

泰康保险全力构建助老敬老生态体系

溢彩公益已捐助 25 家机构 4000 余名老人

伴随人口老龄化趋势增强，中国养老服务事业的发展走入速度和质量并重的年代。泰康始终秉承“服务公众、回馈社会”理念，充分发挥社会稳定器的作用，成为参与养老事业发展的一支重要力量。

25 家机构 4000 余名老人，溢彩公益近 2 年成果初显。

2017 年 8 月 22 日，陈东升董事长发起溢彩公益计划，率先提出资助千家养老院的构想。2018 年 11 月，泰康发起设立了北京泰康溢彩公益基金会，将资助扶贫、助老、助医等项目，这标志着泰康将更专业、更长效地推动公益发展。随后一年，泰康与国内各养老机构结缘，并初步确定了以“扶贫”和“赋能”作为“溢彩公益”的实施模式。

“

党的十九大报告提出，积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，推进医养结合，加快老龄事业和产业发展。在此背景之下，泰康发起溢彩公益计划，以行动响应国家号召，展现了一家保险企业的社会责任与担当

“扶贫”模式主要面向贫困地区的镇县级养老机构，提供资金和健康医疗设备支持，着重提升机构的硬件条件，解决当地老人最急需、最迫切的问题，改善他们的生活质量。“赋能”模式则主要针对地市级养老机构，给予“溢彩赋能包”，包括支持机构的信息系统建设、管理及护理人员培训等，帮助其提升管理和服务

水平。

截至 2018 年底，该项目已在全国捐助 25 家养老院、敬老院，涉及北京、山东、陕西、四川、湖北、贵州、江西、广东、江苏等多省市，包含公办、民办公助、公办民营、民营和互助 5 种机构类型，惠及老人 4000 余名。

改善养老院的硬件设施，让贫困地区老人也能老有所养。

作为世界 500 强企业，近两年来泰康通过捐赠资金、设备，改善养老院设施，提升老人生活质量。

2018 年 6 月，溢彩公益计划向陕西延安市宝塔区麻洞川乡政府捐建了 10 孔窑洞，2019 年 1 月，16 位老人入住“泰康溢彩互助幸福院”，开启养老新生活。这种互助式养老，能有效解决老人的基本生活需求、医疗需求和社交需求，为农村养老提供了一种新的思路，做出了新的探索。

入住近 500 名老人的北京南苑社会福利中心是一家社会公益性养老服务机构，溢彩公益项目向南苑养老院捐赠了 70 张多功能全自动护理床，院里长期卧床的失能老人已经用上了这

批新床，不仅生活更舒适，也让工作人员更轻松，大大提高了护理质量。

汶川地震后，泰康捐款 800 万元用于抗震救灾和灾后重建。其中，员工自发捐款的 500 万元定向用于重灾区都江堰、绵阳、德阳、广元四地的敬老院援建，惠及了 400 多名地震孤老。2019 年 5 月，溢彩公益项目再次向新生敬老院捐赠 15 万余元，用于房屋设施维修和设备更新。

溢彩公益致力于搭建一个开放共享的平台，希望带动更多社会力量的参与，构建助老、敬老的生态体系。该项目正在得到社会各界的关注和参与，未来还将发挥更大社会影响，让更多老人乐享幸福生活。（辉金铜）

■ 资讯

石家庄警保共建农村交通安全劝导站揭牌

本报讯（通讯员张忠义）7 月 19 日，“石家庄市正定县正定镇教场庄村交通安全劝导站”在正定镇教场庄村正式揭牌运营，标志着石家庄市“两站两员”建设工作的顺利落地。

为全面提升石家庄市农村地区道路交通安全管理水平，预防和减少道路交通事故，改善群众保险服务体验，人保财险石家庄市分公司联合石家庄市公安局交通管理局，将在石家庄建设覆盖全市区域的交通安全劝导站，全面推动农村交通安全“两站两员”实体化运营。

据悉，农村道路交通安全劝导站是“警保联动，快处快赔”模式向农村的延伸，实现保险公司的保障服务职能同交警部门的管理职能深度融合，为省会农村道路参与者和驾驶人提供更加便捷、高效的交通管理和保险服务。

同方全球人寿品牌日全面启动

本报讯（通讯员李美玲）7 月 22 日，同方全球人寿一年一度的“同方全球人寿品牌日”正式拉开序幕，同时发布了四大全新的品牌定位——健康保险领航者、养老服务探索者、数字保险践行者和公益事业筑梦者。

