



金融为民守初心 中国人寿寿险天津市分公司发布星级客户服务体系

8月7日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险”)天津市分公司举办“智汇星程·健行未来”星级客户服务体系发布会,正式推出客户星级服务体系及配套服务权益。天津市保险行业协会代表及中国人寿集团驻津成员单位代表、业界伙伴、媒体代表、业务精英及公司相关负责人共同出席,见证星级服务认证活动启动。

发布会上,公司回顾了2026年上半年经营管理和客户服务工作。上半年,公司坚持以高质量发展为主线,统筹推进业务发展与服务提升,客户服务质效持续优化。立足群众全生命周期保险保障,公司进一步整合内外部资源,依托第三方专业服务机构,优化服务资源配置,搭建多元服务场景,不断完善健康保险服务体系,提升综合服务能力,旨在更好地满足客户多元化、个性化的服务需求。

党旗引领护民生 ——中国人寿寿险天津市分公司以高质量党建书写保险为民答卷

2026年7月1日,庆祝中国共产党成立105周年大会在北京人民大会堂隆重举行。习近平总书记发表重要讲话,全面回顾总结了105年来中国共产党团结带领全国各族人民走过的光辉历程、创造的伟大成就,深刻揭示了中国共产党之所以能够不断铸就辉煌的优秀特质,向全党发出了奋力创造新的历史辉煌的伟大号召。大会还对全国优秀共产党员、全国优秀党务工作者和全国先进基层党组织进行了隆重表彰。

在天津,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险”)天津市分公司作为金融央企,基层党组织和党员们也在用日复一日的扎实行动,将党建成果转化为了守护群众美好生活的生动实践。

扎根一线 让党旗飘扬在服务群众最前沿

保险服务,归根结底是服务“人”的事业。在天津市分公司,党员的身影活跃在每一个与群众面对面的岗位上。

强姣,一名扎根综合行政岗位的普通党员,她牵头优化办公流程,严控费用支出,在降本增效中筑牢公司运转的“后方防线”。更难得的是,她始终牢记党员为民服务宗旨,近两年频繁深入社区、乡村开展消费者权益保护、防范非法集资等主题宣传。钉钉子精神,是她对岗位的承诺。

魏臣的经历则诠释了另一种坚守。从基层窗口到公司岗位,她始终保持勤学善思的进取姿态。2025年,在她的扎实推动下,天津公司消费者权益保

发布会现场,与会领导与嘉宾共同启动星级客户服务体系,标志着公司客户服务体系建设迈出崭新步伐。

公司相关负责人表示,企业将紧扣国家发展战略,始终以客户金融需求为核心,持续迭代服务框架、精简业务办理流程、集聚优质外部服务资源,推动保险保障与健康管理服务深度融合,为市民提供优质、便捷、有温度的一站式综合金融保险服务。

未来,中国人寿寿险天津市分公司将持续践行“一个国寿 一生守护”的企业经营理念,立足保险主业本源,持续完善星级客户服务体系,扩充金融保险服务维度、优化服务流程、升级服务体验,以专业高效的保险服务回应群众多元化保障期盼,为天津市经济社会高质量发展持续注入金融力量。

护评价创历史最佳成绩。从柜台前的每一次微笑服务到消保体系的全面升级,她用“日拱一卒”的坚持,守护着每一位消费者的合法权益。

堡垒攻坚 用组织力量打通民生保障“最后一公里”

一个支部就是一座堡垒。在天津公司的基层党组织中,这样的故事每天都在发生。

静海区支公司党支部将党建工作与区域实际紧密结合,明确发展目标,2025年成功跻身A类公司。他们聚焦群众急难愁盼,全年帮助百余人实现就业;聚力民生保障,2025年在妇联、老龄、计生三大平台承保近2万人次,赔付金额260余万元,涉农短险保费超700万元。在理赔服务一线,他们充分发挥科技效能,让线上理赔便捷实现“指尖办结”,2025年全年理赔3879件、赔付金额7000万余元,获赔率达99%。针对老年人、残疾人等特殊群体,全年提供上门服务78次,收获百余位客户致谢锦旗与感谢信。

蓟州区支公司党支部则将党建触角延伸至乡村最深处。在支部书记莫婷婷带领下,组织党员同志们深入辖区内26个乡镇,开展保险惠民宣传50余场。许家台镇驻点党员同志李欢常态化参与志愿服务活动,获群众广泛认可;党员李金罡主动协助失独老人仅用2个工作日拿到理赔款。在业务攻坚中,个险党员褚长清带领上仓营业部业绩稳居前列,团险党员吴金玲带领团队深耕民生保障业务,交出亮眼保障服务答卷。



