

# 政府工作报告

(上接第二版)扎实推进农村改革发展,巩固和完善农村基本经营制度,有序推进第二轮土地承包到期后再延长30年试点,扩大整省试点范围,完善承包地经营权流转价格形成机制,提高农业社会化服务质效,支持发展新型农村集体经济,创新乡村振兴投融资机制,壮大乡村人才队伍,深化集体林权、农垦、供销社、农业水价等改革,因地制宜推动兴县、富民一体发展,做好“土特产”文章,发展林下经济,促进乡村特色产业延链增效、联农带农,拓宽农民增收渠道,加强文明乡风建设,丰富农民文化生活,推进农村移风易俗,持续改善农村基础设施、公共服务和人居环境,建设宜居宜业和美乡村。

(八)推进新型城镇化和区域协调发展,进一步优化发展空间格局,完善实施区域协调发展战略机制,坚持以人为本提高城镇化质量水平,构建优势互补的区域经济布局 and 国土空间体系。

深入实施新型城镇化战略行动,科学有序推进农业转移人口市民化,全面推进常住地提供基本公共服务,强化随迁子女义务教育保障,推动将符合条件的农业转移人口纳入住房保障体系,畅通参加社会保险渠道,加快补齐县城基础设施和公共服务短板,大力发展县域经济,提高城乡规划、建设、治理融合水平,发展现代化都市圈、优化空间格局,提升超大特大城市现代化治理水平,促进大中小城市和小城镇协调发展,持续推进城市更新和城镇老旧小区改造,统筹城市低效用地再开发,加快健全城市防洪排涝体系,加强燃气、给排水、热力、地下管廊等建设和协同管理,发展数字化、智能化基础设施,完善无障碍适老化配套设施,提升社区综合服务功能,打造宜居、韧性、智慧城市。

加大区域战略实施力度,发挥区域协调发展战略、区域重大战略、主体功能区战略的叠加效应,积极培育新的增长极,深入实施西部大开发、东北全面振兴、中部地区加快崛起、东部地区加快推进现代化等战略,提升京津冀、长三角、粤港澳大湾区等经济发展优势区域的创新能力和辐射带动作用,深入推动长江经济带建设,黄河流域生态保护和高质量发展,支持经济大省挑大梁,在要素保障、科技创新、改革开放先行先试等方面制定支持政策,鼓励其他地区因地制宜、各展所长,高标准高质量推进雄安新区建设,推动成渝地区双城经济圈建设走深走实,深化东、中、西、东北地区产业协作,推动产业有序梯度转移,支持革命老区、民族地区加快发展,加强边疆地区建设,推进兴边富民、稳边固边,积极探索资源型地区转型发展新路径,大力发展海洋经济,建设全国海洋经济发展示范区。

(九)协同推进降碳减污扩绿增长,加快经济社会发展全面绿色转型,进一步深化生态文明体制改革,统筹产业结构调整、污染治理、生态保护、应对气候变化,推进生态优先、节约集约、绿色低碳发展。

加强污染防治和生态建设,持续深入推进蓝天、碧水、净土保卫战,制定固体废物综合治理行动计划,加强新污染物协同治理和环境风险管理,深入实施生态环境分区管控,统筹推进山水林田湖草沙一体化保护和系统治理,全面推进以国家公园为主体

的自然保护地体系建设,推动“三北”工程标志性战役取得重要成果,实施生物多样性保护重大工程,坚定推进长江十年禁渔,健全生态保护补偿和生态产品价值实现机制,积极推进美丽中国先行区建设,不断满足人民群众对良好生态环境新期待。

加快发展绿色低碳经济,完善支持绿色低碳发展的政策和标准体系,营造绿色低碳产业健康发展生态,深入实施绿色低碳先进技术示范工程,培育绿色建筑、绿色能源、绿色交通等新增长点,完善资源总量管理和全面节约制度,加强重点用能单位节能节水管理,有力有效管控高耗能项目,加强废弃物循环利用,大力推广再生材料使用,促进循环经济,健全绿色消费激励机制,推动形成绿色低碳的生产方式和生活方式。

