



踔厉奋发担使命 笃行不怠谱新篇

中国人寿保险股份有限公司枣庄分公司党委书记、总经理 王一真

中国人寿保险股份有限公司枣庄分公司(以下简称“枣庄国寿”)是中央金融企业中国人寿保险(集团)公司在枣庄市的分支机构,在枣庄设有6家支公司,37家营销服务部,拥有员工和销售队伍2000余人,服务网点及从业人员数量均居枣庄寿险行业之最。近几年,枣庄国寿在枣庄市委、市政府以及上级公司的正确领导下,以“五个一”思路为引领,锚定“走在前、开新局”,聚焦“强工兴产、转型突围”目标不动摇,坚持以“走在前、增价值、争先锋”的奋进姿态,积极应对各种风险挑战。

2023年,公司实现总保费收入13.1亿元,同比增长4.52%,全年理赔约4.1万人次,共支付保险金及各类赔款1.2亿多元,缴纳各类税款1411万元,保费市场份额连续27年位居全市寿险行业之首,充分发挥保险的“经济减震器”和“社会稳定器”作用。

坚持党建引领 筑牢发展根基

锚定主责主业,提升党建“引领力”。枣庄国寿党委不断加强对党的经济金融政策的深入理解和务实研究,深化机制体制改革,落实“四同”工作要求,将党建与经营管理同谋划、同部署、同推进、同考核,实现党建与经营管理目标同向、工作同力、互促互进。同时,建立理论学习长效机制。积极推动党建融入业务、融入基层、融入人心,不断创建和丰富党建应用场景,引领各级党组织和全体党员在公司转型发展和现代化治理中贡献先锋力量,真正将党建优势转化为创新优势、发展优势、服务优势。

建强基层组织,筑牢堡垒“凝聚力”。全市系统12个基层党组织开展组织生活会及民主评议党员,党委领导班子和党支部书记讲授“学思想、强党性、重实践、建新功”主题党课,定期组织党员干部开展线下培训学习,并以线上培训为补充,依托国寿e学等网络平台组织全员开展党的《二十大精神网上专题培训》等学习活动。创新党建活动,开展“四强”党支部创建活动。

锤炼党员队伍,激发先锋“战斗力”。以党建促业务为出发点,积极探索党建共建工作形式,将党建共建工作融入业务,实现党建与业务发展双促进。组织党员赴铁道游击队纪念馆接受党性教育,促进党建与业务深度融合。2023年,各党支部共召开支委会144次,党员大会70余次,讲党课80人次。坚持以党建带团建,培育人才队伍,做到党建业务两手抓、两手硬。

落实国家战略 服务实体经济

围绕贯彻落实党中央重大决策部署和枣庄市委、市政府“强工兴产、转型突围”发展战略,枣庄国寿党委研究制定了《2023年贯彻落实党中央决策部署暨服务国家战略和实体经济重点任务实施方案》等文件。依托中国人寿集团平台优势,枣庄国寿积极发挥牵头作用,用好“协同”关键词,全面服务枣庄经济社会发展。

积极探索多方合作。枣庄国寿先后与市妇联、卫健委、教委等政府职能部门签署战略合作协议,从共同服务国家发展战略、共同建设民生保障体系、共同探索创新合作机制等方面开展深入合作。

金融助力实体经济。实体兴则经济兴,实体强则经济强。枣庄国寿坚持胸怀国之

大者,立足服务全市经济社会发展,全年实现法人业务承保800余家。助力枣庄新旧动能转化,承保绿色产业62个,战略性新兴产业34个。发挥保单增信功能,为6万余位客户提供保单借款11.82亿元,高效精准服务实体经济成效显著。



做好普惠金融文章。公司持续搭建普惠保险业务合作平台,加强与各级政府部门对接合作,助力民生保障事业,搭建普惠保险产品供给平台,紧盯特定人群需求,深入推进银龄安康工程、学生平安工程等一系列惠民工程,覆盖老年人、学生、妇女及计生家庭等特殊群体47万余人,为人民群众提供全面覆盖意外身故/伤残、疾病身故、重大疾病、特定疾病、医疗费用补偿、住院津贴等责任的保险产品。

聚焦保险本源 坚持金融为民

枣庄国寿发挥主业优势,承担行业责任,高效诚信理赔,守护人民群众美好生活。公司大力发展寿险业务,拓展政保类业务,同时积极参与承办城乡居民大病保险和长期护理保险,扩大服务民生范围,织密织牢民生“保障网”。

为政府解忧,为百姓解愁。枣庄国寿主动与各级政府部门对接,参与多层次社会保障体系建设,大力拓展老龄保险、小额保险等政保类普惠型人身保险。在市委、市政府的支持领导下,公司独家承办城镇职工大病保险服务,覆盖67.1万人次,作为共保体成员承办全市居民医疗大病保险服务。

