

# 住房和城乡建设部部长王蒙徽： 房价过快上涨势头得到有效抑制

据新华社北京3月19日电(记者胡浩 韩洁)住房和城乡建设部部长王蒙徽19日在人民大会堂“部长通道”上表示,目前我国房地产市场总体平稳,房价过快上涨势头得到有效抑制,市场预期出现积极变化。

“下一步将深入贯彻落实党的十九大精神,坚持‘房子是用来住的,不是用来炒的’,加快住房制度改革和房地产长效机制建设,保持房地产市场的平稳健康发展。”王蒙徽说,要坚持调控目标不动摇、力度不

放松,保持政策的连续性和稳定性,进一步夯实地方政府主体责任。同时,要加快建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度,大力发展住房租赁市场,因地制宜发展共有产权住房。王蒙徽说,要促进大

中小城市协调发展,继续加快推进棚户区改造,大力推进公租房建设,建立和完善差异化调控政策体系及市场监测预警机制,加强对房地产市场的监管,严厉打击房地产企业和中介机构违法违规行为。

国家邮政局局长马军胜：

## 寄递实名制今年全覆盖

据新华社北京3月19日电(记者赵文君 刘慧)国家邮政局局长马军胜19日在人民大会堂“部长通道”上说,今年将实现寄递实名制全覆盖。

马军胜介绍,从去年以来,全国153个城市试点实名制寄递,得到了全社会理解,广大商家、用户的积极配合。目前,每天实名收寄约1亿件,占每天快递业务量的83%。针对用户个人信息保护,马军胜说,要始终坚持严守安全底线。对寄递企业采集、验证、传输、保存和销毁个人信息等行为予以具体规范;积极采取身份掩护、权限管理、信息加密等多种措施,强化用户个人信息保护。

中国残联理事长鲁勇：

## 我国残疾儿童义务教育普及率达90%以上

据新华社北京3月19日电(记者胡浩 孙奕)中国残疾人联合会执行理事会理事长鲁勇19日在人民大会堂“部长通道”上介绍,我国残疾儿童义务教育普及率达到90%以上。

鲁勇说,我国0至6岁残疾儿童约168万,家庭贫困的约22万。党的十八大以来,通过修订残疾人教育条例、出台特殊教育提升计划等一系列措施,目前我国残疾儿童的义务教育普及率已经达到90%以上。他说,统计显示,仍有约24万残疾儿童没有完全解决义务教育问题,“从这20多万的群体来看,主要是两个80%。重度

残疾儿童约占80%,家住农村的占80%”。

根据2017年发布的《第二期特殊教育提升计划(2017-2020年)》,到2020年,我国残疾儿童少年义务教育入学率将达到95%以上,实现残疾儿童少年义务教育的全面普及。计划提出,将以区县为单位,逐一核实未入学适龄残疾儿童少年数据。通过特殊教育学校就读、普通学校就读、儿童福利机构(含未成年人救助保护机构)特教班就读、送教上门等多种方式,落实“一人一案”,做好教育安置。鲁勇表示,下一步将加紧研究推动残疾儿童康复的救助制度,出台抢救性康复相关措施。

国家体育总局局长：

## 国家队员的选拔 杜绝领导干预、暗箱操作

据新华社北京3月19日电(记者刘红霞 孙奕)国家体育总局局长苟仲文19日在人民大会堂“部长通道”上表示,体育改革的关键词是“开放”,国家队员的选拔,要用公平、公正、公开、透明的方式进行,取消领导干预,杜绝暗箱操作,凭本事、凭能力。

苟仲文说,我国竞技体育面临瓶颈,需要进一步出台措施,完善改革。体育强国建设,重要内涵是人人享有体育。他坦言:“(我们)有一些工作不到位,希望大家理解,给我们时间。”谈到韩国平昌冬奥会,苟仲文说,我国成绩不够理想,但也要看到一些雪上项目取得了突破,涌现出了一批新人,增强了信心。

## 3·15 鹰城市民消费满意度调查活动

### 鹰城消费者信赖品牌展示

中国平安  
PINGAN  
保险·银行·投资

平安产险平顶山中心支公司

## 发布“以人民为中心”车险理赔服务新标准

新标准以“不拒绝客户需求”为准则,从服务范围、服务流程、服务模式等三大方面着手,制定“快速礼貌回电”“先安抚人后关怀车”“了解记录客户需求”“10分钟极速服务”“双手递送饮水”“制定完整解决方案”“后续事项书面交代”“礼貌目送客户”等八项规定。

