

## 徐州经开区：为「赶时间的人」打造幸福驿站

本报记者 何相潭

“赶时间的人没有四季，只有一站和下一站……”徐州籍“外卖诗人”王计兵用诗歌描述了外卖骑手、快递员等新就业群体穿梭街巷的奔波日常，也为他们勾勒出了鲜活的画像。

徐州经开区坚持从群体需求出发，锚定“突出抓好新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设”部署要求，因地制宜打造“暖新”场景，着力构建全方位、全领域、全天候服务矩阵，为这些“赶时间的人”筑起一座座兼具温度与质感的“幸福驿站”，让党的温暖精准传递到新兴领域“最后一米”。

## 设施友好 打造通行无阻便利网

作为城市“摆渡人”，新就业群体户外作业时长占比高，对便捷服务设施的需求尤为迫切。在空间布局上，徐州经开区坚持“就近可及、全域覆盖”原则，整合沿街商铺、社区服务中心、党群服务站等各类资源，科学规划服务站点位置，确保外卖骑手、快递员等群体在工作途中“抬眼可见、举步即达”。

走进大庙街道平安物流园的“司机之家”，便捷充电设备、免费饮水、应急药箱、雨具、手机支架等物资供应是“标配”，休息床铺、健身区、淋浴间，再加上与万邦医药携手推出的定期专家坐诊和购药优惠服务，构成了特色“优配”。这只是区域联动完善货运服务的一个缩影，徐庄镇新就业群体基层服务站精准对接货车司机需求，在提供饮水热餐、休憩充电、应急医疗等基础保障的同时，定期开展行车安全培训、法规政策咨询，并联合汽修网点提供简易故障排查与轮胎充气服务，让货运劳动者歇脚更安心。

## 保障友好 护航骑手幸福梦

“幸福是什么？对我们外卖骑手来说，幸福就是收入有保障、生活有着落、未来有盼头。”在徐州经开区，越来越多的新就业群体正通过服务站点的保障友好服务，逐步实现自己的“幸福梦”。

依托各级各类服务“点、站、场”，党组织牵头开展形式多样的关爱活动。春节前夕，大黄山街道邀请书法爱好者参加志愿活动，现场书写“福”字与春联，为外卖小哥送去暖“新”祝福。定期聚焦群体精神需求，开展生日主题活动，组织当月过生日的外卖骑手齐聚驿站过集体生日，“以前过年跑单只能匆匆吃口饭，现在能收到手写的春联，心里特别暖，生日还有大家一起庆祝，感觉在

心、出行有保障。

设施友好不仅体现在硬件建设上，更体现在细节关怀中。东环街道选取地理位置相邻、新就业群体活跃度高的星光、前蟠桃、后蟠桃3个社区，率先启动友好社区区域连片建设。连片区域统一规划建设标准，在小区的出入口、主要道路节点设置了6张骑手“友好地图”和21个专属指向标，形成了覆盖整个区域的导航网络。清晰的指引标识、温馨的标语，使新就业群体在该区域内都能享受到无障碍的一致性服务体验。

今年以来，徐州经开区依托社区党群和便民服务中心提升新就业群体专属服务区42个，依托商圈、专业市场、司机之家打造特色服务站点5个，扩充“友好社区”“爱心商家”20个，增设电动车换电站2处，不断把新就业群体的行动轨迹变成党组织关心关爱的服务路径。

异乡也有了‘家人’。”外卖骑手陈师傅笑着说。

金龙湖街道不断深化“医食住行学”服务体系，个性化定制“家庭医生”方案，拓展多元“小哥食堂”种类，联合“爱新”中介，遴选特价房源，推出优惠租房政策，打造“小哥公寓”计划，布局换电服务网络，依托爱心商户实现即时道路救援，聚焦个人成长及职业发展，提供“菜单式”赋能清单。

从生活上的悉心照料，到健康上的坚实守护，再到发展上的有力支撑，保障友好如同一股源源不断的暖流，浸润着新就业群体的心田，让他们在城市中能够安心工作、舒心生活、稳步发展。

## 制度友好 激活基层治理新动能

如果说设施友好是服务站点的“硬件支撑”，那么制度友好就是激活基层治理效能的“软件核心”。徐州经开区立足新就业群体流动性强、接触面广、信息来源多等特点，以制度建设为突破口，不断完善服务保障机制，引导新就业群体积极参与基层治理，实现“服务”与“治理”的双向赋能、良性互动。

创新建立“新就业群体+基层治理”联动机制，金龙湖街道金龙湖社区与外卖站点

共建第一支“龙小新”流动网格员服务队，邀请外卖小哥参与基层治理，制定详细的工种职责、激励机制和培训计划。新就业群体在日常工作巾，化身“城市观察员”“文明宣传员”“应急响应员”，及时发现并上报城市管理中的问题隐患，积极参与文明城市创建、政策宣传、应急救援等志愿服务活动。

