



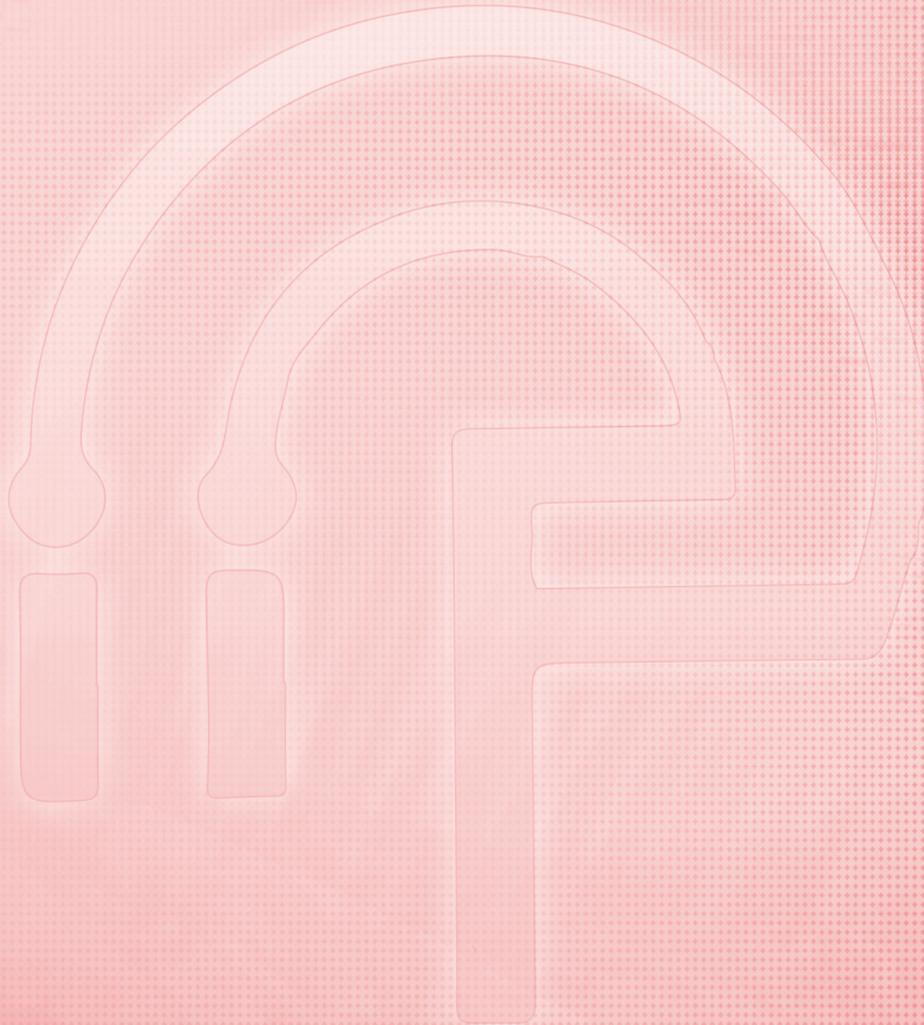
AAAAA

准印证号：(闽)内资准字K第156号

福建保僇

FUJIAN INSURANCE

福建省保险学会 主办



内部资料
免费交流

1

2026年

第1期

总第115期

数读2025年福建省银行业保险业运行情况



(来源：国家金融监督管理总局福建监管局)

《福建保险》编辑委员会

主任委员：林守道

编委：苏康乐 陈林 陈渊博 林中清 陈峰磊 金涛 贺恋疆 曹旭
陈仁柜 朱铭炜 黄罡 张雄师 洪建文 刘志雄 何伟杰 张祖林
邓海燕 宋予津 冯乃涂 唐予翔 陈益祥 蔡光兵 丁文 金杰锋
丁建峰 杨光芽 江明贤 赵伟业 王斌 周妙亮 陈洪波 代璞
付兴胜 何海 曲志军 林惠萍 贾斌 董贵宁 贺文艺 舒伟峰
李长红 胡慧 姚立 周庆 郑海国 董成 陈辉 耿继坤
黄德平 孔令丰 崔高峰 黄崇明 罗农 赖金达 张振 王光明
张影 韩薇 范瑞雪 尹良海 陈峰 戴鸿锋 郑海荣 黄茂海
许莉 李毅文

主管单位：国家金融监督管理总局福建监管局

主办单位：福建省保险学会

编辑部电话：0591-87829737

编辑：谢圆虹、危冰淋、林嘉慧

封面题字：林志强

传真：0591-87875900

地址：福建省福州市鼓楼区五四路118号三盛国际中心西塔6层

邮编：350001

电子邮箱：bxh54233615@163.com

印刷单位：福州华彩印务有限公司

印刷数量：2000本

发行对象：会员及关联单位

编印时间：2026年2月

目录 CONTENTS

指导文章

国家金融监督管理总局召开 2026 年监管工作会议 3

财险天地

基于 AI 赋能的保险服务平台智能化建设与运营效能优化研究 何德明 黄赞义 甘碧珊 5

基于隐患排查服务提升企业防灾救灾的作用研究——以福建省为例 方丽云 13

寿险天地

保险代理人未尽基本职责的法律后果及实务启示 林玉霞 18

基于中国特色金融文化背景下寿险企业发展模式的实践与思考

——以英大人寿福建分公司专业化服务发展新模式为例 范以波 陈晓静 宁 蒙 22

会员动态

福建省保险业积极开展岁末年初防范非法金融宣传活动 28

银发经济

失能人员心理照护问题透视与对策——基于福州长护险的视角 黄建雍 潘文婷 32

行业聚焦

社会保险权的法律救济制度研究 金传国 田振洪 35

地域适配视角下福建马拉松赛事保险保障体系构建与优化研究——基于部分重点赛事实证分析 王春年 40

保险漫谈

关于运用 AI 声纹识别技术打击非法代理投诉黑灰产的建议 陈 蔚 44

企业文化

文化铸魂 实干赋能——人保寿险福建省分公司书写高质量发展新篇章 陈渊博 林晓峰 张伟成 46

封二 数读 2025 年福建省银行业保险业运行情况 来源：国家金融监督管理总局福建监管局

封三 福建省保险学会 2024 年立项课题获奖结果 来源：福建省保险学会

封四 福建省保险学会 2026 年保险理论研究方向 来源：福建省保险学会

国家金融监督管理总局召开 2026 年 监管工作会议

1月15日，金融监管总局召开2026年监管工作会议，深入贯彻党中央、国务院决策部署，系统总结2025年工作，统筹安排2026年重点任务。金融监管总局党委书记、局长李云泽出席会议并讲话，总局党委班子成员出席会议。

会议指出，2025年，金融监管总局系统上下紧紧围绕防风险、强监管、促高质量发展工作主线，迎难而上、真抓实干，牢牢守住不发生系统性金融风险的底线，各项工作取得积极进展。一是坚定不移推进全面从严治党。严格落实“第一议题”制度。深入学习宣传贯彻党的二十届四中全会精神。从严从实推进中央巡视整改。扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育。二是有力有序防范化解重点风险。中小金融机构改革化险取得重大进展。城市房地产融资协调机制扩围增效。积极支持融资平台经营性金融债务接续置换重组。防非打非工作机制实现省市县三级全覆盖。三是强监管严监管氛围逐步形成。金融监管法制加快健全。严厉惩治违法违规行。会同公安等部门坚决打击金融领域“黑灰产”。四是综合施策引领行业改革转型。持续推进保险业“报行合一”和预定利率调整，加力推动银行业提质增效。支持金融机构多渠道补充资本。五是精准有效支持经济稳中向好。出台超长期贷款相关政策服务“两重”建设。支持小微企业融资协调工作机制走深走实。科技金融“四项试点”稳步推进。保险经济减震器和社会稳定器功能进一步发挥。

会议强调，2026年是“十五五”开局之年。全系统要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落党的二十届和二十届历次全会精神，按照中央经济工作会议、中央金融工作会议、

二十届中央纪委五次全会、全国金融系统工作会议部署，完整准确全面贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，坚定不移走中国特色金融发展之路，树立和践行正确政绩观，统筹推进防风险、强监管、促高质量发展各项工作，助力“十五五”开好局、起好步。

会议要求，要切实提高政治站位，强化责任担当，主动作为、靠前谋划，扎实推动监管工作取得更大成效。一是有力有序有效推进中小金融机构风险化解。着力处置存量风险，坚决遏制增量风险，牢牢守住不“爆雷”底线。二是严密防范化解相关领域风险。推动城市房地产融资协调机制常态化运行，助力构建房地产发展新模式。依法合规支持融资平台债务风险化解。严防严打严处非法金融活动。三是切实提高行业高质量发展能力。做好统筹规划，稳妥推进中小金融机构减量提质，合理优化机构布局。深入整治无序竞争，持续规范行业秩序。督促银行保险机构专注主业、错位发展。推进金融高水平对外开放。四是全面加强和完善金融监管。聚焦实质风险、解决实际问题，不断强化“五大监管”，提高依法监管能力，做实分类分级监管。加快推进“金监工程”设计和建设。扎实履行统筹金融消费者保护职责。有效发挥“四级垂管”整体效能。积极参与国际金融治理改革。五是不断提升金融服务经济社会质效。做好金融“五篇大文章”，坚持投资于物和投资于人紧密结合，持续加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的支持力度。强化促消费、扩投资的金融供给，高效服务扩大内需战略。优化科技金融服务，积极培育耐心资本，助力新质生产力发展。加强应急救灾、养老健康、乡村全面振兴等民生领域金融支持。更好发挥支持小微

企业融资协调工作机制作用，优化新就业群体金融服务，着力促进稳企业稳就业。

会议强调，要把党的政治建设摆在首位，加强党中央对金融工作的集中统一领导，深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”。坚持以党的创新理论凝心铸魂。健全中央巡视整改常态长效机制。要加强系统各级党组织建设，切实增强政治功能和组织功能。要锻造忠诚干净担当的监管队伍，认真贯彻新时代党的组织路线，全面加强系统领导班子和干部队伍建设。深入实施“四新”工程拓展深化年行动。要坚持不懈正风肃纪反腐，一体推进惩治金融腐败和防控金融风险，保持高压态势不动摇。不断健全权力运行监督制约机

制，强化警示教育。持续深化纠治“四风”，巩固拓展深入贯彻中央八项规定精神学习教育成果。

会议还对做好岁末年初安全稳定、金融服务等工作作出部署。

中央组织部、中央财办、中央金融办、国务院办公厅、财政部、审计署等单位有关同志应邀出席会议。祝树民同志，各首席，驻总局纪检监察组负责同志，各金融监管局主要负责同志，机关各司局、各直属单位、金融工会负责同志，各总局管理单位主要负责同志参加会议。

（来源：国家金融监督管理总局网站）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：危冰淋

基于 AI 赋能的保险服务平台智能化建设与运营效能优化研究

◎ 何德明 黄赞义 甘碧珊

摘要：本文围绕AI（人工智能）赋能保险服务平台智能化建设与运营效能优化展开系统研究。运用文献研究法、案例分析法、归纳演绎法、系统分析法、比较分析法等研究方法，在分析智能营销、核保、理赔、风控及客服等重点应用场景的基础上，指出当前面临的数据孤岛、业务融合不足、合规风险等挑战。研究提出从智能化基础设施构建、运营效能优化、平台化运营发展三大路径推进转型，涵盖AI技术底座打造、数据资产体系建设、智能核保与理赔优化、生态化平台构建等关键举措。同时，从组织人才建设、风险管控和持续优化机制等方面建立实施保障体系。最后提出采用微服务架构、选择成熟技术、建立跨部门协同机制和分阶段实施等具体建议，为保险业实现从“风险补偿”向“全生命周期服务”的智能化转型提供理论参考和实践指引。

关键词：AI（人工智能）；保险科技；智能化转型；服务平台；运营效能优化

一、引言

保险作为现代风险管理的重要工具，其服务模式的智能化转型已成为行业发展的必然趋势^[1]。我国自2021年提出“十四五”规划以来，保险科技的发展被提升至国家战略层面，AI技术在保险领域的应用逐步深入^[2]。在保险服务智能化建设过程中，以大数据、AI（人工智能）、区块链等技术为支撑的数字化运营模式，正成为驱动保险行业高质量发展的关键力量^[3]。但是在实际推进过程中，仍面临诸多挑战，如数据孤岛现象严重、技术应用与业务场景融合不足、客户体验优化有限以及合规与安全风险交织等问题^[4]。如何通过AI技术进一步打

通数据壁垒，构建精准化、个性化的服务流程，成为当前保险行业亟待解决的核心课题。同时，智能运营体系的构建不仅依赖技术本身的进步，更需要组织架构、人才培养与创新机制的协同优化，以实现真正意义上的智能化跃迁。为此，本文围绕AI赋能的保险服务平台智能化建设展开探讨，重点分析AI（人工智能）技术在客户画像、风险评估、智能核保、理赔服务等环节的应用价值与实现路径。研究指出，通过构建以大数据为基础、AI算法为驱动的智能服务体系，不仅能够提升运营效率与精准度，还能有效增强用户体验与满意度。同时，文章强调在智能化升级过程中，需注重数据安全与隐私保护，完善合规机制，推动保险服务在技术创新与

社会责任之间实现平衡发展。

二、文献述评

关于保险服务智能化的研究，近年来国内外学者从技术应用、运营模式与用户需求等多维度展开了深入探讨。早期研究主要聚焦于信息技术在保险领域的基础应用，如电子保单管理与线上销售平台的构建，但对智能化服务的核心逻辑与深层价值缺乏系统性剖析^[5]。近年来，随着AI（人工智能）与大数据技术的快速演进，研究重点逐步转向智能客服、智能核保、风险预测模型、客户画像构建及自动理赔等具体场景^[6]。学者普遍认为，AI技术能够通过数据驱动实现保险服务流程的重塑，但仍有诸多问题尚待解决，如技术与业务流程的适配性、客户信任机制的构建以及合规性监管框架的完善^[7]。此外，跨学科融合趋势愈发显著，保险科技研究逐步整合管理科学、计算机科学与行为心理学等领域的理论成果，为智能化平台建设提供了更为坚实的理论支撑。尽管保险业在线上服务场景（如智能展业工具、移动端投保）中取得进展，但线上与线下渠道的协同仍存在割裂问题^[8]。现有研究多集中于单一渠道优化，忽视了全渠道融合所带来的协同效应。部分学者开始关注O2O模式下的服务流程重构，但尚未形成系统化的整合方案^[9]。未来研究需进一步探索线上线下数据共享机制与服务无缝衔接路径，尤其在平台建设与运营能力提升的机制设计方面研究不足，亟须加强跨渠道资源整合与流程协同的理论探讨与实践验证。同时，在智能平台建设过程中，如何通过组织架构调整与人才体系重构支撑技术落地，亦成为当前研究的薄弱环节。总体而言，现有文献虽在技术应用与场景分析层面取得丰富成果，但在系统性构建智能化运营体系、推动服务模式持续创新方面的研究仍处于探索阶段，尚需进一步深化理论框架与方法论支撑，以实现保险服务智能化转型的全面突破与落地生效。值得注意的是，部分前沿研究已尝试从生态系统的视角切入，强调构建开放型智能保险服务平台的重要性^[10]。通过引入外部合作伙伴，如医疗机构、车联网服务商与智能穿戴设备厂商，实现多源异构数据

的整合与共享，从而推动个性化产品设计与精准化服务供给。此外，部分学者提出运用区块链技术增强数据流转的透明性与安全性，为多方协作提供信任基础。然而，这些探索仍处于初期阶段，缺乏可复制、可扩展的商业模式与技术路径。未来研究应聚焦于生态系统构建中的关键瓶颈，如数据确权机制、利益分配模式与合规性治理框架等，以实现从技术赋能向生态赋能的跨越式发展。

三、AI（人工智能）赋能保险行业高质量发展的重点场景

AI（人工智能）技术赋能保险高质量发展的路径包括基础层、技术层和应用层三个方面。基础层聚焦算力优化与数据治理，通过构建高性能计算平台与多源数据融合机制，夯实技术底座；技术层则依托计算机视觉、自然语言处理与深度学习算法，实现风险识别、精算建模与智能核保的效率跃升；应用层聚焦业务场景落地，涵盖智能客服、个性化产品推荐、自动理赔审核与精准营销等关键环节。通过三层协同联动，AI（人工智能）不仅提升运营效率与客户体验，更驱动保险业态从以产品为中心向以用户价值为导向的模式转变，为行业高质量发展注入持续动能。

（一）智能营销场景

与传统营销模式以产品为中心不同，智能营销场景强调以用户需求为核心，依托大数据与AI（人工智能）技术实现精准洞察与动态响应。通过整合用户行为数据、社交互动与消费偏好，构建个性化用户画像，驱动营销内容与渠道的智能化匹配。在保险领域，这一模式可显著提升产品推荐的精准度与客户转化率，同时降低营销成本。此外，借助自然语言处理技术，智能客服可实现与用户的实时交互，解答疑问并提供定制化保险方案，从而优化服务流程并增强客户体验。智能营销的深度应用，不仅推动保险行业从粗放式获客向精细化用户运营转型，也为行业构建差异化竞争优势提供了有力支撑。

（二）智能核保场景

智能核保场景依托AI（人工智能）技术，实现

从传统人工核保向自动化、智能化核保的转变。通过引入自然语言处理与机器学习算法，系统可高效解析投保申请信息、健康告知内容及第三方数据源，精准识别风险因素并完成动态定价。这不仅大幅缩短核保周期，提升投保效率，也降低了人为判断的误差率。同时，基于多维度数据的实时建模与规则引擎，核保策略可根据风险特征持续优化，增强承保决策的科学性与灵活性。智能核保的深入应用，有助于保险机构在控制风险的同时提升客户体验，为行业实现高效、精准、安全的承保服务提供有力支撑。

（三）智能理赔场景

智能理赔场景通过AI（人工智能）技术的应用，大幅提升了理赔处理的效率与准确性。利用图像识别技术，系统能够自动解析理赔材料中的各类单据与证明文件，减少人工录入与审核的工作量。同时，结合自然语言处理与机器学习算法，系统可快速识别理赔案件中的异常模式，辅助欺诈检测与风险控制。此外，基于规则引擎与数据建模，智能理赔系统可实现对简单案件的自动化审批，显著缩短赔付周期，提升客户满意度。通过与客户实时互动，系统还可动态反馈理赔进度与结果，增强服务透明度与信任感。智能理赔的深入落地，不仅优化了保险机构的运营效率，也为用户带来更高效、更透明的理赔体验，为行业高质量发展提供坚实支撑。

（四）智能风控场景

智能风控场景依托AI（人工智能）技术，构建覆盖业务全流程的实时风险监测预警体系。通过整合多源异构数据，结合深度学习与图神经网络算法，系统能够精准识别潜在的欺诈行为与风险漏洞，实现从被动防御向主动防控的转变。同时，动态评分模型可根据用户行为与外部数据实时更新风险等级，提升风险决策的时效性与准确性。智能风控的应用，不仅有效强化了保险机构的风险管理能力，也为行业构建安全、稳定、高效的运营环境提供了坚实保障。

（五）智能客服场景

智能客服场景通过AI（人工智能）技术的应

用，显著提升了客户服务的效率与智能化水平。借助自然语言处理与语音识别技术，系统能够准确理解客户需求，实现全天候、多渠道的实时响应。同时，基于机器学习算法，智能客服能够不断优化服务策略，提供个性化的问题解决方案，从而显著提升客户满意度。此外，通过与业务系统的深度集成，客服场景实现了对复杂问题的智能转接与闭环处理，为保险机构降低服务成本、提升运营效率提供了有力支持。在智能客服场景的持续深化应用中，系统还能够通过情感分析技术识别客户情绪，及时调整服务方式，提升沟通效果与用户体验。结合大数据分析，智能客服可精准预测客户需求，主动推送相关信息或解决方案，进一步提升服务的前瞻性与主动性。此外，依托智能语音助手与聊天机器人，保险机构能够覆盖更多客户交互场景，提供便捷、高效的服务入口。这一场景的完善不仅增强了客户黏性，也助力保险机构构建更加智能化、数字化的服务体系，为行业创新发展注入持续动力。

四、AI（人工智能）赋能保险高质量发展面临的问题和挑战

（一）智能营销面临的问题

智能营销在保险行业的深入应用过程中，仍面临诸多亟待解决的问题。一方面，客户数据获取与使用的合规性成为关键挑战，隐私保护与数据安全要求日益严格，对数据融合与精准建模形成制约。另一方面，部分保险机构对客户理解仍显片面，营销内容同质化严重，导致用户触达效率不高，转化率难以突破。同时，智能营销依赖的技术平台与算法模型更新迭代迅速，机构在技术选型与人才储备上的投入不足，也限制了营销智能化水平的进一步提升。此外，客户对智能推荐的接受度和信任度仍需长期培育，部分群体对AI介入营销过程存在疑虑，这对营销策略的透明性与解释性提出了更高要求。

（二）智能核保面临的问题

智能核保在实际应用中面临着多方面的挑战。首先，数据质量与完整性直接影响核保模型的准确性，而保险公司在获取多维度客户信息时仍存在数

据孤岛与共享壁垒。其次，算法模型的可解释性不足，导致核保决策过程难以完全透明化，影响客户信任。此外，传统核保流程与智能系统的融合尚需磨合，部分保险机构在组织架构、业务流程与人员协作上未能完全适应智能化转型需求。同时，核保AI系统的训练需要大量专业领域知识支撑，专业人才的短缺影响了系统优化与升级效率。最后，面对不断变化的市场环境与客户需求，智能核保在动态调整能力上仍存在一定滞后性，制约了其在复杂场景中的适应性与灵活性。

