

太平洋保险，打造行业服务新标杆

中国太平洋保险(集团)股份有限公司是在1991年5月13日成立的中国太平洋保险公司的基础上组建而成的保险集团公司，总部设在上海，是国内领先的“A+H”股上市综合性保险集团。

太平洋保险以成为“行业健康稳定发展的引领者”为愿景，牢牢把握高质量发展主线，专注主业、做精专业，用转型的“进”，实现了发展的“稳”。连续九年入选《财富》世界500强，2019年位列第199位。



太平洋产险山东分公司下辖16家中心支公司,150家支公司,11家营销服务部,分支机构遍布全省,业务规模稳居山东保险市场前三位。

太平洋产险山东分公司多年来不断创新服务内容和方式,充分满足市场需求,各项保险业务稳步增长,在服务好车险、非车险、农险等客户的同时,先后承保多项国家、省、市级重点建设工程和大型企业项目,承保项目规模大,数量多,涉及行业范围广。赢得了社会的普遍好评和较高的企业信誉。

太平洋产险山东分公司与世界500强、中国500强在山东的分支机构及省内百强企业都有着不同程度的业务合作,与其中多家企业在风险管理方面有着深度合作。在做好保险主业,努力发挥好保险保障和参与社会管理职能的同时,积极协调总部项目落户山东,为推动我省金融组织体系创新,促进山东经济社会发展做出了积极贡献。

2019年11月27日,中国太平洋保险集团与山东省人民政府签署战略合作协议。中国太保将在继续提供优质保险保障服务的基础上,进一步在乡村振兴、医养健康、海洋经济、上合示范区、黄河流域生态保护、山东旅游文化资源等方面,加快保险产品创新开发,加大保险资金投资力度,积极发挥好保险作为经济发展助推器和社会发展稳定器的作用,助力山东加快新旧动能转换和实现高质量发展。

立足保险主业 服务山东经济

太平洋产险山东分公司立足山东经济发展和社会保障特点,积极发挥保险专业优势,通过提升效能、完善服务,创新产品,积极为山东省“三农”建设、经济发展、民生改善、社会治理水平提升和脱贫攻坚保驾护航。

(一)搭建服务体系,支持“三农”发展

积极开办政策性农险。2019年截至11月30日,太平洋产险山东分公司在山东地区83个县域开展农业保险,其中在75个县开办政策性农业保险,开办险种42个。

创新支农扶贫产品。2018年先后在大商所和郑商所获得玉米和棉花“保险+期货”的立项支持。两个项目共计为20290户农民提供了1.1亿元的风险保障,均填补了山东保险市场在三大交易所“保险+期货”的空白。2019年增加了大豆整县制覆盖和苹果、大枣三个品种。此外,太平洋产险山东分公司“济宁嘉祥基于卫星遥感测产的大豆繁种区域收入保险项目”也获批落地,成为我省保险领域首个农业农村部金融支农创新项目。

(二)创新产品服务,支持实体经济

加大基础设施建设支持。独家承保了包括济南轨道交通R1线试运营期在内的多项建筑工程一揽子保险,为基础设施建设贡献保险力量。推动山东省能源建设。承保核电前期工程险、“国和一号”示范工程主体工程保险、核保险等能源相关险种;首席承保国网山东电力、国家电投集团等一揽子保险项目,为能源建设保驾护航。参与国家创新项目。承保多家大型制造企业的首台套保险及生产企业新材料保险,让创新型企业发展更放心。

探索创新型产品和服务。作为全省唯一一家获得“新旧动能转换优秀金融产品”荣誉称号的保险公



司,太平洋产险山东分公司在有效解决小微企业融资贵、融资难社会难题方面做了重要探索。保证保险方面:创新知识产权等为媒介,政府、银行和保险公司风险分担的贷款保证保险业务;创新参与政府采购项目或大型核心企业采购项目的小微企业保证保险贷款业务。信用保险方面:针对一带一路、大中型出口企业及小微出口企业提供应收账款防御,为企业进行融资;针对进口企业凭借关税保保单,在海关享受进口货物“先通关后缴税”的通关便捷。

(三)丰富保障形式,支持改善民生

民生灾害救助。为贯彻落实党的十九大“提高防灾减灾救灾能力”、十八届三中全会“建立巨灾保险制度”、省政府“将保险纳入灾害事故防范救助体系”精神,太平洋产险山东分公司积极参与了烟台、日照、滨州等14地市的民生灾害救助保险服务项目。累计提供超过5.4亿元的风险保障。

勇担国企责任 服务彰显大爱

(一)扩大保障领域,完善社会治理

安全生产责任。作为安全生产责任险八家试点保险公司之一,太平洋产险山东分公司按照省应急管理厅的文件要求,针对危险化学品、矿山、烟花爆竹、交通物流等生产销售企业提供安全生产责任险保障,从2011年开始累计服务企业2.6万家次,累计保额近3500亿元。

