

# 苏州市民政局 苏州市财政局

苏政民老龄〔2025〕3号

## 关于规范三项惠老保险相关事项的通知

各县级市（区）民政局、财政局，姑苏区民政和卫生健康局，苏州工业园区、虎丘区社会事业局：

户籍老年人人身意外伤害保险（以下简称意外险）、养老机构综合责任保险及居家养老服务组织责任保险（两个统称责任险，意外险和责任险统称三项惠老保险）实施以来，为老年人及其家庭、养老服务机构减少或弥补因意外伤害带来的经济损失、提升了抵御意外风险的能力。为确保三项惠老保险可持续健康发展，现对三项惠老保险有关事项规范通知如下。

### 一、关于政策调整流程

三项惠老保险政策调整分保费标准调整和赔付标准调整。

调整需遵循以下要求。

（一）调整启动。根据承保公司年度履约报告、第三方调研报告或评价报告，当简单赔付率（年度总赔付金额占年度总保费的比例）异常，或出现对比周边地区一些赔付标准过高或过低等情形，可视情况启动调整程序。

（二）评估论证。民政部门结合调研、承保公司履约或第三方评估等报告及我市三项惠老保险实施情况起草相应调整方案，并对调整风险进行评估，征求财政部门及各地民政部门意见修改完善后，召开专家论证会最终确定调整方案。涉及保费标准调整需征求财政部门意见。

（三）研究公示。三项惠老保险政策调整方案需经市民政局党组研究确定，涉及保费标准调整需按重大民生政策标准调整程序研究确定。保费标准或赔付标准调整的，需及时在一定范围予以公示，接受群众监督。

（四）组织实施。涉及保费标准调整的，市级民政、财政部门需联合下发相应调整通知。在上期保险到期前两个月，民政部门应当按照政府采购有关程序和流程组织采购；采购结束后，应及时下发年度开展三项惠老保险通知并组织实施。

## **二、关于组织实施**

三项惠老保险按下列要求具体组织实施。

（一）统一采购事项。三项惠老保险原则上由各地或单位委托市民政局牵头统一采购；根据实际情况需要，也可由各县

级市（区）轮流牵头统一采购，或各单位自行采购。各险种实行三年一招确定承保公司，除第一年明确具体采购标的外，后两年保费据实结算；各险种涉及到本通知第一条所示的调整事项的应当重新进行采购。统一采购的，采购实施主体代表委托采购单位与承保公司统一签订采购合同及服务协议；各地民政部门或镇（街道）根据需要可与承保公司签订相应合同或服务协议。三年合同期内，后两年每年年初承保公司需与保费保障单位签订相应补充合同或协议。意外险的承保公司需每年年初为每位投保的老年人生成电子保单；养老机构综合责任保险的承保公司需每年与投保的养老机构签订合同；居家养老服务组织责任保险的承保公司需每年与镇（街道）签订合同，并附镇（街道）所有社区或居家养老服务设施清单。

（二）统一保费标准。三项惠老保险各险种的基础保费全市统一标准。其中，各地在预算次年意外险的保费时，两个年龄段户籍老年人数按前一年年底减少1周岁的人数再减去近5年相应年龄段平均每年去世人数进行测算预算保费。意外险保障人群为上年底前满60周岁的户籍老年人，今后视延迟退休政策实施情况及国家对老年人界定年龄变更而相应调整。责任险的保费标准按照养老机构综合责任保险、居家养老服务组织责任保险有关规定要求执行。

（三）统一赔付标准。三项惠老保险的理赔方案全市统一，各项条款具体赔付标准全市统一，避免各地因赔付方案和标准

不统一引发矛盾问题。养老服务机构住养或服务的老年人出现意外伤害，按照保险相关规定可以由责任险及意外险综合赔付，具体视情况确定。

### 三、关于政策宣传

为提升三项惠老保险政策的知晓度，每年根据实际情况，民政部门与承保公司联合采取各种形式加大宣传力度。

（一）发动媒体宣传。每年三项惠老保险项目实施后，民政部门、承保公司利用单位的微信公众号发布宣传信息，年度根据实际情况及时再推送相关宣传信息，并视情与广播、电台、报刊等合作加大宣传力度。

（二）单页手册宣传。每年三项惠老保险项目实施后，承保公司根据民政部门意见印制好宣传单页、宣传手册下发宣传。意外险的发放到每个社区（村）方便老年人或家属取阅，责任险的发放到每个养老服务机构宣传。

（三）张贴宣传海报。每年承保公司根据民政部门意见印制好宣传海报，意外险的发放到每个社区（村）或小区，责任险的发放到养老服务机构，在公共宣传栏张贴进行宣传。

（四）推送友情提示。在意外险宣传单页印制发放时，各地民政部门通过办公系统向同级及下级所有部门或单位推送友情提示，便于各单位职工查阅向家中老人宣传。

（五）发送提醒短信。每年上半年，意外险承保公司通过相应平台向所有保障老年人发送一条有关意外险理赔事项提醒

短信。

(六) 借助活动宣传。结合组织或参与的各类活动，向参加活动的人群宣传三项惠老保险相关政策。

(七) 与医疗机构合作宣传。意外险的承保公司与全市所有医疗机构合作，针对住院老年人特别是骨折住院老年人进行重点宣传。

#### **四、关于监督管理**

(一) 履约自查报告。承保公司优化流程做好日常理赔工作，优化服务方便被投保对象申请办理理赔，并及时归档理赔、拒赔、投诉等材料。承保公司每季度应召开保险工作例会，并向市、县两级民政部门提供每季度的理赔情况报告。承保公司对全年履行合同、协议落实及理赔情况进行自查，并于年底前向市、县两级民政部门提交履约报告。

(二) 数据共享比对。每月月初，承保公司应将上个月理赔过程性管理字段（包括但不限于报案时间、报案机构或人、理赔人员、立案时间、赔付金额、赔付时间等）准确提供给民政部门。民政部门通过大数据比对了解、核查赔付情况。

(三) 强化监督检查。市及各县市（区）民政部门加强对保险理赔及服务情况的督查，重点对承保公司日常理赔、迟赔、拒赔及宣传等情况进行监督检查或抽查。

(此页无正文)



2025年12月24日



(公开形式：主动公开)

---

苏州市民政局办公室

2025年12月24日印发

---