



# 保障背后是关怀 科技助力打造极致服务体验

## 我市保险业持续改革创新,精心打磨服务,只为让客户更方便

极速秒赔、智能科技、志愿者服务团队……越来越多的保险公司在产品创新升级的基础上,以科技助力打造极致服务体验,提高综合服务能力,提供更全面的保险保障功能及延伸服务。保障背后是关怀,在看得见和看不见的地方都精心打磨服务,只为让客户更方便。

### ●太平人寿: 守护美好从极致服务开始

16秒完成理赔,微信申请保单贷款,刷刷脸设密码……太平人寿服务全面提速,通过简化面向客户的前端流程,以及严控运营管理的后台环节,为客户提供“极致”贴心的服务。

以往客户生重病,需先自行垫付费用,出院后才能申请赔付,整个理赔流程需要很长时间。对于这样的事后补偿,以及理赔不顺畅带来的不快,太平人寿认为,像是硌脚的沙子。

为剔除沙子,提升客户体验,太平人寿今年推出“秒赔”服务,重大疾病一经确认,治疗前就可赔付,为客户无负担专注治疗提供资金保障。“秒赔”服务中所有类型理赔案件,只需要通过一部手机、一次申请即可完成,大大缩短了赔付时间。

“秒赔”服务一天内结案的案件比例接近60%,最快速的一次赔付仅用16秒。太平人寿还将推出与医院直联和结算的“直赔”,并积极探索医疗险“预赔付”,从而为客户创造更多极致贴心的服务。

“秒赔”背后,是太平人寿后台运营流程的持续创新、改革和提速。“将简单的事留给客户,将复杂的事

留在后台”,体现在太平人寿服务的多个方面。太平人寿坚持“创造卓越客户体验”的理念,在客户看得见和看不见的地方都精心打磨服务,只为让客户更方便、让体验更愉悦。

### ●友邦保险: 机器人“小友”比你更懂你

历经近半年快速部署,友邦在线服务机器人“小友”于今年“7·8全国保险公众宣传日”期间上线,实现友邦首个AI布点。“小友”的人工智能技术进一步拉近友邦保险与客户间的距离,带来更便捷高效的体验。这是友邦中国新五年保险科技战略落地的重要举措,也是友邦以客户为中心、用科技赋能业务、助力品质发展的又一有益实践。

作为交互型人工智能,“小友”依托人工智能技术,通过自然语言的处理、语音识别、多意图理解、自主学习等深度AI,链接内外部用户,旨在用人性化的回答带给用户“有温度”的沟通,让小友“比你更懂你”。客户可通过友邦官方微信平台,全天候随时随地获取由“小友”提供的资讯及服务,并可直接跳转至易服务平台进行保单查询、保全及理赔申请等,真正实现业务咨询与办理无缝衔接。

友邦还将持续完善“小友”,为业务和服务赋能,让其对接更多应用系统,进一步推广至其它领域应用。“小友”的推出是友邦打造智能服务生态圈的第一步,也是友邦一直以来坚持“以客户为中心”,不断探索保险科技的重要一步。多年来,友邦通过不断的尝试和创新,利用移动应用、云技术等持续改进业务服务方式,不断优化客户体验。

### ●陆家嘴国泰人寿: 启动“小黄人志工团”

陆家嘴国泰人寿小黄人志工团起源于2017年,是由公司员工自发加入并组成的志愿者队伍,以亮丽的“小黄人风景线”活跃在全国各地开展志愿服务。目前,陆家嘴国泰人寿已在全国设立了包括总、分公司在内的11个小黄人志工团分队。

今年6月底,陆家嘴国泰人寿江苏分公司徐州中心支公司“小黄人志工团”正式启动。志工代表们表示将持续践行公司“当责”的核心价值观,尽己所能,播洒热情,奉献真诚,以良好的精神风貌提供服务,宣扬志工团精神,传播陆家嘴国泰文化,关爱他人,奉献社会。

为适应客户的多元化需求,陆家



嘴国泰人寿从客户出发,研发设计出以客户需求为出发点的多种保障型产品,给用户全方位保障,凸显人性化关爱。陆家嘴国泰人寿将不忘“初心”,关注产品“保障”本质的同时,不断创新升级,提升综合服务能力,为用户提供更全面的保险保障功能。

### ●中韩人寿: 关注客户健康 提升客户体验

为客户体验优质服务,2018年,中韩人寿客户健康增值服务持续升级,在往年服务基础上优化,推出电话健康信息咨询、重疾二次诊疗看诊、重大疾病绿色通道三大健康增值服务,时刻关爱客户的健康。

