

新华保险全新发布 2025 年客户服务十大承诺

新华保险积极践行以人民为中心的价值取向,在“3·15”期间全新发布2025年客户服务十大承诺,优化保险全流程服务,拓展广度和深度,开展承诺践诺,大力弘扬中国特色金融文化,以实际行动诠释“好服务在新华”深刻内涵。

1智能互动全天候

智能客服“智多新”与95567人工客服智联协同,为客户提供7×24小时全媒体互动服务,增强服务覆盖。

2贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴,柜台人工和智慧自助服务“双在线”,“银发驿站”贴心关爱老年朋友,保民生暖民心。

3投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收、长辈模式贴心双录,投保方便又快捷、畅享服务又安心。

4智能回访保权益

在关键服务环节,以微信、电话、短信等智能回访方式主动联系客户,告知保单与服务动态,切实维护客户权益。

5保全服务更便捷

关键权益变动主动触达,7×24小时线上受理,多平台全方位覆盖,标准化业务智能处理秒审秒办,小额给付秒级到账,用极速、极简服务,守护客户保单全生命周期。

6智慧理赔效率高

依托科技赋能、运用智能化理赔处理,个人客户5000元以下小额及普通赔案件均2日内、复杂疑难赔案件30日内知晓结果。

7贴心理赔更温暖

7×24小时线上受理理赔,全国任一网点线下提交理赔申请,重疾慰问先赔,让理赔更便捷更贴心。

8投诉畅通快响应

畅通“电、网、信、访”投诉渠道,优先推荐电话和网络,全渠道第一时间响应,一般投诉15日内办结回复。

9生态服务优体验

“医康养财税法商教乐文”十大生态服务,惠及广泛的客户群体,助力客户及家人畅享幸福美好生活。



95567

NCI 新华保险

10合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让客户投保放心,提振消费信心。

新华保险将深刻把握金融工作的政治性、人民性,坚持以消费者为中心,不断增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感,持续完善金融惠民利民措施,助力提升行业良好形象,为金融业高质量发展贡献新华力量。

泰康人寿青岛分公司： 多维度构建消费者权益保护体系 护航岛城民生保障

金融消费者权益保护是金融工作中最贴近人民、与人民联系最为紧密的工作,是金融工作政治性、人民性最直接体现。泰康人寿青岛分公司牢牢把握金融工作的政治性、人民性,深入学习贯彻中央金融工作会议精神,贯彻落实国家金融监管总局及青岛监管局的消保工作要求,始终坚持以人民为中心的价值取向和以客户为中心的服务理念,把人民群众对金融的需要、对金融的关切放在心上,办好暖民心、惠民生的实事,切实提升金融消费者的服务体验。

筑牢消保制度根基 构建全流程管理体系

强化顶层设计,夯实消保治理基础。泰康人寿青岛分公司将消费者权益保护工作作为推动公司高质量发展的助推器,将消保工作纳入公司治理、企业文化和发展战略。分公司一把手牵头,带领中高层管理干部率先垂范,通过“高管讲消保”“高管消保课堂”等方式,号召全员践行消保理念;持续完善消费者权益保护工作机制,推动消保工作覆盖售前、售中、售后全流程、各环节,通过明确职责分工、完善薄弱环节,夯实消保长效工作机制;创新服务模式,优



▲“暖心消保”志愿服务队成立。



◀消保县域行——“我为村民绘面墙”。

化服务流程,丰富服务供给,切实解决客户在保险消费中的痛点、难点问题。

持续推动诚信文化建设,做“服务好”的排头兵。泰康人寿青岛分公司积极贯彻落实公司“服务好”战略要求,加强诚信教育,做好诚信建设,引导公司内外勤人员树立诚信理念,规范营

销行为,坚决杜绝销售误导行为,严格执行金融产品、销售渠道、目标客户“三适当”要求,从最贴近金融消费者、与金融消费者联系最为紧密的营销队伍抓起,对营销团队进行销售行为“规范化、专业化”管理,从源头上保护好金融消费者合法权益。

泰康人寿青岛分公司持续推动诚信文化建设,已建立体系化的个人信用评价前端系统平台,为每位内勤、外勤人员建立诚信档案,设定诚信考核指标,严格管理。日常通过加强宣导培训、完善制度建设、全面自查自纠等形式,进一步明确内部控制流程加强风险防控,倡导诚信销售,让“服务好”不仅是泰康人的行动宣言,更将成为每位消费者的具象感知,提升消费者的服务体验。

