

# 众惠财产相互保险社

## 2025 年度消费者权益保护工作报告

自成立以来，众惠财产相互保险社以“会员共有、会员共治、会员共享”为核心理念，始终高度重视会员权益和消费者权益保护工作，坚决贯彻国家金融监督管理总局各项工作要求，不断强化本社消费者权益保护工作的主体责任，积极推进深入开展消费者权益保护各项工作。2025 年在国家金融监督管理总局和董事会的指导下，本社进一步明确了消费者权益保护战略目标，健全消费者权益保护组织架构，完善各项工作机制及管理细则，妥善处置各类投诉纠纷，切实将保险消费者权益保护纳入本社治理、企业文化和经营发展战略中，着力提升消费投诉处理规范化水平，有效推动本社业务持续稳定发展。

### 一、2025 年消费者权益保护制度建设情况

为做好新形势下保险消费者权益保护工作，有效发挥“会员共建、会员共治、会员共享”的相互特色机制优势，切实贯彻和落实消费者权益保护的各项监管要求，根据《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行业保险业消费投诉处理管理办法》《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》等相关规定，本社

已制定《众惠财产相互保险社消费者投诉处理标准化作业规程》（众惠相互发〔2025〕018号）、《众惠财产相互保险社重大消费投诉应急管理机制》（众惠相互发〔2025〕022号）、《众惠财产相互保险社消费者权益保护信息披露制度》（众惠相互发〔2023〕017号）等，并严格落实执行。

## 二、消费者权益保护工作机制建立及运行情况

依据国家金融监督管理总局规定和消费者权益保护的工作规划及指示，各项消费者权益保护工作机制有效运行。具体情况如下：

### （一）消费者权益保护组织架构

本社董事会负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标，由消费者权益保护部承担消费者权益保护具体工作，负责牵头组织和落实关于本社消费者权益保护工作的各项要求，组织落实投诉处理工作的管理、指导和考核，协调、督促相关部门妥善处理各类消费者投诉，开展投诉数据运行监测、统计分析，并负责定期向监管部门报送投诉数据和相关情况。消费者权益保护部负责完善工作机制与流程，对消费者权益保护工作进行全流程管理，确保消费者保护工作政策及各部门之间协调配合机制及执行机制有效运行。

### （二）投诉案件管理及处理情况

2025年度，本社在保险消费投诉工作中认真处理收到的客户投诉，积极协商解决办法。此外，本社严格贯彻文件要

求，及时向监管部门报送月度消费投诉办结情况。2025 全年监管投诉量 167 件，从万张保单投诉率和亿元保费投诉率这两个关键指标来看，与 2024 年监管通报数据相比，亿元保费投诉量同比下降 8.66%；万张保单投诉量同比下降 14.29%。这清晰地表明，本社每万张保单、每亿元保费所对应的投诉数量显著减少，在业务发展的同时，有效提升了服务质量，降低了客户投诉风险，整体投诉治理工作取得了显著成果。

2025 年本社从产品研发、经营管理、风险防控及理赔服务方面进行多轮的流程梳理和调整优化，建立运行风险周报与月报制度，调整公司内部考核机制，并将投诉情况与自查情况向董事会进行专题汇报。本社高度重视投诉处理工作，组建投诉处理专项优化处理小组，从理赔、客服、技术、运营抽调骨干人员进行了相关政策的研究和落地执行。主要举措如下：

聚焦行业走向，严守合规底线，实现与行业共进、与市场同频。2025 年，本社更加重视理赔服务体验升级，以客户需求为导向，全方位优化理赔流程、提高服务效率与品质，力求在每一个理赔环节彰显专业与温情，打造行业领先的理赔服务标杆。一是本社首批对接医保信息共享平台，与医保部门共享数据，提高理赔效率，实现快速理赔到账；二是依据人身保险理赔服务规范要求，重新梳理理赔流程，明确各环节实操标准与时效要求；三是完善消费者信息保护制度，

设置严格权限限制，采用最小权限原则，采取信息脱敏处理技术防止信息泄露风险；四是优化理赔C端，简化界面，增添适老化功能方便老年客户。

构建投诉纠纷防控体系，多措并举，守护消费者权益。通过持续的复盘优化迭代，消除投诉滋生的土壤，从源头上降低投诉发生率，为消费者提供更顺畅、高效、满意的服务体验。一是建立投诉预警机制，深度挖掘客户服务数据，精准识别潜在投诉风险；二是本社对投诉处理工作进行目标管理，将相关目标拆解到渠道、运营、理赔、客服等可能产生投诉的各个工作环节，借考核之力促使各部门高度重视投诉风险前置管控，力求从根源处削减投诉纠纷滋生的概率；三是严格复盘监管投诉案件，对监管投诉案件逐案分析，针对可能涉及案件处理不合理问题的案件，优化相应操作规则，逐项整改；四是定期开展企业业务流程“大体检”，以客户投诉热点问题为导向，查找业务流程中可能存在的问题。

