

中国人寿大竹支公司 用心服务办实事惠润竹乡大地

中国人寿大竹支公司坚持党建引领,始终践行“以人民为中心”的发展思想,不断创新服务理念、提升服务效率、强化服务举措,用心用情服务客户,立足岗位解决“急难愁盼”事项,把实事办到了群众的心坎上。

暖心提升“适老化服务”水平

积极助力应对人口老龄化,加大养老保险供给,大力推进银龄险,2023年累计已为18528位老年人送去保险保障。开展“适老服务”,柜面设立老年服务窗口,配备老年化设备,优先服务老年人等,为老年客户提供更全面更温馨的服务;科技国寿为客户带来方便、快捷、高效的服务体验;95519客户服务专线,解决客户各种问题;针对行动不便、卧病在床的客户需要领取满期金、红利等提供上门服务,2023年已为25位客户提供贴心上门服务,为客户打造“移动的柜面”;积极开展免息复效专项活动,2023年已复效360件,合计免除客户复效利息3680元。

强化社会风险保障,彰显人寿担当,助力乡村振兴。持续加大对农村人口、妇女、计生家庭等特殊群体保险保障工

作力度,大力实施小额、关爱女性、计生、学生平安险等利民惠民保障项目。2023年,公司已为全县3个乡镇、15所学校送去保障,承保人数分别达到38500人、7100人、1500户、85000人,2023年各项赔款金额累计约500万元。

尽心“科技赋能”便民又利民

提高数字化智能化水平。利用科技国寿主动服务客户和销售一线,强化科技支撑,提高工作效率。开展方便快捷“掌上赔”,客户理赔可通过中国人寿官微、寿险APP等线上渠道进行。随时随地轻松快捷理赔提升客户服务体验,推动实现柜面服务焕新升级常态化,着力打造环境好、业务好、服务好、功能好、管理好的“五好”柜面标杆,优秀党员干部不断涌现。

柜面设立消保教育宣传区、投诉接待区等,积极开展“3·15”“金融知识宣传月”等宣传教育活动,进社区、进学校、进企业、进商圈、进农村宣传消费者权益保护,发放宣传资料1000余份,帮助群众筑牢金融“安全防护墙”。

坚持客户至上,积极做好消保日常工作。接到投诉后,公司均在24小时内联系客户,严格按照银保监投诉处理管理办法执行。截至11月底,大竹国寿2023年共受理各种投诉45件,均得到妥善处理,无一监管有效投诉,无客户上访,满足客户合理诉求。

舒心推进“高质量理赔服务”

积极落实方便快捷的理赔服务,让群众感到舒心满意,受到社会各界交口称赞。

开展理赔上门服务。针对身体原因无法前往公司的客户,上门协助提供理赔申请资料、伤残鉴定服务等,2023年已为26位理赔客户送上贴心上门服务。

开展理赔直付服务。客户在医院办理出院医保结算后,无需到公司再次申请理赔,公司可根据客户在医保结算的资料直接支付赔款,实现理赔直付,2023年已实现理赔直付850件;推行小额案件“高效赔”。对于给付金额5000元以下的案件实行实时支付,上传理赔资料半天内就可以审核通过,审核通过后赔款秒到账。2023年,实时支付小额案件5352件。

开展重疾一日赔服务。对于申请重大疾病理赔的客户,提供一个工作日内完成理赔处理的快速理赔服务。2023年,重疾一日赔案件152个。

迈上新征程,建功新时代。大竹国寿将牢记初心使命,不断充实和丰富保险服务的内涵,为群众提供更精心、更人性化、更有温度的服务,不断推动“我为群众办实事”实践活动走深走实,让客户得到更多的获得感、幸福感。

□张馨月

深入“后备仓” 走进“指挥室”

达川区应急管理局开展2023年“政务开放日”活动

为切实推进阳光、透明、开放、服务型政府建设,不断提升群众满意度,保障群众的知情权、表达权、参与权和监督权,11月22日,达川区应急管理局开展2023年“政务开放日”活动,邀请人大代表、政协委员、媒体记者、群众代表走进应急管理局,进一步增强公众对应急管理工作的了解和认同,促进应急管理事业发展。



受邀嘉宾参观达川区应急物资储备仓库。

当天上午,受邀嘉宾首先前往参观达川区应急物资储备仓库,现场了解达川区区级应急物资储备情况。工作人员还展示了仓库中冲锋舟、橡皮艇、山林灭火扫把和简易帐篷等物资,详细讲解各物资的使用、调配、回收报废流程,“我区建立了详细的应急物资台账,明确了每种物资的库存量和使用期限,可以为我区应急救援任务提供坚实的物资保障。”

随后,在达川区煤矿监控中心,受邀嘉宾现场观看了工作人员运用包含安全监控、人员定位、水害防治、冲击地压、重大设备感知、公业视频“六大系统”的智能综合监控平台进行日常工作,了解煤矿监测中心的职能职责和达川区煤矿监控运行及处置情况。受邀嘉宾还前往了达川区安全生产委员会办公室实战化专班,了解专班运行情况。

座谈会上,达川区应急管理局相关负责人对应急管理局职能职责和机构设置,以及三本台账落实、两书两函落实、安全生产、防灾减灾、应急救援、森林防灭火、隐患排查治理等主要工作开展情况进行汇报。“行业执法和安全生产执法如何界定?”“四个责任怎么落实?”“希望加强隐患排查回头看工作,使排查整治真正落实到位。”该局各科、股室工作人员对嘉宾提出的问题进行了详细解答。

下一步,达川区应急管理局将以本年度政务开放日为契机,进一步畅通沟通渠道,广泛听取社会各界意见和建议,及时回应群众关切,做好答疑解惑和整改落实,促进应急管理系统工作作风改进和服务效能提升,坚决守住全区安全底线,为达州高质量发展提供坚实的安全保障。

□达州日报社全媒体见习记者 田麒麟



创文进行时

乘客打车粗心遗落钱包 的哥主动上门送还失主

本报讯 (达州日报社全媒体见习记者 蔡尧 实习生 杨婧艺) 近日,市民龚先生和朋友搭乘达城利通公司出租车(川ST2368)前往江湾城时,不慎将装有2000多元现金的钱包遗落在车上。所幸驾驶员张琰发现并妥善保管,次日将钱包物归原主。

16日晚10时许,的哥张琰将乘客送到江湾城后,行驶了一段时间通过后视镜发现车后座上有一个黑色钱包。他便迅速掉头回到乘客下车地点,等待失主前来认领,却始终没有等来失主。张琰仔细清点钱包内的财物,发现有身份证、多张银行卡和2000多元现金,迅速向公司汇报了相关情况。

失主龚先生下车两小时后才发现钱包不见了,便报警求助。17日下午,龚先生通过监控找到了此前搭乘的出租车,并联系上利通公司。张琰得知后,立即按失主龚先生提供的地址将钱包送还。

了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注掌上达州APP。



掌上达州