

## 专题

服务发展大局 “四抓落实”显担当

## 中国人寿以金融之力润泽四方

在浙江高质量发展建设共同富裕示范区的征程中,中国人寿寿险浙江省分公司作为国有大型金融保险企业,将红色基因深度融入发展脉络,在党建引领下推动改革发展与业务开拓进程。“十四五”期间,从“不折不扣、雷厉风行、求真务实、敢作善为”抓落实,到把支部建在产业链、供应链、创新链上,该公司以实际行动推动基层“党建品牌”建设,做好润泽实体经济的“最后一公里”实践。

从长护险的暖心试点到对“一带一路”的坚实护航,从服务小微企业的精准发力到保障新业态群体的创新探索,中国人寿寿险浙江省分公司正以一个个扎实项目、一项项暖心服务与时代同行、与发展同频,深入践行国有企业的责任担当,描绘金融惠民助企的生动画卷。

■ 陈潇奕

### 见温度:擦亮惠民底色 绘写长护险试点新答卷

浙江是全国长护保险全面开展的首个省份,存在项目实施集中、地方医疗保障局边探索边推进的客观情况。截至目前,中国人寿寿险浙江公司已先后参与杭州、温州、嘉兴、湖州、绍兴、金华、舟山、台州、丽水9个设区市的长护保险项目,全省新增15个负责运营的县市区。

在嵊州市医保局,活跃着一支特别的队伍。他们并非医保系统的工作人员,却如灵动的纽带,频繁穿梭于医保局与政务服务大厅之间,积极承担起长护险政策落地实施、系统对接等协同工作。

据介绍,这支来自中国人寿寿险绍兴分公司的团队,已然深度融入当地的民生保障体系,成为守护民生温暖的重要力量。这种深度融入,不仅仅是人员



创新消费者权益保护宣传教育方式,中国人寿寿险浙江省分公司在全国率先推出寓教于乐的“金融知识便利店”。

上的到位,更是服务理念与当地民生需求的无缝对接,体现了企业扎根基层、服务民生的坚定决心。

比如,每逢“采茶季”,嵊州的茶园里一片繁忙景象,而护理人员短缺却成了棘手的难题。此时,这支团队迅速行动起来,与定点护理机构展开精准对接,精心统筹资源调配,确保服务无缝衔接、不间断。“长护险服务最核心的要素就是持续性与稳定性,我们绝不能让失能老人因任何原因而中断照护。”这般细致入微的安排,生动诠释了保险服务与民生需求深度融合的深刻内涵。

将目光转向绍兴市柯桥区,长年照顾因病失能母亲的李女士脸上洋溢着感激的笑容,她说:“护理员每周定时上门,不仅帮我母亲做专业护理,还教我们家属一些护理技巧。长护险真的解决了我们家的难题。”长护险的出现,不仅是为失能人员提供了护理服务,更是在精神上给予了他们和家属莫大的慰藉,是一项具有人文关怀的民生工作。

为了将长护险工作服务得更加出色,擦亮惠民服务的鲜明底色,中国人寿寿险绍兴分公司从“专业团队”“服务质量”和“响应速度”3个关键维度精准发力,全力确保失能人员能够享受到专业、高效的照护服务。在柯桥、嵊州两地,公司精心设立项目团队长,全面统筹当地



中国人寿开展医学护理人员专业技能提升培训班

服务工作,并下设业务经办小组长。同时,配备管理学、医学、财务、计算机等多领域的专业人才,构建起“专业互补、协同支撑”的强大团队架构,为业务的顺利开展筑牢坚实根基。

在提升服务质量方面,公司构建了一套完善的“经办团队组织+机构层面落实”的培训体系。经办团队充分发挥引领作用,累计组织开展护理服务培训5场,覆盖护理机构负责人、骨干护理员近400人次。不仅如此,还通过持续的监督指导,推动各定点护理机构自主开展培训198场,覆盖人数达5700人次,有力地促进了护理服务向标准化、规范化不断迈进。由此,不仅提升了护理服务的质量,更为当地居民打开了就业新渠道。这一举措可谓一举多得,体现了长护险在经济社会发展中的多重价值。

