

中国人寿江苏省分公司

服务发展大局 守护美好生活

十年奋进路，无日不登高。党的十八大以来，中国人寿保险股份有限公司江苏省分公司（简称“江苏国寿”）始终坚持党的领导，积极贯彻落实党中央各项决策部署，主动融入江苏经济社会发展大局，充分发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

2021年，江苏国寿实现保费收入688亿元，累计承保客户数超过6000万人，全年给付各类保险金165亿元，承担风险保额15.2万亿元。公司始终坚持高站位服务国家大局，满足人民美好生活向往，在服务“强富美高”新江苏建设中积极发挥行业龙头引领作用。

聚力党建引领 推动业务发展同频共振

以党建引领基层治理创新，是新时代治理方式、治理体系和治理能力现代化的必然要求。十年间，江苏国寿纵深推进全面从严治党，将政治建设摆在首位，切实推动党建与中心工作相结合，探索党建与经营融合发展的有效途径，努力将党建优势转化为改革发展动能，为公司高质量发展提供强大政治引领和精神动力。

江苏国寿全省系统注重学深悟透习近平新时代中国特色社会主义思想，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，践行“两个维护”；不断完善党委工作制度和“三重一大”决策机制，深入开展党的群众路线教育实践活动，主题教育取得积极成效；配强党建专岗人员，常态化组织党务培训，建设智慧党建云平台，高标准建成省市公司多个党建展馆，打造党史学习教育新阵地；创新实施党建月度清单管理，持续加大经营绩效考核力度，基层营销功能型党支部实现全覆盖；建立贯彻落实党中央决策部署工作机制，紧盯重点任务，实施台账管理，定期跟踪评估，取得良好成效。

助力“双碳”目标落地，为新能源发电、清洁能源、环保科技等绿色及战略性新兴产业提供风险保障服务，今年1—9月为全省近千家相关企业提供风险保障2857亿元；参与养老保障体系第三支柱建设，探索新产业、新业态从业人员和灵活就业人员保障需求，专属商业养老保险保费及件数位居国寿系统、江苏市场



帮扶干部向村民介绍防返贫保险

双第一；强化企业风险保障，推出专属产品助力中小企业复工复产，2022年已覆盖全省中小微企业超过2.4万家；落实“一带一路”倡议，开展境外务工人员意外保险，提升“走出去”企业风险应对能力，今年1—9月为22家“一带一路”企业提供9.4亿元风险保障；探索补充工伤保险，提高工伤待遇，分散企业工伤风险，维护社会和谐稳定，今年已服务全省1676家企业；探索新市民保险服务，各级分支机构结合当地特点，聚焦新市民较为集中的城市、产业链，精准对接新市民家庭创业就业、住房、教育、医疗、养老、权益等六方面需求，助力新市民融入美好生活。十年来，江苏国寿始终坚持党建“红心”引领业务“匠心”，聚焦群众“急难愁盼”，用心用情为政府、企业和群众办实事。

聚焦主业优势 关键指标数据持续跃升

相知多年，值得托付。十年间，江苏国寿综合实力大幅跃升：全省系统年度总保费收入接连跨越400亿、500亿、600亿元三个新台阶，业务规模的系统内贡献度保持在10%以上，总保费市场份额稳居在20%以上，牢牢占据国寿系统和江苏市场“双领先”地位。公司总资产规模超3200亿元，经营效益稳步提升，2012—2021年年均增长率11.04%，风控能力持续增强，打好防范化解金融风险攻坚战，守牢不发生系统性风险底线。

