

中国人寿：迈向新时代 把握新机遇 踏上新征程

截至2017年底，中国人寿集团合并总资产约3.6万亿元（未经审计、下同），合并营业收入突破8000亿元；《财富》世界500强排名上升至第51位，连续14年入选《中国500最具价值品牌》前10名，品牌价值高达人民币2871.56亿元，持续领跑中国金融保险企业。

心手相牵 弱有所扶
近年来，公司积极响应中央精准扶贫的号召，实施产品创新、产业扶持、公益扶贫等措施，在行业内带头开展扶贫工作。

有保障，不再畏惧风险
公司开展的大病保险项目向贫困人群倾斜，提高贫困人群健康保障水平。公司还培育出宁夏“扶贫保”、甘肃“两保一孤”、重庆扶贫保险等先进典型。宁夏“扶贫保”项目受到汪洋副总理的高度肯定。到2017年11月末，为1900余万建档立卡贫困人口提供了近1.9万亿元的风险保障。开展的小额保险承保近9500万人，提供保障近1.6万亿；开展的计生家庭意外伤害保险，承保近1500万户计生家庭，提供保障近5500亿元；开展的妇女“两癌”（子宫癌和乳腺癌）保险，承保近380万妇女，提供保障近760亿元。

全面小康，一个都不能少
近年来，公司在定点扶贫县共开展了15个产业扶贫项目，投入资金869万元，帮助建档立卡贫困人口脱贫。比如，扶持广西天等县开展综合农业合作社、火龙果种植产业项目，现代特色农业示范区辣椒博览园建设项目等。扶持广西龙州县“壮族民俗旅游村”配套设施建设项目建设、生态农业项目、种桑养蚕项目、中蜂养殖项目和边贸产业贷款贴息等，丰富了当地的产业链。

2013年起，中国人寿慈善基金会向湖北省郧西县、丹江口市和广西天等县、龙州县等地进行定点扶贫捐助。截至目前，全公司系统已累计完成406个专项扶贫项目，投入资金5000余万元。公司与当地政府形成扶贫合力，派出扶贫驻村干部2000余名，帮助贫困户解决实际困难。

全民健康，贡献积极的力量
中国人寿慈善基金会捐资1000万元，发起“健康新村工程”，援建了97所国寿博爱卫生院（站），2个国寿健康新村，培训了300余名乡村医生。向贫困地区捐赠了医疗设备。截至2017年9月末，累计对外捐赠超过3.2亿元。

护航成长 学有所教
建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，把教育事业放在优先位置是党和国家的重大战略。多年来，中国人寿积极发挥自身优势，多渠道服务教育事业发展。
一份保单，呵护成长
2013年以来，中国人寿每年为8000余万在校学生提供约8.8亿元的风险保障，有效解决了学生在校期间各种人身意外伤害和住院医疗费用问题。同时，研发推广了“国寿英才少儿险”等多款教育保险，为学生撑起一片蓝天。

带着欢笑去学堂
在革命老区 and 老少边穷地区共捐建“国寿希望小学”近百所，与姚明名下基金会合作捐建篮球场等校园运动设施，帮助落后地区孩子的全面健康成长。设立“助养地震孤儿”慈善公益项目，对在地震、泥石流灾害中失去双亲的1111名孩子提供成长至18周岁的基本生活保障。截至目前，已支付助养金总计3900余万元。通过资助助养助学，帮助贫困孩童不再为上学发愁。

原来保险如此美好
公司持续为贫困地区捐赠电脑、书本文具、课桌椅等学习用品，并通过开展校园安全教育和风险提示，传播风险理念，宣传保险知识。仅2017年前9个月就开展相关活动近10万场次，使“保险让生活更美好”的观念走进广大青少年的认知世界。此外，公司连续七年

举办“国寿小画家”少儿绘画公益活动，累计800万小朋友参与，点燃少年儿童创作梦想。

为您撑起事业蓝天
公司积极落实学有所教，促进学以致用。响应“大众创业、万众创新”号召，推出国寿“企业家”项目，吸引大批量毕业生到中国人寿就业，并为他们提供了职业培训、专业提升的平台。截至2017年9月末，公司各类销售人员达到202.5万，有效缓解了大学生就业压力。同时，公司每年为2万多名大学生提供实习机会，提高毕业生就业能力，得到校方的高度评价。