品牌日启动同期，同方全球人寿公布了其 2019 年上半年理赔大数据。数据显示，2019 年上半年公司理赔服务人次达 8141 人次，同比上升 64%；个人理赔业务件均时效为 1.71 天，同比提速 37%；赔款金额为 12876 万元，同比上升 82%；个人理赔业务获赔率为 98.8%。该公司以客户为中心，在“爱与责任”的道路上，始终如一为客户提供专业且有温度的理赔服务，用心履行对每位客户的保障承诺。

城市因你而美 新华伴你而行

新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动走进唐山

本报讯（通讯员刘颖）7 月 20 日，新华保险河北分公司第十九届客户服务节开幕式在唐山南湖会展中心举行，开幕式现场举行了“新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”捐赠仪式。

据了解，新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动从 2017 年 8 月启动以来，已向全国 80 个大中城市的 65 万名环卫工人赠送人身意外伤害保险，捐赠总保额超过 650 亿元。数据显示，该项目在开展不到两年时间里，已完成 82 例理赔，累计赔付 738 万元，为 30 座城市的 82 个环卫工人家庭送去温暖与希望。2019 年，新华保险计划将此项目扩展

到全国 100 个城市，届时覆盖环卫工人总数将超过 70 万人。

本次捐赠仪式现场，新华保险唐山中支总经理郭长林、副总经理王勇代表新华保险公益基金会向唐山市中心城区的 1570 位环卫工人赠送了每人 10 万元保额的人身意外伤害保险，累积保额超过 1.5 亿元。新华保险为环卫工人量身设计的专属保险计划，具有“三专”的特点：一是专属产品，即不设年龄限制，不问健康状况、不分地域所在；二是专注风险，以人身意外伤害和意外伤残为保障内容，保额充足，每人保额 10 万元；三是专业服务，成立了与环卫组织合作的应急团队，开



通了绿色通道，专门为环卫工人服务。

新华保险唐山中支一直积极参与社会公益及精准扶贫活动，此次捐赠为唐山市的环卫工人筑起一道

防范风险的屏障，彰显了保险企业的社会责任与担当。新华保险唐山中支将结合该公司的志愿者服务活动和社会公益力量，给更多的家庭带来保险保障。

中国人寿整体推进业务流程处理效率

本报讯（通讯员刘辉）为满足客户多渠道、多媒体联络服务需求，中国人寿深度融合大数据、人工智能等创新科技，依托流程再造，不断进行服务升级。创新、探索和突破，正在这个老牌大型国有控股保险企业身上持续上演。

目前，中国人寿支持客户随时、随地、自主选择 95519 电话、中国人寿寿险 App、微信、网站、短信等多触点接入，满足客户语音、图文、视频等 6 大类多媒体联络需求，客户可以体验到 13 类 300 余项顾问式人工服务和 417 个智能交互服务场景，让客户

7*24 小时全天候享受到专业、高效、一致的“通联络服务”。

中国人寿围绕“一个客户 一个国寿”，推进整合了旗下各成员单位、各业务板块的服务体系，通过“95519 通服务”实现保险、银行、投资板块之间，境内、境外之间，客户联络中心的一键转接和客户转办、电话、线上直接连通，无需客户反复拨打或再次登录，并利用人工智能技术，为客户提供更加便捷、贴心的服务。

“流程整合+科技创新”的整体思路下，中国人寿打通柜面、联络中心、寿险 App、微信、网站等多个服务渠道，整

合上百个系统的业务数据，形成以客户为中心的统一视图，为客户提供保单权益自助查询服务，涵盖保单概况、历史记录、累计已交费、累计已领款、累计已借款、累计已还款、当前应交费、当前可领款、当前可借款、当前应还款、万能个人账户、投保进度、理赔核定通知书等十余类查询项目，帮助客户“一键知保障”，并可在查询后直接跳转相应的自助保全操作。

中国人寿联络中心从客户体验出发，打通公司前后台系统、流程，整合内外资源，整体推进业务流程处理效率。

该公司寿险 App 线上收集客户感受和意见，实时提交，快速协同处理、电话反馈，寿险 App 也新增了“帮助中心”功能模块，图文并茂展现常见问题和功能的操作，实时帮助客户顺畅地完成线上自助操作。

