

2007年1月26日，一个普普通通的周五，一切一如往常。但有一群人激动而又紧张，兴奋而又克制，他们屏气凝神、翘首以盼.....

当第一张保单缓缓打印出来，当印章盖在保单上的那一刻，欢呼声响彻整个办公楼。无数次披星戴月，无数个灯火通明，无数次知难而进，在这一刻化作百感交集。

这个普通而又特殊的日子对中国人寿财产保险股份有限公司(下称“中国人寿财险”)而言，意义非凡。这一天，中国人寿财险签发了第一张保单。

不久后的2月12日，中国人寿财险为客户支付了第一笔赔款。

从第一份保单、第一笔赔款开始，这家财险业新兵开启了助力国家经济发展、服务社会大众的崭新历程。

光阴荏苒，15年倏忽而过，从最初市场和客户的质疑“中国人寿不是做寿险的吗？”到如今成长为财险市场排名第4位先进主体，成为中国人寿集团强有力的核心板块，中国人寿财险一步一个脚印地从无到有、从弱到强地演绎了一部创业史、奋斗史、发展史。

透过系列成果、回望来时之路，不难发现中国人寿财险在发展和竞争中践行的企业文化、形成的企业精神，是自身核心竞争力的重要组成部分，也是中国人寿财险的成功密码。

“成己为人，成人达己”是中国人寿企业文化的核心理念、精神内核。该理念源自中国人寿一直以来的奋斗实践，是对公司在长期发展过程中形成的企业气质和文化品质的提炼概括。

中国人寿财险在遵循中国人寿整体企业文化的同时，一脉相承地进行了品牌焕新。

2019年，中国人寿财险正式发布了“有我，财安心”服务品牌，有效地继承和发扬了“双成”文化。

“有我，财安心”，高度浓缩了中国人寿财险对国家、人民、社会、客户的深厚感情，也彰显了行业的保险保障功能，这一品牌主张更是“有你有我”理念的内涵延展和深层表达，成为公司品牌文化的立足之本，涵养着中国人寿财险的品牌信念。

“双成”的最高境界：与国家战略同频共振

中国人寿凝练而富有内涵的“双成”理念，既包括了企业与客户间的相互信任、员

工及销售伙伴的相知相托，也涵盖了企业与股东、与行业、与社会乃至与国家同呼吸共命运的责任和担当。

作为金融央企，中国人寿财险一直与国家战略同频共振，在服务国家战略的过程中贡献着力量，也在贡献过程中创造着价值，成就着自我。

保险业尤其是财险业，具有广泛的服务外延，与经济、民生、社会的方方面面息息相关。从京津冀协同发展雄安新区建设，从长江经济带发展到西部大开发，从粤港澳大湾区到海南自贸区建设，从东北振兴到黄河流域生态保护，都有中国人寿财险的身影。

无论是“科技强国”战略还是“双碳”目标，中国人寿财险都在以自己的方式积极响应。2019年11月，中国人寿财险签发了网络安全责任保险第一单，实现了网络安全保险领域的创新突破，也为保障国家网络信息安全、促进数字经济发展保驾护航。

2020年，中国人寿财险首次中标中核集团核保险项目，助力核工业提质增效发展。通过重大装备(首台套)保险、重点新材料首批次应用保险等为科技进步提供风险保障；支持培育先进制造业，投资睿力集成，助力实现半导体行业国产替代。

在积极响应国家战略，为民生保驾护航之时，中国人寿财险也在不断地探索和创新保险的创新管理服务模式。

中国人寿财险在山东省昌乐县开展的安全生产责任保险(下称“安责险”)事故预防服务试点，无疑是其中的一个典型代表。

2019年8月，国家应急管理部发布了《安全生产责任保险事故预防技术服务规范》，要求企业投保安责险的同时，对保险机构的事故预防技术服务也提出强制性规范要求。

面对当前高危行业领域安全生产责任事故，中国人寿财险主动站位参与企业风险管理，启动了“数据化方法提升员工危险辨识和风险评估基础能力”试点项目，将保险业务由被动理赔转为前期风控，打造了“预防链+安责险”的山东昌乐模式，成为应急管理厅提出的隐患排查治理、风险分级管控“双重预防体系”建设的重要载体和创新实践。

今年4月，全国首单政策性林业碳汇指数保险，在以林业产业著称的福建省龙岩市新罗区落地。这是中国人寿财险福建省分公司历时三年，把最初无从下手的构想具化为现实中的产品，实现了用保险方案来解决林业碳汇这一历史难题。

此外，中国人寿财险还积极服务于“一带一路”建设，独家承保巴基斯坦卡拉奇K-2K-3核电站取排水工程，以再保形式支持中广核英国欣克利角C核电站项目等。2020年中标的中巴经济走廊重点项目——中电国际巴基斯坦胡布火电站项目的运营期保险，则是近年来承保“一带一路”沿线国家和地区的最大单体项目。截至2021年上半年，中国人寿财险累计服务“一带一路”海外项目1294个，提供风险保障3590.42亿元。

