

龙南市民政局

关于印发《2025 年龙南市老年人意外伤害保险 宣传工作方案》的通知

各乡镇人民政府：

为进一步做好我市老年人意外伤害保险工作，现将《2025 年龙南市老年人意外伤害保险宣传工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



2025 年龙南市老年人意外伤害保险宣传 工作方案

为深入学习贯彻党的二十届三中全会精神和习近平总书记关于老龄工作的重要指示批示精神,进一步做好老年人意外伤害保险工作,加大政策宣传力度,确保老年人了解自身权益,不断提升广大人民群众知晓率、赔付率和满意度,根据我市实际,特制定本方案。

一、宣传主题

银龄无忧,保障同行

二、工作目标

深入贯彻实施积极应对人口老龄化国家战略,认真落实《江西省民政厅 江西省财政厅关于做好 2024-2026 年度全省老年人意外伤害保险工作的通知》(赣民字〔2024〕14 号)有关要求,充分利用各类媒体手段和城乡社区等各类宣传平台,面向全社会开展形式多样的老年人意外伤害保险宣传活动,普及保险知识,增强风险防范意识,帮助老年人形成正确认识、了解自身权益,确保政策知晓率达 95%以上,确保赔付顺畅,进一步提高赔付率。

三、宣传范围

(一)在全市范围内面向广大群众做好宣传,提升全社会对老年人意外风险防范的认知。

(二)重点覆盖人员:城乡特困供养和重点优抚对象中的 60

周岁及以上老年人，以及除上述两种对象之外的 70 周岁及以上老年人；老年人的子女、家属、监护人。

(三)市民政局负责养老有关工作人员、各乡镇民政分管领导、民政业务人员、养老服务机构工作人员及其他面向老年人服务的基层工作人员。

四、宣传内容

1.老年人意外伤害保险政策：承保公司、保险对象、保险保障范围、保险责任、赔付标准等。

2.老年人意外伤害保险理赔流程、理赔材料及承保公司联系方式。

3.老年人意外伤害保险理赔过程中常见问题，通过梳理本地真实理赔案例，以故事化、情景化方式进行典型案例宣传。

五、宣传方式

采用“线上+线下、传统+创新、集中+常态”相结合的方式，实现全方位、立体化宣传。

(一)线下宣传

1.折页宣传。市民政局将中国人民财产保险股份有限公司赣州分公司（以下简称“承保公司”）印制的 2025 年老年人意外伤害保险宣传折页分发至各乡镇，通过乡镇和村(社区)将宣传折页分发放至老年人手中。

2.专题宣传。结合“敬老月”活动和重阳节、中秋节等传统节日假日，承保公司在人流量较大、老年人活动集中的公园等场所，

通过设置展位、主题宣讲等形式开展老年人意外伤害保险专题宣传活动。

3.巡游宣传。承保公司利用巡游车 LED 屏在城区或乡镇进行巡游宣传。

4.媒体宣传。承保公司通过报纸、电视台、“村村通”广播等渠道对 2025 年老年人意外伤害保险政策、理赔流程、理赔材料准备等进行宣传。

5.联动宣传。市民政局加强与行政审批、卫健、医保等部门联动协调，在社区养老服务场所、医院、市民服务中心、办事服务大厅、老年活动中心等场所定期开展政策宣传，投放宣传资料，形成浓厚宣传氛围。

(二)线上融媒体宣传

1.政务媒体宣传。市民政局通过政府网站、龙媒体等方式，发布政策图解、政策指南等，对 2025 年老年人意外伤害保险政策、理赔流程、理赔材料等进行宣传。

2.社交媒体宣传。承保公司结合实际，利用抖音、快手等中老年用户活跃平台，制作方言版、情景短剧类宣传短视频等形式进行宣传。

3.社群宣传。依托村(社区)、小区居民微信群等，推送政策要点、案例、问答等，鼓励居民积极转发。

(三)集中培训

市民政局联合承保公司，采用会议培训的方式开展集中培训，

组织民政负责同志、养老服务机构有关同志、各乡镇民政分管负责同志及有关工作人员对 2025 年老年人意外伤害保险政策、理赔流程、理赔材料等进行培训，确保传达至各村(社区)工作人员，做到以点带面，工作人员知晓率达 100%。

