

数智赋能守初心 温情服务惠民生

——中国人寿青岛市分公司以“国寿好服务”践行金融为民使命

在金融供给侧结构性改革不断深化、人民群众对高质量金融服务需求日益增长的新时代背景下，金融工作的政治性、人民性被置于前所未有的核心高度。中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司（以下简称“青岛国寿”）深刻把握金融工作根本宗旨，以“国寿好服务”为价值引领，将“简捷、品质、温暖”的服务理念内化于心、外化于行，依托数智化转型引擎，持续优化服务供给，着力打造覆盖全生命周期、惠及多元群体的现代化保险服务体系，生动诠释了国有金融机构的责任担当与为民情怀。

流程“简捷”： 数智驱动，重塑高效便捷服务新范式

只有数据多跑路，群众才能少跑腿。青岛国寿将科技赋能作为提升服务效能的突破口，全面推进柜面服务智能化转型。公司大力升级智能柜员机、自助服务终端及线上预约叫号系统，使保单查询、信息变更、理赔申请、续期缴费等高频业务实现自助快办、即来即办。通过推广寿险App、空中客服等线上官方渠道，公司构建了“线上提交、进度可视、线下协同”的闭环服务模式，客户足不出户即可办理多项业务，保

全服务线上化、智能化水平显著提升。

同时，公司严格落实“首问负责、一窗受理、一次性告知”制度，持续简化材料、压缩时限，推动复杂业务限时办结。这一系列举措，以流程重塑打破了时空限制，以技术应用降低了办事成本，将“简捷”二字从服务口号转化为客户可感可及的真实体验，彰显了金融科技普惠于民的改革成效。

服务“品质”： 专业守护，筑牢安全规范运营压舱石

服务的生命力源于专业的品质与严谨的规范。青岛国寿秉持此道，将风险防控与客户权益保障融入服务全流程。在大力推动线上化便捷服务的同时，公司恪守监管底线，通过“系统自动核验+人工专业审核”双擎驱动，确保每一笔业务办理既高效又准确。从严格的身份证件与人脸识别比对，到业务单证的规范签署与资金流向的闭环确认，每一个环节的严

谨操作，都是对客户资金与信息安全的有力守护。面对客户“为何如此严格”的询问，工作人员始终耐心解释：多一份核验，就多一道安全屏障，这是对客户“钱袋子”的根本负责。这种对合规的坚守、对风险的敬畏、对专业的追求，铸就了“国寿好服务”可靠、可信赖的品质内核，使客户在享受便捷的同时，更添一份安心与放心，夯实了公司行稳致远的坚实基础。

体验“温暖”： 人民至上，绘就普惠包容民生新图景

金融服务的温度，直接衡量着其人民性的成色。青岛国寿坚持以人民为中心的发展思想，将服务温情精准滴灌至各类特殊群体。公司着力打造无障碍服务环境，所有网点均完成适老化改造，开设敬老助残绿色通道，配备齐全辅助设施，保留传统服务方式，并制作盲文版服务指南，全力保障老年、残疾客户的金融知情权与参与权。针对快递员、环卫工人等新市民及户外劳动者，公司不仅设立服务专岗、优化异地业务办理流程，更在客服中心打造“暖心驿站”，提供饮水、热饭、充电等贴心服务，用点滴关怀助力其融入城市。此外，公司主动适配城市开放格局，在核心网点设立英语服务专窗，配备双语设施与人员，为外籍人士提供顺畅友好的服务体验。从常态化上门服务机制的建立，到寒冬中为环卫工送上

的一杯热水，青岛国寿用实际行动证明，真正的“温暖”，源于对每一个个体需求的细致体察与真诚回应，让金融服务充满人文关怀。

征程万里风正劲，重任千钧再出发。青岛国寿的实践表明，金融为民不是抽象的理念，而是体现在每一次高效便捷的业务办理、每一份严谨专业的风险守护、每一次暖心细致的主动关怀之中。面向新时代、新征程，青岛国寿将继续坚守金融工作的政治性、人民性，持续深化“简捷、品质、温暖”的“国寿好服务”内涵，以数智化创新提升服务之“效”，以专业化运营筑牢服务之“基”，以人性化关怀传递服务之“温”，为服务国家战略大局、保障人民美好生活、促进共同富裕贡献更大的国寿力量。
姚静娴