以客户为中心，是中国人寿始终秉承的服务理念，并深深地植根于每位员工的心中。2019 年，中国人寿举办了第十三届国寿客户节，该公司围绕“一个客户 一个国寿”及服务卓越的总目标，加大科技赋能，率先推出 70 项“更通畅、更快捷、更智慧、更贴心”的服务。

行业动态

省保协表彰保险业 7·8 宣传活动优秀单位

本报讯（通讯员张璐）7·8 全国保险公众宣传日期间，省保协积极组织各会员单位开展主题宣传。河北保险业共开展 7·8 保险扶贫公益跑活动 1161 场，参与人数 53505 人；制作推广“爱，从一份保障开始”主题短视频 1114 余条，单个作品最高获赞 3036 个；开展“保险五进入”活动 1578 余场。各会员单位在做好宣传的同时，通过各级媒体扩大宣传效果，在中央级媒体刊发宣传稿件 9 篇，省级媒体刊发稿件 214 篇，地市媒体刊发稿件 255 篇，网站、微信刊发稿件 1917 篇，开设报纸专栏 60 余个。

按照河北保险行业协会制定的 7·8 活动方案要求，各会员单位报送此次活动数据、宣传稿件及活动图集、视频，对工作突出的单位，省保协将给予“2019 年河北保险业 7·8 宣传活动优秀组织单位”称号。

帮扶儿童 7 万名 富德生命“小海豚计划”获奖

本报讯（通讯员梁彩兴）7 月 20 日，在 2019 中国资产管理年会暨十二届中国资产管理“金贝奖”颁奖典礼上，富德生命人寿“小海豚计划”荣获“2019 最具社会责任保险公司”奖项。

“小海豚计划”旨在关爱儿童健康快乐成长。富德生命人寿自 2013 年启动该项活动至今，已在全国陆续开展 485 余场，累计捐赠 940 万元的爱心物资及总保额 7.35 亿元的保险产品，受益儿童超过 7 万人，近 1.3 万名志愿者参与了这场爱心接力活动。

近年来，“小海豚计划”与“保险扶贫”相结合，持续针对贫困地区学龄儿童和打工子弟学校儿童，进行物资扶贫、保险扶贫和心理扶贫，着力解决受助儿童心理缺乏关爱、感情缺乏寄托、生活缺乏支持、安全缺乏保护等现实问题。

对于这次获奖，富德生命人寿相关负责人表示，公益事业不仅增进了民生福祉，也不断强化了富德生命的“企业责任”价值观。“小海豚计划”将持续发动更多员工、客户和爱心人士参与，汇集更多社会力量助力儿童健康快乐成长。

太平人寿凭科技赋能提升客户“获得感”

本报讯（通讯员马超）太平人寿围绕“科技赋能”，不断优化服务品质，推出“太平通”App、“秒赔”平台、“智慧营业厅”等线上平台与智能终端，在确保安全、便利的同时极大地提升了客户的“获得感”。

“太平通”App 是该公司最近上线的客户服务平台，可完成线上一键查询、契约、保全、续期、理赔保单等基础服务，以及丰富的增值服务、保险服务、生态服务。2018 年开通的“秒赔”平台，可在线完成理赔申请、影像资料收集，在银联校验、OCR（字符识别）、人脸识别、电子签名等方面实现移动理赔服务。从材料提交完成到理赔结案，目前最快记录可达 2 秒。

2019 年，太平人寿秉承“科技赋能”的理念，推出业内首个“智慧营业厅”，人性化、智能化的互动界面可供各年龄段客户操作，客户办理业务更快捷、信息处理更私密、服务体验更舒适。

阳光首款智能定价保险“阳光 i 保定期寿险”上线

本报讯（通讯员梁宏建）2018 年，阳光保险在微信服务号上线了国内首款根据运动步数定价的定期寿险产品——“悦动保·定期寿险”。2019 年，经过多次产品迭代之后，阳光人寿将客户的需求和大数据技术相结合，从客户的健康状况、年龄、生活地域、收入情况和其他风险因素等多方考量，组合出多种风险情况，打造出可在线投保的智能风险定价模型。客户在线购买“阳光 i 保定期寿险”时，免去复杂的线下体检，也不需要上传体检报告，只需根据自己的实际情况选择和填写相应问题，即可测算出独属于自己的保费，风险越小的客户保费越低。

“阳光 i 保定期寿险”产品保额最高可达 200 万元，充分满足客户群体对于更高保障的需求。同时，它在国内互联网定期寿险中的费率相当有竞争力，大多数客户每年仅需几百元，便能买到几十万元保额的定期寿险。

