

# 前 言

河北省保险行业协会成立于 2001 年 9 月，是河北省辖内商业保险机构的自律组织，目前有保险会员公司 97 家。以自律、维权、服务、交流、宣传为主要职责，引导保险机构规范经营，服务民生，充分保障保险消费者合法权益。

近年来，河北省各保险机构坚持“保险姓保”，深刻认识金融和实体经济共生共荣的关系，在服务京津冀协同发展和雄安新区建设，发展绿色保险、农业保险，普惠保险、养老保险、健康保险，救灾赈济、扶危救困等方面，充分发挥保险资金“压舱石”、经济“缓冲器”和社会“稳定器”作用。

为展示河北保险业强化服务效能、履行社会责任成果，河北省保险行业协会根据部分会员公司报送的材料，编印了《河北保险业服务汇编》。附录为国家金融监督管理总局河北监管局官网公布的 2023 年 1-6 月河北保险业统计数据。本汇编以印刷版、电子版两种形式进行分享，供业内与社会各界参阅，电子版可在协会网站或微信公众号上查阅。

因首次汇编，各会员公司存在单位差异且部分公司未报送材料，难免有不足和疏漏，敬请批评指正。

二〇二三年八月

# 河北省保险行业协会

## 服务保险消费者八大举措

近年来，在国家金融监督管理总局河北监管局的指导监督下，河北省保险行业协会始终坚持“人民至上”的工作理念，聚焦自律服务职能，积极开拓创新，在畅通保险消费维权渠道、提升保险服务透明度、改善保险消费体验、开展消费者教育等方面采取了一系列举措，着力解决保险消费者“急难愁盼”问题，努力提升保险消费者的安全感、获得感和满意度。

### 举措一：畅通线上维权渠道，方便消费者自助维权

为进一步拓宽消费者维权渠道，上线河北保险消保平台。平台开设服务热线 0311-87012378 和微信小程序，消费者可以在工作时间拨打热线电话，或随时通过微信小程序登记保险合同投诉和调解申请。平台信息当日即转至保险机构和各市保险协会设立的调解组织，消费者通过微信小程序可实时查询处理进度和结果，让维权更加便捷、透明。2023 年上半年，平台共为 4254 人次的消费者提供保险合同投诉、调解或咨询服务，联合各市调委会调解 669 件，多元化调解矛盾纠纷，把问题解决在萌芽状态。

### 举措二：助力“双录”落地，保障消费者知情权

为充分保障消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，制定河北省人身险销售录音录像的标准用语，着力提高销售

行为的标准化和规范化，配合原河北银保监局保险销售双录工作顺利实施。自 2022 年 6 月 1 日起，河北省保险机构销售人身保险产品时，在与消费者切身利益相关的关键环节，按照“双录”用语标准进行现场同步录音录像，让消费者更全面、更准确、更省心地了解所要投保的人身保险产品。

### **举措三：发布交通事故高风险路段，向消费者提示出行风险**

为预防和减少道路交通事故，保障消费者人身财产安全，连续两年发布《河北省道路交通事故高风险路段分析》。根据河北省车险理赔数据，确定河北省道路交通事故频发路段，并实地勘查各设区市风险最高的 10 条路段，精准分析道路交通事故可能产生的原因，编发高风险路段分析，主动向社会公众提示道路交通事故风险，供广大消费者安全出行参考。

### **举措四：上线销售人员管理系统，规范保险销售行为**

印发保险公司销售人员管理自律公约，组织销售人员签订诚信从业承诺书，建立河北省人身保险公司销售从业人员管理信息系统，主动向消费者开通免费查询平台。通过省保协微信公众号进入平台后，消费者可查询全省 18.71 万名在职保险销售人员的从业轨迹、诚信情况和违规奖励等信息。通过提升销售人员及销售行为的透明度，充分保护消费者的知情权，注重发挥消费者用脚投票的优胜劣汰作用，努力为保险消费营造公平公正的市场环境。

### **举措五：建立摩托车交强险线上投保平台，畅通消费者**

## 投保渠道

为拓宽摩托车交强险投保渠道，建立河北省摩托车交强险投保便民平台。河北地区的摩托车车主足不出户，通过省保协微信公众号就能实现交强险自助投保。截至 2023 年 6 月底，已有 15 家省内规模较大的保险公司接入平台，供消费者自主选择。访问次数超过 9.74 万次，成功承保 5626 单，为摩托车车主投保交强险提供便利。

### 举措六：开展保险服务质量评价，提升理赔服务质效

为提升保险消费服务的获得感和满意度，定期对各保险机构开展车险和人身险理赔服务质量评价，评价结果在全行业通报，并对排名持续靠后的保险公司进行调研督导，提出针对性整改建议，限期整改。保险公司通过对出险立案、结案支付、案件理赔等方面的服务措施整改，为保险消费者提供了更多便捷化、精细化、智能化的理赔服务，有效保护了消费者理赔环节的合法权益。

### 举措七：开展合同纠纷调解，维护保险消费者权益

为快速妥善化解保险合同纠纷，省保协建立石家庄市银行保险纠纷人民调解委员会，借助保险行业力量组建调解员队伍，为消费者提供免费、专业、权威的第三方纠纷解决渠道。2023 年上半年，共受理保险调解案件 209 件，接听接待保险消费者 554 人次，对消费者提出的保险问题进行咨询解答。调解协议可免费在石家庄铁路运输法院进行司法确认，届时消费者可以向人民法院申请强制执行确认后的调解协

议，有助于进一步保护消费者的合法权益。

### **举措八：加强保险常识宣传，保障消费者受教育权**

设计制作“您必须知道的商业保险”保障篇宣传折页 12 万份，修订编印《保险常识宣传手册》9.3 万本，向消费者广泛赠阅，普及保险常识；开展“保险知识公益讲堂”，讲解消费者关心的商业保险常见问题，约 992 万人观看，消费者获得感较强；开展三届“保险高管谈服务”，累计 110 家次保险公司高管通过视频形式介绍保险服务特色和举措，让消费者更深入具体的了解保险服务内容；刊发保险消费风险提示等 120 余条，提升消费者防范风险能力。

# 目 录

## 第一部分 财产保险公司

人保财险河北省分公司：守初心 担使命坚定不移的支持实体经济发展 .....	9
中国太保产险河北分公司：坚守金融为民 践行服务使命 .....	13
平安产险河北分公司：以实际行动践行省心、省时、又省钱 .....	17
中华财险河北分公司：坚持“以客户为中心”，多方面服务融入新发展格局 .....	21
中国人寿财险河北分公司：奋力开创高质量发展新篇章 .....	24
华泰财险河北省分公司：全心服务客户，全意保护消费者权益 .....	28
中国大地保险河北分公司：全新服务，全新体验，为客户全心守护 .....	30
大家财险河北分公司：坚持客户至上 践行责任担当着力提升消费体验 .....	33
太平财险河北分公司：多措并举持续强化消费者权益保护工作 .....	36
安盛天平河北分公司：从赔付者到陪伴者 .....	38
永诚保险河北分公司：为产业护航 让生活无忧 .....	39
中银保险河北分公司：全力提升理赔服务工作能力 .....	40
鼎和保险河北分公司：与客户共创价值 .....	42
建信财险石家庄中支：坚守保险保障初心 勇担社会责任使命 .....	44

## 第二部分 人身保险公司

中国人寿河北省分公司：以高质量保险保障，助力建设经济强省美丽河北 .....	49
中国太保寿险河北分公司：以客户需求为中心，打造“产品+服务”综合解决方案 .....	54

平安人寿河北分公司：专业，为消费者权益保驾护航 .....	56
新华保险河北分公司：坚守保险服务初心 发挥金融保障力量 .....	59
人保寿险河北省分公司：冷暖相守、朝夕相伴 用心守护美好 .....	62
太平人寿河北分公司：以高质量发展 守护美好生活 .....	65
农银人寿河北分公司：守初心，护民生 .....	67
富德生命人寿河北分公司：守护你 延续爱 .....	70
长城人寿河北分公司：“以客户为中心”全方位提升客户体验 .....	73
信泰保险河北分公司：专业为本，以优取胜 .....	76
国华人寿河北分公司：创新科技服务，提升客户体验 .....	78
同方全球人寿河北分公司：打造服务品牌 彰显责任担当 .....	81
百年人寿河北分公司：为老年人带来有温度的保险服务 .....	84
幸福人寿河北分公司：为人民创造有保障的幸福生活 .....	86
大家人寿河北分公司：全流程贯彻消保工作切实维护消费者权益 .....	88
工银安盛人寿河北分公司：常情陪伴 温暖同行 .....	90
天安人寿河北分公司：为客户提供最优质的金融保险服务 .....	92
中邮保险河北分公司：做人民美好生活的忠实守护者 .....	94
渤海人寿石家庄中支：依托智慧运营体系 深化消费者权益保障 .....	97
北大方正人寿石家庄中支：用心服务 用爱赋能 .....	99

以上公司顺序不分先后

# 第一部分

## 财产保险公司



# 人保财险河北省分公司：守初心 担使命 坚定不移的支持实体经济发展

中国人民保险成立于1949年10月1日，与新中国共同成长。中国人保财险作为中国人民保险集团的子公司和国内最大的财产保险公司，相继成为北京冬奥会、北京奥运会、上海世博会、G20杭州峰会、“一带一路”国际合作高峰论坛等保险合作伙伴。

中国人保财险在河北省境内共设有840多家分支机构，在职员工1万余人，保险服务网络实现市、县、乡、村全覆盖，拥有七大类、千余种保险产品。2022年，实现保费收入267.2亿元，为全省经济社会提供了54.8万亿元的风险保障，为同期全省GDP的12.9倍，支付赔款150.6亿元，缴纳各类税费29.3亿元。有效发挥了经济“助推器”、社会“稳定器”和改革“催化器”的作用。

## 一、围绕党中央和全省重点决策部署，主动对接、靠前服务，助力重大国家战略和国家大事落实落地

一是积极服务京津冀协同发展。充分发挥保险资金的长期优势，累计投资河北重点企业和项目计超过200多亿元；全力支持北京非首都功能疏解和北京城市副中心建设，先后承保了京石高速、保津高速等重点项目和企业。二是全力保障雄安新区建设。是省内首家入驻雄安新区的保险主体，近三年累计为雄安新区建设发展提供了3390亿元的风险保障。三是高质量完成冬奥会保障任务。为张家口赛区提供各类风险保障超200亿元，1个先进

集体和 2 个先进个人获得省委省政府和冬奥组委的表彰，成为省内唯一受到表彰的保险主体。

## **二、围绕脱贫攻坚、乡村振兴，优化涉农保险供给，提升服务保障“三农”水平**

一是全力保障国家粮食安全。积极落实各级政府支农惠农政策，高质量开办政策性农险业务。近三年累计承保农户 1696 万户（次），承保各类作物 1.2 亿亩、畜禽 5085 万头（羽），提供风险保障 1091 亿元。二是搭建完善的农业保险产品服务体系。地方特色和创新型农业保险产品达 200 多个，覆盖了全省农、林、牧领域主要农作物和畜禽的主要品种。三是助力脱贫攻坚，全面服务乡村振兴。积极发展防贫保险，近三年累计覆盖 122 个区县，保障人数达 4100 万人，发放防贫救助金 2.8 亿元。

## **三、围绕健康河北建设，大力发展社会保障类健康保险，助力构建多层次医疗保障体系**

一是积极承办城乡居民大病保险。城乡居民大病保险项目，覆盖全省 3300 余万人，累计支付赔款 112 亿元。二是积极参与多层次医疗保障体系建设。先后承办城镇职工大额补充医疗保险、城乡居民意外医疗保险、护理保险、医保基金监管委托、工伤委托调查服务等社会医疗保险业务，位居行业第一。三是创新开展普惠型补充医疗保险，覆盖全省 204 万人，有效缓解人民群众“看病难、看病贵”和“因病致贫、因病返贫”难题。

## **四、围绕科技创新引领，创新保险产品服务供给，助力全省**

## 产业结构实现战略性转变

一是护航科技创新和装备制造业发展。大力推动重大技术装备首台套、新材料首批次保险业务，近三年累计承保首台套项目 131 个、新材料首批次项目 8 个，合计提供风险保障 68.1 亿元。二是聚焦“专精特新”企业需求，制定“专精特新”护航方案，创新打造“专精特新守护保”保险产品。近三年累计为我省 82 家“专精特新”小巨人企业提供了 100 亿元的保险保障。三是成立全省首家科技保险支公司。在石家庄高新区设立了河北市场第一家科技保险支公司，立足省会、覆盖全省，为科技企业提供综合性、专业化的一揽子风险保障。

## 五、围绕绿色低碳发展，积极发展绿色保险，助力提升生态环境保护水平

一是大力推动环境污染强制责任保险。近三年累计承保全省环境污染高风险企业 2000 家次，承担责任风险 23.9 亿元。二是服务新能源产业。积极保障风电、太阳能光伏等清洁能源，近三年累计提供风险保障 40 亿元。三是助力降碳增汇。为我省塞罕坝、木兰围场、雾灵山、小五台山和洪崖山 5 个省直属林场提供保险服务，试点森林碳汇保险和草原保险。

## 六、围绕防灾减灾救灾，落实“保险+科技+服务”模式，保障人民群众生命财产安全

一是大力发展安全生产责任保险。覆盖在全省 8 个高危行业领域，累计承保 7480 家企业，近三年提供风险保障 1998 亿元。

二是积极推进巨灾保险试点，持续完善大灾保险产品体系。连续六年为张家口市 134 万户城镇和农村居民提供风险保障 482 亿元。三是落实“保险+服务+科技”模式，积极推进风险减量管理。“智慧消防”项目为全省 283 家生产企业累计减少损失近 3 亿元。

## **七、围绕平安河北、法治河北建设，大力发展社会治理类保险，助力打造更加牢固可靠的首都政治“护城河”**

一是大力发展具有社会管理属性的责任险业务，有力化解在校园安全、医患关系、社会纠纷等领域的风险和社会矛盾，维护社会和谐。二是与公安交警密切协同，深化“警保联动”机制。在 12 个地市实现“快处、快赔、快撤”全覆盖，在 220 个网点建成“车驾管”社会服务站，建设农村交通安全劝导站 643 个，助力交通安全。三是大力发展农房、治安保险。农房保险试点县达到 126 个，治安保险覆盖全省 145 个县（市、区），近三年累计提供风险保障近 2 万亿元，支付赔款 1.5 亿元。

中国人保财险河北省分公司将继续坚守“人民保险 服务人民”的初心使命，把稳定全省经济运行和服务经济社会发展作为重大政治任务，坚定不移的做优保险服务，为加快建设经济强省、美丽河北做出新的更大的贡献。

# 中国太保产险河北分公司：坚守金融为民 践行服务使命

一直以来，中国太保产险河北分公司始终坚持“以人民为中心”的发展思想，不断夯实产品“硬基础”，持续提升服务“软实力”，深耕厚植责任、智慧、温度的“太保服务”，用心用情守护人民美好生活。

## 科技赋能 提升服务体验

作为保险服务中重要的一环，理赔是保险消费者最关注的服务焦点，中国太保产险河北分公司加大科技赋能服务，深入打造车险“太好赔”、法人客户“专享赔”和农险“e农险”等专业品牌服务。其中，车险“太好赔”全方位的客户理赔服务体系，以“快易畅、管控精、暖客户”的服务特色，让车险理赔服务从过去复杂、繁冗的过程变得简单、方便、快捷、透明。法人客户“专享赔”将灾害监测、无人机风勘等新技术与理赔实务深度融合，提供“智能e防”“平台e办”“线上e赔”，“太保专享赔”小程序提供综合理赔服务，为投保多产品、多险种的集团客户提供一站式服务。农险科技服务品牌“e农险FAST”依托大数据、人工智能、物联网等前沿科技，成为科技服务乡村振兴战略的重要抓手，切实提升消费者服务体验。

承保服务便捷性也是提升消费者体验的一个重要方面，公司坚持科技赋能，借助数字化、线上化、智能化等举措，引导客户

通过数字化系统平台、远程、微信公众号和小程序等线上方式进行投保、续保，实现数字化全面融入公司业务管理与综合管理领域，运用科技赋能业务链条，客户体验与公司运营效率有效提升。

