

中国太保寿险厦门分公司 践行使命 织密消保守护网

晨报记者 白若雪
通讯员 林艳梅

一直以来,中国太平洋人寿保险股份有限公司厦门分公司(以下简称“中国太保寿险厦门分公司”)秉持以人民为中心的价值取向,将消费者权益保护工作深度融入公司经营全流程,以高度的责任感和使命感,全力推进“大消保”工作格局的构建,致力于打造高质量的保险服务生态体系,为消费者提供全流程的优质服务,切实保障消费者的合法权益。



中国太保寿险厦门分公司工作人员向消费者讲解金融知识。

深化“大消保”

打造消保服务标杆

中国太保寿险厦门分公司积极落实总公司北极星“大消保”项目,落地销售人员消保信用体系,通过完善业务员星级评分、行为积分、权益体系、消保信用展示机制等正向牵引,引导销售人员从被动消保转为主动消保。

在深化“大消保”体系的过程中,中国太保寿险厦门分公司聚焦全流程全员消保能力的提升,努力打造三大示范标杆,为行业高质量发展树立典范。通过与地方司法部

门、行业协会、厦门市地方金融纠纷调解中心等深入跨界合作,打造多元纠纷化解示范标杆;依托分公司客服中心、金融消保驿站、合作院校、太保家园等内外部合作资源,打造特色服务示范网宣教示范基地、打造消保宣教跨界合作示范标杆;围绕睡眠保单服务、投诉溯源管理、适当性管理、互联网业务可回溯管理等消保工作领域,形成跨条线协同治理、可复制推广的先进经验,打造消保协同治理示范标杆。

坚守金融为民

夯实消保服务根基

践行金融为民、惠民、便民的服务宗旨,中国太保寿险厦门分公司将消保工作与经营发展深度融合,以高质量服务推动高质量发展,全力构建“消保促发展、发展强消保”的良性循环。

中国太保寿险厦门分公司构建线上线下多元化、差异化服务能力,深化保全、理赔服务透明化,实现理赔报案、申请、审核、结案全流程、多场景的理赔透明化,建立“赔”伴服务、预约上门等理赔服务体系,2024年,该公司理赔出险支付时效为37.81天,同比优化2.71天,提升服务客户的温度和体验。

同时,中国太保寿险厦门分公司积极开展睡眠保单专项清理活

动。针对公司失效、理赔给付款不成功的睡眠保单,制订专项清理方案,制定“暖流”复效政策支持免息复效惠民,截至2024年12月31日,该公司睡眠保单有效提醒率达89.33%。

此外,中国太保寿险厦门分公司还针对“一老一少”、残障人士、新市民、台胞台企等重点群体,量身定制普惠金融服务方案。值得一提的是,中国太保寿险厦门分公司通过建立健全保险服务管理制度、设立服务专区、配备服务专员、定制专属服务指南、开通快速理赔等定制化服务,提升对台金融服务水平,2024年,该公司入选了首批服务台胞台企的重点保险机构。

坚持党建引领

全力践行消保责任

在金融行业高质量发展的新征程中,中国太保寿险厦门分公司坚持以党建引领为核心,积极探索“党建融合消保”的长效机制,并充分发挥党政班子的示范带头作用,全力践行消保责任。

2024年,中国太保寿险厦门分公司全面贯彻落实“党建引领促消保”工作部署,将“党建+消保”要求纳入工作重点并签订责任书,确保党建引领在消保工作中的全面贯彻;同时,还持续

推进营销员“党建+消保”工作,从分公司诚信大使队伍中遴选优秀营销员党员,参加总公司培训班。通过培训,营销员党员被授予“火种计划”称号,成为公司消保工作的先锋力量,形成“以点带面”的辐射效应,有力推动消保工作向纵深发展。

在党建引领的坚实基础上,中国太保寿险厦门分公司将高管带头示范作为推动消费者权益保护工作的重要抓手。据悉,该公司高管精心组织并积极参

与“3·15”金融消费者权益保护日、“5·15”全国投资者宣传日、“高管接待日”“以案说险”“消保专题课程”等系列活动,通过线上线下相结合的方式,广泛传播金融知识,提升公众金融素养。

当前,中国太保寿险厦门分公司继续深化“党建融合消保”模式,通过党建引领,创新落地服务官高管履职制度,持续优化服务流程,提升理赔效率,展现金融企业的责任担当。

富德生命人寿厦门分公司

以细节致卓越 用服务暖人心

晨报记者 白若雪
通讯员 叶晓婷

一直以来,富德生命人寿敏锐洞察客户需求与市场动态,早在2007年便率先搭建了VIP服务体系,致力于构建差异化服务竞争优势。多年来,该体系历经数次优化与升级,如今已涵盖健康、礼遇、援助、保单四大服务系列,共计43项尊贵服务内容。

凭借多方位、多场景的高品质增值服务,富德生命人寿与客户建立起紧密而贴心的服务关系。2024年,VIP服务体系日均服务量接近560次。

2025年,富德生命人寿持续深化VIP服务的全方位升级,精心打造涵盖出行礼遇、健康照护、尊享体检和代驾服务四大领域的专属体验,从细节之处着手,为每

一位客户提供量身定制的高品质服务,为客户带来更加温暖、便捷的尊贵体验。

此外,富德生命人寿还将服务从客户个人延伸至客户家庭,通过“家·恋”客户服务活动,搭建艺术文化赏析与亲子交流平台,进一步拓宽服务维度。2025年3月8日,富德生命人寿新春VIP艺术季厦门站活动现场,近600名客户齐聚一堂,共赏《趣偶献瑞》专场演出,共享艺术与亲情的温馨时刻。

未来,富德生命人寿将继续秉持“以客户为中心”的理念,聚焦客户核心需求,最大化满足客户多元化需求,持续为更多客户提供全面、贴心的保障与服务,助力健康中国建设,为人民的美好生活事业不懈奋斗。



富德生命人寿通过“家·恋”客户服务活动,进一步拓宽服务维度。