“做好长护险试点工作,关键还是要靠情怀。”一位来自桐乡的护理员坦言。今年3月10日和4月22日,桐乡市医疗保险服务中心先后收到参保人顾某、陈某家属赠送的锦旗。“长护政策贴心守护,专业服务老有所依”“尽职尽责服务好,耐心细致暖人心”——锦旗上的烫金大字,承载着家属对中国人寿服务团队的深切认可。据悉,截至目前,该医保部门及定点服务机构累计共收获锦旗511

面,感谢信100封。这些锦旗和感谢信,是对中国人寿浙江分公司长护险工作的褒奖,也是中国人寿服务团队坚守初心、服务民生的有力见证。

在浙江这片充满活力与温情的土地上,中国人寿正积极投身长护险事业中来,用实际行动诠释企业的社会责任,推动长护险这一民生政策如春风般覆盖每一位有需要的群众,切实增强群众的获得感与幸福感。

### 见广度:金融精准赋能 奏响经济发展活力乐章

赶乘“一带一路”倡议的东风,中国企业“走出去”的步伐不断加快,面对陌生的境外环境,风险保障成为企业出海的首要考量。

为助力企业“走出去”,中国人寿寿险浙江省分公司积极助力“一带一路”建设,探索搭建境外劳务保险拓展平台,帮助“走出去”企业有效管理经营风险。2024年,浙江省公司为“一带一路”企业提供风险保障超82亿元。

“我们现在的业务板块很多,在印尼地区,有了团体险,就像给我们吃了一颗定心丸,让我们可以大胆地走出去。”位于桐乡的浙江鸿翔建设集团股份有限公司负责人表示。这家积极参与“一带一路”建设的企业,在中国人寿的保障下,在印尼地区顺利开展业务。

随着新经济业态蓬勃发展,新业态从业人员的风险保障需要完善。中国人寿浙江公司积极探索推出适配的保险方案,加大对新业态从业人员和灵活就业人员的风险保障力度。比如,衢州分公司联合当地人社局开展“自愿参保、自主缴费”的安康保项目,为4.53万名自由职业者提供133.75亿元风险保障,赔付金额153.75万元,惠及142人次。这一

中国人寿寿险绍兴分公司志愿

服务团队走进柯桥长护险定点机构  
金色年华养老服务开展志愿服务活动。

中国人寿寿险绍兴分公司志愿

服务团队走进柯桥长护险定点机构  
金色年华养老服务开展志愿服务活动。



桐乡失能老人钱奶奶通过长护险享受护理员用专业“洗澡机”上门助浴服务。

风险保障支持下,海外业务拓展更有底气。

在“一带一路”倡议提出十余年间,中国人寿寿险嘉兴分公司累计承保相关项目超90个,承保人数3150余人,服务覆盖国家十余个,为中资企业重点援外项目和“一带一路”共建出访提供工程险、责任险、境外员工团体意外医疗等全面保险保障,为企业的海外发展保驾护航。

项目填补了新业态从业人员的保障空白,为灵活就业人员筑起了风险防护网。

一头连着民生福祉,一头连着经济发展。中国人寿浙江省分公司正以扎实举措,践行着国有金融保险企业的责任担当,在浙江高质量发展建设共同富裕示范区的进程中,书写着守护人民美好生活的温暖篇章,贡献着源源不断的金融力量。

## 嵊州医保局:以“实”着笔,描绘长护险暖心民生画卷

在越乡大地,一项充满温度的民生工程正悄然改变着成千上万家庭的生活轨迹。自2025年长期护理保险制度全面实施以来,嵊州市医疗保障局以高度的责任感和使命感,扎实推进政策落地见效,用智慧和担当为失能老人及其家庭撑起了一片希望的天空,书写着充满民生温度的动人篇章。从“政策覆盖”到“人群覆盖”,从“基础照护”到“品质养老”,嵊州的长护险探索之路,正以其扎实的脚印,描绘出一幅生动而温暖的时代画卷。

照亮一个家庭:从“一人失能,全家失衡”到“专业照护,减负暖心”

