

耕耘75载 看国寿寿险头雁领航的“浙江实践”

陈晓薇

钱塘江畔，站在中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)浙江省分公司大楼前，回望75年的发展历程，正如这滔滔江水，一路奔涌向前。

从1949年11月7日，中国人民银行华东区分行决定筹建中国人民保险公司浙江省分公司(中国人寿浙江省分公司的前身)到1996年产寿分业经营，再到2003年重组改制为中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司；从2001年总保费规模55亿元到2024年向500亿元跨越……作为国有大型金融保险企业的省级分支机构，中国人寿浙江省分公司始终以“头雁”之姿引领当地寿险市场发展。

目前，中国人寿浙江省分公司在全省服务客户已超3000万人，为浙江经济社会发展提供的人身险风险保障年度累计超过30万亿元。中国人寿在浙存量投资规模总额超过1150亿元，投资项目包括舟山跨海大桥、嘉兴火车站及周边配套项目等。中国人寿积极助推浙江基础设施提升、共同富裕示范区建设和实体经济创新发展，为浙江保持良好发展态势作出了积极贡献。

“西湖益联保”2024年度参(续)保

启动

保障再升级 全家更安心

浙里惠民保·西湖益联保
守护健康 惠民利民 共筑美好生活

2023年11月8日，杭州“西湖益联保”2024年度参(续)保启动会在杭州召开。

进一步
全面
深化改革
推进中国式现代化省域先行

保险保障润泽“浙”四方

在中国人寿浙江省分公司展览馆的实物展柜中，有一组“古董”保单：1955年的简易火灾保险单、印有“勇敢攀登 为国争光”的浙江省优秀运动员退役保险单、大红喜字作封面的金婚保险单……从上世纪的简易保险，到现在全面深入参与多层次社会保障体系建设，形成身故、生存、疾病、医疗、意外、养老等全生命周期管理的产品体系，保障人群覆盖至新居民新业态、的士外卖快递小哥、灵活就业人士、美丽乡村建设者……城市定制型商业医疗保险、长期护理保险、个人养老金、乡村振兴保等保险的加入，中国人寿浙江省分公司立足保险本源，守护人民生命和美好生活的初心始终如一。

2021年，多家媒体报道了杭州重症血友病患者双胞胎兄弟的故事。因罹患家族疾病，浙江“惠民保”的金名片——“西湖益联保”累计为其报销240万元。还有86岁的退休职工龚先生，为治疗白血病需用到高额的靶向药，他说“一天吃掉一台冰箱”，而“西湖益联保”为其减轻了一半医疗费用。

“没做之前衣服穿不进去的，做了护理以后，日常敲一敲把她的关节松开了，衣服就好穿了。”方阿姨老伴张先生说。73岁的方阿姨是一名退休教师，患有阿尔茨海默病，生活无法自理，在申请温州市长护险居家上门服务时被评为重度失能三级，现有专业护理机构进行护理服务，长护基金每月可最高支付2384元。家属张大爷说：“护理效果我们很满意，关键是不用上医院来回接送、经济上又给我们减轻负担，非常感谢对老百姓的关心。”

随着老龄化趋势不断加速，各地正加快长期护理保险业务的探索与发展。中国人寿浙江省分公司积极参与长护险试点，目前已参与温州、嘉兴、丽水、舟山、杭州淳安、湖州吴兴、金华义乌等多个区域的长护险经办相关工作，覆盖人群超过800万(含共保项目)。

打造简捷、品质、温暖的“国寿好服务”

近年来，随着大数据、区块链、人工智能等技术在各行各业的应用，科技化、数字化也在重构保险智造发展基因。2000年时，还是纸质投保，办理保单业务得去实体柜面，当年度中国人寿浙江省分公司的理赔金额是4亿元。而来到2023年，该公司e化服务率已达92.3%，全年理赔赔付近34亿元。全省理赔平均服务时效，从2021年的5.4天缩短至目前的1.78天。空中客服、智能客服、寿险App、手机短信、微信公众号、微信小程序……服务方式不断突破传统，客户体



