

湖北国寿

## 融入区域发展大局 谱写品质崭新篇章

2026年,是“十五五”规划开局之年,也是湖北加快建设中部地区崛起重要战略支点的加力奋进之年。荆楚大地春潮涌动,千行百业奋楫争先。

作为深耕湖北、服务地方的主力金融力量,中国人寿保险股份有限公司湖北省分公司

(以下简称“湖北国寿”)主动融入全省经济社会发展大局,立足新起点、谋划新篇章,以“品质湖北 共创共享”为主线,全面启动系统性品质提升战略,奋力推动高质量发展迈上新台阶,用数据说话,以实干作答,在荆楚大地上持续书写成色十足、成效卓越的“国寿答卷”。

## 步履坚实

以行动交出“十四五”答卷

回望“十四五”,一组组扎实数据,一项项权威荣誉经纬交织,共同勾勒出湖北国寿助力中部崛起、发力支点建设的坚实轨迹。

于民之所盼,见保障温度。截至2025年末,公司全年实现总保费248.94亿元,为3699.87万人次构建了总计5.26万亿元的风险保障网;承办大病保险项目13个,覆盖1470.66万人,赔付13.64亿元;承办13个市州以及天门、潜江城市定制型商业医疗保险项目,覆盖73.02万人,赔付8093.09万元;精准聚焦“一老一小”“两新”等重点人群,通过持续拓展适配型普惠保险覆盖面,让社会保障网络织得更密、兜得更牢。

于经济实体,赋金融力量。公司充分发挥保险资金独特优势,协同集团在鄂成员单位累计引导近1100亿元险资活水,精准注入电子信息技术、生物与新医药技术等领域。以强劲稳定的长期资本动能,不仅有力支持湖北现代产业集群建设,也积极护航新质生产力发展、服务“一带一路”倡议,累计向1701家战略性新兴产业及绿色产业企业提供668亿元保险保障,为19家境外中资企业1088名出国务工人员提供风险保障近12亿元。

于广袤乡村,筑振兴基石。公司将服务乡村振兴作为重要使命,严选优选149名帮扶干部赴91个帮扶点开展结对帮扶,通过升级茶厂设备、打通电商渠道、发展茶旅融合等综合举措,系统提升帮扶质效,长效助力强村富民;立足主责主业,累计为235.67

万农村及边远地区群众、脱贫人口等提供1528亿元保险保障,并通过5108.46万元的实际赔付,在防止规模性返贫的底线处,筑起了一道坚实的“金融堤坝”。

正是基于上述在民生保障、服务实体与乡村振兴等领域的扎实作为与突出贡献,湖北国寿赢得了社会各界的广泛赞誉与高度认可,并连续被湖北省人民政府授予“年度金融支持湖北经济发展突出贡献金融机构”的荣誉称号,其乡村振兴工作亦被湖北省委农村工作领导小组授予最高等级“好”的评价。

## 向新而行

以数字深化“国寿好服务”

站在“十四五”成就的高峰之上,湖北国寿将之视为新一轮向上攀登的起点。如何把已有的规模优势、先发优势,真正转化为可持续、有韧性的高质量发展胜势?答案清晰而坚定——擦亮实干底色,聚力品质跃升。

这不仅仅是一句口号,更是一场贯穿服务升维、管理提效全链条的深刻变革。在湖北,科技正深度融入金融服务的血脉与末梢,“国寿好服务”不仅是承诺,更成为可触可感、融入日常的温暖体验。

数字,让服务加速驶入“快车道”。“自助+智能+人工”一体化服务生态持续完善,2025年,湖北国寿通过寿险APP、95519专线、柜面网点、空中客服、企微客服等全渠道矩阵,累计服务客户达5744万人次,同比增长16.3%。企微客服开通仅3

个月,关键指标便居同批首位——这是数字化触角的精准延伸,更是服务触达能力的跨越式跃升。

理赔服务的蜕变尤为醒目。直付、快赔、电子票据协同发力,医疗险直付赔案率提升至72.17%,改善幅度超10个百分点;“重疾一日赔”为6500余位客户送去3.5亿元赔款,理赔e化率高达93.92%。更值得书写的是,1225家县域乡镇医疗机构实现电票直付全覆盖——这意味着,即便是最偏远的角落,也能同步享受“国寿速度”。

