

普吉游船事故遇难人数升至41人

中国政府联合工作组抵达普吉,两支中国救援队加入;仍有15人失踪

据新华社泰国普吉7月7日电 (记者杨舟 明大军) 泰国普吉府府尹诺拉帕在7日晚举行的新闻发布会上说,随着两支中国救援队的加入,搜救速度加快,当日已从“凤凰”号游船内部打捞出8具遗体,使这次游船翻沉事故的总遇难人数升至41人,目前还有15人失踪。

普吉府政府已经在普吉国际机场设立志愿服务中心,向遇难者家属提供帮助。

据悉,7日早上,来自中国交通部的10人救援队和来自浙江海宁的7人救援队抵达普吉,随身携带了潜水器材和多波雷达等设备,同泰方一起展开搜救。

泰国海军第三舰队副总指挥乍龙蓬7日下午在普吉查龙湾救援指挥中心发布会上,介绍了当日泰国海军出动的救援力量,包括5架直升机和13艘搜救船,此外还有多名潜水员潜入“凤凰”号沉没区域进行搜寻。

泰国海军司令巴吞素万当日表示,海军正全力展开救援工作,“搜救工作直到找到所有失踪人员为止,现在一切还在进行中”。

当地时间5日17时45分左右,两艘游船在普吉岛附近海域突遇特大暴雨,发生倾覆并沉没。目前,“艾莎公主”号上42人已全部获救,死亡和失踪人员均来自“凤凰”号。



7日,在泰国普吉,救援人员在游船倾覆附近的海域进行搜救。新华社发

据新华社泰国普吉7月7日电 中国政府联合工作组7日前往普吉行政法院,看望在5日普吉游船倾覆事故中受伤的中国同胞及家属。

工作组一行详细询问了受伤人员身体状况及同行人员情况,表示大家的安危和救治情况牵动着党中央及国务院领导的心。领导专门指示,要求工作组全力做好搜救、救治以及后续工作。中国驻泰国大使吕健说,风雨无情人有情,

党和祖国是大家的坚强后盾,工作组一定会全力以赴维护好大家的合法权益。

由外交部领事司副司长陈雄风任组长的中国政府联合工作组于6日晚抵达普吉,当天深夜与泰方工作组展开首次联席会议,明确下一步任务,包括争分夺秒搜救失踪人员、妥善照料和安置有关伤员及家属,为下一步善后事宜做好准备等。

据新华社曼谷7月7日电 (陈家宝 明大军) 泰国总理巴育7日督促各相关部门全力搜救失踪人员,并下令在普吉设置救援指挥中心。

巴育要求各新闻媒体、团体和个人不要外传现场遇难者遗体照片,以保护遇难者信息、避免造成社会恐慌。

中国驻泰国大使馆参赞兼总领事李春林6日率使馆工作组飞抵普吉,与事发后连夜赶赴现场的驻泰卡总领事馆工作组共同会见了泰方相关人员,敦促泰有关部门全力搜救。

氧气告急 泰洞穴救援须加速

因凡蒂诺邀请小球员们获救后赴俄观看世界杯决赛

本报讯 综合新华社消息,泰国一支少年足球队被困洞穴已经14天,眼下洞穴内空气含氧量跌至15%的危险水平,给救援行动带来巨大时间压力。

泰国海军特种部队“海豹突击队”指挥官阿帕功6日说,洞穴内空气含氧量已降至15%。一名泰国医务人员告诉记者,这意味着被困人员面临缺氧症的风险。清莱府府尹那拉萨7日向媒体通报说,眼下供氧状况是“主要问题”,但小球员们在洞穴内栖身地段“条件尚可”,他

们“能够自由走动,尽情玩耍”。

那拉萨7日说,气象预报显示今后几天还将持续强降雨天气,再加上洞穴内氧气量骤跌,种种危险因素意味着必须加快营救行动。

救援人员正加紧在洞穴内抽水,希望尽量降低洪水的水位;同时在洞穴所在山体上方钻井,试图开辟通往洞穴的路径,以便运送物资、甚至可能直接救人,目前已经开凿100多处,但尚未发掘出可行路径。

另外,泰国海豹突击队继续教小球员们学习潜水,以便万不得已的情况下让他们潜水出洞。然而,随着一名以志愿者身份参加救援的前特种兵6日潜水时溺亡,这一方案越发受到质疑。那拉萨7日说,小球员们正在学习使用潜水面具、呼吸方法,还谈不上掌握潜水技能。一些泰国官员说,除非万不得已,不会贸然让孩子们在漆黑洞中潜水。

