



# 迎上合 金融为民护万家 暖津城 “天”作之“合”显担当

## 中国人寿寿险天津市分公司 以全链条服务升级铸就 外籍人士金融服务“津门标杆”

7月1日,中国人寿寿险天津市河西区友谊北路柜面收到一份特殊的团险理赔材料——来自吉布提的外籍留学生在华期间意外摔伤肩膀,因即将回国且行动不便,无法亲临柜面办理手续。该柜面工作人员携带中英双语材料上门服务,在解决银行账户限制等难题后,顺利完成资料签署。这一高效专业的服务案例,正是中国人寿寿险天津市分公司2025年上半年深耕涉外金融服务的生动实践。

### 证件通办与语言赋能筑牢服务根基

作为天津市率先完成外国人永久居留身份证适配性改造的金融机构,中国人寿寿险天津市分公司已实现永居证在业务办理全场景的“一证通行”,其服务便利性与居民身份证基本等同。为提升服务专业性,辖内各客户服务中心柜面人员累计完成近百次线上线下专项培训,确保全员熟练掌握永居证业务政策、办理流程及答疑规范。

为进一步破除语言壁垒,该公司柜面区域功能标识、《客户服务指南》、《金融消费者八项基本权益》等核心材料均采用中英双语呈现;95519客服热线开通英语IVR语音导航,构建起“沟通无障碍、服务专业化”的基础保障体系。

### 线上线下协同构建闭环服务生态

以“温暖+品牌”为核心元素打造的柜面智享体验中心,通过智能化业务处理平台实现客户动线精准分流。针对外籍人士需求,创新推出“外籍来访-分流引导-专员对接”闭环服务流程,智能预约系统支持新旧版永居证预约,专属“涉外服务窗口”提供从取号到办理的全流程便捷通道。

线上服务渠道同步升级。寿险APP支持外籍永居证客户完成注册、临柜认证及保全、理赔等自助服务;自助柜员机实现永居证直接读取;空中客服功能打通远程服务链路;分公司官微“团险自助理赔”模块上线中英文对照版本,全方位满足涉外服务需求。来自澳大利亚的客户对此评价道:“从线上预约到柜面办理,双语指引清晰规范,整个过程高效又省心。”

### 产品创新与服务温度彰显国际担当

在产品供给层面,外籍人士持永居证或护照经核保后可投保各类险种,2025年以来,非中国籍客户投保涵盖养老金等险种,累计提供365万余元保额保障。专为外籍群体定制的“国寿康优全球团体医疗保险(B型)”,覆盖住院、门诊、急诊等医疗需求,构建起全球化医疗保障网络。

除了提供全方位的保险保障,公司服务细节更显人文关怀。为行动不便的外籍客户提供上门理赔服务,全市各网点配备商务部《外国商务人士在华工作生活指引》(2025年版)中英文手册,公示多语种投诉专线,确保权益保障无差别。

从证件适配的基础改造到全流程服务的迭代升级,从定制化产品的创新供给到人文关怀的细节落地,中国人寿寿险天津市分公司正以金融央企的责任担当,将每一次服务精进都化作提升城市国际化能级的具体实践。

随着上合峰会在津启幕,天津对外开放的深度与广度持续拓展,公司将持续深化涉外金融服务能力建设——以多语种服务破除沟通壁垒,以全链条保障架起信任之桥,在渤海之滨书写中国金融机构的专业底色与人文情怀,为城市国际化发展注入更坚实的保险力量。



上海合作组织天津峰会即将举行,天津这座城市正以开放的姿态、温暖的服务迎接八方来客。保险业作为经济“减震器”和社会“稳定器”,在服务国家战略、保障民生安全中扮演着越来越重要的角色。中国人寿保险股份有限公司天津市分公司(以下简称“中国人寿寿险天津市分公司”)积极融入行业发展大潮,通过7月保险公众宣传月系列活动及8月“相约上合 绽放津彩”主题消保宣传活动,专注于提升市民金融素养,以行业领军者的姿态,展现出保险业的社会价值与时代担当。

老年人安装“全民反诈”APP;滨海中心支公司深入彩虹社区开展旧物改造活动,以家庭为单位普及保险消费理念,并走进杨家泊镇李自沽村党群服务中心,讲解消费者八大权益;蓟州支公司组织员工深入兴华大街、山湖郡苑小区等地,面对面与公众沟通交流,开展消费者权益保护宣传。

“我们发放了‘保险保障与民生服务’‘风险防范小常识’等宣传资料100余份,重点讲解人身保险、财产保险、防范非法集资等与生活密切相关的内容,用通俗易懂的语言解释,帮助居民了解更多的金融保险知识。”武清支公司一位工作人员介绍道。

