

老龄事业专栏

坚持以人为本 创新惠老工程

山东省老龄办党组书记、主任 丁希滨

习近平总书记在中共中央政治局第三十二次集体学习时强调：要建立老年人相关保险和福利及救助相衔接的长期照护保障制度；同时，要求保证城乡社区老龄工作有人抓、老年人事情有人管、老年人困难有人帮。李克强总理在国务院常务会议上明确：“支持商业保险机构为个人和家庭提供个性化、差异化养老服务”。山东省老龄办认真贯彻落实中央领导关于老龄工作、老龄事业发展的重要指示精神，围绕中心服务大局，找准老龄工作新旧动能转换、乡村振兴等中心工作的结合点，聚焦老年人意外伤害这个保障难点，创造性地开展并不断提升“银龄安康工程”。

聚焦难点，精准发力

探索建立“扶贫助老”工程

2008年12月，省老龄办与中国人寿山东省分公司在全省启动“银龄安康工程”，为全省50周岁至80周岁(含)老年人量身定制了“老年人意外伤害组合保险”。老年人在日常生活中发生诸如磕碰、高空坠物、走路摔倒、电击、溺水等意外伤害，均可获得赔偿。从而减轻乃至避免了老年人因意外伤害而导致贫困。“银龄安康工程”也成为一项惠及千万老年人的助老工程。

老年人由于年龄和身体等多方面原因，遇到意外伤害的风险远远高于其他群体。据统计，我国65岁以上老年人每年有4000万名发生意外跌倒。世界卫生组织发布的报告也表明，每年大约有30%的65岁以上老年人发生过跌倒，15%发生2次以上。按照这个比例计算，我省65岁以上老年人口数为1399.8万，每年约有420万名老年人发生跌倒，210万名老年人跌倒2次以上。跌倒往往伴随着骨折、脑部伤害的发生，通常需要住院治疗和长期卧床，除造成身体功

现代保险服务业是改善民生保障的有力支撑、创新社会管理的有效机制、促进经济提质增效升级的高效引擎、转变政府职能的重要抓手。商业保险在健康及养老保障体系建设上具有得天独厚的优势。习近平总书记为核心的党中央在十九大报告中提出了“积极应对人口老龄化，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境”的要求。这是当前和今后一段时间保险服务业在推进老龄工作进一步开展方面的行动指南。

一直以来，中国人寿山东省分公司深入贯彻落实国家政策，不断融入山东经济社会发展大局和民生保障体系建设，持续强化政治意识和责任担当。本着“规模覆盖、保本微利”的发展原则，依托覆盖城乡的机构网络 and 属地服务优势，在全省各级老龄系统的支持帮助下，2008年我们共同推出以老年人意外伤害保险保障为核心的“银龄安康工程”，为广大老年人提供质优价廉的保险产品和服务，形成了助力和谐社会建设的“国寿方案”。

携手十年 共筑辉煌

2018年是“银龄安康工程”实施10周年。10年来，在各级老龄办的大力支持下，我们始终秉承中国人寿“成己为人 成人达己”服务理念，紧紧围绕“关爱老人、保障民生”这一根本宗旨，创新服务方式、增强服务能力、提升保障水

“老吾老以及人之老”，尊老敬老是中华民族的传统美德，也是现代社会的文明风尚。2008年，山东省老龄办与中国人寿山东省分公司联合推出一项为老年人提供意外伤害风险保障的惠民工程——“银龄安康工程”，这是中国人寿运用商业保险模式，参与当地经济社会发展、勇担社会责任、助推老龄工作和老龄事业发展的成功实践和探索。

风雨10年，始终携手。紧紧围绕“关爱老人、保障民生”这一根本宗旨，着力创新服务方式、增强服务能力、提升保障水平，“银龄安康工程”一年一个台阶，取得了显著成绩。截至今年6月底，全省累计投保老年人总数已达4867万人次，累计赔付案例32.6万件，赔付金额6.8亿元，有效减轻了群众负担，提高了老年人抗风险能力，加强了社会养老保障。

完善养老保障体系 发展现代保险服务业

党的十九大提出，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。山东是全国老年人口最多的省份，截至2017年底，全省60岁以上老年人口已达2137.3万人，预计到2020年，全省老年人口将达到2208万人，占总人口的22.3%。养老和医疗保障支出持续增长，农村养老形势更加严峻，家庭和社会养老压力进一步加大，应对人口老龄化任务十分繁重。如何保障人民群众的美好生活，不断增强老年人的获得感、安全感和温暖感，是整个社会亟待解决的问题。

