

# 守护在您身边的“我”

## 新面孔 心服务

作为新中国的同龄人、同行者，伴随着中华人民共和国75周年波澜壮阔的发展历程，中国人寿也见证了我国保险业从无到有、从小到大、从弱到强的历史性跨越。自1996年专业化经营以来，中国人寿寿险天津市分公司不断强化金融央企的责任担当，将自身发展融入国家经济社会全局中，持续推出多款深受天津市民喜爱的保险产品，不仅打开了民众对人身险的新认知，更奠定了中国人寿品牌在保险行业的地位。

赢得了客户的信任和支持，从质疑到理解，从了解到认可，从认可到信任，中国人寿寿险天津市分公司一步步走出天津保险业稳步发展的坚实步伐。

近三十载的砥砺前行，中国人寿寿险天津市分公司已完成了个险、团险、银保业务的全面突破，市场份额稳步攀升。作为保险行业的领军者，公司始终秉持前瞻视野，积极推动数字化转型，融入智能化服务体系，持续提升服务质效。

连续多年与政府部门合作开展“女性安康”“计生家庭”等政保业务。

“我不卖保险，但我乐意去推荐保险”，津南区前营村的张女士见人总爱这样说。2024年初，张女士不幸被诊断为乳腺癌，幸运的是，她投保的“女性安康”保险发挥了作用。工作人员得知张女士的情况后迅速协助她完成理赔申请，张女士顺利获得了61800元的理赔款。张女士担任妇联主席三十余载，长期致力于“女性安康”保险相关工作，没想到自己有一天也受益于保险。从此，张女士不仅是保险受益者，更成为了一名保险推广大使。

“这的环境太适合养老了，退休前想都不敢想这么好的养老环境”，中国人寿天津市分公司多年老客户李大爷现居住在国寿嘉园天津乐境，退休后由于子女不在身边，李大爷与老伴相依为命，在一次保险服务中得知，中国人寿还可以提供康养服务，在多方比较后，最终和老伴住进了国寿嘉园养老社区。“吃的很好，我们不用做饭了，每天都有各种类型的活动，我和老伴现在的生活很充实也很开心”。

近年来，公司打破传统模式，围绕客户需求打造全方位的“寿险+”生态圈，结合寿险、财险、银行、康养推出“综合金融管家”，整合多方资源，为客户提供全方位、个性化的一揽子综合金融服务。

### 勇毅担使命 坚定不移守初心

在近三十年的发展历程中，一代又一代国寿人书写了保险业发展的辉煌篇章。近年来，越来越多的年轻人选择加入中国人寿，成为新一代国寿人，为公司和社会的发展贡献青春力量。

来自天津市分公司客户服务中心的小赵，从出生起父母就为他购买了中国人寿的保险产品，这份保障陪伴他度过了青涩的少年时光，守护他平安成长，在步入职场后，这份保险又成为了他坚实的后盾。如今，他已成为中国人寿的一名工作人员，继续传承着公司对每一位客户的守护与承诺。

他深知，作为新一代国寿人，肩负着传承红色基因、赓续红色血脉的重任，需要不断提升专业素养，为客户提供更加专业、高效的服务，用真诚和热情为客户守护幸福与安宁。与此同时，作为驻津央企的青年员工还要肩负起支持国家发展重大战略、服务实体经济发展的责任与担当，发挥青春力量为公司发展带来朝气与活力。

他的故事，正是万千国寿青年与时俱进、不负所托的缩影。

回望来时路，风雨兼程，公司实现跨越式发展。未来，中国人寿寿险天津市分公司将以深厚的底蕴和坚定的信念，始终心怀“国之大者”，坚持“以人民为中心”的发展思想，突出做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇文章，发挥保险主业优势，与天津市发展同频共振，切实守护津城市民的美好生活。

中国人寿供稿

### 回望来时路 天翻地覆慨而慷

1996年12月，原中国人民保险公司进行了产寿险分业经营，人身保险业务划归到新成立的中国人寿保险公司，由此进入了专业化经营的年代。分业之初，公司的经营遇到诸多困难，对于被分配到寿险公司的员工来说，心里忐忑又迷茫，面临前路挑战，中国人寿寿险天津市分公司的每一位员工以其坚持不懈的努力和求真务实的探索精神，书写了一段传奇的保险事业篇章。

