

# 太保服务： 从浦江之畔到黄海之滨 穿越时光的保险守护

中国太保自黄浦江畔启航，一路风雨兼程，与启蒙期的中国保险市场共同成长壮大。自成立以来，公司始终心怀“国之大者”，把自身发展融入国家发展大局，紧跟“人民所想”，坚持“以客户需求为导向”，立足保险本业，布局关键领域，对不同客群的差异化需求，组织自身资源和能力针对性地予以满足，通过持续优化“太保服务”供给，让保险惠及更广泛人群，在持续为民服务中成人达己、做大做强。



## 一种成人达己的实力担当

中国太保寿险(以下简称“公司”)是中国太保集团旗下专业寿险子公司，深耕岛城14载，已将保险服务的温度融入城市发展脉搏，青岛分公司目前设有12家分支机构，拥有雄厚保险服务能力，业务规模在岛城保险市场一直保持领先。

公司提供丰富的产品选择，覆盖人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等多个领域；持续创新，紧跟新技术浪潮，持续推进投保、核保、理赔等运营服务全流程的数字化、智能化；坚持关爱弱势群体、创新长者服务，太保蓝公益基金会聚焦老年认知障碍和孤独症公益领域，向青岛市市南慈善协会专项捐赠50万元，用于老年人认知障碍关爱，守护朝夕美好；公司创新适老化服务，聚焦日常保险服务高频事项，做实做细长者服务，让老年客户在科技时代更多获得感、幸福感、安全感。坚持践行保险为民，助力地方经济，积极推广普惠保险，截至2024年末，学生幼儿综合保障承保覆盖人群逾10万；服务实体经济，2024年承保青岛中小微企业650家，同时中国太保寿险在青岛长期投资持有股票、金融产品、债券近70亿元，主要投资项目包括市政府专项债券，青岛地铁、青啤、海尔及海信等，为“金融为民”贡献力量。坚持绿色低碳发展，共护绿水青山，积极参与三江源公益林建设，为守护中华水塔建起“绿色屏障”；大力发展绿色营运，全流程线上化服务能力持续扩面升级，寿险保全线上替代率超90%，积极推行电子保单、电子保单、电子信函等无纸化服务，减少资源消耗，电子信函订阅率超90%。

## 一场穿越时光的相伴相守

保险是什么？对于一个家庭而言，保险可以是美好生活的见证者和守护者，是父母对孩子健康成长的规划，是伴侣对爱人幸福人生的期许，是孩子对父母安享晚年的孝敬……“太保服务”努力彰显保险功用，成为亲情的延伸，爱与责任的传递，为千万家庭的长久幸福增添一抹温暖安心的底色。

公司立足客户需求，厚植责任使命。在全国，2024年为超427万人次个人客户提供理赔服务，总金额205亿元，平均每日支付赔款5601



万元。在青岛，为近5万人个人客户提供理赔服务，总理赔额1.8亿元，平均每日支付赔款49.3万元。

公司立足“健康中国”战略，创新推出“防诊疗复”全周期健康管理服务体系，立足于“防”，发力于“诊”，制胜于“疗复”，为岛城市民打造全场景健康解决方案。“太保蓝本·无忧管家”，公司与国药控股战略合作，首创行业标杆式专案管理，提供一对一健康评估、个性化诊疗方案定制等全程主动式就医服务，破解“就医难”痛点；以“太医管家”为载体打造“双医护航”新模式，依托自建10年临床经验医师团队及覆盖百家三甲医院的副主任级专家网络，构建“家庭医生+管理式医疗”服务体系，实现24小时在线问诊与三甲绿色通道无缝衔接；公司携手上海细胞治疗集团推出免疫细胞冻存服务，运用国际领先的-196℃液氮气相存储技术，为家庭备份生命资源，构筑肿瘤防治与精准抗衰的科技屏障。公司通过智能定制的“保险+服务”组合拳精准化解医疗负担，覆盖治疗费用与康复支持。从日常健康管理到精准医疗介入，从科技赋能预防到全病程服务托底，以专业构筑生命健康的韧性防线。