现代保险服务业是改善民生保障的有力支撑、创新社会管理的有效机制、促进经济提质增效升级的高效引擎、转变政府职能的重要抓手。在老龄事业领域，商业保险在健康及养老保障体系建设上具有得天独厚的优势。2014年以来，“国十条”“省六条”及商业健康保险发展意见等先后颁布实施，2017年召开的全国金融工作会议上再次强调，保险要发挥好经济“减震器”和社会“稳定器”的功能作用。一系列政策红利为保险业服务于“银龄安康工程”在内的政策性保险领域，创造了巨大的发展机遇，开拓了广阔的发展空间。进一步完善养老保障体系建设、深入推进“银龄安康工程”，既是贯彻落实中央和省、省政府政策精神的必然要求，也是有效应对老龄化挑战的现实需要。2008年，省老龄办和中国人寿携手应对老龄化挑战，创新了人口老龄化快速发展形势下

能直线下降外，还会给老年人家庭带来巨大经济负担。除跌倒外，老年人其他意外伤害事件也多呈多发频发状态。如果出现意外伤害不能得到保障，不仅会影响老年人的生活质量，也会给老年人尤其是农村老年人带来经济上的负担和压力，还会牵扯老人家庭成员的时间和精力，很多家庭，特别是农村家庭因意外伤害而返贫致贫的现象较为多见。为此，省老龄办围绕老年人意外伤害进行了多次调研，掌握了大量的第一手资料，与中国人寿山东省分公司反复沟通协商。在充分调研分析的基础上，与中国人寿山东省分公司联合推出了以老年人意外伤害组合保险为内容的“银龄安康工程”。

10年来，全省累计投保老年人总数达4867万人次，累计赔付案例32.6万件，赔付金额6.8亿元，有效减轻了群众负担，提高了老年人抗风险能力，为我省经济社会发展作出了积极贡献。同时，各级政府积极为贫困老年人投保，与目前开展的老年扶贫工作有机结合起来，为解决老年人“意外致贫”等问题作出了积极贡献，被很多老年人称为“救命工程”“救急工程”“扶贫工程”。

社会动员，市场运作

努力建设“惠老保障”工程

公益性和商业性是“银龄安康工程”产品的两个基本特征。由于“银龄安康工程”毕竟是商业保险的一种，在强调公益性的同时，也要兼顾商业性，以保证工程的良性和持久发展。在具体推进过程中，省老龄办从老年人现实需要出发，坚持分类指导，注重工程的市场化运作，发挥市场在资源配置中的决定性作用，前瞻性地指导中国人寿山东省分公司处理好眼前与长远、局部和全局、经济效益和社会

勇担责任 服务民生

中国人寿保险股份有限公司山东省分公司党委书记、总经理 魏成和

平。在与各级老龄办的携手努力下，“银龄安康工程”一步一个脚印，一年一个台阶，取得了明显社会成效。截至2018年6月底，全省累计投保老年人总数达4867万人次，全省承保率达到45.4%，我们累计为32.6万人次老年人提供超过6.8亿元的保险理赔金，填补了老年人意外伤害保障方面的空白，补齐了老年人风险保障的短板，减轻了各级党委、政府社会管理压力，为和谐山东、健康山东保驾护航。

在不断满足老年人保险保障需求的同时，我们也持续推动服务升级，拓宽服务领域，不断丰富服务老年人形式。通过与各级老龄办沟通合作，2016年我们在全省举办“孝行齐鲁 关爱银龄”老年人健康大讲堂公益巡讲活动，成为服务升级的重要名片；2017年我们共同推出了“幸福银龄”老年类综艺节目，丰富活跃老年人的精神文化生活，用实际行动让“银龄安康”这一品牌内涵更加丰富。

10年的发展，“银龄安康工程”得到了政府的信任、社会的赞誉、百姓的认可，成为践行以人民为中心发展理念的暖心工程，成为创新社会保障体系建设的民生工程，成为山东省在全国为民惠民利民的典范工程。

创新“银龄安康工程”

