

为进一步推动保险业做好长期护理保险制度试点服务工作，规范保险公司经营服务行为，切实维护参保群众合法权益，经银保监会同意，现就有关事项通知如下：

一、积极服务民生保障。鼓励保险公司发挥市场机制作用，积极参与社会治理，履行社会责任，提升公共服务运营效率，降低制度运行成本，增强参保群众的获得感和幸福感。

二、提升专业服务能力。保险公司应按照长期健康保险的经营要求完善组织架构、健全制度体系、加强专业人员配备，具有经办基本医保或承办大病保险的经验和为项目所在地提供专业化服务的能力，偿付能力充足，公司治理良好。

三、规范项目投标管理。保险公司参与长期护理保险项目投标，原则上应以地市级及以上机构作为投标人，投标文件须报经总公司审核并取得授权书。保险公司承办长期护理保险项目，还应取得总公司精算意见书和法律意见书。投标人应在投标7个工作日之前向项目所在地银保监会派出机构报送拟投标报告。

四、强化经营风险管控。保险公司承办长期护理保险项目，应强化业务风险管控，规范产品管理与回溯，注重经验数据积累，加强经营情况分析，对长期护理保险业务单独核算，有效开展内部审计，在合同中明确建立风险调节机制，保证服务的可持续性。

五、完善信息系统建设。保险公司应搭建能够覆盖业务全流程的信息系统，逐步推进与医保部门、养老护理机构、医疗卫生机构等相关信息平台的互联互通和信息共享，加强

对信息系统的管理和维护，运用科技手段有效提升管理服务效率。

六、注重护理机构管理。保险公司应根据参保群众实际护理需求，做好护理服务机构遴选、服务质量监督、巡查稽核、考核评价等工作，积极参与护理人员培养体系和诚信体系建设，督促服务机构做好护理人员管理，有效提升长期护理服务质量。

七、压实市场主体责任。保险公司应加强对长期护理保险服务的管理，规范业务流程，强化监督检查，保护参保群众信息安全，健全完善内部问责机制，对存在问题的机构和人员进行责任追究。保险公司及分支机构应于每年3月31日前分别向银保监会及其派出机构报送上一年度长期护理保险项目运行情况报告。

八、加大日常监管力度。银保监会及其派出机构应加强对保险公司经营和服务行为的监管，维护市场秩序，保护参保群众合法权益。重点查处以下问题：投标过程中弄虚作假、恶意压价竞争；挪用、截留、侵占长期护理保险资金；给予保险合同约定以外利益；发生服务能力严重不足或服务质量低下；合同期间内单方中途退出；泄露参保群众个人信息；其他严重影响项目正常运行的情况等。

九、发挥行业协会作用。支持行业协会参与制定长期护理服务规范和标准，探索建立护理服务机构服务评价体系。鼓励搭建长期护理保险服务交流平台，实现资源共享，提升行业服务效能。

中国银保监会办公厅

2021年5月25日

附:

1. 中国银保监会发布《关于规范保险公司参与长期护理保险制度试点服务的通知》

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=986959&itemId=915>

2. 中国银保监会有关部门负责人就《关于规范保险公司参与长期护理保险制度试点服务的通知》答记者问

<http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=986961&itemId=915>