由于洞穴内情况复杂,某些区域积水很深、水中能见度极差,并且路线太

长,即便是专业潜水员进洞和出洞一次也要耗费11个小时。而小球员们全都没有潜水经验,多人甚至不会游泳,更增加危险系数。

受困人员的几张手写字条6日经由专业潜水员带到洞外,7日公布在世人眼前。在递出来的字条中,球队教练的道歉信引发关注。这名教练写道,“致所有家长:孩子们全都平安无事,救援人员非常尽职。我承诺,尽一切力量照顾孩子们。我对所有出力者说声谢谢。我向家长们道歉”。

正在俄罗斯参加世界杯足球赛的各足球队及球员们也在关注救援进展。法新社6日报道,国际足联主席因凡蒂诺已经致电泰国足协,邀请这批小球员世界赛后赴莫斯科观看7月15日世界杯决赛。

美对华加征关税将引火烧身

耶鲁大学高级研究员表示——

新华社纽约7月6日电 (记者杨士龙 潘雨君) 美国耶鲁大学高级研究员斯蒂芬·罗奇日前接受新华社记者专访时表示,作为世界前两大经济体,美中两国经贸高度依存,美国对中国产品加征关税终将引火烧身。

美国政府6日起对从中国进口的340亿美元商品加征25%的关税,此举实属损人不利己的行为,不仅遭到国际社会的强烈批评,在美国国内也不得人心。

“美国对华加征关税,试图用双边关税壁垒解决本国在贸易中的赤字问题,只会适得其反。”罗奇说,此举不过是转移美国对华贸易逆差,而无法

消除美国长期存在的贸易逆差。中国商品价格相对低廉,对华加征关税最终只会加重美国消费者负担。

罗奇指出,美国的巨额贸易逆差并非“平白无故产生”,实际上它反映出美国经济更为严重的内部矛盾,即国内储蓄严重短缺。

“2018年第一季度,美国国内储蓄仅占国民收入的1.5%,美国与多达102个国家存在贸易逆差。”罗奇说。

“特朗普总统的贸易逆差‘修复’计划实际上与他‘让美国再次强大’的承诺背道而驰。”罗奇表示,“加剧贸易争端,对美中两国都不利。”

谢里夫因腐败案被判十年监禁

巴前总理表示拒绝带有“政治动机”的判决

据新华社伊斯兰堡7月6日电 (记者季伟) 巴基斯坦反腐败法院6日对前总理纳瓦兹·谢里夫家族涉嫌的一起腐败案件作出判决,以获取非法收入且隐匿海外资产、不配合调查机关工作等为由,判处谢里夫10年监禁。

巴基斯坦反腐败法院当天就巴国家问责局针对谢里夫及其家族提起的一起诉讼案作出判决:以获取非法收入、通过离岸公司在英国伦敦购置4套高档房产为由,判处谢里夫10年监禁;以及在案件审理过程中不配合调查机关工作为由,判处谢里夫1年监禁;两罪并罚,判处谢里夫10年监禁。

根据法院判决,谢里夫家族在伦敦的4处房产将被政府没收,谢里夫及女儿玛丽亚姆被分别处以800万英镑(约合7031万元人民币)和200万英镑(1757万元人民币)罚金。

谢里夫及其家人因在伦敦陪同就医的谢里夫妻子并未出席法院宣判。

根据巴基斯坦法律,谢里夫及其家人可在未来10天之内提起上诉。

巴基斯坦反腐败法院宣布谢里夫家族涉腐案判决后,谢里夫在伦敦召开新闻发布会,称拒绝带有“政治动机”的判决,并誓言重返巴基斯坦政坛。

谢里夫曾于1993年11月、1997年2月两度当选总理。2013年5月,他领导的穆盟(谢里夫派)赢得大选。同年6月,谢里夫第三度当选总理。2017年7月,巴基斯坦最高法院以涉嫌贪腐为由取消谢里夫总理任职资格,要求国家问责局对谢里夫及其家人涉腐案进行调查。

日本强降雨已致24人死亡

50余人失踪;政府派出4.8万人参与救援

据新华社东京7月7日电 据日媒7日报道,日本连日来持续大范围的暴雨已造成24人死亡,50余人下落不明。

7日,以西日本为中心的多地仍持续强降雨天气,造成多地发生道路灌水、泥石流等次生灾害。据共同社报道,截至当地时间7日16时左右,大雨已造成日本全国24人死亡,50余人下落不明。

