



## 以“五常”铸魂，护消费安心

太平人寿山东分公司以高质量消保擘画发展新篇

在“清朗金融网络，守护安心消费”的时代命题下，太平人寿山东分公司深耕齐鲁沃土，以儒家文化“仁义礼智信”为内核，将千年文化智慧融入现代金融消费者权益保护实践，构建起“五位一体”消保体系，为金融消费者织密安心消费“防护网”，以文化赋能、实干担当守护齐鲁百姓金融福祉。

### 以仁为基 坚守金融为民初心

太平人寿山东分公司始终坚持“以人民为中心”的发展思想，把儒家“仁者爱人”的传统哲思，转化为消保工作的务实行动，将消费者权益保护列为“一把手工程”高位部署、全速推进，构建起横向到边、纵向到底的“大消保”工作格局，把为民初心落到每一项服务细节中。

2025年，公司从严抓实消保全流程管控，召开消保委员会会议11次，消保审查数量突破800次，同比增幅高达178%。围绕合作机构管理、业务可回溯、客户适当性、纠纷多元化解等核心环节，修订完善12项消保机制，搭建“1项总括性制度+12项配套机制”的完备制度体系，用刚性制度筑牢消保屏障，让消保工作有章可循、有据可依。凭借扎实的工作成效，公司在2025年度监管消保评价中荣获二级A评级，用实绩兑现金融为民承诺。

在金融教育宣传方面，公司打破传统宣教模式，创新融合吉象IP与消保团子IP，打造趣味化、沉浸式宣教场景。依托古风“消保小镇”体验、“渔村金融行”基层宣讲、“反诈奶奶团”山东大鼓说唱等群众喜闻乐见的形式，让消保知识跳出冰冷条文，变成接地气、听得懂的暖心科普，切实提升群众金融风险防范意识。

### 以义为矩 严守合规经营底线

合规是金融企业的生存之本，道义是从业人员的立身之基。太平人寿山东分公司将“义”作为超越制度的职业准则，以“长合规·航万里”合规文化宣传活动为抓手，推动道义担当与合规经营深度融合，筑牢高质量发展底线。

2025年，公司全域开展合规宣导、警示教育3300余场次，实现全员全覆盖、无死角。层层推进“一把手话合规”主题活动，三级机构负责人讲授合规课程32次，覆盖4167人次，四级机构负责人授课132次，覆盖7231人次；同步开展合规访谈230余人次、合规论坛15场次，以上率下传导合规理念、压实主体责任。此外，通过征集“合规箴言”、举办合规演讲比赛、投放职场宣传物料等举措，营造浓厚合规文化氛围，推动全员从“被动守底线”向“主动践道义”转变，以诚信自律守护消费者合法权益。

### 以礼为怀 打造暖心服务体系

真正的服务礼遇，始于需求、终于满意。太平人寿山东分公司以“礼”润心，不断拓宽服务边界，把人文关怀融入每一次客户交互，用贴心服务诠释国企担当。客户柳先生因孩子确诊甲状腺癌情绪低落，无法到店办理理赔，代理人第一时间上门协助，通过线上平台快速提交材料，仅3个工作日，24万元理赔款就顺利到账，这份雪中送炭的温暖，不仅化解了客户困境，更收获了深度信任。

聚焦民生热点，公司深

耕养老金融赛道，全力布局“医养康”生态圈，打造“乐享健康”“乐享养老”两大服务品牌，其中“乐享养老”形成“乐享家、乐享游、乐享居”三大业务板块。针对活力老人旅居需求，全国布局71家养老社区，覆盖28个省（自治区、直辖市）57个城市，让候鸟式养老成为现实；紧扣长者“居家养老”核心诉求，在烟台落地“乐享居”试点，构建集健康管理、安全守护、生活服务、精神慰藉于一体的居家养老方案，融入“三守四护”服务架构，打造有温度、专业化的居家养老模式，为齐鲁长者绘就老有所依、老有所乐的幸福蓝图。