除此之外,通过短信,公司向65岁以上投保人客户开展适性温馨提示,发布短信23万条。河西、和平、河东等多家支公司通过设立“温暖保险驿站”“便民服务点”,配备爱心

座椅、饮用水、适老化设施等举措,深入城市肌理,将保险温度融入服务细节。

一场场的活动,一次次的宣讲,一句句的答疑解惑……保险从业人员走出办公室,深入菜市场、敬老院、乡村党群服务中心,用最朴实的语言讲解养老规划、健康保障和防范电信诈骗知识。“我们不希望保险是冷冰冰的合同,它应该是这座城市温暖的生活保障。”一位从业多年保险人这样说道,“保险其实是对生命细微之处的关怀,它让‘保障’这个词变得更加可感可及。”

### “金融+地标+英语”多维互动 创新形式打造“天”作之“合”

8月初,为迎接上海合作组织天津峰会的到来,中国人寿寿险天津市分公司面向

## 责任在心银龄安澜长守护 津城落笔金融养老大文章

渤海之滨,夏潮涌动;海河两岸,胜景如画。在天津塘沽长护险分中心,参保人王大爷的家属焦急地打来电话:亲情照护APP无法打卡,显示“不在定位区域”。工作人员迅速核实,并立即赶到家属小区,通过反复尝试定位、截图,与市中心系统沟通协调,最终成功变更了打卡地址。

看似微小的服务细节,正是天津这座城市守护“老有所护”的坚实注脚。在全国60岁以上人口突破3.1亿、天津每4人就有一位长者的时代大背景下,养老金融如何从“有保障”迈向“更完善”,中国人寿寿险天津市分公司从“助老健康御险”开启十八载探索,在津沽大地书写着金融人的答案。

从填补空白,到创新构建覆盖610万人的“1+3+21”长护险经办服务网络,再到生态共建,打造“保险+医养+照护”全链条养老保障生态圈。金融活水,正润泽着“老有所安”的中国梦。

2025年,当“爱和责任,保险让生活更美好”成为“7·8全国保险公众宣传日”主题,天津“国寿人”通过不断落实应对人口老龄化国家战略,助力完善养老服务体系和健康服务体系,践行着“金融为民”的发展理念,并在“五篇大文章”的指引下,铺展出一条兼具金融精度与民生温度的养老保障之路。

### 多重防护织网 托底“银龄”尊严

在津南区双桥河镇,徐大爷摩挲着两张单据,百感交集。左股骨骨折手术花费4.1万元,



社保报销单显示自付41%;而另一张“银龄安康”理赔单,则将实际负担降至8%。“本来全家压力都很大,这下真是拿到了救命钱。”老人声音哽咽。

这张改变命运的保单,源自2007年中国人寿与天津市老龄委的创新之举——全国首个老年专属保险“助老健康御险”。升级为“银龄安康”后,新增疾病医疗保障,累计惠及超566万人次,近三年赔付近4000万元。

更大的制度性突破,还发生在失能照护领域。2021年4月,中国人寿以第一名成绩中标天津长护险主承保资格。“10天建成市级服务中心,7天签约55家护理机构。”中国人寿寿险天津市分公司总经理杨绍欣表示,“这张覆盖全市‘一个市级中心、三个片区中心、二十一个分中心’的保障网,如毛细血管般延伸。2024年支付基金1.07亿元,惠及8000名重度失能者。”



在南开区,失去自理能力的李女士享受长护险待遇后,专业护理每周三次上门,生活质量和精神面貌显著改善;汉沽的刘先生高位截瘫多年,长护险不仅减轻了子女照护负担,更通过系统培训,让家属成为合格的“亲情照护员”,实现了“自己守护亲人”的愿望。“多亏了这个好政策!”家属的感慨道出了长护险作为社会“稳定器”的价值。

“养老金融的核心,是构建多层次、可持续的保障生态。”团体业务部总经理刘启东强调,“我们正推动从‘单一产品’到‘生态共建’的跃

升,联合政府、社区、医疗机构,打造‘政府+企业+社区’的养老保障生态圈,让保障更可达、服务更温暖。”

### 破壁养老鸿沟 普惠金融润城乡

七月的宝坻区,前槐村人声鼎沸。工作人员正在为村民解答养老险方面的疑惑。“赵先生发生意外,住院票面29000元,医保报销16000元,老年意外险报销11000元,加住院津贴480元。”数据面前,村民李大爷恍然大悟:“以前不了解保险,现在知道这是防大病的啊!”

