

# 以保险灯火温暖万家 用金融笔墨书写担当

## ——中国人寿寿险天津市分公司发布2025年理赔服务报告

星河长明，灯火可亲；一诺千金，使命在肩。在新中国保险事业蓬勃发展的时代浪潮中，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）近日正式发布《2025年理赔服务报告》。这份沉甸甸的报告，不只是一组组跃动的数字、一件件温情的案例，更是金融国企扎根津沽大地、践行“金融为民”初心的生动写照，深刻诠释着保险作为“社会稳定器”和“经济减震器”的时代价值。

### 数字为证 守护万家灯火 托举民生安康

翻开报告，精准有力的数据勾勒出一幅覆盖广泛、响应迅速、赔付高效的民生保障画卷。2025年，公司全年服务客户达17.35万人次，相当于每日守护475个家庭；支付理赔金7.64亿元，同比增长8%，日均赔付超209万元，真金白银为民众纾解忧患。

尤为值得称赞的是，理赔申请至支付平均时长仅1.48天，获赔率高达99.87%，彰显了极高的服务效率和契约精神。从最高560万元的重疾赔付，到4796万元的身故保障，保障额度尽责责任厚度；从11岁的孩童到85岁的长者，服务跨度见证关怀广度。医疗类理赔占比超93%，精准回应了人民群众对健康保障的核心需求。

这并非机械的数字罗列，而是“保险为民”理念的暖心落地。中国人寿寿险天津市分公司积极融入多层次医疗保障体系，将保障网络编织得更加紧密、牢固。全年豁免保费830.77万元，为遭遇困境的客户延续了保障希望，让“雪中送炭”的金融温度在城市中传递开来。

### 情怀落地 普惠精准滴灌 厚植为民本色

从一组组数据中，我们还能看到国企“国之大者”的担当，其将保障精准融入社会肌理，聚焦重点群体，用特色服务彰显出国寿人的金融情怀。

2025年，国寿人织密保障网络，服务乡村振兴，赔付351万元；守护“银龄”安康，赔付1607万元；与妇联携手关爱女性，赔付449万元；助力助残事业，赔付581万元；关怀计生家庭，赔付2404万元……一系列专项保障计划，“女性安康”“老年人意外伤害保险”等，如同精准的“滴灌工程”，将保险的甘霖洒向最需要的地方。

这份保障的温度，在静海客户体验中心柜员边洪芝身上得到了细腻体现。面对前来办理“失独家庭”保险理赔、手持泛黄褶皱票据的张阿姨，边洪芝没有因保单未生效而简单拒绝，而是耐心安抚，亲手整理票据、标注指引，并在其后两年间持续给予温暖帮助。最终，一面锦旗见证了这段跨越寒冬的守护，

也让“普惠保险”真正落到了失独母亲能真切感受到的关怀之中。

不仅如此，中国人寿寿险天津市分公司还特别关注青少年群体，护航青少年全阶段成长，全年为4.51万人次青少年提供保障，赔付3029.27万元，占年度赔付件数四分之一。从婴幼儿到大学生，国寿人致力于构建全周期风险防护体系，为国家的未来撑起一把坚实的保护伞。

为助力团体发展，中国人寿寿险天津市分公司创新推出“团险自助理赔”线上渠道，服务3.67万人次企事业单位员工，赔付超千万元。这不仅是对企业补充医疗保障的有力支撑，更是通过科技赋能，将便捷高效的金融服务送到千行百业的岗位上。

这份对团体客户的专业与坚守，在滨海柜面张彩云同志身上更是闪耀光芒。从业三十年，她将复杂琐碎的批次理赔工作做到了极致，其认真负责、任劳任怨的态度，赢得了东丽公路建设养护中心的高度赞誉，“专业高效办实事，真诚服务赢口碑”的锦旗，正是对这份平凡岗位上不平凡坚守的最佳褒奖，也激励着整个团队不断奋进。

### 专业护航 抵御重疾风险 诠释守护真谛

重疾保障是保险的核心功能之一。2025年，中国人寿寿险天津市分公司为5214位重疾客户赔付1.69亿元。报告敏锐指出，恶性肿瘤居重疾赔付首位，41-60岁中年群体面临的风险相对较高，且疾病发病呈现出明显的年轻化趋势。这并非仅仅是一则风险提示，更犹如一声深沉而厚重的社会责任的呼唤——保险企业应当凭借自身的专业能力，引导公众强化风险意识，做到未雨绸缪。