（三）智能理赔面临的问题

智能理赔在落地过程中同样面临诸多挑战。一方面，理赔数据的标准化与规范化程度不足，不同渠道采集的数据格式差异较大，导致系统难以高效整合与处理，影响理赔自动化水平的提升。另一方面，欺诈风险的识别与防控难度较大，传统的风控规则难以应对日益复杂的欺诈手段，而基于AI的反欺诈模型在数据质量和特征工程上的依赖性较高，使得模型的准确性和稳定性面临考验。同时，客户对于理赔流程的透明度和公正性要求不断提高，智能理赔系统在解释性与可追溯性方面仍显不足，影响客户对理赔结果的信任度。

（四）智能风控面临的问题

智能风控在实际应用中同样面临一定困境。一方面，风险识别的实时性与全面性难以兼顾，风险数据来源的广度和时效性存在局限，导致风险预警的精准度与覆盖率难以同步提升。另一方面，风险模型的泛化能力较弱，面对新型风险或小众场景时容易出现误判或漏判，影响风险防控的有效性。此外，智能风控系统的建设还面临合规性与业务效率之间的平衡难题。在数据隐私保护与监管要求日益严格的背景下，如何在保障数据合规的前提下实现高效风险评估，成为亟待解决的核心问题。同时，模型迭代更新滞后于风险演变速度，难以有效应对快速变化的市场环境 with 新型风险形态，这进一步加剧了风控系统的适应性难题。

（五）智能客服面临的问题

智能客服在实际应用中同样面临多重挑战。一方面，客户咨询内容的多样性和复杂性对智能客服

的理解能力提出了更高要求，现有智能客服系统在语义理解与场景适应能力方面仍有局限，难以准确识别并处理涉及专业术语或复杂逻辑的客户问题。另一方面，客户在沟通过程中往往期望获得情感化、个性化的服务体验，而当前多数智能客服在情感识别与情绪引导方面仍显不足，导致交互体验生硬、客户满意度不高。同时，多渠道服务整合能力仍需加强，不同平台间的客户历史信息与服务记录未能实现高效互通，影响问题解决效率与服务连贯性。此外，面对突发性咨询高峰或复杂投诉场景，智能客服系统仍需人工介入，未能充分发挥智能化服务的自主性与高效性，制约了其在高负载场景下的应用价值。

五、AI（人工智能）赋能保险服务平台智能化建设与运营效能优化发展路径

（一）智能化基础设施建设路径

1. 构建AI技术底座

保险服务平台的智能化转型需以强大的AI技术底座为基础。这一底座应集成云端一体化AI算力平台，涵盖深度学习框架与自动化机器学习工具，支持从模型开发到部署的全流程。例如，中国人寿构建的“AI中台”已集成200余个算法模型，支持实时模型训练与部署，使新业务场景算法上线周期从3个月缩短至2周^[11]。这种平台应具备GPU集群弹性伸缩能力，以灵活满足不同业务场景的算力需求，如在促销期间或突发事件导致的业务量激增时，自动扩容保障系统稳定运行。

技术架构设计需采用微服务架构，确保系统的灵活性与可扩展性。据行业报告，在当前保险软件系统开发中，42%的企业采用微服务架构进行核心系统重构，代表企业如Guidewire、中科软^[12]。微服务化允许各业务组件独立开发、部署和扩展，显著提升系统维护效率和迭代速度。同时，平台应提供统一的开发环境和API接口，降低开发门槛，促进业务团队与技术团队的协作。

2. 打造数据资产体系

数据是AI（人工智能）发展的核心要素，构建高质量数据资产体系是智能化建设的基石。企业需

建立企业级数据湖架构，整合内部业务数据与外部生态数据，形成统一、规范的数据资源池。中国平安打造的“智慧数据中台”日均处理数据量达PB级别，通过统一数据标准与质量管控，使数据利用率提升65%^[13]。该体系应重点建设客户画像、风险图谱、产品知识库三大核心数据资产，为智能应用提供丰富、准确的数据支撑。

在数据治理方面，需实施全流程数据质量管理，包括数据采集、清洗、标注及分析的各个环节。自动化数据清洗和多源数据标注技术能显著提升数据可用性。例如，中国平安依托“智慧数据中台”实现医疗影像数据的标准化处理，使核保效率提升40%^[14]。同时，平台应建立数据溯源追踪和质量监控机制，确保数据的准确性、一致性和时效性，为AI模型训练提供可靠基础。

(二) 运营效能优化实施路径

1. 智能核保与风控优化

AI（人工智能）技术在核保与风控环节的应用能显著提升风险评估精度和运营效率。建设多模态风险识别体系，融合图像、文本、语音等多维度数据，可实现更全面的风险洞察。众安保险应用计算机视觉技术实现医疗影像智能分析，自动核保通过率达85%，核保效率提升4倍^[15]。通过深度学习算法构建动态风险定价模型，能够实现“千人千面”的精准定价，根据不同客户的风险特征提供个性化保费方案。

在风险控制方面，实时风险预警和欺诈检测能力至关重要。平安人寿的实践经验表明，AI技术可有效应对非法代理全额退保等黑产风险。他们构建了“事前预警—事中拦截—事后追溯”的全流程防控体系，在咨询环节，AI客服通过语义分析识别高风险话术（如“全额退保”“代理维权”等关键词），自动触发人工复核机制^[16]。这种AI驱动的风控体系大幅降低了黑产侵害风险，保障了公司和客户的合法权益。

2. 智能理赔效能提升

理赔环节的智能化改造能显著提升客户满意度并降低运营成本。构建端到端智能理赔流水线，应用自然语言处理（NLP）技术实现理赔材料自动审

核，可大幅提高处理效率。泰康在线打造的“智能理赔系统”实现85%小额案件自动结案，理赔时效从3天缩短至2小时^[17]。平安寿险的智能审核引擎甚至实现93%的理赔案件在60秒内完成精准责任判定，最快赔付仅需8秒^[18]。

图像识别技术在理赔过程中的应用也取得了显著成效。蚂蚁保险的“定损宝”通过计算机视觉算法实现车损自动评估，准确率达90%以上，减少人工介入时间75%^[19]。此外，区块链技术与AI的结合能增强数据溯源性与可信度，为智能风控与自动化理赔提供坚实技术基础。众安保险采用分布式账本存储健康数据，确保溯源防篡改，理赔周期缩短至分钟级^[20]。

表1 保险智能理赔效能提升典型案例对比

保险公司	技术应用	成效	应用场景
泰康在线	智能理赔系统	85% 小额案件自动结案，理赔时效缩短至2小时 ^[17]	医疗险、意外险
中国平安	智能审核引擎	93% 案件60秒内完成责任判定，最快8秒赔付 ^[18]	寿险、健康险
蚂蚁保险	计算机视觉定损	车损评估准确率90%以上，减少人工时间75% ^[19]	车险
众安保险	区块链+AI理赔链	理赔周期分钟级，数据不可篡改 ^[20]	健康险

3. 智能客服与运营优化

部署全渠道智能客服系统，集成语音识别、情感计算等技术，能显著提升客户服务体验和运营效率。中国太保智能客服机器人日均处理咨询量达200万次，解决率92%，人工座席负担减轻40%^[21]。通过AI排班优化系统，实现客服人力效率提升35%，确保客服资源在不同时段和渠道间的合理分配^[22]。

智能客服系统的先进功能还包括多模态交互和情感识别。泰康在线的AI客服通过声纹识别情绪状态，复杂场景解决率提高至68%，客户满意度达92%^[23]。平安寿险的AI坐席2025年第一季度处理4.5亿次咨询，覆盖80%的客服需求，使偏远地区客户也能享受平等服务^[24]。这些技术进步不仅提升

了客户体验，也显著降低了运营成本，实现了普惠金融与业务效率的双重提升。

（三）平台化运营发展路径

1. 生态化平台构建

打造开放型保险科技平台，通过API接口连接上下游合作伙伴，是构建保险生态的重要途径。平安科技建设的“保险云平台”已接入2000余家第三方服务机构，支持产品快速迭代与生态协同创新^[25]。这种平台模式能够促进跨行业数据共享和场景融合，创造新的业务增长点。例如，水滴公司联合药企、医疗机构推出“特药险”，通过AI匹配患者与临床试验资源，带动特药销售增长120%^[26]。

生态化平台的建设需要建立开发者社区和标准化接口，降低第三方接入门槛。平台应提供丰富的AI能力接口，如OCR识别、NLP处理、风险预测等，使合作伙伴能够快速集成先进功能。同时，建立共赢的商业机制和合理的收益分成模式，激励生态参与者持续贡献资源和服务，形成良性发展的数字保险生态圈。

2. 智能化运营体系

构建客户全生命周期智能运营体系，通过机器学习预测客户需求，实现精准服务和交叉销售。友邦保险部署的“智能营销引擎”实现产品推荐转化率提升3倍，客户流失预警准确率达85%^[27]。这种运营体系基于客户行为数据、保单数据和外部数据，构建360度客户视图，实现分群分级精细运营。

建立基于强化学习的动态运营策略优化机制，能够实现运营效率的持续提升。系统可以通过A/B测试和多臂赌博机算法，自动探索最优的运营策略，如最佳触达时机、渠道和内容。平安人寿通过大数据技术赋能个性化服务，系统分析客户保单类型、历史行为等数据，主动推送优化建议：如对长期保险型保单客户，提示退保可能面临的再投保风险；对短期理财型保单客户，提供部分退保或保单转换方案^[28]。这种数据驱动的运营模式显著提升了客户体验和业务价值。

（四）实施保障体系

1. 组织人才建设

AI（人工智能）赋能保险服务平台需要强有力的组织保障和人才支持。设立保险科技创新中心，培养“保险+科技”复合型人才是关键举措。中国太保建立数字化人才认证体系，年培训科技人才超5000人次^[29]。与高校联合设立保险科技实验室，能推动产学研深度融合，为行业输送专业人才。

人才建设应涵盖技术研发、数据科学、业务分析等多个领域。建信人寿在推进AI应用时，高度重视数据安全与合规，创新采用“三层保险锁”——“租户—用户组—角色”三级权限模型，保障不同部门数据的灵活调用与安全^[30]。这种既懂技术又懂业务的团队结构，是AI（人工智能）在保险行业成功应用的重要保障。此外，企业还应建立激励机制和职业发展通道，吸引和保留优秀科技人才，形成持续创新能力。

2. 风险管控机制

AI（人工智能）应用带来效率提升的同时，也引入了新的风险因素，需要建立全面的风险管理机制。建立AI模型全生命周期管理体系，涵盖数据bias检测、模型可解释性评估等环节，确保算法决策的公平性与透明度。香港保监局推出的“AI（人工智能）促进计划”，计划2026年出台AI应用指引，为业界提供更清晰的监管要求^[31]。

在数据安全方面，需采用隐私计算技术实现跨机构数据协作。上海保交所“联盟链”平台支持多家再保公司联合训练风控模型，无需原始数据出境^[32]。这种联邦学习模式既保护了数据隐私，又实现了协同效应。此外，企业还应建立应急预案机制，防范系统故障与数据安全风险，定期进行安全演练和漏洞扫描，确保AI系统的稳定可靠运行。

3. 持续优化机制

构建智能化运营评估体系，设立关键效能指标（KPI）体系，是衡量和提升AI应用效果的重要手段。建立A/B测试平台，支持运营策略快速验证与迭代，通过数据驱动的方式持续优化业务流程。例如，通过深度学习技术实现系统自优化，能够不断提升运营效能，减少人工干预。

反馈循环机制是持续优化的重要组成部分。收集用户反馈、业务指标和系统日志，分析AI应用中

的问题和改进点，形成闭环优化流程。建信人寿构建了全业务场景的“保险知识大脑”，通过动态知识库更新机制，实时整合文本、图像、语音等多源信息^[33]。这种持续学习机制使AI系统能够适应业务变化和新场景，保持智能水平的持续提升。

表2 保险服务平台智能化建设演进路线图

阶段	时间范围	发展目标	关键举措
基础建设阶段	1-2年	完成基础平台建设，实现核心业务环节智能化覆盖	构建AI技术底座和数据资产体系；实现核保、理赔等关键环节智能化；建立基本的数据安全和隐私保护机制
深化应用阶段	3-4年	建成生态化平台体系，实现运营效能全面提升	拓展AI应用场景覆盖；构建开放平台连接生态伙伴；完善风险管控和模型治理机制
智能引领阶段	5年以上	建成自动化保险智能体，实现全流程自动化运营	实现预测性服务和个性化产品；构建完整的保险科技生态；实现技术输出和行业赋能

六、实施建议

（一）采用微服务架构，保证系统灵活性与可扩展性

保险平台智能化建设应采用微服务架构，将系统拆分为一组小型、松耦合的服务，每个服务实现特定业务功能并由独立团队开发和维护。这种架构支持技术多样性，不同服务可根据需求选择最适合的技术栈，提高系统灵活性和可维护性。微服务架构还支持持续交付和DevOps实践，加快产品上线速度。团队可独立开发、测试和部署各自的服务，减少协调成本，提高开发效率。同时，微服务架构提高了系统容错能力，单个服务的故障不会导致整个系统崩溃。建议在架构设计中充分考虑服务的自治性和可观测性，建立完善的服务治理机制。

（二）优先选择经过验证的成熟技术，控制实施风险

在技术选型上，应优先选择经过行业验证的成

熟技术，避免因追求前沿技术而引入不必要的风险。建议聚焦于解决实际业务问题，选择最适合而非最先进的技术方案。对于新兴技术，可采用试点先行的策略，在小范围内验证效果后再逐步推广。这种渐进式的技术采用策略，能够有效控制实施风险并确保投资回报。同时，应建立技术评估体系，定期对现有技术栈进行复审和优化。

（三）建立跨部门协同机制，确保业务与技术深度融合

AI（人工智能）赋能保险服务平台需要业务与技术的深度融合，建立跨部门协同机制至关重要。建议成立由业务专家、技术专家和数据科学家组成的跨职能团队，共同负责AI项目的规划、实施和运营。建立联合考核机制和共享目标体系，打破部门壁垒，促进协作创新。定期组织业务技术交流活动，增进相互理解，建立共同语言。通过顶层设计确保业务战略与技术战略的一致性，形成协同推进的工作格局。

（四）分阶段推进实施，每阶段设立明确的效能提升目标

智能化转型是一个长期过程，需要分阶段推进实施。建议根据业务价值和技术可行性规划实施路线图，优先选择痛点明显、收益明确的场景进行突破。每阶段应设定可量化的效能提升目标，并建立定期评估机制。同时，建立敏捷开发和快速迭代机制，根据实施反馈及时调整优化方向，确保项目始终与业务需求保持一致。通过阶段性成果的积累，最终实现整体效能的全面提升。

参考文献

- [1] 林硕延,夏子轩,黄舒敏,等. 人工智能赋能广东省农业保险的发展现状、困境与数字化转型路径研究[J]. 当代农村财经, 2025,(08):53-58.
- [2] 张瑛珂. 人工智能在保险服务系统中应用的创新模式[J]. 数字技术与应用, 2025,43(07):10-12.
- [3] 马挺. 加速人工智能技术赋能助力金融强国建设[J]. 宏观经济管理, 2025,(07):73-82.DOI:10.19709/j.cnki.11-3199/f.2025.07.011.
- [4] 张瑞纲,陈宗群. 生成式人工智能发展存在的风险

- 及保险应对研究[J]. 区域金融研究,2025,(06):34-42.
- [5] 庞郁华. 生成式人工智能赋能保险学课程思政评价: 模型、路径与展望[J]. 遵义师范学院学报,2025,27(03):123-126+131.
- [6] 李金金,曾圣钧. 科技赋能养老金融高质量发展的路径选择[J]. 国际金融,2025,(06):20-29. DOI:10.16474/j.cnki.1673-8489.2025.06.008.
- [7] 冯文丽,刘慧秀. 人工智能赋能农业保险高质量发展的应用场景和发展建议[J]. 农村金融研究,2025,(05):29-39. DOI:10.16127/j.cnki.issn1003-1812.2025.05.002.
- [8] 付秋实. 人工智能+保险: 高质量数据是关键[N]. 金融时报,2025-04-16(011). DOI:10.28460/n.cnki.njrsb.2025.001575.
- [9] 姚泽宇,苏杭. AI大模型在金融行业的应用前景及潜在影响分析[J]. 国际金融,2024,(10):36-52. DOI:10.16474/j.cnki.1673-8489.2024.10.008.
- [10] 白晨,李新伟. DeepSeek技术在医保智能审核管理中的应用[J]. 中国现代医药杂志,2025,27(06):102-105.
- [11] 中国人寿. AI中台建设与应用白皮书[R]. 北京: 中国人寿保险股份有限公司,2023.
- [12] 艾瑞咨询. 中国保险行业核心系统重构与微服务架构应用报告[R]. 上海: 艾瑞集团,2022.
- [13] 中国平安. 智慧数据中台技术实践与效能分析[J]. 金融科技前沿,2023,10(2): 45-52.
- [14] 中国平安. 基于AI的医疗影像数据处理在核保中的应用案例[C]//全国保险科技创新峰会论文集. 深圳: 中国平安保险集团,2022: 78-85.
- [15] 众安保险. 计算机视觉在保险核保中的实践与效果评估[R]. 上海: 众安在线财产保险股份有限公司,2023.
- [16] 平安人寿. AI风控体系在全流程防控中的设计与实施[J]. 保险研究,2024,41(1): 112-120.
- [17] 泰康在线. 智能理赔系统效能提升报告[R]. 北京: 泰康在线财产保险股份有限公司,2023.
- [18] 平安寿险. 智能审核引擎在理赔中的应用与优化[J]. 中国保险,2024,38(3): 56-62.
- [19] 蚂蚁保险. 定损宝技术白皮书与车险应用案例[R]. 杭州: 蚂蚁集团保险事业部,2022.
- [20] 众安保险. 区块链与AI融合在健康险理赔中的实践[J]. 保险科技,2023,15(4): 34-40.
- [21] 中国太保. 智能客服机器人运营数据与分析报告[R]. 上海: 中国太平洋保险集团,2024.
- [22] 德勤. AI在保险客服排班优化中的应用研究[R]. 北京: 德勤中国,2023.
- [23] 泰康在线. 多模态交互在智能客服中的创新应用[C]//中国保险科技论坛论文集. 北京: 泰康在线,2023: 101-108.
- [24] 平安寿险. AI坐席季度运营报告(2025Q1)[R]. 深圳: 平安人寿保险股份有限公司,2025.
- [25] 平安科技. 保险云平台生态构建与接入规范[R]. 深圳: 平安科技股份有限公司,2023.
- [26] 水滴公司. 特药险创新模式与AI资源匹配实践[J]. 健康保险研究,2024,12(2): 23-30.
- [27] 友邦保险. 智能营销引擎在客户生命周期管理中的应用[J]. 保险与科技,2023,9(3): 67-74.
- [28] 平安人寿. 大数据驱动的个性化服务优化案例[R]. 深圳: 平安人寿保险股份有限公司,2024.
- [29] 中国太保. 数字化人才认证体系建设与培训年报[R]. 上海: 中国太平洋保险集团,2023.
- [30] 建信人寿. 数据安全权限模型在AI系统中的应用[J]. 金融安全,2024,18(1): 88-95.
- [31] 香港保监局. AI人工智能促进计划与监管指引(草案)[R]. 香港: 香港保险业监管局,2025.
- [32] 上海保交所. 联盟链平台在再保险风控模型训练中的实践[J]. 保险创新,2023,7(4): 44-50.
- [33] 建信人寿. 保险知识大脑构建与动态更新机制研究[R]. 北京: 建信人寿保险股份有限公司,2024.

