

# 中国人寿服务浙江民生保障的经验与思考

## ——基于金融赋能地方发展的实践探索

□中国人寿杭州市分公司 肖华龙

在世界经济格局深度调整、国内“双循环”新格局加快形成的过程中，浙江作为我国最具经济发展活力的大省之一，担负着打造“共同富裕示范区”“数字经济先行区”等两大国家战略。2024年，浙江实现GDP9.01万亿元，其中民营企业贡献了GDP的67.4%、纳税的70%、就业的80%，整体上呈现出民营经济活跃、数字经济领先、县域经济平衡的特点。然而，在迈向高质量发展的过程中，浙江也存在老龄化程度加深（60岁以上人口占比为27.36%）、民企中小企业融资难、缺乏支柱性的新兴产业等问题，需要金融保险业当好“蓄水池”“助推器”。中国人寿作为国有大型金融保险企业，1996年分业经营以来，持续深耕浙江寿险市场，一直致力于企业发展目标与地方战略同频共振。特别是“十四五”时期，在浙江建设“共同富裕示范区”的背景下，中国人寿浙江分公司（下称“浙江国寿”）共提供风险保障1200万亿元，实现保费收入3200亿元，赔付与给付850亿元，对浙江区域经济社会发展提供了有效的金融支撑。本文希望通过案例剖析，从浙江国寿的成功实践中总结提炼金融央企服务地方的经验做法，为保险业提供借鉴。

### 一、中国人寿服务浙江经济的主要做法

（一）筑牢民生保障底线：构建全周期、多层次风险防范网

1. 普惠保险创新：破解“因病致贫”与“因病返贫”双重难题

在基本医保实现统筹的背景下，浙江国寿积极参与政府主导的普惠型商业补充医疗保险项目，形成政府引导、企业经办、市场运作、个人自愿的运作模式，如杭州市的“西湖益联保”。杭州在2021年基本保险参保人群中推出“西湖益联保”，保费150-300元/人（2021年，150元/人；2022年，少儿100元/人，成人150元/人；2025年，少儿100元/人，200元/人可选，成人150元/人、300元/人可选。），支付医保目录外自费药、靶向药及质子重离子治疗，免赔额1.8万，最高支付比例达80%。截至2024年底，“西湖益联保”共参保1200万人，12.7万人次报销28.6亿元，最高支付金额达112万元，“个人支付”比例从45%降至28%。

2. 积极应对老龄化：构建“保险+照护+医疗”养老服务生态

针对浙江老龄化程度高（较全国高出3个百分点）这个棘手问题，浙江国寿承保全浙江8个地市政策性长期护理保险，探索推进“医养一体化”，在温州市，通过政府购买服务，引进第三方机构组建社区照护站123家，开发“线上评估线下服务”系统，失能等级评估时长由45天压缩到15天，护理补贴“按月到账”。截至2024年，温州长护险累计覆盖成员360余万，支付待遇保障金额近亿元，为1万多名重度失能人员人均享受待遇超2万元，累计有效缓解“一人失能、全家失衡”的困境。

3. 守护新业态劳动者：定制化保险破解灵活就业保障难题

针对浙江2000万就业人员中35%是灵活就业的现状，浙江国寿推出“新业态保险计划”，以卖骑手为例，设计推出了覆盖意外伤害、意外疾病、他人责任等风险的“安康保”“定制配送险”等创新产品，实行2.8元/天的价格，提供最高50万元的保障金，接入了美团、饿了么等平台

的数据，做到“骑手订单，秒保随行，遭遇意外，速赔随行”，2024年为4.5万自由职业者及骑手提供了133.75亿元的风险保障，赔付惠及142人次。

（二）赋能产业经济发展：打造“融资+融智+融生态”服务体系

1. 全链条支持民营小微企业：从风险保障到成长赋能

针对浙江800万家中小微企业“抗风险能力弱、融资渠道有限”的痛点，打造“保险+信贷+股权投资”的解决方案。风险保障上，创新推出“企安保”综合保险，提供财产损失、雇主责任、产品责任等12种风险保障，2024年累计为企业提供了1.2万亿元保障，赔付金额达4.3亿元。信贷支持上，通过其下属广发银行杭州分行，建立“政银保”合作机制，以企业保单作为增信，创新推出“小微快贷”产品，利率相较于同类产品下降1.5个百分点，2024年累计投放116亿元贷款，支持义乌小商品城3000多家企业出口。股权投资上，由国寿资本发起50亿元浙江民营经济发展基金，投资“专精特新”企业，目前已投资杭州宇树科技（人形机器人）、强脑科技（脑机接口）等一批“硬科技”企业。