有效抵御老年人意外伤害风险的方式方法，填补了我省老年人意外伤害保障的空白，有效减轻了因意外伤害给老年人及其家庭带来的经济负担，为老年人构筑了一道新的“安全网”，成为“政府支持、社会赞扬、群众满意、老人安康”的民生工程，对建立健全我省养老保障体系、服务民生起到了积极作用，成为一张为民惠民利民的“亮丽名片”。

“银龄安康工程”作为一项长远持久的惠民安康工作，是保险风险补偿、社会救助、生存保障、生活改善功能的充分体现，也是现代保险服务业参与社会管理、服务保障民生、促进经济提质增效和政府职能转变重要抓手作用的充分体现。中国人寿全力落实中央和各级党委、政府部署要求，加强与各级老龄办等部门协同合作，立足“人性化、便捷化”工作要求，加快健全银龄安康专职队伍，开创老年人业务办理绿色通道，打造多层次全方位银龄安康服务体系，切实实现老年人“老有所依、老有所保”保障需求。

经过10年的探索和发展，山东省老龄办和中国人寿山东省分公司立足山东实际，平衡好人民群众有保障、政府财力可承受和社会效益可持续之间的关系，积极探索形成了具有我省特色的多层次老年人保障体系。中国人寿准确把握政策要求，牢固树立责任意识，本着“规模覆盖、保本微利”原则，不断强化服务意识，提高服务标准，切实发挥好“银龄安康工程”在山东老龄事业发展中的积极作用，努力将其打造成“群众满意、社会赞扬、政府放心、老人安康”的民生工程、暖心工程。

强化党政主导 构建民生保障网

“银龄安康工程”实施以来，各级党委、政府给予了高度关注和大力支持，把实施“银龄安康工程”作为关注民生、服务百姓的重要内容摆上议事日程，切实加强组织领导和

工作指导。各级老龄办也把实施“银龄安康工程”效益、积极推进和稳定发展的关系，坚持市场化运作，鼓励个人投保，提倡社会各界赠送老年人意外伤害保障，“银龄安康工程”投保人数、投保率、赔付率逐年提高，赔付案例和赔付金额逐年提升，保障能力逐步增强。2009年，全省投保老年人人数195万人，投保率15.76%，赔付案例2928件，赔付金额539.79万元，赔付率26.2%；2011年，全省投保老年人总数360.19万人，投保率27.11%，赔付案例1.62万件，赔付金额3310万元，赔付率52.16%。2015年，全省投保老年人总数570.74万人，投保率37%，赔付案例1.5万件，赔付金额8489万元，赔付率59.6%。2017年，全省投保老年人总数838.4万人，占全省应投保老年人总数的45.44%，全年共为82129人次参保老年人赔付意外伤害保险金1.52亿元。

“银龄安康工程”的实施，离不开党委、政府的重视和支持。多年来，各级党委、政府把实施“银龄安康工程”作为关注民生、服务百姓的重要内容摆上议事日程，切实加强组织领导和

工作指导。很多地方党委政府把“银龄安康工程”作为进一步促进老龄事业更好更快发展的重要举措来落实，作为一项重点工作纳入各项绩效考核指标。坚持政府主导，积极争取各级政府将实施“银龄安康工程”纳入财政扶持范围，通过财政购买扩大保障范围，提高保障能力。

在充分发挥财政资金杠杆作用、引领作用的同时，山东各级老龄部门充分发挥“银龄安康工程”的平台和载体作用，把广泛动员社会参与作为实施好“银龄安康工程”的主要抓手，不断加大工作力度，积极动员社会各界参与“银龄安康”工程，推动建立多方参与机制，动员企事业单位、村居集体、老年人子女等社会力量为老年人捐赠意外伤害保险，促进形成全社会广泛参与的良好局面。尤其注重发

不忘初心 牢记使命

中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。同时2020年全面实现小康社会的发展目标越来越清晰明确。当前我省正在聚焦新旧动能转换工作，做好老龄工作，为老年人美好生活保驾护航是实现转型必不可少的一项工作。我省作为人口大省，老龄化加速增长态势。据预测，到2020年，全省老年人口比例将达到22%左右，每年大约平均增加80万人，届时，5个山东人中就有1个60岁以上的老人。