积极稳妥推进碳达峰碳中和,扎实开展国家碳达峰第二批试点,建立一批零碳园区、零碳工厂,加快构建碳排放双控制度体系,扩大全国碳排放权交易市场行业覆盖范围,开展碳排放统计核算,建立产品碳足迹管理体系、碳标识认证制度,积极应对绿色贸易壁垒,加快建设“沙戈荒”新能源基地,发展海上风电,统筹就地消纳和外送通道建设,开展煤电低碳化改造试点示范,规划应对气候变化一揽子重大工程,积极参与和引领全球环境与气候治理。

(十)加大保障和改善民生力度,提升社会治理效能,加强普惠性、基础性、兜底性民生建设,稳步提高公共服务和社会保障水平,促进社会和谐稳定,不断增强人民群众获得感幸福感安全感。

更大力度稳定和扩大就业,就业是民生之本,要完善就业优先政策,加大各类资金资源统筹支持力度,促进充分就业、提高就业质量,实施重点领域、重点行业、城乡基层和中小微企业就业支持计划,用足用好稳岗返还、税费减免、就业补贴等政策,支持劳动密集型产业吸纳和稳定就业,统筹好新技术应用和岗位转换,创造新的就业机会,优化就业创业服务,拓宽高校毕业生等青年就业创业渠道,做好退役军人安置和就业服务,促进脱贫人口、农民工就业,强化大龄、残疾、较长时间失业等就业困难群体帮扶,加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障,推进扩大职业伤害保障试点,切实保障劳动者工资发放,清理整治欠薪,坚决纠正各类就业歧视,开展大规模职业技能提升培训行动,增加制造业、服务业紧缺技能人才供给,加快构建技能导向的薪酬分配制度,提高技能人才待遇水平,让多劳者多得、技高者多得、创新者多得。

强化基本医疗卫生服务,实施健康优先发展战略,促进医疗、医保、医药协同发展和治理,深化以公益性为导向的公立医院改革,推进编制动态调整,建立以医疗服务为主导的收费机制,完善薪酬制度,优化绩效考核,改善病房和诊疗条件,以患者为中心持续改善医疗服务,促进优质医疗资源扩容下沉和区域均衡布局,实施医疗卫生强基工程,加强护理、儿

科、病理、全科、老年医学专业队伍建设,完善公共卫生服务体系,优化药品和耗材集采政策,强化质量评估和监管,让人民群众用药更放心,健全药品价格形成机制,制定创新药目录,支持创新药和医疗器械发展,完善中医药传承创新发展机制,推动中医药事业和产业高质量发展,加强疾病预防控制体系建设,统筹做好重点传染病防控,居民医保和基本公共卫生服务经费人均财政补助标准分别再提高30元和5元,稳步推动基本医疗保险省级统筹,健全基本医疗保险筹资和待遇调整机制,深化医保支付方式改革,促进分级诊疗,全面建立药品耗材追溯机制,严格医保基金监管,让每一分钱都用于增进人民健康福祉。

完善社会保障和服务政策,城乡居民基础养老金最低标准再提高20元,适当提高退休人员基本养老金制度,积极应对人口老龄化,完善发展养老事业和养老产业政策机制,大力发展银发经济,加快发展智慧养老,推进社区支持的居家养老,强化失能老年人照护,加大对老年助餐服务、康复辅助器具购置和租赁支持力度,扩大普惠养老服务,推动农村养老服务发展,加快建立长期护理保险制度,制定促进生育政策,托育服务供给,稳妥实施渐进式延迟法定退休年龄改革,做好军人军属、退役军人和其他优抚对象优待抚恤工作,加强困境儿童、流动儿童和留守儿童关爱服务,做好重度残疾人托养照护服务,提升残疾预防和康复服务水平,加强低收入人口动态监测和常态化救助帮扶,完善分层分类社会救助体系,保障困难群众基本生活。