校方责任。针对中小学生、幼儿园学生在校期间的意外伤害提供风险保障,定期进行风险防控,风险排查,配合教育部门构建和谐校园。从2008年开始,每年服务学校上千家,近五年累计保额过百亿元。

食品安全责任。针对辖区内食品生产企业及餐饮服务业、企事业食堂配餐企业等提供食品安全责任风险保障,近五年每年累计服务生产企业1500余家,近五年累计保额

近十亿元。

(二)落实精准扶贫,助推脱贫攻坚

“防贫保”助推稳定脱贫长效机制建设:为聚焦建档立卡贫困人口精准脱贫、防止返贫和新贫,建立稳定脱贫长效机制,2018年5月,省扶贫办形成《河北魏县“防贫保险”考察报告》,指导太平洋产险山东分公司独家开展全省范围内“防贫保险”调研。2019年4月,太平洋产险山东分公司与枣庄市扶贫办签署首个地市扶贫工作全面合作协议。2019年6月,创新开发、独家承办枣庄医疗支出型贫困人口“防贫保”项目(省内首创),覆盖建档立卡贫困人口10万人。此外,在济宁微山、曲阜,德州平原等地陆续开展了“防贫保”业务试点工作。

探索助力扶贫与乡村振兴战略衔接:根据山东省委、省政府关于“推进脱贫攻坚与乡村振兴战略衔接”总体部署,统筹考虑脱贫攻坚消除绝对贫困和乡村振兴减少相对贫困的关系,助力推动由政府完全兜底的脱贫模式向多途并举防贫机制升级,探索建立“政府政策引领、乡村自助互助、保险杠杆放大、社会公益补充”的稳定脱贫、长效防贫机制,完善和优化乡村振兴风险管理体系。

科技赋能保险 服务智能高效

精神障碍患者——“精防保”平台。结合贯彻落实中央统一部署和省、市各级政府工作要求,积极探索创新保险参与社会治理新模式,太平洋产险山东分公司研发了“精防保”智慧管理平台,建立事前预防、事后补偿的双重运作体系,解决了对患者管理的痛点、难点,目前已为近1万精神障碍患者提供了风险保障服务。

“保险+”服务——洋务通外贸应用平台。为助力外贸企业发展,积极响应保险业服务“一带一路”建设战略,为外贸企业提供完善的保障服务,作为外贸服务资源

整合方,太平洋产险山东分公司基于“保险+服务”的理念,联合山东省商务厅研发“洋务通”外贸应用平台,为企业提供“保险+订单+融资”服务,实现由单一保险人向综合金融服务合作伙伴的转变,构建综合服务生态圈,为促进外贸经济高质量持续发展,支持国家战略服务实体经济贡献太保力量!

卫星遥感及无人机应用。太平洋产险山东分公司将卫星遥感和无人机技术应用于农业保险的承保理赔服务,大大提升了服务效率和准确性。2018年台风“温比亚”和2019年台风“利奇马”对山东大部分地区造成了严重灾害,损失巨大。太平洋产险无人机的应用大大缩短了灾害查验时间,并将查验数据与其他保险公司共享,为帮助受灾群众快速恢复生产做出重要贡献,受到政府及受灾群众的一致好评!

激发组织活力 提升客户体验

太平洋产险山东分公司不断建立健全经营体制和机制,调整优化经营架构和服务体系,增强服务能力,提升客户体验。

客户经营理念转型。主动突破传统的保险销售角色定位,由“保险卖家”向“保险管家”服务角色转型,以客户分类管理的思维精准客户经营,针对个人客户、法人客户、农村市场等不同客户群,分析其对产品、渠道、服务的不同需求,匹配差异化的服务,推进差异化客户服务体系建设,提高客户黏度,提升客户体验。

客户经营组织再造。为更好服务个人客户,太平洋产险山东分公司成立“神马工程”项目服务团队。以“为客户提供全生命周期高端服务”为目标,从客户角度出发,关注客户全生命周期中的不同需求,通过专属客户经理制,为客户提供全方位的保险咨询服务,完成每张保单的电话回访、增值服务、理赔服务等全生命周期过程跟踪,搭建起全生命周期闭环管理体系,做深、做实、做细客户保前、保中、保后的服务工作,有效提升客户体验和服务满意度,实现客户与公司在交互生态圈中的和谐发展,真正提升客户体验。

2019年,太平洋产险山东分公司保费收入成功突破60亿,用转型的“进”,实现了发展的“稳”。太平洋产险山东分公司将继续以高质量发展为主线,推进转型发展,围绕“客户体验最佳、业务质量最优、风控能力最强”的转型目标,用坚实的每一步打造“行业健康稳定发展的引领者”。