当面对保单借款的复杂理赔情况时，公司凭借高效的处理流程，为客户王女士送去了数十万元的理赔款，还获赠了客户的锦旗，生动地诠释了“专业”与“温度”的完美融合。寿险保单宛如一位能够跨越经济周期的“长期守护者”，而专业的理赔服务，则是这份守护在关键时刻以最可靠地兑现的体现。它意味着，当风险风暴来临时，保险不仅仅是提供经济补偿，更像是一位专业的领航员，给予客户情感上的支撑。

## 民生为本 金融向善

### ——中国人寿寿险天津市分公司以金融之力护航津沽民生

渤海之滨，海河潮涌；金融赋能，民生安康。作为驻津金融央企机构，中国人寿寿险天津市分公司紧扣“十四五”总结提升、“十五五”谋篇布局的社会保障事业发展要求，始终坚守“以人民为中心”的发展思想，牢牢把握金融工作的政治性与人民性，将企业发展深度融入天津经济社会发展大局。公司聚焦养老保障、特殊群体帮扶、金融知识普及、普惠保险落地等关键领域精准发力，以专业的保险服务与扎实的责任担当，为津沽大地万千家庭筑牢幸福保障防线，切实履行金融央企服务民生的初心使命。

近日，在2025（第十五届）榜样天津颁奖典礼上，该公司凭借在社会责任领域的卓越实践，荣获“榜样天津·最具社会责任企业”称号。此项荣誉的获得，是社会各界对公司长期深耕民生保障事业、积极践行社会责任的充分认可与有力印证。

### 精准施策 织密多元民生保障网络

民生保障无小事，筑牢防线是关键。中国人寿寿险天津市分公司精准对接不同群体的差异化保障需求，构建覆盖全生命周期的多元化保险产品体系，推动保险保障精准触达民生痛点领域，切实提升保障服务的针对性与实效性。

针对女性健康保障需求，公司联合天津市妇联等单位推出“女性安康公益保险”项目，以“低保费、高保障、广覆盖”为核心特色，为女性群体构建健康防护屏障。该项目自2009年启动以来，持续扩大保障覆盖范围，累计参保超222万人次，赔付总额达1.7亿元。2025年，公司进一步拓展保障维度，创新推出“少儿安康公益保险”，构建“母亲+子女”的家庭健康守护闭环，为女性及家庭的幸福生活筑牢防线。

面对人口老龄化发展趋势，公司深耕养老金融领域，着力构建多层次、多元化养老保障体系。2007年推出全国首个老年专属保险产品“助老健康御险”，多年来历经持续的产品迭代优化，以全方位保障守护银发族的健康与安心；2021年，公司成功中标天津市长期护理保险主承保资格，仅用10天完成市级服

务中心建设，7天内签约55家护理机构，快速构建起覆盖全市长护险经办服务网络，该项目有效保障了失能老人的尊严养老，减轻了家属照护压力。此外，国寿嘉园·乐境养老社区凭借专业的康养服务与优质的居住环境，成为区域品质养老服务的标杆载体。

针对计生家庭、失独家庭、残障人士等特殊群体，公司精准对接需求，量身定制专属保险产品体系。同时，优化理赔服务流程，推行高效便捷的理赔服务机制，通过专业化服务传递保障温度，切实为特殊群体抵御风险提供支撑。

### 科技赋能 提升服务质效与温度

中国人寿寿险天津市分公司积极推进“科技国寿”战略，大力推动服务数字化、智能化升级，通过技术创新打破地域与年龄限制，持续提升金融服务的可及性与便捷度，为客户打造高效便捷的服务体验。

针对老年群体面临的数字鸿沟问题，公司重点优化线上服务平台，推出大字版APP、一键接入人工服务等适老化功能；线下柜面设立“银龄服务窗口”，安排经验丰富的专员优先接待老年客户，提供“一对一”业务支持，同时为行动不便的高龄、失能老年群体提供上门服务。2025年上半年，全流程智能理赔服务覆盖6.52万人次客户，智能化率达91.55%；小额理赔快捷支付率高达97.29%，大幅缩短了客户的获赔时间。在显著提升服务效率的同时，始终保留人工服务的温情底色。高效的服务品质，更集中体现于理赔服

