



# 践行央企职责 守护美好生活

厦门国寿勇担责任使命,从客户需求出发,全面提升金融服务质效



厦门国寿持续践行金融央企责任担当,在促进经济发展和增进民生福祉方面做出金融贡献。图为厦门中国人寿大厦(右一)。(本报记者 蔡铭鸿 摄)

本版文/本报记者 陈敏  
通讯员 黄菲  
本版图/厦门国寿 提供  
(除署名外)  
长期以来,中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司(简称“厦门国寿”)始终把服务国家发展大局、守护人民美好生活作为企业使命,高度重视保险业助力实施健康中国战略,持续践行金融央企责任担当,在厦门银保监局等金融监管部门的指导下,积极服务厦门经济和民生发展,不断深化政企合作,保持大病保险运营稳定,发展补充医疗保险;聚焦新市民金融需求,提供全方位、全周期的健康服务;探索绿色保险发展,助力实现“碳达峰、碳中和”,用国寿力量助力提升民生服务的质量和温度,充分聚焦公司政治性、专业性、人民性,争当胸怀“国之大者”实践者。

## A 立足保险本源 强化民生保障

保险在家庭中具有“压舱石”和“稳定器”作用,每一份保单都承载着一个家庭对美好生活的期许。作为一家具有高度社会责任感的央企,厦门国寿运用自身优势,保持大病保险运营稳定,积极发展补充医疗保险和健康保险委托管理业务等政策性业务,推进普惠型商业补充医疗保险“惠厦保”,为构建多层次医疗保障体系贡献力量。

据了解,厦门国寿作为第六轮厦门市大病医保承保公司,积极与医保部门开展沟通合作,通过科技赋能管理,优化福建省医疗保障信息平台上线后的大病业务运营模式,建立省外报销大病保险集中审核团队,有效缩短工作时效;推进商业健康险系统与医保信息平台对接,提升医疗机构和医保机构大病保险金结算效率,为市民的健康保驾护航。2021年度大病保险覆盖我市城镇职工227.33万人(其中包含外来职工94.75万人)。截至2022年9月30日,大病保险总赔款4.42亿元,处理赔案近36万件。

从群众“急难愁盼”出发,厦门国寿大力发展普惠保险,并在今年成为“惠厦保”的承保公司之一。据悉,“惠厦保”结合了厦门市基本医疗保险制度和保障水平,在保障内容、既往症限定、特定药品目录等方面具有极强的“厦门特色”,为厦门市基本医疗保险参保群众提供全面保障。自“惠厦保”发布以来,厦门国寿积极发挥优势,通过进社区、进企业、下基层开展宣传,截至7月末,合计销售超过9.6万人次,占全市保司地推销售总量的20%。

就业是最大的民生。为贯彻落实党中央、国务院稳就业、保就业决策部署,厦门国寿认真做好“六稳”工作、落实“六保”任务,积极助力社会各类群体就业。对于高校毕业生,厦门国寿在公司资源分配合理区间内,增设高校毕业生可应聘岗位,并进一步放宽大学生毕业年限限制,广泛接收毕业一年内尚未就业大学生的岗位申请,着力解决“缓就业”群体的“就业难”问题。同时,厦门国寿深入挖掘岗位需求,通过设立退役军人专项招聘、大学生实习“扬帆计划”专项招聘等多样化的招聘形式为退役军人、在校大学生提供就业、实习机会;不断加大在农村网点的投入力度,给予农村网点招募特殊政策,吸纳农村人员就业。



厦门国寿为客户提供周到的金融服务。



厦门国寿积极开展金融知识普及活动,促进金融消费者更好维护自身权益。

## B 深耕县域市场 助力乡村振兴

近年来,中国人寿全面启动“大美县域幸福乡村”工程,依托渠道覆盖全、网点范围广、队伍规模大的优势,激发乡镇发展活力,为县域千家万户撑起了民生保护伞。厦门国寿在县域市场开拓中坚持以服务创新满足客户群体的多样化需求,针对不同群体开发出计划生育保险、灵活就业人员人身意外伤害保险等特色保险产品,切实发挥保险的“稳定器”作用。

为切实做好就业困难人员、毕业5年内的高校毕业生灵活就业人员人身意外伤害保险补助有关工作,厦门国寿在同安区推广符合补助政策的保险产品“人身意外伤害保险——安康保”,通过驻村、入户等方式,走近灵活就业人员,并不断简化和优化投保流程,提高投保效率,截至

2022年9月30日,厦门国寿累计为约1200名灵活就业人员提供了人身意外伤害保险保障近1.3亿元。

在助力县域经济社会发展和民生改善方面,厦门国寿主动对接“两不愁三保障”重点领域,推广“防贫保”等普惠保险业务,重点保障建档立卡贫困人口、计生家庭、老年人、妇女、儿童(学生)、城乡居民医保参保人员等特殊人群。

其中,厦门国寿积极运用计划生育家庭意外伤害保险增强计生家庭抵御风险的能力,以集美区为例,数据显示,在2022年6月20日至2023年6月19日这一保单年度,集美区共有近2.4万户计生家庭在厦门国寿投保,被保险人数近6.3万人,保费约248万元。

