

太平人寿首批“消保驿站”正式授牌 打造有温度的一站式消保服务阵地

在金融消费需求日常多元化、差异化的今天，强化一线消保工作、维护好每位消费者的切身权益，正在成为保险行业发展的重中之重。太平人寿坚持“金融为民”底色，在全国范围内创新推进“消保驿站”建设。近日，首批十家“消保驿站”已完成标准化建设并正式揭牌，标志着公司在构建“在身边、有温度、一站式”的基层消保服务网络上迈出关键一步。

据了解，太平人寿于2025年3月发布了《消保驿站建设指引（试行版）》，在全国36家分公司全面推动“消保驿站”的建设。经过9个多月的建设，太平人寿从30

家建设完成的消保驿站中挑选出武汉、苏州、金华、银川、无锡、福州、南昌、天津、贵阳、兰州10家优秀驿站，正式授予消保驿站荣誉牌匾。太平人寿消保驿站集“爱心窗口、金融宣教、纠纷化解、便民服务”等四大功能于一体，旨在构建立体化金融服务矩阵，为消费者提供“一站式、在身边、有温度”的消保体验，打通金融消保“最后一公里”。

在江苏无锡“消保驿站”的揭牌现场，由智能机器人担任“消保大使”与来宾互动，生动介绍驿站功能与服务内容，有效提升了服务的互动性与体验感，成为一大亮点。驿站划分四大功能

区：金融宣教区通过多样化的宣传形式，主动将金融知识送到消费者身边；服务区提供双语支持与无障碍设施，重点为老年人、外籍人士等特殊群体提供便利；权益保护区借鉴“枫桥经验”，搭建快速调解通道；创新共建区配备充电站、饮水点等设施，并将联合社区开展健康义诊等活动，成为周边居民共享的服务空间。

湖北武汉“消保驿站”聚焦服务细节，以人性化关怀传递服务温暖。在保险服务区，驿站专门为携带儿童办理业务的客户设立了“儿童托管点”，配备安全游乐设施、适龄绘本和益智玩具，并由专人提供临时看护服

务，切实缓解了家长办理业务时的后顾之忧。前来办理业务的客户刘女士（化姓）表示：“这里有书有玩具，还有专人照看，我能更安心地办理业务，感觉非常贴心。”太平人寿在提供高效、便捷服务的同时，更加关注每一位客户的实际需求，以一件件无微不至、贴心关怀的暖心小事，切实提升消费者满意度和幸福感。

浙江金华“消保驿站”创新设立消保大使体验官，由业务伙伴定期轮值，在柜面主动提供业务引导、风险提示与消保知识普及等服务，通过面对面交流增强服务的亲和力与信任感。同时，驿站设有金融“共享法庭”，积极

引入专业调解人士，通过“一屏一线一终端”，为广大消费者、特别是需要更多关怀的特殊人群，提供专业便捷的保险服务和高效透明的权益保障通道，切实提升了金融服务的可获得性与消费者满意度。

未来，太平人寿将继续以“消保驿站”为支点，进一步拓展服务网络，深化功能创新，加强社区融合，推动消费者权益保护工作从“被动响应”向“主动服务”转变，从“单点供给”向“生态共建”升级，让“消保驿站”真正成为群众身边可信赖、有温度、一站式的金融服务前沿，为构建健康、和谐、安全的金融消费环境贡献力量。

一面锦旗背后的生命守护

——七年保单，一场与死神的赛跑

1月26日，中国人寿滕州支公司（以下简称“滕州市支公司”）与滕州市民政局共同前往滕州市第四敬老院（位于木石镇），开展“冬季送温暖”志愿服务，为老人们送去寒冬里的关怀与新春的祝福。

滕州市民政局党组成员、副局长王有成，木石镇政府副镇长张宇，滕州市支公司经理助理乔友亮，市民政局老龄科和木石镇民政科相关负责人及滕州市支公司志愿服务队成员参加活动。

温情慰问 传递社会关爱

活动中，慰问组一行向老人们赠送米、面、油及保暖用品等物资，关心他们日常生活与身体健康。现场气氛温馨融洽，老人们笑容满面，与社会各界代表畅叙温情。王有成表示，此次活动是民政部门与爱心企业共同服务民生的具体体现，旨在传递社会对老年群体的关怀。张宇也表示，木石镇将持续支持养老事业，努力为老年人营造更优质的生活环境。