首相安倍晋三7日要求政府以“人命第一”为宗旨,及时投入救援力量。日本内阁官房长官菅义伟在当天举行的记

者会上说,政府目前已派出自卫队员、警察、消防队员等约4.8万人参与救援。

日本气象厅认为,5日以来持续的降水可能造成数十年一遇的严重灾害。气象厅7日下午对岐阜县发布大雨特别警告,并继续维持对京都府、冈山县、兵库县的大雨特别警告级别。气象厅预测8日局部地区可能还将持续暴雨天气,呼吁人们对河流泛滥及泥石流等灾害保持最大程度警惕,切勿靠近危险场所,并时刻留意周围环境确保自身安全。

友邦上海客户服务中心全面升级,全新亮相全国保险宣传日

——“以客户为中心”,打造中国最受信赖的保险公司

上海全新的客户服务中心于6月28日正式对外营业。整体空间更为宽敞舒适,并从客户隐私角度出发,客服窗口由传统的长条形柜台特别升级为独立分隔式沙发卡座,旨在让客户接受服务的过程中免受其他因素干扰。同时,独立卡座的设计也为家庭共同来办理咨询业务提供了更多的便利。此外,客服大厅还增设了工作人员协助排队等待的客户使用友邦“易服务”系统,进行快捷的自助业务办理,促进服务流程更高效,充分节省客户的时间与精力。

保险+科技=服务更高效

面对大数据、移动互联、人工智能等层出不穷的技术革命,各个行业,包括保险业都被推到了互联网的风口上。友邦中国有一个顾客评价标准叫NPS(净推荐值),比如有一种产品或服务,推荐者所占的百分比减去批评者所占的百分比,差额就是净推荐值。2017年,友邦保险的NPS已是行业第一,但保险行业的整体数值都有所下降,这说明客户们的需求在不断提高,而且也会把保险行业和其他行业不断进行比较。

因此在如何通过新的技术提升客户体验,友邦中国首席执行官张晓宇表示,“在体验经济时代,友邦中国已通过服务文化建设和服务技术革新,打造了与众不同的客户旅程和极致的服务体验。”友邦中国早已从2015年起就将“服务领导力”和“易计划”提到了企业战略层面。具体来说,就是“以客户为中心”,通过为客户创

秉承“以客户为中心”的品质发展策略,友邦保险有限公司上海分公司为提升客户满意度,提供更优质的服务,友邦上海客户服务中心在7.8全国保险宣传日到来之际全面升级,给广大客户带来耳目一新的服务体验。

友邦保险有限公司上海分公司总经理郭杰声表示,在公司“新五年计划”战略周期里,我们谈到“卓越”,考量的不仅是营销员高产能,高活动率,更是讲到我们标准化的优质服务体验,将客户体验作为衡量渠道品质的标准。

造更便捷、更满意的服务体验,推动企业价值的创造。

客户管理体系化建设能够更好地帮助友邦巩固现在良好的客户关系,促进企业与客户间的双向价值提升。近年,友邦上线了企业反馈管理系统,它有效地融入在客户与友邦接触的整个旅程中,以实现全程聆听与及时互动。企业反馈管理系统上线至今共服务了70多万客户,获得7万多条客户体验评价,其中客户对友邦服务的满意度高达97%。而客户提出的意见和建议能够第一时间得到响应,并为持续地改进客户体验提供了方向和依据。时至今日,提升客户满意度已经成为友邦衡量成功的重要指标之一。

在客户服务方面,友邦中国已全面启动“易计划”(EODB,即Ease of Doing Business),旨在探索科技带来的无限可能,以最优的流程和系统持续

为客户提供更高效、便捷的服务。基于解决客户体验中的“痛点”、建立客户体验“满意点”、“推荐点”,友邦展开对公司业务系统、服务流程、服务媒介的全面改造,而非零敲碎打的小修小补。

事实上,过去几年,友邦保险也做了很多提升用户体验的项目,通过科技手段解决客户的“痛点”,建立体验的“满意点”、“推荐点”,优化从投保到理赔的整个“旅程”。比如“爱投保”保单销售系统,通过它可以以往若干天才能完成的投保流程大大缩短,几乎100%新单可以通过它来购买,在线核保等待时间少于5秒。