(作者单位: 太平洋产险漳州中支)

责任编辑: 危冰淋

责任校对: 谢圆虹

基于隐患排查服务 提升企业防灾救灾的作用研究 ——以福建省为例

◎ 方丽云

摘要：本文以应急管理部等七部门 2025 年 3 月 29 日联合印发的《安全生产责任保险实施办法》为政策背景，聚焦安责险“隐患排查”事故预防服务，结合 2025 年“查找身边隐患，共筑安全防线”安全生产月主题，系统探究隐患排查服务对提升企业防灾救灾能力的作用机制。通过分析福建省高危行业安全生产风险特征，剖析隐患排查服务在风险识别、评估、治理及应急准备等环节的实践路径。研究发现，专业化的隐患排查服务能够有效弥补企业在安全管理中的技术短板，通过构建“风险评估-隐患治理-应急准备”全流程管理体系，显著增强企业本质安全水平和灾后恢复能力。研究进一步表明，安责险制度下的隐患排查服务推动了政府、企业、保险机构及专业技术力量多方协同的风险治理新格局。针对当前服务实践中存在的标准化不足、覆盖有限、长效机制不健全等问题，本文提出了优化建议，为福建省安全生产治理现代化提供理论参考和实践路径。

关键词：安全生产责任保险；隐患排查；防灾救灾；风险管理；协同治理

福建省地处我国东南沿海，受季风气候与地形地貌影响，台风、暴雨、洪涝等自然灾害频发。作为制造业大省，区域内建筑施工、危险化学品等高危行业企业高度集聚，安全生产形势呈现复杂性与严峻性。自然灾害与生产安全事故的风险叠加效应，对企业的防灾救灾能力提出了更高要求。

2016 年，《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》明确提出建立安全生产责任保险制度。福建省自 2017 年起在八大高危行业领域全面铺开安责险试点，将其作为压实企业主体责任、完善安全生产社会治理体系的核心举措。随着

安责险制度从传统事后经济补偿向事前风险预防延伸，隐患排查服务作为事故预防的关键环节，在提升企业防灾救灾能力方面的作用日益凸显。

一、福建省安全生产的主要风险特征

福建省安全生产风险呈现出鲜明的地域分化与行业集聚复合特征，形成了多领域、多层次的复杂风险体系。

（一）自然灾害风险地域差异显著

福州、宁德、泉州等沿海地区是台风、风暴潮的高频影响区域，闽西、闽北山区则常年面临暴雨

诱发的滑坡、泥石流等地质灾害威胁。据福建省自然资源厅发布的灾情统计数据，2023 年全省因自然灾害造成的直接经济损失突破 150 亿元，其中台风灾害占比达 65%；2024 年台风“格美”与“6·9 持续性强降雨”分别造成约 97 亿元和 68 亿元的直接经济损失，导致企业普遍遭遇汛期停工、生产设施损毁、供应链断裂等运营风险。

（二）行业安全风险聚集且特征突出

危险化学品企业主要集中于湄洲湾、古雷等沿海化工园区；建筑施工行业以福州、厦门、泉州等中心城市为核心向全省辐射；非煤矿山则分布在三明、龙岩等矿产资源富集区。不同行业的工艺特点、作业环境和危险源分布差异显著，形成了各具特色的风险图谱。据漳州市应急管理局 2024 年化工园区安全生产专项整治相关通报，在区内已投产 36 家石化及配套化工企业中，有 28 家被排查出安全隐患。

（三）风险耦合放大事故危害程度

台风、暴雨等极端天气极易引发危化品泄漏、电力供应中断、生产设备损坏等次生安全事故；高温干旱天气则会大幅提升火灾发生概率；地质灾害直接威胁矿山开采、建筑施工等户外作业安全。福建省应急管理厅 2025 年事故统计数据 displays，道路运输、工贸、建筑业事故起数与伤亡人数位居前列，其中道路运输事故 211 起、死亡 141 人，建筑业事故 19 起、死亡 29 人，化工、矿山、渔业船舶

等行业亦发生多起伤亡事故，反映出高危行业风险管控的严峻形势。

二、隐患排查服务的发展现状

作为安责险事故预防功能的核心载体，隐患排查服务在福建省已形成多元化的实践格局。保险机构通过自主组建专业团队或与第三方安全生产技术服务机构合作的模式，为投保企业提供涵盖风险识别、风险评估、隐患整改指导的全流程服务。服务内容已从初期的消防设施检查、用电安全评估等基础项目，逐步拓展至工艺安全优化、设备完整性管理、应急体系建设等全方位风险管控领域。例如英大财险通过招标成功引进专业第三方服务机构，为所辖安责险投保单位提供施工现场、消防安全、变电站等隐患排查服务，针对性排查电力工程施工、用电安全等行业共性隐患。

在服务实施方式上，相关机构逐步形成了“人工排查+技术检测+智能监测”的多维工作模式。专业人员现场检查与红外热成像、超声波检测、气体检测等专业技术手段相结合，提高了隐患排查的准确性和全面性。部分保险机构开始尝试应用物联网、大数据等现代信息技术，建立风险监测预警平台，实现隐患的动态监测和智能预警。福建省应急管理厅打造的“闽企安”AI助手，整合风险隐患库、检查清单库和法规标准库，通过“风险管理码”实现设备风险精准识别与管控，试点期间日均服务

100 余家企业，解答 300 多个安全生产问题，成功识别出多家企业人工排查遗漏的机械伤害、触电等风险。

三、隐患排查服务提升企业防灾救灾能力的作用机理

（一）风险识别精准化机制

传统企业自主排查模式受限于专业技术能力与经验积累，往往只能识别表面化、显性的安全隐患。而专业化隐患排查服务依托系统化的风险评估方法与先

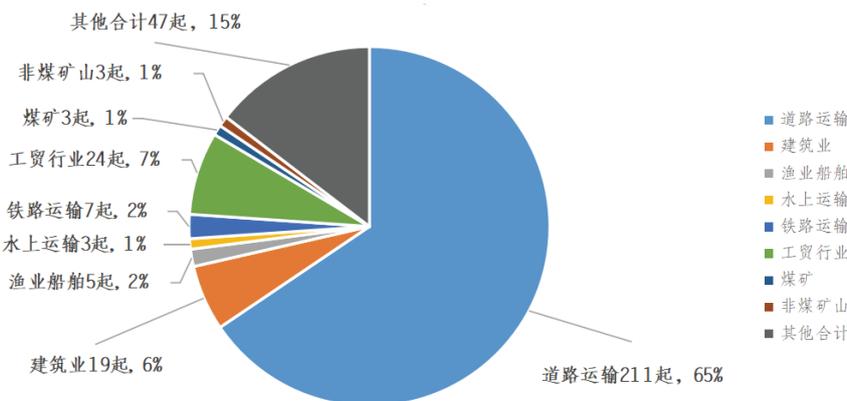


图1 2025年1月至11月行业领域事故起数占比
数据来源：福建省应急管理厅官网-政务公开-统计信息数据

进检测设备，能够深度挖掘生产工艺缺陷、设备老化隐患、安全管理漏洞等深层次风险点。专业服务团队通过对生产工艺全流程、设备设施运行状态、作业环境安全条件的全面诊断，运用红外热成像、超声波等技术手段捕捉肉眼不可见的隐性隐患，为企业绘制精准的风险画像，为制定后续防控措施提供科学依据。例如，泉州市某交通电器有限公司通过“闽企安”AI助手，成功识别出装配车间烘干工序触电风险、注塑车间行车砸伤风险等人工未发现的隐患，填补了传统排查的盲区。

（二）隐患治理系统化机制

隐患排查服务不仅关注风险发现，更注重整改的系统性和有效性。专业机构在出具隐患排查报告的同时，会根据企业的实际情况，提出经济可行、技术合理的整改建议。这些建议不仅包括具体的工程措施，还涵盖管理改进、制度完善、人员培训等多个方面。在整改实施过程中，专业机构提供全过程技术指导，确保每个隐患都得到有效治理。这种系统化的治理机制，从根本上提高了企业的本质安全水平。

（三）应急准备科学化机制

隐患排查服务与应急管理紧密结合，通过识别应急管理中的薄弱环节，指导企业完善应急预案、加强应急准备。专业机构在隐患排查中，重点评估应急设施设备的完好性、应急物资储备的充足性、应急组织体系的有效性等关键要素。

基于排查发现的问题，指导企业修订完善应急预案，提高预案的针对性和可操作性。组织开展针对性的应急演练，检验预案的有效性，提升员工的应急处置能力。通过系统化的应急准备工作，企业能够在灾害发生时快速响应、有效处置，最大限度减少损失。

（四）风险管理长效化机制

隐患排查服务推动企业建立长效机制，实现风险管理的常态化、制度化。通过定期开展隐患排查，帮助企业建立风险动态监测机制，及时掌握风险变化情况。指导企业完善安全管理制度，明确各岗位的安全职责，形成全员参与的风险管理格局。保险机构将隐患排查结果与保险费率挂钩，建立了

“安全状况改善-风险降低-保费优惠”的激励机制。这种市场化的调节机制，促使企业持续改进安全管理，实现风险管理的长效化。

（五）多方协同治理机制

隐患排查服务促进了政府、企业、保险机构、专业技术服务机构等多方协同治理格局的形成。保险机构作为连接各方的纽带，整合专业资源，为企业提供综合性的风险管理服务。政府部门通过政策引导和监管，推动隐患排查服务的规范化和标准化。这种协同治理机制，形成了风险共治的合力，提升了整个社会的安全生产治理效能。

四、隐患排查服务在福建省的实践探索

（一）服务模式创新

福建省在安责险隐患排查服务推进过程中，探索形成了多样化的服务组织模式，包括保险机构自建专业服务团队、保险机构与第三方技术服务机构合作、政府牵头搭建多方共建共享服务平台等形式，满足不同规模、不同行业企业的差异化需求。在服务内容设计上，实现从标准化统一检查向个性化定制服务转型：针对大型重点企业提供深度化、系统化的全面排查服务，针对中小企业推出重点突出、成本可控的基础性排查服务，形成“一企一策”的精准服务模式。例如针对龙岩竹制品小微企业规模小、资金有限的特点，帮扶团队提供低成本、可操作的隐患整改方案，避免了“一刀切”的检查模式；而对于福建省闽发铝业股份有限公司等大型企业，则通过“闽企安”实现关键设备风险点精准管控，员工扫码即可获取安全指南与警示信息，实现全员参与排查。

（二）技术方法应用

现代检测监测技术在隐患排查中得到广泛应用。红外热成像技术用于检测电气设备过热、建筑保温缺陷等隐患；超声波检测技术用于发现压力容器、管道等的内部缺陷；气体检测技术用于监测有毒、有害、可燃气体泄漏。这些技术的应用，大幅提高了隐患排查的精度和效率。

（三）管理机制建设

在服务标准化方面，福建省初步建立了隐患排查

查的基本流程和工作要求，但在具体技术标准、质量要求等方面还需要进一步完善。部分地区探索制定了地方性的隐患排查服务指南，为服务的规范化提供了参考。在人员队伍建设方面，通过专业培训、资格认证、继续教育等多种方式，提升隐患排查人员的专业能力。通过建立专家库制度，汇聚不同领域的专业人才，为复杂隐患排查提供技术支持。在质量管控方面，逐步建立了服务过程监督和质量评价机制。通过现场抽查、企业回访、第三方评估等方式，对隐患排查服务的质量进行监督，促进服务质量的持续改进。

五、面临的挑战与优化建议

（一）主要挑战分析

1. 服务标准化程度不高。当前隐患排查服务缺乏统一的技术标准和质量规范。不同保险机构、不同服务团队在服务内容、检查深度等方面存在较大差异，导致服务质量参差不齐。在技术要求方面，缺乏针对不同行业、不同类型的差异化标准，导致检查的针对性不强。

2. 专业能力建设滞后。隐患排查服务对人员的专业素质要求较高，需要既懂安全管理，又熟悉专业技术，还要了解行业特点的复合型人才。目前专业人才供给不足，特别是在一些新兴行业、特殊工艺领域，专业人才更为稀缺。

3. 服务覆盖范围有限。当前隐患排查服务主要集中在大型企业和高风险企业，大量中小企业的服务覆盖不足。在区域分布上，经济发达地区、重点工业园区等区域的服务相对完善，而偏远地区、小微企业聚集区的服务较为薄弱。这种不平衡的服务分布，影响了隐患排查服务整体效果的发挥。

4. 长效机制不健全。部分企业将隐患排查视为阶段性任务，排查时重视，排查后放松，整改措施落实不到位，隐患重复出现。缺乏持续的跟踪督促机制，难以保证整改效果的持续性。保险机构与服务对象之间的合作多为短期、项目化的合作，缺乏长期、稳定的服务关系。

5. 协同机制不完善。政府部门、保险机构、企业、专业技术服务机构之间的协同不够顺畅。信息

共享机制不健全，各方的风险信息分散在不同系统中，难以形成完整、准确的风险画像。监管与服务的衔接不够紧密，隐患排查发现的问题与执法监管的联动不足。

（二）系统优化建议

1. 完善服务标准体系。针对不同行业的特点，制定差异化的隐患排查指南，明确重点检查内容和技术要求。建立服务质量评价标准，从服务过程、技术能力、服务效果等多个维度，对隐患排查服务进行综合评价。

2. 加强专业能力建设。建立专业人才培养体系，与高校、职业院校合作，开设安全管理、风险工程等相关专业，培养适应隐患排查需要的专业人才。加强在职人员培训，建立定期培训制度，提升专业技能。建立专家资源共享机制，整合不同领域、不同行业的专家资源，建立全省统一的专家库。

3. 创新服务供给模式。针对不同规模企业的需求，设计差异化的服务产品。对大型重点企业，提供定制化的深度排查服务；对中型企业，提供标准化的基础排查服务；对小微企业，开发简便易用、经济适用的排查工具和方法。探索“线上+线下”相结合的服务模式，利用信息化手段提高服务效率。

4. 健全长效服务机制。建立“隐患排查-整改-复查”的闭环管理机制。对排查发现的隐患，建立整改台账，明确整改责任、整改措施、整改时限。对整改情况定期复查，确保整改到位。完善激励约束机制，将隐患排查服务效果与保险费率、企业信用等挂钩。

5. 完善协同治理机制。建立政府部门主导的协同治理平台，整合监管、保险、企业、专业技术服务机构等各方资源。通过信息共享、资源整合、行动协同，形成风险治理的合力。完善信息共享机制，在保护商业秘密的前提下，推动风险信息的适度共享。

6. 强化科技支撑能力。加大科技研发投入，支持隐患排查新技术、新装备的研发和应用。重点研发适用于不同行业、不同场景的智能检测设备，提高隐患排查的精度和效率。推动信息技术应用，开

发隐患排查智能管理系统。建设风险监测预警平台,整合物联网监测、视频监控、人工检查等多源数据。

六、结论与展望

研究表明,安责险制度框架下的专业化隐患排查服务,通过风险识别精准化、隐患治理系统化、应急准备科学化、风险管理长效化、多方协同治理五大核心机制,有效提升了企业防灾救灾综合能力,推动安全生产治理模式从被动应对向主动预防转型。福建省在服务模式创新(如小微企业精准帮扶)、技术应用(如“闽企安”AI助手)、机制建设等方面的探索取得了积极成效,典型案例显示,接受专业隐患排查服务的企业在安全隐患整改率、生产效率、应急处置能力等方面均有显著提升,但仍面临标准化不足、专业人才短缺、服务覆盖不均、协同机制不畅等现实挑战。

未来,应聚焦隐患排查服务的标准化、专业化、智能化、协同化发展方向,加快标准体系建设,强化人才培养与技术研发,创新服务供给模式,健全长效运行机制,深化多方协同治理。通过系统优化提升隐患排查服务质量与效能,充分发挥安责险的事故预防功能,为福建省安全生产形势持续稳定好转、安全生产治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

参考文献

- [1]福建省应急管理厅.福建省安全生产“十四五”规划[Z].福州:福建省人民政府,2021.
- [2]中华人民共和国应急管理部.安全生产责任保险实施办法[Z].北京:应急管理部,2021.
- [3]王浩,刘伟.安全生产责任保险事故预防服务模式研究[J].中国安全生产科学技术,2021,17(5):156-161.
- [4]张麟,陈国华.我国安责险事故预防服务机制的困境与出路[J].保险研究,2022(3):45-55.
- [5]福建省统计局.福建统计年鉴2023[M].北京:中国统计出版社,2023.
- [6]黄典剑,等.基于大数据的安全生产风险智能预警方法研究[J].中国安全科学学报,2023,33(1):1-8.
- [7]王晓东.企业安全生产风险隐患排查治理体系建设研究[J].安全与环境工程,2022,29(2):112-118.
- [8]福建省人民政府.关于深化安全生产责任保险制度的实施意见[Z].福州:福建省人民政府,2022.
- [9]刘建.物联网技术在安全生产监测预警中的应用研究[J].自动化仪表,2020,41(8):34-38.
- [10]陈明.安全生产责任保险在事故预防中的作用机制研究[J].中国安全生产科学技术,2019,15(3):45-50.

(作者单位:英大财险福建分公司)

责任编辑:危冰淋

责任校对:林嘉慧

保险代理人未尽基本职责的法律后果及实务启示

◎ 林玉霞

摘要：在保险行业蓬勃发展的当下，保险监管日趋严格。作为保险公司的受托人，保险代理人以保险公司的名义开展业务，其行为的法律后果由保险公司承担，是保险业务的关键环节，自然也成为监管的重点对象。保险代理人的代理行为是基于保险公司授权的中介活动，其根本目的在于维护保险公司的合法利益，他们依据授权开展业务并获取报酬。近年来，随着监管趋严和消费者维权意识提升，部分保险代理人未尽基本职责甚至违规的情况逐渐暴露。那么，保险代理人未履行基本职责会面临怎样的法律后果？保险公司又该如何维护自身权益？本文将围绕这些问题展开探讨。

关键词：保险代理人；基本职责；法律后果

一、引言

随着经济持续发展，消费者的消费需求早已超越生活必需品范畴。为实现更有效的风险转移和资产配置，人们对保险的需求不断增长，保险市场也随之不断扩大。保险代理人作为连接消费者与保险公司的重要桥梁，在开拓保险市场、推动保险业务发展方面发挥着至关重要的作用。

保险代理人，是指根据保险公司的委托，收取佣金，并在保险公司授权范围内代为办理保险业务的机构或者个人，包括保险专业代理机构、保险兼业代理机构及个人保险代理人。保险代理人应当遵守法律、行政法规以及国务院保险监督管理机构有关规定，秉持自愿、诚实信用和公平竞争的原则开展业务。

保险代理人的权利和义务源于与保险公司签订

的保险代理合同。保险代理合同是保险代理人与保险公司明确双方各自所享有权利和承担义务的协议，是规范双方行为的重要依据。通常情况下，保险代理人的基本权利和基本职责包括如下：

（一）基本权利

1. 获取代理报酬。保险代理人有权根据自己开展的保险代理业务，从保险公司处获得对应的保险代理报酬。

2. 独立开展业务。保险代理人与保险公司之间本质上是代理关系，其有权在保险代理合同授权的范围内，独立开展保险代理业务。

（二）基本职责

1. 践行诚实信用原则。保险代理人因受到保险公司授权而获得代理权限，其行为后果由保险公司承担，这就要求保险代理人必须高度遵循诚实信用

原则。在业务开展过程中，要如实向保险公司反馈消费者的信息，向保险消费者详细解释保险合同条款、重点提示免责条款，严禁有隐瞒或者欺骗的行为，确保诚信、规范展业。

2. 协助消费者缴纳保费。保险代理人作为中介，有责任协助消费者向保险公司缴纳保费，促成保险合同成立，不得私自侵占或挪用保费。

3. 维护保险公司的合法权益。保险代理人受保险公司委托并获取报酬，应维护保险公司的合法权益，不得隐瞒信息或与保险消费者串通损害保险公司利益。

保险代理本质上属于民事法律行为，因其行为的特殊性，除受保险代理合同的约定限制外，还应当同时受《中华人民共和国保险法》和《中华人民共和国民法典》调整规范。若保险代理人未履行基本职责导致保险公司遭受损失，保险公司有权追回已支付的代理报酬，并要求保险代理人赔偿损失。

二、案情简介

2018年11月，保险代理人徐某某与某人寿保险公司签订代理合同，约定徐某某为保险公司推介业务，对保险代理人的权利义务和应尽职责等作了明确约定。随后，徐某某参加了该人寿保险公司一周的岗前培训，并通过考试正式上岗。

2018年12月，经徐某某及其主管黄某介绍，郑某（71岁）向该人寿保险公司投保了一份年金保险。保单记载，保险代理人为徐某某，投保人和被保险人均为郑小某（郑某儿子，41岁，二级智力残疾人），保险期间至被保险人80周岁。保费共计75万元，分5年交，每年交15万元。保险责任包括祝贺金、祝寿金等。

2021年3月，郑某以保险公司相关人员向其推介保险时存在销售误导以及投保单上郑小某的签名是其代签为由，要求退还全部已交保费45万元并赔偿利息。后经保险行业纠纷人民调解委员会调解，郑某与保险公司达成由保险公司退还郑某44万元保险费的协议。但郑某收到退款后仍继续投诉，保险公司为此再次退还郑某1.25万元。

退保后，保险公司起诉徐某某要求返还佣金并

赔偿退保损失（退保金额与现金价值的差额）共计21余万元。法院一审判决徐某某对保险公司的佣金和退保损失承担70%的责任，后徐某某上诉，二审法院最终判决徐某某承担50%的责任，即徐某某应赔偿保险公司10余万元。

三、案例分析

（一）争议焦点

该案存在两个争议焦点：（1）徐某某是否是案涉保单的保险代理人？（2）若徐某某是保险代理人，应就保险公司的损失承担多少赔偿责任？

徐某某在庭审中抗辩称，案涉保单是由其主管黄某和余某推介并完成出单的，徐某某只是负责将郑某带到保险公司，之后的业务推介和保单信息录入均由黄某和余某具体实施，所以徐某某不是案涉保单的保险代理人。同时，徐某某的录单工号一直是黄某等人在使用，其收到该工号项下相关保单佣金后都转给了黄某，其只收取黄某每月3000元的打卡收益。另外，案涉保单合同有效，保险公司是迫于郑某的投诉压力自愿全额退保的。徐某某的行为与保险公司的损失之间没有因果关系，所以徐某某不应承担赔偿责任。

保险公司主张，徐某某是案涉保单记载的保险代理人，案涉保单是用徐某某手机绑定的实名制工号录单的，徐某某也参与了第一次的产品推介活动，并在保单出具后将保单送交郑某。同时，徐某某收取了案涉保单的佣金。所以，徐某某是案涉保单的保险代理人。徐某某未按照代理合同的约定向投保人如实告知保险产品的性质、保险责任和责任免除等内容，且故意向保险公司隐瞒投保人和被保险人郑小某为二级智力残疾人的事实。除此之外，徐某某明知郑小某为二级智力残疾人无法签字的情况下，还诱导郑某代替郑小某在投保单等材料上签名。徐某某的行为严重违反了保险法的规定和双方代理合同的约定，存在重大过错，所以应当赔偿由此造成的保险公司损失。