### “双成”的共融境界：与“一个国寿”双向奔赴

作为综合金融集团，中国人寿“一个集团、一个国寿”的组织架构和品牌形象日益清晰，系统内的协同作用日益显现。

作为中国人寿集团的核心成员单位之一，中国人寿财险自成立之始，便在中国人寿集团的“集团化发展、专业化经营”发展框架之下，围绕财险业务的核心价值成长与发展。

在中国人寿财险起步的创始期，立足于中国人寿集团一体化综合经营，依托其资源、机制两大优势，迅速进入市场，为公司持续健康较快发展奠定了坚实基础。如今，根据集团“综合化经营”战略的总体部署，中国人寿财险聚焦于协同发展3.0“建平台、拓生态、优机制”等工作重点，主动作为，持续提升协同发展能力。

在中国人寿系统内部，“双成”理念已内化为一种向心力，各成员单位相互成就，双向奔赴。

中国人寿财险以“一个集团、一个国寿”理念为指导，坚持“以我为主、主动作为、创新模式、协同推进”工作思路，全面推进融合真融、赋能真赋，深度参与和推动协同工作开展。

为了提升统筹力度，中国人寿财险专门成立了财险公司综合金融营销委员会，明确了“以我为主、主动作为、创新模式、协同推进”的工作思路，提出了“突出重点、攻克难点、培育新增长点”的工作要求。

为此，中国人寿财险的互动、银保、重客等8个部门，对应成立了10个专项工作组，积极参与集团各专题项目研究推动工作，为双平台建设、考核体系优化、“十四五”规划、利益分配机制、联合拓展机制、荣誉体系建设等重点课题贡献财险智慧。

按照“双向互动”思路，中国人寿财险积极助推各板块协同发力，实现产寿、产养、产投等深度共融。例如，与寿险协同做好客户经营，打造渠道支持平台，强化数

据互通，加快产寿综合金融平台对接。与广发银行打造公司、个金、信用卡等三大业务机制，助力合作升级。在与养老险的合作上，则深化企业法人客户共享联拓，进一步丰富养老代产产品供给，配套提供业务培训及销售支持工具。与投资板块则共同确定重点拓展对象，推动重点、难点客户业务破局。

对于集团签署的战略合作伙伴，中国人寿财险与系统内成员单位联手，开展全方位的互动合作，提供一揽子金融服务，全面提升服务集团战略客户的能力和價值。

“两人同心，其力断金。”2020年，中国人寿财险综合金融10项细化指标全面达成挑战目标，创下历史最佳成绩。其中，寿代产同比大幅增长，银保协同全面深化，产养合作实现历史新高，战客联拓、投保联动等更是全面开花、成果颇丰。

“双成”的初心境界：与普天客户守望相助

2021年的夏天，雨水营造的不再是浪漫的意境，而是一场场危情时刻。

7月20日，河南郑州、新乡、安阳等地遭遇百年不遇的暴雨，犹如上演了现实版的灾难大片。

水灾发生后，中国人寿财险理赔部第一时间成立了党员先锋队，冒雨分段进入灾区核心，从人、财、物各层面调配和全力支持，统调北京、河北等8省理赔服务支援人员，调配75台查勘救援车辆，连夜集结赶赴河南。与此同时，在河南省内统筹调配了1500余名理赔服务人员和300余辆查勘救援车辆，参与到防汛救灾工作之中。

两个多月后，山西省多地同样遭受到特大暴雨的袭击。中国人寿财险利用“安心防”平台功能组织风险排查，理赔、客服等各条线快速响应，迅速做好了财产救援和大灾理赔工作，为受灾群众备好了防疫防寒物资。

灾难无情人有情，一方有难八方支援。在漫天大雨中，当受困的客户看到中国人寿财险员工逆行而来的身影，那一刻，语言已显得苍白。而对于奔走在灾情第一线的中国人寿财险的广大员工来说，这只是“有我，财安心”的又一次行动诠释。

中国人寿财险秉承“专业、快捷、便利、贴心”的服务理念，以“服务形象统一、服务标准清晰、服务内容规范、服务流程简约、服务网络健全、客户感受愉悦”为目标，全面实施“11232”工程，建立了涵盖客户体验管理、客户价值管理和运营运营在內的“智绘客服”体系，让客户尽享“服务从心出发”“服务如影随行”的极暖体验。