品质服务 客有所尊
以客户为中心，公司坚持“诚实守信、客户至上”的服务理念，为5亿多客户提供保险保障，将社会责任融入服务中。围绕客户多样化需求，不断丰富服务举措、拓展服务通道、提升服务品质、优化服务体验，增强数字化服务能力，为客户创造更大的保险价值。
有温度的服务
公司运用移动互联、大数据、云计算等技术，随时随地为客户提供7×24小时全天候、一站式的服务，致力于带给客户更加便捷、高效的服务体验。根据客户需求，设计差异化服务策略，确保客户诉求在第一时间得到解决与满足，用实际行动践行“亲切、专业、理解、感动”的服务理念，促进客户满意度不断提升。

多彩活动创造出彩生活
公司打造了“牵手”系列服务品牌，近年来围绕少儿、教育、亲子、健康、运动等多个领域，持续开展“国寿小画家”、“要跑700”、国寿大讲堂、环中国骑行等各类服务活动，仅2017年上半年就举办各类活动近7000场，客户及广大公众积极参与，可统计的参与人数已超过500万。

随时随地在您身边
公司积极优化升级服务品质，建立差异化

服务体系，进而为客户提供高品质、全方位、深层次的服务。截至目前，公司已为7000万长险投保客户提供不同层次、等级的全球紧急救援、健康咨询和贵宾关怀服务。其中，全球紧急救援服务项目包括紧急医疗咨询、紧急医疗翻译、医院机构介绍和建议、紧急医疗转送等服务通道。近在身边的服务受到广大客户、销售人员、管理人员一致好评，影响力持续提升。

捍卫您的权益
公司注重倾听客户的心声，关注客户诉求，切实维护消费者权益，持续十年开展第三方客户满意度调查，深入了解客户诉求，不断提升客户满意度。公司还将消费者权益保护相关内容纳入到公司的“十三五”规划大纲中。在中国质量万里行促进会主办的第二届中国服务大会中，公司荣获“中国服务之星五星奖”。

科技创新 绿色引领
中国人寿秉持绿色发展理念，推进服务向科技驱动转型。公司主动拥抱技术浪潮，大力推进“网上国寿”“智慧国寿”“数字国寿”三级跳，运用科技手段为大众提供便捷的保险服务。

布局完善的科技基础设施
践行绿色发展价值观，构建了绿色、安全、稳定、高效的IT大后台，形成了资源节约、高效支撑、环境友好的IT基础设施布局。高标准建成中国人寿科技园和数据中心。机房面积达5万平方米，是我国第一个获得T4国际认证的地下机房。随着科技园落成，中国人寿“两地三中心”的多活云数据中心建设蓝图全面落地。

此外，还建成保险业规模居首、直达全国3242个乡镇节点的网络环境，下一步还将延伸到全国近2万个偏远农村营销网点，形成覆盖全国的“一个网络”。保障无边界，服务无边界，不论身在何处，国寿科技带来的“智能漫游”将使客户随时随地享受优质服务。（郭守仁）

服务粤港澳大湾区再谱新篇 中国人寿与广州签署全面战略合作协议

3月22日，中国人寿与广州市人民政府在广州签订全面战略合作协议。集团公司首席投资官、资产公司总裁王辉辉和广州市常务副市长陈志英代表双方签署了战略合作协议。

双方就进一步深化合作，在更高水平、更高层次上推进广州产业布局战略转型与高质量发展进行了交流，并在加快中国人寿南方金融中心建设、加大中国人寿在粤投资、推进粤港澳大湾区发展等方面达成了共识。

本次全面战略合作协议的签署，标志着中国人寿与广州市政府的合作迈上新台阶，双方将在总部经济、投融资、保险项目养老养生及银行业务等方面开展全面战略合作。

广发银行行长刘家德，中国人寿集团首席投资官、资产公司总裁王辉辉，国寿投资公司副总裁刘晖，在粤机构主要负责人以及集团公司战略规划部、投资管理部、资源整合部相关负责人参加了会见和签约仪式。

在粤期间，杨明生董事长参观考察了中国船舶工业集团公司下属南沙造船基地。对南沙造船基地的集群化产业发展、现代化产业布局给予高度评价，并表示中国人寿将继续加强与中船集团的合作，共同推动中国船舶事业长足发展。

2017年12月，中国人寿与中船集团签署《中船集团降杠杆暨市场化债转股投资协议》，体现了中国人寿服务实体经济、助推供给侧结构性改革的力度和决心，引领了保险资金新的投资模式和方向。（郭守仁）



