

# 诗颂风华润心田

## ——沧州市家庭文化研究会成立暨张守军诗作诵读会侧记

本报记者 李婉秋

空气中充满了书香、和谐……日前,以“拓展家庭文化 擎起一片蓝天”为主题的沧州市家庭文化研究会成立揭牌仪式暨“书香家庭”张守军诗作新年诵读会,在市图书馆举行,吸引社会各界人士来到现场。

### 让家庭更和谐更文明

沧州市家庭文化研究会的成立旨在弘扬中华民族优秀传统文化,倡导科学、文明、健康的生活方式,大力弘扬爱国爱家、相亲相爱、向上向善、共建共享的家庭文明新风尚,推动家庭文化服务百姓、奉献社会。

沧州市家庭文化研究会负责人表示,研究会从孕育到诞生,根植于中国传统文化的沃土。家庭文化研究会的成立就是为了让家庭更澄澈、和谐、文明。研究会将秉承这一理念,扎根基层,深入农村,深入学校、企业,让文化充盈人心,当好文化的传播者、服务者。

同时,研究会为开展“书香沧州”全民阅读活动提供了广阔的空间,搭建了有效的活动平台。

据悉,研究会共设有东光分会、南皮分会、孟村分会、书画艺术院、忠孝文化研究院、谱牒文化研究院6个分支机构。

### 诵读之美

“书香家庭”张守军诗作新年诵读会,以《心光璀璨》开场。沧州市全民阅



读促进会朗诵艺术团成员声情并茂的诵读,为寒冷的冬日带来温暖心灵的感动。

张守军诗作新年诵读会分为温暖·风景绽放、温暖·心灵独语、温暖·诗颂风华、温暖·时代之歌4个篇章,精选了张守军近年来精心创作的17首诗歌作品,全部由市全民阅读促进会朗诵艺术团团员诵读。

诗歌作品《您好,那飘舞的雪》描述出漫天飘舞的雪花像一个个精灵的场景。《父爱如山,托起生命的脊梁》中写到“父爱,是天边的惊雷闪电,撕开心扉,把心中温暖的光束,照耀坤宇”。《您

好,中国的春天》则展现了勤劳勇敢的华夏儿女的创造精神。

一首首作品蕴含着美与善的温情、倾注着对生活的热爱。伴随着动听的配乐,朗诵者声情并茂的诵读,让整个会场回荡着悠长的韵味,观众仿佛沉浸在诗意唯美的意境中,如痴如醉。

最后,诵读会在大合唱《您好,渤海湾》中落下帷幕。

“我今天特意带着两个孩子来到现场,他们从小喜欢书画,这次要让孩子亲身感受下诗歌文化,增强孩子对中国文化的热爱。”市民吕芳说。

“我上小学5年级,我觉得这个诵读

会很棒、很有意义,也感受到了诗歌韵律之美。”一位小学生告诉记者。

### 书香滋润家庭

张守军是沧州日报社《沧州新闻界》编辑室主任,中国摄影家协会会员,河北省摄影家协会会员。他从事新闻工作以来,先后有2000幅摄影作品发表。

他多次策划并完成重要采访拍摄任务。他的诗歌多次在全国获奖。2021年,其家庭在沧州市首届“书香家庭”评选中,被授予“书香家庭”荣誉称号。

本次新年诗会,既是张守军对躬耕新闻事业30余年的回望,更是一个“书香家庭”发挥示范带动作用的践行。

张守军坦言,他是一个对生活充满向上的歌者,一个对一枝一叶充满深情的观察者、审美者、写作者、咏唱者。

张守军的妻子、儿女均为沧州市美术家协会会员。他的妻子刘合香创作的山水画作品被多家报刊发表。他的女儿张臻的作品多次获省级以上奖项。

他的儿子张哲,现就读于河北科技大学艺术学院,作品曾连续两届入选市少儿书画大赛展览并入选画集,国画作品曾获省美术家协会佳作奖。张守军年仅4岁的外孙张博翰,从小喜欢画画,在家庭的书画氛围中,不断学习与成长,并在诵读会上展示了自己“有模有样的作品”。

