

泰康人寿新乡中心支公司

# 全面启动金融宣传月活动

**本报讯** 为贯彻落实国家金融监管总局要求,深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想,全面落实党的二十大精神,全面深化金融改革,切实提升社会公众金融素养,有效防范化解金融风险,营造和谐、健康的金融环境,近日,泰康人寿新乡中心支公司全面启动“金融为民谱新篇、守护权益防风险”为主题的金融宣传月活动。

本次活动一方面面向社会公众普及“反诈防非”常识和理性投资知识,突出防范非法金融活动侵害、金融惠民利民措施等方面的宣传,提升金融消费者

和投资者风险识别和防范能力;另一方面,面向从业人员大力培育和弘扬诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的金融文化,开展从诚信建设,推动金融行业服务于国家治理体系和治理能力现代化。

本次活动将紧密围绕活动主题,聚焦“一老一小一新”特殊群体,开展“五进”宣传工作。积极联动基层社区、团体组织和养老助老机构、老年教育机构等,向老年人介绍金融智能服务功能,协助其享受金融科技服务发展福利。积极与当地院校合作,开展金

融教育进校园活动,向在校学生宣传防诈骗技巧,宣扬正确的消费观、价值观,抵御高利诱惑,防止因刷单、套利等陷入诈骗陷阱,避免造成财产损失。关注环卫工、快递员等新市民集中职业,通过进社区、进广场、进公园、进商圈等线下宣传活动,向新市民宣传金融知识,普及保险常识,借此提升新市民风险抵抗能力,增强自身保障。同时,与当地残联或特殊教育学校合作,针对残疾人开展“金融爱心在身边”慰问活动,将公益与金融教育相结合,向残障人士讲解金融知识,使其了

解自身权益内容和保护权益不受侵害的合法手段。走进乡村田间地头,以各类喜闻乐见的形式向乡村留守人员、革命老区居民等讲解国家金融经济政策,揭露金融陷阱,开展金融风险提示,提高风险抵御能力。

该支公司将持续深化党建引领,做好“五篇大文章”,围绕活动主题及内容开展一系列丰富多样的金融知识普及活动,将金融教育融入日常生活,构建金融教育工作常态化、长效化机制,不断提升金融消费者的获得感、幸福感、安全感。(侯文)

## 市审计局 开展国家网络安全宣传周活动

**本报讯** 9月9日至15日是国家网络安全宣传周,市审计局紧紧围绕“网络安全为人民,网络安全靠人民”的主题,组织开展系列活动,助力我市全体审计人员和基层群众增强网络安全意识,掌握防护方法与技能,共筑网络安全防线。

强化网络安全管理,织牢机关防护网络。该局办公室联合该局技术中心和网络运维公司工作人员,认真开展网络和信息安全自查。同时要求审计人员禁止向外部人员泄露网络信息,严格落实网络安全联防联控,堵住安全风险隐患漏洞,确保机关网络安全运行。

强化网络安全教育,提高干部安全意识。该局组织全体审计干部、职工认真观看网络安全知识和防护技能教育片,充分认识网络安全的重要性,并动员计算机相关专业的审计干部分享案例,进一步掌握有效的网络安全防护措施。

强化网络安全宣传,提升基层防范能力。驻村干部结合平安建设工作,在帮扶村开展网络安全宣传教育,为村民普及数据安全和隐私保护方面的法律法规,帮助村民防范网络诈骗,守护个人隐私和财产安全,为基层网络安全防范贡献审计力量。(张博博)

市市场监管局

## 开展景区特种设备安全专项检查



**本报讯** 中秋节、国庆节临近,为强化节日期间全市特种设备安全监管,近日,市市场监管局组织开展了大型游乐设施安全培训及景区特种设备安全专项检查。

狠抓责任落实,绷紧“安全弦”。组织开展大型游乐设施安全培训班,邀请省局专家进行授课,全市大型游乐设施生产单位、使用单位的安全管理负责人,特种设备安全总监、安全员参加培训(如图)。培训学习了大型游乐设施的定义、各项法律法规对大型游乐设施的管理要求等,学习贯彻了新颁布施行的《大型游乐设施安全技术规程》,并采取以案促改的方式,详细剖析了两件大型游乐设施事故案例,认真汲取运营、操作、管理中的事故教训,进一步强化大型游乐设施运营单位的安全意识,提高管理水平,保障“双节”期间全市大型游乐设施安全。

