

政保协同惠民生 大病保险暖人心

——中国人寿大病保险服务工作纪实



中国人寿山东省分公司还依托机构、网点覆盖全面的优势，与基本医保管理部门合作优化联合办公机制，配备医学、财会、信息等背景的300余人专业服务队伍专职从事大病保险服务工作，在各地基本医保部门的指导下，合力打造“经办程序最简、申报材料最少、办理时限最短、服务质量最优”的基本医保和大病保险一体化服务。

助力扶贫防贫 “基本医保+大病”惠民效果凸显

大病保险制度的建立，在基本医保基础上进一步减轻了患病群众家庭高额医疗费用负担，可有效防止因病致贫作用。承办大病保险工作以来，中国人寿山东省分公司认真贯彻落实国家及我省大病保险相关政策要求，配合落地实施大病保险起付标准、大病保险合规医疗费用范围政策，稳步提升大病保险筹资水平、报销比例、封顶线标准，让更多有需要的群体受益。据统计，大病保险整体提高医疗费用报销比例10%—15%左右，大病保险合规医疗费用10万—20万元之间参保群众提高医疗费用报销比例22%左右，大大提高了重大疾病高额医疗费用保障水平。

2019年以来，中国人寿山东省分公司坚决落实对建档立卡贫困人口、低保对象、特困人员、重度残疾人等贫困人口(下称“贫困人口”)的大病保险倾斜性政策，即贫困人口大病保险起付标准降低至5000元，其个人负担合规医疗费用5000元以上(含)、10万元以下的部分给予65%补偿，10万元以上(含)、30万元以下的部分给予75%补偿，30万元(含)以上的部分给予85%补偿，取消其大病保险最高支付限额，进一步减轻了贫困人口大病医疗负担。



严管深查

医保商保双拳出击保安全

在各级医保主管部门的指导和帮助下，中国人寿山东省分公司积极开展多种形式的医疗风险管控工作，深度助力医保基金监管。近年来，积极参与各级医保主管部门组织的本地医药机构医疗费用核查、异地现场核查、基本医保意外伤害第三方责任核查工作，发挥公司控费信息系统资源优势，配合推进政府部门医保智能监控审核工作。2018年以来，核查统筹区域内医疗机构1000余家，核查省外异地和意外伤害案件约4.6万件，累计发现问题案件6000余件，涉案金额3200余万元，有效震慑了违规行为，保障了基金安全。

扎实深入

医保政策宣传走进你我他

承办大病保险工作以来，中国人寿山东省分公司积极配合医保管理部门，依托遍布城乡的分支机构及近20万保险服务人员，积极开展“进乡村、进社区、进企业、进医院”政策宣传活动，让参保群众更加了解政府惠民政策。特别是1100余个乡镇级营业网点及服务人员实现了偏远乡镇服务全覆盖，打通政策普及的地域障碍；先后印制各类宣传海报、彩页40余万份；在医院、政府、公司等办公场所进行大病保险政策及补偿情况公示；各级公司进行了大量大病保险政策和补偿流程宣传等工作。

图说大病保险

中国人寿承办 2019 山东省大病保险 工作6年多来

支付大病保险赔款 781亿元

累计为120万参保人 提供440余万次 大病保险补偿服务

2013 2019

提高承办区域内医疗费用报销比例 10多个百分点

精心服务

工作成效获认可

多年来，中国人寿山东省分公司凭借高效、优质的大病保险服务质量，在医保主管部门组织的各年度评估考核中均取得优异成绩；便捷高效的大病保险补偿服务为无数困难家庭送去党和政府的关怀，帮助他们增强了克服苦难、战胜疾病的信心；许多参保群众用送锦旗等最朴实的方式和最真诚的话语，表达了对大病保险惠民政策和优质服务的肯定。

秉诚为基，以信而立，因责而重。未来，中国人寿山东省分公司将深刻领会新时代赋予的保险新使命，在推动质量变革、效率变革、动力变革的过程中，让大病保险更深、更广地惠及每个人，切实满足广大人民群众对美好生活的保险保障需求。