中国人寿积极践行健康中国战略 与远洋养老联合打造一流健康养老产业链

3月15日，中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿”）与远洋养老运营管理有限公司（以下简称“远洋养老”）在京举行框架合作协议签约仪式，双方将发挥各自在健康保险业务、养老行业、医养结合领域的优势与实力，联合打造国内一流养老护理产业链，共同参与国家长期护理保险制度试点工作，成为服务民生的又一重大举措。

中国人寿始终坚持以服务实体经济、推进民生工程、参与社会管理的发展宗旨，在人民群众病有所医、老有所养、弱有所扶等方面做了大量扎实工作，在大力发展健康保险的同时，积极参与国家医疗卫生体制改革，探索和实践多层次医疗保障体系的构建。

在国家政策层面的支持和引导下，自2003年以来，中国人寿与各地政府主管部门紧密合作，以受托和保险契约等多种形式，为基本医疗保障、大病保险、精准扶贫等政策落地提供各类经办服务和保障保障，积累了丰富的实践经验，形成了强大的竞争优势和专业能力。

2016年6月人社部出台《关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》（人社部发〔2016〕80号）以来，中国人寿已承办了青岛、成都、安庆、广州等9个国家试点城市项目，管理基金规模超过5亿元，承办项目数量、基金管理规模位居行业前列，在地方政府长期护理保险制度试点中发挥了积极作用，已为1000多万人提供了护理保障，累计支付数千万元，惠及万余名失能困难群众。

中国人寿积极推进北京、天津、苏州、深圳、三亚等城市“三点一线、四季常青”的养老生产业战略布局。创设大健康产业股权投资基金，探索打造“保险+医疗”创新模式，积极推进医养结合，为广大客户提供延伸服务。

此次，为贯彻落实党的十九大精神，积极践行健康中国战略，助力国家长期护理保险制度试点工作稳步推进，中国人寿作为第一大股东，联合远洋集团重点业务版块远洋养老，双方志在打造国内一流的养老护理产业链，在中国人寿市场先发、专业管理、机构网络、信息技术、养护服务等优势基础上，结合远洋养老在评估鉴定、失智照护、养护机构运营等专业技术领域的经验，全力支持地方政府长期护理保险制度试点工作，切实将“老有所养、病有所医”的民生工程做实、做好，为国家长期护理保险制度的实施贡献中国人寿的一份力量。（郭守仁）



中国人寿济宁分公司开展“3·15”宣传咨询服务活动

3月15日，济宁市纪念3·15消费者权益日宣传活动在济宁运河城广场举行。中国人寿济宁分公司积极参与了本次活动，现场通过布置展板、发放宣传页、提供咨询服务等方式，向广大消费者大力宣传保险保障理念，展示了公司的雄厚实力、良好品牌形象和专业服务水平。

活动期间，公司工作人员积极向来往消费者发放公司宣传资料，主动推介公司产品，详细解答了消费者有关产品投保、理财投资、保单业务等方面的咨询和问题，引起了消费者的广泛关注，并赢得了客户的认可和好评。本次“3·15”宣传活动中公司与广大消费者搭建起面对面沟通交流的平台桥梁，也为展示公司实力、品牌形象和

服务水平提供了窗口。
中国人寿济宁分公司致力于将贴心保险服务送至千家万户，使市民都能享受到保险带来的益处，秉承“诚实守信 客户至上”服务理念，陆续推出了“一站式服务”、“首问责任制”、“异地赔付”等多项服务举措，连年开展“国寿客户节”活动，着力打造“国寿1+N”服务品牌，全方位满足了客户对保险附加增值服务的需求。与此同时，公司通过对理赔业务的检查、考核，有效提升了全市理赔人员掌握理赔规定、处理实际问题的能力，提高了全市案件处理质量及理赔时效，有效避免了纠纷，维护了保险合同双方权益，提升了公司的信誉和社会形象。（马超）



中国人寿济宁分公司连续七年荣膺“山东省文明单位”称号

日前，山东省精神文明建设委员会下发《关于命名表彰2017年度省级文明村镇、文明单位、文明社区的决定》，借助文明创建活动的蓬勃开展，中国人寿济宁分公司通过复查，连续七年荣膺“省级文明单位”称号。

