

“健康中国”战略的持续推进离不开商业保险的参与，平安正向健康管理方案提供者和托管人的角色转换。“产品线+服务线”的融合，从保障到保护的演进，处处彰显平安的企业担当。

日前中国保险行业协会与中国医师协会发布《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020 年修订版）》，重疾险迎来重大变革。据了解，新版重疾险保障增加、赔付分级、细节更合理，有利于更好地保护消费者权益，进一步规范市场行为，推动商业健康保险高质量发展。

为响应监管新规，确保重大疾病保险新老规范平稳更替，助力健康中国建设，平安人寿去年起就陆续布局，立足客户需求，推出系列创新举措。响应监管“保险姓保”的指导方向，构建重疾产品新矩阵，并围绕客户需求，从产品升级和

随着互联网技术与线上购物的发展，安利加速线下线上融合，优化购买、物流和售后服务体系，解决购货真假难辨、专业服务缺位、维权困难等消费痛点，持续优化消费者体验。

“守护安全、畅通消费”。为响应中国消费者协会日前公布的 2021 年消费维权年主题，安利（中国）日用品有限公司负责人近日表示：将着力为消费者提供个性化健康解决方案，提供全流程服务，升级消费体验，提供完善的售后服务。

自1995年开业至今，安利（中国）始终坚持将“诚信服务消费者，规范经营发展”作为企业经营准则，持续提升消费者满意度，力争为消费者提供超越预期的优质产品与服务。因此，安利先后获得商务部颁发的“最佳客户服务奖”、中国质量检验协会

二十多年来，申房律所始终以“申明执法为民，房系百姓冷暖”为宗旨初心不改，为客户提供优质法律服务。同时履行社会责任积极建言献策，热心社会公益，捐赠支持疫情防控，助力复工复产。

自孙洪林律师于 1997 年创办上海市申房律师事务所至今，申房律所已成为上海本地知名度较高，专攻房地产及婚姻家事领域法律服务的品牌律师事务所。业务范围涵盖婚姻家庭、遗产继承、征收利益分割、商品房买卖、二手房买卖、房屋租赁、房屋权属与迁让、涉外房产等诸多与百姓生活息息相关的领域。

申房律所律师团队由四十余位律师及律师助理组成，均毕业于全国著名高等院校的法学专业，全面系统掌握房地产及婚姻家事法律服务技能，同时又各具特长，凭借丰富的办案实践经验、扎实的理论基础为每一位客户提供优质法律服务。

二十多年来，申房律所始终以“申明执法为民，房系百

全面温暖守护，平安人寿产品、服务双升级

平安人寿上海分公司

服务升级着手，优化体系、创新保障，推出“产品体系+服务体系”革新，不仅为用户提供保险产品的责任保障，更为用户提供全方位全周期的健康管理服务，为客户构筑健康防线。

此次重疾产品更新，平安人寿根据新重疾定义更新产品条款，升级老产品；同时对重疾产品进行体系化梳理，推出新产品，搭建涵盖多重维度、多种形式的重疾保障产品体系，不断提升保障深度和广度，满足客户差异化保障需求。

在健康管理方面，早在 2016 年，平安保险就进行了探索。2021 年，中国平安再次引领潮流，融入新发展格局，创新“保险=产品+服务+更多风险解决方案”模式，契合行业“多为用户设想一步”的产品和服务追求，推出“产品+服务”

体系全面升级，做“有温度的保险”。对比只为用户提供事后赔付的传统保险产品，平安保险践行的“健康+保险”生态理念，将“产品+服务”与“平安福”等产品相结合，能够基于客户发生健康风险的前、中、后时的不同需要，为客户提供全方位的产品和服务，构建“健康、医疗、慢病、重疾、养老”的医疗健康服务生态圈,满足客户全方位、多场景的生活需求，实现全面温暖守护。

“健康中国”战略的持续推进离不开商业保险的参与，平安正向健康管理方案提供者和托管人的角色转换。“产品线+服务线”的融合，从保障到保护的演进，处处彰显平安的企业担当。

