



关帝庙广场上舞龙、舞狮、盘鼓表演迎丰收。

# “三川十馆·夏集”热闹开集

□记者 沈湛文 / 图

本报讯 为丰富市民的文化生活，再现周家渡口昔日繁华盛景，5月20日晚，由周口市川汇区人民政府主办的“三川十馆·夏集”在关帝庙广场热闹开集。据了解，“三川十馆·夏集”是继“三川十馆·春会”之后，在关帝庙历史街区举办的又一次活动。“三川十馆·夏集”将贯穿整个夏天，陆续开展广场舞大赛、戏迷擂台赛、青少年经典诵读大赛、青少年校园歌唱比赛等系列活动，搭建全民大舞台，让广大市民参与其中。



“夏集”上身着汉服的小朋友。



市民在挑选香囊。



杂技演员在表演柔术。



豫剧《穆桂英挂帅》精彩上演。



市民在观看演出。



舞蹈演员翩翩起舞。

## 国寿寿险：坚持“以客户为中心” 构建“四位一体”柜面服务新模式

为满足群众日益丰富的服务需求，近日，中国人寿保险股份有限公司（以下简称国寿寿险）坚持“以客户为中心”发展思想，推动柜面从保单服务为主向“保单服务中心+服务体验中心+销售支持中心+消保宣传教育基地”转变，创新构建“四位一体”柜面服务模式，让柜面焕发新活力、创造新价值，增强客户体验感。

全面提升保单服务效率。国寿寿险推广智能、自助、坐享三级融合服务模式，创新推出“柜面智慧预约系统”，打破网点柜面取号机物理限制，实现前端多触点预约、现场精准服务分流、后端灵活运行管理；持续升级柜面智慧柜员机，实现临柜入门快速分流，简易业务自助快捷办理；优化“空中客服”远程人工视频服务，将网点从“线下”搬到“线上”，用远程

“面对面”打通线上服务“最后一公里”。

开展丰富多彩的客户活动。国寿寿险打造百余项体验项目，开展春节写福字、元宵猜灯谜、冬至包饺子、“非遗”体验等活动，凝聚客户与柜面人员的“情感纽带”。2023年，国寿寿险累计开展客户活动4400余场，客户参与人数超9万人，客户满意度超98%。

开启体验式营销新篇章。国寿寿险邀请客户走进网点，深度体验服务流程，打造“精英展示——客户对接——服务体验——营销商洽”一体化场景，让客户全面了解保单服务内容，满足客户保单购买咨询需求；通过客户服务与销售服务“双融合”，让销售人员走进柜面，全面了解客户需求，提升业务水平及服务能力，践行诚信服务理念。

为消费者权益保驾护航。国寿寿险坚持为民情怀，推出暖心、贴心、润心、舒心“四心”服务，发挥网点消费者权益保护阵地作用，开展多种形式的宣教活动，在网点电子屏播放宣传标语，筑牢消费者权益保护防线；发挥网点政务合作阵地作用，与相关部门开展医保、警保、新就业人员职业伤害保障等合作，在网点设立便民点、工作站，心系“民之小处”，将服务送到群众身边。

下一步，国寿寿险将继续坚持“以客户为中心”的发展理念，积极践行“守护人民美好生活”的服务承诺，以科技创新为引擎，推动柜面服务质量变革、效率变革、动力变革，走出一条资源配置效率高、经济社会效益好的转型之路，全面增强群众的获得感、幸福感、安全感。②27 (刘俊华 曾佳)