

中保协发布“适老服务”新规

保险机构服务老年客户迎统一标准

本报讯 5月13日,中国保险行业协会正式发布《保险机构适老服务规范》。随着我国老龄化程度不断加深,提升老年人群体的幸福感、获得感、满意度是保险行业提升服务水平的必然要求。近年来,各家保险机构均探索开展了一系列的适老化服务建设,但是尚未形成规范,行业迫切需要建立一套服务适老化改造标准体系。

《保险机构适老服务规范》是行业总结老年客户服务经验的重要成果,由国寿寿险、阳光产险牵头,平安人寿、太保寿险、新华保险、泰康人寿、人保财险、平安产险、太保产险、中华财险等单位成立工作组,于2024年初正式启动编制工作。通过深入了解、研究老年客户在使用保险服务各环节中存在的痛点、难点,总结、参考行业优秀经验做法,经过多轮专家论证和研讨会,充分听取了来自监管机构和行业内外对标准的意见建议,几易其稿,最终完成了标准制定工作。

该标准通过明确服务适老化的定义、基本原则、管理机制,以及各服务渠道、各服务环节的适老化改造具体标准,为保险机构有效、合理地进行服务适老化改造提供了具体指导和依据。该标准有以下三方面的特点:一是突出了保险服务工作的政治性

和人民性。为老年客户提供适应老年人身体机能、行为习惯的保险服务,提升老年人获取、使用保险服务的便捷性和实用性,提升老年人的保险服务体验,是增进老年人福祉的重要组成部分,是贯彻落实党中央积极应对老龄化国家战略,落实“以人民为中心”发展思想的重要体现。二是全面规范了保险机构面向老年人提供服务的统一标准。标准内容涵盖了保险机构服务老年客户的各个方面,包括柜面、互联网、电话等各类服务渠道的服务标准,销售、理赔、增值等各服务环节的服务标准,以及落实老年消费者权益保护工作的具体标准。通过全面、具体、明确的标准为保险机构进一步改造服务提供了清晰的指引。三是兼具基础性和前瞻性。该标准基于现阶段各保险机构的服务能力和服务水平,明确了各机构提供适老化服务的基础规范,同时,面向未来,结合今后一段时间内保险机构的服务能力发展情况,提供了服务适老化的引领性建议。

《保险机构适老服务规范》标准的发布实施,为保险机构服务老年客户提供了统一标准,鼓励保险机构全面提升服务适老化水平,更好引导保险机构履行社会责任,为广大老年人群提供便捷、高效的保险服务,充分保障老年消费者合法权益。

行业来风

瑞众滁州开展青春健步走活动

本报讯(王雨琦)近日,瑞众保险滁州中支组织全体员工前往琅琊山观景大道开展“青春就要这YOUNG”主题健步走活动。此次活动以“红色教育+绿色运动”为载体,进一步弘扬五四精神,凝聚青年力量,展现新时代金融从业者的责任担当。

活动以“重走长征路”为创意主线,将健步走与红色教育深度融合。全体参与者沿途参观红色文化展板,重温党史故事,并通过“党史知识问答”“青春誓言接力”等互动环节,在徒步过程中锤炼党性修养、感悟初心使命。活动期间,滁州中支青年志愿者化身“金融知识宣传员”,在沿途向游客发放防范非法集资、反洗钱、网络安全等宣传资料,并结合典型案例讲解金融风险防范技巧。

安徽太保产险启动第五届“风险合规月”活动

本报讯(刘欢)为持续提升风险防控能力,2025年5月,中国太保产险安徽分公司全面开展第五届“风险合规月”暨清廉金融文化主题活动。

第五届“风险合规月”暨清廉金融文化主题活动以“最强风控立本 最高信条致远”为主题,围绕“让标准动作持续传承提升、让风控能力与AI发展相适应、让风控组织与监管新规相匹配、让风控合规与经营大局相结合”四个中心,开展数智风控合规工具竞赛、种子机构评选、问题攻坚、合规承诺、风控讲堂、片区培训等丰富的活动,引导各级机构和员工积极主动遵规守纪意识,鼓励比学赶超、取长补短、百花齐放,促进提升全司体系化风险防控能力。