（二）相关法律规定

关于委托代理合同关系下受托人的义务和损害赔偿赔偿责任，原《中华人民共和国合同法》第六十

条规定,“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务”。第一百零七条规定,“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”。第四百零六条规定,“有偿的委托合同,因受托人的过错给委托人造成损失的,委托人可以要求赔偿损失”。2021年1月1日之后,《中华人民共和国合同法》被废止,上述条文内容规定于《中华人民共和国民法典》第五百零九条、第五百七十七条和第九百二十九条。

关于保险代理人的法定职责和行为规范,《中华人民共和国保险法》第一百三十一条规定,“保险代理人、保险经纪人及其从业人员在办理保险业务活动中不得有下列行为:(一)欺骗保险人、投保人、被保险人或者受益人;(二)隐瞒与保险合同有关的重要情况;(三)阻碍投保人履行本法规定的如实告知义务,或者诱导其不履行本法规定的如实告知义务……”。

(三) 裁判观点分析

关于徐某某是否是案涉保单的保险代理人。法院经审理认为,首先,徐某某与保险公司成立保险代理合同法律关系,徐某某对其作为保险公司的保险代理人而取得的工号与密码负有妥善保管与使用的义务。其次,郑某是由徐某某介绍投保,案涉保单是使用徐某某的工号登录保险公司的出单系统录入信息后生成和签订,之后亦是由徐某某给郑某送达保单,上述事实表明徐某某对案涉保险合同的签订是知晓并认可的。再次,徐某某从未对案涉保单以及投保单上记载其为业务员的内容提出过异议,亦通过其名下账户收取了保险公司支付的案涉保单佣金,而此后佣金的转付他人的行为系其自主的处分行为,不能以此否认其为案涉保单保险代理人的身份。

关于徐某某应当承担的责任比例问题。法院认为,案涉年金保险业务在推介、销售过程中存在不适当推荐保险产品、误导客户以及未将投保人健康状况、收入状况等重要情况如实告知保险公司的情

形,以致郑某产生重大误解而解除案涉保险合同,徐某某作为保险代理人未尽保险代理人的基本职责存在过错,应当对由此给保险公司造成的损失承担赔偿责任。但当事人一方违约造成对方损失,对方对损失的发生有过错的,可以减少相应的损失赔偿额。

同时,关于保险公司自身的过错,法院认为有三个方面。一是,徐某某销售案涉保单之前仅接受过一次岗前培训,保险公司对徐某某未完全尽培训管理之责。二是,案涉保单存在以徐某某工号出单,其他工作人员履行主要销售义务的情形,保险公司对此销售不规范问题存在管理不当之责。三是,保险公司未能核保发现郑小某为二级智力残疾人以及投保单存在代签名等问题,对于案涉保险合同的签订存在核保不严、监管不力之责。

因此,最终酌情判决保险代理人徐某某按照50%的比例赔偿保险公司10余万元。

四、实务启示

保险代理人的教育水平、年龄和身份背景等差距较大,导致其自身素质良莠不齐,从而易导致保险代理行为的规范性无法保证,保险市场上的销售误导、代收保费、未如实告知等违规行为屡禁不止。随着市场规范的需要,监管力度的逐步收紧,因保险代理人的代理行为结果由保险公司承担,保险公司因不规范的保险代理行为,不得不“割地赔款”,也付出了惨痛代价。那么,在当前环境下,保险公司应如何扭转被动局势,化被动为主动,以规避类似损失?

(一) 将退保金额超出保单现金价值部分作为合理损失进行主张

上述案件的法院为了警示、规范保险代理行为,将保险公司主张的实际退保金额与保单载明应退现金价值的差额认定为保险公司的合理损失。此举在司法实践中较为少见,对保险公司而言值得学习借鉴。目前裁判文书网上公布的案例多数只支持保险公司要求保险代理人返还佣金的诉讼请求,对于保险公司主张的退保损失法院往往不予认可。该案的判决也体现出法院通过裁判规范保险代理行

为，以案示警的倾向。随着《人身保险产品信息披露管理办法》的落地实施，保险公司陆续披露保险产品的现金价值，相信法院也会逐步认可保险公司的退保损失，对于保险公司因保险代理人的行为而导致的损失追偿存在一定的益处。

（二）加大对保险代理人违规销售行为的追责力度

对于虚增人力、虚假投保、投保单代签名等严重违规行为，保险公司应当让违规人员承担责任，加大对保险代理人违规行为的追责力度。尤其当不良代理退保“黑产”机构与保险代理人恶意串通，编造虚假的违规销售情节要求全额退保时，保险公司更应及时追究保险代理人的责任，以警示其他保险代理人 and 打击不良代理退保违法行为。否则，利益驱使下，劣币驱逐良币，易助长违规销售行为，保险销售市场混乱，更是让保险公司一直处于被动的状态。

（三）升级技术手段，避免保险代理人“挂单”或借用工号的现象

实务中，保险代理人为了领取保险公司的新人奖励、业务津贴以及避税等目的，“挂单”现象时有发生。如果实际推介业务的人员在销售过程中存在返佣、销售误导等违规销售行为，而保单记载的又是其他保险代理人，则保险公司很难追究该实际违规的保险代理人的责任，这就对规范、监督保险代理人的销售行为带来了困难。对此，保险公司可以考虑在保单回访环节增加询问客户保险代理人的姓名、电话，以及时发现“挂单”问题并纠正。同时，保险公司应当加强对保险代理人出单工号的管理以避免工号借用，可以在录单系统登录环节增加人脸识别、输入手机实时验证码等操作步骤进行身

份核验，进一步增加借用工号的难度，从而减少甚至避免保险代理人借用工号或者“挂单”的行为。

（四）妥善留存保险代理人培训与学习材料

上述案件的案涉保单出单时间发生在保险代理人徐某某入职以后1个月内，虽然保险公司举证证明了徐某某入职培训和岗前考试的材料包括培训课件和签到表等，但是法院仍认定保险公司对徐某某未尽培训之责，主要指保险公司未对徐某某培训具体案涉保险产品的内容。所以，保险公司应当加强对保险代理人的专业知识培训，保证培训频率，特别关注增加保险产品知识培训内容。同时，保险公司应妥善留存培训和集体学习的材料。在因保险代理人未履行基本职责或违规销售而引起的诉讼中，保险公司应完整提交上述培训材料作为证据，否则法院会认定保险公司也存在过错，并相应减轻保险代理人的责任。

参考文献

- [1] 杨爽. 保险人说明义务制度研究[D]. 西南财经大学, 2016.
- [2] 胡亚兰. 保险代理人离职风险及其防范[J]. 财会月刊, 2008, (06): 31-33. DOI: 10.19641/j.cnki.42-1290/f.2008.06.014.
- [3] 吕航. 保险代理人监管法律问题研究[D]. 北方工业大学, 2015.
- [4] 罗欢平. 保险人要对保险代理人负监管之责吗? [J]. 上海保险, 2002, (11): 38-39.

（作者单位：太平洋人寿福建分公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：林嘉慧

基于中国特色金融文化背景下 寿险企业发展模式的实践与思考

——以英大人寿福建分公司专业化服务发展新模式为例

◎ 范以波 陈晓静 宁 蒙

摘要：为推进寿险行业高质量发展，本文以中国特色金融文化背景下寿险企业的发展模式为研究对象，分析现阶段寿险企业发展现状、面临的机遇与挑战，通过“英大人寿福建分公司践行中国特色金融文化，树立以人民为中心、以优质服务创造价值的核心价值理念，构建专业化服务发展新模式，取得良好发展成效”的案例，提出寿险企业应自觉践行中国特色金融文化，以文化赋能、创新驱动，重塑价值理念，创新发展模式，形成核心竞争力，实现长期稳健发展。本文可为寿险企业实现差异化竞争、可持续发展提供参考。

关键词：金融文化；寿险企业发展模式；创新发展；服务创造价值；专业化服务

中国特色金融文化根植于深厚的中华优秀传统文化和社会主义制度，形成了以合规优先、诚信为本、长期价值导向为核心的文化体系，为寿险行业发展提供了根本指引。

中国特色金融文化对金融行业提出“五要五不”的实践要求：做到诚实守信，不逾越底线；以义取利，不唯利是图；稳健审慎，不急功近利；守正创新，不脱实向虚；依法合规，不胡作非为。这些实践要求既传承了中华优秀传统文化，又体现了新时代金融发展的规律，是寿险行业必须长期坚持的价值准则，为寿险行业健康发展指明了方向。

践行中国特色金融文化，寿险企业首先应结合服务行业属性与核心内涵回归服务初心，坚持党的领导，践行金融企业为人民服务的宗旨，在服务实

体经济、服务民生等方面精准发力，在为人民服务的过程中实现服务创造商业价值，最终实现保险服务国家治理体系的现代化。其次寿险企业应回归保障本源，践行社会责任，发挥保险经济杠杆作用，在企业、家庭、个人面临风险时，发挥保险保障功能，及时给予经济补偿，践行行业社会价值，真正发挥“经济减震器”“社会稳定器”功能。在新时代，寿险企业还应回归专业化发展本质，坚持系统观念和科学发展观，坚持专业化人才培养和专业化运营体系建设，坚持合规稳健经营，健全偿付能力管理、利差损防控等风险治理专业体系建设。作为风险管理主体及风险管理的科学手段，既要筑牢风险防线，确保企业长期稳健运行，更要强化诚信文化建设，让契约精神落地生根，以专业化经营及专

业化风险管理，重塑行业的公信力^[1]。

一、寿险行业发展现状及发展模式

1. 行业整体发展情况

中国寿险行业正处于深刻的结构性变革期，近年来，监管出台预定利率动态调整机制、“报行合一”政策、深化人身保险行业个人营销体制改革等系列政策，进一步引导寿险企业回归保障本源，强化风险防范，加强专业化队伍建设，确保长期稳健经营。行业整体呈现“增长韧性与转型压力并存、头部集中与差异化竞争共生、传统渠道复苏与数字化转型并进”的发展格局。

寿险行业尽管面临预定利率调整等政策冲击，行业整体仍保持稳健增长态势。根据统计数据，2025年1-9月，中国保险业实现原保费收入5.21万亿元，同比增长8.8%，其中寿险保费收入3.17万亿元，同比增长12.7%。2024年人身险保险深度为3.16%、保险密度为3027元，与发达国家相比，中国寿险市场仍具备巨大的发展潜力。

2. 市场主体竞争态势

寿险市场呈现高度集中的竞争格局，头部险企普遍采取“综合化经营+生态化布局+数字化转型”的发展模式，推进个险、银保、互联网等多渠道协同发展，构建“保险+健康+养老”生态圈，凭借品牌、渠道、资本、技术等综合优势不断扩大市场份额，在市场中占据绝对主导地位。外资险企普遍采取“聚焦高端市场+深耕细分领域+本土化经营”的发展模式，业务加快发展，市场份额持续提升。面对头部险企和外资险企的双重挤压，中小险企则积极探索差异化发展路径，通过聚焦细分市场、创新产品服务、优化成本结构等方式寻求突破。科技公司的跨界进入则为寿险市场带来了新的竞争变量。

3. 消费者结构与需求变化

寿险市场消费者分层明显。高净值客户群体人数有限，但贡献较大保费。中产阶级（家庭年收入约10-50万元）群体约4亿人，成为寿险市场的主力消费群体。三四线城市及乡村地区的消费群体保险意识逐步提升，是未来增长的重要潜力。消费者

对保险产品的认知正在发生深刻变化：从买产品转向买服务，从单一保障转向综合解决方案，从被动接受转向主动选择^[2]。

4. 渠道转型与融合发展

2025年，寿险市场银保渠道强势崛起，个险渠道转型承压，互联网渠道加快发展，渠道发展呈现多元融合态势。

银保渠道得益于“报行合一”政策实施、银邮合作模式创新等多重因素影响，呈现加快复苏态势，规模与价值实现全面增长。个险渠道增速放缓，聚焦高质量深化转型。寿险企业通过优化代理人队伍、加大培训投入等举措推进渠道专业化、职业化转型。独立代理人模式作为寿险营销体制改革的重要方向，在政策推动下快速发展。人工智能、大数据、云计算等技术在寿险行业广泛应用，互联网渠道发展呈现加速态势，此外社区营销模式、职域营销模式、直播营销模式等创新模式逐步推出，多渠道融合成为发展趋势。寿险企业不再局限于单一渠道，而是构建“线上+线下”“专业+便民”“直销+代销”的综合渠道体系，满足不同客户群体的差异化需求，提升整体经营效率。

二、寿险企业在践行中国特色金融文化中面临的机遇和挑战

1. 政策红利与文化建设形成协同效应，寿险行业发展面临重要机遇

监管政策引导行业回归本源，政策红利持续释放，个人养老金制度、健康中国战略、长期护理保险制度等政策的实施，为寿险行业发展提供了广阔的空间。经济发展带来的财富积累，老龄化社会加速到来催生巨大的养老、健康及护理保险需求。保险企业积极践行中国特色金融文化，专业价值获得认可，社会对保险行业的认知提升，行业形象逐步改善。人工智能、大数据、物联网等技术发展，为保险产品创新、服务模式创新、运营效率提升提供了技术支撑。技术创新进一步推动服务模式变革，进而不断提升服务效率和客户体验。

2. 利率下行、竞争加剧，寿险行业面临一定挑战
在全球经济增长放缓和货币政策宽松的背景

下，利率下行趋势难以逆转，低利率环境下的利差损风险和资产负债匹配压力，考验着行业的稳健经营能力。寿险行业还面临以下挑战：一是随着市场主体的增加和外资进入，市场竞争日趋激烈。二是行业快速发展，对专业化人才的需求旺盛，高端人才短缺问题突出，代理人队伍专业化转型需要大量的培训投入。三是尽管保险行业在服务质量、理赔效率等方面已有显著改善，但是诚信体系建设仍然滞后，销售误导、理赔纠纷等问题屡禁不止，损害了行业形象，因此提升行业形象和公信力势在必行。

寿险行业正在经历深刻的结构性变革，产品结构向保障型转型、渠道模式向多元化发展、技术应用向智能化升级，这些变化为行业的长期健康发展奠定坚实基础。在新发展阶段，寿险企业如何找准定位，自觉践行中国特色金融文化，以文化赋能，以创新驱动，通过差异化发展策略构建竞争优势，实现可持续发展，是行业实现高质量发展的关键。

近年来，英大人寿福建分公司（以下简称分公司）围绕建设金融强国，推进落实“养老金融、普惠金融、科技金融、绿色金融、数字金融”五篇大文章工作任务，按照国家电网公司、国网英大集团金融业务高质量发展要求，英大人寿发展战略部署，加快创新步伐，积极探索实践服务转型发展，经过理论总结，形成英大专业化服务发展新模式（以下简称“新模式”）。

三、英大专业化服务发展新模式

1. 英大人寿发展定位、发展战略

2007年国家电网有限公司响应国家产融结合政策号召，发起设立英大泰和人寿保险股份有限公司（简称英大人寿）。

作为国家电网金融板块的重要组成部分，英大人寿以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照国家电网公司金融业务发展布局，坚持“根植主业、服务实业、以融强产、创造价值”的发展定位，聚焦主责主业，充分发挥商业保险核心功能，助力国家电网公司加快构建“三大两新”（大养老体系、大健康体系、大福利体系、人资共享新

模式、支撑服务新动能）现代企业社会保障工作格局，为国家电网公司及上下游企业广大职工提供保险保障服务，完善职工多层次的保障体系。

英大人寿将中国特色金融文化深度融入公司发展战略，坚持以人民为中心，根植主业，服务实体，实施“保险+产业链”“保险+健康管理”战略，积极履行金融服务实体经济职责，建设国内一流央企控股能源特色的寿险公司。

结合自身资源禀赋，分公司围绕“三个回归”，找准自身定位。一是回归服务初心，聚焦主责主业，服务实体、服务民生，以利他之心服务电力及上下游企业职工，通过优质服务有力支撑主业发展，创造价值；二是回归保障本源，不断提升风险管理和保障能力，为电力及上下游企业职工的平安、健康、养老、家庭财富管理赋能，发挥“经济减震器”作用；三是回归专业化发展本质，通过持续探索，形成了根植于中国特色金融文化及国家电网特有企业文化基础上的“英大特色专业化服务发展新模式”，为行业转型发展探索新路径。

2. 树立可持续发展的经营理念

深入践行中国特色金融文化，坚持金融为民，树立长期价值理念，以服务国家战略、服务人民群众为核心，以消费者价值创造为导向，以服务替代销售，以优质服务创造价值。通过丰富多元的“产品+服务”，为消费者提供整体解决方案，满足消费者多元化、个性化的需求。坚定党建引领，坚守合规经营。在经营管理、业务发展中实现“五个转变”，即将保险销售的逐利性转变为人民性，将经营管理追逐的短期利益转变为事业情怀，将保险销售转变为金融保险服务，将保险行销转变为驻点服务，将单一产品推销转变为“保险产品+增值服务”。

3. 构建优化资源的业务模型

传统寿险企业在渠道发展上相对“各自为政”，融合不足，无法实现资源有效共享。分公司“新模式”以新零售人货场为着力点，重点打造“人、货、场”三条生产线，构建“依托法人业务拓展个人业务，完善能源主业及上下游企业职工多层次的保障体系”的业务协同发展模式，实现法人业务与

个人业务的深度融合与渠道的协同发展，提升资源开发效率效益，促进产融协同高质量发展。

4. 建立“人、货、场”三条生产线运作方式

“新模式”以优质服务和网点经营为核心创造价值，以建设高素质、专业化的保险服务队伍为着力点，从人才培育招募、业务生产、网点经营三个方面建立系统标准、流程规范，打造“三大专业化系统”（专业化人才招募培育系统、专业化站点建设经营系统、专业化金融保险服务管理系统），形成“人、货、场”三条生产线（人才生产线、服务生产线、站点生产线）。

（1）建立专业化人才招募培育系统，打造“人才生产线”：通过标准化的招募和培育流程，招募培育高素质人才，建立综合金融服务“三师”团队（即风险管理师、健康管理师、理财规划师）。

（2）建立专业化站点建设经营系统，打造“站点生产线”：通过建设“标准化服务站”，并不断丰富站点硬件配置与服务内涵，将服务站建设成为股东单位的“健康小屋”和“职工之家”。

（3）建立专业化金融保险服务系统，打造“服务生产线”：通过对服务流程、操作要点、服务层次、服务项目、服务内容、服务技能等服务关键环节进行具化和量化，进一步阐明服务与销售之间的转换方式、服务与价值之间的转换路径，最终通过个性化、专业化服务创造价值。

四、专业化服务发展新模式的实践与成效

英大人寿以高质量满足主业、产业职工的保险保障需求为目标，设立精准营销渠道。2022年，分公司首先在精准营销渠道先行落地专业化服务发展新模式，取得良好成效后，加快在渠道、机构推广应用，促进渠道资源共享、融合发展，全方位提升服务能力，既有力支撑主业发展，又有效提升发展质量，培育形成核心优势。

（一）“新模式”的渠道实践

1. 依托股东服务站运行业务协同发展模式

分公司以高质量满足股东职工一体多元化的保障和健康服务需求为目标，将统括意外险、企业补充医疗险等法人业务服务作为精准营销渠道营销服

务队伍的基础服务，依托遍布全省的股东服务站，引导营销队伍通过宣贯、咨询、报销、理赔等服务抓手，密切联系职工。营销服务队伍在此基础上深入开展个性化的超值服务、感动服务，赢得职工的信任和满意，帮助职工及家属补充完善个人保险保障，最终实现建立多层次的保障体系。

2. 打造“三条生产线”，落地专业化服务发展新模式

“三条生产线”是服务发展新模式运作的关键所在。精准营销渠道通过“人才生产线”，加快建设一支高素质、专业化的保险服务队伍。通过“站点生产线”，将股东服务站建设成为“第二职工之家”。通过“服务生产线”，实现对服务内容、方式和流程等各环节的标准化、流程化管理，提升专业化服务能力。以个性化服务获得职工的认可和信任，通过专业的保险保障分析和建议，最终帮助职工及家属逐步完善保险保障配置。

分公司充分发挥考核导向作用，促进营销服务队伍职业化、专业化发展。强化服务过程考核，设置服务过程KPI指标，对服务广度和深度指标进行精细化管理和考评，将服务单位、服务职工评价纳入考核体系，全面评估人员的服务质效，加快营销队伍从销售向服务转型。

3. 渠道专业化服务转型发展取得良好成效

优质服务获得股东单位的高度评价。分公司依托精准营销渠道服务团队，针对股东职工的福利保障和身心健康开展一系列的基础服务和增值服务，获得股东单位和职工的一致好评。优质服务促进渠道业务高质量发展。三年来精准营销渠道业务价值、业务品质及业务规模实现全面发展，2024年渠道实现新单保费7183万元（新准则口径），较2021年增长2856%，年均增长952%；实现新业务价值1053万元（公司价值保费口径），较2021年增长558%，年均增长186%。业务品质保持优良，渠道13个月、25个月保费继续率达到98%以上。分公司精准营销渠道快速发展，成为英大人寿系统21家分公司中渠道贡献度领先、效益领先的机构。

