

中国太平：赓续95年的守护

——写在中国太平创立95周年暨太平人寿服务烟台20周年之际



金一南应邀来烟，为客户解析经济形势。

太平人寿第四届客户节烟台站开幕。

1

95年行业积淀

国之所需，太平所向

11月18日,《人民日报》刊发了中国太平保险集团党委的理论文章《做好金融“五篇大文章”助力中国式现代化》,阐述了新时代新征程中,金融央企应该承担的国家战略、民生保障和使命担当。

作为我国历史上持续经营最悠久的民族保险品牌,我国唯一一家管理总部设在境外的中管金融企业、副部级央企,中国太平传承红色基因和民族血脉,立足香港,跨境经营,服务全球,风雨兼程95载,已发展成为拥有24家主要成员公司和2000余家各级营业机构的大型跨国金融保险集团,连续6年上榜《财富》世界500强,成为我国保险行业国际化经营的引领者和境外中资企业与中国公民的最佳保险服务商。

在中国太平创立95周年、太平人寿服务烟台20周年之际,我们走近太平人寿烟台中心支公司,为您揭开这家金融央企、民族保险品牌的神秘面纱。

在中国保险业流传着这样一句话:一部中国太平的发展史,就是一部中国民族保险业的奋进史。追溯历史,中国太平不仅是一家民族保险企业,更是一个流淌着红色血液的保险品牌。

今天的中国太平是由太平保险公司、中国保险公司、民安保险公司三大民族品牌整合而成的:

1929年11月,当时有名的“北四行”之一——金城银行,投资100万元开设了太平水火保险公司。集团化经营后,它逐步成长为当时我国规模最大的华商保险企业之一。

1931年11月,中国保险有限公司(以

下简称中国保险)由中国银行拨资于上海成立,到中华人民共和国成立前夕,它已发展成为当时我国规模最大、实力最强的保险公司,机构遍布国内主要大中城市以及英国、东南亚等地。

红色基因是中国太平的鲜明标志。1943年11月,由广大华行与民族资本家卢作孚在重庆合资成立了民安保险公司,凭借保险公司扩大同各行各业的业务往来,同时作为中国共产党地下组织联络站,搜集革命情报,保护爱国人士、提供革命所需的药品、筹措活动经费,为党和国家作出了巨大贡献。1947年,民安保险南迁香港,于1949年9月注册成立了香港民

安保险有限公司。

1956年,根据国家统一部署,中国保险、太平保险停办国内业务,专营海外保险业务,一方面为港澳同胞和海外华侨服务,另一方面为国家积累外汇资金。截至1960年,境外中资保险机构累计汇入国内的资金超过9亿美元,有力地支援了中国的社会主义建设事业。

随着中国加入世界贸易组织,中国保险市场扩大开放势在必行。2001年,经国务院同意,原中国保险监督管理委员会批准,中国保险股份有限公司旗下两家子公司——太平保险和太平人寿保险公司全面恢复中国境内的保险业务。

2009年,太平保险、中国保险、民安保险三大民族品牌整合,更名为中国太平保险集团公司。

2012年,中国太平保险集团公司被列入中央管理,升格为副部级中央企业;2013年完成重组改制并整体上市,正式更名为中国太平保险集团有限责任公司。

历经时局多变的岁月,经过了经济困难的年代,在新中国成立特别是改革开放之后,中国太平焕发出蓬勃的生机,逐步发展为一家世界500强企业,成为我国保险业发展壮大的时代缩影和新中国繁荣富强的鲜活例证。

2

20年躬耕烟台

服务地方,保障民生



左图:

1934年,太平水火保险公司添设寿险部时在《申报》刊发整版庆祝启事。

下左图:

2019年,太平人寿烟台中支获得“全国金融五一劳动奖状”。

下右图:

2021年,太平人寿烟台中支获“全国金融五一劳动奖状”。

保险业连接千家万户、关系国计民生,促进经济发展,改善民生保障。

2004年,中国太平旗下寿险专业品牌——太平人寿的创业者们踏上了烟台这片山海相依的土地。那年4月,太平人寿烟台中心支公司(以下简称太平人寿烟台中支)成立,正式开启了以高质量保险服务助力烟台经济社会发展的历程。之后,太平人寿烟台中支与时俱进,开拓创新,先后在龙口、招远、莱州、牟平、莱山、开发区、莱阳、芝罘、海阳等地成立了分支

机构。

20年,弹指一挥间。一组数据,见证了太平人寿烟台中支的成长“加速度”:

24.7亿元:从无到有、从小到大,大到强,太平人寿烟台中支经营管理稳健增长,总保费收入从2004年的900余万元增长至2023年的24.7亿元,增长274倍。截至今年10月的最新数据显示,太平人寿烟台中支总保费规模跃居烟台保险市场第四位。