狠抓监督检查,守牢“安全门”。该局党组成员、副局长陈南平带队,赴辉县市八里沟景区,检查了安全主体责任落实情况、设备法定检验、人员持证上岗、设备实际运行、非公路用旅游观光车管理、索道管理等内容。陈南平表示,又值“双节”临近,企业要进一步夯实主体责任,坚持底线思维,提前谋划,周密部署,保障“双节”期间人民群众的生命财产安全,让他们度过欢乐、祥和的“双节”。

(刘美群 文/图)

## 红旗区审计局 积极推进社会信用体系建设工作

**本报讯** 为强化审计领域信用体系建设,提升审计监督公信力,近日,红旗区审计局立足审计工作实际,将社会信用体系建设工作与审计业务工作同步推进,助推该区社会信用体系建设工作顺利进行。

强化培训宣传引导,营造良好氛围。将社会信用体系建设融入审计工作,学习优化营商环境、社会信用体系建设有关会议和文件精神,增强全体干部职工对信用体系建设的认识,引导干部依法审计、公信审计、诚信审计、文明审计。

严格审前廉政教育,抓实审计日常监督。持续教育全体审计人员自觉遵守审计职业道德,严格执行审计“八不准”工作纪律,把加强廉政建设贯穿审计项目始终,实施全过程监督。

聚焦主责主业,助力诚信体系建设。综合考虑被审计单位的实际情况,制订行之有效的审计实施方案,关注被审计单位是否依法诚信经营开展经济活动,重点关注并揭露财政资金、政府采购、工程建设等领域的不诚信、不守信行为。(陈景希)

封丘县审计局

## 集中学习《河南省社会信用条例》

**本报讯** 为提高机关干部的公信力,塑造勤政为民、守信践诺的干部队伍形象,近日,封丘县审计局召开全体干部职工会议,集中学习《河南省社会信用条例》,重点学习信用行业的规范发展和社会信用的环境建设等内容。

会议强调,全体审计人员要自觉遵守审计职业道德,依法行使审计监

督权,严格执行审计“四严禁”工作纪律和“八不准”工作要求,进一步加强自身的社会信用法律意识,做好与审计相关的信用体系建设工作。

下一步,该局将继续引导全体干部职工主动参与信用体系建设,积极主动宣传诚信理念,弘扬诚信文化,努力营造“知信、守信、用信”的良好氛围。(董萌)

卫辉市审计局

## 召开作风纪律建设警示教育大会

**本报讯** 为深入贯彻习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述,深化全面从严治党,提升全体干部职工的纪律规矩意识,近日,卫辉市审计局召开了作风纪律建设警示教育大会。

会议传达了卫辉市委常委会(扩大)会议精神,通报了违反党纪典型案例,警示教育全体干部职工知敬畏、存戒惧、守底线。会议要求,工作纪律是党的各级组织和全

体党员在履行职责过程中必须遵守的行为规范和准则,是保障工作秩序、提高工作效率、维护党和人民利益的重要保障。该局局长结合具体案例,深入剖析了违反工作纪律的严重后果,要求干部职工在从事各项工作中,必须严格遵守工作纪律,履职尽责,担当作为,做到心有所畏、言有所戒、行有所止,为党和人民的事业贡献自己的力量。(郝婕)



## 原阳县审计局 开展“岗位练兵强技能”竞赛

**本报讯** 为培养“四能四会”审计业务干部,提升财政财务收支审计基

础业务,提升审计监督公信力,近日,原阳县审计局组织年轻审计干部参加“岗位练兵强技能”竞赛。

赛前,参赛选手把竞赛当作一次交流审计经验、提升审计能力的难得机遇,围绕法律法规、审计知识、审计案例等,认真准备。赛中,参赛选手沉着冷静、积极作答(如图),切实比出了精气神,赛出了新干劲。赛后,大家纷纷表示,要对标习近平总书记“大督使指”“如影随形”“如雷贯耳”的重要指示精神,以优秀审计项目为标准,做到反映情况“准”、查处问题“深”、原因分析“透”、措施建议“实”,一步一个脚印地推动审计工作全面提升。(袁莹 文/图)

中国人寿保险股份有限公司

## “客户之声”是公司优化服务的不竭动力

为全面践行金融保险工作的政治性和人民性,切实满足人民群众日益增长的对美好生活的保险保障需求,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)始终坚持“以人民为中心”的发展思想,持续打造“简捷、品质、温暖”的国寿好服务。

作为拥有75年发展历史的行业巨擘,该公司为超6亿名客户带来了越来越好的服务体验。监管服务质量指数持续领先,消费者权益保护监管评价等级居寿险行业前列,第三方客户好评度保持高位。在这背后,是其坚持倾听“客户之声”,以客户最真实的反馈驱动服务体验优化、助推服务创新升级的结果使然。