人保健康青岛分公司： 首创优抚医康养融合，打造荣军保障生态圈

从“碗口大的褥疮”到基本愈合，从“翻身困难”到安心休养，从“医有所依”到“荣军”康养服务和“荣军保”组成的优抚保障，正悄然改变着老兵们的生活。



■服务团队成员上门为优抚对象讲解“荣军保险+康养服务”政策。

94岁的抗美援朝老兵苏老卧床多年，背部曾出现碗口大的褥疮。“最开始只是个小红点，没太在意，后来破了，越来越深，疼得晚上根本睡不着，翻身都困难。”苏老的家属回忆道。由于缺乏专业护理知识，面对日益恶化的病情，家属们一度感到无助和焦虑。“荣军”康养服务团队在入户评估后，结合苏老的病史及身体状况，精心制定个性化服务方案。经过近4个月的精心康复护理，苏老褥疮创面逐渐缩小愈合，感染得到有效控制，皮肤完整性显著改善。苏老家属满是信任，赠送了锦旗和感谢信。

感谢信和锦旗不仅承载着老兵家属的感激之情，更是优抚对象对“荣军”康养服务的认可。青岛市退役军人事务局聚焦退役军人及优抚对象老龄化程度高、慢特病多发、医疗负担较重等现实难题，立足民生需求，强化精准保障，围绕“未病先防、医无负担、老有康养”，先后推出“荣军保”商业补充医疗保险与“荣军”康养服务，推动健康保障从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变，以务实举措破解民生痛点，把尊崇与关爱落到实处。

双轮驱动，打造荣军保障生态圈

中国人民健康保险股份有限公司青岛分公司（简称“青岛分公司”），立足健康保险主业，深入贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，切实把退役军人服务保障好、权益维护好的要求，严格落实金融“五篇大文章”、国家金融监督管理总局“推动健康保险高质量发展”有关部署，深度融入“荣军康养”工程服务矩阵，以“保险保障+健康服务”双轮驱动，实现了从“事后理赔”向“事前预防+事

中服务+事后保障”的全流程服务体系转变，真正形成了可持续、可扩展的荣军保障生态圈。

一是“荣军保险”方面，青岛分公司按照“政府指导，商业运作”的模式，提供商业补充保险保障。对达到起付标准、符合条件的本地住院费用100%（异地95%）报销，每年最高报销30万元，缓解“看病贵”难题。

二是“康养服务”方面，青岛分公司积极响应政府号召，用心用情办好民生实事，坚持“全域康养、全龄健康”发展理念，自建康复和慢病管理团队，按需提供上门或线上服务。为1-4级残疾军人和5-10级旧伤复发残疾军人上门实施常态化康复理疗服务，做到“伤有优治”；对失能失智康养对象进行日常生活活动能力、认知能力、感知觉能力与沟通能力评估，为其建立全流程个性化照护机制，依据每个人的健康状况定制“一人一策”服务方案，涵盖健康监测、上门检查、随访治疗等服务，实现“康有保障”。

智联互通，实现数智服务闭环

依托中国人保健康数智化发展成果，青岛分公司创新研发“云端化”荣军保障服务体系。搭建数字化支付系统，通过建立“医保-退役局-商保”数据链接，实现优抚对象身份数据与就医数据整合、理赔数据实时共享与安全传输，为优抚对象提供“一站式”无感化理

赔。打造“康养服务”指挥平台，以健康信息采集、健康综合评估、健康干预促进、异常监控预警和健康跟踪随访等全周期数字化管理手段为支撑，深度介入优抚对象健康旅程，构建“数智赋能服务优化，保险康养护航优抚”的健康管理新范式。

