

踔厉奋发,赓续前行

国寿寿险递交2022 暖心答卷

本报通讯员 虞静 本报记者 俞佳融

记者从中国人寿镇江市分公司获悉,2022年是中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)迎难而上,稳健推进高质量发展的重要一年。这一年,充分发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能,积极参与多层次社会保障体系建设,全力抗击新冠疫情,助力实体经济发展,为社会治理现代化提供了国寿智慧、国寿方案,以实际行动践行国有保险企业的政治性、人民性,全力服务国家大局,用心守护人民美好生活。

1 这一年,我们凝心聚力,抓强党建

认真贯彻落实党中央决策部署,将党建工作、改革发展重点工作纳入重点工作计划,与业务工作一体融合推进,充分发挥党建引领作用和国内寿险头部企业的优势,聚焦主责主业服务国家大局,深入参与多层次社会保障体系建设,积极支持实体经济、国家区域发展战略、

绿色投资,有效衔接脱贫攻坚和乡村振兴,高质量发展稳步推进,风险防控体系进一步健全,落实金融工作“三项任务”呈现新担当。全系统各级党组织紧盯改革发展中心任务搭建活动平台,发挥各级党组织战斗堡垒和广大党员先锋模范作用。建立718个“四强”党支部创建示范

点,创建4862个红旗党员示范岗、4767个党员责任区、2836个党员突击队、2902个党员服务队。在基层柜面服务窗口组织开展“党旗飘扬党员领航”系列活动,打造“政治素养佳、客户口碑佳、服务技能佳、工作业绩佳”的“四佳”国寿服务团队,625名优秀综合柜员获评“党员先锋

岗”,38家标杆柜面获评“党员示范柜面”。加强营销员队伍党的建设,全系统约2万名营销员党员全覆盖纳入公司党组织管理。中国人寿寿险公司共有各级党组织5563个,其中党委398个,党总支50个,党支部5115个,确保业务开展到哪里,党组织就同步覆盖到哪里。

2 这一年,我们戮力同心,奋楫笃行

稳中有进,2022年,中国人寿寿险公司高质量发展势头不减。面对当前全球政治经济格局发生重大变化,新冠疫情持续冲击,行业格局加速重塑,公司上下沉着应对,形成了一系列新时代下寿险公司经营管理的理念、新方略,确立了坚持“保

险姓保、保险为民”核心理念,坚持高质量发展主题主线,积极推进“数字化、综合化、专业化、市场化”四个领域改革,构建“产品服务、营销体系、生态平台、资金运用、风险防控”五大核心竞争优势,为公司在新的历史方位下奋进新征程,持

续提供坚强有力的保障和强大的奋进力量。2022年前三季度,中国人寿寿险公司实现保费收入5541.05亿元。新单保费为1713.38亿元,同比增长6.3%。首年期交保费为913.70亿元,同比保持平稳,其中十年期及以上首年期交保费为386.94

亿元,同比增长4.9%。短期险保费为670.66亿元。续期保费为3827.67亿元。公司总销售人力78.3万人,其中个险销售人力为72万人。业务发展稳中有进,规模价值持续保持行业领先。

3 这一年,我们革故鼎新,稳健经营

改革是永恒的主题,改革永远在路上。中国人寿寿险公司始终坚持以加强党的建设为统领,大力实施创新驱动发展战略,将改革与创新融入发展血脉。公司深入实施

“鼎新工程”改革,构建起一套敏捷、精简、高效、活力的经营型、战斗型组织体系,并持续完善现代企业治理体系和公司运行机制,各领域发展取得了积极成效。这一年,公司

进一步聚焦党建引领、机制优化、营销改革、资源整合、管理创新、生态驱动等方面的创新和突破,擘画改革新蓝图,以坚强的战略定力,坚决推进改革向纵深迈进,不断提升改

革成效,确保改革成果经得起时间和实践检验,切实提升市场主体和客户的获得感、满意度。

4 这一年,我们矢志不渝,守护美好

以提高社会公众抗风险能力、增强社会发展韧性为己任,中国人寿寿险公司大力发展重疾险,加快拓展健康保险,引领行业回归保险本源。积极发挥专业优势,公司深度参与多层次社会保障体系建设,不断满足人民群众多元化的保险保障需求。公司在全国承办200多个

