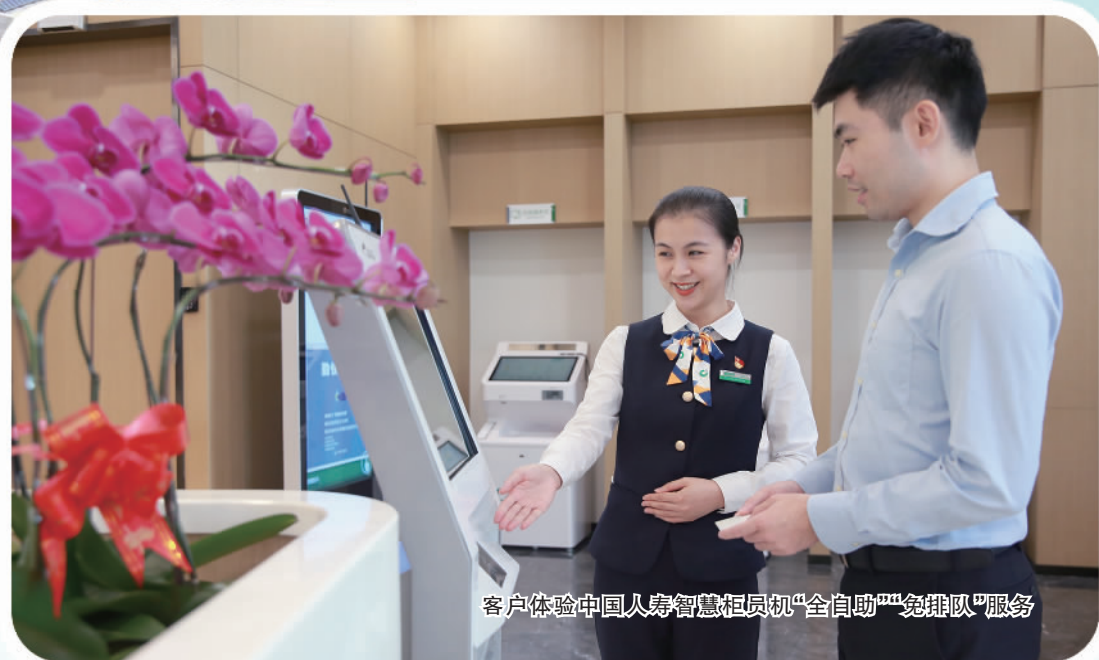




中国人寿研发中心



客户体验中国人寿智慧柜员机“全自助”“免排队”服务

中国人寿 加速推进数字化转型 助力数字中国建设

发展数字经济已上升为国家战略。“十四五”规划明确提出，稳妥发展金融科技，加快金融机构数字化转型。2022年1月，中国银保监会印发《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》，全面推进银行业保险业数字化转型，推动金融高质量发展，更好服务实体经济和满足人民群众需要。

作为金融央企，中国人寿积极投身“数字中国”建设，深耕金融科技领域，通过人工智能、云计算和大数据等技术，打造优势产品、构建数字场景、提供便捷服务、助力实体经济，不断在数字化转型中守正创新、勇毅前行，以国寿力量持续助推高质量发展。

以数字化完善暖心服务

中国人寿一直致力于通过数字化让金融更精准、更有温度。依托技术支撑和数字驱动，中国人寿构建以客户为中心、以创新为导向的服务体系，提供线上线下互联互通的服务体验，实现用户、平台、产品、渠道交互协同，全面提升综合服务能力和价值创造能力。

凭借综合经营优势，中国人寿成功打造“国寿全家福”，基于4大用户中心和5大APP线上触点，开启“一键查询”功能，实现个人客户在中国人寿金融资产的全景视图展示。“国寿全家福”有效契合人民群众多元化的资产配置需求，有助于快速发掘、响应客户在保险、投资、银行等方面的核心需求。

在老年客群方面，中国人寿锚定老年客户服务难点、打破数字鸿沟，统筹推进5类10项服务适老化建设，为老年客户打造“一声直达、一键接入、一线即通”的95519数字化专线绿色通道，推出移动端APP尊老模式，创新推广“长者来电优先接听”“长者临柜专属陪同”“特殊客户上门服务”等服务项目。截至目前，上述系列服务举措已累计服务老年客户近1300万人次。

在优化用户体验的同时，中国人寿坚守理赔是保险服务的关键。通过开启理赔“大数据通道”，简化理赔手续、加快理赔速度，建立全新智能理赔服务模式，不断践行“中国人寿始终在您身边”服务承诺。集团旗下寿险公司创新推出掌上理赔服务，客户可通过寿险APP、微信公众号、国寿e店等多种渠道申请理赔，实现服务“随时随地、触手可得”；财险公司通过“云端赔”、“一路行”空中智赔小程序，以及理赔作业处理平台，实现数字化一站式服务，理赔时间大大缩短。自上线以来，“云端赔”累计报

案约114万件、视频查勘约9.2万件、上传单证约642万份，为理赔服务提供有力支持。

以智慧布局赋能数字金融

2022年9月，中国人寿发布科技发展规划推进实施方案，切实利用科技手段提升数字化经营能力，特别是融合云计算、边缘计算、5G等技术打造国寿物联网，以数字化方式建立全面连接，构建物联网基础设施，夯实“云上国寿”科技底座。