聚焦民生需求 织密金融教育防护网

近年来,泰康人寿青岛分公司不断创新宣传形式,丰富宣传场景,逐渐构建起“线上+线下”“集中+常态”“精准+普惠”相结合的立体化金融教育体系,发挥好大民生金融企业的主体责任,切实提升消费者的金融素养。

挂牌“消保金融教育基地”,创新超级体验式教育宣传模式。2024年9月,泰康人寿青岛分公司在全辖四个健康财富体验中心挂牌“消费者权益保护金融教育基地”,进一步放大了健财中心在推动金融教育宣传层面的功能及作用,持续打造更多丰富多样的消保教育场景,输出金融消保知识,将健财中心打造为金融教育宣传的前沿阵地。自“消保金融教育基地”挂牌以来,已通过电子屏、固定展陈、各类客户活动、新春嘉年华市集等方式,触达消费者超1.5万人次,消保元素处处可见,相融相合。

成立“暖心消保”志愿服务队,打造专业化、规范化消保宣传队伍。为推动消保宣传队伍的专业化、规范化建设,泰康人寿青岛分公司通过泰康溢彩志愿者平台注册成立“暖心消保”志愿服务队,招募公司热心公益的内、外勤志愿者40余人,包含消保专职工作人员、保险知识丰富的资深代理人、具备理发、口腔护理等特长的爱心人士等,为消保志愿服务注入活力,推动金融消保工作与公益的深度结合,以志愿服务为载体,关爱特殊群体,传播消保声音,展现金融行业的责任与担当。

“暖心消保”志愿服务队以常态化金融教育宣传为主业,坚持每月发布以案说险、风险提示,每季度通过外部媒体发布金融教育宣传文案、拍摄创意宣传视频,组织开展线下特色教育宣传活动,线上线下相结合丰富宣传形式,创新宣传内容。

完善服务举措 打造服务品牌

泰康人寿青岛分公司以“客户体验提升工程”为抓手,通过服务标准化、透明化、人性化建设,持续提升消费者获得感和满意度。

完善健康服务体系,提升客户理赔体验。泰康“健保通”服务,通过与医疗机构系统互联互通,及时共享客户医疗信息,在客户住院时即完成理赔定性、客户出院即完成理赔并获得理赔款的新型商业医疗保险理赔方式,是对中国商业医疗保险理赔模式的颠覆性改革。它实现了客户住院免押金、出院即可一站式结算的“免申请、零等待”的理赔变革,真正使理赔更快、更准、更便捷。该公司持续推进“健保通”服务模式,目前已同青岛市中心医院等在内的9家医院签约了健保通项目。与青岛第八人民医院签署了住院免押金、垫付等颠覆性的理赔服务,可以让客户实现出院即领钱,真正实现“信息多跑路,客户少跑腿”。

聚焦老年客群日常高频金融场景,泰康人寿青岛分公司稳步推进适老服务优化升级,将传统服务方式与智能化服务创新并行,出实招、解真困,帮助老年客户跨越“数字鸿沟”,让老年客户更好地共享金融信息化发展成果,让服务“有爱心、有耐心、更安心”。

优化传统服务,增强老年客户的“安全感”。线下设置专属“老年专柜”“银发驿站”VIP专属通道,减少老年客户办理业务的等待时间;配备便民药箱、血压仪,不同度数老花镜、应急药品等,方便老年客户按需取用;贴心上门服务,解决行动不便客户需求,提升客户服务体验。

智能化服务改造,让科技与服务“零距离”。人工客服,一键接通,智能识别老年客户身份,免去繁琐的语音转接流程,让业务咨询更省心、更便捷;“泰生活”App关爱版,字体放大至1.5倍,一键直达“服务经理”,让服务页面简洁、减负、减忧;理赔申请界面“语音介绍”功能,自主完成材料上传,出险经过“语音录入”功能,1分钟完成出险经过录入,让理赔体验提升不止一点点。

泰康人寿青岛分公司将持续坚定“金融强国”目标,积极服务国家战略、服务实体经济、服务民生保障,扎实做好金融“五篇大文章”,始终秉承风清气正、诚信合规的企业文化理念。积极回应社会关切,办好为民小事,树立有温度、勇担当的金融企业形象,为金融高质量发展贡献力量。

刘诗凡