“公司成立初期，办公场所是租了工会的房子，不大的办公室，人也不多，但每个人干劲很足，同事间配合默契，凝聚力强，当年年轻，还没有成家，一心就是工作，经常一连几天都不回家，就住在公司，真是以司为家。”西青区支公司综合部的乔志泉回忆过去，眼中闪烁着光芒，仿佛穿越回那个充满朝气的年代，“那时候，同事就像是一家人，齐心协力，共同向着一个目标努力。”

当时在塘沽区支公司担任出纳的韩晖回忆起那段时光感慨道：“那时候还没有移动支付，收付费都还是现金形式，每天都要清点现金来结算当天的保费收入情况。我和财务的同事们日复一日守护着公司的财务安全。虽然工作繁重，但每天能做到无误收工，我们就觉得所有的付出都是值得的，无愧于公司与客户的信任。”经过出纳工作的磨砺，在加入公司的第二年，便获得天津市分公司举办的财务技能大赛单项冠军，所获奖品至今仍珍藏书架上，每次回想起当初奋斗的经历都会感慨万千。

“在那个时候，没有电话和BB机，我们一次次到客户家中上门拜访。虽然过程比较艰辛，但是当看到客户满意的笑容时，就觉得一切付出都是值得的。”王经理，个人代理制度的第一批参与者回忆道。“记得我的第一个重大疾病理赔客户，当时罹患了乳腺癌，得知消息后我第一时间去医院看望她，并协助她准备理赔的各种手续资料，很快便拿到理赔金，她眼含热泪感谢我帮她解决了大问题，使得家里的经济状况得到极大缓解。那一刻，我深深感受到保险的力量和温度。从那之后，这位客户便和我成为不错的朋友，直到现在我们还经常约着一起跳广场舞。”

市场开拓初期，公司的每个员工都坚守在各自岗位，为了共同的目标努力，用专业知识和技能为客户提供优质的服务，用真诚和热情

### 奋进新征程 创新破旧立新篇

近年来，公司不断推陈出新，利用移动互联网、大数据、云计算、人工智能等先进技术，对传统理赔流程进行了全面优化和升级。针对传统理赔流程中“手续多”“等候时间长”等客户痛点，公司打造了一条“多渠道线上受理+智能化处理+实时支付”的全链路理赔服务新模式，实现了“线上+线下”多触点服务和“足不出户，赔款到账”的便捷体验。

“客户哪里需要我，我就在哪里出现”是调查岗耿海东一直坚守的工作信条。不论路途远近都是第一时间响应，有的调查任务路途遥远驱车上百公里，个别村镇还要到达镇里后步行进村，但只要那里有任务，国寿的调查员都会第一时间前往，风雨无阻、使命必达。

在某次医院现场查勘工作顺利完成，耿师傅发现客户在出院时未能顺利叫到车，由于客户年龄较大、行动不便，耿师傅当即主动提出送客户回家，客户感激万分，拉住他的手连声道谢。

这样的暖心服务在中国人寿还有很多，自2018年推出“重疾一日赔”理赔服务品牌以来，以重大疾病理赔金一个工作日到账为宗旨，为数万客户解决燃眉之急。公司的理赔人员在多年的工作经历中对2021年的一个理赔案例印象深刻。

陈先生在2021年7月被确诊患有肝恶性肿瘤，面对突如其来的消息，陈先生陷入了深深的忧虑与不安中。好在两年前他投保了《国寿如E康悦百万医疗保险(A款)》保险产品，在拨通95519询问理赔事宜后，公司理赔服务人员快速与其取得联系，协助办理理赔申请。治疗三年来，陈先生每次住院都有中国人寿守护在身边，累计40余次理赔，共计送去理赔金120余万元，极大缓解了陈先生和家人的经济压力，也给予了他们面对疾病的勇气和信心。“虽从未谋面，但每一次看到陈先生的理赔申请材料，都像是看到一位老朋友寄来报平安的信件。”

在调查环节，公司运用大数据和人工智能技术，对调查的风险进行精准评估，为客户提供更加个性化的服务方案。在理赔环节，简化流程，提高审核效率，确保客户在遭遇风险时能够迅速获得资金支持。在提升客户服务质效的同时，公司大力推动普惠保险业务和综合金融服务保障，

