

久久为功护民生

中国人寿寿险天津市分公司开拓“保险+照护”新路径

2024年10月，天津市长护险汉沽分中心忙碌的大厅里，刘大爷的家属匆匆走进来，脸上带着几分激动和欣慰的神情。还没等工作人员询问，刘大爷的家属就打开了话匣子，讲述了刘大爷多年前因高位截瘫导致上下肢活动不灵、言语不清，常年躺在床上，给子女带来很大的负担。“要不是长护险汉沽分中心的帮忙，我们真不知道该怎么办了。”刘大爷家属感慨万分。

原来，2023年7月天津推行长护险亲情照护服务后，刘大爷家属就积极申请，实现了家属照护的愿望。2024年，其家属积极配合开展2个月的实践培训，遇到问题与困难均在工作人员的耐心讲解下得到了解决，家属的照护技能得到了极大提升，家属连连道谢，并感言“多亏了这个好政策，减轻了我们家的负担，现在我们能更好地照顾老爷子，心里踏实多了！”

自2020年天津成为长护险试点城市以来，四年间，中国人寿寿险天津市分公司持续深耕，在机制建设、服务创新、资源赋能等方面持续发力，切实解决失能人员家庭“一人失能，全家失衡”的困境。

试点先行，创新经办机制体系

2021年4月，中国人寿寿险天津市分公司以第一名成绩中标长期护理保险项目主承保资格，公司集中核心资源全力做好经办筹备工作，以专业优势确保长护险工作在天津落地生根。

经办之初，在天津市医疗保障局指导下，中国人寿寿险天津市分公司牵头各商保公司争分夺秒推进长护险网点新筹和团队新建。10个工作日内完成市级综合服务中心选址、装修和家具设备配备，5个工作日开通400专属服务热线，7个工作日内完成承保片区内55家定点护理机构遴选、资审与三方协议签订工作，5个工作日内协助重度失能人员与定点护理机构制定护理计划、签订护理协议，不到两个月就完成了这一惠及全市610万城镇职工的民生项目经办筹建，中标3个月内成功支付首笔长护险待遇资金。

在高效推进筹建工作的同时，公司进一步发挥同业合力，在全国首创“市级统筹、片区指导、机构承办”三级运营体系，依托1个市级中心、3个片区中心、21个辖区分中心，形成覆盖全市各行政区纵向到底、横向到边的网点布局，走出一条大规模参保、多机构经办模式下高效与规范并行的经办路径，织密了与政府部门、护理机构、失能人员的服务网。

在多年长护险服务体系探索中，逐步形成

稳健持续的筹资运行机制、公平适度的待遇保障机制、有效可及的服务供给机制、严密有力的资金监管机制，为进一步推动制度更加成熟定型奠定了基础。

2022年12月，市政府办公厅印发长护险制度方案推动试点工作进入新一轮发展阶段。

2023年4月，公司再次以第一名成绩中标长护险委托经办项目最大参保辖区，辖区内参保居民200余万人，筹资规模每年2.842亿元，定点护理机构132家，待遇享受人数近8000人。

专业管理，筑牢长护险服务根基

四年以来，天津长护险在制度创新中坚定前行，逐步形成“市级统筹、同业协作、中心执行”的长护险“三级联动”委托经办工作体系。在委托经办管理体系下，天津市长护险建立长护险议事决策机制，中国人寿寿险天津市分公司牵头以共商共议的原则决策部署重大事项。长护险服务中心设立“1+21”二级架构，即1个市级综合服务中心与21个区级服务分中心双向联动，分工明确推进各项工作落实落地。

公司结合实际需求，合理配置经办人员，科学设置服务岗位，组建近70人的专业化经办队伍，团队中具备医疗、康复专业背景人员占比超30%。高频次开展政策和技能培训，进一步提升经办人员专业素质，切实为参保人提供高质量长护险服务。

在健全机制与队伍的同时，公司聚焦机构准入、失能评估、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，确保长护险承办工作安全、规范、高效运行，为失能人员提供更高质量的长期护理服务，更好地为失能家庭撑起温暖关爱“照护伞”。2024年累计支付长护险基金10690万元，惠及重度失能群众近8000人。

