

■通讯员 郑勇

中央金融工作会议指出,要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”。年初以来,国务院、国家金融监督管理总局印发出台一系列推进行业高质量发展、做好金融“五篇大文章”指导意见,为加快金融保险高质量发展指明了工作重点和努力方向。

作为中管金融央企分支机构，中国人寿济宁分公司始终牢记“金融为民”初心使命，扎实贯彻党中央重大决策部署、中央会议精神及相关指导意见要求，努力争当落实金融“五篇大文章”的 executor、行动派、实干家，在服务国家战略、支持地方发展、健全民生保障等方面持续发力、主动作为，为助力中国式现代化济宁实践贡献国寿力量。

中国人寿济宁分公司

济宁市长期护理保险服务中心

**牢记“金融为民”初心使命
以高质量服务做好“五篇大文章”**

普惠保险惠及民生

中国人寿济宁分公司坚持强站位、强担当,以推进普惠保险服务高质量供给为目标,聚焦重点领域、重点群体持续发力。

服务发展大局主动作为。公司坚持高质量发展为统领,截至今年9月,总资产突破226亿元,累计给付各类保险金额150亿元,发放保单突破136亿元、为金融业融资30.43亿元,市场占有率始终稳居全市寿险业首位。在加快自身高质量发展同时,公司坚持以服务国家区域战略、贯彻党中央决策部署为己任,选派优秀青年管理干部赴各区区厅、挂职,助力欠发达区域机构加快高质量发展;承保全市一千五百余家法人企业员工团体保险,助力提升企业应对风险能力;依托中国人寿综合金融资源优势,为全市重点企业、重要项目提供“福寿保险、财产险、企业年金”等保障,满足企业综合金融需求;持续吸纳高校毕业生、城市失业人员、农村转移劳动力,促进社会稳定就业。

服务民生保障主动作为。公司与市直有关部门紧密对接,持续推动银龄安康、女性安康、学生保险、退役军人保险等政保民生项目拓面深耕,助力完善多层次社会保障体系建设。截至10月,银龄安康工程承保44.76万人,承担保障374.2亿元,理赔2960万元;女性安康工程承保24.23万人,承担保障153.53亿元,理赔1825.6万元;计生家庭意外险承保22.74万人,承担保障38.19亿元,理赔208万元;学生保险承保45.6万人,承担保障1143亿元,理赔金额3634万元;退役军人保险承保6.4万人,承担保障48亿元,理赔700万元。

服务健康济宁主动作为。中标济宁市职工和居民长期护理保险项目,承办中心城区范围长期护理保险参保人员149万人,保障金额141.77亿元,支付理赔金5831.49万元,高标准、高质量建成并运营长护险主服务中心,积极探索打造长护险“济宁样板”模式,赢得政府部门、参保群众和服务

机构认可肯定;作为共保单位推广实施的“济惠保”项目3期承保份额增至全市第2,为全市唯一连续2年高速增长承保机构。自2017年起承办全市职工医保统筹大病保险,2023年承保职工大病保险154.1万人,总规模3082.12万元,保障金额616.4亿元,支付理赔金3003.62万元,在连续6年承保基础上,今年6月以绝对优势夺回济南市职工大病保险主承保,致力于全市职工提供更加方便、快捷、高效的保险保障服务。持续推进高新区城乡居民基本医疗保险服务管理工作,截至2024年第三季度累计为参保居民提供门诊和住院结报补偿服务85.53万人次,结报理赔补偿金额9.97亿元。

服务乡村振兴主动作为。公司持续对接推进乡村振兴保险,助力巩固脱贫攻坚成果。积极选派驻村帮扶干部,在圆满完成梁山、泗水、汶上驻村“第一书记”选派帮扶任务基础上,2023年11月起,新派干部1人赴高新区、鱼台县开展驻村帮扶,持续做好驻村点、联建点帮扶共建、助学助困及党建联建工作。依托公司乡镇农服机构网点覆盖优势,为广大乡村地区居民提供适农商业组合保险和银龄安康、女性安康等政策性惠民保险,助力提升农民保险保障水平。