“我们每天走街串巷，对辖区情况比较熟悉，能为基层治理出一份力，感觉很有意义。”外卖骑手志愿者张师傅说。

制度友好让新就业群体从“旁观者”变成了“参与者”，从“服务对象”变成了“治理力量”。徐州经开区通过线下走访、线上对接相结合的方式，配置“连·新”信箱、“问题墙+回音壁”等诉求收集渠道，定期开展“你温暖城市·我温暖你”“小哥有话说”座谈会，一方面了解新就业群体的急难愁盼问题，另一方面也让新就业群体了解社区治理的重难点，引导新就业群体对日常发现的风险隐患问题“随手拍”“随时报”，建立社会基层治理的“双向奔赴”连接机制。

为外卖骑手提供义诊服务。  
当月过生日的外卖骑手齐聚驿站一起过生日。 受访者单位 供图



## 十四载安康守护暖彭城

——中国人寿寿险徐州市分公司为老年人撑起幸福晴空

本报记者 陈羿帆

人口老龄化是新时代我国社会发展面临的重要课题，积极应对人口老龄化、加快发展为老事业，是关乎民生福祉、社会和谐的重大举措。作为金融央企分支机构，近年来，中国人寿寿险徐州市分公司（以下简称“徐州国寿”）始终牢记“为党工作、为国经营、为民服务”的初心使命，深度贯彻国家及徐州市关于老龄事业发展的各项决策部署，与地方政府部门同心同向、协同发力，持续深化“安康关爱行动”。从政策落地到服务创新，从经济补偿到人文关怀，徐州国寿逐步构建起全方位、多层次、高品质的养老保障服务体系，为我市老年人筑起一道坚实的幸福屏障，让“老有所养、老有所医、老有所乐、老有所安”的美好愿景在彭城大地落地生根。



走入社区服务老年客户。 本报记者 陈羿帆 摄

## 政策引领强根基 政企同心践使命

“安康关爱行动”的蓬勃发展，始终离不开国家战略的指引与地方政策的支撑，更得益于徐州国寿与政府部门的高效协同。作为一项深耕十四载的民生工程，其发展脉络始终紧扣时代脉搏，彰显着对老年群体的深切关怀。

2009年，江苏省委、省政府提出推广老年人意外伤害保险，为这项民生工作埋下伏笔。2012年，江苏省老龄办与中国人寿寿险江苏省分公司联合发文，正式启动“安康关爱行动”，徐州国寿迅速响应，成为徐州地区该项工作的核心

践行者。此后，从国家四部委明确“稳步推进老年人意外伤害保险”，到江苏省将其纳入“十四五”老龄事业发展规划和新时代老龄工作要点，政策红利持续释放。

立足徐州本土，市政府办公室印发的《徐州市“十四五”老龄事业发展规划》，明确提出老年人意外伤害保险参保率≥70%的预期目标，为行动开展划定了清晰路徑。2025年，民政部等19部门联合发文要求全面推广老年人意外伤害保险，江苏省民政厅、老龄委相继将“安康关爱行

动”纳入年度重点工作，徐州国寿第一时间贯彻落实，将上级政策与徐州养老实际紧密结合，推动各项要求落地见效。

十四年来，徐州国寿始终以政策为遵循，主动对接市、县（区）民政、老龄等部门，建立常态化协同机制，从政策宣传、参保组织到理赔服务，形成全链条联动格局。这种“政府引导、央企主责、社会参与”的模式，让“安康关爱行动”从一项保险业务，成长为徐州养老服务体系建设的重要组成部分，成为政企协同服务民生的典范。

## 体系筑基强服务 专业队伍显担当

坚实的服务体系与专业的人才队伍，是“安康关爱行动”在徐州持续深耕的核心支撑。徐州国寿依托集团资源优势，立足本土实际，将服务网络织密到城乡每一个角落，让老年人在家门口就能享受到便捷可靠的保障服务。

作为连续23年入选《财富》世界500强的央企分支机构，徐州国寿深度融合融入徐州经济社会发展，2025年实现保费收入63.7亿元，以绝对领先优势稳居市场主导地位。依托这一坚实基础，公司构建了覆盖全市城乡的立体化服务

网络——上百个服务网点遍布各县（市、区），从城区街道到乡镇村落，形成“市级统筹、县级落地、乡镇覆盖”的服务格局。

在队伍建设上，徐州国寿打造了一支6000余人的专业服务团队，其中近400人专职负责“安康关爱行动”。这支队伍中既有熟悉保险业务的骨干员工，也有扎根基层、通晓民情的服务专员，他们经过系统培训，不仅精通政策条款，更善于用通俗语言为老年人答疑解惑，用贴心服务解

决实际问题。

为了让服务更贴近老年群体需求，徐州国寿对所有线下网点进行适老化改造：轮椅、老花镜、放大镜等一应俱全，专门设置敬老窗口，实行“一对一”陪同、优先叫号制度。对于行动不便的老年人，团队主动提供上门服务，从投保咨询到理赔办理全程代办，真正打通服务群众的“最后一公里”。部分网点还增设健康体验专区，免费提供量血压、测血糖等基础服务，让网点成为老年人的“便民服务站”和“暖心港湾”。

## 模式创新提质效 精准关爱暖人心

时代在发展，老年人的保障需求也从单纯的经济补偿，向多元化、个性化服务延伸。徐州国寿主动顺应趋势，不断创新服务模式，推动“安康关爱行动”从“保风险”向“保幸福”升级，让保障更有温度、服务更具精度。