依托覆盖全省城乡的服务网络，江苏国寿致力于为社会大众提供优质的保险产品与服务，全面满足客户在人身保险领域的保障需求。下辖13家市分公司、93家县（市、区）支公司、796家营销服务部、83个客户服务柜面，拥有1583名客服人员及近10万名专业销售人员，使公司成为江苏人身边贴心、便捷的保险服务商。在基层机构与人才建设过程中，江苏国寿深化改革创新，落地薪酬市场化激励，建立以基层为重心的经营管理体系，优化财务资源配置模式，基层生产活力进一步激发。同时注重统筹兼顾，南京公司在全国省会城市分公司市场对标中的标杆地位不断巩固，苏州公司业务发展加快赶超在全国大中城市GDP的发展位次，无锡、南通、徐州公司加速进军全国重点城市分公司第一方阵，成为全省系统高质量发展战略支撑。

至2021年底，江苏国寿承保了省内30多个基本医疗统筹地区城乡居民大病保险业务，服务人群约2400万人，累计赔付

202.84万人次，赔付金额24.09亿元。累计为约593.2万人次提供大病保险补偿支付服务，累计赔付金额达88.14亿元，承保人数和保费规模位居江苏商保行业首位。在全省13个设区市近40个医疗统筹地区，江苏国寿参与经办城镇职工、城乡居民基本医疗保险，截至2021年底，服务2600万参保群众，为提升政府医保经办效能、创新医疗保障经办模式做出积极贡献。在业务发展过程中，江苏国寿不断探索创新，为多层次医疗保障体系构建贡献力量，不断筑牢民生保障底线。2021年，公司成功中标“江苏惠民保1号”主承保资格，全省基本医疗保险参保群众均可投保。

坚持客户至上 打造暖心便捷金融服务

近年来，江苏国寿将“科技赋能”作为服务发展关键核心，推进客户服务数字化转型：通过打造融通客户服务中心、95519联络中心、寿险APP、微信公众号四大触点的服务网络，持续优化精简服务流程，让广大客户打破时空限制，随时随地享受优质服务。2020年，“空中客服”人工视频服务应运而生，成为行业内首个贯通“自助办理+远程交互”的保单服务智能链条，打通线上服务“最后一公里”。开通近三年来，“空中客服”已服务客户31.6万人次，接通率稳定保持在90%以上。2021年，95519电话中心、客户服务中心、空中客服等窗口人工服务总量达278.8万人次，中国人寿APP活跃用户登录829.06万人次。

通过将科技与服务深度融合，江苏国寿力求为客户提供场景化、精细化、智能化理赔服务体验。2019年3月起，公司推出“重疾一日赔”服务举措，全面开启重大疾病保险快速理赔服务，对符合条件的客户，一个工作日内完成理赔处理，实现“确诊即可赔”。理赔直付项目通过与医保、医院合作，主动向客户提供理赔服务流程优化，在保障客户权益和隐私安全前提下，实现出院“秒赔”，为客户带来更便捷、高效的理赔服务体验。

数据统计显示，2021年江苏国寿“重疾一日赔”全年服务客户1.7万人次，赔付金额7.63亿元，“理赔直付”服务341万人次，赔付金额1.04亿元。全年累计赔付保险金49.04亿元，平均每日赔付超1300万元；累计赔付件数169.76万件，日均赔付超4600件；理赔平均时效为1.19天，小额理赔时效为0.17天；年度理赔获赔率达97.51%，小额理赔获赔率高达99.67%。公司秉持“客户至上”服务理念，加速升级理赔标准化、自动化、智能化，用多元的服务工具、暖心的服务项目、细致的服务态度，为理赔服务增速升温。



提升线上服务质效的同时，江苏国寿注重线下服务品质提升，大力推进柜面标准建设改造。截至2021年底，全省已建成、启用智能柜面、客户体验中心共计14个，在建客户体验中心10个，柜面服务环境焕新升级。为切实帮助老年客户办实事解难题，公司于2021年全面完成柜面内部适老设施改造及敬老服务升级，客户联络中心开通长者来电优先接听服务。

践行央企担当 积极履责服务地方发展

“保民生”一直是党和政府最为关心的大事之一。十年间，江苏国寿充分发挥寿险主营业务在保障保障和风险管理上的优势，打造众多行业领先的服务民生亮点工程，为社会民生保障工作保驾护航，彰显中管央企政治担当。