多元供给，释放长护险保障效能

保险的价值在于保障。据统计，天津60岁及以上人口340万人，占全市常住人口总数的24.93%，其中失能老人已超过14万人，多数老人选择居家养老生活，长护险为这部分人口解决照护需求提供了多样化保障。

今年77岁的宋阿姨是首批享受到长护险红利的失能人员。初冬的一个中午，东丽区一家养老院的房间里暖意洋洋，长期患阿尔茨海

默病的宋阿姨在专业护工辅助下，午餐吃得津津有味，趁中午下班时间赶来看望母亲的孩子看到眼前一幕，再次心生感触。

“我和妹妹工作忙，赚的也不多，但是想让母亲生活质量高一些，居家照顾多年后把母亲送到了养老院，这里的护工周到专业，我们都很放心，但是每月5000元的费用的确让我们感到负担很重。前几年，听说天津有了长护险，养老院第一时间帮我们申请了待遇，这一年多来，我们的压力小多了。”宋阿姨的儿子感激地说。加之养老院提供精神疏导、肢体训练等个性化护理服务，很好地改善了宋阿姨的生活质量。

像宋阿姨这样享受相同待遇的失能人员，光在宋阿姨所在的这家养老院就多达十几个人。

年逾七旬的郭先生选择了居家护理。郭先生患偏瘫致使失能长期卧床，然而祸不单行，唯一的儿子前两年遭遇严重车祸，完全丧失自理能力。郭先生老伴独自支撑双残家庭，长期劳累让她不堪重负。“长护险惠民政策解救了我这个满目疮痍的家。”特意到中国人寿天津市分公司长护险中心送锦旗的郭先生老伴热泪盈眶地说。办理了长护险以来，每周都会有专业的护理人员来帮助自己，又是帮助老人擦洗，又是喂饭，又是理发，有时候还帮助她做家务，解决了不少问题。

2023年7月，天津市开始实施长护险亲情照护服务。为满足失能老年人家庭照护需求，项目充分发挥长期护理保险专业优势，为参保人员自主选定的照护人员提供专业培训和实践培训，提升失能老年人家庭照护者技能水平，在经办机构服务体系监督下，切实改善重度失能老年人生活质量。截至目前，已有不少失能人员像刘大爷一样受益。

中国人寿寿险天津市分公司总经理杨绍欣表示，公司将进一步发挥保险的经济“减震器”和社会“稳定器”功能，牢牢把握“国寿姓党”的政治属性和保险为民的人民属性，拓展普惠保险保障深度与广度，积极践行主承保公司的担当作为，为守护人民美好幸福生活而不懈奋斗。

未来，公司将始终立足保险功能定位，精准把握时代脉搏，以书写好金融“五篇大文章”为重要抓手，持续优化服务体系，创新服务模式，在应对人口老龄化、健全社会保障体系的伟大征程中，不断凸显金融央企的政治性、人民性、专业性，让更多老人在老有所护的道路上，真切感受到社会的关爱与温暖，为推动社会的可持续发展贡献金融保险力量。

牛犇犇“出征”CBA天津主场 打造篮球互动新体验

2025年3月31日晚，2024-2025赛季CBA常规赛收官之战，天津先行者主场迎战北京北汽。这场备受瞩目的赛事中，中国人寿作为CBA的官方主赞助商，寿险天津市分公司深度参与，为比赛提供全方位保障支持，与现场球迷共同点燃篮球激情。

赛事当晚，中国人寿寿险天津市分公司在赛场入口打造的主题品牌展区成为焦点。展区内，投球抽奖装置、主题篮球合影框以及极具视觉冲击力的主题背景板相互映衬，构建出一个趣味十足的球迷互动空间。围绕公司IP形象牛犇犇衍生的系列周边产品，如颈枕、笔记本、擦手巾、磁吸贴、徽章、挂件等，吸引了众多球迷驻足。现场还特别设置“中国人寿知多少”问答互动环节，被抽中的幸运观众只要答对与中国人寿相关的问题，就能获得周边纪念品，进一步调动了球迷的参与热情。中国人寿寿险天津市分公司党委委员刘焕然在活动现场与球迷亲切互动，为赛事加油助威。

