



## 平安健康保险股份有限公司

### 企业详情

企业官方注册名称：平安健康保险股份有限公司  
 企业常用简称（英文）：Ping An Health Insurance  
 企业常用简称（中文）：平安健康保险  
 所属国家：中国  
 中国总部地址：上海市徐汇区凯滨路166号B座  
 网址：https://health.pingan.com  
 所属行业类别：健康保险、体检与健康管理  
 在中国成立日期：2005年6月13日  
 在中国雇员人数：2961

### 业务详情

1、主要客户所在行业：互联网与游戏业、零售业与电子商务、金融服务（如银行，保险，财富管理）、机械制造、专业性服务（如法律，公关，教育等）

### 2、曾服务过的客户案例

#### 客户案例一：

所提供的服务类别	体检与健康管理的
客户公司性质	合资
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理）
客户当时的需求	1、管控需求：该客户业务品质不佳，通过促活家医使用提高线上门诊占比，实现整体赔付管控； 3、医健需求：客户需求帮助其建立线上、线下就医问诊的能力，减少员工工时损失，打造健康职场；通过到企活动、福利宣讲服务员工。
具体服务内容	1、制定控赔策略：促活家医使用，提供健康咨询，包括日常医学咨询、诊前就医指导、慢性病管理咨询、预防及日常保健咨询，同时还提供报告解读、在线问诊、在线配药、线下就医咨询、康复护理咨询，成为员工日常生活、体检前、体检后、日常就医、出院后的专属医疗健康管家；



	<p>2、家庭医生提供2000人+医疗团队，平均年资5年+的主治以及副主任以上医生，覆盖20个热门科室，全天候在线，60秒内响应，支持购买OTC药品，满足日常问诊需求；</p> <p>3、家庭医生服务可向线下医疗服务引导，支持线上购药直付，线下最快1小时送药上门，保险直结，无需递交理赔，全国20万+合作药店，多层次供药网络；同时可提供线下就医预约等服务。</p>
服务成果	<p>1、风险管理：通过风险管理与家医促活，提供线上就医服务，成功降低门诊赔付金额，门诊赔付金额下降36%，经营成本率从105%降至97%；</p> <p>2、配合健康险APP、小程序及医疗网络，提供优质医疗健康管理资源，降低赔付时效；配合绿通、门诊预约、暖心陪诊、住院就医安排、住院陪护、国内二次诊疗、住院康复护理为客户提供一揽子医疗服务；</p> <p>3、员工满意度：员工端第一时间响应其日常服务需求，积极主动进行客户服务，大幅提升了员工满意度，满意度达96.7%；HR端为客户提供详尽的报告材料及高管需求解决方案。</p>

客户案例二：

所提供的服务类别	体检与健康管理
客户公司性质	国有
客户公司行业	互联网与游戏业
客户当时的需求	<p>1、根据客户预算及既往人身险情况，分别提供在职、退休、子女的保险保障方案，其中在职员工全员享受千元购药福利；</p> <p>2、为在职员工开放线上+线下购药直付服务，通过搭建自购药平台为员工提供日常用药服务，满足员工因健康或疾病问题所产生的购药需求，开通线上及线下购药直赔，可更好的解决员工因没时间、出门在外不方便、线下远距离、夜间急用药的特殊用药场景。通过线上问诊购药、商城购药+药品直赔+送药上门，和线下购药直赔、线下购药+发票报销的方式为客户提供一揽子药品服务。</p> <p>3、平台为平安自聘全职医生，由从事多年临床专科工作经验的医生组成，具有三甲医院背景，覆盖内、外、儿、妇、皮肤、中医等各科室，提供健康与疾病在线咨询，健康建议、体检报告解读、疾病解决方案等，7*24小时全天候在线，60秒之内相应，药品覆盖西药国药准字处方药一百多种。</p>
具体服务内容	<p>1、针对不同人群设计最适合的保障方案：针对在职、退休、子女分别设置最佳保障方案；</p> <p>2、提高自购药线上的使用：通过到企宣导，详细讲解保障内容和除责，同时向员工宣导线上自购药，线上自购药服务使用人数2281人，好评率99%。</p>
服务成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 通过ADP标准化的流程提升HR团队的工作效率，确保薪资计算的准确率和及时率；</li> <li>➢ 薪资处理全部由系统自动完成，并依托ADP国际化平台，实现依</li> </ul>