### 以智为翼 提升惠民服务效能

依托人工智能、大数据等数字技术，太平人寿山东分公司以科技赋能消保服务，让金融服务更高效、更贴心。上线“智能双录系统”，通过语音引导、投屏同步等功能，在严守合规要求的同时，大幅优化客户办理体验；搭建“四位一体”诉源治理模型，紧扣保单全生命周期，覆盖销售、服务全流程，构建“监测—衡量—考核—反馈”闭环管理，实现咨询处理精准化、高效化，兼顾服务速度与温度。

针对老年群体“数字鸿沟”难题，公司构建“线上适老化+线下温情服务”协同体系：优化“太平通”APP关怀版、微信公众号长辈模式，简化操作流程、降低使用门槛；潍坊中支依托“E掌柜”移动

平台、威海中支组建专项服务队，为行动不便老人提供上门保单梳理、手机操作指导等服务，让银发群体足不出户就能享受便捷金融服务，打通惠民服务“最后一公里”。

### 以信为本 构建长效诚信机制

诚信是金融行业的立身之本，更是儒家文化的核心要义。太平人寿山东分公司立足齐鲁文化底蕴，将“重信守诺”传统理念与现代金融治理深度融合，搭建全流程诚信管理体系，夯实行业诚信根基。

严把人员准入关，坚持“优增优育”，将诚信品质作为代理人招募、定级的核心标准，通过严格背景审查、多维度评估，筑牢从业人员诚信根基；强化常态教育，建立制度化诚信培训体系，结合监管政策、行业案例开展专题研讨，深化全员合规诚信意识；健全监督机制，构建事前规范、事中监控、事后问责的全链条管控，将诚信表现与职级晋升、绩效考核挂钩，强化激励约束；厚植诚信文化，通过典型引领、主题宣传，营造重信守诺的浓厚氛围，让诚信成为全员自觉，彰显“保险姓保”的行业本色。

2026年是“十五五”规划开局之年，太平人寿山东分公司将锚定“健全覆盖全人群、全生命周期的人口服务体系”目标，勇当国家战略践行者、高质量发展笃行者、高品质服务先行者，以更有温度的服务、更坚实的合规、更智能的创新、更长效的诚信，守护金融消费者安心与信赖，为山东金融行业高质量发展、清朗金融生态建设贡献太平力量。

通讯员 孙英娅

### 清朗金融护民生 宣教服务暖人心

——中汇人寿菏泽中支开展“3·15”金融消保主题宣教活动

本报讯（通讯员 司轶）

2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，中汇人寿菏泽中心支公司积极响应国家金融监督管理总局菏泽分局号召，紧扣“清朗金融网络 守护安心消费”活动主题，深入践行金融工作的政治性、人民性，主动走出网点、走进户外，面向社会公众开展“两司两员”（货车司机、网约车司机、外卖员、快递员）新就业形态群体专项金融宣教，以务实举措普及消保知识、守护群众“钱袋子”，充分彰显金融保险行业的责任担当。

活动现场，中汇人寿菏泽中支宣教团队在人流密集区域设立固定宣传服务点，悬挂主题宣传横幅、发放专题宣传折页，围绕金融消费者八项基本权利、个人信息保护、防范非法代理退保、警惕电信网络诈骗、理性投保与保单权益维护等核心内容，扎实开展“面对面讲解、一对一答疑”服务。针对货车司机、网约车司机、外卖员、快递员等新就业形态群体工作节奏快、风险防范意识薄弱、易受虚假宣传侵害的特点，工作人员重点拆解常见金融陷阱、讲解正规维权渠道与保险保障核心要点，用通俗易懂的语言剖析典型案例，将专业金融知识转化为接地气的实用安全提示，切实提升重点人群的风险识别能力与自我保护意识。

此次户外宣教活动，是中汇人寿菏泽中支践行金融教育宣传品牌理念、推进消保宣传常态化的具体实践。通过聚焦“两司两员”等重点群体，精准对接新就业形态劳动者的金融服务与权益保障需求，进一步拉近了金融服务与人民群众的距离，营造了“懂权益、守安全、理性消费”的良好金融氛围。

未来，中汇人寿菏泽中支将不断丰富宣教形式、拓宽覆盖范围，常态化开展进社区、进企业、进商圈等多元宣传活动，用心守护金融消费者合法权益。