如何“从心出发”，让客户安心？中国人寿财险着力推广实施客户特性分析，依据

客户渠道间流动、VIP客户构成及增减动态、客户保费结构等数据，进一步挖掘存量客户资源价值。目前已构建了“全心全易”差异化服务体系，“车务服务”“康养服务”“综合生活服务”“财宝文创”四大版块百余项专属增值服务，让客户健康居家，安心生活；全天候免费非交通事故道路救援及代驾服务，让客户出行无忧；全球医疗救援服务，做客户的专属健康管家。

中国人寿财险建立了以市场需求为导向,为渠道创造价值为核心,形成总分联动、部门协同为抓手的立体式产品研发机制，以满足消费者的多元化保险需求，推出了“安心”系列产品，把“有我 财安心”具象为可以触及的产品和可以感知的服务。

在服务网络上，中国人寿财险构建了空陆一体的立体服务网络，建成了互联互通的移动生态圈，为客户提供“1+1+1客户移动服务应用”暨“一站式、全渠道、全方位”移动服务。

理赔是保险服务的重中之重。2018年，中国人寿财险启动了理赔流程梳理和制度体系建设，重新搭建了涉及组织、人员、运营、资源、品质、流程的全险种理赔制度框架体系，构建了智能化、便捷化的理赔服务体系。

2020年，中国人寿财险的“一路行移动终端理赔产品”创新应用成功进入北京金融科技监管试点“监管沙箱”，成为全国首家入选金融科技监管试点的保险公司。

如今，中国人寿财险已形成“产品吸引客户，体验留存客户，互动整合客户，投资拉动客户，平台开发客户，全员经营客户”的格局。截至2020年底，累计服务个人客户9997.12万人，累计服务组织客户409.57万户，2020年度客户满意度达98.4%。

“双成”的合力境界：与新老员工共铸强司

“愿陪你度过每一个15年，愿见证你成长的每一步。”

“十五载春秋，风华正茂；十五年耕耘，不忘初心.....”

公司成立15周年之际，中国人寿财险员工在纷纷发出“时光告白”。

在这家成立了15年的公司里，汇聚着60后、70后、80后、90后，不同年龄层的人走到一起，是缘分。让几代人向着同一目标前行，则来自企业文化的凝聚力。

企业精神是企业文化的核心，是企业的灵魂。积极进取的企业精神，能够凝聚员工

的向心力，向着共同的目标共同奋斗。中国人寿财险的企业精神概括为12个字——“守纪律，有激情，在状态，抓执行”，这是在当前“重振国寿”战略引领下，全体中国人寿财险人的工作态度、精神面貌、品格德行与行为风格的体现，构筑了属于新时代中国人寿财险人应有的精神家园。

金融业是智力密集型行业，人才是竞争的软实力。中国人寿财险一直秉承“人才强司”的理念，持续践行科学培养、合理激励、职业生涯全流程发展的人力资源管理体系，全面保障员工权益，致力于构建员工与企业发展的命运共同体。

中国人寿财险构建了多样化员工发展通道，建立了以岗位为基础、以业绩为导向、以专业技能为补充的岗位职级体系，拓宽员工职业发展空间；打造具有竞争力的薪酬体系，兼顾内部公平性与外部竞争性，为员工提供具有一定竞争力的薪酬待遇；同时根据经营效益情况，逐步调整完善工资增长机制，员工平均工资水平稳步提升。

中国人寿财险坚持以人为本，持续完善员工福利计划，保证员工在享有养老保险、基本医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等各项国家规定的基本福利的同时，为员工提供补充保险、企业年金、开展员工定期体检等补充福利，满足员工各阶段不同需求，充分保障广大员工的切身利益。

中国人寿财险心系员工，建立了困难职工帮扶机制，不仅对困难员工进行及时的物质帮扶，更注重对员工的精神关爱和情感呵护，让员工们能够“快乐的工作、健康的生活”，充分感受中国人寿财险大家庭的温暖。

同时，中国人寿财险丰富员工培训体系，激发员工创新热情，不断促进员工综合素质提升，拓宽员工职业发展空间，加强人才储备，筑牢发展根基。

为提升各级员工能力素质，打造一流人才队伍，中国人寿财险建立了面向全员、全职业生涯发展的分层、分级、分类教育培训体系。“财智学院”移动学习平台，引入3000门微课程，通过专业知识解读、先进资讯传递、业务经验交流、工作心得分享，助力全系统6万名员工提升技能水平。

在专业人才培养方面，中国人寿财险重视加强对全系统两核、精算、法律、财务、IT等专业技术后备人才的培养，推动各类专业人才成长发展。与国际著名培训机构签订战略合作协议，培养风险查勘、财产保险国际化人才。

“任重而道远者，不择地而息。”在重振国寿财、打造国际一流财险公司的征程中，“有我，财安心”熔铸着中国人寿财险人的使命、责任与荣光，带领、凝聚着这支成立15年的年轻队伍，正信心满满、砥砺奋进在高质量发展的宽广道路上。