### **全员服务 推动人人消保**

中国太保产险河北分公司始终践行“保护消费者就是保护生产力”服务理念，切实将消保工作融入公司治理、企业文化和经营发展战略。

公司及辖属各机构成立以“一把手”为责任人的“消费者权益保护工作事务委员会”，构建纵向到底、横向到边、上下贯通、运作高效的消保工作机制。通过“一个纲领性文件+多份专项管理制度+若干产品管理办法”的消保内部制度体系和一套各机构参与、全流程覆盖的消保实操体系，全方位、全流程贯彻执行消保理念及要求，不断树立巩固“消保人人有责、消保贯穿始终”消保文化，切实提升消费者权益保护水平。

围绕多形式、多渠道推进消保宣教工作。公司通过门店、官网、官微设立金融宣教专区，采用“以案说险”情景剧、金融知识直播宣讲等消费者喜闻乐见的形式，介绍金融知识、提示消费风险，助力消费者提升金融素养。积极开展金融知识“进学校”“进社区”等活动，提高社会公众特别是“一老一少”群体的金融风险意识，增强消费者对保险产品和服务的认识。与此同时，公司持续改造和推广适老化服务，推出“长辈服务”品牌，积极解决老年人运用智能技术困难的问题。

## 深耕主业 服务高质量发展大局

中国太保产险河北分公司紧紧围绕助力打造中国式现代化河北场景，深耕主责主业，积极服务内需支持实体经济，关注民生助力乡村振兴，以责任担当助力经济社会高质量发展。

围绕新发展格局，公司积极拓展新材料、新能源、新基建、生命健康、绿色保险等重点领域，全面提升防范化解新型风险的能力。针对科技创新类企业，以首台套及新材料、科创保险等产品为依托，2022年至2023年5月底服务60家高新技术企业提供风险保障99亿元，为127家专精特新企业从知识产权申请、保有到投入使用的过程中提供全方位保障121.6亿元。围绕助力“双碳”，公司开发环境污染责任险、环境救助责任险、水污染清理费用险、野生动物肇事责任险等多种保险产品，有效降低企业经营风险，助力推动经济绿色转型。聚焦支持中小微企业，公司精准滴灌为普惠金融发展注入金融活水，通过个人信用保证保险实现一站式7\*24小时的全线上保证保险投保服务，为5.29万名小微企业及个人解决84.3亿的资金问题。

围绕服务国计民生，公司不断扩大保障范围满足群众多样化保险需求，积极参与多层次社会保障体系建设，2022年至2023年5月底公司承办居民大病保险、长期护理保险等各类医保合作项目覆盖人群1634.62万人次。聚焦助力乡村振兴，围绕建设农业强省、打造和美乡村两个场景，坚持“产品+技术+服务”创新道路，依托科技“e农险”，创新“保防救赔”农险服务，累计向187

万户次农户及企业提供风险保障 344 亿元；构建以“防贫保 2.0”“乡村保”“振兴保”为框架的保险服务乡村振兴保障体系，织牢织密乡村振兴“保障网”，守护农民群众和美乡村。

在公益服务方面，公司深度打造“太平洋保险·温暖同行”系列服务活动，将公益、责任、安全、文明融入保险服务场景，定期开展春节返乡护航、中高考护航、开学第一课、太保好司机等常态化服务活动，持续开展太保蓝水滴志愿团、太保“蓝朋友”女性客户专属服务、太保“公路侠”等系列长期服务活动，2022 年至 2023 年 5 月底服务客户和社会公众超过 40 万人次。

中国太保产险河北分公司将不断扩展和丰富“责任、智慧、温度”的太保服务品牌内涵与外延，以高质量服务打造高质量转型发展的内核引擎，全力以赴服务国家战略、实体经济、乡村振兴、美好生活，与消费者相伴成长，持续提升人民群众对金融服务的获得感、幸福感和安全感，助力现代化经济强省、美丽河北建设。



# 平安产险河北分公司：以实际行动践行省心、省时、又省钱

平安产险河北分公司始终坚持“保险为民”的初心，坚定践行服务乡村振兴、服务实体经济、服务社会和客户的初心与使命，以实际行动践行“省心、省时、又省钱”。

## 紧跟国家战略方针 服务实体经济高质量发展

作为经济的“减震器”和社会的“稳定器”，平安产险河北分公司坚持以党的二十大精神为指导，坚守保险初心，护航实体经济发展。

在全力支持乡村振兴道路上，平安产险将“保险+科技”的成果应用到乡村和农业生产，支持乡村振兴、数字乡村建设的国家重要战略部署。据农险负责人介绍，平安产险河北分公司“乡风文明 100”行动已覆盖全省 11 个地市，24 个县，24 个乡村。为突破农业“靠天吃饭”的局限，平安产险河北分公司推广多款地方特色农业保险，助力河北省特色农业产业发展。

在小微企业上，平安产险聚焦小微企业的保障需求及服务体验，为广大小微企业提供普惠金融支持，为小微企业高质量发展夯实基底。平安产险河北分公司成立小微企业客户专项产品部门，以研究市场中小微企业的保险需求，并定制专属保险产品，缓解小微企业压力。2023 年，平安产险河北分公司推出乐享美食（2023）、乐享旅馆（2023）两款“乐享”系列新产品，再结合以

往的“小微企业保”“乐企E生”“店家宝”等系列产品，为小微企业客户提供专属的全方位风险保障。据统计，2023年，平安产险河北分公司小微系列产品累计为河北地区小微客户提供超10000亿元风险保障，涵盖企业财产、员工、顾客等多方面，切实提升小微企业应对风险的能力。

### 创新绿色保险产品 升级绿色保险服务

平安产险河北分公司时刻牢记发展绿色保险使命，筑牢绿色风险保障，全面提升绿色保险服务水平，助力节能减排和高质量发展。

平安产险河北分公司通过丰富绿色保险产品供给，不断探索保险助力绿色发展新实践。据相关负责人介绍，2023年前6个月，平安产险河北分公司承保新能源汽车数量从同期2.67万台提升至5.48万台，持续向绿色车险转型发展。环境污染责任保险是绿色保险的重要组成部分，2023至今，平安产险河北分公司为河北省内超300家企业累计提供风险保障超1.9亿元，同时建立起面向投保单位的环境风险监测与预警机制，共同守护绿色家园。在光伏等新能源产业的保障需求方面，平安产险河北分公司承保张家口市张北县光伏电站项目，连续三年为当地总价值3.4亿元的一百多个光伏电站提供保险保障，为电站可持续发展保驾护航。

与此同时，平安产险河北分公司一直致力于升级绿色保险服务模式，创新“保险+科技+服务”模式，借助科技力量，推广线

上理赔、电子保单等，多种措施助力减少碳排放，实践绿色保险服务模式。平安产险河北分公司建立起包括平安好车主 APP、企业宝 APP 在内的线上服务 APP 体系，实现客户线上买保险、查保单、办批改、查违章、办理赔等功能。据相关负责人介绍，2023 年至今，平安产险河北分公司线上理赔案件量超 4.5 万笔，占比达到 20.1%。在线上理赔的模式下，案件支付不受地域限制，全国通赔，客户可线上签署索赔申请和转账支付授权书，减免纸质单证，助力低碳排放。

### 坚守“保险为民”初心 致力于打造“有温度的金融”

“专业 让每个家庭都拥有平安”，平安产险河北分公司践行“金融为民”理念，切实做到“应赔尽赔、应赔快赔”，打造“有温度的金融服务”。依托平安好车主 App，平安产险河北分公司为超 16 万车主提供了便捷的线上服务，最快一笔车险理赔从报案到赔款到账耗时仅 13 分钟。2018 年起，平安产险河北分公司启动“护航行动”，在春节、劳动节、国庆节、高考等节假日和重要节点为出行车主提供简易施救、理赔指引、物资帮助等服务，目前累计参与护航行动的理赔员约 2000 名，服务时长共计达到 800 小时，真正践行“省心、省时、又省钱”的服务理念。

紧跟社会发展，平安产险河北分公司将服务视角更多延伸至新市民群体、老年人群体。2022 年起，平安产险河北分公司在河北省各地市门店陆续开设 10 个新市民服务窗口，接待到访门店的新市民客户群体，为他们提供更精准的保险保障解读及专业

指引，畅通了新市民保险服务渠道；进一步加强门店适老化布置，增设了老年人服务专窗，优先为老年人提供咨询和业务办理服务，持续改进面向老年客户群体的保险服务，提升老年人在金融服务领域的幸福感、获得感、满足感。

未来，平安产险河北分公司将以党的二十大精神为指引，不断丰富保险保障供给体系，持续升级“省心、省时、又省钱”的服务体验，积极践行企业社会责任，为高质量发展贡献一份“平安力量”。

# 中华财险河北分公司：坚持“以客户为中心”， 多方面服务融入新发展格局

中华财险河北分公司成立于2004年9月30日，现有机构网点183个，覆盖河北省内11个地市及雄安新区，员工队伍2700余人。截至2022年底，公司累计为河北社会经济发展承担风险保障24.94万亿元，累计支出赔款243.23亿元，累计上交税金47.2亿元，2022年公司市场规模稳居河北财险市场第四位。

自成立以来，中华财险河北分公司始终不忘承担责任，充分发挥服务网络、人才队伍优势，积极支持社会经济建设，为河北经济发展保驾护航。

**在车辆保险服务方面：**公司开创了“好车险、中华行”服务品牌，针对道路交通事故特点，推出“万元以下案件当日赔付”“三者人伤直赔”“与交警同步上岗”等特色服务；上线智能一体化平台，理赔线上化率不断提升，小程序应用范围不断扩大，客户服务体验得到优化；免费拖车、更换轮胎、汽车搭电等多项增值服务得到客户认可。

**在农业保险服务方面：**中华财险河北分公司作为全省最早经营农业保险的公司之一，先后开办了能繁母猪、玉米、小麦、奶牛、育肥猪等农业保险产品；开创了“平山模式”“武安模式”，推动病死畜禽无害化处理与保险联动工作有机融合，在提升养殖户风险抵御能力的同时，为当地食品安全做出了贡献；持续加强

科技应用，借助卫星遥感、畜脸识别、智能点数等技术，实现精准承保、精确理赔，创新理赔服务，保障粮食生产安全；大力发展农业特色产业，探索“政、研、产、银、保”新型发展模式。公司凭借多年承保经验及服务优势，获政策性农险省级遴选第二名，支持乡村振兴力度进一步加大。

**在政策类保险服务方面：**服务国家战略，积极参与京津冀协同发展及雄安新区建设，服务京津冀交通、环境一体化建设及当地产业升级；服务政府职能转变，深度参与政府“放管服”改革及社会治理现代化建设，为激发经济活力、推进乡村振兴、践行双碳战略、保障农民工权益等输出中华方案；服务人民美好生活，积极参与民生类、公共服务类保险项目，承办养老机构责任险、城乡居民大病保险、长期护理保险等惠及民生的险种，满足人民群众对健康、医疗、养老的美好生活期待。公司在协调政府和社会资源方面积累了宝贵经验，为促进河北社会稳定贡献了力量。

**在提升服务承载能力方面：**公司不断健全完善服务网络，目前设有省级分公司 1 家、中心支公司 12 家(含河北雄安分公司)、县域机构 171 家，建立了覆盖省、市、县、乡镇四级的立体服务网络。2022 年，公司紧紧围绕雄安新区城市建设及民生的实际需求，加强战略布局，成立河北雄安分公司，并连续两届取得雄安集团保险供应商资格，为雄安新区建设提供多元化、全方位的保险服务，助力新区高质量建设发展；公司“以客户为中心”数字化转型持续深化，积极推进核心系统、销售渠道、理赔模式、组

织架构的变革升级，逐步建立以客户为中心的销售、服务、运营体系，践行“感同身受”的服务理念；作为河北省道路交通事故救助基金会指定的道路交通事故救助服务合作单位，中华财险河北分公司积极参与“警保联动”，在部分营业网点设立交警便民服务窗口，不断提高事故处置效率，为进一步提升城市道路交通治理水平贡献力量。

展望未来，中华财险河北分公司将继续以客户为中心、以市场为导向，强化责任担当，深度融入河北经济建设，服务社会发展大局。全面提升经营管理的专业化、精细化、数字化水平，将公司建设成为客户满意、社会认可的高质量、有价值的现代优秀财险公司，为建设“经济强省、美丽河北”持续贡献力量。

# 中国人寿财险河北分公司：奋力开创高质量发展新篇章

中国人寿财险做为金融央企，始终秉持“成己为人 成人达己”的企业文化核心理念，坚持稳中求进工作总基调，保护消费者合法权益、落实服务国家大局，防范化解金融风险，推动公司高质量发展迈上新台阶。

## 一、坚持以人民为中心，全面提升服务水平

国寿财险河北省分公司坚持以人民为中心。始终把人民利益放在最高位置，深入落实“我为群众办实事”，聚焦客户所需，规范服务标准，延伸服务内涵，积极开展“出险慰问”“安心探视”“路遇关怀”“节日护航”“高考护航”“理赔管家”“阳光调解”暖心服务，升级服务新模式、提升服务品质、推动服务扩面。践行央企担当，助力公司高质量发展。

### （一）不忘初心，打造更温暖的理赔服务

聚焦服务运营、服务触达、纠纷化解、防灾救灾四大核心能力建设，提高站位、拓宽视野、延展理赔服务内涵，形成集理赔运营、投诉治理、防灾防损和协同服务“五位一体”的理赔服务发展新格局。一是提升案件处理质效，优化小额案件快赔流程和通赔本地代查勘机制。开拓线上理赔服务，为客户提供多方位的线上服务保障。二是持续推进科技赋能理赔，搭建集风险处置、作业处置、质量评估以及管理监督等多功能的服务管理平台，提高对风险的识别和处置力度。三是强化接诉机制落实与监督，明确接投诉后理赔流转与处置服务规范。四是落实风险减量管理，加



强防灾技术能力建设，提升系统灾害预警能力，强化防灾风勘检查和质量监控，提高防灾防损工作标准化、流程化、专业化水平。五是推进风控联动协同，与寿险公司探索建立信息互通、资源共享、快速响应的理赔协同处理机制，提升理赔服务体验，实现一个客户一个国寿。

## （二）多措并举，助力消费者权益保障

一是切实加强消费者权益全流程管理。在产品研发环节，排查潜在侵害消费者合法权益的行为；在产品销售环节，规范日常营销宣传、产品推介、保单签署等规定动作；聚焦重点人群，分层开展保险知识宣传，向消费者持续普及保险知识和保险理念。二是持续加强组织建设，一把手亲自抓消保，制定了一系列消费者权益保护工作制度，成立了消费者权益保护工作委员会，对公司消保工作进行常态化检查和监督。三是加强客户体验，围绕价值创造和体验优化两目标，成立客户体验管理委员会，优化公司服务流程，洞悉客户需求。

## （三）积极参与公益，回馈社会

2023年“五一”假期，为保障广大群众假期平安出行，公司积极组织各地市机构联合开展“警保联动，温暖护行”服务活动。全省11家中支机构全部行动，联合当地交管部门，设立“警保联动暖心护航”便民服务站，为交警、车主提供理赔咨询、现场小修、快处快赔等服务；2023年六一儿童节，公司同省交管局联合举办“星光守护”交通安全进校园宣传活动，将100套印有反光贴的书包赠送给孩子们。同时通过歌谣、情景剧、有奖问答、特技表演等形式，为孩子们组织了一场生动的交通安全课，提高了交通

安全意识；2023年全国高考来临之际，公司积极组织各地分支机构成立志愿服务队，开展“高考护航，暖心出行”主题活动，组建高考护航车队，进行“爱心送考”。同时考点搭建临时“高考服务站”，为考生准备考试必备品和应急物品，辅助考生和家长解决突发情况。

## 二、落实央企担当，在服务国家大局中做出的贡献

支持区域协同发展方面，公司加快探索，完善服务区域协调发展战略服务机制，围绕支持“京津冀协同发展”和“雄安新区建设”区域重大战略，制定《河北省分公司服务区域发展战略工作方案》，落实推进了包括石家庄地铁项目、冀中能源、建投、中车、中铁等重大项目在内的支持保障工作，提高了金融保险服务的有效性和针对性；同时通过与应急、住建、医保、人社等政府部门合作，形成高质量服务河北省区域发展的保险服务体系。

支持健康中国战略方面，深度参与多层次社会保障体系建设，不断丰富完善健康险产品体系。2023年作为河北省内首家同时提供“冀惠保”和“燕赵健康保”两款医保补充产品保障的公司，共计服务客户17万人，提供风险保障8976亿元，处理案件966件，理赔1109万元，得到了社会各界一致好评。