升级消费体验,让消费者更安全、更温暖

安利(中国)日用品公司

颁发的“质量和服务诚信承诺优秀示范企业”等荣誉。

早在 2010 年，安利就发起了“正品源于正道”专项行动。多年来，在积极配合执法部门及网购平台打假的同时，安利也长期倡导消费者通过“安利云购”“安利微购”、安利自营店铺和营销人员等正规渠道购买产品，以免上当受骗。在今年的“3·15 国际消费者权益保护日”来临之际，安利再次提醒广大消费者：通过正规渠道购买产品，享受正品保障和完善的售后服务，切莫贪图便宜，防范不法渠道“扫码”产品及假货的侵害。

我国《消费者权益保护法》规定，消费者享有“7 天无理由退货”的权利。为了让消费者享受国际水准的消费保障，

安利在此基础上，推出了“30 天无忧退货”的保障机制。只要通过正规渠道购买安利产品，在保障期内，顾客如对所购产品不满意，可依据公司规定在 30 天内随时退换货。甚至对于已开封使用的日化产品、美容化妆品等，如果使用未过半，也可退货并获得等值购物券补偿。

进入中国市场26年来，安利从原料种植、产品研发、生产制造，到物流配送和售后服务各个环节，打造了全链条质量管理体系，连续十一年荣获“中国食品安全百家诚信示范单位”称号。随着互联网技术与线上购物的发展，安利加速线下线上融合，优化购买、物流和售后服务体系，解决购货真假难辨、专业服务缺位、维权困难等消费痛点，持续优化消费者体验。

二十多年如一日，“申房”初心不改

上海市申房律师事务所

姓冷暖”为宗旨初心不改。在主任孙洪林律师以及执行主任孙鸣民律师的带领下，律所承办了上千起案件，帮助当事人实现合法利益最大化，捧回了百余面锦旗，获得了当事人的诸多好评。从业近三十年，孙洪林律师坚持学习提升专业能力。凭借突出的专业素养，孙洪林曾多次获得上海市静安区司法行政系统先进个人、优秀律师、上海市静安区拔尖人才等光荣称号，同时被市委组织部、人事局列为高级专家。执行主任孙鸣民律师在孙洪林律师的言传身教下不断专精自身，成为上海市律师代表，入选上海市涉外律师人才库。

孙洪林律师作为静安区政协常委，积极履行委员职责，他撰写的多篇社情民意调研文章被上海市政协办公厅录用，并获市领导批示。2019 年，在由人民政协报、人民政协网发起的“致敬 70 年·寻找最美基层政协委员”评选活动中，孙

洪林从全国众多参选委员中脱颖而出，成为上海唯一一位“全国最美基层政协委员”荣誉称号获得者。

孙洪林律师慈善助人多年如一日，多次为上海市慈善基金会捐款捐物，热心参与各项慈善活动。2020 年初疫情爆发后，他率先捐款 10 万元用于新型冠状病毒防控，以实际行动彰显社会责任。与此同时，执行主任孙鸣民律师身为上海青联法律界别的一员，带领律所资深律师充分发挥专业优势，为青创企业提供优质法律服务，助力企业复工复产。

不仅如此,申房律所还与街道共建“遇见一小时·法律智囊团”公益项目,为居民和社区白领提供法律援助,协助化解各类社会矛盾。2020年,为表彰多年来在区域化党建领域为社区治理作出贡献,天目西路街道党工委、办事处授予申房律所“添睦守护之星”优秀党建联盟单位奖项。



新金融助力消保 共享美好生活

在后疫情时代，消费的基础性作用日益凸显，消费者的受尊重权、受教育权、自主选择权、知情权等正在得到更大程度的保障，而这些也影响着消费者满意度和消费信心。

多年来，建行上海市分行始终坚持注重消费者权益保护工作，多措并举推进消费者权益保护工作深入、有序开展，通过不断提升金融服务质量，为消费者打造一家“有温度”的银行。

线上线下相结合 全民参与学消保

“本来以为只是听建员工工讲讲课，没想到还有互动，建行的活动很用心!” 3 月 9 日，朱女士参加了线上“消保分会场”活动，不仅对消保的课程高度评价，对活动形式也赞誉有加，“希望以后多办些活动，我让我朋友们都来参加，大家都要看好‘钱袋子’”。