比赛间隙，中国人寿精心策划的品牌时刻将现场气氛推向顶点。啦啦队员们手举写有“投您所爱不负所托”“成己为人成人达己”等品



牌口号的标语牌进行精彩展示，全场观众共同为双方球队呐喊助威，欢呼声、加油声此起彼伏，让整个赛场沉浸在热烈的篮球氛围中。

自2017年成为CBA首个官方主赞助商以来，中国人寿与CBA携手共进，全方位支持中国篮球事业发展。多年来，从滋养联赛土壤、助力职业球员不断突破，到扶持青少年篮球蓬勃发展及传播篮球文化，中国人寿以全方位、多层次的支持，为中国篮球事业的发展注入了强劲动力。

未来，中国人寿寿险天津市分公司将继续秉持初心，致力于体育文化的传承与弘扬，推动健康中国和体育强国建设发展，不断满足人民群众和广大客户对美好生活的新期待。

从天津到凉山 “爱心捐衣”架起温暖桥梁

每年3月是学雷锋月，社会各界都会掀起弘扬雷锋精神、践行志愿服务的热潮。中国人寿寿险天津市分公司也参与其中，组织开展了“爱心捐衣”公益志愿活动，为偏远山区儿童送去四季衣物200余件。

在浓厚的学雷锋氛围中，中国人寿寿险天津市分公司团委发出倡议，广泛动员，得到了广大员工的积极响应，员工们纷纷整理家中闲置衣物，仔细筛选适合捐赠的各类服装。活动当日，青年志愿者们根据季节及尺码分类整理、打包衣物，按照受赠者需求累计捐赠7大箱衣物，总重量达63.4公斤。这些凝聚着爱心的衣物，通过“星援公益”平台的定向对接，以快递的方式发往四川省凉山彝族自治州侯古莫村，实现爱心的高效传递。

此次捐赠行动在注重物资运输效率的同时，更关注精准落地与人文关怀。在物资抵达侯古莫村后，村委会迅速展开分配工作，工作人员根据村民实际需求，将衣物有序发放到村民手中。为了让捐赠者能够直观地看到爱心的传递过程，村委会还及时分享了现场照片和视频资料，完整记录了衣物发放的每一个环节，确保每一份爱心都能精准地送达每一户家庭，让村民们切实感受到来自远方的温暖。

据了解，中国人寿寿险天津市分公司在学雷锋月开展公益志愿服务活动已持续多年。此前，公司团委曾向天津市儿童福利院捐赠爱心物资，还组织员工亲手编织防寒衣物捐赠给新疆地区。如今，公司团委积极引导青年员工践



行绿色生活理念，将闲置衣物捐赠给更需要的人群，这一活动的参与范围也从青年群体逐渐扩大到公司全员。自2024年首次开展“爱心捐衣”活动以来，公司已统一组织三次捐赠行动，累计为偏远山区送去600余件衣物。

经过不断的探索与实践，“爱心捐衣”活动已形成一套成熟的运作模式，有力推动了公益捐赠的常态化进程，逐渐成为公司团委传递爱心与责任的一张闪亮名片。其“点对点”的精准援助模式，为乡村振兴注入了温暖力量，搭建起连接城乡、传递关爱的重要桥梁。

未来，中国人寿寿险天津市分公司团委将持续深化“捐衣助困”公益项目，不断优化活动流程，拓展公益覆盖范围。公司团委计划进一步完善长效公益机制，吸引更多青年员工和社会力量参与其中，让爱心善举融入企业文化，为社会高质量发展汇聚强大的青春正能量，在公益道路上不断书写新的精彩篇章。

中国人寿天津市分公司供稿

中国人寿企业文化体系

信条

诚实守信 以义取利
稳健审慎 守正创新 依法合规

使命

服务国家发展大局
守护人民美好生活

愿景

建设中国特色
世界一流金融保险集团

企业价值观

成己为人
成人达己

经营理念

一个国寿
一生守护

品牌口号

相知多年 值得托付
要投就投中国人寿