

城所势向

守护“一老一小” 国寿寿险托起“朝夕美好”

当老龄化“银发浪潮”与少儿成长“朝阳课题”在中原大地交汇,一幅关于守护与托举的民生长卷正徐徐展开。

从长期护理保险托起失能老人尊严,到青少年篮球赛事浇灌成长梦想;从“指尖服务”破解银发数字困境,到“重疾一日赔”诠释理赔速度与温度……在这片承载着华夏文明厚土的中原大地上,金融央企驻豫机构——中国人寿保险股份有限公司河南省分公司正积极践行“以人民为中心的发展思想”,发挥主责主业优势,深度融入国家发展战略,以扎实的惠民实践,倾情守护中原百姓幸福与安康,书写金融为民的时代注脚。

长护春风暖民心 破解失能家庭“照护难”困局

“多亏了长护险,大大减轻了我们的精神压力和家庭经济压力。”马老伯的家人满是欣慰。

开封长护险参保人马老伯,因脑梗长期卧床,生活不能自理,家庭生活极其困难。2024年3月,马老伯的家人来到政务服务大厅中国人寿长护险服务窗口为老人申请长期护理保险待遇。中国人寿寿险开封分公司迅速响应,组织专家上门评估,让老人及时享受到专业护理服务,改善生活质量,让家庭重燃希望。目前,马老伯已享受上门护理服务9个月,累计服务68次,长护险基金为其支付护理费用共计10576.66元。自2021年开封长护险试点制度实施以来,中国人寿寿险开封分公司充分发挥服务医保治理经验优势,秉持政府暖心、监管放心、百姓舒心、服务贴心的“四心”理念,将长期护理保险业务作为战略性业务,精心部署,积极推进,为市本级、通许县、祥符区参保群众提供优质服务。截至2025年3月31日,该公司累计提供咨询服务37601人次,评估服务6453人次,共有3515人次

通过评估享受待遇,累计支付照护费4467.62万元,成为民生保障的有力支柱。

河南作为人口大省和老龄化大省,截至2024年末,60岁以上人口2038万人,占常住人口的20.8%;65岁及以上人口1465万人,占比15%。长期护理保险是应对人口老龄化、解决失能人员长期照护难题的重要制度安排。中国人寿寿险河南省分公司全力统筹开封市长护险工作,各分支机构深入基层,常态化开展政策宣传,将便民指南送到群众手中,把政策讲透、把服务做实。通过优化服务资源配置、严格监督护理机构服务质量,切实提升参保人满意度,减轻失能人员家庭的经济、照护和心理负担。马老伯便是众多受惠失能家庭的缩影。

2023年,中国人寿寿险河南省分公司以优异成绩成功中标新一轮城乡居民大病保险和省直职工大额医疗费用补助项目,2024年成功取得第二轮开封市长护险项目第一中标人,为开封市本级、祥符区参保人群提供经办服务,覆盖75.56万人,承办人群和规模双提升。



小球员张骁扬和奶奶合影

篮球少年成长记 从NYBO赛场看守护“朝阳”新实践

在NYBO青少年篮球公开赛赛场上,来自河南的10岁篮球小将张骁扬的故事,感动了无数观众。

“骁扬3岁半就开始打篮球,这已经是他参加的第七届比赛了。每一件球衣我都好好保存着,不管要打到什么级别,他都一定会坚持下去。现在我的孙女言希也受他影响,6岁就开始打篮球,都已经打了两届了。我们会一直在篮球路上走下去。”深耕幼儿教育40年的奶奶杨丽敏自豪地说道。

自3岁半起,在奶奶的陪伴下,张骁扬踏上了他的篮球逐梦之旅。寒来暑往,历经7届

NYBO赛事的重重磨砺,篮球早已融入他生活的每一处角落。妹妹在他的带动下,也开启了属于自己的篮球征程。

在2021到2022赛季全国赛的赛场上,年仅7岁的张骁扬不慎崴脚,剧烈的疼痛让他脚步踉跄。他忍着伤痛,用出色的球技和顽强的毅力,带领球队一路过关斩将,最终登上了冠军的领奖台。