守护人民群众美好生活。持续推进“巾帼健康行动”,提高妇女健康保障水平,与市妇联共同启动低收入适龄妇女“两癌”保险项目,通过“财政出资+社会捐赠”的方式为全市1.1万名低收入女性投保“两癌”保险。与市教育局、市关工委联合举办“关心下一代 同心防溺水”主题

活动,为全市1500名“孤困”学生捐助学生意外险,助推了全市青少年儿童的防溺水工作开展。与枣庄市计生协共同组织“金秋助学”活动,为参加2023年高考的255名独生子女捐助人身意外伤害保险。同时,积极推进“枣惠保”项目,有效助力地方政府构建多重医疗保障网。

实现共同富裕,乡村振兴是必由之路。枣庄国寿制定助推乡村振兴专项方案,完善防返贫保险体系,探索保险机制在防止规模性返贫方面的实现路径,实现乡村振兴业务县区全覆盖,涉农长险保费1.61亿元。保持扶贫政策稳定,精准惠及农户,完成消费帮扶3.34万元,超额完成年度任务。

提升服务质效 擦亮保险底色

枣庄国寿深刻践行“以人民为中心”的发展思想,持续创新服务模式,将“简捷、品质、温暖”的服务送到每一位客户身边,进一步提升客户满意度。

创新活动,优化客户体验。为强化客户、服务、网点等优势资源整合,推进线上线下渠道融合发展,枣庄国寿在全辖区开展以“共筑诚信消费环境提振金融消费信心”为主题的“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“牵手国寿 康享未来”客户节等活动。枣庄国寿聚焦多样化综合金融服务需求,围绕不同客群通过开展全方位、多层次、高质量活动,提升客户满意度,让广大客户共享公司高质量发展成果。

科技赋能,服务无处不在。近几年,枣庄国寿加快柜面服务场景建设,致力打造“更通畅、更快捷、更智慧、更贴心”客户服务体验,提升业务办理质效,在全市推广运用中国人寿寿险App,无纸化投保、智能柜员机、“空中客服”等数字化手段,将保单服务衔接在多平台智能终端,实现客户快速分流,大大减少客户等待时长,实现随时、随地、随手的一站式保单服务。2023年度处理各类保全业务37.17万件,E化保全业务34.3万件,e化率实现99.65%。

优化理赔,铸就满意口碑。枣庄国寿始终关注客户服务体验,坚持理赔服务不断推陈出新。“理赔直付”体系,打破传统的“就医后理赔”模式,为就医过程中的客户提前送去保险保障,通过这种理赔流程前置,枣庄国寿加快了对客户的服务响应,累计已服务1.14万名客户,从根本上解决了“理赔难”的问题,一定程度上缓解部分客户就医压力。“重疾一日

赔”实现“确诊即可赔”,在提交资料齐全后的一个工作日内即可完成理赔处理,极大地缓解了重大疾病患者和家属对于高额治疗费和康复费的迫切需求,“重疾一日赔”累计服务430位客户,赔付1826.10万元,成为国寿理赔服务的一张闪亮名片,受到客户的广泛好评。

建设合规体系 把牢风险底线

从严抓好监督检查。枣庄国寿统筹发展与安全,坚持问题导向、目标导向,强化重点领域风险防治,全力构建风险防控体系。采用“四不两直”的方式进行机动合规及关键岗位检查,增加检查问题整改情况“回头看”环节,规范整改落实,确保取得成效。

从紧抓好合规教育。积极推动开展“风控·10分钟”合规文化建设专题宣讲活动650余场。参加枣庄银保监局举办的银行业保险业青年纪法知识竞赛活动,获“团体赛二等奖”。组织参加《山东省人身保险业销售宣传行为负面清单(2023)》测试工作,持续开展防范非法集资、反洗钱、关键岗位、操作风险防控等教育宣传活动,营造“防范风险人人有责”的风控文化氛围,提升了全员风险合规意识与风控履职能力。



从实抓好清廉建设。枣庄国寿加强典型案例分析教育,组织形式多样的廉洁活动,积极营造廉洁氛围。精准把握“四种形态”工作标准,对新提拔及调整的7名领导干部进行任职廉政谈话,推动清廉观念深入人心。

“民之所盼,我必行之”。2024年是建国75周年,也是实施“十四五”规划的关键之年。枣庄国寿将持续秉持服务“国之大事”的政治担当,以更高的站位、更宽的视野、更长远的目光洞察行业、把握机遇、引领发展,在价值创造、夯实根基、转型突围上持续发力,奋力推进公司高质量发展再上新台阶。