



## 以诚为本 以信为先

中国人寿宿州分公司第一支公司 魏峰

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指出：“推动金融高质量发展、建设金融强国，要坚持法治和德治相结合，积极培育中国特色金融文化。”通过反复学习，我想结合实际谈谈对其中“诚实守信，不逾越底线”的理解体会。

### 坚持诚实守信，筑牢发展基石

言必诚信，行必忠正；行稳致远，进而有为。金融的本质是信用，当今的市场经济是信用经济，保险业更是信用行业。诚信原则既是金融保险企业赖以生存的基石，也是金融保险从业人员安身立命的前提，更是推动中国人寿宿州分公司实现高质量发展、履行金融央企使命担当不可缺少的价值理念。

严守客户权益，积极履行承诺。客户X女士先后于2004年、2008年、2016年、2023年在中国人寿宿州分公司投保了多款重疾险、年金险和医疗保险。2023年7月被保险人突发脑出血身故，其家人提出理赔申请后，公司迅速做出核定，合计给付理赔金19.26万元，赢得了客户的认可与称赞，客户特向公司赠予锦旗以表感激。

遵守信约，行胜于言，类似X女士的事例数不胜数。理赔服务是保险公司的重要职责之一，也是检验公司诚信度和商业信誉的重要标准。中国人寿宿州分公司致力于提升理赔服务的效率和品质，持续推广针对特定人群的理赔预付、突发事件理赔预付和住院期间理赔预付等特色暖心服务，切实为广大保险消费者提供了更加便捷、品质、温暖的保险保障诚信服务。截至2024年10月，中国人寿宿州分公司理赔支付时效为43.98天，较去年缩短了9.45天；理赔案件数36122件，理赔给付9309.07万元。

配合政府检查，增强市场公信力。中国人寿宿州分公司不断加强监管部门的沟通合作，主动接受监督检查，确保公司的经营行为符合法律法规和监管要求，得到政府部门和社会各界的高度认可。2024年，中国人寿宿州分公司荣获了“安徽省守合同重信用企

业”“宿州市爱心企业”等荣誉称号。

### 树牢底线思维，防范化解风险

法律法规和道德规范的红线，是任何机构和人都不能触碰的底线。“不逾越底线”是金融行业员工必须始终坚守的原则。

在业务操作中坚守诚信底线以防范风险。在日常业务操作的每一个环节，我们将底线思维根植于心，视诚实守信为不可触碰的神圣底线，这一原则贯穿于客户信息收集、保险产品销售以及后续服务跟进的全过程。我们深信，每一次业务操作都是我们向客户展示诚信与专业的机会，只有将诚实守信融入日常工作的每一个细节，才能从源头上防范风险，确保业务的健康发展，赢得客户的长久信赖与支持。

在客户沟通中秉持诚信以化解潜在风险。在基层工作中，与客户进行有效沟通占据着重要地位。而若想构建起良好的客户关系，并化解潜在各类风险，那么诚实守信便是其中的关键所在与坚实基石。当面对客户的咨询和疑问时，要以诚信为本，提供准确、清晰的解答，不敷衍、不误导。对于客户提出的关于保险责任、理赔流程等方面的问题，要耐心细致地进行解释，让客户真正理解其权益和义务。

在行业竞争中以诚信为导向应对风险挑战。在激烈的市场竞争中，要始终树牢底线思维，坚决抵制如恶意诋毁竞争对手、虚假宣传等不正当竞争行为，要凭借优质的产品和服务、诚信的经营理念来赢得市场和客户的认可。同时，要密切关注行业动态和市场变化，及时调整经营策略，以应对可能出现的风险。在行业竞争中坚持诚实守信，不仅能够提升公司的竞争力，还能为整个保险行业营造良好的环境，共同应对行业发展面临的各种风险挑战。