今年农历春节前，建行上海市分行就因时制宜，根据疫情防控要求，响应春节“就地过年”号召，通过整合线上线下教育资源，积极推广“金牛奋蹄踏春来 建行消保伴您行”迎新春系列活动，以金融科技力量助力营造温暖喜庆的节日氛围，同时做好金融知识的宣传教育工作。《保障受教育权 传递爱与责任》《关注金融消费权益 牢握自主选择权》《守护“钱袋子”安全》等课程，紧贴金融消费者合法权益，进一步助推构建和谐健康的金融消费环境。

结合建设银行“全民造福季”活动，建行上海市分行广泛推介“消保知识大考验”“欢喜闹元宵 灯谜猜不停”H5 普法答题游戏。“让客户活学活用，通过游戏化的奖励机制，拉近金融知识与客户的距离，增添金融

知识宣讲的趣味性。”谈及此次新金融消保活动，建行杨浦支行的员工这样说。

在网点服务、商户外拓的同时，建行的客户经理们针对消费者的金融知识需求,通过“云工作室”平台向客户全方位、无接触式宣传金融知识，普及金融风险案例。基于“云工作室”平台上的推送，受众群体积极配合转发，依托裂变式的宣传手段为广大金融消费者普及金融知识，帮助消费者提升风险责任意识，增强风险管理能力,切实守住金融风险底线。节假日期间，不少银行网点对营业时间进行了调整。然而，建行“云工作室”7*24 小时不打烊，各类金融业务信息都能不间断触达客户。

暖心服务无障碍 公益帮扶新生态

“谢谢你们们的资助，手术很顺利，我的眼睛能看清楚了”。虹口区凉二小区居民夏先生拉着网点负责人的手情绪激动。康复后，夏先生亲笔写下“建设银行、文明建设”八个字。

事情还要从那一年端午节说起。建行凉城支行与党建共建单位凉城街道开展“心联馨”公益活动，了解到 60 多岁的夏先生生活比较困难，患有眼疾，又是孤老，因无力承担治疗费用，原本清苦的生活又雪上加霜。建行凉城支行当即决定把夏先生列为当年敬老服务对象之一，向夏先生捐助了手术费，以帮助夏先生完成眼部手术。几个月后，在凉城支行一场“劳动者港湾”公益宣讲活动中，夏先生特意前去表示感谢，这也坚定了凉城支行继续做好公益事业的决心。

建行凉城支行党支部致力于创建服务型党组织，持续多年精心耕耘公益服务事业，在区域内颇享大名。作

为一家坐落于居民区内的银行网点，老年客户群占比超 50%。该行在广泛听取客户意见的基础上，三年内两次对硬件设施进行升级改造。他们牺牲了员工休息区域，专门加装一台室内电梯，以方便腿脚不便的客户到二楼办理业务。至此，建行凉城支行成为凉城地区唯一配备电梯的银行网点。

建行凉城支行帮扶助老的事并非个例。事实上，建行上海市分行始终秉承“以客户为中心”的经营理念，用心服务，真诚付出，一直以来以实际行动，努力成为优质服务文化的先行者、无障碍服务理念倡导者。1 个月前，上海新闻广播 FM93.4《直通 990》栏目组接到视障人士张先生来电，希望通过节目组转达对建行卢湾支行个人信贷部及客户经理小朱的感谢，谢谢建行业员工利用个人休息时间上门为盲人张先生夫妇办理个人住房贷款业务，服务专业贴心。

在无障碍设施打造和提升助老助残服务水平的过程中，建行上海市分行坚持每项设施都先由员工“代入式”体验，从残障人士角度出发，不断完善使用细节，力求让每一处无障碍设施实现从“有”到“有用”的转化。平稳的无障碍坡道、内外双开的感应电子门、配备触感语音提示器的独立无障碍洗手间、无障碍电子银行体验区、无障碍自助取款机和低位叫号机，通过专业化、标准化的打造给予视障客户合理的高度和空间；消保公众教育区所有的电子触摸屏底部均设有爱心链接，边上配置的可伸缩电容笔让无障碍服务更周到贴心；心思巧妙的无障碍服务便民台，从盲文签名卡、盲文名片、色弱镜、振动牌到助听器，有声计算机，语障交流板等各类无障碍工具一应俱全，这些“细节”获得了广大客户的点赞。