加强精神文明建设,完善培育和践行社会主义核心价值观制度机制,推进群众性精神文明创建和公民道德建设,发展哲学社会科学、新闻出版、广播影视、文学艺术和档案等事业,加强智库建设,深化全民阅读活动,加强和改进未成年人思想道德建设,健全网络生态治理长效机制,发展积极健康的网络文化,推动新时代网络强国建设,完善公共文化服务体系,推动优质文化资源直达基层,健全文化产业体系和市场体系,加快发展新型文化业态,大力发展旅游业,推进文化遗产系统性保护,提升文物、非物质文化遗产保护利用和考古研究水平,扩大国际人文交流合作,全面提升国际传播效能,改革完善竞技体育管理体制和运行机制,办好第十二届全国运动会和第十二届世界运动会,积极发展冰雪运动和冰雪经济,推进群众身边的运动场地设施建设,广泛开展全民健身活动,加强青少年科学健身普及和健康干预,让年轻一代在运动中强意志、健身心。

维护国家和社会稳定,全面贯彻总体国家安全观,完善维护国家安全体制机制,推进国家安全体系和能力现代化,落实维护社会稳定责任制,加强公共安全治理,强化基层应急基础和力量,深入实施

安全生产治本攻坚三年行动,做好重点行业领域安全生产风险隐患排查整治,坚决遏制重特大事故发生,严格食品药品监管,抓好校园学生餐、平台外卖安全监管,加强气象服务,做好洪涝、干旱、台风、森林草原火灾、地质灾害、地震等自然灾害防范应对,做好西藏定日县地震灾后恢复重建,提高重点地区房屋、基础设施抗震能力,健全城乡基层治理体系,加强乡镇街道服务管理力量,提高市域社会治理能力,全面深化事业单位改革,引导支持社会组织、人道救助、志愿服务、公益慈善等健康发展,发挥好行业协会商会行业自律作用,保障妇女、儿童、老年人、残疾人合法权益,化解在萌芽状态,提升公共法律服务均衡性和可及性,健全社会心理服务体系和危机干预机制,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态,建设更高水平的平安中国,完善社会治安整体防控体系,依法严厉打击黑恶势力、电信网络诈骗等违法犯罪活动,保障人民群众安居乐业、社会安定有序。

今年将开展“十五五”规划编制工作,要深入分析“十五五”时期新的阶段性特征,科学确定发展目标,谋划好重大战略任务、重大政策举措,重大项目,更好发挥规划对经济社会发展的引领指导作用。

应对新挑战、完成新任务,对政府工作提出新的更高要求,各级政府及其工作人员要深刻领悟“两个确立”的决定性意义,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,自觉在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致,坚决扛起全面从严治党政治责任,深入贯彻中央八项规定精神,坚定不移推进政府党风廉政建设和反腐败斗争,全面提升政府履职能力,确保党中央决策部署不折不扣落实到位。

加强法治政府建设,严格依照宪法法律履职尽责,推进政府机构、职能、权限、程序、责任法定化,自觉接受同级人大及其常委会的监督,自觉接受人民政协的民主监督,自觉接受社会和舆论监督,加强审计监督,坚持科学、民主、依法决策,加强政府立法审查,强化重大决策、规范性文件合法性审查,深化政务公开,推进严格规范公正文明执法,落实行政裁量权基准制度,健全维护群众利益的制度机制,支持工会、共青团、妇联等群团组织更好发挥作用,政府工作人员要恪尽职守、廉洁奉公,厉行法治,依法办事,确保党和人民赋予的权力始终用来为人民谋幸福。

提升行政效能和水平,坚持求真务实,从实际出发解决问题,善于把党中央决策部署与自身实际结合起来,谋划牵引性、撬动性强的工作抓手和载体,提高创造性贯彻落实能力,加快数字政府建设,健全“高效办成一件事”重点事项清单管理和常态化推进机制,完善覆盖全国的一体化在线政务服务平台,强