2023年8月10日，丽水市“低收入农户统筹健康保险”新闻发布会现场。该保险投保人为丽水市农业农村局，由中国人寿丽水分公司承保。

验优化升级。

大力推广“理赔直付”服务，简化理赔手续。在客户同意的基础上，中国人寿浙江省分公司通过对接的医疗数据，主动完成理赔案件处理。从2022年1月到2024年6月30日，服务客户181万人次，累计赔付金额1.34亿元。2019年3月，中国人寿浙江省分公司在行业内率先推出“重疾一日赔”服务。截至2024年6月30日，中国人寿浙江省分公司累计完成“重疾一日赔”案件逾4.56万件。而“国寿智核”、“国寿视通”、嵌入OCR识别的掌上理赔，切实让客户感受到国寿好服务就在身边、在耳边、在手上。

越来越多的客户正在感受离柜办理保单业务的便捷。“2万元的康复金，一个视频电话，我在手机页面上签下名字，就到账了。”客户张女士说。义乌的一个客户到中国人寿柜面申请学平险理赔，在理赔工作人员示范下，客户在手机App端就完成了理赔操作，对快速、方便的线上服务赞不绝口。

在基础服务外，VIP增值服务也在不断丰富内涵外延。2024年1月，来自浙江的姚女士与家人前往哈尔滨旅游时不慎滑倒摔伤，导致体内原本被置换的膝关节粉碎，亟需返回杭州的原医院进行手术修复。作为中国人寿的VIP客户，国寿救援团队立即联系了当地医院并进行充分沟通，经过审慎评估风险后，最终决定采用全程地面救护车的转运方案。完成所有安排，在专业护士的全程陪同下，经过25小时的长途行驶，救护车终于平安顺利抵达了浙江当地医院，姚女士手术圆满成功。

销售人员从1.0到3.0时代

“保险业，其实入门槛很高。销售人员是从过去的1.0时代，到2.0时代，再到现在的3.0时代。”韩宇语气平静又理性地说。

85后的韩宇人生的第一张保单，是妈妈的同事下岗后转做保险，为他们推荐的国寿“潇洒明天”。“1995年—2005年这个阶段，我觉得是保险人1.0时代，许多做保险的是下岗工人，那时候销售保险，人情显得很重要。”韩宇这样解释“1.0时代”。

2005年，中国人寿浙江省分公司推出了“长城计划”，第一次提出来保险代理人要招募大学生，并对新招募的大学生进行2个月的封闭式专业培训。韩宇当时就是这么被招募进来的。“2005年以后，那是销售人员的2.0时代，社会大众的保险意识和观念还比较弱，当时打开市场，主要靠推销。”韩宇说。

“现在，80后已成为社会中坚力量，这类客户受教育程度高，风险保障意识强，会主动检索、获取知识，因此，相应的也需要高素质保险销售

人员。有公司的品牌、科技、专业做支撑，我们坚持以客户需求为导向，强化对客户诉求的响应、规划和设计，从而为客户提供更加简捷、品质、温暖的保险服务。这样来看，销售人员就是‘设计师’，销售的是美好生活的方案。我觉得这是保险人的3.0时代。”

作为区域总监级的销售精英，韩宇是中国人寿杭州分公司名人堂主席团成员，所辖团队出勤人力约250人。团队中，有教师、健身教练、导游等不同行业转行过来做保险的，依靠专业素养和从业经验，为客户提供多元化的“保险+”服务。“保险业是个经营与历练的平台，越优秀的人，在这个行业一定也做得更好。”韩宇这样总结他的团队，而这和当下中国人寿浙江省分公司深化新型营销体系改革，通过“结构升级、育成升级、基础升级、区域升级、销售升级、服务升级”六大举措升级现有队伍，走专业化、职业化、综合化的道路，不谋而合。