基于云计算理念规划和完整的“大后台+小前端”IT布局，中国人寿创新传统IT基础架构，构建算力强大的国寿混合云；通过3万余条互联网专线、820G总带宽的互联网络，将高效扁平的移动互联网络延伸到各级管理机构和基层网点，大幅降低费用成本，带宽提速5—10倍，形成直通一线的信息高速公路，建成泛在互联的国寿物联网；建立面向销售与服务、管理与办公、柜面与职场的移动化信息交付通道，打造以APP、国寿e店、云助理、云桌面等为代表的多样化前端科技产品，搭建丰富多彩的前端服务矩阵。

中国人寿还将人工智能技术融入运营管理各环节，有力提升运营效率、防范经营风险。其中，最具有代表性的是集团旗下资产管理公司的CLIMB(中国人寿投资管理)平台。该平台以投资数据为中心，广泛应用微服务、大数据、人工智能、RPA(机器人流程自动化)等前沿技术，功能覆盖投资数据分析、投资过程管理和投资数据管理，涵盖组合管理、流动性管理、风险管理、合规管理、品种投资、信用管理、运营管理等关键业务环节，可实现投资业务的精细化管理、自动化运营和数量化决策。

针对养老金管理，中国人寿协助主管部门持续推进行业标准化，集团旗下养老保险公司引领行业数据接口建设，打造“国寿接口模式”，实现与10家托管行和33家职业年金代理人的自动对接。与此同时，中国人寿养老险公司倾力打造一站式、智能化、管家式综合服务平台，为客户提供顺畅一致的全渠道服务，目前，公司97%的机构客户使用网上服务平台，个人客户业务线上化率达100%。

以金融创新服务国家战略

中国人寿始终坚守服务实体经济的职责使命，把握科技在推进金融供给侧结构性改革中的支撑作用，全面赋能业务发展和数字化转型，不

断探索高质量发展的数字化新引擎，努力在服务融入国家战略中展现更大作为。

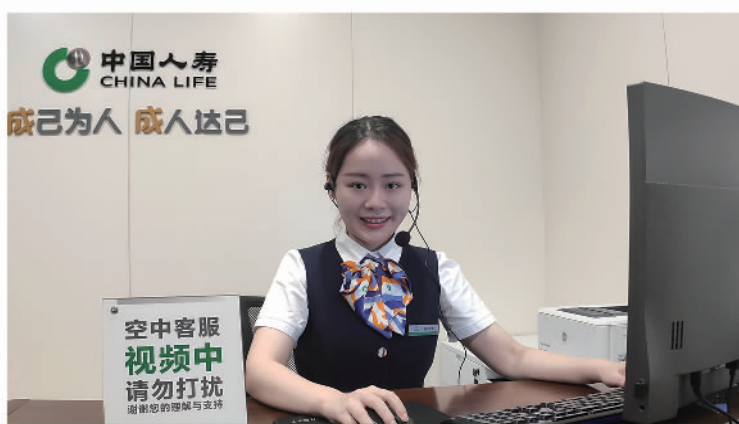
为加快农险战略部署与深度应用，持续助力乡村振兴，中国人寿财险公司建设集无人机管理、飞行、拍摄、分析于一体的“国寿i农飞”无人机智能作业管理平台，有效提升无人机在基层一线的使用率。自平台上线以来，在高清图调查、承保验标、理赔查勘等业务上，已经完成飞行超千架次，累计飞行时长超1万分钟，飞行覆盖面积超百万亩，为公司“精准承保、精准理赔”持续赋能。

秉持“让信息多跑路，让市民少跑腿”原则，中国人寿集团成员单位广发银行在服务政务方面充分发挥带头作用。推出“智慧商事”解决方案，与广州、哈尔滨、昆明等20多个城市合作，为创业者提供集商事注册和在线预约开户等银行金融服务于一体的综合服务方案，极大简化审批流程，使投资更便利，推出“智慧政务”服务方案，为重庆、杭州、南京等60多个城市在线上招投标管理、费用缴纳等领域提供优质便利服务。

为助力绿色新业态发展，实现“双碳”目标，中国人寿积极探索生态建设新模式。中国人寿财险公司将森林完全损毁造成的固碳量损失换算指数化，推出林业碳汇指数保险。2021年5月，全国首单林业碳汇指数保险在福建省龙岩市新罗区试点落地，中国人寿财险福建省分公司为其辖内所有生态林及商品林提供2000万元的碳汇损失风险保障。中国人寿积极将上述经验推广至全国各地，目前已在广西、广东、云南、甘肃、内蒙古、安徽等省份复制落地，累计提供碳汇损失风险保障超亿元。在绿色投资方面，中国人寿还创新构建ESG投资指数，持续丰富ESG产品矩阵，持续释放绿色金融效能。截至2022年9月底，集团绿色投资存量规模超4500亿元。

日前，中国人寿举办了以“科技融入业务 智慧赋能成长”为主题的2022年中国人寿科技月活动。中国人寿表示，将全力实现数字化转型效果显著、智能化应用全面普及、数据管理能力突出、自主可控持续推进、科技标准有效支撑、汇聚生态开放共享的工作目标，致力于更好服务国家发展大局、守护人民美好生活不断注入“智慧”新动能。

数据来源：中国人寿保险(集团)公司



中国人寿升级“空中客服”服务模式



中国人寿智能柜面E服务体验区



中国人寿视频理赔中心