化正向激励,完善考核评价体系,持续整治形式主义为基层减负,切实把面向基层的多头重复、指标细碎、方式繁琐的督查检查考核减下来,让广大干部把更多时间和精力用到干实事上,各级政府工作人员要坚持千字当头、脚踏实地,创造更多经得起历史和人民检验的发展业绩。

我们要以铸牢中华民族共同体意识为主线,推进中华民族共同体建设,坚持和完善民族区域自治制度,不断推进民族团结进步事业,加快民族地区现代化建设步伐,坚持党的宗教工作基本方针,系统推进我国宗教中国化,加强宗教事务治理法治化,完善侨务工作机制,维护海外侨胞和归侨侨眷合法权益,汇聚海内外中华儿女共创辉煌的强大力量。

过去一年,国防和军队建设取得新的重大进展,新的一年,我们要深入贯彻习近平强军思想,贯彻新时代军事战略方针,坚持党对人民军队的绝对领导,全面加强新时代政治建军,推进基层政治整训,全力打好实现建军一百年奋斗目标攻坚战,深入推进练兵备战,加快发展新质战斗力,构建中国特色现代军事理论体系,坚定捍卫国家主权、安全、发展利益,抓好军队建设“十四五”规划收官,加紧实施国防发展重大工程,加快推进网络信息体系建设,协力推进跨军地改革,优化国防科技工业体系和布局,健全一体化国家战略体系和能力建设工作机制,加强国防教育,国防动员和后备力量建设,各级政府要大力支持国防和军队建设,完善双拥工作机制,巩固和发展坚如磐石的军政军民团结。

我们要全面贯彻、坚定不移贯彻“一国两制”“港人治港”“澳人治澳”、高度自治的方针,维护宪法和基本法确定的特别行政区宪制秩序,落实“爱国者治港”“爱国者治澳”原则,支持香港、澳门发展经济、改善民生,深化国际交流合作,更好融入国家发展大局,保持香港、澳门长期繁荣稳定。

我们要坚持贯彻新时代党解决台湾问题的总体方略,坚持一个中国原则和“九二共识”,坚决反对“台独”分裂和外部势力干涉,推动两岸关系和平发展,完善促进两岸经济文化交流合作制度和政策,深化两岸融合发展,增进两岸同胞福祉,坚定不移推进祖国统一大业,携手共创民族复兴伟业。

我们要坚持独立自主的和平外交政策,坚持走和平发展道路,坚定奉行互利共赢的开放战略,反对霸权主义和强权政治,反对一切形式的单边主义、保护主义,维护国际公平正义,中国愿同国际社会一道,倡导平等有序的世界多极化、普惠包容的经济全球化,推动落实全球发展倡议、全球安全倡议、全球文明倡议,积极参与全球治理体系改革和建设,推动构建人类命运共同体,共创世界和平发展的美好未来。

各位代表!信心凝聚力量,实干谱写华章。我们要更加紧密地团结在以习近平同志为核心的党中央周围,高举中国特色社会主义伟大旗帜,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,迎难而上、锐意进取,努力完成全年经济社会发展目标任务,确保“十四五”规划圆满收官,为以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业不懈奋斗!

(新华社北京3月12日电)

## 『共筑满意消费』 总经理谈消保

# 保障金融权益 助力美好生活

## 以卓越发展 领消保先行

中国人寿驻马店分公司党委书记、总经理 陈勇

## 坚守为民初心 共筑满意消费

人保财险驻马店市分公司党委书记、总经理 赵春阳

近年来,中国人寿驻马店分公司始终坚持以“人民为中心”的发展理念,积极服务国家战略和民生保障,高度重视消费者权益保护工作,积极履行消费者权益保护主体责任,将诚信文化和消费者权益保护理念融入公司经营全流程,有效保障金融消费者的合法权益,营造和谐健康的金融环境。

