



中国人寿重庆市分公司

以科技赋能 守护百姓智慧生活

智连客户 打破时空限制的线上服务

远在英国的客户陈先生一提起中国人寿的智慧服务，总是难掩激动心情：“今年疫情原因，没能回到重庆，多亏了空中柜员的远程服务。”陈先生说，点开中国人寿寿险APP（下称“寿险APP”），在线连接“空中柜员”，系统就自动连线位于渝中客户服务中心客服人员，不到10分钟时间远程帮他办理了线上业务。

融合“数据+服务+场景”，今年中国人寿重庆市分公司的“空中柜员”服务已覆盖全市所有区县。即便是远在千里的客户，只需点开寿险APP，客户便可以借助远程视频通道，在线与国寿“空中柜员”面对面沟通交流，让业务在空中完成办理，打破了地理局限，节约了客户时间。

为突破时间与空间的限制，中国人寿重庆市分公司打造“寿险APP一键联通、保单服务一步到位”的线上服



中国人寿重庆市分公司柜面人员指导客户在线办理保险业务

务模式。寿险APP上线至今，已累计为超150万户用户提供服务。

依托互联网视频、人脸识别、OCR识别等智能化技术，续期缴费、保单变更、银行转账授权、保单借款、生存金领取、保单复效、养老认证等20余项保全服务在寿险APP上线。无论客户身处何时何地，均可实现保险全流程服务诉求。

智享赔付 提供理赔全流程智能化服务

中国人寿聚焦高效、便捷的理赔服务，构建理赔全流程智能化作业模式。

客户仅需通过官方公众号或寿险APP完成理赔申请，在线上上传申请材料，全流程智能化平台便通过基础数据共享、自动核算和风险评估三大引擎，自动核算保险金、自动结案发起支付，全过程无须理赔人员参与，实现理赔金秒级到账。2020年前5个月，通过多元化e化渠道，中国人寿重庆市分公司为15.67万人次客户提供移动理赔服务，赔付金额超9000万元。

为了全力满足疫情期间客户保险

保障需求，2月19日，中国人寿重庆市分公司国寿视通上线，依托微信小程序，融合身份认证、人脸识别、空中签名等先进技术，实现了与客户的远程视频调查，客户足不出户，在调查人员指引下通过简单操作，即可完成理赔调查。自上线以来，已为重庆地区1056人次客户提供服务，平均服务时长在5~10分钟。

今年，重庆市分公司将对理赔服务再次提档升级，探索开展快赔服务。届时，客户只需拿出手机动手手指，填写快赔申请，无需自己提交任何资料，即可坐等赔款快速到账，享受中国人寿快捷温暖的理赔品牌服务。

智享健康 “AI+健康”构建美好生活

为了更便捷、更智慧地服务客户，中国人寿重庆市分公司推出“AI+健康”科技服务新方式。客户可远程坐享云端名医，400位名医专家医学知识视频、3万个医疗知识随时享有。

把手指轻轻放在手机摄像头，系统通过脉搏波原理，能透过指尖智能感知，测量当前心率、血氧及血液粘

稠度，及时掌握个人健康情况；中医体质自测后，随即获得食材推荐及饮食调养建议；点选“疾病自测”，通过在人体图上标注自身不适部位，了解可能存在的疾病。

此外，中国人寿持续迭代建设“国寿大健康”平台，整合线下优质健康服务资源，已上线健康教育类、咨询类等数十个服务项目。截至目前，“国寿AI健康机器人”已为重庆超200万名客户提供健康服务。

智通用户 融合更广的互动连接

当前，疫情防控进入常态化工作。为了给学生家长提供便捷保险服务，今年7月，中国人寿重庆市分公司以“互联网+”技术手段为基础，通过微信公众号+网页管理区的形式，打造的“学生险综合服务平台”正式在璧山试点上线。

学生家长通过中国人寿重庆市分公司官微，点击进入平台，即可享受从咨询、售后、理赔的“一站式”自助服务体验。不清楚保单信息、找不到服务人

员、不懂如何理赔报案……过去这些困扰家长们的难题都将得以解决。平台将根据学生就读学校，智能匹配中国人寿服务专员，随时为客户提供线上线下的保险服务咨询。同时，通过该平台家长们可自助完成投保查询、保单下载、理赔申请等，同时该平台还将定期发布理赔案例、提供详细易懂的理赔指引，各类服务预约，帮助客户在需要时后可以第一时间获得中国人寿专属贴心服务。

