中国太保财富升级

责任、智慧、温度

——中国太保寿险湖南分公司发布客户服务新体系

中国太保寿险湖南分公司坚定围绕“客户为出发点、产服为切入点、队伍为落脚点”金三角发展理念，以“监管消保评价”为指引，发布“主动赔、芯消湘”服务新体系，致力于打造责任、智慧、温度的保险服务体系，做寿险行业的长期主义者。

一、主动赔：客户至上，变被动响应为主动守护

2025年3月，我司于业内率先推出“主动赔”服务，通过“主动赔、上门赔、优先赔、暖心赔”四大核心场景，重塑理赔服务模式。

场景一：前置报案，保障始于未报案之时

对因遗忘保单、不知晓已出险、突发情形等出险但未报案的客户，推出“主动赔”服务。通过与省内700余家二级及以上公立医院数据联动，经客户授权后主动发起理赔，让服务先行一步。

典型案例：湘潭C先生，2025年授权后34次理赔平均时效15天，最短仅1天，与过往理赔体验形成鲜明对比。C先生感慨：服务更暖心、更省心、更快捷！

场景二：上门探视，服务足迹遍布三湘

对老年人、大病住院、行动不便等客户，推出“上门赔”服务，将理赔服务送上门、送到家。

场景三：快捷赔付，理赔快人一步

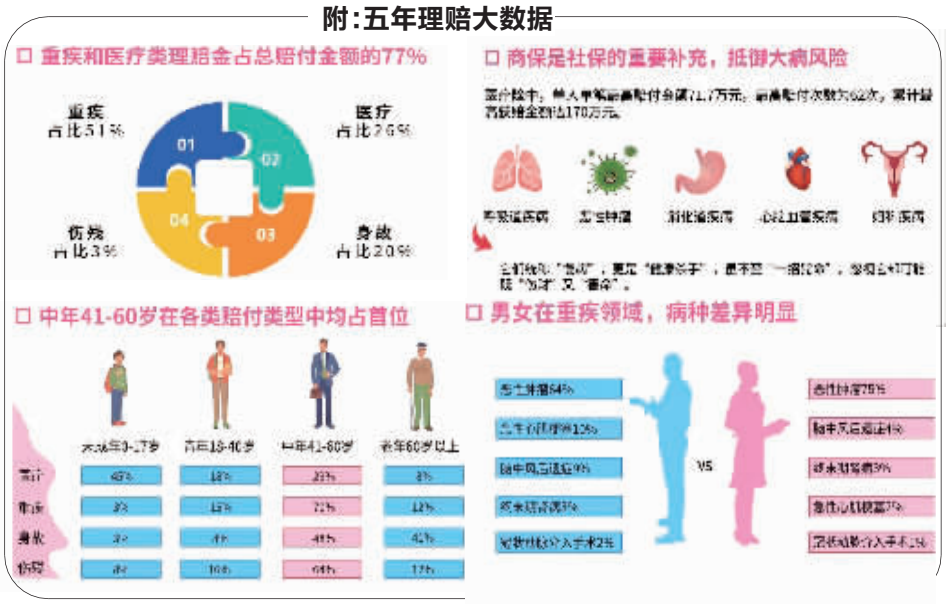
推出“优先赔”服务，对小额理赔等简易案件1日赔付到位，出险3日内报案享快赔通道，并支持移动端全流程指尖理赔，真正做到足不出户，赔款快捷到家。

场景四：暖心服务，急难救助无忧

对突发事故、重大疾病、急需医疗费用救治等情形的客户，推出“暖心赔”服务，提供简化资料、预付赔款等举措，并提供“恶性肿瘤确诊即赔”和覆盖全国超10000家医院的“住院垫付”服务，直接化解就医资金难题。

2025年，我司“主动赔”服务覆盖9.8万位客户，兑现4.3亿元赔付。2026年，我司将启动“主动赔2.0”升级计划，这不仅是服务迭代，更是理赔理念的深度进化，旨在打造客户零操心、体验零断点的理赔新范式，持续夯实“好保险·主动赔”的品牌承诺。

附：五年理赔大数据



二、芯消湘：全程融入，深耕消保新生态

“芯消湘”大消保体系是我司践行“消保也是生产力”的核心载体，历经两年深耕，通过覆盖业务全链条的精细化管理，将消保要求转化为具体行动与客户信任。

（一）事前：重塑标准，宣教升级

我司于2025年9月重塑销售人员星级体系，以“综合能力、服务质量、专业化发展”三维评估替代单一业绩导向，并通过消保积分机制引导队伍主动践行消保。2026年初，率先全面落地销售适当性，通过“客户需求－产品供给－销售分级”精准匹配与培训，推动消保关口前移至销售源头。

以“芯消湘”为核心IP构建知识普及生态圈。2025年，围绕“老少新”重点人群开展活动超1000场，触达消费者307万人次；原创《高管讲消保》等系列视频，以生动案例让消保知识“听得懂、传得开”。

（二）事中：创新解纷，树立标杆

创新构建“三站一基地”（消费维权服务站、人民调解分站、诉源治理工作站、湖南省消费教育基地）多元解纷模式，成为省内行业唯一获省政府消保部门“三授牌”企业，以“调解优先、诉讼断后”原则高效化解争议。

（三）事后：溯源治理，主动服务

通过投诉溯源分析推动问题前置化解，并创新推出“主动赔”“主动付”等服务，将客户痛点转化为服务亮点与品牌信任，为业务增长注入持续动力。

2026年，我司将启动“芯消湘3.0”，锚定“三全三头”，始终把消费者权益保护置于发展“头等大事”位置，以更高标准、更智慧手段、更丰富文化触点，为守护三湘百姓美好生活贡献太保力量。

发行方式：邮政发行　发行单位：湖南省报刊发行局　发行热线：11185　邮发代号：41-118　定价：360元/年　印刷：湖南日报社印刷厂（地址：长沙市望城区黄金西路989号）