

# 客户至上，中国太平一直在行动

日期: 2023-03-15

中国太平始终践行民族保险的初心使命，坚持客户至上，认真倾听客户意见和心声，积极保护消费者权益，不断提供更有价值、更加专业、更为丰富的产品和服务，与消费者一起共筑诚信消费环境，提振金融消费信心，共享美好生活。

## 召开首届消保大会

2022年，中国太平首次召开以“客户至上·诚信太平”为主题的消费者权益保护大会，总结消保工作情况，提升全员消保意识，促进消保文化建设。

## 连续举办三届客户节

自2020年开始，中国太平连续举办三届“吉象节·太平客户节”，以“美好生活·太平相伴”为主题，聚焦多元化客户需求，组织丰富多样的活动，倡导“客户至上”理念，为千家万户带去太平吉祥。

## 全面升级服务体系

中国太平围绕客户需求，不断推进科技系统、组织结构、经营模式等方面的综合建设，加强一线智能化、推动一网生态化、打造一厅科技化，用技术创新赋能升级“一线、一网、一厅”立体化服务体系。

## 提升理赔服务质效

太平人寿开发移动保险服务工具，线上智能理赔使用率高达90%；太平财险发布业内首创的车险理赔服务方式“一线通”，适用超过70%的车辆出险情况；太平养老全新推出面向企业客户的一体化服务平台“福享太平”。

### **持续优化适老化服务**

完成适老化服务改造超 84 项；上线适老模式，全年累计服务超 27.4 万人次，客户满意率达 99.0%；客服柜面放置常用便民服务设备，为老年客户提供专属线下服务。

### **开展消保教育宣传**

开展各类集中宣传活动超 9000 场；太平人寿、太平财险和太平养老在 2022 年“7.8 全国保险公众宣传日”中获中保协通报表扬；太平人寿、太平财险获评 2022 年“3·15”消费者权益保护教育宣传周“优秀组织单位”；太平财险获评 2022 年金融联合教育宣传活动银行保险机构“优秀组织单位”。

### **加强客户投诉管理**

畅通消费者沟通渠道，建立包括 95589 客服热线、官网、官微、APP、微博等 20 类渠道 29 个入口；充分发挥服务敏感性机制作用，及时发现问题，主动服务客户；完善过程管控，建立案件追踪、纠纷分级处理、提高投诉处理质效。

中国太平践行以人民为中心的发展思想，坚守客户至上的服务理念，严格执行监管要求，积极保护消费者权益，不断优化产品服务，用心陪伴客户，努力为客户创造美好生活。