智联应用 多触点融合提升服务效能

今年下半年，如果你想查询寿险保单、企业年金，无需分别登录中国人寿寿险、中国人寿养老两个平台进行身份认证、信息查询了。通过中国人寿重庆市分公司官微，进入“年金寿险移动管家”微应用，便可查询自己的相关信息。

中国人寿重庆市分公司加速寿险、年金数据互联互通与数据的资源整合，打破企业年金、个养理财、寿险保险服务渠道、服务边界的壁垒，从客户认证及管理、微信用户认证及绑定、



国寿AI健康机器人

个人金融数据查询、微信消息推送、销售服务团队风采、数据报表追踪等角度打造一个便捷的多功能线上服务平台。平台根据客户信息，匹配相应的专属服务人员，定制化开启微通知，将保险服务从被动关注变为主动推送，以高频互动来实现关注、信任、交互等智慧服务。

智享管理 科技助力长期护险服务

在为全市21万人提供长期护理保险服务的经办过程中，中国人寿重庆市分公司不仅成立了涵盖各个环节的专属服务队伍，更借助互联网、物联网技术，即将在今年下半年推出长护险APP，实现智慧经办、智慧监管及实时监控。

失能人员情况如何？护理机构做了哪些事儿？服务是否到位？……通过智能穿戴设备，工作人员及失能人员家属在长护险APP上可对失能人员进行实时远程查看，实时了解各项数据，督促护理机构提升服务水平，提高护理质量，同时监测失能人员失能真实性，提高监管能力。

未来，长护险APP还将覆盖失能申请、失能评定、服务管理、稽核巡查等长护险经办服务全流程，形成长护险智能管理闭环，借以“科技国寿”力量赋能中国人寿长护险运营服务。

王秋思

图片由中国人寿重庆市分公司提供

与百姓的心近了 脱贫之路就不远了

——记驻村“第一书记”、重医大口腔医院赵洪伟和他的扶贫工作队

不忘初心 久久为功

“一位博士学位的乡村文化人，除了有高学历和留学背景，能给村里带来什么希望和变化？”2019年3月，当酉阳县红庄村的老百姓听说村里要来一位扶贫“第一书记”的时候，都对这位书记能否为老百姓干实事的能力表示质疑。

可一年多后的今天，当百姓们再次提起这位“第一书记”时，都不由得竖起了大拇指——“收入提高了，看病就医更方便了，孩子的教育资源也更丰富了，都是‘第一书记’的功劳啊！”

这位扶贫“第一书记”，就是口腔医学博士、重庆医科大学附属口腔医院副主任医师赵洪伟。

只要脚步不停 与百姓的距离就会越来越近

当有人问及，作为医学博士，多次放弃在国外工作的机遇，选择到离家400多公里的山区驻村，到底为了什么时，赵洪伟回答说：“我是从农村走出来的孩子，农村不缺资源、不缺干劲，缺的是将这些资源利用起来的带头人，我想去当这个带头人，在农村的广阔天地干点实事。”

赵洪伟干的第一件实事，就是先了解清楚农户的真实状况。可红庄村山高坡陡，有些农户居住在较偏僻且海拔高度均在1000米以上的偏远地带，开展入户走访并不是一件容易的事。

这并没有阻碍赵洪伟的脚步。每天清早，他就与工作队开展入户走访，深入乡村角落、田间地头，与村干部、村民同吃、同住、同劳动，走访所在村老干部、老党员、致富带头人、教师……两个多月时间，他将全村走了个遍。

一段时间后，赵洪伟已经基本掌握了红庄村的自然资源、社会资源、人力资源、教育资源，对群众的疾苦、老百姓的要求一一记在心头，并从中分析了农村致富、致困、制约经济发展的原因。一边宣传党的支农惠农扶贫政策，一边思考探索帮扶方案和措施，夜深人静时，他将这些宝贵的资料清清楚楚地写在了工作总结上。

