



太平洋健康保险股份有限公司

企业详情

企业官方注册名称：太平洋健康保险股份有限公司

企业常用简称（英文）：CPIC Health

企业常用简称（中文）：太平洋健康险

所属国家：中国

中国总部地址：中国上海浦东新区世纪大道1229号世纪大都会1号楼13层

网址：http://health.cpic.com.cn

所属行业类别：健康保险、体检与健康管理

在中国成立日期：2014年12月10日

在中国雇员人数：

业务详情

1、主要客户所在行业：快速消费品、互联网与游戏业、IT信息技术，半导体及通讯、金融服务（如银行，保险，财富管理）

2、曾服务过的客户案例

客户一：

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	国有
客户公司行业	IT信息技术，半导体及通讯
客户当时的需求	客户是电信、广播电视和卫星传输服务行业的龙头企业，前期省公司需要为全省10个地市、近1.5万名企业员工及家属提供全方面保险福利项目。该保险福利项目既要涵盖本地共性化医疗费用报销功能，也要解决员工异地就诊报销问题，同时还要承接员工及家属个性化及多样化需求的保险福利计划。客户希望为员工建立多层次、多形式医疗保障服务体系，能一定程度上为员工分担医疗费用负担，减轻员工后顾之忧；为员工健康规避风险，提升员

	<p>工的归属感和幸福感，实现员工激励及留才；同时也希望统一由一家信誉优势、产品多样、管理精细的保险公司作为其供应商，承接其员工个性化及多样化需求的保险福利计划，使其员工得到全方面的保险保障。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>1、自选投保：为该公司员工设计员工福利、家属专属福利、员工及家属定制百万保险福利三层保障方案。开通员工及家属定制保险福利平台，满足客户为父母、配偶、子女投保的需求。</p> <p>2、福利宣传及宣讲：协助客户制定员工福利手册、产品三折页、产品弹窗、易企秀等推广材料；定期为全省10个地市机构进行员工福利保障计划宣讲，对有特殊需求的地市可多次提供宣讲答疑。</p> <p>3、服务团队配置：建立覆盖山东10地市的专属服务对接团队，为员工提供电话、邮件、短信、微信等各种渠道的客户服务，包括但不限于保险福利查询、理赔咨询、系统优化需求、流程简化诉求等。</p> <p>4、提高自主理赔额度：为加快各地市理赔时效，提升线上理赔体验，扩大线上理赔申请额度。</p> <p>5、VIP理赔通道：为客户提供VIP通道办理报销，缩短报销时效。</p> <p>6、现场收单服务：全省各地市提供每月一次上门收单服务，并开放线上自助理赔申请、线下传统理赔申请多种渠道理赔方式。</p> <p>7、定期信息反馈：定期向客户各单位反馈对应层级的理赔明细及理赔报告分析；定期开展沟通讨论会，梳理诉求、优化流程。</p>
<p>服务成果</p>	<p>1、开通员工家属专属保险线上自选平台，以较优惠价格给予员工家属更多保障。实际推广中，当自选投保平台到期关闭后，客户仍有投保需求，进而再次开放投保，有效为员工提供多层次保障。</p> <p>2、采用线上媒体平台和传统方式相结合的形式开展多种形式的培训及宣传活动，结合易企秀、公众号等平台，制作理赔流程、健康小贴士等相关服务内容，提升了客户对保险知识和流程的认识与了解。</p> <p>3、建立客服热线及专属服务团队，提供统一的咨询服务热线，同时安排两位专业理赔人员答复客户日常咨询；搭建各地市咨询群、答疑群，快速响应客户咨询，同时结合福利宣讲及日常咨询情况，建立常见问题库并定期更新，客户日常咨询诉求能够得到较大满足。</p> <p>4、该公司员工遍布山东省10地市，涉及地区范围较广，区县理赔资料提交相对繁琐，线上理赔额度的提升，满足了区县员工日常报销诉求，有效的缩短了理赔的流程及时效。</p> <p>5、针对重大疾病、疾病身故、意外身故等重大案件，提供了绿通快赔通道，解决客户后顾之忧。</p> <p>6、定期为企业详细理赔分析报告及重大案件预警清单，帮助企业及时了解员工福利使用情况、员工健康状况及其他保障诉求，</p>

