

# 中国人寿打造“共享作业模式”

中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险”)坚持把创新作为第一动力,不断优化自身运营和管理体系,积极推进数字化。

2019年,中国人寿寿险公司以互联网共享经济理念为依托,拥抱数智技术,探索出智能集约的新“睿运营”模式,助力破解“总分管控、降本增效”难题。

经过五年运营打磨,目前中国人寿寿险公司智慧运营“共享作业模式”可实现运营数据可监控,突发事件可干预,作业质量有保障。在业务高峰或突发事件发生时,该模式可瞬间集合全国运营资源,实现分流及接续服务,提升公司运营服务韧性和应急处突能力,促进运营生产更安全高效。

具体而言,“共享作业模式”构建了“监控+调度+后督+结算”四方面能力。

构建“智慧监控”能力,实现作业任务和资源全流程可视化。通过建立“事前+事中+事后”三位一体监控体系,配合报表分析工具,使效率、质量、产能、人员情况等清晰可见。通过建立“智慧预警”问题解决机制,实现问题由被动应对到主动管理。其中,“新增任务、滞留任务、超长任务”三级智能预警模型,可推动各业务领域超长任务限时解决。

构建“智慧调度”能力,实现“人单匹配”。创新“人单匹配”的作业调度核心算法,围绕效率、质量、效能三大维度,建立包含120余个参数的数据匹配模型,为每个作业任务精准匹配到最合

适的作业人员。

构建“智慧后督”能力,保障作业质量。通过建立“后督作业智能化、问题整改流程化、结果应用可视化”的作业质量控制能力,实现作业后督生产组织的统一管理。

构建“多元激励”机制,小成本盘活大资源。实施共享作业跨省业务结算,设立“专业人员精英榜”,实时展示作业人员积分及排名,形成“考核+经济+荣誉”的多元激励体系,实现作业人力不增、作业承载能力提升。

中国人寿寿险公司相关负责人表示,目前,服务效率提速,客户诉求更快被满足,“共享作业模式”用机器替代人工,可实施作业逻辑集中和全过程监

测,灵活动态配置运营资源,提升资源利用效率。该模式现已在保全、核保、理赔三大业务领域落地实施。截至2024年4月底,保全审批效率较推广前提升38.38%,理赔审批效率较推广前提升35.56%;可共享任务质检合格率达99%以上。

(中国人寿大理分公司供稿)



# 漾濞县鸡街乡普法宣讲进工棚

6月12日,漾濞县鸡街乡司法所、派出所、妇联、普法小分队和“法律明白人”联合开展了普法进工棚宣讲活动。

活动当天,鸡街乡司法所、派出所向企业职工、农民工发放了法律宣传小手册,讲解了真实的法律案件,通过以案释法“接地气”的宣讲方式,使法律条文能够变得更加通俗易懂、生动形象,让工友听得进、听得懂;鸡街乡妇联针对道德与法治开展了讲解宣传;普法小分队开展了问答互动,大家争先恐后地抢答,将所学法律知识得到进一步巩固。在轻松愉快的氛围中,工友们学习了日常生活中常用的法律法规知识,进一步激发了大家的学法意愿,取得了良好效果。

据悉,鸡街乡光伏项目正在如火如荼地推进,大量外来务工人员吃、住、工作都在鸡街乡,为维护全乡社会和谐稳定,鸡街乡党委、政府将联合漾濞县司法局持续推进送法进企业、进工地的各类法律宣传活动,为大型项目落地保驾护航。同时,进一步提升广大群众的法律意识,为平安鸡街建设贡献力量。

[杨莎 马颖建]



近日,大理市挖色镇光邑村党总支组织支部党员开展美化家园主题党日活动。

活动当天,参加活动的党员到光邑村综合服务中心附近进行清扫,通过修剪路边的三角梅、捡拾沟渠垃圾、清扫路面,使村内道路、沟渠、卫生死角等得到了全面清理整治,营造了干净卫生、整洁有序、优美文明的农村人居环境。下一步,光邑村党总支将不断开展特色主题党日活动,将绿美行动与日常工作紧密结合,努力推动绿美村庄建设。

[李天兰 摄]

## 在网络空间更需自律

随着互联网技术的飞速发展,网络已经渗透到现代社会工作生活的方方面面,网络的出现极大地提高了工作效率,节省了资源。但是一个时期以来,网络环境复杂,如果党员干部在网络空间不注重规范自己的行为,不仅影响自身形象,更有损党和政府的威信。对党员干部来说,利用好网络这一工作“助推器”,自觉发挥带头作用,规范自己的网络行为、传播正能量,能直观体现其政治素质和能力水平。

最新数据显示,我国网民已超10亿。党员干部身处网络中,理应在与现实社会中一样,要在不断学习网络运用知识的同时,将严守政治纪律和政治规矩贯彻到底,在网络行为中不断增强自身政治素养,不当“看客”、不做“过客”,自觉宣传党的理论和路线方针政策,自觉带头唱响主旋律、弘扬正能量,引导广大网民树立正确的网络价值观、是非观、道德观。

习近平总书记指出,网络空间不

是“法外之地”。网络空间是虚拟的,但运用网络空间的主体是现实的,大家都应遵守法律,明确各方权利义务。无论是个人还是机构,其网上的行为依然是法律所规范的对象,在网络上的社交通信、交易消费、视听娱乐以及创新创业等社会行为都必须遵守法律法规,不得侵害别人的权利,更不能损害公共利益和危害国家安全。必须既要尊重网民表达、交流的权利,也要维护良好的网络秩序,以保障广大网民的合法权益,促进数字社会的长治久安。

互联网的发展对构建良性互动的党群关系、做好群众工作产生了新的影响。党员干部走好网络群众路线也非常必要。要在网络中听民情、解民忧,巧用网络语言技巧科学发声,与群众正面互动,让网络成为为群众排忧解难的新途径,做到“从网民中来,到网民中去”,网上网下结合,走好群众路线,创新开展群众工作,促进社会文明进步。

[段淑娟]



公益广告

# 美丽洱海 幸福大理