支持乡村振兴战略方面，加强“三农”保险服务网络建设，统筹做好农险与涉农业务。今年截止到6月，已为48.73万户农村居民，提供了超90亿元的风险保障。同时丰富农村专属保险产品供给，积极开发地方特色优势农产品保险，在河北全域开创性的提供商业性能繁母猪淘汰养殖保险、商业性水稻产量保险、商业性旱碱麦种植保险条款服务，同时因地制宜，在承德平泉试运

行商业性森林碳汇保险。丰富了乡村振兴内涵。

助力平安中国建设方面，积极参与巨灾保险试点，2022年我省地震巨灾市场保费占比81.04%，市场排名第1位，当年增量达到60.23%，拓展了民生救助保险、民房保险等业务，助力政府打造多层次救助体系。积极推进安全生产预防体系与防灾防损体系建设，2023年，公司共承保安责险2130笔，提供风险保障261亿元，已经处理案件295笔，理赔1016万元。通过开展有效的事故预防工作，防范和降低企业发生重大事故。

## 华泰财险河北省分公司：全心服务客户，全 意保护消费者权益

华泰财险河北省分公司一贯高度重视消费者权益保护工作，始终坚持“以消费者为中心”的经营理念，不断创新产品和服务，努力提升员工服务意识和服务水平，致力于为消费者提供更专业、更高效、更贴心的服务，切实维护消费者合法权益。

华泰财险设立了统一的客户服务热线 4006095509，24 小时不间断服务，消费者可通过客服热线、公司网站、微信公众号、信函、电子邮件、面谈等多种途径进行咨询、建议和投诉。

华泰财险河北省分公司将客户投诉管理作为消费者权益保护的重要工作常抓不懈，坚持实事求是、依法合规，及时妥善处理客户投诉，切实解决客户困扰。同时，根据投诉情形，责成主要责任部门对造成投诉的原因进行认真分析，完善服务流程，进一步加强承保、理赔服务工作，以提升客户满意度。

华泰财险河北省分公司不断强化员工“客户至上，服务第一”的宗旨，定期召开消费者权益保护工作专项会议，组织员工对消费投诉处理情况进行研讨，对《消费者权益保护法》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等相关法律法规进行深入学习，培育公平诚信的消费者权益保护文化和理念，同时加强业务和服务技能培训，提升员工同客户之间沟通与服务的能力，更好的为消费者提供各项服务。

华泰财险河北省分公司将继续“以客户为中心”为出发点，坚持“以客户的需求”为导向，进一步强化服务理念、细化服务内容、完善服务环节、明确服务时效，不断提升服务品质，为消费者提供更加精心、优质、周到的保险服务，为千千万万消费者保驾护航！

# 中国大地保险河北分公司：全新服务，全新体验，为客户全心守护

中国大地保险河北分公司一直以来用实际行动践行“大地礼赔”服务品牌承诺，并于2023年5月，对大地礼赔服务进行升级。持续坚持聚焦客户，落实以客户为中心的经营理念；坚持聚焦科技，建立线上、线下相结合的理赔作业服务新模式；坚持聚焦社会稳定，彰显保险企业的社会责任担当，为客户提供高价值、高品质、高标准的理赔服务。

**一、聚焦客户，以礼为心，用心服务，实施人性化、有温度的理赔服务。**

服务中加入中国人文理念，礼遇客户暖心赔，一套礼仪贯穿理赔服务始终，建立电话礼、见面礼、道别礼等礼仪规范，明确理赔专员服务话术、行为规范，应用于查勘、定损、在线理赔、人伤服务四个直接服务场景，为出险客户提供统一、规范、标准化的服务，关注客户感受，从细节入手提升客户服务体验，让客户出险理赔处处感受到被尊重，真正享受购买保险产品的保障和服务。2023年为30756名出险客户提供标准、暖心的礼赔服务。

为客户量身打造“礼爱客户，您的人伤我关爱”的关爱礼赔，人伤事故主动提供三大人伤关爱服务：伤者住院，温馨探视服务；伤者出院，爱心护送服务；伤者评残，专业陪同服务，充分体现了公司以人为本的人文关怀追求。2023年对于人伤服务进行了

再次升级，对于小额人伤事故实行当场赔付、住院客户出院即赔，极大提升理赔时效，为客户提供更高效、更便捷的人伤理赔服务。2023年河北分公司提供998次住院探视服务，31次出院护送到家服务，陪同325名伤者进行伤残评定，让伤者真切体会到家人般的关爱。

捕捉客户当下需求，提供意想不到服务，服务只有创新，无重样。以理赔人员命名的服务广泛应用：雨天一把伞、夏天一瓶水、冬天一暖宝、冬天送衣防寒、冬天车内取暖、现场摆三角架、外地客户帮住宿，夜间出险送客户、“交钥匙”接送车服务、帮带娃、帮拖车、帮施救……客户满意度持续提升，2023年客户满意度高达97.1%。

## 二、聚焦科技，礼尊客户，立信公众，建设全新的理赔文化。

打造诚信保险生态，推出“您的理赔您做主”的自主赔，立信客户。客户发生车损事故，可通过中国大地保险超A、大地理赔宝、微信公众号等，在立信额度内自主确定索赔金额，线上一键办理理赔流程，自动受领保险赔款，既简捷又方便，客户理赔真正实现了“自己做主”，充分体现对客户的尊重和信任。

服务中融入时代科技赋能，“智能礼赔，礼智服务”让客户体验到科技赋能带来的便捷，线上互动轻松赔，借助“大地理赔宝”移动端（小程序、APP、H5），通过高清音视频连接，在理赔专家在线指导下，轻松玩转专业操作，让数据多跑路，让客户不跑路，实现全流程线上处理、现场零等待。2023年线上服务模式

由简单车损事故，拓展至简单人伤事故—人伤管家服务；意外险案件—线上理赔新模式。2023年河北分公司车险线上案件占比33.5%，案均报案结案周期3.1天；意外险线上案件占比54%，案均报案结案周期0.41天。

**三、聚焦社会稳定，重大突发事件快速响应，特事特办，快结快赔，彰显保险企业的社会责任担当。**

2023年，公司理赔案件31868件，理赔金额达2.3亿元，立案结案率100%；其中超20万元大案赔付222件，金额合计8638万元，死亡案件最快速度处理，极大体现了保险的社会保障功能。

中国大地保险河北分公司从礼尊客户的角度，用客户体验定义大地理赔，从礼智服务的角度，为客户提供规范、快速、便捷、温馨、公平、专业的服务，从突发重大事件的角度，以维护人民群众生命财产安全和社会大局稳定为先，在积极探索提升客户理赔满意度的新道路上，始终坚守“以心践行，以礼服务”的初心使命，从保障到呵护，为保险消费者保驾护航，塑造优质理赔服务品牌。



# 大家财险河北分公司：坚持客户至上 践行责任担当着力提升消费体验

近年来，大家财险河北分公司坚持客户至上原则，主动适应保险消费升级、客户需求多元的变化，积极创新变革，通过科技赋能，在维护消费者权益、保险理赔及客户服务方面不断升级消费者体验，积极为消费者解决实际问题，践行保险责任与担当，营造健康和谐的金融消费环境。

## 提升消费者体验强化安心服务

科技提升客户服务能力，实现全面线上化、一体化式服务，借助科技手段改进服务方式、提升服务体验和质量。

依托“大家财险微信公众号”“大家财险 APP”等全方位的线上服务平台，客户不仅可以在线上下载电子保单、查询车险理赔，还可以进行保单查询、保全进度查询等多项服务。

为树立“以客户为中心”的服务形象，提升客户感知和品牌口碑，提高服务质量。通过提供更方便、更全面的的服务，让客户感受到“爱近在咫尺”的温度，真真切切的将服务送到客户身边。大家财险河北分公司正式启动 VIP 客户“车险理赔交钥匙”服务，通过线上化 APP，为客户提供免费接送车辆维修保养等服务，减少了发生交通事故后客户还需要亲自去修车点取车的烦恼，节省了客户的时间。“车险理赔交钥匙”服务一经推出，就受到了客户的广泛好评，部分客户还与公司员工亲切合影留念，对大家财险

的优质服务赞不绝口！

另外，为切实解决老年人运用智能技术困难，大家财险河北分公司根据各地区老年人群体数量和金融服务需求，合理科学进行网点布局，完善网点内老年人基础金融服务。目前，对全省51家营业网点要求全部设置爱心服务专窗，基本实现100%覆盖，11家三级机构已陆续添置及更新爱心座椅、老花镜、急救箱、血压仪等基本便民设施，并不定期检查相关设备，保证其可用性。

在承保和理赔服务方面。梳理各险种各环节业务办理流程，在合法合规的基础上，针对老年人简化服务流程和相材料，例涉及老年人住院案件，主动关怀探视，主动提供老年人人伤医疗费用垫付、预赔等服务，快速解决老年人的实际困难。

咨询投诉服务方面。加强员工服务理念的培养，高度重视并优先妥善处理涉及老年人的相关问题，认真分析引发老年人投诉的根源问题进行改进，为老年人提供更贴心更有温度的保险服务。

### **“赔钱”转变为“赔满意”**

尽管消费者购买保险并非为了获得赔偿，但理赔服务效率和质量直接体现了保险公司的社会价值，也决定了客户对保险公司的信任程度。

大家财险河北分公司用实际行动践行让“赔钱”转变为“赔满意”，坚持理赔有效率、服务有温度，持续打造让客户信任、满意的高效理赔服务。

五一假期期间，被保险人邢台市高先生报案称在小区倒车碰撞

到了三者停放车。邢台中心支公司查勘员接到报案后不到 15 分钟赶到现场，天且炎热，查勘员主动为客户送上了矿泉水，及时向双方解释了车辆维修费的方式和大致费用，取得了双方和解。但是被保人对查勘员的热情服务和专业能力大加赞赏，对查勘员在五一假期内坚守岗位十分敬佩。

截至今年 5 月 31 日，大家财险河北分公司理赔金额达 12960.15 万元，同比增长 1595.04 万元；理赔件数 19386 件，同比上涨 350 件；服务客户 20897 人，同比增长 12.08%。

大家财险河北分公司以客户为中心，努力坚守着保险行业的初心和使命，坚定践行着对客户的承诺。在数字化转型的大背景下大家财险河北分公司将不断探索理赔服务创新，为从过去的“赔钱”转变为“赔满意”，解决客户痛点，打造卓越的客户服务品牌。

# 太平财险河北分公司：多措并举持续强化消费者权益保护工作

近年来，太平财险河北分公司不断完善制度体系、规范服务流程、加强投诉管理、提升宣教水平，从维护好广大金融消费者长远和根本利益出发，持续推动消保工作质量和客户服务品质有效提升，以强烈的责任担当和务实的行动举措，做好金融消费者权益保护各项工作，更好地满足人民美好生活需要，努力推动消费者权益保护工作高质量发展。

一是畅通诉求渠道，不断完善消费维权途径。构建全方位投诉管理体系，压实消保管理主体责任，在公司官微、营业网点披露投诉渠道，推出老年人投诉专线、总经理接待日等服务举措，畅通客户问题受理渠道，加强投诉分析和溯源整改能力，持续优化业务流程，提升客户体验。

二是密切联系群众，强化消保宣传。通过开展集中金融宣传教育活动，引导消费者知悉“财产安全权、自主选择权、信息安全权”等八项权利和争议解决方式。制定年度宣传计划，丰富宣教材料，不断开展线上宣教活动，同时线下走进社区、边远农村、客运站、人才市场等单位开展金融知识现场宣传，面向特定人群，有针对性地引导消费者增强风险防范意识；组织开展老年人群体专场金融教育宣传活动，帮助老年人增强风险防范意识，跨越数字鸿沟，享受科技进步下的金融服务。

三是坚持“以客户为中心”，提高服务效能。完善硬件服务设施，网点设置老花镜、医药箱、爱心座椅、现金窗口等老年人服务设施，提升硬件设施的服务功能和使用体验；常态化开展夏日送清凉、冬日送温暖等活动，提升上门客户服务体验；在各营业网点设置爱心窗口、新市民服务窗口，由业务骨干组成服务专岗，为老年人、新市民等特殊群体提供更具针对性的金融服务，以实际行动增强消费者的获得感、幸福感、安全感，提升服务品质，切实提高客户满意度。

未来，太平财险河北分公司将继续加强消费者权益保护各项工作，打造让消费者消费更放心、更舒心的金融环境，全面提升金融消费者安全感和幸福感。

## 安盛天平河北分公司：从赔付者到陪伴者

安盛天平始终坚持客户至上的服务理念，推出全方位的线上服务等多项举措，为消费者提供便捷、安全、高效的服务。

为了让服务更便捷，2023年，安盛天平推出“安盛安美”微信小程序，提供在线保险理赔、保单服务、车险报价、一键续保、智能客服，及健康咨询、名医问诊、就医陪诊、院后康养、儿童专区、健康课堂等一键式服务。

作为客户的陪伴者，安盛天平努力为老年人、残障人士等特殊人群提供更贴心、暖心的服务。开设“老年人服务专线”等针对特殊人群专属服务的相关通道，例如：人工绿色通道、爱心窗口等，优先接待特殊人群；在网点提供老花镜、放大镜、爱心座椅、急救药品、便民服务箱等必要设施；将特殊人群保险服务能力纳入服务人员日常管理常态化培训中；优化柜面业务办理流程，支持多种支付方式，开展便捷延伸服务。通过宣传单、易拉宝、视频教程等物料，为特殊人群办理业务时提供指引。积极开展金融知识宣教、提示常见骗局手法、风险及防范措施，助力特殊人群提升风险防范意识。

公司始终坚守安盛集团“守护生命之本，践行人类进步”的品牌使命，不断为越来越多的家庭和企业寻找更强有力的保障，有信心为消费者提供可靠、暖心的保障和服务，成为更加值得信赖的伙伴。

# 永诚保险河北分公司：为产业护航 让生活无忧

永诚保险河北分公司成立于2007年9月17日。目前，已在省内搭建了11家中心支公司，实现了省内服务网络的全覆盖。公司始终坚持以客户为中心，努力实现公司长期、稳健、可持续、有价值的高质量发展。

凭借优秀的经营业绩，河北分公司多次获得“华能金融系统先进集体”等系统内“先进集体”“文明单位”等荣誉称号；同时，河北分公司积极投身社会公益事业，2015年获得由中国妇女发展基金会颁发的“公益慈善先进单位”荣誉称号。

永诚保险河北分公司致力于做电力能源领域风险的管理专家，为广大企事业单位客户提供专属定制的多元供给服务：风控查勘、风险提示、保险培训、案例分享、专题研讨、专家讲座、备件联储、灾害预警、保险咨询、法律援助以及金融服务等，给客户提供最贴心的服务。

永诚保险河北分公司将在广大消费的支持下，在永诚总公司“3668”战略引领下，认真谋划河北分公司“十四五”规划，牢固树立价值为先意识、高质量发展意识、可持续发展意识、战略定位意识，以专业化的管理、个性化的产品、领先的技术和特色的服务作为企业的核心竞争力，以“专业价值、精益敏行”为核心价值观，竭诚为广大客户提供专业、周到、优质的服务！

# 中银保险河北分公司：全力提升理赔服务工作能力

近年来，中银保险河北分公司坚持服务引领，不断升级客户服务理念和模式，坚持全面、全员、全程做好消费者权益保障工作。

**在理赔服务方面**，中银保险河北分公司秉承“专业创造价值服务赢得客户”的理念，致力于为客户创造便捷优质的理赔服务体验。公司提供包括气象灾害预警服务、防灾防损服务、完善的救援服务和优质的健康管理服务，让客户享受更优质、高效的保险服务体验。

**在教育宣传方面**，中银保险河北分公司建立了消费者权益保护常态化教育宣传机制，打造了消费者权益保护专员队伍，明确“网格化管理”和“三道防线”管控保护机制。通过充分利用官网、微信等线上、线下渠道，先后开展了“3·15 教育宣传周”“守住‘钱袋子’”“金融知识普及月”等消保教育宣传活动，中银保险河北分公司结合公司产品、业务和服务特点，开展特色鲜明、有针对性的保险消费者教育和保险知识普及工作，发布原创“以案说险”及“风险提示”，持续扩大宣教活动影响力。中银保险河北分公司在营业场所设置金融知识宣传教育区 11 处，以电子屏幕、宣传手册等形式，主动向保险消费者开展公益性保险知识教育宣传工作。活动期间通过微信公众号发布宣传文案，