作为中央金融保险企业在济宁设立的地市级分支机构，中国人寿济宁分公司下辖16个经营单位，其中12个综合性县域支公司、4个城区专业化销售单位，140多个服务网点遍布全市城乡各地。目前，公司总资产突破110亿元，年保费收入超过28亿元，吸纳万余名人员就业，年缴税收近5000万元，管理有效保单近400万份，累计服务客户超过1200万人次，为保户提供的风险保障超过5846亿元，累计赔偿给付各类保险金超过80亿元，保险市场占有率始终稳居全市保险业首位。

多年来，中国人寿济宁分公司始终坚持把服务地方经济社会发展作为推动改革的根本动力，在完善社会保障体系、辅助社会管理、服务社会民生、助力经济发展、为政府分担解忧等方面积极作为，启动并推进实施了多个卓有成效的政保合作项目，较好地发挥了保险经济“助推器”和社会“稳定器”的作用。公司被授予“保险业先进单位”、“重点服务企业”、“省三八红旗集体”、“省级文明单位”、“守合同重信用企业”等多项荣誉称号，市公司客服柜面被评为“全国巾帼文明岗”称号。

公司与济宁市扶贫办签署全面合作与扶贫小额保险协议，联合启动助推精准扶贫活动，累计承保全市建档立卡贫困人口16.5万余人次，承担保险保障金额336.73亿元，累计赔付5569件，共计1319.72万元，为济宁市贫困群众购买捐赠了面粉80吨、食用油2600桶，并向全市2万名贫困群众免费赠送了总保额4.6亿元的意外伤害医疗保险保障。

作为全省第一家也是唯一一家经办新型农村合作医疗服务管理的保险公司，累计为高新区参合农民提供门诊报销补偿服务20.5万人次，门诊报销服

算补偿金额3726万元；提供住院报销补偿服务13.2万人次，住院报销理赔金额3亿元，无一次有效投诉，提升了参保群众的满意度。

公司与济宁市社保系统联合在全国率先启动实施了“补充医疗保险项目”，累计承保28万余人次，承担风险保障113亿元，已赔付842人，创新成果得到了国家人社部、省人社厅的充分肯定。中标承办济宁市职工省级统筹大病保险，依托服务网络、医学人才、信息系统、精算筹划等专业优势，为济宁市职工提供高效满意保险服务。

公司与市老龄办签署战略合作协议，联合推广实施“银龄安康工程”，累计为全市270万余人次老年人提供风险保障，累计支付意外伤害保险金4600余万元。与妇联签署全面合作框架协议，携手推进“女性安康工程”，每年为3万多名妇女提供女性安康保险保障，年度赔付200余万元。与济宁市旅游系统、广发银行联手，在全省率先创新启动实施了“旅游安康工程”，为旅游业发展提供全方位金融保险服务支持。

去年，公司与济宁市第一人民医院签署全面合作及理赔直付协议，着力推动在全省系统首家实现“基本医疗、大病保险、商业保险”三险客户在院的一体化理赔即时直付，与济宁市第一人民医院、济宁附属医院联合组织开展下乡爱心义诊活动，以实际行动助力精准医疗扶贫。

与此同时，公司与各级教育部门密切合作，年均为学生理赔各类意外伤害、医疗保险水平超过2000余万元。积极提升提升计生家庭保障水平和抵御风险能力，每年为30万多个计生家庭提供了专项保险保障。积极配合市委组织部，健全大学生村官保险保障工作，为现役军人、武警、公安干警、军队医疗机构人员提供属地人身保险保障服务，配合安监部门推进建筑工程安全保险工作，创新推出病员安康、交通协管员、环卫工人险等保障项目，不断健全完善特殊人群保险保障。（郑勇）

中国人寿创新社区居家养老模式，构建“大养老”生态圈



近年来，“养老”频频成为社会热词，李克强总理在今年的政府工作报告中十次提到“养老”，并明确提出要“积极应对人口老龄化，发展居家、社区和互助式养老，推进医养结合，提高养老院服务质量”。养老这一民生热点越来越受到各界的关注。

中国人寿近年来不断落子“大养老”领域，深耕养老产业。年初中国人寿首个创新社区居家养老项目——“国寿·福保社区颐康之家”（以下简称“颐康之家”）落地，为公司构建“大养老”生态圈再添新篇。

近日，位于深圳福田桂花苑小区的“颐康之家”举办了一场“闹元宵 包饺子”活动，200多位社区居民参加，年龄最大者102岁，

现场氛围其乐融融。据居民介绍，自今年1月“颐康之家”开业以来，已陆续开展了送春联、猜灯谜、做花灯、包饺子、送汤圆等系列活动，极大地丰富了社区居民的生活。居民纷纷为社区里有这样一个活动和养老的好去处而点赞。

