

人保财险青岛分公司：保民生、防风险、促发展 守护人民幸福生活

在“3·15国际消费者权益日”到来之际，金融消费安全再次成为社会关注的焦点。作为岛城金融保险行业的主力军，人保财险青岛分公司始终践行“人民保险 服务人民”的初心使命，聚焦保民生、防风险、促发展三条主线，围绕做好金融“五篇大文章”、着力发展“七大保险”，深度融入青岛市经济社会发展大局，以实际行动践行人民保险的责任担当，为维护金融消费者合法权益、守护人民幸福生活贡献“人保”力量。

保民生 解难题

在助力绿色转型方面，人保财险青岛分公司瞄准“能源难题”，通过打造“保险+风险减量服务+科技”新商业模式，充分发挥新能源汽车安全出行和产业升级的“稳定器”功能。

针对新能源车“投保贵”“投保难”问题，该公司依托大数据与物联网技术，对新能源汽车的驾驶行为、车辆性能、维修成本等数据动态分析，优化风险模型，提高保险产品的个性化和精准度。做优科技创新，研发上线基于特来电充电场景的电池自燃GAP保险并顺利落地全国首单，产品上线首日得到82253名新能源车主的热切响应，有力推动了新能源新质生产力和绿色金融的创新发展，为2025年实现更深层次的绿色金融合作进展提供了青岛样板。

经济发展，交通先行；农村发展，因路而兴。人保财险青岛分公司积极参与交通安全治理，聚焦“四好农村路”建设，积极落实关于建好、管好、护好、运营好农村路的工作要求，利用保险资金



精准支持事故多发易发路段隐患治理。

在西海岸，该公司将画家村路确定为警保共治隐患风险点，建设了平交路口让行“四个一”设施1处，安装了爆闪灯35组，设立了礼让行人标志牌29面，二、三轮电动车安全提示牌2面，公交站点、小区门口、路口观察慢行提示牌17面，并施划了道路交通标线800余平方。在平度云山镇，捐赠10套太阳能路灯，用以改善该辖区308国道路段的照明状况，减少事故发生频率，让更多乡村道路变得更加安全、畅通，铺就幸福坦途，守护市民出行安全。

在筑牢金融安全防线的实践中，人保财险青岛分公司始终将目光投向最需要关怀的群体——老年群体。该公司聚焦老年群体“急难愁盼”问题，通过打造“保险+服务+科技”三位一体的适老型金融产品体系，在安全出行保障、健康风险管理、智能技术适老化改造等领域持续发力，让老年人群体获得可感可知的民生温度。在保险保障方面，连续六年首席承保青岛市60周岁以上老年人意外伤害保险项目，2024年共为青岛市200余万60岁以上老年人提供风险保

障4.04万元/人，服务出险客户11000余人次，累计支付赔款2500余万元。

人保财险青岛分公司高度重视老年人的宣教工作，2024年，该公司积极与莱西市公安局交警大队对接，建立起公安、镇村、保险公司“三方一体”的农村老年人道路交通安全“精准宣防”体系，先后走进莱西市85个村庄，为9000余名60岁以上老年群众讲述交通安全知识和电动车安全驾驶要求，播放警示教育片，发放安全出行告知书，提高老年人及其子女的安全出行意识。据统计，莱西市60岁以上老年人亡人事故同比减少54.55%。

防风险 维权益

在金融消费权益保护的新格局下，人保财险青岛分公司深谙“风险减量管理”的价值内核——将风险防控关口从“事后补偿”转向“事前预防”，以专业力量为城市安全“上锁”、为消费信心“加码”。

近年来，该公司创新“保险+服务+科技”的



人保财险青岛分公司工作人员夜间查勘定损。

人保财险青岛分公司推进“三农”保险理赔服务。

新商业模式，打破传统“事后风险补偿”的局限性。围绕安全生产、建筑质量、防汛防火等重点风险减量服务领域，制定专项服务方案，打造“万象云”风险减量服务平台，固化服务项目和服务标准，将风险预警从“灾后”转至“灾前”。

依托“万象云”，该公司为企业开展全链条、深层次风控服务。引入第三方风控机构35家，为1664家企业提供安责险事故预防服务；推广“政保双联”机制，共为1117家企业查处隐患1.48万项，有效防灾减灾，助力提高全市经济社会抗风险韧性。

面对复杂多变的风险挑战，保险的价值不止于灾后赔付，更在于全链条、多维度的风险治理能力。人保财险青岛分公司以“保防救赔”一体化机制建设为突破口，通过数字手段打造“灾前预防预警、灾中快速响应、灾后精准理赔”的风险服务闭环，精准输出关键理赔服务举措，有效降低巨灾对经济社会的冲击影响。

