

中国太保寿险河南分公司：科技赋能保险服务

在科技赋能、保险行业数字化转型的今天，如何让人民群众安全、便捷地享受保险服务？如何做好保险消费者的权益保护？中国太平洋人寿保险河南分公司近年来持续加大科技创新力度，全力推动“科技赋能”，为保险消费者提供更加便捷、高效、安全的服务，科技赋能保险服务和消费者权益保护，提升了消费者满意度，增强了保险消费者获得感。

□东方今报·猛犸新闻记者 刘继忠 见习记者 李娜

科技赋能提升消费者服务体验

科技是第一生产力，是驱动现代保险业转型升级的重要引擎，数字化转型是保险业转型的核心路径之一。近年来，中国太保寿险河南分公司在推动保险业转型发展和高质量发展的过程中，持续加大科技创新和数字化赋能，不断优化和提升服务质量、服务水平，增强保险消费者的获得感、幸福感、安全感和对美好生活的需求。

据中国太保寿险河南分公司总经理马继伟介绍，公司始终坚持“以人民为中心”的发展思想，长期主义、坚持长青计划、坚定长航行动。近几年全力推动“科技赋能”，借助信息技术，为广大消费者提供更加便捷、高效、安全的服务，科技赋能保险服务全过程。

科技赋能投保服务。顺应保险行业数字化转型的发展和新冠疫情常态

化的需求，中国太保寿险河南分公司积极研发线上投保新模式，先后推出可供消费者自由选择的“智云保”“智云录”，微信链接自助投保等便捷、高效、安全的在线投保方式。借助人脸识别技术，确保客户信息真实性；借助电子签名技术，有效解决投、被保险人投保时分处两地的难题；借助姓名、身份证号自动校验、自动触发短信等技术，确保消费者资金安全。

科技赋能保全服务。借助太平洋寿险官微、“慧保全”小程序等线上渠道，消费者足不出户，可线上办理续期保费缴纳、信息变更、保单贷款、保险金领取等 32 项高频业务。遇到疑难、复杂业务可一键转“云端人工客服”远程办理。打破时空制约，通过后台数据“多跑路”，让客户“少跑腿”，满足消费者对保险服务便捷、高效的需求。

科技赋能理赔服务。借助太平洋

寿险官微、微信小程序，太保寿险先后推出“太e赔”“太慧赔”，打造线上理赔报案、线上理赔申请新模式。客户通过手机端即可完成理赔报案和申请业务。

中国太保寿险还积极通过医保数据直连，探索实现太保客户入住医院可预付赔款、出院可直付或闪付等理赔便捷服务，进一步保障广大保险消费者的求偿权，为客户快速获得赔偿创造有利条件。

此外，在保障消费者权益方面，中国太保寿险运用人工智能技术推进销售过程可回溯管理。一方面督促业务人员规范销售过程，避免销售误导；另一方面确保投保行为是消费者真实意愿的表示，切实保障消费者权益。

升级服务为老年客户提供专属服务

“让所有老年人都能有一个幸福美满的晚年”是习近平总书记的殷切希望。今年两会多位委员围绕“敬老、爱老、养老”提出了多项议案，为老年人提供“智慧便捷”的公共服务更是写进了国家“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要。马继伟介绍，中国太保寿险将改善供给侧服务，加大对不习惯使用智能技术老年人的关怀，不断完善传统服务方式，提升“老年人享受

智能化”的服务水平，努力为老年人提供更周全、更贴心、更温暖的适老化专属服务。

优化线下服务渠道。中国太保河南分公司各服务网点设置老年人专席、老年人绿色通道，并配备专人协助老年人办理各项业务；对于行动不便的老年人，公司送服务进家门，提供预约上门服务；今年 6 月上线客户年龄识别功能，拨打太保寿险 95500 服务热线的老年客户可直接进入人工服务，优先排序。

推进互联网应用适老化改造。太平洋寿险官微增加人脸识别登录模式，方便老年客户刷脸登录；针对 60 周岁以上的老人客户，系统自动切换为老年版，显示大号字体、大号图标、高对比度文字，不展示广告弹窗，支持一键拨打 95500、一键联系客户经理，支持语音互动等，为老年人提供便捷、方便温暖的适老化服务。