在常态化服务中，徐州国寿深入开展“进企业、进社区、进养老机构、进乡村”系列活动，2025年累计组织2200余次，其中进乡村服务1700余次，占比超七成，真正把服务送到田

间地头、村口巷尾。针对理赔这一关键环节，公司推行“快处快赔”机制，2025年组织理赔回访及上门送赔服务1300余次，协助600余位老年人办理照护保险，平均理赔时效较往年缩短30%，让老年人遭遇意外后能快速获得经济支持。

积极参与承办“老彭友·手拉手”公益互助活动，服务模式再次升级。项目聚焦城乡独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等60周岁以上特殊困难老年人，根据居家安全风险程

度实施精准关爱。践行“老老相伴”理念。这种专业力量与志愿力量相结合的模式，既补齐了养老服务短板，又激活了银龄人力资源价值，让关爱服务直达最需要的群体。

在产品供给上，徐州国寿结合近年来老年人出行需求增加的实际，优化升级保险产品，提高出行保障额度，构建全方位、多层次的保障体系。产品定价坚持普惠原则，推出不同档位保费选项，让老年人“买得起、买得到、愿意买”，真正实现“小保费、大保障”。

## 人文关怀聚合力 民生实效获赞誉

养老保障不仅需要经济支撑，更需要情感慰藉和精神滋养。徐州国寿在推进“安康关爱行动”过程中，始终坚持以人为本，将人文关怀融入服务全过程，用实际行动营造敬老爱老的社会氛围，让老年人感受到实实在在的温暖。

精准扶贫困难群体是重点工作之一。2025年，徐州国寿联合政府部门开展“敬老关爱”“特殊家庭慰问”等活动，慰问团队不仅送去米、面、油等生活用品，更与老年人促膝长谈，了解他们的健康状况和生活难题，为行动不便的老人现场办理保险手续，为患病老人对接理赔服务，让困难群体切实感受到党和政府的关怀与社会的温暖。

丰富老年人精神文化生活同样不可缺。2025年重阳节参与徐州市民政局主办的“长寿彭祖 颐养徐州”彭城敬老消费季活动，此外，公司还常态化组织老年人义诊、书画展、广场舞大赛等活动，让老年群体在丰富的文化生活中收获快乐、增进交流。

截至2025年10月，全市已有100多万老年人办理“安康关爱行动”老年人意外伤害保险，赔付2.27万人次，理赔金额2178万元。一个个鲜活的案例，见证着“安康关爱行动”的民生实效。云龙区王奶奶连续10年自费参保，10月遭遇车祸住院十余天，徐州国寿服务人员得知后第一时间上门探望，多次走

访收集理赔资料，最终为其办理4000元顶额赔付，而她的年保费仅30元。“这笔钱真是雪中送炭，减轻了家里的负担。”王奶奶的家人感激不已，周边邻居也纷纷主动参保。邳州市张姓老人投保后不慎滑倒受伤，服务人员全程协助家属准备材料，当天就完成33000元理赔支付；沛县李姓老人意外身故后，其子咨询理赔当天，10000元理赔款就到账了；沈女士投保后不幸意外离世，受益人申请理赔当天即获赔2万元，特意赠送锦旗表达感谢。这些快速高效的理赔服务，不仅为家庭送去经济支持，更传递了温暖与希望，让“安康关爱行动”成为徐州老人心中的“定心丸”。

## 深耕十四载铸品牌 砥砺前行启新程

十四载春秋流转，十四载初心不改。从2012年至今，徐州国寿深耕“安康关爱行动”十四载，累计服务老年参保群众超千万人次，支付理赔超4亿元，协助数千名老年人办理照护保险，开展各类敬老活动超万场，用实际行动践行了金融央企的使命担当。

作为徐州养老保障体系的重要参与者和建设者，徐州国寿的努力得到了社会各界的广泛认可：老年人的参保意愿持续提升，参保率稳步向《徐州市“十四五”老龄事业发展规划》提出的

70%目标迈进；政府部门的支持力度不断加大，“安康关爱行动”成为徐州为老服务的标志性工程；群众的口碑越来越好，“有国寿，享安康”成为许多老年人的共识。

站在新的发展起点上，徐州国寿将继续以“走在前、做示范”的担当，紧扣国家积极应对人口老龄化战略和徐州养老事业发展需求，持续优化产品供给、提升服务效能、扩大保障覆盖。在保单理赔上更高效，在产品创新上更精准，在宣传推广上更深入，在增

值服务上更贴心，让“保险+公益+健康服务+精神关爱”的理念落地生根，让更多老年人享受到普惠金融发展成果。

民生所指，国寿所向；夕阳正好，保驾护航。徐州国寿将以更坚定的决心、更务实的举措、更优质的服务，持续深化“安康关爱行动”，为构建徐州特色养老服务体系、守护千万老年人的幸福晚年贡献力量，让每一位彭城老人都能在岁月长河中安享安康，让夕阳之美在坚实保障中更加绚烂。