张骁扬的坚持与奋斗,是个人梦想的闪耀时刻,更是中国人寿寿险公司长期守护儿童梦想、助力体育事业发展的有力见证。多年来,该公司持续支持着NYBO青少年篮球公开赛,为怀揣篮球梦想

的孩子们提供舞台,陪伴一代又一代小球员茁壮成长。

少年强则国强,少年儿童是国家的未来和民族的希望。自2017年起,中国人寿寿险公司连续多年冠名赞助NYBO青少年篮球公开赛,并与姚基金共同开展“百校体育帮扶计划”公益项目。其致力于改善欠发达地区体育教育资源匮乏的状况,为乡村儿童打开了通往体育梦想的大门,通过提供专业的体育指导、优质的赛事平台和丰富的体育活动,让体育精神的种子在孩子们心中生根发芽,激励他们在成长道路上勇往直前、奋勇拼搏。

指尖上的国寿 让服务跨越“银发数字鸿沟”

“好久没有去咱客户服务中心办业务了。”这是家住郑州、现年65岁的李女士在中国人寿寿险公司客户服务不断升级后的最大感受。

李女士说,“以前我都坐公交车去柜面排队办理业务,现在年龄大了,工作人员教我用手机上的中国人寿机器人语音操作,还真方便,现在不用出门就办好了。”

在河南,从城市到乡村,中国人寿寿险公司的2130家分支

机构及网点遍布全省,广袤中原不仅有蓬勃“国寿绿”,方寸之间“科技国寿”也在熠熠生辉。2024年,中国人寿寿险APP在河南累计为842万人次用户提供了智能服务,个人长险无纸化投保率达100%。更简单的流程、更便捷的操作、更精准的服务、更高效的理赔,与客户体验密切相关的客服、核保、理赔、保全等业务,为客户带来了全新的体验。

在微小处耕耘,为每一份

承诺坚守。2024年,中国人寿寿险河南省分公司95519人工服务7×24小时全年在线,接听来电76.92万通,日均个人最高通话次数达146通,92%的呼入客户诉求得到“一站式”解决。温暖“乡音”服务让每一通来电都有爱的回声。临柜客户好评度保持在99%以上。“空中客服”支持客户远程办理。为特殊客户提供上门服务,践行“客户的需求在哪儿,国寿的柜台就在哪儿”。

理赔加速度 1.75万家庭背后的“国寿温度”

想客户之所想,急客户之所急。2024年,中国人寿寿险河南省分公司“重疾一日赔”服务惠及客户1.75万名,支付理赔款6.4亿元,小额理赔时效缩短至0.18天,理赔直付服务客户超39万人次,让金融保险更有速度、有温度。多年来,该公司人身保险服务质量指数稳定在行业第一梯队,理赔时效、获赔率、结案率等指标均处于行业前列。聚焦客户家庭多元化服务

需求,中国人寿寿险河南省分公司还持续开展国寿小画家、国寿大讲堂、700健行、616客户节、悦己生活、免疫力提升计划等丰富多彩的线上线下增值服务,为“一老一少一新”等群体持续拓展消费者权益保护服务,该公司2024年累计开展相关活动789场次、触及消费者超378万人次,2022、2023年度消费者权益保护监管评价结果在河南省寿险行业排名连续保持第一。

从政府主导、专业运作的长护险“开封模式”,到NYBO赛场跃动的篮球少年;从“空中客服”打造的云端服务网络,到乡村校园响起的体育公益号角——中国人寿寿险河南省分公司正以“保险+服务+科技”的创新实践,持续丰富“健康中国”建设的河南样本,并将继续以保障为笔、以民心为纸,在中原大地续写“老有颐养、幼有善育”的温暖篇章。



工作人员为失能老人提供居家护理服务