通过走访，赵洪伟对村子的实际情况有了清晰的认识，而他平易近人的态度拉近了他和乡亲们距离，让乡亲们更加清楚地知道这个博士书记是来干实事的。

发展以魔芋为代表的多种产业 增加百姓收入

红庄村地少，传统产业占据了“半壁江山”。如何发展产业、优化村里的集体经济，是赵洪伟一直在思考的问题。

为了找到合适的产业，赵洪伟先后带领工作队四处考察，决定因地制宜大力发展魔芋产业，最终为部分贫困户提供工作岗位，总共1500~1800个工作日，增加劳动收入2000~3000元/人/月，并与一家公司签订收购订单。

2019年4月8日，红庄村集体经济汇



驻村“第一书记”赵洪伟仔细阅读患者的CT片

久农业有限公司购买的5000多公斤魔芋种子全部运抵村里。随后的几天，村上便开始抢种魔芋，赵洪伟也撸起袖子与老乡一起劳作。

目前，种植的300亩魔芋长势喜人，初步估计2021年魔芋收入将达150万元~200万元。再加上原有的猕猴桃、红心李等产业，群众增收已不再是难题。同时，种植魔芋也为部分贫困户提供了工作岗位，给贫困人群增加了劳动收入。

除了种植业，赵洪伟还大力协助村里发展养殖业和旅游业，目前两项产业为村民带来的收益分别为145.8万元、105万元。

为了保障贫困户能够顺利脱贫，巩固脱贫避免返贫，赵洪伟还带领工作队与村委两委多次讨论红庄村集体经济汇久农业有限公司的改组问题，重新筹建股份，以每户2000元/股作为股东参与建设和发展，让每户都能享受红利。2019年红庄村集体经济汇久农业有限公司总收入约460万元，盈利近200万元。

“要致富先修路。”为了给村民的出行和物资运输提供便利，赵洪伟积极与县委、乡政府领导沟通，并申请支持改变乡村交通，获得资金支持260万元。目前已经完成村里到天山、许家坡长约8公里

的道路拓宽和硬化，以及到8组部分道路硬化。除此之外，还完成了集中安置点的房屋建设和集体搬迁，为全村脱贫奠定了坚实基础。

医疗扶贫做到位 不让任何一位村民掉队

扶贫，重在扶人心。2019年4月25日，赵洪伟偶然得知4组的村民宁清兰患有鼻咽癌，但面对巨额的治疗费用不得不放弃治疗。赵洪伟顿时充满了愧疚：“村民饱受病痛折磨，治疗得不到保障，我怎能心安？”

赵洪伟带领工作队驱车前往宁清兰家中对其进行慰问和了解情况。作为头颈肿瘤外科专家，赵洪伟给宁清兰进行了全面体检，初步判断其病情仍有很大的治愈希望。当赵洪伟建议治疗时，宁清兰却拒绝了。她说：“赵书记，我知道你是一片好意，但我确实拿不出钱来治病，还是不治了吧。”

听完这话，赵洪伟心里很不是滋味：“作为红庄村驻村‘第一书记’，我绝不能让任何一位村民掉队！”当日，他立即向重庆医科大学附属口腔医院写了申请，请求

为宁清兰提供医疗救助。

医院党政领导班子研究后同意了赵洪伟的申请，得知消息，赵洪伟第一时间飞奔至宁清兰家传达这个喜讯。

次日，宁清兰前往重庆医科大学附属口腔医院进行检查并就诊入院。4个月后，宁清兰完成了所有治疗，医保报销后的4万余元，由重庆医科大学附属口腔医院承担。

之后，宁清兰身体状况恢复良好，在迎接县领导、重庆医科大学附属口腔医院领导的慰问时，宁清兰感激之情溢于言表，给扶贫工作队送去了感谢锦旗。

宁清兰的故事只是赵洪伟带领工作队做好医疗扶贫工作的一个缩影。在医疗扶贫工作中，全村的贫困户医疗参保率已达100%。工作队还负责协调转诊和转院治疗患者达60余人次，义诊2次，指导县人民医院手术7台，会诊8人次，慰问住院村民、受伤村民、困难户5户。此外，赵洪伟曾经手术治疗后5年的口腔癌患者自愿为红庄村高血压住户捐赠62台臂式电子血压计，价值约1.4万元。村民说：“不出家门就能自己监测血压是我这一辈子都不敢想的事，但是赵书记为我们做到了，他来村后给我们带来了幸福，感谢党的好政策。”

王凤

图片由重庆医科大学附属口腔医院提供