积极宣传金融知识，强化消费者风险防范意识，取得了良好的宣传效果。经统计，3.15 宣传周触及消费者约 1.6 万人次，金融知识进万家触及机构客户数量近 7 万人次、消费者 1.12 万人次。

**在投诉处理方面**，中银保险河北分公司建立并不断完善投诉处理工作制度，严格按照监管要求，及时准确反馈、报送消费投诉处理相关情况，2022 年受理消费投诉全部于 15 日内办结反馈。中银保险河北分公司还积极开展重大消费投诉应急演练，最大限度的减小或消除相关负面事件影响。2022 年度中银保险河北分公司在年度监管评价中取得了较好成绩。

**践行初心使命**，中银保险河北分公司积极践行金融政治性、人民性，始终牢记发挥保险功能价值、积极服务经济社会的使命，用高质效理赔服务解决客户的燃眉之急。四川省泸定县 6.8 级地震发生后，开通优先理赔绿色通道，快速支付赔款，在危难之际彰显中银关爱。省内某制造型中小企业突发重大火灾，河北分公司快速响应，高效理赔助企业恢复生产经营。

## 鼎和保险河北分公司:与客户共创价值

鼎和保险河北分公司于 2018 年 3 月成立，是鼎和保险公司在全国设立的第十四家省级分公司。设立分支机构 4 家（廊坊中心支公司、邢台中心支公司、临西支公司、馆陶支公司），是总公司承接京津冀协同发展和支持雄安新区建设的重要服务平台。

近年来，鼎和保险河北分公司充分发挥保险社会稳定器功能，在服务实体经济上下功夫。公司认真贯彻金融供给侧结构改革要求，服务实体经济发展，累计提供风险保障金额 3200.47 亿元。围绕“双碳”战略目标，积极布局新能源汽车业务，根据业务板块风险差异，实施差异化承保策略。成功拓展电化学储能系统财产一切险，该项目作为公司首单电化学储能财产险，有效填补了分公司在此领域空白，在电子系统业务领域中取得了突破性进展。成功拓展河北省金融租赁公司光伏电站工程险业务，绿色金融业务规模取得了新成效。

同时，公司始终坚持市场化运作和政府引导相结合，提高新市民金融服务可得性和便利性，聚焦新市民金融服务需求，在创业就业、子女教育、父母赡养等方面，提供多样化保险产品，延伸服务触角，构建全方位综合保险服务体系，助力新市民融入新生活。为解决新市民在租房、住房的意外风险，推出“新市民”安居类保险及家庭财产保险等产品，增强新市民的获得感、幸福感、安全感。

为提升客户服务满意度，公司推行微笑（smile）、诚恳（sincerity）、专业（specialty）、口才（speech）、速度（speed）、

机灵（smart）“6S”标准服务，实行视频查勘等快捷全流程服务。同时，采取小额免票、无纸化理赔，简化理赔流程；人伤管家在定责、调解、伤情鉴定等方面提供专业服务，为客户提供便捷、专业、优质的保险服务。

一直以来，鼎和保险河北分公司致力于在燕赵大地唱响鼎和声音，积极响应国家乡村振兴战略，助力巩固脱贫攻坚，深入偏远贫困地区，衔接建档立卡重点帮扶对象。近5年来，组织开展7次“蓝公益”系列帮扶活动，累计帮扶特教儿童、孤寡老人，残障人士等社会特殊群体近400人次，捐赠物资价值近4万元，积极践行企业责任，获得社会各界的高度肯定。2019年至2020年连续两年荣获“河北网友最信赖保险品牌”；2020年荣获河北省省会百家劳动保障守法诚信优秀企业等荣誉称号；2018年至2021年连续四年荣获“河北省保险行业信息通联工作先进集体”。2023年荣获“992大型公益送考活动”爱心单位称号。

鼎和保险河北分公司将深入学习贯彻党的二十大精神，坚定信心、团结一致、进取争先，勇于变革、斗争、担当，不断优化产品结构，积极践行“一言九鼎 和谐共赢”的品牌形象，为保险消费者的美好生活保驾护航。

# 建信财险石家庄中支：坚守保险保障初心 勇担社会责任使命

近年来，在总公司党委的领导下，建信财险石家庄中心支公司坚持党建引领发展，聚焦政治能力建设，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用，在履行社会责任中彰显担当、在践行新金融行动中开拓创新、在助推高质量发展中力争上游，不断擦亮国有金融企业的鲜红底色。

## 助力疫情防控，温情守护“抗疫天使”

“有了建行赠予的意外伤害和新冠肺炎保险保障，解除了我们医护人员的后顾之忧，更能全身心的投入到防疫战斗中去了，太感谢建行给我们的保障了！”这是河北省防疫定点医院 9800 名抗疫医护工作者收到建行与建信财险免费提供的保险保障后，表达的真挚情感。

2021 年年初，河北省本土新冠肺炎疫情卷土重来，牵动着全国人民的心。为积极响应党中央、河北省委省政府关于做好疫情防控的要求，建信财险石家庄中心支公司第一时间联动建设银行河北省分行，迅速开展抗疫赠险活动。在省分行的大力支持下，为河北省胸科医院、石家庄邢台等地新冠肺炎医疗救治定点医院及后备医院的抗疫医护人员在疫情期间提供免费保险保障服务。

某医院院长在抗击疫情中，带领医院职工连续奋战，最终把生命奉献在抗疫一线。省分行和建信财险石家庄中心支公司一周

内上门送上 100 万元保险理赔单，给这个刚刚失去亲人的家庭带来了“冬天的温暖”，以实际行动诠释了“天使以生命呵护苍生，建行用挚爱守护天使”。

截至目前，石家庄中支已陆续为三名牺牲的抗疫英雄的家属送上共计 300 万元的保险理赔单，累计为 15000 名一线医护人员出具免费保单，为助力河北省打赢疫情防控阻击战贡献力量。

### **服务乡村振兴，“小保单”带来“大保障”**

公司党委充分认识到党中央实施乡村振兴战略的重大意义，切实把服务乡村振兴战略作为重要政治责任，真抓实干，制定助力建行集团乡村振兴战略的行动方案，切实发挥财险保障功能。

公司党委将河北省作为服务乡村振兴战略的试点地区。在总公司部署下，石家庄中心支公司迅速成立乡村振兴工作领导小组，班子成员亲自挂帅，抽调骨干力量工作成立“张富清”党员突击队，深入调研走访基层标杆村、“裕农通”点、农户及涉农企业，深挖乡村振兴工作开展的痛点、难点、堵点，因地制宜，绘制服务乡村振兴战略的“施工图”。

通过调研发现，正在当地农村推行的“煤改气”工作，使农民对安全使用存在较大顾虑，引起基层政府高度关注。对此，公司上下联动，创新推出专属保障——“燃气保”（河北版），并在保障配置、操作模式、风险匹配等方面进行了全面论证和深入研究。同时，优化投保操作流程，不增添参保农户操作负担，及时解决和满足当地政府、广大农户的现实需求，全力护航河北乡村

清洁能源建设工作。

2021年8月20日下午，公司接到村民刘某报案：其在使用燃气做饭过程中发生火灾，造成厨房、厨具等不同程度受损。客服人员接到报案立即与客户联系，成立专案组，第一时间提醒客户采取安防措施，组织现场查勘定损，全力做好理赔工作，为农户挽回经济损失。及时帮助农户恢复生产生活，提升理赔时效，于次日下午3点2200元赔款顺利支付到客户账户，得到了客户的赞誉。

### 履践社会责任，温暖护航冬奥会

“一起向未来，共助冬奥会！感谢建设银行！感谢建信财险提供的保险保障与防寒物资！”一位为冬奥城市提供志愿服务的城市志愿者即将离开“志愿者港湾”时，激动地说道。

当北京冬奥会各项赛事正在紧张进行时，建信财险石家庄中心支公司携手建设银行张家口分行与共青团张家口市委共同开展慰问冬奥会城市志愿者活动。

为助力北京冬奥会，积极践行社会责任，石家庄中心支公司与张家口分行和地方政府密切联动，依托辖内建行基层网点现有的44个“劳动者港湾”，三方合作共建“志愿者港湾”，为城市志愿者提供关爱服务。石家庄中心支公司为冬奥会张家口赛区3500余名城市志愿者，提供冬奥会及冬残奥会期间意外伤害和新冠肺炎保险，保障总额达31.76亿元。

赛事期间，石家庄中心支公司“张富清党员服务队”积极行

动，制定《冬奥会服务保障方案》，发送温馨提示与节日祝福短信及权益明白卡，做好理赔咨询、风险管理、7\*24小时报案受理，向城市志愿者提供高品质、高水准、高效率的专业化保险服务，并深入“志愿者港湾”宣讲冰雪防护和防疫知识，赠送暖贴、防寒面罩、耳罩等保暖防寒用品，将建信财险的关爱温暖送到城市志愿者之中，得到广大志愿者和地方政府的高度评价。

2022年2月21日中午，一名张家口城市志愿者在服务期间因意外滑倒造成右腓骨、内踝骨骨折，被紧急送往医院接受治疗。接到报案后，石家庄中心支公司委派专人前往医院看望受伤志愿者，快速理赔响应，第二天下午，将建信财险的真挚问候和3万元保险赔款送到伤者手中，得到广大志愿者和管理机构的高度赞誉。

建信财险石家庄中心支公司将紧紧围绕总公司党委战略部署，坚持和加强党的领导，强化功能补充与战略策应，聚焦社会热点，创新产品方案，优化服务品质，在服务国家重大战略和履行社会责任中做出更大贡献，以实实在在的行动迎接党的二十大胜利召开！

# 第二部分

## 人身保險公司



# 中国人寿河北省分公司：以高质量保险保障，助力建设经济强省美丽河北

中国人寿河北省分公司坚守金融工作的政治性、人民性，认真贯彻落实河北省委、省政府和中国人寿集团公司、股份公司党委各项决策部署，围绕河北经济社会高质量发展重点任务，持续为国家重大发展战略、基础设施建设、绿色能源、社会民生、共同富裕等领域，提出国寿方案、贡献国寿智慧、展现国寿温度，以更加奋发有为的精神状态，助力河北创新发展、高质量发展，为加快建设经济强省、美丽河北，奋力谱写中国式现代化建设河北篇章赋能添彩。

## 践行金融工作的政治性人民性

高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。中国人寿河北省分公司紧紧围绕高标准高质量推进雄安新区建设，深入推进京津冀协同发展等国家战略部署，不断增强金融工作的政治性、人民性，不断提升金融服务河北经济社会高质量发展的能力。

服务重大发展战略。目前，服务高标准高质量推进雄安新区建设已形成中国人寿集团顶层设计，雄安金融发展中心统筹协调，驻冀寿险、财险、养老公司和广发银行联动协同，雄安新区分支机构贴身服务的完整支持工作体系。寿险雄安新区分公司开业在即，将为雄安城乡百姓提供更快捷、更温暖的服务。截至2023年6月，中国人寿河北省分公司积极参与雄安新区医疗保障体系

建设，承办雄安新区城乡居民大病保险项目，服务人群 112 万人，提供风险保障 5600 亿元。

服务河北实体经济。中国人寿集团公司携手雄安新区共同发起设立规模为 65 亿元河北雄安白洋淀生态环保基金，发起设立国寿水务母基金 240 亿元，支持雄安新区周边入淀河流综合治理，改善白洋淀上游水质，加速雄安新区上游生态屏障建设。首期 300 亿地方政府债中，150 亿元用于建设雄安新区启动区、千年秀林、防洪工程建设等项目，150 亿元用于容东片区征拆建设及周边配套建设，为雄安新区更好助力京津冀协同发展提供支撑。

助推经济绿色转型。中国人寿河北省分公司积极践行“低碳”标准，助推经济绿色转型，支持节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等产业发展，实施运营节能降耗、无纸化办公，减能、节排，为推动高质量发展积极贡献力量。

### **促进多层次医疗保障体系建设**

中国人寿河北省分公司坚持以人民为中心，以“保障人民健康、增进民生福祉”为使命，积极对接政府需求，坚持经济效益与社会价值相结合的原则，推动健康保险高质量发展。

构建“基本医保+大病医保”多重保障网。近年来，该公司聚焦民生保障领域痛点和难点，积极对接医保体系，持续承办大病保险、补充医疗保险、长期护理保险等政策性健康保险业务，积极丰富参保人的医疗和健康服务，支持国家多层次医疗保障体系

建设。截至 2022 年年底，承保城乡居民大病保险累计覆盖约 620 万人，风险保障达 19000 亿元；城镇职工大额保险覆盖 118 万余人，大病赔付金额达 24600 万元。为满足不同人群对保险保障的需求，通过持续探索长期护理保险的落地实施，已为 107 万人解决重度失能人员日常生活照料以及医疗护理的需求；针对特定疾病及老年、儿童、孕产妇、退伍军人等特殊群体定制多样化产品，积极拓展保障人群和保障责任。

商业健康保险助力织密多重保障网。为推进健康保险产品供给端改革，加大产品供给，该公司依托人身险专业经营优势，建立了丰富多元、长短搭配的健康保险产品体系。其中，“国寿福”“尊享福”分别荣获燕赵都市报组织评选的第二届、第三届河北消费者最喜爱的保险产品。为响应健康保险税收优惠政策，该公司专门开发了“鑫享宝”个人税收优惠型养老保险产品，满足纳税人群养老保障需求。聚焦职业风险较为突出的新市民群体，扩大保险保障覆盖面。对快递骑手、家政服务人员、建筑工人等流动性强、就业灵活的新市民，推广适合的意外险和健康险等保险产品，为其职业伤害风险提供一揽子保险保障服务。

普惠健康保险延伸扩展基本医疗保障。2022 年，在河北省医疗保障局的指导下和原河北银保监局的监管下，首次推出河北省城市定制型商业医疗保险——“燕赵健康保”。中国人寿河北分公司与泰康养老公司作为主承保单位，与中国人寿财险等 10 家公司共同承保，为全省 30 余万人提供保障，累计保险金额达

13431 亿元，有效缓解人民群众高额医疗费用负担，为基本医疗保险提供补充保障。

### 持续推进保险服务数字化转型

在服务消费者方面，中国人寿始终肩负中国保险业“拓荒者”的重任，持续推进保险服务数字化转型，加强服务创新与优化，致力于打造“简捷、品质、温暖”的服务品牌，深入践行“以人民为中心”和“以客户为中心”理念，把“简捷、品质、温暖”的保险服务送进寻常百姓家，以实际行动满足人民对美好生活的保险保障需求。

为客户提供便捷的保险保单服务上，该公司打造了“线上渠道多、线下渠道全”融合互补的服务通道。客户可以通过 APP、微信、网站、95519 联络中心、销售人员、销售网点、柜面等渠道随时随地享受优质的保险服务，打破了时间和空间的约束。

在业务流程的精简便利上，根据客户需求，升级保单服务智能链条，保全 e 化率达到 99.6%，升级“空中客服”服务模式，让客户足不出户即可远程视频连线柜面办理业务。如为 65 岁及以上老年提供 95519 热线优先接入、一键呼叫人工服务，为临柜老年客户提供优先办理通道及专属陪同服务，上线寿险 APP“尊老模式”等适老化服务。

为满足客户差异化的服务诉求，该公司通过开展“假日经营”“客户体验日”“牵手国寿 共创美好”6·16 国寿客户节、少儿绘画活动“国寿小画家”等温暖走心、丰富多彩的主题增值体验活动，

拉近与客户之间的距离，持续提升客户的满意度与获得感。

中国人寿河北省分公司表示，将坚持以人民为中心的发展理念，立足燕赵大地，持续探索提供满足人民需要、多层次、广覆盖的保险保障，不断提升服务民生保障质效，增强人民群众的获得感、幸福感和安全感，充分发挥金融央企“国家队”、高质量发展“主力军”作用，助力河北经济高质量发展。

# 中国太保寿险河北分公司：以客户需求为中心，打造“产品+服务”综合解决方案

中国太保寿险河北分公司始终以客户需求为中心，为客户提供覆盖全生命周期的风险保障解决方案，公司按照总公司统一部署，把保险保障与健康、养老、财富服务，结合在一起，形成完整的解决方案，以全面、定制、互动、超值产服体系进一步满足客户深层次需求。