据了解,中国太保产险安徽分公司“风险合规月”活动已经连续举办五年,营造了共建共享共促的良好内外部风险合规生态。

中国平安“妈妈的针线活”年度焕新计划启动

本报讯(张晓敏)5月11日至13日,由平安集团、中华社会救助基金会、中国青少年发展基金会、《艺术与设计》杂志社等联合主办的“千年非遗 时尚焕新”——2025妈妈的针线活年度焕新计划在深圳启动。在为期三天的活动中,来自柯尔克孜族、蒙古族、苗族、独龙族、瑶族、傈僳族等10个民族的18位非遗传承人代表齐聚深圳,与深圳的时尚设计师、行业专家及公益组织代表,共话中国千年非遗之美,探索非遗发展新路径。

平安金服开展“手作传情 感恩母亲”

本报讯(王乐乐)在母亲节来临之际,平安金服合肥分公司志愿者团队联合社区工作者,在明珠社区红岭哨所举办以“手作传情 感恩母亲”为主题的母亲节公益活动。此次活动得到了明珠社区妇联、社区卫生服务中心等单位的大力支持。

活动现场,志愿者们早早准备了各色丝带、贴纸、小饰品及工具等手工材料。在志愿者们的指导下,孩子们开始认真观察草帽底座结构,固定丝带和粘贴饰品。小朋友们兴致勃勃、热情高涨,有的细心绘制娇艳的花朵,有的专注编织精美的蝴蝶结,还有的认真写下对母亲的美好祝福。制作完成后,大家纷纷展示自己的作品,脸上洋溢着自豪的笑容。这一环节不仅让小朋友们体验到了手工制作的乐趣,更让他们在动手实践中感受到母爱的伟大与温暖。



江淮小保保

安徽
保险主办 安徽省保险行业协会
安徽商报

宣传防灾减灾 我省险企在行动

今年5月12日是我国第17个全国防灾减灾日,主题是“人人讲安全、个个会应急——排查身边灾害隐患”。5月12日至18日为防灾减灾宣传周。围绕主题,我省各险企在国家金融监督管理局安徽监管局和安徽省保险行业协会的指导下,开展多种形式的宣传、全方位排查隐患、高标准防范应对,推动安全防范措施深入群众、落到基层。

国寿财险、利安人寿开展“应急演练”

5月9日,国寿财险结合本地区灾情实际,围绕薄弱环节、重点隐患区域和可能发生的重大险情,开展应急演练。演练设置应急指令材料反馈(含重大事故报送)、指令汇报、互动问答、灾中调度等环节,让基层公司各级理赔人员参与到演练中来,系统地检验了大灾处置中公司理赔各流程。演练涉及下辖3家中支公司,参与演练人数超100人。

此外,国寿财险下辖的16家中支公司也开展了形式多样的防灾减灾宣传。国寿财险池州中支将防灾减灾、防范非法集资、反洗钱等宣传教育工作结合起来,赴池州百荷公园广场开展宣传教育活动。国寿财险安庆中支积极参加安庆市安防委举办的防灾减灾日宣传活动。通过设立咨询台、摆放宣传展板及发放小礼品等方式开展沉浸式科普。国寿财险黄山中支作为协办单位参加了黄山市应急管理局主办的防灾减灾日主题宣传活动,通过发放宣传资料、现场讲解等方式普及防灾减灾知识,并向广大市民宣传自然灾害民生保险,进一步提升社会公众保险保障意识。

5月12日,利安人寿安徽分公司开展安全生产及防灾减灾应急演练,模拟火灾或其他大规模灾害发生场景,重点演练人员疏散、救灾工具使用及重要物资转运等科目,演练人员涵盖全员,注重提升全员遇到突发事件时处置能力,有力贯彻“人人讲安全、个个会应急——排查身边灾害隐患”的主题。

平安产险安徽科技赋能守护生命安全

5月10日,平安产险安徽分公司(以下简称平安产险)积极参加了2025年安徽省暨合肥市“全国防灾减灾日”主题宣传周启动仪式。现场,平安产险安徽分公司通过发放防灾减灾宣传册,讲解生活中常见灾害隐患排查与应对方法,演示无人机查勘灾情操作、鹰眼系统防灾减灾预警措施,并结合互动游戏体验等方式,进一步增强公众的防灾减灾意识和自救互救能力。

