

刘鹤王勇在广西梧州指导东航MU5735航空器飞行事故现场救援善后处置及事故原因调查工作

新华社南宁3月22日电 受党中央、国务院委派，中共中央政治局委员、国务院副总理刘鹤和国务委员王勇率有关部门负责同志22日凌晨抵达广西梧州，指导“3·21”东航MU5735航空器飞行事故现场救援、善后处置及事故原因调查工作。

21日晚，刘鹤、王勇在前往梧州的飞机上与有关部门负责同志商讨情况，对现场救援等工作提出明确要求。22日凌晨抵达梧州后，立即召开会议传达学习习近平总书记重要指示和李克强总理批示，研究部署有关工作，决定成立事故现场处置指挥部和事故技术调查组，明确成员单位及其职责分工。

22日上午，刘鹤、王勇来到事故现场，实地查看环境条件，详细了解救援工作进展，并看望慰问搜救人员。之后召开专题会议，详细听取有关方面情况汇报，研究部署下一步工作。会议要求，要深入贯彻落实习近平总书记重要指示和李克强总理批示要求，坚持人民至上、生命至上，按照“统一指挥、分工负责、深入细致、科学有序”总体要求，全面做好现场救援、善后处置、事故原因调查等工作。

会议强调，要争分夺秒做好人员搜救工作，不留死角、不留盲区，只要有一丝希望就要全力以赴开展救援。要深入细致做好家属安抚，组织人员一对一进行心理抚慰和情绪疏导，积极稳妥做好善后处置工作。要组织专家全面进行查勘取证，对相关技术资料逐一分析认定，尽快查明事故原因。要按照及时、准确、公开、透明原则，持续发布信息，积极回应社会关切。要在民航及各重点行业开展安全专项检查，吸取教训，举一反三，及时排查风险隐患，确保航空运行绝对安全、确保人民生命绝对安全，坚决防范遏制重特大事故发生。事故现场处置指挥部及成员单位要加强组织领导，紧密协同配合，细化分解任务，压紧压实责任，统筹做好疫情防控，有力有序推进应急处置各项工作。

目前，现场救援及善后处置等工作正在紧张进行中，失事飞机黑匣子暂未找到，事故原因还在进一步调查中。

国家应急处置指挥部发布东航客机坠毁事故调查进展 尚未发现幸存者 重点搜寻黑匣子

●飞机损毁严重，调查难度大，目前对事故原因尚无清晰判断 ●东航已与全部123名旅客家属取得联系

□新华社记者

记者22日从国家应急处置指挥部在广西梧州举行的新闻发布会上获悉，3月21日14时38分许，东方航空公司MU5735航班执行昆明至广州任务时，在广西梧州市上空失联并坠毁。截至目前，未发现幸存者。消防救援队正科学、有序开展救援工作。

民航局航空安全办公室主任朱涛介绍，该航班于21日13时16分从昆明起飞，14时17分保持巡航高度8900米进入广州管制区。14时20分管制员发现飞机高度急剧下降，随即多次呼叫机组，但未收到任何回复，14时23分飞机雷达信号消失，后经核实，飞机在广西壮族自治区梧州市藤县境内坠毁。

“东航MU5735机上共有旅客123名，无外籍旅客。机组人员9名，其中飞行员3名，乘务员5名，安全员1名。”朱涛介绍，截至目前，搜救工作尚未发现幸存者，公安部

门已对现场进行了封锁管控。“事故发生后，自治区和梧州市、藤县三级党委、政府坚持人民至上、生命至上，坚持以人为本，迅速响应、全力以赴，配合做好事故处置工作。”广西壮族自治区人民政府办公厅副主任张志文说。

据悉，广西派出的消防救援、武警、公安、民兵等1400多名救援人员，以及云南省森林消防总队驻防广西队伍、广东队伍678名人员，积极开展现场救援；协调电力、通信等部门，安排3辆应急电源车，调运6台应急发电机到现场，架设应急通信设备，确保救援现场电力保障有力和基站通信畅通。

21日15时50分，梧州市藤县消防救援大队首批力量到达现场。广西消防救援总队总队长郑西介绍，消防救援人员携带救生工具分3个小组对核心区进行拉网式搜索。同时，组织专职消防队员对周边20公里范围进行搜索排查。22日，又组织了200人继续开

展区域拉网排查。搜救工作得到藤县当地群众的积极支持。因为通往救援现场的道路狭窄，村民自发组成了摩托车队帮助运送物资。

事故发生后，东航启动一级应急响应。东方航空云南有限公司董事长孙世英表示，东航成立九个专项小组，工作组在事故发生当天就抵达广西梧州，并在24小时内与全部123名旅客的家属取得联系。