锦旗致谢 彰显企业担当

为感谢滕州市支公司长期以来对养老事业的支持与付出，志愿服务慰问组特别赠送写有“人寿真情系桑榆 专业爱心献敬

老”的锦旗，对其在服务老年群体方面所做的积极贡献表示认可。

“银龄”服务 专业守护安康

活动中，滕州市支公司“银龄安康”志愿服务队队员积极开展义务劳动，协助整理房间、打扫卫生，并为行动不便的老人提供贴心帮助。同时，工作人员向敬老院老人及工作人员介绍了一项在滕州市政府指导下推行的惠民保障项目——“银龄安康工程”的相关保障内容，通过政策讲解提升大家的健康风险防范意识。

政企协同 共筑晚年幸福

关爱老年群体是企业应履行的社会责任。未来，滕州市支公司将继续深化与民政部门的合作，依托“银龄安康工程”，进一步精准对接老年人实际需求，提供更为细致、全面的服务，切实助力老年人安享晚年，为促进社会和谐贡献国寿力量。

此次活动不仅为敬老院老人带来物质支持与精神慰藉，更彰显了政企合作服务民生的责任担当，为推进老年保障事业、弘扬尊老敬老传统美德树立了良好典范。

中国人寿滕州市支公司 联合滕州市民政局开展“冬季送温暖”活动

2018年的一个普通午后，李女士（化姓）在好友的推荐下，签下了太平人寿的重大疾病和住院医疗保险。签字时笔尖划过纸张的沙沙声，成了她记忆中一个不经意的注脚。“就当是给朋友说，浑然不知这份保单将在七年后成为她生命的“救命稻草”。

2025年春天，李女士在洗澡时无意摸到右乳有一个硬块。起初她并没在意，直到硬块一个月后依然存在，才在丈夫的催促下走进医院。诊断书上的“乳腺癌”三个字，让她的世界瞬间崩塌。“那天下午，我坐在医院的长椅上，看着人来人往，感觉自己像个局外人。”回忆起初诊那天，李女士的眼眶依然会湿润。

手术很成功，但术后漫长的化疗之路才是真正的考验。就在全家为高昂的治疗费用发愁时，李女士的丈夫想起了七

年前的那份保单。抱着试一试的心态，他们在出院后的第一个工作日就提交了理赔申请。

令他们难以置信的是，当天下午，手机就收到了10万元到账的短信提示。“我当时反复数着短信上的零，生怕是自己眼花了。”李女士的丈夫说，这个速度超出了他们最乐观的预期。

更让李女士感动的是后续的理赔过程。每个月化疗结束后，她只需要将医疗单据拍照上传，理赔款就会在三个工作日内到账。“就像有个看不见的朋友，一直在背后默默支持着我。”她说，这份踏实感让她能更专注于治疗。

最贴心的是两个产品合计每天400元的住院津贴。“这笔钱让我在病床上也能‘挣工资’，感觉自己并没有完全成为家庭的负担。”李女士说，这份尊重比金钱更让她感动。

治疗期间，太平人寿的客

服务人员还会定期来电问候，提醒她注意康复事项。“他们不只是处理赔款，更像是一位老朋友。”这种超越保险合同的关系，让李女士一家倍感温暖。

目前，李女士的复查结果显示各项指标都已恢复正常。为表达感激之情，她和丈夫特意定制了一面锦旗，亲手送到太平人寿。“这份保单不仅救了我的命，更保住了一个家的完整。”李女士说。

如今，李女士成了太平人寿的“义务宣传员”。每当有人问起她的康复经历，她总会说：“买保险就像种树，最好的时间是七年前，其次是现在。因为你永远不知道，明天和意外哪个先来。”

这个故事见证了一份保单如何穿越时光，在生命最黑暗的时刻点亮希望。太平人用七年如一日的守护证明：保险不只是冷冰冰的合同，更是一份有温度的承诺。

枣庄市“银龄安康”新春走访慰问老活动温情开展

寒冬虽至，温暖未迟。春节前夕，市民政局与中国人寿枣庄分公司携手，走进特殊困难老年人家中，开展“银龄安康送温暖”春节走访慰问活动，以实际行动传递关怀，用真诚服务守护晚年。

2月4日，市民政局党组成员、副局长陈德鸿与中国人寿枣庄分公司党委书记张庆带队，赴山亭区多户老年人家庭进行慰问。每到一处，慰问组都与老人亲切交谈，耐心询问取暖安全、年货置办等情况，反复叮嘱健康

