

政企协同聚合力 暖心护航新业态

——中国人寿合肥市分公司交出新业态职业伤害保障经办服务一周年答卷

从“奔波焦虑”到“稳稳幸福”，从“一键报案”到“快认快赔”……自2025年7月安徽省新就业形态人员职业伤害保障试点正式启动以来，在合肥市人社局专业指导下，中国人寿合肥市分公司秉持“以人民为中心”的发展思想，深耕新就业形态人员职业伤害保障（以下简称“新职伤”）经办服务，为奔波城市街巷的外卖骑手、网约车司机、同城配送员等新业态劳动者筑牢保障屏障，交出一份兼具力度、速度、温度、担当的民生服务答卷。

破题纾困： 补齐保障短板，破解从业“裸奔”难题

新业态从业者是维系城市高效运转、赋能平台经济发展的重要群体，但行业用工灵活、人员流动性强、劳动关系松散的特性，让传统绑定固定劳动关系的工伤保险难以适配行业需求，长期以来从业者面临事故认定难、理赔办结慢、权益保障弱三大痛点，意外受伤、身故后权益无处兜底。

2025年7月1日，《安徽省新就业形态人员职业伤害保障试点实施暂行办法》正式施行，合肥市迅速落地，实行“平台企业按单缴费、个人接单即参保”模式，保费全部由平台承担，从业人员无需支付任何费用，即可享受医疗救治、伤残补助、工亡抚恤等全链条保障。

中国人寿安徽省分公司凭借在政策性保险领域的专业优势，成功中标“安徽省新就业形态人员职业伤害保障试点委托办理服务项目”，中国人寿合肥市分公司具体承接相关工作。公司相关负责人表示，这既是政府部门对中国人寿专业能力的高度信任，更是央企必须扛牢抓实的民生责任，公司将全力做好经办服务，守护新业态劳动者职业伤害保障权益。

实干赋能： 政企多方联动，跑出经办服务国寿加速度

试点启动后，中国人寿合肥市分公司将新就业形态职业伤害保障工作列为“一把手”重点工程，锚定高标准部署、高质量推进、高效率落实工作目标，搭建统筹有序、政企协同、规范专业、风控完备的一体化经办服务体系，聚力打造合肥政保经办服务标杆样板。

高位统筹调度，压实层级责任。公司党委书记、总经理郭澄刚亲自部署，迅速成立专项工作领导小组和工作小组，形成“一把手”负总责、分管领导牵头抓、各部门协同推进的工作格局。

深化政企协同，畅通沟通链路。以健康保险部为牵头部门，组建新职伤专项工作小组，与合肥市人社局工伤处建立常态化沟通机制，实行“周沟通、月总结”，确保政策上传下达无缝衔接。

聚力平台协同，实现共建共赢。主动对接10家平台企业合肥片区负责人及经办人员，建立微信工作群，实时解答职业伤害认定、材料提交等问题，构建“相互理解、相互支持、协同共赢”的合作模式。

锻造精锐队伍，提升专业素养。坚持优中选优、专业赋能，遴选27名骨干员工派驻省、市、县（区）三级经办岗位，经办团队平均年龄不到30岁，本科及以上学历占比53%，专项配备医学专业人才强化事故核查、伤情核验能力。依托企业内部实训+人社专项培训双向培育模式，吃透政策细则、规范办案标准，打造专业化、精细化、规范化经办队伍。

规范全链流程，严把经办质量。严格规范案件查勘、事故认定、伤残鉴定、待遇核算、赔付支付全流程闭环管理，严守“审核从严、取证从实、认定从准、赔付从快”的工作标准，以标准化流程、精细化服务保障每一起案件公正高效办结，切实维护新业态劳动者合法权益。

温情守护： 深耕便民服务，彰显央企为民温度

试点落地以来，中国人寿合肥市分公司始终聚焦



新业态从业者办事跑腿多、理赔耗时长、遇事不懂办等痛点，持续优化服务链路、提速理赔时效、升级便民举措，以暖心服务守护城市奔跑者安心从业。

锚定民生底线，护航权益落地。公司全力攻坚重点敏感案件理赔工作，率先实现敏感案件零延误。截至7月底，合肥地区新业态职伤新增7起死亡申报案件，其中5起已严格遵照政策时限，完成全部认定流程与待遇核发，工亡补助金、丧葬补助等专项款项第一时间兑付到位，以稳妥保障抚平家庭伤痛，助力守护社会安稳。同时，立足骑手、网约车司机等新业态从业者办事痛点，公司创新打造小伤快赔特色服务，全域推行职业伤害简易案件快办快赔模式，针对事实清楚、材料齐全、权责无争议的轻微工伤案件，承诺7个工作日内完成待遇全额拨付，目前已高效办结小伤理赔148件。依托流程精简、环节压缩，持续缩减案件审核、认定、赔付全周期，最大限度减少参保人办事频次，实现全年群众信访投诉零发生，用贴心服务收获从业者广泛好评。