“按照民航惯例，我们在始发地昆明、目的地广州、事发地梧州，都设立了家属援助点，选派了160多位援助专家，开展‘一户一册一专班’的援助服务。”孙世英说。

“航空器事故调查是一项系统性工作，运输类飞机结构复杂、系统集成度高，本次事故飞机损毁严重，调查难度很大。”朱涛说。

据介绍，目前调查组正按照程序全面开展调查工作，对事发现场进行勘查，在全力搜寻飞行记录器的同时，还对包括飞行、维修、

空管、气象、飞机设计制造等方面进行逐项深入的调查。“鉴于调查工作刚刚开始，以目前掌握的信息，还无法对事故的原因有一个清晰的判断。”朱涛说，下一步调查组将全力以赴搜集各方证据，重点搜寻事发地飞行记录器，并综合各方面信息开展事故原因分析工作，深入全面查明事故原因，一旦调查工作取得进展，将在第一时间公布。

接到东方航空公司客机事故报告后，民航局立即下发通知，要求切实加强民航领域安全隐患排查，举一反三，从飞机保养维修情况、飞行天气情况、人员资质、操作技能、空防安全等方面，立即、全面排查隐患。

据悉，东航正全面开展安全隐患大排查。“目前航空运力比较充足，我们将严格按照民航安全管理规定有序开展相关工作。”孙世英说。

(执笔记者周圆、魏玉坤、戴小河、叶昊鸣，参与记者何伟、黄浩铭、雷嘉兴、梁舜、王伟) (新华社广西梧州3月22日电)



3月22日，工作人员在东航MU5735客机坠毁事故现场搜索黑匣子。

新华社发

民航局：开展为期两周行业安全大检查

据新华社北京3月22日电 (记者 周圆 叶昊鸣)民航局22日下发通知，要求在前期行业安全督导工作的基础上，立即开展为期2周的行业安全大检查，旨在进一步强化底线思维，加强民用航空领域安全隐患排查，确保航空运行绝对安全，确保人民生命绝对安全。

民航局强调，空管部门要加强气象预报和现场天气变化的及时通报，配合机组把好天气关，遇有危险天气、边缘天气，要及时预警，协助机组做好处置。航空公司要严把放行关，增强机组搭配力量，对飞行中发生的任何不正常情况及时报告，并给予机组及时、必要的技术和决策支持。

银保监会：全力做好事故保险理赔服务

据新华社北京3月22日电 (记者 谭谟晓)记者从银保监会获悉，银保监会22日印发通知，要求保险业全力做好东航客机坠毁事故保险理赔服务工作，切实保障人民群众利益。通知明确，在充分尊重客户家属意愿的前提下，以适当的方式和时间开展服务工作，兑现保单承诺。

波音中国：技术专家将协助展开调查

据新华社北京3月22日电 (记者 严赋憬)记者22日从波音中国获悉，针对21日发生的东航波音737客机坠毁事故，波音中国有关负责人表示，波音方面正与东航开展合作，以向他们提供支持。同时，波音正与美国国家运输安全委员会保持联系，技术专家也为协助中国民航局展开调查做好了准备。

中国人寿重庆市分公司 推进普惠金融保险养老服务 托起老年人幸福晚年

贯彻实施积极应对人口老龄化国家战略，已成为新时代、新发展阶段的工作重点。老年群体在数量不断增加的同时，需求也在发生变化。创新智能化服务、金融服务适老化改造、规范发展第三支柱养老保险……近年来，中国人寿重庆市分公司大力发展与人口老龄化进程相适应的普惠金融保险养老服务，线上线下齐发力、软硬件同改造，不断满足老年人多层次、高品质健康养老需求。

到一年时间，2021年7月，中国人寿寿险App尊老模式正式上线。通过抓取老年客群高频需求，精简聚类常用功能，让老年群体面对智能技术，会用、能用、敢用、想用。60周岁客户进入寿险App，即可一键切换“尊老”模式；指尖轻触进入每一级界面，从布局到图标、文字进行全优化，让老年客户看得清；创立“健康资讯”栏目支持即时朗读，让老年客户听得清。保单查询一键触达、养老认证一步到位、适老险种定制推荐、养生活动定时推送，让老年客户易上手。