## C 护航“一老一少” 满足新市民需求

城市化进程的不断加速离不开新市民群体的扎根耕耘。厦门国寿聚焦新市民群体,推出多项服务举措,帮助新市民群体在厦安居乐业。

针对目前有较多新市民从事家政行业这一情况,厦门国寿梳理本家政企业清单,安排各区营业机构主动对接,助推本家政服务企业为家政从业人员投保意外伤害保险、意外医疗保险等契合家政服务的保险产品。截至2022年8月31日,厦门国寿累计服务家政企业8家,为从事家政服务的约1.5万名新市民提供保险保障,保障金额62.28亿元。

在原有可供新市民投保的“吉祥如意卡”“女性安康卡”“安康保”“护神福”等互联网保险产品的基础上,厦门国寿专门为就业困难人员、灵活就业人员设计了专属定制保险产品“逸馨保”,同时提供优惠费率,扩展承保职业范围和保险责任,为新市民在新城市立足提供保障。面对新市民的养老需求,厦门国寿开发国寿“鑫享保”专属商业养老保险,让新市民老有所养。

为进一步扩大新市民服务的覆盖面,厦门国寿持续深入社区、村镇,承保社区网格员、村民小组长等新市民意外保险,提升社会基层工作者安全保障。值得一提的是,该公司还参加厦门市妇女儿童发展基金会第二届八次理事会,洽谈对困难家庭赠送保险产品相关事宜,并在8月完成对厦门市低保妇女赠送保险的承保。针对3周岁以下儿童,厦门国寿开发互联网保险产品——“新生卡”,进一步提升低龄、易发生风险的幼儿的保险覆盖面,今年以来已为超1.7万名本市儿童提供包括住院医疗、意外医疗、重大疾病等方面的保险保障。

线上理赔占比超83%。同时,厦门国寿持续丰富人身保险新型产品信息披露电子化方式,让客户可线上查询和下载红利通知书、万能险保单状态报告等,在确保信息安全的同时,满足客户便捷、个性化的获取体验需求。截至2022年9月底,厦门国寿已累计获得客户电子化通知替代纸质信函授权近5.5万件,初步实现纸质信函年均减少约10万件。

企业在运营过程中,需要打印的纸质合同和材料不在少数。厦门国寿通过打造线上签约平台,建设包括培训档案、签约类档案、人员管理过程类档案等共计48类档案信息的电子化管理体系,有效举措,不仅完成了身份证影像件、学历影像件等信息采集以及代理合同、代理合同附件等一系列文件的线上签署,还全面支持内勤人员进行档案的线上查询、下载、打印、维护,极大节约了纸质材料成本。

## D 聚焦“双碳”目标 推进绿色发展

作为国有险企,厦门国寿不断加强金融科技在保险服务中的运用,实现投保、理赔、通知等各个环节的线上化处理,让纸质作业等传统模式逐步升级,使绿色运营理念融入公司生产经营的各个环节,助力实现碳达峰、碳中和。

在投保方面,厦门国寿“智能投保”集成30多项后端数字化能力,让投保、核保、双录、审核、保单生成送达等各个环节实现全链路无纸化、线上化、智能化。数据显示,厦门国寿2022年无纸化投保率达100%,长险电子保单件数达1614件。

面对客户“足不出户”办理保单服务的需求,厦门国寿通过创新应用“保全管家”销售员代办服务,革新推出“空中客服”,让线上保全自助化成为现实。另外,厦门国寿还持续优化寿险App、国寿e店等线上渠道的系统功能,在实现医疗费用报销责任智能处理审批的基础上,上线重疾、伤残责任智能审批作业功能,实现理赔智能作业险类全覆盖,2021年,该公司

### 链接

#### 助力风险防范 科技赋能数字化转型

围绕助力风险防范,厦门国寿在机制建设、流程优化中主动融入科技要素,探索科技赋能推进数字化转型新实践。

一方面,厦门国寿不断完善闭环督查及联合督查长效机制,探索建立立体监督新模式。依托“云助理”创新研发“纪检人员履职系统”,实现基层纪检工作数字化转型,为公司高质量发展提供坚强政治保障。

另一方面,厦门国寿积极探索消费者权益保护审查工作模式创新,获总公司2022年度创新扶持,创新研发“消费者权益保护审查系统”,投放至“云助理端”及“云桌面端”,助力公司在产品和服务设计开发、定价管理等环节实现消费者权益保护相关要求,有效整合消保审查的各个环节,同时融入“智查查”智能化初审工具,提高审查工作效率。



厦门国寿“空中客服”让客户足不出户就可办理保险业务。

### 点击

#### 发挥融通功能 服务实体经济提质增效

今年以来,厦门国寿积极引进保险资金,参与厦门地区股权及债权投资,发挥保险金融融通功能,助力厦门经济发展。例如,厦门国寿在上半年推动国寿投资保险资产管理有限公司支持厦门某国企债券计划,资金规模约20亿-50亿元人民币,为企业发展提供有力保障。

为落实加大对中小微企业的支持力度,为其生产和运营提供保障,厦门国寿积极响应国家号召,根据厦门中国人寿大厦租户情况,逐一排查,为符合条件的6家租户进行租金减免,减免租金合计66.22万元。

此外,为落实党中央关于健全多层次社会保障体系的决策部署,厦门国寿持续推动国寿健康产业投资有限公司养老服务项目落地厦门,助力厦门养老产业升级。