

“守土有责、守土担责、守土尽责”

山东国寿冲锋在抗击疫情最前线

庚子新年，来势汹汹的新型冠状病毒肺炎疫情，让全国人民经受了严峻的考验。面对肆虐的疫情，山东国寿人践行着“守土有责、守土担责、守土尽责”的铮铮誓言，为打赢这场疫情防控攻坚战贡献着自己的力量，彰显了国寿的担当和国寿人的大爱。

疫情就是命令 防控就是责任

自疫情突发以来，中国人寿山东省分公司党委坚决贯彻中央重要指示批示精神，深入贯彻落实省委省政府、省银保监局及上级公司各项部署要求，积极应对，将疫情防控作为当前最重要的工作来抓。山东国寿建立并完善了省、市、县、销售职场四级疫情报告网络，实行“零报告”“日报”“24小时报告”制度，并暂停了各类大型会议和各类大型营销、客养、培训等业务活动。公司借助销售队伍规模大、覆盖广的优势，及时、快速、有效地向社会大众宣传防治信息，帮助群众释疑解惑。充分发挥县区公司疫情防控第一道防线作用，全面落实疫情监测、排查、预警要求，全面摸排全省干部员工和销售队伍情况，对于突发情况及时向当地政府部门和省公司进行报告反馈。

1月28日，根据中国人寿山东省分公司党委书记、总经理魏成和的要求，省公司党委委员、副总经理胡斌召集办公室、资产运营与管理部召开省公司疫情防控工作碰头会，沟通部署疫情防控相关

工作。2月3日、4日，省公司党委书记、总经理魏成和分别与各分公司主要负责人电话沟通，为疫情防控做好重点工作提示。

让党旗在疫情防控一线 高高飘扬

1月31日，中国人寿山东省分公司党委发布党员集结令，印发了《关于动员全省系统各级党组织和党员干部积极投身新型冠状病毒感染肺炎疫情防控阻击战的通知》，号召全省系统各级党组织和广大党员认真学习贯彻中央讲话和指示批示精神，推动各级党委、基层党组织和广大党员冲锋在先、奋战在前。公司党委还以“致山东国寿青年员工一封信”的形式，号召团员青年行动起来，全力配合并有序参与到疫情防控战斗中来。

济南公司派驻济阳县仁风镇张辛村“第一书记”高成伟，组织张辛村党支部第一时间召开党员大会，全体党员重温入党誓词，定用大喇叭在村内进行宣传，悬挂宣传条幅，入户发放宣传劝导单，对村中公共区域喷洒消毒剂，牵头在村中设立了劝导站，正确引导村民有效做好自我隔离防护。

淄博分公司家住博山区池上镇西池村的营销员党员陈增鑫，积极响应政府疫情防控工作要求，主动承担起村里夜间值班任务，坚守在村口劝返点执勤站岗，严格排查进出车辆，认真开展道路消毒，积极劝返外来人员。

他们是山东国寿数千名党员中的普通一分子，是山东国寿共产党员践行“我是党员我冲锋在前”的生动实践，他们的行为让党旗在一线高高飘扬，让党徽在基层闪闪发光。

勇担社会责任 全力支援抗“疫”

中国人寿山东省分公司积极传播“成己为人，成人达己”的文化理念，勇担央企社会责任，全力支援疫情防控阻击战。动员广大干部员工捐款捐物，截至2月10日，全省系统共筹集捐款68.6万元。其中在中央金融团工委组织的“抗击疫情，金融青年在行动”公益捐赠活动中，全省参与人数达3855人，募得捐款41.4万元，所有资金通过中国青少年发展基金会均已拨付至湖北抗击疫情最前线；潍坊、菏泽、滨州、临沂等分公司也积极与当地慈善机构联系，捐款共计27.2万元。

在医用物资支援方面，山东国寿多方联系为湖北驰援医用口罩和手套各2000套；烟台分公司与烟台慈善总会联系，向一线防疫人员捐赠口罩超过2万副，预计最终将募集超过10万副。各级公司也积极慰问坚守在疫情防控一线的交通、公安、卫生健康等单位工作人员，为他们送去食物、水、牛奶、消毒用品、防护用品等。