（二）深化打通和融合，完善“新模式”，全面提升价值创造力

1. 促进党建与业务深度融合，实现“党建促业务、业务强党建”的双向赋能

分公司坚持党建引领，深入实施“党建+”工程，做深做实政保企联创共建。与福建省医疗保障基金中心党支部、国网福建电力综合服务中心社保中心党支部深入开展“党建+医疗保障”共建活动，在商业保险、社会医疗保险及企业补充医疗保险领域共享共建，不断提升职工医疗保障水平。深化共产党员服务队建设，扎实开展主题教育活动，为职工、为群众办实事。

2. 促进渠道融合发展，深入推进“五打通”，提升价值创造力

分公司持续升级特色专业化服务体系，成立“创新工作室”，加强项目闭环管理，加快总结推广，提高“三条生产线”标准化、流程化水平。打通经营管理、人才培养、技能培训、服务标准和考核标准，促进各渠道共享资源、协同发展。

以建设一支职业化、专业化、高素养的保险服务队伍为目标，完善专业化人才招聘培育系统，统一渠道人才招聘标准、招募流程，统一培训标准、培训内容，加强诚信教育、合规培训，打造“网点充电站”线上学习平台，打通渠道共性的人才培养、技能培训；通过四季服务主题、党建引领12项主题特色服务、18项健康管理增值服务、二十四节气养生资讯等体系化服务项目，打通服务资源、统一渠道服务管理标准；加强服务质效的过程指标管控，统一设置人才招聘、站点开拓、服务活动管理的“效能指标”，实现考核标准打通。

通过“五个打通”，实现健康管理、理赔服务等法人基础服务更加扎实，主业及产业职工的增值服务更加优质、个性化服务更有温度、专业化服务更有价值，最终实现全方位提升服务能力，为主业及产业发展提供有力支撑的同时实现价值创造。

（三）“新模式”运行取得良好成效

分公司推行专业化服务发展新模式以来，发展实现提质增效，服务实体、服务民生实现提速扩面，服务质效实现提档升级，取得良好的经济效益和社会效应。

1. 深化价值转型，发展质量显著提升

业务规模稳步增长，保障型产品占主导地位。2024年实现原保费收入5.99亿元，普通寿险、健康险及意外险等保障型产品保费收入5.2亿元，保费占比86.78%，达到行业较高水平。2025年1-11月实现原保费收入6.72亿元，同比增长15.66%。

渠道结构持续优化，个人业务渠道加快发展。2024年，个人代理业务（含个险、精准营销渠道）保费收入3.11亿元，占比达到51.91%。其中新单保费9770万元，较2021年增长286%，大幅高于行业平均增长幅度19.4%。

深化价值转型，经营效益稳步提升。强化精益管理，淘汰落后产能，严控成本，降本增效。突出价值导向，个人业务渠道重点发展长期价值型业务，团险渠道发展有品质的业务，健康险渠道提升健康服务管理能力，分公司经营效益稳步增长。

2. 聚焦能源主业，服务实体、服务民生提速扩面

立足能源主业，加快拓展电网供应链、产业链上下游企业，重点发展普惠金融、绿色金融业务，提升金融服务实体经济能力。2024年，为国网福建电力等277家企业职工提供保险保障，保障金额达到2966亿元，承保人次达到39.33万。积极服务民营企业、中小微企业，为42家民营企业提供意外及健康保险保障13亿元，为26家小微企业提供意外及健康保险保障5.76亿元。加快发展普惠保险，通过个人及团体业务提供普惠保险保障3102亿元，承保人次达到39.48万。积极发展绿色保险，为167家绿色企业职工提供保险保障2406亿元，承保人次达到25.53万。大力发展老年人保险，为老年人提供意外险及健康险保障25.87亿元，承保人次达到1.85万。

2025年，分公司进一步拓宽服务领域，1月-11月为福建省亿力建设工程有限公司等304家企业职工提供保险保障，保障金额达到4506亿元，同比增长50.6%；承保人次达到56万，同比增长46.1%。高效推进国家电网公司“五福”保障项目（即“福康”平台共享服务、“福嘉”重疾险产品服务、“福鑫”养老金融产品、“福佑”意外险产品服务、“福颐”居家养老服务）在全省各地市推广，通过专业化服务为职工办实事。融合宣传“五福”保

障、“家庭医生”服务、金融知识及绿色保险产品，系统做好职工保障宣传、保单检视、保障完善的服务价值创造闭环管理，为主业职工提供优质健康管理服务的同时，持续提升职工保障水平。

3. 提升服务质效，树立特色服务品牌

以优质的企业补充医疗保险服务创造价值，打造鲜明特色服务品牌。企业补充医疗保险服务是构建主业及产业职工多层次保障体系的重要内容，也是英大人寿服务股东的重点项目。分公司以主业及产业单位服务需求为导向，从基础保障、系统优化、服务平台建设、服务体系完善等方面开拓创新，推动制度优化、流程再造、服务升级。推进政企联创共建，全面对接省医保中心，实现数据贯通，建设国网首个基于“三享”计划的补充医保系统，成为国网系统唯一一家实现补充医保按月取数补助全省覆盖的企业。全面建立“一卡结算，补助无忧”模式，职工足不出户即可享受补充医保的便捷服务。

分公司党支部牵头建立“我为群众办实事”年度12项特色主题服务活动制度，渠道、机构将福利政策宣贯、健康义诊、公益活动等丰富内容融入主题服务活动，2022年-2025年累计开展服务活动4000余场，服务职工和群众17.7万人次，为职工送关爱、为群众办实事。优质暖心服务获得股东单位、政府、基层社区、职工和群众的高度认可和广泛赞誉，12项主题服务活动成为分公司的特色服务名片。

（四）未来发展思路

围绕能源主业及上下游产业链企业职工的健康、养老保障需求，英大人寿未来重点加快企补医疗、重疾保障、养老金、护理等产品领域创新，开发专属特色产品，形成“健康+养老+寿险”相结合的产品服务体系，满足主业及产业职工多元化的“产品+服务”保障服务需求。

打造服务能源电力企业的标准化模型，积极开拓央国企市场。分公司将进一步总结完善特色专业化服务发展新模式，加快建设一支专业化、职业化、高素质的综合保险服务队伍，深入推进服务网点标准化建设与规范管理，建设成为提供保险保障

服务、健康管理服务的综合性服务网点，为能源主业及产业职工提供一站式综合金融服务，打造成服务能源电力企业的标准化模型。加快复制推广，积极开拓央国企市场，打造鲜明特色的英大服务品牌，努力成为服务电力的福建典范、服务国网的英大典范、服务央国企的行业典范。

五、寿险企业发展建议

中国特色金融文化对英大人寿福建分公司深化转型发展产生了深远影响，引领公司以先进的思想和文化重塑价值理念：以服务实体、服务社会，落实国家战略为己任，以人民为中心，以优质服务创造价值；驱动公司立足自身实际，探索构建专业化服务发展新模式，融合渠道，整合资源，打造生态，形成核心竞争力，实现长期可持续发展。

中国特色金融文化为寿险行业发展提供强大的精神动力和价值指引，文化建设与监管政策红利形成协同效应，为寿险行业发展创造良好的政策环境和发展机遇。寿险行业应坚持党的领导，确保行业发展方向正确；坚持服务人民，把满足人民群众的保险需求作为出发点和落脚点；坚持稳健经营，在风险可控的前提下实现可持续发展；坚持改革创新，不断提升行业的竞争力和影响力。寿险企业应以文化赋能、以创新驱动，实现高质量发展。为此，英大人寿福建分公司提出以下发展建议：

1. 重塑价值理念，回归保障本源

寿险企业应深刻理解“以义取利”的内涵，从根本上转变发展理念，在服务国家战略、满足人民需求的过程中，实现企业的长远发展。将社会责任融入企业战略，建立科学的考核评价体系，真正实现从规模导向向价值导向转变，实现从短期盈利向长期可持续发展转变。

人口老龄化、中等收入群体崛起等带来巨大需求，为寿险企业发展提供了广阔空间。寿险企业应加大健康险、养老险、意外险等保障型产品开发，提升保障能力。建设专业化、职业化的服务队伍，提升专业服务能力，满足消费者多元化、个性化、品质化的产品和服务需求，为人民群众的美好生活

（下转第31页）

福建省保险业积极开展岁末年初防范非法金融宣传活动

清流国寿开展“腊八送暖+防范非法集资”主题活动



“过了腊八就是年，一碗热粥暖人心。”在腊八节与新春佳节双节将至之际，为传承民俗文化并守护社区居民财产安全，中国人寿寿险清流县支公司联合盛世鑫城物业，共同开展“腊八送暖+防范非法集资”主题公益活动。

1月25日上午，小区活动现场暖意融融。志愿者与物业人员提前熬制好香甜软糯的腊八粥，供居民有序领取，并为行动不便的独居老人上门送粥，传递节日温暖。活动同步开展防范非法集资宣传。志愿者们发放宣传册、现场答疑，用通俗语言讲解“高收益、零风险”“养老投资”等

常见骗局特征，强调“不轻信、不透露、不转账”原则，指导居民通过核查资质、理性分析收益率识别陷阱。现场互动热烈，金融安全意识深入人心。此次活动将民俗关怀与金融宣传有机结合，既传承文化，又筑牢社区防非防线。

太平人寿龙岩中支多措并举开展岁末年初防范非法金融宣传活动

为深入贯彻落实关于岁末年初防范非法金融活动宣传教育工作的部署要求，太平人寿龙岩中支近期积极开展系列宣传活动。线上，公司广泛转发《反诈最前沿》案例及防非资料，内容涵盖“二维码挪车卡骗局”“投资诈骗”等高发案件，并组织员工转发学习，警示公众远离高利诱惑。线下推进“七进”宣传，先后走进东肖镇邓厝村、后田暴动馆及高新区青年众创空间等地，通过发放折页、现场讲解等方式，向村民、创业青年等重点人群解析非法集资手法。内部同步强化风险教育，在早会等场合开展专题培训，重点提示违规销售非保险金融产品的风险，筑牢合规防线。公司通过上述举措，切实推动防非宣传走深走实，为维护地方金融稳定贡献力量。



人保寿险仙游县支公司开展岁末年初防范非法金融宣传活动，筑牢防非安全线

为贯彻落实监管部门关于开展岁末年初防范非法金融活动的
工作要求，人保寿险仙游县支公司集中开展宣传活动，筑牢防非
安全线。一是落实网点宣传，在职场张贴海报、摆放资料，引导
群众理性投资。二是深入兰溪公园，针对老年人、外来务工人员
等开展一对一讲解，宣传非法集资、反洗钱等知识，用通俗易懂
的语言剖析高息理财等陷阱，累计受众 30 余人。三是聚焦线上宣
传，通过朋友圈、工作群转发防非宣传链接，以案示警。四是组
织员工培训，普及非法集资风险提示，帮助员工守好“钱袋子”。
本次活动营造了“学金融、懂防非”的良好氛围，公司将持续践
行社会责任，为维护地方金融稳定贡献保险力量。



富德生命人寿宁德中支开展春节返乡人员暖心行动：赠春联宣反诈知识，守民心护万家平安



为保障春节返乡人员健康与财产安全，一月初，富德生
命人寿宁德中支联合蕉城区城南镇人民政府、宁德市医院等
单位，在城南社区文化活动中心共同举办“迎新春、送尊
崇、办实事”主题义诊暨金融反诈宣传活动。

活动现场分设义诊与金融反诈两大专区。医护人员为返
乡人员提供血压血糖测量等服务，并给予健康指导。富德生
命人寿工作人员为群众送上春联礼包，并通过案例剖析、一
对一答疑等方式，聚焦金融诈骗、非法集资及“代理退保”
黑产，揭露“高收益理财”等骗局手法，提醒群众守护财产
安全。活动累计服务 180 余人次，发放宣传材料 180 余份。公司将继续履行社会责任，深化与政府、医疗机
构的协作，为构建平安和谐的金融环境贡献力量。

信泰保险泉州中心支公司深入开展反诈宣传，筑牢金融安全“防火墙”

为有效遏制电信网络诈骗的高发态势，1月6日，
信泰保险泉州中心支公司在晋江市开展电信网络诈骗
宣传教育活动。活动当天，宣传人员聚焦核心商圈、居
民社区及写字楼等人流密集区域，通过发放宣传单、剖
析典型案例，深入讲解诈骗套路的运作逻辑与受害群体
的心理特征，引导公众做到“不听、不信、不转账”。
针对易受骗的老年群体，工作人员重点讲解保健品诈骗、养老项目投资骗局等诈骗手段，现场指导其识别
可疑电话、短信与链接，安全使用手机支付，并提醒理性看待“高息理财”，切实守住“钱袋子”与“养老
钱”。未来，泉州中支将持续开展金融知识普及与反诈宣传，履行社会责任，为构建安全金融环境贡献保险
力量。



农银人寿走进老年活动中心，守护岁末年初金融安全

为提升老年群体金融风险防范能力，2026年1月8日，农银人寿泉州中支走进晋江市老年活动中心，开展“守住钱袋子，过好幸福年”主题宣传活动。活动现场，宣讲人员聚焦常见骗局，精准揭示风险，告知现场老年朋友们要警惕“高收益”理财陷阱、“保单权益”诈骗、“养老项目”骗局及“温情营销”套路；同时，向老年朋友传授“四不、三要”实用口诀。本次活动获得老年活动中心的高度认可，被认为是一堂专业实用、充满关怀的金融安全课。农银人寿泉州中支将持续创新宣教形式，助力构建和谐稳定的金融环境，守护老年人安心晚年。



平安产险三明中心支公司：福袋暖归途 反诈护平安



1月16日，平安产险三明中支志愿者走进三明南站，开展“新春送福+反诈护航”双主题志愿服务。活动现场设置了便民服务展台，向旅客发放春联、窗花、红包袋等新春礼包，营造出浓厚的节日氛围。考虑到岁末年初人员流动大、非法金融活动易发的特点，志愿者同步开展反诈宣传，结合典型案例，用通俗易懂的语言向旅客讲解非法集资、虚假理财、电信诈骗等常见陷阱，并发放图文并茂的宣传手册，重点提醒老年旅客和务工人员保护个人信息，不轻易相信陌生来电和转账要求。志愿者还主动为有需要的旅客提供查询车次、搬运行李等帮助。平安产险三明中支表示将持续开展此类公益服务，传递温暖与安全，为构建平安和谐的金融环境贡献力量。

中华财险仙游支公司开展“流动课堂”防非宣传，构建流动宣传网

1月4日，岁末年初，为提升公众风险防范意识，中华财险仙游支公司创新开展“流动课堂”式防非宣传。公司组织骨干人员深入公交场站，利用公交车站客流大的特点，面向公交司机及候车乘客，通过发放图文并茂的宣传折页、一对一讲解“高息理财”“虚假投资”等非法金融陷阱典型案例，进行防非知识普及。

针对公交从业人员流动性强的特征，公司还引导司机成为防非“宣传员”，在运营途中向乘客传递防非知识，形成“车车有宣传、人人能讲解”的流动宣传网。活动累计发放宣传材料30余份，覆盖40余人，有效增强了交通枢纽人群的风险防范能力，营造了良好的金融安全环境。



青春无诈 护航成长——华安财险漳州中心支公司联动多家保险机构开展校园反电诈宣传活动

岁末年初是电信网络诈骗高发期，青少年群体易受侵害。2026年1月6日，华安财险漳州中心支公司联合多家同业保险机构，共同走进龙海区实验中学，开展“青春无诈 护航成长”主题反电诈宣传活动。

活动整合行业资源，采用“精准化+趣味化”宣教模式。宣讲团队聚焦中学生常遇到的网络游戏装备交易等骗局，通过案例拆解与动画演示，揭露“利诱”“恐吓”等手法。针对“免费送游戏皮肤诱导转账”等新型诈骗，详细讲解识别要点，强调“个人信息不泄露、陌生链接不点击、转账汇款多核实”原则。此次联合宣传有效提升了师生识诈防诈“免疫力”，营造了“人人学反诈、人人会反诈”的校园氛围，为岁末年初校园安全筑牢了金融防护网。



（上接第27页）

提供强大的保障支撑。

2. 推进守正创新，优化经营模式

寿险企业应坚持守正创新，在坚守保险本质的基础上，始终围绕服务实体经济和满足人民需求积极推进创新发展，通过创新驱动高质量发展。围绕医疗、养老、健康管理等领域加强产品服务创新，开发真正解决消费者痛点的产品。加强服务模式创新，从传统的产品销售向综合服务转型，为消费者提供一站式、全生命周期的优质服务。推进技术创新，提高运营效率和风险管理水平。加快生态创新，与医疗机构、养老机构、健康管理机构合作，构建“保险+医疗+健康+养老”的生态圈。

3. 强化风险管理，实现高质量发展

面对日益严峻的经营压力和风险挑战，寿险行业应坚持诚实守信，建立健全诚信管理制度体系，加强依法合规管理，建立全面风险管控体系，加强资产负债管理，提升风险管理能力，实现稳健可持续发展。

展望未来，在中国特色金融文化的引领下，寿险行业将迎来更加广阔的发展前景。顺应时代变革，寿险企业应主动适应市场环境变化，自觉践行中国特色金融文化，坚持金融为民，立足保障本源，加快创新发展，充分发挥保险行业的功能和定位，全面提升保障服务能力，为经济社会发展提供有力支撑和强大保障，实现高质量发展。

参考文献

- [1] 欧阳斐. 培育中国特色金融文化的实践进路——基于习近平总书记关于金融工作的重要论述的分析[J]. 探索, 2024(4):1-16.
- [2] 中国保险行业协会. 中国保险业发展报告(2024-2025)[R]. 北京: 中国保险行业协会, 2025.

（作者单位：英大人寿福建分公司）

责任编辑：林嘉慧

责任校对：谢圆虹

失能人员心理照护问题透视与对策

——基于福州长护险的视角

◎ 黄建雍 潘文婷

摘要：随着我国人口老龄化进程加快及长期护理保险制度的深入实施，失能人群的心理健康问题日益凸显。本文基于福州市长护险试点实践，系统剖析了当前照护服务中“重生理照护、轻心理关怀”的结构性矛盾。结合国内外先进经验与福州实地调研，从政策设计、资金保障、人才建设、技术应用及质量监管五个维度，提出构建“生理—心理综合照护”模式的策略建议，旨在提升失能群体及其家庭的整体生活质量与获得感。

关键词：长护险；失能老人；心理照护；福州实践

一、引言

截至2024年底，我国60岁以上老年人口达3.1亿人，占比22%。失能或半失能老年人约4400万人，预计2050年将增至9600万人，增幅超过118%。根据复旦大学公共卫生学院2025年调查，67.67%的失能人员存在抑郁症状，19.80%存在焦虑症状。上海、南通等长护险试点城市的实践数据表明，超过80%的资源投向生理照护，心理干预覆盖率实际不足10%，呈现显著的供需结构失衡。

二、长护险心理照护服务的现状和主要问题

（一）政策体系缺失与标准不统一

全国尚未建立统一的心理照护服务标准，地方执行差异大。以福州为例，虽将心理支持融入护理服务体系，但未设立独立条款，北京、上海等试点地区也缺乏统一规范，导致服务供给存在区域性失

衡。相比之下，广州市早在2017年已明确将心理支持纳入医疗护理支付范围。

（二）专业人力严重短缺

全国养老护理员持证人数约50万，与实际需求相比，缺口超过950万。其中，具备心理干预能力的专业人员比例低于5%，从业人员普遍缺乏心理干预训练。心理照护多依赖非专业人员，缺乏科学评估与干预体系。同时，跨领域协作机制缺失，医疗机构、社区心理服务中心与长护险定点机构间未形成有效服务网络。

（三）支付机制局限与家庭支付意愿低

长护险基金定位于基础生活照料与医疗护理，心理服务多被视为“增值项目”，缺乏稳定筹资渠道。福州市调研显示，仅28%的家庭表示愿意额外支付心理服务费用，年支付意愿多低于500元。主要原因是护理服务频次低和专业性不足。

表1 全国部分城市长护险政策中提及心理支持情况

序号	时间	城市	核心政策与实践
1	2017年7月	广州市	明确心理支持属于医疗护理范畴，支持居家或机构护理模式，可通过居家建床或定点医院提供心理服务
2	2021年6月	福州市	未单独设立心理照护条款，但将心理支持融入护理服务，要求定点机构提供心理疏导、临终关怀等。
3	2022年1月	北京市	试点机构探索引入心理服务，建议将心理测评、疏导纳入服务范围，对失能人、家属、护理员定期干预，开展护理员心理健康培训。
4	2022年12月	唐山市	探索将心理支持纳入长护险基金支付，失能评估涵盖情绪、精神维度，为心理服务提供依据。
5	2023年1月	青岛市	要求定点机构在服务计划中纳入“精神慰藉”，鼓励护理员沟通陪伴；开展多学科案例研讨，制定个性化照护方案，将心理关怀满意度纳入机构考核。
6	2023年9月	上海市静安区	通过区块链平台与可穿戴设备，在基础护理中融入心理疏导（如关注康复期老人情绪），监测服务沟通质量。
7	2023年12月	苏州市	居家护理包含“安全防护及指导”，要求关注老人心理状态，预防因孤独或焦虑引发的意外，按情绪状态调整服务内容。
8	2024年1月	重庆市	将“认知训练”纳入服务项目，改善失能人员心理状态；鼓励为家属提供心理疏导培训，缓解照护压力。
9	2024年11月	昆明市	明确“心理关怀和疏导”纳入服务内容，提供情感支持（定期）与专业心理干预。
10	2025年2月	浙江省	部分试点（如宁波海曙区）将心理关怀融入服务，利用可穿戴设备监测老人生命体征的同时，检测沟通质量，规范心理关怀服务。
11	2025年3月	宁波市海曙区	建立“医疗护理+心理疏导+人文关怀”模式，关注失能人员心理需求和尊严；为家属组织减压活动、提供心理关怀技巧培训。
12	2025年4月	成都市	长护师职业技能标准要求具备心理疏导能力，试点机构研发“翻身记忆操”“喂食安全口诀”等工具，在服务中融入心理关怀技巧。

