

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中心之间，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

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基础。

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28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

起乘“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



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中心开展志愿服务活动。



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，正以其扎实的脚步，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岩头村的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，腰腿不便，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’。”嵊州医保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。



嵊州医保局开展“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，嵊州市持证护理人员已达953人，从事长护险工作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%的服务满意率便是对其工作最好的肯定。

在嵊州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湛技术、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、嵊州医保局提供