13亿人:客户总数突破68万人,赔付

超10万人次,赔付支出超过13亿元。太平人寿烟台中支不仅在客户最需要的时候雪中送炭,更在服务社会民生和烟台经济发展的过程中,充分发挥了保险的保障作用。

5000人:团队规模从最初的100余人增长至5000余人,增长50倍,培养了高素质、高品质、高绩效的“三高”团队,为地方提供了5000多个就业岗位,成功迈入烟台大型保险机构之列。

这一连串的数字,是太平人在烟台奋

斗20年交出的答卷。

20年砥砺前行,太平人寿烟台中支先后获得全国金融先锋号、全国金融五一劳动奖状、全国巾帼文明岗、山东省财贸金融系统五一劳动奖状、山东金融学习型组织标兵单位、烟台保险业履行社会责任突出贡献单位等荣誉。太平人寿烟台中支以其国际化的经营特色、完备的业务经营体系和优质的客户服务,向烟台人民展示着民族保险品牌的独特魅力。

3

给底气、给能力

打造高素质、高品质、高绩效的“三高”团队

在一个快节奏的时代,一家企业能够穿越周期,风雨兼程95载,究竟做到了什么?

梁木、孙翠梅、康玉琴是在太平人寿烟台中支成立那年(2004年)先后加入太平的。走进太平,她们便爱上了太平,初心不改、矢志不渝,一干就是20年。与企业同呼吸、共成长,目前她们都已身居太平人寿烟台中支区域总经理的重要岗位,管理着上千人的团队,她们既是中支的开创者,又是企业成长的见证者。

“因为一份责任,我选择了太平!”梁木告诉记者,她加入太平之前已有4年多的保险从业经历,服务着数百名高端客户。那时,她经常苦于找不到更合适的产品为客户的孩子和老人提供更好的保障。“每个合格的保险代理人,都有一份

责任,希望用自己的专业能力更好地帮助客户。太平人寿烟台中支,我毅然加入,我研究后知道,太平人寿有深厚的行业底蕴和金融资源,有国际化的经营团队、经营理念和全球视野,在产品、服务流程、客户体验、保险经营、人才培养等方面与国际接轨,可以满足我服务客户的需要。”梁木说,加入太平是她一生中做得最正确的选择,公司强大的品牌实力、健全的产品体系、稳健的经营管理、专业的系统培训,让她能够坚持、坚守,一步步成长为行业专家,既收获了客户的信任,又收获了专业能力过硬的一支保险“梦之队”。

“太平人寿的品牌实力和专业化,给了代理人尊严,也给了客户安心!”孙翠梅告诉记者,太平人寿拥有成熟的培训体

系。针对新入职的员工,通过《卓越人才管理计划》,公司有持续一年的跟踪式培训和辅导,帮助其快速成长,专业地走进市场;针对不同级别的代理人,公司有系统的晋升培训;针对客户需求,公司搭建了强大的培训体系,通过系统性学习,业务人员能够更好、更快地掌握必要的专业知识,在展业过程中为客户提供周到的健康管理、贴心的养老服务,最终获得客户的认可与信赖。

“服务客户无止境,即便我已经60多岁了,每天仍会像海绵吸水一样如饥似渴地参加培训学习,与时俱进,希望用更专业的能力、更前瞻的视野,给客户最好的服务。”孙翠梅说。

“感恩太平,让我收获了许多知心朋

友;感恩客户和团队小伙伴给了我信任与支持!”康玉琴在接受采访时多次强调,太平人寿“以客户需求为中心”的服务理念、完善的服务体系、领先于行业的数字化系统、与国际接轨的产品设计,让她为客户提供服务时有信心有底气。

“身在太平,天生骄傲。”康玉琴说,无论是客户还是代理人,当他们了解到太平的历史,了解到太平对员工的关注与培养,了解到太平完善的VIP客户服务体系,都会义无反顾地选择太平。

据介绍,应太平人寿烟台中支邀请,金一南、刘润、余晖、姚景源、程斯宇、黄利军、李宏威、骆玉鼎、孙玉栋(排名不分先后)等知名学者和专家都曾来到烟台,为客户带来最前沿的经济形势分析与专业的财富管理建议。

4

创新引领未来

以数字化提升服务质效

保险是家庭的屏障,最大的含义是提供保障。在起伏的经济周期中,好的保险产品能够穿越周期,实现家庭资产风险和收益的平衡,成为家庭风险的屏障。

近日,太平人寿推出的一款全新的分红型终身寿险产品“太平国弘一号终身寿险(分红型)”,兼具保障和分红双重优势,其安全性、成长性、长期管理性,以及未来可期的保单红利与消费者希望实现跨期资产管理和风险规避的需求高度契合,受到市场的追捧。