### 科技赋能 智享便捷服务 提升温暖体验

在数字中国建设的汹涌浪潮中，中国人寿寿险天津市分公司借助“数智双擎”来驱动服务的全面升级。全年有超过13万人次体验到了“理赔后实时支付”的便捷服务；高达97.26%的小额理赔实现了“3小时内极速到账”；线上服务渠道触达客户的占比高达97%；全流程智能理赔覆盖人数超过14万人次，智能化率超过91%；并且积极响应“双碳”战略，无纸化理赔让大量客户从中受益。

其中，“重疾一日赔”专项服务更是犹如及时雨一般，为2440位客户送去了超亿元的资金支持。科技的运用，并非是拉开与客户的距离，而是成功打通了服务群众的“最后一公里”，让理赔流程变得更快、更简便、更透明，使金融服务的温暖能够以“光速”传递到客户身边。

### 平凡微光 汇聚服务星河 铸就信赖丰碑

数据的背后，是无数个细致入微的服务瞬间；政策的落实，依靠的是每一位一线员工的默默坚守与付出。无论是静海的边洪芝对失独母亲长达两年的悉心关怀，还是滨海的张彩云三十年来如一日将简单工作做到极致的匠人精神，抑或是面对持有复杂借款记录保单的王女士时，各岗位之间紧密协作、高效完成理赔的专业联动——这些鲜活的故事共同勾勒出一幅动人的画面：最能打动人的保险温度，往往就蕴含在最朴实无华的服务当中，体现在每一次耐心地倾听、每一份用心的处理、每一次高效的协作里。

他们是千千万万国寿人的真实写照，在平凡的岗位上，凭借着非凡的耐心、专业的素养和真诚的关怀，将保险合同上的“白纸黑字”，转化为客户脸上的“舒心笑容”，共同铸就着中国人寿“不负所托”的守诺之碑。

2025年的篇章已然精彩呈现，但守护的故事永远不会落幕。当前，我国正全力推动金融高质量发展，深化社会保障体系改革，对保险业服务国计民生提出了更高的要求。中国人寿寿险天津市分公司用这份理赔服务报告，回应着时代发出的有力召唤。

踏上“十五五”的新征程，中国人寿寿险天津市分公司将继续紧扣时代脉搏，坚守“金融为民”的初心本质，凭借更为专业的金融力量，服务国家发展大局，筑牢民生保障的底线。

这份理赔服务报告，掷地有声。中国人寿寿险天津市分公司也将继续以千万份保单为笔，以真挚的服务为墨，在新时代的民生答卷上，书写更加坚实、更具温度的保险篇章，让保险保障的“温暖灯火”，照亮天津乃至更广阔地区的万千家庭，不辜负每一份真挚的托付。

务的“加速度”建设。公司持续优化理赔流程，提升理赔效率，2025年上半年公司累计服务理赔客户超8万人次，赔付金额近4亿元，获赔率高达99.99%，以高效理赔服务践行“以客户为中心”的服务理念。

### 深耕普惠金融 传递金融向善力量

为筑牢基层金融安全防线、拓宽普惠金融服务边界，中国人寿寿险天津市分公司以“精准触达、便民利民”为核心，构建全方位、多层次的普惠金融服务体系，让金融温暖切实惠及城乡各类群体。

公司立足天津城乡发展实际，深化与地方政府、街道社区、村委会等基层组织的协同合作，建立常态化金融服务联动机制。组建“金融知识流动宣讲团”，针对不同群体认知特点编制差异化宣讲课件，涵盖方言版解读材料，深入田间地头、社区院落等基层场景，以通俗易懂的表达开展保险基础知识普及、金融诈骗陷阱揭露、消费者权益保护等主题宣讲，提升基层群众金融素养与风险防范能力。

中国人寿寿险天津市分公司相关负责人表示，站在“十五五”开局的新起点，公司将持续扛起金融央企的政治责任与社会责任，深入贯彻落实“五篇大文章”部署要求，紧扣社会保障体系优化升级的时代需求，不断深化产品创新、优化服务体验，扩大保障覆盖范围，以专业金融力量为政府分忧、为企业纾困、为民生兜底，在谱写中国式现代化天津新篇章的进程中，贡献更大力量。

## 方寸柜台藏大爱 长情守护暖人心

### ——记中国人寿一线柜员边洪芝

在金融行业高质量发展的宏大叙事中，什么是最动人的篇章？是不断攀升的服务数据，还是持续创新的产品体系？在中国人寿寿险天津市分公司静海客户体验中心，一位名叫边洪芝的柜员用跨越数载的两次“相遇”与始终如一的真诚守护，给出了一个更具温度的回答：金融为民的初心，就镌刻在每一次对客户“急难愁盼”的敏锐体察里，蕴藏在每一份将专业服务化为情感支撑的朴素行动中。