政企协同，点亮优抚尊崇之光

作为青岛市“荣军康养”工程首家战略合作保险机构，青岛分公司秉持“尊崇军人、服务军属”服务宗旨，推动保险机制与优抚政策无缝衔接。截至2026年2月，累计赔付1826万元，惠及1.12万人次，有效防范了“因病致贫、因病返贫”风险；实现1.7万名重点优抚对象健康信息采集与档案全覆盖，提供失能评估、康复治疗、慢病管理等上门服务6000余人次，增强了优抚对象的获得感。

从保险保障到康养融合，从填补空白到织密网络，青岛市退役军人保障事业的每一次升级，既是党和国家尊崇爱军的温暖关怀，也是中国人保落实中国式现代化“人民至上”的生动体现。未来，人保健康青岛分公司将紧扣“服务保障和改善民生”发展使命，锚定“做保险业守护民生福祉的领头雁”战略定位，主动融入青岛“中国康养”建设大局，同步衔接岛城失能失智老年人服务体系建设和要求，为普惠性、基础性、兜底性民生建设注入强劲“人保动能”。
张婉茜

暖民心 护权益 展风采

新华保险2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传这样做



为深入践行金融工作的政治性、人民性，落实金融监管总局相关工作部署，助力提升社会公众金融素养，新华保险全面启动以“清朗金融网络，守护安心消费”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。本次活动将以“三聚焦、三强化”为主线，紧扣保护金融权益主旨，以正面宣传为导向，以风险提示筑防线，积极营造清朗有序的金融网络环境，与消费者一道守护安心消费。

1 聚焦数字金融服务保障民生 强化宣传推广，用情解民忧、惠民生、暖民心

面向广大金融消费者，加大网络宣教力度，重点突出数字金融赋能民生保障、助力提振消费等为民办实事的亮点举措，让人民群众充分了解通过大数据运用、人工智能等技术手段在优化升级基础服务、弥补老年人“数字鸿沟”、精准支持重点群体、落实金融

促消费政策等方面的实绩实效；扎实推动线下活动，深入开展金融知识“五进”等系列活动，通过科普宣讲、情景展示等群众喜闻乐见形式，面对面普及金融保险知识，切实把暖心服务与专业保障送到群众身边。

2 聚焦金融网络乱象防范风险 强化提醒提示，助力识骗局、防陷阱、护权益

面向消费者提醒提示消费风险，重点揭示隐瞒风险、承诺高收益等金融网络营销套路的风险和危害，重点提示提醒非法代理退保理赔、过度索取个人信息等问题；面对金融消费群众诉求，积极畅通接办渠道，及时回应群众关切，加强纠纷化解正规途径宣传，通

过总经理接待日、评聘服务质量监督员等形式，增进群众对金融服务的了解与信任；同时积极宣传保险领域“黑灰产”、销售误导等问题治理成效、典型案例，增强社会信心，为营造清朗安心的金融网络环境贡献力量。

3 聚焦弘扬中国特色金融文化 强化诚信建设，彰显新担当、新形象、新风采

面向公众客户发布“客户服务十大承诺”，组织全员承诺践诺，用心提升服务品质，增强群众满意度与获得感，生动诠释“好服务在新华”的品牌内涵；面向从业队伍和合作机构，组织开展政策宣导和合规培训，评选“诚信荣誉之星”，树立诚信典范，讲好诚信故

事，以诚信文化助力行业高质量发展；同时深入开展“金融知识公益行”活动，依托“金融消费者教育基地”，开展特色金融教育活动，触达金融教育“最后一公里”。通过系列举措，进一步彰显金融企业的新担当和新风采。

2026年是新华保险成立30周年。三十而立的新华保险将持续以实际行动贯彻以人民为中心的发展思想，全面落实党的二十大和二十届历次全会精神，坚守为民初心，切实维护金融消费者合

法权益，深化消费者权益保护教育宣传，做好为民实事，赋能民生保障，提振消费信心，携手全社会力量共建公平公正、安全放心的消费环境，彰显金融正能量。