平凡服务见初心，暖心理赔显担当。一个个真实案例，见证国寿守护力量，传递国寿温情。

百万赔付暖心慰藉，守护遇难家庭希望。2025年8月15日，美团兼职外卖骑手小杨（化名）在暑假取餐途中遭遇交通事故不幸离世。这是合肥市新业态职伤保障试点推进中的首例工亡认定案件。接到案件后，中国人寿合肥市分公司与市、区人社部门迅速组成联合调查小组，奔赴交警大队调取监控、逐帧核查，顶着酷暑辗转7家外卖商家实地走访，最终确认事故属于工作履职。不久后，110万元身故保障待遇足额拨付至家属账户。小杨父亲颤抖着接过款项：“没想到这么快就能拿到保障金，谢谢你们为我们撑起了一片天。”

一键线上便捷报案，智慧服务省时省心。2026年2月2日，外卖骑手徐先生在明珠大道避让车辆摔倒，全身多处软组织挫伤。他抱着试一试的心态打开平台APP的“一键报案”功能，线上提交事故经过和诊断证明。系统后台迅速响应，中国人寿经办人员联动交警部门调取监控、核查接单轨迹，短短数日完成职业伤害认定，医疗费全额报销、停工留薪期生活补助等各项待遇及时到位。徐先生感叹：“没想到线上报案这么方便，心里别提多踏实了！”

七日小额快速赔付，异地养伤无忧办理。外卖骑手李师傅在配送途中遭遇车祸致右手骨折，因急需返乡休养，曾对理赔流程焦虑万分。在工作人员“最快7个工作日完成拨付”的承诺下，数日后赔付款如期到账。身在东北老家养伤的李师傅接到回访电话时倍感

温暖：“不用我来回跑腿，赔付金这么快就到账了！”

自2025年7月1日试点启动以来，合肥七区五县新就业形态职业伤害保障工作落地成效显著，民生兜底效能持续释放。截至2026年上半年，全市共受理职业伤害待遇申请案件4114件；完成职业伤害确认3703件，职伤案件调查率达95%；完成劳动能力鉴定1125件；工伤保险基金管理中心累计完成待遇报销1419件，支付职业伤害保障待遇共计3272.08万元，其中通过“小伤快赔”机制完成拨付的案件达148件，全市参保人数、参保订单量均占全省近40%，是全省试点的重要承载区域。

笃行致远： 坚守央企担当，筑牢长效民生保障

立足经办本职，中国人寿合肥市分公司不止于落地普惠保障政策，更立足长远赋能新业态行业健康发展，以数字化改革、便民化升级、全链条风控，筑牢长效民生保障防线。

搭建专属服务阵地，破解办事零散痛点。针对新业态劳动者咨询渠道零散、服务响应滞后、业务指引不统一等办事难题，在合肥市人社局指导下，公司筹建全市专属新职伤电话呼叫中心，打造一体化便民服务端，实现业务咨询、电话核验、办事引导一体化服务，目前项目正在试运行。同步建立事故备案+待遇申请同步联动机制，骑手一键报案后，客服24小时内联系受伤人员进行电话调查并对受伤人员进行职伤待遇申请进行指导，解决从业者“不会报、去哪报”办事难题。

深耕数字科技赋能，打造省级服务标杆。依托省、市人社部门专业指导，公司规划1-2年提质升级周期，全方位搭建数字化、精细化、规范化职伤经办全新体系。创新融合“微信1对1服务+AI智能机器人”双线服务模式，重构业务全经办流程，预计精简办事环节、压缩经办时限各超30%，彻底破解从业者办事“多头跑、反复跑”难题。

打通线上服务壁垒，实现业务一网通办。联动工伤管理部门、技术运维团队，迭代升级新职伤线上业务系统，深度落地“互联网+民生保障”服务模式，打通报案、工伤认定、鉴定申请、待遇申领全流程线上通道，实现业务一网通办，真正实现数据多跑路、劳动者少跑腿。

抓实风控宣教并举，从源头降低从业风险。公司常态化归集研判各类职伤案件数据，深挖事故成因、风险特点，形成专项研判报告，为行业风险防控、社会民生维稳提供专业数据支撑。同时，加强与平台企业、交警等部门联动，针对超速、闯红灯等常见交通违法行为开展常态化安全宣教，提升平台企业安全管理水平及从业人员的安全与法治意识，从源头减少职业伤害事故，筑牢从业者平安从业防线。

风劲潮涌千帆竞，笃行实干启新程。新职伤试点工作，是政企协同赋能民生、金融央企护航新业态发展的生动实践。下一步，中国人寿合肥市分公司将持续锚定民生主业，优化经办机制、精简服务流程、升级数字服务，紧盯新业态劳动者核心诉求，做实做细民生保障服务，持续织密城市新业态从业者保障安全网，助力合肥市平台经济规范健康可持续发展，以硬核央企担当，守护每一位城市奔跑者平安前行。

李颖