智能理赔的深化,让“无人工”成为新常态。理赔智能替代率与整体获赔率分别稳定在91%和99%以上,全流程无人理赔项目实现全省覆盖,累计处理赔案2632件。从“人跑”到“数跑”,从“线下等”到“线上达”,一场关于效率的变革,正在无声中完成。

温度,让体验不止于“快”。一场场有温度的“回访”接连展开。“新春送暖 保险有爱”主题回访、免息复效专项工作,累计复效保单2.7万件。围绕“保障金融权益 助力美好生活”等主题,全年开展宣教活动706场,覆盖962万人次,同比提升12.8%。从“高管话消保”到“消保小课堂”,从柜面“微笑服务”获评到“周六柜面不打烊”,一系列暖心举措,让金融服务的温度感染更多人。

与此同时,柜面转型推广至23家重点城区网点,助力渠道增员835人,助销保费1.57亿元;新开发的《95519“菜鸟”成长计划》微课得到总公司肯定并向全国推广;公司组织的“国寿616”客户节活动荣获总公司“最具特色奖”。这些点滴进步,共同汇聚

成“国寿好服务”在湖北的生动实践。

## 蓝图谋定

以品质展开主动破局

在“十四五”夯基垒台、积厚成势的基础上,湖北国寿立足新方位、瞄准新航标,科学谋划2026年及未来三至五年发展蓝图,鲜明提出“品质湖北 共创共享”的主题。

这八个字的背后,是湖北国寿在当前保险业迈入深度转型期,从规模竞争转向价值创造的当下,展开一场刀刃向内的自我革新与主动破局。

对此,湖北国寿相关负责人表示,这一转变既是应对经济环境变化的主动选择,也是满足消费者需求升级、应对技术革命冲击的必然结果。在这样的背景下,湖北国寿既要立足“两器三网”功能定位,做好经济减震器和社会稳定器功能,筑牢经济安全网、社会保障网、灾害防控网,也要加快内涵式发展、特色化经营、精细化管理突破,纵深推进、扎实做好金融“五篇文章”。

蓝图既定,路径为要。紧扣“品质湖北 共创共享”主题,湖北国寿将2026年锚定为“整体跃升年”,以系统性品质重塑奋力实现“十五五”强势开局。

在服务大局上展现新作为。公司深耕健康养老领域,深度参与多层次医疗保障体系建设;加大对科技金融的支持力度,引导保险资金精准对接湖北“51020”现代产业集群;持续深化乡村振兴帮扶举措,筑牢防返贫保障防线。通过一系列扎实行动,将“国寿所能”精准对接“湖北所需”。

在队伍建设上迈出新步伐。坚持将人才培养作为基础性工程,在个险、团险法人、银保、健康险等渠道持续锻造专业化服务队伍。通过系统化培训体系和职业发展通道建设,不断提升队伍的专业素养与服务能力,为客户提供更加精准、专业的保险服务。

在服务升级上实现新突破。持续优化“应保快保、应赔快赔”线上服务,推动理赔服务效率再提升。深入开展“消保+”主题系列活动,不断增强金融知识普及的覆盖面和感染力。持续优化适老化服务与特色服务,让“简捷、品质、温暖”的服务理念落地生根、惠及更多群众。

在管理提效上取得新进展。全面加强精细化管理,优化资源配置效率;全面推进数字化应用,以科技赋能业务全流程;全面提升精准化投入,确保资源向价值业务和基层一线倾斜。通过管理效能的持续提升,为公司高质量发展提供坚实保障。

在合规经营上筑牢新防线。深入厚植合规文化,推动“合规创造价值”理念融入日常经营管理;持续完善风险防控长效机制,紧盯重点领域治理;压实安全生产责任,筑牢安全发展底线,确保公司在稳健合规的轨道上行稳致远。

启航“十五五”,奋进号角已然吹响,责任重千钧,士气强如虹。湖北国寿这艘金融巨轮,正以“品质”为崭新航标,以金融“五篇文章”为强劲桨帆,满载服务国计民生的初心与承诺,奋楫扬帆、破浪前行,为湖北加快建设中部地区崛起重要战略支点贡献更加坚实的国寿力量。


**中国人寿**  
CHINA LIFE

# 三十而立 再赢三十年

# 30<sup>th</sup>

1996-2026  
营销30周年

## 中国人寿2026年营销30周年积分礼遇客户服务活动

# 正式开启