### 深化消保建设 守护人民幸福

加强消费者权益保护,确保消费者在保险交易中的合法权益不受侵犯,有助于提高消费者的保险意识,增加保险需求和购买意愿。保险消费者是保险市场的重要参与者,基于保险产品的专业性和复杂性,保险消费者更需要保险机构保障消费过程中的信息对称、交易公平和资产安全。保险公司只有“用心守护”消费者权益,才能换取消费者的“值得托付”,提振消费信心。强化消费者权益保护,有利于规范保险市场秩序,推动市场公平竞争。保险公司在公平公正的市场环境下,能够给消费者提供更优质的产品和服务,这也是保险机构实现自身可持续发展的内在需求和动力。作为保险产品和服务的提供者,保险机构拥有专业和规模优势,应当积极承担消费者权益保护的主体责任,在经营管理各项工作中主动维护消费者权益。加强消费者权益保护,有助于改善保险业的社会形象。保险企业坚持诚实守信原则,践行契约精神,不断推进公司诚信文化建设,让诚实守信、稳健审慎、守正创新、依法合规成为保险人的自觉遵循。公司通过进农村、进社区、进校园、进企业、进

商圈,引导消费者增强诚信理念、规则意识和契约精神,共同营造和谐健康的金融消费环境。

### 践行社会责任 助力天中发展

人寿保险是与人民群众联系最为紧密的行业之一,消费者满意与否是评判行业发展的根本标准。只有切实维护好消费者的合法权益,才能真正支撑保险公司持续、健康、稳定地发展,进而助力行业蓬勃兴起。中国人寿作为人寿保险行业发展的“领头雁”,深刻领会金融工作的政治性和人民性,坚定不移地推动高质量发展,坚决筑牢消费者权益保护这一发展根基。我公司作为驻驻国有金融企业,始终坚持“以人民为中心”的发展思想,坚守“服务国家发展大局 守护人民美好生活”的理念,立足主责主业,不断强化和创新保险产品及服务供给,将卓越的保险服务和先进的保险理念深深扎根于天中大地,提升客户服务品质,切实保护消费者合法权益,争当支持地方经济发展的先行者。

### 加强金融消保 筑牢发展根基

在国家金融监督管理总局驻马店监管分局及上级公司的坚强领导下,我公司始终致力于践行“以人民为中心”的发展思想,深刻把握保险业加强消费者权益保护的内涵要求,以公司的高质量发展推动高水平消费者权益保护的实现,切实保障消费者合法权益,不断提升人民群众对保险服务的获得感、幸福感与安全感。

从宏观处着眼,开拓消保服务新视野。坚守保险本源,致力于构建多元化的普惠保险产品体系,从城乡居民小额

保险到补充工伤保险、城镇职工补充医疗保险等,全面助力“健康中国”建设。坚持守正创新,坚定“全员消保、人人有责”的理念,进一步加强消保文化培育,强化高管消保履职,深化消保体制机制作用发挥,提升重点问题治理质效,全面加快构建“大消保”工作格局,为客户提供“便捷、品质、温暖”的国寿好服务。从关键处着力,提升消保服务加速度。站在服务大局的高度,勇于突破既定模式,找准锚点,聚力攀登。畅通消费者问题反馈渠道,借助客服热线95519、寿险APP、营业网点及服务经理等触点,向消费者打通“线上渠道丰富多样、线下渠道全面覆盖”的服务通道,同时不断提升问题处置效率,及时妥善化解客户急难愁盼问题。丰富消保教育宣传内容,大力推进建设“线上与线下相结合、集中性与阵地化协同”的宣传全网格,提高消费者金融素养和自我保护意识,营造风清气正金融保险消费环境。