2. 助力产业升级：从传统制造到“未来工厂”的保险创新

围绕浙江“415X”先进制造业集群，创设专属产品。在杭州“未来工厂”试点企业中，创设“智能制造险”，对工业机器人故障、自动化生产线数据丢失等风险提供保障，保障金额最高达到5亿元。吉利汽车工厂投保以后，因生产线控制系统失灵造成停工损失得到赔偿800万元，停产时间缩短60%。创设“港口物流责任险”，保障货物的延误、集装箱的损毁等风险，在宁波舟山港累计提供保险金额超过200亿元，助力世界第一大港维持高效运转。

3. 服务乡村振兴：从产业保险到全链条赋能

浙江是“千万工程”的诞生地，国寿在浙江构建了“保险保障+产业扶持+消费帮扶”乡村振兴模式。浙江国寿为丽水市150万亩茶园开办“茶叶低温气象指数保险”，以卫星遥感装置实时监测茶园气温，气温持续2小时以下则启动赔付，2024年理赔金额达到1200万元，让农户吃下稳产增收的定心丸。在浙江衢州探索生猪期货加保险机制，把生猪价格涨跌列为保障风险，覆盖农户5600户、生猪32万头，使生猪产能维持在20万吨左右。

（三）科技驱动服务升级：构建智慧保险新生态

1. 数字化理赔：从“事后报销”到“实时直付”

浙江国寿打造“理赔大脑”人工智能系统，对接浙江省内234家医院的HIS系统，住院花销做到“床边结算”，出院时直接系统自动计算基本医保、大病保险、商业保险分别的报销数额，病人只需要承担报销后的个人部分，2024年“理赔直付”模式覆盖的住院患者达68%，理赔所需时间缩短到1.78天，较“老”模式快了70%。重疾推出“重疾一日赔”，通过AI病理报告识别，确诊当天就赔，“重疾一日赔”模式为2.3万患者提供了理赔服务，2024年快速理赔金额达5.8亿元，解决了患者的资金压力。

2. 智能风控：从经验驱动到数据赋能

建设“国寿智核”风控平台，整合工商、税务、征信等数据，构建企业风险模型，对小微企业的承保速度从3天缩短到30分钟。农业险中，引入

无人机巡检，实现农田“按图承保、按图赔付”，300万亩农田“按图查勘、按图理赔”，查勘效率提升40%，骗保率降至0.8%。车险中，启用“AI定损”，自动识别事故损失，90%的案件实现“零人工”，定损时间压缩至15分钟。

3. 线上服务：从“线下跑”到“掌上办”

打造“浙里国寿”平台，提供投保、理赔、客服等28项业务网上办，线上办的比例达到95%。开通“视频客服”，11个地市实现全覆盖，老年群体通过视频连线，能查保单、领养老金，累计服务120多万人次，群众满意度98.7%。面向偏远山区建设金融服务点500个，智能机具全覆盖，做到“足不出村、免排队、立马办理”，打通了“最后一公里”。

### 二、中国人寿服务浙江民生保障的经验

（一）政企协同：构建“政策需求-企业供给-效果反馈”闭环机制

1. 深度参与民生工程的顶层设计  
在政府开展长期养护保险的试点中，浙江国寿积极参与，政府文件采纳了公司提出的“失能等级评估”“护理机构评选”等政策建议，形成了“政策文件+实施指引+实施细则”的一整套体系。在“西湖益联保”设计中，与医保局、卫健委进行了27场会谈，为不同人群包括新市民和港台同胞设计了不同的政策，达到最优效果。

2. 建立常态化沟通协调机制  
与省发改委、经信厅、农业农村厅等建立季度会议机制，联合编制《浙江省重点产业风险保障白皮书》，及时梳理痛点，开发产品。2024年针对“专精特新”企业融资问题，与省科技厅共同推出“科技型企业履约保证保险”，政府补助30%的保费，200家企业获银行信贷18亿元。

（二）创新驱动：以市场需求为导向的产品服务迭代

1. 建立“需求捕捉-快速响应-迭代优化”研发机制

为了适应杭州科技产业快速发展的形势，公司在杭州未来科技城设立创新实验室，由专业人员组成团队对接创业者需求，在24个月内迅速开发了“初创企业团体险”“知识产权质押险”等8款新产品。