	<p>法依规为当地员工薪酬发放的要求；</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ADP的系统升级改善用户体验，同时支持客户的新的业务需求；</li> <li>➢ 员工可以通过电脑及手机端直接查询并下载个人工资单，操作简单方便；</li> <li>➢ 安排专业服务团队与客户保持紧密的联系，及时回复客户的各项需求。</li> </ul>
--	--

**客户案例三：**

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营
客户公司行业	快速消费品
客户当时的需求	<p>1、方案需求：该客户需求为其不同层级员工以及配偶、子女的提供多元的定制化保险方案，包含高端医疗、补充医疗、意外险、重疾等；</p> <p>2、服务需求：客户对理赔、日常咨询服务提出较高的时效要求；提供上门理赔收单服务；</p> <p>3、管控需求：该客户既往业务品质不佳，除服务品质要求外，需求定期回顾理赔数据，通过保司的协助管控理赔，帮助客户实现员工福利保障的延续及公司商保成本的双平稳。</p>
具体服务内容	<p>1、保险方案：承保首年，保司协助客户针对不同地区、不同层级的1万余名员工及家属提供10+种保险保障计划；后续针对客户理赔情况及预算需求，不断优化保险保障方案内容。</p> <p>2、客户服务：配置专属商保咨询助手入驻客户企业微信，定期复盘日常咨询服务质量；承保前期配置专属的收单服务人员定期上门收单，后续不断推广线上理赔平台，员工通过APP、小程序多个线上平台进行自助理赔比例大幅提升，逐步取消上门收单，降低保单成本；每季度为客户制作理赔报告，进行理赔回顾；</p> <p>3、其他定制服务：定制百万医疗保险产品，并依托弹福平台，实现智能线上投保，满足企业员工百万医疗投保需求；</p>
服务成果	<p>1、风险管理：通过丰富的自选方案，提供多元保险升级产品，覆盖员工及其家属多方面保险保障需求。</p> <p>2、客户满意度：员工端通过专属服务团队在第一时间响应员工日常咨询等；HR端为客户提供详尽的理赔报告材料、服务流程视频等。</p> <p>3、预算风险管理：持续关注客户理赔情况，对客户预算风险进行专业管控，客户的赔付率有大幅好转。</p>

**客户案例四：**

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营



客户公司行业	互联网与游戏业
客户当时的需求	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、该客户要求给员工/配偶/子女/父母均提供保障方案，且需要提供多样化的方案包括补充医疗方案及高端医疗方案给不同的层级进行选择。</li> <li>2、因客户员工人数多且区分层级，要求有3位专属客户经理对接服务，满足员工及高管日常需求。</li> <li>3、为员工提供便捷的就医途径，良好的就医体验及其他健康服务。</li> </ol>
具体服务内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、根据客户实际情况，设计不同的自选方案进行理赔管控。</li> <li>2、2位专属客户经理对接员工，1位专属客户经理对接高管。高管专属客户经理为高管提供预约挂号、陪诊、协调医疗资源等服务，解决就医环境问题，减少高管排队等待的时间。员工专属客户经理为员工提供保险保障、理赔及就医咨询等服务。</li> <li>3、提供健康小屋、职场按摩、全球紧急救援和第二诊疗意见等医健服务。</li> </ol>
服务成果	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、员工满意度：第一时间响应员工日常服务需求，积极处理员工遇到的各类问题，大大提升了客户员工满意度；</li> <li>2、通过方案的设计管控了客户的理赔情况；</li> <li>3、通过日常对于高管及员工日常咨询的解答及引导，让被保险人更加透彻的理赔保障方案，减少了因对保险不了解导致的问题，如：就诊医院要求、赔付范围要求等。从而减少投诉问题。</li> </ol>

档案内容更新2025年10月