大病保险

典型理赔案例

案例一：济南市济阳区参保人姚某，女，59岁，2016年因突发恶心、呕吐、视力下降明显，遂赴医院检查，结果查出脑出血、关节炎，需要住院治疗。出院时，共花费医疗费18.35万元，居民基本医保报销4.57万元，大病保险补偿6.41万元，仍有7.37万元需要姚某个人负担。沉重的医疗费用对于这个仅靠种地获得收入的家庭是个沉重的打击。老两口是靠出售刚收获的粮食和儿子四处借债完成的治疗，姚某的老伴因为日夜照顾病人加之心理压力突发患疾，更是雪上加霜。当时姚某全家已无力再添足看病钱，连吃饭都成了问题，对于未来生活一筹莫展。

2016年8月省政府发出《关于提高全省农村贫困人口大病保险待遇的通知》(鲁人社字[2016]268号)，推出农村贫困人口大病保险起付线减半、每段报销比例提高5%等医保扶贫政策。中国人寿根据政策要求通知符合条件的贫困人口进行差额追补，姚某老伴接到电话后到济阳区医保服务大厅提交了相关追补资料。姚某收到扶贫追补款9375.36元后，热泪盈眶，连声感谢国家的好政策。

案例二：菏泽市曹县参保人张某，女，58岁，家庭收入主要来自种地和农闲时外出打工。2017年1月初，张某因出现多处皮肤硬结就诊于北京大学第一医院，病理诊断为侵袭性NK细胞白血病，在北京大学第一医院连续住院4次，前后共支出医疗费用80余万元，给其家庭造成了严重的经济负担。

了解到相关情况后，曹县医保主管部门和中国人寿立即与其家人联系，为其开通理赔绿色通道，协助其办理相关补偿手续，进行快速处理，在基本医保报销20余万元基础上大病保险又补偿了34万余元，凸显了大病保险政策保大病医疗费用的特惠效果。

近年来，我国出台的一系列推动商业保险参与社会保障体系与公共服务领域建设的重大政策，为保险业在更高层次、更广领域服务经济社会发展作出科学的顶层设计。山东省自2013年实施城乡居民大病保险制度以来，中国人寿保险股份有限公司山东省分公司(下称“中国人寿山东省分公司”)在各级医保部门、行业监管部门的指导支持下，积极践行国有大型保险企业责任，主动承担我省大病保险管理服务工作，2019年承保范围涵盖济南、青岛、烟台、潍坊、威海、日照、菏泽7市的居民大病保险以及临沂、枣庄、东营、威海、济宁5市的职工大病保险。

据统计，中国人寿承办山东省大病保险工作6年多来，累计已为120万参保人提供440余万次大病保险补偿服务，支付大病保险赔款781亿元，提高承办区域内医疗费用报销比例10多个百分点。中国人寿通过一系列有力措施，深入参与社会管理，把党的温暖送进千家万户，谱写了一曲服务民生、助推社会和谐发展的华丽乐章。

便捷高效 政企合力打造“四个最”服务

大病保险制度实施初期，中国人寿围绕承办好、服务好大病保险工作，2012年底率先打造业内领先、功能完善、处理高效的中国人寿大病保险系统；2013年1月23日，该系统在山东省正式上线，理赔完成全省大病保险第一案，引领山东省大病保险理赔服务全面展开；2013年3月9日，在济南市章丘区率先实现与基本医保系统对接，理赔完成全国大病保险即时结报第一案。2017年以来，中国人寿山东省分公司在居民大病保险服务区域实现了大病保险系统与基本医保系统的全面对接，系统应用和即时结报持续领先，为我省参保群众提供了便捷高效的一站式结算服务。

创新发展铸辉煌 砥砺前行再出发

创新：闯出重生之路

“历史只会眷顾坚定者、奋进者、搏击者，而不会等待犹豫者、懈怠者、畏难者。”成立之初，潍坊银行受全球经济形势、城市信用社时期长期风险积累等诸多因素影响，面临着难以想象的困难和阻力。潍坊银行人背负起重担，开始了朝着梦想的跋涉和创新的脚步。