**一是全面保障。**从产品和服务两大维度出发，汇聚集团内外的生态资源，面向不同年龄、不同层级的客户群体提供针对性的产品和服务解决方案，覆盖健康保障、养老退休、财富传承三方面，满足客户人生各阶段全面需求，真正实现全家全险全保障。

**二是高级定制。**以组件化、菜单化的形式提供给客户进行选择 and 组合。通过对客户各方面需求的精准扫描，量身定制最适合客户实际情况的解决方案，在良好的服务体验之外，切实帮客户解决难题。

**三是互动体验。**通过丰富的渠道和生动的形式，把全面、定制的解决方案准确传递给客户，并通过各类体验式的服务，让更多客户深入感受、认识到相应的保障和配套的服务。建立与客户的持久关系，从信任到依赖，长情陪伴。

**四是性价比超值。**中国太保寿险今年4月新上市推出的金生无忧主力重疾险产品+服务解决方案，为客户提供了不同年龄阶段、

不同保额配置、保障组件定制的自助选择形式。客户可以得到与其人生阶段和收入曲线相匹配的翻倍保额、多次保障，针对轻中重不同程度疾病的全面保障覆盖。同时，中国太保寿险联合国药控股、宸汐健康，整合优质医疗服务资源，为客户提供一对一专属私人管家、一站式就医解决方案，覆盖预防、诊断、治疗、康复各阶段，实现主动、精准、高效、全面的健康管理服务。

中国太保寿险河北分公司将根据市场和客户体验反馈，不断提升供给能力和服务能力，全面、定制、互动、超值的产品+服务综合解决方案，以更丰富多变的形态，呈现到更多客户面前，以“保险力量，为奋斗的你加把劲”，更好的服务人民美好生活。

# 平安人寿河北分公司：专业，为消费者权益保驾护航

近日，平安人寿河北分公司在石家庄时光公园开展防范非法集资金融宣传活动，本次活动联合桥西区政法委、桥西区邮政局共同开展，旨在进一步提高社会公众对非法集资的防范意识，增强人民群众对非法集资危害性的识别能力。

公司党委书记、总经理赖剑文表示，公司一贯高度重视消费者权益保护工作，围绕“固平台、强机制、提品质、降投诉、广教育、优服务”的发展战略，将消费者权益保护纳入公司经营发展战略和企业文化建设中，将消保工作开展情况纳入公司治理评价，积极践行保险行业核心价值理念，提升消费者满意度和获得感，弘扬金融正能量。

## 消费者权益保护不停步

2023年上半年，公司全方位、多角度地开展消费者权益保护行动，广泛开展覆盖线上、线下形式多样的教育宣传活动，并聚焦一老一少、新市民等特殊群体和特定区域有针对性地开展宣传，普及保险功用及价值，提升消费者防范非法集资、电信网络诈骗的能力，帮助消费者树立依法理性维权意识，守护好消费者的钱袋子。

同时，为快速响应、解决消费者咨询投诉问题，公司已开通95511 客服专线、4001666333 消费者维权直达专线及



0311-89860049 河北消费者投诉处理专线，并在平安金管家 APP、官方微信号、官网小程序等平台开通直达入口，畅通客户声音反馈渠道，维护自身合法权益。

对于客户反馈的问题，公司秉持“三到位一处理”方针，及时、主动与客户沟通联系，掌握客户实际诉求，并提供合理解决方案。其中，对客户提出的合理要求，公司要求服务人员在 15 个工作日内及时解决到位；对于不了解个人权益的客户，公司消保工作人员将及时进行讲解和科普，确保客户充分掌握自身保障情况；对有实际困难的客户，公司将充分尊重客户意愿、为客户提供所需要的帮助；对于涉及违法的行为，则将及时依法处理，避免造成客户损失。

### 构建“一体两翼”消保格局

在以人民为中心的发展思想指引下，公司根据金融消费者权益保护相关政策的指导，坚持科技赋能服务，不断强化消费者权益保护，构建了“一体两翼”的消保格局。

“一体”，即坚持以人民为中心、以消费者为中心、以客户为中心，加强顶层设计，强化全面部署。立足客户权益角度，不断升级消保工作管理体系和组织架构，健全消保工作制度体系。从审查、考核、个人信息保护、培训、教育宣传、投诉维权等方面多角度确保消保工作机制有效运作，并持续加强消保文化理念建设，引导全员将消保意识融入日常工作。

“两翼”，分别聚焦体验和品质。在客户体验提升方面，不断

提升业务线上化、自动化、智能化水平，持续优化保单服务全流程效率及体验，节约消费者时间、纸质业务材料。在客户使用端，依托平安金管家 APP，实现 7\*24 小时服务咨询、业务自助办理，随时随地为客户提供保障及服务。在后台作业端，调度专业服务资源，在线响应全国各地服务需求，保障不同地区客户都可以在线获得及时、专业的服务。

### 数字化助力理赔服务创新

公司近年来不断创新理赔服务，始终如一地专注于理赔服务体验的提升，主动为客户寻找理赔的理由，持续提升理赔时效，从标准案件 3 日赔付、到标准案件 2 天赔付、再到推出闪赔服务。在持续提升理赔时效的同时，公司也始终重视客户理赔体验的提升，先后推出重疾先赔，特案预赔等服务，并在 2020 年重磅推出智能预赔。

目前，公司已构建以闪赔和预赔为核心的立体化理赔服务体系，提供从客户出险到赔付的全流程专业服务，更加精准高效地满足人民群众的保险保障需求。客户的普通医疗就诊可智能“预赔”、重疾确诊可“先赔”、自助 APP 申请可“闪赔”。

未来，公司将继续依托科技赋能，充分利用数字化手段，洞察客户需求，丰富线上线下服务场景，推动服务智能化，进一步优化服务体验，扩充增值服务体系，维护消费者合法权益。

# 新华保险河北分公司：坚守保险服务初心 发挥金融保障力量

新华保险河北分公司成立于 2002 年 4 月，二十一年来，公司始终坚持“以客户为中心”的经营理念，为客户提供覆盖全生命周期的风险保障和财富规划的产品及服务。形成了个人代理、银行邮政代理、中介渠道代理为核心的三大销售体系，年度总保费由成立当年的 5300 万元增长到 2022 年的 53 亿元。作为中投公司直管企业，新华保险河北分公司强化责任担当，深入贯彻新发展理念，发挥金融企业优势，积极服务国家战略。

## 加强商业养老体系建设，支持京津冀协调发展

新华保险河北分公司为加强第三支柱养老保险建设，渠道专属商业养老保险重点围绕新市民中快递行业人员和外卖行业人员进行销售，尤其是社保养老账户不足的客户，以客户需求为导向，结合国家政策指引，深度剖析家庭及个人养老问题，从而引导客户重视养老风险，提早规划、解决养老生活。2022 年卓越优选专属商业养老保险承保 2294.16 万元，养老类参保人次合计 1282 人。

## 以购代捐落实消费帮扶，以买代帮助力乡村振兴

2023 年一季度，为贯彻落实中国保险行业协会召开的察右中旗消费帮扶专题会议精神，新华保险河北分公司干部员工自发购买滞销胡萝卜 5000 余斤及其他农产品，通过“以购代捐”的方式，把助农益农变成实实在在的行动。

2023年4月7日新华保险河北分公司通过“青团购”平台对接周边脱贫县农特产品，组织员工选购，通过“以买代帮”形式，切实把服务国家战略落到实处，助力乡村振兴。

### **践行金融企业社会责任，助力和谐社会建设发展**

新华保险河北分公司充分发挥保险保障功能，坚持合规经营，支持地方经济发展，主动承担社会责任，积极组织和参与各类公益志愿活动。2022年，河北分公司组织开展了国家安全教育、防范非法集资、反洗钱及反电信网络诈骗等金融知识宣教工作100多场。组织环卫工人慰问、小学助教、养老院慰问等公益活动57场，志愿者服务时长2874小时。连续四年为石家庄、唐山等多地区超5000名环卫工人，累计送去20亿保额的意外伤害保险。

新华保险坚持从客户需求出发，不断提升理赔服务水平。在理赔报案阶段，全天候、全时段通过95567、官微、官网为客户提供报案服务。并为重疾客户提供“重疾慰问先赔”服务，符合条件的重疾客户可享受“三个一”品质服务。申请理赔阶段，新华保险推出“个人微信自助理赔”服务，并不断拓展自助理赔服务范围，目前申请医疗险及重疾险理赔的客户均可通过官微自助申请理赔，体验7\*24小时全天候，零等待的便利服务。2022年新华保险河北分公司为5.3万人次提供了4.7亿元理赔金，充分体现新华保险“快理赔 优服务”的品牌特色。

### **以科技赋能为着力点，构建保险服务新生态**

新华保险以“科技赋能”为着力点，在基础体系建设、智能框架搭建、特色品牌建立等方面不断突破，构建起“智慧+、优客+、人和+”三位一体的高质量服务新生态。

**围绕“智慧+”**，利用人工智能、数据采集分析和语音影像处理等技术，提升集数字化、智能化于一体的智能服务能力，“线上+线下、自助+远程、人工+智能、传统+创新”的运营服务互融共生。

**围绕“优客+”**，建立客户分层分类的服务体系，聚焦特殊群体，持续开展“银发服务驿站”柜面窗口老年人智能服务关爱活动，推进数字化转型教育宣传，实现客户服务资源的精准匹配。

**围绕“人和+”**，完善风险管控模式，在客户线上投保和保全服务等业务办理过程中不断强化新技术应用，提升对风险的前置识别与控制能力。面向消费者评聘服务质量监督员，面向业务队伍组织评选“诚信荣誉之星”，加强各级管理人员和内外勤员工诚信教育，夯实诚信基础。

2023年，新华保险河北分公司将继续坚持“以客户为中心”的经营理念，持续强化党建引领，加强队伍建设，推动E化服务，为河北保险业发展贡献新华力量。

# 人保寿险河北省分公司：冷暖相守、朝夕相伴 用心守护美好

人保寿险河北省分公司自成立以来，始终秉持人民保险“人民保险，服务人民”企业使命，在全省 11 个市、117 个县(市、区)设立分支机构和服务网点。近年来，公司创新打造出“人保·友诚”、“人保·友爱”和“人保·友氧”三大服务品牌，为客户提供“无忧”“百万守护”系列及人保福产品组合等 200 多款保险产品，通过柜面、电话、微信、APP、互联网等多种形式全面提升客户体验，与人民冷暖相守、朝夕相伴。

## 坚持“以客户为中心”的发展理念

积极响应监管要求，聚焦日常生活涉及的服务场景和高频事项，推出了“人保·友诚”客户权益保护计划，多措并举推动全员参与消费者权益保护宣传，加大消保知识培训和宣传力度，强化保险从业人员的合规意识。在 3·15 消保宣传周、金融知识宣传月及 7·8 公众宣传日期间，通过人保寿险官网、官微、官方公众号、人保 e 通、人保寿险管家、公司视频号、抖音号多平台发布金融知识推文和视频，开展线上有奖知识问答，“安全密码”线上闯关游戏等系列活动，面向广大消费者进行宣传；同时，通过人保学堂开展线上消保专题学习，制作消保宣传视频等形式组织内外勤员工进行学习，开展诚信服务培训。持续推进保险业诚信教育和诚信文化建设，提振金融消费信心贡献自身力量，体现责任担当。

## 坚持客户是企业发展的动力和源泉

2017年，公司开始构建以就医支持服务为核心的增值服务体系。2020年，进一步升级为“人保·友爱”增值服务计划，主要包括了VIP客户服务体系、“产品+服务”两大体系，以“友医”“友护”“友援”“友礼”突出服务品牌。为客户提供了涵盖保单生活、健康管理、安心就医、暖心咨询等共计18项服务项目。公司一年一度的客户节，彰显了践行“人民保险、服务人民”的企业使命和历史初心。2023年的客户节，更是以“智慧健康生活，用心守护美好”为主题，推出了“延续关爱、免息复效”、“燃动一夏、乐享健康”等系列感恩回馈活动，得到了客户的广泛认可和好评。

### 不断提升适老化服务体验

一是积极改善柜面适老化服务环境，各级柜面均配备爱心座椅、老花镜、急救药箱、饮用水等服务设施，在业务高峰期，灵活安排人力，减少老年人等待时长，方便老年人办理业务。部分柜面还开设绿色通道或“关爱尊长”服务窗口，对需要帮助的老年人优先接待，全程陪同，现场辅助老年人顺利办理所需业务。

二是优化电话呼入咨询服务，改造优化电话中心系统，增加智能抓取老年人电话号码信息等功能，实现老年人来电优先接入人工服务渠道。

三是优化线上平台使用流程，优化人脸识别验证方式，避免对老年人采用发音验证或设置过严的识别通过率标准，降低老年人身份验证难度。

四是根据老年人使用习惯，开发线上平台“字体放大镜”功能，抓紧优化内容朗读、语音辅助功能，构建保险知识库及语音库，将保险知识转化成语音示意，便于老年人获取信息和服务。

### 坚持“改变、相信、合作、担当”的服务理念

开展“微信理赔、极速赔付、简化手续、上门服务”等多快简的理赔方式和服务流程，竭尽全力为客户提供温暖、贴心服务。多年来，坚持开展“理赔服务月”活动，以客户为中心，以销售人员为支柱，服务前置，进一步强化服务意识，提升客户服务体验，增加客户获得感和幸福感。

公司推出的“人保·友氧”运动服务计划，打通了保险产品、场景互动、健康生活、快乐运动之间的链接，通过搭建五大服务场景，实现客户高频互动，形成了保险+运动+健康的互动服务模式。

未来，人保寿险将继续以增强保险保障，服务民生，增进人民福祉，守护美好生活为己任，不断提升服务品质，助力国家保险业向高质量发展。



# 太平人寿河北分公司：以高质量发展 守护美好生活

太平人寿保险有限公司河北分公司成立于 2003 年，隶属于太平人寿保险有限公司，下设 11 家中心支公司，64 家支公司、营销服务部，服务网络基本覆盖全省。

作为金融央企成员单位，太平人寿河北分公司按照集团“央企情怀、客户至上、创新引领、价值导向”的战略要求，认真贯彻落实国家金融监管政策，不断提高经营管理的综合素质和专业水平，实现各项业务指标持续健康发展，荣获“河北知名品牌”“重承诺守信用放心单位”“维护消费者权益诚信服务满意单位”“网友信赖金融品牌”“年度区域性领军保险公司奖”“河北消费者服务满意保险公司”等多项荣誉。

**在业务发展方面**，太平人寿河北分公司坚定践行专业化发展模式，持续开展人才培养，加速转型业务团队建设。从前端销售、后期服务，到人员管理、作业流程等各方面坚持做到事前评估、事中监控、事后审查，规范销售服务，维护客户权益，全流程做好合规管理体系的运行。凭借长期稳健经营，分公司继续率指标连续 8 年主要同业排名第一，并在 2022 年度河北省人身险公司个险渠道业务指标评价结果中位居榜首。

**在客户服务方面**，太平人寿河北分公司始终坚持以客户为中心、高质量发展的经营思路，围绕中国太平集团打造的“5+1”客户服务体系，大力推广中国太平 95589 微信公众号、太平保宝、

太平通 APP 等线上服务矩阵，通过科技赋能，实现投保简单化、回访自助化、保全线上化，让客户足不出户就能享受便捷服务，极大提升客户体验。同时，在线下各服务网点设置专属绿色通道，配备便民设施，更好满足特殊客户群体服务需求，切实将关爱行动落到实处。截至 2022 年底，太平人寿河北分公司累计服务客户超 339 万人。

**在消费者权益保护方面**，太平人寿河北分公司坚持以人民为中心，不断健全消费者权益保护管理体系，建立常态化教育宣传机制，增强全员保护消费者权益的责任意识，全方位、多形式开展教育宣传活动，普及金融知识，提升金融消费者的自我保护意识和风险责任意识，为构建和谐和金融消费环境贡献力量。

在集团和总公司党委的正确领导下，太平人寿河北分公司党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的作用，在分公司党建“三步走”战略指导下，以“八化”建设为抓手，聚焦政治建设，提升核心力；聚焦理论强党，提升凝聚力；聚焦守正创新，提升融合力；聚焦基层党建，提升战斗力；不断提升党的建设能力，为分公司全面完成各项工作任务奠定了坚强的政治保障。

绵绵用力绘蓝图，久久为功筑梦想。太平人寿河北分公司将努力践行“共享太平”发展理念，积极履行社会责任，促进民生保障，深入探索“保险+康养”的服务新模式，为客户提供更全面、更优质的服务体验，守护万千家庭美好生活。

