



坚定中国特色金融文化自信 践行保险为民初心

中国人寿安徽省分公司运营管理中心 杨程

文化是一个国家、一个民族的灵魂。培育中国特色金融文化是推动金融高质量发展、建设金融强国的必然要求。《习近平关于金融工作论述摘编》中，第十个专题聚焦“积极培育中国特色金融文化”，深刻阐明了法治与德治的相辅相成，以及中华优秀传统文化在金融文化构建中的核心地位。这不仅为金融行业注入了道德的血液，更赋予了其建设金融强国的使命与担当。

中国人寿的企业文化核心理念是“成己为人，成人达己”，这一理念源自于中国人寿长期的奋斗实践，是对公司在发展过程中形成的独特文化品质的提炼和概括。这一理念不仅体现在公司内部管理、与客户的关系、与社会的关系、与竞争对手的关系以及与其他行业合作者的关系中，还延伸拓展了“双成”的七种基本关系，进一步强调了将个人理想追求融入为国家分忧、为人民服务的格局中。

一方面，中国特色金融文化是基于中华优秀传统文化，强调诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新和依法合规等原则，这些原则不仅为金融行业提供了道德和行为准则，更在实践中凝聚了推动金融高质量发展的强大精神动力。与之相呼应，中国人寿“成己为人，成人达己”的理念，不仅体现了企业对社会责任的担当，更与中国特色金融文化中倡导的诚信、稳健、创新等价值观高度契合，展现了金融企业与社会共同成长的美好愿景。

另一方面，中国人寿企业文化体系，深刻扎根于党中央的要求与公司发展实际，构建了一套与社会主义核心价值观相匹配的、新时代特色鲜明的企业文化体系。这一体系不仅彰显了金融央企的政治性、人民性，更在公司高质量发展的各个层面，融入了诚信、创新、人本、价值等核心要素。这与中国特色金融文化中所强调的诚实守信、稳健审慎等原则相得益彰。此

外，中国人寿企业文化中的“双成”核心理念还体现了对国家和民族的责任担当，这与中国特色金融文化中强调的“先义而后利”的理念遥相呼应。

因此，中国特色金融文化和中国人寿企业文化之间的辩证统一关系在于：两者都强调诚信、责任和社会担当，都注重在追求经济效益的同时，兼顾社会效益和道德规范。这种统一的关系不仅有助于推动中国人寿的高质量发展，也为整个金融行业的健康可持续发展提供了重要的文化支撑。

特别值得注意的是，理赔服务作为保险合同服务的重要环节，也是保险发挥社会“稳定器”作用的重要体现。中国人寿在理赔服务方面坚持“主动、及时、准确、合理”，确保符合保险责任范围内的案件能够得到及时的理赔给付。这种服务宗旨与“双成”理念中的相互成就和共同繁荣的理念相契合，体现了中国人寿企业文化中的人本关怀和社会责任感。中国特色金融文化强调法治和德治相结合，大力弘扬中华优秀传统文化，如“一诺千金”“兼善天下”“利济苍生”等思想道德精髓，为理赔工作人员提供了精神指引，要求他们以诚信、公正的态度处理每一笔理赔业务，不断提高服务水平和标准，真正实现金融文化的落地生根，惠及广大客户。

一是要培育专业精神与服务理念。理赔服务是公司至关重要的服务环节，理赔工作应遵循“主动为客户寻找赔付理由”和“敢赔快赔”的专业精神与服务理念，这种理念既彰显出对客户深切关怀，又切实提升了理赔服务的效率，有力增强了客户满意度。

二是要履行合同义务，诚实守信。中国人寿理赔人员严格履行合同义务，做到不惜赔、不拖赔、不无理拒赔。按照公开、公平、公正的原则，力求准确、合理、快速地完成赔付，让每一位客户都能深刻体验到“简捷、品质、温暖”的国寿好服务，真切感受到我们对诚信的坚守与承诺。

坚持守正创新 踔厉奋发有为

中国人寿宣城分公司综合部 赵丽晶

文化是一个国家和民族的灵魂。习近平总书记在省部级主要领导干部推动金融高质量发展专题研讨班开班式上发表重要讲话时提出要积极培育中国特色金融文化。“五要五不”原则不仅体现了中国金融业的发展方向，也为寿险业高质量发展提供了根本遵循。