大病保险项目,覆盖近3.5亿人,减轻城乡居民高额医疗费用负担。公司在办长期护理保险项目58个,覆盖2700多万人,为不同程度的长期失能人员的基本生活和医疗护理等提供了服务和资金保障。积极参与养老第三支柱建设,加快推动专属商业养老保险全国试点扩面,国寿

鑫享宝专属商业养老保险受到社会大众的广泛关注和喜爱,尤其是新业态人士,为满足更广泛人群的养老保障需求提供了新选择。公司还积极开办个人养老金业务,成为首批获得个人养老金业务资格保险机构,并率先实现36家省级分公司个人养老金产品出单,覆盖所有先行

地区。公司累计落地100多个城市定制型商业医疗保险项目,覆盖2000万多人。不断丰富新业态、新市民保险服务,面向新市民销售保险产品累计12款。针对癌症患者用药贵的难题,推出专属特药保险产品。

5 这一年,我们真情服务,收获好评

践行“以人民为中心”的发展思想,中国人寿寿险公司把满足人民日益增长的对美好生活的需要作为出发点和落脚点,直击客户的“急难愁盼”,不断创新服务理念、提升服务效率、丰富服务举措,开拓服务生态,倾力打造“简捷、品质、温暖”的服务品牌,让客户畅享如沐春风般的体验。在保险服务的便捷触达

上,除了寿险APP、柜面渠道,客户还可以通过微信、网站、95519联络中心、销售人员、销售网点等触点随时随地享受优质的保险服务,为客户提供“线上渠道多、线下渠道全”的融合互补服务通道,快捷、贴心的保险服务赢得客户广泛好评。截至2022年11月末,为客户提供通知服务28亿次,寿险APP注册用户数

1.28亿人,平均月活人数达876万,从上线初期年服务人次仅百万,到今年服务近3亿人次;“空中客服”为客户提供近50万人次服务,空客接通率92%;寿险APP“尊老模式”近280万客户使用超1860万次;95519服务专线为61.24万人次老年客户提供了接通率98.04%的便捷、暖心的优先接入服务。理赔服务方

面,持续打造“快捷、温暖”的理赔品牌。衔接国家医保目录,实现明细数据动态化调整。截至2022年12月20日,公司理赔平均时效0.43天,获赔率达99.64%。各类便民赔付深受欢迎,“理赔直付”服务客户745万人次,“重疾一日赔”赔付金额近84亿元,为超11.6万名有困难客户提供“上门赔”服务。

6 这一年,我们务实创新,科技赋能

持续深入推进数字化转型,中国人寿寿险公司加速科技创新,全方位应用数字技术赋能价值创造,深化科技业务融合,以数字驱动助推公司高质量发展。以全新自主掌控的分布式开放云架构筑牢公司数字化转型发展基础,存储空间利用

率提高3倍,降本增效、绿色低碳成果显著。信息技术应用创新连续两年行业领先,持续领跑保险科技创新发展。智能应用深化拓展,运用AI技术构建“数字员工”,人机协同取得突破,“智能核保”“智能在线客服”“智能语音服务”等各类智能机

器人,日均为客户提供服务27万次。数据管理能力成熟度达标5级,成为保险业首家、全国第四家获评最高等级的单位,数据规范化水平树立行业标杆。数字连接开放延伸,以多样化场景为驱动,进一步增强企业协同能力,对内高效协作,对

外打造开放共享的互联网社交生态圈,截至2022年12月20日,累计接入各类生态应用千余个,与各类合作机构开展服务与活动超40万项,服务广泛延伸至线上线下、企业内外,为客户提供全方位的保险数字化服务。(下转16版)