一名党员一盏灯,一支队伍一面旗。蓟州区支公司党支部全体党员扎根乡村一线,兼顾公益服务与业务发展,真正实现了党建惠民、服务群众、业务提质的有机融合。

金融为民 让党建成果转化为客户的“获得感”

党建做实了就是生产力,做强了就是竞争力,做细了就是凝聚力。对于天津公司而言,检验党建成效的最终标准,是群众能不能感受到实实在在的保障与温暖。

在客户服务一线,公司客服条线负责人顾涛带领支部党员骨干推动服务效能全面升级。2025年,柜面累计收获客户锦旗、表扬信千余件。从为老年人、残疾人配齐无障碍设施,到开通涉外窗口、提供上门服务,每一项看似微小的改进,都是“以人民为中心”理念的具体落地。

在偏远山区,公司自2024年起常态化开展衣物捐赠公益行动,累计捐赠爱心衣物千余件。在青少年成长领域,公司则持续落地NYBO青少年篮球公开赛等优质体育赛事IP,以体育赋能青少年体魄与品格培养,并于今年6月,获评“天津市关心下一代爱心公益企业”。

在天津这座城市的街头巷尾、田间地头,中国人寿寿险天津市分公司的基层党组织和党员们,正用一项项扎实的保险保障、一次次贴心的上门服务、一场场深入乡村的惠民宣传,把党的温暖传递到千家万户。他们或许没有惊天动地的壮举,却在日复一日的坚守中,让党旗始终高高飘扬在服务群众的第一线——这,正是基层党建最朴素的注脚,也是“金融为民”最坚实的根基。

文 陈剑

政医企协同创新 打造津门拥军惠民医险融合新样板

为进一步做好退役军人服务保障工作,推动商业保险与医疗资源深度融合,7月27日,天津市中西医结合医院·南开医院商保服务中心正式揭牌成立,惠军保服务座谈会同期举行。天津市退役军人事务局、中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险”)天津市分公司、中国人寿财产保险股份有限公司天津市分公司及多家健康服务企业代表齐聚现场,共同见证这一政、医、企三方联动的重要时刻。

揭牌仪式前,参会代表实地参观了医院特色诊疗区域及新投用的商保服务中心。同期开展的拥军义诊专场活动中,医护人员为高龄退役军人提供免费健康问诊、基础体检等专属服务,以实际行动传递全社会对退役军人的尊崇与关爱。

揭牌仪式上,南开医院详细介绍了商保服务中心的建设初衷与核心职能。该中心聚焦破解医疗与保险衔接不畅、理赔流程繁琐等民生痛点,创新构建“就医-结算理赔-全周期健康管理”一体化服务链条。通过设立一站式服务窗口,大幅压缩理赔办理环节,有效提升就医结算与保险赔付效率,真正实现“群众看病少跑腿、理赔少等候”。

在随后举行的惠军保服务座谈会上,各方围绕退役军人专属医疗保障优化、商业保险长效运营机制、医养康养融合服务等议题深入交流,进一步明确常态化协同服务路径,凝聚起拥军惠民、医险共建的强大合力。

中国人寿寿险天津市分公司党委书记、总经理杨绍欣在发言中表示,商保服务中心的成立不仅是服务窗口的增设,更是打通医疗资源与保险保障衔接的关键枢纽,精准畅通了民生保障的“最后一公里”。依托医院就近服务优势,市民在就诊过程中即可同步办理保险咨询、保单维护、理赔协助等业务,保险服务贯穿群众就医全流程。同时,依托基本医保与商业保险的互补优势,双方资源高效整合,精准满足群众多层次、多元化的医疗保障需求。杨绍欣强调,中国人寿将持续围绕群众全生命周期保障需求,探索医疗、健康、养老融合服务新模式,为天津多层次医疗保障体系建设贡献央企力量。

多年来,中国人寿寿险天津市分公司深耕民生保障领域,持续助力健康天津建设。公司深化政保协同,聚焦养老关怀、女性保障、退役军人优抚等重点民生领域,推动保险服务深度融入城市基础保障网络。在理赔服务方面,高效暖心举措持续落地见效。2026年上半年,公司累计理赔给付普惠类保障1.4亿元,惠及8.5万人次,获赔率达99.72%;“重疾一日赔”服务已为千余名客户送去超5000万元理赔款。

南开医院商保服务中心的落成,是天津政、医、企三方联动赋能民生的创新成果,也是双拥工作与医疗保险深度融合的标志性实践。下一步,各方将持续深化常态化协同机制,不断丰富一站式医险服务内容,切实提升市民及退役军人的就医获得感、幸福感与尊崇感,为完善天津多层次医疗保障体系、推动全市双拥工作高质量发展注入新动能。



智汇星程 健行未来

中国人寿寿险天津市分公司星级服务认证活动盛大启幕

