

金融护航送暖心 台胞台企更安心

中国人寿寿险厦门市分公司以专业、温馨服务提升台胞台企体验，
为两岸融合发展注入金融暖流



在国家推进两岸融合发展、福建全力建设两岸融合发展示范区的时代背景下，作为两岸融合发展的前沿阵地，厦门正以全方位的便利服务架起两岸同胞的“连心桥”。在金融服务领域，中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司（以下简称“中国人寿寿险厦门市分公司”）立足台胞台企需求，以标准化建设夯实服务根基，以专业化团队提升服务质效，以精准化产品提供周全保障，以全流程举措优化服务体验，将“服务便利化、待遇同等化”的要求转化为看得见、摸得着的服务成果，为两岸融合发展注入金融暖流。

导报记者 钟榕华

建章立制强本领 夯实服务硬支撑

随着两岸融合发展示范区建设进一步深入开展，中央、地方与金融监管层面协同发力，政策体系日益完善，对金融服务提出了更高、更具体的期望与要求。其中，国家金融监督管理总局要求保险机构“探索开发保险责任覆盖两岸的更多保险创新产品”，并“持续优化对台金融服务”，推进“服务便利化、待遇同等化”，厦门金融监管局推动辖内机构将原则性要求转化为具体服务标准。这些都为中国人寿寿险厦门市分公司的对台服务创新指明了清晰路径。

紧紧跟随中央、省、市以及监管部门部署，中国人寿寿险厦门市分公司将标准先行、培训赋能作为做好对台服务的核心抓手。为深入落实《重点机构台胞台企保险服务标准》，该公司结合厦门台胞台企分布特点与需求差异，制定了涵盖契约、保全、理赔等全环节的细化服务标准，明确网点管理要求并配套奖惩机制，确保服务落地不走样。在此基础上，该公司将服务标准覆盖范围从重点机构拓展至全辖网点。2024年7月，中国人寿寿险厦门市分公司文灶客户服务中心正式挂牌“服务台胞台企重点保险机构”，标志着该公司对台服务管理机制迈入规范化、精细化新阶段。此后，该公司在加强制度化、专业化管理上持续发力，为承接和落实2025年一系列新政策搭建了良好平台。

专业精细服务的落地，离不开高素质的服务团队。该公司着力培养“懂政

策、精业务、通乡音、有情怀”的服务队伍，建立健全常态化涉台业务培训机制，定期组织服务人员系统学习涉台险种特点、政策法规、业务办理要点，更增设台湾历史文化专项培训，让服务人员既懂业务更懂台胞。同时，搭建严格的服务质量监督与反馈体系，实时监测服务态度、业务办理准确性等关键环节，精准收集台胞意见并快速整改，持续打磨服务细节，形成“服务-反馈-优化”闭环，以专业素养、贴心暖心回应台胞台企多元化需求。此外，服务人员还特别注重台胞台企消费者权益保护，通过不同场景、多样方式，向他们普及大陆的法律法规和金融政策，帮助他们跨越“金融信息差”。

产品设计精准化 保障方案护周全

在产品支持方面，为切实服务好台胞工作与生活的台湾同胞，中国人寿寿险厦门市分公司特别推出了“安心留厦”系列掌上保险产品，旨在通过贴心周全的保障方案，让台胞们能够更加安心地在此扎根发展、安居乐业。该产品不仅涵盖了传统的人身意外伤害与医疗费用补偿等核心保障，更融入了极具厦门本地特色的交通意外保障责任，将快速公交（BRT）及轮渡、游艇等水上公共交通纳入保障范围，精准对接了台胞在厦的实际出行场景，体现了保险服务与地方生活深度融合的精细化设计理念。

与此同时，为积极响应并促进两岸旅游文化交流的深化发展，该公司推出了专为台胞赴大陆旅游设计的“返乡福”系列旅游保险产品。该产

品充分考虑到台胞旅客的投保便利性需求，仅需凭借有效的台湾居民来往大陆通行证即可轻松完成投保。

“安心留厦”不只是产品名称或口号。在厦门这座充满温情的城市，中国人寿寿险厦门市分公司以实际行动守护台胞台企，让他们更安心地生活工作。一个根据真实理赔案例改编的短视频《民心所向，欢迎回家》便是最佳诠释：彭先生是一位在厦门辛勤经营小企业的台胞，在一次货物搬运中不慎受伤。在客户最需要帮助的时刻，该公司第一时间主动联系、上门探访，深入了解客户伤情与困境。服务人员不仅高效、专业地协助客户完成了理赔申请，更主动延伸服务链条，化身“政策解读员”与“代办助手”，耐心为其梳理相关政策流程，并基于客户的正式委托，代为办理相关事宜。这种极致的“主动服务”意识，深植于服务中的“两岸一家亲”情怀，通过细致入微的帮助，让台胞在厦门感受到家一般的温暖与支持。