养老服务多元供给

中国人寿济宁分公司积极推进适老化服务体系建设，不断优化老年群体保险服务体验。在服务适老方面，全面改造各服务触点，优化服务流程，在接待、引导、辅助、询问、办理等多个服务环节提高精细化服务水平，为老年群体提供更多贴心专属服务。所辖12个柜面均配备爱心座椅、轮椅、老花镜、放大镜等便民设施，设置敬老窗口，开通绿色通道，为临柜老年人提供“一对一”陪同、优先叫号服务，为出门不便的老年人提供上门服务。“空中客服”远程视频服务，倾力保障老年客户服务诉求。着重加强老年客户金融知识普及宣传，切实提高金融反诈防骗意识。在产品护老方面，聚焦老年客户多样化养老规划和风险保障需求，以打造丰富多元的适老化产品体系提升老年群体风险保障水平。定

数字科技赋能发展

公司持续做好数字金融、科技金融大文章,积极拓展数据科技在业务销售、队伍建设、综合管理、客户服务、财务管控、风险防控等工作中的场景应用,促进效率提高、效能提升。在服务客户方面,着力用好App、空中客服、智能化理赔、重疾一日赔等科技应用服务,持续优化提升承保、理赔服务品质。截至10月,电子化保全33.95万件、e化率99.87%,智能化处理理赔案件7.69万件、智能化率91.14%。

支持绿色新兴产业

公司围绕服务保障绿色产业及战略新兴产业目标,不断完善优化产品服务种类和保障范围,丰富保险保障供给。截至10月,承保绿色产业企业388家、提供风险保障54.5亿元,承保战略性新兴产业企业88家,提供风险保障达9.6亿元。此外,还为科研人员、科技企业家、“双创”重点群体等提供大量职业责任、人身意外以及健康养老等保障服务。

在今后工作中,中国人寿济宁分公司将继续扎实贯彻中央和地方党委政府决策部署,努力在服务支持地方经济社会发展、践行落实金融“五篇大文章”中展现更大作为、承担更大责任、作出更大贡献。

中国人寿济宁分公司

积极探索打造长护险经办“济宁样板”

建立长期护理保险制度是党中央、国务院应对人口老龄化、推进健康中国战略、巩固脱贫攻坚成果作出的重大决策部署,也是健全社会保障体系、解决人民群众“急难愁盼”和“最关心、最直接、最现实”利益问题的重大民生保障举措。长护险服务供给的高质量发展,作为贯彻党中央决策部署、服务“养老金融”大文章的关键一环,是中国式现代化的重要组成部分,也是健全社会保障体系和促进老龄化社会全体人民共同富裕的重点任务。

为加快推进长期护理保险政策落地,推动实现全市职工、居民长护险全覆盖,济宁市于2023年12月28日印发《济宁市长期护理保险实施办法》,正式启动长护险商业保险机构承保工作,开启济宁市长护险制度建设和发展过程的新里程碑。2024年1月,中国人寿济宁分公司以第1名成绩中标济宁市职工和居民长期护理保险项目,获得中心城区承保资格,服务范围包括市本级、任城区、高新区、太白湖区、经开区,辖区参保居民、职工共149.39万人,长护险基金规模8399.5万元,保障金额141.77亿元。

作为中心城区承办机构,公司积极践行央企责任担当,在市医保局和上级公司工作指导下,坚持“专业管理、规范运作、创新驱动、持续发展”原则,高标准、高质量、高水平推进做好长护险具体承办实施工作,积极探索打造长护险“济宁样板”经办模式,为中国式现代化济宁新实践贡献国寿力量。

高标准建设长护中心

自中标承办济宁市中心城区长护险项目以来，中国人寿济宁分公司与市医保紧密对接，集中资源力量，专项加速推进，高效做好长护宣传、团队组建等启动准备工作，高定位、高标准、高效率建成济宁长护险主服务中心，一流的硬件设施、专业的服务团队赢得政府部门、参保群众和服务机构认可肯定。

由公司运营管理的济宁市长护险主服务中心坐落于公司大楼北区一至二层,地处济宁主城区核心区域、中心位置。中心面积1800平方米,设置五大功能区,分别为业务

受理区、待遇评估区、监督检查区、综合业务区、失能评估室。中心服务队伍平均年龄 28 岁,医学专业占比 60% 以上,均通过专业培训考核后上岗,根据工作职责划分为待遇评估、综合业务、稽核监督三个团队,主要负责受理参保人员长护保险待遇申请,组织开展失能评定、实施护理服务行为监管、开展服务监督检查及费用审核等工作。