山东国寿还充分发挥保险主业优势，通过与当地卫生健康部门或慈善总会密切沟通联系，为全省抗击疫情的医护人员和疾控人员赠送保险保障，截至2月25日，免费为全省43485人提供了风险保额达213亿元的保险保障。

疫情面前跑出 “国寿理赔速度”

2020年1月23日，山东省泰安市一名在疫情防控一线的工作人员，因突发疾病，抢救无效不幸因公牺牲。在确认其在该公司投保信息后，山东国寿疫情防控简化理赔手续，在接到理赔资料后24小时内将身故保险金52万元转入受益人银行账户。

2020年2月3日，中国人寿山东潍坊临朐运营服务中心接到公司某客户不幸感染肺炎，病情危

急，家属急需钱缴纳治疗费用的报案电话。疫情期间，特事特办，极速理赔，让远在千里之外的客户第二天就收到了20万元的重大疾病保险金。

立足山东省疫情防控工作情况，山东国寿在保险保障、客户服务、理赔处理等多方面出台举措，为更好地满足客户对新冠肺炎疫情的保险保障需求，中国人寿还紧急对旗下现有31款长期重大疾病保险产品进行责任扩展，涵盖新冠肺炎确诊保险责任，进一步扩大客户群体所能享受的保障权益。

疫情期间，公司出台了包括7×24小时线上理赔服务、建立理赔绿色通道、取消免赔额等在内的八项理赔服务举措，简化流程、优化手续，升级服务，为确诊新型冠状病毒肺炎的客户主动提供快捷、品质、温暖的理赔服务。截至目前山东国寿排查出的确诊客户数为21人，公司将主动与客户接洽，全力做好各项理赔服务工作。

疫情无情，国寿有爱！山东国寿人将积极服从服务于疫情防控大局，团结一心、众志成城、干在实处、走在前列，用国有企业的责任与担当，为打赢疫情防控攻坚战贡献山东国寿力量。

(徐钢)

支持疫情防控 提供风险保障 彰显保险大爱

济南保险业积极应对新冠肺炎疫情

新型冠状病毒肺炎疫情牵动着全国人民的心，为积极应对新冠肺炎疫情，疫情之初，济南市保险行业协会就紧急制定了应急预案，截至1月22日，全市共有60多家保险公司发声响应，采取多项措施积极应对此次新冠肺炎疫情，充分发挥了保险的保障功能，为支持疫情防控工作发挥了行业引领作用。

内防外控

党员率先垂范

济南市保险行业协会切实发挥行业引领作用，向全体会员单位紧急发布通知，市保险机构积极响应，广大党员充分发挥先锋模范作用，各保险机构对内建立全覆盖的每日疫情监测排查制度，对外全方位开展线上“零接触”承保理赔服务，优化理赔服务流程，减少人员聚集。

中国人寿济南公司派驻济阳县仁风镇张辛村“第一书记”高成伟，自掏腰包购买了2000只口罩捐赠给村民；中德安联人寿保险公司济南安联民兵预备役参与济南南收费站出

口疫情防控工作；太平人寿济南中支运营服务部共产党员曹清翠，主动提出前往公司及时办理客户的保全，保证客户利益；永诚保险济南中支负责人马得民，投身所在村疫情防控工作安全工作建立起入村第一道防护屏障……

在线服务不打烊 创新推广线上问诊

疫情期间，各保险公司还纷纷提供保险全流程线上服务，全市60余家保险公司积极推广官方微信小程序、客服机器人、视频查勘等在线服务，开展移动保全、受理报案和快速理赔。疫情期间，财产险公司的线上理赔率达到了60%，个别公司如平安产险的线上理赔率已达到70%，虽然疫情阻隔，但隔不断的是保险人的服务热情和效率。