	为日后保险福利计划优化，改善福利品质做好了基础工作。
--	----------------------------

客户二：

所提供的服务类别	健康保险、体检与健康管理的
客户公司性质	国有
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	该客户是由上海市人民政府批准成立的国有独资有限公司，隶属于上海市国有资产监督管理委员会。客户希望保险福利项目能涵盖医疗费用报销的基本保障功能外，同时要求能让员工获得良好的就医体验，即就医环境好、医疗资源好、节省就医时间，使员工获得归属感，减轻员工后顾之忧。
具体服务内容	<p>为该公司专属设计人身险及医疗险保险方案，并开放中国大陆地区直付医疗网络，配置符合员工的健康管理方案：</p> <p>1、服务项目 提供 7*24 小时服务热线，涵盖保险福利查询、理赔咨询、直付就诊预约等；并配置专属客户经理团队，为员工提供宣导会说明，制作专属手册，同时提供电话、邮件、微信等各种渠道的客户服务支持。</p> <p>2、理赔服务 提供上门收单服务，并开放线上自助理赔申请、线下传统理赔申请。</p> <p>3、专属健康管理套餐 二次诊疗、健康咨询、慢病送药等健康管理服务，并提供就医绿色通道，对于客户特殊情况，为其安排指定专家预约就诊服务。</p>
服务成果	<p>为该公司量身定制设计专属的人身险及医疗险保险方案，并通过各端口的服务提升户满意度。</p> <p>1、电子理赔系统，有效缩短了客户理赔流程，提升线上理赔体验。</p> <p>2、直付理赔服务，提供客户良好的就医环境及资源，避免了挂号难、排队时间长等就医问题。</p> <p>3、7*24 小时客服热线及客户经理团队，解决了员工保险服务使用中的各种疑问，使员工更好的了解保险福利内容，感受到太平洋健康贴心服务。</p> <p>4、为了使员工详细了解保险福利计划，不仅提供保险福利手册兵</p>

	<p>器安排员工福利宣讲会解答各种疑问，帮助企业做好保险福利宣传活动。</p> <p>5、为了让企业了解员工福利使用情况及员工健康状况，定期为企业提供各理赔分析报告，帮助企业及时了解理赔及服务使用情况，为日后优化保险计划，提升员工福利方案，改善员工健康状况做好基础工作。</p>
--	---

客户三：

所提供的服务类别	健康保险、体检与健康管理
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	<p>客户需要为全国各市场员工及员工家属提供全方面保险福利项目，由于是纯外资企业，客户群体90%为外籍员工，需要解决外籍员工就医问题，又要解决理赔流程复杂、理赔周期长等常见的理赔问题，还要提升员工健康保健意识，帮助企业做好员工的健康管理。因此宣教显得尤为重要，除了统一的宣讲会之外，还需要给员工各别辅导宣讲，如何使用我们的服务及如何办理理赔。</p>
具体服务内容	<p>为客户配置符合员工及员工家属年龄层以及健康状况的健康管理方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立专属客服热线及团队 为该公司各市场建立专属客服热线，并成立专属 7*24 小时全年无休的客服热线团队，为全国员工提供理赔咨询、保险福利查询、健康管理服务等各项服务内容。 2. 建立全国客户经理团队 为该公司建立遍布全国的专属客户经理团队，为员工提供电话、邮件、短信、微信等各种渠道的客户服务； 3. 进行一对一宣讲解疑 微信小程序并同时提供“太平洋保险”APP 及“太平洋健康”微信公众号理赔线上申请服务平台，提供在线理赔、理赔进度查询等保险服务。 4. 设计专属健康管理套餐 分析该公司员工及员工家属年龄层、健康状况及地区分布等情况，开展就医绿色通道、二次诊疗、健康咨询等健康管理服务，并为该公司开展健康讲座、健康期刊、健康微课等健康宣教服务。

<p>服务成果</p>	<p>客户全体员工及员工子女投保，太平洋健康为客户员工及员工家属提供保险服务及健康管理服务，获得员工及企业的一致好评：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 电子理赔系统，有效的缩短了理赔的流程及时效，让员工及员工家属不再认为理赔繁琐复杂，体验到太平洋健康优质的理赔服务； 2. 建立客服热线及客户经理团队，解决了员工及员工家属保险服务使用中的各种疑问，使员工更好的了解保险福利内容，感受到太平洋健康贴心的客户服务； 3. 设计专属健康管理套餐，提高了员工及员工家属的健康保健意识，解决了就医问诊中遇到的各种困惑，让员工及员工家属不断提升健康保健意识，感受到太平洋健康专业的健康管理服务； 4. 为了让员工详细了解保险福利计划，提供保险福利手册及线上线下福利宣讲会及时咨询解答各种疑问，帮助企业做好保险福利宣传活动，让企业感受到太平洋健康全方位的保险服务； 5. 为了让企业了解员工福利使用情况及员工健康状况，定期为企业提供各市场详细理赔分析报告，帮助企业及时了解全国各市场理赔及服务使用情况，为日后优化保险计划，提升员工福利方案，改善员工健康状况做好基础工作。 6. 由于外资公司的人员调动频繁，及时优化保全操作步骤，为客户节约了时间及部分保费。
-------------	---

档案内容更新2021年10月