

“中国人寿的空中客服帮了我大忙！”

“您好！欢迎使用中国人寿空中客服，请问您需要办理什么业务？”3月2日下午3时左右，中国人寿太原分公司“空中客服”柜员李瑾接通了客户李先生打来的视频电话。

据李先生讲，他家里近期有点事情需要资金，想通过保单贷款来周转。但由于新冠肺炎疫情的影响，他的健康码变黄出不了门。情急之下，他尝试通过“中国人寿寿险”APP中的“空中客服”办理此业务。

李瑾了解李先生需求后，为其核实身份信息，通过视频电话一步步远程指导他完善保单资料，告知他相关权益事项，并针对他提出的保险责任等问题一一作答。李先生按照李瑾告知的保单贷款流程，很快办理了保单大额贷款业务。第二天，李先生的贷款到账了。

“中国人寿的空中客服太方便了，视频连线客服，线上办理业务，就像柜员在自己家里一样，不用去柜台排队办理，真是帮了我大忙！”李先生笑赞道。“空中客服”很利民，不仅解决客户着急的问题，还解决客户不便出

门的问题。

2020年3月，针对新冠肺炎疫情防控期间线下服务受阻困境，为满足客户办理业务“不跑腿”之需，中国人寿山西省分公司在全省推出了“空中客服”服务。客户通过“中国人寿寿险”APP远程连接客服人员，以视频为主要沟通方式，借助远程视频通道实现“面对面”沟通，完成保单服务项目办理以及客户投诉受理等在线服务。

客户只需下载“中国人寿寿险”APP，通过功能菜单“空中客服”进行点击拨号即可连接客服人员，足不出户、无需临柜即可获得服务。据了解，目前90%以上的保单业务均可通过“空中客服”在线办理，主要有退保、减保、保单借款等业务。截至3月24日，中国人寿山西省分公司“空中客服”已累计服务客户5600多人次，办理保全服务2800余笔。

中国人寿“空中客服”的职责旨在为客户提供方便，办保险简单快捷，让服务更有温度和温情。



中国人寿太原分公司“空中客服”柜员正通过视频电话为客户在线服务。
梁 敏 文 / 图

工商银行太原并州支行 暖心服务送到病床前

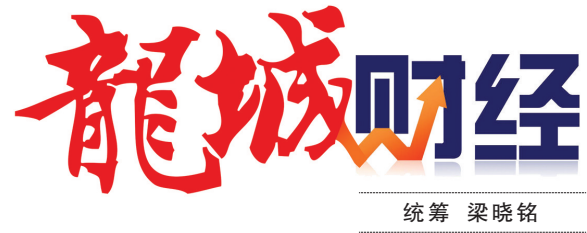
“现在疫情防控这么严格，没想到你们自费做核酸检测到医院来帮我们办业务……”近日，在某部第九八五医院ICU病房，病人家属面对上门服务的工商银行太原并州支行员工连声称赞。

3月15日，客户张女士匆匆来到工商银行太原并州支行营业室寻求帮助，称她的哥哥在ICU住院已达6年之久，由于办卡时用的是军官证，工资卡多年来无法正常支取。张女士常年在外地，这次专程回并为哥哥办理手续。时间有限，又正值疫情防控特殊时期，医院要求人员必须要进行核酸检测合格后方可进出。

得知情况后，该支行营业室负责人安排高玲、张璐两名党员干部提前一天去医院做了核酸检测，收到核酸报告结果后，两人于3月17日上午进入医院ICU病房，为病人提供上门服务，帮助其修改证件信息，并确认工资卡能够正常使用，解决了其工资卡长期无法支取的问题。

长期以来，工商银行太原并州支行秉承“以客户为中心”的理念，瞄准客户诉求，急客户所急、想客户所想，用心、用情解决客户的“急难愁盼”问题，以优质服务落实便民、惠民和利民举措，做客户“身边的银行、可信赖的银行”。

(张建利)