2. 打造“保险+服务”生态闭环

在健康保险领域，整合全省320家体检中心、150家专科医院资源，为客户提供“预约挂号-住院安排-康复护理”全流程服务，构建“保障+服务”价值共同体。在车险领域，联合中石化、中石油推出“一键加油+道路救援”服务，2024年累计提供换胎、搭电等服务12万次，客户满意度提升23个百分点。

（三）责任担当：将企业战略融入地方发展全局

在绿色金融领域，推出“林业碳汇指数保险”，为丽水1800万亩竹林提供碳汇损失保障，每亩年保费2.5元，保障金额500元，助力“绿水青山”转化为“金山银山”。在乡村振兴领域，实施“千名干部驻村计划”，选派1200名员工担任“乡村振兴专员”，帮助26个山区县制定产业保险方案，培育50个特色农业品牌。

### 三、保险服务地方民生保障面临的挑战

1. 区域发展不平衡性依然突出  
浙江县域经济相对均衡，山区26县保险密度4500元/人，比全省平均的6800元/人低23%，山区县参加农村养老保险比例65%，比全省低20%，部

分偏远乡镇有“保险空白村”，老弱病残保障水平有待进一步提升。

2. 新兴产业风险保障存在缺口

随着人工智能、生物医药、低空经济等新兴产业的兴起，传统的保险产品无法覆盖科技创新风险、信息安全风险、空域使用风险等，人形机器人企业的产品责任风险、无人飞行企业的第三者责任风险等，均缺乏成熟的保险解决方案，不利于产业发展壮大。

3. 消费者保险意识与行业发展不匹配

调查显示，32%的浙江人认为“保险是骗人的”，45%的小微企业主无任何商业保险，消费者对保险条款理解不全面，理赔纠纷同比5年前增加了15%，保险宣教的任重道远。

### 四、对策建议

1. 实施“精准滴灌”工程，缩小城乡保障差距

一是需要下沉服务网络。在26个山区县100个“乡村振兴保点”设置“金融村官”坐镇服务，创新山区“乡村振兴产品”，为农家乐提供“民宿综合险”，为茶农提供“采茶人员意外险”，降低保费标准30%，免赔额降低50%。二是保障项目创新。创新“共同富裕专属保险”，整合医疗、养老、教育、产业四个板块，由政府补贴20%保费，管理模式实现“一人一账户”，可携带、可转换。

2. 构建“产业保险新基建”，服务新兴经济发展

设立新兴产业风险研究部门，与浙江大学、之江实验室等加强合作，开展低空经济、元宇宙、基因治疗等产业领域的风险识别、评估定价、赔付模式的研究，开发系列的新兴产业专属产品。创新风险共担机制，建立政府、企业、保险公司三方共同承担的风险共保体，对研发投入高、风险敞口大的科创企业，政府承担30%保费、企业自付40%、保险机构让利30%，形成“风险共担、利益共享”的可持续模式。

3. 推进“保险教育普及工程”，构建良性互动生态

构建“保险+教育”场景：在省内学校设立“保险安全课堂”，编制《青少年保险知识读本》，用动画、话剧引导风险意识，力争用一定时间覆盖省内中小学。构建透明理赔体系，建立理赔进度“快报”，推送立案、核保、查勘、核赔等12个节点信息，引入区块链技术实现理赔数据存证溯源，将理赔纠纷率控制在0.5%以内。

4. 强化“科技赋能”深度，提升服务质效

建设“保险大脑”中枢系统：整合全省1.2亿条风险数据，运用数字孪生技术构建区域风险地图，实现风险预警、资源调配、产品定价的智能化决策，预计风险识别准确率提升40%，运营成本降低25%。探索“保险元宇宙”场景：开发虚拟客服、线上投保大厅等功能，通过VR技术实现保单条款可视化解读，为老年客户提供“一对一”数字人服务，提升保险服务的可及性和友好度。

参考文献

[1] 浙江省统计局. 2024年浙江省国民经济和社会发展统计公报[Z]. 2025.

[2] 中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司. 服务浙江共同富裕示范区建设白皮书(2025)[R]. 杭州, 2025.

[3] 浙江省地方金融监督管理局. 浙江省普惠金融发展报告(2024)[Z]. 2025.

[4] 杭州市医疗保障局. “西湖益联保”项目实施成效报告(2024)[Z]. 2025.

[5] 温州市民政局. 长期护理保险试点工作总结(2024)[Z]. 2025.