在高标准抓好自身建设同时,公司长护中心积极拓展服务职能,配合主管医保部门成立济宁市长护协会,作为常务副会长单位牵头协会日常工作开展,通过加强培训交流座谈,促进市各市中心长护中心工作共同提升。同时,中心与相关资质机构紧密对接,推动长期护理辅具租赁室成功落地,满足广大失能家庭护理辅具实际使用需求。

高质量抓好服务管理

完善规章制度。自承办以来,中国人寿济宁分公司长护中心积极参与初审审核、待遇评估、稽核检查等工作,紧密结合长护险最新政策和济宁实际,提出针对性、合理化意见建议,配合协助市医保中心修订完善相关服务协议、制定绩效绩效考核办法、建立等级失能评估人员库,确保市县长护中心各项工作有章可循、有规可依。同时,与市医保联合不定期赴护理机构开展长护险座谈,广泛征集机构及老人有关长护险意见建议,及时修订完善相关办法,促进工作不断改善提升。

创新机制模式。在项目具体推进中,公司长护中心扎实落实医保部门指导意见,采用“分层、分类、分级”管理服务策略,不断创新机制模式。一方面创新创立“三张清单”和“5511”工作模式,明确细化责任事项及责任人、团队及个人工作方面、流程记录及台账,及时梳理、复盘、总结各项工作;另一方面完善政策告知和公示机制流程,创新评估结论公示送达途径,建立长护“一封信”医保政策送达等机制,方便参保群众及时知晓掌握相关政策。中心聚焦机构准入、能力评估、稽核检查、档案管理、服务管理、待遇结算和群众满意度等重点工作和关键环节,抓严抓细,抓实抓好日常管

理管控,确保长护险承办安全、规范、高效运行,为失能人员提供更高质量长期护理服务。

通过引入商保机构经办长护险,建设运营长护险服务中心,有效发挥了商保机构专业优势,减轻了政府原有经办压力,提高了服务管理效率,提升了参保居民、职工满意度和认可度,真正达到了“政府得民心、机构得发展、群众得实惠”多方共赢局面。

高水平打造示范样板

中国人寿济宁分公司自觉站在更好提高运作效率、提升服务效能高度，坚持对标系统内外先进，加强各方面工作创新，努力向系统乃至全国长护险标杆看齐。服务创新方面，在做好日常管理服务同时，公司长护中心积极组织赴护理机构、社区开展慰问演出、爱心义诊及主题宣传等多种形式的关爱老人活动，以实际行动诠释“双成”文化，传递国寿温情关爱。产品创新方面，针对护理机构和人员实际保障需求和现有保障空白，公司在精准市场调研基础上，创新开发护理人员意外险，赢得护理机构及从业人员认可。发展创新方面，统筹已有长护险、职工大额保险、济惠保、高新城乡居民基本医保等政保经办项目，推进多业务板块深度融合、资源共享、协同服务、风险防控，有效提高资源利用效率、降低运营成本，保障稳健运营同时，为群众提供最大便利。

参与经办长期护理保险工作是深入贯彻落实党中央重大决策部署、落实落地金融“五篇文章”、加快推进普惠保险高质量发展的一项重要工作。下一步,公司将坚持立足高起点、高定位,配合医保部门,全力打造并不断健全完善“服务有温度、经办有力度、管理有深度”长护险高效管理服务体系,持续提升规范化、精细化、人性化服务水平,积极探索“长护中心+医保服务站”模式,不断扩大长护险参保受益覆盖面,切实肩负起助力济宁长护险打造全省乃至全国示范标杆与典型样板重任,推动济宁长期护理保险高质量发展、高质量供给,在中国式现代化济宁新实践中强化新担当、展现新作为、作出新贡献。



济宁市长期护理保险服务中心揭牌



济宁市长护中心赴老年护理院开展中秋慰问演出



济宁市长护中心联合社区卫生服务中心开展长护政策宣传暨爱心义诊活动现场一



济宁市长护中心联合社区卫生服务中心开展长护政策
宣传暨爱心义诊活动现场二



济宁市长期护理保险服务中心