

# 三十而立正青春 扬帆长航再启程

## ——中国太保寿险宁波分公司 党委书记、总经理高金星访谈



中国太保寿险宁波分公司党委书记、总经理高金星

2021年正逢建党百年，是“十四五”规划的开局之年，也是中国太保乘改革开放的东风迈入“而立之年”的重要发展节点。1991年5月13日，中国太平洋保险作为国内第一家全国性股份制商业保险公司在上海黄浦江畔启程，历经三十年风雨兼程砥砺前行，目前已经成长为一家年保费收入3620.64亿元，在上海、香港以及伦敦三地上市的保险公司。

当前，我国已进入全面建设社会主义现代化的新发展阶段，宁波提出要争当全面展示中国特色社会主义制度优越性重要窗口的模范生。作为中国太保在宁波当地的一家分支机构，中国太保寿险宁波分公司如何在这个新发展阶段抓住机遇有所作为？

中国太保寿险宁波分公司党委书记、总经理高金星近日在接受记者采访时表示，分公司将全面贯彻执行集团、总公司制定的转型发展战略，积极服务于宁波经济社会发展大局，充分发挥商业保险在构筑民生保障体系中的优势，为宁波人民提供更好的产品和更优的服务。

记者 徐文燕  
通讯员 虞武定 文/摄

### 稳增长，筑牢价值增长基石

行稳才能致远。高金星认为，中国太保寿险宁波分公司经过20多年的高速发展，综合竞争力不断跃上新台阶。年保费规模超过25个亿，分支机构覆盖全市各地，综合服务评价连续4年获得“消费者最满意”保险企业，分类监管连续三年评为A类，反洗钱非现场监管评价连续8年行业第一，反映业务品质的个人业务续保率一直稳居行业前列。

迈入新发展阶段，高金星表示，公司将继续秉承“诚信天下、稳健一生、追求卓越”的经营宗旨，坚守价值，坚信长期，做“客户体验最佳、业务质量最好、风控能力最强”的模范生、引领者。个人业务重点围绕代理人

队伍内质提升和产能升级，牵引队伍向专业绩优方向转化；根据宁波城市的新发展定位，加强重点区域布局和突破，形成中高端客群拓展的有效做法；团体业务积极探索发挥保险“经济助推器”和“社会稳定器”作用，协助政府构筑民生保障体系。在做好学生平安保险、旅客人身保险等传统业务承保服务的基础上，稳步拓展城乡居民大病保险，为乡村特定人群提供意外伤害保障等服务。去年联合其他保险公司共同推出普惠型的“市民保”项目，真正与医保对接，截至目前，市民保共收到上百件报案，帮助缓解宁波市民自费医疗费用支出压力。

高金星同时告诉记者，中国太保寿险宁波分公司作为一家负责任的大型保险企业，在坚持业务稳健增长的同时牢记企业社会责任。自公司在宁波设立以来至2020年底，累计承保580余万人次，有60多万人次获得保险金赔付，累计赔付金额近40亿元。公司还专门成立了宁波保险业的公益品牌“林萍工作室”，工作室自成立以来在有关政府部门和宁波市保险行业协会支持下，与宁波晚报、中国宁波网“民生e点通”等媒体搭建了多个爱心公益平台，开展线上线下助学、助困、助残、各类公益宣传、社区志愿服务以及其他社会公益志愿服务活动。

### 优服务，打造卓越客户体验

新发展格局对保险业提出了更高的要求。近年来，保险业的驱动力已发生根本变化，那些能够为客户提供多元化产品和服务、基于多种生态圈基础上构建完整价值链的保险机构正获得更多竞争优势。

“宁波作为长三角南翼的中心城市，人均国内生产总值和城乡人均可支配收入都处于全国前列，如何通过创新项目更好地满足宁波市民对高品质美好生活的需要，是我们正在着力推进

的重要课题。”高金星表示，在打造全生命周期健康服务生态圈方面，中国太保寿险宁波分公司以客户需求为出发点、以差异化竞争为导向，探索客户服务新方式，为客户“量身定制”健康医疗、高端养老和财富管理方案。在健康管理服务方面，积极宣传推广总公司“太保蓝本”，这项增值业务可为客户提供十多项诊前、诊中、诊后一条龙管家式尊享服务，解决困扰客户及家人“看病难”的问题，真正成为“靠得住的

蓝朋友”。在高端医疗服务方面，利用太保与上海细胞治疗集团有限公司共同打造的“生命银行·白泽计划”，已邀约1000多户家庭去上海现场参观体验免疫细胞储存与治疗技术，帮助600多个客户提前储存健康的免疫细胞。在高端养老服务提供方面，有颐养乐养康三大功能完备、东西南北中全国布局的“太保家园”，目前已经向400多位客户发放入住资格函，让他们实现高品质养老的梦想。

### 强赋能，推动全面数字化转型

科技正在成为推动保险业发展的主要动能之一。近年来，中国太保聚焦数字化经营体系、数据管理能力和科技供给市场化机制建设，推动科技与保险的融合。在建立数字化经营体系方面，着眼于“三化”：一是全域线上化，横向打通；二是深度数字化，纵向贯通；三是融合生态化，有机共生。中国太保寿险宁波分公司落地的科技赋能项目有“灵犀二号”智能机器人，集理赔、客户咨询、信息变更、保单查询、给付和续期缴费等40多项功能，全程可通过人机互动、刷脸识别，最短用时17秒完成保全变更操作，大大节省了客户柜面等待时间。截至今年3月底，

通过“灵犀”办理业务已达35372人次，给客户带来高科技快捷体验。上线“云柜面”打通服务最后一公里，云柜面的上线，实现全司服务资源共享，搭建大数据风控屏障，让客户实现足不出户，一触即达，免去没有时间去柜面的烦恼。

还有基于智能化、集约化、无纸化的作业模式和流程设计的“太e赔”，客户通过手机端“太平洋寿险”官微或太平洋保险APP报案、拍扫、收款，轻松三步即可完成，在移动端做到了对案件全程的透明可查，赔付信息、理算方式均在移动端做主动的消息推送。截至今年3月底，客户通过“太e赔”申请并已完成赔案5322

件，应用率达80%。客户申请至结案平均用时196分钟，最短仅需12分钟。

高金星最后告诉记者，企业发展客户为基，人才为本。站在30年转型发展的崭新起点，根据寿险总公司“长航行动”，中国太保寿险宁波分公司将全力推进人才储备战略，做强“人员入口关”，通过对学历、年龄、能力和履职经历等关联因素的综合把关，优化人才质量。同时进一步聚焦关键岗位人才的综合能力脸谱匹配要求，着力强化关键人才的持续赋能，全面提升关键岗位人员的综合素质，以更高、更强、更优的管理目标，为人才脱颖而出营造良好职业发展环境。