在都市“快节奏”的生活和工作状态下,尽量降低时间成本,高效率已成为当下消费者的主要诉求。为满足客户需求,友邦推出“易赔”服务,营销员通过“爱服务”系统,可以全程电子化完成小额理赔,将客户旅程中最“高深复杂”的理赔环节转化得“智能便捷”。客户无需动手,理赔资料上传、信息录入等工作都可交由营销员通过移动互联,在“爱服务”系统上完成。友邦“爱服务”采用人脸识别、光学字符识别、身份认证、客户视觉数据库等多项先进科技,能在瞬间完成70多项智能判断,授权营销员对符合条件的小额理赔案件做出赔付决定,且赔款即刻到账。除了研发了一整套系统,友邦还为“易赔”配备



信评分体系,确保为客户带来细致贴心和安全快速的人性化体验。

除了针对小额理赔客户推出的高效“易赔”服务外,身为“保障专家”的友邦保险持续针对重疾客户推出“金装理赔”重疾关爱服务,专门为高额重疾客户打造有“温度”的人性化关怀理赔。为了帮助重疾客户解决燃眉之急,友邦营销员会在得知客户出险的第一时间上门拜访,给客户提供陪同式的暖心服务体验,让重疾理赔客户在住院期间就能享受到一对一专属的“理赔服务前置”。对于资料符合要求的客户,一站式完成理赔手续,确保客户能在最短时间内收到理赔款项用于疾病治疗。同时,“金装理赔”还会配套提供“电子查询平台”和“重疾关爱包”等关爱服务,让客户感受到“雪中送炭”的暖心关怀。

基于客户需求细分,解决方案定制化的“精细化”管理思路,2016年,友邦针对高净值客户群体推出了“致精英”子品牌,以及一系列配套的产品解决方案和服务内容,其中医疗直付就是亮点之一。友邦同国内外众多知名医疗机构及三甲医院建立直付合作体系,告别传统医疗保险由客户先垫付再报销的赔付制度,在承保范围内由保险公司和医院直接结算,客户仅凭身份证和个人专属医疗直付卡即可就医。

友邦坚信,优质服务是保险公司的核心竞争力之一,从理赔入手,切实满足不

同客户需求,是友邦提升服务水平的重要一步。友邦将坚持以客户为中心,通过技术革新和营销员培训来持续优化客户服务的每一个环节。

立体化服务,“健康友行”作支撑

友邦也尝试扮演更丰富的角色以满足客户的多维度需求。基于成为客户“健康管理伙伴”的品牌定位,友邦在不断完善健康保障产品的同时,积极介入客户健康周期的前端和后端,以满足大众对于健康管理的需求,让客户享受全程健康友保障。“健康友行”APP的推出正是友邦着眼于客户的日常健康生活方式作出的一次有益尝试。与此同时,它以一种兼具趣味性与价值的客户互动形式,改进了保险公司与客户之间低频交流的现状,建立“强客户关系”,让友邦成为客户实实在在的健康管理伙伴。未来,友邦还将透过对健康友行用户健康、购买、行为和服

务数据的分析和使用,更好地了解并服务于他们,提供更具针对性的健康管理解决方案;并将通过“健康友行”线上线下资源的整合,打造健康管理生态圈,更好地与客户互动。

打造中国最受信赖的保险公司

“以客户为中心”要求保险公司回归保险本业,为客户实现风险管理和长期财富积累的目标。友邦中国从2010年首个五年计划推出“回归保障根本”以来,不断坚守产品线的优化和升级,根据不同客户群体的需求,设计细分的保障解决方案。目前,传统保障类产品新业务价值贡献率达84%,远高于行业平均水平。客户的人均重疾和寿险保障额度在过往两年增长近50%,真正实践“保险姓保”。

友邦中国一直以来坚持以品质和保障为根本,并因此取得了骄人的成绩和获得了业界的认可。在新的五年计划周期里,友邦中国在坚守的同时,还将锐意革新,将“以客户为中心”真正地渗透到组织和渠道的每一个环节,加大在人才和科技方面的投入,友邦将通过“客户为中心”的客户策略对细分市场进行有效的聆听和反馈,以业务革新实现健康保障解决方案的持续强化,以及客户体验的不断优化。让客户信赖成为友邦中国持续成长的核心竞争力,推动行业重塑业务成功新标准。