老人点赞“颐康之家”
居民李大爷认为“颐康之家”为他的生活带来了巨大的便捷。“太方便了！以后我就住楼下的照料中心，儿子就住楼上。”
“颐康之家”并非一个纯粹的养老中心，而是一个集养老和社区公共服务于一体的创新型民生项目，在功能规划上包含社区活动中心、社区饭堂和长者托养中心：
社区活动中心包括多功能厅、棋桥牌室、

社区图书馆、老幼活动室、手工书画室、康体活动室，为社区居民提供了免费的娱乐文化娱乐场所；

社区饭堂由专业营养师和厨师定制每日健康食谱，采购天然新鲜食材，给老人和周边的居民提供一个良好的健康饮食环境；

长者托养中心能提供日间照料、短期托养等照护服务。

总的来看，“颐康之家”可满足社区全龄人群娱乐、用餐需求和长者日间照料、全日托养的需求。

国寿义工为老人服务
依托此网点，中国人寿还为周边3至5公里范围的居民提供延伸性的生活照料、康复护理等专业上门养老服务，使社区居民不离社区就能享受到便捷、专业的服务。

“颐康之家”开业后，88岁的社区居民王大爷几乎每日都到图书馆看书，他表示：“能够为社区老人提供这种集专业、便捷、人性化为一体的养老照护服务场所，是真正的服务居民、服务老人、服务民生。”他希望政府和有担当的企业能兴建更多这样的民生工程。
“颐康之家”为社区居民提供了一个供家人、朋友、邻里交流的场所，因创新性的功能定位和运营理念，使得其与传统意义上封闭的养老院截然不同，不再与社会隔离，也不再暮气沉沉，一开业便受到了众多社区居民的关注。
随着我国人口老龄化进程的加快，庞大的老年群体对养老服务的需求已日趋强烈。国家

统计局今年初公布的数据显示，2017年全国60周岁及以上老龄人口数量已超过2.4亿，占总人口的17.3%，其中失能失智老人超过4060万，老龄人口及失能失智人口均呈加速增长的趋势。在“421”的家庭结构下，年轻人的生活负担日益沉重，驱动传统养儿防老观念逐步改变，社会化养老成为一种必然，在众多养老模式中，社区养老与居家养老因其便捷性成为受居民欢迎的养老方式。

“颐康之家”项目由中国人寿与当地企业合作共建，开创了一种全新的养老模式：将社区公共养老服务与养老服务进行有效融合，将集中式的托养服务和外延式的居家上门服务进行有效融合，使封闭的养老设施变成了开放式的综合性服务场所，不仅解决了社区居民娱乐活动的需求，同时解决了社区长者就近养老的问题，实现了专业养老“不离社区、不离家”的目标。

“颐康之家”开业后，中国人寿成为保险业首家推出社区养老和居家养老业务的公司，未来将逐步向全国范围推广这一模式，建设养老集群，联动发展，使这一贴心的服务惠及更多居民，全面布局大型养老社区、社区养老和居家养老三种养老模式，构建“大养老”生态圈。

作为中国人寿集团旗下专业的另类投资平台以及“大养老”战略的实践者，国寿投资控股有限公司坚持价值投资理念，已在北京、天津、苏州、三亚等全国多地建设养老项目基地，“三点一线、四季常青”的养老产业布局已然成形。（宗合修）

◆理赔之窗 中国人寿济宁分公司快速赔付86.52万元意外身故保险金

被保险人李某，男，嘉祥县人，于2016年投保了《国寿新简易人身两全保险》，基本保额104400元；《国寿绿洲团体定期寿险》，基本保额15000元；《国寿绿洲团体意外伤害保险（A型）》（2013版），基本保额15000元。

2017年，被保险人在外工作时不慎发生意外死亡。被保险人家属委托业务人员，备齐材料，前往柜面申请。公司经核实材料，委托调查后上报上级公司，将8652万元身故保险金转入被保险人受益人账户。

中国人寿始终坚守“诚实守信 客户至上”服务理念，开发推出了统一理赔服务平台、智能理赔引擎，实现了全国范围内的通赔通付、“一站式”即时结算，依托覆盖全国网点、信息系统，及时高效地开展理赔查勘和异地委托查勘，为客户提供高效、快捷的保全和理赔服务。（吕双）