作为金融央企成员单位及行业头部险企之一,太平人寿将“以客户需求为中心”的经营理念贯穿于产品设计开发及体系建设中,创造性地建立一套完善的高质量产品开发机制,持续推出护航客户全生命周期的产品,保险产品覆盖了人寿保险、健康险、意外险、年金等多个领域,满足人们在不同生命阶段的需求。

以数字化赋能高质量发展。为提升客户体验,自2018年5月1日起,太平人寿推出“秒赔”服务,客户理赔无需再“跑

腿”,可在线上完成理赔申请、影像资料收集,并在银联校验、OCR(字符识别)、人脸识别、电子签名等手段的辅助下,完成移动端理赔。作为太平人寿“去柜面化”服务的重要举措之一,“秒赔”系统支持全业务类型的理赔申请,让保险理赔再提速,从而进一步提升客户体验。

据介绍,太平人寿烟台中支成立20周年,赔付超过10万人次,赔付支出超过13亿元。通过“秒赔”结案20211件案件,使用率达97.89%,平均申请支付时效0.42

天,最快案件2分钟结案。对于事实清晰、材料完备、一定金额范围内的简单案件,“秒赔”可以通过自动理赔对出险案件的事故进行审核及理赔,即时赔付客户。

太平人寿充分运用人工智能技术,持续打造覆盖全生命周期的客户服务平台,为代理人提供精准的客户服务平台,提升服务质效,近日荣获中国银行保险报“2024保险业数字化营销优秀案例”和“2024保险业数字化转型IT基础能力建设优秀案例”。

5

赋能美好生活

全面布局“医康养生态圈”和“金融科技生态圈”

金融是国民经济的血脉,是国家核心竞争力的重要组成部分。在中国人口持续老龄化的背景下,养老金融已正式写进了国家金融“五篇大文章”(即科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融)。中国太平义不容辞地扛起服务国家战略、应对老龄化社会、构建多层次社会保障及养老服务体系的责任,全面布局“医康养生态圈”和“金融科技生态圈”,持续推进保险与康养产业的融合发展。

为满足老年人品质化、差异化的健康养老需求,太平人寿以“保险+医康养”为战略重点,创新构建了“乐享健康”大健康服务品牌和“乐享养老”大养老服务品牌;“乐享养老”形成“乐享家”“乐享游”“乐享

居”三大板块。截至目前,全国“自建+合作”乐享养老合作社区已达73家,其中“乐享家”拥有17家社区,“乐享游”拥有56家社区,服务网络已覆盖26省59市,实现了东南西北中全覆盖,医养、康养、旅居服务全融合,全方位满足长者的差异化、品质化综合养老需求。依托集团强大的医康养生态圈,太平人寿山东分公司建起具有山东特色的“保险+医康养”生态圈,“乐享齐鲁荟”医康养创新工作室不断丰富“一山一海一泉”属地化养老板块,目前已与明湖国际·檀椿颐养中心、威海爱莲湾康养度假区、日照山海瑞颐康养中心重点开展养老合作,受到济南、烟台、威海等地客户的广泛认可。

领跑“保险+医康养”国际布局,太平人寿整合国际医疗资源,推出跨境健康服务,以大湾区为枢纽,连接东南亚、美、英、日等地区,为客户搭建起线上线下融合、境内境外融通的全生命周期大健康服务解决方案,服务涵盖消费医疗、国际重症诊疗、特色药品器械、跨境医疗、就医协助、预防保健等,直指各年龄层的健康医疗需求。

坚持“客户至上”的核心理念,依托“医康养生态圈”和“金融科技生态圈”两大服务生态圈,太平人寿为客户提供涵盖美好生活核心需求的“长寿享老”“活力健康”“精致生活”“家业长青”4大解决方案,全方位满足客户美好生活的多元需求。目前,太平人寿投资资产规模已超万

亿量级,并连续3年荣获“保险业投资金牛奖”。

保险就是保太平。从1929年到2024年,从太平保险到中国太平,“与民族共患、与国家同兴”,中国太平的保障与守护已经整整跨越了95年。

点滴积累,久久为功。未来,太平人寿烟台中支将继续秉持“央企情怀、客户至上、创新引领、价值导向”的发展战略,赓续“文化引领、服务致胜、经营梦想、品质生活”的经营理念,锚定金融强国建设目标,奋力写好金融“五篇大文章”,更好地服务烟台经济社会发展,服务民生保障,与客户“共担风险、共享太平”。

(文/孙青 纪凤姣)



2004年,太平人寿烟台中支落户烟台,开业合影。



2024年,太平人寿烟台中支服务烟台20周年内勤合影。