

# 健康中国 绿动中原 泰康人寿启动首届大健康服务季(河南站)

时逢泰康人寿成立23周年,作为大健康产业领军企业,为回馈新老客户,泰康人寿河南分公司于7月27日在郑州举行首届大健康服务季启动发布会。

发布会上,泰康人寿河南分公司总经理甄洪流致辞。他表示,作为跻身世界500强的大型金融保险集团子公司,泰康人寿为客户提供一站式健康管理解决方案,致力让高品质的健康服务惠及千家万户。本届大健康服务季,泰康人寿公布泰康在大健康领域的生态布局,“重疾绿通”全面升级的服务。此外推出“惠健康”重疾保险“健康尊享D”医疗保险等多种健康险产品和服务。倪子 赵亚玲



## 三大板块协同 做大健康产业的领头羊

泰康保险集团董事长兼CEO陈东升认为,作为大健康生态的支付入口,保险在大健康领域发挥核心枢纽作用。泰康的战略目标就是客户购买泰康养老保险和医疗保险,在泰康的医院看病,在泰康之家养老社区养老。

在保险板块,泰康不断引领国内健康产品服务创新潮流。从2010年推出保证续保的住院津贴保险——世纪泰康,到2016年推出创新性住院医疗险——健康尊享,再到2018年推出行业领先个人特药保险,打造了商业医疗险+专科医疗服务+特药服务的新型商业模式;健保通直连保险和医院,打通商保支付最后一公里,全国签约医院已达1500余家;体检服务网络覆盖全国160余座重点城市700余家专业门店;控股拜博,签约瑞尔、佳美等50余个国内知名口腔连锁机构,覆盖城市240余座网点1600余家;DTP药店覆盖全国94座重点城市400余家;汇聚国际顶尖医疗资源,为客户建立覆盖美国、日本等多家医院的绿色就医通道。

在医养板块,泰康在行业内率先将虚拟保险与实体医养相结合,走出一条医养融合大健康之路。目前已经实现泰康之家养老社区15城联动,3.4万张床位规划。同时,泰康首家医教研一体化大型综合医院——泰康仙林鼓楼医院已开业运营,泰康同济(武汉)医院和泰康西南医养中心亦相继落地,并拥有4家专业化康复医院。

借助“保险+医养+资管”大健康生态体系,泰康人寿持续孵化优质健康产品服务,“重疾绿通”的不断完善,正是泰康人寿用行动向社会证明企业价值,反哺客户的实际体现。选择泰康人寿,拥有“重疾绿通”,让更多的人享受更安心、更便捷、更实惠的健康医疗服务。

## “重疾绿通”全面升级,为客户就医带来专属体验

在经典绿通服务覆盖病种升级至120种重疾的基础上,引入“就医管家”“国际第二诊疗意见”两大重磅服务,为客户带来“直通”专家、“全程”关怀、便利就诊的极致体验。

重疾绿通经典服务相比同业具有较多亮点:包含更多的知名医院资源(全国30个省市的526家知名医院);覆盖诊前、诊中、诊后各关键环节服务(包括专业导诊、专家问诊、专家门诊、专家病房和专家手术,还有医后关怀、专家

复诊、检查加急服务、8种高发癌症靶向用药基因检测等);异地就医还能补贴交通住宿费。

例如,“就医管家”服务引入全球先进的重疾个案就医管理模式,打造“有人管”的协助就医服务体验。该服务以泰康人寿优选专家网络为核心,以“专业就医管家团队”为依托,在客户确诊服务约定的恶性肿瘤或重大疾病(根据套餐不同,最高可达120种重疾)时,为客户提供包括不限次分诊咨询、全过程

门诊协助,以及住院协助等就医服务。其最大亮点在于分诊咨询后,泰康人寿合作的专业医学团队将会根据客户病历情况,精准推荐优选权威专家(最高可达6名),供其自由选择一名就诊。在医疗协助的全程,泰康人寿还会为客户分配一名熟悉专家及医院的专属就医管家,由其本人陪伴客户就医,并现场协助办理门诊及住院手续,缓解客户就医紧张感,提升就诊效率,全面保证就医体验等。

