

中国人寿寿险公司

强化科技智能应用 提升客户服务体验

日前，中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)发布了2022年ESG暨社会责任报告。该公司持续深化“诚实守信、专业高效、客户至上、体验一流”的服务理念，想客户之所想，解客户之所困，强化科技智能应用，切实提升客户保险服务体验。

中国人寿寿险公司全面应用科技智能服务，升级客户联络中心“SIP(自助-智能-人工)三级”多元服务模式，综合应用大数据、智能、云计算等新技术，打造95519、中国人寿寿险APP等多触点服务，完善电子化回访、电子化

通知、智能语音导航、智能外呼、智能在线客服机器人等服务。2022年，95519电话呼入服务48小时一次性问题解决率达89.1%，同比提升3.6个百分点；95519服务满意度再创新高，达98.77%；新单回访电子化智能化服务占比已超97.43%；智能在线客服机器人e小宝已为中国人寿寿险APP等35个服务端提供智能和人工在线服务，智能服务替代率96.31%，承载日均服务指引约17万次。

升级中国人寿寿险APP保单服务。提升中国人寿寿险APP的各类保险服务、康养生态服务以及线上活动

的承载能力，为客户打造全流程线上化保单服务。2022年，中国人寿寿险APP注册用户数约1.29亿人，较上年末提升15.2%；全年累计服务客户近3亿次，同比提升18.7%，展示出更强的服务承载能力。

提升95519客户专线服务效率。中国人寿寿险公司优化95519客户服务专线一级服务算法，更快地落实客户问题点，客户拨打95519即可享受“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务。上线行业首个语音服务数字化管理平台，实现95519智能语音服务应急响应秒级变更。

打造智能保全服务模式。中国人寿寿险公司全面建成“多点触达、多轨并行、更快一步”的保全服务模式，对自助办理触点和智能审核流程进行全面升级，实现件均1秒内处理完成，客户保单保全服务e化率提升至92.79%，个人保全自动化率超99%。

健全增值服务生态平台“V客生活”体系。中国人寿寿险公司增值服务生态平台“V客生活”通过开展丰富多元的客户经营活动，搭建广大客户与销售人员的沟通桥梁，为客户提供多元化、系统化、专业化的各类增值服务。(刘俊华 曾佳)

为提升消费者金融素养，稳定金融消费者信心，近日，农行周口分行深入开展“普及金融知识万里行”活动。该行紧紧围绕广大群众关注的热点、难点问题，在繁华街区设立“金融知识咨询台”，营造宣传氛围，采用群众喜闻乐见的形式，将通俗易懂、贴近实际的金融知识全方位、高质量、多角度地送到群众手上。图为近日，农行鹿邑支行工作人员向群众讲解防诈骗金融知识。

记者 徐如景 通讯员 程飞帆 冯振涛 摄



近日，中国人寿周口分公司以“国寿616客户节”为契机，践行金融工作的政治性、人民性，以“牵手国寿 康享未来”为主题，聚焦康养特色，通过线上平台和线下活动满足客户多元化金融保险消费和服务需求，与客户共享中国人寿高质量发展成果，用真情关爱客户、回馈客户、感恩客户。图为6月22日，该公司精心策划并组织端午佳节活动，客户服务工作人员与客户一起缝制香囊，让客户感受到浓情端午的节日氛围。

记者 徐如景 通讯员 刘俊华 摄



财经

中国人寿
CHINA LIFE

周口分公司
—— 协办 ——

相知多年值得托付
要投就投中国人寿

客户服务专线

95519

中国人寿保险股份有限公司周口分公司
地址：周口市人民东路3号

展示实力和形象的舞台
联系百姓与客服的纽带

联系电话：0394-6196698
15936909988

邮箱：zkbyjr@126.com