针对夏季汛期灾害和冬季冰雪灾害，创新联防联控模式，联合交警、行业主体组成应急小组，在重点风险点位派驻专人值守，加强应急救

中国太保产险青岛分公司：金融为民践初心 消保服务显真情

加快构建“大消保”格局是落实金融体制改革要求的重要举措。近年来，中国太保产险青岛分公司（以下简称“公司”）严格贯彻落实监管、集团、总公司关于消费者权益保护工作要求，坚持“以人民为中心”发展理念，深入践行“太保服务”战略，强化党建引领，将消费者权益保护作为公司高质量发展基石，积极构建“大消保”工作体系，加强部署，完善保护金融消费者权益的体制机制，创新拓展金融惠民利民举措，持续提升消费者对金融服务的获得感，切实维护好人民群众的切身利益。

“服务官”带头垂范 党建引领聚合力

自太保特色四级“服务官”体系建立以来，公司持续以服务官管理制度为牵引，由各级机构党委书记、总经理亲自担任服务官，有效推动建立消保常态化工作机制。服务官作为公司消保工作推动的“领头羊”、代言人，统筹指导公司消保工作，强化信息共享及督办评价机制，全方位推动消保融入公司治理，同时主动规划开展“服务官说消保”“诚信服务宣言”“送服务上门”“高管聆听”“消保县域行”等特色活动。

为进一步发挥党建引领作用，公司连续多年开展一系列“服务人民、服务客户、服务基层”的特色“党建+消保”活动，由服务官带头讲授“消保为民践初心”主题党课，带头站稳人民立场，坚持问题导向，精准施策，提升服务体验，建强支部消保战斗堡垒。

聚焦“五篇大文章” 攻坚创新解民忧

金融“五篇大文章”是建设金融强国的重要

抓手。公司响应监管及总公司高质量发展新要求，扎实做好金融“五篇大文章”，创新保险产品供给，优化服务能力建设，以多元化的产品服务方案，满足消费者个性化的风险保障需求。2024年，该公司保费规模突破25亿元，增速18%，连续多年保持稳定增长，效益优于同行业。

2023年，公司承办全国首个花生收入保险县域覆盖项目，打造“保险+期货”的服务新模式，20天赔付2.3万户的理赔时效成为行业标杆，被评为年度青岛市金融服务乡村振兴典型案例、青岛市“金融创新三等奖”、青岛金融监管局“为民办实事”典型案例，并包揽了郑商所“优秀项目奖”“最佳赔付奖”“最佳宣传奖”全部奖项。2024年，公司创新推出岛城首个政策性渔业保险项目“海参养殖高温指数保险”，该保险以“政府引导+保险运作+气象服务+科技赋能”共建风险管理机制，突破了传统渔业养殖保险承保难、理赔难的困境，以气温数据作为理赔触发条件，无须实地查勘，解决海参养殖户面临的生产风险，项目覆盖3.6万亩海参，提供风险保额超4.5亿元，荣获2024年度青岛金融监管局“为民办实事”典型案例。此外，公司连续多年承办青岛市灾害民生综合保险服务项目，建立“保防救赔”的一体化惠民体系，为青岛171万居民提供1亿元的灾害民生风险保障。

深耕全周期管理 数智消保强根基

随着金融产品和服务的日益丰富，金融消费者的需求不断增长，保护其合法权益面临前所未有的挑战。围绕金融消费者八大权益，该公司在业务政策制定、合作机构准入、日常消审、适当性管理、营销宣传、教育培训、合规舆情检查、考核监督等各项工作中，充分体现保护金融消费者合法权益的鲜明导向，确保各环节、各服务触点有制可依，有章可循，全面落实“消保人人有责，消保贯彻始终”的消费者权益保护工作理念。

公司不断尝试通过数字化、智能化手段提升公司消保水平，以“苍穹”消保数字平台为前沿阵地，建立以专业技能为核心的消保作业中心、快速响应公司管控机制的管理中心，以及价值能力精准输出的服务中心，打通公司横向、纵向数据流，实现消保关键定性、定量指标全面管控，赋能消保全周期管理，打造行业领



先的数智消保能力。

打造立体式矩阵 联动宣教亮风采

在各类集中式和常态化金融教育宣传活动中，公司各级服务官牵头部署并积极参与，通过高管聆听、高管消保讲堂、高管说诚信、“消保县域行”、客户节等一系列活动，融合“线上+线下”“集中性+阵地化”的广泛宣传，推动金融教育宣传常态长效，倾听客户心声，普及金融知识，提升消费者金融素养，传递保险正能量。在青岛监管局指导和支持下，公司已连续多年获金融“3·15”消费者权益保护教育宣传先进单位、“7·8全国保险公众宣传日”最佳组织奖、9月金融教育宣传月先进单位等荣誉称号。

在今年的“3·15”活动中，公司聚焦“维护权益”主题，融合“太保服务”特色，重点围绕“为民办实事”举措发布、做亮优秀案例宣传、打击非法金融活动、开展多重风险排查、正规维权渠道推广等消费者关心的领域，持续拓宽加深金融教育宣传的形式和内容。同时，为推

