



金融是实体经济的血脉，更是守护民生福祉的重要屏障。作为扎根齐鲁大地的国有金融保险企业，中汇人寿保险股份有限公司山东分公司（以下简称“中汇人寿山东分公司”）自成立以来，始终秉持以人民为中心的发展思想，将企业发展融入山东经济社会发展大局，在服务实体经济、保障民生福祉、投身公益事业等方面推出一系列务实举措，用专业与温度守护齐鲁百姓的美好生活保驾护航，彰显了国有险企的使命与担当。

□李士庆

赋能实体经济 为山东发展注入长期金融动能

实体经济稳健发展，离不开长期稳定的金融支持。中汇人寿山东分公司充分发挥保险资金规模大、期限长、稳定性强、持续性好的核心优势，推动金融资源精准配置、直达实体，2025年累计运用70余亿元保险资金，通过债权、股权投资等方式，投向省内重大基础设施建设、重点产业升级等核心领域，为山东经济稳健注入强劲动力。

围绕新质生产力培育，公司重点布局新能源、高端装备制造等战略性新兴产业，为科技企业研发转化提供资金支持，助推全省产业结构优化升级。从传统产业升级到新兴产业培育，从重大项目建设到中小企业赋能，中汇人寿山东分公司持续推动金融活水精准滴灌实体经济，全力护航山东经济高质量发展。

聚焦民生所需

让保险服务有速度更有温度

保险的本质，是守护。这份守护，不只是一纸合同的承诺，更是触手可及的温暖，危难时刻的坚实托底。中汇人寿山东分公司始终把“守护群众美好生活”作为一切工作的出发点和落脚点，从提升服务质效、优化理赔服务、关爱特殊群体等方面入手，把保险服务做细做实。

数字赋能，让服务更高效。2025年，中汇人寿山东分公司微信保全业务E化率达到97%，线上理赔从申请到支付平均只需0.19天；电子承保、小额理赔实现全流程无纸化，“云柜面”通过远程视频支持退保、复效等高频业务，真正实现群众办事“零跑腿”，足不出户即可享受便捷保险服务。

理赔暖心，让保障有温度。中汇人寿山东分公司始终坚守“暖陪、快赔、好赔”的服务理念，以专业守护初心，用服务传递温情。2025年累计提供理赔服务2.69万人次，赔付及保费豁免金额合计达5.72亿元，理赔服务客户满意度高达99.27%；持续创新服务模式，推出“投递式理赔”“理赔探视”等特色暖心服务，全年累计完成投递式理赔1633次，上门服务出险客户217次，将理赔款与暖心慰藉一同送上门，让身处疾病与意外困境中的客户，真切感受到中汇人寿的尊重与关怀。

普惠为民，让守护更安心。中汇人寿山东分公司聚焦老年群体、新市民、个体工商户、新业态从业人员等重点群体，推出一系列专属服务与保障举措。全省所有营业网点均设置爱心服务窗口，配齐老花镜、爱心专座等便民用品和设施，全程保留人工服务和纸质单据办理通道，助力老年人轻松跨越“数字鸿沟”；柜面推进“第三功能柜”建设，增设多功能展示

区、自助茶饮区等，以暖心细节升级客户体验。2025年，公司累计为个体工商户提供风险保障10.61亿元，为老年群体提供风险保障19.48亿元，为新市民、新业态从业人员提供风险保障2.04亿元，让保险保障惠及每一个群体。

升级服务体系

给客户全生命周期暖心陪伴

随着居民生活水平的提升，群众对保险服务的需求，早已从“有没有保障”，升级为“保障够不够全、服务够不够暖”。中汇人寿山东分公司紧跟客户需求变化，打造“汇+N”客户服务体系，以“汇服务、汇健康、汇养老”为核心，把单一的风险保障延伸至健康管理、养老服务和综合保障，努力为客户提供全生命周期的陪伴。

“汇服务”重在精准对接、普惠可及。公司以核保优享服务体系为基础，针对客户差异化需求“一人一策”定制保障方案，持续扩大普惠核保覆盖范围，同时将消费者权益保护贯穿服务全流程，让每一位客户都能享受到专业、透明、贴心的全流程服务。

“汇健康”坚持服务关口前移，践行“防重于赔”理念。2025年，公司开展“健康监测·体重管理年”主题活动，在全省16市举办近20场健康讲座和专业检测活动，覆盖客户千余人。活动期间，公司特邀三甲医院主任医师、国家注册营养师、资深健康管理师等，围绕体重管理、中医免疫、女性健康、老年慢病管理等群众关心的话题开展科普，同时引入人体成分分析仪、AI眼底分析仪等专业设备，为到场客户提供一对一的健康检测和报告解读，把专业的健康服务送到客户身边。

“汇养老”聚焦老龄化社会需求，为老年人群体打造便捷高效的康养体验。目前，中汇人寿全国康养服务网络已拓展至14家合作机构，覆盖12座核心城市。中汇人寿山东分公司积极对接省内优质资源，推广“懂椿颐养”“临沂城投康养”等高品质康养服务项目，在传统保险保障之外，努力成为陪伴客户实现健康长久好生活的长期信赖伙伴。依托康养服务体系，客户可享受优先预订、康养折扣、4小时快速响应等专属权益；合作机构多设有医保定点健康中心或与三甲医院建立绿色转诊通道，实现“小病就近看、大病及时转”。此外，公司还为客户提供个性化康复理疗与营养膳食计划，融入中医疗疗等特色服务，助力客户享有高质量的晚年生活。

