

山东人保财险：便捷服务线上化，暖心陪伴行车路

近年来，山东人保财险顺应“互联网+”的时代潮流，积极探索以客户体验为向导的新型服务模式，致力于通过微信公众号将公司服务直接提供给每一位人保客户，让客户切身感受到购买一份保险产品，不仅带来一份保障，还带来了山东人保财险365天“不打烊”的贴心服务和金融央企的民生关怀。

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张嶈

预约审车 享受专员引导的VIP服务

2018年9月，山东进入“电子保单”时代，在电子保单被官方认可且具有法律效力的大前提下，山东人保财险的“保单管家”功能应运而生。这个功能解决了客户购买保险产品后等保单、找保单、带保单等一系列繁琐的操作，客户也不再担心丢失保单。此外，保单管家不仅支持查看电子保单，同时提供电子保单下载到手机或者发送到常用的邮箱留存备份。

新车满六年以后都要面临汽车年检检测，有这种需求的客户只需要在公众号中的“预约审车”菜单中确认车辆基本信息，选择方便的审车日期和审车地点后，便可完成审车预约。人保专职审车服务人员会在接到客户预约的第一时间与客户取得联系，除了确认审车时间和地点外并提醒客户携带必要的审车材料。客户在审车当日由人保审车服务专员引导客户在人保专用审车线进行快速年检，无需漫长的排队等待。省时、省力、省心。告别繁琐与等待，真正享受VIP服务。

在“警保联动”方面，山东人保财险与山东公安厅交通管理局开展信息互通合作，双方加强信息合作，数据共享，真正为客户提供便利服务。不久人保客户便可通过“山东人保财险”公众号查询车辆违章情况。

在线理赔 理赔进度可随时查询

对于客户来说，复杂的理赔流程，行车路上发生刮擦时等待查勘员到达现场的焦急等待以及无处查询的理赔进度，无疑是每一个客户的痛点，也是整个行业的痛点。“能不能让客户自助理赔？”“能不能自行查看理赔进度？”这是客户当前最实际最迫切的呼声。针对这种情况，山东人保财险认真履行“人民保险服务人民”的庄严使命，率先推出微信公众号“在线理赔”功能。

单车事故的人保客户可以自行通过“山东人保财险”公众号的“我要报案”菜单，简要填写事故发生地点，联系电话等信息后，便可完成报案登记。报案成功后，可以通过公众号提供的“上传照片”功能将事故照片进行上传，公司在后台即可以接收到客户的此次报案并进行受理。

整个线上报案在30分钟内即可轻松搞定，省去客户等待查勘人员的时间，在公司开始处理案件的同时，客户可以通过“理赔查询”功能，像“查快递”一般对理赔进度进行查询，进度中不仅显示当前进度还有当前环节处理人员的联系方式，让客户安心、放心。公司审核完成以后，赔款将实时支付到客户指定账户，安全快捷。在线理赔真正实现“拒绝排队，拒绝等待，拒绝繁琐”。目前，在线理赔功能服务于单车事故、责任险、家财险等。

一键救援 车辆送修可享免费代步车

行车途中最怕的是遇到车辆故障，“山东人保财险”公众号推出“一键救援”服务。客户只需要通过公众号中的一键救援按钮，准确输入救援地点，输入联系方式、故障类型即可自助发起救援申请。救援服务商会在第一时间与客户联系，客户可以通过救援进度可视化查询了解救援进度，整个救援过程全流程透明，真正实现了让客户享受如“滴滴打车”般的救援体验。

目前符合条件的人保客户车辆因车辆故障(非事故)需要拖车、送油、搭电、更换轮胎、轮胎充气等救援服务时，均可通过“一键救援”来实现。19年截至目前，客户通过公众号自助发起救援1305起，“一键呼救，分秒相应，地图定位，精准触达，进度查询，一目了然”，7*24小时的无忧陪伴是我们给人保客户的承诺。

面对行车过程中车辆出险后着急用车的窘境，山东人保财险还推出出险代步车服务，在客户车辆送修期间，凭有效报案号公司可提供三天免费代步车供人保客户使用，省时安心。



中国农业银行山东省分行：坚守初心勇扛责任，全力服务经济社会发展

以农为本，力做服务乡村振兴的主力银行

农行因农而生、因农而长、以农为本。1951年，紧跟新中国成立的步伐，中国农业银行的前身——农业合作银行应运而生，致力于金融服务新中国农村经济社会的恢复与发展，近70年服务“三农”的不变传承，彰显着为农初心和使命。

在金融服务乡村振兴战略征程中，农行山东省分行以高度的政治站位和责任担当，积极对接省委、省政府规划，制定了《金融服务乡村振兴发展规划(2018—2020年)》，编制了《金融服务乡村振兴生态图谱》，举办“金穗齐鲁·乡村振兴贷”系列产品发布会，推出“乡村振兴贷”六大产品线，创新七类营销模式，将深化农业供给侧结构性改革，大力发展现代高效农业，加快培育农业“新六产”，培育乡村发展新动能作为金融服务的切入点和聚焦点，为全省“三农”发展提供了强有力的金融支撑。截至2019年6月末，该行55.02%的机构在县域，48.2%的人员在县域，县域存款、贷款分别占到全行的50.81%、45.51%，占据“半壁江山”。2019年上半年，累计投放乡村振兴贷288.2亿元，金融服务乡村振兴中作出的努力和取得的成效得到了省政府领导的充分肯定。