# 农银人寿河北分公司：守初心，护民生

农银人寿始终坚持“以人民为中心”发展思想，坚定践行金融为民使命，持续强化消保履职，深化消费者权益保护举措，树立农银人寿服务为民、消保为先的良好社会形象。

消费者权益保护工作是企业经营的第一要务，农银人寿用心耕耘，用情坚守，为广大消费者筑起一道牢固的权益保护防线，保护消费者各项权益。

**强化保险保障功能方面**，农银人寿积极对接市场需求，优化产品结构，提升意外险、医疗险、健康险、养老险等民生保障产品供给，逐步构建起了覆盖养老、少儿、财富、意外、健康、医疗六位一体的产品体系。加大惠农、拥军、服务新市民等专属客群产品研发，丰富保障供给，及时扩展产品责任，不断增强保障覆盖面。

**推进数字赋能方面**，加速智能科技应用，促进保险服务便捷与高效。推出“快e赔”服务，实现小额案件申请即结案、理赔款秒到账；建立“三位一体”C端服务平台，全面实现在线销售、在线理赔、保单服务、续期服务、健康管理等在内的线上优化服务体系；推出安享、臻享分类服务方案，精细化服务水平，逐步搭建起有高度、有速度、有态度、有温度的智慧客户服务体系，为服务民生保障、实现共同富裕贡献农银力量。

**特殊群体服务方面**，关注特殊群体，提供优质保险服务。农银人寿坚持以客户为中心的经营理念，将“客户至上，始终如一”

的服务理念贯穿到公司经营活动全过程，进一步提高客户服务水平。关注新市民群体，通过丰富专属产品供给、打造一站式服务等手段，积极提升新市民保险保障，提高新市民服务可得性和便利性。围绕“适老化”服务实施方案，以“优服务、推活动、重宣传”为导向，全方位提升公司软硬件服务配套适老化水平，积极开展服务升温工程，全力创建安享服务品牌。培育公司诚信的消费者权益保护文化，形成自上而下全方位的消费者权益保护共识，确保消费者权益保护有效落实。

**快速理赔服务方面**，秉持“以客户为中心”的经营理念，加快数字化转型，通过科技赋能，致力于打造智慧化服务体系。农银“慧 e 赔”项目实现了保险产品销售与理赔服务一体化，“农银智慧芯”项目在小额自动理赔的基础上进一步拓展了自动理赔的范围，持续提升理赔效能。农银人寿以理赔服务助力公司业务发展，为客户提供“有温度有智慧”的理赔服务，增强了客户的幸福感。

农银人寿坚持“客户至上 始终如一”的服务理念，始终坚守保障和改善民生的初心使命。2023 年农银人寿挂牌十周年，累计为 1876 万位客户送上保障与关怀，为客户提供电话服务 31 万人次、回访服务 39 万人次、各类保全服务 91 万次，柜面服务满意度达 99.97% 以上。理赔总金额 8.91 亿元，理赔总件数 11.95 万件，案均索赔支付周期 1.21 天，获赔率 98.93%。累计为社会提供了 106 万亿元风险保障。

农银人寿秉持“诚信立业 稳健行远”的核心价值观，始终坚

持“以客户为中心”，明确“把为客户提供最佳体验作为一切经营活动的出发点和落脚点”，通过不断创新产品，推动科技赋能，抓实做好产品和服务优化，助力行业高质量发展，为满足人民群众多元化的金融保险需求贡献力量。

# 富德生命人寿河北分公司：守护你 延续爱

富德生命人寿河北分公司多年来，坚持客户利益至上，把客户需求放在首位，依托专业的队伍、前沿的科技为服务赋能，以具有市场优势的产品去回馈客户，以有温度、有速度的服务去响应客户，为客户提供 24 小时在线的暖心关怀，守护好客户的希望与未来。

## 构建完善“康、养”结合的增值服务体系

以客户需求为中心，秉承“为您 24 小时在线”的服务理念，富德生命人寿河北分公司坚持打造四季无休的“家·恋”年度活动品牌，同时以“保险保障+增值服务”为发展目标，积极构建完善“康、养”结合的增值服务体系，全新推出 F+高价值客户类别，同时重点升级 VIP 客户健康服务，形成 4 大系列、37 项 VIP 服务体系。公司开通和优化重点客户 VIP 人工专线；上线了客户自助预约回访功能，把新契约预约回访扩充为五种方式。此外，深化落实“增值服务体验官”计划，组织客户开展服务体验活动，从中收集、分析服务评价与建议，以此为基础持续改进和提升服务。

## 1234 特色理赔服务

富德生命人寿河北分公司坚持打造“1234”特色理赔服务，把保险大爱与责任传播到千家万户。

简易案件 1 日内快速理赔。对于索赔材料齐全、事实清楚、无需调查且赔款金额在 500 元以下的案件，公司将在立案后一天内给付理赔款。

住院医疗 2 日内探视。公司接到住院期间的报案后，将根据实际情况两天内到医院探望，赠送慰问卡，同时为客户带去理赔文件。

一般案件 3 日内给付赔款。接到客户索赔申请时，公司查验有关承保资料和索赔单证，最快 3 个工作日支付理赔款

特殊案件 4 日内预付赔款。对属于约定责任的保险事故，公司会根据实际情况 4 日内预付赔款。预付赔款后，协助客户完成最终的理赔申请。

### **快、简、免“云赔”服务**

聚焦科技赋能、创新运营服务，富德生命人寿“云赔”服务以人为本，客户足不出户即可办理理赔业务。业务人员通过移动智能终端全天候、随时随地为客户申请理赔，让距离不再成为阻碍，让服务不再等候，让理赔更透明、高效。目前公司已经推动“云赔模式二期”，并嵌入客户电子签名、OCR 识别、人脸验证识别等功能，现阶段已经成为理赔作业的首选模式，被越来越多的客户及业务团队认可。

### **视频核保“面对面”**

为简化核保流程，提升核保效率，提升客户服务体验，富德生命人寿在全国上线了便捷高效、专业合理、安全可信的视频核保服务。“面对面”服务客户，与客户“零距离”交流，核保员在线与客户沟通并收集核保信息，以贴心的话语代替冰冷的文字，在线处理问题件照会，快速完成核保。

## 小额案件免收资料、实时支付

富德生命人寿河北分公司注重提升理赔效率和服务质量，以科技赋能理赔，简化管理资料收集、传输、储存环节，免去客户操心办理、业务员往来奔波、账单金额 5000 元以下免收理赔申请纸质资料，并实现实时支付功能。

## 爱心立业、践行社会责任

富德生命人寿河北分公司在做好公司经营的同时，始终坚持爱心立业的社会担当。特别是 2013 年以来，着力打造以“关爱儿童健康快乐成长”为宗旨的“小海豚计划”公益品牌，通过物资帮助、保险保障、心理帮扶的多样化组合形式，给予适龄留守儿童、困境儿童、失亲儿童温暖及关爱。截至 2022 年，富德生命人寿河北分公司共举办“小海豚计划”捐赠活动 56 场，捐赠“小海豚计划”专属保障保险 2711 份，总保额 10778 万；小海豚温暖包 3000 余份，合计 72.7 万元；其他物资约 20 万元，捐赠受益儿童 3000 余人次；有 51 名儿童得到志愿者的一对一帮扶，帮扶累计捐赠助学金、生活物资、学习用品等合计金额近 7 万元。

富德生命人寿河北分公司将继续发挥保险作为社会稳定器的作用，帮助客户进行风险管理和财务安排，提升生活质量；将以德立业融入经营发展之道，心系家国、服务民生，向社会传递保险正能量。



# 长城人寿河北分公司：“以客户为中心”全方位提升客户体验

长城人寿河北分公司坚持“客户至上”的发展理念，以“全员服务客户”的态度，主动拥抱变化，积极变革创新，坚守合规底线，致力于打造一支掌握“专业化、智能化、数字化”服务技能的团队。

建立多元化服务体系，公司结合行业趋势及公司具体情况，通过线上线下相结合、对内对外互促进的方式，建立多元化服务体系。线上凸显“便捷”：公司坚定不移地走数字化转型道路，不断提升 E 化服务感知度，通过技术手段代替人工进行业务处理。目前公司已搭建完成从承保端至服务端覆盖全业务流程的线上服务体系。线下注重“体验”：公司打破传统柜面服务模式，22 年建设完成了“长城 AI 家客户体验中心”。在体验中心构建七大功能区域，让客户享受更加优质的服务体验，完美呈现公司致力于满足客户家庭保险服务的美好愿景。

在品牌建设方面，2022 年公司推出长城之子-“长城侠”，作为公司的 IP 形象，他与小伙伴龙曦，以不同产品、服务守护大家的平安、健康及美好生活，神形合一，生动表达了“为亿万中国家庭构筑保险长城”的品牌使命和追求。为全面推广长城侠 IP 文化内涵以及长城侠 IP 体系，落地 IP 文化建设与战略方针，22 年 10 月 8 日至 12 月 31 日长城人寿河北分公司开展为期三个月的“长城故事大家讲”系列专题早会。全体员工充分理解长城侠 IP

的精神内涵、品牌意义和业务价值，从长城精神、历史文化、建筑工艺、保险产品及服务等多角度选材开展专题演讲。公司员工充分了解长城侠的价值与意义，让长城故事深入人心，最终为品牌传播和业务发展服务。同时，为进一步提升客户对长城理赔品牌的认同感，公司推出行业首位理赔服务真人形象——“好赔君”，向客户传递“好专业、好便捷、好温馨”的三好理赔服务理念，搭载“重疾一日赔”、住院垫付等特色理赔服务。

**在客户经营服务上**，公司坚定以“客户至上”作为公司的经营核心。公司实施“四五战略”以来，建立了全方位、多层次的服务模式，并提出 C2F 策略（从服务个人客户到服务一个家庭）及产品+服务的服务模式。公司依托 CRM 系统和中国家庭风险保障体系，为客户提供基于家庭全生命周期的保险解决方案，通过定制家庭保障方案、共享增值服务等方式，加强产品与服务相融合，以实现满足全家保障的需求。同时推出长城 Care+尊享计划、进一步提升 VIP 服务，着力打造“服务+、体验+、健康+、便捷+”的四大尊享计划，全方位多场景的满足客户健康管理需求，以实际行动践行“爱与责任”。

**在产品创新方面**，公司在“产品+服务”模式上不断创新、完善和充实，由单纯的就医绿通服务向“疾病预防+就医服务+康复治疗”、“保险产品+养老社区+康养服务”等服务生态闭环倾斜，为客户提供全方位的保险保障服务，提升客户的满意感和归属感。同时公司推出以长城各个关隘命名的产品，如山海关、雁门关、

居庸关、慕田峪等大家耳熟能详的名字，增加产品识别度，进一步传递长城文化。

2022年，长城人寿河北分公司理赔结案案件5827件，赔款合计6030万元，平均申请结案时效1.16天，理赔获赔率98.59%；随着公司线上服务流程的不断优化、升级，2022年公司线上服务使用率达到97%，给客户带来了方便、快捷的服务；2022年6月公司按照相关要求，全省实施销售可回溯管理，对符合要求的新单执行录音录像。公司双录系统使用智能语音播报的形式，大大提高了客户双录的服务感知度。

2023年，长城人寿河北分公司全体员工将以“全员服务客户”的服务理念，持续提升全员服务意识、优化服务流程、创新服务机制，进一步提高广大客户的服务体验感，为河北省人身保险业高质量发展贡献长城力量。

# 信泰保险河北分公司：专业为本，以优取胜

信泰人寿保险股份有限公司河北分公司成立于 2008 年 3 月 7 日，依托“京津冀”协同发展的区位优势，先后在唐山、秦皇岛、邯郸、衡水、沧州、邢台、保定、张家口、廊坊等城市设立分支机构，致力于为广大客户提供更为便捷的金融保障服务。

公司始终弘扬诚信理念，倡导诚信经营，先后荣获“河北区域品牌影响力保险公司”“最具公信力品牌保险公司”“河北企业家协会优秀理事单位”“河北省助残爱心企业”等诸多荣誉。

公司以党建引领业务，高度重视思想政治建设，推动思想政治建设抓在日常、严在经常，不断加强政治理论学习，认真学习贯彻党的二十大会议精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，加强党员思想修养，筑牢防腐防线，开展清廉文化教育活动。

2022 年，信泰保险河北分公司累计为客户提供 1020 件理赔服务，理赔申请支付时效仅 1.6 天，小额案件 5 日结案率达到 100%，索赔支付时效 0.15 天。

截至 2023 年 5 月末，信泰保险河北分公司个险新单标保近 4000 万；银保渠道期交专业化经营能力显现，期交新单标保 2.3 亿元；经代渠道连续四年成为中介市场头部供应商；续收渠道逐步建立强大业务能力，收展并重，全渠道 13、25、37 月继续率连年攀升，品质指标达成良好。

公司自创立之初就积极投身公益事业，支持和参与包括捐款赈灾、捐资助学、志愿服务等在内的各类慈善公益活动。疫情时

期，信泰保险河北分公司及辖内机构捐款上万元。河北分公司及辖内机构积极与残联接洽，在第三十二次全国助残日来临之际，参加河北省第十届大型助残公益活动并捐款，为助残事业尽绵薄之力。

为进一步激发公司合规经营的内生动力，培育公司员工合规经营理念，信泰保险河北分公司结合“建机制、提专业、造氛围”的合规工作经营理念，开展“坚守合规底线、依法合规经营”主题教育活动，成立分公司巡回路合规演讲组，由分公司一把手、其他班子成员及中层管理干部围绕“政策宣讲、合规培育、清廉教育”3个教育专题开展培训。始终坚持“坚守底线、不碰红线”的风险合规工作要求，营造“不敢违规、不能违规、不想违规”的经营氛围。

未来，信泰保险河北分公司将开拓更优质的渠道、培养更专业的队伍、开发更优质的产品、获取更优质的业务、为客户提供更优质的服务，为河北寿险行业的高质量发展贡献力量。

# 国华人寿河北分公司：创新科技服务，提升客户体验

国是千万家，国华陪伴每一个家。国华人寿秉承“以客户为中心”的服务理念，落实企业责任和社会担当，继续“坚定转型发展、突出价值成长、全面提升能力、迈向成熟险企、助力共同富裕”的经营策略，积极践行企业社会责任，在服务上始终坚持“保险姓保”，以客户需求为导向，提供多层次、广覆盖的保险保障，增强客户获得感。同时，国华人寿也从未停止“推陈出新”的脚步，一直坚持以提升便利化和智能化服务水平为导向，以创新为动力，不断加强客户体验、夯实至臻服务品质。

国华人寿河北分公司扎根燕赵大地十几年来，始终保持对市场变化的敏锐判断，稳步开拓，全面铺开市场布局，为全省各地客户提供多渠道、分层次、全方位、无间断的优质服务。在业务经营方面，公司坚定转型发展，突出价值成长，期缴转型成效显著；在客户服务方面，始终以“客户需求”为导向，持续优化和创新，为客户提供优质服务；在回馈社会方面，积极履行社会责任，多次举办爱心助学活动、扶贫公益活动与传统文化交流活动，把弘扬传统美德、助力爱心公益当做传承企业文化的事业来做，获得了社会各界的信任和好评。

随着科技的不断进步和社会的快速发展，国华人寿河北分公司各服务柜面已全面开设绿色通道与老年专属窗口，提供便民服务。同时，公司通过科技创新赋能金融服务，不断创新服务模式，

维护客户合法权益，提升公司形象和服务效率，为广大保险消费者提供优质服务。

### **深耕客户需求，探索电子化回访“科技之路”**

国华人寿依托互联网技术，创新、推广了线上“电子化回访”服务。“电子化回访”是以智能手机为载体，客户通过收到含有回访链接的短信或通过登录官微在线回访模块，由投保人本人发起新单回访的一种新型服务模式。回访过程中为确保投保人本人接受回访，运用短信验证码、身份证信息比对、人脸识别、电子签名等有效技术手段，对接受电子化回访的客户身份真实性进行验证，客户完成回访问卷，由系统自动比对后完成回访的电子化业务流程，为客户提供多元化、便捷的自助服务。