## 应智而生 向新而行

# 国寿寿险打造柜面服务新体验

近年来,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)认真贯彻落实“以客户为中心”的服务理念,聚焦互联网时代客户对线下营业服务网点需求的新特征,围绕“前端多触点预约、现场精准服务分流、后端灵活运行管理”思路,打破服务网点柜面实体取号机物理限制,构建柜面智慧预约“新系统”,打造客户与柜面连接“新模式”,提供柜面预约服务“新体验”。

### “轻量化”手机应用 预约服务更易触达

中国人寿寿险公司持续优化功能布局设计,推出客户远程移动端自主预约、客户移动端线上电子取号等服务,营造柜面科技感体验。

通过中国人寿寿险APP、寿险小程序、H5等基于地址位置与智能地图的应用,客户可自主选择意向临柜柜面,查看近日各时段客流量走势,自主选择到柜时间,避开客流高峰。不仅如此,在临柜15分钟前,客户还可通过移动端应用自主取号,免打印持电子票号直接参与厅堂排队,同时柜面也为有纸质习惯的客户提供临柜无纸打印票号服务。中国人寿寿险公司通过线上线下融合新模式,向线上延伸服务触点,不断丰富服务体验。

### “多元化”网点画像 服务信息更易感知

中国人寿寿险公司持续强化数据赋能服务,创新建立柜面信息标签数据

库,不断丰富柜面画像信息。涵盖:装修时间、柜面类型等基础信息,营业状态、营业时间等动态信息;柜面驿站服务、近期体验活动、柜面现场照片等特色信息。

以柜面信息标签数据库为基础,中国人寿寿险各类线上应用对各柜面资源禀赋、服务特色等信息进行结构化、规范化展示,以生动、活泼、易读的版面设计将实用的服务信息高效送达客户。同时,通过电子橱窗展示柜内环境高清图让客户身临其境。

“身未动、心已至”,柜面服务信息可视化,在让服务信息更易感知的同时,也拉近了客户与中国人寿的距离。

### “特色化”服务内容 预约方式更易获取

近年来,中国人寿寿险公司转变服务思路,从“被动”服务到“主动”服务。想客户之所想、急客户之所急,从客户需求出发,在传统办理保单业务基础上,推出多项“特色化”便民服务。

如建立配备轮椅、老花镜、放大镜、充电宝、饮用水、便民药箱等设施物资的便民服务区,在高考期间推出供考生、家长休憩学习的高考驿站。2023年已累计为老年人、新市民、高考考生及家长等服务超76万人次,持续丰富营业网点服务内涵。

值得称道的是,这些线下服务项目也

可以通过中国人寿各类应用线上预约获取。在应用页面能够看到明显的爱心驿站、高考驿站标识,点击即可按需预约选择,让“特色”服务更易获取。

### “尊享感”现场体验 厅堂服务更易享受

中国人寿寿险公司积极推进柜面服务渠道场景化建设,施行“智能、自助、坐享”三级融合服务模式。线上端,通过中国人寿寿险APP自助功能与“空中客服”人工视频,将简单高频业务办理向线上引导;通过在全国2000余个高客柜面厅堂投放智慧柜员机,推广“全自助”“免排队”服务模式,实现临柜进门快速分流,实现简易业务自助快处办理。

线下端,建立临柜取号叫号分类分级机制,重点对军人、退役军人、VIP客群、老年人、特殊情况等客户群体进行个性化服务。通过系统实时动态的优先级规则引擎实现智能排队服务,提供尊享化体验。如遇超长等待等紧急特殊情形,厅堂服务人员将获系统提醒提示讯息,及时现场应急响应,柔性缓解,营造平稳运行环境。中国人寿寿险公司以科技赋能服务,提升厅堂服务尊享度、精准度。

多年来,中国人寿寿险公司始终坚持“以客户为中心”的产品经营理念,不断满足人民群众日益增长的多元化保险保障需求。以客户需求为导向,以体验引领为核心,以科技注入发展新动能,推动国寿柜面服务数字化转型升级。未来,中国人寿寿险公司将持续致力于提供简捷、品质、温暖的服务体验,全力以赴推动客户服务高质量发展行稳致远。