强化精准，高标准高质量打好脱贫攻坚战

脱贫攻坚是全面建成小康社会必须打好的三大攻坚战之一，农行山东省分行始终地把助力脱贫攻坚作为重大政治责任，坚定不移地站在金融扶贫前沿，当好金融扶贫的主力军，为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

该行专门建立领导班子成员挂包制度，组建专业团队，实现了全省脱贫攻坚

今年是农业银行恢复成立40周年、股改10周年。作为国家重要金融力量，40年里，农业银行伴着改革开放的春风，不忘初心、砥砺前行，与祖国共同成长。

截至2019年6月末，该行各项存款余额超过1万亿元，各项贷款余额6453亿元，较年初增加290亿元。先后被全国金融工会授予“金融服务先进集体”“全国金融五一劳动奖状”，被山东省政府授予“山东省金融发展贡献奖”“山东省管理创新十佳企业”“山东省文明单位”，被中国企业文化研究会评为“全国企业文化建设优秀单位”等。

及20个深度贫困县金融服务工作+河北饶阳县定点扶贫工作+新疆喀什地区东西部扶贫协作工作三线作战的同步推进。在2018年与省委组织部联合选派53名干部赴县乡挂职的基础上，今年继续选派100名干部赴县乡挂职，助力脱贫攻坚。与山东寿光市、河北饶阳县签订战略合作协议，全国农行首家促成了发达县与贫困县结对子。与新疆分行、喀什地区党政、山东援疆工作指挥部四方签订脱贫攻坚合作协议，选派处级干部赴喀什分行挂职，选定4家支行与喀什地区4家支行结成友好合作支行，因地制宜开展结对帮扶。

该行不断创新金融产品和服务，将互联网金融服务“三农”作为“一号工程”，推出苹果贷、蔬菜贷等20多种特色产业“惠农e贷”，打造“一县一产品”“一行一特色”的金融服务模式，丰富了金融扶贫的方式，拓宽了金融扶贫的路径。截至6月末，该行20个深度贫困县支行各项贷款较年初增加68.6亿元，增速高于全行贷款平均增速9.5个百分点；各项精准扶贫贷款增加8.5亿元，完成农总行下达计划的142%。在人民银行济南分行金融精准扶贫政策效果评估中，连续三年被评为“优秀”。

腾笼换鸟，大力支持新旧动能转换

山东新旧动能转换综合试验区是我国第一个以新旧动能转换为主题的区域发展战略。农行山东省分行全面贯

彻省委、省政府重大战略部署，围绕供给侧结构性改革，不断挖掘并深度服务新旧动能转换，助力经济发展质量变革、效率变革、动力变革。

制定行动纲领，确立工作重心。该行出台了《金融支持新旧动能转换意见》，编制下发了《服务山东新旧动能转换综合试验区建设的意见》，明确了大力推动落后产能退出、积极支持五大新兴产业、择优支持传统产业升级，加大对重大基础设施建设项目金融服务力度等新时期工作重点。该行主动对接全省新旧动能转换重大项目库，第一时间筛选下发重点项目清单，筛选储备新旧动能项目，逐一制定金融服务方案。建立了重点项目联席会议制度和重大项目会商制度，组建新旧动能转换项目评估中心，落实限时办结制度，优先匹配贷款计划，提供优惠利率，提升服务效率。

加快产品创新，拓宽服务渠道。进一步加大金融服务与科学技术融合力度，探索“互联网+”综合服务模式，通过“线下+线上”“传统+移动”等多个服务渠道，满足客户多方位金融服务需求。

下沉重心，全力服务小微企业发展

小微企业，民营企业在新中国成立以来披荆斩棘，已成为中国经济高质量发展的重要驱动力，小微企业的发展离不开金融支持，农行山东省分行从发展战略、市

中荷人寿蜜丝会山东分会 举办手工皮具制作活动

11月14日，中荷人寿蜜丝会山东分会在济南举办“精致如你 静心享受”手工皮具制作活动，让女性朋友们在喧嚣的都市中寻找一份宁静。

据悉，此次手作活动选择法国进口山羊皮制作经典的“小马挂件”。当天到场的嘉宾朋友30余位，入场后嘉宾们在工作人员的指引下品鉴和欣赏各色皮具，了解制作皮料的不同种类及工具，并选择了自己喜欢的皮料颜色。制作活动开始，一个握手小游戏让嘉宾们彼此熟知，每位女神脸上洋溢着开心的笑容。上马鞍、配马鬃、搭马尾，针线在嘉宾朋友们指尖游走，女性的柔美尽显无疑，萌萌的小马一个个精巧呈现，一针一线都展现了DIY的欢快过程，精致与美好汇集于此，也给每位嘉宾留下了美好的回忆。

此次蜜丝会活动让女性朋友增强了动手能力，放松了心情，真切感受到皮具制作所带来的乐趣，得到了嘉宾们的认可和好评。中荷人寿山东省分公司相关负责人表示，中荷人寿蜜丝会女性俱乐部秉承为女性服务的理念，持续让女性群体享受更轻松的服务和生活，时刻拥有生活热情、不断增强自我认同感。未来，中荷人寿蜜丝会山东分会将继续围绕女性的需求和兴趣，进一步提供更优质的服务和有趣的体验活动，让更多女性朋友体验到中荷人寿“更轻松”的服务理念。