### **适老化服务，让国华更有温度**

国华人寿河北分公司各柜面已实现轮椅、应急药箱、放大镜、老花镜、老年人优先标识的 100%覆盖，及时布置防撞、防滑提示。同时，现场工作人员会实时关注老年人在办公场所的行动情况，避免摔倒等意外情况的发生；各机构柜面人员对现场办理业务的老年人提供一对一全程服务，涉及表单填写事宜均由工作人员协助引导完成，并由客户确认后亲笔签名；对于需要线上办理业务的老年人，工作人员协助其进行办理业务；对于部分不会签署姓名的老年人，公司采用按手印、份证核实、留存影像件的方式进行处理。

### **聚焦客户体验，推动“国华 e 动柜面”客户服务创新**

国华人寿客户服务整合原有线上自助、电话受理、线下柜面的服务流程，运用音视频、人脸识别、个人信息鉴权、电子签名图像文字识别等技术，创新打造“国华 e 动柜面”线上服务模式。这一创新客户服务模式打破了传统柜面服务模式的多种弊端和局限性；解决了客户办理业务中必须要亲临柜面、多次往返等诸多不便，客户“足不出户”即可完成保单服务，提高了服务效率；打通了客户、客服、内勤、业务员等多端的壁垒；打造了自助化、智能化、无纸化的服务体系。

### 国华“悠·健康”，实现高品质健康服务

2019年12月，国华人寿“悠·健康”全新互动式健康管理服务平台上线，致力于为客户生命的各个阶段提供优质的健康管理服务。实现从健康教育及预防、早期筛查及干预、就医协助及服务、病后管理及关爱等全周期的高品质健康服务。上线以来，国华悠健康共合计为80余万客户提供健康管理服务，平台浏览量超过40余万，用户数近10万人。针对全方面的健康知识科普持续更新50余篇健康资讯，20余条健康服务短视频，举办3场健康专家直播。

未来，国华人寿河北分公司将始终秉承“让每个家庭拥有保障和幸福”的初心，坚持以服务为本、以客户利益为先，以高标准精细化的服务，致力为燕赵大地广大民众提供更加丰富、优质、实惠的保障与服务！



# 同方全球人寿河北分公司：打造服务品牌 彰显责任担当

同方全球人寿河北分公司坚持价值经营，聚焦核心优势，以客户多样化需求为出发点提供各类保险产品，匠心打造优质的服务和保障。同时通过“1份早餐”“爱心书库”等多个公益项目，积极践行企业社会责任，让更多人加入公益“筑梦者”行列。

## 成就美好生活，塑造“以客户为中心”的消费者体验

同方全球人寿河北分公司深耕燕赵大地 14 年来，始终坚持“以客户为中心”，立足客户切实需要，不断焕新服务内容，通过线上线下相结合的服务模式，提升消费者服务便捷度。

在传统的线下柜面服务中，安排专人负责接待柜面来访客户。特别是针对老年人客户，河北分公司积极完善营业网点的适老举措，各机构强化了柜面服务人员的“适老化”礼仪服务标准，要求做到“动作慢一点”“语速慢一点”“微笑多一点”“声音大一点”“风险提示多一点”“服务暖一点”等，以耐心专业的态度服务好每一位临柜老年客户；各分支机构柜面为老年人提供“坐享服务”，即设置“尊老专座”并由柜面服务人员直接提供服务，服务内容不限于材料填写、电子设备使用等；配置专属线上服务操作指引、老花镜、医药箱等适老化设施，以备不时之需。

为便于老年人对智能技术的使用、避免老年人出行困难，“全球 e 家”APP 将老年人常用功能置于首页，配置页面字体自适应功能，支持一键拨打长辈关爱专线，提供大字体、大图标、一键

快联等便捷服务。同时，结合老年客户使用需求进行了 APP 适老化改造，首页置顶“在线问诊”“电话医生”两项健康关怀服务，全天候响应老年客户健康咨询需求；线上理赔申请功能则支持委托代办方式，老年客户可通过其亲属或保单服务人员代为办理理赔申请。

### **“同易赔”服务体系，彰显责任担当**

同方全球人寿河北分公司始终秉持“理赔服务是保险服务窗口”的初衷，坚信理赔是彰显保险公司契约精神，兑现公司承诺最重要的一环。公司的“同易赔”便是在此初衷下应运而生。其包含“重疾先赔、小额速赔、医院直连快赔”三大服务模块，直面理赔服务痛点，以温暖关爱+科技赋能为核心理念，为客户提供更超前、更主动、更快速、更便捷的理赔服务，体现保险价值，传递对客户的关爱。

截至 2023 年 5 月，同方全球人寿河北分公司已累计为 3481 个家庭支付理赔金额超 1.18 亿元。2022 年累计赔付 2301.55 万元，获赔率 99.37%，申请支付时效 1.01 天，用行动为每一位客户提供有温度、有智慧的理赔服务。

### **凝聚公益力量，坚持筑梦事业**

同方全球人寿河北分公司“爱心书库”项目，自 2018 年落地河北平山县康庄小学。至今，每年对该校师生进行回访，已累计捐出图书近三千本，多次捐赠教学器材和电器设备，并为教师和孩子定制服装及防寒衣物，所举办的回访活动涉及支教、健康、

物资助学金捐赠等多个板块，以实际行动展现保险大爱，展现企业责任担当。

未来，同方全球人寿河北分公司将持续秉承一梦一诺一征程，用梦想追求一个又一个荣誉，用承诺践行一个又一个愿景，用专业守护一个又一个家庭，为更多客户提供更好的服务和更优的家庭保障方案。

# 百年人寿河北分公司：为老年人带来有温度的保险服务

当下，保险消费需求上涨，消费者心理预期提升，保险需求也更加多样，百年人寿根据客户需求变化，通过科技手段和先进理念不断拓宽服务模式和应用场景，打造出更加细致入微、全面丰富的服务保障。

在消费者最为关注的理赔环节，百年人寿力争让消费者“省时、省事、省心”。据统计，自 2021 年至今，百年人寿河北分公司共计结案 2 万余件，赔付金额约 2.79 亿元，借助新兴科技手段，百年先后推出“直付速赔、重疾直付、直付先赔”系列服务，以针对重大疾病的“重疾直付”为例，客户不仅能够享受到“一键完成”的顺畅高效服务，更能及时得到先进医学手段的介入治疗。众多创新服务手段不仅极大简化了理赔流程、提升理赔时效，针对重大疾病的紧急情况 and 住院治疗费用负担等问题，还实现主动赔付和先行支付等服务，极大缓解了客户的资金压力，让客户安心治疗，诠释优质保险服务的真谛。

在“悦客户以服务”的理念指引下，百年人寿保险服务的边界持续拓宽，形成前端环节提供健康管理服务、中间环节提供医疗康复服务、后端环节高效理赔覆盖三个阶段的健康管理闭环。

针对老年客户群体对现有智能服务存在不会用、不敢用、不愿用的痛点，百年人寿倾情推出“智慧适老 服务适老”项目，从人性化、智能化和体系化三个方面持续进行服务创新，从优化

IVR 导航、专属服务、智能关爱等方面，积极推进智能服务适老改造。从“智慧适老，服务适老”的角度出发，积极探索“适老”服务建设，围绕设施、服务、权益等，多方面全力打造适老化金融服务，切实解决 60 岁以上老年客户在运用智能技术方面遇到的突出困难，提升老年客户的安全感、获得感、幸福感，打造“简捷、品质、温暖”的掌上服务！

同时，百年人寿河北分公司扎实开展金融知识宣教工作，助力老年客群守好“钱袋子”。以“养老”为名的诈骗在近年来呈现高发态势，“投资养老”“以房养老”“投资返利”等诈骗手段花样百出，老年群体因防范意识薄弱、相关知识缺乏等更易受到不法分子蛊惑。针对老年客户金融知识匮乏与缺失的这一现状，百年人寿河北分公司通过微信公众号，建立《消保专栏》和《合规专栏》，向老年客户持续宣传与普及金融知识，发布保险知识、金融诈骗、传销陷阱、养老骗局、非法集资等风险提示，提升老年客户的防骗意识，提高自我保护能力，全面保障老年客户群体的合法权益。

百年人寿河北分公司始终秉持“悦客户以服务”的发展理念，将“服务领先”贯穿于运营全线，在不断创新和为客户提供保险产品的时候，积极探索更加贴心的服务，更好地满足客户需求。未来，百年人寿河北分公司将继续推动服务建设，不断探索实践各项服务举措，用极致的服务温暖每一位百年客户！

# 幸福人寿河北分公司：为人民创造有保障的幸福生活

幸福人寿以幸福为名。成立十六年来，公司始终以“为人民创造有保障的幸福生活”为使命，积极履行社会责任，坚持依法合规经营，为客户提供专业、诚信、高效、超值的保险保障服务。

自成立以来，幸福人寿不断推出符合客户需求的保险产品和服务。目前，公司提供覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域，充分满足客户全生命周期、多层次需求的保险产品和服务。

为提升消费者体验，彰显保险社会责任，幸福人寿河北分公司开展职场诚信教育，提升内外勤员工诚信服务意识，消除侵害消费者权益的各类隐患，严格要求销售品质；开展销售合规培训，就保险从业人员诚信规范、行为管理、典型案例、风险提示等内容进行讲解，规范员工各项合规销售行为，切实做到保护消费者的合法权益；开展非正常满期给付与退保风险演练，对接待、处理、上报进行了全流程演练，以提升各部门、各条线的投诉应急处理能力。

针对老年人群体，重点进行电子化业务功能宣传，提高老年人对智能技术的了解；并向老年人群体宣传保险常见误区、非法集资及洗钱的危害，引导老年人群体正确购买金融产品，免受违法违规金融活动的侵害。同时，加强校园贷典型案例宣传教育，引导年轻消费者防范校园贷、套路贷等非法借贷。

畅通客户投诉渠道，建立健全了总经理接待日制度，与客户零距离交流，了解客户需求，吸取客户建议及意见；客服中心醒目位置张贴全省客户投诉受理热线和 24 小时手机投诉受理热线，及时受理化解客户矛盾纠纷；职场开设 VIP 室专门用于接待客户投诉，成立投诉工作应急小组，严格执行“首问负责”的职责要求。加强与各条线、各部门信息共享，疑难、紧急、重大投诉案件及时上报应急小组合议处理。

幸福人寿河北分公司推出的微信回访、电子保单、自助保全、自助理赔等电子化服务，目前可线上操作的业务使用率均在 90% 以上。数字化技术金融服务的推动大大提高了客户服务的质量。

在“互联网+”时代，幸福人寿本着“以客户为中心”的理念，顺应数字化趋势，以科技领先、拥抱变化为改革发展之道，充分利用股东优势，积极推动市场化、专业化、科技化、差异化、集约化发展，致力于打造“金融+科技+生态”的发展战略格局。全力运用金融科技驱动业务创新，重构以客户为中心的业务体系和运营体系，推动销售变革，形成高效管理，在不断改善客户体验的同时，与合作伙伴一起形成相互赋能的新型生态。

梦想改变世界，奋斗成就梦想。幸福人寿坚信，为人民创造有保障的幸福生活是成为优秀保险企业的力量之源，是成就卓越品牌的根本所在。

# 大家人寿河北分公司：全流程贯彻消保工作 切实维护消费者权益

为全面贯彻落实“以客户为中心”的经营理念，构建公平公正的金融市场环境，切实保护金融消费者合法权益，促进公司持续稳定发展，大家人寿河北分公司在业务全流程过程中开展消费者权益保护工作，落实公司消保主体责任。

## 营业网点提升服务体验

全省各营业网点均配置急救箱、老花镜、电子血压仪、便民雨伞、轮椅等物品，为老年人及残障人群提供便利服务。为帮助老年人跨越数字鸿沟，享受数智生活，各营业网点均配有平板电脑，由专人协助老人线上办理业务，方便快捷。网点的金融教育宣传专区，为消费者提供公益性、免费的教育宣传材料，以适龄、通俗易懂的文章语言，提高消费者风险防范意识与金融素养。

## 常态化教育宣传

公司在柜面开展常态化教育宣传活动，披露理赔数据，讲解理赔案例、小知识，发布“以案说险”。各分支机构每月开展线下教育宣传活动，通过进社区、进学校等形式，宣讲金融知识，防范金融风险，关爱老年人及青少年群体，发表新闻稿件，加强教育宣传力度，扩大活动触达人群范围。2023年累计已发表新闻稿件77篇，触达消费者74.82万人次。

## 集中教育宣传

每年开展“3.15消费者权益保护周”“7.8保险公众宣传日”



“九月金融知识进万家”等集中教育宣传活动，面向一老一少、新市民群体，通过线上发布情景小剧场视频、以案说险案例，刊登新闻稿件，线下进社区、进学校等形式，触达消费者 1782 万人次。

### 寻找理赔金“家人”

2022 年至今，公司共赔付 9919.88 万元，789 件，综合获赔率 98.37%。大家人寿致力于改变面对面传统理赔人工处理模式，突破传统的风险管理框架，积极运用大数据、云计算、人工智能和区块链等技术在理赔服务端的应用。尤其在全国疫情封控时期凸显出“大家智赔”优点和优势，足不出户办理理赔，大量节省客户或家属通勤时间。同时最大程度简化管理流程和相关资料，极大提升客户体验；截至目前理赔线上化率 47.97%。

始终将保障客户利益放在首位，对于持有既往保单的高龄客户进行全国提醒售后服务，提醒客户避免遗忘保单而蒙受利益受损。在服务中发现有部分客户已经去世，但家属未知晓客户购买了保险产品。为了打消家属疑虑，全力协同全国客服、销售渠道等积极配合家属核实信息。2022 年至今已协助家属处理业务 186.2 万元，32 件，获得锦旗 2 面。

大家人寿将持续以“守护人民美好生活”为己任，围绕“以客户为中心”“服务养老”“助老公益”等方向，秉承匠心精神，树立保险人创建奋斗不止的精神风貌。

# 工银安盛人寿河北分公司：常情陪伴 温暖同行

工银安盛人寿河北分公司依托股东雄厚的资本实力、卓著的品牌声誉及互补的专业优势，构建以客户需求为导向的“产品+服务”体系，满足客户日益提升的多样化需求。聚焦保险“人民性”，切实履行社会责任。坚持“高价值成长”发展战略方针，以规模稳增、结构优化、盈利提升为经营目标，力争稳步实现成为信誉卓著、管理科学、文化先进、效益良好的国内一流保险公司的愿景。

## 客户服务体系

在为客户服务实践中，工银安盛人寿构建了以“御未来”“盛华年”为主体的完整客户服务体系。

关注健康，“御未来”增值服务是公司重点打造的重疾险配套的增值服务，通过重疾险产品解决客户“看病贵”的问题，通过国内国外就医绿通等增值服务解决客户“看病难”问题。工银安盛走上了一条“产品+服务”互相赋能、协同发展的创新之路，以 11 项服务打通就医全周期。经过不断迭代升级，目前已形成一个覆盖诊前健康咨询、诊中专案管理和诊后康复护理全周期的健康服务生态。中外优质医疗资源、全流程诊疗协助，线上线下就医购药及时响应，工银安盛专业化健康服务的品牌形象已深入人心。

盛享养老，“盛华年”服务是与工银安盛多种终身寿险、养老年金险配套的增值服务。提出有尊严的养老生活，为被保险人及其直系亲属提供以家庭医生、照护服务为核心的覆盖健康咨询、

健康管理、居家照护三大板块 22+5 项的康养服务，打造上不封顶的品质生活及确保底线的普惠保障，以多样化的服务适配不同养老阶段的核心康养需求。

### 理赔特色服务

2023 年工银安盛人寿河北分公司累计赔付个人客户 367 人，赔付金额 1950 余万元，服务团险客户 6124 人次。

重疾先赔服务：考虑客户罹患重疾后除了疾病带来的伤痛外，还面临较大的治疗费用压力，工银安盛为符合条件的重疾确诊客户提供主动理赔服务，协助客户在确诊重疾后第一时间获取重疾保险金。2023 年，已完成重疾先赔 21 件，赔付金额 310 万元，极大的缓解了客户罹患重疾后的治疗费用压力。

大病预赔服务：针对医疗险种，为缓解罹患严重疾病的客户筹措住院押金的压力，保障客户得到及时、安心的治疗，向符合服务条件的客户提供住院押金的资金支持。

住院垫付服务：主要涵盖了住院押金垫付、住院费用垫付、出院结算垫付、协助申请理赔等一系列服务，打破了由客户自行付费后申请报销的传统理赔模式，通过理赔前置，凸显保险支付功能的同时，让客户享受到更迅速便捷的理赔服务。