公司积极开展小额人身保险工作，帮助困难群体摆脱“因病、因灾致贫、返贫”恶性循环，截至2021年底，已累计服务全省1195万人；与江苏省慈善总会联合实施“慈善扶贫保险”项目，为低收入人群提供自费医疗费用补充保险，宿迁泗洪“扶贫100”、南通“扶贫保”、盐城“民生三项”保险等持续巩固脱贫攻坚成果，2021年全省系统防返贫保险承保人数达45.6万，共同筑牢防返贫堤坝；联合部分设区市民政局、慈善总会连续多年开展“牵手·困境儿童”福彩慈善保险项目，对18周岁以下困境儿童免费提供意外伤害、疾病住院、重大疾病等保障；参与长期护理保险试点工作，在全省8个设区市开展18个长期护理保险项目，覆盖人数近650万人，累计惠及失能人员18万余名，缓解了失能人员家庭经济负担，同时通过专业护理，改善了患者身心健康状况……通过行业首创基本医疗保险+大病保险+商业补充保险“三险”一体

化“商保直付”，江苏国寿为我省构建多层次医疗保障制度体系做出了卓越探索。

在乡村振兴工作中，江苏国寿选派优秀党员干部下乡帮扶，担任淮安市涟水县岔庙镇百子村第一书记，在连续三年投入100万元专项帮扶资金基础上，2021年将帮扶资金提升至120万元，同时主动协助开展招商引资，强化百子村自身“造血”功能，壮大村集体经济。为有效帮助解决农副产品滞销卖难问题，公司积极开展消费帮扶，2021年度消费帮扶金额达188.2万元。

在总结推广帮扶经验基础上，江苏国寿创新保险产品供给，利用大病保险助力经济困难地区建立防止返贫长效机制，2021年共覆盖建档立卡152.19万人，赔付19.57万人次，赔付金额2.74亿元，推动脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接。脱贫攻坚取得全面胜利后，公司又积极参与保险业支持乡村振兴试点工作，对照乡村振兴“产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕”总要求，围绕江苏省委省政府确定的乡村振兴十项重点工程，通过服务宣讲、险企会谈、调研排查等方式对接19个试点乡镇保险保障需求，将宏观政策、地方需求及公益关爱与保险保障相结合。

新冠肺炎疫情发生以来，江苏国寿实行精细化管控，实现机构、楼宇、柜面、职场零感染，保护员工和广大客户健康安全。同时主动融入大局，积极服务地方“六稳”“六保”，通过优化产品供给，提供宽限让利，全力助推企业复工复产。除此之外，公司向全省医护人员、卫健委工作人员捐赠总额达100亿元的“守护天使”特定保险，赔付2人合计100万元，受到地方政府高度评价。各地分支机构在抓好自身防疫同时，通过捐赠防疫物资、开展志愿服务等举措，与当地群众共克时艰，彰显国有金融企业政治担当。

在“强富美高”新江苏建设进程中，江苏国寿主动作为，促进集团险资投资落地江苏，先后与苏州、无锡、常州等城市设立城市发展基金，产业投资基金，先后完成南京市城建、轨道交通等城市基础设施债权投资计划立项，积极服务江苏省城市基础设施建设与产业发展，盘活实体经济，同时助推长三角一体化进程。

江苏国寿将主动融入现代化新征程，怀揣恪尽企业社会责任的不变初心，深入践行“保险姓保”发展理念，大力弘扬“卓越江苏 共建共享”经营价值观，以高质量党建引领高质量发展，踔厉奋发走稳新时代赶考之路，为全省人民提供更加优质的保险供给和服务，让现代保险成为政府改进社会治理、提升国家治理的有力工具，让中国人寿成为民众强化风险管理、呵护家庭康宁、保障品质生活的重要依靠。



公司员工积极参与防疫志愿服务



相知多年 值得托付

感恩长相伴 共赴新未来

中国人寿73周年 [1949-2022]