

# 聚焦客户需求 成就卓越服务

## 中国太保寿险以客户需求为中心,全力打造“产品+服务”综合解决方案

晨报记者 白若雪  
通讯员 林艳梅

自《健康中国2030规划纲要》发布以来,健康成为社会关注的焦点,客户对品质生活的需求越来越高。权威数据显示,商业健康保险赔付比例不断升高,保险对人民生活的保障正起到越来越重要的作用。中国太保寿险始终以客户需求为中心,为客户提供覆盖全生命周期的风险保障解决方案。

记者了解到,过去三年来,中国太保寿险年健康险承保人数和理赔金额逐年攀升,年理赔规模达百万级,承保客户达千万级。与此同时,中国太保寿险也在不断思考,如何更贴近客户需求,给客户更人性化、更有温度的保险保障服务。

### 产服体系升级 满足客户深层需求

客户之需究竟是什么?对此,太保之解,就是“产品+服务”的一体化综合解决方案。具体而言,就是把保险保障与健康、养老、财富服务结合在一起,形成完整的解决方案,以全面、定制、互动、超值产服体系进一步满足客户深层次需求。

不同的客户,所处人生阶段不同、家庭结构不同,对保险保障和服务的需求呈现多元化。中国太保寿险从产品和服务两大维度出发,汇聚集团内外的生态资源,面向不同年龄、不同层级的客户群体,提供针对性的产品和服务解决方案,覆盖健康保障、养老退休、财富传承三方面,满足客户人生各阶段全面需求,真正实现全家全险全保障。

专业定制才能满足差异化需求。针对个性化需求,太保提供的是一套定制化解决方案。无论是保险保障还是配套服务,太保都以组件化、菜单化的形式为客户提供选择和组合。通过对客户各方面需求的精准扫描,量身定制最适合客户实际情况的解决方案,在良好的服务体验之外,切实帮客户解决难题。



▲中国太保寿险厦门分公司深入一线开展消保宣传。



▼中国太保寿险厦门分公司工作人员为老年群体提供贴心咨询服务。



▲中国太保寿险厦门分公司筑牢“全员服务”“人人消保”的文化。

中国太保寿险厦门分公司供图

### 倾力打造品牌 让客户更有获得感

太保与客户的陪伴,始于相识,深于相知,相伴一生。

中国太保寿险一直倾力于打造客户绝佳的互动体验,让客户充分了解公司提供的产品和服务,真切感触公司的关怀和温度,打造太保品牌。中国太保寿险通过丰富的渠道和生动的形式,把全面、定制的方案准确传递给客户,并通过各类体验式服务,让更多客户深入感受、认识到相应的保障和配套的服务。建立与客户的持久关系,从信任到依赖,长情陪伴。

中国太保寿险致力于让简

单的性价比变成客户需求被满足的获得感。今年4月,中国太保寿险新上市推出“金生无忧”主力重疾险产品+服务”解决方案,为客户提供了不同年龄阶段、不同保额配置、保障组件定制的自助选择形式。客户可以得到与其人生阶段和收入曲线相匹配的翻倍保额、多次保障,针对轻中重不同程度疾病的全面保障覆盖。同时,中国太保寿险联合国药控股、宸汐健康,整合优质医疗服务资源,为客户提供一对一专属私人管家、一站式就医解决方案,覆盖预防、诊断、治疗、康复各阶段,实

现主动、精准、高效、全面的健康管理服务。这一整套产品+服务的解决方案设计理念,也得到了社会各界高度评价与认可。此外,中国太保寿险还不断收集市场和客户体验反馈,积极探索开发更优质的产品和服务,不断提升供给能力和服务能力。

客户有所需,太保有所解。这个解,就是全面、定制、互动、超值的产品+服务综合解决方案。中国太保寿险将以定制的保障、互动的服务,整合内外部生态资源,把更丰富多变的形态,呈现到更多客户面前。

相关链接

### 专业责任 成就有温度的品牌

晨报讯(记者 白若雪 通讯员 林艳梅)中国太保寿险厦门分公司始终践行金融工作的政治性、人民性和普惠性,在转型发展的过程中,以“客户体验最佳”为首要目标,全面推进“责任、智慧、温度”的太保服务品牌战略。

站稳人民立场,筑牢“全员服务”“人人消保”的文化根基。中国太保寿险厦门分公司建立服务官制度,党委书记、总经理带头开展服务攻关,深入一线服务客户、普及金融知识,在消费者权益保护中发挥关键枢纽作用。

推动营运变革,构建在线服务新流程。中国太保寿险厦门分公司坚持从客户视角,打造温暖、专业、高效的“芯”服务。2022年,升级线上理赔服务,流程全透明、服务可定制、使用有指引、操作更便捷。近期,中国太保寿险厦门分公司还推出了“陪伴”芯服务,为老年客户等提供定制预约上门“赔”服务,客户只需在“太慧赔”微信小程序上发起预约,中国太保寿险厦门分公司即会匹配专属服务人员,提供上门服务。

优化服务保障,满足多层次保险需求。依托中国太保集团、寿险公司平台,不断完善“保险+服务”生态圈建设。“太保家园”“太保蓝本”“太医管家”“源申康复”等系列服务品牌已形成覆盖养老、未病、已病、康复的全场景健康养老服务体系,满足客户多样化保险服务需求。

秉持诚信服务初心,持续提升服务认可度。中国太保寿险厦门分公司签署“诚信服务宣言”,向社会公众作出承诺,打造行业诚信经营标杆;并推出营销员诚信建设专属产品“诚信护照”,从展业、服务、日常等多个方面记录和评价营销员行为表现。目前,已有一批综合素质高、专业能力强的诚信服务大使走进中国太保寿险厦门分公司营业厅柜面,优先为老年消费者提供贴心服务。