未来，工银安盛人寿河北分公司也将一如既往的以客户为先，持续为客户保驾护航，切实发挥保险姓保的社会保障功能，做到有温度、有担当，以实际行动提供专业、优质、高效的保险服务。

# 天安人寿河北分公司：为客户提供最优质的金融保险服务

天安人寿保险股份有限公司河北分公司开业于 2012 年 4 月 20 日，管理本部位于石家庄，始终坚持“保险业姓保”理念，以“做当地寿险市场业务发展和合规经营的典范”为中长期战略目标，提出“走可持续发展的绿色保险之路”，全心全意为客户提供最优质的金融保险服务，为燕赵百姓的幸福和谐生活保驾护航。

## 公司经营情况

公司秉持“稳中求进、创新转型、价值提升、依法合规”的总方针，在总公司战略引领下，精耕细作，稳健布局，全力推动机构经营管理稳步提升，现已开设分支机构 54 家，其中，分公司营业本部 1 家、中心支公司 11 家、支公司 42 家。

2022 年，河北分公司顺应行业大势，积极贯彻监管精神，在总公司的坚强领导下，牢固树立“三个转型”发展目标，深耕细作、踔厉奋发，以公司高质量发展为河北保险行业的可持续发展贡献力量。截至 2022 年底，河北分公司年度原保费收入 107.12 亿元，同比增长 6%。

## 客户服务情况

公司秉承“以客户为中心”的服务理念，积极落实天“橙”标准化服务，潜心打造“有爱，更有温度”的服务品牌，通过科技赋能、服务驱动，拓宽线上服务广度，提供更加便捷的咨询、投保、保全等服务，提高服务效率、增强客户体验。同时，开展形式多样

的客户服务活动，将“保险让生活更美好”的关爱和温暖送给每位燕赵客户。截至 2022 年底，服务客户总量达 82.27 万人，提供 2997.30 亿元风险保障。理赔方面，以“尊重、践诺、透明、快速”为宗旨，2022 年累计理赔件数 16894 件，赔付金额 3.06 亿元。

### 社会责任承担情况

成立以来，公司始终坚守“有担当、有价值、有温度”的情怀，在业务实现稳步发展的同时，积极投身社会公益事业，做人民幸福生活的保障者。近年来，公司先后在张家口桥东区双庙村、双庙小学，石家庄西柏坡红军小学、赞皇县北马小学等贫困村和贫困小学进行公益捐赠；举办慰问抗战老兵、“我为家乡农产品代言”、关爱残障儿童成长、助力疫情防控等多种形式的公益活动，用实际行动践行企业社会责任与担当。

未来，河北分公司将以党的二十大精神为指引，践行“广惠客户、让利客户、保障客户”的服务宗旨，深入贯彻总公司“1+3”战略，深耕寿险主业，打造健康服务平台、养老服务平台、财富管理平台，实现“产品+服务”“寿险+康养”的协同发展，开启公司高质量发展新篇章！

# 中邮保险河北分公司：做人民美好生活的忠实守护者

中邮保险是中国邮政控股的寿险公司，充分依托邮政网络和资源，以“守护人民美好生活”为使命，以“服务基层、服务三农”为己任，以促进城乡保险业均衡发展为着力点，坚持保险姓保，注重价值成长，全力打造一个体系现代化、服务大众化、管理规范化的政府满意、监管放心、百姓欢迎的新型高效商业保险公司。

## 履行使命，彰显央企担当

“守护人民美好生活”是我们的初心使命。中邮保险河北分公司始终心怀“国之大者”，注重发挥模式优势，强化央企责任担当，积极服务乡村振兴。以“保险帮扶”“惠农合作”“公益帮扶”为着力点，大力发展普惠保险，践行央企责任，持续为中低收入人群提供简单易懂、承保便捷、费率优惠的“普惠保险”产品，累计为18500余位乡村脱贫人口、低收入人口提供7亿元保险保障。

分公司积极开展消费者宣传教育工作。2023年“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动期间，面向大学生、老年人、残疾人、农村消费者、新市民等群体开展差异化线下宣传活动7场，同时通过微信公众平台及互联网媒体发布宣教材料27次，引导消费者理性维权，帮助消费者提升金融知识水平；日常通过微信公众号平台发布消费风险提示、金融知识科普等信息，积极开展线下宣传活动，加强金融知识普及宣传，提高消费者金融素养和风险防范意识。深入开展“扫黑除恶”“深化市场乱象整治”“防范

非法集资宣传”“打击非法商业保险活动”“反洗钱宣传月活动”等专项行动，履行央企义务和责任，营造良好发展环境。

### 用情服务，提高运营质效

客户至上，追求卓越。中邮保险河北分公司始终以客户为中心，坚持价值成长，努力回归保险本源，持续优化客户体验。运用科技力量不断提升服务支持能力，全力推动“邮E保”数智化保险服务模式全面推广使用，服务触角抵达“最后一公里”，赋能基层乡镇服务网点，实现保险购买方便、服务无忧。推广中邮保险APP等创新工具，随时随地提供无微不至的保险服务，切实改善老年人、乡村人口的服务体验，让广大基层农村客户和城市客户一样，享受到保险科技革新带来的更优保险服务。运营服务过程从之前的几天缩短至半小时以内。2023年1—5月受理业务1万余笔，人核件全流程时效由2022年的7.31天缩短至2.78天。

### 用心理赔，赢得客户认可

中邮保险不断强化科技赋能，上线服务支撑APP，实现理赔案件第一时间妥善处理。分公司在中邮保险“运营争先”劳动竞赛中曾获得三次理赔条线奖励。我们温暖及时的理赔服务，得到了客户的高度认可，开业以来一面面鲜艳的锦旗是中邮保险责任担当的最好诠释。2022年度在河北省保险行业协会组织的人身险公司理赔服务指标测评中，中邮保险河北分公司在全省51家人身险公司中名列第四位。

中邮保险河北分公司将立足当前、着眼长远、立意高远、谋

划未来，以高质量党建引领高质量发展，以专业的管理机制推进价值成长，以优良的企业文化凝聚发展共识，与同业公司携手并肩，以更高质量、更高效率、更高品质的服务，用心用情守护千家万户，加速向一流险企迈进，为推动河北保险事业持续健康发展、为服务人民美好生活贡献中邮保险力量，为奋斗的我们加把劲。



# 渤海人寿石家庄中支：依托智慧运营体系 深化消费者权益保障

随着新科技的不断涌现，加快数字化、智能化的应用步伐，依托科技赋能提升保险服务品质，已经是行业共识和大势所趋。近年来，渤海人寿石家庄中支依托总部构建的数字化保险服务生态，提升消费者服务体验，强化消费者权益保障，赋能公司高质量发展。

## 智慧运营 推进保险服务提质增效

近年来，渤海人寿石家庄中支依托总部构建的智慧运营体系，不断提升服务效率，探索先进科技与保险服务场景的有机结合，满足消费者多元化的金融服务需求。

当前，渤海人寿凭借数字化运营体系已经实现了个人业务从承保、保全到理赔的全场景线上化，让客户畅享智能服务。渤海人寿石家庄中支相关负责人介绍称，承保服务方面，公司运用人脸识别、电子签名、智核问卷等技术，实现客户从新单投保到合同签收的全流程线上化；大部分常见、高频的保全项目已支持线上服务，客户可在“渤海人寿”官微及“渤海保呗”APP自助办理；在线理赔服务让客户足不出户就能办理理赔业务，体验互联网时代更加“快捷、高效、智慧”的现代E服务；在线客服机器人和质检机器人模块协同运营，为客户提供了7\*24小时自助咨询服务及全量回访质检。

截至2023年5月底，渤海人寿石家庄中支服务E化率持续

提升，投保 E 化率整体达 99.04%，保全 E 化率 94.29%，累计受理客户理赔申请并结案 1065 件，赔付 4675 万元。

### **多措并举 深化消费者权益保障**

伴随近阶段“7.8 全国保险公众宣传日”活动的开展，渤海人寿石家庄中支围绕“保险力量，为奋斗的你加把劲”的活动主题，从金融消费者切身利益出发，拓宽服务半径、畅通服务渠道、推进“适老化”服务。

2022 年以来，渤海人寿综合施策，持续提升保险服务“适老化”水平，推动消除“数字鸿沟”。石家庄中支相关负责人介绍称，总公司针对官方服务平台持续推进适老化改造优化界面交互等功能，开发应用“长者模式”，便于年长客户使用；推出“银发直通热线”，精准识别 60 周岁以上的来电客户并快速转接至人工客服，为其提供专属服务；上线视频客服项目，使得视听结合一目了然、专业坐席可以提供全程指导，为老年群体提供了更加便捷暖心的服务体验。对于临柜办理业务的老年客户，石家庄中支设立老年人绿色通道，专人受理老年人办理保险业务，配备老年人轮椅、花镜等设施；对不方便上门的老年人，石家庄中支还可以提供上门办理业务服务。

渤海人寿石家庄中支将进一步增进与消费者的互动沟通，倾听客户心声、坚持数智赋能，切实加强消费者权益保护，以有温度、有担当、有力量的保险服务为客户生活保驾护航。

# 北大方正人寿石家庄中支：用心服务 用爱赋能

## 启动“客户满意度”工程

做优质服务，让客户代言，北大方正人寿于 2019 年启动了“客户满意度”工程，始终致力于提升客户体验。2021 年 11 月创新上线 TNPS 触点满意度系统后，实现两次功能迭代，构建了触点闭环管理机制，更及时、高效地聆听客户之声，响应客户诉求。

为及时、高效地聆听客户之声，北大方正人寿石家庄中支积极追踪客户对公司的服务和体验评价，并对低分声音第一时间跟进联系、及时修复，借科技力量，提服务温度、促客户满意度。触点满意度系统上线以来，截至 2023 年 5 月，石家庄中支 TNPS 值为 65%，公司系统内排名第 2 位。

## 重疾先赔 雪中送炭 急客户所急

北大方正人寿始终践行“用心服务、因您而变”的服务理念，为了解决客户治疗资金的压力，2021 年 5 月推出重疾先赔服务，客户仅需报案，公司即安排上门慰问并收取理赔资料，化繁为简，让客户在住院期间及时完成理赔，在获得充裕资金保障的前提下，更安心地接受治疗、更有利于康复。

2022 年 8 月重疾先赔服务再度升级，2.0 版服务覆盖疾病由原来的重疾扩展至轻症和中症，单次赔付限额由原来的 50 万提升至 80 万。重疾先赔服务上线以来，受到业务伙伴和客户的广泛关注，服务使用率节节提升。2023 年，北大方正人寿石家庄

中支重疾先赔使用率为 66%。

与此同时，北大方正人寿针对投保“医无忧医疗保险（增强版）”等产品的客户，提供医疗垫付服务，当符合服务条件的客户需要住院时，通过拨打专属服务热线，可在涵盖全国大部分省市的二级及以上医院享受住院医疗费用的垫付服务，免去自行支付医疗费及后续申请理赔的环节，极大缓解客户后顾之忧，切实解决理赔难的痛点。

### 适老化服务升级

老吾老以及人之老。北大方正人寿石家庄中支打造有温度的适老化金融服务，线下保留和改进人工服务，完善柜面服务，在各机构设立老年客户绿色服务窗口，配置爱心专座、饮用水、老花镜、放大镜、医药箱等必备设备；线上微服务平台，上线可一键切换的“长者版”，提供了更容易辨识的字体大小，进一步优化保单查询、续期缴费、理赔申请等常用功能，使其更为清晰直观，确保关键信息易读，操作步骤易懂，极大地方便了老年客户的日常查询及缴费需求，全心护航老年人保障服务。

展望未来，北大方正人寿石家庄中支对外将继续承担社会责任，满足客户需求，提供更周到的养老规划；对内，坚持准确、便捷、主动和亲切的服务标准，努力为客户提供高品质和超越期望的服务。

## 附录：2023年1-6月河北保险业统计数据

### 2023年1-6月河北省各地区原保险保费收入情况表

单位：亿元、万件

项目	本年累计
原保险保费收入	1356
1、财产险	338
2、人身险	1018
(1) 寿险	767
(2) 健康险	233
(3) 人身意外伤害险	18
保险金额	1325822
保单件数	83232
原保险赔付支出	396
1、财产险	191
2、人身险	205
(1) 寿险	129
(2) 健康险	70
(3) 人身意外伤害险	6

注：1、本表数据是保险业执行《关于印发〈保险合同相关会计处理规定〉的通知》（财会[2009]15号）后，各保险公司按照相关口径要求报送的数据。

2、原保险保费收入为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业确认的原保险合同保费收入。

3、原保险赔付支出为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业支付的原保险合同赔付款项。

4、上述数据未经审计。

5、由于计算的四舍五入及单位换算原因，各分项之和与合计略有差异。

6、因部分机构正在进行风险处置，行业汇总数据口径暂不包括这部分机构。

## 2023年1-6月河北财产保险公司经营情况表

单位: 亿元、万件

项目	本年累计
原保险保费收入	402
其中：企业财产保险	9
家庭财产保险	8
机动车辆保险	217
工程保险	3
责任保险	24
保证保险	12
农业保险	52
健康险	54
意外险	9
原保险赔款支出	216
保险金额	1126783
其中：机动车辆保险	262208
责任险	62124
农业保险	1332
健康险	348024
意外险	306402
保单件数	81837
其中：机动车辆保险	1765
责任险	29576
货运险	96
保证保险	1134
健康险	1488
意外险	1840

注：1、本表数据是保险业执行《关于印发〈保险合同相关会计处理规定〉的通知》（财会[2009]15号）后，各保险公司按照相关口径要求报送的数据。

2、原保险保费收入为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业确认的原保险合同保费收入。

3、原保险赔款支出为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业支付的原保险合同赔付款项。

4、上述数据未经审计。

5、因部分机构正在进行风险处置，行业汇总数据口径暂不包括这部分机构。

## 2023年1-6月河北人身保险公司经营情况表

单位: 亿元、万件

项目	本年累计
原保险保费收入	955
其中：寿险	767
意外险	9
健康险	179
保户投资款新增交费	172
投连险独立账户新增交费	15
原保险赔付支出	180
保险金额	199039
其中：寿险	2288
意外险	46271
健康险	150480
保单件数	1395
其中：寿险	99
其中：普通寿险	80
意外险	662
健康险	634

注：1、本表数据是保险业执行《关于印发<保险合同相关会计处理规定>的通知》（财会[2009]15号）后，各保险公司按照相关口径要求报送的数据。

2、原保险保费收入为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业确认的原保险合同保费收入。

3、原保险赔付支出为按《企业会计准则（2006）》设置的统计指标，指保险企业支付的原保险合同赔付款项。

4、人身保险公司保户投资款新增交费为依据《保险合同相关会计处理规定》（财会[2009]15号），经过保险混合合同分拆、重大保险风险测试后（投连险除外），未确定为保险合同的部分，为本年度投保人交费增加金额。

5、人身保险公司投连险独立账户新增交费为依据《保险合同相关会计处理规定》（财会[2009]15号），投连险经过保险混合合同分拆、重大保险风险测试后，未确定为保险合同的部分，为本年度投保人交费增加金额。

6、上述数据未经审计。

7、由于计算的四舍五入及单位换算原因，各分项之和与合计略有差异。

8、因部分机构正在进行风险处置，行业汇总数据口径暂不包括这部分机构。

## 2023年1-6月河北省各地区原保险保费收入情况表

单位：亿元

地区	合计	财产保险	寿险	意外险	健康险
全省合计	1356	338	767	18	233
石家庄	409	79	264	5	61
唐山	161	41	87	2	32
秦皇岛	55	13	30	1	11
邯郸	98	30	50	1	17
邢台	77	28	35	1	13
保定	163	44	88	2	28
张家口	61	18	26	1	17
承德	49	15	24	1	9
沧州	135	34	77	2	23
廊坊	89	21	53	2	14
衡水	59	17	32	1	9

注：1、本表数据是保险业执行《关于印发<保险合同相关会计处理规定>的通知》（财会[2009]15号）后，各保险公司按照相关口径要求报送的数据。

2、上述数据来源于各公司报送的保险数据，未经审计。

3、由于计算的四舍五入及单位换算原因，各地区之和与合计略有差异。

4、因部分机构正在进行风险处置，行业汇总数据口径暂不包括这部分机构。

附录数据来源：国家金融监督管理总局河北监管局官网