践行国企担当

把暖心公益送到群众身边

企业发展，当饮水思源。中汇人寿山东分公司始终把公益当作分内之责，围绕教育支持、适老助老、应急保障等民生重点领域，积极贡献

企业力量。

教育支持方面，公司冠名第七届山东省中小学生学习作文大赛，活动吸引近7万名学生踊跃参与，为孩子们搭建起展示才华的平台。高考期间，公司在山东省各考点设立“高考爱心服务站”，免费为考生和家长提供饮用水、应急药品等便民物资，同时特邀教育专家开展志愿填报技巧专题讲座，全方位助力考生从容应考，帮助考生和家长缓解备考焦虑。

适老助老方面，公司持续深化金融服务适老化改造，营业网点全面配齐便民适老设施。同时，公司还组织员工走进社区、深入乡村，用通俗易懂的语言为老年人讲解金融诈骗知识、基础理财常识，帮助老年群体提升风险识别与防范能力，2025年累计开展金融公益宣传活动729场，用贴心服务守护好老年人的“钱袋子”。

应急保障方面，公司建立了重大突发事件快速响应机制，在遭遇自然灾害或突发公共事件时，第一时间开通理赔绿色通道。春节期间，积极参与山东省保险行业协会“保险服务伴您行”活动，推出新春公益赠险，为公众假日出行提供最高80万元的交通意外风险保障；同步开展“汇福迎春”送福活动，为客户送上新春祝福和暖心礼包。

笃行实干向前

在服务大局中展现新作为

中汇人寿保险股份有限公司是由中央汇金投资有限责任公司与中国保险保障基金有限责任公司于2023年共同发起设立的全国性寿险公司，总部设在北京，注册资本金达332亿元人民币。中汇人寿山东分公司于2023年7月27日正式挂牌开业，自成立以来，始终锚定“服务地方发展、守护民生福祉”的核心定位，在深耕齐鲁大地的道路上稳步前行。截至2025年末，公司已在全省设立60家分支机构，有效服务客户77.69万人；2025年全年实现原保费收入116.47亿元，同比增长20%；其中新单原保费收入35.10亿元，位列山东寿险市场前列。经营效益与品牌口碑的双向提升，背后是日复一日的深耕细作，是久久为功的坚守与付出。

2026年是“十五五”开局之年，站在新的历史起点上，中汇人寿山东分公司将继续坚守金融工作的政治性和人民性，紧跟国家战略和山东发展实际，扎实做好金融“五篇文章”，持续践行金融为民的初心使命，用实干与担当，书写国有金融企业履行社会责任的崭新答卷。

- ①“汇健康”体重管理年专家公益讲座
- ②为客户提供专业健康检测服务
- ③“中汇人寿杯”第七届山东省中小学生学习作文大赛颁奖典礼
- ④深入社区开展金融教育宣传
- ⑤以高质量党建引领公司高质量发展

数说

截至2025年末，公司已在全省设立60家分支机构，有效服务客户77.69万人

2025年全年实现原保费收入116.47亿元，同比增长20%；其中新单原保费收入35.10亿元

2025年累计提供理赔服务2.69万人次，赔付及保费豁免金额合计达5.72亿元，理赔服务客户满意度高达99.27%

2025年，公司微信保全业务E化率达到97%，线上理赔从申请到支付平均只需0.19天

标杆

金融为民守初心 国企担当践于行

金融为民，实干为要。作为扎根齐鲁的国有险企，中汇人寿山东分公司自成立以来，始终锚定“服务地方发展、守护民生福祉”的核心定位，将企业发展融入山东经济社会发展大局，用一系列务实举措，诠释了国有金融企业的使命与担当，为山东高质量发展注入温暖动能。

赋能实体经济是国企本色。该公司发挥保险资金优势，2025年累计投放70余亿元支持省内重大项目与新兴产业，精准滴灌实体经济，为产业升级、项目建设提供长期金融支撑，彰显了金融服务实体的核心价值。

守护民生福祉是责任所在。从97%的保全E化率、0.19天的线上理赔时效，到“投递式理赔”“适老服务”，再到覆盖重点群体的普惠保障，公司将服务做细做实，用速度与温度筑牢民生防线，让保险守护触手可及。

践行公益担当是初心传承。从助力教育、守护老年群体，到应急保障、新春送暖，每一项公益举措都彰显着国企温度。截至2025年末，公司保费、客户规模稳步提升，用经营实绩印证了“金融为民”的实践成效。

站在新起点，期待中汇人寿山东分公司持续坚守初心，深耕齐鲁、实干笃行，做好金融“五篇文章”，以更优服务、更强担当，为新时代社会主义现代化强省建设贡献更多保险力量。

深耕齐鲁大地 践行金融为民

中汇人寿山东分公司以实干诠释国有险企使命担当