### 践行保险为民 履行普惠金融使命

金融消保的本质是“以人民为中心”。我们始终将消保融入企业经营的全链条,从源头防范侵害消费者权益的行为。在官网、APP设立金融知识专区,动态披露产品条款、费率及风险提示,保障消费者知情权与选择权。建立多元纠纷调解机制,联合交警、法院、驻马店市银行保险业纠纷调解中心,有效处理各项纠纷问题,使每位客户都得到满意答复。针对老年人、新市民推出差异化服务、适老化改造,升级线下网点设施,增设无障碍通道、爱心座椅、老花镜等设施,为特殊群体提供便利;通过通俗易懂的方式向老年人普及保险知识和防范金融诈骗技巧;为残疾人提供上门服务,积极向社会公众展示保险行业践行以人民为中心的价值取向。

2025年“3·15”国际消费者权益日即将到来,作为金融行业的重要参与者,保险行业肩负着保障人民财产安全、服务实体经济、维护金融稳定的重大责任。近年来,消保工作已从被动应对风险逐步转向主动创造价值,成为衡量金融机构社会价值的重要标尺。面对新形势、新要求,我们始终坚持以“人民保险,服务人民”的企业使命,将保护消费者的合法权益视为维护公司品牌、护航公司高质量发展的重要基石全力推进,通过强化科技赋能、加大宣传教育力度,优化流程效率、提升服务水平,持续探索消保工作与业务发展的深度融合,为消费者筑起权益保护的坚实屏障。

### 强化顶层设计 构建制度保障

人保财险高度重视消保工作的系统性,通过完善制度体系保障消费者权益。公司成立专项领导小组,制定消费者权益保护管理办法,明确事前预防、事中管控、事后监督的全流程机制。严格遵循适当性原则,从产品设计源头把控风险,确保保险产品与客户需求、风险承受能力相匹配。通过动态修订客户投诉管理办法,建立投诉分级处理制度,确保投诉得到及时、有效的解决。定期对投诉数据进行分析,找出问题根源,针对性地改进产品和服务,提升服务质量,2024年,人保财险投诉办结率达100%,客户满意度有了显著提升。

### 强化科技赋能 构建智能消保防线

效率是衡量金融服务质量的核心指标之一。人保财险通过科技手段优化业务流程,实现“让数据多跑路,让客户少跑腿”。依托大数据、人工智能等技术,推动服务流程智能化升级。推出极速理赔服务,应用计算机视觉和语音识别技术,实现报案至结案全流程上处理,客户平均报案时间缩短至2分钟,较传统流程效率提升75%,并通过虚拟数字人提供7×24小时在线客服。畅通投诉渠道,全国统一客服热线95518、人保公众号、市公司设立投诉专线2995518、营业厅设置投诉专区,365天不间断服务,明确处理流程和时效,根据消费者问题需求,及时、合理妥善解决。

### 创新宣教模式 增强风险防范意识

人保财险以多样化形式普及金融知识,助力消费者提升风险识别能力,通过线上金融知识答题、短视频等趣味形式,传播反诈知识,吸引年轻群体参与;线下开展“高管讲消保”“经理接待日”“保险进社区、进村宣教”“金融教育宣传月”等活动,普及防灾减损知识。2024年,举办“经理接待日”活动20次,各类宣教活动28场,覆盖人群数千人,发放宣传资料1.2万份。

### 深化协同共治 推动行业生态建设

人保财险积极加强行业自律,通过行业协会搭建交流平台,联合开展系列活动,安排专人与行业协会及同业机构共同参与调解,提升后端问题化解能力。针对“代理退保”“代理维权”“减免费务”等非法中介活动,发布情景案例解析,联合公安、法院等机构建立联防机制,动态监测金融“黑灰产”犯罪行为,及时预警阶段。

下一阶段,我们将继续深化“金融为民”理念,深化消保体制机制改革,建设全员参与、流程融合、资源齐备、服务升级的行业一流“大消保”工作格局。围绕落实金融“五篇大文章”,推动柜面从传统“保单”服务向“保单+销售+便民+消保”服务转型升级,将消费者权益保护理念全面融入产品设计、销售及全流程,以科技赋能优化服务链条,以机制创新破解民生痛点,着力打造“有温度、有速度、有精度”的金融服务标杆,为提升市民金融安全感、助力“六个驻马店建设”贡献金融力量。