同时，保险企业利用自身金融科技、医疗健康服务等资源，创新应对举措：建信人寿、平安人寿、恒安标准人寿均提供了线上问诊服务，让大家足不出户便能获得正规诊疗建议。

捐保障、赠物资 保险业爱心不止

济南国寿向槐荫区卫健局、高新区卫健办公室等部门

捐赠战“疫”物资，向全市抗击新冠肺炎疫情的1048名医护人员和疾控人员捐赠保险保障，累计保额达5.24亿元，并积极组织广大干部员工参加公益捐赠，共计捐款2万余元；安诚保险济南中支全体干部员工，向武汉慈善总会捐款一万元人民币；恒安标准人寿为齐鲁医院捐赠了医用酒精消毒液；泰山保险共为我省陆陆续续奔赴湖北疫情防控一线的11批医疗队员提供保障金额23.45亿元……

加强疫情防控

确保行业平稳运行

为全力做好金融服务，支持企业复工复产，济南市保险行业协会向全体会员单位发出倡议：制定相应管控措施，加强营业场所和人员防护，全力配合做好疫情防控工作；主动担当社会责任，全力支持疫情防控企业扩大产能，全面服务受疫情影响企业复工复产，加大农业保险支持力度，为辖内经济发展和人民人身财产安全保驾护航。济南市保险行业协会王海潮秘书长表示：要本着对社会负责、对企业负责、对职工负责的态度，坚决克服麻痹懈怠和侥幸心理，做到“守土有责、守土担责、守土尽责”，为打赢这场非常时期的非常之役贡献保险行业的力量！

(苏丹)

农行山东分行“微银行” 让便民服务如影随形

为助力疫情防控，更好地为客户提供便利的金融和生活服务，帮助企业复工复产，农行山东分行发挥数字化转型优势，统筹推进“微银行+掌银”渠道融合发展，通过“微银行+掌银”线上渠道推出了一系列便民措施和爱心行动。

为帮助客户足不出户买到新鲜寿光蔬菜，农行山东省分行、市分行、支行三级联动，仅用一天，在掌银“本地优惠”频道推出了支持全省速达的“寿光爱心蔬菜特卖”活动。蔬菜企业让利，农行爱心接力，每天平台前100名下单客户，百分百中奖20元话费。截至2月18日，寿光爱心蔬菜已销售1061箱。

同时，农行在威海、枣庄、聊城、泰安、滨州推出了覆盖本地的蔬菜特卖活动，在济宁、烟台、淄博推出了具有本地优势的微山湖咸鸭蛋、红富士苹果、周村烧饼等农特产品，为本地企业提供销售渠道，为本地居民提供便民服务。济南农行探索推出线上教育板块，助力中小学生学习在线课堂。

农行山东分行掌银为了更好地为客户提供金融服务，重点推广掌银无卡取款业务、电子社保卡签发业务，还有6大类、70小类、6000余个掌银缴费项目，涵盖水、电、燃气、暖气、物业、社保、有线电视、学费等百姓日常缴费。客户无需人员接触，即可实现现金取款、电子社保卡办理和日常缴费。疫情期间，为了鼓励客户线上办理金融业务，减少接触风险，农行山东分行对以

上业务都配置了交易有礼活动，最高可得百元手机话费，激发客户线上办理积极性。

农行山东分行还充分利用依托微信平台自主研发的微银行，开展客户服务。推出了线上贷款受理和微信银企对账业务，解决中小企业客户融资和对账需求，今年以来，已受理线上信贷356人次，开展银企对账4547笔。疫情期间，营业网点查询是客户关注的热点问题，山东农行微银行第一时间回应客户关切，上线全省范围营业网点查询，客户可随时查看所在区域农行网点位置及营业情况，并有联系人及电话，最大程度为客户提供便利，上线3天已有7000余笔查询。

为了便于社区和企事业单位进行复工期间的疫情防控，山东农行微银行上线了“疫情防控人车出入登记”功能，社区、单位可以形成自己专属二维码，进出人员扫码登记信息，出入记录可随时查询和导出，为企事业单位、营业场所复工及社区疫情防控提供了数字化武器。该系统操作简便，上手快，完全免费提供给农行合作伙伴使用。烟台农行迅速动员，积极对接，完成莱阳鲁花物业、招远玲珑物业等十余家物业公司上线，使用用户2000余人。上线两天，全省已有100多家单位和社区使用，深受好评。

山东农行微银行还推出了疫情实时查询和线上义诊，对接本地三甲医院专家，提供线上诊疗和心理辅导。

(朱沙 游志刚)