来源：各城市医保局官网或政务公开平台

（四）评估机制不健全与服务效果难以量化

当前心理照护服务缺乏标准化评估工具与流程，难以科学量化服务效果。尽管日本已采用GDS-15等量表进行抑郁筛查，但国内仅少数试点城市（如昆明、青岛）引入心理评估维度，多数地区依赖主观观察。福州等地虽将心理支持纳入失能护理，但未明确评估指标，导致服务方案调整缺乏数据支撑。复旦大学研究显示，67.67%的失能人员存在抑郁症状，但因评估机制缺失，超80%的心理问题未被系统识别，形成“需求隐蔽化—干预滞后化”的恶性循环。

（五）家庭照护者支持严重不足

数据显示，全国仅12%的长护险定点机构提供家庭照护者培训或心理支持。本文通过对福州部分失能案例调研发现，家庭照护者普遍缺乏心理照护技能。超70%的家庭照护者（多为配偶或子女）自

身存在中度焦虑情绪，缺乏应对技能与外部支持，形成“照护者衰竭—被照护者状况恶化”的负向循环，加剧失能人员身心功能衰退。

三、国内外实践与经验借鉴

（一）日本介护保险制度的整合模式

日本通过《介护保险法》将心理服务纳入法定服务包，采用GDS-15和TMIG指数进行精准评估，并覆盖认知训练、音乐疗法、宠物辅助治疗等干预方式。政府每年投入心理服务补贴约200亿日元，并设立24小时家属支持热线，年接听量超10万次，有效降低老年人抑郁发生率及医疗开支。

（二）我国地方创新实践

我国长护险心理照护服务仍处于探索阶段，部分地区已开展创新性实践。以上海静安区为例，受助人茆大爷因脑梗瘫痪后长期卧床，几乎丧失社交

能力，通过“智能监测（穿戴设备）+每日1小时谈心+家属视频互动+区块链平台专家云端会诊”综合干预方案，不仅恢复了站立行走能力，焦虑评分从干预前的8分（10分制）降至3分，抑郁量表得分降低60%，并重新建立了与护理员的沟通互动。

浙江宁波海曙区引入方言版AI陪护机器人，使独居老人的心理服务覆盖率从30%提升至75%。重庆市2024年将“认知训练”正式纳入长护险支付项目，每家定点机构年均获得额外补贴5万元-8万元。

四、心理照护需求分析：基于福州的实证

本文通过对福州长护险心理照护服务开展问卷调查，共回收有效问卷336份。结果显示，在失能老人心理照护服务评价中，67%（225份）表示满意，认为护理员通过方言讲述福州老巷历史、耐心交流等方式，有效缓解孤独感；17%（58份）评价为一般，16%（53份）表示不满意，主要反映服务频次较低与互动深度不足。此外，部分受访者因对心理照护认知不足，影响调查精准度。深访发现，超过90%的家庭照护者呼吁建立定期心理减压工作坊和应急支援机制，尤其偏好“社区嵌入式”服务网点与线上咨询相结合的支持方式。

五、推进长护险心理照护服务的对策建议

（一）构建多层次资金保障机制

建立“政府主导、个人分担、社会补充”多元筹资模式。借鉴日本介护保险“40岁以上人群缴费+财政补贴”的机制，我国可探索按参保年限与收入水平实行分级缴费制度（如退休人员从医保个人账户划转10%-15%作为心理照护专项基金），财政根据地区老龄化程度给予30%-50%的补贴（例如，建议福州市将针对农村失能老人的相关补贴比例提升至40%）。

允许长护险基金“跨项目调剂”，在确保基础生理照护支出占比不低于70%的前提下，划出5%-8%的基金额度用于心理照护服务采购。以南通2024年长护险基金规模测算，可释放2000万元-3000万元资金，优先保障抑郁/焦虑筛查、基础

心理疏导等普惠性服务项目。

（二）建立精准评估与动态服务调整机制

研制本土化《失能人员心理状态评估量表》，并将其纳入全国统一失能评定流程。要求定点机构每季度开展筛查，对中高危人群提高干预频次（如抑郁筛查得分 ≥ 5 分者，服务频次提升至每周1次）。

（三）强化专业队伍与协作网络建设

将“心理照护技能”作为护理员培训必修内容，参照成都市实践，增设40课时的专项培训与资格考试，对持证人员给予时薪上浮10%-15%的激励。同时组建跨学科心理服务团队，以政府购买服务方式，按每次50元-80元标准为重点人群提供干预。整合社会力量协同参与，如腾讯公益“银发暖心计划”通过公众募捐，为失能老人购买“非遗文化陪伴服务”，并协助建立心理援助协作机制。将长护险服务与各地12345心理援助热线、社区心理服务中心对接，建立快速转介机制。

（四）推广智能技术与典型服务场景

开发集成语音情感识别、方言交互功能的智能终端，扩大独居及农村失能人群的服务覆盖。推广“时间银行”互助养老，鼓励低龄老年志愿者提供情感陪伴，兑换未来服务时长。

（五）完善质量监管与激励约束机制

将心理服务时长占比（建议 $\geq 20\%$ ）、老人满意度（ $\geq 85\%$ ）、心理问题筛查率（ $\geq 90\%$ ）纳入定点机构考核，达标机构给予服务价格上浮或额外绩效补贴。同时建立“互联网+抽查”机制，对服务记录与实际提供不一致的机构实行退出管理。

六、结论

失能人员的心理照护不仅是提升其生活质量的关键环节，也是长护险制度走向成熟的重要标志。当前，我国在该领域的实践仍处于起步阶段，存在政策空白、专业人力不足、支付机制受限以及家庭与社会支持薄弱等系统性问题。建议从明确政策定位、扩大资金供给、建立标准流程、强化专业能力、创新服务模式五个方面统筹推进，构建符合中

（下转第48页）

社会保险权的法律救济制度研究

◎ 金传国 田振洪

摘要：司法救济制度旨在保护人权，中国政府通过多项政策法规来完善。例如，《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》要求改进国家司法救助制度。社会保险权是公民基本权利，涵盖生活各个方面，受国家法律保障。为确保这些权利，立法和权利救济制度仍需进一步完善。权利救济是实现权利的关键。尽管宪法和相关法律保障了社会保险权，但这些权利需要从抽象转化为具体利益，过程中易受侵犯或存在争议，因此需要建立有效的救济途径。本文在研究过程中通过分析中国社会保险权法律救济制度现状，提出社会保险权法律救济制度存在的问题，剖析问题背后的原因，同时借鉴国际上其他国家的社会保险权法律救济制度，在此基础上提出几点建议，持续完善中国法律救济制度，对维护劳动者权益和国家稳定具有积极作用。

关键词：社会保险；法律救济；化解纠纷

一、社会保险权的法律救济制度现状

社会保险权法律救济是公民和用人单位在社保权益受损时，向国家机构申请解决争议的活动。这与社会救助制度不同，后者旨在为贫困和弱势群体提供基本生活保障。社会保险法律救济的特点包括：法定的受理机关，如人民法院和授权的行政机关；明确的受理范围和审理程序；规定了申请和起诉的时间限制；申诉后的决定受法律保护并由国家强制执行。这些规定有助于推动中国社会保险救济制度的顺利实施和持续改进。

二、社会保险权法律救济制度存在的问题

（一）社会保险权的法律救济制度困境

李莹莹（2022）提出现行的社会保险制度下，中国社会保险争议解决方式持续健全。当前，结合社会保险争议的公法特征，应该明确机制性质，完

善争议解决机制。

社会保险争议的法律救济主要通过劳动争议和行政争议机制处理，但机制尚不完善，影响了权利人获得及时有效的救济。劳动争议处理成本高，缺乏预防机制，且智能化程度不足。劳动争议解决效率要求高，但实际中，仲裁前置程序未能有效提高效率，反而导致诉讼案件增多。劳资纠纷专业性强，一般当事人难以独立解决，需聘请律师，导致时间、经济成本高。此外，缺乏有效的预防机制，非诉讼解决机制边缘化，当事人过分依赖仲裁和诉讼，忽视调解等灵活方式。用人单位内部防范不足，导致外部劳动争议增多。AI技术在劳动争议解决中的应用有限，无法提供动态分析、法律风险评估和优化解决方案，技术应用领域狭窄，未能与劳动争议特点和解决过程高度融合。

行政争议困境主要表现在两个方面：一方面，

行政复议机构缺乏独立性，因为它们通常隶属于人社部门，导致在社保经办机构的具体行为上缺乏自我监督。另一方面，合法性审查不足，由于法律适用不明确和对合理性审查的忽视，行政复议机关在处理社保争议时无法确保行政行为的合理性，从而削弱了社保权利人的权益。

法律救济程序困境主要体现在以下几个方面：

首先，选择救济程序较为困难。由于社会保险法律关系对象的差异性，导致其特点不同，劳动者和用人单位在社保费用缴纳问题上存在争议时，无论是选择劳动争议还是行政争议程序，都难以彻底解决问题。此外，时效和争议主体的差异增加了选择救济路径的难度。

其次，程序启动存在难度，劳动监察时效合理性不高。在行政争议中，社保机构不会直接支付待遇给劳动者，而民事诉讼中劳动者面临诸多约束条件。劳动者向劳动争议仲裁委员会提出仲裁申请有时间限制，且复杂案件可能延长至2-3个月，影响劳动者诉讼权利。同时，司法解释限制了部分社会保险权的民事诉讼救济。

再次，劳动者胜诉困难，处理机制繁琐。劳动者与用人单位在资源和实力上的差距，加上法院对执行困难和社会稳定影响的考虑，削弱了劳动者赢得官司的机会。即使胜诉，诉讼获得的好处可能低于成本。社会保险争议处理的复杂性导致了“冗长”的处理机制。

最后，法院处理困难。社会保险费用征缴和计算的专业性要求高，社保机构员工难以完全掌握，导致劳动者和用人单位的认知偏差。劳动者维权意识不足，法院在处理这些案件时也面临计算和处理的难题，有些法院甚至不予受理社会保险案件。

（二）社会保险权的法律救济制度的理论悖论

社会保险补缴问题长期未得到妥善执行，关键在于社会保险是否应补缴。多数学者认为，用人单位应补充缴纳，通过法院和社会保险机构的合作可实现此目标。中国的社会保险制度是国家和地方政府共同经营的强制性保险，但其强制性和保险性存在冲突。强制性方面，不履行缴费义务应受惩罚，而国家应承担相应的支付义务。保险性方面，社会

保险通过风险分担，但补缴保费可能不符合保险原则。理论上，补缴适用于养老保险等积累性社会保险，而在工伤、医疗等保险中，社会保险应追溯承担给付义务。补缴制度可能导致社会保险成为风险集中地，违背分散风险的原则。

三、社会保险权的法律救济制度问题的原因

（一）社会保险权的法律救济制度困境的原因分析

劳动争议困境的原因包括复杂的法律程序和高昂的法律服务费用，导致雇员和雇主在争议中承受巨大时间和经济压力。同时，预防机制不足和劳动者法律意识薄弱，使得矛盾升级。此外，技术应用和智能化系统建设滞后，传统处理方式效率低，先进技术手段未被充分利用，影响了争议处理的效率和自动化程度。

行政争议困境主要源于三个问题：首先，行政复议机构设置和人事安排受制于行政机关，缺乏独立性，影响公正性；其次，审查范围有限，主要集中在程序性问题，合法性审查不足，导致审查结果随意性大；最后，复议机关工作人员业务素质参差不齐，尤其在法律知识和审查技能方面存在不足，影响审查质量和效果。

法律救济程序面临多重困境。首先，复杂的法律环境和不足的法律援助导致劳动者难以理解不同救济程序，且缺乏透明的信息获取渠道，使得选择合适的救济途径变得困难。其次，劳动监察机构效率低下，存在人员和资源不足的问题，导致监察案件处理缓慢，影响劳动者权益的及时保障。再者，司法资源紧张和裁量权问题使得劳动者在诉讼中面临时间长、成本高的问题，胜诉难度增加。最后，法官专业水平不一和法院工作负荷过重影响了案件的公正性和审理效率，导致劳动争议案件难以得到及时处理。

（二）社会保险权的法律救济制度的理论悖论的原因分析

中国社会保险权的法律救济制度存在理论与实践的悖论，原因包括法律与实践的落差、司法解释不足、司法资源匮乏、社会经济失衡、政策调整变

化以及社会保险权的复杂性。为解决这些问题，需加强法律制度完善和监督，提升法律救济的透明度、公正性和实效性。

四、社会保险权的法律救济制度的国际借鉴

各国社会保险争议处理程序因社会经济差异和认知不同而异。西方发达国家的社会保障体系经验对我国有借鉴意义。德国、英国和日本的社会保险法律救济制度具有成功经验。德国拥有独立的社会法院系统，法律框架全面。英国通过行政复议和司法审查确保争议公平处理。日本主要通过调解和仲裁解决争议，社会保险法体系详尽。这些国家的制度为他国提供了丰富的实践经验。

（一）德国社会保险权的法律救济制度

社会保险制度起源于德国，目前西方各国所建立的社保制度已经相对成熟，例如图 1 所展示的医疗保险制度体系。在社会保险权利救济上，许多国家都有本土经验，帮助本国公民处理社会保险争议。

德国社会法院制度确保了社会保险争议处理的公正性。该制度要求复议前置，即在起诉前必须先进行复议。《社会法院法》规定了社会法院的审判权和组织结构，明确了其对特定社会法争议的管辖权。社会法院独立于行政法院体系，分为基层、州和联邦三个层级，以确保争议处理的系统性和层次性，保护当事人权益，维护制度的公正和有效。

德国在社会保险争议司法审判方面取得显著成

效，主要体现在：确保司法独立，法官判决不受外界干扰；非专职法官提供专业意见，增强裁决准确性；行政干预程序透明化，确保审判公正；坚持事实调查，保障判决公正；以及降低诉讼门槛，减轻当事人经济负担。这些做法对我国具有借鉴意义。

（二）英国社会保险权的法律救济制度

英国自 1998 年起通过设立劳动法庭和司法制度来解决劳资纠纷，其目的是避免普通的法院制度所导致的“延误、高费用和正式性”（谢增毅，2015）。1975 年成立的 ACAS 是一个独立的劳资争议调解机构，提供调解、咨询，并以和解率高达 80%-90% 著称。ACAS 旨在预防和解决劳资纠纷，促进和谐的劳资关系。英国还设有行政审判庭，自 1911 年起通过《国家保险法》设立裁判所，负责审理社会保险争议案件，并赋予上诉权。2007 年改革后，行政裁判所致力于为公民提供服务，确保复杂案件的公正审理。英国政府对社保争议案件的处理显示了其对专业知识的高要求和对案件处理精确性的重视。

（三）日本社会保险权的法律救济制度

日本解决社会保险争议涉及审查机构、审查会和法院三个环节，分别负责审查、审核和复核。该国规定了行政不服审查制，该制度对行政厅的违法或不当行为进行了申诉规定（鲁净净，2009）。争议发生时，申请人先向审查机构申诉，再由复核机构审核，最后审查会决定社会保险事宜。若申请人不满，可向法院申请复核。日本法律如《健康保险

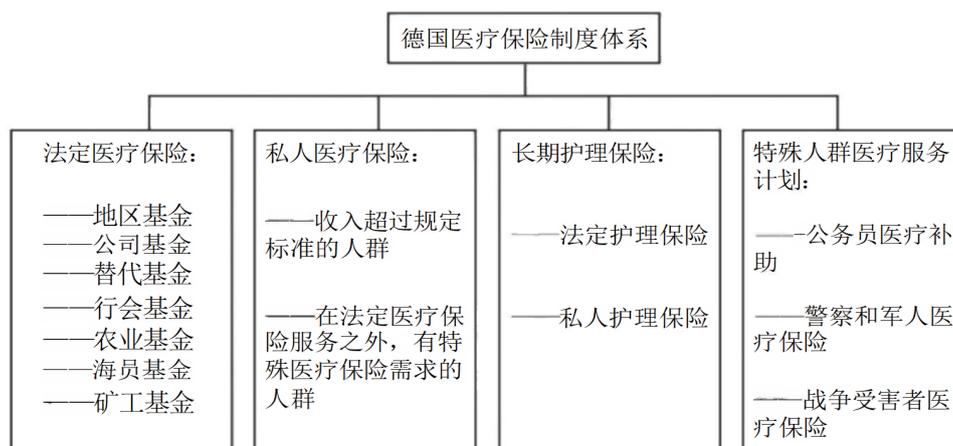


图1 德国医疗保险制度体系

法》和《厚生年金保险法》等规定了争议处理的处罚和审查流程。目前，日本没有专门的行政法院和社会法院，对社会保险争议处理是由普通裁判所管辖和审理（江建中，2007）。

（四）相关经验借鉴

德国、英国和日本在处理社会保险争议方面有值得借鉴之处。首先，他们都有专门的社会保险争议处理程序，不同于劳动和行政争议程序，旨在有效实施相关法规并保护公民权益。例如，德国设有社会法院，英国设有社会保障法庭，而日本虽无专门社会法院，但有社会保险审查机构。其次，这些国家设有专门的处理机构，如德国的社会法院系统和英国的社会保障法庭，以及日本的行政处理机构，确保争议得到专业和独立的解决。最后，许多国家采取行政程序先行，作为法院处理争议的前置步骤，以减少司法资源的重复使用，提高争议解决效率，并确保行政决策的合法性。德国、日本和英国都通过内部异议或复议程序作为解决社会保险争议的初步手段。这种做法已成为社会保险争议处理的重要机制。

五、建议

（一）社会保险权的劳动争议化解机制的创新

劳动争议化解机制需理念更新，适应信息时代。首先，强调系统整体性，纠纷处理方式多样化，包括预防、咨询、调解、仲裁、审判等，现代机制强调信息共享和数据互通。其次，重视预防，现代机制以预防为主，减少纠纷数量。最后，注重成本效益，传统机制通过减免费用减轻负担，现代机制利用互联网、人工智能、区块链等技术降低举证成本，提高效率。

劳动争议在线化解机制旨在平衡用人单位与员工之间的力量差异。国家通过完善法律、加强监察和建立社会监督来解决劳动争议，但效果有限，主要因为信息不对称和救济途径不便捷。为预防和解决劳动争议，提出了一个三层级的“漏斗型”结构。第一层级是在线辅导，提供咨询和评估服务，帮助当事人避免法律问题，减少纠纷。第二层级是在线协助，通过问答引导或自动协商系统帮助当事

人解决分歧，控制纠纷升级。第三层级是在线裁决，由仲裁部门或法院根据电子文档作出裁决，具有法律约束力，旨在减少进入此层级的案件数量。

三个模块相互独立且互补。在线咨询评估的准确性基于对裁决结果的学习，并为协商调解提供基础，降低盲目裁决风险。在线审判利用仲裁数据提高效率，并通过反馈提升仲裁质量。布里格斯大法官强调，资金投入、服务发展和测试是帮助技术障碍当事人的有效方法，即数字化辅助。应建立专门组织提供信息技术指导，由政府承担相关费用。机制设计应注重人文关怀，尊重个性差异，关心弱势群体，提供多种选择。例如，通过人机对话表达诉求，或在工业区设置集立案、调解、庭审于一体的E法庭，方便低收入劳动者使用在线司法服务。

（二）社会保险权的行政争议处理机制的完善

复议机构需独立于其他部门，以确保裁决的公正性和对行政机关的有效监督。“立法亦赋予其独立主体地位和法律人格，由其以自己的名义受理、审理和裁判行政复议案件”（曹胜亮、刘权，2009）。

在中国法律环境下，社会保险行政复议机构的独立性是可行的。该机构应具备独立的机构和人员编制，拥有独立的法律地位和人格。复议团队成员应有独立的财政、编制和职权，可由多方部门组成，并聘任专家以提升专业水平。行政复议前置程序是国际惯例，中国通过独立性和专业化的复议机构和程序，能高效解决社会保险争议。

（三）社会保险权的法律救济程序的优化

基于社会保险权的特殊性质，社会保险权所涉及的救济模式需要加以建立完善。融合民事（劳动）争议和行政争议机制的优点，以中国立法和司法现状为基础，以国外模式的有益经验为借鉴，以追求社会保险权的直接、及时和有效保护为目标。

社会保障争议首先由专门机构裁决，该机构隶属于行政机关，负责培养专业人员处理社保争议。解决方式包括调解，若调解失败，则直接裁决确定各方权利义务。

设立专门的社会保障法庭处理相关争议案件。此类案件既不属于行政诉讼也不属于民事诉讼，诉讼主体为争议当事人。裁决由争议处理机构提供，

作为法庭参考，但法庭将依据社会保险法律法规判决争议各方的权利义务，确保二审终审后裁判生效。

改革诉讼程序，确保劳动监察时效合理。根据社会保障法原则，建议从以下几个方面改革诉讼程序：缩短审理期限至2个月内；放宽起诉条件，无需以参保登记为前提；实行法定追加当事人制度，确保所有相关方参与诉讼；采用特殊举证责任原则，由管理机构或用人单位承担举证；加强法律援助，考虑社会保险基金垫付诉讼费或缓交制度。

建立社会保险公益诉讼机制，以提高法律救济效率，促进社会和谐。一方面，利用工会和劳动者协会等社会组织代理劳动者提起社会保险争议。另一方面，实施主动集团诉讼，当有劳动者提起争议时，相关机构应将同一单位所有劳动者纳入集团诉讼，全面解决纠纷。

六、结语

社会保险争议救济体系的保障研究之所以有意义，是基于其保障了人们生活、医疗、就业等围绕人一生的切身利益。为此，基于当前社会针对救济争议的非诉讼解决机制发展不足和诉讼解决机制不堪重负的背景下，需要持续完善争议解决机制，以此确保人们可以获得更多的权益保障。

本课题首先从社会保险权的法律救济制度入

手，分析劳动争议、行政争议以及法律救济程序三方面的问题，并且阐述其在理论上的悖论。主要是纯粹从社会保险这个维度进行分析和总结，希望未来笔者能够把政府是否可以通过向商业保险公司购买社保服务的方式，来正面积积极影响社会保险法律救济制度破局这块维度进行深入研究。

参考文献

- [1] 李莹莹. 我国社会保险争议解决机制的反思与重构[D]. 吉林大学, 2022.
- [2] 谢增毅. 劳动法的改革与完善[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2015.
- [3] 江建中. 日本的裁判所系统[EB/OL]. (2007-12-01). <http://www.japanlawinfo.sdu.edu.cn/html/xianfa/20071201/108.html>.
- [4] 鲁净净. 和谐社会建设中的行政裁决研究[EB/OL]. (2009-03-02). http://www.law-lib.com/lw/lw_view.asp?No=9730.
- [5] 曹胜亮, 刘权. 和谐社会视野下行政复议机构的构建与完善——以设立统一的行政复议委员会为视角[J]. 法学杂志, 2009, 30(07): 97-99.