“护理员一来,又是洗头洗澡,又是翻身按摩,真是帮了我们家大忙了!”家住嵊州市浦口街道上宕头村的85岁老人金爷爷,满是感激地道出心声。他的老伴杨奶奶今年82岁,因脑梗后遗症导致重度失能,生活不能自理,日夜需人照料。而金爷爷年事已高,腿脚不便,独自照顾老伴常常力不从心。如今,得益于嵊州市全面实施的长期护理保险制度,专业的护理服务每周都会准时到

来,让金爷爷脸上原本紧锁的愁容渐渐舒展。

杨奶奶的事例,是嵊州市长护险政策效应的一个缩影。2025年,嵊州市直面失能人员家庭“照护难”的社会痛点,全面启动长期护理保险工作。“启动之初,最大的困难是‘找不到人’。”嵊州市医疗保障局相关负责人张明坦言,“很多潜在需求家庭不知道政策,或者不了解自己是否符合条件。如何让好政策真正惠及需要帮助的人,是我们面临的首要挑战。”

面对这一情况,嵊州市医保局紧抓评估、服务、监管三大关键环节,全力破题,精心构建起市、镇、村三级经办服务网络,对全市进行拉网式摸排和政策宣传,确保政策信息能够传递到每一个角落。与此同时,积极打通民政、卫健、残联等部门的数据壁垒,整合近两万条信息,精准定位潜在失能人员,努力做到不让一个需要帮助的家庭“被遗漏”,让政策的光芒照亮每一个失能人员家庭。

同时,失能等级的认定,是长护险制度公平实施的“第一道门”。这道门把关严不严、准不准,直接关系到政策的公信力与可持续性。

“我们组建了由68名具备临床医学、护理、康复、精神心理等领域中级及以上职称的专家组成的失能等级评估专家库,并进行了多轮严格的培训和实地评估。”张明介绍,“统一标准、规范流程,确保无论是在城区还是在偏远山村,评估的尺度都是一致

的,结论是客观公正的。”这套精准高效的评估机制,确保了宝贵的保险资源能够真正用于“刀刃”上。截至11月13日,嵊州市已累计评估3792人,通过3119人,为政策精准落地奠定了坚实基础。

### 锻造一支队伍: 从“服务有形”到“品质升级”

政策找到了人,更要有优质的服务跟上。在嵊州市某护理医院的长护专区,93岁的金奶奶安静地躺在床上。她属于重度失能II级,需要24小时专业照护。这里窗明几净,护理人员轻声细语,处处透露着专业与温馨。

“以前住在医疗区,费用高,压力大。现在转到长护专区,环境好,有医生护士24小时值班,每月还能减免1500元,负担轻多了。”金奶奶的女儿表示,“更让我们放心的是,护理员特别专业耐心,在他们的护理下,老人的状态越来越好了,偶尔还会跟着乐曲哼几句。”

服务的提质升级,离不开一支稳定、专业的本地化护理队伍。嵊州市一方面“请进来”,邀请宁波等先行地区的专家开展“理论+实操”传帮带;另一方面“沉下去”,大力推动护理员本地化培养,并建立起“培训—考核—晋升”的职业发展通道,实施“星级护理员”评定,让护理员有奔头、队伍更稳定。



嵊州市开展“中国医保 一生守护——医保全民参保集中宣传月”活动

“成为一名‘星级护理员’,不仅是荣誉,更是责任和能力的体现。”刚参加完培训的护理员杨某某信心满满,“我们要用更好的技术和服务,回报老人们的信任。”目前,嵊州市持证护理员已达953人,从护理员工作429人,服务时段覆盖清晨5点到晚上8点,基本实现全天候响应,98%的服务满意度便是对其工作最好的肯定。

在嵊州市长护险体系的构建中,专业商业保险机构的身影也清晰可见。中国人寿等机构单位凭借其在精算技术、风

险管理、服务网络等方面的优势,积极参与到经办管理、流程优化等工作中,为这项民生制度的平稳高效运行提供了有力支持,展现了在服务社会保障体系建设中的责任担当。

截至11月13日,嵊州市长护险参保人数已达63.6万,实现制度全覆盖;累计为2683名重度失能人员提供了23.24万人次服务,用实实在在的行动,为数千个家庭撑起了坚实的“照护保障伞”。

本版图片由中国人寿寿险浙江省分公司、嵊州市医保局提供