(四)承保公司日常工作宣传

承保公司在推动 50 周岁到 69 周岁意外伤害商业保险过程中，加大对老年人意外伤害保险政策、理赔流程、理赔材料等宣传，扩大老年人意外伤害保险知晓率。在开展业务过程中，对老年人意外险进行宣传。加强保险公司电话接线员、理赔专员培训，加强与服务对象做好服务对接，确保服务热线、咨询电话畅通，有力提升咨询服务体验和赔付效率。创建老年人意外伤害保险微信群，搭建互动平台，促进日常交流和咨询。

六、工作安排

(一)宣传准备阶段(7 月 24 日-7 月 31 日)

市民政局做好局网站、媒体等宣传准备，提前做好会议培训宣传准备。承保公司印制好宣传折页，与赣南日报社、赣州电视台、“村村通”广播、巡游车等做好对接工作，结合实际制作宣传片、短视频等。

(二)宣传实施阶段(8 月 1 日 - 10 月 31 日)

1.市民政局联合承保公司组织各乡镇相关工作人员召开老年人意外伤害保险工作培训会，传达工作要求，将老年人意外伤害保险工作落实到每个乡镇、村(社区)。

2.承保公司加强与各乡镇、村(社区)联系对接,采取入户宣传、张贴海报、发放宣传折页、开辟专栏等形式,共同做好老年人意外伤害保险宣传工作。妥善部署各乡镇、村(社区)做好现场宣传布点和前期公告工作,每个乡镇至少举办一次老年人意外伤害保险现场宣传活动,加大宣传力度,提高群众知晓率。

3.承保公司要成立老年人意外伤害保险专项工作组,配备素质高、业务精的专业团队,走进乡镇开展集中理赔活动,活动中对已发生意外险事故的老年人现场收集理赔材料,及时足额赔付发放理赔凭证。乡镇需摸排辖区内统保人员名单,及时掌握老年人的需求,对出行困难的老年人由承保公司安排专人上门提供理赔服务,确保每一位老年人的知情权和受益权。

4.市民政局结合“敬老月”活动开展老年人意外伤害险宣传,联合承保公司在人流量较大、老年人活动集中的公园、商场、社区等场所组织开展老年人意外伤害保险专题宣传活动。同时,结合重阳节、中秋节等传统节日走访慰问开展好政策宣传。

(三)总结提升阶段(11月1日-11月15日)

承保公司应定期向市民政局报送宣传工作情况,扎实推进老年人意外伤害保险赔付工作,总结提炼宣传、理赔、督导工作过程中的经验方法,进一步提升理赔工作效率,实现应赔尽赔、应保尽保。11月15日前承保公司将老年人意外伤害保险宣传、推进、理赔等情况报至市民政局。市民政局结合实际情况,对本辖区老年人意外伤害险服务流程和服务质量等进行满意度测评。

七、工作要求

(一)精心组织实施。开展老年人意外伤害保险工作是深入贯彻习近平总书记关于老龄工作重要论述、实施积极应对人口老龄化国家战略的重要举措，也是增进老年人福祉的惠民政策。各乡镇要强化组织领导，压实工作责任，承保公司应积极探索创新宣传推广方式，丰富宣传载体，形成老年人意外伤害保险工作良好宣传氛围。

(二)强化宣传实效。市民政局指导好承保公司紧扣老年人需求做好宣传。在宣传方案设计上，结合社会公众、统保对象和工作人员等不同群体特点和需求，分群体、分类别进行宣传策划；在活动内容上，要切实将为老年人办理人身意外伤害保险政策宣传普及与提升老年人幸福感、获得感有机结合；在活动形式上，要创新宣传手段、扩大宣传范围，多渠道开展宣传活动，形成良好氛围。

(三)严格活动管理。各乡镇在开展宣传活动过程中要严格贯彻落实中央八项规定精神，坚持节俭高效原则，提前做好舆情管控、风险预估和风险防控，选择安全、合理、高效的方式进行活动宣传。