公司以“富居雅护”养老新主张引领行业变革，通过“财富规划+品质享老”双引擎驱动，为岛城家庭打造“社区+居家”双轨并行的智慧养

老生态。作为全国连锁高端养老社区标杆，“太保家园”已布局13城15个项目，其中青岛国际康养社区作为环渤海区域战略支点，于2023年12月15日在香港西路47号启幕。这座16层沿海地标以“医康养护一体化”为核心，配备142套适老化康养房间、261张专业床位，组建全科医生、护士、照护师、康复师及营养师多学科团队，实现“问疾有医、失能有护、康复有术、养生有方”的全周期健康管理，开业至今已服务67位老年人，带动本地就业150人，以专业照护破解200余户家庭养老难题。公司还同步推出“百岁居”居家健康管理方案，依托安全、就医、照护“三位一体”服务矩阵，通过360°智能安防、三甲医疗资源直连及专业康复团队，让居家养老更安全、更便捷，子女更无忧。

公司创新推出保险金对接信托服务，为岛城高净值人群打造精准化财富传承解决方案。该服务以人寿保单或年金保单的保险金请求权为核心，通过“保险+信托”双架构融合，由专业信托公司按委托人意愿定制个性化传承规划，实现财富跨代际安全流转。依托方案定制灵活、模式多元适配、信息全程私密等优势，可有效满足未成年子女权益保障、父母终身赡养、家族财产纠纷规避、跨代资产定向传承等多元场景需求，让财富分配更显温情与智慧。

## 一份如您所愿的随“芯”而至

公司拥有遍布全国的高素质、年轻化专业内外勤服务队伍。外勤代理人队伍以“利他”为道德准则，以成为行业转型引领的标杆为目标，以过硬的专业和高质量的服务赢得客户的信任；内勤队伍积极建设“人人消保、全员服务”的团队文化，持续提升窗口服务队伍的专业能力，强化核保、理赔、调查、保全等后台专业队伍对外勤的精细化赋能支持。

公司为客户提供温暖、主动的特色服务。积极创新推出康养嘉年华、AI健康小屋等特色服务，在全国落地近千个健康管理站点，公司推出重疾探访先赔服务，切实解决客户罹患重疾后急需兑现理赔保障的需求；公司在全国创新开展智慧助老上门理赔，帮助长者轻松跨越“数字鸿沟”；公司对因遗忘保单、信息留存不完整等导致迟迟未给付的保单，主动多方寻找“失联”客户，2024年，青岛分公司累计完成给付777件，兑现保险金443.58万元，让每一份保障都不被遗忘。

公司以科技为引擎，全力打造“线上化、数字化、智能化”保险服务新范式，为岛城市民带来“一键触达、全程无忧”的智慧服务体系。投保环节，创新推出“芯双录”智能系统，实现环境检测、实时指引、录后预检全流程智慧管控，搭配“芯订单”实时追踪投保进度，问题件处理效率提升50%；理赔服务，依托AI智能审核机器人，件均审核时效仅3.4秒，让赔付“快人一步”；保全业务构建“微信+App+云柜面”三维服务体系，线上化率90%，依托“慧保全”小程序实现保单贷款、信息变更等高频业务“指尖秒办”；咨询领域，“洋洋在线”智能客服精准预判保单失能、贷款逾期等8大场景需求，主动推送解决方案，95500语音导航通过自然语义理解技术“秒级响应”，直连业务办理。公司以“芯科技”重塑服务流程，让保险服务更透明、更高效、更温暖，助力青岛家庭畅享“智时代”金融生活。

在“3·15”金融消费者权益保护日来临之际，中国太保寿险青岛分公司承诺：始终将客户需求置于首位，以诚信为基石，以专业为底色，以匠心为笔触，为岛城居民筑牢金融安全防线。未来，中国太保寿险青岛分公司将持续践行“守护美好生活”的使命，以科技之力、专业之心、温情之举，与青岛市民携手共筑安全、便捷、有温度的金融生活新图景。 刘诗凡

