

优化服务功能 护航幸福生活

泰康人寿推出适老化改造、健康管理等多项切实服务举措

保险的力量



2023年全国保险
公众宣传日
融媒体特刊

泰康人寿围绕“保险力量，为奋斗的你加把劲”主题，日前在全国范围内开展形式多样的宣传活动，推出适老化改造、健康管理等多项切实服务举措，守护客户幸福生活。

明天是第十一个“全国保险公众宣传日”。历届活动，泰康人寿均积极参与，扎实落实。为响应监管要求，泰康人寿一如既往发挥保险保障功能，致力通过长寿、健康及财富三大客户解决方案以及HWP职业解决方案，为更多中国家庭在长寿时代的幸福生活保驾护航，为奋斗的你加把劲。

记者 张海军

▼为更多家庭在长寿时代的幸福生活保驾护航。



■完善线下服务，增强适老服务。

1 总部分部联动 多种渠道宣传

在推出特色服务的同时，泰康人寿全系统积极参与中国保险行业协会统一举办的系列全国活动，包括做好“健康生活每一天”“唱响新征程，绿色环保跑”“保险五进入”等。

一方面，泰康人寿各级机构通过滚动视频、张贴海报、悬挂横幅等形式，在职场营造浓厚活动氛围，加深员工、营销员对宣传日活动的认识；并在公众教育区、老年人专席等醒目位置摆放宣传折页、设立咨询台，以案例向客户普及保险知识，宣传保险理念；此外，他们通过“健步走”、总经理接待日、进社区进学校等活动，面向广大社会公众输出保险金融教育内容，提升消费者金融保险意识。“健康生活每一天”活动通过捐赠步数，每天监测心率、呼吸、血氧等指标，做好自己健康的第一责任人。参与者在监测健康状况的同时做公益，通过上传监测数据，学习和宣传保险知识。

另一方面，泰康人寿各级机构借助官方微信、官方抖音、微信视频号等自媒体矩阵，以及外部媒体平台及时发布保险知识、风险防范、消费者权益保护等内容，泰康人寿总公司在官微特别发起“#7·8全国公众保险宣传日”专栏，科普“远离代理退保，保护消费者权益”的相关保险知识短视

2 强化特色服务 关注适老健康

宣传日活动期间，泰康人寿发挥自身医养、科技优势，针对日益受关注的老年群体及健康管理发展趋势，推出形式多样、体验新颖的自主服务。

推进线上服务适老化改造，解决老年人智能技术运用痛点。泰生活App“关怀版”新增“一键求助”功能，为年龄在60周岁以上的老年人提供一键呼叫95522客服热线服务。此外，针对理赔服务，泰生活App“关怀版”进行三项改造。适老化首页新增“理赔服务”图标，让老年客户更快捷使用理



■推行适老化“三心”服务标准。

频。此外，各机构还承接防范非法集资专题宣传月活动，有针对性地进行案例警示、风险提示，引导消费者提高风险防范意识和防范能力。

理赔服务功能；新增自动语音播报功能，AI相机提示语自动语音播报；点选语音播报功能（原理赔报案、理赔申请文字引导部分新增语音播放图标，点击图标可进行理赔语音指引）减少老年用户阅读成本。

在线下服务适老化方面，推出柜面适老化“三心”服务标准。完善柜面服务，增强适老服务，优化服务流程，增设爱心座椅、老年人专属窗口及特殊保障设备轮椅、老花镜、急救包等，做好一站式适老服务。

3 探索全新模式 助力健康管理

探索“保险+健康管理”模式，助力客户健康管理。泰康人寿依托旗下泰康医生App，推出泰活力健康促进计划。加入该计划后，用户通过长期参与健康活动，获得健康知识、强身健体，长期医疗险客户还可通过积累健康值，享受续保优惠。今年以来，泰活力计划已为用户提供超1200万次健康服务，其中45.5%的用户已养成长期健康生活习惯。本次宣传日活动期间，泰活力计划将在7月8日发起“全民健步走，健康常相伴”主题公益活动，让更多客户享受健康管理服务。

客户服务科技化水平进一步优化。上线视频调查平台、医险通调查小程序，优化科技环节服务体验。视频服务平台通过互联网技术，利用视频交互功能，实现与客户线上面对面交流，完成承保、理赔等各环节客户面访服务，解决因时间、交通、疫情等原因给调查工作带来的困难，提升调查效率。泰康医险通调查小程序则通过微信小程序，与医院、医保人员建立线上调查任务通道，完成线上住院、门诊、报销信息排查、病历调取工作，便捷医疗前后端流程。

消费者权益保护始终是泰康人寿关注的焦点。活动期间，各级机构积极组织员工学习消费者权益保护课程，做到全体员工明晰监管消保政策，了解内部消保制度，树立对消费者权益保护的正確认识。泰康人寿以本次活动为契机，进一步提升消费者权益保护工作水平。