(作者单位: 太平洋寿险漳州中支)

责任编辑: 林嘉慧

责任校对: 危冰淋

地域适配视角下福建马拉松赛事 保险保障体系构建与优化研究

——基于部分重点赛事实证分析

◎ 王春年

摘要：本文基于2025年福建省厦门马拉松（世界田联白金标）、武夷山越野赛（山地高风险）、泰宁半程马拉松（县域特色）三类重点赛事的保险保障数据，结合中国田径协会《关于进一步规范马拉松赛事相关工作的通知》（2025）要求，系统剖析福建赛事“本土创新+场景适配”模式的特征，并以上海马拉松为国内标杆开展对比研究，提出“基础保障强制化+附加保障自愿化+服务延伸全周期”的优化路径，通过产品矩阵构建、科技赋能联动、地域服务深化，完善福建马拉松赛事风险保障体系，为体育强省建设提供安全支撑，也为国内地域化赛事保险体系构建提供可复制的分级范本。

关键词：马拉松赛事保险；保险保障体系；地域适配；服务优化；福建省

一、前言

随着《“健康中国2030”规划纲要》与福建省“体育强省”战略深度融合，近年来福建地区马拉松规模持续扩容，年均举办赛事35-40场，参赛人次超80万，形成以厦门、福州马拉松为核心，各地市、县域马拉松及山地越野赛等为支撑的赛事体系。

2025年10月中国田径协会发布《关于进一步规范马拉松赛事相关工作的通知》，明确要求“强化赛事保险保障，细化风险防范与应急处置措施，确保参赛人员全周期安全”，但当前国内马拉松赛事保障仍存在三大共性问题：一是保障期局限，大部分赛事保险仅覆盖赛事当日，无法覆盖赛后延迟性损伤；二是免责条款宽泛，过度使用性损伤（如

跟腱炎、足底筋膜炎）普遍被列为免责；三是服务协同不足，保险与医疗、救援机构数据割裂，导致理赔平均时效长达15天。

作为沿海高温高湿地区，福建马拉松面临独特的气候与地形风险，本文整合福建省三类重点赛事保险方案（白金标城市赛、山地越野赛与县域特色赛），聚焦保险保障方案与地域性损伤风险的适配性，通过与上海马拉松（国内标杆）的对比，揭示福建赛事保障的特色与短板，提出针对性优化建议，以填补地域化赛事保险研究的空白。

二、重点赛事保险保障详情

据不完全统计，20-35岁首次参赛跑者损伤风

险最高，主要因训练过量——单次跑距超出 30 天峰值 2 倍以上者，损伤率达 41%。时间维度上，高温赛事损伤高峰提前至第 2.5 小时（对应半马 18 公里、全马 25 公里），较常温赛事早 30 分钟。运动猝死方面，从过往 10 年数据来看，中国境内马拉松赛事中报告的猝死案例约 20-30 例，年均约 2-3 例。

目前大部分赛事保险延续“团体意外险+公众责任险+专项附加险”框架，但福建几类赛事的保险保障呈现鲜明地域特征。

（一）厦门马拉松：国际化赛事标准保障

2025 年厦门马拉松（3.5 万人规模，世界田联白金标）由君龙人寿承保，服务周期覆盖“赛前 7 天一赛后 7 天”，采用“双轨保额+科技赋能”的保障模式，代表福建城市赛事最高保障水平。

1. 双轨保额体系：精英跑者意外身故或伤残 80 万元，普通跑者 50 万元；意外医疗 10 万元，含高温中暑专项补贴（人均 1800 元）。

2. 技术赋能服务：

（1）医疗数据直连：与厦门大学附属中山医院系统对接，住院费用实时核验，小额案件 48 小时内赔付。

（2）智能风险预警：通过跑者心率监测数据动态推送风险提示，提前干预潜在心脏异常。

（3）公众责任覆盖：累计保额 1500 万元，覆盖鼓浪屿赛段内第三方游客意外损伤赔偿。

（4）国际医疗救援：为外籍参赛选手附加国际 SOS 救援服务，覆盖紧急医疗转运（含跨境转运）、多语言（英/日/韩）理赔协助。

（二）武夷山越野赛：高风险地形专属保障

作为福建山地赛事标杆，2025 年武夷山越野赛（1.25 万人规模）由太保产险独家承保，核心保障

围绕高海拔、多峡谷的地形风险定制：

1. 基础保额分层：100 公里组选手意外身故或伤残保额 200 万元，50 公里组 150 万元，均为福建常规马拉松的 3-4 倍；意外医疗保额 20 万元（不限社保），覆盖高原反应、坠落创伤等特殊损伤。

2. 专项救援保障：附加“山地紧急救援险”，含直升机转运（保额 50 万元）、峡谷绳索救援（保额 30 万元），赛事期间在海拔 1500 米以上路段部署 3 个空中救援起降点。

3. 服务协同机制：每 5 公里设置“保险—急救”联合站点，配备高山急救员与理赔专员，实现损伤现场定损、救援方案同步与费用即时垫付。

（三）泰宁半程马拉松：丹霞地形与普惠医疗融合

2025 年泰宁半程马拉松（6000 人规模）由人保财险独家保障，以“丹霞地形适配+县域医疗衔接”为核心特色。

1. 基础保障框架：选手意外身故/伤残 50 万元、意外医疗 8 万元，赛事公众责任险 500 万元，覆盖因丹霞地貌特征引发的第三方财产损失（如岩壁落石致财物损毁）。

2. 地域化附加服务

（1）丹霞救援专项：含峡谷坠落医疗垫付（单日限额 5 万元）、踝关节损伤康复补贴（最高 3000 元）。

（2）普惠医疗衔接：与“三明普惠医联保”打通，赛后 30 天内康复费用可叠加报销。

（3）现场服务网络：在 15 公里峡谷段部署 12 名理赔专员与山地救援队联合驻点执勤。

各赛事的保障深度和方案特点，主要由赛事规格、地形特点及区域风险差异决定。具体对比如下：

表1 各赛事的保障深度和方案特点

对比维度	厦门马拉松	武夷山越野赛	泰宁半程马拉松
核心风险适配	高温中暑、密集人群踩踏、外籍救援	高海拔、峡谷坠落、夜间搜救	丹霞地形关节损伤县域医疗衔接
身故/伤残保额	50 万元 -80 万元（双轨）	150 万元 -200 万元（梯度）	50 万元（统一）
意外医疗保额	10 万元（含中暑专项）	20 万元（不限社保）	8 万元（社保内+康复补贴）
特色附加保障	智能心率预警、国际医疗救援	直升机转运、高山救援	普惠医疗衔接
理赔时效	小额案件 48 小时、大额 7 天	现场即时垫付	县域网点 48 小时赔付

三、行业参保价值：福建赛事保障的示范意义

福建三类马拉松赛事的保险实践，基于地域风险差异形成“分层、适配、特色”的保障模式，为国内同类赛事提供可复制的范本。

（一）大型城市赛事：技术赋能的标准化保障

厦门马拉松“双轨保额+医疗数据直连”模式，适用于参赛人数多（超3万人）、国际化程度高的城市赛事，并为精英与大众跑者提供差异化保障，实现风险与成本匹配。

（二）高风险山地赛事：地形适配的分层保障

武夷山越野赛按赛道距离、海拔落差设置保额梯度，构建“地面救援+空中转运”立体网络，解决山地赛事“救援难、转运慢”问题，为山地、高原等特殊地形赛事提供参考。

（三）县域特色赛事

泰宁半程马拉松“基础保障+普惠医疗衔接”模式，适配县域赛事“预算有限、本地跑者多”的特点，并采用统一基础保额（50万元）控制保险成本。

四、与国内标杆赛事差异：保障逻辑与服务重心

上海马拉松（2025年规模2.3万人，世界田联白金标，中国太平洋财产保险承保）为国内标杆赛事。从保障设计、服务覆盖等维度，对比福建赛事（以厦门马拉松为代表）与上海马拉松赛事的保障差异，揭示赛事保障的特色与短板。

厦门马拉松定位为“东南沿海国际化标杆”（外籍选手占比1.5%），且以东南亚及港澳台选手为主，因此保障设计聚焦“基础安全+地域特色”（如高温防护、闽南语服务）；上海定位“全球顶级赛事”（外籍选手5.2%），涵盖欧美、日韩等28个国家，

需对标纽约马拉松、波士顿马拉松的服务标准，因此保障体系更强调“国际化+全周期”，如双语服务、跨境救援、全球医疗资源联动。

定位差异直接影响资源分配：厦门马拉松2025年保险及服务预算1200万元，其中70%用于核心保额（身故/伤残、医疗），仅30%用于服务升级；上海马拉松同期预算3800万元，40%用于增值服务（如康复站、养老权益），两者战略优先级的不同导致保障体系的分化。

五、基于福建特色的风险保障优化建议

目前，马拉松赛事对于参赛人员的保障仍有提升空间，以福建某省级医院2025年收治的33岁跑者林先生为例，在马拉松赛后5天出现右下肢坏死性筋膜炎，确诊运动性横纹肌溶解症合并急性肾损伤，最终截肢治疗，医疗总费用超28万元，因保障期仅覆盖赛事当日，赛后并发症费用未获理赔。该院数据显示，三年来接诊马拉松相关横纹肌溶解症患者47例，三成人员因保障期错位无法报销康复费用。笔者基于福建本地情况，对马拉松各类赛事的风险保障提出以下优化建议：

（一）构建“基础保障+自愿附加”产品矩阵

在赛事强制基础保险外，保险服务商应结合实际情况，增设可选加油包，可通过报名费线上叠加购买，或在物资领取时线下投保。

1. 山地专项包（武夷山等赛事）：引入“地形风险系数”，山地赛事附加30%保费，扩展峡谷坠落、高原反应、直升机救援等保障责任。

2. 康复强化包（全赛事通用）：将高温导致的横纹肌溶解症纳入基础责任，扩展赛后90天康复费用报销，医疗费用可与“惠闽宝”“惠厦保”等地方性商业健康险衔接。

表2 厦门马拉松与上海马拉松赛事的保障差异

对比维度	厦门马拉松（福建标杆）	上海马拉松（国内标杆）
保额体系类型	双轨制（精英跑者80万/普通跑者50万）	统一制（所有跑者80万）
意外医疗保障	10万元（含社保外用药，附加高温中暑补贴）	15万元（含社保外用药+运动康复专项）
特殊风险覆盖	仅针对外籍选手附加国际SOS救援	全覆盖国际SOS救援+极端天气熔断保障
第三方责任保障	公众责任险1500万元（仅覆盖人身损伤）	公众责任险2000万元（含人身+财产+名誉）
科技应用场景	医疗数据直连、心率预警	无纸化实时赔付、AI理赔审核
理赔时效	小额48小时、大额7天	小额24小时、大额5天
康复保障覆盖	无专项康复保障	终点康复服务站（按摩/肌贴/超声治疗）

3. 异地参赛包：涵盖行程延误、行李丢失，异地转院接送等。

（二）强化联动，科技赋能

1. 智能定制化推荐：建议保险服务商与赛事方合作，通过报名系统根据赛事类型（越野或城市）、跑者年龄（青年或老年）、参赛历史（首次或多次）自动推送适配产品，如为首次参加武夷山越野赛的跑者优先推荐山地专项包。

2. 投保数据联动：保险服务商可加强与运动设备商（如华为、高驰、佳明等）以及运动软件商（咕咚、悦跑、两步路等）联动，将投保信息与健康筛查结果绑定，未通过心电图筛查的跑者需附加心脏专项保障方可参赛，降低逆选择风险。

（三）深化地域化服务能力建设

1. 理赔效率升级

建立“医疗直赔网络”，与当地医疗机构签订直赔协议，住院费用由保险公司与医院直接结算，跑者零垫付。

2. 风险协同防控

（1）赛前联合勘察：保险方与赛事方提前勘察赛道，对路段风险点标注救援等级，制定“一点一策”保障方案。

（2）赛中信息互通：将理赔专员纳入赛事急救指挥体系，实时同步损伤数据，如山地越野赛事每5公里联合站点每小时上报损伤类型与援助进度。

3. 服务人员专业化

对驻点人员开展“地形救援+保险实务”双培训，要求山地赛事服务人员持高山急救证上岗，县域赛事工作人员掌握医疗报销流程。

（四）增值服务：打造“赛前一赛中一赛后”全周期支撑

1. 赛前科学指导

（1）联合福建本地体育院校开发“闽派跑步指南”：针对高温高湿气候，提供耐热训练计划、电解质补给方案，可在报名时同步领取。

（2）开设线上预检门诊：通过赛事报名微信公众号提供跑姿分析、肌肉力量评估。

（3）与运动软件商合作：为不同赛事的参赛人群提供差异化的线上锻炼课程。

2. 赛中精准保障

（1）高温赛事加密服务点：由原来的5公里调整为每2公里设置降温补给站，配备冰袋、电解质饮料，由赛事赞助商、承保机构等共同承担物料成本。

（2）特殊人群重点关注：为60岁以上跑者免费提供智能手环租借服务，心率异常时自动向附近医疗点与理赔专员推送预警。

3. 赛后康复延伸

（1）建立“保险+康复机构”联盟：与当地康复医疗机构开展合作，为参赛人员提供远程康复指导，实现物理治疗费用直赔结算。

（2）发放“康复礼包”：完赛选手可领取肌贴、冷敷凝胶等物资，扫描礼包二维码获取个性化康复视频。

六、结论

福建马拉松保险保障已形成鲜明的地域特色，厦门的技术赋能服务、武夷山的山地救援保障、泰宁的普惠医疗衔接均精准适配本地风险，但与上海马拉松等高水平赛事相比，仍存在增值服务不足、科技应用较浅、资源整合有限等短板，核心源于定位、风险、资源及成本差异。通过“基础强制+附加自愿+全周期服务”优化，可推动福建赛事保障从“风险兜底”向“全周期支撑”转型，为体育强省建设及国内地域化赛事保险体系构建提供实践路径。

参考文献

- [1] 中国田径协会. 关于进一步规范马拉松赛事相关工作的通知[Z]. 北京, 2025-10-15.
- [2] 上海马拉松组委会. 2025 上海马拉松赛事保障报告[R]. 上海: 东浩兰生赛事公司, 2025.
- [3] 中国体育科学学会. 中国马拉松赛事风险防控报告[R]. 北京: 中国体育科学学会, 2024.
- [4] 张伟, 刘敏. 大型赛事全周期保险模式研究——以上海马拉松为例[J]. 体育文化导刊, 2025(2):45-51.
- [5] 三明市医疗保障局. 2025 年三明市普惠医联保实施方案[Z]. 福建三明, 2025-01-20.

（作者单位：中国人民保险福建省分公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：危冰淋

关于运用 AI 声纹识别技术 打击非法代理投诉黑灰产的建议

◎ 陈 蔚

摘要：在国家金融监督管理总局等部委统筹下，金融领域打击不良代理投诉黑灰产成效初显，但黑灰产人员以固定话术、重复模式代理不同消费者拨打监管投诉电话的行为，仍严重挤占公共资源、扰乱市场秩序。此类行为符合《银行业异常投诉识别指引（试行）》《保险行业异常投诉识别指引》中关于异常投诉的界定，本质是借“维权”之名的违法犯罪行为。但当前此类异常投诉面临识别难、处置效率低、取证难等问题，非法代理投诉占金融领域总投诉量超30%，部分机构占比过半。AI声纹识别技术为破解难题提供有效路径，其凭借稳定性强、不易伪造的特性，可快速识别同一人员重复投诉行为，为异常投诉剔除和黑灰产打击提供支撑。为推动技术落地，建议建立跨部门技术协同机制，制定技术标准并搭建共享平台；引导金融机构联合开展技术攻关，构建全链路防护体系；完善执法司法衔接机制，明确声纹证据效力；严格遵循“最小必要”原则，加强消费者隐私保护与宣传引导，凝聚多方合力构建长效治理机制，护航金融业高质量发展与社会稳定。

关键词：金融黑灰产；异常投诉；AI声纹识别；治理机制

近年来，在国家金融监督管理总局等部委的统筹部署下，金融领域打击不良代理投诉举报黑灰产工作取得阶段性成效，但黑灰产的隐蔽性、顽固性仍给治理工作带来挑战。其中，同一黑灰产人员以固定话术、重复模式代理不同消费者，以消费者本人名义反复拨打监管投诉电话，已成为非法代理投诉的主要手段，不仅挤占公共投诉资源，更扰乱金融市场正常秩序，亟需通过科技赋能精准治理。

此类行为符合监管部门明确的异常投诉界定。根据《银行业异常投诉识别指引（试行）》，异常投诉包含“不同投诉人使用同一联系方式投诉，但前后自称不同金融消费者，且投诉人无法准确回答个

人或相关案件基本信息。”等情形；《保险行业异常投诉识别指引》进一步明确，存在“冒充消费者本人投诉、与第三方合作以‘全额退保’‘高额理赔’等名义发起投诉”的行为，均属于异常投诉范畴。黑灰产人员通过批量获取消费者信息，以统一培训的话术反复拨打监管投诉电话，既违背投诉真实性原则，又规避监管核查，本质是借“维权”之名实施敲诈勒索、骗取服务费的违法犯罪行为。近期，福建泉州某“代理退保”团伙就通过教唆投保人按固定模板反复投诉，胁迫保险公司支付额外补偿款，非法获利近50万元，最终以敲诈勒索罪获刑。

然而，以上不良代理投诉行为在现实中被认定

具有很大难度：一是识别难度大，黑灰产人员投诉时往往使用不同手机号、报不同消费者信息，人工核查难以发现关联性；二是处置效率低，监管部门和金融机构需投入大量人力核实投诉真实性，挤占了正常消费者维权的处理资源；三是打击取证难，黑灰产团伙多为跨区域作案，单一机构难以固定完整证据链。据行业测算，非法代理投诉已占金融领域总投诉量的30%以上，部分机构异常投诉占比甚至超过50%，严重影响金融消保工作质效。

破解这一难题，AI声纹识别技术提供了有效解决方案。声纹作为独一无二的生物特征，具有稳定性强、不易伪造的特点，同一黑灰产人员即便更换手机号、冒用不同消费者身份，其声线特征始终保持一致。通过构建声纹识别系统，可实现两大核心功能：一方面，对监管投诉电话进行实时声纹采集与比对，快速识别同一人员的重复投诉行为，为金融机构提供异常投诉剔除依据，确保投诉率统计的真实性；另一方面，对多次发起异常投诉的声纹进行建档，形成黑灰产人员声纹数据库，为公安、司法机关打击犯罪提供关键线索和铁证。

打击非法代理投诉黑灰产，是维护金融市场秩序、保护消费者合法权益的重要举措。运用AI声纹识别技术赋能治理工作，既符合科技兴监、科技反诈的发展趋势，又能实现精准打击与高效治理的有机统一。建议相关部门加快推进技术应用落地，凝聚监管、行业、司法多方合力，构建“技术防控+联合打击+源头治理”的长效机制，为金融业高质量发展和社会和谐稳定提供坚实保障。为此，提出以下建议：