# 平安人寿青岛分公司： 坚守金融为民本色

# “三省”服务创新再上新台阶

政治性和人民性落到实处。

## 理赔服务暖心升级 “保险姓保”诠释金融温度

理赔服务一直是衡量保险公司服务质量与效率的关键指标，它不仅关系到客户权益的保障，更是保险公司履行承诺、赢得客户信任的核心环节。在当前保险市场高获赔率的背景下，客户对理赔服务的期望已发生显著变化，不再仅仅满足于能否获得赔付，而是更加注重赔付的速度、便捷性以及服务体验。当意外降临时，客户渴望的不仅是经济上的及时补偿，更希望感受到保险公司迅速响应、贴心关怀的温暖。

作为寿险行业的领军企业，平安人寿敏锐洞察到客户需求的转变，以科技创新为驱动，对理赔报案、申请、审核等关键环节进行全面升级，精心打造“一句话报案、一键上传、一分钟审核”的“111极速赔”智能化理赔服务体系，旨在为客户提供“省心、省时、又省钱”的极致理赔体验。在报案端，借助先进的语音识别技术，客户只需简单说出关键信息，即可快速完成报案；申请端通过优化流程，实现一键上传理赔资料，大大简化了客户操作；审核环节充分运用大数据、人工智能等技术，实现秒级审核与支付，在大幅缩短理赔审核时效的同时，确保审核的准确性。

2024年，平安人寿青岛分公司在理赔服务效率方面取得了显著成效。客户提交理赔申请后半小时内结案的案件占比达到44%，最快的案件仅用时1.75分钟。随着数字化赋能持续推进，平安人寿构建的特色理赔服务体系日益完善，让每一份保单都能在关键时刻成为守护家庭的坚固盾牌，以专业与责任为每一个家庭保驾护航。全年累计为5.09万位客户兑现保险保障，赔付金额高达5.62亿元，豁免保费6143万元。此外，重疾先赔服务为身患重病的客户开辟绿色理赔通道，优先审核赔付，2024年共为1248名客户提供该项服务，赔付金额达9016万元，帮助客户在最需要资金支持时能够安心就医，切实感受到保险的温暖与关怀。

## 数字化助力客户体验 不断优化打造“三省”新名片

在高质量发展和数字化转型的时代浪潮

下，保险行业正面临着服务升级的重要机遇与挑战。平安人寿积极顺应时代发展趋势，依托数字化能力建设“数字门店”，以满足不断增长的业务规模和日益多样化的客户需求。

公司借助平安管家App和代理人口袋E等线上平台，通过业务流程创新与技术升级，运用人脸识别、OCR技术、电子签名轨迹识别、活体检测、翻拍检测、自然语言理解和处理等先进技术，实现了“50+”项保全服务场景的线上化申请，涵盖保单交费、受益人变更、更换投保人、减少被保人、职业变更、生存金/分红领取、保单贷款/还款、部分领取、客户资料变更、复效、补充告知、追加保费、调整交费年期、新增附加险、处理转账失败、挂失保单、保单资产证明、服务函件等众多业务。

2024年，平安人寿青岛分公司线上业务办理量突破77万件，服务客户达46.7万名，线上服务占比超过90%。其中，7.3万笔业务、4.6万位客户通过手机平安管家App与该公司柜员远程视频连线，在完成身份证识别和证件资料上传后，即可快速实现业务受理。这些数字化技术的广泛应用，彻底打破了时间和地域的限制，让客户真正享受到便捷、高效的自主服务。

## 厚植为民情怀创新探索 弘扬保险爱与责任

一直以来，平安人寿始终坚守初心，秉持金融为民的理念，致力于满足客户日益增长的保险保障和服务需求，以实际行动诠释保险的爱与责任。

为积极响应国家应对人口老龄化战略，基于我国90%老年人选择居家养老的市场现状，平安人寿创新性地构建了“保险+居家养老”服务模式，旨在提升老年人的居家养老质量。平安居家养老秉持“老人舒心、子女放心、管家专心”的价值理念，为客户提供全养老周期的医疗健康及养老服务。通过创新打造“三位一体”的养老管家服务体系，即智能管家、生活管家和医生管家，为客户链接“医、食、住、行、财、康、乐、护、安”10大服务场景、600多项服务，并建立了完善的服务监督机制，确保老人在有需求时，管家能够及时响应，如同为老人配备了一名24小时贴心陪伴的子女。在这一模式下，购买保险产品达到居家养老会员标准的客户，将获得相应的居家养老权益，包括健