有温度的服务，润物无声，却能直抵人心。

2024年7月，中国人寿寿险天津市分公司柜面迎来了一位新的小伙伴温志娟，作为初入职场的新人，她心怀热忱，用微笑和专业服务每一位客户。

9月27日，在天津市分公司客户服务中心发生这样一个故事。

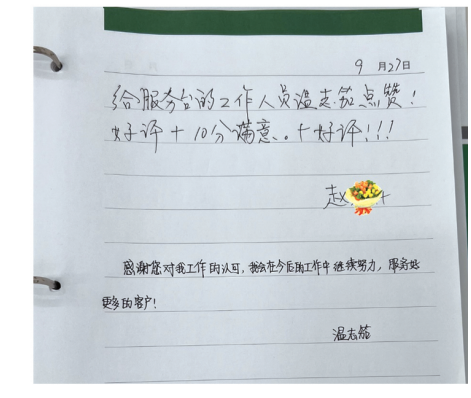
当天，一位老年客户来到客服中心办理业务，由于对中国人寿APP使用不太熟悉，鼻梁上的老花镜放大了她眼中的忐忑与无助，小温看到这一幕立刻上前，放慢语速耐心地地为老人介绍APP的使用方法，为了让老人更好地记忆，她在纸上一步一步标注了操作步骤，方便老人日后参考。

客户顺利办理完业务后对小温连连夸赞，并特意写了一封表扬信，对小温的工作予以肯定。在交流过程中，老人感慨地说：“年纪大了，有时候接受慢，去很多地方办理业务时，经常会遇到不耐烦。”

小温听到老人的话心里一阵酸楚，“我想，每个人都会经历衰老的过程，而那时，我们或许也会因为跟不上时代的步伐而感到迷茫和无助。因此作为服务人员，我们更应设身处地地为客户着想，用我们的耐心和细心，提供温暖和帮助，让他们的晚年生活因我们的存在而更加温暖、更加安心。”

这是一位来自中国人寿寿险天津市分公司的柜面新人的心声，她热情与细心打动了这位老年客户，在收到表扬信后，她说，“我将继续把这份热情与诚心带入每一个工作瞬间，用专业与爱心，让客户享受到更多便捷温暖的保险服务。”中国人寿寿险天津市分公司的柜面，每天都在上演着不平凡的故事。

客户的表扬信是对小温的肯定，更是对国寿好服务的肯定。中国人寿寿险天津市分公司还有很多这样的年轻人，他们将扎根一线，为消费者带来更加贴心、温暖的金融保险服务。



## 中国人寿寿险天津市分公司开展“情暖冬日”公益捐衣活动

在凛冽寒冬悄然降临之际，中国人寿寿险天津市分公司团委积极响应，于11月初精心组织开展了“情暖冬日”爱心捐衣公益活动，再次为偏远山区的儿童们送上了一份充满温情的冬日厚礼。值得一提的是，此次活动是天津市分公司团委继雷锋月“共筑美好公益同行”志愿捐助活动后的又一次爱心接力。

活动现场，公司团委率先垂范，广大青年干部员工纷纷踊跃参与其中。大家齐心协力，将一件件饱含爱心的衣物仔细按照尺码和厚度进行分类整理，并精心打包。通过“宝贝爱蓝天精准捐衣平台”，这些衣物得以精准匹配至每一位受助儿童手中，随后统一寄出。本次活动共计捐赠衣物百余件，这些衣物犹如冬日里的暖阳，为偏远山区的孩子们带去了第一缕温暖。

回溯活动历程，自今年3月启动以来，公司上下积极响应，全员热情高涨地投入到这场爱心行动之中。截至10月底，累计收到捐助衣物达400余件。其中，仅3月的首次捐赠活动便收到200余件衣物。公司团委严格要求，所有捐赠衣物均需保持八成及以上的良好状态，并且在捐赠前均经过了全面、彻底的清洗、消毒以及充分晾晒，确保每一件衣物都安全、卫生且温暖。经过两次精心组织的活动，累计已有200余件衣物精准送达山区儿童手中。

每一件捐赠的衣物都凝聚着中国人寿寿险天津市分公司全体员工的深情厚谊与诚挚关怀。公司团委郑重承诺，将持之以恒地引领广大青年员工积极投身公益事业，深度践行“成己为人 成人达己”的企业核心理念，全力将“爱心捐衣活动”塑造成为常态化的公益志愿服务模式。未来，他们将继续努力，为更多山区儿童送去关爱与温暖，源源不断地为公益事业贡献青春力量，以实际行动诠释企业的社会责任与担当。



# 国寿好服务 不负您托付

简捷 | 品质 | 温暖