一是建立跨部门技术协同机制。建议由国家金

融监督管理总局牵头，联合公安部、工信部等部门，制定金融领域异常投诉声纹识别技术标准，明确声纹采集、存储、比对的操作规范，确保技术应用合法合规，保护消费者隐私安全。同时搭建全国统一的异常投诉声纹预警平台，实现监管部门、金融机构、司法机关之间的声纹线索共享。

二是引导行业联合技术攻关。建议鼓励银行、保险等金融机构组建行业联盟，共同投入资金、技术资源，联合研发适配金融投诉场景的声纹识别模型，构建“事前预警、事中识别、事后追溯”全链路防护体系，提升技术识别准确率。同时建立黑灰产声纹信息共享机制，实现“一处识别、全网预警”。

三是完善执法司法衔接机制。建议将声纹识别证据纳入金融黑灰产案件取证规范，明确声纹证据的法律效力和采信标准。同时，建立监管部门线索移送、公安机关立案侦查、检察机关审查起诉的快速通道，对通过声纹识别锁定的黑灰产团伙，依法从严从重打击。

四是加强消费者权益保护。在技术应用过程中，应严格遵循“最小必要”原则，仅对投诉电话进行声纹采集，不收集其他无关信息。应建立声纹信息安全管理制度，采用加密存储、权限管控等技术手段，严防信息泄露。同时通过媒体宣传、网点告知等方式，向消费者普及非法代理投诉的危害，引导其通过正规渠道维权。

（作者单位：平安人寿福建分公司）

责任编辑：危冰淋

责任校对：谢圆虹

文化铸魂 实干赋能

——人保寿险福建省分公司书写高质量发展新篇章

◎ 陈渊博 林晓峰 张伟成

作为驻闽中管金融企业，人保寿险福建省分公司始终坚守“人民保险、服务人民”的初心使命，以培育和弘扬中国特色金融文化为核心引擎，将“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的文化理念深度融入经营管理各环节，在服务民生保障、赋能实体经济、助力两岸融合的实践中，走出了一条文化引领发展、实干彰显担当的高质量发展之路。

一、文化筑基：锚定方向强根基合规经营守底线

企业文化是企业发展的精神旗帜，更是行稳致远的根本保障。人保寿险福建省分公司始终把中国特色金融文化培育作为首要政治任务，构建起“理论武装+制度保障+氛围营造”的全方位文化建设体系。

在理论武装方面，严格落实“第一议题”制度，省公司本部及各中支累计开展习近平总书记关于金融工作重要论述专题学习191次，学习文件材料303份，通过党委理论学习中心组、“三会一课”、主题党日等形式，推动党的创新理论入脑入心。组建以党委书记为组长的专项工作小组，编制“清单式”学习材料，涵盖内控管理规定、员工行为禁止清单、正反面典型案例等内容，开展集中学习、警示教育等活动，筑牢全员思想根基。

在消保赋能方面，构建“培训+宣传+实践”三维消保工作体系，扎实推进消费者权益保护工作。制定专项培训计划，建立“通识培训+专项培训”课程体系，2025年累计开展消保相关培训36次，内勤员工及外勤销售人员培训覆盖率、参与率均达100%，针对性开展代理退保黑产、个人信息保护等重点领域培训22次，以学促干强化全员消保意识。丰富宣传载体，线上在官网、微信公众号设立“消保专区”，全年发布消保推文44篇，其中原创以案说险、风险提示17篇；线下完成全辖58个营业网点“金融消保宣传区”改造，每月更新宣传素材，常态化开展“消保主题日”活动。聚焦“3·15”金融消费者权益保护日、金融教育宣传周等重要节点，开展线上线下教育宣传活动276次，覆盖消费者66.84万人次，创新推出“金融知识图个明白”小游戏、《金融消保三句半》短视频等寓教于乐的宣传形式，针对老年群体、新市民、青少年等重点人群开展专项关爱活动，切实提升消费者金融素养与风险防范能力。

在氛围营造方面，在内网设立“中国特色金融文化专栏”，在办公楼区域张贴“五要五不”宣传海报，通过电子LED屏定期更新宣传语录；对外依托中国日报网、中国经济网、人民政协网等十余家中央媒体发布活动信息，参与省级行业书画展并报送获奖作品，构建多层次、全方位的宣传格局，让文化理念深入人心。

二、文化赋能：深耕民生暖人心普惠保障惠万家

以文化为引领，把为民服务作为出发点和落脚点，人保寿险福建省分公司聚焦群众急难愁盼问题，不断优化产品供给、提升服务质效，让保险保障覆盖更广泛、服务更暖心。

在养老金融领域，构建多元化养老保障体系，2025年新增商业养老保险承保4.7万人次，商业首年规模保费8.3亿元，个人养老金2022年至今累计保费超6000万元。完成全辖58个营业网点适老化改造，与多家养老服务机构建立战略合作，深化“保险+养老”服务模式，为老年群体提供专业化康养服务，让老年客户尽享幸福晚年。

在特殊群体保障方面，联合福建省退役军人事务厅推出“退役军人及家庭专属养老金项目”，召开政策解读会3场，覆盖500余名退役军人；泉州中支为新生儿及孕产妇近10万人提供178亿元风险保障。深化与省残联合作，推出600万元保障赠险，建立服务白名单，持续提升残疾人保险保障水平，用实际行动传递温暖。

在乡村振兴与普惠金融方面，构建“保险保障+消费帮扶+产业融合+精准服务”的全方位乡村振兴服务体系，积极落实集团、总公司2025年定点帮扶和助推乡村振兴工作方案要求，聚焦黑龙江省桦川县、江西省吉安县和乐安县、四川省红原县、陕西省留坝县等五个定点帮扶县开展消费帮扶工作，全年累计采购金额超24万元，以实际行动助力帮扶地区产业发展与群众增收；与三明市将乐县4个村镇村委会合作，为近5000名村民投保乡村振兴团体意外险，提供风险保障3.19亿元；积极贯彻落实省直部门挂钩帮扶清流县工作座谈会有关精神，针对革命老区清流县发展需求，消费帮扶拓宽销路，构建“政府引导、企业运作、全员参与”的立体化体系，通过参与省直单位消费帮扶专场、举办清流特产展销活动，推动严坊雪薯、赖坊花生等农产品走向市场，建立工会常态化采购机制，将清流特产纳入全省职工福利，实现“员工得实惠、企业促发展、农户增收入”三方共赢。产业融合赋能

升级，公司依托清流生态人文资源，以天芳悦潭为核心打造“保险+康养”文旅IP，邀请60余名VIP客户深度体验温泉度假与生态观光，带动周边餐饮、住宿等消费升级，有效提升清流文旅品牌影响力。

三、文化聚力：赋能实体担使命精准服务促发展

公司紧扣金融“五篇大文章”，将文化理念转化为服务实体经济的生动实践，在科技金融、绿色金融、企业服务等领域精准发力，为福建经济社会发展注入金融动能。

在科技金融领域，公司建立科技企业“白名单”机制，聚焦战略性新兴产业，为近150家科技企业提供风险保障，保险金额达到273亿元，其中为信息技术行业重点企业提供了近152亿元保额的全方位保障。公司还针对科技企业研发、生产、市场推广等全生命周期风险特征，创新保险产品与服务，助力科创企业稳健发展。

在绿色金融领域，紧扣“双碳”目标，为清洁能源企业及绿色服务业企业员工提供合计1024亿元风险保障，2025年绿色保险原保费收入近7400万元，为能源转型、污染防治、生态保护等重点领域提供全方位风险保障，助力绿色产业高质量发展。

在企业服务领域，2025年前三季度为2000多家大、中、小型企业提供员工福利保障计划服务，累计风险保障金额9500亿元，同期赔付件数39万件，赔付金额5.8亿元。通过意外伤害险、医疗险、重疾险等多元化产品组合，稳定企业用工与员工消费信心，实现“金融助企—企业稳岗—消费提振”的良性循环。

四、文化延伸：创新实践拓边界品牌彰显新担当

以文化创新为动力，不断拓展服务边界、提升品牌影响力，在两岸融合、行业协同等领域展现新作为，彰显国有保险机构的责任与担当。

在助力两岸融合方面，立足福建对台区位优势，积极探索对台金融服务新模式。深化与台胞企

业在康养领域的合作，引入成熟服务理念与模式，升级“保险+康养”融合服务。针对台胞在闽就业、创业、生活等多元场景，优化保险产品供给与服务流程，依托数字化手段提升参保、理赔便捷性，为台胞在闽发展提供坚实保障，助力两岸融合发展示范区建设。

在品牌建设方面，构建“线上+线下”立体宣传体系，2025年官微累计发文119篇，在中国经济网等媒体发布信息176条，线下开展“家庭保障规划讲座”“校园宣教”等活动百余场，预估阅读量超93万人次。分公司获评福建省保险行业协会“2024年度新闻宣传工作优秀单位”，下辖三明中支《助力乡村振兴 贡献人保力量》入选“福建保险业2024年度好新闻”，品牌美誉度持续提升。

在行业协同方面，积极参与福建银行业保险业

书画展等行业活动，加强与其他金融机构的交流合作，共享优质资源、共推文化建设，凝聚行业发展合力。参与惠闽保共保体建设，与共保体成员优势互补，助力构建多层次医疗保障体系，推动行业高质量发展。

潮平岸阔催人进，风正扬帆正当时。站在新的发展起点，人保寿险福建省分公司将持续以中国特色金融文化为引领，以改革创新为动力，提升服务质效，在完善民生保障、赋能实体经济、助力两岸融合的道路上持续发力，为谱写福建高质量发展新篇章、推进中国式现代化福建实践贡献金融力量。

（作者单位：人保寿险福建省分公司）

责任编辑：危冰淋

责任校对：林嘉慧

（上接第34页）

国特色的“身心整合、家社协同、科技赋能”的心理照护服务体系。未来应在国家层面加快立法进程，推进心理照护全面纳入长护险法定服务包，为实现“健康老龄化”提供制度保障。

参考文献

- [1] 党俊武,王莉莉,杨晓奇,等.中国老龄产业发展报告(2021-2022)[R].2023-08-30.
- [2] 中国养老服务蓝皮书[M].北京:社会科学文献出版社,2024.
- [3] 复旦大学公共卫生学院.长期护理保险心理照护服务需求与供给研究[J].复旦学报(医学版),2025,52(1):123-130.
- [4] 日本介护保险制度研究课题组.日本介护保险

心理照护模式分析[J].社会保障研究,2024,37(4):56-65.

- [5] 上海市静安区长护险试点工作组.区块链技术在心理照护服务中的应用实践[J].中国医疗保险,2024,22(11):45-50.
- [6] 福州市医疗保障局.福州市长期护理保险心理照护服务发展报告(2021-2024)[R].2024-12-15.
- [7] 陈晓明,李建军.失能老年人心理照护需求与干预策略研究综述[J].中国老年学杂志,2023,43(22):5728-5732.

（作者单位：中国人寿福建省分公司）

责任编辑：林嘉慧

责任校对：谢圆虹

福建省保险学会2024年立项课题获奖结果

序号	单位	课题组成员	课题	奖项
1	太平洋产险福州中支	蔡敏、王伟晨、罗颂、艾静怡、康淑媛	TF 财产保险公司非车险业务风险管理体系评价和优化研究	卓越奖
2	太平洋寿险	陈燕、陈欣、李晨钧	福建地区“代理退保”黑产的专业化发展与应对策略建议	卓越奖
3	福建江夏学院	曾怡、赵龙、杨艳华	家财险普惠路径发展分析	卓越奖
4	人保健康	刘健生、吴山河、李成、张元涵、李玉水、邱全俊、王明梅	长期护理保险服务体系现状与创新机制探索——以福州市为例	卓越奖
5	人保财险	郑如潮	浅析碳保险发展挑战与路径	卓越奖
6	平安人寿	马昌盛、陈稣彬、袁炜	浅析“寿险代理人风险画像”在合规管理中的运用	优秀奖
7	福建农林大学	张小芹、林浩智、王涵、杨佳媛、何禹廷	新能源车险困局的原因与破解对策研究	优秀奖
8	出口信保	陈莹莹、何希达、林海潮	更好发挥信用保险提升新能源汽车产业链韧性和安全水平作用实务研究	优秀奖
9	中国人寿	林少玲、卞灵赋、李莹	短期健康险理赔案件风险管控新路径研究	优秀奖
10	平安人寿	何文松、梁兴雁、袁炜	福建省普惠型补充医疗保险可持续发展策略研究	优秀奖
11	太平洋寿险漳州中支、福建师范大学	金传国、田振洪	社会保险权的法律救济制度研究	优秀奖
12	华安保险	翁增哲	中小公司如何在车险理赔服务中深化数字化	优秀奖
13	太平洋产险龙岩中支	钟金花、吴云雄	农险领域风险减量服务的若干思考	优秀奖
14	平安人寿	卢睿华、丁叶彤	绩优寿险代理人投保服务支持的探讨	优秀奖
15	太平洋寿险漳州中支	薛舒静、蔡锦辉、薛怡、黄惠萍	关于提升理赔质量和效能的思考	优秀奖
16	出口信保	饶丽圆、连雨菲、袁文广	全球价值链视角下的出口信用保险与福建民营企业的对接	优秀奖
17	中宏人寿	叶开奎、俞丹	消保审查视角下的保险消费者权益保护研究	优秀奖
18	出口信保	郑琳、陈明雅、阮传芳	出口信用保险消费者权益保护研究之防范国际贸易欺诈风险	优秀奖
19	出口信保	陈晓君、王丽英	出口信用保险政策性效应理论及实证分析	优秀奖
20	太平产险	郭玉东、周李增、阮耀萍、张毅飞	环境污染责任险的研究	优秀奖
21	福建省委党校、福建江夏学院	史晓丹、胡世明、李玉水	透视长期护理保险研究：脉络演进与趋势前瞻	优秀奖
22	太平洋产险莆田中支	施孝雄、李德政	建立新市民保险服务体系的探讨与研究	鼓励奖
23	太平洋寿险龙岩中支	陈梅英、詹梅芳、廖碧荣	聚焦关键领域，谨防红线问题——关于对保险业内易犯的合规风险点的思考	鼓励奖
24	太平洋产险漳州中支	何德明、沈华建	风险减量管理在商用车保险经营中的应用	鼓励奖
25	太平洋产险莆田中支	施孝雄、陈丽莉	报行合一为保险业发展带来的变革与机遇	鼓励奖
26	太平洋产险晋江中支	洪文庆、杨林青、洪鸳鸯、陈雅真	党建视角下商业保险协同社会治理的行动逻辑	鼓励奖
27	福建商学院	林秀清、郑祚恒、郭康婕、邓莉玲、骆雅莹、詹凤英、单耀杰	人口结构变化趋势对养老保险支出的影响分析	鼓励奖
28	太平洋寿险龙岩中支	廖碧荣、张琰琦	关于保险业清廉金融文化建设的思考	鼓励奖
29	太平洋产险泉州中支	肖先楚、王熹、许海鹏	泉州市 C 财产保险公司车险理赔服务质量提升研究	鼓励奖
30	太平洋寿险	张榕、陈锋、刘小敏、王晓燕、李翔、潘缘子	基于财务绩效提升的保险业降本增效与资源配置优化研究	鼓励奖
31	人保财险	阮彬焯	新媒体时代下保险业新闻宣传与舆情管理的策略研究	鼓励奖
32	太平洋寿险	涂兆华、于金行、李秋淳、余建霞	司法鉴定在保险理赔调查中的应用探讨	鼓励奖
33	中邮人寿	陈斌、曾惠冰	银保渠道关于被保险人如实告知义务履行的现实困境与改进措施	鼓励奖
34	中英人寿	李连灿	保险销售队伍培养的新思考	鼓励奖
35	中银三星人寿	黄焱	关于寿险公司个人客户信息保护的研究	鼓励奖
36	中邮人寿	陈斌、谢裕风、吴祥焕	浅谈新重疾规范中皮肤肿瘤相关内容变化	鼓励奖
37	太平洋产险宁德中支	周明杰、叶芳、唐焜	保险支持乡村振兴的思考和意义	鼓励奖
38	太平产险	游磊、蔡力颖	枫桥经验在构建和谐劳动关系中的应用	鼓励奖
39	太平洋寿险泉州中支	苏迪	保险文化建设与行业形象提升	鼓励奖
40	太平洋寿险三明中支	陈虹、温小莲、张丽英	保险消费者权益保护研究，保险欺诈以及防范措施的研究	鼓励奖
41	阳光人寿	位洁	寿险行业中心城市机构建设的重要性及策略研究	鼓励奖
42	中美联泰大都会人寿	吴伟、陈静、许路路	新行业周期下保险代理人职业核心素养研究——以福建地区为例	鼓励奖
43	富德生命人寿	任重、邱维林	浅谈公益活动在品牌建设中的正向促进作用——以富德生命人寿“小海豚计划”公益助学活动为例	鼓励奖
44	太平洋产险三明中支	伊小河、林鼎	保险业新闻宣传工作和舆情管理的研究	鼓励奖
45	太平洋寿险福清中支	林欣蓉	保险金融知识宣传教育的行与思	鼓励奖
46	太平洋寿险龙岩中支	陈锦周、刘晓冬	关于保险消费者权益保护的思考	鼓励奖
47	英大财险	周红霞	金融分支机构集约化发展趋势研究	鼓励奖
48	中英人寿	陈华连、黄颖	保险公司财务管理优化与控制探讨	鼓励奖
49	太平洋产险平潭中支	欧阳年、林晓芸	浅谈福建省燃气险的推广与发展	鼓励奖
50	建信人寿	肖怡晗	强化科技创新保险服务推动平台线上线下融合	鼓励奖
51	紫金财险	林文、陈雨诗、彭楚超	我国个人代理人现状研究	鼓励奖

(来源：福建省保险学会)

福建省保险学会2026年保险理论研究方向

福建省保险学会2026年度立项课题申报工作已开始，年度研究方向将继续结合福建地域特色和保险业发展需求，强化理论与实践结合，深入挖掘研究潜力，全力推动福建保险业高质量发展。现将福建省保险学会2026年度保险理论研究方向发布，供作者选题参考。

一、保险业发展战略研究

1. “十五五”规划与福建保险业服务国家重点领域与区域经济发展的研究
2. 保险行业高质量发展研究，服务实体经济发展研究
3. 保险服务科技创新和战略性新兴产业等国家重点领域研究
4. 围绕福建做好数字经济、海洋经济、绿色经济、文旅经济，保险赋能产业升级的路径研究
5. 以“扩面、增品、提标”为重点，持续推进福建省农业保险高质量发展转型研究、服务乡村振兴战略的研究
6. 推进福建绿色金融和普惠金融保险协同发力，促进可持续发展、共同富裕研究
7. 低碳经济转型下绿色保险创新发展研究
8. 保险基本理论及中国特色金融本质和福建保险业发展规律研究

二、保险行业健康发展研究

1. 推动构建结构合理、功能完备、保障全面、竞争有序的保险供给体系，更好发挥保险“稳定器”“减震器”作用研究
2. 推进保险公司治理机制和治理能力建设，保险公司内控制度建设和公司治理研究
3. 积极提供风险减量服务，提高防灾减灾救灾能力，切实发挥保险的经济“助推器”作用研究
4. 强化提升保险业合规经营意识和能力研究
5. 保险消费者权益保护研究，保险欺诈以及防范措施的研究
6. 养老投资和财务规划需求的研究，商业保险服务社会保障体系建设的研究
7. 渐进式退休政策对商业养老产品需求影响研究
8. 保险业数智化转型的风险识别与合规研究
9. 气候风险对福建保险业的影响，发展巨灾保险的研究

三、保险险种创新发展研究

1. 商业养老金业务发展税收相关政策研究
2. 长期护理保险、养老保险、大病保险和健康保险等业务发展创新与商业补充机制研究
3. 出口信用保险业务在福建的创新发展研究
4. 稳步发展责任保险，积极服务新市民和社会治理研究
5. 环境污染责任险的研究和推广研究、建筑工程质量缺陷责任保险的研究
6. 民营企业和小微企业保险产品创新的研究
7. 普惠保险扩面、精准供给和可持续发展研究
8. “保险+健康”融合模式在福建的发展研究
9. DRG/DIP改革对福建商业医疗保险的影响和应对研究
10. 老龄化背景下保险助力养老金融，推动居家养老服务的优化路径研究
11. 车险改革与新兴领域车险研究（智能网联车、自动驾驶车、新能源车等）
12. 低空经济保险研究
13. 保费增长对地方GDP的影响机制与实证研究

四、保险企业运营研究

1. 科技赋能保险，保险业数智化转型的风险与合规研究
2. 保险业数据跨界融合与个人信息保护的界定及机制，数据保险的应用研究
3. 降本增效，优化财务资源配置研究
4. 优化作业流程、升级运营模式，提升运营效率研究
5. 提升理赔质量和理赔效能研究
6. 基于AI大数据的保险打击黑产研究
7. 人工智能技术在福建保险业中的应用研究

五、保险业宣传教育和文化建设研究

1. 保险业党的建设、清廉文化建设研究
2. 保险业品牌理念建设和提升行业形象的研究
3. 保险业新闻宣传工作和舆情管理的研究
4. 保险业人才培养、干部队伍建设、专业能力建设研究
5. 保险业历史文化发展的研究

注：以上所列研究方向仅为研究范围，非文章（课题）题目。具体文章（课题）题目可根据研究内容自行确定。

（来源：福建省保险学会）