



## 金柜台奖

公示特刊

泰康人寿广东分公司  
智赋体验慧享健康

作为最早进入广东市场的商业寿险公司之一,泰康人寿坚持“市场化、专业化、规范化、国际化”理念,依托“活力养老、高端医疗、卓越理财、终极关怀”四位一体商业模式,持续孵化优质的产品和服务,用行动向社会证明企业价值,用服务融入民众美好生活,让保险更安心、更便捷、更实惠,让人们更健康、更长寿、更富足。

## 积极推进大健康战略

作为健康保险的巨头,泰康积极发挥险企的引领作用,以诚信经营与客户体验为首要原则,通过对接医养实体,依托专业投资,充分发挥保险功能,为客户提供从摇篮到天堂持续一生的全方位金融保险服务,用行动向社会证明企业价值,反哺客户。

近年来,泰康集团积极推进广东省大健康战略。为进一步提升客户服务体验,泰康人寿以“智赋体验,慧享健康”为主题,围绕“医养康宁+保险”“大健康”,通过线上线下相结合,展开与泰康“健康相约”等四大系列服务活动,让客户实实在在地感受到大健康医养的专业服务。

同时,泰康人寿推出远程问诊、赔后慢病管理、电子化理赔等服务,倡导保险保障本源,为爱尽责,让家无忧,结合推出便民 APP“泰生活”,运用科技平台推动售后服务自助操作,打通线上

服务,让理赔更便捷高效。

## 坚持体验式营销

在提升服务水平方面,泰康人寿广东分公司不断创新服务理念,坚持体验式营销,业内首推“100% 电话回访”服务,先后推出“康乃馨”特色理赔、泰康新生活广场及电子化服务,逐渐形成人性化、“e”体化和快捷化的服务特色。

此外,泰康人寿坚持的“买保险就是尊重生命”理念,做有温度的理赔,陆续推出“康乃馨探视”“重疾先赔”“小额快赔”“健保通”四大特色暖心理赔服务,让理赔更便捷、高效,大大提升客户满意度。



角逐奖项

年度最佳客服节活动奖

太平人寿广东分公司  
理赔速度显服务温度

太平人寿广东分公司根植南粤改革开放沃土,围绕“诚信、专业、创新、业绩”的企业价值观,以“共享太平”为发展理念,通过为广大客户提供优质保险保障,不断满足客户日益增长的美好生活需要,践行“创造安全、健康、富裕的美好生活”的企业使命。

## 理赔有速度

太平人寿广东分公司以“理赔有速度、服务有温度”作为理赔服务理念,积极推动“出险即报案”理念,为客户提供“快速、便捷、暖心”的理赔服务。2018年以来,太平人寿广东分公司推出“秒赔”服务,从客户出险报案开始,主动提供专业的理赔咨询和指导,借助移动理赔平台,用户可在线上完成理赔申请、影像资料收集,并在银联校验、OCR(字符识别)、人脸识别、电子签名等手段的辅助下,为客户提供移动理赔的新服务。

对于事实清晰、材料完备、一定金额范围内的简单案件,“秒赔”可以通过自动理赔,对出险案件的事故进行审核及理赔,即时赔付客户,最快仅需几秒钟即可结案并即时付款;客户理赔无需再“跑腿”,足不出户即可享受“秒赔”服务。自公司成立以来,太平人寿广东分公司累计为约 330 万客户送去保障,累计支付理赔款和生存金总额超过 31 亿元。

## “国际化新战略”开启新征程

2018 年-2019 年,中国太平连续进入世界 500 强。随着综合实力增强,太平人寿广东分公司服务网络已遍布全省。目前,中国太平已在广东(不含深圳、佛山)开设 16 家中心支公司、2 家电话销售中心、46 家支公司及营销服务部。

截至 2019 年 6 月,太平人寿广东分公司总保费规模超 55.1 亿元(含佛山),位列广东传统寿险公司第三。当前,中国太平已确立了国际化新战略,围绕“新三年发展规划”奋斗拼搏,让太平品牌在南粤大地熠熠生辉。



角逐奖项

年度最佳理赔服务奖

中国太平  
CHINA TAIPING

## 泰康人寿第十九届客服节“幸福泰康行,民族音乐荟”(广州站)活动盛大开启!

2019 年 8 月,以“智赋体验,慧享健康”为主题的泰康人寿第十九届客服节正式拉开帷幕。9 月 22 日,“幸福泰康行,民族音乐荟”(广州站)活动将在星海音乐厅盛大开启。

本届客服节倾情推出“四大亮点”,助力客户服务体验全面升级。亮点一,三大场景、多彩体验式活动。在泰康人寿新生活广场/体验中心、拜博口腔门店和泰康之家·粤园专属活动上,诚邀您与泰康“健康相约”。亮点二,线上服务新升级。除“泰康人寿”官方微信,更推出便民 APP“泰生活”,运用科技平台推动售后服务自助操作,线上服务,便捷高效。亮点三,升级理赔服务。远程问诊、赔后慢病管理、电子化理赔服务,倡导保险保障本源,为爱尽责,让家无忧。亮点四,“幸福泰康行,民族音乐荟”(广州站)活动。回馈广大新老客户,提升公司品牌,提升客户体验,音乐会于 9 月 22 日在星海音乐厅盛大启动!

作为跻身世界 500 强的大型金融保险集团子公司,泰康人寿秉持“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”的理念,顺应时代潮流与人民需要,坚定践行大健康战略,主动创新对接医疗健康行业。通过整合健康医疗服务资源,搭建健康服务网络平台,泰康人寿将传统保险、医疗实体以及现代健康管理服务理念有机融合,为客户提供一站式健康管理解决方案,致力让高品质的健康服务惠及千家万户。

借助布局全国的医养社区和卓越

的投资能力,泰康业内首创“保险+医养康宁”商业模式,其服务涵盖了老年生命链的医、养、康、宁四阶段,并且借助保险、医养、资管三大板块协同运作完全将其联通,为客户提供全生命链的产品与服务。

泰康不断引领国内健康产品服务创新潮流。汇聚国际顶尖医疗资源,为客户建立覆盖美国、日本等多家医院的绿色就医通道。从 2010 年业内首推保证续保的住院津贴保险——世纪泰康,到 2016 年推出创新性住院医疗险——健康尊享,再到 2018 年推出行业领先个人特药保险,打造了“商业医疗险+专科医疗服务+特药服务”的新型商业模式;健保通直连保险和医院,打通商保支付最后一公里,全国签约医院已达 1500 余家;体检服务网络覆盖全国 160 余座重点城市 700 余家专业门店;控股拜博,签约瑞尔、佳美等 50 余个国内知名口腔连锁机构,覆盖城市 240 余座网点 1600 余家;DTP 药店覆盖全国 94 座重点城市 400 余家;2019 年 7 月全面升级“重疾绿通”服务,实现一对一订制、直面专家、打通流程、直达医院的就医协助,更是泰康对客户全心全意,呵护陪伴的承诺,它让普通人也能享受到“特需服务”。

借助大健康产业生态体系,泰康人寿持续孵化优质的产品和服务,用行动向社会证明企业价值,用服务融入民众美好生活,让保险更安心、更便捷、更实惠,让人们更健康、更长寿、更富足。