# 这家银行做了什么? 竟让客户一天三进网点

互联网时代,客户很少走进实体网点办理业务,90%以上银行柜台业务都可以通过电子化、智能化、多元化的线上渠道来完成。近日,有一位客户却一天三进银行网点。到底这家银行做了什么?让我们听听这位客户的“遭遇”。倪子 张俊 宋永安



## 故事一 “姑娘,我要还钱”

7月12日,浙商银行郑州分行营业部一开门迎客,一位女士匆匆走入营业大厅,对前台大堂经理说:“姑娘,我要还钱。你们短信提醒我,信用卡今天再不还款就要产生逾期。”

看到前面有3位客户正在等待办理业务,这位客户更加着急。大堂经理边询问、边取号,把客户带到休息区静候,并倒了一杯水给客户。原来,客户忙于生意,不了解信用卡的

还款渠道。大堂经理随即将信用卡还款方式,诸如手机银行还款、微信支付还款、现金交款、ATM机无卡存款等渠道逐一演示给客户。并协助注册手机银行,根据客户意见设置成了自动还款,客户很快将欠款如数还清。

提着心来,放下心走,浙商银行郑州分行营业部大堂经理的耐心服务让客户满意而归。

## 故事二 “姑娘,我要找包”

不一会儿,该女士又折回营业大厅,显得更着急:“姑娘,我的包是不是掉在这儿了。”

大堂经理从柜子里拿出包:“是这个吧,我想应该是您的。”看到自己的包失而复得,客户又高兴又感动。大堂经理把客户送到门口,说:“感谢您对我们的信任,有任何不明

白的业务和问题都可以来咨询我们,您慢走。”

看到客户准备骑电动车离开,随即提醒她:“天气预报有雨,我们这里有雨伞和雨披,看您骑车,给您拿一件雨披吧。”接过雨披,客户为浙商银行的细腻服务之道深深感动。

## 故事三 “姑娘,我来还‘爱心’”

临近营业终了,该客户又走进浙商银行郑州分行的营业大厅,找到大堂经理还雨披。

“谢谢您,您真细心。”大堂经理笑着接过雨披答道。

“是你们贴心在先,我才有细心在后。有了你们的雨披,今天我雨里来雨里去,还谈成了一桩生意。我谢谢你们才对。”

正要离开,看到浙商银行郑州分行“爱心银行”的海报,该客户触景有感:“我要录个小视频发朋友圈,把你们这么好的服务、这么好的爱心传递出去。”

小细节,大服务。从耐心到贴心,再到爱心,浙商银行郑州分行营业部的用心服务得到了客户的认可。在2019年一季度、上半年神秘人检查、运营服务考评中均位居前列。

浙商银行郑州分行成立以来,围绕打造责任银行、特色银行、智慧银行、温度银行,运用平台化思维,打造“科技+金融+行业+企业”的综合服务平台,构建移动化、智能化、数字化的融合服务体系,为客户提供不一样的金融体验。

## 银行短讯

### 工行郑州分行 上半年安全保卫专业省内 系统排名首位

2019年上半年,工商银行郑州分行围绕业务拓展和经营发展战略目标,落实上级行各项措施,创造安全环境,实现安全营运目标,在省内工行系统安全保卫专业综合考评中排名首位。例如,该行先后组织开展安全生产大检查、危险化学品重大危险源排查、2019汛期防汛工、2019消防管理重点部位大排查等活动,做到检查“全覆盖”,范围包括支行、营业网点、办公楼、自助银行、自助设备、消防中控室、职工餐厅等,有效化解了各类安全生产问题隐患。此外,针对当前犯罪分子作案手段和季节变化的特点,该行开展了以“防劫持”“防抢劫”“防欺诈”“防火灭火”“防汛救援”等全方位预案演练,有效提升了应对突发事件的能力。李欣

### 工行郑州分行离退休人员 党总支发挥积极作用

近年来,工商银行郑州分行离退休人员党总支坚持党建引领、不断加强离退休党员的组织建设、政治思想建设,创新组织生活新形式,发挥基层党组织的战斗堡垒作用。据悉,2017年离退休人员党总支成立,在固定双月16日党员学习日的基础上,又在全行推行双月16日作为党员学习日和老同志归行日,按照“四就近”原则规划学习地点,根据党员居住地划分支部、小组,全行离退休人员可以根据居住地就近参加各离退休党组织学习教育。李欣