潍坊银行进行支行改建，保留原来的11家支行，将62个分理处撤并为29家新建支行，形成“小支行、多功能、大服务”的金融服务格局。自2005年以来，潍坊银行实施县域扩张及跨区域发展战略，2009年率先在全省城商行中实现县域支行全覆盖；2010年在青岛设立第一家异地分行。

2008年10月，潍坊银行敏锐地意识到金融服务市场的巨大潜力，土地承包经营权抵押贷款、蔬菜大棚抵押贷款、土地流转收益权抵押贷款、农村住房抵押贷款等一系列在中国农村金融市场具有开创性、深受欢迎的金融产品研发成功并实现批量营销。

这是改革带来的希望，这是创新激发的活力。潍坊银行的金融创新“一发而不可收”：——文化金融方面，结合潍坊作为“中国画都”的地域优势，在全国率先成为艺术市场直投银行，成为率先组建专业化艺术金融服务团队的银行……一系列创新举措确立了该行在艺术品质押融资业务的领先地位。

——零售金融方面，电子银行、理财业务、社区银行的创新与发展力度不断加大，成功推出“鸢都绿卡”、HCE云支付、“聚合支付”等创新产品，智慧网点项目稳步推进，“市民银行”形象更加鲜明。

——普惠金融方面，结合地方产业特色，通过产品创新助推

潍坊银行成立20多年来，与潍坊经济社会发展一路相伴，与潍坊的企业和百姓一同成长，一起走进更加昂扬、气势磅礴的新时代。回眸潍坊银行22年的发展历程，一串串或苦

涩、或甘甜的经营数据让人感慨。如今连续多年的全市纳税突出贡献企业，与当初的筚路蓝缕形成了天壤之别。这样的变化源自哪里？

“产业兴旺”，推出农村“两权”抵押贷款、鲁担惠农贷、花好贷、新型经营主体信贷等涉农产品，进一步向农村金融服务场景深化。——公司金融方面，紧跟国家战略布局和区域经济发展方向，围绕新旧动能转换、山东自贸区、潍坊国家农业开放发展综合实验区和地方优势支柱产业配置信贷资源，成为服务区域经济发展的重要金融力量。

——国际业务方面，始终坚持“以效率为先行，以服务为导向”的发展定位，企业足不出户便可办理托收和网上结汇业务。自2007年开办外汇业务以来，潍坊银行实现年结算量超过30亿美元，先后为山东省内2000余家外贸企业提供各类国际结算和贸易融资服务。

创新发展，让潍坊银行获得了新生。截至2019年7月末，潍坊银行总资产1415亿元，存款989亿元，贷款613亿元，实现经营利润16.6亿元，主要监管指标持续达标，经营规模、发展质量和潜力位居山东省城商行前列。先后荣获“山东省服务名牌”“支持潍坊发展突出贡献单位”等荣誉称号。

管理：夯实发展基础

制度为纲，管理为本。潍坊银行凭借健全严密的管理体系保障，为自身的快速发展奠定坚实基础。

潍坊银行全面健全金融创新组织体系，建立金融创新业务管理部门，逐年通过改革和创新人事、绩效、薪酬、培训等基础管理工作，为管理升级奠定良好基础，基本形成完善的金融创新工作流程。

在服务管理中，潍坊银行将“温馨、优雅、超值”服务理念灌输到每一个员

工心中，以星级网点、示范网点创评为抓手，全面提升员工服务的技能和水平。火车站支行荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”称号；总行营业部荣获“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”称号。

依托科技力量的支持，有效提升全行经营管理效率。至今，潍坊银行自主研发了国库集中代理支付等数十个新系统，并开展大数据分析探索，开创全国城商行以大数据手段提升网点服务的先河，推动经营管理由“经验决策”向“数据决策”转变。

加强内控合规建设是监管机构提出的严肃要求，也是潍坊银行经营发展中不断完善自我完善的永恒主题。自成立以来，潍坊银行始终将内控建设作为自身持续稳健发展的先决条件，通过开展“质量管理年”等抓内控、强根基的风险管理主题活动，在全行范围内树立了“合规创造价值、合规人人有责”的理念，主动合规发展成为潍坊银行人的共识。