边洪芝的故事，虽始于柜台方寸之间，却生动映照出国有金融企业扎根人民、服务民生的厚重担当。

### 初遇与重逢 细节之处彰显大爱担当

2020年，L女士因办理投保人变更业务来到静海柜面。由于客户路途遥远，为协助客户顺畅办理该业务，边洪芝没有止步于程序性告知，而是主动留下联系方式，细致整理资料清单并标注易错点，帮助客户“一次办妥”。

这看似简单的“举手之劳”，背后是“把客户的麻烦当成自己的事”的服务自觉，是努力让群众“少跑腿”的切实行动。三年后，当L女士因急性心肌梗死住院，为理赔与资金问题焦灼无助时，她首先想到的仍是“边姐”。

一场大雪阻断了道路，却未能阻断服务的温度。边洪芝通过线上方式，全程悉心指导材料准备，主动协调加急处理，更凭借专业判断及时提醒客户符合重疾理赔条件，甚至在客户丢失保单时给予“定心丸”般的安心安抚。

短短三天，理赔款到账，解了燃眉之急。L女士亲笔写下的感谢信中说：“不仅是提供了解决方案，更给我带来了信心和力量。”这力量，源于专业高效的业务能力，更源于那份将客户“急难愁盼”放在心上的责任。

### 坚守与延伸 服务底色成就金融为民

边洪芝的温暖守护，不仅仅是面向L女士这样的个体客户，更精准照亮那些需要特别关怀的群体。

2023年深冬，67岁的失独母亲张阿姨攥着一沓泛黄的票据前来办理津贴申请。面对保单未生效、材料不全的困境，边洪芝看到的是一位母亲失去独子后的悲恸与无助。

她并未机械拒绝，而是耐心安抚，亲手细致整理、分类票据，并用大字清晰标注补办的具体路径。此后两年，张阿姨成了柜面“常客”，边洪芝持

续的关怀如涓涓细流，温暖着老人孤寂的心。

2025年末，一面满载谢意的锦旗，为这段长达两年的守护写下了圆满的注脚。这份跨越时间的感谢，映照出的是中国人寿寿险天津市分公司落实国家关于加强对特殊群体关爱保障政策、发展普惠金融的微观缩影。

边洪芝以耐心与细致，将“失独家庭保险”这一惠民政策，从纸面条款转化为可感可触的温情支撑，使金融服务的包容性与人民性更加具象。

### 平凡与伟大 个体温度汇聚民生暖流

边洪芝的故事并非孤例。在中国人寿寿险天津市分公司，乃至更广阔的金融服务领域，无数个“边洪芝”在平凡的岗位上默默发光。她们日复一日处理着看似琐碎的业务，却总能在客户最需要的时刻，展现出非凡的专业素养与人性光辉。

从主动上门为老年人服务，到手把手指导线上操作；从为紧急情况开辟绿色通道，到跨岗位协作解决复杂理赔问题……这些点滴微光，汇聚成国有金融企业服务民生的璀璨星河。

当前，我国正稳步推进共同富裕，通过实施就业优先战略、优化收入分配结构、建设高质量教育体系等措施，同时健全多层次社会保障体系，以确保民生福祉的持续增进。此外，对金融工作的政治性、人民性也提出了更高要求，以促进全体人民共同富裕，防止贫富差距扩大，并在金融领域推动高质量发展。

如边洪芝一般的金融人通过实践深刻表明，金融为民从来不是抽象的口号。它体现在对每一项惠民政策的扎实落地中，熔铸于对每一位客户，尤其是弱势群体的尊重与关怀中。这份关怀也考验着金融行业在每一个服务触点，将专业能力转化为情感支持的本领，这既是国有金融机构回馈社会的责任所在，也是其行稳致远的根基所在。

保险业，本质上是一种跨越时空的风险共担与承诺守护。边洪芝以保险从业者的长情与细心，将承诺转化为具体而温暖的行动。她的故事也在诉说金融的温度，最终要靠“人”来传递；国家的普惠金融政策与民生保障网，最终要靠千千万万一线工作者用专业和爱心织就更密的经纬。

正如中国人寿寿险天津市分公司工作人员所说：“我期待更多金融从业者能以一己微光，照亮方寸案台，在守护万家灯火的同时，尽所能书写出金融助力美好生活、服务中国式现代化的温暖篇章。”

文 陈剑



# 推进数智变革 塑造未来国寿