中国银行太原并州支行 与太原中金天威不锈钢管股份有限公司合作



银企座谈

近日，中国银行太原并州支行与太原中金天威不锈钢管股份有限公司签署党建共建暨“复兴壹号”智慧党建平台合作协议。

中国银行太原并州支行积极践行金融服务实体经济责任，2021年以来，该支行与山西省创新创业服务中心、太原市市场监督管理局开展深度合作，为省内中小科技型企业搭建融资桥梁，目前提供授信支持已突破1亿元。太原中金天威不锈钢管股份有限公司是钢铁研究总院华东分院精密钢管生产基地，是山西唯一一家精密不锈钢无缝钢管生产厂，是国内高精度精密不锈钢无缝钢管生产厂家之一。根据党建共建协议内容，双方党组织将共同开展以“着力加强党的建设，创新党建工作内涵”为主题的党建共建活动，通过“党建+”工作模式增进双方沟通交流，切实提高双方党组织的凝聚力和战斗力，充分发挥党员队伍的先锋模范引领作用。

(徐 瑞)

中国银行山西省分行 与山西新东方前途出国咨询有限公司签约

近日，中国银行山西省分行与山西新东方前途出国咨询有限公司签署战略合作协议。

中国银行是中国持续经营时间最久、全球化和综合化程度最好的银行之一，目前机构覆盖60多个国家和地区，支持办理39种外币兑换、18种货币跨境汇款、境内开立海外账户等多种跨境业务。近年来，中国银行将跨

境业务作为战略级场景，个人跨境业务量在山西地区市场份额始终保持领先市场领先地位。

根据协议内容，双方将在客户引流、产品互荐、资源共享、留学咨询、平台功能互通等方面不断深入合作，为留学家庭提供更加专业、更加全面的跨境留学服务体验。

(李 昕)

广发银行太原分行持续优化客户服务，切实做好适老服务工作，用爱心、耐心、细心对待每一位老年客户，努力打造“养老金融首选银行”。

“长者服务窗口”很贴心

前不久，70岁的李大爷在广发银行太原分行营业部通过智能机具开立了一张银行卡。由于有银行工作人员的协助和指导，一切都很顺利。这次来办理转账业务，李大爷决定换个方式，尝试一下网点的“一站式”服务。“叫号机上专门给老年人设置了‘爱心业务’，有专门的长者服务窗口，让老年人优先办理业务，很贴心。”李大爷很满意。

贴心服务体现在每一个细节中。该行在网点设置了老年爱心专座、无障碍通道等，备有老花镜、放大镜、轮椅等用品。对行动不便的老年客户、特殊业务提供上门服务，服务类型涵盖上门办理储蓄卡、开通手机银行、网银、理财风险测评、卡密码解锁、电子银行解锁等业务。

让李大爷感动的是，他办完业务临走时，该行工作人员还特意备案了他的家庭成员联系方式，以备在营业场所发生突发事件时能够及时联系到他的亲人。

“爱心版”手机银行获赞誉

“广发银行的这个老年版手机银行太好了。字大不说，还有语音助手，又方便又好用，非常适合我们老年人。”60多岁的吴阿姨在广发银行太原分行营业部开心地和理财经理分享她的体验。

吴阿姨所说的“老年版”手机银行，是广发银行专为老年人设计的“爱心版”手机银行。客户只需在手机银行任意页面呼叫“小智小智”语音助手，并说出“爱心版”，不用动手即可轻松直接切换至“爱心版”手机银行，解决了老年客户手机银行办理业务“难”问题。

针对长者客群“大屏”办理银行业务的需求，广发银行还同步升级全新推出个人网银“爱心版”，点击页面顶部“爱心版”按钮，即可实现页面及字体一键放大，帮助老年客户在众多金融产品快速、便捷获取所需产品和服务。广发银行官方网站新增了无障碍辅助浏览模式，便于特殊群体能够方便、无障碍地浏览官方网站。

广发银行“银发通道”客服热线依托智能识别技术，自动识别出老年客户，为其提供免身份核实快速进入人工服务，无需再经过语音按键操作环节，便捷的体验赢得老年客户赞誉。



广发银行太原分行为老年客户开设的“长者服务窗口”
郝中婧 文 / 图

关爱未成年人

情系祖国未来
关爱未成年人

太原市文明办
太原日报社