虽然“银龄安康工程”取得了积极发展成效，但对党和国家提出的新任务、百姓对保险保障需求增加的新形势、缓解老龄化问题的新挑战，我们还有很多工作要做、还有很长的路要走。老年人是国家、社会的宝贵财富，我们有义务让他们老有所依、老有所养、老有所乐，有更健康的体魄、更饱满的精神享受美好生活。可以说，进一步完善养老保障体系建设、深入推进“银龄安康工程”既是贯彻落实中

改革创新 突破发展

当前，全省上下正在聚焦新旧动能转换重大工程，深入推进思想解放，加快改革创新。我公司积极融入全省大氛围，加快转型升级，实现高质量发展。落脚到“银龄安康工程”实践中，我们将继续坚持以服务为核心，充分发挥中国人寿在政治、品牌、专业、网点、队伍等多方面优势，围绕老年人实际需求，积极探

府不断深化基层基础，提升保障水平。潍坊市重视建立“银龄安康工程”三级服务网络，将县(市、区)建有“银龄安康工程”办公室、乡镇(街道)建有“银龄安康工程”服务站、村(居)建有“银龄安康工程”服务室作为重要任务。淄博市积极发挥基层老年协会的主体责任，积极做好“银龄安康工程”的宣传发动和解释工作，很大程度上消灭了长期存在的银龄安康“空白村”问题。德州市将全市工作重点由市、县、乡下沉至村(居)，在全市建立起250个重点乡镇营销服务部，搭建形成了市县乡村四级服务网络。菏泽市积极推广保险村建设和社区保险网点试点，总结出“集体统保”“互助补贴”等多种推广模式。

履行社会责任 提升保障服务水平

“银龄安康工程”不仅是老龄部门的“一把手”工程，也是中国人寿各级公司的“一把手”工程。中国人寿积极配合各级党委、政府工作，与政府部门建立工作联系工作机制，双方定期召开联席会议，研究部署各项工作，充分彰显国有企业的责任担当，依托覆盖城乡的网络和“人性化、便捷化”的服务，让被保险人及其家庭实实在在地感受到来自政府的关爱和温暖。

2017年初，山东省老龄办和中国人寿“三司一行”开启战略合作，双方合作关系由单项发展成综合、战术发展成战略，充分发挥中国人寿集团内资源优势，形成统一协同优势，与老龄工作开展多领域、多层次、多渠道的深度互动，更好地满足老年人对综合性金融与保险保障的需求，积极助力老龄系统拓展服务内容，创新服务方式，打造“银龄安康工程”养老服务“金字品牌”。随后，济南、淄博、烟台、潍坊、临沂、菏泽等市老龄办均与中国人寿各分公司签署全面战略合作协议，老龄系统和中国人寿的合作关系得到进一步巩固深化。为提高“银龄安康工程”实施和推进效

力推广和复制，引领并带动了全国老年人意外伤害保险的发展，十几个省市陆续来我省学习，同时，该项目也获得中国保监会颁发的2009年度创新奖。2015年，全国老龄办、中国保监会在山东济南召开了全国老年人意外伤害保险工作座谈交流会议，省老龄办、中国人寿山东省分公司、潍坊市老龄办3个单位在会上作经验介绍发言，进一步扩大了“银龄安康工程”影响力。2016年12月，省老龄办、省财政厅、省民政厅和中国保监会山东监管局四部门联合下发了《关于开展老年人意外伤害保险工作的指导意见》，将“银龄安康工程”提升到了一个新的高度。

深耕服务，创新发展

着力打造“敬老品牌”工程

磨破嘴皮，不如在老百姓身边有个实例。千好万好，不如老百姓说好。全省各级老龄部门和中国人寿各分支公司，在实施“银龄安康工程”过程中牢固树立“老年人利益至上”服务理念，始终坚持“一切为了老人”的宗旨意识和服务意识，把老年人满意作为检验工作的第一标准，进一步研究服务措施，强化服务意识，创新工作流程，提高服务质量，努力为广大老年人打造最优服务。认真、扎实、细致地做好每一个环节的工作，切实提高服务满意度。特别是把做好理赔工作作为实施“银龄安康工程”的重中之重，作为树品牌、促亮点的关键环节抓实抓好，坚持从民所愿、为民谋利，对出险老人进行快捷、高效、公正地理赔。据抽样调查，“银龄安康工程”出险老年人满意率为100%。