从柜面网点的客户留言簿,到95519服务专线的“客户满意度”回访,再到互联网时代寿险APP、柜面等服务渠道的“立用立评”,聆听客户声音、了解客户需求,始终是该公司不断提升服务水平的重要手段。

客户对保单借款服务反馈最为频繁的意见。通过对客户诉求的采集分析,中国人寿寿险公司借助“空中客服”功能,优化寿险APP保单借款服务体验,实现“自助办理”与“远程人工服务”无缝对接,在安全、合规的前提下,让客户办理业务更为省心、便捷。

为了推动客户体验“整体更优”,中国人寿寿险公司建立了体系化的客户之声“采集—分析—应用”闭环管理模式,让服务的优化不再是某个渠道的“单打独斗”,而是统筹发力、寻找更优解的过程。

除升级寿险APP保单借款功能外,中国人寿寿险公司梳理出“线上不畅、衔接不顺、信息不通、标准不一、响应不够”5大类不同服务渠道间的体验中断问题并积极解决,先后落地30余个跨渠道的体验改善重点项目,解决了健康服务权益查询不一致、跨渠道理赔报案后无法续接办理、未成年人线上变更信息难等高频服务痛点,让简捷、省心的好服务“围着客户转”。

国寿客户可以按照个性化需要,通过13个服务渠道选择最方便的服务方式;通过寿险APP即时进行自助查询、办理;遇到需要咨询的问题,可以拨打95519客户服务专线,通过自助或人工在线服务获得帮助;在柜面网点向驻场销售精英获取产品资讯、体验特色服务……

电子发票一键下载等便利功能,推动续期缴费客户好评度由87.8%逐步提升至89.3%,位于行业较好水平。

历史累计服务超6亿名客户,带来了全年千万级的“海量”客户原声。中国人寿寿险公司坚持“让客户舒心”的目标导向,与“听客户所需”的问题导向相结合,将客户好评度结果纳入公司各级机构的考核之中,切实推动公司客户服务高质量发展。同时,通过智能语义分析、相关矩阵模型等一系列量化、智能的分析方式,精准提炼出最迫切的服务诉求。例如,客户评价中被用于计算公司各类服务的满意度趋势;客户的几次点选,如“通知提醒及时”“上传资料便捷”用以算出客户最关注服务的哪些方面;客户的留言建议通过智能识别归类,成为服务创新的灵感。为此,“海量”的客户原声得以快速转化为体验优化举措,让客户最急难愁盼的问题得到解决。

“服务好不好,客户说了算”。来自客户的真实反馈,不仅是验证服务好不好“的试金石”,更是驱动服务越来越好的“催化剂”。第三方客户调查显示,中国人寿寿险公司理赔服务、网点柜面、客户服务专线等关键服务满意度已形成行业领先优势,成为服务民生的坚实保障。

员、网约车司机、互联网主播等群体。调研采取“线上问卷+线下访谈”的方式进行,共回收有效样本3221个。调研发现,受访人群中60%未购买过商业保险,47%目前有购买保险的意愿。通过聚类提取受访者的职业、年龄、迁入时间、收入等因素,梳理“两新”群体内部不同的财富、意外、疾病类风险点及购买保险的关注要素,形成6类细分人群画像。其中的“在大中城市务工的中年新市民”群体为例,他们进城后大多从事平台配送或餐饮、酒店服务工作,担忧因素包括突发疾病导致无法正常工作和生活及影响生活、日常出行遇到交通事故等,最为关注报销比例高、疾病覆盖全的医疗险,以及具备电动车和自行车意外致残责任的意外险。他们平时会控制车险进行存款理财,偏好固收或保底的理财产品。

基于调研结果,中国人寿寿险公司通过总分联动、同向发力,进一步创新产品供给,根据差异化需求开发普惠型保障产品,在全国各地通过深化平台合作、联动政府支持、强化线下服务等方式,将调查研究成果转化为服务“两新”客户的实际行动。2023年全年,中国人寿寿险公司“两新”人群保费已突破9.3亿元,为普惠金融大文章书写“国寿答卷”。

此外,中国人寿寿险公司进一步响应乡村振兴全面振兴等国家战略,注重倾听多元化客群声音,有效了解各类客户潜在需求,持续提供“超预期”的产品服务,深刻实践保险服务供给侧结构性改革,为更多民众带去暖心的保险保障。