培育中国特色金融文化，是每一位金融从业者责无旁贷的使命。我们每个人都应成为积极的传播者与模范的践行者，以至诚之心，至诚之行，服务客户造福大众，为推进金融业高质量发展贡献力量。

## 大力培育弘扬中国特色金融文化 真正践行中国人寿企业文化

中国人寿阜阳分公司运营服务部 高磊

推动金融高质量发展，建设金融强国，需法治与德治并重，积极培育中国特色金融文化。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，习近平总书记提出培育中国特色金融文化的重大课题，明确指出五个方面的实践要求，为中国特色金融发展之路指明方向，对推动金融高质量发展具有深远指导意义。

具体而言，将诚实守信融入各项业务，弘扬“铁算盘、铁账本、铁规章”精神，坚守真账原则，珍视信誉，不触底线。处理好义与利的关系，服务经济社会发展，实现经济与金融共生，避免唯利是图。树立正确的经营观、业绩观、风险观，稳健经营，兼顾当前与长远，避免短视冒进。聚焦服务实体经济和人民需求，推动有意义的创新，摒弃伪创新。严格遵守法律法规，自觉在监管框架内依法经营，不规避监管。

中国人寿企业文化中的“诚信”与“诚实守信，不逾越底线”相契合，是企业生存之基、从业者立身之本。“服务国家发展大局，守护人民美好生活”“建设世界一流金融保险集团”“成己为人，成人达己”体现了“以义取利，不唯利是图；稳健审慎，不急功近利”的理念。“创新”与“人本”则呼应了“守正创新，不脱实向虚；依法合规，不胡作非为”的要求。因此，中国特色金融文化与中国人寿企业文化相辅相成，密不可分。我们需自身发展融入国家大局，持续创造价值，引领企业健康发展，更好地履行社会责任，服务人民生活。

作为一名中国人寿的员工，要做中国特色金融文化和中国人寿企业文化的积极传播者和模范践行者，把习近平总书记提出的五个方面实践要求，扎扎实实落实在本职岗位上、具体行动中，为金融高质量发展夯实文化之基、铸牢文化之魂。

培育和弘扬中国特色金融文化首先要解决金融为谁服务、为谁创新的问题。中国人寿阜阳分公司坚持创新服务模式，提升服务品质，持续塑造“简捷、品质、温暖”的国寿好服务。2024年上半年，公司深化重疾一日赔服务，累计服务客户324人次，赔付金额总计1211.13万元。同时，公司重点推进理赔直付，有效缩短理赔时间，不断丰富理赔服务的内涵和温度。

持续做好柜面适老化和户外劳动人员服务，设置便民服务区，专设敬老人工窗口，完善便民设施。同时，公司强化柜面电子化服务，提升互联网活跃率，构建“线上一键直达、线下就在身边”的综合服务体系。推进柜面转型，推广线上预约取号，优化柜面咨询引导，客户等候超时率控制在1%以内。深入推进互联网服务适老化，提升线上服务体验，利用“空中客服”服务渠道和寿险app尊老二期模式，让老年客户不必临柜即可享受优质的服务。落实为群众办实事的工作要求，为不便到柜面办理业务的客户提供上门服务，上半年上门服务10人次。深耕科技驱动的数智运营，持续提高作业、服务、管控数智化水平，上半年个团险电子保单应用率99.35%，核保个人长险新单智能审核率96.37%，理赔智能化率91.41%。

“价值”是中国人寿企业文化的重要组成部分。中国人寿阜阳分公司运营服务条线要坚持质量第一、效益优先，全面加强价值创造。一方面进一步提高理赔调查率，拓宽调查范围，深化调查内容，确保理赔挽损效益金额保持全省领先；另一方面，加大重疾保后核查力度，严格把控调查作业质量。同时加强理赔工作管理，定期形成理赔分析报告，助力公司业务高质量发展。2024年上半年中国人寿阜阳分公司理赔调查挽损效益金额达143.58万元。