提质向“新”力 高质量发展向未来

新时代，新征程。中央金融工作会议明确了金融的新使命，为经济社会发展提供高质量服务，并着重强调了做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇文章”的重要性。在这一方针指引下，扎根之江大地75载的中国人寿浙江省分公司全面践行金融报国、保险为民初心使命，不断丰富高质量发展的内涵，延伸保险服务价值链，借助新质生产力的磅礴之力，谱写发展新篇章。

作为金融央企在浙机构，公司切实以高质量党建引领公司高质量发展。目前，在全省系统创建党员示范岗、责任区、突击队和服务队近400个，覆盖员工、营销员党员超过3800人。

“我们到城里去看病很麻烦，感谢城里的医生下乡来给我们看病。”丽水缙云方溪乡的王大妈说。这一幕正是中国人寿浙江省分公司邀请来自浙江3家医院的专家医生“送健康下乡”活动的真实效果。民族要复兴，乡村必振兴。为此，该公司推出了党建帮扶、文化帮扶、产业帮扶、健康帮扶、旅游帮扶等乡村振兴一揽子帮扶计划。

2023年，由中国人寿保险(集团)公司旗下寿险公司、国寿健投公司与君澜酒店管理公司三方联合打造的高品质康养休闲酒店——国寿君澜大酒店在钱塘江畔正式开业。这也是中国人寿持续升级康养业态、服务“健康中国”建设的重要举措。

在中国人寿浙江省分公司积极打造“机构+社区+居家”普惠养老模式的大背景下，坐落于杭州中河路上的浙江人寿大厦，也在有条不紊地改造成“城市中心精品养老公寓”。

深化金融体制改革，内生动力不断增强。2022年—2023年，浙江省分公司共推出38个创新项目，聚焦流程再造、降本增效、客户经营等方面，其中，总公司级创新奖项7个。

以服务社会民生、服务实体经济、服务国家战略为着力点，中国人寿浙江省分公司积极响应党和国家的号召，落笔起草、谋篇布局金融“五篇文章”，立足浙江实际，研究制定了“聚焦主责主业，服务国家区域发展战略”“加强普惠保险服务，助力共同富裕”“全力发展第三支柱业务，支持积极应对人口老龄化国家战略”等六大重点任务，奋力书写高质量发展答卷。未来，中国人寿浙江省分公司将在奋进中国式现代化新征程上继续勇当先行者，谱写新篇章，为浙江的经济社会发展和人民的保险保障福祉作出应有贡献。



2024年9月，创新打造国寿“金融知识便利店”，通过生动趣味的方式，普及保险知识。

浙江国寿大事记

- 1949年**
中国人寿前身是1949年10月20日成立的原中国人民保险公司。1949年11月7日，中国人民银行华东区行决定筹备中国人民保险公司浙江省分公司。
- 1980年**
1月，浙江省人民政府重建中国人民保险公司浙江省分公司。
- 1988年**
8月，中国人民保险公司浙江省分公司由副厅级升格为正厅级。
- 1996年**
国家提出产寿分业经营，中保人寿保险有限公司从原中国人民保险公司分设出来。
- 2003年**
中国人保浙江省分公司重组改制为中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司。
- 2007年**
6月，中国人寿浙江省分公司举办首届客户节答谢会。
- 2019年**
10月，浙江省分公司举行庆祝建司70周年表彰会。
- 2021年**
11月，浙江省分公司乔迁至钱江新城中国人寿大厦。
- 2022年**
浙江省分公司开启高质量发展新篇章。
- 2024年**
7月，中国人寿保险(集团)公司与浙江省人民政府签订全面战略合作协议。

(本版图片由中国人寿浙江省分公司提供)



2024年4月10日，中国人寿寿险义乌分公司柜面人员现场指导客户App线上理赔操作。