河北合众人寿开办“珍爱生命关爱健康”大讲堂

本报讯（通讯员王燕）为了增强员工的自救与急救意识，掌握基本应急救援技能，7 月 22 日，合众人寿河北分公司利用早会的时间组织全体员工参加了“珍爱生命 关爱健康”科普大讲堂活动。大讲堂特别邀请到了省医学会科普普及专业委员会委员、石家庄安安全安全技术咨询中心首席讲师王海晓为员工教授了紧急救护下的心肺复苏以及环境污染的治理与防护的精彩课程。

王老师通过视频与案例，说明了急救知识普及的重要性，以 PPT 演示以通俗易懂的语言，形象生动地讲解了紧急救护的重要性以及心肺复苏的原则和施救技巧，并对每一个环节的位置、手法等细节都一一进行了详细的示范演示。

通过这一堂精彩的健康知识普及，进一步提升了大家互救、急救、自救方面的知识和技巧，也增强了员工的安全意识，面对紧急情况时能够做到合理有效处理，在今后的工作和生活中临危不乱，自救的同时可以用急救知识去帮助更多的人。

服务地方经济·银保监在行动

张家口银保监分局举办主题教育党课

本报讯（通讯员吴俊校）7 月 15 日，张家口银保监分局举办党委书记讲“不忘初心、牢记使命”主题教育专题党课活动，分局全体党员干部参加了会议。在专题党课上，张韶云同志结合自身的学习体会，从深入理解共产党人的初心和使命、准确把握主题教育总体要求、“四个转化”做好新时期监管工作三个方面与大家分享了对“初心”和“使命”的认识，并要求全体党员干部要永葆初心本色，练就过硬本领，强化使命担当，同心同德、群策群力、共商共谋，以崭新的面貌、饱满的热情、昂扬的斗志和严实的作风，以银行保

险业改革发展和监管工作优异成绩向新中国成立 70 周年献礼。此次党课使全体党员干部重温了共产党员的初心和使命，对如何做好新时期监管工作进行了深入思考，进一步提高了党员干部的党性修养，取得了良好效果。

衡水银保监分局推动地方经济发展

本报讯（通讯员孔菲）衡水银保监分局督导辖内银行业机构全力支持地方重点项目及基础设施建设，将信贷政策向县域经济倾斜，把支持县域经济发展作为业务发展的主战场，大型银行、城商行与安平、冀州、故城、深州等县域政府建立合作机制或签署“政银保”合作协议。优先支持全

市优质客户、纳税大户，对发展有特色、诚实守信、对地方经济发展有突出贡献的企业开通绿色通道，积极与税务、海关等部门联动合作，提高银企信息获得效率，为优质服务提供续贷、信用贷款等金融服务。专项支持民营企业、科技型企业 and 中小微企业发展，下功夫抓好“百人走千家”活动，确保活动取得成效，衡水银行及农合机构制定相关制度办法，鼓励信贷人员投放积极性。对确有发展前景而暂时遇到经营困难的企业开展分类帮扶，做到因地制宜、因企施策，帮助企业走出困境、渡过难关。目前，衡水分局已经联动地方政府、专项办确立了企业帮扶机制，对纳入帮扶名单的企业进行协调调度、跟踪

帮扶。

沧州银保监分局严防非法集资风险

本报讯（通讯员孙文萃）沧州市辖内银行业机构着力弥补制度短板，健全工作机制，严防非法集资风险。

建立监测预警工作机制。各机构充分利用实时预警系统、稽核系统等，对员工及客户账户交易中资金异动情况进行及时预警，同时畅通举报渠道，加大舆情监测力度，全面收集、分析、识别、报告涉嫌非法集资线索。盐山新华村镇银行建立了大额和可疑交易报告制度，设立专人负责大额和可疑交易的登记、补录、上报工作，时刻加强对大额现金、转账支付

交易的监测。

健全完善内部控制。各机构将合规管理嵌入业务流程，强化关键环节、重要岗位和敏感环节员工行为规范，不断优化内控管理水平，防范非法集资风险。民生银行沧州分行制定了防范和打击非法集资工作方案，严格落实岗位轮换、强制休假和经济责任审计制度，保障防范和打击非法集资工作有效运转。

建立宣传教育长效机制。各机构将防范非法集资宣传教育、员工日常培训等有机结合，禁止员工参与或者变相参与非法集资活动，推进宣传工作制度化、常态化，增强员工和社会公众防范非法集资的意识和能力。