便捷的智慧服务并未止步于此。中国人寿的“空中服务”提供远程视频服务，即便是老年人在家也可以与柜面人员通过手机开启“一对一”服务。

人工智能技术不能成为老年客户的负担，智能化适老改造不能徒有其表。如若老人未使用智能手机，中国人寿在行业率先推出“一声直达、一键接入、一线即通”的“长者来电优先接听”绿色通道。手机拨打客服热线95519，后台自动精准识别60岁以上



中国人寿重庆市分公司在营业大厅打造适合老年人阅读的“书香园地”

的老年客户身份，将来电直接接入人工坐席，为其提供便捷服务。目前，95519已累计为老年人提供1.1万人次服务。

融合适老 更人性化公共服务

高效、便捷的线上金融服务，只是改造的一个环节。在中国人寿重庆市分公司搭建的互补互促金融服务体系中，老年人不仅享有智能服务的权益，还有享受面对面咨询、纸质保单服务等老年人熟悉的传统服务权益。

结合老年人办理业务需要，分公司将适老服务流程纳入日常培训，明确职责，让老年客户体验更专属、更舒适、更高效的柜面尊老服务。

老年客户进入营业大厅，享受柜面优先叫号。纸质文件字太小，看不清？柜面贴心地准备了老花镜。办理业务保留现金收费，尊重使用习惯。当线下办理需要智能化设备辅助时，通过长者临柜专属陪同，手把手辅导

书、而看不清”的阅读障碍，公司专门为老年人选购了特殊书籍，书内页字体大小不是通常的3号，而是小二号，插图也大。在健康关怀区，配备的感冒药、肠胃药、速效救心丸等急救药品，血压测量仪等物品，供老年人使用。在便民关怀区，折叠轮椅让有需要的客户行动更方便，小小的充电线更是客户的加油站。不仅在硬件环境上进行优化，爱心义诊等特色化、针对性服务，让老年客户感受家一般的温暖。

自2021年开展适老服务以来，中国人寿重庆市分公司已为6.4万人次老年客户提供柜面服务。

温馨适老 更范围延伸服务

适老化的核心内涵，是适应老年群体的身心特点，更好地为他们提供服务。降低智能软硬件对老年人的门槛，优化柜面服务是一方面努力，但对于那些确实很难迈过门槛的老年人，依然要有服务方案。

对于无法临柜办理业务或不会智能设备操作的客户，中国人寿重庆市分公司推出了“销售人员保全管家代办”、“特殊客户上门赔”等服务项目。2021年，服务60周岁以上老年客户1.2万人次，送去赔款119.7万元。

年初，60岁的何先生因腰椎管狭窄进行手术治疗，由于术后无法自行行走，且不会操作线上理赔，于是通过拨打95519热线说明了情况。中国人寿立即派调查人员和客户服务人员驱车前往重庆綦江何先生家中，协助办理理赔。因涉及医疗发票金额较大，不满足免纸质资料条件，工作人员现场收取了理赔纸质资料，协助客户填写理赔申请书，通过“重疾一日赔”优先处理，次日将五万元理赔金转至何先生银行账户。

随着我国人均预期寿命不断提

高，因高龄而失能的老人越来越多。这些失能老人不仅需要日常生活照料，还需要专业的医疗护理。

在《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》中，多次提到稳步推进长期护理保险。自2019年5月全市启动长护险试点工作，中国人寿就积极参与。从为失能人员信息采集与组织评定，到为失能人员落实护理服务机构，再到长期护理服务质量监督与管理，中国人寿不断健全长护险经办服务体系，每年为重庆21万城镇职工提供服务，较好满足了当地老年失能人员长期护理保障需求。

供给适老 更规范发展第三支柱

规范发展第三支柱养老保险，一直是全国两会热议的话题。加快商业养老保险，大力发展第三支柱养老保障，可以有效缓解我国养老保险支出压力，满足人民群众多样化养老需求。

中国人寿重庆市分公司在推进相关工作中，根据老年客户群体的风险保障情况，开发了颐安保、孝老安康等产品组合，满足老年客户群体多样化保障需求。2021年，共为全市老年客户承保18.78万人次，赔付601万元。

2021年6月，中国人寿重庆市分公司作为试点单位，启动国寿鑫享宝专属商业养老保险试点销售。其中，快递员、网约车司机等新业态和灵活就业人员占了70%，为满足更广泛人群养老金融需求积累了经验。

人口老龄化是社会发展的客观趋势。中国人寿高质量发展老年人普惠金融服务，不仅要发挥金融保险专业能力，还要履行更多的社会责任，让老年客户生活得更便捷、更舒心，为老年生活带去更多温暖和保障。

王秋忠

图片由中国人寿重庆市分公司提供



中国人寿客服人员为老年客户讲解“尊老版”寿险App使用