此外,平安产险内部邀请专业讲师,开展安全知识、应急救援等培训,并组织疏散逃生与灭火实操,同步联动三级机构,在全省范围内共开展多场防灾减灾应急演练活动。通过理论与实践相结合的方式,进一步提升员工及公众的应急处置能力和安全意识。

同时,平安产险安徽分公司积极主动联系客户单位,安排风控工程师走进企业与大型项目承保地开展风险减量服务,共计对82个企财险客户和19个工程险客户进行回访。针对承保企业,借助鹰眼系统开展现场风险评估及风险隐患排查,提供一对一服务,帮助企业开展风险减量工作,预防生产事故。针对重点企业,免费安装物联网设备,客户单位可以通过手机云平台实时查看设备运行情况,对异常监测信息进行现场复核、消除安全隐患,扎实做好风险减量工作。

新华保险安徽分公司开展“少儿急救官活动”

为落实“全力保障生命安全加强急救能力建设”工作部署,进一步提高新时代接班人的健康意识和急救救助能力,普及急救知识,掌握急救技能。5月10日,新华保险宿州中支开展“新华



保险少儿急救官活动”。公司邀约6-12岁适龄儿童参加本次少儿急救官技能培训活动,公司特邀宿州市红十字会紧急救护培训中心老师开展专业教学指导,培训内容包括“心肺复苏(CPR)实操、创伤包扎/异物急救技巧、模拟场景应急演练”等,致力让每个孩子都能够掌握应急救护的各项“生命技能”。在灾难来临时,让少儿化身“急救小卫士”,能够保护自己与他人,有效提升防灾减灾的意识和能力。

此外,为加强广大客户与民众安全意识,新华保险安徽分公司组织了户外防灾减灾宣传活动,将防灾减灾安全知识送到群众身边。5月12日,新华保险安庆中支联合同业走进安庆市宜秀区菱北小学、回祥小区,开展第17个全国防灾减灾日主题宣传活动。同日,新华保险宿州中支在宿州市博物馆南广场开展了以“人人讲安全、个个会应急——排查身边灾害隐患”为主题的防灾减灾日户外宣传活动。通过行动,切实履行了保险机构的社会责任,为筑牢安全防线、营造和谐稳定的社会环境贡献力量。

亚太财险安徽分公司开展户外防灾宣教

为增强民众防灾减灾意识,履行社会责任,亚太财险安徽分公司积极响应省防灾减灾委及监管单位的号召,5月10日在合肥市科技馆开展以“人人讲安全、个个会应急——排查身边灾害隐患”为主题的防灾减灾户外宣传活动,同时组织下辖机构同步开展,活动现场通过悬挂醒目横幅,发放宣传资料、与现场群众互动交流等方式普及防灾减灾知识,活动现场气氛热烈,群众积极参与,进一步增强了公众风险防范意识,提高了公众应急处置能力。

灾害猛于虎,防患于未然。通过此次宣传活动进一步增强了广大群众的防灾减灾意识,营造了“防灾减灾,人人参与”的安全防范意识和健康生活态度,提高了公众减灾自救基本技能,从而在灾害来临时能最大限度地减少灾害造成的损失。

另外,幸福人寿安徽省分公司也在全省分支机构,通过培训演练与科普宣传相结合的方式,开展防灾减灾宣传周活动,切实提升员工及社会群众安全防范能力。

据了解,“五一”假期前后,幸福人寿安徽省分公司及辖内分支机构累计举办10场消防培训演练,邀请第三方专业培训机构教官现场指导灭火器材使用、应急逃生等实用技能,全面提升员工安全生产意识以及风险应对能力。该公司同时利用新媒体平台同步传播优势和企业微信公众号,连续发布“防灾减灾日 | 重点排查‘潜伏’在你身边的灾害隐患”、“五一假期安全提示”等4篇科普文章,以图文并茂的形式向社会公众解读防灾法律知识。

安徽商报 元新闻记者 王青青 崔玲玲