“村镇老人最关心‘钱袋子安全’和‘实际报销’,城市老人则更关注服务品质和资产保值。”个险企划部副总经理项敏分析道,“针对差异,我们采取精准策略施策:在村镇,深入集市、村委会,用身边案例通俗讲解;在城市,社区讲座、专家咨询侧重财富规划。”



武清柜面,“便民理赔室”设在一楼,为腿脚不便的老人提供便利;在东丽,当孙女士推着坐轮椅的母亲因手续盖章犯难时,柜员立即承诺上门服务:“您放心,不用再跑!”……如此温馨的画面不断在天津各个辖区的国寿柜面上演,用满意丈量服务水平,为百姓撑起“关爱伞”,便是“金融为民”最真实的体现。

村镇到市区,品质养老也正焕发着银发价值。国寿嘉园·乐境中,来自北京的王阿姨正在大厅弹着钢琴:“这里对京津冀来养老的人每个月补助600元,我住得不仅安心,也很开

心。”在天津,这座45%被绿地覆盖的养老社区,已成为城市养老新标杆。

董先生申请门球场即获批准,折射出的是对长者需求的极致尊重。焦大爷从入住前拧不开杯盖,到现在可以做26.1公斤的康复器械,“康养+医养”正在从“风险兜底”衍变为“全周期守护”。“从‘单一产品’到‘生态共建’,我们构建的是‘政府+企业+社区’的养老保障生态圈。”刘启东说道。

“保险如何让生活更美好,首先就要跨越服务‘鸿沟’。”项敏说,“无论是村镇老人的‘保本安心’,还是城市长者的‘品质养老’,核心都是通过适配的产品和触手可及的服务,传递‘爱和责任’。”这责任,还体现在“国寿人”经办的个人养老金保单上,正如退休市民陈女士拿到这份“养老红包”时所言:“每年省税,账户增值,双重安心!”

### 责任铸就温度 细节丈量民心

所谓金融温度,是每一次的躬身服务与风险守护。东丽柜面,柜员李绍平为拄着助步器的张先生端上热水,依其习惯办理存折领款。在友谊北路柜面,当退休工人李大爷声称看了“全额退保”短视频,情绪激动要求退保时,柜员范文婧、盛志卉没有简单办理,而是耐心安抚、讲解条款,并引导他参加“保险公开课”,最终让李大爷放弃退保,保住了重要的生活保障……

专业与责任,是构建金融安全与百姓生命尊严的双重基石。接待咨询、高效对接护理机构、为老人及其家属耐心化解政策疑虑、下沉社区城镇进行消保宣讲、面对保单严谨审核各项数据……在“国寿人”看来,这些熟悉的周而复始,都是有责任、有价值、有担当的工作,是以社会责任为己任,让银龄群体老有所依。

为了普及保险常识,“金融知识流动宣讲团”出现在城市、乡村的各个角落。武清支公司的张国芳深入乡村,用“土话”“大白话”讲解保险常识,用村民听得懂的故事帮张大姐识破骗局,守住养老钱;在静海区,宣讲团成员用身边

真实案例提醒老人警惕非法集资,护住百姓辛苦攒下的积蓄。



2024年,308场的流动公开课、316次下沉宣讲,“成为为人,成人达己”,塘沽支公司消保投诉联系人徐静道出“国寿人”的心声:“把客户的需要放在心头,让保险成为守护万家灯火的民生承诺。我们用心去填补那些认知鸿沟,为的就是给‘银龄’筑起金融安全的堤坝。”

宝坻乡村,一笔及时的理赔款落地,傅大爷全家顿感心安;东丽养老院内,享受长护险的宋女士,津津有味吃着午餐,家属露出欣慰的笑容;在蓟州,5.5万元赔款为张女士一家解决了燃眉之急;在城市各个国寿柜面,柜员一次次耐心的指导,助老人跨越数字鸿沟……这些温暖的画面,拼接着养老金融的初心。

当“银龄安康”缓解徐大爷的燃眉之急,当长护险守护李女士的生命尊严,当宣讲团为武清区寺各庄村的刘大爷拦截住理财诈骗,“金融”便不再是冰冷的词条,而是照亮百姓暮年的光。

这束光,承载着“爱和责任,保险让生活更美好”的承诺,在渤海之滨以金融之力,托举起银龄尊严。从填补空白到织密网络,从产品创新到生态共建,每一步探索,都在为中国养老金融的大文章增添厚重的天津注脚。这束光,以普惠、专业、温暖穿透养老鸿沟,温暖着津沽大地,也照亮着中国式养老的未来之路,福泽万民。

文 陈韵