年12月底成功为联泓新材料科技股份有限公司投放项目资金贷款10500万元，以实际行动助力打赢疫情防控阻击战。

据了解，联泓新材料科技股份有限公司(股票代码：003022)是国内大型的薄壁注

塑聚丙烯专用料供应商之一，该公司的EVA产品打破了中石化对EVA树脂生产的垄断局面，连续多年被评为国家高新技术企业，是枣庄滕州地区唯一一家上市公司。经过前期营销对接，工商银行枣庄分行为其批复中长期项目贷款24800万元。本次项目提款，联泓新科有着非常紧迫的资金需求，工商银行枣庄分行领导亲自指挥，公司金融业务部、信贷管理部全力配合，克服疫情困难，采用“值守+居家”多部门协同联动的方式，加班加点，为企业开

辟绿色通道，第一时间为联泓新科发放中长期项目贷款10500万元，高效的“工行速度”得到了企业的高度认可。

接下来，工商银行枣庄分行将持续发挥大行头雁作用，进一步提高服务实体经济的精准性和直达性，继续争做新旧动能转换的支持者、推动者，主动服务制造业高质量发展的实践者、力行者。凭借实招准招全面助推枣庄实体经济高速发展，为“枣庄智造”注入金融新动力，为新时代现代化强市建设贡献更多“工行力量”。(贺洋 康永琦)