守正意味着恪守正道、把握根本；创新意味着勇于探索、开辟新境。党的二十大报告强调，守正才能不迷失方向、不犯颠覆性错误，创新才能把握时代、引领时代。守正创新历来是中华优秀传统文化绵延不绝的重要动力。同样，在中国人寿的经营理念和服务理念中，也融入了中国特色金融文化的精髓——中国人寿的“经营理念”就包括“创新”，这与中国特色金融文化所倡导的守正创新理念高度契合。

中国人寿以服务国家发展大局、守护人民美好生活为企业使命，充分彰显了公司作为金融央企的政治自觉和责任担当，这与中国特色金融文化强调的金融机构社会属性和社会价值，在理论和实践目标上是一致的。新时代新征程，我们要赓续中华文化之精华，坚持守正创新，踔厉奋发有为，以守正创新之力，为金融高质量发展夯基铸魂。

坚守正道，确保寿险工作方向正确

中国特色金融文化要求金融业不仅要追求经济效益，还要承担起服务实体经济、促进社会和谐、保障民生的社会责任。寿险经营当以守护人民幸福、共创美好未来为矢志不渝的追求，凭借多元的产品与优质的服务，切实履行服务实体经济、保障民生的重任与使命，实现寿险行业价值与社会价值的深度融合与同频共振。此乃坚守正道的核心内涵，亦是践行中国特色金融文化要义最为强劲且直观的彰显。

近年来，中国人寿宣城分公司不断加大小微企业、个体工商户服务力度，抢抓绿色产业和战略新兴产业发展机遇，着力提升小微企业、乡村振兴、民营企业、制造业、科技创新、绿色发展金融服务质效，以实际行动扛起服务实体经济责任，践行央企责任使命。2024年截至9月底已承保3人以上法人客户775个，为121家战略性新兴产业企业提供风险保障49679.46万元，为39家绿色产业企业提供风险保障5769.1万元。

创新驱动，持续提升保险服务质效

守正是发展的方向，创新是发展的动力。保险业快速发展的背后，离不开对金融创新与金融安全有效平衡的不断探索与思考。纵观国内保险业的发展历程，也是创新能力不断提升的过程。对于中国人寿宣城分公司而言，守正就是要坚守金融行业服务实体经济的根本宗旨，创新就是在贯彻落实党中央决策部署和加快打造长三角一体化高质量发展先行示范区建设中寻找新的突破点和创新点，紧盯市场变化和客户需求，不断推进业务创新、深化服务创新，为客户提供更加个性化、差异化的金融服务。积极拥抱数字化转型，利用大数据、人工智能等新质生产力提升金融服务质效。

中国人寿宣城分公司全面发力，从建立并持续完善贯彻落实党中央重大决策部署工作机制，到深化个人营销体制机制改革；从承办广德大病保险项目到推广专属商业养老保险和城市定制型商业补充保险；从签署老龄、计生险合作协议到与老体协建立全面战略合作关系；从推进国寿乡村振兴系列业务发展到建成重镇“五级机构”综合化服务窗口；从加大绿色、战略性新兴产业保险业务考核到形成“商户宝”宣城线上出单二维码；从实现线上无纸化投保到推广电子票据理赔，全方位推动保险服务高质量发展。这一系列改革发展的轨迹，既是公司践行金融工作政治性和人民性的创新探索，又是推动服务实体经济发展的一次次不断尝试。

中国特色金融文化是金融市场中关于金融发展的理念、制度、道德、价值观念、行为规范的总和，它渗透在金融活动的方方面面，影响着金融从业者的思维方式和行为模式，也塑造着整个社会对金融的认知和态度。作为保险行业的从业人员，在未来的发展中，我们要不断提升政治站位，筑牢政治忠诚，坚守政治责任，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极培育和弘扬中国特色金融文化，增强金融文化自觉与自信，更好坚守金融正道，推动金融创新，提升服务质效，努力为消费者和广大客户提供更加优质、便捷的金融保险服务。