“群众利益无小事”。中国人寿寿险公司将更为全面、精准地倾听客户之声,以客户评价检验服务质量,以客户需求探索服务创新方向,不断向“体验一流”运营服务目标迈进,为人民的美好生活保驾护航。

那么,“客户之声”是如何助力打造“国寿好服务”,推动客户服务体验更优的?中国人寿寿险公司用“简捷”“品质”“温暖”3个关键词,诠释了其中的底层逻辑。

**以客户为中心 构建“简捷”服务更优方案**

来自河南的张阿姨发现,通过寿险APP自助办理保单借款单笔超过30万元时,寿险APP可以视频连线柜面服务人员,进行人工接洽办理。“单笔超过限额后不支持手机自助办理借款,只能到柜面网点办,希望能再方便些”,曾是客

**立足问题导向 解析“品质”服务提升路径**

续期缴费体验优不优,很大程度影响了客户对一家保险公司的总体印象。为此,中国人寿寿险公司通过梳理分析高频服务痛点,形成缴费提醒更及时、查询服务更便捷、授权环节更简单等高频需求点,通过“在寿险APP首页增加提醒卡片”等17项举措提升续期缴费服务体验。现在,客户登录寿险APP便可直观看到缴费提醒,并支持一键合并缴费、添加日历闹钟提醒、

**践行保险为民 探索“温暖”服务新方向**

“新市民、新业态”人群近年来已成为推动经济社会发展的重要力量。为进一步提升保险服务针对性、多样性,中国人寿寿险公司持续创新客户之声调查体系,从倾听“现有产品服务好不好”向“客户还需要哪些产品服务”延伸,准确把握“两新”客户在日常生活和工作中担忧哪些风险,当前投保产品时最关注哪些要素,精准探索各类客群的多元保险需求。

2023年4季度,中国人寿寿险公司开展了一项面向“两新”群体的专项调研。调研样本职业覆盖外卖骑手、快递

员、网约车司机、互联网主播等群体。调研采取“线上问卷+线下访谈”的方式进行,共回收有效样本3221个。调研发现,受访人群中60%未购买过商业保险,47%目前有购买保险的意愿。通过聚类提取受访者的职业、年龄、迁入时间、收入等因素,梳理“两新”群体内部不同的财富、意外、疾病类风险点及购买保险的关注要素,形成6类细分人群画像。其中的“在大中城市务工的中年新市民”群体为例,他们进城后大多从事平台配送或餐饮、酒店服务工作,担忧因素包括突发疾病导致无法正常工作和生活及影响生活、日常出行遇到交通事故等,最为关注报销比例高、疾病覆盖全的医疗险,以及具备电动车和自行车意外致残责任的意外险。他们平时会控制车险进行存款理财,偏好固收或保底的理财产品。

基于调研结果,中国人寿寿险公司通过总分联动、同向发力,进一步创新产品供给,根据差异化需求开发普惠型保障产品,在全国各地通过深化平台合作、联动政府支持、强化线下服务等方式,将调查研究成果转化为服务“两新”客户的实际行动。2023年全年,中国人寿寿险公司“两新”人群保费已突破9.3亿元,为普惠金融大文章书写“国寿答卷”。

**获嘉县审计局 开展2024年下半年 审计业务研讨学习活动**

**本报讯** 自8月23日开始,获嘉县审计局组织全体干部职工以“自列课题,加强研究,全过程讲解审计项目”为主要内容,秉承“以干为本,以研促干”的目标,集中开展了2024年下半年审计业务研讨学习活动(如图)。

本次活动为期3个月,将按计划有序推进,25名同志根据自身业务特点,结合以往工作经验,以“干了什么、怎么干的,取得什么成效,学到什么内容”为重点,自列审计课题,进行全过程详细

讲解,现场研讨,答疑解惑。

本次活动为审计人员搭建了“找差距、取经验”的交流平台,增强了审计人员的研究意识、质量意识、担当意识,为今后加强研究型审计,提升审计质量夯实了基础。大家纷纷表示,要以开展此次活动为契机,进一步改进工作方法,将实践与案例相结合,不断提升自身业务能力和知识储备,高质量开展审计工作。(解天奇 文/图)

着冷静、积极作答(如图),切实比出了精气神,赛出了新干劲。赛后,大家纷纷表示,要对标习近平总书记“大督使指”“如影随形”“如雷贯耳”的重要指示精神,以优秀审计项目为标准,做到反映情况“准”、查处问题“深”、原因分析“透”、措施建议“实”,一步一个脚印地推动审计工作全面提升。(袁莹 文/图)

(中思)