同时，中国太保寿险河南分公司还将加大针对老年人智能应用的宣传帮扶。在充分尊重老年人意愿的前提下，对于有学习意愿的老年客户，机构网点人员加大智能应用体验式宣传帮扶，引导老年客户了解掌握新事物、体验新科技，帮助老年客户学会用智能设备，享受“智能服务”，安享幸福晚年。①

同城比价，五倍退差！郑州市民点赞红星美凯龙售后服务



红星美凯龙全球建材生活广场

“各位邻居，我家装修准备买品牌家居，不知道选哪家好，有没有内部消息，推荐推荐！”3月14日，刚拿到新房钥匙的李女士在郑州某小区业主群里询问。

“没啥内部消息，买品牌货还是到大商场买，我家这套房子的装修，都在郑州商都路上订的家居。”刚装修过新房的刘先生分享了自己的经历，去年11月初，买A品牌买贵了，到红星美凯龙投诉，商场核实后处罚了A品牌。

“我也听熟人说同城比价，五倍退差，红星品牌有保证，价格有保证就更实惠了。”李女士在群里问刘先生，真退钱了，红星美凯龙五倍退差的事快讲讲？

□东方今报·猛犸新闻记者 卢怀涛/文图



2021年装修旺季，顾客排队选购品牌家具

【投诉】同城比价买贵了刘先生怒气冲冲去退货

2020年11月中旬的一天，在郑州商都路附近，刘先生推开红星美凯龙客服办公室的门，怒气冲冲说要投诉A品牌，并要求退货。

刘先生告诉红星美凯龙客服人员，他于11月初购买了商场A品牌的

商品，已经交过定金。投诉的前一天，他到郑州另一建材市场发现购买的同一型号的商品砍价后价格更低，刘先生认为自己在红星美凯龙买的东西更贵，没有得到保障。刘先生当天一大早来到商场想要退货。

刘先生回忆说，当时红星美凯龙的客服立刻与A品牌核实情况，并向他重申了“同城比价五倍退差”内容：根据红星美凯龙统一服务承诺，商场保障所有顾客自交付定金之日起30天内，发现同样商品在同城、同类型商场、同等交易条件下的实际成交价格更低，并能提供有效凭据原件，红星美凯龙按照差价的5倍给予奖励（样品、特价品、特殊定制商品、进口商品除外）。

【处理】处罚A品牌，刘先生被聘请为价格体验官

当天上午10时许，红星美凯龙核实情况后告诉刘先生，A品牌的价格全城统一标价，零售价也是全城统一，品牌也非常重视刘先生的反馈，刘先生于郑州郊区地区咨询的价格，且刘先生没有对应的交易票据，无法核实价格是否更低。

但对于此情况，商场决定将A品牌纳入每月同城比价调研的考核对象，要对于A品牌的同城价格进行为期3个月的比价调研，如发现A品牌的价格高于其他卖场，将对A品牌进行全场通报，并处罚A品牌。刘先生

因为不能提供有效凭据原件，没有拿到五倍退差补偿。

在比价调查同时，去年12月初，红星美凯龙客服聘请刘先生作为商场的价格体验官，欢迎刘先生反馈商场的服务评估体验，并邀请刘先生参与了商场四季度的顾客圆桌会议。

最近，刘先生见人就夸：“红星美凯龙是一家用心做服务的企业，可能存在不足，但具有积极改正提升的心态，我信赖红星美凯龙，以后身边朋友装修，我只推荐红星美凯龙，因为售后有保障。”

【链接】同城比价、五倍退差，关键条件详解

红星美凯龙切实履行保价机制，定期进行同城比价调研，同时承诺顾客自交付定金之日起30天内，发现同样商品在同城、同类型商场、同等交易条件下的实际成交价格更低，并能提供有效凭据原件，红星美凯龙按照差价的5倍给予奖励（样品、特价品、特殊定制商品、进口商品除外）。

■关键条件

时间：顾客自交付定金之日起30天内

条件：同样商品在同城、同类型商场、同等交易条件下的实际成交价格更低，并能提供有效凭据原件

特殊条款：样品、特价品、特殊定制商品、进口商品除外 ①