深化科技融合、驱动服务创新，铸就消费体验新篇。2025年，本社将更加重视客户服务体验升级，从客服自动化、数智化方面，全方位提升消费者服务能力，构建以消费者为中心的数字化新格局。一是自助服务持续迭代升级，扩充优化在线客服机器人语料库，聚焦健康险理赔常见问答，提升理赔咨询响应准确率与处理能力。定期评估客服语音机器人服务效果，依客户反馈与数据分析优化算法模型，增强服务质

量与客户满意度。二是提质客户触达感受，系统化迭代客服服务功能，为客户提供响应及时、便捷、高效的客服服务。引入客服语音机器人技术，24小时在线，即时响应客户咨询，大幅缩减等待时间。精准的语义识别与智能问答，快速转接人工客服，人机协同处理复杂问题，以灵活高效服务模式营造良好客户体验。三是引入智能质检大模型，利用其强大的分析能力对通话进行全面质检。定期召开案件质检分析会，组织专业人员对质检数据进行深度剖析，汇总典型案例，挖掘通话中潜在的服务问题和风险点。针对这些问题，迅速制定切实可行的整改措施，持续追踪整改进度，确保每一项问题都得到有效解决。通过这一系列措施，有效提升服务质量，为客户带来更优质、高效的服务体验，增强客户对本社的信任。四是客服服务能力提升，本社通过强化数字化运营管控，专业人才培养，流程精益再造，针对高频复杂问题集，预制规范化解决方案模型等，不断提升其服务质量与客户满意度。

### （三）保险消费者教育宣传工作开展情况

本社始终高度重视消费者教育工作，通过开展健康知识讲座等形式多样的宣教活动，持续提升消费者健康保障意识与保险知识素养。2025年，依托“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“7·8”全国保险公众宣传日等重要节点，综合运用线上线下多元渠道，扎实开展消费者教育宣传工作，让广大消费者切实感受到保险服务的优化与提升。

#### （四）信息披露情况

本社严格执行《消费者权益保护信息披露制度》，2025年4月30日，通过本社官网披露《众惠财产相互保险社2024年度信息披露报告》，报告中对2024年度消费者权益保护工作重大信息进行披露。同时在报告中对2024年度投诉案件管理及处理情况进行披露。

### 三、2026年消费者权益保护工作部署

2026年，本社始终坚守金融消费者权益保护核心使命，立足保险行业“社会稳定器”“风险缓冲器”核心职能，以精细化管理强基固本、专业化服务赋能提质、智能化创新驱动升级，坚持系统思维、统筹协调推进，全方位织密筑牢消费者合法权益保障屏障，切实履行金融机构主体责任，赋能消保工作高质量发展。具体工作汇报如下：

聚焦前端服务与触达，深化“主动服务+智能客服”模式。构建全渠道、高效率、优体验、强保障的前端消保服务生态。全面升级智能客服矩阵，迭代优化在线及语音机器人，围绕健康险高频咨询场景，系统化扩充优化知识库体系；引入前沿算法模型与智能交互技术，持续提升咨询应答精准度与一次性办结率，切实保障消费者知情权、参与权、表达权，让消保服务更具精准度与便捷性。建立客户情绪动态监测与智能预警体系，创新增设消保投诉前置调解服务机制，实现矛盾纠纷源头化解、前端处置、高效闭环，持续提升前端消

保服务质效，筑牢消保工作第一道坚实防线。

聚焦理赔服务提质，深化“流程再造+大模型赋能”模式。依托“流程再造+大模型赋能”双轮驱动战略，推动理赔服务提质增效、迭代升级，着力打造公平、透明、高效、暖心的理赔消保服务标杆，彰显金融服务温度与专业水准。加快推进理赔规则引擎与流程配置化平台迭代升级，嵌入合规校验核心节点，通过可视化呈现、便捷化查询、精准化解读，全方位保障消费者知情权、监督权与公平交易权，让理赔过程更透明、权益保障更有力。深化大模型在理赔审核领域的深度应用与场景落地，研发智能辅助核赔系统，增设权益合规智能提醒功能，建立理赔服务闭环评价机制，有效规避人为操作偏差引发的争议，切实守护消费者理赔权益，以专业赋能传递金融服务的温度与担当。

聚焦全流程风险管控，深化“数据驱动+智能洞察”模式。构建“数据驱动+智能洞察+全链管控”的消保风险防控体系，实现风险精准识别、提前预警、快速处置、长效治理。整合客服交互、理赔申请、客户画像、业务流程等多维度消保相关数据，搭建智能化投诉风险预测模型，创新增设消保风险分级管控与动态处置机制，推动消保投诉管理从“被动响应”向“主动防控”、从“事后处置”向“事前预防”、从“单点管控”向“全链闭环”转变。运用AI智能质检工具，增设消保专项质检维度与考核指标，系统排查流程漏洞

与制度短板，持续优化消保管理体系；同步开展全员消保专项赋能培训，强化全员消保意识与专业服务能力，全方位织密消保全流程风险防控网，推动消保工作向精细化、规范化、智能化、专业化高阶进阶。