新标准是平安产险通过不断收集、总结实际服务中客户的需求和反馈而制定的,汇集了730万客户NPS回访建议,其贯穿车险理赔全流程,将服务范围覆盖到全国车主,强调随客户的心意匹配理赔方式,用智能科技的模式提升客户体验。其中,针对占比最高的5000元以下理赔案件,平安产险推出“爽快赔”服务,现场一次性即时赔付,帮助客户“一次接触、简单办事、不添堵”。

### 升级服务范围：

从服务平安车主转变为服务所有车主

新标准覆盖车险理赔过程中与客户接触的每一个环节,要求查勘员在理赔事故现场,主动关怀每一位车主,打破行业的间隔,无论是否为平安客户,都应耐心倾听车主的诉求,并根据不同情况提供支持及援助,让交通事故后的车险理赔过程安心、简单、温暖。

“先安抚人后关怀车”是指在事故现场,应主动安慰客户关怀伤者,帮助他们平复险后情绪,再快速处理理赔问题;“了解记录客户需求”是要了解记录现场每一位车主的需求并分情况寻找最合适的解决方案等等。

### 升级服务流程：

以客户需求制定解决方案

在重视人性化关怀的同时,平安产险本次推出服务新标准,旨在改变传统以公司理赔作业流程为核心的理赔模式,转变车险理赔必须要经历查勘、定损、核损、赔款等复杂流程的服务意识,主张由客户自主选择合理的理赔模式,尽可能与客户在一次接触中“制定完整解决方案”,按照客

户心意完成理赔全过程。

在此之下,针对占比最高的5000元以下车辆损失及人伤理赔案件,平安产险根据客户的共同需求,特别推出“爽快赔”服务,实现现场一次性即时赔付。同时,针对车辆损失案件,要求第一次接触客户的查勘员协助安排处理车辆定损、维修等理赔全流程;针对人伤就医案件,客户住院期间费用由平安产险预付,并由查勘员包办相关理赔手续,全程陪伴跟踪案件调解。

### 升级服务模式：

从线上理赔转变为智能理赔

服务新标准能够施行,离不开科技的支持,比如“10分钟极速服务”基于云理赔作业、智能闪赔、智能决策引擎、智能网格化派工等一系列前沿科技才能实现。智能理赔服务模式部分通过线上远程查勘完成,只需根据指引上传现场照片就能完成,实现客户现场“零等待”;而对于需要查勘员现场查勘的案件,平安产险的“510极速查勘服务”利用大数据分析,将全国334个城市划分为4610个网格,再将8000多名查勘员合理分布在不同网格区域,确保人力合理布局,保证到场时效。截至目前,整体5至10分钟查勘率达94.59%。

# 10 承诺

## 新华保险 客户服务十大承诺

### 一 专业门店在身边

千余家新华保险客服中心伴您身边,畅享基础服务,乐享风险管理,满足您的全方位需求。

### 三 投保便捷更安全

投保快速便捷,录信息、交保费、签保单10分钟即可完成,短信提醒全程陪伴。

### 五 保全服务更简单

提供满期、电话、地址等60余项保全服务,特定业务可通过手机APP、网站、E保通等多渠道办理,便捷尊享保单权益。

### 七 理赔超期给补偿

个人客户赔案超过30日仍未告知结果的,每超期一日支付一日的利息补偿。

### 九 投诉畅通快响应

电话、网络、信件、来访多渠道受理投诉,第一时间响应,10个工作日内作出答复。

### 二 实时响应全天候

95567客服电话、微信、手机APP、网站,互联互通,智能高效,轻松体验。

### 四 预约回访更贴心

投保成功后,多个预约时间段可供选择,主动回访提供保单权益。

### 六 小额理赔瞬时达

5000元以下小额个人客户赔案,1小时内知晓结果,一般赔案2日内知晓结果,复杂疑难赔案30日内知晓结果。

### 八 寻找理由主动赔

主动为客户寻找赔付理由,定期拜访关心健康,突发事件主动寻访客户,紧急医疗预付理赔金。

### 十 合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品特点和风险,消费安心,投保放心。