## 践行正确“义利观”，牢记使命勇担当

中国人寿安徽省分公司金融市场部 赵昱礼

在2024年1月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，习近平总书记强调要坚持法治和德治相结合，积极培育中国特色金融文化。金融文化的核心内容是关于金融的信念、价值观和行为规范。“五要五不”深刻阐明了中国特色金融文化的核心要义，为金融从业者如何履职尽责提供了明确的价值遵循和行为准则。尤其对于保险业而言，践行“以义取利，不唯利是图”的正确义利观具有十分重大而深远的意义。

作为保险行业的中流砥柱，中国人寿深知自身肩负的重任。其企业使命——“服务国家发展大局、守护人民美好生活”，不仅是对国家与人民的庄严承诺，也是对“以人民为中心”价值取向的深刻践行。在实际行动中，中国人寿将“以义取利，不唯利是图”的原则内化于心、外化于行，确保在金融功能性和盈利性之间找到最佳平衡点，将保险的政治属性与人民属性贯穿于高质量发展的每一个环节，彰显出保险业的真谛与价值。

安徽，这片历史悠久、人文荟萃的江淮大地，孕育了独特的徽商文化，徽商精神与中国人寿的企业文化相得益彰。徽商历史上驰骋商海、勇立潮头，其“见利思义，以义为利”的义利观与“诚信无欺、不取不义”的文化底蕴，不仅成就了徽商的辉煌，更为后世留下了宝贵的精神财富。中国人寿安徽省分公司深植于这片文化沃土，积极汲取徽商文化的精华，将“以义取利，不唯利是图”的理念融入日常经营，注重经济效益与社会效益的和谐统一，致力于实现企业的长远发展与社会的共同进步。在追求经营效益的同时，分公司不忘履行社会责任，致力于构建和谐社会，为地方经济发展与民生福祉贡献力量，展现了中国人寿作为行业领导者的责任与担当。

一是以客户为中心，丰富金融服务。中国人寿安徽省分公司不断丰富金融服务内涵，立足集团优势，以综合金融价值创造为核心目标，致力于构建“寿险+”生态体系，为客

户提供一站式、全方位的优质金融保险服务。通过推出高品质、多元化、定制化的金融保险产品，满足人民对美好生活的向往。例如，与广发银行、中国人寿财险公司等合作伙伴共同打造的鑫享万家、超级鑫单宝、鑫续宝、鑫车宝等产品，以及百城百店、众鑫游学日、鑫钻私享日等客户经营活动，不仅深受市场青睐，更让客户切身感受到“一个客户，一个国寿”的全方位关怀，彰显出中国人寿作为客户首选的卓越地位。

二是加快主业发展，助力民生保障。中国人寿安徽省分公司助力服务多层次医疗保障体系建设，切实发挥保险对经济的“减震器”和对社会“稳定器”的作用，不断为社会提供更多保险保障，2023年为1883.46万人次安徽百姓提供超2.05万亿元的风险保障，赔付金额超14.54亿元，有效缓解了上万个家庭的经济压力。连续两年成为城市定制型普惠保险“安徽惠民保”的首席承保单位，以实际行动诠释了守护民众健康的坚定承诺。

三是服务实体经济，支持地方发展。中国人寿安徽省分公司认真落实集团公司与安徽省政府战略合作协议，充分发挥保险资金规模大、期限长、稳定性高的优势，通过多种方式对实体经济引入源源不断的资金活水。2024年上半年，中国人寿在皖投资存量规模542.92亿元，不断加大长三角一体化的金融支持力度。在养老产业投资领域，分公司积极探索康养基地建设，努力将更多产业资金引入安徽，为安徽的经济社会发展贡献力量。

“先义而后利者荣，先利而后义者辱”。行业信用与客户认可，如同保险业的羽翼，承载着其翱翔于市场经济的天空。对于保险从业人员而言，守住道德底线，以诚信、专业、负责的态度服务于每一位客户，是通往成功与认可的金钥匙。在“义”与“利”的天平上，以义为先、义利并举，不仅是个人职业成长的指南针，更是保险业健康发展、行稳致远的不二法门。