同时，潍坊银行还稳步推进全面风险管理体系建设，制定了《潍坊银行2015—2020年全面风险管理体系建设中长期规划》。随着全面风险管理体系建设各项项目的推进和成果落地，潍坊银行初步搭建起分工合理、职责明确、报告关系清晰、三道防线为主体的风险管理架构，形成层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险管理政策制度体系，为自身的稳健发展奠定坚实基础。

文化：凝聚内生动力

企业文化是企业的灵魂，是企业的价值

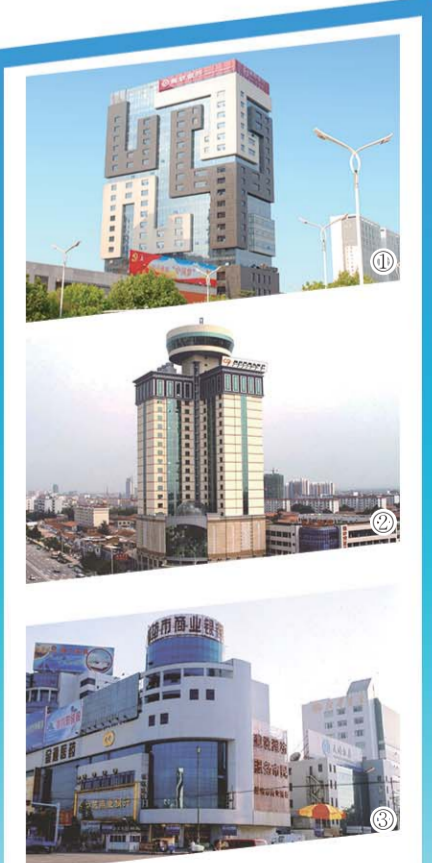
观，是企业的基因。潍坊银行的发展史，也印证了这一观点。

潍坊银行于2002年启动企业文化建设，并随着时代发展不断深化完善，逐步明确了自身的核心价值观、发展愿景、发展宗旨、企业使命、市场定位、人才理念和服务理念，并始终把培育企业文化价值观这个核心，不断完善模式、丰富载体、深入推进，形成较为完善的企业文化建设机制。

如今，企业文化成为潍坊银行新入职员工的必修课，通过《筑梦行》企业文化导入手册等教材，潍坊银行不遗余力地推动企业文化宣贯和传承，受到社会各界及全体员工的一致好评。尤其是行党委充分发挥党群组织的职能作用，建立职工互助基金，开展员工及其家属重大疾病救助活动，极大增强了职工的归属感。

在实现自身业务快速发展同时，潍坊银行常怀感恩之心，积极投身社会公益事业，努力践行社会责任。潍坊银行自行组织编创了《小小银行家》《农民金融知识50问》等金融基础知识读本，积极宣传和普及金融知识；汶川、玉树地震及潍坊地区洪灾发生后，潍坊银行全体员工第一时间伸出援助之手；积极做好包村联户和选派第一书记工作，探索形成“建一套班子，带一支队伍”的工作方法；积极与偏远地区小学对接，用实际行动提升偏远地区学校的软硬件教学条件，改善学校的教学环境。

结合自身行业优势，潍坊银行把金融精准扶贫和金融服务乡村振兴作为全行首要政治任务，聚焦建档立卡贫困户、扶贫产业项目、基础设施建设等重



① 潍坊银行2010年至今的总行办公大楼
② 潍坊银行(潍坊市商业银行)2004—2010年总行办公大楼旧址
③ 潍坊银行(潍坊市商业银行)1997—2004年总行办公大楼旧址
④ 市民展示潍坊银行发行的公共自行车卡——“鸢都绿卡”
⑤ 2019年9月27日，潍坊银行举办“歌唱祖国——庆祝新中国成立70周年歌咏比赛”
⑥ 潍坊银行举办潍坊市首个市区绿道半程马拉松邀请赛