康管理服务、居家养老服务，以及在平安管家平台内十大场景付费服务的购买资格，客户可根据自身需求自主选购并支付第三方服务商相应费用。截至2024年年底，青岛地区已有2723位客户预达标准居家养老服务资格。

除了居家养老服务，平安人寿还关注客户在其他方面的需求，兼顾不同客户群体的延伸需求。例如，全球急难援助服务作为公司为平安客户提供的一项重要增值服务，当客户在国内外短期出行时，如遭遇意外伤害或突发疾病等紧急情况，平安人寿援助机构将提供包括行李延误援助、护照遗失援助、医疗翻译、协助安排就医住院、紧急医疗转送等在内的全方位全球急难援助服务。2024年，平安人寿青岛分公司通过多种渠道提醒70周岁以下长险有效保单的投保人、被保险人免费领取全球急难援助服务，共有近4万余名平安客户成功领取该项服务，为他们的旅途增添了一份安心保障。

与此同时，平安人寿青岛分公司积极投身社会公益事业，持续开展安全急救等公益活动，以感恩之心回馈社会。2019年，公司联合深圳安全义工联启动“平安守护者行动”培训计划，该计划以美国心脏协会(AHA)心脏急救课程为基础，组织参与者进行专业急救理论知识学习和实操演练，帮助他们掌握5大类专业理论救护知识，包括心肺复苏(CPR)、体外自动除颤器(AED)、基本急救、内科急救、外科急救、突发环境急救等，并通过考试获得具有国际认证的AHA救护员证书。2024年5月，在平安志愿者协会的指导下，该项目升级为平安人寿“橙心守护”公益社团，以更加丰富、专业形式在全国各地开展安全急救科普培训活动。

青岛分公司自2020年开展该项目以来，已累计培养了百余位具备专业安全急救能力的平安守护者。这些平安志愿者积极投身公益事业，深入社区、企业、学校、乡村、商圈等场所，广泛普及急救知识，不断创新服务内容，积极推进AED设备的使用和普及，共同打造“4分钟急救响应圈”。4年多来，累计举办志愿者活动500余场次，覆盖市民1.6万余人，得到了公众的广泛认可和好评。

2025年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年，更是保险业迈向高质量发展的战略机遇期。平安人寿青岛分公司将深入贯彻落实党的二十大、二十届三中全会精神，持续坚持党建引领，深入践行金融为民理念，扎实做好金融“五篇大文章”。不断挖掘保险业为民普惠、为民托底方面的新价值、新优势，积极参与社会公益事业，弘扬保险的温度与责任，多谋民生之利、多解民生之忧，以更加多元化的产品供给、更具温度情怀的优质服务，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，为营造和谐健康的金融环境贡献平安力量。

## “居家养老”服务声明

1、对于购买中国平安人寿保险股份有限公司(简称“平安人寿”)保险产品达标居家会员的客户，将获得相应的居家养老权益。居家养老权益可由居家会员在约定范围内指定权益人享受，居家养老权益服务包含特定健康管理服务、居家养老服务及平安管家平台会员资格。其中健康管理服务包括医生管家、慢病防控、重疾专案管理、健康服务等。居家养老服务为专属坐席服务，客户可以拨打服务电话，或使用智能设备进行咨询。平安管家平台会员资格是指由合作方平安健康互联网股份有限公司(简称“平安健康”)运营的、仅向特定成员开放的平安管家平台的注册资格，权益人获得注册资格并正式成为平安管家平台会员后，可在平台上自行下单或通过管家协助对接覆盖十大场景的居家养老服务。

2、平安人寿有权根据客户需求及公司规划、市场环境等因素，在法律法规允许的范围内，对权益内容及使用规则等相应予以调整；各地区提供的服务事项存在或可能存在差异，合作方平安健康或其服务提供商所提供的居家养老服务或有调整，具体请以平安养老管家服务号/小程序最新信息披露为准。

3、居家养老服务与保险合同是相互完全独立的合同关系，相关服务由平安健康或具有资质的第三方服务提供商提供，客户使用付费服务时需支付服务商相对应价，具体以用户购买服务时与相应服务商之间的订单约定为准。