## 建设中国特色金融文化 铺就国寿金融坦途

中国人寿黄山分公司徽州支公司 汪皓东

在金融全球化的浪潮中，各国金融文化的交融与碰撞，构建了一幅绚丽多彩的金融生态图景。而在这片古老而又充满活力的中华大地上，金融文化以其独特的魅力，既承袭了古代金融智慧的底蕴，又融合了现代金融创新的活力，展现出一幅传统与现代交织的壮丽画卷。习近平总书记所提出的“积极培育中国特色金融文化”，不仅是对金融行业发展方向的高瞻远瞩，更是对中国金融文化内在价值的深刻洞察。

中国特色金融文化，是在历史的长河中沉淀而成，蕴含着深厚的文化底蕴与时代精神。它强调诚信为本、道德为基，确保金融活动的公平公正与透明公开，这与中国传统文化中“诚信”至上的理念一脉相承，为金融领域注入了道德的光芒。同时，风险防控与稳健经营的理念，体现在中国人寿就是公司在长期金融实践中形成了独特的风险意识与防控机制，始终注重金融活动的稳定性与可持续性。

在创新与发展方面，中国特色金融文化更是展现出与时俱进的活力。随着现代金融的快速发展，中国金融界不断探索新的金融模式、产品与服务方式，以适应经济社会发展的需求，这种创新精神不仅推动了金融行业的繁荣，也为中国特色金融文化的传承与发展注入了新的动力。

在75年的风雨历程中，中国人寿始终将自身的发展融入国家经济社会发展的大局，坚定不移地走中国特色金融发展之路，致力于为推进中国式现代化贡献智慧与力量。

在中国特色金融文化的滋养下，中国人寿企业文化孕育出了独特的魅力。“成己为人，成人达己”的核心理念，源自于中国人寿长期以来的奋斗实践，是对公司在长期发展中形成独特文化品质的提炼与升华。这一

理念在公司上下干部员工中已转化为一种精神追求，一种信仰坚守，激励着中国人寿在察民情、知民意、解民忧、惠民生的道路上不断前行，为社会的和谐与进步贡献力量。

在金融领域日新月异、竞争日益激烈的当下，中国人寿深谙创新是引领发展的第一动力。公司矢志不渝地推动产品与服务的迭代升级，激发员工的创新潜能，鼓励他们勇于探索未知，敢于突破传统框架。这种创新精神，犹如一股清泉，为公司持续注入生机与活力，不仅提升了保险服务的品质与效率，更让客户体验到了前所未有的便捷与安心，彰显了中国人寿在市场上的独特竞争优势。

与此同时，中国人寿对风险防控与稳健经营的重视，堪称其稳健前行的基石。作为保险业的领军者，公司深知风险防控的重要性，它不仅是企业生存的保障，更是对客户信任的守护。在追求业务拓展的同时，中国人寿始终保持审慎的态度，坚守合规底线，确保每一项业务都在安全的航道上平稳运行。这种稳健的经营哲学，不仅铸就了公司的良好口碑，更为客户的资产安全构筑了坚实的防线，赢得了市场的广泛赞誉与客户的高度信赖。

中国特色金融文化与中国人寿企业文化，二者之间呈现出一种相辅相成、共生共荣的和谐景象。一方面，中国特色金融文化为中国人寿企业文化提供了肥沃的土壤与深厚的文化底蕴。在这一独特文化背景的滋养下，中国人寿得以汲取中华优秀传统文化的智慧精华，塑造出独具特色的企业文化，使其在金融行业中独树一帜。另一方面，中国人寿通过不懈的创新实践，不仅丰富了中国特色金融文化的内涵，更成为推动整个金融行业繁荣发展的强劲引擎，引领行业向着更加健康、可持续的方向迈进。

(三)