注意事项，并致以诚挚的新春祝福。

本次活动重点面向曾获得“银龄安康工程”理赔及生活困难的老年人家庭，各区（市）、镇（街）老龄工作人员与中国人寿支公司服务团队组成联合慰问组，深入老年家庭，细致介绍“银龄安康工程”保障内容及相关惠民政策，详细了解老人的生活、健康及照护需求，为进一步优化为老服务提供依据。

“银龄安康工程”是深入推进积极应对人口老龄化战略，完

善老年人意外伤害综合保障体系的重要举措，实施以来已累计为数以万计的老年人提供意外风险保障，有效发挥了“社会稳定器”作用。此次走访慰问，既是该工程服务延伸的具体体现，也是政企联动、融合助老的有益实践。下一步，市民政局与中国人寿枣庄分公司将以此次慰问活动为契机，持续深化“银龄安康工程”实施，携手社会各界力量，共同构建更加完善、更有温度的老年关爱服务体系，不断提升广大老年人的获得感、幸福感、安全感。

中华财险枣庄中支开展 消保县域行防非反诈赶大集活动

中华财险枣庄中支为重点落实“消保县域行”活动，围绕提升基层群众防非反诈能力、展示金融为民新风尚重点内容，结合“便捷、省心、安心”等客户关注的问题，该公司开展消保县域行金融知识赶大集暨“好车主，中华行”车险品牌系列服务活动。

1月28日，中华财险枣庄中支金融知识宣讲团队走进市中区齐村大集，开展了“金融知识赶大集”宣传活动暨“好车主，中华行”车险品牌系列服务活动。该公司设立展台，配备老花镜、放大镜等适老设施，通过发放宣传资料，特别针对农户、商贩及老年人，采用了线下宣传，以及现场咨询讲解方式，向金融消费者普及防范电信诈骗和非法集资

注意事项。对防范电信网络诈骗、防范非法集资等进行教育宣传。同时向社会公众介绍“好车主，中华行”车险品牌服务内容。通过“快、简、暖”理赔服务通道，进一步提升了车险客户服务体验，深入推动“好车主，中华行”车险品牌服务项目规范实施。

下一步，中华财险枣庄中支将坚持以“客户为中心”的服务理念，不断优化服务流程，提高服务水平，切实保障金融消费者合法权益。持续推动金融知识的普及，增强消费者风险防范意识和责任意识，扎实推进消保工作建设和服务能力提升，为营造健康和谐金融消费环境作出应有的贡献。

全省推广！年轻“小”商会 服务“大”作用

近年来，城头镇依托商会助力本地豆制品产业发展，以构建生态、赋能创新、精准服务为抓手，探索出一条以年轻“小”商会撬动产业“大”发展的特色路径。目前，已发展会员单位70家，其中中国国家级高新技术企业7家、省级“专精特新”等高科技成长创新型企业26家，并助力豆制品产业被认定为2025年度山东省特色产业集群。

在推动产业集聚方面，商会牵头引进企业投资建设标准化园区，引导50余家企业“退散进园”，创新打造“上下楼即上下游”的垂直产业链模式，实现从原料生产、产品加工到

流通销售的闭环布局。同时，协助设立全市首家商标品牌指导站，统一品牌标准与包装，提升区域品牌整体形象，并建成智慧物流分拣线，显著降低企业物流成本。在激发创新能力方面，商会着力搭建共享平台，推动建成全市首家食品检验检测共享实验室，为企业提供低成本、高效率的检测服务。积极组织企业学习引进先进技术，推动自动化生产线研发与“机器换人”，助力企业提升产能，降低成本。此外，深化与高校产学研合作，共同开发新产品、新技术，参与制定多项行业与地方标准。在优

化服务环境方面，商会常态化开展银企对接，创新金融服务产品，累计为多家企业发放创业担保贷款近2000万元。协助开展人才引引活动，引进各类专业人才，推动产业向休闲健康食品转型。同时，建立在外企业家联络机制，创新“商会推荐+政府对接”招商模式，成功引进多个优质项目，为镇域工业经济注入新动力。

未来，城头镇商会将继续深化服务平台功能，拓展服务领域，将有效做法推广至更多产业，为优化营商环境、助推民营经济高质量发展贡献更大力量。