电话健康信息咨询为客户提供7x24小时健康守候。通过专业健康咨询平台和团队,由经验丰富的全科

医生、专家提供营养、运动、饮食、养生、疾病预防、保健、及医疗资源推荐等咨询服务,对疾病康复、用药和保健提供合理建议。当客户被诊断患所购重疾、防癌险保险责任范围内的重大疾病、特定重大疾病或特定癌症而认为诊断不明确、治疗方案不理想时,可享受第二项服务:重疾二次诊疗看诊,服务商会通过其构建的国内医疗服务网络,安排合作医院范围内对症医院的专家看诊,帮助客户进行现有诊断和治疗方案的确认和完善。

当客户被诊断患有所购重疾、防癌险保险责任范围内的重大疾病、特定重大疾病或特定癌症,根据就医指导方案和患者就诊需求,开启重大疾病绿色通道,推荐和安排合作医院中合适的专业医院进行住院及手术治疗,优先办理住院手续。 记者 杨洁

# 晨报直销惠2018平价珠宝展钜惠全城

首度引入银饰、银器,为您送去健康与祝福;更有翡翠、钻石工厂价销售

在很久很久以前,银已经为人所用。作为货币,它珍贵;作为工艺,它精细;作为收藏,它保值;作为器皿,它健康;每一件银器的打造,都怀揣着匠人们执着传承传统文化的初心。

银饰品样式复杂,戴银饰品对人体有很多的好处,且美观大方。发展到现在,早已经不是传统概念中的廉价、古板的银饰了……

### 专家郑重提醒: 银饰虽不贵,但劣质产品会损害健康

值得注意的是,在选择银饰的时候切记要选择品牌购买,切勿贪图便宜购买路边摊。那些没有任何标识与证书的银饰不仅不能保健,反而会有害健康,特别是对于儿童饰品的选择更要慎重。国家强制性标准《饰品有害元素限量的规定》中,对儿童首饰中的有害元素有了

更明确、更高的要求,如每件饰品中铅的总含量应小于或等于300mg/kg。因为孩子佩戴的金属饰品中若含有超量的铅、镉,都会对儿童产生很大危害,短期佩戴会造成过敏,长期佩戴通过皮肤吸收会造成儿童血铅超标。



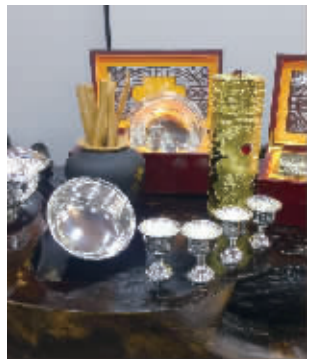
### 晨报直销惠39元买放心银饰 更有钻石饰品进价销售

来自北京的“地藏密码”时尚快饰品牌首次登陆徐州,并与晨报直销惠强强联合,带来万件精品珠宝进行平价珠宝展。特别是纯银制品,纯银首饰上千件首次进驻徐州,此外还有钻石首饰、黄金首饰,精品翡翠等,纯银首饰包含手镯、耳饰、项链、手链、挂件、茶具、酒具、餐具、纪念币等。39元起,全部工厂价销售。

此次珠宝展除了来自银饰的魅力,更有钻石首饰、黄金首饰,精品翡翠等助阵,所有商品均进价销

售,现如今黄金首饰价格已经涨至340元以上每克,多数商家还要加上几十元的手工费,本次展销会足金首饰仅299元每克,而且不加收任何手工费。

“地藏密码”是来自北京的珠宝品牌,其拥有自己的工厂,产品以出厂价出售,仅相当于商场价的1折。在商场上万元的,在这里仅需上千元就可购买到同品质珠宝,去除代理商、商场等中间环节,直接从工厂到直销惠,活动共3天时间,想要抢购好货的市民请速速前来。



### 免费赠品花样多 有翡翠还有鸡蛋

珠宝商免费送翡翠,这样的福利活动在晨报直销惠就能遇到了。本次主办方不仅每天送出200份翡翠礼品,还专门为徐州群众贴心准备了另一份贴心礼物:盒装鲜鸡蛋,每天送出20份。由于数量有限希望广大群众早到场领取,来晚了可不要抱怨。

更令人欣喜的是厂家考虑到假期到了,专门为学生群体量身打造了另一重优惠,即全部展销首饰在原有优惠活动基础上再打9折!这可是实实在在的让利啊!

郑重承诺:本次展销会所售商品货真价实,假一罚十。每件贵重商品均有国家质量鉴定证书,请放心选购! (陈文)

时间:2018年7月13日至15日  
地点:徐州日报社一楼  
咨询电话:18911011989