多措并举优体验 提升服务“家”温度

以标准化服务、精准化产品为基础，中国人寿寿险厦门市分公司进一步推出全流程贴心服务举措，让台胞台企办事更便捷、更舒心。

该公司在各网点设立的台胞台企服务窗口，实现“只进一扇门”“最多跑一次”的便捷服务目标：为方便台胞临柜办理业务，配备闽南语服务团队，以乡音消除沟通壁垒，让台胞表达需求更顺畅、服务体验更舒畅；针对契约、保全、理赔等服务环节所需材料，精心制

作了繁体字版本的服务指南，以便台胞能够更清晰、直观地了解保险产品信息、办理流程等关键内容，有效地避免理解差异。

该公司更打造台胞专享绿色通道：台胞临柜办理业务，可凭台胞证等有效证件得到优先接待；针对因客观原因不便临柜的台胞台企客户，组建专门团队提供上门服务，切实解决办事难题。

为更好落实快赔服务“快捷、温暖”的服务宗旨，中国人寿寿险厦门市分公司优化理赔流程，初审即可通过证件类型鉴别台胞理赔件，第一时间按快赔要求审核赔付，还建立服务通道为投保客户提供咨询及上门收件服务。台胞杨女士的经历便是生动例证。她在厦门工作期间由单位为其投保员工商业保险，2025年9月13日在厦门就诊，9月25日通过中国人寿寿险App线上提交理赔申请，中国人寿寿险厦门市分公司当日收到该理赔资料后优先审核并精准理算，数小时后便将赔款支付至其账户，让她切实感受到高效暖心的理赔服务。

系列实践成果 服务提升上新阶

“中国人寿的服务不仅优质高效，还做到了我们心坎上，解决了我们的燃眉之急。”台湾客户陈先生在大陆创业开公司，此前他来厦门处理公司事宜，急需资金周转，需要办理退保，但因病行走不便，无法亲自来网点。中国人寿寿险厦门市分公司了解情况后，迅速派出服务人员到陈先生住处受理退保事宜。20多万元退保金帮陈先生缓解了资金难题，他对该公司的服务给予高度

肯定。

杨女士、彭先生及陈先生的案例，是中国人寿寿险厦门市分公司众多屡受好评的服务案例中的一个。这些事例，体现了保险服务已超越单纯的风险补偿功能，成为连接两岸同胞情感的纽带与促进台企稳健经营的“稳定器”。通过一系列实践，该公司的对台服务模式结出务实成果，切实有效地助力厦门作为“台胞台企登陆第一家园”的便利化建设。

服务覆盖面持续扩大。2025年，该公司累计为台企提供保障金额超240亿元，为数百名台胞累计提供保障金额30.48亿元。

服务效率显著提升。快赔机制高效运行，全年多次实现理赔“当日结”。客户服务热线闽南语专线咨询量稳步增长。2025年，累计向台胞台企赔付金额达834.2万元。

示范效应逐步增强。中国人寿寿险厦门市分公司的对台服务实践，成为贯彻落实中央决策部署、落实金融监管要求和助力打造“台胞台企登陆第一家园”的微观缩影。其中标准化服务流程、专业化服务能力建设的举措，为同业提供了可借鉴的经验，成为厦门优化涉台营商环境、建设厦金“同城生活圈”的生动注脚。

未来，中国人寿寿险厦门市分公司将继续提高站位、完善机制建设、坚持需求导向，持续优化服务细节、提升服务质量，坚守“服务有温度、工作有态度、质量有高度、对话有深度”的服务原则，深入贯彻落实两岸融合发展相关部署，以更坚实的金融保障架起两岸交流“连心桥”，为建设两岸融合发展示范区贡献人寿力量。