动金融消保教育宣传更深入、更精准，公司召集各级机构消保骨干力量，建立8支专业化、规范化、高效化的金融消保志愿服务队伍，在活动期间持续发力、协同联动。

“消保志愿服务岗”深入到青岛县域各个角落，走进五四广场地铁站、大鲍岛、即墨古城、平度云山镇等热门景点、乡村、生活圈、学校等，聚焦“老少新乡残外”等特殊消费群体，为当地消费者提供优质、便捷、高效的金融知识普及、消费维权和其他金融志愿服务。公司还充分发挥内外部线上平台资源优势，依托官微、官网、VR展厅、云门店、网点电子屏、联合外部媒体等，发布警惕“代理维权”“代理退保”等风险提示、普及保险知识、开展有奖问答及服务官系列活动等。

发力多元化解纷 极致服务优体验

公司以新时代“枫桥经验”为指引，坚持防范、化解、治理并重，充分发挥公司消保事务委员会的作用，由服务官带头研究消保工作新政策、新要求，强化考核牵引，压实主体责任，统

援物资配备，提供无差别理赔、救援服务，切实保障人民群众生命财产安全。2024年夏季汛期，共排查重点企业和公共场所1568家，梳理全市226处、城市交通主干道和高架桥41处易滑易堵路段发布交通安全出行提示，安装水浸物联设备35台，开展联防联控排查14次，实现防灾救灾及风险减量管理。

促发展 强经济

产业升级浪潮奔涌，保险护航向新而行。在青岛聚力打造现代产业先行城市的征程中，人保财险青岛分公司不断提高保险产品的适配性，支持科技创新。

2024年，该公司与青岛市科技局建立战略合作，精准服务专精特新企业1438家，高新技术企业959家，不断扩大科技保险的保障广度。对创新浓度要求高及转型升级迫切的产业，加强链主企业的保险服务供给，助推产业升级。目前已实现轨道交通、海洋装备等传统优势产业，集成电路、智能制造装备等战略性新兴产业保险保障全覆盖，承保链主、链上企业57家，承保覆盖率达60.64%。

新质生产力的勃兴，既需创新沃土滋养，更需风险托底的底气。针对产业迭代升级中出现的新风险点，人保财险青岛分公司创新提高保险产品的适配性，推动全国首单专利临时保护期保护保险、全省首单商业秘密被侵权损失保险等首创科技保险落地，大力推广“专利贷+科技研发损失”组合产品，降低科技企业的创新成本，提高科技保险的保障深度。

在全面推进乡村振兴的道路上，人保财险青岛分公司致力于扩大农险产品供给，持续推进小麦、玉米完全成本和收入保险扩面，为青岛市353.56万亩小麦和83.96万亩玉米提供风险保障。创新主粮作物全生命周期保障机制，进一步补偿农户的灾后施救费用，为全市20.02万亩小麦、玉米提供保险保障8051.62万元。独家承保即墨和城阳牡蛎风力气象指数保险，实现青岛政策性海洋保险破冰。

保障金融权益，助力美好生活，人保财险青岛分公司将不断践行“以人民为中心”的服务理念，充分发挥金融保险的经济减震器和社会稳定器功能，打造人保特色高质量服务体系，以实际行动不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感，助力岛城营造健康、和谐的金融消费环境。

杨霄

筹督促内部积极协同，提出解决问题的新思路，提升纠纷化解处理能力，促进纠纷化解的良性循环，实现矛盾纠纷90%以上化解在分公司、重大投诉100%化解、调解数量及成功率的持续提升，连续三年获行业调解工作先进单位。同时，公司择优选派7位优秀专业人员加入行业调解员队伍，多名员工获行业优秀调解员个人奖，为行业调解工作作出积极贡献。

近年来，公司持续推广车险“透明理赔”服务，客户可通过“太贴心”小程序，一键了解理赔服务规范、理赔全过程及争议案件的处理情况，支持文字、图片、语音等形式的监督和建议，同时设立专属理赔员及时响应客户诉求。车险服务质量指数已连续多年优于主要同业，持续领跑行业。

为满足消费者日益多元化的产品服务需求，公司不仅为“老少新乡残外”等特殊群体提供涉及出行及人身意外、家财损失、工资保障、健康医疗等高性价比、低门槛的保险产品，而且在服务网点配备专属服务窗口、专属休息室、专属服务人员、专属服务设施、专属宣教材料，延伸上门服务，在普及金融知识的同时满足其全方位的产品服务保障需求。

初心如磐践使命，奋楫笃行启新程。未来，中国太保产险青岛分公司将在监管部门、集团和总公司的指导下，深入践行新时代金融消保工作的新要求，精益求精做好消保工作，并将其作为服务水平提升的关键驱动力，为提升岛城金融消费者的获得感、幸福感、安全感贡献“太保力量”。

陈琳



网点为老年人提供专属服务。