(二)

构建个险文化体系 推进公司高质量发展

中国人寿安徽省分公司营销发展部 吴胜

文化是一个国家、一个民族的灵魂，文化兴则国家兴，文化强则民族强。《习近平关于金融工作论述摘编》以专题形式深刻阐释了中国特色金融文化的内涵要义和实践要求，为走好中国特色金融发展之路、以坚定的文化自信推进中国式现代化提供了行动指南。

中央金融工作会议精神指出，要大力弘扬中华优秀传统文化，促进金融行业稳定发展。中国人寿个险渠道以“双成”理念为根基，立足于个险渠道发展实际，着眼于未来发展需要，以“五心同向，美好绽放”为主题，提炼出“五心”理念和“五行”公约，构建出个险文化体系，在公司“双成”核心理念与基层百花齐放的团队文化之间建立了有机连接，引领个险人走好高质量发展之路。

顺大势，践行金融强国、个险强司、文化强身之路

培育和弘扬中国特色金融文化，有利于推动金融系统深入学习贯彻习近平文化思想；有利于指引公司发展方向；有利于锻造一支政治过硬、能力过硬、作风过硬的人才队伍，使“五心五行”成为从业人员的自觉遵循。

保险业既是国家金融系统的重要组成部分，也是经济减震器、社会稳定器，关系中国式现代化建设全局。必须紧紧围绕推进金融高质量发展这个主题，奋力开拓中国特色金融发展之路。中国人寿作为副部级央企，一直以“服务国家战略、助力实体经济”为己任，努力发挥连接资本市场和实体经济的桥梁纽带作用，为国家基础设施建设、科技创新、绿色能源等经济社会发展重点领域和薄弱环节提供战略支撑。

作为一名保险人员，我们要诚实守信，不逾越底线——保险业以信用为基础，没有诚信寸步难行，必须坚持契约精神，恪守市场规则和职业操守，坚持做老实人、说老实话、办老实事。要以义取利，不唯利是图——树立正确的义利观，坚持国家利益优先、人民利益至上，增强保险产品和保险服务的多样性、普惠性，实现保险与经济共生共荣。要稳健审慎，不急功近利——树立正确的经营观、业绩观和风险观，既看当下，

又看长远，不贪图短利，不急躁冒进，不超越承受能力而过度冒险，坚持稳健审慎经营。要守正创新，不脱实向虚——坚持把服务实体经济作为根本宗旨，切实加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的优质服务，着力做好“五篇大文章”。要依法合规，不胡作非为——保险业是强监管、重规则的行业，保险业活力靠市场，秩序靠法治，整体都要在法治化轨道上运行。

促行为，传承“双成”理念，推动个险高质量发展

中国人寿注重传承弘扬中华优秀传统文化，通过形式多样的宣传活动使文化理念触达每一名员工，让诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规成为全体员工的精神共识。围绕“双成”文化中“员工与公司、客户与公司”的关系，聚焦销售人员行为的五大方面——销售要立业以专、勤勉合规；服务要待人以诚、温暖同行；协同要相处以同，共创共赢；学习要为学以恒，奋发向上；生活要达观以乐，平衡人生——形成五心五行个险文化体系。

中国人寿安徽省分公司辖内各县支公司稳步进行常态化推广，将企业文化和个险文化嵌入早会、日常培训和职场训练过程中，推动文化理念在一线落地生根。通过线上+线下形式开展职场布置检查，将“五心五行”文化誓词融入早会流程，确保个险文化体系有效落地，潜移默化中对每个个险人的工作产生积极影响。

2024年7月，党的二十届三中全会作出《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》，为新时代中国特色社会主义事业注入强大动力。“保险”一词在《决定》中出现13次，包括科技保险、农业保险、长期护理保险、大病保险等，进一步说明在全面建设社会主义现代化国家进程中，保险业正迎来高质量发展的历史性机遇，并将发挥不可替代的作用。

站在新的历史起点上，我深刻感受到了保险事业的广阔天地和无限可能。我们要积极主动作为，贯彻落实公司各项工作部署，做好企业文化和个险文化建设，为公司高质量发展贡献力量。