

奋楫“十四五” 扬帆“十五五”

中国人寿枣庄分公司书写“金融为民”的时代答卷

在“十四五”规划收官与“十五五”征程启航的关键交汇点，中国人寿保险股份有限公司枣庄分公司（以下简称“中国人寿枣庄分公司”）在枣庄市委、市政府的坚强领导下，始终胸怀“国之大者”，坚定践行金融工作的政治性、人民性，紧密围绕枣庄市“强工兴产、转型突围”战略部署，聚焦科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五大领域精准发力，以卓越的保险服务赋能地方经济社会高质量发展，交出了一份沉甸甸的“金融为民”答卷。

擘画发展蓝图，以金融活水润泽枣庄经济沃土

五年来，公司总保费规模不断提升，保费累计收入64.99亿元，市场引领地位持续巩固；缴纳各类税款逾6千万元，切实履行企业公民责任；年均为超160万客户提供全方位的风险保障，充分发挥了保险“社会稳定器”和“经济助推器”的功能。

公司积极构建服务“五篇文章”的重点指标体系，明确10大核心任务目标，细化63项支撑举措，形成了目标清晰、路径明确、保障有力的工作格局，为服务枣庄现代化强市建设注入了强劲的保险动能。

深耕主业，以专业担当谱写惠民暖企篇章

赋能科技创新，护航实体经济发展。公司精准对接“专精特新”企业及重点领域建设需求，截至2025年11月，年均为超1300家法人客户提供风险保障，覆盖企业职工6万余人次，处理理赔近2万件，支付赔款超4300万元。充分发挥保险资金融通功能，累计提供保单借款服务近34万人次，总金额超58亿元，有效缓解小微企业及个体工商户融资难题，滋养实体经济毛细血管。

践行绿色理念，助力“电池名城”建设。积极响应枣庄打造“中国新能源电池名城”的号召，制定并实施绿色金融发展战略，创新保险产品与服务模式。截至2025年11月，累计为400余家绿色产业企业提供风险保障，绿色相关保费收入达300余万元，探索构建具有国寿特色的绿色金融服务体系，为城市转型升级增添生态底色。

筑牢普惠根基，共享改革发展成果。深度参与多层次医疗保障体系建设，扎实有序推进城镇职工大病保险、居民大病保险和等政策性业务稳步发展。截至



2025年11月，承保“枣惠保”保费超900万元，惠及群众近10万人，理赔支出约830万元。聚焦妇女、学生、新市民、计生家庭等特定群体，联合妇联、教体局等部门定制普惠保险产品，覆盖超40万人。创新推出“财政出资+社会捐赠”模式的低收入适龄妇女“两癌”保险项目，为1.8万名女性撑起健康保护伞。倾力守护“校园平安”，学生平安保险理赔件数超5万件，赔付金额5200余万元，并向4000余名留守儿童、孤困学生捐赠保额近23亿元的意外保险。服务乡村振兴国家战略，专人专责推动，累计实现相关保费超150万元，并通过消费帮扶等形式助力巩固脱贫成果。

应对人口老龄化，提升养老保险供给。面对老龄化日益严重的现状，公司主动担当，深化养老保险领域探索。自2008年起，与市卫健委携手持续推动“银龄安康工程”，累计为全市超百万60岁以上老年人提供意外风险保障，理赔2.6万余件，支付赔款超4300万元。全面升级适老化服务水平，设

立“敬老窗口”，配备便民设施，提供优先、陪同服务，让老年客户享受暖心、便捷的金融服务体验。



深化数字变革，驱动运营效能跃升。积极推进数字化转型，将人工智能、大数据技术持续嵌入经营管理全过程。强化互联网渠道集中运营与模式创新，依托“中国人寿寿险”App、国寿e店等平台，构建线上线下一体化服务体系，强化流量运营与渠道融合，着力打造互联网人身险业务增长新引擎。

锤炼服务匠心，以卓越体验赢得客户信赖

公司致力于打造高效、便

捷、有温度的服务体验。截至2025年11月，累计处理各类理赔案件18.7万余件，赔付金额超过5.2亿元。

理赔服务提速增温。持续优化“理赔直付”“重疾一日赔”“理赔预付”等特色服务，目前，公司已实现小额医疗理赔（给付金额3000元以下）平均处理时效缩短至0.11天以内，个人业务支付平均时效约1.6天，理赔效率显著提升。

客户互动丰富多彩。通过“爱心助考”、客户节、“国寿小画家”、公益讲堂、“700健步行”等系列品牌活动，搭建公司与客户的沟通桥梁，线上线下参与人次超50万，品牌影响力与客户粘性持续增强。

消保维权筑牢防线。坚持投诉源头治理，建立健全预警处理机制，着力提升首次解决率。积极开展消费者权益保护教育宣传，切实履行消保主体责任，维护金融消费者合法权益。

厚植文化根基，以卓越团队引领行业风尚

强化文化铸魂。深入开展中国特色金融文化建设，推进“廉政合规、风险防控”宣讲近千场，覆盖内外勤员工超3万人次；常态化开展合规销售教育，筑牢风险防控底线。积极践行社会主义核心价值观，组织节日主题活动、无偿献血、慈心一日捐等各类公益及文体活动，增强团队凝聚力。



激发队伍活力。依托覆盖城乡的服务网络，积极吸纳和培养本地人才，优化扩充销售队伍，将人力资源转化为专业优势。目前公司直接提供就业岗位超1500个，年均培训投入80余万元，助力劳动力素质提升与职业转化。

注重梯队培养。配合团市委实施“青鸟计划”，提供实习岗位，服务全市人才发展战略大局。实施“星火计划2.0”人才工程，动态遴选培养优秀骨干47名，构建结构合理、能力突出的人才梯队，为可持续发展储备核心动能。

站在“十四五”圆满收官与“十五五”壮阔启航的历史交汇点，中国人寿枣庄分公司将继续坚守“金融为民”的初心使命，全面贯彻新发展理念，紧密围绕枣庄市“强工兴产、转型突围”战略部署，以更强的担当、更实的举措、更优的服务，守护千家万户的美好生活，为奋力谱写中国式现代化枣庄新篇章贡献更大的国寿力量，在新时代的赶考路上书写更加辉煌的“金融为民”新答卷。

用心守护 放心托付