长期以来，面向老年人的商业保险产品几乎处于空白，“银龄安康工程”突出了商业保险的社会责任，成为商业保险公司参与社会建设、积极服务民生的良好品牌。山东省“银龄安康工程”模式和经验在全国范围内得以广泛

助力保障

索服务老年民生的新路径新方式。我们在持续深化与各级老龄系统合作的基础上，全方位提升服务能力、服务水平，不断推陈出新拿出更好的“保险方案”，推动“银龄安康工程”实现全覆盖，让更多老年人得到充足的保险保障；我们将借助全省12万人的保险服务队伍，依托覆盖城乡的服务网络，随时随地为广大城乡老年人提供“人性化、便捷化”的保险服务，让老年人及其家庭实实在在地感受到关心和关爱；我们将深入落实省老龄办与中国人寿系统山东“三司一行”(中国人寿寿险、财产险、养老险、广发银行战略合作)协议，将持续打造保障更广、服务更近、领域更深、技术更新、声誉更高的“银龄安康工程”与我们高质量发展相结合，形成具有我省特色的多层次老年人保障体系；我们将在各级老龄办的指导下，进一步加大宣传力度，做到“明明白白参保 清清楚楚理赔”，让每个老年人都能踏实参保、放心参保，成为山东老年人保险服务的“第一联想”，让“银龄安康工程”成为“银色产业”的金字招牌。

“银龄安康工程”衡量的是专业标准、服务水平，考验的是经营实力，承载的是党和政府对全省广大老年人的热切关怀。我们将在各级党委、政府和老龄办的指导帮助下，牢记使命、勇担责任、创新实践，把“银龄安康工程”这项造福社会、利民惠民的好事办好、办好、办实，为山东老龄事业健康可持续发展作出新的更大的贡献！

改革创新 突破发展

率，中国人寿潍坊市分公司专门设立了“银龄安康工程”会议室，双方定期召开联席现场或视频会议。威海、德州等市在中国人寿95519客户服务热线上专门开设了“银龄安康工程”咨询热线，快速处理老年人保险的投保、理赔以及投诉建议等。泰安市老龄办同中国人寿泰安分公司联合出台《2017年全市银龄安康工程推动方案》，县(市、区)老龄办全部下发了《专项督导通知》和《考核实施方案》。聊城市老龄办与中国人寿聊城分公司每年年初都会联合下发《银龄安康工程工作推动方案》，提出目标任务，细化工作措施，为“银龄安康工程”的加快实施不断夯实基础。

“银龄安康工程”能够得到社会的长期认可，与各级政府和中国人寿贴心的服务息息相关。东营、烟台、日照、莱芜、德州等市建立了“银龄安康工程”为老服务专员工作机制，为老年人提供宣传政策、收缴保费、理赔服务“三上门服务”。中国人寿各级公司在客服平台设立“银龄安康工程”理赔窗口，为理赔工作开通绿色通道。建立“银龄安康工程”工作群，及时将理赔数据进行播报，便于县、公司老龄办、公司客服和乡镇老龄办随时掌握理赔信息，同时公司优化理赔程序，有效缩短理赔周期。

在不断完善“银龄安康工程”服务体系的同时，各市老龄办和中国人寿也积极探索新路径新方式。菏泽市老龄办联合中国人寿在春节和老年节期间广泛开展了对理赔对象进行再救助和送温暖活动，并计划在各县(区)至少建设1所银龄之家，为当地老年群众生活引入养老、健康和意外伤害等方面的风险保障。中国人寿日照分公司2017年向全市3万名困难老年群众赠送了银龄安康保险，并以此积极引导社会多方参与关注老年人群的事业中来。通过“政府赠、社会捐、子女送、个人买”等途径，确保最需要的人群得到最及时的保障。以关爱老年人为主线，努力构建多层次、多元化、多项目的老年保障服务体系。

2018年以“银龄安康工程”实施10周年为新起点，各级老龄办与中国人寿将不断扩展“银龄安康”的服务内涵、品牌内涵，为山东老年人提供更为丰富的养老保障和生活服务。围绕保障人民美好生活的这个核心、服务老年人这条主线，把老年人保险保障事业做好、做大、做强，不断造福山东老年人，为老龄事业发展作出新的更大贡献！

为

为

为

为

为

为

为

为

为

为

为